

Αρ. Σύμβασης 12/19-12-2011
για τη συντήρηση του Έργου της Επέκτασης Πληροφοριακού Συστήματος
του Διοικητικού Πρωτοδικείου Αθηνών

Σύμβαση μεταξύ, αφενός, του Ελληνικού Δημοσίου, που εκπροσωπείται νόμιμα, εν προκειμένω, από την Βασιλική Καραδήμα, Εφέτη Δ.Δ, Πρόεδρο του Τριμελούς Συμβουλίου Διευθύνσεως του Διοικητικού Πρωτοδικείου Αθήνας (Λουίζης Ριανκούρ 85, Αθήνα Τ.Κ. 115 24) και αναφέρεται στο εξής ως «**η Αναθέτουσα Αρχή**»,

και, αφετέρου, της εταιρείας «UNISYSTEMS Συστήματα Πληροφορικής Α.Ε.Ε.», που εδρεύει στην Αθήνα (Αλ. Πάντου 19-23, Καλλιθέα , Τ.Κ. 176 71), εκπροσωπείται νόμιμα από τον κ. Ιωάννη Λουμάκη (Αντιπρόεδρο και Διευθύνοντα Σύμβουλο της εταιρείας) και τον κ. Στυλιανό Άβλιχο (Διευθυντή των Οικονομικών και Διοικητικών Υπηρεσιών της εταιρείας) και αναφέρεται στο εξής ως «**ο Ανάδοχος**».

Με την υπ' αρ. πρωτ. οίκ. 77056/2-9-2005 πράξη (διακήρυξη) του Υπουργείου Δικαιοσύνης προκηρύχθηκε ανοικτός διαγωνισμός, για την επιλογή αναδόχου του έργου «Επέκταση Πληροφοριακού Συστήματος του Διοικητικού Πρωτοδικείου Αθηνών». Στο Άρθρο 19 του Μέρους Α της εν λόγω διακήρυξης ορίζεται ότι:

«Μετά το πέρας της περιόδου εγγύησης καλής λειτουργίας αρχίζει η περίοδος συντήρησης. Ο υποψήφιος πρέπει να δεσμευτεί ότι θα παρέχει συντήρηση (υπηρεσίες και ανταλλακτικά) του συστήματος (εξοπλισμού και λογισμικού) για περίοδο τουλάχιστον επτά (7) ετών έναντι ιδιαίτερης ετήσιας αμοιβής, την οποία θα έχει καθορίσει στην οικονομική του προσφορά.».

Με την αριθμ. πρωτ. οικ. 20563/22-2-2006 απόφαση του Υπουργού Δικαιοσύνης εγκρίθηκαν τα πρακτικά της αρμόδιας επιτροπής διενέργειας του διαγωνισμού και κατακυρώθηκε το έργο στην εταιρεία «UNISYSTEMS Συστήματα Πληροφορικής Α.Ε.Ε.».

Ακολούθως, συνήφθη μεταξύ του Ελληνικού Δημοσίου και του Αναδόχου η υπ' αρ. 26460/2006 Σύμβαση για την υλοποίηση του εν λόγω έργου. Στο άρθρο 13 της εν λόγω Σύμβασης ορίζονται, μεταξύ άλλων, τα ακόλουθα:

«Μετά την πάροδο της περιόδου εγγύησης καλής λειτουργίας, αρχίζει η περίοδος συντήρησης επί τόπου (on-site). Ο Ανάδοχος δεσμεύεται ότι θα παρέχει συντήρηση (υπηρεσίες και

ανταλλακτικά) του συστήματος (εξοπλισμού και λογισμικού) για περίοδο τουλάχιστον 7 ετών, έναντι ιδιαίτερης ετήσιας αμοιβής, την οποία έχει καθορίσει στην οικονομική του προσφορά. Για τις υπηρεσίες συντήρησης θα γίνει ξεχωριστή σύμβαση με το Διοικητικό Πρωτοδικείο Αθήνας με μονομερές δικαίωμα ανανέωσης κατ' έτος, κατά τα ειδικότερα αναφερόμενα στην διακήρυξη.

Το κόστος συντήρησης για τα επτά έτη, μετά το πέρας της διετούς εγγύησης, το οποίο περιγράφεται αναλυτικά στο Παράρτημα ΙΙΙ: «Πίνακας οικονομικής προσφοράς» της παρούσης, δεσμεύει ως προς τα ποσά τον Ανάδοχο χωρίς ωστόσο να αποτελεί αντικείμενό της.

Μετά την παρέλευση της περιόδου των επτά (7) ετών τα δύο συμβαλλόμενα μέρη, κατόπιν συμφωνίας τους, μπορούν να παρατείνουν την περίοδο παροχής των υπηρεσιών συντηρήσεως.

Αναλυτικά, η εγγύηση καλής λειτουργίας και οι υπηρεσίες συντήρησης που θα προσφέρει ο Ανάδοχος περιγράφονται στα Μέρη Γ' & Δ' της διακήρυξης και στην Τεχνική Προσφορά του.».

Με την με αρ. 6821/8-12-2011 απόφαση του ΤΑΧΔΙΚ (ΑΔΑ 456Α46ΨΧΥΙ-ΕΞΚ) εγκρίθηκε πίστωση **33.775,44 €** (18.050,86 € σε βάρος του ΚΑΕ 887 Α για την ετήσια συντήρηση υλικού μέρους εξοπλισμού και 15.724,58 € σε βάρος του ΚΑΕ 899 Α για την ετήσια συντήρηση λογισμικού πληροφορικής) με τη διαδικασία της απευθείας ανάθεσης στην ανάδοχο εταιρία.

Κατόπιν των προαναφερομένων, με την παρούσα συνάπτεται μεταξύ της Αναθέτουσας Αρχής και του Αναδόχου, σύμβαση για την παροχή των υπηρεσιών συντήρησης που αναφέρονται στο Άρθρο 1 της παρούσας, για χρονικό διάστημα ενός έτους, από 19 Δεκεμβρίου 2011 μέχρι 18 Δεκεμβρίου 2012, με δαπάνη συνολικού ύψους **33.775,44€**, συμπεριλαμβανομένου του νόμιμου ΦΠΑ σε βάρος της πίστωσης του προϋπολογισμού εξόδων του Ταμείου Χρηματοδότησης Δικαστικών Κτιρίων του Υπουργείου Δικαιοσύνης, Διαφάνειας & Ανθρωπίνων Δικαιωμάτων και πιο συγκεκριμένα στους ΚΑΕ 0887 (ποσό **18.050,86€**) για την ετήσια συντήρηση υλικού μέρους εξοπλισμού πληροφορικής και ΚΑΕ 0899 (ποσό **15.724,58€**) για την ετήσια συντήρηση λογισμικού πληροφορικής. Ειδικότερα η Αναθέτουσα Αρχή και ο Ανάδοχος συμφώνησαν και δέχθηκαν αμοιβαία τα εξής:

Άρθρο 1

ΑΝΤΙΚΕΙΜΕΝΟ

Αντικείμενο της παρούσας σύμβασης είναι η υλοποίηση του έργου της συντήρησης του έργου «Επέκταση Πληροφοριακού Συστήματος του Διοικητικού Πρωτοδικείου Αθηνών». Ο Ανάδοχος

δεσμεύεται ότι θα παρέχει επί τόπου (on site) συντήρηση για περίοδο ενός έτους, από 19 Δεκεμβρίου 2011 μέχρι 18 Δεκεμβρίου 2012.

Η συντήρηση καλύπτει τον Εξοπλισμό και Λογισμικό που περιγράφονται στο Παράρτημα ΙΙ της παρούσας σύμβασης.

Ο Ανάδοχος στα πλαίσια των υπηρεσιών συντήρησης υποχρεούται για:

- Την προληπτική και επανορθωτική συντήρηση όλου του εξοπλισμού που περιγράφεται στο παράρτημα ΙΙ της παρούσας σύμβασης
- Την αποκατάσταση βλαβών όλου του εξοπλισμού (το κόστος των απαιτούμενων ανταλλακτικών βαρύνει τον Ανάδοχο)
- Την παροχή βοήθειας για βελτιστοποίηση (tuning) του εξοπλισμού
- Την διόρθωση των σφαλμάτων (bugs) των εφαρμογών λογισμικού, ακόμη και εάν οφείλονται σε προβλήματα που δημιουργεί η εγκατάσταση (patches) του λειτουργικού συστήματος
- Την παράδοση αντιτύπων των μεταβολών - επανεκδόσεων - τροποποιήσεων των εγχειριδίων του υλικού και λογισμικού
- Την εγκατάσταση των νέων εκδόσεων του λογισμικού συστήματος (patches) και εφαρμογών

Κατά την περίοδο της συντήρησης, ο Ανάδοχος υποχρεούται για την τήρηση των ποσοστών διαθεσιμότητας, όπως ορίζονται στο Μέρος Γ, Κεφάλαιο 10, Παράγραφος 6, της διακήρυξης του έργου και πιο συγκεκριμένα:

- Διαθεσιμότητα του δικτυακού τόπου και της πρόσβασης στο διαδίκτυο μεγαλύτερη ή ίση του 99,5% σε ετήσια βάση
- Διαθεσιμότητα του Σταθμού Πληροφόρησης μεγαλύτερη ή ίση του 95% σε ετήσια βάση, εφόσον δεν υπόκειται σε κακόβουλη χρήση (συμπεριλαμβανομένων των προβλημάτων που μπορεί να δημιουργήσουν τα συνεργεία καθαρισμού)
- Διαθεσιμότητα των προσφερόμενων εξυπηρετητών, του δικτυακού εξοπλισμού και του εξοπλισμού ασφαλείας μεγαλύτερη ή ίση του 99% σε ετήσια βάση

Όσον αφορά στις διαθεσιμότητες, το ποσοστό της διαθεσιμότητας υπολογίζεται με τον τύπο:

$$\frac{\text{Χρόνος συνεχούς λειτουργίας}}{\text{Χρόνος συνεχούς λειτουργίας} + \text{Χρόνος εκτός λειτουργίας}} \times 100\%$$

Χρόνος εκτός λειτουργίας είναι ο χρόνος από την ειδοποίηση για τη βλάβη, μέχρι την αποκατάστασή της. Θεωρείται ότι κάθε σύστημα είναι διαθέσιμο, όταν όλοι οι τελικοί χρήστες μπορούν να έχουν πλήρη εξυπηρέτηση απ' αυτό, σύμφωνα με τις απαιτήσεις των προδιαγραφών. Ειδικά για την πρόσβαση στο διαδίκτυο θεωρείται ότι είναι διαθέσιμη όταν η γραμμή λειτουργεί τουλάχιστον στο 90% της προβλεπόμενης ταχύτητάς της.

Επίσης, κατά την περίοδο της συντήρησης θα πρέπει να εξασφαλίζεται ο μέγιστος χρόνος απόκρισης, όπως ορίζεται στο Μέρος Γ, Κεφάλαιο 10, Παράγραφος 4 της διακήρυξης και πιο συγκεκριμένα:

- Μέγιστος συνολικός χρόνος απόκρισης με την επιτόπια παρουσία εξειδικευμένου τεχνικού για την αντιμετώπιση ενδεχόμενης βλάβης που δεν μπορεί να αντιμετωπιστεί στο πλαίσιο των υπηρεσιών τεχνικής υποστήριξης: έως 4 ώρες.
- Στην περίπτωση βλάβης του εξοπλισμού που δεν μπορεί να αποκατασταθεί εντός χρόνου εβδομήντα δύο (72) ωρών ο Ανάδοχος υποχρεούται να αντικαταστήσει το σχετικό εξοπλισμό.

Ο Ανάδοχος υποχρεούται να παρέχει ικανοποιητικό επίπεδο συντήρησης και να διαθέτει προσωπικό με τα κατάλληλα προσόντα ώστε να υποστηρίζουν τον υπό προμήθεια εξοπλισμό (υπολογιστικό, δικτυακό κλπ., πάσης φύσεως λογισμικό συστήματος και εφαρμογών) και να διασφαλίζουν την ομαλή, αδιάλειπτη και αποτελεσματική λειτουργία του πληροφοριακού συστήματος.

Παρεχόμενες Υπηρεσίες Συντήρησης στο χώρο του Διοικητικού Πρωτοδικείου Αθηνών

Αφού αναφερθεί η βλάβη, από το αρμόδιο εκ μέρους του ΔΠΑ άτομο, στον Μηχανικό Υποστήριξης του Αναδόχου, δίνονται τηλεφωνικές οδηγίες, ώστε με τις σχετικές ενέργειες του αρμόδιου υπαλλήλου του ΔΠΑ, να εντοπισθεί από τον Μηχανικό Υποστήριξης η βλάβη και τα ανταλλακτικά που ίσως χρειασθούν για την αποκατάστασή της.

Εάν μετά τις οδηγίες το πρόβλημα συνεχίζεται, η επίλυση γίνεται με την παρουσία του Μηχανικού Υποστήριξης στον χώρο του ΔΠΑ. Η Ανάδοχος παρέχει τις υπηρεσίες της στον χώρο του ΔΠΑ, με χρόνο απόκρισης ως περιγράφεται ανωτέρω.

Σε περίπτωση αδυναμίας επισκευής του μηχανήματος στο χώρο του πελάτη, η Ανάδοχος υποχρεούται, εντός του συμφωνημένου χρόνου, να αντικαταστήσει προσωρινά, και μέχρι την επισκευή του, το προβληματικό μηχάνημα με άλλο ισοδύναμο. Τα έξοδα μεταφοράς επιβαρύνουν την Ανάδοχο.

Μετά την ολοκλήρωση επισκευής, ο τεχνικός της Αναδόχου θα συμπληρώνει το Δελτίο Επίσκεψης στο οποίο θα αναγράφεται το πρόβλημα, οι ενέργειες αποκατάστασης, ο χρόνος άφιξης και ολοκλήρωσης και θα είναι υπογεγραμμένο από τον χρήστη.

Η επισκευή των μηχανημάτων γίνεται χωρίς επιβάρυνση του ΔΠΑ, ανεξαρτήτως του κόστους επισκευής και ανταλλακτικών, εφ' όσον η βλάβη προήλθε μόνον από κανονική χρήση του μηχανήματος και όχι από οποιαδήποτε άλλη αιτία. Τα προβληματικά ανταλλακτικά που αντικαθίστανται και αποσύρονται, περιέρχονται στην κυριότητα της Αναδόχου

Διαδικασία αναγγελίας Βλαβών

Η αναγγελία των βλαβών θα γίνεται τηλεφωνικά ή γραπτά (Fax - email) από τον υπεύθυνο του ΔΠΑ στο βλαβοληπτικό Κέντρο της Αναδόχου. Οι πληροφορίες παρέχονται στο Παράρτημα Ι της παρούσας Σύμβασης, Επικοινωνία με Υπηρεσίες Υποστήριξης,. Η συντήρηση και η επισκευή του εξοπλισμού θα γίνεται με όλους τους τεχνικούς κανόνες από εξουσιοδοτημένους και εκπαιδευμένους τεχνικούς της Αναδόχου στο συμφωνημένο ωράριο.

Δεν καλύπτονται από την παρούσα Σύμβαση

- Αποκατάσταση προβλημάτων που προκαλούνται από ιούς.
- Αποκατάσταση βλαβών που προήλθαν από ατύχημα, φυσική καταστροφή, φωτιά, νερό, πράξη πολέμου ή τρομοκρατική, χρήση μη σύμφωνη με τα εγχειρίδια, καθώς και επέμβαση μη εξουσιοδοτημένων ατόμων, στον εξοπλισμό που υποστηρίζει η Ανάδοχος στην παρούσα Σύμβαση.
- Την αξία εργασίας για ζητούμενες από το ΔΠΑ τροποποιήσεις των τεχνικών χαρακτηριστικών των συσκευών π.χ αναβάθμιση μνήμης, επέκταση με επιπλέον δίσκο κλπ.
- Αναλώσιμα υλικά, όπως αυτά ορίζονται από τους κατασκευαστές των προϊόντων. Ενδεικτικά, αναλώσιμα υλικά θεωρούνται τα: τόνερ, μελανοταινίες, knob, maintenance kit, hummer modules, drum, κεφαλές εκτυπωτών Dot Matrix, μαγνητικές ταινίες, μπαταρίες UPS, μπαταρίες Notebook κλπ. όπως επίσης και η εργασία αντικατάστασής τους.
- Αποκατάσταση βλαβών που οφείλονται σε χρήση αναλωσίμων, που δεν πληρούν τις προδιαγραφές του κατασκευαστή ή παρουσίασαν πρόβλημα στη λειτουργία τους και σε συσκευές που δεν υποστηρίζει η Ανάδοχος και είναι συνδεδεμένες με τα μηχανήματα που καλύπτει την παρούσα Σύμβαση.

- Αποκατάσταση βλαβών που προκαλούνται από μηχανήματα, υλικά ή προγράμματα, που δεν καλύπτει η παρούσα Σύμβαση.
- Αποκατάσταση βλαβών που αφορούν μειωμένη φωτεινότητα σε display Notebook ή οθόνη, οι οποίες οφείλονται στην παλαιότητα της συσκευής (άνω των τριών ετών χρήση προϊόντος), ή στην παρατεταμένη προβολή σχημάτων και εικόνων.
- Την αξία εργασίας για μετεγκατάσταση εξοπλισμού (μεταφορά εξοπλισμού σε άλλο Site) ή αλλαγές τοπολογίας δικτύων.
- Την αξία εργασίας εγκατάστασης νέου εξοπλισμού, αντικατάστασης παλαιού με νέο καθώς και αναβαθμίσεις.
- Το συμβόλαιο δεν καλύπτει χωρίς προηγούμενη γραπτή ενημέρωση και αμοιβαία συμφωνία νέες αγορές εξοπλισμού ή αντικαταστάσεις παλαιού με νέο.
- Αποκατάσταση δυσλειτουργίας εξοπλισμού, η οποία οφείλεται σε υπαιτιότητα του Πελάτη. π.χ. νερό ή καφές στο πληκτρολόγιο, σπάσιμο από πτώση κλπ.
- Οι εργασίες για όλες τις παραπάνω περιπτώσεις είναι χρεώσιμες.

Περιορισμός ευθυνών Αναδόχου

Η Ανάδοχος ουδεμία ευθύνη φέρει στην περίπτωση αδυναμίας ικανοποίησης των όρων της παρούσας Σύμβασης για λόγους ανωτέρας βίας (πχ κοινωνικές αναταραχές, θεομηνία, πόλεμος, κλπ).

Η Ανάδοχος ευθύνεται μόνο για τις ζημιές που προκαλούνται άμεσα και αποκλειστικά από δική της αμέλεια. Στην περίπτωση αυτή εάν προκληθεί ζημία σε οποιοδήποτε μηχανήμα η Ανάδοχος υποχρεούται να αντικαταστήσει τον βλαβέντα εξοπλισμό με δικό της συμβατό, όμοιο, ή μεγαλύτερης δυναμικότητας και να θέσει αυτόν σε πλήρη λειτουργία. Η Ανάδοχος δεν ευθύνεται για έμμεσες και αποθετικές ζημιές που προκαλούνται στον Πελάτη καθώς και για βλάβες που προέρχονται από βανδαλισμό, καταστροφή ή παρεμβάσεις τρίτων.

Στις περιπτώσεις αυτές η δαπάνη για την επισκευή των μηχανών θα ορίζεται με κοινή συμφωνία των συμβαλλομένων μερών. Ζημιές που μπορεί να προκληθούν λόγω π.χ φωτιάς στο computer room δεν είναι ευθύνη της Αναδόχου.

Υποχρεώσεις ΔΠΑ

- Να παρέχει στους τεχνικούς της Αναδόχου άμεση πρόσβαση στο μηχανολογικό εξοπλισμό.
- Να χρησιμοποιεί τις συσκευές σύμφωνα με ορισμένους βασικούς κανόνες χρήσης τους, όπως αναφέρονται στα εγχειρίδια χρήσης των μηχανημάτων, στερούμενος του

δικαιώματος τροποποίησης ή επιδιόρθωσης αυτών χωρίς την προηγούμενη συναίνεση της Αναδόχου.

- Να χρησιμοποιεί κλιματισμό, όταν απαιτείται και σταθεροποιητή τάσεως -UPS- (σε βιομηχανικό ή προβληματικό περιβάλλον) καθώς και μηχανογραφικό υλικό (δελτίο, μελανοταινίες, χαρτοταινίες, ταινίες, κλπ.), σύμφωνα με τις προδιαγραφές κάθε προϊόντος.
- Το ΔΠΑ έχει την ευθύνη για την διαφύλαξη ή την ανάκτηση δεδομένων ή προγραμμάτων και την ασφάλεια των απορρήτων πληροφοριών του. Σε περίπτωση που συμφωνηθεί η ανάκτηση δεδομένων από την Ανάδοχο ο Πελάτης θα χρεώνεται σύμφωνα με τον τρέχοντα τιμοκατάλογο της Αναδόχου, εκτός και εάν η ανάγκη για ανάκτηση δεδομένων δημιουργήθηκε από υπαιτιότητα της, η οποία τότε αναλαμβάνει και τα σχετικά έξοδα.

Άρθρο 2

ΤΙΜΗΜΑ & ΤΡΟΠΟΣ ΠΛΗΡΩΜΗΣ

1. Το συμβατικό τίμημα της συντήρησης ανέρχεται στο ποσό των **33.775,44€**, συμπεριλαμβανομένου του νόμιμου ΦΠΑ σε βάρος της πίστωσης του προϋπολογισμού εξόδων του Ταμείου Χρηματοδότησης Δικαστικών Κτιρίων του Υπουργείου Δικαιοσύνης, Διαφάνειας & Ανθρωπίνων Δικαιωμάτων και πιο συγκεκριμένα στους ΚΑΕ 0887 (ποσό 18.050,86€) για την ετήσια συντήρηση υλικού μέρους εξοπλισμού πληροφορικής και ΚΑΕ 0899 (ποσό 15.724,58€) για την ετήσια συντήρηση λογισμικού πληροφορικής..
2. Η καταβολή του τιμήματος στον Ανάδοχο θα γίνει σε ευρώ, σύμφωνα με τις νόμιμες διαδικασίες που ισχύουν στο Δημόσιο. Η καταβολή του τιμήματος, συμπεριλαμβανομένου του αναλογούντος ΦΠΑ, θα γίνει σε δύο ισόποσες εξαμηνιαίες δόσεις, εντός τριάντα (30) εργάσιμων ημερών από το πέρας εκάστου εξαμήνου της ενιαύσιας περιόδου συντήρησης.

Άρθρο 3

ΙΣΧΥΣ ΤΗΣ ΣΥΜΒΑΣΗΣ

Η περίοδος συντήρησης στην οποία αφορά η παρούσα αρχίζει την 19 Δεκεμβρίου 2011 και ολοκληρώνεται την 18 Δεκεμβρίου 2012.

Άρθρο 4**ΤΕΛΙΚΕΣ ΔΙΑΤΑΞΕΙΣ**

Η Σύμβαση διέπεται από το Ελληνικό Δίκαιο.

Ο Ανάδοχος και η Αναθέτουσα Αρχή θα προσπαθούν να ρυθμίζουν φιλικά κάθε διαφορά, που τυχόν θα προκύψει στις μεταξύ τους σχέσεις κατά την διάρκεια της ισχύος της σύμβασης, σύμφωνα με τους κανόνες της καλής πίστης και των χρηστών συναλλακτικών ηθών.

Κάθε διαφορά μεταξύ των συμβαλλομένων μερών ως προς το κύρος, την ερμηνεία και την εκτέλεση της σύμβασης αυτής και τις αξιώσεις που γεννώνται από αυτήν θα επιλύεται από τα αρμόδια Δικαστήρια της Αθήνας.

Είναι δυνατή, κατόπιν συμφωνίας του Ανάδοχου και της Αναθέτουσας Αρχής, η υπαγωγή σε διαιτησία, που θα γίνει βάσει του ελληνικού δικαίου, ορισμένης διαφοράς μεταξύ των συμβαλλομένων μερών. Αν δεν επέλθει τέτοια συμφωνία, η αρμοδιότητα για την επίλυση της διαφορά ανήκει στα Ελληνικά Δικαστήρια, κατά τα οριζόμενα στην προηγούμενη παράγραφο.

Αθήνα, 19 Δεκεμβρίου 2011

Για το Ελληνικό Δημόσιο

Για την εταιρεία Unisystems Συστήματα Πληροφορικής ΑΕΕ

Βασιλική Καραδήμα
Εφέτης Δ.Δ.

Ιωάννης Λουμάκης
Αντιπρόεδρος ΔΣ
& Διευθ. Σύμβουλος

Στυλιανός Άβλιχος
Διευθυντής Οικονομικών &
Διοικητικών Υπηρεσιών

ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ Ι

Επικοινωνία με τις Υπηρεσίες Υποστήριξης - Help -Desk

Επικοινωνήστε με το Help-Desk για οποιοδήποτε τεχνικό πρόβλημα.

Ωρες Τηλεφωνικής Κάλυψης:	08:30-16:30 Δευτέρα-Παρασκευή
Τηλέφωνο:	211 9991250
Fax:	211 999 1440
E-mail:	SupportCenter@Unisystems.gr

Τι θα ερωτηθείτε:

- ✓ Το όνομά σας
- ✓ Τη διεύθυνσή σας
- ✓ Το τηλέφωνό σας
- ✓ **Τον Αριθμό Συμβολαίου**
- ✓ τύπος προϊόντος με πρόβλημα
- ✓ Το Serial Number του προϊόντος
- ✓ Μία σύντομη περιγραφή του προβλήματος

Γνωστοποίησης βλάβης μέσω Web: <http://www.quest.gr/unisystems/contracts>

- Στη σελίδα login, εισάγετε τον κωδικό: 10304
- Συμπληρώστε τα στοιχεία της φόρμας
- Πατήστε το πλήκτρο **Αποστολή**, για αποστολή της αίτησης, ή το πλήκτρο **Ακύρωση** για ακύρωση της διαδικασίας.

Επικοινωνήστε με τους υπεύθυνους στο αντίστοιχο τμήμα, εάν υπάρχουν αλλαγές ή απορίες για:

Το συμβόλαιό σας	Μαρία Αποστόλου Τηλέφωνο: 211 999 1267 Fax: 211 999 1299 E-mail: ApostolouM@unisystems.gr	
Help Desk	Quality Control Παναγιώτης Μπαλατσός Τηλέφωνο: 211 999 7623 Fax : 211 999 1299 E-mail: BalatsosP@unisystems.gr	
Εξωτερικό Service	Γιάννης Κρυστάλλης Τηλέφωνο: 211 999 7671 Fax : 211 999 1440 E-mail: crystallisj@unisystems.gr BasimakopoulosV@unisystems.gr	Βασίλης Μπασιμακόπουλος Τηλέφωνο: 211 999 1269 Fax : 211 999 1299 E-mail:

Escalation Procedure Level 1

Customer Support Manager: Γιάννης Παρασκευάς

Τηλέφωνο: 211 999 7666, Fax: 211 999 1440,

E-mail: paraskevasy@unisystems.gr

Escalation Procedure Level 2

Technical Director: Κων/νος Μίχος

Τηλέφωνο: 211 999 1200, Fax: 211 999 1299,

E-mail: MihosC@unisystems.gr

ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ ΙΙ

ΥΛΙΚΟ	ΠΕΡΙΓΡΑΦΗ	TMX
1. WEB SERVER		
379906-421	HP ML370 G4 X3.0GHz 2MB EU TOWER SERVER	1
378748-B21	Intel Xeon X3.0-2MB/800MHz Processor	1
MEM-HP-343055B21	MEMORY HP 1GB ECC PC2-3200DDR2-400SDRAM	1
HD-CQ-286714B22	DISK HP-COMPAQ 72GB 10K U320 UNI ALL	3
CQ-331346B21	HP-COMPAQ COMBO DRV 48X CARBON ALL	1
TP-HP-Q1522B	TAPE HP STORAGEWORKS DAT72 36GB/72GB INT	1
291966-B21	HP RAID Smart Array 641 U320 Controller	1
290563-B21	HP NC7771 PCI-X 1000T Gb Server Adapter	1
356544-021	HP ML370G4 HP EU REDUNDANT PWR SUPPLY	1
CQ-225073B21	HP-COMPAQ REDUNDANT HOT PLUG FAN ALL	1
AC114A	HP DOOR/DOCK MEDIUM PRODUCT DELIVERY SVC	1
MON-HP-PF997AA	HP S7540 17" CRT COLOR MONITOR	1
KB-HP-374668B31	HP SERVER KEYBOARD CARBON	1
2. MAIL/ANTIVIRUS SERVER		
380173-421	HP ML350G4P X3.0-2MB SC641 EU TWR SRVR	1
382184-B21	Intel X3.0GHz 2MB ML350 G4p Processor	1
MEM-HP-343055B21	MEMORY HP 1GB ECC PC2-3200DDR2-400SDRAM	1
TP-HP-Q1522B	TAPE HP STORAGEWORKS DAT72 36GB/72GB INT	1
TP-HP-Q1522A	TAPE HP DAT 72 INTERNAL TAPE DRIVE	1
290563-B21	HP NC7771 PCI-X 1000T Gb Server Adapter	1
AC114A	HP DOOR/DOCK MEDIUM PRODUCT DELIVERY SVC	1
MON-HP-PX849AA	HP L1706 17" FLAT PANET MONITOR	1
KB-HP-374668B31	HP SERVER KEYBOARD CARBON	1
3. PROXY & DOMAIN CONTROLLER		
394321-421	HP ML310 T03 p640 (3.2GHz/800MHz)	1
390825-B21	HP 512MB UB PC2-4200 1x512 MEMORY	1
349237-B21	HDD 80GB SATA 7200 NPL	2
MON-HP-PF997AA	HP S7540 17" CRT COLOR MONITOR	1
KB-HP-374668B31	HP SERVER KEYBOARD CARBON	1
394321-421	HP ML310 T03 p640 (3.2GHz/800MHz)	1

390825-B21	HP 512MB UB PC2-4200 1x512 MEMORY	1
390825-B21	HP 512MB UB PC2-4200 1x512 MEMORY	1
349237-B21	HDD 80GB SATA 7200 NPL	2
MON-HP-PF997AA	HP S7540 17" CRT COLOR MONITOR	1
KB-HP-374668B31	HP SERVER KEYBOARD CARBON	1
4. ΣΤΑΘΜΟΙ ΕΡΓΑΣΙΑΣ		
PU699AV	HP COMPAQ DC7600 CONVERTIBLE MINITOWER	50
SPKR-010	SPEAKERS 120WATT PMPO	50
CD-RW-049	CD-RW SONY INT 52X32X52 BLK WITH NERO SW	17
MON-HP-PX849AA	HP L1706 17" FLAT PANET MONITOR	50
5. ΦΟΡΗΤΟΙ ΥΠΟΛΟΓΙΣΤΕΣ		
PN936AV	NOTEBOOK COMPAQ NC6120 PM 2.0GHz 512MB	183
USB-128MB-001	USB FLASH MEMORY 128MB	183
O005410	ΜΙΚΡΟΦΩΝΟ DESKTOP	183
6. INFOKIOSK		
CAB-INF-005	INFOKIOSK CS1000+ANTIBANΔ.ΟΘΟΝΗ-ΠΛΗΚΤΡ	2
PC-HP-RG586AW	HP PC DC7700 ULTRA SLIM 2x512MB 80GB XPP	2
7. ΔΙΚΤΥΑΚΑ		
CISCO2821-HSEC/K9	CISCO 2821 SECURITY BUNDLE ADV IP SERV	1
WIC-1B-S/T-V3	1-PORT ISDN WAN INTERFACE CARD	1
WIC-1T	1-PORT SERIAL WAN INTERFACE CARD	1
CAB-X21MT	CISCO X.21 CABLE DTE MALE 10 FEET	1
8. ΛΟΓΙΣΜΙΚΟ		
P73-01241	WIN SVR STD ENGL. LIC/SA PACK OLP D GOVT	4
P73-00156	WIN SVR STD 2003 ENGL.DISK KIT MVL CD	1
P73-00007	WIN SVR STD 2003 ENGL.DOC KIT GET ST	1
312-02973	EXCHANGE SVR 2003 OLP NL GOVT	1
312-02610	EXCHANGE SVR 2003 ENGLISH DOC KIT	1
312-02810	EXCHANGE SVR 2003 ENGL DISK KIT MVL CD	1
381-02589	MS EXCHANGE CAL 2003 OLP NL GOVT DEV CAL	35
E84-00819	ISA SVR STD ED OLP NL GOVT 1 PL	1
E84-00655	ISA SVR STD 2004 ENGL DOC KIT	1
E84-00526	ISA SVR STD 2004 ENGL DISK KIT MVL CD	1
E85-03273	WINDOWS XP PRO SA OLP D GOVT	235
R18-01634	WIN SVR CAL ENGL. LIC/SA PACK OLP D GOVT	235
269-08812	OFFICE PRO WIN32 LIC/SA PACK OLP D GOVT	198
269-06937	OFFICE PRO WIN32 ENG DISK KIT MVL CD	198

269-06976	OFFICE PRO WIN32 ENG DOCKIT	198
C5E-00158	MS VISUAL STUDIO PRO OLP NL GOVT	1
C5E-00076	MS VISUAL STUDIO PRO ENG DISK KIT MVL CD	1
SW-052	ΝΟΜΙΚΟΣ ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΟΣ ΛΟΓΟΓΡΑΦΟΣ 2.0	183
269-07409	OFFICE PRO 2003 WIN32 GR DISK KIT MVL CD	198
269-06952	OFFICE PRO 2003 WIN32 GREEK DOC KIT	198
SW-ORCL-011	SW ORACLE DATABASE 10G STD EDITION ONE	2