



ΑΡΙΣΤΟΤΕΛΕΙΟ ΠΑΝΕΠΙΣΤΗΜΙΟ ΘΕΣΣΑΛΟΝΙΚΗΣ
ΚΕΝΤΡΟ ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΗΣ ΔΙΑΚΥΒΕΡΝΗΣΗΣ

**Πρόσκληση Εκδήλωσης Ενδιαφέροντος
για την προμήθεια νέων εκδόσεων λογισμικού και
υπηρεσιών τεχνικής υποστήριξης
της πλατφόρμας IP τηλεφωνίας**

Προϋπολογισμός: € 10.000,00 (συμπεριλαμβανομένου ΦΠΑ)



Θεσσαλονίκη, Μάιος 2017



ΠΡΟΣΚΛΗΣΗ ΕΚΔΗΛΩΣΗΣ ΕΝΔΙΑΦΕΡΟΝΤΟΣ

Το Κέντρο Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης (ΚΗΔ) του Αριστοτελείου Πανεπιστημίου Θεσσαλονίκης προτίθεται να προβεί, σύμφωνα με τις διατάξεις του αρ. 118 του ν. 4412/2016 στην προμήθεια **νέων εκδόσεων λογισμικού και υπηρεσιών τεχνικής υποστήριξης της πλατφόρμας IP τηλεφωνίας**.

Τα ζητούμενα προϊόντα και οι ζητούμενες υπηρεσίες περιγράφονται αναλυτικά στις επόμενες ενότητες της παρούσας πρόσκλησης.

Ο συνολικός προϋπολογισμός ανέρχεται στο ποσό των δέκα χιλιάδων ευρώ (€10.000,00) με ΦΠΑ.

Παρακαλούνται οι ενδιαφερόμενοι να αποστείλουν τις προσφορές τους μέχρι την Τρίτη 16 Μαΐου και ώρα 13:00 με ηλεκτρονική αποστολή στην e-mail διεύθυνση admin@it.auth.gr ή εντύπως στη διεύθυνση: Κέντρο Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης ΑΠΘ, 1ος όροφος κτιρίου Βιολογίας, Πανεπιστημιούπολη ΑΠΘ, ΤΚ 54124, Θεσσαλονίκη.

Η αξιολόγηση των προσφορών θα ολοκληρωθεί εντός δέκα (10) ημερών. Μετά την αξιολόγηση των προσφορών οι συμμετέχοντες θα ενημερωθούν με e-mail για τα αποτελέσματα της αξιολόγησης και την κατάταξή τους.

Ο υποψήφιος ανάδοχος θα κληθεί να προσκομίσει εντός δεκαπέντε (15) ημερών, σύμφωνα με τις διατάξεις των άρθρων 73 και 74 του Ν. 4412/2016, τα παρακάτω πιστοποιητικά:

- Πιστοποιητικό ποινικού μητρώου του νομίμου εκπροσώπου της εταιρείας
- Πιστοποιητικά φορολογικής και ασφαλιστικής ενημερότητας
- Τελευταία τροποποίηση του καταστατικού της εταιρείας ή οποιοδήποτε άλλο νομιμοποιητικό έγγραφο από το οποίο να προκύπτει ο νόμιμος εκπρόσωπος της εταιρείας.

Σε περίπτωση αδυναμίας προσκόμισης των ανωτέρω πιστοποιητικών εντός της ορισθείσας προθεσμίας, ο υποψήφιος ανάδοχος αποκλείεται από τη διαδικασία και καλείται ο αμέσως επόμενος στην κατάταξη συμμετέχων.

Η υπογραφή της σύμβασης (εφόσον απαιτείται) θα πραγματοποιηθεί μετά την ολοκλήρωση των διαδικασιών έγκρισης της πίστωσης από την αναθέτουσα αρχή. Ωστόσο, το ΑΠΘ διατηρεί την πλήρη και αποκλειστική ευχέρεια να ακυρώσει, αναστείλει, τροποποιήσει ή μεταθέσει χρο-

νικά την παρούσα διαδικασία χωρίς προηγούμενη ενημέρωση, καθώς και να διακόψει διαπραγματεύσεις ή συνομιλίες σε οποιοδήποτε χρονικό σημείο, χωρίς καμία ευθύνη έναντι των συμμετεχόντων ή/και τρίτων προσώπων.

Σημειώνεται ότι ο ανάδοχος υποχρεούται να τηρεί τις υποχρεώσεις του που απορρέουν από τις διατάξεις της περιβαλλοντικής, κοινωνικοασφαλιστικής και εργατικής νομοθεσίας, που έχουν θεσπιστεί με το δίκαιο της Ένωσης, το εθνικό δίκαιο, συλλογικές συμβάσεις ή διεθνείς διατάξεις περιβαλλοντικού, κοινωνικού και εργατικού δικαίου, όπως αυτές απαριθμούνται στο Παράρτημα Χ του Προσαρτήματος Α του Ν. 4412/2016.

Κάθε προσφορά που κατατίθεται είναι δεσμευτική και θα πρέπει να ισχύει για χρονικό διάστημα τουλάχιστον **σαράντα πέντε (45) ημερών** από την ως άνω τελευταία ημερομηνία κατάθεσης των προσφορών.

Οι προσφερόμενες τιμές θα πρέπει να είναι σε Ευρώ και δεν θα πρέπει να υπάρχουν ρήτρες συναλλάγματος.

Τέλος, τον ανάδοχο βαρύνουν τα έξοδα μεταφοράς προς το ΚΗΔ του ΑΠΘ και οι κρατήσεις, σύμφωνα με την κείμενη νομοθεσία. Την παρούσα χρονική στιγμή οι κρατήσεις είναι 3,072% επί της καθαρής αξίας και 0,1% επί της καθαρής αξίας υπέρ Ενιαίας Ανεξάρτητης Αρχής Δημοσίων Συμβάσεων (Ν.4013/2011).

1. Αντικείμενο της πρόσκλησης

Στο πλαίσιο της παρούσης ζητείται η **προμήθεια νέων εκδόσεων λογισμικού και η τεχνική υποστήριξη της πλατφόρμας IP τηλεφωνίας του ΑΠΘ**, για χρονικό διάστημα **2 ετών**. Η πλατφόρμα IP τηλεφωνίας αποτελείται από:

- Έναν εξυπηρετητή Cisco UCSC-C220-M3S με serial number FCH1805V0EQ και MAC διεύθυνση 18:E7:28:2E:26:FC.
- Το λογισμικό Cisco Unified Communications Manager (CUCM), έκδοση 11.5, με άδειες για:
 - 311 “essential” χρήστες
 - 172 “basic” χρήστες
 - 128 “enhanced” χρήστες
- Το λογισμικό Cisco Unity Connection (CUC), έκδοση 11.5, με άδειες για 80 χρήστες.

2. Διάρκεια σύμβασης

Η διάρκεια παροχής υπηρεσιών είναι **2 έτη**, από την ημερομηνία υπογραφής της σύμβασης.

3. Προμήθεια νέων εκδόσεων λογισμικού

Ο ανάδοχος υποχρεούται να παρέχει στο ΑΠΘ, καθ' όλη τη διάρκεια της σύμβασης, νέες εκδόσεις (updates / upgrades) του λειτουργικού συστήματος του εξοπλισμού και του λογισμικού που αναφέρεται παραπάνω, οποτεδήποτε ζητηθεί από το ΚΗΔ του ΑΠΘ. Στις υποχρεώσεις του αναδόχου περιλαμβάνονται όλες οι νέες εκδόσεις του λογισμικού των παραπάνω αναφερομένων συστημάτων, που θα διατίθενται από τον κατασκευαστή, χωρίς εξαιρέσεις.

4. Τεχνική υποστήριξη υλικού και λογισμικού

Σε περίπτωση βλάβης εξοπλισμού, ειδικευμένος τεχνικός της αναδόχου εταιρείας θα μεταβαίνει στο σημείο όπου βρίσκεται εγκατεστημένος ο εξοπλισμός **εντός 3 εργάσιμων ωρών** από την έγγραφη ειδοποίηση (μέσω e-mail) των ορισμένων για αυτό το σκοπό εκπροσώπων του ΑΠΘ. Ο τεχνικός της αναδόχου εταιρείας θα αναγνωρίζει και θα καταγράφει τη βλάβη και θα προβαίνει στις απαραίτητες προμήθειες υλικών, ώστε ο εξοπλισμός να επανέλθει σε κατάσταση καλής λειτουργίας. Το ΚΗΔ θα παρέχει τις απαραίτητες διευκολύνσεις, αν αυτό ζητηθεί, ώστε η αναγνώριση του προβλήματος να γίνει και εξ αποστάσεως από τον ειδικευμένο τεχνικό της αναδόχου εταιρείας, αν ο εξοπλισμός είναι σε κατάσταση να δεχθεί απομακρυσμένες συνδέσεις. Σε κάθε περίπτωση, **η διαδικασία αναγνώρισης του προβλήματος δεν πρέπει να διαρκέσει περισσότερο από 4 ώρες από τη γραπτή αναγγελία της βλάβης**.

Η ανάδοχος εταιρεία διατηρεί το δικαίωμα να μην πραγματοποιήσει αναγνώριση του προβλήματος (είτε με επιτόπια επίσκεψη τεχνικού της είτε εξ αποστάσεως), αλλά σε αυτή την περίπτωση αυτόματα αποδέχεται την αναγνώριση της βλάβης, όπως αυτή αναφέρεται από τους τεχνικούς του ΚΗΔ του ΑΠΘ.

Η ανάδοχος εταιρεία έχει υποχρέωση να παραδώσει στα γραφεία του ΚΗΔ **εντός 20 εργάσιμων ωρών από τη γραπτή αναγγελία της βλάβης** τον εξοπλισμό που έρχεται σε αντικατάσταση των προβληματικών μερών και να παραλάβει τα προβληματικά μέρη μετά την αντικατάστασή τους. (Ως «εργάσιμες ώρες» λογίζονται οι ώρες στο διάστημα 8:00 – 16:00 των καθημερινών εργάσιμων ημερών.) Η αντικατάσταση του προβληματικού εξοπλισμού πραγματοποιείται από το προσωπικό του ΚΗΔ. Το ΚΗΔ διατηρεί το δικαίωμα να κάνει την αντικατάσταση του προβληματικού εξοπλισμού εντός των προκαθορισμένων περιόδων προγραμματισμένων εργασιών και όχι αμέσως μετά την παραλαβή του εξοπλισμού, ανάλογα με την κρισιμότητα του προβλήματος. Σε αυτή την περίπτωση όμως, το ΚΗΔ έχει την υποχρέωση να προγραμματίσει και να πραγματοποιήσει την αντικατάσταση εντός 5 εργάσιμων ημερών από την ημέρα παράδοσης του νέου εξοπλισμού.

Τα μεταφορικά έξοδα εξοπλισμού από και προς τους χώρους του ΑΠΘ επιβαρύνουν τον ανάδοχο.

Εκτός από την αντικατάσταση δυσλειτουργούντων μερών για την επιδιόρθωση προβλημάτων, η ανάδοχος εταιρεία αναλαμβάνει την τεχνική υποστήριξη του ΚΗΔ σε οποιαδήποτε θέματα άπτονται της λειτουργίας της πλατφόρμας IP τηλεφωνίας, αν αυτό ζητηθεί από το ΚΗΔ. Η υποστήριξη περιλαμβάνει θέματα που αφορούν σε προβλήματα (όχι απαραίτητως στο υλικό) και ρυθμίσεις (configuration) του λογισμικού που αναφέρεται παραπάνω ή του λογισμικού που θα βρίσκεται εν λειτουργία, μετά τις αναβαθμίσεις που θα έχουν γίνει. Τα αιτήματα του ΚΗΔ για τεχνική υποστήριξη θα πρέπει να εξυπηρετούνται, είτε από τους ειδικευμένους τεχνικούς της αναδόχου εταιρείας, είτε από το Technical Assistance Center (TAC) της ίδιας της κατασκευάστριας εταιρείας, με «TAC cases» που θα δημιουργούνται από τον ανάδοχο για λογαριασμό του ΚΗΔ.

Σε περίπτωση που τα αιτήματα εξυπηρετούνται από τους τεχνικούς της αναδόχου εταιρείας, θα πρέπει να δοθεί ουσιαστική λύση στο πρόβλημα μέσα σε **10 εργάσιμες ώρες**. Σε αντίθετη περίπτωση θα πρέπει υποχρεωτικά να ζητηθεί η συνδρομή του TAC της κατασκευάστριας εταιρείας, με τη δημιουργία TAC case από την ανάδοχο εταιρεία και φέρνοντας σε απευθείας επικοινωνία το ΚΗΔ με το TAC της κατασκευάστριας εταιρείας.

Για τη διασφάλιση ότι οι παρεχόμενες υπηρεσίες υποστήριξης είναι υψηλής ποιότητας θα πρέπει η ανάδοχος εταιρεία να διαθέτει τουλάχιστον 1 εργαζόμενο με πιστοποίηση Cisco Certified Network Professional (CCNP) – Voice ή Collaboration ή με πιστοποίηση της κατασκευάστριας εταιρείας ανώτερη της πιστοποίησης CCNP, ο οποίος και θα αναλαμβάνει την εξυπηρέτηση των αιτημάτων υποστήριξης του ΚΗΔ του ΑΠΘ και θα συνδιαλέγεται απευθείας με το ΑΠΘ κατά τη διαδικασία αντιμετώπισης προβλημάτων.

5. Τρόπος πληρωμής

Η πληρωμή του συμβατικού τιμήματος θα γίνει ως εξής:

- 50% στην έναρξη της σύμβασης, αφού ο ανάδοχος αποδείξει με έγγραφα της κατασκευάστριας εταιρείας ότι ο εξοπλισμός καλύπτεται και από την κατασκευάστρια εταιρεία με συμβόλαιο μεταξύ του αναδόχου και της κατασκευάστριας εταιρείας.
- 50% μετά την παρέλευση του πρώτου έτους της σύμβασης.

Σε περίπτωση αδυναμίας ανταπόκρισης του αναδόχου στις υποχρεώσεις του, όπως αυτές περιγράφονται στην προσφορά του και την παρούσα σύμβαση, πέραν των 48 ωρών από την παρέλευση της προβλεπόμενης προθεσμίας, το ΑΠΘ διατηρεί το δικαίωμα να καταγγείλει τη σύμβαση, να διακόψει την εκτέλεση του έργου και να απαιτήσει επιστροφή του συνόλου της ήδη καταβληθείσας συμβατικής αξίας.