



ΕΛΛΗΝΙΚΗ ΔΗΜΟΚΡΑΤΙΑ  
ΠΕΡΙΦΕΡΕΙΑ ΣΤΕΡΕΑΣ ΕΛΛΑΔΑΣ  
ΝΟΜΟΣ ΦΩΚΙΔΑΣ  
ΔΗΜΟΣ ΔΕΛΦΩΝ  
ΑΥΤΟΤΕΛΕΣ ΤΜΗΜΑ Πληροφορικής (ΤΠΕ), Διαφάνειας  
και Προστασίας Προσωπικών Δεδομένων  
Τηλ: 2265351601  
Email: [g.margonis@delphi.gov.gr](mailto:g.margonis@delphi.gov.gr)  
Πληροφορίες: Γεώργιος Μαργώνης

### **ΤΕΥΧΟΣ ΤΕΧΝΙΚΩΝ ΠΡΟΔΙΑΓΡΑΦΩΝ**

«Συντήρηση – Υποστήριξη Μηχανογραφικών Εφαρμογών Λογισμικού του Δήμου Δελφών»

#### **ΠΕΡΙΕΧΟΜΕΝΑ :**

- 1) Τεχνική Περιγραφή
- 2) Συγγραφή Υποχρεώσεων
- 3) Ενδεικτικός Προϋπολογισμός



ΕΛΛΗΝΙΚΗ ΔΗΜΟΚΡΑΤΙΑ  
ΠΕΡΙΦΕΡΕΙΑ ΣΤΕΡΕΑΣ ΕΛΛΑΔΑΣ  
ΝΟΜΟΣ ΦΩΚΙΔΑΣ  
ΔΗΜΟΣ ΔΕΛΦΩΝ  
ΑΥΤΟΤΕΛΕΣ ΤΜΗΜΑ Πληροφορικής (ΤΠΕ), Διαφάνειας  
και Προστασίας Προσωπικών Δεδομένων  
Τηλ: 2265351601  
Email: [g.margonis@delphi.gov.gr](mailto:g.margonis@delphi.gov.gr)  
Πληροφορίες: Γεώργιος Μαργώνης

## **ΤΕΧΝΙΚΗ ΠΕΡΙΓΡΑΦΗ**

Η παρούσα τεχνική περιγραφή αφορά τις εργασίες που απαιτούνται για την απρόσκοπτη λειτουργία των μηχανογραφικών εφαρμογών που είναι εγκατεστημένες στην Δ/νση Διοικητικών Υπηρεσιών, στην Δ/νση Οικονομικών Υπηρεσιών, στην Δ/νση Περιβάλλοντος, καθώς και το Σύστημα Ηλεκτρονικής Διακίνησης Εγγράφων (ΣΗΔΕ) που είναι εγκατεστημένο σε όλους τους υπαλλήλους γραφείου, το υποσύστημα των ΑΔΕΙΩΝ που είναι εγκατεστημένο σε όλους τους υπαλλήλους του Δήμου Δελφών.

Συγκεκριμένα η εν λόγω υπηρεσία αφορά :

- Στην συντήρηση των εφαρμογών λογισμικού (Ετήσια Release) που είναι εγκατεστημένες στην Δ/νση Διοικητικών Υπηρεσιών στην Δ/νση Οικονομικών Υπηρεσιών, στην Διεύθυνση Περιβάλλοντος καθώς και την εφαρμογή της ηλεκτρονικής διακίνησης εγγράφων (Σ.Η.Δ.Ε) και ΑΔΕΙΩΝ που είναι εγκατεστημένη σε όλους τους υπαλλήλους γραφείου του Δήμου Δελφών.
- Στην τεχνική υποστήριξη και εκπαίδευση του προσωπικού του Δήμου για την ορθή λειτουργία των εγκατεστημένων εφαρμογών λογισμικού στις παραπάνω Υπηρεσίες του Δήμου.
- Στην λήψη αντιγράφων Ασφαλείας (Backup) των βάσεων δεδομένων των εφαρμογών των Διοικητικών, Οικονομικών Υπηρεσιών, της διεύθυνσης Περιβάλλοντος στο ΣΗΔΕ και του υποσυστήματος των αδειών του Δήμου

### **A. Υπηρεσίες συντήρησης- αναβάθμισης λογισμικού**

Οι υπηρεσίες που ζητούνται να παρασχεθούν στα πλαίσια της συντήρησης των εγκατεστημένων εφαρμογών λογισμικού για την λειτουργία των Υπηρεσιών του Δήμου, περιγράφονται ως εξής:

- 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 θα 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.
  - Εντοπισμό αιτιών βλαβών/δυσλειτουργιών στις εφαρμογές και αποκατάσταση.
  - Εξασφάλιση ορθής λειτουργίας όλων των τυχόν προσαρμογών (customizations), ειδικών αναφορών (reports) κλπ., με τις νεώτερες εκδόσεις.
  - Παράδοση ηλεκτρονικών αντιτύπων όλων των μεταβολών ή των επανεκδόσεων ή τροποποιήσεων των εγχειριδίων χρήσης των συντηρούμενων εφαρμογών.

Υπηρεσίες τηλεφωνικής & ηλεκτρονικής υποστήριξης (help desk)

Στα πλαίσια της συντήρησης, θα πρέπει να παρέχεται :

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 κλείσιμο της. Πιο συγκεκριμένα στο πλαίσιο αυτών των υπηρεσιών θα παρέχεται τηλεφωνική υποστήριξη, όσον αφορά σύντομες τεχνικές πληροφορίες ή απορίες για αποτελεσματικότερη και πληρέστερη χρήση των προγραμμάτων κάθε εργάσιμη ημέρα (Δευτέρα έως Παρασκευή) από 08:00πμ. έως και 16:00μμ.
  - Οι υπηρεσίες Help Desk απευθύνονται σε εκπαιδευμένους χρήστες και αφορούν οδηγίες λειτουργίας και αντιμετώπισης προβλημάτων των εφαρμογών. Σε περίπτωση που ένα ζήτημα δεν μπορεί να αντιμετωπιστεί μέσω τηλεφώνου τότε η κλήση παραπέμπεται στο αρμόδιο τμήμα τεχνικής υποστήριξης, για επίλυση είτε μέσω απομακρυσμένης υποστήριξης (remote support), είτε με επιτόπια (on site) επίσκεψη τεχνικού.
  - Η τηλεφωνική εξυπηρέτηση σε καμία περίπτωση δεν μπορεί να υποκαταστήσει θέματα εκπαίδευσης, καταγραφής νέων απαιτήσεων, πρόσθετων παραμετροποιήσεων, ελέγχους και διορθώσεις καταχωρήσεων, ειδική υποστήριξη σε διαδικασίες έκδοσης καταστάσεων, κλείσιμο χρήσης κ.ά. που καλύπτονται με τις υπηρεσίες ωροχρέωσης.
  - Παροχή πρόσβασης του υπεύθυνου επικοινωνίας & υποστήριξης του Φορέα (support contact) σε ηλεκτρονική υποστήριξη (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 Κατασκευάστριας
- Αναλυτικότερα περιλαμβάνονται οι παρακάτω Εφαρμογές Λογισμικού της εταιρείας Alfaware Πληροφορική ΑΕ

WEB ΠΡΩΤΟΚΟΛΛΟ -Σ.Η.Δ.Ε.-ΑΔΕΙΕΣ
ΓΡΑΦΕΙΟ ΠΡΟΣΩΠΙΚΟΥ
ΣΥΝΔΕΣΗ ΟΙΚ.-ΜΙΣΘΟΔ.
ΟΙΚΟΝΟΜΙΚΗ ΛΟΓΙΣΤΗΡΙΟ
ΟΙΚΟΝΟΜΙΚΗ ΤΑΜΕΙΑΚΗ
ΣΤΑΤΙΣΤΙΚΑ ΥΠΟΔΕΙΓΜΑΤΑ
ΔΙΠΛΟΓΡΑΦΙΚΟ
ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗ ΣΤΟΛΟΥ ΟΧΗΜΑΤΩΝ
ΑΝΑΡΤΗΣΕΙΣ ΣΤΗΝ ΔΙΑΥΓΕΙΑ
ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗ ΑΠΟΘΗΚΗΣ
ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗ ΕΡΓΩΝ
ΤΑΠ
ΤΕΛΟΣ ΠΑΡΕΠΙΔΗΜΟΥΝΤΩΝ
ΚΛΗΣΕΙΣ ΑΥΤΟΚΙΝΗΤΩΝ
ΤΕΛΟΣ ΝΕΚΡΟΤΑΦΕΙΩΝ
ΜΙΣΘΟΔΟΣΙΑ
ΑΠΔ
ΕΑΠ
WEB SERVICES ΜΙΣΘΟΔΟΣΙΑΣ
WEB SERVICES ΟΙΚΟΝΟΜΙΚΗΣ
ΓΡΑΦΕΙΟ ΠΡΟΣΩΠΙΚΟΥ
ΕΣΟΔΑ- ΕΞΟΔΑ;
ΜΗΤΡΩΟ ΔΕΣΜΕΥΣΕΩΝ

Αναφορικά με την Εφαρμογή του Συστήματος Ηλεκτρονικής Διακίνησης Εγγραφών ( ΣΗΔΕ) ο ανάδοχος του Έργου θα πρέπει να μεριμνά για την συντήρηση και επιτήρηση στον κυβερνητικό Cloud Server (G-Cloud) όπου είναι εγκατεστημένη η εφαρμογή.

Συγκεκριμένα αναφορικά με την συντήρηση και επιτήρηση θα μεριμνά για τα παρακάτω:

- Ενημέρωση (update) συστήματος με όλες τις κρίσιμες εκδόσεις που σχετίζονται με την ασφάλεια του εξυπηρετητή (server).
  - Ενημέρωση (update) λειτουργικού συστήματος.
  - Ενημέρωση (update) των βοηθητικών εφαρμογών συστήματος (system tools).
  - Ενημέρωση (update) web server.
  - Ενημέρωση (update) database server.
  - Ενημέρωση (update) php scripting language.
  - Ενημέρωση (update) mail server.
  - Καθημερινή παρακολούθηση της ορθής λειτουργίας του εξυπηρετητή (server monitoring).
  - Συντήρηση των βάσεων δεδομένων των ιστοσελίδων. Περιλαμβάνεται και η βελτιστοποίηση (optimization).
  - Συντήρηση των αρχείων καταγραφής (log files) των software servers (web, database κλπ).

Παρακολούθηση του συστήματος για μη εξουσιοδοτημένες προσβάσεις.  
Παρακολούθηση της ορθής λειτουργίας του συστήματος αρχείων (uploads) των εφαρμογών.  
Έλεγχος ορθής λειτουργίας των βάσεων δεδομένων των εφαρμογών και βελτιστοποίηση τους.  
Παρακολούθηση επάρκειας χωρητικότητας αποθηκευτικών μέσων που χρησιμοποιούν οι εφαρμογές.  
Τακτικός έλεγχος ασφαλείας των αρχείων του συστήματος (έλεγχος κακόβουλων επιθέσεων).  
Βελτιστοποίηση της ταχύτητας του εξυπηρετητή (server)

## **B.ΤΕΧΝΙΚΗ ΥΠΟΣΤΗΡΙΞΗ ΕΦΑΡΜΟΓΩΝ (REMOTE SUPPORT ή ON—SITE)**

Οι υπηρεσίες που ζητούνται να παρασχεθούν στα πλαίσια της απαιτούμενης τεχνικής υποστήριξης και εκπαίδευσης επί των εγκατεστημένων εφαρμογών λογισμικού για την λειτουργία των υπηρεσιών του Δήμου, περιγράφονται ως εξής (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 Φορέα, 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 Φορέα 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 Φορέα για την επανεγκατάσταση των Εφαρμογών και των αρχείων δεδομένων που δημιουργήθηκαν από αυτές, σε περίπτωση βλάβης του ηλεκτρονικού υπολογιστή, δεδομένου ότι:  
Ο Φορέας 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 Φορέα λειτουργούν κανονικά.
- Υποστήριξη του προσωπικού του Φορέα για την μεταφορά των βάσεων και την εγκατάσταση της Σχισιακής βάσης δεδομένων σε περίπτωση επανεγκατάστασης του server.
- Προσαρμογή όλων των customizations, διαπαφών με άλλα συστήματα κλπ., για την εξασφάλιση ορθής λειτουργίας τους με τις νεότερες εκδόσεις.

Αναλυτικότερα η Ανάδοχος εταιρεία καλείται να εκτελέσει τις παρακάτω εργασίες :

- 1.Πρωτόκολλο και Ηλεκτρονική διακίνηση εγγράφων, εκπαίδευση, έλεγχος διαχείρισης εγγράφων, την ηλεκτρονική αρχειοθέτηση των εγγράφων και την ηλεκτρονική διακίνηση των εγγράφων.
- 2.Άνοιγμα οικονομικού έτους για το Οικονομικό-Λογιστήριο –μεταφορά κωδικών του προηγούμενου έτους με περσινά προϋπολογισθέντα και ενταλματοποιηθέντα στο νέο έτος- μεταφορά ανεξόφλητων τιμολογίων, επαναβεβαίωση χρηματικών καταλόγων, έλεγχος μεταφοράς υπολοίπων εσόδων στο ταμείο και άνοιγμα νέου έτους στην εφαρμογή διπλογραφικού.
- 3.Εγκατάσταση εφαρμογών όπου απαιτεί η εύρυθμη λειτουργία του Δήμου.
- 4.Έλεγχος-Παραμετροποίηση βάσης Οικονομικής εφαρμογής για την έκδοση στατιστικών υποδειγμάτων μηνιαία και τριμηνιαία, έλεγχος στατιστικών
- 5.Εκπαίδευση στους εισπράκτορες των Δημοτικών Ενοτήτων με στόχο την αξιοποίηση κάθε προσφερόμενου μέσου της εφαρμογής για τον έλεγχο των οφειλών και την άμεση είσπραξή τους.
- 6.Όσον αφορά τη μισθοδοσία, επίλυση προβλημάτων, εγκαταστάσεις νέων βαθμολογικών κλιμακίων, μηχανογραφικός έλεγχος μισθοδοσίας ανά μήνα για τη σωστή έκδοση μισθοδοτικών καταστάσεων, εγκατάσταση νέων εκδόσεων σύμφωνα με την ισχύουσα κάθε φορά νομοθεσία. Εκπαίδευση προσωπικού σύμφωνα για τις ισχύουσες μηχανογραφικές αναθεωρήσεις.
- 7.Παραμετροποίηση εντύπων στατιστικών.
- 8.Επιδιορθώσεις βάσεων εφαρμογών λόγω λάθους χειρισμού.
- 9.Έλεγχος Web Services για τη σωστή αποστολή δεδομένων και μηνιαίος έλεγχος για την αποστολή Οικονομικών στοιχείων, μέσω του κόμβου διαλειτουργικότητας. Μηνιαία εκτύπωση αναφοράς με χρήση εξειδικευμένης εφαρμογής της πορείας αποστολής οικονομικών στοιχείων .
- 10.Εκπαίδευση στο ΤΑΠ και εκπαιδευτική βοήθεια στη δημιουργία καταλόγων για την ηλεκτρονική αποστολή τους και παραλαβή τους από τη ΔΕΗ.
- 11.Υποστήριξη των υπαλλήλων σε διαχειριστικά θέματα των εφαρμογών.

12. Συνεχής εκπαίδευση προσωπικού σε όλες τις Δημοτικές ενότητες τόσο απομακρυσμένα, όσο και on-site με τη χρήση τεχνολογικών εφαρμογών .
13. Άμεση ενημέρωση με νέες εκδόσεις για τις νέες αλλαγές στη νομοθεσία των Δήμων και παραμετροποίηση των εφαρμογών.
14. Ανάλυση υποχρέωσης τήρησης BACK-UP όλων των βάσεων δεδομένων, των εφαρμογών και λοιπών απαραίτητων στοιχείων κάθε ημέρα όλες τις ημέρες του χρόνου σε backup server.
15. Μηχανογραφικός έλεγχος πορείας εσόδων και δαπανών με εκτύπωση αναφορών σε εβδομαδιαία και μηνιαία βάση. Οικονομική ανάλυση των αποτελεσμάτων με παραγωγή reports

Ο ανάδοχος θα πρέπει, στις περιπτώσεις που απαιτείται, να παρέχει τεχνική υποστήριξη και εκτός εργασίμων ωρών και ημερών.

Υποστήριξη τηλεφωνική, επί τόπου - το αργότερο εντός μίας (1) εργάσιμης ημέρας με παρουσία εξειδικευμένου προσωπικού εντός των εργασίμων ωρών και ημερών του Δήμου - και απομακρυσμένα εντός 2 ωρών μέσω εφαρμογών Remote Access (Team Viewer, LogMeIn κλπ) με καταγραφή και λεπτομερή αναφορά από την πλευρά του Αναδόχου για τις παρασχεθείσες Υπηρεσίες έως το τέλος του τρέχοντος Έτους.

Ο ανάδοχος θα πρέπει να καταθέσει συμπληρωμένο τον παρακάτω πίνακα με τα ονόματα και τα τηλέφωνα επικοινωνίας καθώς και τα e-mail των υπεύθυνων πιστοποιημένων από την κατασκευάστρια εταιρεία τεχνικών, των εφαρμογών λογισμικού, που εμπλέκονται στη διαδικασία ενεργοποίησης παροχής και παρακολούθησης των υπηρεσιών υποστήριξης της παρούσας.

ΟΝΟΜΑΤΕΠΩΝΥΜΟ	ΕΤΑΙΡΙΑ	ΕΙΔΙΚΟΤΗΤΑ	ΤΗΛΕΦΩΝΟ	E-mail

Συνολικά προβλέπεται ότι απαιτούνται τουλάχιστον **370 ώρες** τεχνικής υποστήριξης.

Ο Ανάδοχος υποχρεούται επίσης για το σύνολο της περιόδου των παρεχομένων υπηρεσιών να παραδώσει τα κάτωθι με πλήρη στοιχεία τεκμηρίωσης (ποσοτικά και ποιοτικά) της συμμόρφωσής του στις απαιτήσεις του επιπέδου εγγυημένων υπηρεσιών.

#### Γ. ΛΗΨΗ ΑΝΤΙΓΡΑΦΩΝ ΑΣΦΑΛΕΙΑΣ (Backup)

Λήψη αντιγράφων Ασφαλείας (Backup) των βάσεων δεδομένων των εφαρμογών των Διοικητικών Οικονομικών Υπηρεσιών, της Διεύθυνσης Περιβάλλοντος του ΣΗΔΕ και του υποσυστήματος ΑΔΕΙΩΝ του Δήμου

- Κατά την διάρκεια του έτους θα πραγματοποιείται μέσω ειδικού λογισμικού (για το οποίο έχει ευθύνη ο ανάδοχος) ημερήσιο Back Up (Λήψη αντιγράφου ασφαλείας) των βάσεων Δεδομένων των Εφαρμογών των Οικονομικών Υπηρεσιών και της Μισθοδοσίας του Δήμου σε άλλον Υπολογιστή του Δήμου που θα βρίσκεται εντός του δικτύου ΣΥΖΕΥΞΙΣ του Δήμου.
- Η εταιρεία θα έχει την ευθύνη ότι η καθημερινή διαδικασία υλοποιείται ενδεδειγμένα και θα επισημαίνει στον Δήμο όταν υφίσταται, την αστοχία λήψης του αντιγράφου ασφαλείας

Περίοδος Συντήρησης – Παραδοτέο	
Τίτλος Παραδοτέου	Περιγραφή Παραδοτέου

<p><b>1.1 Υπηρεσίες υποστήριξης και αποκατάστασης βλαβών</b></p> <p><b>2.1 Υπηρεσίες Απομακρυσμένης Υποστήριξης (remote)</b></p> <p><b>3.1 Υπηρεσίες ON-SITE Εκπαίδευσης</b></p>	<p><b>A. Τεύχος αποτύπωσης υπηρεσιών που θα περιλαμβάνει:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Τεκμηρίωση πρόσθετων προσαρμογών και παραμετροποιήσεων</li> <li>• Τεκμηρίωση σφαλμάτων</li> <li>• Παράδοση αντιτύπων όλων των μεταβολών ή επανεκδόσεων ή τροποποιήσεων των εγχειριδίων του εξοπλισμού, έτοιμου λογισμικού και εφαρμογής/ών</li> <li>• Τεκμηρίωση εγκαταστάσεων νέων εκδόσεων έτοιμου λογισμικού και εφαρμογής/ών</li> </ul> <p><b>B. Τεύχος αποτύπωσης υπηρεσιών που θα περιλαμβάνει :</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Αναλυτική τεκμηρίωση των Υπηρεσιών Απομακρυσμένης Υποστήριξης με : Ημερομηνία, Ώρα, Ονοματεπώνυμο Καλούντος &amp; σύντομη Περιγραφή με την Αιτία Σύνδεσης.</li> </ul> <p><b>Γ. Τεύχος αποτύπωσης υπηρεσιών που θα περιλαμβάνει :</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Αναλυτική τεκμηρίωση των Υπηρεσιών ON-SITE παρουσία με Ημερομηνία, Ώρα, Ονοματεπώνυμο Αιτούντος, Θέμα &amp; σύντομη Περιγραφή.</li> </ul>
--	--

Οι εργασίες θα υλοποιηθούν σταδιακά, βάσει χρονοδιαγράμματος, έως 28/2/2024. Για την αντιμετώπιση της δαπάνης των παραπάνω εργασιών απαιτείται συνολική πίστωση **43.003,20 €**, συμπεριλαμβανομένου Φ.Π.Α., η οποία θα βαρύνει τον **Κ.Α. 10-6266.001** του προϋπολογισμού του Δήμου, οικονομικού έτους 2023.

ΣΥΝΤΑΧΘΗΚΕ

ΘΕΩΡΗΘΗΚΕ

**Άμφισσα 25/04/2023**

**Άμφισσα 25/04/2023**

Ο ειδικός συνεργάτης Δήμου Δελφών

Με απόφαση Δημάρχου  
Ο Αν. προϊστάμενος

ΑΘΑΝΑΣΙΟΣ ΠΑΝΑΓΙΩΤΟΠΟΥΛΟΣ  
ΗΛΕΚΤΡΟΛΟΓΟΣ ΜΗΧΑΝΙΚΟΣ  
& ΜΗΧΑΝΙΚΟΣ ΥΠΟΛΟΓΙΣΤΩΝ

ΓΕΩΡΓΙΟΣ ΜΑΡΓΩΝΗΣ  
ΠΕ ΠΛΗΡΟΦΟΡΙΚΗΣ



ΕΛΛΗΝΙΚΗ ΔΗΜΟΚΡΑΤΙΑ  
ΠΕΡΙΦΕΡΕΙΑ ΣΤΕΡΕΑΣ ΕΛΛΑΔΑΣ  
ΝΟΜΟΣ ΦΩΚΙΔΑΣ  
ΔΗΜΟΣ ΔΕΛΦΩΝ  
ΑΥΤΟΤΕΛΕΣ ΤΜΗΜΑ Πληροφορικής (ΤΠΕ), Διαφάνειας  
και Προστασίας Προσωπικών Δεδομένων  
Τηλ: 2265351601  
Email: [g.margonis@delphi.gov.gr](mailto:g.margonis@delphi.gov.gr)  
Πληροφορίες: Γεώργιος Μαργώνης

## ΣΥΓΓΡΑΦΗ ΥΠΟΧΡΕΩΣΕΩΝ

### **Άρθρο 1: Ισχύουσες Διατάξεις**

Η εκτέλεση της εργασίας διέπεται από τις διατάξεις:

- Το Ν. 3463/2006 «Κύρωση κώδικα Δήμων και Κοινοτήτων». όπως προστέθηκε με την παρ. 13 του Ν.3731/2008
- Το Ν. 3852/2010 (ΦΕΚ Α' 87/07.06.2010) «Νέα αρχιτεκτονική της αυτοδιοίκησης και της αποκεντρωμένης διοίκησης – Πρόγραμμα Καλλικράτης».
- Το Ν. 4412/2016 (ΦΕΚ 147/08.08.2016 τεύχος Α'): Δημόσιες Συμβάσεις Έργων, Προμηθειών και Υπηρεσιών (προσαρμογή στις Οδηγίες 2014/24/ΕΕ και 2014/25/ΕΕ) και του Ν. 4782/2021
- Το Ν. 3979/16-6-11 Περί ηλεκτρονικής διακυβέρνησης.
- Το Ν. 3863/2010 «Νέο Ασφαλιστικό Σύστημα και συναφείς διατάξεις, ρυθμίσεις στις εργασιακές σχέσεις», όπως συμπληρώθηκε και ισχύει.

### **Άρθρο 2: Συμβατικά στοιχεία**

Τα συμβατικά στοιχεία της υπηρεσίας είναι:

1. Σύμβαση
2. Διακήρυξη δημοπρασίας
3. Συγγραφή υποχρεώσεων
4. Τεχνική περιγραφή
5. Η οικονομική προσφορά του Αναδόχου

### **Άρθρο 3: Αντικείμενο Εργασιών**

Η παρούσα συγγραφή υποχρεώσεων αφορά τις εργασίες που απαιτούνται για την απρόσκοπτη λειτουργία των εφαρμογών που είναι εγκατεστημένες σε όλες τις Διευθύνσεις και τα αυτοτελή τμήματα καθώς και την εφαρμογή της ηλεκτρονικής διακίνησης εγγράφων (Σ.Η.Δ.Ε) και του υποσυστήματος των ΑΔΕΙΩΝ που είναι εγκατεστημένη σε όλους τους υπαλλήλους του Δήμου Δελφών.

Συγκεκριμένα η εν λόγω υπηρεσία αφορά :

- Στην συντήρηση των εφαρμογών λογισμικού (Ετήσια Release) που είναι εγκατεστημένες στην Δ/ση Διοικητικών Υπηρεσιών στην Δ/ση Οικονομικών Υπηρεσιών, στην Διεύθυνση Περιβάλλοντος καθώς και την εφαρμογή της ηλεκτρονικής διακίνησης εγγράφων (Σ.Η.Δ.Ε) και ΑΔΕΙΩΝ.
- Στην τεχνική υποστήριξη και εκπαίδευση του προσωπικού του Δήμου για την ορθή λειτουργία των εγκατεστημένων εφαρμογών λογισμικού στις παραπάνω Υπηρεσίες του Δήμου.
- Στην λήψη αντιγράφων Ασφαλείας (Backup) των βάσεων δεδομένων των εφαρμογών των Διοικητικών, Οικονομικών Υπηρεσιών, της διεύθυνσης Περιβάλλοντος στο ΣΗΔΕ και του υποσυστήματος των αδειών του Δήμου
- Συντήρηση του ΣΗΔΕ στο G-Cloud

### **Οικονομικά στοιχεία**

Για την αντιμετώπιση της δαπάνης των παραπάνω εργασιών απαιτείται συνολική πίστωση **43.003,20 €**, συμπεριλαμβανομένου Φ.Π.Α., η οποία θα βαρύνει τον **Κ.Α. 10-6266.001** του προϋπολογισμού του Δήμου, οικονομικού έτους 2023.

#### **Άρθρο 4: Κριτήριο Ανάθεσης – Ανάδειξη Αναδόχου**

Κριτήριο για την ανάθεση της σύμβασης είναι η πλέον συμφέρουσα από οικονομική άποψη προσφορά αποκλειστικά βάσει τιμής (χαμηλότερη τιμή), όπως ορίζεται στο άρθρο 86 του Ν.4412/2016.

#### **Άρθρο 5: Εγγυήσεις**

Οι διαγωνιζόμενοι σύμφωνα με το Άρθρο 72 του Ν.4412/2016 θα πρέπει να προσκομίσουν εγγυητική επιστολή συμμετοχής το ύψος της οποίας καθορίζεται σε ποσοστό 2% επί της εκτιμώμενης αξίας της σύμβασης.

Για την υπογραφή της σύμβασης απαιτείται η παροχή εγγύησης καλής εκτέλεσης, σύμφωνα με το άρθρο 72 του Ν.4412/2016, το ύψος της οποίας καθορίζεται σε ποσοστό 4% επί της εκτιμώμενης αξίας της σύμβασης.

Η εγγυητικές επιστολές συμμετοχής και καλής εκτέλεσης, προκειμένου να γίνουν αποδεκτές από την υπηρεσία, πρέπει να περιλαμβάνουν κατ' ελάχιστον τα αναφερόμενα στο άρθρο 72 του Ν.4412/2016.

#### **Άρθρο 6: Τόπος και Χρόνος εκτέλεσης της εργασίας**

Ο χώρος παροχής της εργασίας είναι όλες οι υπηρεσίες της έδρας του Δήμου και των Δημοτικών ενοτήτων. Η τεχνική υποστήριξη μπορεί να παρέχεται και με την φυσική παρουσία εκπροσώπου του αναδόχου ή με απομακρυσμένη σύνδεση μέσω ηλεκτρονικής εφαρμογής απομακρυσμένης σύνδεσης, όπως αναλυτικά περιγράφεται στην Τεχνική Περιγραφή της παρούσας.

Η παροχή των υπηρεσιών θα πραγματοποιηθεί έως 28/02/2024.

#### **Άρθρο 7: Χρόνος ισχύος προσφορών**

Κάθε υποβαλλόμενη προσφορά δεσμεύει τον συμμετέχοντα στον διαγωνισμό κατά τη διάταξη του άρθρου 97 του Ν. 4412/2016, για διάστημα 4 μηνών, από την ημερομηνία υποβολής των προσφορών.

#### **Άρθρο 8: Παρακολούθηση της Σύμβασης**

Η παρακολούθηση της εκτέλεσης της σύμβασης παροχής υπηρεσίας και η διοίκηση αυτής διενεργείται από την καθ' ύλην αρμόδια υπηρεσία (άρθρο 216 παρ.1 του Ν.4412/2016). Η αρμόδια υπηρεσία μπορεί, με απόφασή της ιδίως σε συμβάσεις παροχής υπηρεσιών που η εκτέλεσή τους απαιτεί συνεχή παρακολούθηση σε ημερήσια βάση όπως η παρούσα, να ορίζει για την παρακολούθηση της σύμβασης ως επόπτη με καθήκοντα εισηγητή υπάλληλο της υπηρεσίας. Με την ίδια απόφαση, ιδίως σε περιπτώσεις πολύπλοκων συμβάσεων, δύνανται να ορίζονται και άλλοι υπάλληλοι της αρμόδιας υπηρεσίας ή των εξυπηρετούμενων από την σύμβαση φορέων, στους οποίους ανατίθενται επιμέρους καθήκοντα για την παρακολούθηση της σύμβασης. Σε αυτή την περίπτωση ο επόπτης λειτουργεί ως συντονιστής. (άρθρο 216 παρ.2 του Ν.4412/2016). Τα καθήκοντα του επόπτη είναι, ενδεικτικά, η πιστοποίηση της εκτέλεσης του αντικειμένου της σύμβασης, καθώς και ο έλεγχος της συμμόρφωσης του αναδόχου με τους όρους της σύμβασης. Με εισήγηση του επόπτη η υπηρεσία που διοικεί τη σύμβαση μπορεί να απευθύνει έγγραφα με οδηγίες και εντολές προς τον ανάδοχο που αφορούν στην εκτέλεση της σύμβασης. (άρθρο 216 παρ.3 του Ν.4412/2016).

#### **Άρθρο 9: Παραλαβή εργασιών**

Η παραλαβή των παρεχόμενων υπηρεσιών ή/και παραδοτέων γίνεται από επιτροπή παραλαβής που συγκροτείται, σύμφωνα με την παράγραφο 3 του άρθρου 221. (άρθρο 219 παρ.1 του Ν.4412/2016, όπως τροποποιήθηκε από την περίπτ. 48 του άρθρου 22 του Ν. 4441/16).

#### **Άρθρο 10: Τρόπος πληρωμής**

Η πληρωμή της αξίας της υπηρεσίας στον ανάδοχο θα γίνεται τμηματικά με την εξόφληση του της αντίστοιχης συμβατικής αξίας μετά την οριστική **παραλαβή** της υπηρεσίας (Τμηματική Παράδοση – άρθρο 200 παρ.3 του Ν.4412/2016).

Οι τιμές δεν υπόκεινται σε καμία αναθεώρηση για οποιοδήποτε λόγο ή αιτία, αλλά παραμένουν σταθερές και αμετάβλητες. (παρ.5 του άρθρου 95 του Ν. 4412/2016).

Στο χρηματικό ένταλμα θα επισυνάπτονται τα δικαιολογητικά που απαιτούνται κατά το νόμο.



## **Άρθρο 11: Κρατήσεις**

Ο ανάδοχος υπόκειται σε όλες της νόμιμες κρατήσεις που ορίζονται, εκτός του ΦΠΑ με τον οποίο βαρύνεται ο Δήμος Δελφών.

## **Άρθρο 12: 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 αν υπαίτιοι, 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 13: Επίλυση διαφορών**

Τυχόν διαφορές που θα προκύψουν κατά την εκτέλεση της εργασίας επιλύονται κατά τις διατάξεις του άρθρου 273 παρ.1 και 2 του Ν.3463/2006

ΣΥΝΤΑΧΘΗΚΕ

**Άμφισσα 25/04/2023**

Ο ειδικός συνεργάτης Δήμου Δελφών

ΑΘΑΝΑΣΙΟΣ ΠΑΝΑΓΙΩΤΟΠΟΥΛΟΣ  
ΗΛΕΚΤΡΟΛΟΓΟΣ ΜΗΧΑΝΙΚΟΣ  
& ΜΗΧΑΝΙΚΟΣ ΥΠΟΛΟΓΙΣΤΩΝ

ΘΕΩΡΗΘΗΚΕ

**Άμφισσα 25/04/2023**

Με απόφαση Δημάρχου  
Ο Αν. προϊστάμενος

ΓΕΩΡΓΙΟΣ ΜΑΡΓΩΝΗΣ  
ΠΕ ΠΛΗΡΟΦΟΡΙΚΗΣ



ΕΛΛΗΝΙΚΗ ΔΗΜΟΚΡΑΤΙΑ  
ΠΕΡΙΦΕΡΕΙΑ ΣΤΕΡΕΑΣ ΕΛΛΑΔΑΣ  
ΝΟΜΟΣ ΦΩΚΙΔΑΣ  
ΔΗΜΟΣ ΔΕΛΦΩΝ  
ΑΥΤΟΤΕΛΕΣ ΤΜΗΜΑ Πληροφορικής (ΤΠΕ), Διαφάνειας  
και Προστασίας Προσωπικών Δεδομένων  
Τηλ: 2265351601  
Email: [g.margonis@delphi.gov.gr](mailto:g.margonis@delphi.gov.gr)  
Πληροφορίες: Γεώργιος Μαργώνης

### ΕΝΔΕΙΚΤΙΚΟΣ ΠΡΟΫΠΟΛΟΓΙΣΜΟΣ

#### A. CPV 72267000-4

Α. ΣΥΝΤΗΡΗΣΗ / ΑΝΑΒΑΘΜΙΣΗ ΕΦΑΡΜΟΓΕΣ ΔΗΜΟΥ	ΑΡΙΘΜΟΣ ΘΕΣΕΩΝ ΕΦΑΡΜΟΓΗΣ	ΜΟΝΑΔΑ ΜΕΤΡΗΣΗΣ	ΠΟΣΟΤΗΤΑ	ΤΙΜΗ ΜΟΝΑΔΑΣ	ΣΥΝΟΛΟ ΠΡΟΫΠΟΛ/ΣΜΟΥ
WEB ΠΡΩΤΟΚΟΛΛΟ -Σ.Η.Δ.Ε.-ΑΔΕΙΕΣ	120	ΟΛΕΣ ΟΙ ΘΕΣΕΙΣ ΕΡΓΑΣΙΑΣ	1	17.480,00 €	17.480,00€
ΣΥΝΔΕΣΗ ΟΙΚ.-ΜΙΣΘΟΔ.	1				
ΟΙΚΟΝΟΜΙΚΗ ΛΟΓΙΣΤΗΡΙΟ	9				
ΟΙΚΟΝΟΜΙΚΗ ΤΑΜΕΙΑΚΗ	11				
ΣΤΑΤΙΣΤΙΚΑ ΥΠΟΔΕΙΓΜΑΤΑ	1				
ΔΙΠΛΟΓΡΑΦΙΚΟ	1				
ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗ ΣΤΟΛΟΥ ΟΧΗΜΑΤΩΝ	1				
ΑΝΑΡΤΗΣΕΙΣ ΣΤΗΝ ΔΙΑΥΓΕΙΑ	1				
ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗ ΑΠΟΘΗΚΗΣ	1				
ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗ ΕΡΓΩΝ	1				
ΤΑΠ	7				
ΤΕΛΟΣ ΠΑΡΕΠΙΔΗΜΟΥΝΤΩΝ	8				
ΚΛΗΣΕΙΣ ΑΥΤΟΚΙΝΗΤΩΝ	1				
ΤΕΛΟΣ ΝΕΚΡΟΤΑΦΕΙΩΝ	1				
ΜΙΣΘΟΔΟΣΙΑ	3				
ΑΠΔ	1				
ΕΑΠ	1				
WEB SERVICES ΜΙΣΘΟΔΟΣΙΑΣ	1				
WEB SERVICES ΟΙΚΟΝΟΜΙΚΗΣ	1				
ΓΡΑΦΕΙΟ ΠΡΟΣΩΠΙΚΟΥ	1				
ΕΣΟΔΑ- ΕΞΟΔΑ;	1				
ΜΗΤΡΩΟ ΔΕΣΜΕΥΣΕΩΝ	1				
ΣΥΝΟΛΟ ΑΝΑΒΑΘΜΙΣΕΩΝ ΛΟΓΙΣΜΙΚΟΥ					17.480,00€

#### B. CPV 72261000-2

ΕΙΔΟΣ ΕΡΓΑΣΙΑΣ	ΜΟΝΑΔΑ ΜΕΤΡΗΣΗΣ	ΠΟΣΟΤΗΤΑ Α	ΤΙΜΗ ΜΟΝΑΔΑΣ	ΣΥΝΟΛΟ
Β. Τεχνική Υποστήριξη επί των εγκατεστημένων εφαρμογών λογισμικού για την λειτουργία των υπηρεσιών του Δήμου, όπως περιγράφεται στη Μελέτη	ΩΡΕΣ	370	40,00€	14.800,00 €
Γ. Συντήρηση Σ.Η.Δ.Ε. στο G Cloud		1	1.200,00€	1.200,00€
Δ. Back Up Βάσεων Δήμου		1	1.200,00€	1.200,00€
ΚΑΘΑΡΗ ΑΞΙΑ (Α+Β+Γ+Δ) (16.280,00+16.000,00+1.200,00+1.200,00=34.680,00)				34.680 00 €
ΦΠΑ 24 %				8.323,20 €
ΓΕΝΙΚΟ ΣΥΝΟΛΟ				43.003,20 €

CPV 72267000-4=21.675,20  
CPV 72261000-2=21.328,00  
ΣΥΝΤΑΧΘΗΚΕ

**Άμφισσα 25/04/2023**

Ο ειδικός συνεργάτης Δήμου Δελφών

ΑΘΑΝΑΣΙΟΣ ΠΑΝΑΓΙΩΤΟΠΟΥΛΟΣ  
ΗΛΕΚΤΡΟΛΟΓΟΣ ΜΗΧΑΝΙΚΟΣ  
& ΜΗΧΑΝΙΚΟΣ ΥΠΟΛΟΓΙΣΤΩΝ

ΘΕΩΡΗΘΗΚΕ

**Άμφισσα 25/04/2023**

Με απόφαση Δημάρχου  
Ο Αν. προϊστάμενος

ΓΕΩΡΓΙΟΣ ΜΑΡΓΩΝΗΣ  
ΠΕ ΠΛΗΡΟΦΟΡΙΚΗΣ