

## Έντυπο Προσφοράς

(Παροχής υπηρεσιών τεχνικής υποστήριξης και προληπτικής συντήρησης του τηλεφωνικού δικτύου)

A/A	ΠΕΡΙΓΡΑΦΗ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ	ΠΟΣΟΤΗΤΑ	ΤΙΜΗ ΜΟΝΑΔΑΣ (ΕΥΡΩ) (χωρίς Φ.Π.Α)	ΣΥΝΟΛΙΚΗ ΔΑΠΑΝΗ (ΕΥΡΩ) (χωρίς Φ.Π.Α)
<b>1</b>	<b>Πρωινή Εργασία (07:00 - 15:00)</b>			
1.1	Ελάχιστη χρέωση για τις ..... (....) πρώτες ώρες εκτέλεσης εργασιών τεχνικής εξυπηρέτησης (service) κατά την διάρκεια Πρωινής Εργασίας (07:00 – 15:00)	1		
1.2	Χρέωση υπερωριακής απασχόλησης κατά την διάρκεια Πρωινής Εργασίας (07:00 – 15:00) (Τιμή / ώρα)	1		
1.3	Ελάχιστη χρέωση για τις ..... (....) πρώτες ώρες εκτέλεσης εργασιών τεχνικής εξυπηρέτησης (service) κατά την διάρκεια Πρωινής Εργασίας (07:00 – 15:00) <u>Κυριακής ή Αργίας</u>	1		
1.4	Χρέωση υπερωριακής απασχόλησης κατά την διάρκεια Πρωινής Εργασίας (07:00 – 15:00) <u>Κυριακής ή Αργίας</u> (Τιμή / ώρα)	1		
<b>2</b>	<b>Απογευματινή Εργασία (15:00 - 23:00)</b>			
2.1	Χρέωση για τις ..... (....) πρώτες ώρες εκτέλεσης εργασιών τεχνικής εξυπηρέτησης (service) κατά την διάρκεια Απογευματινής Εργασίας (15:00 - 23:00)	1		
2.2	Χρέωση υπερωριακής απασχόλησης κατά την διάρκεια Απογευματινής Εργασίας (15:00 - 23:00) (Τιμή / ώρα)	1		
2.3	Χρέωση για τις ..... (....) πρώτες ώρες εκτέλεσης εργασιών τεχνικής εξυπηρέτησης (service) κατά την διάρκεια Απογευματινής Εργασίας (15:00 - 23:00) <u>Κυριακής ή Αργίας</u>	1		
2.4	Χρέωση υπερωριακής απασχόλησης κατά την διάρκεια Απογευματινής Εργασίας (15:00 - 23:00) <u>Κυριακής ή Αργίας</u> (Τιμή / ώρα)	1		

3	Νυχτερινή Εργασία (23:00 - 07:00)			
3.1	Χρέωση για τις ..... (....) πρώτες ώρες εκτέλεσης εργασιών τεχνικής εξυπηρέτησης (service) κατά την διάρκεια Νυχτερινής Εργασίας (23:00 - 07:00)	1		
3.2	Χρέωση υπερωριακής απασχόλησης κατά την διάρκεια Νυχτερινής Εργασίας (23:00 - 07:00) (Τιμή / ώρα)	1		
3.3	Χρέωση για τις ..... (....) πρώτες ώρες εκτέλεσης εργασιών τεχνικής εξυπηρέτησης (service) κατά την διάρκεια Νυχτερινής Εργασίας (23:00 - 07:00) <u>Κυριακής ή Αργίας</u>	1		
3.4	Χρέωση υπερωριακής απασχόλησης κατά την διάρκεια Νυχτερινής Εργασίας (23:00 - 07:00) <u>Κυριακής ή Αργίας</u> (Τιμή / ώρα)	1		



A/A	ΠΕΡΙΓΡΑΦΗ ΑΠΑΙΤΗΣΗΣ - ΥΠΟΧΡΕΩΣΗΣ	ΧΡΟΝΟΣ	ΣΥΜΟΡΦΩΣΗ
4	<b>Υποχρεώσεις Αναδόχου</b>		
4.1	Χρόνος απόκρισης σε κλήση από τον ΟΛΠ για Πρωινή (07:00 – 15:00) ή Απογευματινή (15:00 - 23:00) Εργασία.		
4.2	Χρόνος απόκρισης σε κλήση από τον ΟΛΠ για Πρωινή (07:00 – 15:00) ή Απογευματινή (15:00 - 23:00) Εργασία <u>Κυριακής ή Αργίας</u>		
4.3	Χρόνος απόκρισης σε κλήση από τον ΟΛΠ για Νυχτερινή Εργασία (23:00 - 07:00) .		
4.4	Χρόνος απόκρισης σε κλήση από τον ΟΛΠ για Νυχτερινή Εργασία (23:00 - 07:00) <u>Κυριακής ή Αργίας</u>		
4.5	Ο ανάδοχος υποχρεούται να λαμβάνει όλα τα ενδεδειγμένα μέτρα τήρησης της εργατικής νομοθεσίας για το προσωπικό που απασχολεί και των διατάξεων για την υγιεινή και ασφάλεια στους χώρους εργασίας.		
4.6	Ο ανάδοχος υποχρεούται στη τήρηση πλήρους ενημερωμένου αρχείου (μητρώο εξοπλισμού) με όλα τα στοιχεία του καλυπτόμενου εξοπλισμού, των εργασιών και των τροποποιήσεων που θα πραγματοποιούνται στο πλαίσιο της συντήρησης.		
4.7	Ο ανάδοχος υποχρεούται να έχει προβεί στην ασφαλιστική κάλυψη του προσωπικού του στους οικείους ασφαλιστικούς οργανισμούς.		
4.7	Ο ανάδοχος υποχρεούται να διαθέτει όλα τα απαιτούμενα μηχανήματα, εργαλεία και εξοπλισμό για την εκτέλεση της σύμβασης. Ο ΟΛΠ θα διαθέτει χωρίς χρέωση αυτοκινούμενο ανυψωτικό μηχάνημα εφόσον ζητηθεί από τον ανάδοχο και μπορεί να διατεθεί ανάλογα με τις ανάγκες της Υπηρεσίας.		



4.8	Σε περίπτωση κλήσης για παροχή υπηρεσιών υποστήριξης, αυτή θα εκπληρώνεται αυθημερόν και εντός τριών (3) ωρών για σοβαρές βλάβες όπως π.χ. μη λειτουργία του T/K και εντός πέντε (5) ωρών για μέτριες βλάβες π.χ. μερική λειτουργία του T/K. Όλες οι κλήσεις για την αναγγελία βλαβών, θα πρέπει να πραγματοποιούνται εντός των εργασίμων ημερών και ωρών. Σε περίπτωση βλάβης που έχει σαν αποτέλεσμα να τεθεί εκτός λειτουργίας ένα ή περισσότερα τηλεφωνικά κέντρα, θα πρέπει ο Ανάδοχος εντός τριών (3) ωρών αν δεν το επισκευάσει να το αντικαταστήσει ώστε να επέλθει η ομαλή λειτουργία.		
4.9	Ο Ανάδοχος υποχρεούται να πραγματοποιεί μια επίσκεψη – επιθεώρηση στους χώρους των τηλεφωνικών κέντρων για προληπτική συντήρηση και επιβεβαίωση της καλής κατάστασης των συστημάτων, άπαξ ανά εξάμηνο. Μετά την επίσκεψη – επιθεώρηση θα αποστέλλει έκθεση καταγράφοντας τυχόν παρατηρήσεις.		
4.10	Άμεση ενημέρωση του λογισμικού σε περίπτωση καινούργιου διορθωτικού πακέτου (service pack) από την κατασκευάστρια εταιρεία για την συγκεκριμένη έκδοση λογισμικού ή/και αναβάθμισή του αδαπάνως.		
4.11	Υπηρεσίες υποστήριξης εξ' αποστάσεως από εξειδικευμένο προσωπικό της εταιρείας.		
4.12	Επισκέψεις εξειδικευμένου προσωπικού του Αναδόχου σε περίπτωση μη καλής λειτουργίας του τηλεφωνικού κέντρου.		
4.13	Δωρεάν αντικατάσταση υλικών (εκτός των τηλεφωνικών συσκευών και κεραιών) σε περίπτωση βλάβης ή ανάγκης λόγω αναβάθμισης ή ενημέρωσης του λογισμικού (βλ. 5.10 ως άνω).		
4.14	Δωρεάν υπηρεσίες Help Desk.		

	5. ΑΝΤΑΛΛΑΚΤΙΚΑ		
5.1	Το κόστος των υλικών που θα αντικαθίστανται σε περίπτωση βλάβης (εκτός των συσκευών και των κεραιών), θα καλύπτεται συνολικά από τον Ανάδοχο και αφορά το προς υποστήριξη τηλ/κό σύστημα		
5.2	Εξαιρούνται από την σύμβαση που θα υπογραφεί: 1. Βλάβες οι οποίες προήλθαν από εξωτερικούς παράγοντες όπως θεομηνίες, πρόβλημα στην παροχή του ηλεκτρικού ρεύματος, επέμβαση ανεύθυνων προσώπων, στο εσωτερικό δίκτυο της εγκατάστασης κλπ. 2. Βλάβες στα τηλέφωνα οι οποίες προήλθαν από κακή χρήσήπως πτώση τηλεφώνου, έκθεση του τηλεφώνου σε υγρασία κλπ. 3. Η προμήθεια νέων μπαταριών, οι συστοιχίες συσσωρευτών, τα καλώδια των συσκευών κλπ.		
	6. ΑΛΛΟΙ ΟΡΟΙ - ΑΠΑΙΤΗΣΕΙΣ		
6.1	Ο υποψήφιος έχει εμπειρία τουλάχιστον πέντε (5) ετών σε αντίστοιχες συντηρήσεις και να αναφερθούν αυτές.		
6.2	Ο υποψήφιος είναι αναγνωρισμένος συνεργάτης της κατασκευάστριας εταιρείας Mitel στην Ελλάδα και να το αποδεικνύει.		
6.3	Ο υποψήφιος διαθέτει τουλάχιστον τρεις (3) πιστοποιημένους μηχανικούς στον συγκεκριμένο τύπο T/K της Mitel (πρώην Ericsson).		
6.4	Ο υποψήφιος διατηρεί εταιρεία που είναι οικονομικά βιώσιμη (θα απαιτηθεί προσκόμιση ισολογισμών των τριών (3) τελευταίων ετών και ισοζυγίου).		
6.5	Ο υποψήφιος πρέπει να γνωστοποιήσει στον ΟΛΠ μεγάλα έργα που έχουν πραγματοποιηθεί τα τρία (3) τελευταία έτη .		
6.6	Ο υποψήφιος πρέπει προσκομίσει τιμοκατάλογο υπηρεσιών για εργασίες που δεν καλύπτονται από την σύμβαση.		
6.7	Ο υποψήφιος πρέπει να προσκομίσει τιμοκατάλογο όλων των πιθανών υλικών/ανταλλακτικών με αναφορά σε ποσοστό έκπτωσης επί του τιμοκαταλόγου		