

**ΔΗΜΟΣ ΗΛΙΔΑΣ**  
**ΔΙΕΥΘΥΝΣΗ ΟΙΚΟΝΟΜΙΚΩΝ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ**

---

**ΜΕΛΕΤΗ ΠΑΡΟΧΗΣ ΥΠΗΡΕΣΙΑΣ**

**01/2016**

Τίτλος υπηρεσίας	:	ΣΥΝΤΗΡΗΣΗ – ΥΠΟΣΤΗΡΙΞΗ ΣΥΝΟΛΟΥ ΕΞΟΠΛΙΣΜΟΥ ΠΛΗΡΟΦΟΡΙΚΗΣ & ΕΦΑΡΜΟΓΩΝ ΛΟΓΙΣΜΙΚΟΥ ΤΟΥ ΔΗΜΟΥ ΗΛΙΔΑΣ
Φορέας υπηρεσίας	:	ΔΗΜΟΣ ΗΛΙΔΑΣ
Προϋπολογισμός	:	€ 56.000,00

**ΠΕΡΙΕΧΟΜΕΝΑ**

1. Τεχνική περιγραφή
2. Ενδεικτικός προϋπολογισμός
3. Συγγραφή υποχρεώσεων

#### ΤΕΧΝΙΚΗ ΠΕΡΙΓΡΑΦΗ

Για την απρόσκοπτη λειτουργία του πληροφοριακού εξοπλισμού και των εφαρμογών λογισμικού του Δήμου Ήλιδας για το έτος 2016, είναι απαραίτητη η ανάθεση σε εξωτερικό συνεργάτη της υπηρεσίας: Συντήρηση – Υποστήριξη συνόλου εξοπλισμού πληροφορικής & εφαρμογών λογισμικού του Δήμου Ήλιδας. Η συγκεκριμένη περιλαμβάνει τις ακόλουθες τέσσερις (4) επιμέρους υπηρεσίες:

1. Μέρος Α: Συντήρηση - Υποστήριξη Μηχανογραφικών Εφαρμογών Λογισμικού SingularLogic
2. Μέρος Β: Συντήρηση - Υποστήριξη Ασυρμάτου Δικτύου
3. Μέρος Γ: Συντήρηση - Υποστήριξη Κεντρικού Δικτυακού Εξοπλισμού, Εξυπηρετητών και Κεντρικών Εφαρμογών λογισμικού
4. Μέρος Δ: Επισκευή Σταθμών Εργασίας

Ο ανάδοχος οφείλει να αποδείξει την εμπειρία του σε παρόμοιες υπηρεσίες, την τεχνική του κατάρτιση, την οργανωτική του δομή, την επιχειρησιακή του ετοιμότητα, την οικονομική του επιφάνεια, ώστε να κριθεί άξιος να αναλάβει την ανάθεση της περιγραφόμενης υπηρεσίας.

Η παροχή της υπηρεσίας θα γίνει σύμφωνα με τις διατάξεις του άρθρου 209 του Ν. 3463/2006, όπως τροποποιήθηκε και ισχύει με την παρ. 13 του άρθρου 20 του Ν. 3731/2008, του άρθρου 83 του Ν. 2362/1995, του Π.Δ. 28/1980 και της 35130/739/09.08.2010 απόφασης του Υπουργού Οικονομικών (ΦΕΚ Β' 1291/11.08.2010).

Ο προϋπολογισμός δαπάνης της υπηρεσίας ανέρχεται, μαζί με το ΦΠΑ, έως το ποσό των € 56.000,00 συνολικά. Για την υλοποίηση της υπηρεσίας έχουν εγγραφεί οι σχετικές πιστώσεις στον προϋπολογισμού του Δήμου Ήλιδας για το έτος 2016. Ακολουθεί η ανάλυση της κάθε υπηρεσίας.

## **Μέρος Α: Συντήρηση - Υποστήριξη Μηχανογραφικών Εφαρμογών Λογισμικού SingularLogic**

### **Αντικείμενο Υπηρεσίας**

Ο Δήμος Ήλιδας διαθέτει πληροφοριακό σύστημα μηχανογράφησης το οποίο εξυπηρετεί τα περισσότερα τμήματα/υπηρεσίες του δήμου και μέσω του οποίου παρέχονται λειτουργίες όπως λογιστήριο, ταμείο, πρωτόκολλο, ύδρευση-αποχέτευση, δημοτολόγιο, εκλογικοί κατάλογοι, διαχείριση προσωπικού, μισθοδοσία και άλλες. Το συγκριμένο λογισμικό περιλαμβάνει τις εφαρμογές Genesis και HRMS της εταιρίας SingularLogic καθώς και επιμέρους εφαρμογές(πχ διαχείριση οχημάτων) οι οποίες συνδέονται με το Genesis. Για την απρόσκοπτη λειτουργία του πληροφοριακού συστήματος μηχανογράφησης, είναι απαραίτητη η ανάθεση σε εξωτερικό συνεργάτη της υπηρεσίας «Συντήρηση - Υποστήριξη Μηχανογραφικών Εφαρμογών Λογισμικού SingularLogic». Η συγκεκριμένη υπηρεσία περιλαμβάνει τα παρακάτω αντικείμενα:

1. Την συντήρηση των εγκατεστημένων εφαρμογών λογισμικού για την λειτουργία του συνόλου των Υπηρεσιών του Δήμου Ήλιδας για το έτος 2016.
2. Την παραχώρηση των δικαιωμάτων χρήσης των βελτιωμένων εκδόσεων(Releases) των εφαρμογών ώστε να εξασφαλίζονται όλες οι νέες εκδόσεις για το σύνολο των εφαρμογών του πληροφορικού συστήματος του δήμου.
3. Την εκπαίδευση του προσωπικού του Δήμου για την ορθή λειτουργία των εγκατεστημένων εφαρμογών λογισμικού στις παραπάνω Υπηρεσίες του Δήμου, για το έτος 2016. Οι παρεχόμενες υπηρεσίες θα πρέπει να είναι αρίστης ποιότητας και κατάλληλες για την βέλτιστη δυνατή λειτουργία του λογισμικού των υπηρεσιών του Δήμου Ήλιδας.

Ο προϋπολογισμός δαπάνης της υπηρεσίας ανέρχεται, μαζί με το ΦΠΑ, έως το ποσό των € 36.000,00. Για την υλοποίηση της υπηρεσίας έχουν εγγραφεί οι σχετικές πιστώσεις συνολικού ποσού € 36.000,00 για το σύνολο των εφαρμογών στους κάτωθι κωδικούς:

1. Κ.Α. 10.6266.92: Παροχή και εγκατάσταση ενημερωμένων εκδόσεων εφαρμογών SingularLogic
2. Κ.Α. 25.6266.02: Παροχή και εγκατάσταση ενημερωμένων εκδόσεων εφαρμογών SingularLogic Ύδρευσης - Αποχέτευσης
3. Κ.Α. 10.6266.90: Υποστήριξη λειτουργίας και δικαίωμα χρήσης βελτιωμένων εκδόσεων μηχανογραφικών προγραμμάτων
4. Κ.Α. 25.6266.01 Υποστήριξη λειτουργίας και δικαίωμα χρήσης βελτιωμένων εκδόσεων μηχανογραφικών προγραμμάτων Ύδρευσης - Αποχέτευσης

## Αναλυτική Περιγραφή Υπηρεσίας

### 1. Υποστήριξη λειτουργίας και δικαίωμα χρήση βελτιωμένων εκδόσεων μηχανογραφικών προγραμμάτων(Releases)

Οι ετήσιες releases των εγκατεστημένων εφαρμογών της SingularLogic AE που διαθέτει ο δήμος αφορά την σύμβαση παραχώρησης δικαιώματος χρήσης των βελτιωμένων εκδόσεων των εφαρμογών. Πιο συγκεκριμένα για το έτος 2016 ο δήμος θα χρειαστεί για την λειτουργία των προγραμμάτων Genesis, HRMS όλες τις νέες εκδόσεις για το σύνολο των εφαρμογών που διαθέτει ο Δήμος από την κατασκευάστρια εταιρεία SingularLogic AE και αφορούν τα παρακάτω αντικείμενα:

α/α	ΕΙΔΟΣ / ΥΠΗΡΕΣΙΑ	Ποσότητα
1.	ΟΤΑ ΔΗΜΟΤΟΛΟΓΙΟ	1
2.	ΟΤΑ ΠΡΩΤΟΚΟΛΛΟ	1
3.	SHR -300 / HRMS για 300 Εργαζόμενους Α.1 ΜΙΣΘΟΔΟΣΙΑ ΓΙΑ 300 ΕΡΓΑΖΟΜΕΝΟΥΣ	1
4.	ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗ ΠΡΟΣΩΠΙΚΟΥ ΓΙΑ 300 ΕΡΓΑΖΟΜΕΝΟΥΣ	1
5.	ΟΤΑ ΕΝΙΑΙΑ ΟΙΚΟΝΟΜΙΚΗ ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗ	1
6.	ΟΤΑ WEB SERVICES	1
7.	ΟΤΑ ΣΤΑΤΙΣΤΙΚΑ ΓΛΚ	1
8.	ΟΤΑ ΚΟΙΜΗΤΗΡΙΑ	1
9.	ΟΤΑ ΥΔΡΕΥΣΗ	1
10.	ΟΤΑ ΤΑΠ	1
11.	ΟΤΑ Κ.Ο.Κ.	1
12.	ΟΤΑ ΤΕΛΗ 0,5% & ΠΑΡΕΠΙΔΗΜΟΥΝΤΩΝ	1
13.	ΟΤΑ ΤΕΛΗ ΠΕΖΟΔΡΟΜΙΟΥ, ΔΙΑΦΗΜΙΣΕΙΣ, ΛΑΪΚΩΝ ΑΓΟΡΩΝ	1
14.	ΟΤΑ ΑΔΕΙΕΣ ΚΑΤΑΣΤΗΜΑΤΩΝ	1
15.	ΟΤΑ EXTRA USERS	59
16.	BUSINESS STRATEGY CLIENT	1
17.	BUSINESS STRATEGY REPORTING CLIENT	1
18.	BI EASY CONNECT SHR -GEN	1
19.	Διαχείριση Υδρευσης - Server (Infosupport)	1
20.	Διαχείριση Υδρευσης - Client (Infosupport)	1

### 2. Υποστήριξη Λειτουργίας Εφαρμογών SingularLogic

Αντικείμενο της συγκεκριμένης υπηρεσίας υποστήριξης είναι η παροχή ειδικευμένων υπηρεσιών υποστήριξης του λογισμικού που διαθέτει ο δήμος. Αυτό περιλαμβάνει :

- την επίλυση τεχνικών ή λειτουργικών προβλημάτων του λογισμικού τα οποία δεν έχουν σχέση με τις δυνατότητες ή κατασκευαστικές δυσλειτουργίες που αφορούν τον κατασκευαστή του λογισμικού
- την υπόδειξη εναλλακτικών τρόπων αντιμετώπισης προβλημάτων

3. την επαναφορά των δεδομένων ώστε να είναι δυνατή η κανονική λειτουργία των υπηρεσιών του δήμου από αντίγραφα ασφαλείας, για την τήρηση των οποίων την αποκλειστική ευθύνη έχει ο δήμος
4. την μαζική αποκατάσταση των δεδομένων γράφοντας εξειδικευμένο λογισμικό (script)
5. την παραμετροποίηση του λογισμικού σύμφωνα με τις ανάγκες του δήμου
6. την παραμετροποίηση των παραμετρικών εκτυπωτικών σύμφωνα με τις υποδείξεις των υπηρεσιών του δήμου
7. την επίλυση προβλημάτων σε θέματα καθημερινής χρήσης που προέρχονται από εσφαλμένες ενέργειες χρηστών
8. την παροχή οδηγιών στη χρήση του λογισμικού μέσω τηλεφώνου ή με επιτόπια παρουσία έμπειρου συμβούλου
9. την παροχή επιπρόσθετης εκπαίδευσης στους υπαλλήλους του δήμου σε θέματα που αφορούν την χρήση του λογισμικού
10. την παροχή υπηρεσιών τηλεϋποστήριξης μέσω VPN για την άμεση επίλυση προβλημάτων
11. την εγκατάσταση νέων εκδόσεων ή patches που έχει προμηθευτή ο δήμος
12. την παροχή συμβουλευτικών προτάσεων για την αξιοποίηση του υπάρχοντος λογισμικού και την προμήθεια αναγκαίων μηχανογραφικών εφαρμογών.

Η υποστήριξη στην έκδοση των εκλογικών καταλόγων πραγματοποιείται ανά δίμηνο και οι εργασίες που περιλαμβάνει είναι οι εξής:

1. Εγκατάσταση CD Εκλογικών καταλόγων, όταν παρατηρείται και εκτύπωση Διπλοεγγραφών ή λοιπών λαθών αν κρίνεται απαραίτητο ώστε να προβεί το γραφείο Δημοτολογίου στις απαραίτητες Διορθωτικές ενέργειες.
2. Εντοπισμός Νέων Εγγραφών , Μεταδημοτεύσεων, Αλλαγών Εκλογικών στοιχείων, Λοιπών Μεταβολών, Διαγραφών από το μητρώο του Δημοτολογίου που πρέπει να ενημερώσουν τους εκλογικούς Καταλόγους.
3. Εντοπισμός Προβληματικών Εγγραφών του Δημοτολογίου που εμποδίζουν την ορθή μεταφορά στοιχείων στους Εκλογικούς Καταλόγους καθώς και το αντίστοιχο σφάλμα και εκτύπωση τους ώστε το γραφείο του Δημοτολογίου να προβεί στις απαραίτητες Διορθωτικές ενέργειες
4. Ενημέρωση των Εκλογικών στοιχείων του Δημοτολογίου από την βάση των Εκλογικών Καταλόγων
5. Λοιπές μαζικές διορθώσεις ή αλλαγές αν ζητηθούν από το γραφείο του Δημοτολογίου (όχι μεμονωμένες περιπτώσεις)
6. Εκτύπωσης Εκλογικών Καταλόγων αν κριθεί απαραίτητο
7. Δημιουργία αρχείου σε ψηφιακό δίσκο (CD) με τα στοιχεία των εκλογικών καταλόγων για την αποστολή του στο Υπουργείο Εσωτερικών.

Σχετικά με την ομαλή λειτουργία του Ολοκληρωμένου Πληροφοριακού Συστήματος του Εθνικού Δημοτολογίου ο δήμος χρειάζεται υποστήριξη στα παρακάτω:

1. Συνεχής εκπαίδευση στις νέες δυνατότητες των εφαρμογών back office σε ότι έχει σχέση με το Εθνικό Δημοτολόγιο.
2. Υποστήριξη λογισμικού middleware (αποκατάσταση συνδέσεων, επικοινωνίας με Υπουργείο και λογισμικό back office).

3. Παρακολούθηση πορείας on line επικοινωνίας με Υπουργείο Εσωτερικών για τυχόν προβλήματα επικοινωνίας, διακοπές κλπ.
4. Απομακρυσμένη πρόσβαση ή επιτόπια παρουσία για επίλυση προβλημάτων από την καθημερινή on line επικοινωνία με τη βάση του Υπουργείου.
5. Επικοινωνία με τις αντίστοιχες υπηρεσίες του Υπουργείου Εσωτερικών για την επίλυση προβλημάτων που δημιουργούνται κατά την εφαρμογή λειτουργίας του Εθνικού Δημοτολογίου.
6. Άμεση ενημέρωση της Βάσης Δεδομένων του Δήμου με τα νέα κωδικολόγια του Υπουργείου όταν αυτά ενημερώνονται.
7. Οδηγίες για την επίλυση διαδικαστικών θεμάτων (όπως διπλοεγγραφές, οικογενειακή κατάσταση, μελών, κτλ)
8. Τηλεφωνική και απομακρυσμένη μέσω VPN υποστήριξη.

Επιπλέον στο πλαίσιο εφαρμογής των δημοσιονομικών κανόνων και πρακτικών όπως περιγράφονται στην από 18-11-2012 Πράξη Νομοθετικού Περιεχομένου (ΦΕΚ Α' 228 / 18-11-2012) οι Δήμοι αναλαμβάνουν την υποχρέωση ορισμού και τήρησης τριμηνιαίων στόχων εκτέλεσης του προϋπολογισμού τους που εάν δεν επιτευκτούν για δυο συνεχόμενα τρίμηνα με απόκλιση άνω του 10% ο Υπουργός Οικονομικών θα τους ορίσει Επόπτη Οικονομικών Υπηρεσιών. Η παρακολούθηση των οικονομικών μεγεθών της εξέλιξης του προϋπολογισμού, η πρόβλεψη της εξέλιξης του με εξειδικευμένα οικονομικά εργαλεία και η χρηματοοικονομική ανάλυση των οικονομικών μεγεθών του Δήμου κρίνεται επιτακτική. Για την κάλυψη των αναγκών αυτών ο δήμος θα χρειαστεί υποστήριξη για την ανάλυση των οικονομικών μεγεθών που παρακολουθούνται όπως αυτά περιγράφονται στην Πράξη Νομοθετικού Περιεχομένου με ΦΕΚ Α' 228 / 18-11-2012. Οι παρεχόμενες υπηρεσίες περιλαμβάνουν πλήρη έλεγχο και ανάλυση των οικονομικών μεγεθών των εσόδων και εξόδων του δήμου, ανάλυση των αιτιών απόκλισης, εάν αυτές υπάρχουν, καθώς επίσης πρόβλεψη της εξέλιξης αυτών σε μηνιαίες, τριμηνιαίες και εξάμηνες χρονικές περιόδους.

Τέλος στα πλαίσια της υποστήριξης, ο ανάδοχος οφείλει να αναλάβει την διαδικασία Λήψης Αντιγράφων Ασφαλείας των προγραμμάτων της Singular(Genesis, HRMS). Αναλυτικά περιλαμβάνονται:

- ημερήσια τήρηση αντιγράφων ασφαλείας της βάσης δεδομένων του λογισμικού του πληροφοριακού συστήματος (Οικονομική, Πρωτόκολλο, Μητρώα, Μισθοδοσία, Νομικά Πρόσωπα) του ΔΗΜΟΥ με ιστορικότητα τουλάχιστον μιας εβδομάδας (το χρονικό διάστημα θα συναποφασιστεί σε συνεννόηση με τον Δήμο Ήλιδας) με δυνατότητας επέκτασής της λήψης αντιγράφων ασφαλείας σε όποια άλλη εφαρμογή κριθεί απαραίτητο από τις υπηρεσίες του Δήμου.
- αποθήκευση των δεδομένων σε εξωτερικό σκληρό δίσκο που θα τοποθετηθεί στο χώρο του Δημαρχείου.
- αποθήκευση των δεδομένων σε εξωτερικό Data Center στις εγκαταστάσεις του αναδόχου.

## Μέρος Β: Συντήρηση - Υποστήριξη Ασύρματου Δικτύου

### 1.1 *Εισαγωγή*

Ο Δήμος Ήλιδας, στα πλαίσια του άρθρου 6 του ν. 4257/2014, έχει αναπτύξει ένα ασύρματο δίκτυο το οποίο προσφέρει στους δημότες του και τους επισκέπτες της πόλης δωρεάν πρόσβαση στο διαδίκτυο. Επιπλέον μέσω του ασυρμάτου δικτύου συνδέονται περιφερειακές υπηρεσίες του Δήμου με το Δημαρχείο(Λαζαράκειο Μέγαρο). Το ασύρματο αυτό δίκτυο έχει αρχίσει και αναπτύσσεται σε ολόκληρη την επικράτεια του Καλλικρατικού Δήμου Ήλιδας με αποτέλεσμα οι απαιτήσεις για τη συντήρηση, την υποστήριξη και τη διαχείρισή του να έχουν αυξηθεί σημαντικά και το Τμήμα Τεχνολογιών Πληροφορικής και Επικοινωνιών να μην μπορεί να ανταπεξέλθει σ' αυτές. Στην παρούσα μελέτη περιγράφονται οι υπηρεσίες συντήρησης, υποστήριξης και διαχείρισης του ασύρματου δικτύου που θα πρέπει να προσφέρονται από εξωτερικό συνεργάτη έτσι ώστε να διασφαλιστεί η συνέχεια της λειτουργίας του και η προσφορά των υπηρεσιών που παρέχει στους πολίτες. Στο παρακάτω κείμενο θα περιγραφεί η υποδομή του ασύρματου δικτύου και θα αναλυθούν οι απαιτήσεις που θα πρέπει να πληροί ο ανάδοχος και οι υποχρεώσεις που θα πρέπει να αναλάβει για την υποστήρισή του.

### 1.2 *Περιγραφή ασύρματου δικτύου*

Το ασύρματο δίκτυο του Δήμου Ήλιδας χρησιμοποιείτε για την παροχή δωρεάν σύνδεσης στο διαδίκτυο στους πολίτες του δήμου καθώς και σε επισκέπτες. Επίσης χρησιμοποιείτε για την διασύνδεση περιφερειακών υπηρεσιών του Δήμου με το Δημαρχείο(Λαζαράκειο Μέγαρο) προκειμένου να επεκταθεί το δίκτυο δεδομένων ΣΥΖΕΥΞΙΣ του δήμου.

Το ασύρματο δίκτυο ελέγχεται από κατάλληλο λογισμικό ώστε να γίνεται βέλτιστη αξιοποίηση του εύρους ζώνης του δικτύου, έλεγχος της ταχύτητας ανά χρήστη, έκδοση αναφορών/στατιστικών, προβολή κατάστασης δικτύου σε πραγματικό χρόνο κ.α.

Το δίκτυο περιλαμβάνει 2 Κεντρικά Σημεία Διαχείρισης τα οποία βρίσκονται στο Δημαρχείο Αμαλιάδας και στο Δημαρχείο του Πρώην Δήμου Πηνειάς, 3 Σταθμούς Αναμετάδοσης και από Σταθμούς Βάσης σε κεντρικά σημεία στα περισσότερα χωριά του Πρώην Δήμου Πηνειάς καθώς και σε χωριά της Αμαλιάδας. Το ασύρματο δίκτυο τροφοδοτείται από 2 ADSL γραμμές ταχύτητας 24 Mbps στο Σιμοπουλο και 1 VDSL 50Mbps στην Αμαλιάδα. Ο ενεργός εξοπλισμός του ασυρμάτου δικτύου είναι εγκατεστημένος στα ακόλουθα σημεία του δήμου:

1. Δημαρχείο Αμαλιάδας
2. Κτίριο Ραδ. Σταθμού Αμαλιάδας (Τμ. Τοπ. Ανάπτυξης – Πρόνοια)
3. Καρακάνδειο (Διεύθυνση Υδάτινων Πόρων)
4. Γραφείο Κινήσεως - Αμαξοστάσιο
5. Πρώην κοιν γραφείο Καρδαμά
6. Σταθμός Κουρούτα
7. Σταθμός Παλούκι
8. Σταθμός Καρδαμά
9. Σταθμός Δουνείκα
10. Δημ. Γραφείο Σιμόπουλου (Διοικ. Υπηρεσίες – ΚΕΠ Πηνειάς)
11. Σταθμός Αναμετάδοσης Αγ. Ανδρέα (Λαγανά)
12. Σταθμός Αναμετάδοσης Αγ. Δημητρίου (Πρόδρομος)
13. Σταθμός Αναμετάδοσης Σκιαδά
14. Πρώην κοιν γραφείο Αγνάντων
15. Πρώην κοιν γραφείο Αγραπιδωχωρίου
16. Πρώην κοιν γραφείο Ανθώνας
17. Σταθμός Αυγής
18. Σταθμός Βελανιδίου

19. Δημ. Σχολείο Βουλιαγμένης
20. Πνευματικό Κέντρο Εφύρας
21. Πρώην κοιν γραφείο Κάμπου
22. Πρώην κοιν γραφείο Λαγανά
23. Πρώην κοιν γραφείο Λάττα
24. Δημ. Σχολείο Μαζαρακίου
25. Πρώην κοιν γραφείο Οινόης
26. Σταθμός Οινόης
27. Πρώην κοιν γραφείο Ροδιάς
28. Πρώην κοιν γραφείο Σκλίβα
29. Πρώην κοιν γραφείο Βάλμης
30. Παπαχριστοπούλειος Βιβλιοθήκη Αμαλιάδας (Αυτόνομο Δίκτυο)

Ο εξοπλισμός που είναι εγκατεστημένος στα ανωτέρω σημεία παρουσιάζεται στον κατωτέρω πίνακα.

	Πλήθος
REPEATITBS-210	2
REPEATITBS-120	2
REPEATITBS-322	1
REPEATITBS-5411	11
REPEATITSU5511R4	3
REPEATITSU2411R2C3	2
REPEATIT BS 52/23-R3	1
REPEATIT BS-5432is6	1
REPEATIT BS 52-R3	1
UBNT ROCKET M5	1
UBNT BULLET M5	5
3COM 4210	13
3COM 5500	1
ALVARION BU-RB28	6
ALVARION BU-RB14	14
ALVARION AUS-SA	2
ALVARION SU-54-BD	5
ANTENNAS	54
DSL MODEM	3
MIKROTIK RB433UAH	1
MIKROTIK RB1100AHx2	1
PC SERVER	3
POE	59

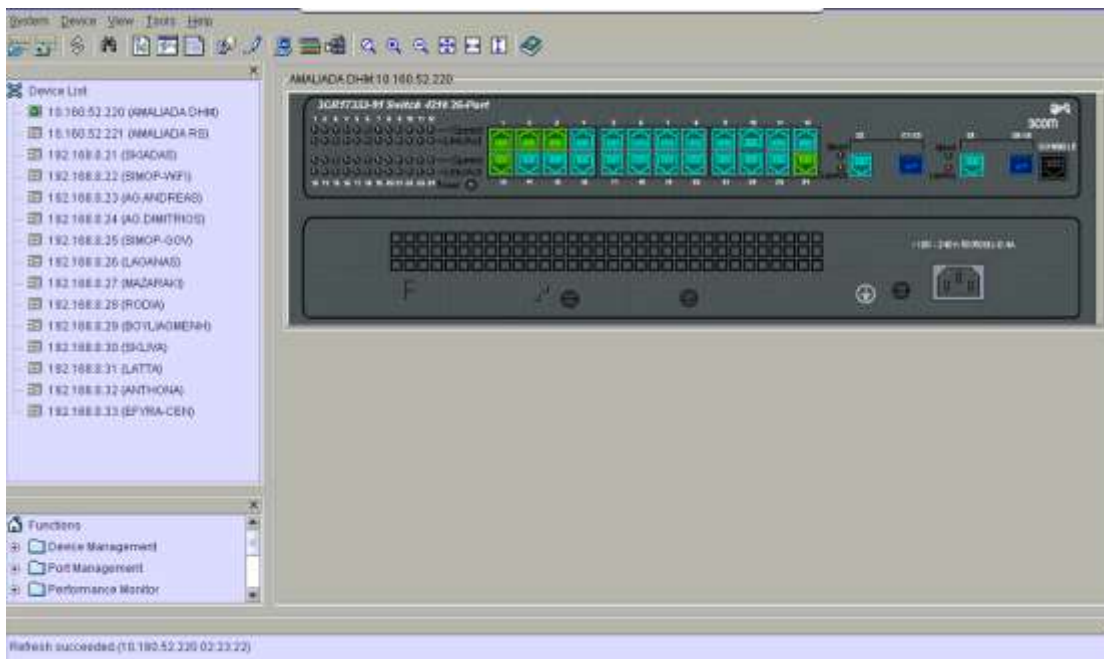
Παρακάτω ακολουθούν εικόνες από το περιβάλλον διαχείρισης των επιμέρους συσκευών του δικτύου καθώς και από τα λογισμικά επισκόπησης του δικτύου RCS&Dude.



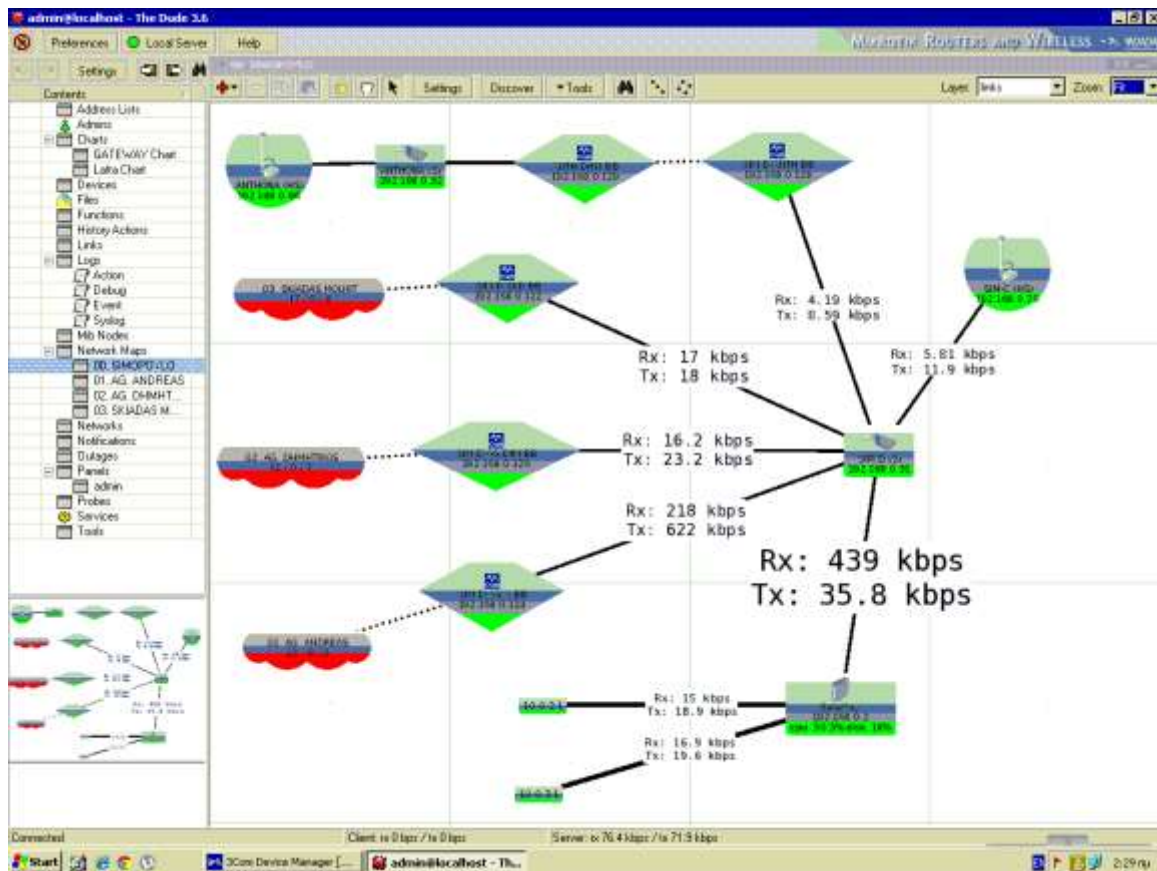
## 1. Λογισμικών Διαχείρισης Συσκευών Alvarion

AlvariCRAFT									
File									
Name	Type and M...	IP Address	MAC Address	State	Running...	HW Rev...		New	
DHM to SKIADAS	BU-B28	192.168.0.122	00-10-E7-54-1B...	Up	6.0.21	C		Configure	
SKIADAS - AMALIADA	BU-B14	192.168.0.120	00-10-E7-14-F4...	Up	6.0.21	C		Edit	
DHM to AG.ANDREAS	BU-B28	192.168.0.124	00-10-E7-54-1B...	Up	6.0.21	C		Delete	
DHM to AG.DHMHTRIOS	BU-B28	192.168.0.126	00-10-E7-54-1B...	Up	6.0.21	C		Cut Through	
DHM to ANTHONA	BU-B14	192.168.0.128	00-10-E7-14-FA...	Up	6.0.21	C		Import	
AG.ANDR to MAZARAKI	BU-B14	192.168.0.130	00-10-E7-14-F4...	Up	6.0.21	C		Export	
AG.ANDR to ROD-BOYLIA...	AUS-SA	192.168.0.132	00-10-E7-84-F9...	Up	6.0.21	C		Open SU/RB	
AG.ANDR to LAG-LAT-EFYR	AUS-SA	192.168.0.135	00-10-E7-84-F9...	Up	6.0.21	C		Set IP	
AG.DIM to OINOH	BU-B14	192.168.0.139	00-10-E7-14-FA...	Up	6.0.21	C			
AG.DIM to SKLIVA	BU-B14	192.168.0.141	00-10-E7-54-1B...	Up	6.0.21	C			

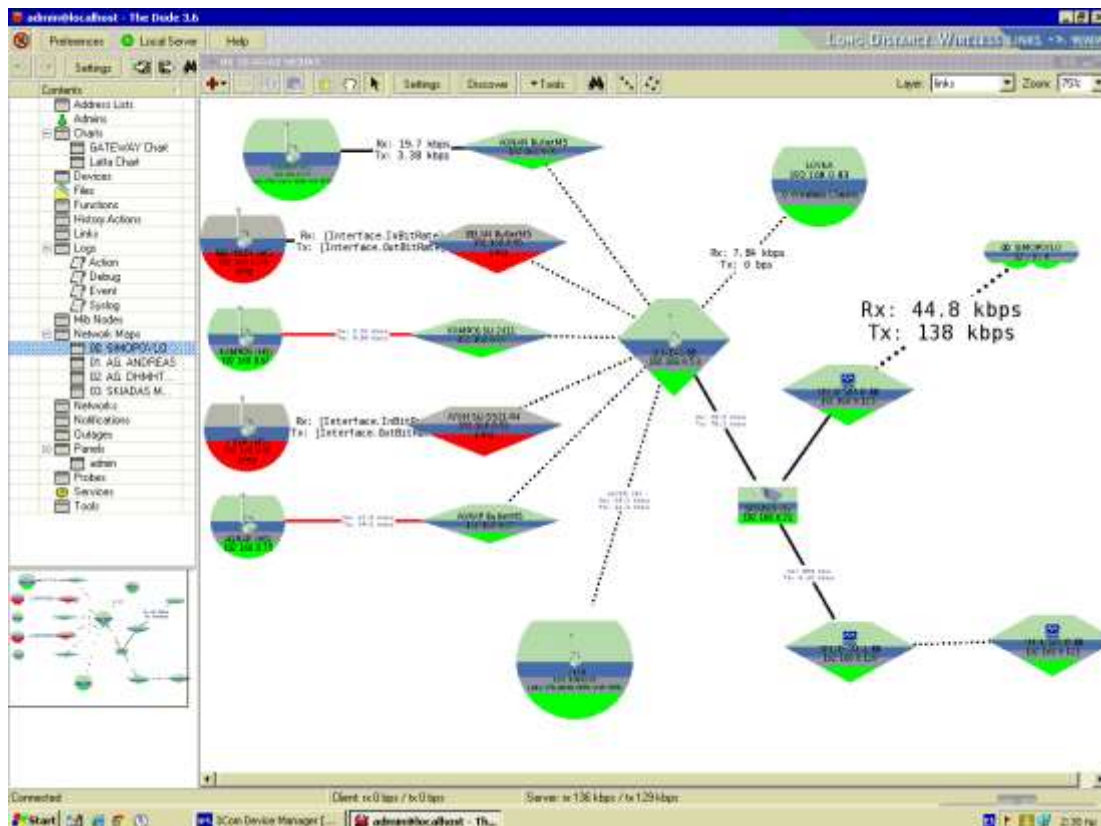
## 2. Λογισμικών Διαχείρισης Συσκευών Switch 3 Com



## Λογισμικό Επισκόπησης Δικτύου Dude(Σταθμοί πρώην Δήμου Πηνείας)



## Κόμβος Σκιαδά



## Λογισμικό Επισκόπησης Δικτύου RCS(Σταθμοί πρώην Δήμου Πηνείας)

The screenshot shows the RCS Basic software interface running on a web browser. The title bar indicates "RCS Basic. Running at Municipality of Iliá". The interface is divided into several sections:

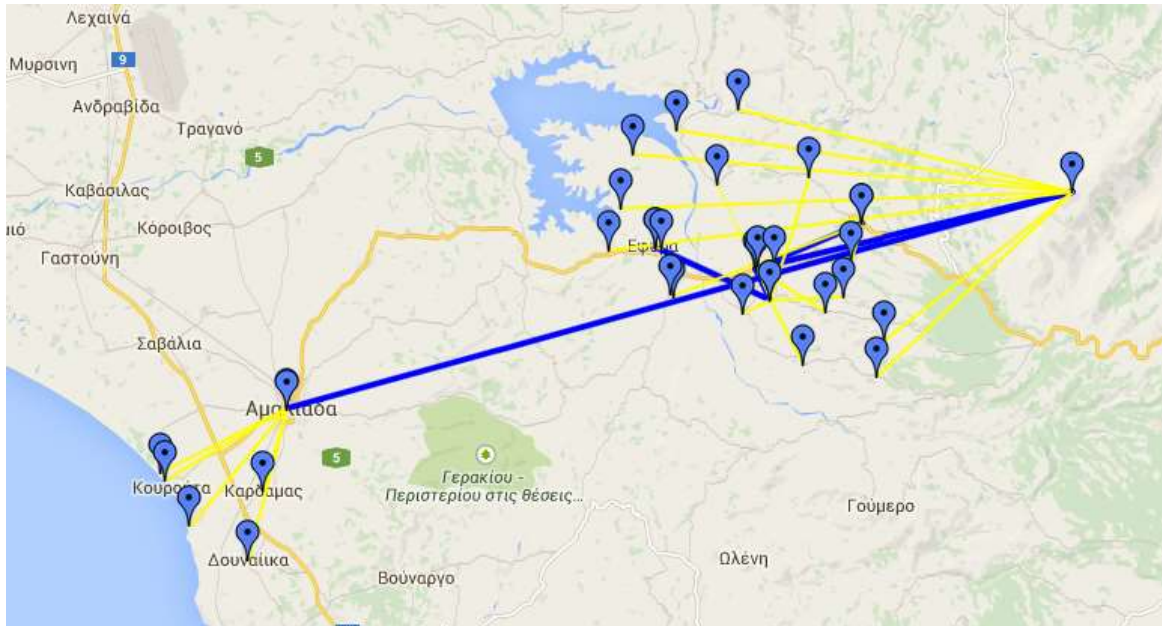
- System menu:** Includes links for System, Networks, Rulesets, Base stations, Client Terminal Users, Client Terminals, and About.
- Quick search:** A search bar with filters for Base stations, Users, Clients, Rejected clients, and Events & notes.
- Networks:** A list of networks with details such as name, frequency, and status. For example, "01 BackBone" and "02 AMAL-CHM-BASE-RS322".
- Welcome to Repeatit Infoline!:** A section with a large image and text promoting Repeatit services, including "7 reasons why you should choose Trinity TDDI".

## Λογισμικό Επισκόπησης Δικτύου RCS(Σταθμοί πρώην Δήμου Πηνείας)

This screenshot shows the RCS Basic software interface with a different set of network data. The title bar indicates "RCS Basic. Running at Municipality of Iliá". The interface is divided into several sections:

- System menu:** Includes links for System, Networks, Rulesets, Base stations, Client Terminal Users, Client Terminals, and About.
- Quick search:** A search bar with filters for Base stations, Users, Clients, Rejected clients, and Events & notes.
- Networks:** A list of networks with details such as name, frequency, and status. For example, "01 BackBone" and "02 PHINEIA 2.4".
- Welcome to Repeatit Infoline!:** A section with a large image and text promoting Repeatit services, including "7 reasons why you should choose Trinity TDDI".

Παρακάτω ακολουθεί μια ενδεικτική εικόνα των συνδέσεων των επιμέρους σταθμών μεταξύ τους:



### 1.3 Υπηρεσίες συντήρησης και διαχείρισης του δικτύου

Οι υπηρεσίες υποστήριξης που πρέπει να παρέχονται στο ασύρματο δίκτυο του Δήμου Ήλιδας (είτε από τον ανάδοχο της υποστήριξης, είτε από το Δήμο) είναι οι εξής:

1. Λειτουργία υπηρεσίας helpdesk για την καταγραφή των προβλημάτων και υποδείξεων από τους χρήστες του δικτύου. Οι χρήστες του δικτύου θα μπορούν να επικοινωνούν με το helpdesk μέσω email και τηλεφώνου και να αναφέρουν τυχόν δυσλειτουργίες του δικτύου. Ο αριθμός που θα καλούν οι χρήστες θα είναι ο 26223605XX (ή κιν που θα δώσει ο ανάδοχος) που είναι η γραμμή εξυπηρέτησης πολιτών και το email θα είναι το [wifi@amaliada.gr](mailto:wifi@amaliada.gr). Οι ώρες λειτουργίας του helpdesk θα είναι 8:00 με 15:00.
2. Παρακολούθηση της κατάστασης του ενεργού εξοπλισμού του ασύρματου δικτύου (ασύρματοι κόμβοι, wireless controller, servers, γραμμή internet) και δημιουργία αναφορών, το ελάχιστο περιεχόμενο των οποίων ορίζεται στην Ενότητα 1.6
3. Αποκατάσταση της λειτουργίας των ασύρματων κόμβων όταν αυτή έχει διακοπεί.
4. Διαχείριση του ενεργού εξοπλισμού (ρυθμίσεις, φίλτρα, κλπ)
5. Λήψη αντιγράφων ασφαλείας των αρχείων ρυθμίσεων του ενεργού εξοπλισμού.
6. Αναβαθμίσεις λογισμικού του εξοπλισμού (firmware συσκευών)
7. Προσθήκη νέων κόμβων στο ασύρματο δίκτυο του Δήμου Ήλιδας όπου ο ενεργός εξοπλισμός θα παρέχεται από το Δήμο
8. Μετακίνηση κόμβων σε νέες θέσεις εντός των ορίων του Δήμου Ήλιδας.
9. Επισκευή μικροζημιών και αντικατάσταση του μη ενεργού εξοπλισμού όπως καλώδια, ηλεκτρολογικά κουτιά, στύλους τοποθέτησης κ.α.
10. Γενικά η εκτέλεση όλων των ηλεκτρολογικών εργασιών που σχετίζονται με τη λειτουργία των ασύρματων κόμβων
11. Επιδιόρθωση βλαβών στον ενεργό εξοπλισμό (ασύρματοι κόμβοι, server, wireless controller, router).
12. Προληπτική συντήρηση του εξοπλισμού του ασύρματου δικτύου, τουλάχιστον μία φορά κατά τη διάρκεια της σύμβασης, όπως καθαρισμός, αλλαγή των μονωτικών στοιχείων του εξοπλισμού, έλεγχος και αντικατάσταση όπου χρειάζεται των υλικών στεγανοποίησης.



## 1.4 Υποχρεώσεις του αναδόχου

Ο ανάδοχος της υποστήριξης του ασύρματου δικτύου θα έχει τις εξής υποχρεώσεις:

1. Θα λαμβάνει τα email από την διεύθυνση [wifi@amaliada.gr](mailto:wifi@amaliada.gr) και μέσα σε 24 ώρες θα πρέπει να έχει απαντήσει εμπεριστατωμένα στο Τμήμα Τεχνολογιών Πληροφορικής και Επικοινωνιών για τον τρόπο και το χρόνο που θα επιλυθούν τα όποια ζητήματα αναφέρονται σ' αυτά.
2. Θα ελέγχει καθημερινά τη λειτουργία του ενεργού εξοπλισμού (ασύρματοι κόμβοι, wireless controller, server) του ασύρματου δικτύου και θα ειδοποιεί άμεσα τηλεφωνικά και με email το Τμήμα Τεχνολογιών Πληροφορικής και Επικοινωνιών όταν για οποιοδήποτε λόγο υπάρχει κατάσταση Έκτακτης Ανάγκης ή Συναγερμού.
3. Θα παρέχει κινητό τηλέφωνο για άμεση επικοινωνία με το Δήμο κατά τις ώρες από 8:00 πμ έως 8:00 μμ, όλες τις ημέρες της εβδομάδας. Το τηλέφωνο αυτό θα το καλεί ο Δήμος μετά τις 4:00 μμ μόνο εφόσον υπάρχει κατάσταση Συναγερμού. Στις περιπτώσεις αυτές ο ανάδοχος θα πρέπει να ανταποκριθεί μέσα σε 6 ώρες από το Συναγερμό.
4. Θα παράγει τις αναφορές που ζητούνται από το Τμήμα Τεχνολογιών Πληροφορικής και Επικοινωνιών για την κατάσταση της λειτουργίας του ασύρματου δικτύου και θα τις αποστέλλει σε αυτό. Οι αναφορές που θα ζητούνται δεν θα είναι περισσότερες από δύο κάθε εβδομάδα.
5. Θα προβαίνει στην αποκατάσταση της λειτουργίας των ασύρματων κόμβων όταν αυτή έχει διακοπεί, μέσα στο χρόνο που έχει συμφωνηθεί με το Τμήμα Τεχνολογιών Πληροφορικής και Επικοινωνιών σύμφωνα με το και πάντως όχι σε χρόνο μεγαλύτερο:
  - a. των 72 ωρών αν ο κόμβος βρίσκεται σε απόσταση μεγαλύτερη των 10 χλμ από την έδρα του Δήμου Ήλιδας (Φιλικής Εταιρίας 6) ή
  - b. των 48 ωρών αν ο κόμβος βρίσκεται σε απόσταση μικρότερη των 10 χλμ από την έδρα του Δήμου.
6. Σε περίπτωση που διαπιστώνει ανάγκη αλλαγής ενεργού εξοπλισμού που πρέπει να παρασχεθεί από το Τμήμα Τεχνολογιών Πληροφορικής και Επικοινωνιών θα ενημερώνει αμελλητί το Τμήμα.
7. Θα αναλάβει την εκτέλεση όλων των εργασιών για την προσθήκη νέων κόμβων ή την μετακίνηση υπαρχόντων κόμβων στο ασύρματο δίκτυο. Οι ασύρματοι κόμβοι (ενεργός εξοπλισμός) θα παρέχονται από τον Δήμο Ήλιδας καθώς επίσης και όλα τα επιπλέον υλικά που θα χρειάζονται όπως καλώδια, ηλεκτρολογικά κουτιά και άλλα μικροϋλικά. Θα επισκευάζει τις ζημιές που έχουν προκληθεί στον μη ενεργό εξοπλισμό και θα αντικαταστεί τα υλικά που χρειάζονται αλλαγή όπως (καλώδια, ηλεκτρολογικά κουτιά κλπ).
8. Θα είναι υπεύθυνος για την βελτιστοποίηση της ποιότητας του σήματος καθώς και της κάλυψης του χώρου και θα προβαίνει στους κατάλληλους χειρισμούς έτσι ώστε να διορθώνονται τυχόν προβλήματα στην πρόσβαση των χρηστών.
9. Θα είναι υπεύθυνος για τη λειτουργία του ασύρματου δικτύου μέσα στις νόμιμες συχνότητες και μέσα στα νόμιμα όρια ισχύος εκπομπής.
10. Τυχόν βλάβες που παρουσιάζονται στον ενεργό εξοπλισμό (router, server, ασύρματα κλπ), θα αναλαμβάνει ο ανάδοχος την επιδιόρθωσή τους και το κόστος των ανταλλακτικών θα χρεώνεται ξεχωριστά στον Δήμο Ήλιδας.
11. Ο ανάδοχος κάθε 2 μήνες θα ενημερώνει το Τμήμα Τεχνολογιών Πληροφορικής και Επικοινωνιών σχετικά με ανάγκες σε υλικά που έχει εντοπίσει προκειμένου ο Δήμος να μεριμνά να έχει απόθεμα από τα βασικά υλικά (καλώδια, poe κ.α).
12. Ο ανάδοχος οφείλει 1 φορά τον μήνα να συναντιέται με το Τμήμα Τεχνολογιών Πληροφορικής και Επικοινωνιών προκειμένου να υποβάλει προτάσεις για βελτίωση της λειτουργίας, ανάγκες για μετακίνηση κόμβων, προσθήκη νέων κόμβων κτλ.

Θα είναι υποχρεωμένος να μάθει το χειρισμό και τη λειτουργία κάθε ενεργής συσκευής που, ύστερα από πρωτοβουλία του Τμήματος Νέων Τεχνολογιών και Πληροφορικής, θα προστεθεί στο δίκτυο για τη βελτίωση ή την αποκατάσταση της λειτουργίας του.

**Η συγκεκριμένη υπηρεσία θα κοστίσει 10.000,00 ευρώ συμπεριλαμβανομένου ΦΠΑ 23%, για την κάλυψη της οποίας έχει προβλεφτεί πίστωση για το έτος 2016 στον κωδικό 10.6262.05 με τίτλο : Υποστήριξη Ασυρμάτου Δικτύου.**

## **Μέρος Γ: Συντήρηση - Υποστήριξη Κεντρικού Δικτυακού Εξοπλισμού, Εξυπηρετητών και Κεντρικών Εφαρμογών λογισμικού**

### **A. ΓΕΝΙΚΑ**

Ο Δήμος Ήλιδας θα χρειαστεί υποστήριξη για το έτος 2016 του κεντρικού δικτυακού εξοπλισμού, των εξυπηρετητών και των κεντρικών εφαρμογών πληροφορικής(εκτός προγραμμάτων SingularLogic) που χρησιμοποιεί, ώστε να αποφευχθούν προβλήματα και δυσλειτουργίες, κατά τη ροή των διαδικασιών που επιτελούνται καθημερινά.

### **B. ΑΝΑΛΥΤΙΚΑ**

Η συγκεκριμένη υπηρεσία περιλαμβάνει την ετήσια υποστήριξη του κάτωθι εξοπλισμού και λογισμικού:

- 8 κεντρικοί εξυπηρετητές του δήμου οι οποίοι υποστηρίζουν το δίκτυο του δήμου:
  - Εξυπηρετητής Domain Name (DCsrv2)
  - Εξυπηρετητής Αρχείων (File Server)
  - Εξυπηρετητής Ηλεκτρονικού Ταχυδρομείου (Exchange)
  - Εξυπηρετητής Λήψης Αντιγράφων Ασφαλείας (NAS-Srv)
  - Εξυπηρετητής Firewall (GATEWAY)
  - Εξυπηρετητής ΚΕΠ(Kep-srv)
  - Εξυπηρετητής Δημιουργίας Εικονικών Μηχανών (Terminal)
  - Εξυπηρετητής Επίβλεψης Computer Room (Computer Room Monitoring & Alert System)
- Κεντρικός Δικτυακός εξοπλισμός (switches, routers, modems)
- Λειτουργικά συστήματα εξυπηρετητών και εφαρμογές ενεργού εξοπλισμού (εξυπηρετητών κυρίως)

#### **1. Όσον αφορά το Υλικό (hardware) στα πλαίσια της συγκεκριμένης υπηρεσίας ο ανάδοχος θα πρέπει να προσφέρει:**

- Επιτόπιος έλεγχος καλής λειτουργίας του παραπάνω εξοπλισμού πληροφορικής μία (1) φορά το μήνα, δώδεκα (12) φορές το χρόνο
- Εξαμηνιαία προληπτική συντήρηση εξοπλισμού με στόχο τον έλεγχο και τη διάγνωση σε αρχικό στάδιο τυχόν ελαττωμάτων ή δυσλειτουργιών του εξοπλισμού και την έγκαιρη αποκατάστασή τους
- Τηλεφωνική υποστήριξη βλαβών σε εξοπλισμό πληροφορικής
- Επιτόπια εξέταση και αποκατάσταση βλάβης εντός της επόμενης εργάσιμης ημέρας για τους εξυπηρετητές και το δικτυακό εξοπλισμό

#### **2. Όσον αφορά την Υποστήριξη λογισμικού (software) – πλην αυτών της SingularLogic, στα πλαίσια της συγκεκριμένης υπηρεσίας περιλαμβάνεται:**

- Εγκατάσταση νέων ενημερωμένων εκδόσεων των επιμέρους εφαρμογών
- Επιμέλεια για την τήρηση αντιγράφων ασφαλείας
- Επιτόπιος έλεγχος καλής λειτουργίας εφαρμογών μία (1) φορά το μήνα, δώδεκα (12) φορές το χρόνο
- Εξαμηνιαίος λεπτομερής έλεγχος χρήσης εφαρμογών και δημιουργούμενων αρχείων
- Τηλεφωνική υποστήριξη προβλημάτων σε εφαρμογές/ λειτουργικά συστήματα
- Σύνταξη αναφοράς για προβλήματα που δε μπορούν να επιλυθούν από τον «Ανάδοχο»
- Υποστήριξη στα Ακόλουθα Λειτουργικά Συστήματα/Λογισμικά τα οποία διαθέτει ο δήμος:
  - Microsoft Windows 2003 Server
  - Microsoft Windows Storage Server 2008 Server

- Microsoft Exchange Server 2007
- Microsoft Windows Server 2012
- SYMANTEC BACKUP EXEC
- Επιμέλεια τήρησης Λήψης Αντιγράφων Ασφαλείας μέσω του Λογισμικού SYMANTEC BACKUP EXEC των ακόλουθων εξυπηρετητών:
  - Εξυπηρετητής Αρχείων (File Server)-Λήψη Αντιγράφου Ασφαλείας του Αρχείου του Δήμου
  - Εξυπηρετητής Domain Name (DCsrv2)-Λήψη Αντιγράφου Ασφαλείας των Χρηστών(Active Directory) του Δήμου
  - Εξυπηρετητής Ηλεκτρονικού Ταχυδρομείου (Exchange)-Λήψη Αντιγράφου Ασφαλείας του Ηλεκτρονικού Ταχυδρομείου των Χρηστών (Exchange Mailboxes) του Δήμου

Το σχήμα λήψης αντιγράφων ασφαλείας(ημερήσιο, εβδομαδιαίο, μηνιαίο, ετήσιο) θα καθοριστεί σε συνεννόηση με την Αναθέτουσα Αρχή. Αποθηκευτικός χώρος για την αποθήκευση των αντιγράφων ασφαλείας θα διατεθεί από τον Δήμο Ήλιδας

**Η συγκεκριμένη υπηρεσία θα κοστίσει 7.000,00 ευρώ συμπεριλαμβανομένου ΦΠΑ 23%, για την κάλυψη της οποίας έχει προβλεφτεί πίστωση για το έτος 2016 στον κωδικό 10.6262.03 με τίτλο : Υποστήριξη Δικτύου.**



## Μέρος Δ: Επισκευή Σταθμών Εργασίας

### A. ΓΕΝΙΚΑ

Ο Δήμος Ήλιδας θα χρειαστεί υποστήριξη για το έτος 2016 του εξοπλισμού πληροφορικής ο οποίος αποτελείτε από σταθμούς εργασίας και περιφερειακά αυτών όπως εκτυπωτές και συστήματα αδιάλειπτης παροχής ισχύος(UPS), ώστε να αποφευχθούν προβλήματα και δυσλειτουργίες, κατά τη ροή των διαδικασιών που επιτελούνται καθημερινά.

### B. ΑΝΑΛΥΤΙΚΑ

Η συγκεκριμένη υπηρεσία περιλαμβάνει την ετήσια υποστήριξη του κάτωθι εξοπλισμού και λογισμικού:

- 100 περίπου Σταθμοί Εργασίας
- Λειτουργικά συστήματα και εφαρμογές σταθμών εργασίας
- 80 περίπου συστήματα αδιάλειπτης παροχής ισχύος(UPS)

#### **1. Όσον αφορά το Υλικό (hardware) στα πλαίσια της συγκεκριμένης υπηρεσίας ο ανάδοχος θα πρέπει να προσφέρει:**

- Επιτόπιος έλεγχος καλής λειτουργίας εξοπλισμού πληροφορικής μία (1) φορά το μήνα, δώδεκα (12) φορές το χρόνο
- Εξαμηνιαία προληπτική συντήρηση εξοπλισμού με στόχο τον έλεγχο και τη διάγνωση σε αρχικό στάδιο τυχόν ελαττωμάτων ή δυσλειτουργιών του εξοπλισμού και την έγκαιρη αποκατάστασή τους
- Τηλεφωνική υποστήριξη βλαβών σε εξοπλισμό πληροφορικής
- Επιτόπια εξέταση και αποκατάσταση βλάβης εντός της επόμενης εργάσιμης ημέρας για τους σταθμούς εργασίας.
- Επιτόπια (on-site) αντιμετώπιση προβλημάτων στους χώρους του Δήμου, όταν αυτό κρίνεται επιβεβλημένο εντός μίας (1) ώρας.
- Εξέταση και αποκατάσταση βλάβης για περιφερειακά σταθμών εργασίας όπως οθόνες και συστήματα αδιάλειπτης τροφοδοσίας.
- Επιδιόρθωση Bios (Bios Recovery) σταθμών εργασίας
- Καθαρισμός εσωτερικού (κυτίου) των υπολογιστικών συστημάτων (PC)

#### **2. Όσον αφορά την Υποστήριξη λογισμικού (software) – πλην αυτών της SingularLogic, στα πλαίσια της συγκεκριμένης υπηρεσίας περιλαμβάνεται:**

- Εγκατάσταση νέων ενημερωμένων εκδόσεων των επιμέρους εφαρμογών, έλεγχος για ιούς κακόβουλο λογισμικό
- Επιμέλεια για την τήρηση αντιγράφων ασφαλείας- Ανακτήσεις δεδομένων(κατόπιν συνεννόησης με το Τμήμα ΤΠΕ Δήμου Ήλιδας)
- Επιτόπιος έλεγχος καλής λειτουργίας εφαρμογών μία (1) φορά το μήνα, δώδεκα (12) φορές το χρόνο
- Εξαμηνιαίος λεπτομερής έλεγχος χρήσης εφαρμογών και δημιουργούμενων αρχείων
- Τηλεφωνική υποστήριξη προβλημάτων σε εφαρμογές (λειτουργικό)
- Σύνταξη αναφοράς για προβλήματα που δε μπορούν να επιλυθούν από τον «Ανάδοχο»

#### **3. Λοιπές Υπηρεσίες**

- Ο Ανάδοχος είναι υπεύθυνος για την μεταφορά εξοπλισμού ο οποίος είναι μέσα στην εγγύηση του κατασκευαστή για επισκευή στους εξουσιοδοτημένους αντιπροσώπους του, εφόσον αυτό κρίνεται απαραίτητο, καθώς και επίβλεψη της πορείας επισκευής από τον

αντιπρόσωπο(διατηρεί τηλεφωνική επικοινωνία). Η δαπάνη για την μεταφορά επιβαρύνει τον Δήμο. Εξαιρείται εξοπλισμός άνω των 15 κιλών.

- Επισημάνσεις και Συμβουλευτικές Υπηρεσίες για κρίσιμα ζητήματα
- Εκπαίδευση του προσωπικού.
- Προτεραιότητα και απεριόριστη τηλεφωνική υποστήριξη
- Επισημάνσεις και Συμβουλευτικές Υπηρεσίες για κρίσιμα ζητήματα και θέματα τεχνολογίας
- Να ενημερώνει εγκαίρως την Διεύθυνση Πληροφορικής για οποιοδήποτε γεγονός υποπέσει στην αντίληψη του και θα μπορούσε να επηρεάσει την καλή λειτουργία του εξοπλισμού.
- Υποχρεούται να συνεργάζεται – όταν απαιτείται – με την Διεύθυνση Πληροφορικής του Δήμου.
- Τήρηση ημερολογίου συντήρησης, στο οποίο θα αναφέρονται αναλυτικά όλες οι υπηρεσίες είτε προληπτικής είτε ελεγκτικής, καθώς και οι κλήσεις, οι επισκέψεις, οι επεμβάσεις, οι αποκαταστάσεις βλαβών που πραγματοποιήθηκαν από τον ανάδοχο. Το ημερολόγιο συντήρησης θα παραδίδεται κάθε πρώτη εργάσιμη ημέρα του μήνα στη Διεύθυνση Πληροφορικής.
- Να τηρεί με ευθύνη του «Ημερολόγιο Συμβάντων Έργου», μέσω του οποίου θα παρακολουθούνται :
  - ο Ο χρόνος αναφοράς του προβλήματος
  - ο Ο χρόνος έναρξης και λήξης του προβλήματος
  - ο Ο παραλήπτης και τρόπος λήψης αναφοράς του προβλήματος
  - ο Η περιγραφή του προβλήματος (όπως αυτό αναφέρθηκε από τον χρήστη και όπως προέκυψε στην συνέχεια κατά την επίλυση)

Η συγκεκριμένη υπηρεσία θα κοστίσει 3.000,00 ευρώ συμπεριλαμβανομένου ΦΠΑ 23%, για την κάλυψη της οποίας έχει προβλεφτεί πίστωση για το έτος 2016 στους κωδικούς:

- 10.6264.04 με τίτλο : Συντήρηση και Επισκευή Ηλεκτρονικών Υπολογιστών Γραφείου Δημάρχου
- 10.6264.14 με τίτλο : Συντήρηση και Επισκευή Ηλεκτρονικών Υπολογιστών Διοικητικών Υπηρεσιών
- 10.6264.24 με τίτλο : Συντήρηση και Επισκευή Ηλεκτρονικών Υπολογιστών Οικονομικών Υπηρεσιών
- 10.6264.34 με τίτλο : Συντήρηση και Επισκευή Ηλεκτρονικών Υπολογιστών ΚΕΠ
- 20.6264.4 με τίτλο : Συντήρηση και Επισκευή Ηλεκτρονικών Υπολογιστών (Η/Υ) – Υπηρεσία Καθαριότητας
- 30.6264.4 με τίτλο : Συντήρηση και Επισκευή Ηλεκτρονικών Υπολογιστών (Η/Υ) – Τεχνικών Υπηρεσιών
- 40.6264.4 με τίτλο : Συντήρηση και Επισκευή Ηλεκτρονικών Υπολογιστών (Η/Υ) – Πολεοδομία

Αμαλιάδα 14.1.2016

Ο Συντάξας

Ο Θεωρήσας

Ζαφειρόπουλος Διονύσιος  
Μηχανικός Πληροφορικής ΠΕ11

Τσάκωνας Νικόλαος  
Διευθυντής Οικονομικών Υπηρεσιών

ΕΝΔΕΙΚΤΙΚΟΣ ΠΡΟΫΠΟΛΟΓΙΣΜΟΣ

Η δαπάνη που έχει προβλεφθεί για την παροχή της υπηρεσίας «Συντήρηση – Υποστήριξη συνόλου εξοπλισμού πληροφορικής & εφαρμογών λογισμικού του Δήμου Ήλιδας» υπολογίζεται να ανέλθει στο ποσό των εξήντα ένα χιλιάδων και πεντακοσίων ευρώ (€ 56.000,00), συμπεριλαμβανομένου Φ.Π.Α. με ποσοστό 23% εφόσον πραγματοποιηθούν όλες οι δαπάνες.

A/A	Είδος	Μονάδα Μέτρησης	Ποσότητα	Καθαρή Αξία	ΦΠΑ 23 %	Σύνολο
1	Συντήρηση - Υποστήριξη Μηχανογραφικών Εφαρμογών Λογισμικού SingularLogic	Κατ' αποκοπή	1	29.268,29 €	6.731,71 €	36.000,00 €
2	Συντήρηση - Υποστήριξη Ασυρμάτου Δικτύου	Κατ' αποκοπή	1	8.130,08 €	1.869,92 €	10.000,00 €
3	Συντήρηση - Υποστήριξη Κεντρικού Δικτυακού Εξοπλισμού, Εξυπηρετητών και Κεντρικών Εφαρμογών λογισμικού	Κατ' αποκοπή	1	5.691,06 €	1.308,94 €	7.000,00 €
4	Επισκευή Σταθμών Εργασίας	Κατ' αποκοπή	1	2.439,02 €	560,98 €	3.000,00 €
					<b>Σύνολο</b>	<b>56.000,00 €</b>

Ο προϋπολογισμός της υπηρεσίας **Μέρος Β: Συντήρηση - Υποστήριξη Μηχανογραφικών Εφαρμογών Λογισμικού SingularLogic** ενδεικτικά αναλύεται ως εξής:

A/A	Είδος	Μονάδα Μέτρησης	Ποσότητα	Καθαρή Αξία	ΦΠΑ 23 %	Σύνολο
1	Παροχή και εγκατάσταση ενημερωμένων εκδόσεων εφαρμογών SingularLogic	Κατ' αποκοπή	1	13.821,14 €	3.178,86 €	17.000,00 €
2	Υποστήριξη λειτουργίας και δικαίωμα χρήσης βελτιωμένων εκδόσεων μηχανογραφικών προγραμμάτων	Κατ' αποκοπή	1	15.447,15 €	3.552,85 €	19.000,00 €
					<b>Σύνολο</b>	<b>36.000,00 €</b>

Αμαλιάδα 14.01.2016

Ο Συντάξας

Ο Θεωρήσας

Ζαφειρόπουλος Διονύσιος  
Μηχανικός Πληροφορικής ΠΕ11

Τσάκωνας Νικόλαος  
Διευθυντής Οικονομικών Υπηρεσιών

## ΓΕΝΙΚΗ ΣΥΓΓΡΑΦΗ ΥΠΟΧΡΕΩΣΕΩΝ

### ΑΡΘΡΟ 1ο

#### Αντικείμενο Μελέτης

Για την απρόσκοπτη λειτουργία του πληροφοριακού εξοπλισμού και των εφαρμογών λογισμικού του Δήμου Ήλιδας για το έτος 2015, είναι απαραίτητη η ανάθεση σε εξωτερικό συνεργάτη της υπηρεσίας: Συντήρηση – Υποστήριξη συνόλου εξοπλισμού πληροφορικής & εφαρμογών λογισμικού του Δήμου Ήλιδας. Η συγκεκριμένη περιλαμβάνει τις ακόλουθες τεσσάρων (4) επιμέρους υπηρεσίες:

1. Μέρος Α: Συντήρηση - Υποστήριξη Μηχανογραφικών Εφαρμογών Λογισμικού SingularLogic
2. Μέρος Β: Συντήρηση - Υποστήριξη Ασυρμάτου Δικτύου
3. Μέρος Γ: Συντήρηση - Υποστήριξη Κεντρικού Δικτυακού Εξοπλισμού, Εξυπηρετητών και Κεντρικών Εφαρμογών λογισμικού
4. Μέρος Δ: Συντήρηση – Υποστήριξη Σταθμών Εργασίας και Περιφερειακών

### ΑΡΘΡΟ 2ο

#### Ισχύουσες διατάξεις

- α. Των άρθρων 103 και 209 του Ν. 3463/2006 «Κύρωση του Κώδικα Δήμων και Κοινοτήτων» (ΦΕΚ Α' 114/08.06.2006), όπως τροποποιήθηκαν και ισχύουν.
- β. Της παρ 13 του άρθρου 20 του Ν. 3731/2008 «Αναδιοργάνωση της δημοτικής αστυνομίας και ρυθμίσεις λοιπών θεμάτων αρμοδιότητας Υπουργείου Εσωτερικών» (ΦΕΚ Α' 263/23.12.2008).
- γ. Του άρθρου 83 του Ν. 2362/1995 «Περί Δημοσίου Λογιστικού, ελέγχου των δαπανών του Κράτους τους και άλλες διατάξεις» (ΦΕΚ Α' 247/27.11.1995).
- δ. Του Π.Δ. 28/1980 «Περί εκτελέσεως έργων και προμηθειών Οργανισμών Τοπικής Αυτοδιοικήσεως» (ΦΕΚ Α' 11/15.01.1980).
- ε. Της 35130/739/09.08.2010 απόφασης του Υπουργού Οικονομικών (ΦΕΚ Β' 1291/11.08.2010).

### ΑΡΘΡΟ 3ο

#### Συμβατικά Στοιχεία

Στοιχεία της σύμβασης που θα προσαρτηθούν σε αυτή κατά σειρά ισχύος είναι:

- α. Η μελέτη.
- β. Η Γενική Συγγραφή Υποχρεώσεων.
- γ. Η Προσφορά του αναδόχου (Τεχνική & Οικονομική Προσφορά).

### ΑΡΘΡΟ 4ο

#### Χρόνος παροχής της υπηρεσίας

Η διάρκεια της υπηρεσίας είναι ετήσια, με έναρξη ισχύος από την υπογραφή της κάθε σύμβασης.

### ΑΡΘΡΟ 5ο

#### Προϋπολογισμός - Χρηματοδότηση της υπηρεσίας

Ο προϋπολογισμός δαπάνης της υπηρεσίας ανέρχεται, μαζί με το ΦΠΑ, έως το ποσό των € 56.000,00 και θα καλυφθεί από τους ακόλουθους Κ.Α. :

- 10.6266.92 με τίτλο : Παροχή και εγκατάσταση ενημερωμένων εκδόσεων εφαρμογών SingularLogic
- 25.6266.02 με τίτλο : Παροχή και εγκατάσταση ενημερωμένων εκδόσεων εφαρμογών SingularLogic Ύδρευσης - Αποχέτευσης
- 10.6266.90 με τίτλο : Υποστήριξη λειτουργίας και δικαίωμα χρήσης βελτιωμένων εκδόσεων μηχανογραφικών προγραμμάτων
- 25.6266.01 με τίτλο: Υποστήριξη λειτουργίας και δικαίωμα χρήσης βελτιωμένων εκδόσεων μηχανογραφικών προγραμμάτων Ύδρευσης - Αποχέτευσης
- 10.6262.03 με τίτλο : Υποστήριξη δικτύου
- 10.6262.05 με τίτλο : Υποστήριξη ασύρματου δικτύου
- 10.6264.04 με τίτλο : Συντήρηση και Επισκευή Ηλεκτρονικών Υπολογιστών Γραφείου Δημάρχου
- 10.6264.14 με τίτλο : Συντήρηση και Επισκευή Ηλεκτρονικών Υπολογιστών Διοικητικών Υπηρεσιών
- 10.6264.24 με τίτλο : Συντήρηση και Επισκευή Ηλεκτρονικών Υπολογιστών Οικονομικών Υπηρεσιών
- 10.6264.34 με τίτλο : Συντήρηση και Επισκευή Ηλεκτρονικών Υπολογιστών ΚΕΠ
- με τίτλο : Συντήρηση και Επισκευή Ηλεκτρονικών Υπολογιστών (Η/Υ) – Υπηρεσία Καθαριότητας
- 30.6264.4 με τίτλο : Συντήρηση και Επισκευή Ηλεκτρονικών Υπολογιστών (Η/Υ) – Τεχνικών Υπηρεσιών
- 40.6264.4 με τίτλο : Συντήρηση και Επισκευή Ηλεκτρονικών Υπολογιστών (Η/Υ) – Πολεοδομία

#### ΑΡΘΡΟ 6ο

##### Τρόπος επιλογής αναδόχου

Προτείνεται η υπηρεσία να υλοποιηθεί με πρόχειρο διαγωνισμό. Ο κάθε υποψήφιος ανάδοχος μπορεί να καταθέσει προσφορά είτε για το σύνολο των υπηρεσιών (Μέρος Α, Μέρος Β, Μέρος Γ ή Μέρος Δ ) είτε για οποιοδήποτε μέρος του διαγωνισμού επιθυμεί. Ο ανάδοχος οφείλει να αποδείξει την εμπειρία του σε παρόμοιες υπηρεσίες, την τεχνική του κατάρτιση, την οργανωτική του δομή, την επιχειρησιακή του ετοιμότητα, την οικονομική του επιφάνεια, ώστε να κριθεί άξιος να αναλάβει την ανάθεση της περιγραφόμενης υπηρεσίας.

Ανάδοχος θα αναδειχτεί ο υποψήφιος πάροχος που παρέχει τα εχέγγυα επιτυχούς υλοποίησης της υπηρεσίας και έχει τη συμφερότερη προσφορά. Τα κριτήρια βαθμολόγησης θα καταγραφούν αναλυτικά κατά την κατάρτιση των όρων του διαγωνισμού.

#### ΑΡΘΡΟ 7ο

##### Υπογραφή σύμβασης

Ο ανάδοχος στον οποίο θα κατακυρωθεί η υπηρεσία υποχρεούται εντός δέκα(10) ημερών από την ημερομηνία της ανακοίνωσης να προσέλθει για την υπογραφή της σχετικής σύμβασης. Σε περίπτωση κατά την οποία ο ανάδοχος στον οποίο κατακυρώθηκε η παροχή της υπηρεσίας δεν προσέλθει μέσα στην προαναφερόμενη χρονική προθεσμία να υπογράψει την σχετική σύμβαση, κηρύσσεται υποχρεωτικά έκπτωτος από την κατακύρωση που έγινε στο όνομά του και από κάθε δικαίωμα που απορρέει από αυτή.

#### ΑΡΘΡΟ 8ο

##### Σύμβαση

Η σύμβαση καταρτίζεται από την υπηρεσία και υπογράφεται από τα συμβαλλόμενα μέρη. Η σύμβαση συντάσσεται με βάση τους όρους της παρούσας συγγραφής υποχρεώσεων και της προσφοράς του αναδόχου.

Η σύμβαση δεν μπορεί να περιέχει όρους αντίθετους με τα παραπάνω στοιχεία και περιλαμβάνει τουλάχιστον τα εξής:

- Τον τόπο και τον χρόνο της υπογραφής της σύμβασης.
- Τα συμβαλλόμενα μέρη, καθώς και τα πρόσωπα που δεσμεύουν τους συμβαλλόμενους.
- Την προς παροχή υπηρεσία.
- Την συμφωνηθείσα τιμή.

Η σύμβαση υπογράφεται για το Δήμο Ήλιδας από το Δήμαρχο ή τον εξουσιοδοτηθέντα εκπρόσωπό του. Η σύμβαση τροποποιείται μόνο όταν αυτό προβλέπεται από συμβατικό όρο ή όταν συμφωνήσουν και τα δύο συμβαλλόμενα μέρη.

#### ΑΡΘΡΟ 9ο

##### Καλή εκτέλεση

Η παραλαβή της παρεχόμενης υπηρεσίας θα γίνει από αρμόδια Επιτροπή η οποία θα βεβαιώσει την καλή εκτέλεσή της.

#### ΑΡΘΡΟ 10ο

##### Τρόπος πληρωμής

Η πληρωμή της αξίας της παρεχόμενης υπηρεσίας θα γίνεται τμηματικά με την πρόοδο του έργου. Όλα τα δικαιολογητικά πληρωμής ελέγχονται από την αρμόδια για την εκκαθάριση υπηρεσία. Ο ανάδοχος πριν από κάθε πληρωμή θα παραδίδει στον δήμο αναλυτική κατάσταση δαπανών για κάθε κατηγορία δαπάνης.

#### ΑΡΘΡΟ 11ο

##### Φόροι, τέλη, κρατήσεις

Ο ανάδοχος σύμφωνα με τις ισχύουσες διατάξεις βαρύνεται με όλους ανεξαίρετως τους φόρους, τέλη, δασμούς και εισφορές υπέρ του δημοσίου, δήμων ή τρίτων που ισχύουν σύμφωνα με την κείμενη νομοθεσία.

#### ΑΡΘΡΟ 12ο

##### Επίλυση διαφορών

Τυχόν διαφορές που μπορεί να προκύψουν μετά από την υπογραφή της σύμβασης μεταξύ του Δήμου Ήλιδας και του αναδόχου για την παροχή της υπηρεσίας θα επιλύονται σύμφωνα με τις διατάξεις της κείμενης νομοθεσίας.

#### ΑΡΘΡΟ 13ο

##### Υπεργολαβίες

Επιτρέπεται στον υποψήφιο ανάδοχο, εφόσον το έχει ήδη αναφέρει στην προσφορά του, να αναθέσει μέρος των υπηρεσιών του που θα προκύπτουν από τη σύμβαση, υπεργολαβικά σε τρίτους (πχ για την διοργάνωση τοπικών μετακινήσεων). Σε κάθε περίπτωση ο ανάδοχος έχει αποκλειστικά την πλήρη ευθύνη απέναντι στην Αναθέτουσα Αρχή για την ορθή εκτέλεση των υπηρεσιών με βάση τη σύμβαση.

Αμαλιάδα 14.01.2016

Ο Συντάξας

Ο Θεωρήσας

Ζαφειρόπουλος Διονύσιος  
Μηχανικός Πληροφορικής ΠΕ11

Τσάκωνας Νικόλαος  
Διευθυντής Οικονομικών Υπηρεσιών