



ΕΛΛΗΝΙΚΗ ΔΗΜΟΚΡΑΤΙΑ  
ΝΟΜΟΣ ΕΒΡΟΥ  
ΔΗΜΟΣ ΟΡΕΣΤΙΑΔΑΣ

**Διακήρυξη Πρόχειρου Διαγωνισμού  
για την εργασία:  
«Παροχή Υπηρεσιών Συντήρησης – Υποστήριξης  
Εφαρμογών Λογισμικού Διοικητικών και Οικονομικών  
Υπηρεσιών της ΟΤΣ»**

**Ο ΔΗΜΑΡΧΟΣ ΟΡΕΣΤΙΑΔΑΣ**

Έχοντας υπόψη:

Τις διατάξεις:

- του ΠΔ 28/1980 «Περί εκτελέσεως έργων και προμηθειών των ΟΤΑ»
- του Δημοτικού και Κοινοτικού Κώδικα (Ν. 3463/06) και ιδιαίτερα το άρθρο 209 του Ν. 3463/06, όπως τροποποιήθηκε και ισχύει
- την παρ 13 του άρθρου 20 του Ν. 3731/08
- το άρθρο 83 του ν. 2362/1995 (ΦΕΚ 247 Α)
- την υπ' αριθ. 35130/739/09.08.2010 (ΦΕΚ 1291/11.08.2010 τεύχος Β) απόφαση Υπουργού Οικονομικών
- τις διατάξεις του Ν.4281/2014
- την υπ' αριθμόν 3/2016 μελέτη της υπηρεσίας του δήμου
- την αριθ. 22/2016 Απόφαση της Οικονομικής Επιτροπής έγκρισης ανάληψης υποχρέωσης και διάθεσης πίστωσης
- την αριθ. 31/2016 Απόφαση της Οικονομικής Επιτροπής σχετικά με την έγκριση του τρόπου εκτέλεσης, των τεχνικών προδιαγραφών και των όρων διακήρυξης
- Η εργασία θα χρηματοδοτηθεί από ίδιους πόρους του Δήμου Ορεστιάδας και από τον κωδικό Κ.Α. 10.6266.01 με τίτλο «Συντήρηση εφαρμογών λογισμικού (Πρόγραμμα Λογιστικής Δημοσίου, Ηλεκτρονικού Πρωτοκόλλου, Δημοτολογίων, Εκλογικών Καταλόγων, Κοιμητηρίων, κλπ)», ο οποίος υπάρχει στο προϋπολογισμό του Δήμου για το έτος το 2016.

**ΠΡΟΚΗΡΥΣΣΟΥΜΕ**

πρόχειρο διαγωνισμό με σφραγισμένες προσφορές, με κριτήριο κατακύρωσης **τη χαμηλότερη τιμή**, για την εκτέλεση της εργασίας «Παροχή Υπηρεσιών Συντήρησης – Υποστήριξης Εφαρμογών Λογισμικού Διοικητικών και Οικονομικών Υπηρεσιών της ΟΤΣ» σύμφωνα με τα παρακάτω άρθρα.

Ο διαγωνισμός αφορά την εργασία «Παροχή Υπηρεσιών Συντήρησης – Υποστήριξης Εφαρμογών Λογισμικού», όπως αναλύεται στην σχετική μελέτη, προϋπολογισθείσας δαπάνης **35.485,50 συμπεριλαμβανομένου του ΦΠΑ 23% (28.850,00 + 6.635,50 ΦΠΑ 23% = 35.485,50)**.

Α/Α	ΠΕΡΙΓΡΑΦΗ ΕΦΑΡΜΟΓΩΝ	ΜΟΝΑΔΑ ΜΕΤΡΗΣΗΣ	ΠΟΣΟΤΗΤΑ	ΔΑΠΑΝΗ
1	Λογιστική – 20 χρήστες	Κατ' αποκοπή	1	8.500,00 €
2	Μισθοδοσία – 5 χρήστες	Κατ' αποκοπή	1	3.000,00 €
3	Διαχείριση Προσωπικού – 5 χρήστες	Κατ' αποκοπή	1	1.800,00 €
4	Πρωτόκολλο Web – 5 χρήστες	Κατ' αποκοπή	1	2.400,00 €
5	Δημοτολόγιο – Μητρώο Αρρένων – Εκλογικοί Κατάλογοι – 16 χρήστες	Κατ' αποκοπή	1	7.000,00 €
6	Διαχείριση έργων – 6 χρήστες	Κατ' αποκοπή	1	3.300,00 €
7	Διαχείριση ΤΑΠ – 4 χρήστες	Κατ' αποκοπή	1	1.400,00 €
8	Κοιμητήρια – 4 χρήστες	Κατ' αποκοπή	1	950,00 €
9	Ενιαία Αρχή Πληρωμών – 1 χρήστης	Κατ' αποκοπή	1	500,00 €
<b>Σύνολο καθαρής αξίας</b>				<b>28.850,00 €</b>
<b>ΦΠΑ 23%</b>				<b>6.635,50 €</b>
<b>Γενικό σύνολο δαπάνης</b>				<b>35.485,50 €</b>

**Άρθρο 2: Τρόπος και τόπος διεξαγωγής του διαγωνισμού**

Ο διαγωνισμός θα είναι μειοδοτικός, με κριτήριο κατακύρωσης τη χαμηλότερη τιμή, και θα διεξαχθεί με σφραγισμένες προσφορές στην αίθουσα συνεδριάσεων του Δημοτικού Συμβουλίου του Δήμου Ορεστιάδας **στις 30 Μαρτίου 2015 ημέρα Τετάρτη στις 13:00μ.μ** (ώρα λήξης επίδοσης των προσφορών).

Ο διαγωνισμός θα διενεργηθεί ενώπιον της αρμόδιας επιτροπής διενέργειας και αξιολόγησης διαγωνισμού η οποία συνεστήθη με την με αριθμό 31/2016 απόφαση της Οικονομικής Επιτροπής.

**Άρθρο 3: Συμβατικά στοιχεία**

3.1. Η διενέργεια του διαγωνισμού διέπεται από τις διατάξεις του Π.Δ.28/80 «Περί εκτελέσεως έργων και προμηθειών Οργανισμών Τοπικής Αυτοδιοικήσεως»

3.2. Τα συμβατικά στοιχεία είναι:

1. Η παρούσα διακήρυξη
2. Μελέτη 3/2016 (τεχνική έκθεση, ενδεικτικός προϋπολογισμός, συγγραφή υποχρεώσεων).

**4.1.** Όσοι επιθυμούν να λάβουν μέρος στο διαγωνισμό πρέπει να καταθέσουν προσφορά (δικαιολογητικά συμμετοχής, τεχνική προσφορά και οικονομική προσφορά) μέσα σε φάκελο καλά σφραγισμένο, πάνω στον οποίο αναγράφονται ευκρινώς οι ακόλουθες ενδείξεις:

- Η λέξη «ΠΡΟΣΦΟΡΑ» με κεφαλαία γράμματα
- Ο πλήρης τίτλος της αρμόδιας υπηρεσίας που διενεργεί την ανάθεση
- Ο αριθμός της διακήρυξης
- Η ημερομηνία διενέργειας του διαγωνισμού
- Τα στοιχεία του συμμετέχοντα

**4.2.** Προσφορές που υποβάλλονται ανοικτές δεν γίνονται δεκτές.

**4.3.** Ο Φάκελος της «ΠΡΟΣΦΟΡΑΣ» περιλαμβάνει τρεις επιμέρους κλειστούς και σφραγισμένους υποφακέλους:

(α) Υποφάκελος με **ΤΑ ΔΙΚΑΙΟΛΟΓΗΤΙΚΑ** συμμετοχής που ορίζει η διακήρυξη

(β) Υποφάκελος **ΤΕΧΝΙΚΗ ΠΡΟΣΦΟΡΑ**

(γ) Υποφάκελος **ΟΙΚΟΝΟΜΙΚΗ ΠΡΟΣΦΟΡΑ**

**4.4.** Οι προσφορές δεν πρέπει να έχουν ξύσματα, σβησίματα, προσθήκες, διορθώσεις. Εάν υπάρχει στην προσφορά οποιαδήποτε διόρθωση, αυτή πρέπει να είναι καθαρογραμμένη από τον προσφέροντα, η δε επιτροπή διενέργειας του διαγωνισμού παραλαμβάνει και αποσφραγίζει τις προσφορές και κατά τον έλεγχο καθαρογράφει την τυχόν διόρθωση, μονογράφει και σφραγίζει αυτή. Η προσφορά απορρίπτεται όταν υπάρχουν σε αυτή διορθώσεις οι οποίες την καθιστούν ασαφή κατά τη κρίση του οργάνου αξιολόγησης των προσφορών.

**4.5.** Ο προσφέρων θεωρείται ότι αποδέχεται πλήρως και ανεπιφυλάκτως όλους τους όρους της διακήρυξης εκτός εάν κατά περίπτωση στην προσφορά του ρητά αναφέρει τα σημεία εκείνα τα οποία τυχόν δεν αποδέχεται. Στην περίπτωση αυτή πρέπει ο προσφέρων να αναφέρει στην προσφορά του τους όρους της προσφοράς που είναι διαφορετικοί από τους όρους της διακήρυξης, προκειμένου να αξιολογηθούν.

**4.6.** Μετά την κατάθεση της προσφοράς δεν γίνεται αποδεκτή, αλλά απορρίπτεται ως απαράδεκτη κάθε υποβολή συμπληρωματικών ή διευκρινιστικών στοιχείων, εκτός εκείνων που τυχόν θα ζητηθούν από την επιτροπή του διαγωνισμού.

**4.7.** Οι προσφορές υπογράφονται από τους ίδιους τους ενδιαφερόμενους ή τους νομίμους εκπροσώπους τους. Οι προσφορές των κοινοπραξιών πρέπει να είναι υπογεγραμμένες από όλους τους κοινοπρακτούντες και εάν πρόκειται για εταιρείες, από τους νομίμους εκπροσώπους τους.

**4.8.** Οι προσφορές κατατίθενται στην επιτροπή της δημοπρασίας αυτοπροσώπως από τους διαγωνιζόμενους για τα φυσικά πρόσωπα, ή τους νόμιμους εκπροσώπους τους σε περίπτωση Νομικών Προσώπων, διαφορετικά είναι απαράδεκτες.

- Οι ανώνυμες εταιρείες εκπροσωπούνται στη δημοπρασία από μέλος του διοικητικού τους συμβουλίου (υποβάλλοντας αντίγραφο του καταστατικού) ή από άλλο νόμιμα εξουσιοδοτημένο πρόσωπο (υποβάλλοντας αντίγραφο του καταστατικού και πρακτικό του Διοικητικού Συμβουλίου της εταιρείας και Φ.Ε.Κ. Ισχύοντος Δ.Σ.).
- Οι εταιρείες περιορισμένης ευθύνης, οι ομόρρυθμες και οι ετερόρρυθμες εταιρείες και οι ιδιωτικές κεφαλαιουχικές εταιρείες εκπροσωπούνται από διαχειριστή τους (υποβάλλοντας αντίγραφο του καταστατικού) ή από άλλο νόμιμα εξουσιοδοτημένο πρόσωπο από τον έχοντα σύμφωνα με το καταστατικό τη διαχείριση και τη δυνατότητα εξουσιοδότησης.

Στην τελευταία περίπτωση (άλλο νόμιμα εξουσιοδοτημένο πρόσωπο), η υπογραφή του εξουσιοδοτούντος πρέπει να βεβαιώνεται από δημόσια αρχή

- Οι προσφορές των κοινοπραξιών κατατίθενται από όλα τα κοινοπρακτούντα μέλη αυτοπροσώπως ή από κοινό εκπρόσωπο διορισμένο με συμβολαιογραφικό πληρεξούσιο.  
Σε κάθε περίπτωση (αυτοπρόσωπη ή δια πληρεξουσίου κατάθεση ) θα πρέπει να υποβάλλεται σε αντίγραφο η ιδρυτική πράξη Κοινοπραξίας.
- Κανείς δεν μπορεί να εκπροσωπήσει στην ίδια δημοπρασία περισσότερες από μία εταιρείες ή κοινοπραξίες.
- Δεν μπορεί επίσης να συμμετέχει (ξεχωριστά) για δικό του λογαριασμό, αυτός που εκπροσωπεί διαγωνιζόμενη εταιρεία ή είναι μέλος διοικητικού συμβουλίου τέτοιας εταιρείας.
- Δεν μπορεί να συμμετέχει στη δημοπρασία, για δικό του λογαριασμό υπάλληλος εταιρείας, η οποία λαμβάνει μέρος σε αυτή, ή ειδικοί σύμβουλοι που μισθοδοτούνται ή αμείβονται με οποιοδήποτε τρόπο από την εταιρεία αυτή.

**4.9.** Η Ένωση προμηθευτών υποβάλλει κοινή προσφορά, η οποία υπογράφεται υποχρεωτικά, είτε από όλα τα μέλη που αποτελούν την ένωση, είτε από εκπρόσωπό τους εξουσιοδοτημένο με συμβολαιογραφική πράξη. Στην προσφορά απαιτητήτως πρέπει να προσδιορίζεται η έκταση και το είδος της συμμετοχής του κάθε μέλους της ένωσης.

Με την υποβολή της προσφοράς κάθε μέλος της ένωσης ευθύνεται εις ολόκληρο. Σε περίπτωση κατακύρωσης ή ανάθεσης της προμήθειας η ευθύνη αυτή εξακολουθεί μέχρι πλήρους εκτέλεσης της σύμβασης.

Οι ενώσεις προσώπων δεν υποχρεούνται να περιβληθούν ορισμένη νομική μορφή για την υποβολή της προσφοράς τους. Ωστόσο, σε περίπτωση που η προκηρυσσόμενη με την παρούσα εργασία κατακυρωθεί σε ένωση προσώπων, είναι δυνατόν να υποχρεωθεί από την Αναθέτουσα Αρχή να περιβληθεί ορισμένη νομική μορφή, στο βαθμό που αυτό είναι αναγκαίο για την ικανοποιητική εκτέλεση της Σύμβασης.

**4.10.** Προσφορές που δεν φέρουν την υπογραφή του διαγωνιζόμενου ή που δεν είναι σύμφωνες με τους όρους της διακήρυξης απορρίπτονται. Προσφορά εντελώς αόριστη ή υπό αίρεση απορρίπτεται.

## **Άρθρο 5: Αποσφράγιση των Προσφορών**

Το αρμόδιο όργανο παραλαβής και αποσφράγισης προσφορών προβαίνει δημόσια στην έναρξη της διαδικασίας αποσφράγισης των προσφορών την ημερομηνία και ώρα που ορίζεται στο άρθρο 1 της παρούσας διακήρυξης. Προσφορές που υποβάλλονται στο ανωτέρω όργανο μετά την έναρξη της διαδικασίας αποσφράγισης δεν αποσφραγίζονται, αλλά παραδίδονται στην υπηρεσία για επιστροφή ως εκπρόθεσμες.

Οι προσφορές μπορούν να αποστέλλονται στο Δήμο Ορεστιάδας με οποιοδήποτε τρόπο και παραλαμβάνονται με απόδειξη, με την απαραίτητη όμως προϋπόθεση ότι αυτές θα παρέχονται στην υπηρεσία **μέχρι και μία ημέρα πριν τη διεξαγωγή του διαγωνισμού.**

Η διαδικασία αποσφράγισης έχει ως εξής:

5.1. Οι προσφορές παραλαμβάνονται από την επιτροπή της δημοπρασίας, σε δημόσια συνεδρίαση, μέχρι να λήξει ο χρόνος που ορίζεται στη διακήρυξη. Πάνω σε κάθε φάκελο που παραδίδεται στην επιτροπή αναγράφεται ο αύξων αριθμός της προσφοράς.

5.2. Μετά τη λήξη της παράδοσης των προσφορών, η συνεδρίαση συνεχίζεται δημοσίως και αρχίζει ο έλεγχος των δικαιολογητικών συμμετοχής και των τεχνικών προσφορών κατά σειρά επίδοσης και μονογράφονται από όλα τα μέλη της Επιτροπής.

Ο φάκελος της «ΟΙΚΟΝΟΜΙΚΗΣ ΠΡΟΣΦΟΡΑΣ», παραμένει σφραγισμένος, μονογράφεται και αναγράφεται πάνω σ' αυτόν ο αύξων αριθμός του εξωτερικού φακέλου.

5.3. Μετά την καταγραφή των δικαιολογητικών όλων των προσφορών οι παριστάμενοι στην αίθουσα εξέρχονται και η συνεδρίαση συνεχίζεται μυστική.

Στη μυστική αυτή συνεδρίαση η Επιτροπή ελέγχει τα δικαιολογητικά έγγραφα των διαγωνιζομένων και αποφασίζει γι' αυτούς που θα αποκλεισθούν. Στη συνέχεια ξαναγίνεται δημοσία η συνεδρίαση και ο πρόεδρος της επιτροπής ανακοινώνει τους αποκλειόμενους από την δημοπρασία καθώς και τους λόγους αποκλεισμού και τους καλεί να παραλάβουν τη σφραγισμένη οικονομική προσφορά τους και προχωράει στον έλεγχο των τεχνικών προσφορών.

5.4. Μετά την ολοκλήρωση της διαδικασίας ελέγχου των προσφορών, όσον αφορά την κάλυψη των όρων της διακήρυξης και την τεχνική προσφορά, αποσφραγίζονται είτε την ίδια μέρα ή σε ημερομηνία που θα ανακοινωθεί στους συμμετέχοντες, οι φάκελοι των οικονομικών προσφορών όσων έγιναν δεκτοί στο διαγωνισμό κατά σειρά και ανακοινώνεται το όνομα του κάθε διαγωνιζόμενου και το περιεχόμενο της «ΟΙΚΟΝΟΜΙΚΗΣ ΠΡΟΣΦΟΡΑΣ» του, τα οποία καταχωρούνται στα πρακτικά.

5.5. Μετά την αποσφράγιση, η επιτροπή διενέργειας διαγωνισμού μονογράφει κατά φύλλο και εξετάζει τις οικονομικές προσφορές και ακολουθεί σχετική ανακοίνωση των οικονομικών στοιχείων. Για την ολοκλήρωση και της διαδικασίας αυτής, η επιτροπή διενέργειας διαγωνισμού ελέγχει την ορθότητα και πληρότητα των οικονομικών προσφορών. Οικονομικές προσφορές που δεν ικανοποιούν τις απαιτήσεις της παρούσας προκήρυξης απορρίπτονται ως απαράδεκτες. Η επιτροπή διενέργειας διαγωνισμού καταχωρεί στο σχετικό πρακτικό της τυχόν προσφορές που χαρακτηρίζει απορριπτές, αναλύοντας για κάθε μία από αυτές τους ακριβείς λόγους απόρριψης.

Το πρακτικό αυτό διαβιβάζεται στην Οικονομική Επιτροπή για την έγκρισή του (έκδοση της διοικητικής πράξης απόφασης), η οποία στην συνέχεια κοινοποιείται στους συμμετέχοντες για την τυχόν υποβολή προσφυγών.

## **Άρθρο 6 : Χρόνος ισχύος προσφορών**

6.1. Οι προσφορές ισχύουν και δεσμεύουν τους ενδιαφερόμενους για χρονικό διάστημα εξήντα (60) ημερολογιακών ημερών, το οποίο υπολογίζεται από την επομένη της ημέρας διενέργειας του διαγωνισμού, καθώς και για το χρόνο που αποδέχτηκαν να παρατείνουν την προσφορά τους.

6.2. Προσφορά που ορίζει μικρότερο χρόνο ισχύος απορρίπτεται ως απαράδεκτη.

6.3. Η ισχύς της προσφοράς μπορεί να παρατείνεται, εφόσον ζητηθεί από την υπηρεσία, πριν από τη λήξη της, κατ' ανώτατο όριο για χρονικό διάστημα ίσο με το προβλεπόμενο από τη διακήρυξη.

## **Άρθρο 7 : Τόπος και χρόνος εκτέλεσης της εργασίας**

Ο χώρος παροχής της εργασίας είναι ο Δήμος Ορεστιάδας

Το χρονικό διάστημα παροχής των υπηρεσιών είναι έως 31/12/2016.

Οι υπηρεσίες, γενικά, θα παρέχονται σύμφωνα με τα οριζόμενα στη σχετική μελέτη.

## **Άρθρο 8 : Αντικείμενο Εργασιών**

Η παρούσα τεχνική έκθεση αφορά την ετήσια συντήρηση εφαρμογών λογισμικού που χρησιμοποιούν οι Διοικητικές και Οικονομικές Υπηρεσίες του Δήμου Ορεστιάδας. Η συντήρηση θα αφορά εργασίες προληπτικής και επανορθωτικής συντήρησης για τις ακόλουθες εφαρμογές :

1. Εφαρμογή «Διαχ. Οικονομικού» την οποία χρησιμοποιεί η Διεύθυνση Οικονομικού

2. Εφαρμογή «Διαχ. Ανθρωπίνων Πόρων-Μισθοδοσία» την οποία χρησιμοποιεί η Διεύθυνση Διοικητικού
3. Εφαρμογή «Διαχ. Ανθρωπίνων Πόρων-Διαχ. Προσωπικού» την οποία χρησιμοποιεί η Διεύθυνση Διοικητικού
4. Εφαρμογή «Διαχ. Ηλεκτρονικού Πρωτοκόλλου (Web)» την οποία χρησιμοποιούν το σύνολο των υπηρεσιών του Δήμου μας
5. Εφαρμογή «Διαχ. Δημοτολογίου» την οποία χρησιμοποιεί η Διεύθυνση Διοικητικού
6. Εφαρμογή «Διαχ. Ληξιαρχείου» την οποία χρησιμοποιεί η Διεύθυνση Διοικητικού
7. Εφαρμογή «Διαχ. Ύδρευσης/Αποχέτευσης» την οποία χρησιμοποιεί η Διεύθυνση Οικονομικού
8. Εφαρμογή «Διαχ. Κοιμητηρίων» την οποία χρησιμοποιεί η Διεύθυνση Οικονομικού
9. Εφαρμογή «Διαχ. Έργων» την οποία χρησιμοποιεί η Διεύθυνση Οικονομικού και Τεχνική Υπηρεσία
10. Εφαρμογή «Ενιαία Αρχή Πληρωμών» την οποία χρησιμοποιεί η Διεύθυνση Διοικητικού

#### **Άρθρο 9 : Υποχρεώσεις του εντολοδόχου**

Ειδικότερα, ο ανάδοχος θα αναλάβει, την παροχή υπηρεσιών συντήρησης του λογισμικού του Δήμου Ορεστιάδας που αναφέρεται στο άρθρο 1.

Ως συντήρηση εφαρμογών λογισμικού νοείται:

1. Να αποκαθιστά, κάθε αποδεδειγμένη βλάβη του λογισμικού.
2. Να παρέχει δωρεάν τις νέες εκδόσεις των εφαρμογών, με υποχρέωση της εταιρείας να εκδίδει νέα έκδοση κάθε φορά που θα υπάρξει αλλαγή του θεσμικού πλαισίου.
3. Να παρέχει δωρεάν τις ενημερωμένες εκδόσεις των εγχειριδίων χρήσης
4. Να παρέχει δωρεάν τηλεφωνική υποστήριξη στους χρήστες (HELP DESK)
5. Να παρέχει δωρεάν πρόσβαση στο site της εταιρείας και συγκεκριμένα στο σύστημα ηλεκτρονικής υποστήριξη (support)
6. Να παρέχει απομακρυσμένη παρεμβατική υποστήριξη, μέσω modem.
7. Να παρέχει δωρεάν συμβουλευτικές υπηρεσίες σε σχέση με το συνολικό μηχανογραφικό σύστημα του πελάτη, τις επεκτάσεις, τις βελτιώσεις, την εγκατάσταση λογισμικού τρίτων κατασκευαστών κλπ
8. Να παρέχει προτεραιότητα στην εξυπηρέτηση έναντι των πελατών που δεν καλύπτονται με εγγύηση ή σύμβαση συντήρησης
9. Να παρέχει τις εκπτώσεις που ισχύουν για τους πελάτες που καλύπτονται με εγγύηση ή σύμβαση συντήρησης
10. Να παρέχει στον πελάτη τις υπηρεσίες πληροφορικής που θα τις ζητηθούν, εκπαίδευσης, συμβουλευτικές κλπ. Το κόστος θα επιβαρύνει τον πελάτη βάσει του τρέχοντος τιμοκαταλόγου της, μειωμένο κατά 20%. Αν απαιτηθούν επιπλέον ώρες τότε αυτές θα τιμολογηθούν με έκπτωση 20% στον τρέχον τιμοκατάλογο της εταιρείας.

Οι ως άνω υπηρεσίες θα προσφέρονται κατά τις εργάσιμες μέρες (Δευτέρα – Παρασκευή) και ώρες (8:00 π.μ. – 16:00 μ.μ.).

Ο εντολέας υποχρεούται για την πληρωμή του εντολοδόχου όπως ορίζεται στο άρθρο 21

Ο Δήμος Ορεστιάδας 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 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 (backup) σύμφωνα με τις οδηγίες της αναδόχου εταιρείας.
6. Να διαθέτει το κατάλληλο λογισμικό για την προφύλαξη των αρχείων των προγραμμάτων από ηλεκτρονικούς ιούς

#### Άρθρο 11 : Πίνακας Επιπέδου Υπηρεσιών

Ωράριο Υποστήριξης	Δευτέρα έως Παρασκευή, 08.00-15.00 Εργάσιμες Ημέρες
Επιτρεπτός αριθμός τηλεφωνικών κλήσεων στο κέντρο κλήσεων του αναδόχου	Απεριόριστος
Χρόνος Ανταπόκρισης	Εντός 2 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. Ορεστιάδας το αργότερο εντός του χρονικού διαστήματος που προβλέπεται από τον Πίνακα Επιπέδου Υπηρεσιών.

#### Άρθρο 12 : Ειδικό όροι

- 1) Η παροχή υπηρεσιών από μέρος 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 Ορεστιάδας 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 Ορεστιάδας 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 13 : Μη περιλαμβανόμενες υπηρεσίες**

Η «συντήρηση εφαρμογών λογισμικού» καλύπτει μόνο την παροχή υπηρεσιών Συντήρησης και Υποστήριξης κατά την έννοια που περιγράφονται ανωτέρω.

Εφόσον ο Δήμος Ορεστιάδας απαιτεί άλλες υπηρεσίες, όπως εκπαίδευση, υποστήριξη στην ένταξη εφαρμογών ή υποστήριξη του λειτουργικού του Συστήματος, ο ανάδοχος μπορεί να προσφέρει τις υπηρεσίες αυτές βάσει ειδικής έγγραφη συμφωνία. Κατόπιν ειδικής έγγραφης συμφωνίας με τον Δήμο Ορεστιάδας μπορούν να πραγματοποιηθούν εκπτώσεις.

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

Στις υποχρεώσεις του αναδόχου δεν περιλαμβάνονται Εργασίες Back-up Δεδομένων και εφαρμογών λογισμικού.

### **Άρθρο 14 : Αναθεώρηση τιμών**

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

### **Άρθρο 15 : Φόροι, τέλη, κρατήσεις**

Ο εντολοδόχος σύμφωνα με τις ισχύουσες διατάξεις βαρύνεται με όλους ανεξαιρέτως τους φόρους, τέλη, δασμούς και εισφορές υπέρ του δημοσίου, δήμων και κοινοτήτων ή τρίτων που ισχύουν σύμφωνα με την κείμενη νομοθεσία, εκτός του ΦΠΑ με τον οποίο βαρύνεται ο Δήμος.

### **Άρθρο 16 : Ανωτέρα βία**

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



καταβάλει κάθε δυνατή προσπάθεια σε συνεργασία με το άλλο μέρος για να υπερβεί τις συνέπειες και τα προβλήματα που ανέκυψαν λόγω της ανωτέρας βίας.

Ο όρος περί ανωτέρας βίας εφαρμόζεται ανάλογα και για τον εντολέα προσαρμοζόμενος ανάλογα.

#### **Άρθρο 17: Φάκελος δικαιολογητικών συμμετοχής στο διαγωνισμό**

Οι ενδιαφερόμενοι προμηθευτές για να έχουν τη δυνατότητα συμμετοχής σε διαγωνισμούς των Ο.Τ.Α. μαζί με την προσφορά τους πρέπει να προσκομίσουν:

- α) Βεβαίωση εγγραφής στο επαγγελματικό ή εμπορικό μητρώο
- β) Απόσπασμα ποινικού μητρώου, έκδοσης τελευταίου τριμήνου από το οποίο να προκύπτει ότι δεν υπάρχει καταδίκη για αδίκημα σχετικό με την άσκηση της επαγγελματικής τους δραστηριότητας
- γ) Πιστοποιητικό από αρμόδια δικαστική ή διοικητική αρχή, το οποίο να βεβαιώνει ότι δεν τελούν υπό πτώχευση, εκκαθάριση, αναγκαστική διαχείριση, πτωχευτικό συμβιβασμό ή άλλο παρόμοιο γεγονός και επίσης ότι δεν βρίσκονται σε διαδικασία κήρυξης σε πτώχευση ή έκδοσης απόφασης αναγκαστικής εκκαθάρισης ή αναγκαστικής διαχείρισης ή πτωχευτικού συμβιβασμού ή σε άλλη παρόμοια διαδικασία
- δ) Πιστοποιητικό ασφαλιστικής ενημερότητας από το οποίο να προκύπτει ότι είναι ενήμεροι ως προς τις ασφαλιστικές τους υποχρεώσεις κατά την ημερομηνία διενέργειας του διαγωνισμού
- ε) Πιστοποιητικό φορολογικής ενημερότητας από το οποίο να προκύπτει ότι κατά την ημερομηνία διενέργειας του διαγωνισμού δεν έχουν φορολογικές εκκρεμότητες και καμία οφειλή προς το δημόσιο ή τους Ο.Τ.Α.
- στ) Πιστοποιητικό αντιπροσώπου της κατασκευάστριας εταιρίας ΟΤΣ για όλο το εύρος των εφαρμογών που αναφέρονται στο τμήμα της Τεχνικής Περιγραφής της 3/2016 μελέτης «Παροχή Υπηρεσιών Συντήρησης – Υποστήριξης Εφαρμογών Λογισμικού Διοικητικών και Οικονομικών Υπηρεσιών της ΟΤΣ».

Όταν συμμετέχει συνεταιρισμός πρέπει να υποβάλλει και βεβαίωση της εποπτεύουσας αρχής ότι ο συνεταιρισμός λειτουργεί νόμιμα.

Όταν συμμετέχουν ενώσεις προμηθευτών που υποβάλλουν κοινή προσφορά, τότε κάθε συμμετέχων προμηθευτής που συμμετέχει στην ένωση προσκομίζει όλα τα παραπάνω αναφερόμενα δικαιολογητικά.

Σε περίπτωση εγκατάστασης των προμηθευτών στην αλλοδαπή, τα δικαιολογητικά των εδαφίων (γ), (δ) και (ε) εκδίδονται με βάση την ισχύουσα νομοθεσία της χώρας που είναι εγκατεστημένοι από την οποία και εκδίδονται και τα σχετικά πιστοποιητικά.

#### **Άρθρο 18: Εγγυητική Επιστολή Καλής Εκτέλεσης**

18.1. Ο ανάδοχος στον οποίο θα γίνει η κατακύρωση του διαγωνισμού, υποχρεούται να καταθέσει κατά την υπογραφή της σύμβασης εγγύηση καλής εκτέλεσης, για ποσό ίσο με το 5% της αξίας της σύμβασης χωρίς να υπολογίζεται ο ΦΠΑ. Η εγγύηση καλής εκτέλεσης καταπίπτει στην περίπτωση παράβασης των όρων της σύμβασης, όπως αυτή ειδικότερα ορίζει.

18.2. Οι εγγυητικές επιστολές εκδίδονται από πιστωτικά ιδρύματα που λειτουργούν νόμιμα στα κράτη μέλη της Ευρωπαϊκής Ένωσης ή του Ευρωπαϊκού Οικονομικού Χώρου ή στα κράτη μέλη της Συμφωνίας Δημόσιων Συμβάσεων του Παγκόσμιου Οργανισμού Εμπορίου, που κυρώθηκε με το Ν. 2513/1997 (Α' 139) και έχουν σύμφωνα με τις ισχύουσες διατάξεις, το δικαίωμα αυτό. Μπορούν, επίσης να εκδίδονται από το Ε.Τ.Α.Α. Τ.Σ.Μ.Ε.Δ.Ε. ή να παρέχονται με γραμμάτιο του Ταμείου Παρακαταθηκών και Δανείων ↓ε παρακατάθεση σε αυτό του αντίστοιχου χρηματικού ποσού.

## **Άρθρο 19 : Ενστάσεις κατά της δημοπρασίας**

19.1.Οι ενστάσεις υποβάλλονται από συμμετέχοντες στη διαδικασία στην αρμόδια επιτροπή διενέργειας του διαγωνισμού: α) κατά της διεξαγωγής της δημοπρασίας εγγράφως μέχρι της επομένης, από της διεξαγωγής της δημοπρασίας εργάσιμης ημέρας β) κατά του αποτελέσματος της δημοπρασίας μέχρι και της επομένης από της ανακοίνωσης αυτού.

19.2. Οι ενστάσεις κατατίθενται στο πρωτόκολλο της υπηρεσίας και διαβιβάζονται αυθημερόν στην επιτροπή διενέργειας της δημοπρασίας. Για τις ενστάσεις αποφαινεται η Οικονομική Επιτροπή.

## **Άρθρο 20: Υπογραφή Σύμβασης**

20.1. Ο ανάδοχος στον οποίο έγινε η κατακύρωση της δημοπρασίας, υποχρεούται να προσέλθει σε ορισμένο τόπο και χρόνο, όχι μικρότερο των πέντε (5) ημερών ούτε μεγαλύτερο των δέκα (10) ημερών από την ημερομηνία κοινοποίησης της ανακοίνωσης κατακύρωσης, για την υπογραφή της σχετικής σύμβασης, προσκομίζοντας και την προβλεπόμενη εγγύηση καλής εκτέλεσης αυτής.

20.2. Εάν ο ανάδοχος στον οποίο έγινε η ανακοίνωση, δεν προσέλθει να υπογράψει τη σύμβαση ή προσέλθει εκπρόθεσμα, κηρύσσεται έκπτωτος με απόφαση του Δημοτικού Συμβουλίου

## **Άρθρο 21: Τρόπος Πληρωμής**

Ο τρόπος αμοιβής του αναδόχου ορίζεται ως εξής:

21.1. Η πληρωμή του αναδόχου θα γίνεται με την έκδοση χρηματικών ενταλμάτων πληρωμής που θα συνοδεύονται από τα νόμιμα δικαιολογητικά.

21.2. Επίσης τον ανάδοχο βαρύνουν, τα έξοδα δημοσίευσης της περιληπτικής διακήρυξης της δημοπρασίας.

21.3. Σύμφωνα με τις διατάξεις του άρθρου 1 υποπαραγρ.25 του Ν. 4152/13 ( άρθρο 4 της Οδηγίας 2011/7),η προθεσμία πληρωμής ορίζεται σε εξήντα (60) ημερολογιακές ημέρες από την ημερομηνία παραλαβής από τον οφειλέτη του τιμολογίου ή άλλου ισοδύναμου για πληρωμή εγγράφου

21.4. Σημειώνεται ότι σε περίπτωση που έχει καταλογιστεί ποινική ρήτρα εις βάρος του αναδόχου εξαιτίας συμβατικής παράλειψης, αυτή θα αφαιρείται από το ποσό της οικείας πιστοποίησης και η διαφορά θα αποτελεί το τελικά πιστοποιούμενο προς πληρωμή ποσό.

Πληροφορίες για το διαγωνισμό παρέχονται από το Γραφείο Προμηθειών, ημέρες Δευτέρα έως και Παρασκευή, και ώρες 07.30 – 15.00, Διεύθυνση Βασιλέως Κωνσταντίνου 9-11, 68200 Ορεστιάδα.

Τηλέφωνα: 2552350350, 2552350368, 2552350364 FAX: 2552350399.

**Άρθρο 23: Δημοσίευση**

23.1. Η περίληψη της παρούσας διακήρυξη θα δημοσιευτεί σε μία ημερήσια εφημερίδα του νομού.

Επίσης θα αναρτηθεί, σύμφωνα με τον Ν.3861/10, στον ιστότοπο του Προγράμματος Δι@ύγεια: <http://et.diavgeia.gov.gr> καθώς και στον δικτυακό τόπο του δήμου Ορεστιάδας [www.orestiada.gr](http://www.orestiada.gr).

Η παρούσα διακήρυξη, σύμφωνα με το άρθρο 11 του Ν. 4013/11 θα καταχωρηθεί στο ΚΗΜΔΗΣ (Κεντρικό Ηλεκτρονικό Μητρώο Δημοσίων Συμβάσεων).

**Με εντολή Δημάρχου  
Ο Αντιδήμαρχος**

**ΟΡΜΑΝΛΙΔΗΣ ΧΡΗΣΤΟΣ**

16PROC004032275 2016-03-18



ΕΛΛΗΝΙΚΗ ΔΗΜΟΚΡΑΤΙΑ  
ΔΗΜΟΣ ΟΡΕΣΤΙΑΔΑΣ  
ΤΜΗΜΑ ΠΡΟΓΡΑΜΜΑΤΙΣΜΟΥ, ΑΝΑΠΤΥΞΗΣ  
ΚΑΙ ΠΛΗΡΟΦΟΡΙΚΗΣ

Αριθμ. Μελέτης : 3/2016

**ΕΡΓΟ : Παροχή Υπηρεσιών Συντήρησης – Υποστήριξης Εφαρμογών  
Λογισμικού Διοικητικών και Οικονομικών Υπηρεσιών της ΟΤΣ**

**ΠΕΡΙΕΧΟΜΕΝΑ**

1. Τεχνική περιγραφή
2. Ενδεικτικός Προϋπολογισμός
3. Συγγραφή υποχρεώσεων

# 16PROC004032275 2016-03-18

## ΤΕΧΝΙΚΗ ΠΕΡΙΓΡΑΦΗ

Η παρούσα τεχνική έκθεση αφορά την ετήσια συντήρηση εφαρμογών λογισμικού που χρησιμοποιούν οι Διοικητικές και Οικονομικές Υπηρεσίες του Δήμου Ορεστιάδας. Η συντήρηση θα αφορά εργασίες προληπτικής και επανορθωτικής συντήρησης για τις ακόλουθες εφαρμογές :

1. Εφαρμογή «Διπλογραφική Λογιστική» την οποία χρησιμοποιεί η Διεύθυνση Οικονομικού
2. Εφαρμογή «Μισθοδοσία» την οποία χρησιμοποιεί η Διεύθυνση Διοικητικού
3. Εφαρμογή «Διαχείριση Προσωπικού» την οποία χρησιμοποιεί η Διεύθυνση Διοικητικού
4. Εφαρμογή «Πρωτόκολλο WEB» την οποία χρησιμοποιούν το σύνολο των υπηρεσιών του Δήμου μας
5. Εφαρμογή «Δημοτολόγιο – Μητρώο Αρρένων – Εκλογικοί Κατάλογοι» την οποία χρησιμοποιεί η Διεύθυνση Διοικητικού
6. Εφαρμογή «Διαχ. Έργων» την οποία χρησιμοποιεί η Διεύθυνση Οικονομικού και η Τεχνική Υπηρεσία
7. Εφαρμογή «Διαχ. ΤΑΠ» την οποία χρησιμοποιεί η Διεύθυνση Οικονομικού
8. Εφαρμογή «Κοιμητήρια» την οποία χρησιμοποιεί η Διεύθυνση Οικονομικού
9. Εφαρμογή «Ενιαία Αρχή Πληρωμών» την οποία χρησιμοποιεί η Διεύθυνση Διοικητικού

Ειδικότερα, ο ανάδοχος θα αναλάβει, την παροχή υπηρεσιών συντήρησης των παραπάνω εφαρμογών του Δήμου Ορεστιάδας με τους όρους που περιγράφονται στο επισυναπτόμενο τεύχος της ΣΥΓΓΡΑΦΗΣ ΥΠΟΧΡΕΩΣΕΩΝ – ΟΡΩΝ ΣΥΜΒΑΣΗ.

Για την υλοποίηση της παρούσης εργασίας θα εφαρμοσθούν οι διατάξεις του : α) Ν. 3463/2006 «Κύρωση του Κώδικα Δήμων και Κοινοτήτων» και β) το Π.Δ. 28/80 «Περί εκτελέσεων έργων και προμηθειών Οργανισμός Τοπικής Αυτοδιοίκησης». Η εργασία θα χρηματοδοτηθεί από ιδίους πόρους του Δήμου Ορεστιάδας και από τον κωδικό Κ.Α. 10.6266.01 με τίτλο «Συντήρηση εφαρμογών λογισμικού (Πρόγραμμα Λογιστικής Δημοσίου, Ηλεκτρονικού Πρωτοκόλλου, Δημοτολογίων, Εκλογικών Καταλόγων, Κοιμητηρίων, κλπ)», ο οποίος υπάρχει στο προϋπολογισμό του Δήμου για το έτος το 2016.

Ορεστιάδα 25 Ιανουαρίου 2016

Θεωρήθηκε  
Ο Διευθυντής της Τεχνικής Υπηρεσίας

Μαυρογενίδης Στυλιανός  
Μηχανολόγος Μηχανικός

Συντάχθηκε

Κατραντζής Κωνσταντίνος  
Μηχανικός Πληροφορικής

## 16PROC004032275 2016-03-18

ΕΝΔΕΙΚΤΙΚΟΣ ΠΡΟΫΠΟΛΟΓΙΣΜΟΣ

A/A	ΠΕΡΙΓΡΑΦΗ ΕΦΑΡΜΟΓΩΝ	ΜΟΝΑΔΑ ΜΕΤΡΗΣΗΣ	ΠΟΣΟΤΗΤΑ	ΔΑΠΑΝΗ
1	Λογιστική – 20 χρήστες	Κατ' αποκοπή	1	8.500,00 €
2	Μισθοδοσία – 5 χρήστες	Κατ' αποκοπή	1	3.000,00 €
3	Διαχείριση Προσωπικού – 5 χρήστες	Κατ' αποκοπή	1	1.800,00 €
4	Πρωτόκολλο Web – 5 χρήστες	Κατ' αποκοπή	1	2.400,00 €
5	Δημοτολόγιο – Μητρώο Αρρένων – Εκλογικοί Κατάλογοι – 16 χρήστες	Κατ' αποκοπή	1	7.000,00 €
6	Διαχείριση έργων – 6 χρήστες	Κατ' αποκοπή	1	3.300,00 €
7	Διαχείριση ΤΑΠ – 4 χρήστες	Κατ' αποκοπή	1	1.400,00 €
8	Κοιμητήρια – 4 χρήστες	Κατ' αποκοπή	1	950,00 €
9	Ενιαία Αρχή Πληρωμών – 1 χρήστης	Κατ' αποκοπή	1	500,00 €
<b>Σύνολο καθαρής αξίας</b>				<b>28.850,00 €</b>
<b>ΦΠΑ 23%</b>				<b>6.635,50 €</b>
<b>Γενικό σύνολο δαπάνης</b>				<b>35.485,50 €</b>

Ορεστιάδα 25 Ιανουαρίου 2016

Θεωρήθηκε  
Ο Διευθυντής της Τεχνικής Υπηρεσίας

Συντάχθηκε

Μαυρογενίδης Στυλιανός  
Μηχανολόγος Μηχανικός

Κατραντζής Κωνσταντίνος  
Μηχανικός Πληροφορικής

**Άρθρο 1° : Αντικείμενο συγγραφής**

Η παρούσα τεχνική έκθεση αφορά την ετήσια συντήρηση εφαρμογών λογισμικού που χρησιμοποιούν οι Διοικητικές και Οικονομικές Υπηρεσίες του Δήμου Ορεστιάδας,. Η συντήρηση θα αφορά εργασίες προληπτικής και επανορθωτικής συντήρησης για τις ακόλουθες εφαρμογές :

1. Εφαρμογή «Διπλογραφική Λογιστική» την οποία χρησιμοποιεί η Διεύθυνση Οικονομικού
2. Εφαρμογή «Μισθοδοσία» την οποία χρησιμοποιεί η Διεύθυνση Διοικητικού
3. Εφαρμογή «Διαχείριση Προσωπικού» την οποία χρησιμοποιεί η Διεύθυνση Διοικητικού
4. Εφαρμογή «Πρωτόκολλο WEB» την οποία χρησιμοποιούν το σύνολο των υπηρεσιών του Δήμου μας
5. Εφαρμογή «Δημοτολόγιο – Μητρώο Αρρένων – Εκλογικοί Κατάλογοι» την οποία χρησιμοποιεί η Διεύθυνση Διοικητικού
6. Εφαρμογή «Διαχ. Έργων» την οποία χρησιμοποιεί η Διεύθυνση Οικονομικού και η Τεχνική Υπηρεσία
7. Εφαρμογή «Διαχ. ΤΑΠ» την οποία χρησιμοποιεί η Διεύθυνση Οικονομικού
8. Εφαρμογή «Κοιμητήρια» την οποία χρησιμοποιεί η Διεύθυνση Οικονομικού
9. Εφαρμογή «Ενιαία Αρχή Πληρωμών» την οποία χρησιμοποιεί η Διεύθυνση Διοικητικού

**Άρθρο 2° : Ισχύουσες διατάξεις**

Η ανάθεση της εργασίας θα γίνει σύμφωνα με τις διατάξεις:

- του Ν. 3463/06, «Κύρωση του Κώδικα Δήμων και Κοινοτήτων» όπως τροποποιήθηκε και ισχύει
- την παρ 13 του άρθρου 20 του Ν. 3731/08
- το άρθρο 83 του Ν. 2362/1995 (ΦΕΚ 247 Α)
- του ΠΔ 28/80 «Περί εκτελέσεων έργων και προμηθειών Οργανισμός Τοπικής Αυτοδιοίκησης»
- την υπ' αριθ. απόφαση Υπουργού Οικονομικών 35130/739/09.08.2010 (ΦΕΚ 1291/11.08.2010 τεύχος Β)

**Άρθρο 3° : Συμβατικά στοιχεία**

Τα συμβατικά στοιχεία κατά σειρά ισχύος είναι:

- α. Προϋπολογισμός μελέτης
- β. Η συγγραφή υποχρεώσεων
- γ. Τεχνική περιγραφή –μελέτη

**Άρθρο 4° : Χρόνος εκτέλεσης εργασίας**

Ο χρόνος παροχής των περιγραφόμενων υπηρεσιών αφορούν το έτος 2016.

**Άρθρο 5° : Υποχρεώσεις του εντολοδόχου**

Ειδικότερα, ο ανάδοχος θα αναλάβει, την παροχή υπηρεσιών συντήρησης του λογισμικού του Δήμου Ορεστιάδας που αναφέρεται στο άρθρο 1.

Ως συντήρηση εφαρμογών λογισμικού νοείται:

1. Να αποκαθιστά, κάθε αποδεδειγμένη βλάβη του λογισμικού.

# 16PROC004032275\_2016-03-18

2. Να παρέχει δωρεάν τις νέες εκδόσεις των εφαρμογών, με υποχρέωση της εταιρείας να εκδίδει νέα έκδοση κάθε φορά που θα υπάρξει αλλαγή του θεσμικού πλαισίου.
3. Να παρέχει δωρεάν τις ενημερωμένες εκδόσεις των χειριδίων χρήσης
4. Να παρέχει δωρεάν τηλεφωνική υποστήριξη στους χρήστες (HELP DESK)
5. Να παρέχει δωρεάν πρόσβαση στο site της εταιρείας και συγκεκριμένα στο σύστημα ηλεκτρονικής υποστήριξη (support)
6. Να παρέχει απομακρυσμένη παρεμβατική υποστήριξη, μέσω modem.
7. Να παρέχει δωρεάν συμβουλευτικές υπηρεσίες σε σχέση με το συνολικό μηχανογραφικό σύστημα του πελάτη, τις επεκτάσεις, τις βελτιώσεις, την εγκατάσταση λογισμικού τρίτων κατασκευαστών κλπ
8. Να παρέχει προτεραιότητα στην εξυπηρέτηση έναντι των πελατών που δεν καλύπτονται με εγγύηση ή σύμβαση συντήρησης
9. Να παρέχει τις εκπτώσεις που ισχύουν για τους πελάτες που καλύπτονται με εγγύηση ή σύμβαση συντήρησης
10. Να παρέχει στον πελάτη τις υπηρεσίες πληροφορικής που θα τις ζητηθούν, εκπαίδευσης, συμβουλευτικές κλπ. Το κόστος θα επιβαρύνει τον πελάτη βάσει του τρέχοντος τιμοκαταλόγου της, μειωμένο κατά 20%. Αν απαιτηθούν επιπλέον ώρες τότε αυτές θα τιμολογηθούν με έκπτωση 20% στον τρέχον τιμοκατάλογο της εταιρείας.
11. Οι ως άνω υπηρεσίες θα προσφέρονται κατά τις εργάσιμες μέρες (Δευτέρα – Παρασκευή) και ώρες (8:00 π.μ. – 16:00 μ.μ.).

## **Άρθρο 6ο : Υποχρεώσεις του εντολέα**

Ο εντολέας υποχρεούται για την πληρωμή του εντολοδόχου όπως ορίζεται στο Άρθρο 9ο Τρόπος πληρωμής

Ο Δήμος Ορεστιάδας υποχρεούται :

1. Να χρησιμοποιεί τα εφαρμογές σε συστήματα ηλεκτρονικών υπολογιστών που πληρούν τις ελάχιστες προδιαγραφές που θέτει ο κατασκευαστής.
2. Να χρησιμοποιεί τις εφαρμογές σύμφωνα με τα 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 (backup) σύμφωνα με τις οδηγίες της αναδόχου εταιρείας.
6. Να διαθέτει το κατάλληλο λογισμικό για την προφύλαξη των αρχείων των προγραμμάτων από ηλεκτρονικούς ιούς

## **Άρθρο 7ο : Ανωτέρα βία**

Ως ανωτέρα βία θεωρείται κάθε απρόβλεπτο και τυχαίο γεγονός που είναι αδύνατο να προβλεφθεί έστω και εάν για την πρόβλεψη και αποτροπή της επέλευσης του καταβλήθηκε υπερβολική επιμέλεια και επιδείχθηκε η ανάλογη σύνεση. Ενδεικτικά γεγονότα ανωτέρας βίας είναι : εξαιρετικά και απρόβλεπτα φυσικά γεγονότα, πυρκαγιά που οφείλεται σε φυσικό γεγονός ή σε περιστάσεις για τις οποίες ο εντολοδόχος ή ο εντολέας είναι ανυπαίτιοι, αιφνιδιαστική απεργία προσωπικού, πόλεμος, ατύχημα, αιφνίδια ασθένεια του προσωπικού του εντολοδόχου κ.α. στην περίπτωση κατά την οποία υπάρξει λόγος ανωτέρας βίας ο εντολοδόχος οφείλει να ειδοποιήσει αμελλητί τον εντολέα και να καταβάλει κάθε δυνατή προσπάθεια σε συνεργασία με το άλλο μέρος για να υπερβεί τις συνέπειες και τα προβλήματα που ανέκυψαν λόγω της ανωτέρας βίας.



# 16PROC004032275 2016-03-18

Ο όρος περί ανώτερης βίας εφαρμόζεται ανάλογα και για τον εντολέα προσαρμοζόμενος ανάλογα.

## **Άρθρο 8° : Αναθεώρηση τιμών**

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

## **Άρθρο 9° : Τρόπος πληρωμής**

Για την παροχή των παραπάνω υπηρεσιών η αμοιβή του εντολοδόχου καθορίζεται σύμφωνα με το ποσό της προσφοράς του αναδόχου, συμπεριλαμβανομένου του ΦΠΑ 23%.

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

Η καταβολή του ποσού, θα γίνεται μετά την έκδοση του τιμολογίου και εντός 60 ημερών από την έκδοση αυτού.

## **Άρθρο 10° : Φόροι, τέλη, κρατήσεις**

Ο εντολοδόχος σύμφωνα με τις ισχύουσες διατάξεις βαρύνεται με όλους ανεξαιρέτως τους φόρους, τέλη, δασμούς και εισφορές υπέρ του δημοσίου, δήμων και κοινοτήτων ή τρίτων που ισχύουν σύμφωνα με την κείμενη νομοθεσία.

## **Άρθρο 11° : Επίλυση διαφορών**

Οι διαφορές που θα εμφανισθούν κατά την εφαρμογή της σύμβασης, επιλύονται σύμφωνα με τις ισχύουσες διατάξεις.(Π.Δ.28/80)

## **Άρθρο 12° :Πίνακας Επιπέδου Υπηρεσιών**

Ωράριο Υποστήριξης	Δευτέρα έως Παρασκευή, 08.00-15.00 Εργάσιμες Ημέρες
Επιτρεπτός αριθμός τηλεφωνικών κλήσεων στο κέντρο κλήσεων του αναδόχου	Απεριόριστος
Χρόνος Ανταπόκρισης	Εντός 2 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. Ορεστιάδας το αργότερο εντός του χρονικού διαστήματος που προβλέπεται από τον Πίνακα Επιπέδου Υπηρεσιών.

## **Άρθρο 13° : Ειδικόί όροι**

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 Ορεστιάδας 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 Ορεστιάδας 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 14° : Μη περιλαμβανόμενες υπηρεσίες**

Η «συντήρηση εφαρμογών λογισμικού» καλύπτει μόνο την παροχή υπηρεσιών Συντήρησης και Υποστήριξης κατά την έννοια που περιγράφονται ανωτέρω.

Εφόσον ο Δήμος Ορεστιάδας απαιτεί άλλες υπηρεσίες, όπως εκπαίδευση, υποστήριξη στην ένταξη εφαρμογών ή υποστήριξη του λειτουργικού του Συστήματος, ο ανάδοχος μπορεί να προσφέρει τις υπηρεσίες αυτές βάσει ειδικής έγγραφης συμφωνίας. Κατόπιν ειδικής έγγραφης συμφωνίας με τον Δήμο Ορεστιάδας μπορούν να πραγματοποιηθούν εκπτώσεις.

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

Στις υποχρεώσεις του αναδόχου δεν περιλαμβάνονται Εργασίες Back-up Δεδομένων και εφαρμογών λογισμικού.

Ορεστιάδα 25 Ιανουαρίου 2016

Θεωρήθηκε

Ο Διευθυντής της Τεχνικής Υπηρεσίας

Συντάχθηκε

Μαυρογενίδης Στυλιανός  
Μηχανολόγος Μηχανικός

Κατραντζής Κωνσταντίνος  
Μηχανικός Πληροφορικής