



ΕΛΛΗΝΙΚΗ ΔΗΜΟΚΡΑΤΙΑ
ΝΟΜΟΣ ΑΧΑΪΑΣ
ΔΗΜΟΣ ΑΙΓΙΑΛΕΙΑΣ
ΔΙΕΥΘΥΝΣΗ ΠΡΟΓΡΑΜ/ΣΜΟΥ, ΟΡΓΑΝ.,
ΠΛΗΡΟΦ. & ΤΟΠ. ΑΝΑΠΤΥΞΗΣ
ΤΜΗΜΑ ΠΡΟΓΡΑΜ/ΣΜΟΥ, ΟΡΓΑΝ., ΤΕΧΝ.
ΠΛΗΡΟΦ. & ΕΠΙΚΟΙΝ.

Αίγιο, 23/9/2014

Αρ.Πρωτ.37473

ΑΔΑΜ:

14SYMV002305908 2014-09-25

Στο Αίγιο, σήμερα ,23/9/2014, ημέρα Τρίτη και ώρα 13:00 το μεσημέρι, ο Δήμος Αιγιαλείας που εδρεύει στο Αίγιο, Ανδρέου Λόντου 34 ,με ΑΦΜ 997934121 και εκπροσωπείται νόμιμα από τον Αθανάσιο Παναγόπουλο, Δήμαρχο Αιγιαλείας (στο εξής καλούμενος «Πελάτης») και η εταιρία πληροφορικής ALFAWARE που εδρεύει στη Στρ.Καλλάρη 69, Αθήνα με ΑΦΜ 095498944 και εκπροσωπείται νόμιμα από τον κ.Ρωμανιά Εμμανουήλ (στο εξής καλούμενος «Ανάδοχος») συμφώνησαν και αποδέχτηκαν αμοιβαία τα εξής:

α) Ο «Πελάτης», διαθέτει ένα ευρείας γεωγραφικής διασποράς Σύστημα Πληροφορικής για την υποστήριξη των λειτουργιών και αρμοδιοτήτων του ως Οργανισμός Τοπικής Αυτοδιοίκησης, χωρίς επάρκεια σχετικών ανθρωπίνων πόρων για την Τεχνική Στήριξή του, βρίσκεται στην διαδικασία επιλογής εξωτερικού συνεργάτη/εταιρίας υποστήριξής του.

β) Η «Ανάδοχος», είναι ως κατασκευάστρια εταιρία και ο μοναδικός ιδιοκτήτης του πηγαίου κώδικα των εγκατεστημένων εφαρμογών λογισμικού, με την επωνυμία «ALFAWARE» που βρίσκονται εν λειτουργία στον «Πελάτη.»

γ) Η «Ανάδοχος», διαθέτει την αναγκαία υποδομή, κατάρτιση, εμπειρία και πόρους ώστε να δύναται να αναλάβει την Τεχνική Υποστήριξη με τους όρους της παρούσας Σύμβασης.

δ) Η «Ανάδοχος» συμφωνεί να αναλάβει το Έργο «**Ετήσιες Αναβαθμίσεις Εφαρμογών του Δήμου Αιγιαλείας**» για το έτος 2014, του οποίου σήμερα ο «Πελάτης» είναι ο νόμιμος κάτοχος, με τους όρους και τις προϋποθέσεις που περιέχονται στην παρούσα Σύμβαση.

ε) Η «Ανάδοχος» δηλώνει με την παρούσα ρητά ότι έχει ερευνήσει και έχει λάβει υπόψη της κάθε σχετική ιδιαιτερότητα και άλλα χαρακτηριστικά αναφορικά με το Έργο «**Ετήσιες Αναβαθμίσεις Εφαρμογών του Δήμου Αιγιαλείας**» για το έτος 2014 το οποίο καλείται να εκτελέσει με την παρούσα Σύμβαση.

ΑΡΘΡΟ 1

ΟΡΙΣΜΟΙ

Οι ακόλουθες εκφράσεις, εάν δεν απαιτείται διαφορετικά από τα συμφραζόμενα, θα έχουν την έννοια που ορίζεται παρακάτω:

Ετήσια Επικαιροποίηση /Αναβάθμιση Πηγαίου Κώδικα Εφαρμογών Λογισμικού του συνόλου των εγκατεστημένων εφαρμογών Alfaware που βρίσκονται εν λειτουργία στο Δήμο (όπως αναλυτικά αναφέρονται στο Παράρτημα Ι της παρούσης), χωρίς παρεχόμενα από την «Ανάδοχο» εξαρτήματα, καλώδια και ανταλλακτικά για τις όποιες απαιτούμενες εργασίες Καλή Λειτουργία του Συστήματος Πληροφορικής (Λογισμικό) του «Πελάτη.» που συνοπτικά περιλαμβάνουν:

- **ΝΕΕΣ ΕΚΔΟΣΕΙΣ ΕΦΑΡΜΟΓΩΝ/ΛΟΓΙΣΜΙΚΟΥ – ΠΗΓΑΙΟΣ ΚΩΔΙΚΑΣ**, που περιλαμβάνουν διορθωτικές εκδόσεις (fixing updates) και νέες αναβαθμισμένες εκδόσεις (upgrade versions) των εφαρμογών για τις βασικές Alfaware (core) εφαρμογές και τις αντίστοιχες Άδειες Χρήσης τους που βρίσκονται εγκατεστημένες και χρησιμοποιούνται από το Δήμο (Παράρτημα Ι).
- **ΝΕΕΣ ΕΚΔΟΣΕΙΣ ΕΦΑΡΜΟΓΩΝ/ΛΟΓΙΣΜΙΚΟΥ – ΕΙΔΙΚΩΝ ΚΑΙ ΚΑΤΑ ΠΑΡΑΓΓΕΛΙΑ ΠΡΟΣΑΡΜΟΓΩΝ**, που περιλαμβάνουν διορθωτικές εκδόσεις (fixing updates) και νέες αναβαθμισμένες εκδόσεις (upgrade versions) για τις custom εφαρμογές Alfaware που βρίσκονται εν λειτουργία ως παραδοτέα όλων των έργων Πληροφορικής που έχει αναλάβει ως Ανάδοχος είτε η εταιρία είτε οι εξουσιοδοτημένοι αντιπρόσωποί της, εφόσον στηρίζονται στο βασικό (core) λογισμικό Alfaware (Παράρτημα Ι).
- **ΤΡΑΠΕΖΑ ΒΟΗΘΕΙΑΣ (Help Desk)**, που περιλαμβάνει την παροχή τηλεφωνικής και ηλεκτρονικής υποστήριξης, καθώς και τη διαχείριση αιτημάτων βοήθειας ή/και επέμβασης για την απρόσκοπτη χρήση του συνόλου των εφαρμογών Alfaware που βρίσκονται εγκατεστημένες στο Δήμο (Παράρτημα Ι).

- **ΣΤΟΧΟΣ**, της Παρούσας Σύμβασης είναι η παροχή συνεχών βελτιώσεων επι του Πηγαίου Κώδικα Λογισμικού (Παράρτημα Ι) καθώς και η συνεχή καταγραφή, διαχείριση και τηλεφωνική εξυπηρέτηση/υποστήριξη των χρηστών προς επίλυση θεμάτων αναγκών τεχνικής υποστήριξης του ώστε να διασφαλίζουν την απρόσκοπτη λειτουργία του λογισμικού του «Πελάτη» όπως διέπεται από το Θεσμικό Πλαίσιο λειτουργίας Οργανισμών Αυτοδιοίκησης.

«Πηγαίος Κώδικας» ή/και «Λογισμικό» ή/και «Releases» νοούνται τόσο τα εξειδικευμένα βασικά (core) προγράμματα Η/Υ των οποίων η Alfaware είναι ο μοναδικός ιδιοκτήτης του αντίστοιχου πηγαίου κώδικα, όπως αποδεικνύεται και με το υπ' αριθμ. 1103/31-7-2014 έγγραφο της εταιρείας ALFAWARE προς τον Δήμο και που έχουν παραδοθεί για να καλύψουν τη λειτουργία του Δήμου, καθώς και οι σχετικές άδειες Χρήσης τους καθώς επίσης και όλα τα εν λειτουργία «customizations» (ειδικές προσαρμογές) που παρατίθενται στο Παράρτημα Ι.

«Λογισμικό» σημαίνει: τα προγράμματα (software) των Ηλεκτρονικών Υπολογιστών που βρίσκονται εγκατεστημένα στο σύνολο των κεντρικών Διανομένων Εργασίας (server - hardware), συμπεριλαμβανομένου και των Σχεσιακών Βάσεων Δεδομένων (Relational Databases), του λογισμικού απομακρυσμένης διασύνδεσης εφαρμογών (π.χ. CITRIX, Terminal Services, κλπ) και των ηλεκτρονικών διεπαφών (web services) που υποστηρίζουν τη διαλειτουργικότητα λογισμικού με Τρίτους κατασκευαστές λογισμικού, καθώς και κάθε λογισμικό υποστήριξης των διαδικασιών Αντιγράφων Ασφαλείας και Επαναφοράς κεντρικών Διανομένων Εργασίας/Βάσεων

Δεδομένων/Κεντρικών Εφαρμογών από καταστροφή- καθώς αποτελούν μέρη του εγκατεστημένου Συστήματος Πληροφορικής του «Πελάτη» (Ο.Π.Σ. Δ. Αιγιαλείας) όπως για παράδειγμα: Διοικητικών Οικονομικών Υπηρεσιών

–εφόσον έχουν παρασχεθεί από την «Ανάδοχο» απευθείας ή μέσω «Εξουσιοδοτημένου Αντιπροσώπου» της ή/και φέρουν την επωνυμία «ALFAWARE.»

«Υλικό» σημαίνει: τους Η/Υς κεντρικούς Διανομείς Εργασίας (server - hardware) όλων των Υπηρεσιακών Μονάδων, τους Η/Υς κεντρικούς Διανομείς Εργασίας (server-hardware) των εγκατεστημένων στο «Πελάτη» φιλοξενίας ιστοσελίδων, τις ηλεκτρονικές τους δρομολογήσεις/ διασυνδέσεις σε τοπικά και ευρεία Δίκτυα ενσύρματων ή ασύρματων ηλεκτρονικών υπολογιστών μέσω Συζεξίς και λοιπών τηλεπικοινωνιακών κυκλωμάτων, το

ηλεκτρονικό υλικό/περιφερειακά ή εξαρτήματα παροχής παροχής Αντιγράφων Ασφαλείας και Επαναφοράς σε καλή λειτουργία κεντρικών Διανομένων Εργασίας, Βάσεων Δεδομένων /Κεντρικών Εφαρμογών από καταστροφή- όπου λειτουργεί Λογισμικό «Alfaware» καθώς αποτελούν μέρη του εγκατεστημένου Συστήματος Πληροφορικής που βρίσκονται στις εγκαταστάσεις του «Πελάτη.»

Εγκαταστάσεις σημαίνει: κάθε γεωγραφική περιοχή στέγασης ή λειτουργίας του Συστήματος Πληροφορικής και των Υπηρεσιών του «Πελάτη».

«Πελάτης» σημαίνει: εκτός από τους Υλικούς πόρους του Πληροφοριακού Συστήματος και το σύνολο των ανθρωπίνου δυναμικού που απασχολούνται με οποιαδήποτε ιδιότητα στους χώρους εγκατάστασης και λειτουργίας του Δήμου Αιγιαλείας και υπάγονται στο ίδιο Αριθμό Φορολογικού Μητρώου (ΑΦΜ.)

«Ανάδοχος» νοείται: η Alfaware ως κατασκευάστρια εταιρία και μοναδικός ιδιοκτήτης του πηγαίου κώδικα των εγκατεστημένων εφαρμογών του «Πελάτη» όπως παρατίθενται στο Παράρτημα Ι.

«Αντιπρόσωπος» νοείται: οι πιστοποιημένοι και εξουσιοδοτημένοι επισήμως ή ανεπισήμως οριζόμενοι από την Alfaware, Τρίτοι Σύμβουλοι ή Τρίτες Εταιρείες Πληροφορικής ή Τρίτες Εταιρείες Τεχνικής Υποστήριξης του λογισμικού της «Αναδόχου» που επιλέγονται από την «Ανάδοχο» για να συνεπικουρήσουν στην Τεχνική Υποστήριξη του «Πελάτη» και οι οποίοι θεωρούνται ως προστιθέντα πρόσωπα αυτής.

«Αμοιβή» σημαίνει: το ποσό που θα καταβάλει ο «Πελάτης» στην «Ανάδοχο» ή σε εξουσιοδοτημένο Αντιπρόσωπο της, σαν αποζημίωση για τις υπηρεσίες που συμφωνούνται με αυτή την παρούσα Σύμβαση.

ΑΡΘΡΟ 2

ΔΙΑΡΚΕΙΑ

Η παρούσα σύμβαση έχει αναδρομική ισχύ, ανεξάρτητα από την ημερομηνία υπογραφής της, καλύπτει τις υπηρεσίες του άρθρου 3 για όλο το ημερολογιακό έτος 2014 .

ΑΡΘΡΟ 3

ΑΝΤΙΚΕΙΜΕΝΟ

3.1 Ο «Πελάτης» αναθέτει στην «Ανάδοχο» και η «Ανάδοχος» αναλαμβάνει να παρέχει στον «Πελάτη» τις υπηρεσίες για την εύρυθμη λειτουργία του «Λογισμικού» και των Εφαρμογών Πηγαίου Κώδικα που είναι εγκατεστημένο στις Εγκαταστάσεις του, με τους προσυμφωνημένους όρους της παρούσης και της από ___/___/___ Προσφοράς της Αναδόχου.

3.2 Τύπος Παροχής: Συμφωνείται ότι η «Ανάδοχος» θα προσφέρει τις υπηρεσίες του εντός και εκτός των γραφείων δραστηριοποίησης του «Πελάτη», κάθε φορά που χρειάζεται. Αναλυτικά η δέσμη και το Επίπεδο Υπηρεσιών Υποστήριξης (Service Level Agreement) της «Αναδόχου» συμφωνείται να περιλαμβάνει τις ακόλουθες υπηρεσίες:

3. 2.1 ΥΠΗΡΕΣΙΕΣ ΕΤΗΣΙΑΣ ΕΠΙΚΑΙΡΟΠΟΙΗΣΗΣ /ΑΝΑΒΑΘΜΙΣΗΣ ΛΟΓΙΣΜΙΚΟΥ

ΕΦΑΡΜΟΓΩΝ

Η Alfaware έχει την υποχρέωση, ως κάτοχος των πνευματικών δικαιωμάτων επί του Πηγαίου Κώδικα Λογισμικού (Παράρτημα Ι) αυτόματα και χωρίς πρόσθετη αμοιβή, να ενημερώνει το εγκατεστημένο λογισμικό ώστε να ανταποκρίνεται πάντα στην κείμενη νομοθεσία (εργατική και ασφαλιστική, συλλογικές συμβάσεις, εγκυκλίου του ΙΚΑ, φορολογικές μεταβολές, αλλαγή Μισθολογίου) και να εγκαθιστά τις καινούργιες εκδόσεις της εφαρμογής. Ενδεικτικά και όχι περιοριστικά η Alfaware οφείλει να ενημερώνει κάθε εφαρμογή την οποία διαθέτει ως κάτοχος του Πηγαίου Κώδικα της, ώστε αυτή να μπορεί να λειτουργεί με όλες τις νέες εκδόσεις του υποστηρικτικού λογισμικού όπως: αυτοματισμού γραφείου, βάσεων δεδομένων, λειτουργικών συστημάτων, περιήγησης στο διαδίκτυο, όπου και εφόσον απαιτηθούν για την απρόσκοπτη χρήση τους και την διαλειτουργικότητά τους. Η ALFAWARE, στα πλαίσια της **Ετήσιας Επικαιροποίησης /Αναβάθμισης Πηγαίου Κώδικα Εφαρμογών Λογισμικού**, θα παρέχει υπηρεσίες που αφορούν: **Δωρεάν Παροχή σχετικού Λογισμικού και Δωρεάν Εγκατάσταση/Ενημέρωση**, όλων των νέων εκδόσεων των εφαρμογών/λογισμικού οι οποίες θα εκδίδονται για:

3.2.1.1 Προσαρμογή σε αλλαγές του Θεσμικού Πλαισίου που διέπει τη λειτουργία των ΟΤΑ.

3.2.1.2 Περιοδικές Επικαιροποιήσεις/Αναβαθμίσεις Λογισμικού της Alfaware ως απόρροια βελτιώσεων της στο Λογισμικό (προσαρμογή σε νέες γλώσσες προγραμματισμού, προσαρμογή σε νέες εκδόσεις βάσεων δεδομένων, προσαρμογή σε αλλαγές και νέες εκδόσεις λειτουργικών συστημάτων,

προσαρμογές 100% τεχνικής λειτουργίας και αρχιτεκτονικής Client-Server, προσαρμογές σε αλλαγές συστημικού λογισμικού 32-64bit επεξεργασίας, κ.ο.κ), με τις όποιες σχετικές νεώτερες εκδόσεις προγραμματίζει και εκτελεί.

3.2.1.3 Προσθήκη νέων λειτουργικοτήτων και αυτοματισμών ή βελτίωση των υφισταμένων εφαρμογών. Οι νέες εκδόσεις των εφαρμογών θα καλύπτουν αναβαθμίσεις βελτιώσεων ή λόγω αλλαγών νόμων (εφόσον δεν αφορούν νέες

διαδικασίες ή αλλαγές στη δομή και τους πίνακες των εφαρμογών του Δήμου), ή/και αναγκαίες προσαρμογές του πηγαίου κώδικα και της σχετικής παραμετροποίησής του, όπου ενδεχόμενα προκύπτουν εξαιτίας των εξελίξεων της τεχνολογικής υποδομής λειτουργίας των εφαρμογών ή/και εφόσον έχουν παραχθεί/αναπτυχθεί στα πλαίσια ανάπτυξης/βελτίωσής τους αυτόβουλα από την Alfaware ή/και για λογαριασμό οποιουδήποτε πελάτη της.

3.2.1.4 Αποκατάσταση ανωμαλιών λειτουργίας (bugs) των εφαρμογών. Κατόπιν ειδοποίησης από τον Φορέα ή/και αυτόβουλα εφόσον έχει περιέλθει σε γνώση της, η ALFAWARE είναι υποχρεωμένη να επιλύει τα προβλήματα χρήσης και αποδοτικότητας του Λογισμικού, εφόσον αυτά δεν έχουν προκύψει από κακόβουλες ή άστοχες παρεμβάσεις τρίτων. Παράλληλα η Alfaware θα εξασφαλίζει και την ορθή λειτουργία όλων των τυχόν customizations, ειδικών reports κλπ., με τις όποιες σχετικές νεώτερες εκδόσεις προγραμματίζει και εκτελεί.

3.2.1.5 Τεκμηρίωση. Καταγραφή και Παράδοση ηλεκτρονικών αντιτύπων όλων των μεταβολών, ή των επανεκδόσεων, ή τροποποιήσεων των εγχειριδίων χρήσης των συντηρούμενων εφαρμογών.

3.2.1.6 Ενημερώσεις. Έγκαιρη ενημέρωση του Δήμου για τις νέες εκδόσεις του λογισμικού συστήματος και του λογισμικού εφαρμογών που έχει ήδη αναπτυχθεί από την Alfaware. Έγκαιρη ενημέρωση του Δήμου για την κάθε απαιτούμενη αναβάθμιση του εξοπλισμού προκειμένου να υποστηριχθούν οι παραπάνω νέες εκδόσεις. Έγκαιρη ενημέρωση κάθε Τρίτου Προμηθευτή του Δήμου για αλλαγές που μπορούν να επιδρούν στη διαλειτουργικότητα των νέων εκδόσεων με συστήματα και λογισμικό Τρίτων.

3.2.1.7 Προσαρμογές. Αυτόβουλες Βελτιώσεις, Παράδοση, Υποστήριξη

Εγκατάστασης και Ολοκλήρωση (Integration) των νέων εκδόσεων του λογισμικού εφαρμογών που έχει ήδη αναπτυχθεί –ως απόρροια των προαναφερόμενων - στο εγκατεστημένο σύνολο των εφαρμογών του Δήμου όπου και εφόσον απαιτηθεί. Σε περίπτωση αλληλεπίδρασης των προσαρμογών με συστήματα και λογισμικά Τρίτων, θα απαιτείται προηγούμενος συντονισμός μεταξύ Alfaware, Δήμου και Τρίτων Προμηθευτών αναγκαστικής προσαρμογής της Alfaware στις υποδείξεις του Δήμου με γνώμονα την αδιάλειπτη και απρόσκοπτη λειτουργία του συνόλου του Ολοκληρωμένου Πληροφοριακού Συστήματος του Δήμου.

3.2.1.8 Εντοπισμό Αιτιών Βλαβών/Δυσλειτουργιών στις εφαρμογές .

3.2.1.9 Εξασφάλιση ορθής λειτουργίας όλων των τυχόν customizations, ειδικών reports κλπ., με τις νεώτερες εκδόσεις.

3.2.2 ΕΤΗΣΙΕΣ ΥΠΗΡΕΣΙΕΣ ΤΡΑΠΕΖΑΣ ΒΟΗΘΕΙΑΣ ΛΟΓΙΣΜΙΚΟΥ ΕΦΑΡΜΟΓΩΝ (HELP DESK)

Η Alfaware έχει την υποχρέωση, απεριόριστα και χωρίς πρόσθετη αμοιβή, να λειτουργεί ως ενδιάμεσα Τράπεζα Βοήθειας (Help Desk) διαχειρίζοντας τα αιτήματα Υποστήριξης του Δήμου εφόσον αφορούν το εγκατεστημένο της λογισμικό. Πιο συγκεκριμένα στο πλαίσιο αυτών των υπηρεσιών θα παρέχει

Δωρεάν και Απεριόριστες Υπηρεσίες Τράπεζας Βοήθειας

(Help Desk), **κάθε εργάσιμη ημέρα (Δευτέρα έως Παρασκευή) από της 8:00πμ. έως και της 16:00μμ.** Στα πλαίσια της σύμβασης θα παρέχει:

3.2.2.1 **Υπηρεσίες Τράπεζας Αιτήσεων.** Οι υπηρεσίες θα αφορούν την καταγραφή, ενημέρωση των εμπλεκόμενων και παρακολούθηση, μέχρι και το κλείσιμο μιας αίτησης υποστήριξης. Πιο συγκεκριμένα στο πλαίσιο αυτών των υπηρεσιών θα παραχωρηθεί δικαίωμα πρόσβασης του Δήμου προς το HELP DESK:

- Γενικότερων Ερωτημάτων και λήψη απαντήσεων από το Τεχνικό Τμήμα.
- Αιτημάτων προς επίλυση ή προς αναβάθμιση ή/και επέκταση λογισμικού.
- Αιτημάτων Εντοπισμού ή/και Αποκατάστασης αιτιών βλαβών/δυσλειτουργιών στις εφαρμογές είτε αυτόνομα ως μέρος των συμβατικών υποχρεώσεων της ή/και κατόπιν σχετικής επικοινωνίας του Δήμου.

- Καταγραφή και προτάσεις βελτιστοποίησης επιπέδων διασφάλισης της αδιάλειπτης και απρόσκοπτης χρήσης λογισμικού που μπορεί να περιλαμβάνει: Αντίγραφα Ασφαλείας, Παροχές Ρεύματος, και Προστασία Κεντρικών Εγκαταστάσεων και Κεντρικών Εφαρμογών από Κακόβουλη χρήση.
- Καταγραφή, Διαχείριση, Παρακολούθηση και Προγραμματισμό ενεργειών αποκατάστασης βλαβών ή ανωμαλιών (Bugs) καθώς και λοιπών αιτημάτων από το Δήμο.

3.2.2.2 Υπηρεσίες Τράπεζας Βοήθειας. Οι υπηρεσίες θα περιλαμβάνουν την καταγραφή, διάγνωση, διαχείριση αίτησης βοήθειας και παρακολούθηση, μέχρι και το κλείσιμό της. Η Alfaware θα παρέχει Τηλεφωνική υποστήριξη, όσον αφορά σύντομες τεχνικές πληροφορίες ή απορίες για την αποτελεσματικότερη και πληρέστερη χρήση των προγραμμάτων. Πιο συγκεκριμένα στο πλαίσιο αυτών των υπηρεσιών θα παραχωρηθεί δικαίωμα πρόσβασης του Δήμου προς το HELP DESK:

- Η τηλεφωνική εξυπηρέτηση ενδεικτικά μπορεί να καλύπτει και θέματα καταγραφής: νέων απαιτήσεων, πρόσθετων παραμετροποιήσεων, ελέγχους και διορθώσεις καταχωρήσεων, ειδική υποστήριξη σε διαδικασίες έκδοσης καταστάσεων, κλείσιμο χρήσης κ.ά
- Οι υπηρεσίες Help Desk απευθύνονται σε εκπαιδευμένους χρήστες (key users-όπως κατά καιρούς είτε επιλέγει επισήμως ή ανεπισημως ο Δήμος ή εννοούνται εφόσον χειρίζονται εφαρμογές Alfaware) και αφορούν οδηγίες λειτουργίας και αντιμετώπισης προβλημάτων χρήσης και καλύτερης αξιοποίησης των εφαρμογών. 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 που αφορούν την λειτουργικότητα και αποδοτικότητα του εγκατεστημένου λογισμικού Alfaware.
- Διαχείριση Υπηρεσιών Αποκατάστασης. Σε περίπτωση που ένα ζήτημα δεν μπορεί να αντιμετωπιστεί μέσω τηλεφώνου τότε η κλήση θα παραπέμπεται στο αρμόδιο τμήμα τεχνικής υποστήριξης, για επίλυση είτε μέσω απομακρυσμένης υποστήριξης (remote online support), είτε για να ακολουθηθούν οι δημοτικές Διαδικασίες Απόσπασης

Εξωτερικού Τεχνικού για Εκτέλεση Επιτόπιας Υποστήριξης (onsite technical support dispatch) με επίσκεψη τεχνικού. Από την μεριά της Alfaware θα εξαντλείται κάθε προσπάθεια επίλυσης και αποκατάστασης προβλημάτων είτε τηλεφωνικώς ή/και με συνδυαστικές δράσεις Online υποστήριξης, ώστε να αντιμετωπίζονται κεντρικά και με αμεσότητα τα προβλήματα που προκύπτουν. Σε καμία περίπτωση, αυτόβουλα η Alfaware δεν θα αποστέλλει επιτόπου τεχνικούς, χωρίς την προηγούμενη επίσημη ενημέρωση/αποδοχή του οριζόμενου αρμόδιου από το Δήμο, ή/και χωρίς την χρήση των αντίστοιχων δημοτικών διαδικασιών (εφόσον έχουν τεθεί υπόψη της.)

- Παροχή πρόσβασης του υπεύθυνου επικοινωνίας & υποστήριξης του Δήμου (support contact) στην πλήρη ηλεκτρονική υποστήριξη της ALFAWARE (FTP Server κλπ) για: α) Λήψη νέων εκδόσεων λογισμικού, β) Λήψη εργαλείων για αντιμετώπιση σφαλμάτων ή βελτίωση λειτουργικότητας, γ) Κατάθεση ερωτημάτων και λήψη απαντήσεων από το Τεχνικό Τμήμα της Κατασκευάστριας, και δ) Κατάθεση ερωτημάτων και λήψη απαντήσεων και αναφορών σχετικά με τις υπηρεσίες υποστήριξης προς το Δήμο από το Τεχνικό Τμήμα της Alfaware και την Ομάδα Υποστήριξης.

3.2.3. ΕΤΗΣΙΕΣ ΥΠΗΡΕΣΙΕΣ ΒΑΣΗΣ ΔΕΔΟΜΕΝΩΝ ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗΣ ΤΡΑΠΕΖΑΣ ΒΟΗΘΕΙΑΣ (HELP DESK C.R.M. Customer Relationship Management)

Η ALFAWARE, στα πλαίσια διαχείρισης της **Ετήσιας Σύμβασης Επικαιροποίησης /Αναβάθμισης Πηγαίου Κώδικα Εφαρμογών Λογισμικού**, όπως αναφέρεται στην παρούσα, θα υποστηρίζεται από το πληροφοριακό σύστημα του Help Desk, (Soft1 CRM), το οποίο είναι προσαρμοσμένο στις ιδιαίτερες ανάγκες των παρεχόμενων υπηρεσιών και των απαιτήσεων του επιπέδου ποιότητας που επιθυμεί ο Δήμος. Η ALFAWARE θα υποχρεούται, επίσης, να παραδίδει στο Δήμο τα κάτωθι Παραδοτέα των παρεχομένων υπηρεσιών, με πλήρη στοιχεία τεκμηρίωσης (ποσοτικά και ποιοτικά), **ανά 3μηνο, καθώς και για το σύνολο της περιόδου Σύμβασης:**

- Τεκμηρίωση πρόσθετων προσαρμογών και παραμετροποιήσεων,
- Τεκμηρίωση σφαλμάτων,
- Παράδοση αντιτύπων όλων των μεταβολών ή επανεκδόσεων ή τροποποιήσεων των εγχειριδίων του εξοπλισμού, έτοιμου λογισμικού και εφαρμογής/ών,

- Τεκμηρίωση εγκαταστάσεων νέων εκδόσεων έτοιμου λογισμικού και εφαρμογής/ών,
- Ηλεκτρονικών αντιτύπων όλων των μεταβολών ή των επανεκδόσεων ή τροποποιήσεων των εγχειριδίων χρήσης των συντηρούμενων εφαρμογών,
- Αναλυτική Τεκμηρίωση Πρόσβασης στο Helpdesk με: Ημερομηνία, Ώρα, Ονοματεπώνυμο Καλούντος σύντομη Περιγραφή με την Αιτία κλήσης και σύντομη περιγραφή βημάτων αποκατάστασης/επίλυσης.

3.2.4 ΕΤΗΣΙΕΣ ΥΠΗΡΕΣΙΕΣ ΠΑΡΟΧΗΣ ΕΓΓΥΗΜΕΝΟΥ ΕΠΙΠΕΔΟΥ ΥΠΟΣΤΗΡΙΞΗΣ (SLA)

3.2.4.1 Η Alfaware έχει την υποχρέωση, να παρέχει τη κάτωθι **εγγυημένη δέσμη υπηρεσιών** με το ακόλουθο ενδεικτικό και όχι περιοριστικό **επίπεδο παροχής**. Οι χρόνοι ανταπόκρισης που αναφέρονται ως οι ελάχιστοι/μέγιστοι και μπορούν να βελτιώνονται προς ωφέλεια του Δήμου, στη κρίση της Alfaware.

3.2.4.2 Η Alfaware έχει την υποχρέωση να παρέχει **κατά προτεραιότητα εξυπηρέτηση στο Δήμο** στα πλαίσια της παρούσας, σε σχέση με άλλους πελάτες της που δεν καλύπτονται από ανάλογη σύμβαση.

3.2.4.3 Η Alfaware έχει την υποχρέωση να συντονίζει μέσω κεντρικού υπευθύνου την Ομάδα Υποστήριξης (account mgr) που εμπλέκεται στις διαδικασίες Ετήσιας Υποστήριξης για τον οποίο θα μερινά ώστε να έχει τη συνολική εικόνα αναγκών και υποστήριξης του Δήμου.

3.2.4.4 Η **Τηλεφωνική ή και Απομακρυσμένη (Online) Υποστήριξη**, εκτός και απαιτείται (στη κρίση της Alfaware) διαφορετικά θα παρέχεται **κάθε εργάσιμη ημέρα (Δευτέρα έως Παρασκευή) από της 8:00πμ. έως και της 16:00μμ.**

3.2.4.5 **Ανταπόκριση σε Αιτήματα** και δρομολόγηση τους στην Ομάδα Υποστήριξης της Alfaware όπου **αφορούν ανωμαλίες και δυσλειτουργίες Βασικών Εφαρμογών εγκατεστημένες σε Κεντρικούς Η/Υς** θα παρέχεται εντός **2ωρών από την αρχική κλήση.**

3.2.4.6 **Ανταπόκριση σε Αιτήματα** και δρομολόγηση τους στην Ομάδα Υποστήριξης της Alfaware **για Δημιουργία ή Αποκατάσταση Δεδομένων μετά από καταστροφή σε Κεντρικούς Υπολογιστές** όπου αφορούν λογισμικό Alfaware, θα παρέχεται εντός **3 ωρών από την αρχική κλήση.**

3.2.4.7 Ανταπόκριση σε Αιτήματα και δρομολόγηση τους στην Ομάδα Υποστήριξης της Alfaware για όλες τις υπόλοιπες περιπτώσεις θα παρέχεται εντός 8ωρών από την αρχική κλήση.

3.2.4.8 Ανταπόκριση σε Αιτήματα για περιοδικές συναντήσεις ή/και συνεργασία με Τρίτους όπου αφορά την αναβάθμιση και τη διαλειτουργικότητα του δημοτικού Ολοκληρωμένου Πληροφοριακού Συστήματος θα παρέχεται εντός 72ωρών από την αρχική κλήση.

3.2.4.9 Η Σύνταξη και Αποστολή Αναφορών για το σύνολο της υποστηρικτικής διαχείρισης που αναλαμβάνει στα πλαίσια της παρούσης η Alfaware, θα είναι διαθέσιμες ηλεκτρονικά και εντύπως προς το Δήμο για κάθε τρίμηνο εντός των πρώτων 15 ημερών του αμέσως επόμενου ημερολογιακού μήνα.

3.2.5 ΕΡΓΑΣΙΕΣ.

Η «Ανάδοχος» δεσμεύεται να παρέχει συνδυαστικά εργασίες επιτόπιας ή/και απομακρυσμένης (online) εποπτείας και αποκατάστασης βλαβών Υλικού και Λογισμικού εάν απαιτηθούν στη κρίση της ώστε να είναι εφικτή η προηγούμενη εύρυθμη Καλή Λειτουργία τους.

3.2.6 ΕΙΔΟΠΟΙΗΣΕΙΣ ΚΑΙ ΤΕΚΜΗΡΙΩΣΗ

3.2.6.1 Η «Ανάδοχος» δεσμεύεται να παρέχει Δωρεάν ειδοποιήσεις αναβάθμισης οδηγών Υλικού ή νέων εκδόσεων και patches του σχετικού λογισμικού τους προς τον «Πελάτη» ή/και τους τελικούς χρήστες απευθείας καθώς και τις σχετικές εργασίες αν απαιτηθούν.

3.2.6.2 Η «Ανάδοχος» δεσμεύεται να παρέχει Δωρεάν ειδοποιήσεις αναβάθμισης του Λογισμικού προς τον «Πελάτη», προτάσεις δημιουργίας πολιτικής επαναλειτουργίας συστήματος από καταστροφή, προτάσεις βελτιστοποίησης της χρήσης του Υλικού και Λογισμικού που καλύπτεται με τη παρούσα Σύμβασης

3.2.6.3 Η «Ανάδοχος» δεσμεύεται όπως ειδοποιεί, τηρεί, ενημερώνει και τεκμηριώνει συνεχώς το σχετικό αρχείο του «Πελάτη» με άρτιο και επιστημονικό τρόπο για κάθε σχετική μεταβολή του Συστήματος Πληροφορικής (Λογισμικό) στα πλαίσια του έργου της παρούσης Σύμβασης. Εξαιρετικά αν πρόκειται για πρώτη φορά εφαρμογή ή δημιουργία του σχετικού Αρχείου Τεκμηρίωσης Συστημάτων η «Ανάδοχος» καλείται να συμμετέχει ενεργά στη δημιουργία του ακολουθώντας τις σχετικές οδηγίες του «Πελάτη.»

3.2.6.4 Η «Ανάδοχος» δεσμεύεται να συγκεντρώνει όλα τα εγχειρίδια χρήσης και τα τεχνικά εγχειρίδια που συνοδεύουν το Λογισμικό εφαρμογών καθώς και κάθε πρόσθετο εγχειρίδιο και οδηγίες εγκατάστασης, παραμετροποίησης, συντήρησης κ.λ.π. όπως αυτά περιέχονται είτε ως αποτέλεσμα αντικατάστασης ή/και ως νέο για το Λογισμικό-προς παράδοση σε αρμόδιο υπάλληλο και χώρο που θα του υποδεικνύεται από τον «Πελάτη.»

3.2.7 ΕΠΙΛΥΣΗ ΠΡΟΒΛΗΜΑΤΟΣ

3.2.7.1 Η «Ανάδοχος» έχοντας την πλήρη νομική ιδιοκτησία επι του Πηγαίου Κώδικα Λογισμικού (όπως αναφέρεται στο Παράρτημα Ι) καθώς και εμπειρία σε ανάλογα έργα πελατών δεσμεύεται να ιεραρχεί και να κατευθύνει αυτόνομα τους διαθέσιμους πόρους της προς την κρισιμότητα επίλυσης προβλημάτων, ανεξάρτητα από το αν της έχουν υποδειχτεί ή όχι από τον «Πελάτη.»

3.2.7.2 Επίσης, για την επίλυση σύνθετων προβλημάτων η «Ανάδοχος» δεσμεύεται να ενημερώνει και να συνεργάζεται και με τους επιμέρους συντηρητές/εταιρίες υποστήριξης του Πληροφοριακού Συστήματος του «Πελάτη» ως προς την βέλτιστη και ταχύτερη αποκατάσταση, όπου και εάν απαιτηθεί, αυτόνομα ή/και κατόπιν σχετικών οδηγιών του «Πελάτη.»

3.2.8 ΕΚΠΑΙΔΕΥΣΗ

Η «Ανάδοχος» στα πλαίσια της παρούσης δεν υποχρεούται να παρέχει Εκπαίδευση Προσωπικού του Δήμου, όπως νοείται ως διαδικασία εκμάθησης λειτουργιών του εγκατεστημένου λογισμικού πέραν της διάρκειας 15λεπτών.

3.2.9 ΝΕΟΣ ΕΞΟΠΛΙΣΜΟΣ

Η «Ανάδοχος» δεσμεύεται να είναι διαθέσιμη για την υποστήριξη στην τοποθέτηση, ενεργοποίηση, αποκατάσταση δικτυακών συνδέσεων επιπλέον εξοπλισμού Τοπικών και Ευρείων Δικτύων όπως κατά καιρούς μπορεί να προκύψουν εφόσον θα απαρτίζουν μέρος του Συστήματος Πληροφορικής του «Πελάτη» και θα απαιτούν σχετικές εργασίες στο λογισμικό εφαρμογών και κατόπιν προηγούμενης συνεννόησης με τον «Πελάτη».

3.2.10 ΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΑ

3.2.11.1 Η επικοινωνία για τις ανάγκες υποστήριξης χρηστών του Πληροφοριακού Συστήματος του «Πελάτη» από την «Ανάδοχο» υπό τους όρους της Παρούσας, μπορεί να πραγματοποιείται είτε μέσω κεντρικού συντονιστικού υπεύθυνου από τον «Πελάτη» ή και με την εφαρμογή οποιουδήποτε άλλης επίσημης ή ανεπίσημης διαδικασίας που ο «Πελάτης» εφαρμόζει και στη συνέχεια θέσει με τον οιονδήποτε τρόπο υπόψη στην «Ανάδοχο.»

3.2.11.2 Η επικοινωνία της «Ανάδοχο» με τον «Πελάτη» συ μπεριλαμβανομένης της όποιας ενημέρωσης απαιτείται δυνάμει των παρόντων όρων, θα πραγματοποιείται έγκυρα κατά κανόνα γραπτώς είτε με ηλεκτρονικά μέσα, ή τηλεομοιοτυπία ή/και με παράδοση φυσικού εγγράφου στα στοιχεία επικοινωνίας που έχει υποδείξει ο «Πελάτης.»

3.2.11.3 Η «Ανάδοχος» δεσμεύεται να είναι διαθέσιμη εφόσον απαιτηθεί, για ραντεβού ενημερωτικού ή/και προληπτικού ή/και προγραμματισμού ενεργειών ή/και νέων σχετικών επενδύσεων, χαρακτήρα στη έδρα του Δήμου τουλάχιστον για μία (1) ώρα, σε εργάσιμη ημέρα της εβδομάδας εντός ωραρίου της σε σημείο που θα του υποδειχτεί, με προειδοποίηση τεσσάρων (4) ημερών από τον «Πελάτη», ώστε να συμμετέχει μεταξύ άλλων σε σχετικές συναντήσεις με υπευθύνους και άλλα μέλη εταιριών που

συμμετέχουν στην ανάπτυξη ή συντήρηση ή υποστήριξη του συστήματος Πληροφορικής του «Πελάτη.»

3.2.11.4 Η «Ανάδοχος» δεσμεύεται ότι δεν θα χρησιμοποιεί ηλεκτρονικούς λογαριασμούς επικοινωνίας ή οποιοδήποτε άλλο έμμεσο ή άμεσο τρόπο ως μέθοδο επικοινωνίας της προς τρίτους, που φέρουν είτε τα λεκτικά ή/και τα σημειολογικά ή άλλα ενδεικτικά χαρακτηριστικά του «Πελάτη», αποφεύγοντας το συσχετισμό οποιασδήποτε έμμεσης ή άμεσης συνεργασίας/ αντιπροσώπευσης του «Πελάτη».

3.2.11 ΕΓΓΥΗΣΗ ΚΑΛΗΣ ΛΕΙΤΟΥΡΓΙΑΣ

3.2.12.1 Η «Ανάδοχος» με την υπογραφή της παρούσας δηλώνει ότι έχει λάβει πλήρη γνώση των χαρακτηριστικών και ιδιαιτεροτήτων συντήρησης και υποστήριξης του Πληροφορικού Συστήματος (Υλικού και Λογισμικού) του «Πελάτη.»

3.2.12.2 Η «Ανάδοχος» δεσμεύεται στα πλαίσια της παρούσας Σύμβασης να διατηρεί την απαιτούμενη υψηλή διαθεσιμότητα του Υλικού και Λογισμικού που αναλαμβάνει να υποστηρίξει καθώς απαιτούνται για την εύρυθμη λειτουργία του Πελάτη διαθέτοντας με επάρκεια τους αναγκαίους εκ' μέρους της πόρους για την επίτευξη αυτού.

3.2.12.3 Όταν οι πιο πάνω περιγραφόμενες βλάβες ή προβλήματα που σχετίζονται με τον Πηγαίο Κώδικα και το Λογισμικό όπως αναφέρεται στο Παράρτημα Ι, προκαλέσουν ολική ή μερική διακοπή της λειτουργίας Τμημάτων ή Διοικητικών Ενοτήτων του «Πελάτη» –χωρίς να υπάγονται σε λόγους ανωτέρας βίας- και αυτές οι διακοπές διαρκέσουν στο σύνολό τους η κάθε μία περισσότερο από δύο (2) εργάσιμες ημέρες από την επίσημη ενημέρωση της «Αναδόχου» από τον «Πελάτη», και εφόσον δεν ανταποκριθεί η «Ανάδοχος» για την επίλυση του προβλήματος, τότε ο Πελάτης μπορεί να ζητήσει την μονομερώς και αζημίως καταγγελία της παρούσας Σύμβασης με τους όρους που αναφέρονται επιφυλασσόμενος παντός άλλου νομίμου δικαιώματός του.

3.2.13 ΕΠΙΤΟΠΙΑ ΥΠΟΣΤΗΡΙΞΗ

Η «Ανάδοχος» επεμβαίνει στο χώρο του «Πελάτη» για εργασίες στα πλαίσια της παρούσης χωρίς καμία πρόσθετη χρονοχρέωση για όλη τη διάρκεια ισχύος της παρούσης, όπου απαιτηθεί, στην κρίση της.

ΑΡΘΡΟ 4

ΑΜΟΙΒΗ

4.1 Η αμοιβή του Ανάδοχου για το έργο «**Ετήσιες Αναβαθμίσεις Εφαρμογών του Δήμου Αιγιαλείας**» για το έτος 2014 συμφωνείται στο ποσό των **Είκοσι Χιλιάδων ευρώ** (20.000,00 €) μη συμπεριλαμβανομένου του Φ.Π.Α.

ΑΡΘΡΟ 5

ΣΧΕΣΗ ΕΡΓΑΣΙΑΣ

Η «Ανάδοχος» δεν τελεί σε σχέση προσκλήσεως προς τον «Πελάτη» και ευθύνεται προσωπικά αυτή και μόνον αποκλειόμενης κάθε ευθύνης του «Πελάτη» για την καταβολή ασφαλιστικών και οιονδήποτε άλλων αμοιβών/εισφορών της ίδιας ή/και συνεργατών ή υπεργολάβων της που τυχόν θα χρησιμοποιηθούν, καθώς και για τα κατά την διάρκεια εκτέλεσης της Σύμβασης ατυχήματα που μπορούν να συμβούν στο πάσης φύσεως προσωπικό της ή και σε τρίτους από οποιοδήποτε λόγο ή αιτία.

ΑΡΘΡΟ 6

ΕΚΤΑΣΗ ΕΥΘΥΝΗΣ ΑΝΑΔΟΧΟΥ ΚΑΙ ΠΕΛΑΤΗ

6.1 Η «Ανάδοχος» δεσμεύεται από τις ανωτέρω μονομερείς αποφάσεις /ασκήσεις δικαιωμάτων.

6.2 Η «Ανάδοχος» δεν φέρει καμία ευθύνη για το απαιτούμενο χρόνο διεκπεραίωσης της επίλυσης του προβλήματος του «Πελάτη», ούτε και για την αστοχία επίλυσης του εάν αποδειχτεί ότι ευθύνονται εξωγενείς παράγοντες ή παράγοντες ανωτέρας βίας.

6.3 Η «Ανάδοχος» δεν φέρει καμία ευθύνη για τα αποθηκευμένα δεδομένα σε τοπικούς Η/Υς και email servers, εννοείται ρητώς και έχει επικοινωνηθεί και έχει γίνει κοινά

αποδεκτό με την παρούσα, ότι η διασφάλιση τους είναι αποκλειστική ευθύνη του «Πελάτη.»

6.4 Η «Ανάδοχος» δεν φέρει καμία ευθύνη για την λειτουργία προγραμμάτων ή οδηγών συσκευών που δεν έχουν αποκτηθεί νομίμως από τον «Πελάτη.»

6.5 Η «Ανάδοχος» μπορεί να εγκαταστήσει λογισμικό στους Η/Υς μόνο εφ' όσον αυτό βρίσκεται νόμιμα στη κατοχή του «Πελάτη», και εννοείται ότι έχει δοθεί άδεια με την παρούσα από το προσωπικό του «Πελάτη» να το εγκαταστήσει και έχει προσκομιστεί σε πρωτότυπη μορφή για (επαν)εγκατάσταση.

6.6 Η «Ανάδοχος» μπορεί κατά την διάρκεια της επαναφοράς σε καλή κατάσταση του συστήματος στα πλαίσια εξασφάλισης συμβατότητας να εγκαταστήσει προσωρινά πολλαπλές συσκευές και οδηγούς, καθώς επίσης και λογισμικό προσωρινής άδειας μέσω διαδικτύου, τα οποία είναι αποκλειστική ευθύνη της «Αναδόχου» και έχει επικοινωνήσει και γίνει κοινά αποδεκτό με την παρούσα ότι με ευθύνη και μόνο της «Αναδόχου» πρέπει να απεγκατασταθούν/σβηστούν, ακόμα και αν παραμένουν λόγω φόρτου εργασίας στο σύστημα μετά την απομάκρυνση του προσωπικού της «Αναδόχου» από τα γραφεία του «Πελάτη.»

6.7 Ο «Πελάτης» παρέχει με την παρούσα στην «Ανάδοχο» και τους συνεργάτες της, την άδεια δημιουργίας αντιγράφων ασφαλείας από το νόμιμα στην κατοχή του Λογισμικό ώστε να διευκολυνθεί σε μελλοντικές υπηρεσίες υποστήριξης του- αποκλειστικά και μόνο.

6.8 Η «Ανάδοχος» δεν οφείλει να διατηρεί το απόρρητο των έγγραφων και επικοινωνιών του «Πελάτη» καθώς ο «Πελάτης» με την παρούσα δίνει την άδεια του στην «Ανάδοχο» και τους συνεργάτες της να μπορούν να τα επεξεργαστούν για τις ανάγκες συντήρησης/ υποστήριξής τους- αποκλειστικά και μόνο.

ΑΡΘΡΟ 7

ΕΚΧΩΡΗΣΕΙΣ – ΜΕΤΑΒΙΒΑΣΕΙΣ

7.1 Η «Ανάδοχος» δεν δικαιούται να εκχωρήσει ή να μεταβιβάσει την παρούσα Σύμβαση ή μέρος αυτής χωρίς την προηγούμενη ρητή έγγραφη συναίνεση του «Πελάτη». Κατ' εξαίρεση η «Ανάδοχος» δικαιούται να εκχωρήσει, χωρίς έγκριση, τις απαιτήσεις του έναντι

του «Πελάτη» για την καταβολή Συμβατικού Τιμήματος, με βάση τους όρους της Σύμβασης, σε Τράπεζα της επιλογής του που λειτουργεί νόμιμα στην Ελλάδα.

7.2 Σε κάθε περίπτωση εκχώρησης η «Ανάδοχος» εξακολουθεί να παραμένει αλληλεγγύως και εις ολόκληρον υπόχρεος μετά του Εκδοχέως για κάθε ευθύνη και υποχρέωση αυτού έναντι του «Πελάτη» ή τρίτων.

7.3 Ο «Πελάτης» δύναται να εγκρίνει αίτημα της «Αναδόχου» για μεταβίβαση ή εκχώρηση, μόνο στην περίπτωση που εκείνος που τον υποκαθιστά ανταποκρίνεται στα κριτήρια επιλογής που ίσχυσαν για την ανάθεση της Σύμβασης. Σε περίπτωση υποκατάστασης η «Ανάδοχος» δεν απαλλάσσεται από τις υποχρεώσεις της σχετικά με το τμήμα της Σύμβασης που είτε έχει ήδη εκτελεσθεί ή το τμήμα που δεν έχει εκτελεσθεί.

ΑΡΘΡΟ 8

ΖΗΤΗΜΑΤΑ ΚΥΡΙΟΤΗΤΑΣ Κ' ΠΝΕΥΜΑΤΙΚΗΣ ΙΔΙΟΚΤΗΣΙΑΣ

8.1 Η «Ανάδοχος» δεσμεύεται όπως διατηρεί την κυριότητα του Πηγαίου Κώδικα Λογισμικού όπως αναφέρεται στο Παράρτημα Ι., ελεύθερη από κάθε βάρος και δικαίωμα τρίτου.

8.2 Τα δικαιώματα επί του Λογισμικού που η «Ανάδοχος» εγκαθιστά στον εξοπλισμό, παραμένουν στους νόμιμους δικαιούχους τους. Με την οριστική παραλαβή, ο «Πελάτης» αποκτά τη μη αποκλειστική άδεια χρήσης τους.

8.3 Για τις "επί παραγγελία" (custom) εφαρμογές που τυγχόν αναπτυχθούν από την «Ανάδοχο» τα δικαιώματα θα ανήκουν στον «Πελάτη».

8.4 Όλο το έγγραφο ή υλικό που αποκτάται, συγκεντρώνεται ή καταρτίζεται από την «Ανάδοχο» κατά την εκτέλεση της Σύμβασης, όπως διαγράμματα, σχέδια, στοιχεία ανάλυσης συστημάτων, προδιαγραφές, ονόματα και κωδικοί πρόσβασης, αριθμοδότηση/διευθυνσιοδότηση συσκευών/υλικού κ.λ.π. θεωρούνται «εμπιστευτικά» και ανήκουν στην αποκλειστική κυριότητα του «Πελάτη». Η «Ανάδοχος» την ολοκλήρωση της εκτέλεσης της Σύμβασης, παραδίδει όλα τα σχετικά έγγραφα και τα στοιχεία στον «Πελάτη».

8.5 Η «Ανάδοχος» μπορεί να κρατά αντίγραφα αυτών των εγγράφων και στοιχείων στα πλαίσια παρακολούθησης του έργου της κατά τη διάρκεια ισχύος της Σύμβασης και μόνο, αλλά δεν επιτρέπεται να τα χρησιμοποιεί για σκοπούς άλλους από αυτούς της Σύμβασης, χωρίς την προηγούμενη γραπτή συναίνεση του «Πελάτη».

8.6 Κατά τα λοιπά ισχύουν οι διατάξεις του Ν.2121/1993 περί Πνευματικής Ιδιοκτησίας όπως αυτός ισχύει σήμερα.

8.7 Σε περίπτωση άσκησης αγωγής ή ενδίκου μέσου κατά του «Πελάτη» από τρίτο για οποιοδήποτε θέμα σχετικά με δικαιώματα ιδιοκτησίας ή χρήσης επί του Λογισμικού ή του εξοπλισμού, ή επί των παραγόμενων στοιχείων/δεδομένων του, ο «Πελάτης» οφείλει να ειδοποιήσει αμέσως και γραπτά με όλες τις απαραίτητες πληροφορίες την «Ανάδοχο» ή οποία υποχρεούται να αμυνθεί, δικαστικά και εξωδικαστικά, για λογαριασμό του «Πελάτη» έναντι του τρίτου. Σε κάθε περίπτωση, η «Ανάδοχος» αφενός βαρύνεται με όλα τα έξοδα τα οποία θα κληθεί να καταβάλει ο «Πελάτης» εξ αυτού του λόγου, συμπεριλαμβανομένης και κάθε δικαστικής δαπάνης ή αμοιβής δικηγόρων, αφετέρου υποχρεούται να αποζημιώσει τον «Πελάτη» για κάθε θετική ή αποθετική ζημία που θα υποστεί από ενδεχόμενη αποδοχή της παραπάνω αγωγής ή του ενδίκου μέσου.

8.8 Οι οποιοσδήποτε δαπάνες έξοδα ή επιδικαζόμενα ποσά θα καταβάλλονται από την «Ανάδοχο» αφού καταστούν απαιτητά ή καταβλητέα εις βάρος του «Πελάτη.»

ΑΡΘΡΟ 9

ΥΠΟΧΡΕΩΣΕΙΣ ΑΣΦΑΛΙΣΗΣ

9.1 Η «Ανάδοχος» υποχρεούται να λαμβάνει κάθε πρόσφορο μέτρο ασφάλειας και προστασίας για την αποτροπή ζημιών ή φθορών και είναι υπεύθυνη για κάθε ζημία ή βλάβη προσώπων, πραγμάτων ή εγκαταστάσεων του «Πελάτη», του προσωπικού του ή τρίτων και για την αποκατάσταση κάθε τέτοιας βλάβης ή ζημίας που είναι δυνατόν να προξενηθεί κατά ή επ' ευκαιρία της εκτέλεσης του Έργου από την «Ανάδοχο» ή τους υπεργολάβους της εφ' όσον οφείλεται σε πράξη ή παράλειψη αυτών.

9.2 Η «Ανάδοχος» υποχρεούται να ασφαλίσει και διατηρεί ασφαλισμένο το προσωπικό του και το Έργο για κάθε αξίωση τρίτου στους αρμόδιους ασφαλιστικούς οργανισμούς καθ' όλη τη διάρκεια εκτέλεσης του Έργου και να μεριμνά όπως οι υπεργολάβοι του πράξουν το ίδιο.

ΑΡΘΡΟ 10

ΕΜΠΙΣΤΕΥΤΙΚΟΤΗΤΑ

10.1 Χωρίς την προηγούμενη γραπτή συναίνεση του «Πελάτη», η «Ανάδοχος» δεν θα δύναται να αποκαλύπτει εμπιστευτικές πληροφορίες που της δόθηκαν ή που η ίδια ανακάλυψε κατά την υλοποίηση του Έργου, ούτε να κοινοποιεί στοιχεία, έγγραφα και πληροφορίες των οποίων λαμβάνει γνώση στα πλαίσια της Σύμβασης- υποχρεούται δε να μεριμνά ώστε το προσωπικό της, οι υπεργολάβοι της, οι Αντιπρόσωποί της και κάθε συνεργαζόμενος με αυτήν να τηρήσει την ως άνω υποχρέωση.

10.2 Σε περίπτωση αθέτησης από την «Ανάδοχο» της ως άνω υποχρέωσής της, ο «Πελάτης» δικαιούται να απαιτήσει την αποκατάσταση τυχόν ζημίας της, την παύση κοινοποίησης των εμπιστευτικών πληροφοριών και την παράλειψή της στο μέλλον.

10.3 Η «Ανάδοχος» δεν δύναται να προβαίνει σε δημόσιες δηλώσεις σχετικά με το Έργο χωρίς την προηγούμενη ρητή έγγραφη συναίνεση του «Πελάτη», ούτε να συμμετέχει σε δραστηριότητες ασυμβίβαστες με τις υποχρεώσεις της απέναντι στο «Πελάτη» και δεν δεσμεύει τον «Πελάτη» με οιονδήποτε έμμεσο ή άμεσο τρόπο προς οιονδήποτε τρίτο. Σε κάθε περίπτωση και για όσο διαρκεί η παρούσα σύμβαση, η «Ανάδοχος» δύναται να αναφέρει τη συνεργασία της με τον «Πελάτη» σε προσφορές της ή άλλες προωθητικές της ενέργειες.

10.4 Κατά την εκτέλεση των καθηκόντων του η «Ανάδοχος» και όλα τα εξουσιοδοτημένα από την «Ανάδοχο» πρόσωπα οφείλουν να μην ανακοινώνουν σε κανένα, παρά μόνο στα πρόσωπα που δικαιούνται να γνωρίζουν, πληροφορίες που περιήλθαν σ' αυτούς κατά τη διάρκεια και με την ευκαιρία της εκτέλεσης του Έργου και αφορούν σε τεχνικά ή εμπορικά ζητήματα ή μεθόδους κατασκευής ή λειτουργίας του Έργου ή του «Πελάτη.»

ΑΡΘΡΟ 11

ΑΝΩΤΕΡΑ ΒΙΑ

11.1 Τα συμβαλλόμενα μέρη δεν ευθύνονται για τη μη εκπλήρωση των συμβατικών τους υποχρεώσεων, στο μέτρο που η αδυναμία εκπλήρωσης οφείλεται σε περιστατικά ανωτέρας βίας.

11.2 Η «Ανάδοχος», επικαλούμενη υπαγωγή της αδυναμίας εκπλήρωσης υποχρεώσεων της σε γεγονός που εμπίπτει στην προηγούμενη παράγραφο, οφείλει να γνωστοποιήσει εγγράφως και επικαλεστεί προς τον «Πελάτη» τους σχετικούς λόγους και περιστατικά εντός αποσβεστικής προθεσμίας είκοσι (20) ημερών από τότε που συνέβησαν, προσκομίζοντας τα απαραίτητα αποδεικτικά στοιχεία επί αποδείξει παραλαβής.

11.3 Ο «Πελάτης» υποχρεούται να απαντήσει εντός είκοσι (20) ημερών από λήψεως του σχετικού αιτήματος της «Αναδόχου», διαφορετικά με την πάροδο άπρακτης της προθεσμίας τεκμαίρεται η αποδοχή του αιτήματος.

ΑΡΘΡΟ 12

ΛΥΣΗ – ΚΑΤΑΓΓΕΛΙΑ ΤΗΣ ΣΥΜΒΑΣΗΣ – ΕΚΠΤΩΣΗ ΑΝΑΔΟΧΟΥ

12.1 Ο «Πελάτης» διατηρεί το δικαίωμα, αναιτιολογήτως και αζημίως για αυτόν, να διακόψει ή να περιορίσει μονομερώς την παροχή υπηρεσιών συντήρησης εν όλω ή εν μέρει. Για την άσκηση αυτού του δικαιώματος, ο «Πελάτης» υποχρεούται να ειδοποιήσει εγγράφως την «Ανάδοχο», έξι (6) τουλάχιστον ημέρες πριν την διακοπή ή τον περιορισμό της παροχής υπηρεσιών Συντήρησης.

12.2 Ο «Πελάτης» δικαιούται να καταγγείλει τη Σύμβαση σε οποιαδήποτε από τις ακόλουθες περιπτώσεις:

α) εάν η «Ανάδοχος» παραβιάσει οποιονδήποτε όρο της Σύμβασης θεωρουμένων απάντων ως ουσιωδών ή εν γένει δεν υλοποιεί το Έργο ή μέρος του με τον τρόπο που ορίζεται στη Σύμβαση ή στις ισχύουσες διατάξεις, παρά την προς τούτο όχληση του «Πελάτη.»

β) εάν η «Ανάδοχος» εκχωρεί τη Σύμβαση ή αναθέτει εργασίες υπεργολαβικά χωρίς την άδεια του «Πελάτη» μερικώς ή ολικώς,

γ) εάν η «Ανάδοχος» πτωχεύσει, τεθεί υπό αναγκαστική διαχείριση ή εκκαθάριση, λυθεί ή ανακληθεί η άδεια λειτουργίας της ή γίνουν πράξεις αναγκαστικής εκτελέσεως σε βάρος της, στο σύνολο ή σε σημαντικό μέρος των περιουσιακών της στοιχείων ή υποβληθούν σχετικές αιτήσεις για αυτά,

δ) εάν εκδίδεται τελεσίδικη απόφαση κατά της «Αναδόχου» για αδίκημα σχετικό με την άσκηση του επαγγέλματός της,

ε) εάν τα αποτελέσματα της καταγγελίας επέρχονται από την περιέλευση στην «Ανάδοχο» της εκ μέρους του «Πελάτη» καταγγελίας.

12.3 Κατ' εξαίρεση, ο «Πελάτης», κατ' ενάσκηση της διακριτικής του ευχέρειας για όσες από τις περιπτώσεις καταγγελίας είναι αυτό δυνατό, μπορεί να τάξει εύλογη (κατ' αυτόν) προθεσμία θεραπείας της παραβάσεως, οπότε τα αποτελέσματα της καταγγελίας επέρχονται αυτόματα με την πάροδο της ταχθείσας προθεσμίας, εκτός και εάν ο «Πελάτης» γνωστοποιήσει εγγράφως προς την «Ανάδοχο» ότι θεωρεί την παράβαση μη-θεραπευθείσα.

12.4 Με την μετά από καταγγελία του «Πελάτη» λύση της Σύμβασης, η «Ανάδοχος» υποχρεούται μετά από σχετική αίτηση του «Πελάτη»:

α) να απόσχει από την διενέργεια οποιασδήποτε εργασίας, έργου, παροχής υπηρεσιών ή εκτέλεσης υποχρεώσεώς του που πηγάζει από τη Σύμβαση, πλην εκείνων που επιβάλλονται για την διασφάλιση εργασιών και εγκαταστάσεων ή την αποτροπή ζημίας ή επικειμένου κινδύνου,

β) να παραδώσει, σε χρόνο που θα προσδιορίσει ο «Πελάτης», όποιο έργο, εργασία (ολοκληρωμένο ή μη) έχει εκπονήσει ή έχει στην κατοχή του καθώς και τα πάσης φύσεως υποστηρικτικά έγγραφα και μέσα (μαγνητικά ή μη) και να μεριμνήσει όπως οι υπεργολάβοι, οι αντιπρόσωποι και συνεργάτες του πράξουν το ίδιο,

γ) να διασφαλίσει τα δικαιώματα του «Πελάτη» επί του τελεσθέντος μέρους του έργου.

12.5 Το συντομότερο δυνατό μετά την καταγγελία της Σύμβασης, ο «Πελάτης» βεβαιώνει την αξία του προσηκόντως παρασχεθέντος μέρους του Έργου καθώς και κάθε οφειλή έναντι της «Αναδόχο» κατά την ημερομηνία καταγγελίας.

12.6 Ο «Πελάτης» αναστέλλει την καταβολή οποιουδήποτε ποσού πληρωτέου σύμφωνα με την Σύμβαση προς την «Ανάδοχο» μέχρις εκκαθαρίσεως των μεταξύ τους υποχρεώσεων.

12.7 Ο «Πελάτης» δύναται να αγοράσει, σε τιμές αγοράς, παραδοθέντες ή παραγγελθέντες από την «Ανάδοχο» ή παρασχεθείσες υπηρεσίες που δεν έχει ακόμα πληρώσει. Οι όροι της αγοράς εναπόκεινται στην κρίση του «Πελάτη.»

12.8 Ο «Πελάτης» δικαιούται να απαιτήσει πρόσθετα από την «Ανάδοχο» αποζημίωση για κάθε ζημία που υπέστη μέχρι του ανώτατου ποσού του Συμβατικού Τιμήματος που αντιστοιχεί στην αξία του τμήματος του Έργου που δεν μπορεί, λόγω πλημμελούς εκτελέσεως της Σύμβασης, να χρησιμοποιηθεί για τον προοριζόμενο σκοπό.

ΑΡΘΡΟ 13

ΔΙΕΠΟΝΤΑ ΕΓΓΡΑΦΑ - ΤΡΟΠΟΠΟΙΗΣΗ ΣΥΜΒΑΣΗΣ - ΕΠΕΚΤΑΣΗ ΑΝΤΙΚΕΙΜΕΝΟΥ

13.9 Η Σύμβαση τροποποιείται όταν συμφωνήσουν, εγγράφως, προς τούτο, τα δύο συμβαλλόμενα μέρη.

13.10 Ο «Πελάτης», με την επιφύλαξη της εξασφάλισης των κατά περίπτωση απαιτούμενων εγκρίσεων, δικαιούται να ζητήσει από την «Ανάδοχο» συμπληρωματικές υπηρεσίες από τα προβλεπόμενες στην παρούσα, στην περίπτωση που αυτό αποδειχθεί απαραίτητο για την κάλυψη απρόβλεπτων αναγκών του «Πελάτη», εξ' αιτίας οργανωτικών ή άλλων ρυθμίσεων που είναι πιθανό να προκύψουν και η «Ανάδοχος», στην περίπτωση αυτή, υποχρεούται στην υλοποίηση του συμπληρωματικού αυτού έργου, σε χρόνο και με τρόπο που θα συμφωνηθεί από κοινού και με κόστος ίδιο ή ανάλογο του προσφερόμενου για ίδια ή παρόμοια προϊόντα/υπηρεσίες.

13.11 Η «Ανάδοχος» δύναται να υποβάλει στο «Πελάτη» πρόταση επικαιροποίησης του Παραρτήματος Ι και του Παραρτήματος ΙΙ, εφ' όσον απαιτηθεί ώστε να ανταποκρίνονται πλήρως στην πραγματική εικόνα Λογισμικού και Ομάδας Υποστήριξης του –μερικώς – με την προσάρτηση υπογεγραμμένου νέας ημερομηνίας Παραρτήματα προς αποδοχή του «Πελάτη» χωρίς να απαιτείται ολική επαναθεώριση της παρούσης, όπου στη συνέχεια θα προσαρτώνται και θα αποτελούν αναπόσπαστα μέρη της παρούσης Σύμβασης.

ΑΡΘΡΟ 14

ΛΟΙΠΟΙ ΟΡΟΙ

14.1 Η παρούσα σύμβαση θα διέπεται και θα ερμηνεύεται σύμφωνα με το ελληνικό δίκαιο. Κάθε διαφορά σχετικά με την ερμηνεία αυτής θα υπάγεται στην αποκλειστική δικαιοδοσία των αρμοδίων Δικαστηρίων του Αιγίου.

14.2 Το Οικονομικό κόστος που αναφέρεται δεν καλύπτει:

- Την υποδομή που απαιτείται από την πλευρά του Δήμου για την παροχή των ετήσιων υπηρεσιών υποστήριξης, καθώς και η συντήρηση/υποστήριξη αυτής όπως νοείται ότι θα βαρύνουν το Δήμο.
- Τις περιπτώσεις που σχετίζονται με τον εξοπλισμό, το λογισμικό συστήματος, την δικτυακή & τηλεπικοινωνιακή υποδομή και τις διαδικτυακές υπηρεσίες του Δήμου.

14.3 Ως επίσημα στοιχεία επικοινωνίας των δύο (2) μερών θεωρούνται:

ΣΤΟΙΧΕΙΑ ΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΑΣ ΑΝΑΔΟΧΟΥ

ΣΤΟΙΧΕΙΑ ΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΑΣ ΠΕΛΑΤΗ

Υπεύθυνος:

Υπεύθυνος:

Θέση/Ειδικότητα:

Θέση/Ειδικότητα:

Δ/νση:

Δ/νση:

Τηλ.:

Τηλ.:

Φαξ:

Φαξ:

Email:

Email:

Η παρούσα Σύμβαση συντάχθηκε σε τέσσερα (4) αντίγραφα, όπου έκαστο μέρος υπέγραψε και παρέλαβε δύο εξ αυτών.

ΤΑ ΣΥΜΒΑΛΛΟΜΕΝΑ ΜΕΡΗ

23/09/2014

Για την Ανάδοχο

Για τον Πελάτη

ALFAWARE ΠΛΗΡΟΦΟΡΙΚΗ

ΑΘΑΝΑΣΙΟΣ ΠΑΝΑΓΟΠΟΥΛΟΣ

Παράρτημα Ι

Ανάλυση Κόστους Υπηρεσιών Αναβάθμισης Λογισμικού Εφαρμογών

ΕΦΑΡΜΟΓΕΣ ΔΗΜΟΥ ΑΙΓΙΑΛΕΙΑΣ	ΣΥΝΟΛΟ ΘΕΣΕΩΝ ΕΡΓΑΣΙΑΣ ΕΦΑΡΜΟΓΗΣ	Τιμή Καταλόγου ανά Εφαρμογή	Ποσοστό Σύμβασης Αναβάθμισ ης	ΚΟΣΤΟΣ ΣΥΜΒΑΣΗΣ 1ης ΘΕΣΗΣ ΑΝΑ ΕΦΑΡΜΟΓΗ	ΚΟΣΤΟΣ ΣΥΜΒΑΣΗΣ ΠΡΟΣΘΕΤΩΝ ΘΕΣΕΩΝ ΕΡΓΑΣΙΑΣ	ΤΕΛΙΚΟ ΚΟΣΤΟΣ ΕΤΗΣΙΑΣ ΣΥΜΒΑΣΗΣ
10.01 ΔΗΜΟΤΟΛΟΓΙΟ	18	3.200,00 €	20%	640,00 €	2.550,00 €	3.190,00 €
10.02 ΔΗΜΟΤΟΛΟΓΙΟ - ΑΝΑΘΕΩΡΗΣΗ ΕΚΛΟΓΙΚΩΝ 5000+	5	3.400,00 €	20%	680,00 €	600,00 €	1.280,00 €
10.04 ΜΗΤΡΩΟ ΑΡΡΕΝΩΝ	10	1.600,00 €	20%	320,00 €	1.350,00 €	1.670,00 €
10.05 ΛΗΞΙΑΡΧΕΙΟ	9	4.000,00 €	20%	800,00 €	1.200,00 €	2.000,00 €
10.07 ΠΡΩΤΟΚΟΛΛΟ .NET	7	3.000,00 €	20%	600,00 €	900,00 €	1.500,00 €
15.01 ΜΙΣΘΟΔΟΣΙΑ ΟΤΑ ΒΑΣΙΚΟ / ΑΝΑΔΡΟΜΙΚΑ	11	3.500,00 €	20%	700,00 €	1.500,00 €	2.200,00 €
15.04 ΣΥΝΔΕΣΗ ΜΙΣΘΟΔΟΣΙΑΣ – ΟΙΚΟΝΟΜΙΚΗΣ ΟΤΑ	3	2.000,00 €	20%	400,00 €	300,00 €	700,00 €
15.05 ΕΝΙΑΙΑ ΑΡΧΗ ΠΛΗΡΩΜΩΝ (Ε.Α.Π.)	1	2.000,00 €	20%	400,00 €	0,00 €	400,00 €
15.06 WEB SERVICES ΜΙΣΘΟΔΟΣΙΑΣ	1	1.500,00 €	20%	300,00 €	0,00 €	300,00 €
15.07 Α.Π.Δ. (ΜΙΣΘΟΔΟΣΙΑΣ)	2	1.500,00 €	20%	300,00 €	150,00 €	450,00 €
20.01 ΟΙΚΟΝΟΜΙΚΗ ΥΠΗΡΕΣΙΑ ΟΤΑ (ΛΟΓΙΣΤΗΡΙΟ)	17	3.000,00 €	20%	600,00 €	2.400,00 €	3.000,00 €

20.02 ΟΙΚΟΝΟΜΙΚΗ ΥΠΗΡΕΣΙΑ ΟΤΑ (ΤΑΜΕΙΑΚΗ)	17	3.000,00 €	20%	600,00 €	2.400,00 €	3.000,00 €
20.03 ΟΙΚΟΝΟΜΙΚΗ ΥΠΗΡΕΣΙΑ (ΠΡΟΜΗΘΕΙΕΣ- ΑΠΟΘΗΚΗ)	5	3.000,00 €	20%	600,00 €	600,00 €	1.200,00 €
20.06 ΣΤΑΤΙΣΤΙΚΑ ΟΙΚΟΝΟΜΙΚΗΣ ΥΠΗΡΕΣΙΑΣ ΟΤΑ	2	2.000,00 €	20%	400,00 €	150,00 €	550,00 €
20.07 ΔΙΠΛΟΓΡΑΦΙΚΟ ΟΤΑ	2	3.500,00 €	20%	700,00 €	0,00 €	700,00 €
20.09 ΜΗΤΡΩΟ ΔΕΣΜΕΥΣΕΩΝ	1	2.000,00 €	20%	400,00 €	0,00 €	400,00 €
20.10 WEB SERVICES ΟΙΚΟΝΟΜΙΚΗΣ ΥΠΗΡΕΣΙΑΣ	1	2.000,00 €	20%	400,00 €	0,00 €	400,00 €
20.11 ΑΡΧΕΙΟ ΔΗΜΟΣΙΟΝΟΜΙΚΗΣ ΠΟΛΙΤΙΚΗΣ	1	2.000,00 €	20%	400,00 €	0,00 €	400,00 €
25.01 ΤΕΛΟΣ ΥΔΡΕΥΣΗΣ - ΒΑΣΙΚΟ ΠΑΚΕΤΟ	5	3.500,00 €	20%	700,00 €	600,00 €	1.300,00 €
25.06 ΤΕΛΟΣ ΑΡΔΕΥΣΗΣ	3	3.000,00 €	20%	600,00 €	300,00 €	900,00 €
35.01 ΤΕΛΟΣ ΒΟΣΚΗΣ	3	3.000,00 €	20%	600,00 €	300,00 €	900,00 €
35.03 ΤΕΛΟΣ ΚΟΙΝΟΧΡΗΣΤΩΝ ΧΩΡΩΝ	3	3.000,00 €	20%	600,00 €	300,00 €	900,00 €
35.05 ΤΕΛΟΣ ΝΕΚΡΟΤΑΦΕΙΟΥ	9	3.000,00 €	20%	600,00 €	1.200,00 €	1.800,00 €
35.06 ΤΕΛΟΣ ΠΑΡΕΠΙΔΗΜΟΥΝΤΩΝ	7	3.000,00 €	20%	600,00 €	900,00 €	1.500,00 €
35.07 ΑΔΕΙΕΣ ΚΑΤΑΣΤΗΜΑΤΩΝ	3	3.000,00 €	20%	600,00 €	300,00 €	900,00 €
35.09 ΓΡΑΦΕΙΟ ΚΙΝΗΣΗΣ	3	4.000,00 €	20%	800,00 €	300,00 €	1.100,00 €

ΟΧΗΜΑΤΩΝ						
35.10 ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗ ΛΑΙΚΩΝ ΑΓΟΡΩΝ	1	3.000,00 €	20%	600,00 €	0,00 €	600,00 €
35.12 ΤΕΛΟΣ ΑΚΙΝΗΤΗΣ ΠΕΡΙΟΥΣΙΑΣ (Τ.Α.Π.)	3	3.000,00 €	20%	600,00 €	300,00 €	900,00 €
35.14 ΚΛΗΣΕΙΣ ΑΥΤ/ΤΩΝ	3	3.000,00 €	20%	600,00 €	300,00 €	900,00 €
					35.040,00 €	
						- ΕΚΠΤΩΣΗ 15.040,00 €
ΣΥΝΟΛΟ ΧΩΡΙΣ Φ.Π.Α.						= 20.000,00 €

ΟΜΑΔΑ ΥΠΟΣΤΗΡΙΞΗΣ

Στον παρακάτω πίνακα βρίσκονται τα ονόματα και τα τηλέφωνα επικοινωνίας, καθώς και τα e-mail των υπεύθυνων πιστοποιημένων τεχνικών της ομάδας υποστήριξης, ανά εφαρμογή λογισμικού, που θα εμπλέκονται στη διαδικασία ενεργοποίησης παροχής και παρακολούθησης των υπηρεσιών υποστήριξης της παρούσης.

ΟΝΟΜΑΤΕΠΩΝΥΜΟ	ΕΙΔΙΚΟΤΗΤΑ	ΤΗΛΕΦΩΝΟ	E-mail
ΣΤΑΘΟΓΙΑΝΝΟΠΟΥΛΟΣ Δ.	Οικονομική και Λογιστική Διαχείριση	210-8310580	dimitris@alfaware.gr
ΔΟΥΛΚΕΡΙΔΗΣ Ν.	Οικονομική και Λογιστική Διαχείριση	210-8310580	ndoulk@alfaware.gr
ΚΩΣΤΟΠΟΥΛΟΣ Κ.	Οικονομική και Λογιστική Διαχείριση	210-8310580	kkost@alfaware.gr
ΛΟΥΒΑΡΗ Δ.	Οικονομική και Λογιστική Διαχείριση	210-8310580	dlouvari@alfaware.gr
ΒΑΣΙΛΕΙΑΔΗΣ Η.	Διοικητική Υποστήριξη	210-8310580	basilias@alfaware.gr
ΣΤΡΑΒΟΔΗΜΟΥ Α.	Διοικητική Υποστήριξη	210-8310580	andriana@alfaware.gr
ΑΝΤΩΝΕΛΛΟΣ Π.	Διοικητική Υποστήριξη	210-8310580	antonellos@alfaware.gr

ΣΩΤΗΡΟΠΟΥΛΟΣ Ι.	Μισθοδοσία	210-8310580	sjohn@alfaware.gr
ΛΑΜΠΡΟΠΟΥΛΟΥ Θ.	Μισθοδοσία	210-8310580	dlamprop@gmail.com