|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| ΕΛΛΗΝΙΚΗ ΔΗΜΟΚΡΑΤΙΑ  Δ Η Μ Ο Σ Σ Η Τ Ε Ι Α Σ |  | Εργασία : Συντήρηση εφαρμογών Λογισμικού έτους 2017  Αρ. Διακήρυξης : 1822/28-04-2017 |

**ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ 1: ΕΝΤΥΠΟ ΤΕΧΝΙΚΗΣ ΠΡΟΣΦΟΡΑΣ ΟΜΑΔΑ 1η**

Της επιχείρησης …………………………………, έδρα …………...., οδός ………………….,

αριθμός ……, ΑΦΜ…………………, Δ.Ο.Υ. …………………..,τηλέφωνο ………………….,

fax ………………

**ΟΜΑΔΑ 1η - Συντήρηση Εφαρμογών Λογισμικού Διοικητικών & Οικονομικών Υπηρεσιών**

#### ΤΕΧΝΙΚΗ ΠΡΟΣΦΟΡΑ

Ο ανάδοχος οφείλει να συμπληρώσει τον πίνακα που αφορά στις παρακάτω εφαρμογές πληροφορικής:

 Δημοτολόγιο – Μητρώο Αρένων

 Εκλογικοί Κατάλογοι

 Προσωπικό

 Μισθοδοσία

 Οικονομική Διαχείριση

 Τέλος Άρδευσης

 ΤΑΠ

 Κλήσεις

 Παρεπιδημούντων

 Άδειες Καταστημάτων

 Κοινόχρηστοι Χώροι

| **α/α** | Προδιαγραφές | **Υποχρεωτική απαίτηση** | **Απάντηση προμηθευτή** |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| Α Ι | **Τεχνικά Χαρακτηριστικά** | | | |
| Α.1 | Προμήθεια των αναβαθμισμένων εκδόσεων - Αναβάθμιση των υπαρχόντων συστημάτων – εφόσον αυτό απαιτείται (κατασκευή εξειδικευμένου λογισμικού κατασκευής της ή πλήρη εγκατάσταση νέων εφαρμογών σε νεότερο περιβάλλον εργασίας . | ΝΑΙ |  |  |
| A.2 | Συνεχή παρακολούθηση της νομοθεσίας & της τεχνολογίας (συμπεριλαμβανομένου του κόστους της τεχνικής βελτίωσης και της τηλεφωνικής υποστήριξης από εξειδικευμένο προσωπικό) | ΝΑΙ |  |  |
| Α.3 | Επί τόπου εγκατάσταση νέων εκδόσεων καθώς και εργασίες λήψης, αποστολής, αποκατάστασης και επανεγκατάστασης εφαρμογών σε περίπτωση προβλημάτων | NAI |  |  |
| Α.4 | Παραμετροποίηση των εφαρμογών, οργάνωση και έλεγχο των λειτουργιών ρουτίνας, έτσι ώστε να εξασφαλίζεται η ομαλή ροή εντολών και αναφορών των Πληροφοριακών Συστημάτων και των υποσυστημάτων του | NAI |  |  |
| Α.5 | Έλεγχο της καλής λειτουργίας και άμεσης ανταπόκρισης των διαδικασιών διασύνδεσης των Βάσεων Δεδομένων του Οργανισμού σας με τις Εθνικές Βάσεις. | ΝΑΙ |  |  |
| Α.6 | Εργασίες προληπτικής και επανορθωτικής συντήρησης των εφαρμογών με τακτικούς και έκτακτους ποιοτικούς ελέγχους των δεδομένων και της ορθής λειτουργίας τους | NAI |  |  |
| Α.7 | Έγκαιρη πρόβλεψη των ανεπιθύμητων καταστάσεων που ενδέχεται να προκύψουν από λάθη, παραλείψεις, ανεπάρκεια γνωστικού αντικειμένου | NAI |  |  |
| Α.8 | Λειτουργία αυτόματου μηχανογραφικού συστήματος ελέγχου και συμφωνιών | ΝΑΙ |  |  |
| Α.9 | Αποκατάσταση ανωμαλιών λειτουργίας (bugs). Επεμβάσεις εξειδικευμένου προσωπικού πληροφορικής της εταιρείας στο λογισμικό για τη διασφάλιση της απρόσκοπτης καθημερινής λειτουργίας των εφαρμογών | ΝΑΙ |  |  |
| Α.10 | Έλεγχο ασφάλειας δεδομένων και δημιουργία κυκλώματος δικαιωμάτων χρηστών και παρακολούθησης ιστορικού για λόγους ασφάλειας. | NAI |  |  |
| Α.11 | Εξασφάλιση ορθής λειτουργίας όλων των customizations διεπαφών με άλλα συστήματα, (π.χ. συστήματα ωρομέτρησης, αποθηκών δεδομένων, αρχειοθέτησης εγγράφων κ.λπ). | NAI |  |  |
| Α.12 | Δημιουργία και προσαρμογή των εκτυπωτικών φορμών που χρησιμοποιούν οι εφαρμογές, ανάλογα με τις απαιτήσεις των υπηρεσιών και της νομοθεσίας. | NAI |  |  |
| Α.13 | Παροχή οδηγιών και οπτικοακουστικών βοηθημάτων όπου απαιτούνται | NAI |  |  |
| Α.14 | Προσαρμογή και παραμετροποίηση ειδικών εργαλείων για εξαγωγή δεδομένων και αποτελεσμάτων. | NAI |  |  |
| Α.15 | Δημιουργία συστήματος αναφορών προς την διοίκηση | NAI |  |  |
| Α.16 | Ανάλυση των νέων απαιτήσεων με την συμμετοχή των υπηρεσιών, στοχεύοντας στη βελτιστοποίηση των εφαρμογών | NAI |  |  |
| Α.17 | Επίσης με την υποβολή οικονομικής προσφοράς ο Ανάδοχος αποδέχεται ρητά:  1. ότι αποδέχεται τις λογισμικές εφαρμογές που διαθέτει ο Δήμος και δεν θα προβεί σε τροποποίηση ή/και απεγκατάσταση αυτών χωρίς την σύμφωνη γνώμη της υπηρεσίας.  2. δεν θα προβεί σε αλλαγές στο τρόπο λειτουργίας του Π.Σ και των ρυθμίσεων του τοπικού δικτύου.  3. δεν θα αλλάξει τις διεπαφές των λογισμικών προγραμμάτων (interfaces), πάντα με γνώμονα την διευκόλυνση των υπαλλήλων - χρηστών των λογισμικών | NAI |  |  |
| **Π.Υ.** | **Υποστήριξη και Παροχή υπηρεσιών** | | | |
| Π.Υ.1 | Τακτικές επισκέψεις για κάθε σοβαρό πρόβλημα και άμεση ανταπόκριση εντός 24/ώρου με επί τόπου παρουσία | NAI |  |  |
| Π.Υ.2 | Τηλεφωνική υποστήριξη, για τεχνικές πληροφορίες ή απορίες με στόχο την αποτελεσματικότερη και πληρέστερη χρήση των προγραμμάτων, κάθε εργάσιμη ημέρα. | ΝΑΙ |  |  |
| Π.Υ.3 | Απομακρυσμένη υποστήριξη μέσω τηλεπικοινωνιακής υποδομής που διαθέτει η εταιρεία για άμεση εξυπηρέτηση. | NAI |  |  |
| Π.Υ.4 | Απλή επιδιόρθωση (ή ανάκληση εφόσον είναι δυνατό) αποτελεσμάτων από εσφαλμένο χειρισμό. | NAI |  |  |
| Π.Υ.5 | Δυνατότητα κατάθεσης αιτημάτων των χρηστών και λήψη απαντήσεων, από και προς το Τεχνικό Τμήμα της εταιρείας. | NAI |  |  |
| Π.Υ.6 | Απεριόριστη υποστήριξη του υπηρεσιακού ανθρώπινου δυναμικού σε θέματα των εφαρμογών, εκπαίδευση, συμβουλές στον τρόπο λειτουργίας. Δημιουργία ομάδων εκπαίδευσης εφόσον κριθεί απαραίτητο | NAI |  |  |

Ο ΠΡΟΣΦΕΡΩΝ

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| ΕΛΛΗΝΙΚΗ ΔΗΜΟΚΡΑΤΙΑ  Δ Η Μ Ο Σ Σ Η Τ Ε Ι Α Σ |  | Εργασία : Συντήρηση εφαρμογών Λογισμικού έτους 2017  Αρ. Διακήρυξης : 1822/28-04-2017 |

**ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ 1: ΕΝΤΥΠΟ ΤΕΧΝΙΚΗΣ ΠΡΟΣΦΟΡΑΣ ΟΜΑΔΑ 2η**

Της επιχείρησης …………………………………, έδρα …………...., οδός ………………….,

αριθμός ……, ΑΦΜ…………………, Δ.Ο.Υ. …………………..,τηλέφωνο ………………….,

fax ………………

**ΟΜΑΔΑ 2η - Συντήρηση & Αναβάθμιση Ιστοσελίδας Δήμου**

#### ΤΕΧΝΙΚΗ ΠΡΟΣΦΟΡΑ

Ο ανάδοχος οφείλει να συμπληρώσει τους παρακάτω πίνακες

| **α/α** | Προδιαγραφές | **Υποχρεωτική απαίτηση** | **Απάντηση προμηθευτή** |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| Α | **Συντήρηση των διακομιστων και εφαρμογών πληροφορικής του δήμου Σητείας** | | | |
| Α.1 | Παρακολούθηση των διακομιστών για την ομαλή και αδιάλειπτη λειτουργία τους και αποκατάσταση πιθανών σφαλμάτων. | ΝΑΙ |  |  |
| A.2 | Υποστήριξη λογισμικού Apache, Php και λοιπών αρθρωμάτων (modules). | ΝΑΙ |  |  |
| Α.3 | Υποστήριξη και αναβάθμιση λογισμικού πρωτοκόλλου και workflow | NAI |  |  |
| Α.4 | Αναβάθμιση λειτουργικού συστήματος για την ασφαλή και αποδοτική λειτουργία των διακομιστών | NAI |  |  |
| Α.5 | Υποστήριξη της βάσης δεδομένων | ΝΑΙ |  |  |
| Α.6 | Δημιουργία περιβάλλοντος για τήρηση αντιγράφων ασφαλείας σε επίπεδο εφαρμογών και βάσης δεδομένων σε πραγματικό χρόνο και διατήρηση τους σε τουλάχιστον 2 διαφορετικά συστήματα ώστε να έχουμε πλήρη κάλυψη από πιθανή καταστροφή. | NAI |  |  |
| Α.7 | Παροχή εγγύησης για την ασφάλεια των δεδομένων και των πληροφοριών που αποθηκεύονται και διακινούνται στο σύστημα. | NAI |  |  |
| Α.8 | Υποστήριξη και αναβάθμιση λογισμικού Portal | ΝΑΙ |  |  |
| Α.9 | Παράδοση νέων εκδόσεων λογισμικού Back office και Front office | ΝΑΙ |  |  |
| Α.10 | Επίλυση πιθανών προβλημάτων | NAI |  |  |

| **α/α** | Προδιαγραφές | **Υποχρεωτική απαίτηση** | **Απάντηση προμηθευτή** |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| Β | **Σύστημα ηλεκτρονικού πρωτοκόλλου** | | | |
| Β.1 | Διασφάλιση των διαδικασιών πρωτοκόλλησης κάθε είδους εισερχόμενων/εξερχόμενων εγγράφων και τη διανομή τους στις επιμέρους υπηρεσίες της Αναθέτουσας Αρχής | ΝΑΙ |  |  |
| Β.2 | Διασύνδεση νέων υπηρεσιών με το Πρωτόκολλο και δυνατότητα αυτόματης πρωτοκόλλησης με μοναδική αρίθμηση | ΝΑΙ |  |  |
| Β.3 | Διασφάλιση απλοποιημένης δυνατότητας απάντησης του εισερχόμενου σε εξερχόμενο τύπο εγγράφου | NAI |  |  |

| **α/α** | Προδιαγραφές | **Υποχρεωτική απαίτηση** | **Απάντηση προμηθευτή** |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| Γ | **Σύστημα Διαχείρισης Αιτημάτων** | | | |
| Γ.1 | Διασφάλιση λειτουργίας συστήματος | ΝΑΙ |  |  |
| Γ.2 | Δημιουργία ροών εργασιών | ΝΑΙ |  |  |
| Γ.3 | Παραμετροποίηση συστήματος βάσει νέων αναγκών του Δήμου | NAI |  |  |

| **α/α** | Προδιαγραφές | **Υποχρεωτική απαίτηση** | **Απάντηση προμηθευτή** |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| Δ | **Σύστημα διαχείρισης αποφάσεων συλλογικών οργάνων** | | | |
| Δ.1 | Ηλεκτρονική οργάνωση αποφάσεων συλλογικών οργάνων | ΝΑΙ |  |  |
| Δ.2 | Προσθήκη νέων οργάνων | ΝΑΙ |  |  |
| Δ.3 | Βελτιστοποίηση υπηρεσιών αναζήτησης |  |  |  |
| Δ.4 | Διασφάλιση λειτουργίας συστήματος | NAI |  |  |

| **α/α** | Προδιαγραφές | **Υποχρεωτική απαίτηση** | **Απάντηση προμηθευτή** |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| Ε | **Δέσμευση Αναδόχου** | | | |
| Ε.1 | Με την υποβολή της οικονομικής προσφοράς, ο ανάδοχος δεσμεύεται:  1. ότι αποδέχεται τον εξοπλισμό που διαθέτει ο Δήμος (servers) και των εφαρμογών διαχείρισης της ιστοσελίδας (back-end admin panel), δεν θα προβεί σε τροποποίηση ή/και απεγκατάσταση αυτών.  2. δεν θα προβεί σε αλλαγές στο τρόπο λειτουργίας του Web Server και των ρυθμίσεων του δικτύου ηλεκτρονικής αλληλογραφίας που διαθέτει ο δήμος.  3. δεν θα αλλάξει τις διεπαφές των λογισμικών προγραμμάτων διαχείρισης ηλεκτρονικής αλληλογραφίας (interfaces), πάντα με γνώμονα την διευκόλυνση των υπαλλήλων - χρηστών των λογισμικών (πχ. Outlook Express, Windows Mail και webmail interface). | ΝΑΙ |  |  |

Ο ΠΡΟΣΦΕΡΩΝ

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| ΕΛΛΗΝΙΚΗ ΔΗΜΟΚΡΑΤΙΑ  Δ Η Μ Ο Σ Σ Η Τ Ε Ι Α Σ |  | Εργασία : Συντήρηση εφαρμογών Λογισμικού έτους 2017  Αρ. Διακήρυξης: 1822/28-04-2017 |

**ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ 1: ΕΝΤΥΠΟ ΤΕΧΝΙΚΗΣ ΠΡΟΣΦΟΡΑΣ ΟΜΑΔΑ 3η**

Της επιχείρησης …………………………………, έδρα …………...., οδός ………………….,

αριθμός ……, ΑΦΜ…………………, Δ.Ο.Υ. …………………..,τηλέφωνο ………………….,

fax ………………

**ΟΜΑΔΑ 3η – Συντήρηση και αναβάθμιση Αρχιτεκτονικού πακέτου λογισμικού του Δήμου Σητείας**

#### ΤΕΧΝΙΚΗ ΠΡΟΣΦΟΡΑ

Ο ανάδοχος οφείλει να συμπληρώσει τους παρακάτω πίνακες

| **α/α** | Προδιαγραφές | **Υποχρεωτική απαίτηση** | **Απάντηση προμηθευτή** |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| Α | **Συντήρηση, ενημέρωση και αναβάθμιση του αρχιτεκτονικού πακέτου** | | | |
| Α.1 | προμήθεια όλων των αναβαθμισμένων εκδόσεων του ArchiCad, που θα κυκλοφορήσουν κατά τη διάρκεια του 2017 και την ανανέωση συμβολαίου για το πρόγραμμα. | ΝΑΙ |  |  |
| A.2 | Αναβάθμιση Προγράμματος ArchiSuite σε νέα έκδοση συμβατή με τη τελευταία και πιο πρόσφατη έκδοση του ArchiCAD | ΝΑΙ |  |  |
| Α.3 | Την προμήθεια της Νέας έκδοσης Artlantis - πρόγραμμα φωτορεαλιστικής απεικόνισης για το ArchiCAD | NAI |  |  |
| Α.4 | Την τηλεφωνική υποστήριξη από εξειδικευμένο προσωπικό σε καθημερινή βάση και εντός των ωραρίου 09.00 – 15.00 | NAI |  |  |

Ο ΠΡΟΣΦΕΡΩΝ

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| ΕΛΛΗΝΙΚΗ ΔΗΜΟΚΡΑΤΙΑ  Δ Η Μ Ο Σ Σ Η Τ Ε Ι Α Σ |  | Εργασία : Συντήρηση εφαρμογών Λογισμικού έτους 2017  Αρ. Διακήρυξης : 1822/28-04-2017 |

**ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ 1: ΕΝΤΥΠΟ ΤΕΧΝΙΚΗΣ ΠΡΟΣΦΟΡΑΣ ΟΜΑΔΑ 4η**

Της επιχείρησης …………………………………, έδρα …………...., οδός ………………….,

αριθμός ……, ΑΦΜ…………………, Δ.Ο.Υ. …………………..,τηλέφωνο ………………….,

fax ………………

**ΟΜΑΔΑ 4η - Συντήρηση & Αναβάθμιση υποσυστήματος διαχείρισης επιδομάτων κοινωνικής πρόνοιας**

#### ΤΕΧΝΙΚΗ ΠΡΟΣΦΟΡΑ

Η παρούσα ομάδα εργασιών αφορά τη συντήρηση, ενημέρωση και αναβάθμιση του υποσυστήματος διαχείρισης επιδομάτων κοινωνικής πρόνοιας.

Το υποσύστημα που έχει υλοποιηθεί από την εταιρία **Quality & Reliability Α.Ε, Εφαρμογές Υψηλής Τεχνολογίας** βάση της σύμβασης υπ’αρίθμ 3970/2-9-2016, υποστηρίζει το σύνολο των διαδικασιών διαχείρισης των επιδομάτων και βοηθημάτων – συνολικά 15 - που χορηγούν οι Δήμοι και οι Νομαρχίες της χώρας (και κατ επέκταση κι ο Δήμος μας), ανά κατηγορία τους, από τη φάση της καταχώρησης του αιτήματος μέχρι και τη φάση διεκπεραίωσής του.

Υποστηρίζει τις διαδικασίες ΔΚ.01 «Χορήγηση προνοιακών επιδομάτων», ΔΚ.02 «Αναθεώρηση και παράταση επιδομάτων πρόνοιας», ΔΚ.03 «Διακοπή επιδόματος πρόνοιας», ΔΚ.04 «Συνέχιση επιδότησης από άλλη Κοινωνική Πρόνοια», ΔΚ.05 «Μεταφορά κατοικίας σε άλλη Κοινωνική Πρόνοια», ΔΚ.06 «Πληρωμή Επιδομάτων Πρόνοιας

Ο ανάδοχος οφείλει να συμπληρώσει τους παρακάτω πίνακες

| **α/α** | Προδιαγραφές | **Υποχρεωτική απαίτηση** | **Απάντηση προμηθευτή** |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| Α | **Συντήρηση, ενημέρωση και αναβάθμιση του Προγράμματος** | | | |
| Α.1 | προμήθεια όλων των αναβαθμισμένων εκδόσεων του υποσυστήματος διαχείρισης επιδομάτων κοινωνικής πρόνοιας και εναρμόνιση σε κάθε περίπτωση με τη κείμενη φορολογική νομοθεσία | ΝΑΙ |  |  |
| A.2 | ΕΠΙΛΥΣΗ ΑΠΟΡΙΩΝ / ΠΡΟΒΛΗΜΑΤΩΝ. Τηλεφωνική εξυπηρέτηση στις καθημερινές απαιτήσεις των χρηστών του συστήματος Προνοιακών Επιδομάτων. | ΝΑΙ |  |  |
| Α.3 | Τηλεφωνική υποβοήθηση στην χρήση του Συστήματος και κυρίως:  • Στον ορισμό Παραμέτρων  • Στη Διαχείριση των Δικαιούχων  • Στη Διαχείρηση του Μητρώου Επιδοματούχων  • Στη Διαχείριση των Πληρωμών | NAI |  |  |
| Α.4 | Τμήμα υποστήριξης με αρμοδιότα την επίβλεψη:  -Την επίλυση των προβλημάτων (bugs) του Application Software.  -Την διόρθωση των δεδομένων (data correction) λόγω των προβλημάτων του application software.  -Την βελτιστοποίηση της αποδοτικότητας (Performance) του application software ,  -Την ενασχόληση με όσα προβλήματα (consulting), απορίες, αλλαγές και νέες απαιτήσεις που θα προκύπτουν στα εγκαταστημένα και παραδοτέα modules του συστήματος . | ΝΑΙ |  |  |
| Α.5 |  Υπηρεσίες για πληρωμή των επιδομάτων:  o Εξαγωγή Αρχείου από το σύστημα Προνοιακών Επιδομάτων στο σύστημα ΔΙΑΣ, σε κάθε πληρωμή.  o Φόρτωμα Αρχείου στο σύστημα ΔΙΑΣ.  o Ενημέρωση της εφαρμογής με τα δεδομένα επεξεργασίας και των επιστροφών του ΔΙΑΣ. | ΝΑΙ |  |  |
| Α.6 | Την τηλεφωνική υποστήριξη από εξειδικευμένο προσωπικό σε καθημερινή βάση και εντός των ωραρίου 09.00 – 15.00 | NAI |  |  |

Ο ΠΡΟΣΦΕΡΩΝ