

**ΥΠΗΡΕΣΙΕΣ ΣΥΝΤΗΡΗΣΗΣ ΚΑΙ ΤΕΧΝΙΚΗΣ ΥΠΟΣΤΗΡΙΞΗΣ ΤΩΝ  
ΕΦΑΡΜΟΓΩΝ ΟΙΚΟΝΟΜΙΚΗΣ ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗΣ, ΔΗΜΟΤΙΚΗΣ  
ΚΑΤΑΣΤΑΣΗΣ, ΠΡΩΤΟΚΟΛΛΟΥ ΚΑΙ ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗΣ ΠΡΟΣΩΠΙΚΟΥ.**

**ΤΕΧΝΙΚΕΣ ΠΡΟΔΙΑΓΡΑΦΕΣ**

Στον Δήμο Διονύσου λειτουργούν οι εξής εφαρμογές της εταιρίας UNISYSTEMS:

- Q-Prime Financials (Οικονομική Διαχείριση, Διαχείριση Αποθεμάτων, Γενική Λογιστική, Μητρώο Παγίων, Αναλυτική Λογιστική, Εκμετάλλευση – Διαχείριση Ύδρευσης, Διαχείριση Κλήσεων Παράνομης Στάθμευσης, Διαχείριση Τέλους Ακίνητης Περιουσίας, Διαχείριση Τελών 2% ή 5%, Διαχείριση Τελών Κοινοχρήστων Χώρων, Διαχείριση Κοιμητηρίων, Διεπαφές (webservices))
- Δημοτική Κατάσταση (Δημοτολόγιο – Μητρώο Αρρένων – Εκλογικοί Κατάλογοι)
- Ληξιαρχείο.
- Ηλεκτρονικό Πρωτόκολλο.
- Μισθοδοσία και Διαχείριση Προσωπικού.

Ο Δήμος μας κατέχει για κάθε μία από τις παραπάνω εφαρμογές, άδειες χρήσης 15 χρηστών.

Η παρούσα μελέτη αφορά τις εξής υπηρεσίες συντήρησης και τεχνικής υποστήριξης των ανωτέρω εφαρμογών για χρονικό διάστημα ενός έτους από την υπογραφή της σύμβασης:

- α) Παροχή νέων βελτιωμένων εκδόσεων (releases) ή διορθωτικών εκδόσεων (fixing updates) των εφαρμογών, ώστε να ανταποκρίνονται στην κείμενη νομοθεσία και στην αφαίρεση/αναίρεση αστοχιών/ελαττωμάτων (bug fixing).
- β) Τεχνική Υποστήριξη του προσωπικού του Δήμου. Ως τεχνική υποστήριξη ορίζεται η τηλεφωνική ή άλλη επικοινωνία ή επέμβαση τεχνικού στις παραπάνω εφαρμογές και αποσκοπεί στην υποστήριξη της καθημερινής λειτουργίας αυτών. Αναλυτικότερα περιλαμβάνονται οι ακόλουθες υπηρεσίες υποστήριξης:

- Τηλεφωνική υποστήριξη μέσω του Κέντρου Κλήσεων της κατασκευάστριας εταιρίας των εφαρμογών για την λήψη και επίλυση προβλημάτων και συγκεκριμένα :
  - Υπηρεσίες Υποστήριξης χρηστών σχετικές με την επίλυση αποριών που προκύπτουν κατά την εκτέλεση των προγραμμάτων.
  - Οδηγίες για τον τρόπο με τον οποίο θα εκτελούνται διάφορες εργασίες.
  - Οδηγίες σε μη έμπειρους χρήστες για την ορθή χρήση των προγραμμάτων.
- Υποστήριξη μέσω e-mail.
- Υποστήριξη με χρήση απομακρυσμένης πρόσβασης (remote access).

γ) Ανακατασκευή και αποκατάσταση των αρχείων δεδομένων της εφαρμογής (restore) από βλάβες που προκλήθηκαν από οιοδήποτε λόγο (μη συμπεριλαμβανομένης της κακής χρήσεως της εφαρμογής) υπό την προϋπόθεση ότι η ανακατασκευή και αποκατάστασή τους είναι δυνατή.

δ) Παροχή Υπηρεσιών Επιτόπιας Τεχνικής – Συμβουλευτικής Υποστήριξης και Υπηρεσίες πρόσθετης ανάπτυξης λογισμικού για το σύνολο των εφαρμογών της εταιρίας UNISYSTEMS στις οποίες περιλαμβάνονται ενδεικτικά υπηρεσίες παραμετροποίησης, εκπαίδευσης, ελέγχου και αποκατάστασης μηχανογραφικών αρχείων, ανάπτυξης εξειδικευμένων εκτυπωτικών αναφορών (reports), ενσωμάτωσης κάποιας εξειδικευμένης λειτουργικότητας κατά παραγγελία του Δήμου κ.λπ. Οι υπηρεσίες αυτές θα συμφωνούνται μετά από την αποστολή σχετικής προσφοράς του αναδόχου στην οποία θα καταγράφεται η απαιτούμενη ανθρωποπροσπάθεια (effort) και την αποδοχή της από το αρμόδιο προσωπικό από την πλευρά του Δήμου. Η παροχή των υπηρεσιών αυτών θα αποδεικνύεται από τα υπογεγραμμένα από το αρμόδιο προσωπικό του Δήμου, δελτία τεχνικής υποστήριξης του αναδόχου. (Εκτιμώμενος αριθμός ανθρωποωρών: 30)

## ΧΡΟΝΟΣ ΕΚΤΕΛΕΣΗΣ

Ως χρόνος έναρξης της υπηρεσίας ορίζεται η ημερομηνία από την υπογραφή της σύμβασης με τον ανάδοχο, με συνολικό χρόνο ισχύος δώδεκα (12) μήνες.

## ΠΡΟΫΠΟΛΟΓΙΣΜΟΣ

Το τελικό ύψος της δαπάνης θα εξαρτηθεί από τις ανάγκες του Δήμου για παροχή Υπηρεσιών Επιτόπιας Τεχνικής – Συμβουλευτικής Υποστήριξης και Υπηρεσίες πρόσθετης ανάπτυξης λογισμικού και δεν θα ξεπεράσει το όριο των **23.923,50€** συμπεριλαμβανομένου Φ.Π.Α. Ο προϋπολογισμός αυτός αναλύεται ως εξής:

α) Παροχή νέων βελτιωμένων ή διορθωτικών εκδόσεων.	
β) Τεχνική Υποστήριξη του προσωπικού του Δήμου.	17.500,00€

γ) Ανακατασκευή και αποκατάσταση των αρχείων δεδομένων της εφαρμογής κλπ.	
δ) Παροχή Υπηρεσιών Επιτόπιας Τεχνικής – Συμβουλευτικής Υποστήριξης και Υπηρεσίες πρόσθετης ανάπτυξης λογισμικού. Τιμή ανθρωπόωρας: 65€X 30 ανθρωπόωρες = 1.950€	1.950,00€
	ΣΥΝΟΛΟ 19.450,00€
	ΦΠΑ 4.473,50€
	<b>ΓΕΝΙΚΟ ΣΥΝΟΛΟ: 23.923,50€</b>

Ο ΣΥΝΤΑΞΑΣ

ΤΣΕΛΙΟΣ ΠΑΝΑΓΙΩΤΗΣ  
ΠΕ11 ΠΛΗΡΟΦΟΡΙΚΗΣ

ΘΕΩΡΗΘΗΚΕ

Η ΠΡΟΪΣΤΑΜΕΝΗ ΤΟΥ ΤΜΗΜΑΤΟΣ  
ΠΡΟΓΡΑΜΜΑΤΙΣΜΟΥ, ΟΡΓΑΝΩΣΗΣ  
ΠΛΗΡΟΦΟΡΙΚΗΣ ΚΑΙ ΔΙΑΦΑΝΕΙΑΣ

ΒΑΣΙΛΙΚΗ ΣΑΜΑΡΑ