

Θεσσαλονίκη, 28.03.2025

Αρ. Πρωτ. : 1873



ΟΡΓΑΝΙΣΜΟΣ ΣΥΓΚΟΙΝΩΝΙΑΚΟΥ ΕΡΓΟΥ
ΘΕΣΣΑΛΟΝΙΚΗΣ Α.Ε. (ΟΣΕΘ ΑΕ)
Γραφείο Διευθύνοντος Συμβούλου

ΠΡΟΣ: ΥΠΗΡΕΣΙΕΣ ΑΝΟΙΧΤΗΣ ΤΕΧΝΟΛΟΓΙΑΣ ΑΕ

E-mail : : sales@ots.gr
mpapastefanou@ots.gr

Πρόσκληση

ΘΕΜΑ: Ανάθεση υπηρεσιών συντήρησης – υποστήριξης των λογισμικών χρήσης της ΟΣΕΘ ΑΕ α) Οικονομικής Διαχείρισης- Ηλεκτρονική τιμολόγηση, β) Μισθοδοσίας, γ) Ηλεκτρονικού Πρωτοκόλλου, δ) Διαχείρισης Προσωπικού ε) Υπηρεσίες Πληροφορικής, στ) εκπαίδευση Υποβολή προσφοράς.

Έχοντας υπόψη:

1. Τις διατάξεις του Ν.4412/2016, Δημόσιες Συμβάσεις Έργων, Υπηρεσιών και Προμηθειών.
2. Την υπ' αρ. 0475/27.03.2025 απόφαση Διευθύνοντος Συμβούλου με την οποία εγκρίθηκε α) Οικονομικής Διαχείρισης-Ηλεκτρονικής τιμολόγησης, β) Μισθοδοσίας, γ) Ηλεκτρονικού Πρωτοκόλλου, δ) Διαχείρισης Προσωπικού ε) Υπηρεσίες Πληροφορικής χρήσης της ΟΣΕΘ ΑΕ στ) ενεργοποίησης ηλεκτρονικής τιμολόγησης – παραμετροποίηση – εκπαίδευση, έναντι συνολικής δαπάνης ύψους κατά μέγιστο 12.000 € χωρίς ΦΠΑ, όπως ειδικότερα προσδιορίζεται στο συνημμένο αντικείμενο υπηρεσιών και β) η πρόσκληση υποβολής προσφοράς κατά τα διαλαμβανόμενα της παρ. 2 και 3β του άρθρου 120 του Ν. 4412/16, όπως τροποποιημένος ισχύει.

Σας καλούμε όπως υποβάλετε την προσφορά σας για την ανάληψη των εν λόγω υπηρεσιών εντός πέντε ημερών από την ανάρτησή της στο ΚΗΜΔΗΣ.

Ο Διευθύνων Σύμβουλος

Γιάννης Τόσκακας

Συνημμένα:

Αντικείμενο Υπηρεσιών

Εσωτερική διανομή :

Τμήμα Οικονομική Διαχείρισης



ΤΕΧΝΙΚΟ ΑΝΤΙΚΕΙΜΕΝΟ

Αντικείμενο της παρούσας σύμβασης είναι η συντήρηση - υποστήριξη λειτουργίας των λογισμικών:

- Οικονομικής Διαχείρισης, Ηλεκτρονικής τιμολόγησης
 - Διαχείρισης Προσωπικού,
 - Μισθοδοσίας,
 - Διαχείρισης Αλληλογραφίας,
 - υπηρεσίες πληροφορικής μέσω υπηρεσίας help-desk,
 - αναβαθμίσεων,
 - γενική εκπαίδευση – υποστήριξη χρηστών σε όλο το σύστημα ERP.
-
- Παρέχει στον πελάτη δωρεάν τις νέες εκδόσεις των εφαρμογών.
 - Υποστηρίζει τηλεφωνικά τον Πελάτη, όσον αφορά τεχνικές πληροφορίες ή απορίες για αποτελεσματικότερη και πληρέστερη χρήση των προγραμμάτων κάθε εργάσιμη ημέρα (Δευτέρα έως Παρασκευή) από της 8:00πμ. έως και της 16:00μμ.
 - Αποκαθιστά δωρεάν κάθε αποδεδειγμένη βλάβη παρουσιαστεί στα προγράμματα.
 - Παρέχει απομακρυσμένη υποστήριξη (μέσω Web), στον πελάτη για εργασίες αποκατάστασης βλαβών, διόρθωσης προβληματικών εγγραφών κλπ. Για τον λόγο αυτό ο πελάτης είναι υποχρεωμένος να εξασφαλίζει τις απαιτούμενες τηλεπικοινωνιακές διατάξεις και συσκευές.
 - Η OTS παρέχει στην ΟΣΕΘ Α.Ε., το δικαίωμα πρόσβασης στην ηλεκτρονική υποστήριξη μέσω του διαδικτύου, στην ιστοσελίδα που τηρεί για τον σκοπό αυτό www.ots.gr και ocn.ots.gr:8080/tickets/login.jsf.
 - Παρέχει προτεραιότητα στην εξυπηρέτηση της ΟΣΕΘ Α.Ε. της παρούσας σύμβασης, σε σχέση με άλλους πελάτες που δεν καλύπτονται από ανάλογη σύμβαση.
 - Τηρεί εχεμύθεια και σεβασμό για την διαφύλαξη των μυστικών που πιθανώς περιήλθαν εν γνώσει της κατά την συνεργασία της με την ΟΣΕΘ Α.Ε..
 - Η συντήρηση του λογισμικού λαμβάνει χώρα με την εφαρμογή των πλέον σύγχρονων και γενικά αποδεκτών αρχών της επιστήμης της πληροφορικής, με την οποία διασφαλίζεται η άρση των ελαττωμάτων και η διατήρηση της ομαλής λειτουργίας του λογισμικού. Για την πραγματοποίηση των εργασιών συντήρησης η OTS χρησιμοποιεί το ειδικά επιλεγμένο για το σκοπό αυτό προσωπικό της επιχείρησής του, το οποίο έχει τις αναγκαίες κάθε φορά προσβάσεις και αρμοδιότητες, πέραν τούτου δε, μπορεί να χρησιμοποιεί και εξουσιοδοτημένους από αυτήν τεχνικούς, οι οποίοι κάθε φορά που αυτό συμβαίνει δεσμεύονται από υποχρεώσεις εχεμύθειας και εμπιστευτικότητας.
 - Εφαρμόζει τις πολιτικές και τις διαδικασίες που τηρεί στα πλαίσια του ολοκληρωμένου συστήματος ασφάλειας που εφαρμόζει και για την προστασία των προσωπικών δεδομένων των πελατών ή για τα δεδομένα στα οποία έχει πρόσβαση και επεξεργάζεται στα πλαίσια εκτέλεσης της σύμβαση

Περιγραφή υπάρχοντος λογισμικού και ετήσιας υποστήριξης	Μ.Μ	Ποσ.	Αξία	Τελική Αξία
Οικονομική Διαχείριση (5 Άδειες Χρήσης)	τεμ	1	5.200,00 €	5.200,00 €
Μισθοδοσία (2 Άδεια Χρήσης)	τεμ	1	1.400,00 €	1.400,00 €
Ηλεκτρονικό Πρωτοκόλλο (Web) (2 Άδειες Χρήσης)	τεμ	1	1.900,00 €	1.900,00 €
Διαχείριση Προσωπικού (2 Άδειες Χρήσης)	τεμ	1	900,00 €	900,00 €
Ηλεκτρονική τιμολόγηση στο πλαίσιο των Δημοσίων Συμβάσεων	τεμ	1	1.500,00 €	1.500,00 €
Υπηρεσίες Πληροφορικής	ώρα	13,7	80,00 €	1.100,00 €
Αξία χωρίς ΦΠΑ			12.000,00 €	
ΦΠΑ 24%			2.880,00 €	
ΤΕΛΙΚΗ ΑΞΙΑ ΜΕ ΦΠΑ			14.880,00 €	

Η ΕΤΑΙΡΕΙΑ OTS είναι υποχρεωμένη

Οι παροχές και οι υπηρεσίες που συμπεριλαμβάνονται στις συμβάσεις, είναι οι εξής:

☐ Δωρεάν παροχή νέων εκδόσεων των εφαρμογών στον πελάτη.

☐ Τηλεφωνική υποστήριξη στον πελάτη, για τεχνικές πληροφορίες ή για απορίες που αφορούν την αποτελεσματικότερη και πληρέστερη χρήση των προγραμμάτων κάθε εργάσιμη ημέρα (Δευτέρα έως Παρασκευή, από της 8:00πμ. έως και της 16:00μμ).

☐ Δωρεάν αντικατάσταση κάθε αποδεδειγμένης βλάβης προγράμματος.

☐ Απομακρυσμένη υποστήριξη (μέσω Web), στον πελάτη για εργασίες αποκατάστασης βλαβών, διόρθωσης προβληματικών εγγραφών κλπ. Για τον λόγο αυτό ο πελάτης είναι υποχρεωμένος να εξασφαλίζει τις απαιτούμενες τηλεπικοινωνιακές διατάξεις και συσκευές. Τα τέλη του τηλεπικοινωνιακού φορέα βαρύνουν τον πελάτη.

☐ Δικαίωμα πρόσβασης πελάτη, στην ηλεκτρονική υποστήριξη μέσω του διαδικτύου, από την ιστοσελίδα www.ots.gr και ocn.ots.gr:8080/tickets/login.jsf.

☐ Προτεραιότητα στην εξυπηρέτηση του πελάτη της παρούσας σύμβασης, σε σχέση με άλλους πελάτες που δεν καλύπτονται από ανάλογη σύμβαση.

☐ Τήρηση εχεμύθειας και σεβασμό για την διαφύλαξη των μυστικών που πιθανώς περιήλθαν εν γνώσει της κατά την συνεργασία της με τον πελάτη.

☐ Συντήρηση του λογισμικού, που λαμβάνει χώρα με την εφαρμογή των πλέον σύγχρονων και γενικά αποδεκτών αρχών της επιστήμης της πληροφορικής, με την οποία διασφαλίζεται η άρση των ελαττωμάτων και η διατήρηση της ομαλής λειτουργίας του λογισμικού. Για την πραγματοποίηση των εργασιών συντήρησης, η Εταιρεία χρησιμοποιεί το ειδικά επιλεγμένο για το σκοπό αυτό προσωπικό της επιχείρησής του, το οποίο έχει τις αναγκαίες κάθε φορά προσβάσεις



και αρμοδιότητες, πέραν τούτου δε, μπορεί να χρησιμοποιεί και εξουσιοδοτημένους από αυτήν τεχνικούς, οι οποίοι κάθε φορά που αυτό συμβαίνει δεσμεύονται από υποχρεώσεις εχεμύθειας και εμπιστευτικότητας.

☒ Εφαρμογή πολιτικών και διαδικασιών στα πλαίσια του ολοκληρωμένου συστήματος ασφάλειας που εφαρμόζονται για την προστασία των προσωπικών δεδομένων των πελατών, ή για τα δεδομένα στα οποία έχει πρόσβαση και επεξεργάζονται στα πλαίσια εκτέλεσης της σύμβασης.

1. Η ΕΤΑΙΡΕΙΑ δε φέρει καμία υποχρέωση προς τον ΠΕΛΑΤΗ, εάν ο ΠΕΛΑΤΗΣ:
 - Χρησιμοποιεί τα προγράμματα σε σύστημα Η/Υ που δεν πληροί τις αναγκαίες προδιαγραφές που θέτει ο κατασκευαστής.
 - Χρησιμοποιεί τα προγράμματα αντίθετα από τις οδηγίες που υπάρχουν στα εγχειρίδια χρήσης (MANUALS).
 - Αλλάξει το σύστημα Η/Υ όπου λειτουργούν τα προγράμματα χωρίς προηγούμενη ενημέρωση και έγκριση της ΕΤΑΙΡΕΙΑΣ.
 - Επιτρέπει επέμβαση στα προγράμματα από άτομα τα οποία δεν είναι εξουσιοδοτημένα από την ΕΤΑΙΡΕΙΑ.
 - Δεν εκτελεί τακτικά την εργασία φύλαξης αρχείων (BACKUP) ή προκληθεί βλάβη στα προγράμματα από διακοπή ή πτώση τάσης ρεύματος.
 - Δεν προφυλάσσει τα αρχεία των προγραμμάτων από ηλεκτρονικούς ιούς με ειδικά προγράμματα και συστήματα ασφαλείας (security - Antivirus).