



ΕΛΛΗΝΙΚΗ ΔΗΜΟΚΡΑΤΙΑ
ΔΗΜΟΣ ΠΑΠΑΓΟΥ-ΧΟΛΑΡΓΟΥ
Περικλέους 55, 155 61 ΧΟΛΑΡΓΟΣ
ΔΙΕΥΘΥΝΣΗ ΔΙΟΙΚΗΤΙΚΩΝ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ
ΤΜΗΜΑ Τ.Π.Ε.
ΤΗΛ: 213 2002887-889

Χολαργός 10-09-2018

α/α μελέτης : 2018241

Συντήρηση και τεχνική υποστήριξη Διαδικτυακής Πύλης Δήμου Παπάγου-Χολαργού

ΔΑΠΑΝΗ:	20.000,00 €
ΦΠΑ 24%	4.800,00 €
ΣΥΝΟΛΙΚΗ ΔΑΠΑΝΗ:	24.800,00 €

ΤΕΧΝΙΚΗ ΠΕΡΙΓΡΑΦΗ-ΠΡΟΔΙΑΓΡΑΦΕΣ

Κεφάλαιο 1: Περιγραφή Αντικειμένου Υπηρεσίας

1.1 Γενικά

Με την παρούσα προβλέπεται η ανάθεση της υπηρεσίας ανάπτυξης συντήρησης και τεχνικής υποστήριξης της Διαδικτυακής Πύλης Εξυπηρέτησης Δημοτών (dparxoi.gov.gr) και η παροχή υπηρεσιών φιλοξενίας σε αφοσιωμένο εξυπηρετητή (Dedicated Server) η οποία χρηματοδοτείται από τον προϋπολογισμό του Δήμου έτους 2018-2019.

1.2 Αντικείμενο Υπηρεσίας

Ο Δήμος Παπάγου-Χολαργού σχεδιάζει δράσεις ηλεκτρονικής διακυβέρνησης με την χρήση τεχνολογιών πληροφορικής και επικοινωνιών, με στόχο τη βελτίωση των διαδικασιών ενημέρωσης των πολιτών, τη βελτίωση της ποιότητας των παρεχόμενων υπηρεσιών, και την αποτελεσματικότερη διαχείριση των προβλημάτων της καθημερινότητας αποσκοπώντας τελικά στην βελτίωση του ψηφιακού του αποτυπώματος.

Στο πλαίσιο λοιπόν των δράσεων αυτών, ο Δήμος μας προχωρά στην αναβάθμιση και συντήρηση καταρχήν των υπάρχοντων μηχανισμών ενημέρωσης και επικοινωνίας με τους πολίτες του Δήμου και προωθεί τη δημιουργία ενός ολοκληρωμένου και φιλικού στο χρήστη μηχανισμού υποδοχής αιτημάτων των πολιτών με την βοήθεια web και mobile τεχνολογιών.

Ο εν λόγω μηχανισμός πρέπει να έχει κατ' ελάχιστο τα παρακάτω τμήματα και να προσφέρει τις εξής υπηρεσίες:

Τμήμα Α - Διαδικτυακός τόπος του Δήμου

- Συντήρηση και τεχνική υποστήριξη της διαδικτυακής πύλης Δήμου (Εγκατάσταση, updates, εικαστικά, παραμετροποίηση, δημιουργία χρηστών, ασφάλεια συστήματος, δημιουργία αντιγράφων ftp server).

- Άδεια χρήσης υποσυστήματος micro-site e-Διαβούλευση για ένα χρόνο (μηχανισμός upload Files, υποστήριξη πλατφόρμας, Δημιουργία ερωτηματολογίων, Στατιστικά report, users, comments κτλ στο πρότυπο λειτουργίας του open.gov).
- Άδεια χρήσης υποσυστήματος e-Δημοτικός Σύμβουλος για ένα χρόνο

Τμήμα Β – Άδεια Χρήσης CitifyApp για ένα έτος

Η άδεια χρήσης περιλαμβάνει (B1,B2,B3,B4):

Τμήμα B1 – Σύστημα υποβολής αιτημάτων από τους πολίτες CitifyApp

- Συντήρηση και τεχνική υποστήριξη Δυνατότητα εγγραφής των χρηστών μέσω του κινητού τηλεφώνου, mobile app & web app.
- Δυνατότητα αποστολής αιτημάτων από πολλαπλές πλατφόρμες (web form, ios, android)
- Υποστήριξη εύκολης αναφοράς (friendly user interface), αυτόματη εύρεση διεύθυνσης, επιλογή προβλήματος από λίστα, εύκολη ανάρτηση σχετικής φωτογραφίας.
- Αναλυτική προβολή της περιγραφής του αιτήματος - αναφοράς και των σχολίων από τους χρήστες.
- Παρακολούθηση αιτήματος και αλλαγής κατάστασης από τον διαχειριστή του συστήματος.
- Δημιουργία διαδραστικού χάρτη με την συνολική προβολή των προβλημάτων στην "γύρω περιοχή" και εικονίδια ειδικά διαμορφωμένα ώστε να επισημαίνεται η σημαντικότητα των προβλημάτων βάση της αξιολόγησης των χρηστών.
- Δημιουργία λίστας των αιτημάτων με τα συνοπτικά χαρακτηριστικά τους
- Φιλτραρίσματα ανά ημερομηνία, σημαντικότητα και κατάσταση της αναφοράς.

Τμήμα B2– Σύστημα Διαχείρισης αιτημάτων – αναφορών (web app)

Το προσφερόμενο λογισμικό να υποστηρίζει :

- Διαχείριση αναφορών, αναλυτική λίστα όλων των αναφορών που υπάρχουν στα όρια του Δήμου.

- Διαχείριση υπάρχουσας κατάστασης του αιτήματος και ειδική σήμανση του ώστε να είναι ευδιάκριτο σε διαδραστικό online χάρτη.
- Δυνατότητα δυναμικής αναζήτησης με χρήση πολλαπλών κριτηρίων για την κατηγοριοποίηση των αιτημάτων ανά κατηγορία προβλήματος, ακριβή τοποθεσία, ημερομηνία και ώρα.
- Διάδραση με τους πολίτες: Ενημέρωση για την πορεία και την κατάσταση των αιτημάτων και προσωποποιημένα μηνύματα σε αυτούς που επισήμαναν το αίτημα (comment ανά αίτημα).
- Δυνατότητα αλλαγής της κατάστασης του αιτήματος από τον διαχειριστή του Δήμου

Τμήμα B3 – Διαχείριση, Τεχνική Υποστήριξη Συστήματος Notification

- Mobile υποστήριξη ειδοποιήσεων (notification system), ειδοποίηση των χρηστών για την αλλαγή κατάστασης του αιτήματος από τον Δήμο (σε εξέλιξη, λύθηκε).
- Αποστολή ειδικών κρίσιμων ειδοποιήσεων (notification) σε συνεργασία με την ιστοσελίδα του Δήμου δημιουργία api για την εν λόγω επικοινωνία.
- Τα notification θα πρέπει να αποστέλλονται στον χρήστη ακόμη και αν η εφαρμογή είναι κλειστή (phone notification ios, android).

Τμήμα B4 –Σύστημα Άμεσης Ειδοποίησης Πολιτών

- Σύστημα άμεσης ειδοποίησης πολιτών με την αποστολή ειδικών κρίσιμων ειδοποιήσεων (notification) σχετικά με την εκδήλωση ακραίων καιρικών φαινομένων.
- Σύστημα άμεσης αποστολής οδηγιών απευθείας προς τους πολίτες για την αποφυγή των περιοχών που πλήττονται από καιρικά φαινόμενα ή άλλα συμβάντα.
- Δυνατότητα on-line επικοινωνίας (on line blogging) μεταξύ πολιτών και του τμήματος πολιτικής προστασίας του Δήμου για την ανταλλαγή χρήσιμων προσωποποιημένων οδηγιών και πληροφοριών από και προς τους πολίτες.
- Χάρτης σημείων καταφυγής, συγκέντρωσης και υποδοχής πολιτών σε περιπτώσεις έκτακτης ανάγκης ή ακόμα και εκκένωσης περιοχών του Δήμου.

Τμήμα Γ - Άδεια χρήσης Συστήματος Διαχείρισης αιτημάτων (ticketing) - Citify PRO

Τμήμα Γ1 - Διαχείριση, Τεχνική Υποστήριξη στο Σύστημα Διαχείρισης αιτημάτων (ticketing)

- Δυνατότητα προώθησης του αιτήματος από το app αυτόματα στην αρμόδια υπηρεσία του Δήμου.
- Υποστήριξη Πολλαπλών χρηστών ανά υπηρεσία (π.χ. τεχνική υπηρεσία).
- Δυνατότητα σχολίων ανά report και καταγραφή εξέλιξης του αιτήματος για εσωτερική χρήση.
- Δυνατότητα υποστήριξης email ειδοποιήσεων στους υπευθύνους διαχείρισης (ανά τομέα ευθύνης).
- Δυνατότητα report (γραφικό) με την συνολική κατάσταση στο ticketing (open , close tickets).

Τμήμα Γ2 – Επέκταση και παραμετροποίηση του συστήματος ticketing για χρήση από τηλεφωνικό κέντρο

- Απομακρυσμένη χρήση του συστήματος ticketing από τηλεφωνικό κέντρο
- Παραμετροποίηση και δικαιώματα στην οντότητα χρήστη ώστε να υπάρχει πρόσβαση μόνο σε συγκεκριμένα component της εφαρμογής
- Εύρεση χρήστη με βάση τον τηλεφωνικό αριθμό για την αποφυγή διπλών εγγραφών
- **Απευθείας ανάθεση του αιτήματος σε εκπρόσωπο του Δήμου με αυτοματοποιημένο τρόπο ανάλογα με την κατηγορία του αιτήματος**

Τμήμα Δ – Διαχείριση, Τεχνική Υποστήριξη, Φιλοξενία Διαδικτυακού τόπου, του Φεστιβάλ Δήμου Παπάγου Χολαργού

- Ανάπτυξη, συντήρηση και φιλοξενία διαδικτυακού τόπου του φεστιβάλ (festival.dpapxol.gov.gr)

Τμήμα Ε - Υπηρεσίες Εκπαίδευσης

Για την ορθή λειτουργία της διαδικτυακής πύλης αλλά και του συστήματος υποβολής και διαχείρισης αιτημάτων των πολιτών ο ανάδοχος οφείλει να εκπαιδεύσει το προσωπικό που ο Δήμος θα υποδείξει. Οι εκπαιδευόμενοι με το πέρας της εκπαίδευσης θα πρέπει:

- Να έχουν κατανοήσει τη λειτουργία των συστημάτων
- Να μπορούν να αντεπεξέλθουν πλήρως στη διαχείριση των συστημάτων

Τμήμα Z – Dedicated Server

α) Ο ανάδοχος αναλαμβάνει την διαχείριση, συντήρηση και εποπτεία της συνεχής λειτουργίας του 'Εξυπηρετητή' που παραχωρεί στον Δήμο καθώς και την διασύνδεση του στο διαδίκτυο και όλων των σχετικών με την υπηρεσία "Manage" υπηρεσιών (update, backup κτλ).

Η εταιρεία θα είναι υπεύθυνη για την διαθεσιμότητα (99% uptime).

Όλα τα υλικά θα πληρούν τα σχετικά πρότυπα και θα έχουν εγγύηση καλής λειτουργίας .

β) Ο ανάδοχος θα παρέχει άδειες χρήσης για την λειτουργία της εφαρμογής smart City (Citify) σε VM (Linux) μηχανήμα το οποίο θα υποστηρίζει τεχνολογία Docker και θα υποστηρίζει την σύνδεση τρίτων εφαρμογών στο Api για την Έξυπνη Πόλη (Citify Open Data).

γ) Μηχανισμό Backup εναρμονισμένο με την κοινοτική οδηγία σχετικά με τα προσωπικά δεδομένα (GDPR)

Τμήμα Z -Προδιαγραφές

1.3.1 Hardware:

Hypervisor:

- HP Proliant DL360 Server
- 2 x 146GB SAS (Hypervisor), 2 x 500GB SSD (Data)
- Dual Quad Core (8 cores, 16 threads) Xeon CPU
- 64GB ECC RAM
- 29 Subnet (5 διαθέσιμες IP)
- Dual Redundant PSU
- Dual Redundant Gbit Networking
- Αρχικό setup 2 **VM (Dpaxol, Citify Open data)**
- 8 cores
- 16 GB RAM
- 200 GB SSD HD

Software:

- Linux (KVM) Hypervisor
- Linux (Centos 7.0) VM OS
- Plesk Panel License
- Backup License

- Citify Server Licence (VM & Docker) με τεχνολογίες Rest API για open data χρήση

Αναλυτικά οι υπηρεσίες manage

- Βασική διαχείριση του hypervisor:
- Software updates
- Firewall Management
- Δημιουργία VM
- Hardware monitoring
- Network monitoring

Βασική διαχείριση της εικονικής μηχανής (VM) που φιλοξενεί το dpapxol.gov.gr:

- Τακτικά (εβδομαδιαία) και έκτακτα software updates
- Υποστήριξη προβλημάτων με το Control Panel και το OS (πλην web εφαρμογών)
- 9πμ-5μμ τηλεφωνικό, 24x7 e-mail based support
- Valid SSL certificates (web / email)
- OS / Network monitoring

Σύστημα αντιγράφων ασφαλείας με τις εξής δυνατότητες:

- Δυνατότητα επαναφοράς μεμονωμένων αρχείων ή φακέλων
- Δυνατότητα επαναφοράς μεμονωμένων βάσεων ή πινάκων
- Δυνατότητα επαναφοράς ολόκληρου του συστήματος
- Δυνατότητα κρυπτογράφησης των δεδομένων at rest και in transit
- Διαθέσιμος χώρος: 500 GB

Υπηρεσίες Συντήρησης όλων των ΥΠΟΣΥΣΤΗΜΑΤΩΝ

Ο Ανάδοχος υποχρεούται να προσφέρει υπηρεσίες συντήρησης-τεχνικής υποστήριξης για την διαδικτυακή πύλη και τα υποσυστήματα της, καθώς και για το σύστημα υποβολής και διαχείρισης αιτημάτων από τους πολίτες.

Οι προσφερόμενες υπηρεσίες του Αναδόχου είναι οι παρακάτω:

- Διασφάλιση καλής λειτουργίας της πύλης και των υποσυστημάτων της
- Εύρυθμη λειτουργία της πύλης σε βάση 24 x 7
- Αποκατάσταση των ανωμαλιών λειτουργίας του λογισμικού εφαρμογών (bugs). Κατόπιν έγγραφης ειδοποίησης από τον Δήμο, ο Ανάδοχος είναι υποχρεωμένος να επιλύει τα

προβλήματα εντός 48 ωρών από την αναγγελία εφόσον αυτά δεν έχουν προκύψει από κακόβουλες ή άστοχες παρεμβάσεις τρίτων

- Παράδοση – εγκατάσταση τυχόν νέων εκδόσεων του λογισμικού εφαρμογών.
- Υπηρεσία Help Desk (ticketing) για όλους τους χρήστες του συστήματος του Δήμου

Κεφάλαιο 2: Υλοποίηση - Παραδοτέα

2.1 Δικαίωμα Συμμετοχής

Δικαίωμα συμμετοχής έχουν φυσικά ή νομικά πρόσωπα, καθώς και Κοινοπραξίες ή Ενώσεις φυσικών και νομικών προσώπων, με αποδεδειγμένη ικανότητα παροχής της υπηρεσίας, όπως αυτή περιγράφεται στην παράγραφο 2.2

2.2 Τεχνική και Οικονομική Επάρκεια Προσφέροντα

Για τη συμμετοχή τους, οι ενδιαφερόμενοι πρέπει να πληρούν υποχρεωτικά τις ελάχιστες προϋποθέσεις που αφορούν τις τεχνικές και επαγγελματικές τους ικανότητες, να έχουν δηλαδή αποδεδειγμένη εμπειρία στην παροχή υπηρεσιών ανάπτυξης διαδικτυακών εφαρμογών.

2.3 Περιεχόμενα Προσφορών

Οι υποψήφιοι ανάδοχοι θα πρέπει να καταθέσουν ενιαίο κλειστό φάκελο προσφοράς όπου θα αναγράφονται ευκρινώς η λέξη ΠΡΟΣΦΟΡΑ με κεφαλαία γράμματα, ο τίτλος της υπηρεσίας για την οποία υποβάλλεται, ο αριθμός πρωτοκόλλου της παρούσας μελέτης και τα στοιχεία του αποστολέα.

Ο φάκελος κάθε προσφοράς θα περιλαμβάνει επί ποινή αποκλεισμού τα ακόλουθα:

A. Σύντομο προφίλ της εταιρείας.

B. Οικονομική προσφορά.

Γ. Απόδειξη εμπειρίας στις προσφερόμενες υπηρεσίες (cityfy)

Δ. Αναλυτική περιγραφή των παρεχόμενων υπηρεσιών που θα αποδεικνύει τη συμφωνία αυτών με τις τεχνικές προδιαγραφές της παρούσας μελέτης.

2.4 Χρονοδιάγραμμα και Φάσεις Υπηρεσίας

Η διάρκεια της υπηρεσίας καθορίζεται σε 12 μήνες από την υπογραφή της σχετικής σύμβασης. Οι υποψήφιοι θα πρέπει να υποβάλλουν στην προσφορά τους αναλυτικό χρονοδιάγραμμα των εργασιών.

2.5 Παραδοτέα

Τα παραδοτέα παρουσιάζονται αναλυτικά στον πίνακα ως κάτωθι:

A/A Παραδοτέου	Τίτλος Παραδοτέου	Τύπος Παραδοτέου¹
A	Τμήμα Α - Διαδικτυακός τόπος του Δήμου	ΥΠ,2 ΑΧ, Λ
B, B1,B2, B3,B4	Τμήμα Β – Άδεια Χρήσης CitifyApp για ένα έτος	ΑΧ
Γ1,Γ2	Τμήμα Γ - Άδεια χρήσης Συστήματος Διαχείρισης αιτημάτων (ticketing) - Citify PRO	ΑΧ
Δ	Τμήμα Δ – Διαχείριση, Τεχνική Υποστήριξη, Φιλοξενία Διαδικτυακού τόπου, του Φεστιβάλ Δήμου Παπάγου Χολαργού	ΥΠ,Λ
Ε	Τμήμα Ε - Υπηρεσίες Εκπαίδευσης	ΥΠ
Ζ	Τμήμα Ζ – Dedicated Server	ΥΠ, Λ, ΑΧ

Ο Συντάξας
Χολαργός 10-09-2018
Ο Προϊστάμενος Τμήματος Τ.Π.Ε.

Θεωρήθηκε
Η Διευθύντρια Διοικητικών υπηρεσιών

Αλ. Πολίτης

Γεωργία Παγώνη

1

Τύπος Παραδοτέου: Μ (Μελέτη), ΑΝ (Αναφορά), Λ (Λογισμικό) ΑΧ ΑΔΕΙΑ ΧΡΗΣΗΣ, Υ (Υλικό/Εξοπλισμός), ΥΠ (Υπηρεσία), Σ (Σύστημα), ΑΛ (Άλλο)

ΕΝΔΕΙΚΤΙΚΟΣ ΠΡΟΥΠΟΛΟΓΙΣΜΟΣ

ΠΕΡΙΓΡΑΦΗ	CPV	Κ.Α.	ΥΠΗΡΕΣΙΑ	ΤΙΜΗ ΜΟΝΑΔ.	ΔΑΠΑΝΗ
Τμήμα Α Συντήρηση και τεχνική υποστήριξη της διαδικτυακής πύλης Δήμου (Web App – Site)	72000000-5	10.6264.0007	(Υπηρεσία) 12 Μήνες	250	3.000 €
Άδεια χρήσης υποσυστήματος micro-site e-Διαβούλευση	72000000-5	10.6264.0007	ΑΧ (Άδεια χρήσης) 1 ΈΤΟΣ	500	500 €
Άδεια χρήσης υποσυστήματος e-Δημοτικός Σύμβουλος	72000000-5	10.6264.0007	ΑΧ (Άδεια χρήσης) 1 ΈΤΟΣ	500	500 €
Τμήμα Β Άδεια Χρήσης CitifyApp Η άδεια χρήσης περιλαμβάνει (B1,B2,B3,B4)	72000000-5	10.6264.0007	ΑΧ (Άδεια χρήσης) 1 ΈΤΟΣ	5.000	5.000 €
Τμήμα Γ Άδεια χρήσης Συστήματος Διαχείρισης αιτημάτων (ticketing) - Citify PRO Η άδεια χρήσης περιλαμβάνει (Γ1,Γ2)	72000000-5	10.6264.0007	ΑΧ (Άδεια χρήσης) 1 ΈΤΟΣ	3.000	3.000 €
Τμήμα Δ Διαχείριση, Τεχνική Υποστήριξη, Φιλοξενία Διαδικτυακού τόπου, του Φεστιβάλ Δήμου Παπάγου Χολαργού	72000000-5	10.6264.0007	(Υπηρεσία) 2 Μήνες	250	500€
Τμήμα Ε Υπηρεσίες Εκπαίδευσης	72000000-5	10.6264.0007	(20 ώρες)	25	500€

Τμήμα Ζ Υπηρεσίες φιλοξενίας σε Dedicated Server (Δείτε σχετικές Προδιαγραφές κεφάλαιο 1.2 Τμήμα Ζ)	72415000-2	10.6264.0002	Υπηρεσία 12 Μήνες		7.000,00 €
ΜΕΡΙΚΟ ΣΥΝΟΛΟ					20.000,00 €
ΦΠΑ 24%					4.800,00 €
ΣΥΝΟΛΙΚΗ ΔΑΠΑΝΗ					24.800,00 €

Η δαπάνη προέρχεται από πόρους του Δήμου και θα βαρύνει τους ΚΑ:

1. 10.6264.0007 του προϋπολογισμού έτους 2018 με ποσό έως 4.030,00 και το υπόλοιπο ποσό έως 12.090,00 θα βαρύνει αντίστοιχο ΚΑ του προϋπολογισμού του έτους 2019.
2. 10.6264.0002 του προϋπολογισμού έτους 2018 με ποσό έως 2.170,00 και το υπόλοιπο ποσό έως 6.510,00 θα βαρύνει αντίστοιχο ΚΑ του προϋπολογισμού του έτους 2019.

Κωδικός CPV: 72000000-5 - Υπηρεσίες τεχνολογίας των πληροφοριών: παροχή συμβουλών, ανάπτυξη λογισμικού, Διαδίκτυο και υποστήριξη.

Κωδικός CPV: 72415000-2 - Υπηρεσίες φιλοξενίας τοποθεσιών παγκόσμιου ιστού.

Ο Συντάξας
Χολαργός 10-09-2018
Ο Προϊστάμενος Τμήματος Τ.Π.Ε.

Θεωρήθηκε
Η Διευθύντρια Διοικητικών υπηρεσιών

Αλ. Πολίτης

Γεωργία Παγώνη

ΓΕΝΙΚΗ & ΕΙΔΙΚΗ ΣΥΓΓΡΑΦΗ ΥΠΟΧΡΕΩΣΕΩΝ

Άρθρο 1ο: Ισχύουσες διατάξεις

Η ανάθεση της υπηρεσίας θα γίνει σύμφωνα με τις διατάξεις:

1. του Ν.2362/95 (ΦΕΚ Α΄ 247), «Περί Δημόσιου Λογιστικού, ελέγχου των δαπανών του Κράτους και άλλες διατάξεις», όπως ισχύει,
2. του Ν.2286/95 (ΦΕΚ Α΄ 19), «Προμήθειες του δημοσίου τομέα και ρυθμίσεις συναφών θεμάτων», όπως ισχύει,
3. του Ν. 3463/2006 (ΦΕΚ Α΄ 114) «Κύρωση του Κώδικα Δήμων και Κοινοτήτων», όπως ισχύει,
4. του Ν. 3852/2010 (ΦΕΚ Α΄) «Νέα Αρχιτεκτονική της Αυτοδιοίκησης και της Αποκεντρωμένης Διοίκησης – Πρόγραμμα Καλλικράτης», όπως ισχύει,
5. του ΠΔ 28/1980 (ΦΕΚ Α΄ 11) «Περί εκτελέσεως έργων και προμηθειών ΟΤΑ», όπως ισχύει,
6. του κεφαλαίου Ζ΄ του Ν. 4152/2013 (ΦΕΚ Α΄ 107) «Προσαρμογή της ελληνικής νομοθεσίας στην Οδηγία 2011/7 της 16ης Φεβρουαρίου 2011 για την καταπολέμηση των καθυστερήσεων πληρωμών στις εμπορικές συναλλαγές»,
7. του Π.Δ. 113/2010 (ΦΕΚ Α΄ 194) «Ανάληψη υποχρεώσεων από τους Διατάκτες»,
8. του Ν.2472/1997 (ΦΕΚ Α΄ 133) «Προστασία δεδομένων προσωπικού χαρακτήρα και της ιδιωτικής ζωής στον τομέα των ηλεκτρονικών επικοινωνιών», όπως ισχύει,
9. του Ν. 3979/2011 (ΦΕΚ Α΄ 138) «Για την ηλεκτρονική διακυβέρνηση και λοιπές διατάξεις»,
10. του Ν. 3861/2010 (ΦΕΚ Α΄ 112) «Ενίσχυση της Διαφάνειας με την υποχρεωτική ανάρτηση νόμων και πράξεων των κυβερνητικών, διοικητικών και αυτοδιοικητικών οργάνων στο διαδίκτυο “Πρόγραμμα Διαύγεια” και άλλες διατάξεις».
11. του Ν.4281/2014 (ΦΕΚ Α΄ 160) «Μέτρα στήριξης και ανάπτυξης της ελληνικής οικονομίας, οργανωτικά θέματα Υπουργείου Οικονομικών και άλλες διατάξεις» όπως ισχύει.
12. Του ν. 4412/2016 και ειδικότερα το άρθρο 2 ενότητα 9β περί δημοσίων συμβάσεων που έχουν ως αντικείμενο την παροχή υπηρεσιών. Οι κωδικοί CPV που αφορούν στην σχετική υπηρεσία ανήκουν στην κατηγορία των γενικών υπηρεσιών όπως αυτές περιγράφονται στον οικείο νόμο. Συγκεκριμένα στο ν.4412/2016 άρθρο 2 ενότητα 9β οι δημόσιες συμβάσεις γενικών υπηρεσιών ορίζονται ως εξής:

«ως δημόσιες συμβάσεις γενικών υπηρεσιών» νοούνται οι συμβάσεις που έχουν ως αντικείμενο την παροχή υπηρεσιών, πλην των αναφερομένων στην υποπερίπτωση α' της παρούσας περίπτωσης συμπεριλαμβανομένων των συμβουλευτικών υπηρεσιών, που ως τέτοιες νοούνται εκείνες που, έχουν ως αντικείμενο το σχεδιασμό, προγραμματισμό, οργάνωση, διαχείριση, παρακολούθηση, έλεγχο και αξιολόγηση επιχειρησιακών και αναπτυξιακών προγραμμάτων και δράσεων σε όλους τους τομείς της οικονομίας, καθώς και σε

οριζόντιου χαρακτήρα παρεμβάσεις, την υποστήριξη της υλοποίησης τους με τη μεταφορά της απαραίτητης σχετικής τεχνογνωσίας, καθώς και την παροχή εξωγενών υπηρεσιών (outsourcing) υλοποίησης των ανωτέρω προγραμμάτων και δράσεων. Στις συμβουλευτικές υπηρεσίες υπάγονται ιδίως οι οικονομικές μελέτες, οι κοινωνικές μελέτες, οι μελέτες οργάνωσης και επιχειρησιακής έρευνας, οι περιβαλλοντικές μελέτες, καθώς και οι μελέτες συστημάτων πληροφορικής, εκτός εάν σχετίζονται με έργο κατά την έννοια της περίπτωσης 7 ή με εκπόνηση μελετών και παροχή τεχνικών και λοιπών συναφών επιστημονικών υπηρεσιών κατά την έννοια της υποπερίπτωσης α' της παρούσας περίπτωσης.»

Άρθρο 2ο: Τρόπος εκτέλεσης της Υπηρεσίας – Συμβατικά Στοιχεία

Η εκτέλεση της υπηρεσίας αυτής θα πραγματοποιηθεί με απ' ευθείας ανάθεση, με κριτήριο την χαμηλότερη τιμή, μετά από συλλογή προσφορών.

Τα τεύχη, που αποτελούν τα συμβατικά στοιχεία της υπηρεσίας είναι κατά σειρά ισχύος τα κατωτέρω:

- α. Ο Προϋπολογισμός
- β. Η Τεχνική Περιγραφή
- γ. Η Γενική και Ειδική Συγγραφή Υποχρεώσεων
- δ. Η προσφορά του Αναδόχου

Άρθρο 3ο: Διάρκεια Σύμβασης - Αντικείμενο

Μεταξύ της Αναθέτουσας Αρχής και του Αναδόχου θα υπογραφεί Σύμβαση, η οποία θα έχει διάρκεια 12 μηνών από την ημερομηνία που θα οριστεί κατά την υπογραφή της Σύμβασης ως ημερομηνία έναρξης υλοποίησης του Αντικειμένου της Πράξης "Ανάπτυξη συντήρηση και τεχνική υποστήριξη Διαδικτυακής Πύλης Εξυπηρέτησης Δημοτών, και παροχή υπηρεσιών φιλοξενίας σε αφοσιωμένο εξυπηρετητή" (Dedicated Server)

Η σύμβαση θα συνταχθεί και θα εκτελεστεί σύμφωνα με τα προβλεπόμενα στα άρθρα 201 έως 205 του Ν 4412/2016.

Άρθρο 4ο: Υποχρεώσεις του Αναδόχου

1. Καθ' όλη τη διάρκεια εκτέλεσης της υπηρεσίας, ο Ανάδοχος θα πρέπει να συνεργάζεται στενά με την Αναθέτουσα Αρχή, υποχρεούται δε να λαμβάνει υπόψη του οποιεσδήποτε παρατηρήσεις της σχετικά με την εκτέλεση της υπηρεσίας.
2. Ο Ανάδοχος θα είναι αποκλειστικά μόνος υπεύθυνος για την τήρηση της ισχύουσας νομοθεσίας σε σχέση με οποιαδήποτε εργασία εκτελείται από μέλη της Ομάδας Εργασίας, που θα ασχοληθούν ή θα παράσχουν οποιεσδήποτε υπηρεσίες σε σχέση με την παρούσα Σύμβαση. Σε περίπτωση οποιασδήποτε παράβασης ή ζημίας που προκληθεί σε τρίτους υποχρεούται μόνος αυτός προς αποκατάστασή της.

3. Ο Ανάδοχος εγγυάται για τη διάθεση του αναφερομένου στην Προσφορά του, επιστημονικού και λοιπού προσωπικού, καθώς επίσης και συνεργατών, που θα διαθέτουν την απαιτούμενη εμπειρία, τεχνογνωσία και ικανότητα, ώστε να ανταποκριθούν πλήρως στις απαιτήσεις της Σύμβασης, υπόσχεται δε και βεβαιώνει ότι θα επιδεικνύουν πνεύμα συνεργασίας κατά τις επαφές τους με τις αρμόδιες υπηρεσίες και τα στελέχη της Αναθέτουσας Αρχής ή των εκάστοτε υποδεικνυομένων από αυτήν προσώπων. Σε αντίθετη περίπτωση, η Αναθέτουσα Αρχή δύναται να ζητήσει την αντικατάσταση μέλους της Ομάδας Εργασίας του Αναδόχου, οπότε ο Ανάδοχος οφείλει να προβεί σε αντικατάσταση με άλλο πρόσωπο, ανάλογης εμπειρίας και προσόντων. Αντικατάσταση μέλους της Ομάδας Εργασίας του Αναδόχου, κατόπιν αιτήματός του, κατά τη διάρκεια της εκτέλεσης της υπηρεσίας, δύναται να γίνει μόνο μετά από έγκριση της Αναθέτουσας Αρχής και μόνο με άλλο πρόσωπο αντιστοίχων προσόντων ή εμπειρίας. Ο Ανάδοχος υποχρεούται να ειδοποιήσει την Αναθέτουσα Αρχή εγγράφως δεκαπέντε (15) ημέρες πριν από την αντικατάσταση.
4. Σε περίπτωση που μέλη της Ομάδας Εργασίας του Αναδόχου αποχωρήσουν από αυτήν ή λύσουν τη συνεργασία τους μαζί του, ο Ανάδοχος υποχρεούται να αντικαταστήσει άμεσα τους αποχωρήσαντες συνεργάτες, με άλλους ανάλογης εμπειρίας και προσόντων, μετά από έγκριση της Αναθέτουσας Αρχής.
5. Ο Ανάδοχος οφείλει να ενεργεί με επιμέλεια και φροντίδα, ώστε να εμποδίζει πράξεις ή παραλείψεις, που θα μπορούσαν να έχουν αποτέλεσμα αντίθετο με το συμφέρον της Αναθέτουσας Αρχής.
6. Απαγορεύεται η εκχώρηση από τον Ανάδοχο της υπηρεσίας σε οποιονδήποτε τρίτο, των υποχρεώσεων και δικαιωμάτων που απορρέουν από τη σύμβαση που θα συναφθεί μεταξύ αυτού και της Αναθέτουσας Αρχής, πλην της αμοιβής του την οποία μπορεί να εκχωρήσει σε Τράπεζα της επιλογής του και υπό τον όρο προηγούμενης ενημέρωσης της Αναθέτουσας Αρχής.
7. Ο Ανάδοχος σε περίπτωση παράβασης οποιουδήποτε όρου της Σύμβασης ή της Διακήρυξης ή της Προσφοράς του, έχει υποχρέωση να αποζημιώσει την Αναθέτουσα Αρχή ή και το Ελληνικό Δημόσιο, για κάθε θετική και αποθετική ζημία που προκάλεσε με αυτήν την παράβαση εξ οιασδήποτε αιτίας και αν προέρχεται, αλλά μέχρι το ύψος του ποσού της Σύμβασης.
8. Σε περίπτωση ανωτέρας βίας, η απόδειξη αυτής βαρύνει εξ ολοκλήρου τον Ανάδοχο, ο οποίος υποχρεούται μέσα σε δέκα (10) εργάσιμες ημέρες από τότε που συνέβησαν τα περιστατικά που συνιστούν την ανωτέρα βία να τα αναφέρει εγγράφως και να προσκομίσει στην Αναθέτουσα Αρχή τα απαραίτητα αποδεικτικά στοιχεία.
9. Ο Ανάδοχος υποχρεούται να τηρεί τις διατάξεις περί προστασίας του ατόμου από την επεξεργασία δεδομένων προσωπικού χαρακτήρα και προστασίας των δεδομένων προσωπικού χαρακτήρα και της ιδιωτικής ζωής στον τομέα των ηλεκτρονικών επικοινωνιών και να προσαρμόζει το λογισμικό σύμφωνα με τις υποδείξεις της Αρχής Προστασίας Δεδομένων Προσωπικού Χαρακτήρα, αν αυτό απαιτείται από τη φύση των δεδομένων που αποθηκεύονται και επεξεργάζονται.

10. Η Αναθέτουσα Αρχή απαλλάσσεται από κάθε ευθύνη και υποχρέωση από τυχόν ατύχημα ή από κάθε άλλη αιτία κατά την παροχή της υπηρεσίας. Η Αναθέτουσα Αρχή δεν έχει υποχρέωση καταβολής αποζημίωσης για υπερωριακή απασχόληση ή οποιαδήποτε άλλη αμοιβή στο προσωπικό του Αναδόχου ή τρίτων.
11. Σε περίπτωση που ο Ανάδοχος είναι Ένωση/ Κοινοπραξία, τα Μέλη που αποτελούν την Ένωση/ Κοινοπραξία, θα είναι από κοινού και εις ολόκληρον υπεύθυνα έναντι της Αναθέτουσας Αρχής για την εκπλήρωση όλων των απορρεουσών από τη Διακήρυξη υποχρεώσεών τους. Τυχόν υφιστάμενες μεταξύ τους συμφωνίες περί κατανομής των ευθυνών τους έχουν ισχύ μόνον στις εσωτερικές τους σχέσεις και σε καμία περίπτωση δεν δύνανται να προβληθούν έναντι της Αναθέτουσας Αρχής ως λόγος απαλλαγής του ενός Μέλους από τις ευθύνες και τις υποχρεώσεις του άλλου ή των άλλων Μελών για την ολοκλήρωση της υπηρεσίας.
12. Σε περίπτωση που ο Ανάδοχος είναι Ένωση/ Κοινοπραξία και κατά τη διάρκεια της εκτέλεσης της Σύμβασης, οποιοδήποτε από τα Μέλη της Ένωσης/ Κοινοπραξίας, εξαιτίας ανικανότητας για οποιοδήποτε λόγο ή λόγω ανωτέρας βίας, δεν μπορεί να ανταποκριθεί στις υποχρεώσεις του, τα υπόλοιπα Μέλη συνεχίζουν να έχουν την ευθύνη ολοκλήρωσης της Σύμβασης με τους ίδιους όρους.
13. Σε περίπτωση λύσης, πτώχευσης, ή θέσης σε καθεστώς αναγκαστικής διαχείρισης ή ειδικής εκκαθάρισης ενός εκ των μελών που απαρτίζουν τον Ανάδοχο, η Σύμβαση εξακολουθεί να υφίσταται και οι απορρέουσες από τη Σύμβαση υποχρεώσεις βαρύνουν τα εναπομείναντα μέλη του Αναδόχου, μόνο εφόσον αυτά είναι σε θέση να τις εκπληρώσουν. Η κρίση για τη δυνατότητα εκπλήρωσης ή μη των όρων της Σύμβασης εναπόκειται στη διακριτική ευχέρεια του αρμοδίου οργάνου της Αναθέτουσας Αρχής. Σε αντίθετη περίπτωση, η Αναθέτουσα Αρχή δύναται να καταγγείλει τη Σύμβαση. Επίσης σε περίπτωση συγχώνευσης, εξαγοράς, μεταβίβασης της επιχείρησης κλπ. κάποιου εκ των μελών που απαρτίζουν τον Ανάδοχο, η συνέχιση ή όχι της Σύμβασης εναπόκειται στη διακριτική ευχέρεια της Αναθέτουσας Αρχής, η οποία εξετάζει αν εξακολουθούν να συντρέχουν στο πρόσωπο του διαδόχου μέλους οι προϋποθέσεις ανάθεσης της Σύμβασης. Σε περίπτωση λύσης ή πτώχευσης του Αναδόχου, όταν αυτός αποτελείται από μία εταιρεία, ή θέσης της περιουσίας αυτού σε αναγκαστική διαχείριση, τότε η σύμβαση λύεται αυτοδίκαια από την ημέρα επέλευσης των ανωτέρω γεγονότων.
14. Ο Ανάδοχος υποχρεούται να παραδώσει με την καθ' οιονδήποτε τρόπο λήξη ή λύση της Σύμβασης στην Αναθέτουσα Αρχή όλα τα αποτελέσματα, στοιχεία, καθώς και κάθε έγγραφο ή αρχείο σχετικό με το αντικείμενο της παρούσας, που θα αποκτηθούν ή θα αναπτυχθούν από τον Ανάδοχο με δαπάνες της Αναθέτουσας Αρχής. Σε περίπτωση αρχείων με στοιχεία σε ηλεκτρονική μορφή, ο Ανάδοχος υποχρεούται να συνοδεύσει την παράδοσή τους με έγγραφη τεκμηρίωση και οδηγίες για την ανάκτηση / διαχείρισή τους.
15. Ο Ανάδοχος αναλαμβάνει την υποχρέωση να θεωρεί κάθε πληροφορία, που λαμβάνει από την Αναθέτουσα Αρχή, ως εμπιστευτική και να μην τη χρησιμοποιεί ή αποκαλύπτει σε άλλα πρόσωπα (πλην των υπαλλήλων του και αυτό μόνο στο βαθμό που είναι αναγκαίο για την

εκτέλεση του Αντικειμένου της παρούσας), χωρίς την προηγούμενη έγγραφη συγκατάθεση της Αναθέτουσας Αρχής.

16. Ο Ανάδοχος οφείλει να αποφεύγει την προβολή καθ' οιονδήποτε τρόπο της συνεργασίας και της συμβατικής του σχέσης με την Αναθέτουσα Αρχή, με την εξαίρεση της απλής αναφοράς στο πελατολόγιό του.
17. Ο Ανάδοχος έχει επίσης την υποχρέωση να συνεργαστεί με οποιαδήποτε υπηρεσία της Αναθέτουσας Αρχής και άλλον αρμόδιο κρατικό φορέα, με τον τρόπο που θα του υποδείξει η αρμόδια Διεύθυνση της Αναθέτουσας Αρχής και να παρέχει στην Αναθέτουσα Αρχή αναφορές, πληροφορίες και στατιστικά στοιχεία σχετικά με το αντικείμενο της Σύμβασης, κατόπιν σχετικού της αιτήματος.
18. Ο Ανάδοχος ρητώς ευθύνεται, για κάθε ενέργεια υπαλλήλων του, τυχόν υπεργολάβων του ή συμβούλων ή αντιπροσώπων ή προστεθέντων αυτού, συμπεριλαμβανομένου ανεξαιρέτως οποιουδήποτε, που θα χρησιμοποιηθεί από αυτόν για την εκπλήρωση των υποχρεώσεων που αναλαμβάνει ή κατά την άσκηση των δικαιωμάτων που του χορηγούνται με τη Σύμβαση, καθώς και για τις τυχόν παρεπόμενες υποχρεώσεις.
19. Ο Ανάδοχος υποχρεούται να ασφαρίζει όλο το προσωπικό που απασχολεί ο ίδιος ή οι τυχόν εγκεκριμένοι υπεργολάβοι του, σύμφωνα με την εκάστοτε ισχύουσα Ασφαλιστική Νομοθεσία.
20. Ο Ανάδοχος υποχρεούται να εκπαιδεύσει το αρμόδιο προσωπικό του Δήμου Παπάγου-Χολαργού στη διαχείριση της ιστοσελίδας και των εργαλείων – εφαρμογών που αυτή περιέχει.
21. Ο Ανάδοχος υποχρεούται για διάστημα 12 μηνών να παρέχει υπηρεσίες υποστήριξης και καλής λειτουργίας της ιστοσελίδας και των εφαρμογών της στα πλαίσια της παρούσας υπηρεσίας.

Άρθρο 5ο: Υποχρεώσεις της Αναθέτουσας Αρχής

Η Αναθέτουσα Αρχή είναι υποχρεωμένη για την παροχή όλων των μέσων και στοιχείων τα οποία κρίνονται απαραίτητα για την υλοποίηση της ανατιθέμενης υπηρεσίας.

Άρθρο 6ο: Ανωτέρα βία

Ως ανωτέρα βία θεωρείται κάθε απρόβλεπτο και τυχαίο γεγονός που είναι αδύνατο να προβλεφθεί έστω και εάν για την πρόβλεψη και αποτροπή της επέλευσης του καταβλήθηκε υπερβολική επιμέλεια και επιδείχθηκε η ανάλογη σύνεση. Ενδεικτικά γεγονότα ανωτέρας βίας είναι: εξαιρετικά και απρόβλεπτα φυσικά γεγονότα, πυρκαγιά που οφείλεται σε φυσικό γεγονός ή σε περιστάσεις για τις οποίες ο εντολοδόχος ή ο εντολέας δεν είναι υπαίτιοι, αιφνιδιαστική απεργία προσωπικού, πόλεμος, ατύχημα, αιφνίδια ασθένεια του προσωπικού του εντολοδόχου κ.α. 10. Σε περίπτωση ανωτέρας βίας, η απόδειξη αυτής βαρύνει εξ ολοκλήρου τον Ανάδοχο, ο οποίος υποχρεούται μέσα σε δέκα (10) εργάσιμες ημέρες από τότε

που συνέβησαν τα περιστατικά που συνιστούν την ανωτέρα βία να τα αναφέρει εγγράφως και να προσκομίσει στην Αναθέτουσα Αρχή τα απαραίτητα αποδεικτικά στοιχεία.

Άρθρο 7ο: Αναθεώρηση τιμών

Καθ' όλη τη διάρκεια της Σύμβασης, η τιμή της Οικονομικής προσφοράς του Αναδόχου θα παραμείνει σταθερή και δεν θα υπόκειται σε αναθεώρηση, για οποιονδήποτε λόγο ή αιτία.

Άρθρο 8ο: Τρόπος πληρωμής

Το συμβατικό τίμημα θα καταβάλλεται στον ανάδοχο τμηματικά βάσει των τιμολογίων που θα εκδίδονται ανάλογα με τις παρεχόμενες υπηρεσίες.

Ο Δήμος Παπάγου-Χολαργού θα εξοφλεί τα τιμολόγια που εκδίδει ο ανάδοχος αφού ολοκληρωθούν οι διαδικασίες έκδοσης και θεώρησης του σχετικού χρηματικού εντάλματος, όχι πάντως πέραν των τριών (3) μηνών, μετά την παραλαβή των παραλαβή των παρεχόμενων υπηρεσιών από την αρμόδια επιτροπή σύμφωνα με τα προβλεπόμενα στο άρθρο 219 του Ν 4412/2016. Σε περίπτωση κατάθεσης του σχετικού τιμολογίου κατά το τελευταίο 20ήμερο του ημερολογιακού έτους, τότε λόγω λήξης του οικονομικού έτους και της διακοπής ελέγχου, τα σχετικά τιμολόγια - εντάλματα θα πληρωθούν το επόμενο οικον. έτος, όταν εγκριθούν κατά το νόμο όλες οι νόμιμες διαδικασίες έναρξης του νέου προϋπολογισμού του Δήμου.

Τα απαιτούμενα δικαιολογητικά πληρωμής είναι τα προβλεπόμενα στο άρθρο 200 του Ν 4412/2016.

Άρθρο 9ο: Φόροι, Τέλη, Κρατήσεις

Οι κρατήσεις που βαρύνουν τον προμηθευτή είναι κάθε νόμιμη κράτηση που ισχύει κατά το χρόνο εκτέλεσης των παρεχόμενων υπηρεσιών, εκτός του ΦΠΑ 24% που βαρύνει τον Δήμο.

Άρθρο 10ο: Περιεχόμενο προσφορών

Η κάθε προσφορά θα συνοδεύεται από πλήρη τεχνική περιγραφή, και ότι άλλο είναι απαραίτητο για την αξιολόγηση των προσφορών. Τα προσφερόμενα υλικά και οι υπηρεσίες πρέπει να είναι σύμφωνα με τις τεχνικές προδιαγραφές.

Προτεινόμενες λύσεις που παρουσιάζουν ουσιώδεις αποκλίσεις ή υστέρηση σε σχέση με τις τεχνικές προδιαγραφές σε βασικούς μηχανισμούς ή λειτουργικά χαρακτηριστικά απορρίπτονται. Επίσης απορρίπτονται προσφορές με ασαφή ή ελλιπή τεχνικά στοιχεία.

Για τις ανάγκες της αξιολόγησης υπάρχει η δυνατότητα να ζητηθούν συμπληρωματικές διευκρινήσεις ή και πρόσθετα τεχνικά στοιχεία (prospectus).

Σύμφωνα με τις διατάξεις των παρ.2 και 3 του άρθρου 80 του Ν.4412/2016 ως δικαιολογητικά για την απόδειξη της μη συνδρομής των λόγων του άρθρου 73 παρ.1 και 2, ο υποψήφιος ανάδοχος θα προσκομίσει με την προσφορά επί ποινή αποκλεισμού:

- α) απόσπασμα ποινικού μητρώου,
- β) πιστοποιητικό φορολογικής ενημερότητας
- γ) πιστοποιητικό ασφαλιστικής ενημερότητας

Άρθρο 11ο: Αξιολόγηση προσφορών με κριτήριο την χαμηλότερη τιμή

Για την επιλογή της χαμηλότερης τιμής λαμβάνονται υπ' όψη μόνο οι προσφορές που έχουν κριθεί τεχνικά αποδεκτές και είναι σύμφωνες με τους λοιπούς όρους της Μελέτης.

Άρθρο 12ο: Επίλυση διαφορών, Εφαρμοστέο Δίκαιο

Ο Ανάδοχος και η Αναθέτουσα Αρχή θα προσπαθούν να ρυθμίζουν φιλικά κάθε διαφορά, που τυχόν θα προκύψει στις μεταξύ τους σχέσεις κατά τη διάρκεια της ισχύος της Σύμβασης που θα υπογραφεί.

Επί διαφωνίας, κάθε διαφορά θα λύεται από τα αρμόδια ελληνικά δικαστήρια.

Ο Συντάξας
Χολαργός 10-09-2018
Ο Προϊστάμενος Τμήματος Τ.Π.Ε.

Θεωρήθηκε
Η Διευθύντρια Διοικητικών υπηρεσιών

Αλ. Πολίτης

Γεωργία Παγώνη