



ΑΑΔΕ

Ανεξάρτητη Αρχή
Δημοσίων Εσόδων

ΥΠΗΡΕΤΟΥΜΕ ΠΙΣΤΑ
ΔΗΜΟΣΙΟ ΣΥΜΦΕΡΟΝ
ΚΟΙΝΩΝΙΚΟ ΣΥΝΟΛΟ

Τεχνικές Προδιαγραφές Συντήρησης Συστήματος UPS

ΑΘΗΝΑ, ΟΚΤΩΒΡΙΟΣ 2026

Πίνακας Περιεχομένων

Περιεχόμενα

1	Γενικά.....	2
1.1	Γενικές Προϋποθέσεις.....	2
1.2	Υποχρεωτικές απαιτήσεις	2
2	Τεχνικές προδιαγραφές.....	4
2.1	Υποχρεώσεις Αναδόχου:	5
3	Ελάχιστες Απαιτήσεις Συμβάσεων / Οικονομικών Προσφορών.....	9
	Παράρτημα Ι - Στοιχεία Έκδοσης & Επικαιροποιήσεων.....	10

1 Γενικά

Σε εγκαταστάσεις κτιρίων που στεγάζουν υπηρεσίες της ΑΑΔΕ, οι συμβάσεις συντήρησης υφιστάμενων Συστημάτων Αδιάλειπτης Παροχής Ισχύος (UPS) πρέπει να καλύπτουν τις τεχνικές προδιαγραφές της Διεύθυνσης Τεχνικών Υπηρεσιών και Στέγασης.

Οι τεχνικές απαιτήσεις που αναλύονται παρακάτω, θα προσαρμόζονται στις ιδιαιτερότητες κάθε κτιρίου, καθ' υπόδειξη της αρμόδιας υπηρεσίας της ΑΑΔΕ. Εάν προκύψουν πρόσθετες εγκαταστάσεις ή αλλαγές στις αρχικές προδιαγραφές, αυτές θα συμπεριληφθούν στο Πρακτικό και η εκτέλεσή τους θα είναι υποχρέωση του εκμισθωτή, εξασφαλίζοντας ότι δεν θα υπάρξει οικονομική επιβάρυνση για το Δημόσιο.

1.1 Γενικές Προϋποθέσεις

- Οι προσφορές θα πρέπει να αφορούν το σύνολο του εξοπλισμού. Προσφορές για μέρος της ποσότητας ή για ενότητα δεν γίνονται αποδεκτές και απορρίπτονται ως απαράδεκτες.
- Κάθε διαγωνιζόμενος και συνεπώς ο Ανάδοχος, με μόνη την υποβολή της προσφοράς του, αναγνωρίζει ότι οι αναφερόμενες Τεχνικές Προδιαγραφές είναι κατάλληλες και επαρκείς για την εκτέλεση του αντικειμένου της σύμβασης και ότι αναλαμβάνει κάθε υποχρέωση, κίνδυνο ή συνέπεια που απορρέει από την εφαρμογή τους.
- Εναλλακτικές προσφορές δεν γίνονται δεκτές και απορρίπτονται ως απαράδεκτες.
- Αντιπροσφορές δεν γίνονται δεκτές και απορρίπτονται ως απαράδεκτες.
- Τα έγγραφα της Σύμβασης συντάσσονται στην ελληνική γλώσσα.

1.2 Υποχρεωτικές απαιτήσεις

- Οι εργασίες συντήρησης των εγκατεστημένων συστημάτων UPS θα διεξάγονται από πιστοποιημένους ή εξειδικευμένους τεχνικούς, οι οποίοι διαθέτουν την απαραίτητη εκπαίδευση και τεκμηριωμένη εμπειρία σε συστήματα ανάλογης ισχύος και τεχνολογίας.
Η τεχνική ικανότητα του τεχνικού προσωπικού δύναται να τεκμηριώνεται είτε μέσω επίσημης πιστοποίησης/δήλωσης συνεργασίας από τον κατασκευαστή ή τον

επίσημο διανομέα του εξοπλισμού (Level 1 ή ισοδύναμη), είτε μέσω ισοδύναμης τεχνικής τεκμηρίωσης και βεβαιώσεων εμπειρίας σε παρόμοιες εγκαταστάσεις.

- Τα τεχνικά χαρακτηριστικά των υλικών, συσκευών ή οργάνων που θα χρησιμοποιηθούν πρέπει να είναι σύμφωνα με τις προδιαγραφές του ελληνικού και ευρωπαϊκού δικαίου και να συνοδεύονται από τα αντίστοιχα πιστοποιητικά. Όλες οι συντηρήσεις θα συμμορφώνονται με την ισχύουσα νομοθεσία.
- ΠΡΟΣΟΧΗ: Όλες οι εργασίες θα γίνονται με μέριμνα για την κατά το δυνατό μικρότερη ενόχληση της λειτουργίας της Υπηρεσίας. Για τον λόγο αυτό το χρονοδιάγραμμα τους θα προγραμματιστεί σε εργάσιμες ημερομηνίες και ωράριο κατόπιν συνεννόησης με την Υπηρεσία.

2 Τεχνικές προδιαγραφές

Κατά την περίοδο συντήρησης θα παρέχονται από τον Ανάδοχο κατ' ελάχιστο οι εξής υπηρεσίες (χωρίς πρόσθετο κόστος για τον Αγοραστή):

- Απεριόριστες έκτακτες επισκέψεις, κατόπιν τηλεφωνικής ή γραπτής ειδοποίησης, που τυχόν απαιτηθούν για την αποκατάσταση ενδεχόμενης βλάβης από Δευτέρα έως και Παρασκευή επί 8ώρου (09:00-17:00).
- Η αναγκαία ετήσια προληπτική συντήρηση των μηχανημάτων η οποία θα πραγματοποιείται
 - (i) μια (1) φορά το χρόνο για συστήματα UPS μικρής ισχύος, και
 - (ii) δύο (2) φορές το χρόνο για κρίσιμα συστήματα UPSκαι θα περιλαμβάνει:

α) Οπτικό έλεγχο

- ο του UPS,
- ο των μπαταριών,
- ο των κυκλωμάτων,
- ο του Ανορθωτή, Φορτιστή,
- ο του Μετατροπέα
- ο των ανεμιστήρων και των πυκνωτών

β) Μετρήσεις & ενέργειες

- ο Μέτρηση της συχνότητας εισόδου,
- ο Μέτρηση της συχνότητας εξόδου,
- ο Μέτρηση της τάσης εξόδου,
- ο Μέτρηση της τάσης εισόδου του Ανορθωτή,
- ο Μέτρηση της τάσης του ενδιάμεσου κυκλώματος D.C.,
- ο Μέτρηση της τάσης των μπαταριών,
- ο Επιβεβαίωση σωστής λειτουργίας των τρανζίστορ,
- ο Επιβεβαίωση σωστής λειτουργίας των ανεμιστήρων,
- ο Επιβεβαίωση Αυτόματης επαναφοράς & ανάληψης φορτίου από το φορτιστή,
- ο Τεχνητή διακοπή & λειτουργία μέσω μπαταριών για 3 λεπτά,
- ο ελεγχόμενη δοκιμή αυτονομίας,
- ο έκδοση σχετικής αναφοράς,
- ο εκτίμηση υπολειπόμενης διάρκειας ζωής συσσωρευτών,

- Καθάρισμα του UPS και των κυκλωμάτων του από σκόνη (απαιτείται να γίνει Power off)
- μέτρηση εσωτερικής αντίστασης συσσωρευτών,
- μέτρηση αγωγιμότητας,
- θερμογραφικός έλεγχος συνδέσεων,
- έλεγχος θερμοκρασίας στοιχείων,
- καταγραφή υπολειπόμενης χωρητικότητας
- διαγνωστικά διασύνδεσης (SNMP/Network), όπου υποστηρίζεται από τον εξοπλισμό
- έλεγχος bypass

γ) Συμβουλευτικές ενέργειες

- Κλιματισμού,
- Ηλεκτρολογικής υποδομής,
- Χώρου εγκατάστασης,
- Της αξίας των ανταλλακτικών και των υλικών, πλην αναλωσίμων (συσσωρευτών), που θα απαιτηθούν για την αποκατάσταση των βλαβών και την ολοκλήρωση των προγραμματισμένων συντηρήσεων,
- Το κόστος εργασιών για την αποκατάσταση των βλαβών και την ολοκλήρωση των προγραμματισμένων συντηρήσεων,
- Τα έξοδα μετακίνησης εξοπλισμού από και προς τον τόπο παραλαβής, για επισκευή και παράδοση

2.1 Υποχρεώσεις Αναδόχου:

Τεχνική Υποστήριξη / Χρόνοι Απόκρισης

- Ο χρόνος απόκρισης για κάθε κλήση για service είναι η επόμενη εργάσιμη ημέρα, Ο χρόνος αποκατάστασης της βλάβης θα εξαρτάται από την κρισιμότητά της, ως ακολούθως:
 - κρίσιμη βλάβη: ≤ 24 ώρες,
 - σοβαρή βλάβη: ≤ 48 ώρες,
 - μη κρίσιμη βλάβη: ≤ 5 εργάσιμες ημέρες.
- Επί 8ώρου βάσεως θα παρέχεται απεριόριστη τηλεφωνική ή /και απομακρυσμένη υποστήριξη,

- Οι τεχνικοί του Αναδόχου, υποχρεούνται να τηρούν του κανόνες ασφαλείας και εμπιστευτικότητας που ισχύουν στους αντίστοιχους χώρους,

Συμφωνημένο Επίπεδο Υπηρεσιών (SLA) και Διαθεσιμότητας

- SLA ανταπόκρισης,
- SLA αποκατάστασης,
- ποσοστό επιτυχούς επίλυσης,
- ποινικές ρήτρες καθυστερήσεων: προτείνεται ο ορισμός της καταβολής ποινικής ρήτρας ανά ημέρα καθυστέρησης στο ποσό των 200 €.

Μηχανισμός Αναγγελίας Βλαβών

- Ο Ανάδοχος θα πρέπει να διαθέτει μηχανισμό αναγγελίας βλαβών ο οποίος θα πρέπει να περιλαμβάνει τουλάχιστον τους ακόλουθους τρόπους: Μέσω (α) σχετικού μηνύματος ηλεκτρονικής αλληλογραφίας (e-mail) και (β) τηλεφωνικής αναγγελίας.
- Σε περίπτωση μη λειτουργίας ή αδυναμίας αποστολής (e-mail), η ανακοίνωση θα γίνεται σε τηλεφωνικό αριθμό που θα αναγράφεται στην προσφορά του Αναδόχου, και θα σημειώνεται ο χρόνος επικοινωνίας στο έντυπο αναφοράς προβλήματος.

Επιβεβαίωση Λήψης Αναγγελίας Βλάβης

- Ο Ανάδοχος υποχρεούται να απαντήσει προς επιβεβαίωση της λήψης της αναγγελίας της βλάβης, γνωστοποιώντας τα στοιχεία του τεχνικού που θα αναλάβει την επισκευή της βλάβης, μέσω ηλεκτρονικής αλληλογραφίας στην ηλεκτρονική διεύθυνση αντίστοιχα, που θα υποδείξει ο Αγοραστής.

Διάγνωση και Αποκατάσταση Βλάβης

- Η διάγνωση και αποκατάσταση των βλαβών θα γίνεται σε χώρους της ΑΑΔΕ. Σε εξαιρετικές περιπτώσεις, η επισκευή μπορεί να γίνει στα εργαστήρια του Αναδόχου, κατόπιν σχετικής έγκρισης του Αγοραστή. Τα έξοδα μεταφοράς στην περίπτωση αυτή επιβαρύνουν τον Ανάδοχο.

Δελτίο Αναφοράς Επίλυσης Βλάβης

- Μετά την ολοκλήρωση κάθε τεχνικής επέμβασης συμπληρώνεται με ευθύνη του Αναδόχου δελτίο αναφοράς επίλυσης βλάβης (εις διπλούν), το οποίο θα περιλαμβάνει, μεταξύ άλλων:
 - Την ημερομηνία – ώρα άφιξης στο σημείο της βλάβης του τεχνικού του Αναδόχου,

- Την ημερομηνία – αποχώρησης,
 - Το αποτέλεσμα των ενεργειών,
 - Τον εξοπλισμό που αφορά, τις σχετικές ενέργειες επίλυσης και τυχόν υλικά που αντικαταστάθηκαν.
- Το δελτίο αναφοράς επίλυσης βλάβης θα υπογράφεται τόσο από τον τεχνικό του Αναδόχου όσο και από τον αρμόδιο υπάλληλο του Αγοραστή που θα είναι παρών στο σημείο προς επιβεβαίωση της αποκατάστασης, με αναγραφή και των στοιχείων τους (ονοματεπώνυμο).
- Ένα (1) δελτίο αναφοράς επίλυσης βλάβης θα παραμένει στην κατοχή του Αναδόχου ενώ το δεύτερο αντίτυπο θα παραδίδεται στον αρμόδιο υπάλληλο του Αγοραστή για να τηρείται στο αρχείο της Υπηρεσίας

Ανταλλακτικά και Αναλώσιμα

- Σαφής ορισμός αν στην τιμή περιλαμβάνονται τα ανταλλακτικά (Full Maintenance Contract) ή αν τιμολογούνται ξεχωριστά βάσει τιμοκαταλόγου προσφοράς.
- Ο κατασκευαστής υποχρεούται να κάνει χρήση γνήσιων ανταλλακτικών του κατασκευαστή. Η επίκληση έλλειψης χρόνου προμήθειας δεν συνιστά από μόνη της επαρκή λόγο χρήσης μη γνήσιων ανταλλακτικών. Ο Ανάδοχος υποχρεούται να αποδεικνύει εγγράφως ότι έχει εξαντλήσει κάθε εύλογη δυνατότητα προμήθειας γνήσιου ανταλλακτικού μέσω του κατασκευαστή, του επίσημου δικτύου υποστήριξης ή εξουσιοδοτημένων διανομέων. Σε κάθε περίπτωση, η χρήση εναλλακτικού ανταλλακτικού προϋποθέτει την προηγούμενη έγγραφη έγκριση της Υπηρεσίας. Η Υπηρεσία διατηρεί το δικαίωμα να απορρίψει προτεινόμενο μη γνήσιο ανταλλακτικό, εφόσον κρίνει αιτιολογημένα ότι ενδέχεται να επηρεαστεί η αξιοπιστία, η απόδοση, η πιστοποίηση, η ασφάλεια ή η εγγύηση του εξοπλισμού.

Ασφάλιση Προσωπικού

- Η ανάδοχος εταιρεία υποχρεούται να έχει ασφαλισμένο το προσωπικό της που θα χρησιμοποιήσει στην εκτέλεση των εργασιών και θα φέρει την αποκλειστική αστική και ποινική ευθύνη για κάθε τυχόν ατύχημα ή πρόκληση σωματικής ή υλικής βλάβης που τυχόν θα συμβεί στο προσωπικό που θα απασχολήσει ή σε οποιοδήποτε τρίτο πρόσωπο. Η ανάδοχος Εταιρεία υποχρεώνεται να παίρνει όλα τα αναγκαία μέτρα προστασίας του προσωπικού και οποιουδήποτε τρίτου, αλλά και για την καλή

εκτέλεση του έργου. Επίσης υποχρεώνεται να εκτελεί τις εργασίες της χωρίς να παρενοχλεί την λειτουργία της Υπηρεσίας.

Πρότυπα – Πιστοποιήσεις Αναδόχου και Προσωπικού

Η ανάδοχος εταιρεία θα πρέπει να διαθέτει τις ακόλουθες ή ισοδύναμες, εν ισχύ, πιστοποιήσεις:

- EN ISO 9001:2015 (Ποιότητα)
- EN ISO 45001:2018 (Υγεία και Ασφάλεια)
- EN ISO 14001:2015 (Περιβάλλον)

Επίσης, οι τεχνικοί θα πρέπει να φέρουν επίσημη βεβαίωση εκπαίδευσης/πιστοποίησης από τον οίκο κατασκευής των συγκεκριμένων UPS (Authorized Service Engineers), ή ισοδύναμη πιστοποίηση αποδεδειγμένης επαγγελματικής εμπειρίας σε αντίστοιχα συστήματα.

Παραδοτέα & Αναφορές (Reports)

- Δελτία Τεχνικής Επίσκεψης (Service Reports) μετά από κάθε επέμβαση.
- Ετήσια έκθεση κατάστασης εξοπλισμού και εισήγηση αντικατάστασης γηρασμένων εξαρτημάτων (π.χ. πυκνωτές, μπαταρίες).

Διαχείριση Αποβλήτων (Μπαταρίες)

- Υποχρεωτική πρόβλεψη για την παραλαβή και ανακύκλωση των παλαιών συσσωρευτών σύμφωνα με τη νομοθεσία και κατόπιν οδηγιών της Δ/νσης Διαχείρισης και Εκμετάλλευσης Περιουσίας (ΔΙΔΕΠ).

3 Ελάχιστες Απαιτήσεις Συμβάσεων / Οικονομικών Προσφορών

Διάρκεια σύμβασης συντήρησης

Στις Οικονομικές Προσφορές και κατ' επέκταση στις Συμβάσεις θα πρέπει να αναφέρεται επακριβώς το χρονικό διάστημα παροχής υπηρεσιών ως ακολούθως:

«Οι υπηρεσίες συντήρησης και τεχνικής υποστήριξης θα παρέχονται για το χρονικό διάστημα από έως και».

Υφιστάμενος εξοπλισμός

Στην Τεχνική Λύση της Οικονομικής Προσφοράς θα πρέπει να γίνεται πλήρης καταγραφή του υφιστάμενου εξοπλισμού (μοντέλα, ισχύς kVA/kW, έτος κατασκευής, τύπος συσσωρευτών, τοποθεσία/κτίρια). Προτείνεται ο ακόλουθος πίνακας:

Ποσότητα	Κατασκευαστής – Μοντέλο	Ισχύς (kVA)	Σειριακός Αριθμός	Έτος εγκατάστασης

Επίσης θα πρέπει να γίνεται διαχωρισμός σε Προληπτική (τακτική) και Επισκευαστική (έκτακτη) συντήρηση.

Παράρτημα Ι - Στοιχεία Έκδοσης & Επικαιροποιήσεων

Στοιχεία Σύνταξης και επιμέλειας

Η παρούσα έκδοση καταρτίστηκε υπό την επιμέλεια του Τμήματος Γ' της Διεύθυνσης Τεχνικών Υπηρεσιών και Στέγασης.

Ιστορικό Εκδόσεων

Πίνακας 1. Πίνακας εκδόσεων

Πίνακας εκδόσεων		
Έκδοση	Ημερομηνία	Περιγραφή
1.0	10/2026	Αρχική Έκδοση