



ΤΡΑΠΕΖΑ ΤΗΣ ΕΛΛΑΔΟΣ

ΕΥΡΩΣΥΣΤΗΜΑ

ΜΟΝΑΔΑ ΠΡΟΜΗΘΕΙΩΝ

ΤΜΗΜΑ ΠΡΟΜΗΘΕΙΩΝ ΕΙΔΩΝ, ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ & ΜΗ ΤΕΧΝΙΚΩΝ ΕΡΓΩΝ

Προκήρυξη Ανοικτού Ηλεκτρονικού Διαγωνισμού ΜΠ.2025.10Α – Διευκρίνιση Νο.3

Για τον Ανοικτό Ηλεκτρονικό Διαγωνισμό της Τράπεζας της Ελλάδος (Προκήρυξη με αριθμό ΜΠ.2025.10Α), δίνεται η κάτωθι διευκρίνιση:

Ερώτημα Υποψηφίου Νο 1:

Παρακαλούμε όπως μας επιβεβαιώσετε, την ανάγκη της παροχής υπηρεσιών υποστήριξης από τον ανάδοχο και αν ναι, πιο είναι το επιθυμητό SLA και η επιθυμητή διάρκεια αυτών.

Απάντηση ΤτΕ:

Χρειάζεται η παροχή υπηρεσιών υποστήριξης από τον Ανάδοχο, τόσο για προληπτική συντήρηση όσο και για την αντιμετώπιση βλαβών/δυσλειτουργιών, όπως περιγράφεται αναλυτικά στο Άρθρο 22 'Συντήρηση – Τεχνική Υποστήριξη' της Προκήρυξης.

Το **επιθυμητό SLA** αναφέρεται στο Άρθρο 22: «Ο Ανάδοχος θα πρέπει να προσφέρει τα κατάλληλα πακέτα υποστήριξης, ώστε η αποκατάσταση βλάβης/δυσλειτουργίας ή η επισκευή/αντικατάσταση των ελαττωματικών εξαρτημάτων ή/και η αντικατάσταση ολόκληρης μονάδας εξοπλισμού να ολοκληρώνεται το αργότερο την επόμενη εργάσιμη ημέρα από την ώρα της σχετικής ειδοποίησης, με αποστολή μηνύματος ηλεκτρονικής αλληλογραφίας (email) ή/και τηλεφωνικής επικοινωνίας».

Επιπλέον, αναφέρεται ότι ο εξοπλισμός θα συμπεριλαμβάνει 'Checkpoint Premium Support'. Καθώς όλα τα tickets θα 'ανοίγονται' και θα διαχειρίζονται από τον Ανάδοχο, οι ενέργειες του Αναδόχου θα πρέπει να είναι χρονικά σύμφωνες με το Checkpoint Premium Support.

Η **διάρκεια της υποστήριξης** αναφέρεται επίσης στο Άρθρο 22. Συνοπτικά, στη σύμβαση Προμήθειας θα συμπεριλαμβάνεται διετής υποστήριξη (εγγύηση) του Αναδόχου, από την ημερομηνία προσωρινής παραλαβής του εξοπλισμού, παράλληλα με το Checkpoint Premium Support.

Μετά το πέρας της ως άνω εγγύησης θα ακολουθήσει, εφόσον η Τράπεζα το επιθυμεί, η συντήρηση του του εξοπλισμού. Αυτή πρέπει να προσφέρεται για διάστημα τριών (3) ετών από τη λήξη της διετούς εγγύησης και το κόστος της θα αναφέρεται στη σύμβαση προμήθειας.

Χρήστος Ζλατίνης

Προϊστάμενος Τμήματος