



ΕΛΛΗΝΙΚΗ ΔΗΜΟΚΡΑΤΙΑ

1<sup>η</sup> Υ.ΠΕ. ΑΤΤΙΚΗΣ

ΓΕΝΙΚΟ ΝΟΣΟΚΟΜΕΙΟ ΑΘΗΝΩΝ

«ΙΠΠΟΚΡΑΤΕΙΟ»

ΔΙΟΙΚΗΤΙΚΗ-ΟΙΚΟΝΟΜΙΚΗ ΥΠΗΡΕΣΙΑ

ΥΠΟΔΙΕΥΘΥΝΣΗ ΟΙΚΟΝΟΜΙΚΟΥ

ΤΜΗΜΑ ΠΡΟΜΗΘΕΙΩΝ

Ταχ. Δ/νση: Βασ. Σοφίας 114

Αθήνα, 24-5-2017

Τ.Κ.: 115 27

Α.Π.: 7742

Πληροφορίες: Α.ΠΑΡΑΣΤΑΤΙΔΟΥ

Τηλέφωνο: 213 2088724

Φαξ: 2132088716

Email: prom@hippocratio.gr

**ΘΕΜΑ: «Διενέργεια Δημόσιας Διαβούλευσης των Τεχνικών Προδιαγραφών για την συντήρηση και τεχνική υποστήριξη του Τηλεφωνικού Κέντρου του Νοσοκομείου (CPV 50334130-5 υπηρεσίες επισκευής και συντήρησης τηλεφωνικών κέντρων)**

ΤΟ ΓΕΝΙΚΟ ΝΟΣΟΚΟΜΕΙΟ ΑΘΗΝΩΝ «ΙΠΠΟΚΡΑΤΕΙΟ»

*Έχοντας υπόψη:*

1. Το Ν. 3329/2005(ΦΕΚ 81/Α/04.04.2005) «Εθνικό Σύστημα Υγείας και Κοινωνικής Αλληλεγγύης και λοιπές διατάξεις» όπως ισχύει.
2. Το υπ. αρ. 6507/11.12.2013 απόσπασμα πρακτικού της 17ης/03.12.13 (θέμα 3ο) Συνεδρίασης της Επιτροπής Προμηθειών Υγείας σχετικά με την «Εισαγωγή σε διαδικασία διαβούλευσης των τεχνικών προδιαγραφών για το ΠΠΥΥ 2012 και εφεξής».
3. Την υπ' αρ.πρωτ.4191/20-3-2017 απόφαση Διοικητή για ορισμό επιτροπής σύνταξης τεχνικών προδιαγραφών
4. Το υπ' αρ.πρωτ. 5022/31-3-17 έγγραφο με τις υποβληθείσες τεχνικές προδιαγραφές της ορισθείσας τριμελούς επιτροπής.

**ΑΝΑΚΟΙΝΩΝΕΙ**

1. Δημόσια διαβούλευση των τεχνικών προδιαγραφών για την συντήρηση και τεχνική υποστήριξη των Τηλεφωνικών Κέντρων προκειμένου το Νοσοκομείο να τις οριστικοποιήσει.
2. Οι ενδιαφερόμενοι δύνανται να λάβουν γνώση των τεχνικών προδιαγραφών από την ιστοσελίδα του Νοσοκομείου [www.hippocratio.gr](http://www.hippocratio.gr) (Γραφείο Προμηθειών / Διαγωνισμοί - Διαπραγματεύσεις).
3. Η διάρκεια της διαβούλευσης ορίζεται σε μία εβδομάδα από την ημέρα ανάρτησης, ενώ σε περίπτωση τροποποίησης των τεχνικών προδιαγραφών, ως αποτέλεσμα της διαβούλευσης, θα αναρτηθούν οι αναδιαμορφωμένες για τέσσερις επιπλέον ημέρες.
4. Οι ενδιαφερόμενοι μπορούν να αποστείλουν τις παρατηρήσεις τους μέχρι την **Πέμπτη 01 Ιουνίου 2017** και ώρα **10:00 π.μ** στην ηλεκτρονική διεύθυνση: **prom@hippocratio.gr**.
5. Το Νοσοκομείο δεν δεσμεύεται, να υιοθετήσει τις προτάσεις που θα υποβληθούν και θα αποφασίσει για την οριστικοποίηση αυτών με αντικειμενικά κριτήρια, ώστε να επιτευχθεί η μέγιστη δυνατή συμμετοχή προμηθευτών, εξασφαλίζοντας ταυτόχρονα την ποιότητα των παρεχομένων υπηρεσιών μας.
6. Με την οριστικοποίηση των τεχνικών προδιαγραφών θα προκηρυχθεί Συνοπτικός Διαγωνισμός για την συντήρηση και τεχνική υποστήριξη των Τηλεφωνικών Κέντρων του Νοσοκομείου, (CPV 50334130-5 υπηρεσίες επισκευής και συντήρησης τηλεφωνικών κέντρων) συνολικής προϋπολογισθείσας δαπάνης 18.550,00€ συμπεριλαμβανομένου του ΦΠΑ, με κριτήριο κατακύρωσης, την πλέον συμφέρουσα από οικονομική άποψη, προσφορά βάσει τιμής .

**Η ΔΙΟΙΚΗΤΡΙΑ****ΑΝΑΣΤΑΣΙΑ ΜΠΑΛΑΣΟΠΟΥΛΟΥ****Συνημμένα: σελ.5****Τμήμα Προμηθειών**

## Τεχνικές Προδιαγραφές Συντήρησης - Τεχνικής Υποστήριξης Τηλεφωνικών Κέντρων

Προϋπολογισμός: € 18.550 συμπεριλαμβανομένου του Φ.Π.Α.

Αντικείμενο της παρούσας απαίτησης ορίζεται η παροχή υπηρεσιών Συντήρησης και Τεχνικής υποστήριξης. Οι υπηρεσίες που θα παρέχονται, on-site ή/και εξ' αποστάσεως, θα περιλαμβάνουν τον έλεγχο και τη συντήρηση με ανταλλακτικά των τηλεπικοινωνιακών συστημάτων τηλεφωνίας του Νοσοκομείου, σε πολυκομβικό περιβάλλον, όπως καταγράφονται παρακάτω.

### 1. Τύπος Συστημάτων - Τοποθεσίες

#### Κεντρικό Κόμβος

**Γ.Ν.Α. "Ιπποκράτειο"** επί της Λεωφόρου Β. Σοφίας 114 στην Αθήνα.

Τηλεφωνικό κέντρο τύπου Coral FlexiCom 5000 με σύστημα ραδιοκάλυψης τύπου Flexair του κατασκευαστή Tadiran

#### Απομακρυσμένος Κόμβος

**Παράρτημα** επί της Λεωφόρου Β. Σοφίας 108 στην Αθήνα

Coral IPx500 του κατασκευαστή Tadiran

### 2. Διαθεσιμότητα Υπηρεσιών

Η παροχή υπηρεσιών, εντός εργάσιμων και μη ημερών και ωρών (δηλ. 24ωρη κάλυψη για 365 ημέρες τον χρόνο), θα περιλαμβάνει προληπτική συντήρηση 6 φορές τον χρόνο, η οποία συνίσταται στη ρύθμιση και αντικατάσταση ανταλλακτικών και στην κατά κλήση συντήρηση προς επανόρθωση προβλημάτων, καθώς και την παροχή υπηρεσιών τηλεσυντήρησης.

### 3. Επάρκεια Ανταλλακτικών και Τεχνική Ικανότητα

Για την παροχή των παραπάνω υπηρεσιών ο Συντηρητής θα πρέπει να διατηρεί αποθήκη ανταλλακτικών να διαθέτει υπηρεσία παροχής υπηρεσιών συντήρησης και τηλεσυντήρησης, ενώ θα πρέπει να κατατεθούν τα σχετικά επίσημα πιστοποιητικά τεχνικής γνώσης και επάρκειας του τεχνικού προσωπικού του Συντηρητή από τον κατασκευαστή.

### 4. Υπηρεσίες – Ανταποκρίσεις - Κάλυψη

Οι υποχρεώσεις του Συντηρητή σχετικά με την διαθεσιμότητα των παρεχομένων υπηρεσιών, αλλά και την διαχείριση των ανταλλακτικών ορίζονται ως εξής:

- Η κατά κλήση παροχή υπηρεσιών υποστήριξης με επίσκεψη, εκπληρώνεται αυθημερόν (εντός 4 ωρών) για σοβαρές βλάβες, άλλως αποκαλούμενες και ως ειδικές περιπτώσεις των συστημάτων, ενώ η γνωστοποίηση πιθανών σοβαρών προβλημάτων, μπορεί να γίνεται εντός του εικοσιτετραώρου.
- Η επίσκεψη, στις περιπτώσεις βλαβών μη επείγοντος χαρακτήρα, ή άλλως οριζόμενες ως χαμηλής προτεραιότητας, πραγματοποιείται αυθημερόν στην περίπτωση που η δήλωση τους γίνει μέχρι την 11<sup>η</sup> πρωινή. Διαφορετικά η επίσκεψη πραγματοποιείται την επομένη εργάσιμη ημέρα.
- Η κατά κλήση παροχή υπηρεσιών υποστήριξης και συντήρησης μπορεί να πραγματοποιηθεί άμεσα τηλεφωνικά ή με την μέθοδο της τηλεσυντήρησης / τηλεδιαχείρισης. Ο αριθμός επεμβάσεων στα συντηρούμενα συστήματα Coral για παροχή υπηρεσιών τηλεσυντήρησης, είναι απεριόριστος.
- Για την παροχή των παραπάνω υπηρεσιών ο Συντηρητής διατηρεί πλήρη παρακαταθήκη ανταλλακτικών.
- Το κόστος των εκάστοτε αντικαθιστάμενων υλικών, επιβαρύνει τον Συντηρητή.

Τα εν λόγω Συστήματα τα οποία λειτουργούν και σε περιβάλλον Ιδιωτικού Δικτύου του Ιδρύματος θα καλύπτονται, ως προς τα εξής:

- Το υλικό (Hardware) των Τηλεφωνικών Κέντρων (βλ. Παράρτημα).
- Το λογισμικό (Software) των Τηλεφωνικών Κέντρων, συμπεριλαμβανομένων των ενημερώσεων -Updates (βλ. Παράρτημα).
- Τις εργασίες τηλεσυντήρησης και τηλεπρογραμματισμού κατά κλήση.
- Τις εργασίες που αφορούν αποκλειστικά στην διαλειτουργικότητα και στα πιθανά προβλήματα των συστημάτων Coral στο δικτυακό περιβάλλον που λειτουργούν.
- Τις εργασίες ελέγχου για την συμβατότητα μεταξύ των συστημάτων Coral καθώς και την διασφάλιση της διαλειτουργικότητάς τους.
- Τις εργασίες για την διάθεση και εγκατάσταση προσωρινού εξοπλισμού, για όσο διάστημα επισκευής ήθελε απαιτηθεί κατά την αντιμετώπιση πιθανής βλάβης, των καλυπτόμενων από την Σύμβαση Συστημάτων, η οποία καθιστά επιτακτική την ανάγκη αυτή.
- Τα τροφοδοτικά / φορτιστές των συσσωρευτών των Τηλεφωνικών Κέντρων όπως περιγράφονται στο Παράρτημα.
- Τις θερματικές συσκευές προγραμματισμού / διαχείρισης.
- Τις ολοκληρωμένες εφαρμογές που «φιλοξενούνται» σε μονάδες Η/Υ κεντρικής Διαχείρισης.
- Τις κονσόλες των τηλεφωνητριών.
- Των ψηφιακών τηλεφωνικών συσκευών του κατασκευαστή Tadiran

#### Ειδικές περιπτώσεις:

1. Αν δεν υπάρξει διαγνωζόμενος, που να προφέρει τεχνική υποστήριξη για το λογισμικό καταγραφής κλήσεων Flash Cas, το οποίο αναφέρεται στον πίνακα του παραρτήματος με Α/Α 21, τότε αν απαιτηθεί λόγω ανεπανόρθωτης βλάβης του, ο ανάδοχος υποχρεούται να προβεί **χωρίς επιπλέον κόστος**, σε όλες τις απαραίτητες ενέργειες, για την αντικατάστασή του με το υπάρχον λογισμικό "cadran", το οποίο υποχρεούται να θέσει και να παραδώσει σε πλήρη λειτουργία.
2. Αν δεν υπάρξει διαγνωζόμενος, που να προφέρει τεχνική υποστήριξη για το λογισμικό των τηλεφωνητών VSMW, το οποίο αναφέρεται στον πίνακα του παραρτήματος με Α/Α 23, τότε αν απαιτηθεί λόγω ανεπανόρθωτης βλάβης του, ο ανάδοχος υποχρεούται να προβεί, σε όλες τις απαραίτητες ενέργειες, για την αντικατάστασή του με το γνήσιο λογισμικό του κατασκευαστή (Flex Attendant), το οποίο υποχρεούται να θέσει και να παραδώσει σε πλήρη λειτουργία. Το κόστος προμήθειας του προαναφερόμενου λογισμικού, δεν μπορεί να ξεπεράσει **€ 1.037** πλέον ΦΠΑ ανά τεμάχιο. Το Νοσοκομείο υποχρεούται να διαθέτει τους αντίστοιχους προσωπικούς Η/Υ.

#### 5. Διαδικασίες και προϋποθέσεις συντήρησης

Η κατά κλήση (επανορθωτική) συντήρηση, που απαιτεί επίσκεψη στις εγκαταστάσεις του Νοσοκομείου, γίνεται μετά από γραπτή αναφορά του προβλήματος και εντολή του Νοσοκομείου, ή τηλεφωνικά από εξουσιοδοτημένο άτομο στο Βλαβοληπτικό Κέντρο του Συντηρητή.

Το Νοσοκομείο θα γνωστοποιήσει τα ονόματα των αρμοδίων υπαλλήλων που θα είναι εξουσιοδοτημένα για οποιαδήποτε συνεννόηση με τον Συντηρητή. Σε περίπτωση επί τόπου επίσκεψης τεχνικού του συντηρητή τα άτομα αυτά θα είναι παρόντα για να υπογράψουν τα σχετικά δελτία παροχής τεχνικής υποστήριξης.

#### 6. Λοιποί όροι

Ο Συντηρητής οφείλει να διατηρεί εμπιστευτικά τα στοιχεία που ανταλλάσσει ή περιέρχονται σε γνώση του κατά την διάρκεια εκτέλεσης των συμβατικών υποχρεώσεων του. Ο Συντηρητής οφείλει να διαφυλάττει το απόρρητο των επικοινωνιών σεβόμενος την αρχή περί προστασίας

προσωπικών διαμεταγομένων μηνυμάτων φωνής και δεδομένων κατά την άσκηση κάθε δραστηριότητας του στα πλαίσια της σύμβασης.  
Οι υποψήφιοι συντηρητές, υποχρεούνται να υποβάλουν τιμοκατάλογο παροχής υπηρεσιών τεχνικής υποστήριξης, για συμβάντα που δεν καλύπτονται από την παρούσα τεχνική προδιαγραφή.

## ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ

Πίνακας υλικών (Hardware) και λογισμικού (Software) των Συστημάτων που θα καλύπτονται από το συμβόλαιο συντήρησης.

A/A	Περιγραφή Υλικού	Επεξήγηση	Ποσότητα	Κόμβος
1	<b>Coral Flexicom 5000</b>	Τηλ κέντρο	1	Γ.Ν.Α. "Ιπποκράτειο"
2	MEX IP2	CPU	1	Γ.Ν.Α. "Ιπποκράτειο"
3	4GC	Πλακέτα επιλογικού πεδίου	1	Γ.Ν.Α. "Ιπποκράτειο"
4	PPS	Τροφοδοτικό πλακετών	2	Γ.Ν.Α. "Ιπποκράτειο"
5	RPS	Τροφοδοτικό κουδουνισμού	2	Γ.Ν.Α. "Ιπποκράτειο"
6	CPS	Τροφοδοτικό CPU	1	Γ.Ν.Α. "Ιπποκράτειο"
7	iDSP	Πλακέτα διαχείρισης CID	1	Γ.Ν.Α. "Ιπποκράτειο"
8	SFC/24p	Πλακέτα μηνυμάτων	1	Γ.Ν.Α. "Ιπποκράτειο"
9	PRI30	Πλακέτα ISDN 30 γραμμών	3	Γ.Ν.Α. "Ιπποκράτειο"
10	8DRCF	Πλακέτα για Τόνους, DTMF, σειριακά	1	Γ.Ν.Α. "Ιπποκράτειο"
11	8T-C	Πλακέτα 8 αναλογ. Γραμμών πόλεως	2	Γ.Ν.Α. "Ιπποκράτειο"
12	16SKK	Πλακέτα 16 κεραιών ασυρμάτων	1	Γ.Ν.Α. "Ιπποκράτειο"
13	8SKK	Πλακέτα 8 κεραιών ασυρμάτων	2	Γ.Ν.Α. "Ιπποκράτειο"
14	24SLS	Πλακέτα 24 εσωτερικών αναλογικών	23	Γ.Ν.Α. "Ιπποκράτειο"
15	24SA	Πλακέτα 24 εσωτερικών αναλογικών	3	Γ.Ν.Α. "Ιπποκράτειο"
16	4VS	Πλακέτα ανακινήσεων	1	Γ.Ν.Α. "Ιπποκράτειο"
17	8DTR	Πλακέτα τόνων	1	Γ.Ν.Α. "Ιπποκράτειο"
18	4TBR	Πλακέτα ISDN 4 γραμμών	1	Γ.Ν.Α. "Ιπποκράτειο"
19	24SFT	Πλακέτα 24 εσωτερικών ψηφιακών	1	Γ.Ν.Α. "Ιπποκράτειο"
20	PB24-256	Πλακέτα επιλογικού πεδίου	2	Γ.Ν.Α. "Ιπποκράτειο"
21*	Flash Cas	Χρεωστικό	1	Γ.Ν.Α. "Ιπποκράτειο"
22	CVA-12Auth.	Πρόγραμμα διαχείρισης	1	Γ.Ν.Α. "Ιπποκράτειο"
23*	VSMW	Software τηλεφωνητών	3	Γ.Ν.Α. "Ιπποκράτειο"
24	Flexset 280D	Συσκευή	6	Γ.Ν.Α. "Ιπποκράτειο"
25	Flexset 280S	Συσκευή	2	Γ.Ν.Α. "Ιπποκράτειο"
26	PEX	Πλακέτα εσωτερική συσκευής	4	Γ.Ν.Α. "Ιπποκράτειο"
27	TPS	Τροφοδοτικό συσκευής	4	Γ.Ν.Α. "Ιπποκράτειο"
28	Flexset 40B	Επεκτατικό συσκευής	4	Γ.Ν.Α. "Ιπποκράτειο"
29	Flexset 120S	Συσκευή	19	Γ.Ν.Α. "Ιπποκράτειο"
30	DKT 2322	Συσκευή	1	Γ.Ν.Α. "Ιπποκράτειο"
31	Handset 4040	Συσκευή	40	Γ.Ν.Α. "Ιπποκράτειο"
32	Handset 4020	Συσκευή	60	Γ.Ν.Α. "Ιπποκράτειο"
33	Charger For Dect z-40xx	Φορτιστής συσκευής	100	Γ.Ν.Α. "Ιπποκράτειο"
34	Ps/Pack for charger z-40xx	Τροφοδοτικό φορτιστή συσκευής	100	Γ.Ν.Α. "Ιπποκράτειο"
35	Handset 5020	Συσκευή	1	Γ.Ν.Α. "Ιπποκράτειο"
36	Ps/Pack for charger z-5020	Τροφοδοτικό φορτιστή συσκευής	1	Γ.Ν.Α. "Ιπποκράτειο"
37	Charger for Dect z-5020	Φορτιστής συσκευής	1	Γ.Ν.Α. "Ιπποκράτειο"
38	Base Station	Κεραία	26	Γ.Ν.Α. "Ιπποκράτειο"
39	SHDSL Modem ASMI-52L/E1/4W	Modem διασύνδεσης PRI	1	Γ.Ν.Α. "Ιπποκράτειο"
40	<b>Coral IPx500</b>	Τηλ κέντρο	1	Παράρτημα
41	MCP-ipx	CPU	1	Παράρτημα
42	IMC-8	Flash memory card 8M	1	Παράρτημα
43	PS500AC	Τροφοδοτικό κέντρου	1	Παράρτημα
44	IPX 500 Battery Pack	Θήκη μπαταριών	1	Παράρτημα
45	16SA-ipx	Πλακέτα 16 εσωτερικών αναλογικών	6	Παράρτημα
46	8SA-ipx	Πλακέτα επέκτασης 8 εσωτερικών αναλογικών	6	Παράρτημα
47	16SFT-ipx	Πλακέτα 16 εσωτερικών ψηφιακών	1	Παράρτημα
48	PRI30-ipx	Πλακέτα ISDN 30 γραμμών	1	Παράρτημα
49	SHDSL Modem ASMI-52L/E1/4W	Modem διασύνδεσης PRI	1	Παράρτημα

\* βλ. αρθ. 4/ειδικές περιπτώσεις.