



**ΕΛΛΗΝΙΚΗ ΔΗΜΟΚΡΑΤΙΑ
ΔΗΜΟΣ ΧΙΟΥ
Δ/ΝΣΗ ΠΡΟΓΡΑΜΜΑΤΙΣΜΟΥ
ΟΡΓΑΝΩΣΗΣ ΚΑΙ ΠΛΗΡΟΦΟΡΙΚΗΣ
ΤΜΗΜΑ ΤΕΧΝΟΛΟΓΙΩΝ
ΠΛΗΡΟΦΟΡΙΚΗΣ ΚΑΙ ΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΩΝ**

**Συντήρηση - υποστήριξης κεντρικής
υποδομής πληροφορικής**

ΤΕΧΝΙΚΗ ΠΕΡΙΓΡΑΦΗ

Ο Δήμος Χίου πρόκειται να υπογράψει συμβόλαιο υποστήριξης της Κεντρικής IT υποδομής που διαθέτει σύμφωνα με τα παρακάτω:

Ετήσιο Συμβόλαιο Υποστήριξης Κεντρικής Υποδομής Πληροφορικής

Περιλαμβάνονται υπηρεσίες αποκατάστασης προβλημάτων (Corrective maintenance), πρόληψης (monitoring & Alerting, Stand by engineers), τεχνική υποστήριξη για τις καθημερινές ανάγκες (Help Desk) και Systems Administration (remotely)

Αναλυτικά περιλαμβάνονται:

1. Υπηρεσίες αποκατάστασης προβλημάτων (Corrective maintenance services)

Ενέργειες αποκατάστασης προβλημάτων όταν αυτά συμβούν. Όταν παρουσιαστεί το πρόβλημα παρέχονται από την ομάδα υποστήριξης της όλες οι απαραίτητες υπηρεσίες απομακρυσμένα για τον εντοπισμό του προβληματικού υποσυστήματος (troubleshooting) και την αποκατάσταση στη συνέχεια της ομαλής λειτουργίας όλης της υποδομής. Οι παρεχόμενες υπηρεσίες είναι άμεσες και συνεχόμενες, χωρίς διακοπή μέχρι την αποκατάσταση του προβλήματος και την επαναφορά των επιχειρησιακών εφαρμογών σε κανονική λειτουργία.

2. Υπηρεσίες πρόληψης (Monitoring&Alerting)

Εγκατεστημένοι μηχανισμοί που ελέγχουν τα συστήματα και ενημερώνουν για τυχόν δυσλειτουργίες των υποστηριζόμενων συστημάτων. Γίνεται αποστολή μηνυμάτων για να γίνει από τους αρμόδιους η αξιολόγησή τους και να εκτελεστούν οι κατάλληλες διορθωτικές ενέργειες ώστε το πρόβλημα να μην επεκταθεί και να μην επηρεάσει τη λειτουργία των επιχειρησιακών εφαρμογών.

3. Stand by Μηχανικοί (Stand by engineers)

Περιλαμβάνει τη διαθεσιμότητα μηχανικών για άμεση ανταπόκριση και πέραν του τυπικού εργάσιμου ωραρίου (9 x 5) όταν απαιτείται.

4. Help Desk & Συμβουλευτικές υπηρεσίες (Help Desk & Consulting Services)

Περιλαμβάνει τηλεφωνική υποστήριξη που αφορά την καθημερινή λειτουργία των υποστηριζόμενων συστημάτων.

5. Υπηρεσίες Systems Administration (Systems Administration services)

Περιλαμβάνει εργασίες για Systems Administration στην υποστηριζόμενη υποδομή είτε Remotely είτε on-site ανάλογα με τις ανάγκες.

➤ Ομάδα μηχανικών υποστήριξης IT υποδομών

Η ομάδα μηχανικών θα αποτελείται από έμπειρους, πιστοποιημένους μηχανικούς σε διαφορετικά τεχνικά αντικείμενα (ENTERPRISE STORAGE, MICROSOFT TECHNOLOGIES, ORACLE TECHNOLOGIES, VIRTUALIZATION TECHNOLOGIES, DATA PROTECTION AND SECURITY κλπ) καθώς και σε διαφορετικά επίπεδα (Junior, Senior, Master, Architect, Solution experts κλπ) που θα διαθέτουν Πιστοποιητικά τεχνολογικής επάρκειας των κατασκευαστών ώστε να είναι πάντα εκπαιδευμένοι στα τελευταία τεχνολογικά εργαλεία.

➤ Τεχνικός υπεύθυνος

Θα υπάρχει ένας καθορισμένος έμπειρος μηχανικός που παρακολουθεί και συντονίζει όλα τα θέματα που αφορούν την υποστηριζόμενη υποδομή.

Το Συμβόλαιο Ετήσιας θα παρέχει κάλυψη έως και 100 ανθρωποωρών (Limited 100):

Θα περιλαμβάνει:

- Υπηρεσίες τεχνικής υποστήριξης μέσω τηλεφώνου, απομακρυσμένης πρόσβασης (remote) και στην έδρα του Δήμου εάν απαιτείται (onsite).
- Απόκριση εντός της ίδιας εργάσιμης ημέρας (Same Day response) για τηλεφωνική και απομακρυσμένη (remote) τεχνική υποστήριξη.
- Όλες οι παρεχόμενες υπηρεσίες και οι χρόνοι θα καταγράφονται.
- Ελάχιστη ανάλυση χρόνου σε περίπτωση τηλεφωνικής και απομακρυσμένης τεχνικής υποστήριξης : όχι περισσότερο από μισή (0,5) ώρα
- Εάν καλυφθεί το προκαθορισμένο όριο ανθρωποωρών πριν το τέλος της ετήσιας περιόδου κάλυψης τότε θα υπάρχει δυνατότητα για αγορά επιπλέον πακέτου(ων) ωρών (με τους ίδιους όρους του συμβολαίου) ώστε να καλυφθούν οι ανάγκες μέχρι την επόμενη ανανέωση.

Θα παρέχει κάλυψη για τον παρακάτω IT εξοπλισμό που διαθέτει ο Δήμος:

1. Hardware infrastructure based on:

DELLEMC storage arrays, Dell servers and Dell switches.

2. Virtual infrastructure based on:

Microsoft HyperV & VMWARE.

3. Backup solution based on:

Dell DataDomain and Data Protection software.

4. Microsoft infrastructure

Θα παρέχονται οι παρακάτω υπηρεσίες:

1. Corrective maintenance - 1 Year
2. Monitoring & Alerting - 1 Year
3. Help Desk & Consulting - 1 Year
4. Systems Administration - 1 Year
5. Stand by engineers - 1 Year

Ο προϋπολογισμός της παραπάνω υπηρεσίας είναι 23.560 € συμπεριλαμβανομένου ΦΠΑ 24%.

Η υπηρεσία θα εκτελεσθεί σύμφωνα με τις διατάξεις του Ν.4412/2016 όπως έχει τροποποιηθεί και ισχύει ως σήμερα.

Η συνολικά απαιτούμενη πίστωση για το έτος 2024 είναι 23.560 € και είναι εγγεγραμμένη στον ΚΑ 71-6262.004 με τίτλο «Συντήρηση-υποστήριξη Υποδομής VMware».

Ο Συντάξας	Ο Προϊστάμενος του τμήματος ΤΠΕ	Θεωρήθηκε Ο Προϊστάμενος της Δ/σης Προγραμματισμού Οργάνωσης και Πληροφορικής
Μάρκος Βενέτος ΤΕ Πληροφορικής	Ιωάννης Δεληγιάννης ΤΕ 4 Μηχανολόγων Μηχ/κων	Νικόλαος Τσιπουρλής ΠΕ Αρχιτεκτόνων Μηχανικών

ΕΛΛΗΝΙΚΗ ΔΗΜΟΚΡΑΤΙΑ
ΔΗΜΟΣ ΧΙΟΥ
Δ/ΝΣΗ ΠΡΟΓΡΑΜΜΑΤΙΣΜΟΥ
ΟΡΓΑΝΩΣΗΣ ΚΑΙ ΠΛΗΡΟΦΟΡΙΚΗΣ
ΤΜΗΜΑ ΤΕΧΝΟΛΟΓΙΩΝ
ΠΛΗΡΟΦΟΡΙΚΗΣ ΚΑΙ ΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΩΝ

Συντήρηση - υποστήριξης κεντρικής
υποδομής πληροφορικής

ΠΡΟΫΠΟΛΟΓΙΣΜΟΣ

α/α	Περιγραφή Υπηρεσίας	Ποσότητα	Τιμή Μονάδας (€)	Σύνολο (€)
1	Ετήσιο Συμβόλαιο υποστήριξης κεντρικής υποδομής πληροφορικής με κάλυψη έως και 100 ανθρωποωρών και απόκριση εντός της ίδιας εργάσιμης ημέρας	1	19.000,00	19.000,00
Σύνολο χωρίς ΦΠΑ				19.000,00
ΦΠΑ 24%				4.560,00
Σύνολο με ΦΠΑ				23.560,00

Ο Συντάξας	Ο Προϊστάμενος του τμήματος ΤΠΕ	Θεωρήθηκε Ο Προϊστάμενος της Δ/νσης Προγραμματισμού Οργάνωσης και Πληροφορικής
Μάρκος Βενέτος ΤΕ Πληροφορικής	Ιωάννης Δεληγιάννης ΤΕ 4 Μηχανολόγων Μηχ/κων	Νικόλαος Τσιπουρλής ΠΕ Αρχιτεκτόνων Μηχανικών