



161720C004290985 2016-04-25

ΕΛΛΗΝΙΚΗ ΔΗΜΟΚΡΑΤΙΑ

ΤΕΙ ΗΠΕΙΡΟΥ

ΤΜΗΜΑ ΠΡΟΜΗΘΕΙΩΝ  
& ΠΕΡΙΟΥΣΙΑΣ

Άρτα, 25 /04/2016

Αριθ. Πρωτ.: Φ.23/2122

🏠 Διοικητήριο, Γέφυρα Αράχθου, 47132 Άρτα

📍 Βασιλική Φραγκάκη

☎ 26810 50005 📠 26810 76404

@ vfragaki@teiep.gr

🌐 www.teiep.gr

Προς: **Ενδιαφερόμενους**

### **ΑΝΑΚΟΙΝΩΣΗ ΑΡΙΘΜ. 14/2016**

Θέμα: **Προκήρυξη πρόχειρου μειοδοτικού διαγωνισμού για την ανάδειξη αναδόχου για την τεχνική υποστήριξη του τηλεφωνικού κέντρου του ΤΕΙ Ηπείρου.**

Το ΤΕΙ Ηπείρου έχοντας υπόψη του:

1. Το Ν. 2286/95 (ΦΕΚ 19/τ. Α'/01.02.1995) «Προμήθειες του Δημοσίου Τομέα και ρυθμίσεις συναφών θεμάτων».
2. Το Ν. 4009/2011 «Δομή, λειτουργία, διασφάλιση της ποιότητας των σπουδών και διεθνοποίηση των ανωτάτων εκπαιδευτικών ιδρυμάτων» (ΦΕΚ 195 Α')
3. Το Π.Δ. 118/2007 «Κανονισμός Προμηθειών Δημοσίου» (ΦΕΚ 150/ τ. Α'/10-7-2007).
4. Το ΠΔ 113/2010 (ΦΕΚ 194/Α/2010) «Ανάληψη υποχρεώσεων από τους διατάκτες».
5. Το Ν. 3861/2010 «Ενίσχυση της διαφάνειας με την υποχρεωτική ανάρτηση νόμων και πράξεων των κυβερνητικών και αυτοδιοικητικών οργάνων στο διαδίκτυο «Πρόγραμμα Διαύγεια» και άλλες διατάξεις.
6. Το Ν. 3871/2010 (ΦΕΚ 141/τ. Α'/17.08.2010) «Δημοσιονομική διαχείριση και ευθύνη», όπως τροποποιήθηκε με τον Ν. 4038/2012 (ΦΕΚ 14/τ. Α'/02.02.2012).
7. Το Ν. 4013/2011, για τη σύσταση της Ενιαίας Ανεξάρτητης Αρχής Δημοσίων Συμβάσεων, όπως τροποποιήθηκε και ισχύει.
8. Το Ν. 4250/2014 «Διοικητικές Απλουστεύσεις – Καταργήσεις, Συγχωνεύσεις Νομικών Προσώπων και Υπηρεσιών του Δημοσίου Τομέα – Τροποποίηση διατάξεων του π.δ. 318/1992 (Α' 161) και λοιπές ρυθμίσεις». (ΦΕΚ 74/τ. Α'/26.3.2014).

9. Την με αριθμό 3/10.12.2012 απόφαση του Συμβουλίου Διοίκησης του ΤΕΙ Ηπείρου (ΦΕΚ 28/ΥΟΔΔ/28.01.2013) και την αριθμ. 19602/Ε5/12.02.2013 διαπιστωτική πράξη εκλογής Προέδρου του ΤΕΙ Ηπείρου.

10. Την με αρ. πρωτ. Φ.3/894/14.02.2013 απόφαση του Συμβουλίου Διοίκησης του ΤΕΙ Ηπείρου με θέμα: «Ορισμός αναπληρωτών Προέδρου και μεταβίβαση αρμοδιοτήτων».
11. Την με αρ. πρωτ. 20020/23.02.2016 απόφαση του Υπουργού Οικονομίας, Ανάπτυξης και Τουρισμού (ΑΔΑ: ΩΖΔΦ465307-4ΙΖ), με την οποία εγκρίνεται η ένταξη/τροποποίηση στο Πρόγραμμα Δημοσίων Επενδύσεων (ΠΔΕ) 2016, στη ΣΑΕ-543, με κωδικό έργου 2014ΣΕ54300013.
12. Την με αρ. πρωτ. 432/25.04.2016 απόφαση ανάληψης υποχρέωσης (ΑΔΑ: ΩΠΙΙ4691ΟΙ-ΥΓΒ).
13. Την με αριθμ. 8/05.04.2016 απόφαση της Συνέλευσης του ΤΕΙ Ηπείρου (ΑΔΑ: 7Κ8Χ4691ΟΙ-ΥΥΕ).

Προκηρύσσει πρόχειρο μειοδοτικό διαγωνισμό με σφραγισμένες προσφορές και με κριτήριο κατακύρωσης τη χαμηλότερη τιμή, για την ανάδειξη αναδόχου, για την παροχή ενός ολοκληρωμένου συνόλου υπηρεσιών υποστήριξης –όπως αναλυτικά περιγράφεται στις ΤΕΧΝΙΚΕΣ ΠΡΟΔΙΑΓΡΑΦΕΣ- ώστε το ενιαίο σύστημα εξυπηρέτησης φωνής που αποτελείται από τον ενεργό εξοπλισμό των τηλεφωνικών συστημάτων του οίκου ALCATEL-LUCENT & την εφαρμογή voice portal (φωνητικής πύλης) που έχει ήδη προμηθευτεί το ΤΕΙ ΗΠΕΙΡΟΥ να λειτουργεί ικανοποιητικά για τις επιχειρησιακές ανάγκες του ΤΕΙ ΗΠΕΙΡΟΥ και με βάση τις προδιαγραφές των κατασκευαστικών οίκων.

#### **ΠΡΟΥΠΟΛΟΓΙΣΜΟΣ**

**Η προϋπολογιζόμενη δαπάνη ανέρχεται στο ποσό των #12.000# ευρώ συμπεριλαμβανομένου του ΦΠΑ., για το χρονικό διάστημα ενός έτους, είτε από την υπογραφή της σύμβασης είτε από 06.09.2016, ημερομηνία που λήγει η ενεργή σύμβαση συντήρησης του τηλεφωνικού κέντρου.**

#### **ΤΟΠΟΣ ΚΑΙ ΧΡΟΝΟΣ ΔΙΕΝΕΡΓΕΙΑΣ ΔΙΑΓΩΝΙΣΜΟΥ**

Ημερομηνία διεξαγωγής του διαγωνισμού είναι η **Τρίτη 31.05.2016 και ώρα 11:30 π.μ.**, χρόνος κατά τον οποίο λήγει και η προθεσμία υποβολής των προσφορών. Τόπος διεξαγωγής του διαγωνισμού και υποβολής προσφορών είναι το Τμήμα Προμηθειών & Περιουσίας στο Κτίριο Διοίκησης του ΤΕΙ Ηπείρου στην Άρτα (Διεύθυνση: Γέφυρα Αράχθου – 47132 Άρτα).

#### **ΚΑΤΑΘΕΣΗ ΠΡΟΣΦΟΡΩΝ**

Οι προσφορές κατατίθενται από το νόμιμο εκπρόσωπο της εταιρείας ή εξουσιοδοτημένο αντιπρόσωπο αυτού ιδιοχείρως έως και την ημερομηνία και ώρα διεξαγωγής του διαγωνισμού.

Οι υποψήφιοι μπορούν εναλλακτικά να αποστείλουν επί αποδείξει τις προσφορές τους, με την προϋπόθεση ότι αυτές περιέρχονται στο Τμήμα Προμηθειών και Περιουσίας του ΤΕΙ Ηπείρου, στη διεύθυνση: Κτίριο Διοίκησης, Γέφυρα Αράχθου ΤΚ 47100, Άρτα, έως και την ημερομηνία και ώρα διεξαγωγής του διαγωνισμού.

Οι προσφορές θα πρέπει να φέρουν αριθμό πρωτοκόλλου της ημέρας υποβολής της προσφοράς.

Προσφορά που θα υποβληθεί μετά την καθορισμένη ημερομηνία και ώρα, είτε θα ταχυδρομηθεί έγκαιρα αλλά δεν θα φτάσει έγκαιρα στην Υπηρεσία δεν θα ληφθεί υπόψη, και θα επιστραφεί στον ενδιαφερόμενο.

#### **ΥΠΟΒΟΛΗ ΠΡΟΣΦΟΡΩΝ**

Οι προσφορές υποβάλλονται μέσα σε σφραγισμένο κυρίως φάκελο, στον οποίο πρέπει να αναγράφονται ευκρινώς με κεφαλαία γράμματα τα πλήρη στοιχεία του υποψήφιου προμηθευτή και τα εξής:

16PROC004290985 2016-04-25

ΠΡΟΣ  
ΤΕΙ ΗΠΕΙΡΟΥ

ΤΜΗΜΑ ΠΡΟΜΗΘΕΙΩΝ & ΠΕΡΙΟΥΣΙΑΣ  
ΚΤΙΡΙΟ ΔΙΟΙΚΗΣΗΣ, ΓΕΦΥΡΑ ΑΡΑΧΘΟΥ  
ΑΡΤΑ Τ.Κ.47132

Τ. Θ. 110

ΦΑΚΕΛΟΣ ΠΡΟΣΦΟΡΑΣ

ΑΝΑΚΟΙΝΩΣΗ ΑΡΙΘΜ. 14/2016

ΓΙΑ ΤΗΝ ΤΕΧΝΙΚΗ ΥΠΟΣΤΗΡΙΞΗ ΤΟΥ ΤΗΛΕΦΩΝΙΚΟΥ ΚΕΝΤΡΟΥ ΤΟΥ ΤΕΙ ΗΠΕΙΡΟΥ

Ημερομηνία διενέργειας διαγωνισμού: 31.05.2016

«Να μην ανοιχθεί από την ταχυδρομική υπηρεσία ή το πρωτόκολλο»

Στον **ΚΥΡΙΩΣ ΦΑΚΕΛΟ** της προσφοράς τοποθετούνται τρεις χωριστοί σφραγισμένοι υποφάκελοι που θα φέρουν και τις ενδείξεις του ΚΥΡΙΩΣ ΦΑΚΕΛΟΥ.

α) Φάκελος με την ένδειξη "**ΔΙΚΑΙΟΛΟΓΗΤΙΚΑ ΣΥΜΜΕΤΟΧΗΣ**" που περιλαμβάνει τα παρακάτω δικαιολογητικά:

**A.** Πιστοποιητικό που εκδίδεται από αρμόδια κατά περίπτωση αρχή, από το οποίο να προκύπτει ότι κατά την ημερομηνία υποβολής της προσφοράς τους, είναι ενήμεροι ως προς τις υποχρεώσεις τους που αφορούν τις **εισφορές κοινωνικής ασφάλισης** (κύριας και επικουρικής).

**B.** Πιστοποιητικό που εκδίδεται από αρμόδια κατά περίπτωση αρχή, από το οποίο να προκύπτει ότι κατά την ημερομηνία υποβολής της προσφοράς τους, είναι ενήμεροι ως προς τις **φορολογικές υποχρεώσεις** τους.

**Γ.** Υπεύθυνη δήλωση της παρ. 4 του άρθρου 8 του ν. 1599/1986, όπως εκάστοτε ισχύει, στην οποία ο προσφέρων θα δηλώνει:

1. Δεν έχει αποκλεισθεί η συμμετοχή του σε διαγωνισμούς του δημοσίου.

2. Δεν έχει κηρυχθεί έκπτωτος από ανάθεση παρόμοιου έργου.

3. Οι τυχόν νομικοί περιορισμοί λειτουργίας της επιχείρησης.

4. Δεν έχει υποπέσει σε σοβαρό παράπτωμα κατά την άσκηση της επαγγελματικής του δραστηριότητας.

5. Δεν έχει καταδικαστεί με αμετάκλητη απόφαση για κάποιο αδίκημα από τα αναφερόμενα στην περίπτωση (1) του εδ. α της παρ. 2 του άρθρου 6 του ΠΔ 118/2007 ήτοι: συμμετοχή σε εγκληματική οργάνωση, δωροδοκία, απάτη, νομιμοποίηση εσόδων από παράνομη δραστηριότητα, για κάποιο από τα αδικήματα της υπεξαίρεσης, της απάτης, της εκβίασης, της πλαστογραφίας, της ψευδορκίας, της δωροδοκίας, της δόλιας χρεοκοπίας.

6. Δεν τελεί σε πτώχευση και σε διαδικασία κήρυξης πτώχευσης.

7. Είναι εγγεγραμμένος στο οικείο επαγγελματικό επιμελητήριο.

8. Ως προς τα νομικά πρόσωπα, ότι δεν τελούν σε κάποια από τις αναφερόμενες στην περ. (2) του εδ. γ' της παρ. 2 του άρθρου 6 του Π.Δ. 118/2007 κατάσταση και συγκεκριμένα ότι δεν τελούν υπό κοινή εκκαθάριση του κ.ν. 2190/1920, όπως εκάστοτε ισχύει, ή ειδική εκκαθάριση του ν. 1892/1990 (Α'101), όπως εκάστοτε ισχύει και, επίσης, ότι δεν τελούν υπό διαδικασία έκδοσης απόφασης κοινής ή ειδικής εκκαθάρισης των ανωτέρω νομοθετημάτων.

9. Ότι η προσφορά συντάχθηκε σύμφωνα με τους όρους της παρούσας προκήρυξης της οποίας έλαβε γνώση και ότι αποδέχεται ανεπιφύλακτα τους όρους της.

**Δ.** Τα νομιμοποιητικά έγγραφα κάθε συμμετέχοντος, όπως το ΦΕΚ ίδρυσης και τις τροποποιήσεις του (για διαγωνιζομένους με μορφή Α.Ε. & Ε.Π.Ε.), αντίγραφο ή απόσπασμα του καταστατικού των διαγωνιζομένων και των τροποποιήσεών του (για Ο.Ε. & Ε.Ε.).

Στοιχεία και έγγραφα από τα οποία πρέπει να προκύπτουν τα μέλη του Δ.Σ., τα υπόλοιπα πρόσωπα που έχουν δικαίωμα να δεσμεύουν με την υπογραφή τους την Ε.Ε. και τα έγγραφα νομιμοποίησης αυτών, αν αυτό δεν προκύπτει ευθέως από το καταστατικό, αναλόγως με την νομική μορφή των εταιρειών ή κάθε άλλου νομικού προσώπου.

**Ε.** Παραστατικό εκπροσώπησης, εφόσον οι προμηθευτές συμμετέχουν στο διαγωνισμό με εκπρόσωπό τους.

β) Φάκελος με την ένδειξη **"ΤΕΧΝΙΚΗ ΠΡΟΣΦΟΡΑ"** που περιλαμβάνει: 1) τα σχετικά έγγραφα νόμιμα επικυρωμένα, που να αποδεικνύουν ότι ο υποψήφιος ανάδοχος διαθέτει όλα όσα προβλέπονται στην παράγραφο 5 των ΤΕΧΝΙΚΩΝ ΠΡΟΔΙΑΓΡΑΦΩΝ, 2) υπεύθυνη δήλωση όπου θα δηλώνει ότι αποδέχεται όλους τους όρους και τεχνικές προδιαγραφές της ανακοίνωσης του διαγωνισμού, 3) την τεχνική περιγραφή όπου θα περιγράφονται όλα όσα ζητούνται στο κεφάλαιο των ΤΕΧΝΙΚΩΝ ΠΡΟΔΙΑΓΡΑΦΩΝ.

γ) Τα οικονομικά στοιχεία της προσφοράς τοποθετούνται επί ποινή απορρίψεως, σε χωριστό σφραγισμένο φάκελο, επίσης μέσα στον κυρίως φάκελο, με την ένδειξη **"ΟΙΚΟΝΟΜΙΚΗ ΠΡΟΣΦΟΡΑ"**. **Στην οικονομική προσφορά θα αναφέρεται το αιτούμενο μηνιαίο ποσό, καθώς και το συνολικό ποσό που θα προκύπτει για χρονικό διάστημα ενός έτους.**

**Κριτήριο κατακύρωσης η χαμηλότερη τιμή.** Προσφορά που θέτει όρο αναπροσαρμογής, απορρίπτεται ως απαράδεκτη. **Οι προσφορές ισχύουν** και δεσμεύουν τους προσφέροντες στο διαγωνισμό **για εκατόν είκοσι (120) ημέρες** από την επόμενη ημέρα της ημερομηνίας διενέργειας του διαγωνισμού.

Οι κωδικοί πρόσβασης στο τηλεφωνικό δίκτυο του ΤΕΙ ΗΠΕΙΡΟΥ θα δοθούν στον ανάδοχο από το Κέντρο Δικτύων με την έναρξη του συμβολαίου συντήρησης. Αλλαγές των κωδικών αυτών θα γίνονται μόνο από το ΤΕΙ ΗΠΕΙΡΟΥ το οποίο διατηρεί στο ακέραιο τα δικαιώματα πρόσβασης -παρέμβασης - τροποποίησης των χαρακτηριστικών των εσωτερικών του δικτύου του. Υποχρέωση του ΤΕΙ ΗΠΕΙΡΟΥ αποτελεί η άμεση ενημέρωση του συντηρητή για τυχόν παρόμοιες τροποποιήσεις.

## **ΔΙΕΝΕΡΓΕΙΑ ΔΙΑΓΩΝΙΣΜΟΥ ΚΑΙ ΑΞΙΟΛΟΓΗΣΗ ΠΡΟΣΦΟΡΩΝ**

Η αποσφράγιση των προσφορών γίνεται δημόσια ενώπιων της Επιτροπής Διενέργειας του Διαγωνισμού.

Η Επιτροπή Διενέργειας του Διαγωνισμού και Αξιολόγησης των προσφορών προβαίνει στη διαδικασία αποσφράγισης των προσφορών ως εξής:

α) Αποσφραγίζεται ο κυρίως φάκελος.

β) Αποσφραγίζονται οι φάκελοι των Δικαιολογητικών και της Τεχνικής Προσφοράς και μονογράφονται και σφραγίζονται οι Πρωτότυποι φάκελοι κατά φύλλο από όλα τα μέλη της Επιτροπής Διενέργειας.

γ) Ο φάκελος της οικονομικής προσφοράς θα αποσφραγισθεί μετά την τυπική αποδοχή της τεχνικής προσφοράς. Ο πρωτότυπος φάκελος θα μονογραφεί κατά φύλλο από όλα τα μέλη της Επιτροπής Διενέργειας.

δ) Οι φάκελοι των οικονομικών προσφορών, για όσες τεχνικές προσφορές δεν κρίθηκαν αποδεκτές δεν αποσφραγίζονται αλλά επιστρέφονται.

Η καθαρή τιμή (χωρίς ΦΠΑ) θα λαμβάνεται υπόψη για τη σύγκριση των προσφορών.

Εφόσον διαπιστωθούν ισότιμες προσφορές, η Επιτροπή Διενέργειας του διαγωνισμού πραγματοποιεί επιτόπου κλήρωση για την ανάδειξη μειοδότη. Στην κλήρωση παρευρίσκονται όλοι οι προμηθευτές που πρόσφεραν ισότιμες προσφορές.

Για όλα τα παραπάνω η Επιτροπή Διενέργειας και Αξιολόγησης καταρτίζει πρακτικό, το οποίο παραδίδει στο Τμήμα Προμηθειών & Περιουσίας, εις διπλούν. Το πρακτικό προωθείται προς τη Συνέλευση του ΤΕΙ Ηπείρου για την κατακύρωση του τελικού αποτελέσματος του διαγωνισμού.

Η ανακοίνωση της κατακύρωσης στον ανάδοχο θα γίνει εγγράφως από το ΤΕΙ Ηπείρου. Στην ανακοίνωση της κατακύρωσης θα ορίζεται η προθεσμία, εντός της οποίας ο ανάδοχος θα πρέπει να προσέλθει για την υπογραφή της σύμβασης με την προσκόμιση των δικαιολογητικών της παρ. 2 του άρθρου 6 του ΠΔ 118/2007.

## **ΠΛΗΡΩΜΗ**

Ο προμηθευτής στον οποίο θα γίνει η κατακύρωση, υποχρεούται να καταθέσει **εγγύηση καλής εκτέλεσης** των όρων της σύμβασης, το ύψος της οποίας αντιστοιχεί σε ποσοστό 5% της συνολικής συμβατικής αξίας,

16PROC004290985 2016-04-25  
χωρίς τον ΦΠΑ. Ο χρόνος ισχύος της ενγύησης θα είναι μεγαλύτερος κατά δύο (2) μήνες από τον συμβατικό χρόνο υλοποίησης της σύμβασης.

Η πληρωμή του αναδόχου θα γίνεται ανά τρίμηνο και αφού εκδοθεί βεβαίωση για τη σωστή εκτέλεση των εργασιών από αρμόδια επιτροπή παραλαβής του ΤΕΙ Ηπείρου, με χρηματικό ένταλμα πληρωμής, κατόπιν προσκομίσεως τιμολογίου, βεβαίωσης ασφαλιστικής ενημερότητας από το Ι.Κ.Α., καθώς και φορολογικής ενημερότητας.

Τον προμηθευτή βαρύνουν οι νόμιμες κρατήσεις. Γίνεται παρακράτηση φόρου σύμφωνα με τις διατάξεις του Ν. 2198/22-3-94, άρθρο 24, επί της αξίας του τιμολογίου χωρίς ΦΠΑ και χωρίς τις κρατήσεις. Ο Φ.Π.Α. βαρύνει το Τ.Ε.Ι. Ηπείρου. Επίσης με το άρθρο 4 του Ν. 4013/2011 για τις λειτουργικές ανάγκες της Ενιαίας Ανεξάρτητης Αρχής Δημοσίων Συμβάσεων, επιβάλλεται κράτηση ύψους 0,10% η οποία υπολογίζεται επί της αξίας εκτός ΦΠΑ της αρχικής καθώς και κάθε συμπληρωματικής σύμβασης.

### **ΛΟΙΠΟΙ ΟΡΟΙ**

Οι προσφορές θα υποβληθούν στην Ελληνική γλώσσα.

Η συμμετοχή στο διαγωνισμό, συνεπάγεται αυτόματα και την πλήρη και ανεπιφύλακτη αποδοχή από το διαγωνιζόμενο όλων των όρων της ανακοίνωσης, καθώς και των διατάξεων περί προμηθειών του Δημοσίου.

Η μέγιστη δαπάνη ανέρχεται στο ποσό των «12.000,00» ευρώ συμπεριλαμβανομένου του ΦΠΑ και θα βαρύνει τις πιστώσεις του προγράμματος Δημοσίων Επενδύσεων 2016 με κωδικό έργου 2014ΣΕ54300013, σύμφωνα με τον προϋπολογισμό Δημοσίων Επενδύσεων του ΤΕΙ Ηπείρου οικονομικού έτους 2016 και ΚΑΕ 9325.

Οι ενδιαφερόμενοι μπορούν να παίρνουν περισσότερες πληροφορίες από το Τμήμα Προμηθειών & Περιουσίας του ΤΕΙ Ηπείρου στα τηλέφωνα 2681050005 & 2681050024, καθώς και από το Κέντρο Δικτύων στο τηλέφωνο 2681050500.

Η παρούσα ανακοίνωση καθώς και οι τεχνικές προδιαγραφές είναι αναρτημένα στην ιστοσελίδα του ΤΕΙ Ηπείρου [www.teiep.gr](http://www.teiep.gr) (Ανακοινώσεις).

Κάθε διαφορά που θα προκύπτει, μεταξύ του αναδόχου και του ΤΕΙ Ηπείρου από τη σύμβαση που θα υπογραφεί, θα επιλύεται από το αρμόδιο συλλογικό όργανο του ΤΕΙ Ηπείρου ή από τα Δικαστήρια Άρτας

### **Εσωτερική Διανομή:**

1. Τμήμα Διοικητικής Μέριμνας και Πρωτοκόλλου.
2. Τμήμα Προμηθειών & Περιουσίας.
3. Κέντρο Δικτύων.

**Ο Πρόεδρος του ΤΕΙ Ηπείρου (\*)**

**Ευριπίδης Γλαβάς  
Καθηγητής**

(\*) Η υπογραφή έχει τεθεί στο πρωτότυπο που τηρείται στο αρχείο του Ιδρύματος.

**ΤΕΧΝΙΚΕΣ ΠΡΟΔΙΑΓΡΑΦΕΣ ΑΝΑΚΟΙΝΩΣΗΣ 14/2016****1. ΣΚΟΠΟΣ**

Σκοπός του εν λόγω πρόχειρου διαγωνισμού είναι η παροχή ενός ολοκληρωμένου συνόλου υπηρεσιών υποστήριξης – οι οποίες περιγράφονται αναλυτικά παρακάτω - **ώστε το ενιαίο σύστημα εξυπηρέτησης φωνής** που αποτελείται από τον ενεργό εξοπλισμό των τηλεφωνικών συστημάτων του οίκου ALCATEL-LUCENT & την εφαρμογή voice portal (φωνητικής πύλης ) που έχει ήδη προμηθευτεί το ΤΕΙ ΗΠΕΙΡΟΥ να λειτουργεί ικανοποιητικά για τις επιχειρησιακές ανάγκες του ΤΕΙ ΗΠΕΙΡΟΥ και με βάση τις προδιαγραφές των κατασκευαστικών οίκων

**2. ΠΕΡΙΓΡΑΦΗ ΤΟΥ ΠΡΟΣ ΣΥΝΤΗΡΗΣΗ ΕΞΟΠΛΙΣΜΟΥ-ΛΟΓΙΣΜΙΚΟΥ**

2.1. Ο τηλεπικοινωνιακός εξοπλισμός που θα συντηρείται παρουσιάζεται στον παρακάτω πίνακα Α

<i>α/α</i>	<i>ΠΕΡΙΓΡΑΦΗ(Τ-Κ ALCATEL-LUCENT)</i>	<i>ΔΙΕΥΘΥΝΣΗ ΛΕΙΤΟΥΡΓΙΑΣ</i>
1	<i>ALCATEL Omni PCX Enterprice</i>	CAMPUS ΤΕΙ ΗΠΕΙΡΟΥ Κωστακιοί Άρτας
2	<i>ALCATEL Omni PCX Enterprice</i>	ΔΙΟΙΚΗΤΗΡΙΟ ΤΕΙ ΗΠΕΙΡΟΥ Γέφυρα Άρτας
3	<i>ALCATEL Omni PCX Enterprice</i>	ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ ΙΩΑΝΝΙΝΩΝ 4ο χλμ Εθνικής Οδού Ιωαννίνων Αθηνών
4	<i>ALCATEL Omni PCX Enterprice</i>	ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ ΠΡΕΒΕΖΑΣ Ψαθάκι, Πρέβεζας
5	<i>ALCATEL Omni PCX Enterprice</i>	ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ ΗΓΟΥΜΕΝΙΤΣΑΣ Ειρήνης και Φιλίας 1, Ηγουμενίτσα

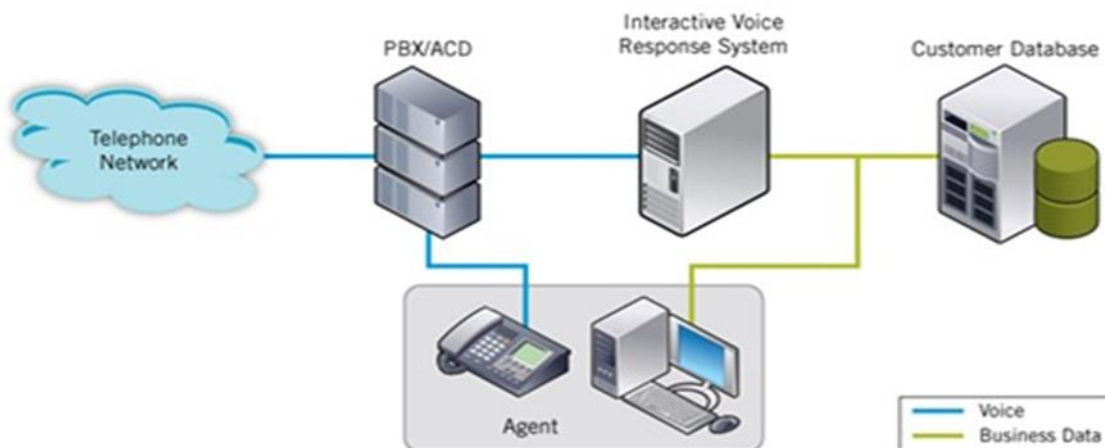
Πίνακας Α : ΤΗΛΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΑΚΟΣ ΕΞΟΠΛΙΣΜΟΣ

- a. Η εφαρμογή της φωνητικής πύλης λαμβάνει τις εισερχόμενες κλήσεις μέσω του τηλεφωνικού κέντρου( PBX/ACD), οι οποίες φτάνουν στον server που φιλοξενεί την εφαρμογή (interactive voice response system), με ip κανάλια ταυτόχρονης επικοινωνίας  
Τα συστήματα διασυνδέονται μεταξύ τους μέσω του ιδιωτικού ip δικτύου του ΤΕΙ ΗΠΕΙΡΟΥ.

Ο ζωντανός που φιλοξενεί την εφαρμογή της φωνητικής πύλης(interactive voice response system) συνδέεται επίσης και με την βάση δεδομένων του ΤΕΙ ΗΠΕΙΡΟΥ(Customer database), από όπου παίρνει στοιχεία τα οποία επεξεργάζεται.

Τα συστήματα αλληλοεπιδρούν συνεχώς μεταξύ τους on real time. Η εφαρμογή είναι πλήρως επεκτάσιμη σε όλα τα επίπεδα.

**Το block διάγραμμα της λύσης φαίνεται στο παρακάτω σχήμα**



Οι υπηρεσίες της συντήρησης – υποστηρίξης που περιγράφονται αναλυτικά παρακάτω αναφέρονται:

1. στον ενεργό εξοπλισμό των τ-συστημάτων του οίκου ALCATEL-LUCENT &
2. στην εφαρμογή – λογισμικό της φωνητικής πύλης του οίκου MEDIATEL DATA

Παρακαλούμε οι ενδιαφερόμενοι να επικοινωνήσουν με την Υπηρεσία μας, το αργότερο 3ημέρες πριν από την ημερομηνία κατάθεσης των προσφορών στα Τηλέφωνα επικοινωνίας : **2681050500 κατά τις ώρες 08:30 έως 14:00, ώστε να παραλάβουν τα ορς των τηλεφωνικών κέντρων, προκειμένου να λάβουν ακριβή γνώση για τον συντηρούμενο εξοπλισμό**

### **3. ΧΡΟΝΟΙ ΑΝΤΑΠΟΚΡΙΣΗΣ**

Οι απαιτούμενοι χρόνοι απόκρισης, **με ποινή αποκλεισμού**, είναι αυτοί που περιγράφονται στον παρακάτω πίνακα

Χρόνος τηλεφωνικής απόκρισης σε ώρες	Χρόνος απόκρισης με ανταλλακτικό ή εφεδρικό εξοπλισμό σε ώρες	Χρόνος αποκατάστασης σε ώρες
1	8	24

**Πίνακας Β : ΧΡΟΝΟΙ ΑΠΟΚΡΙΣΗΣ**

Οι χρόνοι του παραπάνω πίνακα Β, αφορούν όλες τις ημέρες της εβδομάδας και του έτους χωρίς εξαίρεση.

16PROC004290985 2016-04-25

Οι τηλεφωνικές κλήσεις προς το Τμήμα Τεχνική Υποστήριξης του αναδόχου θα μπορούν να γίνονται μεταξύ των ωρών 7:00 και 23:00 (όλες τις ημέρες τις βδομάδας και για όλο το έτος), **με ποινή αποκλεισμού**. Το ωράριο επίσκεψης του τεχνικού στους χώρους του ΤΕΙ ΗΠΕΙΡΟΥ θα είναι μεταξύ των ωρών 7:30 και 15:00, εκτός των περιπτώσεων όπου θα μπορεί κατόπιν συνεννόησης να επεκταθεί μέχρι και τις 20:00.

#### ΕΠΕΞΗΓΗΣΕΙΣ

- Ο χρόνος τηλεφωνικής απόκρισης, είναι ο χρόνος σε ώρες, που μεσολαβεί μεταξύ μιας τηλεφωνικής κλήσης μέχρι την τηλεφωνική απάντηση από πιστοποιημένο τεχνικό.
- Ο χρόνος απόκρισης με ανταλλακτικό ή εφεδρικό εξοπλισμό, είναι ο χρόνος σε ώρες, που μεσολαβεί μεταξύ μιας τηλεφωνικής κλήσης μέχρι την επίσκεψη πιστοποιημένου τεχνικού στα γραφεία του ΤΕΙ ΗΠΕΙΡΟΥ, με ανταλλακτικό ή εφεδρικό εξοπλισμό.
- Χρόνος αποκατάστασης, είναι ο χρόνος σε ώρες, που μεσολαβεί μεταξύ μιας τηλεφωνικής κλήσης μέχρι την αποκατάσταση της βλάβης.

#### **4. ΠΕΡΙΓΡΑΦΗ ΤΩΝ ΠΑΡΕΧΟΜΕΝΩΝ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ ΥΠΟΣΤΗΡΙΞΗΣ**

Οι υπηρεσίες που ζητούνται και που θα περιλαμβάνονται στο βασικό τίμημα της σύμβασης συντήρησης, θα πρέπει να περιλαμβάνουν, **με ποινή αποκλεισμού**, τα κάτωθι:

- A. **Προληπτική συντήρηση**, θα προβλέπεται μία (1) ανά έτος, όλου του εξοπλισμού των τηλεφωνικών κέντρων σε πρόγραμμα που θα γνωστοποιηθεί εγκαίρως στο Κέντρο Δικτύων του ΤΕΙ ΗΠΕΙΡΟΥ μετά την υπογραφή της σύμβασης. Η προληπτική συντήρηση θα περιλαμβάνει ενδεχόμενο καθαρισμό των μονάδων και διαγνωστικό έλεγχο λαθών και τυχόν δυσλειτουργίες. Μετά το τέλος του προγράμματος προληπτικής συντήρησης θα παραδοθεί φύλλο ελέγχου ξεχωριστά για κάθε τηλεφωνικό κέντρο.
- B. **Επανορθωτική-διορθωτική συντήρηση**, θα προβλέπει την επιδιόρθωση της βλάβης και την αποκατάσταση της λειτουργίας και με επί τόπου επίσκεψη τεχνικού και αντικατάσταση μέρους ή όλου του εξοπλισμού, **χωρίς επιπλέον δαπάνη για το ΤΕΙ Ηπείρου**, εφόσον αυτό απαιτείται. Στην περίπτωση που ο εξοπλισμός δεν είναι δυνατόν να επισκευασθεί επί τόπου, θα αντικαθίσταται με εφεδρικό εξοπλισμό (που θα πρέπει να καλύπτει πλήρως τις λειτουργικές ανάγκες της εγκατάστασης),
- C. **Παροχή ανταλλακτικών και υλικών**. Τα ανταλλακτικά τα οποία θα απαιτηθούν κατά τη συνολική διάρκεια της σύμβασης θα πρέπει να είναι καινούρια ή επισκευασμένα με πιστοποίηση του Οίκου Alcatel\_Lucent. Ο ανάδοχος υποχρεούται να συντηρεί το σύνολο του εξοπλισμού της σύμβασης για όλο το χρονικό διάστημα αυτής ανεξάρτητα από το αν ο συγκεκριμένος εξοπλισμός εξακολουθεί να υποστηρίζεται σε ανταλλακτικά από τον Κατασκευαστή Οίκο Alcatel\_Lucent. Απαιτείται, **επί ποινή αποκλεισμού**- βεβαίωση διαθεσιμότητας ανταλλακτικών από τον προμηθευτή για όλη τη διάρκεια της σύμβασης. Το κόστος προμήθειας των ανταλλακτικών θα βαρύνει τον προμηθευτή.
- D. **Διερεύνηση προβλημάτων**, - σε όποιους παράγοντες και αν οφείλονται - σε συνεργασία με τους μηχανικούς του ΤΕΙ ΗΠΕΙΡΟΥ ακόμη και εάν αυτό οφείλεται σε τρίτους παράγοντες (π.χ. ΟΤΕ, εναλλακτικοί, κλπ).
- E. **Administration** για τα τηλεφωνικά κέντρα. Η υπηρεσία Administration καλύπτει κατ' ελάχιστον τα εξής:
- I. Όλες τις αλλαγές προγραμματισμού που αφορούν λειτουργικές δυνατότητες του εξοπλισμού, έτσι ώστε να λειτουργεί ικανοποιητικά σύμφωνα με τις εκάστοτε μεταβαλλόμενες επιχειρησιακές ανάγκες του ΤΕΙ ΗΠΕΙΡΟΥ,



16PROC004290985-2016-04-25  
II. Την τήρηση πλήρους ενημερωμένου αρχείου με όλα τα τεχνικά στοιχεία δομής και εγκατάστασης του εξοπλισμού.

III. Την δωρεάν παροχή πληροφοριών Help Desk μέσω τηλεφώνου.

F. **ΑΝΑΒΑΘΜΙΣΗ** συστημάτων στην τελευταία έκδοση λογισμικού. Η υπηρεσία αφορά την **προμήθεια, εγκατάσταση, και θέση σε λειτουργία** του απαραίτητου λογισμικού ή υλικού ώστε οι κόμβοι που αναφέρονται στον **ΠΙΝΑΚΑ Α** να λειτουργούν στην **τελευταία έκδοση λογισμικού** την οποία ανακοινώνει στην αγορά κάθε φορά ο κατασκευαστικός οίκος ALCATEL-LUCENT.

#### 5. ΠΡΟΔΙΑΓΡΑΦΕΣ & ΠΙΣΤΟΠΟΙΗΤΙΚΑ ΣΥΝΕΡΓΑΤΗ - ΠΡΟΜΗΘΕΥΤΗ

Ο υποψήφιος ανάδοχος θα πρέπει, (επί ποινή αποκλεισμού) να:

1. **είναι πιστοποιημένος ως business partner(συνεργάτης) του οίκου ALCATEL LUCENT.**

2. να διαθέτει:

A) Έναν (1) πιστοποιημένο μηχανικό από τον οίκο ALCATEL-LUCENT,

- Στο τηλεπικοινωνιακό σύστημα του οίκου ALCATEL-LUCENT ΟΧΕ, στην έκδοση OmniPCX Enterprise R6.x IP, **σαν Certified System Expert(ACSE),**

- Στο τηλεπικοινωνιακό σύστημα του οίκου ALCATEL-LUCENT ΟΧΕ, στην έκδοση OmniPCX Enterprise R7.x Advance IP, **σαν Certified System Expert(ACSE),**

- Στο τηλεπικοινωνιακό σύστημα του οίκου ALCATEL-LUCENT ΟΧΕ, στην έκδοση OmniPCX Enterprise Corporate R9, **σαν Certified System Expert(ACSE),**

- Στο τηλεπικοινωνιακό σύστημα του οίκου ALCATEL-LUCENT ΟΧΕ, στην έκδοση OmniPCX Enterprise Corporate R10, **σαν Certified System Expert(ACSE),**

- Στην εφαρμογή διαχείρισης της καταγραφής τηλεφωνικών κλήσεων, Omnivista 4760 R5, **σαν Certified Field Expert(ACFE),**

3) **είναι πιστοποιημένος ως business partner (συνεργάτης) του οίκου MEDIATEL DATA.**

### **ΓΕΝΙΚΟΙ ΟΡΟΙ**

1. Ο Προμηθευτής θα πρέπει να δηλώσει εγγράφως ότι αποδέχεται όλους τους όρους και προδιαγραφές της διακήρυξης διαφορετικά η προσφορά του απορρίπτεται.
2. Σε περίπτωση ένωσης / υπεργολαβίας προμηθευτών θα πρέπει επί ποινή αποκλεισμού όλα τα μέλη της ένωσης / υπεργολαβίας να πληρούν τις ΠΡΟΔΙΑΓΡΑΦΕΣ του άρθρου 5.
3. Οι κωδικοί πρόσβασης στο τηλεφωνικό δίκτυο του ΤΕΙ ΗΠΕΙΡΟΥ θα δοθούν στον ανάδοχο από το Κέντρο Δικτύων με την έναρξη του συμβολαίου συντήρησης. Αλλαγές των κωδικών αυτών θα γίνονται μόνο από το ΤΕΙ ΗΠΕΙΡΟΥ το οποίο διατηρεί στο ακέραιο τα δικαιώματα πρόσβασης -παρέμβασης - τροποποίησης των χαρακτηριστικών των εσωτερικών του δικτύου του. Υποχρέωση του ΤΕΙ ΗΠΕΙΡΟΥ αποτελεί η άμεση ενημέρωση του συντηρητή για τυχόν παρόμοιες τροποποιήσεις.