

ΠΡΟΔΙΑΓΡΑΦΗ ΕΝΟΠΛΩΝ ΔΥΝΑΜΕΩΝ

ΠΕΔ Α - 00913

ΕΚΔΟΣΗ 1^η

«ΑΥΤΟΜΑΤΟ ΨΗΦΙΑΚΟ ΤΗΛΕΦΩΝΙΚΟ ΚΕΝΤΡΟ 1300 ΣΥΝΔΡΟΜΗΤΩΝ»

ΙΑΝΟΥΑΡΙΟΣ 2020
ΕΛΛΗΝΙΚΗ ΔΗΜΟΚΡΑΤΙΑ
ΥΠΟΥΡΓΕΙΟ ΕΘΝΙΚΗΣ ΑΜΥΝΑΣ

ΑΔΙΑΒΑΘΜΗΤΟ – ΑΝΑΡΤΗΤΕΟ ΣΤΟ ΔΙΑΔΙΚΤΥΟ

ΠΙΝΑΚΑΣ ΠΕΡΙΕΧΟΜΕΝΩΝ

1. Πεδίο Εφαρμογής	3
2. Σχετικά Έγγραφα	3
3. Ταξινόμηση	3
3.1 Κωδικός κατά CPV	3
3.2 Κλάση	4
4. Τεχνικά Χαρακτηριστικά	4
4.1 Ορισμός Υλικού	4
4.2 Γενικές Απαιτήσεις	4
4.3 Χαρακτηριστικά Επιδόσεων	4
4.4 Περιβάλλον	16
4.4.1 Φυσικό περιβάλλον	16
4.4.2 Τεχνητό περιβάλλον	16
5. Συσκευασία/Επισημάνσεις	16
7. Υπηρεσίες/Υποστήριξη	17
7.1 Εγκατάσταση	18
7.2 Εγγυήσεις	18
7.3 Υπηρεσίες Υποστήριξης	20
7.4 Εκπαίδευση	21
7.5 Βιβλιογραφία	22
8. Λοιπές Απαιτήσεις	23
9 Περιεχόμενο Προσφοράς	24
10 Προτάσεις Βελτίωσης Τεχνικής Προδιαγραφής	24
ΠΡΟΣΘΗΚΗ I ΑΠΑΡΑΒΑΤΟΙ ΟΡΟΙ	I-1
ΠΡΟΣΘΗΚΗ II ΠΙΝΑΚΑΣ ΠΡΟΔΙΑΓΡΑΦΩΝ ΕΠΙΔΟΣΕΩΝ	II-1
ΠΡΟΣΘΗΚΗ III ΥΠΟΔΕΙΓΜΑ ΠΡΟΤΕΙΝΟΜΕΝΗΣ ΟΡΓΑΝΩΣΗΣ ΕΚΠΑΙΔΕΥΣΗΣ	III-1

«ΑΥΤΟΜΑΤΟ ΨΗΦΙΑΚΟ ΤΗΛΕΦΩΝΙΚΟ ΚΕΝΤΡΟ 1300 ΣΥΝΔΡΟΜΗΤΩΝ»

1. Πεδίο Εφαρμογής

Η παρούσα προδιαγραφή καθορίζει τις απαιτήσεις, για την προμήθεια και εγκατάσταση Αυτόματου Ψηφιακού Τηλεφωνικού Κέντρου (Α.Ψ.Τ.Κ.), χωρητικότητας 1.300 εσωτερικών ανταποκριτών, με γραμμές δημοσίου δικτύου που αντιστοιχούν στο 10% των εσωτερικών ανταποκριτών και με δυνατότητα επεκτάσεως της χωρητικότητας, μέχρι 50% κατά κατηγορία για την ικανοποίηση των επιχειρησιακών επικοινωνιακών αναγκών της Υπηρεσίας.

2. Σχετικά Έγγραφα

2.1 Τεχνική Περιγραφή ΤΠΓΕΣ-ΑΨΤΚ-9.4.24/Εκδ.1^η/Οκτ 06 Αυτόματο Ψηφιακό Τ/Κ 1000 Συνδρομητών VoIP.

2.2 Στην υπάρχουσα σύγχρονη τεχνική βιβλιογραφία, τον περιοδικό τύπο, το διαδίκτυο και στις τελευταίες τεχνολογικές εξελίξεις.

2.3 Διεθνώς αναγνωρισμένο πρότυπο ISO 9001 (την τελευταία έκδοση) (Quality management systems – Requirements / Συστήματα Διαχείρισης Ποιότητας-Απαιτήσεις).

2.4 Τα σχετικά έγγραφα, στην έκδοση που αναφέρονται, αποτελούν μέρος των τεχνικών απαιτήσεων και της προδιαγραφής. Για τα έγγραφα, για τα οποία δεν αναφέρεται έτος έκδοσης, εφαρμόζεται η τελευταία έκδοση, συμπεριλαμβανομένων των τροποποιήσεων. Σε περίπτωση αντίφασης των αναγγραφομένων στην παρούσα με τα μνημονευόμενα πρότυπα, κατισχύει η παρούσα προδιαγραφή, υπό την προϋπόθεση ικανοποίησης της ισχύουσας νομοθεσίας της Ελληνικής Δημοκρατίας.

3. Ταξινόμηση

3.1 Κωδικός κατά CPV

32543000-1 (Τηλεφωνικά κέντρα)

32552100-8 (Τηλεφωνικές συσκευές)

32541000-7 (Εξοπλισμός τηλεφωνικών κέντρων)

32544000-8 (Εξοπλισμός αυτόματων τηλεφωνικών κέντρων)

32546000-2 (Εξοπλισμός ψηφιακών τηλεφωνικών κέντρων)

32552310-3 (Ψηφιακά τηλεφωνικά κέντρα)

64214200-1 (Υπηρεσίες τηλεφωνικών κέντρων)

32550000-3 (Τηλεφωνικός εξοπλισμός)
32551000-0 (Καλώδια και εξοπλισμός τηλεφωνίας)

3.2 Κλάση

5805 (Telephone and Telegraph Equipment)

4. Τεχνικά Χαρακτηριστικά

4.1 Ορισμός Υλικού

Αυτόματο Ψηφιακό Τηλεφωνικό Κέντρο 1300 Συνδρομητών.

4.2 Γενικές Απαιτήσεις

4.2.1 Το υπό προμήθεια Α.Ψ.Τ.Κ. θα εγκατασταθεί στην περιοχή που θα καθορισθεί από την υπηρεσία στους γενικούς όρους. Ο προμηθευτής υποχρεούται να προσφέρει όλο τον απαιτούμενο εξοπλισμό και διατάξεις του κέντρου, όπως, κεντρική μονάδα, κονσόλα τηλεφωνικού κέντρου για διαχείριση κλήσεων, λειτουργικό διαχείρισης Τ/Κ, σύστημα παροχής ισχύος, κατανομητή (εάν απαιτηθεί) κλπ. και να αναλάβει την εγκατάσταση, τις ρυθμίσεις και την αρχική λειτουργία όλων των διατάξεων του κέντρου.

4.2.2 Το υπό προμήθεια Τ/Κ να προσφέρεται ως ενιαίο ένα σύστημα, να είναι καινούργιο, αμεταχειρίστο, πρόσφατης κατασκευής και σύγχρονης τεχνολογίας. Τα υπό προμήθεια είδη που θα το συνθέτουν θα πρέπει να είναι αυθεντικά όπως οι κατασκευαστές ορίζουν, καινούργια και αμεταχειρίστα.

4.2.3 Να συνοδεύεται από όλα τα αναγκαία και ουσιώδη παρελκόμενα για την ασφαλή, καλή και πλήρη λειτουργία του.

4.2.4 Το υπό προμήθεια Τ/Κ να είναι συμβατό και να συνεργάζεται με τα ήδη υπάρχοντα Τ/Κ της Υπηρεσίας.

4.2.5 Να υποστηρίζεται από τη δυνατότητα VoIP τεχνολογίας.

4.3 Χαρακτηριστικά Επιδόσεων

4.3.1 Λειτουργικά Χαρακτηριστικά

Το προσφερόμενο Τ/Κ πρέπει να παρέχει τις ακόλουθες λειτουργικές δυνατότητες:

4.3.1.1 Χωρητικότητα κέντρου.

4.3.1.1.1 Εσωτερικοί ανταποκριτές τουλάχιστον 1300.

4.3.1.1.2 Επιθυμητό η χωρητικότητα του κέντρου να είναι μεγαλύτερη από 1300 ανταποκριτές (**Βαθμολογούμενο Κριτήριο**).

4.3.1.1.3 Γραμμές δημοσίου δικτύου τουλάχιστον το 10% του αριθμού των εσωτερικών γραμμών.

4.3.1.1.4 Επιθυμητό η χωρητικότητα του κέντρου σε γραμμές δημοσίου δικτύου να είναι μεγαλύτερη από το 10% του αριθμού των εσωτερικών ανταποκριτών (**Βαθμολογούμενο Κριτήριο**).

4.3.1.1.5 Η χωρητικότητα T/K σε γραμμές δημοσίου δικτύου και εσωτερικούς ανταποκριτές να μπορεί να αυξηθεί σε ποσοστό τουλάχιστον 50% κατά κατηγορία, χωρίς να μειώνεται η δυνατότητα εξυπηρέτησης ανταποκριτών και χωρίς να μεταβάλλονται τα λειτουργικά χαρακτηριστικά αυτού. Δεν θα προϋπολογιστεί με την αρχική αγορά του T/K, το απαραίτητο software και hardware.

4.3.1.1.6 Επιθυμητό η χωρητικότητα T/K σε γραμμές δημοσίου δικτύου και εσωτερικούς ανταποκριτές να μπορεί να αυξηθεί σε ποσοστό μεγαλύτερο 50% κατά κατηγορία, χωρίς να μειώνεται η δυνατότητα εξυπηρέτησης ανταποκριτών και χωρίς να μεταβάλλονται τα λειτουργικά χαρακτηριστικά αυτού (**Βαθμολογούμενο Κριτήριο**).

4.3.1.2 Ομάδες εσωτερικών Ανταποκριτών:

4.3.1.2.1 Εξωδικαιούχοι: Μπορούν να καλέσουν και να συνδεθούν με τις γραμμές πόλεως, τόσο αυτόματα, όσο και μέσω του χειριστού του λογισμικού διαχείρισης των τηλεφωνικών κλήσεων, καθώς και με τις ζευκτικές γραμμές, που θα συνδέουν το T/K με άλλα κέντρα.

4.3.1.2.2 Ημιεξωδικαιούχοι: Μπορούν να συνδεθούν με τις ζευκτικές γραμμές των κέντρων αυτόματα και με τις γραμμές πόλεως μέσω του χειριστού του λογισμικού διαχείρισης των τηλεφωνικών κλήσεων.

4.3.1.2.3 Εσωδικαιούχοι: Μπορούν να καλέσουν και να κληθούν από εσωτερικούς ανταποκριτές μόνο.

4.3.1.3 Τεχνικά Χαρακτηριστικά

4.3.1.3.1 Το υπό προμήθεια T/K να είναι ψηφιακό, να λειτουργεί με επιλογικό πεδίο TDM/PCM και να πληροί τα ισχύοντα πρότυπα και συστάσεις, όπως καθορίζονται από την ITU (G-711 κλπ.) και CCITT. Το λειτουργικό του πρόγραμμα θα είναι ανοιχτής αρχιτεκτονικής.

4.3.1.3.2 Να υπάρχει δυνατότητα αποθήκευσης (System Backup) και επαναφόρτωσης (System Restore) των αρχείων του κέντρου (προγράμματα και δεδομένα), ώστε να εξασφαλιστεί ότι σε περίπτωση βλάβης του κέντρου σε επίπεδο λογισμικού (αναδιαμορφώσεως (format) ή βίαιου τερματισμού (SYSTEM DOWN)), η γρήγορη επαναφορά του στην λειτουργική κατάσταση που ήταν τη στιγμή της αποθήκευσης. Η δυνατότητα αυτή και ο απαιτούμενος εξοπλισμός της, να ενσωματώνονται στην αρχική προσφορά.

4.3.1.3.3 Για λόγους συμβατότητας με υπάρχοντα εξοπλισμό αλλά και μελλοντικών επεκτάσεων, το προσφερόμενο Α.Ψ.Τ.Κ. θα πρέπει :

4.3.1.3.3.1 Να συνεργάζεται απόλυτα με τα υφιστάμενα τηλεπικοινωνιακά δίκτυα των παρόχων αλλά και με τα υπάρχοντα κέντρα της Υπηρεσίας, προσαρμοζόμενο στις σχετικές απαιτήσεις, ενώ θα είναι πλήρως συμβατό με το πρωτόκολλο ABC-F, που χρησιμοποιείται στο Ενιαίο Ψηφιακό Αυτόματο Δίκτυο (ΕΨΑΔ) του Στρατού Ξηράς.

4.3.1.3.3.2 Να υποστηρίζει τα στάνταρ VLANs (802.1p, 802.1q) και PoE (802.3af) για τη λειτουργία VoIP. Να υποστηρίζει τη μεταγωγή φωνής σε πακέτα μέσω δικτύου IP (VoIP), για απομακρυσμένους ανταποκριτές, καθώς και για διασύνδεση με τηλεφωνικά κέντρα τεχνολογίας VoIP **(Βαθμολογούμενο Κριτήριο)**.

4.3.1.3.3.3 Να έχει δυνατότητα λειτουργίας σε περιβάλλον ISDN, ψηφιακής συνδέσεως 2Mbps με το δημόσιο δίκτυο των παρόχων σε σηματοδοσία ISDN **(Βαθμολογούμενο Κριτήριο)**.

4.3.1.3.3.4 Ο ανάδοχος θα είναι σε θέση να αναλάβει την εκτέλεση της διασύνδεσης (για τα κέντρα που θα συνδεθούν) και να την παραδώσει σε πλήρη λειτουργία **(Βαθμολογούμενο Κριτήριο)**.

4.3.1.3.4 Το κέντρο θα έχει τη δυνατότητα παροχής ταχείας και ακριβούς ενδείξεως στο προσωπικό συντηρήσεως, σχετικά με σφάλματα, βλάβες ή μείωση του ενδεδειγμένου επιπέδου ποιότητας επικοινωνίας κάτω από ένα προκαθορισμένο όριο, στο κεντρικό σημείο διαχείρισης (MANAGEMENT CENTER) **(Βαθμολογούμενο Κριτήριο)**.

4.3.1.3.5 Οι οπτικές ενδείξεις συναγερμού να αποτυπώνονται συγκεντρωτικά στον υπολογιστή που θα είναι εγκατεστημένο το Σύστημα Διαχείρισης του Τ/Κ, κυρίως για τα βασικά υποσυστήματα του κέντρου **(Βαθμολογούμενο Κριτήριο)**.

4.3.1.3.6 Είναι επιθυμητή, η ύπαρξη ξεχωριστών ενδείξεων για το βαθμό διαθεσιμότητας των υποσυστημάτων αυτών για τις διάφορες καταστάσεις (π.χ «Σε λειτουργία», «σφάλμα», «βλάβη» κλπ.), καθώς και άλλες πληροφορίες που θα βοηθούν στην καλύτερη διαχείριση του κέντρου **(Βαθμολογούμενο Κριτήριο)**.

4.3.1.3.7 Οι οπτικές ενδείξεις συναγερμού αλλά και αυτές που καταχωρούνται στο αρχείο καταγραφής συμβάντων του συστήματος (log file) να έχουν κωδική διάκριση, από την οποία να φαίνεται ο βαθμός σοβαρότητας (απλή προειδοποίηση – επείγον – κατεπείγον) **(Βαθμολογούμενο Κριτήριο)**.

4.3.1.3.8 Να προβλέπεται διαδικασία χορηγήσεως και αλλαγής κωδικού πρόσβασης σε εξουσιοδοτημένα πρόσωπα για διαχείριση και τοπική συντήρηση του κέντρου **(Βαθμολογούμενο Κριτήριο)**.

4.3.1.3.9 Το T/K να έχει τη δυνατότητα για εσωτερική αρίθμηση από 3 έως 5 ψηφία. Η αρίθμηση θα είναι ελεύθερη και θα δημιουργηθεί κατά την εγκατάσταση (όλη η αρίθμηση, κωδικοί κλπ.) **(Βαθμολογούμενο Κριτήριο)**.

4.3.1.3.10 Το T/K να έχει δυνατότητα εμφάνισης της ταυτότητας καλούντος (CLI), αναγνώριση κλήσης, για όλους τους χρήστες του, εφόσον το υποστηρίζουν οι αναλογικές συσκευές **(Βαθμολογούμενο Κριτήριο)**.

4.3.1.3.11 Η ελάχιστη απόσταση T/K - συσκευής πρέπει να είναι τουλάχιστον 500m. Επιθυμητό η μεγαλύτερη απόσταση **(Βαθμολογούμενο Κριτήριο)**.

4.3.1.3.12 Η αρχική συγκρότηση του T/K θα είναι κατάλληλη για την τοποθέτηση τηλεφωνικών συσκευών (αναλογικών, ψηφιακών), χωρίς πρόσθετο εξοπλισμό. Σε περίπτωση που απαιτηθούν VoIP χρήστες με την τοποθέτηση αντίστοιχης κάρτα και τα ανάλογα DSP's.

4.3.1.3.13 Το προσφερόμενο T/K να καλύπτει όλες τις βασικές τηλεφωνικές υπηρεσίες και να περιλαμβάνουν κατ' ελάχιστο τις παρακάτω:

4.3.1.3.13.1 Αυτόματη δρομολόγηση (Auto Attendant). Υπηρεσία που επιτρέπει την αυτόματη προώθηση της εισερχόμενης κλήσης σε εσωτερικό τηλέφωνο χωρίς την μεσολάβηση τηλεφωνήτριας. Η προώθηση αυτή γίνεται μέσω ενός απλού προκαθορισμένου μενού.

4.3.1.3.13.2 Αυτόματη επανάκληση (Automatic Ring Back). Όταν καλείται ένα τηλέφωνο που είναι κατειλημμένο, πληκτρολογώντας έναν κωδικό, ο καλών μπορεί να ενημερωθεί με αυτόματη κλήση στο τηλέφωνό του ότι ο καλούμενος δεν είναι πλέον κατειλημμένος. Σηκώνοντας το ακουστικό, το σύστημα καλεί αυτόματα τον αρχικό αριθμό.

4.3.1.3.13.3 Αυτόματη προώθηση κλήσεων αν είναι κατειλημμένο ή αν απουσιάζει ο χρήστης (Call Forwarding on busy or absence). Προώθηση κλήσεων σε προκαθορισμένο αριθμό σε περίπτωση που το τηλέφωνο είναι κατειλημμένο ή απουσιάζει ο χρήστης.

4.3.1.3.13.4 Στάθμευση κλήσης (Call Park). Δυνατότητα να μπει η κλήση σε αναμονή και να συνεχιστεί η συνομιλία από άλλο τηλέφωνο.

4.3.1.3.13.5 Ομαδοποίηση τηλεφώνων (Call Pick-up). Δυνατότητα ομαδοποίησης τηλεφώνων έτσι ώστε οποιοδήποτε τηλέφωνο να μπορεί να απαντήσει κλήση που προορίζεται σε άλλο τηλέφωνο της ομάδας.

4.3.1.3.13.6 Συνδιάσκεψη (CONFERENCE CALL) των εσωτερικών ανταποκριτών, προοδευτική, για 3 έως 6 συμμετέχοντες.

4.3.1.3.13.7 Μουσική στην αναμονή (Music on hold).

4.3.1.3.13.8 Μεταφορά κλήσεων σε άλλη εσωτερική γραμμή.

4.3.1.3.13.9 Φραγή (BARRING), μέχρι και του συνόλου των εσωτερικών ανταποκριτών.

4.3.1.3.13.10 Εκτροπή (DIVERSION), σε ποσοστό 100% των εσωτερικών ανταποκριτών.

4.3.1.3.13.11 Επανεπιλογή τελευταίου αριθμού (NUMBER REDIAL) για το 100% των εσωτερικών ανταποκριτών.

4.3.1.3.13.12 Απαγόρευση εισερχόμενης κλήσης (DO NOT DISTURB), σε ποσοστό 100% των εσωτερικών ανταποκριτών.

4.3.1.3.13.14 Υπηρεσία «Παρακολούθησης» Ανταποκριτή, σε ποσοστό 100% των εσωτερικών ανταποκριτών. Το χαρακτηριστικό αυτό του κέντρου καθορίζει την δρομολόγηση των εισερχόμενων κλήσεων. Αφορά τη ρύθμιση του κέντρου με ένα κατάλογο αριθμών για οποιοδήποτε ανταποκριτή. Όταν το κέντρο δεχτεί μια κλήση για έναν ανταποκριτή, τότε την δρομολογεί διαδοχικά σε κάθε αριθμό του καταλόγου, μέχρι η κλήση να απαντηθεί ή να τελειώσουν οι καταχωρίσεις του καταλόγου.

4.3.1.3.13.15 Το T/K να έχει δυνατότητες για ενσωμάτωση αγγελιών στα ελληνικά για οδηγίες σε περίπτωση που δεν απαντηθεί η κλήση, η γραμμή είναι κατειλημμένη κλπ.

4.3.1.4 Διατάξεις Εισόδου - Εξόδου

4.3.1.4.1 Το κέντρο θα συνοδεύεται από τις απαραίτητες διατάξεις εισόδου – εξόδου, καθώς και ειδικές που εξασφαλίζουν:

4.3.1.4.1.1 Παρακολούθηση της ορθής λειτουργίας **(Βαθμολογούμενο Κριτήριο)**.

4.3.1.4.1.2 Διάγνωση βλαβών ή μη ορθής λειτουργίας **(Βαθμολογούμενο Κριτήριο)**.

4.3.1.4.1.3 Καθορισμό λειτουργίας ανάλογα με τις ανάγκες **(Βαθμολογούμενο Κριτήριο)**.

4.3.1.4.1.4 Εισαγωγή παραμέτρων προγραμματισμού (είσοδος και τροποποίηση εντολών προς το σύστημα) **(Βαθμολογούμενο Κριτήριο)**.

4.3.1.4.1.5 Εκτύπωση στατιστικών στοιχείων τηλεφωνικής κινήσεως, τυχόν χρεώσεων κ.λπ. **(Βαθμολογούμενο Κριτήριο)**.

4.3.1.4.1.6 Οι παραπάνω λειτουργίες θα ενεργοποιούνται κατόπιν εντολών από το λογισμικό διαχείρισης του T/K ή του προσωπικού συντηρήσεως **(Βαθμολογούμενο Κριτήριο)**.

4.3.1.4.1.7 Η μονάδα διαγνώσεως βλαβών θα έχει δυνατότητα σύνδεσης στο σύστημα, μέσω θύρας Ethernet **(Βαθμολογούμενο Κριτήριο)**.

4.3.1.5 Κοנסόλα τηλεφωνικού κέντρου για διαχείριση κλήσεων

4.3.1.5.1 Ο προμηθευτής θα πρέπει να διαθέσει τον κατάλληλο αριθμό IP κονσόλων τηλεφωνήτριας για την λειτουργία του T/K.

4.3.1.5.2 Η κονσόλα του T/K πρέπει να έχει τα κάτωθι χαρακτηριστικά **(Βαθμολογούμενο Κριτήριο)** :

4.3.1.5.2.1 Να διαθέτει LCD οθόνη μηνυμάτων και ρυθμίσεων.

4.3.1.5.2.2 Ανοιχτή ακρόαση.

4.3.1.5.2.3 Απομνημόνευση τελευταίων τουλάχιστον 50 κλήσεων.

4.3.1.5.2.4 Δυνατότητα συνδιάσκεψης.

4.3.1.5.2.5 Τηλέφωνο ανοιχτής ακρόασης με ημιαμφίδρομη και πλήρως αμφίδρομη συνομιλία.

4.3.1.5.2.6 Προσωπικός κατάλογος τουλάχιστον 20 αριθμών.

4.3.1.5.2.7 Επανάκληση.

4.3.1.5.2.8 Ένδειξη Ταυτότητας καλούντος.

4.3.1.5.2.9 «Κράτηση» κλήσης (HOLD).

4.3.1.5.2.10 Προειδοποίηση προσπάθειας Επισύνδεσης.

4.3.1.5.2.11 Επανεπιλογή αριθμού.

4.3.1.5.2.12 Εναλλαγή μεταξύ εσωτερικών ανταποκριτών.

4.3.1.5.2.13 Μεταβίβαση κλήσης.

4.3.1.5.2.14 Αναμονή κατειλημμένου.

4.3.1.5.2.15 Να συνεργάζεται με το T/K και την εφαρμογή διαχείρισής του.

4.3.1.5.2.16 Να διαθέτει προγραμματιζόμενα πλήκτρα με ενδεικτικές λυχνίες.

4.3.1.5.2.17 Να διαθέτει επιλέξιμους ήχους κλήσης.

4.3.1.5.2.18 Κατάσταση αναστολής λειτουργίας για εξοικονόμηση ενέργειας.

4.3.1.6 Λογισμικό διαχείρισης τηλεφωνικού συστήματος

4.3.1.6.1 Το T/K θα περιλαμβάνει λογισμικό διαχείρισης για την πλήρη διαχείριση και παραμετροποίηση χρηστών, λειτουργιών και γραμμών.

4.3.1.6.2 Το λογισμικό του συστήματος διαχείρισης των τηλεφωνικών κλήσεων θα παρέχει λειτουργίες όπως **(Βαθμολογούμενο Κριτήριο)**:

4.3.1.6.2.1 Υποστήριξη λειτουργίας backup και restore.

4.3.1.6.2.2 Λειτουργία συλλογής στοιχείων τηλεφωνικών κλήσεων (ημερομηνία/ώρα, διάρκεια κλήσης, τύπος κλήσης κ.τλ.).

4.3.1.6.2.3 Διαχείριση και επεξεργασία των λειτουργιών του συστήματος και των τηλεφωνικών γραμμών όπως αναλογικών, ψηφιακών, VoIP κλπ.

4.3.1.6.2.4 Υποστήριξη μηχανισμών ασφάλειας των υπηρεσιών.

4.3.1.6.2.5 Η διαχείριση του συστήματος θα μπορεί να γίνει τόσο με φυσική παρουσία στο χώρο του εξυπηρετητή (φυσική σύνδεση) ή εξ αποστάσεως με τη χρήση ασφαλών πρωτοκόλλων όπως SSH ή HTTPS.

4.3.1.6.2.6 Η διαχείριση των τερματικών συσκευών θα μπορεί να γίνει με τη χρήση λογισμικού το οποίο θα επιτρέπει την απομακρυσμένη διαχείριση τους.

4.3.1.6.2.7 Το λογισμικό του συστήματος διαχείρισης να έχει σύστημα αυτοέλεγχου κατά τη διάρκεια της λειτουργίας του T/K και να σηματοδοτεί τις βλάβες.

4.3.1.6.2.8 Το λογισμικό του συστήματος διαχείρισης θα συνοδεύεται από τα παρακάτω προγράμματα:

4.3.1.6.2.8.1 Αρχικής θέσης και λειτουργίας

4.3.1.6.2.8.2 Συντήρησης και τηλεσυντήρησης, με το αντίστοιχο λογισμικό επικοινωνίας.

4.3.1.6.2.9 Τα T/K να έχουν τη δυνατότητα ελέγχου εξ αποστάσεως με τη βοήθεια κατάλληλου MODEM αλλά και μέσω δικτύου με θύρα ETHERNET.

4.3.1.6.2.10 Το MODEM από την πλευρά του κέντρου θεωρείται εξοπλισμός του T/K και πρέπει να περιλαμβάνεται στον αρχικό εξοπλισμό.

4.3.1.6.2.11 Απαραίτητα θεωρούνται και πρέπει να δοθούν τα προγράμματα για την επικοινωνία του εξ αποστάσεως MODEM, για το PC και T/K, προς επίτευξη του προγραμματισμού συντήρησης, κλπ.

4.3.1.7 Ψηφιακές τηλεφωνικές συσκευές

4.3.1.7.1 Ο προμηθευτής θα πρέπει να διαθέσει τον κατάλληλο αριθμό ψηφιακών τηλεφωνικών συσκευών για την λειτουργία του T/K.

4.3.1.7.2 Οι ψηφιακές τηλεφωνικές συσκευές πρέπει να έχουν τα κάτωθι χαρακτηριστικά **(Βαθμολογούμενο Κριτήριο)**:

- 4.3.1.7.2.1 Αλφαβητικό πληκτρολόγιο.
- 4.3.1.7.2.2 Φωτιζόμενη LCD οθόνη.
- 4.3.1.7.2.3 Μεγάφωνο ανοιχτής συνομιλίας.
- 4.3.1.7.2.4 Πλήρως αμφίδρομη ανοιχτή συνομιλία.
- 4.3.1.7.2.5 Ρυθμιζόμενη βάση στήριξης.
- 4.3.1.7.2.6 Προγραμματιζόμενα πλήκτρα.
- 4.3.1.7.2.7 Πλήκτρο πλοήγησης στο μενού της συσκευής.
- 4.3.1.7.2.8 Αναγνώριση κλήσης.
- 4.3.1.7.2.9 Φραγή κλήσης.
- 4.3.1.7.2.10 Μεταφορά κλήσεως.
- 4.3.1.7.2.11 Επανάκληση σε κατειλημμένη γραμμή – αυτόματη απάντηση.
- 4.3.1.7.2.12 Ταχεία κλήση με ένα πάτημα.
- 4.3.1.7.2.13 Κλήση έκτακτης ανάγκης.
- 4.3.1.7.2.14 Κλήση με κατεβασμένο ακουστικό.
- 4.3.1.7.2.15 Λειτουργία μην ενοχλείτε.
- 4.3.1.7.2.16 Ορισμός ημερομηνίας ώρα χειροκίνητα ή αυτόματα.
- 4.3.1.7.2.17 Δυνατότητα συνδιάσκεψης.
- 4.3.1.7.2.18 Δυνατότητα ρύθμισης έντασης ακουστικού
- 4.3.1.7.2.19 Δυνατότητα ρύθμισης έντασης μελωδίας κλήσης.
- 4.3.1.7.2.20 Δυνατότητα αλλαγής μελωδίας κλήσης.
- 4.3.1.7.2.21 Δυνατότητα σύνδεσης ακουστικών κεφαλής (με βύσμα 3,5mm).
- 4.3.1.7.2.22 Να είναι συμβατή με το T/K.
- 4.3.1.7.2.23 Δεν απαιτούνται μπαταρίες στη συσκευή για εμφάνιση ταυτότητας καλούντος.

4.3.1.8 Αναλογικές τηλεφωνικές συσκευές

- 4.3.1.8.1 Ο προμηθευτής είναι υποχρεωμένος να συμπεριλάβει στην προσφορά του το κόστος των απαραίτητων αναλογικών τηλεφωνικών συσκευών, για την

ομαλή λειτουργία του T/K, η αποδοχή της οποίας θα είναι στην ευχέρεια της Υπηρεσίας.

4.3.1.8.2 Οι αναλογικές τηλεφωνικές συσκευές πρέπει να έχουν τα κάτωθι χαρακτηριστικά (**Βαθμολογούμενο Κριτήριο**):

4.3.1.8.2.1 Να υπάρχει δυνατότητα επιτοίχιας ή επιτραπέζιας τοποθέτησης.

4.3.1.8.2.2 Φωτιζόμενη LCD οθόνη.

4.3.1.8.2.3 Μεγάφωνο ανοιχτής συνομιλίας.

4.3.1.8.2.4 Πλήρως αμφίδρομη ανοιχτή συνομιλία.

4.3.1.8.2.5 Ένδειξη ώρας και ημερομηνίας.

4.3.1.8.2.6 Δυνατότητα ρύθμισης έντασης ακουστικού

4.3.1.8.2.7 Δυνατότητα ρύθμισης έντασης κλήσης.

4.3.1.8.2.8 Δυνατότητα αλλαγής μελωδίας κλήσης.

4.3.1.8.2.9 Να είναι συμβατή με το T/K.

4.3.1.9 Κατανεμητής του Κέντρου

4.3.1.9.1 Στο κέντρο επικοινωνιών που θα εγκατασταθεί το αυτόματο τηλεφωνικό κέντρο θα υπάρχει εγκαταστημένος κατανεμητής γραμμών.

4.3.1.9.2 Σε περίπτωση **που απαιτηθεί**, ο προμηθευτής θα πρέπει να υποβάλει οικονομοτεχνική μελέτη επεκτάσεως ή ενδεχομένως αντικαταστάσεως του υπάρχοντος κατανεμητή, ώστε να ανταποκρίνεται σε χωρητικότητα ζευγών διπλάσια από αυτή των εσωτερικών ανταποκριτών του κέντρου και στις απαιτήσεις της παρούσης τεχνικής περιγραφής.

4.3.1.9.3 Στην περίπτωση **που απαιτηθεί** κατανεμητής θα πρέπει να έχει τα κάτωθι χαρακτηριστικά (**Βαθμολογούμενο Κριτήριο**):

4.3.1.9.3.1 Ο κατανεμητής να είναι τύπου ερμαρίου για επίπεδη ή επί τοίχου στήριξη, στιβαρής και επιμελημένης κατασκευής. Οι οπές εισόδου των καλωδίων να μη τραυματίζουν τα διερχόμενα καλώδια.

4.3.1.9.3.2 Να προβλέπεται σημείο, στο οποίο να οδηγείται η γείωση προστασίας του δικτύου και των λοιπών μεταλλικών μερών της κατασκευής.

4.3.1.9.3.3 Οι οριολωρίδες να είναι τύπου KRONE και η σύνδεση των διαφόρων αγωγών (καλώδια και σύρματα μικτονομήσεως) σε αυτές να γίνεται σε όρια μαχαιρωτού τύπου.

4.3.1.9.3.4 Οι οριολωρίδες να είναι διαχωριστικού τύπου, να φέρουν πινακίδες για την αρίθμηση των ορίων και να έχουν δυνατότητα να εξοπλίζονται με προσάρτημα, το οποίο να φέρει αλεξικέραυνα προσθαφαιρειακού τύπου, ένα για καθένα των αγωγών γραμμής.

4.3.1.9.3.5 Τα αλεξικέραυνα να είναι ευγενούς αερίου ή ημιαγωγού υλικού, τάσεως διασπάσεως 210V και να μπορούν να προσθαφαιρούνται εύκολα, χωρίς τη χρήση εργαλείων.

4.3.1.9.3.6 Οι οριολωρίδες των γραμμών πόλεως και εσωτερικών ανταποκριτών που αντιστοιχούν στην προσφερόμενη χωρητικότητα του κέντρου να είναι εξοπλισμένες με αλεξικέραυνα.

4.3.1.9.3.7 Στον εξοπλισμό του κατανεμητή να περιλαμβάνεται και ένα ειδικό εργαλείο συνδέσεως αγωγών στις οριολωρίδες.

4.3.1.10 Σύστημα Παροχής Ισχύος

4.3.1.10.1 Σε περίπτωση που απαιτηθεί σύστημα παροχής ισχύος θα πρέπει να έχει τα κάτωθι χαρακτηριστικά (**Βαθμολογούμενο Κριτήριο**):

4.3.1.10.1.1 Η τροφοδότηση του T/K να εξασφαλίζεται τόσο από το δίκτυο πόλεως (230V με διακύμανση – 15% μέχρι + 10%, 50Hz ± 5%), όσο και από εφεδρικό ηλεκτροπαραγωγό ζεύγος της Υπηρεσίας, το οποίο θα τίθεται σε λειτουργία χειροκίνητα ή αυτόματα, σε περίπτωση διακοπής στο δίκτυο πόλεως. Από την στιγμή της διακοπής του δικτύου πόλεως και μέχρι το ηλεκτροπαραγωγό ζεύγος να μπορέσει να αποδώσει τις χαρακτηριστικές τιμές του, το T/K θα λειτουργεί με την βοήθεια συσσωρευτών, χωρίς να επηρεαστεί η λειτουργία του.

4.3.1.10.1.2 Ο προμηθευτής πρέπει να μελετήσει το θέμα τροφοδοτήσεως του υπό προμήθεια T/K από το υπάρχον ηλεκτρικό δίκτυο και πίνακες, στο χώρο που αυτό θα εγκατασταθεί.

4.3.1.10.1.3 Εάν απαιτείται νέα ηλεκτρολογική εγκατάσταση θα πρέπει ο προμηθευτής να διαθέσει, έγκαιρα στην Υπηρεσία, όλα τα απαραίτητα τεχνικά δεδομένα, ώστε η Υπηρεσία να προβεί στην προμήθεια του εξοπλισμού και εκτέλεση των εργασιών παροχής της κατάλληλης ισχύος. Το χρονικό διάστημα που θα πρέπει να διατεθούν τα δεδομένα θα καθοριστεί από την Υπηρεσία.

4.3.1.10.1.4 Οι πίνακες διανομής πρέπει να επιτρέπουν τη μελλοντική επέκταση του T/K, μέχρι την τελική του χωρητικότητα, όπως αυτή προδιαγράφεται στην παρούσα Τεχνική Περιγραφή.

4.3.1.10.1.5 Ο προμηθευτής υποχρεούται να διαθέσει τις αναγκαίες ηλεκτρολογικές διατάξεις (ανορθωτή, φορτιστή, συστοιχία συσσωρευτών κλπ.) για την σωστή και απρόσκοπτη λειτουργία όλων των μονάδων του T/K. Το T/K θα πρέπει να λειτουργεί απρόσκοπτο και ανεπηρέαστο από τυχόν διακοπές ή αυξομειώσεις της τάσεως του δικτύου πόλεως. Το σύστημα παροχής ισχύος θα εκτελεί και χρέη UPS (Uninterruptible Power Supply), δηλαδή να εξασφαλίσει τη

γείωση λειτουργίας και προστασίας του κέντρου, αλλά και την προστασία του από τυχόν αυξομειώσεις του δικτύου πόλεως. Όλες οι συνδέσεις των ηλεκτρολογικών καλωδιώσεων θα εκτελεστούν από το προσωπικό του προμηθευτή.

4.3.1.10.1.6 Κατά τη λειτουργία του T/K η συστοιχία συσσωρευτών να είναι συνεχούς φορτίσεως και εκφορτίσεως. Η συνολική χωρητικότητα των συσσωρευτών να εξασφαλίζει, πλήρως, την τροφοδότηση όλων των μονάδων του κέντρου, επί τουλάχιστον 4 ώρες, με το φορτίο των ωρών μέγιστης κινήσεως.

4.3.1.10.1.7 Ο ανορθωτής πρέπει να είναι κατάλληλος για την ανόρθωση μονοφασικού εναλλασσόμενου ρεύματος σε συνεχές, την τροφοδότηση των μονάδων του κέντρου και τη φόρτιση των συσσωρευτών. Θα περιλαμβάνει όλες γενικά τις διατάξεις, όργανα και συσκευές, που χρειάζονται για την αυτόματη, ανεπίβλεπτη και ασφαλή λειτουργία του.

4.3.1.10.1.8 Ο ανορθωτής να είναι τοποθετημένος σε ερμάριο, με διατεταγμένο τον ηλεκτρολογικό και ηλεκτρονικό εξοπλισμό του κατά τέτοιο τρόπο ώστε η συντήρησή του να γίνεται εύκολα, από μία θύρα επισκέψεως που θα υπάρχει στο εμπρόσθιο μέρος τους ερμαρίου (επισκέψιμος μόνο από εμπρός).

4.3.1.10.1.9 Όλα τα μέρη του συστήματος τροφοδοσίας να λειτουργούν σε συνθήκες περιβάλλοντος από 0° C έως 45° C και σχετική υγρασία 45% έως 90% στους 40° C, χωρίς να επηρεάζεται η τιμή της τάσης και της έντασης του ρεύματος που αποδίδει το σύστημα τροφοδοσίας στο Α.Ψ.Τ.Κ.

4.3.1.10.1.10 Η ψύξη του ανορθωτή να γίνεται με φυσική κυκλοφορία αέρα, χωρίς να χρειάζεται ξεχωριστή μονάδα ψύξης.

4.3.1.10.1.11 Σε περιπτώσεις υπερφορτίσεως ή βραχυκυκλώσεως του ανορθωτού, εκτός από την ενεργοποίηση της προστασίας και την απενεργοποίηση του (θέση εκτός λειτουργίας), θα πρέπει να ενεργοποιείται οπτική ή ηχητική σήμανση. Στην περίπτωση αυτή την τροφοδότηση του κέντρου να αναλαμβάνουν οι συσσωρευτές, αυτόματα. Η εκ νέου ενεργοποίηση του ανορθωτή να γίνεται χειροκίνητα.

4.3.1.10.1.12 Ο ανορθωτής πρέπει να διαθέτει στην εξωτερική όψη, στο επάνω σταθερό μέρος (όχι στην πόρτα), τα απαραίτητα όργανα – ενδείξεις (όπως βολτόμετρα, αμπερόμετρα, ποτενσιόμετρα, φωτεινές ενδείξεις (LED) κλπ.), τα οποία θα αναφέρονται, αναλυτικά, στην προσφορά.

4.3.1.10.1.13 Το κέντρο θα συνοδεύεται, υποχρεωτικά, από 2 πλήρη ανορθωτικά συστήματα, εκ των οποίων το ένα θα είναι εφεδρικό του άλλου και να ενεργοποιείται αυτόματα, (χωρίς τη μεσολάβηση ανθρώπου), σε περίπτωση βλάβης.

4.3.1.11 Μετάξευξη Συνδέσεων

4.3.1.11.1 Σε περίπτωση που το υπό προμήθεια T/K αντικαταστήσει ήδη υπάρχον, τότε η μεταφορά των ανταποκριτών του κέντρου και των γραμμών πόλεως, από το υφιστάμενο κέντρο στο νέο, πρέπει να έχει μελετηθεί πλήρως και

λεπτομερώς από τον προμηθευτή και κατά τέτοιο τρόπο, ώστε να πραγματοποιηθεί εύκολα και σταδιακά, σε σύντομο χρόνο, όχι όμως μεγαλύτερο των 48 ωρών (η σταδιακή μετάβαση να μπορεί να γίνει σε μη εργάσιμες ημέρες και ώρες προσυμφωνημένες μεταξύ της Υπηρεσίας και του προμηθευτή). **(Βαθμολογούμενο Κριτήριο).**

4.3.1.11.2 Για την υλοποίηση των παραπάνω κρίνεται απαραίτητη η πλήρης και λεπτομερής γνώση του χώρου, του δικτύου και του υπάρχοντος καταναμητού, από εξουσιοδοτημένο προσωπικό του προμηθευτή.

4.3.1.11.3 Η φροντίδα, ευθύνη και η εργασία για τη μετάζευξη βαρύνει τον προμηθευτή, ο οποίος να αναλάβει:

4.3.1.11.3.1 Να αποσυνδέσει, **εφόσον απαιτηθεί εγκατάσταση νέου καταναμητή**, τις λειτουργούσες τηλεφωνικές συνδέσεις και γραμμές πόλεως από τον υφιστάμενο καταναμητή και επανασυνδέσει στο νέο, με τη συνδρομή τεχνικών της Υπηρεσίας **(Βαθμολογούμενο Κριτήριο).**

4.3.1.11.3.2 Να διαθέσει, **εφόσον απαιτηθεί εγκατάσταση νέου καταναμητή** όλα τα απαιτούμενα υλικά και εκτελέσει όλες τις συναφείς εργασίες (όπως ζευκτικά καλώδια, σωληνώσεις, διατρήσεις δαπέδων, τοίχων κλπ.), που αναγκαιούν για παράδοση του κέντρου έτοιμου προς εκμετάλλευση **(Βαθμολογούμενο Κριτήριο).**

4.3.1.12 Τερματικό Διαχείρισης του T/K 1300 Ανταποκριτών

4.3.1.12.1 Το T/K θα συνοδεύεται από τερματικό που θα χρησιμοποιείται για την διαχείρισή του.

4.3.1.12.2 Το τερματικό θα πρέπει να είναι πλήρως λειτουργικό, και ανεξάρτητο από το T/K.

4.3.1.12.3 Το παραπάνω τερματικό διαχείρισης του T/K, μαζί με τα αντίστοιχα περιφερειακά του (οθόνη, πληκτρολόγιο, ποντίκι, κ.α), θα πρέπει να είναι συμβατό με το σύστημα διαχείρισης του κατασκευαστή του κέντρου και να συνοδεύεται από το αντίστοιχο τεχνικό φυλλάδιο.

4.3.1.12.4 Εγγύηση τουλάχιστον δύο (2) έτη από την οριστική παραλαβή του.

4.3.1.12.5 Επιθυμητό η εγγύηση να είναι μεγαλύτερη από δύο (2) έτη από την οριστική παραλαβή του **(Βαθμολογούμενο Κριτήριο).**

4.3.1.13 Αξιοπιστία

4.3.1.13.1 Στην προσφορά να υπάρχει ΒΕΒΑΙΩΣΗ για το εργοστάσιο κατασκευής, στην οποία να βεβαιώνεται ή να δηλώνεται ότι το εργοστάσιο κατασκευής έχει πιστοποιηθεί κατά ISO 9001 (την τελευταία έκδοση) καθώς και να προσκομιστεί αντίγραφο του πιστοποιητικό το οποίο θα πρέπει να είναι σε ισχύ.

4.3.1.14 Δυνατότητες Δικτύωσης

4.3.1.14.1 Στην περίπτωση που το T/K θα συνδεθεί σε δίκτυο πρέπει να έχει τις παρακάτω δυνατότητες:

4.3.1.14.1.1 Ζεύξη μέσω χαλκού ή οπτικών ινών.

4.3.1.14.1.2 Προκειμένου να γίνεται δυνατή η σύνδεση μεταξύ T/K διαφόρων κατασκευαστών το T/K να διαθέτει το πρωτόκολλο διασύνδεσης Q.SIG απαραίτητα.

4.3.1.14.1.3 Εάν είναι δυνατόν να διαθέτει το πρωτόκολλο DPNSS. **(Βαθμολογούμενο Κριτήριο).**

4.3.1.14.1.4 Σύνδεση σε δίκτυα παρόχων και ζεύξη μεταξύ T/K, μέσω IP/SIP trunking.

4.3.1.14.1.5 Το T/K να έχει τη δυνατότητα κοινής αριθμοδότησης **(Βαθμολογούμενο Κριτήριο).**

4.3.1.14.1.6 Το T/K να έχει τη δυνατότητα αυτόματης εναλλακτικής όδευσης **(Βαθμολογούμενο Κριτήριο).**

4.3.1.14.1.7 Το T/K να έχει τη δυνατότητα δρομολόγησης κλήσεως **(Βαθμολογούμενο Κριτήριο).**

4.3.1.14.1.8 Το T/K να έχει τη δυνατότητα για κεντρική υπηρεσία τηλεφωνητή **(Βαθμολογούμενο Κριτήριο).**

4.3.1.15 Δυνατότητα Συντήρησης

Ο προμηθευτής υποχρεούται να αναλάβει, ανεπιφύλακτα, τη συντήρηση του προσφερόμενου κέντρου, με κόστος που να συμβαδίζει με το ισχύον τιμολόγιο του παρόχου.

4.4 Περιβάλλον

4.4.1 Φυσικό περιβάλλον

Να είναι κατάλληλα για λειτουργία σε εσωτερικό χώρο με συνθήκες θερμοκρασίας τουλάχιστον 5 έως 40 °C και σχετικής υγρασίας 20% έως 80%.

4.4.2 Τεχνητό περιβάλλον

Να μπορεί να εγκατασταθεί επιτοίχια αλλά και σε rack.

5. Συσσκευασία/Επισημάνσεις

5.1 Κάθε υπό προμήθεια υλικό θα είναι συσκευασμένο έτσι ώστε να εξασφαλίζεται η ασφαλής μεταφορά του από τον κατασκευαστή μέχρι τον χώρο εγκατάστασης που θα υποδειχθεί από την υπηρεσία.

5.2 Τα έξοδα συσκευασίας και μεταφοράς βαρύνουν τον προμηθευτή.

5.3 Οποιαδήποτε φθορά ή βλάβη κατά τη μεταφορά των συσκευών βαρύνει τον προμηθευτή.

5.4 Στο εξωτερικό της συσκευασίας να υπάρχει επικολλημένη, απρόσβλητη από το νερό, ετικέτα στην οποία θα αναγράφεται το Εμπορικό σήμα ή η επωνυμία κατασκευαστή - προμηθευτή, η ονομασία υλικού, ο αριθμός ονομαστικού (NSN) και PART NUMBER (P/N), ο αριθμός μητρώου, ημερομηνία κατασκευής και ο αριθμός σύμβασης της προμήθειας στην Ελληνική και Αγγλική γλώσσα.

6. Απαιτήσεις Συμμόρφωσης Υλικού

6.1 Συνοδευτικά Έγγραφα / Πιστοποιητικά

6.1.1 Ο Προμηθευτής κατά την παράδοση των υλικών, θα παραδίδει στην Υπηρεσία μαζί με τα υλικά, Πιστοποιητικό Συμμόρφωσης του υλικού (CERTIFICATE OF CONFORMITY - CoC) υπογεγραμμένο από τον οργανισμό διασφάλισης ποιότητας του Προμηθευτή.

6.2 Επιθεωρήσεις / Δοκιμές

6.2.1 Η επιτροπή παραλαβής θα δικαιούται να ενεργήσει τους κατά την απόλυτη κρίση της, ελέγχους, δοκιμές και μετρήσεις, για το λειτουργικό έλεγχο του T/K.

6.2.2 Εάν η παραπάνω επιτροπή διαπιστώσει την ύπαρξη ελλείψεων, κακοτεχνιών ή ανωμαλιών στη λειτουργία του T/K, ο προμηθευτής υποχρεούται να συμπληρώσει τις ελλείψεις καθώς και να αποκαταστήσει κακοτεχνίες και ανωμαλίες, κατά τρόπο που εξασφαλίζει τη μακροχρόνια καλή λειτουργία του κέντρου, σύμφωνα με τα αναγραφόμενα στα σχετικά πρωτόκολλα.

6.2.3 Κατά το χρονικό διάστημα από το τέλος της εγκαταστάσεως, μέχρι την οριστική παραλαβή του T/K όποτε εμφανίζονται ελαττώματα ή βλάβες ή φθορές ή ανωμαλίες, γενικά, στις διάφορες επιμέρους μονάδες ή στη λειτουργία του κέντρου, ο προμηθευτής υποχρεούται να προβαίνει αμέσως, στη διόρθωση αυτών, χωρίς αποζημίωσή του. Κατά το ίδιο χρονικό διάστημα ο προμηθευτής υποχρεούται στην εκτέλεση όλων των εργασιών συντηρήσεως και επιβλέψεως του κέντρου, με δαπάνη του, η οποία βεβαίως να συμπεριλαμβάνεται στην τιμή της προσφοράς.

6.2.4 Έλεγχος Παραλαβής

Κατά την παραλαβή να εξετάζεται αν παραλαμβάνονται όλα τα υλικά που τα οποία αναφέρονται στον πίνακα σύνθεσης υλικού που θα καταθέσει ο Προμηθευτής με την προσφορά του.

7. Υπηρεσίες/Υποστήριξη

7.1 Εγκατάσταση

7.1.1 Η εγκατάσταση – παραμετροποίηση και τεχνική υποστήριξη - συντήρηση των εν λόγω συστημάτων θα περιλαμβάνονται στην προσφορά του Προμηθευτή.

7.1.2 Ο Προμηθευτής θα παραδώσει πλήρη τεκμηρίωση του εξοπλισμού, της εγκατάστασης και της παραμετροποίησης, μετά την ολοκλήρωση των εργασιών.

7.1.3 Το T/K θα συνοδεύεται με όλα τα απαραίτητα υλικά και εξαρτήματα για και ότι άλλο απαιτείται για την ολοκλήρωση της εγκατάστασης.

7.1.4 Υλικά / Εξαρτήματα

Για την λειτουργία του T/K απαιτούνται:

7.1.4.1 Τουλάχιστον 4 κονσόλες διαχείρισης του T/K.

7.1.4.2 Επιθυμητό μεγαλύτερος αριθμός από κονσόλες διαχείρισης του T/K **(Βαθμολογούμενο Κριτήριο)**.

7.1.4.3 Τουλάχιστον 32 ψηφιακές τηλεφωνικές συσκευές.

7.1.4.4 Επιθυμητό μεγαλύτερος αριθμός από 32 ψηφιακές τηλεφωνικές συσκευές **(Βαθμολογούμενο Κριτήριο)**.

7.1.4.5 Οι απαραίτητες καμπίνες, αναλόγου μεγέθους, εξοπλισμένες με ανεμιστήρες οι οποίες απαιτούνται για την εγκατάσταση των καρτών του συστήματος καθώς και για τον επεξεργαστή συστήματος όσο και για την τροφοδοσία.

7.1.4.6 Κάρτες για την σύνδεση τουλάχιστον 12 PSTN γραμμών.

7.1.4.7 Επιθυμητό κάρτες για την σύνδεση περισσότερων PSTN γραμμών **(Βαθμολογούμενο Κριτήριο)**.

7.1.4.8 Κάρτες για την σύνδεση τουλάχιστον 4 primary γραμμών.

7.1.4.9 Επιθυμητό κάρτες για την σύνδεση περισσότερων primary γραμμών **(Βαθμολογούμενο Κριτήριο)**.

7.2 Εγγυήσεις

7.2.1 Ο Προμηθευτής θα παρέχει για κάθε υλικό του T/K (ψηφιακές συσκευές, Η/Υ, λογισμικό διαχείρισης, κτλ.) που παραδίδει στην Υπηρεσία, εγγύηση καλής λειτουργίας, τουλάχιστον ενός (1) έτους.

7.2.2 Επιθυμητό η εγγύηση καλής λειτουργίας για κάθε υλικό του T/K (ψηφιακές συσκευές, Η/Υ, λογισμικό διαχείρισης, κτλ.) να είναι μεγαλύτερη του ενός (1) έτους **(Βαθμολογούμενο Κριτήριο)**.

7.2.3 Κάθε υλικό που παραδίδεται από τον Προμηθευτή θα είναι καινούργιο, θα συμμορφώνεται με την πιο πρόσφατη τεχνική προδιαγραφή του κατασκευαστή, και θα είναι κατά την παράδοσή του ελεύθερο από ελαττώματα που απορρέουν από την ποιότητα του υλικού ή την εργασία του Προμηθευτή (ή του υποκατασκευαστή) ή από τη διεργασία κατασκευής.

7.2.4 Ο Προμηθευτής θα παρέχει εγγύηση καλής λειτουργίας κατ' ελάχιστο ένα (1) έτος από την ημερομηνία εγκατάστασης του T/K. Μέσα στα όρια του προαναφερθέντος χρονικού διαστήματος της εγγύησης καλής λειτουργίας ο προμηθευτής είναι υποχρεωμένος να μεταβεί στο χώρο που είναι τοποθετημένο το τηλεφωνικό κέντρο και να αποκαταστήσει την λειτουργία του. Η αποκατάσταση της λειτουργίας του κέντρου θα πρέπει να γίνει εντός 8 ωρών από την χρονική στιγμή που ενημερώθηκε ο προμηθευτής για το πρόβλημα, εκτός των παρελκόμενων τηλεφωνικών συσκευών.

7.2.5 Μέσα στα όρια του προαναφερθέντος χρονικού διαστήματος της εγγύησης καλής λειτουργίας, ο κατασκευαστής – προμηθευτής είναι υποχρεωμένος να επισκευάσει ή να αντικαταστήσει οποιοδήποτε εξάρτημα παρουσιάζει φθορά ή βλάβη με δική του δαπάνη (υλικά, εργατικά, μεταφορικά κλπ.) με κατάλληλο εξουσιοδοτημένο για αυτό προσωπικό, πλην των δυσλειτουργιών που οφείλονται σε ανωτέρα βία ή σε χρήση από την Υπηρεσία, μη σύμφωνη με τα τεχνικά εγχειρίδια του κατασκευαστή.

7.2.6 Ο Προμηθευτής έχει την ευθύνη κατ' επιλογήν του είτε να επισκευάσει, είτε να αντικαταστήσει το υλικό ή οποιοδήποτε ελαττωματικό του μέρος, καθώς επίσης να επανορθώσει ή να αντικαταστήσει παρτίδα υλικών.

7.2.7 Το κόστος μεταφοράς των υλικών κατά την αποκατάσταση του προβλήματος που καλύπτεται από Εγγύηση θα βαρύνει τον Προμηθευτή. Η μεταβίβαση κυριότητας και κινδύνων από τον Προμηθευτή στην Υπηρεσία και αντίστροφα θα γίνεται κατά την παράδοση και κατά την παραλαβή αντίστοιχα των υλικών, από τις εγκαταστάσεις της Υπηρεσίας.

7.2.8 Άρνηση του προμηθευτή να επισκευάσει ή εγκαταστήσει οποιοδήποτε εξάρτημα παρουσιάζει πρόωρη φθορά ή συστηματική βλάβη, η οποία δεν οφείλεται σε κακή χρήση ή γενικότερα σε υπαιτιότητα της Υπηρεσίας, με δική του δαπάνη, δίνει το δικαίωμα στην Υπηρεσία, μετά την παρέλευση 30 ημερολογιακών ημερών από την έγγραφη ειδοποίηση και χωρίς άλλη υπενθύμιση, να αναθέσει την επισκευή της συσκευής σε άλλη εταιρεία και το κόστος της δαπάνης θα επιβαρύνει τον προμηθευτή. Ο προμηθευτής παραιτείται του δικαιώματος προσφυγής ή κατά οποιοδήποτε τρόπο αμφισβήτησης της υποχρέωσης καταβολής της δαπάνης επισκευής.

7.2.9 Εγγύηση Δυνατότητας Εφοδιασμού με Ανταλλακτικά

7.2.9.1 Ο προμηθευτής να αναλάβει την υποχρέωση να προμηθεύει στην Υπηρεσία κάθε είδους ανταλλακτικά, εξαρτήματα και λογισμικό, σε οποιαδήποτε ποσότητα θα είναι αναγκαία, για τη συντήρηση και γενικότερα την ομαλή και απρόσκοπτη λειτουργία του κέντρου, σε όλη τη διάρκεια εκμεταλλεύσεως αυτού. Η διάρκεια εγγυήσεως της δυνατότητας εφοδιασμού με τα παραπάνω υλικά

(ανταλλακτικά, εξαρτήματα, λογισμικό) για την εκμετάλλευση του κέντρου δεν μπορεί να είναι μικρότερη των δεκαπέντε (15) ετών.

7.2.9.2 Επιθυμητό η διάρκεια εγγυήσεως της δυνατότητας εφοδιασμού με τα παραπάνω υλικά (ανταλλακτικά, εξαρτήματα, λογισμικό) για την εκμετάλλευση του κέντρου να είναι μεγαλύτερη των δεκαπέντε (15) ετών **(Βαθμολογούμενο Κριτήριο)**.

7.3 Υπηρεσίες Υποστήριξης

7.3.1 Ο προμηθευτής θα πρέπει να συμπεριλάβει στην προσφορά του το κόστος Τεχνικής Υποστήριξης του Τ/Κ, η αποδοχή της οποίας θα είναι στην ευχέρεια της Υπηρεσίας.

7.3.2 Σε περίπτωση που γίνει αποδεχτή η προσφορά για Τεχνική Υποστήριξη από την Υπηρεσία θα πρέπει να περιλαμβάνει τα κάτωθι:

7.3.2.1 Ο Προμηθευτής με το αντίστοιχο τίμημα που αναγράφεται στην οικονομική του προσφορά, αναλαμβάνει τη συντήρηση & τεχνική υποστήριξη του προσφερόμενου εξοπλισμού για διάστημα ενός (1) έτους από την ολοκλήρωση όλων των εγκαταστάσεων και την οριστική παραλαβή η οποία θα καλύπτει την ομαλή λειτουργία του Τ/Κ, με τους ελέγχους που απαιτούνται και την αντικατάσταση κάθε ελαττωματικού εξαρτήματος ή μέρους του κέντρου με πλημμελή λειτουργία. Ο Προμηθευτής, για τον σκοπό αυτό, πρέπει να είναι εξουσιοδοτημένος από τον κατασκευαστικό οίκο και να διαθέτει αποδεδειγμένα, οργανωμένο Service με πιστοποιημένους τεχνικούς από τον κατασκευαστικό οίκο και με αποδεδειγμένη εμπειρία σε αντίστοιχα συστήματα. Η συντήρηση περιλαμβάνει τόσο ανταλλακτικά όσο και νέες εκδόσεις που αφορούν στο εγκατεστημένο λογισμικό.

7.3.2.2 Το τίμημα για την εν λόγω συντήρηση και τεχνική υποστήριξη θα περιλαμβάνει και το κόστος ανταλλακτικών λόγω βλάβης, υπό την προϋπόθεση φυσικά ότι η οποιαδήποτε βλάβη θα οφείλεται σε εργοστασιακή αστοχία και όχι σε επέμβαση αναρμοδίων ατόμων ή σε άλλες εξωγενείς παράγοντες.

7.3.2.3 Στις περιπτώσεις βλαβών, προβλημάτων και δυσλειτουργιών, ο χρόνος αποκατάστασης για επεμβάσεις εξ αποστάσεως δεν θα υπερβαίνει τις 4 ώρες από την αναγγελία της βλάβης.

7.3.2.4 Σε περίπτωση επιτόπιας επίσκεψης τεχνικού η αποκατάσταση της βλάβης θα πρέπει να πραγματοποιείται μέσα σε 24 ώρες από την αναγγελία της.

7.3.2.5 Η αναγγελία των βλαβών θα γίνεται τηλεφωνικά ή μέσω email.

7.3.2.6 Τα ανταλλακτικά θα τοποθετούνται στα Τ/Κ, προς αποκατάσταση της βλάβης, άμεσα, σύμφωνα με τους παραπάνω χρόνους επέμβασης.

7.3.2.7 Για τον υπό συντήρηση τηλεφωνικό εξοπλισμό δεν θα υπάρχει επιπλέον χρέωση υπηρεσιών και ανταλλακτικών υπό την προϋπόθεση ότι η βλάβη θα οφείλεται σε εργοστασιακή αστοχία και όχι σε επέμβαση αναρμοδίων ατόμων ή σε εξωγενείς παράγοντες και η υπηρεσία δεν εντάσσεται εντός των

πλαισίων της τεχνικής υποστήριξης. Στη εν λόγω συντήρηση & τεχνική υποστήριξη, δεν περιλαμβάνονται υλικά επέκτασης του τηλεφωνικού κέντρου οι τιμές των οποίων θα γνωστοποιούνται στην Υπηρεσία πάντα με προσφορά όταν και όποτε προκύπτει παρόμοιο θέμα.

7.3.2.8 Με την τεχνική υποστήριξη νοούνται εργασίες διαχείρισης του τηλεφωνικού κέντρου που άπτονται μετατροπών στον προγραμματισμό και στις παραμετροποιήσεις του Τ/Κ στο βαθμό που αυτές οι μετατροπές ή τροποποιήσεις δεν απαιτούν επέκταση εξοπλισμού ή άδειών χρήσης. Εργασίες εγκατάστασης και προγραμματισμού για οποιονδήποτε επιπλέον εξοπλισμό ή άδειας χρήσης θα χρεώνονται ξεχωριστά με υποβολή προσφοράς με τιμή ανάλογη του μεγέθους των εργασιών.

7.3.2.9 Στις υπηρεσίες του Προμηθευτή πέραν της διορθωτικής συντήρησης, να περιλαμβάνεται και προληπτική συντήρηση δυο (2) φορές κατ' έτος. Οι περίοδοι των δυο (2) προληπτικών συντηρήσεων θα συναποφασισθούν από κοινού μεταξύ Προμηθευτή και Υπηρεσίας.

7.3.2.10 Η συντήρηση και τεχνική υποστήριξη θα περιλαμβάνει επίσης, τις τηλεφωνικές συσκευές για τουλάχιστον 1 έτος, που είναι εγκατεστημένες, καθώς και ότι περιλαμβάνεται στον εξοπλισμό και λογισμικό του συνολικού συστήματος του Τ/Κ, που προσφέρεται.

7.4 Εκπαίδευση

7.4.1 Ο προμηθευτής να εξασφαλίσει την εκπαίδευση του προσωπικού της Υπηρεσίας, με δικές του δαπάνες.

7.4.2 Η εκπαίδευση θα πρέπει να περιλαμβάνει βασικές αρχές για την εγκατάσταση, την διαχείριση, τον προγραμματισμό, τον χειρισμό, την λειτουργία του κέντρου, καθώς και τη συντήρηση 1^{ου} και 2^{ου} κλιμακίου **(Βαθμολογούμενο Κριτήριο)**.

7.4.3 Ο χρόνος και ο τόπος πραγματοποίησης της εκπαίδευσης θα συμφωνηθεί από κοινού μεταξύ του Αγοραστή και του Προμηθευτή, πριν την υπογραφή της Σύμβασης.

7.4.4 Η εκπαίδευση θα πρέπει να είναι ένας συνδυασμός θεωρητικής, πρακτικής εκπαίδευσης, η οποία δεν θα ξεπερνά τμήμα των 8 ατόμων **(Βαθμολογούμενο Κριτήριο)**.

7.4.5 Το σύνολο των αντικειμένων της εκπαίδευσης των μαθητών/εκπαιδευτών/τεχνικού προσωπικού να παρέχεται σε οργανωμένες διαλέξεις στην Ελληνική ή Αγγλική γλώσσα, μέσω της διδασκαλίας στην τάξη, με τη χρήση Η/Υ και σύγχρονων οπτικοακουστικών μέσων **(Βαθμολογούμενο Κριτήριο)**.

7.4.6 Οι εκπαιδευτές θα είναι πιστοποιημένοι από τον κατασκευαστικό οίκο του Τ/Κ **(Βαθμολογούμενο Κριτήριο)**.

7.4.7 Το πρόγραμμα εκπαίδευσης θα έχει τουλάχιστον διάρκεια πέντε εργάσιμων ημερών και θα περιλαμβάνει την εκπαίδευση για την εγκατάσταση, τον αρχικό προγραμματισμό, την δημιουργία του προφίλ χρήστη, εύρεση βλάβης, αντικατάσταση βεβλαμμένης κάρτας, εξ αποστάσεως έλεγχο κλπ. και ότι άλλο θεωρείται απαραίτητο για τη σωστή εκπαίδευση των τεχνικών **(Βαθμολογούμενο Κριτήριο)**.

7.4.8 Η εκπαίδευση πρέπει απαραίτητως να έχει τελειώσει πριν τη παράδοση του T/K **(Βαθμολογούμενο Κριτήριο)**.

7.4.9 Η εταιρεία που δεν προσφέρει πρόγραμμα εκπαίδευσης και πιστοποίηση εκπαιδευτών από τον κατασκευαστικό οίκο δεν θα θεωρείται αποδεκτή και η προσφορά της θα απορριφθεί σαν τεχνικά μη αποδεκτή.

7.4.10 Για την οργάνωση της εκπαίδευσης, ο προμηθευτής είναι υποχρεωμένος να καταθέσει, σύμφωνα με το Υπόδειγμα της ΠΡΟΣΘΗΚΗ III, τα παρακάτω στοιχεία εκπαίδευσης **(Βαθμολογούμενο Κριτήριο)**:

7.4.10.1 Πρόγραμμα εκπαίδευσης.

7.4.10.2 Διάρκεια εκπαίδευσης.

7.4.10.3 Εκπαιδευτικά βοηθήματα και μέσα.

7.4.10.4 Προσόντα εκπαιδευτών.

7.5 Βιβλιογραφία

7.5.1 Να παρασχεθεί ηλεκτρονική βιβλιογραφία στην Ελληνική ή Αγγλική Γλώσσα, η οποία να μπορεί να διατεθεί επιλεκτικά και σε έντυπη μορφή **(Βαθμολογούμενο Κριτήριο)**.

7.5.2 Τα T/K να συνοδεύονται με πλήρη σειρά τεχνικών εγχειριδίων **(Βαθμολογούμενο Κριτήριο)**.

7.5.3 Τα τεχνικά εγχειρίδια να περιέχουν απαραίτητα **(Βαθμολογούμενο Κριτήριο)**:

7.5.3.1 Οδηγίες για την εγκατάσταση.

7.5.3.2 Περιγραφή λειτουργίας.

7.5.3.3 Οδηγίες συντήρησης, τηλεσυντήρησης και άρσεως ανωμαλιών.

7.5.3.4 Τα προγράμματα λειτουργίας και ο προγραμματισμός του T/K.

7.5.3.5 Οδηγίες χρηστών στην Ελληνική ή Αγγλική γλώσσα.

7.5.4 Στην περίπτωση που διαπιστωθεί οποιαδήποτε έλλειψη ή σφάλμα βιβλιογραφίας, ο Προμηθευτής είναι υποχρεωμένος για τη συμπλήρωση ή τη διόρθωσή της με δικά του έξοδα το συντομότερο δυνατό.

8. Λοιπές Απαιτήσεις

8.1 Παράδοση – Παραλαβή του Κέντρου

8.1.1 Ο χρόνος παραδόσεως του Τ/Κ, εγκατεστημένου και έτοιμου προς λειτουργία, θα αναφέρεται στην προσφορά και δεν θα υπερβαίνει τους τέσσερις (4) μήνες.

8.1.2 Επιθυμητό ο χρόνος παραδόσεως του Τ/Κ, εγκατεστημένου και έτοιμου προς λειτουργία να είναι μικρότερος των 4 μηνών **(Βαθμολογούμενο Κριτήριο)**.

8.1.3 Η παραλαβή του Τ/Κ από αρμόδια επιτροπή της Υπηρεσίας θα γίνει σε 2 φάσεις:

8.1.3.1 Προσωρινή παραλαβή.

Εντός δεκαπέντε (15) ημερών, από την ημερομηνία περατώσεως της εγκαταστάσεως και κανονικής λειτουργίας του Τ/Κ και μετά από έγγραφη ειδοποίηση του προμηθευτή.

8.1.3.2 Οριστική παραλαβή

Μετά πάροδο 30 ημερών, από την υπογραφή του πρωτοκόλλου προσωρινής παραλαβής και εφόσον δεν προκύψουν προβλήματα στη λειτουργία, απόδοση και στην υπηρεσία του Τ/Κ, οφειλόμενα στην όλη κατασκευή του και στην εκπλήρωση των απαιτήσεων της παρούσης Τεχνικής Περιγραφής, θα συνταχθεί πρωτόκολλο οριστικής παραλαβής.

8.2 Να αναγράφεται στην προσφορά η αρχική και τελική χωρητικότητα καθώς και το ελάχιστο βήμα για την επαύξηση:

8.3 Των γραμμών πόλεως.

8.4 Των εσωτερικών ανταποκριτών (αναλογικοί, ψηφιακοί).

8.5 Κάθε άλλο μέγεθος που μεταβάλλεται βηματικά.

8.6 Να περιγράφονται στην προσφορά:

8.6.1 Ο τρόπος επεκτάσεως του Τ/Κ.

8.6.2 Ο περιπτώσεις όπου η επέκταση απαιτεί τη διακοπή λειτουργίας του Τ/Κ.

8.6.3 Οι περιπτώσεις όπου η αλλαγή των προγραμματισμών απαιτεί διακοπή της λειτουργίας του Τ/Κ.

8.7 Στην προσφορά να περιλαμβάνεται πίνακας κρίσιμων βαθμίδων του Τ/Κ. Ως κρίσιμες θεωρούνται οι βαθμίδες των οποίων η βλάβη μειώνει τη λειτουργία του κέντρου πάνω από 30% του συνόλου των δυνατοτήτων αυτού, κατά την κρίση του κατασκευαστού του κέντρου.

8.8 Η προσφορά θα συνοδεύεται από πίνακα σύνθεσης υλικού στον οποίο θα αναφέρεται αναλυτικά το υλικό – εξάρτημα της προσφοράς και η αντίστοιχη ποσότητα του.

9 Περιεχόμενο Προσφοράς

9.1 Τυχόν επιπλέον παρελκόμενα του εν λόγω Τ/Κ, τα οποία μπορούν να τοποθετηθούν για μελλοντική χρήση ή δεν προβλέπονται στην παρούσα μελέτη και αναγκαιούν για την ορθή λειτουργία του συστήματος, να αναφέρονται ξεχωριστά από τον προμηθευτή, στην τεχνική του προσφοράς.

9.2 Στις τεχνικές προσφορές θα αναφερθούν αναλυτικά όλα τα τεχνικά χαρακτηριστικά του Τ/Κ, θα κατατεθούν τα αναγκαία σχέδια ή εγχειρίδια χρήσεως και θα επισημανθούν τόσο οι συγκεκριμένες απαιτήσεις των περιγραφών που ικανοποιούνται, όσο και οι τυχόν βέλτιστες αποκλίσεις από αυτές ή ακόμη πρόσθετες ή εναλλακτικές δυνατότητες που ικανοποιούνται από τις προσφορές, για να είναι δυνατή η σύγκριση και αξιολόγηση.

9.3 Φύλλο Συμμόρφωσης

Ο προμηθευτής είναι υποχρεωμένος στην προσφορά του να επισυνάψει Φύλλο Συμμόρφωσης σύμφωνα με το Υπόδειγμα που βρίσκεται αναρτημένο στο φάκελο «ΝΟΜΟΘΕΣΙΑ – ΕΝΤΥΠΑ – ΥΠΟΔΕΙΓΜΑΤΑ» της διαδικτυακής τοποθεσίας <http://prodiagrafes.army.gr>. Διευκρινίζεται ότι, η κατάθεση του Φύλλου Συμμόρφωσης δεν απαλλάσσει τους προμηθευτές από την υποχρέωση υποβολής των κατά περίπτωση δικαιολογητικών, που καθορίζονται με την παρούσα Μελέτη.

10 Προτάσεις Βελτίωσης Τεχνικής Προδιαγραφής

Σχολιασμός της παρούσας Προδιαγραφής, από κάθε ενδιαφερόμενο, για την βελτίωση της, μπορεί να γίνει μέσω της ηλεκτρονικής εφαρμογής διαχείρισης ΠΕΔ, στην διαδικτυακή τοποθεσία <http://prodiagrafes.army.gr>

ΠΡΟΣΘΗΚΗ Ι
ΑΠΑΡΑΒΑΤΟΙ ΟΡΟΙ (Α.Ο)

1. Το υπό προμήθεια Α.Ψ.Τ.Κ. θα εγκατασταθεί στην περιοχή που θα καθορισθεί από την υπηρεσία στους γενικούς όρους. Ο προμηθευτής υποχρεούται να προσφέρει όλο τον απαιτούμενο εξοπλισμό και διατάξεις του κέντρου, όπως, κεντρική μονάδα, κονσόλα τηλεφωνικού κέντρου για διαχείριση κλήσεων, λειτουργικό διαχείρισης Τ/Κ, σύστημα παροχής ισχύος, κατανομητή κλπ. και να αναλάβει την εγκατάσταση, τις ρυθμίσεις και την αρχική λειτουργία όλων των διατάξεων του κέντρου.
2. Το υπό προμήθεια Τ/Κ να προσφέρεται ως ενιαίο ένα σύστημα, να είναι καινούργιο, αμεταχειρίστο, πρόσφατης κατασκευής και σύγχρονης τεχνολογίας. Τα υπό προμήθεια είδη που θα το συνθέτουν θα πρέπει να είναι αυθεντικά όπως οι κατασκευαστές ορίζουν, καινούργια και αμεταχειρίστα.
3. Να συνοδεύεται από όλα τα αναγκαία και ουσιώδη παρελκόμενα για την ασφαλή, καλή και πλήρη λειτουργία του.
4. Το υπό προμήθεια Τ/Κ να είναι συμβατό και να συνεργάζεται με τα ήδη υπάρχοντα Τ/Κ της Υπηρεσίας.
5. Να υποστηρίζεται από τη δυνατότητα VoIP τεχνολογίας.
6. Εσωτερικοί ανταποκριτές τουλάχιστον 1300.
7. Γραμμές δημοσίου δικτύου τουλάχιστον το 10% του αριθμού των εσωτερικών γραμμών. Δεν θα προϋπολογιστεί με την αρχική αγορά του Τ/Κ, το απαραίτητο software και hardware
8. Η χωρητικότητα Τ/Κ σε γραμμές δημοσίου δικτύου και εσωτερικούς ανταποκριτές να μπορεί να αυξηθεί σε ποσοστό τουλάχιστον 50% κατά κατηγορία, χωρίς να μειώνεται η δυνατότητα εξυπηρέτησης ανταποκριτών και χωρίς να μεταβάλλονται τα λειτουργικά χαρακτηριστικά αυτού.
9. **Ομάδες εσωτερικών Ανταποκριτών:**
 - 9.1 Εξωδικαιούχοι: Μπορούν να καλέσουν και να συνδεθούν με τις γραμμές πόλεως, τόσο αυτόματα, όσο και μέσω του χειριστού του λογισμικού διαχείρισης των τηλεφωνικών κλήσεων, καθώς και με τις ζευκτικές γραμμές, που θα συνδέουν το Τ/Κ με άλλα κέντρα.
 - 9.2 Ημιεξωδικαιούχοι: Μπορούν να συνδεθούν με τις ζευκτικές γραμμές των κέντρων αυτόματα και με τις γραμμές πόλεως μέσω του χειριστού του λογισμικού διαχείρισης των τηλεφωνικών κλήσεων.
 - 9.3 Εσωδικαιούχοι: Μπορούν να καλέσουν και να κληθούν από εσωτερικούς ανταποκριτές μόνο.

10. Το υπό προμήθεια T/K να είναι ψηφιακό, να λειτουργεί με επιλογικό πεδίο TDM/PCM και να πληροί τα ισχύοντα πρότυπα και συστάσεις, όπως καθορίζονται από την ITU (G-711 κλπ.) και CCITT. Το λειτουργικό του πρόγραμμα θα είναι ανοιχτής αρχιτεκτονικής.
11. Να υπάρχει δυνατότητα αποθήκευσης (System Backup) και επαναφόρτωσης (System Restore) των αρχείων του κέντρου (προγράμματα και δεδομένα), ώστε να εξασφαλιστεί ότι σε περίπτωση βλάβης του κέντρου σε επίπεδο λογισμικού (αναδιαμορφώσεως (format) ή βίαιου τερματισμού (SYSTEM DOWN)), η γρήγορη επαναφορά του στην λειτουργική κατάσταση που ήταν τη στιγμή της αποθήκευσης. Η δυνατότητα αυτή και ο απαιτούμενος εξοπλισμός της, να ενσωματώνονται στην αρχική προσφορά.
12. Να συνεργάζεται απόλυτα με τα υφιστάμενα τηλεπικοινωνιακά δίκτυα των παρόχων αλλά και με τα υπάρχοντα κέντρα της Υπηρεσίας, προσαρμοζόμενο στις σχετικές απαιτήσεις, ενώ θα είναι πλήρως συμβατό με το πρωτόκολλο ABC-F, που χρησιμοποιείται στο Ενιαίο Ψηφιακό Αυτόματο Δίκτυο (ΕΨΑΔ) του Στρατού Ξηράς.
13. Η αρχική συγκρότηση του T/K θα είναι κατάλληλη για την τοποθέτηση τηλεφωνικών συσκευών (αναλογικών, ψηφιακών), χωρίς πρόσθετο εξοπλισμό. Σε περίπτωση που απαιτηθούν VoIP χρήστες με την τοποθέτηση αντίστοιχης κάρτα και τα ανάλογα DSP's.
14. Αυτόματη δρομολόγηση (Auto Attendant). Υπηρεσία που επιτρέπει την αυτόματη προώθηση της εισερχόμενης κλήσης σε εσωτερικό τηλέφωνο χωρίς την μεσολάβηση τηλεφωνήτριας. Η προώθηση αυτή γίνεται μέσω ενός απλού προκαθορισμένου μενού.
15. Αυτόματη επανάκληση (Automatic Ring Back). Όταν καλείται ένα τηλέφωνο που είναι κατειλημμένο, πληκτρολογώντας έναν κωδικό, ο καλών μπορεί να ενημερωθεί με αυτόματη κλήση στο τηλέφωνό του ότι ο καλούμενος δεν είναι πλέον κατειλημμένος. Σηκώνοντας το ακουστικό, το σύστημα καλεί αυτόματα τον αρχικό αριθμό.
16. Αυτόματη προώθηση κλήσεων αν είναι κατειλημμένο ή αν απουσιάζει ο χρήστης (Call Forwarding on busy or absence). Προώθηση κλήσεων σε προκαθορισμένο αριθμό σε περίπτωση που το τηλέφωνο είναι κατειλημμένο ή απουσιάζει ο χρήστης.
17. Στάθμευση κλήσης (Call Park). Δυνατότητα να μπει η κλήση σε αναμονή και να συνεχιστεί η συνομιλία από άλλο τηλέφωνο.
18. Ομαδοποίηση τηλεφώνων (Call Pick-up). Δυνατότητα ομαδοποίησης τηλεφώνων έτσι ώστε οποιοδήποτε τηλέφωνο να μπορεί να απαντήσει κλήση που προορίζεται σε άλλο τηλέφωνο της ομάδας.
19. Συνδιάσκεψη (CONFERENCE CALL) των εσωτερικών ανταποκριτών, προοδευτική, για 3 έως 6 συμμετέχοντες.
20. Μουσική στην αναμονή (Music on hold).

21. Μεταφορά κλήσεων σε άλλη εσωτερική γραμμή.
22. Φραγή (BARRING), μέχρι και του συνόλου των εσωτερικών ανταποκριτών.
23. Εκτροπή (DIVERSION), σε ποσοστό 100% των εσωτερικών ανταποκριτών.
24. Επανεπιλογή τελευταίου αριθμού (NUMBER REDIAL) για το 100% των εσωτερικών ανταποκριτών.
25. Απαγόρευση εισερχόμενης κλήσης (DO NOT DISTURB), σε ποσοστό 100% των εσωτερικών ανταποκριτών.
26. Υπηρεσία «Παρακολούθησης» Ανταποκριτή, σε ποσοστό 100% των εσωτερικών ανταποκριτών. Το χαρακτηριστικό αυτό του κέντρου καθορίζει την δρομολόγηση των εισερχόμενων κλήσεων. Αφορά τη ρύθμιση του κέντρου με ένα κατάλογο αριθμών για οποιοδήποτε ανταποκριτή. Όταν το κέντρο δεχτεί μια κλήση για έναν ανταποκριτή, τότε την δρομολογεί διαδοχικά σε κάθε αριθμό του καταλόγου, μέχρι η κλήση να απαντηθεί ή να τελειώσουν οι καταχωρίσεις του καταλόγου.
27. Το T/K να έχει δυνατότητες για ενσωμάτωση αγγελιών στα ελληνικά για οδηγίες σε περίπτωση που δεν απαντηθεί η κλήση, η γραμμή είναι κατειλημμένη κλπ.
28. **Κονσόλα τηλεφωνικού κέντρου για διαχείριση κλήσεων**

Ο προμηθευτής θα πρέπει να διαθέσει τον κατάλληλο αριθμό κονσόλων τηλεφωνήτριας για την λειτουργία του T/K.
29. **Λογισμικό διαχείρισης τηλεφωνικού συστήματος**

Το T/K θα περιλαμβάνει λογισμικό διαχείρισης για την πλήρη διαχείριση και παραμετροποίηση χρηστών, λειτουργιών και γραμμών.
30. **Ψηφιακές τηλεφωνικές συσκευές**

Ο προμηθευτής θα πρέπει να διαθέσει τον κατάλληλο αριθμό ψηφιακών τηλεφωνικών συσκευών για την λειτουργία του T/K.
31. **Αναλογικές τηλεφωνικές συσκευές**

Ο προμηθευτής είναι υποχρεωμένος να συμπεριλάβει στην προσφορά του το κόστος των απαραίτητων αναλογικών τηλεφωνικών συσκευών, για την ομαλή λειτουργία του T/K, η αποδοχή της οποίας θα είναι στην ευχέρεια της Υπηρεσίας.
32. **Κατανεμητής του Κέντρου**

Σε περίπτωση που απαιτηθεί, ο προμηθευτής θα πρέπει να υποβάλει οικονομοτεχνική μελέτη επέκτασως ή ενδεχομένως αντικαταστάσεως του

υπάρχοντος κατανεμητή, ώστε να ανταποκρίνεται σε χωρητικότητα ζευγών διπλάσια από αυτή των εσωτερικών ανταποκριτών του κέντρου και στις απαιτήσεις της παρούσης τεχνικής περιγραφής.

33. Τερματικό Διαχείρισης του T/K 1300 Ανταποκριτών

33.1 Το T/K θα συνοδεύεται από τερματικό που θα χρησιμοποιείται για την διαχείρισή του.

33.2 Το τερματικό θα πρέπει να είναι πλήρως λειτουργικό, και ανεξάρτητο από το T/K.

33.3 Το παραπάνω τερματικό διαχείρισης του T/K, μαζί με τα αντίστοιχα περιφερειακά του (οθόνη, πληκτρολόγιο, ποντίκι, κ.α), θα πρέπει να είναι συμβατό με το σύστημα διαχείρισης του κατασκευαστή του κέντρου και να συνοδεύεται από το αντίστοιχο τεχνικό φυλλάδιο

33.4 Εγγύηση τουλάχιστον δύο (2) έτη από την οριστική παραλαβή του.

34. Στην προσφορά να υπάρχει ΒΕΒΑΙΩΣΗ για το εργοστάσιο κατασκευής, στην οποία να βεβαιώνεται ή να δηλώνεται ότι το εργοστάσιο κατασκευής έχει πιστοποιηθεί κατά ISO 9001 (την τελευταία έκδοση) καθώς και να προσκομιστεί αντίγραφο του πιστοποιητικού το οποίο θα πρέπει να είναι σε ισχύ.

35. Δυνατότητες Δικτύωσης

35.1 Ζεύξη μέσω χαλκού ή οπτικών ινών.

35.2 Προκειμένου να γίνεται δυνατή η σύνδεση μεταξύ T/K διαφόρων κατασκευαστών το T/K να διαθέτει το πρωτόκολλο διασύνδεσης Q.SIG απαραίτητα.

35.3 Σύνδεση σε δίκτυα παρόχων και ζεύξη μεταξύ T/K, μέσω IP/SIP trunking.

36. Ο προμηθευτής υποχρεούται να αναλάβει, ανεπιφύλακτα, τη συντήρηση του προσφερομένου κέντρου, με κόστος που να συμβαδίζει με το ισχύον τιμολόγιο του παρόχου.

37. Να είναι κατάλληλα για λειτουργία σε εσωτερικό χώρο με συνθήκες θερμοκρασίας τουλάχιστον 5 έως 40 °C και σχετικής υγρασίας 20% έως 80%.

38. Να μπορεί να εγκατασταθεί επιτοίχια αλλά και σε rack

39. Συσσκευασία/Επισημάνσεις

39.1 Κάθε υπό προμήθεια υλικό θα είναι συσκευασμένο έτσι ώστε να εξασφαλίζεται η ασφαλής μεταφορά του από τον κατασκευαστή μέχρι τον χώρο εγκατάστασης που θα υποδειχθεί από την υπηρεσία.

39.2 Τα έξοδα συσκευασίας και μεταφοράς βαρύνουν τον προμηθευτή.

39.3 Οποιαδήποτε φθορά ή βλάβη κατά τη μεταφορά των συσκευών βαρύνει τον προμηθευτή.

39.4 Στο εξωτερικό της συσκευασίας να υπάρχει επικολλημένη, απρόσβλητη από το νερό, ετικέτα στην οποία θα αναγράφεται το Εμπορικό σήμα ή η επωνυμία κατασκευαστή - προμηθευτή, η ονομασία υλικού, ο αριθμός ονομαστικού (NSN) και PART NUMBER (P/N), ο αριθμός μητρώου, ημερομηνία κατασκευής και ο αριθμός σύμβασης της προμήθειας στην Ελληνική και Αγγλική γλώσσα.

40. Απαιτήσεις Συμμόρφωσης Υλικού

40.1 Συνοδευτικά Έγγραφα / Πιστοποιητικά

Ο Προμηθευτής κατά την παράδοση των υλικών, θα παραδίδει στην Υπηρεσία μαζί με τα υλικά, Πιστοποιητικό Συμμόρφωσης του υλικού (CERTIFICATE OF CONFORMITY - CoC) υπογεγραμμένο από τον οργανισμό διασφάλισης ποιότητας του Προμηθευτή.

40.2 Επιθεωρήσεις / Δοκιμές

40.2.1 Η επιτροπή παραλαβής θα δικαιούται να ενεργήσει τους κατά την απόλυτη κρίση της, ελέγχους, δοκιμές και μετρήσεις, για το λειτουργικό έλεγχο του T/K.

40.2.2 Εάν η παραπάνω επιτροπή διαπιστώσει την ύπαρξη ελλείψεων, κακοτεχνιών ή ανωμαλιών στη λειτουργία του T/K, ο προμηθευτής υποχρεούται να συμπληρώσει τις ελλείψεις καθώς και να αποκαταστήσει κακοτεχνίες και ανωμαλίες, κατά τρόπο που εξασφαλίζει τη μακροχρόνια καλή λειτουργία του κέντρου, σύμφωνα με τα αναγραφόμενα στα σχετικά πρωτόκολλα.

40.2.3 Κατά το χρονικό διάστημα από το τέλος της εγκαταστάσεως, μέχρι την οριστική παραλαβή του T/K όποτε εμφανίζονται ελαττώματα ή βλάβες ή φθορές ή ανωμαλίες, γενικά, στις διάφορες επιμέρους μονάδες ή στη λειτουργία του κέντρου, ο προμηθευτής υποχρεούται να προβαίνει αμέσως, στη διόρθωση αυτών, χωρίς αποζημίωσή του. Κατά το ίδιο χρονικό διάστημα ο προμηθευτής υποχρεούται στην εκτέλεση όλων των εργασιών συντηρήσεως και επιβλέψεως του κέντρου, με δαπάνη του, η οποία βεβαίως να συμπεριλαμβάνεται στην τιμή της προσφοράς.

40.2.4 Έλεγχος Παραλαβής

Κατά την παραλαβή να εξετάζεται αν παραλαμβάνονται όλα τα υλικά που τα οποία αναφέρονται στον πίνακα σύνθεσης υλικού που θα καταθέσει ο Προμηθευτής με την προσφορά του.

41. Εγκατάσταση

41.1 Η εγκατάσταση – παραμετροποίηση και τεχνική υποστήριξη - συντήρηση των εν λόγω συστημάτων θα περιλαμβάνονται στην προσφορά του Προμηθευτή.

41.2 Ο Προμηθευτής θα παραδώσει πλήρη τεκμηρίωση του εξοπλισμού, της εγκατάστασης και της παραμετροποίησης, μετά την ολοκλήρωση των εργασιών.

41.3 Το T/K θα συνοδεύεται με όλα τα απαραίτητα υλικά και εξαρτήματα για και ότι άλλο απαιτείται για την ολοκλήρωση της εγκατάστασης.

42. Υλικά / Εξαρτήματα

42.1 Για την λειτουργία του T/K απαιτούνται:

α. Τουλάχιστον 4 κονσόλες διαχείρισης του T/K.

β. Τουλάχιστον 32 ψηφιακές τηλεφωνικές συσκευές.

γ. Οι απαραίτητες καμπίνες, αναλόγου μεγέθους, εξοπλισμένες με ανεμιστήρες οι οποίες απαιτούνται για την εγκατάσταση των καρτών του συστήματος καθώς και για τον επεξεργαστή συστήματος όσο και για την τροφοδοσία.

δ. Κάρτες για την σύνδεση τουλάχιστον 12 PSTN γραμμών.

ε. Κάρτες για την σύνδεση τουλάχιστον 4 primary γραμμών.

43. Εγγυήσεις

43.1 Ο Προμηθευτής θα παρέχει για κάθε υλικό του T/K (ψηφιακές συσκευές, Η/Υ, λογισμικό διαχείρισης, κτλ.) που παραδίδει στην Υπηρεσία, εγγύηση καλής λειτουργίας, τουλάχιστον ενός (1) έτους.

43.2 Κάθε υλικό που παραδίδεται από τον Προμηθευτή θα είναι καινούργιο, θα συμμορφώνεται με την πιο πρόσφατη τεχνική προδιαγραφή του κατασκευαστή, και θα είναι κατά την παράδοσή του ελεύθερο από ελαττώματα που απορρέουν από την ποιότητα του υλικού ή την εργασία του Προμηθευτή (ή του υποκατασκευαστή) ή από τη διεργασία κατασκευής.

43.3 Ο Προμηθευτής θα παρέχει εγγύηση καλής λειτουργίας κατ' ελάχιστο ένα (1) έτος από την ημερομηνία εγκατάστασης του T/K. Μέσα στα όρια του προαναφερθέντος χρονικού διαστήματος της εγγύησης καλής λειτουργίας ο προμηθευτής είναι υποχρεωμένος να μεταβεί στο χώρο που είναι τοποθετημένο το τηλεφωνικό κέντρο και να αποκαταστήσει την λειτουργία του. Η αποκατάσταση της λειτουργίας του κέντρου θα πρέπει να γίνει εντός 8 ωρών από την χρονική στιγμή που ενημερώθηκε ο προμηθευτής για το πρόβλημα, εκτός των παρελκόμενων τηλεφωνικών συσκευών.

43.4 Μέσα στα όρια του προαναφερθέντος χρονικού διαστήματος της εγγύησης καλής λειτουργίας, ο κατασκευαστής – προμηθευτής είναι υποχρεωμένος να επισκευάσει ή να αντικαταστήσει οποιοδήποτε εξάρτημα παρουσιάζει φθορά ή βλάβη με δική του δαπάνη (υλικά, εργατικά, μεταφορικά κλπ.) με κατάλληλο εξουσιοδοτημένο για αυτό προσωπικό, πλην των δυσλειτουργιών που οφείλονται

σε ανωτέρα βία ή σε χρήση από την Υπηρεσία, μη σύμφωνη με τα τεχνικά εγχειρίδια του κατασκευαστή.

43.5 Ο Προμηθευτής έχει την ευθύνη κατ' επιλογήν του είτε να επισκευάσει, είτε να αντικαταστήσει το υλικό ή οποιοδήποτε ελαττωματικό του μέρος, καθώς επίσης να επανορθώσει ή να αντικαταστήσει παρτίδα υλικών.

43.6 Το κόστος μεταφοράς των υλικών κατά την αποκατάσταση του προβλήματος που καλύπτεται από Εγγύηση θα βαρύνει τον Προμηθευτή. Η μεταβίβαση κυριότητας και κινδύνων από τον Προμηθευτή στην Υπηρεσία και αντίστροφα θα γίνεται κατά την παράδοση και κατά την παραλαβή αντίστοιχα των υλικών, από τις εγκαταστάσεις της Υπηρεσίας.

43.7 Άρνηση του προμηθευτή να επισκευάσει ή εγκαταστήσει οποιοδήποτε εξάρτημα παρουσιάζει πρόωρη φθορά ή συστηματική βλάβη, η οποία δεν οφείλεται σε κακή χρήση ή γενικότερα σε υπαιτιότητα της Υπηρεσίας, με δική του δαπάνη, δίνει το δικαίωμα στην Υπηρεσία, μετά την παρέλευση 30 ημερολογιακών ημερών από την έγγραφη ειδοποίηση και χωρίς άλλη υπενθύμιση, να αναθέσει την επισκευή της συσκευής σε άλλη εταιρεία και το κόστος της δαπάνης θα επιβαρύνει τον προμηθευτή. Ο προμηθευτής παραιτείται του δικαιώματος προσφυγής ή κατά οποιονδήποτε τρόπο αμφισβήτησης της υποχρέωσης καταβολής της δαπάνης επισκευής.

43.8 Ο προμηθευτής να αναλάβει την υποχρέωση να προμηθεύει στην Υπηρεσία κάθε είδους ανταλλακτικά, εξαρτήματα και λογισμικό, σε οποιαδήποτε ποσότητα θα είναι αναγκαία, για τη συντήρηση και γενικότερα την ομαλή και απρόσκοπτη λειτουργία του κέντρου, σε όλη τη διάρκεια εκμεταλλεύσεως αυτού. Η διάρκεια εγγυήσεως της δυνατότητας εφοδιασμού με τα παραπάνω υλικά (ανταλλακτικά, εξαρτήματα, λογισμικό) για την εκμετάλλευση του κέντρου δεν μπορεί να είναι μικρότερη των δεκαπέντε (15) ετών.

43.9 Υπηρεσίες Υποστήριξης

43.9.1 Ο προμηθευτής θα πρέπει να συμπεριλάβει στην προσφορά του το κόστος Τεχνικής Υποστήριξης του Τ/Κ, η αποδοχή της οποίας θα είναι στην ευχέρεια της Υπηρεσίας.

43.9.2 Σε περίπτωση που γίνει αποδεχτή η προσφορά για Τεχνική Υποστήριξη από την Υπηρεσία θα πρέπει να περιλαμβάνει τα κάτωθι:

43.9.2.1 Ο Προμηθευτής με το αντίστοιχο τίμημα που αναγράφεται στην οικονομική του προσφορά, αναλαμβάνει τη συντήρηση & τεχνική υποστήριξη του προσφερόμενου εξοπλισμού για διάστημα ενός (1) έτους από την ολοκλήρωση όλων των εγκαταστάσεων και την οριστική παραλαβή η οποία θα καλύπτει την ομαλή λειτουργία του Τ/Κ, με τους ελέγχους που απαιτούνται και την αντικατάσταση κάθε ελαττωματικού εξαρτήματος ή μέρους του κέντρου με πλημμελή λειτουργία. Ο Προμηθευτής, για τον σκοπό αυτό, πρέπει να είναι εξουσιοδοτημένος από τον κατασκευαστικό οίκο και να διαθέτει αποδεδειγμένα, οργανωμένο Service με πιστοποιημένους τεχνικούς από τον κατασκευαστικό οίκο και με αποδεδειγμένη εμπειρία σε αντίστοιχα συστήματα. Η συντήρηση

περιλαμβάνει τόσο ανταλλακτικά όσο και νέες εκδόσεις που αφορούν στο εγκατεστημένο λογισμικό.

43.9.2.2 Το τίμημα για την εν λόγω συντήρηση και τεχνική υποστήριξη θα περιλαμβάνει και το κόστος ανταλλακτικών λόγω βλάβης, υπό την προϋπόθεση φυσικά ότι η οποιαδήποτε βλάβη θα οφείλεται σε εργοστασιακή αστοχία και όχι σε επέμβαση αναρμοδίων ατόμων ή σε άλλες εξωγενείς παράγοντες.

43.9.2.3 Στις περιπτώσεις βλαβών, προβλημάτων και δυσλειτουργιών, ο χρόνος αποκατάστασης για επεμβάσεις εξ αποστάσεως δεν θα υπερβαίνει τις 4 ώρες από την αναγγελία της βλάβης.

43.9.2.4 Σε περίπτωση επιτόπιας επίσκεψης τεχνικού η αποκατάσταση της βλάβης θα πρέπει να πραγματοποιείται μέσα σε 24 ώρες από την αναγγελία της.

43.9.2.5 Η αναγγελία των βλαβών θα γίνεται τηλεφωνικά ή μέσω email.

43.9.2.6 Τα ανταλλακτικά θα τοποθετούνται στα Τ/Κ, προς αποκατάσταση της βλάβης, άμεσα, σύμφωνα με τους παραπάνω χρόνους επέμβασης.

43.9.2.7 Για τον υπό συντήρηση τηλεφωνικό εξοπλισμό δεν θα υπάρχει επιπλέον χρέωση υπηρεσιών και ανταλλακτικών υπό την προϋπόθεση ότι η βλάβη θα οφείλεται σε εργοστασιακή αστοχία και όχι σε επέμβαση αναρμοδίων ατόμων ή σε εξωγενείς παράγοντες και η υπηρεσία δεν εντάσσεται εντός των πλαισίων της τεχνικής υποστήριξης. Στη εν λόγω συντήρηση & τεχνική υποστήριξη, δεν περιλαμβάνονται υλικά επέκτασης του τηλεφωνικού κέντρου οι τιμές των οποίων θα γνωστοποιούνται στην Υπηρεσία πάντα με προσφορά όταν και όποτε προκύπτει παρόμοιο θέμα.

43.9.2.8 Με την τεχνική υποστήριξη νοούνται εργασίες διαχείρισης του τηλεφωνικού κέντρου που άπτονται μετατροπών στον προγραμματισμό και στις παραμετροποιήσεις του Τ/Κ στο βαθμό που αυτές οι μετατροπές ή τροποποιήσεις δεν απαιτούν επέκταση εξοπλισμού ή άδειών χρήσης. Εργασίες εγκατάστασης και προγραμματισμού για οποιονδήποτε επιπλέον εξοπλισμό ή άδειας χρήσης θα χρεώνονται ξεχωριστά με υποβολή προσφοράς με τιμή ανάλογη του μεγέθους των εργασιών.

43.9.2.9 Στις υπηρεσίες του Προμηθευτή πέραν της διορθωτικής συντήρησης, να περιλαμβάνεται και προληπτική συντήρηση δυο (2) φορές κατ' έτος. Οι περίοδοι των δυο (2) προληπτικών συντηρήσεων θα συναποφασισθούν από κοινού μεταξύ Προμηθευτή και Υπηρεσίας.

43.9.2.10 Η συντήρηση και τεχνική υποστήριξη θα περιλαμβάνει επίσης, τις τηλεφωνικές συσκευές για τουλάχιστον 1 έτος, που είναι εγκατεστημένες, καθώς και ότι περιλαμβάνεται στον εξοπλισμό και λογισμικό του συνολικού συστήματος του Τ/Κ, που προσφέρεται.

44. Εκπαίδευση

44.1 Ο προμηθευτής να εξασφαλίσει την εκπαίδευση του προσωπικού της Υπηρεσίας, με δικές του δαπάνες.

44.2 Ο χρόνος και ο τόπος πραγματοποίησης της εκπαίδευσης θα συμφωνηθεί από κοινού μεταξύ του Αγοραστή και του Προμηθευτή, πριν την υπογραφή της Σύμβασης.

44.3 Η εταιρεία που δεν προσφέρει πρόγραμμα εκπαίδευσης και πιστοποίηση εκπαιδευτών από τον κατασκευαστικό οίκο δεν θα θεωρείται αποδεκτή και η προσφορά της θα απορριφθεί σαν τεχνικά μη αποδεκτή.

45. Στην περίπτωση που διαπιστωθεί οποιαδήποτε έλλειψη ή σφάλμα βιβλιογραφίας, ο Προμηθευτής είναι υποχρεωμένος για τη συμπλήρωση ή τη διόρθωσή της με δικά του έξοδα το συντομότερο δυνατό.

46. Παράδοση – Παραλαβή του Κέντρου

46.1 Ο χρόνος παραδόσεως του T/K, εγκατεστημένου και έτοιμου προς λειτουργία, θα αναφέρεται στην προσφορά και δεν θα υπερβαίνει τους τέσσερις (4) μήνες.

46.2 Η παραλαβή του T/K από αρμόδια επιτροπή της Υπηρεσίας θα γίνει σε 2 φάσεις:

α. Προσωρινή παραλαβή. Εντός δεκαπέντε (15) ημερών, από την ημερομηνία περατώσεως της εγκαταστάσεως και κανονικής λειτουργίας του T/K και μετά από έγγραφη ειδοποίηση του προμηθευτή.

β. Οριστική παραλαβή. Μετά πάροδο 30 ημερών, από την υπογραφή του πρωτοκόλλου προσωρινής παραλαβής και εφόσον δεν προκύψουν προβλήματα στη λειτουργία, απόδοση και στην υπηρετήση του T/K, οφειλόμενα στην όλη κατασκευή του και στην εκπλήρωση των απαιτήσεων της παρούσης Τεχνικής Περιγραφής, θα συνταχθεί πρωτόκολλο οριστικής παραλαβής.

47. Να αναγράφεται στην προσφορά η αρχική και τελική χωρητικότητα καθώς και το ελάχιστο βήμα για την επαύξηση:

α. Των γραμμών πόλεως.

β. Των εσωτερικών ανταποκριτών (αναλογικοί, ψηφιακοί).

γ. Κάθε άλλου μεγέθους που μεταβάλλεται βηματικά.

48. Να περιγράφονται στην προσφορά:

α. Ο τρόπος επεκτάσεως του T/K.

β. Ο περιπτώσεις όπου η επέκταση απαιτεί τη διακοπή λειτουργίας του T/K.

γ. Οι περιπτώσεις όπου η αλλαγή των προγραμματισμών απαιτεί διακοπή της λειτουργίας του Τ/Κ.

49. Στην προσφορά να περιλαμβάνεται πίνακας κρίσιμων βαθμίδων του Τ/Κ. Ως κρίσιμες θεωρούνται οι βαθμίδες των οποίων η βλάβη μειώνει τη λειτουργία του κέντρου πάνω από 30% του συνόλου των δυνατοτήτων αυτού, κατά την κρίση του κατασκευαστού του κέντρου.

50. Η προσφορά θα συνοδεύεται από πίνακα σύνθεσης υλικού στον οποίο θα αναφέρεται αναλυτικά το υλικό – εξάρτημα της προσφοράς και η αντίστοιχη ποσότητα του.

51. Περιεχόμενο Προσφοράς

51.1 Τυχόν επιπλέον παρελκόμενα του εν λόγω Τ/Κ, τα οποία μπορούν να τοποθετηθούν για μελλοντική χρήση ή δεν προβλέπονται στην παρούσα μελέτη και αναγκάζουν για την ορθή λειτουργία του συστήματος, να αναφέρονται ξεχωριστά από τον προμηθευτή, στην τεχνική του προσφοράς.

51.2 Στις τεχνικές προσφορές θα αναφερθούν αναλυτικά όλα τα τεχνικά χαρακτηριστικά του Τ.Κ, θα κατατεθούν τα αναγκαία σχέδια ή εγχειρίδια χρήσεως και θα επισημανθούν τόσο οι συγκεκριμένες απαιτήσεις των περιγραφών που ικανοποιούνται, όσο και οι τυχόν βέλτιστες αποκλίσεις από αυτές ή ακόμη πρόσθετες ή εναλλακτικές δυνατότητες που ικανοποιούνται από τις προσφορές, για να είναι δυνατή η σύγκριση και αξιολόγηση.

51.3 Φύλλο Συμμόρφωσης

Ο προμηθευτής είναι υποχρεωμένος στην προσφορά του να επισυνάψει Φύλλο Συμμόρφωσης σύμφωνα με το Υπόδειγμα που βρίσκεται αναρτημένο στο φάκελο «ΝΟΜΟΘΕΣΙΑ – ΕΝΤΥΠΑ – ΥΠΟΔΕΙΓΜΑΤΑ» της διαδικτυακής τοποθεσίας <http://prodiagrafes.army.gr>. Διευκρινίζεται ότι, η κατάθεση του Φύλλου Συμμόρφωσης δεν απαλλάσσει τους προμηθευτές από την υποχρέωση υποβολής των κατά περίπτωση δικαιολογητικών, που καθορίζονται με την παρούσα Μελέτη.

ΠΡΟΣΘΗΚΗ II

ΠΙΝΑΚΑΣ ΠΡΟΔΙΑΓΡΑΦΩΝ ΕΠΙΔΟΣΕΩΝ

Α/Α	Παράγραφος	Απαιτήσεις	Όρια Απαιτήσεων	Βαθμολογία	Συντελεστές Βαρύτητας								Παρατηρήσεις	
					Επίπ 1	Επίπ 2	Επίπ 3	Επίπ 4	Επίπ 5	Επίπ 6	Επίπ 7	Επίπ 8		
α	β	γ	δ	ε	στ	ζ	η	θ	ι	ια	ιβ	ιγ	ιδ	
		ΟΜΑΔΑ I ΟΜΑΔΑ ΤΕΧΝΙΚΩΝ ΠΡΟΔΙΑΓΡΑΦΩΝ, ΠΟΙΟΤΗΤΑΣ ΚΑΙ ΑΠΟΔΟΣΗΣ		80%										
1	4	ΤΕΧΝΙΚΑ ΧΑΡΑΚΤΗΡΙΣΤΙΚΑ			70%									
2	4.2	Γενικές Απαιτήσεις												
3	4.2.1	Το υπό προμήθεια Α.Ψ.Τ.Κ. θα εγκατασταθεί στην περιοχή που θα καθορισθεί από την υπηρεσία στους γενικούς όρους. Ο προμηθευτής υποχρεούται να προσφέρει όλο τον απαιτούμενο εξοπλισμό και διατάξεις του κέντρου, όπως, κεντρική μονάδα, κονσόλα τηλεφωνικού κέντρου για διαχείριση κλήσεων, λειτουργικό διαχείρισης Τ/Κ, σύστημα παροχής ισχύος, καταμεμητή κλπ. και να αναλάβει την εγκατάσταση, τις ρυθμίσεις και την αρχική λειτουργία όλων των διατάξεων του κέντρου.												A.O
4	4.2.2	Το υπό προμήθεια Τ/Κ να προσφέρεται ως ενιαίο ένα σύστημα, να είναι καινούργιο, αμεταχειρίστο, πρόσφατης κατασκευής και σύγχρονης τεχνολογίας. Τα υπό προμήθεια είδη που θα το συνθέτουν θα πρέπει να είναι αυθεντικά όπως οι κατασκευαστές ορίζουν, καινούργια και αμεταχειρίστα.												A.O
5	4.2.3	Να συνοδεύεται από όλα τα αναγκαία και ουσιώδη παρελκόμενα για την ασφαλή, καλή και πλήρη λειτουργία του.												A.O
6	4.2.4	Το υπό προμήθεια Τ/Κ να είναι συμβατό και να συνεργάζεται με τα ήδη υπάρχοντα Τ/Κ της Υπηρεσίας.												A.O
7	4.2.5	Να υποστηρίζεται από τη δυνατότητα VoIP τεχνολογίας.												A.O
8	4.3	Χαρακτηριστικά Επιδόσεων				100%								
9	4.3.1	Λειτουργικά Χαρακτηριστικά					100%							

10		Το προσφερόμενο Τ/Κ πρέπει να παρέχει τις ακόλουθες λειτουργικές δυνατότητες:											
11	4.3.1.1	Χωρητικότητα κέντρου.					10%						
12	4.3.1.1.1	Εσωτερικοί ανταποκριτές τουλάχιστον 1300.											A.O
13	4.3.1.1.2	Επιθυμητό η χωρητικότητα του κέντρου να είναι μεγαλύτερη από 1300 ανταποκριτές						40%					
14	4.3.1.1.3	Γραμμές δημοσίου δικτύου τουλάχιστον το 10% του αριθμού των εσωτερικών γραμμών.											A.O
15	4.3.1.1.4	Επιθυμητό η χωρητικότητα του κέντρου σε γραμμές δημοσίου δικτύου να είναι μεγαλύτερη από το 10% του αριθμού των εσωτερικών ανταποκριτών						30%					
16	4.3.1.1.5	Η χωρητικότητα Τ/Κ. σε δημόσιου δικτύου και εσωτερικούς ανταποκριτές να μπορεί να αυξηθεί σε ποσοστό τουλάχιστον 50% κατά κατηγορία, χωρίς να μειώνεται η δυνατότητα εξυπηρέτησης ανταποκριτών και χωρίς να μεταβάλλονται τα λειτουργικά χαρακτηριστικά αυτού. . Δεν θα προϋπολογιστεί με την αρχική αγορά του Τ/Κ, το απαραίτητο software και hardware.											A.O
17	4.3.1.1.6	Επιθυμητό η χωρητικότητα Τ/Κ. σε γραμμές δημοσίου δικτύου και εσωτερικούς ανταποκριτές να μπορεί να αυξηθεί σε ποσοστό μεγαλύτερο 50% κατά κατηγορία, χωρίς να μειώνεται η δυνατότητα εξυπηρέτησης ανταποκριτών και χωρίς να μεταβάλλονται τα λειτουργικά χαρακτηριστικά αυτού.						30%					
18	4.3.1.2	Ομάδες εσωτερικών Ανταποκριτών:											A.O
19	4.3.1.2.1	Εξωδικαιούχοι: Μπορούν να καλέσουν και να συνδεθούν με τις γραμμές πόλεως, τόσο αυτόματα, όσο και μέσω του χειριστού του λογισμικού διαχείρισης των τηλεφωνικών κλήσεων, καθώς και με τις ζευκτικές γραμμές, που θα συνδέουν το Τ/Κ με άλλα κέντρα.											A.O
20	4.3.1.2.2	Ημιεξωδικαιούχοι: Μπορούν να συνδεθούν με τις ζευκτικές γραμμές των κέντρων αυτόματα και με τις γραμμές πόλεως μέσω του χειριστού του λογισμικού διαχείρισης των τηλεφωνικών κλήσεων.											A.O
21	4.3.1.2.3	Εσωδικαιούχοι: Μπορούν να καλέσουν και να κληθούν από εσωτερικούς ανταποκριτές μόνο.											A.O
22	4.3.1.3	Τεχνικά Χαρακτηριστικά					30%						

52	4.3.1.3.13.14	Υπηρεσία «Παρακολούθησης» Αναπακριτή, σε ποσοστό 100% των εσωτερικών αναπακριτών. Το χαρακτηριστικό αυτό του κέντρου καθορίζει την δρομολόγηση των εισερχόμενων κλήσεων. Αφορά τη ρύθμιση του κέντρου με ένα κατάλογο αριθμών για οποιοδήποτε αναπακριτή. Όταν το κέντρο δεχτεί μια κλήση για έναν αναπακριτή, τότε την δρομολογεί διαδοχικά σε κάθε αριθμό του καταλόγου, μέχρι η κλήση να απαντηθεί ή να τελειώσουν οι καταχωρίσεις του καταλόγου											A.O
53	4.3.1.3.13.15	Το T/K να έχει δυνατότητες για ενσωμάτωση αγγελιών στα ελληνικά για οδηγίες σε περίπτωση που δεν απαντηθεί η κλήση, η γραμμή είναι κατειλημμένη κλπ.											A.O
54	4.3.1.4	Διατάξεις Εισόδου - Εξόδου					10%						
55	4.3.1.4.1	Το κέντρο θα συνοδεύεται από τις απαραίτητες διατάξεις εισόδου – εξόδου, καθώς και ειδικές που εξασφαλίζουν:						100%					
56	4.3.1.4.1.1	Παρακολούθηση της ορθής λειτουργίας.							20%				
57	4.3.1.4.1.2	Διάγνωση βλαβών ή μη ορθής λειτουργίας							20%				
58	4.3.1.4.1.3	Καθορισμό λειτουργίας ανάλογα με τις ανάγκες							10%				
59	4.3.1.4.1.4	Εισαγωγή παραμέτρων προγραμματισμού (είσοδος και τροποποίηση εντολών προς το σύστημα)							10%				
60	4.3.1.4.1.5	Εκτύπωση στατιστικών στοιχείων τηλεφωνικής κινήσεως, τυχόν χρεώσεων κ.λπ.							10%				
61	4.3.1.4.1.6	Οι παραπάνω λειτουργίες θα ενεργοποιούνται κατόπιν εντολών από το λογισμικό διαχείρισης του T/K ή του προσωπικού συντηρήσεως							20%				
62	4.3.1.4.1.7	Η μονάδα διαγνώσεως βλαβών θα έχει δυνατότητα σύνδεσης στο σύστημα, μέσω θύρας Ethernet							10%				
63	4.3.1.5	Κονσόλα τηλεφωνικού κέντρου για διαχείριση κλήσεων					5%						
64	4.3.1.5.1	Ο προμηθευτής θα πρέπει να διαθέσει τον κατάλληλο αριθμό κονσόλων τηλεφωνήτριας για την λειτουργία του T/K.											A.O
65	4.3.1.5.2	Η κονσόλα του T/K πρέπει να έχει τα κάτωθι χαρακτηριστικά:						100%					
66	4.3.1.5.2.1	Να διαθέτει LCD οθόνη μηνυμάτων και ρυθμίσεων							5%				
67	4.3.1.5.2.2	Ανοιχτή ακρόαση.							5%				
68	4.3.1.5.2.3	Απομνημόνευση τελευταίων τουλάχιστον 50 κλήσεων.							5%				
69	4.3.1.5.2.4	Δυνατότητα συνδιάσκεψης.							5%				

70	4.3.1.5.2.5	Τηλέφωνο ανοιχτής ακρόασης με ημιαμφίδρομη και πλήρως αμφίδρομη συνομιλία.								5%			
71	4.3.1.5.2.6	Προσωπικός κατάλογος τουλάχιστον 20 αριθμών.								5%			
72	4.3.1.5.2.7	Επανάκληση								5%			
73	4.3.1.5.2.8	Ένδειξη Ταυτότητας καλούντος								5%			
74	4.3.1.5.2.9	«Κράτηση» κλήσης (HOLD).								5%			
75	4.3.1.5.2.10	Προειδοποίηση προσπάθειας Επισύνδεσης.								5%			
76	4.3.1.5.2.11	Επανεπιλογή αριθμού								5%			
77	4.3.1.5.2.12	Εναλλαγή μεταξύ εσωτερικών ανταποκριτών								5%			
78	4.3.1.5.2.13	Μεταβίβαση κλήσης								5%			
79	4.3.1.5.2.14	Αναμονή κατειλημμένου								5%			
80	4.3.1.5.2.15	Να συνεργάζεται με το T/K και την εφαρμογή διαχείρισής του								10%			
81	4.3.1.5.2.16	Να διαθέτει προγραμματιζόμενα πλήκτρα με ενδεικτικές λυχνίες								10%			
82	4.3.1.5.2.17	Να διαθέτει επιλέξιμους ήχους κλήσης								5%			
83	4.3.1.5.2.18	Κατάσταση αναστολής λειτουργίας για εξοικονόμηση ενέργειας								5%			
84	4.3.1.6	Λογισμικό διαχείρισης τηλεφωνικού συστήματος							5%				
85	4.3.1.6.1	Το T/K θα περιλαμβάνει λογισμικό διαχείρισης για την πλήρη διαχείριση και παραμετροποίηση χρηστών, λειτουργιών και γραμμών.											A.O
86	4.3.1.6.2	Το λογισμικό του συστήματος διαχείρισης των τηλεφωνικών κλήσεων θα παρέχει λειτουργίες όπως								100%			
87	4.3.1.6.2.1	Υποστήριξη λειτουργίας backup και restore								10%			
88	4.3.1.6.2.2	Λειτουργία συλλογής στοιχείων τηλεφωνικών κλήσεων (ημερομηνία/ώρα, διάρκεια κλήσης, τύπος κλήσης κ.τλ.)								10%			
89	4.3.1.6.2.3	Διαχείριση και επεξεργασία των λειτουργιών του συστήματος και των τηλεφωνικών γραμμών όπως αναλογικών, ψηφιακών, VoIP κλπ.								10%			
90	4.3.1.6.2.4	Υποστήριξη μηχανισμών ασφάλειας των υπηρεσιών								10%			
91	4.3.1.6.2.5	Η διαχείριση του συστήματος θα μπορεί να γίνει τόσο με φυσική παρουσία στο χώρο του εξυπηρετητή (φυσική σύνδεση) ή εξ αποστάσεως με τη χρήση ασφαλών πρωτοκόλλων όπως SSH ή HTTPS								10%			
92	4.3.1.6.2.6	Η διαχείριση των τερματικών συσκευών θα μπορεί να γίνει με τη χρήση λογισμικού το οποίο θα επιτρέπει την απομακρυσμένη διαχείρισή τους								10%			

93	4.3.1.6.2.7	Το λογισμικό του συστήματος διαχείρισης να έχει σύστημα αυτοέλεγχου κατά τη διάρκεια της λειτουργίας του T/K και να σηματοδοτεί τις βλάβες								10%			
94	4.3.1.6.2.8	Το λογισμικό του συστήματος διαχείρισης θα συνοδεύεται από τα παρακάτω προγράμματα: 4.3.1.6.2.8.1 Αρχικής θέσης και λειτουργίας 4.3.1.6.2.8.2 Συντήρησης και τηλεσυντήρησης, με το αντίστοιχο λογισμικό επικοινωνίας.								10%			
95	4.3.1.6.2.9	Τα T/K να έχουν τη δυνατότητα ελέγχου εξ αποστάσεως με τη βοήθεια κατάλληλου MODEM αλλά και μέσω δικτύου με θύρα ETHERNET								5%			
96	4.3.1.6.2.10	Το MODEM από την πλευρά του κέντρου θεωρείται εξοπλισμός του T/K και πρέπει να περιλαμβάνεται στον αρχικό εξοπλισμό								5%			
97	4.3.1.6.2.11	Απαραίτητα θεωρούνται και πρέπει να δοθούν τα προγράμματα για την επικοινωνία του εξ αποστάσεως MODEM, για το PC και T/K, προς επίτευξη του προγραμματισμού συντήρησης, κλπ								10%			
98	4.3.1.7	Ψηφιακές τηλεφωνικές συσκευές							5%				
99	4.3.1.7.1	Ο προμηθευτής θα πρέπει να διαθέσει τον κατάλληλο αριθμό ψηφιακών τηλεφωνικών συσκευών για την λειτουργία του T/K											A.O
100	4.3.1.7.2	Οι ψηφιακές τηλεφωνικές συσκευές πρέπει να έχουν τα κάτωθι χαρακτηριστικά								100%			
101	4.3.1.7.2.1	Αλφαβητικό πληκτρολόγιο.								2%			
102	4.3.1.7.2.2	Φωτιζόμενη LCD οθόνη								3%			
103	4.3.1.7.2.3	Μεγάφωνο ανοιχτής συνομιλίας								5%			
104	4.3.1.7.2.4	Πλήρως αμφίδρομη ανοιχτή συνομιλία								5%			
105	4.3.1.7.2.5	Ρυθμιζόμενη βάση στήριξης								2%			
106	4.3.1.7.2.6	Προγραμματιζόμενα πλήκτρα								3%			
107	4.3.1.7.2.7	Πλήκτρο πλοήγησης στο μενού της συσκευής								2%			
108	4.3.1.7.2.8	Αναγνώριση κλήσης.								5%			
109	4.3.1.7.2.9	Φραγή κλήσης								5%			
110	4.3.1.7.2.10	Μεταφορά κλήσεως								5%			
111	4.3.1.7.2.11	Επανάκληση σε κατειλημμένη γραμμή – αυτόματη απάντηση								5%			
112	4.3.1.7.2.12	Ταχεία κλήση με ένα πάτημα								5%			
113	4.3.1.7.2.13	Κλήση έκτακτης ανάγκης								5%			
114	4.3.1.7.2.14	Κλήση με κατεβασμένο ακουστικό								5%			

154	4.3.1.10.1.6	Κατά τη λειτουργία του Τ/Κ η συστοιχία συσσωρευτών να είναι συνεχούς φορτίσεως και εκφορτίσεως. Η συνολική χωρητικότητα των συσσωρευτών να εξασφαλίζει, πλήρως, την τροφοδότηση όλων των μονάδων του κέντρου, επί τουλάχιστον 4 ώρες, με το φορτίο των ωρών μέγιστης κινήσεως.								10%			
155	4.3.1.10.1.7	Ο ανορθωτής πρέπει να είναι κατάλληλος για την ανόρθωση μονοφασικού εναλλασσόμενου ρεύματος σε συνεχές, την τροφοδότηση των μονάδων του κέντρου και τη φόρτιση των συσσωρευτών. Θα περιλαμβάνει όλες γενικά τις διατάξεις, όργανα και συσκευές, που χρειάζονται για την αυτόματη, ανεπίβλεπτη και ασφαλή λειτουργία του								5%			
156	4.3.1.10.1.8	Ο ανορθωτής να είναι τοποθετημένος σε ερμάριο, με διατεταγμένο τον ηλεκτρολογικό και ηλεκτρονικό εξοπλισμό του κατά τέτοιο τρόπο ώστε η συντήρησή του να γίνεται εύκολα, από μία θύρα επισκέψεως που θα υπάρχει στο εμπρόσθιο μέρος τους ερμαρίου (επισκέψιμος μόνο από εμπρός).								5%			
157	4.3.1.10.1.9	Όλα τα μέρη του συστήματος τροφοδοσίας να λειτουργούν σε συνθήκες περιβάλλοντος από 0° C έως 45° C και σχετική υγρασία 45% έως 90% στους 40° C, χωρίς να επηρεάζεται η τιμή της τάσης και της έντασης του ρεύματος που αποδίδει το σύστημα τροφοδοσίας στο Α.Ψ.Τ.Κ.								10%			
158	4.3.1.10.1.10	Η ψύξη του ανορθωτή να γίνεται με φυσική κυκλοφορία αέρα, χωρίς να χρειάζεται ξεχωριστή μονάδα ψύξης								5%			
159	4.3.1.10.1.11	Σε περιπτώσεις υπερφορτίσεως ή βραχυκυκλώσεως του ανορθωτού, εκτός από την ενεργοποίηση της προστασίας και την απενεργοποίηση του (θέση εκτός λειτουργίας), θα πρέπει να ενεργοποιείται οπτική ή ηχητική σήμανση. Στην περίπτωση αυτή την τροφοδότηση του κέντρου να αναλαμβάνουν οι συσσωρευτές, αυτόματα. Η εκ νέου ενεργοποίηση του ανορθωτή να γίνεται χειροκίνητα.								10%			
160	4.3.1.10.1.12	Ο ανορθωτής πρέπει να διαθέτει στην εξωτερική όψη, στο επάνω σταθερό μέρος (όχι στην πόρτα), τα απαραίτητα όργανα – ενδείξεις (όπως βολτόμετρα, αμπερόμετρα, ποτενσιόμετρα, φωτεινές ενδείξεις (LED) κλπ.), τα οποία θα αναφέρονται, αναλυτικά, στην προσφορά.								10%			

256	7.4.9	Η εταιρεία που δεν προσφέρει πρόγραμμα εκπαίδευσης και πιστοποίηση εκπαιδευτών από τον κατασκευαστικό οίκο δεν θα θεωρείται αποδεκτή και η προσφορά της θα απορριφθεί σαν τεχνικά μη αποδεκτή.											A.O
257	7.4.10	Για την οργάνωση της εκπαίδευσης, ο προμηθευτής είναι υποχρεωμένος να καταθέσει, σύμφωνα με το Υπόδειγμα της ΠΡΟΣΘΗΚΗ IV, τα παρακάτω στοιχεία εκπαίδευσης : 7.4.10.1 Πρόγραμμα εκπαίδευσης. 7.4.10.2 Διάρκεια εκπαίδευσης. 7.4.10.3 Εκπαιδευτικά βοηθήματα και μέσα. 7.4.10.4 Προσόντα εκπαιδευτών.				10%							
258	7.5.	Βιβλιογραφία				25%							
259	7.5.1	Να παρασχεθεί ηλεκτρονική βιβλιογραφία στην Ελληνική ή Αγγλική Γλώσσα, η οποία να μπορεί να διατεθεί επιλεκτικά και σε έντυπη μορφή				30%							
260	7.5.2	Τα Τ/Κ να συνοδεύονται με πλήρη σειρά τεχνικών εγχειριδίων				30%							
261	7.5.3	Τα τεχνικά εγχειρίδια να περιέχουν απαραίτητα:				40%							
262	7.5.3.1	Οδηγίες για την εγκατάσταση.					20%						
263	7.5.3.2	Περιγραφή λειτουργίας					20%						
264	7.5.3.3	Οδηγίες συντήρησης, τηλεσυντήρησης και άρσεως ανωμαλιών					20%						
265	7.5.3.4	Τα προγράμματα λειτουργίας και ο προγραμματισμός του Τ/Κ.					20%						
266	7.5.3.5	Οδηγίες χρηστών στην Ελληνική ή Αγγλική γλώσσα.					20%						
267	7.5.4	Στην περίπτωση που διαπιστωθεί οποιαδήποτε έλλειψη ή σφάλμα βιβλιογραφίας, ο Προμηθευτής είναι υποχρεωμένος για τη συμπλήρωση ή τη διόρθωσή της με δικά του έξοδα το συντομότερο δυνατό.											A.O
ΣΥΝΟΛΟ ΟΜΑΔΑΣ I					80%								
ΟΜΑΔΑ II ΟΜΑΔΑ ΤΕΧΝΙΚΗΣ ΥΠΟΣΤΗΡΙΞΗΣ ΚΑΙ ΚΑΛΥΨΗΣ					20%								
268	8.1	Παράδοση – Παραλαβή του Κέντρου				100%							

284	8.8	Η προσφορά θα συνοδεύεται από πίνακα σύνθεσης υλικού στον οποίο θα αναφέρεται αναλυτικά το υλικό – εξάρτημα της προσφοράς και η αντίστοιχη ποσότητα του.													A.O
285	9	Περιεχόμενο Προσφοράς													
286	9.1	Τυχόν επιπλέον παρελκόμενα του εν λόγω Τ/Κ, τα οποία μπορούν να τοποθετηθούν για μελλοντική χρήση ή δεν προβλέπονται στην παρούσα μελέτη και αναγκαιούν για την ορθή λειτουργία του συστήματος, να αναφέρονται ξεχωριστά από τον προμηθευτή, στην τεχνική του προσφορά.													A.O
287	9.2	Στις τεχνικές προσφορές θα αναφερθούν αναλυτικά όλα τα τεχνικά χαρακτηριστικά του Τ/Κ, θα κατατεθούν τα αναγκαία σχέδια ή εγχειρίδια χρήσεως και θα επισημανθούν τόσο οι συγκεκριμένες απαιτήσεις των περιγραφών που ικανοποιούνται, όσο και οι τυχόν βέλτιστες αποκλίσεις από αυτές ή ακόμη πρόσθετες ή εναλλακτικές δυνατότητες που ικανοποιούνται από τις προσφορές, για να είναι δυνατή η σύγκριση και αξιολόγηση.													A.O
288	9.3	Φύλλο Συμμόρφωσης													
289		Ο προμηθευτής είναι υποχρεωμένος στην προσφορά του να επισυνάψει Φύλλο Συμμόρφωσης σύμφωνα με το Υπόδειγμα που βρίσκεται αναρτημένο στο φάκελο «ΝΟΜΟΘΕΣΙΑ – ΕΝΤΥΠΑ – ΥΠΟΔΕΙΓΜΑΤΑ» της διαδικτυακής τοποθεσίας http://prodiagrafes.army.gr . Διευκρινίζεται ότι, η κατάθεση του Φύλλου Συμμόρφωσης δεν απαλλάσσει τους προμηθευτές από την υποχρέωση υποβολής των κατά περίπτωση δικαιολογητικών, που καθορίζονται με την παρούσα Μελέτη.													A.O
ΣΥΝΟΛΟ ΟΜΑΔΑΣ II				20%											

ΠΑΡΑΤΗΡΗΣΕΙΣ

(α) Απόκλιση από τους απαραίτατους όρους, συνεπάγεται την απόρριψη της προσφοράς.

(β) Βαθμολογούμενος Όρος: Το σύνολο της βαθμολογίας όταν ικανοποιείται και 0% όταν δεν ικανοποιείται. Μη ικανοποίηση βαθμολογούμενου όρου δεν συνεπάγεται απόρριψη της προσφοράς.

(γ) Βαθμολογία αναλογική με βάση τις ακραίες τιμές των επιδόσεων και με την «συγκριτική μέθοδο», που σημαίνει ότι βαθμολογείται με το μεγαλύτερο ακέραιο βαθμό η ευνοϊκότερη για την Υπηρεσία Τεχνική Προσφορά ενώ οι υπόλοιπες προσφορές βαθμολογούνται συγκριτικά με αυτήν, από 100 βαθμούς και πάνω μέχρι το 120 (που βαθμολογείται το καλύτερο από πλευράς χαρακτηριστικών προσφερόμενο μοντέλο/υλικό). Οι προκύπτουσες συγκριτικές βαθμολογίες θα στρογγυλοποιούνται στον πλησιέστερο ακέραιο. Επίσης βαθμολογία με δεκαδικό μέρος ίσο με 0,500 στρογγυλοποιείται στον επόμενο ακέραιο. Ειδικότερα:

1/ Οι βαθμολογίες των επιμέρους στοιχείων των προσφορών, προκύπτουν μαθηματικά με υλοποίηση, για τα επιπλέον προσφερόμενα μεγέθη, από τα απαιτούμενα, στην τεχνική προδιαγραφή, της απλής μεθόδου των τριών για τους επιπλέον 20 βαθμούς από 100 έως 120 και συγκεκριμένα από την εφαρμογή του τύπου:

$$X = 100 + 20 \times \frac{\Pi - A}{B - A}$$

Όπου :

X : η βαθμολογία που λαμβάνει η κάθε προσφορά για κάθε κριτήριο ξεχωριστά.

Π : η προσφερόμενη τιμή για κάθε τεχνικό χαρακτηριστικό.

A : η απαιτούμενη τιμή για κάθε τεχνικό χαρακτηριστικό από την τεχνική προδιαγραφή.

B : η βέλτιστη προσφερόμενη τιμή για κάθε τεχνικό χαρακτηριστικό (διευκρινίζεται ότι για τις περιπτώσεις που έχουμε ελάχιστο απαιτούμενο όριο, βέλτιστη θεωρείται η μεγαλύτερη προσφορά, ενώ για τις περιπτώσεις που έχουμε μέγιστο απαιτούμενο όριο, βέλτιστη θεωρείται η μικρότερη προσφορά).

2/ Στις περιπτώσεις, που για κάποιο χαρακτηριστικό δεν είναι δυνατόν να προσδιοριστεί η ελάχιστη ή η μέγιστη απαίτηση της υπηρεσίας, τότε η ελάχιστη ή μέγιστη αντίστοιχα προσφερόμενη **αποδεκτή** τιμή από το σύνολο των προσφορών αποτελεί την απαιτούμενη τιμή A για την υλοποίηση του παραπάνω τύπου.

ΠΡΟΣΘΗΚΗ ΙΙΙ
ΥΠΟΔΕΙΓΜΑ ΠΡΟΤΕΙΝΟΜΕΝΗΣ ΟΡΓΑΝΩΣΗΣ ΕΚΠΑΙΔΕΥΣΗΣ

ΟΡΓΑΝΩΣΗ ΕΚΠΑΙΔΕΥΣΗΣ ΓΙΑ[1].....

Για την Οργάνωση Εκπαίδευσης[1].....προτείνονται :

1. Διάρκεια Εκπαίδευσης: Η εκπαίδευση που θα πραγματοποιηθεί θα έχει διάρκεια ...(2)... εργασίμων ημερών και με ωράριο από 08:00 έως τις 14:30.

2. Το προτεινόμενο πρόγραμμα εκπαίδευσης ανά ημέρα είναι:

α. Δευτέρα ...(3)...
08:00 έως 08:45 ...(4)...
08:55 έως 09:40 ...(4)...
κ.λ.π.

β. Τρίτη ...(3)...
κ.λ.π.

3. Τα εκπαιδευτικά βοηθήματα που θα χρησιμοποιηθούν για την όλη εκπαίδευση και τα οποία θα διανεμηθούν δωρεάν στους εκπαιδευόμενους είναι :

α. Εγχειρίδιο Χειρισμού
β. ...(5)...

4. Θα χρησιμοποιηθεί κατά την εκπαίδευση το παρακάτω προσωπικό :

α. ...(6)... Απόφοιτοι ΑΕΙ για την εκπαίδευση των εξής μαθημάτων :
(1) ... (7) ...
(2) ... (7) ...

β. ...(6)... Απόφοιτοι ΤΕΙ για την εκπαίδευση των εξής μαθημάτων :
(1) ... (7) ...
(2) ... (7) ...

γ. ...(6)... Απόφοιτοι Κατωτέρων Σχολών ή Υπάλληλοι της ...(8)... για την εκπαίδευση των εξής μαθημάτων :

(1) ... (7) ...
(2) ... (7) ...

Υπογραφή
Νόμιμου Εκπροσώπου

Τίθεται Σφραγίδα

ΟΔΗΓΙΕΣ ΣΥΝΤΑΞΗΣ

- 1.** Αναγράφεται το προσφερόμενο Υλικό ή η Συσκευή ή το Μηχάνημα
- 2.** Αναγράφεται η διάρκεια εκπαίδευσης σε ημέρες
- 3.** Αναγράφεται η ημερομηνία που αντιστοιχεί η συγκεκριμένη μέρα
- 4.** Αναγράφεται το αντικείμενο της εκπαίδευσης
- 5.** Αναγράφονται κατά σειρά όλα τα βοηθήματα που θα χρησιμοποιηθούν
- 6.** Αναγράφονται αριθμητικώς και ολογράφως ο αριθμός των εκπαιδευτών που θα έχουν τα αντίστοιχα προσόντα
- 7.** Αναγράφονται τα μαθήματα που θα διδαχθούν από τη συγκεκριμένη κατηγορία εκπαιδευτών
- 8.** Αναγράφεται η επωνυμία της εταιρίας ή του φορέα ή της επιχείρησης.

ΕΓΚΡΙΣΗ ΤΕΧΝΙΚΗΣ ΠΡΟΔΙΑΓΡΑΦΗΣ

ΠΕΔ- Α

ΕΚΔΟΣΗ 1η

ΣΥΝΤΑΞΗ:

ΕΛΕΓΧΟΣ:

ΘΕΩΡΗΣΗ

ΗΜΕΡΟΜΗΝΙΑ