

ΕΛΛΗΝΙΚΗ ΔΗΜΟΚΡΑΤΙΑ
ΔΗΜΟΣ ΘΕΣΣΑΛΟΝΙΚΗΣ
ΓΕΝΙΚΗ ΔΙΕΥΘΥΝΣΗ ΠΟΙΟΤΗΤΑΣ ΖΩΗΣ
ΔΙΕΥΘΥΝΣΗ ΚΕΝΤΡΩΝ ΕΞΥΠΗΡΕΤΗΣΗΣ ΠΟΛΙΤΩΝ
Διεύθυνση: Αγγελάκη 4, 54636, Θεσσαλονίκη
Αρμόδιος : Μένος Χατζηγεωργίου Αχιλλεύς
Τηλ.: 231-331-6430
e_mail: a.menos@thessaloniki.gr

ΜΕΛΕΤΗ, ΤΕΧΝΙΚΗ ΠΕΡΙΓΡΑΦΗ και ΠΡΟΫΠΟΛΟΓΙΣΜΟΣ
ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ ΥΠΟΣΤΗΡΙΞΗΣ
(ΠΡΟΛΗΠΤΙΚΗΣ & ΕΠΑΝΟΡΘΩΤΙΚΗΣ ΣΥΝΤΗΡΗΣΗΣ)
ΣΥΣΤΗΜΑΤΩΝ ΠΡΟΤΕΡΑΙΟΤΗΤΑΣ
ΤΩΝ ΔΙΕΥΘΥΝΣΕΩΝ ΚΕΠ ΚΑΙ ΚΟΙΝΩΝΙΚΗΣ ΠΡΟΣΤΑΣΙΑΣ
ΤΟΥ ΔΗΜΟΥ ΘΕΣΣΑΛΟΝΙΚΗΣ
ΑΡΙΘΜΟΣ ΜΕΛΕΤΗΣ: 1/2025

CPV: 50312600 (Συντήρηση και επισκευή εξοπλισμού τεχνολογίας των πληροφοριών)

1. ΓΕΝΙΚΗ ΑΝΑΓΚΑΙΟΤΗΤΑ

Η εύρυθμη λειτουργία των ΚΕΠ και της Δ/σης Κοινωνικής Προστασίας σε συνθήκες «κανονικότητας» βασίζεται στην ορθή λειτουργία Συστημάτων Προτεραιότητας.

Η τήρηση της τάξης στην εξυπηρέτηση και η αποφυγή εντάσεων και διαπληκτισμών μεταξύ των πολιτών κατά τις επισκέψεις τους στις Υπηρεσίες αυτές του Δήμου επιβάλλει:

- την απρόσκοπτη λειτουργία χωρίς διακοπή συστημάτων προτεραιότητας
- την υποστήριξη των προαναφερθέντων συστημάτων δηλαδή την προληπτική και επανορθωτική συντήρησή τους.

Σε ότι αφορά την υπάρχουσα κατάσταση συστημάτων προτεραιότητας των Υπηρεσιών της παρούσας μελέτης, ισχύουν τα ακόλουθα:

Α. Σε ότι αφορά τη Δ/ση ΚΕΠ, στην οποία ανήκουν και λειτουργούν τα ακόλουθα 6 ΚΕΠ:

- ΚΕΠ 0002 – Α' Δημοτικής Κοινότητας: Είναι λειτουργικό και επιχειρησιακά ενεργό σύστημα προτεραιότητας που προμηθεύτηκε ο Δήμος Θεσσαλονίκης για το συγκεκριμένο ΚΕΠ το 2020 (Αρ. Σύμβασης 20SYMV007884041 2020-12-18). Το συγκεκριμένο σύστημα προτεραιότητας εντάσσεται στο αντικείμενο της παρούσας μελέτης υποστήριξης, όπως αναλύεται στη συνέχεια.

- ΚΕΠ 0236ΠΔ - Β' Δημοτικής Κοινότητας: διαθέτει σύστημα προτεραιότητας το οποίο προμηθεύτηκε ο Δήμος Θεσσαλονίκης για το συγκεκριμένο ΚΕΠ, λειτουργεί περίπου 15 έτη, συντηρείται από τότε συνεχώς ενταγμένο σε συμβάσεις υποστήριξης, (η τρέχουσα λήγει στις 09/08/2025) με αποτέλεσμα να είναι σε άριστη λειτουργική κατάσταση, και **εντάσσεται** στο αντικείμενο της παρούσας μελέτης, όπως αναλύεται στη συνέχεια.
- ΚΕΠ 0236ΠΒ - Γ' Δημοτικής Κοινότητας: διαθέτει σύστημα προτεραιότητας το οποίο προμηθεύτηκε ο Δήμος Θεσσαλονίκης για την Υπηρεσία Μεταναστών και μετά την πάση λειτουργίας της Υπηρεσίας μεταφέρθηκε στο ΚΕΠ 0236ΠΒ, λειτουργεί τουλάχιστον 15 έτη, συντηρείται από τότε συνεχώς ενταγμένο σε συμβάσεις υποστήριξης, (η τρέχουσα λήγει στις 09/08/2025) με αποτέλεσμα να είναι σε άριστη λειτουργική κατάσταση, και **εντάσσεται** στο αντικείμενο της παρούσας μελέτης, όπως αναλύεται στη συνέχεια.
- ΚΕΠ 0236ΠΓ – Δ' Δημοτικής Κοινότητας: διαθέτει σύστημα προτεραιότητας το οποίο προμηθεύτηκε η Περιφέρεια Κεντρικής Μακεδονίας για το ΚΕΠ 0236ΠΓ, λειτουργεί τουλάχιστον 15 έτη, συντηρείται από τότε συνεχώς ενταγμένο σε συμβάσεις υποστήριξης, (η τρέχουσα λήγει στις 09/08/2025) με αποτέλεσμα να είναι σε άριστη λειτουργική κατάσταση, και **εντάσσεται** στο αντικείμενο της παρούσας μελέτης, όπως αναλύεται στη συνέχεια.
- ΚΕΠ 0236 – Ε' Δημοτικής Κοινότητας: διαθέτει σύστημα προτεραιότητας το οποίο προμηθεύτηκε η Περιφέρεια Κεντρικής Μακεδονίας για το ΚΕΠ 0236, λειτουργεί τουλάχιστον 15 έτη, συντηρείτο παλαιότερα, εξακολουθεί όμως να είναι σε άριστη λειτουργική κατάσταση, και **εντάσσεται** στο αντικείμενο της παρούσας μελέτης, όπως αναλύεται στη συνέχεια.
- ΚΕΠ 0533 – Δημοτικής Ενότητας Τριανδρίας: διαθέτει σύστημα προτεραιότητας το οποίο διαθέτει η τέως Υπηρεσία Προνοιακών Επιδομάτων και θα μεταφερθεί στο ΚΕΠ ΤΡΙΑΝΔΡΙΑΣ, λειτουργεί τουλάχιστον 15 έτη, συντηρείται από τότε συνεχώς ενταγμένο σε συμβάσεις υποστήριξης, (η τρέχουσα λήγει στις 09/08/2025) με αποτέλεσμα να είναι σε άριστη λειτουργική κατάσταση, και **εντάσσεται** στο αντικείμενο της παρούσας μελέτης, όπως αναλύεται στη συνέχεια.
- Τέλος, σημειώνεται ότι εξετάστηκε από την Υπηρεσία η πιθανή συντήρηση νεότερων συστημάτων προτεραιότητας των ΚΕΠ, τα οποία συστήματα είτε χορηγήθηκαν από το Υπουργείο Ψηφιακής Διακυβέρνησης είτε χρηματοδοτήθηκε η προμήθειά τους από το Υπουργείο Εσωτερικών στα πλαίσια του Εκσυγχρονισμού των ΚΕΠ. Πλην όμως η υποστήριξη των συστημάτων αυτών στα πλαίσια συμβολαίων ήταν είτε αδύνατη ή κρίθηκε μη συμφέρουσα τεχνικά και οικονομικά.

B. Σε ότι αφορά τη Δ/ση ΚΟΙΝΩΝΙΚΗΣ ΠΡΟΣΤΑΣΙΑΣ

- Το ΤΜΗΜΑ ΚΟΙΝΩΝΙΚΗΣ ΑΡΩΓΗΣ ΚΑΙ ΠΡΟΝΟΙΑΚΩΝ ΕΠΙΔΟΜΑΤΩΝ διαθέτει σύστημα προτεραιότητας 2^ο όροφο της οδού Μοναστηρίου 53-55, τα οποία προμηθεύτηκε η

Υπηρεσία παλαιότερα, λειτουργεί τουλάχιστον 15 έτη, συντηρείται από τότε συνεχώς ενταγμένο σε συμβάσεις υποστήριξης, (η τρέχουσα λήγει στις 09/08/2025) με αποτέλεσμα να είναι σε άριστη λειτουργική κατάσταση, και εντάσσεται στο αντικείμενο της παρούσας μελέτης, όπως αναλύεται στη συνέχεια

2. ΠΕΡΙΓΡΑΦΗ ΤΩΝ ΣΥΣΤΗΜΑΤΩΝ ΠΡΟΤΕΡΑΙΟΤΗΤΑΣ ΠΟΥ ΑΠΑΙΤΕΙΤΑΙ ΝΑ ΣΥΝΤΗΡΗΘΟΥΝ

I. Η Δ/ση ΚΕΠ του ΔΗΜΟΥ ΘΕΣΣΑΛΟΝΙΚΗΣ απαιτείται να συντηρήσει τα παρακάτω συστήματα προτεραιότητας:

A. ΚΕΠ 0002 - Α' ΔΗΜΟΤΙΚΗΣ ΚΟΙΝΟΤΗΤΑΣ – ΑΓΓΕΛΑΚΗ 4

Όλα τα επόμενα είναι του κατασκευαστικού οίκου Nemo-queue.

1. Εκδοτήριο εισιτηρίων 2 (δύο) σειρών εξυπηρέτησης
2. Κεντρική μονάδα - HUB
3. Δύο (2) κεντρικοί πίνακας – διπλής ένδειξης (Εξυπηρετούμενος Αριθμός – Θέση Εξυπηρέτησης)
4. Ένα (1) ηχείο
5. Δεκατρείς (13) πίνακες ένδειξης Εξυπηρετούμενου Αριθμού στις Θέσεις Εξυπηρέτησης
6. Λογισμικό εγκατεστημένο σε κατάλληλο Η/Υ (server) του Δήμου Θεσσαλονίκης και στους Η/Υ των θέσεων εργασίας για τις κλήσεις των πολιτών (αντί «πληκτρολόγιου»).

Όλα τα προηγούμενα συνδέονται στη δομημένη καλωδίωση του κτιρίου.

B. ΚΕΠ 0236ΠΔ - Β' ΔΗΜΟΤΙΚΗΣ ΚΟΙΝΟΤΗΤΑΣ – Μ. ΘΕΟΔΩΡΑΚΗ 59 (πρώην ΛΑΓΚΑΔΑ)

Όλα τα επόμενα είναι του κατασκευαστικού οίκου Nemo-queue.

1. Εκδοτήριο εισιτηρίων 1 (μίας) σειράς εξυπηρέτησης
2. Κεντρική μονάδα - HUB
3. Ένας (1) κεντρικός πίνακας – διπλής ένδειξης (Εξυπηρετούμενος Αριθμός – Θέση Εξυπηρέτησης)
4. Ένα (1) ηχείο
5. Πέντε (5) πίνακες ένδειξης Εξυπηρετούμενου Αριθμού στις Θέσεις Εξυπηρέτησης
6. Πέντε (5) πληκτρολόγια στις Θέσεις Εξυπηρέτησης

Όλα τα προηγούμενα συνδέονται στη δομημένη καλωδίωση του κτιρίου.

B. ΚΕΠ 0236Πβ Γ' ΔΗΜΟΤΙΚΗΣ ΚΟΙΝΟΤΗΤΑΣ – ΘΕΟΦΙΛΟΥ 25

Όλα τα επόμενα είναι του κατασκευαστικού οίκου Nemo-queue

1. Εκδοτήριο εισιτηρίων 1 (μίας) σειράς εξυπηρέτησης
2. Κεντρική μονάδα - HUB

3. Ένα (1) ηχείο
4. Τέσσερις (4) πίνακες ένδειξης Εξυπηρετούμενου Αριθμού στις Θέσεις Εξυπηρέτησης
5. Τέσσερα (4) πληκτρολόγια στις Θέσεις Εξυπηρέτησης
και απαραίτητο δίκτυο καλωδιώσεων

Γ. ΚΕΠ 0236πγ Δ' ΔΗΜΟΤΙΚΗΣ ΚΟΙΝΟΤΗΤΑΣ – ΑΝΑΤΟΛΙΚΗΣ ΘΡΑΚΗΣ 12

Όλα τα επόμενα είναι του κατασκευαστικού οίκου Nemo-queue.

1. Εκδοτήριο εισιτηρίων 1 (μίας) σειράς εξυπηρέτησης
 2. Κεντρική μονάδα - HUB
 3. Ένας (1) κεντρικός πίνακας – διπλής ένδειξης (Εξυπηρετούμενος Αριθμός – Θέση Εξυπηρέτησης)
 4. Ένα (1) ηχείο
 5. Πέντε (5) πίνακες ένδειξης Εξυπηρετούμενου Αριθμού στις Θέσεις Εξυπηρέτησης
 6. Πέντε (5) πληκτρολόγια στις Θέσεις Εξυπηρέτησης
- Όλα τα προηγούμενα συνδέονται στη δομημένη καλωδίωση του κτιρίου.

Ε. ΚΕΠ 0236 - Ε' ΔΗΜΟΤΙΚΗΣ ΚΟΙΝΟΤΗΤΑΣ – Μ.ΜΠΟΤΣΑΡΗ 63-65

Όλα τα επόμενα είναι του κατασκευαστικού οίκου Nemo-queue.

1. Εκδοτήριο εισιτηρίων 2 (δύο) σειρών εξυπηρέτησης
 2. Κεντρική μονάδα - HUB
 3. Ένας (1) κεντρικός πίνακας – διπλής ένδειξης (Εξυπηρετούμενος Αριθμός – Θέση Εξυπηρέτησης)
 4. Ένα (1) ηχείο
 5. Δέκα (10) πίνακες ένδειξης Εξυπηρετούμενου Αριθμού στις Θέσεις Εξυπηρέτησης
 6. Λογισμικό εγκατεστημένο σε κατάλληλο Η/Υ (server) του Δήμου Θεσσαλονίκης και στους Η/Υ των θέσεων εργασίας για τις κλήσεις των πολιτών (αντί «πληκτρολόγιου»).
- Όλα τα προηγούμενα συνδέονται στη δομημένη καλωδίωση του κτιρίου.

ΣΤ. ΚΕΠ 0533 – ΔΗΜΟΤΙΚΗΣ ΕΝΟΤΗΤΑΣ ΤΡΙΑΝΔΡΙΑΣ – ΕΛΕΥΘΕΡΙΑΣ 24

Όλα τα επόμενα είναι του κατασκευαστικού οίκου Nemo-queue.

1. Εκδοτήριο εισιτηρίων μίας (1) σειράς εξυπηρέτησης
 2. Κεντρική μονάδα – HUB
 3. Ένας (1) κεντρικός πίνακας – διπλής ένδειξης (Εξυπηρετούμενος Αριθμός – Θέση Εξυπηρέτησης)
 4. Ένα (1) ηχείο
 5. Τέσσερις (4) πίνακες ένδειξης Εξυπηρετούμενου Αριθμού στις Θέσεις Εξυπηρέτησης
 6. Τέσσερα (4) πληκτρολόγια στις Θέσεις Εξυπηρέτησης
- Όλα τα προηγούμενα συνδέονται στη δομημένη καλωδίωση του κτιρίου.

II. Η Δ/ση ΚΟΙΝΩΝΙΚΗΣ ΠΡΟΣΤΑΣΙΑΣ του ΔΗΜΟΥ ΘΕΣΣΑΛΟΝΙΚΗΣ διαθέτει το παρακάτω σύστημα προτεραιότητας:

Z. ΤΜΗΜΑ ΚΟΙΝΩΝΙΚΗΣ ΑΡΩΓΗΣ & ΠΡΟΝΟΙΑΚΩΝ ΕΠΙΔΟΜΑΤΩΝ – ΜΟΝΑΣΤΗΡΙΟΥ 53-55

2ος όροφος

Όλα τα επόμενα είναι του κατασκευαστικού οίκου Nemo-queue.

1. Εκδοτήριο εισιτηρίων 1 (μίας) σειράς εξυπηρέτησης
 2. Κεντρική μονάδα - HUB
 3. Ένας (1) κεντρικός πίνακας – διπλής ένδειξης (Εξυπηρετούμενος Αριθμός – Θέση Εξυπηρέτησης)
 4. Ένα (1) ηχείο
 5. Έξι (6) πίνακες ένδειξης Εξυπηρετούμενου Αριθμού στις Θέσεις Εξυπηρέτησης
 6. Έξι (6) πληκτρολόγια στις Θέσεις Εξυπηρέτησης
- και απαραίτητο δίκτυο καλωδιώσεων

3. ΤΕΧΝΙΚΗ ΛΥΣΗ

Η λειτουργία των Υπηρεσιών αυτών του Δήμου Θεσσαλονίκης επιβάλλει τη λειτουργία και υποστήριξη των συστημάτων προτεραιότητας. Η τήρηση της τάξης στην εξυπηρέτηση και η αποφυγή εντάσεων και διαπληκτισμών μεταξύ των πολιτών κατά τις επισκέψεις τους στα ΚΕΠ και στις Υπηρεσίες της Δ/σης Κοινωνικής Προστασίας επιβάλλει την απρόσκοπτη λειτουργία, άρα την υποστήριξη των υπάρχοντων συστημάτων προτεραιότητας. Για το λόγο αυτό ο Δήμος Θεσσαλονίκης θα πρέπει να προμηθευτεί υπηρεσίες υποστήριξης λειτουργίας για τα προαναφερθέντα συστήματα από εξωτερικό ανάδοχο, δεδομένου ότι ο ίδιος ο Δήμος δε διαθέτει προσωπικό με ειδικές τεχνικές γνώσεις και τα μέσα (π.χ. ανταλλακτικά) έτσι ώστε να συντηρεί και επισκευάζει τα εν λόγω συστήματα προτεραιότητας.

Σημειώνεται, επίσης, η παλαιότητα των προς υποστήριξη συστημάτων προτεραιότητας (όλα έχουν ήδη συμπληρώσει τουλάχιστον 12-ετή λειτουργία) που καθιστά απαραίτητη την υποστήρισή τους.

Οι αιτούμενες υπηρεσίες υποστήριξης αφορούν στην :

- καλή λειτουργία τους
- προληπτική/επανορθωτική συντήρησή τους
- επαναδιάταξη/μεταφορά/επανεγκατάσταση, σύμφωνα με τις ανάγκες των Υπηρεσιών του ΔΘ

Η υποστήριξη θα πρέπει να είναι :

- ενιαία, από έναν ανάδοχο

- μακροχρόνια (μονοετής με δυνατότητα επέκτασης για ένα έτος ακόμη), για την αποφυγή επαναλαμβανόμενων διαγωνιστικών διαδικασιών με ενδιάμεσα κενά χρονικά διαστήματα
- συνολική για όλες τις Υπηρεσίες του ΔΘ, για τη δημιουργία έργου ικανής κλίμακας με μικρότερη τιμή υποστήριξης ανά μονάδα και για να υπάρχει δυνατότητα αναδιατάξεων της δυναμικότητας των συστημάτων μεταξύ των Υπηρεσιών, ανάλογα με τις ανάγκες τους
- ολοκληρωμένη, που θα περιλαμβάνει την αποκατάσταση του συνόλου των υποσυστημάτων και σε ότι αφορά το υλικό, το λογισμικό και σε ότι αφορά τις υπηρεσίες.

4. ΔΙΑΡΚΕΙΑ ΚΑΙ ΤΕΧΝΙΚΗ ΠΕΡΙΓΡΑΦΗ ΖΗΤΟΥΜΕΝΩΝ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ

1. Ο ανάδοχος θα αναλάβει την υποχρέωση της υποστήριξης λειτουργίας συστημάτων προτεραιότητας για τις Υπηρεσίες του Δήμου Θεσσαλονίκης για διάστημα δώδεκα (12) μηνών από την ημερομηνία πρωτοκόλλησης του σχετικού συμφωνητικού στο Γενικό πρωτόκολλο του Δήμου Θεσσαλονίκης. Σε περίπτωση που η ημερομηνία πρωτοκόλλησης είναι νωρίτερα της 09/08/2025, η σύμβαση θα ισχύει από τις 10/08/2025.
2. Ο Δήμος Θεσσαλονίκης έχει το δικαίωμα να ανανεώσει μονομερώς την παρούσα σύμβαση για συνολικά 12 ακόμη μήνες το πολύ, με το ίδιο μηνιαίο κόστος και τους ίδιους όρους. Η ανανέωση γίνεται χωρίς την υπογραφή νέας σύμβασης, αλλά με έγγραφο που αποστέλλεται στον ανάδοχο, τουλάχιστον δέκα (10) ημερολογιακές ημέρες πριν το τέλος της υπάρχουσας σύμβασης, στο οποίο μπορεί να ζητηθεί ανανέωση τουλάχιστον έξι (6) μηνών. Ο Δήμος Θεσσαλονίκης μπορεί να συνεχίσει με την ίδια διαδικασία την παράταση της σύμβασης, αρκεί να μην υπάρχει χρονικό κενό στην υποστήριξη από τον ανάδοχο και ο συνολικός χρόνος των παρατάσεων να μην υπερβαίνει τους δώδεκα (12) μήνες. Εφεξής, όπου στο κείμενο αναφέρεται «παρούσα σύμβαση» ή «υπάρχουσα σύμβαση» εννοείται η αρχική σύμβαση και όλες οι τυχόν παρατάσεις της, αθροιστικά.
3. Ο ανάδοχος θα πρέπει ο ίδιος να έχει αποδεδειγμένη εμπειρία στην εγκατάσταση και συντήρηση συστημάτων προτεραιότητας την τελευταία 3-ετία. Ο ανάδοχος, εάν δεν έχει ο ίδιος την προαναφερθείσα εμπειρία, υποχρεούται να συνάψει σχετική σύμβαση συνεργασίας με τρίτο, ο οποίος θα πρέπει να έχει την απαιτούμενη εμπειρία και η οποία θα ισχύει καθ' όλη τη διάρκεια της σύμβασης του αναδόχου με το Δήμο Θεσσαλονίκης, χωρίς κενά διαστήματα. Η έδρα ή υποκατάστημα του αναδόχου ή πιθανού συνεργάτη του θα πρέπει να απέχει από τη Θεσσαλονίκη απόσταση ικανή έτσι ώστε να μπορεί να ανταποκριθεί τους χρόνους διάγνωσης και αποκατάστασης βλαβών. Ο ανάδοχος θα πρέπει να τεκμηριώσει την δυνατότητα υποστήριξης των συγκεκριμένων συστημάτων προτεραιότητας του συγκεκριμένου κατασκευαστικού οίκου (π.χ. ανεύρεση ανταλλακτικών, τεχνογνωσία).
4. Οι υπηρεσίες προληπτικής συντήρησης αφορούν στον έλεγχο καλής λειτουργίας και τον προληπτικό εντοπισμό σφαλμάτων/δυσλειτουργιών που θα διενεργείται σε όλα τα συστήματα από τον ανάδοχο μία (1) φορά κάθε δύο (2) μήνες.

5. Οι υπηρεσίες επανορθωτικής συντήρησης αφορούν στην αποκατάσταση κάθε προβλήματος, βλάβης, δυσλειτουργίας κλπ. σε απεριόριστη έκταση και μέγεθος, είτε αυτό οφείλεται στο σύνολο του υλικού και όλων των υποσυστημάτων που προαναφέρθηκε, είτε στο λογισμικό, είτε στις καλωδιώσεις, είτε σε ρυθμίσεις κλπ., προκειμένου όλα τα συνολικά συστήματα προτεραιότητας να εργάζονται απρόσκοπτα. Η αποκατάσταση των βλαβών θα είναι, κατά το δυνατόν, επιτόπια. Με την αποκατάσταση της βλάβης ο ανάδοχος θα εκδίδει σχετικό τεχνικό δελτίο.
6. Σε περίπτωση μη αποκαταστάσιμων προβλημάτων του εξοπλισμού του Δήμου Θεσσαλονίκης, λόγω αντικειμενικών τεχνικών κωλυμάτων, αποδεικνυόμενων με έγγραφο του αναδόχου και της κατασκευάστριας εταιρίας, ο ανάδοχος υποχρεούται σε αντικατάσταση του προβληματικού εξοπλισμού - χωρίς καμία επιβάρυνση για το Δήμο Θεσσαλονίκης - με άλλο, συμβατό, έτσι ώστε να υπάρχει πλήρης λειτουργία του συστήματος προτεραιότητας στη δυναμικότητα που προαναφέρθηκε στην «ΠΕΡΙΓΡΑΦΗ ΤΩΝ ΣΥΣΤΗΜΑΤΩΝ ΠΡΟΤΕΡΑΙΟΤΗΤΑΣ ΠΟΥ ΑΠΑΙΤΕΙΤΑΙ ΝΑ ΣΥΝΤΗΡΗΘΟΥΝ». Σε περίπτωση μη αποκαταστάσιμης βλάβης κεντρικού εξοπλισμού και μη δυνατότητα αντικατάστασής του με άλλο συμβατό με τα υποσυστήματα του συστήματος προτεραιότητας της Υπηρεσίας, ο ανάδοχος υποχρεώνεται σε συνολική αντικατάσταση του εξοπλισμού της επιμέρους Υπηρεσίας, χωρίς καμία επιβάρυνση για το Δήμο Θεσσαλονίκης. Στις περιπτώσεις μη αποκαταστάσιμης βλάβης ή ασυμβατότητας εξοπλισμού ιδιοκτησίας του Δήμου Θεσσαλονίκης ο εξοπλισμός αυτός μένει στην ιδιοκτησία και σε αποθηκευτικό χώρο του Δήμου Θεσσαλονίκης, ο δε εξοπλισμός που τον αντικαθιστά είναι της ιδιοκτησίας του αναδόχου, χρησιμοποιείται μέχρι το πέρας της σύμβασης από το Δήμο Θεσσαλονίκης και υποστηρίζεται (προληπτικά και επανορθωτικά) από τον ανάδοχο στα πλαίσια της παρούσας σύμβασης, με τους ίδιους όρους. Με την αποκατάσταση της λειτουργίας των συστημάτων προτεραιότητας ο ανάδοχος θα εκδίδει σχετικό τεχνικό δελτίο, όπου περιγράφονται αναλυτικά οι εργασίες που εκτελέστηκαν, καθώς και τα απαραίτητα παραστατικά (π.χ. Δελτία Αποστολής) για τον εξοπλισμό ιδιοκτησίας του που θα χρησιμοποιεί ο Δήμος Θεσσαλονίκης.
7. Στις περιπτώσεις βλαβών όπου επιβάλλεται η αντικατάσταση του εκδοτηρίου εισιτηρίων, αυτή θα πρέπει να πραγματοποιείται με άλλον εξοπλισμό ο οποίος να δέχεται το ίδιο αναλώσιμο (ρολό εισιτηρίων προτεραιότητας). Στην περίπτωση που ο ανάδοχος αδυνατεί να ανταποκριθεί σχετικά, και προβεί σε αντικατάσταση με εκδοτήριο μη συμβατών ρολών εισιτηρίων, είναι υποχρεωμένος, μέχρι το τέλος της παρούσας σύμβασης και σε απεριόριστη έκταση να διαθέτει συμβατά ρολά εισιτηρίων για τον εξοπλισμό που αντικατέστησε, χωρίς καμία επιβάρυνση για το Δήμο Θεσσαλονίκης
8. Οι βλάβες των προηγούμενων παραγράφων που καλείται να αποκαθιστά ο ανάδοχος δεν θα πρέπει να οφείλονται σε προφανή κακό χειρισμό, σε βανδαλισμό, σε μετρήσιμα κακές συνθήκες τροφοδοσίας των συσκευών με ηλεκτρικό ρεύμα ή συνθήκες περιβάλλοντος λειτουργίας εκτός των φυσιολογικών ορίων. Η επισκευή των βλαβών εκτός των υποχρεώσεων του αναδόχου στα πλαίσια της παρούσας σύμβασης, μπορεί να γίνει με

πρωτοβουλία του ΔΘ μετά από τις προβλεπόμενες διαδικασίες. Σε περίπτωση που η αποκατάσταση των βλαβών αυτών ανατεθεί στον ανάδοχο της παρούσας σύμβασης, αυτή γίνεται σύμφωνα με τον τρέχοντα τιμοκατάλογο του αναδόχου με έκπτωση τουλάχιστον 20%.

9. Οι βλάβες θα ανακοινώνονται στον ανάδοχο με mail.
10. Σε περίπτωση αναγγελίας βλάβης ο ανάδοχος οφείλει να επισκεφθεί την Υπηρεσία του ΔΘ και να προβεί σε διάγνωση της βλάβης το πολύ εντός έξι (6) ωρών λειτουργίας του αναδόχου, που ορίζεται από τις 08:00-16:00 τις καθημερινές. Η αποκατάσταση των βλαβών θα πρέπει να ολοκληρώνεται το πολύ εντός της μεθεπομένης εργάσιμης ημέρας των ΚΕΠ (τα οποία λειτουργούν 6 μέρες την εβδομάδα ΔΕΥΤΕΡΑ-ΣΑΒΒΑΤΟ).
11. Στις περιπτώσεις μη αποκαταστάσιμης βλάβης μεγάλης έκτασης (π.χ. κεντρικού εξοπλισμού και ασυμβατότητας με τα υπάρχοντα περιφερειακά) όπου απαιτείται αντικατάσταση του εξοπλισμού σύμφωνα με το σημείο 6 αυτής της ενότητας, ο μέγιστος χρόνος αποκατάστασης της βλάβης ορίζεται στις έξι (6) εργάσιμες ημέρες των ΚΕΠ από την αναγγελία της.
12. Η αποκατάσταση της βλάβης αφορά στα υλικά (π.χ. ανταλλακτικά, αναλώσιμα εκτός χαρτιού) και όλες εκείνες τις εργασίες/ενέργειες, αμφότερα σε απεριόριστη έκταση, έτσι ώστε τα συστήματα προτεραιότητας της Υπηρεσίας του ΔΘ να είναι το ίδιο άρτια λειτουργικά, όπως και πριν τη βλάβη (δηλ. συμπεριλαμβάνονται σ' αυτήν η μεταφορά εξοπλισμού, η εγκατάσταση, η διασύνδεση, ο προγραμματισμός, οι απαραίτητες ρυθμίσεις, η αντικατάσταση εξαρτημάτων κ.λ.π.)
13. Ο Δήμος Θεσσαλονίκης απαγορεύεται να επιτρέψει τεχνική ή οποιαδήποτε άλλη παρέμβαση στα συστήματα προτεραιότητας από υπαλλήλους του ή από τρίτους παρά μόνο με την έγγραφη συγκατάθεση του αναδόχου. Σε διαφορετική περίπτωση ο ανάδοχος μπορεί να καταγγείλει τη σύμβαση.
14. Συμπεριλαμβάνεται στις υποχρεώσεις του αναδόχου και η αποκατάσταση των βλαβών που είναι πιθανόν να προκαλούνται από το εκάστοτε χαρτί εκτύπωσης αριθμών προτεραιότητας, αρκεί το εκάστοτε χαρτί εκτύπωσης να είναι ίδιας ή ανώτερης ποιότητας με αυτό που διαθέτει σήμερα ο Δήμος Θεσσαλονίκης.
15. Ο ανάδοχος έχει το δικαίωμα να ελέγξει επιτόπου τα συστήματα προτεραιότητας του Δήμου και τα σχετικά αναλώσιμα (χαρτί εκτύπωσης) πριν την ημερομηνία διεξαγωγής του διαγωνισμού. Η κατάθεση προσφοράς στο διαγωνισμό επέχει θέση ρητής αποδοχής της καλής λειτουργίας όλων των συστημάτων προτεραιότητας.
16. Ο ανάδοχος υποχρεούται και σε παροχή υπηρεσιών αναδιάταξης των συστημάτων προτεραιότητας, σύμφωνα με τις ανάγκες του συνόλου των Υπηρεσιών του Δήμου Θεσσαλονίκης (ενδεικτικά και όχι δεσμευτικά: μετακόμιση, αναδιάρθρωση των χώρων, προσωρινή ή μονιμότερη ανάγκη εγκατάσταση συστήματος προτεραιότητας σε άλλη Υπηρεσία του ΔΘ, συστήματος βλάβη εξοπλισμού εκτός των συμβατικών υποχρεώσεων αποκατάστασης του αναδόχου κλπ.). Οι υποχρεώσεις του αναδόχου αφορούν στην μετακίνηση εξοπλισμού και των συναφών υπηρεσιών (αποξήλωση, επανασύνδεση, προγραμματισμός, εργασίες αποξήλωσης/τοποθέτησης καλωδιώσεων - χωρίς το υλικό του

καλωδίου -, ρυθμίσεις κλπ.) μέρους του εξοπλισμού της προηγούμενης ενότητας, σε έκταση το πολύ 50% του συνόλου του εξοπλισμού που αναφέρεται στην «ΠΕΡΙΓΡΑΦΗ ΤΩΝ ΣΥΣΤΗΜΑΤΩΝ ΠΡΟΤΕΡΑΙΟΤΗΤΑΣ ΠΟΥ ΑΠΑΙΤΕΙΤΑΙ ΝΑ ΣΥΝΤΗΡΗΘΟΥΝ» στο διάστημα ισχύος της σύμβασης, χωρίς επιπλέον κόστος για το Δήμο.

17. Οι υπηρεσίες επαναρρύθμισης αφορούν σε όλες εκείνες τις απαραίτητες υπηρεσίες έτσι ώστε τα συστήματα προτεραιότητας να ανταποκρίνονται στις λειτουργικές αλλαγές που η Υπηρεσία κρίνει απαραίτητες (ενδεικτικά απλώς και όχι δεσμευτικά: προγραμματισμός παραμέτρων ουρών, εκτυπώσιμο κείμενο στο χαρτί προτεραιότητας κλπ.)

5. ΠΡΟΫΠΟΛΟΓΙΣΜΟΣ – ΟΙΚΟΝΟΜΙΚΑ ΣΤΟΙΧΕΙΑ

1. Το μηνιαίο κόστος υποστήριξης εκτιμάται στο ποσό των 12€, χωρίς ΦΠΑ, για κάθε θέση εργασίας (πίνακας ένδειξης εξυπηρετούμενου αριθμού στη θέση εξυπηρέτησης). Ο προϋπολογισμός των υπηρεσιών για τη μέγιστη διάρκεια της παρούσας σύμβασης (24 μήνες = 12 μήνες + 12 μήνες εν δυνάμει μέγιστη επέκταση της σύμβασης με ΦΠΑ 24%) είναι:

α/α	Διεύθυνση ΔΘ	Θέσεις Εργασίας	Μηνιαίο κόστος (χωρίς ΦΠΑ)	Σύνολο ανά μήνα (χωρίς ΦΠΑ)	Μήνες σύμβασης (μέγιστο)	Συνολικό ποσό (μέγιστο) χωρίς ΦΠΑ	Συνολικό ποσό (μέγιστο) με ΦΠΑ 24%
1	ΚΕΠ	41	12 €	492 €	24	11.808,00 €	14.641,92 €
2	Κοινωνικής Προστασίας	6	12 €	72 €	24	1.728,00 €	2.142,72 €
	ΣΥΝΟΛΟ	47	12 €	564 €	24	13.536,00 €	16.784,64 €

2. Η δαπάνη προμήθειας των υπηρεσιών για τη μέγιστη διάρκεια της παρούσας σύμβασης (24 μήνες = 12 μήνες + 12 μήνες εν δυνάμει μέγιστη επέκταση της σύμβασης με ΦΠΑ 24%) κατανέμεται ανά έτος όπως στη συνέχεια:

α/α	Διεύθυνση ΔΘ	Δαπάνη 2025 (*)	Δαπάνη 2026	Δαπάνη 2027 (*)	Σύνολο Δαπάνης
1	ΚΕΠ	2.867,38 €	7.320,96 €	4.453,58 €	14.641,92 €
2	Κοινωνικής Προστασίας	419,62 €	1.071,36 €	651,74 €	2.142,72 €
	ΣΥΝΟΛΟ	3.287,00 €	8.392,32 €	5.105,32 €	16.784,64 €

(*) Είναι εκτίμηση της δαπάνης για τα συγκεκριμένα έτη. Τα τελικά ποσά εξαρτώνται από τον χρόνο έναρξης ισχύος της σύμβασης. Για το 2025 καταγράφεται το μέγιστο και για το 2027 το ελάχιστο ποσό που μπορεί να δαπανηθεί.

3. Η τιμολόγηση του αναδόχου θα γίνεται κάθε δύο (2) μήνες και μετά την εκτέλεση όλων των υπηρεσιών της σύμβασης για όλα τα συστήματα προτεραιότητας όλων των Υπηρεσιών του ΔΘ, στο διάστημα αναφοράς.
4. Ο Δήμος Θεσσαλονίκης διατηρεί το δικαίωμα να επιβάλλει ποινική ρήτρα ίση το πολύ με το 5% του μηνιαίου ποσού της σύμβασης ανά ημέρα καθυστέρησης (εργάσιμη ημέρα των ΚΕΠ τα οποία λειτουργούν 6 μέρες την εβδομάδα) αποκατάστασης της βλάβης του συστήματος προτεραιότητας κάποιας Υπηρεσίας του ΔΘ, όπως ορίζεται προηγουμένως.
5. Σε περίπτωση που η μηνιαία ποινική ρήτρα, αθροιστικά, ξεπεράσει το 100% του μηνιαίου ποσού της σύμβασης ο Δήμος Θεσσαλονίκης διατηρεί το δικαίωμα να καταγγείλει τη σύμβαση.

Θεσσαλονίκη, 12/05/2025



Ο ΣΥΝΤΑΞΑΣ

ΑΧΙΛΛΕΥΣ ΜΕΝΟΣ-ΧΑΤΖΗΓΕΩΡΓΙΟΥ

ΠΡΟΪΣΤΑΜΕΝΟΣ ΔΙΕΥΘΥΝΣΗΣ ΚΕΠ ΔΗΜΟΥ ΘΕΣΣΑΛΟΝΙΚΗΣ
ΠΕ ΠΛΗΡΟΦΟΡΙΚΗΣ / ΠΕ ΠΛΗΡΟΦΟΡΙΚΗΣ (software-hardware)

ΒΑΘΜΟΣ Α'