

ΤΕΧΝΙΚΗ ΠΕΡΙΓΡΑΦΗ

Η παρούσα εργασία αφορά τη συντήρηση - υποστήριξη του πληροφοριακού συστήματος που λειτουργεί στον Δήμο Λέσβου, και καλύπτει το σύνολο των ΔΕ (Δήμου Μυτιλήνης και 12 ΔΕ Καλλονής, Γέρας, Πλωμαρίου, Αγ. Παρασκευής, Αγιάσου, Ερεσσού-Αντίσσης, Ευεργέτουλα, Λουτροπόλεως Θερμής, Μανταμάδου, Μήθυμνας, Πέτρας, Πολιχνίτου). Το Πληροφοριακό σύστημα αποτελείται από υποσυστήματα (Εφαρμογές Λογισμικού) Οικονομικής και Λογιστικής Διαχείρισης, Εξειδικευμένων Εσόδων (ΤΑΠ, Κλήσεις ΚΟΚ, Άδειες Καταστημάτων 2% κλπ.), Δημοτολογίου - Μ.Αρρένων, Εκλογικών Καταλόγων, Ηλεκτρονικού Πρωτοκόλλου & Διαχείρισης-Ψηφιοποίησης εγγράφων, Μισθοδοσίας – Διαχείρισης Προσωπικού, ηλεκτρονικής έκδοσης εκκαθαριστικών μισθοδοσίας (e-payslip), υποσυστήματος ηλεκτρονικής οικονομικής πληροφόρησης πολιτών (e-payments, ΔΙΑΣ), διαχείρισης συμβάσεων.

Ειδικότερα ο ανάδοχος θα πρέπει:

1. Να παρέχει Υπηρεσίες Συντήρησης και Τεχνικής υποστήριξης των Εφαρμογών Λογισμικού που είναι οι ελάχιστες αναγκαίες για την εύρυθμη λειτουργία των προγραμμάτων.

Ως συντήρηση – τεχνική υποστήριξη νοείται η παροχή των ακόλουθων υπηρεσιών:

- α) Η παροχή νέων βελτιωμένων εκδόσεων (releases) ή διορθωτικών εκδόσεων (fixing updates) των εφαρμογών, ώστε να ανταποκρίνονται στην κείμενη νομοθεσία (χωρίς να αλλάζουν ουσιαδώς την υφιστάμενη λειτουργικότητα) και στην αφαίρεση / αναίρεση αστοχιών/ελαττωμάτων (bug fixing).
- β) Η τεχνική Υποστήριξη του προσωπικού του Δήμου. Ως τεχνική υποστήριξη ορίζεται η τηλεφωνική ή άλλη επικοινωνία ή επέμβαση τεχνικού στις Εφαρμογές Λογισμικού και αποσκοπεί στην υποστήριξη της καθημερινής λειτουργίας αυτών. Αναλυτικότερα περιλαμβάνονται οι ακόλουθες υπηρεσίες υποστήριξης:
 - Τηλεφωνική υποστήριξη μέσω του Κέντρου Κλήσεων του αναδόχου για τη λήψη και επίλυση προβλημάτων και συγκεκριμένα:
 - Υπηρεσίες Υποστήριξης χρηστών σχετικές με την επίλυση αποριών που προκύπτουν κατά την εκτέλεση των προγραμμάτων καθώς και οδηγίες για τον τρόπο με τον οποίο θα εκτελούνται διάφορες εργασίες.
 - Οδηγίες για την ορθή χρήση των προγραμμάτων από μη έμπειρους χρήστες.
 - Υποστήριξη μέσω e-mail

- Υποστήριξη με χρήση απομακρυσμένης πρόσβασης (remote access).
- γ) Η ανακατασκευή και αποκατάσταση των αρχείων δεδομένων της εφαρμογής (Restore) από βλάβες που προκλήθηκαν από οιοδήποτε λόγο (μη συμπεριλαμβανομένης της κακής χρήσεως της εφαρμογής) υπό την προϋπόθεση ότι η ανακατασκευή και αποκατάστασή τους είναι δυνατή και ο Δήμος λαμβάνει τακτικά εφεδρικά αντίγραφα (backup) των αρχείων δεδομένων, εργασία η οποία είναι αποκλειστικά υποχρέωση του Δήμου.
2. Επιτόπια (on site) ή απομακρυσμένη (remoteaccess) τεχνική υποστήριξη του Δήμου για το σύνολο των Εφαρμογών Λογισμικού στην οποία περιλαμβάνονται ενδεικτικά υπηρεσίες παραμετροποίησης, εκπαίδευσης, ελέγχου και αποκατάστασης μηχανογραφικών αρχείων, μεταφορές δεδομένων, σχεδιασμός εντύπων, συμβουλευτικές υπηρεσίες κ.λπ. (εκτιμώμενες ανθρωποώρες : 400)
3. Υπηρεσίες πρόσθετης ανάπτυξης λογισμικού όπως ενδεικτικά για την δημιουργία καταλλήλων sql scripts, queries κλπ. στις βάσεις δεδομένων με σκοπό την μετάπτωση ή την βελτίωση της ποιότητας των δεδομένων, π.χ καθαρισμό-προσαρμογές δεδομένων (π.χ ενοποίηση μητρώων οφειλετών, προμηθευτών κ.λπ.), Δημοτολογίου για τις ανάγκες εμπλουτισμού και διόρθωσης στοιχείων Εθνικού Δημοτολογίου, Διαχείριση Προσωπικού και Μισθοδοσίας, διαχείρισης εξειδικευμένων εσόδων (ΤΑΠ, καταστήματα κ.λπ.), ανάπτυξης εξειδικευμένων εκτυπωτικών αναφορών (reports), υπηρεσίες για έκδοση των εκλογικών καταλόγων, ενσωμάτωσης κάποιας εξειδικευμένης λειτουργικότητας κατά παραγγελία του Δήμου (πχ παρακολούθησης αιτημάτων και υποθέσεων του δήμου κλπ). Η ανάγκη λήψης αυτών των υπηρεσιών κρίνεται άκρως αναγκαία για τον Δήμο, αφού θα πρέπει να είναι σε θέση να ανταπεξέλθει στις υποχρεώσεις του, που απορρέουν (ενδεικτικά) από : α) την συνεχή βελτίωση της ποιότητας των δεδομένων στο Εθνικό Δημοτολόγιο (απαίτηση Υπ.Εσωτερικών Αρ.πρωτοκόλλου 7401/8-3-2016) και ειδικών σχετικών εκτυπωτικών αναφορών, β) την βελτίωση της ποιότητας των δεδομένων του για την διαχείριση του Τέλους Ακίνητης Περιουσίας και ειδικών σχετικών εκτυπωτικών αναφορών, γ) τη παρακολούθηση της στοχοθεσίας κατά την εκτέλεση του προϋπολογισμού όπως αυτή ορίζεται στο «Ολοκληρωμένο Πλαίσιο Δράσης» (Ο.Π.Δ) και την εφαρμογή του «Προγράμματος Εξυγίανσης από το Παρατηρητήριο του άρθρου 4 του ν. 4111/2013» δ) από τις ειδικές ανάγκες του δήμου για ειδικές προσαρμογές του πληροφοριακού του συστήματος με σκοπό την καλύτερη απόδοση του προς όφελος των πολιτών, των υπαλλήλων και της καλύτερης πληροφόρησης της δημοτικής αρχής για ορθή λήψη αποφάσεων.
- Οι υπηρεσίες αυτές θα συμφωνούνται μετά από την αποστολή της προσφοράς του αναδόχου στην οποία θα καταγράφεται η απαιτούμενη ανθρωποπροσπάθεια (effort) και την αποδοχή της από την πλευρά του Δήμου. (εκτιμώμενες ανθρωποώρες : 235)