

**ΠΡΟΣ** : Κάθε Ενδιαφερόμενο

ΠΕΔΙΟ ΒΟΛΗΣ ΚΡΗΤΗΣ  
Δ' ΚΛΑΔΟΣ ΟΙΚ. ΥΠΗΡ.  
ΔΝΣΗ ΠΡΟΜ. & ΣΥΜΒ. (Δ3)  
ΤΜΗΜΑ ΠΡΟΜΗΘΕΙΩΝ  
Τηλ. 28210 26775  
Φ.600.1/126/92546  
Σ.806  
Χανιά, 21 Μαΐ 21

**ΚΟΙΝ** : ΠΒΚ/Γ'ΚΥΠ  
Εμπορικό και Βιομηχανικό Επιμελητήριο  
Χανίων  
Τεχνικό Επιμελητήριο Ελλάδας-  
Τμ. Ανατολικής Κρήτης

**ΘΕΜΑ** : Προμήθειες - Συμβάσεις

**ΣΧΕΤ** : α. Ν.Δ. 721/70 «Περί Οικονομικής Μερίμνης και Λογιστικού των Ε.Δ.  
β. Ν.4412/2016 «Δημόσιες Συμβάσεις Έργων, Προμηθειών και  
Υπηρεσιών»  
γ. Το Αρ. Πρωτ.3800/14-06-2017/ΕΑΑΔΗΣΥ/Κατευθυντήρια οδηγία 20  
«Λόγοι Αποκλεισμού από τις Διαδικασίες Σύναψης Δημοσίων  
Συμβάσεων»  
δ. Φ.900/7/135066/Σ.1883/22 Οκτ 19/ΠΒΚ/Γ'ΚΥΠ  
ε. Φ.600.1/668/90046/Σ.16/23 Δεκ 20/ΠΒΚ/Δ'ΚΟΥ/ΔΠΣ  
στ. Η υπ' Αριθμό 144/21 Commitment ΠΒΚ

1. Έχοντας λάβει υπόψη:

α. Τις διατάξεις των (α) έως (γ) σχετικών.

β. Το (δ) σχετικό με το οποίο καθίσταται υποχρεωτική η απαίτηση πιστοποίησης κατά ISO 9001:2015 των συναλλασσόμενων με το ΠΒΚ για παροχή υπηρεσιών/προμήθεια υλικών οικονομικής αξίας άνω των δυόμισι χιλιάδων ευρώ (2.500,00€).

γ. Το (στ) σχετικό με το οποίο εγκρίθηκε η δέσμευση πίστωσης εις βάρος Π/Υ ΠΒΚ.

### **προσκαλούμε**

κάθε ενδιαφερόμενο να υποβάλει προσφορές για την παροχή υπηρεσιών τεχνικής υποστήριξης του τηλεφωνικού κέντρου του ΠΒΚ, σύμφωνα με το Παράρτημα «Α». Η διαδικασία θα πραγματοποιηθεί με απευθείας ανάθεση και κριτήριο ανάθεσης την πλέον συμφέρουσα από οικονομική άποψη προσφορά βάσει τιμής. Η διάρκεια της σύμβασης ορίζεται σε ένα (1) έτος με δυνατότητα ανανέωσης ενός (1) επιπλέον έτους με τη σύμφωνη γνώμη και των δύο μερών. Ο συνολικός εκτιμώμενος προϋπολογισμός κατ' έτος είναι δέκα χιλιάδες ευρώ (10.000,00€), χωρίς ΦΠΑ.

2. Οι ενδιαφερόμενοι θα πρέπει να καταθέσουν μαζί με την προσφορά τους τα δικαιολογητικά της παραγράφου 2.4 του Παραρτήματος «Α».

3. Καταληκτική ημερομηνία κατάθεσης ή αποστολής των προσφορών ορίζεται η Παρασκευή 4 Ιουνίου 2021 και ώρα 12:00. Οι ενδιαφερόμενοι μπορούν να αποστέλουν τις προσφορές τους στη διεύθυνση:

Πεδίο Βολής Κρήτης  
Δ' Κλάδος Οικονομικών Υπηρεσιών/Διεύθυνση Προμηθειών και Συμβάσεων  
Ακρωτήρι, Χανιά Κρήτης, Τ.Κ. 73100

είτε με ηλεκτρονικό ταχυδρομείο στη διεύθυνση: [tm.prom@namfi.gr](mailto:tm.prom@namfi.gr)

4. Η πρόσκληση θα αναρτηθεί στην ηλεκτρονική σελίδα [www.namfi.gr/procurement-announcements](http://www.namfi.gr/procurement-announcements).

5. Επισημαίνεται ότι ο προμηθευτής που θα επιλεγεί από τη διαδικασία οφείλει να προσκομίσει προ της υπογραφής της διαταγής ανάθεσης σύμφωνα με τα αναγραφόμενα στο (γ) σχετικό:

α. Πιστοποιητικό φορολογικής ενημερότητας.

β. Βεβαίωση ασφαλιστικής ενημερότητας.

γ. Απόσπασμα ποινικού μητρώου του διαχειριστή της επιχείρησης ή υπεύθυνη δήλωση για τη μη συνδρομή των λόγων αποκλεισμού της παραγράφου 1 του άρθρου 73 του Ν.4412/16.

6. Η αξιολόγηση των προσφορών θα γίνει από τη 2<sup>η</sup> Επιτροπή Αξιολόγησης Προσφορών του Παραρτήματος «Γ» του (ε) σχετικού.

7. Τα Επιμελητήρια Χανίων, στα οποία κοινοποιείται η παρούσα, παρακαλούνται για την ενημέρωση των μελών τους.

8. Χειρίστρια θέματος: Τμχης ΠΒΚ/Δ' ΚΟΥ/ΔΠΣ/ΤΠ, Μ.Υ. Μποτωνάκη Άννα, τηλ. 2821026775.

Ακριβές Αντίγραφο

Υποστράτηγος Αθανάσιος Σαρδέλλης  
Διοικητής

Μ.Υ. Μποτωνάκη Άννα  
Τμχης Προμηθειών

ΠΑΡΑΡΤΗΜΑΤΑ

«Α» Τεχνική Περιγραφή

## ΤΕΧΝΙΚΗ ΠΕΡΙΓΡΑΦΗ

### 1. ΕΙΣΑΓΩΓΗ

Σκοπός της εν λόγω τεχνικής περιγραφής είναι ολική υποστήριξη μέσω της παροχή ενός συνόλου ολοκληρωμένων υπηρεσιών σύμφωνα με παράγραφο 2.3 του παρόντος ώστε ο ενεργός τηλεπικοινωνιακός εξοπλισμός του οίκου **ERICSSON – LG** που έχει ήδη προμηθευτεί το ΠΕΔΙΟ ΒΟΛΗΣ ΚΡΗΤΗΣ να λειτουργεί ικανοποιητικά σύμφωνα με τις επιχειρησιακές ανάγκες του ΠΕΔΙΟΥ ΒΟΛΗΣ ΚΡΗΤΗΣ και με βάση της προδιαγραφές του κατασκευαστικού οίκου.

### 2. ΤΕΧΝΙΚΕΣ ΠΡΟΔΙΑΓΡΑΦΕΣ

#### 2.1 Περιγραφή του προς Συντήρηση Εξοπλισμού

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

Στη συντήρηση συμπεριλαμβάνονται και ο εξοπλισμός (hardware) και τα λογισμικά (software) τα οποία συνθέτουν τα τηλεφωνικά κέντρα του πίνακα Α.

ΚΩΔΙΚΟΣ ΚΑΤΑΣΚΕΥΑΣΤΗ	ΠΕΡΙΓΡΑΦΗ ΥΛΙΚΟΥ-ΛΟΓΙΣΜΟΥ - ΥΠΗΡΕΣΙΑΣ	ΤΕΜ
UCP2400	UCP2400 Call Server (Default 600port, expandable upto 2400port with System Port License(SPL)), 20 copy of UC Standard desktop/mobile/Clickcall client license and 10 IPEXT/MEX license pre-installed by default.	2
UCP-PRIM	1port PRI gateway module	2
UCP-MCIM	Multi-media conference interface module	2
UCP-VCIM	Multi-media conference interface module	1
UCP-UVM	Unified Voice Mail (8ch/50hrs license pre-installed by default, expandable to 16ch/200hrs	2

		by licenses - UVM-CHL4, UVM-MEL50)	
	UVM-CHL4	UVM Channel Expansion License (4channels), Max 2ea	2
	UCP-SLTM8	8 ports SLT gateway module	7
	UCP- SLTM4	4 ports SLT gateway module	3
	UCP- SLTM32	32 ports SLT gateway module	6
	UCP-MCKTE	Main cabinet (9 universal slot, cover, PSU & 19" rack mount bracket)	2
	UCP2400-IPEXT300	IP Extension License for UCP2400 (300 Port)	1
	UCP2400-TNLS	T-Net and Local Survivability License for UCP2400 (per System)	1
	UCP2400-ATD	IP Attendant Office License for UCP2400 (per Seat)	2
	H/Y	DEL optiplex 3020	2
	CC-A-REP	Reporting Software including 100 Extension, 1xSupervisor license and 1xDashboard	1
	CC-A-REP-EH	additional Extensions - 100	1
	UCP100	UCP100 Call Server (Default 50port, expandable upto 199port with System Port License(SPL)), Built-in VoIP license(2 or 4 or 6ch) / VM 8ch/4hour license / 2copy of UC Standard desktop/mobile/Clickcall client license and 30 IPEXT/MEX license pre-installed by default. *Number of Built-in VoIP channel varying depending on the use of COIU/BRIU or Audio Conference channel.	3
	UCP-BRIU2	2BRI (8ch) Interface Unit for UCP100	3
	UCP-SLTM8	8 ports SLT gateway module	1
	UCP-1URMB	19" rack mountable bracket for single gateway	17
	UCP-ADPT	External AC/DC adaptor for gateway	17
	UCP100-TNLCM	T-Net and Local Survivability License for UCP100 (per System, only for LCM mode)	6
	UCP-BRIU2	2BRI (8ch) Interface Unit for UCP100	1
	LGCM 8	8 port analog CO	6

	PSU	Power Supply Unit Racked	3
	UCP 600	UCP100 Call Server	1
	UCP 600 TNLCM	Άδεια διασύνδεσης UCP 600 με δίκτυο	1
	IPECS IPCR	Server καταγραφής κλήσεων σε virtual machine.	2
	UCP 2400 HA-1PCRS/C	Άδεια εφαρμογής IPECS IPCR για καταγραφή	2
	<b>TERMINALS</b>		
	LIP-9002.STG	4 προγραμματιζόμενα πλήκτρα, οθόνη 2 γραμμών (128 X 32), 2 10/100base-T, ανοικτή ακρόαση, PoE, VPN (OpenVPN)	85
	LIP-9040.STGBK	UC enabled (IM presence), High definition ήχος / HD FDX SPK, 12X3 προγραμματιζόμενα πλήκτρα (έως 60 flexible keys), φωτιζόμενη οθόνη 8 γραμμών, 2 10/100/1000bBase-T, ανοικτή συνομιλία, PoE, VPN (OpenVPN), υποστήριξη κονσόλας (LIP-9012DSS/24DSS/24LSS)	45
	LIP-9071.STGBK	VIP IP Συσκευή 7" TFT, touch screen. HD βιντεοκλήσεις. Τριμερή τηλεδιάσκεψη. Ενσωματωμένη κάμερα, HDMI σύνδεση. Υποστήριξη dongle Bluetooth & Wi-Fi, NFC. 2 ports GIGABIT, XML, VPN. Υποστήριξη εφαρμογών Android 4.3	11
	<b>Switches-routers</b>		
	ES-3052GP.STGDLN	Switch 48 θυρών ταχύτητας 10/100/1000Base-T με 802.3af PoE σε όλες τις θύρες (30W) και 4 θύρες Gigabit shared uplinks (SFP)	1
	ES-3024GP.STGDLN	Switch 24 θυρών ταχύτητας 10/100/1000Base-T με 802.3af PoE σε όλες τις θύρες (15.4W) και 4 θύρες Gigabit shared uplinks (SFP)	3
	SFP1G-LX.STGSV	SFP 1000Base-LX (1-port 1000Base-LX SFP transceiver)	4

	Draytek Vigor 2912	Dual-WAN Security Router 16VPN, 1 x 10/100 Base-TX WAN, RJ45, Configurable WAN2 on P1 + 4 x 10/100 Base-TX LAN, RJ45 + 1 x USB Host 2.0	4
	ES 3552GP POE	Switch 48 θυρών ταχύτητας 10/100/1000Base-T με 802.3af PoE σε όλες τις θύρες (30W) και 4 θύρες Gigabit shared uplinks (SFP)	2
	<b>Announcement System</b>		
	NETWORK HORN SPEAKER FOR EXTERNAL USE	2N SIP Speaker Horn Outdoor	19
	NETWORK HORN SPEAKER FOR INTERNAL USE	2N SIP Speaker Horn Indoor	5
	SIP LICENCE	3 <sup>rd</sup> Party Sip Extension License for UCP100(1 Port)	20
	UCP2400-IPEXT200	IP Extension License for UCP2400 (200 Port)	1

**Πίνακας Α : ΤΗΛΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΑΚΟΣ ΕΞΟΠΛΙΣΜΟΣ ΠΟΥ ΘΑ ΣΥΝΤΗΡΕΙΤΑΙ**

## **2.2 ΧΡΟΝΟΙ ΑΝΤΑΠΟΚΡΙΣΗΣ**

**2.2.1** Οι απαιτούμενοι χρόνοι απόκρισης, περιγράφονται στον παρακάτω πίνακα:

Χρόνος τηλεφωνικής απόκρισης σε ώρες	Χρόνος απόκρισης με ανταλλακτικό ή εφεδρικό εξοπλισμό σε ώρες	Χρόνος αποκατάστασης βλάβης σε ώρες
1	24	28

**Πίνακας Β : ΧΡΟΝΟΙ ΑΠΟΚΡΙΣΗΣ**

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

Οι τηλεφωνικές κλήσεις προς το Τμήμα Τεχνικής Υποστήριξης του αναδόχου θα πραγματοποιούνται μεταξύ των ωρών 7:00 και 23:00 (όλες τις ημέρες της εβδομάδας και για όλο το έτος). Το ωράριο επίσκεψης του τεχνικού στους χώρους του ΠΕΔΙΟΥ ΒΟΛΗΣ ΚΡΗΤΗΣ, θα είναι μεταξύ των ωρών 7:30 και 15:00, εκτός των περιπτώσεων όπου θα μπορεί κατόπιν συνεννόησης να επεκταθεί μέχρι και τις 23:00.

### **2.2.3 ΕΠΕΞΗΓΗΣΕΙΣ**

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

## **2.3 ΠΕΡΙΓΡΑΦΗ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ ΟΛΙΚΗΣ ΥΠΟΣΤΗΡΙΞΗΣ**

Οι υπηρεσίες που ζητούνται και που θα περιλαμβάνονται στο βασικό τμήμα της σύμβασης, θα πρέπει να περιλαμβάνουν τα κάτωθι:

**2.3.1 Επανορθωτική-διορθωτική συντήρηση.** Θα προβλέπει την επιδιόρθωση της βλάβης και την αποκατάσταση της λειτουργίας και με επί τόπου επίσκεψη τεχνικού και αντικατάσταση μέρους ή όλου του εξοπλισμού, εφόσον αυτό απαιτείται. Στην περίπτωση που ο εξοπλισμός δεν είναι δυνατόν να επισκευασθεί επί τόπου, θα αντικαθίσταται με εφεδρικό εξοπλισμό (που θα πρέπει να καλύπτει πλήρως τις λειτουργικές ανάγκες της εγκατάστασης),

**2.3.2 Παροχή ανταλλακτικών και υλικών.** Ο ανάδοχος υποχρεούται να προσφέρει ανταλλακτικά προς αντικατάσταση βεβλαμένου υλικού για το σύνολο του εξοπλισμού της σύμβασης για όλο το χρονικό διάστημα αυτής.

**2.3.3 Παροχή όλων των νέων εκδόσεων λογισμικού,** που απελευθερώνει ο οίκος ERICCSOΝ-LG, στην αγορά, προκειμένου ο ενεργός εξοπλισμός να παραμένει πάντα update και στην τελευταία έκδοση λογισμικού κάθε φορά.

**2.3.4 Διερεύνηση προβλημάτων** - σε όποιους παράγοντες και αν οφείλονται - σε συνεργασία με τους μηχανικούς της ΔΕΗ Α.Ε. ακόμη και εάν αυτό οφείλεται σε τρίτους παράγοντες (π.χ. ΟΤΕ, εναλλακτικοί, κλπ).

**2.3.5 Administration** για τα τηλεφωνικά κέντρα. Η υπηρεσία Administration καλύπτει κατ' ελάχιστον τα εξής:

2.3.5.1. Όλες τις αλλαγές προγραμματισμού απομακρυσμένα (remotely) που αφορούν λειτουργικές δυνατότητες του

εξοπλισμού, έτσι ώστε να λειτουργεί ικανοποιητικά σύμφωνα με τις εκάστοτε μεταβαλλόμενες επιχειρησιακές ανάγκες του ΠΒΚ.

2.3.5.2 Την τήρηση πλήρους ενημερωμένου αρχείου με όλα τα τεχνικά στοιχεία δομής και εγκατάστασης του εξοπλισμού.

2.3.5.3 Την δωρεάν παροχή πληροφοριών Help Desk μέσω τηλεφώνου.

### ΕΠΕΞΗΓΗΣΗ

Η υπηρεσία administration λειτουργεί επικαλυπτικά με το local administration του ΠΒΚ και σκοπός της είναι η ομαλή λειτουργία του T/K αλλά και η εκπαίδευση επ' έργω του local administrator σε νέες δυνατότητες του συστήματος (π.χ. σύστημα ανακοινώσεων-paging μέσω IPECS).

**2.3.6 Συμβουλευτικές υπηρεσίες.** Ο ανάδοχος θα δύναται εφόσον απαιτηθεί ή του ζητηθεί, να καταθέτει τεχνικές μελέτες σκοπιμότητας σε θέματα που αφορούν στην εξέλιξη της τεχνολογίας προκειμένου η υπηρεσία να λαμβάνει γνώση και να μορφώνει άποψη σχετικά με νέες τεχνολογικές εξελίξεις και που αυτές μπορούν να αξιοποιηθούν.

**2.3.7 Εκπαίδευση προσωπικού.** Ο ανάδοχος οφείλει να οργανώνει ετήσιο εκπαιδευτικό σεμινάριο 2-3 ημερών στο προσωπικό του ΠΒΚ, που διαχειρίζεται το T/K IPECS, σε χώρο της εταιρείας (τα έξοδα μετακίνησης-διαμονής επιβαρύνουν τον προϋπολογισμό του ΠΒΚ).

**2.3.8 Βεβλαμένος εξοπλισμός.** Ο ανάδοχος οφείλει την πλήρη επισκευή ή αντικατάσταση του βεβλαμένου εξοπλισμού της παραγράφου 2.1 , εκτός εάν η βλάβη οφείλεται σε φυσικά αίτια (π.χ. ηλεκτρικές εκκενώσεις).

**2.3.9 Εγγύηση Χαμηλότερης Τιμής Προσφοράς.** Ο ανάδοχος οφείλει να προσφέρει κατά τη διάρκεια της σύμβασης με το ΠΒΚ, τη χαμηλότερη τιμή στην αγορά από άλλες προτάσεις που προέρχονται από το επίσημο δίκτυο πώλησης του κατασκευαστικού οίκου LG-E στην Ελλάδα και φέρουν απαραίτητα βεβαίωση του επίσημου διανομέα του οίκου στην Ελλάδα, για προμήθεια εξοπλισμού επέκτασης δυνατοτήτων του υπόψη T/K IPECS του ΠΒΚ, όταν και εφόσον απαιτηθεί.

## **2.4 ΠΡΟΔΙΑΓΡΑΦΕΣ & ΠΙΣΤΟΠΟΙΗΤΙΚΑ ΥΠΟΨΗΦΙΟΥ ΑΝΑΔΟΧΟΥ**

2.4.1 Ο υποψήφιος ανάδοχος θα πρέπει (επί ποινή εξοπλισμού) να:

1. **είναι πιστοποιημένος business partner (συνεργάτης) του οίκου ERICCSON-LG στην Ελλάδα.**



- α. Για την απόδειξη της πιστοποίησης πρέπει να κατατεθεί βεβαίωση του κατασκευαστικού οίκου ERICCCSON-LG &
- β. Βεβαίωση του κατασκευαστικού οίκου ή του επίσημου διανομέα του οίκου στην Ελλάδα ότι ο εν λόγω συνεργάτης έχει την τεχνογνωσία να υποστηρίξει έργο τέτοιου επιπέδου.

- 2. **Διαθέτει ISO 9001:2015** ή ισοδύναμο, με πεδίο εφαρμογής στη συντήρηση και την εκπαίδευση χρηστών τηλεπικοινωνιακών έργων.
- 3. Έχει **υλοποιήσει ένα τουλάχιστον αντίστοιχο έργο** υποστήριξης – συντήρησης τηλεπικοινωνιακού εξοπλισμού τα τελευταία 3 χρόνια, σε δημόσιο ή ιδιωτικό φορέα, σε τηλεφωνικά κέντρα του ίδιου ή άλλου κατασκευαστή. Για την απόδειξη της υλοποίησης να κατατεθεί βεβαίωση καλής εκτέλεσης από τον φορέα, στην οποία να αναφέρεται ο αριθμός της σύμβασης υλοποίησης καθώς επίσης η περιγραφή του έργου και το ποσό υλοποίηση (χωρίς ΦΠΑ).

## **2.5 ΠΡΟΫΠΟΛΟΓΙΣΜΟΣ**

**2.5.1** Ο προϋπολογισμός της ετήσιας σύμβασης ανέρχεται στα 10.000€ τιμή χωρίς ΦΠΑ.

**2.5.2** Κατά τη διάρκεια της σύμβασης καμία επιπρόσθετη επιβάρυνση δεν θα υφίσταται το ΠΒΚ, όσον αφορά στην επισκευή ή αντικατάσταση βεβλαμένου εξοπλισμού και τα συνολικά έξοδα για την επίσκεψη τεχνικού της αναδόχου εταιρείας στην έδρα του ΠΒΚ όταν πρόκειται για αποκατάσταση βλάβης.

Υπεύθυνος σύνταξης Τεχνικής Περιγραφής: Υπλγός (ΔΒ-ΕΥ) Ομάρ Αλέξανδρος ΠΒΚ/Α΄ ΚΕ/ΔΤΗΔ τηλ 2821026812, opdivision@namfi.gr.

Ακριβές Αντίγραφο

Σμήναρχος (Ι) Παντελεήμων Κοβλατζής  
Υποδιοικητής

Μ.Υ. Μποτωνάκη Άννα  
Τμχης Προμηθειών