

ΣΥΜΒΑΣΗ ΤΕΧΝΙΚΗΣ ΥΠΟΣΤΗΡΙΞΗΣ ΤΗΛΕΦΩΝΙΚΟΥ ΚΕΝΤΡΟΥ

Στη Θεσσαλονίκη και στο κατάστημα του Διοικητικού Εφετείου Θεσσαλονίκης, Φράγκων 2-4, στις 11 Αυγούστου 2014, ημέρα Δευτέρα, και ώρα 11:00΄, οι: 1) Τριμελής Επιτροπή του άρθρου 64 παρ.3 του ν.3900/2010 του Διοικητικού Εφετείου Θεσσαλονίκης, που ορίστηκε με την υπ' αριθ. 2/2012 απόφαση της Ολομέλειας του Δικαστηρίου και αποτελείται από τους Ιορδάνη Φωτιάδη, Άννα-Μαρία Βενετιάδου, Εφέτες Δ.Δ. και Γεώργιο Βάγιο, δικαστικό υπάλληλο και 2) Ε.Π.Ε. με την επωνυμία «CNTS ΟΛΟΚΛΗΡΩΜΕΝΕΣ ΤΗΛΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΑΚΕΣ ΛΥΣΕΙΣ ΕΤΑΙΡΕΙΑ ΠΕΡΙΟΡΙΣΜΕΝΗΣ ΕΥΘΥΝΗΣ» και με διακριτικό τίτλο «CNTS TELECOM Ε.Π.Ε.», που εδρεύει στην Ν. Φιλαδέλφεια Ν. Αττικής (οδός Θεσσαλονίκης αριθ. 110) και εκπροσωπείται νόμιμα από τον Σωτήριο Χριστοδούλου του Λεωνίδα, (αριθ. 15475/22-5-2009 συμβολαιογραφική πράξη – ΦΕΚ 3919/28-5-2009 τ. Α.Ε.), συμφωνήσαμε και αποδεχθήκαμε τα ακόλουθα:

Η πρώτη των συμβαλλομένων, σύμφωνα και με την υπ' αριθμ. 53/18-7-2014 απόφαση ανάληψης υποχρέωσης (ΑΔΑ: 6Ζ7ΩΒ98-Β57) της Τριμελούς Επιτροπής Διαχείρισης της Επιχορήγησης του Διοικητικού Εφετείου Θεσσαλονίκης, με την οποία εγκρίνεται η δέσμευση πίστωσης συνολικού ποσού έξι χιλιάδων τριακοσίων ενενήντα έξι ευρώ (6.396,00 €) για την ετήσια συντήρηση του τηλεφωνικού κέντρου του κτιρίου που στεγάζονται τα Διοικητικά Δικαστήρια Θεσσαλονίκης, αναθέτει στη δεύτερη των συμβαλλομένων την παραπάνω συντήρηση.

Η δεύτερη των συμβαλλομένων αναλαμβάνει τη συντήρηση των ανωτέρω έναντι του ποσού των έξι χιλιάδων τριακοσίων ενενήντα έξι ευρώ (6.396,00 €) συμπεριλαμβανομένου και του Φ.Π.Α..

Αντικείμενο της παρούσας σύμβασης είναι η παροχή υπηρεσιών τεχνικής υποστήριξης στο τηλεφωνικό κέντρο τύπου MATRA MC 6501 L, με την καμπίνα επέκτασης και την υπάρχουσα δικτυακή τηλεφωνική υποδομή.

Α. ΥΠΗΡΕΣΙΕΣ ΣΥΝΤΗΡΗΣΗΣ

Η υπηρεσία συντήρησης θα καλύπτει την συντήρηση του τηλεφωνικού συστήματος και των περιφερειακών του και περιλαμβάνει ανταλλακτικά, εργασία, τηλεδιάγνωση και τηλεσυντήρηση ως ακολούθως :

α. Τακτικό εξ αποστάσεως έλεγχο και τηλε-εντοπισμό τυχόν δυσλειτουργιών ή αποκλίσεων από την προδιαγραφόμενη λειτουργία μέσω τηλεφωνικών γραμμών από το Ηλεκτρονικό Τμήμα Τηλεδιάγνωσης – Τηλεσυντήρησης της C.N.T.S. βάσει των προδιαγραφών της κατασκευάστριας εταιρείας MATRA, για προδιάγνωση και εξασφάλιση της καλής λειτουργίας του Τηλεφωνικού Κέντρου.

β. Δύο (2) προγραμματισμένες περιοδικές επισκέψεις - επιθεωρήσεις ετησίως (μία ανά εξάμηνο), από τεχνικό της C.N.T.S., στο χώρο του τηλεφωνικού κέντρου για προληπτική συντήρηση, επιβεβαίωση της καλής κατάστασης του συστήματος, καταγραφή παρατηρήσεων που αφορούν επισφαλείς ή εκτός προδιαγραφών καταστάσεις (σκόνη, επέμβαση μη αρμοδίων επί του συστήματος, διαρροή νερού, υψηλή θερμοκρασία, αερισμός χώρου κ.λπ.) και ενεργοποίηση νέων εσωτερικών γραμμών ή τροποποιήσεις υπάρχοντων γραμμών σύμφωνα με τις υποδείξεις των δύο υπηρεσιών (Διοικητικό Εφετείο Θεσσαλονίκης και Διοικητικό Πρωτοδικείο Θεσσαλονίκης) που συστεγάζονται στο κτίριο των Διοικητικών Δικαστηρίων Θεσσαλονίκης.

Κατά τη διάρκεια των επισκέψεων-επιθεωρήσεων θα υπάρχει εφ' όσον ζητηθεί συνεργασία με τους τεχνικούς του Ο.Τ.Ε. στο πλαίσιο των εργασιών του έργου ΣΥΖΕΥΞΙΣ II .

Με το τέλος της επίσκεψης – επιθεώρησης θα εκδίδεται γραπτός αναλυτικός πίνακας των εργασιών συντήρησης που έγιναν και λοιπών παρατηρήσεων συμπεριλαμβανομένης κατάστασης με τους αριθμούς εσωτερικών γραμμών που δεν έχουν χρησιμοποιηθεί για μεγάλο χρονικό διάστημα, ο οποίος θα παραδίδεται στον πελάτη, για την πλήρη ενημέρωσή του.

γ. Η επισκευή ή αντικατάσταση υλικών θα πραγματοποιείται με επίσκεψη τεχνικού της C.N.T.S. στο χώρο εγκατάστασης, ο οποίος σε συνεργασία με το τμήμα τηλεσυντήρησης θα αποκαθιστά την βλάβη.

δ. Σε περιπτώσεις βλάβης που θα προέρχεται από κανονική χρήση η C.N.T.S. αναλαμβάνει την υποχρέωση αποκατάστασης της βλάβης αντικαθιστώντας ή επισκευάζοντας τα ελαττωματικά μέρη του εξοπλισμού του

Τηλεφωνικού Κέντρου. Σε περίπτωση αλλαγής υλικών, π.χ. πλακετών του τηλεφωνικού κέντρου, τα υλικά που θα αντικατασταθούν παραμένουν στην κυριότητα της C.N.T.S. Στις περιπτώσεις αυτές η δαπάνη αποκατάστασης της βλάβης βαρύνουν τη δεύτερη των συμβαλλομένων.

ε. Κάθε νέο Λογισμικό του Τηλεφωνικού κέντρου που θα αποτελεί βελτιωμένη έκδοση του παλαιού λογισμικού θα διατίθεται δωρεάν στον πελάτη όταν ο κατασκευαστής διαθέτει τις νέες αυτές εκδόσεις.

Σε περίπτωση όμως που οι νέες εκδόσεις λογισμικού προσφέρουν αυξημένες δυνατότητες (upgrade) ή απαιτούν νέο Hardware καθώς και κάθε συναφή εργασία που απαιτεί το upgrade του τηλεφωνικού κέντρου, θα χρεώνονται βάσει των αντίστοιχων τιμοκαταλόγων της C.N.T.S. μετά όμως από συνεννόηση με την πρώτη των συμβαλλομένων.

Η C.N.T.S. αναλαμβάνει την υποστήριξη της τρέχουσας και αμέσως προηγούμενης έκδοσης λογισμικού.

Βλάβες που θα δημιουργούνται από τις παρακάτω περιπτώσεις, δεν θα καλύπτονται από τους όρους της παρούσας σύμβασης και η αποκατάστασή τους θα γίνεται με ιδιαίτερη χρέωση του πελάτη και κατόπιν ειδικής συνεννόησης και συμφωνίας για το κόστος των υλικών.

Ενδεικτικά αναφέρονται :

α. Σύνδεση από τον πελάτη, περιφερειακών συσκευών, συστημάτων ή υλικών, στο τηλεφωνικό κέντρο, χωρίς την προηγούμενη γραπτή συμφωνία της C.N.T.S.

β. Αλλαγή θέσης του τηλεφωνικού κέντρου και των περιφερειακών του, χωρίς την προηγούμενη γραπτή συμφωνία της C.N.T.S.

γ. Αλλαγή θέσης περιφερειακών του τηλεφωνικού κέντρου η οποία απαιτεί εκ νέου εργασίες εγκατάστασης π.χ. σύνδεση ή μεταφορά τηλεφωνική συσκευής.

δ. Μηχανικές φθορές και βλάβες που θα προέρχονται από μη εξουσιοδοτημένες επεμβάσεις τρίτων καθώς και βλάβες που θα προέρχονται από την κακή χρήση του συστήματος.

ε. Δυσλειτουργίες του εσωτερικού τηλεφωνικού και ηλεκτρικού δικτύου του κτιρίου που έχουν σχέση με τη σύνδεση και τροφοδοσία του τηλεφωνικού κέντρου και των περιφερειακών του.

στ. Επισκέψεις τεχνικών για διαπίστωση βλάβης η οποία δεν θα οφείλεται στο σύστημα, αλλά σε άλλους παράγοντες που δεν καλύπτονται από τους όρους της σύμβασης (π.χ. δίκτυο, Ο.Τ.Ε., Δ.Ε.Η., κ.λπ.).

ζ. Βλάβες, φθορές ή κακή λειτουργία του τηλεφωνικού κέντρου που θα προέρχονται από σεισμό, φωτιά, νερό, πτώση κεραυνού, έντονες και συνεχείς μεταπτώσεις παρεχόμενης ηλεκτρικής τάσεως, διακοπή του κλιματισμού (εφόσον προβλέπεται), κατάρρευση κτιρίου ή άλλων θεομηνιών.

η. Κακή λειτουργία του τηλεφωνικού κέντρου που θα προέρχεται από πτώση των γραμμών Ο.Τ.Ε., διακυμάνσεις του δικτύου Δ.Ε.Η. ή από ελαττωματικές σηματοδοτήσεις και χαρακτηριστικά των παραπάνω δικτύων.

θ. Κακή λειτουργία από τοποθέτηση συσκευών που παράγουν μαγνητικά πεδία στο χώρο του τηλεφωνικού κέντρου.

ι. Αναλώσιμα υλικά, όπως δισκέτες, κασέτες προγράμματος, μπαταρίες, χαρτί και μελανοταινίες εκτυπωτών, κεφαλές εκτυπωτών, καλώδια ακουστικών (spiral) και συσκευών, ακουστικά συσκευών, ασφάλειες προστασίας τηλεφωνικών (αντικεραυνικά) και ηλεκτρικών δικτύων.

ια. Το κόστος εργασίας και των ανταλλακτικών που απαιτούνται για ολική επισκευή (REFURBISHMENT) ή ανακατασκευή (REBUILD) των μηχανημάτων όταν αυτά περιέλθουν σε κατάσταση μη περαιτέρω αποδοτικής λειτουργίας.

Αποκατάσταση βλαβών

Για τις εργασίες ημέρες, μετά από ενημέρωση της αναδόχου εταιρίας, η επέμβαση για άρση βλάβης θα γίνεται αυθημερόν.

Ο μέγιστος χρόνος αποκατάστασης βλαβών που θα παρουσιαστούν στο τηλεφωνικό κέντρο είναι είκοσι τέσσερις (24) ώρες μετά την ειδοποίηση από τον πρώτο των συμβαλλομένων.

Διαθεσιμότητα Ανταλλακτικών

Η εταιρία διαθέτει πλήρη παρακαταθήκη ανταλλακτικών.

Για οποιαδήποτε έκτακτη επέμβαση αποκατάστασης μη προβλέψιμης βλάβης θα γίνεται ειδική συνεννόηση και συμφωνία για το κόστος των υλικών.

Όλα τα υλικά, που θα αντικαθίστανται, θα καλύπτονται από εγγύηση καλής λειτουργίας ενός (1) έτους.

Β. ΕΛΕΓΧΟΣ ΕΡΓΑΣΙΩΝ

Οι εργασίες συντήρησης θα εκτελούνται με την παρουσία τριμελούς επιτροπής, που θα ορισθεί από τον Πρόεδρο της Επιτροπής Διοίκησης και Διαχείρισης των Διοικητικών Δικαστηρίων Θεσσαλονίκης.

Μετά το πέρας της συντήρησης θα εκδίδεται Δελτίο Τεχνικής Εξυπηρέτησης και εργασιών, το οποίο θα υπογράφεται από τον συντηρητή της δεύτερης των συμβαλλομένων και τα μέλη της παραπάνω Επιτροπής εκ μέρους της πρώτης των συμβαλλομένων.

Η πρώτη των συμβαλλομένων διατηρεί το απόλυτο δικαίωμα του ελέγχου της εργασίας από άποψη ποιότητας, ακρίβειας εφαρμογής κ.λπ.

Γ. ΑΜΟΙΒΗ

Η εξόφληση της αμοιβής της δεύτερης των συμβαλλομένων θα πραγματοποιηθεί σε τέσσερις (4) τριμηνιαίες ισόποσες δόσεις των 1.599,00€ συμπεριλαμβανομένου του Φ.Π.Α., μετά την έκδοση των σχετικών παραστατικών και την επιβεβαίωση με τη σύνταξη σχετικού πρωτοκόλλου από την τριμελή επιτροπή ελέγχου των εργασιών συντήρησης ότι τηρήθηκαν οι όροι της σύμβασης.

Το εκάστοτε οφειλόμενο ποσό θα καταβάλλεται από το Διοικητικό Εφετείο Θεσσαλονίκης σε εξουσιοδοτημένο προς τούτο εκπρόσωπο της δεύτερης των συμβαλλομένων.

Στη συνολική αμοιβή συμπεριλαμβάνονται όλες γενικά οι κάθε φύσεως δαπάνες της δεύτερης των συμβαλλομένων για την εκτέλεση των εργασιών που αναλαμβάνει.

Ενδεικτικά και μόνο αναφέρονται :

α) Οι μισθοί, ημερομίσθια, δώρα, επιδόματα, αποζημίωση λόγω καταγγελίας συμβάσεως εργασίας κ.λπ. του προσωπικού, συμπεριλαμβανομένων και των κάθε είδους υποχρεώσεων προς το Ελληνικό Δημόσιο και προς τα διάφορα ασφαλιστικά ταμεία κυρίας και επικουρικής ασφάλισης. Οι οποιασδήποτε φύσης δΟΣΟΛΗΨΙΕΣ ή απαιτήσεις των ταμείων αυτών ή τρίτων, αφορούν την δεύτερη των συμβαλλομένων και μόνο.

β) Η μεταφορά του προσωπικού στο και από το κτίριο των Διοικητικών Δικαστηρίων Θεσσαλονίκης.

γ) Κάθε επιβάρυνση γενικά του προσωπικού της δεύτερης των συμβαλλομένων (διαμονή, διατροφή κ.λπ.).

δ) Όλες οι ασφαλιστικές εισφορές του προσωπικού της δεύτερης των συμβαλλομένων που θα χρησιμοποιηθεί για την εκτέλεση των εργασιών που αναφέρονται σ' αυτή τη σύμβαση και των τυχόν νέων εργασιών που θα συμφωνηθούν.

Η σχετική κράτηση υπέρ Μ.Τ.Π.Υ. και κάθε άλλη νόμιμη κράτηση, είναι σε βάρος της δεύτερης των συμβαλλομένων.

Δ. ΓΕΝΙΚΑ

Στις υποχρεώσεις του πελάτη θα περιλαμβάνεται η διευκόλυνση εισόδου του συντηρητή της δεύτερης των συμβαλλομένων, σ' όλους τους προστατευόμενους από το σύστημα χώρους.

Η δεύτερη των συμβαλλομένων είναι υποχρεωμένη να οργανώσει τα συνεργεία της κατά τέτοιο τρόπο που να μην παρενοχλεί ή δυσχεραίνει τις εργασίες άλλων συνεργείων, να ακολουθεί τις εκάστοτε ισχύουσες διατάξεις περί εργασίας κ.λπ. καθόσον είναι μόνη υπεύθυνη για κάθε σχετική παράβαση, να διατηρεί καθαρούς τους χώρους που εκτελεί τις εργασίες της και να απομακρύνει τα άχρηστα υλικά και απορρίμματα.

Η δεύτερη των συμβαλλομένων θα είναι αποκλειστικά υπεύθυνη για την ασφάλεια των εκτελουμένων εργασιών καθώς και των δικών της ή των από το προσωπικό της χρησιμοποιούμενων μηχανημάτων και κατά συνέπεια για κάθε

δυστύχημα, φθορά ή ζημιά σε βάρος οποιουδήποτε, από υπαιτιότητα ή αμέλεια ή απειρία μελών του προσωπικού της κατά την εκτέλεση των παραπάνω εργασιών. Σε περίπτωση που αποδοθεί στην πρώτη των συμβαλλομένων ευθύνη οποιασδήποτε φύσεως για κάποια από τις παραπάνω αιτίες, η δεύτερη των συμβαλλομένων ευθύνεται απέναντι στην πρώτη των συμβαλλομένων στο ακέραιο για κάθε ζημιά του θετικής ή αποθετικής.

Σε περίπτωση χρησιμοποίησης εργαλείων ή μέσων που ανήκουν στην πρώτη των συμβαλλομένων, η δεύτερη των συμβαλλομένων θα έχει την ευθύνη καλής χρήσεώς τους.

Ε. ΙΣΧΥΣ ΤΗΣ ΣΥΜΒΑΣΗΣ

Η διάρκεια παροχής των παραπάνω υπηρεσιών ορίζεται σε ένα (1) έτος από 12-8-2014 έως 11-8-2015.

Για τη βεβαίωση αυτών που συμφωνήθηκαν, συντάχθηκε αυτή η σύμβαση και υπογράφεται από τα δύο μέρη.

ΟΙ ΣΥΜΒΑΛΛΟΜΕΝΟΙ

ΓΙΑ ΤΟ ΔΙΟΙΚΗΤΙΚΟ ΕΦΕΤΕΙΟ
ΘΕΣΣΑΛΟΝΙΚΗΣ

ΓΙΑ ΤΗΝ ΕΤΑΙΡΙΑ