|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Α. ΤΕΧΝΙΚΕΣ ΠΡΟΔΙΑΓΡΑΦΕΣ ΣΥΝΤΗΡΗΣΗΣ ΤΗΛΕΦΩΝΙΚΟΥ ΚΕΝΤΡΟΥ** | **ΑΠΑΙΤΗΣΗ** | **ΑΠΑΝΤΗΣΗ ΥΠΟΨΗΦΙΟΥ** | **ΠΑΡΑΠΟΜΠΗ ΣΕ ΤΕΧΝΙΚΑ ΦΥΛΛΑΔΙΑ** |
| ΓΕΝΙΚΑ |  |  |  |
| Ο διαγωνισμός αφορά στην ανάδειξη εργολάβου για τις εργασίες συντήρησης του τηλεφωνικού κέντρου του Νοσοκομείου. | ΝΑΙ |  |  |
| Ο τύπος συστήματος του τηλεφωνικού κέντρου είναι ο Coral ΙΙΙ του κατασκευαστή TADIRAN. Ο χρόνος της σύμβασης ορίζεται στο ένα έτος, με δικαίωμα προαίρεσης ενός έτους. | ΝΑΙ |  |  |
| Προϋπολογισμός 14400+ΦΠΑ ή 17856 με ΦΠΑ  |  |  |  |
| ΤΕΧΝΙΚΕΣ ΑΠΑΙΤΗΣΕΙΣ |  |  |  |
| 1.       Η αποκατάσταση των βλαβών και η παροχή υπηρεσιών, θα γίνεται εντός εργάσιμων και μη ημερών και ωρών (δηλ. 24ωρη κάλυψη για 365 ημέρες τον χρόνο) και θα περιλαμβάνει την προληπτική συντήρηση του τηλεφωνικού κέντρου 4 φορές το χρόνο, η οποία συνιστάται στη ρύθμιση και αντικατάσταση ανταλλακτικών (θεωρουμένων αναγκαίων κατά την κρίση της εταιρίας), και στην κατά κλήση συντήρηση προς επανόρθωση του υπάρχοντος προβλήματος. | ΝΑΙ |  |  |
| 2.       Για την παροχή των παραπάνω υπηρεσιών η εταιρία θα πρέπει να διατηρεί πλήρη αποθήκη ανταλλακτικών για την άμεση ανταπόκρισή της. | ΝΑΙ |  |  |
| 3.       Η κατά κλήση παροχή υπηρεσιών υποστήριξης θα εκπληρώνεται αυθημερόν για σοβαρές βλάβες, άλλως αποκαλούμενες και ως ειδικές περιπτώσεις των συστημάτων, ενώ η γνωστοποίηση πιθανών σοβαρών προβλημάτων μπορεί να γίνεται εντός του εικοσιτετραώρου. Ο μέγιστος χρόνος ανταπόκρισης προς άρση σοβαρής βλάβης δεν μπορεί να υπερβαίνει τις 4 ώρες. | ΝΑΙ |  |  |
| 4.       Η επίσκεψη, στις περιπτώσεις βλαβών μη επείγοντος χαρακτήρα, ή άλλως οριζόμενες ως χαμηλής προτεραιότητας, πραγματοποιείται αυθημερόν ή την επόμενη εργάσιμη ημέρα. | ΝΑΙ |  |  |
| 5.       Η κατά κλήση παροχή υπηρεσιών υποστήριξης και συντήρησης μπορεί να πραγματοποιηθεί άμεσα τηλεφωνικά ή με την μέθοδο της συντήρησης/τηλεδιαχείρισης. Ο αριθμός επεμβάσεων στα συντηρούμενα συστήματα για παροχή υπηρεσιών τηλεσυντήρησης, θα είναι απεριόριστος και οι εν λόγω υπηρεσίες μπορούν να πραγματοποιούνται μετά από σχετική κλήση ή γραπτή αναφορά της Τεχνικής Υπηρεσίας του Νοσοκομείου στα πλαίσια του καλυπτόμενου ωραρίου. | ΝΑΙ |  |  |
| ΚΟΣΤΟΛΟΓΗΣΗ ΕΡΓΑΣΙΩΝ |  |  |  |
|   |  |  |  |
| Το κόστος των αντικαθιστώμενων υλικών στα πλαίσια βλάβης αναλαμβάνεται εις το ακέραιο από το συντηρητή και αφορά τον παρακάτω εξοπλισμό/υλικό: | ΝΑΙ |  |  |
| 1.      Το υλικό (Hardware) των Τηλεφωνικών Κέντρων | ΝΑΙ |  |  |
| 2.      Το λογισμικό (Software) των Τηλεφωνικών Κέντρων | ΝΑΙ |  |  |
| 3.      Τα τροφοδοτικά / φορτιστές των συσσωρευτών των Τηλεφωνικών Κέντρων | ΝΑΙ |  |  |
| 4.      Τις τερματικές συσκευές προγραμματισμού / διαχείρισης | ΝΑΙ |  |  |
| 5.      Τις κονσόλες των τηλεφωνητών | ΝΑΙ |  |  |
| 6.      Των ψηφιακών τηλεφωνικών συσκευών | ΝΑΙ |  |  |
| Εξαιρούνται της κοστολόγησης εργασιών: |  |  |  |
| 1.       Επισκευή βλάβης ή πρόσθετος χρόνος για παροχή υπηρεσιών που προκλήθηκε από αίτια μη οφειλόμενα στο τηλεφωνικό κέντρο όπως: ηλεκτρικό ρεύμα (απότομες διακυμάνσεις), | ΝΑΙ |  |  |
| πυρκαγιά, μη κανονικές συνθήκες λειτουργίας και γενικά άλλες εξωτερικές καταστροφικές συνθήκες ή από κακή χρήση από πλευράς του Νοσοκομείου. |  |  |  |
| 2.       Μπαταρίες του τηλεφωνικού κέντρου και των τηλεφώνων. | ΝΑΙ |  |  |
| 3.       Καλωδιακές εργασίες του εσωτερικού δικτύου. | ΝΑΙ |  |  |
| 4.       Ολική ή μεγάλης έκτασης αλλαγή προγραμματισμού του Τηλεπικοινωνιακού συστήματος. Μεταφορά του συστήματος σε άλλο χώρο ή επέκτασή του πέραν αυτών που αναφέρονται στη διακήρυξη. | ΝΑΙ |  |  |
| 5.       Άσκοπη κλήση / επίσκεψη. | ΝΑΙ |  |  |
| ΑΛΛΟΙ ΟΡΟΙ - ΑΠΑΙΤΗΣΕΙΣ ΑΝΑΔΟΧΟΥ |  |  |  |
| 1.       Η κατά κλήση (επανορθωτική) συντήρηση, που απαιτεί επίσκεψη στις εγκαταστάσεις του Νοσοκομείου, θα γίνεται μετά από γραπτή (FAX/E-MAIL) αναφορά του προβλήματος ή τηλεφωνικά από εξουσιοδοτημένο υπάλληλο του Νοσοκομείου. | ΝΑΙ |  |  |
| 2.       Το Νοσοκομείο θα γνωστοποιήσει τα ονόματα των αρμοδίων υπαλλήλων που θα είναι εξουσιοδοτημένοι για οποιαδήποτε συνεννόηση με τον Ανάδοχο. Σε περίπτωση επί τόπου επίσκεψης τεχνικού της εταιρίας τα άτομα αυτά θα είναι παρόντα για να υπογράψουν τα σχετικά δελτία παροχής τεχνικής υποστήριξης. | ΝΑΙ |  |  |
| 3.       Το Νοσοκομείο οφείλει να παρέχει το κατάλληλο περιβάλλον για τα τηλεπικοινωνιακά συστήματα, σύμφωνα με τους κανόνες συνεχούς λειτουργίας όλων γενικώς των υπολογιστικών συστημάτων. Δηλαδή, άνετο χώρο πρόσβασης, καθαρό, ικανοποιητικά αεριζόμενο (με κανονικές συνθήκες λειτουργίας) και ασφαλή από πρόσβαση αναρμόδιων ατόμων. | ΝΑΙ |  |  |