

ΣΥΓΓΡΑΦΗ ΥΠΟΧΡΕΩΣΕΩΝ - ΌΡΟΙ ΣΥΜΒΑΣΗΣ

Άρθρο 1 - ΑΝΤΙΚΕΙΜΕΝΟ ΤΗΣ ΥΠΗΡΕΣΙΑΣ

Η παρούσα είναι μια μεικτή σύμβαση συντήρησης και προμήθειας και αναλύεται σε τρεις επιμέρους Ομάδες, που και οι τρεις αφορούν όμως το Πληροφοριακό Σύστημα Διοικητικών Οικονομικών Υπηρεσιών του Δήμου Καστοριάς.

Η Ομάδα Α αφορά τη προμήθεια για ένα έτος των αναβαθμισμένων/βελτιωμένων εκδόσεων (releases) ή εκδόσεων συντήρησης (patches) των εφαρμογών λογισμικού που φαίνονται στο πίνακα που ακολουθεί, οι οποίες θα συνοδεύονται και από όλα τα απαραίτητα δικαιώματα (άδειες) απόκτησης και χρήσης των εκδόσεων αυτών και θα αφορούν σε απεριόριστο αριθμό αδειών απόκτησης και χρήσης.

Η Ομάδα Β αφορά τη συντήρηση-υποστήριξη υλικού, λογισμικού συστήματος και εφαρμογών λογισμικού που χρησιμοποιούν οι Οικονομικές και Διοικητικές Υπηρεσίες του Δήμου Καστοριάς, Συγκεκριμένα η συντήρηση αφορά εργασίες προληπτικής και επανορθωτικής συντήρησης : α) για τους Dell PowerEdge R540 και HP DL380p on-premise εξυπηρετητές ή/και τους εκάστοτε Servers και Virtual Machines που φιλοξενούν τις εφαρμογές/προγράμματα που ακολουθούν, β) το λειτουργικό τους σύστημα, γ) το Σύστημα Διαχείρισης Βάσεων Δεδομένων, δ) για τις εφαρμογές λογισμικού που φαίνονται στον πίνακα που ακολουθεί και ε) για τις συσκευές ωρομέτρησης που χρησιμοποιούνται από την Web Εφαρμογή HRIS Παρουσιολογίου Προσωπικού Έγκριτος Group. Ο Ανάδοχος οφείλει να εγκαθιστά τις εκάστοτε αναβαθμίσεις των εφαρμογών λογισμικού, καθώς και κάθε άλλου λογισμικού που κρίνεται απαραίτητο για την λειτουργία τους, όπως και να προβεί σε κάθε απαιτούμενη ρύθμιση σε εξυπηρετητή και σε υπολογιστές των χρηστών που είναι απαραίτητη για την ορθή λειτουργία της κάθε εφαρμογής. Επιπλέον είναι υπεύθυνος να επισημάνει και να επιλύει κάθε ζήτημα ασφαλείας που ανακύπτει κατά τη λειτουργία των εξυπηρετητών. Επίσης σε συνεργασία με τον Δήμο (αναφερόμενος και ως Φορέας) οφείλει να προβεί στην ορθή παραμετροποίηση, έτσι ώστε η κάθε εφαρμογή να παραδοθεί σωστά προσαρμοσμένη τόσο σύμφωνα με την κείμενη νομοθεσία όσο και με τις απαιτήσεις του Δήμου, ώστε να είναι εύχρηστη και αποδοτική για τους χρήστες.

Η Ομάδα Γ αφορά την προμήθεια και εγκατάσταση επέκτασης εφαρμογής στο Ολοκληρωμένο Οικονομικό – Διαχειριστικό Σύστημα (Προϋπολ.-Προμηθ.-Λογιστ.-Έσοδα-Ταμειακή) Έγκριτος Group – Συνεργασία ΑΕ, έτσι ώστε να είναι δυνατή η διασύνδεσή του με το Σύστημα Ηλεκτρονικής Διακίνησης Εγγράφων ΙΡΙΔΑ 2 που χρησιμοποιούν οι υπηρεσίες του Δήμου Καστοριάς. Με αυτόν τον τρόπο θα είναι εφικτή η αυτόματη πρωτοκόλληση των εγγράφων που παράγονται μέσω της εφαρμογής Οικονομικής Διαχείρισης (ενδεικτικά: ΑΑΥ, τεκμηριωμένο αίτημα, Απόφαση αποδέσμευσης Δημάρχου, Μηνιαία εκτέλεση προϋπολογισμού, Ειδοποιητήρια κτλ) και απαιτούν πρωτοκόλληση, με ενέργεια που θα αναλαμβάνει ο χρήστης της εφαρμογής Οικονομικής

Διαχείρισης. Μετά την πρωτοκόλληση ή διακίνησή των αυτόματα πρωτοκολλημένων εγγράφων θα γίνεται μέσω του ΙΡΙΔΑ, σύμφωνα με όσα προβλέπονται και για τα υπόλοιπα ηλεκτρονικά έγγραφα του Δήμου.

A/A	Περιγραφή Λογισμικού / Εξοπλισμού
1.	Ολοκληρωμένο Οικονομικό – Διαχειριστικό Σύστημα (Προϋπολ-Προμηθ.-Λογιστ.-Έσοδα-Ταμειακή) Έγκριτος Group – Συνεργασία ΑΕ
2.	Web εφαρμογή - Πρωτόκολλο Έγκριτος Group – Συνεργασία ΑΕ
3.	Παρακολούθηση ΤΑΠ-ΔΤ-ΔΦ Έγκριτος Group – Συνεργασία ΑΕ
4.	Web εφαρμογή - Διαχείριση Παραβάσεων ΚΟΚ- Κλήσεων Έγκριτος Group – Συνεργασία ΑΕ
5.	Web εφαρμογή - Διαχείριση Καταστημάτων (ΔΑΕ & Παρεπιδ.) και διασύνδεση με dae.govapp.gr Έγκριτος Group – Συνεργασία ΑΕ
6.	Διαχείριση Ληξιπρόθεσμων Έγκριτος Group – Συνεργασία ΑΕ
7.	Ολοκληρωμένο Πρόγραμμα Δράσης Έγκριτος Group – Συνεργασία ΑΕ
8.	OTA Web Services ΓΠΣ G2G - OTA Μητρώο Δεσμεύσεων (Κόμβος Διαλειτουργικότητας) Έγκριτος Group – Συνεργασία ΑΕ
9.	Διαχείριση Μισθοδοσίας – ΕΑΠ Έγκριτος Group – Συνεργασία ΑΕ
10.	Διαχείριση Ανθρώπινου Δυναμικού Έγκριτος Group – Συνεργασία ΑΕ
11.	Web εφαρμογή - Διαχείριση Κοιμητηρίων Έγκριτος Group – Συνεργασία ΑΕ
12.	Web Εφαρμογή HRIS Παρουσιολογίου Προσωπικού Έγκριτος Group – Συνεργασία ΑΕ
13.	Servers/Λογισμικό Συστήματος
14.	Συσκευές Ωρομέτρησης
15.	Επέκταση εφαρμογής Οικονομικής Διαχείρισης για διασύνδεση με το ΣΗΔΕ ΙΡΙΔΑ

Αναλυτικά ο Ανάδοχος ή οι Ανάδοχοι, έχουν τις εξής υποχρεώσεις:

Ομάδα Α :

Αναλυτικά η προμήθεια περιλαμβάνει τα εξής:

- Παροχή των αναβαθμισμένων εκδόσεων και των αντίστοιχων αδειών όπως περιγράφεται ανωτέρω για το χρονικό διάστημα που αναφέρεται στο άρθρο 8.

- Ενημέρωση του φορέα εγκαίρως για την παραγωγή των νέων εκδόσεων μετά την ανακοίνωση αυτών από την κατασκευάστρια εταιρεία. Στην αναφορά του αυτή, θα περιγράφει τα νέα χαρακτηριστικά τους, την αιτιολογία της ανανέωσης και τις ενδεχόμενες αλλαγές στα εγχειρίδια χρήσης ή θα παρέχει νέα εγχειρίδια χρήσης με ιδιαίτερη έμφαση στις οποιεσδήποτε αλλαγές επήλθαν σε επίπεδο χειρισμού χρήστη.
- Εφόσον γίνει αλλαγή νομοθεσίας υποχρεούνται να προβεί σε όλες τις απαραίτητες αλλαγές στις εφαρμογές (ενσωμάτωση νέας λειτουργικότητας, κατάλληλη παραμετροποίηση) έτσι ώστε να λειτουργούν σύμφωνα με το εκάστοτε ισχύον νομικό πλαίσιο και τους ισχύοντες κανονισμούς ασφαλείας Πληροφοριακών Συστημάτων.
- Παροχή δωρεάν όλων των νέων εκδόσεων των εφαρμογών οι οποίες θα εκδίδονται για:
 - ο Προσαρμογή σε αλλαγές του θεσμικού πλαισίου
 - ο Ικανοποίηση των αιτημάτων των χρηστών
 - ο Προσθήκη νέων λειτουργικοτήτων και αυτοματισμών ή βελτίωση των υφιστάμενων
- Συγκεντρωτική γραπτή αναφορά στο τέλος του συμβατικού χρόνου για το σύνολο των νέων εκδόσεων που εκδόθηκαν και που εγκαταστάθηκαν, όπου θα αναφέρονται: 1. Τίτλος της έκδοσης, 2. Τα νέα χαρακτηριστικά της έκδοσης, 3. Την αιτιολογία ανανέωσης
- Παράδοση αντιτύπων όλων των μεταβολών ή των επανεκδόσεων ή τροποποιήσεων των εγχειριδίων εφαρμογής / ων.
- Παράδοση των αδειών απόκτησης και χρήσης των αναβαθμισμένων εκδόσεων της κατασκευάστριας εταιρείας. Μέχρι την έκδοση των αδειών ο Δήμος κατοχυρώνει τα σχετικά δικαιώματα με την υπογραφή της παρούσης.

Η κατασκευάστρια εταιρεία των αναβαθμισμένων εκδόσεων των εφαρμογών, διατηρεί το δικαίωμα της πνευματικής ιδιοκτησίας σε επίπεδο κώδικα, ενώ ο Δήμος Καστοριάς έχει εσεί πλήρη δικαιώματα χρήσης και εκμετάλλευσης της τελευταίας έκδοσης (version - release - patch) των λογισμικών που θα προμηθευτεί με την παρούσα.

Ομάδα Β :

Ο ανάδοχος θα τηρεί βιβλίο εργασιών, το οποίο θα ενημερώνεται καθημερινά και βάσει του οποίου θα γίνεται η τιμολόγηση των υπηρεσιών του. Το βιβλίο εργασιών θα είναι αναπόσπαστο μέρος του εκάστοτε τιμολογίου.

1.1 ΥΦΙΣΤΑΜΕΝΟΣ ΕΞΟΠΛΙΣΜΟΣ

Περιγραφή

Οι υπηρεσίες συντήρησης αυτού θα καλύπτουν τα παρακάτω:

- *Προληπτική συντήρηση εξοπλισμού.* Περιοδικά, μια φορά το εξάμηνο, πρέπει να διενεργούνται από εξουσιοδοτημένους τεχνικούς εργασίες επόπτευσης του εξοπλισμού και εάν κριθεί απαραίτητο θα πρέπει να γίνουν ρυθμίσεις και εσωτερικοί καθαρισμοί του εξοπλισμού, καθώς και οι κατάλληλοι έλεγχοι των ευαίσθητων εξαρτημάτων τους, ώστε να εξασφαλίζεται η λειτουργία τους χωρίς προβλήματα και με το μικρότερο δυνατό αριθμό βλαβών.

- *Αποκατάσταση βλαβών εξοπλισμού.* Οι ενέργειες που απαιτείται να εκτελεστούν στον εξοπλισμό (hardware) προκειμένου να αποκατασταθούν οι προϋποθέσεις για την ομαλή λειτουργία τους μετά την εμφάνιση σχετικού προβλήματος. Το κόστος των εργασιών βαρύνει τον ανάδοχο, ενώ το κόστος προμήθειας των ανταλλακτικών βαρύνει τον Δήμο Καστοριάς.
- *Εξασφάλιση ανταλλακτικών.* Υποχρέωση του Αναδόχου να έχει όλα τα απαραίτητα καινούργια ανταλλακτικά για την επισκευή και συντήρηση των συστημάτων.
- *Ορθή λειτουργία του λογισμικού συστήματος.* Υποχρέωση του Αναδόχου να λειτουργεί ομαλά το λογισμικό συστήματος του άρθρου 1.

1.2 Εφαρμογές Λογισμικού

Περιγραφή

Ο Ανάδοχος, στα πλαίσια της συντήρησης των Εφαρμογών Λογισμικού, θα παρέχει υπηρεσίες που αφορούν:

- Εγκατάσταση αναβαθμίσεων και εξασφάλιση ορθής λειτουργίας των εφαρμογών του άρθρου 1 για το χρονικό διάστημα που αναφέρεται στο άρθρο 8.
- Εξασφάλιση ορθής λειτουργίας των εφαρμογών του άρθρου 1 για το χρονικό διάστημα που αναφέρεται στο άρθρο 8 με τρόπο που θα τηρούνται όλα τα πρωτόκολλα ασφαλείας λειτουργίας πληροφοριακών συστημάτων και διαδικτυακών εφαρμογών (Web Services).
- Παραμετροποίηση των εφαρμογών, έτσι ώστε η κάθε μία να παραδοθεί σωστά προσαρμοσμένη τόσο σύμφωνα με την κείμενη νομοθεσία όσο και με τις απαιτήσεις του Δήμου, ώστε να είναι εύχρηστη και αποδοτική για τους χρήστες.
- Τηλεφωνική υποστήριξη, όσον αφορά τεχνικές πληροφορίες ή απορίες για αποτελεσματικότερη και πληρέστερη χρήση των προγραμμάτων κάθε εργάσιμη ημέρα (Δευτέρα έως Παρασκευή) από της 8:00πμ. έως και της 16:00μμ. Πιο συγκεκριμένα στο πλαίσιο αυτών των υπηρεσιών ο Ανάδοχος υποχρεούται να παραχωρήσει δικαίωμα πρόσβαση στο HELPDESK του για κατάθεση αιτήματος προς επίλυση.
- Παροχή απομακρυσμένης υποστήριξης για:
 - ο Επιδιόρθωση (ή ανάκληση) αποτελεσμάτων από εσφαλμένο χειρισμό
 - ο Εγκατάσταση νέων εκδόσεων ή ειδικών εργαλείων
 - ο Παραμετροποίηση εφαρμογών και βάσεων δεδομένων
- Παροχή υπηρεσιών πληροφορικής, εκπαίδευσης, συμβουλευτικές, κλπ κατόπιν αίτησης του Φορέα.
- Παροχή προτεραιότητας στην εξυπηρέτηση του Φορέα της παρούσας σύμβασης, σε σχέση με άλλους πελάτες που δεν καλύπτονται από ανάλογη σύμβαση.
- Τήρηση εχεμύθειας και σεβασμού για την διαφύλαξη των μυστικών και προσωπικών δεδομένων που πιθανώς περιήλθαν εν γνώσει του Αναδόχου κατά την συνεργασία του με τον Φορέα.

- Εκπαίδευση των νέων χρηστών στις εφαρμογές λόγω μετακινήσεων του προσωπικού σε νέες θέσεις εργασίας, την εξ' αρχής χρήση εφαρμογών σε απομακρυσμένες υπηρεσίες κ.λπ.
- Εργασίες περαιτέρω βελτίωση χρήσης, λειτουργίας και αναβάθμισης μέτρων ασφαλείας των πληροφοριακών συστημάτων της παρούσης σύμφωνα με τους ισχύοντες κανονισμούς ασφαλείας.
- Ειδικότερα οι υπηρεσίες επανορθωτικής συντήρησης αφορούν τα παρακάτω:
 - Αποκατάσταση ανωμαλιών λειτουργίας (bugs) των εφαρμογών. Κατόπιν ειδοποίησης από τον Φορέα Λειτουργίας, ο Ανάδοχος είναι υποχρεωμένος να επιλύσει τα προβλήματα.
 - Εντοπισμός αιτιών βλαβών/δυσλειτουργιών στις εφαρμογές και αποκατάσταση.
 - Σε περίπτωση που η εγκατάσταση νέας έκδοσης των υφιστάμενων έτοιμων πακέτων λογισμικού, μετά από έγκριση του Φορέα Λειτουργίας, συνεπάγεται την ανάγκη επεμβάσεων στις εφαρμογές ο Ανάδοχος είναι υποχρεωμένος να πραγματοποιήσει τις επεμβάσεις αυτές χωρίς πρόσθετη επιβάρυνση του Φορέα Λειτουργίας.
 - Εξασφάλιση ορθής λειτουργίας όλων των customizations, διεπαφών με άλλα συστήματα, κ.λπ., με τις νεώτερες εκδόσεις.
 - Άμεση επαναφορά του συστήματος στην πιο πρόσφατη κατάσταση σε περίπτωση απωλειών ή καταστροφών του συστήματος λογισμικού μέσω των αντιγράφων ασφαλείας.
 - Συνεργασία με τους χρήστες για θέματα που προκύπτουν από τις αναβαθμίσεις των εφαρμογών και υποστήριξη/εκπαίδευσή τους στη χρήση των νέων λειτουργιών που ενσωματώθηκαν.
 - Άμεση ενημέρωση για τις παρεμβάσεις που πραγματοποιήθηκαν κατά την διαδικασία της αναβάθμισης και την επαναφοράς του συστήματος.
 - Σε περίπτωση που κάποια βλάβη ή δυσλειτουργία των εφαρμογών δεν μπορεί να αντιμετωπιστεί τηλεφωνικά ή με απομακρυσμένη πρόσβαση τότε ο ανάδοχος είναι υποχρεωμένος να στείλει επιτόπου εκπρόσωπό του προκειμένου να διευθετήσει το πρόβλημα σύμφωνα με τα αναφερόμενα στο άρθρο 7.
 - Βελτιστοποίηση της παραμετροποίησης των εφαρμογών όταν αυτό κρίνεται αναγκαίο από πρόβλημα ή δυσλειτουργία του λογισμικού εφαρμογών.
 - Αντιμετώπιση προβλημάτων και αποκατάσταση των πληροφοριακών συστημάτων και εφαρμογών της παρούσης σε περίπτωση κακόβουλης επίθεσης.

Ειδικότερα οι υπηρεσίες προληπτικής συντήρησης αφορούν τα παρακάτω :

- Έλεγχος ορθότητας – πληρότητας των αντιγράφων ασφαλείας (backup) των Βάσεων Δεδομένων που διατηρεί ο Δήμος Καστοριάς και φυλάσσονται σε διαφορετικά μέσα αποθήκευσης από αυτά των εξυπηρετητών των λογισμικών. Σκοπός του παρόντος είναι η

πιστοποίηση ότι τα αντίγραφα ασφαλείας -backup είναι κατάλληλα για τον σκοπό που προορίζονται.

- Εφόσον γίνει αλλαγή νομοθεσίας υποχρεούνται να προβεί σε όλες τις απαραίτητες αλλαγές στις εφαρμογές (κατάλληλη παραμετροποίηση) έτσι ώστε να λειτουργούν σύμφωνα με το εκάστοτε ισχύον νομικό πλαίσιο.
- Υποστήριξη της τεχνολογίας ή δημιουργίας web services για την όποια επικοινωνία απαιτείται με τις εθνικές Βάσεις Δεδομένων.
- Ανανέωση, επανασχεδίαση και τροποποίηση των εκτυπωτικών φορμών που χρησιμοποιούνται, έτσι ώστε να μπορούν αυτόματα να δημιουργούνται γρήγορα και πλήρως κατανοητά εκτυπωτικά φύλλα.
- Σενάριο επαναφοράς (restore) των λογισμικών και των Βάσεων Δεδομένων σε τρίτο σύστημα (του αναδόχου). Σκοπός του παρόντος είναι ο έλεγχος της ετοιμότητας επαναφοράς των συστημάτων σε ενδεχόμενη καταστροφή του συστήματος.
- Εργασίες συμμόρφωσης των εφαρμογών και των πληροφοριακών συστημάτων της παρούσης σύμφωνα με όσα προβλέπονται στο εγχειρίδιο κυβερνοασφάλειας του Υπουργείου Ψηφιακής Διακυβέρνησης. (Απ. Πρωτ. 17728 εξ 2021/4-6-2021).
- Προτάσεις και εργασίες για περαιτέρω βελτίωση χρήσης, λειτουργίας και μέτρων ασφαλείας των εφαρμογών και των πληροφοριακών συστημάτων της παρούσης.
- Επίλυση κάθε ζήτημα ασφαλείας που ανακύπτει κατά τη λειτουργία των εξυπηρετητών.
- Έλεγχος παρεχόμενων πολιτικών ασφαλείας των λογισμικών. Τα λογισμικά από την προμήθεια τους διαθέτουν μητρώο χρηστών, ρόλων και υποσύστημα ιστορικού μεταβολών. Ειδικότερα ο ανάδοχος θα βελτιώσει / επανασχεδιάσει / προσαρμόσει κατάλληλα την ασφάλεια χρήσης των λογισμικών (ρόλοι χρηστών) και θα πραγματοποιήσει ελέγχους αν το σύστημα :
 - Αναπαράγει ψηφιακά το ιστορικό των ενεργειών των χειριστών σε όλο το εύρος χρήσης των εφαρμογών (κατ' ελάχιστον το/τα πεδίο/α που τροποποιήθηκε/αν, τις τιμές των πεδίων πριν και μετά την μετατροπή της εγγραφής, την ημερομηνία τροποποίησης και τον λογαριασμό χρήστη που υλοποίησε την μετατροπή).
 - Διατηρεί ρόλους χρηστών (role account) με ορθό και λειτουργικό τρόπο. Κάθε χρήστης (account) είναι συσχετιζόμενος με ρόλους (role account). Κάθε ρόλος έχει πρόσβαση σε συγκεκριμένες λειτουργίες του λογισμικού (διακριτό επίπεδο πρόσβασης ανάλογα με το προφίλ των απαιτήσεων της εργασίας).
- Έλεγχος ορθής λειτουργίας συστήματος ανοικτής τεχνολογίας διασύνδεσης Web Services.
- Τήρηση της Πολιτικής Ορθής Χρήσης Διαδικτυακών Υπηρεσιών (web services) του Υπουργείου Ψηφιακής Διακυβέρνησης (Παράρτημα Ι του ΦΕΚ 3990 Β' 2019 / 1.11.2019 όπως τροποποιήθηκε και ισχύει)

Σε κάθε περίπτωση ο ανάδοχος θα συμμορφώνεται με τον υπ' αριθμ. 679/2016 Ευρωπαϊκό Κανονισμό περί προσωπικών δεδομένων, τον εσωτερικό κανονισμό προσωπικών δεδομένων του Δήμου Καστοριάς και τις συστάσεις του εκάστοτε DPO του Δήμου Καστοριάς. Ο Ανάδοχος οφείλει κατά την συντήρηση των συστημάτων να λάβει υπόψη του και να προτείνει τα κατάλληλα

αναγκαία οργανωτικά και τεχνικά μέτρα για την ασφάλεια των δεδομένων και την προστασία τους από τυχαία ή αθέμιτη καταστροφή, τυχαία απώλεια, αλλοίωση, απαγορευμένη διάδοση ή πρόσβαση και κάθε άλλη μορφή αθέμιτης επεξεργασίας.

Ομάδα Γ :

Αναλυτικά η προμήθεια περιλαμβάνει τα εξής:

1. Προμήθεια και εγκατάσταση της επέκτασης εφαρμογής ώστε να είναι δυνατή η διασύνδεσή της εφαρμογής Οικονομικής Διαχείρισης με το Σύστημα Ηλεκτρονικής Διακίνησης Εγγράφων ΙΡΙΔΑ 2 που χρησιμοποιούν οι υπηρεσίες του Δήμου Καστοριάς.
2. Αυτόματη πρωτοκόλληση των εγγράφων που παράγονται μέσω της εφαρμογής Οικονομικής Διαχείρισης (ενδεικτικά: ΑΑΥ, τεκμηριωμένο αίτημα, Απόφαση αποδέσμευσης Δημάρχου, Μηνιαία εκτέλεση προϋπολογισμού, Ειδοποιητήρια κτλ) και απαιτούν πρωτοκόλληση, με ενέργεια που θα αναλαμβάνει ο χρήστης της εφαρμογής Οικονομικής Διαχείρισης. Μετά την πρωτοκόλληση η διακίνησή των αυτόματα πρωτοκολλημένων εγγράφων θα γίνεται μέσω του ΙΡΙΔΑ, σύμφωνα με όσα προβλέπονται και για τα υπόλοιπα ηλεκτρονικά έγγραφα του Δήμου.
3. Παράδοση των αδειών απόκτησης και χρήσης των αναβαθμισμένων εκδόσεων της κατασκευάστριας εταιρείας. Μέχρι την έκδοση των αδειών ο Δήμος κατοχυρώνει τα σχετικά δικαιώματα με την υπογραφή της παρούσης.
4. Η κατασκευάστρια εταιρεία, διατηρεί το δικαίωμα της πνευματικής ιδιοκτησίας σε επίπεδο κώδικα, ενώ ο Δήμος Καστοριάς έχει εσασεί πλήρη δικαιώματα χρήσης και εκμετάλλευσης της τελευταίας έκδοσης (version - release - patch) των λογισμικών που θα προμηθευτεί με την παρούσα.

1.3 ΤΕΧΝΙΚΗ ΥΠΟΣΤΗΡΙΞΗ HELP DESK ΑΝΑΔΟΧΟΥ – ΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΑ

Ο Ανάδοχος θα παραδώσει σε πίνακα σύμφωνα με το παρακάτω υπόδειγμα τα ονόματα και τα τηλέφωνα επικοινωνίας καθώς και τα email των υπεύθυνων της ομάδας εργασίας που εμπλέκονται στη διαδικασία ενεργοποίησης παροχής και παρακολούθησης των υπηρεσιών υποστήριξης της παρούσας.

ΟΝΟΜΑΤΕΠΩΝΥΜΟ	ΕΤΑΙΡΙΑ	ΕΙΔΙΚΟΤΗΤΑ	ΤΗΛΕΦΩΝΟ	E-mail

Στην περίπτωση που ο Φορέας ζητήσει εγγράφως από τον Ανάδοχο σχετικές υπηρεσίες και για άλλα είδη, πέραν αυτών που αναφέρονται στο άρθρο 1, τότε ο Ανάδοχος, εφόσον συμφωνήσει εγγράφως, θα τις παράσχει.

Ο Ανάδοχος διατηρεί το δικαίωμα, να αλλάξει τα στοιχεία επαφής στο Help Desk γνωστοποιώντας τα νέα στοιχεία στο Δήμο 20 ημερολογιακές ημέρες πριν από την έναρξη ισχύς των νέων στοιχείων.

Άρθρο 2 – Αμοιβή – Τρόπος Πληρωμής

Η σύμβαση συνομολογείται για το χρονικό διάστημα που αναφέρεται στο άρθρο 8.

Ομάδα Α : Το συνολικό κόστος της προμήθειας των αναβαθμισμένων εκδόσεων λογισμικού προϋπολογίζεται στις **10.044 €** συμπεριλαμβανομένου του ΦΠΑ. Εάν για κάποια εφαρμογή δεν υπήρξε κατά το συμβατικό χρόνο αναβαθμισμένη ή βελτιωμένη έκδοση αυτό συνεπάγεται ότι το αντίστοιχο τίμημα δεν θα καταβληθεί στον Ανάδοχο. Η πληρωμή του συμβατικού τιμήματος θα γίνει εξ ολοκλήρου με την ολοκλήρωση του συμβατικού χρόνου της παρούσης.

Ομάδα Β : Ο αναφερόμενος στην τεχνική περιγραφή της υπηρεσίας συντήρησης αριθμός ανθρωποωρών ανά είδος εργασίας είναι ενδεικτικός και όχι περιοριστικός. Η τελική αμοιβή του αναδόχου θα καθορισθεί από τις ανθρωποώρες που θα απασχοληθεί το προσωπικό του στο πλαίσιο της παρούσας σύμβασης, σύμφωνα με τις πραγματικές ανακύπτουσες ανάγκες των υπηρεσιών του Δήμου, χωρίς ο Δήμος να δεσμεύεται να εκταμιεύσει την συνολική αξία του συμβατικού ποσού. Ο ανάδοχος θα τηρεί βιβλίο εργασιών, το οποίο θα ενημερώνεται καθημερινά και βάσει του οποίου θα γίνεται η τιμολόγηση των υπηρεσιών του. Το βιβλίο εργασιών θα είναι αναπόσπαστο μέρος του εκάστοτε τιμολογίου. Η πληρωμή του αναδόχου θα γίνεται σταδιακά με την έκδοση του αντιστοίχου τιμολογίου ανά τρίμηνο. Τον Ανάδοχο βαρύνουν οι κρατήσεις εκτός του Φ.Π.Α. Το ενδεικτικό κόστος των υπηρεσιών συντήρησης είναι **14.756 €** συμπεριλαμβανομένου του ΦΠΑ. Ο ανάδοχος υποχρεούται πριν την έκδοση των σχετικών τιμολογίων να επικοινωνεί με το τμήμα ΤΠΕ και το τμήμα Προμηθειών – Λοιπών Δαπανών και Αποθήκης του Δήμου.

Ομάδα Γ : Το συνολικό κόστος της προμήθειας της Επέκτασης εφαρμογής Οικονομικής Διαχείρισης για διασύνδεση με το ΣΗΔΕ ΙΡΙΔΑ προϋπολογίζεται στις **2.480 €** συμπεριλαμβανομένου του ΦΠΑ. Η πληρωμή του συμβατικού τιμήματος θα γίνει εξ ολοκλήρου με την ολοκλήρωση της παράδοσης της ομάδας Γ.

Για την πληρωμή της δαπάνης ισχύουν οι διατάξεις περί Ηλεκτρονικής Τιμολόγησης στο πλαίσιο των Δημοσίων Συμβάσεων σύμφωνα με τις : ΚΥΑ 98979/10.8.2021 (Β.3766) "Ηλεκτρονική Τιμολόγηση στο πλαίσιο των Δημοσίων Συμβάσεων δυνάμει του ν.4601/2019" και 3446/31.5.2021 (Β.2338) "Καθορισμός Εθνικού Μορφότυπου ηλεκτρονικού τιμολογίου στο πλαίσιο των Δημοσίων Συμβάσεων" όπως ισχύουν, καθώς και η ΚΥΑ 52444ΕΞ2023/4-4-2023 «Υποχρέωση υποβολής ηλεκτρονικών τιμολογίων από τους οικονομικούς φορείς» (Β.2385)

Άρθρο 3 – Γενικοί Όροι Υποστήριξης

Η σύμβαση δεν ισχύει για βλάβες που προκαλούνται από φυσικές καταστροφές, πόλεμο, αναρχικές πράξεις. Σε αυτές τις περιπτώσεις ο Ανάδοχος θα εκτελέσει τις επισκευές που είναι αναγκαίες, εφόσον τούτο ζητηθεί από τον Φορέα, το δε κόστος θα βαρύνει τον Φορέα.

Οποιαδήποτε τροποποίηση της παρούσας σύμβασης γίνεται μόνο εγγράφως και εφ' όσον συμφωνήσουν και οι δύο των συμβαλλόμενων.

Η παρούσα σύμβαση καταργεί οποιαδήποτε γραπτή και προφορική συμφωνία η οποία αφορά την εκπαίδευση, υποστήριξη, και χρήση του προγράμματος, η οποία έγινε πριν την υπογραφή της.

Ο Ανάδοχος της Ομάδας Α πρέπει να είναι εξουσιοδοτημένος μεταπωλητής όλων των εφαρμογών λογισμικού του άρθρου 1. Αυτό αποδεικνύεται με σχετική βεβαίωση της κατασκευάστρια εταιρείας των εφαρμογών λογισμικού που προσκομίζει μαζί με την προσφορά του. Σε περίπτωση που μετά την υπογραφή της σύμβασης απωλέσει την εξουσιοδότηση είναι υποχρεωμένος να ενημερώσει την αναθέτουσα αρχή, οπότε και εφαρμόζονται τα αναφερόμενα στο άρθρο 6.

Ο Ανάδοχος της Ομάδας Β πρέπει να είναι εξουσιοδοτημένος υποστηρικτής όλων των εφαρμογών λογισμικού του άρθρου 1. Αυτό αποδεικνύεται με σχετική βεβαίωση της κατασκευάστρια εταιρείας των εφαρμογών λογισμικού που προσκομίζει μαζί με την προσφορά του. Σε περίπτωση που μετά την υπογραφή της σύμβασης απωλέσει την εξουσιοδότηση είναι υποχρεωμένος να ενημερώσει την αναθέτουσα αρχή, οπότε και εφαρμόζονται τα αναφερόμενα στο άρθρο 6.

Ο Φορέας ρητά δηλώνει ότι έκανε μέχρι και σήμερα ορθή χρήση των προγραμμάτων, τη συντήρηση των οποίων αφορά η παρούσα σύμβαση και ο Ανάδοχος δεν ευθύνεται για οποιαδήποτε θετική ή αποθετική ζημία, από τη χρήση αυτή. Η χρήση του προγράμματος γίνεται αποκλειστικά και μόνο από τον Φορέα, ο οποίος φέρει την ευθύνη για οποιαδήποτε κακή χρήση του ή για οποιαδήποτε ζημία προκληθεί εξαιτίας της χρήσης αυτής, κατά τη διάρκεια ισχύος της παρούσας σύμβασης. Ο Ανάδοχος ευθύνεται μόνο για τη συντήρηση του προγράμματος, σύμφωνα με τα οριζόμενα στην παρούσα.

Άρθρο 4 – Περιορισμοί Συντήρησης

Ο Ανάδοχος δεν φέρει καμιά υποχρέωση προς τον Φορέα εάν ο Φορέας:

- Χρησιμοποιεί τα προγράμματα σε σύστημα Η/Υ που δεν πληρεί τις αναγκαίες προδιαγραφές που θέτει ο κατασκευαστής.
- Χρησιμοποιεί τα προγράμματα αντίθετα από τις οδηγίες που υπάρχουν στα εγχειρίδια χρήσης (MANUALS).
- Επιτρέπει επέμβαση στα προγράμματα από άτομα τα οποία δεν είναι εξουσιοδοτημένα από τον Ανάδοχο.
- Δεν εκτελεί τακτικά την εργασία φύλαξης αρχείων (BACKUP) ή προκληθεί βλάβη στα προγράμματα από διακοπή ή πτώση τάσης ρεύματος.
- Δεν προφυλάσσει τα αρχεία των προγραμμάτων από ηλεκτρονικούς ιούς με ειδικά προγράμματα και συστήματα ασφαλείας (security - Antivirus).

Άρθρο 5 – Υποχρεώσεις Φορέα

Ο Φορέας υποχρεούται να εξασφαλίζει στον Ανάδοχο άμεσα την απαιτούμενη πρόσβαση στα προς συντήρηση είδη.

Η συντήρηση των απαραίτητων ηλεκτρολογικών εγκαταστάσεων για την λειτουργία των προς συντήρηση ειδών, είναι ευθύνη του Φορέα.

Ο Φορέας πρέπει να προμηθεύει στους τεχνικούς του Αναδόχου κατά τη συντήρηση τα αναγκαία για τη λειτουργία των προς συντήρηση ειδών, υλικά, αναλώσιμα και άλλα παρόμοια αντικείμενα που χρησιμοποιούνται από αυτόν κατά τη διάρκεια της συνηθισμένης λειτουργίας τους. Στην περίπτωση όμως της αποκατάστασης βλαβών εξοπλισμού είναι υποχρέωση του Αναδόχου να έχει όλα τα απαραίτητα καινούργια ανταλλακτικά για την επισκευή και συντήρηση των συστημάτων.

Ο Φορέας πρέπει να μεριμνά για την συμβατότητα των προς συντήρηση ειδών με άλλα προϊόντα.

Ο Φορέας πρέπει να εξασφαλίζει κατάλληλο χώρο εργασίας στον Ανάδοχο με όλες τις απαραίτητες παροχές (ηλεκτρικό ρεύμα, τηλέφωνο, φωτισμό κλπ.), σε λειτουργική απόσταση από τα προς συντήρηση είδη.

Άρθρο 6 – Καταγγελία Σύμβασης

Η σύμβαση είναι δυνατόν να καταγγελθεί από τον Ανάδοχο στην περίπτωση που ο Φορέας δεν θα καταβάλλει τη συμφωνημένη αμοιβή, όπως αυτή καθορίζεται στο Άρθρο 2 της παρούσας Σύμβασης. Στην περίπτωση αυτή ο Ανάδοχος απαλλάσσεται από κάθε ευθύνη και υποχρέωση προς τον Φορέα που απορρέει από την παρούσα Σύμβαση, ενώ διατηρεί τα νόμιμα δικαιώματά της για αποζημίωση.

Η παρούσα σύμβαση μπορεί να καταγγελθεί από τον Ανάδοχο ή τον Φορέα για τη μη τήρηση όρου ή των όρων της Σύμβασης, με συστημένη επιστολή. Το αποτέλεσμα της καταγγελίας θα επέρχεται αφού περάσει ένας μήνας από τη λήψη της ανωτέρω επιστολής και εφόσον δεν θα έχουν εκλείψει οι λόγοι της καταγγελίας.

Άρθρο 7 – Διαθεσιμότητα – Τήρηση Επιπέδου Υπηρεσιών

Ο Ανάδοχος υποχρεούται να παρέχει Υπηρεσίες Τεχνικής Υποστήριξης, καθ' όλη τη διάρκεια της Περιόδου Υπηρεσιών Τεχνικής Υποστήριξης, όπως αυτή ορίζεται στους παρακάτω ορισμούς.

Περίοδος Παροχής Υπηρεσιών Τεχνικής Υποστήριξης: ορίζεται το διάστημα καθ' όλη τη διάρκεια της Περιόδου Συντήρησης.

Η προληπτική συντήρηση και τυχόν αναβαθμίσεις θα πρέπει να γίνονται εκτός ΚΩΚ, διαφορετικά θα θεωρούνται χρόνος εκτός λειτουργίας. Η αποκατάσταση της λειτουργίας ενός στοιχείου θα πρέπει να γίνεται στα πλαίσια των υποχρεώσεων του Αναδόχου για τη διαθεσιμότητα που καθορίζεται στη συνέχεια.

Διευκρινίζεται ότι μια υπηρεσία θεωρείται ολικά αδιαθέσιμη εάν είναι αδιαθέσιμο έστω και ένα μικρό μέρος της λειτουργικότητας που παρέχει.

Ορισμοί:

- ✓ **ΚΩΚ** (κανονικές ώρες κάλυψης): Το χρονικό διάστημα 08:00 – 16:00 για τις εργασίες ημέρες.
- ✓ **ΕΩΚ** (επιπλέον ώρες κάλυψης): Το υπόλοιπο χρονικό διάστημα.

Χρόνος ανταπόκρισης

Η ανταπόκριση του Αναδόχου σε περίπτωση δυσλειτουργίας θα πρέπει να είναι :

- τέσσερις (4) ώρες από τη στιγμή της εμφάνισης της δυσλειτουργίας εφόσον το πρόβλημα ανακοινώθηκε από Δευτέρα μέχρι Παρασκευή στο διάστημα από 08:00 μέχρι 16:00
- για τις λοιπές ώρες ανακοίνωσης προβλήματος δυσλειτουργίας, οι τέσσερις (4) ώρες του χρόνου απόκρισης προσμετρούνται από τις 08:00 το επόμενο πρωί.

Η ανταπόκριση του Αναδόχου για την επίλυση προβλημάτων δυσλειτουργίας αφορά είτε σε απομακρυσμένη πρόσβαση είτε σε επιτόπου επέμβαση τεχνικού του Αναδόχου στις εγκαταστάσεις του Φορέα Λειτουργίας, εφόσον δεν μπορεί να αποκατασταθεί το πρόβλημα εξ αποστάσεως.

Ανεκτό Ποσοστό Διαθεσιμότητας.

Για την εξασφάλιση του επιθυμητού επιπέδου εξυπηρέτησης, τα μέγιστα επιτρεπτά ποσοστά Διαθεσιμότητας καθορίζονται ως κάτωθι :

- **Για τις ΚΩΚ, το ανεκτό ποσοστό διαθεσιμότητας ορίζεται σε ετήσια βάση σε 95%.**
- **Για τις ΕΩΚ, το ανεκτό ποσοστό διαθεσιμότητας ορίζεται σε ετήσια βάση σε 90%**

Τύπος υπολογισμού ποσοστού διαθεσιμότητας (Δ)

$$\frac{100 * (\text{Απαιτούμενος χρόνος λειτουργίας} - \text{Χρόνος δυσλειτουργίας})}{\text{Απαιτούμενος χρόνος λειτουργίας}}$$

Απαιτούμενος χρόνος λειτουργίας

όπου:

- **Απαιτούμενος χρόνος λειτουργίας** είναι το άθροισμα των απαιτούμενων ωρών καλής λειτουργίας στο χρονικό διάστημα αναφοράς.
- **Χρόνος δυσλειτουργίας** είναι το χρονικό διάστημα από την εμφάνιση της δυσλειτουργίας μέχρι την αποκατάστασή της.

Μη διαθεσιμότητα – Ρήτρες.

Σε περίπτωση υπέρβασης του αποδεκτού

ορίου Χρόνου Βλάβης (μη διαθεσιμότητας) για κάθε επιπλέον ώρα βλάβης (μη διαθεσιμότητας) θα επιβάλλεται στον Ανάδοχο ρήτρα ίση με την ακόλουθη τιμή:

- **0,05% επί του συμβατικού τιμήματος της ομάδας Β**

Υπέρβαση των ανεκτών ποσοστών διαθεσιμότητας θεωρείται πλημμελή εκτέλεση των όρων της σύμβασης σύμφωνα με την ισχύουσα Νομοθεσία.

Άρθρο 8 – Διάρκεια – Συμβατικά Τεύχη

Για την Ομάδα Α ο Ανάδοχος αναλαμβάνει την υποχρέωση να παρέχει τις αναβαθμισμένες εκδόσεις των εφαρμογών λογισμικού την παρούσης που εκδόθηκαν/δημοσιεύθηκαν από 1/10/2025 έως 30/9/2026.

Για την Ομάδα Β ο Ανάδοχος αναλαμβάνει την υποχρέωση να παρέχει τις υπηρεσίες συντήρησης σύμφωνα με τα οριζόμενα στην παρούσα, από την υπογραφή της σύμβασης και έως 30/9/2026.

Για την Ομάδα Γ ο Ανάδοχος αναλαμβάνει την υποχρέωση να παραδώσει την προμήθεια εντός τριμήνου από την υπογραφή της σύμβασης

Αναπόσπαστα συμβατικά τεύχη είναι η Τεχνική Έκθεση – Ενδεικτικός Προϋπολογισμός της μελέτης, η Ειδική Συγγραφή – Όροι Σύμβασης της μελέτης και η προσφορά του εκάστοτε αναδόχου.

Άρθρο 9 – Διακοπή – Καταγγελία της Σύμβασης

Κάθε συμβαλλόμενο μέρος δικαιούται να καταγγείλει την παρούσα σύμβαση, στην περίπτωση που το άλλο μέρος παραβιάζει οποιοδήποτε όρο της παρούσας και δεν αίρει την παραβίαση εντός τριάντα (30) ημερών από την σχετική έγγραφη γνωστοποίηση της παραβίασης αυτής από το άλλο μέρος.

Άρθρο 10 – ΕΠΙΛΥΣΗ ΔΙΑΦΟΡΩΝ

Η παρούσα διέπεται από την ελληνική νομοθεσία. Ο Φορέας και ο Ανάδοχος καταβάλλουν κάθε προσπάθεια για τη φιλική επίλυση κάθε διαφοράς σχετικής με τη σύμβαση που μπορεί να προκύψει μεταξύ τους σχετικά με την ερμηνεία, την εκτέλεση ή την εφαρμογή της σύμβασης ή εξ' αφορμής της, σύμφωνα με τους κανόνες της καλής πίστης και των χρηστών συναλλακτικών ηθών. Σε περίπτωση που δεν επιτευχθεί φιλική επίλυση της διαφοράς αποκλειστικά αρμόδια είναι τα Δικαστήρια Καστοριάς.

ΘΕΩΡΗΘΗΚΕ

Ο Προϊστάμενος

Δ/νσης Προγραμματισμού,

Οργάνωσης και Πληροφορικής

Καστοριά, 12/9/2025

Ο Συντάκτης

Κωνσταντίνος Αντωνίου

ΠΕ Ηλεκτρολόγων Μηχανικών

Αθανάσιος Μπούσιος

ΠΕ Πληροφορική