



**ΔΗΜΟΣ ΠΥΡΓΟΥ
Δ/ΝΣΗ ΤΕΧΝΙΚΩΝ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ
& ΠΕΡΙΒΑΛΛΟΝΤΟΣ
ΤΜΗΜΑ ΗΜ & ΕΓΚΑΤΑΣΤΑΣΕΩΝ**

ΜΕΛΕΤΗ ΠΑΡΟΧΗΣ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ

**«ΥΠΟΣΤΗΡΙΞΗ ΣΥΝΟΛΟΥ ΕΞΟΠΛΙΣΜΟΥ ΠΛΗΡΟΦΟΡΙΚΗΣ &
ΕΦΑΡΜΟΓΩΝ ΛΟΓΙΣΜΙΚΟΥ– RELEASE ΛΟΓΙΣΜΙΚΟΥ ΤΟΥ ΔΗΜΟΥ
ΠΥΡΓΟΥ (έτους 2021-2022)»**

ΦΟΡΕΑΣ ΥΛΟΠΟΙΗΣΗΣ: ΔΗΜΟΣ ΠΥΡΓΟΥ
ΑΡΙΘΜΟΣ ΜΕΛΕΤΗΣ: 34 / 2021
CPV: 48218000-9 Πακέτα λογισμικού διαχείρισης
αδειών
72253000-3 Γραμμή άμεσης βοήθειας και
υπηρεσίες υποστήριξης
ΠΡΟΥΠΟΛΟΓΙΣΜΟΣ: 74.400,00€
Κ.Α : 10.6242.08

ΠΕΡΙΕΧΟΜΕΝΑ

- 1.- Τεχνική Έκθεση
- 2.- Προϋπολογισμός
- 3.- Συγγραφή .Υποχρεώσεων Υπηρεσίας



ΕΛΛΗΝΙΚΗ ΔΗΜΟΚΡΑΤΙΑ
ΔΗΜΟΣ ΠΥΡΓΟΥ
Δ/ΝΣΗ ΤΕΧΝΙΚΩΝ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ
& ΠΕΡΙΒΑΛΛΟΝΤΟΣ
Τμήμα ΗΜ & Εγκαταστάσεων

ΥΠΗΡΕΣΙΑ: ΥΠΟΣΤΗΡΙΞΗ ΣΥΝΟΛΟΥ
ΕΞΟΠΛΙΣΜΟΥ ΠΛΗΡΟΦΟΡΙΚΗΣ &
ΕΦΑΡΜΟΓΩΝ ΛΟΓΙΣΜΙΚΟΥ- RELEASE
ΛΟΓΙΣΜΙΚΟΥ ΤΟΥ ΔΗΜΟΥ ΠΥΡΓΟΥ (έτους
2021-2022)

αρ.μελ: 34/2021

ΠΡΟΫΠΟΛΟΓΙΣΜΟΣ: 74.400,00 €

CPV: 48218000-9 Πακέτα λογισμικού
διαχείρισης αδειών
72253000-3 Γραμμή άμεσης
βοήθειας και υπηρεσίες υποστήριξης

1. ΤΕΧΝΙΚΗ ΕΚΘΕΣΗ- ΠΡΟΔΙΑΓΡΑΦΕΣ

Εισαγωγή

Για την απρόσκοπτη και αποτελεσματική λειτουργία των υπηρεσιών του Δήμου, είναι απαραίτητη η ανάθεση σε εξωτερικό συνεργάτη της υπηρεσίας «ΥΠΟΣΤΗΡΙΞΗ ΣΥΝΟΛΟΥ ΕΞΟΠΛΙΣΜΟΥ ΠΛΗΡΟΦΟΡΙΚΗΣ & ΕΦΑΡΜΟΓΩΝ ΛΟΓΙΣΜΙΚΟΥ (για ένα έτος από την υπογραφή της σύμβασης) – RELEASE ΛΟΓΙΣΜΙΚΟΥ ΤΟΥ ΔΗΜΟΥ ΠΥΡΓΟΥ (έτους 2021-2022)».

Η υπηρεσία αυτή δεν είναι δυνατόν να εκτελεστεί από το υπάρχον προσωπικό του Δήμου μας, καθώς το Τμήμα Νέων Τεχνολογιών & Πληροφορικής της Δ/σης Προγραμματισμού Αγροτικής Ανάπτυξης & Τουρισμού δεν στελεχώνεται με το απαιτούμενο προς τούτο υπαλληλικό προσωπικό, δεδομένου ότι, αφενός πρόκειται για εργασίες μεγάλης κλίμακας, και αφετέρου απαιτούνται:

-ιδιαιτερες τεχνικές γνώσεις

-εξειδικευμένη εμπειρία στην επίλυση ζητημάτων αδιάλειπτης λειτουργίας και συνεχούς βελτίωσης - αναβάθμισης των εφαρμογών λογισμικού η οποία παρέχεται μόνο από εκπαιδευμένους και εξουσιοδοτημένους για το σκοπό αυτό τεχνικούς συνεργάτες της εταιρίας που έχει δημιουργήσει τις εφαρμογές λογισμικού

-αλλά και οργανωμένο και κατάλληλα εξοπλισμένο χώρο συντήρησης,

επισκευής και αναβάθμισης του εξοπλισμού πληροφορικής.

Ως εκ τούτου στις ιδιαίτερες αυτές περιπτώσεις όπου δεν είναι δυνατή η συνήθης επέμβαση υπάρχοντος προσωπικού του Δήμου είναι αναγκαία η ανάθεση της υπηρεσίας σε εξωτερικό συνεργάτη με ικανό αριθμό εξειδικευμένων τεχνικών υπαλλήλων.

Σημειώνεται ότι τα δυο μέρη της σύμβασης Α) και Β) όπως αναλύονται στη συνέχεια, είναι άρρηκτα συνδεδεμένα μεταξύ τους, δεδομένου ότι η εκτέλεση του Β) μέρους (RELEASE ΛΟΓΙΣΜΙΚΟΥ δηλαδή του ΔΙΚΑΙΩΜΑΤΟΣ ΧΡΗΣΗΣ ΒΕΛΤΙΩΜΕΝΩΝ ΕΚΔΟΣΕΩΝ) προϋποθέτει την δυνατότητα επέμβασης στο πληροφοριακό σύστημα του Δήμου, για την εγκατάσταση των «releases», την παρακολούθηση ορθής λειτουργίας τους και την ύπαρξη τυχόν νέων εκδόσεων, ενέργειες που συνδέονται με το Α) μέρος (ΥΠΟΣΤΗΡΙΞΗ ΣΥΝΟΛΟΥ ΕΞΟΠΛΙΣΜΟΥ ΠΛΗΡΟΦΟΡΙΚΗΣ & ΕΦΑΡΜΟΓΩΝ ΛΟΓΙΣΜΙΚΟΥ).

Αναλυτικότερα, η υπηρεσία αφορά:

Α) ΥΠΟΣΤΗΡΙΞΗ ΣΥΝΟΛΟΥ ΕΞΟΠΛΙΣΜΟΥ ΠΛΗΡΟΦΟΡΙΚΗΣ & ΕΦΑΡΜΟΓΩΝ ΛΟΓΙΣΜΙΚΟΥ (για ένα έτος από την υπογραφή της σύμβασης)

Α1) Υποστήριξη – παραμετροποίηση λογισμικού του πληροφοριακού συστήματος

- 1.** Ο ανάδοχος θα παρέχει (και θα εγκαθιστά εφόσον του ζητηθεί) τυχόν νέες εκδόσεις των ανωτέρω εφαρμογών και αν απαιτείται θα πραγματοποιεί την επεξεργασία ηλεκτρονικών δεδομένων (προσαρμογή εξαγόμενων εκτυπώσεων και εντύπων σύμφωνα με τα δεδομένα του Δήμου κτλ.).
- 2.** Ο ανάδοχος οφείλει να προβαίνει στην εγκατάσταση του λογισμικού του εφαρμογών των Υπηρεσιών του Δήμου καθώς και κάθε άλλο λογισμικό συστήματος (όπως π.χ. σύστημα διαχείρισης βάσεων δεδομένων κλπ.) όπως και να προβεί σε κάθε απαιτούμενη ρύθμιση στο λειτουργικό σύστημα του εξυπηρετητή (server) και στους υπολογιστές των χρηστών (clients), που είναι απαραίτητη για την ορθή λειτουργία της κάθε εφαρμογής. Επίσης σε συνεργασία με τον Δήμο οφείλει να προβεί στην ορθή παραμετροποίηση του Προγράμματος στον εξυπηρετητή και στις θέσεις εργασίας, έτσι ώστε η κάθε εφαρμογή να παραδοθεί σωστά προσαρμοσμένη τόσο σύμφωνα με την κείμενη νομοθεσία όσο και με τις απαιτήσεις του Δήμου, ώστε να είναι εύχρηστη και αποδοτική για τους χρήστες.
- 3.** Ο ανάδοχος υποχρεούται να παραδίδει ενημερωμένα εγχειρίδια χρήσης και διαχείρισης για κάθε νέα έκδοση, σε ηλεκτρονική μορφή (είναι δυνατό να παραδίδει μόνο το απόσπασμα που αφορά στις μεταβολές).
- 4.** Ο ανάδοχος έχει την υποχρέωση της έγγραφης προδιαγραφής τεχνικών απαιτήσεων σε εξυπηρετητή (server) και σταθμούς εργασίας (clients) προκειμένου το σύστημα να λειτουργεί ορθά εφόσον οι προδιαγραφές των υφιστάμενων μηχανημάτων δεν καλύπτουν τις απαιτήσεις του λογισμικού καθώς και της έγγραφης προδιαγραφής τεχνικών απαιτήσεων για τη λήψη αντιγράφων ασφαλείας.
- 5.** Στις υποχρεώσεις του αναδόχου περιλαμβάνεται η συγγραφή κώδικα μικρής έκτασης, για την δημιουργία sql scripts - queries, που δεν αλλοιώνουν τη μορφή του «Πακέτου» για την παραγωγή συγκεκριμένων αποτελεσμάτων που αφορούν σε δεδομένα που τηρούνται από το μηχανογραφικό σύστημα καθώς και εξαγωγή δεδομένων σε συγκεκριμένη μορφή ή τύπο αρχείου.

A2) Προληπτική Συντήρηση του Συστήματος

Ως προληπτική συντήρηση ορίζεται το σύνολο των εργασιών που αποσκοπούν στην πρόληψη προβλημάτων και στη βελτίωση λειτουργίας των εφαρμογών ώστε να εξασφαλίζεται η ορθή λειτουργία τους.

1. Περιοδικό επιτόπιο έλεγχο της βάσης δεδομένων για σφάλματα και διαδικασίες συντήρησης όπως απαιτούνται σύμφωνα με τις οδηγίες χρήσης και συντήρησης του λογισμικού συστήματος.
2. Περιοδικό επιτόπιο έλεγχο της ορθής και αποδοτικής χρήσης των εφαρμογών στην οποία δεν περιλαμβάνεται η διόρθωση εσφαλμένων καταχωρήσεων που οφείλονται σε λάθη του χειριστή της εφαρμογής.
3. Βελτιωτικές αλλαγές για την καλύτερη λειτουργία των εφαρμογών και την αποφυγή μελλοντικών δυσλειτουργιών.

A3) Διορθωτική συντήρηση του Συστήματος

Ως διορθωτική συντήρηση ορίζεται το σύνολο των εργασιών που αποσκοπούν στην αφαίρεση/αναίρεση αστοχιών/ελαττωμάτων ή αποκλίσεων από τις προδιαγραφές που έχει θέσει ή θέτει το αρμόδιο Υπουργείο σύμφωνα με την εκάστοτε νομοθεσία, ή άλλων που παρουσιάστηκαν κατά την λειτουργία των εφαρμογών. Ο Ανάδοχος, έχει την υποχρέωση της δωρεάν διόρθωσης σφαλμάτων/ελαττωμάτων κλπ. Δεν περιλαμβάνεται η διόρθωση αστοχιών/ελαττωμάτων ή αποκλίσεων οι οποίες έχουν προκληθεί στις εφαρμογές λογισμικού λόγω χρήσεως των εφαρμογών από τον ΟΤΑ κατά παράβαση των προδιαγραφών του αρμόδιου Υπουργείου.

A4) Τεχνική υποστήριξη εφαρμογών

Ως τεχνική υποστήριξη ορίζεται η επιτόπια επίσκεψη ειδικευμένου τεχνικού, η τηλεφωνική ή άλλη επικοινωνία ή επέμβαση τεχνικού στο λογισμικό και αποσκοπεί στην υποστήριξη και αποκατάσταση της καθημερινής λειτουργίας των εφαρμογών του πληροφοριακού συστήματος που διαθέτει ο Δήμος. Επίσης παρέχονται συμβουλευτικές υπηρεσίες ή υπηρεσίες εκπαίδευσης στους υπαλλήλους του Δήμου στις αντίστοιχες εφαρμογές προσωπικό του Δήμου.

Τηλεφωνική υποστήριξη μέσω του Κέντρου Κλήσεων του αναδόχου, για την λήψη, καταγραφή και επίλυση προβλημάτων και περιλαμβάνει οπωσδήποτε και τα παρακάτω:

1. Υπηρεσίες Υποστήριξης χρηστών σχετικές με την επίλυση αποριών που προκύπτουν κατά την εκτέλεση των εφαρμογών.
2. Οδηγίες για τον τρόπο με τον οποίο θα εκτελούνται διάφορες εργασίες.
3. Υποστήριξη μέσω τηλευποστήριξης στους εξυπηρετητές του Δήμου.
4. Επιτόπια (on-site) αντιμετώπιση προβλημάτων στους χώρους του Δήμου, όταν αυτό κρίνεται επιβεβλημένο εντός μίας (1) ώρας.
5. Στην τεχνική υποστήριξη περιλαμβάνονται ενδεικτικά οι ακόλουθες εργασίες:
 - α. Την θέση σε λειτουργία νέων εφαρμογών για την μηχανογράφηση τμημάτων του Δήμου που δεν παρακολουθούνται μηχανογραφικά.
 - β. Την ανάπτυξη νέων εκτυπωτικών και αναφορών που ζητούνται για την καλύτερη ενημέρωση του Δήμου σύμφωνα με τις προδιαγραφές του λογισμικού που διαθέτει ο Δήμος.
 - γ. Την ανάπτυξη νέων φορμών εκτύπωσης που αφορούν τα έντυπα επικοινωνίας του Δήμου με τον χρεώστη π.χ. Λογαριασμοί – Ειδοποιητήρια Ύδρευσης, Ειδοποιητήρια

Κλήσεων, Διπλοτύπων Είσπραξης κλπ σύμφωνα με τις προδιαγραφές του λογισμικού που διαθέτει ο Δήμος.

δ. Την επίλυση θεμάτων και προβλημάτων που προκύπτουν από λανθασμένη χρήση των εφαρμογών.

ε. Τον άμεσο εναρμονισμό των υπηρεσιών μας σε σχέση με τις αλλαγές του θεσμικού πλαισίου.

στ. Την παραγωγή στατιστικών δελτίων και αναφορών που ζητούνται από το υπουργείο Οικονομικών.

ζ. Την αυτοματοποιημένη προσαρμογή του Δημοτολογίου στα δεδομένα του Εθνικού Δημοτολογίου.

η. Τον μηχανογραφικό έλεγχο των σύνθετων αυτοματοποιημένων μορφών αποστολής ηλεκτρονικών στοιχείων σε φορείς δημόσιας διοίκησης (Ενιαία Αρχή Πληρωμών, Web Services οικονομικών στοιχείων & στοιχείων μισθοδοσίας)

θ. Την ομαλή λειτουργία του Δήμου στο περιβάλλον του Εθνικού Δημοτολογίου.

ι. Ανακατασκευή και αποκατάσταση των αρχείων δεδομένων της εφαρμογής (Restore) από βλάβες που προκλήθηκαν από οιοδήποτε λόγο (μη συμπεριλαμβανομένης της κακής χρήσεως της εφαρμογής) υπό την προϋπόθεση ότι η ανακατασκευή και αποκατάστασή τους είναι δυνατή και ο Δήμος λαμβάνει τακτικά εφεδρικά αντίγραφα (backup) των αρχείων δεδομένων, εργασία η οποία είναι αποκλειστικά υποχρέωση του Δήμου.

A5) ΣΥΝΤΗΡΗΣΗ – ΥΠΟΣΤΗΡΙΞΗ ΣΥΝΟΛΟΥ ΕΞΟΠΛΙΣΜΟΥ ΠΛΗΡΟΦΟΡΙΚΗΣ

Ως τεχνική υποστήριξη του μηχανογραφικού εξοπλισμού νοείται ο τεχνικός έλεγχος και η αντιμετώπιση βλαβών τόσο σε επίπεδο υλικού όσο και σε επίπεδο λογισμικού λειτουργικών συστημάτων του πληροφοριακού συστήματος του δήμου. Αυτό περιλαμβάνει εντοπισμό του προβλήματος αντικατάσταση πιθανά προβληματικών εξαρτημάτων, αποκατάσταση του προβλήματος και έλεγχο καλής λειτουργίας.

Στις υποχρεώσεις του αναδόχου συμπεριλαμβάνονται :

1. Αποκατάσταση της λειτουργίας του εξοπλισμού που αποτελούν το πληροφοριακό σύστημα του Δήμου (συντήρηση και αποκατάσταση βλαβών ή δυσλειτουργιών).
2. Εγκατάσταση ηλεκτρονικών υπολογιστών και περιφερειακών στις εγκαταστάσεις του δήμου (συνδέσεις των διάφορων μερών του Η/Υ και των περιφερειακών).
3. Αναβάθμιση ηλεκτρονικών υπολογιστών, που περιλαμβάνει εγκατάσταση υλικού, κατάλληλων drivers και έλεγχο καλής λειτουργίας τους.
4. Σύνδεση μηχανογραφικού εξοπλισμού στο δίκτυο του δήμου.
5. Εγκατάσταση / αναβάθμιση λειτουργικών συστημάτων και λοιπού λογισμικού συστήματος με ότι αυτό συνεπάγεται (πχ προετοιμασία δίσκου, εγκατάσταση λειτουργικού συστήματος, εγκατάσταση κατάλληλων οδηγών για σύνδεση περιφερειακών, κλπ.).
6. Τηλεφωνική υποστήριξη για την αντιμετώπιση βλαβών ή δυσλειτουργιών του πληροφοριακού συστήματος του δήμου.
7. Παροχή υποστηρικτικών υπηρεσιών μέσω απομακρυσμένης διαχείρισης.
8. Τήρηση αντιγράφων ασφαλείας από την υπογραφή της σύμβασης και για ένα έτος ως εξής:

Ημερήσια τήρηση Αντιγράφων Ασφαλείας των κρίσιμων δεδομένων του κεντρικού υπολογιστή του πληροφοριακού συστήματος. Αντίγραφα ασφαλείας θα τηρούνται στις βάσεις δεδομένων του λογισμικού του πληροφοριακού συστήματος (Οικονομική , Πρωτόκολλο, Μητρώα, Μισθοδοσία, Νομικά Πρόσωπα) του ΔΗΜΟΥ με ιστορικότητα μιας εβδομάδας με δυνατότητας επέκτασής της λήψης αντιγράφων ασφαλείας σε

όποια άλλη εφαρμογή κριθεί απαραίτητο από τις υπηρεσίες του Δήμου. Τα δεδομένα θα αποθηκεύονται σε εξωτερικό σκληρό δίσκο, (παρέχεται από τον ανάδοχο), που τοποθετείται στο χώρο του Δημαρχείου και σε εξωτερικό Data Center που θα λειτουργεί στις εγκαταστάσεις του αναδόχου. Θα τηρείται και ημερήσιο αντίγραφο ασφαλείας των κοινόχρηστων εγγράφων που αποθηκεύονται στον κεντρικό υπολογιστή του Δήμου καθώς και αυτά των χρηστών στον εξωτερικό σκληρό.

Οι παρεχόμενες υπηρεσίες αφορούν αποκλειστικά και μόνο στον εξοπλισμό και τις εφαρμογές που αποτελούν το πληροφοριακό σύστημα του δήμου καθώς επίσης και οποιοδήποτε νέο εξοπλισμό τυχόν αγοραστεί κατά την διάρκεια ισχύος της σύμβασης.

Το κόστος του ανταλλακτικών και των αναλωσίμων για την αποκατάσταση της λειτουργίας του εκάστοτε εξοπλισμού βαρύνει τον Δήμο.

Β) ΠΑΡΑΧΩΡΗΣΗ ΔΙΚΑΙΩΜΑΤΟΣ ΧΡΗΣΗΣ ΒΕΛΤΙΩΜΕΝΩΝ ΕΚΔΟΣΕΩΝ (Ετήσια Release των modules των εφαρμογών Genesis, Μισθοδοσία, Bi Easy Connect έτους 2021)

“Βελτιωμένη έκδοση (Release) προγράμματος ή προϊόντος” νοείται κάθε νέα έκδοση του προγράμματος ή και του προϊόντος που περιλαμβάνει βελτιώσεις, επεκτάσεις και κάλυψη άλλων αναγκών, που οι δημιουργοί των προγραμμάτων ή και των προϊόντων θα θεωρούν κατά την κρίση τους ότι είναι λογικές ή αναγκαίες βελτιώσεις ή επεκτάσεις χρήσης των προγραμμάτων ή και των προϊόντων οι οποίες διατίθενται στους αδειούχους χρήσεως του προγράμματος ή του προϊόντος πελάτες.

“Δικαίωμα χρήσης βελτιωμένων εκδόσεων” νοείται το χρονικά περιορισμένο δικαίωμα απόκτησης άδειας χρήσης των βελτιωμένων εκδόσεων του προϊόντος ή και του προγράμματος (Release) που αποκτά ο Δήμος έναντι του καθορισμένου τιμήματος της σύμβασης. Πρόκειται στην ουσία για μια ετήσια συνδρομή την οποία ο κάτοχος των προγραμμάτων καταβάλλει ως αντάλλαγμα για την παραχώρηση προς αυτόν δικαιώματος (μη αποκλειστικού και μη εκχωρητέου) χρήσης βελτιωμένων εκδόσεων για συγκεκριμένο χρονικό διάστημα.

Ειδικά όσον αφορά την παραχώρηση του δικαιώματος Χρήσης Βελτιωμένων Εκδόσεων Προγράμματος (Release) θα τιμολογείται ιδιαιτέρως και θα συνοδεύεται από το πρωτότυπο επίσημο κείμενο της σύμβασης της κατασκευάστριας εταιρείας και αφορά τις παρακάτω λειτουργικές ενότητες :

ΟΤΑ ΔΗΜΟΤΟΛΟΓΙΟ	1
ΟΤΑ ΠΡΩΤΟΚΟΛΛΟ	1
SHR -600 / HRMS για 600 Εργαζόμενους Α.1 ΜΙΣΘΟΔΟΣΙΑ ΓΙΑ 600 ΕΡΓΑΖΟΜΕΝΟΥΣ	1
ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗ ΠΡΟΣΩΠΙΚΟΥ ΓΙΑ 600 ΕΡΓΑΖΟΜΕΝΟΥΣ	1
ΟΤΑ ΕΝΙΑΙΑ ΟΙΚΟΝΟΜΙΚΗ ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗ	1
ΟΤΑ ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗ ΛΗΞΙΠΡΟΘΕΣΜΩΝ ΟΦΕΙΛΩΝ ΥΠΕΡ ΤΡΙΤΩΝ	1
ΟΤΑ WEB SERVICES	1
ΟΤΑ WEB SERVICES ΓΓΠΣ G2G	1
ΟΤΑ ΣΤΑΤΙΣΤΙΚΑ ΓΛΚ	1
ΟΤΑ ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗ ΣΤΟΛΟΥ ΟΧΗΜΑΤΩΝ	1
ΟΤΑ ΥΔΡΕΥΣΗ	1

ΟΤΑ ΤΑΠ	1
ΟΤΑ Κ.Ο.Κ.	1
ΟΤΑ ΤΕΛΗ 0,5% & ΠΑΡΕΠΙΔΗΜΟΥΝΤΩΝ	1
ΟΤΑ ΤΕΛΗ ΠΕΖΟΔΡΟΜΙΟΥ, ΔΙΑΦΗΜΙΣΕΙΣ, ΛΑΪΚΩΝ ΑΓΟΡΩΝ	1
ΟΤΑ ΑΔΕΙΕΣ ΚΑΤΑΣΤΗΜΑΤΩΝ	1
ΟΤΑ EXTRA USERS	69
BUSINESS STRATEGY CLIENT	1
BUSINESS STRATEGY REPORTING CLIENT	1
BI EASY CONNECT SHR -GEN	1
ΟΤΑ ΕΙΔΟΠΟΙΗΣΕΙΣ ΧΡΕΩΝ – ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΕΣ ΠΛΗΡΩΜΕΣ	1
ΟΤΑ ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗ ΛΟΓΑΡΙΑΣΜΩΝ ΗΛΕΚΤΡΙΚΟΥ ΡΕΥΜΑΤΟΣ (ΔΕΗ)	1

Γ) ΔΙΑΔΙΚΑΣΙΑ ΠΑΡΟΧΗΣ ΤΩΝ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ ΥΠΟΣΤΗΡΙΞΗΣ

Υποχρεώσεις Δήμου

Ο Δήμος θα ορίσει τουλάχιστον έναν εκπρόσωπό του ως επιβλέποντα, ο οποίος θα είναι υπεύθυνος για την τήρηση της σύμβασης, χωρίς την ενημέρωση του οποίου καμία διαδικασία στο πλαίσιο της σύμβασης, δεν μπορεί να πραγματοποιηθεί.

Εφόσον είναι εφικτό και για τον καλύτερο προγραμματισμό του αναδόχου, τα μη επείγοντα αιτήματα θα συγκεντρώνονται ώστε ο τεχνικός υπάλληλος του αναδόχου να καλείται για το σύνολό τους και όχι για καθένα ξεχωριστά. Ωστόσο όταν θα υφίσταται ανάγκη, κατά την κρίση των υπηρεσιών του Δήμου, θα γίνονται κατά περίπτωση μεμονωμένα αιτήματα στα οποία ο ανάδοχος θα πρέπει να ανταποκρίνεται άμεσα (σύμφωνα με τον πίνακα παρεχόμενων υπηρεσιών).

Πίνακας Παρεχόμενων Υπηρεσιών

Ωράριο Υποστήριξης	Εργάσιμες Ημέρες , 08.00 - 16.00
Επιτρεπτός αριθμός τηλεφωνικών κλήσεων στο κέντρο κλήσεων του αναδόχου	Απεριόριστος
Επιτρεπτός αριθμός κλήσεων υποστήριξης (επιτόπιας, απομακρυσμένης)	Απεριόριστος
Χρόνος Ανταπόκρισης σε τηλεφωνικές κλήσεις	Εντός 10 λεπτών
Επίσκεψη τεχνικού στο χώρο του Δήμου	Εντός 60 λεπτών

Διαδικασίες Παροχής Υπηρεσιών

Τον τρόπο παροχής των αναφερόμενων υπηρεσιών από τον Ανάδοχο προς το Δήμο, θα πρέπει να διέπουν οι ακόλουθες διαδικασίες:

Τηλεφωνική Υποστήριξη

- Υπάλληλος του Δήμου ανακοινώνει το πρόβλημα κατά προτίμηση τηλεφωνικώς στο κέντρο κλήσεων του Αναδόχου (ή εναλλακτικά μέσω fax ή e-mail).
- Ο/Η Τεχνικός του Αναδόχου υποχρεούται να έρθει σε επικοινωνία με το Δήμο άμεσα, το αργότερο εντός του χρονικού διαστήματος που προβλέπεται από τον Πίνακα Παρεχόμενων Υπηρεσιών.

Υποστήριξη με επί τόπου Παρουσία

- Επί τόπου επίσκεψη τεχνικού, πραγματοποιείται κατόπιν κλήσης (τηλεφωνικής ή μέσω e-mail) εκ μέρους του Δήμου, όπου αναφέρεται ο λόγος επίσκεψης, και σε περίπτωση επείγουσας ανάγκης θα τονίζεται ιδιαίτερως.
- Ο ανάδοχος, υποχρεούται σε ειδοποίηση προφορική (ή e-mail) για το πότε θα πραγματοποιηθεί η οποιαδήποτε επίσκεψη.
- Ταυτόχρονη επίσκεψη δύο τεχνικών της εταιρείας με το ίδιο αντικείμενο εργασίας θα πρέπει να τεκμηριώνεται εκ των προτέρων.
- Κατά την επίσκεψη, ο ανάδοχος υποχρεούται σε ενημέρωση του Δήμου για την ώρα άφιξης και τις εργασίες που θα πραγματοποιηθούν και αντίστοιχα για την ώρα αναχώρησης και τα αποτελέσματα των εργασιών.
- Κατά την επίσκεψη, ο ανάδοχος υποχρεούται σε έκδοση δελτίου επίσκεψης τεχνικού.

Υποστήριξη με από απόσταση (απομακρυσμένη) πρόσβαση

- Η πρόσβαση πραγματοποιείται είτε κατόπιν κλήσης εκ μέρους του Δήμου, όπου από τον ανάδοχο κρίνεται πρόσφορος αυτός ο τρόπος επικοινωνίας ή κατόπιν πρωτοβουλίας του αναδόχου.
- Σε κάθε περίπτωση, ο Ανάδοχος υποχρεούται καταρχήν σε τηλεφωνική επικοινωνία (ή μέσω fax ή e-mail) με τον αρμόδιο του Δήμου δηλώνοντας την έναρξη και λήξη των εργασιών και στη συνέχεια στην έκδοση αντίστοιχου του δελτίου επίσκεψης

Δελτία παρουσίας τεχνικού

Κάθε εγκεκριμένη εργασία που θα πραγματοποιείται στα πλαίσια της σύμβασης, θα καταγράφεται. Μεταξύ άλλων θα καταγράφονται απαραίτητως:

- Ημερομηνία – ώρα
- Περιληπτική περιγραφή του προβλήματος
- Εργασίες που εκτελέστηκαν στα πλαίσια της επίλυσής του
- Ονοματεπώνυμο του υπαλλήλου του Αναδόχου που παρείχε την υπηρεσία.
- Ονοματεπώνυμο και υπογραφή υπαλλήλου (-ων) που αιτήθηκε (-αν) την εκτέλεση των εργασιών.

Προγραμματισμός προληπτικών επισκέψεων και εκπαιδεύσεων

Προβλέπεται σχεδιασμός και πρόγραμμα δράσης για την εκπαίδευση των υπαλλήλων του Δήμου και για τις προληπτικές επισκέψεις στο χώρο εργασίας, σε συνεννόηση με τον επιβλέποντα και τις αρμόδιες υπηρεσίες του Δήμου.

Διάφορες ρυθμίσεις

Το σύνολο των παρεχόμενων εξειδικευμένων υπηρεσιών όπως αναλύονται ανωτέρω, θα πρέπει να είναι άριστης ποιότητας και κατάλληλες για την βέλτιστη δυνατή λειτουργία του

συνόλου του εξοπλισμού πληροφορικής και των εφαρμογών λογισμικού των υπηρεσιών του Δήμου Πύργου. Οι εργασίες θα υλοποιηθούν σταδιακά, σύμφωνα με τις ανάγκες των υπηρεσιών του Δήμου μέσα σε χρονικό διάστημα:

-ενός έτους αρχής γενομένης από την ημερομηνία υπογραφής της σύμβασης με τον ανάδοχο για το σκέλος της Υποστήριξης συνόλου εξοπλισμού πληροφορικής & εφαρμογών λογισμικού, και

-εντός του έτους 2021 για το σκέλος της παραχώρησης δικαιώματος χρήσης βελτιωμένων εκδόσεων (Ετήσια Release- έτους 2021).

Η προϋπολογισθείσα ενδεικτική δαπάνη ύψους 74.400,00€ (με ΦΠΑ 24%) θα βαρύνει τον ΚΑ 10.6142.08 του προϋπολογισμού του οικονομικού έτους 2021.-

ΘΕΩΡΗΘΗΚΕ

Πύργος 01./06/2021

Πύργος 01./06/2021

Ο Συντάξας

**Η αν. προϊσταμένη Διεύθυνσης
Τεχνικών Υπηρεσιών και
Περιβάλλοντος**

ΚΑΛΑΚΟΥ ΣΤΕΦΑΝΙΑ
ΜΗΧΑΝΟΛΟΓΟΣ
ΜΗΧΑΝΙΚΟΣ ΤΕ

ΣΟΦΙΑ ΓΟΥΡΓΟΥΡΑ
ΜΗΧΑΝΟΛΟΓΟΣ ΜΗΧΑΝΙΚΟΣ

2. ΣΥΓΓΡΑΦΗ ΥΠΟΧΡΕΩΣΕΩΝ ΥΠΗΡΕΣΙΑΣ: «ΥΠΟΣΤΗΡΙΞΗ ΣΥΝΟΛΟΥ ΕΞΟΠΛΙΣΜΟΥ ΠΛΗΡΟΦΟΡΙΚΗΣ & ΕΦΑΡΜΟΓΩΝ ΛΟΓΙΣΜΙΚΟΥ (για ένα έτος από την υπογραφή της σύμβασης) – RELEASE ΛΟΓΙΣΜΙΚΟΥ ΤΟΥ ΔΗΜΟΥ ΠΥΡΓΟΥ (έτους 2021-2022)»

Άρθρο 1

Με τη συγγραφή αυτή καθορίζονται οι γενικές και ειδικές υποχρεώσεις που αναλαμβάνει ο ανάδοχος της εργασίας.

Άρθρο 2

Η εκτέλεση της εργασίας διέπεται από τις διατάξεις του Ν.4412/16, του Ν.3852/10 και του Ν.3463/06.

Άρθρο 3

Η σειρά ισχύος συμβατικών τευχών αν δεν ορίζεται στην διακήρυξη) είναι:

- | | |
|-------------------|-----------------------------------------|
| α. Διακήρυξη | β. Συγγραφή υποχρεώσεων |
| γ. Προϋπολογισμός | δ. Τεχνική περιγραφή και σχέδια μελέτης |

Άρθρο 4

Χρόνος περαίωσης της εργασίας :

Οι εργασίες θα υλοποιηθούν σταδιακά, σύμφωνα με τις ανάγκες των υπηρεσιών του Δήμου μέσα σε χρονικό διάστημα:

-ενός έτους αρχής γενομένης από την ημερομηνία υπογραφής της σύμβασης με τον ανάδοχο για το σκέλος της Υποστήριξης συνόλου εξοπλισμού πληροφορικής & εφαρμογών λογισμικού, και

-εντός του έτους 2021 για το σκέλος της παραχώρησης δικαιώματος χρήσης βελτιωμένων εκδόσεων (Ετήσια Release- έτους 2021).

Άρθρο 5

Ο ανάδοχος υποχρεούται να τηρεί όλα τα επιβαλλόμενα μέτρα ασφαλείας και είναι μόνο αυτός υπεύθυνος για κάθε ζημιά σε βάρος του ιδίου, του προσωπικού και οποιουδήποτε τρίτου. Κάθε βλάβη από υπαιτιότητά του, αποκαθίσταται χωρίς επιβάρυνση του προϋπολογισμού της εργασίας.

Άρθρο 6

Η υπηρεσία θα εκτελεστεί σύμφωνα με τους σχετικούς κανονισμούς, τα δε υλικά και εργασίες θα είναι άριστης ποιότητας. Η επίβλεψη δικαιούται να απορρίψει κάθε αδόκιμο υλικό και εργασία μη έντεχνη, ή κατά παράβαση εντολών της ή όρων της παρούσας συγγραφής.

Άρθρο 7

Οι πληρωμές θα γίνονται μετά από βεβαίωση καλής εκτέλεσης της αρμόδιας επιτροπής, ανά τρίμηνο, ανάλογα με τις εργασίες που θα έχουν πραγματοποιηθεί στο τέλος κάθε τριμήνου.

Άρθρο 8

Η οριστική παραλαβή της εργασίας διενεργείται δυο μήνες μετά τη λήξη προθεσμίας εκτέλεσης και επιστρέφεται η εγγύηση καλής εκτέλεσης 5%.

Πύργος 01./06/2021

Ο Συντάξας

ΚΑΛΑΚΟΥ ΣΤΕΦΑΝΙΑ
ΜΗΧΑΝΟΛΟΓΟΣ ΜΗΧΑΝΙΚΟΣ ΤΕ

ΘΕΩΡΗΘΗΚΕ

Πύργος 01/06/2021

Η αν. προϊσταμένη Διεύθυνσης
Τεχνικών Υπηρεσιών και
Περιβάλλοντος

ΣΟΦΙΑ ΓΟΥΡΓΟΥΡΑ
ΜΗΧΑΝΟΛΟΓΟΣ ΜΗΧΑΝΙΚΟΣ

Μελέτη παροχής υπηρεσίας:

«ΥΠΟΣΤΗΡΙΞΗ ΣΥΝΟΛΟΥ ΕΞΟΠΛΙΣΜΟΥ ΠΛΗΡΟΦΟΡΙΚΗΣ & ΕΦΑΡΜΟΓΩΝ ΛΟΓΙΣΜΙΚΟΥ – RELEASE ΛΟΓΙΣΜΙΚΟΥ ΤΟΥ ΔΗΜΟΥ ΠΥΡΓΟΥ (έτους 2021-2022)»

ΕΝΔΕΙΚΤΙΚΟΣ ΠΡΟΫΠΟΛΟΓΙΣΜΟΣ ΔΑΠΑΝΗΣ							
A/A	ΕΡΓΑΣΙΕΣ	ΜΟΝ.ΜΕ ΤΡ.	ΠΟΣΟΤΗΤΑ	ΤΙΜΗ ΜΟΝΑΔΑΣ	ΜΕΡΙΚΟ ΣΥΝΟΛΟ	ΦΠΑ 24%	ΣΥΝΟΛΟ με ΦΠΑ
1	Συντήρηση και τεχνική υποστήριξη του εξοπλισμού που αποτελεί το πληροφοριακό σύστημα του Δήμου	ΩΡΕΣ	300	40,00 €	12.000,00 €	2.880,00 €	14.880,00 €
2	Συντήρηση και τεχνική υποστήριξη των εφαρμογών λογισμικού του Δήμου	ΩΡΕΣ	610	40,00 €	24.400,00 €	5.856,00 €	30.256,00 €
3	Παραχώρηση δικαιώματος χρήσης βελτιωμένων εκδόσεων (ετήσια release των εφαρμογών Genesis, Μισθοδοσία, Bi Easy Connect έτους 2020)	κατ' αποκοπή	1	23.600,00 €	23.600,00 €	5.664,00 €	29.264,00 €
				σύνολα:	60.000,00 €	14.400,00 €	74.400,00 €

Πύργος 01/06/2021

Ο Συντάξας

ΣΤΕΦΑΝΙΑ ΚΑΛΑΚΟΥ
 ΜΗΧΑΝΟΛΟΓΟΣ ΜΗΧΑΝΙΚΟΣ ΤΕ

ΘΕΩΡΗΘΗΚΕ

Πύργος 01-6-2021

Η ΑΝ. ΠΡ/ΝΗ Δ/ΝΣΗΣ ΤΕΧΝΙΚΩΝ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ & ΠΕΡΙΒΑΛΛΟΝΤΟΣ

ΣΟΦΙΑ ΓΟΥΡΓΟΥΡΑ
 ΜΗΧΑΝΟΛΟΓΟΣ ΜΗΧΑΝΙΚΟΣ

