



ΕΛΛΗΝΙΚΗ ΔΗΜΟΚΡΑΤΙΑ  
3<sup>η</sup> ΥΠΕ (ΜΑΚΕΔΟΝΙΑΣ)  
ΓΕΝΙΚΟ ΝΟΣΟΚΟΜΕΙΟ ΝΑΟΥΣΑΣ

Νάουσα: 06/08/2026  
Αρ. Πρωτ.: 9098

ΠΡΟΣ  
ΠΙΝΑΚΑ ΑΠΟΔΕΚΤΩΝ

Διεύθυνση: Αφών Λαναρά & Πεχλιβάνου 3  
Τ.Κ : 59200 ΝΑΟΥΣΑ  
Τμήμα : Οικονομικό  
Γραφείο : Προμηθειών  
Πληροφορίες : Αθανασία Κρανιώτη  
Τηλέφωνο : 23323-50255  
Email : promithies@gnnaousas.gr

ΠΡΟΣΚΛΗΣΗ ΥΠΟΒΟΛΗΣ ΠΡΟΣΦΟΡΩΝ

**ΘΕΜΑ:** «Πρόσκληση Υποβολής Προσφορών για την ανάθεση παροχής υπηρεσιών «Ετήσιου ελέγχου, συντήρησης και τεχνικής υποστήριξης του τηλεφωνικού κέντρου» CPV 50332000-1, του Γενικού Νοσοκομείου Νάουσας

**ΣΧΕΤΙΚΑ:**

1. Ο Ν.4412/2016 (ΦΕΚ τ.Α'147/08-08-2016) «Δημόσιες Συμβάσεις Έργων, Προμηθειών και Υπηρεσιών Προσαρμογή στις οδηγίες 2014/24/ΕΕ και 2014/25/ΕΕ, όπως τροποποιήθηκε και ισχύει σήμερα»
2. Ο Ν.4782/2021 (ΦΕΚ τ.Α'36/09-03-2021) «Εκσυγχρονισμός, απλοποίηση και αναμόρφωση ρυθμιστικού πλαισίου Δημοσίων Συμβάσεων»
3. Το με αρ.πρωτ. 8749/28-07-2026 έγγραφο της Τεχνικής Υπηρεσίας με θέμα την ανάθεση παροχής υπηρεσιών ετήσιου ελέγχου, συντήρησης και τεχνικής υποστήριξης του τηλεφωνικού κέντρου (CPV 50332000-1) του Γενικού Νοσοκομείου Νάουσας
4. η με αρ. πρωτ. 1074/8724/28-07-2026 (ΑΔΑ 9Ν45469074-99Ι), πράξη του Αν. Διοικητή του Γενικού Νοσοκομείου Νάουσας περί ορισμού Επιτροπής Σύνταξης Τεχνικών Προδιαγραφών, για την ανάθεση του ανωτέρω διαγωνισμού.
5. η με αρ. 19/30-07-2026 (θέμα 29<sup>ο</sup> ) (ΑΔΑ Ψ1Φ1469074-ΩΦ8 / 26REQ019590714) Πράξη του Διοικητικού Συμβουλίου, του Γ. Ν. Ημαθίας περί, της έγκρισης σκοπιμότητας, την πράξη ορισμού μελών επιτροπής σύνταξης τεχνικών προδιαγραφών, του από 28-07-2026 πρακτικό της Επιτροπής σύνταξης τεχνικών προδιαγραφών, την διενέργεια διαγωνισμού για την ανάθεση παροχής υπηρεσιών, «Ετήσιου ελέγχου, συντήρησης και τεχνικής υποστήριξης του τηλεφωνικού κέντρου» CPV 50332000-1, του Γενικού Νοσοκομείου Νάουσας, ορισμού μελών Επιτροπής Αξιολόγησης και
6. η με αρ. πρωτ. 9118/06-08-2026 (ΑΔΑ ΨΑΞΨ469074-ΘΛΨ/26REQ019592209) Απόφαση Δέσμευσης Πίστωσης του Γεν. Νοσοκομείου Νάουσας

Το Γενικό Νοσοκομείο Νάουσας, λαμβάνοντας υπόψη τα ανωτέρω σχετικά, προβαίνει σε:

Πρόσκληση Υποβολής Προσφορών προς τις εταιρίες « NETIZEN CENTRAL STATION MON. IKE», «ΕΝ ΛΕΙΤΟΥΡΓΙΑ Ε.Ε.», «ΓΙΑΝΝΟΥΛΑΚΗΣ ΑΔΑΜΑΝΤΙΟΣ», για την ανάθεση παροχής υπηρεσιών «Ετήσιου ελέγχου, συντήρησης και τεχνικής υποστήριξης του τηλεφωνικού κέντρου» CPV 50332000-1, του Γενικού Νοσοκομείου Νάουσας, με τη διαδικασία της Απευθείας Ανάθεσης, **συνολικού προϋπολογισμού (προέκυψε μετά από έρευνα αγοράς) για ένα (1) έτος, 5.000,00€ χωρίς το ΦΠΑ (6.200,00€ συμπεριλαμβανομένου του Φ.Π.Α 24%)** Κριτήριο

κατακύρωσης της ανάθεσης ορίζεται η πλέον συμφέρουσα από οικονομική άποψη προσφορά αποκλειστικά βάσει της τιμής(χαμηλότερη τιμή), για την υλοποίηση της ζητούμενης Υπηρεσίας, όπως αυτή αναλυτικά περιγράφεται στο τέλος της παρούσας, σε χρονικό διάστημα ενός (1) έτους, από την ημερομηνία υπογραφής του Συμφωνητικού/Σύμβασης.

Κατόπιν τούτων, παρακαλείσθε όπως αποστείλετε κλειδωμένη ηλεκτρονική προσφορά σε μορφή αρχείου ZIP, στη διεύθυνση ηλεκτρονικού ταχυδρομείου [grammateia@gnaousas.gr](mailto:grammateia@gnaousas.gr) με τα κάτωθι που αναφέρονται στην επόμενη παράγραφο και μετά τη λήξη της προθεσμίας υποβολής των προσφορών, τον κωδικό ξεκλειδώματος στην ίδια διεύθυνση ηλεκτρονικού ταχυδρομείου [grammateia@gnaousas.gr](mailto:grammateia@gnaousas.gr) :

- I. Τα «ΔΙΚΑΙΟΛΟΓΗΤΙΚΑ ΣΥΜΜΕΤΟΧΗΣ»,
- II. Την «ΤΕΧΝΙΚΗ και ΟΙΚΟΝΟΜΙΚΗ ΠΡΟΣΦΟΡΑ» και
- III. Τα «ΔΙΚΑΙΟΛΟΓΗΤΙΚΑ ΚΑΤΑΚΥΡΩΣΗΣ» της ανάθεσης, τα οποία περιλαμβάνουν τα έγγραφα και δικαιολογητικά του άρθ. 80του Ν.4412/2016,κατά περίπτωση.

#### **ΕΙΔΙΚΟΤΕΡΑ:**

Με την ένδειξη «ΔΙΚΑΙΟΛΟΓΗΤΙΚΑ ΣΥΜΜΕΤΟΧΗΣ», υποβάλλονται τα εξής:

**A. Υπεύθυνη Δήλωση** του συμμετέχοντα με την οποία να δηλώνεται:

- α) ότι αποδέχεται όλους τους όρους της παρούσας πρόσκλησης,
- β) ότι η προσφορά του πληροί πλήρως τις απαιτούμενες τεχνικές προδιαγραφές της παρούσας πρόσκλησης,
- γ) ότι ο προσφέρων διαθέτει κατάλληλη και επαρκή υποδομή(εξειδικευμένο προσωπικό και τεχνικά μέσα, κτλ.)για την εκτέλεση της σύμβασης,
- δ) ότι η προσφορά του ισχύει για διάστημα έξι (6) μηνών από την επόμενη της καταληκτικής ημερομηνίας υποβολής των προσφορών και
- ε) ότι η οικονομική προσφορά δεσμεύει τον Ανάδοχο για όλη τη διάρκεια ισχύος της σύμβασης και σε τυχόν παράταση/προαίρεση αυτής
- στ) ότι δεν έχουν επιβληθεί στον προσφέροντα οι λόγοι αποκλεισμού των άρθρων 73 ή 74 του Ν.4412/2016

Με την ένδειξη «ΤΕΧΝΙΚΗ και ΟΙΚΟΝΟΜΙΚΗ ΠΡΟΣΦΟΡΑ» κατατίθενται τα εξής:

**A. Η πλήρης τεχνική περιγραφή** για την υπό ανάθεση υπηρεσία στην ελληνική γλώσσα, και τα συνυποβαλλόμενα πιστοποιητικά (βεβαιώσεις και κάθε άλλου είδους έγγραφα που αποδεικνύουν τη συμμόρφωση προς τις τεχνικές προδιαγραφές καθώς και άλλα υπάρχοντα στοιχεία σχετικά με την παραγωγική και εμπορική ικανότητα της επιχείρησης του προσφέροντος που τεκμηριώνουν την ικανότητα του αναδόχου για την καλή εκτέλεση της σύμβασης -π.χ. Παραδόσεις, Συμβάσεις, Βεβαιώσεις Καλής Εκτέλεσης κ.ά.-), ώστε να επιτυγχάνεται αντικειμενική αξιολόγηση.

**B. Η οικονομική προσφορά** της συμμετέχουσας εταιρείας, στην οποία κατατίθενται τα οικονομικά στοιχεία της προσφοράς, διαμορφωμένα ως εξής:

- Οι προσφερόμενες τιμές θα δίνονται σε ευρώ (EURO) και θα αναγράφονται αριθμητικώς και ολογράφως. Σε περίπτωση διαφοροποίησης μεταξύ της αναγραφόμενης τιμής αριθμητικώς και ολογράφως, λαμβάνεται υπόψη η τιμή ολογράφως.
- Στην προσφορά θα αναγράφεται το ποσοστό Φ.Π.Α. επί τοις εκατό στο οποίο υπάγεται η συγκεκριμένη Ανάθεση και θα βαρύνει το Νοσοκομείο.
- Ισχύει ότι οι τιμές της προσφοράς είναι δεσμευτικές για τον ανάδοχο μέχρι την ολοκλήρωση της Σύμβασης και τυχόν παράταση/προαίρεση αυτής. Αποκλείεται Οποιαδήποτε αναθεώρηση των τιμών της προσφοράς και οποιαδήποτε αξίωση του Αναδόχου πέραν του προσφερόμενου αντίτιμου μέχρι

την οριστική παραλαβή της προμήθειας και την αποπληρωμή της.

**Με την ένδειξη «ΔΙΚΑΙΟΛΟΓΗΤΙΚΑ ΚΑΤΑΚΥΡΩΣΗΣ»,** κατατίθενται όσα αφορούν τα έγγραφα και δικαιολογητικά του άρθ.80 του Ν.4412/2016 και περιλαμβάνουν αναλυτικότερα:

- 1) **Απόσπασμα ποινικού μητρώου**, ή, ελλείψει αυτού, ισοδύναμου εγγράφου που εκδίδεται από αρμόδια δικαστική ή διοικητική αρχή του κράτους-μέλους ή της χώρας καταγωγής ή της χώρας όπου είναι εγκατεστημένος ο οικονομικός φορέας, **που να έχει εκδοθεί έως τρεις (3) μήνες πριν από την υποβολή του**, από το οποίο να προκύπτει, ότι δεν έχουν καταδικασθεί με τελεσίδικη καταδικαστική απόφαση, για κάποιο από τα αδικήματα της παρ. 1 του άρθ. 73 του Ν. 4412/2016, για κάποιο από τα αδικήματα του Αγορανομικού Κώδικα, σχετικό με την άσκηση της επαγγελματικής τους δραστηριότητας, ή για κάποιο από τα αδικήματα της υπεξαίρεσης, της απάτης, της εκβίασης, της πλαστογραφίας, της ψευδορκίας, της δωροδοκίας και τη δόλιας χρεωκοπίας.

Το απόσπασμα αφορά στους διαχειριστές, στις περιπτώσεις των εταιρειών περιορισμένης ευθύνης (Ε.Π.Ε.), των Ιδιωτικών Κεφαλαιουχικών Εταιρειών (Ι.Κ.Ε.) και των προσωπικών εταιρειών (Ο.Ε. και Ε.Ε.) και στον πρόεδρο, τον διευθύνοντα σύμβουλο και όλο το ταμείο του Διοικητικού Συμβουλίου για τις ανώνυμες εταιρείες (Α.Ε.) και τους συνεταιρισμούς,

Η υποχρέωση προσκόμισης του ως άνω αποσπάσματος αφορά και στα μέλη του διοικητικού, διευθυντικού ή εποπτικού οργάνου του εν λόγω οικονομικού φορέα ή στα πρόσωπα που έχουν εξουσία εκπροσώπησης, λήψης αποφάσεων ή ελέγχου σε αυτό<sup>1</sup>.

- 2) **Πιστοποιητικά φορολογικής και ασφαλιστικής ενημερότητας:** Ο προσφέρων υποχρεούται να καταθέσει πιστοποιητικά που αποδεικνύουν ότι κατά τον χρόνο υποβολής τους δεν έχει αθετήσει τις υποχρεώσεις του όσον αφορά:

α) την καταβολή φόρων και β) την καταβολή εισφορών κοινωνικής ασφάλισης (κύριας και επικουρικής). Τα πιστοποιητικά αυτά πρέπει να είναι σε ισχύ κατά την υποβολή τους ή να έχουν εκδοθεί το πολύ τρεις (3) μήνες πριν από την υποβολή.

- Για την απόδειξη της εκπλήρωσης των φορολογικών υποχρεώσεων προσκομίζεται **Αποδεικτικό Φορολογικής Ενημερότητας** εκδιδόμενο από την Α.Α.Δ.Ε.
- Για την απόδειξη της εκπλήρωσης των ασφαλιστικών υποχρεώσεων προσκομίζεται **Πιστοποιητικό Ασφαλιστικής Ενημερότητας** εκδιδόμενο από τον e-ΕΦΚΑ.

Σε περίπτωση εγκατάστασης του οικονομικού φορέα στην αλλοδαπή, τα ανωτέρω δικαιολογητικά εκδίδονται με βάση την ισχύουσα νομοθεσία της χώρας εγκατάστασης.

Παράλληλα κατατίθεται **υπεύθυνη δήλωση** ότι δεν έχει εκδοθεί δικαστική ή διοικητική απόφαση με τελεσίδικη και δεσμευτική ισχύ για την αθέτηση των υποχρεώσεων τους όσον αφορά στην καταβολή φόρων ή εισφορών κοινωνικής ασφάλισης.

- 3) Υπεύθυνη δήλωση του προσφέροντος οικονομικού φορέα ότι δεν συντρέχουν στο πρόσωπό του οι λόγοι αποκλεισμού του άρθρου 74 του ν. 4412/2016.

**Σχετικά με τα έγγραφα αποδεικτικά μέσα του άρθρου 80 του Ν. 4412/2016, οι ένορκες βεβαιώσεις γίνονται αποδεκτές, εφόσον έχουν συνταχθεί έως τρεις (3) μήνες πριν από την υποβολή τους και οι υπεύθυνες δηλώσεις, εφόσον έχουν συνταχθεί μετά την κοινοποίηση της πρόσκλησης.**

**Οι υπεύθυνες δηλώσεις πρέπει να έχουν αληθές και ακριβές περιεχόμενο, άλλως επιφέρουν κυρώσεις και να φέρουν υπογραφή μετά την έναρξη διαδικασίας σύναψης σύμβασης (ήτοι η ημερομηνία της παρούσας πρόσκλησης).**

**Κάθε προσφορά** συντάσσεται σύμφωνα με τα αναφερόμενα στο Ν. 4412/2016 όπως αυτός τροποποιήθηκε και ισχύει, στην Ελληνική Γλώσσα και υποβάλλεται ηλεκτρονικά.

Το αντικείμενο της Ανάθεσης θα αφορά στην κάλυψη της Υγειονομικής Μονάδας Νάουσας του Γενικού Νοσοκομείου Ημαθίας και η παράδοση θα εκτελεσθεί μετά την υπογραφή του σχετικού συμφωνητικού.

Η χρηματοδότηση θα γίνει από τον τακτικό προϋπολογισμό της Μονάδας Νάουσας του Γ. Νοσοκομείου Ημαθίας.

Ο Ανάδοχος βαρύνετε με τις νόμιμες κρατήσεις ενώ ο Φόρος Προστιθέμενης Αξίας (ΦΠΑ) επί της αξίας των τιμολογίων βαρύνει την Αναθέτουσα Αρχή.

Η πληρωμή του Αναδόχου, θα γίνει από το Νοσοκομείο Ημαθίας μετά την εκπλήρωση των συμβατικών του υποχρεώσεων και την οριστική παραλαβή του συνόλου των παραδοτέων, με χρηματικό ένταλμα και με βάση τα νόμιμα παραστατικά(βάσει του Ν.4152/13).

**Καταληκτική ημερομηνία υποβολής προσφοράς της διαγωνιστικής διαδικασίας ορίζεται η Δευτέρα**

**10-08-2026 και ώρα 15:00**

Οι απαιτήσεις και τεχνικές προδιαγραφές, επισυνάπτονται στο τέλος της παρούσας.

**Ο ΑΝ. ΔΙΟΙΚΗΤΗΣ**

**ΑΝΔΡΕΑΣ ΚΟΤΡΙΔΗΣ**

|          |                                                                                 |
|----------|---------------------------------------------------------------------------------|
|          | <b>ΠΙΝΑΚΑΣ ΑΠΟΔΕΚΤΩΝ</b>                                                        |
| <b>1</b> | <b>NETIZEN CENTRAL STATION MON. IKE</b><br><b>accounting@netizensecurity.gr</b> |
| <b>2</b> | <b>ΕΝ ΛΕΙΤΟΥΡΓΙΑ Ε.Ε.</b><br><b>info@inoperation.gr</b>                         |
| <b>3</b> | <b>ΓΙΑΝΝΟΥΛΑΚΗΣ ΑΔΑΜΑΝΤΙΟΣ</b><br><b>accounting@indeltech.gr</b>                |

## ΓΕΝΙΚΟ ΝΟΣΟΚΟΜΕΙΟ ΝΑΟΥΣΑΣ

**ΑΝΑΘΕΣΗ ΠΑΡΟΧΗΣ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ «ΕΤΗΣΙΟΥ ΕΛΕΓΧΟΥ, ΣΥΝΤΗΡΗΣΗΣ ΚΑΙ ΤΕΧΝΙΚΗΣ ΥΠΟΣΤΗΡΙΞΗΣ ΤΟΥ ΤΗΛΕΦΩΝΙΚΟΥ ΚΕΝΤΡΟΥ» (CPV 50332000-1), ΤΟΥ ΓΕΝΙΚΟΥ ΝΟΣΟΚΟΜΕΙΟΥ ΝΑΟΥΣΑΣ**

Το τηλεφωνικό κέντρο, είναι κατασκευής του οίκου YEASTAR, τύπου P570, και έχει δυνατότητα διαχείρισης έως τριακοσίων (300) εσωτερικών τηλεφωνικών επεκτάσεων. Το σύστημα υποστηρίζει δύο (2) διεπαφές ISDN PRI, μέσω των οποίων πραγματοποιείται η διασύνδεσή του με το δίκτυο ΣΥΖΕΥΞΙΣ και το τηλεφωνικό δίκτυο του παρόχου (ΟΤΕ).

**1. Αντικείμενο και περιγραφή εργασιών**

Οι παρεχόμενες υπηρεσίες του αναδόχου συντήρησης αφορούν τον προληπτικό έλεγχο, τη συντήρηση (προληπτική και επισκευαστική) και την τεχνική υποστήριξη του τηλεφωνικού κέντρου, καθώς και της τηλεπικοινωνιακής υποδομής.

**1.1 Προληπτικός έλεγχος και συντήρηση – Αναβάθμιση λογισμικού**

Η διαδικασία προληπτικού ελέγχου και συντήρησης περιλαμβάνει το σύνολο των απαιτούμενων ελέγχων, δοκιμών, ρυθμίσεων και τεχνικών ενεργειών, με σκοπό τη διασφάλιση της ορθής, ασφαλούς και αδιάλειπτης λειτουργίας του τηλεφωνικού κέντρου.

Οι εργασίες προληπτικού ελέγχου και συντήρησης θα πραγματοποιούνται ανά τρίμηνο, κατόπιν προγραμματισμού και σε συνεννόηση με την Τεχνική Υπηρεσία του Νοσοκομείου. Ενδεικτικά και όχι περιοριστικά, περιλαμβάνονται:

- Έλεγχος της ορθής λειτουργίας του τηλεφωνικού κέντρου, των επιμέρους μονάδων, των καρτών επέκτασης (modules) και των διεπαφών του συστήματος.
- Έλεγχος της λειτουργίας των διασυνδέσεων SIP Trunks και των γραμμών ISDN PRI (όπου υφίστανται) προς τον τηλεπικοινωνιακό πάροχο, των εσωτερικών τηλεφωνικών επεκτάσεων και της ορθής δρομολόγησης των κλήσεων.
- Έλεγχος της λειτουργίας της δικτυακής υποδομής IP που υποστηρίζει τις υπηρεσίες VoIP, καθώς και της ορθής επικοινωνίας του τηλεφωνικού κέντρου με το δίκτυο δεδομένων του Νοσοκομείου.
- Έλεγχος της λειτουργίας των υπηρεσιών φωνητικού ταχυδρομείου (voicemail), αυτόματου τηλεφωνικού χειριστή (Auto Attendant) και διαδραστικής φωνητικής απόκρισης (IVR – Interactive Voice Response), καθώς και των λοιπών παρεχόμενων υπηρεσιών.
- Έλεγχος των αρχείων καταγραφής συμβάντων και κλήσεων (System Logs και Call Detail Records – CDR) για τον εντοπισμό πιθανών σφαλμάτων ή δυσλειτουργιών.
- Έλεγχος της κατάστασης των αντιγράφων ασφαλείας (backup) και της δυνατότητας επαναφοράς της παραμετροποίησης του συστήματος.
- Έλεγχος της διαθεσιμότητας νέων εκδόσεων λογισμικού ή firmware και ενημέρωση της Τεχνικής Υπηρεσίας σχετικά με τις διαθέσιμες αναβαθμίσεις.
- Εγκατάσταση ενημερώσεων λογισμικού ή firmware, κατόπιν προηγούμενης έγκρισης της Τεχνικής Υπηρεσίας του Νοσοκομείου.
- Έλεγχος των παραμέτρων ασφαλείας του συστήματος, συμπεριλαμβανομένων των μηχανισμών ελέγχου πρόσβασης.

- Προληπτικές ρυθμίσεις και παραμετροποιήσεις για τη βελτιστοποίηση της λειτουργίας και της απόδοσης του συστήματος.
- Οπτικός έλεγχος του εξοπλισμού, των συνδέσεων, των ερμαρίων εγκατάστασης και των άμεσα προσβάσιμων τμημάτων της δομημένης καλωδίωσης, καθώς και καθαρισμός όπου απαιτείται.
- Αποκατάσταση μικρής έκτασης δυσλειτουργιών που διαπιστώνονται κατά την προληπτική συντήρηση, εφόσον δεν απαιτείται αντικατάσταση εξοπλισμού ή ανταλλακτικών.

Ο ανάδοχος υποχρεούται να ενημερώνει την Τεχνική Υπηρεσία του Νοσοκομείου σχετικά με τη διαθεσιμότητα νέων εκδόσεων λογισμικού ή firmware, καθώς και τυχόν σχετικών ενημερώσεων ασφαλείας.

Η εγκατάσταση των ενημερώσεων θα πραγματοποιείται αποκλειστικά κατόπιν προηγούμενης έγκρισης από την Τεχνική Υπηρεσία, σε συνεννόηση με αυτήν και σε κατάλληλο χρόνο ώστε να μην επηρεάζεται η εύρυθμη λειτουργία των Υπηρεσιών του Νοσοκομείου.

Πριν από κάθε αναβάθμιση λογισμικού ή firmware, ο ανάδοχος υποχρεούται να λαμβάνει πλήρες αντίγραφο ασφαλείας (backup) της παραμετροποίησης και των ρυθμίσεων του συστήματος. Μετά την ολοκλήρωση της διαδικασίας, υποχρεούται να διενεργεί έλεγχο και να επιβεβαιώνει την ορθή λειτουργία του τηλεφωνικού κέντρου και των τηλεπικοινωνιακών διασυνδέσεών του.

### **1.2 Επισκευαστική συντήρηση**

Η αναγγελία βλαβών προς τον ανάδοχο θα πραγματοποιείται τηλεφωνικά ή μέσω ηλεκτρονικού ταχυδρομείου (e-mail). Για τον σκοπό αυτό, ο ανάδοχος υποχρεούται να διαθέτει στοιχεία επικοινωνίας 24ωρης διαθεσιμότητας (τηλεφωνικούς αριθμούς και διευθύνσεις ηλεκτρονικού ταχυδρομείου).

Ο ανάδοχος υποχρεούται να ανταποκρίνεται χωρίς υπαίτια καθυστέρηση σε κάθε αναγγελία βλάβης και να προβαίνει στις απαραίτητες ενέργειες για την αποκατάσταση της ορθής λειτουργίας του τηλεφωνικού κέντρου. Σε περίπτωση που απαιτείται επιτόπια παρέμβαση, υποχρεούται να μεταβαίνει στο χώρο εγκατάστασης του τηλεφωνικού κέντρου εντός του ελάχιστου δυνατού χρόνου και όχι πέραν των τεσσάρων (4) ωρών για επείγουσες περιπτώσεις και των είκοσι τεσσάρων (24) ωρών για μη επείγουσες περιπτώσεις.

Ως επείγουσα βλάβη νοείται κάθε βλάβη ή σοβαρή δυσλειτουργία που προκαλεί ολική ή μερική αδυναμία πραγματοποίησης ή λήψης τηλεφωνικών κλήσεων, απώλεια ή δυσλειτουργία των διασυνδέσεων SIP Trunks ή των γραμμών ISDN PRI προς τον τηλεπικοινωνιακό πάροχο, καθώς και κάθε άλλο συμβάν που επηρεάζει κρίσιμες λειτουργίες επικοινωνίας του Νοσοκομείου.

Όλα τα ανταλλακτικά και υλικά που θα χρησιμοποιούνται θα είναι καινούργια, αμεταχείριστα και γνήσια του κατασκευαστικού οίκου YEASTAR ή ισοδύναμα, συμβατά και πιστοποιημένα από τον κατασκευαστή.

Μετά από κάθε εργασία επισκευαστικής συντήρησης, ο ανάδοχος υποχρεούται να υποβάλλει σχετικό δελτίο τεχνικής επέμβασης στην Τεχνική Υπηρεσία του Νοσοκομείου.

### **1.3 Τεχνική Υποστήριξη**

Ο ανάδοχος υποχρεούται να παρέχει τεχνική υποστήριξη για το τηλεφωνικό κέντρο, ως εξής:

- τηλεφωνικά,
- μέσω απομακρυσμένης πρόσβασης (remote access),
- με επιτόπια παρουσία τεχνικού στο Νοσοκομείο, εφόσον αυτό κρίνεται απαραίτητο από την Τεχνική Υπηρεσία.

Η τεχνική υποστήριξη αφορά ενδεικτικά και όχι περιοριστικά τα ακόλουθα:

- λειτουργία, χειρισμό και διαχείριση του τηλεφωνικού κέντρου,
- παραμετροποίηση (configuration) και ρύθμιση των παραμέτρων λειτουργίας του τηλεφωνικού κέντρου,
- δημιουργία, τροποποίηση και διαγραφή χρηστών και εσωτερικών τηλεφωνικών επεκτάσεων,

- ρυθμίσεις δρομολόγησης κλήσεων, διασυνδέσεων SIP Trunks και υπηρεσιών VoIP, καθώς και του συστήματος Auto Attendant/IVR,
- ρυθμίσεις των απαιτούμενων δικτυακών παραμέτρων που αφορούν αποκλειστικά τη λειτουργία και τη διασύνδεση του τηλεφωνικού κέντρου (IP, VLAN, QoS, DNS, όπου απαιτείται)
- λήψη και επαναφορά αντιγράφων ασφαλείας (backup/restore) της παραμετροποίησης του συστήματος,
- ηχογράφηση, παραμετροποίηση και τροποποίηση μηνυμάτων συστήματος Auto Attendant/IVR,
- τεχνική υποστήριξη για τον συντονισμό και τις απαιτούμενες ρυθμίσεις διασύνδεσης του τηλεφωνικού κέντρου με τις υπηρεσίες του τηλεπικοινωνιακού παρόχου (SIP/VoIP ή ISDN PRI, όπου εφαρμόζεται),
- παροχή οδηγιών και τεχνικών συμβουλών προς την Τεχνική Υπηρεσία του Νοσοκομείου σχετικά με τη λειτουργία, διαχείριση και βέλτιστη αξιοποίηση του συστήματος.

## **2. Υποχρεώσεις αναδόχου**

Ο ανάδοχος φορέας συντήρησης υποχρεούται να εκτελεί το σύνολο των υπηρεσιών ελέγχου, προληπτικής και επισκευαστικής συντήρησης, καθώς και τεχνικής υποστήριξης του τηλεφωνικού κέντρου του Νοσοκομείου, σύμφωνα με τις οδηγίες και τα εγχειρίδια του κατασκευαστή, τις τεχνικές προδιαγραφές του συστήματος, καθώς και το ισχύον ενωσιακό και εθνικό νομοθετικό και κανονιστικό πλαίσιο. Οι βασικές υποχρεώσεις του αναδόχου περιλαμβάνουν κατ' ελάχιστον τα ακόλουθα:

- Να έχει λάβει πλήρη γνώση των συνθηκών εγκατάστασης και λειτουργίας του τηλεφωνικού κέντρου.
- Να διαθέτει αποδεδειγμένη εμπειρία σε εγκατάσταση, παραμετροποίηση και συντήρηση τηλεφωνικών κέντρων YEASTAR σειράς P σε αντίστοιχες εγκαταστάσεις.
- Να διαθέτει κατάλληλα εκπαιδευμένο και εξειδικευμένο τεχνικό προσωπικό.
- Να τηρεί αρχείο τεχνικών παρεμβάσεων, συντηρήσεων και αποκατάστασης βλαβών.
- Να διασφαλίζει την εμπιστευτικότητα των δεδομένων, των ρυθμίσεων και της παραμετροποίησης του συστήματος.
- Να συμμορφώνεται με τις απαιτήσεις ασφάλειας, λειτουργίας και πρόσβασης του Νοσοκομείου.

## **3. Απαιτούμενα δικαιολογητικά – Τεχνική και επαγγελματική ικανότητα**

Η τεχνική και επαγγελματική ικανότητα του αναδόχου τεκμηριώνεται με την προσκόμιση των ακόλουθων στοιχείων:

- Υπεύθυνη δήλωση του νομίμου εκπροσώπου, με σφραγίδα και υπογραφή, ότι έχει λάβει πλήρη γνώση των συνθηκών εγκατάστασης του τηλεφωνικού κέντρου YEASTAR του Γενικού Νοσοκομείου Νάουσας.
- Βεβαιώσεις καλής εκτέλεσης ή ισοδύναμα αποδεικτικά στοιχεία εμπειρίας σε εγκατάσταση, παραμετροποίηση και συντήρηση τηλεφωνικών κέντρων αντίστοιχης τεχνολογίας και πολυπλοκότητας, ιδίως σε νοσοκομειακές ή υγειονομικές μονάδες.
- Βεβαίωση ή άλλο επίσημο έγγραφο του οίκου YEASTAR ή του επίσημου διανομέα του, από το οποίο να προκύπτει ότι ο οικονομικός φορέας είναι εξουσιοδοτημένος αντιπρόσωπος ή πιστοποιημένος τεχνικός υποστήριξης των συστημάτων YEASTAR.
- Πιστοποιητικά εκπαίδευσης ή τεχνικής κατάρτισης του προσωπικού από τον οίκο YEASTAR ή εξουσιοδοτημένο φορέα εκπαίδευσης, σε ισχύ ή ανανέωση κατά τα τελευταία δύο (2) έτη.

## **4. Εκτέλεση και παρακολούθηση εργασιών.**

- Οι υποψήφιοι ανάδοχοι υποχρεούνται να επισκεφθούν τους χώρους εγκατάστασης και να διενεργήσουν αυτοψία στο τηλεφωνικό κέντρο και στη συναφή τηλεπικοινωνιακή υποδομή διανομής, προκειμένου να

λάβουν γνώση των συνθηκών εγκατάστασης, λειτουργίας και πρόσβασης, και να προσκομίσουν σχετική βεβαίωση της Αναθέτουσας Αρχής, επί ποινή αποκλεισμού.

- Οι εργασίες προληπτικής και επισκευαστικής συντήρησης πραγματοποιούνται κατόπιν προγραμματισμού, σε συνεννόηση με την Τεχνική Υπηρεσία της Μονάδας και υπό την εποπτεία της, εφόσον αυτό απαιτείται.
- Ο ανάδοχος υποχρεούται, πριν από οποιαδήποτε προμήθεια ανταλλακτικών ή πρόσθετη εργασία, να υποβάλει έγγραφη τεχνικοοικονομική τεκμηρίωση προς έγκριση από την Αναθέτουσα Αρχή. Η Αναθέτουσα Αρχή διατηρεί το δικαίωμα προμήθειας των ανταλλακτικών από τρίτους.
- Με την ολοκλήρωση των εργασιών, ο ανάδοχος υποχρεούται να υποβάλει δελτίο εργασιών, καθώς και τεχνική αναφορά με διαπιστώσεις, συμπεράσματα και τεκμηριωμένες προτάσεις για βελτιώσεις ή αποκαταστάσεις.
- Η ολοκλήρωση και καλή εκτέλεση των εργασιών πιστοποιείται από την Τεχνική Υπηρεσία της Μονάδας, κατόπιν ελέγχου και δοκιμών καλής λειτουργίας.

##### **5. Ασφάλεια και ευθύνη αναδόχου.**

- Ο ανάδοχος φέρει την πλήρη και αποκλειστική ευθύνη για την τήρηση της κείμενης νομοθεσίας κατά την εκτέλεση των εργασιών, συμπεριλαμβανομένης της νομοθεσίας για την υγεία και ασφάλεια στην εργασία.
- Ο ανάδοχος φέρει την αποκλειστική ευθύνη για την ασφάλεια των εγκαταστάσεων, του προσωπικού του και τρίτων κατά την εκτέλεση των εργασιών.
- Ο ανάδοχος ευθύνεται για κάθε ζημία ή βλάβη που τυχόν προκληθεί με υπαιτιότητά του σε τρίτους ή στις εγκαταστάσεις του Νοσοκομείου, κατά την εκτέλεση των εργασιών, λόγω πράξεων ή παραλείψεων του προσωπικού του και υποχρεούται να αποκαθιστά κάθε σχετική ζημία με δικά του έξοδα.
- Ο ανάδοχος υποχρεούται, σύμφωνα με τις ισχύουσες διατάξεις, να διαθέτει ασφαλιστική κάλυψη αστικής ευθύνης έναντι τρίτων για τυχόν ατυχήματα ή ζημιές που ενδέχεται να προκληθούν σε τρίτους ή/και σε εγκαταστάσεις, κατά την εκτέλεση της σύμβασης.
- Ο ανάδοχος φέρει την ευθύνη για κάθε παράβαση των όρων της σύμβασης και της κείμενης νομοθεσίας, περιλαμβανομένων ζημιών που τυχόν προκληθούν σε τρίτους εξαιτίας των ανωτέρω, για τις οποίες υπέχει αστική ευθύνη και υπόκειται στις προβλεπόμενες διοικητικές και ποινικές κυρώσεις.
- Σε περίπτωση ζημιών ή βλαβών που οφείλονται σε απρόβλεπτους εξωγενείς παράγοντες (ενδεικτικά: βανδαλισμοί, πυρκαγιά, φυσικές καταστροφές κ.λπ.), δύναται να προβλέπεται ιδιαίτερη αποζημίωση/αμοιβή, κατόπιν έγκρισης της Αναθέτουσας Αρχής.
- Η Αναθέτουσα Αρχή διατηρεί το δικαίωμα να διακόψει μονομερώς τη σύμβαση σε περίπτωση μη τήρησης των συμβατικών όρων, χωρίς αξίωση αποζημίωσης εκ μέρους του αναδόχου.