



ΕΛΛΗΝΙΚΗ ΔΗΜΟΚΡΑΤΙΑ
ΥΠΟΥΡΓΕΙΟ ΥΓΕΙΑΣ

Μαρούσι, 05/07/2022
Αριθ. Πρωτ. ΔΑ5Α/103/58



Εθνικός
Οργανισμός
Παροχής
Υπηρεσιών
Υγείας

ΓΕΝΙΚΗ ΔΙΕΥΘΥΝΣΗ:
ΟΙΚΟΝΟΜΙΚΩΝ ΥΠΟΘΕΣΕΩΝ
ΔΙΕΥΘΥΝΣΗ ΠΡΟΜΗΘΕΙΩΝ

ΠΡΟΣ: MADACOM- ΑΦΟΙ ΜΑΥΡΑΓΑΝΗ Ο.Ε.

ΘΕΜΑ : Πρόσκληση εκδήλωσης ενδιαφέροντος με διαδικασία συλλογής προσφορών για την ετήσια συντήρηση και τεχνική υποστήριξη των υπαρχόντων τηλεφωνικών κέντρων της Κ.Υ.

Ο Εθνικός Οργανισμός Παροχής Υπηρεσιών Υγείας προτίθεται να συλλέξει οικονομικές προσφορές με σκοπό την ετήσια συντήρηση και τεχνική υποστήριξη των υπαρχόντων τηλεφωνικών κέντρων στα κτίρια της Κεντρικής Υπηρεσίας (Λ. Ειρήνης 54 στην Πεύκη και Απ. Παύλου 12 και 10Β στο Μαρούσι).

Η οικονομική προσφορά θα είναι σύμφωνη και με το Αντικείμενο του έργου, έτσι όπως περιγράφεται στο συνημμένο παράρτημα που ακολουθεί και το οποίο είναι αναπόσπαστο μέρος της παρούσας.

Η ανωτέρω προμήθεια θα γίνει με τη διαδικασία της απευθείας ανάθεσης σύμφωνα με τις διατάξεις του Ν. 4412/2016, όπως αυτός τροποποιήθηκε και ισχύει..

Η προϋπολογισθείσα δαπάνη για την εν λόγω προμήθεια ανέρχεται στο ποσό των #7.440,00€# συμπεριλαμβανομένου του ΦΠΑ.

Κριτήριο κατακύρωσης αποτελεί η χαμηλότερη οικονομική προσφορά.

ΠΕΡΙΓΡΑΦΗ ΕΡΓΑΣΙΩΝ- ΚΑΤΑΚΥΡΩΣΗ

Ο ανάδοχος αναλαμβάνει τις υπηρεσίες συντήρησης των τηλεφωνικών κέντρων όπως ακριβώς περιγράφεται στο ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ: ΤΕΧΝΙΚΗ ΠΕΡΙΓΡΑΦΗ

Η ανάθεση θα πραγματοποιηθεί μετά την έκδοση απόφασης του αρμοδίου Οργάνου του ΕΟΠΥΥ (CPV 50334110-9).

Κατά την ανάθεση της ανωτέρω προμήθειας και εφόσον το ποσό της ανάθεσης είναι μεγαλύτερο των #2.500,00 € # ο υποψήφιος ανάδοχος υποχρεούται να προσκομίσει, μετά από ειδοποίηση της Υπηρεσίας τα κάτωθι :

A) Υπεύθυνη δήλωση εκ μέρους του οικονομικού φορέα, σε περίπτωση φυσικού προσώπου, ή σε περίπτωση νομικού προσώπου την υποβολή αυτής εκ μέρους του νομίμου εκπροσώπου, όπως αυτός ορίζεται στην περίπτωση 79Α του Ν.4412/16, ότι δεν έχουν καταδικαστεί με αμετάκλητη δικαστική απόφαση για τα αδικήματα που προβλέπονται στο άρθρο 73 παρ. 1 του Ν. 4412/2016, ΦΕΚ 147/Α/8-08-2016 όπως αυτός ισχύει και αδίκημα σχετικό με την άσκηση της επαγγελματικής τους δραστηριότητας.

Ως εκπρόσωπος του οικονομικού φορέα για την υποβολή της Υπεύθυνης Δήλωσης, νοείται ο νόμιμος εκπρόσωπος αυτού, όπως προκύπτει από το ισχύον καταστατικό ή το πρακτικό εκπροσώπησης του κατά το χρόνο υποβολής της προσφοράς ή αίτησης συμμετοχής ή το αρμοδίως εξουσιοδοτημένο φυσικό πρόσωπο να εκπροσωπεί τον οικονομικό φορέα για διαδικασίες σύναψης συμβάσεων ή για συγκεκριμένη διαδικασία σύναψης σύμβασης.

B) Πιστοποιητικό που εκδίδεται από αρμόδια κατά περίπτωση αρχή, από το οποίο να προκύπτει ότι κατά την ημερομηνία προσκόμισής του είναι ενήμεροι **ως προς τις υποχρεώσεις τους που αφορούν τις εισφορές κοινωνικής ασφάλισης** (κυρίας και επικουρικής) και **ως προς τις φορολογικές τους υποχρεώσεις.**

Πληρωμή (ν. 4412/2016 άρθρο 200 παρ.5)

Η πληρωμή της αξίας των υπηρεσιών, θα πραγματοποιηθεί τμηματικά από την αναθέτουσα αρχή με χρηματικό ένταλμα πληρωμής στο όνομα του Αναδόχου, μετά την απαραίτητη προσκόμιση όλων των νομίμων δικαιολογητικών που προβλέπονται από τις ισχύουσες διατάξεις.

Ο Ανάδοχος οφείλει να εκδίδει τα ανάλογα φορολογικά στοιχεία στα κάτωθι στοιχεία:

Επωνυμία : ΕΘΝΙΚΟΣ ΟΡΓΑΝΙΣΜΟΣ ΠΑΡΟΧΗΣ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ ΥΓΕΙΑΣ - (Ε.Ο.Π.Υ.Υ.)

Α.Φ.Μ. : 997478553

Δ.Ο.Υ. : Αμαρουσίου

Διεύθυνση : Απ. Παύλου 12

Τ.Κ. : 151 23 Μαρούσι

Ο Ανάδοχος βαρύνεται με όλες τις νόμιμες κρατήσεις όπως αυτές ισχύουν.

Κατόπιν τούτου καλούμε τον ενδιαφερόμενο να αποστείλει οικονομική προσφορά στην ηλεκτρονική διεύθυνση d3.t1@eopyy.gov.gr, έως **την Πέμπτη 07/07/2022.**

Η ενημέρωση για την ανάθεση της ανωτέρω προμήθειας θα γίνει με ηλεκτρονικό ταχυδρομείο .

22REQ010871737 2022-07-05

Περαιτέρω πληροφορίες ή διευκρινίσεις δίδονται από το Τμήμα Προγραμματισμού Προμηθειών του ΕΟΠΥΥ στα τηλέφωνα: 210-8110973, 210-8110532 και 210-6871791 τις εργάσιμες ημέρες και ώρες.

**Η Προϊσταμένη
Δ/νσης Προμηθειών**

Κ. ΚΟΨΙΑ

Ακριβές Αντίγραφο

Ι.ΠΑΠΑΓΙΑΝΝΗ

ΤΕΧΝΙΚΗ ΠΕΡΙΓΡΑΦΗ**Συντήρηση και τεχνική υποστήριξη των τηλεφωνικών κέντρων της ΚΥ του ΕΟΠΥΥ****ΑΝΤΙΚΕΙΜΕΝΟ ΤΗΣ ΣΥΜΒΑΣΗΣ**

Αντικείμενο της σύμβασης είναι η ετήσια συντήρηση και τεχνική υποστήριξη των υπαρχόντων τηλεφωνικών κέντρων επί της Λεωφ. Ειρήνης 54 στην Πεύκη και επί της Απ. Παύλου 12 και 10B στο Μαρούσι της Κ.Υ. του ΕΟΠΥΥ.

ΥΠΗΡΕΣΙΕΣ ΣΥΝΤΗΡΗΣΗΣ-ΤΕΧΝΙΚΗΣ ΥΠΗΣΤΗΡΙΞΗΣ ΚΑΙ ΕΞΑΙΡΕΣΕΙΣ

Η Τεχνική Υποστήριξη θα παρέχεται κατά τις εργάσιμες ημέρες και ώρες (Δευτέρα - Παρασκευή, 08:00-16:00), με άμεση ενημέρωση του Αναδόχου μέσω τηλεφώνου ή μέσω email για κάθε πρόβλημα που παρουσιάζεται στο τηλεφωνικό κέντρο

Ο μέγιστος χρόνος απόκρισης σε αναφορά βλάβης είναι 3 ώρες κατά τη διάρκεια των ωρών παροχής υπηρεσιών εξυπηρέτησης. Ο όρος απόκριση στο χρονικό αυτό πλαίσιο αναφέρεται στην τηλε-υποστήριξη μέσω τηλεφώνου και εφαρμογής τηλε-υποστήριξης ή/και στην αποστολή τεχνικού στο κτίριο επί της οδού Απ. Παύλου 12, Μαρούσι και στο κτίριο επί της Λεωφ. Ειρήνης 54 στην Πεύκη, όπου είναι εγκαταστημένα τα τηλεφωνικά κέντρα.

Ο Ανάδοχος οφείλει να μεριμνά για την άρση βλαβών και την τεχνική υποστήριξη του τηλεφωνικού κέντρου εντός 3 ωρών από την ειδοποίηση του Πελάτη, και πάντως χωρίς άσκοπες καθυστερήσεις από την ειδοποίηση της Αναθέτουσας Αρχής.

Η συντήρηση και τεχνική υποστήριξη του τηλεφωνικού κέντρου περιλαμβάνει:

- προληπτικό έλεγχο του τηλεφωνικού κέντρου μέσω της αξιολόγησης των πληροφοριών διάγνωσης που παρέχονται από την εφαρμογή τηλε-υποστήριξης του μια (1) φορά το μήνα.
- προληπτική συντήρηση και έλεγχο του τηλεφωνικού κέντρου κατά την επίσκεψη τεχνικού στις εγκαταστάσεις σας μια (1) φορά το δίμηνο.
- άρση βλαβών του τηλεφωνικού κέντρου μέσω τηλεφώνου και εφαρμογής τηλε-υποστήριξης ή/και με αποστολή τεχνικού στις εγκαταστάσεις σας.
- προγραμματισμό των λειτουργικών δυνατοτήτων του τηλεφωνικού κέντρου π.χ. κατηγορίες και φραγές κλήσεων εσωτερικών, ονόματα εσωτερικών, pickup groups, hunt groups, ρύθμιση συστήματος προαπάντησης κλήσεων κ.α.
- εργασίες εγκατάστασης βελτιώσεων (updates) του λογισμικού του τηλεφωνικού κέντρου τις οποίες παρέχει η Unify και την λήψη υποστήριξης από την Unify εφόσον είναι σε ισχύ το Software Support της Unify.

Από τη σύμβαση εξαιρούνται:

- Αποκατάσταση βλαβών που θα διαπιστωθεί ότι οφείλονται σε επέμβαση τρίτων, κακό χειρισμό των συστημάτων, ακατάλληλες συνθήκες θερμοκρασίας, υγρασίας (ρύπανση ατμόσφαιρας, δονήσεις, βλάβες δικτύων ΟΤΕ, ΔΕΗ όπως ενδεικτικά υπερφόρτωση τάσης, ανωμαλίες ηλεκτρικής τάσης, στατικό ηλεκτρισμό, προβλήματα στη γείωση του κτιρίου κλπ)
- Οι εργασίες επέκτασης του τηλεφωνικού κέντρου, οι εργασίες εγκατάστασης νέων εφαρμογών στο τηλεφωνικό κέντρο καθώς και οι εργασίες σύνδεσης σε αυτό άλλων μηχανημάτων θα πραγματοποιούνται μόνο από την Εταιρεία. Σε

περίπτωση που ο Πελάτης προβεί στις ανωτέρω εργασίες μέσω τρίτων, η Εταιρεία απαλλάσσεται από την ευθύνη επισκευής βλαβών που τυχόν θα εμφανιστούν από την αιτία αυτή.

- Οι εργασίες μεταφοράς ή/και σύνδεσης εσωτερικών παροχών ή/και γραμμών πόλεως.
- Η τεχνική υποστήριξη των τερματικών συσκευών (π.χ. τηλεφωνικές συσκευές), των περιφερειακών μηχανημάτων (π.χ. υπολογιστές στους οποίους είναι πιθανό να υπάρχουν εγκατεστημένες εφαρμογές) και των λοιπών περιφερειακών συστημάτων.
- Υπηρεσίες οι οποίες αφορούν σε άλλο εξοπλισμό εκτός του τηλεφωνικού κέντρου.
- Υπηρεσίες τεχνικής υποστήριξης που αφορούν στο τηλεφωνικό δίκτυο ή το δίκτυο υπολογιστών του κτιρίου και τις υποδομές των δικτύων (π.χ. κατανεμητές).

Οι ανωτέρω αναγραφόμενες υπηρεσίες δεν περιλαμβάνονται στην αμοιβή για τις υπηρεσίες συντήρησης και τεχνικής υποστήριξης.

Σε περίπτωση που κριθούν απαραίτητες η πραγματοποίησή τους θα γίνεται κατόπιν έγγραφης συμφωνίας μεταξύ των δύο συμβαλλομένων και θα γίνεται επιπλέον τιμολόγησή τους.

Οι υπηρεσίες τηλε-υποστήριξης, του Παραρτήματος 1, κοστολογούνται κατ' ανώτατη διάρκεια 2 ωρών, κατά βλάβη και αποδεικνύονται με το αντίστοιχο report του τηλεφωνικού κέντρου, το οποίο προσκομίζεται υποχρεωτικά από τον Ανάδοχο, μαζί με το αντίστοιχο παραστατικό τιμολόγησης.

Οι υπηρεσίες του Παραρτήματος 1, που αφορούν την επίσκεψη τεχνικού, θα αποδεικνύονται με δελτίο επίσκεψης στην Υπηρεσία του ΕΟΠΥΥ, στο οποίο θα αναγράφεται η ημερομηνία, η ώρα προσέλευσης και η ώρα αποχώρησης μετά, το πέρας των εργασιών. Το δελτίο επίσκεψης θα φέρει είτε την υπογραφή του υπαλλήλου που ήταν παρών κατά την εκτέλεση των εργασιών, είτε την υπογραφή του αρμόδιου φύλαξης του κτιρίου της Κ.Υ. του ΕΟΠΥΥ, σε μη εργάσιμες ημέρες και ώρες και θα προσκομίζεται υποχρεωτικά από τον Ανάδοχο, μαζί με το αντίστοιχο παραστατικό τιμολόγησης.

Επίσης με στην παρούσα σύμβαση δεν καλύπτονται τα ανταλλακτικά που είναι πιθανό να απαιτηθούν για την άρση βλαβών του τηλεφωνικού κέντρου. Σε περίπτωση που απαιτηθεί η αντικατάσταση κάποιου ανταλλακτικού, αυτή θα πραγματοποιείται κατόπιν έγκρισης κόστους από την Αναθέτουσα Αρχή.