



ΔΙΑΚΗΡΥΞΗ

Ανοικτού Ηλεκτρονικού Δημόσιου Διαγωνισμού για την παροχή υπηρεσιών τεχνικής υποστήριξης, συντήρησης, επισκευής και παραμετροποίησης του συνόλου του δικτυακού εξοπλισμού πληροφορικής (switches, routers, hotspots, κ.α.) της Βουλής των Ελλήνων, καθώς και υπηρεσιών τεχνικής υποστήριξης και βελτιστοποίησης της λειτουργικότητας του συνόλου του δικτυακού εξοπλισμού πληροφορικής, για χρονικό διάστημα ενός (1) έτους

CPV:

(32412110-8/004)

Υπηρεσίες τεχνικής υποστήριξης σε θέματα δικτύου, WEB, ιστοσελίδων

ΕΚΤΙΜΩΜΕΝΗ ΑΞΙΑ ΣΥΜΒΑΣΗΣ:

ογδόντα χιλιάδες ευρώ (80.000,00 €), πλέον ΦΠΑ 24%

ΑΡΙΘΜΟΣ ΠΡΩΤΟΚΟΛΛΟΥ

4602/2956/21.04.2022 (ΑΔΑ:04-07ΟΜ)

ΑΘΗΝΑ, 05/05/2022

ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ Ι

Πίνακας περιεχομένων

Τεχνικές Προδιαγραφές	2
------------------------------------	----------

Τεχνικές προδιαγραφές

1. Αντικείμενο της σύμβασης

Αντικείμενο της σύμβασης αποτελεί η παροχή υπηρεσιών τεχνικής υποστήριξης για την υποστήριξη και βελτιστοποίηση της λειτουργίας καθώς και υπηρεσίες συντήρησης, επισκευής και παραμετροποίησης του συνόλου του δικτυακού εξοπλισμού πληροφορικής (switches, routers, hotspots, κ.α) της Βουλής των Ελλήνων και που καταγράφεται στο Παράρτημα Α της παρούσας και βρίσκεται εγκατεστημένος στα κτήρια Μέγαρο ΒτΕ, Αμαλίας 22, Βουλής 4, Βασ. Σοφίας 11, Σέκερη 1, Σέκερη 1α, Μητροπόλεως 1, Θρασύλλου 18, Λένορμαν 216-218.

2. Διάρκεια Σύμβασης

Η Σύμβαση θα έχει διάρκεια ενός (1) έτους.

3. Προϋποθέσεις Συμμετοχής

Ο υποψήφιος ανάδοχος πρέπει:

- i. Να είναι εξουσιοδοτημένος να παρέχει υπηρεσίες συντήρησης στον αναφερόμενο εξοπλισμό. Αποδεικτικό μέσο απαιτείται προσκόμιση δήλωσης συνεργασίας από κατασκευάστρια εταιρεία, όπου να πιστοποιείται ότι "μπορεί να μεταπωλεί προϊόντα και υπηρεσίες του κατασκευαστή"
- ii. Να είναι CISCO GOLD PARTNER.
- iii. Να διαθέτει τουλάχιστον τέσσερεις (4) πιστοποιημένους μηχανικούς σε ανώτατο επίπεδο (Επίπεδου CCIE)
- iv. Να διαθέτει αριθμό μεγαλύτερο ή ίσο από οκτώ (8) πιστοποιημένους μηχανικούς σε χαμηλό και μέσο επίπεδο (Επίπεδου CCNA και CCNP)
- v. Να καταθέσει Πίνακα αντίστοιχων έργων της τελευταίας τριετίας που να καλύπτουν αθροιστικά το 100% του προϋπολογισμού του παρόντος έργου. Να προσκομίσει βεβαιώσεις καλής εκτέλεσης αυτών.
- vi. Να διαθέτει βλαβοληπτικό κέντρο (Help Desk) με λειτουργία 24x7x365.

4. Υπηρεσίες Συντήρησης και Τεχνικής Υποστήριξης - Υποχρεώσεις Αναδόχου

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 στα Παραρτήματα Α, Β και Γ.

α. 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.

β. 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.

γ. Τα έντυπα συντήρησης θα παραδίδονται στην Δ/ση Πληροφορικής και Επικοινωνιών.

δ. 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/ση Πληροφορικής και Επικοινωνιών.

ε. 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.

5. Υπηρεσίες Τεχνικής Υποστήριξης που παρέχονται μέσω του κατασκευαστή :

Κατά την διάρκεια της συντήρησης ο Ανάδοχος ενεργοποιώντας το αντίστοιχο συμβόλαιο υποστήριξης από τον κατασκευαστή οφείλει για τα συντηρούμενα είδη που αναφέρονται στο Παράρτημα Α, Παράρτημα Β και Παράρτημα Γ να παρέχει :

- Άμεση πρόσβαση στον μηχανισμό υποστήριξης του κατασκευαστή, 24x7x365, για την αναφορά προβλημάτων και την έναρξη της διαδικασίας επίλυσης του με την υποστήριξη του κατασκευαστή, Παράρτημα Α και Παράρτημα Β.
- Advance hardware replacement, 8x5xNBD (Next-business-day delivery, local business hours based on depot time, 5 days a week). (Παράρτημα Γ).
- Δωρεάν παροχή software updates.
- Πρόσβαση σε ιστοσελίδες του κατασκευαστή για την αναζήτηση λύσεων χωρίς την παρέμβαση του συνεργάτη (online self-help support).
- Πρόσβαση σε ιστοσελίδες του κατασκευαστή για την αναζήτηση και λήψη νέων εκδόσεων λειτουργικών συστημάτων (patches, updates, κ.λπ.)

6. Υποστήριξη Εξοπλισμού

Ο εξοπλισμός που είναι σε καθεστώς συντήρησης θα πρέπει να 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" από τον κατασκευαστή πρέπει να συντηρείται από τον ανάδοχο, μόνο με αντικατάσταση ανταλλακτικού (**Hardware replacement only**).

6.1. Διάστημα υποστήριξης

Ο Ανάδοχος αναλαμβάνει την παροχή υπηρεσιών Συντήρησης του εξοπλισμού της Βουλής των Ελλήνων για χρονικό διάστημα δώδεκα (12) μηνών από την ημερομηνία υπογραφής της σύμβασης.

6.2. Εξοπλισμός και είδος υποστήριξης

Ο παρακάτω εξοπλισμός (Παράρτημα Α) πρέπει να έχει υποστήριξη 24x7 εντός 2 ωρών:

Παράρτημα Α

Προϊόν	Μοντέλο	Σειριακός Αριθμός
Cisco Catalyst 4503-E	WS-C4503-E	SPE132301ES
Cisco Catalyst 4503-E	WS-C4503-E	SPE123700ZC
Cisco Catalyst 4506-E	μοντέλο WS-C4506-E	FXS2034Q1PS
Cisco Catalyst 45-SUP8L-E	μοντέλο WS-X45-SUP8L-E	CAT2037L9H5
Cisco Catalyst 4748-RJ45-E	WS-X4748-RJ45-E	CAT2037LABA
Cisco Catalyst 4748-RJ45-E	WS-X4748-RJ45-E	CAT2037LAAT
Cisco Catalyst 4712-SFP-E	WS-X4712-SFP-E	CAT2036LAJ4
Cisco Catalyst 4507R+E	WS-C4507R+E	FXS1903Q647
Cisco Catalyst 4712-SFP-E	WS-X4712-SFP-E	CAT1902L4BK
Cisco Catalyst 4712-SFP-E	WS-X4712-SFP-E	CAT1902L49T
Cisco Catalyst 45-SUP7L-E/2	WS-X45-SUP7L-E/2	CAT1905LAP5
Cisco Catalyst 45-SUP7L-E	WS-X45-SUP7L-E	CAT1905LANV
Cisco Catalyst 4507R+E	WS-C4507R+E	FXS1903Q63F
Cisco Catalyst 4712-SFP-E	WS-X4712-SFP-E	CAT1902L48X
Cisco Catalyst 4712-SFP-E	WS-X4712-SFP-E	CAT1902L48T
Cisco Catalyst 45-SUP7L-E/2	WS-X45-SUP7L-E/2	CAT1905LAPD
Cisco Catalyst 45-SUP7L-E	WS-X45-SUP7L-E	CAT1905L3TU
Cisco ISR4451	ISR4451-X/K9	FCZ220340GG

Ο παρακάτω εξοπλισμός (Παράρτημα Β) πρέπει να έχει υποστήριξη 24x7 εντός 4 ωρών:

Παράρτημα Β

Προϊόν	Μοντέλο	Σειριακός Αριθμός
Cisco Server	UCSC-C220-M3S	FCH1813V2E1
Cisco Server	UCSC-C220-M3S	FCH1835V2U1
Cisco Server	UCSC-C220-M3S	FCH1835V2T1
CISCO FIREWALL	ASA 5585 SSP-10	JAF1553BKLP
CISCO FIREWALL	ASA 5585 SSP-10	JAF1553BKPN

Όλος ο εξοπλισμός (Παράρτημα Γ) που περιγράφεται παρακάτω πρέπει να έχει υποστήριξη 8x5xNBD (Next Business Day):

Παράρτημα Γ

Προϊόν	Σειριακός Αριθμός
WS-C4506-E	FXS1828Q2ZX
WS-C4506-E	FXS1828Q5K5
WS-C4506-E	FXS1830Q3LU
WS-C4506-E	FXS1828Q4GC
WS-C4506-E	FXS1830Q3NP
WS-C4506-E	FXS1828Q2ZW
WS-C4506-E	FXS1828Q42S
WS-C4506-E	FXS1832Q21C
WS-C4506-E	FXS1832Q361
WS-C4506-E	FXS1832Q35W
WS-C4506-E	FXS1830Q3L7
WS-C4506-E	FXS1828Q2ZU
N5K-C5548UP-B-S32	SSI18270BBG
N5K-C5548UP-B-S32	SSI182705Z4
C6807-XL-S2T-BUN	SMC1834000Y
C6807-XL-S2T-BUN	SMC1835002K
N2248TP-FA-BUN	FOT1845R008
N2248TP-FA-BUN	FOT1845R00Y
WS-C4506-S2+96	FOX082501T6
WS-C4503	FOX105101QL
WS-C2950G-24-EI	FCZ0907W0V7
WS-C2950G-48-EI	FCZ0931Y0KM
WS-C2960G-24TC-L	FOC1215U38G
WS-C2960X-48TS-L	FOC1904S5L8
WS-C2960G-24TC-L	FOC1319V1E9
WS-C3750G-12S-S	CAT0919K0KP
WS-C3750G-48TS-S	FCZ12284CXM
WS-C2924-XL-EN	FOC0508Y08T
WS-C2924-XL-EN	FOC0450Z0SJ

WS-C2950-24	FOC0726Z21K
WS-C2950-24	FOC0708X0NX
WS-C2950T-24	FOC0825S0HH
WS-C2950-24	FOC0904Z25B
WS-C2960G-24TC-L	FOC1215U36F
WS-C3560G-48TS-S	FOC1340Y1XQ
WS-C3550-12T	CAT0827Z1AJ
WS-C2950T-48-SI	FHK0828Y02T
WS-C2950T-48-SI	FHK0828Z0N5
WS-C2950T-48-SI	FHK0828Y0S9
WS-C2950T-48-SI	FHK0828Y0S2
WS-C2950T-24	FOC0825S0JG
WS-C3560G-48TS-S	FOC1339Z380
WS-C3560G-48TS-S	FOC1340Y1XC
WS-C3560G-48TS-S	FOC1339Z382
WS-C3560G-48TS-S	FOC1339Z37T
WS-C3560G-48TS-S	FOC1339Z3EU
WS-C3560G-48TS-S	FOC1310W3MM
WS-C3560G-48TS-S	FOC1310W3MG
WS-C3560G-48TS-S	FOC1310W3MS
WS-C3560G-48TS-S	FOC1310W3S5
WS-C3560G-48TS-S	FOC1310W3N3
WS-C3560G-48TS-S	FOC1310W3M6
WS-C3560G-48TS-S	FOC1310W3MU
WS-C2960G-24TC-L	FOC1102Z9E5
WS-C2960G-48TC-L	FOC1049X6SL
WS-C3560G-48TS-S	FOC1103Z8BL
WS-C2960G-48TC-L	FOC1052X3EV
WS-C2960G-24TC-L	FOC1108U1SQ
WS-C2960G-48TC-L	FOC1049X6W7
WS-C3750E-48TD-E	FDO133803AN
WS-C3750E-48TD-E	FDO133803CQ
WS-C3750E-48TD-E	FDO133803CL

WS-C3750E-48TD-E	FDO1149V0B9
AIR-LAP1041N-E-K9	FCZ1644W10D
AIR-LAP1041N-E-K9	FCZ1644W10G
AIR-LAP1041N-E-K9	FCZ1644Z0S4
AIR-LAP1041N-E-K9	FCZ1644Z0S3
AIR-LAP1041N-E-K9	FCZ1644W108
AIR-LAP1041N-E-K9	FCZ1644W10C
AIR-LAP1041N-E-K9	FCZ1644W10B
WS-C2960G-48TC-L	FOC1338V1XS
WS-C2960G-48TC-L	FOC1318Y1L2
WS-C2960S-48TS-S	FOC1639W0TN
WS-C2960S-48TS-S	FOC1639W0TN
WS-C2960X-48TS-L	FCW1801A2XF
WS-C2960S-48TS-L	FOC1434Z09Y
WS-C2960S-48TS-L	FOC1430W0TB
WS-C2960X-48TS-L	FOC2120S2NA
WS-C2960X-48TS-L	FOC1852S70Q
WS-C2960X-48TS-L	FOC1852S3T5
WS-C2960X-48TS-L	FOC1852S3TF
WS-C2960X-48TS-L	FOC1852S3XM
WS-C2960X-48TS-L	FOC1852S70X
WS-C2960X-48TS-L	FOC1852S70Z
WS-C2960X-48TS-L	FOC1852S70J
WS-C2960X-48TS-L	FOC1852S3VN
WS-C2960X-48TS-L	FOC1852S70S
WS-C2960X-48TS-L	FOC1852S70Y
WS-C2960X-48TS-L	FOC1852S70G
WS-C2960X-48TS-L	FOC1852S3U0
WS-C2960X-48TS-L	FOC1852S70F
WS-C2960X-48TS-L	FOC1852S710
WS-C2960X-48TS-L	FOC1852S70B
WS-C2960X-48TS-L	FOC1852S70U
WS-C2960X-48TS-L	FOC1852S70W

WS-C2960X-48TS-L	FOC1852S711
WS-C2960X-48TS-L	FOC1852S70L
WS-C2960X-48TS-L	FOC1852S70A
AIR-CAP1602I-E-K9	FGL1751W3RH
AIR-CAP1602I-E-K9	FCW1848J0M1
AIR-CAP1602I-E-K9	FCW1848J0LB
AIR-CAP1602I-E-K9	FCW1931NQS7
AIR-CAP1602I-E-K9	FCW1931NQNN
AIR-CAP1602I-E-K9	FGL1828X2UY
AIR-CAP1602I-E-K9	FGL1826S4DA
AIR-CAP1602I-E-K9	FGL1751W3QQ
AIR-CAP1602I-E-K9	FGL1751W3R5
AIR-CAP1602I-E-K9	FCW1931NQQ2
AIR-CAP1602I-E-K9	FCW1848J1B6
AIR-CAP1602I-E-K9	FGL1826S4D9
AIR-CAP1602I-E-K9	FCW1848J1B1
AIR-CAP1602I-E-K9	FCW1846J0D0
AIR-CAP1602I-E-K9	FCW2011N2U3
AIR-CAP1602I-E-K9	FGL1751W3QR
AIR-CAP1602I-E-K9	FGL1751W3QP
AIR-CAP1602I-E-K9	FGL1751W3RG
AIR-CAP1702I-E-K9	FCZ2016L09Z
AIR-CAP1702I-E-K9	FCW2046NWJJ
AIR-CAP1702I-E-K9	FCW2026NX6D
AIR-CAP1702I-E-K9	FCW2046NWGK
AIR-CAP1702I-E-K9	FCW2144N7WL
AIR-CAP1702I-E-K9	FCW2104N48E
AIR-CAP1702I-E-K9	FCW2026NX0M
AIR-CAP1702I-E-K9	FCZ2016L0A1
AIR-CAP1702I-E-K9	FCW2046NWBR
AIR-CAP1702I-E-K9	FCW2026NX15
AIR-CAP1702I-E-K9	FCW2132N4ST
AIR-CAP1702I-E-K9	FCW2104N48G

AIR-CAP1702I-E-K9	FCW2132N4MQ
AIR-CAP1702I-E-K9	FCW2104N48V
AIR-CAP1702I-E-K9	FCZ2016L0A2
AIR-CAP1702I-E-K9	FCW2046NWH5
AIR-CAP1702I-E-K9	FCW2046NWBS
AIR-CAP1702I-E-K9	FCW2104N48C
AIR-CAP1702I-E-K9	FCW2208N0Z6
AIR-CAP1702I-E-K9	FCW2046NWBQ
AIR-CAP1702I-E-K9	FCZ2016L0A0
AIR-CAP1702I-E-K9	FCW2046NWJP
AIR-CAP1702I-E-K9	FCW2146NKT7
AIR-CAP1702I-E-K9	FCW2046NWC5
AIR-CAP1702I-E-K9	FCW2132N4WJ
AIR-AP1815I-E-K9C	FGL2323B2Z7
AIR-CAP1702I-E-K9	FCZ2016L09Y
AIR-CAP1702I-E-K9	FCW2304N6RE
AIR-AP1815I-E-K9C	FGL2323B2YT
AIR-AP1815I-E-K9C	FGL2333L3UV
AIR-AP1815I-E-K9C	FGL2345L056
AIR-AP1815I-E-K9C	FGL2346LQ88
AIR-AP2802I-E-K9C	FCZ2424R12N
AIR-AP1815I-E-K9C	FGL2333L3UU
AIR-AP2802I-E-K9C	FCZ2428R29G
AIR-CAP1702I-E-K9	FCW2211N0LE
AIR-CAP1702I-E-K9	FCW2026NXAK
AIR-CAP1702I-E-K9	FCW2211N0KF
AIR-AP1815I-E-K9C	FGL2342L3VU
AIR-CAP1702I-E-K9	FCW2130N9CP
AIR-AP1815I-E-K9	FCW2307NDFL
AIR-AP1815I-E-K9C	FGL2323B1ZH
AIR-CAP1702I-E-K9	FCW2130N5YS
AIR-AP1815I-E-K9C	FGL2343LR4G
AIR-AP1815I-E-K9C	FGL2345L058

AIR-AP1815I-E-K9C	FGL2346L7HT
AIR-AP1815I-E-K9C	FGL2333L3UT
AIR-CAP1702I-E-K9	FCW2130N5HP
AIR-CAP1702I-E-K9	FCW2130N99D
AIR-CAP1702I-E-K9	FCW2026NXAH
AIR-AP2802I-E-K9	FCW2402P5F0
AIR-AP2802I-E-K9	FCW2402P7R4
AIR-CAP1702I-E-K9	FCW2211N0L1
AIR-AP2802I-E-K9C	FCZ2423R0GC
AIR-AP1815I-E-K9C	FGL2333L3US
AIR-AP1815I-E-K9C	FGL2347LKPJ
WS-C2960X-48TS-L	FOC2302T2XZ
WS-C2960X-24TS-L	FCW2119B3S9
WS-C2960X-48TS-L	FOC2324T1DJ
WS-C2960CG-8TC-L	FOC1743Y16D
WS-C2950G-24-EI	FCZ1017W1S7
WS-C2950G-12-EI	FOC1011Z2YS
WS-C2960G-24TC-L	FOC1132Z5F9
WS-C2960G-8TC-L	FOC1308V5MM
WS-C3560G-48TS-S	FOC1107Y2T1
WS-C2960G-8TC-L	FOC1338V4HW
WS-C2960S-48TS-S	FOC1639W0U0
WS-C3750G-12S-S	FCZ1122X02B
WS-C2960G-24TC-L	FOC1215U3BB
AIR-CAP1702I-E-K9	FCW2129J4SK

Ο Ανάδοχος οφείλει να προμηθευτεί από τον ‘οίκο κατασκευής’, τα απαιτούμενα ετήσια προϊόντα υποστήριξης τόσο για το υλικό (H/W) όσο και για το λογισμικό (S/W) του εξοπλισμού, (smartnet) και τα οποία ότι προς απόδειξη αυτού, ο ανάδοχος οφείλει να παραδώσει τους σχετικούς αριθμούς συμβολαίου με την έναρξη της σύμβασης.

7. Συμβόλαιο Προαγοράς Ωρών

Ο ανάδοχος υποχρεούται να προσφέρει συμβόλαιο προαγοράς **εκατό (100) ωρών** μηχανικού πιστοποιημένου σε μεσαίο επίπεδο (επίπεδου CCNP) ως διακριτό μέρος της οικονομικής προσφοράς.

Οι ώρες μπορούν να αναλωθούν μόνο κατά την ετήσια διάρκεια της σύμβασης και δεν μεταφέρονται.

Η υποστήριξη αφορά αφενός το υλικό και το λογισμικό της CISCO ,που αναφέρονται στην παρούσα Διακήρυξη.

Οι υπηρεσίες υποστήριξης θα πρέπει να προσφέρονται μέσα στις ημέρες και ώρες λειτουργίας της Βουλής, δηλ. από Δευτέρα έως Παρασκευή, από 08.00 μέχρι 17.00 εκτός αργιών με:

- Απομακρυσμένη επέμβαση μέσω διαδικτύου ή τηλεφωνική επέμβαση την επόμενη εργάσιμη από την ειδοποίηση.
- Επί τόπου επέμβαση τεχνικού μέσα σε δύο (2) εργάσιμες ημέρες από την ειδοποίηση.
- Επί τόπου επέμβαση τεχνικού μέσα σε **δύο (2) ώρες** όταν υπάρχει πρόβλημα που θέτει πρόβλημα στην επιχειρησιακή λειτουργία της Βουλής των Ελλήνων.

Οι υπηρεσίες που θα πρέπει να καλύπτονται από το Συμβόλαιο Προαγοράς Ωρών περιλαμβάνουν τις εργασίες για:

- Εγκαταστάσεις
- Μετεγκαταστάσεις
- Έλεγχο λειτουργίας των συσκευών
- Προγραμματισμό συσκευών
- Αντιμετώπιση προβλημάτων
- Έλεγχοι και διερεύνηση για την αποκατάσταση προβλημάτων δυσλειτουργίας του δικτύου ΒτΕ
- Μελέτη κατόπιν σχετικής αίτησης και έγκρισης για παροχή υπηρεσιών βελτιστοποίησης λειτουργικότητας του δικτύου ΒτΕ

Στις παρεχόμενες υπηρεσίες δεν περιλαμβάνονται:

- Η παροχή ανταλλακτικών
- Η παροχή των αναβαθμίσεων λογισμικού (upgrades)
- Οι εργασίες σε εξειδικευμένο λογισμικό πρόγραμμα ή εφαρμογές της Βουλής, τα οποία δεν έχουν εγκατασταθεί ή δεν συντηρούνται με ευθύνη του Αναδόχου.

Ο ελάχιστος προσμετρούμενος χρόνος σε κάθε κλήση τεχνικού θα είναι **μια (1) ώρα**.

Σε περίπτωση που ο τεχνικός απασχοληθεί πέραν του αναφερθέντος χρονικού διαστήματος της εργάσιμης εβδομάδος, «Δευτέρα έως Παρασκευή, από 08.00 μέχρι 17.00», η επιπλέον ανάλωση των ωρών προσμετράται επαυξημένη **50%**.

Σε περίπτωση που ο τεχνικός απασχοληθεί σε **ημέρα αργίας**, για κάθε ώρα εργασίας, αυτή προσμετράται και αναλώνεται επαυξημένη **100%**.