



Γραφείο Προμηθειών
Πληροφορίες: Χρονοπούλου Δήμητρα
Τηλέφωνο: 2111039601
E-mail: chronopoulou@hfisc.gr

Αθήνα, 17 Απριλίου 2018
Αρ. Πρωτ.: 383

Θέμα: «Πρόσκληση υποβολής προσφορών για την επιλογή Αναδόχου με τη διαδικασία της απευθείας ανάθεσης για την παροχή υπηρεσιών υποστήριξης συστημάτων πληροφορικής»

1.ΑΝΤΙΚΕΙΜΕΝΟ ΚΑΙ ΠΡΟΫΠΟΛΟΓΙΣΜΟΣ

Το Ελληνικό Δημοσιονομικό Συμβούλιο (ΕΔΣ) καλεί κάθε ενδιαφερόμενο να καταθέσει την προσφορά του που αφορά στην παροχή υπηρεσιών υποστήριξης των κεντρικών συστημάτων πληροφορικής που διαθέτει. Στόχος της παρούσας προμήθειας είναι η σύναψη σύμβασης υπηρεσιών υποστήριξης συστημάτων πληροφορικής με κατάλληλο εξωτερικό συνεργάτη που θα παρέχει συμπληρωματικές εξειδικευμένες τεχνικές, μελετητικές και συμβουλευτικές υπηρεσίες.

Οι τεχνικές απαιτήσεις και προδιαγραφές των υπηρεσιών περιγράφονται αναλυτικά στην ενότητα 3 «ΤΕΧΝΙΚΕΣ ΑΠΑΙΤΗΣΕΙΣ – ΠΡΟΔΙΑΓΡΑΦΕΣ»

Η αμοιβή του Αναδόχου για τις Υπηρεσίες Υποστήριξης συστημάτων πληροφορικής καθορίζεται βάσει ωριαίας αποζημίωσης. Η συνολική δαπάνη θα καλύψει κατά μέγιστο αριθμό τις 150 ώρες εξειδικευμένης υποστήριξης, με μέγιστη αμοιβή για αυτές το ποσό των 9.300 ευρώ συμπεριλαμβανομένου Φ.Π.Α..

2. ΔΙΑΡΚΕΙΑ ΠΑΡΕΧΟΜΕΝΩΝ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ

Ο Ανάδοχος θα παρέχει τις υπηρεσίες υποστήριξης από της υπογραφής της σύμβασης και μέχρις εξαντλήσεως του μέγιστου αριθμού των προαναφερθέντων εκατόν πενήντα (150) εργατωρών έως το τέλος του 2018. Εάν αυτές δεν εξαντληθούν εντός του 2018, η παροχή των υπηρεσιών υποστήριξης θα πραγματοποιηθεί μέχρις εξαντλήσεως του μέγιστου αριθμού των εκατόν πενήντα (150) εργατωρών εντός του 2019. Εάν εξαντληθούν οι 150 εργατώρες εντός του 2018 θα υπάρχει δυνατότητα επέκτασης της σύμβασης για τρίμηνο επιπλέον διάστημα με τους ίδιους όρους.

3.ΤΕΧΝΙΚΕΣ ΑΠΑΙΤΗΣΕΙΣ – ΠΡΟΔΙΑΓΡΑΦΕΣ

3.1. ΠΕΡΙΓΡΑΦΗ ΠΑΡΕΧΟΜΕΝΩΝ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ

3.1.1. Παροχή υπηρεσιών Υποστήριξης Συστημάτων Πληροφορικής του Ελληνικού Δημοσιονομικού Συμβουλίου, εφ' εξής Εργοδότης, που είναι σε καλή λειτουργία και είναι εγκαταστημένα στα γραφεία του φορέα (Αμερικής 11), περιλαμβάνει το υλικό, το λογισμικό, τον κόμβο δικτύου και

τον κόμβο τηλεφωνίας του, που θα αναφέρονται στο εξής συνολικά ως ΣΥΣΤΗΜΑ, όπως περιγράφονται στην παράγραφο 1 του Παραρτήματος.

3.1.2. Η παροχή υπηρεσιών υποστήριξης του ΣΥΣΤΗΜΑΤΟΣ αφορά α) τεχνική υποστήριξη και αποκατάσταση καλής λειτουργίας του και β) συμβουλευτικές και υποστηρικτικές υπηρεσίες για την διαρκή διατήρηση του σε υψηλό επίπεδο απόδοσης.

A. Τεχνική υποστήριξη και αποκατάσταση καλής λειτουργίας ΣΥΣΤΗΜΑΤΟΣ

Θα παρέχεται από τον Ανάδοχο με επιτόπου παρουσία τεχνικού μετά από συνεννόηση με τον υπεύθυνο Πληροφορικής όπου θα καθορίζεται η ακριβής ημέρα και ώρα προσέλευσής του και θα αφορά:

- την εγκατάσταση νέων εκδόσεων λογισμικού (releases) και διορθωτικών εκδόσεων (patches).
- τη διόρθωση προκυπτόντων σφαλμάτων (bugs) και την εκάστοτε προσαρμογή τους σύμφωνα με τις ανάγκες του Εργοδότη.
- την επαναφορά της λειτουργίας του ΣΥΣΤΗΜΑΤΟΣ σε περίπτωση βλαβών.
- την τεχνική υποστήριξη (με επιτόπου παρουσία τεχνικού όποτε απαιτείται) για την εύρυθμη και άρτια λειτουργία των πληροφοριακών συστημάτων.
- τον προληπτικό έλεγχο του ΣΥΣΤΗΜΑΤΟΣ.
- την ρύθμιση παραμέτρων λειτουργίας του ΣΥΣΤΗΜΑΤΟΣ για την κάλυψη αναγκών που δεν είχαν προβλεφθεί κατά την αρχική παραμετροποίησή του ή που προέκυψαν σε μεταγενέστερο χρόνο.
- την ρύθμιση παραμέτρων ασφαλείας ανάλογα με την πολιτική ασφαλείας και τα επιτρεπόμενα και ισχύοντα στην τρέχουσα έκδοση των λειτουργικών συστημάτων.
- την απάντηση σε ερωτήματα που αφορούν τη λειτουργία του ΣΥΣΤΗΜΑΤΟΣ σχετικά με: επεξήγηση /αξιολόγηση μηνυμάτων σχετικών με το λογισμικό συστήματος, ασυνήθιστη συμπεριφορά των συστημάτων.

B. Συμβουλευτικές και υποστηρικτικές υπηρεσίες για τη διατήρηση του ΣΥΣΤΗΜΑΤΟΣ σε υψηλό επίπεδο απόδοσης

Ο Ανάδοχος θα παρέχει τις παρακάτω υπηρεσίες και ειδικότερα όσον αφορά στα εξής:

- συμβουλευτικές υπηρεσίες τροποποιήσεων, επεκτάσεων των υφιστάμενων υποδομών και εφαρμογών.
- σχεδίαση λύσεων πληροφορικής για την κάλυψη νέων αναγκών.
- διενέργεια μελετών και σύνταξη προτάσεων εκσυγχρονισμού του ΣΥΣΤΗΜΑΤΟΣ.
- βελτιστοποίηση και επικαιροποίηση ασφάλειας ΣΥΣΤΗΜΑΤΟΣ σε ότι αφορά το λογισμικό εφαρμογών και τις υποδομές.
- παροχή υπηρεσιών εκπαίδευσης των στελεχών.

3.1.3. Ενδεικτικές εργασίες:

- Προσθήκη, αφαίρεση ή αλλαγή δικαιωμάτων ή περιορισμών επικοινωνίας, ανάλογα με τα επιτρεπόμενα από την πολιτική ασφαλείας του ΕΔΣ και τις δυνατότητες επικοινωνίας των συσκευών του δικτύου.
- Μετατροπή των ρυθμίσεων τηλεφωνίας, των τρόπων κλήσης, των καλουμένων και καλούντων αριθμών, των ομάδων χρηστών.
- Επαύξηση της λειτουργικότητας καθώς και λοιπές μετατροπές των ρυθμίσεων τηλεφωνίας
- Δημιουργία χώρου αποθήκευσης στο σύστημα δικτυακής αποθήκευσης. Διαγραφή ή αφαίρεση

χώρου αποθήκευσης. Ρύθμιση παραμέτρων, δικαιωμάτων και περιορισμών στους δίσκους του συστήματος δικτυακής αποθήκευσης.

- Σύνταξη τευχών τεχνικών προδιαγραφών και προμηθειών για διενέργεια διαγωνισμού.
- Διενέργεια μελέτης εκσυγχρονισμού του συστήματος δικτυακής αποθήκευσης.
- Σύνταξη σχεδίου ανάκαμψης από καταστροφές

3.1.4. Οι υπηρεσίες θα παρέχονται από τον ανάδοχο κατόπιν αιτήματος και συμφωνίας του υπεύθυνου Πληροφορικής του ΕΔΣ για τις απαιτούμενες ώρες απασχόλησης ανά είδος εργασίας και για το χρονοδιάγραμμα εκτέλεσης.

3.2. ΧΡΟΝΟΣ – ΤΟΠΟΣ ΠΑΡΟΧΗΣ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ

3.2.1. Όλες οι υπηρεσίες θα παρέχονται από τον Ανάδοχο στις εγκαταστάσεις του Ελληνικού Δημοσιονομικού Συμβουλίου, όπου είναι εγκατεστημένο και λειτουργεί το ΣΥΣΤΗΜΑ κατά τις εργάσιμες ημέρες και ώρες.

3.2.2. Ο Ανάδοχος θα πρέπει να διαθέτει σύστημα ηλεκτρονικής καταχώρησης, απόδοσης μοναδικού αριθμού και παρακολούθησης της κατάστασης αιτήματος υποστήριξης, στο οποίο θα μπορεί να έχει πρόσβαση ο Εργοδότης. Ο αριθμός αιτήματος καθώς και η κατάστασή του θα πρέπει να γνωστοποιείται ηλεκτρονικά στον Εργοδότη.

3.2.3. Η αναλυτική περιγραφή του συστήματος ηλεκτρονικής καταχώρησης και παρακολούθησης αιτήματος υποστήριξης, θα περιλαμβάνεται στην οικονομική προσφορά και θα αποτελεί αναπόσπαστο μέρος της σύμβασης.

3.2.4. Ο Ανάδοχος υποχρεούται σε ανταπόκριση εντός 2 ωρών, από την αναγγελία βλάβης, για την αρχική διερεύνηση και αξιολόγηση της και εντός 24ώρου στην υποβολή προσφοράς σε εργατώρες.

3.2.5. Ο Ανάδοχος θα έχει την δυνατότητα να δίνει τεχνικές λύσεις, που αφορούν τις υπηρεσίες που αναφέρονται στην παράγραφο 3.1.2. υποπαράγραφος Α, και τηλεφωνικά για τυχόν προβλήματα που ανακύπτουν, αρκεί να επιλύονται εντός ενός 24ώρου από την αναγγελία. Άλλως υποχρεούται για επιτόπου παρουσία τεχνικού εντός το πολύ 2 εργάσιμων ημερών από την ημέρα ειδοποίησης.

3.2.6. Ο Ανάδοχος υποχρεούται σε ανταπόκριση το πολύ εντός 10 ημερών, από την καταχώρηση αιτήματος υποστήριξης, που αφορούν τις υπηρεσίες που αναφέρονται στην παράγραφο 3.1.2. υποπαράγραφος Β, με την υποβολή προσφοράς σε εργατώρες και χρονοδιαγράμματος εκτέλεσης.

3.2.7. Η απομακρυσμένη ή τηλεφωνική επίλυση προβλημάτων υπόκειται στην διαδικασία προσφοράς, αποδοχής και χρονοπρογραμματισμού του αιτήματος υποστήριξης.

3.2.8. Ο Ανάδοχος δέχεται τις αναγγελίες προβλημάτων και μπορεί να παρέχει υπηρεσίες τηλεφωνικής υποστήριξης, χωρίς περιορισμό στο πλήθος και τη διάρκεια, κατά τις εργάσιμες ημέρες (Δευτέρα έως και Παρασκευή) και από την 09:00 μέχρι την 17:00 ώρα.

3.2.9. Ο χρόνος άφιξης του τεχνικού και επισκευής της βλάβης θα πιστοποιείται εγγράφως. Για το σκοπό αυτό θα συμπληρώνεται από το Μηχανικό του Αναδόχου μετά από κάθε επίσκεψη το δελτίο τεχνικής υποστήριξης για τις εργασίες που έγιναν, τον χρόνο έναρξης και λήξης αυτών και θα συνυπογράφεται από τον Τεχνικό.

3.2.10. Η πιστοποίηση της επίλυσης του προβλήματος θα γίνεται εγγράφως από τον Υπεύθυνο Πληροφορικής στο δελτίο τεχνικής υποστήριξης και θα αποστέλλεται με τηλεομοιοτυπικό μήνυμα (fax) ή με μήνυμα ηλεκτρονικού ταχυδρομείου στον Ανάδοχο. Ταυτόχρονα θα κλείνει και στο σύστημα ηλεκτρονικής παρακολούθησης.

4. ΥΠΟΧΡΕΩΣΕΙΣ ΑΝΑΔΟΧΟΥ

Ο Ανάδοχος οφείλει να παραδώσει κατά την υπογραφή της σύμβασης, ονομαστική κατάσταση με συγκεκριμένα στελέχη του που θα χρησιμοποιηθούν για τις ανωτέρω εργασίες όπως ορίζεται στην παράγραφο 2 του Παραρτήματος. Τα στελέχη αυτά οφείλουν να συνεργάζονται με τα αρμόδια στελέχη του Εργοδότη. Η κατάσταση στελεχών θα προσαρτηθεί στην σύμβαση ως παράρτημα και θα αποτελεί αναπόσπαστο μέρος της. Σε περίπτωση αλλαγής κάποιου στελέχους, η εταιρεία θα οφείλει να ζητήσει εγγράφως την σύμφωνη γνώμη του υπεύθυνου Πληροφορικής για την αντικατάστασή του με άλλο όμοιων ουσιαστικών προσόντων. Το αντίθετο σημαίνει αυτόματη διακοπή της σύμβασης χωρίς καμία δέσμευση του Εργοδότη έναντι του Αναδόχου.

Οι παρεχόμενες υπηρεσίες θα πρέπει να καλύπτονται από εγγύηση καλής λειτουργίας του λογισμικού και του εξοπλισμού, από τον ανάδοχο, για κάθε εργασία που ολοκληρώνεται.

Επιτρέπεται στον Ανάδοχο να αναθέσει, κατόπιν έγγραφης ρητής συμφωνίας του Εργοδότη, οποιοδήποτε μέρος των υπηρεσιών του που θα προκύπτουν από τη Σύμβαση, υπεργολαβικά σε τρίτον, χωρίς όμως την υποχρέωση καταβολής επιπρόσθετης αμοιβής εκ μέρους του Εργοδότη. Σε κάθε περίπτωση, ο Ανάδοχος έχει την πλήρη ευθύνη απέναντι στον Εργοδότη για την ορθή εκτέλεση του Έργου σύμφωνα με τη Σύμβαση.

Σε περίπτωση που ο Ανάδοχος δεν εκπληρώνει τις συμβατικές του υποχρεώσεις, ο Εργοδότης δύναται να αναθέσει την παροχή όλων ή μέρους των υπηρεσιών της σύμβασης σε τρίτον, χωρίς καμία δέσμευση έναντι του Αναδόχου.

5. ΥΠΟΒΟΛΗ ΠΡΟΣΦΟΡΩΝ

Υποβολή προσφορών μέχρι και την Παρασκευή 4 Μαΐου 2018 και ώρα 15.00, στο Ελληνικό Δημοσιονομικό Συμβούλιο, στη διεύθυνση Αμερικής 11, ΤΚ 10672, Αθήνα, στον πέμπτο όροφο, γραφείο 502.

Οι προσφορές μπορούν να κατατεθούν στην ως άνω διεύθυνση:

- α) Προσωπικώς ή με εκπρόσωπό τους ή
- β) Ταχυδρομικώς, επί αποδείξει.

Η ημερομηνία παραλαβής των προσφορών αποδεικνύεται μόνο από το πρωτόκολλο εισερχομένων του ΕΔΣ. Σε κάθε περίπτωση, οι προσφορές θα πρέπει να έχουν πρωτοκολληθεί πριν ή και κατά την καταληκτική ημερομηνία και ώρα 15:00.

Στην προσφορά θα πρέπει να συμπεριλαμβάνεται μία υπεύθυνη δήλωση του ν.1599/1986 ότι ο Ανάδοχος είναι φορολογικά και ασφαλιστικά ενήμερος και ότι δεν υπάγεται σε καμία από τις καταστάσεις των άρθρων 73 και 74 του ν.4412/2016 για τις οποίες οι οικονομικοί φορείς μπορεί να αποκλειστούν.

Επιπλέον στην προσφορά θα πρέπει να περιλαμβάνονται αντίγραφα πιστοποιήσεων και αποδεικτικών όπως αυτά αναλυτικά περιγράφονται στην παράγραφο 2 του Παραρτήματος.

Τιμές: Στις τιμές χωρίς ΦΠΑ των προσφορών θα περιλαμβάνονται: η αξία των προσφερόμενων υπηρεσιών σε ευρώ καθώς και όλες οι υπέρ τρίτων κρατήσεις ως και δασμοί, τέλη καθώς και λοιπές δημοσιονομικές επιβαρύνσεις ή άλλες αμοιβές και επιβαρύνσεις.

Εάν μετά την ημερομηνία της πρόσκλησης επιβληθούν φόροι, τέλη και κρατήσεις ή καταργηθούν υφιστάμενοι, το ποσό πληρώνεται ή εκπίπτει από τους λογαριασμούς του αναδόχου.

Ισχύς προσφορών : Τουλάχιστον (20) μέρες από την επόμενη της καταληκτικής ημερομηνίας υποβολής προσφορών. Στις προσφορές που θα κατατεθούν, θα πρέπει να αναγράφεται ο χρόνος ισχύος τους. Προσφορές που ορίζουν χρόνο ισχύος μικρότερο του ανωτέρω αναφερομένου, απορρίπτονται ως απαράδεκτες.

Διαδικασία Προμήθειας: Απευθείας Ανάθεση με κριτήριο την οικονομικότερη προσφορά.

6. ΠΑΡΑΛΑΒΗ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ

Στο τέλος κάθε τρίμηνου η επιτροπή παραλαβής θα προβαίνει στην οριστική ποιοτική και ποσοτική παραλαβή των υπηρεσιών, που παρασχέθηκαν από τον Ανάδοχο, λαμβάνοντας υπόψη τους χρόνους ανταπόκρισης, τις εργατοώρες που απαιτήθηκαν και το παρασχεθέν έργο, μετά από έγγραφη πιστοποίηση του υπεύθυνου πληροφορικής, και θα συντάσσεται το σχετικό πρωτόκολλο.

7 ΤΡΟΠΟΣ ΠΛΗΡΩΜΗΣ

Η πληρωμή της αξίας των παρεχόμενων υπηρεσιών θα γίνεται σε ευρώ, βάσει τιμολογίου του αναδόχου, ύστερα από την ανά τρίμηνο έκδοση του πρωτοκόλλου οριστικής ποιοτικής και ποσοτικής παραλαβής των παρεχόμενων υπηρεσιών από την αρμόδια επιτροπή του ΕΔΣ και ύστερα από την προσκόμιση όλων των νόμιμων παραστατικών και δικαιολογητικών που προβλέπονται από τις ισχύουσες διατάξεις κατά το χρόνο πληρωμής.

**Ο Πρόεδρος του
Ελληνικού Δημοσιονομικού Συμβουλίου**

Κορλίας Παναγιώτης

ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ

1. ΠΕΡΙΓΡΑΦΗ ΣΥΣΤΗΜΑΤΩΝ ΠΛΗΡΟΦΟΡΙΚΗΣ

Οι παρεχόμενες υπηρεσίες παρέχονται για το ΣΥΣΤΗΜΑ πληροφορικής του Ελληνικού Δημοσιονομικού Συμβουλίου, που απαρτίζεται από διαφορετικά μέρη όπως αναφέρονται στον κατωτέρω πίνακα.

<u>Υλικό</u>	
Κεντρικοί Εξυπηρετητές	
Fujitsu Server	2 εγκαταστάσεις
Δικτυακή Αποθήκευση	
NETAPP Storage (Dual Controller)	1 εγκατάσταση
Δίκτυο	
Cisco Switch	3 εγκαταστάσεις
Δικτυακή Προστασία	
Cisco Firewall ASA	1 εγκατάσταση
Τηλεφωνία	
Cisco Business Edition	1 εγκατάσταση
Cisco IP Phone	Τεμ. 24
<u>Λογισμικό</u>	
Λειτουργικά Συστήματα Virtualization	
VMware vSphere	3 εγκαταστάσεις
Λειτουργικά Συστήματα Εξυπηρετητών	
Microsoft Windows server	4 εγκαταστάσεις
Λειτουργικά Συστήματα Δικτυακής Αποθήκευσης	
NetApp DATA On Tap	2 εγκαταστάσεις
Λογισμικό Εξυπηρετητή	
Microsoft Exchange Server	1 εγκατάσταση
Microsoft Active Directory	1 εγκατάσταση
Cisco Firepower	1 εγκατάσταση
Cisco Firepower Management Server	1 εγκατάσταση
Cisco Unified Communications Manager	1 εγκατάσταση
VMware Vcenter	1 εγκατάσταση
Sophos Advanced Protection Enterprise Console	1 εγκατάσταση
<u>Κόμβοι Δικτύου</u>	
Cisco Switch	1 εγκατάσταση
Cisco Firewall ASA	1 εγκατάσταση
Cisco Gateway Call Manager	1 εγκατάσταση
Cisco IP Phone	24 εγκαταστάσεις

Όλα τα αναφερόμενα μέρη είναι σύγχρονης τεχνολογίας, τελευταίας 2ετίας, καλύπτονται διαρκώς από την εγγύηση/υποστήριξη κατασκευαστή με ευθύνη του Εργοδότη ώστε να διασφαλίζεται η διαθεσιμότητα ανταλλακτικών και η άδεια πρόσβασης σε ενημερώσεις/αναβαθμίσεις.

2. ΑΠΑΙΤΗΣΕΙΣ ΟΜΑΔΑΣ ΑΠΑΣΧΟΛΟΥΜΕΝΟΥ ΠΡΟΣΩΠΙΚΟΥ

Οι παρεχόμενες υπηρεσίες παρέχονται από εξειδικευμένα, πιστοποιημένα στελέχη του αναδόχου που συγκροτούν την ομάδα απασχολούμενων του έργου. Η ομάδα θα πρέπει να περιλαμβάνει κατ' ελάχιστον:

- Ένα στέλεχος με πιστοποίηση Cisco και Cisco Unified Communications
- Ένα στέλεχος με πιστοποίηση Microsoft Windows Server
- Ένα στέλεχος με πιστοποίηση VMware
- Ένα στέλεχος με εμπειρία σε συστήματα αποθήκευσης NetApp
- Ένα στέλεχος με εμπειρία σε τεχνική υποστήριξη servers Fujitsu

Η πιστοποίηση τεκμηριώνεται με την κατάθεση επίσημου πιστοποιητικού από τον αντίστοιχο φορέα πιστοποίησης.

Η εμπειρία τεκμηριώνεται με την κατάθεση βιογραφικού σημειώματος στελέχους και αποδεικτικού επίσημου συνεργάτη των κατασκευαστών NetApp, Fujitsu από τον ανάδοχο.

Ο Ανάδοχος θα πρέπει να περιλαμβάνει στην οικονομική προσφορά του αντίγραφα των ανωτέρω πιστοποιήσεων και αποδεικτικών επίσημου συνεργάτη των κατασκευαστών NetApp, Fujitsu.

Η ονομαστική κατάσταση, απασχολούμενων στελεχών στο έργο, συμπεριλαμβανομένων των αποδεικτικών πιστοποιήσεών τους, των βιογραφικών τους και αποδεικτικών επίσημου συνεργάτη, θα κατατεθούν κατά την υπογραφή της σύμβασης και θα αποτελούν αναπόσπαστο μέρος αυτής.