

ΤΕΧΝΙΚΕΣ ΠΡΟΔΙΑΓΡΑΦΕΣ

**ΓΙΑ ΤΗΝ ΠΡΟΜΗΘΕΙΑ ΚΑΙ ΕΓΚΑΤΑΣΤΑΣΗ ΤΗΛΕΦΩΝΙΚΩΝ ΚΕΝΤΡΩΝ ΓΙΑ ΤΗΝ
ΟΡΓΑΝΩΣΗ ΚΑΙ ΕΝΑΡΞΗ ΛΕΙΤΟΥΡΓΙΑΣ ΤΩΝ ΚΕΝΤΡΩΝ ΕΝΗΜΕΡΩΣΗΣ ΚΑΙ
ΥΠΟΣΤΗΡΙΞΗΣ ΔΑΝΕΙΟΛΗΠΤΩΝ (Κ.Ε.Υ.Δ.)**

ΑΝΑΛΥΤΙΚΗ ΠΕΡΙΓΡΑΦΗ ΦΥΣΙΚΟΥ ΚΑΙ ΟΙΚΟΝΟΜΙΚΟΥ ΑΝΤΙΚΕΙΜΕΝΟΥ ΤΟΥ ΥΠΟΕΡΓΟΥ «προμήθεια και εγκατάσταση τηλεφωνικών κέντρων για την οργάνωση και έναρξη λειτουργίας των Κέντρων Ενημέρωσης και Υποστήριξης Δανειοληπτών» - Τεχνικές και Λειτουργικές προδιαγραφές

Η συνολική προϋπολογισθείσα δαπάνη της προμήθειας και εγκατάστασης των τηλεφωνικών κέντρων **ανέρχεται στο ποσό των εξήντα χιλιάδων ευρώ (60.000,00€)** συμπεριλαμβανομένου του ΦΠΑ.

Το κριτήριο κατακύρωσης είναι **η πλέον συμφέρουσα από οικονομική άποψη προσφορά.**

1. ΓΕΝΙΚΗ ΠΕΡΙΓΡΑΦΗ

Επιχειρησιακός Στόχος των Κ.Ε.Υ.Δ.

Ο επιχειρησιακός στόχος των Κ.Ε.Υ.Δ. είναι η ενημέρωση και η υποστήριξη φυσικών και νομικών προσώπων (νοικοκυριών και μικρών και μεσαίων επιχειρήσεων), με την παροχή οικονομικών και νομικών συμβουλευτικών υπηρεσιών για ζητήματα σύναψης δανείων, διαχείρισης ενήμερων ή ληξιπρόθεσμων οφειλών έναντι πιστωτικών, χρηματοδοτικών ιδρυμάτων και εταιριών του ν. 4354/2015, καθώς και εν γένει για θέματα χρηματοοικονομικής διαχείρισης.

Στο πλαίσιο αυτό τα Κέντρα Ενημέρωσης – Υποστήριξης Δανειοληπτών θα παρέχουν τις ακόλουθες υπηρεσίες:

α) Υποστηρίζουν και καθοδηγούν τους δανειολήπτες, κατόπιν αιτήματός τους, στην κατάρτιση οικογενειακών, ατομικών ή επιχειρηματικών προϋπολογισμών που βοηθούν στην τήρηση των συμφωνημένων ρυθμίσεων - διακανονισμών πληρωμής των πιο πάνω οφειλών.

β) Ενημερώνουν τους εν γένει ενδιαφερόμενους για λήψη νέου δανείου ή για συμφωνία ρύθμισης για την έννοια και μεθοδολογία υπολογισμού των «ευλόγων δαπανών», την έννοια του «συνεργάσιμου δανειολήπτη», τις πιθανές συνέπειες του αποχαρακτηρισμού, καθώς και τα δικαιώματα που προσφέρονται στη νομοθεσία για αδύναμους δανειολήπτες, τα κριτήρια επιλεξιμότητας, την πιθανότητα και τις συνέπειες του αποκλεισμού από την υπαγωγή σε μέτρα προστασίας, το χρονικό ορίζοντα της προστασίας, τις υποχρεώσεις τους από συμβάσεις πίστωσης ή ρύθμισης οφειλών και ιδίως τις συνέπειες που μπορεί να προκύψουν από αθέτηση των υποχρεώσεων αυτών.

γ) Διαθέτουν τυποποιημένα υποδείγματα του ν. 3869/2010, του ν. 4307/2014, του Κώδικα Δεοντολογίας του ν. 4224/2013, καθώς και άλλα συναφή έντυπα, και παρέχουν συνδρομή ως προς τη συμπλήρωσή τους.

δ) Παρέχουν συνδρομή σε υποψήφιους δανειολήπτες ή σε οφειλέτες για την κατανόηση των όρων δανείων ή ρυθμίσεων που τους έχουν προταθεί καθώς και για την εκτίμηση της τρέχουσας και μελλοντικής πραγματικής ικανότητας αποπληρωμής, λαμβάνοντας υπόψη τα συνολικά χρέη, τον υπολογισμό των «ευλόγων δαπανών» το διαθέσιμο εισόδημα των ενδιαφερόμενων και τις ιδιαίτερες ατομικές συνθήκες - ιδιότητες (ζητήματα υγείας, ανεργίας, κατάστασης της επιχείρησης κ.α.).

ε) Ενημερώνουν τους δανειολήπτες για τις παρεχόμενες σε αυτούς δυνατότητες διαμεσολάβησης και εξωδικαστικής επίλυσης των διαφορών τους και παρέχουν συνδρομή στο πλαίσιο των διαδικασιών αυτών.

στ) Παραλαμβάνουν καταγγελίες της παραγράφου 4 του άρθρου 2 του ν. 3869/2010 και τις διαβιβάζουν στη Γενική Γραμματεία Εμπορίου και Προστασίας Καταναλωτή του Υπουργείου Οικονομίας, Ανάπτυξης και Τουρισμού.

ζ) Συμμετέχουν σε αναλαμβανόμενες από τα Υπουργεία Οικονομικών και Οικονομίας, Ανάπτυξης και Τουρισμού δράσεις χρηματοοικονομικής εκπαίδευσης των νοικοκυριών και των μικρών και μεσαίων επιχειρήσεων.

Η λειτουργία των Κέντρων Ενημέρωσης - Υποστήριξης Δανειοληπτών (Κ.Ε.Υ.Δ.) απευθύνεται σε πολύ μεγάλο τμήμα του πληθυσμού της χώρας, καθώς στους επωφελούμενους περιλαμβάνονται πολίτες και επιχειρήσεις που είτε αντιμετωπίζουν δυσκολίες κατά την εξυπηρέτηση και αποπληρωμή των υφιστάμενων οφειλών τους, είτε επιθυμούν να αναλάβουν κάποια δανειακή υποχρέωση προκειμένου να αντιμετωπίσουν τις ανάγκες τους (προσωπικές, στεγαστικές ή επιχειρηματικές). Σε κάθε περίπτωση επωφελούμενοι των Κ.Ε.Υ.Δ. είναι πολίτες και τα νομικά

πρόσωπα, οι οποίοι εν μέσω της οικονομικής κρίσης διαθέτουν περιορισμένους οικονομικούς πόρους, εντάσσονται σε ευάλωτες κοινωνικές ομάδες, αδυνατούν να εξυπηρετήσουν όχι μόνον τις υποχρεώσεις τους, τις βιοτικές τους ανάγκες και για δε τα νομικά πρόσωπα να καταστούν βιώσιμα και να ανταπεξέλθουν στην ομαλή ροή του οικονομικού κύκλου.

Ειδικότερα, στους δυνητικούς επωφελούμενους από τη λειτουργία των Κ.Ε.Υ.Δ. περιλαμβάνονται:

1. Δανειολήπτες οι οποίοι παρουσιάζουν καθυστερήσεις σύμφωνα με τα οριζόμενα και περιγραφόμενα στο σημείο ΣΤ. Διαδικασία Επίλυσης Καθυστερήσεων (Δ.Ε.Κ.) του Κώδικα Δεοντολογίας των Τραπεζών του Ν. 4224/2013(ΦΕΚ 2289/Β/2014).
2. Φυσικά πρόσωπα που υπέβαλαν ενώπιον των ειρηνοδικείων αίτηση υπαγωγής στο πεδίο του Ν. 3869/2010, αλλά δεν ευδοκίμησε.
3. Φυσικά πρόσωπα που εμπίπτουν στο πεδίο εφαρμογής του Ν. 3869/2010 και επιλέγουν την εξωδικαστική επίλυση της διαφοράς τους μέσω του θεσμού της διαμεσολάβησης του Ν. 3898/2010 (ΦΕΚ Α/211/16.12.2010).
4. Όσοι έχουν υποβάλει αίτηση ενώπιον αρμόδιου Ειρηνοδικείου για την υπαγωγή τους στις διατάξεις του Ν. 3869/2010, οι οποίοι επιλέγουν κατά το διάστημα της εκκρεμοδικίας και έως τη συζήτηση της αίτησης του α. 4 του Νόμου να προβούν σε προδικαστικό συμβιβασμό με τους πιστωτές τους σύμφωνα με τα οριζόμενα στα άρθρα 5 και 7 του Νόμου.
5. Φυσικά πρόσωπα (επαγγελματίες και έμποροι), τα οποία αδυνατούν να αποπληρώσουν τα χρέη τους ή επαπειλείται η περιέλευση τους σε κατάσταση αδυναμίας πληρωμών,
6. Φυσικά πρόσωπα (επαγγελματίες και έμποροι), των οποίων οι αιτήσεις υπαγωγής στις διατάξεις και τις διαδικασίες του Πτωχευτικού Κώδικα ή του Ν. 4307/2014 ή οι οιοσδήποτε άλλες ενέργειες εξωδικαστικού ή προπρωχευτικού συμβιβασμού δεν ευδοκίμησαν και οι οποίοι αναπτύσσουν επαγγελματική δραστηριότητα, η άσκηση της οποίας προϋποθέτει την εγγραφή του προσώπου σε ειδικό μητρώο.
7. Μικρές και Μεσαίες επιχειρήσεις, που δεν έχουν λυθεί ούτε παύσει τις εργασίες τους, ενώ δεν έχουν καταδικασθεί οι εκπρόσωποι αυτών για φοροδιαφυγή εις βάρος του Δημοσίου, και έχουν οφειλές από επιχειρηματικά δάνεια προς τις τράπεζες σε καθυστέρηση, οι οποίες ενδεχόμενα υπέβαλαν αίτηση υπαγωγής τους στα πλαίσια των διαδικασιών του Πτωχευτικού Κώδικα ή του Ν. 4307/2014, οι αιτήσεις αυτές δεν ευδοκίμησαν και επιθυμούν τη ρύθμιση των οφειλών τους.
8. Εν δυνάμει (υποψήφιοι) δανειολήπτες, φυσικά και νομικά πρόσωπα, οι οποίοι επιθυμούν να αναλάβουν δανειακή υποχρέωση και επιθυμούν να λάβουν γνώση του πλαισίου του δανεισμού τους, των δυνατοτήτων εξυπηρέτησης και αποπληρωμής του, των υποχρεώσεων προσωπικών και επιχειρηματικών που η λήψη του δανείου συνεπάγεται, καθώς και το σύνολο των επιπτώσεων (νομικών και οικονομικών) που θα ακολουθήσουν το δανεισμό.

2. ΠΕΡΙΓΡΑΦΗ ΦΥΣΙΚΟΥ ΑΝΤΙΚΕΙΜΕΝΟΥ ΤΗΣ ΣΥΜΒΑΣΗΣ

Περιβάλλον της Σύμβασης

Η Ειδική Γραμματεία Διαχείρισης Ιδιωτικού Χρέους (ΕΓΔΙΧ) αποτελεί αυτοτελή δημόσια υπηρεσία υπαγόμενη στο Κυβερνητικό Συμβούλιο Διαχείρισης Ιδιωτικού Χρέους με αποστολή, μεταξύ άλλων, την οργάνωση και τη διαμόρφωση της πολιτικής για την ενημέρωση και την υποστήριξη προς ενδιαφερόμενους για λήψη δανείου και δανειολήπτες, καθώς και τη χρηματοοικονομική εκπαίδευση νοικοκυριών και μικρών και μεσαίων επιχειρήσεων.

Η εν λόγω αποστολή της ΕΓΔΙΧ υλοποιείται μέσω της Κεντρικής Υπηρεσίας και σε περιφερειακό επίπεδο μέσω των τριάντα (30) Κέντρων Ενημέρωσης – Υποστήριξης Δανειοληπτών (Κ.Ε.Υ.Δ.) που βάσει της υπ' αριθ. 88830/10-7-2017 Απόφασης (ΦΕΚ 2853/Β'/16-8-2017) πρόκειται να λειτουργήσουν σε όλη την επικράτεια.

Επιχειρησιακός στόχος των Κ.Ε.Υ.Δ. είναι η ενημέρωση και η υποστήριξη των φυσικών και νομικών προσώπων (νοικοκυριών και μικρών και μεσαίων επιχειρήσεων), με την παροχή οικονομικών και νομικών συμβουλευτικών υπηρεσιών για ζητήματα σύναψης δανείων, διαχείρισης ενήμερων ή ληξιπρόθεσμων οφειλών έναντι πιστωτικών, χρηματοδοτικών ιδρυμάτων και εταιρειών του Ν. 4354/2015, καθώς και εν γένει για θέματα χρηματοοικονομικής διαχείρισης.

Τα Κ.Ε.Υ.Δ. υποστηρίζονται στο έργο τους από τα Τμήματα της Κεντρικής Υπηρεσίας.

Σκοπός και στόχοι της Σύμβασης

Προκειμένου να διασφαλιστεί η εύρυθμη λειτουργία των ΚΕΥΔ για την υλοποίηση της εκ του νόμου αποστολής τους (ενημέρωση και εξυπηρέτηση δανειοληπτών), κρίνεται απαραίτητη η προμήθεια και εγκατάσταση τηλεφωνικού κέντρου (ανά ΚΕΥΔ) και ειδικότερα ψηφιακού τηλεφωνικού κέντρου, πλήρως ηλεκτρονικού. Με τη χρήση του εν λόγω εξοπλισμού θα επιτευχθεί:

- Η διεκπεραίωση των καθηκόντων των υπαλλήλων που θα στελεχώσουν τα Κ.Ε.Υ.Δ.
- Η επικοινωνία ανάμεσα στις περιφερειακές Υπηρεσίες, μεταξύ των ΚΕΥΔ και της Κεντρικής Υπηρεσίας, καθώς και μεταξύ Κ.Ε.Υ.Δ. ενδιαφερομένων (φυσικών και νομικών) προσώπων προς παροχή οικονομικών και νομικών συμβουλευτικών υπηρεσιών.

Αντικείμενο της Σύμβασης

Ο Υποψήφιος Ανάδοχος έχει την ευθύνη προμήθειας και εγκατάστασης και θέσης σε παραγωγική λειτουργία του τηλεφωνικού εξοπλισμού και οτιδήποτε πρόσθετο απαιτείται για να υποστηρίξει την Επιχειρησιακή του Λύση.

Ο Υποψήφιος Ανάδοχος θα παραδώσει σε πλήρη λειτουργία συνολικά **τριάντα (30) τηλεφωνικά κέντρα** και **διακόσιες (200) τηλεφωνικές συσκευές**. Επισημαίνεται ότι στις πόλεις των Αθηνών, Πειραιά, Θεσσαλονίκης, Πάτρας, Ηράκλειου Κρήτης, θα παραδοθούν τηλεφωνικά κέντρα **Τύπου 1** και τηλεφωνικές συσκευές (ήτοι **5 τηλεφωνικά κέντρα & 50 τηλεφωνικές συσκευές**), και στις υπόλοιπες πόλεις θα παραδοθούν τηλεφωνικά κέντρα **Τύπου 2** και τηλεφωνικές συσκευές (ήτοι **25 τηλεφωνικά κέντρα & 150 τηλεφωνικές συσκευές**) σύμφωνα με τα αναφερόμενα στους Πίνακα 1 (Προδιαγραφές Τηλεφωνικών Κέντρων & Ψηφιακών Συσκευών), και Πίνακα 2 (Τοπική Παράδοση Εξοπλισμού) κατωτέρω.

Ο Υποψήφιος Ανάδοχος θα παραδώσει και θα εγκαταστήσει τον αναγκαίο εξοπλισμό, σύμφωνα με τις προδιαγραφές και τις απαιτήσεις που περιγράφονται στους πίνακες συμμόρφωσης.

Ο Υποψήφιος Ανάδοχος καθορίζει τις λεπτομέρειες σχετικά με τη μεταφορά, τοποθέτηση και εγκατάσταση του τηλεφωνικού εξοπλισμού και ενημερώνει την ΕΓΔΙΧ τουλάχιστον πέντε (05) εργάσιμες ημέρες νωρίτερα, για την ακριβή ημερομηνία και ώρα που προτίθεται να πραγματοποιήσει τις παραπάνω εργασίες, προκειμένου να ενημερωθούν έγκαιρα οι κατά τόπους υπεύθυνοι ώστε να εξασφαλισθεί η παρουσία και η συνεργασία τους.

Το κόστος μεταφοράς και τοποθέτησης του εξοπλισμού βαρύνει τον Υποψήφιο Ανάδοχο.

Την ευθύνη για κάθε βλάβη φθορά ή απώλεια του εξοπλισμού και κάθε τμήματός του, φέρει μέχρι την οριστική παραλαβή ο Υποψήφιος Ανάδοχος.

Η τεχνολογική λύση που θα προσφερθεί, στα πλαίσια της παρούσας διακήρυξης, θα πρέπει να περιλαμβάνει κατ' ελάχιστον τις προδιαγραφές συμμόρφωσης που ακολουθούν.

Κάτωθι παρατίθενται οι **ΠΡΟΔΙΑΓΡΑΦΕΣ ΤΗΛΕΦΩΝΙΚΩΝ ΚΕΝΤΡΩΝ & ΨΗΦΙΑΚΩΝ ΤΗΛΕΦΩΝΙΚΩΝ ΣΥΣΚΕΥΩΝ – ΠΙΝΑΚΑΣ ΣΥΜΜΟΡΦΩΣΗΣ** του έργου.

ΠΙΝΑΚΑΣ 1 - ΠΡΟΔΙΑΓΡΑΦΕΣ ΤΗΛΕΦΩΝΙΚΩΝ ΚΕΝΤΡΩΝ & ΨΗΦΙΑΚΩΝ ΤΗΛΕΦΩΝΙΚΩΝ ΣΥΣΚΕΥΩΝ – ΠΙΝΑΚΑΣ ΣΥΜΜΟΡΦΩΣΗΣ

ΠΙΝΑΚΑΣ ΣΥΜΜΟΡΦΩΣΗΣ				
A/A	Τεχνικές Προδιαγραφές και πρόσθετες πληροφορίες για την υποβολή των προσφορών	ΑΠΑΙΤΗΣΗ	ΑΠΑΝΤΗΣΗ	ΠΑΡΑΠΟΜΠΗ ΤΕΚΜΗΡΙΩΣΗΣ
ΤΗΛΕΦΩΝΙΚΟ ΚΕΝΤΡΟ ΤΥΠΟΥ 1				
1	ΓΕΝΙΚΑ ΧΑΡΑΚΤΗΡΙΣΤΙΚΑ			
1.1	Ψηφιακό τηλεφωνικό κέντρο, πλήρως ηλεκτρονικό	ΝΑΙ		
2	ΤΕΧΝΙΚΑ ΧΑΡΑΚΤΗΡΙΣΤΙΚΑ			
2.1	Ψηφιακό τηλεφωνικό κέντρο, πλήρως ηλεκτρονικό, τεχνολογίας ISDN, με υποστήριξη πέντε (5) εξωτερικών γραμμών ISDN και δώδεκα (12) εσωτερικών κυκλωμάτων για σύνδεση απλών και ψηφιακών τηλεφωνικών συσκευών με υποστήριξη αναγνώρισης κλήσης, Το Ψηφιακό τηλεφωνικό κέντρο αποτελείται ή/και συνοδεύεται από: <ul style="list-style-type: none"> ▸ κυρίως τηλεφωνικό κέντρο, ▸ μεταλλακτική τράπεζα, ▸ ερμάριο τοποθέτησης των διαφόρων συσκευών και καλωδίων, ▸ σύστημα συσσωρευτών με κιβώτιο και καλώδια γεφύρωσης για προστασία από αυξομειώσεις διακοπής του ηλεκτρικού ρεύματος που θα παρέχει αυτονομία τουλάχιστον τέσσερις (4) ώρες, ▸ υλικά και μικροϋλικά εγκατάστασης και σύνδεσης, ▸ μικτονόμηση των τηλεφωνικών αγωγών και καλωδίων του τηλεφωνικού κέντρου, ▸ τον κατάλληλο προγραμματισμό του για εύρυθμη λειτουργία του. 	ΝΑΙ		
2.2	Δυνατότητα για μελλοντική επέκταση των εξωτερικών γραμμών με προσθήκη κάρτας	ΝΑΙ		
2.3	Δυνατότητα για μελλοντική επέκταση μέχρι εκατό (100) εσωτερικά τηλέφωνα.	ΝΑΙ		
2.4	Σύνδεση με γραμμές ISDN του ΟΤΕ (τουλάχιστον πέντε (5)) και δυνατότητα μελλοντικής επέκτασης με τοποθέτηση καρτών	ΝΑΙ		
2.5	Φωνητικό ταχυδρομείο συνολικής διάρκειας τουλάχιστον δέκα (10) ωρών	ΝΑΙ		
2.6	Μουσική αναμονή	ΝΑΙ		
2.7	Συνεργασία με όλους τους τύπους απλών τηλεφωνικών συσκευών	ΝΑΙ		
2.8	Αναγνώριση κλήσης στις απλές και ψηφιακές συσκευές	ΝΑΙ		

2.9	Φραγή αστικών - υπεραστικών - διεθνών κλήσεων	NAI		
2.10	Μεταγωγή όλων ή επιμέρους γραμμών σε προκαθορισμένη εσωτερική συσκευή	NAI		
2.11	Γενικό Follow me	NAI		
2.12	Προαπάντηση κλήσεων DISA	NAI		
2.13	Δυνατότητα VoIP	NAI		
2.14	Δυνατότητα list cost routing (αυτόματης δρομολόγησης)	NAI		
ΤΗΛΕΦΩΝΙΚΟ ΚΕΝΤΡΟ ΤΥΠΟΥ 2				
3	ΓΕΝΙΚΑ ΧΑΡΑΚΤΗΡΙΣΤΙΚΑ			
3.1	Ψηφιακό τηλεφωνικό κέντρο, πλήρως ηλεκτρονικό	NAI		
4	ΤΕΧΝΙΚΑ ΧΑΡΑΚΤΗΡΙΣΤΙΚΑ			
4.1	<p>Ψηφιακό τηλεφωνικό κέντρο, πλήρως ηλεκτρονικό, τεχνολογίας ISDN, με υποστήριξη τριών (3) εξωτερικών γραμμών ISDN και οκτώ (8) εσωτερικών κυκλωμάτων για σύνδεση απλών και ψηφιακών τηλεφωνικών συσκευών με υποστήριξη αναγνώρισης κλήσης, Το Ψηφιακό τηλεφωνικό κέντρο αποτελείται ή/και συνοδεύεται από:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▸ κυρίως τηλεφωνικό κέντρο, ▸ μεταλλακτική τράπεζα, ▸ ερμάριο τοποθέτησης των διαφόρων συσκευών και καλωδίων, ▸ σύστημα συσσωρευτών με κιβώτιο και καλώδια γεφύρωσης για προστασία από αυξομειώσεις διακοπής του ηλεκτρικού ρεύματος που θα παρέχει αυτονομία τουλάχιστον τέσσερις (4) ώρες, ▸ υλικά και μικροϋλικά εγκατάστασης και σύνδεσης, ▸ μικτονόμηση των τηλεφωνικών αγωγών και καλωδίων του τηλεφωνικού κέντρου, ▸ τον κατάλληλο προγραμματισμό του για εύρυθμη λειτουργία του. 	NAI		
4.2	Δυνατότητα για μελλοντική επέκταση των εξωτερικών γραμμών με προσθήκη κάρτας	NAI		
4.3	Δυνατότητα για μελλοντική επέκταση μέχρι εκατό (100) εσωτερικά τηλέφωνα.	NAI		
4.4	Σύνδεση με γραμμές ISDN του ΟΤΕ (τουλάχιστον πέντε (5)) και δυνατότητα μελλοντικής επέκτασης με τοποθέτηση καρτών	NAI		
4.5	Φωνητικό ταχυδρομείο συνολικής διάρκειας τουλάχιστον δέκα (10) ωρών	NAI		
4.6	Μουσική αναμονή	NAI		
4.7	Συνεργασία με όλους τους τύπους απλών	NAI		

	τηλεφωνικών συσκευών			
4.8	Αναγνώριση κλήσης στις απλές και ψηφιακές συσκευές	NAI		
4.9	Φραγή αστικών - υπεραστικών - διεθνών κλήσεων	NAI		
4.10	Μεταγωγή όλων ή επιμέρους γραμμών σε προκαθορισμένη εσωτερική συσκευή	NAI		
4.11	Γενικό Follow me	NAI		
4.12	Προαπάντηση κλήσεων DISA	NAI		
4.13	Δυνατότητα VoIP	NAI		
4.14	Δυνατότητα list cost routing (αυτόματης δρομολόγησης)	NAI		
ΨΗΦΙΑΚΕΣ ΤΗΛΕΦΩΝΙΚΕΣ ΣΥΣΚΕΥΕΣ				
5	ΓΕΝΙΚΑ ΧΑΡΑΚΤΗΡΙΣΤΙΚΑ			
5.1	Ψηφιακές τηλεφωνικές συσκευές	NAI		
6	ΤΕΧΝΙΚΑ ΧΑΡΑΚΤΗΡΙΣΤΙΚΑ			
6.1	Με οθόνη LCD	NAI		
6.2	Προγραμματιζόμενα πλήκτρα άμεσης επιλογής	≥ 10		
6.3	Πλήκτρα ειδικών λειτουργιών όπως ανοιχτή συνομιλία –μεταφορά κλήσης – φραγή κλήσης και λειτουργία συνδιάσκεψης, αυξομείωσης της έντασης ήχου, αναγνώρισης κλήσης.	NAI		
7	ΓΕΝΙΚΕΣ ΑΠΑΙΤΗΣΕΙΣ ΓΙΑ ΤΑ ΤΗΛΕΦΩΝΙΚΑ ΚΕΝΤΡΑ & ΨΗΦΙΑΚΕΣ ΣΥΣΚΕΥΕΣ			
7.1	Το τηλεφωνικό κέντρο νοείται πλήρως εξοπλισμένο και τοποθετημένο στην προβλεπόμενη θέση εκάστου ΚΕΥΔ, δηλαδή προμήθεια, εγκατάσταση, ανάπτυξη και μικτονόμηση των τηλεφωνικών αγωγών και καλωδίων μέσα στο τηλεφωνικό κέντρο, έλεγχο και δοκιμές με τα υλικά και μικροϋλικά και την εργασία για την παράδοση του τηλεφωνικού κέντρου σε πλήρη και κανονική λειτουργία.	NAI		
7.2	Στη συνολική αξία της προσφοράς, θα περιλαμβάνεται το κόστος ελέγχων, προγραμματισμού, επίδειξης του νέου εξοπλισμού στο προσωπικό και θέσης σε πλήρη και ομαλή λειτουργία του τηλεφωνικού κέντρου, έτοιμο προς χρήση με την αναγκαία εσωτερική αριθμοδότηση, πλην της δαπάνης παροχής γραμμών ΟΤΕ.	NAI		
7.3	Η προσφορά θα περιλαμβάνει εγγύηση καλής λειτουργίας και δωρεάν συντήρησης, διάρκειας τουλάχιστον δύο (2) ετών από την ημερομηνία της οριστικής παραλαβής του εξοπλισμού.	NAI		
7.4	Το εργοστάσιο κατασκευής θα πρέπει να διαθέτει πιστοποιητικό ISO και όλα τα εξαρτήματα του τηλεφωνικού κέντρου θα πρέπει να έχουν σήμανση	NAI		

	CE.			
7.5	Τα τηλεφωνικά κέντρα θα δύνανται με συνδεθούν με το δίκτυο πρόσβασης στο intranet των φορέων του Δημοσίου «ΣΥΖΕΥΞΙΣ», <u>όπου αυτό είναι τεχνικά εφικτό</u> , με σκοπό να καλύψει όλες τις ανάγκες για επικοινωνία με φορείς του Δημοσίου, με Τηλεφωνία (τηλεφωνική επικοινωνία ανάμεσα στους φορείς), Δεδομένα (επικοινωνία υπολογιστών - Internet) και Video (τηλεδιάσκεψη - τηλεεκπαίδευση)	ΝΑΙ		
7.6	Τα τηλεφωνικά κέντρα θα είναι σύμφωνα με τα Ευρωπαϊκά πρότυπα: EN55022, EN55024, EN61000-3-2, EN61000-3-3, EN60950-1, και τις ευρωπαϊκές οδηγίες: EU RoHS : 2002/95/EC, WEEE : 2002/96/EC.	ΝΑΙ		
7.7	Ο προσφερόμενος τύπος τηλεφωνικού συστήματος καθώς και οι υποστηριζόμενες τηλεφωνικές συσκευές, θα πρέπει να ικανοποιούν τα απαιτούμενα της Ευρωπαϊκής Οδηγίας ΕΕ1999/5/EC περί Τηλεπικοινωνιακού & Τερματικού Εξοπλισμού. Θα φέρουν την σήμανση CE και θα συνοδεύονται από Δήλωση Συμμόρφωσης προς την πιο πάνω Οδηγία.	ΝΑΙ		

- Οι ενδιαφερόμενοι για υποβολή προσφοράς αναφορικά με την προμήθεια και εγκατάσταση τηλεφωνικού κέντρου ανά Κ.Ε.Υ.Δ. **υποχρεούνται όπως συμπληρώσουν και προσκομίσουν στην τεχνική προσφορά τους το ανωτέρω φύλλο συμμόρφωσης.**
- Να δοθεί ιδιαίτερη προσοχή **στην τεκμηρίωση** των απαιτούμενων τεχνικών προδιαγραφών των προσφερόμενων ειδών. Όποιες απαιτήσεις δεν προκύπτουν με σαφήνεια από τα prospectus, να τεκμηριώνονται με βεβαιώσεις των κατασκευαστών.
- Σημειώνεται ότι, εάν στη στήλη **ΑΠΑΙΤΗΣΗ το πεδίο είναι κενό**, η αντίστοιχη απάντηση είναι **προαιρετική**.

Ο ανάδοχος υποχρεούται να παραδώσει και εγκαταστήσει τον τηλεφωνικό εξοπλισμό **σταδιακά, και εντός ενός (1) μηνός από την έγγραφη ενημέρωση του**, από την Αναθέτουσα Αρχή. Η έγγραφη ενημέρωση θα πραγματοποιηθεί μετά την ημερομηνία υπογραφής της σύμβασης, ανάλογα με τις ανάγκες και τον προγραμματισμό της αναθέτουσας αρχής για έκαστο ΚΕΥΔ, και, σε κάθε περίπτωση, δεν μπορεί να γίνει μετά την παρέλευση τεσσάρων (4) μηνών από την υπογραφή αυτής. Η τμηματική παράδοση **στα κατά τόπους Κ.Ε.Υ.Δ.**, θεωρείται αναγκαία καθώς συνδέεται με τη διαμόρφωση του χώρου του αντίστοιχου ΚΕΥΔ όπου προγραμματίζεται η εγκατάσταση του συγκεκριμένου εξοπλισμού

ΠΙΝΑΚΑΣ 2 – ΠΟΣΟΤΗΤΕΣ ΚΑΙ ΠΑΡΑΔΟΣΗ ΕΞΟΠΛΙΣΜΟΥ ΑΝΑ ΚΕΥΔ

ΚΕΥΔ - ΠΟΛΗ	Ποσότητα ψηφιακών συσκευών	Ποσότητα τηλεφωνικών κέντρων	
		Τύπου 1	Τύπου 2
ΑΘΗΝΑ	10	1	
ΖΩΓΡΑΦΟΥ	6		1
ΗΛΙΟΥΠΟΛΗ	6		1
ΑΜΑΡΟΥΣΙΟ	6		1
ΧΑΛΑΝΔΡΙ	6		1
ΠΕΡΙΣΤΕΡΙ	6		1
ΓΛΥΦΑΔΑ	6		1
ΚΑΛΛΙΘΕΑ	6		1
ΑΧΑΡΝΑΙ	6		1
ΦΥΛΗ	6		1
ΠΕΙΡΑΙΑΣ	10	1	
ΧΑΛΚΙΔΑ	6		1
ΚΟΡΙΝΘΟΣ	6		1
ΕΥΟΣΜΟΣ ΘΕΣΣΑΛΟΝΙΚΗΣ	6		1
ΘΕΣΣΑΛΟΝΙΚΗ	10	1	
ΠΑΥΛΟΣ ΜΕΛΑΣ ΘΕΣΣΑΛΟΝΙΚΗΣ	6		1
ΑΛΕΞΑΝΔΡΟΥΠΟΛΗ	6		1
ΚΑΒΑΛΑ	6		1
ΒΕΡΟΙΑ	6		1
ΣΕΡΡΕΣ	6		1
ΚΟΖΑΝΗ	6		1
ΙΩΑΝΝΙΝΑ	6		1
ΛΑΡΙΣΑ	6		1
ΒΟΛΟΣ	6		1
ΑΓΡΙΝΙΟ	6		1
ΠΑΤΡΑ	10	1	
ΚΑΛΑΜΑΤΑ	6		1
ΡΟΔΟΣ	6		1
ΗΡΑΚΛΕΙΟ ΚΡΗΤΗΣ	10	1	
ΧΑΝΙΑ	6		1
ΣΥΝΟΛΟ	200	5	25

Επισημαίνεται ότι στις πόλεις των Αθηνών, Πειραιά, Θεσσαλονίκης, Πάτρας, Ηράκλειου Κρήτης, θα παραδοθούν τηλεφωνικά κέντρα τύπου 1 και τηλεφωνικές συσκευές, και στις υπόλοιπες πόλεις θα παραδοθούν τηλεφωνικά κέντρα τύπου 2 και τηλεφωνικές συσκευές, όπως αναφέρονται στον σχετικό πίνακα συμμόρφωσης.

Τοπική παράδοση Εξοπλισμού – Παραμετροποίηση και Εγκατάσταση Εξοπλισμού

Ο Ανάδοχος θα παραδώσει τον προσφερθέντα εξοπλισμό στους χώρους που θα έχουν υποδειχθεί από την αναθέτουσα αρχή. Ο Ανάδοχος θα ολοκληρώσει:

1. Την τοποθέτηση του εξοπλισμού στη φυσική του θέση και τη φυσική διασύνδεση του.

2. Οποιαδήποτε είδους παραμετροποίηση, πέραν της εγκατάστασης του εξοπλισμού που θα γίνει με τέτοιο τρόπο έτσι ώστε να είναι έτοιμος για παραγωγική λειτουργία.

Παραδοτέα της φάσης είναι:

- Ο προσφερόμενος τηλεφωνικός εξοπλισμός ελεγμένος ποσοτικά (δελτία αποστολής, τιμολόγια).
- Συμπληρωμένο αρχείο με τα serial number του εξοπλισμού στις τελικές θέσεις εργασίας.
- Εγκατεστημένος εξοπλισμός σε λειτουργική ετοιμότητα.
- Εγκατεστημένα τηλεφωνικά κέντρα και τηλεφωνικός εξοπλισμός σε λειτουργική ετοιμότητα.
- Παραμετροποίηση του εξοπλισμού έτσι ώστε να λειτουργεί το τηλεφωνικό σύστημα για το οποίο προορίζεται.
- Δικτυακή διασύνδεση του εξοπλισμού.

Η επιτυχής ολοκλήρωση της φάσης θα σημάνει την τοποθέτηση του τηλεφωνικού εξοπλισμού σε φυσική θέση και την ποσοτική παραλαβή του και ο βασικός έλεγχος της προσφερόμενης σύνθεσης. Σε περίπτωση που η ΕΓΔΙΧ αλλάξει οποιαδήποτε επιχειρησιακή απαίτηση έως και τη λήξη τρέχουσας φάσης ο ανάδοχος είναι υποχρεωμένος να την υλοποιήσει. Παράδειγμα αλλαγή στην τελική θέση του εξοπλισμού ακόμα και σε άλλη πόλη. Σε περίπτωση που προκύψει πρόσθετο κόστος, αυτό επιβαρύνει τον υποψήφιο ανάδοχο.

Υπηρεσίες εγγύησης

Στις υπηρεσίες εγγύησης – δωρεάν συντήρησης περιλαμβάνονται τα κάτωθι:

- Αποκατάσταση των βλαβών και ανωμαλιών λειτουργίας του υλικού καθώς και επαναφορά του συστήματος σε επίπεδο και περιβάλλον λειτουργίας πανομοιότυπο με εκείνο, το οποίο διέθετε ο εν λόγω εξοπλισμός, πριν τη διαπίστωση της δυσλειτουργίας.
- Αποκατάσταση δυσλειτουργιών, ελαττωμάτων και ολοκλήρωση των τηλεφωνικών συστημάτων με τη διάθεση διορθωτικών εκδόσεων/αναβαθμίσεων που προτείνονται από τον κατασκευαστή.
- Κάλυψη εργασίας και μετακινήσεων του προσωπικού, αποστολής εξοπλισμού, καθώς και ανταλλακτικών από τον Ανάδοχο.
- Άμεση ανταπόκριση, με επίσκεψη εξειδικευμένου τεχνικού προσωπικού, και πλήρη αποκατάσταση της βλάβης.
- Επαρκές stock ανταλλακτικών για την κάλυψη οποιασδήποτε βλάβης, εντός των προβλεπόμενων χρονικών περιθωρίων, κατανεμημένη γεωγραφικά, ανάλογα με τη διασπορά του εξοπλισμού.
- Επιδιόρθωση, αντικατάσταση και ολοκλήρωση οποιουδήποτε υλικού παρουσιάσει προβλήματα λειτουργίας για όλη τη διάρκεια της περιόδου συντήρησης.
- Εντοπισμός αιτιών βλαβών, δυσλειτουργιών και αποκατάστασή τους.
- Παράδοση αντιτύπων όλων των μεταβολών ή των επανεκδόσεων ή τροποποιήσεων των εγχειριδίων του υλικού και λογισμικού.

Σε περίπτωση αντικατάστασης ολόκληρου ή μέρους του τηλεφωνικού εξοπλισμού, αυτό θα πρέπει να είναι καινούριο και ισοδύναμο ή με ανώτερα τεχνικά χαρακτηριστικά, γεγονός που θα τεκμηριώνεται προς την Υπηρεσία. Ο Ανάδοχος αναλαμβάνει την ευθύνη και οποιοδήποτε κόστος απαιτηθεί για την εξασφάλιση της συμβατότητας των προϊόντων που θα αντικατασταθούν.