



**ΕΛΛΗΝΙΚΗ ΔΗΜΟΚΡΑΤΙΑ
ΝΟΜΟΣ ΦΘΙΩΤΙΔΑΣ
ΔΗΜΟΣ ΛΑΜΙΕΩΝ**

Δ/ΝΣΗ ΠΡΟΓΡΑΜΜΑΤΙΣΜΟΥ &
ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΗΣ ΔΙΑΚΥΒΕΡΝΗΣΗΣ
ΤΜΗΜΑ ΔΙΑΦΑΝΕΙΑΣ &
ΗΛ. ΔΙΑΚΥΒΕΡΝΗΣΗΣ

ΑΡΙΘ.ΜΕΛΕΤΗΣ : 18/2021
Κ.Α. 10.6266.0001

ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ Α

ΥΠΗΡΕΣΙΑ: ΕΡΓΑΣΙΕΣ ΣΥΝΤΗΡΗΣΗΣ &
ΕΠΙΣΚΕΥΗΣ
ΜΗΧΑΝΟΓΡΑΦΙΚΟΥ
ΕΞΟΠΛΙΣΜΟΥ

ΠΡΟΫΠ/ΣΜΟΣ: 74.400,00 ΕΥΡΩ
Κωδικός CPV: 50312000-5, 50312300-8,
72267000-4, 72253200-5

ΧΡΗΣΗ: 2022

ΕΡΓΑΣΙΕΣ ΣΥΝΤΗΡΗΣΗΣ & ΕΠΙΣΚΕΥΗΣ ΜΗΧΑΝΟΓΡΑΦΙΚΟΥ ΕΞΟΠΛΙΣΜΟΥ

ΠΡΟΫΠΟΛΟΓΙΣΜΟΣ ΜΕΛΕΤΗΣ : 74.400,00 ΕΥΡΩ

ΠΕΡΙΕΧΟΜΕΝΑ:

ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ Α

1. Τεχνική Περιγραφή
2. Ενδεικτικός Προϋπολογισμός
3. Συγγραφή Υποχρεώσεων

ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ Β

Υπόδειγμα εντύπου Οικονομικής Προσφοράς

ΛΑΜΙΑ 08/12/2021
Ο ΣΥΝΤΑΞΑΣ

Συράκης Ιωάννης
ΤΕ Ηλεκτρονικός Μηχανικός



**ΕΛΛΗΝΙΚΗ ΔΗΜΟΚΡΑΤΙΑ
ΝΟΜΟΣ ΦΘΙΩΤΙΔΑΣ
ΔΗΜΟΣ ΛΑΜΙΕΩΝ**

Δ/ΝΣΗ ΠΡΟΓΡΑΜΜΑΤΙΣΜΟΥ &
ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΗΣ ΔΙΑΚΥΒΕΡΝΗΣΗΣ
ΤΜΗΜΑ ΔΙΑΦΑΝΕΙΑΣ &
ΗΛ. ΔΙΑΚΥΒΕΡΝΗΣΗΣ

ΑΡΙΘ.ΜΕΛΕΤΗΣ : 18/2021

Κ.Α. 10.6266.0001

ΥΠΗΡΕΣΙΑ: ΕΡΓΑΣΙΕΣ ΣΥΝΤΗΡΗΣΗΣ &
ΕΠΙΣΚΕΥΗΣ
ΜΗΧΑΝΟΓΡΑΦΙΚΟΥ
ΕΞΟΠΛΙΣΜΟΥ

ΠΡΟΫΠ/ΣΜΟΣ: 74.400,00 ΕΥΡΩ

ΧΡΗΣΗ: 2022

ΤΕΧΝΙΚΗ ΕΚΘΕΣΗ

1. ΑΝΤΙΚΕΙΜΕΝΟ ΤΗΣ ΥΠΗΡΕΣΙΑΣ

Η παρούσα μελέτη αφορά στην παροχή υπηρεσιών συντήρησης και επισκευής του μηχανογραφικού εξοπλισμού του Πληροφοριακού Συστήματος (ΠΣ) του Δήμου για το έτος 2022. Ο Δήμος Λαμιέων οργανώνει τις Διευθύνσεις του σε δεκαπέντε διαφορετικά κτίρια τα οποία βρίσκονται εντός της πόλης της Λαμίας αλλά και περιφερειακά σε Υπάτη, Μοσχοχώρι, Λιανοκλάδι και τοπικά διαμερίσματα. Τα κτίρια διασυνδέονται μέσω δικτύων δεδομένων και φωνής (ΣΥΖΕΥΞΙΣ, οπτικές ίνες, WiFi) αποτελώντας ένα σύγχρονο Πληροφοριακό Σύστημα του οποίου ο πυρήνας φιλοξενείται στο Δημαρχείο (πρώην Νοσοκομείο Λαμίας) και περιλαμβάνει μεταξύ άλλων :

1. Ένα κεντρικό Computer Room με δεκατρείς (13) Κεντρικούς ΗΥ και 2VM (Data, Backup, Web, GIS, IVR, Remote Support, WiFi, WiFi Access, Weather κα) όπου φιλοξενείται το λογισμικό του Δήμου το οποίο και εξυπηρετεί όλες τις Διευθύνσεις του.
2. Τρία περιφερειακά Computer Rooms (Μοσχοχώρι, Υπάτη και Λιανοκλάδι).
3. Περισσότεροι από διακόσιοι εβδομήντα (270) προσωπικοί ΗΥ, εκατόν ογδόντα (180) εκτυπωτές διαφόρων τεχνολογιών (ψεκασμού, ακίδων, laser) και δέκα (10) φωτοτυπικά μηχανήματα εγκατεστημένα σε δεκαπέντε (15) κτίρια διασυνδεδεμένοι σε τοπικό δίκτυο μέσω του ευρυζωνικού δικτύου (οπτικές ίνες, WiFi)
4. Τρία Κέντρα Τηλεδιάσκεψης εγκατεστημένα σε διαφορετικά κτίρια (Αίθουσα ΔΣ, Αίθουσα Πολιτιστικού Κέντρου, Δημοτική Πινακοθήκη)
5. Πεντακόσιες δέκα (510) συσκευές διασύνδεσης των ευρυζωνικών δικτύων (ασύρματα)
6. Δεκατέσσερις (14) εφαρμογές λογισμικού υποστήριξης καθημερινών λειτουργιών του Δήμου (Οικονομική Διαχείριση, Πρωτόκολλο, Διαχείριση Τεχνικών Έργων, Διαχείριση Αδειών Καταστημάτων, Διαχείριση Δημοτικών Τελών, Διαχείριση Αποθήκης, Διαχείριση Άρδευσης, Διαχείριση Πρακτικών ΔΣ/ΔΕ, Διαχείριση ΧΥΤΑ, Διαχείριση Γραφείου Κίνησης, Διαχείριση Κοιμητηρίων, Διαχείριση ΤΑΠ, Διαχείριση Νομικής Υπηρεσίας, Διαχείριση Κοινωνικών Δομών).
7. Ενεργές συσκευές δικτυακής διασύνδεσης του παραπάνω εξοπλισμού εντός και εκτός κτιρίων.

Ο ενδεικτικός προϋπολογισμός ανέρχεται στο τελικό ποσό των 74.400,00 ευρώ, συμπεριλαμβανομένου του Φ.Π.Α 24%. Η εν λόγω δαπάνη θα γίνει σε βάρος του κωδικού ΚΑ 10.6266.0001 του προϋπολογισμού του οικονομικού έτους 2022, με τίτλο «ΕΡΓΑΣΙΕΣ ΣΥΝΤΗΡΗΣΗΣ & ΕΠΙΣΚΕΥΗΣ ΜΗΧΑΝΟΓΡΑΦΙΚΟΥ ΕΞΟΠΛΙΣΜΟΥ» και εγγραφή ποσού 74.400,00€.

Η παρούσα μελέτη συντάσσεται με τις διατάξεις του Ν.4412/16. Ο διαγωνισμός θα είναι ηλεκτρονικός, με σφραγισμένες προσφορές και με κριτήριο κατακύρωσης τη συμφερότερη προσφορά με βάση την

βέλτιστη σχέση ποιότητας - τιμής, η οποία θα προκύψει από την συσχέτιση της βαθμολόγησης της τεχνικής προσφοράς και της αντίστοιχης οικονομικής του κάθε υποψηφίου αναδόχου. Η τεχνική προσφορά βαθμολογείται με συντελεστή βαρύτητας 80% και η οικονομική προσφορά με συντελεστή 20%.

2. ΠΕΡΙΓΡΑΦΗ ΥΠΗΡΕΣΙΑΣ – ΤΕΧΝΙΚΕΣ ΠΡΟΔΙΑΓΡΑΦΕΣ

Οι υπηρεσίες συντήρησης και επισκευής θα εκτελεστούν με χρήση εργαλείων τεχνολογικά προηγμένων και αναγνωρισμένων κατασκευαστικών οίκων με καλή φήμη στο εξωτερικό και στη χώρα μας. Ειδικότερα, απαιτούνται οι ακόλουθες υπηρεσίες συντήρησης κι επισκευής :

1α. Συντήρηση κι επισκευή υλικού μηχανογραφικού εξοπλισμού και ειδικότερα:

- Έλεγχος και εντοπισμός προβλημάτων εξοπλισμού, όταν εμφανιστούν και επαναφορά του ΠΣ στην πρότερη λειτουργική κατάσταση. Διεξοδικός έλεγχος της καλής λειτουργίας και επιτήρησή των κεντρικών Η/Υ (servers), των τερματικών και των εκτυπωτών, ώστε να είναι εφικτή η λειτουργία σε όλες τις διοικητικές μονάδες του Δήμου.
 - i. Συντήρηση των κεντρικών Η/Υ (Servers)
 - ii. Συντήρηση σταθμών εργασίας Η/Υ & εκτυπωτών (Τερματικά)
 - iii. Έλεγχος και παραμετροποίηση switch στο κεντρικό σημείο ελέγχου.
 - iv. Έλεγχος και παραμετροποίηση router στο κεντρικό σημείο ελέγχου.
 - v. Έλεγχος και παραμετροποίηση gateway στο κεντρικό σημείο ελέγχου.
 - vi. Συντήρηση υποδομής υποδοχής ασύρματων δικτυακών συσκευών (access points) σε ένα κεντρικό σημείο ελέγχου με ταυτόχρονη διασφάλιση διαχωρισμού δικτύου ΣΥΖΕΥΞΙΣ
 - vii. Συντήρηση διασύνδεσης των κτιρίων που βρίσκονται εντός της περιφέρειας του Καλλικράτειου Δήμου και στη χρήση υπερτοπικών δικτύων (ΣΥΖΕΥΞΙΣ).
- Πιστοποιημένη παροχή καλής γρήγορης και αποδοτικής λειτουργίας των ασύρματων και ενσύρματων δικτύων τοπικά (σε κάθε κτίριο και σταθμό), στη διασύνδεση των κτιρίων που βρίσκονται εντός της περιφέρειας του Καλλικράτειου Δήμου και στη χρήση υπερτοπικών δικτύων (ΣΥΖΕΥΞΙΣ).
- Τήρηση των αποτελεσμάτων ελέγχου σε Βάση Δεδομένων όπου θα καταγράφονται όλες οι διαδικασίες που διενεργούνται (ακεραιότητα δεδομένων, αξιοπιστία λειτουργίας, ανταλλαγή στοιχείων, ταχύτητα περαίωσης, μαζική επιλεκτική ενημέρωση, δυνατότητα αναιρέσης – επαναφοράς προηγούμενης κατάστασης).

2α. Συντήρηση κι επισκευή λογισμικού μηχανογραφικού εξοπλισμού

- Εντοπισμός των προβλημάτων στο λογισμικό του μηχανογραφικού εξοπλισμού (εφαρμογές και λειτουργικά συστήματα) και επαναφορά του στην πρότερη λειτουργική κατάσταση, ακόμη και αν αυτό απαιτεί την επανεγκατάσταση ή/και αντικατάσταση όλου του αντίστοιχου λογισμικού.
- Περιοδικός έλεγχος για τη σωστή και αποδοτική λειτουργία του λογισμικού και την επίτευξη της σωστής χρήσης του στους χρήστες του, όταν και όποτε αυτό κριθεί απαραίτητο. Διεξοδικός έλεγχος της καλής λειτουργίας του Λειτουργικού Συστήματος των κεντρικών Η/Υ και επιτήρησή του, ώστε να είναι εφικτή η λειτουργία των απομακρυσμένων σταθμών εργασίας (remote terminals). Εποπτεία λογισμικού των κεντρικών Η/Υ από κακόβουλους εισβολείς με χρήση ανάλογων εργαλείων και προειδοποίηση (alert) όποτε διαπιστωθεί κίνδυνος.
- Προληπτική συντήρηση λογισμικού και προτάσεις για τυχόν αναβαθμίσεις που κρίνονται απαραίτητες για την εύρυθμη λειτουργία του. Εργασίες αναβαθμίσεων, όταν αυτές ζητούνται από τις αρμόδιες αρχές (π.χ. ΥΠΕΣΑΗΔ, ΕΑΠ) ή όταν κρίνονται απαραίτητες κατά την λειτουργία των προγραμμάτων. Αποκατάσταση τυχόν δυσλειτουργιών, παραμετροποίηση και επανεγκατάσταση, όταν κριθεί απαραίτητη. Δημιουργία φορμών, αναφορών και λιστών για τις ανάγκες των χρηστών. Λήψη μέτρων προκειμένου να είναι εφικτή η λειτουργία του απομακρυσμένου λογισμικού.

- Τήρηση των αποτελεσμάτων ελέγχου σε Βάση Δεδομένων, όπου θα καταγράφονται όλες οι διαδικασίες που διενεργούνται (ακεραιότητα δεδομένων, αξιοπιστία λειτουργίας, ανταλλαγή στοιχείων, ταχύτητα περαίωσης, μαζική επιλεκτική ενημέρωση, δυνατότητα αναίρεσης – επαναφοράς προηγούμενης κατάστασης).

3α. Λειτουργία ειδικού οργανωμένου Helpdesk

- Παροχή υπηρεσιών υποστήριξης χρηστών μέσω οδηγιών και κατευθύνσεων επί των βασικών λειτουργιών των εφαρμογών που λειτουργεί ο Δήμος (how to).
- Ανταπόκριση σε αιτήματα των χρηστών που αντιμετωπίζουν προβλήματα είτε (ad -hoc) ή με την αξιοποίηση προτυποποιημένων απαντήσεων
- Πραγματοποίηση απαντητικών κλήσεων (call back) σε χρήστες για ενημέρωση επίλυσης προβλήματος (όπου απαιτείται).
- Καταγραφή προτάσεων χρηστών για βελτιώσεις/προσθήκες/τροποποιήσεις στις εφαρμογές.
- Προώθηση στην ομάδα υποστήριξης του Αναδόχου του έργου, όσων αιτημάτων δεν μπορούν να αντιμετωπιστούν σε πρώτο επίπεδο, (υλοποιώντας σχετικό διαδικτυακό εργαλείο).
- Στις υποχρεώσεις του Αναδόχου που θα αναλάβει το ως άνω έργο είναι να διαθέτει τα κατάλληλα εργαλεία για τη συλλογή και διαχείριση των στοιχείων πληροφορίας που θα δημιουργηθούν από τη λειτουργία της υπηρεσίας μέσω των εισερχομένων αιτημάτων τόσο από ειδικό για το σκοπό αυτό call center, όσο και από τα εισερχόμενα αιτήματα μέσω fax ή/και ηλεκτρονικού ταχυδρομείου.

3. Ποιότητα

Οι οικονομικοί φορείς πρέπει να διαθέτουν πιστοποιητικά διασφάλισης ποιότητας της σειράς ISO 9001 και ασφάλειας πληροφοριών κατά ISO 27001 ή άλλα αποδεδειγμένα ισοδύναμά τους.

4. Κριτήρια Ανάθεσης

Κριτήριο ανάθεσης της σύμβασης είναι η πλέον συμφέρουσα από οικονομική άποψη προσφορά βάσει βέλτιστης σχέσης ποιότητας – τιμής, η οποία εκτιμάται βάσει των κάτωθι κριτηρίων:

ΚΡΙΤΗΡΙΟ	ΠΕΡΙΓΡΑΦΗ	ΒΑΘΜΟΛΟΓΗΣΗ ΚΡΙΤΗΡΙΟΥ (Κv)	ΣΥΝΤΕΛΕΣΤΗΣ ΒΑΡΥΤΗΤΑΣ σ _v (%)	ΣΤΑΘΜΙΣΜΕΝΗ ΒΑΘΜΟΛΟΓΙΑ (σ v* Κv)
K1	Κατανόηση του αντικείμενου της Υπηρεσίας	100-120	25%	
K2	Μεθοδολογία Υλοποίησης της Υπηρεσίας	100-120	25%	
K3	Ποιότητα, καταλληλότητα, υποψήφιου αναδόχου	100-120	10%	
K4	HelpDesk (διαδικασίες συντήρησης, υπηρεσίες υποστήριξης)	100-120	10%	
K5	Καταλληλότητα των προσόντων και της εμπειρίας των στελεχών της ομάδας εργασίας στα οποία ανατίθεται η εκτέλεση της Υπηρεσίας, συναθροιζόμενο ως ακολούθως: - Υπεύθυνος εργασίας 10% - 1 ^ο Μέλος Ομάδας εργασίας 3% - 2 ^ο Μέλος Ομάδας εργασίας 3% - 3 ^ο Μέλος Ομάδας εργασίας 3% - 4 ^ο Μέλος Ομάδας εργασίας 3%	100-120	22%	
K6	Χρόνος απόκρισης από την αναγγελία βλάβης	100-120	8%	
	ΣΥΝΟΛΟ ΣΥΝΤΕΛΕΣΤΩΝ ΒΑΡΥΤΗΤΑΣ		100%	

Η βαθμολόγηση κάθε κριτηρίου αξιολόγησης κυμαίνεται από 100 βαθμούς στην περίπτωση που ικανοποιούνται ακριβώς όλοι οι όροι των τεχνικών προδιαγραφών, αυξάνεται δε μέχρι τους 120 βαθμούς όταν υπερκαλύπτονται οι απαιτήσεις του συγκεκριμένου κριτηρίου. Κάθε κριτήριο αξιολόγησης βαθμολογείται αυτόνομα με βάση τα στοιχεία της προσφοράς.

Η σταθμισμένη βαθμολογία του κάθε κριτηρίου θα προκύπτει από το γινόμενο του επιμέρους συντελεστή βαρύτητας επί τη βαθμολογία του, η δε συνολική βαθμολογία της προσφοράς θα προκύπτει από το άθροισμα των σταθμισμένων βαθμολογιών όλων των κριτηρίων.

Η συνολική βαθμολογία της τεχνικής προσφοράς υπολογίζεται με βάση τον παρακάτω τύπο :

$$T = \sigma_1 \chi K_1 + \sigma_2 \chi K_2 + \dots + \sigma_n \chi K_n$$

Κριτήρια με βαθμολογία μικρότερη από 100 βαθμούς (ήτοι που δεν καλύπτουν/παρουσιάζουν αποκλίσεις από τις τεχνικές προδιαγραφές της παρούσας) επιφέρουν την απόρριψη της προσφοράς.

Πλέον συμφέρουσα από οικονομική άποψη προσφορά είναι εκείνη που παρουσιάζει τη μεγαλύτερη τιμή (Α) της σχέσης:

$$A = \sigma T_x (T/T_{\max}) + \sigma_{ox} (O_{\min}/O)$$

όπου: T = Συνολική βαθμολογία τεχνικής προσφοράς,

T_{max} = Συνολική βαθμολογία της καλύτερης τεχνικής προσφοράς,

O_{min} = τιμή χαμηλότερης οικονομικής προσφοράς,

O = τιμή οικονομικής προσφοράς,

σT = Συντελεστής βαρύτητας τεχνικής προσφοράς, ποσοστό επί τοις εκατό, που μπορεί να κυμαίνεται από εξήντα (60) έως ογδόντα (80),

σO = Συντελεστής βαρύτητας οικονομικής προσφοράς, ποσοστό επί τοις εκατό, που μπορεί να κυμαίνεται από είκοσι (20) έως σαράντα (40).

Το άθροισμα των δύο συντελεστών βαρύτητας ισούται με εκατό (100).

Η τεχνική προσφορά θα πρέπει να καλύπτει όλες τις απαιτήσεις και τις προδιαγραφές που έχουν τεθεί περιγράφοντας ακριβώς πώς οι συγκεκριμένες απαιτήσεις και προδιαγραφές πληρούνται. Περιλαμβάνει ιδίως τα έγγραφα και δικαιολογητικά, βάσει των οποίων θα αξιολογηθεί η καταλληλότητα των προσφερόμενων ειδών, με βάση το κριτήριο ανάθεσης, σύμφωνα με τα αναλυτικώς αναφερόμενα στην παρούσα μελέτη

Ειδικότερα, πρέπει να περιλαμβάνει τις παρακάτω ενότητες:

K1) Κατανόηση αντικειμένου της Υπηρεσίας

Ο Υποψήφιος Ανάδοχος θα πρέπει να αποδείξει την σε βάθος κατανόησή του για το αντικείμενο, τις απαιτήσεις και τις ιδιαιτερότητες της Υπηρεσίας, κατά τρόπο σαφή, ακριβή και τεκμηριωμένο.

K2) Μεθοδολογία Υλοποίησης της Υπηρεσίας

Ο Υποψήφιος Ανάδοχος θα πρέπει να αναφέρει, με συγκεκριμένο και σαφή τρόπο, την προτεινόμενη μεθοδολογία υλοποίησης καθώς και οποιοδήποτε επιπλέον στοιχείο τεκμηριώνει πληρέστερα την πρότασή του και απαντά στις επιμέρους απαιτήσεις της υπηρεσίας.

K3) Ποιότητα, καταλληλότητα, διαχείρισης της Υπηρεσίας

Ο Υποψήφιος Ανάδοχος θα πρέπει να περιγράψει, με συγκεκριμένο και σαφή τρόπο, ένα Σχέδιο Διαχείρισης και Ποιότητας της Υπηρεσίας καθώς και οποιοδήποτε επιπλέον στοιχείο τεκμηριώνει πληρέστερα την πρότασή του και απαντά στις επιμέρους απαιτήσεις της υπηρεσίας.

K4) HelpDesk (διαδικασίες συντήρησης, υπηρεσίες υποστήριξης)

Ο Υποψήφιος Ανάδοχος θα πρέπει να παρουσιάσει:

- την αναλυτική περιγραφή του Help Desk
- την πρόταση του υποψηφίου για τις διαδικασίες συντήρησης και τεκμηρίωσης
- την πρόταση του υποψηφίου για τις υπηρεσίες υποστήριξης

K5) Καταλληλότητα των προσόντων και της εμπειρίας των στελεχών της Ομάδας Έργου στα οποία ανατίθεται η εκτέλεση του Έργου

Ο Υποψήφιος Ανάδοχος θα πρέπει να συμπεριλάβει στην Τεχνική Προσφορά κατάλογο της Ομάδας Εργασίας και τα αναλυτικά βιογραφικά σημειώματα των μελών της.

Κ6) Χρόνος απόκρισης (από την αναγγελία βλάβης)

Ο μέγιστος χρόνος απόκρισης κλήσεων/εξυπηρέτησης (σε ώρες) από την λήψη της ειδοποίησης-αναγγελίας, για επίλυση προβλημάτων που αφορούν έκτακτες βλάβες δεν μπορεί να είναι μεγαλύτερος από τέσσερις (4) ώρες. Οι βλάβες μπορούν να δηλώνονται κατά τις εργάσιμες ημέρες και ώρες. Η αίτηση παροχής υπηρεσιών θα γίνεται με e-mail ή με έγγραφο της υπηρεσίας.

5. CPV

Οι παρεχόμενες υπηρεσίες κατατάσσονται στους ακόλουθους κωδικούς του Κοινού Λεξιλογίου δημοσίων συμβάσεων (CPV):

A/A	ΠΕΡΙΓΡΑΦΗ	CPV
1 ^ο	Συντήρηση κι επισκευή υλικού μηχανογραφικού εξοπλισμού	50312000-5
2 ^ο	Επισκευή και συντήρηση εξοπλισμού δικτύου δεδομένων	50312300-8
3 ^ο	Συντήρηση κι επισκευή λογισμικού μηχανογραφικού εξοπλισμού	72267000-4
4 ^ο	Λειτουργία ειδικά οργανωμένου Helpdesk	72253200-5

Κάθε προσφορά πρέπει να συνοδεύεται απαραίτητα από τεχνική περιγραφή των υπηρεσιών.

ΛΑΜΙΑ 08/12/2021

Ο ΣΥΝΤΑΞΑΣ

Συράκης Ιωάννης
ΤΕ Ηλεκτρονικός Μηχανικός



ΕΛΛΗΝΙΚΗ ΔΗΜΟΚΡΑΤΙΑ
ΝΟΜΟΣ ΦΘΙΩΤΙΔΑΣ
ΔΗΜΟΣ ΛΑΜΙΕΩΝ

Δ/ΝΣΗ ΠΡΟΓΡΑΜΜΑΤΙΣΜΟΥ &
ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΗΣ ΔΙΑΚΥΒΕΡΝΗΣΗΣ
ΤΜΗΜΑ ΔΙΑΦΑΝΕΙΑΣ &
ΗΛ. ΔΙΑΚΥΒΕΡΝΗΣΗΣ

ΥΠΗΡΕΣΙΑ: ΕΡΓΑΣΙΕΣ ΣΥΝΤΗΡΗΣΗΣ &
ΕΠΙΣΚΕΥΗΣ
ΜΗΧΑΝΟΓΡΑΦΙΚΟΥ
ΕΞΟΠΛΙΣΜΟΥ

ΠΡΟΫΠ/ΣΜΟΣ: 74.400,00 ΕΥΡΩ

ΑΡΙΘ.ΜΕΛΕΤΗΣ : 18/2021
Κ.Α. 10.6266.0001

ΧΡΗΣΗ: 2022

ΕΝΔΕΙΚΤΙΚΟΣ ΠΡΟΫΠΟΛΟΓΙΣΜΟΣ

A/A	ΕΙΔΟΣ	ΠΕΡΙΓΡΑΦΗ	ΜΟΝ. ΜΕΤΡΗΣΗΣ	ΠΟΣΟ- ΤΗΤΑ	ΕΝΔΕΙΚΤΙΚΗ ΤΙΜΗ ΜΟΝΑΔΑΣ (€)	ΥΠΟΣΥΝΟΛΟ (€)	ΣΥΝΟΛΟ (€)
1α	Συντήρηση κι επισκευή υλικού μηχανογραφικού εξοπλισμού	Συντήρηση των κεντρικών Η/Υ (Servers)	ΤΕΜΑΧΙΑ	15	120,00	1.800,00	12.550,00
		Συντήρηση σταθμών εργασίας Η/Υ & εκτυπωτών (Τερματικά)		270	30,00	8.100,00	
		Έλεγχος και παραμετροποίηση switch στο κεντρικό σημείο ελέγχου.		25	50,00	1.250,00	
		Έλεγχος και παραμετροποίηση router στο κεντρικό σημείο ελέγχου.		10	50,00	500,00	
		Τήρηση των αποτελεσμάτων ελέγχου σε Βάση Δεδομένων όπου θα καταγράφονται όλες οι διαδικασίες που διενεργούνται (ακεραιότητα δεδομένων, αξιοπιστία λειτουργίας, ανταλλαγή στοιχείων, ταχύτητα περαίωσης, μαζική επιλεκτική ενημέρωση, δυνατότητα αναίρεσης – επαναφοράς προηγούμενης κατάστασης).		1	900,00	900,00	
2α	Επισκευή και συντήρηση εξοπλισμού δικτύου δεδομένων	Έλεγχος και παραμετροποίηση gateway στο κεντρικό σημείο ελέγχου.	ΤΕΜΑΧΙΑ	3	50,00	150,00	16.950,00
		Συντήρηση υποδομής υποδοχής ασύρματων δικτυακών συσκευών (access points) σε ένα κεντρικό σημείο ελέγχου με ταυτόχρονη διασφάλιση διαχωρισμού δικτύου ΣΥΖΕΥΞΙΣ		4	100,00	400,00	
		Συντήρηση διασύνδεσης των κτιρίων που βρίσκονται εντός της περιφέρειας του Καλλικράτειου Δήμου και στη χρήση υπερτοπικών δικτύων (ΣΥΖΕΥΞΙΣ).		11	100,00	1.100,00	
		Πιστοποιημένη παροχή καλής γρήγορης και αποδοτικής λειτουργίας των ασύρματων και ενσύρματων δικτύων τοπικά (σε κάθε κτίριο και σταθμό), στη διασύνδεση των κτιρίων που βρίσκονται εντός της περιφέρειας του Καλλικράτειου Δήμου και στη χρήση υπερτοπικών δικτύων.		510	30,00	15.300,00	

3α	Συντήρηση κι επισκευή λογισμικού μηχανογραφικού εξοπλισμού	i. Εντοπισμός των προβλημάτων στο λογισμικό του μηχανογραφικού εξοπλισμού (εφαρμογές και λειτουργικά συστήματα) όπως αναφέρονται στη μελέτη και επαναφορά του στην πρότερη λειτουργική κατάσταση, ακόμη και αν αυτό απαιτεί την επανεγκατάσταση ή/και αντικατάσταση όλου του αντίστοιχου λογισμικού.	TEMAXIA	14	530,00	7.420,00	19.940,00
		ii. Περιοδικός έλεγχος για τη σωστή και αποδοτική λειτουργία του λογισμικού και την επίτευξη της σωστής χρήσης του στους χρήστες του, όταν και όποτε αυτό κριθεί απαραίτητο. Διεξοδικός έλεγχος της καλής λειτουργίας του λειτουργικού Συστήματος των κεντρικών Η/Υ και επιτήρησή του, ώστε να είναι εφικτή η λειτουργία των απομακρυσμένων σταθμών εργασίας (remote terminals). Εποπτεία λογισμικού των κεντρικών Η/Υ από κακόβουλους εισβολείς με χρήση ανάλογων εργαλείων και προειδοποίηση (alert) όποτε διαπιστωθεί κίνδυνος.		14	530,00	7.420,00	
		iii. Προληπτική συντήρηση λογισμικού και προτάσεις για τυχόν αναβαθμίσεις που κρίνονται απαραίτητες για την εύρυθμη λειτουργία του. Εργασίες αναβαθμίσεων, όταν αυτές ζητούνται από τις αρμόδιες αρχές (π.χ. ΥΠΕΣΑΗΔ, ΕΑΠ) ή όταν κρίνονται απαραίτητες κατά την λειτουργία των προγραμμάτων. Αποκατάσταση τυχόν δυσλειτουργιών, παραμετροποίηση και επανεγκατάσταση, όταν κριθεί απαραίτητη. Δημιουργία φορμών, αναφορών και λιστών για τις ανάγκες των χρηστών. Λήψη μέτρων προκειμένου να είναι εφικτή η λειτουργία του απομακρυσμένου λογισμικού.		14	300,00	4.200,00	
		iv Τήρηση των αποτελεσμάτων ελέγχου σε Βάση Δεδομένων, όπου θα καταγράφονται όλες οι διαδικασίες που διενεργούνται (ακεραιότητα δεδομένων, αξιοπιστία λειτουργίας, ανταλλαγή στοιχείων, ταχύτητα περαίωσης, μαζική επιλεκτική ενημέρωση, δυνατότητα αναιρέσης – επαναφοράς προηγούμενης κατάστασης).		1	900,00	900,00	

4α	Λειτουργία ειδικά οργανωμένου Helpdesk	<p>i. Παροχή υπηρεσιών υποστήριξης χρηστών μέσω οδηγιών και κατευθύνσεων επί των βασικών λειτουργιών των εφαρμογών που λειτουργεί ο Δήμος (how to).</p> <p>ii. Ανταπόκριση σε αιτήματα των χρηστών που αντιμετωπίζουν προβλήματα είτε (ad -hoc) ή με την αξιοποίηση προτυποποιημένων απαντήσεων</p> <p>iii. Πραγματοποίηση απαντητικών κλήσεων (call back) σε χρήστες για ενημέρωση επίλυσης προβλήματος (όπου απαιτείται).</p> <p>iv. Καταγραφή προτάσεων χρηστών για βελτιώσεις/προσθήκες/τροποποιήσεις στις εφαρμογές.</p> <p>v. Προώθηση στην ομάδα υποστήριξης του Αναδόχου του έργου, όσων αιτημάτων δεν μπορούν να αντιμετωπιστούν σε πρώτο επίπεδο, (υλοποιώντας σχετικό διαδικτυακό εργαλείο).</p> <p>vi. Στις υποχρεώσεις του Αναδόχου που θα αναλάβει το ως άνω έργο είναι να διαθέτει τα κατάλληλα εργαλεία για τη συλλογή και διαχείριση των στοιχείων πληροφορίας που θα δημιουργηθούν από τη λειτουργία της υπηρεσίας μέσω των εισερχομένων αιτημάτων τόσο από ειδικό για το σκοπό αυτό call center, όσο και από τα εισερχόμενα αιτήματα μέσω fax ή/και ηλεκτρονικού ταχυδρομείου.</p>	A/M	264	40,00	10.560,00	10.560,00
ΣΥΝΟΛΟ							60.000,00
ΦΠΑ 24%							14.400,00
ΣΥΝΟΛΟ ΜΕ ΦΠΑ 24%							74.400,00

Λαμία, 08/12/2021
Ο Συντάξας

Συράκης Ιωάννης
ΤΕ Ηλεκτρονικός Μηχανικός

ΘΕΩΡΗΘΗΚΕ
Λαμία, 08/12/2021
Ο Αν. Διευθυντής
Δ/νσης Προγραμματισμού &
Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης

Συργουνιώτης Βασίλειος
ΠΕ Διοικητικού Οικονομικού



**ΕΛΛΗΝΙΚΗ ΔΗΜΟΚΡΑΤΙΑ
ΝΟΜΟΣ ΦΘΙΩΤΙΔΑΣ
ΔΗΜΟΣ ΛΑΜΙΕΩΝ**

Δ/ΝΣΗ ΠΡΟΓΡΑΜΜΑΤΙΣΜΟΥ &
ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΗΣ ΔΙΑΚΥΒΕΡΝΗΣΗΣ
ΤΜΗΜΑ ΔΙΑΦΑΝΕΙΑΣ &
ΗΛ. ΔΙΑΚΥΒΕΡΝΗΣΗΣ

ΥΠΗΡΕΣΙΑ: ΕΡΓΑΣΙΕΣ ΣΥΝΤΗΡΗΣΗΣ &
ΕΠΙΣΚΕΥΗΣ
ΜΗΧΑΝΟΓΡΑΦΙΚΟΥ
ΕΞΟΠΛΙΣΜΟΥ

ΠΡΟΫΠ/ΣΜΟΣ: 74.400,00 ΕΥΡΩ

ΑΡΙΘ.ΜΕΛΕΤΗΣ : 18/2021
Κ.Α. 10.6266.0001

ΧΡΗΣΗ: 2022

ΣΥΓΓΡΑΦΗ ΥΠΟΧΡΕΩΣΕΩΝ

ΑΡΘΡΟ 1 Αντικείμενο της υπηρεσίας- Προϋπολογισμός

Η παρούσα μελέτη αφορά στην παροχή υπηρεσιών συντήρησης και επισκευής του μηχανογραφικού εξοπλισμού του Πληροφοριακού Συστήματος (ΠΣ) του Δήμου. Ο Δήμος Λαμιέων οργανώνει τις Διευθύνσεις του σε δεκαπέντε διαφορετικά κτίρια τα οποία βρίσκονται εντός της πόλης της Λαμίας αλλά και περιφερειακά σε Υπάτη, Μοσχοχώρι, Λιανοκλάδι και τοπικά διαμερίσματα. Τα κτίρια διασυνδέονται μέσω δικτύων δεδομένων και φωνής (ΣΥΖΕΥΞΙΣ, οπτικές ίνες, WiFi) αποτελώντας ένα σύγχρονο Πληροφοριακό Σύστημα του οποίου ο πυρήνας φιλοξενείται στο Δημαρχείο (πρώην Νοσοκομείο Λαμίας) και περιλαμβάνει μεταξύ άλλων :

1. Ένα κεντρικό Computer Room με δεκατρείς (13) Κεντρικούς ΗΥ και 2VM. (Data, Backup, Web, GIS, IVR, Remote Support, WiFi, WiFi Access, Weather κα) όπου φιλοξενείται το λογισμικό του Δήμου το οποίο και εξυπηρετεί όλες τις Διευθύνσεις του.
2. Τρία περιφερειακά Computer Rooms (Μοσχοχώρι, Υπάτη και Λιανοκλάδι).
3. Περισσότεροι από διακόσιοι εβδομήντα (270) προσωπικοί ΗΥ, εκατόν ογδόντα (180) εκτυπωτές διαφόρων τεχνολογιών (ψεκασμού, ακίδων, laser) και δέκα (10) φωτοτυπικά μηχανήματα εγκατεστημένα σε δεκαπέντε (15) κτίρια διασυνδεδεμένοι σε τοπικό δίκτυο μέσω του ευρυζωνικού δικτύου (οπτικές ίνες, WiFi)
4. Τρία Κέντρα Τηλεδιάσκεψης εγκατεστημένα σε διαφορετικά κτίρια (Αίθουσα ΔΣ, Αίθουσα Πολιτιστικού Κέντρου, Δημοτική Πινακοθήκη)
5. Πεντακόσιες δέκα (510) συσκευές διασύνδεσης των ευρυζωνικών δικτύων (ασύρματα)
6. Δεκατέσσερις (14) εφαρμογές λογισμικού υποστήριξης καθημερινών λειτουργιών του Δήμου (Οικονομική Διαχείριση, Πρωτόκολλο, Διαχείριση Τεχνικών Έργων, Διαχείριση Αδειών Καταστημάτων, Διαχείριση Δημοτικών Τελών, Διαχείριση Αποθήκης, Διαχείριση Άρδευσης, Διαχείριση Πρακτικών ΔΣ/ΔΕ, Διαχείριση ΧΥΤΑ, Διαχείριση Γραφείου Κίνησης, Διαχείριση Κοιμητηρίων, Διαχείριση ΤΑΠ, Διαχείριση Νομικής Υπηρεσίας, Διαχείριση Κοινωνικών Δομών).
7. Ενεργές συσκευές δικτυακής διασύνδεσης του παραπάνω εξοπλισμού εντός και εκτός κτιρίων.

Οι διαγωνιζόμενοι μπορούν να υποβάλλουν προσφορά για το σύνολο των υπηρεσιών. Οι παρεχόμενες υπηρεσίες αφορούν ένα έτος από την υπογραφή της σύμβασης.

Η δαπάνη ανέρχεται στο ποσό των 74.400,00€ (συμπεριλαμβανομένου ΦΠΑ 24%).

ΑΡΘΡΟ 2 Ισχύουσες διατάξεις

Η διενέργεια του διαγωνισμού και η εκτέλεση της εργασίας θα γίνει σύμφωνα με τις διατάξεις :

1. Τις διατάξεις του Ν. 4412/2016, (ΦΕΚ 147/Α), «Δημόσιες Συμβάσεις Έργων, Προμηθειών και Υπηρεσιών (προσαρμογή στις Οδηγίες 2014/24/ΕΕ και 2014/25/ΕΕ)», όπως τροποποιήθηκε και ισχύει.

2. Του Ν.3463/ΦΕΚ 114 Α/8-6-2006 «Κώδικας Δήμων και Κοινοτήτων», όπως τροποποιήθηκε και ισχύει.
 3. Του Νόμου 3852/ΦΕΚ 87Α'/7-6-2010 «Νέα αρχιτεκτονική της αυτοδιοίκησης και της αποκεντρωμένης διοίκησης – Πρόγραμμα Καλλικράτης», όπως τροποποιήθηκε και ισχύει.
- καθώς και στις υπόλοιπες διατάξεις όπως αυτές αναφέρονται στο προοίμιο της διακήρυξης.

ΑΡΘΡΟ 3 Συμβατικά στοιχεία

Συμβατικά στοιχεία είναι:

- Α) Η Διακήρυξη
- Β) Τεχνική έκθεση
- Γ) Ενδεικτικός προϋπολογισμός
- Δ) Συγγραφή Υποχρεώσεων
- Ε) Οικονομική προσφορά του αναδόχου

ΑΡΘΡΟ 4 Κριτήριο Κατακύρωσης

Το κριτήριο κατακύρωσης θα είναι η πλέον συμφέρουσα από οικονομική άποψη προσφορά, βάσει της βέλτιστης σχέσης ποιότητας – τιμής, η οποία θα προκύψει από την συσχέτιση της βαθμολόγησης της τεχνικής προσφοράς και της αντίστοιχης οικονομικής του κάθε υποψηφίου αναδόχου, σύμφωνα με τις διατάξεις του Ν. 4412/2016. Η προσφερόμενη τιμή στις επιμέρους υπηρεσίες δεν γίνεται να υπερβαίνει την ενδεικτική τιμή, η οποία προκύπτει από τον ενδεικτικό προϋπολογισμό της μελέτης. Οι προσφερόμενες τιμές θα είναι σταθερές και αμετάβλητες καθ' όλη τη διάρκεια της σύμβασης και δεν επιτρέπεται αυξηθούν για οποιονδήποτε λόγο και αιτία.

ΑΡΘΡΟ 5 Χρόνος Ισχύος Προσφορών

Ο χρόνος ισχύος των προσφορών είναι δώδεκα (12) μήνες. Προσφορά που ορίζει χρόνο ισχύος μικρότερο του προβλεπόμενου από την διακήρυξη, απορρίπτεται ως απαράδεκτη.

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. Μετά τη λήξη και του παραπάνω ανώτατου ορίου χρόνου παράτασης ισχύος της προσφοράς, ματαιώνονται τα αποτελέσματα του διαγωνισμού.

ΑΡΘΡΟ 6: Διαδικασία Ανάδειξης Μειοδότη Έγκριση Αποτελέσματος

Η εκτέλεση της υπηρεσίας θα πραγματοποιηθεί με την διαδικασία του ανοικτού, δημόσιου, ηλεκτρονικού διαγωνισμού, με κριτήριο κατακύρωσης την πλέον συμφέρουσα από οικονομικής άποψης προσφορά, βάσει βέλτιστης σχέσης τεχνικής προσφοράς – τιμής.

Γίνονται δεκτές προσφορές, για το σύνολο των εργασιών.

Για την τελική έγκριση του αποτελέσματος αποφασίζει η Οικονομική Επιτροπή του Δήμου, μετά από προηγούμενη γνώμη του αρμόδιου για την αξιολόγηση οργάνου. Η Οικονομική Επιτροπή του Δήμου διατηρεί το δικαίωμα περί κατακύρωσης ή μη.

ΑΡΘΡΟ 7 Εγγύηση καλής εκτέλεσης της σύμβασης

Η εγγύηση καλής εκτέλεσης καθορίζεται σε ποσοστό 4% της συνολικής εκτιμώμενης αξίας χωρίς τον Φ.Π.Α. Η χρηματική εγγύηση κατατίθεται πριν ή κατά την υπογραφή της Σύμβασης και καταπίπτει στην περίπτωση παράβασης των όρων της Σύμβασης, όπως αυτή ειδικότερα ορίζει. Η εγγυητική καλής εκτέλεσης επιστρέφεται μετά την οριστική ποσοτική και ποιοτική παραλαβή των υπηρεσιών και ύστερα από την εκκαθάριση των τυχόν απαιτήσεων από τους δύο συμβαλλόμενους.

ΑΡΘΡΟ 8 Σύμβαση – Διάρκεια Σύμβασης

Ο ανάδοχος της υπηρεσίας, μετά την κατά νόμο έγκριση του αποτελέσματος αυτής, είναι υποχρεωμένος να προσέλθει σε προθεσμία δεκαπέντε (15) ημερών από την κοινοποίηση της σχετικής

ειδικής πρόσκλησης, προς υπογραφή της σύμβασης και να καταθέσει, την κατά το άρθρο 7 της παρούσης, εγγύηση για την καλή εκτέλεση αυτής. Η διάρκεια της σύμβασης ορίζεται σε ένα έτος από την υπογραφή της.

ΑΡΘΡΟ 9 Ποινικές ρήτρες – έκπτωση του αναδόχου

Ο ανάδοχος που δεν προσέρχεται μέσα στην προθεσμία που του ορίστηκε να υπογράψει τη σχετική σύμβαση κηρύσσεται υποχρεωτικά έκπτωτος από την κατακύρωση ή ανάθεση που έγινε στο όνομά του και από κάθε δικαίωμα που απορρέει από αυτήν.

ΑΡΘΡΟ 10 Πληρωμή – φόροι – τέλη – κρατήσεις

Η πληρωμή θα γίνεται σύμφωνα με τα προβλεπόμενα από την νομοθεσία. Ο ανάδοχος επιβαρύνεται με όλους τους φόρους, τα τέλη και τις κρατήσεις που ισχύουν κατά την ημέρα διενέργειας του διαγωνισμού.

ΑΡΘΡΟ 11 Χρόνος, τρόπος και τόπος παράδοσης των εργασιών

Ο ανάδοχος θα πραγματοποιεί τις εργασίες σύμφωνα με τις ανάγκες του Δήμου, μετά την υπογραφή της σχετικής σύμβασης και εντός ενός (1) μηνός από την χρονική στιγμή αναγγελίας της βλάβης στα σημεία που θα υποδείξει ο Δήμος και σύμφωνα τις διατάξεις του Ν.4412/2016 καθώς και τους τυχόν ειδικούς όρους που θα περιληφθούν στην σύμβαση. Οι βλάβες μπορούν να δηλώνονται κατά τις εργάσιμες ημέρες και ώρες με e-mail ή με έγγραφο της υπηρεσίας στον ανάδοχο.

ΑΡΘΡΟ 12 Διαδικασία επίλυσης διαφορών

Η παρούσα σύμβαση διέπεται από την Ελληνική και Κοινοτική Νομοθεσία και κάθε ερμηνεία ή διαφορά που θα προκύψει μεταξύ του Δήμου και του Αναδόχου, η οποία θα αφορά στην εφαρμογή ή γενικά τις σχέσεις που δημιουργούνται από αυτή, θα λυθεί από τα Δικαστήρια Λαμίας. Είναι αυτονόητο ότι πριν από οποιαδήποτε προσφυγή στα δικαστήρια, τα συμβαλλόμενα μέρη θα καταβάλλουν κάθε προσπάθεια για φιλική διευθέτηση των διαφορών που ενδεχόμενα να αναφύονται μεταξύ τους.

Κάθε ασάφεια των παρόντων όρων ερμηνεύεται υπέρ του Δήμου, εφόσον δεν έχουν ζητηθεί προ του διαγωνισμού έγγραφες εξηγήσεις.

Λαμία, 08/12/2021
Ο Συντάξας

Συράκης Ιωάννης
ΤΕ Ηλεκτρονικός Μηχανικός

ΘΕΩΡΗΘΗΚΕ
Λαμία, 08/12/2021
Ο Αν. Διευθυντής
Δ/σης Προγραμματισμού &
Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης

Συργουνιώτης Βασίλειος
ΠΕ Διοικητικού Οικονομικού



**ΕΛΛΗΝΙΚΗ ΔΗΜΟΚΡΑΤΙΑ
ΝΟΜΟΣ ΦΘΙΩΤΙΔΑΣ
ΔΗΜΟΣ ΛΑΜΙΕΩΝ**

Δ/ΝΣΗ ΠΡΟΓΡΑΜΜΑΤΙΣΜΟΥ &
ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΗΣ ΔΙΑΚΥΒΕΡΝΗΣΗΣ
ΤΜΗΜΑ ΔΙΑΦΑΝΕΙΑΣ &
ΗΛ. ΔΙΑΚΥΒΕΡΝΗΣΗΣ

ΑΡΙΘ.ΜΕΛΕΤΗΣ : 18/2021
Κ.Α. 10.6266.0001

ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ Β

ΥΠΗΡΕΣΙΑ: ΕΡΓΑΣΙΕΣ ΣΥΝΤΗΡΗΣΗΣ &
ΕΠΙΣΚΕΥΗΣ
ΜΗΧΑΝΟΓΡΑΦΙΚΟΥ
ΕΞΟΠΛΙΣΜΟΥ

ΠΡΟΫΠ/ΣΜΟΣ: 74.400,00 ΕΥΡΩ

ΧΡΗΣΗ: 2022

**ΥΠΟΔΕΙΓΜΑ ΓΙΑ ΤΗΝ ΟΙΚΟΝΟΜΙΚΗ ΠΡΟΣΦΟΡΑ
ΕΝΤΥΠΟ ΟΙΚΟΝΟΜΙΚΗΣ ΠΡΟΣΦΟΡΑΣ**

ΕΤΑΙΡΙΚΗ ΕΠΩΝΥΜΙΑ	
ΝΟΜΙΜΟΣ ΕΚΠΡΟΣΩΠΟΣ	
ΔΙΕΥΘΥΝΣΗ	
Α.Φ.Μ. – Δ.Ο.Υ.	
ΤΗΛΕΦΩΝΟ/EMAIL	

Έχοντας λάβει γνώση της Διακήρυξης του διαγωνισμού για την υπηρεσία που αναγράφεται στην επικεφαλίδα και των λοιπών εγγράφων διαδικασίας της εν λόγω σύμβασης, καθώς και των συνθηκών εκτέλεσης της υπηρεσίας αυτής, υποβάλλουμε την παρούσα προσφορά και δηλώνουμε ότι αποδεχόμαστε πλήρως και χωρίς επιφύλαξη όλα αυτά και αναλαμβάνουμε την υλοποίηση της υπηρεσίας με τις ακόλουθες τιμές μονάδας:

ΠΡΟΫΠΟΛΟΓΙΣΜΟΣ ΠΡΟΣΦΟΡΑΣ

Α/Α	ΕΙΔΟΣ	ΠΕΡΙΓΡΑΦΗ	ΜΟΝ. ΜΕΤΡΗΣΗΣ	ΠΟΣΟ- ΤΗΤΑ	ΕΝΔΕΙΚΤΙΚΗ ΤΙΜΗ ΜΟΝΑΔΑΣ (€)	ΥΠΟΣΥΝΟΛΟ (€)	ΣΥΝΟΛΟ (€)
1α	Συντήρηση κι επισκευή υλικού μηχανογραφικού εξοπλισμού	Συντήρηση των κεντρικών Η/Υ (Servers)	ΤΕΜΑΧΙΑ	15			
		Συντήρηση σταθμών εργασίας Η/Υ & εκτυπωτών (Τερματικά)		270			
		Έλεγχος και παραμετροποίηση switch στο κεντρικό σημείο ελέγχου.		25			
		Έλεγχος και παραμετροποίηση router στο κεντρικό σημείο ελέγχου.		10			
		Τήρηση των αποτελεσμάτων ελέγχου σε Βάση Δεδομένων όπου θα καταγράφονται όλες οι διαδικασίες που διενεργούνται (ακεραιότητα δεδομένων, αξιοπιστία λειτουργίας, ανταλλαγή στοιχείων, ταχύτητα περαίωσης, μαζική επιλεκτική ενημέρωση, δυνατότητα αναίρεσης – επαναφοράς προηγούμενης κατάστασης).		1			

2a	Επισκευή και συντήρηση εξοπλισμού δικτύου δεδομένων	Έλεγχος και παραμετροποίηση gateway στο κεντρικό σημείο ελέγχου.	TEMAXIA	3			
		Συντήρηση υποδομής υποδοχής ασύρματων δικτυακών συσκευών (access points) σε ένα κεντρικό σημείο ελέγχου με ταυτόχρονη διασφάλιση διαχωρισμού δικτύου ΣΥΖΕΥΞΙΣ		4			
		Συντήρηση διασύνδεσης των κτιρίων που βρίσκονται εντός της περιφέρειας του Καλλικράτειου Δήμου και στη χρήση υπερτοπικών δικτύων (ΣΥΖΕΥΞΙΣ).		11			
		Πιστοποιημένη παροχή καλής γρήγορης και αποδοτικής λειτουργίας των ασύρματων και ενσύρματων δικτύων τοπικά (σε κάθε κτίριο και σταθμό), στη διασύνδεση των κτιρίων που βρίσκονται εντός της περιφέρειας του Καλλικράτειου Δήμου και στη χρήση υπερτοπικών δικτύων.		510			
3a	Συντήρηση κι επισκευή λογισμικού μηχανογραφικού εξοπλισμού	i. Εντοπισμός των προβλημάτων στο λογισμικό του μηχανογραφικού εξοπλισμού (εφαρμογές και λειτουργικά συστήματα) όπως αναφέρονται στη μελέτη και επαναφορά του στην πρότερη λειτουργική κατάσταση, ακόμη και αν αυτό απαιτεί την επανεγκατάσταση ή/και αντικατάσταση όλου του αντίστοιχου λογισμικού.	TEMAXIA	14			
		ii. Περιοδικός έλεγχος για τη σωστή και αποδοτική λειτουργία του λογισμικού και την επίτευξη της σωστής χρήσης του στους χρήστες του, όταν και όποτε αυτό κριθεί απαραίτητο. Διεξοδικός έλεγχος της καλής λειτουργίας του λειτουργικού συστήματος των κεντρικών Η/Υ και επιτήρησή του, ώστε να είναι εφικτή η λειτουργία των απομακρυσμένων σταθμών εργασίας (remote terminals). Εποπτεία λογισμικού των κεντρικών Η/Υ από κακόβουλους εισβολείς με χρήση ανάλογων εργαλείων και προειδοποίηση (alert) όποτε διαπιστωθεί κίνδυνος.		14			
		iii. Προληπτική συντήρηση λογισμικού και προτάσεις για τυχόν αναβαθμίσεις που κρίνονται απαραίτητες για την εύρυθμη λειτουργία του. Εργασίες αναβαθμίσεων, όταν αυτές ζητούνται από τις αρμόδιες αρχές (π.χ. ΥΠΕΣΑΗΔ, ΕΑΠ) ή όταν κρίνονται απαραίτητες κατά την λειτουργία των προγραμμάτων. Αποκατάσταση τυχόν δυσλειτουργιών, παραμετροποίηση και επανεγκατάσταση, όταν κριθεί απαραίτητη. Δημιουργία φορμών, αναφορών και λιστών για τις ανάγκες των χρηστών. Λήψη μέτρων προκειμένου να είναι εφικτή η λειτουργία του απομακρυσμένου λογισμικού.		14			

		iv. Τήρηση των αποτελεσμάτων ελέγχου σε Βάση Δεδομένων, όπου θα καταγράφονται όλες οι διαδικασίες που διενεργούνται (ακεραιότητα δεδομένων, αξιοπιστία λειτουργίας, ανταλλαγή στοιχείων, ταχύτητα περαίωσης, μαζική επιλεκτική ενημέρωση, δυνατότητα αναιρέσης – επαναφοράς προηγούμενης κατάστασης).		1			
4a	Λειτουργία ειδικά οργανωμένου Helpdesk	i. Παροχή υπηρεσιών υποστήριξης χρηστών μέσω οδηγιών και κατευθύνσεων επί των βασικών λειτουργιών των εφαρμογών που λειτουργεί ο Δήμος (how to). ii. Ανταπόκριση σε αιτήματα των χρηστών που αντιμετωπίζουν προβλήματα είτε (ad -hoc) ή με την αξιοποίηση προτυποποιημένων απαντήσεων iii. Πραγματοποίηση απαντητικών κλήσεων (call back) σε χρήστες για ενημέρωση επίλυσης προβλήματος (όπου απαιτείται). iv. Καταγραφή προτάσεων χρηστών για βελτιώσεις/προσθήκες/τροποποιήσεις στις εφαρμογές. v. Προώθηση στην ομάδα υποστήριξης του Αναδόχου του έργου, όσων αιτημάτων δεν μπορούν να αντιμετωπιστούν σε πρώτο επίπεδο, (υλοποιώντας σχετικό διαδικτυακό εργαλείο). vi. Στις υποχρεώσεις του Αναδόχου που θα αναλάβει το ως άνω έργο είναι να διαθέτει τα κατάλληλα εργαλεία για τη συλλογή και διαχείριση των στοιχείων πληροφορίας που θα δημιουργηθούν από τη λειτουργία της υπηρεσίας μέσω των εισερχομένων αιτημάτων τόσο από ειδικό για το σκοπό αυτό call center, όσο και από τα εισερχόμενα αιτήματα μέσω fax ή/και ηλεκτρονικού ταχυδρομείου.	A/M	264			
ΣΥΝΟΛΟ						
ΦΠΑ 24%						
ΣΥΝΟΛΟ ΜΕ ΦΠΑ 24%						

.....
(τόπος και ημερομηνία)
Ο Προσφέρων