

16PROC005430760 2016-11-22



ΕΛΛΗΝΙΚΗ ΔΗΜΟΚΡΑΤΙΑ
ΥΠΟΥΡΓΕΙΟ ΠΑΙΔΕΙΑΣ, ΕΡΕΥΝΑΣ ΚΑΙ ΘΡΗΣΚΕΥΜΑΤΩΝ
ΓΕΝΙΚΗ ΓΡΑΜΜΑΤΕΙΑ ΕΡΕΥΝΑΣ ΚΑΙ ΤΕΧΝΟΛΟΓΙΑΣ

ΙΔΡΥΜΑ ΤΕΧΝΟΛΟΓΙΑΣ ΚΑΙ ΕΡΕΥΝΑΣ

Ινστιτούτο Πληροφορικής

Ταχ. Διεύθυνση: Ν. Πλαστήρα 100, Βασιλικά Βουτών
ΤΚ 70013, Ηράκλειο Κρήτης

Αρ. πρωτ: 2142
Ηράκλειο: 22/11/2016

Το Ίδρυμα Τεχνολογίας και Έρευνας, για τις ανάγκες του, προτίθεται να προμηθευτεί με απευθείας ανάθεση Ετήσια Υποστήριξη & Συντήρηση του Τηλεφωνικού Κέντρου του. Αναλυτικές υπηρεσίες που πρέπει να προσφερθούν περιγράφονται στο παράρτημα Α.

Προϋπολογισμός δαπάνης **6.000,00** ευρώ μη συμπεριλαμβανομένου του ΦΠΑ.

Διάρκεια ένα (1) έτος από την υπογραφή της σύμβασης.

Οι προσφορές πρέπει να κατατεθούν εγγράφως στη Γραμματεία του ΙΠ-ΙΤΕ έως την 02/12/2016 – 13:00

Πληροφορίες:

Ίδρυμα Τεχνολογίας και Έρευνας
Ινστιτούτο Πληροφορικής
Ταχ. Διεύθυνση: Ν. Πλαστήρα 100, Βασιλικά Βουτών
ΤΚ 70013, Ηράκλειο Κρήτης

Καραγιάννης Βαγγέλης
email: vkarag at ics dot forth dot gr
τηλ: 2810391457

Πρόγραμμα Υποστήριξης & Συντήρησης Τ/Κ - Πίνακας Κρισιμότητας	
ΕΠΙΠΕΔΟ ΚΡΙΣΙΜΟΤΗΤΑΣ	ΕΠΕΞΗΓΗΣΗ
Σημαντική Βλάβη	<p>Ωράριο Υποστήριξης: 24x7x365</p> <p>Ωράριο Επιτόπιας Συντήρησης: Δευτέρα – Παρασκευή 08:30-18:00</p> <p>Εντός 30 λεπτών remote απόκριση</p> <p>Εντός της επόμενης εργάσιμης μέρας επί τόπου (on Site) εφόσον η ειδοποίηση έγινε από Δευτέρα έως Παρασκευή από 08:30-14:30</p> <p>Εντός 8 ωρών αποκατάσταση μετά την απόκριση.</p>
Μη Σημαντική Βλάβη	<p>Ωράριο Υποστήριξης: 08:30-18:00</p> <p>Ωράριο Επιτόπιας Συντήρησης: Δευτέρα – Παρασκευή 08:30-18:00</p> <p>Εντός 90 λεπτών remote απόκριση</p> <p>Εντός της μεθεπόμενης εργάσιμης ημέρας επί τόπου (on Site) εφόσον η ειδοποίηση έγινε από Δευτέρα έως Παρασκευή από 08:30-14:30</p> <p>Εντός 8 ωρών αποκατάσταση μετά την απόκριση.</p>

Τύπος Τηλεφωνικού κέντρου AVAYA AURA CM6

- Συντήρηση και διάθεση αναγκαίων ανταλλακτικών. Θα πρέπει να συμπεριλαμβάνονται οι δαπάνες εργασίας και να αναφερθεί το κόστος των ανταλλακτικών ως έκπτωση επί του τιμοκατάλογου AVAYA.
- Διάθεση των ανταλλακτικών εντός των χρονικών ορίων που αναφέρονται παραπάνω για αποκατάσταση της βλάβης.
- Η προμηθεύτρια εταιρία θα πρέπει να είναι πιστοποιημένος συνεργάτης της AVAYA και να διαθέτει πιστοποιημένους μηχανικούς για τηλεφωνικά κέντρα AVAYA.
- Εξειδικευμένες πληροφορίες για το τηλεφωνικό κέντρο θα παρέχονται μόνο σε πιστοποιημένους συνεργάτες της AVAYA.