

**ΠΡΟΣΚΛΗΣΗ ΣΥΛΛΟΓΗΣ ΠΡΟΣΦΟΡΩΝ**

ΘΕΜΑ: Σύμβαση ετήσιας συντήρησης υποστήριξης προγραμματισμού , αποκατάσταση δυσλειτουργιών καθώς και υπηρεσιών εκπαίδευσης για το IP Ψηφιακού Τηλεφωνικού Κέντρου (Call Center) P570 της Yeastar της Πολυκλινικής του Ολυμπιακού Χωριού.

ΣΧΕΤΙΚΑ :

- α. Ν.4412/16 και τις λοιπές διατάξεις κείμενης νομοθεσίας
β. Την αριθμ. πρωτ.3972/09-05-25 εισήγηση της Τεχνικής Υπηρεσίας

Προϋπολογισμός : 5.000,00€ συμπεριλαμβανομένου ΦΠΑ 24%.

ΧΡΟΝΟΣ ΔΙΕΝΕΡΓΕΙΑΣ ΔΙΑΓΩΝΙΣΜΟΥ

ΤΟΠΟΣ ΥΠΟΒΟΛΗΣ ΠΡΟΣΦΟΡΩΝ	ΤΕΛΙΚΗ ΗΜΕΡΟΜΗΝΙΑ ΥΠΟΒΟΛΗΣ ΠΡΟΣΦΟΡΩΝ	ΤΕΛΙΚΗ ΗΜΕΡΑ ΥΠΟΒΟΛΗΣ ΠΡΟΣΦΟΡΩΝ	ΤΕΛΙΚΗ ΩΡΑ ΥΠΟΒΟΛΗΣ ΠΡΟΣΦΟΡΩΝ
Γεωργίου Δαμάσκου 1, Πολυκλινική Ολυμπιακού Χωριού, τ.κ. 13677,) ή στο mail: kbaliousi@aemy.gr	26/05/2025	Δευτέρα	12:00

ΠΕΡΙΓΡΑΦΗ ΕΡΓΟΥ

Σύναψη σύμβασης ετήσιας συντήρησης υποστήριξης προγραμματισμού , αποκατάσταση δυσλειτουργιών καθώς και υπηρεσίες εκπαίδευσης στο χειρισμό του

υπάρχοντος **IP Ψηφιακού Τηλεφωνικού Κέντρου (Call Center) P570 της Yeastar** της Πολυκλινικής του Ολυμπιακού 300 χρηστών με την κάτωθι σύνθεση:

ΠΕΡΙΓΡΑΦΗ	ΠΟΣΟΤΗΤΑ
ΒΑΣΙΚΗ ΜΟΝΑΔΑ 300 USER P570 ΣΥΣΤΗΜΑ IP YEASTAR (ΔΥΝΑΤΟΤΗΤΑ ΝΑ ΦΘΑΣΕΙ ΕΩΣ 500) ΤΑΥΤΟΧΡΟΝΕΣ ΚΛΗΣΕΙΣ 90 (ΔΥΝΑΤΟΤΗΤΑ ΝΑ ΦΘΑΣΕΙ 120)	1
ΚΑΡΤΑ PRI ΚΥΚΛΩΜΑΤΟΣ EX30	1
EP570 ENTRPRISE PLAN FOR 570, LCS,CALL CENTER (ΕΩΣ 300 USERS) ΑΓΟΡΑ LIFE TIME	1
ΚΑΡΤΑ 8 ΑΝΑΛΟΓΙΚΩΝ ΕΣΩΤΕΡΙΚΩΝ ΤΑ800	1
ΚΑΡΤΑ 32 ΑΝΑΛΟΓΙΚΩΝ ΕΣΩΤΕΡΙΚΩΝ ΤΑ3200	3
ΤΗΛ.ΣΥΣΚΕΥΗ M5 SIP ALCATEL LUSENT ENTERPRISE (ΓΙΑ ΤΗΛΕΦΩΝΗΤΡΙΑ)	7
ΤΗΛ.ΣΥΣΚΕΥΗ H3P SIP ALCATEL LUSENT ENTERPRISE	60
ΚΕΡΑΙΑ YEALINK FOR DECT W80DM (ΣΥΝΔΕΣΗ ΜΕ ΚΑΛΩΔΙΟ UTP)	1
ΚΕΡΑΙΑ YEALINK FOR DECT W80B (ΣΥΝΔΕΣΗ ΜΕ ΚΑΛΩΔΙΟ UTP)	9
HANDSET W73H YEALINK	25
SWITCH HUB 10/100/1000 48 PORTS POE - ELE OS2260-48	2
SWITCH HUB 10/100/1000 24 PORTS POE - ELE OS2260-24	3
SWITCH HUB 10/100/1000 16 PORTS CISCO	1
PACTH PANEL 24 PORTS	1
RACK 9 U	1

Ο ΑΝΑΔΟΧΟΣ αναλαμβάνει την υποχρέωση είτε εξ αποστάσεως (μέσω του διαδικτύου και τηλε-εντοπισμό), είτε στις εγκαταστάσεις μας Πολυκλινική Ολυμπιακού Χωρίου να παρέχει :

- I. ΥΠΗΡΕΣΙΕΣ ΣΥΝΤΗΡΗΣΗΣ – ΥΠΟΣΤΗΡΙΞΗΣ – ΠΡΟΓΡΑΜΜΑΤΙΣΜΟΥ
- II. ΑΠΟΚΑΤΑΣΤΑΣΗ ΒΛΑΒΩΝ:
- III. ΥΠΗΡΕΣΙΕΣ ΕΚΠΑΙΔΕΥΣΗΣ:

του ανωτέρω εξοπλισμού ως περιγράφονται κάτωθι :

Ο Ανάδοχος υποχρεούται στην παρακολούθηση/τηλε-εντοπισμό της κατάστασης λειτουργίας του εν λόγω συστήματος είτε μέσω εφαρμογής τηλε-υποστήριξης, είτε με επίσκεψη επί του χώρου εγκατάστασης του ως άνωθεν εξοπλισμού (με αντίστοιχη έγγραφη ενημέρωση της αρμόδιας υπηρεσίας της ΕΤΑΙΡΕΙΑΣ ιδιαίτερα στην

περίπτωση μη σωστής λειτουργίας), της συντήρησης / παραμετροποίησης / προγραμματισμού, αποκατάσταση βλαβών καθώς και την εκπαίδευση των αρμοδίων της Εταιρείας.

Ο Ανάδοχος υποχρεούται πραγματοποιεί τουλάχιστον δύο (2) επισκέψεις κατά την διάρκεια του χρόνου ισχύος της σύμβασης στο χώρο εγκατάστασης με σκοπό:

- την φυσική παρακολούθηση του εξοπλισμού
- τον έλεγχο της λειτουργίας του
- την επίδειξη βασικών λειτουργιών του εξοπλισμού στο προσωπικό της ΕΤΑΙΡΕΙΑΣ με στόχο την παράλληλη παρακολούθηση των συστημάτων.
- Την συμβουλευτική υποστήριξη, όποτε αυτό κριθεί απαραίτητο από τα αρμόδια όργανα της ΕΤΑΙΡΕΙΑΣ, ανάλογα με τις υπάρχουσες ανάγκες της.
- Την υποβολή προτάσεων λύσεων αναβάθμισης των υποδομών.

I. ΥΠΗΡΕΣΙΕΣ ΣΥΝΤΗΡΗΣΗΣ – ΥΠΟΣΤΗΡΙΞΗΣ – ΠΡΟΓΡΑΜΜΑΤΙΣΜΟΥ :

Την άμεση τεχνική υποστήριξη για τον προγραμματισμό των λειτουργιών - σύμφωνα με τις ανάγκες της ΕΤΑΙΡΕΙΑΣ – και της δυνατότητας του ανωτέρω εξοπλισμού του τηλεφωνικού κέντρου και τον προληπτικό έλεγχο καλής λειτουργίας του, είτε μέσω εφαρμογής τηλε-υποστήριξης, είτε με επίσκεψη επί του χώρου εγκατάστασης του εξοπλισμού, με φυσική παρουσία εξειδικευμένου τεχνικού.

Ο Ανάδοχος οφείλει να παρέχει υπηρεσίες για την ομαλή, απρόσκοπτη λειτουργία του ανωτέρω εξοπλισμού σε τεχνικό πλαίσιο (ενημερώσεις/αναβαθμίσεις λογισμικού, επίλυση τυχόν υπαρχόντων προβλημάτων κλπ) σύμφωνα με τις προδιαγραφές του κατασκευαστή.

Ο Ανάδοχος οφείλει να παρέχει υπηρεσίες προγραμματισμού, δρομολόγηση κλήσεων, μηνυμάτων υποδοχής/δευτερευόντων μηνυμάτων, δημιουργία reports σύμφωνα με τις ανάγκες της Εταιρείας καθώς και να προτείνει βελτίωση της υπάρχουσας δομής του εξοπλισμού ώστε η χρήση του εξοπλισμού να είναι πιο «φιλική» και αποδοτική, σε συνεργασία με το αρμόδιο τμήμα της εταιρείας. Την άμεση ενημέρωση των αρμοδίων υπηρεσιών της ΕΤΑΙΡΕΙΑΣ για οποιαδήποτε αλλαγή υλοποιήθηκε στον προγραμματισμό του εξοπλισμού.

Ο Ανάδοχος οφείλει να ενημερώνει την Εταιρεία σε περίπτωση που απαιτείται η ανανέωση αδειών χρήσεις – δυνατοτήτων συστήματος τουλάχιστον τρεις (3) μήνες πριν την λήξη τους. Η εν λόγω δαπάνη δεν περιλαμβάνεται στο τίμημα της παρούσης και θα πληρώνεται ξεχωριστά ύστερα από σχετική ανάλυση και προέγκριση της προκύπτουσας δαπάνης. Ο Ανάδοχος οφείλει να προτείνει την καλύτερη δυνατή λύση για την Εταιρεία.

Ο Ανάδοχος υποχρεούται στην παρακολούθηση της κατάστασης λειτουργίας του εν λόγω συστήματος είτε μέσω εφαρμογής τηλε-υποστήριξης, είτε με επίσκεψη επί του χώρου εγκατάστασης του εξοπλισμού και την αντίστοιχη έγγραφη ενημέρωση της

υπεύθυνης υπηρεσίας της ΕΤΑΙΡΕΙΑΣ ιδιαίτερα στην περίπτωση μη σωστής λειτουργίας.

Ο ανάδοχος οφείλει όπως ελέγξει τις ως τώρα παραμετροποιήσεις του εξοπλισμού και να προτείνει πιθανές αλλαγές με στόχο την εύρυθμη και αποδοτική λειτουργία καθώς και τη βέλτιστη διαλειτουργικότητα όλων των συστημάτων του εν λόγω εξοπλισμού και κατόπιν εγκρίσεων του αρμόδιου τμήματος της Εταιρείας να προβεί στην υλοποίησή τους.

II. ΑΠΟΚΑΤΑΣΤΑΣΗ ΒΛΑΒΩΝ:

Ο ΑΝΑΔΟΧΟΣ υποχρεούται:

- Για τις υπηρεσίες εντοπισμού της βλάβης που έχει αναγγείλει η ΕΤΑΙΡΕΙΑ ή έχει εντοπιστεί από λογισμικό ελέγχου και παρακολούθησης της καλής λειτουργίας του εξοπλισμού.
- Την άμεση ανταπόκριση ειδικευμένων τεχνικών για υπηρεσίες αποκατάστασης δυσλειτουργιών του εξοπλισμού είτε μέσω εφαρμογής τηλε-υποστήριξης, είτε με επίσκεψη επί του χώρου εγκατάστασης του εξοπλισμού.
- Την άμεση ενημέρωση των αρμόδιων υπηρεσιών της ΕΤΑΙΡΕΙΑΣ για οποιαδήποτε δυσλειτουργία παρουσίασε ή παρουσιάζει ο εξοπλισμός καθώς και για τις ενέργειες που θα πρέπει να εκτελεστούν με σκοπό άμεση επίλυση των δυσλειτουργιών και την εύρυθμη λειτουργία του «Τηλεφωνικού Κέντρου».

Ο ΑΝΑΔΟΧΟΣ υποχρεούται για την αποκατάσταση έκτακτων βλαβών εξοπλισμού :

A. Σε περίπτωση έκτακτης βλάβης κεντρικού συστήματος

Την άμεση διάγνωση - αποκατάσταση εκτάκτων βλαβών κατά την διάρκεια των εργασίμων ημερών και ωρών ή μετά από σχετική ειδοποίηση/κλήση της ΕΤΑΙΡΕΙΑΣ εφόσον δεν απαιτείται η αντικατάσταση κάποιου ανταλλακτικού και μπορεί να γίνει εξ αποστάσεως (π.χ. επαναφορά συστήματος βάση back up προγραμματισμού, επεμβάσεις επανεκκίνηση) . Οι εν λόγω εργασίες δεν θα χρεώνονται επιπρόσθετα.

Εάν μετά την διάγνωση εκτάκτων βλαβών, απαιτηθεί η αντικατάσταση κάποιου ανταλλακτικού του εγκατεστημένου εξοπλισμού και επιπλέον η βλάβη δεν είναι συνέπεια πλημμελούς συντήρησης, ύστερα από σχετική ανάλυση και προέγκριση της προκύπτουσας δαπάνης, τότε η δαπάνη προμήθειας του ανταλλακτικού θα βαρύνει επιπρόσθετα την ΕΤΑΙΡΕΙΑ. - Οι εν λόγω έκτακτες εργασίες, εφόσον απαιτηθούν θα χρεώνονται επιπρόσθετα θα τιμολογούνται επιπρόσθετα από τον ΑΝΑΔΟΧΟ. Σε κάθε περίπτωση, επιπλέον χρέωσης του συμβατικού τιμήματος απαιτείται σχετική ανάλυση και προέγκριση της προκύπτουσας δαπάνης, σε περίπτωση που απαιτηθεί.

Την άμεση ενημέρωση των αρμόδιων υπηρεσιών της ΕΤΑΙΡΕΙΑΣ για οποιαδήποτε δυσλειτουργία παρουσίασε ή παρουσιάζει ο εξοπλισμός καθώς και για τις ενέργειες που θα πρέπει να εκτελεστούν με σκοπό άμεση επίλυση των δυσλειτουργιών και την εύρυθμη λειτουργία του εξοπλισμού.

Επιπλέον, ο ΑΝΑΔΟΧΟΣ υποχρεούται στην άμεση διάθεση των βασικών ανταλλακτικών προκειμένου να επαναφέρει σε προσωρινή λειτουργία και μέχρι την ολική επαναφορά του συστήματος σε καλή λειτουργία.

Σε κάθε περίπτωση τα ανταλλακτικά που θα χρησιμοποιηθούν για την αποκατάσταση βλάβης ή λόγω φθοράς, δεν συμπεριλαμβάνονται στο συμβατικό τίμημα και θα κοστολογηθούν επιπρόσθετα, ύστερα από σχετική ανάλυση και προέγκριση της προκύπτουσας δαπάνης .

B. Σε περίπτωση έκτακτης βλάβης τοπικού εξοπλισμού

Την άμεση διάγνωση - αποκατάσταση εκτάκτων βλαβών κατά την διάρκεια των εργασίμων ημερών και ωρών, μετά από σχετική ειδοποίηση/κλήση της ΕΤΑΙΡΕΙΑΣ εφόσον δεν απαιτείται η αντικατάσταση κάποιου ανταλλακτικού και μπορεί να γίνει εξ αποστάσεως (π.χ. επεμβάσεις επανεκκίνηση) . Οι εν λόγω εργασίες δεν θα χρεώνονται επιπρόσθετα.

Εάν μετά την διάγνωσης εκτάκτων βλαβών, απαιτηθεί η αντικατάσταση του εγκατεστημένου εξοπλισμού, ύστερα από σχετική ανάλυση και προέγκριση της προκύπτουσας δαπάνης, τότε η δαπάνη προμήθειας του ανταλλακτικού θα βαρύνει επιπρόσθετα την ΕΤΑΙΡΕΙΑ. Σε κάθε περίπτωση, επιπλέον χρέωσης του συμβατικού τιμήματος απαιτείται σχετική ανάλυση και προέγκριση της προκύπτουσας δαπάνης, σε περίπτωση που απαιτηθεί.

Την άμεση ενημέρωση των αρμόδιων υπηρεσιών της ΕΤΑΙΡΕΙΑΣ για οποιαδήποτε δυσλειτουργία παρουσίασε ή παρουσιάζει ο εξοπλισμός καθώς και για τις ενέργειες που θα πρέπει να εκτελεστούν με σκοπό άμεση επίλυση των δυσλειτουργιών και την εύρυθμη λειτουργία του εξοπλισμού.

III. ΥΠΗΡΕΣΙΕΣ ΕΚΠΑΙΔΕΥΣΗ :

- Ο Ανάδοχος οφείλει να παρέχει υπηρεσίες εκπαίδευσης του αρμοδίου τμήματος της Εταιρείας (παρακολούθηση εισερχόμενων κλήσεων, ποιοτικά δεδομένα των agents , την έκδοση reports , αλλαγή φραγών , δημιουργία ομάδων, αλλαγή ονομασιών , αντικατάσταση μηνυμάτων υποδοχής κλπ) με σκοπό άμεση παρακολούθηση των δεδομένων του τηλεφωνικού κέντρου αλλά και την βελτίωση της ποιότητας- ανάδειξη των υπηρεσιών που προσφέρει η Εταιρεία.
- Το προσωπικό του αρμόδιου τμήματος της ΕΤΑΙΡΕΙΑΣ θα πρέπει να εκπαιδευτεί στην βασική παραμετροποίηση των δυνατοτήτων των εσωτερικών/ τηλεφωνικών συσκευών/agent της Εταιρείας.

ΥΠΟΧΡΕΩΣΕΙΣ ΑΝΑΔΟΧΟΥ

1. Ο ΑΝΑΔΟΧΟΣ υποχρεούται όπως εκτελέσει το έργο σύμφωνα με τους κανόνες της επιστήμης και της τέχνης, χρησιμοποιώντας εξειδικευμένο προσωπικό με

- τεχνογνωσία του αντικειμένου και άριστης ποιότητας τεχνολογίας μηχανήματα, υλικά και εργαλεία.
2. Όλες οι προς εκτέλεση εργασίες θα καθορίζονται, θα συμφωνούνται και θα κοινοποιούνται στον ΑΝΑΔΟΧΟ, με επιστολή ή/ και μέσω e-mail.
 3. Ο **χρόνος απόκρισης τεχνικού** του ΑΝΑΔΟΧΟΥ
 - από την στιγμή αναγγελίας/διαπίστωσης της βλάβης που αφορά το κεντρικό σύστημα τηλεπικοινωνιών/agent της ΕΤΑΙΡΕΙΑΣ ορίζεται σε δύο (2) ώρες και σε περίπτωση μη επίλυσης του προβλήματος απομακρυσμένα, με φυσική παρουσία τεχνικού του ΑΝΑΔΟΧΟΥ στο χώρο της ΕΤΑΙΡΕΙΑΣ εντός τεσσάρων (4) ωρών σε εργάσιμες ημέρες και ώρες.
 - από την στιγμή αναγγελίας αλλαγών υπηρεσιών προγραμματισμού/βλάβης τελικού χρήστη ορίζεται έως την επομένη εργάσιμη ημέρα.
 4. Σε περίπτωση επιτόπιας επίσκεψης με το πέρας της, ο τεχνικός του ΑΝΑΔΟΧΟΥ υποχρεούται όπως παραδίδει δελτίο εργασιών με λεπτομερή ανάλυση των εργασιών/ελέγχων που πραγματοποίησε. Σε κάθε περίπτωση ο ΑΝΑΔΟΧΟΣ θα ενημερώνει το αρμόδιο τμήμα της Εταιρεία για τις παρεμβάσεις που πραγματοποιήθηκαν στο σύστημα.
 5. Ο ΑΝΑΔΟΧΟΣ υποχρεούται να διατηρεί σύγχρονο αρχείο - δημιουργίας εφεδρείας δεδομένων (BackUp) με το υπάρχων configuration του συστήματος (θα πρέπει να ενημερώνεται μετά από κάθε αλλαγή και να αποστέλλεται – παραδίδεται στην Εταιρεία). Με τον τρόπο αυτό θα καλύπτεται σε περίπτωση βλάβης του εξοπλισμού η άμεση αποκατάσταση επαναλειτουργίας του εξοπλισμού με τις όποιες παραμετροποιήσεις έχουν πραγματοποιηθεί.

ΓΕΝΙΚΟΙ ΟΡΟΙ :

- Ισχύς Προσφορών: 60 ημέρες κατ' ελάχιστο.
- Αποστολή προσφορών: Ανοιχτές προσφορές στο email: **kbaliousi@aemy.gr** έως **26/05/2025** ημέρα Δευτέρα και ώρα 12:00 μ.μ.
- Τρόπος Πληρωμής: Με δέσμευση του ποσού των ΚΑΕ 62.07.29.10 του προϋπολογισμού έτους χρήσης 2025 της ΑΕΜΥ Α.Ε. και εντός 60 ημερών από την έκδοση τιμολογίου και την οριστική παραλαβή του.
- Τα έξοδα αποστολής βαρύνουν τον ανάδοχο.
- Στην υποβληθείσα προσφορά θα πρέπει να υπάρχει ρητή αναφορά ότι συμμορφώνεται πλήρως με τις τεχνικές προδιαγραφές της παρούσας πρόσκλησης.
- Η προσφορά θα πρέπει να φέρει σφραγίδα και υπογραφή.



- Για ποσά πάνω από 1.500€ είναι απαραίτητη η προσκόμιση φορολογικής ενημερότητας και για ποσά πάνω από 3.000€ είναι απαραίτητη η προσκόμιση φορολογικής και ασφαλιστικής ενημερότητας.
- Ο ΑΝΑΔΟΧΟΣ υποχρεούται στην έκδοση ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΩΝ ΤΙΜΟΛΟΓΙΩΝ σύμφωνα με τις διατάξεις της υπ' αριθμ. 52445 ΕΞ 2023 ΚΥΑ «Υποχρέωση υποβολής ηλεκτρονικών τιμολογίων από τους οικονομικούς φορείς» ΦΕΚ 2385/τ. Β'/12.04.2023.
- Οι υποψήφιοι ανάδοχοι μπορούν αν επιθυμούν να επισκεφθούν τους χώρους προκειμένου να λάβουν γνώση του αντικειμένου των εργασιών και των ειδικών συνθηκών του έργου κατόπιν ραντεβού με το τμήμα της Τεχνικής Υπηρεσίας στο 210-2420070

Μαρία Θεοδωροπούλου

Διευθύνουσα Σύμβουλος ΑΕΜΥ Α.Ε.