ΔΗΜΟΣ ΗΛΙΔΑΣ

ΔΙΕΥΘΥΝΣΗ ΔΙΟΙΚΗΣΗΣ & ΠΡΟΝΟΙΑΣ

###### ΜΕΛΕΤΗ ΠΑΡΟΧΗΣ ΥΠΗΡΕΣΙΑΣ

###### 08/2017

Τίτλος υπηρεσίας : Συντήρηση – Υποστήριξη συνολου εξοπλισμου πληροφορικήσ & εφαρμογών λογισμικού του Δήμου ΗΛΙΔΑΣ

Φορέας υπηρεσίας : ΔΗΜΟΣ ΗΛΙΔΑΣ

Προϋπολογισμός : #42.000,00# €

CPV : 50312600-1

**ΠΕΡΙΕΧΟΜΕΝΑ**

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

|  |  |
| --- | --- |
| ΔΗΜΟΣ ΗΛΙΔΑΣ  ΔΙΕΥΘΥΝΣΗ ΔΙΟΙΚΗΣΗΣ & ΠΡΟΝΟΙΑΣ | ΦΟΡΕΑΣ : ΔΗΜΟΣ ΗΛΙΔΑΣ  Τίτλος υπηρεσίας : Συντήρηση – Υποστήριξη συνόλου εξοπλισμού πληροφορικής & εφαρμογών λογισμικού του Δήμου Ήλιδας |

ΤΕΧΝΙΚΗ ΕΚΘΕΣΗ

Για την απρόσκοπτη λειτουργία του πληροφοριακού εξοπλισμού και των εφαρμογών λογισμικού του Δήμου Ήλιδας για ένα έτος, 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 ομάδες υπηρεσίας:

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

α) τις διατάξεις του Ν. 4412/2016

β) τις διατάξεις τουάρθρου 209 του Ν.3463/2006

Ο προϋπολογισμός δαπάνης της υπηρεσίας ανέρχεται, μαζί με το ΦΠΑ, στο ποσό των € 42.000,00 συνολικά. Για την υλοποίηση της υπηρεσίας έχουν εγγραφεί οι σχετικές πιστώσεις στον προϋπολογισμού του Δήμου Ήλιδας για το έτος 2017 στους ακόλουθους Κ.Α.: και για το έτος 2018 θα προβλεφθούν αντίστοιχα.

|  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Α/Α** | **Κ.Α.** | **Τίτλος** | **Είδος Υπηρεσίας** | **CPV** | **Σύνολο Προϋπολογισμού Διαγωνισμού** | **Προϋπολογισμός 2017 (9μηνες: Απρίλιος-Δεκέμβριος)** | **Προϋπολογισμός 2018 (3μηνες: Ιαν-Μάρτιος)** |
| 1 | 10.6266.90 | Υποστήριξη λειτουργίας και δικαίωμα χρήσης βελτιωμένων εκδόσεων μηχανογραφικών προγραμμάτων | Συντήρηση - Υποστήριξη Μηχανογραφικών Εφαρμογών Λογισμικού SingularLogic | 50312600-1 | **22.000,00 €** | 16.500,00 € | 5.500,00 € |
| 2 | 10.6262.05 | Υποστήριξη Ασυρμάτου Δικτύου | Συντήρηση - Υποστήριξη Ασυρμάτου Δικτύου | 50312600-1 | **10.000,00 €** | 7.500,00 € | 2.500,00 € |
| 3 | 10.6262.03 | Υποστήριξη Δικτύου | Συντήρηση - Υποστήριξη Κεντρικού Δικτυακού Εξοπλισμού, Εξυπηρετητών και Κεντρικών Εφαρμογών λογισμικού | 50312600-1 | **7.000,00 €** | 5.250,00 € | 1.750,00 € |
| 4 | 10.6264.14 | Συντήρηση και Επισκευή Ηλεκτρονικών Υπολογιστών Διοικητικών Υπηρεσιών | Επισκευή Σταθμών Εργασίας | 50312600-1 | **3.000,00 €** | 1.500,00 € | 500,00 € |
| 10.6264.24 | Συντήρηση και Επισκευή Ηλεκτρονικών Υπολογιστών Οικονομικών Υπηρεσιών | 750,00 € | 250,00 € |
|  |  |  |  |  | **42.000,00 €** | **31.500,00 €** | **10.500,00€** |

|  |  |
| --- | --- |
| Αμαλιάδα 20.03.2017 | |
| Ο Συντάξας  Ζαφειρόπουλος Διονύσιος  Μηχανικός Πληροφορικής ΠΕ11 | Ο Θεωρήσας  Κόλλιας Ιωάννης  Διευθυντής Διοίκησης & Πρόνοιας |

|  |  |
| --- | --- |
| ΔΗΜΟΣ ΗΛΙΔΑΣ  ΔΙΕΥΘΥΝΣΗ ΔΙΟΙΚΗΣΗΣ & ΠΡΟΝΟΙΑΣ | ΦΟΡΕΑΣ : ΔΗΜΟΣ ΗΛΙΔΑΣ  Τίτλος υπηρεσίας : Συντήρηση – Υποστήριξη συνόλου εξοπλισμού πληροφορικής & εφαρμογών λογισμικού του Δήμου Ήλιδας |

**ΤΕΧΝΙΚΗ ΠΕΡΙΓΡΑΦΗ**

**ΟΜΑΔΑ 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 Genesisκαι 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 ένα έτος.
2. Την εκπαίδευση του προσωπικού του Δήμου για την ορθή λειτουργία των εγκατεστημένων εφαρμογών λογισμικού στις παραπάνω Υπηρεσίες του Δήμου, για ένα έτος. Οι παρεχόμενες υπηρεσίες θα πρέπει να είναι αρίστης ποιότητας και κατάλληλες για την βέλτιστη δυνατή λειτουργία του λογισμικού των υπηρεσιών του Δήμου Ήλιδας.

**Αναλυτική Περιγραφή Υπηρεσίας**

1. *Υποστήριξη Λειτουργίας Εφαρμογών SingularLogic*

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

* 1. 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
  2. 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.

1. *Έκδοση Εκλογικών Καταλόγων*

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.
8. *Υποστήριξη Εθνικού Δημοτολογίου*

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.
9. *Παροχή εξελιγμένων χρηματοοικονομικών υπηρεσιών*

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)](http://www.dimosnet.gr/?MDL=pages&Branch=N_N0000000002_N0000000020_N0000002071_N0000016412_N0000018646) 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.

1. *Τήρηση/Λήψη Αντιγράφων Ασφαλείας*

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.

1. *Κατασκευή εφαρμογής ανάγνωσης και αποτύπωσης δεδομένων φορητών συσκευών λήψης μετρήσεων κατανάλωσης ύδρευσης*

Για την εκμετάλλευση των πληροφοριών που καταγράφονται από τους υδρονομής στις φορητές τερματικές συσκευές, και που δεν αποτυπώνονται στο πληροφοριακό σύστημα που χρησιμοποιεί η Υπηρεσία Ύδρευσης του Δήμου Ήλιδας, εκτός των μετρήσεων κατανάλωσης νερού θα κατασκευαστεί μηχανογραφική εφαρμογή.

Οι πληροφορίες που θα αποτυπώνονται θα είναι οι παρατηρήσεις, η κατάσταση καθώς και το γεωγραφικό στίγμα του κάθε υδρομέτρου - μετρητή. Η συγκεκριμένη εφαρμογή διαβάζοντας τα αρχεία που δημιουργούν οι φορητές συσκευές θα παράγει αρχεία σε μορφή εκμεταλλεύσιμη ( Microsoft Excel ) από την Υπηρεσία Ύδρευσης με τις ανωτέρω πληροφορίες.

Επίσης θα δημιουργείται αρχείο για την αποτύπωση των μετρητών στο γεωχωρικό σύστημα της Google με διαφορετική χρωματική σήμανση ανάλογα με την κατάσταση των μετρητών όπως αυτή καταγράφεται από τους υδρονομής.

Ο οικονομικός φορέας 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. Για το λόγο αυτό οι οικονομικοί φορείς θα πρέπει να καταθέσουν και τα ακόλουθα:

* Βεβαίωση απ’ την κατασκευάστρια Εταιρεία του Λογισμικού του Δήμου για παροχή μηχανογραφικών υπηρεσιών (εγκατάστασης, υποστήριξης, παραμετροποίησης, εκπαίδευσης) στις λειτουργικές περιοχές (Οικονομικής Διαχείρισης Εσόδων-Εξόδων, Διοικητικές Υπηρεσίες και Μισθοδοσίας).
* Βεβαιώσεις καλής εκτέλεσης ή αντίγραφα συμβάσεων παρόμοιων έργων Δήμων που διαθέτουν πληροφοριακό σύστημα του ιδίου κατασκευαστή, από τουλάχιστον τρεις (3) Καλλικράτιους Δήμους.
* Υπεύθυνη δήλωση του νόμου Ν1599/86 που να δηλώνουν ότι ο χρόνος που χρειάζεται για να ανταποκριθούν στην on-line ή τηλεφωνική υποστήριξη είναι εντός δέκα (10) λεπτών και στην επιτόπια (on site) υποστήριξη εντός μιας (1) ώρας.
* Πιστοποίηση ISO 9001 για εγκατάσταση, τεχνική υποστήριξη Ηλεκτρονικών υπολογιστών και Περιφερειακών Συστημάτων, παραμετροποίηση και υποστήριξη διαχείρισης λογισμικού .

**ΟΜΑΔΑ B: Συντήρηση - Υποστήριξη Ασυρμάτου Δικτύου**

* 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 υποστήριξή του.

* 1. ***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.

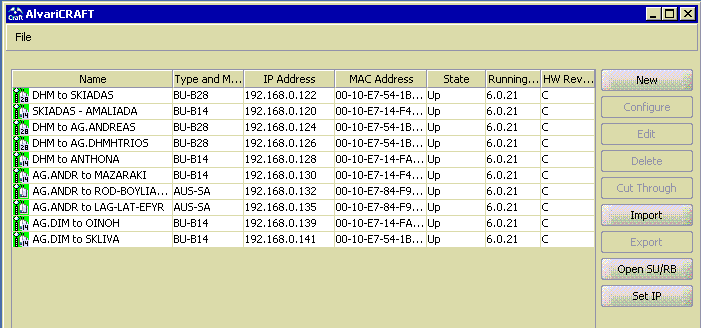
Το ασύρματο δίκτυο ελέγχεται από κατάλληλο λογισμικό ώστε να γίνεται βέλτιστη αξιοποίηση του εύρους ζώνης του δικτύου, έλεγχος της ταχυτάτας ανά χρήστη, έκδοση αναφορών/στατιστικών, προβολή κατάστασης δικτύου σε πραγματικό χρόνο κ.α.

Το δίκτυο περιλαμβάνει 2 Κεντρικά Σημεία Διαχείρισης τα οποία βρίσκονται στο Δημαρχείο Αμαλιάδας και στο Δημαρχείο του Πρώην Δήμου Πηνείας, 3 Σταθμούς Αναμετάδοσης και από Σταθμούς Βάσης σε κεντρικά σημεία στα περσισότερα χωριά του Πρώην Δήμου Πηνείας καθώς και σε χωριά της Αμαλιάδας. Το ασύρματο δίκτυο τροφοδοτείτε 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:

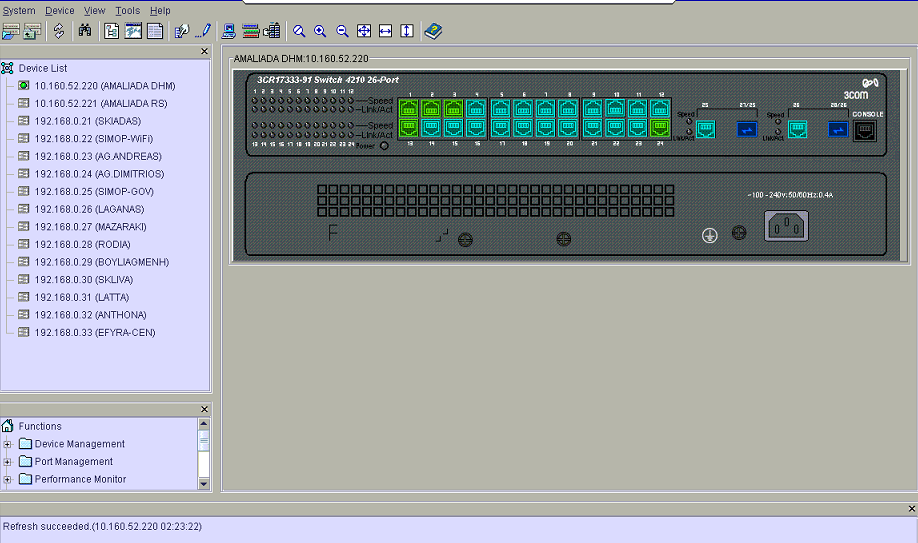
1. Δημαρχείο Αμαλιάδας
2. Κτίριο Ραδ. Σταθμού Αμαλιάδας (Τμ. Τοπ. Ανάπτυξης – Πρόνοια)
3. Καρακάνδειο (Διεύθυνση Υδάτινων Πόρων)
4. Γραφείο Κινήσεως - Αμαξοστάσιο
5. Πρώην κοιν γραφείο Καρδαμά
6. Σταθμός Κουρούτα
7. Σταθμός Παλούκι
8. Σταθμός Καρδαμά
9. Σταθμός Αυγείο
10. Σταθμός Περιστέρι
11. Σταθμός Καλύβια
12. Σταθμός Γαλούπι
13. Σταθμός Κρυονέρι
14. Δημ. Γραφείο Σιμόπουλου (Διοικ. Υπηρεσίες – ΚΕΠ Πηνείας)
15. Σταθμός Αναμετάδοσης Αγ. Ανδρέα (Λαγανά)
16. Σταθμός Αναμετάδοσης Αγ. Δημητρίου (Πρόδρομος)
17. Σταθμός Αναμετάδοσης Σκιαδά
18. Πρώην κοιν γραφείο Αγνάντων
19. Πρώην κοιν γραφείο Αγραπιδοχωρίου
20. Πρώην κοιν γραφείο Ανθώνας
21. Σταθμός Αυγής
22. Σταθμός Βελανιδίου
23. Δημ. Σχολείο Βουλιαγμένης
24. Πνευματικό Κέντρο Εφύρας
25. Πρώην κοιν γραφείο Κάμπου
26. Πρώην κοιν γραφείο Λαγανά
27. Πρώην κοιν γραφείο Λάττα
28. Δημ. Σχολείο Μαζαρακίου
29. Πρώην κοιν γραφείο Οινόης
30. Σταθμός Οινόης
31. Πρώην κοιν γραφείο Ροδιάς
32. Πρώην κοιν γραφείο Σκλίβα
33. Πρώην κοιν γραφείο Βάλμης
34. Σταθμός Λουκά
35. Παπαχριστοπούλειος Βιβλιοθηκη Αμαλιάδας (Αυτόνομο Δίκτυο)

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

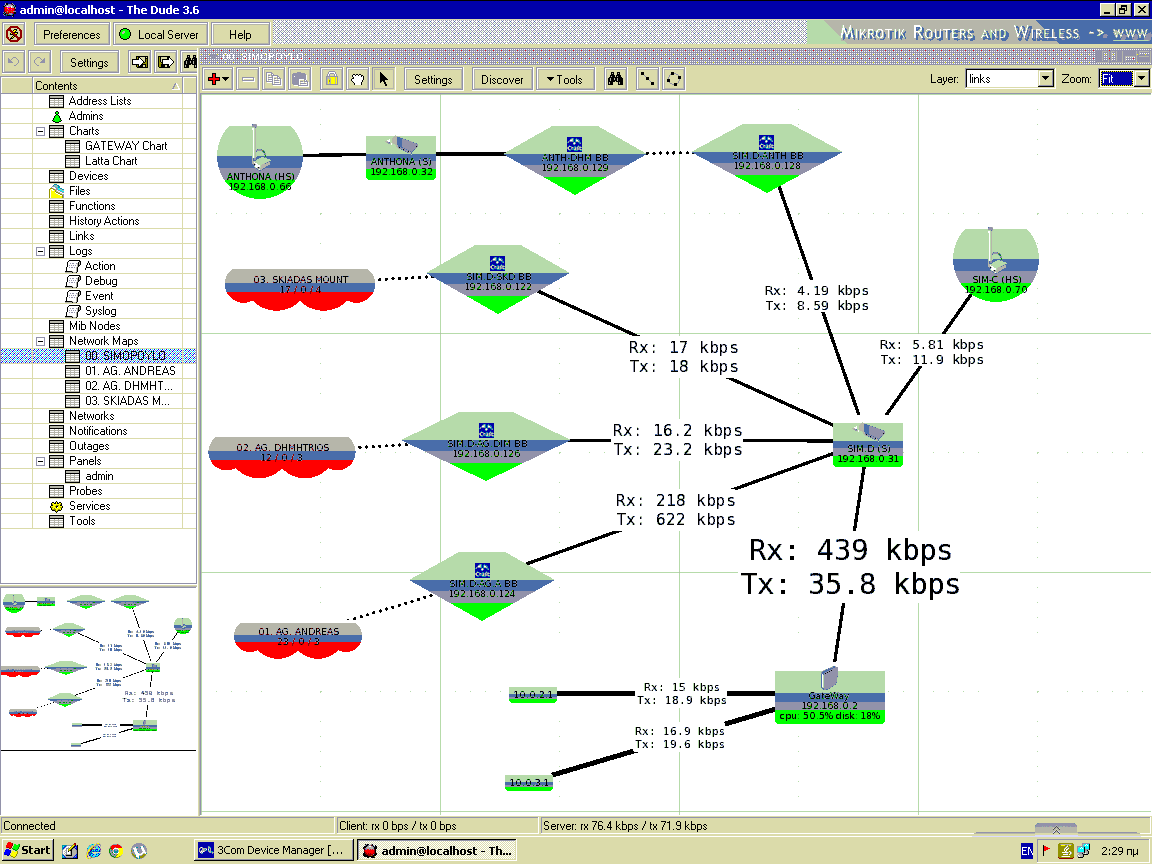
1. Λογισμικών Διαχείρισης Συσκευών Alvarion



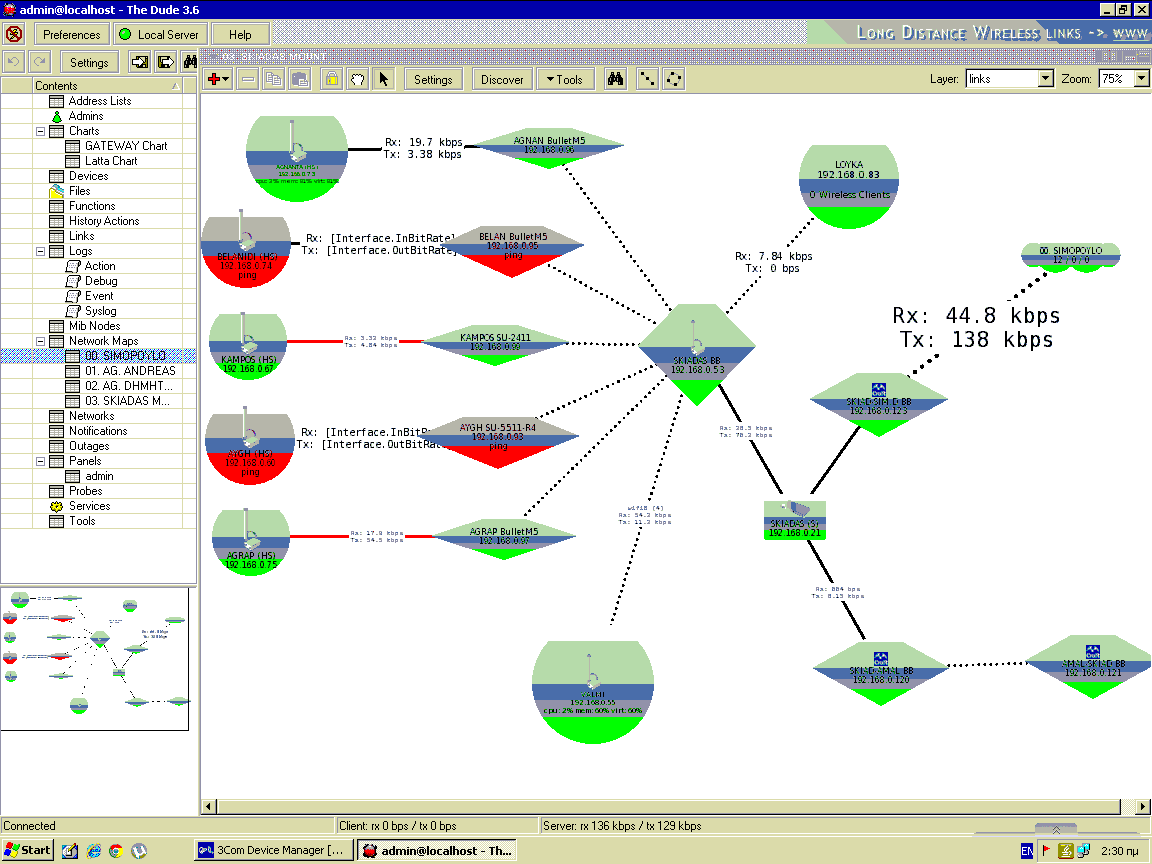
1. Λογισμικών Διαχείρισης Συσκευών Switch 3 Com



Λογισμικό Επισκόπησης Δικτύου Dude(Σταθμοί πρώην Δήμου Πηνείας)



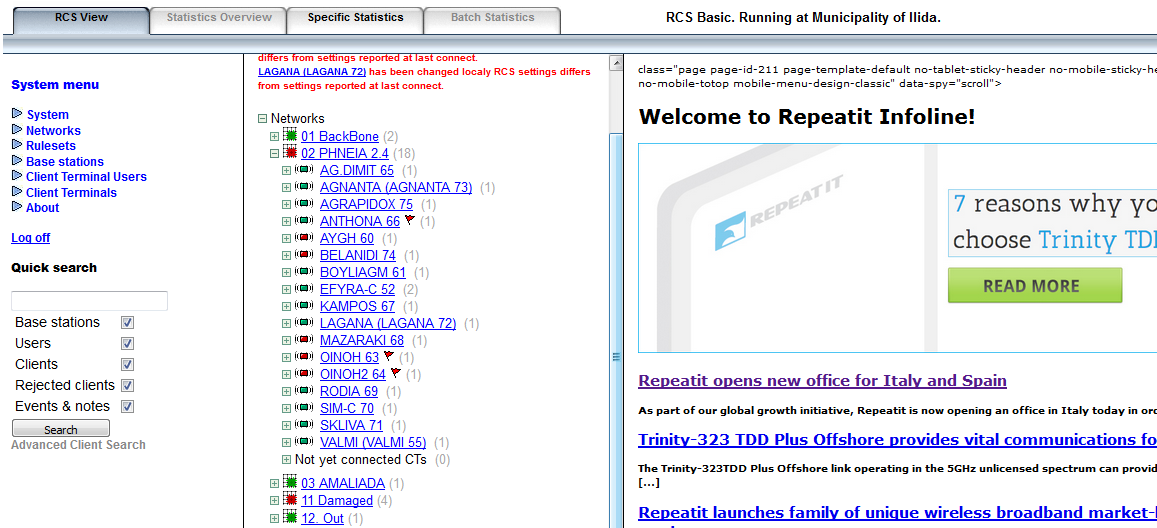
Κόμβος Σκιαδά



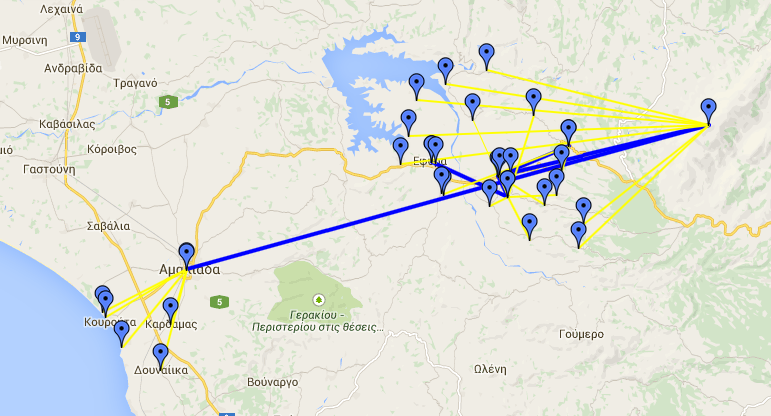
Λογισμικό Επισκόπησης Δικτύου RCS(Σταθμοί πρώην Δήμου Πηνείας)



Λογισμικό Επισκόπησης Δικτύου RCS(Σταθμοί πρώην Δήμου Πηνείας)



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



* 1. ***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 26223605ΧΧ (ή κιν που θα δώσει ο ανάδοχος) που είναι η γραμμή εξυπηρέτησης πολιτών και το email θα είναι το [wifi@amaliada.gr](file:///C:\Users\dzafeir\AppData\Roaming\Microsoft\Word\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. ***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](file:///C:\Users\dzafeir\Dropbox\Dimos%20Amaliadas\Διαγωνισμος%20Wifi-Genesis%202015\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:
   1. των 72 ωρών αν ο κόμβος βρίσκεται σε απόσταση μεγαλύτερη των 10 χλμ από την έδρα του Δήμου Ήλιδας (Φιλικής Εταιρίας 6) ή
   2. 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.

Ο οικονομικός φορέας 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. Για το λόγο αυτό οι οικονομικοί φορείς θα πρέπει να καταθέσουν και τα ακόλουθα:

* Βεβαιώσεις καλής εκτέλεσης ή αντίγραφα συμβάσεων παρόμοιων έργων σε ΟΤΑ(Τουλάχιστον 3) ή σε άλλους δημόσιους φορείς.
* Βεβαιώσεις καλής εκτέλεσης ή αντίγραφα συμβάσεων υλοποίησης παρόμοιων έργων εγκατάστασης/διαχείρισης ασυρμάτου δικτύου
* Υπεύθυνη δήλωση του νόμου Ν1599/86 που να δηλώνουν ότι ο χρόνος που χρειάζεται για να ανταποκριθούν στην on-line ή τηλεφωνική υποστήριξη είναι εντός δέκα (10) λεπτών και στην επιτόπια (on site) υποστήριξη εντός μιας (1) ώρας.
* Υπεύθυνη δήλωση του νόμου Ν1599/86 που να δηλώνουν ότι ο δήμος θα μπορεί να τους καλέσει εκτός του συμφωνηθέντος ωραρίου(8:00-16:00) καθώς και κατά την διάρκεια Σαβατοκύριακα helpdesk σε περιπτώσεις όπου ο δήμος κρίνει ότι έχει παραστεί έκτακτη ανάγκη.

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

**Α. ΓΕΝΙΚΑ**

Ο Δήμος Ήλιδας θα χρειαστεί υποστήριξη 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.

**Β. 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 (swicthes, routers, modems)
* Λειτουργικά συστήματα εξυπηρετητών και εφαρμογές εξυπηρετητών

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

1. **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

Ο οικονομικός φορέας 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. Για το λόγο αυτό οι οικονομικοί φορείς θα πρέπει να καταθέσουν και τα ακόλουθα:

* Βεβαιώσεις καλής εκτέλεσης ή αντίγραφα συμβάσεων παρόμοιων έργων σε ΟΤΑ ή σε άλλους δημόσιους φορείς (Τουλάχιστον 3).
* Υπεύθυνη δήλωση του νόμου Ν1599/86 που να δηλώνουν ότι ο χρόνος που χρειάζεται για να ανταποκριθούν στην on-line ή τηλεφωνική υποστήριξη είναι εντός δέκα (10) λεπτών και στην επιτόπια (on site) υποστήριξη εντός μιας (1) ώρας.
* Υπεύθυνη δήλωση του νόμου Ν1599/86 που να δηλώνουν ότι ο δήμος θα μπορεί να τους καλέσει εκτός του συμφωνηθέντος ωραρίου helpdesk (8:00-16:00) καθώς και κατά την διάρκεια Σαββατοκύριακα σε περιπτώσεις όπου ο δήμος κρίνει ότι έχει παραστεί έκτακτη ανάγκη.
* Πιστοποιήσεις Microsoft σε εγκατάσταση, διαχείριση, λειτουργικών συστημάτων εξυπηρετητών, Active Directory, Exchange ή οποιαδήποτε άλλους είδους Πιστοποίηση που αποδεικνύει την εξειδίκευση του αναδόχου σε περιβάλλον Microsoft

**ΟΜΑΔΑ Δ: Επισκευή Σταθμών Εργασίας**

**Α. ΓΕΝΙΚΑ**

Ο Δήμος Ήλιδας θα χρειαστεί υποστήριξη για ένα έτος, 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.

**Β. 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 Βios (Bios Recovery) σταθμών εργασίας
* Καθαρισμός εσωτερικού (κυτίου) των υπολογιστικών συστημάτων (PC)

1. **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»

1. **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 χρόνος αναφοράς του προβλήματος
  + Ο χρόνος έναρξης και λήξης του προβλήματος
  + Ο παραλήπτης και τρόπος λήψης αναφοράς του προβλήματος
  + Η περιγραφή του προβλήματος (όπως αυτό αναφέρθηκε από τον χρήστη και όπως προέκυψε στην συνέχεια κατά την επίλυση)

Ο οικονομικός φορέας 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. Για το λόγο αυτό οι οικονομικοί φορείς θα πρέπει να καταθέσουν και τα ακόλουθα:

* Βεβαιώσεις καλής εκτέλεσης ή αντίγραφα συμβάσεων παρόμοιων έργων σε ΟΤΑ ή σε άλλους δημόσιους φορείς (τουλάχιστον 3).
* Υπεύθυνη δήλωση του νόμου Ν1599/86 που να δηλώνουν ότι ο χρόνος που χρειάζεται για να ανταποκριθούν στην on-line ή τηλεφωνική υποστήριξη είναι εντός δέκα (10) λεπτών και στην επιτόπια (on site) υποστήριξη εντός μιας (1) ώρας.
* Υπεύθυνη δήλωση του νόμου Ν1599/86 που να δηλώνουν ότι ο δήμος θα μπορεί να τους καλέσει εκτός του συμφωνηθέντος ωραρίου helpdesk (8:00-16:00) καθώς και κατά την διάρκεια Σαββατοκύριακα σε περιπτώσεις όπου ο δήμος κρίνει ότι έχει παραστεί έκτακτη ανάγκη.
* Πιστοποιήσεις/Βεβαιώσεις σε εξειδικευμένες εργασίες επιδιόρθωσης βλαβών σε εξοπλισμούς Η/Υ και περιφερειακών αυτών (όπως σε Σταθμούς Εργασίας /Laptop /UPS /Οθόνων ).
* Πιστοποιήσεις/Βεβαιώσεις σε εξειδικευμένες εργασίες επιδιόρθωσης βλαβών επιπέδου μητρικής πλακέτας.

|  |  |
| --- | --- |
| Αμαλιάδα 20.03.2017 | |
| Ο Συντάξας  Ζαφειρόπουλος Διονύσιος  Μηχανικός Πληροφορικής ΠΕ11 | Ο Θεωρήσας  Κόλλιας Ιωάννης  Διευθυντής Διοίκησης & Πρόνοιας |

|  |  |
| --- | --- |
| ΔΗΜΟΣ ΗΛΙΔΑΣ  ΔΙΕΥΘΥΝΣΗ ΔΙΟΙΚΗΣΗΣ & ΠΡΟΝΟΙΑΣ | ΦΟΡΕΑΣ : ΔΗΜΟΣ ΗΛΙΔΑΣ  Τίτλος υπηρεσίας : Συντήρηση – Υποστήριξη συνόλου εξοπλισμού πληροφορικής & εφαρμογών λογισμικού του Δήμου Ήλιδας |
| **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 σαράντα δύο χιλιάδων ευρώ (€ 42.000,00), συμπεριλαμβανομένου Φ.Π.Α. με ποσοστό 24% εφόσον πραγματοποιηθούν όλες οι δαπάνες.

| **Α/Α** | **Κ.Α.** | **Τίτλος** | **Είδος Υπηρεσίας** | **CPV** | **Μονάδα** | **Ποσότητα** | **Καθαρή Αξία €** | **ΦΠΑ 24 %** | **Σύνολο Προϋπολογισμού** | **Προϋπολογισμός 2017 (9μηνες: Απρίλιος-Δεκέμβριος)** | **Προυπολογισμός 2018 (3μηνες: Ιαν-Μάρτιος)** |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **ΟΜΑΔΑ Α: Συντήρηση - Υποστήριξη Μηχανογραφικών Εφαρμογών Λογισμικού SingularLogic** | | | | | | | | | | | |
| 1 | 10.6266.90 | Υποστήριξη λειτουργίας και δικαίωμα χρήσης βελτιωμένων εκδόσεων μηχανογραφικών προγραμμάτων | Συντήρηση - Υποστήριξη Μηχανογραφικών Εφαρμογών Λογισμικού SingularLogic | 50312600-1 | Κατ’ αποκοπή | 1 | 17.741,94 € | 4.258,06 € | **22.000,00 €** | 16.500,00 € | 5.500,00 € |
| **ΟΜΑΔΑ Β: Συντήρηση - Υποστήριξη Ασυρμάτου Δικτύου** | | | | | | | | | | | |
| 1 | 10.6262.05 | Υποστήριξη Ασυρμάτου Δικτύου | Συντήρηση - Υποστήριξη Ασυρμάτου Δικτύου | 50312600-1 | Κατ’ αποκοπή | 1 | 8.064,52 € | 1.935,48 € | **10.000,00 €** | 7.500,00 € | 2.500,00 € |
| **ΟΜΑΔΑ Γ: Συντήρηση - Υποστήριξη Κεντρικού Δικτυακού Εξοπλισμού, Εξυπηρετητών και Κεντρικών Εφαρμογών λογισμικού** | | | | | | | | | | | |
| 1 | 10.6262.03 | Υποστήριξη Δικτύου | Συντήρηση - Υποστήριξη Κεντρικού Δικτυακού Εξοπλισμού, Εξυπηρετητών και Κεντρικών Εφαρμογών λογισμικού | 50312600-1 | Κατ’ αποκοπή | 1 | 5.645,16 € | 1.354,84 € | **7.000,00 €** | 5.250,00 € | 1.750,00 € |
| **ΟΜΑΔΑ Δ: Επισκευή Σταθμών Εργασίας** | | | | | | | | | | | |
| 1 | 10.6264.14 | Συντήρηση και Επισκευή Ηλεκτρονικών Υπολογιστών Διοικητικών Υπηρεσιών | Επισκευή Σταθμών Εργασίας | 50312600-1 | Κατ’ αποκοπή | 1 | 2.419,35 € | 580,65 € | **3.000,00 €** | 1.500,00 € | 500,00 € |
| 2 | 10.6264.24 | Συντήρηση και Επισκευή Ηλεκτρονικών Υπολογιστών Οικονομικών Υπηρεσιών | 750,00 € | 250,00 € |
| **ΣΥΝΟΛΟ** | | | | | | | | | **42.000,00 €** | **31.500,00 €** | **10.500,00 €** |

|  |  |
| --- | --- |
| Αμαλιάδα 20.03.2017 | |
| Ο Συντάξας  Ζαφειρόπουλος Διονύσιος  Μηχανικός Πληροφορικής ΠΕ11 | Ο Θεωρήσας  Κόλλιας Ιωάννης  Διευθυντής Διοίκησης & Πρόνοιας |

|  |  |
| --- | --- |
| ΔΗΜΟΣ ΗΛΙΔΑΣ  ΔΙΕΥΘΥΝΣΗ ΔΙΟΙΚΗΣΗΣ & ΠΡΟΝΟΙΑΣ | ΦΟΡΕΑΣ : ΔΗΜΟΣ ΗΛΙΔΑΣ  Τίτλος υπηρεσίας : Συντήρηση – Υποστήριξη συνόλου εξοπλισμού πληροφορικής & εφαρμογών λογισμικού του Δήμου Ήλιδας |
| ΓΕΝΙΚΗ ΣΥΓΓΡΑΦΗ ΥΠΟΧΡΕΩΣΕΩΝ | |

ΑΡΘΡΟ 1ο

Αντικείμενο Μελέτης

Για την απρόσκοπτη λειτουργία του πληροφοριακού εξοπλισμού και των εφαρμογών λογισμικού του Δήμου Ήλιδας για ένα έτος, 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. ΟΜΑΔΑ Α: Συντήρηση - Υποστήριξη Μηχανογραφικών Εφαρμογών Λογισμικού SingularLogic
2. ΟΜΑΔΑ Β: Συντήρηση - Υποστήριξη Ασυρμάτου Δικτύου
3. ΟΜΑΔΑ Γ:Συντήρηση - Υποστήριξη Κεντρικού Δικτυακού Εξοπλισμού, Εξυπηρετητών και Κεντρικών Εφαρμογών λογισμικού
4. ΟΜΑΔΑ 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 Ν. 4412/2016 καθώς επίσης και του Ν.3852/2010(Νόμος Καλλικράτη).

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.

AΡΘΡΟ 5ο

Προϋπολογισμός - Χρηματοδότηση της υπηρεσίας

Ο προϋπολογισμός δαπάνης της υπηρεσίας ανέρχεται, μαζί με το ΦΠΑ, στο ποσό των € 42.000,00 και θα καλυφθεί από τους ακόλουθους Κ.Α. :

* 10.6266.90 με τίτλο : Υποστήριξη λειτουργίας και δικαίωμα χρήσης βελτιωμένων εκδόσεων μηχανογραφικών προγραμμάτων
* 10.6262.03 με τίτλο : Υποστήριξη δικτύου
* 10.6262.05 με τίτλο : Υποστήριξη ασύρματου δικτύου
* 10.6264.14 με τίτλο : Συντήρηση και Επισκευή Ηλεκτρονικών Υπολογιστών Διοικητικών Υπηρεσιών
* 10.6264.24 με τίτλο : Συντήρηση και Επισκευή Ηλεκτρονικών Υπολογιστών Οικονομικών Υπηρεσιών

ΑΡΘΡΟ 6ο

Τρόπος επιλογής αναδόχου

Η υπηρεσία θα υλοποιηθεί με Συνοπτικό διαγωνισμό με κριτήριο κατακύρωσης την συμφερότερη από οικονομική άποψη προσφορά (χαμηλότερη τιμή). Ο κάθε υποψήφιος ανάδοχος μπορεί να καταθέσει προσφορά είτε για μία Ομάδα είτε για περισσότερες Ομάδες. Ο οικονομικός φορέας 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.

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

Ο ανάδοχος θα πρέπει πριν την υπογραφή της σύμβασης να καταθέσει Εγγυητική Καλής Εκτέλεσης, ύψους 5% επί του ποσού της Σύμβασης (εκτός ΦΠΑ).

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 ανεξαιρέτως 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 20.03.2017 | |
| Ο Συντάξας  Ζαφειρόπουλος Διονύσιος  Μηχανικός Πληροφορικής ΠΕ11 | Ο Θεωρήσας  Κόλλιας Ιωάννης  Διευθυντής Διοίκησης & Πρόνοιας |