

ΕΡΓΑΣΙΑ
«ΣΥΝΤΗΡΗΣΗ ΥΠΑΡΧΟΥΣΩΝ
ΕΦΑΡΜΟΓΩΝ ΛΟΓΙΣΜΙΚΟΥ»

ΓΙΑ ΤΟ
ΔΗΜΟ ΛΕΒΑΔΕΩΝ

ΣΥΝΤΗΡΗΣΗ ΥΠΑΡΧΟΥΣΩΝ ΕΦΑΡΜΟΓΩΝ ΛΟΓΙΣΜΙΚΟΥ

*«Διοικητικής Διαχείρισης και Υποστήριξης, Οικονομικής
Διαχείρισης και Υποστήριξης, Διαχείρισης Εσόδων,
Διαδικτυακής Πύλης και λοιπών εφαρμογών»*

για ένα έτος

*για τις ανάγκες των Διοικητικών, Οικονομικών και
λοιπών Υπηρεσιών του ΔΗΜΟΥ ΛΕΒΑΔΕΩΝ*

Ιανουάριος 2018

**ΕΛΛΗΝΙΚΗ ΔΗΜΟΚΡΑΤΙΑ
ΝΟΜΟΣ ΒΟΙΩΤΙΑΣ
ΔΗΜΟΣ ΛΕΒΑΔΕΩΝ
ΑΡ. ΜΕΛΕΤΗΣ: 1/2018 (24-1-2018)
ΑΡ. ΠΡΩΤ.: 1670 / 24-1-2018**

ΕΡΓΑΣΙΑ

«ΣΥΝΤΗΡΗΣΗ ΥΠΑΡΧΟΥΣΩΝ ΕΦΑΡΜΟΓΩΝ ΛΟΓΙΣΜΙΚΟΥ ΔΗΜΟΥ ΛΕΒΑΔΕΩΝ»

ΠΕΡΙΕΧΟΜΕΝΑ

- 1) **ΤΕΧΝΙΚΗ ΕΚΘΕΣΗ – ΤΕΧΝΙΚΕΣ ΠΡΟΔΙΑΓΡΑΦΕΣ**
- 2) **ΕΝΔΕΙΚΤΙΚΟΣ ΠΡΟΫΠΟΛΟΓΙΣΜΟΣ ΚΑΙ ΤΙΜΟΛΟΓΙΟ ΠΡΟΣΦΟΡΑΣ**
- 3) **ΣΥΓΓΡΑΦΗ ΥΠΟΧΡΕΩΣΕΩΝ**
- 4) **ΤΥΠΟΠΟΙΗΜΕΝΟ ΕΝΤΥΠΟ ΥΠΕΥΘΥΝΗΣ ΔΗΛΩΣΗΣ (ΤΕΥΔ)**
- 5) **ΔΙΑΚΗΡΥΞΗ**

ΛΙΒΑΔΕΙΑ 24/1/2018
Ο ΣΥΝΤΑΞΕΑΣ

ΚΩΝΣΤΑΝΤΙΝΟΣ ΣΦΥΡΗΣ
ΜΗΧΑΝΙΚΟΣ Η/Υ ΚΑΙ ΠΛΗΡΟΦΟΡΙΚΗΣ

ΤΕΧΝΙΚΗ ΕΚΘΕΣΗ – ΤΕΧΝΙΚΕΣ ΠΡΟΔΙΑΓΡΑΦΕΣ

1. Συνοπτική Περιγραφή Αντικειμένου

Η παρούσα μελέτη συντάσσεται σύμφωνα με τις διατάξεις του Ν. 4412/2016 (ΦΕΚ 147 Α' 2016), των άρθρων 158 & 209 Ν. 3463/2006 (ΦΕΚ 114 Α'/8-6-2006) και άρθρο 72 Ν. 3852/2010 (ΦΕΚ 87 Α' /7-6-2010 και αφορά στο **ετήσιο συμβόλαιο συντήρησης και πλήρους τεχνικής υποστήριξης** των εν λειτουργία **εφαρμογών λογισμικού** του Δήμου Λεβαδέων, ήτοι:

1. Εφαρμογές Διοικητικής Υποστήριξης (Ενδεικτικά περιλαμβάνουν εφαρμογές για : Μισθοδοσία, Διαχείριση Ανθρώπινου Δυναμικού, Ηλεκτρονικό πρωτόκολλο)
2. Διαδικτυακή Πύλη Δήμου Λεβαδέων
3. Οικονομικό Πληροφοριακό Σύστημα – Οικονομικής Διαχείρισης (Ενδεικτικά περιλαμβάνουν εφαρμογές για: Γενική/ Αναλυτική Λογιστική, Λογιστική ΟΤΑ, Διαχείριση Αποθηκών, Διαχείριση Παγίων, Διαχείριση Χρεογράφων, Διαχείριση Έργων, Προϋπολογισμός, κλπ...)
4. Διπλογραφικό Πληροφοριακό Σύστημα
5. Εφαρμογές Διαχείρισης Εσόδων (Ενδεικτικά περιλαμβάνουν εφαρμογές για: ΤΑΠ (Τέλος Ακίνητης Περιουσίας, ΚΟΚ (Κλήσεις Αυτοκινήτων), Φόρος-Τέλος παρεπιδημούντων, Εισφορά Γης σε Χρήμα, Διαχείριση Κοιμητηρίου, Βοσκή / άρδευση, Διαχείριση (Τέλη) Κοινοχρήστων χώρων, Διαχείριση (Τέλη) Διαφημίσεων – Τραπεζοκαθισμάτων, κλπ...)

Η παρούσα μελέτη έχει ως αντικείμενο τη ετήσια συντήρηση και υποστήριξη των παραπάνω εφαρμογών λογισμικού. Τα περιεχόμενα υποσυστήματα καθώς και οι περιεχόμενες πληροφοριακές εφαρμογές των ανωτέρω χρήζουν συχνά προληπτικής συντήρησης, όπως επίσης και αναβάθμισης σύμφωνα με τις συνεχείς αλλαγές και νέες απαιτήσεις που συχνά ανακοινώνει και ζητά η Κεντρική Κρατική Διοίκηση. Υπάρχει, επίσης διαρκής ανάγκη υποστήριξης σε επίπεδο εφαρμογών, π.χ. μαζικές διορθώσεις, μαζικές ρυθμίσεις, μαζικές αλλαγές, αλλά και ενέργειες διόρθωσης λανθασμένων χειρισμών που επιτελούν συχνά οι χρήστες είτε λόγω απειρίας, είτε από αμέλεια, είτε από γενικότερη αστοχία χειρισμού και πάντως όχι από αστοχία του λογισμικού.

Σχετικά με το αντικείμενο της μελέτης αναφέρουμε ότι στο Δήμο Λεβαδέων λειτουργεί σε ενιαία λειτουργία το ERP-ΟΤΑ ήτοι το Ολοκληρωμένο Πληροφοριακό Σύστημα Οικονομικών Υπηρεσιών με βάση το Διπλογραφικό Λογιστικό Σύστημα, τα υποσυστήματα των εσόδων καθώς, το πληροφοριακό σύστημα διαχείρισης ανθρωπίνων πόρων (Μισθοδοσία, Διαχείριση Ανθρώπινου Δυναμικού, Ηλεκτρονικό πρωτόκολλο) και η Διαδικτυακή Πύλη. Τα ανωτέρω συστήματα τα οποία περιλαμβάνουν εκτεταμένο και πολυσύνθετο λογισμικό, αναπτύχθηκαν και εγκαταστάθηκαν το 2004 από την εταιρεία Neuropublic Α.Ε. και μέχρι σήμερα συντηρείται και αναβαθμίζεται επιτυχώς από την ίδια εταιρεία.

Στο ΟΠΣΟΥ έχουν ήδη ενταχθεί και λειτουργούν οι ακόλουθες υπηρεσίες του ΔΘ:

- Όλες οι οικονομικές υπηρεσίες και συγκεκριμένα η Διεύθυνση Οικονομικών Υπηρεσιών,
- Το τμήμα προϋπολογισμού λογιστηρίου και προμηθειών
- Το τμήμα εσόδων και περιουσίας
- Το Δημοτικό Ταμείο
- Το Τμήμα Ανθρώπινου Δυναμικού και Διοικητικής Μέριμνας. Στο τμήμα αυτό η μισθοδοσία βρίσκεται σε πλήρη λειτουργική διασύνδεση με το προσωπικό.
- Το Τμήμα Γενικού Πρωτοκόλλου της Διεύθυνσης Διοικήσεως.

Στα πλαίσια συμβολαίων ετήσιας συντήρησης (από το έτος 2004 μέχρι και σήμερα) η ανάδοχος εταιρεία ανέλαβε την τεχνική υποστήριξη των προαναφερόμενων υποσυστημάτων και εφαρμογών, την προληπτική και επανορθωτική συντήρηση, την υποστήριξη και εκπαίδευση των χρηστών καθώς και την αναβάθμιση και ενημέρωση των υφιστάμενων πληροφοριακών εφαρμογών. Επιπλέον των ανωτέρω υπηρεσιών και σύμφωνα με τις τακτές και συχνές οικονομικές μεταρρυθμίσεις της Κεντρικής Κρατικής Διοίκησης, η ανάδοχος εταιρεία προέβη σε αρκετές επεκτάσεις συμμόρφωσης τόσο σε επίπεδο δημιουργίας νέων εφαρμογών, όσο και σε επίπεδο αναβαθμίσεων και προσαρμογών σε υφιστάμενες εφαρμογές του συστήματος. Περιγραφές των πρόσθετων πληροφοριακών διαδικασιών και λειτουργιών αναφέρουμε στις ακόλουθες παραγράφους της παρούσας μελέτης.

Κατά την ανωτέρω χρονική περίοδο, και συγκεκριμένα μέχρι και σήμερα, η ανάδοχος εταιρεία παρείχε και παρέχει αδιάλειπτα υπηρεσίες συντήρησης και υποστήριξης καθώς και υπηρεσίες προσαρμογής του ERP-OTA και των λοιπών εφαρμογών στις απαιτήσεις των χρηστών και της κεντρικής κρατικής διοίκησης.

Για τη διασφάλιση της αδιάλειπτης, ασφαλούς και απρόσκοπτης λειτουργίας των υφιστάμενων πληροφοριακών συστημάτων, η αρμόδια υπηρεσία εισηγείται τη ετήσια συντήρηση και υποστήριξη αυτών μέσω της προβλεπόμενης από το νόμο διαδικασίας που αφορά τον πρόχειρο συνοπτικό διαγωνισμό.

2. Στόχοι / Οφέλη του Έργου και Διερεύνηση Σκοπιμότητας

Όπως προαναφέραμε, το αρχικό ERP-OTA με τις λοιπές εφαρμογές του σε συνάρτηση με τις συνεχείς οικονομικές μεταρρυθμίσεις, απαιτεί διαρκή υποστήριξη και αναβάθμιση. Επιπλέον των ανωτέρω, η ταχύτητα εξελισσόμενη τεχνολογία της Πληροφορικής και των Επικοινωνιών τροποποιεί διαρκώς το τεχνολογικό πλαίσιο και επιβάλλει αλλαγές στα υφιστάμενα πληροφοριακά συστήματα των οποίων ο ρόλος καθίσταται ολοένα και πιο σημαντικός.

Για την εκπλήρωση του στόχου που εστιάζεται στην απρόσκοπτη, ασφαλή και επίκαιρη λειτουργία του συστήματος, απαιτείται η συνέχιση των υπηρεσιών της συντήρησης και υποστήριξης καθώς και η συνέχιση των υπηρεσιών που αφορούν τις επιβεβλημένες επεκτάσεις και τις απαραίτητες αναβαθμίσεις. Οι συγκεκριμένες υπηρεσίες θα πρέπει να συνεχίσουν να παρέχονται και να υλοποιούνται μέσω εξωτερικού αναδόχου ο οποίος θα πρέπει να γνωρίζει σε βάθος την τεχνολογία λειτουργίας των υποσυστημάτων και εφαρμογών του ERP-OTA, τις τεχνολογικές και επιχειρησιακές λειτουργίες των επεκτάσεων καθώς και το περιβάλλον ανάπτυξης της διαδικτυακής του λειτουργίας.

Σε κάθε περίπτωση, το σύνολο των υπηρεσιών που καλείται να παρέχει ο υποψήφιος ανάδοχος δεν μπορούν να παρέχονται από ίδια μέσα του Δήμου. Οι λόγοι είναι οι εξής:

- Ο Δήμος Λεβαδέων δεν διαθέτει τα απαραίτητα εργαλεία ανάπτυξης εφαρμογών που απαιτούνται για την σχεδίαση και υλοποίηση του λογισμικού για την επέκταση του ERP-OTA και το κόστος προμήθειάς αυτών είναι εξαιρετικά μεγάλο.
- Το κόστος και ο απαιτούμενος χρόνος εκπαίδευσης και απόκτησης εμπειρίας (learning curve) του αρμοδίου υπαλλήλου του Δήμου Λεβαδέων στα εν λόγω εργαλεία ανάπτυξης εφαρμογών, παράλληλα με τις υπόλοιπες αρμοδιότητες του καθιστά εξαιρετικά δύσκολη την υλοποίηση των στόχων του παρόντος έργου με ίδια μέσα του Δήμου Λεβαδέων.

Για τους ανωτέρω λόγους, για τους οποίους εξάλλου ο Δήμος Λεβαδέων προέβη ήδη από το έτος 2004 σε ανάθεση του ERP-OTA σε εξειδικευμένη εταιρεία πληροφορικής, προτείνεται η επιλογή αναδόχου με διαδικασία πρόχειρου συνοπτικού διαγωνισμού.

Οι υπηρεσίες συντήρησης και υποστήριξης που θα παρέχει ο ανάδοχος θα έχουν ως αποτέλεσμα τη διασφάλιση της απρόσκοπτης, ασφαλούς και επίκαιρης λειτουργίας του ERP-OTA και των λοιπών εφαρμογών του, καθώς επίσης και την έγκαιρη προσαρμογή του συστήματος στις συνεχόμενες απαιτήσεις της κεντρικής κρατικής διοίκησης. Η αρμόδια Υπηρεσία Πληροφορικής του Δήμου θα παρακολουθεί και θα ελέγχει τον ανάδοχο για την ορθή παροχή των υπηρεσιών του.

3. Τεχνική Περιγραφή

3.1 Γενικά Στοιχεία Φυσικού Αντικείμενου του Έργου

Το φυσικό αντικείμενο του έργου περιλαμβάνει τη ετήσια παροχή υπηρεσιών συντήρησης και υποστήριξης του υφιστάμενου ERP-OTA και των λοιπών εφαρμογών του καθώς και την παροχή υπηρεσιών αναβάθμισης αυτού σύμφωνα με τις επιβεβλημένες αλλαγές του νομικού πλαισίου και τις αλλαγές που διέπουν οι εγκύκλιες αναφορές της κεντρικής κρατικής διοίκησης.

Η συντήρηση και υποστήριξη του υφιστάμενου λογισμικού εφαρμογών αφορά τα ακόλουθα υποσυστήματα και τις ακόλουθες περιεχόμενες εφαρμογές:

A. Υποσύστημα Λογιστικής και Οικονομικής Διαχείρισης

- Διαχείρισης Προϋπολογισμού
- Διαχείριση Εξόδων
- Διαχείριση Εσόδων
- Διαχείριση Ταμείου
- Γενική και Αναλυτική Λογιστική
- Τήρηση Λογιστικών Βιβλίων και Καταστάσεων
- Διαχείριση Αρχείου Παγίων

B. Υποσύστημα Διαχείρισης Προσόδων

- Διαχείριση Τελών επί των Ακαθάριστων Εσόδων
- Διαχείριση Τελών Χρήσης Κοινοχρήστων Χώρων
- Διαχείριση ΤΑΠ- Δημοτικά Τέλη
- Διαχείριση Προστίμων ΚΟΚ

Γ. Υποσύστημα Διαχείρισης Ανθρωπίνων Πόρων

- Εφαρμογή Διαχείρισης Μισθοδοσίας
- Εφαρμογή Διαχείρισης Προσωπικού

Δ. Υποσύστημα Ηλεκτρονικού Πρωτοκόλλου

E. Διαδικτυακή Πύλη

Στα πλαίσια των προγενέστερων συντηρήσεων, ο Ανάδοχος προέβη σε πληθώρα αναβαθμίσεων. Οι ενέργειες αναβάθμισης ενδεικτικά αφορούσαν τη διαχείριση των δαπανών, τη διαχείριση του ταμείου, καθώς και τη διαχείριση προσωπικού και μισθοδοσίας.

Οι ανωτέρω πληροφοριακές διαδικασίες αναβάθμισης, θα ενταχθούν στο πλαίσιο της συντήρησης και υποστήριξης του επικαιροποιημένου ERP-OTA και των λοιπών εφαρμογών του. Με άλλα λόγια, η υποστήριξη θα αφορά όχι μόνο το ERP-OTA όπως αυτό παρελήφθη αρχικά, αλλά το ERP-OTA όπως έχει διαμορφωθεί μετά από 14 και πλέον έτη συνεχούς λειτουργίας.

3.2 Υποσυστήματα και Εφαρμογές Συντήρησης και Υποστήριξης

Όπως προαναφέραμε, το υφιστάμενο πληροφοριακό σύστημα απαρτίζεται από τέσσερα (4) υποσυστήματα και επιπλέον τη Διαδικτυακή Πύλη. Στις ακόλουθες παραγράφους παραθέτουμε συνοπτικές περιγραφές των υποσυστημάτων και εφαρμογών του υφιστάμενου συστήματος.

3.2.1 Υποσύστημα Λογιστικής και Οικονομικής Διαχείρισης

Το υποσύστημα λογιστικής και οικονομικής διαχείρισης το οποίο λειτουργεί σε web περιβάλλον περιλαμβάνει τη διαχείριση του προϋπολογισμού, τη διαχείριση του τεχνικού προγράμματος, τη διαχείριση των εσόδων και εξόδων του Δήμου Λεβαδέων, τη διαχείριση του ταμείου, την γενική και αναλυτική λογιστική διαχείριση, την τήρηση των λογιστικών βιβλίων και καταστάσεων καθώς και τη διαχείριση του αρχείου των παγίων.

3.2.1.1 Διαχείριση Προϋπολογισμού

Η εφαρμογή διαχείρισης του προϋπολογισμού διαχειρίζεται λειτουργίες όπως την λειτουργία της σύνταξης και αναμόρφωσης του σχεδίου, την μεταφορά του σχεδίου προϋπολογισμού από το ένα έτος στο άλλο, την παρακολούθηση των ανταποδοτικών λογαριασμών (εισπράξεις – πληρωμές), τον υπολογισμό αποθεματικού ή ελλείμματος καθώς και την παρακολούθηση των έργων ανά πηγή χρηματοδότησης κ.λ.π.

3.2.1.2 Διαχείριση Εξόδων

Η εφαρμογή διαχείρισης των εξόδων διαχειρίζεται λειτουργίες που αφορούν την παροχή στοιχείων ως προς τον αριθμό των Χρηματικών Ενταλμάτων που βρίσκονται στο Ελεγκτικό Συνέδριο και στο Δημοτικό Ταμείο, την τήρηση αρχείου για τα ακυρωμένα Χρηματικά Εντάματα, την τήρηση αρχείου ημερολογιακής διακίνησης του εντάματος στις θέσεις υπογραφών, την τήρηση αρχείων στοιχείων δικαιούχων, την τήρηση και διαχείριση της καρτέλας χρεωπιστώσεων δικαιούχων, τη δέσμευση κωδικών προϋπολογισμού με αποφάσεις καθώς και τη δημιουργία χρηματικών ενταλμάτων κ.α.

3.2.1.3 Διαχείριση Εσόδων

Η εφαρμογή διαχείρισης εσόδων διαχειρίζεται λειτουργίες που αφορούν την πλήρη τήρηση και διαχείριση καρτέλας χρεωπιστώσεων υπόχρεων, την παρακολούθηση όλων των φάσεων και των διαδικασιών είσπραξης, τον ορισμό και τη διαχείριση των παραστατικών εσόδων, τον ορισμό και τη διαχείριση των χρηματικών καταλόγων πάσης φύσεως καθώς και τον ορισμό, τη διαχείριση και την παρακολούθηση των εισπρακτόρων κ.λ.π.

3.2.1.4 Διαχείριση Ταμείου

Η εφαρμογή διαχείρισης ταμείου διαχειρίζεται λειτουργίες που αφορούν την τήρηση του αρχείου οφειλών κάθε κατηγορίας, την τήρηση αρχείων οφειλετών και προμηθευτών, την τήρηση αρχείου τριπλοτύπων είσπραξης, την καταγραφή των παραστατικών, την παρακολούθηση τραπεζικών λογαριασμών (καταθέσεις / αναλήψεις), την έκδοση των γραμματίων είσπραξης, την έκδοση μηνιαίων και ημερήσιων αποσπασμάτων είσπραξης, την παρακολούθηση των εισπράξεων από διάφορους φορείς (Ε.Φ.Κ.Α. – Δ.Ο.Υ κ.λ.π.) καθώς και την ηλεκτρονική επικοινωνία με τις Δημόσιες Αρχές.

3.2.1.5 Γενική και Αναλυτική Λογιστική

Η Γενική και Αναλυτική Λογιστική υποστηρίζει την λογιστική απεικόνιση των οικονομικών πράξεων με βάση το διπλογραφικό λογιστικό. Συγκεκριμένα, παρέχει τη δυνατότητα της συμφωνίας των λογαριασμών μεταξύ της Δημόσιας, Γενικής και Αναλυτικής Λογιστικής και του ελέγχου αυτών.

3.2.1.6 Τήρηση Λογιστικών Βιβλίων και Καταστάσεων

Η πληροφοριακή εφαρμογή υποστηρίζει την τήρηση των λογιστικών βιβλίων και την έκδοση των λογιστικών εκτυπώσεων (θεωρημένων ή όχι) που απαιτούνται σύμφωνα και με τις διατάξεις του Π.Δ. 186/1992 (ΚΒΣ), όπως ισχύουν κάθε φορά. Επιπλέον, η πληροφοριακή εφαρμογή υποστηρίζει εκτυπώσεις πλήθους στοιχείων, όπως λογιστικές κινήσεις αναλυτικά ή συγκεντρωτικά ανά κωδικό εσόδων και εξόδων, ισοζύγιο γενικού καθολικού και βιβλίου αποθήκης, στοιχεία των προηγούμενων ετών κ.α.

3.2.1.7 Διαχείριση Αρχείου Παγίων

Η εφαρμογή διαχείρισης αρχείου παγίων υποστηρίζει τις λειτουργίες τήρησης του αρχείου παγίων στοιχείων, την χρέωση των παγίων ανά διεύθυνση – τμήμα – αρμόδιο υπάλληλο, την απενεργοποίηση παγίων που έχουν πωληθεί ή καταστραφεί καθώς και τη διατήρηση της ιστορικότητας των κινήσεων των παγίων κ.λ.π.

3.2.2 Υποσύστημα Διαχείρισης Προσόδων

Το ERP-OTA, μέσω του υποσυστήματος διαχείρισης προσόδων, υποστηρίζει πλήρως τη διαχείριση των προσόδων του Δήμου Λεβαδέων. Συγκεκριμένα, το υποσύστημα διαχείρισης προσόδων υποστηρίζει την έκδοση των βεβαιωτικών σημειωμάτων (για τις οίκοθεν εισπράξεις), την έκδοση των παραστατικών και των αποδείξεων γνωστοποίησης, την σύνταξη των χρηματικών καταλόγων καθώς και τη διαχείριση του μητρώου των υπόχρεων.

Πέραν των παραπάνω, το υποσύστημα χωρίζεται σε λειτουργικές περιοχές, υποστηρίζοντας ένα πλήθος ενεργειών για κάθε περιοχή. Οι ξεχωριστές λειτουργικές περιοχές του υποσυστήματος περιγράφονται στις ακόλουθες υπο-παραγράφους.

3.2.2.1 Διαχείριση Τελών επί των Ακαθαρίστων Εσόδων

Η εφαρμογή διαχείρισης τελών επί των ακαθαρίστων εσόδων διαχειρίζεται την τήρηση του αρχείου επιχειρήσεων υπόχρεων στην καταβολή τέλους κέντρων διασκέδασης και τέλους παρεπιδημούντων, την καταχώρηση των περιοδικών δηλώσεων εισοδήματος των επιχειρήσεων, την έκδοση των βεβαιωτικών σημειωμάτων και την σύνταξη των χρηματικών καταλόγων για τη βεβαίωση οφειλών, την κωδικοποίηση των κατηγοριών των επιχειρήσεων με βάση το αντικείμενο εργασίας, την καταχώρηση όλων των απαιτούμενων στοιχείων για

τη διεκπεραίωση υποθέσεων ανύπαρκτων ή ανακριβών δηλώσεων, την αναλυτική καταχώρηση των στοιχείων εσόδων των επιχειρήσεων καθώς και την αυτόματη διασταύρωση των στοιχείων εσόδων.

3.2.2.2 Διαχείριση Τελών Χρήσης Κοινοχρήστων Χώρων

Η εφαρμογή διαχείρισης τελών χρήσης κοινοχρήστων χώρων διαχειρίζεται την τήρηση των αρχείων, οφειλετών, αδειών κατάληψης κοινοχρήστων χώρων, κατηγορίας αδειών, ειδών ζώνης καθώς και των αρχείων δημοτικών ζωνών και τιμών ζώνης.

3.2.2.3 Διαχείριση ΤΑΠ – Δημοτικά Τέλη

Η εφαρμογή διαχείρισης ΤΑΠ – Δημοτικά Τέλη τηρεί αρχείο ηλεκτροδοτούμενων ακινήτων, αρχείο μη ηλεκτροδοτούμενων ακινήτων, βοηθητικό αρχείο (για παράδειγμα συντελεστές παλαιότητας, ζώνες, οδοί, ομάδες ακινήτων), καρτέλα οφειλέτη, χρηματικούς καταλόγους. Παρακολουθεί σε συνεργασία με την οικονομική διαχείριση τις οφειλές και τις πληρωμές.

3.2.2.4 Διαχείριση Προστίμων ΚΟΚ

Τηρεί αρχείο διαχείρισης οχημάτων και κατόχων οχημάτων με καταγραφή των στοιχείων αυτών, αρχείο μεταβιβάσεων οχημάτων, αρχείο καταγραφής και διαχείρισης κλήσεων. Παρακολουθεί σε συνεργασία με την οικονομική διαχείριση τις πιστώσεις των οφειλετών. Αναλυτικότερα, η εφαρμογή διαχείρισης προστίμων ΚΟΚ περιλαμβάνει λειτουργικές διαδικασίες, όπως:

- Καταχώρηση Εκθέσεων Παράβασης ΚΟΚ (κλήσεων) που αποστέλλονται στο ΔΘ από τη Δημοτική Αστυνομία, την Τροχαία και την Ελληνική Αστυνομία
- Τήρηση αρχείου κλήσεων παράνομης στάθμευσης
- Τήρηση αρχείου κατόχων οχημάτων και μεταβολών κυριότητας οχημάτων σύμφωνα με στοιχεία της Διεύθυνσης Μηχανολογικού Θεσσαλονίκης και του Υπουργείου Μεταφορών
- Διαχείριση των κλήσεων παράνομης στάθμευσης
- Έκδοση χρηματικών καταλόγων για τη βεβαίωση ανεισηπρακτων κλήσεων
- Έκδοση καταστάσεων ενημέρωσης οφειλετών (ιστορικό παραβάσεων οχήματος)
- Έκδοση ειδοποιητηρίων για την υπενθύμιση οφειλών από παραβάσεις ΚΟΚ
- Έκδοση βεβαιωτικών σημειωμάτων (π.χ. πώληση καρτών ελεγχόμενης στάθμευσης, παραχώρηση θέσεων στάθμευσης)

3.2.3 Υποσύστημα Διαχείρισης Ανθρωπίνων Πόρων

Το υποσύστημα διαχείρισης ανθρωπίνων πόρων, το οποίο περιλαμβάνει τις εφαρμογές διαχείρισης προσωπικού και μισθοδοσίας, συνεργάζεται με τις αρμόδιες εφαρμογές του οικονομικού κυκλώματος. Κατάληξη των εργασιών αυτών αποτελεί η ηλεκτρονική έκδοση του εντάλματος. Στις ακόλουθες υπο-παραγράφους παραθέτουμε αναλυτικές περιγραφές των λειτουργικών διαδικασιών των επιμέρους εφαρμογών του προσωπικού και της μισθοδοσίας.

3.2.3.1 Διαχείριση Μισθοδοσίας

Η εφαρμογή διαχείρισης της Μισθοδοσίας, η οποία έχει άμεση διασύνδεση με την εφαρμογή διαχείρισης του προσωπικού, τηρεί πλήρες αρχείο εργαζομένων με όλα τα απαραίτητα προσωπικά και μισθολογικά στοιχεία και με όλες τις μεταβολές αυτών. Τηρεί αρχείο με όλα τα απαραίτητα στοιχεία και υπολογίζει κρατήσεις για κάθε ασφαλιστικό ταμείο κα. Καλύπτει όλες τις Κατηγορίες Εργαζομένων στους Ο.Τ.Α. Πραγματοποιεί κάθε είδους εκκαθάριση, όπως τακτικών αποδοχών, δώρων, αναδρομικών, επιδομάτων, ασθένειας, υπερωρίες, εργασίας σε αργίες, αποζημίωση αδειάς, εξόδων κίνησης, εξόδων παράστασης. Παρέχει τη δυνατότητα παρακολούθησης δανείων ή ειδικών οφειλών. Συνεργάζεται με την εφαρμογή της Ενιαίας Αρχής Πληρωμών.

3.2.3.2 Διαχείριση Προσωπικού

Όπως προαναφέραμε, η εφαρμογή διαχείρισης προσωπικού έχει πλήρη συνεργασία με την εφαρμογή της Μισθοδοσίας. Τηρεί πλήρες αρχείο εργαζομένων με όλα τα απαραίτητα προσωπικά και μισθολογικά στοιχεία και με όλες τις μεταβολές αυτών. Παρακολουθεί τη βαθμολογική και μισθολογική εξέλιξη των εργαζομένων καταγράφοντας τα βασικά στοιχεία του εργαζομένου, όπως κατηγορία, κλάδος - ειδικότητα, προϋπηρεσία, κατάταξη, βαθμό, κλιμάκιο, αλλά και τα πρόσθετα στοιχεία του εργαζομένου, όπως ατομικά στοιχεία, εκπαίδευση κα. Παρέχει πλήρη παρακολούθηση των αδειών ανά εργαζόμενο για όλα τα είδη αδειών όπως κανονική, γονική, ειδική, αναρρωτική κα. Παρέχει τη δυνατότητα έκδοσης στατιστικών στοιχείων σύμφωνα με προδιαγραφές που ορίζει το Υπουργείο και το Γενικό Λογιστήριο του Κράτους.

3.2.4 Υποσύστημα Ηλεκτρονικού Πρωτοκόλλου

Το υποσύστημα ηλεκτρονικού πρωτοκόλλου περιλαμβάνει τη δημιουργία ενός ενιαίου ηλεκτρονικού αρχείου για την καταχώρηση και αναζήτηση όλων των εγγράφων του Δήμου Λεβαδέων. Το υποσύστημα ηλεκτρονικού πρωτοκόλλου, το οποίο είναι ενιαίο, περιλαμβάνει τις ακόλουθες λειτουργίες:

- Τήρηση αρχείου εισερχομένων / εξερχόμενων και διαχείρισή του
- Συσχέτιση εισερχομένων και εξερχόμενων εγγράφων
- Αυτόματη απόδοση μοναδικού αριθμού πρωτοκόλλου στα εισερχόμενα και τα εξερχόμενα έγγραφα
- Αυτόματη καταγραφή παραμετρικών τιμών
- Καταγραφή και παρακολούθηση ιστορικού ενεργειών διεκπεραίωσης
- Διαβάθμιση εγγράφου (π.χ. απόρρητο – εμπιστευτικό – απλό)
- Καταχώρηση παρατηρήσεων σε κάθε αριθμό πρωτοκόλλου
- Αντιστοίχιση με εξωτερικά ηλεκτρονικά αρχεία
- Αναζήτηση και εύρεση εγγράφων με χρήση οποιουδήποτε συνδυασμού κριτηρίων
- Παράλληλη χρήση πρωτοκόλλων με δυνατότητα είτε εσωτερικής διακίνησης δεδομένων είτε ανεξάρτητης λειτουργίας

3.2.5 Διαδικτυακή Πύλη

Η Διαδικτυακή πύλη έχει δημιουργηθεί σύμφωνα με τους κανόνες και τα πρότυπα για το σχεδιασμό και λειτουργία των διαδικτυακών τόπων σύμφωνα με το Εθνικό Πλαίσιο Πιστοποίησης Δημόσιων Διαδικτυακών Τόπων. Υποστηρίζει Διαλειτουργικότητα με την υφιστάμενη υποδομή εφαρμογών λογισμικού και βάσεων δεδομένων και πρόβλεψη για διαλειτουργικότητα μελλοντικών εφαρμογών και υπηρεσιών που θα αναπτυχθούν σύμφωνα με όσα ορίζει το Εθνικό Πλαίσιο Διαλειτουργικότητας και Υπηρεσιών Ηλεκτρονικών Συναλλαγών. Υποστηρίζει Προσαρμογή στα νέα πρότυπα ασφαλείας και συμβατότητα με τις νέες εκδόσεις των περιηγητών (browsers) σύμφωνα με το Εθνικό Πλαίσιο Ψηφιακής Αυθεντικοποίησης. Ο σχεδιασμός ακολουθεί τους κανόνες του 'δυναμικά προσαρμοσμένου σχεδιασμού' (responsive design) ώστε το περιεχόμενο να εμφανίζεται άψογα σε οποιαδήποτε συσκευή (pc, laptops, tablets, smartphones). Ο όρος 'responsive design' σημαίνει ότι η ιστοσελίδα προσαρμόζεται δυναμικά στην οθόνη που εμφανίζεται ως προς όλα τα στοιχεία της, όπως το layout, το μέγεθος των γραμματοσειρών, τις εικόνες και το περιεχόμενο. Στοιχεία Διαλειτουργικότητας (Μεταδεδομένα (Metadata), Τεχνολογίες διαδικτύου (π.χ. HTML5,XML,ΧHTML),

Αναζήτηση: χρήση meta-tags, Web Services, εργαλείο αναζήτησης περιεχομένου πλήρους κειμένου (full-text search)). Ανοικτά Πρότυπα: ανοικτή αρχιτεκτονική, ανοικτά συστήματα, πολυεπίπεδο σύστημα που ενσωματώνει τεχνολογίες διαδικτύου καθώς και διεθνώς αναγνωρισμένα και γενικής αποδοχής πρότυπα. Αρθρωτή αρχιτεκτονική του λογισμικού, υποστήριξη και συμβατότητα με πολλαπλά λειτουργικά συστήματα όπως Windows, Unix, Linux σε επίπεδο χρηστών (client), εγκατάσταση σε ανοιχτού κώδικα (open source) διακομιστές εφαρμογών, όπως Apache Tomcat, Jboss, .NET Microsoft, επεκτασιμότητα και υποστήριξη μέσω των Web Services. Στοιχεία Ασφάλειας, Στοιχεία Ευχρηστίας Συστήματος, Διαχείριση Μέσω Web, Διαχείριση σελίδων – περιεχομένου, Διαχείριση Εικαστικών Προτύπων (look & feel), Δημιουργική Προσέγγιση, Οργάνωση Περιεχομένου, Αναζήτηση, Ανακοινώσεις, Ημερολόγιο Δράσεων, Εκδηλώσεων, Διαγωνισμών, Διαχείριση Αρχείων, Βελτιστοποίηση στις μηχανές αναζήτησης (SEO).

3.3 Τεχνικά Στοιχεία Προδιαγραφών των Πληροφοριακών Συστημάτων

Το μοντέλο λειτουργίας που έχει εφαρμοστεί είναι το Web 3-tier το οποίο περιλαμβάνει τρία λογικά επίπεδα (tiers):

- Το επίπεδο δεδομένων (data tier), που είναι υπεύθυνο για την αποθήκευση δεδομένων .
- Το επίπεδο εφαρμογών (application tier), που ενσωματώνει τη λογική των εφαρμογών (business logic), δηλαδή όλους τους επιχειρησιακούς κανόνες (business rules) που διέπουν τη λειτουργία της κάθε εφαρμογής Το Oracle Forms παρέχει όλες τις ενέργειες που πραγματοποιεί η εφαρμογή μεταξύ του τελικού χρήστη και της βάσης δεδομένων (π.χ. την σύνδεση με την βάση και άντληση δεδομένων). Τα αιτήματα των χρηστών διοχετεύονται στον Application Server ο οποίος επικοινωνεί με τον DataBase Server ο οποίος καταχωρεί ή/και επιστρέφει τα δεδομένα
- Το επίπεδο χρηστών (client tier), που είναι υπεύθυνο για τη διεπαφή με τον τελικό χρήστη και την παρουσίαση των δεδομένων .

Τα τεχνικά χαρακτηριστικά του Application Server όπως και του Database Server είναι τα εξής:

| Oracle Application Server | |
|---------------------------|---|
| Κατασκευαστής - Τύπος | HP PLOLIANT DL380 – G6 |
| Λειτουργικό Σύστημα | OS: Win2k3 server enterprise edition |
| IPs | IP: 10.0.0.2 , 10.129.53.14 |
| Software | Oracle Forms Version: 10g (9.0.4.3.0) |
| Oracle Database Server | |
| Κατασκευαστής - Τύπος | DB – HP PLOLIANT ML330 – G6 |
| Λειτουργικό Σύστημα | OS: Win2k3 server enterprise edition |
| IPs | IP: 10.0.0.3 |
| Software | Oracle Database Version: 10g (10.2.0.5.0) |

3.4 Περιγραφή Εργασιών Συντήρησης / Υποστήριξης

Κατά την περίοδο της ετήσιας συντήρησης και υποστήριξης του υφιστάμενου λογισμικού εφαρμογών, οι προσφερόμενες υπηρεσίες του Αναδόχου θα πρέπει να είναι οι ακόλουθες:

- Φιλοξενία (hosting) της Διαδικτυακής Πύλης του Δήμου.

- Ενημέρωση χωρίς πρόσθετη αμοιβή του λογισμικού ώστε να ανταποκρίνεται πάντα στην κείμενη νομοθεσία και να εγκαθιστά τις καινούργιες εκδόσεις της εφαρμογής. Αν κατά την εγκατάσταση κάποιας νέας έκδοσης, απαιτείται επεξεργασία δεδομένων, η εταιρεία υποχρεούται να την φέρει σε πέρας χωρίς πρόσθετη αμοιβή.
- Μεταφορά, χωρίς άλλη αμοιβή, του συστημικού λογισμικού και των εφαρμογών στο καινούργιο σύστημα, σε περίπτωση που υπάρξει αλλαγή hardware για τον εξυπηρετητή (server) του συστήματος.
- Παροχή «Προληπτικής Συντήρησης». Ως προληπτική συντήρηση ορίζεται το σύνολο των εργασιών που αποσκοπούν στην πρόληψη προβλημάτων και στη βελτίωση λειτουργίας των εφαρμογών λογισμικού, ώστε να εξασφαλίζεται η συνεχής ορθή λειτουργία τους.
- Περιοδικό επιτόπιο έλεγχο των βάσεων δεδομένων για σφάλματα και διαδικασίες συντήρησης, όπως απαιτούνται σύμφωνα με τις οδηγίες χρήσης και συντήρησης του λογισμικού (π.χ. συμπίεση Βάσης Δεδομένων)
- Περιοδικό επιτόπιο έλεγχο της ορθής και αποδοτικής χρήσης του λογισμικού.
- Περιοδική ανάγνωση των αντιγράφων ασφαλείας που τηρούνται από τους χρήστες.
- Προληπτική συντήρηση εφαρμογών λογισμικού, δηλαδή βελτιωτικές αλλαγές για την καλύτερη τεχνική λειτουργία τους για την αποφυγή μελλοντικών δυσλειτουργιών.
- Διόρθωση δεδομένων, όταν αυτή επιβάλλεται από αστοχίες και ελαττώματα των εφαρμογών.
- Διορθωτική Συντήρηση. Ως διορθωτική συντήρηση ορίζεται το σύνολο των εργασιών που αποσκοπούν στην αφαίρεση και αναίρεση των αστοχιών και ελαττωμάτων από τις εφαρμογές.
- Τεχνική Υποστήριξη. Ως τεχνική υποστήριξη ορίζεται η τηλεφωνική ή άλλη επικοινωνία ή επέμβαση τεχνικού στο λογισμικό και αποσκοπεί στην υποστήριξη της καθημερινής λειτουργίας του και παρέχεται στο εκπαιδευμένο προσωπικό του Δήμου στις αντίστοιχες εφαρμογές. Η υπηρεσία αυτή δεν υποκαθιστά την εκπαίδευση του προσωπικού στη χρήση τους.
- Τηλεφωνική υποστήριξη μέσω κέντρου κλήσεων της εταιρείας για τη λήψη, καταγραφή και επίλυση προβλημάτων. Επί της υπηρεσίας αυτής περιλαμβάνονται και τα εξής:
 - Υπηρεσίες Υποστήριξης Χρηστών σχετικές με την επίλυση αποριών που προκύπτουν κατά την εκτέλεση των προγραμμάτων.
 - Οδηγίες για τον τρόπο με τον οποίον θα εκτελούνται διάφορες εργασίες.
 - Οδηγίες για την ορθή χρήση των προγραμμάτων σε μη έμπειρους χρήστες.
- Κλήσεις για διόρθωση βλαβών και παροχή υπηρεσιών συντήρησης θα αποστέλλονται μέσω fax ή email ή μέσω Help Desk. Η εταιρεία θα πρέπει να καταβάλλει κάθε δυνατή προσπάθεια για την τηλεφωνική επίλυση του προβλήματος.
- Είσοδος μέσω DSL γραμμής και εξ απόστασης υποστήριξη του συστήματος.
- Επιτόπια on site αντιμετώπιση προβλημάτων στους χώρους του Δήμου, όταν δεν είναι δυνατή η επίλυση προβλημάτων με άλλο τρόπο. Εάν η τηλεφωνική επίλυση του προβλήματος δεν είναι δυνατή και η παρέμβαση μέσω DSL γραμμής δεν μπορεί να το επιλύσει, τότε στελέχη της εταιρείας θα πρέπει να παρουσιάζονται στις εγκαταστάσεις του Δήμου εντός 24 ωρών από τη λήψη της κλήσης και να αποκαθιστούν τη βλάβη εντός 48 ωρών από την άφιξή της.
- Εργασίες Back Up και Restore λειτουργικών συστημάτων όταν αυτά συνδέονται άμεσα με το συστημικό λογισμικό και τις εφαρμογές.
- Εξέταση των Backup δεδομένων και εφαρμογών λογισμικού καθώς επίσης και του συστημικού λογισμικού που είναι απαραίτητο για τη λειτουργία των εφαρμογών (π.χ. σύστημα διαχείρισης βάσεων δεδομένων) και η πιστοποίηση ότι αυτά (τα backup) είναι κατάλληλα για το σκοπό που προορίζονται. Στις υποχρεώσεις περιλαμβάνονται επίσης και

οι εργασίες restore, αναδόμησης και επισκευής δεδομένων των εφαρμογών του λογισμικού καθώς και του συστημικού λογισμικού.

- Παροχή Μηχανογραφικών Υπηρεσιών.

Αναλυτικότερα για τη Φιλοξενία (hosting) της Διαδικτυακής Πύλης του Δήμου

Στα πλαίσια της ετήσιας συντήρησης, η εταιρεία θα πρέπει να παρέχει και υπηρεσίες φιλοξενίας του συστήματος διαδικτυακής πύλης του Δήμου Λεβαδέων στις δικές της εγκαταστάσεις.

Η συντήρηση καθώς και η υποστήριξη καλής λειτουργίας του συστήματος θα γίνεται από τεχνικά στελέχη της εταιρείας. Σχετικά με την φιλοξενία των συστημάτων στο Data Center της εταιρείας, η εταιρεία θα πρέπει να παρέχει το απαραίτητο λογισμικό και θα ασκεί υπηρεσίες back up και υπηρεσίες καθημερινής παρακολούθησης της εύρυθμης λειτουργίας του συστήματος. Επίσης, η υπηρεσία φιλοξενίας θα πρέπει να παρέχει:

1. Το Hardware να είναι τεχνολογίας τελευταίας γενιάς.
2. Το Software θα πρέπει να αναβαθμίζετε συνεχώς (Windows, Linux, Oracle Application, Database).
3. Όλα τα σύστημα θα πρέπει να είναι σε hardware και software σε Cluster για high availability και failover.
4. Ο χώρος φιλοξενίας να είναι κλιματιζόμενος.
5. Το data center να παρακολουθείται από έμπειρους διαχειριστές.
6. Να διατίθεται UPS και γεννήτριες οι οποίες θα πρέπει να διασφαλίζουν την αειφόρο συνεχή λειτουργία των συστημάτων.
7. Τα στελέχη της εταιρείας θα πρέπει να αναρτούν καθημερινά Back-up .

Υποχρεώσεις του Δήμου Λεβαδέων

Ο Δήμος Λεβαδέων πρέπει να ορίσει έναν ή περισσότερους εκπροσώπους του οι οποίοι θα είναι υπεύθυνοι για την τήρηση της σύμβασης συντήρησης λογισμικού που χωρίς την παρουσία ενός εκ των οποίων καμία διαδικασία, στα πλαίσια της σύμβασης, δεν θα μπορεί να πραγματοποιηθεί. Κάθε εργασία που θα πραγματοποιείται στα πλαίσια της σύμβασης θα καταγράφεται σε ειδικό βιβλίο που θα έχει τον τίτλο βιβλίο συντήρησης και υποστήριξης λογισμικού Δήμου Λεβαδέων στο οποίο μεταξύ άλλων θα καταγράφονται απαραίτητως: 1) Ημερομηνία – ώρα, 2) Περιληπτική περιγραφή του προβλήματος, 3) Εργασίες που εκτελέστηκαν στα πλαίσια της επίλυσής του και 4) Υπογραφές του εκπροσώπου του Δήμου και της Εταιρείας.

Ειδικό όροι

Η παροχή υπηρεσιών από μέρος της Εταιρείας γίνεται με τον όρο ότι στις ΕΦΑΡΜΟΓΕΣ ΛΟΓΙΣΜΙΚΟΥY επεμβαίνουν μόνο συνεργάτες της Εταιρείας, εκτός και αν υπάρχει προηγούμενη έγγραφη άδεια της Εταιρείας προς το Δήμο, για την επέμβαση τρίτων.

Ο Δήμος Λεβαδέων και η ανάδοχος Εταιρεία αναλαμβάνουν να τηρούν τις υποχρεώσεις που απορρέουν από τον Ν. 2472/1997 περί προστασίας του ατόμου από την επεξεργασία δεδομένων προσωπικού χαρακτήρα και τις σχετικές αποφάσεις, οδηγίες και κανονιστικές πράξεις της Αρχής Προστασίας Δεδομένων Προσωπικού Χαρακτήρα.

Κάθε συμβαλλόμενο μέρος αναλαμβάνει να μην ανακοινώνει, διαθέτει ή δημοσιοποιεί με οποιονδήποτε τρόπο σε τρίτους, οι οποίοι δεν σχετίζονται με τους σκοπούς της σύμβασης και για τους οποίους δεν υπάρχει τέτοια υποχρέωση ή δικαίωμα από το νόμο ή δικαστική απόφαση, πληροφορίες που έχει λάβει και επεξεργάζεται στα πλαίσια της δραστηριότητάς του.

Ο Δήμος Λεβαδέων δεν μπορεί να επέμβει, να τροποποιήσει, ή να μεταφέρει το σύνολο ή μέρος των εφαρμογών λογισμικού ή άλλων συστημάτων με τα οποία αυτές συνεργάζονται ή στα οποία βασίζονται, χωρίς τη σύμφωνη γνώμη και την συνεργασία της εταιρείας. Σε αντίθετη περίπτωση η εταιρεία ουδεμία ευθύνη φέρει όσον αφορά πιθανές δυσλειτουργίες ή προβλήματα που θα προκύψουν στη λειτουργία τους.

Σε περίπτωση κατά την οποία η εταιρεία θεωρεί ότι ο δήμος κάνει κακή και εκτός προδιαγραφών χρήση των εφαρμογών, ειδοποιεί εγγράφως και αιτιολογημένα τον Υπεύθυνο Υποστήριξης του Δήμου και ζητά αλλαγή του τρόπου χρήσης των εφαρμογών.

Το υποστηριζόμενο λογισμικό του Δήμου θα πρέπει να είναι πάντα ενημερωμένο, δηλ. η έκδοσή του πρέπει να είναι η πλέον πρόσφατη.

Οι χρόνοι απόκρισης σε κλήση του Δήμου θα παρέχονται με βάση τον ακόλουθο πίνακα επιπέδου υπηρεσιών (ΠΕΥ):

Πίνακας Επιπέδου Υπηρεσιών

| | |
|---|--|
| Ωράριο Υποστήριξης | Δευτέρα έως Παρασκευή 07:00 – 17:00 (Εργάσιμες Ημέρες) |
| Επιτρεπτός αριθμός τηλεφωνικών κλήσεων στο Κέντρο Κλήσεων | Απεριόριστος |
| Χρόνος Ανταπόκρισης τηλ. κλήσεων | 1 Ώρα |
| Επίσκεψη τεχνικού στο χώρο του Δήμου | 24 Ώρες |
| Αποκατάσταση βλάβης (από την άφιξη) | 24 Ώρες |

Διαδικασία Κλήσης Τεχνικής Υποστήριξης

Κλήσεις για διόρθωση βλαβών και παροχή Υπηρεσιών Συντήρησης θα αποστέλλονται από το δήμο με e-mail ή fax ή μέσω του Help Desk με τη χρήση της προτυπωμένης φόρμας και την υπογραφή του υπεύθυνου. Η εταιρεία θα καταβάλλει κάθε δυνατή προσπάθεια για την τηλεφωνική επίλυση του προβλήματος σε απ' ευθείας συνεννόηση με τον αρμόδιο υπάλληλο.

Εάν η τηλεφωνική επίλυση του προβλήματος δεν είναι δυνατή και η παρέμβαση μέσω D.S.L. γραμμής δεν το επιλύσει, τότε υποχρεούται η εταιρεία να παρουσιάζεται στις εγκαταστάσεις του δήμου εντός 24 ωρών από τη λήψη της κλήσης και να αποκαθιστά τη βλάβη εντός 24 ωρών από την άφιξή του.

3.5 Προαπαιτούμενα Στοιχεία Διασφάλισης της Καλής, Απρόσκοπτης και Ασφαλούς Λειτουργίας του ERP-ΟΤΑ και των Λοιπών Εφαρμογών

Λόγω της σημαντικότητας των στοιχείων και των εφαρμογών που διαχειρίζεται το υφιστάμενο λογισμικό εφαρμογών θα πρέπει να προσεχθεί ιδιαίτερα η διαδικασία αξιολόγησης των υποψηφίων αναδόχων που θα αναλάβουν το έργο της ετήσιας συντήρησης/υποστήριξης. Για τη διασφάλιση του Δήμου Λεβαδέων και ειδικότερα για τη διασφάλιση της καλής και εύρυθμης και ασφαλούς λειτουργίας όλων των εφαρμογών, η ανάδοχος εταιρεία θα πρέπει να είναι πιστοποιημένη από την κατασκευάστρια παραγωγό εταιρεία του λογισμικού (NEUROPUBLIC A.E.) και να είναι σε θέση να ασκεί υπηρεσίες συντήρησης και υποστήριξης του συγκεκριμένου λογισμικού με τα συγκεκριμένα εργαλεία

διαχείρισης της βάσης δεδομένων και ανάπτυξης εφαρμογών.

Ειδικότερα, δικαίωμα συμμετοχής στο διαγωνισμό θα πρέπει να έχουν υποψήφιες εταιρείες που αποδεδειγμένα και με απaráβατο όρο, έχουν αναλάβει την υποστήριξη αντίστοιχων υποσυστημάτων και εφαρμογών σε παρόμοιο από τεχνολογικής άποψης περιβάλλον (το ERP-ΟΤΑ και οι λοιπές εφαρμογές του λειτουργεί σε web περιβάλλον) για δύο (2) τουλάχιστον έτη ή να διαθέτουν έγγραφη διαβεβαίωση της παραγωγού εταιρείας (η οποία έχει την κυριότητα και είναι η νόμιμος δικαιούχος του λογισμικού), ότι παρέχεται η σχετική άδεια και ότι διαθέτουν την απαραίτητη τεχνογνωσία για να αναλάβουν τέτοιου είδους υπηρεσίες.

Για την περαιτέρω διασφάλιση της καλής, απρόσκοπτης και ασφαλούς μηχανογραφικής λειτουργίας των οικονομικών υπηρεσιών του Δήμου, οι συμμετέχουσες στο διαγωνισμό υποψήφιες εταιρείες θα πρέπει μέσω σεναρίων και τεχνολογικών πράξεων να παρουσιάσουν με τρόπο σαφή, ρητό και κατηγορηματικό τις μεθόδους με τις οποίες σκοπεύουν να ασκήσουν επεμβάσεις αναβάθμισης σε υφιστάμενες εφαρμογές του ERP-ΟΤΑ και των λοιπών εφαρμογών, καθώς επίσης και τις διαδικασίες διασφάλισης του συστήματος (και κατά συνέπεια του Δήμου Λεβαδέων) σε θέματα λήψης μέτρων αντιμετώπισης βλαβών και γενικότερης αστοχίας των σχετικών συστημάτων.

3.6 Συμπεράσματα – Τρόπος Υλοποίησης

Από την ανάλυση των προηγούμενων παραγράφων της παρούσης μελέτης αναδεικνύεται η σοβαρή απαίτηση παροχής υπηρεσιών συντήρησης και υποστήριξης των εν λόγω εφαρμογών. Οι συνεχώς αυξανόμενες απαιτήσεις από τη γενική κρατική διοίκηση αλλά και από άλλους αρμόδιους φορείς της δημόσιας διοίκησης, απαιτούν την άμεση επιλογή εξειδικευμένου αναδόχου, ο οποίος θα γνωρίζει άριστα το περιβάλλον και τις τεχνολογίες που διέπουν το υφιστάμενο λογισμικό, ώστε να παρεμβαίνει άμεσα με σκοπό την υλοποίηση και την ένταξη απαιτούμενων αλλαγών και διορθώσεων σε παραγωγικό περιβάλλον.

ΛΙΒΑΔΕΙΑ 24/1/2018

Ο ΣΥΝΤΑΞΑΣ

ΚΩΝΣΤΑΝΤΙΝΟΣ ΣΦΥΡΗΣ
ΜΗΧΑΝΙΚΟΣ Η/Υ ΚΑΙ ΠΛΗΡΟΦΟΡΙΚΗΣ

Συγγραφή Υποχρεώσεων

Άρθρο 1^ο: Αντικείμενο της εργασίας

Η παρούσα συγγραφή υποχρεώσεων αφορά στη συντήρηση των υπαρχουσών εφαρμογών λογισμικού του Δήμου Λεβαδέων, προϋπολογισμού 24.800,00€, συμπεριλαμβανομένου του ΦΠΑ 24%. Η δαπάνη θα βαρύνει τον Κ.Α.10/6266.001 του προϋπολογισμού έτους 2018.

Άρθρο 2^ο : Ισχύουσες διατάξεις

Η διενέργεια του διαγωνισμού και η εκτέλεση της εργασίας θα γίνουν σύμφωνα με τις διατάξεις:

- Του Ν. 4412/2016 (Α' 147) "Δημόσιες συμβάσεις έργων, προμηθειών και υπηρεσιών (προσαρμογή στις Οδηγίες 2014/24/ΕΕ και 2014/25/ΕΕ)",
- Του Π.Δ. 80/2016 (ΦΕΚ 145 Α/5-8-16) περί "ανάληψης υποχρεώσεων από τους διατάκτες".
- Το Ν. 3463 /2006 (ΦΕΚ Α/114/2006) με τίτλο « *Κύρωση του Κώδικα Δήμων και Κοινοτήτων* », όπως αυτός εκάστοτε ισχύει ή τροποποιείται.
- Το Ν. 3852/4.6.2010 (ΦΕΚ 87Α/7-6-2010) περί " *Νέας Αρχιτεκτονικής της Αυτοδιοίκησης και της Αποκεντρωμένης Διοίκησης - Πρόγραμμα Καλλικράτης*".
- Το Ν. 3861/10 (ΦΕΚ 112/13.07.2010 τεύχος Α): Ενίσχυση της διαφάνειας με την υποχρεωτική ανάρτηση νόμων και πράξεων των κυβερνητικών, διοικητικών και αυτοδιοικητικών οργάνων στο διαδίκτυο «Πρόγραμμα Διαύγεια» και άλλες διατάξεις
- Το Ν. 4013/2011 (ΦΕΚ 204 Α/15-09-2011) περί " *Σύστασης ενιαίας Ανεξάρτητης Αρχής Δημοσίων Συμβάσεων και Κεντρικού Ηλεκτρονικού Μητρώου Δημοσίων Συμβάσεων-Αντικατάσταση του έκτου κεφαλαίου του Ν. 3588/2007 (πτωχευτικός κώδικας)-Προπτωχευτική διαδικασία εξυγίανσης και άλλες διατάξεις*", όπως αυτός τροποποιήθηκε και ισχύει.
- Του Ν.4250/14 (ΦΕΚ 74/26.03.2014 τεύχος Α'):Διοικητικές Απλουστεύσεις - Καταργήσεις, Συγχωνεύσεις Νομικών Προσώπων και Υπηρεσιών του Δημοσίου Τομέα - Τροποποίηση Διατάξεων του π.δ. 318/1992 (.Α' 161) και λοιπές ρυθμίσεις.
- Του Ν. 4270/14 (ΦΕΚ 143 Α/28-06-2014) : Αρχές δημοσιονομικής διαχείρισης και εποπτείας (ενσωμάτωση της Οδηγίας 2011/85/ΕΕ) - δημόσιο λογιστικό και άλλες διατάξεις.
- Το Ν. 4053/12 (ΦΕΚ 44/07.03.2012 τεύχος Α'): Ρύθμιση λειτουργίας της ταχυδρομικής αγοράς, θεμάτων ηλεκτρονικών επικοινωνιών και άλλες διατάξεις.
- Το άρθρο 22, παρ.1, περίπτ. α', Κώδικα ΦΠΑ - Ν.2859/00 περί απαλλαγής της προμήθειας από Φ.Π.Α.
- Το Ν.4308/14 (ΦΕΚ 251 Α/24112014) : Ελληνικά Λογιστικά Πρότυπα, συναφείς ρυθμίσεις και άλλες διατάξεις, και ειδικότερα το άρθρο 8 περί περιεχόμενου τιμολογίου.

- Του Ν. 2362/1995 (ΦΕΚ 247/Α') : Περί Δημοσίου Λογιστικού ελέγχου των Δαπανών του Κράτους και άλλες διατάξεις, όπως τροποποιήθηκε με το Ν. 4270/14 (ΦΕΚ-143 Α/28-6-14).
- Του Ν. 2198/94 (ΦΕΚ 43 Α') : Αύξηση αποδοχών δημοσίων υπαλλήλων εν γένει, σύναψη δανείων υπό του Ελληνικού Δημοσίου και δημιουργία στην Τράπεζα της Ελλάδος Συστήματος Παρακολούθησης Συναλλαγών επί Τίτλων με Λογιστική Μορφή ('Αυλοι Τίτλοι) και άλλες διατάξεις, και ειδικότερα του άρθρου 24 για την παρακράτηση φόρου εισοδήματος
- Της Απόφασης Υπ. Οικονομίας & Ανάπτυξης 57654/22.05.2017 (ΦΕΚ 1781/23.05.2017 τεύχος Β') : Ρύθμιση ειδικότερων θεμάτων λειτουργίας και διαχείρισης του Κεντρικού Ηλεκτρονικού Μητρώου Δημοσίων Συμβάσεων (ΚΗΜΔΗΣ) του Υπουργείου Οικονομίας και Ανάπτυξης.
- Του Ν.4472/17 (ΦΕΚ 74 Α/19-05-2017 – Διορθ.Σφαλμ. Στο ΦΕΚ-75 Α/23-5-17) : Συνταξιοδοτικές διατάξεις Δημοσίου και τροποποίηση διατάξεων του ν. 4387/2016, μέτρα εφαρμογής των δημοσιονομικών στόχων και μεταρρυθμίσεων, μέτρα κοινωνικής στήριξης και εργασιακές ρυθμίσεις, Μεσοπρόθεσμο Πλαίσιο Δημοσιονομικής Στρατηγικής 2018-2021 και λοιπές διατάξεις.

Άρθρο 3°: Συμβατικά στοιχεία

Τα συμβατικά στοιχεία κατά σειρά ισχύος είναι:

1. Η Διακήρυξη
2. Η Συγγραφή Υποχρεώσεων
3. Ο ενδεικτικός προϋπολογισμός και το τιμολόγιο προσφοράς
4. Η Τεχνική Έκθεση
5. Τυποποιημένο έντυπο υπεύθυνης δήλωσης (ΤΕΥΔ)

Άρθρο 4° : Προϋπολογισμός

Ο προϋπολογισμός της εργασίας ανέρχεται σε 24.800,00 ευρώ συμπεριλαμβανομένου του ΦΠΑ 24% και θα βαρύνει τον Κ.Α. 10/6266.001 του προϋπολογισμού έτους 2018.

Άρθρο 5°: Τρόπος πραγματοποίησης της εργασίας

Η εκτέλεση της εργασίας αυτής θα πραγματοποιηθεί με συνοπτικό διαγωνισμό και σύμφωνα με τις διατάξεις του Ν. 4412/2016 και τις ισχύουσες διατάξεις. Η παροχή των σχετικών εργασιών από τον ανάδοχο θα γίνεται είτε τμηματικά και μετά από την υπογραφή της σύμβασης που θα γίνει ανάμεσα στον προμηθευτή και το Δήμο και την ανάρτηση αυτής στο διαδίκτυο (πρόγραμμα ΔΙΑΥΓΕΙΑ). Επίσης, η εν λόγω παροχή υπηρεσιών θα γίνει για ένα (1) έτος από την υπογραφή της σύμβασης και την ανάρτησή της στο διαδίκτυο (ΚΗΜΔΗΣ) ή και νωρίτερα, μέχρι: την εξάντληση της συμβατικής διάρκειας και, συνεπώς, του συμβατικού ποσού.

Άρθρο 6° : Εγγυητικές επιστολές

Σχετικά με τις εγγυητικές επιστολές συμμετοχής και καλής εκτέλεσης της προμήθειας, ισχύουν όσα ορίζονται στο άρθρο 72 του Ν. 4412/2016.

Α. Δεν απαιτείται εγγυητική συμμετοχής στο διαγωνισμό.

Β. Η εγγύηση καλής εκτέλεσης, που απαιτείται για την υπογραφή της σύμβασης, θα είναι το 5% της αξίας της σύμβασης χωρίς το ΦΠΑ. Η εγγύηση καλής εκτέλεσης καταπίπτει στην περίπτωση παράβασης των όρων της σύμβασης, όπως αυτή ειδικότερα ορίζει. (άρθρο 72 παρ.1β του Ν.4412/2016).

Η εγγύηση καλής εκτέλεσης **θα πρέπει απαραίτητως να απευθύνεται στο Δήμο Λεβαδέων και να είναι πρωτότυπη**. Αυτή εκδίδεται από πιστωτικά ιδρύματα που λειτουργούν νόμιμα στα κράτη - μέλη της Ένωσης ή του Ευρωπαϊκού Οικονομικού Χώρου ή στα κράτη-μέρη της ΣΔΣ και έχουν, σύμφωνα με τις ισχύουσες διατάξεις, το δικαίωμα αυτό. Μπορούν, επίσης, να εκδίδονται από το **Ε.Τ.Α.Α. - Τ.Σ.Μ.Ε.Δ.Ε.** ή να παρέχονται με γραμμάτιο του **Ταμείου Παρακαταθηκών και Δανείων** με παρακατάθεση σε αυτό του αντίστοιχου χρηματικού ποσού. Αν συσταθεί παρακαταθήκη με γραμμάτιο παρακατάθεσης χρεογράφων στο Ταμείο Παρακαταθηκών και Δανείων, τα τοκομερίδια ή μερίσματα που λήγουν κατά τη διάρκεια της εγγύησης επιστρέφονται μετά τη λήξη τους στον υπέρ ου η εγγύηση οικονομικό φορέα (άρθρο 72 παρ.3 του Ν.4412/2016).

Η εγγύηση καλής εκτέλεσης επιστρέφεται μετά την οριστική ποσοτική και ποιοτική παραλαβή των ειδών και ύστερα από την εκκαθάριση των τυχόν απαιτήσεων από τους δύο συμβαλλόμενους. Η εγγύηση μπορεί να αποδεσμεύεται σταδιακά ύστερα από γνωμοδότηση αρμόδιας Επιτροπής, κατά ποσό που αναλογεί στην αξία του μέρους της ποσότητας που παραλήφθηκε οριστικά. Εάν στο πρωτόκολλο παραλαβής αναφέρονται παρατηρήσεις ή υπάρχει εκπρόθεσμη παράδοση γίνεται μετά την αντιμετώπιση των παρατηρήσεων και της εκπρόθεσμης παράδοσης.

Άρθρο 7° : Αποσφράγιση των προσφορών

Η Επιτροπή Αξιολόγησης θα προβεί στην έναρξη της διαδικασίας αποσφράγισης των προσφορών την ημερομηνία και ώρα που ορίζει η διακήρυξη. Η αποσφράγιση διενεργείται δημόσια, παρουσία των προσφερόντων/συμμετεχόντων ή των νομίμως εξουσιοδοτημένων εκπροσώπων τους, οι οποίοι λαμβάνουν γνώση των λοιπών συμμετεχόντων στη διαδικασία και των στοιχείων που υποβλήθηκαν από αυτούς, όπως ειδικότερα ορίζεται στη σχετική μελέτη. Η αποσφράγιση διενεργείται δημόσια.

Άρθρο 8° : Σύμβαση

Μετά την επέλευση των εννόμων αποτελεσμάτων της απόφασης κατακύρωσης, η αναθέτουσα αρχή προσκαλεί τον ανάδοχο να προσέλθει άμεσα και **εντός είκοσι ημερών** από την κοινοποίηση σχετικής έγγραφης ειδικής πρόσκλησης, για την υπογραφή του συμφωνητικού.

Εάν ο ανάδοχος δεν προσέλθει να υπογράψει το συμφωνητικό, μέσα στην προθεσμία που ορίζεται στην ειδική πρόσκληση, κηρύσσεται έκπτωτος, και η κατακύρωση γίνεται στον προσφέροντα που υπέβαλε την αμέσως επόμενη πλέον συμφέρουσα από οικονομική άποψη προσφορά. Αν κανένας από τους προσφέροντες δεν προσέλθει για την υπογραφή του συμφωνητικού, η διαδικασία ανάθεσης ματαιώνεται.

Άρθρο 9° : Ευθύνες αναδόχου

Ο ανάδοχος είναι υποχρεωμένος να λάβει όλα τα κατάλληλα μέτρα για την εκτέλεση των σχετικών εργασιών συντήρησης.

Επίσης, είναι υπεύθυνος για κάθε ζημιά που πιθανόν να γίνει από υπαιτιότητα του προσωπικού του αναδόχου.

Άρθρο 10°: Αναθεώρηση τιμών

Οι τιμές δεν υπόκεινται σε καμία αναθεώρηση για οποιονδήποτε λόγο ή αιτία, αλλά παραμένουν σταθερές και αμετάβλητες καθ' όλη την διάρκεια ισχύος της εντολής.

Άρθρο 11° : Τρόπος πληρωμής

Η παραλαβή θα γίνει από τη αρμόδια επιτροπή παραλαβής. Η πληρωμή θα γίνει ύστερα από προσκόμιση τιμολογίου και των αποδεικτικών εξοφλήσεως όλων των κρατήσεων και υποχρεώσεων του αναδόχου και αφού προηγηθεί η παραλαβή και ο έλεγχος από την αρμόδια επιτροπή παραλαβής. **Το συνολικό ποσό της σύμβασης, εξοφλείται σε τέσσερις (4) ισόποσες δόσεις με την έκδοση του αντίστοιχου τιμολογίου.**

Όλα τα δικαιολογητικά πληρωμής ελέγχονται από τις Οικονομικές Υπηρεσίες του Δήμου.

Άρθρο 12° : Φόροι, τέλη, κρατήσεις

Ο ανάδοχος σύμφωνα με τις ισχύουσες διατάξεις βαρύνεται με όλους ανεξαιρέτως τους φόρους, τέλη, δασμούς και εισφορές υπέρ του δημοσίου, δήμων και κοινοτήτων ή τρίτων που ισχύουν σύμφωνα με την κείμενη νομοθεσία κατά την ημέρα διενέργειας της ανάθεσης. Ο Φ.Π.Α. βαρύνει το Δήμο.

Άρθρο 13°: Τόπος και Χρόνος εκτέλεσης της εργασίας

Ο τόπος παροχής της εργασίας είναι το Δημαρχείο Λεβαδένων επί της οδού Σοφοκλέους 15, όπου και βρίσκονται οι εξυπηρετητές (servers) του Δήμου.

Ο χρόνος παροχής των περιγραφομένων υπηρεσιών αφορούν ένα (1) έτος, αρχής γενομένης από την υπογραφή της σύμβασης και την ανάρτησή της στο διαδίκτυο (ΚΗΜΔΗΣ) .

Άρθρο 14° : Έκπτωση ανάδοχου

Ο ανάδοχος κηρύσσεται υποχρεωτικά έκπτωτος από την ανάθεση που έγινε στο όνομα του και από κάθε δικαίωμα που απορρέει από αυτήν, με απόφαση του Δημοτικού Συμβουλίου, ύστερα από γνωμοδότηση του αρμόδιου οργάνου:

α) σε περίπτωση που ο ανάδοχος δεν προσέλθει να υπογράψει το συμφωνητικό, μέσα στην προθεσμία που ορίζεται στην ειδική πρόκληση, κηρύσσεται έκπτωτος και η κατακύρωση γίνεται στον προσφέροντα που υπέβαλε την αμέσως επόμενη πλέον συμφέρουσα από οικονομική άποψη προσφορά (παράγραφος 5, άρθρο 105, Ν. 4412/2016).

β) σε περίπτωση δημόσιας **σύμβασης προμηθειών**, εφόσον δε φόρτωσε, παρέδωσε ή αντικατέστησε τα συμβατικά υλικά μέσα στον συμβατικό χρόνο ή στον χρόνο παράτασης που του δόθηκε, σύμφωνα με όσα προβλέπονται στο άρθρο 206, Ν. 4412/2016,

Άρθρο 15°: Επίλυση διαφορών

Τυχόν διαφορές που θα προκύψουν κατά την εκτέλεση της εργασίας επιλύονται κατά τις διατάξεις του άρθρου 175 του Ν.4412/2016.

Για οτιδήποτε δεν ορίζεται ή διευκρινίζεται στην παρούσα μελέτη, ισχύουν οι διατάξεις του Ν.4412/2016.

Άρθρο 16° : Αυτοενημέρωση Αναδόχου

Ο ανάδοχος στα πλαίσια της σύμβασης θεωρείται ότι έχει εξετάσει τις καθορισμένες απαιτήσεις και τους παρόντες όρους. Δεν θα επιτραπεί οποιαδήποτε αξίωση από τον ανάδοχο για πρόσθετη πληρωμή ή χρονική παράταση που θα οφείλονται σε παρερμηνεία οποιουδήποτε θέματος αναφερόμενου στις καθορισμένες απαιτήσεις ή τους όρους θέμα για το οποίο θα μπορούσε ο ανάδοχος να ενημερωθεί πραγματοποιώντας μια επίσκεψη στον Δήμο και προσφεύγοντας στους αρμόδιους υπαλλήλους.

Άρθρο 17° : Τροποποιήσεις - Προσθήκες

Η σύμβαση μπορεί να τροποποιηθεί αν και τα δύο συμβαλλόμενα μέρη συμφωνήσουν εγγράφως προς τούτο .

Ο Δήμος μπορεί οποτεδήποτε μέσα στα όρια της σύμβασης να ζητήσει από τον ανάδοχο να αναθεωρήσει το χρονοδιάγραμμα ή να επιχειρήσει οποιαδήποτε τροποποίηση σε μέρος της εργασίας, εφόσον έχουν εξασφαλισθεί οι απαιτούμενες σχετικές εγκρίσεις.

Άρθρο 18^ο: Υποχρεώσεις Αναδόχου

1. Ο Ανάδοχος έχει την υποχρέωση, χωρίς πρόσθετη αμοιβή, να ενημερώνει το λογισμικό ώστε να ανταποκρίνεται πάντα στην κείμενη νομοθεσία και να εγκαθιστά τις καινούργιες εκδόσεις της εφαρμογής. Αν κατά την εγκατάσταση κάποιας νέας έκδοσης, απαιτείται επεξεργασία δεδομένων, η εταιρεία υποχρεούται να την φέρει σε πέρας χωρίς πρόσθετη αμοιβή.

2. Εγκατάσταση νέων εκδόσεων των εφαρμογών.

3. Σε περιπτώσεις που προκύψουν αλλαγές σε επίπεδο hardware για τον εξυπηρετητή του συστήματος (server), ο Ανάδοχος οφείλει, χωρίς άλλη αμοιβή, να μεταφέρει το συστημικό λογισμικό και τις εφαρμογές στο καινούργιο σύστημα.

4. Επίλυση σφαλμάτων (bugs) του λογισμικού.

5. Στις υποχρεώσεις της Αναδόχου Εταιρείας περιλαμβάνονται εργασίες δημιουργίας εφεδρικών αντιγράφων (back-up) των δεδομένων και εφαρμογών λογισμικού, εξέταση των εφεδρικών Δεδομένων και εφαρμογών λογισμικού, καθώς επίσης και του συστημικού λογισμικού που είναι απαραίτητο για την λειτουργία της εφαρμογής (πχ σύστημα διαχείρισης βάσεων δεδομένων), οι οποίες (εφαρμογές λογισμικού) καλύπτονται από την παρούσα σύμβαση, και η πιστοποίηση ότι αυτά (τα backup) είναι κατάλληλα για τον σκοπό που προορίζονται. Επίσης, περιλαμβάνονται εργασίες ανάκτησης, αναδόμησης και επισκευής Δεδομένων και των εφαρμογών λογισμικού καθώς και του συστημικού λογισμικού.

6. Η ανάδοχος εταιρεία έχει την υποχρέωση να παρέχει Προληπτική Συντήρηση. Ως προληπτική Συντήρηση ορίζεται το σύνολο των εργασιών που αποσκοπούν στην πρόληψη προβλημάτων και στην βελτίωση λειτουργίας των Εφαρμογών Λογισμικού, ώστε να εξασφαλίζεται η συνεχής ορθή λειτουργία τους, όπως αυτή έχει προδιαγραφεί και συμφωνηθεί. Περιλαμβάνοντας τα παρακάτω:

- Περιοδικό επιτόπιο (μία φορά το τρίμηνο) έλεγχο της βάσης δεδομένων για σφάλματα και διαδικασίες συντήρησης όπως απαιτούνται σύμφωνα και με τις οδηγίες χρήσης και συντήρησης του συστημικού λογισμικού (πχ συμπίεση βάσης δεδομένων, backup).

- Περιοδικό επιτόπιο (μία φορά το τρίμηνο) έλεγχο της ορθής και αποδοτικής χρήσης των εφαρμογών λογισμικού.

- Περιοδική ανάγνωση των αντιγράφων ασφαλείας.

- Προληπτική συντήρηση των Εφαρμογών Λογισμικού, δηλαδή βελτιωτικές αλλαγές για την καλύτερη τεχνική λειτουργία των Εφαρμογών για την αποφυγή μελλοντικών δυσλειτουργιών.

7. Η ανάδοχος εταιρεία έχει την υποχρέωση να παρέχει Διορθωτική Συντήρηση.

Ως διορθωτική συντήρηση ορίζεται το σύνολο των εργασιών που αποσκοπούν στην αφαίρεση-αναίρεση αστοχιών και ελαττωμάτων από τις εφαρμογές. Διόρθωση δεδομένων, όταν αυτή επιβάλλεται από αστοχίες και ελαττώματα των εφαρμογών

8. Η ανάδοχος εταιρεία έχει την υποχρέωση να παρέχει Τεχνική Υποστήριξη. Ως τεχνική υποστήριξη ορίζεται η τηλεφωνική ή άλλη επικοινωνία ή επέμβαση τεχνικού

στο λογισμικό και αποσκοπεί στην υποστήριξη της καθημερινής λειτουργίας των Εφαρμογών Λογισμικού και παρέχεται στο εκπαιδευμένο προσωπικό του Ο.Τ.Α. στις αντίστοιχες εφαρμογές. Η υπηρεσία αυτή δεν υποκαθιστά την εκπαίδευση του προσωπικού στη χρήση των αντίστοιχων εφαρμογών.

Αναλυτικότερα περιλαμβάνονται οι ακόλουθες υπηρεσίες υποστήριξης:

α. Τηλεφωνική υποστήριξη μέσω του Κέντρου Κλήσεων της Αναδόχου Εταιρείας, για την λήψη, καταγραφή και επίλυση προβλημάτων και περιλαμβάνει οπωσδήποτε και τα παρακάτω:

1. Υπηρεσίες Υποστήριξης χρηστών σχετικές με την επίλυση αποριών που προκύπτουν κατά την εκτέλεση των προγραμμάτων.

2. Οδηγίες για τον τρόπο με τον οποίο θα εκτελούνται διάφορες εργασίες.

3. Οδηγίες για την ορθή χρήση των προγραμμάτων σε μη έμπειρους χρήστες.

β. Είσοδος στον υπολογιστή του υπαλλήλου μέσω εφαρμογών απομακρυσμένης διαχείρισης (π.χ. μέσω teamviewer) και άμεση εξ αποστάσεως υποστήριξη του συστήματος και αντιμετώπισης-επίλυσης των προβλημάτων.

γ. Επιτόπια (on-site) αντιμετώπιση προβλημάτων στους χώρους του Ο.Τ.Α., όταν δεν είναι δυνατή η επίλυση των προβλημάτων με άλλο τρόπο.

Για την συντήρηση θεωρείται ως προαπαιτούμενος όρος η σύνδεση του Συστήματος του Δήμου με το Σύστημα του αναδόχου μέσω της υπάρχουσας τηλεπικοινωνιακής υποδομής που διαθέτει ο Δήμος Λεβαδέων, ώστε να επιτυγχάνεται τη δυνατότητα επίλυσης των προβλημάτων χωρίς την ανάγκη μετάβασης υπαλλήλου της Αναδόχου εταιρίας στους χώρους του δήμου.

Άρθρο 19°: Υποχρεώσεις του Δήμου Λεβαδέων

Ο Δήμος Λεβαδέων υποχρεούται :

- Να χρησιμοποιεί τις εφαρμογές σε συστήματα ηλεκτρονικών υπολογιστών που πληρούν τις ελάχιστες προδιαγραφές που θέτει ο κατασκευαστής.
- Να χρησιμοποιεί τις εφαρμογές σύμφωνα με τα εγχειρίδια χρήσης τους.
- Να επιτρέπει την πρόσβαση στα προγράμματα μόνο σε άτομα που έχουν κατάλληλα εκπαιδευτεί από την Εταιρία για να τα λειτουργούν.
- Να μην επιτρέπει την αλλαγή των ηλεκτρονικών υπολογιστών όπου λειτουργούν τα προγράμματα χωρίς προηγούμενη ενημέρωση της αναδόχου εταιρείας.
- Να διαθέτει το κατάλληλο λογισμικό για την προφύλαξη των αρχείων των προγραμμάτων από ηλεκτρονικούς ιούς.

Άρθρο 20° : Ανωτέρα βία

Ως ανωτέρα βία θεωρείται κάθε απρόβλεπτο και τυχαίο γεγονός που είναι αδύνατο να προβλεφθεί έστω και εάν για την πρόβλεψη και αποτροπή της επέλευσης του καταβλήθηκε υπερβολική επιμέλεια και επιδείχθηκε η ανάλογη σύνεση. Ενδεικτικά γεγονότα ανωτέρας βίας είναι: εξαιρετικά και απρόβλεπτα φυσικά γεγονότα, πυρκαγιά που οφείλεται σε φυσικό γεγονός ή σε περιστάσεις για τις οποίες ο εντολοδόχος ή ο εντολέας είναι ανυπαίτιοι, αιφνιδιαστική απεργία προσωπικού, πόλεμος, ατύχημα, αιφνίδια ασθένεια του προσωπικού του εντολοδόχου κ.α.

Στην περίπτωση κατά την οποία υπάρξει λόγος ανωτέρας βίας ο εντολοδόχος οφείλει να ειδοποιήσει αμελλητί τον εντολέα και να καταβάλει κάθε δυνατή

προσπάθεια σε συνεργασία με το άλλο μέρος για να υπερβεί τις συνέπειες και τα προβλήματα που ανέκυψαν λόγω της ανωτέρας βίας. Ο όρος περί ανωτέρας βίας εφαρμόζεται ανάλογα και για τον εντολέα προσαρμοζόμενος ανάλογα.

Άρθρο 21^ο: Πίνακας Επιπέδου Υπηρεσιών

Οι χρόνοι απόκρισης σε κλήση του Δήμου Λεβαδέων παρέχονται με βάση τον παρακάτω Πίνακα Επιπέδου Υπηρεσιών:

| | |
|---|--|
| Ωράριο Υποστήριξης | Δευτέρα έως Παρασκευή 07:00 – 17:00 (εργάσιμες ημέρες) |
| Επιτρεπτός αριθμός τηλεφωνικών κλήσεων στο Κέντρο Κλήσεων | Απεριόριστος |
| Χρόνος Ανταπόκρισης τηλ. κλήσεων | 1 Ώρα |
| Επίσκεψη Τεχνικού στο Χώρο του Δήμου | 24 ώρες |
| Αποκατάσταση βλάβης (από την άφιξη) | 24 ώρες |

Άρθρο 22^ο: Διαδικασία Κλήσης Τεχνικής Υποστήριξης

Κλήσεις για διόρθωση βλαβών και παροχή τεχνικής υποστήριξης θα ανακοινώνονται από τον σχετικό υπάλληλο στο Κέντρο Κλήσεων (help desk) του αναδόχου. Θα υπάρχει επίσης η δυνατότητα να αποστέλλονται αιτήματα από τον Δήμο με fax ή με τη χρήση κάποιας προτυπωμένης φόρμας και την υπογραφή του ενδιαφερόμενου υπαλλήλου και ενδεχομένως του προϊσταμένου του. Ο Ανάδοχος θα καταβάλλει κάθε δυνατή προσπάθεια για την τηλεφωνική επίλυση του προβλήματος σε απ' ευθείας συνεννόηση με τον υπάλληλο του Δήμου και εντός του χρονικού διαστήματος που προβλέπεται από τον πίνακα επιπέδου υπηρεσιών.

Εάν η τηλεφωνική επίλυση του προβλήματος δεν είναι δυνατή και η παρέμβαση-σύνδεση μέσω κάποιου προγράμματος απομακρυσμένης διαχείρισης (π.χ. teamviewer) δεν το επιλύσει, τότε υποχρεούται ο Ανάδοχος να παρουσιάζεται στις εγκαταστάσεις του Δήμου εντός 24 ωρών από τη λήψη της κλήσης και να αποκαθιστά τη βλάβη εντός 48 ωρών από την άφιξή του.

Άρθρο 23^ο: Ειδικό όροι

- Η παροχή υπηρεσιών από μέρους του αναδόχου γίνεται με τον όρο ότι στις εφαρμογές λογισμικού επεμβαίνουν μόνο συνεργάτες του αναδόχου, εκτός και αν υπάρχει προηγούμενη έγγραφη άδεια του αναδόχου για την επέμβαση τρίτων.
- Τα αντισυμβαλλόμενα μέρη αναλαμβάνουν να τηρούν της υποχρεώσεις που απορρέουν από τον Ν. 2472/1997 περί προστασίας του ατόμου από την επεξεργασία δεδομένων προσωπικού χαρακτήρα και τις σχετικές αποφάσεις, οδηγίες και κανονιστικές πράξεις της Αρχής Προστασίας Δεδομένων Προσωπικού Χαρακτήρα.
- Κάθε συμβαλλόμενο μέρος αναλαμβάνει να μην ανακοινώνει, διαθέτει ή δημοσιοποιεί με οποιονδήποτε τρόπο σε τρίτους, οι οποίοι δεν σχετίζονται με τους σκοπούς των εργασιών συντήρησης και για τους οποίους δεν υπάρχει τέτοια υποχρέωση ή δικαίωμα από το νόμο ή δικαστική απόφαση, πληροφορίες που έχει λάβει και επεξεργάζεται στα πλαίσια της δραστηριότητάς του. Τα παραπάνω επιβιώνουν της λύσης ή της λήξης της παρούσας εργασίας.
- Ο Δήμος Λεβαδέων δεν μπορεί να επέμβει, να τροποποιήσει, ή να μεταφέρει το σύνολο ή μέρος των εφαρμογών λογισμικού ή άλλων συστημάτων με τα οποία

αυτές συνεργάζονται ή στα οποία βασίζονται, χωρίς τη σύμφωνη γνώμη και την συνεργασία του αναδόχου. Σε αντίθετη περίπτωση ο ανάδοχος ουδεμία ευθύνη φέρει όσον αφορά πιθανές δυσλειτουργίες ή προβλήματα που θα προκύψουν στη λειτουργία της.

- Σε περίπτωση κατά την οποία ο ανάδοχος θεωρεί ότι ο Δήμος Λεβαδέων κάνει κακή και εκτός προδιαγραφών χρήση των εφαρμογών, ειδοποιεί εγγράφως και αιτιολογημένα τον αρμόδιο προϊστάμενο του Δήμου Λεβαδέων, και ζητά αλλαγή του τρόπου χρήσης των εφαρμογών.
- Το υποστηριζόμενο λογισμικό του Δήμου θα πρέπει να είναι πάντα ενημερωμένο, δηλ. η έκδοσή του πρέπει να είναι η πλέον πρόσφατη.

Άρθρο 24^ο: Μη περιλαμβανόμενες υπηρεσίες

Η «Συντήρηση Εφαρμογών Λογισμικού» καλύπτει μόνο την παροχή υπηρεσιών Συντήρησης και Τεχνικής Υποστήριξης κατά την έννοια που περιγράφονται ανωτέρω. Εάν ο Δήμος Λεβαδέων ζητήσει επιπρόσθετες υπηρεσίες, ο ανάδοχος θα μπορούσε να τις προσφέρει επί αμοιβή βάσει ειδικής έγγραφης συμφωνίας.

ΛΙΒΑΔΕΙΑ 24/1/2018

Ο ΣΥΝΤΑΞΑΣ

ΚΩΝΣΤΑΝΤΙΝΟΣ ΣΦΥΡΗΣ
ΜΗΧΑΝΙΚΟΣ Η/Υ ΚΑΙ ΠΛΗΡΟΦΟΡΙΚΗΣ

ΘΕΩΡΗΘΗΚΕ
ΛΙΒΑΔΕΙΑ 24/1/2018
Ο Δ/ΝΤΗΣ ΟΙΚΟΝΟΜΙΚΩΝ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ

ΚΑΛΛΙΑΝΤΑΣΗΣ ΓΕΩΡΓΙΟΣ
ΟΙΚΟΝΟΜΟΛΟΓΟΣ Π.Ε.

ΚΑΤΑΡΤΙΣΗ ΤΟΥ ΠΡΟΫΠΟΛΟΓΙΣΜΟΥ
Ενδεικτικός Προϋπολογισμός

| A/A | Περιγραφή | Ποσότητα | Τιμή Μονάδας | Σύνολο |
|------------------------------------|--|----------|--------------|------------------|
| | Συντήρηση Εφαρμογών Λογισμικού για ένα έτος [Διοικητικές – Οικονομικές Υπηρεσίες και Λοιπές Υπηρεσίες] | | | |
| 1 | 1. Διοικητικής Υποστήριξης (Ενδεικτικά περιλαμβάνουν εφαρμογές για : Μισθοδοσία, Διαχείριση Ανθρώπινου Δυναμικού, Ηλεκτρονικό πρωτόκολλο, κλπ...) 2. Διαδικτυακή Πύλη 3. Οικονομικό Πληροφοριακό Σύστημα – Οικονομικής Διαχείρισης (Ενδεικτικά περιλαμβάνουν εφαρμογές για: Γενική/ Αναλυτική Λογιστική, Λογιστική ΟΤΑ, Διαχείριση Αποθηκών, Διαχείριση Παγίων, Διαχείριση Χρεογράφων, Διαχείριση Έργων, Προϋπολογισμός, κλπ...) 4. Διπλογραφικό Πληροφοριακό Σύστημα 5. Διαχείρισης Εσόδων (Ενδεικτικά περιλαμβάνουν εφαρμογές για: ΤΑΠ (Τέλος Ακίνητης Περιουσίας, ΚΟΚ (Κλήσεις Αυτοκινήτων), Φόρος-Τέλος παρεπιδημούντων, Εισφορά Γης σε Χρήμα, Διαχείριση Κοιμητηρίου, Βοσκή / άρδευση, Διαχείριση (Τέλη) Κοινοχρήστων χώρων, Διαχείριση (Τέλη) Διαφημίσεων – Τραπεζοκαθισμάτων, κλπ...) | 1 | 20.000,00 | 20.000,00 |
| Σύνολο | | | | 20.000,00 |
| Φ.Π.Α. 24% | | | | 4.800,00 |
| Σύνολο με ΦΠΑ {σε € (ευρώ)} | | | | 24.800,00 |

ΛΙΒΑΔΕΙΑ 24/1/2018

Ο ΣΥΝΤΑΞΑΣ

ΚΩΝΣΤΑΝΤΙΝΟΣ ΣΦΥΡΗΣ
 ΜΗΧΑΝΙΚΟΣ Η/Υ ΚΑΙ ΠΛΗΡΟΦΟΡΙΚΗΣ

ΣΥΜΠΛΗΡΩΣΗ ΤΙΜΟΛΟΓΙΟΥ ΠΡΟΣΦΟΡΑΣ

| A/A | Περιγραφή | Ποσότητα | Τιμή Μονάδας | Σύνολο |
|-----|---|----------|--------------|--------|
| 1 | <p>Συντήρηση Εφαρμογών Λογισμικού για ένα έτος [Διοικητικές – Οικονομικές Υπηρεσίες και Λοιπές Υπηρεσίες]</p> <p>1. Διοικητικής Υποστήριξης (Ενδεικτικά περιλαμβάνουν εφαρμογές για : Μισθοδοσία, Διαχείριση Ανθρώπινου Δυναμικού, Ηλεκτρονικό πρωτόκολλο, κλπ...)</p> <p>2. Διαδικτυακή Πύλη</p> <p>3. Οικονομικό Πληροφοριακό Σύστημα – Οικονομικής Διαχείρισης (Ενδεικτικά περιλαμβάνουν εφαρμογές για: Γενική/ Αναλυτική Λογιστική, Λογιστική ΟΤΑ, Διαχείριση Αποθηκών, Διαχείριση Παγίων, Διαχείριση Χρεογράφων, Διαχείριση Έργων, Προϋπολογισμός, κλπ...)</p> <p>4. Διπλογραφικό Πληροφοριακό Σύστημα</p> <p>5. Διαχείρισης Εσόδων (Ενδεικτικά περιλαμβάνουν εφαρμογές για: ΤΑΠ (Τέλος Ακίνητης Περιουσίας, ΚΟΚ (Κλήσεις Αυτοκινήτων), Φόρος-Τέλος παρεπιδημούντων, Εισφορά Γης σε Χρήμα, Διαχείριση Κοιμητηρίου, Βοσκή / άρδευση, Διαχείριση (Τέλη) Κοινοχρήστων χώρων, Διαχείριση (Τέλη) Διαφημίσεων – Τραπεζοκαθισμάτων, κλπ...)</p> | 1 | | |
| | Σύνολο | | | |
| | Φ.Π.Α. 24% | | | |
| | Σύνολο με ΦΠΑ {σε € (ευρώ)} | | | |

ΛΙΒΑΔΕΙΑ 24/1/2018

Ο ΣΥΝΤΑΞΑΣ

ΚΩΝΣΤΑΝΤΙΝΟΣ ΣΦΥΡΗΣ
 ΜΗΧΑΝΙΚΟΣ Η/Υ ΚΑΙ ΠΛΗΡΟΦΟΡΙΚΗΣ