



ΕΛΛΗΝΙΚΗ ΔΗΜΟΚΡΑΤΙΑ
ΔΗΜΟΣ ΚΑΒΑΛΑΣ
Δ/ΝΣΗ ΠΡΟΓΡΑΜΜΑΤΙΣΜΟΥ
ΑΝΑΠΤΥΞΗΣ & ΨΗΦΙΑΚΩΝ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ
Τμήμα Ψηφιακών Υπηρεσιών & Διαφάνειας

**ΥΠΗΡΕΣΙΕΣ ΣΥΝΤΗΡΗΣΗΣ, ΥΠΟΣΤΗΡΙΞΗΣ ΚΑΙ ΑΝΑΒΑΘΜΙΣΗΣ
ΕΦΑΡΜΟΓΩΝ ΛΟΓΙΣΜΙΚΟΥ ΤΟΥ ΔΗΜΟΥ ΚΑΒΑΛΑΣ ΕΤΟΥΣ 2020**

CPV: 72267000-4 Υπηρεσίες συντήρησης και επισκευής λογισμικού

ΕΝΔΕΙΚΤΙΚΟΣ ΠΡΟΫΠΟΛΟΓΙΣΜΟΣ: 24.315,16€ ΜΕ ΦΠΑ 24%

2020

ΠΕΡΙΕΧΟΜΕΝΑ

ΤΕΚΜΗΡΙΩΣΗ ΣΚΟΠΙΜΟΤΗΤΑΣ ΤΩΝ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ	1
ΠΡΟΫΠΟΛΟΓΙΣΜΟΣ	2
ΠΗΓΗ ΧΡΗΜΑΤΟΔΟΤΗΣΗΣ	3
ΤΕΧΝΙΚΕΣ ΠΡΟΔΙΑΓΡΑΦΕΣ	4
I. Γενικά	4
II. Περιγραφή Παρεχόμενων Υπηρεσιών.....	5
II.1 Επίλυση Τεχνικών Προβλημάτων	5
II.2 Αναβάθμιση / Ενημέρωση Εκδόσεων των Εφαρμογών.....	6
II.3 Διαδικασία Καταγραφής Υπηρεσιών.....	6
III. Ειδικότερα θέματα ανά εφαρμογή λογισμικού.....	7
A.1. Πλατφόρμα Διαβούλευσης	7
A.2. Διαδικτυακή Πύλη του Δήμου Καβάλας «kavala.gov.gr».....	8
A.3. Λογισμικό για την «Εφαρμογή Ωρομέτρησης»	10
A.4. Σύστημα ηλεκτρονικού πρωτοκόλλου, αρχειοθέτησης και διακίνησης εγγράφων (ΣΗΔΕ)	11
A.5. Εφαρμογές «eCM-Προκοστολόγηση», «eCM-Εργολήπτης», «eCM-ΣΑΥ ΦΑΥ» και «ΟΜΑΛΟΤΗΤΑ».	12
A.6. Σύστημα διαχείρισης στόλου οχημάτων.	14
A.7. Λογισμικό για την «Εφαρμογή Υποδοχής Κολυμβητηρίου».....	15
A.8. Σύστημα Προνοιακών Επιδομάτων (ΟΠΣΝΑ)	16
ΑΡΘΡΟ 1 Αντικείμενο της υπηρεσίας	17
ΑΡΘΡΟ 2 Ισχύουσα νομοθεσία.....	17
ΑΡΘΡΟ 3 Κριτήριο Κατακύρωσης.....	17
ΑΡΘΡΟ 4 Δικαιολογητικά	18
ΑΡΘΡΟ 5 Οικονομική Προσφορά.....	18
ΑΡΘΡΟ 6 Προθεσμία Εκτέλεσης Υπηρεσιών	18
ΑΡΘΡΟ 7 Αναθεώρηση Τιμών	18
ΑΡΘΡΟ 8 Πληρωμές Αναδόχου	19
ΑΡΘΡΟ 9 Προστασία Προσωπικών Δεδομένων	19



**ΕΛΛΗΝΙΚΗ ΔΗΜΟΚΡΑΤΙΑ
ΔΗΜΟΣ ΚΑΒΑΛΑΣ
Δ/ΝΣΗ ΠΡΟΓΡΑΜΜΑΤΙΣΜΟΥ
ΑΝΑΠΤΥΞΗΣ & ΨΗΦΙΑΚΩΝ
ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ
Τμήμα Ψηφιακών Υπηρεσιών & Διαφάνειας
Αρ. Μελέτης: Π12/2020**

**Υπηρεσίες συντήρησης, υποστήριξης και
αναβάθμισης εφαρμογών λογισμικού του
Δήμου Καβάλας έτους 2020**

CPV: 72267000-4

**ΠΡΟΫΠΟΛΟΓΙΣΜΟΣ:
24.315,16€ ΜΕ ΦΠΑ 24%**

ΤΕΚΜΗΡΙΩΣΗ ΣΚΟΠΙΜΟΤΗΤΑΣ ΤΩΝ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ

Το Πληροφοριακό Σύστημα (ΠΣ) του Δήμου αποτελείται από ένα μεγάλο σύνολο υλικού εξοπλισμού (Hardware) και λογισμικού (Software) που στηρίζει τη λειτουργία του οργανισμού και την εκπλήρωση του στόχου του για αποτελεσματική και αποδοτική παροχή υπηρεσιών στους πολίτες. Για την απρόσκοπτη λειτουργία του ΠΣ είναι αναγκαία η διαρκής συντήρηση τόσο του υλικού (Hardware) όσο και του λογισμικού των εφαρμογών (Application Software). Ειδικά το λογισμικό των εφαρμογών είναι απολύτως αναγκαίο να καλύπτεται από συμβόλαιο συντήρησης/υποστήριξης, προκειμένου να διασφαλίζεται η αποδοτική λειτουργία του. Αυτό σημαίνει ότι θα πρέπει να εξασφαλίζεται ότι ο οργανισμός λαμβάνει, εγκαθιστά και χρησιμοποιεί τις νέες εκδόσεις των εφαρμογών. Οι αλλαγές στο λογισμικό και ειδικά στο λογισμικό εφαρμογών είναι πολύ συνηθισμένες και απολύτως αναγκαίες. Η ανάγκη για αλλαγές και επομένως για τη δημιουργία νέων εκδόσεων του λογισμικού εφαρμογών, προκύπτει κυρίως από λόγους όπως:

- α) Οι αλλαγές στην Εθνική Νομοθεσία.
- β) Η απαλοιφή σφαλμάτων εφαρμογής.
- γ) Οι αλλαγές στις διαδικασίες διαχείρισης της συγκεκριμένης εργασίας που παρακολουθείται μηχανογραφικά.
- δ) Η ενσωμάτωση νέων μεθόδων/εργαλείων πληροφορικής.

Η παρούσα τεχνική έκθεση προβλέπει τη δαπάνη για την συντήρηση, υποστήριξη και αναβάθμιση των εφαρμογών λογισμικού που χρησιμοποιούν οι υπηρεσίες του Δήμου Καβάλας.

Το συνολικό τίμημα για την παροχή των περιγραφόμενων υπηρεσιων ανέρχεται στο ποσό των 24.315,16€ (με ΦΠΑ 24%). Οι τιμές προέκυψαν λαμβάνοντας υπόψη τις τρέχουσες απαιτήσεις των Υπηρεσιακών Μονάδων του Δήμου, υπηρεσίες προηγούμενων ετών, καθώς και μετά από έρευνα στο

διαδίκτυο και στον ιστότοπο του Προγράμματος 'Δι@ύγεια' για ανάλογες υπηρεσίες που προσφέρονται σε άλλους δημόσιους φορείς ανά την επικράτεια.

ΠΡΟΫΠΟΛΟΓΙΣΜΟΣ

Συνοπτικός Ενδεικτικός Ετήσιος Προϋπολογισμός

Συνοπτική Περιγραφή Υπηρεσιών	Κωδικός CPV	Ετήσιο Κόστος
Υπηρεσίες συντήρησης, υποστήριξης και αναβάθμισης εφαρμογών λογισμικού του Δήμου Καβάλας έτους 2020	72267000-4	19.609,00€
ΦΠΑ 24%		4.706,16€
Γενικό Σύνολο		24.315,16€

Αναλυτικός Ενδεικτικός Ετήσιος Προϋπολογισμός

A/A Τμήματος	ΚΑ Εξόδων	Συνοπτική Περιγραφή Υπηρεσιών	Τιμή (χωρίς ΦΠΑ)	ΦΠΑ 24%	Συνολική Δαπάνη με ΦΠΑ 24%
A.1.	10.6266.0002	Συντήρηση - υποστήριξη Πλατφόρμας Διαβούλευσης Δήμου Καβάλας.	2.000,00 €	480,00 €	2.480,00 €
A.2.	10.6266.0003	Συντήρηση και υλοποίηση πρόσθετων λειτουργικοτήτων της Διαδικτυακής Πύλης του Δήμου Καβάλας «kavala.gov.gr».	8.040,00 €	1.929,60 €	9.969,60 €
A.3.	10.6266.0004	Συντήρηση Λογισμικού για την «Εφαρμογή Ωρομέτρησης».	545,00 €	130,80 €	675,80 €
A.4.	10.6266.0008	Συντήρηση Συστήματος ηλεκτρονικού πρωτοκόλλου, αρχειοθέτησης και διακίνησης εγγράφων (ΣΗΔΕ) .	2.500,00 €	600,00 €	3.100,00 €
A.5.	30.6266.0001	Συντήρηση Εφαρμογών «eCM-Προκοστολόγηση», «eCM-Εργολήπτης», «eCM-ΣΑΥ ΦΑΥ» και «ΟΜΑΛΟΤΗΤΑ».	1.900,00 €	456,00 €	2.356,00 €
A.6.	20.6266.0001	Συντήρηση συστήματος διαχείρισης στόλου οχημάτων.	2.053,50 €	492,84 €	2.546,34 €

A.7.	15.6266.0002	Συντήρηση Λογισμικού για την «Εφαρμογή Υποδοχής Κολυμβητηρίου».	670,50 €	160,92 €	831,42 €
A.8.	15.6266.0004	Συντήρηση Συστήματος Προνοιακών Επιδομάτων (ΟΠΣΝΑ).	1.900,00 €	456,00 €	2.356,00 €
Σύνολα			19.609,00 €	4.706,16 €	24.315,16 €

Κάθε υποψήφιος ανάδοχος μπορεί να υποβάλει προσφορά για ένα ή περισσότερα από τα τμήματα της παρούσας τεχνικής έκθεσης.

ΠΗΓΗ ΧΡΗΜΑΤΟΔΟΤΗΣΗΣ

Τα ποσά για την παροχή των περιγραφόμενων στην παρούσα τεχνική έκθεση υπηρεσιών θα βαρύνουν τους ακόλουθους ΚΑ Εξόδων του Προϋπολογισμού του Δήμου, του Οικονομικού Έτους 2020.

A/A Τμήματος	Υπηρεσίες	Συνοπτική Περιγραφή Παρεχόμενων Υπηρεσιών	ΚΑ Εξόδων	Συνολική Δαπάνη με ΦΠΑ 24%
A.1.	Γενικές Υπηρεσίες	Συντήρηση - υποστήριξη Πλατφόρμας Διαβούλευσης Δήμου Καβάλας.	10.6266.0002	2.480,00 €
A.2.		Συντήρηση και υλοποίηση πρόσθετων λειτουργικοτήτων της Διαδικτυακής Πύλης του Δήμου Καβάλας «kavala.gov.gr».	10.6266.0003	9.969,60 €
A.3.		Συντήρηση Λογισμικού για την «Εφαρμογή Ωρομέτρησης».	10.6266.0004	675,80 €
A.4.		Συντήρηση Συστήματος ηλεκτρονικού πρωτοκόλλου, αρχειοθέτησης και διακίνησης εγγράφων (ΣΗΔΕ).	10.6266.0008	3.100,00 €
A.5.	Τεχνικές Υπηρεσίες	Συντήρηση Εφαρμογών «eCM-Προκοστολόγηση», «eCM-Εργολήπτης», «eCM-ΣΑΥ ΦΑΥ» και «ΟΜΑΛΟΤΗΤΑ».	30.6266.0001	2.356,00 €
A.6.	Υπηρεσία Καθαριότητας	Συντήρηση συστήματος διαχείρισης στόλου οχημάτων.	20.6266.0001	2.546,34 €

Α/Α Τμήματος	Υπηρεσίες	Συνοπτική Περιγραφή Παρεχόμενων Υπηρεσιών	ΚΑ Εξόδων	Συνολική Δαπάνη με ΦΠΑ 24%
A.7.	Υπηρεσίες Αθλητισμού και Πολιτισμού	Συντήρηση Λογισμικού για την «Εφαρμογή Υποδοχής Κολυμβητηρίου»	15.6266.0002	831,42 €
A.8.		Συντήρηση Συστήματος Προνοιακών Επιδομάτων (ΟΠΣΝΑ)	15.6266.0004	2.356,00 €

ΤΕΧΝΙΚΕΣ ΠΡΟΔΙΑΓΡΑΦΕΣ

I. Γενικά

Ο Δήμος Καβάλας χρησιμοποιεί για τις ανάγκες των υπηρεσιών του και για την καλύτερη εξυπηρέτηση των πολιτών, τα παρακάτω εξειδικευμένα λογισμικά ή ομάδες λογισμικών ή πλατφόρμες λογισμικού κατά περίπτωση:

Α/Α Τμήματος	Σύντομη Περιγραφή Λογισμικού	Κατασκευάστρια Εταιρεία
A.1.	Πλατφόρμα Διαβούλευσης Δήμου Καβάλας www.crowdpolicy.gov.gr	Crowdpolicy IKE
A.2.	Διαδικτυακή Πύλη του Δήμου Καβάλας «kavala.gov.gr»	Kentico
A.3.	Εφαρμογή Ωρομέτρησης Business Μισθοδοσία	Vertitech A.E
A.4.	Σύστημα ηλεκτρονικού πρωτοκόλλου, αρχειοθέτησης και διακίνησης εγγράφων (ΣΗΔΕ)	Dataverse
A.5.	«eCM-Προκοστολόγηση», «eCM-Εργολήπτης», «eCM-ΣΑΥ ΦΑΥ» και «ΟΜΑΛΟΤΗΤΑ»	Unisystems AE
A.6.	Σύστημα διαχείρισης στόλου οχημάτων	Έμφασις Τηλεματική A.E.
A.7.	Εφαρμογή Υποδοχής Κολυμβητηρίου Verticheckin	Vertitech A.E.
A.8.	Σύστημα Προνοιακών Επιδομάτων (ΟΠΣΝΑ)	QUALITY & RELIABILITY AE

II. Περιγραφή Παρεχόμενων Υπηρεσιών

Οι υπηρεσίες αφορούν την υποστήριξη, την προληπτική και επανορθωτική συντήρηση, διορθώσεις λαθών, καθώς και την αναβάθμιση των παραπάνω εφαρμογών.

Οι ανάδοχοι οφείλουν να παρέχουν απεριόριστη τηλεφωνική υποστήριξη όλες τις μέρες και ώρες που θεωρούνται εργάσιμες για το δημόσιο, για οποιαδήποτε απορία των χειριστών των εφαρμογών, για τεχνικά προβλήματα και για τη βελτιστοποίηση των παραγόμενων αποτελεσμάτων.

Οι ανάδοχοι οφείλουν να τροποποιούν ή να παραμετροποιούν κατάλληλα τις εφαρμογές τους ώστε να είναι εφικτή η απρόσκοπτη επικοινωνία και ανταλλαγή δεδομένων μεταξύ των εφαρμογών ή μεταξύ των εφαρμογών και των κεντρικών υπολογιστικών συστημάτων του υπουργείου, όπου αυτά υφίστανται ή δημιουργούνται.

Σε κάθε περίπτωση, οι ανάδοχοι έχουν την ευθύνη για την καλή, απρόσκοπτη και αδιάλειπτη λειτουργία των εφαρμογών τους.

II.1 Επίλυση Τεχνικών Προβλημάτων

Τα επίπεδα Σοβαρότητας Τεχνικού Προβλήματος ορίζονται ως κάτωθι:

Υψηλή: Απαιτείται άμεση επέμβαση. Αφορά προβλήματα που παρουσιάζονται και δεν επιτρέπουν τη λειτουργία μέρους ή/και συνόλου των προσφερόμενων υπηρεσιών και δεν επιτρέπουν την εισαγωγή και την τροποποίηση δεδομένων.

Μέτρια: Απαιτείται επέμβαση. Αφορά προβλήματα που παρουσιάζονται σε μη κρίσιμες υπηρεσίες λειτουργίας των συστημάτων υποστήριξης, όχι χρονικά ευαίσθητες.

Το επίπεδο σοβαρότητας τεχνικού προβλήματος θα καθορίζεται από το Τμήμα Ψηφιακών Υπηρεσιών και Διαφάνειας του Δήμου Καβάλας σε συνεργασία με τις εμπλεκόμενες υπηρεσίες του Δήμου.

Σε περίπτωση μέτριου επιπέδου σοβαρότητας τεχνικού προβλήματος που δεν μπορεί να επιλυθεί δια του τηλεφώνου ή με απομακρυσμένη πρόσβαση μέσω διαδικτύου, οι ανάδοχοι οφείλουν να στέλνουν έμπειρο εξουσιοδοτημένο συνεργάτη τους επιτόπου για να δώσει λύση, **το αργότερο εντός τριών (3) εργάσιμων ημερών από την μέρα που εντοπίστηκε και αναφέρθηκε το πρόβλημα.**

Σε περίπτωση υψηλού επιπέδου σοβαρότητας τεχνικού προβλήματος που δεν μπορεί να επιλυθεί δια του τηλεφώνου ή με απομακρυσμένη πρόσβαση μέσω διαδικτύου, οι ανάδοχοι οφείλουν να στέλνουν έμπειρο εξουσιοδοτημένο συνεργάτη τους επιτόπου για να δώσει λύση, **το αργότερο εντός μίας (1) εργάσιμης ημέρας από την μέρα που εντοπίστηκε και αναφέρθηκε το πρόβλημα.**

Οφείλουν επίσης να παρέχουν άνευ πρόσθετου κόστους όλες τις τυχόν νεότερες, βελτιωμένες και διορθωτικές εκδόσεις των εφαρμογών που θα παραχθούν κατά τη διάρκεια της σύμβασης.

II.2 Αναβάθμιση / Ενημέρωση Εκδόσεων των Εφαρμογών

Η παροχή/παράδοση αναβαθμίσεων / ενημερώσεων των εκδόσεων των εφαρμογών ή άλλου ψηφιακού υλικού θα πραγματοποιείται με χρήση σύγχρονων τεχνολογιών πληροφορικής και επικοινωνιών για μεταφορά ψηφιακού υλικού (πρωτόκολλα ή εφαρμογές μεταφοράς ψηφιακού υλικού, π.χ. http, ftp, εφαρμογές διαδικτύου κ.α.).

Οι ανάδοχοι οφείλουν να ενημερώνουν εκ των προτέρων το Τμήμα Ψηφιακών Υπηρεσιών και Διαφάνειας και τις εμπλεκόμενες υπηρεσίες σχετικά με τις αλλαγές που θα πραγματοποιούνται σε αναβαθμίσεις / ενημερώσεις των εκδόσεων των εφαρμογών. Επίσης πρέπει να παρέχουν στο Δήμο Καβάλας, αντίτυπο των εγχειριδίων χρήσης και εγκατάστασης.

Οφείλουν να ενσωματώνουν στις εφαρμογές τους τις νεότερες απαιτήσεις- τροποποιήσεις της νομοθεσίας όπως ενδεικτικά αναφέρονται οι αλλαγές στον τρόπο υπολογισμού τιμών, αλλαγές στις διαδικασίες κλπ., έτσι ώστε οι εγκατεστημένες εφαρμογές να ανταποκρίνονται πάντα στην κείμενη νομοθεσία.

II.3 Διαδικασία Καταγραφής Υπηρεσιών

Οι ανάδοχοι, επίσης, οφείλουν να τηρούν και να προσκομίζουν στον Δήμο σε κάθε ζήτηση τα παρακάτω στοιχεία:

- Πλήρες ιστορικό των αναβαθμίσεων που πραγματοποιήθηκαν στις εγκατεστημένες εφαρμογές.
- Πλήρη καταγραφή των επεμβάσεων που έγιναν εκ μέρους τους για την αποκατάσταση ή για την επίλυση προβλημάτων (τηλεφωνικά, μέσω απομακρυσμένης πρόσβασης ή επιτόπου).
- Πλήρη καταγραφή των τηλεφωνημάτων που δέχτηκαν από υπαλλήλους του Δήμου για οποιοδήποτε θέμα όπως ενδεικτικά αναφέρονται: προβλήματα και δυσλειτουργίες των εφαρμογών, ερωτήσεις για τη βέλτιστη χρήση τους, κλπ.

III. Ειδικότερα θέματα ανά εφαρμογή λογισμικού

Ακολουθεί αναλυτική περιγραφή θεμάτων και ιδιαιτεροτήτων για κάθε μία εφαρμογή λογισμικού ξεχωριστά.

A.1. Πλατφόρμα Διαβούλευσης

Η Πλατφόρμα Διαβούλευσης που χρησιμοποιείται από τις υπηρεσίες του Δήμου Καβάλας, είναι λογισμικό της εταιρείας Crowdpolicy IKE.

Οι ζητούμενες υπηρεσίες/εργασίες συντήρησης για την ορθή και αποτελεσματική λειτουργία των Υπηρεσιακών Μονάδων που χρησιμοποιούν την Πλατφόρμα Διαβούλευσης περιλαμβάνουν:

A. Υπηρεσίες Προληπτικής Συντήρησης

Οι υπηρεσίες προληπτικής συντήρησης αφορούν την προγραμματισμένη συντήρηση σε τακτά χρονικά διαστήματα για τη διασφάλιση της σωστής λειτουργίας των πληροφοριακών συστημάτων.

Ειδικότερα περιλαμβάνει:

- Παρακολούθηση εξοπλισμού και εφαρμογών. Συγκέντρωση μηνυμάτων και προειδοποιήσεων (από την ανάδοχη εταιρεία) που αποστέλλονται από τις εφαρμογές και παρέμβαση για τυχόν σφάλματα στις εφαρμογές.
- Εφαρμογή διορθωτικών εκδόσεων και αναβαθμίσεων (από την ανάδοχη εταιρεία) εγκατάσταση ενημερώσεων και αναβαθμίσεων ανάλογα με την εφαρμογή και τις απαιτήσεις.

B. Υπηρεσίες Συντήρησης Κατόπιν Ειδοποίησης

Οι υπηρεσίες συντήρησης κατόπιν ειδοποίησης αφορούν στην τεχνική υποστήριξη κατόπιν αιτήματος εκ μέρους του Δήμου Καβάλας. Συγκεκριμένα σε περίπτωση βλάβης, δυσλειτουργίας της εφαρμογής ή σε ύπαρξη ανάγκης παραμετροποίησης (π.χ. νέοι χρήστες, αφαίρεση χρηστών, αλλαγή μενού, ρυθμίσεις Server, μικρές τροποποιήσεις κώδικα κοκ), ο Δήμος Καβάλας θα έχει την δυνατότητα να προβεί σε υποβολή σχετικού αιτήματος (με όποιο μέσο υποδειχτεί από την ανάδοχο εταιρεία πχ. e-mail ή πλατφόρμα υποβολής αιτημάτων για τεχνική υποστήριξη). Αντίστοιχα η ανάδοχος εταιρεία υποχρεούται στην έγκαιρη απόκριση, παρακολούθηση και επίλυση του θέματος είτε μέσω απομακρυσμένης σύνδεσης (εντός τεσσάρων ωρών) είτε με επιτόπου επίσκεψη τεχνικού.

C. Υπηρεσίες Λειτουργικής Υποστήριξης και Περιεχομένου

Οι υπηρεσίες αυτές αφορούν την επέμβαση στις εφαρμογές με σκοπό την διαφοροποίηση του προβαλλόμενου περιεχομένου. Οι εργασίες μπορεί να αφορούν σε μικρές επεμβάσεις σε περιοχές όπως πλευρικά μενού πλοήγησης, οπτική διαφοροποίηση σημείων της εφαρμογής, προσθήκη ή αφαίρεση πλευρικών μενού, αντικατάσταση χρώματος, προσθήκη μηνυμάτων/ειδοποιήσεων σε συγκεκριμένα σημεία του ιστοχώρου κ.λπ.. Ενδεικτικά, αναφέρονται ενέργειες όπως ανέβασμα νέας διαβούλευσης, έλεγχος αναρτήσεων, απαντήσεις σε αναρτήσεις, σχολιασμός, προσθαφαίρεση μενού, χρωματική

διαφοροποίηση, προσθήκη μηνυμάτων, ειδοποιήσεων, προσθαφαίρεση banners, τροποποίηση πεδίων φορμών κ.α.

D. Υπηρεσίες Συμβουλευτικής Υποστήριξης

Οι υπηρεσίες συμβουλευτικής υποστήριξης για την καλύτερη χρήση των εφαρμογών περιλαμβάνουν:

- Προτάσεις για αισθητικές βελτιώσεις και λειτουργικές βελτιώσεις
- Προτάσεις για νέες λειτουργίες και υπηρεσίες

Όλες οι προαναφερόμενες υπηρεσίες που μπορεί να απαιτηθούν ανά έτος έχουν το ενδεικτικό κόστος των 2.480,00 € (συμπεριλαμβανομένου του ΦΠΑ 24%).

A.2. Διαδικτυακή Πύλη του Δήμου Καβάλας «kavala.gov.gr».

Το 2017 ο Δήμος Καβάλας υλοποίησε το έργο «Λειτουργική αναβάθμιση, επέκταση, μετάπτωση και συντήρηση της διαδικτυακής πύλης του Δήμου Καβάλας» με σκοπό την καλύτερη και ολοκληρωμένη προβολή του έργου του φορέα, την παροχή Ηλεκτρονικών Υπηρεσιών στους πολίτες και τις επιχειρήσεις, την λειτουργική ενσωμάτωση συγκεκριμένων υφιστάμενων ανεξάρτητων και τεχνολογικά ανομοιογενών διαδικτυακών τόπων/υπηρεσιών του Δήμου Καβάλας, την ευχρηστία, την επεκτασιμότητα και την ανάπτυξη πλατφόρμας βελτίωσης πόλης, του υποσυστήματος CityCare.

Η εταιρεία Nortech ήταν και ο Ανάδοχος του Έργου και ανέλαβε την τεχνική υποστήριξη της Δικτυακής Πύλης (Δ.Π.) του Δήμου Καβάλας www.kavala.gov.gr, της Mobile εφαρμογής Kavala CityCare, καθώς επίσης και τη Φιλοξενία τους (Web Hosting).

Οι ζητούμενες υπηρεσίες/εργασίες, στο πλαίσιο της συντήρησης, για την ορθή και αποτελεσματική λειτουργία της Δ.Π. kavala.gov.gr καθώς και της Mobile εφαρμογής Kavala CityCare είναι οι παρακάτω:

A. ΤΕΧΝΙΚΗ ΥΠΟΣΤΗΡΙΞΗ:

- Διασφάλιση καλής λειτουργίας της πύλης, των υποσυστημάτων της και της Mobile Εφαρμογής σε βάση 24X7. Επίλυση όλων των τεχνικών ζητημάτων που χαρακτηρίζονται ως δυσλειτουργίες - bugs, εφόσον αυτά δεν έχουν προκύψει από κακόβουλες ή άστοχες παρεμβάσεις τρίτων, εντός δύο (2) εργάσιμων ημερών από την ημερομηνία καταγραφής τους. Οι εργασίες αυτές θα αφορούν τόσο στην Δ. Π. όσο και στην Mobile εφαρμογή. Η διαδικασία θα ξεκινά με την έγγραφη ειδοποίηση ή με την αποστολή email από τον Δήμο ή ακόμη και με τηλεφωνική επικοινωνία των Διαχειριστών του Δήμου.

Επιπρόσθετα ζητούνται:

- Η παράδοση αντιτύπων όλων των μεταβολών ή των επανεκδόσεων ή τροποποιήσεων των εγχειριδίων του υλικού και λογισμικού.
- Ενσωμάτωση ψηφιακού πιστοποιητικού ασφαλούς πρόσβασης για το common name του φορέα διάρκειας τουλάχιστον ενός (1) έτους.
- Εφαρμογή διαδικασία λήψης ημερήσιου backup για άμεση επαναφορά της Δ.Π. και της Mobile εφαρμογής.

Το ενδεικτικό κόστος υπολογίζεται στα 1.800,00 € (χωρίς ΦΠΑ 24%), ανά έτος.

- Υλοποίηση νέων λειτουργικοτήτων και προσθηκών. Στο πλαίσιο επέκτασης ή μεταβολών των υπηρεσιών του Δήμου θα προκύπτουν και αντίστοιχες ανάγκες προσαρμογής της Δ.Π.. Η υλοποίηση θα βασίζεται σε γραπτό αίτημα από τον Δήμο βάσει του οποίου θα ακολουθούν και αντίστοιχες γραπτές τεχνικές προδιαγραφές από την ανάδοχο εταιρεία. Αφού εγκριθούν από το προσωπικό του Δήμου οι προτεινόμενες τεχνικές προδιαγραφές, θα πραγματοποιείται και η υλοποίηση τους. Ο συνολικός αριθμός ωρών που μπορεί να απαιτηθούν ανά έτος για την εκτέλεση των εν λόγω εργασιών είναι έως και 120 ώρες. Το ενδεικτικό κόστος ανά άνθρωπο-ώρα είναι 45,00 € (χωρίς ΦΠΑ 24%).

B. ΦΙΛΟΞΕΝΙΑ (Web Hosting)

Τα χαρακτηριστικά της φιλοξενίας των διαδικτυακών εφαρμογών **σε ιδιόκτητους servers** έχουν ως εξής:

1. Χαρακτηριστικά Web Servers: Windows Server 2012 R2 Intel Xeon E5-1650v2 , 3.5GHz

- **Χαρακτηριστικά Λογαριασμού:**

- Μεταφορά δεδομένων (GB/μήνα): 10 GB
- Αποθηκευτικός χώρος ιστοσελίδων (MB): 3 GB
- Απεριόριστες ενημερώσεις μέσω FTP

2. Τεχνολογία: IIS 8.5 και ASP.NET Framework 4.7

3. Βάσεις Δεδομένων:

- Τουλάχιστον μια (1) Βάση MS SQL 2014 Databases
- SQL Space στα 8GB

Το ενδεικτικό κόστος της υπηρεσίας Φιλοξενίας (Web Hosting) υπολογίζεται στα 840,0 € (χωρίς ΦΠΑ 24%)

Σύνοψη ενδεικτικού κόστους για το σύνολο των προσφερόμενων υπηρεσιών

α/α	Προσφερόμενη Υπηρεσία	Εργατοόρες ή πακέτο υπηρεσιών	Ενδεικτική Τιμή (χωρίς ΦΠΑ 24%) / Εργατοώρα ή ενδεικτική τιμή πακέτου	Συνολική Δαπάνη
1	Διασφάλιση καλής λειτουργίας της πύλης, των υποσυστημάτων της και της Mobile Εφαρμογής	1	1.800,00 €	1.800,00 €
2	Υλοποίηση νέων Λειτουργικοτήτων	120	45,00 €	5.400,00 €
3	Υπηρεσίες Φιλοξενίας (Web Hosting)	1	840,00 €	840,00 €
Συνολικό Κόστος Υπηρεσιών				8.040,00 €
ΦΠΑ 24%				1.929,60 €
Συνολικό Κόστος Υπηρεσιών με ΦΠΑ 24%				9.969,60 €

A.3. Λογισμικό για την «Εφαρμογή Ωρομέτρησης»

Ο Δήμος Καβάλας, για την παρακολούθηση της προσέλευσης και αποχώρησης του προσωπικού, έχει προχωρήσει σταδιακά στην εγκατάσταση ενός πλήθους συσκευών ωρομέτρησης για την όσο το δυνατόν μεγαλύτερη κάλυψη των κτιριακών του εγκαταστάσεων. Συγκεκριμένα, ο εξοπλισμός αφορά σε εννέα συσκευές οι οποίες είναι εγκατεστημένες στα εξής κτίρια:

1. Κεντρικό Δημαρχείο Α' (Κτίριο Herzog).
2. Κεντρικό Δημαρχείο Β' (Κτίριο Wix).
3. Κτίριο ΕΟΚ (ισόγειος χώρος).
4. Κεντρικές αποθήκες.
5. Κτίριο Κεντρικής Βιβλιοθήκης.
6. Κοιμητήριο (γραφεία υπηρεσίας κοιμητηρίων).
7. Εγκαταστάσεις Συνεργείου & Υπηρεσίας Καθαριότητας.
8. Δημοτικό Κατάστημα Κρηνίδων.
9. Κτίριο Lord.
10. ΚΕΠ Δημοτικής Αγοράς.
11. Κτίριο Περιφέρειας (κάλυψη υπηρεσιών Πολεοδομίας, Πρόνοιας, ΚΕΠ)

Η εγκατάσταση των ωρομετρητών και του αντίστοιχου λογισμικού έχει γίνει από την εταιρεία «Vertitech A.E.».

Στο πλαίσιο της συντήρησης και υποστήριξης οι ζητούμενες υπηρεσίες περιλαμβάνουν:

1. Αναβαθμίσεις και νέες εκδόσεις προγραμμάτων.
2. Εξ' αποστάσεως τεχνική υποστήριξη.

3. Εκπαίδευση χρηστών, μικροβελτιώσεις και επιτόπια Τεχνική Υποστήριξη έως και 2 ώρες ανά μήνα ή συνολικά 24 ώρες ανά έτος.

Η ενδεικτική προϋπολογισθείσα δαπάνη για την ετήσια παροχή υπηρεσιών ανέρχεται στα 675,80 € (συμπεριλαμβανομένου του ΦΠΑ 24%).

A.4. Σύστημα ηλεκτρονικού πρωτοκόλλου, αρχειοθέτησης και διακίνησης εγγράφων (ΣΗΔΕ)

Το 2018 ο Δήμος Καβάλας υλοποίησε προμήθεια Συστήματος ηλεκτρονικού πρωτοκόλλου, αρχειοθέτησης και διακίνησης εγγράφων (ΣΗΔΕ), αφενός λόγω της ανάγκης συμμόρφωσής του με το υφιστάμενο κανονιστικό πλαίσιο και αφετέρου λόγω του μεγάλου εύρους επιχειρησιακών και άλλων πλεονεκτημάτων των τεχνολογιών αυτών.

Το ΣΗΔΕ που λειτουργεί στο Δήμο Καβάλας διασυνδέει όλες τις υπηρεσίες του Δήμου Καβάλας, ανεξαρτήτως του κτιρίου στο οποίο βρίσκονται και καλύπτει τις ανάγκες περίπου 250-300 χρηστών ανάλογα με το πλήθος κάθε φορά των ενεργών χρηστών (υπηρεσιακό ή πολιτικό προσωπικό).

Η εγκατεστημένη εφαρμογή, που χρησιμοποιείται καθολικά από όλο το προσωπικό του Δήμου Καβάλας, περιλαμβάνει λογισμικό της εταιρείας Dataverse ΕΠΕ και αφορά σε:

1. Μια (1) κεντρική άδεια χρήσης του λογισμικού DocuTracks
2. Δέκα (10) άδειες ταυτόχρονης χρήσης λογισμικού από 10 χρήστες. Δηλαδή, κάλυψη αναγκών ταυτόχρονης εργασίας για 100 χρήστες τουλάχιστον.

Οι ζητούμενες υπηρεσίες/εργασίες για την ορθή και αποτελεσματική λειτουργία των Υπηρεσιακών Μονάδων που χρησιμοποιούν την εφαρμογή Docutricks περιλαμβάνουν:

ΠΡΟΛΗΠΤΙΚΗ & ΔΙΟΡΘΩΤΙΚΗ ΣΥΝΤΗΡΗΣΗ ΤΟΥ ΛΟΓΙΣΜΙΚΟΥ

- Άμεση διόρθωση προβλημάτων και δυσλειτουργιών που οφείλονται σε σφάλματα εγκατάστασης / παραμετροποίησης του λογισμικού.
- Εγκατάσταση νέων εκδόσεων του λογισμικού που διορθώνουν bugs που αναφέρονται από τις υπηρεσίες του Δήμου.
- Εγκατάσταση διορθωτικών εκδόσεων του λογισμικού που διορθώνουν πιθανά bugs που έχουν αναφερθεί από άλλους οργανισμούς – χρήστες του Docutricks.
- Απομακρυσμένη βοήθεια σε διαχειριστές για την εκτέλεση ενεργειών διαχείρισης του λογισμικού.
- Ενέργειες προληπτικής συντήρησης μέσω απομακρυσμένης πρόσβασης, όπως είναι η λήψη αντιγράφων ασφαλείας.

Οι χρόνοι απόκρισης σε **επείγοντα** αιτήματα βλάβης στο πλαίσιο της απομακρυσμένης τεχνικής υποστήριξης δεν μπορούν να υπερβαίνουν τις 4 ώρες, και αντίστοιχα για **μη επείγοντα** τις 8 ώρες.

Σε περίπτωση που είναι απαραίτητη η διακοπή λειτουργίας της εφαρμογής (για παρατεταμένο χρονικό διάστημα) , θα πρέπει αυτό να γίνεται κατόπιν της σύμφωνης γνώμης των υπευθύνων διαχειριστών του Δήμου και κατά προτίμηση σε ώρες μη λειτουργίας των υπηρεσιών (π.χ. απογευματινές ώρες).

ΤΕΧΝΙΚΗ ΥΠΟΣΤΗΡΙΞΗ

1. **Επιτόπια (On Site) υποστήριξη** για την οποία μπορεί να απαιτηθούν ανά έτος συνολικά μέχρι και τέσσερις ώρες (4). Το ενδεικτικό κόστος ανά ώρα της επιτόπιας υποστήριξης είναι 50,00 € (χωρίς ΦΠΑ 24%).
2. **Απομακρυσμένη υποστήριξη (Remote Access)**, για το σύνολο των εφαρμογών λογισμικού, η οποία περιλαμβάνει παραμετροποίηση, έλεγχο – αποκατάσταση μηχανογραφικών αρχείων, συμβουλευτικές υπηρεσίες κ.λ.π. Ο συνολικός αριθμός ωρών που μπορεί να απαιτηθούν ανά έτος είναι 20 ώρες. Το ενδεικτικό κόστος ανά ώρα απομακρυσμένης υποστήριξης είναι 40,00 € (χωρίς ΦΠΑ 24%).
Στο πλαίσιο της απομακρυσμένης υποστήριξης ζητείται τηλεφωνική υποστήριξη και πρόσβαση σε Κέντρο Αναφοράς Βλαβών (Help Desk) για τους χρήστες της υπηρεσίας με ρόλο Διαχειριστή, με διαθεσιμότητα κατά τις εργάσιμες ημέρες και ώρες, ώστε να υποβάλλονται και να δρομολογούνται προς επίλυση τα διάφορα προβλήματα, βλάβες, κτλ.
3. **Προμήθεια, εγκατάσταση, παραμετροποίηση νέων εκδόσεων (αναβαθμίσεων εφαρμογών)**, σύμφωνα με τις ανάγκες του πελάτη και τις απαιτήσεις της κείμενης νομοθεσίας. Το ενδεικτικό κόστος για τις αναβαθμίσεις της εφαρμογής ανέρχεται στις 1.500,00 € (χωρίς ΦΠΑ 24%).

Ακολουθεί ο πίνακας του ενδεικτικού κόστους για το σύνολο των ζητούμενων υπηρεσιών:

α/α	Προσφερόμενη Υπηρεσία	Εργατοώρες	Ενδεικτική Τιμή (χωρίς ΦΠΑ 24%) / Εργατοώρα	Συνολική Δαπάνη
1	Επιτόπια τεχνική (On Site) υποστήριξη	4	50,00 €	200,00 €
2	Απομακρυσμένη τεχνική υποστήριξη (Remote Access)	20	40,00 €	800,00 €
3	Νέες εκδόσεις (Software assurance)	1	1.500,00 €	1.500,00 €
Συνολικό Κόστος Υπηρεσιών				2.500,00 €
ΦΠΑ 24%				600,00 €
Συνολικό Κόστος Υπηρεσιών με ΦΠΑ 24%				3.100,00 €

A.5. Εφαρμογές «eCM-Προκοστολόγηση», «eCM-Εργολήπτης», «eCM-ΣΑΥ ΦΑΥ» και «ΟΜΑΛΟΤΗΤΑ».

Για την υποστήριξη της Τεχνικής Υπηρεσίας, όσο αφορά στη διαχείριση, οργάνωση και παρακολούθηση μεγάλων τεχνικών έργων υπάρχει και λειτουργεί στο Δήμο Καβάλας ολοκληρωμένο σύστημα ενδοεπιχειρησιακού σχεδιασμού και διαχείρισης κατασκευών.

Η εξειδικευμένη αυτή εφαρμογή (ACE ERP e-Construction Management), μέσω των υποσυστημάτων της, αντιμετωπίζει μια πλειονηφία των απαιτήσεων που έχει η διαχείριση ενός έργου.

Συγκεκριμένα καλύπτει:

- τη σύνταξη & έκδοση προϋπολογισμού μελέτης και τευχών δημοπράτησης για τους μελετητές δημοσίων έργων,
- την παρακολούθηση της προόδου και σύνταξη / έλεγχος λογαριασμών, αναθεωρήσεων, ανακεφαλαιωτικών πινάκων, ΠΠΑΕ και κάθε είδους πρωτόκολλα επιμετρήσεων,
- τη σύνταξη και έκδοση ΣΑΥ/ ΦΑΥ (Σχέδιο Ασφάλειας & Υγείας / Φάκελο Ασφάλειας & Υγείας) από έτοιμες βιβλιοθήκες εργασιών, κινδύνων και μέτρων.

Η εγκατεστημένη εφαρμογή που χρησιμοποιείται από τους μελετητές της Τεχνική Υπηρεσίας, περιλαμβάνει λογισμικό της εταιρείας UniSystems M.A.E (Η επιχειρησιακή γραμμή λογισμικού ACE ERP μετά την εξαγορά της από την εταιρεία ACE Hellas A.E. ανήκει στην εταιρεία UniSystems M.A.E.) και αφορά σε:

3. Μια (1) κεντρική άδεια χρήσης του λογισμικού ERP eCM.
4. Μια (1) άδεια ταυτόχρονης χρήσης λογισμικού από 10 χρήστες. Δηλαδή, κάλυψη αναγκών ταυτόχρονης εργασίας για 10 χρήστες στα υποσυστήματα eCM-Μελέτη/Κοστολόγηση, eCM-Κατασκευή, eCM-ΣΑΥ ΦΑΥ.

Οι ζητούμενες υπηρεσίες/εργασίες για την ορθή και αποτελεσματική λειτουργία των Υπηρεσιών που χρησιμοποιούν το παραπάνω λογισμικό περιλαμβάνουν:

- Υποστήριξη (τηλεφωνική, μέσω e-mail, ή με σύστημα απομακρυσμένης βοήθειας) για επίλυση προβλημάτων που παρουσιάζονται κατά τη χρήση των προγραμμάτων κατά τις εργάσιμες ώρες και ημέρες. Για την απομακρυσμένη τεχνική υποστήριξη μπορεί να απαιτηθούν ανά έτος έως και 20 ώρες για κάθε υποσύστημα.
- Αποκατάσταση της ομαλής λειτουργίας των προγραμμάτων σε περίπτωση βλάβης (που δεν οφείλεται σε λανθασμένο χειρισμό χρήστη) και πάντα ανάλογα με τη φύση του προβλήματος.
- Προτεραιότητα στην εξυπηρέτηση του Δήμου έναντι πελατών χωρίς σύμβαση.
- Δυνατότητα αναβάθμισης ενός προγράμματος με την ισχυρότερη έκδοσή του, αν υπάρχει, (για παράδειγμα από βασική έκδοση σε πλήρη) με μόνη επιβάρυνση την διαφορά τιμής των δύο εκδόσεων όπως αυτή προκύπτει από τον τρέχοντα τιμοκατάλογο.

- Δωρεάν παραχώρηση, μέσω ιστοσελίδας ή μέσω αυτοματοποιημένης διαδικασίας αναβάθμισης, των νέων εκδόσεων των προγραμμάτων ή υποσυστημάτων που έχει προμηθευτεί ο Δήμος.
- Δωρεάν παραχώρηση, μέσω ιστοσελίδας ή μέσω αυτοματοποιημένης διαδικασίας λήψης, των περιοδικών δεδομένων που χρησιμοποιούν τα προγράμματα για τη λειτουργία τους όπως για παράδειγμα συντελεστές, τιμές κ.λπ.
- Δωρεάν ενημέρωση, μέσω ιστοσελίδας ή μέσω αυτοματοποιημένης διαδικασίας, για νέα και εξελίξεις που σχετίζονται με το αντικείμενο των υποσυστημάτων του χρήστη.

Ακολουθεί ο πίνακας του ενδεικτικού κόστους για το σύνολο των ζητούμενων υπηρεσιών:

α/α	Προσφερόμενη Υπηρεσία	Τεμ.	Ενδεικτική Τιμή μονάδος (χωρίς ΦΠΑ 24%) /	Συνολική Δαπάνη
1	Ετήσια Τεχνική Υποστήριξη και Συντήρηση e-CM Μελέτη/Κοστολόγηση	1	870,00 €	870,00 €
2	Ετήσια Τεχνική Υποστήριξη και Συντήρηση e-CM Κατασκευή	1	780,00 €	780,00 €
3	Ετήσια Τεχνική Υποστήριξη και Συντήρηση e-CM ΣΑΥ ΦΑΥ	1	250,00 €	250,00 €
Συνολικό κόστος (χωρίς ΦΠΑ 24%)				1.900,00 €
ΦΠΑ 24%				456,00 €
Συνολικό Κόστος Υπηρεσιών				2.356,00 €

A.6. Σύστημα διαχείρισης στόλου οχημάτων.

Από το 2018 ο Δήμος Καβάλας έχει θέσει σε λειτουργία σύστημα διαχείρισης στόλου οχημάτων. Το σύστημα διαχείρισης οχημάτων (συσκευές τηλεματικής διαχείρισης) βρίσκεται εγκατεστημένο σε ένα τμήμα του στόλου, με στόχο την μελλοντική επέκταση του σε όλα τα οχήματα του Δήμου. Συγκεκριμένα, από τα 137 περίπου οχήματα του στόλου, συσκευές τηλεματικής διαχείρισης έχουν εγκατασταθεί σε 13 από αυτά, τα οποία κατά κύριο λόγο χρησιμοποιούνται από το Τμήμα συντηρήσεων οδών, κτιρίων και κοινοχρήστων χώρων.

Μακροπρόθεσμα, ο Δήμος θα μπορεί να έχει πλήρη τηλεματική παρακολούθηση του στόλου των οχημάτων (κίνηση, στάσεις, χιλιόμετρα δρομολογίων, σημεία ενδιαφέροντος ανά περίπτωση, εποπτεία ορθής χρήσης οχημάτων) αποκομίζοντας πολλά οφέλη, τόσο όσον αφορά στην μείωση εξόδων λειτουργίας και βελτίωσης εξυπηρέτησης του πολίτη, όσο και στην τεκμηριωμένη λήψη στρατηγικών αποφάσεων και καταγραφής διαδικασιών.

Το σύστημα που χρησιμοποιείται είναι το E-Track και αποτελείται από τις μονάδες που είναι εγκατεστημένες σε κάθε όχημα, τις κατάλληλες τηλεπικοινωνιακές συνδέσεις, τον σταθμό βάσης, καθώς και το λογισμικό διαχείρισης κεντρικής εφαρμογής.

Η εγκατάσταση του εξοπλισμού έχει πραγματοποιηθεί από την εταιρεία Έμφασις Τηλεματική Α.Ε. η οποία είναι και κατασκευάστρια του λογισμικού.

Για την ορθή και αποτελεσματική λειτουργία του συστήματος οι ζητούμενες υπηρεσίες που αφορούν στον εγκατεστημένο εξοπλισμό σε 13 οχήματα έχουν ως εξής:

1. Συντήρηση των εγκατεστημένων συσκευών.
2. Φιλοξενία δεδομένων σε εξειδικευμένο server με δυνατότητα πρόσβασης από τα στελέχη του Δήμου σε αυτόν, σε επίπεδο 24/7 από οποιονδήποτε συνδεδεμένο Η/Υ, tablet ή κινητό και ταυτόχρονη κάλυψη των τηλεπικοινωνιακών συνδέσεων (τέλη κινητής τηλεφωνίας, απαραίτητες κάρτες sim, κόστη σύνδεσης).

Ακολουθεί ο πίνακας του ενδεικτικού κόστους για το σύνολο των ζητούμενων υπηρεσιών:

α/α	Προσφερόμενη Υπηρεσία	Μονάδες	Ενδεικτική Τιμή (χωρίς ΦΠΑ 24%) / μονάδα	Συνολική Δαπάνη
1	Ετήσια συντήρηση εγκατεστημένων συσκευών	1	493,50 €	493,50 €
2	Ετήσια φιλοξενία	13	120,00 €	1.560,00 €
Συνολικό Κόστος Υπηρεσιών				2.053,50 €
ΦΠΑ 24%				492,84 €
Συνολικό Κόστος Υπηρεσιών με ΦΠΑ 24%				2.546,34 €

A.7. Λογισμικό για την «Εφαρμογή Υποδοχής Κολυμβητηρίου»

Ο Δήμος Καβάλας, στο πλαίσιο οργανωμένης και ορθής λειτουργίας του κλειστού Κολυμβητηρίου, έχει προβεί στην εγκατάσταση συγκεκριμένης εφαρμογής λογισμικού μέσω της οποίας γίνεται η διαχείριση των οικονομικών συνδρομών καθώς και της προσέλευσης/αποχώρησης των αθλητών. Η παρακολούθηση της προσέλευσης/αποχώρησης γίνεται με ηλεκτρονική κάρτα τεχνολογίας RFID (radio frequency identification – ταυτοποίηση μέσω ραδιοσυχνοτήτων).

Η εγκατάσταση του εξοπλισμού και του αντίστοιχου λογισμικού έχει γίνει από την εταιρεία «Vertitech Α.Ε.».

Στο πλαίσιο της συντήρησης και υποστήριξης οι ζητούμενες υπηρεσίες περιλαμβάνουν:

1. Αναβαθμίσεις και νέες εκδόσεις προγραμμάτων.
2. Εξ' αποστάσεως τεχνική υποστήριξη.
3. Εκπαίδευση χρηστών, μικροβελτιώσεις και επιτόπια Τεχνική Υποστήριξη έως και 2 ώρες ανά μήνα ή συνολικά 24 ώρες ανά έτος.

Η ενδεικτική προϋπολογισθείσα δαπάνη για την ετήσια παροχή υπηρεσιών ανέρχεται στα 831,42 € (συμπεριλαμβανομένου του ΦΠΑ 24%).

A.8. Σύστημα Προνοιακών Επιδομάτων (ΟΠΣΝΑ)

Στο πλαίσιο ανάπτυξης της Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης μέσω του Επιχειρησιακού Προγράμματος «Κοινωνία της Πληροφορίας», δρομολογήθηκαν και υλοποιήθηκαν σημαντικά έργα ΤΠΕ για την υποστήριξη των Φορέων της Δημόσιας Διοίκησης.

Μια από τις πλέον κρίσιμες παρεμβάσεις για τις πρώην Νομαρχιακές Αυτοδιοικήσεις (π. Ν.Α.) ήταν το σύνολο των έργων που ομαδοποιούνται υπό τον τίτλο: Ολοκληρωμένα Πληροφορικά Συστήματα Νομαρχιακών Αυτοδιοικήσεων (ΟΠΣΝΑ).

Μια από τις κατηγορίες των έργων ΟΠΣΝΑ ήταν οι κάθετες δράσεις σε σημαντικούς τομείς όπως αυτός της Υγείας και Κοινωνικής Πρόνοιας και συγκεκριμένα το Πληροφοριακό Σύστημα για την υποστήριξη και διαχείριση των Προνοιακών Επιδομάτων.

Κατασκευάστρια του λογισμικού είναι η εταιρεία QUALITY & RELIABILITY A.E. Οι ζητούμενες υπηρεσίες/εργασίες για την ορθή και αποτελεσματική λειτουργία του συστήματος των Προνοιακών επιδομάτων περιλαμβάνουν:

1. **Απομακρυσμένη τηλεφωνική υποστήριξη** για υποβοήθηση στην χρήση του και κυρίως:
 - Στον ορισμό Παραμέτρων
 - Στη Διαχείριση των Δικαιούχων
 - Στη Διαχείριση των Πληρωμών
2. **Εγκατάσταση νέων εκδόσεων** που τυχόν προκύπτουν λόγω αλλαγών στη Φορολογική Νομοθεσία.
3. **Επίβλεψη διαδικασιών και εργασιών κατά την πληρωμή των επιδομάτων.**
Στο πλαίσιο αυτό ζητείται η πραγματοποίηση των εξής εργασιών:
 - Εξαγωγή Αρχείου από το σύστημα Προνοιακών Επιδομάτων στο σύστημα ΔΙΑΣ, σε κάθε πληρωμή.
 - Φόρτωμα Αρχείου στο σύστημα ΔΙΑΣ.
 - Ενημέρωση της εφαρμογής με τα δεδομένα επεξεργασίας και των επιστροφών του ΔΙΑΣ.

Το ενδεικτικό κόστους για το σύνολο των ζητούμενων υπηρεσιών ανέρχεται στο ποσό των 2.356,00 € (συμπεριλαμβανομένου του ΦΠΑ).

ΓΕΝΙΚΗ – ΕΙΔΙΚΗ ΣΥΓΓΡΑΦΗ ΥΠΟΧΡΕΩΣΕΩΝ

ΑΡΘΡΟ 1 Αντικείμενο της υπηρεσίας

Η συγγραφή αφορά τις υπηρεσίες συντήρησης, υποστήριξης και αναβάθμισης εφαρμογών λογισμικού του Δήμου Καβάλας.

ΑΡΘΡΟ 2 Ισχύουσα νομοθεσία

Στην παρούσα υπηρεσία ισχύουν οι παρακάτω νόμοι και διατάξεις,

1. Οι διατάξεις του Ν. 4412/2016 «Δημόσιες Συμβάσεις Έργων, Προμηθειών και Υπηρεσιών.
2. Οι διατάξεις της παρ. 9 του άρθρου 209 του Ν. 3463/2006 «Κύρωση του Κώδικα Δήμων και Κοινοτήτων» (ΦΕΚ Α 114/8.6.2006).
3. Οι διατάξεις του Ν. 3852/2010 (ΦΕΚ 87 Α) «Νέα Αρχιτεκτονική της Αυτοδιοίκησης και της Αποκεντρωμένης Διοίκησης – Πρόγραμμα Καλλικράτης», όπως ισχύει σήμερα.
4. Οι διατάξεις του Ν. 2121/1993 «Πνευματική Ιδιοκτησία, Συγγενικά Δικαιώματα και Πολιτιστικά Θέματα».

ΑΡΘΡΟ 3 Κριτήριο Κατακύρωσης

Ο Δήμος Καβάλας θα ακολουθήσει τη διαδικασία της απ' ευθείας ανάθεσης με βάση το σκεπτικό που αναλύεται στο παρόν άρθρο.

Οι Ο.Τ.Α., προκειμένου να συνάψουν σύμβαση παροχής υπηρεσιών, δύνανται να προσφεύγουν στην εξαιρετική διαδικασία της απευθείας ανάθεσης, όταν, για λόγους που σχετίζονται με την προστασία δικαιωμάτων αποκλειστικότητας, οι ζητούμενες υπηρεσίες μπορούν να παρασχεθούν μόνο από συγκεκριμένο ανάδοχο (Ν.4412/2016, άρθρο 32, παρ. 2. γγ). Στα άνω δε δικαιώματα αποκλειστικότητας συγκαταλέγονται και αυτά που απορρέουν από τη δημιουργία έργων, προστατευόμενων κατά τις διατάξεις του ν. 2121/1993 περί πνευματικής ιδιοκτησίας, όπως είναι τα προγράμματα και οι εφαρμογές λογισμικού. Και τούτο διότι οι δημιουργοί των εν λόγω έργων αποκτούν, αυτοδικαίως, τα αποκλειστικά και απόλυτα δικαιώματα της περιουσιακής εκμετάλλευσής τους (περιουσιακό δικαίωμα) και της προστασίας του προσωπικού τους δεσμού με αυτά (ηθικό δικαίωμα), και δύνανται να αποτρέψουν οποιαδήποτε παρέμβαση επ' αυτών, ιδίως την πρόσβαση τρίτων στην προγραμματιστική και τεχνική γνώση που ενσωματώνεται στον πηγαίο κώδικα του λογισμικού που έχουν αναπτύξει. Συνακόλουθα, ο νόμιμος χρήστης δεν επιτρέπεται κατ' αρχήν να ανακοινώσει χωρίς την άδεια του δημιουργού σε τρίτους -στους οποίους δεν έχει παραχωρηθεί από το δημιουργό το δικαίωμα πρόσβασης στις σχετικές

εφαρμογές- πληροφορίες σχετικά με τη δομή, τις λειτουργίες και τους αλγόριθμους του λογισμικού προγράμματος (Ε.Σ. Τμ. IV 80/2006, 32/2011, Κλ. IV Τμ. 32/2012, 125, 150/2013), ούτε να αναθέτει τις εργασίες συντήρησης και τεχνικής υποστήριξης του προγράμματος ή της εφαρμογής από το νόμιμο χρήστη σε τρίτα πρόσωπα, που δεν έχουν νόμιμη άδεια χρήσης του προγράμματος, αφού οι απαιτούμενες για την εκτέλεση του ως άνω έργου υπηρεσίες δύνανται, μέσω του μετασχηματισμού του αντικειμενικού κώδικα (μηχανής) σε κώδικα προγραμματισμού (πηγαίο), να οδηγήσουν στην πλήρη αποκάλυψη της μορφής του προγράμματος που, κατά τα ανωτέρω, αποτελεί το αντικείμενο προστασίας του δικαιώματος πνευματικής ιδιοκτησίας του δημιουργού του (βλ. Μ. Μαρίνος , Λογισμικό - Νομική Προστασία και Συμβάσεις II, εκδόσεις Κριτική 1992, σελ. 77, 85, 98, 109, 111 επ.). Επομένως, σύμφωνα με τις διατάξεις του άρθρου 25 του π.δ. 60/2007, για λόγους προστασίας αποκλειστικών δικαιωμάτων, η συντήρηση, αναβάθμιση και τεχνική υποστήριξη των ήδη εγκατεστημένων προγραμμάτων ηλεκτρονικών υπολογιστών γίνεται με την διαδικασία της απ' ευθείας ανάθεσης στο δημιουργό τους, εφόσον ο δήμος, για λογαριασμό του οποίου δημιουργήθηκαν τα προγράμματα αυτά και τα χρησιμοποιεί, δεν απέκτησε την κυριότητα του πηγαίου κώδικά τους και, κατ' επέκταση, τα δικαιώματα πνευματικής ιδιοκτησίας σ' αυτά, γεγονός που αποκλείει τη δυνατότητά του (του δήμου) να αναθέτει την παροχή των σχετικών υπηρεσιών σε οποιονδήποτε άλλο τρίτο πάροχο (πραξ. IV Τμ. 32/2011, Κλιμ. IV Τμ. 125/2013).

ΑΡΘΡΟ 4 Δικαιολογητικά

Ο υποψήφιος ανάδοχος υποχρεούται να προσκομίσει, επί ποινή αποκλεισμού δήλωση / βεβαίωση μοναδικότητας και αποκλειστικότητας της παροχής των ζητούμενων υπηρεσιών συντήρησης εφόσον για την συγκεκριμένη εφαρμογή κατέχει τον πηγαίο κώδικα και επομένως τα αποκλειστικά πνευματικά δικαιώματα διανοητικής ιδιοκτησίας της αντίστοιχης εφαρμογής που είναι εγκατεστημένη και λειτουργεί και καλύπτει τις ανάγκες του Δήμου (Ν.4412/2016, άρθρο 32, παρ. 2. γγ)

ΑΡΘΡΟ 5 Οικονομική Προσφορά

Οι υποψήφιοι ανάδοχοι μπορούν να υποβάλουν προσφορά για ένα ή περισσότερα των τμημάτων (Α1 έως Α8) που περιγράφονται στην παρούσα τεχνική έκθεση.

ΑΡΘΡΟ 6 Προθεσμία Εκτέλεσης Υπηρεσιών

Ως συμβατικός χρόνος ολοκλήρωσης των υπηρεσιών ορίζεται το τέλος του τρέχοντος έτους.

ΑΡΘΡΟ 7 Αναθεώρηση Τιμών

Τα ποσά των προσφορών των αναδόχων είναι σταθερά και αμετάβλητά σ' όλη τη διάρκεια των συμβάσεων που θα συναφθούν και δεν αναθεωρούνται για κανένα λόγο.

ΑΡΘΡΟ 8 Πληρωμές Αναδόχου

Η καταβολή της αμοιβής του αναδόχου ή των αναδόχων μπορεί να γίνεται τμηματικά ανάλογα με την πρόοδο των υπηρεσιών, μετά την προσκόμιση των σχετικών τιμολογίων και των δικαιολογητικών που απαιτούνται για την έκδοση χρηματικών ενταλμάτων πληρωμής.

Τα εκδιδόμενα τιμολόγια θα εξοφληθούν πλήρως (100%) (άρθρο 200 παρ. 1-4 Ν. 4412/2016) μετά από την οριστική παραλαβή του συνόλου των υπηρεσιών (άρθρα 216-220 Ν. 4412/2016).

ΑΡΘΡΟ 9 Προστασία Προσωπικών Δεδομένων

Τα δεδομένα (data) των εφαρμογών ανήκουν αποκλειστικά στον Δήμο Καβάλας. Οι υποψήφιοι Ανάδοχοι αναλαμβάνουν ρητά κι ανεπιφύλακτα την υποχρέωση να τηρούν τις δεσμεύσεις που απορρέουν από την κείμενη ενωσιακή και ελληνική νομοθεσία περί προστασίας του ατόμου από την επεξεργασία δεδομένων προσωπικού χαρακτήρα και τις σχετικές αποφάσεις, οδηγίες και κανονιστικές πράξεις της Αρχής Προστασίας Δεδομένων Προσωπικού Χαρακτήρα. Οι Ανάδοχοι αναλαμβάνουν επίσης ρητά κι ανεπιφύλακτα την υποχρέωση να εξασφαλίζουν καταβάλλοντας την κατά νόμο επιμέλεια ότι, όποιοι υπάλληλοι ή τρίτα πρόσωπα χρησιμοποιηθούν για την εκτέλεση των περιγραφόμενων στην παρούσα υπηρεσιών, θα δεσμεύονται ότι θα τηρούν την ως άνω υποχρέωση που απορρέει από την προαναφερθείσα ενωσιακή κι ελληνική νομοθεσία. Σε εφαρμογή του Γενικού Κανονισμού για την Προστασία Δεδομένων, (Κανονισμός (ΕΕ) 2016/679 του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου και του Συμβουλίου της 27ης Απριλίου 2016 (ΓΚΠΔ-GDPR)), οι Ανάδοχοι αναλαμβάνουν να εφαρμόσουν τα κατάλληλα τεχνικά και οργανωτικά μέτρα που είναι αναγκαία για τη διασφάλιση του απαραίτητου επιπέδου ασφάλειας έναντι των κινδύνων, για τα δεδομένα προσωπικού χαρακτήρα, στα οποία ενδέχεται να αποκτήσουν πρόσβαση στο πλαίσιο της υλοποίησης των περιγραφόμενων υπηρεσιών, ώστε να πληρούνται οι απαιτήσεις του εν λόγω Κανονισμού. Οι Ανάδοχοι υπόσχονται κι αναλαμβάνουν την υποχρέωση να μην ανακοινώνουν, διαθέτουν ή δημοσιοποιούν με οποιονδήποτε τρόπο σε τρίτους, οι οποίοι δεν σχετίζονται με τους σκοπούς της παρούσας τεχνικής έκθεσης και για τους οποίους δεν υπάρχει τέτοια υποχρέωση από το νόμο ή δικαστική απόφαση, πληροφορίες, που έχουν λάβει και επεξεργάζονται, στο πλαίσιο της δραστηριότητάς τους. Οι Ανάδοχοι αναλαμβάνουν επίσης την υποχρέωση να εξασφαλίσουν την τήρηση των ανωτέρω υποχρεώσεων εκ μέρους των υπαλλήλων τους ή τρίτων προσώπων που θα έχουν χρησιμοποιηθεί κατά την εκτέλεση της παρούσας παροχής υπηρεσιών.

Τα παραπάνω υπερτερούν και επιβιώνουν της λύσης ή της λήξης της παρούσας παροχής υπηρεσιών.

Καβάλα, 20.10.2020

Η Συντάξασα

Ο Δ/ντής Προγραμματισμού,
Ανάπτυξης και Ψηφιακών Υπηρεσιών

Δέσποινα Σαραφείδου

Χαράλαμπος Παπαδόπουλος



ΕΛΛΗΝΙΚΗ ΔΗΜΟΚΡΑΤΙΑ
ΔΗΜΟΣ ΚΑΒΑΛΑΣ
Δ/ΝΣΗ ΠΡΟΓΡΑΜΜΑΤΙΣΜΟΥ
ΑΝΑΠΤΥΞΗΣ & ΨΗΦΙΑΚΩΝ
ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ
Τμήμα Ψηφιακών Υπηρεσιών & Διαφάνειας
Αρ. Μελέτης: Π12/2020

Υπηρεσίες συντήρησης, υποστήριξης και
αναβάθμισης εφαρμογών λογισμικού του
Δήμου Καβάλας έτους 2020

CPV: 72267000-4

ΠΡΟΫΠΟΛΟΓΙΣΜΟΣ:

24.315,16€ ΜΕ ΦΠΑ 24%

ΕΝΤΥΠΟ ΟΙΚΟΝΟΜΙΚΗΣ ΠΡΟΣΦΟΡΑΣ

A/A Ομάδας	ΚΑ Εξόδων	Συνοπτική Περιγραφή Υπηρεσιών	Τιμή (χωρίς ΦΠΑ)	ΦΠΑ 24%	Συνολική Δαπάνη με ΦΠΑ 24%
A.1.	10.6266.0002	Συντήρηση - υποστήριξη Πλατφόρμας Διαβούλευσης Δήμου Καβάλας			
A.2.	10.6266.0003	Συντήρηση και υλοποίηση πρόσθετων λειτουργικοτήτων της Διαδικτυακής Πύλης του Δήμου Καβάλας «kavala.gov.gr».			
A.3.	10.6266.0004	Συντήρηση Λογισμικού για την «Εφαρμογή Ωρομέτρησης»			
A.4.	10.6266.0008	Συντήρηση Συστήματος ηλεκτρονικού πρωτοκόλλου, αρχειοθέτησης και διακίνησης εγγράφων (ΣΗΔΕ)			
A.5.	30.6266.0001	Συντήρηση Εφαρμογών «eCM- Προκοστολόγηση», «eCM-Εργολήπτης», «eCM-ΣΑΥ ΦΑΥ» και «ΟΜΑΛΟΤΗΤΑ».			
A.6.	20.6266.0001	Συντήρηση συστήματος διαχείρισης στόλου οχημάτων.			
A.7.	15.6266.0002	Συντήρηση Λογισμικού για την «Εφαρμογή Υποδοχής Κολυμβητηρίου»			
A.8.	15.6266.0004	Συντήρηση Συστήματος Προνοιακών Επιδομάτων (ΟΠΣΝΑ)			
Σύνολα					

Καβάλα,/...../2020

Ονοματεπώνυμο υπογράφοντα

και σφραγίδα επιχείρησης