



ΕΛΛΗΝΙΚΗ ΔΗΜΟΚΡΑΤΙΑ
ΝΟΜΟΣ ΑΤΤΙΚΗΣ
ΔΗΜΟΣ ΕΛΕΥΣΙΝΑΣ
ΤΜΗΜΑ ΔΙΑΦΑΝΕΙΑΣ, ΠΡΟΓΡΑΜΜΑΤΙΣΜΟΥ,
ΟΡΓΑΝΩΣΗΣ & ΠΛΗΡΟΦΟΡΙΚΗΣ

Διεύθυνση Χατζηδάκη 41 & Δήμητρος
 Τ.Κ 19200
 Πληροφορίες Ευάγγελος Μπιστιόλας
 Τηλέφωνο 2105537333
 E-mail vbistiolas@elefsina.gr



μ

, 11/12/2020

. .: 21055

Κ.Α. 10.6266.0001 : 89.368,04 €

Κ.Α. 10.6236.0001 : 1.488,00 €

ΑΜ : 167 / 2020**ΑΙΤΗΜΑ****ΘΕΜΑ: Συμβόλαια Συντήρησης -Τεχνική υποστήριξη -αναβάθμιση λογισμικού Δήμου Ελευσίνας**

Με την παρούσα αίτηση σας γνωρίζουμε ότι ο Δήμος Ελευσίνας πρόκειται να προχωρήσει στην επιλογή αναδόχου(ων) με αντικείμενο συντήρηση, συνδρομές, τεχνική υποστήριξη, αναβάθμιση και φιλοξενία των λογισμικών του Δήμου Ελευσίνας για 1 (ένα) έτος.

Η διαδικασία της επιλογής θα γίνει με ανοικτό διαγωνισμό με τους όρους που θα καθορισθούν από την Οικονομική Επιτροπή του Δήμου.

Η προμήθεια αφορά:

- Τον Κ.Α. 10.6266.0001 με περιγραφή «**Συμβόλαια Συντήρησης -Τεχνική υποστήριξη -αναβάθμιση λογισμικού Δήμου Ελευσίνας**» για τις ομάδες από Α' έως Ζ'
- Τον Κ.Α. 10.6236.0001 και περιγραφή την «**Φιλοξενία (ενοικίαση) εφαρμογών λογισμικού**» για την ομάδα Η'

A/A	Περιγραφή Αγαθού/ών	CPVS	Ποσότητα	Ενδεικτική Τιμή χωρίς ΦΠΑ	Συνολικό Ενδεικτικό ό Κόστος χωρίς ΦΠΑ	Συνολικό Φ.Π.Α.	Συνολικό Ενδεικτικό Κόστος
1	Συντήρηση λογισμικού τεχνολογίας των πληροφοριών (ΟΜΑΔΑ Α)	72267100-0	Ως συνημ. πίνακας για την Ομάδα Α	48.950,00	48.950,00	11.748,00	60.698,00
2	Υπηρεσίες εκπαίδευσης και επιμόρφωσης (ΟΜΑΔΑ Β, ώρες)	80000000-4	75	62,08	4.656,00	1.117,44	5.773,44
3	Πακέτα λογισμικού ασφάλειας δεδομένων (ΟΜΑΔΑ Γ) Σύστημα ηλεκτρονικού ταχυδρομείου (ΟΜΑΔΑ Γ)	48732000-8 48811000-6	Ως συνημ. πίνακας για την Ομάδα Γ	10.200,00	10.200,00	2.448,00	12.648,00
4	Συντήρηση λογισμικού τεχνολογίας των πληροφοριών (ΟΜΑΔΑ Δ)	72267100-0	Ως συνημ. πίνακας για την Ομάδα Δ	1.440,00	1.440,00	345,60	1.785,60
5	Συντήρηση λογισμικού τεχνολογίας των πληροφοριών (ΟΜΑΔΑ Ε)	72267100-0	Ως συνημ. πίνακας για την Ομάδα Ε	1.825,00	1.825,00	438,00	2.263,00
6	Συντήρηση λογισμικού τεχνολογίας των πληροφοριών (ΟΜΑΔΑ Ζ)	72267100-0	Ως συνημ. πίνακας για την Ομάδα Ζ	5.000,00	5.000,00	1.200,00	6.200,00
7	Υπηρεσίες φιλοξενίας τοποθεσιών Παγκόσμιου Ιστού (WWW, ΟΜΑΔΑ Η')	72415000-2	Ως ο συνημ. πίνακας για την Ομάδα Η	1.200,00	1.200,00	288,00	1.488,00
				ΣΥΝΟΛΑ	73.271,00	17.585,04	90.856,04

Συμβόλαια Συντήρησης -Τεχνική υποστήριξη -αναβάθμιση λογισμικού Δήμου Ελευσίνας

Η παρούσα μελέτη αφορά τον Κ.Α. 10.6266.0001 και περιγραφή «Συμβόλαια Συντήρησης -Τεχνική υποστήριξη -αναβάθμιση λογισμικού Δήμου Ελευσίνας» και τον Κ.Α. 10.6236.0001 και περιγραφή την «Φιλοξενία (ενοικίαση) εφαρμογών λογισμικού»

Η προϋπολογισθείσα δαπάνη ανέρχεται στα **90.856,04 €** συμπεριλαμβανομένου του Φ.Π.Α. και αναλύεται ως εξής:

Κ.Α. 10.6266.0001 : 89.368,04 € (ΟΜΑΔΕΣ Α' – Ζ')

Κ.Α. 10.6236.0001 : 1.488,00 € (ΟΜΑΔΑ Η')

Η ανάθεση σε ανάδοχο θα πραγματοποιηθεί με ανοικτό διαγωνισμό με τους όρους που θα καθορισθούν από την Οικονομική Επιτροπή του Δήμου.

Η επιλογή του αναδόχου θα γίνει χωριστά για κάθε ομάδα

Το αντικείμενο της παρούσας χωρίζεται σε ομάδες:

- **ΟΜΑΔΑ Α: Λογισμικό Ενιαίας Οικονομικής Διαχείρισης-Δημοτικής Κατάστασης – Διαχείρισης Μισθοδοσίας –Διαχείρισης Προσωπικού- Επιπρόσθετης Λειτουργικότητας Δήμου Ελευσίνας**
- **ΟΜΑΔΑ Β: Εκπαίδευση – Επιμόρφωση χρηστών**
- **ΟΜΑΔΑ Γ: Λογισμικό Προστασίας -Εξυπηρέτησης και Επικοινωνίας Χρηστών του Δήμου Ελευσίνας**
- **ΟΜΑΔΑ Δ: Εγγύηση, Αναβάθμιση, Τεχνική υποστήριξη του ΣΗΔΕ (ΣΥΣΤΗΜΑ ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΗΣ ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗΣ ΕΓΓΡΑΦΩΝ) Docutricks**
- **ΟΜΑΔΑ Ε: Εγγύηση, Αναβάθμιση, Τεχνική υποστήριξη Πακέτου Η/Μ Εγκαταστάσεων FINE/ADAPT**
- **ΟΜΑΔΑ Ζ: Εγγύηση, Αναβάθμιση, Τεχνική υποστήριξη του Ιστότοπου του Δήμου Ελευσίνας**
- **ΟΜΑΔΑ Η: Φιλοξενία ιστότοπου elefsinaculture.gr**

ΤΕΧΝΙΚΗ ΠΕΡΙΓΡΑΦΗ

ΟΜΑΔΑ Α' : Λογισμικό Ενιαίας Οικονομικής Διαχείρισης-Δημοτικής Κατάστασης – Διαχείρισης Μισθοδοσίας –Διαχείρισης Προσωπικού- Επιπρόσθετης Λειτουργικότητας Δήμου Ελευσίνας.

Η Ομάδα περιλαμβάνει το παρακάτω λογισμικό:

- Ενιαίας Οικονομικής Διαχείρισης
- Διαχείρισης Μισθοδοσίας
- Διαχείρισης Προσωπικού

Για το παραπάνω λογισμικό απαιτείται αφ' ενός η παροχή νέων εκδόσεων (New Releases) απαραίτητων για τις εκάστοτε απαιτήσεις και προσαρμογές σύμφωνα με τις προδιαγραφές των ΟΤΑ και αφ' ετέρου η παροχή τεχνικής υποστήριξης του.

Για τους σκοπούς της παρούσης νοείται η παροχή των ακόλουθων υπηρεσιών:

1. Η παροχή νέων βελτιωμένων εκδόσεων (releases) ή διορθωτικών εκδόσεων (fixing updates) των εφαρμογών ώστε να ανταποκρίνονται προδιαγραφές των ΟΤΑ και στην κείμενη νομοθεσία και την αφαίρεση /αναίρεση αστοχιών /ελαττωμάτων (bug fixing).
2. Η τεχνική υποστήριξη του προσωπικού του Δήμου.

Ως τεχνική Υποστήριξη ορίζεται η τηλεφωνική ή άλλη επικοινωνία ή επέμβαση τεχνικού στις εφαρμογές του Δήμου Ελευσίνας και αποσκοπεί στην υποστήριξη της καθημερινής λειτουργίας αυτών. Αναλυτικότερα περιλαμβάνονται οι ακόλουθες υπηρεσίες υποστήριξης :

- Τηλεφωνική υποστήριξη μέσω του Κέντρου κλήσεων του Αναδόχου για την λήψη και επίλυση προβλημάτων και συγκεκριμένα:
- Υπηρεσίες Υποστήριξης χρηστών σχετικές με την επίλυση αποριών που προκύπτουν κατά την εκτέλεση των προγραμμάτων. Ρητά συμφωνείται ότι η τηλεφωνική υποστήριξη δεν είναι δυνατόν να παρέχεται ως υποκατάστατο εργασιών τακτικής εκπαίδευσης ή άλλων υπηρεσιών που δεν αποτελούν αντικείμενο της παρούσης.
- Οδηγίες για τον τρόπο με τον οποίο θα εκτελούνται διάφορες εργασίες.
- Οδηγίες για την ορθή χρήση των προγραμμάτων σε μη έμπειρους χρήστες.
- Υποστήριξη μέσω e-mail.
- Υποστήριξη με χρήση απομακρυσμένης πρόσβασης (remote access). Η 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 αποκατάσταση τους είναι δυνατή και ο Δήμος Ελευσίνας λαμβάνει τακτικά εφεδρικά αντίγραφα (backup) των αρχείων δεδομένων.

Στον πίνακα που ακολουθεί φαίνονται αναλυτικά τα modules του λογισμικού της ομάδας καθώς και το κόστος της υπηρεσίας καθενός από αυτά.

ΟΜΑΔΑ Α'

A/A	Εφαρμογή/Υποσύστημα	Εκδόσεις	Ποσό
1.	Q-Prime /Financials - Multi-User - Οικονομική Διαχείριση , Προυπολογισμός	1 έτος	2.200,00 €
2.	Q-Prime /Προμήθειες, Συμβάσεις	1 έτος	2.300,00 €
3.	Q-Prime /Εσοδα-Τέλη	1 έτος	2.200,00 €
4.	Q-Prime /Λογιστήριο	1 έτος	1.700,00 €
5.	Q-Prime /Ταμειακή Διαχείριση (Πληρωμές-Εισπράξεις-Βεβαιώσεις) / Παραγραφές αναγκαστικά μέτρα είσπραξης	1 έτος	2.100,00 €
6.	Q-Prime /Μητρώα Δεσμεύσεων, Διαχείριση Αναφορών, Web Services XML, TXT	1 έτος	1.600,00 €
7.	Q-Prime /Διαχείριση Γενικής Λογιστικής	1 έτος	2.000,00 €
8.	Q-Prime /Διαχείριση Παγίων	1 έτος	2.000,00 €
9.	Q-Prime /Υποσύστημα Διαχείριση Αποθήκης	1 έτος	2.200,00 €
10.	Q-Prime /Επιπρόσθετη Λειτουργικότητα Οικονομικής Διαχείρισης (Έργα, Χρεόγραφα κ.λ.π)	1 έτος	1.700,00 €
11.	Q-Prime /Web services-Κόμβος Γεν.Λογ. του Κράτους	1 έτος	1.700,00 €
12.	Q-Prime /Report generator Μηνιαίων και Τριμηνιαίων Στατιστικών προς Φορείς Γενικής Κυβέρνησης.	1 έτος	1.700,00 €
13.	Q-Prime/Γεννήτρια Εκτυπωτικών καταστάσεων και εγγράφων.	1 έτος	2.000,00 €
14.	Q-Prime/Αυτόματη Διαχείριση είσπραξης και απόδοσης κρατήσεων	1 έτος	1.900,00 €
15.	Q-Prime/Διαχείριση πολλαπλών Χρηστών.	1 έτος	2.200,00 €
16.	Q-Prime /Τέλος Ακίνητης Περιουσίας(ΤΑΠ)	1 έτος	1.700,00 €
17.	Q-Prime/Υποσύστημα Τελών Παρεπιδημούντων (2%, 5%)	1 έτος	1.700,00 €
18.	Q-Prime/Υποσύστημα Διασύνδεσης Οικ. Διαχείρισης με Γ.Γ.Π.Σ	1 έτος	2.000,00 €
19.	Q-Prime/Υποσύστημα Διαύγειας	1 έτος	1.650,00 €
20.	Q-Prime/Υποσύστημα KPI	1 έτος	1.300,00 €
21.	Staff6 /Διαχείριση Υποσυστήματος ΔΑΥΚ	1 έτος	1.900,00 €
22.	Staff6/Διαχείρισης Μισθοδοσίας	1 έτος	2.500,00 €
23.	Staff6/Διαχείρισης Προσωπικού	1 έτος	2.500,00 €
24.	Staff6/Διαχείρισης Ενιαίας Αρχής Πληρωμών	1 έτος	2.000,00 €
25.	Staff6/Υποσύστημα σύνδεσης Οικ. Διαχείρισης-Μισθοδοσίας	1 έτος	2.200,00 €
		ΣΥΝΟΛΟ	48.950,00 €
		ΦΠΑ 24%	11.748,00 €

		ΤΕΛΙΚΟ ΠΟΣΟ	60.698,00 €
--	--	------------------------	-------------

ΟΜΑΔΑ Β' : Υπηρεσίες εκπαίδευσης και επιμόρφωσης

Αφορά την εκπαίδευση - επιμόρφωση προσωπικού καθώς η Δ/ση Οικονομικών Υπηρεσιών διαπίστωσε την αναγκαιότητα εκπαίδευσης υπαλλήλων της στις μηχανογραφικές εφαρμογές που χρησιμοποιεί ο Δήμος Ελευσίνας. Σκοπός της εκπαιδευτικής διαδικασίας είναι αφενός μεν να εκπαιδευτούν οι νεοδιόριστοι υπάλληλοι αλλά και αφετέρου η ενημέρωση του παλαιότερου προσωπικού στον τρόπο επίλυσης προβλημάτων που αντιμετωπίζουν οι υπηρεσίες αξιοποιώντας τις νέες αναβαθμισμένες δυνατότητες των εφαρμογών που διαθέτει ο Δήμος ως κάτωθι:

Η εκπαίδευση θα εστιάσει στα κάτωθι αντικείμενα:

- **Λειτουργία και δυνατότητες λογισμικού Δημόσιας Λογιστικής στις Εφαρμογές QPRIME/ Δημοσιοοικονομικό της Unisystems με έμφαση.**
 - ο Διαχείριση Προϋπολογισμών και απολογισμών.
 - ο Διαχείριση Εσόδων Βεβαιώσεων και εισπράξεων
 - ο Διαχείριση Δαπανών και Προμηθειών
 - ο Διαχείριση κυκλώματος Αποθήκης
 - ο Διαχείριση Έργων
 - ο Διαχείριση Ταμείου – Ειδικά θέματα ρυθμίσεων ληξιπρόθεσμων οφειλών
 - ο Διαχείριση Ταμείου – Είσπραξη Αναγκαστικών Μέτρων
 - ο Δυνατότητες Οικονομικών Αναφορών και εργαλείων εκτυπωτικών
- **Λειτουργία και δυνατότητες λογισμικού QPRIME/Γενικής Λογιστικής με έμφαση**
 - ο Διαχείριση Λογιστικών Κινήσεων
 - ο Συλλειτουργία συστημάτων Δημόσιας Λογιστικής και Γενικής Λογιστικής
 - ο Διαχείριση Οικονομικών αναφορών και reports.
- **Λειτουργία και δυνατότητες λογισμικού QPRIME/Μητρώου Παγίων.**
 - ο Δυνατότητες τρόπου παρακολούθησης της περιουσίας του Δήμου.
 - ο Αποσβέσεις, προσθήκες παγίων, πωλήσεις και διαγραφές Πάγιου εξοπλισμού.
 - ο Διαχείριση Οικονομικών αναφορών και reports.
 - ο Συλλειτουργία συστημάτων Μητρώου Παγίων, Δημόσιας Λογιστικής και Γενικής Λογιστικής
- **Λειτουργία και δυνατότητες λογισμικού STAFF6/Μισθοδοσίας Προσωπικού.**
 - ο Ειδικά πεδία διαχείρισης μισθοδοτικών καταστάσεων.
 - ο Διαχείριση Οικονομικών αναφορών και reports.
 - ο Συλλειτουργία συστημάτων Μισθοδοσίας, Δημόσιας Λογιστικής και Γενικής Λογιστικής

	ΟΜΑΔΑ Β'			
A/A	Εφαρμογή/Υποσύστημα	Ώρες	Τιμή χωρίς ΦΠΑ	
1.	Υπηρεσίες εκπαίδευσης και επιμόρφωσης για Q-prime/Staff6	75	62,08	4.656,00 €
		ΣΥΝΟΛΟ		4.656,00 €
		ΦΠΑ 24%		1.117,44 €
		ΤΕΛΙΚΟ ΠΟΣΟ		5.773,44 €

ΟΜΑΔΑ Γ' : Εφαρμογές Προστασίας , Εξυπηρέτησης και επικοινωνίας Χρηστών

Περιλαμβάνει αφ' ενός την παροχή ενημερώσεων καθώς και νέων εκδόσεων (New Releases) για τα συστήματα ηλεκτρονικού ταχυδρομείου, προστασίας από ιούς και ασφάλειας του δικτύου και της πρόσβασης στο διαδίκτυο και αφ' ετέρου την παροχή τεχνικής υποστήριξης των συστημάτων που περιγράφονται αναλυτικά παρακάτω:

	ΟΜΑΔΑ Γ'		
A/A	Εφαρμογή/Υποσύστημα	Εκδόσεις	Ποσό
1.	KERIO MAIL SERVER (e-Mail) -Ετήσιες ανανεώσεις λογαριασμών χρηστών για 100 χρήστες.	1 έτος	2.500,00 €
2.	ANTIVIRUS SERVER TREND MICRO SECURITY- Ετήσια ανανέωση δικτυακού για 100 χρήστες.	1 έτος	2.500,00 €
3.	WATCHGUARD XTM 515 APT BLOCKER- Ετήσια ανανέωση 100 Χρηστών.	1 έτος	1.700,00 €
4.	WATCHGUARD-FIREWALL - Ετήσια ανανέωση Τείχους προστασίας 100 Χρηστών.	1 έτος	2.500,00 €
5.	WATCHGUARD-FIREWALL –M270 Ετήσια ανανέωση Τείχους προστασίας 50 Χρηστών (Εργοτάξιο)	1 έτος	1.000,00 €
		ΣΥΝΟΛΟ	10.200,00 €
		ΦΠΑ 24%	2.448,00 €
		ΤΕΛΙΚΟ ΠΟΣΟ	12.648,00 €

ΟΜΑΔΑ Δ' : Ετήσια Συντήρηση – Αναβάθμιση- Βελτίωση Λογισμικού ΠΡΩΤΟΚΟΛΛΟΥ – ΔΙΑΚΙΝΗΣΗΣ ΕΓΓΡΑΦΩΝ DOCUTRACKS**1. Εγγύηση & Τεχνική Υποστήριξη του ΣΗΔΕ Docutricks**

Οι υπηρεσίες που πρέπει να προσφέρει ο ανάδοχος καλύπτουν τα παρακάτω:

A. Εγγύηση καλής λειτουργίας

Υπηρεσίες εγγύησης καλής λειτουργίας για το σύνολο του εγκατεστημένου λογισμικού που αφορά την συντήρηση, την υποστήριξη, την αναβάθμιση και την προσθήκη ειδικών εφαρμογών για τον Δήμο Ελευσίνας

Οι υπηρεσίες αυτές περιλαμβάνουν:

- (α) Άμεση διόρθωση προβλημάτων και δυσλειτουργιών που οφείλονται σε σφάλματα εγκατάστασης / παραμετροποίησης του λογισμικού
- (β) Εγκατάσταση βελτιωτικών - διορθωτικών εκδόσεων του λογισμικού
- (γ) Εγκατάσταση διορθωτικών εκδόσεων του λογισμικού
- (δ) Απομακρυσμένη βοήθεια σε διαχειριστές για την εκτέλεση ενεργειών διαχείρισης του λογισμικού

B. Υπηρεσίες τεχνικής υποστήριξης

Υπηρεσίες συντήρησης και τεχνικής υποστήριξης που περιλαμβάνουν τα παρακάτω:

- (α) Άμεση διόρθωση προβλημάτων και δυσλειτουργιών που οφείλονται σε σφάλματα εγκατάστασης / παραμετροποίησης του λογισμικού
- (β) Εγκατάσταση βελτιωτικών - διορθωτικών εκδόσεων του λογισμικού υποδομής
- (γ) Ενέργειες προληπτικής συντήρησης μέσω απομακρυσμένης πρόσβασης, όπως είναι η λήψη αντιγράφων ασφαλείας
- (δ) Απομακρυσμένη βοήθεια σε διαχειριστές για την εκτέλεση ενεργειών διαχείρισης του λογισμικού
- (ε) Χρόνο απόκρισης με από απόσταση επέμβαση (μέσω λογισμικού απομακρυσμένης πρόσβασης) = 3 ώρες, 12 ώρες ημερησίως X 5 ημέρες την εβδομάδα
- (στ) Χρόνο απόκρισης με επί τόπου παρέμβαση = 4 ώρες, 10 ώρες ημερησίως X 5 ημέρες την εβδομάδα, εφόσον η επίλυση του προβλήματος δεν έχει καταστεί δυνατό να επιτευχθεί με την από απόσταση επέμβαση

2. Υπηρεσίες Εγγύησης Αναβάθμισης Λογισμικού (software assurance)

Με την υπηρεσία software assurance ο Δήμος αποκτά προκαταβολικά το δικαίωμα να αποκτήσει κάθε νέα μείζονα έκδοση του λογισμικού Docutricks (π.χ. έκδοση 3.0), η οποία θα παρέχει επιπρόσθετες λειτουργίες ή/και υποσυστήματα πέραν αυτών που εμπεριέχονται στην τρέχουσα έκδοση με ευνοϊκούς όρους. Με αυτή την υπηρεσία ο προμηθευτής εγγυάται ότι η προσφορά για νέα (μείζονα) έκδοση του λογισμικού δεν θα υπερβαίνει το 50% του αρχικού τιμήματος που καταβλήθηκε για όλες τις άδειες του Docutricks (Βασική και τελικών χρηστών) ή άλλη εναλλακτική συμφερότερη προσφορά.

ΟΜΑΔΑ Δ'			
A/A	Εφαρμογή/Υποσύστημα	Εκδόσεις	Ποσό
1.	Εγγύηση & Τεχνική Υποστήριξη του ΣΗΔΕ Docutricks	1 έτος	480,00 €
2.	Υπηρεσίες Εγγύησης Αναβάθμισης Λογισμικού (software assurance)	1 έτος	960,00 €
		ΣΥΝΟΛΟ	1.440,00 €
		ΦΠΑ 24%	345,60 €
		ΤΕΛΙΚΟ ΠΟΣΟ	1.785,60 €

ΟΜΑΔΑ Ε' : Ετήσια Συντήρηση – Αναβάθμιση- Τεχνική υποστήριξη Πακέτου Η/Μ Εγκαταστάσεων FINE/ADAPT

Για λογισμικό αυτό, είναι απαραίτητη η ενημέρωσή του καθώς επίσης και η τεχνική υποστήριξη των χρηστών του.

Αναλυτικά θα πρέπει να προσφερθούν τουλάχιστον οι ακόλουθες υπηρεσίες:

1. Παροχή νέων βελτιωμένων εκδόσεων (releases) ή διορθωτικών εκδόσεων (fixing updates) των εφαρμογών ώστε να ανταποκρίνονται στην κείμενη νομοθεσία και την αφαίρεση /αναίρεση αστοχιών /ελαττωμάτων (bug fixing). Παροχή των εγχειριδίων χρήσεως (αρχείο με τις μεταβολές που περιλαμβάνονται στην κάθε έκδοση) των αντίστοιχων εκδόσεων που συνοδεύουν τις εφαρμογές.
2. Τεχνική υποστήριξη.
Ως τεχνική Υποστήριξη ορίζεται η τηλεφωνική ή άλλη επικοινωνία ή επέμβαση τεχνικού στις εφαρμογές του Δήμου Ελευσίνας και αποσκοπεί στην υποστήριξη της καθημερινής λειτουργίας αυτών.

Αναλυτικότερα περιλαμβάνονται οι ακόλουθες υπηρεσίες υποστήριξης :

- Τηλεφωνική υποστήριξη μέσω του Κέντρου κλήσεων του Αναδόχου για την λήψη και επίλυση προβλημάτων.
- Υπηρεσίες Υποστήριξης χρηστών σχετικές με την επίλυση αποριών που προκύπτουν κατά την εκτέλεση των προγραμμάτων. Ρητά συμφωνείται ότι η τηλεφωνική υποστήριξη δεν είναι δυνατόν να παρέχεται ως υποκατάστατο εργασιών τακτικής εκπαίδευσης ή άλλων υπηρεσιών που δεν αποτελούν αντικείμενο της παρούσης.
- Οδηγίες για τον τρόπο με τον οποίο θα εκτελούνται διάφορες εργασίες.
- Οδηγίες για την ορθή χρήση των προγραμμάτων σε μη έμπειρους χρήστες.
- Υποστήριξη μέσω e-mail.
- Υποστήριξη με χρήση απομακρυσμένης πρόσβασης (remote access).

Οι παρεχόμενες υπηρεσίες θα πρέπει να είναι άριστης ποιότητας και κατάλληλες για την βέλτιστη δυνατή λειτουργία του λογισμικού των υπηρεσιών του Δήμου Ελευσίνας.

ΟΜΑΔΑ Ε'			
A/A	Εφαρμογή/Υποσύστημα	Εκδόσεις	Ποσό
1	Συντήρηση – Αναβάθμιση- Τεχνική υποστήριξη Πακέτου Η/Μ Εγκαταστάσεων FINE/ADAPT	1 έτος	1.825,00
		ΣΥΝΟΛΟ	1.825,00 €
		ΦΠΑ 24%	438,00 €
		ΤΕΛΙΚΟ ΠΟΣΟ	2.263,00 €

ΟΜΑΔΑ Ζ' : Ετήσια Συντήρηση – Αναβάθμιση – Τεχνική Υποστήριξη των Ολοκληρωμένου Διαδικτυακών Συστημάτων Λογισμικού (Site Δήμου)

Αφορά την Συντήρηση – Τεχνική Υποστήριξη - Φιλοξενία τού Ολοκληρωμένου Διαδικτυακών Συστημάτων Λογισμικού που περιλαμβάνει την Ιστοσελίδα Δήμου Ελευσίνας καθώς και το Σύστημα Αιτημάτων- Καταγγελιών.

Αναλυτικότερα, οι υπηρεσίες συντήρησης περιλαμβάνουν τα ακόλουθα:

- Διασφάλιση καλής λειτουργίας του συνολικού συστήματος
- Εντοπισμός αιτιών βλαβών/ δυσλειτουργιών του λογισμικού και αποκατάστασή τους
- Κατόπιν τεκμηριωμένης ειδοποίησης από τον Δήμο, η επίλυση των προβλημάτων θα πραγματοποιείται εντός δύο (2) εργάσιμων ημερών από την αναγγελία της βλάβης.
- Η επίλυση των προβλημάτων γίνεται υπό συνθήκες Εγγυημένου Επιπέδου Υπηρεσιών.

- Υπηρεσίες απομακρυσμένης Τεχνικής Υποστήριξης για την λειτουργία του Λογισμικού από εξειδικευμένο προσωπικό του αναδόχου και εντός ωραρίου λειτουργίας γραφείου.
- Φιλοξενία του Συστήματος για το χρονικό διάστημα της περιόδου Συντήρησης, σε Server του ανάδοχου

Σε ό,τι αφορά το είδος και το αναμενόμενο επίπεδο παροχής υπηρεσιών κατά το διάστημα της συντήρησης, θα πρέπει να ισχύουν τα εξής:

- Διασφάλιση καλής λειτουργίας των εφαρμογών.
- Εντοπισμός βλαβών / δυσλειτουργιών και αποκατάστασή τους
- Αποκατάσταση των ανωμαλιών λειτουργίας του λογισμικού εφαρμογών (bugs). Κατόπιν έγγραφης ειδοποίησης του Φορέα, τα προβλήματα θα επιλύονται εντός δύο (2) ημερών από την αναγγελία, εφόσον αυτά δεν έχουν προκύψει από κακόβουλες ή άστοχες παρεμβάσεις τρίτων.
- Θα διενεργείται προληπτική συντήρηση των εφαρμογών, η οποία θα είναι πέραν του ωραρίου κανονικής λειτουργίας του Φορέα.
- Έλεγχος και tuning Βάσης Δεδομένων.
- Επίλυση προβλημάτων χρηστών με παροχή απομακρυσμένης βοήθειας (help desk) από εξειδικευμένο προσωπικό, εντός του ωραρίου λειτουργίας (9:00 – 17:00), προσβάσιμη μέσω τηλεφώνου ή e-mail.
- Τήρηση διαδικασιών αντιγράφων ασφαλείας (backup).
- Έλεγχοι διαδικασιών συντήρησης – τήρηση στατιστικών
- Αναβάθμιση του συστήματος σε νέες εκδόσεις του λειτουργικού συστήματος ή του συστήματος διαχείρισης βάσεων δεδομένων στα οποία βασίζεται το σύστημα, εφ' όσον είναι απαραίτητο για την ορθή λειτουργία της εφαρμογής.
- Ενημέρωση των χειριστών του για τυχόν αλλαγές στη λειτουργικότητα του συστήματος.
- Επαναφορά της κανονικής λειτουργίας κάθε συστήματος και την αποκατάσταση των δεδομένων, εφ' όσον έχουν τηρηθεί όλες οι εργασίες διατήρησης αρχείων εξασφάλισης.
- Με το πέρας οποιασδήποτε εργασίας θα παραδίδεται από τον ανάδοχο στην υπηρεσία αναλυτική αναφορά με τις εργασίες που πραγματοποιήθηκαν, τόσο σε έντυπη όσο και ηλεκτρονική μορφή.

ΟΜΑΔΑ Ζ'			
A/A	Εφαρμογή/Υποσύστημα	Ώρες	
1.	Ιστοσελίδα Δήμου Ελευσίνας	60	3.000,00
2	Σύστημα Αιτημάτων Καταγγελιών	40	2.000,00
		ΣΥΝΟΛΟ	5.000,00
		ΦΠΑ 24%	1.200,00
		ΤΕΛΙΚΟ ΠΟΣΟ	6.200,00

ΟΜΑΔΑ Η' : Φιλοξενία Λογισμικού

Ο Δήμος Ελευσίνας συνεχίζει την χρήση υπηρεσιών φιλοξενίας στο cloud, του θεματικού ιστοχώρου Elefsinaculture.gr

Η παρούσα ομάδα αφορά τον **Κ.Α. 10.6236.0001** (ποσό 1.488,00 € συμπεριλαμβανομένου ΦΠΑ 24%) και περιγραφή **«ΦΙΛΟΞΕΝΙΑ (ΕΝΟΙΚΙΑΣΗ) ΕΦΑΡΜΟΓΩΝ ΛΟΓΙΣΜΙΚΟΥ»** η δε πίστωση αφορά σε υπηρεσίες φιλοξενίας του θεματικού ιστοχώρου Elefsinaculture.gr

Η φιλοξενία έχει υλοποιηθεί σε DataCenter Microsoft Azure και η Virtual μηχανή ικανοποιεί κατ' ελάχιστον τα παρακάτω χαρακτηριστικά:

Operating System	Linux
CPU	>=2 vCPUs based on 2.3 GHz Intel XEON ® E5-2673 v4 (Broadwell)
RAM	>=6 GB
SSD	>=100 GB
Max IOPS	>=4x500
Max Data Disks	>= 8
Load Balancer	Θα προσφερθεί
Backup	Ημερήσιο
Disaster Recovery	Θα προσφερθεί
Azure Storage	
Size	>= 250GB
Backup	Ημερήσιο

A/A	Εφαρμογή/Υποσύστημα		Ποσό
1.	Ετήσια Φιλοξενία ιστοχώρου Elefsinaculture.gr	1 έτος	1.200,00 €
		ΣΥΝΟΛΟ	1.200,00 €
		ΦΠΑ 24%	288,00 €
		ΤΕΛΙΚΟ ΠΟΣΟ	1.488,00 €

ΕΙΔΙΚΟΙ ΟΡΟΙ

Ο Ανάδοχος θα πρέπει να είναι είτε επίσημος αντιπρόσωπος ή επίσημος μεταπωλητής της κατασκευάστριας εταιρείας είτε η ίδια η κατασκευάστρια εταιρεία με ποινή αποκλεισμού σε αντίθετη περίπτωση.

Τα παραπάνω θα πρέπει να αποδειχθούν προσκομίζοντας τα απαραίτητα δικαιολογητικά.

ΓΕΝΙΚΗ ΣΥΓΓΡΑΦΗ ΥΠΟΧΡΕΩΣΕΩΝ**Άρθρο 1° : Αντικείμενο προμήθειας.**

Η παρούσα μελέτη αφορά

- Τον Κ.Α. 10.6266.0001 με περιγραφή «**Συμβόλαια Συντήρησης -Τεχνική υποστήριξη -αναβάθμιση λογισμικού Δήμου Ελευσίνας**» για τις ομάδες από Α΄ έως Ζ΄
- Τον Κ.Α. 10.6236.0001 και περιγραφή την «**Φιλοξενία (ενοικίαση) εφαρμογών λογισμικού**» για την ομάδα Η΄

Άρθρο 2° : Ισχύουσες διατάξεις.

Η προμήθεια θα πραγματοποιηθεί σύμφωνα με τις διατάξεις:

- α) του Ν.3852/10 (ΦΕΚ 87 τ.Α΄/7-6-2010): περί Προγράμματος «Καλλικράτης» (άρθρο 58), όπως έχουν τροποποιηθεί και ισχύουν σήμερα.
- β) του Ν. 4412/2016 (ΦΕΚ 147τ.Α΄2016) «Δημόσιες Συμβάσεις Έργων, Προμηθειών και Υπηρεσιών», όπως έχουν τροποποιηθεί και ισχύουν σήμερα.
- γ) την παρ.4 του άρθρου 209 του Ν.3463/2006 όπως αναδιατυπώθηκε με την παρ.3 του άρθρου 22 του Ν.3536/2007.
- δ) Το άρθρο 203 του Ν 4555/18.
- ε) Το Ν.4152/2013 (ΦΕΚ Α΄ 107/9-5-2013) και την υποπαράγραφο Ζ.5 «ΣΥΝΑΛΛΑΓΕΣ ΜΕΤΑΞΥ ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΕΩΝ & ΔΗΜΟΣΙΩΝ ΑΡΧΩΝ» (ΑΡΘΡΟ 4 ΟΔΗΓΙΑΣ 2011/7).

Άρθρο 3°: Συμβατικά στοιχεία

Συμβατικά στοιχεία κατά σειρά ισχύος είναι :

- α. Οι τεχνικές προδιαγραφές
- β. Η Γενική συγγραφή υποχρεώσεων
- γ. Το Τιμολόγιο προσφοράς του αναδόχου

Άρθρο 4°: Προϋπολογισμός και τρόπος εκτελέσεως της προμήθειας

Η προϋπολογισθείσα δαπάνη ανέρχεται στα **90.856,04 €** συμπεριλαμβανομένου του Φ.Π.Α. και αναλύεται ως εξής:

Κ.Α. 10.6266.0001 : 89.368,04 €

Κ.Α. 10.6236.0001 : 1.488,00 €

Η εκτέλεση της προμήθειας θα γίνει με ανοικτό διαγωνισμό με τους όρους που θα καθορισθούν από την Οικονομική Επιτροπή του Δήμου.

Άρθρο 5° :Σύμβαση

Η κάθε σύμβαση θα ισχύει για ένα (1) έτος με δικαίωμα παράτασης, μετά από απόφαση των θεσμοθετημένων οργάνων και εφόσον υπάρχει υπόλοιπο στον προϋπολογισμό.

Επίσης στην περίπτωση απορρόφησης του προϋπολογισμού πριν την λήξη της σύμβασης δύναται να συντελείται η λήξη αυτής με ενέργειες της υπηρεσίας επειδή δεν υπάρχει πλέον αντικείμενο.

Ο Ανάδοχος της προμήθειας μετά την κατά νόμο έγκριση του αποτελέσματος αυτής είναι υποχρεωμένος να έρθει σε ορισμένο τόπο για την υπογραφή της συμβάσεως και να καταθέσει τις προβλεπόμενες εγγυήσεις.

Άρθρο 6° Τροποποίηση Σύμβασης

Σύμφωνα με την παράγραφο 1 εδάφιο η΄ του άρθρου 72 του Ν. 3852/2010 «Νέα Αρχιτεκτονική της Αυτοδιοίκησης και της Αποκεντρωμένης Διοίκησης - Πρόγραμμα Καλλικράτης», όπως έχει τροποποιηθεί με την παράγραφο 9 εδ. α΄ του άρθρου 10 του Ν.4625/2019 (ΦΕΚ 139/Α΄/31.08.2019) «Ρύθμιση θεμάτων Οργανισμών Τοπικής Αυτοδιοίκησης», η Οικονομική Επιτροπή του Δήμου αποφασίζει αιτιολογημένα για την τροποποίηση του φυσικού ή οικονομικού αντικειμένου, σύμφωνα με την ισχύουσα νομοθεσία.

Άρθρο 7°: Εγγύηση καλής εκτέλεσης της σύμβασης

Η εγγύηση καλής εκτέλεσεως της σύμβασης καθορίζεται σε 5% της συνολικής συμβατικής αξίας της προμήθειας, χωρίς τον Φ.Π.Α.

Η εγγύηση καλής εκτέλεσεως της σύμβασης επιστρέφεται στον ανάδοχο της προμήθειας μετά την οριστική ποσοτική και ποιοτική παραλαβή από την αρμόδια επιτροπή.

Άρθρο 8°: Ποινικές ρήτρες - Έκπτωση του αναδόχου

Ο προμηθευτής που δεν προσέρχεται μέσα στην προθεσμία που του ορίστηκε να υπογράψει τη σχετική σύμβαση κηρύσσεται υποχρεωτικά έκπτωτος από την κατακύρωση ή ανάθεση που έγινε στο όνομα του και από κάθε δικαίωμα που απορρέει από αυτήν.

Με την ίδια διαδικασία ο προμηθευτής κηρύσσεται υποχρεωτικά έκπτωτος από τη σύμβαση και από κάθε δικαίωμα που απορρέει από αυτήν εφόσον δεν, παρέδωσε τις υπηρεσίες του μέσα στον προβλεπόμενο συμβατικό χρόνο ή στον χρόνο παράτασης που του δόθηκε.

Άρθρο 9°: Φόροι, τέλη, κρατήσεις

Ο ανάδοχος υπόκειται σε όλους τους βάσει των κειμένων διατάξεις, φόρους, τέλη και κρατήσεις που ισχύουν κατά την ημέρα της διενέργειας του διαγωνισμού, πλην του Φ.Π.Α που βαρύνει τον Δήμο.

Άρθρο 10°: Παραλαβή υπηρεσιών

Εάν κατά την συμβατική περίοδο απόκλιση από τις περιγραφείσες τεχνικές προδιαγραφές, η επιτροπή παραλαβής μπορεί να προτείνει την τέλεια απόρριψη και αντικατάσταση των υπό παραλαβή υπηρεσιών.

Εφόσον ο ανάδοχος δεν συμμορφωθεί με τις πιο πάνω προτάσεις της επιτροπής, εντός της υπό της ίδιας οριζόμενης προθεσμίας ο Δήμος δικαιούται να προβεί στην τακτοποίηση αυτών, σε βάρος και για λογαριασμό του αναδόχου και κατά τον προσφορότερο τρόπο.

Για την κάλυψη των σχετικών δαπανών χρησιμοποιείται η εγγύηση καλής εκτέλεσης του αναδόχου.

Άρθρο 11: Πλημμελής Υπηρεσία

Εφόσον η ποιότητα των Υπηρεσιών δεν ανταποκρίνεται στους όρους της σύμβασης, ο ανάδοχος είναι υποχρεωμένος να συμμορφωθεί, σύμφωνα με τις ισχύουσες διατάξεις.

Άρθρο 12°: Τρόπος πληρωμής.

Η πληρωμή του αναδόχου θα γίνει (τμηματικά) κατά τη διάρκεια της σύμβασης και στο 100% των (τμηματικά) προσκομιζόμενων τιμολογίων – νόμιμων παραστατικών, και δικαιολογητικών που προβλέπονται από τις διατάξεις του άρθρου 200 παρ. 4 του ν. 4412/2016, καθώς και κάθε άλλου δικαιολογητικού που τυχόν ήθελε ζητηθεί από τις αρμόδιες υπηρεσίες που διενεργούν τον έλεγχο και την πληρωμή, σύμφωνα με την πρόοδο των υπηρεσιών, αφού γίνουν και όλες οι κρατήσεις που προβλέπονται από τις ισχύουσες διατάξεις.

Οι τιμές μονάδας του συμβατικού τιμολογίου είναι σταθερές και αμετάβλητες σε όλη τη διάρκεια της προμήθειας και για κανένα λόγο και σε καμία αναθεώρηση υπόκεινται.

Η προθεσμία εξόφλησης τιμολογίου δεν θα υπερβαίνει τις 60 ημερολογιακές ημέρες εφόσον έχουν κατατεθεί όλα τα απαραίτητα νόμιμα δικαιολογητικά από τον προμηθευτή για την εξόφλησή του (π.χ. ασφαλιστική ενημερότητα, φορολογική ενημερότητα κ.λ.π.)

ΘΕΩΡΗΘΗΚΕ

Ο ΣΥΝΤΑΞΑΣ

ΕΥΑΓΓΕΛΟΣ ΜΠΙΣΤΙΟΛΑΣ