



ΕΛΛΗΝΙΚΗ ΔΗΜΟΚΡΑΤΙΑ

ΝΟΜΟΣ ΑΤΤΙΚΗΣ

ΔΗΜΟΣ ΓΑΛΑΤΣΙΟΥ

ΔΙΕΥΘΥΝΣΗ : ΔΙΟΙΚΗΤΙΚΩΝ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ
ΤΜΗΜΑ : ΔΙΟΙΚΗΤΙΚΗΣ ΜΕΡΙΜΝΑΣ
ΓΡΑΦΕΙΟ :
Ταχ. Δ/ση : Αρχιμήδους 2 & Ιπποκράτους
ΤΑΧ. ΚΩΔ. : 111.46
Πληροφορίες : Μάρκου
Τηλέφωνο : 213 20 55 436

**ΑΝΑΘΕΣΗ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ ΣΥΝΤΗΡΗΣΗΣ ΚΑΙ ΤΕΧΝΙΚΗΣ ΥΠΟΣΤΗΡΙΞΗΣ ΤΩΝ
ΤΗΛΕΦΩΝΙΚΩΝ ΚΕΝΤΡΩΝ ΤΟΥ ΔΗΜΟΥ ΓΑΛΑΤΣΙΟΥ**

ΤΕΧΝΙΚΗ ΠΕΡΙΓΡΑΦΗ

Ο Δήμος Γαλατσίου, για την διασφάλιση της εύρυθμης, απρόσκοπτης και αποτελεσματικής λειτουργίας των υπηρεσιών του, κρίνει αναγκαίο να χρησιμοποιήσει υπηρεσίες συντήρησης και τεχνικής υποστήριξης των τηλεφωνικών κέντρων, που διαθέτουν οι υπηρεσίες του. Τα στοιχεία της μελέτης αυτής είναι: ΤΕΧΝΙΚΗ ΕΚΘΕΣΗ - ΥΠΟΧΡΕΩΣΕΙΣ ΑΝΑΔΟΧΟΥ - ΕΝΔΕΙΚΤΙΚΟΣ ΠΡΟΫΠΟΛΟΓΙΣΜΟΣ & ΔΙΑΡΚΕΙΑ ΠΑΡΟΧΗΣ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ.

ΤΕΧΝΙΚΗ ΕΚΘΕΣΗ

Η παρούσα μελέτη αφορά την ανάθεση υπηρεσιών συντήρησης και τεχνικής υποστήριξης των τηλεφωνικών κέντρων σε κτήρια όπου στεγάζονται οι υπηρεσίες του Δήμου Γαλατσίου. Ενδεικτικά αναφέρονται τα εξής κτήρια:

- Δημαρχιακό Κατάστημα, ΙΠΠΟΚΡΑΤΟΥΣ & ΑΡΧΙΜΗΔΟΥΣ 2
- ΚΕΠ Γαλατσίου, ΤΡΑΛΛΕΩΝ 114
- Παράρτημα ΚΕΠ Γαλατσίου, ΕΛ.ΒΕΝΙΖΕΛΟΥ 20

Οι Υπηρεσίες που ανατίθενται και ο ανάδοχος οφείλει να παράσχει είναι οι εξής:

- Συντήρηση τηλεφωνικών κέντρων
- Αποκατάσταση βλαβών τηλεφωνικών κέντρων
- Εγκατάσταση και διασύνδεση τηλεφωνικών κέντρων
- Παραμετροποίηση και προγραμματισμός τηλεφωνικών κέντρων

Η παρούσα μελέτη αφορά ανάθεση υπηρεσιών σύμφωνα με τις διατάξεις

- του Ν. 3463/2006 «Δημοτικός και Κοινοτικός Κώδικας»

- του Ν. 4412/2016 «Δημόσιες Συμβάσεις Έργων, Προμηθειών και Υπηρεσιών(προσαρμογή στις Οδηγίες 2014/24/ΕΕ και 2014/25/ΕΕ)»

ΥΠΟΧΡΕΩΣΕΙΣ ΑΝΑΔΟΧΟΥ

Ο ανάδοχος οφείλει να διαθέτει τηλεφωνική υποστήριξη όλες τις μέρες και ώρες που θεωρούνται εργάσιμες για τις υπηρεσίες του Δημοσίου, ώστε να λαμβάνει τις κλήσεις των υπηρεσιών του Δήμου, προκειμένου να έρχεται σε συνεννόηση με τους υπαλλήλους του Δήμου, για θέματα που άπτονται των υπηρεσιών του.

Ο ανάδοχος οφείλει να ενημερώνει τα αρμόδια στελέχη και υπαλλήλους του Δήμου για τυχόν δυσλειτουργίες των τηλεφωνικών κέντρων του Δήμου, καθώς και για την προληπτική συντήρηση που ενδείκνυται ανά περίπτωση, αναλόγως του τύπου του τηλεφωνικού κέντρου.

Σε κάθε περίπτωση, ο ανάδοχος οφείλει να μεριμνά για την καλή, απρόσκοπτη και αδιάλειπτη λειτουργία των τηλεφωνικών κέντρων των υπηρεσιών του Δήμου και να είναι σε θέση να προβαίνει σε εργασίες παραμετροποίησης και προγραμματισμού τους.

Ο ανάδοχος υποχρεούται στα παραστατικά (τιμολόγια) παροχής υπηρεσιών που θα προσκομίζει να έχει συνημμένα τα αντίστοιχα δελτία συντήρησης/τεχνικής υποστήριξης με αναλυτική περιγραφή και αιτιολόγηση των εργασιών του, τη διάρκεια (σε ώρες αναλυτικά) των εργασιών του, το μοντέλο του τηλεφωνικού κέντρου για το οποίο εκτελέστηκαν οι εργασίες αυτές, τα ανταλλακτικά εξαρτήματα ή/και τα υλικά που τυχόν απαιτήθηκαν, καθώς επίσης και την ημερομηνία και το κτήριο ή την υπηρεσία του Δήμου που αυτές τελέστηκαν. Τα δελτία αυτά (συντήρησης/τεχνικής υποστήριξης) πρέπει να είναι υπογεγραμμένα ολογράφως από τον προϊστάμενο του τμήματος του Δήμου, με τον οποίο ο ανάδοχος έχει έρθει σε συνεννόηση για την τέλεση των συγκεκριμένων εργασιών.

Ο ανάδοχος υποχρεούται να ανταποκρίνεται με φυσική παρουσία του προσωπικού του εντός μιας εργάσιμης ημέρας από την ειδοποίηση της αρμόδιας υπηρεσίας του Δήμου και να λαμβάνει άμεσα μέριμνα για την τέλεση της συντήρησης ή της τεχνικής υποστήριξης που του έχει ζητηθεί. Οι δαπάνες μετακίνησης του προσωπικού του αναδόχου βαρύνουν αποκλειστικά τον ανάδοχο.

Ο ανάδοχος υποχρεούται να προσκομίζει τα ανταλλακτικά εξαρτήματα ή/και τα υλικά που κρίνονται αναγκαία για τη συντήρηση των τηλεφωνικών κέντρων. Τα παλιά εξαρτήματα ή υλικά, που θα αντικαθίστανται από νέα κατά τη συντήρηση, θα προσκομίζονται με ευθύνη του αναδόχου ενώπιον της αρμόδιας επιτροπής η οποία έχει ορισθεί για την παραλαβή των υπηρεσιών του, εφόσον αυτό ζητείται από την εν λόγω επιτροπή.

Ο ανάδοχος υποχρεούται, κατόπιν το πέρας των εργασιών του και σε περιπτώσεις απεγκατάστασης ή μετατόπισης τηλεφωνικού κέντρου (προκειμένου αυτό να συντηρηθεί), να παραδίδει το εν λόγω τηλεφωνικό κέντρο επανατοποθετημένο, εγκατεστημένο, διασυνδεδεμένο και άμεσα λειτουργήσιμο από τις υπηρεσίες του Δήμου. Σε περιπτώσεις που ο εν λόγω εξοπλισμός (τηλεφωνικό κέντρο ή μέρος αυτού) κρίνεται αναγκαίο να μεταφερθεί για επισκευή ή συντήρηση εκτός των κτηρίων, όπου στεγάζονται οι υπηρεσίες του Δήμου, η μεταφορά του γίνεται με ευθύνη (για απώλεια ή ζημιά) του αναδόχου και τα έξοδα μεταφοράς του θα βαρύνουν αποκλειστικά τον ανάδοχο.

Το προσωπικό του αναδόχου που θα απασχολείται στις εργασίες συντήρησης και τεχνικής υποστήριξης των τηλεφωνικών κέντρων πρέπει, με ευθύνη του αναδόχου, να έχει εξειδίκευση και

εμπειρία στην τέλεση των εργασιών αυτών και να κατέχει όλα τα απαιτούμενα από το νόμο πιστοποιητικά.

Ο ανάδοχος υποχρεούται να φροντίζει για την τήρηση της τάξης και της καθαριότητας κατά τις εργασίες του και υποχρεούται να συμμορφώνεται πλήρως προς τους ισχύοντες νόμους, τις συλλογικές συμβάσεις εργασίας, τις κοινωνικές ασφαλίσεις κλπ. Ο ανάδοχος πρέπει κατά την τέλεση των εργασιών του να παίρνει όλα τα απαιτούμενα μέτρα προφύλαξης των υλικών, μηχανημάτων και εργαλείων που χρησιμοποιούνται, καθώς και όλα τα μέτρα ασφάλειας του προσωπικού του και παντός τρίτου και μάλιστα σύμφωνα με τους ισχύοντες νόμους και διατάξεις.

Επίσης κατά την τέλεση των εργασιών του πρέπει να λαμβάνονται από τον ανάδοχο όλα τα αναγκαία μέτρα για την αποφυγή ατυχήματος στους εργαζομένους του, στους εργαζόμενους του χώρου, καθώς και στους επισκέπτες. Οποιαδήποτε παράβαση, βλάβη, ζημιά, τραυματισμός ή ατύχημα που θα σχετίζεται με την τέλεση των εργασιών του θα βαρύνει αποκλειστικά τον ανάδοχο. Σε κάθε τέτοια περίπτωση (παράβασης, βλάβης, ζημιάς, τραυματισμού ή ατυχήματος) ο ανάδοχος είναι ο μόνος υπεύθυνος αστικά και ποινικά, είτε ως προς το προσωπικό του, είτε ως προς τον Δήμο, είτε ως προς τρίτους.

Επίσης ο ανάδοχος με την υπογραφή της σύμβασης του για την ανάθεση των υπηρεσιών συντήρησης και τεχνικής υποστήριξης των τηλεφωνικών κέντρων σε κτήρια όπου στεγάζονται οι υπηρεσίες του Δήμου Γαλατσίου δηλώνει ότι έλαβε γνώση των τηλεφωνικών κέντρων που διαθέτουν οι υπηρεσίες του Δήμου και των συνθηκών/καταστάσεων που αυτά βρίσκονται και ότι είναι ικανός να αναλάβει τη συντήρηση και την τεχνική υποστήριξη τους, καθώς επίσης και ότι αποδέχεται πλήρως όλα τα παραπάνω.

ΕΝΔΕΙΚΤΙΚΟΣ ΠΡΟΫΠΟΛΟΓΙΣΜΟΣ & ΔΙΑΡΚΕΙΑ ΠΑΡΟΧΗΣ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ

Ο ενδεικτικός προϋπολογισμός είναι 3.000 € συμπεριλαμβανομένου Φ.Π.Α. 24%, έτους 2022.

Η σχετική πίστωση λαμβάνεται από τον προϋπολογισμό του Δήμου Γαλατσίου και για το οικονομικό έτος 2022 βαρύνει τον Κ.Α. 10.6265.0002, με μέγιστη προϋπολογισθείσα δαπάνη 3.000 €, συμπεριλαμβανομένου του ΦΠΑ 24%.

Χρονική περίοδος παροχής υπηρεσιών ενός (1) έτους από την υπογραφή της σύμβασης.

Η Συντάξασα
Η προϊσταμένη Τμήματος
Διοικητικής Μέριμνας

ΚΑΛΛΙΟΠΗ ΜΑΡΚΟΥ

ΕΓΚΡΙΝΕΤΑΙ & ΘΕΩΡΕΙΤΑΙ
Η προϊσταμένη
Δ/σης Διοικητικών Υπηρεσιών

ΙΟΥΛΙΑ ΒΑΘΡΑΚΟΚΟΙΛΗ