

### ΙΔΙΩΤΙΚΟ ΣΥΜΦΩΝΗΤΙΚΟ

**Τακτικής συντήρησης των Τηλεφωνικών Κέντρων (Τ/Κ) στα κτίρια NAT -Εθν. Αντιστάσεως 1 και Αλκιβιάδου 118 για ένα (1) έτος.**

Στον Πειραιά, σήμερα, την **04.11.2011** οι κάτωθι υπογεγραμμένοι:

1. το Ν.Π.Δ.Δ. με την επωνυμία «**ΝΑΥΤΙΚΟ ΑΠΟΜΑΧΙΚΟ ΤΑΜΕΙΟ**» που εδρεύει στον Πειραιά επί της οδού Εθνικής Αντιστάσεως 1 και εκπροσωπείται νόμιμα από τον Πρόεδρό του κ. Φωτίου Χρήστο, καλούμενο χάριν συντομίας «εργοδότης» και αφετέρου
2. η εταιρεία ΜΑΡΑΚ ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΗ Α.Β.Ε.Ε. που έχει έδρα στο Πέραμα, στη Λεωφόρο Δημοκρατίας 455, με **Α.Φ.Μ** 094095414 και **Δ.Ο.Υ** Φ.Α.Ε. Πειραιά, που εκπροσωπείται νόμιμα, για την υπογραφή της παρούσης, από τον κ. Πιπιτσούλη Νικόλαο, με το ΦΕΚ 2240/31-3-2010, καλούμενο χάριν συντομίας «συντηρητής»

**Αφού έλαβαν υπόψη τους τα ακόλουθα:**

1<sup>ο</sup> Ότι ο εργοδότης κατέχει και διαθέτει στις κατωτέρω (σύμφωνα με το Άρθρο1) διευθύνσεις εγκαταστημένο τον Τηλεπικοινωνιακό Εξοπλισμό της κατασκευάστριας **Tadiran Telecom Ltd** τύπου **Coral FlexiCom**, που έχει παρασχεθεί και εγκατασταθεί με ευθύνη της αναδόχου ΜΑΡΑΚ σύμφωνα με τις εκ της συμβάσεως ορισθείσες και συνομολογηθείσες προδιαγραφές του/ων σχετικού/ων έργου/ων και προμήθειας.

2<sup>ο</sup> Ότι η παρούσα σύμβαση προσδίδει στον εργοδότη αφ' ενός μεν τα πλεονεκτήματα παροχής **υπηρεσιών συντήρησης, τηλεσυντήρησης** και ανταλλακτικών σε κάθε ενδεχόμενη βλάβη **κατά προτεραιότητα**, αφ'ετέρου δε, διασφαλίζει την αρτιότητα και λειτουργικότητα των συντηρούμενων Συστημάτων αδιαλείπτως.

3<sup>ο</sup> Ότι όλοι οι όροι της παρούσης είναι απαρέγκλιτοι για αμφοτέρους τους συμβαλλόμενους.

4<sup>ο</sup> Ότι στον συντηρητή εφαρμόζεται το Διεθνές πρότυπο Διασφάλισης Ποιότητας **ISO 9001:2000** κείμενο σε απόλυτη εναρμόνιση προς τις οδηγίες του προτύπου (πιστοποίησης **Ε.Λ.Ο.Τ.**) διασφαλίζοντας κατ' αυτόν τον τρόπο σε όλα τα στάδια υψηλό επίπεδο παρεχόμενου τελικού προϊόντος στον πελάτη. Παράλληλα η εμπειρία οι γνώσεις και η κατάρτιση του εξειδικευμένου προσωπικού της, καθιστά τον συντηρητή ικανό να αναλαμβάνει και να εκτελεί μεγάλου εύρους και ευθύνης συμβάσεις συντήρησης Τηλεπικοινωνιακού Εξοπλισμού όπως εις τα προκείμενα συστήματα **Coral** των οποίων κατέχει νόμιμα την επίσημη αποκλειστικότητα διάθεσης και αντιπροσώπευσης στην Ελλάδα,

**Συμφώνησαν και συνομολόγησαν τα ακόλουθα:**

## Ορισμοί

- 1) Υπηρεσία Συντήρησης: Σημαίνει παροχή Υπηρεσιών Υποστήριξης 1<sup>ου</sup> επιπέδου στο/α αντικείμενο/α και υπό τους όρους που καθορίζει η παρούσα με βάση τους κανόνες της τέχνης και της επιστήμης.
- 2) Επίπεδο Επισκευής: Ορίζεται το διακριτό «βάθος» επέμβασης στο επισκευαζόμενο προϊόν. Το 1<sup>ο</sup> επίπεδο αφορά στην άρση της βλάβης μετά από διάγνωση είτε μακροσκοπικά είτε με την χρήση ειδικών διαγνωστικών προγραμμάτων που ενσωματώνονται στα Συστήματα **Coral**.  
Το 2<sup>ο</sup> επίπεδο αφορά εργασίες που εκτελούνται αποκλειστικά σε εργαστηριακό χώρο με ειδικά μέσα και βοηθήματα σύμφωνα με τις προδιαγραφές που ορίζει ο κατασκευαστής.
- 3) Τηλεσυντήρηση: Σημαίνει πρακτικά κάθε πράξη τηλε-επέμβασης από απόσταση, που πραγματοποιείται από ειδικευμένο τεχνικό-μηχανικό της ΜΑΡΑΚ, στα συστήματα **Coral** με σκοπό την αποκατάσταση και την διασφάλιση της εύρυθμης λειτουργίας τους, μέσω του διαθέσιμου τηλεπικοινωνιακού κατά περίπτωση φορέα και δικτύου.
- 4) Λογισμικό S/W: Ορίζονται όλα εκείνα τα συστατικά στοιχεία λογισμικού που ως πρωτογενείς θεμελιώδεις οντότητες (S/W), ολοκληρώνονται μεν επί των Συστημάτων του εν λόγω εξοπλισμού, έχουν παρασχεθεί δε στα πλαίσια της αρχικής σύμβασης προμήθειας από την ΜΑΡΑΚ ως αυτόνομες ή μη μονάδες.
- 5) Εξοπλισμός H/W: Σημαίνει τμήμα ή μέρος του συνόλου των ενεργών Μονάδων, Διατάξεων ή Βαθμίδων που αποτελούν αναπόσπαστα στοιχεία του Συστήματος που προμήθευσε η ΜΑΡΑΚ στο NAT στα πλαίσια της αρχικής ή και μεταγενέστερης πρόσθετης πράξης προμήθειας.
- 6) Επισκευή: Σημαίνει παροχή Υπηρεσιών Επισκευής ή Συντήρησης σε 1<sup>ο</sup> επίπεδο εντός των προκαθορισμένων χώρων του εγκαταστημένου Τηλεπικοινωνιακού εξοπλισμού **Coral** του NAT και περαιτέρω σε 2<sup>ο</sup> επίπεδο εντός των εργαστηρίων της ΜΑΡΑΚ.
- 7) Χώρος: Σημαίνει φυσικές θέσεις ή τόποι του NAT όπου είναι μόνιμα εγκατεστημένος ο συντηρούμενος Τηλεπικοινωνιακός Εξοπλισμός και όπου πρόκειται να εκπληρώνονται οι υπηρεσίες τακτικής ή έκτακτης Συντήρησης.
- 8) Ειδικές περιπτώσεις: Είναι οι διακριβωμένες καταστάσεις εκτάκτου ανάγκης για τεχνική υποστήριξη έστω και αν αυτές ανάγονται στο μή εργάσιμο πεδίο ωρών κάλυψης και δεν συνοδεύονται από την απαραίτητα έγγραφη αναφορά του NAT. Σε αυτή την περίπτωση η αρμόδια τεχνική Υπηρεσία του NAT οφείλει να ακολουθεί την διαδικασία που ορίζει το άρθρο 2, 3 και 4α τις αμέσως επόμενες ώρες.
- 9) Υπηρεσίες On-site: Ορίζονται ως οι Υπηρεσίες που φέρουν τον χαρακτήρα της επισκέψεως τεχνικού στον χώρο εγκατάστασης των Συντηρούμενων Συστημάτων με σκοπό την πραγματοποίηση εργασιών προγραμματισμού Συστήματος, τακτικής ή έκτακτης Συντήρησης καθώς και για την αποκατάσταση ενδεχόμενης βλάβης.
- 10) Ανώτερη βία: Ορίζεται ως ο επαρκώς αποδεικνυόμενος εξωγενής παράγοντας εξ' αιτίας του οποίου δημιουργείται η αδυναμία και κατά συνέπεια η προσωρινή ή επ' αόριστον αναστολή εκτέλεσης των Συμβατικών υποχρεώσεων της ΜΑΡΑΚ για όσο χρονικό διάστημα

ήθελε ισχύσει το ανωτέρω αίτιο. Τέτοιοι παράγοντες περιλαμβάνουν αλλά δεν περιορίζονται μόνο στα:

- α) Θεομηνίες, Πυρκαϊά, Πλημμύρες.
- β) Πόλεμος, και καταστάσεις πολιτικών ή κοινωνικών αναταραχών.
- γ) Γενική απεργία.
- δ) Γενική διακοπή παροχής ηλεκτρικής ενέργειας (Black-out).

Στις περιπτώσεις αυτές η ΜΑΡΑΚ οφείλει εντός 10 ημερών να προβάλλει εγγράφως τους λόγους και τα απαραίτητα εκείνα στοιχεία του τελεσθέντος γεγονότος αδυναμίας εαν και εφόσον δεν συντρέχει άλλος απαγορευτικός προς τούτο εξωγενής παράγοντας όπως ανωτέρω υπογραμμίζεται.

- 11) Διαλειτουργικότητας-interoperability: Ορίζεται ως η δυνατότητα «προσαρμογής» των συστημάτων **Coral** στο εννιαίο δίκτυο φωνής του NAT καθώς και η δυνατότητα της «διαφανούς» λειτουργίας τους στο εύρος των ευκολιών που αυτά υποστηρίζουν και παρέχουν, εναρμονισμένα με τις διεθνείς προδιαγραφές-πρότυπα κατά: ECMA - ETSI - ISO/IEC.
- 12) Μεγάλης έκτασης προγραμματισμός: Ορίζεται η εκτενής αλλαγή και παραμετροποίηση (π.χ. “resizing”) του όλου Τηλεπικοινωνιακού Συστήματος που συνεπάγεται την ανάγκη εισαγωγής νέων ή παλαιών μεγεθών και παραμέτρων λειτουργίας. Τέτοια ανάγκη συνήθως προκύπτει στην περίπτωση αναβαθμίσεων του Συστήματος με πρόσθετο νέο εξοπλισμό.
- 13) Άσκοπη επίσκεψη: Ορίζεται η άνευ πραγματικού αντικειμένου, πρακτικά και ουσιαστικά επίσκεψη μετά από κλήση στους **χώρους** όπου βρίσκεται εγκαταστημένος ο Τηλεπικοινωνιακός εξοπλισμός (π.χ. επίσκεψη για δηλωθείσα ανύπαρκτη, μη πραγματική βλάβη ή δυσλειτουργία των Συστημάτων).
- 14) Σοβαρές Βλάβες: Ορίζονται όλες εκείνες οι βλάβες και περιπτώσεις που συντελούν, ως σοβαρός παράγοντας, σε ουσιαστική δυσλειτουργία του NAT εκ των παρεχόμενων υπηρεσιών και ευκολιών του Συστήματος Επικοινωνίας Φωνής **Coral** (π.χ. μερική ή ολική διακοπή της επικοινωνίας φωνής στο εσωτερικό-τοπικό και εξωτερικό επιλεγόμενο δίκτυο, συνεπεία ενδογενούς παράγοντα).
- 15) Κατά προτεραιότητα: Ορίζεται η κάθε ενδεχόμενη ανάγκη επισκευής, συντήρησης ή τηλεσυντήρησης στους χώρους του NAT χωρίς την προϋπόθεση προγραμματισμένης επίσκεψης, έχοντας πάντοτε τον χαρακτήρα προτεραιότητας ανεξάρτητα από την φύση της βλάβης.
- 16) Τηλεφωνικό Κέντρο: Ορίζεται το συντηρούμενο Ψηφιακό Τηλεπικοινωνιακό Σύστημα το οποίο περιλαμβάνει τόσο τις κύριες μονάδες επεξεργασίας και μεταφοράς φωνής και δεδομένων, όσο και τις παρελκόμενες συσκευές αυτού, που κατ’ αποκλειστικότητα έχουν παρασχεθεί από την ΜΑΡΑΚ στα πλαίσια της σύμβασης προμήθειας.
- 17) Θύρα: Ορίζεται κάθε φυσικό σταθερό, ιδεατό κύκλωμα που ολοκληρώνεται επί του Συστήματος επικοινωνίας και συνδέεται άμεσα με την φυσική χωρητικότητα αυτού.

- 18) Αμοιβή Συντήρησης: Ορίζεται το συνολικό ετήσιο ποσό αποζημίωσης που καταβάλλει το NAT υπέρ της ΜΑΡΑΚ για την παροχή των υπηρεσιών Συντήρησης στα πλαίσια της Σύμβασης.

## Όροι της σύμβασης

### **ΑΡΘΡΟ 1: Αντικείμενο-Υπηρεσίες Συντήρησης και Εξαιρέσεις**

Αντικείμενο της παρούσης συμβάσεως ορίζεται η παροχή **υπηρεσιών Συντήρησης** σύμφωνα με τους προαναφερόμενους ορισμούς και το σύνολο των άρθρων της σύμβασης.

Οι υπηρεσίες που θα παρέχονται, **on-site ή εξ' αποστάσεως**, δυνάμει της παρούσης περιλαμβάνουν τον έλεγχο και τη συντήρηση με ανταλλακτικά του Τηλεπικοινωνιακού Συστήματος **Coral FlexiCom** του NAT όπως περιγράφεται στον Πίνακα 1 στις παρακάτω διευθύνσεις:

**α) Εθνικής Αντιστάσεως 1 στον Πειραιά.**

**β) Αλκιβιαδου 118 στον Πειραιά.**

### ΠΙΝΑΚΑΣ 1

Πίνακας υλικών (Hardware) και λογισμικού (Software) των Συστημάτων **Coral** που καλύπτονται από το συμβόλαιο συντήρησης

A/A	ΠΕΡΙΓΡΑΦΗ	ΠΟΣΟΤΗΤΑ
<b>ΠΙΝΑΚΑΣ 1. Συστήματα που καλύπτονται με εργασία.</b>		
1	CORALIII SX 3120 SC 0.9	1
2	S/W V.14.15.09 288ports SC 0.9 SAU22319	1
3	CPS	1
4	RPS	1
5	PPS	1
6	MEX IP	1
7	SVC	1
8	SPG	1
9	8DTR	1
10	SFC-12	1
11	PRI-30	3
12	8SK	1
13	16SH	9
14	RMI	1
15	8T	2
16	P/S 220VAC/48VDC/20A	1
17	HDSLmodem	2
18	CADRAN F/W V.4	1
19	FLEXICOM 200	1
20	S/W V.11.10.15 149ports SC 0.9 SAU21269	1
21	CSLX exp. Cabinet	1
22	APS-SL	2
23	RNG-SLX	1

24	MCP Ipsl	1
25	4TPF-sl	1
26	PRI-30sl	1
27	8F8Ssl	1
28	16SLSsl	1
29	CNSsl	1
30	24SLSsl	1
31	EKT321	1
32	EKT121	3

Τα εν λόγω Συστήματα που διαθέτουν επιπλέον και την δυνατότητα να λειτουργούν σε περιβάλλον Ιδιωτικού Δικτύου Εκμετάλλευσης σύμφωνα με το πρότυπο **QSIG-QNET** (προϋπόσταση σχετικής προμήθειας) θα καλύπτονται, όπως ανωτέρω υπογραμμίζεται, ως προς τα εξής:

- Το υλικό (**Hardware**) των Τηλεφωνικών Κέντρων.
- Το λογισμικό (**Software**) των Τηλεφωνικών Κέντρων, συμπεριλαμβανομένων των αναβαθμίσεών τους.
- Τις εργασίες **τηλεσυντήρησης** και τηλεπρογραμματισμού κατά κλήση.
- Τις εργασίες που αφορούν αποκλειστικά στην **διαλειτουργικότητα** και στα πιθανά προβλήματα των Συστημάτων **Coral** στο δικτυακό περιβάλλον που ενδέχεται να λειτουργούν.
- Τις εργασίες ελέγχου για την συμβατότητα μεταξύ των Συστημάτων **Coral** καθώς και την διασφάλιση της διαλειτουργικότητάς τους πριν, κατά και μετά την αναβάθμισή τους.
- Τις εργασίες για την διάθεση και εγκατάσταση προσωρινού εξοπλισμού, για όσο διάστημα επισκευής ήθελε απαιτηθή κατά την αντιμετώπιση πιθανής βλάβης, των καλυπτόμενων από την Σύμβαση Συστημάτων, η οποία καθιστά επιτακτική την ανάγκη αυτή.
- Τα τροφοδοτικά / φορτιστές των συσσωρευτών των Τηλεφωνικών Κέντρων.
- Τις τερματικές συσκευές προγραμματισμού διαχείρισης.
- Τις ολοκληρωμένες εφαρμογές που έχουν παρασχεθεί στα πλαίσια της αρχικής σύμβασης προμήθειας από τον συντηρητή και «φιλοξενούνται» σε μονάδες Η/Υ κεντρικής Διαχείρισης.
- Το σύνολο των μονάδων **Hardware**.
- Της κονσόλας της τηλεφωνήτριας.
- Των ψηφιακών τηλεφωνικών συσκευών, που έχουν παρασχεθεί από τον συντηρητή.
- Του εσωτερικού καλωδιακού δικτύου εφ' όσον αυτό έχει κατασκευαστεί από τον συντηρητή με επιπλέον δυνατότητα έως 10 μεταφορών εσωτερικών συνδρομητών ετησίως σε έτοιμο, σημειωμένο και ελεγμένο δίκτυο.

Η παρούσα **δεν** καλύπτει τα εξής :

- Το κόστος των απαιτούμενων ανταλλακτικών κατά την επισκευή βλάβης που προκλήθηκε από ατύχημα λόγω μετατροπών ή προσθηκών άλλων συσκευών και εξαρτημάτων μη παρασχεθέντων από τον συντηρητή.
- Το κόστος **επισκευής** βλάβης ή πρόσθετο χρόνο για παροχή υπηρεσιών που προκλήθηκε από αίτια, μη οφειλόμενα στην συνήθη λειτουργία του τηλεφωνικού κέντρου, όπως

ηλεκτρικό ρεύμα (κρουστικές υπερτάσεις - κεραυνοπληξίες), πυρκαϊά, πλημμύρα, θεομηνίες και γενικά άλλες εξωτερικές καταστροφικές συνθήκες, όπως επίσης μη κανονικές συνθήκες λειτουργίας και κακή χρήση (αντίθετη με τις οδηγίες του συντηρητή) από πλευράς του εργοδότη.

- Το κόστος αντικατάστασης συσσωρευτών (αποταμιευτήρων ηλεκτρικής ενέργειας) των Τηλεφωνικών Κέντρων.
- Το πρόσθετο κόστος για εργασίες επεκτάσης του εσωτερικού δικτύου ή νέων συνδέσεων καθώς και το πρόσθετο κόστος για ολική ή **μεγάλης έκτασης αλλαγή προγραμματισμού** του όλου Τηλεπικοινωνιακού Συστήματος.
- Τα αναλώσιμα υλικά όπως χαρτί, μελανοταινίες, κεφαλές καταγραφικών, καλώδια και μορφοτροπίες ηλεκτρακουστικού σήματος (κάψες, μικρόφωνα, μεγάφωνα) των τηλεφωνικών συσκευών, ασφάλειες προστασίας τηλεφωνικών δικτύων, πληκτρολόγια και μαγνητικά μέσα (FDD-HDD) υπολογιστών.
- Το κόστος αντικατάστασης ασύρματων-ενσύρματων τηλεφωνικών συσκευών λόγω παλαιότητας, καταστροφής ή απώλειας.
- Το πρόσθετο κόστος αντικατάστασης / Αναβάθμισης προγραμμάτων-εφαρμογών, προσωπικών υπολογιστών (PC), εκτυπωτών και τηλεφωνικών συσκευών, παρασχεθέντων από τον συντηρητή, λόγω παλαιότητας ή μη ύπαρξης ανταλλακτικών στην εγχώρια ή διεθνή αγορά.
- Το κόστος **επισκευής** σε συστήματα Η/Υ που έχουν υποστεί τροποποιήσεις χωρίς την έγγραφη συναίνεση του συντηρητή, καθώς και προβλήματα οφειλόμενα σε προσβολή των συστημάτων αυτών από «ιούς».
- Το κόστος για εργασίες αποσύνδεσης-μεταφοράς του συστήματος σε άλλο χώρο ή επέκτασή του πέραν όσων αναφέρονται στην παρούσα σύμβαση.
- Το πρόσθετο κόστος που αναφέρεται σε δικτυακές εργασίες-ρυθμίσεις για την **διαλειτουργικότητα** των Συστημάτων, προσδιοριζόμενες και απόλυτα σχετιζόμενες με εσωτερικά αίτια ή δυσλειτουργίες σε έτερα παρόμοια με τα **Coral** Συστήματα (επικοινωνίας φωνής) «ξένα» προς το αντικείμενο και τους όρους της παρούσης.
- Πρόσθετες δαπάνες για την αποκατάσταση δυσλειτουργιών μη οφειλομένων εις τις συνολογηθείσες και αμοιβαία αποδεκτές ιδιότητες των συστημάτων **Coral**, αλλά σε τρίτους ενεργούς παροχικούς φορείς.
- Μονάδες ισχύος / μετατροπείς παροχής ηλεκτρικής ενέργειας, συστήματα υποβιβασμού, σταθεροποίησης τάσεως προοριζόμενα για την αδιάλειπτη υποστήριξη των συστημάτων **Coral FlexiCom** που έχουν παρασχεθεί από τρίτους και όχι από τον συντηρητή.
- **Ασκοπη κλήση/επίσκεψη.**

## **ΑΡΘΡΟ 2: Διαθεσιμότητα Υπηρεσιών**

Η παροχή υπηρεσιών, εντός εργασίμων ημερών και ωρών **(8:30-16:30)**, περιλαμβάνει προληπτική συντήρηση, **(4) τέσσερις φορές τον χρόνο** για κάθε σύστημα **Coral**, η οποία συνίσταται στη ρύθμιση και αντικατάσταση ανταλλακτικών (θεωρουμένων αναγκαίων κατά την κρίση του συντηρητή) και στην κατά κλήση συντήρηση, προς επανόρθωση του εκάστοτε προβλήματος, η οποία είναι δυνατόν να γίνει ταυτόχρονα με την προληπτική συντήρηση.

Ειδικότερα οι απορρέουσες εκ της παρούσης υποχρεώσεις του συντηρητή για την διαθεσιμότητα υπηρεσιών και την διαχείριση των ανταλλακτικών ορίζονται επι των κατωτέρω:

- Η κατά κλήση παροχή υπηρεσιών υποστήριξης με επίσκεψη, εκπληρώνεται αυθημερόν για **σοβαρές βλάβες** άλλως αποκαλούμενες και ως **ειδικές περιπτώσεις** των συστημάτων ενώ η γνωστοποίηση πιθανών σοβαρών ή μη προβλημάτων μπορεί να γίνεται καθ' όλες τις εργάσιμες ώρες 8:30 –16:30 και ημέρες. Ο μέγιστος χρόνος ανταπόκρισης με επίσκεψη προς άρση **σοβαρής βλάβης** των συστημάτων στα πλαίσια του καλυπτόμενου ωραρίου δεν μπορεί να υπερβαίνει τις 3 ώρες.
- Η κατά κλήση παροχή υπηρεσιών υποστήριξης και συντήρησης μπορεί να πραγματοποιηθεί άμεσα τηλεφωνικά ή με την μέθοδο της τηλεσυντήρησης/τηλεδιαχείρισης, εφ' όσον το τηλεπικοινωνιακό σύστημα διαθέτει ή μπορεί να εξοπλισθεί με ειδική κάρτα απομακρυσμένης διασύνδεσης (modem). Ο αριθμός επεμβάσεων στα συντηρούμενα συστήματα **Coral** για παροχή υπηρεσιών τηλεσυντήρησης, είναι απεριόριστος και οι εν λόγω υπηρεσίες μπορούν να πραγματοποιούνται μετά από σχετική κλήση ή γραπτή αναφορά της Τεχνικής Υπηρεσίας του εργοδότη στα πλαίσια του καλυπτόμενου ωραρίου.

Για την παροχή των παραπάνω υπηρεσιών ο συντηρητής διατηρεί πλήρη παρακαταθήκη ανταλλακτικών. Τα χρησιμοποιούμενα στη συντήρηση ανταλλακτικά προέρχονται απο την εγχώρια ή διεθνή αγορά. Η λειτουργία των επισκευασμένων πλακετών είναι απόλυτα σύμφωνη με αυτήν που ορίζεται από τον κατασκευαστικό οίκο βάσει προδιαγραφών. Οι αντικαθιστώμενες πλακέτες-υλικά-μονάδες περιέρχονται στην κυριότητα του συντηρητή.

Το κόστος των αντικαθιστώμενων υλικών αναλαμβάνεται εις το ακέραιον από τον εργοδότη.

## **ΑΡΘΡΟ 3: Χρεώσεις**

Το κόστος των παρεχόμενων από τον συντηρητή **υπηρεσιών συντήρησης** για **12μηνη** διάρκεια ανέρχεται συνολικά στις **τρεις χιλιάδες τετρακόσια εβδομήντα επτά ΕΥΡΩ και εξήντα λεπτά, 3.477,60 € πλέον ΦΠΑ.**

Το ανωτέρω ποσό θα καταβάλλεται σε τέσσερις (4) ισόποσες δόσεις ανά τρίμηνα δεδουλευμένα δηλ. στο τέλος κάθε τριμήνου και μετά την εκτέλεση των εργασιών τακτικής συντήρησης, θα υπόκειται δε σε κάθε νόμιμη κράτηση προβλεπόμενη από τις κείμενες διατάξεις.

Ο συντηρητής οφείλει να προσκομίζει στην Υπηρεσία δελτίο τεχνικής εξυπηρέτησης μετά το πέρας της τακτικής συντήρησης όπου θα καταχωρούνται όλες οι σχετικές παρατηρήσεις, φωτ/φο δε αυτού υπογεγραμμένο από τον συντηρητή και τον αρμόδιο υπάλληλο της Τεχνικής Υπηρεσίας θα συνοδεύει το τιμολόγιο της διμηνιαίας συντήρησης.

Η διάρκεια της παρούσας σύμβασης είναι για ένα έτος δηλ. από **01.10.2011** έως **30.09.2012**.

Στην περίπτωση που συμφωνηθεί και από τις δύο πλευρές η ανανέωση της σύμβασης για το επόμενο έτος η αναπροσαρμογή του κόστους αυτού θα γίνεται μετά το πέρας του έτους με βάση τον **Μέσο Ετήσιο**

**Δείκτη Τιμών Καταναλωτή** και σύμφωνα με τον τύπο:  $y = x * (1+z)$  όπου  $y$ =κόστος συντήρησης για την περίοδο που ακολουθεί,  $x$ = κόστος συντήρησης τρέχουσας περιόδου και  $z$ = ποσοστιαία αύξηση του μέσου δείκτη τιμών καταναλωτή κατά το τρέχον έτος σε σύγκριση με το προηγούμενο.

Εάν ο εργοδότης ζητήσει παροχή τεχνικής υποστήριξης εκτός των κανονικών εργασίμων ωρών / ημερών που καλύπτει η παρούσα, θα επιβαρυνθεί σύμφωνα με την ωροχρέωση που θα ισχύει την συγκεκριμένη χρονική περίοδο σύμφωνα με τον Πίνακα 2.

## **ΠΙΝΑΚΑΣ 2**



#### **ΑΡΘΡΟ 4: Διαδικασίες και προϋποθέσεις συντήρησης**

α) Η κατά κλήση (επανορθωτική) συντήρηση, που απαιτεί επίσκεψη στις εγκαταστάσεις του εργοδότη γίνεται μετά από γραπτή (fax / email στα 210-4314234 και στη διεύθυνση [teleserv@marac.gr](mailto:teleserv@marac.gr) αντίστοιχα) αναφορά του προβλήματος κατ' εντολή του εργοδότη ή τηλεφωνικά από εξουσιοδοτημένο άτομο στο συνοπτικό Βλαβοληπτικό Κέντρο του συντηρητή στο τηλέφωνο 210-4314361. Σε περίπτωση τακτικής ή εκτάκτου τηλεφωνικής εντολής ο εργοδότης θα κοινοποιεί γραπτώς το αίτημά του και μέσω email ή fax στους παραπάνω αριθμούς / διευθύνσεις τις αμέσως επόμενες ώρες.

Το τμήμα Τεχνικής Υποστήριξης του συντηρητή είναι υποχρεωμένο να προγραμματίσει την επίσκεψη του Μηχανικού και να την επιβεβαιώσει γραπτά.

Εάν η επανόρθωση κάποιου πιθανού προβλήματος απαιτήσει **υπηρεσίες και υλικά** που βρίσκονται εκτός αντικειμένου του παρόντος Συμβολαίου, τότε το τεχνικό τμήμα αναφέρει στον εργοδότη το κατ' εκτίμηση κόστος (σε σχέση με το αναφερόμενο πρόβλημα) και αναμένει γραπτά την σύμφωνη γνώμη / αποδοχή του.

β) Ο συντηρητής οφείλει να διατηρεί με δική της ευθύνη σε ειδικό αρχείο το ιστορικό των τακτικών ή εκτάκτων επισκέψεων καθώς και των εργασιών τηλεσυντήρησης που πραγματοποιούν οι τεχνικοί της για λογαριασμό του εργοδότη κατ' όλη την διάρκεια του έτους. Ο φάκελος αυτός θα φυλάσσεται στον χώρο του **Τηλεφωνικού Κέντρου** και θα είναι διαθέσιμος για κάθε σχετική πληροφόρηση του εργοδότη.

γ) Ο συντηρητής οφείλει στο πεδίο ευθύνης και αρμοδιοτήτων της, να εξασφαλίζει πάντοτε την ομαλή και εύρυθμη λειτουργία των Συστημάτων **Coral** τόσο σε τοπικό όσο και σε δικτυακό επίπεδο. Η παροχή τεχνικής υποστήριξης θα γίνεται με βάση τους προσήκοντες κανόνες της τέχνης και της επιστήμης. Η **διαλειτουργικότητα** των Συστημάτων αυτών στο εννιαίο δίκτυο φωνής, εφ' όσον υφίσταται, του εργοδότη θα εξασφαλίζεται αποκλειστικά και σύμφωνα με τις υφιστάμενες στον μέγιστο βαθμό δυνατότητες αυτών.

δ) Ο εργοδότης οφείλει να γνωστοποιεί γραπτώς τα ονόματα των αρμοδίων ατόμων που θα είναι εξουσιοδοτημένα για οποιαδήποτε συνεννόηση με τον συντηρητή.

ε) Ο εργοδότης οφείλει να παρέχει το κατάλληλο περιβάλλον για τα Τηλεπικοινωνιακά Συστήματα, σύμφωνα με τους κανόνες συνεχούς λειτουργίας όλων γενικώς των συστημάτων Ηλεκτρονικών Υπολογιστών. Δηλαδή, άνετο χώρο πρόσβασης, καθαρό, ικανοποιητικά αεριζόμενο σταθερής θερμοκρασίας  $25^{\circ}\text{C}$  και σχετικής υγρασίας 20-80% μη κορεσμένης, ασφαλή από την πρόσβαση αναρμοδίων ατόμων. Επίσης θα πρέπει το σύστημα να είναι συνδεδεμένο με αγωγό γείωσης διέλευσης Y/T (καθαρή γείωση κτιρίου μέγιστης αντίστασης τριών Ohms) και αυτόνομη παροχή τροφοδοσίας 220VAC/16A/50-60Hz, καθώς και να εξοπλίζεται από τον εργοδότη (το σύστημα) με όλα εκείνα τα απαραίτητα στοιχεία ή διατάξεις προστασίας που υποδεικνύονται από τον συντηρητή.

#### **ΑΡΘΡΟ 5: Διάρκεια**

Η παρούσα σύμβαση έχει διάρκεια δώδεκα (12) μηνών από **01.10.2011** έως **30.09.2012** και η ανανέωσή της θα αποτελεί αντικείμενο εφαρμογής των αμοιβαία αποδεκτών όρων, όπως αυτοί περιγράφονται στο Άρθρο 3.

## **ΑΡΘΡΟ 6: Εγγύηση**

Για την καλή εκτέλεση των εργασιών και την πιστή τήρηση των όρων του παρόντος συμφωνητικού ο συντηρητής κατέθεσε στο NAT την με αρ.....εγγυητική επιστολή ποσού 347,00 €.

## **ΑΡΘΡΟ 7: Ρήτρα Εμπιστευτικότητας**

Τα δύο αντισυμβαλλόμενα μέρη οφείλουν να διατηρούν εμπιστευτικά τα στοιχεία που ανταλλάσσουν ή περιέρχονται σε γνώση τους κατά την διάρκεια εκτέλεσης των συμβατικών υποχρεώσεών τους.

Πρόσθετα αμφότεροι (οι συμβαλλόμενοι) οφείλουν να διαφυλάττουν το απόρρητο των επικοινωνιών σεβόμενοι τους θεμελιώδεις κανόνες περί προστασίας προσωπικών διαμεταγόμενων μηνυμάτων φωνής και δεδομένων κατά την άσκηση κάθε δραστηριότητάς τους στα πλαίσια της σύμβασης.

## **ΑΡΘΡΟ 8: Τροποποιήσεις**

Ο εργοδότης διατηρεί το δικαίωμα να εξαιρεί ή να προσθέτει μέρος του εξοπλισμού από την Συντήρηση κατά την δική του κρίση και ευθύνη.

Αυτό πρακτικά θα καθορίζεται προ της ανανέωσης της σύμβασης και θα ισχύει από την αμέσως επόμενη χρονική περίοδο. Οι όποιες προσθετικές ή αφαιρετικές αλλαγές στον εξοπλισμό θα δηλώνονται εγγράφως προς τον συντηρητή με ευθύνη του εργοδότη και κατά συνέπεια θα επιφέρουν αντίστοιχα ανάλογη διαφορά στο ετήσιο συμβατικό ποσό αποζημίωσης για τον συντηρητή. Στις ανωτέρω περιπτώσεις η αναπροσαρμογή θα αποτελεί αντικείμενο διμερούς διαπραγματεύσεως και αποδοχής.

Για τις επεκτάσεις με νέο εξοπλισμό κατ' αρχήν θα εφαρμόζονται οι όροι και οι διαδικασίες που προβλέπονται από την εγγύηση καλής λειτουργίας του εξοπλισμού αυτού. Μετά την λήξη της εγγύησης ο νέος εξοπλισμός θα εντάσσεται αυτόματα στα πλαίσια της παρούσας σύμβασης με την εξαίρεση του κόστους συντήρησης το οποίο θα αναπροσαρμόζεται όπως ανωτέρω διευκρινίζεται.

## **ΑΡΘΡΟ 9: Άλλα Θέματα-Πλήρης Συμφωνία**

- α) Η προκείμενη σύμβαση συνιστά την συνολική και αποκλειστική συμφωνία μεταξύ των συμβαλλομένων μερών, ουδεμία δε τροποποίηση αυτής θα ισχύει εάν δεν γίνει εγγράφως και κοινώς αποδεκτή.
- β) Ο εργοδότης διατηρεί το δικαίωμα καταγγελίας της σύμβασης αυτής, χωρίς την υποχρέωση καταβολής οιασδήποτε ποινικής ρήτρας προς τον αντισυμβαλλόμενο συντηρητή, πλέον της έγκαιρης γραπτής 35 εργασίμων ημερών προειδοποίησης, παύοντας κατ' αυτή την έννοια από κάθε συμβατική υποχρέωσή της τον συντηρητή.  
Η καταγγελία πρακτικά και ουσιαστικά αρχίζει να ισχύει μετά την πάροδο 35 εργασίμων ημερών από της ασκήσεώς της.  
Κατά λογική συνέπεια στην περίπτωση αυτή οι παρεχόμενες από τον συντηρητή υπηρεσίες, καθώς και η υποχρέωση καταβολής του αντίστοιχου τιμήματος από τον εργοδότη, θα συνεχίζονται έως την οριστική λήξη της με την ενεργοποίηση της καταγγελίας.
- γ) Ο συντηρητής επίσης θεμελιώνει το δικαίωμα καταγγελίας της σύμβασης αζημίως προς τον εργοδότη εφόσον κάποιος ή κάποιοι από τους συνομολογηθέντες ουσιώδεις όρους έχουν παραβιαστεί μονομερώς.

- δ) Οι υπηρεσίες του συντηρητή παρεχόμενες εκτός του αντικειμένου της παρούσας σύμβασης θα πραγματοποιούνται με βάση τις ισχύουσες κάθε φορά τιμές τιμοκαταλόγου ωροεργασίας της ΜΑΡΑΚ. Σε περίπτωση που ο συντηρητής κληθεί από τον εργοδότη να παράσχει υπηρεσίες πέραν των προβλεπομένων από την σύμβαση αυτή ( π.χ εγκατάσταση τηλεφωνητή ή άλλης συσκευή παρασχεθείσης από τον συντηρητή) οι τιμές του εκάστοτε τιμοκαταλόγου ωροχρέωσης θα έχουν έκπτωση 15%.
- ε) Ο συντηρητής απαλλάσσεται από κάθε ευθύνη, εάν ο εργοδότης μετά τη σύναψη της σύμβασης διενεργήσει αυτοβούλως και χωρίς την έγκρισή της, αλλαγές στη λειτουργικότητα και την παραμετροποίηση του προγράμματος του Τηλεπικοινωνιακού Συστήματος.
- στ) Για κάθε διαφωνία ή διαφορά που θα προκύψει από την τήρηση της παρούσας σύμβασης, θα καταβάλλεται προσπάθεια φιλικής διευθέτησης και από τα δύο συμβαλλόμενα μέρη με βάση την καλή πίστη, διαφορετικά αρμόδια για τη διαδικασία ορίζονται τα δικαστήρια Αθήνας.
- η) Ρητά δηλώνεται και από τα δύο αντισυμβαλλόμενα μέρη ότι δεν δικαιούνται να εκχωρήσουν σε οιοδήποτε τρίτο νομικό ή φυσικό πρόσωπο, δικαιώματα ή υποχρεώσεις που απορρέουν από την παρούσα σύμβαση.
- θ) Η παρούσα σύμβαση διέπεται από το Ελληνικό Δίκαιο και ειδικότερα από τους ισχύοντες νόμους και κανονισμούς για τις Τηλεπικοινωνίες (N2246/94).

Η σύμβαση αυτή, που αποτελείται από 9 άρθρα και 1 Παράρτημα συντάχθηκε σε τρία αντίγραφα. Οι συμβαλλόμενοι αφού τα μελέτησαν και συνομολόγησαν όλους τους όρους και τα άρθρα, συνυπέγραψαν την κάθε σελίδα τους και κράτησαν από ένα αντίγραφο.

#### **Οι Συμβαλλόμενοι**

Ο εργοδότης

ΧΡΗΣΤΟΣ ΦΩΤΙΟΥ

Ο συντηρητής

Για τη  
ΜΑΡΑΚ ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΗ Α.Β.Ε.Ε.  
ΝΙΚΟΛΑΟΣ ΠΙΠΙΤΣΟΥΛΗΣ

