



ΕΛΛΗΝΙΚΗ ΔΗΜΟΚΡΑΤΙΑ
ΝΟΜΟΣ ΑΤΤΙΚΗΣ
ΔΗΜΟΣ ΧΑΛΑΝΔΡΙΟΥ
ΔΙΕΥΘΥΝΣΗ ΠΡΟΓΡΑΜΜΑΤΙΣΜΟΥ,
ΟΡΓΑΝΩΣΗΣ και ΠΛΗΡΟΦΟΡΙΚΗΣ
Τμήμα Πληροφορικής & Νέων
Τεχνολογιών

Διεύθυνση: Αγ.Γεωργίου 30 & Αριστείδου
 15234, Χαλάνδρι
 Πληροφορίες: Σιδέρη Θεοφανή
 Τηλ.: 213 2023889
 Ηλ.διεύθυνση: pliroforiki@halandri.gr

ΤΙΤΛΟΣ: «ΥΠΗΡΕΣΙΕΣ ΣΥΝΤΗΡΗΣΗΣ
ΤΗΛΕΦΩΝΙΚΩΝ ΚΕΝΤΡΩΝ»

Α.Μ.: 181/2020

Προϋπολογισμός: 4.992,00€
 (συμπεριλαμβανομένου του ΦΠΑ 24%)

CPV: 50334130-5

ΤΕΧΝΙΚΗ ΕΚΘΕΣΗ

Η παρούσα μελέτη αφορά την υπηρεσία συντήρησης και υποστήριξη των τηλεφωνικών κέντρων του Δήμου Χαλανδρίου και αποτελείται από τρεις ΟΜΑΔΕΣ (Α', Β' και Γ') ανάλογα με τον τύπο του κάθε τηλεφωνικού κέντρου. Τα τηλεφωνικά κέντρα στεγάζονται στα παρακάτω κτίρια:

1. Κεντρικό Δημαρχείο και κτίριο Διεύθυνσης Τεχνικής Υπηρεσίας (ΟΜΑΔΑ Α')
2. Συμβουλευτικό Κέντρο Προληπτικής Ιατρικής (ΟΜΑΔΑ Α')
3. Αετοπούλειο Πολιτιστικό Κέντρο (ΟΜΑΔΑ Α')
4. Διεύθυνση Διαχείρισης Απορριμμάτων και Ανακύκλωσης – Δνση Περιβάλλοντος (ΟΜΑΔΑ Α')
5. Κοινωνικές Δομές – Διεύθυνση Κοινωνικής Μέριμνας (ΟΜΑΔΑ Β')
6. Διεύθυνση Προσχολικής Αγωγής - 5^ο τμήμα προσχολικής αγωγής (ΟΜΑΔΑ Γ')

Προσφορές γίνονται δεκτές για το σύνολο των ειδών ή ξεχωριστά ΑΝΑ ΟΜΑΔΑ.

Το συνολικό ύψος της δαπάνης θα ανέλθει στο ποσό των 4.992,00€ (τεσσάρων χιλιάδων εννιακοσίων ενενήντα δύο ευρώ) συμπεριλαμβανομένου Φ.Π.Α. 24% και θα βαρύνει τους Κ.Α. του Ο.Ε. 2020 και τους αντίστοιχους του 2021 όπως αναφέρονται στον πίνακα που ακολουθεί:

ΟΜΑΔΑ	Κ.Α.	ΥΠΗΡΕΣΙΑ	ΠΟΣΟ 2020	ΠΟΣΟ 2021	ΣΥΝΟΛΟ
ΟΜΑΔΑ Α'	10.6265.14	Υπηρεσία συντήρησης τηλεφωνικών κέντρων	10,00€	1.710,00€	1.720,00€
	15.6265.08	Συντήρηση τηλεφωνικών κέντρων	10,00€	1.090,00€	1.100,00€
	20.6265.03	Συντήρηση τηλεφωνικών κέντρων	10,00€	290,00€	300,00€
ΟΜΑΔΑ Β'	15.6265.08	Συντήρηση τηλεφωνικών κέντρων	10,00€	1.362,00€	1.372,00€

ΟΜΑΔΑ Γ'	15.6265.08 Συντήρηση τηλεφωνικών κέντρων	Συντήρηση και τεχνική υποστήριξη τηλεφωνικού κέντρου Panasonic Διεύθυνσης Προσχολικής Αγωγής	10,00€	490,00€	500,00€
ΣΥΝΟΛΟ:			50,00€	4.942,00€	4.992,00€

Κωδικός CPV: 50334130-5 «Υπηρεσίες επισκευής και συντήρησης τηλεφωνικών κέντρων»

Χαλάνδρι, 30/11/2020

Η ΣΥΝΤΑΞΑΣΑ
ΠΡΟΪΣΤΑΜΕΝΗ ΤΟΥ ΤΜΗΜΑΤΟΣ
ΠΛΗΡΟΦΟΡΙΚΗΣ ΚΑΙ ΝΕΩΝ ΤΕΧΝΟΛΟΓΙΩΝ

ΣΙΔΕΡΗ ΘΕΟΦΑΝΗ



ΕΛΛΗΝΙΚΗ ΔΗΜΟΚΡΑΤΙΑ
ΝΟΜΟΣ ΑΤΤΙΚΗΣ
ΔΗΜΟΣ ΧΑΛΑΝΔΡΙΟΥ
ΔΙΕΥΘΥΝΣΗ ΠΡΟΓΡΑΜΜΑΤΙΣΜΟΥ,
ΟΡΓΑΝΩΣΗΣ και ΠΛΗΡΟΦΟΡΙΚΗΣ
Τμήμα Πληροφορικής & Νέων
Τεχνολογιών

Διεύθυνση: Αγ.Γεωργίου 30 & Αριστείδου
 15234, Χαλάνδρι
 Πληροφορίες: Σιδέρη Θεοφανή
 Τηλ.: 213 2023889
 Ηλ.διεύθυνση: pliroforiki@halandri.gr

ΤΙΤΛΟΣ: «ΥΠΗΡΕΣΙΕΣ ΣΥΝΤΗΡΗΣΗΣ
ΤΗΛΕΦΩΝΙΚΩΝ ΚΕΝΤΡΩΝ»

Α.Μ.: 181/2020

Προϋπολογισμός: 4.992,00€
 (συμπεριλαμβανομένου του ΦΠΑ 24%)

CPV: 50334130-5

ΕΝΔΕΙΚΤΙΚΟΣ ΠΡΟΫΠΟΛΟΓΙΣΜΟΣ ΟΜΑΔΑΣ Α' - ΣΥΝΤΗΡΗΣΗ ΚΑΙ ΤΕΧΝΙΚΗ ΥΠΟΣΤΗΡΙΞΗ
ΤΗΛΕΦΩΝΙΚΩΝ ΚΕΝΤΡΩΝ ALCATEL-LUCENT

A/A	K.A.	ΕΙΔΟΣ	ΠΟΣΟΤΗΤΑ	ΤΙΜΗ ΜΟΝΑΔΟΣ (χωρίς ΦΠΑ)	ΣΥΝΟΛΟ (χωρίς ΦΠΑ)
1	10.6265.14	Συντήρηση και τεχνική υποστήριξη τηλεφωνικού κέντρου ALCATEL-LUCENT Κεντρικού Δημαρχείου	1	887,10€	887,10€
2	15.6265.08	Συντήρηση και τεχνική υποστήριξη τηλεφωνικών κέντρων ALCATEL-LUCENT Αετοπουλίου Πολιτιστικού Κέντρου - ΣΚΕΠΙ	1	887,10€	887,10€
3	20.6265.03	Συντήρηση και τεχνική υποστήριξη τηλεφωνικού κέντρου ALCATEL-LUCENT Δνσεων Διαχείρισης Απορ.& Ανακύκλωσης / Περιβάλλοντος	1	241,93€	241,93€
4	10.6265.14	Τεχνική υποστήριξη Προγραμματισμού και έκτακτων αναγκών τηλεφωνικού κέντρου Κεντρικού Δημαρχείου (σε εργατώρες)	10	50,00€	500,00€
ΣΥΝΟΛΟ:					2.516,13€
ΑΞΙΑ ΦΠΑ 24%:					603,87€
ΓΕΝΙΚΟ ΣΥΝΟΛΟ:					3.120,00€

ΕΝΔΕΙΚΤΙΚΟΣ ΠΡΟΫΠΟΛΟΓΙΣΜΟΣ ΟΜΑΔΑΣ Β' - ΣΥΝΤΗΡΗΣΗ ΚΑΙ ΤΕΧΝΙΚΗ ΥΠΟΣΤΗΡΙΞΗ
ΤΗΛΕΦΩΝΙΚΟΥ ΚΕΝΤΡΟΥ MATRIX

A/A	K.A.	ΕΙΔΟΣ	ΠΟΣΟΤΗΤΑ	ΤΙΜΗ ΜΟΝΑΔΟΣ (χωρίς ΦΠΑ)	ΣΥΝΟΛΟ (χωρίς ΦΠΑ)
1.	15.6265.08	Συντήρηση και τεχνική υποστήριξη τηλεφωνικού κέντρου MATRIX του κτιρίου Κοινωνικών Δομών	1	806,45€	806,45€
2.	15.6265.08	Τεχνική υποστήριξη Προγραμματισμού και έκτακτων αναγκών τηλεφωνικού κέντρου κτιρίου Κοινωνικών Δομών (σε εργατώρες)	6	50,00€	300,00€
ΣΥΝΟΛΟ:					1.106,45€
ΑΞΙΑ ΦΠΑ 24%:					265,55€
ΓΕΝΙΚΟ ΣΥΝΟΛΟ:					1.372,00,€

**ΕΝΔΕΙΚΤΙΚΟΣ ΠΡΟΫΠΟΛΟΓΙΣΜΟΣ ΟΜΑΔΑΣ Γ'- ΣΥΝΤΗΡΗΣΗ ΚΑΙ ΤΕΧΝΙΚΗ ΥΠΟΣΤΗΡΙΞΗ
ΤΗΛΕΦΩΝΙΚΟΥ ΚΕΝΤΡΟΥ PANASONIC**

A/A	K.A.	ΕΙΔΟΣ	ΠΟΣΟΤΗΤΑ	ΤΙΜΗ ΜΟΝΑΔΟΣ (χωρίς ΦΠΑ)	ΣΥΝΟΛΟ (χωρίς ΦΠΑ)
1.	15.6265.08	Συντήρηση και τεχνική υποστήριξη τηλεφωνικού κέντρου Panasonic Διεύθυνσης Προσχολικής Αγωγής	1	403,22€	403,22€
ΣΥΝΟΛΟ:					403,22€
ΑΞΙΑ ΦΠΑ 24%:					96,78€
ΓΕΝΙΚΟ ΣΥΝΟΛΟ:					500,00€

Χαλάνδρι, 30/11/2020

Η ΣΥΝΤΑΞΑΣΑ
ΠΡΟΪΣΤΑΜΕΝΗ ΤΟΥ ΤΜΗΜΑΤΟΣ
ΠΛΗΡΟΦΟΡΙΚΗΣ ΚΑΙ ΝΕΩΝ ΤΕΧΝΟΛΟΓΙΩΝ

Η ΠΡΟΪΣΤΑΜΕΝΗ ΤΗΣ ΔΙΕΥΘΥΝΣΗΣ
ΠΡΟΓΡΑΜΜΑΤΙΣΜΟΥ,
ΟΡΓΑΝΩΣΗΣ & ΠΛΗΡΟΦΟΡΙΚΗΣ

ΣΙΔΕΡΗ ΘΕΟΦΑΝΗ

ΤΟΥΜΠΗ ΒΑΣΙΛΙΚΗ



ΕΛΛΗΝΙΚΗ ΔΗΜΟΚΡΑΤΙΑ
ΝΟΜΟΣ ΑΤΤΙΚΗΣ
ΔΗΜΟΣ ΧΑΛΑΝΔΡΙΟΥ
ΔΙΕΥΘΥΝΣΗ ΠΡΟΓΡΑΜΜΑΤΙΣΜΟΥ,
ΟΡΓΑΝΩΣΗΣ και ΠΛΗΡΟΦΟΡΙΚΗΣ
Τμήμα Πληροφορικής & Νέων
Τεχνολογιών

Διεύθυνση: Αγ.Γεωργίου 30 & Αριστείδου
15234, Χαλάνδρι
Πληροφορίες: Σιδέρη Θεοφανή
Τηλ.: 213 2023889
Ηλ.διεύθυνση: pliroforiki@halandri.gr

ΤΙΤΛΟΣ: «ΥΠΗΡΕΣΙΕΣ ΣΥΝΤΗΡΗΣΗΣ
ΤΗΛΕΦΩΝΙΚΩΝ ΚΕΝΤΡΩΝ»

A.M.: 181/2020

Προϋπολογισμός: 4.992,00€
(συμπεριλαμβανομένου του ΦΠΑ 24%)

CPV: 50334130-5

ΤΕΧΝΙΚΕΣ ΠΡΟΔΙΑΓΡΑΦΕΣ

Η παρούσα μελέτη αποτελείται από τρεις ομάδες, την **ΟΜΑΔΑ Α΄** που αφορά στη συντήρηση και τεχνική υποστήριξη των τηλεφωνικών κέντρων τύπου ALCATEL-LUCENT, την **ΟΜΑΔΑ Β΄** αφορά συντήρηση και τεχνική υποστήριξη του τηλεφωνικού τύπου MATRIX και την **ΟΜΑΔΑ Γ΄** που αφορά συντήρηση και τεχνική υποστήριξη του τηλεφωνικού τύπου PANASONIC.

ΟΜΑΔΑ Α΄ – ΣΥΝΤΗΡΗΣΗ ΚΑΙ ΤΕΧΝΙΚΗ ΥΠΟΣΤΗΡΙΞΗ ΤΗΛΕΦΩΝΙΚΩΝ ΚΕΝΤΡΩΝ ALCATEL-LUCENT

Η συντήρηση και τεχνική υποστήριξη θα αφορά στα παρακάτω:

- Τηλεφωνικό κέντρο του Κεντρικού Δημαρχείου τύπου ALCATEL-LUCENT OMNI PCX ENTERPRISE

ΚΑΡΤΕΣ	ΠΟΣΟΤΗΤΑ
UAI 16-I	5
SLI 16-I	1
PRA T-2	2
CS	1
GD	1
MEX	1

- Επέκταση του άνωθεν στο κτίριο της Διεύθυνσης Τεχνικών Υπηρεσιών

ΚΑΡΤΕΣ	ΠΟΣΟΤΗΤΑ
UAI 16-I	3
SLI 8-I	1
APA 4	1
GD	1

- Τηλεφωνικό κέντρο του Συμβουλευτικού Κέντρου Προληπτικής Ιατρικής τύπου ALCATEL-LUCENT OMNI PCX OFFICE

ΚΑΡΤΕΣ	ΠΟΣΟΤΗΤΑ
UAI 8	1
PowerCPU-EE	1
MIX 2/4/4	1

- Τηλεφωνικό κέντρο του Αετοπουλείου Πολιτιστικού Κέντρου τύπου ALCATEL-LUCENT OMNI PCX OFFICE

ΚΑΡΤΕΣ	ΠΟΣΟΤΗΤΑ
PowerCPU-EE	1
MIX 2/4/4	1

- Τηλεφωνικό κέντρο της Διεύθυνσης Απορριμμάτων & Ανακύκλωσης και της Διεύθυνσης Περιβάλλοντος τύπου ALCATEL-LUCENT OMNI PCX OFFICE

ΚΑΡΤΕΣ	ΠΟΣΟΤΗΤΑ
UAI 4	1
SLI 16-2	3
BRI 8	1
PowerCPU-EE	1

και θα περιλαμβάνει τα παρακάτω:

A.1 Προληπτική συντήρηση:

Θα γίνουν 4 περιοδικές επισκέψεις κατά τη διάρκεια της ετήσιας σύμβασης (στο τέλος του κάθε τριμήνου) από τεχνικό στο χώρο της εγκατάστασης

- για προληπτική συντήρηση
- επιβεβαίωση της καλής κατάστασης του συστήματος
- καταγραφή παρατηρήσεων

θα περιλαμβάνει τα εξής:

- Διαγνωστικό έλεγχο του εξοπλισμού
- Λήψη ενημερωμένου αρχείου back up του προγραμματισμού του Τηλεφωνικού Κέντρου
- Έλεγχο αρχείων (μέγεθος) και διαγραφή όσων δε χρειάζονται
- Έλεγχο ορθής λειτουργίας των τηλεφωνικών γραμμών του κέντρου

A.2 Επανορθωτική συντήρηση:

Θα γίνεται όποτε χρειαστεί:

- Η αποκατάσταση της βλάβης θα γίνεται κατά σειρά:
 - ο τηλεφωνικά
 - ο με απομακρυσμένη σύνδεση
 - ο με επίσκεψη τεχνικού στο χώρο εγκατάστασης
 - ο με μεταφορά του μηχανήματος στο χώρο της εταιρίας
- Ο χρόνος απόκρισης για την αποκατάσταση βλαβών καθορίζεται σε 4 εργάσιμες ώρες από την ειδοποίηση (μέσω τηλεφώνου ή email)

και θα περιλαμβάνει τα εξής:

- παροχή πληροφοριών μέσω τηλεφώνου που αφορούν την λειτουργία και τον χειρισμό του συστήματος και των περιφερειακών συσκευών
- Αλλαγές προγραμματισμού στο τηλεφωνικό κέντρο και λήψη ενημερωμένου αρχείου back up
- Αποκατάσταση λαθών προγραμματισμού
- Επανεγκατάσταση του λογισμικού από το αρχείο back-up
- Καθαρισμό μνημών από λάθος χειρισμούς
- Έλεγχο των logfiles
- Επισκευή οποιασδήποτε βλάβης και όλα τα ανταλλακτικά της επισκευής

Καλύπτεται η ενδεχόμενη μεταφορά του τηλεφωνικού κέντρου σε άλλο κτίριο (αποσύνδεση και εκ νέου σύνδεση).

A3. Τεχνική υποστήριξη Προγραμματισμού και Έκτακτων Αναγκών

Περιλαμβάνονται έκτακτες προγραμματισμού και έκτακτων αναγκών που δεν εμπίπτουν στις υπηρεσίες προληπτικής συντήρησης και καλής λειτουργίας. Η διαδικασία υλοποίησης είναι η ακόλουθη:

1. Ηλεκτρονικό αίτημα του Δήμου Χαλανδρίου με αναλυτική περιγραφή
2. Εκτίμηση χρόνου υλοποίησης από τον ανάδοχο και διάρκεια (σε εργατοώρες)
3. Έγκριση ή όχι της υλοποίησης από το Δήμο Χαλανδρίου
4. Μετά την ολοκλήρωση της εργασίας, αποστολή αναφοράς από τον ανάδοχο στο δήμο Χαλανδρίου, με τις ώρες απασχόλησης

Οι υπηρεσίες της παραγράφου θα είναι έως 10 (δέκα) ώρες και θα χρησιμοποιούνται μόνο όταν είναι απαραίτητο.

ΟΜΑΔΑ Β' - ΣΥΝΤΗΡΗΣΗ ΚΑΙ ΤΕΧΝΙΚΗ ΥΠΟΣΤΗΡΙΞΗ ΤΗΛΕΦΩΝΙΚΟΥ ΚΕΝΤΡΟΥ MATRIX

Η συντήρηση και τεχνική υποστήριξη θα αφορά σε ένα τηλεφωνικό κέντρο τύπου MATRIX ETERNITY GE6SAC και θα περιλαμβάνει τα παρακάτω:

B1. Προληπτική συντήρηση:

Θα γίνουν 4 περιοδικές επισκέψεις κατά τη διάρκεια της ετήσιας σύμβασης (στο τέλος του κάθε τριμήνου) από τεχνικό στο χώρο της εγκατάστασης

- ο για προληπτική συντήρηση
- ο επιβεβαίωση της καλής κατάστασης του συστήματος

- ο καταγραφή παρατηρήσεων

θα περιλαμβάνει τα εξής:

- Διαγνωστικό έλεγχο του εξοπλισμού
- Λήψη ενημερωμένου αρχείου back up του προγραμματισμού του Τηλεφωνικού Κέντρου
- Έλεγχο αρχείων (μέγεθος) και διαγραφή όσων δε χρειάζονται
- Αναβάθμιση του εξοπλισμού με patches εφόσον υπάρχουν από τον κατασκευαστή
- Έλεγχο ορθής λειτουργίας των τηλεφωνικών γραμμών του κέντρου

B2. Επανορθωτική συντήρηση:

Θα γίνεται όποτε χρειαστεί:

- Η αποκατάσταση της βλάβης θα γίνεται κατά σειρά:
 - ο τηλεφωνικά
 - ο με απομακρυσμένη σύνδεση
 - ο με επίσκεψη τεχνικού στο χώρο εγκατάστασης
 - ο με μεταφορά του μηχανήματος στο χώρο της εταιρίας
- Ο χρόνος απόκρισης για την αποκατάσταση βλαβών καθορίζεται σε 8 εργάσιμες ώρες από την ειδοποίηση (μέσω τηλεφώνου ή email)

και θα περιλαμβάνει τα εξής:

- παροχή πληροφοριών μέσω τηλεφώνου που αφορούν την λειτουργία και τον χειρισμό του συστήματος και των περιφερειακών συσκευών
- Αλλαγές προγραμματισμού στο τηλεφωνικό κέντρο και λήψη ενημερωμένου αρχείου back up
- Αποκατάσταση λαθών προγραμματισμού
- Επανεγκατάσταση του λογισμικού από το αρχείο back-up
- Επιδιόρθωση βλαβών
- Καθαρισμό μνημών από λάθος χειρισμούς
- Έλεγχο των logfiles
- Επισκευή οποιασδήποτε βλάβης
- Όλα τα ανταλλακτικά τα οποία χρειάζονται λόγω αστοχίας υλικού

Καλύπτεται η ενδεχόμενη μεταφορά του τηλεφωνικού κέντρου σε άλλο κτίριο (αποσύνδεση και εκ νέου σύνδεση).

B3. Τεχνική υποστήριξη Προγραμματισμού και Έκτακτων Αναγκών

Περιλαμβάνονται έκτακτες προγραμματισμού και έκτακτων αναγκών που δεν εμπίπτουν στις υπηρεσίες προληπτικής συντήρησης και καλής λειτουργίας. Η διαδικασία υλοποίησης είναι η ακόλουθη:

1. Ηλεκτρονικό αίτημα του Δήμου Χαλανδρίου με αναλυτική περιγραφή
2. Εκτίμηση χρόνου υλοποίησης από τον ανάδοχο και διάρκεια (σε εργατοώρες)
3. Έγκριση ή όχι της υλοποίησης από το Δήμο Χαλανδρίου
4. Μετά την ολοκλήρωση της εργασίας, αποστολή αναφοράς από τον ανάδοχο στο δήμο Χαλανδρίου, με τις ώρες απασχόλησης

Οι υπηρεσίες της παραγράφου θα είναι έως 6 (έξι) ώρες και θα χρησιμοποιούνται μόνο όταν είναι απαραίτητο.

ΟΜΑΔΑ Γ' - ΣΥΝΤΗΡΗΣΗ ΚΑΙ ΤΕΧΝΙΚΗ ΥΠΟΣΤΗΡΙΞΗ ΤΗΛΕΦΩΝΙΚΟΥ ΚΕΝΤΡΟΥ PANASONIC

Η συντήρηση και τεχνική υποστήριξη θα αφορά σε ένα τηλεφωνικό κέντρο τύπου KX-TES824 PANASONIC και θα περιλαμβάνει τα παρακάτω:

Γ1. Προληπτική συντήρηση:

Θα γίνουν 4 περιοδικές επισκέψεις κατά τη διάρκεια της ετήσιας σύμβασης (στο τέλος του κάθε τριμήνου) από τεχνικό στο χώρο της εγκατάστασης

- για προληπτική συντήρηση
- επιβεβαίωση της καλής κατάστασης του συστήματος
- καταγραφή παρατηρήσεων

και θα περιλαμβάνει τα εξής:

- Διαγνωστικό έλεγχο του εξοπλισμού
- Λήψη ενημερωμένου αρχείου back up του προγραμματισμού του Τηλεφωνικού Κέντρου
- Έλεγχο αρχείων (μέγεθος) και διαγραφή όσων δε χρειάζονται
- Αναβάθμιση του εξοπλισμού με patches εφόσον υπάρχουν από τον κατασκευαστή
- Έλεγχο ορθής λειτουργίας των τηλεφωνικών γραμμών του κέντρου

Γ2. Επανορθωτική συντήρηση:

Θα γίνεται όποτε χρειαστεί:

- Η αποκατάσταση της βλάβης θα γίνεται κατά σειρά:
 - τηλεφωνικά
 - με απομακρυσμένη σύνδεση
 - με επίσκεψη τεχνικού στο χώρο εγκατάστασης
 - με μεταφορά του μηχανήματος στο χώρο της εταιρίας
- Ο χρόνος απόκρισης για την αποκατάσταση βλαβών καθορίζεται σε 8 εργάσιμες ώρες από την ειδοποίηση (μέσω τηλεφώνου ή email)

και θα περιλαμβάνει τα εξής:

- παροχή πληροφοριών μέσω τηλεφώνου που αφορούν την λειτουργία και τον χειρισμό του συστήματος και των περιφερειακών συσκευών
- Αλλαγές προγραμματισμού στο τηλεφωνικό κέντρο και λήψη ενημερωμένου αρχείου back up
- Αποκατάσταση λαθών προγραμματισμού
- Επανεγκατάσταση του λογισμικού από το αρχείο backup
- Επιδιόρθωση βλαβών
- Καθαρισμό μνημών από λάθος χειρισμούς
- Έλεγχο των logfiles
- Επισκευή οποιασδήποτε βλάβης
- Όλα τα ανταλλακτικά τα οποία χρειάζονται λόγω αστοχίας υλικού

Καλύπτεται η ενδεχόμενη μεταφορά του τηλεφωνικού κέντρου σε άλλο κτίριο (αποσύνδεση και εκ νέου σύνδεση).

Δεδομένων των συνθηκών και των μέτρων προστασίας από τον COVID-19 οι παροχές θα γίνονται απομακρυσμένα. Οι ενέργειες συντήρησης με επίσκεψη στο χώρο θα γίνεται εάν έχει εξαντληθεί κάθε άλλος τρόπος και με δέσμευση τήρησης των μέτρων ασφαλείας και από τους δύο συμβαλλόμενους.

Χαλάνδρι, 30/11/2020

Η ΣΥΝΤΑΞΑΣΑ
ΠΡΟΪΣΤΑΜΕΝΗ ΤΟΥ ΤΜΗΜΑΤΟΣ
ΠΛΗΡΟΦΟΡΙΚΗΣ ΚΑΙ ΝΕΩΝ ΤΕΧΝΟΛΟΓΙΩΝ

Η ΠΡΟΪΣΤΑΜΕΝΗ ΤΗΣ ΔΙΕΥΘΥΝΣΗΣ
ΠΡΟΓΡΑΜΜΑΤΙΣΜΟΥ,
ΟΡΓΑΝΩΣΗΣ & ΠΛΗΡΟΦΟΡΙΚΗΣ

ΣΙΔΕΡΗ ΘΕΟΦΑΝΗ

ΤΟΥΜΠΗ ΒΑΣΙΛΙΚΗ



**ΕΛΛΗΝΙΚΗ ΔΗΜΟΚΡΑΤΙΑ
ΝΟΜΟΣ ΑΤΤΙΚΗΣ
ΔΗΜΟΣ ΧΑΛΑΝΔΡΙΟΥ
ΔΙΕΥΘΥΝΣΗ ΠΡΟΓΡΑΜΜΑΤΙΣΜΟΥ,
ΟΡΓΑΝΩΣΗΣ και ΠΛΗΡΟΦΟΡΙΚΗΣ
Τμήμα Πληροφορικής & Νέων
Τεχνολογιών**

Διεύθυνση: Αγ.Γεωργίου 30 & Αριστείδου
15234, Χαλάνδρι
Πληροφορίες: Σιδέρη Θεοφανή
Τηλ.: 213 2023889
Ηλ.διεύθυνση: pliroforiki@halandri.gr

**ΤΙΤΛΟΣ: «ΥΠΗΡΕΣΙΕΣ ΣΥΝΤΗΡΗΣΗΣ
ΤΗΛΕΦΩΝΙΚΩΝ ΚΕΝΤΡΩΝ»**

A.M.: 181/2020

Προϋπολογισμός: 4.992,00€
(συμπεριλαμβανομένου του ΦΠΑ 24%)

CPV: 50334130-5

ΣΥΓΓΡΑΦΗ ΥΠΟΧΡΕΩΣΕΩΝ

ΑΡΘΡΟ 1^ο: ΑΝΤΙΚΕΙΜΕΝΟ ΕΡΓΑΣΙΑΣ

Η παρούσα μελέτη αποτελείται από τρεις ομάδες, την **ΟΜΑΔΑ Α'** που αφορά στη συντήρηση και τεχνική υποστήριξη των τηλεφωνικών κέντρων ALCATEL-LUCENT, την **ΟΜΑΔΑ Β'** αφορά συντήρηση και τεχνική υποστήριξη του τηλεφωνικού MATRIX και την **ΟΜΑΔΑ Γ'** που αφορά συντήρηση και τεχνική υποστήριξη του τηλεφωνικού PANASONIC.

ΑΡΘΡΟ 2^ο: ΙΣΧΥΟΥΣΕΣ ΔΙΑΤΑΞΕΙΣ

Η εκτέλεση της υπηρεσίας διέπεται από:

1. Το Ν.3852/2010 «Νέα Αρχιτεκτονική της Αυτοδιοίκησης και της Αποκεντρωμένης Διοίκησης - Πρόγραμμα Καλλικράτης» (ΦΕΚ 87/Α/07-06-2010), όπως τροποποιήθηκε και ισχύει.
2. Το Ν.4412/2016 «Δημόσιες Συμβάσεις Έργων, Προμηθειών και Υπηρεσιών» (προσαρμογή στις Οδηγίες 2014/24/ΕΕ και 2014/25/ΕΕ) (ΦΕΚ 147/Α/08-08-2016).
3. Το Ν.2690/1999 «Κύρωση του Κώδικα Διοικητικής Διαδικασίας και άλλες διατάξεις» (Φ.Ε.Κ. 45/Α/09-03-1999), όπως τροποποιήθηκε και ισχύει.
4. Το Ν.2859/2000 «Κύρωση Κώδικα Φ.Π.Α.» (ΦΕΚ 248/Α/07-11-2000), όπως τροποποιήθηκε και ισχύει.
5. Το Ν.3419/2005 «Γενικό Εμπορικό Μητρώο Γ.Ε.Μ.Η. & εκσυγχρονισμός της Επιμελητηριακής Νομοθεσίας» (ΦΕΚ 114/Α/8-6-2006), όπως τροποποιήθηκε και ισχύει.
6. Το Ν.3861/2010 «Ενίσχυση της διαφάνειας με την υποχρεωτική ανάρτηση νόμων και πράξεων κυβερνητικών, διοικητικών και αυτοδιοικητικών οργάνων στο διαδίκτυο «Πρόγραμμα Διαύγεια και άλλες διατάξεις» (ΦΕΚ 112/Α/13-07-2010), όπως τροποποιήθηκε και ισχύει.
7. Το Ν.4013/2011 «περί σύστασης ενιαίας Ανεξάρτητης Αρχής Δημοσίων Συμβάσεων και Κεντρικού Ηλεκτρονικού Μητρώου Δημοσίων Συμβάσεων» (ΦΕΚ 204/Α/15-09-2011), όπως τροποποιήθηκε και ισχύει.

8. Το άρθρο 64 του Ν.4172/2013 «Φορολογία εισοδήματος, επείγοντα μέτρα εφαρμογής του ν. 4046/2012, του ν. 4093/2012 και του ν. 4127/2013 και άλλες διατάξεις» (ΦΕΚ 167/Α/23-07-2013), όπως τροποποιήθηκε και ισχύει.
9. Τις διατάξεις του Ν.4250/2014 «Διοικητικές Απλουστεύσεις κ.λ.π.» (ΦΕΚ 74/Α/26-03-2014), όπως τροποποιήθηκε και ισχύει.
10. Το Ν.4270/2014 «Αρχές δημοσιονομικής διαχείρισης και εποπτείας (ενσωμάτωση της Οδηγίας 2011/85/ΕΕ) - δημόσιο λογιστικό και άλλες διατάξεις» (ΦΕΚ 143/Α/28-06-2014) , όπως τροποποιήθηκε και ισχύει.
11. Το Π.Δ.80/2016 «Ανάληψη υποχρεώσεων από τους Διατάκτες» (ΦΕΚ 145/ Τ.Α΄/5-8-2016)
12. Τις διατάξεις του Ν. 3463/2006/Α΄114 «Κύρωση του Κώδικα Δήμων και Κοινοτήτων»
13. Τον Κανονισμό (ΕΕ) 2016/679 του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου και του Συμβουλίου, της 27^{ης} Απριλίου 2016, για την προστασία των φυσικών προσώπων έναντι της επεξεργασίας των δεδομένων προσωπικού χαρακτήρα και την ελεύθερη κυκλοφορία των δεδομένων αυτών (έναρξη ισχύος οδηγίας από 25/05/2018).
14. Του Ν.4555/19-07-2018 «Μεταρρύθμιση του θεσμικού πλαισίου της Τοπικής Αυτοδιοίκησης – Βελτίωση της οικονομικής και αναπτυξιακής λειτουργίας των Ο.Τ.Α. [Πρόγραμμα «ΚΛΕΙΣΘΕΝΗΣ Ι»

ΑΡΘΡΟ 3^ο: ΣΥΜΒΑΤΙΚΑ ΣΤΟΙΧΕΙΑ

Τα συμβατικά στοιχεία κατά σειρά ισχύος είναι:

- I. Σύμβαση/Ανάθεση
- II. Οικονομική προσφορά του αναδόχου
- III. Η Συγγραφή Υποχρεώσεων
- IV. Οι Τεχνικές Προδιαγραφές
- V. Ο Ενδεικτικός Προϋπολογισμός

ΑΡΘΡΟ 4^ο: ΤΡΟΠΟΣ ΑΝΑΘΕΣΗΣ ΤΗΣ ΕΡΓΑΣΙΑΣ

Ο προϋπολογισμός της υπηρεσίας ανέρχεται στο ποσό των 4.992,00€ (τεσσάρων χιλιάδων εννιακοσίων ενενήντα δύο ευρώ) συμπεριλαμβανομένου ΦΠΑ 24%. Προσφορές γίνονται δεκτές για **το σύνολο** των ομάδων ή **ξεχωριστά ΑΝΑ ΟΜΑΔΑ** και θα καλύπτει το σύνολο των ειδών της ομάδας.

ΑΡΘΡΟ 5^ο: ΣΥΜΒΑΣΗ

Ο Ανάδοχος, μετά την έγκριση του αποτελέσματος σύμφωνα με το νόμο, υποχρεούται να προσέλθει στο Δημαρχιακό Κατάστημα εντός 10 ημερών από την κοινοποίηση της απόφασης ανάθεσης, για να υπογράψει τη σχετική σύμβαση.

Η σύμβαση, για κάθε ομάδα, αφορά στην τεχνική υποστήριξη του έτους 2021 με ημερομηνία έναρξης την 1/1/2021 και ημερομηνία λήξης την 31/12/2021. Εάν η διαδικασία ανάθεσης ολοκληρωθεί μετά την 1/1/2021, τότε ημερομηνία έναρξης της κάθε σύμβασης θεωρείται η

ημερομηνία υπογραφής της και λήξη η 31/12/2021. Η τιμή μονάδας της προσφοράς θα είναι σταθερή και αμετάβλητη κατά τη διάρκεια της εργασίας και για κανένα λόγο δεν υπόκειται σε οποιαδήποτε αναθεώρηση.

Ο Ανάδοχος υπόκειται σε όλους ανεξαιρέτως τους βάσει των ισχυόντων νόμων φόρους, τέλη, κρατήσεις που ισχύουν κατά την ημέρα της ανάθεσης πλην του Φ.Π.Α. που βαρύνει το Δήμο.

ΑΡΘΡΟ 6^ο: ΑΝΕΠΑΡΚΗΣ ΠΟΙΟΤΗΤΑ

Εάν η παρεχόμενη υπηρεσία δεν είναι σύμφωνη με τις προδιαγραφές και τις υποδείξεις της αρμόδιας υπηρεσίας, ο ανάδοχος υποχρεούται να συμμορφωθεί σύμφωνα με τις ισχύουσες διατάξεις.

ΑΡΘΡΟ 7^ο: ΠΑΡΑΛΑΒΗ

Η παραλαβή όλων των υπηρεσιών θα γίνεται στα κτίρια που είναι εγκατεστημένα τα τηλεφωνικά κέντρα που αναφέρονται παραπάνω και θα καλύπτονται από τη σύμβαση. Η τιμολόγηση της ΟΜΑΔΑΣ Α΄ – θα γίνει ανά Κ.Α. όπως αναφέρονται στον ενδεικτικό προϋπολογισμό

ΑΡΘΡΟ 8^ο: ΔΙΚΑΙΟΛΟΓΗΤΙΚΑ

Οι διαγωνιζόμενοι μπορούν να υποβάλουν προσφορά για μία ή για όλες τις ΟΜΑΔΕΣ εφόσον διαθέτουν τα απαραίτητα πιστοποιητικά (στην ελληνική γλώσσα ή επίσημη μετάφραση). Ειδικά για την ΟΜΑΔΑ Α΄ η προσφορά τους θα περιλαμβάνει το σύνολο των Τηλεφωνικών Κέντρων.

Για την **ΟΜΑΔΑ Α΄** οι διαγωνιζόμενοι θα πρέπει να διαθέτουν τα απαραίτητα πιστοποιητικά σε επίπεδο Alcatel OmniPCX Enterprise SYSTEM EXPERT (certifications του κατασκευαστή) σε ισχύ, τα οποία αποδεικνύουν την πιστοποιημένη εμπειρία και τεχνογνωσία.

Για την **ΟΜΑΔΑ Β΄** οι διαγωνιζόμενοι θα πρέπει να διαθέτουν τα απαραίτητα πιστοποιητικά (certifications του κατασκευαστή) σε ισχύ, τα οποία αποδεικνύουν την πιστοποιημένη εμπειρία και τεχνογνωσία στην εγκατάσταση και συντήρηση τηλεφωνικών κέντρων MATRIX.

Για την **ΟΜΑΔΑ Γ΄** οι διαγωνιζόμενοι θα πρέπει να διαθέτουν τα απαραίτητα πιστοποιητικά (certifications του κατασκευαστή) σε ισχύ, τα οποία αποδεικνύουν την πιστοποιημένη εμπειρία και τεχνογνωσία στην εγκατάσταση και συντήρηση τηλεφωνικών κέντρων PANASONIC.

ΑΡΘΡΟ 9^ο: ΥΠΟΧΡΕΩΣΗ ΑΠΟΡΡΗΤΟΥ ΚΑΙ ΕΧΕΜΥΘΕΙΑΣ

Ο ανάδοχος κάθε ΟΜΑΔΑΣ υποχρεούται να τηρεί απόλυτη εχεμύθεια και να μην προβαίνει σε οποιαδήποτε ανακοίνωση ή δημοσίευση προς τρίτους οποιονδήποτε στοιχείων (εγγράφων, δεδομένων, εξοπλισμού) του δήμου Χαλανδρίου στα οποία έχει πρόσβαση στα πλαίσια εκτέλεσης της παρούσας. Υποχρεούται να χρησιμοποιεί τις πληροφορίες μόνο για τους σκοπούς της παρούσας και στο αναγκαίο μέτρο για την εκπλήρωση των σχετικών υποχρεώσεών του. Επιπλέον, ο ανάδοχος θα πρέπει να εξασφαλίσει ότι το προσωπικό ή τρίτα πρόσωπα που θα χρησιμοποιηθούν για την εκτέλεση της παρούσας σύμβασης δεσμεύονται και τηρούν την ως άνω υποχρέωση τήρησης απορρήτου και εχεμύθειας.

ΑΡΘΡΟ 10^ο: ΠΟΙΝΙΚΕΣ ΡΗΤΡΕΣ – ΕΚΠΤΩΣΗ ΑΝΑΔΟΧΟΥ

Εάν υπάρχει αδικαιολόγητη υπέρβαση της συμβατικής προθεσμίας εκτέλεσης της εργασίας, μπορεί να επιβληθεί σε βάρος του αναδόχου ποινική ρήτρα σύμφωνα με τις ισχύουσες διατάξεις.

Χαλάνδρι, 30/11/2020

Η ΣΥΝΤΑΞΑΣΑ
ΠΡΟΪΣΤΑΜΕΝΗ ΤΟΥ ΤΜΗΜΑΤΟΣ
ΠΛΗΡΟΦΟΡΙΚΗΣ ΚΑΙ ΝΕΩΝ ΤΕΧΝΟΛΟΓΙΩΝ

ΣΙΔΕΡΗ ΘΕΟΦΑΝΗ

Η ΠΡΟΪΣΤΑΜΕΝΗ ΤΗΣ ΔΙΕΥΘΥΝΣΗΣ
ΠΡΟΓΡΑΜΜΑΤΙΣΜΟΥ,
ΟΡΓΑΝΩΣΗΣ & ΠΛΗΡΟΦΟΡΙΚΗΣ

ΤΟΥΜΠΗ ΒΑΣΙΛΙΚΗ



ΕΛΛΗΝΙΚΗ ΔΗΜΟΚΡΑΤΙΑ
ΝΟΜΟΣ ΑΤΤΙΚΗΣ
ΔΗΜΟΣ ΧΑΛΑΝΔΡΙΟΥ
ΔΙΕΥΘΥΝΣΗ ΠΡΟΓΡΑΜΜΑΤΙΣΜΟΥ,
ΟΡΓΑΝΩΣΗΣ και ΠΛΗΡΟΦΟΡΙΚΗΣ
Τμήμα Πληροφορικής & Νέων
Τεχνολογιών

Διεύθυνση: Αγ.Γεωργίου 30 & Αριστείδου
 15234, Χαλάνδρι
 Πληροφορίες: Σιδέρη Θεοφανή
 Τηλ.: 213 2023889
 Ηλ.διεύθυνση: pliroforiki@halandri.gr

ΤΙΤΛΟΣ: «ΥΠΗΡΕΣΙΕΣ ΣΥΝΤΗΡΗΣΗΣ
ΤΗΛΕΦΩΝΙΚΩΝ ΚΕΝΤΡΩΝ»

A.M.: 181/2020

Προϋπολογισμός: 4.992,00€
 (συμπεριλαμβανομένου του ΦΠΑ 24%)

CPV: 50334130-5

ΕΝΤΥΠΟ ΟΙΚΟΝΟΜΙΚΗΣ ΠΡΟΣΦΟΡΑΣ ΟΜΑΔΑΣ Α΄

Του.....με έδρα
 Τ.....Οδός.....Αριθ..... Τ.Κ..... Τηλ.
 Fax Email:

Αφού έλαβα γνώση των όρων της μελέτης για την προμήθεια με τίτλο :

Καθώς και των συνθηκών εκτέλεσης αυτής υποβάλλω την παρούσα προσφορά και δηλώνω ότι:

- Οι παρεχόμενες υπηρεσίες πληρούν τις προδιαγραφές της μελέτης.
- Αποδέχομαι πλήρως και χωρίς επιφύλαξη όλα αυτά και αναλαμβάνω την εκτέλεση της υπηρεσίας με τις ακόλουθες τιμές επί των τιμών του Τιμολογίου μελέτης και του Προϋπολογισμού της μελέτης.

A/A	K.A.	ΕΙΔΟΣ	ΠΟΣΟΤΗΤΑ	ΤΙΜΗ ΜΟΝΑΔΟΣ ΠΡΟΫΠ/ΣΜΟΥ (χωρίς ΦΠΑ)	ΤΙΜΗ ΠΡΟΣΦΟΡΑΣ (χωρίς ΦΠΑ)	ΣΥΝΟΛΟ (χωρίς ΦΠΑ)
1	10.6265.14	Συντήρηση και τεχνική υποστήριξη τηλεφωνικού κέντρου ALCATEL-LUCENT Κεντρικού Δημαρχείου	1	887,10€€€
2	15.6265.08	Συντήρηση και τεχνική υποστήριξη τηλεφωνικών κέντρων ALCATEL-LUCENT Αετοπουλίου Πολιτιστικού Κέντρου - ΣΚΕΠΙ	1	887,10€		
3	20.6265.03	Συντήρηση και τεχνική υποστήριξη τηλεφωνικού κέντρου ALCATEL-LUCENT Δνσεων Διαχείρισης Απορ.& Ανακύκλωσης / Περιβάλλοντος	1	241,93€		
4	10.6265.14	Τεχνική υποστήριξη Προγραμματισμού και έκτακτων αναγκών τηλεφωνικού κέντρου Κεντρικού Δημαρχείου (σε εργατώρες)	10	50,00€		
ΣΥΝΟΛΟ:					€

ΑΞΙΑ ΦΠΑ 24%:€
ΓΕΝΙΚΟ ΣΥΝΟΛΟ:€

Χαλάνδρι, ../../.....

Ο ΠΡΟΣΦΕΡΩΝ

(Σφραγίδα – Υπογραφή)

ΕΝΤΥΠΟ ΟΙΚΟΝΟΜΙΚΗΣ ΠΡΟΣΦΟΡΑΣ ΟΜΑΔΑΣ Β΄

A/A	ΕΙΔΟΣ	ΠΟΣΟΤΗΤΑ	ΤΙΜΗ ΜΟΝΑΔΟΣ ΠΡΟΫΠ/ΣΜΟΥ (χωρίς ΦΠΑ)	ΤΙΜΗ ΠΡΟΣΦΟΡΑΣ (χωρίς ΦΠΑ)	ΣΥΝΟΛΟ (χωρίς ΦΠΑ)
1.	Συντήρηση και τεχνική υποστήριξη τηλεφωνικού κέντρου MATRIX	1	806,45€
2.	Τεχνική υποστήριξη Προγραμματισμού και έκτακτων αναγκών τηλεφωνικού κέντρου κτιρίου Κοινωνικών Δομών (σε εργατοώρες)	6	50,00€
ΣΥΝΟΛΟ:					
ΑΞΙΑ ΦΠΑ 24%:					
ΓΕΝΙΚΟ ΣΥΝΟΛΟ:					

Χαλάνδρι, ../../.....

Ο ΠΡΟΣΦΕΡΩΝ

(Σφραγίδα – Υπογραφή)

ΕΝΤΥΠΟ ΟΙΚΟΝΟΜΙΚΗΣ ΠΡΟΣΦΟΡΑΣ ΟΜΑΔΑΣ Γ΄

A/A	ΕΙΔΟΣ	ΠΟΣΟΤΗΤΑ	ΤΙΜΗ ΜΟΝΑΔΟΣ ΠΡΟΫΠ/ΣΜΟΥ (χωρίς ΦΠΑ)	ΤΙΜΗ ΠΡΟΣΦΟΡΑΣ (χωρίς ΦΠΑ)	ΣΥΝΟΛΟ (χωρίς ΦΠΑ)
1.	Συντήρηση και τεχνική υποστήριξη τηλεφωνικού κέντρου PANASONIC	1	403,22
ΣΥΝΟΛΟ:					
ΑΞΙΑ ΦΠΑ 24%:					
ΓΕΝΙΚΟ ΣΥΝΟΛΟ:					

Χαλάνδρι, ../../.....

Ο ΠΡΟΣΦΕΡΩΝ

(Σφραγίδα – Υπογραφή)