



**ΕΛΛΗΝΙΚΗ ΔΗΜΟΚΡΑΤΙΑ
ΝΟΜΟΣ ΑΤΤΙΚΗΣ
ΔΗΜΟΣ ΣΑΛΑΜΙΝΑΣ**

**ΔΙΕΥΘΥΝΣΗ ΠΕΡΙΒΑΛΛΟΝΤΟΣ ΠΡΑΣΙΝΟΥ
ΚΑΙ ΚΑΘΑΡΙΟΤΗΤΑΣ**

**ΤΙΤΛΟΣ : «Συντήρηση και τεχνική υποστήριξη
προγραμμάτων λογισμικού σε υπολογιστικό
νέφος (CLOUD) 2019»**

ΠΡΟΫΠΟΛΟΓΙΣΜΟΣ : 2.988,40 €

ΜΕΛΕΤΗ

Α.Μ : 26/2019

ΚΩΔΙΚΟΣ ΠΡΟΫΠΟΛΟΓΙΣΜΟΥ 2019: 20-7134.016

ΚΩΔΙΚΟΣ CPV : 72267100-0 (Συντήρηση Λογισμικού Τεχνολογίας των Πληροφοριών)

ΠΕΡΙΕΧΟΜΕΝΑ

1. Τεχνική έκθεση - περιγραφή
2. Ενδεικτικός Προϋπολογισμός
3. Γενικοί και ειδικοί όροι
4. Οικονομική Προσφορά

Συνοπτικά στοιχεία της προς Ανάθεση Υπηρεσίας :

Αναθέτουσα Αρχή	ΔΗΜΟΣ ΣΑΛΑΜΙΝΑΣ
Τίτλος Υπηρεσίας	«Συντήρηση και τεχνική υποστήριξη προγραμμάτων λογισμικού σε υπολογιστικό νέφος (CLOUD) 2019»
Φορέας για τον οποίο προορίζεται το έργο	Διεύθυνση Περιβάλλοντος Πρασίνου & Καθαριότητας
Τόπος παροχής υπηρεσιών	Σαλαμίνα
Είδος σύμβασης	Παροχή Υπηρεσιών
Κωδικοί CPV	72267100-0
Είδος διαδικασίας	Απευθείας Ανάθεση - Ν.4412/16
Προϋπολογισμός	2.988,40 € (ΜΕ Φ.Π.Α 24%)
Χρηματοδότηση του έργου	Ίδιοι Πόροι Κωδ. Προϋπολογισμού 2019 : 20-7134.016 Διαθέσιμο ποσό 2019 : 2.988,40 €
Χρόνος υλοποίησης –Διάρκεια έργου	Από την υπογραφή της σύμβασης και για ένα έτος.
Θεσμικό Πλαίσιο	Ν. 4412/2016 Ν. 2121/93 (άρθρο 2 και 13) Ν. 3463/06 (άρθρο 209)
1. Διευθύνουσα Υπηρεσία	1. Διεύθυνση Περιβάλλοντος Πρασίνου & Καθαριότητας
2. Υπεύθυνος έργου	2. Σοφία Σόφρα



**ΕΛΛΗΝΙΚΗ ΔΗΜΟΚΡΑΤΙΑ
ΝΟΜΟΣ ΑΤΤΙΚΗΣ
ΔΗΜΟΣ ΣΑΛΑΜΙΝΑΣ**

**ΔΙΕΥΘΥΝΣΗ ΠΕΡΙΒΑΛΛΟΝΤΟΣ ΠΡΑΣΙΝΟΥ
ΚΑΙ ΚΑΘΑΡΙΟΤΗΤΑΣ**

ΤΙΤΛΟΣ : «Συντήρηση και τεχνική υποστήριξη προγραμμάτων λογισμικού σε υπολογιστικό νέφος (CLOUD) 2019»

ΠΡΟΫΠΟΛΟΓΙΣΜΟΣ : 2.988,40 €

I. ΤΕΧΝΙΚΗ ΕΚΘΕΣΗ - ΠΕΡΙΓΡΑΦΗ

Η παρούσα μελέτη αφορά την παροχή υπηρεσιών, συντήρησης και υποστήριξης των εφαρμογών λογισμικού του πίνακα Α, με την οποία δίνεται η δυνατότητα πρόσβασης και χρήσης web εφαρμογών, μέσω του internet. Οι εφαρμογές αυτές βρίσκονται σε ένα server οι οποίες χρησιμοποιούνται, χωρίς να χρειάζεται να τις εγκαταστήσουμε στους υπολογιστές μας.

Οι υπηρεσίες αυτές μπορούν να βοηθήσουν στην ευκολότερη συνεργασία και τον συντονισμό των τμημάτων της Διεύθυνσης Περιβάλλοντος Πρασίνου & Καθαριότητας, του Δήμου Σαλαμίνας, για το έτος **2019-2020** και θα εγκατασταθούν στα σημεία που περιγράφονται στον πίνακα Β, παρέχοντας μια βάση δεδομένων με πρόσβαση από παντού, με αντίγραφα ασφαλείας, με αξιοπιστία, μεγάλο χώρο αποθήκευσης και μικρότερο λειτουργικό κόστος .

ΠΙΝΑΚΑΣ Α' : ΕΦΑΡΜΟΓΕΣ ΛΟΓΙΣΜΙΚΟΥ

1. Διαχείριση Ηλεκτρονικού Πρωτοκόλλου την οποία χρησιμοποιεί το σύνολο των τμημάτων της ΔΠΠ&Κ του Δήμου μας
2. Διαχείριση Διοικητικών Εγγράφων την οποία χρησιμοποιεί το σύνολο των τμημάτων της ΔΠΠ&Κ του Δήμου μας και επικοινωνία μεταξύ των γραφείων
3. Διαχείριση θεμάτων καθημερινότητας Δρομολογίων / Προσωπικού / Οχημάτων / Αποθήκης & Προγραμμάτων που αποσκοπεί στο συντονισμό των τμημάτων της ΔΠΠ&Κ του Δήμου μας
4. Αδειοδότηση νόμιμου λογισμικού MS OFFICE σε κάθε Τμήμα (σύνολο 15 άδειες)

ΠΙΝΑΚΑΣ Β' : ΣΗΜΕΙΑ ΕΓΚΑΤΑΣΤΑΣΗΣ

1. ΚΤΙΡΙΟ ΔΙΟΙΚΗΣΗΣ ΔΙΕΥΘΥΝΣΗΣ ΠΠ&Κ (ΔΗΜΑΡΧΕΙΟ)
2. ΑΜΑΞΟΣΤΑΣΙΟ

Σκοπός της υπηρεσίας συντήρησης είναι η διασφάλιση της ομαλής και αδιάλειπτης λειτουργίας- χρήσης του λογισμικού σύμφωνα με της προδιαγραφές του, καθ' όλη την διάρκεια της ωφέλιμης ζωής του. Κατ' επέκταση σκοπός της συντήρησης είναι η διασφάλιση της απρόσκοπτης λειτουργίας των υπηρεσιών του Δήμου και των χρηστών του λογισμικού με μικρότερο κόστος .

II . ΤΕΧΝΙΚΗ ΠΕΡΙΓΡΑΦΗ

Η υπηρεσία «Συντήρηση και τεχνική υποστήριξη προγραμμάτων λογισμικού σε υπολογιστικό νέφος (CLOUD)» περιλαμβάνει:

1. Συντήρηση και αναβάθμιση εφαρμογών λογισμικού των υπηρεσιών του Δήμου, δηλαδή :

A) Παροχή δωρεάν όλων των νέων εκδόσεων (update) των εφαρμογών που τυχόν θα προκύψουν οι οποίες θα εκδίδονται για:

- 1) Προσαρμογή σε αλλαγές του θεσμικού πλαισίου.
- 2) Προσθήκη νέων λειτουργικοτήτων και αυτοματισμών ή βελτίωση των υφιστάμενων.

B) Τηλεφωνική υποστήριξη, όσον αφορά τεχνικές πληροφορίες ή απορίες ή και εγκατάσταση για αποτελεσματικότερη και πληρέστερη χρήση των αναβαθμίσεων κάθε εργάσιμη ημέρα (Δευτέρα έως Παρασκευή) και μετά από αίτημα του Δήμου, **τις ημέρες Σάββατο και Κυριακή**. Πιο συγκεκριμένα στο πλαίσιο αυτών των υπηρεσιών ο Ανάδοχος υποχρεούται να παραχωρήσει δικαίωμα πρόσβασης στο HELPDESK του για:

- 1) Κατάθεση αιτήματος προς επίλυση ή προς αναβάθμιση και επέκταση λογισμικού.
- 2) Παροχή πρόσβασης στην ηλεκτρονική υποστήριξη του Αναδόχου για:
 - α) Λήψη νέων εκδόσεων λογισμικού.
 - β) Λήψη εργαλείων για αντιμετώπιση σφαλμάτων ή βελτίωση λειτουργικοτήτων.
- 3) Κατάθεση ερωτημάτων και λήψη απαντήσεων, προς το Τεχνικό Τμήμα του Αναδόχου.
- 4) Έρευνα στην βάση πληροφοριών του Αναδόχου (Αρχείο ερωτημάτων - απαντήσεων).

Γ) Παροχή προτεραιότητας στην εξυπηρέτηση του Δήμου της παρούσας σύμβασης, σε σχέση με άλλους πελάτες που δεν καλύπτονται από ανάλογη σύμβαση.

Δ) Τήρηση εχεμύθειας και σεβασμού για την διαφύλαξη των μυστικών που πιθανώς περιήλθαν εν γνώσει του Αναδόχου κατά την συνεργασία του με τον Δήμο.

2. Τεχνική Υποστήριξη

Η Τεχνική υποστήριξη επί των ανωτέρω αναφερομένων εφαρμογών λογισμικού των Υπηρεσιών του Δήμου, αφορά σε παροχή υπηρεσιών τεχνικής υποστήριξης από την ανάδοχο εταιρεία, με επιτόπιες επισκέψεις ή κυρίως μέσω διαδικτύου από εξειδικευμένο προσωπικό **όλες τις ημέρες της εβδομάδας**.

Αναλυτικά οι παρεχόμενες υπηρεσίες θα καλύπτουν εργασίες όπως:

- Αποκατάσταση ανωμαλιών λειτουργίας των εφαρμογών, κατόπιν ειδοποίησης από τον Δήμο, ο Ανάδοχος είναι υποχρεωμένος να επιλύσει τα προβλήματα σε εύλογο χρόνο και ανάλογα με την φύση του προβλήματος.
- Εντοπισμός αιτιών βλαβών / δυσλειτουργιών στις εφαρμογές και αποκατάσταση.
- Τεχνική υποστήριξη από εξειδικευμένο προσωπικό, των υπαλλήλων με επιτόπιες επισκέψεις ή μέσω απομακρυσμένης πρόσβασης σε περίπτωση που η εγκατάσταση νέας έκδοσης των υφιστάμενων έτοιμων πακέτων λογισμικού,

συνεπάγεται την ανάγκη επεμβάσεων στις εφαρμογές που έχουν παρασχεθεί (ή δημιουργηθεί) από τον ανάδοχο.

- Τεχνική υποστήριξη από εξειδικευμένο προσωπικό, των υπαλλήλων με επιτόπιες επισκέψεις ή μέσω απομακρυσμένης πρόσβασης, για την ορθή προσαρμογή / παραμετροποίηση των εφαρμογών, για να είναι εύχρηστες και αποδοτικές για τους χρήστες.
- Επανεγκατάσταση των Εφαρμογών και των αρχείων δεδομένων που δημιουργήθηκαν από αυτές και της σχεσιακής βάσης, σε περίπτωση βλάβης του ηλεκτρονικού υπολογιστή ή αλλαγής του από οποιαδήποτε αιτία δεδομένου ότι: Ο Δήμος ακολούθησε πιστά τις οδηγίες λήψης εφεδρικών αντιγράφων (backup) των αρχείων δεδομένων, ως αυτές περιγράφονται στο Εγχειρίδιο Χρήσεως που συνοδεύει τις Εφαρμογές.
- Περιοδικός έλεγχος των back up της βάσης δεδομένων και των restore της βάσης δεδομένων αν αυτά εκτελούνται κανονικά και αν τα εφεδρικά αντίγραφα των αρχείων δεδομένων του Δήμου λειτουργούν κανονικά
- Εργασίες επανεγκατάστασης των αρχείων δεδομένων των Εφαρμογών cloud από βλάβες που προκλήθηκαν από οιοδήποτε λόγο.
- Παροχή υπηρεσιών πληροφορικής, εκπαίδευσης, συμβουλευτικές, κλπ κατόπιν αίτησης του Φορέα. Η εκπαίδευση θα είναι τρεις (3) ώρες για κάθε εφαρμογή ανά εξάμηνο κατόπιν αιτήματος του φορέα.

Σε περίπτωση κλήσης από την πλευρά του Δήμου για επίλυση προβλήματος επί του ανωτέρω λογισμικού, ο ανάδοχος εντός είκοσι τεσσάρων (24) ωρών από την ως άνω κλήση υποχρεούται να επικοινωνήσει με αρμόδιο υπάλληλο του Δήμου να διαπιστώσει το πρόβλημα και να φροντίσει για την αποκατάστασή του. Στην περίπτωση που η τηλεφωνική ή άλλη υποστήριξη δεν είναι δυνατή ο ανάδοχος είναι υποχρεωμένος να στείλει εξειδικευμένο συνεργάτη στην έδρα του Δήμου ή όπου του υποδειχθεί το αργότερο εντός δύο (2) εργάσιμων ημερών από την λήψη της κλήσης.

Σαλαμίνα, 16 Οκτωβρίου 2019

Θεωρήθηκε
Διευθυντής ΠΠ&Κ

ΣΤΑΜΑΤΙΟΣ ΒΑΦΕΙΑΔΑΚΗΣ
ΤΕ Ναυπηγός Μηχανικός με Α' Βαθμό

Σαλαμίνα, 16 Οκτωβρίου 2019

Συντάχθηκε

ΣΟΦΙΑ ΣΟΦΡΑ
ΠΕ Γεωπόνος με Α' βαθμό

**ΕΛΛΗΝΙΚΗ ΔΗΜΟΚΡΑΤΙΑ
ΝΟΜΟΣ ΑΤΤΙΚΗΣ
ΔΗΜΟΣ ΣΑΛΑΜΙΝΑΣ**

**ΔΙΕΥΘΥΝΣΗ ΠΕΡΙΒΑΛΛΟΝΤΟΣ ΠΡΑΣΙΝΟΥ
ΚΑΙ ΚΑΘΑΡΙΟΤΗΤΑΣ**

ΤΙΤΛΟΣ : «Συντήρηση και τεχνική υποστήριξη
προγραμμάτων λογισμικού σε υπολογιστικό νέφος
(CLOUD) 2019»

ΠΡΟΫΠΟΛΟΓΙΣΜΟΣ : 2.988,40 €

III. ΕΝΔΕΙΚΤΙΚΟΣ ΠΡΟΫΠΟΛΟΓΙΣΜΟΣ

Α/Α	ΠΕΡΙΓΡΑΦΗ	ΜΟΝΑΔΑ	ΠΟΣΟΤΗΤΑ	ΤΙΜΗ ΜΟΝΑΔΟΣ	ΔΑΠΑΝΗ (€)
1	Συντήρηση και Αναβάθμιση Εφαρμογών Λογισμικού	ΕΤΟΣ	1	1.010 €	1.010 €
2	Υποστήριξη εφαρμογών λογισμικού	ΕΤΟΣ	1	1.400 €	1.400 €
				ΣΥΝΟΛΟ	2.410,00€
				Φ.Π.Α 24%	578,40€
				ΤΕΛΙΚΗ ΔΑΠΑΝΗ	2.988,40€

Σαλαμίνα, 16 Οκτωβρίου 2019

Θεωρήθηκε
Διευθυντής ΠΠ&Κ

ΣΤΑΜΑΤΙΟΣ ΒΑΦΕΙΑΔΑΚΗΣ
ΤΕ Ναυπηγός Μηχανικός με Α' Βαθμό

Σαλαμίνα, 16 Οκτωβρίου 2019

Συντάχθηκε

ΣΟΦΙΑ ΣΟΦΡΑ
ΠΕ Γεωπόνος με Α' βαθμό

ΙV. ΓΕΝΙΚΟΙ ΚΑΙ ΕΙΔΙΚΟΙ ΟΡΟΙ

Άρθρο 1^ο : Αντικείμενο

Οι παρόντες όροι αφορούν στην συντήρηση, αναβάθμιση και τεχνική υποστήριξη των εφαρμογών λογισμικού που θα χρησιμοποιούν οι υπηρεσίες του Δήμου Σαλαμίνας για το έτος **2019-2020**, όπως αυτές περιγράφονται στην τεχνική έκθεση. Η υπηρεσία θα αφορά εργασίες :

1. Συντήρησης και αναβάθμισης εφαρμογών λογισμικού που χρησιμοποιούν οι υπηρεσίες της ΔΠΠ&Κ του Δήμου και
2. Τεχνικής υποστήριξης των εφαρμογών του πίνακα Α της τεχνικής έκθεσης – περιγραφής **όλες τις ημέρες της εβδομάδας**.

Άρθρο 2^ο : Ισχύουσες διατάξεις

Η ανάθεση της υπηρεσίας θα γίνει σύμφωνα με τις διατάξεις:

1. του Ν. 3463/06
2. του Ν.4412/2016
3. του Ν.3852/2010
4. του Π.Δ. 113/10 «Περί ανάληψης υποχρεώσεων από τους διατάκτες».
5. του Ν. 3861/10 «Ενίσχυση της διαφάνειας στο διαδίκτυο - Πρόγραμμα Διαύγεια».
6. των εγκυκλίων υπ' αρ. 2/91118/0026/2010 και 30/19664/20.04.2011 του Υπ. Εσωτ. & Οικονομικών, «Περί εφαρμογής των διατάξεων του ΠΔ 113/10».

Άρθρο 3^ο : Συμβατικά στοιχεία

Τα συμβατικά στοιχεία κατά σειρά ισχύος είναι:

1. Σύμβαση
2. Οικονομική προσφορά
3. Προϋπολογισμός μελέτης
4. Γενικοί και ειδικοί όροι της σύμβασης
5. Τεχνική έκθεση- περιγραφή

Άρθρο 4^ο : Τρόπος και Χρόνος εκτέλεσης υπηρεσίας

Η Υπηρεσία θα εκτελεστεί τμηματικά από τα μέλη της ομάδας εργασίας του αναδόχου στην έδρα του δήμου και συγκεκριμένα στα δημοτικά κατάστηματα του πίνακα Β της τεχνικής έκθεσης περιγραφής ή όπου αλλού υποδείξει ο δήμος κατά τις εργάσιμες ημέρες και ώρες. Επίσης, μέσω τηλεφώνου ή με την χρήση κατάλληλων λογισμικών συστημάτων απομακρυσμένης σύνδεσης (μέσω modem, internet κ.α.).

Ο ανάδοχος θα πρέπει να καταθέσει συμπληρωμένο πίνακα με τα τηλέφωνα επικοινωνίας καθώς και τα e-mails των υπεύθυνων πιστοποιημένων από την

κατασκευάστρια εταιρεία τεχνικών, των εφαρμογών λογισμικού, που εμπλέκονται στη διαδικασία ενεργοποίησης παροχής και παρακολούθησης των υπηρεσιών υποστήριξης της παρούσας.

Ο χρόνος παροχής των περιγραφόμενων υπηρεσιών ισχύει από την υπογραφή της σύμβασης και **για ένα (1) έτος**.

Άρθρο 5° : Προϋπολογισμός

Η προϋπολογισθείσα δαπάνη, ανέρχεται στο ποσό των **2.988,40 €** (δύο χιλιάδες εννιακόσια ογδόντα οχτώ & σαράντα λεπτά) συμπεριλαμβανομένου Φ.Π.Α. 24% και θα καλυφθεί από Ιδίους Πόρους του Δήμου.

Άρθρο 6° : Διαδικασία παραλαβής

Η υπηρεσία θα παραληφθεί από την Αρμόδια Επιτροπή Παραλαβής της συγκεκριμένης υπηρεσίας, σύμφωνα με τα προβλεπόμενα στο άρθρο 219 του Ν4412/16 και τα παραδοτέα του αναδόχου.

Άρθρο 7° : Τρόπος πληρωμής-Φόροι, τέλη, κρατήσεις

Η αμοιβή καταβάλλεται ύστερα από την σύνταξη εντολής πληρωμής, την έκδοση σχετικού δελτίου παροχής υπηρεσιών του αναδόχου, την έκδοση χρηματικού εντάλματος πληρωμής και τον έλεγχο από το ελεγκτικό συνέδριο .

Στο ποσό της αμοιβής συμπεριλαμβάνονται οι βαρύνοντες τον εντολοδόχο φόροι, βάρη και κρατήσεις.

Το ποσό της σύμβασης θα καταβάλλεται σύμφωνα με τα προβλεπόμενα στο αρθ. 200 (παρ. 2β,3) του Ν 4412/16 και τα παραδοτέα του αναδόχου.

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 8° : Υποχρεώσεις του Αναδόχου

Ο ανάδοχος θα αναλάβει, την παροχή υπηρεσιών συντήρησης του λογισμικού του Δήμου Σαλαμίνας που αναφέρεται στο άρθρο 1. Είναι υποχρεωμένος να συγκροτήσει τα συνεργεία διεξαγωγής της εργασίας και ευθύνεται για την ακρίβεια και για την καλή και σωστή εκτέλεση της εργασίας.

Ο ανάδοχος θα έχει την υποχρέωση να παρέχει Τεχνική Υποστήριξη σύμφωνα με την τεχνική περιγραφή. Ως τεχνική υποστήριξη ορίζεται η τηλεφωνική ή άλλη επικοινωνία ή επέμβαση τεχνικού στον χώρο που βρίσκεται το λογισμικό (πίνακας Α και Β της τεχνικής περιγραφής) και αποσκοπεί στην υποστήριξη της καθημερινής λειτουργίας των εφαρμογών λογισμικού και παρέχεται στο εκπαιδευμένο προσωπικό του Δήμου στις αντίστοιχες εφαρμογές.

Αναλυτικότερα θα περιλαμβάνονται οι ακόλουθες υπηρεσίες υποστήριξης:

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

- Υπηρεσίες Υποστήριξης χρηστών σχετικές με την επίλυση αποριών που προκύπτουν κατά την εκτέλεση των προγραμμάτων **όλες τις ημέρες της εβδομάδας**.
- Οδηγίες για τον τρόπο με τον οποίο θα εκτελούνται διάφορες εργασίες.

β) Ο χρόνος απόκρισης σε κλήση του Δ. Σαλαμίνας παρέχεται με βάση τον Πίνακα Επιπέδου Υπηρεσιών.

Οι ως άνω υπηρεσίες θα προσφέρονται **όλες τις ημέρες της εβδομάδας**.

Άρθρο 9° : Υποχρεώσεις του εντολέα

Ο Δήμος Σαλαμίνας υποχρεούται :

1. Να χρησιμοποιεί τις εφαρμογές σε συστήματα ηλεκτρονικών υπολογιστών που πληρούν τις ελάχιστες προδιαγραφές που θέτει ο κατασκευαστής.

2. Να χρησιμοποιεί τις εφαρμογές σύμφωνα με τα on line εγχειρίδια χρήσης τους.
3. Να επιτρέπει την πρόσβαση στα προγράμματα σε άτομα που έχουν κατάλληλα εκπαιδευτεί για να τα λειτουργούν.
4. Να μην επιτρέπει την αλλαγή των ηλεκτρονικών υπολογιστών όπου λειτουργούν τα προγράμματα χωρίς προηγούμενη ενημέρωση της αναδόχου εταιρείας.
5. Να εκτελεί τακτικά την εργασία φύλαξης αρχείων (backur) σύμφωνα με τις οδηγίες της αναδόχου εταιρείας.
6. Να διαθέτει το κατάλληλο λογισμικό για την προφύλαξη των αρχείων των προγραμμάτων από ηλεκτρονικούς ιούς

Άρθρο 10° : Πλημμελής εκτέλεση υπηρεσίας

Εάν η εκτέλεση της υπηρεσίας δεν είναι σύμφωνα με τους όρους της σύμβασης, ο ανάδοχος υποχρεούται να αποκαταστήσει ή να βελτιώσει τα όποια λάθη διαπιστωθούν σύμφωνα με τις υποδείξεις της υπηρεσίας .

Ο ανάδοχος υποχρεούται να αντικαταστήσει το προσωπικό που θα παρέχει την εργασία σε περίπτωση που η υπηρεσία διαπιστώσει αδυναμία εκτέλεσης με τον καλύτερο τρόπο των υπηρεσιών της σύμβασης .

Άρθρο 11° : Εκχώρηση έργου

Απαγορεύεται η εκχώρηση μέρους ή του συνόλου του αντικείμενου της σύμβασης σε τρίτους.

Άρθρο 12° : Εγγυήσεις

Εγγύηση καλής εκτέλεσης /συμμετοχής στον διαγωνισμό.

Δεν απαιτείται, σύμφωνα με το άρθρο 72 του Ν.4412/16.

Άρθρο 13° : Σύμβαση

Ο ανάδοχος υποχρεούται να προσέλθει στο Δημαρχείο Σαλαμίνας, για την υπογραφή της σχετικής σύμβασης την ημέρα που θα ειδοποιηθεί εγγράφως (Ν.4412/2016)

Άρθρο 14° : Ποινικές ρήτρες – έκπτωση αναδόχου

Ποινικές ρήτρες επιβάλλονται σε βάρος του αναδόχου σύμφωνα με το άρθρο 218 του Ν.4412/2016. Ο οικονομικός φορέας κηρύσσεται έκπτωτος από την ανάθεση της υπηρεσίας που έγινε στο όνομα του και από κάθε δικαίωμα που απορρέει από αυτήν σύμφωνα με το άρθρο 203 του Ν.4412/2016 .

Άρθρο 15° : Όροι και διαδικασίες κλήσης τεχνικής υποστήριξης

Πίνακας Επιπέδου Υπηρεσιών

Ωράριο Υποστήριξης	Όλες τις ημέρες της εβδομάδας
Χρόνος Ανταπόκρισης	Εντός 24 Ωρών
Επίσκεψη τεχνικού στο χώρο του Ο.Τ.Α.	Εντός 2 Ημερών

Διαδικασίες

Διαδικασία Κλήσης Τεχνικής Υποστήριξης

- Εξουσιοδοτημένος υπάλληλος του Δήμου ανακοινώνει το πρόβλημα ή αίτησή του στο Κέντρο Κλήσεων του αναδόχου (Help-Desk).
- Ο/Η Τεχνικός του αναδόχου υποχρεούται να έρθει σε επικοινωνία με τον Δ. Σαλαμίνας το αργότερο εντός του χρονικού διαστήματος που προβλέπεται από τον Πίνακα Επιπέδου Υπηρεσιών και να ενημερώσει για το είδος του προβλήματος και τον χρόνο που χρειάζεται για την επίλυση .

Άρθρο 16° : Ειδικό όρο

- 1) Η παροχή υπηρεσιών από μέρους του αναδόχου θα γίνεται με τον όρο ότι στις εφαρμογές λογισμικού επεμβαίνουν μόνο συνεργάτες του αναδόχου, εκτός και αν υπάρχει προηγούμενη έγγραφη άδεια του αναδόχου προς αυτόν, για την επέμβαση τρίτων.
- 2) Τα αντισυμβαλλόμενα μέρη αναλαμβάνουν να τηρούν τις υποχρεώσεις που απορρέουν από τον Ν. 2472/1997 περί προστασίας του ατόμου από την επεξεργασία δεδομένων προσωπικού χαρακτήρα και στις σχετικές αποφάσεις, οδηγίες και κανονιστικές πράξεις της Αρχής Προστασίας Δεδομένων Προσωπικού Χαρακτήρα.
- 3) 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.
- 4) Ο Δήμος Σαλαμίνας 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 τους.
- 5) Σε περίπτωση κατά την οποία ο ανάδοχος θεωρεί ότι ο Δήμος Σαλαμίνας 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.
- 6) Το υποστηριζόμενο λογισμικό του Δήμου θα πρέπει να είναι πάντα ενημερωμένο, δηλ. η έκδοσή του πρέπει να είναι η πλέον πρόσφατη.

Άρθρο 17° : Μη περιλαμβανόμενες υπηρεσίες

Η «συντήρηση εφαρμογών λογισμικού» καλύπτει μόνο την παροχή υπηρεσιών Συντήρησης και Υποστήριξης όπως περιγράφεται ανωτέρω.

Εφόσον ο Δήμος Σαλαμίνας απαιτεί άλλες υπηρεσίες, που δεν αναφέρονται στην τεχνική περιγραφή ο ανάδοχος μπορεί να προσφέρει τις υπηρεσίες αυτές βάσει ειδικής έγγραφης συμφωνίας.

Στις υποχρεώσεις του αναδόχου δεν περιλαμβάνονται Εργασίες Back-up και Restore λειτουργικών συστημάτων.

Άρθρο 18° Επίλυση διαφορών

Οι τυχόν διαφωνίες που προκύπτουν κατά την εκτέλεση της εργασίας, επιλύονται κατά τις διατάξεις του άρθρου 273 του Ν. 3463/2006 και στα αρμόδια δικαστήρια.

Σαλαμίνα, 16 Οκτωβρίου 2019

Σαλαμίνα, 16 Οκτωβρίου 2019

Θεωρήθηκε
Διευθυντής ΠΠ&Κ

Συντάχθηκε

ΣΤΑΜΑΤΙΟΣ ΒΑΦΕΙΑΔΑΚΗΣ
ΤΕ Ναυπηγός Μηχανικός με Α' Βαθμό

ΣΟΦΙΑ ΣΟΦΡΑ
ΠΕ Γεωπόνος με Α' βαθμό

ΤΙΤΛΟΣ : «Συντήρηση και τεχνική υποστήριξη προγραμμάτων λογισμικού σε υπολογιστικό νέφος (CLOUD) 2019»

ΠΡΟΫΠΟΛΟΓΙΣΜΟΣ : **2.988,40 €**

ΟΙΚΟΝΟΜΙΚΗ ΠΡΟΣΦΟΡΑ

Α/Α	ΠΕΡΙΓΡΑΦΗ	ΜΟΝΑΔΑ	ΠΟΣΟΤΗΤΑ	ΤΙΜΗ ΜΟΝΑΔΟΣ	ΔΑΠΑΝΗ (€)
1	Συντήρηση και Αναβάθμιση Εφαρμογών Λογισμικού	ΕΤΟΣ	1	€	€
2	Υποστήριξη εφαρμογών λογισμικού	ΕΤΟΣ	1	€	€
				ΣΥΝΟΛΟ	€
				Φ.Π.Α 24%	€
				ΤΕΛΙΚΗ ΔΑΠΑΝΗ	€

Ημερομηνία

Ο ΠΡΟΣΦΕΡΩΝ