



Αθήνα, 27/6/2019

Αρ. Πρωτ.: 15630

Τεχνικό Επιμελητήριο Ελλάδας

Σύμβαση ανάθεσης υπηρεσιών συντήρησης και τεχνικής εξυπηρέτησης του τηλεφωνικού κέντρου Αναγα του ΤΕΕ ποσού έξι χιλιάδων επτακοσίων ευρώ (6.700,00 €) πλέον Φ.Π.Α

Στην Αθήνα σήμερα, 27/6/2019 , στα γραφεία του Τεχνικού Επιμελητηρίου Ελλάδας (Κεντρική Υπηρεσία), επί της οδού Νίκης 4, Τ.Κ 105 63, μεταξύ των κατωτέρω συμβαλλομένων, ήτοι:

α) Αφενός μεν του Νομικού Πρόσωπου Δημοσίου Δικαίου (‘ΝΠΔΔ’) με την επωνυμία «**Τεχνικό Επιμελητήριο Ελλάδας**», που εδρεύει στο Δήμο Αθηναίων επί της οδού Νίκης, αρ. 4, ΤΚ 105 63, με Α.Φ.Μ. 090002260, υπαγόμενο στη Δ.Ο.Υ. Δ’ Αθηνών, και εκπροσωπείται νόμιμα από τον Πρόεδρο, κ. **Γιώργο Ν. Στασινό**, αναφερόμενο εφ’ εξής ως «**ΤΕΕ**»,

β) Αφετέρου δε της ανώνυμης εταιρίας με την επωνυμία «**BARPHONE ΨΗΦΙΑΚΗ Ανώνυμος Εμπορική και Βιομηχανική Εταιρεία Ηλεκτρονικού εξοπλισμού και Συστημάτων Τηλεπικοινωνίας**» που εδρεύει στη Μεταμόρφωση Αττικής επί της οδού Πάρνηθος , αρ. 55 και Ρήγα Φεραίου, ΤΚ 14452, με Α.Φ.Μ 094493895, υπαγόμενη στη ΔΟΥ ΦΑΕ ΑΘΗΝΩΝ και εκπροσωπείται νομίμως από τον κ. **Θεριανό Πέτρο** του Παναγιώτη, με ΑΔΤ ΑΕ 063403 , κάτοικο Διονύσου Αττικής, αναφερόμενης στο εξής ως «**Ανάδοχος**»,

αφού ελήφθησαν υπόψη:

- Το άρθρο 2 παρ. 31 και το άρθρο 118 του **N 4412/2016** (ΦΕΚ Α 147/08.08.2016) «Δημόσιες Συμβάσεις Έργων, Προμηθειών και Υπηρεσιών»,
- Ο Κανονισμός (ΕΕ) 2016/679 του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου και του Συμβουλίου, της 27ης Απριλίου 2016, για την προστασία των φυσικών προσώπων έναντι της επεξεργασίας των δεδομένων προσωπικού χαρακτήρα και για την ελεύθερη κυκλοφορία των δεδομένων αυτών και την κατάργηση της οδηγίας 95/46/ΕΚ (Γενικός Κανονισμός για την Προστασία Δεδομένων) (Κείμενο που παρουσιάζει ενδιαφέρον για τον ΕΟΧ),
- Η υπ’ αριθ. **A42/Σ13/2019** (ΑΔΑ:91Λ646Ψ842-ΧΥΜ) απόφαση της Διοικούσας Επιτροπής (ΔΕ) του ΤΕΕ, δυνάμει της οποίας αποφασίστηκε η

ανάθεση για δύο (2) έτη των υπηρεσιών συντήρησης και τεχνικής εξυπηρέτησης του τηλεφωνικού κέντρου Αναγα του ΤΕΕ

- Η με αρ. πρωτ. **ΔΟΥ/692/02-05-2019** Απόφαση Ανάληψης Υποχρέωσης (ΑΔΑ: ΩΛΟΟ46Ψ842-8Λ6)
- Η από 19/04/2019 προσφορά της Αναδόχου

συμφωνήθηκαν, συνομολογήθηκαν και έγιναν αμοιβαία αποδεκτά τα εξής:

ΑΡΘΡΟ 1

ΑΝΤΙΚΕΙΜΕΝΟ-ΠΑΡΑΔΟΤΕΑ

Αντικείμενο της σύμβασης είναι η εκ μέρους της Αναδόχου προς το ΤΕΕ παροχή υπηρεσιών συντήρησης και τεχνικής εξυπηρέτησης του τηλεφωνικού κέντρου Αναγα S8500/G650 του ΤΕΕ και συγκεκριμένα:

1. Πρόγραμμα Υποστήριξης/ Συντήρησης- Πίνακας κρισιμότητας

Εξοπλισμού Αναγα Τ/Κ		
Επίπεδο Κρισιμότητας	Επεξήγηση Υποστήριξης	Καλυπτόμενος Εξοπλισμός
Σημαντική βλάβη	Ωράριο υποστήριξης: 08:30-16:30 5 εργάσιμες μέρες την εβδομάδα. Εντός 30 λεπτών remote απόκριση. Εντός 2 ωρών απόκριση on site.	Ο εξοπλισμός του Τ/Κ όπως αναφέρεται στο παράρτημα Α
Μη Σημαντική βλάβη	Ωράριο υποστήριξης: 08:30-16:30 5 εργάσιμες μέρες την εβδομάδα. Εντός 2 ωρών remote απόκριση. Εντός 4 ωρών απόκριση on site.	Ο εξοπλισμός του Τ/Κ όπως αναφέρεται στο παράρτημα Α

Ειδική Υπηρεσία

Η Ανάδοχος διαθέτει στον πελάτη ειδική λίστα κλιμακούμενων επαφών για επιπλέον εξυπηρέτηση και αξιοπιστία.

- Ο πελάτης θα έχει στη διάθεση του ειδική λίστα επαφών, η οποία θα περιέχει κινητά/σταθερά τηλέφωνα δύο (2) στελεχών της Bার্থone (τεχνικών και διοικητικών), επιπλέον των Μηχανικών υπηρεσίας

- Σε περίπτωση που ο πελάτης δεν μπορεί να βρει τηλεφωνικά τον προγραμματισμένο Μηχανικό υπηρεσίας λόγω ανωτέρας βίας (π.χ βλάβη ΟΤΕ στην τηλεφωνική γραμμή τεχνικής υποστήριξης) θα μπορεί να απευθυνθεί σε οποιονδήποτε κρίνει απαραίτητο από τη συγκεκριμένη λίστα.

2. Υπηρεσίες Συντήρησης

Οι προσφερόμενες υπηρεσίες περιλαμβάνουν τα εξής:

- Την επισκευή βλαβών και την αντικατάσταση ανταλλακτικών που τυχόν απαιτούνται για την κανονική και απρόσκοπτη λειτουργία των δύο τηλεφωνικών κέντρων
- Ο χρόνος απόκρισης κατόπιν της έγγραφης ή τηλεφωνικής ειδοποίησης καθορίζεται σε δύο ώρες
- Ο χρόνος εξ αποστάσεως επέμβασης μέσω modem καθορίζεται σε 30 λεπτά της ώρας για σημαντική βλάβη και σε δυο ώρες για μη σημαντική βλάβη από τη σχετική έγγραφη ή τηλεφωνική ειδοποίηση
- Ο χρόνος επί τόπου επέμβασης(on site) καθορίζεται σε δυο ώρες για σημαντική βλάβη και σε τέσσερις ώρες για μη σημαντική βλάβη από τη σχετική έγγραφη ή τηλεφωνική ειδοποίηση
- Η Barphone θα τηρεί ενημερωμένο αρχείο με όλα τα στοιχεία δομής των τηλεφωνικών κέντρων
- Οι αλλαγές προγραμματισμού αφορούν αλλαγές κατηγορίας, ομάδας, περιορισμών, δρομολόγησης κλήσεων κλπ. Οι remote αλλαγές προγραμματισμού του τηλεφωνικού κέντρου και η παροχή πληροφοριών help desk, θα παρέχονται έως 24 φορές ετησίως, με μέγιστο συνολικό χρόνο απασχόλησης 12 ώρες
- Μια περιοδική επίσκεψη ετησίως στο τηλεφωνικό κέντρο για προληπτική συντήρηση
- Όλα τα προς αντικατάσταση ανταλλακτικά θα παρέχονται χωρίς καμία επιβάρυνση, τα δε παλιά θα περιέχονται στην κυριότητα της Barphone.
- Η Barphone εγγυάται τη διάθεση όλων των απαιτούμενων ανταλλακτικών για όλη τη διάρκεια ισχύος της σύμβασης για τον εξοπλισμό του Αναγα τηλεφωνικού κέντρου, όπως αυτός αναλύεται στο παράρτημα Α.

Σημείωση:

Ως σημαντικές βλάβες θεωρούνται οι κάτωθι περιπτώσεις:

- Βλάβη σε ποσοστό πλέον του 25% των γραμμών δικτύου, των γραμμών ζεύξης ή των εσωτερικών γραμμών που εξυπηρετούνται από το σύστημα καθώς και
- βλάβη στον κεντρικό έλεγχο του συστήματος (control processor, control area cards).

Ως μη σημαντικές βλάβες θεωρούνται όλες οι άλλες βλάβες.

Παράρτημα Α

ΠΕΡΙΓΡΑΦΗ ΥΠΟΣΤΗΡΙΖΟΜΕΝΟΥ ΕΞΟΠΛΙΣΜΟΥ (ΝΙΚΗΣ 4)		
H/W	S/W	Ποσότητα
S8500C Media Server	Avaya Aura Communication Manager 4, 380 users	1
ΠΕΡΙΓΡΑΦΗ ΥΠΟΣΤΗΡΙΖΟΜΕΝΟΥ ΕΞΟΠΛΙΣΜΟΥ-ΚΑΡΤΕΣ Τ/Κ ΝΙΚΗΣ 4		
A/A	ΠΕΡΙΓΡΑΦΗ	ΠΟΣΟΤΗΤΑ
1	IP MEDIA PROC CIRCUIT PACK TN2302AP RHS	1
2	IPSI2CPTN2312BPRHS	1
3	C-LAN INTFCIRCUIT PACK TN 799DP RHS	1
4	COMPACT FLASH READER W/FLSHCRD RHS	1
5	VAL CIRCUIT PACK TN2501AP	1
6	FACILITY TEST CP TN771DP RHS	1
7	24PT DIGITAL LINE CP TN2214CP RHS	1
8	G650 MEDIA GATEWAY RHS	2
9	TN2214 24 PORTS DIGITAL	4
10	TN791 16 PORTS ANALOG	10
11	TN464 DSI	3

ΑΡΘΡΟ 2

ΔΙΑΡΚΕΙΑ - ΠΟΙΟΤΙΚΗ – ΠΟΣΟΤΙΚΗ ΠΑΡΑΛΑΒΗ

Η διάρκεια της παρούσας σύμβασης ορίζεται για χρονικό διάστημα **δύο (2) ετών** από την ημερομηνία υπογραφής της.

Η πιστοποίηση της παροχής των παραπάνω υπηρεσιών από την Ανάδοχο στο ΤΕΕ θα γίνει από την αρμόδια Επιτροπή Παραλαβής του ΤΕΕ, όπως αυτή ορίστηκε με τις υπ' αρ. Α2/Σ40/2018 και Α46/Σ12/2019 αποφάσεις της ΔΕ του ΤΕΕ για το έτος 2019, και όπως αυτές θα τροποποιηθούν στο μέλλον, η οποία θα βεβαιώνει την καλή εκτέλεση. Οι Υπεύθυνοι Παραλαβής θα ελέγξουν αν η Ανάδοχος εκτέλεσε τους όρους της παρούσας σύμβασης και θα προβούν εγγράφως σε συστάσεις και

υποδείξεις σε αυτήν εφόσον διαπιστωθεί απόκλιση. Η Ανάδοχος υποχρεούται να συμμορφωθεί εγκαίρως και προσηκόντως προς τις ανωτέρω υποδείξεις και συστάσεις εφόσον προκύψουν.

ΑΡΘΡΟ 3

ΑΜΟΙΒΗ - ΤΡΟΠΟΣ ΠΛΗΡΩΜΗΣ – ΚΡΑΤΗΣΕΙΣ – ΔΙΚΑΙΟΛΟΓΗΤΙΚΑ

Η αμοιβή της Αναδόχου θα ανέλθει στις **έξι χιλιάδες και επτακόσια Ευρώ (6.700,00 €)** συμπεριλαμβανομένων όλων των νόμιμων κρατήσεων, πλέον του αναλογούντος ΦΠΑ 24% ποσού **χιλίων εξακοσίων και οκτώ Ευρώ (1.608,00 €)**, ήτοι στο συνολικό ποσό των **οκτώ χιλιάδων τριακοσίων οκτώ ευρώ (8.308,00 €)**, στο οποίο περιλαμβάνονται όλες οι τυχόν επιβαρύνσεις.

Η Ανάδοχος υποχρεούται μετά την ολοκλήρωση των εκάστοτε εργασιών συντήρησης – υποστήριξης του τηλεφωνικού κέντρου μαζί με το σχετικό τιμολόγιο να προσκομίζει προς το ΤΕΕ έκθεση πεπραγμένων/ παραδοτέων.

Η πληρωμή της Αναδόχου θα γίνεται **ανά εξάμηνο**, μετά την πιστοποίηση της παραλαβής των εκάστοτε παραδοτέων υπηρεσιών από την αρμόδια Επιτροπή Παραλαβής του ΤΕΕ, την έκδοση Απόφασης για την έγκριση καταβολής από τη ΔΕ του ΤΕΕ **και την έκδοση χρηματικού εντάλματος πληρωμής.**

Η πληρωμή θα γίνεται βάσει τιμολογίου της Αναδόχου σε Ευρώ. Για το σκοπό αυτό, η Επιτροπή Παραλαβής εκδίδει για κάθε ενδιάμεσο παραδοτέο Πρωτόκολλο Παραλαβής και με την ολοκλήρωση του έργου και για την εξόφληση του Αναδόχου Πρωτόκολλο Οριστικής Παραλαβής.

Η Ανάδοχος υποχρεούται στην έκδοση τιμολογίου, επί του οποίου θα αναγράφονται τα στοιχεία της σύμβασης καθώς και οι νόμιμες κρατήσεις και η παρακράτηση φόρου. **Απαραίτητα δικαιολογητικά για την εξόφληση του τιμολογίου είναι η προσκόμιση προσηκόντων φορολογικής και ασφαλιστικής ενημερότητας.** Οποιαδήποτε έξοδα (όπως ενδεικτικά: χαρτόσημα, νόμιμες κρατήσεις κ.λπ.) βαρύνουν την Ανάδοχο.

Η δαπάνη θα βαρύνει τον **ΚΑ 0889.01** (Συντήρηση και επισκευή λοιπού εξοπλισμού).

ΑΡΘΡΟ 4

ΔΙΚΑΙΩΜΑΤΑ ΠΝΕΥΜΑΤΙΚΗΣ ΙΔΙΟΚΤΗΣΙΑΣ

Η Ανάδοχος υποχρεούται να μην προβεί σε καμία απολύτως πράξη προσβολής των δικαιωμάτων πνευματικής ιδιοκτησίας του ΤΕΕ, καθώς και των δεδομένων προσωπικού χαρακτήρα των μελών ή συνεργατών αυτού, που τυχόν έρθουν εις

γνώση της, καθ' οιονδήποτε τρόπο, ενώ ταυτόχρονα οφείλει να ενημερώσει το ΤΕΕ, για οποιαδήποτε περίπτωση προσβολής αυτών υποπέσει στην αντίληψή της.

ΑΡΘΡΟ 5

ΕΜΠΙΣΤΕΥΤΙΚΟΤΗΤΑ

Η Ανάδοχος αναλαμβάνει την υποχρέωση να τηρήσει ως άκρως εμπιστευτικά και να μη γνωστοποιήσει σε οποιοδήποτε τρίτο οποιαδήποτε δεδομένα, έγγραφα ή πληροφορίες που θα περιέλθουν σε γνώση της κατά την εκπλήρωση των υποχρεώσεών της. Η Ανάδοχος υποχρεούται να λάβει όλα τα αναγκαία μέτρα προκειμένου να εξασφαλίσει ότι το σύνολο των υπάλληλων του γνωρίζουν και συμμορφώνονται προς τις υποχρεώσεις που προκύπτουν από το παρόν άρθρο και παράλληλα να εξασφαλίσει την διαφύλαξη και ασφάλεια των ανωτέρω πληροφοριών και στοιχείων και την παρεμπόδιση πρόσβασης μη εξουσιοδοτημένων τρίτων σε αυτά.

ΑΡΘΡΟ 6

ΠΡΟΣΤΑΣΙΑ ΠΡΟΣΩΠΙΚΩΝ ΔΕΔΟΜΕΝΩΝ

Ρητά συμφωνείται ότι σε περίπτωση που κατά την εκτέλεση της παρούσας περιέλθουν στην Ανάδοχο εμπιστευτικές Πληροφορίες που αποτελούν ή συνδέονται με δεδομένα προσωπικού χαρακτήρα εργαζομένων του ΤΕΕ, μελών του ή και τρίτων, η Ανάδοχος, αναφορικά με τις εν λόγω εμπιστευτικές πληροφορίες, θεωρείται αποκλειστικά «εκτελών την επεξεργασία» κατά τα οριζόμενα στην κείμενη Ελληνική και Ενωσιακή νομοθεσία Περί Προστασίας Δεδομένων Προσωπικού Χαρακτήρα και δεσμεύεται περεταίρω από τις υποχρεώσεις που ο Νόμος ορίζει για τους εκτελούντες την επεξεργασία.

ΑΡΘΡΟ 7

ΠΑΡΑΒΑΣΕΙΣ – ΠΟΙΝΙΚΕΣ ΡΗΤΡΕΣ

Σε περίπτωση μη εκτέλεσης ή μη προσήκουσας ή μη έγκαιρης εκτέλεσης των όρων της παρούσας σύμβασης, οι οποίοι θεωρούνται όλοι ουσιώδεις, και οφείλονται αποδεδειγμένα στην Ανάδοχο, η Ανάδοχος δύναται να κηρυχθεί έκπτωτης, αφού προηγουμένως αποτύχουν οι ενέργειες φιλικής διευθέτησης, με Απόφαση της ΔΕ του ΤΕΕ. Στην περίπτωση αυτή το ΤΕΕ διατηρεί το δικαίωμα να αξιώσει από την Ανάδοχο την καταβολή αποζημίωσης για οποιαδήποτε αποδεδειγμένη ζημία, άμεση ή έμμεση, υποστεί.

Σε περίπτωση αποδεδειγμένης ευθύνης της Αναδόχου στην καθυστέρηση της παροχής των παραπάνω υπηρεσιών και εν γένει πλημμελούς εκπλήρωσης των αναλαμβανομένων υποχρεώσεων και αφού προηγουμένως αποτύχουν οι ενέργειες φιλικής διευθέτησης των ενδεχόμενων διαφορών, η Ανάδοχος υποχρεούται στην καταβολή προς το ΤΕΕ του ποσού των **εκατόν πενήντα ευρώ (150,00€)** για κάθε ημέρα καθυστέρησης, ως ποινική ρήτρα, η οποία συμφωνείται από τούδε εύλογη, δίκαιη, σύμφωνη με τα χρηστά συναλλακτικά ήθη και ανάλογη με το σκοπό για τον οποίο συμφωνείται. Το προαναφερόμενο ποσό της ποινικής ρήτρας θα καταβάλλεται ανεξάρτητα από την ως άνω αποζημίωση.

ΑΡΘΡΟ 8

ΥΠΕΡΓΟΛΑΒΙΑ – ΕΚΧΩΡΗΣΗ

Ρητώς συμφωνείται ότι η Ανάδοχος δεν έχει δικαίωμα να εκχωρήσει το σύνολο ή μέρος των υποχρεώσεων ή των απαιτήσεών του που απορρέουν από την παρούσα σε τρίτο χωρίς την έγγραφη σχετική συναίνεση του ΤΕΕ, άλλως κηρύσσεται έκπτωτος.

ΑΡΘΡΟ 9

ΙΣΧΥΟΝ ΔΙΚΑΙΟ

Η παρούσα σύμβαση διέπεται από το ελληνικό δίκαιο. Για όλα τα λοιπά θέματα της παρούσας ισχύουν οι κείμενες διατάξεις που ρυθμίζουν τους όρους και προϋποθέσεις περί ανάληψης υποχρεώσεων και περί προμηθειών του Δημοσίου και ιδίως του Ν. 4412/2016 (ΦΕΚ Α 147/ 08.08.2016) «Δημόσιες Συμβάσεις Έργων, Προμηθειών και Υπηρεσιών» και του Ν. 2690/99 (ΦΕΚ 45 Α'/99) «Περί κύρωσης του Κώδικα Διοικητικής Διαδικασίας και άλλες διατάξεις», όπως ισχύουν.

ΑΡΘΡΟ 10

ΔΙΚΑΣΤΙΚΗ ΕΠΙΛΥΣΗ ΔΙΑΦΟΡΩΝ – ΔΩΣΙΔΙΚΙΑ – ΕΦΑΡΜΟΣΤΕΟ ΔΙΚΑΙΟ – ΤΡΟΠΟΠΟΙΗΣΕΙΣ & ΣΥΜΠΛΗΡΩΣΕΙΣ

Για κάθε διαφορά που απορρέει αμέσως ή εμμέσως από τη σύμβαση αυτή και αφορά την ερμηνεία ή/και την εκτέλεσή της αρμόδια είναι αποκλειστικά τα δικαστήρια των Αθηνών και εφαρμοστέο δίκαιο το ελληνικό.

Τυχόν ακυρότητα όρου/όρων της παρούσας δεν επηρεάζει το κύρος των υπολοίπων όρων, τα δε συμβαλλόμενα μέρη υποχρεούνται να καλύψουν το κενό που ενδέχεται να προκύψει εξαιτίας ακυρότητας όρου/όρων ερμηνευτικά ή και με

συμπλήρωση της παρούσας κατά τρόπο που να εκπληρούται ο οικονομικός σκοπός της.

Οποιαδήποτε τροποποίηση ή και συμπλήρωση της παρούσας σύμβασης πραγματοποιείται και είναι ισχυρή μόνον εφόσον γίνει εγγράφως και προσυπογραφεί νομίμως και από τα δύο συμβαλλόμενα μέρη, αποδεικνύεται δε μόνον εγγράφως, αποκλεισμένου οιαδήποτε άλλου αποδεικτικού μέσου.

Σε πίστωση των ανωτέρω συντάχθηκε η παρούσα σύμβαση, η οποία αφού διαβάστηκε και βεβαιώθηκε για το περιεχόμενό της, υπογράφηκε, νόμιμα και ως έπεται, από τους συμβαλλόμενους, σε τρία (3) όμοια και ισόκυρα πρωτότυπα, εκ των οποίων (2) έλαβε το ΤΕΕ και ένα (1) η Ανάδοχος για κάθε νόμιμη χρήση.

ΤΑ ΣΥΜΒΑΛΛΟΜΕΝΑ ΜΕΡΗ

Για το ΤΕΕ

Ο Πρόεδρος

Γιώργος Ν. Στασινός

Για την Ανάδοχο

Ο Νόμιμος Εκπρόσωπος

Πέτρος Π. Θεριανός