



**ΑΡΙΣΤΟΤΕΛΕΙΟ ΠΑΝΕΠΙΣΤΗΜΙΟ ΘΕΣΣΑΛΟΝΙΚΗΣ**  
**ΚΕΝΤΡΟ ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΗΣ ΔΙΑΚΥΒΕΡΝΗΣΗΣ**

---

**Πρόσκληση εκδήλωσης ενδιαφέροντος  
για παροχή υπηρεσιών  
συντήρησης και υποστήριξης  
εξοπλισμού τηλεφωνικών κέντρων**

**Προϋπολογισμός: €14.000 (συμπεριλαμβανομένου ΦΠΑ)**



---

Θεσσαλονίκη, Απρίλιος 2016



## Περιεχόμενα

1. Εισαγωγή – Αντικείμενο του έργου .....	1
2. Παρεχόμενες υπηρεσίες τεχνικής υποστήριξης.....	1
3. Κατηγορίες βλαβών και χρόνος απόκρισης .....	2
4. Ωράριο παροχής υπηρεσιών .....	2
5. Υποχρεώσεις του Αναδόχου .....	2
6. Υποχρεώσεις του ΑΠΘ.....	3
7. Ευθύνη του αναδόχου και ανωτέρα βία .....	3
8. Καταγγελία σύμβασης .....	3
9. Προϋπολογισμός – Τρόπος πληρωμής – Εγγυητική Επιστολή.....	3
10. Πίνακας καλυπτόμενου εξοπλισμού.....	4

## 1. Εισαγωγή – Αντικείμενο του έργου

Το Αριστοτέλειο Πανεπιστήμιο Θεσσαλονίκης (ΑΠΘ) επιθυμεί τη σύναψη σύμβασης για την παροχή υπηρεσιών προληπτικής συντήρησης, τεχνικής υποστήριξης και αντιμετώπισης προβλημάτων (υλικού και λογισμικού) για τα τηλεφωνικά κέντρα τύπου “**AVAYA Communication Manager**”, σύμφωνα με τους όρους και τις προϋποθέσεις που αναφέρονται στις επόμενες ενότητες, **για χρονικό διάστημα 2 ετών.**

Τα τηλεφωνικά κέντρα βρίσκονται εγκατεστημένα εντός του κεντρικού campus του ΑΠΘ και του campus του ΑΠΘ στη Θέρμη και οποιαδήποτε επιτόπια επέμβαση τεχνικού του Αναδόχου θα γίνεται σε αυτούς τους χώρους.

Στην έναρξη της περιόδου κάλυψης και εντός 10 εργάσιμων ημερών, ο καλυπτόμενος εξοπλισμός θα καταγραφεί και θα εξετασθεί από τον Ανάδοχο από κοινού με το τεχνικό προσωπικό του ΑΠΘ.

## 2. Παρεχόμενες υπηρεσίες τεχνικής υποστήριξης

- Ο Ανάδοχος υποχρεούται να παρέχει τηλεφωνική υποστήριξη μέσω οργανωμένου γραφείου αρωγής (helpdesk) σε εργάσιμες ώρες. Ως εργάσιμες ώρες ορίζεται το διάστημα από Δευτέρα έως Παρασκευή, από τις 8:00 έως τις 20:00, πλην επισήμων αργιών. Οφείλει δε ο Ανάδοχος να κοινοποιήσει εγγράφως στο ΑΠΘ το τηλέφωνο του helpdesk, στο οποίο θα μπορεί να απευθύνεται για αναφορά προβλημάτων.
- Αφού αναφερθεί η βλάβη, από την αρμόδια ομάδα τεχνικών του ΑΠΘ στο helpdesk του Αναδόχου, δίνονται τηλεφωνικές οδηγίες, ώστε με τις σχετικές ενέργειες των τεχνικών του ΑΠΘ να εντοπιστεί η βλάβη και να καθοριστούν τα ανταλλακτικά που ίσως χρειαστούν.
- Εάν μετά τις οδηγίες συνεχίζεται το πρόβλημα, γίνεται εξ αποστάσεως έλεγχος και τηλεντοπισμός τυχόν αποκλίσεων από την προδιαγραφόμενη λειτουργία και, εφόσον κριθεί σκόπιμο, γίνεται επίσκεψη του τεχνικού του Αναδόχου στο χώρο του ΑΠΘ.
- Ο Ανάδοχος είναι υπεύθυνος για την επισκευή ή αντικατάσταση υλικών με επίσκεψη τεχνικού του στο χώρο του ΑΠΘ, ο οποίος τεχνικός σε συνεργασία με το προσωπικό του ΑΠΘ αντιμετωπίζει τη βλάβη. Η επισκευή των μηχανημάτων θα γίνεται χωρίς επιβάρυνση του ΑΠΘ, ανεξαρτήτως του κόστους επισκευής και ανταλλακτικών, εφ’ όσον η βλάβη προήλθε μόνον από κανονική χρήση του συστήματος και όχι από οποιαδήποτε άλλη αιτία. Τα υλικά που αντικαθίστανται περιέρχονται στην κυριότητα του Αναδόχου. (Αναλυτικά τα υλικά που θα καλυφθούν τη σύμβαση αναφέρονται στην τελευταία ενότητα.)
- Ο Ανάδοχος υποχρεούται να πραγματοποιήσει μία επίσκεψη – επιθεώρηση, στους χώρους των δύο τηλεφωνικών κέντρων για προληπτική συντήρηση και επιβεβαίωση της καλής κατάστασης του συστήματος. Κατά την επίσκεψη - επιθεώρηση μπορεί να γίνει καταγραφή παρατηρήσεων – αν υπάρχουν – από την πλευρά του Αναδόχου, που αφορούν επισφαλείς ή εκτός προδιαγραφών καταστάσεις λειτουργίας, όπως σκόνη, επέμβαση μη αρμοδίων επί του συστήματος, διαρροή νερού, υψηλή θερμοκρασία, αερισμός χώρου κλπ.
- Ο Ανάδοχος υποχρεούται να παρέχει αδαπάνως για το ΑΠΘ “minor” αναβαθμίσεις του λειτουργικού συστήματος των τηλεφωνικών κέντρων, εάν τέτοιες αναβαθμίσεις παρέχονται δωρεάν από την κατασκευάστρια εταιρεία, όταν αυτό ζητείται από τους τεχνικούς του ΑΠΘ, και να συνδράμει στη διαδικασία αναβάθμισης, αν αυτό ζητείται από τους τεχνικούς του ΑΠΘ.

- Ο Ανάδοχος υποχρεούται να συνδράμει τους τεχνικούς του ΑΠΘ σε οποιοδήποτε θέμα αφορά τη λειτουργία και την παραμετροποίηση των δύο τηλεφωνικών κέντρων, όταν αυτό ζητείται από τους τεχνικούς του ΑΠΘ, ακόμα και αν το θέμα δεν αφορά κάποιο πρόβλημα, αλλά πχ την ενεργοποίηση και παραμετροποίηση μιας επιπλέον δυνατότητας.

### 3. Κατηγορίες βλαβών και χρόνος απόκρισης

Ο Ανάδοχος, καλύπτει τις περιπτώσεις «σημαντικών» και «μη σημαντικών βλαβών» των τηλεφωνικών κέντρων, μετά την ενημέρωση από το ΑΠΘ, σε χρόνους που αναφέρονται παρακάτω:

- Για τις **σημαντικές βλάβες** οι χρόνοι απόκρισης ορίζονται ως εξής:
  - **Μία εργάσιμη (1) ώρα** για εξ αποστάσεως απόκριση από τις εγκαταστάσεις του Αναδόχου.
  - **Τέσσερις εργάσιμες (4) ώρες** για αποστολή ανταλλακτικού ή και μετάβαση τεχνικού του Αναδόχου στο ΑΠΘ.
- Για τις **μη σημαντικές βλάβες** ο χρόνος απόκρισης είναι **δώδεκα (12) εργάσιμες ώρες**.

Ως «σημαντικές βλάβες» θεωρούνται οι περιπτώσεις που υπάρχει ένδειξη minor ή major alarm σε κάρτα από τις αναγραφόμενες στον πίνακα καλυπτόμενου εξοπλισμού. Ως «μη σημαντικές βλάβες» θεωρούνται όλες οι υπόλοιπες βλάβες.

Σε οποιοδήποτε άλλο αίτημα τεχνικής υποστήριξης, η απόκριση του Αναδόχου θα πρέπει να είναι ίδια με αυτή των μη σημαντικών βλαβών, δηλαδή εντός δώδεκα (12) εργάσιμων ωρών.

### 4. Ωράριο παροχής υπηρεσιών

Οι υπηρεσίες παρέχονται **επί δώδεκα (12) ώρες ημερησίως (8:00-20:00)**, τις καθημερινές εργάσιμες ημέρες. Ειδικά στην περίπτωση βλάβης που δεν μπορεί να αντιμετωπισθεί εξ αποστάσεως από τις εγκαταστάσεις του Αναδόχου, αλλά απαιτείται η αντικατάσταση κάποιας κάρτας από τον καλυπτόμενο εξοπλισμό, αυτό θα γίνεται το αργότερο την επόμενη εργάσιμη ημέρα από την καταγραφή της βλάβης στο help-desk και μεταξύ των ωρών 8:00-10:00.

Σε περίπτωση όμως που η βλάβη κάποιας κάρτας έχει ως αποτέλεσμα να τεθεί εκτός λειτουργίας ένα τηλεφωνικό κέντρο, θα πρέπει η Ανάδοχος **εντός τεσσάρων (4) εργάσιμων ωρών** να την αντικαταστήσει, με επίσκεψη τεχνικού στο χώρο του ΑΠΘ.

### 5. Υποχρεώσεις του Αναδόχου

- Ο Ανάδοχος παρέχει υπηρεσίες αποκατάστασης βλαβών και επισκευής, που απαιτούνται αποκλειστικά λόγω φθοράς των μηχανημάτων από συνήθη και καλή χρήση τους.
- Το συμβατικό τίμημα περιλαμβάνει τις δαπάνες εργασίας και τη διάθεση συσκευών και ανταλλακτικών που είναι αναγκαία για την επισκευή των συντηρούμενων μηχανημάτων, εκτός αναλωσίμων υλικών, όπως ασφάλειες προστασίας τηλεφωνικών και ηλεκτρικών δικτύων.
- Βλάβες που θα προκαλούνται από υπαιτιότητα του ΑΠΘ δεν θα καλύπτονται από την συντήρηση.
- Δεν θα καλύπτονται από την συντήρηση βλάβες που προκλήθηκαν από τις παρακάτω αιτίες:
  - Σύνδεση περιφερειακών συσκευών, συστημάτων ή υλικών στα τηλεφωνικά κέντρα, χωρίς την προηγούμενη έγγραφη συμφωνία του Αναδόχου.
  - Αλλαγή θέσης τηλεφωνικού κέντρου και περιφερειακών του, χωρίς την προηγούμενη έγγραφη συμφωνία του Αναδόχου.
  - Μη εξουσιοδοτημένες επεμβάσεις τρίτων.

- Δυσλειτουργίες του εσωτερικού τηλεφωνικού και ηλεκτρικού δικτύου του κτιρίου που έχουν σχέση με την σύνδεση και τροφοδοσία του τηλεφωνικού κέντρου και των περιφερειακών του.
- Σεισμό, φωτιά, νερό, πτώση κεραυνού, έντονες και συνεχείς μεταπτώσεις παρεχόμενης ηλεκτρικής τάσης, διακοπή κλιματισμού, κατάρρευση κτιρίου ή άλλων θεομηνιών.
- Διακοπή συνδέσεων ΟΤΕ ή ελαττωματικές σηματοδοτήσεις και χαρακτηριστικά.
- Συσκευές που παράγουν μαγνητικά πεδία στο χώρο του τηλεφωνικού κέντρου.
- Καταστροφή μπαταριών ανοιχτού τύπου.

## 6. Υποχρεώσεις του ΑΠΘ

Στα μηχανήματα που συντηρούνται από τον Ανάδοχο δε θα γίνεται από το ΑΠΘ ή οποιονδήποτε τρίτο, καμία απολύτως ενέργεια συντήρησης, επισκευής ή μετακίνησης, καθώς και καμία τροποποίηση ή προσθήκη εξαρτημάτων, χωρίς την έγγραφη συναίνεση του Αναδόχου.

Επίσης το ΑΠΘ υποχρεούται να τηρεί όλα τα ποιοτικά πρότυπα της κατασκευάστριας ως και τις προδιαγραφές της, ως προς το ηλεκτρικό ρεύμα, τον κλιματισμό και το χώρο λειτουργίας των συσκευών.

## 7. Ευθύνη του αναδόχου και ανωτέρα βία

Ο Ανάδοχος ουδεμία ευθύνη έχει στην περίπτωση αδυναμίας ικανοποίησης των όρων της σύμβασης για λόγους ανωτέρας βίας (πχ κοινωνικών αναταραχών, θεομηνίας κλπ) ή γεγονότων που είναι πέρα από τον έλεγχό του.

Ο Ανάδοχος δεν φέρει ουδεμία ευθύνη ούτε και εγγυάται την ασφάλεια του συστήματος από παρεμβάσεις τρίτων προσώπων, τα οποία ενδέχεται με παράνομους τρόπους να παραβιάσουν τους κωδικούς του συστήματος και να προβούν σε μη εξουσιοδοτημένη χρήση του λογισμικού (software) ή και των μηχανικών εξαρτημάτων (hardware) του τηλεφωνικού κέντρου με αποτέλεσμα τη δυσλειτουργία, καταστροφή του τηλεφωνικού κέντρου ή την πρόκληση οιασδήποτε περιουσιακής ζημίας στο ΑΠΘ.

Ο Ανάδοχος υποχρεούται σε πλήρη εχεμύθεια όσον αφορά τους κωδικούς πρόσβασης στο σύστημα και να μην αποκαλύπτει σε τρίτα μη εξουσιοδοτημένα πρόσωπα αυτούς τους κωδικούς.

## 8. Καταγγελία σύμβασης

Σε περίπτωση που το ΑΠΘ παραλείψει την πληρωμή οποιουδήποτε ποσού, που οφείλεται σύμφωνα με την σύμβαση ή με οποιοδήποτε τρόπο παραλείπει την εκπλήρωση των υποχρεώσεων που αναλαμβάνει με την σύμβαση αυτή, ο Ανάδοχος έχει το δικαίωμα να καταγγείλει τη σύμβαση.

Σε περίπτωση που ο Ανάδοχος με οποιοδήποτε τρόπο παραλείπει την εκπλήρωση των υποχρεώσεων που αναλαμβάνει με την σύμβαση αυτή, το ΑΠΘ έχει το δικαίωμα να καταγγείλει τη σύμβαση.

Σε περίπτωση καταγγελίας από οποιαδήποτε μεριά, ο Ανάδοχος δικαιούται να λάβει το ποσό που αντιστοιχεί στις μέχρι το χρόνο της καταγγελίας παρασχεθείσες υπηρεσίες.

## 9. Προϋπολογισμός – Τρόπος πληρωμής – Εγγυητική Επιστολή

Ο προϋπολογισμός της σύμβασης τεχνικής υποστήριξης του τηλεφωνικού κέντρου, όπως αυτή περιγράφηκε παραπάνω, ανέρχεται σε € **14.000,00** συμπεριλαμβανομένου του ΦΠΑ.

Η τιμολόγηση θα γίνεται στο τέλος κάθε εξαμήνου. Η καταβολή του συνολικού τιμήματος θα γίνει τμηματικά σε 4 ισόποσες δόσεις, μετά το πέρας κάθε εξαμήνου της περιόδου υποστήριξης, και μέσα σε 30 ημέρες από την έκδοση του σχετικού τιμολογίου.

Για την καλή εκτέλεση των όρων της σύμβασης η ανάδοχος εταιρεία καταθέτει στο ΑΠΘ εγγυητική επιστολή καλής εκτέλεσης, διάρκειας 2 ετών, ύψους 10% της αξίας της σύμβασης χωρίς το ΦΠΑ.

## 10. Πίνακας καλυπτόμενου εξοπλισμού

Ο εξοπλισμός που θα πρέπει να καλυφθεί υπό τους όρους και προϋποθέσεις που περιγράφηκαν παραπάνω, καταγράφεται στον παρακάτω πίνακα.

Κωδ. προϊόντος	Περιγραφή	Τεμάχια
700394927	S8720 Media Server	2
195253	HW DUP S8720 Media Server	1
	TN2501 VAL Announcement Card	5
700394950	G650 MEDIA GATEWAY	5
700406135	G650 AC/DC PWR SUPPLY 655A	5
700394679	TN2312BP IP Server Interface (IPSI)	14
700439565	S8400 SERVER TN8400BP	1
700332430	TN8412AP IP Server Interface (IPSI)	1
700394687	TN2602AP IP MEDIA RESOURCE	15
	TN2302AP IP MEDIA RESOURCE	1
108865775	TN775D MAINT SX CP	13
700055015	CNTL LAN BOARD TN799DP SX CP	4
	PWR UNIT 644A DC	23
	PWR UNIT 644A1 DC	2
	PWR UNIT 645B DC	23
	PWR UNIT 645B1 DC	2
	PWR UNIT 676B DC	2
	PWR UNIT 649A DC	1
	PWR UNIT 676C DC	3
	PWR UNIT WP 91153 L4 25	1
	S3210 Message Server, Avaya Intuity AUDIX LX R1.1	1