



Γαστούνη, 28/04/2025
Αρ.πρωτ.5796

ΕΛΛΗΝΙΚΗ ΔΗΜΟΚΡΑΤΙΑ
ΝΟΜΟΣ ΗΛΕΙΑΣ
ΔΗΜΟΣ ΠΗΝΕΙΟΥ
Δ/ΝΣΗ ΔΙΟΙΚΗΤΙΚΩΝ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ

ΜΕΛΕΤΗ ΠΑΡΟΧΗΣ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ

**«ΥΠΟΣΤΗΡΙΞΗ ΣΥΝΟΛΟΥ ΕΞΟΠΛΙΣΜΟΥ ΠΛΗΡΟΦΟΡΙΚΗΣ &
ΕΦΑΡΜΟΓΩΝ ΛΟΓΙΣΜΙΚΟΥ – ΠΑΡΑΧΩΡΗΣΗ ΑΔΕΙΩΝ ΧΡΗΣΗΣ
ΒΕΛΤΙΩΜΕΝΩΝ ΕΚΔΟΣΕΩΝ ΤΗΣ ΕΤΑΙΡΕΙΑΣ OTS ΕΤΟΥΣ 2025»**

ΦΟΡΕΑΣ ΥΛΟΠΟΙΗΣΗΣ:	ΔΗΜΟΣ ΠΗΝΕΙΟΥ
ΑΡΙΘΜΟΣ ΜΕΛΕΤΗΣ:	7/ 2025
CPV	48218000-9 Πακέτα λογισμικού διαχείρισης αδειών 50312600-1 Συντήρηση και επισκευή εξοπλισμού τεχνολογίας των πληροφοριών 72267100-0 Συντήρηση λογισμικού τεχνολογίας των πληροφοριών
ΠΡΟΥΠΟΛΟΓΙΣΜΟΣ:	62.000,00€ (με φπα 24%)
Κ.Α : 00.6142.008 00.6267.001	Ετήσιο release προγράμματος OTS Υποστήριξη εξοπλισμού πληροφοριακού συστήματος

ΠΕΡΙΕΧΟΜΕΝΑ

- 1.- Τεχνική Έκθεση - προδιαγραφές
- 2.- Συγγραφή Υποχρεώσεων Υπηρεσίας
- 3.- Προϋπολογισμός

1. ΤΕΧΝΙΚΗ ΕΚΘΕΣΗ- ΠΡΟΔΙΑΓΡΑΦΕΣ

A. ΕΙΣΑΓΩΓΗ

Για την απρόσκοπτη και αποτελεσματική λειτουργία των υπηρεσιών του Δήμου, είναι απαραίτητη η ανάθεση σε εξωτερικό συνεργάτη της υπηρεσίας «ΥΠΟΣΤΗΡΙΞΗ ΣΥΝΟΛΟΥ ΕΞΟΠΛΙΣΜΟΥ ΠΛΗΡΟΦΟΡΙΚΗΣ & ΕΦΑΡΜΟΓΩΝ ΛΟΓΙΣΜΙΚΟΥ – ΕΤΗΣΙΕΣ ΑΔΕΙΕΣ ΛΟΓΙΣΜΙΚΟΥ ΤΗΣ ΕΤΑΙΡΕΙΑΣ OTS ΕΤΟΥΣ 2025».

Η υπηρεσία αυτή δεν είναι δυνατόν να εκτελεστεί από το υπάρχον προσωπικό του Δήμου μας, καθώς δεν στελεχώνεται με το απαιτούμενο προς τούτο υπαλληλικό προσωπικό, δεδομένου ότι, αφενός πρόκειται για εργασίες μεγάλης κλίμακας, και αφετέρου απαιτούνται:

- ιδιαίτερες τεχνικές γνώσεις
- εξειδικευμένη εμπειρία στην επίλυση ζητημάτων αδιάλειπτης λειτουργίας και συνεχούς βελτίωσης
- αναβάθμισης των εφαρμογών λογισμικού η οποία παρέχεται μόνο από εκπαιδευμένους και εξουσιοδοτημένους για το σκοπό αυτό τεχνικούς συνεργάτες της εταιρίας που έχει δημιουργήσει τις εφαρμογές λογισμικού -αλλά και οργανωμένο και κατάλληλα εξοπλισμένο χώρο συντήρησης, επισκευής και αναβάθμισης του εξοπλισμού πληροφορικής.

Ως εκ τούτου στις ιδιαίτερες αυτές περιπτώσεις όπου δεν είναι δυνατή η συνήθης επέμβαση υπάρχοντος προσωπικού του Δήμου είναι αναγκαία η ανάθεση της υπηρεσίας σε εξωτερικό συνεργάτη με ικανό αριθμό εξειδικευμένων τεχνικών υπαλλήλων.

Σημειώνεται ότι τα δυο μέρη της σύμβασης και όπως αναλύονται στη συνέχεια, είναι άρρηκτα συνδεδεμένα μεταξύ τους, δεδομένου ότι η εκτέλεση του μέρους ΑΔΕΙΕΣ ΧΡΗΣΗΣ ΛΟΓΙΣΜΙΚΟΥ δηλαδή του ΔΙΚΑΙΩΜΑΤΟΣ ΧΡΗΣΗΣ ΒΕΛΤΙΩΜΕΝΩΝ ΕΚΔΟΣΕΩΝ προϋποθέτει την δυνατότητα επέμβασης στο πληροφοριακό σύστημα του Δήμου, για την εγκατάσταση των νέων εκδόσεων, την παρακολούθηση ορθής λειτουργίας τους και την ύπαρξη τυχόν νέων εκδόσεων, ενέργειες που συνδέονται με το μέρος ΥΠΟΣΤΗΡΙΞΗ ΣΥΝΟΛΟΥ ΕΞΟΠΛΙΣΜΟΥ ΠΛΗΡΟΦΟΡΙΚΗΣ & ΕΦΑΡΜΟΓΩΝ ΛΟΓΙΣΜΙΚΟΥ.

B. ANTIKΕΙΜΕΝΟ

ΤΜΗΜΑ Α

1. ΠΑΡΑΧΩΡΗΣΗ ΔΙΚΑΙΩΜΑΤΟΣ ΧΡΗΣΗΣ ΒΕΛΤΙΩΜΕΝΩΝ ΕΚΔΟΣΕΩΝ ΤΩΝ ΕΦΑΡΜΟΓΩΝ ΤΗΣ ΕΤΑΙΡΕΙΑΣ ΟΤΣ, ΕΤΟΥΣ 2025

“Βελτιωμένη έκδοση (άδειες χρήσης) προγράμματος ή προϊόντος” νοείται κάθε νέα έκδοση του προγράμματος ή και του προϊόντος που περιλαμβάνει βελτιώσεις, επεκτάσεις και κάλυψη άλλων αναγκών, που οι δημιουργοί των προγραμμάτων ή και των προϊόντων θα θεωρούν κατά την κρίση τους ότι είναι λογικές ή αναγκαίες βελτιώσεις ή επεκτάσεις χρήσης των προγραμμάτων ή και των προϊόντων οι οποίες διατίθενται στους αδειούχους χρήσεως του προγράμματος ή του προϊόντος πελάτες.

“Δικαίωμα χρήσης βελτιωμένων εκδόσεων” νοείται το χρονικά περιορισμένο δικαίωμα απόκτησης άδειας χρήσης των βελτιωμένων εκδόσεων του προϊόντος ή και του προγράμματος (Release) που αποκτά ο Δήμος έναντι του καθορισμένου τιμήματος της σύμβασης. Πρόκειται στην ουσία για μια ετήσια συνδρομή την οποία ο κάτοχος των προγραμμάτων καταβάλλει ως αντάλλαγμα για την παραχώρηση προς αυτόν δικαιώματος (μη αποκλειστικού και μη εκχωρητέου) χρήσης βελτιωμένων εκδόσεων για συγκεκριμένο χρονικό διάστημα και αφορούν :

- Παραγωγή και δωρεάν διάθεση, νέων εκδόσεων κάθε φορά που θα υπάρξει λόγος προσαρμογής στο θεσμικό πλαίσιο το οποίο διέπει τη λειτουργία των εφαρμογών.
- Αποκατάσταση δωρεάν κάθε αποδεδειγμένη βλάβη παρουσιαστεί στα προγράμματα.
- Παροχή απομακρυσμένης υποστήριξης (μέσω Web), στον ΠΕΛΑΤΗ για εργασίες αποκατάστασης βλαβών.
- Διασφάλιση της καλής λειτουργίας του λογισμικού με αποκατάσταση πιθανών ανωμαλιών λειτουργίας και αποκατάσταση κάθε αποδεδειγμένης βλάβης.
- Ενημέρωση των εγχειριδίων χρήσης με τις αλλαγές και τις αναβαθμίσεις που συμπεριλαμβάνονται στις νέες εκδόσεις. Δωρεάν παράδοση των αντιτύπων στους πελάτες, σε ηλεκτρονική μορφή.
- Συντήρηση του λογισμικού με την εφαρμογή των πλέον σύγχρονων και γενικά αποδεκτών αρχών της επιστήμης της πληροφορικής, με την οποία θα διασφαλίζεται η άρση των ελαττωμάτων και η διατήρηση της ομαλής λειτουργίας του λογισμικού.
- Διάθεση μέσω του συστήματος ηλεκτρονικής υποστήριξης στον ιστοχώρο της Ο.Τ.Σ. ΑΕ, των νέων εκδόσεων των εφαρμογών, των ενημερωμένων αντιγράφων των εγχειριδίων, κλπ.
- 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 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.
- Τα ανωτέρω θα υλοποιούνται είτε από την κατασκευάστρια εταιρεία των εφαρμογών λογισμικού ή από φυσικά ή νομικά πρόσωπα, νόμιμοι εκπρόσωποι - συνεργάτες της κατασκευάστριας εταιρείας.

Ειδικά όσον αφορά την παραχώρηση του δικαιώματος Χρήσης Βελτιωμένων Εκδόσεων Προγράμματος θα τιμολογείται ιδιαιτέρως και αφορά τις παρακάτω λειτουργικές ενότητες :

Α/Α	Περιγραφή
1	Πρόγραμμα Διαχ. Οικονομικού (Λογιστήριο, Ταμείο)-14 Άδειες χρήσης Προγράμματος
2	Πρόγραμμα Διαχ. Ανθρωπίνων Πόρων Μισθοδοσία και Διαχείριση Προσωπικού- 5 Άδειες χρήσης
3	Open1 - Ηλεκτρονικό Πρωτόκολλο με 25 χρήστες
4	Πρόγραμμα Δημοτικής Αστυνομίας - 2 Άδειες Χρήσης
5	Open1 -Property με 2 άδειες χρήσης
6	Open1- Fleet- 2 Άδειες Χρήσης
7	Πρόγραμμα Διαύγεια
8	Πρόγραμμα Ηλεκτρονικές Πληρωμές

ΤΜΗΜΑ Β

B.1. ΥΠΟΣΤΗΡΙΞΗ ΣΥΝΟΛΟΥ ΕΞΟΠΛΙΣΜΟΥ ΠΛΗΡΟΦΟΡΙΚΗΣ & ΕΦΑΡΜΟΓΩΝ ΛΟΓΙΣΜΙΚΟΥ

B.1.1) Υποστήριξη – παραμετροποίηση λογισμικού του πληροφοριακού συστήματος

- Ο ανάδοχος θα εγκαθιστά εφόσον του ζητηθεί τυχόν νέες εκδόσεις των ανωτέρω εφαρμογών και αν απαιτείται θα πραγματοποιεί την επεξεργασία ηλεκτρονικών δεδομένων (προσαρμογή εξαγόμενων εκτυπώσεων και εντύπων σύμφωνα με τα δεδομένα του Δήμου κτλ.).
- Ο ανάδοχος οφείλει να προβαίνει στην εγκατάσταση του λογισμικού του εφαρμογών των Υπηρεσιών του Δήμου καθώς και κάθε άλλο λογισμικό συστήματος (όπως π.χ. σύστημα διαχείρισης βάσεων δεδομένων κλπ.) όπως και να προβεί σε κάθε απαιτούμενη ρύθμιση στο λειτουργικό σύστημα του εξυπηρετητή (server) και στους υπολογιστές των χρηστών (clients), που είναι απαραίτητη για την ορθή λειτουργία της κάθε εφαρμογής. Επίσης σε συνεργασία με τον Δήμο οφείλει να προβεί στην ορθή παραμετροποίηση του Προγράμματος στον εξυπηρετητή και στις θέσεις εργασίας, έτσι ώστε η κάθε εφαρμογή να παραδοθεί σωστά προσαρμοσμένη τόσο σύμφωνα με την κείμενη νομοθεσία όσο και με τις απαιτήσεις του Δήμου, ώστε να είναι εύχρηστη και αποδοτική για τους χρήστες.
- Ο ανάδοχος έχει την υποχρέωση της έγγραφης προδιαγραφής τεχνικών απαιτήσεων σε εξυπηρετητή (server) και σταθμούς εργασίας (clients) προκειμένου το σύστημα να λειτουργεί ορθά εφόσον οι προδιαγραφές των υφιστάμενων μηχανημάτων δεν καλύπτουν τις απαιτήσεις του λογισμικού καθώς και της έγγραφης προδιαγραφής τεχνικών απαιτήσεων για τη λήψη αντιγράφων ασφαλείας.
- Στις υποχρεώσεις του αναδόχου περιλαμβάνεται η συγγραφή κώδικα μικρής έκτασης, για την δημιουργία sql scripts - queries, που δεν αλλοιώνουν τη μορφή του «Πακέτου» για την παραγωγή συγκεκριμένων αποτελεσμάτων που αφορούν σε δεδομένα που τηρούνται από το μηχανογραφικό σύστημα καθώς και εξαγωγή δεδομένων σε συγκεκριμένη μορφή ή τύπο αρχείου.

B.1.2) Προληπτική Συντήρηση του Συστήματος

Ως προληπτική συντήρηση ορίζεται το σύνολο των εργασιών που αποσκοπούν στην πρόληψη προβλημάτων και στη βελτίωση λειτουργίας των εφαρμογών ώστε να εξασφαλίζεται η ορθή λειτουργία τους.

1. Περιοδικό έλεγχο της βάσης δεδομένων για σφάλματα και διαδικασίες συντήρησης όπως απαιτούνται σύμφωνα με τις οδηγίες χρήσης και συντήρησης του λογισμικού συστήματος.
2. Περιοδικό έλεγχο της ορθής και αποδοτικής χρήσης των εφαρμογών στην οποία δεν περιλαμβάνεται η διόρθωση εσφαλμένων καταχωρήσεων που οφείλονται σε λάθη του χειριστή της εφαρμογής.
3. Βελτιωτικές αλλαγές για την καλύτερη λειτουργία των εφαρμογών και την αποφυγή μελλοντικών δυσλειτουργιών.

B.1.3) Διορθωτική Συντήρηση του Συστήματος

Ως διορθωτική συντήρηση ορίζεται το σύνολο των εργασιών που αποσκοπούν στην αφαίρεση/αναίρεση αστοχιών/ελαττωμάτων ή αποκλίσεων από τις προδιαγραφές που έχει θέσει ή θέτει το αρμόδιο Υπουργείο σύμφωνα με την εκάστοτε νομοθεσία, ή άλλων που

παρουσιάστηκαν κατά την λειτουργία των εφαρμογών. Ο Ανάδοχος, έχει την υποχρέωση της δωρεάν διόρθωσης σφαλμάτων/ελαττωμάτων κλπ. Δεν περιλαμβάνεται η διόρθωση αστοχιών/ελαττωμάτων ή αποκλίσεων οι οποίες έχουν προκληθεί στις εφαρμογές λογισμικού λόγω χρήσεως των εφαρμογών από τον ΟΤΑ κατά παράβαση των προδιαγραφών του αρμόδιου Υπουργείου.

B.1.4) Τεχνική Υποστήριξη Εφαρμογών

Ως τεχνική υποστήριξη ορίζεται η επιτόπια επίσκεψη ειδικευμένου τεχνικού, η τηλεφωνική ή άλλη επικοινωνία ή επέμβαση τεχνικού στο λογισμικό και αποσκοπεί στην υποστήριξη και αποκατάσταση της καθημερινής λειτουργίας των εφαρμογών του πληροφοριακού συστήματος που διαθέτει ο Δήμος. Επίσης παρέχονται συμβουλευτικές υπηρεσίες ή υπηρεσίες εκπαίδευσης στους υπαλλήλους του Δήμου στις αντίστοιχες εφαρμογές που διαθέτει ο Δήμος.

Τηλεφωνική υποστήριξη μέσω του Κέντρου Κλήσεων του αναδόχου, για την λήψη, καταγραφή και επίλυση προβλημάτων και περιλαμβάνει οπωσδήποτε και τα παρακάτω:

1. Υπηρεσίες Υποστήριξης χρηστών σχετικές με την επίλυση αποριών που προκύπτουν κατά την εκτέλεση των εφαρμογών.
2. Οδηγίες για τον τρόπο με τον οποίο θα εκτελούνται διάφορες εργασίες.
3. Υποστήριξη μέσω τηλευποστήριξης στους εξυπηρετητές του Δήμου.
4. Επιτόπια (on-site) αντιμετώπιση προβλημάτων στους χώρους του Δήμου, όταν αυτό κρίνεται επιβεβλημένο εντός μίας (1) ώρας.
5. Στην τεχνική υποστήριξη περιλαμβάνονται ενδεικτικά οι ακόλουθες εργασίες:
 - α. Την θέση σε λειτουργία νέων εφαρμογών για την μηχανογράφηση τμημάτων του Δήμου που δεν παρακολουθούνται μηχανογραφικά.
 - β. Την ανάπτυξη νέων εκτυπωτικών και αναφορών που ζητούνται για την καλύτερη ενημέρωση του Δήμου σύμφωνα με τις προδιαγραφές του λογισμικού που διαθέτει ο Δήμος.
 - γ. Την ανάπτυξη νέων φορμών εκτύπωσης που αφορούν τα έντυπα επικοινωνίας του Δήμου με τον χρεώστη π.χ. Λογαριασμοί – Ειδοποιητήρια Ύδρευσης, Ειδοποιητήρια Κλήσεων, Διπλοτύπων Είσπραξης κλπ σύμφωνα με τις προδιαγραφές του λογισμικού που διαθέτει ο Δήμος.
 - δ. Την επίλυση θεμάτων και προβλημάτων που προκύπτουν από λανθασμένη χρήση των εφαρμογών.
 - ε. Τον άμεσο εναρμονισμό των υπηρεσιών μας σε σχέση με τις αλλαγές του θεσμικού πλαισίου.
 - στ. Την παραγωγή στατιστικών δελτίων και αναφορών που ζητούνται από το υπουργείο Οικονομικών.
 - ζ. Την αυτοματοποιημένη προσαρμογή του Δημοτολογίου στα δεδομένα του Εθνικού Δημοτολογίου.
 - η. Τον μηχανογραφικό έλεγχο των σύνθετων αυτοματοποιημένων μορφών αποστολής ηλεκτρονικών στοιχείων σε φορείς δημόσιας διοίκησης (Ενιαία Αρχή Πληρωμών, Web Services οικονομικών στοιχείων & στοιχείων μισθοδοσίας)
 - θ. Την ομαλή λειτουργία του Δήμου στο περιβάλλον του Εθνικού Δημοτολογίου. ι. 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.

B.2 ΣΥΝΤΗΡΗΣΗ – ΥΠΟΣΤΗΡΙΞΗ ΣΥΝΟΛΟΥ ΕΞΟΠΛΙΣΜΟΥ ΠΛΗΡΟΦΟΡΙΚΗΣ

Ως τεχνική υποστήριξη του μηχανογραφικού εξοπλισμού νοείται ο τεχνικός έλεγχος και η αντιμετώπιση βλαβών τόσο σε επίπεδο υλικού όσο και σε επίπεδο λογισμικού λειτουργικών συστημάτων του πληροφοριακού συστήματος του δήμου. Αυτό περιλαμβάνει εντοπισμό του προβλήματος αντικατάσταση πιθανά προβληματικών εξαρτημάτων, αποκατάσταση του προβλήματος και έλεγχο καλής λειτουργίας.

Στις υποχρεώσεις του αναδόχου συμπεριλαμβάνονται :

1. Αποκατάσταση της λειτουργίας του εξοπλισμού που αποτελούν το πληροφοριακό σύστημα του Δήμου (συντήρηση και αποκατάσταση βλαβών ή δυσλειτουργιών).
2. Εγκατάσταση ηλεκτρονικών υπολογιστών και περιφερειακών στις εγκαταστάσεις του δήμου (συνδέσεις των διάφορων μερών του Η/Υ και των περιφερειακών).
3. Αναβάθμιση ηλεκτρονικών υπολογιστών, που περιλαμβάνει εγκατάσταση υλικού, κατάλληλων drivers και έλεγχο καλής λειτουργίας τους.
4. Σύνδεση μηχανογραφικού εξοπλισμού στο δίκτυο του δήμου.
5. Εγκατάσταση / αναβάθμιση λειτουργικών συστημάτων και λοιπού λογισμικού συστήματος με ότι αυτό συνεπάγεται (πχ προετοιμασία δίσκου, εγκατάσταση λειτουργικού συστήματος, εγκατάσταση κατάλληλων οδηγών για σύνδεση περιφερειακών, κλπ.).
6. Τηλεφωνική υποστήριξη για την αντιμετώπιση βλαβών ή δυσλειτουργιών του πληροφοριακού συστήματος του δήμου.
7. Παροχή υποστηρικτικών υπηρεσιών μέσω απομακρυσμένης διαχείρισης.
8. Τήρηση αντιγράφων ασφαλείας ως εξής : Ημερήσια τήρηση Αντιγράφων Ασφαλείας των κρίσιμων δεδομένων του κεντρικού υπολογιστή του πληροφοριακού συστήματος. Αντίγραφα ασφαλείας θα τηρούνται στις βάσεις δεδομένων του λογισμικού του πληροφοριακού συστήματος (Οικονομική , Πρωτόκολλο, Μητρώα, Μισθοδοσία, Νομικά Πρόσωπα) του ΔΗΜΟΥ με ιστορικότητα μιας εβδομάδας με δυνατότητας επέκτασής της λήψης αντιγράφων ασφαλείας σε όποια άλλη εφαρμογή κριθεί απαραίτητο από τις υπηρεσίες του Δήμου. Τα δεδομένα θα αποθηκεύονται σε εξοπλισμό που θα παρέχει ο Δήμος. Θα τηρείται αντίγραφο ασφαλείας και των εγγράφων που αποθηκεύονται στο πληροφοριακό σύστημα του Δήμου σύμφωνα με τις ανάγκες των υπηρεσιών.

Οι παρεχόμενες υπηρεσίες αφορούν αποκλειστικά και μόνο στον εξοπλισμό και τις εφαρμογές που αποτελούν το πληροφοριακό σύστημα του δήμου καθώς επίσης και οποιοδήποτε νέο εξοπλισμό τυχόν αγοραστεί κατά την διάρκεια ισχύος της σύμβασης.

Το κόστος του ανταλλακτικών και των αναλωσίμων για την αποκατάσταση της λειτουργίας του εκάστοτε εξοπλισμού βαρύνει τον Δήμο.

B.3 ΔΙΑΔΙΚΑΣΙΑ ΠΑΡΟΧΗΣ ΤΩΝ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ ΥΠΟΣΤΗΡΙΞΗΣ

Υποχρεώσεις Δήμου

Ο Δήμος θα ορίσει τουλάχιστον έναν εκπρόσωπό του ως επιβλέποντα, ο οποίος θα είναι υπεύθυνος για την τήρηση της σύμβασης, χωρίς την ενημέρωση του οποίου καμία διαδικασία στο πλαίσιο της σύμβασης, δεν μπορεί να πραγματοποιηθεί.

Εφόσον είναι εφικτό και για τον καλύτερο προγραμματισμό του αναδόχου, τα μη επείγοντα αιτήματα θα συγκεντρώνονται ώστε ο τεχνικός υπάλληλος του αναδόχου να καλείται για το σύνολό τους και όχι για καθένα ξεχωριστά. Ωστόσο όταν θα υφίσταται ανάγκη, κατά την κρίση των υπηρεσιών του Δήμου, θα γίνονται κατά περίπτωση μεμονωμένα αιτήματα στα οποία ο ανάδοχος θα πρέπει να ανταποκρίνεται άμεσα (σύμφωνα με τον πίνακα παρεχόμενων υπηρεσιών).

Πίνακας Παρεχόμενων Υπηρεσιών

Ωράριο Υποστήριξης	Εργάσιμες Ημέρες , 08.00 - 16.00
Επιτρεπτός αριθμός τηλεφωνικών κλήσεων στο κέντρο κλήσεων του αναδόχου	Απεριόριστος
Επιτρεπτός αριθμός κλήσεων υποστήριξης (επιτόπιας, απομακρυσμένης)	Απεριόριστος
Χρόνος Ανταπόκρισης σε τηλεφωνικές κλήσεις	Εντός 10 λεπτών
Επίσκεψη τεχνικού στο χώρο του Δήμου	Εντός 60 λεπτών

Διαδικασίες Παροχής Υπηρεσιών

Τον τρόπο παροχής των αναφερόμενων υπηρεσιών από τον Ανάδοχο προς το Δήμο, θα πρέπει να διέπουν οι ακόλουθες διαδικασίες:

Τηλεφωνική Υποστήριξη

- Υπάλληλος του Δήμου ανακοινώνει το πρόβλημα μέσω email στον ανάδοχο.
- Ο/Η τεχνικός του αναδόχου υποχρεούται να έρθει σε επικοινωνία με το Δήμο άμεσα, το αργότερο εντός του χρονικού διαστήματος που προβλέπεται από τον Πίνακα Παρεχόμενων Υπηρεσιών.

Υποστήριξη με επί τόπου Παρουσία

- Επί τόπου επίσκεψη τεχνικού, πραγματοποιείται κατόπιν κλήσης μέσω e-mail εκ μέρους του Δήμου, όπου αναφέρεται ο λόγος επίσκεψης, και σε περίπτωση επείγουσας ανάγκης θα τονίζεται ιδιαίτερα.
- Ο ανάδοχος, υποχρεούται σε ειδοποίηση για το πότε θα πραγματοποιηθεί η οποιαδήποτε επίσκεψη.
- Ταυτόχρονη επίσκεψη δύο τεχνικών της εταιρείας με το ίδιο αντικείμενο εργασίας

θα πρέπει να τεκμηριώνεται εκ των προτέρων.

- Κατά την επίσκεψη, ο ανάδοχος υποχρεούται σε ενημέρωση του Δήμου για την ώρα άφιξης και τις εργασίες που θα πραγματοποιηθούν και αντίστοιχα για την ώρα αναχώρησης και τα αποτελέσματα των εργασιών.
- Κατά την επίσκεψη, ο ανάδοχος υποχρεούται σε έκδοση δελτίου επίσκεψης τεχνικού.

Υποστήριξη με απόσταση (απομακρυσμένη) πρόσβαση

- Η πρόσβαση πραγματοποιείται είτε κατόπιν κλήσης μέσω email εκ μέρους του Δήμου, όπου από τον ανάδοχο κρίνεται πρόσφορος αυτός ο τρόπος επικοινωνίας ή κατόπιν πρωτοβουλίας του αναδόχου.
- Σε κάθε περίπτωση, ο Ανάδοχος υποχρεούται καταρχήν σε τηλεφωνική επικοινωνία (ή μέσω e-mail) με τον αρμόδιο του Δήμου δηλώνοντας την έναρξη και λήξη των εργασιών και στη συνέχεια στην έκδοση αντίστοιχου του δελτίου παροχής υπηρεσιών.

Δελτία παρουσίας τεχνικού

Κάθε εγκεκριμένη εργασία που θα πραγματοποιείται στα πλαίσια της σύμβασης, θα καταγράφεται. Μεταξύ άλλων θα καταγράφονται απαραίτητως:

- Ημερομηνία – ώρα
- Περιληπτική περιγραφή του προβλήματος
- Εργασίες που εκτελέστηκαν στα πλαίσια της επίλυσής του
- Ονοματεπώνυμο του υπαλλήλου του Αναδόχου που παρείχε την υπηρεσία.
- Ονοματεπώνυμο και υπογραφή υπαλλήλου (-ων) που αιτήθηκε (-αν) την εκτέλεση των εργασιών.

Προγραμματισμός προληπτικών επισκέψεων και εκπαιδεύσεων

Προβλέπεται σχεδιασμός και πρόγραμμα δράσης για την εκπαίδευση των υπαλλήλων του Δήμου και για τις προληπτικές επισκέψεις στο χώρο εργασίας, σε συνεννόηση με τον επιβλέποντα και τις αρμόδιες υπηρεσίες του Δήμου.

Γ. ΤΕΧΝΙΚΗ ΚΑΙ ΕΠΑΓΓΕΛΜΑΤΙΚΗ ΕΜΠΕΙΡΙΑ ΑΝΑΔΟΧΟΥ - ΣΤΕΛΕΧΩΣΗ - ΔΙΑΣΦΑΛΣΗ ΠΟΙΟΤΗΤΑΣ

Ο ανάδοχος οφείλει -επί ποινή αποκλεισμού- να διαθέτει:

ΤΜΗΜΑ Α

1. αποδεδειγμένα εμπειρία στο αντικείμενο της σύμβασης.
2. εν ισχύ Πιστοποίηση Συστήματος Διαχείρισης Ποιότητας ISO 9001:2015, ISO 27001:2022 και 37001:2016 ή ισοδύναμα αυτών που να είναι σε ισχύ τόσο κατά την καταληκτική ημερομηνία υποβολής προσφορών όσο και κατά την υποβολή των δικαιολογητικών κατακύρωσης..

Για την απόδειξη των ανωτέρω υποβάλλονται με την τεχνική προσφορά κατά περίπτωση : προηγούμενες σχετικές συμβάσεις με φορείς του Δημοσίου - ΟΤΑ ή βεβαιώσεις καλής εκτέλεσης συμβάσεων, πιστοποιητικά ISO κλπ.

ΤΜΗΜΑ Β

1. αποδεδειγμένα εμπειρία στο αντικείμενο της σύμβασης
2. εν ισχύ Πιστοποίηση Συστήματος Διαχείρισης Ποιότητας | ISO 9001:2015, ISO 27001:2022 και 37001:2016 ή ισοδύναμα αυτών που να είναι σε ισχύ

τόσο κατά την καταληκτική ημερομηνία υποβολής προσφορών όσο και κατά την υποβολή των δικαιολογητικών κατακύρωσης.

3. Επαρκές εξειδικευμένο προσωπικό για την ορθή και έγκαιρη εκτέλεση της σύμβασης

Για την απόδειξη των ανωτέρω υποβάλλονται με την τεχνική προσφορά κατά περίπτωση : προηγούμενες σχετικές συμβάσεις με φορείς του Δημοσίου - ΟΤΑ ή βεβαιώσεις καλής εκτέλεσης συμβάσεων, πιστοποιητικά ISO, κατάσταση υπηρετούντος τεχνικού προσωπικού κλπ.

Δ. ΤΡΟΠΟΣ ΑΝΑΘΕΣΗΣ – ΚΡΙΤΗΡΙΑ – ΒΑΘΜΟΛΟΓΗΣΗ

Η ανάθεση της Σύμβασης θα γίνει με ηλεκτρονικό ανοικτό διαγωνισμό με επιλογή της πλέον συμφέρουσας, από οικονομική άποψη προσφοράς, βάσει βέλτιστης σχέσης ποιότητας - τιμής, η οποία καθορίζεται με τα ακόλουθα κριτήρια:

ΤΜΗΜΑ Β.1

ΣΥΝΤΕΛΕΣΤΗΣ ΒΑΡΥΤΗΤΑΣ $\sigma_1+\sigma_2=0,3$

A/A	ΚΡΙΤΗΡΙΑ	ΒΑΘΜΟΛΟΓΙΑ	ΣΥΝΤΕΛΕΣΤΗΣ ΒΑΡΥΤΗΤΑΣ
K1	Αξιοπιστία στη συμπεριφορά αναδόχου ως προς την εργασία σε προηγούμενες συνεργασίες με αντικείμενο τη μηχανογραφική υποστήριξη Δήμων	100-120	$\sigma_1=0,2$
K2	Εμπειρία στην υποστήριξη των μηχανογραφικών εφαρμογών σε Δήμους (πχ προηγούμενες συμβάσεις με Δήμους)	100-120	$\sigma_2=0,1$

ΤΜΗΜΑ Β.2

ΣΥΝΤΕΛΕΣΤΗΣ ΒΑΡΥΤΗΤΑΣ $\sigma_3+\sigma_4=0,7$

A/A	ΚΡΙΤΗΡΙΑ	ΒΑΘΜΟΛΟΓΙΑ	ΣΥΝΤΕΛΕΣΤΗΣ ΒΑΡΥΤΗΤΑΣ
K3	Ικανότητα άμεσης on-site υποστήριξης (υπεύθυνη δήλωση)	100-120	$\sigma_3=0,35$
K4	Διαδικασίες και ανάλογος σχεδιασμός για την διαχείριση της ποιότητας και της καλής λειτουργίας των εφαρμογών στο Δήμο (πχ εκπαίδευση, προληπτικές επισκέψεις κλπ)	100-120	$\sigma_4=0,35$

Η βαθμολόγηση κάθε κριτηρίου αξιολόγησης κυμαίνεται από 100 βαθμούς στην περίπτωση που ικανοποιούνται ακριβώς όλοι οι όροι των τεχνικών προδιαγραφών, αυξάνεται δε μέχρι τους 120 βαθμούς όταν υπερκαλύπτονται οι απαιτήσεις του συγκεκριμένου κριτηρίου. Οι προσφορές που παρουσιάζουν αποκλίσεις από τις τεχνικές προδιαγραφές της διακήρυξης έστω και σε ένα κριτήριο, απορρίπτονται ως απαράδεκτες. Κάθε κριτήριο αξιολόγησης βαθμολογείται αυτόνομα με βάση τα στοιχεία της προσφοράς. Η σταθμισμένη βαθμολογία του κάθε κριτηρίου θα προκύπτει από το γινόμενο του επιμέρους συντελεστή βαρύτητας επί τη βαθμολογία του, η δε συνολική βαθμολογία της προσφοράς θα προκύπτει από το άθροισμα των σταθμισμένων βαθμολογιών όλων των κριτηρίων.

Η συνολική βαθμολογία της τεχνικής προσφοράς υπολογίζεται με βάση τον παρακάτω τύπο:

Σταθμισμένη βαθμολογία προσφοράς = $(\sigma_1 \times \text{βαθμ.Κ1}) + (\sigma_2 \times \text{βαθμ.Κ2}) + (\sigma_3 \times \text{βαθμ.Κ3}) + (\sigma_4 \times \text{βαθμ.Κ4})$

Όπου βαθμ.Κ1, βαθμ.Κ2, βαθμ.Κ3, βαθμ.Κ4 είναι οι βαθμολογίες των κριτηρίων με α/α Κ1, Κ2, Κ3, Κ4, και όπου $\sigma_1, \sigma_2, \sigma_3, \sigma_4$ οι συντελεστές βαρύτητας, όπως αυτοί αναφέρονται στον πίνακα της παραγράφου 2.3.1 της παρούσας.

Κριτήρια με βαθμολογία μικρότερη από 100 βαθμούς (ήτοι που δεν καλύπτουν/παρουσιάζουν αποκλίσεις από τις τεχνικές προδιαγραφές της παρούσας) επιφέρουν την απόρριψη της προσφοράς.

Πλέον συμφέρουσα από οικονομική άποψη προσφορά είναι εκείνη που παρουσιάζει τον μικρότερο λόγο της προσφερθείσας τιμής προς τη συνολική βαθμολογία της τεχνικής προσφοράς (ήτοι αυτή στην οποία το Λ είναι ο μικρότερος αριθμός), σύμφωνα με τον τύπο που ακολουθεί.

Προσφερθείσα τιμή
Λ = Συνολική βαθμολογία τεχνικής προσφοράς

Συγκριτική τιμή προσφοράς είναι η τιμή, στην περίπτωση που για τη διαμόρφωσή της λαμβάνονται υπόψη ένα ή περισσότερα είδη κόστους, σύμφωνα με την παράγραφο 1 του άρθρου 87 του Ν.4412/2016.

Μικρότερος λόγος (Λ) = συγκριτική τιμή προσφοράς (με βάση τον ορισθέντα μαθηματικό τύπο) / Τελική βαθμολογία τεχνικής προσφοράς. Όπου συγκριτική τιμή προσφοράς είναι η τιμή της προσφοράς προ ΦΠΑ.

Σημειώνεται ότι όλα τα παραπάνω στοιχεία Κ1, Κ2, Κ3, Κ4 αποτελούν στοιχεία βαθμολόγησης και θα πρέπει με ποινή αποκλεισμού της προσφοράς τα περιγραφόμενα δεδομένα, έγγραφα αναλυτικά να προσκομίζονται στην τεχνική προσφορά των διαγωνιζόμενων προκειμένου να αξιολογηθούν. Οι προσφορές βαθμολογούνται βάσει των κριτηρίων των ομάδων.

Η επάρκεια κάθε διαγωνιζόμενου, ως προς τις τεχνικές προδιαγραφές στα κριτήρια αξιολόγησης είναι στην αιτιολογημένη κρίση της επιτροπής διενέργειας διαδικασιών σύναψης δημοσίων συμβάσεων προμηθειών ή γενικών υπηρεσιών.

Οι προσφορές που δεν καλύπτουν τις ελάχιστες απαιτήσεις της παραγράφου Γ ως προς τις τεχνική & επαγγελματική ικανότητα-στελέχωση και τα πρότυπα διασφάλισης ποιότητας δεν βαθμολογούνται και απορρίπτονται.

Ε. ΔΙΑΦΟΡΕΣ ΡΥΘΜΙΣΕΙΣ

ΤΜΗΜΑ Α

Οι εργασίες θα υλοποιηθούν σταδιακά, σύμφωνα με τις ανάγκες των υπηρεσιών του Δήμου μέσα σε χρονικό διάστημα ενός μήνα από την ημερομηνία υπογραφής της σύμβασης με τον ανάδοχο για την παραχώρηση δικαιώματος αδειών χρήσης βελτιωμένων εκδόσεων έτους 2025 **Η προϋπολογισθείσα ενδεικτική δαπάνη ύψους 37.200,00€ (με ΦΠΑ 24%) θα βαρύνει τον ΚΑ 00.6142.008 του προϋπολογισμού του οικονομικού έτους 2025.**

ΤΜΗΜΑ Β

Το σύνολο των παρεχόμενων εξειδικευμένων υπηρεσιών όπως αναλύονται ανωτέρω, θα πρέπει να είναι άριστης ποιότητας και κατάλληλες για την βέλτιστη δυνατή λειτουργία του συνόλου του εξοπλισμού πληροφορικής και των εφαρμογών λογισμικού των υπηρεσιών του Δήμου Πύργου. Οι εργασίες θα υλοποιηθούν σταδιακά, σύμφωνα με τις ανάγκες των υπηρεσιών του Δήμου μέσα σε χρονικό διάστημα ενός έτους από την ημερομηνία υπογραφής της σύμβασης με τον ανάδοχο .

Η προϋπολογισθείσα ενδεικτική δαπάνη ύψους 24.800,00€ (με ΦΠΑ 24%) θα βαρύνει τον ΚΑ 00.6267.001 του προϋπολογισμού των οικονομικών ετών 2025.

Γαστούνη, 28/04/2025

Ο Συντάξας

Η Αν. Προϊσταμένη Τμήματος

Διοίκησης & Ανθρώπινου Δυναμικού

Γαστούνη, 28/04/2025

ΘΕΩΡΗΘΗΚΕ

Ο αν. Προϊστάμενος Διεύθυνσης

Διοικητικών Υπηρεσιών

Τασία Θεοδωρακοπούλου

Παναγιώτης Σπηλιόπουλος

2. ΣΥΓΓΡΑΦΗ ΥΠΟΧΡΕΩΣΕΩΝ

Άρθρο 1

Με τη συγγραφή αυτή καθορίζονται οι γενικές και ειδικές υποχρεώσεις που αναλαμβάνει ο ανάδοχος της εργασίας.

Άρθρο 2

Η εκτέλεση της εργασίας διέπεται από τις διατάξεις του Ν.4412/16, του Ν.3852/10 και του Ν.3463/06.

Άρθρο 3

Η σειρά ισχύος συμβατικών τευχών αν δεν ορίζεται στην διακήρυξη) είναι :

α. Διακήρυξη, β. Συγγραφή υποχρεώσεων, γ. Προϋπολογισμός, δ. Τεχνική περιγραφή

Άρθρο 4

Χρόνος περαίωσης της εργασίας :

Οι εργασίες θα υλοποιηθούν σταδιακά, σύμφωνα με τις ανάγκες των υπηρεσιών του Δήμου μέσα σε χρονικό διάστημα:

Από την ημερομηνία υπογραφής της σύμβασης με τον ανάδοχο **μέχρι 31/12/2025** για το σκέλος της ΥΠΟΣΤΗΡΙΞΗΣ ΣΥΝΟΛΟΥ ΕΞΟΠΛΙΣΜΟΥ ΠΛΗΡΟΦΟΡΙΚΗΣ & ΕΦΑΡΜΟΓΩΝ ΛΟΓΙΣΜΙΚΟΥ και **εντός του έτους 2025** για το ΣΚΕΛΟΣ ΤΗΣ ΠΑΡΑΧΩΡΗΣΗΣ ΑΔΕΙΩΝ ΧΡΗΣΗΣ ΒΕΛΤΙΩΜΕΝΩΝ ΕΚΔΟΣΕΩΝ ΤΗΣ ΕΤΑΙΡΕΙΑΣ OTS ΕΤΟΥΣ 2025.

Άρθρο 5

Ο ανάδοχος υποχρεούται να τηρεί όλα τα επιβαλλόμενα μέτρα ασφαλείας και είναι μόνο αυτός υπεύθυνος για κάθε ζημιά σε βάρος του ιδίου, του προσωπικού και οποιουδήποτε τρίτου. Κάθε βλάβη από υπαιτιότητά του, αποκαθίσταται χωρίς επιβάρυνση του προϋπολογισμού της εργασίας.

Άρθρο 6

Η υπηρεσία θα εκτελεστεί σύμφωνα με τους σχετικούς κανονισμούς, τα δε υλικά και εργασίες θα είναι άριστης ποιότητας. Η επίβλεψη δικαιούται να απορρίψει κάθε αδόκιμο υλικό και εργασία μη έντεχνη, ή κατά παράβαση εντολών της ή όρων της παρούσας συγγραφής.

Άρθρο 7

Για την παροχή των παραπάνω υπηρεσιών ο προϋπολογισμός της παρούσας μελέτης ανέρχεται στο ποσό των σε 62.000,00 ευρώ, συμπεριλαμβανομένου του Φ.Π.Α. 24%.

Με την τμηματική παράδοση του Παραδοτέου της ομάδας έργου ανά μήνα και μέσα από το ημερολόγιο εργασιών που θα τηρείται στην υπηρεσία θα καταβάλλεται ποσό που αντιστοιχεί στο κόστος παρουσίας και εξυπηρέτησης της υπηρεσίας συμπεριλαμβανομένου ΦΠΑ, εφόσον πιστοποιηθεί η ορθότητα και η καταλληλότητα των παρεχόμενων υπηρεσιών μέσω παροχής βεβαίωσης ορθής εκτέλεσης καθηκόντων, για δε την παραχώρηση δικαιώματος χρήσης βελτιωμένων εκδόσεων μέσω παροχής βεβαίωσης παραλαβής από τον Δήμο Πηνειού δια μέσω της υπηρεσίας διοίκησης της σύμβασης που είναι η Δ/ση Τεχνικών Υπηρεσιών και Περιβάλλοντος

Επισημαίνεται το προαναφερόμενο παραδοτέο τελεί υπό την επίβλεψη του Δήμου Πηνειού και δεν υποκρύπτει την εκπόνηση οποιασδήποτε μελέτης του Ν.4412/2016.

Άρθρο 8

Εγγυήσεις

Για τη συμμετοχή στο διαγωνισμό απαιτείται εγγύηση συμμετοχής ποσοστό 1% επί της εκτιμώμενης αξίας της Σύμβασης εκτός ΦΠΑ και εγγύηση καλής εκτέλεσης ποσοστό 4% επί της εκτιμώμενης αξίας της Σύμβασης εκτός ΦΠΑ.

Γαστούνη, 28/04/2025

Ο Συντάξας

**Η Αν. Προϊσταμένη Τμήματος
Διοίκησης & Ανθρώπινου Δυναμικού**

Τασία Θεοδωρακοπούλου

Γαστούνη, 28/04/2025

ΘΕΩΡΗΘΗΚΕ

**Ο αν. Προϊστάμενος Διεύθυνσης
Διοικητικών Υπηρεσιών**

Παναγιώτης Σπηλιόπουλος

Μελέτη παροχής υπηρεσίας *ΥΠΟΣΤΗΡΙΞΗ ΣΥΝΟΛΟΥ ΕΞΟΠΛΙΣΜΟΥ ΠΛΗΡΟΦΟΡΙΚΗΣ & ΕΦΑΡΜΟΓΩΝ ΛΟΓΙΣΜΙΚΟΥ – ΠΑΡΑΧΩΡΗΣΗ ΑΔΕΙΩΝ ΧΡΗΣΗΣ ΒΕΛΤΙΩΜΕΝΩΝ ΕΚΔΟΣΕΩΝ ΤΗΣ ΕΤΑΙΡΕΙΑΣ ΟΤΣ ΕΤΟΥΣ 2025»*

3. ΕΝΔΕΙΚΤΙΚΟΣ ΠΡΟΥΠΟΛΟΓΙΣΜΟΣ

A/A	ΕΡΓΑΣΙΕΣ	ΜΟΝ.ΜΕ ΤΡ.	ΠΟΣ.	ΤΙΜΗ ΜΟΝΑΔΑΣ	ΜΕΡΙΚΟ ΣΥΝΟΛΟ	ΦΠΑ 24%	ΣΥΝΟΛΟ με ΦΠΑ
A. Τμήμα							
1	ΠΑΡΑΧΩΡΗΣΗ ΔΙΚΑΙΩΜΑΤΟΣ ΧΡΗΣΗΣ ΒΕΛΤΙΩΜΕΝΩΝ ΕΚΔΟΣΕΩΝ ΤΩΝ ΕΦΑΡΜΟΓΩΝ ΤΗΣ ΕΤΑΙΡΕΙΑΣ ΟΤΣ, ΕΤΟΥΣ 2025	κατ' αποκοπή	1	30.000,00 €	30.000,00 €	7.200,00 €	37.200,00 €
Σύνολα					30.000,00 €	7.200,00 €	37.200,00 €
B. Τμήμα							
1	Συντήρηση και τεχνική υποστήριξη του εξοπλισμού που αποτελεί το πληροφοριακό σύστημα του Δήμου	κατ' αποκοπή	1	10.000,00 €	10.000,00 €	2.400,00 €	12.400,00 €
2	Συντήρηση και τεχνική υποστήριξη των εφαρμογών λογισμικού του Δήμου	κατ' αποκοπή	1	10.000,00 €	10.000,00 €	2.400,00 €	12.400,00 €
Σύνολα					20.000,00 €	4.800,00 €	24.800,00 €
Γενικό Σύνολο					50.000,00 €	12.000,00 €	62.000,00 €

<p>Γαστούνη 28/04/2025</p> <p>Ο Συντάξας</p> <p>Η Αν.Προϊσταμένη Τμήματος Διοίκησης & Ανθρωπίνου Δυναμικού</p> <p>Τασία Θεοδωρακοπούλου</p>	<p><u>ΘΕΩΡΗΘΗΚΕ</u></p> <p>Γαστούνη 28/04/2025</p> <p>Ο ΑΝ. ΠΡΟΪΣΤΑΜΕΝΟΣ ΔΙΕΥΘΥΝΣΗΣ ΔΙΟΙΚΗΤΙΚΩΝ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ</p> <p>Παναγιώτης Σπηλιόπουλος</p>
---	--