



ΕΛΛΗΝΙΚΗ ΔΗΜΟΚΡΑΤΙΑ
ΝΟΜΟΣ ΦΘΙΩΤΙΔΑΣ
ΔΗΜΟΣ ΣΤΥΛΙΔΑΣ

ΤΜΗΜΑ ΤΕΧΝΙΚΩΝ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ

ΑΡΙΘ.ΜΕΛΕΤΗΣ : 37/2021
Κ.Α. 10.6266.0001, 10.6266.0002,
30.6262.0001, 70.6266.0001

ΥΠΗΡΕΣΙΑ: ΣΥΝΤΗΡΗΣΗ ΥΛΙΚΟΥ,
ΛΟΓΙΣΜΙΚΟΥ, ΔΙΚΤΥΩΝ ΚΑΙ
ΕΡΓΑΣΙΕΣ ΜΗΧΑΝΟΓΡΑΦΙΚΗΣ
ΕΠΕΞΕΡΓΑΣΙΑΣ ΔΕΔΟΜΕΝΩΝ

ΠΡΟΫΠ/ΣΜΟΣ: 65.000,00 ΕΥΡΩ
Κωδικοί CPV: 50312000-5, 72253200-5

ΧΡΗΣΗ: 2021

ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ Α
ΣΥΝΤΗΡΗΣΗ ΥΛΙΚΟΥ, ΛΟΓΙΣΜΙΚΟΥ, ΔΙΚΤΥΩΝ ΚΑΙ ΕΡΓΑΣΙΕΣ
ΜΗΧΑΝΟΓΡΑΦΙΚΗΣ ΕΠΕΞΕΡΓΑΣΙΑΣ ΔΕΔΟΜΕΝΩΝ

ΠΡΟΫΠΟΛΟΓΙΣΜΟΣ ΜΕΛΕΤΗΣ : 65.000,00 ΕΥΡΩ

ΠΕΡΙΕΧΟΜΕΝΑ:

1. Τεχνική Περιγραφή- Περιγραφή Έργου
2. Ενδεικτικός Προϋπολογισμός
3. Συγγραφή Υποχρεώσεων
4. Υπόδειγμα Οικονομικής Προσφοράς

ΣΤΥΛΙΔΑ 30/3/2021
Η ΣΥΝΤΑΞΑΣΑ

Πετρίκη Αγλαΐα
ΠΟΛΙΤΙΚΟΣ ΜΗΧΑΝΙΚΟΣ



ΕΛΛΗΝΙΚΗ ΔΗΜΟΚΡΑΤΙΑ
ΝΟΜΟΣ ΦΘΙΩΤΙΔΑΣ
ΔΗΜΟΣ ΣΤΥΛΙΔΑΣ

ΤΜΗΜΑ ΤΕΧΝΙΚΩΝ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ

ΑΡΙΘ.ΜΕΛΕΤΗΣ : 37/2021
Κ.Α. 10.6266.0001, 10.6266.0002,
30.6262.0001, 70.6266.0001

ΥΠΗΡΕΣΙΑ: ΣΥΝΤΗΡΗΣΗ ΥΛΙΚΟΥ,
ΛΟΓΙΣΜΙΚΟΥ, ΔΙΚΤΥΩΝ ΚΑΙ
ΕΡΓΑΣΙΕΣ ΜΗΧΑΝΟΓΡΑΦΙΚΗΣ
ΕΠΕΞΕΡΓΑΣΙΑΣ ΔΕΔΟΜΕΝΩΝ

ΠΡΟΫΠ/ΣΜΟΣ: 65.000,00 ΕΥΡΩ
Κωδικοί CPV: 50312000-5, 72253200-5

ΧΡΗΣΗ: 2021

ΤΕΧΝΙΚΗ ΕΚΘΕΣΗ - ΠΕΡΙΓΡΑΦΗ ΤΟΥ ΕΡΓΟΥ

1. ΑΝΤΙΚΕΙΜΕΝΟ ΤΗΣ ΥΠΗΡΕΣΙΑΣ

Η παρούσα μελέτη αφορά στην παροχή α) υπηρεσιών συντήρησης κι επισκευής του μηχανογραφικού εξοπλισμού του Πληροφοριακού Συστήματος του Δήμου, β) εργασιών συντήρησης των δικτύων όλων των Δημοτικών Ενοτήτων και γ) εργασιών προσαρμογής διαχείρισης ηλεκτρονικού αρχείου καταναλωτών ΔΕΗ για την ενημέρωση των παραμέτρων δημοτικών τελών, δημοτικού φόρου και ΤΑΠ για το έτος 2021. Ο Δήμος Στυλίδας οργανώνει τις Διευθύνσεις του σε τρία διαφορετικά κτίρια τα οποία βρίσκονται εντός της πόλης της Στυλίδας αλλά και περιφερειακά σε Ράχες, Πελασγία και τοπικά διαμερίσματα. Τα κτίρια διασυνδέονται μέσω δικτύων δεδομένων και φωνής (ΣΥΖΕΥΞΙΣ, WiFi, κα) αποτελώντας ένα σύγχρονο Πληροφοριακό Σύστημα του οποίου ο πυρήνας φιλοξενείται στο Δημαρχείο Στυλίδας και περιλαμβάνει μεταξύ άλλων :

1. Ένα κεντρικό Computer Room – στη Στυλίδα - με τέσσερις (4) Κεντρικούς ΗΥ (Data, Web, Remote, WiFi) και δύο περιφερειακά Computer Rooms – από ένα σε Ράχες και Πελασγία – με τρεις (3) Κεντρικούς ΗΥ (Data, Remote, WiFi) αντίστοιχα, όπου φιλοξενείται το λογισμικό του Δήμου που εξυπηρετεί όλες τις ανάγκες του.
2. Περισσότεροι από εξήντα (60) προσωπικοί ΗΥ και εκτυπωτές διαφόρων τεχνολογιών (ψεκασμού, ακίδων, laser) εγκατεστημένοι στα κτίρια του Δήμου, διασυνδεδεμένοι σε τοπικό δίκτυο μέσω του ευρυζωνικού δικτύου (ΣΥΖΕΥΞΙΣ, WiFi)
3. Ένα Κέντρο Τηλεδιάσκεψης.
4. Τρία backbone σημεία διασύνδεσης του δικτύου ΣΥΖΕΥΞΙΣ και εξήντα (60) σημεία εκπομπής ασύρματου σήματος για την πρόσβαση στο διαδίκτυο (free hot spots).
5. Εφαρμογές λογισμικού υποστήριξης καθημερινών λειτουργιών του Δήμου (Οικονομική Διαχείριση, Μισθοδοσία, Πρωτόκολλο, Διαχείριση ροής εγγράφων, Διαχείριση Τεχνικών Έργων, Τέλος Ακίνητης Περιουσίας, Διαχείριση Αποθήκης, Διαχείριση Τελών, Διαχείριση Γραφείου Κίνησης κα).
6. Ενεργές συσκευές δικτυακής διασύνδεσης του παραπάνω εξοπλισμού εντός και εκτός κτιρίων.

Ο ενδεικτικός προϋπολογισμός ανέρχεται στο τελικό ποσό των 65.000,00 ευρώ (€) (συμπεριλαμβανομένου του Φ.Π.Α 24%). Η εν λόγω δαπάνη θα γίνει σε βάρος των κωδικών Κ.Α. 10.6266.0001 (Συντήρηση Μηχανογραφικού εξοπλισμού), 10.6266.0002 (Συντήρηση Λογισμικού εφαρμογών), 30.6262.0001 (Συντήρηση-επέκταση Ασύρματου Ευρυζωνικού Δικτύου), 70.6266.0001 (Αναβάθμιση λογισμικού για την στατιστική παρακολούθηση δεδομένων των κόμβων του ασύρματου δικτύου Δήμου Στυλίδας) του οικονομικού προϋπολογισμού έτους 2021.

Η παρούσα μελέτη συντάσσεται με τις διατάξεις του Ν.4412/16. Η υπηρεσία θα ανατεθεί απευθείας.

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 παρακάτω υπηρεσίες συντήρησης κι επισκευής με τις αντίστοιχες προδιαγραφές :

1α. ΕΡΓΑΣΙΕΣ ΣΥΝΤΗΡΗΣΗΣ ΥΛΙΚΟΥ ΚΑΙ ΛΟΓΙΣΜΙΚΟΥ ΜΗΧΑΝΟΓΡΑΦΙΚΟΥ ΕΞΟΠΙΣΜΟΥ (Συντήρηση υλικού μηχανογραφικού εξοπλισμού)

- 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.

- Συντήρηση και αντικατάσταση του προβληματικού υλικού (π.χ. switch, router, gateway, μητρικές κάρτες, δίσκοι, modem, κάρτες δικτύου) είτε καλωδιώσεις (utp Cat6, κανάλια και επίτοιχες πρίζες, patch panel, rack).
- Πιστοποιημένη παροχή καλής γρήγορης και αποδοτικής λειτουργίας των ασύρματων και ενσύρματων δικτύων τοπικά (σε κάθε κτίριο), 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 αναίρεσης – επαναφοράς προηγούμενης κατάστασης).

1β. ΕΡΓΑΣΙΕΣ ΣΥΝΤΗΡΗΣΗΣ ΥΛΙΚΟΥ ΚΑΙ ΛΟΓΙΣΜΙΚΟΥ ΜΗΧΑΝΟΓΡΑΦΙΚΟΥ ΕΞΟΠΙΣΜΟΥ (Συντήρηση 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).

1γ. ΕΡΓΑΣΙΕΣ ΣΥΝΤΗΡΗΣΗΣ ΥΛΙΚΟΥ ΚΑΙ ΛΟΓΙΣΜΙΚΟΥ ΜΗΧΑΝΟΓΡΑΦΙΚΟΥ ΕΞΟΠΙΣΜΟΥ (Λειτουργία ειδικά 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.

2α. ΣΥΝΤΗΡΗΣΗ ΕΥΡΥΖΩΝΙΚΩΝ ΔΙΚΤΥΩΝ (Συντήρηση φυσικής διασύνδεσης υλικού εξοπλισμού δικτύου)

- Συντήρηση των κεντρικών Η/Υ (servers-Web)
- Έλεγχος και παραμετροποίηση switch στο κεντρικό σημείο ελέγχου.
- Έλεγχος και παραμετροποίηση router στο κεντρικό σημείο ελέγχου.
- Έλεγχος και παραμετροποίηση gateway στο κεντρικό σημείο ελέγχου.
- Συντήρηση υποδομής υποδοχής ασύρματων δικτυακών συσκευών (access points) σε ένα κεντρικό

- σημείο ελέγχου με ταυτόχρονη διασφάλιση διαχωρισμού δικτύου ΣΥΖΕΥΞΙΣ
- Συντήρηση υποδομής υποδοχής ασύρματων δικτυακών συσκευών (bridges) σε ένα κεντρικό σημείο ελέγχου με ταυτόχρονη διασφάλιση διαχωρισμού δικτύου ΣΥΖΕΥΞΙΣ
 - Συντήρηση διασύνδεσης των κτιρίων που βρίσκονται εντός της περιφέρειας του Καλλικράτειου Δήμου και στη χρήση υπερτοπικών δικτύων (ΣΥΖΕΥΞΙΣ).
 - Τήρηση των αποτελεσμάτων ελέγχου σε Βάση Δεδομένων όπου καταγράφονται όλες οι διαδικασίες που διενεργούνται (ακεραιότητα δεδομένων, αξιοπιστία λειτουργίας, ανταλλαγή στοιχείων, ταχύτητα περαίωσης, μαζική επιλεκτική ενημέρωση)

2β. ΣΥΝΤΗΡΗΣΗ ΕΥΡΥΖΩΝΙΚΩΝ ΔΙΚΤΥΩΝ (Συντήρηση λογισμικού διαχείρισης δικτύου)

- Συντήρηση των κεντρικών Η/Υ (servers), του δικτύου ΔΕ Δομοκού, Data)
- Έλεγχος και παραμετροποίηση Βάσεων Δεδομένων στο κεντρικό σημείο ελέγχου.
- Πιστοποίηση ασφαλούς γρήγορης και αποδοτικής διασύνδεσης των δικτύων.
- Παρακολούθηση σε πραγματικό χρόνο της κατάστασης διασύνδεσης των σημείων.

Συνοπτικά:

A/A	ΕΡΓΑΣΙΕΣ	CPV	ΠΟΣΟΤΗΤΑ	ΠΡΟΥΠ/ΣΜΟΣ ΧΩΡΙΣ ΦΠΑ	ΠΡΟΥΠ/ΣΜΟΣ ΜΕ ΦΠΑ
1	Υπηρεσίες συντήρησης και επισκευής εξοπλισμού ηλεκτρονικών υπολογιστών	50312000-5	10	8.064,52	10.000,00
2	Υπηρεσίες υποστήριξης συστημάτων πληροφορικής	72253200-5	115	44.354,84	55.000,00

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

ΣΤΥΛΙΑΔΑ 30/3/2021
Η ΣΥΝΤΑΞΑΣΑ

Πετρίκη Αγλαΐα
ΠΟΛΙΤΙΚΟΣ ΜΗΧΑΝΙΚΟΣ



ΕΛΛΗΝΙΚΗ ΔΗΜΟΚΡΑΤΙΑ
ΝΟΜΟΣ ΦΘΙΩΤΙΔΑΣ
ΔΗΜΟΣ ΣΤΥΛΙΔΑΣ

ΤΜΗΜΑ ΤΕΧΝΙΚΩΝ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ

ΥΠΗΡΕΣΙΑ: ΣΥΝΤΗΡΗΣΗ ΥΛΙΚΟΥ,
ΛΟΓΙΣΜΙΚΟΥ, ΔΙΚΤΥΩΝ ΚΑΙ
ΕΡΓΑΣΙΕΣ ΜΗΧΑΝΟΓΡΑΦΙΚΗΣ
ΕΠΕΞΕΡΓΑΣΙΑΣ ΔΕΔΟΜΕΝΩΝ

ΠΡΟΫΠ/ΣΜΟΣ: 65.000,00 ΕΥΡΩ
Κωδικοί CPV: 50312000-5, 72253200-5

ΑΡΙΘ.ΜΕΛΕΤΗΣ : 37/2021
Κ.Α. 10.6266.0001, 10.6266.0002,
30.6262.0001, 70.6266.0001

ΧΡΗΣΗ: 2021

ΕΝΔΕΙΚΤΙΚΟΣ ΠΡΟΫΠΟΛΟΓΙΣΜΟΣ

Α/Α	ΕΙΔΟΣ	ΠΕΡΙΓΡΑΦΗ	ΜΟΝ. ΜΕΤΡΗΣΗΣ	ΠΟΣΟ- ΤΗΤΑ	ΕΝΔΕΙΚΤΙΚΗ ΤΙΜΗ ΜΟΝΑΔΑΣ (€)	ΥΠΟΣΥΝΟΛΟ (€)	ΣΥΝΟΛΟ (€)
1α	ΕΡΓΑΣΙΕΣ ΣΥΝΤΗΡΗΣΗΣ ΥΛΙΚΟΥ ΚΑΙ ΛΟΓΙΣΜΙΚΟΥ ΜΗΧΑΝΟΓΡΑΦΙΚΟΥ ΕΞΟΠΙΣΜΟΥ (Συντήρηση υλικού μηχανογραφικού εξοπλισμού) <u>Κ.Α.:10.6266.0001</u> <u>CPV :50312000-5</u>	i. Έλεγχος και εντοπισμός προβλημάτων εξοπλισμού, όταν εμφανιστούν και επαναφορά του ΠΣ στην πρότερη λειτουργική κατάσταση. Διεξοδικός έλεγχος της καλής λειτουργίας και επιτήρηση των κεντρικών Η/Υ (servers), των τερματικών και των εκτυπωτών, ώστε να είναι εφικτή η λειτουργία σε όλες τις διοικητικές μονάδες του Δήμου.	ΤΕΜΑΧΙΑ	3	400,00	1.200,00	8.064,52
		ii. Συντήρηση και αντικατάσταση του προβληματικού υλικού (π.χ. switch, router, gateway, μητρικές κάρτες, δίσκοι, modem, κάρτες δικτύου) είτε καλωδιώσεις (utp Cat6, κανάλια και επίτοιχες πρίζες, patch panel, rack).		3	1.200,00	3.600,00	
		iii. Πιστοποιημένη παροχή καλής γρήγορης και αποδοτικής λειτουργίας των ασύρματων και ενσύρματων δικτύων τοπικά (σε κάθε κτίριο), στη διασύνδεση των κτιρίων που βρίσκονται εντός της περιφέρειας του Καλλικράτειου Δήμου και στη χρήση υπερτοπικών δικτύων (ΣΥΖΕΥΞΙΣ)		3	400,00	1.200,00	
		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		1	2.064,52	2.064,52	

		επιλεκτική ενημέρωση, δυνατότητα αναίρεσης – επαναφοράς προηγούμενης κατάστασης).					
1β	ΕΡΓΑΣΙΕΣ ΣΥΝΤΗΡΗΣΗΣ ΥΛΙΚΟΥ ΚΑΙ ΛΟΓΙΣΜΙΚΟΥ ΜΗΧΑΝΟΓΡΑΦΙΚΟΥ ΕΞΟΠΙΣΜΟΥ (Συντήρηση λογισμικού μηχανογραφικού εξοπλισμού)	<p>i. 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.</p> <p>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.</p> <p>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.</p>	ΤΕΜΑΧΙΑ	4	1.000,00	4.000,00	28.225,81
	<u>Κ.Α.:10.6266.0002</u> <u>CPV :72253200-5</u>			4	1.000,00	4.000,00	
				4	1.000,00	4.000,00	

		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	3.225,81	3.225,81	
1γ	ΕΡΓΑΣΙΕΣ ΣΥΝΤΗΡΗΣΗΣ ΥΛΙΚΟΥ ΚΑΙ ΛΟΓΙΣΜΙΚΟΥ ΜΗΧΑΝΟΓΡΑΦΙΚΟΥ ΕΞΟΠΙΣΜΟΥ (Λειτουργία ειδικά οργανωμένου Helpdesk) <u>K.A.:10.6266.0002</u> <u>CPV :72253200-5</u>	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 της υπηρεσίας, όσων αιτημάτων δεν μπορούν να αντιμετωπιστούν σε πρώτο επίπεδο, (υλοποιώντας σχετικό διαδικτυακό εργαλείο). vi. Στις υποχρεώσεις του Αναδόχου που θα αναλάβει την ως άνω υπηρεσία 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.	ΚΑΤ'ΑΠΟΚ ΟΠΗ	1	13.000,00	13.000,00	
2α	ΣΥΝΤΗΡΗΣΗ ΕΥΡΥΖΩΝΙΚΩΝ ΔΙΚΤΥΩΝ (Συντήρηση φυσικής διασύνδεσης υλικού εξοπλισμού δικτύου)	Συντήρηση των κεντρικών Η/Υ (servers-Web) Έλεγχος και παραμετροποίηση switch στο κεντρικό σημείο ελέγχου. Έλεγχος και παραμετροποίηση router στο	ΤΕΜΑΧΙΑ	3	400,00	1.200,00	12.096,77
				8	80,00	640,00	
				7	80,00	560,00	

	<u>K.A.:30.6262.0001</u> <u>CPV :72253200-5</u>	κεντρικό σημείο ελέγχου.					
		Έλεγχος και παραμετροποίηση gateway στο κεντρικό σημείο ελέγχου.		3	80,00	240,00	
		Συντήρηση υποδομής υποδοχής ασύρματων δικτυακών συσκευών (access points) σε ένα κεντρικό σημείο ελέγχου με ταυτόχρονη διασφάλιση διαχωρισμού δικτύου ΣΥΖΕΥΞΙΣ		7	80,00	560,00	
		Συντήρηση υποδομής υποδοχής ασύρματων δικτυακών συσκευών (bridges) σε ένα κεντρικό σημείο ελέγχου με ταυτόχρονη διασφάλιση διαχωρισμού δικτύου ΣΥΖΕΥΞΙΣ		18	80,00	1.440,00	
		Συντήρηση διασύνδεσης των κτιρίων που βρίσκονται εντός της περιφέρειας του Καλλικράτειου Δήμου και στη χρήση υπερτοπικών δικτύων (ΣΥΖΕΥΞΙΣ).		42	80,00	3.360,00	
		Τήρηση των αποτελεσμάτων ελέγχου σε Βάση Δεδομένων όπου καταγράφονται όλες οι διαδικασίες που διενεργούνται (ακεραιότητα δεδομένων, αξιοπιστία λειτουργίας, ανταλλαγή στοιχείων, ταχύτητα περαίωσης, μαζική επίλεκτική ενημέρωση)		1	4.096,77	4.096,77	
2β	ΣΥΝΤΗΡΗΣΗ ΕΥΡΥΖΩΝΙΚΩΝ ΔΙΚΤΥΩΝ (Συντήρηση λογισμικού διαχείρισης δικτύου) <u>K.A.:70.6266.0001</u> <u>CPV :72253200-5</u>	Συντήρηση των κεντρικών Η/Υ (servers), του δικτύου ΔΕ Στυλίδας, Data)	ΤΕΜΑΧΙΑ	3	350,00	1.050,00	4.032,26
		Έλεγχος και παραμετροποίηση Βάσεων Δεδομένων στο κεντρικό σημείο ελέγχου.		3	300,00	900,00	
		Πιστοποίηση ασφαλούς γρήγορης και αποδοτικής διασύνδεσης των δικτύων.		3	350,00	1.050,00	
		Παρακολούθηση σε πραγματικό χρόνο της κατάστασης διασύνδεσης των σημείων.		3	344,09	1.032,26	
ΣΥΝΟΛΟ						52.419,35	
ΦΠΑ 24%						12.580,64	
ΣΥΝΟΛΟ ΜΕ ΦΠΑ 24%						65.000,00	

Στυλίδα 30/3/2021
 Η ΣΥΝΤΑΞΑΣΑ

Πετρική Αγλαΐα
 ΠΟΛΙΤΙΚΟΣ ΜΗΧΑΝΙΚΟΣ

Θ Ε Ω Ρ Η Θ Η Κ Ε

Στυλίδα 30/3/2021
 Ο Προϊστάμενος Τ.Υ.

Παπαχρήστου Κων/νος
 M.Sc. Μηχανολόγος Μηχανικός Τ.Ε.



ΕΛΛΗΝΙΚΗ ΔΗΜΟΚΡΑΤΙΑ
ΝΟΜΟΣ ΦΘΙΩΤΙΔΑΣ
ΔΗΜΟΣ ΣΤΥΛΙΔΑΣ

ΤΜΗΜΑ ΤΕΧΝΙΚΩΝ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ

ΑΡΙΘ.ΜΕΛΕΤΗΣ : 37/2021
Κ.Α. 10.6266.0001, 10.6266.0002,
30.6262.0001, 70.6266.0001

ΥΠΗΡΕΣΙΑ: ΣΥΝΤΗΡΗΣΗ ΥΛΙΚΟΥ,
ΛΟΓΙΣΜΙΚΟΥ, ΔΙΚΤΥΩΝ ΚΑΙ
ΕΡΓΑΣΙΕΣ ΜΗΧΑΝΟΓΡΑΦΙΚΗΣ
ΕΠΕΞΕΡΓΑΣΙΑΣ ΔΕΔΟΜΕΝΩΝ

ΠΡΟΫΠ/ΣΜΟΣ: 65.000,00 ΕΥΡΩ
Κωδικοί CPV: 50312000-5, 72253200-5

ΧΡΗΣΗ: 2021

ΣΥΓΓΡΑΦΗ ΥΠΟΧΡΕΩΣΕΩΝ

ΑΡΘΡΟ 1 Αντικείμενο της υπηρεσίας - Προϋπολογισμός

Η παρούσα μελέτη αφορά στην παροχή α) υπηρεσιών συντήρησης κι επισκευής του μηχανογραφικού εξοπλισμού του Πληροφοριακού Συστήματος του Δήμου, β) εργασιών συντήρησης των δικτύων όλων των Δημοτικών Ενοτήτων και γ) εργασιών προσαρμογής διαχείρισης ηλεκτρονικού αρχείου καταναλωτών ΔΕΗ για την ενημέρωση των παραμέτρων δημοτικών τελών, δημοτικού φόρου και ΤΑΠ για το έτος 2021. Ο Δήμος Στυλίδας οργανώνει τις Διευθύνσεις του σε τρία διαφορετικά κτίρια τα οποία βρίσκονται εντός της πόλης της Στυλίδας αλλά και περιφερειακά σε Ράχες, Πελασγία και τοπικά διαμερίσματα. Τα κτίρια διασυνδέονται μέσω δικτύων δεδομένων και φωνής (ΣΥΖΕΥΞΙΣ, WiFi, κα) αποτελώντας ένα σύγχρονο Πληροφοριακό Σύστημα του οποίου ο πυρήνας φιλοξενείται στο Δημαρχείο Στυλίδας και περιλαμβάνει μεταξύ άλλων :

1. Ένα κεντρικό Computer Room – στη Στυλίδα - με τέσσερις (4) Κεντρικούς ΗΥ (Data, Web, Remote, WiFi) και δύο περιφερειακά Computer Rooms – από ένα σε Ράχες και Πελασγία – με τρεις (3) Κεντρικούς ΗΥ (Data, Remote, WiFi) αντίστοιχα, όπου φιλοξενείται το λογισμικό του Δήμου που εξυπηρετεί όλες τις ανάγκες του.
2. Περισσότεροι από εξήντα (60) προσωπικοί ΗΥ και εκτυπωτές διαφόρων τεχνολογιών (ψεκασμού, ακίδων, laser) εγκατεστημένοι στα κτίρια του Δήμου, διασυνδεδεμένοι σε τοπικό δίκτυο μέσω του ευρυζωνικού δικτύου (ΣΥΖΕΥΞΙΣ, WiFi)
3. Ένα Κέντρο Τηλεδιάσκεψης.
4. Τρία backbone σημεία διασύνδεσης του δικτύου ΣΥΖΕΥΞΙΣ και εξήντα (60) σημεία εκπομπής ασύρματου σήματος για την πρόσβαση στο διαδίκτυο (free hot spots).
5. Εφαρμογές λογισμικού υποστήριξης καθημερινών λειτουργιών του Δήμου (Οικονομική Διαχείριση, Μισθοδοσία, Πρωτόκολλο, Διαχείριση ροής εγγράφων, Διαχείριση Τεχνικών Έργων, Τέλος Ακίνητης Περιουσίας, Διαχείριση Αποθήκης, Διαχείριση Τελών, Διαχείριση Γραφείου Κίνησης κα).
6. Ενεργές συσκευές δικτυακής διασύνδεσης του παραπάνω εξοπλισμού εντός και εκτός κτιρίων.

Ο ενδεικτικός προϋπολογισμός ανέρχεται στο τελικό ποσό των **65.000,00 ευρώ (€)** (συμπεριλαμβανομένου του Φ.Π.Α 24%). Η εν λόγω δαπάνη θα γίνει σε βάρος των κωδικών **Κ.Α. 10.6266.0001 (Συντήρηση Μηχανογραφικού εξοπλισμού), 10.6266.0002 (Συντήρηση Λογισμικού εφαρμογών), 30.6262.0001 (Συντήρηση-επέκταση Ασύρματου Ευρυζωνικού Δικτύου), 70.6266.0001 (Αναβάθμιση λογισμικού για την στατιστική παρακολούθηση δεδομένων των κόμβων του ασύρματου δικτύου Δήμου Στυλίδας)** του οικονομικού προϋπολογισμού έτους 2021.

Η παρούσα μελέτη συντάσσεται με τις διατάξεις του Ν.4412/16. Η υπηρεσία θα ανατεθεί απευθείας.

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:

- A) Η Πρόσκληση Εκδήλωσης Ενδιαφέροντος
- B) Τεχνική έκθεση
- Γ) Ενδεικτικός προϋπολογισμός
- Δ) Συγγραφή Υποχρεώσεων
- Ε) Οικονομική προσφορά του αναδόχου

ΑΡΘΡΟ 4 Σύμβαση

Ο ανάδοχος, μετά την κατά νόμο έγκριση του αποτελέσματος αυτής, είναι υποχρεωμένος να προσέλθει εντός προθεσμίας που δεν μπορεί να υπερβαίνει τις είκοσι μέρες (20) από την κοινοποίηση της σχετικής ειδικής πρόσκλησης, προς υπογραφή της σύμβασης.

ΑΡΘΡΟ 5 Εγγύηση συμμετοχής και εγγύηση καλής εκτέλεσης της σύμβασης

Εγγύηση συμμετοχής και καλής εκτέλεσης σύμβασης δεν προβλέπεται.

ΑΡΘΡΟ 6 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 7 Πληρωμή – φόροι – τέλη – κρατήσεις

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

ΑΡΘΡΟ 8 Χρόνος, τρόπος και τόπος παροχής των εργασιών

Ο ανάδοχος θα πραγματοποιεί τις εργασίες σύμφωνα με τις ανάγκες του Δήμου, μετά την υπογραφή της σχετικής σύμβασης και εντός τριάντα (30) λεπτών από την χρονική στιγμή αναγγελία 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 εντολές αναγγελίας θα αποστέλλονται με Fax ή eMail, στον Ανάδοχο. Η παράδοση των εργασιών θα πρέπει να έχει ολοκληρωθεί έως την 31/12/2021 για το σύνολο της.

ΑΡΘΡΟ 9 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.

Στυλίδα 30/3/2021

Η ΣΥΝΤΑΞΑΣΑ

Πετρίκη Αγλαΐα
ΠΟΛΙΤΙΚΟΣ ΜΗΧΑΝΙΚΟΣ

Θ Ε Ω Ρ Η Θ Η Κ Ε

Στυλίδα 30/3/2021

Ο Προϊστάμενος Τ.Υ.

Παπαχρήστου Κων/νος
M.Sc. Μηχανολόγος Μηχανικός Τ.Ε.



ΕΛΛΗΝΙΚΗ ΔΗΜΟΚΡΑΤΙΑ
ΝΟΜΟΣ ΦΘΙΩΤΙΔΑΣ
ΔΗΜΟΣ ΣΤΥΛΙΔΑΣ

ΤΜΗΜΑ ΤΕΧΝΙΚΩΝ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ

ΥΠΗΡΕΣΙΑ: ΣΥΝΤΗΡΗΣΗ ΥΛΙΚΟΥ,
ΛΟΓΙΣΜΙΚΟΥ, ΔΙΚΤΥΩΝ ΚΑΙ
ΕΡΓΑΣΙΕΣ ΜΗΧΑΝΟΓΡΑΦΙΚΗΣ
ΕΠΕΞΕΡΓΑΣΙΑΣ ΔΕΔΟΜΕΝΩΝ

ΠΡΟΫΠ/ΣΜΟΣ: 65.000,00 ΕΥΡΩ
Κωδικοί CPV: 50312000-5, 72253200-5

ΑΡΙΘ.ΜΕΛΕΤΗΣ : 37/2021
Κ.Α. 10.6266.0001, 10.6266.0002,
30.6262.0001, 70.6266.0001

ΧΡΗΣΗ: 2021

ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ Β ΥΠΟΔΕΙΓΜΑ ΓΙΑ ΤΗΝ ΟΙΚΟΝΟΜΙΚΗ ΠΡΟΣΦΟΡΑ ΕΝΤΥΠΟ ΟΙΚΟΝΟΜΙΚΗΣ ΠΡΟΣΦΟΡΑΣ

Της επιχείρησης ή κοινοπραξίας, επιχειρήσεων

..... με
έδρα τ.....οδός αριθμ. Τ.Κ.:
..... Τηλ.: Fax:

Αφού έλαβα γνώση για την εργασία που αναγράφεται στην επικεφαλίδα και των λοιπών εγγράφων διαδικασίας της εν λόγω σύμβασης, καθώς και των συνθηκών εκτέλεσης της εργασίας αυτής, υποβάλλω την παρούσα προσφορά και δηλώνω ότι αποδέχομαι πλήρως και χωρίς επιφύλαξη όλα αυτά και αναλαμβάνω την εκτέλεση της με τις ακόλουθες τιμές μονάδας:

ΠΡΟΫΠΟΛΟΓΙΣΜΟΣ ΠΡΟΣΦΟΡΑΣ

A/A	ΕΙΔΟΣ	ΠΕΡΙΓΡΑΦΗ	ΜΟΝ. ΜΕΤΡΗΣΗΣ	ΠΟΣΟ- ΤΗΤΑ	ΕΝΔΕΙΚΤΙΚΗ ΤΙΜΗ ΜΟΝΑΔΑΣ (€)	ΥΠΟΣΥΝΟΛΟ (€)	ΣΥΝΟΛΟ (€)
1α	ΕΡΓΑΣΙΕΣ ΣΥΝΤΗΡΗΣΗΣ ΥΛΙΚΟΥ ΚΑΙ ΛΟΓΙΣΜΙΚΟΥ ΜΗΧΑΝΟΓΡΑΦΙΚΟΥ ΕΞΟΠΙΣΜΟΥ (Συντήρηση υλικού μηχανογραφικού εξοπλισμού) <u>Κ.Α.:10.6266.0001</u> <u>CPV :50312000-5</u>	i. Έλεγχος και εντοπισμός προβλημάτων εξοπλισμού, όταν εμφανιστούν και επαναφορά του ΠΣ στην πρότερη λειτουργική κατάσταση. Διεξοδικός έλεγχος της καλής λειτουργίας και επιτήρηση των κεντρικών Η/Υ (servers), των τερματικών και των εκτυπωτών, ώστε να είναι εφικτή η λειτουργία σε όλες τις διοικητικές μονάδες του Δήμου.	ΤΕΜΑΧΙΑ	3			
		ii. Συντήρηση και αντικατάσταση του προβληματικού υλικού (π.χ. switch, router, gateway, μητρικές κάρτες, δίσκοι, modem, κάρτες δικτύου) είτε καλωδιώσεις (utp Cat6, κανάλια και επίτοιχες πρίζες, patch panel, rack).		3			
		iii. Πιστοποιημένη παροχή καλής γρήγορης και αποδοτικής λειτουργίας των ασύρματων και ενσύρματων δικτύων τοπικά (σε κάθε κτίριο), στη διασύνδεση των κτιρίων που βρίσκονται εντός		3			

		της περιφέρειας του Καλλικράτειου Δήμου και στη χρήση υπερτοπικών δικτύων (ΣΥΖΕΥΞΙΣ)				
		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 αναίρεσης – επαναφοράς προηγούμενης κατάστασης).		1		
1β	ΕΡΓΑΣΙΕΣ ΣΥΝΤΗΡΗΣΗΣ ΥΛΙΚΟΥ ΚΑΙ ΛΟΓΙΣΜΙΚΟΥ ΜΗΧΑΝΟΓΡΑΦΙΚΟΥ ΕΞΟΠΙΣΜΟΥ (Συντήρηση λογισμικού μηχανογραφικού εξοπλισμού)	<p>i. 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.</p> <p>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.</p> <p>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,</p>	ΤΕΜΑΧΙΑ	4		
	<u>K.A.:10.6266.0002</u> <u>CPV :72253200-5</u>			4		
				4		

		<p>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.</p>				
		<p>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 αναίρεσης – επαναφοράς προηγούμενης κατάστασης).</p>		1		
1γ	<p>ΕΡΓΑΣΙΕΣ ΣΥΝΤΗΡΗΣΗΣ ΥΛΙΚΟΥ ΚΑΙ ΛΟΓΙΣΜΙΚΟΥ ΜΗΧΑΝΟΓΡΑΦΙΚΟΥ ΕΞΟΠΙΣΜΟΥ (Λειτουργία ειδικά οργανωμένου Helpdesk)</p> <p><u>K.A.:10.6266.0002</u> <u>CPV :72253200-5</u></p>	<p>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 της υπηρεσίας, όσων αιτημάτων δεν μπορούν να αντιμετωπιστούν σε πρώτο επίπεδο, (υλοποιώντας σχετικό διαδικτυακό εργαλείο). vi. Στις υποχρεώσεις του Αναδόχου που θα αναλάβει την ως άνω υπηρεσία 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</p>	ΚΑΤ'ΑΠΟΚ ΟΠΗ	1		

		για το σκοπό αυτό call center, όσο και από τα εισερχόμενα αιτήματα μέσω fax ή/και ηλεκτρονικού ταχυδρομείου.					
2α	ΣΥΝΤΗΡΗΣΗ ΕΥΡΥΖΩΝΙΚΩΝ ΔΙΚΤΥΩΝ (Συντήρηση φυσικής διασύνδεσης υλικού εξοπλισμού δικτύου) <u>K.A.:30.6262.0001</u> <u>CPV :72253200-5</u>	<p>Συντήρηση των κεντρικών Η/Υ (servers-Web)</p> <p>Έλεγχος και παραμετροποίηση switch στο κεντρικό σημείο ελέγχου.</p> <p>Έλεγχος και παραμετροποίηση router στο κεντρικό σημείο ελέγχου.</p> <p>Έλεγχος και παραμετροποίηση gateway στο κεντρικό σημείο ελέγχου.</p> <p>Συντήρηση υποδομής υποδοχής ασύρματων δικτυακών συσκευών (access points) σε ένα κεντρικό σημείο ελέγχου με ταυτόχρονη διασφάλιση διαχωρισμού δικτύου ΣΥΖΕΥΞΙΣ</p> <p>Συντήρηση υποδομής υποδοχής ασύρματων δικτυακών συσκευών (bridges) σε ένα κεντρικό σημείο ελέγχου με ταυτόχρονη διασφάλιση διαχωρισμού δικτύου ΣΥΖΕΥΞΙΣ</p> <p>Συντήρηση διασύνδεσης των κτιρίων που βρίσκονται εντός της περιφέρειας του Καλλικράτειου Δήμου και στη χρήση υπερτοπικών δικτύων (ΣΥΖΕΥΞΙΣ).</p> <p>Τήρηση των αποτελεσμάτων ελέγχου σε Βάση Δεδομένων όπου καταγράφονται όλες οι διαδικασίες που διενεργούνται (ακεραιότητα δεδομένων, αξιοπιστία λειτουργίας, ανταλλαγή στοιχείων, ταχύτητα περαίωσης, μαζική επιλεκτική ενημέρωση)</p>	ΤΕΜΑΧΙΑ	3			
				8			
				7			
				3			
				7			
				18			
				42			
				1			
2β	ΣΥΝΤΗΡΗΣΗ ΕΥΡΥΖΩΝΙΚΩΝ	Συντήρηση των κεντρικών Η/Υ (servers), του δικτύου ΔΕ	ΤΕΜΑΧΙΑ	3			

ΔΙΚΤΥΩΝ (Συντήρηση λογισμικού διαχείρισης δικτύου) <u>Κ.Α.:70.6266.0001</u> <u>CPV :72253200-5</u>	Στυλίδας, Data)				
	Έλεγχος και παραμετροποίηση βάσεων Δεδομένων στο κεντρικό σημείο ελέγχου.	3			
	Πιστοποίηση ασφαλούς γρήγορης και αποδοτικής διασύνδεσης των δικτύων.	3			
	Παρακολούθηση σε πραγματικό χρόνο της κατάστασης διασύνδεσης των σημείων.	3			
ΣΥΝΟΛΟ					
ΦΠΑ 24%					
ΣΥΝΟΛΟ ΜΕ ΦΠΑ 24%					

ΑΡΙΘΜΗΤΙΚΩΣ:

ΟΛΟΓΡΑΦΩΣ:

Η διάρκεια ισχύος της προσφοράς είναι

.....

(τόπος και ημερομηνία)

Ο Προσφέρων

(Σφραγίδα – υπογραφή