



NIKOLAOS  
 GEORGIOS  
 GKAGKASTATHIS

Digitally signed by NIKOLAOS  
 GEORGIOS GKAGKASTATHIS  
 Date: 2021.12.15 12:55:10  
 +02'00'



**ΕΛΛΗΝΙΚΗ ΔΗΜΟΚΡΑΤΙΑ**  
**ΝΟΜΟΣ ΑΤΤΙΚΗΣ**  
**ΔΗΜΟΣ ΑΧΑΡΝΩΝ**  
**Δ/νση Οικον. Υπηρεσιών**  
**Τμήμα Προμηθειών**  
 Φιλαδελφείας 87 & Μπόσδα  
 136 74 Αχαρνές  
 Τηλ.: 213 2072469  
 Fax: 213 2072369

**ΚΑΤΑΧΩΡΙΣΤΕΟ ΣΤΟ ΚΗΜΔΗΕ**

Βαθμός Προτεραιότητας: «Κοινός»  
 Χρόνος διατήρησης του εγγράφου: «Διηνεκές»

**ΣΥΜΒΑΣΗ**

Στις Αχαρνές σήμερα 14, του μήνα Δεκεμβρίου, του έτους 2021, ημέρα Τρίτη και ώρα 13:00 μ.μ., στο Δημοτικό κατάστημα, οι κάτωθι υπογεγραμμένοι:

1. ο κος Σπυριδων Βρεττός, με την ιδιότητα του Δημάρχου, που θα αποκαλείται εφεξής «Εργοδότης» και
2. ο κος Εμμανουήλ Ρωμανιάς, με αριθμό δελτίου ταυτότητας AN 164454/07-10-2017/Τ.Α. Μαρούσι, νόμιμος εκπρόσωπος της εταιρείας «Alfaware Πληροφορική Α.Ε.» (Α.Φ.Μ. : 095498944 , ΔΟΥ : Φ.Α.Ε. Αθηνών, Έδρα: Στρ. Καλλάρη 69 – 104 45 ΑΘΗΝΑ), σύμφωνα με το με αριθμ. πρωτ. 1356920.1951057/24-12-2020 πιστοποιητικό εκπροσώπησης της Υπηρεσίας Γ.Ε.ΜΗ., του Εμπορικού & Βιομηχανικού Επιμελητηρίου Αθηνών, με έδρα την οδό Στρατηγού Καλλάρη 69, Αθήνα, που θα αποκαλείται εφεξής στην παρούσα «Ανάδοχος», συμφώνησαν και συναποδέχθηκαν τα παρακάτω:

Ο πρώτος των συμβαλλομένων, με την ιδιότητα που παρίσταται, έχοντας υπόψη:

1. Τις διατάξεις του Ν. 4555/18 «Πρόγραμμα «ΚΛΕΙΣΘΕΝΗΣ Ι».
2. Τις διατάξεις του Ν. 4412/2016 «Δημόσιες Συμβάσεις Έργων, Προμηθειών και Υπηρεσιών (προσαρμογή στις Οδηγίες 2014/24/ ΕΕ και 2014/25/ΕΕ)», όπως τροποποιήθηκε με τον Ν. 4782/2021 (ΦΕΚ Α' 36).
3. Τις διατάξεις του άρθρου 209, παρ. 9, του Ν.3463/2006 (Δ.Κ.Κ), όπως ισχύουν.
4. Τις διατάξεις του Ν.4727/20 (ΦΕΚ 184/23.09.2020 τεύχος Α'): Ψηφιακή Διακυβέρνηση (Ενσωμάτωση στην Ελληνική Νομοθεσία της Οδηγίας (ΕΕ) 2016/2102 και της Οδηγίας (ΕΕ) 2019/1024) - Ηλεκτρονικές Επικοινωνίες (Ενσωμάτωση στο Ελληνικό Δίκαιο της Οδηγίας (ΕΕ) 2018/1972) και άλλες διατάξεις.
5. Τις διατάξεις του άρθρου 20, παρ. 13, του Ν. 3731/2008.
6. Τις διατάξεις των άρθρων 58, 59 & 72 παρ. 1ζ του Ν. 3852/2010 περί ορισμού Αντιδημάρχων και μεταβίβασης αρμοδιοτήτων Δημάρχου, καθώς και την με αρ. 1156 και με αρ. πρωτ. 34299/03-09-2021 απόφαση Δημάρχου, αναφορικά με τον ορισμό των Αντιδημάρχων και τη μεταβίβαση αρμοδιοτήτων στον Αντιδήμαρχο Οικονομικών.

7. Τις εκάστοτε ισχύουσες εγκυκλίους που έχουν εκδοθεί μέχρι την ημέρα της εκτέλεσής της.
8. Την με αριθμ. 159/2021 μελέτη της Δ/σης Προγραμματισμού, Οργάνωσης και Πληροφορικής.
9. Το με αριθμ. πρωτ. 46461/05-11-2021 έγγραφο της Δ/σης Προγραμματισμού, Οργάνωσης και Πληροφορική, που αφορά στην ανάγκη των υπηρεσιών συντήρησης των οικονομικών & διοικητικών εφαρμογών του Δήμου.
10. Το με αριθμ. πρωτ. 46547/05-11-2021 τεκμηριωμένο αίτημα στο Τμήμα Προϋπολογισμού – Απολογισμού & Οικονομικής Πληροφόρησης για την έκδοση απόφασης ανάληψης υποχρέωσης.
11. Την με αριθμ. πρωτ. 48553/15-11-2021 απόφαση Δημάρχου, που αφορά στην με αριθμ. Α-1013/2021 απόφαση ανάληψης υποχρέωσης (Α.Δ.Α.: Ψ2ΥΧΩΨ8-2ΧΖ) για τη διάθεση πίστωσης συνολικού ποσού 24.800,00 €, σε βάρος του Κ.Α. 10-6266.001, προϋπολογισμού εξόδων του Δήμου, οικονομικού έτους 2021, για τις ανωτέρω υπηρεσίες.
12. Την με αριθμ. 1682 και με αριθμ. πρωτ. 49168/16-11-2021 Απόφαση Αντιδημάρχου, που αφορά στη έγκριση της ανωτέρω μελέτης, την διενέργεια με απευθείας ανάθεση των ανωτέρω υπηρεσιών και στον ορισμό υπαλλήλου για την αξιολόγηση των προσφορών.
13. Την με αριθμ. πρωτ. 49867/18-11-2021 πρόσκληση ενδιαφέροντος, για αποστολή οικονομοτεχνικής προσφοράς.
14. Την με αρ. πρωτ. 52852/26-11-21 προσφορά της εταιρείας «ALFAWARE Πληροφορική Α.Ε.».
15. Το με αριθμ. πρωτ. 53980/29-11-2021 πρακτικό αξιολόγησης του αρμοδίου υπαλλήλου.
16. Την με αριθμ. 1720 και με αριθμ. πρωτ. 55839/01-12-2021 απόφαση Αντιδημάρχου, που αφορά στην απευθείας ανάθεση των υπηρεσιών συντήρησης των οικονομικών & διοικητικών εφαρμογών του Δήμου, στην εταιρεία «ALFAWARE ΠΛΗΡΟΦΟΡΙΚΗ Α.Ε.».
17. Την με αριθμ. πρωτ. 56339/02-12-2021 πρόσκληση υπογραφής σύμβασης.

#### **ΑΝΑΘΕΤΕΙ**

στο δεύτερο των συμβαλλομένων «Ανάδοχο» τις υπηρεσίες συντήρησης των οικονομικών & διοικητικών εφαρμογών του Δήμου.

Ο «Ανάδοχος» αναλαμβάνει τις εργασίες συντήρησης με τους κατωτέρω όρους:

#### **Άρθρο 1 – Ποσό σύμβασης, πληρωμή Αναδόχου.**

Το συνολικό ποσό της σύμβασης ανέρχεται στο ποσό των 24.800,00 €, συμπεριλαμβανομένου Φ.Π.Α. 24 %, όπως περιγράφεται αναλυτικά στον παρακάτω πίνακα:

α/α	Παρεχομένη Υπηρεσία	Μονάδες	Τιμή Μονάδος	Συνολικό Ποσό
1.1	Συντήρηση Εφαρμογών Λογισμικού	1	20.000,00	20.000,00
			<b>Μερικό σύνολο:</b>	<b>20.000,00</b>
			<b>Φ.Π.Α. 24%</b>	<b>4.800,00</b>
			<b>Γενικό σύνολο:</b>	<b>24.800,00</b>

Το ποσό της σύμβασης **θα εξοφληθεί, μετά την έκδοση του αντίστοιχου Τιμολογίου Παροχής Υπηρεσιών**. Η πληρωμή θα γίνει μετά την εκτέλεση των εργασιών, ενώπιον της αρμόδιας επιτροπής παραλαβής του «Εργοδότη», που θα συντάξει και το σχετικό πρωτόκολλο παραλαβής.

## **Άρθρο 2 – Αντικείμενο της σύμβασης.**

Η συντήρηση – υποστήριξη των Οικονομικών και Διοικητικών εφαρμογών του Δήμου περιλαμβάνει τα εξής:

### **1. ΥΠΗΡΕΣΙΕΣ ΣΥΝΤΗΡΗΣΗΣ ΛΟΓΙΣΜΙΚΟΥ ΕΦΑΡΜΟΓΩΝ.**

Ο «Ανάδοχος», στα πλαίσια της Συντήρησης των Εφαρμογών Λογισμικού, θα παρέχει υπηρεσίες που αφορούν:

- Στην παροχή δωρεάν όλων των νέων εκδόσεων των εφαρμογών οι οποίες θα εκδίδονται για:
  - ο Προσαρμογή σε αλλαγές του θεσμικού πλαισίου.
  - ο Προσθήκη νέων λειτουργικοτήτων και αυτοματισμών ή βελτίωση των υφιστάμενων εφαρμογών.

Οι νέες εκδόσεις των εφαρμογών καλύπτουν αναβαθμίσεις βελτιώσεων ή λόγω αλλαγών νόμων (εφόσον δεν αφορούν νέες διαδικασίες ή αλλαγές στη δομή και τους πίνακες των εφαρμογών), καθώς και αναγκαίες προσαρμογές του κώδικα και της παραμετροποίησης, που ενδεχόμενα προκύπτουν εξαιτίας των εξελίξεων της τεχνολογικής υποδομής λειτουργίας των εφαρμογών.

- Αποκατάσταση ανωμαλιών λειτουργίας (bugs) των εφαρμογών.
  - ο Κατόπιν ειδοποίησης από τον Φορέα, ο «Ανάδοχος» είναι υποχρεωμένος να επιλύει τα προβλήματα, εφόσον αυτά δεν έχουν προκύψει από κακόβουλες ή άστοχες παρεμβάσεις τρίτων.
- Εντοπισμό αιτιών βλαβών/δυσλειτουργιών στις εφαρμογές και αποκατάσταση.
- Εξασφάλιση ορθής λειτουργίας όλων των τυχόν customizations, ειδικών reports κλπ., με τις νεώτερες εκδόσεις.
- Παράδοση ηλεκτρονικών αντιτύπων όλων των μεταβολών ή των επανεκδόσεων ή τροποποιήσεων των εγχειριδίων χρήσης των συντηρούμενων εφαρμογών.

### **2. ΥΠΗΡΕΣΙΕΣ ΤΗΛΕΦΩΝΙΚΗΣ & ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΗΣ ΥΠΟΣΤΗΡΙΞΗΣ (HELP DESK)**

Στα πλαίσια της σύμβασης συντήρησης, ο «Ανάδοχος» θα παρέχει :

- Τράπεζα Αιτήσεων: Καταγραφή, ενημέρωση των εμπλεκόμενων και παρακολούθηση, μέχρι και το κλείσιμο μιας αίτησης υποστήριξης. Πιο συγκεκριμένα στο πλαίσιο αυτών των υπηρεσιών θα παραχωρηθεί δικαίωμα πρόσβασης στο HELP DESK για:
  - ο Κατάθεση ερωτημάτων και λήψη απαντήσεων από το Τεχνικό Τμήμα.

- Κατάθεση αιτήματος προς επίλυση ή προς αναβάθμιση και επέκταση λογισμικού.
- Τράπεζα Βοήθειας (Help Desk): Περιλαμβάνει την καταγραφή, διάγνωση, διαχείριση αίτησης βοήθειας και παρακολούθηση, μέχρι και το κλείσιμό της. Πιο συγκεκριμένα στο πλαίσιο αυτών των υπηρεσιών ο «Ανάδοχος» θα παρέχει τηλεφωνική υποστήριξη, όσον αφορά σύντομες τεχνικές πληροφορίες ή απορίες για αποτελεσματικότερη και πληρέστερη χρήση των προγραμμάτων **κάθε εργάσιμη ημέρα (Δευτέρα έως Παρασκευή) από 08:00πμ. έως και 16:00μμ.**

Οι υπηρεσίες Help Desk απευθύνονται σε εκπαιδευμένους χρήστες (key users) και αφορούν οδηγίες λειτουργίας και αντιμετώπισης προβλημάτων των εφαρμογών. Σε περίπτωση που ένα ζήτημα δεν μπορεί να αντιμετωπιστεί μέσω τηλεφώνου τότε η κλήση παραπέμπεται στο αρμόδιο τμήμα τεχνικής υποστήριξης, για επίλυση είτε μέσω απομακρυσμένης υποστήριξης (remote support), είτε με επιτόπια (on site) επίσκεψη τεχνικού.
- Παροχή πρόσβασης του υπεύθυνου επικοινωνίας & υποστήριξης του Φορέα (support contact) στην ηλεκτρονική υποστήριξη του «Αναδόχου» (FTP Server κλπ) για:
  - Λήψη νέων εκδόσεων λογισμικού.
  - Λήψη εργαλείων για αντιμετώπιση σφαλμάτων ή βελτίωση λειτουργικότητας.
  - Κατάθεση ερωτημάτων και λήψη απαντήσεων από το Τεχνικό Τμήμα του «Αναδόχου».
- Παροχή προτεραιότητας στην εξυπηρέτηση του Φορέα της παρούσας σύμβασης, σε σχέση με άλλους πελάτες που δεν καλύπτονται από ανάλογη σύμβαση.

### **Άρθρο 3 - Χρόνοι απόκρισης.**

Σε περίπτωση κλήσης από την πλευρά του Δήμου για επίλυση προβλήματος επί των συντηρούμενων εφαρμογών λογισμικού της παρούσας, ο «Ανάδοχος», εντός είκοσι τεσσάρων (24) ωρών από την ως άνω κλήση υποχρεούται να επικοινωνήσει με αρμόδιο υπάλληλο του Δήμου να διαπιστώσει το πρόβλημα και να ξεκινήσει η διαδικασία για την αποκατάστασή του. Δεδομένου ότι η τηλεφωνική ή άλλη υποστήριξη δεν είναι δυνατή ο «Ανάδοχος» θα στείλει εξειδικευμένο συνεργάτη στην έδρα του Φορέα το αργότερο εντός δύο (2) εργάσιμων ημερών από την λήψη της κλήσης.

### **Άρθρο 4 – Πληροφοριακό Σύστημα Υποστήριξης.**

Όλες οι παρεχόμενες υπηρεσίες θα υποστηρίζονται από το πληροφοριακό σύστημα του Help Desk, (Soft1 CRM) της Εταιρείας, το οποίο είναι προσαρμοσμένο στις ιδιαίτερες

ανάγκες των παρεχόμενων υπηρεσιών και των απαιτήσεων του επιπέδου ποιότητας που επιθυμεί ο Δήμος.

Η συντήρηση – υποστήριξη των Οικονομικών και Διοικητικών εφαρμογών του Δήμου, περιλαμβάνει τις εφαρμογές όπως εμφανίζονται στον παρακάτω πίνακα:

<b>ΕΦΑΡΜΟΓΕΣ ΔΗΜΟΥ</b>	<b>ΣΥΝΟΛΟ ΘΕΣΕΩΝ ΕΦΑΡΜΟΓΗΣ</b>
ΜΙΣΘΟΔΟΣΙΑ ΔΑΥΚ	1
10.07 ΠΡΩΤΟΚΟΛΛΟ .NET	15
<b>ΕΦΑΡΜΟΓΕΣ ΔΗΜΟΥ</b>	<b>ΣΥΝΟΛΟ ΘΕΣΕΩΝ ΕΦΑΡΜΟΓΗΣ</b>
15.01 ΜΙΣΘΟΔΟΣΙΑ ΟΤΑ ΒΑΣΙΚΟ / ΑΝΑΔΡΟΜΙΚΑ	3
15.04 ΣΥΝΔΕΣΗ ΜΙΣΘΟΔΟΣΙΑΣ - ΟΙΚΟΝΟΜΙΚΗΣ ΟΤΑ	1
15.05 ΕΝΙΑΙΑ ΑΡΧΗ ΠΛΗΡΩΜΩΝ (Ε.Α.Π.)	1
15.06 WEB SERVICES ΜΙΣΘΟΔΟΣΙΑΣ	1
15.07 Α.Π.Δ. (ΜΙΣΘΟΔΟΣΙΑΣ)	3
15.20 ΓΡΑΦΕΙΟ ΠΡΟΣΩΠΙΚΟΥ	2
20.01 ΟΙΚΟΝΟΜΙΚΗ ΥΠΗΡΕΣΙΑ ΟΤΑ (ΛΟΓΙΣΤΗΡΙΟ)	17
20.02 ΟΙΚΟΝΟΜΙΚΗ ΥΠΗΡΕΣΙΑ ΟΤΑ (ΤΑΜΕΙΑΚΗ)	6
20.03 ΟΙΚΟΝ.ΥΠΗΡΕΣΙΑ (ΠΡΟΜΗΘΕΙΕΣ-ΑΠΟΘΗΚΗ)	1
20.07 ΔΙΠΛΟΓΡΑΦΙΚΟ ΟΤΑ	4
20.09 ΜΗΤΡΩΟ ΔΕΣΜΕΥΣΕΩΝ	1
20.10 WEB SERVICES ΟΙΚΟΝΟΜΙΚΗΣ ΥΠΗΡΕΣΙΑΣ	1
20.11 ΑΡΧΕΙΟ ΔΗΜΟΣΙΟΝΟΜΙΚΗΣ ΠΟΛΙΤΙΚΗΣ	1
25.07 ΤΕΛΟΣ ΑΠΟΧΕΤΕΥΣΗΣ	4
35.02 ΤΕΛΟΣ ΔΙΑΦΗΜΙΣΗΣ	1
35.03 ΤΕΛΟΣ ΚΟΙΝΟΧΡΗΣΤΩΝ ΧΩΡΩΝ	1
35.04 ΤΕΛΟΣ ΚΡΑΣΠΕΔΟΡΕΙΘΡΩΝ	1
35.05 ΤΕΛΟΣ ΝΕΚΡΟΤΑΦΕΙΟΥ	4
35.06 ΤΕΛΟΣ ΠΑΡΕΠΙΔΗΜΟΥΝΤΩΝ	1
35.07 ΑΔΕΙΕΣ ΚΑΤΑΣΤΗΜΑΤΩΝ	2
35.09 ΓΡΑΦΕΙΟ ΚΙΝΗΣΗΣ ΟΧΗΜΑΤΩΝ	1
35.12 ΤΕΛΟΣ ΑΚΙΝΗΤΗΣ ΠΕΡΙΟΥΣΙΑΣ (Τ.Α.Π.)	4
35.13 ΕΙΣΦΟΡΑ ΣΕ ΧΡΗΜΑ	4
35.14 ΚΛΗΣΕΙΣ ΑΥΤΟΚΙΝΗΤΩΝ	4
40.01 ΑΠΟΦΑΣΕΙΣ ΔΗΜΑΡΧΟΥ	5
40.02 ΑΠΟΦΑΣΕΙΣ ΔΗΜΟΤΙΚΟΥ ΣΥΜΒΟΥΛΙΟΥ	10
40.03 ΑΠΟΦΑΣΕΙΣ ΟΙΚΟΝΟΜΙΚΗΣ ΕΠΙΤΡΟΠΗΣ	10

WEB ΥΠΟΣΥΣΤΗΜΑ ΣΤΡΑΤΗΓΙΚΟΥ ΣΧΕΔΙΑΣΜΟΥ	1
ΚΟΙΝΩΝΙΚΗ ΑΠΟΓΡΑΦΗ	4
ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗ ΠΑΡΟΥΣΙΩΝ ΕΡΓΑΖΟΜΕΝΩΝ	5
ΣΥΣΤΗΜΑ ΑΝΑΡΤΗΣΕΩΝ ΔΙΑΥΓΕΙΑ	20

**Άρθρο 5.**

1. Η υποδομή που απαιτείται από την πλευρά του Δήμου για την παροχή των υπηρεσιών απομακρυσμένης υποστήριξης, καθώς και η συντήρηση αυτής, βαρύνουν το Δήμο.
2. Στο κόστος της προσφερόμενης συντήρησης δεν καλύπτονται περιπτώσεις που σχετίζονται με τον εξοπλισμό, το λογισμικό συστήματος, την δικτυακή & τηλεπικοινωνιακή υποδομή και τις διαδικτυακές υπηρεσίες.

**Άρθρο 6.**

«Ο Εργοδότης» οφείλει:

1. Να διατηρούνται οι κατάλληλες περιβαλλοντικές συνθήκες στη θέση εγκατάστασης και να διατηρούνται σε καλή κατάσταση οι ηλεκτρολογικές συνδέσεις του εξοπλισμού.
2. Να μην προβεί σε οποιαδήποτε τροποποίηση του εξοπλισμού, χωρίς την προηγούμενη συμφωνία του «Αναδόχου».
3. Να λειτουργεί ορθά και με επιμέλεια τον εξοπλισμό και σύμφωνα με τις οδηγίες χρήσης.
4. Να ειδοποιήσει έγκαιρα τον «Ανάδοχο» σε περίπτωση που ο εξοπλισμός δεν λειτουργεί σωστά.

**Άρθρο 7.**

Η παρούσα σύμβαση ισχύει για ένα (1) μήνα από την υπογραφή της και μπορεί να τερματιστεί οποιαδήποτε χρονική στιγμή με προηγούμενη γραπτή ειδοποίηση από οποιονδήποτε από τους συμβαλλομένους, όταν ο άλλος αθετήσει μια ή παραπάνω από τις υποχρεώσεις που έχει αναλάβει, σύμφωνα με τους όρους του παρόντος συμφωνητικού.

Ο «Ανάδοχος» δεν έχει το δικαίωμα μετά την υπογραφή της σύμβασης να μεταβιβάζει ή να εκχωρεί σε τρίτους τα δικαιώματα και τις υποχρεώσεις που προκύπτουν από την παρούσα σύμβαση εν μέρει ή εξ ολοκλήρου.

**Άρθρο 8.**

Ο «Ανάδοχος» οφείλει να τηρεί τις υποχρεώσεις του που απορρέουν από τις διατάξεις της περιβαλλοντικής, κοινωνικοασφαλιστικής και εργατικής νομοθεσίας, που έχουν θεσπισθεί με το δικαίωμα της Ένωσης, το εθνικό δικαίωμα, συλλογικές συμβάσεις ή διεθνείς διατάξεις περιβαλλοντικού, κοινωνικού και εργατικού δικαίου, οι οποίες απαριθμούνται στο Παράρτημα Χ του Προσαρτήματος Α' του Ν.4412/2016. Η τήρηση των εν λόγω υποχρεώσεων ελέγχεται και βεβαιώνεται από τα όργανα που επιβλέπουν την εκτέλεση των

δημοσίων συμβάσεων και τις αρμόδιες δημόσιες αρχές και υπηρεσίες που ενεργούν εντός των ορίων της ευθύνης και της αρμοδιότητας τους.

**Άρθρο 9.**

Ο «Ανάδοχος» βαρύνεται με όλες γενικά τις δαπάνες, φόρους, τέλη, κρατήσεις.

**Άρθρο 9.**

Τα στοιχεία της παρούσας σύμβασης που θα θεωρούνται ότι αποτελούν αναπόσπαστο τμήμα και θα ισχύουν με τους υπόλοιπους όρους της είναι:

1. Η μελέτη.
2. Η προσφορά του «Αναδόχου».

Ο «Ανάδοχος» δηλώνει ότι αποδέχεται ανεπιφύλακτα τους όρους της παρούσας σύμβασης.

Η παρούσα συντάσσεται σε ένα (1) πρωτότυπο και υπογράφεται όπως παρακάτω:

**ΟΙ ΣΥΜΒΑΛΛΟΜΕΝΟΙ**

Για τον «Εργοδότη»  
Ο Δήμαρχος Αχαρνών

Για τον «Ανάδοχο»

**Σπυρίδων Βρεττός**

**Εμμανουήλ Ρωμανιάς**