

Τεχνική & Οικονομική προσφορά Υπηρεσιών Συντήρησης

 Όνομα Έργου

1. Ετήσια Συντήρηση - Τεχνική υποστήριξη Site
Δήμου Ελευσίνας
2. Ετήσια Συντήρηση - Τεχνική Υποστήριξη Σύστημα
Διαχείρισης Κοινωνικών καταστημάτων Δήμου Ελευσίνα

 Προς

Δήμο Ελευσίνας
Χατζηδάκη 41 & Δήμητρος
Ελευσίνα, 19200

 Ημερομηνία

Ιούλιος 2023

 Από την Εταιρεία PublicOTA

PUBLICOTA

Κρήτης 2 Μελίσσια 15127 +30 210 6096325

<http://www.publicota.gr> - email: info@publicota.gr

1 Εισαγωγή

Η εταιρεία PublicOTA προσφέρει μια πλήρη λύση για τα παρακάτω έργα:

1. Ετήσια Συντήρηση - Τεχνική υποστήριξη Site Δήμου Ελευσίνας
2. Ετήσια Συντήρηση - Τεχνική Υποστήριξη Σύστημα Διαχείρισης Κοινωνικών καταστημάτων Δήμου Ελευσίνα

Η ομάδα στελεχών της εταιρείας που θα υλοποιήσει τα έργα Τεχνικής Υποστήριξης, είναι τα ίδια πρόσωπα που ανέπτυξαν τα έργα και τα υποστηρίζουν και Συντηρούν τα προηγούμενα έτη και αποτελούν ένα άκρως αξιόπιστο, δοκιμασμένο σχήμα, με σημαντικές εμπειρίες σε παρεμφερή έργα, που παρέχει όλα τα εχέγγυα για απρόσκοπτη και πλήρως ικανοποιητική υποστήριξη του προτεινόμενου έργου.

2 Συντήρηση – Τεχνική Υποστήριξη - Φιλοξενία

Αφορά την Συντήρηση – Τεχνική Υποστήριξη - Φιλοξενία τού Ολοκληρωμένου Διαδικτυακών Συστημάτων Λογισμικού που περιλαμβάνει την Ιστοσελίδα Δήμου Ελευσίνας καθώς και το Σύστημα Αιτημάτων- Καταγγελιών.

Στόχος της PublicOTA είναι η μεγιστοποίηση των ωφελειών που προκύπτουν από τις παρεχόμενες υπηρεσίες, σε όλα τα στάδια υποστήριξης του έργου, μετά την οριστική παραλαβή του. Προς αυτή την κατεύθυνση, οι παρεχόμενες υπηρεσίες συντήρησης, εξυπηρετούν όλο το εύρος των πιθανών αναγκών, που μπορεί να προκύψουν μετά την παραλαβή του έργου, υπερκαλύπτοντας τις απαιτήσεις της διακήρυξης.

Αναλυτικότερα, οι υπηρεσίες συντήρησης περιλαμβάνουν τα ακόλουθα:

- Διασφάλιση καλής λειτουργίας του συνολικού συστήματος
- Εντοπισμός αιτιών βλαβών/ δυσλειτουργιών του λογισμικού και αποκατάστασή τους
- Κατόπιν τεκμηριωμένης ειδοποίησης από τον Δήμο, η επίλυση των προβλημάτων θα πραγματοποιείται εντός δύο (2) εργάσιμων ημερών από την αναγγελία της βλάβης.
- Η επίλυση των προβλημάτων γίνεται υπό συνθήκες Εγγυημένου Επιπέδου Υπηρεσιών.
- Υπηρεσίες απομακρυσμένης Τεχνικής Υποστήριξης για την λειτουργία του Λογισμικού από εξειδικευμένο προσωπικό του αναδόχου και εντός ωραρίου λειτουργίας γραφείου.
- Φιλοξενία του Συστήματος για το χρονικό διάστημα της περιόδου Συντήρησης, σε Server του αναδόχου

- Παροχή νέων βελτιωμένων εκδόσεων (releases) ή διορθωτικών εκδόσεων (fixing updates) των εφαρμογών ώστε να ανταποκρίνονται στην κείμενη νομοθεσία και την αφαίρεση /αναίρεση αστοχιών /ελαττωμάτων (bug fixing).
- Παροχή των εγχειριδίων χρήσεως (αρχείο με τις μεταβολές που περιλαμβάνονται στην κάθε έκδοση) των αντίστοιχων εκδόσεων που συνοδεύουν τις εφαρμογές.

Σε ό,τι αφορά το είδος και το αναμενόμενο επίπεδο παροχής υπηρεσιών κατά το διάστημα της συντήρησης, θα πρέπει να ισχύουν τα εξής:

- Τηλεφωνική υποστήριξη μέσω του Κέντρου κλήσεων του Αναδόχου για την λήψη και επίλυση προβλημάτων.
- Υπηρεσίες Υποστήριξης χρηστών σχετικές με την επίλυση αποριών που προκύπτουν κατά την εκτέλεση των προγραμμάτων. Ρητά συμφωνείται ότι η τηλεφωνική
- υποστήριξη δεν είναι δυνατόν να παρέχεται ως υποκατάστατο εργασιών τακτικής εκπαίδευσης ή άλλων υπηρεσιών που δεν αποτελούν αντικείμενο της παρούσης.
- Οδηγίες για τον τρόπο με τον οποίο θα εκτελούνται διάφορες εργασίες.
- Οδηγίες για την ορθή χρήση των προγραμμάτων σε μη έμπειρους χρήστες.
- Υποστήριξη μέσω e-mail.
- Υποστήριξη με χρήση απομακρυσμένης πρόσβασης (remote access).
- Διασφάλιση καλής λειτουργίας των εφαρμογών.
- Εντοπισμός βλαβών / δυσλειτουργιών και αποκατάστασή τους
- Αποκατάσταση των ανωμαλιών λειτουργίας του λογισμικού εφαρμογών (bugs). Κατόπιν έγγραφης ειδοποίησης του Φορέα, τα προβλήματα θα επιλύονται εντός δύο (2) ημερών από την αναγγελία, εφόσον αυτά δεν έχουν προκύψει από κακόβουλες ή άστοχες παρεμβάσεις τρίτων.
- Θα διενεργείται προληπτική συντήρηση των εφαρμογών, η οποία θα είναι πέραν του ωραρίου κανονικής λειτουργίας του Φορέα.
- Έλεγχος και tuning Βάσης Δεδομένων.
- ήρηση διαδικασιών αντιγράφων ασφαλείας (backup).
- Έλεγχοι διαδικασιών συντήρησης – τήρηση στατιστικών
- Αναβάθμιση του συστήματος σε νέες εκδόσεις του λειτουργικού συστήματος ή του συστήματος διαχείρισης βάσεων δεδομένων στα οποία βασίζεται το σύστημα, εφ' όσον είναι απαραίτητο για την ορθή λειτουργία της εφαρμογής.

- Ενημέρωση των χειριστών του για τυχόν αλλαγές στη λειτουργικότητα του συστήματος.
- Επαναφορά της κανονικής λειτουργίας κάθε συστήματος και την αποκατάσταση των δεδομένων, εφ' όσον έχουν τηρηθεί όλες οι εργασίες διατήρησης αρχείων εξασφάλισης.
- Με το πέρας οποιασδήποτε εργασίας θα παραδίδεται από την PublicOTA στην υπηρεσία αναλυτική αναφορά με τις εργασίες που πραγματοποιήθηκαν, τόσο σε έντυπη όσο και ηλεκτρονική μορφή.
- Η PublicOTA υποχρεούται να παρέχει υπηρεσίες υποστήριξης στον Δήμο, από Δευτέρα έως Παρασκευή και ώρες 08:00 π.μ. - 15:00 μ.μ. εκτός από τις επίσημες αργίες.
- Η απόκριση της PublicOTA στις κλήσεις του Δήμου πρέπει να πραγματοποιείται την ίδια ή το αργότερο την επόμενη εργάσιμη ημέρα από την κλήση από τον Εργοδότη –Δήμο στην PublicOTA (είτε με την αποστολή φaxes, είτε με την αποστολή μηνύματος ηλεκτρονικού ταχυδρομείου –email, και όπως ειδικότερα αυτά θα καθορισθούν κατά την υπογραφή της σύμβασης).

3 Πίνακας Οικονομικής προσφοράς Υπηρεσιών Συντήρησης

ΤΜΗΜΑΤΑ 1 & 2		
A/A	Έργο	Τιμή (€)
1	Συντήρηση - Τεχνική υποστήριξη Site Δήμου Ελευσίνας	2.000,00 €
2	Συντήρηση - Τεχνική Υποστήριξη Σύστημα Διαχείρισης Κοινωνικών καταστημάτων Δήμου Ελευσίνα	5.000,00 €
Σύνολο άνευ ΦΠΑ		7.000,00 €
Ποσοστό Φ.Π.Α 24%		1.680,00 €
Τελικό Ποσό		8.680,00 €

Στις τιμές συμπεριλαμβάνονται οι κρατήσεις δημοσίου.

Η συνολική διάρκεια υλοποίησης της σύμβασης ορίζεται 1 (ένα) έτος από την υπογραφή της.

PublicOTA
ΥΠΗΡΕΣΙΕΣ ΠΛΗΡΟΦΟΡΙΚΗΣ
ΚΡΗΤΗΣ 2 - ΜΕΛΙΣΣΙΑ - Τ.Κ. 151 27
ΤΗΛ/ΦΑΧ: 210 6096325
ΑΦΜ: 147109964 - ΔΟΥ: ΑΜΑΡΟΥΣΙΟΥ