ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ Ι

**ΥΠΟΔΕΙΓΜΑ ΦΥΛΛΟΥ ΣΥΜΜΟΡΦΩΣΗΣ**

(Αναλυτικό φύλλο συμμόρφωσης- τεκμηρίωσης, με το οποίο δίνονται αναλυτικές απαντήσεις με σχετικές παραπομπές σε όλα τα σημεία των «Απαιτήσεων- Τεχνικών Προδιαγραφών», καθώς και σε κάθε άλλη τεχνική απαίτηση της Αναθέτουσας Αρχής)

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **ΠΕΡΙΓΡΑΦΗ ΤΕΧΝΙΚΗΣ ΠΡΟΔΙΑΓΡΑΦΗΣ** | **ΑΠΑΙΤΗΣΗ** | **ΑΠΑΝΤΗΣΗ ΥΠΟΨΗΦΙΟΥ** | **ΠΑΡΑΠΟΜΠΗ ΣΕ** **ΤΕΧΝΙΚΑ ΦΥΛΛΑΔΙΑ** |
| Οι εν λόγω Υπηρεσίες Τεχνικής Υποστήριξης σε επίπεδο 24Χ7Χ365 θα παρέχονται για τα ακόλουθα αναφερόμενα αντικείμενα:1.1. Production and Disaster ESX host systems software support.1.2. vCenter software support.1.3. Linux/Windows VM Servers on both Production and Disaster software support.1.4. vCenter/ESX Host network connectivity Host side.Οι συγκεκριμένες υπηρεσίες θα παρέχονται σε επίπεδο Ετήσιας Σύμβασης Τεχνικής Υποστήριξης και προτείνεται να κοστολογούνται ανά έτος με την έναρξη της περιόδου τεχνικής υποστήριξης και υπογραφής της σχετικής σύμβασης. |  ΝΑΙ |  |  |
| Οι εν λόγω Υπηρεσίες Τεχνικής Υποστήριξης θα παρέχονται ως ακολούθως:* 1. **Από Δευτέρα έως Παρασκευή.**
		1. Περίοδος αποδοχής αιτημάτων Τεχνικής Υποστήριξης 24Χ7Χ365.
		2. Περίοδος Τεχνικής Υποστήριξης από 08:00 έως 23:00.
		3. Τηλεφωνική ανταπόκριση εντός δύο (2) ωρών σε κλήσεις για Τεχνική Υποστήριξη. Κατά την επικοινωνία θα γίνει προσπάθεια για κατανόηση του προβλήματος και θα δοθούν οδηγίες για την αποκατάσταση του προβλήματος.
		4. Σε περίπτωση μη αποκατάστασης του προβλήματος, επίσκεψη μηχανικού στο χώρο εγκατάστασης του εξοπλισμού του Συστήματος, εντός έξη (6) ωρών από την ώρα της κλήσης για Τεχνική Υποστήριξη.
			1. Σε περίπτωση καθολικής απώλειας διαθεσιμότητας του συστήματος, επίσκεψη μηχανικού στο χώρο εγκατάσταση του εξοπλισμού του Συστήματος, εντός τριών (3) ωρών από την ώρα της κλήσης για Τεχνική Υποστήριξη.
		5. Θα παρέχεται η δυνατότητα στους Μηχανικούς της Εταιρείας μας για απομακρυσμένη διασύνδεση με το σύστημα για παροχή Τεχνικής Υποστήριξης εξ αποστάσεως μέσω διαδικασίας ασφαλούς και ελεγχόμενης πρόσβασης.
	2. **Σάββατο, Κυριακή και περίοδο αργιών.**
		1. Περίοδος αποδοχής αιτημάτων Τεχνικής Υποστήριξης 24Χ7Χ365.
		2. Περίοδος Τεχνικής Υποστήριξης από 08:00 έως 23:00.
		3. Τηλεφωνική ανταπόκριση εντός τεσσάρων (4) ωρών σε κλήσεις για Τεχνική Υποστήριξη. Κατά την επικοινωνία θα γίνει προσπάθεια για κατανόηση του προβλήματος και θα δοθούν οδηγίες για την αποκατάσταση του προβλήματος.
		4. Σε περίπτωση μη αποκατάστασης του προβλήματος, επίσκεψη μηχανικού στο χώρο εγκατάσταση του εξοπλισμού του Συστήματος, εντός της επόμενης ημέρας από την ώρα της κλήσης για Τεχνική Υποστήριξη.
1. Σε περίπτωση καθολικής απώλειας διαθεσιμότητας του συστήματος, επίσκεψη μηχανικού στο χώρο εγκατάσταση του εξοπλισμού του Συστήματος, εντός τεσσάρων (4) ωρών από την ώρα της κλήσης για Τεχνική Υποστήριξη.
	* 1. Θα παρέχεται η δυνατότητα στους Μηχανικούς της Εταιρείας μας για απομακρυσμένη διασύνδεση με το σύστημα για παροχή Τεχνικής Υποστήριξης εξ αποστάσεως μέσω διαδικασίας ασφαλούς και ελεγχόμενης πρόσβασης.
 | ΝΑΙ |  |  |

Ημερομηνία, ………/………./2022

(Σφραγίδα και υπογραφή νόμιμου εκπροσώπου)