



# ΗΔΙΚΑ

ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΗ ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗ ΚΑΙ  
ΚΟΙΝΩΝΙΚΗ ΑΣΦΑΛΕΙΑ

Λαγουμιτζή 40 · Νέος Κόσμος 117 45 · Αθήνα  
info@idika.gr · www.idika.gr

## ΔΙΕΥΘΥΝΣΗ ΟΙΚΟΝΟΜΙΚΩΝ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ ΤΜΗΜΑ ΔΙΑΓΩΝΙΣΜΩΝ

Αθήνα, 11 / 03 / 2011

Πληροφορίες: Χ. Κολοβού  
Τηλέφωνο: 2109282157 & 436  
Φαξ: 2109248942  
E-mail: matsouka@idika.gr

Αρ. Πρ.: 3127

## Π Ρ Ο Κ Η Ρ Υ Ξ Η

### ΠΡΟΧΕΙΡΟΥ ΔΙΑΓΩΝΙΣΜΟΥ ΜΕ ΚΡΙΤΗΡΙΟ ΑΞΙΟΛΟΓΗΣΗΣ ΤΗ ΣΥΜΦΕΡΟΤΕΡΗ ΠΡΟΣΦΟΡΑ ΓΙΑ ΤΗΝ ΠΡΟΜΗΘΕΙΑ ΕΞΟΠΛΙΣΜΟΥ IP ΤΗΛΕΦΩΝΙΑΣ & ΚΕΝΤΡΟΥ ΕΞΥΠΗΡΕΤΗΣΗΣ ΚΛΗΣΕΩΝ

(Απόφαση αριθμ. 418 της συνεδρίασης Δ.Σ. Η.Δι.Κ.Α. Α.Ε. αριθμ52/14.2.2011)

**Προϋπολογισμός δαπάνης: 60.000,00 € πλέον Φ.Π.Α.**

**Ο ΔΙΑΓΩΝΙΣΜΟΣ ΘΑ ΔΙΕΞΑΧΘΕΙ:** Με συλλογή προσφορών από την Επιτροπή Προμηθειών. Οι προσφορές θ' ανοιχθούν σε δημόσια συνεδρίαση της Επιτροπής, που θα γίνει στα Γραφεία της Η.Δι.Κ.Α. Α.Ε. - Λαγουμιτζή 40 και Λεωφ. Συγγρού 1<sup>ος</sup> όροφος – **την 23<sup>η</sup> Μαρτίου 2011, ημέρα Τετάρτη και ώρα 12<sup>οο</sup>.**

#### **A. ΑΝΤΙΚΕΙΜΕΝΟ ΤΗΣ ΠΡΟΚΗΡΥΞΗΣ**

Ο παρών διαγωνισμός αφορά στην :

- προμήθεια εξοπλισμού συστήματος **IP τηλεφωνίας** και **κέντρου εξυπηρέτησης κλήσεων** προς κάλυψη των τρεχουσών αλλά και μελλοντικών αναγκών του **help desk** της Η.Δι.Κ.Α. ΑΕ που λειτουργεί για το έργο της Ηλεκτρονικής Συνταγογράφησης.
- Υπηρεσίες εγκατάστασης- παραμετροποίησης του συνόλου του εξοπλισμού
- Υπηρεσίες δημιουργίας αυτόματων διαδικασιών εξαγωγής στατιστικών στοιχείων
- Υπηρεσίες εκπαίδευσης στη χρήση και λειτουργία του υπό προμήθεια εξοπλισμού.
- Υπηρεσίες συντήρησης & τεχνικής υποστήριξης για περίοδο **5 ετών** τουλάχιστον με δικαίωμα μονομερούς παράτασης για **ακόμη 3 έτη** σε ετήσια βάση.

Αναλυτικά το σύστημα IP τηλεφωνίας & κέντρου εξυπηρέτησης κλήσεων θα πρέπει να καλύπτει τις παρακάτω ελάχιστες προδιαγραφές:

- **Λύση IP Τηλεφωνίας βάσει SIP:** Το σύστημα και τα εξαρτήματά του πρέπει να είναι λύση βάσει SIP. Το σύστημα πρέπει να χρησιμοποιεί το SIP σαν πρωτόκολλο σηματοδότησης για τη διενέργεια κλήσεων και βίντεοκλήσεων και να υποστηρίζει SIP clients. Το σύστημα πρέπει να βασίζεται στην υποδομή του IP δικτύου της Η.Δι.Κ.Α. ΑΕ.



Ακριβές Αντίγραφο  
Ο Προϊστάμενος

α/κ

- **Κεντρικός έλεγχος κλήσεων, εφαρμογές και διαχείριση:** Το σύστημα θα πρέπει να αποτελεί διαχειριστικά και λειτουργικά μία ενιαία οντότητα ικανή να λειτουργεί σε μορφή cluster διακομιστών σηματοδοσίας (εξυπηρετητές softswitch) τοποθετημένους στο data center της Η.ΔΙ.Κ.Α. ΑΕ. Όλοι οι χρήστες του Φορέα θα έχουν ενιαία πρόσβαση στις δυνατότητες και εφαρμογές του συστήματος. Οι διαχειριστές θα μπορούν να εκτελούν εύκολα τις απαραίτητες μετακινήσεις προσθήκες και μεταβολές καθώς και συντήρηση από τη θέση των κεντρικών γραφείων αυτών όσο και εξ' αποστάσεως και με ασφάλεια μέσα από γραφικό περιβάλλον web (https).
- **Αρχιτεκτονική σε κατεύθυνση υπηρεσιών:** Η αρχιτεκτονική του συστήματος θα πρέπει να δίνει τη δυνατότητα ενοποίησης εφαρμογών office & web με το softswitch.
- **Εφεδρεία συστήματος:** Η αρχιτεκτονική ελέγχου κλήσεων του συστήματος θα πρέπει να βασίζεται σε εφαρμογή λογισμικού η οποία εκτελείται σε servers που βρίσκονται σε διάταξη εφεδρείας στο κεντρικό σημείο. Οι κεντρικοί servers ελέγχου κλήσεων πρέπει να διαθέτουν εφεδρεία, είτε να είναι σε διάταξη ενεργή/ενεργή, ώστε η βλάβη ενός ελεγκτή κλήσεων να οδηγεί σε αδιάλειπτη μετάβαση σε έναν δεύτερο ελεγκτή κλήσεων.

## **Β. ΤΕΧΝΙΚΕΣ ΠΡΟΔΙΑΓΡΑΦΕΣ**

Οι αναλυτικές τεχνικές προδιαγραφές του υπό προμήθεια εξοπλισμού, περιγράφονται στο Παράρτημα «Α».

## **Γ. ΤΡΟΠΟΣ ΥΠΟΒΟΛΗΣ ΠΡΟΣΦΟΡΩΝ**

Οι προσφορές θα κατατεθούν στο Πρωτόκολλο της Η.ΔΙ.Κ.Α. ΑΕ μέχρι την ημέρα και ώρα που ορίζεται στην προκήρυξη. Προσφορές που θα κατατεθούν μετά την καθορισμένη ημέρα και ώρα που ορίζει η προκήρυξη δεν θα γίνονται δεκτές αλλά θα επιστρέφονται. Η Επιτροπή Προμηθειών θα παραλάβει **μέσω του Πρωτοκόλλου** τις προσφορές τις οποίες θα αποσφραγίσει με τη διαδικασία που αναφέρεται στο **ΚΕΦ. Δ'** της παρούσας.

Οι προσφορές που θα καταθέσουν οι ενδιαφερόμενοι υποβάλλονται μέσα σε σφραγισμένο φάκελο σε δύο (2) αντίγραφα (1 πρωτότυπο και 1 αντίγραφο) ο οποίος θα πρέπει να περιλαμβάνει όλα τα σχετικά με την προσφορά στοιχεία σε ιδιαίτερους φακέλους και ειδικότερα:

1. Μέσα στον κυρίως φάκελο θα τοποθετηθούν **(υποχρεωτικά και επί ποινή αποκλεισμού)** τα παρακάτω δικαιολογητικά:
  - α) Εγγύηση συμμετοχής αξίας € **3.690,00** που αντιστοιχεί σε ποσοστό 5% επί της προϋπολογισθείσας δαπάνης με το ΦΠΑ ( ως το συνημμένο υπόδειγμα του Παραρτήματος Γ'). **Σημειώνεται ότι σε κάθε περίπτωση για τον υπολογισμό του ποσού της εγγυητικής επιστολής θα πρέπει να ληφθεί υπ όψη ο ισχύον ΦΠΑ κατά την ημέρα διενέργειας του διαγωνισμού.**
  - β) Πιστοποιητικό του οικείου Επιμελητηρίου με το οποίο θα πιστοποιείται η εγγραφή τους σ' αυτό και το ειδικό επάγγελμά τους ή βεβαίωση άσκησης επαγγέλματος από αρμόδια Αρχή, που θα έχουν εκδοθεί το πολύ 6 μήνες πριν από την ημερομηνία διενέργειας του διαγωνισμού.



γ) Απόσπασμα ποινικού μητρώου ή ισοδύναμου εγγράφου αρμόδιας διοικητικής ή δικαστικής αρχής της χώρας εγκατάστασής τους έκδοσης τουλάχιστον του τελευταίου τριμήνου, από το οποίο να προκύπτει ότι δεν έχουν καταδικαστεί με αμετάκλητη δικαστική απόφαση για:

- για κάποιο από τα αδικήματα της παραγράφου 1 του **άρθρου 43** του **ΠΔ 60/2007**.
- για κάποιο από τα αδικήματα της υπεξαίρεσης, της απάτης, της εκβίασης, της πλαστογραφίας, της ψευδορκίας, της δωροδοκίας και της δόλιας χρεωκοπίας.
- Για αδίκημα του αγορανομικού κώδικα σχετικό την άσκηση της επαγγελματικής του δραστηριότητας.

Υπόχρεοι για την έκδοση του ως άνω πιστοποιητικού είναι τα φυσικά πρόσωπα, οι διαχειριστές των **Ο.Ε. , Ε.Ε & ΕΠΕ**, ο Πρόεδρος και Δ/νων Σύμβουλος των **Α.Ε** και ο Πρόεδρος του Διοικητικού Συμβουλίου των **Συνεταιρισμών**. Το ίδιο ισχύει και για ενώσεις Προμηθευτών, για κάθε προμηθευτή που συμμετέχει στην Ένωση.

δ) Πιστοποιητικό αρμόδιας δικαστικής ή διοικητικής Αρχής έκδοσης του τελευταίου **εξαμήνου** από το οποίο να προκύπτει ότι δεν τελούν σε πτώχευση ή διαδικασία κήρυξης σε πτώχευση.

**(Σε περίπτωση εγκατάστασης στην αλλοδαπή, τα δικαιολογητικά β, γ και δ εκδίδονται με βάση την ισχύουσα Νομοθεσία της χώρας που είναι εγκατεστημένοι από την οποία εκδίδονται τα σχετικά πιστοποιητικά).**

ε) Πιστοποιητικό αρμόδιας δικαστικής ή διοικητικής Αρχής έκδοσης του τελευταίου **εξαμήνου**, από το οποίο να προκύπτει ότι δεν τελούν υπό κοινή ή ειδική εκκαθάριση ή υπό διαδικασία έκδοσης απόφασης κοινής ή ειδικής εκκαθάρισης ή άλλη ανάλογη κατάσταση (μόνον για αλλοδαπά νομικά πρόσωπα).

στ) Πιστοποιητικό που εκδίδεται από αρμόδια κατά περίπτωση Αρχή, από το οποίο να προκύπτει ότι είναι ενήμεροι κατά την ημερομηνία διενέργειας του διαγωνισμού :

α) ως προς τις υποχρεώσεις τους που αφορούν τις εισφορές κοινωνικής ασφάλισης (κύριας και επικουρικής) και

β) ως προς τις φορολογικές υποχρεώσεις τους.

ζ) Υπεύθυνη δήλωση νομίμως θεωρημένη για το γνήσιο της υπογραφής στην οποία να δηλώνονται οι ασφαλιστικοί φορείς στους οποίους είναι υποχρεωμένος να καταβάλει ασφαλιστικές εισφορές για το απασχολούμενο σε αυτόν προσωπικό.

η) ΦΕΚ εκπροσώπησης ή καταστατικό επιχείρησης από το οποίο να προκύπτουν οι Νόμιμοι Εκπρόσωποι της εταιρείας

- Θεωρημένη κατάσταση προσωπικού κατά ειδικότητα στην οποία θα εμφανίζεται ο ασφαλιστικός οργανισμός που είναι ασφαλισμένος ο κάθε απασχολούμενος στην επιχείρηση ή τυχόν ισοδύναμα έγγραφα κάθε επιχείρησης ανάλογα με την χώρα στην οποία έχει την έδρα της. Σε περίπτωση που η κατάσταση προσωπικού σε κάποια χώρα δεν θεωρείται από αρμόδια αρχή τότε ο συμμετέχων πρέπει να υποβάλει μαζί με την κατάσταση προσωπικού και την ένορκη δήλωση ενώπιον δικαστικής ή διοικητικής αρχής ή συμβολαιογράφου ή οποιας άλλης αρμόδιας αρχής της χώρας που έχει την έδρα της η επιχείρηση με την οποία θα βεβαιώνεται το περιεχόμενο της κατάστασης προσωπικού. Σε χώρες που δεν προβλέπεται



Ακριβές Αντίγραφο  
Ο Προϊστάμενος

α/α D

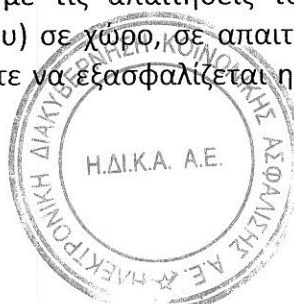
ένορκη δήλωση δύναται να αντικατασταθεί με υπεύθυνη δήλωση. Τα έγγραφα αυτά θα υποβάλλονται μαζί με τα πιστοποιητικά της παραγράφου αυτής.

- ι) Υπεύθυνη δήλωση στην οποία θα δηλώνουν ότι:
- Η επιχείρησή τους δεν υπόκειται σε τυχόν νομικούς περιορισμούς λειτουργίας.
  - Δεν έχει αποκλεισθεί η συμμετοχή τους σε διαγωνισμό.
  - Δεν έχουν υποπέσει σε σοβαρό παράπτωμα κατά την άσκηση της επαγγελματικής τους δραστηριότητας.
  - Η επιχείρηση είναι συνεπής στην εκπλήρωση τόσο των συμβατικών της υποχρεώσεων όσο και των υποχρεώσεών της εν γένει προς το Δημόσιο τομέα.
  - Εάν έχουν κάνει ψευδείς ή ανακριβείς δηλώσεις κατά την παροχή πληροφοριών που ζητούνται από την Η.ΔΙ.Κ.Α. Α.Ε.
  - Αποδέχονται ανεπιφύλακτα τους όρους της προκήρυξης.
  - Όλα τα μέρη του εξοπλισμού που προσφέρουν είναι καινούργια και αμεταχειρίστη.
  - Διαθέτουν άρτιο συνεργείο και εξειδικευμένο προσωπικό καθώς και ανταλλακτικά για τη συντήρηση και επισκευή του προσφερόμενου εξοπλισμού.

Τα δικαιολογητικά των παραγράφων (β) έως (στ) δύναται να αντικατασταθούν με υπεύθυνη δήλωση με θεώρηση του γνησίου υπογραφής από την οποία να προκύπτει ότι η ενδιαφερόμενη εταιρεία δεν εμπίπτει σε καμία από τις αντίστοιχες καταστάσεις. Παράλληλα θα δηλωθεί υπεύθυνα ότι σε περίπτωση κατακύρωσης και εντός προθεσμίας 20 ημερών από την έγγραφη ειδοποίηση προς αυτήν, θα προσκομίσει σε κλειστό φάκελο τα ελλείποντα δικαιολογητικά. Η έγγραφη ειδοποίηση θα αποσταλεί από την Επιτροπή Προμηθειών της Η.ΔΙ.Κ.Α. ΑΕ η οποία θα ελέγξει τα δικαιολογητικά και θα συντάξει το τελικό πρακτικό με την εισήγηση κατακύρωσης. (Στο παράρτημα Ε' περιλαμβάνονται υποδείγματα όλων των προαναφερόμενων δηλώσεων).

**Σημείωση:** Η ανωτέρω υπεύθυνη δήλωση θα πρέπει να φέρει **ΑΠΑΡΑΙΤΗΤΑ** και επί ποινή αποκλεισμού την ίδια ημερομηνία με την ημερομηνία υποβολής της προσφοράς. Η ημερομηνία θεώρησης του γνησίου της υπογραφής δύναται να είναι προγενέστερη της ημερομηνίας υποβολής της προσφοράς που θα φέρει η υπεύθυνη δήλωση.

2. Σε ιδιαίτερο επίσης φάκελο μέσα στον κυρίως φάκελο θα τοποθετηθούν τα τεχνικά στοιχεία της προσφοράς με την ένδειξη «**ΤΕΧΝΙΚΗ ΠΡΟΣΦΟΡΑ**». Ο φάκελος αυτός θα περιέχει τα εξής:
- α) Την τεχνική προσφορά που θα συνταχθεί σύμφωνα με τους πίνακες τεχνικών προδιαγραφών του **ΠΑΡΑΡΤΗΜΑΤΟΣ Α'** της Προκήρυξης. Ο φάκελος θα φέρει τις ενδείξεις του κυρίως φακέλου.
  - β) Τα εγχειρίδια και τα άλλα στοιχεία που θα συνοδεύουν την προσφορά σε περίπτωση που αυτά δεν είναι δυνατόν λόγω του μεγάλου όγκου, να τοποθετηθούν στον κυρίως φάκελο, τότε θα συσκευαστούν χωριστά και θα συνοδεύουν τον κυρίως φάκελο με την ένδειξη «**ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ ΠΡΟΣΦΟΡΑΣ**». Ε' ακολουθούν οι λοιπές ενδείξεις του κυρίως φακέλου.
  - γ) Όλα τα απαραίτητα στοιχεία σχετικά με τις απαιτήσεις του προσφερόμενου εξοπλισμού (ή συγκεκριμένων μερών του) σε χώρο, σε απαιτούμενη υποδομή, σε παροχή και ποιότητα ρεύματος κτλ., ώστε να εξασφαλίζεται η σωστή εγκατάσταση και να διασφαλίζεται η λειτουργία του.



Ακριβές Αντίγραφο  
Ο Προϊστάμενος  
α/α *SD*



Τα κατατιθέμενα prospectus θα πρέπει να είναι τα πρωτότυπα του κατασκευαστικού οίκου. Σε αντίθετη περίπτωση αυτά θα πρέπει να συνοδεύονται από υπεύθυνη δήλωση του προσφέροντος, στην οποία θα δηλώνεται ότι τ' αναγραφόμενα σε αυτά στοιχεία ταυτίζονται με τα στοιχεία του Prospectus του κατασκευαστικού οίκου.

- δ) Είναι προϋπόθεση η ύπαρξη **ISO-9001** για τον κατασκευαστή του προσφερόμενου εξοπλισμού. Επίσης ο εξοπλισμός θα πρέπει να διαθέτει **πιστοποίηση CE**. **Η απουσία τους συνεπάγεται την απόρριψη της προσφοράς.**
- ε) Απαραίτητα επίσης και **επί ποινή αποκλεισμού** είναι η εξασφάλιση πιστοποίησης του Προμηθευτή από τον κατασκευαστή ή τον αντιπρόσωπο όσον αφορά τη δυνατότητα του πρώτου να προσφέρει και να συντηρεί τον υπο προμήθεια εξοπλισμό.
- στ) Επιθυμητή είναι η ύπαρξη πιστοποιητικού κατά **ISO-9001** από πλευράς προμηθευτή. Η απουσία του **δεν** συνεπάγεται απόρριψη της προσφοράς. Η ύπαρξη όμως του πιστοποιητικού, θεωρείται ως ικανοποιητική θεμελίωση, σε ό,τι αφορά τη δυνατότητα παροχής σωστής τεχνικής υποστήριξης και γι' αυτό θα ληφθεί πολύ σοβαρά υπόψη.
- ζ) Πίνακας οικονομικής προσφοράς χωρίς τιμές. **(απουσία πίνακα οικονομικής προσφοράς χωρίς τιμές συνεπάγεται απόρριψη της προσφοράς)**
3. Σε ιδιαίτερο επίσης φάκελο μέσα στον κυρίως φάκελο θα τοποθετηθούν τα οικονομικά στοιχεία της προσφοράς με την ένδειξη «**ΟΙΚΟΝΟΜΙΚΗ ΠΡΟΣΦΟΡΑ**», ο οποίος θα περιέχει τα εξής:
- α) Την οικονομική προσφορά που θα περιλαμβάνει την τιμή (προμήθεια – εγκατάσταση) του προσφερόμενου εξοπλισμού και την τιμή των υπηρεσιών συντήρησης. Οι προσφορές θα πρέπει ν' αναγράφουν τις τιμές ανά είδος και συνολικά. Η γενική συνολική τιμή της προσφοράς θα γράφεται αριθμητικά και ολογράφως.
- β) Οποιαδήποτε άλλη χρήσιμη οικονομική πληροφορία που κρίνεται ουσιώδης.
4. Στον κυρίως φάκελο κάθε προσφοράς πρέπει ν' αναγράφονται ευκρινώς:
- α) η λέξη «**Προσφορά**»
- β) Ο παραλήπτης:

**ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΗ ΔΙΑΚΥΒΕΡΝΗΣΗ ΚΟΙΝΩΝΙΚΗΣ ΑΣΦΑΛΙΣΗΣ Α.Ε.**

**ΓΙΑ ΤΗΝ ΕΠΙΤΡΟΠΗ ΠΡΟΜΗΘΕΙΩΝ**

- γ) Ο αριθμός Πρωτοκόλλου της Προκήρυξης
- δ) Η ημερομηνία διενέργειας του διαγωνισμού.
- ε) Τα στοιχεία του αποστολέα

#### 5. ΤΙΜΕΣ

- ♦ Οι τιμές θα πρέπει να δοθούν υποχρεωτικά σε ΕΥΡΩ για εμπόρευμα παραδοτέο ελεύθερο στις εγκαταστάσεις της Η.ΔΙ.Κ.Α. Α.Ε. όπως αναφέρεται στην Προκήρυξη (οι τιμές περιλαμβάνουν φόρους, δασμούς, κ.λπ. εκτός Φ.Π.Α.)

Θα αναγράφονται ξεχωριστά οι τιμές για:

- (α) την προμήθεια του εξοπλισμού



Ακριβές Αντίγραφο  
Ο Προϊστάμενος  
α/α S

(β) την εγκατάσταση, παραμετροποίηση και εκπαίδευση.

(γ) την συντήρηση όπως αυτή περιγράφεται στο **ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ Β΄**

Η συνολική τιμή θ' αναγράφεται ολογράφως και αριθμητικώς.

- ◆ Οι τιμές των προσφορών δεν υπόκεινται σε μεταβολή κατά την διάρκεια ισχύος της προσφοράς και σε τυχόν παρατάσεις της.
- ◆ Η αναγραφή της τιμής σε ευρώ, μπορεί να γίνεται με δύο ή περισσότερα δεκαδικά ψηφία (άνευ ορίου), εφόσον χρησιμοποιείται σε ενδιάμεσους υπολογισμούς. Το γενικό σύνολο στρογγυλοποιείται σε δύο δεκαδικά ψηφία προς τα άνω εάν το τρίτο δεκαδικό ψηφίο είναι ίσο ή μεγαλύτερο του πέντε και προς τα κάτω εάν είναι μικρότερο του πέντε.
- ◆ Προσφορές που δεν δίνουν τις τιμές σε ΕΥΡΩ ή που καθορίζουν σχέση ΕΥΡΩ προς ξένο νόμισμα, θ' απορρίπτονται ως απαράδεκτες.
- ◆ Ο Φ.Π.Α. που επιβαρύνει την τιμή του προσφερόμενου είδους σε ποσοστό επί τοις εκατό (%) και σε ποσό, θ' αναγράφεται ρητά στην προσφορά, αλλά δε θα περιλαμβάνεται στην κύρια τιμή. (Σε περίπτωση που αναφέρεται εσφαλμένος ΦΠΑ θα διορθώνεται από την Η.ΔΙ.Κ.Α. Α.Ε.). Η τιμή χωρίς ΦΠΑ θα ληφθεί υπόψη για τη σύγκριση των προσφορών.
- ◆ Σε περίπτωση που ο εξοπλισμός αποτελείται από περισσότερα του ενός μέρη που υπόκεινται σε διαφορετικό ποσοστό ΦΠΑ, θα δίνεται υποχρεωτικά τιμή χωριστά για το καθένα από τα μέρη αυτά. Η σύγκριση των προσφορών θα γίνεται στη συνολική τιμή του προσφερόμενου είδους και όχι στις τιμές των μερών.
- ◆ Τυχόν εκπτώσεις που θα γίνουν από τους προμηθευτές επί των προσφερομένων ειδών και υπηρεσιών, θα πρέπει ν' αναφέρονται ρητά και ως ποσοστό. Σε περίπτωση μη αναφοράς, τα ποσοστά θα εξαγονται από την Επιτροπή με την σχετική εκατοστιαία ποσοστικοποίηση.
- ◆ **Επισημαίνεται ότι εφόσον από την προσφορά δεν προκύπτει με σαφήνεια η προσφερόμενη τιμή, η προσφορά θ' απορρίπτεται ως απαράδεκτη. Προσφορές που υπερβαίνουν το συνολικό προϋπολογισμό (60.000,00 € πλέον Φ.Π.Α.) απορρίπτονται αυτοδίκαια.**
- ◆ **Στον προϋπολογισμό αυτό δεν περιλαμβάνεται η αμοιβή συντήρησης της 5ετίας.** Δεν γίνονται επίσης δεκτές προσφορές και απορρίπτονται αυτοδίκαια στην περίπτωση που η ετήσια δαπάνη συντήρησης (για το πρώτο έτος καταβολής πέραν της εγγύησης) υπερβαίνει το 10% της τιμής της προσφοράς.
- ◆ Ο προμηθευτής που θα επιλεγεί είναι υποχρεωμένος ν' αναφέρει στην Η.ΔΙ.Κ.Α. Α.Ε. περιπτώσεις μείωσης τιμών με την κατακύρωση του διαγωνισμού. Παρόμοιες ανακοινώσεις μετά την υποβολή των προσφορών και πριν από την κατακύρωση δεν γίνονται δεκτές.
- ◆ Οι τιμές των προσφορών δεν υπόκεινται σε μεταβολή κατά τη διάρκεια ισχύος της προσφοράς και σε τυχόν παρατάσεις της προσφοράς που θέτουν όρο αναπροσαρμογής της τιμής απορρίπτονται ως απαράδεκτες.



Ακριβές Αντίγραφο  
Ο Γροϊστάμενος

α/α 9

#### Δ. ΔΙΑΔΙΚΑΣΙΑ ΔΙΑΓΩΝΙΣΜΟΥ

1. Η Επιτροπή Προμηθειών θα κινηθεί ως εξής:

- α) Σε **πρώτη** φάση αποσφραγίζονται οι κυρίως φάκελοι , οι φάκελοι των δικαιολογητικών καθώς και οι φάκελοι των τεχνικών προσφορών . Μονογράφονται και σφραγίζονται όλα τα δικαιολογητικά και οι τεχνικές προσφορές κατά φύλλο (ή γίνεται διάτρηση αυτών). Οι φάκελοι των οικονομικών προσφορών δεν αποσφραγίζονται, αλλά μονογράφονται και σφραγίζονται από την Επιτροπή Προμηθειών και τοποθετούνται σ' ένα φάκελο, ο οποίος επίσης σφραγίζεται και υπογράφεται, προκειμένου να αποσφραγισθεί μετά την ολοκλήρωση του ελέγχου των δικαιολογητικών και των τεχνικών προσφορών.
- β) Σε **δεύτερη** φάση η Επιτροπή θα ελέγξει τις προσφορές ως προς την πληρότητα των δικαιολογητικών και εάν προκύπτουν θέματα αποκλεισμού θα εισηγηθεί σχετικά στο Δ.Σ. της Η.ΔΙ.Κ.Α. ΑΕ. Για όσες από τις συμμετέχουσες εταιρείες δεν κριθούν αποδεκτές ως προς τα δικαιολογητικά δεν θα ληφθεί υπόψη η τεχνική και οικονομική προσφορά.
- γ) Σε **τρίτη** φάση η Επιτροπή θα προβεί στη μελέτη των τεχνικών προσφορών και εάν υπάρχουν θέματα αποκλεισμού εισηγείται σχετικά στο Δ.Σ. της Η.ΔΙ.Κ.Α. Στη συνέχεια θα προχωρήσει σε βαθμολόγηση (**Β**) των αποδεκτών προσφερομένων λύσεων σύμφωνα με τα κριτήρια βαθμολόγησης που αναφέρονται στο **ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ Γ** της παρούσας. Για όσες από τις προτεινόμενες τεχνικές λύσεις δεν κριθούν αποδεκτές δεν θα ληφθεί υπόψη η αντίστοιχη οικονομική προσφορά.
- δ) Σε **τέταρτη** φάση η Επιτροπή μετά την ολοκλήρωση της μελέτης των τεχνικών προσφορών και της σύνταξης πίνακα βαθμολογίας θα προβεί σε αποσφράγιση των φακέλων των οικονομικών προσφορών κατόπιν σχετικής ανακοίνωσης, που θα αποστείλει με Fax ή έγγραφο πριν την ημερομηνία, που θα αποσφραγισθούν οι οικονομικές προσφορές. Οι φάκελοι των οικονομικών προσφορών για όσες προσφορές δεν κρίθηκαν αποδεκτές -κατά την **2<sup>η</sup> και 3<sup>η</sup> φάση**, επιστρέφονται.
- ε) Τέλος η Επιτροπή θα προβεί στην τελική κατάταξη των προσφορών κατά την αύξουσα τιμή του λόγου **Κ/Β** σύμφωνα με τα οριζόμενα στο **ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ Γ'** της παρούσας.

Προσφορές που είναι αόριστες και ανεπίδεκτες εκτίμησης ή είναι υπό αίρεση ή μη συνοδευόμενες από το ζητούμενο ποσό εγγύησης ή μη σύμφωνες με τους όρους της προκήρυξης, απορρίπτονται ως απαράδεκτες.

2. Αυτοί που δικαιούνται, σύμφωνα με τα παραπάνω, να παρευρίσκονται στη διαδικασία αποσφράγισης των προσφορών, λαμβάνουν γνώση των συμμετασχόντων στο διαγωνισμό καθώς επίσης και των τιμών που προσφέρθηκαν.
3. Σε περίπτωση που μειοδότης αναδεικνύεται εταιρεία που έχει κάνει χρήση της ευχέρειας περί προσήκουσας προσκόμισης των δικαιολογητικών, η Επιτροπή Προμηθειών στέλνει έγγραφη ειδοποίηση σ' αυτήν για την πρόθεση κατακύρωσης, ορίζοντας **προθεσμία 20 ημερών** για την προσκόμιση των ελλειπόντων δικαιολογητικών σε κλειστό φάκελο. Το πρακτικό με την τελική εισήγηση της Επιτροπής συντάσσεται μετά την προσκόμιση και έλεγχο των ελλειπόντων δικαιολογητικών.



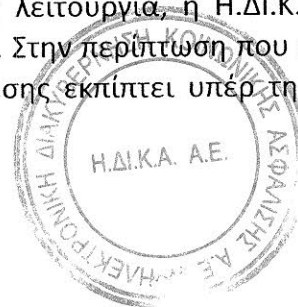
Ακριβές Αντίγραφο  
Ο Προϊστάμενος  
α/α *S*

4. Τονίζεται ότι η κατακύρωση του διαγωνισμού τελεί υπό την αίρεση έγκρισης του προϋπολογισμού έτους 2011 της Η.ΔΙ.Κ.Α. ΑΕ.

**Ε. ΧΡΟΝΟΣ - ΤΟΠΟΣ ΠΑΡΑΔΟΣΗΣ - ΕΓΚΑΤΑΣΤΑΣΗΣ - ΠΡΟΣΤΙΜΑ ΚΑΘΥΣΤΕΡΗΣΗΣ - ΟΡΙΣΤΙΚΗ ΠΑΡΑΛΑΒΗ**

Για την παράδοση και εγκατάσταση του εξοπλισμού και την ολοκλήρωση των λοιπών υποχρεώσεων της προμήθειας, καθώς και τις ρήτρες από τυχόν καθυστερήσεις, ισχύουν τα εξής :

1. Η παράδοση και εγκατάσταση της προμήθειας θα γίνει μέσα σε χρονικό διάστημα που θα ορίζουν οι διαγωνιζόμενοι στις προσφορές τους. Το διάστημα αυτό δεν μπορεί να είναι μεγαλύτερο των **60 ημερολογιακών ημερών**, από την **ημερομηνία υπογραφής της σύμβασης**.
2. Η θέση στην οποία θα γίνει η παράδοση και εγκατάσταση του κεντρικού εξοπλισμού είναι ο χώρος του ισογείου του κεντρικού κτιρίου επί της οδού Συγγρού 101 της Η.ΔΙ.Κ.Α. Α.Ε. Επίσης, ο προμηθευτής είναι υποχρεωμένος να ειδοποιήσει την Η.ΔΙ.Κ.Α. Α.Ε. (Τμήμα Προμηθειών ή Δ/ση Τεχνικής Υποστήριξης) για την **ημερομηνία που προτίθεται να παραδώσει τον εξοπλισμό, τουλάχιστον πέντε (5) εργάσιμες ημέρες νωρίτερα**.
3. Ο προμηθευτής είναι υποχρεωμένος, μέσα στην προθεσμία που καθορίζεται πιο πάνω να εγκαταστήσει τον εξοπλισμό - στις θέσεις που θα του υποδειχθούν - και να το παραδώσει σε κατάσταση πλήρους και καλής λειτουργίας. **Η εγκατάσταση γνωστοποιείται στην Η.ΔΙ.Κ.Α. Α.Ε. εγγράφως** από τον προμηθευτή. Η διαπίστωση ότι ο εξοπλισμός εγκαταστάθηκε σε κατάσταση πλήρους και καλής λειτουργίας γίνεται από την Επιτροπή Παραλαβών - που θα συντάξει πρωτόκολλο οριστικής παραλαβής, κατόπιν σχετικής πιστοποίησης από τη Δ/ση Τεχνικής Υποστήριξης για την τήρηση όλων των όρων των λειτουργικών και τεχνικών προδιαγραφών καθώς και ότι ο Ανάδοχος εκπλήρωσε όλες του τις υποχρεώσεις.
4. Ο συμβατικός χρόνος παράδοσης-εγκατάστασης μπορεί, με απόφαση του Δ.Σ. και ύστερα από γνωμοδότηση του αρμοδίου οργάνου, να παρατείνεται μέχρι το ¼ αυτού. Ο προμηθευτής μπορεί να υποβάλει αίτηση για χορήγηση παράτασης του χρόνου παράδοσης-εγκατάστασης εντός του συμβατικού χρόνου παράδοσης. Στην περίπτωση αυτή, μετά τη λήξη του συμβατικού χρόνου παράδοσης, το σύστημα δεν παραλαμβάνεται από την Επιτροπή Παραλαβής, μέχρι την έκδοση απόφασης σχετικά με αιτηθείσα παράταση.
5. Ο συμβατικός χρόνος παράδοσης-εγκατάστασης μπορεί, με απόφαση του ΔΣ της Η.ΔΙ.Κ.Α. Α.Ε. και ύστερα από γνωμοδότηση του αρμοδίου οργάνου, να μετατίθεται σε περίπτωση σοβαροτάτων λόγων, που συνιστούν αντικειμενική αδυναμία εμπρόθεσμης παράδοσης- εγκατάστασης του εξοπλισμού ή σε περιπτώσεις που συντρέχουν λόγοι που συνιστούν ανώτερη βία. Στις περιπτώσεις μετάθεσης του συμβατικού χρόνου παράδοσης- εγκατάστασης δεν επιβάλλονται κυρώσεις.
6. Αν περάσει η συμφωνημένη ημερομηνία παράδοσης-εγκατάστασης ή αν λήξει ο παραταθείς κατά τα ανωτέρω χρόνος, χωρίς ο προσφερόμενος εξοπλισμός ή μέρος αυτού, να έχει παραδοθεί σε πλήρη και καλή λειτουργία, η Η.ΔΙ.Κ.Α. Α.Ε. έχει το δικαίωμα να κηρύξει έκπτωτο τον προμηθευτή. Στην περίπτωση που ο προμηθευτής κηρύσσεται έκπτωτος η εγγύηση καλής εκτέλεσης εκπίπτει υπέρ της Η.ΔΙ.Κ.Α. Α.Ε.



χωρίς άλλη διαδικασία ή δικαστική ενέργεια, και η Η.ΔΙ.Κ.Α. Α.Ε. επιφυλάσσεται για κάθε δικαίωμα αποζημίωσης.

7. Σε περίπτωση που ο εξοπλισμός ή μέρος αυτού παραδοθεί ή αντικατασταθεί μετά τη λήξη του συμβατικού χρόνου, όπως διαμορφώθηκε με τυχόν μετάθεση και μέχρι τη λήξη του χρόνου της παράτασης που χορηγήθηκε, επιβάλλονται εκτός των τυχόν προβλεπομένων κατά περίπτωση κυρώσεων και πρόστιμο που ορίζεται ως εξής :
  - α) Για καθυστέρηση που περιορίζεται σε χρονικό διάστημα, που δεν υπερβαίνει το 1/4 του μεγίστου προβλεπόμενου χρόνου παράτασης ποσοστό **0,5%** επί της συμβατικής αξίας της ποσότητας που παραδόθηκε εκπρόθεσμα. Εάν κατά τον υπολογισμό του μισού του χρόνου παράτασης προκύπτει κλάσμα ημέρας, θεωρείται ολόκληρη ημέρα.
  - β) Για καθυστέρηση που περιορίζεται σε χρονικό διάστημα από το 1/4 μέχρι του 1/2 του μεγίστου προβλεπόμενου χρόνου παράτασης ποσοστό **2%** επί της συμβατικής αξίας της ποσότητας που παραδόθηκε εκπρόθεσμα. Εάν κατά τον υπολογισμό του χρόνου παράτασης προκύπτει κλάσμα ημέρας, θεωρείται ολόκληρη ημέρα.
  - γ) Για καθυστέρηση που υπερβαίνει το παραπάνω 1/2, ποσοστό **5%** επί της συμβατικής αξίας της ποσότητας που παραδόθηκε εκπρόθεσμα.

Τα παραπάνω κατά περίπτωση ποσοστά προστίμων υπολογίζονται επί της συμβατικής αξίας των εκπρόθεσμα παραδοθέντων ειδών και υπηρεσιών χωρίς το ΦΠΑ. Σε περίπτωση που το τμήμα του Εξοπλισμού που παραδόθηκε εκπρόθεσμα επηρεάζει τη χρησιμοποίηση του Εξοπλισμού που παραδόθηκε εμπρόθεσμα, το πρόστιμο υπολογίζεται επί της συμβατικής αξίας της συνολικής ποσότητας αυτών.

## **ΣΤ. ΣΥΝΤΗΡΗΣΗ - ΕΥΘΥΝΗ ΤΟΥ ΠΡΟΜΗΘΕΥΤΗ ΓΙΑ ΤΗΝ ΚΑΛΗ ΛΕΙΤΟΥΡΓΙΑ**

Οι όροι συντήρησης του υπό προμήθεια εξοπλισμού περιγράφονται στο **ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ Β'** της παρούσας προκήρυξης.

## **Ζ. ΛΟΙΠΟΙ ΟΡΟΙ**

1. Ο προμηθευτής υποχρεούται συγχρόνως με την υπογραφή της σύμβασης να υποβάλει εγγυητική επιστολή καλής εκτέλεσης, ίση με το 10% του συμβατικού τιμήματος. Η εγγυητική επιστολή επιστρέφεται στον προμηθευτή μετά την οριστική παραλαβή της προμήθειας με την προϋπόθεση ότι θ' αντικατασταθεί με άλλη ίση με το **10%** της συνολικής δαπάνης της **5ετούς** διάρκειας συντήρησης του εξοπλισμού. Παράλληλα με την οριστική παραλαβή της προμήθειας θα κατατεθεί εγγυητική επιστολή ίση με το **2,5%** της καθαρής αξίας του εξοπλισμού η οποία θα παραμείνει σε ισχύ καθ' όλο το διάστημα ισχύος της εγγύησης καλής λειτουργίας όπως αυτή ορίζεται στο **κεφ. ΣΤ § 1** της παρούσας.
2. Ο Προμηθευτής κατά την πληρωμή της Προμήθειας είναι υποχρεωμένος να καταθέσει τα παρακάτω δικαιολογητικά:
  - α) Βεβαίωση ασφαλιστικής ενημερότητας από το ΙΚΑ.
  - β) Φορολογική ενημερότητα.



Ακριβές Αντίγραφο  
Ο Προϊστάμενος  
α/α *[Signature]*



3. Για την εκπρόθεσμη παράδοση και λοιπά θέματα εφαρμόζονται οι διατάξεις του Κανονισμού Προμηθειών της Η.Δι.Κ.Α ΑΕ (ΦΕΚ 1990/Β/23.12.2010).
4. Φ.Π.Α. των τιμολογίων βαρύνει την Η.Δι.Κ.Α. Α.Ε.
5. Η συμμετοχή στο διαγωνισμό προϋποθέτει την ανεπιφύλακτη αποδοχή όλων των όρων της παρούσας προκήρυξης.
6. Αντιπροσφορές δεν γίνονται δεκτές.
7. Οι προσφορές θα ισχύουν για **εκατόν είκοσι (120) ημέρες** από την ημέρα διενέργειας του διαγωνισμού. Προσφορά που ορίζει χρόνο ισχύος μικρότερο του παραπάνω απορρίπτεται ως απαράδεκτη.

ΒΛΑΣΙΟΣ ΣΦΥΡΟΕΡΑΣ  
ΔΙΕΥΘΥΝΩΝ ΣΥΜΒΟΥΛΟΣ

**ΣΥΝΗΜΜΕΝΑ:**

- **ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ Α :** Λειτουργικές προδιαγραφές – Πίνακες τεχνικών προδιαγραφών
- **ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ Β :** Συντήρηση εξοπλισμού- Υπηρεσίες υποστήριξης /εκπαίδευσης
- **ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ Γ' :** Κριτήρια –μέθοδος αξιολόγησης
- **ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ Δ' :** Υπόδειγμα Οικονομικής Προσφοράς.
- **ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ Ε' :** Υποδείγματα Εγγυητικών επιστολών
- **ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ ΣΤ' :** Υποδείγματα Υπεύθυνων δηλώσεων



**ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ «Α»**

**ΛΕΙΤΟΥΡΓΙΚΕΣ ΠΡΟΔΙΑΓΡΑΦΕΣ-  
ΠΙΝΑΚΕΣ ΤΕΧΝΙΚΩΝ ΠΡΟΔΙΑΓΡΑΦΩΝ**



Ακριβές Αντίγραφο  
Ο Προϊστάμενος  
α/α *D*

## A. ΛΕΙΤΟΥΡΓΙΚΕΣ ΠΡΟΔΙΑΓΡΑΦΕΣ

Μετά από έρευνα, σχετικά με τις υπάρχουσες υλοποιήσεις και δυνατότητες που παρέχονται σε θέματα διαχείρισης τηλεφωνικών κλήσεων και τηλεφωνικών υπηρεσιών υποστήριξης, καθώς και τις τρέχουσες ανάγκες του Γραφείου Αρωγής χρηστών της ΗΔΙΚΑ ζητείται εξοπλισμός IP τηλεφωνίας και κέντρου εξυπηρέτησης κλήσεων που θα ικανοποιεί τα ακόλουθα κριτήρια για μια νέα λύση ενός σύγχρονου ολοκληρωμένου συστήματος διαχείρισης εισερχομένων κλήσεων που θα μπορεί:

- Να υποστηρίζει την έξυπνη δρομολόγηση των κλήσεων προς τον υπάλληλο του Γραφείου Αρωγής που είναι ικανός να ανταποκριθεί,
- Να δίνει στατιστικά στοιχεία σε πραγματικό χρόνο, όπως επίσης και ιστορικά στοιχεία, έτσι ώστε ο προϊστάμενος ή οι υπεύθυνοι βάρδιας έχοντας την εποπτεία του συστήματος να μπορούν να διαχειρίζονται κατάλληλα την βέλτιστη εξυπηρέτηση των πελατών/χρηστών,
- Να παρέχει την ευελιξία να αλλάξει τις διαδικασίες σε πραγματικό χρόνο όταν αυτό απαιτείται, π.χ. με την αυτόματη δρομολόγηση κλήσεων από ένα συγκεκριμένο κωδικό περιοχής σε ένα συγκεκριμένο χρήστη υποστήριξης.

Το ολοκληρωμένο αυτό σύστημα, ακολουθώντας τις εξελίξεις, πρέπει να βασίζεται σε λύση ολοκληρωμένου IP τηλεφωνικού κέντρου, ώστε η δρομολόγηση των κλήσεων να ενεργοποιείται από το υφιστάμενο τοπικό δίκτυο δεδομένων (LAN) - που λειτουργεί ούτως η άλλως σε όλα τα κτίρια της ΗΔΙΚΑ.

Έτσι δεν χρειάζεται επιπλέον επένδυση σε υποδομές καλωδίωσης ή σε περιπτώσεις μετακομίσεων σε άλλους χώρους δημιουργίας παράλληλης υποδομής για αποκλειστική χρήση όπως απαιτείται από ένα παραδοσιακό τηλεφωνικό κέντρο.

Λαμβάνοντας υπόψη τα ανωτέρω ζητείται η προμήθεια ενός **Υψηλής Διαθεσιμότητας IP Τηλεφωνικού Κέντρου (IP PBX) και Κέντρου Εξυπηρέτησης κλήσεων (Call Center)** με τις **απαραίτητες για το Γραφείο Αρωγής IP Τηλεφωνικές συσκευές** που θα παρέχει:

- Ανεξαρτησία στη φυσική θέση του υπαλλήλου χρήστη του,
- Δυνατότητα κλιμάκωσης (αύξησης) υπαλλήλων χρηστών,
- Αυτόματη διανομή κλήσης (ACD: Automatic Call Distribution) όπως την υπό όρους δρομολόγηση κλήσεων – σε ουρά- , και εκφώνηση μηνυμάτων εκτιμώμενης ώρας αναμονής,
- Εμφάνιση δεδομένων των καλούντων βάσει του αριθμού κλήσης,
- Την παραγωγή στατιστικών σε πραγματικό χρόνο,
- την παραγωγή αναφορών βασισμένων σε ιστορικά δεδομένα,
- Ολοκληρωμένη διαδραστική διαδικασία φωνητικής απόκρισης (IVR: Interactive-Voice-Response) για τις παρεχόμενες υπηρεσίες (πχ για ΑΜΚΑ, για ΗΚΕΣ, κλπ)



- Λύση βασισμένη εξ' ολοκλήρου στο πρωτόκολλο IP (σε σχέση με τυχόν άλλα υβριδικά συστήματα), η οποία λόγω αρχιτεκτονικής παρέχει, μεγαλύτερη ευελιξία και ελευθερία όσον αφορά τη σύσταση και την αλλαγή στις ουρές από το ίδιο προσωπικό και τους υπαλλήλους διαχειριστές του συστήματος.
- Η λύση να περιλαμβάνει και IP τηλέφωνα για όλους τους χρήστες του Γραφείου Αρωγής, καθώς και αντίστοιχα κεφαλόφωνα.

Το νέο σύστημα IP τηλεφωνίας, θα πρέπει να κάνει πιο αποτελεσματική και καλύτερη τη διαχείριση των εισερχόμενων κλήσεων επιτυγχάνοντας τα εξής:

- ο χρήστης να μπορεί να χειριστεί τις κλήσεις πιο γρήγορα, επειδή στην οθόνη μπορεί να βλέπει ποιος καλεί, γλιτώνοντας το χρόνο που χρησιμοποιείται για να λάβει και για να συγκεντρώσει πληροφορίες για τους καλούντες,
- Να μπορεί πλέον να έχει να διαχειριστεί μια προσωπική ουρά αντί πολλές γραμμές με παλιό σύστημα (πχ μόνο για ΑΜΚΑ),
- Να δίνει τη δυνατότητα λειτουργίας και προσωπικής γραμμής του υπαλλήλου δίχως την ύπαρξη άλλης-επιπλέον τηλεφωνικής συσκευής στο γραφείο του.

Οι προϊστάμενοι και τα στελέχη της Η.ΔΙ.Κ.Α. ΑΕ θα πρέπει να μπορούν να δουν τις επιδόσεις του κέντρου εξυπηρέτησης με μια ματιά, συμπεριλαμβανομένων των χρηστών που είναι συνδεδεμένοι και πόσες κλήσεις εξυπηρετούν.

Για το λόγο αυτό θα πρέπει:

- η εποπτεία του συστήματος να είναι εύκολη και να μπορεί να γίνει από προσωπικό της ΗΔΙΚΑ μέσω ενός Web interface και
- να υπάρχει η δυνατότητα εξαγωγής αναφορών από το σύστημα που με τρόπο εύκολο στην κατανόηση μπορούν να βοηθήσουν την Η.ΔΙ.Κ.Α. ΑΕ να προσδιορίσει τους πραγματικούς πόρους που απαιτούνται σε υποδομές και προσωπικό χωρίς να επηρεάζεται το επίπεδο των υπηρεσιών.

Έτσι οι προϊστάμενοι θα μπορούν νωρίτερα να αξιολογήσουν καταστάσεις και να πάρουν αποφάσεις όπως η προσαρμογή του προσωπικού ή την αναβάθμιση των γραμμών και το προσωπικό διαχείρισης και συντήρησης θα μπορεί να διορθώσει τα όποια προβλήματα παρουσιαστούν, χωρίς να αφήνει τα γραφεία του, αφού πλέον του παρέχετε η δυνατότητα κεντρικής διαχείρισης.



Ακριβές Αντίγραφο  
Ο Προϊστάμενος  
α/α *[Signature]*

## Β. ΠΙΝΑΚΕΣ ΤΕΧΝΙΚΩΝ ΠΡΟΔΙΑΓΡΑΦΩΝ

### ΟΔΗΓΙΕΣ ΣΥΜΠΛΗΡΩΣΗΣ ΠΙΝΑΚΩΝ ΤΕΧΝΙΚΩΝ ΠΡΟΔΙΑΓΡΑΦΩΝ

Επισημαίνεται ότι αν – κατά την φάση αξιολόγησης των προσφορών – διαπιστωθεί πως κάποιες από τις «επιθυμητές» ή τις μη αναφερόμενες στην παρούσα προκήρυξη τεχνικές προδιαγραφές αποτελούν απαραίτητη προϋπόθεση για την ορθή και πλήρη λειτουργία του έργου όπως αυτό προσφέρεται από τον προμηθευτή, τότε οι προδιαγραφές αυτές θα θεωρηθούν και θα αντιμετωπισθούν σαν υποχρεωτικές και απαιτητές.

Για να υπάρξει ομοιομορφία στη σύνταξη των τεχνικών προσφορών, οι προδιαγραφές συντάχτηκαν σε μορφή πίνακα.

Ο πίνακας είναι διαιρεμένος σε δύο βασικά τμήματα :

- Το πρώτο τμήμα, **[με τις στήλες (α), (β), (γ)]**  
οι οποίες έχουν συμπληρωθεί από την Υπηρεσία, αποτελεί τις προδιαγραφές.
- Το δεύτερο τμήμα, **[με τις στήλες (δ), (ε)]**  
που υποχρεωτικά πρέπει να συμπληρωθεί με σαφή τρόπο από τον Προμηθευτή, αποτελεί την **ΤΕΧΝΙΚΗ ΠΡΟΣΦΟΡΑ**.

Ο Ανάδοχος, με ποινή αποκλεισμού, υποχρεούται να υποβάλει συμπληρωμένους τους πίνακες των προδιαγραφών, και με πλήρεις αιτιολογήσεις μέσω παραπομπών σε τεχνικά εγχειρίδια, έγγραφα ή διεθνώς αναγνωρισμένα περιοδικά στην ελληνική ή αγγλική γλώσσα.

Απλή κατάφαση ή επεξήγηση δεν αποτελεί απόδειξη εκπλήρωσης μιάς προδιαγραφής, και η αρμόδια Επιτροπή, κατά την κρίση της, μπορεί να τη δεχτεί ή όχι. Σε περίπτωση μη αποδοχής της αιτιολόγησης υποχρεωτικού όρου, η προσφορά θα απορριφθεί ως απαράδεκτη.

Ο Ανάδοχος πρέπει να αναπαραγάγει τους πίνακες περιλαμβάνοντας στην αναπαραγωγή τις ίδιες στήλες, και αναγράφοντας όλα τα συμπληρωμένα από την Υπηρεσία στοιχεία με την ίδια σειρά και αρίθμηση. Στις στήλες (δ) και (ε) των αναπαραχθέντων πινάκων πρέπει να αναγραφούν οι απαντήσεις του.

Επεξήγηση των Στηλών των Πινάκων :

#### Στήλη (α) :

Αύξοντας αριθμός παραγράφου, κατηγορίας, υποκατηγορίας, κ.λ.π. των στοιχείων που περιγράφονται στην επόμενη στήλη.

#### Στήλη (β) :

Αναλυτική περιγραφή όρων, υποχρεώσεων, επεξηγήσεων ή πληροφοριών που πρέπει να απαντηθούν από τον Προμηθευτή.

#### Στήλη (γ) :

Η συμπλήρωση της στήλης έχει γίνει ως εξής :

“Ναι”



Ακριβές Αντίγραφο  
Ο Προϊστάμενος  
α/α *S*



Σημαίνει ότι αυτό που περιγράφεται στη στήλη (β) είναι υποχρεωτικό για τον Προμηθευτή - εφόσον η περιγραφή είναι σαφής - και η μη εκπλήρωσή του θα έχει αποτέλεσμα την απόρριψη της προσφοράς, εφόσον η απόκλιση αυτή κριθεί ουσιώδης από την αρμόδια Επιτροπή. Όταν απλά περιγράφεται το στοιχείο, το «**Ναι**» σημαίνει ότι θα δοθεί οπωσδήποτε απάντηση από τον προμηθευτή στη στήλη (δ).

- ◆ Οπουδήποτε αναφέρεται «**Ναι**» στην επικεφαλίδα ομάδας στοιχείων που ακολουθούν σε διάταξη οδοντωτής εσοχής (bulleted & indented), εννοείται ότι η υποχρεωτική αυτή απαίτηση ισχύει για κάθε (υποδεέστερο) στοιχείο που ανήκει στη συγκεκριμένη ομάδα.

### “αριθμός”

Σημαίνει υποχρεωτική προσφορά τουλάχιστον του ίσου.

### “κενό”

Σημαίνει ότι αυτό που περιγράφεται στη στήλη (β) δεν είναι υποχρεωτικό αλλά θα εκτιμηθεί από την αρμόδια Επιτροπή και θα βαθμολογηθεί ανάλογα.

### Στήλη (δ) :

Η στήλη αυτή συμπληρώνεται με «**Ναι**», «**Όχι**» ή με το προσφερόμενο αντίστοιχο “μέγεθος”.

### **Ναι**

Σημαίνει ότι αυτό που περιγράφεται στη στήλη (β) προσφέρεται ή αναλαμβάνεται.

- ◆ Οπουδήποτε αναφέρεται «**Ναι**» στην επικεφαλίδα ομάδας στοιχείων που ακολουθούν σε διάταξη οδοντωτής εσοχής (bulleted & indented), εννοείται ότι η υποχρεωτική αυτή απαίτηση αναλαμβάνεται για κάθε (υποδεέστερο)στοιχείο που ανήκει στη συγκεκριμένη ομάδα.
- ◆ Εάν για κάποια (υποδεέστερα) από τα στοιχεία μιας τέτοιας ομάδας (bulleted & indented) η απάντηση δεν μπορεί να είναι “**Ναι**”, ο Ανάδοχος θα πρέπει να αιτιολογήσει την απάντησή του, τουλάχιστον από τεχνική άποψη, και η αρμόδια Επιτροπή, συνεκτιμώντας την αιτιολόγησή του, θα κρίνει εάν η απόκλιση αυτή είναι ουσιώδης ή όχι.

### **Όχι**

Σημαίνει ότι αυτό που περιγράφεται στη στήλη (β) δεν προσφέρεται και δεν αναλαμβάνεται.

### “μέγεθος”

Αναφέρεται στο μέγεθος αυτού που περιγράφεται στη στήλη (β).

### Στήλη (ε) :

Αναγράφονται οι παραπομπές σε επισυναπτόμενα έγγραφα, εγχειρίδια και δημοσιεύματα. Κάθε επισυναπτόμενο έγγραφο, εγχειρίδιο και δημοσίευμα που αναφέρεται στη στήλη αυτή, θα έχει υποχρεωτικά και εμφανή αύξοντα αριθμό αναφοράς.

#####



**Π.1. ΤΕΧΝΙΚΕΣ ΠΡΟΔΙΑΓΡΑΦΕΣ ΣΥΣΤΗΜΑΤΟΣ ΕΞΥΠΗΡΕΤΗΣΗΣ ΠΕΛΑΤΩΝ.**

Α/Α	ΠΕΡΙΓΡΑΦΗ	ΑΠΑΙΤΗΣΗ	ΑΠΑΝΤΗΣΗ	ΠΑΡΑΠΟΜΠΗ
1.	<b>Σύστημα εξυπηρέτησης πελατών</b>			
1.1	<b>Γενικά χαρακτηριστικά</b>			
1.1.1	Το Υλικό (H/W) και το λογισμικό (S/W) του συστήματος να προσφέρονται από τον ίδιο κατασκευαστή	ΝΑΙ		
1.1.2	Χωρητικότητα και άδειες χρήσης για τουλάχιστον 17 ταυτόχρονους χρήστες (agents),	ΝΑΙ		
1.1.3	Δυνατότητα επέκτασης σε 100 ταυτόχρονους agents με επιπλέον άδειες, (χωρίς να απαιτείται προμήθεια επιπλέον υλικού)	ΝΑΙ		
1.1.4	Αριθμός IVR θυρών για την αυτόματη υποδοχή εισερχομένων κλήσεων	≥ 30		
1.1.5	Υψηλής διαθεσιμότητα (high availability) με εφεδρικό διακομιστή σε διάταξη standby	ΝΑΙ		
1.1.6	Αυτόματη διανομή κλήσεων (automated call distribution, ACD)	ΝΑΙ		
1.1.7	Λειτουργία αυτοματοποιημένου διαλόγου (voice response unit, VRU)	ΝΑΙ		
1.1.8	Αυτόματη διανομή ηλεκτρονικού ταχυδρομείου	ΝΑΙ		
1.1.9	Επικοινωνία με εξωτερικές εφαρμογές (computer telephony integration, CTI)	ΝΑΙ		
1.1.10	Καταγραφή κλήσεων (ηχογράφηση, call recording)	ΝΑΙ		
1.1.11	Historical reporting	ΝΑΙ		
1.1.12	Λειτουργία επόπτη	ΝΑΙ		
1.1.13	Λειτουργία εξ' ολοκλήρου σε περιβάλλον Internet Protocol (IP)	ΝΑΙ		
1.1.14	Υποστήριξη απομακρυσμένων χρηστών	ΝΑΙ		
1.1.15	Κινητικότητα χρηστών (hot desking) - κάθε χρήστης να μπορεί να μετακινηθεί σε άλλο υπολογιστή και άλλη συσκευή τηλεφώνου	ΝΑΙ		
1.1.16	Προγραμματισμός ροής χειρισμού κλήσεων σε γραφικό περιβάλλον, με υποστήριξη χρήσης από οποιοδήποτε υπολογιστή στο δίκτυο	ΝΑΙ		
1.1.17	Γραφική εφαρμογή εξυπηρέτησης πελατών στον προσωπικό υπολογιστή κάθε χρήστη	ΝΑΙ		
1.1.18	Υποστήριξη web-based εφαρμογής εξυπηρέτησης πελατών, η οποία να μην απαιτεί εγκατάσταση	ΝΑΙ		
1.1.19	Γραφικό περιβάλλον διαχείρισης συστήματος με δυνατότητα χρήσης από οποιοδήποτε υπολογιστή στο δίκτυο	ΝΑΙ		
1.1.20	Οι εφαρμογές Call Center μπορούν να εκτελούνται και σε Virtual Machine. Να προσφερθούν οι πιθανές άδειες virtualization που απαιτούνται	ΝΑΙ		



Ακριβές Αντίγραφο  
Ο Προϊστάμενος

α/α *S*

1.1.21	Η εφεδρεία N+N των εξυπηρετητών Call Center να υλοποιείται σε διαφορετικούς φυσικούς servers. Η λύση virtualization είναι αποδεκτή εφόσον η εφεδρεία υλοποιείται σε virtual μηχανές διαφορετικών φυσικών εξυπηρετητών.	ΝΑΙ		
1.2	<b>Χαρακτηριστικά τηλεφωνικής εξυπηρέτησης</b>			
1.2.1	Λειτουργία log-in / log-out και ready / not-ready, ώστε οι χρήστες να μπορούν να δηλώσουν στο σύστημα την ετοιμότητά τους να δεχθούν κλήσεις	ΝΑΙ		
1.2.2	Υποστήριξη εξυπηρέτησης πελατών από χρήστη χωρίς προσωπικό υπολογιστή (με log-in / log-out και ready / not-ready μέσω τηλεφώνου)	ΝΑΙ		
1.2.3	Καταγραφή όλων των αλλαγών log-in / log-out και ready / not-ready των χρηστών	ΝΑΙ		
1.2.4	Αυτόματη προτεραιοποίηση κλήσεων με βάση τον καλούντα αριθμό, καλούμενο αριθμό, και αριθμό που έχει καταχωρήσει ο πελάτης μέσω τηλεφώνου (ψηφία dual tone multi frequency, DTMF)	ΝΑΙ		
1.2.5	Δρομολόγηση κλήσεων με βάση αποτελέσματα ανάσυρσης από εξωτερική βάση δεδομένων	ΝΑΙ		
1.2.6	Βαθμολόγηση δεξιοτήτων των χρηστών σε συγκεκριμένους τομείς	ΝΑΙ		
1.2.7	Δρομολόγηση κλήσεων με βάση τις δεξιότητες των χρηστών (skill based routing)	ΝΑΙ		
1.2.8	Καταγραφή (ηχογράφηση) κλήσεων, κατ' επιλογήν του χρήστη ή του επόπτη	ΝΑΙ		
1.2.9	Αυτόματη επιλεκτική καταγραφή (ηχογράφηση) κλήσεων, με βάση κανόνες στη ροή χειρισμού κλήσεων	ΝΑΙ		
1.3	<b>Χαρακτηριστικά εξυπηρέτησης μέσω ηλεκτρονικού ταχυδρομείου</b>			
1.3.1	Εφαρμογή ηλεκτρονικού ταχυδρομείου ενσωματωμένη μέσα στη γραφική εφαρμογή εξυπηρέτησης πελατών, ώστε ο χρήστης να μη χρειάζεται επιπρόσθετη εφαρμογή ηλεκτρονικού ταχυδρομείου	ΝΑΙ		
1.3.2	Υποστήριξη ταυτόχρονου χειρισμού τηλεφωνικών κλήσεων και ηλεκτρονικού ταχυδρομείου από τον ίδιο χρήστη	ΝΑΙ		
1.3.3	Υποστήριξη καταχώρησης, ανάσυρσης, και χρήσης προκατασκευασμένων απαντήσεων (templates), για χειρισμό συχνών τύπων ερωτήσεων	ΝΑΙ		
1.3.4	Υποστήριξη εισερχομένων μηνυμάτων με βάση τις δεξιότητες των χρηστών (skill based routing)	ΝΑΙ		
1.3.5	Υποστήριξη στο χρήστη να δηλώσει τη διαθεσιμότητά του στο σύστημα να χειριστεί μηνύματα, χωριστά από τη διαθεσιμότητά του να λάβει κλήσεις	ΝΑΙ		
1.4	<b>Επικοινωνία με εξωτερική εφαρμογή διαχείρισης πελατών (customer relationship management)</b>			
1.4.1	Επίκληση εξωτερικής εφαρμογής, ώστε ταυτόχρονα με την ανάθεση της κλήσης σε συγκεκριμένο χρήστη	ΝΑΙ		



	να εμφανίζεται στην οθόνη του η σχετική σελίδα με τα στοιχεία του πελάτη			
1.4.2	Επίκληση εξωτερικής εφαρμογής (υπό μορφή ιστοσελίδας) μέσω Hypertext Transfer Protocol (HTTP), με παροχή παραμέτρων μέσω μεθόδων GET και POST	ΝΑΙ		
1.4.3	Παροχή στην επικαλούμενη εξωτερική εφαρμογή των ακολούθων στοιχείων, προς αναζήτηση του πελάτη: καλών αριθμός, καλούμενος αριθμός, αριθμός που έχει καταχωρήσει τηλεφωνικά ο πελάτης μέσω ψηφίων DTMF, όνομα ή αριθμός ή άλλο στοιχείο που έχει προκύψει από αναζήτηση σε εξωτερική βάση δεδομένων	ΝΑΙ		
1.4.4	Ενσωματωμένη εφαρμογή web browser για εμφάνιση εξωτερικών εφαρμογών υπό μορφή ιστοσελίδων μέσα στη γραφική εφαρμογή τηλεφωνικής εξυπηρέτησης, ώστε να αποφεύγεται η ανάγκη εξωτερικής εφαρμογής	ΝΑΙ		
1.5	<b>Χαρακτηριστικά λειτουργίας αυτοματοποιημένου διαλόγου (voice response unit, VRU)</b>			
1.5.1	Προγραμματισμός αυτοματοποιημένων διαλόγων μέσα από το ίδιο γραφικό περιβάλλον όπως και για τη ροή χειρισμού κλήσεων	ΝΑΙ		
1.5.2	Υποστήριξη πρωτοκόλλου Media Resource Control Protocol (MRCP)	ΝΑΙ		
1.5.3	Υποστήριξη VoiceXML	ΝΑΙ		
1.5.4	Υποστήριξη δημιουργίας εφαρμογών αυτόματης εξυπηρέτησης, όπου ο πελάτης εξυπηρετείται εξ' ολοκλήρου μέσω αυτοματοποιημένου διαλόγου	ΝΑΙ		
1.5.5	Υποστήριξη προεξυπηρέτησης πελάτη μέσω αυτοματοποιημένου διαλόγου, πριν την ανάθεση σε χρήστη, πχ για λήψη στοιχείων	ΝΑΙ		
1.5.6	Επικοινωνία με εξωτερικές βάσεις δεδομένων	ΝΑΙ		
1.5.7	Αναζήτηση και καταχώρηση σε εξωτερικές βάσεις δεδομένων στοιχείων που έχουν προέλθει από την κλήση (πχ καλών και καλούμενος αριθμός), και στοιχείων που έχει καταχωρήσει ο πελάτης μέσω DTMF	ΝΑΙ		
1.5.8	Λήψη αποτελεσμάτων από αναζήτηση σε εξωτερικές βάσεις δεδομένων, και χρήση σε περαιτέρω αναζητήσεις, σε παραμετρική δρομολόγηση κλήσεων, σε σύνθεση παραμετρικών μηνυμάτων, και παροχή στο χρήστη	ΝΑΙ		
1.5.9	Υποστήριξη αυτόματης σύνθεσης και αποστολής ηλεκτρονικού ταχυδρομείου, βάσει προγραμματισμένων κανόνων	ΝΑΙ		
1.6.	<b>Εσωτερική επικοινωνία και δευτεροβάθμια εξυπηρέτηση</b>			
1.6.1	Εσωτερική επικοινωνία χρηστών μεταξύ τους, και με τον επόπτη, μέσω γραπτών μηνυμάτων (instant messaging), τηλεφώνου, και video	ΝΑΙ		



Ακριβές Αντίγραφο  
Ο Προϊστάμενος  
α/α D

1.6.2	Μεταφορά κλήσης από ένα χρήστη σε άλλο, με ταυτόχρονη μεταφορά παρεμφερών στοιχείων (καλών και καλούμενος αριθμός, αύξων αριθμός και όνομα πελάτη εάν υπάρχουν, κλπ)	ΝΑΙ		
1.6.3	Μεταφορά κλήσης από πρωτοβάθμιο χρήστη στη δευτεροβάθμια εξυπηρέτηση, με ταυτόχρονη μεταφορά παρεμφερών στοιχείων (καλών και καλούμενος αριθμός, αύξων αριθμός και όνομα πελάτη εάν υπάρχουν, κλπ)	ΝΑΙ		
1.7	<b>Λειτουργίες επόπτη</b>			
1.7.1	Γραφική εφαρμογή επόπτευσης ομάδας εξυπηρέτησης	ΝΑΙ		
1.7.2	Ενημέρωση επόπτη για τον τρέχοντα μέγιστο χρόνο αναμονής και τον τρέχοντα αριθμό αναμενουσών κλήσεων	ΝΑΙ		
1.7.3	Ενημέρωση επόπτη για τη διαθεσιμότητα και κατάσταση (απασχολημένος, ελεύθερος, κλπ) των μελών της ομάδας του	ΝΑΙ		
1.7.4	Υποστήριξη σιωπηρής παρακολούθησης (silent monitoring) συγκεκριμένης κλήσης	ΝΑΙ		
1.7.5	Υποστήριξη τριμερούς τηλεδιάσκεψης μεταξύ του χρήστη, του πελάτη, και του επόπτη	ΝΑΙ		
1.7.6	Υποστήριξη ανάληψης της κλήσης (πχ για χειρισμό δύσκολων περιπτώσεων από τον επόπτη)	ΝΑΙ		
1.7.7	Υποστήριξη μεταβολής της διαθεσιμότητας (πχ από not-ready σε ready) συγκεκριμένου χρήστη	ΝΑΙ		
1.7.8	Επικοινωνία με τα μέλη της ομάδας εξυπηρέτησης μέσω γραπτών μηνυμάτων, τηλεφώνου, και video	ΝΑΙ		
1.7.9	Αποστολή γραπτών μηνυμάτων προς όλα τα μέλη της ομάδας (broadcast)	ΝΑΙ		
1.8	<b>Historical reporting</b>			
1.8.1	Γραφική εφαρμογή δημιουργίας αναφορών με βάση τα ιστορικά δεδομένα χειρισμού κλήσεων και ηλεκτρονικού ταχυδρομείου	ΝΑΙ		
1.8.2	Υποστήριξη προγραμματισμένης δημιουργίας αναφορών	ΝΑΙ		
1.8.3	Υποστήριξη ad-hoc δημιουργίας αναφορών	ΝΑΙ		
1.8.4	Παροχή προκατασκευασμένων αναφορών (templates), με δυνατότητα προσαρμογής	ΝΑΙ		
1.8.5	Υποστήριξη δημιουργίας εξ' ολοκλήρου νέων αναφορών	ΝΑΙ		
1.8.6	Εξαγωγή αναφορών σε μορφή PDF	ΝΑΙ		
1.9	<b>Επεκτασιμότητα (με μελλοντική αναβάθμιση ή προσθήκη υλικού-λογισμικού)</b>			
1.9.1	Δυνατότητα υποστήριξης τουλάχιστον 300 ταυτοχρόνων χρηστών	ΝΑΙ		
1.9.2	Δυνατότητα χειρισμού 200 ταυτοχρόνων κλήσεων	ΝΑΙ		
1.9.3	Δυνατότητα αυτόματης αναγνώρισης ομιλίας (automated speech recognition)	ΝΑΙ		



Ακριβές Αντίγραφο  
Ο Προϊστάμενος  
α/α S



1.9.4	Δυνατότητα αυτόματης ανάγνωσης κειμένου (text to speech)	ΝΑΙ		
1.9.5	Knowledge base για καταχώρηση, ανάσυρση, και χρήση συχνών απαντήσεων	ΝΑΙ		
1.9.6	Δυνατότητα γραπτού διαλόγου (chat) με πελάτες μέσω ιστοσελίδας	ΝΑΙ		
1.9.7	Γραφικό περιβάλλον για διαχείριση ομάδων εξυπηρέτησης (ωράριο, βάρδιες, κλπ)	ΝΑΙ		
1.10	Αυτόματη δευτεροβάθμια αρχειοθέτηση κλήσεων σε εξωτερικό σύστημα αποθήκευσης	ΝΑΙ		
1.10.1	Καταγραφή οθόνης χρήστη ταυτόχρονα με την καταγραφή της κλήσης	ΝΑΙ		
1.10.2	Δυνατότητα πραγματοποίησης εξερχομένων κλήσεων από τους χρήστες, με αυτόματη καταγραφή των κλήσεων, και αυτόματη παροχή καλουμένων αριθμών από βάση δεδομένων	ΝΑΙ		



Ακριβές Αντίγραφο  
Ο Προϊστάμενος  
α/α *D*

**Π.2. ΤΕΧΝΙΚΕΣ ΠΡΟΔΙΑΓΡΑΦΕΣ ΣΥΣΤΗΜΑΤΟΣ ΕΞΥΠΗΡΕΤΗΤΩΝ ΚΛΗΣΕΩΝ VOICE over IP.**

A/A	ΠΕΡΙΓΡΑΦΗ	ΑΠΑΙΤΗΣΗ	ΑΠΑΝΤΗΣΗ	ΠΑΡΑΠΟΜΠΗ
<b>2.</b>	<b>Σύστημα εξυπηρετητών κλήσεων VoIP</b>			
<b>2.1</b>	<b>Αρχιτεκτονική (ως μέρος του προσφερόμενου προϊόντος)</b>			
<b>2.1.1</b>	Το σύστημα επεξεργασίας κλήσεων voice over IP να αποτελεί ξεχωριστή μονάδα από το δρομολογητή κλήσεων (Voice Gateway) προσδίδοντας ευελιξία στην αρχιτεκτονική	ΝΑΙ		
<b>2.1.2</b>	Το Υλικό (H/W) και το λογισμικό (S/W) του συστήματος να προσφέρονται από τον ίδιο κατασκευαστή	ΝΑΙ		
<b>2.1.3</b>	Υποστήριξη εγκατάστασης σε rack 19"	ΝΑΙ		
<b>2.1.4</b>	Τροφοδοσία 240VAC, 50Hz	ΝΑΙ		
<b>2.1.5</b>	Κατ ελάχιστο δύο (2) 10/100/1000 Base-T LAN Ethernet ports ανα εξυπηρετητή κλήσεων	ΝΑΙ		
<b>2.1.6</b>	Δυνατότητα ομαδοποίησης των Ethernet θυρών του εξυπηρετητή με δυνατότητα να αναλάβει πλήρως τη λειτουργία η μια Ethernet θύρα σε περίπτωση βλάβης της άλλης	ΝΑΙ		
<b>2.1.7</b>	Το σύστημα θα είναι σε διάταξη εφεδρείας N+N με δυνατότητα να αναλάβει πλήρως τη λειτουργία ένας εξυπηρετητής επεξεργασίας κλήσεων σε περίπτωση βλάβης ενός άλλου χωρίς απώλεια των ενεργών συνδιαλέξεων	ΝΑΙ		
<b>2.1.8</b>	Η εφεδρεία N+N των εξυπηρετητών IP Τηλεφωνίας να υλοποιείται σε διαφορετικούς φυσικούς servers. Η λύση virtualization είναι αποδεκτή εφόσον η εφεδρεία υλοποιείται σε virtual μηχανές διαφορετικών φυσικών εξυπηρετητών.	ΝΑΙ		
<b>2.1.9</b>	Υποστήριξη έως και 1000 χρηστών IP τηλεφωνίας σε διάταξη εφεδρείας N+N	ΝΑΙ		
<b>2.1.10</b>	Υποστήριξη Load sharing μεταξύ των εξυπηρετητών επεξεργασίας κλήσεων	ΝΑΙ		
<b>2.1.11</b>	Να προσφερθεί η τελευταία έκδοση του λογισμικού του εξυπηρετητή	ΝΑΙ		
<b>2.1.12</b>	Οι εφαρμογές Εξυπηρετητή IP Τηλεφωνίας να εκτελούνται σε Virtual Machine. Να προσφερθούν πιθανές άδειες virtualization που απαιτούνται.	ΝΑΙ		
<b>2.2</b>	<b>Χαρακτηριστικά Συστήματος</b>			
<b>2.2.1</b>	Υποστήριξη για ad-hoc και meet-me συνδυασκέψεις με συμμετέχοντες σε ένα η περισσότερα sessions	ΝΑΙ		
<b>2.2.2</b>	Υποστήριξη επιλογής codec βάση της τοποθεσίας του μελών την κλήσης	ΝΑΙ		
<b>2.2.3</b>	Ενσωματωμένη υποστήριξη μηχανισμού CAC (Call Admission Control) για κλήσεις φωνής και video	ΝΑΙ		
<b>2.2.4</b>	Υποστήριξη μηχανισμού CAC (Call Admission Control) με RSVP για κλήσεις φωνής και video	ΝΑΙ		



2.2.5	Υποστήριξη Alternative Automatic Routing (AAR) με αυτόματοποιημένο failover στο PSTN	NAI		
2.2.6	Υποστήριξη πρωτοκόλλου Q.SIG για την διασύνδεση με παραδοσιακά PBX συστήματα	NAI		
2.2.7	Υποστήριξη IP Phone image και file authentication μέσω signed configuration files και firmware loads (για IP τηλέφωνα που υποστηρίζουν την δυνατότητα αυτή).	NAI		
2.2.8	Υποστήριξη Device authentication using embedded X.509v3 certificate (applies to IP Phones that offer such capabilities).	NAI		
2.2.9	Υποστήριξη Device authentication χρησιμοποιώντας locally significant certificate (για IP τηλέφωνα που υποστηρίζουν την δυνατότητα αυτή).	NAI		
2.2.10	Υποστήριξη Silence Suppression/Voice Activity Detection	NAI		
2.2.11	Δυνατότητα ένταξης, διαγραφής ή ρύθμισης τηλεφώνων που βρίσκονται τοπικά ή απομακρυσμένα μέσω WAN γραμμών	NAI		
2.2.12	Υποστήριξη MoH (Music on Hold) μέσω αρχείων media.	NAI		
2.2.13	Υποστήριξη unicast και multicast ροής music on-hold.	NAI		
2.2.14	Υποστήριξη Call routing και call restrictions βάσης ώρας της ημέρας.	NAI		
2.2.15	Υποστήριξη Class of Service ανά τηλεφωνική συσκευή ή ανα γραμμή (call privileges/restrictions).	NAI		
2.2.16	Υποστήριξη ευέλικτου αριθμοδοτικού πλάνου (ενοποιημένο ή χωρισμένο σε partitions)	NAI		
2.2.17	Υποστήριξη NonDialed/HotLine Connection	NAI		
2.2.18	Υποστήριξη CLIP (Calling Line Identification Presentation) / CLIR (Calling Line Identification Restriction)	NAI		
2.2.19	Υποστήριξη Malicious Call Identification (MCID).	NAI		
2.2.20	Υποστήριξη Call Coverage (call forwarding, hunting).	NAI		
2.2.21	Υποστήριξη κλήσης αριθμών E.164 με "+"	NAI		
2.2.22	Υποστήριξη επεξεργασίας και μετατροπής των αριθμών καλούντος και καλούμενου	NAI		
2.2.23	Υποστήριξη Forced Account Codes και Client Matter Codes.	NAI		
2.2.24	Υποστήριξη Hunt groups (broadcast, circular, longest idle, and linear algorithms)	NAI		
2.2.25	Υποστήριξη Multiple Level Precedence and Preemption (MLPP)	NAI		
2.2.26	Υποστήριξη ενοποίησης με GSM τηλέφωνα: ταυτόχρονη δρομολόγηση εισερχομένων κλήσεων στο σταθερό και κινητό και δυνατότητα μεταβίβασης της κλήσης από το ένα στο άλλο	NAI		



Ακριβές Αντίγραφο  
Ο Προϊστάμενος

a/a *[Signature]*

2.2.27	Υποστήριξη ασύρματων IP τηλεφώνων βάση των πρωτοκόλλων 802.11b και 802.11g	NAI		
2.2.28	Υποστήριξη ανάπτυξης XML εφαρμογών για IP τηλεφωνικές συσκευές	NAI		
2.2.29	TAPI, JTAPI support for application integration	NAI		
2.2.30	Υποστήριξη ενσωμάτωσης LDAPv3 Directory Integration (user authentication και provisioning).	NAI		
2.2.31	Developer API για LDAP user lookup εφαρμογές σε IP τηλέφωνα.	NAI		
2.2.32	Ενσωματομένος κατάλογος χρηστών	NAI		
2.2.33	Κατάλογος συστήματος σε μορφή Web με click to dial λειτουργία	NAI		
2.2.34	Δυνατότητα χρησιμοποίησης 3ου κατασκευαστή SIP IP τηλεφωνικές συσκευές (RFC 3261) στο σύστημα.	NAI		
2.2.35	Υποστήριξη πρωτοκόλλων SIP, H.323 και MGCP	NAI		
2.2.36	Υποστήριξη Codec για κλήσεις φωνής: G.711, G.722, G.729A/B, GSM-EFR, GSM-FR, iLBC, and Advanced Audio CODEC (AAC) .	NAI		
2.2.37	Υποστήριξη Codec για κλήσεις video: H.261, H.263, H.264	NAI		
2.2.38	Υποστήριξη SIP line-side RFCs: 3261, 3262, 3264, 3265, 3311, 3515 και 3842	NAI		
2.2.39	Υποστήριξη SIP trunk RFCs: 2833, 2976, 3261, 3262, 3264, 3265, 3311, 3515, 3842, 3856, και 3891	NAI		
2.2.40	Υποστήριξη Fax over IP support (T.38 και fax-pass through)	NAI		
2.2.41	Δυνατότητα αποθήκευσης δυο (2) εκδόσεων του λογισμικού στον εξυπηρετητή επεξεργασίας κλήσεων, και δυνατότητα εναλλαγής από το διαχειριστή	NAI		
2.3	<b>User Features</b>			
2.3.1	Εμφάνιση των μελών συνδιάσκεψης στην IP τηλεφωνική συσκευή	NAI		
2.3.2	Δυνατότητα ρύθμισης διατήρησης ή τερματισμού συνδιάσκεψης κατά την αποχώρηση του οργανωτή ή όταν on-net χρήστες παραμένουν στην συνδιάσκεψη	NAI		
2.3.3	Υπηρεσία καταλόγου συστήματος, καταλόγου προσωπικών επαφών και ταχείας κλήσης	NAI		
2.3.4	Υπηρεσία click to call από εφαρμογές Microsoft Office και Outlook, Internet Explorer και Mozilla Firefox	NAI		
2.3.5	Υπηρεσία προσαρμογής ήχων κλήσης και εικόνας background των IP Τηλεφώνων από το χρήστη με εφαρμογή στο PC του χρήστη. (για τηλέφωνα που υποστηρίζουν αυτή την υπηρεσία)	NAI		
2.3.6	Υπηρεσία Call-back on busy	NAI		
2.3.7	Υπηρεσία Call-back on no-answer	NAI		
2.3.8	Υπηρεσία προώθησης κλήσεων (All, on Busy, on No Answer)	NAI		
2.3.9	Υπηρεσία Call Hold	NAI		



2.3.10	Υπηρεσία Call Park	NAI		
2.3.11	Υπηρεσία Call Pickup	NAI		
2.3.12	Υπηρεσία Call Waiting (multiple line appearances support)	NAI		
2.3.13	Υπηρεσία Call Waiting (with audible alerting)	NAI		
2.3.14	Υποστήριξη Direct Inward Dial (DID)	NAI		
2.3.15	Υποστήριξη Direct Outward Dial (DOD)	NAI		
2.3.16	Υποστήριξη Call Directories (αναπάντητες, εισερχόμενες και αναπάντητες)	NAI		
2.3.17	Support Multiple Ringtones	NAI		
2.3.18	Υποστήριξη login/logout με χρήση κωδικού	NAI		
2.3.19	Υποστήριξη login/logout με χρήση κωδικού σε Softphones.	NAI		
2.3.20	Λειτουργία επανάκλησης τελευταίου αριθμού	NAI		
2.3.21	Δυνατότητα σίγασης	NAI		
2.3.22	Λειτουργία On-Hook Dialing	NAI		
2.3.23	Λειτουργία Transfer	NAI		
2.3.24	Λειτουργία Do-not-Disturb	NAI		
2.3.25	Λειτουργία Barge	NAI		
2.3.26	Δυνατότητα εμφάνιση κατάστασης (presence) των χρηστών στους καταλόγους συστήματος, εισερχομένων, εξερχομένων και αναπάντητων κλήσεων σε πραγματικό χρόνο	NAI		
2.3.27	Υποστήριξη επικοινωνίας φωνής και βίντεο, ενοποιημένο πλάνο αριθμοδότησης για φωνή και βίντεο, υποστήριξη βίντεο κλήσεων με εξωτερική USB κάμερα	NAI		
2.4	<b>System Administration</b>			
2.4.1	Γραφικό περιβάλλον διαχείρισης μέσω HTTPS.	NAI		
2.4.2	Προρυθμισμένα alerts.	NAI		
2.4.3	Παρακολούθηση ιστορικότητας και πραγματικού χρόνου απόδοσης εφαρμογών μέσω εργαλείων και SNMP	NAI		
2.4.4	Παρακολούθηση και παρουσίαση συμβάντων σε πραγματικό χρόνο	NAI		
2.4.5	Εφαρμογή ρύθμισης και συλλογής traces	NAI		
2.4.6	Εργαλείο μαζικών ρυθμίσεων	NAI		
2.4.7	Μηχανισμός κεντρικής καταγραφής CDR (Call Detail Records)	NAI		
2.4.8	Ενσωματωμένο εργαλείο αναφοράς CDR	NAI		
2.4.9	Μηχανισμός εξαγωγής CDR (Call Detail Records)	NAI		
2.4.10	Δυνατότητα αναβάθμισης λογισμικού IP τηλεφώνων κεντρικά μέσω του εξυπηρετητή	NAI		
2.4.11	Δυνατότητα λειτουργίας της συσκευής ως σημείο διανομής λογισμικού αναβάθμισης (για την ελαχιστοποίηση απαίτησης πόρων δικτύου από τις γραμμές WAN και τον εξυπηρετητή TFTP)	NAI		
2.4.12	Ενσωματωμένο εργαλείο δοκιμής πλάνου αριθμοδότησης	NAI		





2.5	<b>Επεκτασιμότητα (με μελλοντική αναβάθμιση ή προσθήκη υλικού-λογισμικού)</b>			
2.5.1	Υποστήριξη αναλογικών τηλεφωνικών συσκευών και φαξ	NAI		
2.5.2	Υποστήριξη Text και Audio Paging	NAI		
2.5.3	Δυνατότητα υποστήριξης 30.000 IP Phones στο σύστημα εξυπηρετητών, διαχειρήσιμα ως μια οντότητα	NAI		
2.5.4	Υποστήριξη εφαρμογών Presence και Instant Messaging	NAI		
2.5.5	Υποστήριξη εφαρμογών Web and Video conferencing	NAI		
2.5.6	Υποστήριξη εφαρμογών IP Contact Center	NAI		
2.5.7	Υποστήριξη εφαρμογών IVR	NAI		
2.5.8	Υποστήριξη Call Recording κλήσεων με media encryption (SRTP)	NAI		
2.5.9	Υποστήριξη εφαρμογής Attendant Console	NAI		
2.5.10	Υποστήριξη έως και 100,000 Busy Hour Call Completions (BHCC) ανα εξυπηρετητή	NAI		
2.5.11	Υποστήριξη έως και 250,000 Busy Hour Call Completions (BHCC) ανα cluster εξυπηρετητών επεξεργασίας κλήσεων	NAI		
2.5.12	Υποστήριξη clustering έως και 8 εξυπηρετητών επεξεργασίας κλήσεων	NAI		
2.5.13	Υποστήριξη έως και τριπλής εφεδρείας εξυπηρετητή επεξεργασίας κλήσεων ανα συσκευή με αυτοματοποιημένο failover και αυτόματη αποκατάσταση	NAI		
2.5.14	Υποστήριξη Media encryption (SRTP) μεταξύ IP τηλεφώνων, και μεταξύ IP τηλεφώνων και Voice Gateways (για IP τηλέφωνα και Voicgateways που υποστηρίζουν την δυνατότητα αυτή).	NAI		
2.5.15	Υποστήριξη Media encryption (SRTP) σε SIP Trunks	NAI		
2.5.16	Υποστήριξη Media encryption (SRTP) σε κλήσεις συνδιάσκεψης	NAI		
2.5.17	Υποστήριξη ασφαλούς συνδιάσκεψης (για πόρους συνδιάσκεψης που υποστηρίζουν ασφαλή συνδιάσκεψη).	NAI		
2.5.18	Δυνατοτητα Application Layer Gateway (ALG) firewall transversal για streams όπου το signalling είναι encrypted (TLS) (σε συνεργασία με firewalls που υποστηρίζουν τη δυνατότητα αυτή)	NAI		



Ακριβές Αντίγραφο  
Ο Προϊστάμενος  
a/a S

**Π.3. ΤΕΧΝΙΚΕΣ ΠΡΟΔΙΑΓΡΑΦΕΣ ΣΥΣΤΗΜΑΤΟΣ ΔΡΟΜΟΛΟΓΗΤΩΝ.**

A/A	ΠΕΡΙΓΡΑΦΗ	ΑΠΑΙΤΗΣΗ	ΑΠΑΝΤΗΣΗ	ΠΑΡΑΠΟΜΠΗ
3.	<b>Αριθμός προσφερομένων μονάδων</b>	2		
3.1	<b>Αρχιτεκτονική / Απόδοση (ανά μονάδα):</b>			
3.1.1	Αρθρωτή (Modular) αρχιτεκτονική με δυνατότητα επέκτασης με την προσθήκη καρτών	ΝΑΙ		
3.1.2	Να διαθέτει τουλάχιστον τέσσερις (4) υποδοχές για τοποθέτηση καρτών επέκτασης που φέρουν θύρες συνδέσεων ευρείας περιοχής (WAN) και/ή καρτών φωνής (voice).	ΝΑΙ		
3.1.3	Δυνατότητα εγκατάστασης σε ικρίωμα 19"	ΝΑΙ		
3.1.4	Συνολικό Throughput του κόμβου (pps)	≥ 320.000		
3.1.5	Προσφερόμενη Μνήμη DRAM (MB)	≥ 512		
3.1.6	Μέγιστη υποστηριζόμενη Μνήμη DRAM (MB)	≥ 2048		
3.1.7	Προσφερόμενη Μνήμη FLASH (MB)	≥ 256		
3.1.8	Μέγιστη υποστηριζόμενη Μνήμη FLASH (MB)	≥ 4096		
3.1.9	Ζητείται με τροφοδοσία AC, 220V	ΝΑΙ		
3.2	<b>Υποστήριξη των ακόλουθων πρωτοκόλλων &amp; χαρακτηριστικών (ενσωματωμένες δυνατότητες κατά την παράδοση του εξοπλισμού):</b>			
3.2.1	<b>LAN</b>			
3.2.1.1	IP, ICMP, ARP	ΝΑΙ		
3.2.1.2	Υποστήριξη αυτόματου εντοπισμού λοιπών ομοειδών δρομολογητών ή μεταγωγέων στην τοπολογία του δικτύου.	ΝΑΙ		
3.2.1.3	Υποστήριξη IEEE 802.1q VLANs	ΝΑΙ		
3.2.1.4	Υποστήριξη bridging μεταξύ IEEE 802.1q VLANs	ΝΑΙ		
3.2.1.5	Spanning Tree Protocol (STP) και Transparent bridging	ΝΑΙ		
3.2.1.6	Υποστήριξη 802.1q VLAN trunking	ΝΑΙ		
3.2.2	<b>Routing</b>			
3.2.2.1	RIP, RIPv.2, Triggered RIP	ΝΑΙ		
3.2.2.2	OSPF και OSPF on demand circuit (RFC 1793)	ΝΑΙ		
3.2.2.3	BGP v4	ΝΑΙ		
3.2.2.4	IPv4, IPv6 και IPv4/IPv6 Dual Stack	ΝΑΙ		
3.2.2.5	IPv6 Static Routing	ΝΑΙ		
3.2.2.6	IPv6 Multicast	ΝΑΙ		
3.2.2.7	Multiprotocol BGP Extensions for IPv6	ΝΑΙ		
3.2.2.8	OSPF for IPv6 (OSPFv3)	ΝΑΙ		
3.2.2.9	RIP for IPv6 (RIPng)	ΝΑΙ		
3.2.2.10	Το bridging και το routing να μπορούν να λειτουργούν ταυτόχρονα για διαφορετικά πρωτόκολλα	ΝΑΙ		
3.2.2.11	Υποστήριξη Equal και Unequal Cost Paths Load Balancing	ΝΑΙ		
3.2.2.12	Υποστήριξη Dial On demand βασισμένο σε πληροφορίες φόρτου κίνησης δεδομένων και	ΝΑΙ		



	δρομολόγησης			
3.2.2.13	Υποστήριξη Dial Backup βασισμένο στην κατάσταση των interfaces και σε πληροφορίες δρομολόγησης	NAI		
3.2.2.14	Υποστήριξη NHRP	NAI		
3.2.2.15	DHCP Server, DHCP Client/Proxy Client, DHCP Relay	NAI		
3.2.2.16	Υποστήριξη Bandwidth Allocation Control Protocol (BACP)	NAI		
3.2.3	<b>Security</b>			
3.2.3.1	Υποστήριξη χρήσης φίλτρων περιορισμού προσπέλασης και δρομολόγησης κατά βούληση του διαχειριστή του συστήματος [λειτουργία ως packet filter με βάση τις IP διευθύνσεις παραλήπτη και αποστολέα, τα χρησιμοποιούμενα πρωτόκολλα (UDP, TCP, ICMP κ.λπ.) και τις εφαρμογές (protocol numbers)]	NAI		
3.2.3.2	Υποστήριξη φίλτρων περιορισμού με βάση τη MAC διεύθυνση	NAI		
3.2.3.3	Secure Copy (SCP)	NAI		
3.2.3.4	Να διαθέτει ενσωματωμένο SSH v1 Client και υποστήριξη για SSH v1 Server	NAI		
3.2.3.5	RADIUS ή/και TACACS+ ή λειτουργικά ισοδύναμο	NAI		
3.2.3.6	Υποστήριξη Network Address Translation (NAT)	NAI		
3.2.4	<b>Quality of Service</b>			
3.2.4.1	Υποστήριξη τεχνικών Queuing (όπως Weighted Fair Queuing, Priority Queuing και Custom Queuing ή άλλες λειτουργικά ισοδύναμες) με σκοπό τον ορισμό προτεραιοτήτων στην εξυπηρέτηση συγκεκριμένων εφαρμογών	NAI		
3.2.4.2	Υποστήριξη μηχανισμών διασφάλισης απαιτούμενου Bandwidth από άκρο σε άκρο σε δίκτυο ευρείας περιοχής (WAN) για κάθε ανεξάρτητη εφαρμογή (GTS, FRTS, CAR, RED ή άλλων λειτουργικά ισοδύναμων)	NAI		
3.2.4.3	Resource Reservation Protocol (RSVP)	NAI		
3.2.4.4	Υποστήριξη καθορισμού ανεξάρτητης πολιτικής δρομολόγησης, για δεδομένα διαφορετικών εφαρμογών (policy routing)	NAI		
3.2.4.5	Υποστήριξη IEEE 802.1p	NAI		
3.2.5	<b>Management</b>			
3.2.5.1	SNMP και SNMP v2c, SNMPv3	NAI		
3.2.5.2	Υποστήριξη SNMP πάνω από VPNs	NAI		
3.2.5.3	RMON (alarms & events)	NAI		
3.2.5.4	Υποστήριξη Telnet, TFTP, NTP και SNTP	NAI		
3.2.5.5	Υποστήριξη διαχείρισης τοπικά μέσω command line interface	NAI		
3.2.5.6	Υποστήριξη HTTP 1.1 Web Server και Web Client	NAI		
3.2.6	<b>VoIP</b>			
3.2.6.1	Υποστήριξη Voice over IP H323 & SIP	NAI		
3.2.6.2	Υποστήριξη SIP – T.38 Fax Relay	NAI		
3.2.6.3	Υποστήριξη G.711, G729 και G.729a	NAI		
3.2.6.4	Υποστήριξη σηματοδότησης FXS, FXO, ISDN BRI, ISDN PRI voice διεπαφών.	NAI		



3.2.6.5	Να προσφερθεί ο απαραίτητος αριθμός DSPs με δυνατότητα τερματισμού ταυτόχρονα 80 G.711 καναλιών.	NAI		
3.3	<b>Interfaces:</b>			
3.3.1	Να διαθέτει τουλάχιστον δύο (2) θύρες Gigabit Ethernet (10/100/1000 Mbps autosensing	NAI		
3.3.2	Να διαθέτει τουλάχιστον δύο (2) θύρες USB γενικής χρήσης	NAI		
3.3.3	Να διαθέτει ασύγχρονη θύρα για out of band διαχείριση (Configuration & Management) μέσω τερματικού. Η πρόσβαση θα πρέπει να προστατεύεται με χρήση κωδικού (password).	NAI		
3.3.4	Να διαθέτει ασύγχρονη σειριακή θύρα για την διαχείριση (Configuration & Management) μέσω απομακρυσμένου τερματικού (με χρήση modem). Η πρόσβαση θα πρέπει να προστατεύεται με χρήση κωδικού (password). Η συγκεκριμένη θύρα να επιτρέπει Dial on demand Routing και να υποστηρίζει ταχύτητα μετάδοσης τουλάχιστον 115.2 Kbps	NAI		
3.3.5	Να διαθέτει τουλάχιστον δύο (2) θύρες ISDN PRI για μετάδοση φωνής.	NAI		
3.4	<b>Επεκτασιμότητα μετά από προσθήκη επιπλέον υλικού ή/και λογισμικού (όχι απαραίτητα ταυτόχρονα):</b>			
3.4.1	Δυνατότητα υποστήριξης καρτών επέκτασης:	NAI		
	<ul style="list-style-type: none"> <li>• E1 G703, FXS, FXO &amp; BRI θυρών,</li> <li>• Gigabit Ethernet θύρας που να μπορεί να υποστηρίξει με απλή αλλαγή μετατροπέα τα πρότυπα 1000BaseSX και 1000BaseLX/LH,</li> <li>• σύγχρονων &amp; ασύγχρονων θυρών με ελάχιστη υποστηριζόμενη ταχύτητα 128Kbps (sync) και 115.2Kbps (async),</li> <li>• ψηφιακών Modems ταχύτητας 56Kbps (V.90)</li> </ul>	NAI		
3.4.2	Δυνατότητα υποστήριξης ενσωματωμένων λειτουργιών stateful Firewall με δυνατότητα ανίχνευσης εισβολών (Intrusion Detection).	NAI		
3.4.3	Δυνατότητα υποστήριξης Internet Key Exchange Security Protocol	NAI		
3.4.4	Δυνατότητα υποστήριξης IPSEC DES και 3DES κρυπτογράφησης	NAI		
3.4.5	Δυνατότητα υποστήριξης λειτουργιών τηλεφωνίας για τουλάχιστον τριάντα (30) IP Phones , που να περιλαμβάνουν κατ' ελάχιστο <ul style="list-style-type: none"> <li>• Σχέδιο αριθμοδότησης με κλάσεις φραγής κλήσεων</li> <li>• Κράτηση κλήσης κι επαναφορά αυτής</li> <li>• Ανάλυση κλήσης που είναι σε κράτηση</li> <li>• Προώθηση κλήσεων: όλες, κατειλημμένο, δεν απαντά</li> <li>• Συνδιάσκεψη</li> <li>• Hunt Groups</li> <li>• Υποστήριξη τηλεφωνικού καταλόγου</li> </ul>	NAI		
3.4.6	Δυνατότητα λειτουργίας φωνητικού ταχυδρομείου	NAI		



3.5	Προδιαγραφές ηλεκτρομαγνητικών εκπομπών & ασφαλείας:			
3.5.1	IEC 609500-1	NAI		
3.5.2	EN 300-386	NAI		
3.5.3	EN 61000	NAI		
3.5.4	EN 55024	NAI		
3.5.5	EN50082-1	NAI		



Ακριβές Αντίγραφο  
Ο Προϊστάμενος  
α/α D



**Π.4. ΤΕΧΝΙΚΕΣ ΠΡΟΔΙΑΓΡΑΦΕΣ IP ΤΗΛΕΦΩΝΩΝ ΧΡΗΣΤΩΝ.**

A/A	ΠΕΡΙΓΡΑΦΗ	ΑΠΑΙΤΗΣΗ	ΑΠΑΝΤΗΣΗ	ΠΑΡΑΠΟΜΠΗ
	<b>Αριθμός προσφερομένων μονάδων</b>	<b>15</b>		
<b>4.</b>	<b>Γενικά χαρακτηριστικά</b>			
4.1	Αυτόματη ρύθμιση παραμέτρων μέσω του εξυπηρετητή επεξεργασίας κλήσεων	ΝΑΙ		
4.2	Υποστήριξη εφαρμογών XML	ΝΑΙ		
4.3	Δυνατότητα αναζήτησης χρήστη μέσω πρόσβασης σε καταλόγους LDAP	ΝΑΙ		
4.4	Δυνατότητα επιλογής για υποστήριξη τοπικής τροφοδοσίας	ΝΑΙ		
4.5	Υποστήριξη τροφοδοσίας μέσα από το δίκτυο βάσει του IEEE 803af Power over Ethernet	ΝΑΙ		
4.6	Δυνατότητα στατικών IP ρυθμίσεων	ΝΑΙ		
4.7	Υποστήριξη αυτόματη δικτυακής παραμετροποίησης μέσω DHCP	ΝΑΙ		
4.8	Υποστήριξη πρωτοκόλλου σηματοδοσίας SIP	ΝΑΙ		
4.9	Υποστήριξη δεύτερου πρωτοκόλλου σηματοδοσίας (να αναφερθεί)	ΝΑΙ		
4.10	Να υποστηρίζονται τα πρωτόκολλα 801q, 801p και Type of Service (ToS) Marking	ΝΑΙ		
4.11	Υποστήριξη Voice Activity Detection	ΝΑΙ		
4.12	Υποστήριξη Comfort Noise Generation	ΝΑΙ		
4.13	Υποστήριξη μεταφοράς κλήσης (Call Transfer)	ΝΑΙ		
4.14	Δυνατότητα συνδιάσκεψης με τον αριθμό μελών που υποστηρίζει το σύστημα εξυπηρετητή	ΝΑΙ		
4.15	Υποστήριξη κράτησης/συνέχισης κλήσης	ΝΑΙ		
4.16	Δυνατότητα προώθησης κλήσης χωρίς συνθήκες			
4.17	Δυνατότητα προώθησης κλήσης υπό συνθήκες μη απάντησης και απασχολημένου	ΝΑΙ		
4.18	Κατάλογος εισερχομένων, εξερχομένων και αναπάντητων κλήσεων	ΝΑΙ		
4.19	Δυνατότητα αναφοράς ποιοτικών στοιχείων φωνής (jitter, packet loss) σε πραγματικό χρόνο κατά τη διάρκεια κλήσης	ΝΑΙ		
4.20	Εμφάνιση ημερομηνίας και ώρας, όνομα καλούντος, αριθμό καλούντος	ΝΑΙ		
4.21	Προγραμματιζόμενα πλήκτρα λειτουργιών	4		
4.22	Δυνατότητα άμεσης εκτροπής κλήσης	ΝΑΙ		
4.23	Υποστήριξη Music on Hold (MoH)	ΝΑΙ		
4.24	Υποστήριξη Unicast MoH	ΝΑΙ		
4.25	Υποστήριξη Multicast MoH	ΝΑΙ		
4.26	Υποστήριξη αναμονής κλήσης	ΝΑΙ		
4.27	Υποστήριξη DTMF	ΝΑΙ		
4.28	Υποστήριξη distinctive ringing	ΝΑΙ		
4.29	Υποστήριξη πολλαπλών ήχων κλήσης	ΝΑΙ		
4.30	Δυνατότητα σίγασης (mute)	ΝΑΙ		





4.31	Δυνατότητα στάθμευσης κλήσης (Call Park)	ΝΑΙ		
4.32	Κατάσταση κλήσης ανα γραμμή (Call Status per Line)	ΝΑΙ		
4.33	Υποστήριξη Call-Back σε κατάσταση απασχολημένου	ΝΑΙ		
4.34	Υποστήριξη Call-Back σε κατάσταση μη απάντησης	ΝΑΙ		
4.35	Δυνατότητα Call Pickup	ΝΑΙ		
4.36	Κατάλογος προσωπικών επαφών	ΝΑΙ		
4.37	Κατάλογος συστήματος	ΝΑΙ		
4.38	Δυνατότητα εμφάνισης κατάστασης (presence) των χρηστών στους καταλόγους συστήματος, εισερχομένων, εξερχομένων και αναπάντητων κλήσεων	ΝΑΙ		
4.39	Προγραμματιζόμενες ταχείες κλήσεις	ΝΑΙ		
4.40	Ρύθμιση έντασης ήχου	ΝΑΙ		
4.41	Υποστήριξη Alternate Trivial File Transfer Protocol (TFTP) Server	ΝΑΙ		
4.42	Δυνατότητα διαχείρισης της συσκευής εξ αποστάσεως μέσω HTTP και δυνατότητα απενεργοποίησης της λειτουργίας αυτής	ΝΑΙ		
4.43	Δυνατότητα αναβάθμιση του λογισμικού της συσκευής κεντρικά μέσω του εξυπηρετητή επεξεργασίας κλήσεων	ΝΑΙ		
4.44	Υποστήριξη login/logout με χρήση κωδικού	ΝΑΙ		
4.45	Δυνατότητα αναφοράς προβλημάτων ποιότητας φωνής (επιλογή μέσω πλήκτρου)	ΝΑΙ		
4.46	Δυνατότητα αλλαγής φόντου (οι επιλογές να καθορίζονται από το διαχειριστή)	ΝΑΙ		
4.47	Ανοιχτή συνομιλία full duplex	ΝΑΙ		
4.48	Προγραμματιζόμενα πλήκτρα γραμμής	2		
4.49	Πλήκτρο άμεσης πρόσβασης μηνυμάτων	ΝΑΙ		
4.50	Δύο (2) θύρες Fast Ethernet 10/100 BaseTx, Η μία θύρα θα χρησιμοποιείται για τη διασύνδεση με Ηλεκτρονικό Υπολογιστή	ΝΑΙ		
4.51	Δυνατότητα απενεργοποίησης της 2ης θύρας Fast Ethernet	ΝΑΙ		
4.52	Ρυθμιζόμενο στήριγμα βάσης	ΝΑΙ		
4.53	Ξεχωριστή υποδοχή ακουστικών	ΝΑΙ		
4.54	Πλήκτρο μεγαφώνου	ΝΑΙ		
4.55	Full-Duplex μεγάφωνο	ΝΑΙ		
4.56	Πλήκτρο ακουστικού	ΝΑΙ		
4.57	Ελάχιστο μέγεθος/ανάλυση οθόνης (pixels)	300x200		
4.58	Ρύθμιση φωτεινότητας	ΝΑΙ		
4.59	Υποστήριξη των codec G711, G729a, G722, iLBC	ΝΑΙ		
4.60	Υποστήριξη Image Authentication	ΝΑΙ		
4.61	Υποστήριξη File Authentication	ΝΑΙ		
4.62	Πιστοποίηση συσκευής με χρήση X.509v3 Certificates	ΝΑΙ		
4.63	Υποστήριξη Signalling encryption (TLS)	ΝΑΙ		
4.64	Υποστήριξη Media encryption SRTP	ΝΑΙ		
4.65	Δυνατότητα απενεργοποίησης του πλήκτρου πρόσβασης ρυθμίσεων	ΝΑΙ		
4.66	Δυνατότητα απενεργοποίησης Gratuitous ARP	ΝΑΙ		



4.67	Δυνατότητα λειτουργίας της συσκευής ως σημείο διανομής λογισμικού αναβάθμισης (για την ελαχιστοποίηση απαίτησης πόρων δικτύου από τις γραμμές WAN και τον εξυπηρετητή TFTP)	ΝΑΙ		
4.68	Υποστήριξη Video Τηλεφωνίας (σε συνεργασία με εξωτερική camera)	ΝΑΙ		



Ακριβές Αντίγραφο  
Ο Προϊστάμενος

α/α 2

**Π.5. ΤΕΧΝΙΚΕΣ ΠΡΟΔΙΑΓΡΑΦΕΣ IP ΤΗΛΕΦΩΝΩΝ ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΤΩΝ.**

A/A	ΠΕΡΙΓΡΑΦΗ	ΑΠΑΙΤΗΣΗ	ΑΠΑΝΤΗΣΗ	ΠΑΡΑΠΟΜΠΗ
	<b>Αριθμός προσφερομένων μονάδων</b>	<b>2</b>		
<b>5.</b>	<b>Γενικά χαρακτηριστικά</b>			
5.1	Αυτόματη ρύθμιση παραμέτρων μέσω του εξυπηρετητή επεξεργασίας κλήσεων	ΝΑΙ		
5.2	Υποστήριξη εφαρμογών XML	ΝΑΙ		
5.3	Δυνατότητα αναζήτησης χρήστη μέσω πρόσβασης σε καταλόγους LDAP	ΝΑΙ		
5.4	Να προσφερθεί με υποστήριξη τοπικής τροφοδοσίας 220V AC	ΝΑΙ		
5.5	Υποστήριξη τροφοδοσίας μέσα από το δίκτυο βάσει του IEEE 803af Power over Ethernet	ΝΑΙ		
5.6	Δυνατότητα στατικών IP ρυθμίσεων	ΝΑΙ		
5.7	Υποστήριξη αυτόματη δικτυακής παραμετροποίησης μέσω DHCP	ΝΑΙ		
5.8	Υποστήριξη πρωτοκόλλου σηματοδοσίας SIP	ΝΑΙ		
5.9	Να υποστηρίζονται τα πρωτόκολλα 801q, 801p και Type of Service (ToS) Marking	ΝΑΙ		
5.10	Υποστήριξη Voice Activity Detection	ΝΑΙ		
5.11	Υποστήριξη Comfort Noise Generation	ΝΑΙ		
5.12	Υποστήριξη μεταφοράς κλήσης (Call Transfer)	ΝΑΙ		
5.13	Δυνατότητα συνδιάσκεψης με τον αριθμό μελών που υποστηρίζει το σύστημα εξυπηρετητή	ΝΑΙ		
5.14	Υποστήριξη κράτησης/συνέχισης κλήσης	ΝΑΙ		
5.15	Δυνατότητα προώθησης κλήσης χωρίς συνθήκες			
5.16	Δυνατότητα προώθησης κλήσης υπό συνθήκες μη απάντησης και απασχολημένου	ΝΑΙ		
5.17	Κατάλογος εισερχομένων, εξερχομένων και αναπάντητων κλήσεων	ΝΑΙ		
5.18	Δυνατότητα αναφοράς ποιοτικών στοιχείων φωνής (jitter, packet loss) σε πραγματικό χρόνο κατά τη διάρκεια κλήσης	ΝΑΙ		
5.19	Εμφάνιση ημερομηνίας και ώρας, όνομα καλούντος, αριθμό καλούντος	ΝΑΙ		
5.20	Προγραμματιζόμενα πλήκτρα λειτουργιών	4		
5.21	Δυνατότητα άμεσης εκτροπής κλήσης	ΝΑΙ		
5.22	Υποστήριξη Music on Hold (MoH)	ΝΑΙ		
5.23	Υποστήριξη Unicast MoH	ΝΑΙ		
5.24	Υποστήριξη Multicast MoH	ΝΑΙ		
5.25	Υποστήριξη αναμονής κλήσης	ΝΑΙ		
5.26	Υποστήριξη DTMF	ΝΑΙ		
5.27	Υποστήριξη distinctive ringing	ΝΑΙ		
5.28	Υποστήριξη πολλαπλών ήχων κλήσης	ΝΑΙ		
5.29	Δυνατότητα σίγασης (mute)	ΝΑΙ		
5.30	Δυνατότητα στάθμευσης κλήσης (Call Park)	ΝΑΙ		
5.31	Κατάσταση κλήσης ανα γραμμή (Call Status per Line)	ΝΑΙ		



5.32	Υποστήριξη Call-Back σε κατάσταση απασχολημένου	ΝΑΙ		
5.33	Υποστήριξη Call-Back σε κατάσταση μη απάντησης	ΝΑΙ		
5.34	Δυνατότητα Call Pickup	ΝΑΙ		
5.35	Κατάλογος προσωπικών επαφών	ΝΑΙ		
5.36	Κατάλογος συστήματος	ΝΑΙ		
5.37	Προγραμματιζόμενες ταχείες κλήσεις	ΝΑΙ		
5.38	Ρύθμιση έντασης ήχου	ΝΑΙ		
5.39	Υποστήριξη Alternate Trivial File Transfer Protocol (TFTP) Server	ΝΑΙ		
5.40	Δυνατότητα διαχείρισης της συσκευής εξ αποστάσεως μέσω HTTP και δυνατότητα απενεργοποίησης της λειτουργίας αυτής	ΝΑΙ		
5.41	Δυνατότητα αναβάθμιση του λογισμικού της συσκευής κεντρικά μέσω του εξυπηρετητή επεξεργασίας κλήσεων	ΝΑΙ		
5.42	Υποστήριξη login/logout με χρήση κωδικού	ΝΑΙ		
5.43	Δυνατότητα αναφοράς προβλημάτων ποιότητας φωνής (επιλογή μέσω πλήκτρου)	ΝΑΙ		
5.44	Δυνατότητα αλλαγής φόντου (οι επιλογές να καθορίζονται από το διαχειριστή)	ΝΑΙ		
5.45	Ανοιχτή συνομιλία full duplex	ΝΑΙ		
5.46	Προγραμματιζόμενα πλήκτρα γραμμής	5		
5.47	Πλήκτρο άμεσης πρόσβασης μηνυμάτων	ΝΑΙ		
5.48	Δύο (2) θύρες Gigabit Ethernet 10/100/1000 BaseTx, Η μία θύρα θα χρησιμοποιείται για τη διασύνδεση με Ηλεκτρονικό Υπολογιστή	ΝΑΙ		
5.49	Δυνατότητα απενεργοποίησης της 2ης θύρας Gigabit Ethernet	ΝΑΙ		
5.50	Ξεχωριστή υποδοχή ακουστικών	ΝΑΙ		
5.51	Πλήκτρο μεγαφώνου	ΝΑΙ		
5.52	Full-Duplex μεγάφωνο	ΝΑΙ		
5.53	Πλήκτρο ακουστικού	ΝΑΙ		
5.54	Έγχρωμη οθόνη	ΝΑΙ		
5.55	Ελάχιστο μέγεθος/ανάλυση οθόνης (pixels)	640x480		
5.56	Ρύθμιση φωτεινότητας	ΝΑΙ		
5.57	Υποστήριξη των codec G711, G729a, G722, iLBC	ΝΑΙ		
5.58	Υποστήριξη Image Authentication	ΝΑΙ		
5.59	Υποστήριξη File Authentication	ΝΑΙ		
5.60	Πιστοποίηση συσκευής με χρήση X.509v3 Certificates	ΝΑΙ		
5.61	Υποστήριξη Signalling encryption (TLS)	ΝΑΙ		
5.62	Υποστήριξη Media encryption SRTP	ΝΑΙ		
5.63	Δυνατότητα απενεργοποίησης του πλήκτρου πρόσβασης ρυθμίσεων	ΝΑΙ		
5.64	Δυνατότητα απενεργοποίησης Gratuitous ARP	ΝΑΙ		
5.65	Υποστήριξη H.264	ΝΑΙ		
5.66	Υποστήριξη Video Τηλεφωνίας με ενσωματωμένη κάμερα ανάλυσης 640x480 pixels και 30 fps	ΝΑΙ		



Ακριβές Αντίγραφο  
Ο Προϊστάμενος

α/α *JD*

**Π.6. ΤΕΧΝΙΚΕΣ ΠΡΟΔΙΑΓΡΑΦΕΣ ΚΕΦΑΛΟΦΩΝΩΝ για IP ΤΗΛΕΦΩΝΑ.**

Α/Α	ΠΕΡΙΓΡΑΦΗ	ΑΠΑΙΤΗΣΗ	ΑΠΑΝΤΗΣΗ	ΠΑΡΑΠΟΜΠΗ
	<b>Αριθμός προσφερομένων μονάδων</b>	<b>17</b>		
<b>6.</b>	<b>Γενικά χαρακτηριστικά</b>			
<b>6.1</b>	Κεφαλόφωνο μονού ακουστικού	ΝΑΙ		
<b>6.2</b>	Να είναι συμβατό με τα IP Phones που προσφέρονται	ΝΑΙ		
<b>6.3</b>	Δυνατότητα τοποθέτησης πάνω από το κεφάλι με στέκα (over-the- head)	ΝΑΙ		
<b>6.4</b>	Ενσωματωμένο μικρόφωνο με υποστήριξη noise cancellation	ΝΑΙ		
<b>6.5</b>	Υποστήριξη Wideband audio	ΝΑΙ		
<b>6.6</b>	Υποστήριξη τεχνολογίας Acoustic Shock Protection	ΝΑΙ		
<b>6.7</b>	Να διαθέτει καλώδιο σύνδεσης με το τηλέφωνο	ΝΑΙ		




Ακριβές Αντίγραφο  
Ο Προϊστάμενος

α/α *ST*



**ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ «Β»**  
**ΣΥΝΤΗΡΗΣΗ ΕΞΟΠΛΙΣΜΟΥ-  
ΥΠΗΡΕΣΙΕΣ ΥΠΟΣΤΗΡΙΞΗΣ/ΕΚΠΑΙΔΕΥΣΗΣ**



Ακριβές Αντίγραφο  
Ο Προϊστάμενος  
α/α 

## **A. ΣΥΝΤΗΡΗΣΗ - ΕΥΘΥΝΗ ΤΟΥ ΠΡΟΜΗΘΕΥΤΗ ΓΙΑ ΤΗΝ ΚΑΛΗ ΛΕΙΤΟΥΡΓΙΑ**

### **1. Εγγύηση / Δωρεάν συντήρηση**

Από την οριστική παραλαβή του εξοπλισμού -και για ένα διάστημα **12 μηνών** τουλάχιστον- παρέχεται εγγύηση χωρίς αμοιβή συντήρησης. Κατά τη διάρκεια της εγγύησης ο προμηθευτής εγγυάται για το επίπεδο απόδοσης του εξοπλισμού. Είναι υπεύθυνος για τη χωρίς καθυστέρηση και με δικά του έξοδα διόρθωση κάθε ελαττώματος που παρουσιάζεται.

Ο προμηθευτής μπορεί να δώσει εγγύηση για μεγαλύτερο διάστημα. Χρόνος εγγύησης μεγαλύτερος των **12 μηνών** μειώνει ανάλογα το κόστος συντήρησης της **5ετίας**, γιατί ο χρόνος εγγύησης προσμετράται στην περίοδο **πενταετούς (5)** συντήρησης του εξοπλισμού.

Αν, ελαττώματα κατά τη διάρκεια της εγγύησης συνεπάγονται την αχρηστία μέρους ή του συνόλου του εξοπλισμού ο προμηθευτής προβαίνει σε αντικατάσταση αυτού, ώστε να εξασφαλιστεί η ομαλή και πλήρης λειτουργία του συστήματος.

### **2. Διάρκεια Συντήρησης**

Ο προμηθευτής υποχρεωτικά πρέπει να εγγυηθεί ότι θα παρέχει συντήρηση του εξοπλισμού για περίοδο **πέντε (5) ετών**. Η περίοδος των **5 ετών** περιλαμβάνει την περίοδο εγγύησης της προηγούμενης παραγράφου 1. Η Η.ΔΙ.Κ.Α. Α.Ε. -μετά την πενταετία - **θα μπορεί να παρατείνει μονομερώς τη σύμβαση αυτή σε ετήσια βάση και για 3 έτη ακόμη**. Η Η.ΔΙ.Κ.Α. Α.Ε. θα διατηρεί το δικαίωμα διακοπής της σύμβασης συντήρησης του εξοπλισμού , μετά τα **δύο** πρώτα έτη και ύστερα από τετράμηνη ειδοποίηση.

Δεν θα υπογραφεί ιδιαίτερη σύμβαση συντήρησης, αλλά θα κατατεθεί μετά την οριστική παραλαβή, εγγυητική επιστολή συντήρησης ίση με το **10%** του συνολικού κόστους της **5ετούς** συντήρησης. Παράλληλα θα κατατεθεί εγγυητική επιστολή καλής λειτουργίας ίση με το **2,5 %** της αξίας αγοράς του εξοπλισμού η οποία επιστρέφεται μετά τη λήξη της εγγύησης. **(Υποδείγματα των εγγυητικών επιστολών υπάρχουν στο ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ ΣΤ΄ της παρούσας).**

### **3. Χρήση Εξοπλισμού**

Ο εξοπλισμός , δύναται να χρησιμοποιείται από την Η.ΔΙ.Κ.Α. Α.Ε. κατά την κρίση του οποτεδήποτε και για οποιαδήποτε χρονική περίοδο, απεριόριστα μέσα στο εικοσιτετράωρο, εξαιρουμένου του χρόνου της διενεργούμενης προληπτικής συντήρησης. Η χρήση αυτή δεν διαφοροποιεί με κανένα τρόπο τα σχετικά με τη συντήρηση του Η/Ω.

### **4. Προληπτική Συντήρηση**

Ο προμηθευτής υποχρεούται ν' αναφέρει στην προσφορά του το πρόγραμμα προληπτικής συντήρησης (τι περιλαμβάνει, κάθε πότε επαναλαμβάνεται κτλ.). Οι ώρες πραγματοποίησης της προληπτικής συντήρησης θα καθορίζονται μετά από συνεργασία Η.ΔΙ.Κ.Α. Α.Ε. - προμηθευτή . Στην προληπτική συντήρηση περιλαμβάνεται κάθε εργασία που εξασφαλίζει την ομαλή και απρόσκοπτη λειτουργία του πρόσθετου εξοπλισμού. Θα πρέπει όμως ο προμηθευτής να καταβάλει προσπάθεια, ώστε η συντήρηση αυτή να γίνεται εκτός ωρών εργασίας της Η.ΔΙ.Κ.Α. Α.Ε.

### **5. Επανορθωτική Συντήρηση**

Η αποκατάσταση της λειτουργίας μίας μονάδος θα πρέπει να γίνεται στα πλαίσια των υποχρεώσεων του Προμηθευτή για τη διαθεσιμότητα του εξοπλισμού που ορίζεται σε **99,997%**.



Ο προμηθευτής της παρούσας προμήθειας δεσμεύεται να αποκαταστήσει τυχόν βλάβες που θα προκληθούν από την παρούσα προμήθεια (είτε στα πλαίσια της εγκατάστασης είτε στα πλαίσια της συντήρησης) με δαπάνες και έξοδα του ιδίου.

Η αποκατάσταση της πλήρους λειτουργίας μίας μονάδας δεν μπορεί να γίνει σε διάστημα μεγαλύτερο των **24** συνεχών ωρών από την ώρα που ο Προμηθευτής έχει συμβατική υποχρέωση ν' ανταποκριθεί στην αίτηση επισκευής της. Μετά την πάροδο των **24** συνεχών ωρών και εφόσον δεν έχει αποκατασταθεί η λειτουργία της μονάδας, ο Προμηθευτής θα πρέπει να την αντικαταστήσει με όμοια μονάδα που να λειτουργεί κανονικά. Μέσα στις **24** ώρες **δεν** υπολογίζονται ώρες Κυριακής και επισήμων αργιών.

Η ανταπόκριση του Προμηθευτή σε περίπτωση βλάβης θα πρέπει να πραγματοποιείται **εντός 2 ωρών** από την στιγμή αναγγελίας της βλάβης. Ο προμηθευτής θα δέχεται κλήσεις για αποκατάσταση βλαβών τις εργάσιμες ημέρες Δευτέρα μέχρι και Παρασκευή και στο διάστημα από τις **8<sup>00</sup>** έως και τις **18<sup>00</sup>**.

Εάν η βλάβη έχει θέσει εκτός λειτουργίας όλο το σύστημα πέραν των 24 συνεχών ωρών, ο Προμηθευτής οφείλει να αντικαταστήσει μέρος ή το σύνολο του εξοπλισμού με άλλον ισοδύναμο, ο οποίος να λειτουργεί καλώς και πλήρως.

Οι Υπηρεσίες τεχνικής υποστήριξης θα παρέχονται κατά την κρίση της Εταιρείας είτε :

- Με παροχή συμβουλών ή
- Με επανορθωτικές διαδικασίες ή
- Με αντικατάσταση μέρους του εξοπλισμού.

## 6. Ποσοστό διαθεσιμότητας

Το ποσοστό διαθεσιμότητας υπολογίζεται με τον τύπο :

(Χρόνος συνεχούς λειτουργίας)

-----  
(Χρόνος εκτός λειτουργίας) + (Χρόνος συνεχούς λειτουργίας)

Ως χρόνος εκτός λειτουργίας ορίζεται το χρονικό διάστημα από την αναγγελία της βλάβης μέχρι την παράδοση όλου του εξοπλισμού σε κατάσταση πλήρους και καλής λειτουργίας. Από τον χρόνο αυτό αφαιρείται διάστημα **δύο (2) ωρών** που είναι αναγκαίο για την άφιξη του μηχανικού. Τέτοια αφαίρεση όμως δεν μπορεί να γίνει παρά μόνο μία φορά για την ίδια βλάβη.

Ως χρόνος συνεχούς λειτουργίας λαμβάνεται υπ' όψιν η συνεχής λειτουργία 24 ώρες το 24ώρο επί 7 μέρες την εβδομάδα.

Οι προγραμματισμένες προληπτικές συντηρήσεις δεν περιλαμβάνονται στον χρόνο συνεχούς λειτουργίας.

## 7. Μείωση διαθεσιμότητας

Εάν το μηνιαίο ποσοστό διαθεσιμότητας του εξοπλισμού μειωθεί κάτω του επιπέδου του **99,997%**, θα επέρχεται αυτόματα η έκπτωση από τη δαπάνη συντήρησης ποσού που υπολογίζεται από το γινόμενο :

{(Μηνιαία δαπάνη συντήρησης) + (Μηνιαίο κόστος απόσβεσης)} Χ  
{(Ποσοστό ανεκτής διαθεσιμότητας) - (Ποσοστό διαθεσιμότητας χρον.περιόδου)}



Ως μηνιαίο κόστος απόσβεσης για την εφαρμογή του πρόστιμου αυτής, ορίζεται το πηλίκο της συνολικής δαπάνης αγοράς της αντίστοιχης μονάδας (ή ολοκλήρου του συστήματος) προς τον προβλεπόμενο χρόνο ελάχιστης χρήσης (**5ετία**).

### 8. Χρόνος εκτός λειτουργίας

Λόγω της ιδιομορφίας του εξοπλισμού, οι ώρες εκτός λειτουργίας μίας μονάδας λογίζονται και ως ώρες εκτός λειτουργίας όλων των μονάδων που εξαρτώνται λειτουργικά από τη συγκεκριμένη μονάδα.

Κάθε ανωμαλία επίσης που θέτει εκτός λειτουργίας μονάδα του συστήματος (εκτός των τηλεφώνων), θεωρείται ότι θέτει εκτός λειτουργίας ολόκληρο το σύστημα.

### 9. Ημερολόγιο Η.ΔΙ.Κ.Α. ΑΕ

Στην Η.ΔΙ.Κ.Α. ΑΕ θα τηρείται αναλυτικό ημερολόγιο αποκατάστασης βλαβών και προληπτικής συντήρησης.

### 10. Εξασφάλιση ανταλλακτικών

Η εταιρεία πρέπει να έχει όλα τα απαραίτητα ανταλλακτικά και εργαλεία για την επισκευή και συντήρηση του εξοπλισμού.

Τα απαραίτητα για όλες τις περιπτώσεις συντήρησης υλικά και ανταλλακτικά βαρύνουν τον Προμηθευτή.

Ο Προμηθευτής θα είναι υποχρεωμένος να διατηρεί απόθεμα ανταλλακτικών ώστε η αποκατάσταση μίας βλάβης να μην ξεπερνά τις **24** συνεχείς ώρες κατά μέγιστο.

### 11. Πρόταση συνεργασίας για αντιμετώπιση βλαβών

Ο Προμηθευτής οφείλει, οποτεδήποτε του ζητηθεί, να ανταποκριθεί σε συνεργασία του τεχνικού προσωπικού συντήρησης της εταιρείας με αντίστοιχη ομάδα της Η.ΔΙ.Κ.Α. ΑΕ για την αντιμετώπιση τεχνικής φύσης θεμάτων (βλάβες, συντήρηση κ.λπ.). Αντικειμενικός σκοπός είναι η απόκτηση γνώσεων και εμπειρίας στη χρήση τουλάχιστον των διαγνωστικών και αντιμετώπιση εύκολων ανωμαλιών του Hardware από τους υπαλλήλους της Η.ΔΙ.Κ.Α. ΑΕ

### 12. Υποχρεώσεις συντήρησης / πληρωμή

Όλες οι παραπάνω υποχρεώσεις του προμηθευτή καλύπτονται μέσα στο πλαίσιο της μηνιαίας δαπάνης συντήρησης και δεν μπορεί ν' απαιτήσει πρόσθετη αποζημίωση. Το τιμολόγιο συντήρησης θα εκδίδεται μία φορά το μήνα (ή όπως άλλως συμφωνηθεί) και θα εξοφλείται κατόπιν σχετικής πιστοποίησης από τη **Δ.Τ.Υ.** για την απρόσκοπτη λειτουργία του εξοπλισμού.

Η δαπάνη συντήρησης θ' αναπροσαρμόζεται μία φορά κάθε έτος (μετά τη λήξη της εγγύησης) με ποσοστό που δεν θα υπερβαίνει το **80%** του δείκτη τιμών καταναλωτή.

## B. ΥΠΟΣΤΗΡΙΞΗ - ΕΚΠΑΙΔΕΥΣΗ - ΤΕΧΝΙΚΑ ΕΓΧΕΙΡΙΔΙΑ

### 1. Υποστήριξη

Ο Προμηθευτής οφείλει **στα πλαίσια της προμήθειας** να προσφέρει και υπηρεσίες τεχνικής υποστήριξης κατά την εγκατάσταση του Εξοπλισμού και κατά το πρώτο διάστημα λειτουργίας του, **σε σύνολο τουλάχιστον δέκα έξι (16) ωρών**. Το κόστος της εν λόγω υποστήριξης συμπεριλαμβάνεται στον προϋπολογισμό του έργου.



Η Η.ΔΙ.Κ.Α. Α.Ε. διατηρεί το δικαίωμα κατά την υπογραφή της σύμβασης, να αποφασίσει αν θα λάβει ή όχι την υποστήριξη αυτή ή ακόμη και να αυξήσει ή να μειώσει τις ώρες αυτής.

Το κόστος των παραπάνω ωρών υποστήριξης θα πρέπει να συμπληρωθεί στον αντίστοιχο πίνακα του **ΠΑΡΑΡΤΗΜΑΤΟΣ Δ΄**.

Κατά την εγκατάσταση του Εξοπλισμού και κατά το πρώτο διάστημα λειτουργίας του μέχρι την οριστική παραλαβή του, ο Προμηθευτής θα οφείλει – σε συνεργασία με τους αρμόδιους της Η.ΔΙ.Κ.Α. Α.Ε. – να προβεί στην κατάλληλη οργάνωση και παρακολούθηση του νέου περιβάλλοντος, σύμφωνα και με τα όσα θα του υποδειχθούν, έτσι ώστε η εγκατάσταση να γίνει χωρίς διακοπή της παραγωγικής λειτουργίας.

Ο Προμηθευτής επίσης πρέπει να προσφέρει, όποτε του ζητηθεί, στην Η.ΔΙ.Κ.Α. Α.Ε. την τεχνική υποστήριξη που θα του επιτρέπει να λειτουργεί αποδοτικά τον προμηθευόμενο Εξοπλισμό. Ο Προμηθευτής πρέπει να διαθέτει προσωπικό υποστήριξης στην Η.ΔΙ.Κ.Α. Α.Ε. καθ' όλη την περίοδο συντήρησης του Εξοπλισμού, μέσα σε λογικό χρόνο από την υποβολή σχετικής αίτησης. Οι Προμηθευτές θα αναφέρουν υποχρεωτικά το κόστος κατά μήνα, ημέρα και ανθρωπόωρα υποστήριξης στην οικονομική προσφορά τους.

## 2. Εκπαίδευση

Ο Προμηθευτής πρέπει να προσφέρει επαρκή εκπαίδευση στο προσωπικό της Η.ΔΙ.Κ.Α. Α.Ε. ώστε να εξασφαλιστεί η ικανοποιητική και αποδοτική λειτουργία του εξοπλισμού.

Το όριο των ωρών εκπαίδευσης που θα πρέπει να περιληφθούν στην προσφορά των Προμηθευτών ανέρχεται σε τουλάχιστον 16 ώρες. **Το κόστος εκπαίδευσης συμπεριλαμβάνεται στον προϋπολογισμό του έργου.**

Ο ορισμός του εκπαιδευτικού προγράμματος και των ομάδων εκπαίδευσης (αντικείμενο, αριθμός εκπαιδευομένων κ.λ.π.) θα αποφασιστεί από την Η.ΔΙ.Κ.Α. Α.Ε. και θα περιληφθεί στην Σύμβαση που θα υπογραφεί.

Το κόστος των παραπάνω ωρών εκπαίδευσης πρέπει να συμπεριληφθεί στον αντίστοιχο πίνακα οικονομικής προσφοράς. **(ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ Δ΄).**

Σε περίπτωση που δεν απορροφηθεί το σύνολο των ωρών εκπαίδευσης θα γίνει ανάλογη περικοπή του τιμήματος.




Ακριβές Αντίγραφο  
Ο Προϊστάμενος

α/α *S*



**ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ «Γ»**  
**ΚΡΙΤΗΡΙΑ –ΜΕΘΟΔΟΣ ΑΞΙΟΛΟΓΗΣΗΣ**



Ακριβές Αντίγραφο  
Ο Προϊστάμενος  
α/α 

**A. ΜΕΘΟΔΟΣ –ΚΡΙΤΗΡΙΑ ΑΞΙΟΛΟΓΗΣΗΣ****1. ΜΕΘΟΔΟΣ ΑΞΙΟΛΟΓΗΣΗΣ**

Η αξιολόγηση κάθε προσφοράς συνίσταται στην ταξινόμηση των στοιχείων της σύμφωνα με τις παρακάτω ομάδες κριτηρίων, και στη συνέχεια, στη βαθμολόγηση των στοιχείων αυτών αυτόνομα με βάση τους **100** βαθμούς, λαμβάνοντας υπόψη και τους συντελεστές βαρύτητας κάθε ομάδας.

<b>Ομάδες Κριτηρίων : ( j =1,2 )</b>	<b>Συντελεστές</b>
<b>1. Εξοπλισμός :</b>	<b>σ1=70%</b>
<b>2. Υποστήριξη/Υποδομή/Χρόνος παράδοσης:</b>	<b>σ2=30%</b>

Κάθε ομάδα κριτηρίων αναλύεται σε υποομάδες με αντίστοιχους βαθμούς, όπως φαίνεται στον πίνακα που ακολουθεί:

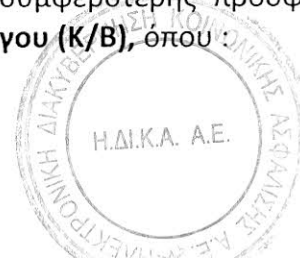
**Ο Μ Α Δ Α Α' : Συντελεστής 70%**

<b>ΑΡΙΘΜΟΣ ΠΑΡΑΓΡΑΦΩΝ ΤΕΧΝΙΚΩΝ ΧΑΡΑΚΤΗΡΙΣΤΙΚΩΝ</b>	<b>ΒΑΘΜΟΛΟΓΙΑ</b>
<b>ΥΛΙΚΟ - HARDWARE</b> • Σύνθεση και χαρακτηριστικά HARDWARE & SOFTWARE	100
<b>ΣΥΝΟΛΟ</b>	<b>100</b>

**Ο Μ Α Δ Α Β' : Συντελεστής 30%**

<b>ΑΡΙΘΜΟΣ ΠΑΡΑΓΡΑΦΩΝ ΤΕΧΝΙΚΩΝ ΧΑΡΑΚΤΗΡΙΣΤΙΚΩΝ</b>	<b>ΒΑΘΜΟΛΟΓΙΑ</b>
<b>ΥΠΟΣΤΗΡΙΞΗ - ΥΠΟΔΟΜΗ ΧΡΟΝΟΣ ΠΑΡΑΔΟΣΗΣ</b>	
1. Υποστήριξη/ανταλλακτικά/χρόνος εγγύησης	40
2. Στοιχεία Προμηθευτή	40
3. Χρόνος παράδοσης	20
<b>ΣΥΝΟΛΟ</b>	<b>100</b>

Η κατάταξη των προσφορών για την επιλογή της συμφερότερης προσφοράς θα γίνει συνολικά για όλο το Έργο & κατά αύξουσα τιμή του λόγου **(Κ/Β)**, όπου:



**K** = το κόστος της προμήθειας και

**B** = η βαθμολογία των τεχνικών στοιχείων της προσφοράς

Συμπεριότερη προσφορά είναι εκείνη που παρουσιάζει το **μικρότερο λόγο (K/B)**.

Η βαθμολογία (**B**) και το κόστος (**K**) διαμορφώνονται ως εξής :

**Διαμόρφωση της βαθμολογίας (B)**

Το **B** ορίζεται από τον τύπο :

$$B = \sum (\sigma_{jk} * \beta_{jk})$$

όπου : **j** = 1,2 (ομάδες κριτηρίων)

**k** = 1,2,...,ν (πλήθος επί μέρους κριτηρίων κάθε ομάδας)

**σ<sub>jk</sub>** = ο συντελεστής βαρύτητας του στοιχείου (**k**) της ομάδας (**j**)

**β<sub>jk</sub>** = ο βαθμός του στοιχείου (**k**) της ομάδας (**j**)

Το κάθε κριτήριο βαθμολογείται ως εξής :

- α) Με το συγκεκριμένο βαθμό που δίδεται στον πίνακα, εφόσον το κριτήριο καλύπτει ακριβώς την απαίτηση της Προκήρυξης.
- β) Ο βαθμός αυτός μπορεί να αυξηθεί μέχρι **10%** εφόσον το κριτήριο υπερέχει της ζητούμενης από την Προκήρυξη απαίτησης, και

Με βάση τα παραπάνω η τελική βαθμολογία κυμαίνεται από **100 έως 110** βαθμούς.

**Διαμόρφωση του κόστους (K)**

Το **K** ορίζεται από τον τύπο :

$$K = [\text{Κόστος αγοράς εξοπλισμού}] + \\ [\text{Κόστος εγκατάστασης-παραμετροποίησης-εκπαίδευσης}] + \\ [\text{Κόστος συντήρησης πέντε (5) ετών}] + \\ [\text{Οποιοδήποτε άλλο κόστος βαρύνει την προμήθεια}]$$

Για το σκοπό της αξιολόγησης η δαπάνη της συντήρησης θα θεωρηθεί σταθερή για μία **5ετία**. Η περίοδος εγγύησης, πέραν της υποχρεωτικής των πρώτων 12 μηνών, θα προσμετρηθεί στην **5ετή** συντήρηση με μηδενικό κόστος.

Ως κόστος αγοράς του εξοπλισμού λαμβάνεται το κόστος αγοράς του εξοπλισμού, εγκατάστασης, παραμετροποίησης, εκπαίδευσης και θέσης σε κατάσταση πλήρους και καλής λειτουργίας.

**Σημειώνεται ότι το κόστος συντήρησης υπολογίζεται μόνον για το σκοπό της αξιολόγησης και δεν συμπεριλαμβάνεται στον προϋπολογισμό του έργου.**



## Β. ΔΙΑΔΙΚΑΣΙΑ ΑΞΙΟΛΟΓΗΣΗΣ

2.1 Η αξιολόγηση των προσφορών θα ακολουθήσει τα παρακάτω στάδια:

- α) Έλεγχος των προσφορών αν ικανοποιούν τους βασικούς όρους υλοποίησης της προμήθειας και απόρριψη όσων δεν τις τηρούν.
- β) Απόρριψη των προσφορών οι οποίες δεν πληρούν τις υποχρεωτικές προδιαγραφές, που ρητά αναφέρονται στους Πίνακες Τεχνικών Προδιαγραφών (Παράρτημα Α).
- γ) Τεχνική αξιολόγηση και βαθμολόγηση των υπολοίπων προσφορών.
- δ) Άνοιγμα οικονομικών προσφορών.
- ε) Απόρριψη των προσφορών που τυχόν δεν τηρούν οικονομικούς όρους της προκήρυξης ή είναι ασαφή στα σχετικά θέματα (ή και ασύμφωτες).
- στ) Κατάρτιση και κατάταξη των προσφορών με βάση το λόγο **Κ/Β**.
- ζ) Ανάδειξη της επικρατέστερης προσφοράς.

Η απόρριψη προσφορών σε οποιοδήποτε στάδιο γίνεται με απόφαση του Δ.Σ. της Η.ΔΙ.Κ.Α. ΑΕ

## Γ. ΚΡΙΣΗ ΑΠΟΤΕΛΕΣΜΑΤΩΝ ΔΙΑΓΩΝΙΣΜΟΥ

Για την κατακύρωση των αποτελεσμάτων του διαγωνισμού θα λαμβάνεται υπόψη και η προηγούμενη συμβατική συμπεριφορά κάθε προμηθευτή. Η Επιτροπή Προμηθειών με γνωμοδότησή της μπορεί να προτείνει:

- α) Την κατακύρωση του αντικειμένου του διαγωνισμού ή μέρους αυτού κατά ποσοστό που δεν μπορεί να υπερβαίνει το **30%** σε περίπτωση μεγαλύτερης ποσότητας και το **50%** σε περίπτωση μικρότερη ποσότητας.
- β) Ματαίωση των αποτελεσμάτων του διαγωνισμού και επανάληψή του με τροποποίηση ή μη των όρων της προκήρυξης.
- γ) Ματαίωση των αποτελεσμάτων του διαγωνισμού και προσφυγή στη διαδικασία της διαπραγμάτευσης.
- δ) Χορήγηση εξουσιοδότησης στην ενδιαφερόμενη Υπηρεσία για να προβεί στην πραγματοποίηση της προμήθειας.
- ε) Ματαίωση της προμήθειας.

Επί των παραπάνω προτάσεων αποφαινεται το Δ.Σ. της Η.ΔΙ.Κ.Α Α.Ε..



Ακριβές Αντίγραφο  
Ο Προϊστάμενος  
α/α

**ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ «Δ»**  
**ΥΠΟΔΕΙΓΜΑ ΟΙΚΟΝΟΜΙΚΗΣ ΠΡΟΣΦΟΡΑΣ**



Ακριβές Αντίγραφο  
Ο Προϊστάμενος  
α/α *D*





**ΟΙΚΟΝΟΜΙΚΗ ΠΡΟΣΦΟΡΑ (συνέχεια)****2. ΛΟΙΠΕΣ ΔΑΠΑΝΕΣ**

1. Διασύνδεση εξοπλισμού στο τοπικό δίκτυο (υλικά και εργασία):

.....

2. Λειτουργικά Κόστη ..... :

3. ....

**Σ Υ Ν Ο Λ Ο Λ Ο Ι Π Ω Ν Δ Α Π Α Ν Ω Ν** .....

**Φ.Π.Α.** .....

**Σ Υ Ν Ο Λ Ο** .....

**Σημείωση:**

Άλλες δαπάνες που δεν αναφέρονται ειδικά αλλά βαρύνουν την προσφορά θα δηλωθούν από τον προμηθευτή

**Παρατήρηση:**


Θα υποβληθεί πίνακας σε €



Ακριβές Αντίγραφο  
Ο Προϊστάμενος  
α/α *ST*

**ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ «Ε»**  
**ΥΠΟΔΕΙΓΜΑΤΑ ΕΓΓΥΗΤΙΚΩΝ ΕΠΙΣΤΟΛΩΝ**



Ακριβές Αντίγραφο  
Ο Προϊστάμενος  
α/α 

**ΥΠΟΔΕΙΓΜΑ ΕΓΓΥΗΤΙΚΗΣ ΕΠΙΣΤΟΛΗΣ ΣΥΜΜΕΤΟΧΗΣ**

Όνομασία Τράπεζας .....

Κατάστημα .....

(Δ/νση οδός -αριθμός ΤΚ fax )

Ημερομηνία έκδοσης .....

ΕΥΡΩ. ....

Προς : Η.ΔΙ.Κ.Α. Α.Ε.

Δ\ΝΣΗ : ΛΑΓΟΥΜΙΤΖΗ 40 &amp; Λ . ΣΥΓΓΡΟΥ

ΕΓΓΥΗΤΙΚΗ ΕΠΙΣΤΟΛΗ ΣΥΜΜΕΤΟΧΗΣ ΑΡ. .... ΕΥΡΩ

- ◆ Έχουμε την τιμή να σας γνωρίσουμε ότι εγγυώμεθα δια της παρούσας εγγυητικής επιστολής ανέκκλητα και ανεπιφύλακτα, παραιτούμενοι του δικαιώματος της διαιρέσεως και διζήσεως μέχρι του ποσού των ΕΥΡΩ. ....(και ολογράφως)..... υπέρ της εταιρείας ..... Δ\νση ..... δια τη συμμετοχή της στο διενεργούμενο διαγωνισμό της .....για την προμήθεια ..... σύμφωνα με την υπ. αρ. ....\ δ\ξή σας.
- ◆ Η παρούσα εγγύηση καλύπτει μόνο τις από την συμμετοχή στον ανωτέρω διαγωνισμό απορρέουσες υποχρεώσεις της εν λόγω εταιρείας καθ' όλο τον χρόνο ισχύος της.
- ◆ Το παραπάνω ποσό τηρούμε στη διάθεσή σας και θα καταβληθεί με μόνη τη δήλωσή σας ολικά ή μερικά χωρίς καμία από μέρος μας αντίρρηση ή ένσταση και χωρίς να ερευνηθεί το βάσιμο ή μη της απαίτησης μέσα σε τρεις (3) ημέρες από απλή έγγραφη ειδοποίησή σας.
- ◆ Σε περίπτωση κατάπτωσης της εγγύησης το ποσό της κατάπτωσης υπόκειται στο εκάστοτε ισχύον τέλος χαρτοσήμου.
- ◆ Αποδεχόμαστε να παρατείνουμε την ισχύ της εγγύησης ύστερα από απλό έγγραφο της Υπηρεσίας σας με την προϋπόθεση ότι το σχετικό αίτημα σας θα μας υποβληθεί πριν από την ημερομηνία λήξης της.
- ◆ Η παρούσα ισχύει μέχρι και την .....

**ΣΗΜΕΙΩΣΗ ΓΙΑ ΤΗΝ ΤΡΑΠΕΖΑ**

Ο χρόνος ισχύος πρέπει να είναι μεγαλύτερος ένα (1) μήνα του χρόνου ισχύος της προσφοράς, όπως σχετικά αναφέρεται στη Δ\ξη.

Βεβαιούται υπεύθυνα ότι το ποσό των εγγυητικών μας επιστολών που έχουν δοθεί στο Δημόσιο και ΝΠΔΔ ,συνυπολογίζοντας και το ποσό της παρούσας, δεν υπερβαίνει το όριο των εγγυήσεων που έχει καθορισθεί από το Υπουργείο Οικονομικών για την Τράπεζά μας.



Ακριβές Αντίγραφο  
Ο Προϊστάμενος

α/α *SD*

ΥΠΟΔΕΙΓΜΑ ΕΓΓΥΗΤΙΚΗΣ ΕΠΙΣΤΟΛΗΣ ΚΑΛΗΣ ΕΚΤΕΛΕΣΗΣ

Όνομασία Τράπεζας .....  
 Κατάστημα .....  
 (Δ/νση οδός -αριθμός TK fax ) ..... Ημερομηνία έκδοσης .....  
 ΕΥΡΩ. ....

Προς : Η.ΔΙ.Κ.Α. Α.Ε.  
 Δ\ΝΣΗ : ΛΑΓΟΥΜΙΤΖΗ 40 & Λ . ΣΥΓΓΡΟΥ

ΕΓΓΥΗΤΙΚΗ ΕΠΙΣΤΟΛΗ ΚΑΛΗΣ ΕΚΤΕΛΕΣΗΣ ΑΡ. .... ΕΥΡΩ .....

- ♦ Έχουμε την τιμή να σας γνωρίσουμε ότι εγγυώμεθα δια της παρούσας εγγυητικής επιστολής ανέκκλητα και ανεπιφύλακτα, παραιτούμενοι του δικαιώματος της διαιρέσεως και διζήσεως μέχρι του ποσού των ΕΥΡΩ. .... (και ολογράφως) ..... στο οποίο και μόνο περιορίζεται η υποχρέωσή μας, υπέρ της εταιρείας ..... Δ\νση ..... για την καλή εκτέλεση από αυτήν των όρων της με αριθμό ..... σύμβασης, που υπέγραψε μαζί σας για τη προμήθεια ..... (αρ.διακ/ξης...../.....) προς κάλυψη αναγκών του ..... και το οποίο ποσόν καλύπτει το 10% της συμβατικής προ Φ.Π.Α. αξίας ..... ΕΥΡΩ αυτής.
- ♦ Το παραπάνω ποσό τηρούμε στη διάθεσή σας και θα καταβληθεί με μόνη τη δήλωσή σας ολικά ή μερικά χωρίς καμία από μέρος μας αντίρρηση ή ένσταση και χωρίς να ερευνηθεί το βάσιμο ή μη της απαίτησης μέσα σε τρεις (3) ημέρες από απλή έγγραφη ειδοποίησή σας.
- ♦ Σε περίπτωση κατάπτωσης της εγγύησης το ποσό της κατάπτωσης υπόκειται στο εκάστοτε ισχύον τέλος χαρτοσήμου.
- ♦ Η παρούσα εγγύησή μας αφορά μόνο την παραπάνω αιτία και ισχύει μέχρι την επιστροφή της σ' εμάς , οπότε γίνεται αυτοδίκαια άκυρη και δεν έχει απέναντί μας καμιά ισχύ.

Βεβαιούται υπεύθυνα ότι το ποσό των εγγυητικών μας επιστολών που έχουν δοθεί στο Δημόσιο και ΝΠΔΔ, συνυπολογίζοντας και το ποσό της παρούσας, δεν υπερβαίνει το όριο των εγγυήσεων που έχει καθορισθεί από το Υπουργείο Οικονομικών για την Τράπεζά μας.



Ακριβές Αντίγραφο  
 Ο Προϊστάμενος  
 α/α

ΥΠΟΔΕΙΓΜΑ ΕΓΓΥΗΤΙΚΗΣ ΕΠΙΣΤΟΛΗΣ ΚΑΛΗΣ ΛΕΙΤΟΥΡΓΙΑΣ

Όνομασία Τράπεζας .....

Κατάστημα .....

(Δ/νση οδός -αριθμός TK fax )

Ημερομηνία έκδοσης .....

ΕΥΡΩ. ....

Προς : Η.ΔΙ.Κ.Α. Α.Ε.

Δ/ΝΣΗ : ΛΑΓΟΥΜΙΤΖΗ 40 &amp; Λ . ΣΥΓΓΡΟΥ

ΕΓΓΥΗΤΙΚΗ ΕΠΙΣΤΟΛΗ ΚΑΛΗΣ ΛΕΙΤΟΥΡΓΙΑΣ ΑΡ. .... ΕΥΡΩ .....

- ◆ Έχουμε την τιμή να σας γνωρίσουμε ότι εγγυώμεθα δια της παρούσας εγγυητικής επιστολής ανέκκλητα και ανεπιφύλακτα, παραιτούμενοι του δικαιώματος της διαιρέσεως και διζήσεως μέχρι του ποσού των ΕΥΡΩ. ....(και ολογράφως) ..... στο οποίο και μόνο περιορίζεται η υποχρέωσή μας, υπέρ της εταιρείας .....Δ/νση.....για την καλή λειτουργία των παραδοθέντων υπ' αυτής ειδών της με αριθμό αριθμό σύμβασης ....., που υπέγραψε μαζί σας η εν λόγω εταιρεία για τη προμήθεια .....(αρ. Διακ/ξης.....) προς κάλυψη αναγκών του .....και το οποίο ποσόν καλύπτει το 2,5% της συμβατικής προ Φ.Π.Α. αξίας εκ.....ΕΥΡΩ αυτής.
- ◆ Το παραπάνω ποσό τηρούμε στη διάθεσή σας και θα καταβληθεί με μόνη τη δήλωσή σας ολικά ή μερικά χωρίς καμία από μέρος μας αντίρρηση ή ένσταση και χωρίς να ερευνηθεί το βάσιμο ή μη της απαίτησης μέσα σε τρεις (3) ημέρες από απλή έγγραφη ειδοποίησή σας.
- ◆ Σε περίπτωση κατάπτωσης της εγγύησης το ποσό της κατάπτωσης υπόκειται στο εκάστοτε ισχύον τέλος χαρτοσήμου.
- ◆ Η παρούσα εγγύησή μας αφορά μόνο την παραπάνω αιτία και ισχύει μέχρι την επιστροφή της σ' εμάς , οπότε γίνεται αυτοδίκαια άκυρη και δεν έχει απέναντί μας καμιά ισχύ.
- ◆ Βεβαιούται υπεύθυνα ότι το ποσό των εγγυητικών μας επιστολών που έχουν δοθεί στο Δημόσιο και ΝΠΔΔ, συνυπολογίζοντας και το ποσό της παρούσας, δεν υπερβαίνει το όριο των εγγυήσεων που έχει καθορισθεί από το Υπουργείο Οικονομικών για την Τράπεζά μας.

Ακριβές Αντίγραφο  
Ο Προϊστάμενος

α/α 9



**ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ «ΣΤ»**  
**ΥΠΟΔΕΙΓΜΑΤΑ ΥΠΕΥΘΥΝΩΝ ΔΗΛΩΣΕΩΝ**



Ακριβές Αντίγραφο  
Ο Προϊστάμενος  
α/α 2



## ΥΠΕΥΘΥΝΗ ΔΗΛΩΣΗ

(άρθρο 8 Ν.1599/1986)

Η ακρίβεια των στοιχείων που υποβάλλονται με αυτή τη δήλωση μπορεί να ελεγχθεί με βάση το αρχείο άλλων υπηρεσιών (άρθρο 8 παρ. 4 Ν. 1599/1986)

ΠΡΟΣ <sup>(1)</sup> :	<b>ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΗ ΔΙΑΚΥΒΕΡΝΗΣΗ ΚΟΙΝΩΝΙΚΗΣ ΑΣΦΑΛΙΣΗΣ ΑΕ</b>						
Ο – Η Όνομα:				Επώνυμο:			
Όνομα και Επώνυμο Πατέρα:							
Όνομα και Επώνυμο Μητέρας:							
Ημερομηνία γέννησης <sup>(2)</sup> :							
Τόπος Γέννησης:							
Αριθμός Δελτίου Ταυτότητας:				Τηλ:			
Τόπος Κατοικίας:			Οδός:			Αριθ:	TK:
Αρ. Τηλεομοιοτύπου (Fax):				Δ/ση Ηλεκτρ. Ταχυδρομείου (Email):			

Με ατομική μου ευθύνη και γνωρίζοντας τις κυρώσεις<sup>(3)</sup>, που προβλέπονται από τις διατάξεις της παρ. 6 του άρθρου 22 του Ν. 1599/1986, δηλώνω ότι:

**ως Νόμιμος Εκπρόσωπος :**

**Οι ασφαλιστικοί φορείς στους οποίους είναι ασφαλισμένοι οι απασχολούμενοι στην Επιχείρηση είναι:**

(4)

Ημερομηνία: .....20.....

Ο – Η Δηλ.

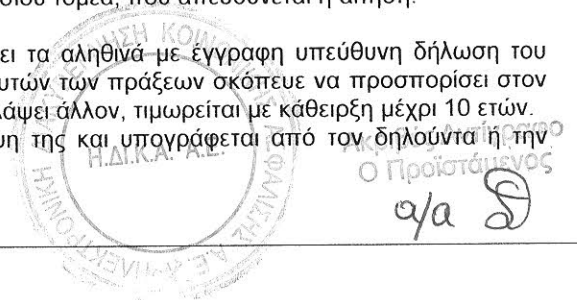
(Υπογραφή)

(1) Αναγράφεται από τον ενδιαφερόμενο πολίτη ή Αρχή ή η Υπηρεσία του δημόσιου τομέα, που απευθύνεται η αίτηση.

(2) Αναγράφεται ολογράφως.

(3) «Όποιος εν γνώσει του δηλώνει ψευδή γεγονότα ή αρνείται ή αποκρύπτει τα αληθινά με έγγραφη υπεύθυνη δήλωση του άρθρου 8 τιμωρείται με φυλάκιση τουλάχιστον τριών μηνών. Εάν ο υπαίτιος αυτών των πράξεων σκόπευε να προσπορίσει στον εαυτόν του ή σε άλλον περιουσιακό όφελος βλάπτοντας τρίτον ή σκόπευε να βλάψει άλλον, τιμωρείται με κάθειρξη μέχρι 10 ετών.

(4) Σε περίπτωση ανεπάρκειας χώρου η δήλωση συνεχίζεται στην πίσω όψη της και υπογράφεται από τον δηλούντα ή την δηλούσα.





**ΥΠΕΥΘΥΝΗ ΔΗΛΩΣΗ**  
(άρθρο 8 Ν.1599/1986)

Η ακρίβεια των στοιχείων που υποβάλλονται με αυτή τη δήλωση μπορεί να ελεγχθεί με βάση το αρχείο άλλων υπηρεσιών (άρθρο 8 παρ. 4 Ν. 1599/1986)

ΠΡΟΣ <sup>(1)</sup> :	<b>ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΗ ΔΙΑΚΥΒΕΡΝΗΣΗ ΚΟΙΝΩΝΙΚΗΣ ΑΣΦΑΛΙΣΗΣ ΑΕ</b>						
Ο – Η Όνομα:				Επώνυμο:			
Όνομα και Επώνυμο Πατέρα:							
Όνομα και Επώνυμο Μητέρας:							
Ημερομηνία γέννησης <sup>(2)</sup> :							
Τόπος Γέννησης:							
Αριθμός Δελτίου Ταυτότητας:				Τηλ:			
Τόπος Κατοικίας:			Οδός:			Αριθ:	TK:
Αρ. Τηλεομοιοτύπου (Fax):				Δ/νση Ηλεκτρ. Ταχυδρομείου (Email):			

Με ατομική μου ευθύνη και γνωρίζοντας τις κυρώσεις<sup>(3)</sup>, που προβλέπονται από τις διατάξεις της παρ. 6 του άρθρου 22 του Ν. 1599/1986, δηλώνω ότι:

**Η Επιχείρηση της οποίας είμαι Νόμιμος Εκπρόσωπος :**

- Δεν έχει καταδικαστεί με αμετάκλητη δικαστική απόφαση για αδίκημα σχετικό με την άσκηση της επαγγελματικής της δραστηριότητας καθώς και για κάποιο από τα αδικήματα της υπεξαίρεσης, απάτης, εκβίασης, πλαστογραφίας, ψευδορκίας, δωροδοκίας ή δόλιας χρεωκοπίας.
- Δεν υπό πτώχευση ή διαδικασία κήρυξης σε πτώχευση.
- Δεν τελεί υπό κοινή ή ειδική εκκαθάριση των Ν 2190/1920 ή 1892/1990 όπως εκάστοτε ισχύουν ή υπό διαδικασία έκδοσης απόφασης για κοινή ή ειδική εκκαθάριση.
- Είναι εγγεγραμμένη στα μητρώα του οικείου Επιμελητηρίου
- Είναι ενήμερη τόσο ως προς τις φορολογικές της υποχρεώσεις όσο και ως προς τις υποχρεώσεις που αφορούν εισφορές Κοινωνικής Ασφάλισης (κύριας & επικουρικής)
- Σε περίπτωση κατακύρωσης και αφού λάβει έγγραφη ειδοποίηση θα προσκομίσει σε κλειστό φάκελλο όλα τα ελλείποντα δικαιολογητικά και μέσα στην προθεσμία που ορίζει η προκήρυξη.

(4)

Ημερομηνία: .....20.....

Ο – Η Δηλ.

(Υπογραφή)

(1) Αναγράφεται από τον ενδιαφερόμενο πολίτη ή Αρχή ή η Υπηρεσία του δημόσιου τομέα, που απευθύνεται η αίτηση.

(2) Αναγράφεται ολογράφως.

(3) «Όποιος εν γνώσει του δηλώνει ψευδή γεγονότα ή αρνείται ή αποκρύπτει τα αληθινά με έγγραφη υπεύθυνη δήλωση του άρθρου 8 τιμωρείται με φυλάκιση τουλάχιστον τριών μηνών. Εάν ο υπαίτιος αυτών των πράξεων σκόπευε να προσπορίσει στον εαυτόν του ή σε άλλον περιουσιακό όφελος βλάπτοντας τρίτον ή σκόπευε να βλάψει άλλον, τιμωρείται με κάθειρξη μέχρι 10 ετών»

(4) Σε περίπτωση ανεπάρκειας χώρου η δήλωση συνεχίζεται στην πίσω όψη της και υπογράφεται από τον δηλούντα ή την δηλούσα.

α/α S



**ΥΠΕΥΘΥΝΗ ΔΗΛΩΣΗ**  
(άρθρο 8 Ν.1599/1986)

Η ακρίβεια των στοιχείων που υποβάλλονται με αυτή τη δήλωση μπορεί να ελεγχθεί με βάση το αρχείο άλλων υπηρεσιών (άρθρο 8 παρ. 4 Ν. 1599/1986)

ΠΡΟΣ <sup>(1)</sup> :	<b>ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΗ ΔΙΑΚΥΒΕΡΝΗΣΗ ΚΟΙΝΩΝΙΚΗΣ ΑΣΦΑΛΙΣΗΣ ΑΕ</b>						
Ο - Η Όνομα:				Επώνυμο:			
Όνομα και Επώνυμο Πατέρα:							
Όνομα και Επώνυμο Μητέρας:							
Ημερομηνία γέννησης <sup>(2)</sup> :							
Τόπος Γέννησης:							
Αριθμός Δελτίου Ταυτότητας:				Τηλ:			
Τόπος Κατοικίας:			Οδός:			Αριθ:	TK:
Αρ. Τηλεομοιοτύπου (Fax):				Δ/ση Ηλεκτρ. Ταχυδρομείου (Email):			

Με ατομική μου ευθύνη και γνωρίζοντας τις κυρώσεις<sup>(3)</sup>, που προβλέπονται από τις διατάξεις της παρ. 6 του άρθρου 22 του Ν. 1599/1986, δηλώνω ότι:

**Η Επιχείρηση της οποίας είμαι Νόμιμος Εκπρόσωπος :**

- α) Δεν υπόκειται σε νομικούς περιορισμούς λειτουργίας
- β) Δεν έχει αποκλεισθεί η συμμετοχή της σε διαγωνισμό
- γ) Δεν έχει υποπέσει σε σοβαρό παράπτωμα κατά την άσκηση της επαγγελματικής της δραστηριότητας
- δ) Είναι συνεπής στην εκπλήρωση τόσο των συμβατικών της υποχρεώσεων όσο και των υποχρεώσεων εν γένει προς το Δημόσιο Τομέα
- ε) Δεν έχει κάνει ψευδείς ή ανακριβείς δηλώσεις κατά την παροχή πληροφοριών που ζητούνται από την Η.Δι.Κ.Α. ΑΕ
- στ) Αποδέχεται ανεπιφύλακτα του όρους της προκήρυξης
- ζ) Όλα τα μέρη του εξοπλισμού που προσφέρονται είναι καινούργια και αμεταχείριστα.
- η) Διαθέτει άρτιο συνεργείο και εξειδικευμένο προσωπικό καθώς και ανταλλακτικά για τη συντήρηση και επισκευή του προσφερόμενου εξοπλισμού για τη συντήρηση του οποίου είναι πιστοποιημένη από την κατασκευάστρια εταιρεία.
- θ) Τα αναγραφόμενα στοιχεία στα τεχνικά φυλλάδια που σας προσκομίζουμε ταυτίζονται με τα στοιχεία του prospectus του κατασκευαστή. (4)



Ημερομηνία: .....20.....

Ακριβές Αντίγραφο  
Ο Προϊστάμενος

Ο - Η Δηλ.

(Υπογραφή)

(1) Αναγράφεται από τον ενδιαφερόμενο πολίτη ή Αρχή ή η Υπηρεσία του δημόσιου τομέα, που απευθύνεται η αίτηση.

(2) Αναγράφεται ολογράφως.

(3) «Όποιος εν γνώσει του δηλώνει ψευδή γεγονότα ή αρνείται ή αποκρύπτει τα αληθινά με έγγραφη υπεύθυνη δήλωση του άρθρου 8 τιμωρείται με φυλάκιση τουλάχιστον τριών μηνών. Εάν ο υπαίτιος αυτών των πράξεων σκόπευε να προσπορίσει στον εαυτόν του ή σε άλλον περιουσιακό όφελος βλάπτοντας τρίτον ή σκόπευε να βλάψει άλλον, τιμωρείται με κάθειρξη μέχρι 10 ετών.

(4) Σε περίπτωση ανεπάρκειας χώρου η δήλωση συνεχίζεται στην πίσω όψη της και υπογράφεται από τον δηλούντα ή την δηλούσα.