



**ΕΛΛΗΝΙΚΗ ΔΗΜΟΚΡΑΤΙΑ**  
**ΥΠΟΥΡΓΕΙΟ ΥΓΕΙΑΣ**  
**5<sup>η</sup> ΥΓΕΙΟΝΟΜΙΚΗ ΠΕΡΙΦΕΡΕΙΑ**  
**ΘΕΣΣΑΛΙΑΣ & ΣΤΕΡΕΑΣ ΕΛΛΑΔΑΣ**  
**ΓΕΝΙΚΟ ΝΟΣΟΚΟΜΕΙΟ ΤΡΙΚΑΛΩΝ**

**ΣΥΜΒΑΣΗ ΑΡΙΘΜ. : 45/2024**  
**ΜΕΤΑΞΥ ΤΟΥ ΓΕΝΙΚΟΥ ΝΟΣΟΚΟΜΕΙΟΥ ΤΡΙΚΑΛΩΝ**  
**ΚΑΙ**  
**ΤΗΣ ΕΤΑΙΡΕΙΑΣ ΙΜΤΕΛ ΕΦΑΡΜΟΣΜΕΝΕΣ ΤΗΛΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΕΣ Ο.Ε.**  
**ΓΙΑ ΤΗΝ ΠΑΡΟΧΗ**  
**«ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ ΣΥΝΤΗΡΗΣΗΣ ΤΗΛΕΦΩΝΙΚΟΥ ΚΕΝΤΡΟΥ ΓΙΑ ΤΟ ΕΤΟΣ 2024»**  
**CPV: 50334130-5**  
**Συμβατικού Τιμήματος: 8.060,00€ συμπεριλαμβανομένου του ΦΠΑ**  
**Ισχύς σύμβασης : 21/03/2024 έως 20/03/2025**

Στα Τρίκαλα σήμερα την **Πέμπτη 21 Μαρτίου 2024** οι πιο κάτω συμβαλλόμενοι:

**Αφενός**

Το Γενικό Νοσοκομείο Τρικάλων που εδρεύει στα Τρίκαλα στην οδό Καρδίτσης 56, ΤΚ 42 131 με ΑΦΜ 999200723, ΔΟΥ ΤΡΙΚΑΛΩΝ και εκπροσωπείται νόμιμα για την υπογραφή της παρούσας από τον κ. **ΚΩΝΣΤΑΝΤΙΝΟ Π. ΓΡΗΓΟΡΙΟΥ, ΔΙΟΙΚΗΤΗ ΚΑΙ ΠΡΟΕΔΡΟ Δ.Σ.** και το οποίο στο εξής θα αναφέρεται στην παρούσα σύμβαση ως «η Αναθέτουσα Αρχή»

**και αφετέρου**

Η εταιρεία με την επωνυμία **ΙΜΤΕΛ ΕΦΑΡΜΟΣΜΕΝΕΣ ΤΗΛΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΕΣ Ο.Ε.** που εδρεύει στην ΣΗΤΕΙΑΣ 9, Τ.Κ. 144 51, ΜΕΤΑΜΟΡΦΩΣΗ-ΑΤΤΙΚΗ, έχει ΑΦΜ 998308168, υπάγεται στη ΔΟΥ ΝΕΑΣ ΙΩΝΙΑΣ και εκπροσωπείται νόμιμα από τους κ.κ. **Μαρνασίδη Χρήστο & Μπαλή Αντώνιο**, νόμιμους εκπροσώπους της εταιρείας, και οι οποίοι στο εξής θα αναφέρονται στην παρούσα σύμβαση ως «οι Ανάδοχοι»,

**Λαμβάνοντας υπόψη :**

1. Το Ν.3329/2005 «Εθνικό Σύστημα Υγείας και Κοινωνικής Αλληλεγγύης και λοιπές διατάξεις» (ΦΕΚ Α'81/4.04.2005), όπως ισχύει σήμερα.
2. Τις διατάξεις του Ν.4412/2016(ΦΕΚ 147/Α'/8-8-2016), «Δημόσιες Συμβάσεις Έργων, Προμηθειών και Υπηρεσιών (προσαρμογή στις Οδηγίες 2014/24/ΕΕ και 2014/25/ΕΕ)».
3. Τις διατάξεις του Ν.4782/09-03-2021 «Εκσυγχρονισμός, απλοποίηση και αναμόρφωση του ρυθμιστικού πλαισίου των δημοσίων συμβάσεων, ειδικότερες ρυθμίσεις προμηθειών στους τομείς της άμυνας και της ασφάλειας και άλλες διατάξεις για την ανάπτυξη, τις υποδομές και την υγεία» (Άρθρο 50 – Απευθείας ανάθεση –Αντικατάσταση του άρθρου 118 του ν.4412/2016).
4. Την υπ' αριθμ. **65/3ης/25-01-2024 (ΑΔΑ:6Η8Υ46907Φ-6ΘΩ)** Απόφαση Δ.Σ. του Νοσοκομείου με την οποία εγκρίθηκε η σκοπιμότητα Συντήρησης Τηλεφωνικού Κέντρου για το έτος 2024 με δικαίωμα προαίρεσης για ένα(1) επιπλέον έτος.
5. Την υπ' αριθμ. **2805/29-1-2024 Πρόσκληση Εκδήλωσης Ενδιαφέροντος** για την ανάδειξη αναδόχου για τη «**ΣΥΝΤΗΡΗΣΗ ΤΗΛΕΦΩΝΙΚΟΥ ΚΕΝΤΡΟΥ ΓΙΑ ΤΟ ΕΤΟΣ 2024**» με δικαίωμα προαίρεσης για ένα(1) επιπλέον έτος.

6. Την υπ' αριθμ. **133/7<sup>ης</sup>/21-02-2024 (ΑΔΑ:98ΦΩ46907Φ-Χ1Δ)** Απόφαση Δ.Σ. κατακύρωσης.
7. Την υπ' αριθμ. πρωτ. **5591/23-2-2024** Απόφαση Ανάληψης υποχρέωσης από το Γ.Ν. Τρικάλων ΚΑΕ 0879 με σχετικό **ΑΔΑ:( 60ΓΡ46907Φ-ΖΑΖ)**
8. Την υπ' αριθμ. πρωτ. **5603/23-2-2024** Απόφαση Διοικητή έγκρισης ανάληψης πολυετούς υποχρέωσης με σχετικό **ΑΔΑ:( ΨΨΟΥ46907Φ-ΖΜ0)**

**Συμφώνησαν και έκαναν αμοιβαία αποδεκτά τα ακόλουθα:**

#### **ΑΡΘΡΟ 1. ΑΝΤΙΚΕΙΜΕΝΟ ΤΗΣ ΠΑΡΟΥΣΑΣ ΣΥΜΒΑΣΗΣ**

Με την παρούσα, η Αναθέτουσα Αρχή αναθέτει και ο Ανάδοχος αναλαμβάνει, έναντι της αμοιβής που αναφέρεται πιο κάτω στην παρούσα, την παροχή «ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ ΣΥΝΤΗΡΗΣΗΣ ΤΟΥ ΤΗΛΕΦΩΝΙΚΟΥ ΚΕΝΤΡΟΥ ΓΙΑ ΤΟ ΕΤΟΣ 2024». Η παροχή υπηρεσιών θα πραγματοποιηθεί σύμφωνα με την προσφορά του Αναδόχου, σε συνδυασμό με τους όρους της υπ' αριθμ. **2805/29-1-2024 Πρόσκλησης Εκδήλωσης Ενδιαφέροντος** και της υπ' αριθμ. **133/7ης/21-02-2024 (ΑΔΑ:98ΦΩ46907Φ-Χ1Δ)** Απόφασης Κατακύρωσης της Αναθέτουσας Αρχής.

**ΟΙ ΥΠΗΡΕΣΙΕΣ ΘΑ ΠΡΟΣΦΕΡΘΟΥΝ ΠΡΟΣ 8.060,00€ όπως φαίνεται στην οικονομική προσφορά του αναδόχου**

| ΠΕΡΙΓΡΑΦΗ ΕΡΓΑΣΙΩΝ                                              | ΤΙΜΗ ΠΡΟ ΦΠΑ | ΦΠΑ 24%   | ΣΥΝΟΛΙΚΗ ΤΙΜΗ ΜΕ ΦΠΑ |
|-----------------------------------------------------------------|--------------|-----------|----------------------|
| ΥΠΗΡΕΣΙΕΣ<br>ΣΥΝΤΗΡΗΣΗΣ ΤΗΛΕΦΩΝΙΚΟΥ<br>ΚΕΝΤΡΟΥ ΓΙΑ ΤΟ ΕΤΟΣ 2024 | 6.500,00€    | 1.560,00€ | 8.060,00€            |

#### **ΤΕΧΝΙΚΕΣ ΠΡΟΔΙΑΓΡΑΦΕΣ: «ΣΥΝΤΗΡΗΣΗΣ ΤΟΥ ΤΗΛΕΦΩΝΙΚΟΥ ΚΕΝΤΡΟΥ»**

##### **1. Αντικείμενο Συντήρησης**

Η παροχή υπηρεσιών συντήρησης - επισκευής και ελέγχου καλής λειτουργίας για ένα έτος του τηλεφωνικού κέντρου του Νοσοκομείου της οίκου SIEMENS Γερμανίας μοντέλο HiPath4000 v2 που περιλαμβάνει τον παρακάτω εξοπλισμό (υφιστάμενη σύνθεση):

- ο Βασικό ερμάριο τεμ. 1
- ο Ερμάριο επέκτασης τεμ. 1
- ο Κάρτα SLMA 24 αναλογικών εσωτερικών τεμ. 23
- ο Κάρτα SLMO 24 ψηφιακών εσωτερικών τεμ. 1
- ο Euro ISDN μονάδα DIUN2 τεμ. 1

Δεν περιλαμβάνεται στα πλαίσια της εν λόγω συντήρησης, η συντήρηση-επισκευή της κονσόλας τηλεφωνήτριας και η κάρτα μνήμης του κέντρου (SIM card).

##### **2. Υποχρεώσεις Συντηρητή**

α) Να μεριμνά για την επίλυση προβλημάτων που τυχόν παρουσιαστούν στη λειτουργία του τηλεφωνικού κέντρου και των περιφερειακών συστημάτων εντός ευλόγου χρόνου από την έγγραφη ειδοποίηση για την εμφάνιση του προβλήματος. Ο μέγιστος χρόνος ανταπόκρισης με Τηλε-εξυπηρέτηση σε αναφορά βλάβης είναι 3 ώρες κατά τη διάρκεια των ωρών παροχής υπηρεσιών εξυπηρέτησης μας.

Οι υπηρεσίες παρέχονται σε 24ωρη βάση όλο τον χρόνο συμπεριλαμβανομένων αργιών (24ωρη κάλυψη 365 ημέρες ετησίως).

β) Οφείλει να παρέχει:

- ο Τηλεφωνική υποστήριξη στην ανάλυση λαθών / βλαβών.
- ο Απαλοιφή σφαλμάτων λογισμικού που μπορούν να αρθούν μέσω τηλε-πρόσβασης.
- ο Τηλε-διάγνωση βλαβών υλικού εφ' όσον αυτό είναι εφικτό μέσω τηλε-πρόσβασης.
- ο Απαλοιφή βλαβών μέσω τηλε-διόρθωσης εφ' όσον αυτό είναι εφικτό μέσω τηλε-πρόσβασης.

ο Την αντικατάσταση των προβληματικών μονάδων. Τα υλικά προς αντικατάσταση των προβληματικών μονάδων δεν περιλαμβάνονται στην παρούσα σύμβαση. Σε περίπτωση όπου η αποκατάσταση της βλάβης χρειάζεται ανταλλακτικά, η προμήθεια αυτών θα γίνεται εξωσυμβατικά. Ότι υλικό αντικαθίσταται επιστρέφεται στην Υπηρεσία (Διαχείριση Υλικού).

ο Εργασίες εγκατάστασης σε συνεννόηση με το Νοσοκομείο, τεχνικών μετατροπών που κρίνονται απαραίτητες για τη διατήρηση της λειτουργικής αξιοπιστίας ή διαθεσιμότητας του συστήματος.

ο Τροποποιήσεις του προγράμματος λειτουργίας (π.χ. αλλαγή κατηγορίας, φραγές, δημιουργία, αλλαγή ή κατάργηση εσωτερικού κλπ.) άνευ χρέωσης μετά από απαίτηση του Νοσοκομείου.

ο Σε όλες τις περιπτώσεις όπου ο συντηρητής επέμβει στο κέντρο είτε αυτό αφορά το λογισμικό είτε το υλικό συντάσσεται τεχνικό δελτίο αναφορά όπου θα περιγράφεται το είδος τις εργασίας. Το δελτίο μπορεί να είναι σε φυσική ή ηλεκτρονική μορφή.

**γ) Στις υποχρεώσεις του συντηρητή δεν περιλαμβάνονται τα εξής:**

ο Αποκατάσταση βλαβών που οφείλονται σε επέμβαση τρίτων, κακό χειρισμό των συστημάτων, αντικανονική χρήση του λογισμικού και των μονάδων, αμέλεια του Νοσοκομείου, ακατάλληλες συνθήκες θερμοκρασίας, υγρασίας, καθαριότητας ρύπανση ατμόσφαιρας, κραδασμούς, δονήσεις, βλάβες δικτύων ΟΤΕ, ΔΕΗ όπως υπερφόρτωση τάσης, ανωμαλίες ηλεκτρικής τάσης, στατικό ηλεκτρισμό, προβλήματα στη γείωση του κτιρίου κλπ.

ο Οι εργασίες και τα υλικά επεκτάσεων και τροποποιήσεων του υφιστάμενου συστήματος και οι εργασίες σύνδεσης στο υφιστάμενο σύστημα άλλων συμπληρωματικών διατάξεων.

ο Υπηρεσίες που αφορούν λουπτό εξοπλισμό που δεν περιλαμβάνεται στην υφιστάμενη σύνδεση.

ο Υπηρεσίες σε τερματικές συσκευές του Τηλεφωνικού Κέντρου.

ο Υπηρεσίες στο τηλεπικοινωνιακό δίκτυο του Νοσοκομείου.

ο Οι μονάδες και τα ανταλλακτικά, για την απαλοιφή των βλαβών στο υλικό (hardware) του υφιστάμενου συστήματος.

ο Για την αντιμετώπιση των ζητημάτων αυτών, υποβάλλεται στο Νοσοκομείο την σχετική προσφορά.

δ) Ο Συντηρητής οφείλει να υποβάλλει επί ποινή αποκλεισμού τις όποιες εξουσιοδοτήσεις ή βεβαιώσεις ή πιστοποιητικά ή άδειες διαθέτει που να αποδεικνύουν τη δυνατότητά του αλλά και την καταλληλότητά του να αναλάβει την εν λόγω συντήρηση. Επιπλέον είναι επιθυμητό οι πιστοποιήσεις να καλύπτουν και την νεότερη έκδοση 7 του κέντρου.

**Επισυνάπτονται στο τέλος της σύμβασης σαν αναπόσπαστο κομμάτι αυτής, Οικονομική & Τεχνική προσφορά.**

## **ΑΡΘΡΟ 2. ΠΑΡΕΧΟΜΕΝΗ ΥΠΗΡΕΣΙΑ**

Η υπηρεσία θα υλοποιηθεί όπως ορίζεται στην παρούσα σύμβαση. Η ανάλυση και περιγραφή της υλοποίησης της υπηρεσίας ισχύει όπως αναφέρεται στις τεχνικές προδιαγραφές, οι οποίες αποτελούν αναπόσπαστο μέρος της παρούσας σύμβασης.

## **ΑΡΘΡΟ 3. ΔΙΑΡΚΕΙΑ ΤΗΣ ΣΥΜΒΑΣΗΣ**

Η διάρκεια της σύμβασης **ορίζεται για ένα(1) έτος** και θα εκκινεί από την ημερομηνία υπογραφής της και για διάστημα δώδεκα(12) μηνών, ήτοι από **21/03/2024 έως 20/03/2025, με δικαίωμα προαίρεσης για ένα(1) επιπλέον έτος** μετά τη λήξη της αρχικής Σύμβασης, με μονομερή Απόφαση της Αναθέτουσας Αρχής.

## **ΑΡΘΡΟ 4. ΠΑΡΑΚΟΛΟΥΘΗΣΗ – ΠΑΡΑΛΑΒΗ ΤΗΣ ΣΥΜΒΑΣΗΣ**

Η υπηρεσία θα υλοποιηθεί σύμφωνα με τις τεχνικές προδιαγραφές της αριθμ. **2805/29-1-2024 Πρόσκλησης Εκδήλωσης Ενδιαφέροντος** και της παρούσας σύμβασης.

Για τις ανάγκες της παρακολούθησης και παραλαβής του έργου θα συσταθεί από την Αναθέτουσα Αρχή Επιτροπή Παραλαβής (άρθρο 221 παρ. 5 Ν.4412/2016) η οποία θα παρακολουθεί την πορεία εξέλιξης του έργου και θα είναι αρμόδια για την έγκριση και πιστοποίηση της γενομένης εργασίας (άρθρο 219, Ν. 4412/2016). Η Επιτροπή παραλαβής μπορεί να διενεργεί απροειδοποίητους δειγματοληπτικούς ελέγχους κατά την εξέλιξη των εργασιών κάθε φάσης.

#### **Παρακολούθηση κατά την εξέλιξη των εργασιών**

Ο Ανάδοχος καθ' όλη τη διάρκεια εξέλιξης των εργασιών θα συνεργάζεται στενά με την Επιτροπή Παραλαβής και θα παρέχει τα απαραίτητα στοιχεία, διευκολύνοντας το έργο του συντονισμού και ελέγχου.

Τα πρακτικά οριστικής γενομένης εργασίας θα αναφέρουν ρητά αφενός τις εκτελεσθείσες εργασίες, το εμπρόθεσμο της παράδοσης και γενικά την καλή εκτέλεση των όρων της σύμβασης που θα συναφθεί.

Η σύμβαση θεωρείται ότι έχει εκτελεστεί, όταν συντρέχουν οι προϋποθέσεις του άρθρου 202 του Ν. 4412/2016.

#### **ΑΡΘΡΟ 5. ΕΚΤΕΛΕΣΗ ΤΗΣ ΣΥΜΒΑΣΗΣ**

Η σύμβαση θεωρείται ότι έχει εκτελεστεί όταν παραδοθεί οριστικά το σύνολο της υπηρεσίας, γίνει η αποπληρωμή του συμβατικού τιμήματος και εκπληρωθούν οι τυχόν λοιπές συμβατικές υποχρεώσεις από τα συμβαλλόμενα μέρη και αποδεσμευθούν οι σχετικές εγγυήσεις κατά τα προβλεπόμενα στη σύμβαση.(άρθρο 202, Ν.4412/2016)

Η τροποποίηση της σύμβασης κατά το άρθρο 132, γίνεται ύστερα από γνωμοδότηση του αρμοδίου οργάνου.(άρθρο 201, Ν. 4412/2016)

Η αναθέτουσα αρχή μπορεί υπό τις προϋποθέσεις οι οποίες ορίζονται στο άρθρο 133 του Ν. 4412/2016 να καταγγείλει μια δημόσια σύμβαση κατά τη διάρκεια της εκτέλεσής της.

#### **ΑΡΘΡΟ 6: ΤΡΟΠΟΣ ΠΛΗΡΩΜΗΣ**

Η ετήσια χρέωση για την παροχή των περιγραφόμενων της παρούσας σύμβασης, θα τιμολογείται με αναλογική τριμηνιαία χρέωση στο τέλος της περιόδου αναφοράς της.

Ο Ανάδοχος οφείλει να εκδώσει και να προσκομίσει τα νόμιμα παραστατικά με την ολοκλήρωση της παροχής. Το τιμολόγιο δεν μπορεί να εκδοθεί πέραν της διαχειριστικής περιόδου που παρασχέθηκε η υπηρεσία.

Η πληρωμή του αναδόχου θα γίνεται από το Νοσοκομείο με χρηματικό ένταλμα και με βάση τα νόμιμα δικαιολογητικά όπως αυτά ορίζονται στο **άρθρο 200 του Ν. 4412/2016** και τις ισχύουσες διατάξεις.

**Τον Ανάδοχο βαρύνουν οι εκάστοτε νόμιμες κρατήσεις.**

Ο Φ.Π.Α επί της % στον οποίο ανάγεται τη ζητούμενη υπηρεσία βαρύνει το Νοσοκομείο.

#### **ΑΡΘΡΟ 7. ΕΓΓΥΗΣΗ ΚΑΛΗΣ ΕΚΤΕΛΕΣΗΣ**

Για την καλή εκτέλεση της παρούσας, ο Ανάδοχος κατέθεσε στην Αναθέτουσα Αρχή τη με **αριθμ. ΒΤΔ065360/Β' εγγυητική επιστολή ποσού 260,00 €** (4% της συμφωνούμενης με την παρούσα αμοιβής του Αναδόχου, χωρίς τον φόρο προστιθέμενης αξίας), ισχύος μέχρι την επιστροφή της, η οποία έχει συνταχθεί σύμφωνα με το άρθρο 72 του Ν.4412/2016, και κατατίθεται πριν ή κατά την υπογραφή της σύμβασης.

Η εγγύηση καλής εκτέλεσης της σύμβασης καλύπτει συνολικά και χωρίς διακρίσεις την εφαρμογή όλων των όρων της σύμβασης και κάθε απαίτηση της αναθέτουσας αρχής έναντι του αναδόχου.

Η εγγύηση καλής εκτέλεσης καταπίπτει σε περίπτωση παράβασης των όρων της σύμβασης, όπως αυτή ειδικότερα ορίζει.

Η εγγύηση καλής εκτέλεσης επιστρέφεται στο σύνολό της μετά τη λήξη του χρόνου της σύμβασης.

#### **ΑΡΘΡΟ 8. ΕΜΠΙΣΤΕΥΤΙΚΟΤΗΤΑ – ΠΝΕΥΜΑΤΙΚΗ ΙΔΙΟΚΤΗΣΙΑ**

Καθ' όλη τη διάρκεια της Σύμβασης αλλά και μετά την λήξη ή λύση αυτής, ο Ανάδοχος θα αναλάβει την υποχρέωση να τηρήσει εμπιστευτικές και να μη γνωστοποιήσει σε οποιοδήποτε τρίτο, οποιαδήποτε έγγραφα ή πληροφορίες που θα περιέλθουν σε γνώση του κατά την εκτέλεση των υπηρεσιών και την εκπλήρωση των υποχρεώσεων του.

#### **ΑΡΘΡΟ 9. ΚΗΡΥΞΗ ΑΝΑΔΟΧΟΥ ΕΚΠΤΩΤΟΥ – ΠΟΙΝΙΚΕΣ ΡΗΤΡΕΣ**

Κατά την εκτέλεση της σύμβασης είναι δυνατό να επιβληθούν κυρώσεις και ποινικές ρήτρες στον ανάδοχο, με αιτιολογημένη απόφαση της αναθέτουσας αρχής σύμφωνα με τα οριζόμενα στα άρθρα 218 και 220 του Ν. 4412/2016. Ο προμηθευτής κηρύσσεται έκπτωτος σύμφωνα με τα όσα ορίζονται στο Άρθρο 203 του Ν.4412/2016.

#### **ΑΡΘΡΟ 10. ΑΝΩΤΕΡΑ ΒΙΑ**

Ο Ανάδοχος, επικαλούμενος υπαγωγή της αδυναμίας εκπλήρωσης υποχρεώσεων του σε γεγονόσ που εμπίπτει στην έννοια της ανωτέρας βίας, οφείλει να γνωστοποιήσει και επικαλεσθεί προς την Αναθέτουσα Αρχή τους σχετικούς λόγους και περιστατικά εντός προθεσμίας είκοσι (20) ημερών από τότε που συνέβησαν, προσκομίζοντας τα απαραίτητα αποδεικτικά στοιχεία σύμφωνα με το άρθρο 204 του Ν. 4412/2016.

#### **ΑΡΘΡΟ 11. ΕΦΑΡΜΟΣΤΕΟ ΔΙΚΑΙΟ – ΕΠΙΛΥΣΗ ΔΙΑΦΟΡΩΝ**

Ο Ανάδοχος του έργου και η Αναθέτουσα Αρχή θα προσπαθούν να ρυθμίζουν κάθε διαφορά που τυχόν θα προκύψει στις μεταξύ τους σχέσεις κατά τη διάρκεια της ισχύος της σύμβασης που θα υπογραφεί, με βάση της καλής πίστης και των συναλλακτικών ηθών.

Επί διαφωνίας, κάθε διαφορά θα λύεται από τα ελληνικά δικαστήρια και συγκεκριμένα τα δικαστήρια Τρικάλων, εφαρμοστέο δε δίκαιο είναι το Ελληνικό και το κοινοτικό.

Δεν αποκλείεται ωστόσο, για ορισμένες περιπτώσεις εφόσον συμφωνούν και τα δύο μέρη, να προβλεφθεί στη σύμβαση προσφυγή των συμβαλλομένων, αντί των δικαστηρίων, σε διαιτησία σύμφωνα πάντα με την ελληνική νομοθεσία και με όσα μεταξύ τους συμφωνήσουν. Αν δεν επέλθει τέτοια συμφωνία, η αρμοδιότητα για την επίλυση της διαφοράς ανήκει στα ελληνικά δικαστήρια κατά τα οριζόμενα στην προηγούμενη παράγραφο.

Για ότι δεν προβλέπεται στην παρούσα σύμβαση ισχύουν οι διατάξεις περί προμηθειών.

Σε επιβεβαίωση όλων των παραπάνω συντάχθηκε η παρούσα σε τρία (3) όμοια αντίγραφα, τα οποία αφού διαβάστηκαν, υπογράφηκαν από τους συμβαλλόμενους, εκ των οποίων το Νοσοκομείο έλαβε δύο (2) αντίγραφα ενώ το τρίτο έλαβε ο ανάδοχος

#### **ΤΑ ΣΥΜΒΑΛΛΟΜΕΝΑ ΜΕΡΗ**

**ΓΙΑ ΤΟ Γ.Ν. ΤΡΙΚΑΛΩΝ  
Ο ΔΙΟΙΚΗΤΗΣ**

**ΓΙΑ ΤΟΝ ΑΝΑΔΟΧΟ**

**ΚΩΝΣΤΑΝΤΙΝΟΣ Π. ΓΡΗΓΟΡΙΟΥ**



ΠΡΟΣ  
Ελληνική Δημοκρατία,  
Υπουργείο Υγείας  
5<sup>η</sup> Υ.ΠΕ. Θεσσαλίας και Στερεάς Ελλάδας

ΓΕΝΙΚΟ ΝΟΣΟΚΟΜΕΙΟ ΤΡΙΚΑΛΩΝ  
ΓΙΑ ΤΗΝ ΕΤΗΣΙΑ ΣΥΝΤΗΡΗΣΗ ΤΟΥ ΤΗΛΕΦΩΝΙΚΟΥ ΚΕΝΤΡΟΥ  
ΤΟΥ Γ.Ν. ΤΡΙΚΑΛΩΝ  
ΚΑΡΔΙΤΣΑΣ 55 – ΤΡΙΚΑΛΑ

Υπ' όψιν : Γραφείου Προμηθειών  
Τηλ. Νο. : 24313-50707  
Fax Νο. : 2431026853

Όνομα : κος Μπαλής Αντώνιος  
Τμήμα : "IMTEL" , Τμήμα Πωλήσεων  
Διεύθυνση : Σητείας 9,  
144 51, Μεταμόρφωση Αττικής

Τηλέφωνο : +30 210 99 01-291  
Fax : +30 210 99 01-294  
E-Mail : [antonios.balis@imtel.gr](mailto:antonios.balis@imtel.gr)

Ημερομηνία : 31.01.2024

## ΟΙΚΟΝΟΜΙΚΗ ΠΡΟΣΦΟΡΑ

Θέμα: Πρόσκληση εκδήλωσης ενδιαφέροντος για την σύναψη σύμβασης τηλεφωνικού κέντρου για το έτος 2024 του Γ.Ν. Τρικάλων με Αριθμό Πρωτοκόλλου 2805 / 29-1-2024

| A/A | Περιγραφή                                        | Τμήμα                                            | ΦΠΑ 24%    | Συνολική Συμπεριλαμβανομένου Φ.Π.Α.         | Τιμή |
|-----|--------------------------------------------------|--------------------------------------------------|------------|---------------------------------------------|------|
| 1.  | ΕΤΗΣΙΑ ΣΥΝΤΗΡΗΣΗ ΤΗΛΕΦΩΝΙΚΟΥ ΚΕΝΤΡΟΥ Hipath 4000 | 6.500,00 €<br>(Εξι χιλιάδες και πεντακόσια Ευρώ) | 1.560,00 € | 8.060,00<br>(Οκτώ χιλιάδες και Εξήντα Ευρώ) |      |
|     |                                                  |                                                  | ΣΥΝΟΛΟ     | 8.060,00<br>(Οκτώ χιλιάδες και Εξήντα Ευρώ) |      |

### Όροι Προσφοράς

Στις παραπάνω τιμές υπόκεινται στις νόμιμες κρατήσεις.

Ισχύς προσφοράς: 120 ημερολογιακές ημέρες από την επόμενη της διεξαγωγής του διαγωνισμού.

Ισχύς συμβολαίου συντήρησης: Το συμβόλαιο θα ισχύει για ένα έτος από την ημερομηνία έναρξης του με δικαίωμα προαίρεσης για ένα επιπλέον έτος στην ίδια τιμή.

Με τιμή,

IMTEL ΕΦΑΡΜ/ΝΕΣ ΤΗΛ/ΝΙΕΣ ΟΕ

Χρήστος Μπαράκας

IMTEL ΕΦΑΡΜ/ΝΕΣ ΤΗΛ/ΝΙΕΣ Ο.Ε.  
"IMTEL"  
ΟΛΟΚΛΗΡΩΜΕΝΕΣ ΥΠΗΡΕΣΙΕΣ ΤΗΛΕΠΙΚΩΝΩΝ  
ΣΗΤΕΙΑΣ 9 - 144 51 ΜΕΤΑΜΟΡΦΩΣΗ  
ΑΦΜ: 998303166 - ΔΟΥ: ΝΕΑΣ ΙΩΝΙΑΣ  
ΤΗΛ. 210 99 01 291 FAX: 210 99 01 294

Αντώνιος Μπαλής

IMTEL  
ΕΔΡΑ ΕΤΑΙΡΕΙΑΣ  
ΟΔΟΣ ΣΗΤΕΙΑΣ 9  
144 51 ΜΕΤΑΜΟΡΦΩΣΗ ΑΤΤΙΚΗΣ  
Α.Φ.Μ. 998303166 Δ.Ο.Υ. ΝΕΑΣ ΙΩΝΙΑΣ

Τηλ. : +30 210 99 01 291  
Fax : +30 210 99 01 294

Σελ. 1 από 1



Προς  
Ελληνική Δημοκρατία,  
Υπουργείο Υγείας  
5<sup>η</sup> Υ.ΠΕ. Θεσσαλίας και Στερεάς Ελλάδας

ΓΕΝΙΚΟ ΝΟΣΟΚΟΜΕΙΟ ΤΡΙΚΑΛΩΝ  
ΓΙΑ ΤΗΝ ΕΤΗΣΙΑ ΣΥΝΤΗΡΗΣΗ ΤΟΥ ΤΗΛΕΦΩΝΙΚΟΥ ΚΕΝΤΡΟΥ  
ΤΟΥ Γ.Ν. ΤΡΙΚΑΛΩΝ  
ΚΑΡΔΙΤΣΑΣ 56 – ΤΡΙΚΑΛΑ

Υπ' όψιν : Γραφείου Προμηθειών  
Τηλ. Νο. : 24313-50707  
Fax Νο. : 2431026853

Όνομα : κος Μπαλής Αντώνιος  
Τμήμα : "IMTEL" , Τμήμα Πωλήσεων  
Διεύθυνση : Σητείας 9,  
144 51, Μεταμόρφωση Αττικής  
Τηλέφωνο : +30 210 99 01-291  
Fax : +30 210 99 01-294  
E-Mail : antonios.balis@imtel.gr

Ημερομηνία : 31.01.2024

## ΤΕΧΝΙΚΗ ΠΡΟΣΦΟΡΑ

Θέμα: Πρόσκληση εκδήλωσης ενδιαφέροντος για την σύναψη σύμβασης τηλεφωνικού κέντρου για το έτος 2024 του Γ.Ν. Τρικάλων με Αριθμό Πρωτοκόλλου 2805 / 29-1-2024

| Α/Α | Περιγραφή                                                |
|-----|----------------------------------------------------------|
| 1.  | ΕΤΗΣΙΑ ΣΥΝΤΗΡΗΣΗ ΤΗΛΕΦΩΝΙΚΟΥ ΚΕΝΤΡΟΥ Hipath 4000         |
| 2.  | ΚΑΛΥΨΗ : 7ημέρες Χ 24ώρες / Χρόνος ΑΝΤΑΠΟΚΡΙΣΗΣ : 3 ώρες |

Απαντούμε στην τεχνική προδιαγραφή σημείο προς σημείο:

### 1. Αντικείμενο Συντήρησης

Η παροχή υπηρεσιών συντήρησης – επισκευής και ελέγχου καλής λειτουργίας για ένα έτος του τηλεφωνικού κέντρου του Νοσοκομείου του οίκου SIEMENS Γερμανίας μοντέλο Hipath 4000 v2 που περιλαμβάνει τον παρακάτω εξοπλισμό (υφιστάμενη σύνθεση):

- Βασικό ερμάριο τεμ.1
- Ερμάριο επέκτασης τεμ.1
- Κάρτα SLMA 24 αναλογικών εσωτερικών τεμ.23
- Κάρτα SLMO 24 ψηφιακών εσωτερικών τεμ. 1
- Euro ISDN μονάδα DIUN2 τεμ. 1

Δεν περιλαμβάνεται στα πλαίσια της εν λόγω συντήρησης, η συντήρηση -επισκευή της κονσόλας τηλεφωνήτριας και η κάρτα μνήμης του κέντρου.

**Ελήφθη υπόψη και συμφωνούμε.**

### 2. Υποχρεώσεις Συντηρητή

IMTEL  
ΕΔΡΑ ΕΤΑΙΡΕΙΑΣ :  
ΟΔΟΣ ΣΗΤΕΙΑΣ 9  
144 51 ΜΕΤΑΜΟΡΦΩΣΗ ΑΤΤΙΚΗΣ  
Α.Φ.Μ. 998308168 Δ.Ο.Υ. ΝΕΑΣ ΙΩΝΙΑΣ

Τηλ. : +30 210 99 01 291  
Fax : +30 210 99 01 294

Σελ. 1 από 3



α) Να μεριμνά για την επίλυση προβλημάτων που τυχόν παρουσιαστούν στην λειτουργία του τηλεφωνικού κέντρου και των περιφερειακών συστημάτων εντός ευλόγου χρόνου απο την έγγραφη ειδοποίηση για την εμφάνιση του προβλήματος. Ο μέγιστος χρόνος ανταπόκρισης με Τηλε-εξυπηρέτηση σε αναφορά βλάβης είναι 3 ώρες κατά την διάρκεια των ωρών παροχής υπηρεσιών εξυπηρέτησης μας. Οι υπηρεσίες παρέχονται σε 24ωρη βάση όλο τον χρόνο συμπεριλαμβανομένων αργιών.

**Ελήφθη υπόψη και συμφωνούμε.**

β) Ο Συντηρητής οφείλει να παρέχει:

- Τηλεφωνική υποστήριξη στην ανάλυση λαθών/ βλαβών.
- Απαλοιφή σφαλμάτων λογισμικού που μπορούν να αρθούν μέσω τηλε-πρόσβασης.
- Τηλε-διάγνωση βλαβών υλικού εφ'όσον αυτό είναι εφικτό μέσω τηλε-πρόσβασης.
- Απαλοιφή βλαβών μέσω τηλε-διόρθωσης εφ'όσον αυτό είναι εφικτό μέσω τηλεπρόσβασης.
- Την αντικατάσταση των προβληματικών μονάδων. Τα υλικά προς αντικατάσταση των προβληματικών μονάδων δεν περιλαμβάνονται στην παρούσα σύμβαση. Σε περίπτωση όπου η αποκατάσταση της βλάβης χρειάζεται ανταλλακτικά, η προμήθεια αυτών θα γίνεται εξωσυμβατικά. Ό,τι υλικό αντικαθίσταται επιστρέφεται στην Υπηρεσία (Διαχείριση Υλικού).
- Εργασίες εγκατάστασης σε συνεννόηση με το Νοσοκομείο, τεχνικών μετατροπών που κρίνονται απαραίτητες για τη διατήρηση της λειτουργικής αξιοπιστίας ή διαθεσιμότητας του συστήματος.
- Τροποποιήσεις του προγράμματος λειτουργίας (π.χ. αλλαγή κατηγορίας, φραγές, δημιουργία, αλλαγή ή κατάργηση εσωτερικού κλπ.) άνευ χρέωσης μετά απο απαίτηση του Νοσοκομείου.
- Σε όλες τις περιπτώσεις όπου ο συντηρητής επέμβει στο κέντρο είτε αυτό αφορά το λογισμικό είτε το υλικό συντάσσεται τεχνικό δελτίο αναφορά όπου θα περιγράφεται το είδος της εργασίας. Το δελτίο μπορεί να είναι σε φυσική ή ηλεκτρονική μορφή.

**Ελήφθη υπόψη και συμφωνούμε.**

γ) Στις υποχρεώσεις του συντηρητή δεν περιλαμβάνονται τα εξής:

- Αποκατάσταση βλαβών που οφείλονται σε επέμβαση τρίτων, κακό χειρισμό των συστημάτων, αντικανονική χρήση του λογισμικού και των μονάδων, αμέλεια του Νοσοκομείου, ακατάλληλες συνθήκες θερμοκρασίας, υγρασίας, καθαριότητας, ρύπανση ατμόσφαιρας, κραδασμούς, δονήσεις, βλάβες δικτύων ΟΤΕ, ΔΕΗ όπως υπερφόρτωση τάσης, ανωμαλίες ηλεκτρικής τάσης, στατικό ηλεκτρισμό, προβλήματα στη γείωση του κτιρίου κλπ.
- Οι εργασίες και τα υλικά επεκτάσεων και τροποποιήσεων του υφιστάμενου συστήματος και οι εργασίες σύνδεσης στο υφιστάμενο σύστημα άλλων συμπληρωματικών διατάξεων.



- Υπηρεσίες που αφορούν λοιπό εξοπλισμό που δεν περιλαμβάνεται στην υφιστάμενη σύνθεση.
- Υπηρεσίες σε τερματικές συσκευές του Τηλεφωνικού Κέντρου,
- Υπηρεσίες στο τηλεπικοινωνιακό δίκτυο του Νοσοκομείου.
- Οι μονάδες και τα ανταλλακτικά, για την απαλοιφή των βλαβών στο υλικό (hardware) του υφιστάμενου συστήματος.
- Για την αντιμετώπιση των ζητημάτων αυτών, υποβάλλεται στο Νοσοκομείο την σχετική προσφορά.

**Ελήφθη υπόψη και συμφωνούμε.**

δ) Ο Συντηρητής οφείλει να υποβάλλει επί ποινή αποκλεισμού τις όποιες εξουσιοδοτήσεις ή βεβαιώσεις ή πιστοποιητικά ή άδειες διαθέτει που να αποδεικνύουν τη δυνατότητά του αλλά και την καταλληλότητα του να αναλάβει την εν λόγω συντήρηση. Επιπλέον είναι επιθυμητό οι πιστοποιήσεις να καλήπτονται και την νεότερη έκδοση 7 του κέντρου.

**Ελήφθη υπόψη και συμφωνούμε.**

Η Εταιρία μας είναι εξουσιοδοτημένος συνεργάτης του κατασκευαστικού οίκου Atos Unify. Σας υποβάλουμε την σχετική βεβαίωση της Atos Unify καθώς και δική μας βεβαίωση ότι διαθέτουμε τόσο τον αναγκαίο εξοπλισμό όσο και το κατάλληλο προσωπικό, ώστε να συντηρούμε τηλεφωνικά κέντρα σαν το δικό σας. Επίσης αναφέρεται και στο επίσημο site της Atos Unify (<https://unify.com/en/partners/find-a-partner>).

Παραμένουμε στην διάθεση σας και διατελούμε,

Με τιμή,

**IMTEL ΕΦΑΡΜ/ΝΕΣ ΤΗΛ/ΝΙΕΣ ΟΕ**

**Χρήστος Μπαράκος**



**IMTEL ΕΦΑΡΜ/ΝΕΣ ΤΗΛ/ΝΙΕΣ Ο.Ε.**  
**“IMTEL”**  
 ΟΛΟΚΛΗΡΩΜΕΝΕΣ ΥΠΗΡΕΣΙΕΣ ΤΗΛΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΩΝ  
 ΣΗΤΕΙΑΣ 9 - 144 51 ΜΕΤΑΜΟΡΦΩΣΗ  
 ΑΦΜ: 998308168 - ΔΟΥ: ΝΕΑΣ ΙΩΝΙΑΣ  
 Τηλ. 210 99 01 291 FAX: 210 99 01 294

**Αντώνιος Μπαλής**



Σελ. 3 από 3

