

ΤΕΧΝΙΚΗ ΥΠΗΡΕΣΙΑ

**Ταχ. Δ/ση: Α. Παπανδρέου & Τ. Ισαάκ
35 133 ΛΑΜΙΑ
Αρμόδιος : Χαραλ. Τζοβάρας
Τηλέφωνο : 22310 - 33850
FAX : 22310 - 45015
E-mail : info@deyalamias.gr
ΘΕΜΑ : Υπηρεσία "Διάφορες υπηρεσίες
επισκευής και συντήρησης".**

**Προς
Uni Systems M.A.E.
Πάροχος Υπηρεσιών ΤΠΕ
Αλ. Πάντου 19-23
Τ.Κ. 17671 Αθήνα
Υπόψη: κα Σταματίνας Πλιάκου
Email: PliakouS@unisystems.gr
Τηλ. : 6999991014**

Προκειμένου να σας ανατεθεί η εκτέλεση της υπηρεσίας: "Διάφορες υπηρεσίες επισκευής και συντήρησης" για την παροχή νέων βελτιωμένων εκδόσεων (releases) ή εκδόσεων (updates) των προγραμμάτων ή των υποσυστημάτων λογισμικού, προϋπολογισμού 1.422,00€ πλέον Φ.Π.Α. σας καλούμε να προσκομίσετε σχετική προσφορά συνοδευόμενη από:

1. Φορολογική ενημερότητα.
2. Ασφαλιστική ενημερότητα

Κοινοποίηση :

1. Τ.Ε.Ε.
E-MAIL : meletes@central.tee.gr (για ανάρτηση)
2. Τ.Ε.Ε. Τμήμα Ανατολικής Στερεάς
Πλατεία Ελευθερίας 3
35131 Λαμία
E-MAIL : info@teetas.gr

**Ε.Δ.
Τ.Υ./ Φ. Έργου**

Ο ΔΙΕΥΘΥΝΤΗΣ
ΓΕΩΡΓΙΟΣ ΘΕΟΔΩΡΑΚΟΠΟΥΛΟΣ





ΔΕΥΑΛΑΜΙΑΣ

Δ.Ε.Υ.Α.Λ.

ΔΗΜΟΤΙΚΗ ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΗ

ΥΔΡΕΥΣΗΣ-ΑΠΟΧΕΤΕΥΣΗΣ

ΛΑΜΙΑΣ

ΠΑΡΟΧΗ ΥΠΗΡΕΣΙΑΣ

Τ Ε Χ Ν Ι Κ Η Ε Κ Θ Ε Σ Η

Η παρούσα τεχνική έκθεση αφορά την παροχή υπηρεσίας ανανέωσης συμβολαίου εφαρμογής λογισμικού "ACE ERP eCM". Ητοι:

α) Την παροχή νέων βελτιωμένων εκδόσεων (releases) ή εκδόσεων (updates) των προγραμμάτων ή των υποσυστημάτων που έχει προμηθευτεί ο πελάτης. Αναλυτικότερα θα περιλαμβάνονται τα ακόλουθα:

- Η παροχή νέων βελτιωμένων εκδόσεων (releases) ή εκδόσεων (updates) των προγραμμάτων ή των υποσυστημάτων που έχει προμηθευτεί ο πελάτης, μέσω αυτοματοποιημένης διαδικασίας αναβάθμισης.
- Η παροχή των περιοδικών δεδομένων που χρησιμοποιούν τα προγράμματα ή τα υποσυστήματα για τη λειτουργία τους όπως για παράδειγμα συντελεστές, τιμές κλπ., μέσω αυτοματοποιημένης διαδικασίας λήψης.
- Η ενημέρωση για νέα και εξελίξεις που σχετίζονται με το αντικείμενο των υποσυστημάτων του χρήστη, μέσω αυτοματοποιημένης διαδικασίας

β) Την τεχνική Υποστήριξη του προσωπικού του πελάτη. Ως τεχνική υποστήριξη θα ορίζεται η τηλεφωνική ή άλλη επικοινωνία ή επέμβαση τεχνικού στα προγράμματα ή τα υποσυστήματα του πελάτη και αποσκοπεί στην υποστήριξη της καθημερινής λειτουργίας αυτών. Αναλυτικότερα θα περιλαμβάνονται οι ακόλουθες υπηρεσίες υποστήριξης:

- Υπηρεσίες Υποστήριξης χρηστών σχετικές με την επίλυση αποριών που προκύπτουν κατά την εκτέλεση των προγραμμάτων/υποσυστημάτων
- Οδηγίες για τον τρόπο με τον οποίο θα εκτελούνται διάφορες εργασίες.
- Οδηγίες για την ορθή χρήση των προγραμμάτων/υποσυστημάτων από μη έμπειρους χρήστες.

Η επικοινωνία με το προσωπικό του πελάτη και η επέμβαση του τεχνικού της Uni Systems θα πραγματοποιείται με ένα από τους παρακάτω τρόπους ή συνδυασμό τους:

- Τηλεφωνική υποστήριξη μέσω του Κέντρου Κλήσεων της Uni Systems.
- Επικοινωνία και υποστήριξη μέσω e-mail
- Υποστήριξη με χρήση απομακρυσμένης πρόσβασης (remote access),

γ) Την ανακατασκευή και αποκατάσταση των αρχείων δεδομένων της εφαρμογής (Restore) από βλάβες υπό την προϋπόθεση ότι η ανακατασκευή και αποκατάστασή τους είναι δυνατή και ο πελάτης θα λαμβάνει τακτικά εφεδρικά αντίγραφα (backup) των αρχείων δεδομένων, εργασία η οποία είναι αποκλειστικά υποχρέωση του πελάτη. Η Διαχείριση των αρχείων δεδομένων της εφαρμογής θα είναι αποκλειστικά ευθύνη του πελάτη δεδομένου ότι η εφαρμογή λογισμικού είναι εγκατεστημένη σε υπολογιστή που βρίσκεται στην έδρα του πελάτη και η Uni Systems δεν έχει εγκεκριμένη πρόσβαση χωρίς την έγκριση του πελάτη. Η ανακατασκευή των αρχείων δεδομένων θα μπορεί να μην είναι εφικτή στις παρακάτω περιπτώσεις:

- Καταστροφή δίσκου του υπολογιστή που είναι εγκατεστημένη η Εφαρμογή Λογισμικού και το αντίγραφο ασφαλείας (Backup) είναι στον ίδιο υπολογιστή.
- Μόλυνση δίσκου από ιό (Virus).
- Διαγραφή αρχείου της βάσης δεδομένων ή και του Αντιγράφου Ασφαλείας από τον πελάτη.
- Ανάκτηση (Restore) παλαιότερης έκδοσης αντιγράφου ασφαλείας από τον πελάτη κ.α.

Η υποστήριξη θα γίνεται από το τμήμα υποστήριξης της Uni Systems, τις εργάσιμες ημέρες και ώρες (Δευτέρα ως και Παρασκευή από 9.00 έως 17.00, εκτός εορτών και αργιών).

Το όριο της συνολικής ετήσιας διάρκειας της υποστήριξης ανά υποσύστημα θα είναι 20 ώρες, ανά έτος.

Λαμία 28/03 /2025

Ο Συντάξας

Χαρ. Τζοβάρας

Τοπογράφος Μηχανικός