

Αρ. Προσφοράς: 5
Τρίτη 02 Ιανουαρίου 2018

ΠΡΟΣ: **ΔΗΜΟ ΣΑΛΑΜΙΝΑΣ**

ΥΠΟΨΗ: **ΔΗΜΟΤΙΚΟ ΣΥΜΒΟΥΛΙΟ**

ΘΕΜΑ: « Τεχνική Προσφορά για Συντήρηση και Τεχνική Υποστήριξη Οικονομικών και Διοικητικών Προγραμμάτων του Δήμου Σαλαμίνας »

Αρ. Μελέτης : 38/2017

Αρ. Απόφασης Οικονομικής Επιτροπής : 370/2017

Αρ. Απόφασης Δημοτικού Συμβουλίου : 218/2017

Αρ. Πρωτ. Πρόσκλησης Υποβολής Προσφοράς : 29406/22-12-2017

Αξιότιμοι Κύριοι,

Σε ανταπόκριση του ενδιαφέροντός σας, έχουμε την τιμή να υποβάλλουμε τεχνική προσφορά για τις Υπηρεσίες Συντήρησης και Τεχνικής Υποστήριξης των Οικονομικών και Διοικητικών Εφαρμογών Λογισμικού ALFAWARE που χρησιμοποιείτε στο Δήμο σας.

Η **ALFAWARE Πληροφορική Α.Ε.** διατηρώντας σταθερά από το 1998 την προσήλωσή της στο χώρο της Τοπικής Αυτοδιοίκησης και επιβεβαιώνοντας την εμπιστοσύνη που της έχετε δείξει, διατηρεί τους στόχους της για την παραέρα αναβάθμιση της ποιότητας των υπηρεσιών και την διεύρυνση της γκάμας των λύσεων που διαθέτουμε.

Στην προσφορά μας, προτείνουμε ένα πλήρες πακέτο υπηρεσιών υποστήριξης που μπορεί να διασφαλίσει την απρόσκοπτη λειτουργία του λογισμικού που διαθέτετε, καθώς και την συνεχή βελτίωσή του για την υποστήριξη των αναγκών σας.

Με τη βεβαιότητα της παραέρα ανάπτυξης της συνεργασίας μας, παραμένουμε πάντα στη διάθεσή σας.

Με Εκτίμηση,

Για την **Alfaware Πληροφορική Α.Ε.**

ALFAWARE ΠΛΗΡΟΦΟΡΙΚΗ Α.Ε.
ΔΙΕΥΘΥΝΣΗ & ΠΩΛΗΣΗ ΠΡΟΓΡΑΜΜΑΤΩΝ Η/Υ
ΣΤ. ΚΑΛΛΑΡΗ 69 - Τ.Κ. 104 45 ΑΘΗΝΑ
ΤΗΛ. 210-8310580 FAX: 210-8322687
ΑΡ.Μ.Α.Ε. 47902/Η/Β/00/315 (2010)
ΑΦΜ: 095498944 ΔΟΥ: ΦΑΕ ΑΘΗΝΩΝ

Εμμανουήλ Ρωμανιάς

Διευθύνων Σύμβουλος

ΤΕΧΝΙΚΗ ΠΕΡΙΓΡΑΦΗ ΑΝΤΙΚΕΙΜΕΝΟΥ ΠΡΟΣΦΟΡΑΣ

Η **ALFAWARE Πληροφορική Α.Ε.**, σας Καταθέτει την παρούσα τεχνική προσφορά, με σκοπό, μετά την αποδοχή της, την ανάληψη της υποχρέωσης να παρέχει τις παρακάτω υπηρεσίες συντήρησης και υποστήριξης, που αφορούν :

Ο Δήμος Σαλαμίνας διαθέτει Οικονομικά και Διοικητικά προγράμματα της εταιρείας Alfaware Πληροφορικής Α.Ε. που είναι τα ακόλουθα:

- 1) ΤΑΠ, (4 θέσεις εργασίας)
- 2) Ύδρευση (1 θέση εργασίας για διαχείριση ταχυπληρωμής και 3 θέσεις εργασίας για τέλος ύδρευσης)
- 3) Τέλος Παρεπιδημούντων (3 θέσεις εργασίας)
- 4) Στατιστικά Υποδείγματα (2 θέσεις εργασίας)
- 5) Μισθοδοσία (4 θέσεις εργασίας)
- 6) Α.Π.Δ. (3 θέσεις εργασίας)
- 7) Οικονομικό Διαχειριστικό Σύστημα (6 θέσεις εργασίας για λογιστήριο, 19 θέσεις εργασίας για ταμειακή υπηρεσία και για διαχείριση εσόδων και 1 θέση εργασίας για διπλογραφικό σύστημα)
- 8) Αναλυτική Λογιστική (2 θέσεις εργασίας)
- 9) Γραφείο Εξυπηρέτησης Πολίτη (2 θέσεις εργασίας)
- 10) Ηλεκτρονικό Πρωτόκολλο (4 θέσεις εργασίας)
- 11) Γραφείο Κίνησης Οχημάτων (2 θέσεις εργασίας)
- 12) Τέλος Νεκροταφείου (2 θέσεις εργασίας)
- 13) Αναθεώρηση Εκλογικών Καταλόγων (1 θέση εργασίας)
- 14) Δημοτολόγιο (7 θέσεις εργασίας)
- 15) Ληξιαρχείο (2 θέσεις εργασίας)και
- 16) Μ. Αρρένων (2 θέσεις εργασίας)
- 17) Web services μισθοδοσίας (1 θέση εργασίας)
- 18) Web services Οικονομικής Υπηρεσίας (1 θέση εργασίας)
- 19) Ενιαία αρχή πληρωμών (1 θέση εργασίας)
- 20) Μητρώο δεσμεύσεων (1 θέση εργασίας)
- 21) Αρχείο Δημοσιονομικής Πολιτικής (1 θέση εργασίας)
- 22) Βιβλίο Εσόδων -Εξόδων (1 θέση εργασίας)
- 23) Γραφείο Προσωπικού (1 θέση εργασίας)

Η παρεχόμενη υπηρεσία του θέματος θα περιλαμβάνει για τα προαναφερόμενα προγράμματα τουλάχιστον τα εξής :

1. ΥΠΗΡΕΣΙΕΣ ΣΥΝΤΗΡΗΣΗΣ ΛΟΓΙΣΜΙΚΟΥ ΕΦΑΡΜΟΓΩΝ

- Παροχή δωρεάν όλων των νέων εκδόσεων των εφαρμογών οι οποίες θα εκδίδονται για:
 - Προσαρμογή σε αλλαγές του θεσμικού πλαισίου

- Προσθήκη νέων λειτουργικοτήτων και αυτοματισμών ή βελτίωση των υφιστάμενων εφαρμογών

Οι νέες εκδόσεις των εφαρμογών καλύπτουν αναβαθμίσεις βελτιώσεων ή λόγω αλλαγών νόμων (- εφόσον δεν αφορούν νέες διαδικασίες ή αλλαγές στη δομή και τους πίνακες των εφαρμογών -), καθώς και αναγκαίες προσαρμογές του κώδικα και της παραμετροποίησης, που ενδεχόμενα προκύπτουν εξαιτίας των εξελίξεων της τεχνολογικής υποδομής λειτουργίας των εφαρμογών.

- Αποκατάσταση ανωμαλιών λειτουργίας (bugs) των εφαρμογών.
- Κατόπιν ειδοποίησης από το Δήμο Σαλαμίνας, η ανάδοχος εταιρεία είναι υποχρεωμένη να επιλύει τα προβλήματα, εφόσον αυτά δεν έχουν προκύψει από κακόβουλες ή άστοχες παρεμβάσεις τρίτων.
- Εντοπισμό αιτιών βλαβών/δυσλειτουργιών στις εφαρμογές και αποκατάσταση.
- Εξασφάλιση ορθής λειτουργίας όλων των τυχόν customizations, ειδικών reports κλπ., με τις νεώτερες εκδόσεις.
- Παράδοση ηλεκτρονικών αντιτύπων όλων των μεταβολών ή των επανεκδόσεων ή τροποποιήσεων των εγχειριδίων χρήσης των συντηρούμενων εφαρμογών.

2. ΥΠΗΡΕΣΙΕΣ ΤΗΛΕΦΩΝΙΚΗΣ & ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΗΣ ΥΠΟΣΤΗΡΙΞΗΣ (HELP DESK)

- Τράπεζα Αιτήσεων: Καταγραφή, ενημέρωση των εμπλεκόμενων και παρακολούθηση, μέχρι και το κλείσιμο μιας αίτησης υποστήριξης. Πιο συγκεκριμένα στο πλαίσιο αυτών των υπηρεσιών θα παραχωρηθεί δικαίωμα πρόσβασης στο HELP DESK για:
 - Κατάθεση ερωτημάτων και λήψη απαντήσεων από το Τεχνικό Τμήμα
 - Κατάθεση αιτήματος προς επίλυση ή προς αναβάθμιση και επέκταση λογισμικού
- Τράπεζα Βοήθειας (Help Desk): Περιλαμβάνει την καταγραφή, διάγνωση, διαχείριση αίτησης βοήθειας και παρακολούθηση, μέχρι και το κλείσιμό της. Πιο συγκεκριμένα στο πλαίσιο αυτών των υπηρεσιών η ανάδοχος εταιρεία παρέχει τηλεφωνική υποστήριξη, όσον αφορά σύντομες τεχνικές πληροφορίες ή απορίες για αποτελεσματικότερη και πληρέστερη χρήση των προγραμμάτων κάθε εργάσιμη ημέρα (Δευτέρα έως Παρασκευή) από της 8:00πμ. έως και της 16:00μμ.

Οι υπηρεσίες Help Desk θα απευθύνονται σε εκπαιδευμένους χρήστες (key users) και θα αφορούν οδηγίες λειτουργίας και αντιμετώπισης προβλημάτων των εφαρμογών. Σε περίπτωση που ένα ζήτημα δεν μπορεί να αντιμετωπιστεί μέσω τηλεφώνου τότε η κλήση θα παραπέμπεται στο αρμόδιο τμήμα τεχνικής υποστήριξης, για επίλυση είτε μέσω απομακρυσμένης υποστήριξης (remote support), είτε με επιτόπια (on site) επίσκεψη τεχνικού.



- Παροχή πρόσβασης του υπεύθυνου επικοινωνίας & υποστήριξης του Δήμου Σαλαμίνας (support contact) στην ηλεκτρονική υποστήριξη της αναδόχου εταιρείας (FTP Server κλπ) για:
 - Λήψη νέων εκδόσεων λογισμικού
 - Λήψη εργαλείων για αντιμετώπιση σφαλμάτων ή βελτίωση λειτουργικότητας
 - Κατάθεση ερωτημάτων και λήψη απαντήσεων από το Τεχνικό Τμήμα της αναδόχου εταιρείας
- Παροχή προτεραιότητας στην εξυπηρέτηση του Δήμου Σαλαμίνας, σε σχέση με άλλους πελάτες που δεν καλύπτονται από ανάλογη σύμβαση.

3. ΤΕΧΝΙΚΗ ΥΠΟΣΤΗΡΙΞΗ ΕΦΑΡΜΟΓΩΝ (REMOTE SUPPORT ή ON-SITE SUPPORT)

Στα πλαίσια των υπηρεσιών αυτών η ανάδοχος εταιρεία θα αναλάβει να παρέχει, με άρτια κατηρητισμένα Στελέχη της, Υπηρεσίες Απομακρυσμένης Υποστήριξης (remote support) των Εφαρμογών Λογισμικού, οι οποίες είναι εγκατεστημένες στην Έδρα του Δήμου Σαλαμίνας και στις Δημοτικές Κοινότητες (Αιαντείου, Αμπελακίων και Σεληνίων) , που αφορούν στις παρακάτω περιπτώσεις (ενδεικτικά και όχι περιοριστικά):

- Εντοπισμό προβλημάτων λειτουργίας που οφείλονται σε λανθασμένη παραμετροποίηση ή κωδικοποιήσεις δεδομένων των εφαρμογών και αποκατάσταση τους.
- Τεχνική υποστήριξη από εξειδικευμένο προσωπικό, των υπαλλήλων του Δήμου Σαλαμίνας, με επιτόπιες επισκέψεις ή μέσω απομακρυσμένης πρόσβασης σε περίπτωση που η εγκατάσταση νέας έκδοσης των υφιστάμενων έτοιμων πακέτων λογισμικού, συνεπάγεται την ανάγκη επεμβάσεων στις συντηρούμενες εφαρμογές της παρούσας.
- 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.
- Υποστήριξη του προσωπικού του Δήμου Σαλαμίνας για την εκτέλεση συγκεκριμένων λειτουργιών, κατόπιν ειδικών αιτημάτων από το αρμόδιο προσωπικό του Φορέα.
- Εκτέλεση και έλεγχος διαφόρων τεχνικών λειτουργιών στα προγράμματα όπως (ενδεικτικά) κλείσιμο χρήσης, μαζικής ακύρωσης ανεξόφλητων Χ.Ε. και μεταφορά ανεξόφλητων τιμολογίων και υπολοίπων αποθήκης, εκτέλεση ενεργειών για αναζητήσεις στοιχείων, μαζικές διορθώσεις λαθών εγγραφών κλπ.

- Υποστήριξη του προσωπικού του Δήμου Σαλαμίνας για την επανεγκατάσταση των Εφαρμογών και των αρχείων δεδομένων που δημιουργήθηκαν από αυτές, σε περίπτωση βλάβης του ηλεκτρονικού υπολογιστή, δεδομένου ότι:
 - Ο Δήμος Σαλαμίνας ακολούθησε πιστά τις οδηγίες λήψης εφεδρικών αντιγράφων (backup) των αρχείων δεδομένων, ως αυτές περιγράφονται στο Εγχειρίδιο Χρήσεως που συνοδεύει τις Εφαρμογές.
 - Τα εφεδρικά αντίγραφα των αρχείων δεδομένων του Δήμου Σαλαμίνας λειτουργούν κανονικά.
- Υποστήριξη του προσωπικού του Δήμου Σαλαμίνας για την μεταφορά των βάσεων και την εγκατάσταση της σχεσιακής βάσης δεδομένων σε περίπτωση επανεγκατάστασης του server.
- Προσαρμογή όλων των customizations, διεπαφών με άλλα συστήματα κλπ., για την εξασφάλιση ορθής λειτουργίας τους με τις νεώτερες εκδόσεις.
- Περιοδικές Συνεργασίες Ανασκόπησης και Προγραμματισμού Έργου (Software Review Board –SRB) με παρουσίες στην Έδρα του Φορέα Ειδικευμένου Συμβούλου της Κατασκευάστριας, με αντικείμενο :
 - Την Ενημέρωση της Διοίκησης του Δήμου Σαλαμίνας σχετικά με το Νομοθετικό Πλαίσιο, που διέπει την λειτουργία των Εφαρμογών Πληροφορικής που χρησιμοποιεί.
 - Την Καταγραφή του τρόπου λειτουργίας του και την παροχή των πάσης φύσεως συμβουλών και κατευθύνσεων για την πλήρη αξιοποίηση της χρήσης των εφαρμογών.
 - Τον προγραμματισμό νέων έργων, καθώς και οποιαδήποτε άλλη συμβουλευτική υπηρεσία χρειάζεται ο Δήμος Σαλαμίνας, και η οποία σχετίζεται με τον ίδιο, την λειτουργία των Δημοτικών Ενοτήτων του, τα Νομικά Πρόσωπα του κλπ.

Για την κάλυψη των αναγκών του Δήμου Σαλαμίνας σε Υπηρεσίες Τεχνικής Υποστήριξης (Remote Support και On-Site Support), η ανάδοχος εταιρεία θα παρέχει 176 ώρες υπηρεσιών, στο χρονικό διάστημα που καλύπτεται από την παρούσα σύμβαση.

Σε περίπτωση κλήσης από την πλευρά του Δήμου Σαλαμίνας για επίλυση προβλήματος επί των συντηρούμενων εφαρμογών λογισμικού της παρούσας, η ανάδοχος εταιρεία υποχρεούται εντός είκοσι τεσσάρων (24) ωρών από την ως άνω κλήση να επικοινωνήσει με αρμόδιο υπάλληλο του Δήμου να διαπιστώσει το πρόβλημα και να ξεκινήσει η διαδικασία για την αποκατάστασή του. Δεδομένου ότι η τηλεφωνική ή άλλη υποστήριξη δεν είναι δυνατή η η ανάδοχος εταιρεία **θα στείλει εξειδικευμένο συνεργάτη στην έδρα του Φορέα το αργότερο εντός δύο (2) εργάσιμων ημερών.**

ΠΛΗΡΟΦΟΡΙΑΚΟ ΣΥΣΤΗΜΑ ΥΠΟΣΤΗΡΙΞΗΣ

Όλες οι υπηρεσίες παρέχονται σύμφωνα με τις διαδικασίες ποιότητας που ακολουθεί η ALFAWARE, για τις οποίες είναι πιστοποιημένη με ISO 9001:2008.

Για την διασφάλιση της ποιότητας των παρεχόμενων υπηρεσιών, ο Φορέας οφείλει να διασφαλίζει ότι δεν παρέχεται πρόσβαση για τεχνικές παρεμβάσεις στις εφαρμογές και στη βάση δεδομένων από τεχνικούς που δεν είναι πιστοποιημένοι από την ALFAWARE.

ΟΜΑΔΑ ΥΠΟΣΤΗΡΙΞΗΣ

Στον παρακάτω πίνακα βρίσκονται τα ονόματα και τα τηλέφωνα επικοινωνίας, καθώς και τα e-mail των υπεύθυνων πιστοποιημένων τεχνικών της ομάδας υποστήριξης, ανά εφαρμογή λογισμικού, που θα εμπλέκονται στη διαδικασία ενεργοποίησης παροχής και παρακολούθησης των υπηρεσιών υποστήριξης της παρούσης.

ΟΝΟΜΑΤΕΠΩΝΥΜΟ	ΕΙΔΙΚΟΤΗΤΑ	ΤΗΛΕΦΩΝΟ	E-mail
ΣΤΑΘΟΓΙΑΝΝΟΠΟΥΛΟΣ Δ.	Οικονομική και Λογιστική Διαχείριση	210-8310580	dimitris@alfaware.gr
ΛΟΥΛΚΕΡΙΔΗΣ Ν.	Οικονομική και Λογιστική Διαχείριση	210-8310580	ndoulk@support.alfaware.gr
ΚΩΣΤΟΠΟΥΛΟΣ Κ.	Οικονομική και Λογιστική Διαχείριση	210-8310580	kkost@support.alfaware.gr
ΒΑΣΙΛΕΙΑΔΗΣ Η.	Διοικητική Υποστήριξη	210-8310580	basiliass@support.alfaware.gr
ΣΤΡΑΒΟΔΗΜΟΥ Α.	Διοικητική Υποστήριξη	210-8310580	andriana@support.alfaware.gr
ΑΝΤΩΝΕΛΛΟΣ Π.	Διοικητική Υποστήριξη	210-8310580	antonellos@support.alfaware.gr
ΣΩΤΗΡΟΠΟΥΛΟΣ Ι.	Μισθοδοσία	210-8310580	sjohn@support.alfaware.gr
ΛΑΜΠΡΟΠΟΥΛΟΥ Θ.	Μισθοδοσία	210-8310580	dlamprop@gmail.com
ΚΩΝΣΤΑΝΤΙΝΙΔΗΣ Κ.	Οικονομική και Λογιστική Διαχείριση	6937007909 / 2610 332636	kkonstantinidis@support.alfaware.gr

Διάρκεια Παρεχόμενων Υπηρεσιών

Η ALFAWARE εφόσον της ανατεθεί το έργο θα αναλάβει την υποχρέωση να παρέχει τις συμφωνηθείσες υπηρεσίες σύμφωνα με τα οριζόμενα στην παρούσα, θα έχει ισχύ από την ημερομηνία υπογραφής του και θα έχει διάρκεια ενός έτους.

ΠΑΛΙΟΝΗΡΩΣΕΩΝ Α.Ε.
ΔΗΜΙΟΥΡΓΙΑ & ΠΩΛΗΣΗ ΠΡΟΓΡΑΜΜΑΤΩΝ Η/Υ
ΣΤ. ΚΑΛΛΑΡΗ 69 - Τ.Κ. 104 45 ΑΘΗΝΑ
ΤΗΛ. 210-8310680 FAX: 210-8322687
ΑΡ.Μ.Α.Ε. 47902/01/Β/00/315 (2010)
ΑΦΜ: 095496944 ΔΟΥ: ΦΑΕ ΑΘΗΝΩΝ

ΣΦΡΑΓΙΔΑ/ ΥΠΟΓΡΑΦΗ ΝΟΜΙΜΟΥ ΕΚΠΡΟΣΩΠΟΥ