

ΤΡΟΠΟΠΟΙΜΕΝΕΣ ΤΕΧΝΙΚΕΣ ΠΡΟΔΙΑΓΡΑΦΕΣ ΣΥΝΤΗΡΗΣΗΣ ΤΗΛΕΦΩΝΙΚΩΝ

ΚΕΝΤΡΩΝ ΔΙΚΤΥΑΚΟΥ ΕΞΟΠΛΙΣΜΟΥ CISCO Γενικού Νοσοκομείου Πατρών

ΑΡ.ΠΡΩΤ.: 11868/19-04-2017

Ο ανάδοχος θα αναλάβει:

A) Την συντήρηση των δύο (2) ψηφιακών τηλεφωνικών κέντρων PHILIPS IS-3070 καθώς και NEC IS 3000 χωρητικότητας 219 πορτών που βρίσκεται στην νέα πτέρυγα,

B) του δικτυακού εξοπλισμού Cisco, σύμφωνα με όσα ειδικότερα αναλύονται κατωτέρω.

A. ΤΗΛΕΦΩΝΙΚΑ ΚΕΝΤΡΑ Γενικού Νοσοκομείου Πατρών

- Ο ανάδοχος αναλαμβάνει την πλήρη τεχνική υποστήριξη των ως άνω τηλεφωνικών κέντρων συμπεριλαμβανομένων των κονσόλων των τηλεφωνητών, συντήρηση, παροχή ανταλλακτικών, (βαθμίδες τηλ. κέντρου) άρση βλαβών, καθώς και την αντικατάσταση ανταλλακτικών εξαρτημάτων (βαθμίδες τηλ. κέντρου), συσσωρευτών, UPS.
- Προληπτική Συντήρηση, παρακολούθηση και επισκευή βλαβών των Τηλεφωνικών Κέντρων που είναι σε λειτουργία τύπου **PHILIPS-IS 3070 & και NEC IS3000** που βρίσκεται στην νέα πτέρυγα ,όπως και άμεση ή το αργότερο εντός 24ωρου αποκατάσταση κάθε ανωμαλίας που τυχόν θα παρουσιαστεί ώστε τα τηλεφωνικά κέντρα να βρίσκονται πάντα σε άριστη κατάσταση λειτουργίας.
- Η συντήρηση και η υποστήριξη θα πραγματοποιείται καθ' όλο το χρόνο (365 ημέρες, όλο το 24ωρο) και μάλιστα χωρίς την διακοπή λειτουργίας των Τηλεφωνικών Κέντρων
- Η προληπτική συντήρηση θα πραγματοποιείται κατά τις εργάσιμες μέρες και ώρες οι οποίες είναι από Δευτέρα έως Παρασκευή και από 7.00 πμ έως 15.00 μμ.
- Η αποστολή του αρμοδίου τεχνικού, θα γίνεται μέσα σε 2 ώρες, από τότε που θα ειδοποιηθεί τηλεφωνικώς ή εγγράφως από το Νοσοκομείο μας το

συνεργείο του αναδόχου.

- Η αποκατάσταση λειτουργίας των Τηλεφωνικών Κέντρων θα γίνεται από τον τεχνικό του αναδόχου είτε με κατάλληλη επέμβαση και επιτόπια επισκευή, είτε με προσωρινή αντικατάσταση των μονάδων που ενδεχόμενα λειτουργούν πλημμελώς με νέες, τις οποίες και πρέπει να διαθέτει ο ανάδοχος.
- Σε περίπτωση που η αποκατάσταση της βλάβης απαιτεί την επισκευή – αντικατάσταση οποιασδήποτε βαθμίδας του τηλεφωνικού κέντρου, τότε η αντικατάσταση της ελαττωματικής βαθμίδας θα πραγματοποιείται εντός 24 ωρών από την διάγνωση.
- Η αλλαγή προγραμμάτων που υπάρχουν στα τηλεφωνικά κέντρα θα γίνεται από τον ανάδοχο μόνο κατόπιν έγγραφης εντολής του Νοσοκομείου. Να δύναται να γίνεται εγκατάσταση της εκάστοτε τελευταίας έκδοσης λογισμικού λειτουργίας του εξοπλισμού εφόσον δεν υπάρχει επιπλέον κόστος από τον κατασκευαστικό οίκο.
- Ο ανάδοχος υποχρεούται να διαθέτει δελτίο εργασίας αναλυτικό μετά από κάθε πέρασ ερναςίας του.
- Ο ανάδοχος υποχρεούται να διαθέτει ικανή ποσότητα ανταλλακτικών, καθώς και να καταθέσει βεβαίωση παροχής ανταλλακτικών για όσο διάστημα ισχύει η σύμβαση. Το Νοσοκομείο θα πρέπει να έχει βεβαίωση-δήλωση για πόσο διάστημα ακόμα θα μπορούν να καλύπτονται τα υπάρχοντα **T.K (PHILIPS-IS 3070)** έτσι ώστε να μπορεί να κάνει τις απαραίτητες ενέργειες για την αντικατάστασή τους.

ΣΗΜΕΙΩΣΗ Α: Για το τηλεφωνικό κέντρο PHILIPS IS-3070 δεν θα υπολογιστούν στην προσφορά είκοσι έξη (26) κάρτες των δέκα έξη αριθμών έκαστη που θα απενεργοποιηθούν λόγω της λειτουργίας του καινούργιου κέντρου που βρίσκεται σε εγγύηση

ΤΟ ΓΕΝΙΚΟΝΟΣΟΚΟΜΕΙΟ ΠΑΤΡΩΝ

1) Θα γνωστοποιεί αμέσως στον ανάδοχο κάθε βλάβη που τυχόν εμφανίζεται. Η αναγγελία βλαβών θα γίνεται τηλεφωνικά ή εγγράφως στο αρμόδιο κέντρο που

θα υποδείξει ο ανάδοχος, ανεξάρτητα ημέρας και ώρας.

Θα γνωστοποιηθεί στον ανάδοχο κατάλογος υπαλλήλων που θα είναι εξουσιοδοτημένοι

από το ΓΕΝΙΚΟ ΝΟΣΟΚΟΜΕΙΟ ΠΑΤΡΩΝ για τις κλήσεις και επαφές που αφορούν θέματα

συντήρησης.

2) Οι πιο πάνω υπάλληλοι θα επιτρέπουν και θα διευκολύνουν το τεχνικό προσωπικό του αναδόχου ώστε αυτό να μπορεί να μπαίνει και να παραμένει όσο χρόνο απαιτείται κάθε φορά στους χώρους εγκατάστασης των τηλεφωνικών κέντρων.

3) Θα επιτρέπουν στον ανάδοχο να προβαίνει σε κάθε τεχνική μετατροπή η οποία κατά την άποψή του θα συντελούσε στην αρτιότερη και ασφαλέστερη λειτουργία και γενικότερα απόδοση των τηλεφωνικών κέντρων χωρίς επιπλέον χρέωση.

4) Θα δίνουν στον ανάδοχο οποιαδήποτε πληροφορία σχετικά με το Τηλεπικοινωνιακό Σύστημα, δίκτυο.

5) Θα γνωστοποιούν αμέσως στον ανάδοχο τυχαία ή απρόβλεπτα περιστατικά-τα οποία βέβαια θα αφορούν το συντηρούμενο Τηλεπικοινωνιακό Σύστημα-όπως κλοπή, διάρρηξη, βλάβη από πυρκαγιά κ.τ.λ.

6) Θα λαμβάνουν όλα τα κατάλληλα και πρόσφορα μέτρα για την προφύλαξη των τριών τηλεφωνικών κέντρων και την μείωση των συνεπειών από ενδεχόμενες ανωμαλίες, επεκτάσεις, τροποποιήσεις, σύνδεση άλλων διατάξεων κ.λπ.

Β. ΔΙΚΤΥΑΚΟΣ ΕΞΟΠΛΙΣΜΟΣ CISCO Γενικού Νοσοκομείου Πατρών

Τρεις (3) διακόπτες (switches) Cisco Catalyst WS-C3750G-24TS-S1U (Core switches, Ταχύρυθμο, Νέα Πτέρυγα, Υπόγειο Κεντρικού Κτιρίου)

S/N (Νέα Πτέρυγα) :
FOC1502Z7GN S/N (Ταχύρυθμο) :
FOC1502V6V3
S/N (Υπόγειο Κεντρικού Κτιρίου) : FOC1506Y053

Έξι (6) διακόπτες (switches) Cisco Catalyst WS-C2960-48TC-S1U
(distribution/access switches, Νέα Πτέρυγα, Διώροφο Κτίριο)

S/N (Ισόγειο Ν.Π.) : FOC1503V7DV S/N
(1ος όροφος Ν.Π.) : FOC1503Z69V S/N
(2ος όροφος Ν.Π.) : FOC1503Z69L S/N
(2ος όροφος Ν.Π.) : FOC1503Z6AT S/N
(Ισόγειο Διωρόφου) : FOC1630X39C
S/N (1ος όροφος Διωρόφου) : FOC1629Z30N

Τρεις (3) διακόπτες (switches) Cisco Catalyst WS-C2960-24TC-S1U
(distribution/access switches, Νέα Πτέρυγα, Διώροφο Κτίριο)

S/N (Υπόγειο Ν.Π.) : FOC1509X13X S/N (2ος όροφος Ν.Π.) : FOC1509X13S S/N
(Υπόγειο Διωρόφου) : FOC1644Z5RL

Ένα (1) Firewall Cisco ASA 5510-BUN-K9 (Firewall Νοσοκομείου, Υπόγειο
Κεντρικού Κτιρίου)
S/N : JMX1131L29Y

Ένα (1) Firewall Cisco ASA 505-BUN-K9 (**Firewall πρωην Δορυφορικού 409**)
S/N : JMX1310Z05F

Ένα (1) CISCO 876-K9 (ADSL router, Ταχύρυθμο)
S/N : FCZ112210LG

ΣΥΝΟΛΟ : Δώδεκα (12) διακόπτες, Δύο (2) Firewall και Ένα (1) ADSL Rout

ΟΡΟΙΣΥΝΤΗΡΗΣΗΣΤΕΧΝΙΚΗΣΥΠΟΣΤΗΡΙΞΗΣΔΙΚΤΥΑΚΟΥΕΞΟΠΛΙΣΜΟΥ

- Ο παραπάνω εξοπλισμός θα καλύπτεται (σύμφωνα με το επίπεδο υποστήριξης

8Χ5ΧΝΒΔ) σε περιπτώσεις αστοχίας υλικού ή βλάβης με χρόνο απόκρισης εντός τεσσάρων (4) ωρών και με μέγιστο χρόνο αποκατάστασης μια (1) εργάσιμη ημέρα μετά την αναγγελία βλάβης. Σε περίπτωση βλάβης ή αστοχίας υλικού (διακόπτης, δρομολογητής, firewall) θα υπάρχει αντικατάσταση του εξοπλισμού μέχρι την επισκευή του (εάν επισκευάζεται – σε περίπτωση μη επισκευάσιμης βλάβης θα υπάρχει μόνιμη αντικατάσταση). Ο Ανάδοχος θα οφείλει να είναι σε θέση εντός μίας (1) εργάσιμης ημέρας (το μέγιστο) να αποκαταστήσει σε πλήρη λειτουργία τον εξοπλισμό σε βλάβη με ίδιο ή ανώτερο.

- Υποστήριξη στην εγκατάσταση, φυσική και λειτουργική σύνδεση νέων δικτυακών συσκευών στο Δίκτυο. Ρύθμιση (configuration) των ενεργών συσκευών του δικτύου (routers, switches, firewalls). Δημιουργία αυτοματοποιημένων διαδικασιών λήψης αντιγράφων ασφαλείας από τα αρχεία διαμόρφωσης των ενεργών δικτυακών συσκευών.

- Λήψη μέτρων ενίσχυσης της ασφάλειας του δικτύου (security) και της διακινούμενης πληροφορίας (firewalling, intrusion detection, access-lists, accounting, encryption, κλπ). Πρόληψη προβλημάτων ασφάλειας με μέτρα που υλοποιούνται στις ενεργές δικτυακές συσκευές. Λήψη μέτρων μετά την εμφάνιση προβλημάτων ασφάλειας στην υποδομή του δικτύου.

- Προληπτικός καθαρισμός και έλεγχος καλής λειτουργίας, όλων των δικτυακών συσκευών και ικριωμάτων (RACKs) μια φορά το χρόνο, για την καλύτερη λειτουργία του δικτύου.

- Στην περίπτωση απομακρυσμένης τεχνικής υποστήριξης ο πελάτης θα πρέπει να

φροντίσει ώστε να παρέχει στον Ανάδοχο πρόσβαση στον εξοπλισμό του αλλιώς θα πρέπει να γίνει μετάβαση στον χώρο του.

- Τα όποια δεδομένα είναι απαραίτητα για την πρόσβαση στον δικτυακό εξοπλισμό

(passwords, IPs, κλπ.) θεωρούνται εμπιστευτικά και απόρρητα.

- Ο Ανάδοχος δεσμεύεται με την υποχρέωση της προστασίας και του σεβασμού των δεδομένων και του εξοπλισμού του Νοσοκομείου. Ο Ανάδοχος δεν επιτρέπεται να κάνει χρήση ή να μεταφέρει σε 3^ο μέρος οποιαδήποτε εμπιστευτική πληροφορία που αφορά στο Νοσοκομείο, ενώ αποδεδειγμένη παραβίαση της εμπιστευτικότητας διώκεται ποινικά και δημιουργεί την υποχρέωση αποζημίωσης του παραβάτη της παρούσας διάταξης για την βλάβη που θα προκληθεί από τυχόν διαρροή πληροφοριών. Ο παρόν όρος παραμένει σε ισχύ και πέντε (5) χρόνια μετά την λήξη της παρούσας.

- Ο Ανάδοχος δεσμεύεται ότι όλες οι εργασίες του θα ελέγχονται από την επιτροπή παρακολούθησης της σύμβασης που θα οριστεί από το Νοσοκομείο.

- Ο Ανάδοχος καθίσταται υπεύθυνος για οποιαδήποτε ζημία τυχόν προκύψει εξαιτίας αποδεδειγμένων πράξεων ή παραλείψεών του.

Η φυσική παρουσία τεχνικού στο νοσοκομείο για την παροχή τακτικής τεχνικής υποστήριξης ορίζεται σε 60 ωρες ετησίως , σε ωράρια που κατά κανόνα θα ακολουθούν τις ώρες εργασίας του Τμήματος Οργάνωσης & Πληροφορικής και με δυνατότητα προσαρμογής τους ανάλογα με τις ανάγκες.

- Στην περίπτωση που ο πελάτης αιτηθεί παροχή υπηρεσιών τεχνικής υποστήριξης στο χώρο του, πέραν της Βασικής Σύμβασης (8 x 5 x NBD) **και πέραν του ελαχίστου πλήθους ωρών της τακτικής υποστήριξης** , τότε ο πελάτης θα επιβαρύνεται με 55€/ώρα κόστος αποζημίωσης απασχόλησης τεχνικού. Στις περιπτώσεις αυτές θα γίνεται σε συνεννόηση με τον πελάτη κοστολόγηση των εργασιών που πρέπει να γίνουν και θα την αποδέχεται ο πελάτης. Ο Ανάδοχος σε αυτές τις περιπτώσεις θα μεριμνήσει για την

διαθεσιμότητα τόσο του μηχανικού υποστήριξης όσο και του εξοπλισμού.

Η ΕΠΙΤΡΟΠΗ

ΤΡΙΓΚΑΣ ΑΡΓΥΡΗΣ

ΘΕΟΔΩΡΑΚΟΠΟΥΛΟΣ ΒΑΣΙΛΗΣ

ΖΑΝΙΔΗΣ ΧΑΡΗΣ