

**ΠΡΟΔΙΑΓΡΑΦΕΣ ΕΠΙΛΟΓΗΣ
ΠΑΡΟΧΟΥ ΣΤΑΘΕΡΗΣ ΤΗΛΕΦΩΝΙΑΣ
ΜΕΣΩ ΜΟΝΙΜΗΣ ΣΥΝΔΕΣΗΣ ΜΕ ΦΟΡΗΤΟΤΗΤΑ**

Γενικά

Σύμφωνα με την απόφαση 353 (πρακτικό 32/2012) του Συμβουλίου του ΤΕΙ Σερρών, το Τ.Ε.Ι. Σερρών προκηρύσσει πρόχειρο διαγωνισμό δια περιφοράς με ανάρτηση στην ιστοσελίδα του Ιδρύματος, για την επιλογή πάροχου υπηρεσιών σταθερής τηλεφωνίας, για την οικονομικότερη κάλυψη των τηλεπικοινωνιακών του αναγκών (τηλεφωνία – fax).

Κριτήριο κατακύρωσης του διαγωνισμού είναι ο προσφερόμενος χαμηλότερος οικονομικά λογαριασμός ανά δίμηνο (συμπεριλαμβανομένων των τηλεπικοινωνιακών τελών, των τελών σύνδεσης, φορητότητας, πάγιας χρήσης, ειδικών φόρων, εξοπλισμού, συντήρησης, διαχείρισης, κλπ), που καλύπτει ταυτόχρονα τις ειδικότερες απαιτήσεις του διαγωνισμού.

Μέγιστος προϋπολογισμός για ένα έτος εικοσιδύο χιλιάδες ευρώ (22.000 €) συμπεριλαμβανομένου του αναλογούντος ΦΠΑ.

Ο διαγωνισμός δεν αφορά σε επικοινωνίες δεδομένων (διασύνδεση Internet).

Οι ενδιαφερόμενοι πάροχοι καλούνται να υποβάλλουν την προσφορά τους στο Γραφείο Προμηθειών του ΤΕΙ Σερρών (Τέρμα Μαγνησίας, 62124, Σέρρες) σε κλειστό φάκελο που θα πρέπει να έχει παραδοθεί είτε ιδιοχείρως είτε ταχυδρομικά μέχρι τις 12:00 μ.μ. της Τρίτης 11 Ιουνίου 2013. Διευκρινίσεις μπορούν να δίνονται, μέχρι το πολύ τρεις μέρες πριν από την καταληκτική ημερομηνία, μέσω ηλεκτρονικού ταχυδρομείου στη διεύθυνση chilas@teiser.gr

Γενική Περιγραφή Υποδομής και Χρήσης

Το τηλεφωνικό κέντρο του ΤΕΙ Σερρών (ΤΕΙΣ) διασυνδέεται σήμερα με το δίκτυο του ΟΤΕ μέσω δύο γραμμών ISDN PRI, ήτοι 2Χ30 ταυτόχρονα τηλεφωνικά κανάλια, τα οποία εξυπηρετούν με επάρκεια τόσο την εισερχόμενη όσο και την εξερχόμενη κίνηση (τηλεφωνία και fax).

ΠΙΝΑΚΑΣ Ι. Μέσες τιμές εξερχόμενης τηλεπικοινωνιακής κίνησης για ένα δίμηνο ανά προορισμό

ΕΙΔΟΣ ΚΛΗΣΗΣ	Πλήθος κλήσεων ανά δίμηνο		Διάρκεια σε sec ανά δίμηνο (πραγματικός χρόνος)	
	Median	Average	Median	Average
ΑΣΤΙΚΕΣ	2.980,50	2.904,67	294.138,00	293.395,17
ΥΠΕΡΑΣΤΙΚΕΣ	3.927,00	3.813,17	489.190,50	460.239,50
ΔΙΕΘΝΕΙΣ	66,00	69,50	13.253,50	15.085,33
ΚΙΝΗΤΑ	5.031,50	4.924,50	453.521,00	415.507,50
ΆΛΛΑ ΣΤΑΘΕΡΑ ΔΙΚΤΥΑ	1.773,50	1.715,33	262.383,00	253.370,67
ΆΛΛΕΣ ΚΛΗΣΕΙΣ	37,00	44,83	6.261,00	8.936,00
ΣΥΝΤΟΜΟΙ ΚΩΔΙΚΟΙ	44,00	43,73	4.697,00	5.472,83
ΟΛΟΚΛΗΡΩΣΗ ΚΛΗΣΗΣ	4,00	5,17	288,00	589,67
ΥΠΗΡΕΣΙΑ ΠΟΛΥΜΕΣΙΚΗΣ ΠΛΗΡΟΦΟΡΗΣΗΣ ΟΤΕ	21,50	18,70	178,50	193,70
ΥΠΗΡΕΣΙΑ ΠΟΛΥΜΕΣΙΚΗΣ ΠΛΗΡΟΦΟΡΗΣΗΣ ΤΡΙΤΩΝ	38,00	39,00	4.635,00	4.568,00

Στον προηγούμενο πίνακα αναφέρονται τα στοιχεία της εξερχόμενης τηλεφωνικής κίνησης του ΤΕΙ Σερρών για το τελευταίο έτος όπως παρουσιάζονται στους διμηνιαίους λογαριασμούς του. Οι αναφερόμενες τιμές είναι ο διάμεσος (median) και η μέση τιμή (average) της εξερχόμενης κίνησης για ένα έτος ανά προορισμό ανά δίμηνο.

Ειδικότεροι όροι

Οι ενδιαφερόμενες εταιρείες θα πρέπει να αναφέρουν, επί ποινή αποκλεισμού, στην προσφορά τους με σαφήνεια τα εξής:

1. Το εφάπαξ κόστος σύνδεσης (εάν υφίσταται)
2. Το βασικό μηνιαίο κόστος (πάγιο) ανά κανάλι (εάν υφίσταται)
3. Το βασικό μηνιαίο κόστος (πάγιο) του λογαριασμού (εάν υφίσταται)
4. Τη χρέωση αστικών κλήσεων ανά δευτερόλεπτο.
5. Αν η χρέωση των αστικών κλήσεων γίνεται ανά λεπτό ή ανά δευτερόλεπτο χρόνου πραγματικής ομιλίας.
6. Τη χρέωση υπεραστικών κλήσεων ανά δευτερόλεπτο.
7. Αν η χρέωση των υπεραστικών κλήσεων γίνεται ανά λεπτό ή ανά δευτερόλεπτο χρόνου πραγματικής ομιλίας.
8. Τη χρέωση προς κινητά τηλέφωνα ανά πάροχο ανά δευτερόλεπτο.
9. Αν η χρέωση προς κινητά τηλέφωνα γίνεται ανά λεπτό ή ανά δευτερόλεπτο χρόνου πραγματικής ομιλίας.
10. Τη χρέωση προς διεθνείς προορισμούς ανά ζώνη προορισμού ανά δευτερόλεπτο.
11. Τη χρέωση προς διεθνείς κινητούς προορισμούς ανά ζώνη προορισμού ανά δευτερόλεπτο.
12. Αν η χρέωση προς διεθνείς προορισμούς (κινητούς ή σταθερούς) γίνεται ανά λεπτό ή ανά δευτερόλεπτο χρόνου πραγματικής ομιλίας.
13. Ποιες είναι οι ζώνες διεθνών κλήσεων.

Θα πρέπει στην προσφορά να αναφέρεται ρητά και επί ποινή αποκλεισμού, εάν οι χρεώσεις είναι αποκλειστικά ανά δευτερόλεπτο χρόνου πραγματικής ομιλίας ή όχι, και σε κάθε περίπτωση να αναφέρεται ο ρυθμός χρονοχρέωσης.

Θα πρέπει, επίσης, να αναφέρονται παραδείγματα υπολογισμού ενός μηνιαίου λογαριασμού βασισμένα στα στοιχεία του Πίνακα Ι.

Εξασφάλιση φορητότητας

Το ΤΕΙ Σερρών επιθυμεί να διατηρήσει την υφιστάμενη αριθμοδότηση. Σήμερα διαθέτει ενεργοποιημένο ένα φάσμα 450 αριθμών (2321049100 – 2321049550) με δυνατότητα ενεργοποίησης και των επόμενων 50.

Ο πάροχος θα πρέπει να είναι σε θέση να προσφέρει και θα πρέπει ο ίδιος να μεριμνήσει για τη φορητότητα των υφιστάμενων αριθμών του ΤΕΙ Σερρών.

Ο πάροχος θα πρέπει να αναφερθεί ρητά και να δεσμευτεί για τον τρόπο και τους χρόνους μετάβασης των τηλεφωνικών αριθμών του ΤΕΙ από τον υφιστάμενο στον νέο πάροχο.

Ηλεκτρονική Παρακολούθηση Λογαριασμού

Ο υποψήφιος πάροχος θα πρέπει να διαθέτει και να προσφέρει δωρεάν στο ΤΕΙ Σερρών τη δυνατότητα ηλεκτρονικής παρακολούθησης του λογαριασμού του Ιδρύματος. Θα πρέπει να προσφέρεται η δυνατότητα να μπορεί το Κέντρο Διαχείρισης Δικτύου του ΤΕΙΣ να έχει πρόσβαση, με τη χρήση κατάλληλων διακριτικών πρόσβασης (username και password), σε εφαρμογή του παρόχου και να ενημερώνεται για τον προορισμό των κλήσεων, τους αριθμούς τηλεφώνου που εκλήθησαν, την ώρα κλήσης, τη διάρκεια, και ασφαλώς τη χρέωση.

Θα πρέπει η ηλεκτρονική εφαρμογή να μπορεί να παρουσιάζει συγκεντρωτικά στατιστικά στοιχεία για τις κλήσεις που πραγματοποιούνται από το ΤΕΙ ανά προορισμό, πάροχο, κόστος, ώρα, ημέρα, είδος κλήσεων και άλλα.

Για λόγους προστασίας της ιδιωτικότητας του προσωπικού θα πρέπει οι καλούμενοι αριθμοί να μην εμφανίζονται πλήρεις αλλά με απόκρυψη των τελευταίων 3-4 ψηφίων.

Θα μπορεί, επίσης, η εφαρμογή να προσφέρει τη δυνατότητα να προβεί το ΚΛΔ του ΤΕΙΣ σε ρυθμίσεις προβολής του λογαριασμού επιλέγοντας τη μορφή με την οποία θα αναλύονται και θα εμφανίζονται τα δεδομένα των κλήσεων.

Προφίλ υποψήφιου παρόχου

Ο πάροχος θα πρέπει να διαθέτει ιδιόκτητη υποδομή μητροπολιτικών δικτύων οπτικών ινών ή ευρυζωνικών ασύρματων δικτύων (π.χ. LMDS) με σημεία παρουσίας σε 30 τουλάχιστον πόλεις ανά την Ελλάδα.

Το δίκτυο του παρόχου θα πρέπει να διασυνδέεται με τα ακόλουθα Δίκτυα:

- Δίκτυο ΟΤΕ – Για την Παροχή Σταθερής Τηλεφωνίας σε όλη την επικράτεια.
- Δίκτυα Παρόχων Σταθερής Τηλεφωνίας – Για την επικοινωνία σταθερού προς εθνικά σταθερά με τα Δίκτυα Εθνικών Παρόχων σταθερής τηλεφωνίας.
- Δίκτυα Κινητής Τηλεφωνίας – Για την επικοινωνία σταθερού προς εθνικά κινητά, με τα Δίκτυα των Παρόχων VODAFONE, WIND, COSMOTE και Q-TELECOM.
- Δίκτυα Διεθνών Παρόχων Σταθερής Τηλεφωνίας – Για την επικοινωνία σταθερού προς διεθνή σταθερά και κινητά, με τα Δίκτυα μεγάλων Παρόχων του Εξωτερικού.
- Δίκτυα των Ελληνικών Παρόχων Internet
- Δίκτυα των Διεθνών Παρόχων Internet (να αναφερθεί η συνολική χωρητικότητα των ιδιόκτητων κυκλωμάτων του παρόχου).

Είναι ιδιαίτερα επιθυμητό ο πάροχος να διαθέτει σημείο παρουσίας στην πόλη των Σερρών. Το επίπεδο ιεραρχίας του κόμβου των Σερρών στο δίκτυο του παρόχου θα αξιολογηθεί θετικά.

Ο πάροχος θα πρέπει να αναφερθεί σε υφιστάμενες συνεργασίες του με φορείς του Ελληνικού Δημοσίου ή άλλους μεγάλους πελάτες του (τουλάχιστον του μεγέθους του ΤΕΙ Σερρών, ήτοι με φάσμα > 450 γραμμών, διασύνδεση με > 2 ISDN PRI, χρήση fax, κλπ).

Τεχνική Υποστήριξη

Ο πάροχος θα πρέπει να διαθέτει Τμήμα Τεχνικής Υποστήριξης με την εμπειρία και την εξειδίκευση να ανταποκριθεί σε οποιαδήποτε τεχνικό ζήτημα. Πιο συγκεκριμένα το Τμήμα Τεχνικής Υποστήριξης του παρόχου θα πρέπει είναι υπεύθυνο για :

- Την Τεχνική Υποστήριξη
- Την διάγνωση βλαβών και την ενεργοποίηση διαδικασίας 'escalation' αν αυτή απαιτηθεί
- Την αποκατάσταση της λειτουργίας των Υπηρεσιών
- Την παροχή τεχνικών συμβουλών για την ομαλή λειτουργία των Υπηρεσιών

Η επικοινωνία με το Τμήμα Τεχνικής Υποστήριξης θα πρέπει να μπορεί να γίνεται όλες τις ημέρες και ώρες του έτους. Τα τηλέφωνα επικοινωνίας καθώς και οι σχετικοί αριθμοί fax και διευθύνσεις ηλεκτρονικού ταχυδρομείου θα πρέπει να αναφέρονται στην προσφορά.

Η τεχνική υποστήριξη δεν αφορά στο εσωτερικό τηλεφωνικό δίκτυο του ΤΕΙ Σ.

Τεχνική λύση – Διασύνδεση

Ο πάροχος στην προσφορά του θα πρέπει να αναφερθεί αναλυτικά στην τεχνική λύση με την οποία θα επιτύχει τη διασύνδεση του Τηλεφωνικού Κέντρου του ΤΕΙΣ με το δίκτυό του.

Η περιγραφή θα περιλαμβάνει την επιλογή του κατάλληλου εξοπλισμού που θα βασίζεται στις εξειδικευμένες απαιτήσεις της αρχιτεκτονικής του ΤΕΙΣ σε συνδυασμό με τις απαιτήσεις του σε τηλεφωνική κίνηση. Ο εξοπλισμός θα πρέπει να είναι απόλυτα συμβατός με το τηλεπικοινωνιακό δίκτυο του παρόχου και του ΤΕΙΣ ώστε να επιτυγχάνεται υψηλότατο επίπεδο απρόσκοπτης λειτουργικότητας.

Ο πάροχος θα αναλάβει όλη την υλοποίηση της λύσης, τον προγραμματισμό του τηλεφωνικού κέντρου (αν χρειαστεί) καθώς και την προμήθεια και εγκατάσταση του απαιτούμενου εξοπλισμού διασύνδεσης (Router, PCM, ...) και του μισθωμένου κυκλώματος.

Όλες οι εργασίες μετάπτωσης πρέπει να προγραμματιστούν και να ολοκληρωθούν με τέτοιο τρόπο ώστε να προκληθεί η ελάχιστη δυνατή διακοπή στην τηλεφωνική επικοινωνία του ΤΕΙ Σερρών με τον υπόλοιπο κόσμο. Το ανώτατο χρονικό όριο διακοπών στη διάρκεια εργασιμών ημερών και ωρών ορίζεται στις δύο ώρες, πέραν των οποίων θα επιβληθούν οικονομικές κυρώσεις στον πάροχο. Οι οικονομικές κυρώσεις ορίζονται σε 50 € ανά επιπλέον ώρα διακοπής και θα εκκαθαριστούν με την πληρωμή του πρώτου λογαριασμού.

Η εσωτερική αριθμοδότηση του τηλεφωνικού κέντρου και ο τρόπος κλήσης θα παραμείνουν ως έχουν.

Πρέπει να λαμβάνεται μέριμνα για τη διάφανη χρήση τόσο των εισερχόμενων όσο και των εξερχόμενων γραμμών fax και ο πάροχος πρέπει να περιγράψει ακριβώς πώς θα προσφέρει τη συγκεκριμένη υπηρεσία.

Στην προσφορά του ο υποψήφιος πάροχος πρέπει να αναφέρει με σαφήνεια το είδος των ψηφιακών υπηρεσιών που προσφέρονται δωρεάν καθώς και το κόστος όσων μπορούν να ενεργοποιηθούν μετά από αίτημα του Ιδρύματος. Ως ενδεικτικές

υπηρεσίες αναφέρονται οι εξής: φραγή εξερχόμενων και εισερχόμενων κλήσεων, εμφάνιση ή απόκρυψη καλούντος αριθμού CLI, παλμοχρέωση, συνοπτική σύνδεση, αναλυτική χρέωση, κλπ.

Το ΤΕΙ Σερρών διατηρεί το δικαίωμα να καταγγείλει τη σύμβαση που θα προκύψει με κάποιον πάροχο ο οποίος κατά την προσφορά του θα έχει τυχόν αποκρύψει κόστη που θα εμφανίσει αργότερα στον λογαριασμό που θα εκδώσει.

Διάρκεια σύμβασης

Η διάρκεια της σύμβασης ορίζεται σε ένα έτος.

Ο πάροχος θα δεσμευτεί για τη διατήρηση ή τη βελτίωση των όρων και των προσφερόμενων τιμών για όλη τη διάρκεια της συνεργασίας του με το ΤΕΙ Σερρών.

Το ΤΕΙ Σερρών διατηρεί το δικαίωμα να διακόψει τη συνεργασία του με τον πάροχο εφόσον διαπιστώσει ότι η ποιότητα των προσφερόμενων υπηρεσιών τηλεφωνίας είναι χαμηλή βασιζόμενο στις γνώμες του προσωπικού του ή/και των συναλλασσομένων με αυτό.