



**ΕΛΛΗΝΙΚΗ ΔΗΜΟΚΡΑΤΙΑ**  
**ΝΟΜΟΣ ΑΤΤΙΚΗΣ**  
**ΔΗΜΟΣ ΣΑΛΑΜΙΝΟΣ**  
**ΔΙΕΥΘΥΝΣΗ : ΠΕΡΙΒΑΛΛΟΝΤΟΣ,**  
**ΠΡΑΣΙΝΟΥ ΚΑΙ ΚΑΘΑΡΙΟΤΗΤΑΣ**

**ΑΝΑΡΤΗΤΕΑ ΣΤΟ ΔΙΑΔΙΚΤΥΟ**

Σαλαμίνα 21-11-2019

Αριθ. Πρωτ.: - 20486-

Ταχ. Δ/ση : Λ. Κ. Καραμανλή & Αμμοχώστου  
 Ταχ. Κωδ. : 1 8 9 0 0  
 ΤΗΛΕΦΩΝΟ : 213 20 27 392

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

**(Με τη διαδικασία απευθείας ανάθεσης του Δημάρχου)**

Ο Δήμαρχος Σαλαμίνας έχοντας υπόψη:

- 1) Τις διατάξεις του άρθρου 58 του Ν. 3852/2010.
- 2) Τις διατάξεις του άρθρου 118 του Ν. 4412/2016.
- 3) Την αναγκαιότητα της συντήρησης και τεχνικής υποστήριξης προγραμμάτων λογισμικού σε υπολογιστικό νέφος (CLOUD).
- 4) Την απόφαση 20485/21-11-2019 του Δημάρχου περί διενέργειας προμήθειας λογισμικού, σύνδεσης αρχείων τμημάτων Διεύθυνσης ΠΠ&Κ, μέσω cloud με απευθείας ανάθεση σε βάρος του Κ.Α. 20-7134.016 και την έγκριση Τεχνικών προδιαγραφών .

**Α) Ανακοινώνει τη πρόσκληση Εκδήλωσης Ενδιαφέροντος** με κατάθεση εγγράφων προσφορών και με κριτήριο κατακύρωσης τη πλέον συμφέρουσα από οικονομική άποψη προσφορά βάσει τιμής (χαμηλότερη τιμή) για την συντήρηση και τεχνική υποστήριξη προγραμμάτων λογισμικού σε υπολογιστικό νέφος (CLOUD), ενδεικτικού προϋπολογισμού 2.988,40€ με το ΦΠΑ.

Η εκδήλωση ενδιαφέροντος θα γίνει στη Δ/ση Περιβάλλοντος Πρασίνου & Καθαριότητας του Δήμου Σαλαμίνας, Λ. Καραμανλή και Αμμοχώστου 1, στις 29/11/2019, ημέρα Παρασκευή και ώρα 10:00 π.μ. Για περισσότερες πληροφορίες οι ενδιαφερόμενοι μπορούν να απευθύνονται στη Δ/ση Περιβάλλοντος Πρασίνου & Καθαρότητας του Δήμου Σαλαμίνας, στο τηλέφωνο: 213-2027445 στη κ. Σοφρά.

Η διαδικασία που θα ακολουθηθεί, είναι αυτή της Απευθείας Ανάθεσης από το Δήμαρχο μετά από έρευνα αγοράς και κατάθεσης έγγραφων προσφορών από τα ενδιαφερόμενα φυσικά ή νομικά πρόσωπα, οι οποίοι υποχρεούνται μαζί με τις προσφορές τους να προσκομίσουν :

1. Πιστοποιητικά, στα οποία θα δηλώνεται ότι μέχρι και την ημέρα υποβολής της προσφοράς ο υποψήφιος είναι **ασφαλιστικά και φορολογικά ενήμερος** ως προς τις υποχρεώσεις του.
2. Πιστοποιητικό **επιμελητήριου** της επαγγελματικής τους δραστηριότητας που να αναφέρει ότι είναι εγγεγραμμένοι και δεν χρωστάνε τις εισφορές τους για το 2019.
3. **Υπεύθυνη δήλωση** που να δηλώνει ότι ο υποψήφιος προμηθευτής δεν εμπίπτει στις απαγορευτικές διατάξεις του άρθρου 73 του Ν.4412/2016.
4. **Απόσπασμα Ποινικού Μητρώου**

**Β) Ανακοινώνει τις τεχνικές προδιαγραφές της παροχής υπηρεσίας.**

Η παρεχόμενη υπηρεσία θα αφορά την Διεύθυνση Περιβάλλοντος Πράσινου και Καθαριότητας όσον αφορά τη συντήρηση και τεχνική υποστήριξη προγραμμάτων λογισμικού σε υπολογιστικό νέφος (CLOUD) και αποσκοπεί στην διασφάλιση της σωστής λειτουργίας των υπηρεσιών του.

Η υπηρεσία συντήρηση και τεχνική υποστήριξη προγραμμάτων λογισμικού σε υπολογιστικό νέφος (CLOUD) περιλαμβάνει:

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

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

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

**β) Τηλεφωνική υποστήριξη, όσον αφορά τεχνικές πληροφορίες ή απορίες ή και εγκατάσταση για αποτελεσματικότερη και πληρέστερη χρήση των αναβαθμίσεων **όλες τις ημέρες της εβδομάδας.**** Πιο συγκεκριμένα στο πλαίσιο αυτών των υπηρεσιών ο Ανάδοχος υποχρεούται να παραχωρήσει δικαίωμα πρόσβασης στο HELPDESK του για:

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

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

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

2. Τεχνική Υποστήριξη

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

Αναλυτικά οι παρεχόμενες υπηρεσίες θα καλύπτουν εργασίες όπως:

- Αποκατάσταση ανωμαλιών λειτουργίας των εφαρμογών, κατόπιν ειδοποίησης από τον Δήμο, ο Ανάδοχος είναι υποχρεωμένος να επιλύσει τα προβλήματα σε εύλογο χρόνο και ανάλογα με την φύση του προβλήματος.
- Εντοπισμός αιτιών βλαβών / δυσλειτουργιών στις εφαρμογές και αποκατάσταση.
- Τεχνική υποστήριξη από εξειδικευμένο προσωπικό, των υπαλλήλων με επιτόπιες επισκέψεις ή μέσω απομακρυσμένης πρόσβασης σε περίπτωση που η εγκατάσταση νέας έκδοσης των υφιστάμενων έτοιμων πακέτων λογισμικού, συνεπάγεται την ανάγκη επεμβάσεων στις εφαρμογές που έχουν παρασχεθεί (ή δημιουργηθεί) από τον ανάδοχο.
- Τεχνική υποστήριξη από εξειδικευμένο προσωπικό, των υπαλλήλων με επιτόπιες επισκέψεις ή μέσω απομακρυσμένης πρόσβασης, για την ορθή προσαρμογή / παραμετροποίηση των εφαρμογών, για να είναι εύχρηστες και αποδοτικές για τους χρήστες.

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

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

**Γ) Η δαπάνη που προκαλείται** από τη συγκεκριμένη ανάθεση θα καλυφθεί από *ιδίους πόρους*, στον προϋπολογισμό εξόδων του τρέχοντος έτους έχει εγγραφεί η σχετική πίστωση, η οποία θα βαρύνει τον **Κ.Α. 20-7134.016** και έχει εκδοθεί η σχετική απόφαση ανάληψης υποχρέωσης

**Δ) Η πληρωμή** του συμβατικού ποσού θα γίνει με την έκδοση εντάλματος πληρωμής, μετά την υποβολή από τον προμηθευτή ισόποσου εξοφλητικού τιμολογίου.

Ο

Δήμαρχος Σαλαμίνας

ΓΙΩΡΓΟΣ Θ. ΠΑΝΑΓΟΠΟΥΛΟΣ