

ΤΕΧΝΙΚΗ ΠΕΡΙΓΡΑΦΗ ΤΕΧΝΙΚΗΣ ΥΠΟΣΤΗΡΙΞΗΣ ΤΗΛΕΦΩΝΙΚΟΥ ΚΕΝΤΡΟΥ

1. ΕΙΣΑΓΩΓΗ

Σκοπός της εν λόγω τεχνικής περιγραφής είναι η περιγραφή της ολικής υποστήριξης μέσω της παροχής ενός συνόλου ολοκληρωμένων υπηρεσιών σύμφωνα με την παράγραφο 2.3 του παρόντος ώστε ο ενεργός τηλεπικοινωνιακός εξοπλισμός του οίκου **ERICSSON – LG** που έχει ήδη προμηθευτεί το ΠΕΔΙΟ ΒΟΛΗΣ ΚΡΗΤΗΣ να λειτουργεί ικανοποιητικά σύμφωνα με τις επιχειρησιακές ανάγκες του ΠΕΔΙΟΥ ΒΟΛΗΣ ΚΡΗΤΗΣ και με βάση τις προδιαγραφές του κατασκευαστικού οίκου.

2. ΤΕΧΝΙΚΕΣ ΠΡΟΔΙΑΓΡΑΦΕΣ

2.1 Περιγραφή του προς Συντήρηση Εξοπλισμού

Ο τηλεπικοινωνιακός εξοπλισμός που θα συντηρείται παρουσιάζεται στον πίνακα Α. Στη συντήρηση συμπεριλαμβάνονται ο εξοπλισμός (hardware) και τα λογισμικά (software) τα οποία συνθέτουν τα τηλεφωνικά κέντρα του πίνακα Α.

ΚΩΔΙΚΟΣ ΚΑΤΑΣΚΕΥΑΣΤΗ	ΠΕΡΙΓΡΑΦΗ ΥΛΙΚΟΥ-ΛΟΓΙΣΜΟΥ - ΥΠΗΡΕΣΙΑΣ	ΤΕΜ
UCP2400	UCP2400 Call Server (Default 600port, expandable upto 2400port with System Port License(SPL)), 20 copy of UC Standard desktop/mobile/Clickcall client license and 10 IPEXT/MEX license pre-installed by default.	2
UCP-PRIM	1port PRI gateway module	2
UCP-MCIM	Multi-media conference interface module	1
UCP-UVM	Unified Voice Mail (8ch/50hrs license pre-installed by default, expandable to 16ch/200hrs by licenses - UVM-CHL4, UVM-MEL50)	2
UVM-CHL4	UVM Channel Expansion License (4channels), Max 2ea	2
UCP-SLTM8	8 ports SLT gateway module	6
UCP- SLTM4	4 ports SLT gateway module	1

UCP- SLTM32	32 ports SLT gateway module	4
UCP-MCKTE	Main cabinet (9 universal slot, cover, PSU & 19" rack mount bracket)	1
UCP2400-IPEXT300	IP Extension License for UCP2400 (300 Port)	1
UCP2400-TNLS	T-Net and Local Survivability License for UCP2400 (per System)	1
UCP2400-ATD	IP Attendant Office License for UCP2400 (per Seat)	2
H/Y	DEL optiplex 3040, & Dell Monitor 19"	2
CC-A-REP	Reporting Software including 100 Extension, 1xSupervisor license and 1xDashboard	1
CC-A-REP-EH	additional Extensions - 100	1
UCP100	UCP100 Call Server (Default 50port, expandable upto 199port with System Port License(SPL)), Built-in VoIP license(2 or 4 or 6ch) / VM 8ch/4hour license / 2copy of UC Standard desktop/mobile/Clickcall client license and 30 IPEXT/MEX license pre-installed by default. *Number of Built-in VoIP channel varying depending on the use of COIU/BRIU or Audio Conference channel.	3
UCP-BRIU2	2BRI (8ch) Interface Unit for UCP100	3
UCP-SLTM8	8 ports SLT gateway module	1
UCP-1URMB	19" rack mountable bracket for single gateway	7
UCP-ADPT	External AC/DC adaptor for gateway	7
UCP100-TNLCM	T-Net and Local Survivability License for UCP100 (per System, only for LCM mode)	6
UCP-BRIU2	2BRI (8ch) Interface Unit for UCP100	1
LGCM 8	8 port analog CO	2
PSU	Power Supply Unit Racked	3
TERMINALS		
LIP-9002.STG	4 προγραμματιζόμενα πλήκτρα, οθόνη 2 γραμμών (128 X 32), 2 10/100base-T,	55

	ανοικτή ακρόαση, PoE, VPN (OpenVPN)	
LIP-9040.STGBK	UC enabled (IM presence), High definition ήχος / HD FDX SPK, 12X3 προγραμματιζόμενα πλήκτρα (έως 60 flexible keys), φωτιζόμενη οθόνη 8 γραμμών, 2 10/100/1000bBase-T, ανοικτή συνομιλία, PoE, VPN (OpenVPN), υποστήριξη κονσόλας (LIP-9012DSS/24DSS/24LSS)	45
LIP-9071.STGBK	VIP IP Συσκευή 7" TFT, touch screen. HD βιντεοκλήσεις. Τριμερή τηλεδιάσκεψη. Ενσωματωμένη κάμερα, HDMI σύνδεση. Υποστήριξη dongle Bluetooth & Wi-Fi, NFC. 2 ports GIGABIT, XML, VPN. Υποστήριξη εφαρμογών Android 4.3	10
SWITCHES - ROUTERS		
ES-3052GP.STGDNL	Switch 48 θυρών ταχύτητας 10/100/1000Base-T με 802.3af PoE σε όλες τις θύρες (30W) και 4 θύρες Gigabit shared uplinks (SFP)	1
ES-3024GP.STGDNL	Switch 24 θυρών ταχύτητας 10/100/1000Base-T με 802.3af PoE σε όλες τις θύρες (15.4W) και 4 θύρες Gigabit shared uplinks (SFP)	3
SFP1G-LX.STGSV	SFP 1000Base-LX (1-port 1000Base-LX SFP transceiver)	4
Draytek Vigor 2912	Dual-WAN Security Router 16VPN, 1 x 10/100 Base-TX WAN, RJ45, Configurable WAN2 on P1 + 4 x 10/100 Base-TX LAN, RJ45 + 1 x USB Host 2.0	4

Πίνακας Α: ΤΗΛΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΑΚΟΣ ΕΞΟΠΛΙΣΜΟΣ ΠΟΥ ΘΑ ΣΥΝΤΗΡΕΙΤΑΙ

2.2 ΧΡΟΝΟΙ ΑΝΤΑΠΟΚΡΙΣΗΣ

2.2.1 Οι απαιτούμενοι χρόνοι απόκρισης, είναι αυτοί που περιγράφονται στον παρακάτω πίνακα:

ΧΡΟΝΟΣ ΤΗΛΕΦΩΝΙΚΗΣ ΑΠΟΚΡΙΣΗΣ ΣΕ ΩΡΕΣ	ΧΡΟΝΟΣ ΑΠΟΚΡΙΣΗΣ ΜΕ ΑΝΤΑΛΛΑΚΤΙΚΟ Ή ΕΦΕΔΡΙΚΟ ΕΞΟΠΛΙΣΜΟ ΣΕ ΩΡΕΣ	ΧΡΟΝΟΣ ΑΠΟΚΡΙΣΗΣ ΒΛΑΒΗΣ ΣΕ ΩΡΕΣ
1	24	32

Πίνακας Β : ΧΡΟΝΟΙ ΑΠΟΚΡΙΣΗΣ

2.2.2 Οι χρόνοι του παραπάνω πίνακα Β, αφορούν όλες τις ημέρες της εβδομάδας και του έτους χωρίς εξαίρεση.

Οι τηλεφωνικές κλήσεις προς το Τμήμα Τεχνικής Υποστήριξης του αναδόχου θαπραγματοποιούνται μεταξύ των ωρών 7:00 και 23:00 (όλες τις ημέρες τις βδομάδας και για όλο το έτος). Το ωράριο επίσκεψης του τεχνικού στους χώρους του ΠΕΔΙΟΥ ΒΟΛΗΣ ΚΡΗΤΗΣ, θα είναι μεταξύ των ωρών 7:30 και 15:00, εκτός των περιπτώσεων όπου θα μπορεί κατόπιν συνεννόησης να επεκταθεί μέχρι και τις 23:00.

2.2.3 ΕΠΕΞΗΓΗΣΕΙΣ

- Ο χρόνος τηλεφωνικής απόκρισης, είναι ο χρόνος σε ώρες, που μεσολαβεί μεταξύ μιας τηλεφωνικής κλήσης μέχρι την τηλεφωνική απάντηση από πιστοποιημένο τεχνικό.
- Ο χρόνος απόκρισης με ανταλλακτικό ή εφεδρικό εξοπλισμό, είναι ο χρόνος σε ώρες, που μεσολαβεί μεταξύ μιας τηλεφωνικής κλήσης μέχρι την επίσκεψη πιστοποιημένου τεχνικού στα γραφεία του ΠΒΚ με ανταλλακτικό ή εφεδρικό εξοπλισμό.
- Χρόνος αποκατάστασης, είναι ο χρόνος σε ώρες, που μεσολαβεί μεταξύ μιας τηλεφωνικής κλήσης μέχρι την αποκατάσταση της βλάβης.

2.3 ΠΕΡΙΓΡΑΦΗ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ ΟΛΙΚΗΣ ΥΠΟΣΤΗΡΙΞΗΣ

Οι υπηρεσίες που ζητούνται και που θα περιλαμβάνονται στο βασικό τίμημα της σύμβασης συντήρησης, θα πρέπει να περιλαμβάνουν τα κάτωθι:

2.3.1 Επανορθωτική-διορθωτική συντήρηση. Μετά από αίτημα του ΠΒΚ, θα προβλέπει την επιδιόρθωση της βλάβης και την αποκατάσταση της λειτουργίας και με επί τόπου επίσκεψη τεχνικού και αντικατάσταση μέρους ή όλου του εξοπλισμού, εφόσον αυτό απαιτείται. Στην περίπτωση που ο εξοπλισμός δεν είναι δυνατόν να επισκευασθεί επί τόπου, θα αντικαθίσταται με εφεδρικό εξοπλισμό (που θα πρέπει να καλύπτει πλήρως τις λειτουργικές ανάγκες της εγκατάστασης), μέχρι την αντικατάσταση του εξοπλισμού με νέο ίδιο ή νεότερο του, ο οποίος θα ανήκει στην σειρά της IPECS/LG-ERICCSOΝ.

2.3.2 Παροχή ανταλλακτικών και υλικών. Ο ανάδοχος υποχρεούται να προσφέρει ανταλλακτικά προς αντικατάσταση βεβλαμένου υλικού για το σύνολο του εξοπλισμού της σύμβασης για όλο το χρονικό διάστημα αυτής.

2.3.3 Παροχή όλων των νέων εκδόσεων λογισμικού, που απελευθερώνει ο οίκος ERICCSOΝ-LG στην αγορά, προκειμένου ο ενεργός

εξοπλισμός να παραμένει πάντα update και στην τελευταία έκδοση λογισμικού κάθε φορά.

2.3.4 Διερεύνηση προβλημάτων, - σε όποιους παράγοντες και αν οφείλονται - σε συνεργασία με τους μηχανικούς της ΔΕΗ Α.Ε., ακόμη και εάν αυτό οφείλεται σε τρίτους παράγοντες (π.χ. ΟΤΕ, εναλλακτικοί, κλπ).

2.3.5 Administration για τα τηλεφωνικά κέντρα. Η υπηρεσία Administration καλύπτει κατ' ελάχιστον τα εξής:

2.3.5.1. Όλες τις αλλαγές προγραμματισμού απομακρυσμένα (remotely) που αφορούν λειτουργικές δυνατότητες του εξοπλισμού, έτσι ώστε να λειτουργεί ικανοποιητικά σύμφωνα με τις εκάστοτε μεταβαλλόμενες επιχειρησιακές ανάγκες του ΠΒΚ.

2.3.5.2 Την τήρηση πλήρους ενημερωμένου αρχείου (βιβλίο συντήρησης) με όλα τα τεχνικά στοιχεία δομής και εγκατάστασης του εξοπλισμού.

2.3.5.3 Τη δωρεάν παροχή πληροφοριών Help Desk μέσω τηλεφώνου.

ΕΠΕΞΗΓΗΣΗ

Η υπηρεσία administration λειτουργεί επικαλυπτικά με το local administration του ΠΒΚ και σκοπός της είναι η ομαλή λειτουργία του T/K αλλά και η εκπαίδευση επ' έργω του local administrator σε νέες δυνατότητες του συστήματος (π.χ. σύστημα ανακοινώσεων-paging μέσω IPECS).

2.3.6 Συμβουλευτικές υπηρεσίες. Ο ανάδοχος θα δύναται, εφόσον απαιτηθεί ή του ζητηθεί, να καταθέτει τεχνικές μελέτες σκοπιμότητας σε θέματα που αφορούν στην εξέλιξη της τεχνολογίας προκειμένου η υπηρεσία να λαμβάνει γνώση και να μορφώνει άποψη σχετικά με νέες τεχνολογικές εξελίξεις και πού αυτές μπορούν να αξιοποιηθούν.

2.3.7 Εκπαίδευση προσωπικού. Ο ανάδοχος οφείλει να οργανώνει ετήσιο εκπαιδευτικό σεμινάριο 2-3 ημερών στο προσωπικό του ΠΒΚ, που διαχειρίζεται το T/K IPECS, σε χώρο του ΠΒΚ (τα έξοδα μετακίνησης-διαμονής επιβαρύνουν τον προϋπολογισμό του ΠΒΚ).

2.3.8 Βεβλαμένος εξοπλισμός. Ο ανάδοχος οφείλει την πλήρη επισκευή ή αντικατάσταση του βεβλαμένου εξοπλισμού της παραγράφου 2.1, όταν η βλάβη οφείλεται σε φυσικά αίτια (π.χ. ηλεκτρικές εκκενώσεις) ή αστοχία υλικού, με νέο ίδιο ή νεότερο του, ο οποίος θα ανήκει στην σειρά της IPECS/LG-ERICSSON.

2.3.9 Ο ανάδοχος οφείλει την επίσκεψη στον χώρο που έχει εγκατασταθεί το T/K IPECS του ΠΒΚ (ΧΩΡΟΣ ΕΚΤΟΞΕΥΣΗΣ, ΔΙΟΙΚΗΤΗΡΙΑ ΠΒΚ), δύο (2) φορές το έτος για εξαμηνιαία προληπτική συντήρησή του.

2.4 ΠΡΟΔΙΑΓΡΑΦΕΣ & ΠΙΣΤΟΠΟΙΗΤΙΚΑ ΥΠΟΨΗΦΙΟΥ ΑΝΑΔΟΧΟΥ

2.4.1 Ο υποψήφιος ανάδοχος θα πρέπει (επί ποινή αποκλεισμού να:

1. **Είναι πιστοποιημένος business partner (συνεργάτης) του οίκου ERICSSON-LG στην Ελλάδα**

- α. Για την απόδειξη της πιστοποίησης πρέπει να κατατεθεί βεβαίωση του κατασκευαστικού οίκου ERICSSON-LG &
- β. Βεβαίωση του κατασκευαστικού οίκου ή του επίσημου διανομέα του οίκου στην Ελλάδα ότι ο εν λόγω συνεργάτης έχει την τεχνογνωσία να υποστηρίξει έργο τέτοιου επιπέδου.
2. **Διαθέτει ISO 9001:2015** ή ισοδύναμο, με πεδίο εφαρμογής στη συντήρηση και την εκπαίδευση χρηστών τηλεπικοινωνιακών έργων.
3. Έχει **υλοποιήσει ένα τουλάχιστον αντίστοιχο έργο** υποστήριξης – συντήρησης τηλεπικοινωνιακού εξοπλισμού τα τελευταία 3 χρόνια σε τηλεφωνικά κέντρα του ιδίου ή άλλου κατασκευαστή. Για την απόδειξη της υλοποίησης να κατατεθεί βεβαίωση καλής εκτέλεσης από τον φορέα, στην οποία να αναφέρεται ο αριθμός της σύμβασης υλοποίησης καθώς επίσης η περιγραφή του έργου και το ποσό υλοποίησης (χωρίς ΦΠΑ).

2.5 ΕΙΔΙΚΟΙ ΟΡΟΙ

2.5.1 Καμία επιπρόσθετη επιβάρυνση δεν θα υφίσταται το ΠΒΚ όσον αφορά στην επισκευή ή αντικατάσταση βεβλαμένου εξοπλισμού και την επίσκεψη τεχνικού της αναδόχου εταιρείας στην έδρα τού ΠΒΚ, όταν πρόκειται για αποκατάσταση βλάβης, καθώς και η χρησιμοποίηση μικρούλικων, που τυχόν απαιτηθούν κατά την συντήρησή του, βαρύνουν πλήρως τον ανάδοχο.

2.5.2 Ο ανάδοχος οφείλει να τηρεί βιβλίο-αρχείο συντήρησης του Τ/Κ, το οποίο και θα ενημερώνει και υπογράφει με όλο το ιστορικό συντήρησης(κατά S/N και MAC ADDRESS), βλαβών και αλλαγών που έχουν πραγματοποιηθεί στο Τ/Κ του ΠΒΚ από αρχικής προμήθειάς του.

2.5.1 Τονίζεται ότι οποιοδήποτε υλικό αντικαθιστάται στο Τ/Κ πρέπει να είναι της LG-ERICSSON, να είναι πλήρως συμβατό με το υπάρχον εξοπλισμό και να είναι καινούργια, του κατασκευαστικού οίκου με τις αντίστοιχες πιστοποιήσεις και τυποποιήσεις κατά CE,ISO,DIN κλπ. αντιστοίχως.

3. Χειριστής θέματος: Υπλγός (ΔΒ) Πίκουλας Μιχαήλ, Τμχης Α΄ΚΕ/ΔΤΗΔ/ΤΕΤΒ, τηλ: 2821026812.

Ακριβές Αντίγραφο

Τχης (Ο) Παντελής Μαριδάκης
Διευθυντής Δ΄ ΚΟΥ

Μ.Υ. Μποτωνάκη Άννα
Τμχης Προμηθειών