



ΕΛΛΗΝΙΚΗ ΔΗΜΟΚΡΑΤΙΑ
ΠΕΡΙΦΕΡΕΙΑ ΑΤΤΙΚΗΣ
ΔΗΜΟΣ ΙΛΙΟΥ
ΑΥΤΟΤΕΛΕΣ ΤΜΗΜΑ ΤΕΧΝΟΛΟΓΙΑΣ,
ΠΛΗΡΟΦΟΡΙΚΗΣ & ΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΩΝ

**Συντήρηση και Τεχνική Υποστήριξη
Προγραμμάτων των Υπηρεσιών του Δήμου**

Κ. Μ. : Π142/2015

ΠΡΟΫΠ. : 55.596,00 € με το Φ. Π. Α.

ΣΥΓΓΡΑΦΗ ΥΠΟΧΡΕΩΣΕΩΝ

ΑΡΘΡΟ 1^ο: Αντικείμενο των υπηρεσιών

Η παρούσα συγγραφή υποχρεώσεων της παρούσας μελέτης, αφορά τα ετήσια συμβόλαια συντήρησης λογισμικού που χρησιμοποιούνται σε διάφορες υπηρεσίες του Δήμου Ιλίου. Ειδικότερα τα συμβόλαια συντήρησης περιγράφονται ως εξής:

1. Συντήρηση – αναβάθμιση εφαρμογών λογισμικού των Οικονομικών και Διοικητικών Υπηρεσιών
2. Τεχνική υποστήριξη και εκπαίδευση των εφαρμογών λογισμικού και στις συμβουλευτικές υπηρεσίες για την μηχανογραφική λειτουργία των Οικονομικών και Διοικητικών υπηρεσιών, για ένα έτος.
3. Συντήρηση και τεχνική υποστήριξη εφαρμογών λογισμικού της Διεύθυνσης Τεχνικών Υπηρεσιών, για ένα έτος.
4. Συντήρηση και τεχνική υποστήριξη εφαρμογών λογισμικού του Γραφείου Δημοτικού Συμβουλίου και του Κοινωνικού Παντοπωλείου, για ένα έτος.
5. Συντήρηση – αναβάθμιση εφαρμογών λογισμικού Κ.Α.Π.Η., Παιδικών και Βρεφονηπιακών Σταθμών, Αθλητικών και Πολιτιστικών Προγραμμάτων και Κοιμητηρίου, για ένα έτος.
6. Συντήρηση και τεχνική υποστήριξη εφαρμογών της Διεύθυνσης Διαχείρισης Απορριμμάτων και Πρασίνου, για ένα έτος.
7. Στην συντήρηση και τεχνική υποστήριξη εφαρμογής ωρομέτρησης προσωπικού του Δήμου.
8. Στην συντήρηση – αναβάθμιση εφαρμογής λογισμικού λήψης αντιγράφων ασφαλείας, για ένα έτος.
9. Συντήρηση έργου «Βελτίωση Υποδομών Εξυπηρέτησης του πολίτη στο Δήμο Ιλίου», για ένα έτος.

ΑΡΘΡΟ 2^ο: Ισχύουσες διατάξεις

Η παροχή των υπηρεσιών θα πραγματοποιηθεί σύμφωνα με τις διατάξεις :

- Του Π. Δ. 28/ΦΕΚ 1 Α'/15-1-1980 «Περί εκτελέσεως έργων και προμηθειών Ο. Τ. Α.»
- Του Ν. 2286/ΦΕΚ 19 Α'/1-2-1995 «Προμήθειες του Δημοσίου Τομέα και ρυθμίσεις συναφών θεμάτων»
- Του Ν. 3463/ΦΕΚ 114 Α'/8-6-2006 «Κύρωση του Κώδικα Δήμων και Κοινοτήτων»
- Του Ν. 3731/ΦΕΚ 263 Α'/23-12-2008 «Αναδιοργάνωση της δημοτικής αστυνομίας και ρυθμίσεις λοιπών θεμάτων αρμοδιότητας Υπουργείου Εσωτερικών» και ιδιαίτερα την 13^η παράγραφο του 20^{ου} άρθρου.
- Του Ν.2362/95 (ΦΕΚ-247 Α') : Περί Δημοσίου Λογιστικού, ελέγχου των δαπανών του Κράτους τους και άλλες διατάξεις.
- Του Ν. 3801/ΦΕΚ 163 Α'/4-9-2009 «Ρυθμίσεις θεμάτων προσωπικού με σύμβαση εργασίας ιδιωτικού δικαίου αορίστου χρόνου και άλλες διατάξεις οργάνωσης και λειτουργίας της Δημόσιας Διοίκησης».
- Του Ν. 3852/ΦΕΚ 87 Α'/7-6-2010 «Νέα Αρχιτεκτονική της Αυτοδιοίκησης και της Αποκεντρωμένης Διοίκησης - Πρόγραμμα Καλλικράτης».
- Του Ν. 3548/ΦΕΚ 68 Α'/20-3-2007 «Καταχώρηση δημοσιεύσεων των φορέων του Δημοσίου στο νομαρχιακό και τοπικό Τύπο και άλλες διατάξεις».
- Της Υπουργικής Απόφασης 35130/739/ΦΕΚ 1291 Β'/11-8-2010 «Αύξηση των χρηματικών ποσών του άρθρου 83 παρ. 1 του Ν. 2362/1995 για τη σύναψη δημοσίων συμβάσεων που αφορούν προμήθεια προϊόντων, παροχή υπηρεσιών ή εκτέλεση έργων».
- Του Ν. 3861/ΦΕΚ 112 Α'/13-7-2010 «Ενίσχυση της διαφάνειας με την υποχρεωτική ανάρτηση νόμων και πράξεων των κυβερνητικών, διοικητικών και αυτοδιοικητικών οργάνων στο διαδίκτυο «Πρόγραμμα Διαύγεια» και άλλες διατάξεις».
- Του Ν. 3886/10 (ΦΕΚ 173 Α'/30-9-2010) : Δικαστική προστασία κατά τη σύναψη δημόσιων συμβάσεων - Εναρμόνιση της ελληνικής νομοθεσίας με την Οδηγία 89/665/ΕΟΚ του Συμβουλίου της 21ης Ιουνίου 1989 (L 395) και την Οδηγία 92/13/ΕΟΚ του Συμβουλίου της 25ης Φεβρουαρίου 1992 (L 76), όπως τροποποιήθηκαν με την Οδηγία 2007/66/ΕΚ του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου και του Συμβουλίου της 11ης Δεκεμβρίου 2007 (L 335).
- Του Ν. 4013 (ΦΕΚ204 Α'/15-9-2011) Σύσταση ενιαίας Ανεξάρτητης Αρχής Δημοσίων Συμβάσεων και Κεντρικού Ηλεκτρονικού Μητρώου Δημοσίων Συμβάσεων – Αντικατάσταση του έκτου κεφαλαίου του ν. 3588/2007 (πτωχευτικός κώδικας) – Προ πτωχευτική διαδικασία εξυγίανσης και άλλες διατάξεις και τον Ν.4072/12 (ΦΕΚ86Α) Τροποποίηση.

- Του Ν. 4152/2013 (Προσαρμογή της Ελληνικής Νομοθεσίας στην Οδηγία 2011/7 της 16ης Φεβρουαρίου 2011 για την καταπολέμηση των καθυστερήσεων πληρωμών στις εμπορικές συναλλαγές) τις διατάξεις της υποπαραγράφου Ζ5 της παρ. Ζ. Του Ν.4257/2014 (ΦΕΚ 93/14-4-2014): «Επείγουσες ρυθμίσεις αρμοδιότητας Υπουργείου Εσωτερικών» και ιδιαίτερα του 69ου άρθρου .
- Του Ν.4281/2014: «Μέτρα στήριξης και ανάπτυξης της ελληνικής οικονομίας, οργανωτικά θέματα Υπουργείου Οικονομικών και άλλες διατάξεις».
- Του Ν.4257/2014 (ΦΕΚ 93/14-4-2014) : «Επείγουσες ρυθμίσεις αρμοδιότητας υπουργείου Εσωτερικών και ιδιαίτερα του 69ου άρθρου».

ΑΡΘΡΟ 3^ο: Συμβατικά στοιχεία

Τα συμβατικά στοιχεία της μελέτης κατά σειρά ισχύος είναι :

- α) Ενδεικτικός προϋπολογισμός
- β) Συγγραφή Υποχρεώσεων
- γ) Τεχνικές Προδιαγραφές
- δ Τιμολόγιο – Τιμές Εφαρμογής
- ε) Τεχνική Έκθεση

ΑΡΘΡΟ 4^ο: Εγγύηση Συμμετοχής

Κάθε προσφορά συνοδεύεται από εγγύηση συμμετοχής υπέρ του συμμετέχοντος για ποσό που θα καλύπτει το 2 % επί της προ εκτιμωμένης αξίας εκτός ΦΠΑ, δηλαδή **904,00 €**, σύμφωνα με την 1η παράγραφο εδάφιο α΄ του 157ου άρθρου του Ν.4281/2014.

Όταν η προσφορά καλύπτει μέρος των ομάδων ή υποομάδων των προς προμήθεια ειδών, γίνεται δεκτή εγγύηση συμμετοχής, που καλύπτει το προαναφερόμενο ποσοστό 2% όχι επί του συνόλου του ενδεικτικού προϋπολογισμού της μελέτης, αλλά επί του μέρους αυτού, που αντιστοιχεί στον προϋπολογισμό των προς προμήθεια υπηρεσιών συντήρησης και τεχνικής υποστήριξης που προσφέρονται. Στην περίπτωση αυτή η κατακύρωση περιορίζεται για το μέρος των προς προμήθεια υπηρεσιών, που καλύπτει η εγγύηση.

Η εγγύηση συμμετοχής πρέπει να ισχύει τουλάχιστον για τριάντα (30) ημέρες μετά τη λήξη του χρόνου ισχύος της προσφοράς που καθορίζουν τα έγγραφα της σύμβασης. Σε περίπτωση που η διάρκεια ισχύος της προσφοράς λήγει, η αναθέτουσα αρχή/αναθέτων φορέας μπορεί, πριν τη λήξη της, να ζητά από τον προσφέροντα να παρατείνει, εντός εύλογου χρονικού διαστήματος, τη διάρκεια ισχύος της προσφοράς και της εγγύησης συμμετοχής

Επισημαίνεται εδώ, ότι οι προσφορές με συνολικό οικονομικό αντικείμενο μικρότερο των 2.500,00€ χωρίς Φ.Π.Α., γίνονται δεκτές και χωρίς να έχει κατατεθεί στο φάκελο εγγυητική συμμετοχής.

ΑΡΘΡΟ 5^ο: Προσφορές

Για την έγκυρη συμμετοχή στη διαδικασία ώστε να μην αποκλειστεί από αυτήν, κάθε υποψήφιος ανάδοχος πρέπει απαραίτητα να καταθέσει σφραγισμένο φάκελο οικονομικής και τεχνικής προσφοράς, ο οποίος στο εξωτερικό μέρος του θα αναγράφει «**ΠΡΟΣ Δήμο Ιλίου (Οικονομική Επιτροπή)**» και «**Προσφορά για τη “Π142/2015:Συντήρηση και τεχνική υποστήριξη προγραμμάτων των Υπηρεσιών του Δήμου”**» και θα φέρει σφραγίδα του υποψηφίου. Μέσα στον φάκελο θα εσωκλείεται συμπληρωμένος ο προϋπολογισμός προσφοράς σε έντυπο που θα του έχει δοθεί από την Υπηρεσία. **Στο τέλος των προσφορών θα πρέπει να υπάρχει οπωσδήποτε, με ποινή αποκλεισμού σε περίπτωση που δεν υπάρχει, η ημερομηνία σύνταξης της προσφοράς, υπογραφή και σφραγίδα του υποψήφιου αναδόχου.**

Επίσης, ο προϋπολογισμός προσφοράς θα συνοδεύεται από δήλωση του υποψήφιου αναδόχου ότι οι προς παροχή υπηρεσίες συμφωνούν πλήρως με τις τεχνικές προδιαγραφές της παρούσας μελέτης. Σημειώνεται ότι η δήλωση αυτή θα είναι απόλυτα δεσμευτική για τον υποψήφιο ο οποίος θα αναδειχθεί τελικά ανάδοχος για τις παρούσες υπηρεσίες, καθώς τότε η προσφορά θα αποτελεί αναπόσπαστο μέρος της προς υπογραφή σύμβασης. Συνεπώς σε αυτή την περίπτωση οι τιμές μονάδας της προσφοράς του κάθε υποψήφιου αναδόχου για την αντίστοιχη παρεχόμενη υπηρεσία θα παραμένουν σταθερές για όσο θα είναι σε ισχύ η αντίστοιχη σύμβαση για τη συγκεκριμένη παρεχόμενη υπηρεσία, δηλαδή τουλάχιστον μέχρι την ολοκλήρωση της παροχής των συνολικών αντίστοιχων ποσοτήτων της υπηρεσίας που προβλέπεται

στην παρούσα μελέτη. Οποιαδήποτε αλλαγή τους από την πλευρά του αναδόχου θα απορρίπτεται ως απαράδεκτη και αντίθετη στους όρους της σύμβασης.

Σημειώνεται εδώ ότι σε κάθε υποψήφιο ανάδοχο θα διατίθεται έντυπο προϋπολογισμού προσφοράς, παρόμοιας μορφής με τον πίνακα ενδεικτικού προϋπολογισμού της παρούσας μελέτης, το οποίο ο υποψήφιος ανάδοχος θα μπορεί προαιρετικά να συμπληρώνει, αν κρίνει ότι τον διευκολύνει για την κατάθεση της οικονομικής προσφοράς του.

Επίσης, σημειώνεται ότι η οικονομική προσφορά έκαστου υποψήφιου προμηθευτή πρέπει να περιλαμβάνει το σύνολο των προς προμήθεια υπηρεσιών συντήρησης **τουλάχιστον μίας ομάδας**, με ποινή αποκλεισμού από τη διεκδίκηση κάθε ομάδας για όσους υποψήφιους προμηθευτές δεν συμμετέχουν στο σύνολο των προς προμήθεια υπηρεσιών της ομάδας, καθώς η επιλογή του προμηθευτή για κάθε ομάδα υπηρεσιών θα γίνει για το σύνολο των προς προμήθεια υπηρεσιών της ομάδας.

ΑΡΘΡΟ 6^ο: Σύμβαση

Ο ανάδοχος της παροχής υπηρεσιών, μετά την κατά νόμο έγκριση του αποτελέσματος αυτής, είναι υποχρεωμένος να προσέλθει προς υπογραφή της σύμβασης και να καταθέσει την κατά το 7^ο άρθρο της παρούσας εγγύηση για την καλή εκτέλεση αυτής.

Ο ανάδοχος της εργασίας, μετά την κατά νόμο έγκριση του αποτελέσματος αυτής, είναι υποχρεωμένος να προσέλθει προς υπογραφή της σύμβασης. Σημειώνεται εδώ ότι, σύμφωνα με την υπ' αριθμ. 2/59649/0026/2001 (ΦΕΚ Β 1427/2001): «Αναπροσαρμογή χρηματικού ποσού του άρθρου 80 του Ν.2362/95» Απόφαση του Υπ. Οικονομικών, σύμφωνα με την οποία απαιτείται η κατάρτιση γραπτού συμφωνητικού μόνο για ύψος προμήθειας μεγαλύτερο των 2.500,00 € μη συμπεριλαμβανομένου του Φ.Π.Α..

ΑΡΘΡΟ 7^ο: Εγγύηση καλής εκτέλεσης - Πληρωμή

Η εγγύηση καλής εκτέλεσης της σύμβασης καθορίζεται σε 5% της συμβατικής αξίας της προμήθειας εκτός ΦΠΑ, σύμφωνα με τη 1η παράγραφο εδάφιο β' του 157ου άρθρου του Ν.4281/2014, και παρέχεται με εγγυητική επιστολή ισχύος τουλάχιστον **ενός (1) ημερολογιακού έτους** από την ημερομηνία υπογραφής του σχετικού συμφωνητικού ή κοινοποίησης της σχετικής απόφαση κατακύρωσης της Οικονομικής Επιτροπής του Δήμου Ιλίου.

Η εγγύηση καλής εκτέλεσης της σύμβασης επιστρέφεται στον ανάδοχο της εργασίας μετά την παραλαβή των υπηρεσιών από την αρμόδια επιτροπή και την εκκαθάριση των τυχόν απαιτήσεων μεταξύ των δύο συμβαλλόμενων.

Η πληρωμή του αναδόχου θα γίνεται σταδιακά κατά τη διάρκεια της καλής εκτέλεσης των υπηρεσιών και με τη σύνταξη του σχετικού πρωτοκόλλου παραλαβής και εντός (2) μηνών από την προσκόμιση των τιμολογίων.

ΑΡΘΡΟ 8^ο: Ποινικές Ρήτρες – Έκπτωση του αναδόχου

Εάν ο ανάδοχος δεν συμμορφώνεται με τις υποχρεώσεις που προκύπτουν από τη σύμβαση και τις διατάξεις του Π. Δ. 28/1980 ή ειδικότερα εάν υπάρξει αδικαιολόγητη υπέρβαση της συμβατικής προθεσμίας εκτέλεσης των υπηρεσιών, ειδική πρόσκληση του Δημάρχου καλεί τον ανάδοχο να συμμορφωθεί προς τις υποχρεώσεις αυτές μέσα σε εύλογη προθεσμία, όχι πάντως μικρότερη των δέκα ημερών.

Η ειδική πρόσκληση και η προθεσμία που ορίζεται με αυτή δεν ανατρέπουν τις συμβατικές υποχρεώσεις του αναδόχου για την εμπρόθεσμη εκτέλεση των υπηρεσιών. Επίσης, η ειδική πρόσκληση μπορεί να σταλεί στον ανάδοχο καθ' όλη τη διάρκεια της σύμβασης, ως την παραλαβή των υπηρεσιών.

Εάν ο ανάδοχος δεν ανταποκριθεί εμπρόθεσμα στην ανωτέρω ειδική πρόσκληση, μπορεί να κηρυχθεί έκπτωτος με απόφαση του Δημοτικού Συμβουλίου, ύστερα από εισήγηση της επιβλέπουσας υπηρεσίας.

ΑΡΘΡΟ 9^ο: Πλημμελής παροχή υπηρεσιών

Εφ' όσον οι υπηρεσίες δεν ανταποκρίνονται στους όρους της σύμβασης, ο ανάδοχος είναι υποχρεωμένος να τις αποκαταστήσει ή βελτιώσει σύμφωνα με τις ισχύουσες διατάξεις.

ΑΡΘΡΟ 10^ο: Φόροι - τέλη – κρατήσεις

Ο ανάδοχος επιβαρύνεται με όλους τους φόρους, τα τέλη και τις κρατήσεις που ισχύουν κατά τις ημέρες διενέργειας της διαδικασίας.

ΑΡΘΡΟ 11^ο: Εξοφλητικός λογαριασμός

Ο εξοφλητικός λογαριασμός εκδίδεται μετά την παραλαβή των υπηρεσιών.

ΑΡΘΡΟ 12^ο: Παραλαβή των υπηρεσιών

Η παραλαβή των υπηρεσιών ενεργείται από την αρμόδια επιτροπή παρουσία του αναδόχου. Εάν κατά την παραλαβή διαπιστωθεί απόκλιση από τις συμβατικές τεχνικές προδιαγραφές, η επιτροπή παραλαβής μπορεί να προτείνει ή την τέλεια απόρριψη ή τη μερική αυτών ή την αντικατάσταση των όποιων ανωμαλιών. Εάν ο ανάδοχος δεν συμμορφωθεί προς τις προτάσεις της επιτροπής, εντός της από της ίδιας οριζόμενης προθεσμίας, ο Δήμος Ιλίου δικαιούται να προβεί στην τακτοποίηση τούτων σε βάρος και για λογαριασμό του αναδόχου και κατά τον πλέον πρόσφορο για τις ανάγκες και τα συμφέροντα αυτού τρόπο.

Για την κάλυψη των σχετικών δαπανών χρησιμοποιείται η εγγύηση του αναδόχου. Η παραλαβή των υπηρεσιών ενεργείται βάσει των κείμενων διατάξεων ως την πάροδο του συμβατικού χρόνου εγγύησης.

ΤΕΧΝΙΚΕΣ ΠΡΟΔΙΑΓΡΑΦΕΣ

Οι τεχνικές προδιαγραφές της παρούσας μελέτης αφορούν συμβόλαια συντήρησης λογισμικού που χρησιμοποιούνται σε διάφορες υπηρεσίες του Δήμου Ιλίου για ένα έτος. Ειδικότερα τα συμβόλαια συντήρησης περιγράφονται στις παρακάτω ομάδες ως εξής:

Α Ομάδα: Διοικητικές και Οικονομικές Υπηρεσίες

1. Συντήρηση – αναβάθμιση εφαρμογών λογισμικού των Οικονομικών και Διοικητικών Υπηρεσιών
2. Τεχνική υποστήριξη και εκπαίδευση των εφαρμογών λογισμικού και στις συμβουλευτικές υπηρεσίες για την μηχανογραφική λειτουργία των Οικονομικών και Διοικητικών Υπηρεσιών, **για ένα έτος.**
3. Υπηρεσίες διασύνδεσης Οικονομικής με Staff.

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

Αναλυτικότερα :

1. ΣΥΝΤΗΡΗΣΗ-ΑΝΑΒΑΘΜΙΣΗ ΕΦΑΡΜΟΓΩΝ των ΔΙΟΙΚΗΤΙΚΩΝ και ΟΙΚΟΝΟΜΙΚΩΝ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ

Ειδικότερα για τη διαδικασία αναβάθμισεων λογισμικού

Για κάθε εφαρμογή ορίζεται ως «αρμόδιο τμήμα» αυτό που τις χρησιμοποιεί ως βασικό εργαλείο για τη διεκπεραίωση των αρμοδιοτήτων του (π.χ. για την εφαρμογή πρωτοκόλλου «αρμόδιο τμήμα» είναι το τμήμα πρωτοκόλλου, κλπ.).

1. Η ανάδοχος εταιρεία ειδοποιεί εγγράφως το Τμήμα Πληροφορικής του Δήμου για την επικείμενη αναβάθμιση. Σε περίπτωση που η αναβάθμιση απαιτεί διακοπή των εργασιών για πάνω από μισή ώρα η ενημέρωση πρέπει να γίνει τουλάχιστον 1 ημέρα πριν την επιθυμητή ημέρα αναβάθμισης προκειμένου να συμφωνηθεί από κοινού η ημερομηνία και η ώρα (εντός του ωραρίου του Δήμου). Στην ειδοποίηση θα πρέπει επίσης να αναφέρονται:
 - ο αριθμός της νέας έκδοσης
 - οι βασικές διαφορές που έχει η νέα έκδοση σε σχέση με την προηγούμενη
 - οι προϋποθέσεις της αναβάθμισης (π.χ. κατά την αναβάθμιση δεν πρέπει να γίνεται χρήση της εφαρμογής από κανένα, η νέα έκδοση απαιτεί την ταυτόχρονη αναβάθμιση σε όλους τους clients, κλπ)
 - Η εκτιμώμενη διάρκεια της αναβάθμισης
2. Το Τμήμα Πληροφορικής ειδοποιεί το «αρμόδιο τμήμα» της εφαρμογής για την επικείμενη αναβάθμιση. Ανάλογα με το είδος και το αντικείμενο της αναβάθμισης, ο προϊστάμενος του τμήματος ορίζει εκπρόσωπο ο οποίος μαζί με τον εκπρόσωπο του τμήματος Πληροφορικής συστήνουν «ομάδα» προκειμένου να διαπιστώσουν την ορθή λειτουργία των λειτουργιών της αναβάθμισης.
3. Σε περίπτωση που το τμήμα Πληροφορικής κρίνει απαραίτητο, την αναβάθμιση πραγματοποιεί η ανάδοχος εταιρεία διαφορετικά την πραγματοποιεί το ίδιο.
4. Σε περίπτωση που την αναβάθμιση πραγματοποιεί η ανάδοχος εταιρεία, αυτή γίνεται στο σύστημα παραγωγής ("production server") και τουλάχιστο σε ένα client και εντάσσεται στα πλαίσια της τεχνικής υποστήριξης από την εταιρεία όπως περιγράφεται αναλυτικά παρακάτω.
5. Η ανάδοχος εταιρεία ενημερώνει για την επιτυχημένη αναβάθμιση.

Επιπροσθέτως στα πλαίσια των υπηρεσιών Αναβάθμισης – Συντήρησης των εφαρμογών απαιτούνται οι ακόλουθες υπηρεσίες:

- Παροχή των εγχειριδίων χρήσεως (αρχείο με τις μεταβολές που περιλαμβάνονται στην κάθε έκδοση) των αντίστοιχων εκδόσεων που συνοδεύουν τις εφαρμογές.

- Τηλεφωνική υποστήριξη του προσωπικού του Δήμου για την επανεγκατάσταση των εφαρμογών και των αρχείων δεδομένων που δημιουργήθηκαν από αυτές, σε περίπτωση βλάβης του ηλεκτρονικού υπολογιστή, δεδομένου ότι:
 - i) Ο Δήμος ακολούθησε πιστά τις οδηγίες λήψης εφεδρικών αντιγράφων (backup) των αρχείων δεδομένων, ως αυτές περιγράφονται στο εγχειρίδιο χρήσεως που συνοδεύει τις εφαρμογές και
 - ii) Τα εφεδρικά αντίγραφα των αρχείων δεδομένων του Δήμου λειτουργούν κανονικά.
- Παροχή οιασδήποτε πληροφορίας για τον χειρισμό των εφαρμογών τηλεφωνικά.
- Ανακατασκευή και αποκατάσταση των αρχείων δεδομένων των εφαρμογών (Restore) από βλάβες που προκλήθηκαν από οιοδήποτε λόγο (μη συμπεριλαμβανομένης της κακής χρήσεως των εφαρμογών) υπό την προϋπόθεση ότι η ανακατασκευή και αποκατάστασή τους είναι δυνατή δεδομένου ότι τα εφεδρικά αντίγραφα των αρχείων δεδομένων του Δήμου λειτουργούν κανονικά.

Αναλυτικότερα περιλαμβάνονται οι παρακάτω Εφαρμογές Λογισμικού της εταιρείας Unisystems A.E. του Ομίλου INFO QUEST:

Ολοκληρωμένο Πληροφοριακό Σύστημα - Q – Prime / Financials

ΕΝΟΤΗΤΑ Α: Οικονομική Διαχείριση- Περιλαμβάνει :

- Διαχείριση Προϋπολογισμού
- Διαχείριση Προμηθειών – Δαπανών
- Λογιστήριο
- Ταμειακή Διαχείριση
- Διαχείριση Εσόδων (δεν περιλαμβάνει Εξειδικευμένα Έσοδα (Ειδικές Φορολογίες) που απαιτούν ειδική διαχείριση αντικειμένου εσόδου)
- Οικονομική Παρακολούθηση Έργων
- Διαχείριση Χρεογράφων
- Διαχείριση Αξιόγραφων
- Κοστολόγηση – Αυτόματη (On-line) ενημέρωση Αναλυτικής Λογιστικής Εκμετάλλευσης
- Υποσύστημα Παραγωγής Εγγράφων
- Υποσύστημα Αναφορών & Εκτυπώσεων

ΕΝΟΤΗΤΑ Β: Διαχείριση Αποθεμάτων

ΕΝΟΤΗΤΑ Γ: Γενική Λογιστική

ΕΝΟΤΗΤΑ Δ: Μητρώο Παγίων

ΕΝΟΤΗΤΑ Ε: Αναλυτική Λογιστική Εκμετάλλευσης

ΕΝΟΤΗΤΑ ΣΤ: Διαχείριση μηχανογραφημένων επιταγών

ΕΝΟΤΗΤΑ ΣΤ: Εξειδικευμένα Έσοδα – Περιλαμβάνει:

- Διαχείριση Κλήσεων Παράνομης Στάθμευσης
- Διαχείριση Τέλους Ακίνητης Περιουσίας, Δ.Τ., Δ.Φ.
- Καταστήματα Υγειονομικού Ενδιαφέροντος
- 2%, 5% Τέλος επί των ακαθαρσίτων εσόδων των επιτηδευματιών

ΥΠΟΣΥΣΤΗΜΑ ΔΙΑΣΥΝΔΕΣΗΣ ΤΗΣ ΟΙΚΟΝΟΜΙΚΗΣ ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗΣ ΜΕ ΤΗΝ Γ.Γ.Π.Σ.

ΥΠΟΣΥΣΤΗΜΑ ΔΙΑΥΓΕΙΑΣ

- **Εφαρμογές Δημοτικής Κατάστασης**
 - Δημοτολόγιο – Μητρώο Αρρένων
 - Οδηγός Αναθεώρησης Εκλογικών Καταλόγων
 - Ληξιαρχείο
- **Εφαρμογή Q–Prime Protocol Management**
 - Q–Prime / Protocol Management (Ηλεκτρονικό Πρωτόκολλο)
- **STAFF 5–Μισθοδοσία**
- **STAFF 5–Διαχείριση Προσωπικού**

2. ΤΕΧΝΙΚΗ, ΣΥΜΒΟΥΛΕΥΤΙΚΗ ΥΠΟΣΤΗΡΙΞΗ ΚΑΙ ΕΚΠΑΙΔΕΥΣΗ ΕΦΑΡΜΟΓΩΝ ΛΟΓΙΣΜΙΚΟΥ

Ειδικότερα απαιτούνται οι ακόλουθες υπηρεσίες:

- Εγκατάσταση των νέων εκδόσεων / αναβαθμίσεων των προγραμμάτων στους Η/Υ και στον Server.
- Τεχνική παρέμβαση για την ορθή λειτουργία της σχεσιακής βάσης δεδομένων καθώς και η εγκατάσταση της σχεσιακής βάσης δεδομένων (client connectivity) στους Η/Υ.
- Παραμετροποίηση των εφαρμογών για ενσωμάτωση και χρήση των στοιχείων για να είναι εύχρηστες και αποδοτικές για τους χρήστες.
- Μορφοποίηση των λειτουργικών συστημάτων των υπολογιστών και εγκατάσταση του κατάλληλου συστημικού λογισμικού (mdac, DAO_3.5, Crystal Manager κλπ).
- Ρύθμιση των εκτυπώσεων ώστε να αναγράφονται τα στοιχεία που απαιτούνται από τον Δήμο.
- Εκτέλεση και έλεγχος διάφορων λειτουργιών τεχνικά στα προγράμματα όπως κλείσιμο έτους και μεταφορά υπολοίπων, εκτέλεση διαφόρων queries και scripts για αναζητήσεις στοιχείων αλλά και μαζικές διορθώσεις λαθών εγγραφών κλπ.
- Εκπαίδευση ή/και επανεκπαίδευση των υπαλλήλων ειδικότερα στις εφαρμογές Q-Prime/ Financials Οικονομική Διαχείριση, Γενική Λογιστική, Μητρώο Παγίων, Διαχείριση Κλήσεων Τροχαίων Παραβάσεων, Τ.Α.Π. κ.λπ., Εθνικό Δημοτολόγιο - Μητρώο Αρρένων, Ηλεκτρονικό Πρωτόκολλο, Ληξιαρχείο, Staff5 – Διαχείριση Μισθοδοσίας και Προσωπικού.
- Υποστήριξη του προσωπικού για την εκτέλεση συγκεκριμένων λειτουργιών, κατόπιν ειδικών αιτημάτων (εφαρμογή ρυθμίσεων, παρακολούθηση για την τήρηση των εκάστοτε ζητούμενων στοιχείων από τα Υπουργεία –στοχοθεσία- παρατηρητήριο, μητρώο δεσμεύσεων κλπ.).
- Υποστήριξη μέσω e-mail και remote με Team Viewer (Χρέωση από την πλευρά του Αναδόχου θα γίνεται για λειτουργίες που αφορούν σε λογιστικές πράξεις και γενικά σε διεκπεραίωση λειτουργικών ενεργειών που εναλλακτικά θα έπρεπε να γίνουν με επιτόπια επίσκεψη της εταιρείας και όχι για σύντομη επίλυση αποριών που επιλύονται και τηλεφωνικώς).
- Ανταπόκριση από την πλευρά του αναδόχου στην έδρα του Δήμου το αργότερο εντός δύο (2) εργασίμων ημερών και σε περίπτωση συνδέσεως εξ' αποστάσεως εντός της ίδιας ημέρας και σε ώρες εντός ωραρίου λειτουργίας του Δήμου.
- Ο ανάδοχος θα πρέπει, στις περιπτώσεις που απαιτείται, να παρέχει τεχνική υποστήριξη στην έδρα του Δήμου με επιτόπια επίσκεψη και με απομακρυσμένη σύνδεση και εκτός εργασίμων ωρών και ημερών.

Η παρεχόμενη υπηρεσία θα αποδεικνύεται από τα συμπληρωμένα και υπογεγραμμένα από τον Δήμο δελτία επίσκεψης, στα οποία θα φαίνεται η περιγραφή της υπηρεσίας καθώς και η διάρκεια της. Στις περιπτώσεις που η υπηρεσία θα παρέχεται στα γραφεία της εταιρείας, αυτή θα αποδεικνύεται από συμπληρωμένο δελτίο τεχνικής υποστήριξης, υπογεγραμμένο από τον διευθυντή του σχετικού τομέα.

Στις περιπτώσεις που η υπηρεσία θα παρέχεται με απομακρυσμένη σύνδεση, αυτή θα αποδεικνύεται από εκτύπωση του ηλεκτρονικού αρχείου καταγραφής της σύνδεσης που αυτομάτως

τηρείται από την εφαρμογή του TeamViewer, υπογεγραμμένο από τον διευθυντή του σχετικού τομέα και θα πιστοποιείται από τον Δήμο.

Το σύνολο των ωρών που θα γίνονται με απομακρυσμένη σύνδεση (Team Viewer) πρέπει να αποστέλλονται μηνιαίως στην Υπηρεσία (Τμήμα Προμηθειών ή Μηχανογράφησης) με παραστατικό υπογεγραμμένο από τον ανάδοχο όπου θα φαίνεται συνοπτικά η περιγραφή της υπηρεσίας.

Συνολικά προβλέπεται ότι απαιτούνται τουλάχιστον 100 ώρες τεχνικής, συμβουλευτικής υποστήριξης και εκπαίδευσης με παρουσία εξειδικευμένου προσωπικού της εταιρείας εντός των εργασίμων ωρών και ημερών του Δήμου.

Στην περίπτωση κατά την οποία οι παραπάνω ώρες (Τεχνικής Υποστήριξης ή/και Εκπαίδευσης) δεν εξαντληθούν μέσα στο διάστημα της παρούσας σύμβασης αυτές μεταφέρονται στην επόμενη περίοδο.

Ρητά συμφωνείτε ότι στην περίπτωση που δεν είναι δυνατή η μεταφορά ωρών σε επόμενη περίοδο (λήξη σύμβασης ή καταγγελία αυτής) θα μειώνεται αντίστοιχα και το ποσό.

Επίσης στην περίπτωση κατά την οποία οι παραπάνω ώρες (Τεχνικής Υποστήριξης ή/και Εκπαίδευσης) δεν επαρκέσουν και γίνει υπέρβαση ωρών, αυτές μεταφέρονται στην επόμενη περίοδο ως πεπραγμένες.

3. ΥΠΗΡΕΣΙΕΣ ΔΙΑΣΥΝΔΕΣΗΣ ΟΙΚΟΝΟΜΙΚΗΣ ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗΣ Q-Prime ΜΕ ΕΦΑΡΜΟΓΗ Staff

Αναλυτικότερα:

Η διασύνδεση των εφαρμογών Οικονομική Διαχείριση και Staff επιτυγχάνεται μέσω κατάλληλης διεπαφής, η οποία επιτρέπει την αυτοματοποιημένη ανταλλαγή και χρήση κρίσιμων δεδομένων μεταξύ των εμπλεκόμενων συστημάτων.

Συγκεκριμένα, κατά την κλήση της σχετικής διεπαφής από το Staff επιστρέφονται από την Οικονομική Διαχείριση

- λίστα με τους κωδικούς και τις περιγραφές των κωδικών αριθμών εξόδων του Προϋπολογισμού του Οργανισμού
- λίστα με τους κωδικούς και τις περιγραφές των διαθέσιμων κρατήσεων του Οργανισμού.

Οι παραπάνω οντότητες, συσχετίζονται με παρεμφερείς οντότητες του συστήματος Staff και χρησιμοποιούνται ως στοιχεία εισόδου για την δημιουργία αρχείων Μισθοδοτικών Καταστάσεων, τα οποία μέσω της διεπαφής αποστέλλονται ηλεκτρονικά και δημιουργούν τα σχετικά παραστατικά στο σύστημα της Οικονομικής Διαχείρισης.

Σκοπός της διασύνδεσης των δύο συστημάτων είναι η απαλοιφή περιττών επαναλήψεων των ίδιων βασικών οντοτήτων σε επίπεδο δεδομένων και ενεργειών, ενώ παράλληλα μειώνει την πολυπλοκότητα διαχείρισης του συστήματος.

ΤΕΧΝΙΚΕΣ ΠΡΟΔΙΑΓΡΑΦΕΣ

Απαιτούμενες εφαρμογές

Για να γίνει η διασύνδεση της Οικονομικής Διαχείρισης με το Staff θα πρέπει να ορισθούν οι χρήστες του Τμήματος Μισθοδοσίας (Staff) οι οποίοι θα εξουσιοδοτηθούν, για να αποστέλλουν Μισθοδοτικές Καταστάσεις μέσω της διασύνδεσης στην Οικονομική Υπηρεσία.

Στα τερματικά των αρμόδιων υπαλλήλων του Τμήματος Μισθοδοσίας θα πρέπει να είναι εγκατεστημένες οι παρακάτω εφαρμογές:

1. Q-Prime Οικονομική Διαχείριση (ελάχιστη απαιτούμενη έκδοση 4.1.162 και πάνω)
2. Διαχείριση Παγίων
3. Λογιστική Διαχείριση
4. Staff (ελάχιστη απαιτούμενη έκδοση 6.007 και πάνω)

Με την εγκατάσταση της Οικονομικής Διαχείρισης εγκαθίσταται και ταυτόχρονα γίνεται register το αρχείο **QPrimePayRoll.dll** που βρίσκεται στην διαδρομή C:\Program Files\Common Files\Intelltech, μέσω του οποίου επιτυγχάνεται η διεπαφή των δύο εφαρμογών .

Δημιουργία Χρηστών

Μετά την εγκατάσταση των εφαρμογών θα πρέπει να δημιουργηθούν οι χρήστες του Τμήματος Μισθοδοσίας με Windows Authentication στον Sql server και αντίστοιχα στην Οικονομική Διαχείριση να επιλεχθούν τα απαιτούμενα δικαιώματα.

Αυτό γίνεται σε δύο βήματα:

1ο βήμα Δημιουργία χρηστών μέσα από τον Sql Server και

2ο βήμα Δημιουργία Χρηστών μέσα από την εφαρμογή της Οικονομικής Διαχείρισης.

3. ΠΑΡΑΜΕΤΡΟΠΟΙΗΣΗ ΟΙΚΟΝΟΜΙΚΗΣ ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗΣ & STAFF

- ✓ Παράμετροι Συστήματος
- ✓ Βασικές Ρυθμίσεις
- ✓ Κωδικοποίηση Κρατήσεων
- ✓ Παραμετροποίηση πινάκων στο Staff
- ✓ Αντιστοίχιση κωδικών Staff- Qprime
- ✓ Αποδοχές
- ✓ Κρατήσεις
- ✓ Προσαυξήσεις
- ✓ Στοιχεία περιόδου
- ✓ Αυτόματος τρόπος αντιστοίχισης κωδικών Staff-Qprime

- ✓ Μεταφορά στοιχείων στην Οικονομική

4. ΕΚΠΑΙΔΕΥΣΗ ΧΡΗΣΤΩΝ

α/α	Περιγραφή	Μονάδα Μέτρησης	Ποσότητα
1η Ενότητα			
1	Συμβόλαιο Συντήρησης Εφαρμογών Λογισμικού Οικονομικής Υπηρεσίας (Οικονομική Διαχείριση - Γενική Λογιστική - Αναλυτική Λογιστική – Μητρώο Παγίων-Διαχείριση Αποθηκών - Διαχείριση μηχανογραφημένων επιταγών-Διασύνδεση με ΓΓΠΣ και Διαύγεια- Εξειδικευμένα Έσοδα: (ΤΑΠ-ΔΤ-ΔΦ, Διαχείριση Παράνομων Κλήσεων, Καταστήματα Υγειονομικού Ενδιαφέροντος, Διαχείριση Τελών 0,5%, 2%, 5%) για ένα έτος	Υπηρεσία	1
2	Συμβόλαιο Συντήρησης Εφαρμογών Λογισμικού των Διοικητικών Υπηρεσιών (Δημοτολόγιο- Εθνικό Δημοτολόγιο, Μητρώο Αρρένων, Ηλεκτρονικό Πρωτόκολλο, Διαχείριση Εκλογικών Καταλόγων, Ληξιαρχείο, Διαχείριση Μισθοδοσίας, Διαχείριση Προσωπικού) για ένα έτος	Υπηρεσία	1
3	Υπηρεσίες Τεχνικής, Συμβουλευτικής Υποστήριξης και Εκπαίδευσης (<u>71 ώρες</u>) επί των εγκατεστημένων εφαρμογών λογισμικού (παραμετροποίηση, κλείσιμο έτους, μεταφορά υπολοίπων, εκτέλεση διαφόρων queries και scripts, μαζικές διορθώσεις λαθών εγγραφών κλπ.) και όπου απαιτείται με απομακρυσμένη σύνδεση	Ωρες	10 έδρα 61 remote
2η Ενότητα			
4	Συντήρηση και υποστήριξη για την διασύνδεση οικονομικής διαχείρισης Qprime και Staff	Υπηρεσία	1
5	Υπηρεσίες Τεχνικής, Συμβουλευτικής Υποστήριξης και Εκπαίδευσης (16 ώρες) για την διασύνδεση οικονομικής διαχείρισης Qprime και Staff (δημιουργία χρηστών, παραμετροποίηση οικονομικής διαχείρισης και staff, εκπαίδευση χρηστών) και όπου απαιτείται με απομακρυσμένη σύνδεση	Ωρες	10 έδρα 6 remote

Β Ομάδα: Εφαρμογή Μελετών Τεχνικής Υπηρεσίας

Η παρούσα ομάδα αφορά την πλήρη υποστήριξη & συντήρηση **για ένα έτος** της τρέχουσας έκδοσης του λογισμικού eCM της Ace-Hellas που χρησιμοποιείται για τη σύνταξη μελετών δημοσίων έργων, λογαριασμών, ανακεφαλαιωτικών πινάκων, αναθεωρήσεων, Π.Π.Α.Ε., αναλυτικών επιμετρήσεων και προμετρήσεων, καθώς και Σχεδίου Ασφαλείας & Υγείας και Φακέλου Ασφαλείας & Υγείας κ.λ.π. από τη Διεύθυνση Τεχνικών Υπηρεσιών του Δήμου, η οποία θα περιλαμβάνει εκτός των τιμαριθμικών, συντελεστών αναθεώρησης και νέες εκδόσεις.

Η πλήρης υποστήριξη και συντήρηση της Ace ERP eCM-Κατασκευή, Ace ERP eCM-Μελέτη/Κοστολόγηση, eCM-Σ.Α.Υ./Φ.Α.Υ, eCM- Επιμετρήσεις χρειάζεται να περιλαμβάνει:

- τηλεφωνική υποστήριξη τις εργάσιμες ημέρες από 9:00 πμ έως 5:00 μμ
- προτεραιότητα στην εξυπηρέτηση έναντι πελατών χωρίς σύμβαση
- άμεση ΔΩΡΕΑΝ αναβάθμιση μέσω της ιστοσελίδας (Web site) της εταιρίας μας σε όλες τις ανανεώσεις και νέες εκδόσεις (updates & versions), που διατίθενται στην αγορά, κατά την διάρκεια ισχύος της σύμβασης
- έκπτωση 30% στις τιμές του τιμοκαταλόγου παροχής υπηρεσιών (επανεκπαίδευση, σχεδίαση εκτυπώσεων κλπ)

Ο συνδυασμός με συνδρομή τιμαριθμικών / συντελεστών αναθεώρησης περιλαμβάνει επί πλέον τις 4 σειρές τιμαριθμικών /συντελεστών αναθεώρησης ενός έτους (μία κάθε τρίμηνο /ανά πρόγραμμα)

Συνοπτικά, περιγράφονται ως εξής :

α/α	Περιγραφή	Μονάδα Μέτρησης	Ποσότητα
1	Πλήρης υποστήριξη & συντήρηση στην τρέχουσα έκδοση της Ace ERP eCM- Κατασκευή η οποία θα περιλαμβάνει εκτός των νέων τιμαριθμικών & νέες εκδόσεις διαθέσιμες για 6-10 χρήστες για ένα έτος	τεμ.	1
2	Πλήρης υποστήριξη & συντήρηση του Ace ERP eCM-Μελέτη/Κοστολόγηση & συνδρομή αναβαθμισμένων εκδόσεων μέσω διαδικτύου και συνδρομή συντελεστών αναθεώρησης Τριμήνων 2015, διαθέσιμη για 6-10 χρήστες για ένα έτος	τεμ.	1
3	Πλήρης υποστήριξη & συντήρηση του eCM- Σ.Α.Υ/Φ.Α.Υ. & συνδρομή αναβαθμισμένων εκδόσεων μέσω διαδικτύου διαθέσιμη για 6-10 χρήστες για ένα έτος	τεμ.	1
4	Πλήρης υποστήριξη & συντήρηση του eCM- Επιμετρήσεις & συνδρομή αναβαθμισμένων εκδόσεων μέσω διαδικτύου διαθέσιμη για 6-10 χρήστες για ένα έτος	τεμ.	1

Γ Ομάδα:

Συντήρηση και τεχνική υποστήριξη εφαρμογών λογισμικού του Γρ. Δημοτικού Συμβουλίου

Η παρούσα ομάδα αφορά την συντήρηση-τεχνική υποστήριξη του Λογισμικού Διαχείρισης Δημοτικών Συμβουλίων, Οικονομικής, Εκτελεστικής και Επιτροπής Ποιότητας Ζωής της εταιρείας Publico. Το συμβόλαιο συντήρησης και τεχνικής υποστήριξης θα ισχύει **για ένα έτος**.

Οι υπηρεσίες συντήρησης – τεχνικής υποστήριξης που θα παρέχονται από τον ανάδοχο θα είναι οι εξής:

- Διασφάλιση καλής λειτουργίας του Συστήματος
- Αποκατάσταση των ανωμαλιών λειτουργίας του λογισμικού (bugs). Κατόπιν έγγραφης ειδοποίησης από τον εργοδότη, ο ανάδοχος είναι υποχρεωμένος να επιλύει τα προβλήματα εντός μιας ημέρας από την αναγγελία εφόσον αυτά δεν έχουν προκύψει από κακόβουλες ή άστοχες παρεμβάσεις τρίτων
- Παράδοση – εγκατάσταση τυχόν νέων εκδόσεων του λογισμικού συστήματος.
- Παράδοση αντιτύπων όλων των μεταβολών ή των επανεκδόσεων ή τροποποιήσεων των εγχειριδίων του λογισμικού.
- Διενέργεια προληπτικής συντήρησης του Συστήματος 2 φορές το χρόνο, η οποία μπορεί να είναι πέραν του ωραρίου κανονικής λειτουργίας του Δήμου Ιλίου.
- Οποιαδήποτε εργασία προληπτικής συντήρησης η διαχείρισης που προϋποθέτει **την μη διαθεσιμότητα** του συστήματος θα εκτελείται **εκτός** ωραρίου λειτουργίας του Δήμου.
- Υπηρεσία Help Desk για όλους τους χρήστες του συστήματος του Συνδέσμου.
- Κατόπιν έγγραφης ειδοποίησης από τον Δήμου Ιλίου, η εταιρεία θα επιλύει τα προβλήματα **εντός μιας μέρας** από την αναγγελία εφόσον αυτά δεν έχουν προκύψει από κακόβουλες ή άστοχες παρεμβάσεις τρίτων. Αν η πλήρης και οριστική επίλυση του προβλήματος δεν είναι εφικτή εντός του συγκεκριμένου χρονικού ορίου, εντός του χρονικού ορίου αυτού, θα προτείνεται εναλλακτικός τρόπος λειτουργίας.
- Η διαθεσιμότητα της εταιρείας για την προσφορά υπηρεσιών συντήρησης θα είναι **από 8:00 έως 16:00, 5 εργάσιμες ημέρες για όλο το ημερολογιακό έτος**, όσον αφορά την αναγγελία προβλημάτων και την υπηρεσία Help Desk.

Χρόνος απόκρισης

Ο χρόνος ανταπόκριση (επιτόπια παρουσία) της εταιρείας σε περίπτωση βλάβης ή δυσλειτουργίας του S/W και των εφαρμογών θα είναι:

- Τρεις (3) ώρες από τη στιγμή της αναγγελίας της βλάβης εφόσον η ειδοποίηση έγινε από Δευτέρα μέχρι Παρασκευή και στο διάστημα από 08:00 μέχρι 14:30.
- Στις 08:00 της επόμενης εργάσιμης ημέρας εφόσον η ειδοποίηση έγινε εκτός των ανωτέρω ημερών και ωρών.

Χρόνος αποκατάστασης

Η αποκατάσταση της βλάβης ή δυσλειτουργίας του S/W θα πραγματοποιείται το αργότερο **εντός 48 ωρών κατά τη διάρκεια της συντήρησης**.

Εάν το πρόβλημα δεν είναι δυνατόν να επιλυθεί μέσα στους προαναφερόμενους χρόνους, η εταιρεία μέσα σε αυτή την προθεσμία θα προτείνει εναλλακτικό τρόπο λειτουργίας.

α/α	Περιγραφή	Μονάδα Μέτρησης	Ποσότητα
1	Πλήρης συντήρηση & τεχνική υποστήριξη Λογισμικού Διαχείρισης Δημοτικών Συμβουλίων, Οικονομικής, Εκτελεστικής και Επιτροπής Ποιότητας Ζωής για ένα έτος	Υπηρεσία	1

Δ Ομάδα
Συντήρηση και υποστήριξη εφαρμογών λογισμικού
Γεωγραφικών Συστημάτων Πληροφοριών

Η παρούσα ομάδα αφορά την συντήρηση και τεχνική υποστήριξη της εφαρμογής Γεωγραφικών Συστημάτων Πληροφοριών:

ArcGIS 10.x for Desktop Standard (ArcEditor) Concurrent (1 άδεια χρήσης) περιλαμβάνει λειτουργικότητα των επεκτάσεων (extensions):

- ArcScan
- Maplex
- Μία θέση ArcGIS for Windows Mobile

που χρησιμοποιείται στην Διεύθυνση Τεχνικών Υπηρεσιών του Δήμου Ιλίου.

Το συμβόλαιο συντήρησης θα ισχύσει **για ένα έτος** και θα περιλαμβάνει:

- Συνεχή υποστήριξη μέσω τηλεφώνου, fax, e-mail στα καθημερινά ερωτήματα ή προβλήματα που τυχόν προκύπτουν κατά την χρήση του λογισμικού.
- Συνεχή ανανέωση του λογισμικού με όποια νέα έκδοση ανακοινώνεται από την κατασκευάστρια εταιρεία Esri.
- Δυνατότητα αξιολόγησης (evaluation) υπαρχόντων ή νέων λογισμικών που διατίθενται από την κατασκευάστρια εταιρεία Esri.
- 1 named user και 100 credits για το ArcGIS on line για κάθε Desktop license.
- Όλες οι παραπάνω υπηρεσίες θα παρέχονται από την ανάδοχη εταιρία κατά τις εργάσιμες μέρες και ώρες (Δευτέρα – Παρασκευή, 9 π.μ.- 5 μ.μ.).

α/α	Περιγραφή	Μονάδα Μέτρησης	Ποσότητα
1	Πλήρης συντήρηση & τεχνική υποστήριξη της εφαρμογής ArcGIS 10.x for Desktop Standard (ArcEditor) Concurrent (1 άδεια χρήσης) για ένα έτος	Υπηρεσία	1

Ε' Ομάδα

Συντήρηση – υποστήριξη εφαρμογών λογισμικού

Κ.Α.Π.Η., Παιδικών και Βρεφονηπιακών Σταθμών, Αθλητικών και Πολιτιστικών Προγραμμάτων, Δημοτικού Κοιμητηρίου και Κοινωνικών Ευπαθών Ομάδων

Η παρούσα ομάδα αφορά την συντήρηση και υποστήριξη για ένα έτος, των παρακάτω εγκαταστημένων εφαρμογών της εταιρίας Intellisoft:

- Διαχείρισης Αθλητικών Δραστηριοτήτων Δήμων «Demos»,
- Διαχείριση Βρεφονηπιακών Σταθμών, «Preschool» -www.ilionbns.eu
- Μητρώου Μελών Κοινωνικής Αλληλεγγύης «KapiManager»
- Διαχείρισης Κοιμητηρίου “CemManager”
- Διαχείρισης Κοινωνικών Ευπαθών Ομάδων (για το 4^ο τρίμηνο 2016)

που είναι εγκατεστημένες στις παρακάτω υπηρεσίες του Δήμου Ιλίου: Κ.Α.Π.Η., στους Παιδικούς και Βρεφονηπιακούς Σταθμούς, στην Υπηρεσία Πολιτισμού και Αθλητισμού, στο Δημοτικό Κοιμητήριο και στην διεύθυνση Κοινωνικών Υπηρεσιών.

Η συντήρηση των προγραμμάτων περιλαμβάνει:

Α. Την άμεση διόρθωση και αναπροσαρμογή αυτών λόγω αλλαγών που επιφέρονται στον Κώδικα Βιβλίων και στοιχείων (ΚΒΣ) που επηρεάζουν τα παραγόμενα αποτελέσματα των προγραμμάτων. Η διόρθωση αυτή διανέμεται είτε στις προγραμματισμένες νέες εκδόσεις, είτε σε έκτακτες αν οι χρονικές προθεσμίες του Κ.Β.Σ. το επιβάλλουν.

Β. Την παροχή πρόσθετων δυνατοτήτων για την επαύξηση και βελτίωση της χρήσης των με νέες επιχειρηματικές πρακτικές με την προμήθεια 2 νέων εκδόσεων των συγκεκριμένων προϊόντων Software κάθε έτος.

Γ. Την διόρθωση των σφαλμάτων των προϊόντων Software των προηγούμενων εκδόσεων.

Δ. Την αποστολή στον Δήμο Ιλίου κάθε νέας έκδοσης (version), ή των διορθωμένων προγραμμάτων (patches) που αντικαθιστούν προηγούμενα προγράμματα που έχουν σφάλματα. Η αποστολή των νέων εκδόσεων θα γίνεται είτε σε μαγνητικό μέσο (CD) , είτε με απομακρυσμένη σύνδεση της Intellisoft (**Remote Access**).

Ε. Την υποστήριξη των κύριων εκδόσεων των λειτουργικών συστημάτων Microsoft (winXP, winVista, Win7, Win8) και της βάσης δεδομένων εντός εύλογου χρονικού διαστήματος από την κυκλοφορία τους στην Ελληνική αγορά.

Η υποστήριξη των προγραμμάτων περιλαμβάνει:

Ζ. Την παροχή υπηρεσιών τηλεφωνικής υποστήριξης (Help Line) 09.00 – 17.00 προς τους **εκπαιδευμένους χρήστες** των προγραμμάτων σε ερωτήσεις σχετικές με τον τρόπο λειτουργίας ή την υπάρχουσα λειτουργικότητα των προγραμμάτων και γενικά σε θέματα που προκύπτουν από την καθημερινή πρακτική κατά την χρήση των προγραμμάτων. Για το σκοπό αυτή η ανάδοχη εταιρία θα διαθέτει εκπαιδευμένα άτομα που παρέχουν τηλεφωνικά συμβουλές και υποδείξεις προς τους χρήστες, ώστε να επιτυγχάνεται η καλύτερη δυνατή λύση εντός εύλογου χρονικού διαστήματος. **Η δυνατότητα της άμεσης πρόσβασης στα δεδομένα του Δήμου Ιλίου με την βοήθεια modem (Remote Access), ή άλλων τρόπων που η τρέχουσα τεχνολογία και η υποδομή του Δήμου Ιλίου επιτρέπουν, για τον έλεγχο και διαπίστωση ενδεχόμενων προβλημάτων, ή για οποιονδήποτε άλλο λόγο, δεν περιλαμβάνεται στην σύμβαση αυτή εκτός και αν ρητά αναγράφεται.**

Η. Την τηλεφωνική υποστήριξη του υπευθύνου του Δήμου Ιλίου για την επανεγκατάσταση (restore) των προϊόντων Software της Intellisoft και των καταχωρημένων στοιχείων σε περίπτωση βλάβης του Η/Υ.

Όλες οι παραπάνω υπηρεσίες θα παρέχονται από την ανάδοχη εταιρία κατά τις εργάσιμες μέρες και ώρες (Δευτέρα – Παρασκευή, 9 π.μ.- 5 μ.μ.). Η τηλεφωνική υποστήριξη μπορεί να επεκταθεί και εκτός ωραρίου

λειτουργίας της ανάδοχης εταιρίας με προώθηση των τηλεφωνικών κλήσεων σε τεχνικό προσωπικό, κατόπιν ειδικής συμφωνίας.

Ο Δήμος Ιλίου υποχρεούται να θέτει στη διάθεση της ανάδοχης εταιρίας το σύστημα του Η/Υ, όλα τα απαιτούμενα στοιχεία, καθώς και το προσωπικό του, μέσα στο κανονικό ωράριο λειτουργίας του και τον απαιτούμενο για την κάθε εργασία χρόνο, και γενικά, να καταβάλει κάθε δυνατή προσπάθεια για την διευκόλυνση της ανάδοχης εταιρίας στην παροχή των υπηρεσιών της παρούσης Σύμβασης.

Ο Δήμος Ιλίου υποχρεούται να διαθέτει επιπλέον συσκευή modem ή άλλη ανάλογη συσκευή και τεχνολογία και οδηγό CD-ROM. Η συσκευή modem, ή άλλη συσκευή ή τεχνολογία, θα χρησιμοποιείται με σκοπό την άμεση πρόσβαση στα δεδομένα του Δήμου Ιλίου στις περιπτώσεις που η Intellisoft αυτοβούλως επιθυμεί και χωρίς καμία τυπική υποχρέωση, να διαπιστώσει ή και να επιλύσει ενδεχόμενα προβλήματα που θα έχουν τυχόν ανακύψει και να προσφέρει πρόσθετες υπηρεσίες εκτός και πέραν των ορίων της παρούσης σύμβασης. Ο οδηγός CD-ROM είναι απαραίτητος για την εγκατάσταση των προγραμμάτων της Intellisoft, οι οποίες διατίθενται σε CD. Αποστολή των νέων εκδόσεων με άλλο διαφορετικό μέσον (tape, δισκέτες κ.λ.π.) θα γίνεται μόνο σε εξαιρετικές περιπτώσεις και με αντίστοιχη πρόσθετη χρέωση.

Ο Δήμος Ιλίου υποχρεούται επιμελώς και τακτικά να διατηρεί σε μαγνητικό ή οπτικό υλικό, κατανεμημένο σε τουλάχιστον 5 σειρές, αντίγραφα των αρχείων του (BACK-UP) σύμφωνα με το ακόλουθο σύστημα:

Οι σειρές 1 και 2 θα χρησιμοποιούνται για την αντιγραφή των στοιχείων επί καθημερινής βάσης και εναλλάξ.

Η σειρά 3 θα χρησιμοποιείται για την αντιγραφή των στοιχείων στο τέλος κάθε εβδομάδας.

Η σειρά 4 θα χρησιμοποιείται για την αντιγραφή των στοιχείων στο τέλος κάθε μήνα.

Τέλος, η σειρά 5 θα χρησιμοποιείται για την αντιγραφή των στοιχείων στο τέλος κάθε έτους.

Οι Υπηρεσίες Τεχνικής, Συμβουλευτικής Υποστήριξης και Εκπαίδευσης περιλαμβάνουν εργασίες όπως εκπαίδευση, εγκατάσταση νέων εκδόσεων πέραν των προγραμματισμένων εκδόσεων, διόρθωση σφαλμάτων χρηστών στα προγράμματα της Intellisoft, υποστήριξη στην ένταξη των προγραμμάτων (υλοποίηση ή implementation), υποστήριξη του λειτουργικού συστήματος, βάσης δεδομένων SQL Server ή άλλων προγραμμάτων κλπ.)

Οι υπηρεσίες αυτές θα παρέχονται με επίσκεψη εξειδικευμένου προσωπικού στον χώρο του Δήμου Ιλίου ή με απομακρυσμένη σύνδεση όπου απαιτείται.

Επισημαίνεται ότι για το πρόγραμμα κοινωνικών ευπαθών ομάδων το συμβόλαιο αφορά την περίοδο 01/10/2016-31/12/2016. (Έως 31/09/2016 καλύπτεται από την εγγύηση καλής λειτουργίας)

Συνοπτικά οι υπηρεσίες περιγράφονται στον παρακάτω πίνακα:

α/α	Περιγραφή	Μονάδα Μέτρησης	Ποσότητα
1	Υπηρεσίες Υποστήριξης και Συντήρησης Εφαρμογής Διαχείρισης Αθλητικών Δραστηριοτήτων Δήμων «Demos» για ένα έτος	Υπηρεσία	1
2	Υπηρεσίες Υποστήριξης και Συντήρησης Εφαρμογής Διαχείριση Βρεφονηπιακών Σταθμών, «Preschool» -www.ilionbns.eu» για ένα έτος	Υπηρεσία	1
3	Υπηρεσίες Υποστήριξης και Συντήρησης Εφαρμογής Μητρώου Μελών Κοινωνικής Αλληλεγγύης «KariManager» για ένα έτος	Υπηρεσία	1
4	Υπηρεσίες Υποστήριξης και Συντήρησης Εφαρμογής Διαχείρισης Κοιμητηρίου –CemManager για ένα έτος	Υπηρεσία	1
5	Υπηρεσίες Υποστήριξης και Συντήρησης Εφαρμογής Διαχείρισης Κοινωνικών Ευπαθών Ομάδων (για το 4 ^ο τρίμηνο 2016)	Υπηρεσία	1

ΣΤ' Ομάδα: Συντήρηση και τεχνική υποστήριξη εφαρμογών της Διεύθυνσης Διαχείρισης Απορριμμάτων και Πρασίνου

Η παρούσα ομάδα αφορά την πλήρη υποστήριξη & συντήρηση της τρέχουσας έκδοσης της εφαρμογής **eTidy** (5 άδειες χρήσης) **για ένα έτος**.

Η εφαρμογή υποστηρίζει τόσο βασικές λειτουργίες για την εξυπηρέτηση των αναγκών της Διεύθυνσης Διαχείρισης Απορριμμάτων και Πρασίνου, όσο και δευτερεύουσες που αφορούν τη γενικότερη λειτουργία του συστήματος. Οι λειτουργίες περιλαμβάνονται στα αντίστοιχα υποσυστήματα. Τα διαθέσιμα υποσυστήματα είναι:

- Μητρώο Οχημάτων
- Κινήσεις Οχημάτων
- Καύσιμα / Λιπαντικά
- Συντηρήσεις / Επισκευές
- Ανταλλακτικά Οχημάτων
- Προσωπικό
- Ασφάλεια Συστήματος
- Παράμετροι Συστήματος

Στόχος του προτεινόμενου πλαισίου συντήρησης είναι η διατήρηση του προγράμματος σε κατάσταση καλής λειτουργίας αλλά και η διαμόρφωση λειτουργίας του βάσει των τρεχουσών αναγκών της Διεύθυνσης Διαχείρισης Απορριμμάτων και Πρασίνου του Δήμου.

Πιο συγκεκριμένα, η σύμβαση παροχής υπηρεσιών συντήρησης και αναβάθμισης της εφαρμογής θα καλύπτει τα παρακάτω:

- Διορθώνεται οποιαδήποτε δυσλειτουργία του συστήματος
- Διευκρινίζονται τυχόν απορίες για λειτουργικά θέματα της εφαρμογής
- Βελτιώνεται η απόδοση και λειτουργία του συστήματος όπου αυτό είναι δυνατόν και εφόσον η κάθε εργασία δεν ξεπερνά ως απαίτηση τις πέντε (5) ημέρες απασχόλησης
- Υποστηρίζεται η συντήρηση των δεδομένων
- Μεταφέρεται η λειτουργία του προγράμματος σε νέους υπολογιστές (σε περίπτωση ανανέωσης του εξοπλισμού και εφόσον δεν ξεπερνάτε ο διαθέσιμος αριθμός αδειών χρήσης)

α/α	Περιγραφή	Μονάδα Μέτρησης	Ποσότητα
1	Πλήρης συντήρηση & τεχνική υποστήριξη της εφαρμογής eTidy (5 άδειες χρήσης) για ένα έτος	Υπηρεσία	1

Ζ' Ομάδα: Συντήρηση και τεχνική υποστήριξη συστήματος ωρομέτρησης προσωπικού

Η παρούσα ομάδα αφορά την πλήρη συντήρηση & τεχνική υποστήριξη συστήματος ωρομέτρησης προσωπικού Time Master της εταιρίας Inforpower **για ένα έτος**.

Πιο συγκεκριμένα, η εφαρμογή χρησιμοποιείται από το Τμήμα προσωπικού του Δήμου Ιλίου κι αναλαμβάνει τη συγκέντρωση των στοιχείων κινήσεων των Εργαζομένων από τα ρολόγια παρουσίας προσωπικού, την παρακολούθηση των αδειών του προσωπικού, τον αυτόματο υπολογισμό των ωρών εργασίας όλων των τύπων (κανονικές, υπερωρίες, νυκτερινά, εργασία Κυριακών κλπ), την αυτόματη μεταφορά των στοιχείων στη Μισθοδοσία, καθώς και την έκδοση όλων των απαραίτητων πληροφοριακών καταστάσεων και στατιστικών στοιχείων:

Η συντήρηση της εφαρμογής αφορά το χρονικό διάστημα από 01/01/2016 έως 31/12/2016.

Οι Υπηρεσίες τεχνικής υποστήριξης της Εφαρμογής Time Master καλύπτουν:

- Εργασία συμβούλου (για το Software) ή τεχνικού (για το Hardware) στα γραφεία σας ή στα γραφεία μας (για εκπαίδευση, υλοποίηση custom reports, συντήρηση κλπ).
- Παροχή επιπλέον τηλεφωνική ή / και Remote Υποστήριξη (το δεύτερο ισχύει εφόσον διαθέτετε την απαραίτητη υποδομή, δηλαδή σύνδεση Internet).
- Σε κάθε επίσκεψη Συμβούλου στο Δήμου χρεώνεται 1 ώρα χρόνος μετακίνησης
- Στην περίπτωση κατά την οποία οι παραπάνω ώρες (Τεχνικής Υποστήριξης ή/και Εκπαίδευσης) δεν εξαντληθούν μέσα στο διάστημα της παρούσας σύμβασης αυτές μεταφέρονται στην επόμενη περίοδο.
- Επίσης στην περίπτωση κατά την οποία οι παραπάνω ώρες (Τεχνικής Υποστήριξης ή/και Εκπαίδευσης) δεν επαρκέσουν και γίνει υπέρβαση ωρών, αυτές μεταφέρονται στην επόμενη περίοδο ως πεπραγμένες.
- Ρητά συμφωνείτε ότι στην περίπτωση που δεν είναι δυνατή η μεταφορά ωρών σε επόμενη περίοδο (λήξη σύμβασης ή καταγγελία αυτής) θα μειώνεται αντίστοιχα και το ποσό.
- Το σύνολο των ωρών που θα γίνονται με απομακρυσμένη σύνδεση (Team Viewer) πρέπει να αποστέλλονται μηνιαίως στην Υπηρεσία (Τμήμα Προμηθειών ή Μηχανογράφησης) με παραστατικό υπογεγραμμένο από τον ανάδοχο όπου θα φαίνεται συνοπτικά η περιγραφή της υπηρεσίας.

α/α	Περιγραφή	Μονάδα Μέτρησης	Ποσότητα
1	Συμβόλαιο Συντήρησης Εφαρμογής Time Master για ένα έτος	Υπηρεσία	1
2	Υπηρεσίες τεχνικής υποστήριξης της εφαρμογής Time Master	Ώρες	6

Η' Ομάδα: Συντήρηση και τεχνική υποστήριξη εφαρμογής αντιγράφων ασφαλείας (Backup)

Η παρούσα ομάδα αφορά την πλήρη υποστήριξη & συντήρηση **για ένα έτος** του λογισμικού Barracuda Yosemite που χρησιμοποιείται για την διαχείριση λήψης αρχείων ασφαλείας (backup), από τα υπολογιστικά συστήματα του Δήμου.

Το συμβόλαιο συντήρησης περιλαμβάνει:

- ο Τηλεφωνική υποστήριξη από εξειδικευμένο προσωπικό 24ώρες X 7ημέρες
- ο Τεχνική υποστήριξη που θα περιλαμβάνει αποκατάσταση λαθών, παροχή συμβουλών και διευκρινήσεων για την εφαρμογή και χρήση των λειτουργιών του Barracuda Yosemite.
- ο Δικαίωμα λήψης νέων εκδόσεων και βελτιώσεων του λογισμικού.

Ο Δήμος Ιλίου υποχρεούται να θέτει στη διάθεση της ανάδοχης εταιρίας το σύστημα του Η/Υ, όλα τα απαιτούμενα στοιχεία, καθώς και το προσωπικό του, μέσα στο κανονικό ωράριο λειτουργίας του και τον απαιτούμενο για την κάθε εργασία χρόνο, και γενικά, να καταβάλει κάθε δυνατή προσπάθεια για την διευκόλυνση της ανάδοχης εταιρίας στην παροχή των υπηρεσιών της.

α/α	Περιγραφή	Μονάδα Μέτρησης	Ποσότητα
1	Πλήρης συντήρηση & τεχνική υποστήριξη της εφαρμογής Barracuda Yosemite για ένα έτος .	Υπηρεσία	1

Θ' Ομάδα: Συμβόλαιο συντήρησης λογισμικού Γεωδαιτικού Σταθμού

Η παρούσα ομάδα αφορά την πλήρη υποστήριξη & συντήρηση **για ένα έτος** του λογισμικού που χρησιμοποιείται στον τοπογραφικό εξοπλισμό του Δήμου. Πιο συγκεκριμένα αφορά το γεωδαιτικό σταθμό τύπου Leica GPRS 1200.

Το συμβόλαιο συντήρησης περιλαμβάνει:

- ο Τηλεφωνική υποστήριξη και online πρόσβαση σε έμπειρους κι εκπαιδευμένους επαγγελματίες για προβλήματα χρήσης, διαμόρφωσης του εξοπλισμού και διάφορες τεχνικές συμβουλές.
- ο Δικαίωμα λήψης νέων εκδόσεων firmware κι εφαρμογών (applications) του γεωδαιτικού σταθμού **(τόσο σε χειριστήριο όσο και σε δέκτη – κεραία)**.
- ο Τακτική ετήσια συντήρηση από εξειδικευμένο τεχνικό προσωπικό, εκπαιδευμένο στο τεχνικό εργαστήριο της Leica στην Ελβετία με μακρόχρονη εμπειρία.
- ο Παροχή πιστοποιητικό ελέγχου που διασφαλίζουν τη βέλτιστη απόδοση του εξοπλισμού.
- ο Τήρηση πλήρες πρωτόκολλου κατά τη διάρκεια της ετήσιας συντήρησης, όπου γίνονται όλες οι απαραίτητες ρυθμίσεις και έλεγχοι (λίπανση, αλλαγή φλαντζών κλπ.)

α/α	Περιγραφή	Μονάδα Μέτρησης	Ποσότητα
1	Συντήρηση & τεχνική υποστήριξη λογισμικού γεωδαιτικού σταθμού για ένα έτος .	Υπηρεσία	1

Ι' Ομάδα: Συντήρηση και τεχνική υποστήριξη έργου: «Βελτίωση Υποδομών Εξυπηρέτησης του πολίτη στο Δήμο Ιλίου»

Οι τεχνικές προδιαγραφές της παρούσας ομάδας αφορούν το συμβόλαιο συντήρησης του έργου «Βελτίωση Υποδομών Εξυπηρέτησης του πολίτη στο Δήμο Ιλίου». Ειδικότερα το συμβόλαιο συντήρησης περιλαμβάνει τα εξής:

Η Διαδικτυακή Πύλη και οι Εφαρμογές Λογισμικού που περιλαμβάνονται στην παρούσα σύμβαση συντήρησης αποτελούνται από τα παρακάτω:

A/A	ΠΕΡΙΓΡΑΦΗ ΥΠΟΣΥΣΤΗΜΑΤΩΝ
1	Υποσύστημα Διαδικτυακής Πύλης
2	Υποσύστημα Εσωτερικής Πύλης
3	Υποσύστημα Διαχείρισης Περιεχόμενου
4	Υποσύστημα Διαχείρισης Χρηστών

Ο Εξοπλισμός που περιλαμβάνεται στην παρούσα σύμβαση συντήρησης αποτελείται από τα παρακάτω:

A/A	ΠΕΡΙΓΡΑΦΗ	ΤΥΠΟΣ	ΠΟΣΟΤΗΤΑ
1	Εξυπηρετητής hp Proliant DL380 Generation 5	HP Proliant DL380 G5 Server DATABASE SERVER	1
2	Εξυπηρετητής hp Proliant DL380 Generation 5	HP Proliant DL380 G5 Server WEB SERVER	1
3	Προσωπικοί Υπολογιστές HP Compaq dc7800 Business PCs Minitower	HP Compaq	3
4	Οθόνη Προσωπικών Υπολογιστών HP	HP L1710 Flat Panel Monitor	3
5	ANTIVIRUS ΛΟΓΙΣΜΙΚΟ	PANDA BUSINESS SECURE (6 USERS)	1
6	Σύστημα λήψης αντιγράφων ασφαλείας και Λογισμικό διαχείρισης λήψεως αντιγράφων ασφαλείας (Tape Backup)	ULTRIUM 448 200/400 EXTERNAL	1
7	Εκτυπωτής	Lexmark T640dn	1
8	Router	CISCO876-K9	1
9	Switch	3com 2824	1
10	rack	Rack HP	1

Το Λογισμικό Συστήματος που περιλαμβάνεται στην παρούσα σύμβαση συντήρησης αποτελείται από τα παρακάτω:

A/A	ΠΕΡΙΓΡΑΦΗ	ΤΥΠΟΣ	ΠΟΣΟΤΗΤΑ
1	Λειτουργικό Σύστημα για Database & WEB Servers	Windows Svr Ent 2003 R2 OLP NL GOVT	2
2	CALS Απεριόριστες άδειες χρήσης για εξωτερικούς χρήστες του συστήματος από το Internet	Windows Svr ExtnConn 2003 OLP NL GOVT	1
3	ΒΑΣΗ ΔΕΔΟΜΕΝΩΝ MICROSOFT SQL SERVER	SQL Svr Standard Edtn 2005 Win32 OLP NL GOVT 1 Processor License	1

Ο Ανάδοχος, στο πλαίσιο της παρούσας σύμβασης συντήρησης θα παρέχει τις κάτωθι υπηρεσίες συντήρησης στο σύνολο των υποσυστημάτων της Διαδικτυακής Πύλης, των Εφαρμογών Λογισμικού, του εξοπλισμού και του λογισμικού συστήματος:

- Αποκατάσταση ανωμαλιών λειτουργίας (bugs). Κατόπιν ειδοποίησης από τον Φορέα Λειτουργίας, ο Ανάδοχος είναι υποχρεωμένος να επιλύσει τα προβλήματα εφόσον αυτά δεν έχουν προκύψει από κακόβουλες ή άστοχες παρεμβάσεις τρίτων.
- Εντοπισμός αιτιών βλαβών/δυσλειτουργιών και αποκατάσταση τους.
- Παράδοση αντιτύπων όλων των μεταβολών ή των επανεκδόσεων ή τροποποιήσεων των εγχειριδίων χρήσης και εγκατάστασης των υποσυστημάτων.
- Παροχή δωρεάν όλων των νέων εκδόσεων των υποσυστημάτων της Διαδικτυακής Πύλης και των Εφαρμογών Λογισμικού που τυχόν εκδοθούν
- Τηλεφωνική υποστήριξη μέσω του Help-Desk για οποιοδήποτε τεχνικό πρόβλημα καθώς και υποστήριξη όσον αφορά τεχνικές πληροφορίες ή απορίες για αποτελεσματικότερη και πληρέστερη χρήση των υποσυστημάτων.
- Παροχή απομακρυσμένης υποστήριξης για:
 - Επιδιόρθωση σφαλμάτων (bug fixing)
 - Διάγνωση προβλημάτων
 - Εγκατάσταση νέων εκδόσεων των υποσυστημάτων της Διαδικτυακής Πύλης και των Εφαρμογών Λογισμικού
- Παροχή προτεραιότητας στην εξυπηρέτηση του Φορέα της παρούσας Σύμβασης, σε σχέση με άλλους πελάτες που δεν καλύπτονται από ανάλογη σύμβαση.

Ορισμοί

Ως Κανονικές Ώρες Κάλυψης (ΚΩΚ) ορίζεται το διάστημα μεταξύ **07:00 και 17:00** κάθε εργάσιμης ημέρας.
Εργάσιμες Ημέρες (ΕΜ)

Ως Χρόνος απάντησης (ή απόκρισης) ορίζεται το διάστημα από την αναγγελία του προβλήματος μέχρι την απόκριση του από τον Ανάδοχο.

Ως Χρόνος αποκατάστασης ορίζεται το διάστημα από την αναγγελία του προβλήματος μέχρι την επαναφορά σε κανονική λειτουργία.

Τα Επίπεδα Σοβαρότητας Προβλήματος ορίζονται ως κάτωθι:

- **Υψηλή:** Απαιτείται άμεση επέμβαση. Αφορά προβλήματα που παρουσιάζονται και δεν επιτρέπουν τη λειτουργία μέρους ή/και του συνόλου των προσφερομένων διαδραστικών κυρίως, υπηρεσιών και δεν επιτρέπουν την εισαγωγή και τροποποίηση δεδομένων. Τα προβλήματα αυτά θα καθοριστούν από το Φορέα σε συνεργασία με τον Ανάδοχο.

- **Μέτρια:** Απαιτείται επέμβαση. Αφορά προβλήματα που παρουσιάζονται σε μη κρίσιμες υπηρεσίες λειτουργίας των συστημάτων υποστήριξης, όχι χρονικά ευαίσθητες, που θα καθοριστούν από το Φορέα σε συνεργασία με τον Ανάδοχο.

Οι υποχρεώσεις του Αναδόχου στο πλαίσιο της συντήρησης είναι :

- Αποκατάσταση των βλαβών και ανωμαλιών λειτουργίας του προσφερόμενου εξοπλισμού (hardware), λογισμικού συστήματος και λογισμικού εφαρμογών
- Απόκριση του Αναδόχου κατόπιν ειδοποίησης από τον φορέα λειτουργίας εντός **4 εργάσιμων ωρών (ΚΩΚ)**
- Αποκατάσταση των ανωμαλιών λειτουργίας του προσφερόμενου λογισμικού. Κατόπιν ειδοποίησης από τον φορέα λειτουργίας, ο Ανάδοχος είναι υποχρεωμένος να επιλύει τα προβλήματα που χαρακτηρίζονται ως Υψηλής Σοβαρότητας εντός **16 εργάσιμων ωρών (ΚΩΚ)** από την ειδοποίηση του φορέα εφόσον αυτά δεν έχουν προκύψει από κακόβουλες ή άστοχες παρεμβάσεις τρίτων και εντός **24 εργάσιμων ωρών (ΚΩΚ)** για αυτά που χαρακτηρίζονται ως Μέτριας Σοβαρότητας από την ειδοποίηση του φορέα . Αν η πλήρης και οριστική επίλυση του προβλήματος δεν είναι εφικτή εντός του συγκεκριμένου χρονικού ορίου θα πρέπει, εντός του χρονικού ορίου αυτού, να προτείνεται εναλλακτικός τρόπος λειτουργίας.
- Εγκατάσταση τυχόν νέων εκδόσεων (patches, updates, upgrades) του προσφερόμενου λογισμικού.
- Παράδοση αντιτύπων όλων των μεταβολών ή των επανεκδόσεων ή τροποποιήσεων των εγχειριδίων του λογισμικού.
- Παροχή άμεσης βοήθειας (HELP DESK).
- Ελάχιστη διαθεσιμότητα του Αναδόχου για την προσφορά των υπηρεσιών συντήρησης = **10(07:00 – 17:00)** x εργάσιμες ημέρες το μήνα για όλο το ημερολογιακό έτος, όσον αφορά στην αναγγελία προβλημάτων, βλαβών κλπ. και την παροχή υπηρεσιών τηλεφωνικής υποστήριξης help desk

Ποσοστό Διαθεσιμότητας

Το ποσοστό ΜΗ ΔΙΑΘΕΣΙΜΟΤΗΤΑΣ των Υπηρεσιών του προσφερόμενου Συστήματος υπολογίζεται από το λόγο

$$\frac{\sum \text{Χρόνος αποκατάστασης}}{\text{Συνολικό διάστημα αναφοράς}}$$

όπου:

- Χρόνος αποκατάστασης κάθε βλάβης λογίζεται ο αριθμός των ωρών (ΚΩΚ) από την αναγγελία της βλάβης έως την επαναφορά του Συστήματος σε κανονική λειτουργία.
- Συνολικό διάστημα αναφοράς ορίζεται το σύνολο των ωρών (ΚΩΚ) (10 x εργάσιμες ημέρες).

Για την εξασφάλιση του επιθυμητού επιπέδου εξυπηρέτησης, καθορίζεται ότι το μέγιστο επιτρεπτό ποσοστό Μη Διαθεσιμότητας του προσφερόμενου Συστήματος είναι **2%**.

Σε περίπτωση υπέρβασης του αποδεκτού ορίου Μη Διαθεσιμότητας για κάθε επιπλέον εργάσιμη ώρα Μη Διαθεσιμότητας θα επιβάλλεται στον Ανάδοχο ρήτρα ίση με το μεγαλύτερο εκ των δύο ακόλουθων τιμών:

- 0,05% επί του τρέχοντος κόστους συντήρησης

Η συντήρηση της εφαρμογής αφορά το χρονικό διάστημα από 01/01/2016 έως 31/12/2016.

Ο Υποψήφιος Ανάδοχος, στην περίπτωση που δεν είναι ο ίδιος ο κατασκευαστής ή ο επίσημος αντιπρόσωπος, πρέπει να διαθέτει τεκμηριωμένα αποδεδειγμένη επαγγελματική ικανότητα και τεχνογνωσία στην εγκατάσταση, παραμετροποίηση και υποστήριξη λογισμικού και εξοπλισμού της κατασκευάστριας εταιρίας λογισμικού της αντίστοιχης ομάδας. Ως στοιχείο τεκμηρίωσης προσκομίζεται:

- Βεβαίωση από την κατασκευάστρια εταιρία λογισμικού ότι ο υποψήφιος ανάδοχος της αντίστοιχης ομάδας έχει επαρκή εμπειρία και ικανότητα για να υποστηρίξει το αντίστοιχο προϊόν λογισμικού.

με ποινή αποκλεισμού σε αντίθετη περίπτωση.

α/α	Περιγραφή	Μονάδα Μέτρησης	Ποσότητα
1	Πλήρης συντήρηση & τεχνική υποστήριξη του έργου «Βελτίωση Υποδομών Εξυπηρέτησης του πολίτη στο Δήμο Ιλίου»	Υπηρεσία	1

ΤΕΧΝΙΚΗ ΕΚΘΕΣΗ

Η παρούσα τεχνική έκθεση της παρούσας μελέτης, αφορά τα ετήσια συμβόλαια συντήρησης λογισμικού που χρησιμοποιούνται σε διάφορες υπηρεσίες του Δήμου Ιλίου. Ειδικότερα τα συμβόλαια συντήρησης περιγράφονται ως εξής:

1. Συντήρηση – αναβάθμιση εφαρμογών λογισμικού των Οικονομικών και Διοικητικών Υπηρεσιών
2. Τεχνική υποστήριξη και εκπαίδευση των εφαρμογών λογισμικού και στις συμβουλευτικές υπηρεσίες για την μηχανογραφική λειτουργία των Οικονομικών και Διοικητικών υπηρεσιών, για ένα έτος.
3. Συντήρηση και τεχνική υποστήριξη εφαρμογών λογισμικού της Διεύθυνσης Τεχνικών Υπηρεσιών, για ένα έτος.
4. Συντήρηση και τεχνική υποστήριξη εφαρμογών λογισμικού του Γραφείου Δημοτικού Συμβουλίου και του Κοινωνικού Παντοπωλείου, για ένα έτος.
5. Συντήρηση – αναβάθμιση εφαρμογών λογισμικού Κ.Α.Π.Η., Παιδικών και Βρεφονηπιακών Σταθμών, Αθλητικών και Πολιτιστικών Προγραμμάτων και Κοιμητηρίου, για ένα έτος.
6. Συντήρηση και τεχνική υποστήριξη εφαρμογών της Διεύθυνσης Διαχείρισης Απορριμμάτων και Πρασίνου, για ένα έτος.
7. Στην συντήρηση και τεχνική υποστήριξη εφαρμογής ωρομέτρησης προσωπικού του Δήμου, για ένα έτος.
8. Στην συντήρηση – αναβάθμιση εφαρμογής λογισμικού λήψης αντιγράφων ασφαλείας, για ένα έτος.
9. Συντήρηση έργου «Βελτίωση Υποδομών Εξυπηρέτησης του πολίτη στο Δήμο Ιλίου», για ένα έτος.

Η παροχή των υπηρεσιών θα πραγματοποιηθεί σύμφωνα με τις διατάξεις :

- Του Π. Δ. 28/ΦΕΚ 1 Α'/15-1-1980 «Περί εκτελέσεως έργων και προμηθειών Ο. Τ. Α.»
- Του Ν. 2286/ΦΕΚ 19 Α'/1-2-1995 «Προμήθειες του Δημοσίου Τομέα και ρυθμίσεις συναφών θεμάτων»
- Του Ν. 3463/ΦΕΚ 114 Α/8-6-2006 «Κύρωση του Κώδικα Δήμων και Κοινοτήτων»
- Του Ν. 3731/ΦΕΚ 263 Α'/23-12-2008 «Αναδιοργάνωση της δημοτικής αστυνομίας και ρυθμίσεις λοιπών θεμάτων αρμοδιότητας Υπουργείου Εσωτερικών» και ιδιαίτερα την 13^η παράγραφο του 20^{ου} άρθρου.
- Του Ν.2362/95 (ΦΕΚ-247 Α') : Περί Δημοσίου Λογιστικού, ελέγχου των δαπανών του Κράτους τους και άλλες διατάξεις.
- Του Ν. 3801/ΦΕΚ 163 Α'/4-9-2009 «Ρυθμίσεις θεμάτων προσωπικού με σύμβαση εργασίας ιδιωτικού δικαίου αορίστου χρόνου και άλλες διατάξεις οργάνωσης και λειτουργίας της Δημόσιας Διοίκησης».
- Του Ν. 3852/ΦΕΚ 87 Α'/7-6-2010 «Νέα Αρχιτεκτονική της Αυτοδιοίκησης και της Αποκεντρωμένης Διοίκησης - Πρόγραμμα Καλλικράτης».
- Του Ν. 3548/ΦΕΚ 68 Α'/20-3-2007 «Καταχώρηση δημοσιεύσεων των φορέων του Δημοσίου στο νομαρχιακό και τοπικό Τύπο και άλλες διατάξεις».
- Της Υπουργικής Απόφασης 35130/739/ΦΕΚ 1291 Β'/11-8-2010 «Αύξηση των χρηματικών ποσών του άρθρου 83 παρ. 1 του Ν. 2362/1995 για τη σύναψη δημοσίων συμβάσεων που αφορούν προμήθεια προϊόντων, παροχή υπηρεσιών ή εκτέλεση έργων».
- Του Ν. 3861/ΦΕΚ 112 Α'/13-7-2010 «Ενίσχυση της διαφάνειας με την υποχρεωτική ανάρτηση νόμων και πράξεων των κυβερνητικών, διοικητικών και αυτοδιοικητικών οργάνων στο διαδίκτυο «Πρόγραμμα Διαύγεια» και άλλες διατάξεις».
- Του Ν. 3886/10 (ΦΕΚ 173 Α/30-9-2010) : Δικαστική προστασία κατά τη σύναψη δημοσίων συμβάσεων - Εναρμόνιση της ελληνικής νομοθεσίας με την Οδηγία 89/665/ΕΟΚ του Συμβουλίου της 21ης Ιουνίου 1989 (L 395) και την Οδηγία 92/13/ΕΟΚ του Συμβουλίου της 25ης Φεβρουαρίου 1992 (L 76), όπως τροποποιήθηκαν με την Οδηγία 2007/66/ΕΚ του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου και του Συμβουλίου της 11ης Δεκεμβρίου 2007 (L 335).
- Του Ν. 4013 (ΦΕΚ204 Α/15-9-2011) Σύσταση ενιαίας Ανεξάρτητης Αρχής Δημοσίων Συμβάσεων και Κεντρικού Ηλεκτρονικού Μητρώου Δημοσίων Συμβάσεων – Αντικατάσταση του έκτου κεφαλαίου του ν. 3588/2007 (πτωχευτικός κώδικας) – Προ πτωχευτική διαδικασία εξυγίανσης και άλλες διατάξεις και τον Ν.4072/12 (ΦΕΚ86Α) Τροποποίηση.

- Του Ν. 4152/2013 (Προσαρμογή της Ελληνικής Νομοθεσίας στην Οδηγία 2011/7 της 16ης Φεβρουαρίου 2011 για την καταπολέμηση των καθυστερήσεων πληρωμών στις εμπορικές συναλλαγές) τις διατάξεις της υποπαραγράφου Ζ5 της παρ. Ζ. Του Ν.4257/2014 (ΦΕΚ 93/14-4-2014): «Επείγουσες ρυθμίσεις αρμοδιότητας Υπουργείου Εσωτερικών» και ιδιαίτερα του 69ου άρθρου .
- Του Ν.4281/2014: «Μέτρα στήριξης και ανάπτυξης της ελληνικής οικονομίας, οργανωτικά θέματα Υπουργείου Οικονομικών και άλλες διατάξεις».
- Του Ν.4257/2014 (ΦΕΚ 93/14-4-2014) : «Επείγουσες ρυθμίσεις αρμοδιότητας υπουργείου Εσωτερικών και ιδιαίτερα του 69^{ου} άρθρου».

Η συνολική δαπάνη ανέρχεται σε σαράντα πέντε χιλιάδες διακόσια ευρώ (45.200,00 €) επί πλέον Φ. Π. Α. 23 % δέκα χιλιάδες τριακόσια ενενήντα έξι ευρώ (10.396,00 €).

ΕΝΔΕΙΚΤΙΚΟΙ ΠΡΟΥΠΟΛΟΓΙΣΜΟΙ
ΕΝΔΕΙΚΤΙΚΟΣ ΠΡΟΥΠΟΛΟΓΙΣΜΟΣ - Α ομάδας

α/α	Περιγραφή	Κωδικός CPV	Μονάδα Μέτρησης	Ποσότητα	Τιμή Μονάδας (€)	Συνολική Τιμή (€)
1^η Ενότητα						
1	Συμβόλαιο Συντήρησης Εφαρμογών Λογισμικού Οικονομικής Υπηρεσίας (Οικονομική Διαχείριση - Γενική Λογιστική - Αναλυτική Λογιστική - Μητρώο Παγίων- Διαχείριση Αποθηκών - Διαχείριση μηχανογραφημένων επιταγών-Διασύνδεση με ΓΓΠΣ και Διαύγεια- Εξειδικευμένα Έσοδα: (ΤΑΠ-ΔΤ-ΔΦ, Διαχείριση Παράνομων Κλήσεων, Καταστήματα Υγειονομικού Ενδιαφέροντος, Διαχείριση Τελών 0,5%, 2%, 5%) για ένα έτος	72267000-4	Υπηρεσία	1	9.600,00	9.600,00
2	Συμβόλαιο Συντήρησης Εφαρμογών Λογισμικού των Διοικητικών Υπηρεσιών (Δημοτολόγιο- Εθνικό Δημοτολόγιο, Μητρώο Αρρένων, Ηλεκτρονικό Πρωτόκολλο, Διαχείριση Εκλογικών Καταλόγων, Ληξιαρχείο, Διαχείριση Μισθοδοσίας, Διαχείριση Προσωπικού) για ένα έτος	72267000-4	Υπηρεσία	1	8.085,00	8.085,00
3	Υπηρεσίες Τεχνικής, Συμβουλευτικής Υποστήριξης και Εκπαίδευσης (71 ώρες) επί των εγκατεστημένων εφαρμογών λογισμικού (παραμετροποίηση, κλείσιμο έτους, μεταφορά υπολοίπων, εκτέλεση διαφόρων queries και scripts, μαζικές διορθώσεις λαθών εγγραφών κλπ.) και όπου απαιτείται με απομακρυσμένη σύνδεση	72266000-7	Ώρες	10 έδρα 61 remote	50,00 35,00	500,00 2.135,00
Σύνολο 1^{ης} Ενότητας						20.320,00
Φ.Π.Α. 23 %						4.673,60
Σύνολο με ΦΠΑ 1^{ης} Ενότητας						24.993,60
2^η Ενότητα						
4	Συντήρηση και υποστήριξη για την διασύνδεση οικονομικής διαχείρισης Qprime και Staff	72267000-4	Υπηρεσία	1	800,00	800,00
5	Υπηρεσίες Τεχνικής, Συμβουλευτικής Υποστήριξης και Εκπαίδευσης (18 ώρες) για την διασύνδεση οικονομικής διαχείρισης Qprime και Staff (δημιουργία χρηστών, παραμετροποίηση οικονομικής διαχείρισης και staff, εκπαίδευση χρηστών) και όπου απαιτείται με απομακρυσμένη σύνδεση	72266000-7	Ώρες	10 έδρα 8 remote	50,00 35,00	500,00 280,00
Σύνολο 2^{ης} Ενότητας						1.580,00
Φ.Π.Α. 23 %						363,40
Σύνολο με ΦΠΑ 2^{ης} Ενότητας						1.943,40
Σύνολο με ΦΠΑ 1^{ης} και 2^{ης} Ενότητας						26.937,00

ΕΝΔΕΙΚΤΙΚΟΣ ΠΡΟΥΠΟΛΟΓΙΣΜΟΣ - Β΄ Ομάδας

α/α	Περιγραφή	Κωδικός CPV	Μονάδα Μέτρησης	Ποσότητα	Ενδεικτική Τιμή (€)	Συνολική Τιμή (€)
1	Πλήρης υποστήριξη & συντήρηση στην τρέχουσα έκδοση της Ace ERP eCM-Κατασκευή η οποία θα περιλαμβάνει εκτός των νέων τιμαριθμικών & νέες εκδόσεις διαθέσιμες για 6-10 χρήστες για ένα έτος	72267000-4	Υπηρεσία	1	410,00	410,00
2	Πλήρης υποστήριξη & συντήρηση του Ace ERP eCM-Μελέτη/Κοστολόγηση & συνδρομή αναβαθμισμένων εκδόσεων μέσω διαδικτύου και συνδρομή συντελεστών αναθεώρησης Τριμήνων 2015, διαθέσιμη για 6-10 χρήστες για ένα έτος	72267000-4	Υπηρεσία	1	470,00	470,00
3	Πλήρης υποστήριξη & συντήρηση του eCM-Σ.Α.Υ/Φ.Α.Υ. & συνδρομή αναβαθμισμένων εκδόσεων μέσω διαδικτύου διαθέσιμη για 6-10 χρήστες για ένα έτος	72267000-4	Υπηρεσία	1	160,00	160,00
4	Πλήρης υποστήριξη & συντήρηση του eCM-Επιμετρήσεις & συνδρομή αναβαθμισμένων εκδόσεων μέσω διαδικτύου διαθέσιμη για 6-10 χρήστες για ένα έτος	72267000-4	Υπηρεσία	1	160,00	160,00
					Σύνολο	1.200,00
					Φ. Π. Α. 23 %	276,00
					Γενικό Σύνολο Β΄ Ομάδας	1.476,00

ΕΝΔΕΙΚΤΙΚΟΣ ΠΡΟΥΠΟΛΟΓΙΣΜΟΣ - Γ΄ Ομάδας

α/α	Περιγραφή	Κωδικός CPV	Μονάδα Μέτρησης	Ποσότητα	Ενδεικτική Τιμή (€)	Συνολική Τιμή (€)
1	Πλήρης συντήρηση & τεχνική υποστήριξη Λογισμικού Διαχείρισης Δημοτικών Συμβουλίων, Οικονομικής, Εκτελεστικής και Επιτροπής Ποιότητας Ζωής για ένα έτος	72267000-4	Υπηρεσία	1	1.500,00	1.500,00
					Σύνολο	1.500,00
					Φ. Π. Α. 23 %	345,00
					Γενικό Σύνολο Γ΄ Ομάδας	1.845,00

ΕΝΔΕΙΚΤΙΚΟΣ ΠΡΟΥΠΟΛΟΓΙΣΜΟΣ - Δ' Ομάδας

α/α	Περιγραφή	Κωδικός CPV	Μονάδα Μέτρησης	Ποσότητα	Ενδεικτική Τιμή (€)	Συνολική Τιμή (€)
1	Πλήρης συντήρηση & τεχνική υποστήριξη της εφαρμογής ArcGIS 10.x for Desktop Standard (ArcEditor) Concurrent (1 άδεια χρήσης) για ένα έτος	72267000-4	Υπηρεσία	1	1.280,00	1.280,00
					Σύνολο	1.280,00
					Φ. Π. Α. 23 %	294,40
					Γενικό Σύνολο Δ' Ομάδας	1.574,40

ΕΝΔΕΙΚΤΙΚΟΣ ΠΡΟΥΠΟΛΟΓΙΣΜΟΣ - Ε' Ομάδας

α/α	Περιγραφή	Κωδικός CPV	Μονάδα Μέτρησης	Ποσότητα	Ενδεικτική Τιμή (€)	Συνολική Τιμή (€)
1	Υπηρεσίες Υποστήριξης και Συντήρησης Εφαρμογής Διαχείρισης Αθλητικών Δραστηριοτήτων Δήμων «Demos» για ένα έτος	72267000-4	Υπηρεσία	1	1.755,00	1.755,00
2	Υπηρεσίες Υποστήριξης και Συντήρησης Εφαρμογής Διαχείριση Βρεφονηπιακών Σταθμών, «Preschool» - www.ilionbns.eu για ένα έτος	72267000-4	Υπηρεσία	1	1.590,00	1.590,00
3	Υπηρεσίες Υποστήριξης και Συντήρησης Εφαρμογής Μητρώου Μελών Κοινωνικής Αλληλεγγύης «ΚαριManager» για ένα έτος	72267000-4	Υπηρεσία	1	1.140,00	1.140,00
4	Υπηρεσίες Υποστήριξης και Συντήρησης Εφαρμογής Διαχείρισης Κοιμητηρίου – CemManager για ένα έτος	72267000-4	Υπηρεσία	1	1.215,00	1.215,00
5	Υπηρεσίες Υποστήριξης και Συντήρησης Εφαρμογής Διαχείρισης Κοινωνικών Ευπαθών Ομάδων (για το 4 ^ο τρίμηνο 2016)	72267000-4	Υπηρεσία	1	800,00	800,00
					Σύνολο	6.500,00
					Φ. Π. Α. 23 %	1.495,00
					Γενικό Σύνολο Ε' Ομάδας	7.995,00

ΕΝΔΕΙΚΤΙΚΟΣ ΠΡΟΥΠΟΛΟΓΙΣΜΟΣ - ΣΤ' Ομάδας

α/α	Περιγραφή	Κωδικός CPV	Μονάδα Μέτρησης	Ποσότητα	Ενδεικτική Τιμή (€)	Συνολική Τιμή (€)
1	Πλήρης συντήρηση & τεχνική υποστήριξη της εφαρμογής eTidy (5 άδειες χρήσης) για ένα έτος	72267000-4	Υπηρεσία	1	1.000,00	1.000,00
Σύνολο						1.000,00
Φ. Π. Α. 23 %						230,00
Γενικό Σύνολο ΣΤ' Ομάδας						1.230,00

ΕΝΔΕΙΚΤΙΚΟΣ ΠΡΟΥΠΟΛΟΓΙΣΜΟΣ - Ζ' Ομάδας

α/α	Περιγραφή	Κωδικός CPV	Μονάδα Μέτρησης	Ποσότητα	Ενδεικτική Τιμή (€)	Συνολική Τιμή (€)
1	Συμβόλαιο Συντήρησης Εφαρμογής Time Master, για ένα έτος.	72267000-4	Υπηρεσία	1	480,00	480,00
2	Υπηρεσίες τεχνικής υποστήριξης της Εφαρμογής Time Master	72266000-7	Ώρες	6	60,00	360,00
Σύνολο						840,00
Φ. Π. Α. 23 %						193,20
Γενικό Σύνολο Ζ' Ομάδας						1.033,20

ΕΝΔΕΙΚΤΙΚΟΣ ΠΡΟΥΠΟΛΟΓΙΣΜΟΣ - Η' Ομάδας

α/α	Περιγραφή	Κωδικός CPV	Μονάδα Μέτρησης	Ποσότητα	Ενδεικτική Τιμή (€)	Συνολική Τιμή (€)
1	Πλήρης συντήρηση & τεχνική υποστήριξη της εφαρμογής Barracuda Yosemite για ένα έτος	72267000-4	Υπηρεσία	1	410,00	410,00
Σύνολο						410,00
Φ. Π. Α. 23 %						94,30
Γενικό Σύνολο Η' Ομάδας						504,30

ΕΝΔΕΙΚΤΙΚΟΣ ΠΡΟΥΠΟΛΟΓΙΣΜΟΣ - Θ΄ Ομάδας

α/α	Περιγραφή	Κωδικός CPV	Μονάδα Μέτρησης	Ποσότητα	Ενδεικτική Τιμή (€)	Συνολική Τιμή (€)
1	Συντήρηση & τεχνική υποστήριξη λογισμικού γεωδαιτικού σταθμού για ένα έτος.	72267000-4	Υπηρεσία	1	770,00	770,00
Σύνολο						770,00
Φ. Π. Α. 23 %						177,10
Γενικό Σύνολο Η΄ Ομάδας						947,10

ΕΝΔΕΙΚΤΙΚΟΣ ΠΡΟΥΠΟΛΟΓΙΣΜΟΣ - Ι΄ Ομάδας

α/α	Περιγραφή	Κωδικός CPV	Μονάδα Μέτρησης	Ποσότητα	Ενδεικτική Τιμή (€)	Συνολική Τιμή (€)
1	Πλήρης συντήρηση & τεχνική υποστήριξη του έργου «Βελτίωση Υποδομών Εξυπηρέτησης του πολίτη στο Δήμο Ιλίου» για ένα έτος	72267000-4	Υπηρεσία	1	9.800,00	9.800,00
Σύνολο						9.800,00
Φ. Π. Α. 23 %						2.254,00
Γενικό Σύνολο Η΄ Ομάδας						12.054,00

ΕΝΔΕΙΚΤΙΚΟΣ ΠΡΟΥΠΟΛΟΓΙΣΜΟΣ – ΣΥΝΟΨΗ

α/α	Περιγραφή	Μονάδα Μέτρησης	Ποσότητα	Ενδεικτική Τιμή (€)	Συνολική Τιμή (€)
1	Γενικό Σύνολο Α΄ Ομάδας	Υπηρεσία	1	21.900,00	21.900,00
2	Γενικό Σύνολο Β΄ Ομάδας	Υπηρεσία	1	1.200,00	1.200,00
3	Γενικό Σύνολο Γ΄ Ομάδας	Υπηρεσία	1	1.500,00	1.500,00
4	Γενικό Σύνολο Δ΄ Ομάδας	Υπηρεσία	1	1.280,00	1.280,00
5	Γενικό Σύνολο Ε΄ Ομάδας	Υπηρεσία	1	6.500,00	6.500,00
6	Γενικό Σύνολο ΣΤ΄ Ομάδας	Υπηρεσία	1	1.000,00	1.000,00
7	Γενικό Σύνολο Ζ΄ Ομάδας	Υπηρεσία	1	840,00	840,00
8	Γενικό Σύνολο Η΄ Ομάδας	Υπηρεσία	1	410,00	410,00
9	Γενικό Σύνολο Θ΄ Ομάδας	Υπηρεσία	1	770,00	770,00
10	Γενικό Σύνολο Ι΄ Ομάδας	Υπηρεσία	1	9.800,00	9.800,00
Σύνολο					45.200,00
Φ. Π. Α. 23 %					10.396,00
Γενικό Σύνολο					55.596,00

ΤΙΜΟΛΟΓΙΟ Α Ομάδας – ΤΙΜΕΣ ΕΦΑΡΜΟΓΗΣ

ΑΡΘΡΟ 1^ο

«Συμβόλαιο Συντήρησης Εφαρμογών Λογισμικού Οικονομικής Υπηρεσίας για ένα έτος », όπως περιγράφεται στις Τεχνικές Προδιαγραφές ως υπηρεσία.

Συνολική Τιμή: 9.600,00 € (Εννιά χιλιάδες εξακόσια ευρώ), χωρίς ΦΠΑ.

ΑΡΘΡΟ 2^ο « Συμβόλαιο Συντήρησης Εφαρμογών Λογισμικού των Διοικητικών Υπηρεσιών για ένα έτος», όπως περιγράφεται στις Τεχνικές Προδιαγραφές, ως υπηρεσία.

Συνολική Τιμή: 8.085,00 € (Οκτώ χιλιάδες ογδόντα πέντε ευρώ), χωρίς ΦΠΑ.

ΑΡΘΡΟ 3^ο

«Υπηρεσίες Τεχνικής, Συμβουλευτικής Υποστήριξης και Εκπαίδευσης (71 ώρες) επί των εγκατεστημένων εφαρμογών λογισμικού», όπως περιγράφεται στις Τεχνικές Προδιαγραφές, ανοιγμένη σε ώρες.

Τιμή μίας ώρας στην έδρα: 50,00 € (Πενήντα ευρώ), χωρίς ΦΠΑ.

Τιμή μίας ώρας με remote σύνδεση 35,00 € (Τριάντα πέντε ευρώ), χωρίς ΦΠΑ.

ΑΡΘΡΟ 4^ο

«Συντήρηση και υποστήριξη για την διασύνδεση οικονομικής διαχείρισης Qprime και Staff », όπως περιγράφεται στις Τεχνικές Προδιαγραφές, ως υπηρεσία.

Συνολική Τιμή: 800,00 € (Οκτακόσια ευρώ), χωρίς ΦΠΑ.

ΑΡΘΡΟ 5^ο

«Υπηρεσίες Τεχνικής, Συμβουλευτικής Υποστήριξης και Εκπαίδευσης (18 ώρες) για την διασύνδεση οικονομικής διαχείρισης Qprime και Staff (δημιουργία χρηστών, παραμετροποίηση οικονομικής διαχείρισης και staff, εκπαίδευση χρηστών) και όπου απαιτείται με απομακρυσμένη σύνδεση», όπως περιγράφεται στις Τεχνικές Προδιαγραφές, ανοιγμένη σε ώρες.

Τιμή μίας ώρας στην έδρα: 50,00 € (Πενήντα ευρώ), χωρίς ΦΠΑ.

Τιμή μίας ώρας με remote σύνδεση 35,00 € (Τριάντα πέντε ευρώ), χωρίς ΦΠΑ.

ΤΙΜΟΛΟΓΙΟ Β Ομάδας – ΤΙΜΕΣ ΕΦΑΡΜΟΓΗΣ

ΑΡΘΡΟ 1^ο

«Πλήρης υποστήριξη & συντήρηση στην τρέχουσα έκδοση της **Ace ERP eCM- Κατασκευή** η οποία θα περιλαμβάνει εκτός των νέων τιμαριθμικών & νέες εκδόσεις διαθέσιμες για 6-10 χρήστες **για ένα έτος**» όπως περιγράφεται στις τεχνικές προδιαγραφές, ως υπηρεσία.

Συνολική Τιμή: 410,00 € (Τετρακόσια δέκα ευρώ), χωρίς ΦΠΑ.

ΑΡΘΡΟ 2^ο

«Πλήρης υποστήριξη & συντήρηση του **Ace ERP eCM-Μελέτη/Κοστολόγηση** & συνδρομή αναβαθμισμένων εκδόσεων μέσω διαδικτύου και συνδρομή συντελεστών αναθεώρησης Τριμήνων 2015, διαθέσιμη για 6-10 χρήστες **για ένα έτος**», όπως περιγράφεται στις τεχνικές προδιαγραφές, ως υπηρεσία.

Συνολική Τιμή: 470,00 € (Τετρακόσια εβδομήντα ευρώ), χωρίς ΦΠΑ.

ΑΡΘΡΟ 3^ο

«Πλήρης υποστήριξη & συντήρηση του **eCM- Σ.Α.Υ/Φ.Α.Υ.** & συνδρομή αναβαθμισμένων εκδόσεων μέσω διαδικτύου διαθέσιμη για 6-10 χρήστες **για ένα έτος**», όπως περιγράφεται στις τεχνικές προδιαγραφές, ως υπηρεσία.

Συνολική Τιμή: 160,00 € (Εκατό εξήντα ευρώ), χωρίς ΦΠΑ.

ΑΡΘΡΟ 4^ο

«Πλήρης υποστήριξη & συντήρηση του eCM- Επιμετρήσεις & συνδρομή αναβαθμισμένων εκδόσεων μέσω διαδικτύου διαθέσιμη για 6-10 χρήστες για ένα έτος», όπως περιγράφεται στις τεχνικές προδιαγραφές, ως υπηρεσία.

Συνολική Τιμή: 160,00 € (Εκατό εξήντα ευρώ), χωρίς ΦΠΑ.

ΤΙΜΟΛΟΓΙΟ Γ΄ Ομάδας – ΤΙΜΕΣ ΕΦΑΡΜΟΓΗΣ

ΑΡΘΡΟ 1^ο

«Πλήρης συντήρηση & τεχνική υποστήριξη Λογισμικού Διαχείρισης Δημοτικών Συμβουλίων, Οικονομικής, Εκτελεστικής και Επιτροπής Ποιότητας Ζωής για ένα έτος», όπως περιγράφεται στις τεχνικές προδιαγραφές, ως υπηρεσία.

Συνολική Τιμή: 1.500,00 € (Χίλια πεντακόσια ευρώ), χωρίς ΦΠΑ.

ΤΙΜΟΛΟΓΙΟ Δ΄ Ομάδας – ΤΙΜΕΣ ΕΦΑΡΜΟΓΗΣ

ΑΡΘΡΟ 1^ο

«Πλήρης συντήρηση & τεχνική υποστήριξη της εφαρμογής ArcGIS 10.x for Desktop Standard (ArcEditor Concurrent (1 άδεια χρήσης) για ένα έτος», όπως περιγράφεται στις τεχνικές προδιαγραφές, ως υπηρεσία.

Συνολική Τιμή: 1.280,00 € (Χίλια διακόσια ογδόντα ευρώ), χωρίς ΦΠΑ.

ΤΙΜΟΛΟΓΙΟ Ε΄ Ομάδας – ΤΙΜΕΣ ΕΦΑΡΜΟΓΗΣ

ΑΡΘΡΟ 1^ο

«Υπηρεσίες Υποστήριξης και Συντήρησης Εφαρμογής Διαχείρισης Αθλητικών Δραστηριοτήτων Δήμων «Demos» για ένα έτος», όπως περιγράφεται στις Τεχνικές Προδιαγραφές, ως υπηρεσία.

Συνολική Τιμή: 1.755,00 € (Χίλια επτακόσια πενήντα πέντε ευρώ), χωρίς ΦΠΑ.

ΑΡΘΡΟ 2^ο

«Υπηρεσίες Υποστήριξης και Συντήρησης Εφαρμογής Διαχείριση Βρεφονηπιακών Σταθμών, «Preschool» -www.ilionbns.eu για ένα έτος», όπως περιγράφεται στις Τεχνικές Προδιαγραφές, ως υπηρεσία.

Συνολική Τιμή: 1.590,00 € (Χίλια πεντακόσια ενενήντα ευρώ), χωρίς ΦΠΑ.

ΑΡΘΡΟ 3^ο

«Υπηρεσίες Υποστήριξης και Συντήρησης Εφαρμογής Μητρώου Μελών Κοινωνικής Αλληλεγγύης «KariManager» για ένα έτος», όπως περιγράφεται στις Τεχνικές Προδιαγραφές, ως υπηρεσία.

Συνολική Τιμή: 1.140,00 € (Χίλια εκατό σαράντα ευρώ), χωρίς ΦΠΑ.

ΑΡΘΡΟ 4^ο

«Υπηρεσίες Υποστήριξης και Συντήρησης Εφαρμογής Διαχείρισης Κοιμητηρίου –CemManager για ένα έτος», όπως περιγράφεται στις Τεχνικές Προδιαγραφές, ως υπηρεσία.

Συνολική Τιμή: 1.215,00 € (Χίλια διακόσια δεκαπέντε ευρώ), χωρίς ΦΠΑ.

ΑΡΘΡΟ 5^ο

«Υπηρεσίες Υποστήριξης και Συντήρησης Εφαρμογής Διαχείρισης Κοινωνικών Ευπαθών Ομάδων (για το 4^ο τρίμηνο 2016)», όπως περιγράφεται στις Τεχνικές Προδιαγραφές, ως υπηρεσία.

Συνολική Τιμή: 800,00 € (Οκτακόσια ευρώ), χωρίς ΦΠΑ.

ΤΙΜΟΛΟΓΙΟ ΣΤ΄ Ομάδας – ΤΙΜΕΣ ΕΦΑΡΜΟΓΗΣ

ΑΡΘΡΟ 1^ο

«Πλήρης συντήρηση & τεχνική υποστήριξη της εφαρμογής **eTidy** (5 άδειες χρήσης) για ένα έτος», όπως περιγράφεται στις Τεχνικές Προδιαγραφές, ως υπηρεσία.

Συνολική Τιμή: 1.000,00 € (Χίλια ευρώ), χωρίς ΦΠΑ.

ΤΙΜΟΛΟΓΙΟ Ζ΄ Ομάδας – ΤΙΜΕΣ ΕΦΑΡΜΟΓΗΣ

ΑΡΘΡΟ 1^ο

«Συμβόλαιο Συντήρησης Εφαρμογής Time Master , για ένα έτος», όπως περιγράφεται στις Τεχνικές Προδιαγραφές, ως υπηρεσία.

Συνολική Τιμή: 480,00 € (Τετρακόσια ογδόντα ευρώ), χωρίς ΦΠΑ.

ΑΡΘΡΟ 2^ο

«Υπηρεσίες τεχνικής υποστήριξης της Εφαρμογής Time Master», όπως περιγράφεται στις Τεχνικές Προδιαγραφές, ανοιγμένη σε ώρες

Συνολική Τιμή: 60,00 € (Εξήντα ευρώ / ώρα), χωρίς ΦΠΑ.

ΤΙΜΟΛΟΓΙΟ Η΄ Ομάδας – ΤΙΜΕΣ ΕΦΑΡΜΟΓΗΣ

ΑΡΘΡΟ 1^ο

«Πλήρης συντήρηση & τεχνική υποστήριξη της εφαρμογής Barracuda Yosemite για ένα έτος», όπως περιγράφεται στις Τεχνικές Προδιαγραφές, ως υπηρεσία.

Συνολική Τιμή: 410,00 € (Τετρακόσια δέκα ευρώ), χωρίς ΦΠΑ.

ΤΙΜΟΛΟΓΙΟ Θ΄ Ομάδας – ΤΙΜΕΣ ΕΦΑΡΜΟΓΗΣ

ΑΡΘΡΟ 1^ο

«Συντήρηση & τεχνική υποστήριξη λογισμικού γεωδαιτικού σταθμού **για ένα έτος**», όπως περιγράφεται στις Τεχνικές Προδιαγραφές, ως υπηρεσία.

Συνολική Τιμή: 770,00 € (Επτακόσια εβδομήντα ευρώ), χωρίς ΦΠΑ.

ΤΙΜΟΛΟΓΙΟ Ι΄ Ομάδας – ΤΙΜΕΣ ΕΦΑΡΜΟΓΗΣ

ΑΡΘΡΟ 1^ο

«Πλήρης συντήρηση & τεχνική υποστήριξη του έργου «Βελτίωση Υποδομών Εξυπηρέτησης του πολίτη στο Δήμο Ιλίου» **για ένα έτος**», όπως περιγράφεται στις Τεχνικές Προδιαγραφές, ως υπηρεσία.

Συνολική Τιμή: 9.800,00 € (Εννιά χιλιάδες οκτακόσια ευρώ), χωρίς ΦΠΑ.

ΙΛΙΟΝ 10/12/2015
Ο ΣΥΝΤΑΞΑΣ

ΙΛΙΟΝ 10/12/2015
ΕΛΕΓΧΘΗΚΕ
Ο ΠΡΟΪΣΤΑΜΕΝΟΣ ΤΟΥ ΤΜΗΜΑΤΟΣ
ΤΕΧΝΟΛΟΓΙΑΣ ΠΛΗΡΟΦΟΡΙΚΗΣ & ΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΩΝ

Γκιάστας Βασίλειος

Κωστάκης Ανδρέας