

**ΔΙΕΥΘΥΝΣΗ ΟΙΚΟΝΟΜΙΚΩΝ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ
ΥΠΟΔΙΕΥΘΥΝΣΗ ΠΡΟΜΗΘΕΙΩΝ
ΤΜΗΜΑ ΔΙΑΓΩΝΙΣΜΩΝ**

Πληροφορίες: Κολοβού Χριστίνα
Τηλέφωνο: 213.21.68.156,436
Φαξ : 210.92.48.942
E-mail: kolovou@idika.gr

ΑΚΡΙΒΕΣ ΑΝΤΙΓΡΑΦΟ
Αθήνα, 10/06/2016

Αρ. Πρ. : 5004

Προς: Τον συνημμένο πίνακα αποδεκτών

ΘΕΜΑ : Διευκρινήσεις επί της διακήρυξης του πρόχειρου διαγωνισμού για την ανάδειξη Αναδόχου που θα αναλάβει το έργο «ΠΑΡΟΧΗΣ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ ΥΠΟΣΤΗΡΙΞΗΣ ΠΡΩΤΟΥ ΕΠΙΠΕΔΟΥ (ΓΡΑΜΜΗ ΑΜΕΣΗΣ ΒΟΗΘΕΙΑΣ) ΤΩΝ ΧΡΗΣΤΩΝ ΤΗΣ ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΗΣ ΣΥΝΤΑΓΟΓΡΑΦΗΣΣΗΣ ΓΙΑ ΠΕΡΙΟΔΟ 6 ΜΗΝΩΝ».

Σε απάντηση διευκρινιστικών ερωτημάτων επί της Διακήρυξης του ως άνω έργου διευκρινίζονται τα εξής:

«MEDIATEL ΑΕ»

1. Παραπομπή- σελ. 1. «ΑΝΤΙΚΕΙΜΕΝΟ ΤΗΣ ΔΙΑΚΗΡΥΞΗΣ-ΣΥΝΟΠΤΙΚΗ ΠΕΡΙΓΡΑΦΗ» -πέμπτη παρατήρηση «Θα μπορεί να υποστηρίζει τουλάχιστον 400 κλήσεις κατά μέσο όρο ανά ημέρα με εκτιμώμενη μέση διάρκεια 4 λεπτά ανά κλήση» Παρακαλούμε να μας ενημερώσετε για την ωριαία κατανομή των κλήσεων εντός της ημέρας.

Η ημερήσια κατανομή κλήσεων παρουσιάζεται στον παρακάτω πίνακα όπως αυτός έχει προκύψει από στατιστικά στοιχεία του Σεπτεμβρίου-Νοεμβρίου 2015.

08:00-09:00	4,50%
09:00-10:00	11,30%
10:00-11:00	15,90%
11:00-12:00	13%
12:00-13:00	12,20%
13:00-14:00	9,20%
14:00-15:00	6%
15:00-16:00	3,20%
16:00-17:00	2,90%
17:00-18:00	5,50%
18:00-19:00	7,20%
19:00-20:00	4,70%
20:00-21:00	2,70%
21:00-22:00	1,10%
22:00-23:00	0,60%

Σε κάθε περίπτωση τονίζεται ότι τα ως μεγέθη είναι **ΜΟΝΟΝ** στατιστικά.

<p>2. Παραπομπή –σελ 34 «Υπόδειγμα Οικονομικής Προσφοράς» Θα επιθυμούσαμε να γνωρίζουμε τι προβλέπεται σε περίπτωση που ο όγκος των ημερήσιων κλήσεων υπερβαίνει τις 400 που εκτιμάτε ότι θα υποδεχόμαστε. (Υπάρχει το ενδεχόμενο να καλυφθεί η δαπάνη που έχει προϋπολογιστεί προτού παρέλθει το εξάμηνο σε περίπτωση που οι εισερχόμενες κλήσεις διαφοροποιηθούν αρκετά από τις αναφερόμενες)</p> <p>3. Παραπομπή- σελ. 1. «ΑΝΤΙΚΕΙΜΕΝΟ ΤΗΣ ΔΙΑΚΗΡΥΞΗΣ-ΣΥΝΟΠΤΙΚΗ ΠΕΡΙΓΡΑΦΗ»- έβδομη παρατήρηση «Καταγραφή του συμβάντος στην εφαρμογή Trouble tracking σε διάστημα <30 λεπτών» Θα επιθυμούσαμε να μας επιβεβαιώσετε εάν η δική μας εξυπηρέτηση περιορίζεται μόνο στην καταγραφή του συμβάντος στην εφαρμογή Trouble tracking και η επίλυση πραγματοποιείται εξ' ολοκλήρου από εσάς.</p> <p>4. Παραπομπή- σελ. 31 «Τονίζεται ότι τα στατιστικά στοιχεία θα πρέπει να βγαίνουν χωρίς αλλοιώσεις ή παρεμβάσεις ανθρώπινου παράγοντα κατ' ευθείαν από το σύστημα. Σε κάθε περίπτωση που διαπιστωθεί παράβαση του συγκεκριμένου όρου ο Ανάδοχος θα κηρύσσεται έκπτωτος». Τα στατιστικά στοιχεία θα εξάγονται χωρίς αλλοιώσεις ή παρεμβάσεις από τα συστήματα της εταιρείας μας. Η μόνη δική μας παρέμβαση έγκειται στη μορφοποίηση του αρχείου που θα λαμβάνετε ώστε να υπάρχει αναλυτικότερη παρουσίαση των δεδομένων προς διευκόλυνσή σας. Διευκρινίστε μας σας παρακαλούμε εάν υπάρχει κώλυμα σχετικά με τα προσφερθέντα.</p>	<p>Η υπέρβαση των 400 κλήσεων την ημέρα θα μπορούσε να παρουσιαστεί μόνο σε μεγάλες αλλαγές της Η/Σ. Σε αυτή την περίπτωση ο ανάδοχος θα προειδοποιηθεί από την ΗΔΙΚΑ και το αναμενόμενο θα είναι, μια αύξηση των εισερχομένων κλήσεων για τις επόμενες 2 με 3 ημέρες συνήθως. Αυτό το κόστος θα πρέπει να απορροφηθεί από τον ανάδοχο με ανάλογο τρόπο όπως και στις περιπτώσεις μειωμένων κλήσεων.</p> <p>Η υποχρέωση του αναδόχου είναι η καταγραφή του συμβάντος στην εφαρμογή trouble ticketing και σε κάποιες περιπτώσεις αφού επιλυθεί το πρόβλημα θα πρέπει ο ανάδοχος να ενημερώσει τον καλούντα.</p> <p>Η ΗΔΙΚΑ επιθυμεί από τον ανάδοχο και τα απευθείας εξαγόμενα στοιχεία καθώς επίσης και τα διαμορφωμένα.</p>
---	--

Δρ. Αναστάσιος Τάγαρης
Πρόεδρος Δ.Σ. &
Διευθύνων Σύμβουλος

ΠΙΝΑΚΑΣ ΑΠΟΔΕΚΤΩΝ

1.	«ΜΕΔΙΑΤΕΛ ΑΕ Λ. Κηφισίας 125-127 Αθήνα, 11524 ΦΑΞ: 214 -2148080 Υπόψη κας Λαγού Μαρίας
----	--