



ΕΛΛΗΝΙΚΗ ΔΗΜΟΚΡΑΤΙΑ

ΥΠΟΥΡΓΕΙΟ ΥΓΕΙΑΣ

7^Η ΥΓΕΙΟΝΟΜΙΚΗ ΠΕΡΙΦΕΡΕΙΑ ΚΡΗΤΗΣ

Γ.Ν. ΛΑΣΙΘΙΟΥ - Γ.Ν.-Κ.Υ.ΝΕΑΠΟΛΕΩΣ

«ΔΙΑΛΥΝΑΚΕΙΟ»

(Οργανική Μονάδα της Έδρας, Άγιος Νικόλαος)

Ταχ. Δ/ση: Κωνστ. Παλαιολόγου & Κνωσσού

ΑΓΙΟΣ ΝΙΚΟΛΑΟΣ ΛΑΣΙΘΙΟΥ

Τ.Κ. 72100



ΓΕΝΙΚΟ ΝΟΣΟΚΟΜΕΙΟ
ΑΓΙΟΥ ΝΙΚΟΛΑΟΥ

18 -10-2021

Αριθμ. Πρωτ: _____

Τμήμα Βιοϊατρικής Τεχνολογίας

Πληροφορίες: Ευάγγελος Λυράκης

☎ Τηλέφωνο: 2841 343615

☎ Fax: 2841 083327

✉ E-mail: vlirakis@agnhosp.gr

ΠΡΟΣ: Γενικό Νοσοκομείο Αγίου Νικολάου

Τμήμα Οικονομικού/Προμηθειών

ΘΕΜΑ: ΠΡΟΔΙΑΓΡΑΦΕΣ ΤΗΛΕΦΩΝΙΚΟΥ ΚΕΝΤΡΟΥ

Στον ακόλουθο πίνακα παραθέτονται οι προδιαγραφές για την αντικατάσταση του παλαιού τηλεφωνικού κέντρου με νεότερο τεχνολογίας SIP, όπως και η προμήθεια αυτού, συνολικού κόστους δεκαοχτώ χιλιάδων πεντακοσίων ευρώ (18.500€) χωρίς Φ.Π.Α..

1.	Ο προσφερόμενος εξοπλισμός θα πρέπει να είναι καινούργιος, αμεταχείριστος, κατάλληλος για συνεχή επαγγελματική χρήση μαζί με όλα τα παρελκόμενα που απαιτούνται για την εύρυθμη λειτουργία του στο χώρο που θα υποδείξει το προσωπικό του νοσοκομείου, όπως επίδειξη και εκπαίδευση λειτουργίας.
2.	Η PRI θα διασυνδεθεί με την θύρα PRI που διαθέτει ήδη ο δρομολογητής του "Σύζευξις". Ο δρομολογητής του σύζευξης είναι ήδη παραμετροποιημένος να εξάγει προς την θύρα PRI του, 1000 συνεχόμενα τριψήφια εσωτερικά νούμερα, το οποία αντιστοιχούν σε 1000 πραγματικούς εκχωρημένους αριθμούς τηλεφώνου του δικτύου "Σύζευξις".
3.	Ο SIPserver θα πρέπει: • να παραδοθεί παραμετροποιημένος ώστε να δέχεται σε μια PRI θύρα ως εισερχόμενα από το τηλεφωνικό κέντρο τα προαναφερόμενα 1000 νούμερα και να τα προωθεί σε 1000 αντίστοιχα sipextensions • να μπορεί να προωθεί όλες τις εξερχόμενες κλήσεις του στην PRI θύρα που θα διασυνδέεται με το ήδη εγκατεστημένο Router του "Σύζευξις" και διαμέσου

	αυτού να πραγματοποιεί εξερχόμενες κλήσεις • να διασυνδέεται με αναλογικούς σε νοір μετατροπείς ώστε να αξιοποιηθούν όλες οι αναλογικές συσκευές που ήδη διαθέτει το νοσοκομείο μας • να τοποθετηθεί στον χώρο του computerroom. Στον υπάρχον χώρο μικτονόμησης των αναλογικών τηλεφώνων, θα τοποθετηθεί επίτοιχο Rack για τις SIP to FXS μονάδες και τον λοιπό εξοπλισμό.
4.	Η PRI που υπήρχε με τον ΟΤΕ θα αντικατασταθεί με τα εφεδρικά κυκλώματα BRI που θα εγκατασταθούν, με τις ανάλογες παραμετροποιήσεις.
5.	Το τηλεφωνικό κέντρο θα πρέπει να διαθέτει τουλάχιστον 2 θύρες GSM που να δέχεται απευθείας τουλάχιστον 2 SIMs κινητών τηλεφώνων.
6.	Ο ανάδοχος θα πρέπει να μικτονομήσει το νέο τηλεφωνικό κέντρο στον παλιό τηλεφωνικό κατανεμητή krone που διαθέτει το νοσοκομείο. Η σήμανση του θα πρέπει να παραδοθεί σε ηλεκτρονική μορφή κατά την παράδοση του έργου. Ο ανάδοχος του έργου θα πρέπει να παραδώσει το έργο έτοιμο προς λειτουργία, παραμετροποιημένο και πλήρως λειτουργικό. Επιπλέον θα πρέπει να διασυνδέσει το τηλεφωνικό κέντρο σε ξεχωριστό νοірnlan στο δίκτυο του νοσοκομείου, και να παραμετροποιήσει και διασφαλίσει την λειτουργία όσων νοір συσκευών παραγγελλθούν μαζί με το κέντρο ή υπάρχουν διαθέσιμες ήδη.

ΕΛΑΧΙΣΤΑ ΑΝΑΛΥΤΙΚΑ ΤΕΧΝΙΚΑ ΧΑΡΑΚΤΗΡΙΣΤΙΚΑ

Χαρακτηριστικό	Προδιαγραφές προσφερόμενου εξοπλισμού
PRI ISDN Ports	2, με δυνατότητα περισσότερων
BRI ISDN Ports	2, με δυνατότητα περισσότερων
Αριθμός γραμμών διασύνδεσης με εταιρίες κινητής τηλεφωνίας (GSM)	2, με δυνατότητα περισσότερων
Υποστήριξη SIPAgent (διεθνούς στάνταρτ επικοινωνίας Voір τηλεφωνικών συσκευών)	Υποχρεωτικά
Δυνατότητα διασύνδεσης απεριόριστου αριθμού εσωτερικών SIPAgents (τηλεφωνικών συσκευών) χωρίς επιπλέον άδειες χρήσης	Υποχρεωτικά

Δυνατότητα δημιουργίας απεριόριστου αριθμού Ουρών αναμονής	Υποχρεωτικά
Μέγιστος αριθμός υποστηριζόμενων agent ανά ουρά αναμονής	Χωρίς όριο
Τρόπος λειτουργίας ουράς αναμονής (RoundRobin, Ring all, least resent, fewest Call, random, rrmemory)	Να υποστηρίζονται όλοι
Δυνατότητα φωνητικού μηνύματος εισαγωγής στον καλούντα της ουράς	Υποχρεωτικά
Δυνατότητα φωνητικού μηνύματος εισαγωγής στον καλούμενο της ουράς	Υποχρεωτικά
Δυνατότητα επιλογής λιστών αναπαραγωγής μουσικής αναμονής κατά την διάρκεια της ουράς	Υποχρεωτικά
Δυνατότητα ρύθμισης του μέγιστου χρόνου αναμονής της ουράς	Υποχρεωτικά
Δυνατότητα ρύθμισης χρόνου παραμονής του Agent στην ουρά	Υποχρεωτικά
Δυνατότητα ρύθμισης του χρόνου επανάληψης κλήσης του agent στην ουρά	Υποχρεωτικά
Δυνατότητα ρύθμισης του χρόνου αποστολής κλήσης στον agent μετά από επιτυχημένο τελείωμα κλήσης από αυτών	Υποχρεωτικά
Δυνατότητα ηχογράφησης του Agent μετά την επιτυχημένη απάντηση στην ουρά	Να υποστηρίζεται
Παράβλεψη της ουράς σε απασχολημένους Agent	Υποχρεωτικά
Δυνατότητα ρύθμισης βάρους προτεραιότητας ουράς	Υποχρεωτικά
Δυνατότητα αναφοράς της θέσης προτεραιότητας του καλούντα στην ουρά	Υποχρεωτικά
Δυνατότητα περιοδικού μηνύματος IVR (φωνητικής πύλης) εντός της ουράς	Υποχρεωτικά
Δυνατότητα αυτόματης ενεργοποίησης / απενεργοποίησης της ουράς ανά ημερομηνία και ώρα της ημέρας	Να υποστηρίζεται

Δυνατότητα ανακατεύθυνσης της ουράς σε περίπτωση σφάλματος σε άλλη ουρά	Να υποστηρίζεται
Δυνατότητα φωνητικής πύλης με τουλάχιστον 50 επιλογές IVR	Να υποστηρίζεται
Δυνατότητα φωνητικής πύλης μέσα στην φωνητική πύλη	Να υποστηρίζεται
Δυνατότητα DTMF επιλογών IVR	Να υποστηρίζεται
Δυνατότητα άπειρου πλήθους διακλαδώσεων προς άλλα IVR	Να υποστηρίζεται
Δυνατότητα κλήσης webservices από το IVR	Να υποστηρίζεται
Δυνατότητα παραγωγής VXML από το IVR	Να υποστηρίζεται
Ανακατεύθυνση της επιλογής IVR σε sipagent, forwardexternalline, ουρά αναμονής	Να υποστηρίζεται
Υποστήριξη προηχογραφημένου μηνύματος ανά IVR	Να υποστηρίζεται
Δυνατότητα αλλαγής των ηχογραφημένων μηνυμάτων σε ουρές και IVR από το διαχειριστή.	Να υποστηρίζεται
Δυνατότητα εισαγωγής ήδη προηχογραφημένων μηνυμάτων από μορφή mp3 για ουρές & IVR	Να υποστηρίζεται
Δυνατότητας εισαγωγής λιστών αναπαραγωγής κομματιών μουσικής αναμονής από μορφή Mp3	Να υποστηρίζεται
Δυνατότητα καταγραφής και παρακολούθησης από συνοδευόμενο λογισμικό των κλήσεων που δέχθηκε η κάθε ουρά ανά ημερομηνία & ώρα	Να υποστηρίζεται
Δυνατότητα καταγραφής και παρακολούθησης από συνοδευόμενο λογισμικό του μέσου χρόνου αναμονής του καλούντα στην ουρά πριν την απάντηση ανά ημερομηνία και ώρα	Να υποστηρίζεται
Δυνατότητα καταγραφής και παρακολούθησης από συνοδευόμενο λογισμικό του μέσου χρόνου αναμονής του καλούντα στην ουρά πριν την εγκατάλειψη της ουράς ανά ημερομηνία και ώρα	Να υποστηρίζεται

Δυνατότητα καταγραφής και παρακολούθησης από συνοδευόμενο λογισμικό του αριθμού των απαντήσεων που έδωσε κάθε agent ουράς ανά ημερομηνία και ώρα	Να υποστηρίζεται
Δυνατότητα καταγραφής και παρακολούθησης από συνοδευόμενο λογισμικό των κλήσεων του κάθε SipAgent	Να υποστηρίζεται
Δυνατότητα δημιουργίας από το διαχειριστή αναλυτικής μηνιαίας αναφοράς ανά SipAgent με διαχωρισμό κινητών – σταθερών τηλεφώνων.	Να υποστηρίζεται
Δυνατότητα φραγής τηλεφωνικών κλήσεων σε συγκεκριμένους αριθμούς, με βάση την κατεύθυνση, το εσωτερικό νούμερο, και να δίνεται η δυνατότητα αποφραγής διαμέσου προσωπικών Pin	Υποχρεωτικά
Δυνατότητα δημιουργίας τετραψήφιων αριθμών ταχείας κλήσης που παρακάμπτουν την φραγή	Υποχρεωτικά
Δυνατότητα προώθησης κλήσης	Να υποστηρίζεται
Δυνατότητα τριμερούς επικοινωνίας	Να υποστηρίζεται
Δυνατότητα δρομολόγησης κάθε αριθμού εισερχόμενης τηλεφωνίας σε ξεχωριστό εσωτερικό νούμερο	Να υποστηρίζεται
Δυνατότητα δρομολόγησης εξωτερικών γραμμών ανά εσωτερικό νούμερο ξεχωριστά	Να υποστηρίζεται
Αυτόματη προώθηση σε GSM δίκτυο κατά την κλήση του κινητού.	Να υποστηρίζεται
Δυνατότητα διασύνδεσης με CRM	Να υποστηρίζεται
Δυνατότητα διασύνδεσης με συσκευές κινητών smartphone μέσω wifi του νοσοκομείου, με χρήση G 729 Codec, με τουλάχιστον 100 άδειες χρήσης	Υποχρεωτικά
Δυνατότητα ClickToCall από το website του νοσοκομείου	Να υποστηρίζεται

Δυνατότητα αποστολής email με τα στοιχεία του καλούντος για callback μετά από κάποια καθορισμένα λεπτά αναμονής (Δηλαδή ο τηλεφωνητής να ρωτήσει τον καλούντα αν δεν θέλει να περιμένει, να πληκτρολογήσει το νούμερο τηλεφώνου του και να ηχογραφήσει το μήνυμα του και να αποσταλεί αυτόματα email στα ραντεβού του νοσοκομείου)	Να υποστηρίζεται
Δυνατότητα ταχυδρομείου φωνής (VoiceMail)	Να υποστηρίζεται
Δυνατότητα διασύνδεσης με οποιοδήποτε άλλο τηλεφωνικό κέντρο διαμέσου SIPTRUNK, χωρίς περιορισμό αδειών χρήσης.	Να υποστηρίζεται
Δυνατότητα Επέκτασης έως 2000 sip εσωτερικά νούμερα χωρίς επιπλέον άδειες χρήσης	Να υποστηρίζεται
Δυνατότητα επέκτασης με συσκευές ανοικτής αρχιτεκτονικής VoipPhone, VOIPtoFXS βασισμένες στο διεθνές standardSIP	Να υποστηρίζεται
Δυνατότητα ασύρματης τηλεφωνίας IPDECT	Να υποστηρίζεται
Δυνατότητα αναζήτησης του αριθμού αυτού που καλεί από βάση δεδομένων που θα πρέπει να είναι διασυνδεμένη με τους πίνακες της βάσης δεδομένων του κλινικού συστήματος που διαθέτει το νοσοκομείο	Να υποστηρίζεται
Συσκευές SIP 2 γραμμών	≥30 με αναλυτικές προδιαγραφές που περιγράφονται στον πίνακα #1
Συσκευές SIP 6 γραμμών	2 με αναλυτικές προδιαγραφές που περιγράφονται στον πίνακα #2
Συσκευές SIP 4 γραμμών με επιπλέον board επέκτασης έξυπνων πλήκτρων.	1 με αναλυτικές προδιαγραφές που περιγράφονται στον πίνακα #3
SIP to FXS ports	≥400

Δυνατότητα διασύνδεσης των SIPtoFXS module διαμέσου ethernet, ώστε το τηλεφωνικό κέντρο να μπορεί να συνδεθεί με άλλα κτήρια του ΓΝ Αγίου Νικολάου ή να γίνεται μικτονόμηση από rack κοντά στα σημεία τοποθέτησης	Να υποστηρίζεται
RAM	16GB ECC
HardDisk	2x480GB SSD hardware RAID
CPU Passmark Score	≥9000
GSM 2 Channel CARD	Προαιρετικά
EthernetPort 1Gbps	≥2
PSU	≥2 (Fail Over διάταξη)
RackCase για την τοποθέτηση του SIP to FXS εξοπλισμού, με πρόβλεψη ελεύθερου χώρου για μελλοντική πιθανή επέκταση	≥9U
Εγγύηση	≥2 έτη
Συντήρηση, αναβάθμιση λογισμικού, παραμετροποίηση	≥2 έτη

ΠΙΝΑΚΑΣ #1
ΤΕΧΝΙΚΑ ΧΑΡΑΚΤΗΡΙΣΤΙΚΑ

Αριθμός υποστηριζόμενων SIP Account	≥2
Θύρες δικτύου ethernet 10/100 Mbps	≥2
LCD οθόνη με αναγνώριση κλήσης	NAI
Πλήκτρο μεταφοράς γραμής	NAI
Πλήκτρο τριμερούς επικοινωνίας	NAI
Πλήκτρο παύσης (αναμονής)	NAI
Δυνατότητα εναλλαγής μεταξύ των εισερχόμενων γραμμών	NAI
Δυνατότητα αυξομειώσεις του ήχου κλήσης / ήχου ακρόασης	NAI
Τροφοσία	230V & POE
Διαχείριση διαμέσου Web Interface	NAI
Υποστήριξη HD Voice	NAI
Εγγύηση	2 ετών

ΠΙΝΑΚΑΣ #2
ΤΕΧΝΙΚΑ ΧΑΡΑΚΤΗΡΙΣΤΙΚΑ

Αριθμός υποστηριζόμενων SIP Account	≥6
Θύρες δικτύου ethernet 10/100/1000 Mbps	≥2
Έγχρωμη LCD οθόνη με αναγνώριση κλήσης	NAI
Πλήκτρο μεταφοράς γραμής	NAI
Πλήκτρο τριμερούς επικοινωνίας	NAI
Πλήκτρο παύσης (αναμονής)	NAI
Δυνατότητα εναλλαγής μεταξύ των εισερχόμενων γραμμών	NAI
Δυνατότητα αυξομειώσεις του ήχου κλήσης / ήχου ακρόασης	NAI
Προ-Προγραμματιζόμενα πλήκτρα με δυνατότητα BLF	24
Τροφοσία	230V & POE
Διαχείριση διαμέσου Web Interface	NAI
Υποστήριξη HD Voice	NAI
Εγγύηση	2 ετών

ΠΙΝΑΚΑΣ #3
ΤΕΧΝΙΚΑ ΧΑΡΑΚΤΗΡΙΣΤΙΚΑ

Αριθμός υποστηριζόμενων SIP Account	≥4
Θύρες δικτύου ethernet 10/100/1000 Mbps	≥2
Έγχρωμη LCD οθόνη με αναγνώριση κλήσης	NAI
Πλήκτρο μεταφοράς γραμής	NAI
Πλήκτρο τριμερούς επικοινωνίας	NAI
Πλήκτρο παύσης (αναμονής)	NAI
Δυνατότητα εναλλαγής μεταξύ των εισερχόμενων γραμμών	NAI
Δυνατότητα αυξομειώσεις του ήχου κλήσης / ήχου ακρόασης	NAI
Προ-Προγραμματιζόμενα πλήκτρα με δυνατότητα BLF	24
Επιπλέον Extensionboard με οθόνη υγρών κρυστάλλων με τουλάχιστον 20 BLF πλήκτρα	1
Τροφοσία	230V & POE
Διαχείριση διαμέσου Web Interface	NAI
Υποστήριξη HD Voice	NAI
Εγγύηση	2 ετών

Ο Συντάξας

Ο προϊστ. Υπ/νσης Τεχνικού

Λυράκης Ευάγγελος
Ηλεκτρονικός Μηχανικός ΤΕ

Σουσαμλής Μηνάς