



ΕΛΛΗΝΙΚΗ ΔΗΜΟΚΡΑΤΙΑ

ΕΛΛΗΝΙΚΗ ΣΤΑΤΙΣΤΙΚΗ ΑΡΧΗ

ΓΕΝΙΚΗ ΔΙΕΥΘΥΝΣΗ ΔΙΟΙΚΗΣΗΣ & ΟΡΓΑΝΩΣΗΣ
ΔΙΕΥΘΥΝΣΗ ΟΙΚΟΝΟΜΙΚΗΣ ΔΙΟΙΚΗΣΗΣ
ΤΜΗΜΑ ΠΡΟΜΗΘΕΙΩΝ

ΑΝΑΡΤΗΤΕΑ ΣΤΟ ΔΙΑΔΙΚΤΥΟ
ΑΔΑ:

Πειραιάς, 3 Οκτωβρίου 2014

Αριθ. πρωτ.:11841/Α2-6033

Ταχ. Δ/ση: Πειραιώς 46 & Επονιτών
Ταχ. Κώδικας: 185 10 Πειραιάς
Πληροφορίες: Παπαδιάς Παναγιώτης
Τηλέφωνο: 213 135 3154
Φάξ: 213 135 3158
E-mail: p.papadias@statistics.gr

ΘΕΜΑ: Έγκριση δαπάνης για τη συντήρηση / αναβάθμιση των εφαρμογών του Ολοκληρωμένου Πληροφοριακού Συστήματος (ΟΠΣ) και του δικτυακού εξοπλισμού της ΕΛΣΤΑΤ για τους μήνες Οκτώβριο, Νοέμβριο και Δεκέμβριο 2014.

Α Π Ο Φ Α Σ Η

Έχοντας υπόψη:

1.- Τις διατάξεις όπως αυτές ισχύουν:

α) του **Ν. 3832/2010** (ΦΕΚ Α' 38) «Ελληνικό Στατιστικό Σύστημα (ΕΛ.Σ.Σ.), Σύσταση Ελληνικής Στατιστικής Αρχής (ΕΛ.ΣΤΑΤ.) ως Ανεξάρτητης Αρχής», όπως έχει τροποποιηθεί και ισχύει,

β) του **π.δ. 226/2000** (ΦΕΚ Α' 195), «Περί οργανισμού της Γ.Γ.ΕΣΥΕ»,

γ) του άρθρου **8 του Ν. 4051/2012 (ΦΕΚ Α' 40)** «Ρυθμίσεις συνταξιοδοτικού περιεχομένου και άλλες επείγουσες ρυθμίσεις εφαρμογής του Μνημονίου Συνεννόησης του ν. 4046/2012»,

δ) του **ΓΠ-400/27-8-2012** (ΦΕΚ Β' 2390) Κανονισμού Λειτουργίας και Διαχείρισης της ΕΛΣΤΑΤ

ε) του **Ν. 2286/1995** (ΦΕΚ Α' 19) «Προμήθειες του δημόσιου τομέα και ρυθμίσεις συναφών θεμάτων»,

στ) του **Π.Δ. 118/07** (ΦΕΚ Α' 150) «Κανονισμός Προμηθειών Δημοσίου», κατά το μέρος που οι διατάξεις του δεν αντίκεινται στις διατάξεις της Οδηγίας 2004/18/ΕΚ,

ζ) του **Ν. 2362/1995** (ΦΕΚ Α' 247) «Περί Δημόσιου Λογιστικού ελέγχου των δαπανών του Κράτους και άλλες διατάξεις»,

η) του **ν.δ. 496/1974** (ΦΕΚ Α' 204) «Περί Λογιστικού των Νομικών Προσώπων Δημοσίου Δικαίου»,

θ) του **N. 3842/2010** (ΦΕΚ Α' 58) «Αποκατάσταση φορολογικής δικαιοσύνης, αντιμετώπιση της φοροδιαφυγής και άλλες διατάξεις»,

ι) του **N. 2859/2000** «Κύρωση Κώδικα Φόρου Προστιθέμενης Αξίας» (ΦΕΚ Α' 248),

ια) του άρθρου **64** του **N. 4172/2013** (ΦΕΚ Α' 167) «Φορολογία εισοδήματος, επείγοντα μέτρα εφαρμογής του ν. 4046/2012, του ν. 4093/2012 και του ν. 4127/2013 και άλλες διατάξεις» περί παρακράτησης φόρου εισοδήματος,

ιβ) του **N. 3861/2010** (ΦΕΚ Α' 112) «Ενίσχυση της διαφάνειας με την υποχρεωτική ανάρτηση νόμων και πράξεων των κυβερνητικών, διοικητικών και αυτοδιοικητικών οργάνων στο διαδίκτυο «Πρόγραμμα Διαύγεια» και άλλες διατάξεις».

ιγ) του **ν. 3871/2010** (ΦΕΚ Α' 141) «Δημοσιονομική Διαχείριση και Ευθύνη»,

ιδ) του **N. 4013/2011** (ΦΕΚ Α' 204) «Σύσταση Ενιαίας Ανεξάρτητης Αρχής Δημοσίων Συμβάσεων και Κεντρικού Ηλεκτρονικού Μητρώου Δημοσίων Συμβάσεων ...»,

2. Την αριθμ. **2024709/601/0026/8.4.1998** απόφαση του Υπουργού Οικονομικών με θέμα «Περί καθορισμού των δικαιολογητικών των δαπανών του Δημοσίου για προμήθειες και εργασίες».

3. Το Νο **876/03.10.2014** Υπηρεσιακό σημείωμα της Δ/σης Πληροφορικής της ΕΛΣΤΑΤ.

4. Την αριθμ. **11788/A2-6025/03.10.2014** και με αριθμό καταχώρισης **788** απόφαση έγκρισης δέσμευσης πίστωσης σε βάρος του ΚΑΕ 0439 του προϋπολογισμού εξόδων της ΕΛΣΤΑΤ οικον. έτους 2014 για τη συντήρηση / αναβάθμιση των εφαρμογών του Ολοκληρωμένου Πληροφοριακού Συστήματος (ΟΠΣ) και του δικτυακού εξοπλισμού της ΕΛΣΤΑΤ για τους μήνες Οκτώβριο, Νοέμβριο και Δεκέμβριο 2014.

5. Η προσφυγή στη διαδικασία της απ' ευθείας ανάθεσης των υπηρεσιών συντήρησης κι αναβάθμισης των εφαρμογών του ΟΠΣ και του δικτυακού εξοπλισμού της ΕΛΣΤΑΤ, χωρίς δημοσίευση σχετικής προκήρυξης, επιβάλλεται από λόγους έκτακτης και φανερά κατεπείγουσας ανάγκης εξασφάλισης της συντήρησης ως άνω εφαρμογών του ΟΠΣ και του δικτυακού εξοπλισμού της Αρχής για τους μήνες Οκτώβριο, Νοέμβριο και Δεκέμβριο 2014 δεδομένου ότι βρίσκεται εν εξελίξει ηλεκτρονικός δημόσιος ανοικτός διαγωνισμός για τη συντήρηση και αναβάθμιση των ανωτέρω εφαρμογών, που προκηρύχθηκε με την αριθμ. 3868/A2-2119/26-3-2014 απόφαση του Προέδρου της ΕΛΣΤΑΤ.

ΑΠΟΦΑΣΙΖΟΥΜΕ

1. Εγκρίνουμε δαπάνη ποσού **τριάντα ενός χιλιάδων τριακοσίων εξήντα πέντε ευρώ (31.365,00 €)**, περιλαμβανομένου Φ.Π.Α. 23% (δηλαδή καθαρό ποσό 25.500,00 € πλέον ΦΠΑ 5.865,00 €) με απευθείας ανάθεση στην εταιρεία «**ALTEC Integration AE**» (Πάτμου 12, ΤΚ 15123, Μαρούσι,, **ΑΦΜ 997984070**) για τη συντήρηση/αναβάθμιση των εφαρμογών του Ολοκληρωμένου Πληροφοριακού Συστήματος (ΟΠΣ) και του δικτυακού εξοπλισμού της ΕΛΣΤΑΤ για τους μήνες Οκτώβριο, Νοέμβριο και Δεκέμβριο 2014 και πάντως μέχρι την ολοκλήρωση της διαδικασίας του ηλεκτρονικού δημόσιου ανοικτού διαγωνισμού που προκηρύχθηκε με την αριθμ. 3868/A2-2119/26-3-2014 απόφαση του Προέδρου της ΕΛΣΤΑΤ, οπότε και η σύμβαση θα λήξει αυτοδικαίως κατόπιν σχετικής έγκαιρης ειδοποίησης του Αναδόχου.

Οι υπηρεσίες θα παρασχεθούν με τους όρους και τις προδιαγραφές που περιγράφονται στο **ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ** της παρούσας που αποτελεί αναπόσπαστο μέρος αυτής.

Η μηνιαία δαπάνη για τη συντήρηση του ΟΠΣ της ΕΛΣΤΑΤ ανέρχεται στο ποσό των 10.455,00 € περιλαμβανομένου ΦΠΑ (ήτοι καθαρό ποσό 8.500,00 € πλέον ΦΠΑ 1.955,00 €).

2. Η παραπάνω δαπάνη βαρύνει την πίστωση του κωδικού αριθμού εξόδων 0439 του προϋπολογισμού εξόδων της ΕΛΣΤΑΤ, οικον. έτους 2014 και υπόκειται σε κράτηση 0,10%

υπέρ της Ενιαίας Ανεξάρτητης Αρχής Δημοσίων Συμβάσεων και 3% υπέρ του Μ.Τ.Π.Υ., μετά του αναλογούντος χαρτοσήμου και ΟΓΑ χαρτοσήμου.

Επίσης, θα γίνει παρακράτηση φόρου εισοδήματος 8% επί της ακαθάριστης αξίας, για την οποία χορηγείται βεβαίωση, σύμφωνα με το άρθρο 64 του Ν. 4172/2013 (ΦΕΚ Α'151). Ο ΦΠΑ βαρύνει την ΕΛΣΤΑΤ.

3. Τη σχετική σύμβαση θα υπογράψουν ο Πρόεδρος της ΕΛΣΤΑΤ, που με την ιδιότητά του αυτή την εκπροσωπεί και ο νόμιμος εκπρόσωπος της εταιρείας «**ALTEC Integration ΑΕ**».

4. Η πληρωμή της εταιρείας θα γίνεται με την ολοκλήρωση των υπηρεσιών μετά την έκδοση του σχετικού τιμολογίου και την υπογραφή του πρακτικού καλής εκτέλεσης των εργασιών από την αρμόδια Επιτροπή, με χρηματικό ένταλμα πληρωμής, που θα εκδώσει η ΕΛΣΤΑΤ, θα θεωρηθεί από τον αρμόδιο Επίτροπο του Ελεγκτικού Συνεδρίου και θα εξοφληθεί από την Υπηρεσία Ταμειακής Διαχείρισης της ΕΛΣΤΑΤ.

5. Τα μέλη της Επιτροπής βεβαίωσης καλής εκτέλεσης των σχετικών εργασιών έχουν επιλεγεί με τη διαδικασία που προβλέπεται στο άρθρο 26 του ν. 4024/2011.

Το πρακτικό κλήρωσης των μελών της Επιτροπής Καλής Εκτέλεσης αποτελεί αναπόσπαστο μέρος της παρούσας απόφασης.

Συν.: Πρακτικό κλήρωσης

Κοινοποίηση:

ALTEC Integration ΑΕ.

Πάτμου 12 – 15123 Μαρούσι

Εσωτερική Διανομή:

- 1.- Γραφείο Προέδρου
- 2.- Γεν. Δ/νση Διοίκησης & Οργάνωσης
- 3.- Δ/νση Οικον. Διοίκησης
Τμήμα Προμηθειών
- 4.- Δ/νση Πληροφορικής
- 5.- Μέλη Επιτροπής

**Ο Πρόεδρος
Ανδρέας Β. Γεωργίου**

Ακριβές Αντίγραφο
Ο Προϊστάμενος του Τμήματος
Γενικού Πρωτ/λου και Διεκ/σης

ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ

Α. ΣΥΝΤΗΡΗΣΗ/ΑΝΑΒΑΘΜΙΣΗ ΕΦΑΡΜΟΓΩΝ ΤΟΥ ΟΛΟΚΛΗΡΩΜΕΝΟΥ ΠΛΗΡΟΦΟΡΙΑΚΟΥ ΣΥΣΤΗΜΑΤΟΣ (ΟΠΣ) ΤΗΣ ΕΛΣΤΑΤ

Α.1 ΑΝΤΙΚΕΙΜΕΝΟ ΤΟΥ ΕΡΓΟΥ

Το αντικείμενο του έργου αφορά την εκτέλεση παροχής υπηρεσιών:

- i. Συντήρησης λογισμικού εφαρμογών και Βάσης Δεδομένων
- ii. Τροποποίησης ή / και ανάπτυξης νέου λογισμικού
- iii. Επιτόπια υποστήριξη - Μεταφοράς Τεχνογνωσίας

για την απρόσκοπτη λειτουργία των υποσυστημάτων και των εφαρμογών του Ολοκληρωμένου Πληροφοριακού Συστήματος της ΕΛΣΤΑΤ

Η εργολήπτρια εταιρεία, με κατάλληλα εξειδικευμένο προσωπικό, θα παρέχει στην Υπηρεσία (ΕΛΣΤΑΤ) τις ανωτέρω υπηρεσίες, καλύπτοντας εκτενώς όλες τις παρουσιαζόμενες απαιτήσεις σε όλες τις φάσεις του Κύκλου Ζωής του Λογισμικού Εφαρμογών του ανωτέρω Ο.Π.Σ., δηλαδή ανάλυση, σχεδιασμό, ολοκλήρωση, δοκιμές, τεκμηρίωση.

Οι υπηρεσίες θα παρέχονται τόσο στους χώρους της ΕΛΣΤΑΤ, στους οποίους θα εγκατασταθεί το προσωπικό της εργολήπτριας εταιρείας, όσο και από τις εγκαταστάσεις της εργολήπτριας εταιρείας.

Το έργο της εργολήπτριας εταιρείας είναι η παροχή υπηρεσιών εγγυημένης ποιότητας (SLA) με το οποίο η εργολήπτρια εταιρεία θα παρέχει ένα σύνολο ποσοτικών και ποιοτικών υπηρεσιών, ώστε να διατηρεί και ενισχύει την επιχειρησιακή ικανότητα του πληροφοριακού περιβάλλοντος της Υπηρεσίας.

Αντικείμενο του έργου είναι η παροχή των ακόλουθων υπηρεσιών:

- Συντήρηση λογισμικού εφαρμογών (ΟΠΣ)
 - ο Φόρμες και Εκτυπώσεις
 - ο Κανόνες μετατροπής δεδομένων από Πρωτογενή σε Δευτερογενή Βάση Δεδομένων
 - ο Διαχείριση Αποθηκευμένων Διαδικασιών (Packages, Procedures, Functions κλπ)
 - ο Διαχείριση Χρηστών, Ρόλων, Δικαιωμάτων κλπ
 - ο Συνεχής παρακολούθηση των Κανονισμών τόσο της Eurostat όσο και των Εθνικών, για την παραγωγή αρχείων (τακτικών και έκτακτων), φορμών και εκτυπώσεων
- Επιτόπια υποστήριξη - Μεταφορά Τεχνογνωσίας
- Τροποποίηση ή / και ανάπτυξη νέου λογισμικού
 - ο ΟΠΣ
 - Συνεχής παρακολούθηση των Κανονισμών τόσο της Eurostat όσο και των Εθνικών, για την παραγωγή αρχείων (τακτικών και έκτακτων), φορμών και εκτυπώσεων
 - Φόρμες και Εκτυπώσεις
 - Κανόνες μετατροπής δεδομένων από Πρωτογενή σε Δευτερογενή Βάση Δεδομένων
 - Διαχείριση Δευτερογενούς Βάσης Δεδομένων (Προσθήκη-Μετατροπή-Διαγραφή, Κύβων ,Διαστάσεων, κλπ)
 - Διαχείριση Αποθηκευμένων Διαδικασιών (Packages, Procedures, Functions κλπ)
 - Διαχείριση Χρηστών, Ρόλων, Δικαιωμάτων κλπ.
 - ο Portal

- Διαχείριση Portlets, Διαδικασιών ενημέρωσης του Πολίτη, εικαστικών (σελίδες, γραφήματα, παρουσίαση κλπ), ανεύρεσης στοιχείων, ηλεκτρονικών ερωτηματολογίων
- Διαχείριση Φορμών και εκτυπωτικών (Oracle 10g), που υποστηρίζουν το Portal (Απονομή κωδικών πρόσβασης, ταξινομήσεων, φορτώματος αρχείων στο περιεχόμενο του Portal , κλπ)
- Διαχείριση Χρηστών (authentication)
- Διαχείριση Περιεχομένου Portal (Δελτία Τύπου, Πίνακες, Χρονοσειρές, Μεταδεδομένα, Ερωτηματολόγια κλπ).
- Διαχείριση Ηλεκτρονικού Καταστήματος
- Διαχείριση (Java) εφαρμογών που συμπληρώνουν την λειτουργικότητα του Portal (Ταξινομήσεις, επικοινωνία, Προϊόντα, Βάση Δεδομένων, Οργανόγραμμα κλπ)
- ο Βάση Δεδομένων με εμπιστευτικά στοιχεία (Portal–Warehouse).
 - Δημιουργία αρχείων με πρωτογενή στοιχεία και μετατροπή τους σε αρχεία για την τροφοδότηση του WH.
 - Δημιουργία αρχείων με πρωτογενή στοιχεία για την Τροφοδότηση του λογισμικού T-Argus.

A.2 ΥΠΑΡΧΟΥΣΑ ΚΑΤΑΣΤΑΣΗ

Οι εφαρμογές του ΟΠΣ της ΕΛΣΤΑΤ δημιουργήθηκαν στις αρχές της δεκαετίας του 2000 βασισμένες στις τεχνολογίες δημιουργίας Φορμών και Εκτυπωτικών ORACLE DEVELOPER SUITE 6i. Η αρχιτεκτονική ανάπτυξης ήταν 3-tier.

Η Βάση δεδομένων που αρχικά χρησιμοποιήθηκε για τη “φύλαξη” των δεδομένων ήταν Oracle 8.1.6 και το λογισμικό του Application Server, Oracle 9i ias.

Από τους βασικούς στόχους του συστήματος ήταν η δημιουργία εφαρμογών σχεσιακών βάσεων δεδομένων, αντίστοιχων με τις έρευνες που πραγματοποιεί η Ελληνική Στατιστική Αρχή, για την εισαγωγή επεξεργασία και παραγωγή εκτυπωτικών από τα συλλεγόμενα, μέσα από τις στατιστικές έρευνες, στοιχεία.

Επίσης, δημιουργήθηκε και μια σειρά διοικητικών/οικονομικών εφαρμογών, όπως διαχείριση προσωπικού κ.ο.κ.

Αναλυτικά, τα υποσυστήματα, τα οποία δημιουργήθηκαν, παρατίθενται στον ΠΙΝΑΚΑ A.1 της παρούσας, όπου δίδεται η περιγραφή του Ο.Π.Σ. (εφαρμογές και αρχιτεκτονική).

Η φιλοσοφία, που ακολουθήθηκε στον αρχικό σχεδιασμό, ήταν της οριζόντιας σχεδίασης των εφαρμογών, με τρόπο όσο το δυνατόν πιο ανεξάρτητο από το στατιστικό υποσύστημα που κάθε εφαρμογή υποστήριζε.

Στην πορεία, σε κάποιες εφαρμογές, η σχεδίαση αυτή διατηρήθηκε, σε κάποιες άλλες στην πράξη, μεταβλήθηκε ανάλογα με τις ανάγκες.

Παράλληλα, επειδή οι ανάγκες για αλλαγές και προσαρμογές στα υποσυστήματα είναι συνεχείς, εξαιτίας ιδιαίτερα των απαιτήσεων της Eurostat, στα πλαίσια της συντήρησης των εφαρμογών, όλα αυτά τα χρόνια, αναπτύχθηκαν και συμπληρωματικές εφαρμογές, που αρχικά δεν είχαν προβλεφθεί.

Αποτέλεσμα αυτής της διαδικασίας συνεχούς βελτίωσης και αλλαγών στα αρχικά υποσυστήματα, είναι σήμερα ο αριθμός των Oracle Φορμών, που συνθέτουν τις εφαρμογές του ΟΠΣ, να ξεπερνάει τις 2.000, ενώ τα εκτυπωτικά τύπου Oracle Reports ξεπερνούν τις 3.000.

Πίνακας Α.1: Αναλυτικός πίνακας με τα υποσυστήματα που αποτελούν τη Βάση Δεδομένων του ΟΠΣ της ΕΛΣΤΑΤ:

Α/Α	ΠΕΡΙΓΡΑΦΗ
1	Υποσύστημα Διαχείρισης Εργων
2	Υποσύστημα Διοικητικής Πληροφόρησης
3	Σύστημα Προσωπικού
4	Υποσύστημα Διοίκησης Προσωπικού
5	Υποσύστημα Διαχείρισης Εξωτερικών Συνεργατών
6	Υποσύστημα Αναφορών Προσωπικού
7	Σύστημα Οικονομικής Διοίκησης
8	Υποσύστημα Προϋπολογισμού
9	Υποσύστημα Κοστολόγησης Στατιστικών Ερευνών
10	Υποσύστημα Τιμολόγησης Στατιστικών Ερευνών
11	Υποσύστημα Διαχείρισης Προμηθειών
12	Υποσύστημα Διαχείρισης Αποθήκης Υλικών
13	Υποσύστημα Διαχείρισης Παγίων
14	Υποσύστημα Αποδοχών Προσωπικού
15	Σύστημα Αρχαιοθέτησης
16	Σύστημα Στατιστικών Εργασιών
17	Υποσύστημα Απογραφής Πληθυσμού Οικοδομών και Κατοικιών
18	Υποσύστημα Μητρώου Καταστημάτων και Επιχειρήσεων
19	Υποσύστημα Στατιστικών Απασχόλησης και Ανεργίας
20	Υποσύστημα Στατιστικών Οικογενειακών Προϋπολογισμών και Ειδικών Πληθυσμιακών Ερευνών
21	Υποσύστημα Στατιστικών Φυσικής Κίνησης Πληθυσμού
22	Υποσύστημα Μητρώου Δήμων, Κοινοτήτων και Οικισμών
23	Υποσύστημα Στατιστικών Πρωτογενούς Τομέα
24	Υποσύστημα Οικονομικών Δεικτών
25	Υποσύστημα Στατιστικών Βιομηχανίας
26	Υποσύστημα Στατιστικών Εξωτερικού Εμπορίου
27	Υποσύστημα Στατιστικών Διανεμητικού Εμπορίου
28	Υποσύστημα Στατιστικών Επιχειρήσεων Παροχής Υπηρεσιών
29	Υποσύστημα Στατιστικών Μεταφορών & Επικοινωνιών
30	Υποσύστημα Στατιστικών Εμπορικής Ναυτιλίας
31	Υποσύστημα Στατιστικών Τουρισμού
32	Υποσύστημα Στατιστικών Δημ. Διοικ. & ΜΜΕ
33	Υποσύστημα Στατιστικών Οικισμού, Περιβάλλοντος και Δημοσίων Έργων
34	Υποσύστημα Στατιστικών Υγείας, Πρόνοιας & Κοινωνικών Ασφαλίσεων
35	Υποσύστημα Στατιστικών Παιδείας
36	Υποσύστημα Στατιστικών Πολιτιστικού Τομέα
37	Υποσύστημα Στατιστικών Δικαιοσύνης
38	Υποσύστημα Στατιστικών Δημόσιας Τάξης
39	Υποσύστημα Εθνικών Λογαριασμών
40	Υποσύστημα Στατιστικών Οργανισμών Τοπικής Αυτοδιοίκησης
41	Υποσύστημα Εξαγωγής Δειγμάτων
42	Υποσύστημα Ονοματολογιών
42	Σύστημα Διάχυσης Αποτελεσμάτων

Προστιθέμενες εφαρμογές

- 1 **Υποσύστημα Στατιστικών Πρωτογενούς Τομέα**
Αποκεντρωμένο Data Entry απογραφής Γεωργίας
- 2 **Υποσύστημα Οικονομικών Δεικτών**
Εφαρμογή Εναρμονισμένου Δείκτης τιμών Καταναλωτή
- 3 **Υποσύστημα Στατιστικών Μεταφορών & Επικοινωνιών**
Εφαρμογή Ετήσιας Έρευνας Εμπόρων Χάλυβα
- 4 **Υποσύστημα Στατιστικών Εμπορικής Ναυτιλίας**
Εφαρμογή Έρευνας Επιβατικής και εμπορευματικής κίνησης
- 4 Εφαρμογή Έρευνας ατυχημάτων προσώπων σε πλοία σε θαλάσσιες περιοχές ευθύνης λιμενικών αρχών
- 5 **Υποσύστημα Στατιστικών Οικισμού, Περιβάλλοντος και δημοσίων έργων**
- 6
- 7 Εφαρμογή έρευνας ΔΟΔΑ

Πίνακας Α.2: Εφαρμογές ΟΠΣ ανά φορέα.

Φορείς	Έρευνες	Procedures ,Packages, Functions		
		Φόρμες	Εκτυπώσεις	
Απασχόληση και Ανεργία	Εργατικό Δυναμικό	111	87	160
	Κόστος Εργασίας στις Επιχειρήσεις			
	Άδειες Εργασίας Αλλοδαπών			
	Απασχόλησης και Αμοιβές Εργασίας			
	Διάρθρωση και Κατανομή Αμοιβών			
	Δείκτης Απασχόλησης στην Βιομηχανία - Βιοτεχνία			
	Κενές Θέσεις Εργασίας			
	Δείκτης Κόστους Εργασίας και Απασχόλησης			
	Συνεχής Επαγγελματική Κατάρτιση στις Επιχειρήσεις			
Δείκτες	Δείκτες	183	191	42
Δευτερογενής Τομέας	Παραγωγή και πώληση βιομηχανικών προϊόντων (PRODCOM)	44		
	Ορυχεία			
	Ετήσια Βιομηχανική Έρευνα	91	261	57
	Δείκτης Παραγωγής			
	Άδεια Λειτουργίας Νέων και Επεκταθέντων Βιομ.-Βιοτεχν. Μονάδων			
	Κατανάλωση Ενέργειας στα Νοικοκυριά			
	Έρευνα Ύδατος			
	Βιομηχανία Σιδήρου και Χάλυβα			
	Οικοδομική Δραστηριότητα	30	74	22
	Κατασκευές			
Δημόσια Διοίκηση και Μ.Μ.Ε.	Παραγωγή και διαχείριση Αποβλήτων			
	Οπτικοακουστικές Υπηρεσίες	20	61	10
	Τηλεοπτικές Υπηρεσίες			
Δημόσια Τάξη	Οδικά Τροχαία Ατυχήματα	84	81	16
Δημόσιος Τομέας (Ο.Τ.Α)	Παρακολούθηση εσόδων και εξόδων των οργανισμών τοπικής αυτοδιοίκησης	27	72	19
Διανεμητικό Εμπόριο	Τράπεζες και Πιστωτικά Ιδρύματα	92	36	245
	Ασφαλιστικές Επιχειρήσεις			
	Έρευνα Αυτοκινήτων, Δικύκλων και Καυσίμων			
	Χονδρικό Εμπόριο			
	Λιανικό Εμπόριο			
	Διαρθρωτική Έρευνα Εμπορίου, Πωλήσεων και Επισκευών Αυτοκινήτων			
	Παροχή Υπηρεσιών			

Δικαιοσύνη	Έρευνα Επιχειρήσεων Ακίνητης Περιουσία			
	Έρευνα Αυτόνομων Συνταξιοδοτικών Ταμείων			
	Διάρθρωση Επιχειρήσεων Παροχής Υπηρεσιών			
	Πολιτική Δικαιοσύνη			
Εξωτερικό Εμπόριο	Ποινική Δικαιοσύνη	23	102	10
	Σωφρονιστική Δικαιοσύνη			
	Ενδοκοινοτικό Εμπόριο (Intrastat)	180	112	44
	Εξωτερικό Εμπόριο			
Ναυτιλία	Δείκτης Μέσης Αξίας και Ογκου			
	Απογραφή Πλοίων και Πληρωμάτων	29	275	53
	Ναυτολογηθέντες Ελλήνες Ναυτικοί			
	Δραστηριότητες της Επισκευαστικής Βιομηχανίας Πλοίων			
Νοικοκυριά	Ναυτικά Ατυχήματα Ελληνικών Εμπορικών Πλοίων			
	Ατυχήματα Προσώπων σε Πλοία και Θαλάσσιες Περιοχές Ευθύνης Λιμενικών Αρχών			
	Διάρθρωση των Ναυτιλιακών Επιχειρήσεων			
	Υποθηκευμένα Λόγω Δανείων Εμπορικών Πλοίων			
Μεταφορές και Επικοινωνίες	Αργούντα Ελληνικών και Ξένων Εμπορικών Πλοίων			
	Κίνηση Ναυτιλιακής Ακτοπλοίας με Πορθμεία (Π/Θ) Πλοία Τοπικών Συγκοινωνιών			
	Επιβατική, Εμπορευματική Ναυτιλία			
	Δύναμη Ελληνικού Εμπορικού Στόλου			
Παιδεία	Μητρώο Πλοίων			
	Οικογενειακοί Προϋπολογισμοί	49	11	395
	Εισόδημα και Συνθήκες Διαβίωσης	63	3	52
	Χρήση Τεχνολογιών Πληροφόρησης			
Μεταφορές και Επικοινωνίες	Κοινωνική Ενσωμάτωση			
	Εναέριες Μεταφορές	70	88	84
	Σιδηροδρομικές Μεταφορές			
	Νέες κυκλοφορίες οχημάτων			
Παιδεία	Οδικές Επιβατικές Μεταφορές			
	Τηλεπικοινωνίες			
	Οδικές Εμπορευματικές Μεταφορές Εσωτερικού			
	Διεθνείς Οδικές Εμπορευματικές Μεταφορές			
Παιδεία	Δημόσιες Ταχυδρομικές Στατιστικές			
	Χρηματοοικονομικά στοιχεία Οδικών Εμπορευματικών Μεταφορικών Επιχειρήσεων			
	Χρηματοοικονομικά στοιχεία ΤΑΞΙ			
	Χρηματοοικονομικά στοιχεία Επιχειρήσεων Αποθήκευσης Φορτίων.			
Παιδεία	Χρηματοοικονομικά στοιχεία Ταξιδιωτικών Γραφείων			
	Ιδιωτικές Ταχυδρομικές Επιχειρήσεις (couriers)			
	Μεταφορές-Αποθήκευση-Επικοινωνίες			
	ΚΤΕΛ			
Παιδεία	Δρομολόγια ΟΑ			
	Νηπιαγωγεία	400	357	385
	Δημοτικά - Παλλινოსτούντες			
	Γυμνάσια - Παλλινოსτούντες			
Παιδεία	Ενιαία Λύκεια - Παλλινოსτούντες			
	Ενιαία Πολυκλαδικά Λύκεια			
	Ειδική Αγωγή και Εκπαίδευση			
	Τεχνολογικά - Εκπαιδευτικά Ιδρύματα			
Παιδεία	Φοιτητές Τριτοβάθμιας			
	Ανώτατα Εκπαιδευτικά Ιδρύματα			

Πολιτισμός	Βιβλιοθήκες	13	21	11
	Μουσεία και Αρχαιολογικοί Χώροι			
	Κρατικά και Δημοτικά Θέατρα			
Πρωτογενής Τομέας	Μητρώο Γεωργικών και Κτηνοτροφικών Εκμεταλεύσεων	320	674	331
	Έρευνα Χοίρων			
	Έρευνα Αιγοειδών			
	Έρευνα Προβάτων			
	Έρευνα Βοοειδών			
	Έρευνα Σιπήρων			
	Βασική Έρευνα Οπωροφόρων Δέντρων			
	Ετήσια Γεωργική Στατιστική Έρευνα			
	Βασική Έρευνα Αμπελουργικών Καλλιεργειών			
	Ετήσια έρευνα Αμπελουργικών καλλιεργειών			
	Έρευνα Λοιπών Φυτικών Προϊόντων			
	Έρευνα Σφαγείων			
	Έρευνα απογραφής γεωργίας και κτηνοτροφίας			
	Ετήσια Έρευνα Θαλάσσιας Αλιείας με Μηχανοκίνητα σκάφη	5	28	
	Ετήσια Έρευνα Αλιευτικών Σκαφών			
	Έρευνα Υδατοκαλλιεργειών - Ιχθυοκαλλιεργειών			
Τουρισμός	Έρευνα Διάρθρωσης Γεωργικών και Κτηνοτροφικών Εκμεταλλεύσεων			
	Παρακολούθηση των ξενοδοχειακών καταλυμάτων της χώρας	218	197	99
	Διακοπές			
	Εστιατόρια-μπάρ και συναφής επιχειρήσεις			
	Ξενοδοχειακές Επιχειρήσεις			
	Έρευνα Διάρθρωσης Επιχειρήσεων στον τομέα τουρισμού			
	Έρευνα για την κατάρτιση δεικτών			
Φυσική Κίνηση Πληθυσμού	Φυσική Κίνηση Πληθυσμού	60	394	15
Υγεία	Οργανισμοί Κοινωνικής Ασφάλισης	93	167	23
	Εργατικά Ατυχήματα			
	Θεραπευτήρια			
	Κέντρα Υγείας			
Εθνικοί Λογαριασμοί	Υποσύστημα Εθνικών Λογαριασμών - Νοσοκομεία	268	97	39
	Υποσύστημα Εθνικών Λογαριασμών - Διαγώνια			
	Υποσύστημα Εθνικών Λογαριασμών - Ν.Π.Δ.Δ.			
	Υποσύστημα Εθνικών Λογαριασμών - Ο.Τ.Α.			
	Υποσύστημα Εθνικών Λογαριασμών - Ο.Κ.Α.			
	Υποσύστημα Εθνικών Λογαριασμών - Τράπεζες			
	Υποσύστημα Εθνικών Λογαριασμών - Ασφάλειες			
	Υποσύστημα Εθνικών Λογαριασμών -Κράτος			
	Υποσύστημα Εθνικών Λογαριασμών - Αγροτικοί Λογαριασμοί			
	Υποσύστημα Εθνικών Λογαριασμών -Περιφερειακοί Πίνακες και Λογαριασμοί			
Προσωπικό	Προσωπικό	310	228	60
	Εκπαίδευση			
	Επαγγελματική Εξέλιξη			
	Διαγωνισμοί και Προσλήψεις			
	Προβλέψεις και Προϋπολογισμοί			
	Προγραμματισμός Αναγκών			
	Αξιολόγηση			
	Συσκέψεις			
	Παρακολούθηση Ωρών Εργασίας			

	Επετηρίδα			
	Πάγια Προσωπικού			
	Βλάβες και Αιτήματα Προσωπικού			
Μητρώο Επιχειρήσεων	Μητρώο Επιχειρήσεων	34	18	63
Προγραμματισμός Εργασιών	Προγραμματισμός Εργασιών	52	50	10
Πρωτόκολλο	Πρωτόκολλο	67	40	
Ιδιώτες Συνεργάτες	Ιδιώτες Συνεργάτες			
Προϋπολογισμός	Προϋπολογισμός	45	35	8
Αποθήκες	Αποθήκες	27	9	4
Προμήθειες	Προμήθειες	52	27	
Πάγια	Πάγια	15	3	2
Κοστολόγηση	Κοστολόγηση	10	10	2
Τιμολόγηση	Τιμολόγηση	15	3	2
Υποστήριξη ΟΠΣ		86	10	8
ΣΥΝΟΛΑ		3186	3822	2271

B. ΣΥΝΤΗΡΗΣΗ ΤΟΥ ΔΙΚΤΥΑΚΟΥ ΕΞΟΠΛΙΣΜΟΥ ΤΗΣ ΕΛΣΤΑΤ

B.1 ΥΦΙΣΤΑΜΕΝΗ ΥΠΟΔΟΜΗ

B.1.1 Γενικά Στοιχεία

Η ΕΛΣΤΑΤ έχει αναπτύξει την τελευταία δεκαετία σημαντικά έργα υποδομής, όπως το Ολοκληρωμένο Πληροφοριακό Σύστημα της Κεντρικής Υπηρεσίας, το Πληροφοριακό Σύστημα των Περιφερειακών Γραφείων, το ενιαίο Πανελλαδικό Δίκτυο (VPN), μαζικές προμήθειες Η/Υ, περιφερειακών συσκευών, τυποποιημένων προϊόντων λογισμικού (λειτουργικά συστήματα, αυτοματισμός γραφείου, προγράμματα antivirus, άλλα utilities) και πακέτα λογισμικού, ειδικότερα.

B.1.2 Υφιστάμενη Υποδομή Δικτύου (Φωνής και Δεδομένων).

Στη παρούσα παράγραφο αναπτύσσεται μία περιγραφή της υφιστάμενης υποδομής δικτύου της ΕΛΣΤΑΤ.

Εσωτερικά τοπικά δίκτυα (LAN):

Η ΕΛΣΤΑΤ στην Αθήνα διαθέτει 1 κτίριο. Στο κτίριο της κεντρικής υπηρεσίας έχει αναπτυχθεί τοπικό δίκτυο TCP/IP, δομημένης καλωδίωσης κατηγορίας Cat 5e, με ανεξάρτητους καταναμητές φωνής και δεδομένων. Υπάρχει κατακόρυφη κεντρική καλωδίωση που υλοποιείται με χρήση οπτικών ινών και με switches 3Com 4400 και οριζόντια καλωδίωση που υλοποιείται με UTP και switches των εταιριών 3Com & Cisco. Τα τοπικά δίκτυα είναι τύπου «αστέρα».

Wide Area Network (WAN):

Το WAN της ΕΛΣΤΑΤ εξασφαλίζει επικοινωνία από και προς με (50) πενήντα Περιφερειακά Γραφεία (στις πρωτεύουσες των νομών της Ελλάδος).

Το συγκεκριμένο δίκτυο έχει υλοποιηθεί απευθείας με συνδέσεις Adsl στο δίκτυο κορμού του Σύζευξης για τις Υπηρεσίες Στατιστικής Νομών, ενώ το Κεντρικό κτίριο είναι συνδεδεμένο στο Σύζευξης με μόνιμη γραμμή 30 Mbps.

Διευκρινίζεται ότι, για λόγους ασφάλειας και εχεμύθειας, δεν επιτρέπεται σε καμία περίπτωση στην εργολήπτρια εταιρεία να κοινοποιήσει ή γνωστοποιήσει σε τρίτο το αντικείμενο της σύμβασης στο σύνολό της αλλά και ειδικά ότι έχει σχέση με την τηλεπικοινωνιακή υποδομή της ΕΛΣΤΑΤ

B.1.3 Συνοπτική παρουσίαση έργου

- Συντήρηση και υποστήριξη της δικτυακής υποδομής της υπηρεσίας στο κεντρικό κτήριο της οδού Πειραιώς (Περιγράφεται στην Ενότητα B.4)
- Συντήρηση και υποστήριξη της δικτυακής υποδομής της υπηρεσίας στα γραφεία Στατιστικής των 50 Νομών της Χώρας (Περιγράφεται στην Ενότητα B.4)
- Συντήρηση και υποστήριξη Λογισμικού των σταθμών εργασίας στα γραφεία Στατιστικής των 50 Νομών της Χώρας (στα κεντρικά θα γίνεται από την υπηρεσία)
- Υπηρεσίες συμβούλου (expert) για υποστήριξη του πληροφοριακού συστήματος της ΕΛΣΤΑΤ συνολικής διάρκειας 2 ανθρωπομηνών.
- Λοιπές βοηθητικές υπηρεσίες (διαχείριση παγίων κλπ)

B.2 ΛΕΙΤΟΥΡΓΙΚΗ ΥΠΟΣΤΗΡΙΞΗ HARDWARE ΚΑΙ SYSTEM SOFTWARE

B.2.1 Αρχική Περιγραφή Αντικειμένου Έργου.

Η ΕΛΣΤΑΤ έχει ολοκληρώσει ένα σύνολο έργων που αφορούν την τεχνολογική της υποδομή. Τα έργα μετά την υλοποίησή τους, έχουν υποστηρίξει σε σημαντικό βαθμό την επιχειρησιακή λειτουργία της και είναι σε πλήρη παραγωγική λειτουργία μέχρι και σήμερα.

Η εργολήπτρια εταιρεία θα παρέχει υπηρεσίες συντήρησης, υποστήριξης, ανάπτυξης και αποκατάστασης βλαβών, της υφιστάμενης τεχνολογικής υποδομής, που διαθέτει η Υπηρεσία με τη διάθεση εξειδικευμένων στελεχών του για το κτήριο της Αθήνας αλλά και εξουσιοδοτημένων συνεργατών του για την Επικράτεια.

Ειδικότερα για το λογισμικό, η εργολήπτρια εταιρεία θα αναλάβει και την υποστήριξη του ήδη εγκατεστημένου λογισμικού των Η/Υ της περιφέρειας, διότι η υπηρεσία δεν έχει τη δυνατότητα να αποστείλει δικό της τεχνικό προσωπικό. Αντίθετα, στο κτήριο της κεντρικής υπηρεσίας η εργασία αυτή δεν θα βαρύνει την εργολήπτρια εταιρεία.

Οι παρεχόμενες υπηρεσίες από την εργολήπτρια εταιρεία έχουν εφαρμογή σε τρία επίπεδα:

Επίπεδο 1ο: επιτόπια υποστήριξη (on site support) από έμπειρο και εξειδικευμένο προσωπικό σύμφωνα με τις απαιτήσεις που περιγράφονται ακολούθως.

Επίπεδο 2ο: ανά κλήση υποστήριξη (on call support) που θα έχει εφαρμογή από το προσωπικό της ΕΛΣΤΑΤ προς την Εταιρία – Ανάδοχο, ώστε να εκκινήσει διαδικασία άρσης και πλήρους αποκατάστασης βλάβης. Οι κλήσεις αυτές καταγράφονται και είναι διαθέσιμες στην ΕΛΣΤΑΤ

Επίπεδο 3ο: περιφερειακή υποστήριξη (peripheral support), όπου η εργολήπτρια εταιρεία θα παρέχει υπηρεσίες συντήρησης και υποστήριξης στις κατά τόπους Υπηρεσίες της ΕΛΣΤΑΤ στην Επικράτεια με χρήση ενός εξουσιοδοτημένου πανελλαδικού δικτύου συνεργατών του.

Οι υπηρεσίες συντήρησης και υποστήριξης παρέχονται με τη μορφή εγγυημένου επιπέδου ποιότητας υπηρεσιών (SLA), το οποίο θα πρέπει να ακολουθείται αυστηρά και αποτελεσματικά, ενώ σε περίπτωση αστοχιών ή παρεκκλίσεων, η Υπηρεσία δύναται και η εργολήπτρια εταιρεία είναι υποχρεωμένος να αποδέχεται ποινικές ρήτρες, όπως περιγράφονται σχετικά.

Όπως έχει προαναφερθεί, το συγκεκριμένο έργο είναι εξαιρετικής σημασίας, διότι υλοποιεί πολλαπλούς στόχους, ενώ αντιμετωπίζει, αποτελεσματικά και οριστικά, προβληματικές διαδικασίες του παρελθόντος και καθυστερήσεις από δυσλειτουργίες του εξοπλισμού από έλλειψη ενός ενιαίου πλαισίου παροχής υπηρεσιών συντήρησης αλλά και διατήρησης της υφιστάμενης πλατφόρμας σε λειτουργικά και τεχνικά υγιή κατάσταση.

B.2.2 Λειτουργική Υποστήριξη Hardware & System Software

B.2.2.1 Παροχή Υπηρεσιών Εγγυημένου Επιπέδου (SLA)

Στο πλαίσιο του παρόντος έργου για την ανάπτυξη των υπηρεσιών συντήρησης, τεχνικής υποστήριξης, επιστημονικής βοήθειας και μεταφοράς τεχνογνωσίας, η ΕΛΣΤΑΤ προχωρεί σε σύμβαση με την εργολήπτρια εταιρεία, σε ένα πλαίσιο παροχής υπηρεσιών εγγυημένου επιπέδου (SLA).

Βάσει αυτού, θα παρακολουθείται από την ΕΠΠΕ και τις αρμόδιες υπηρεσίες της ΕΛΣΤΑΤ η πληρότητα, η ποιότητα και η αποτελεσματικότητα στο σύνολο των παρεχόμενων υπηρεσιών.

- Πρότυπα συμβολαίων SLA για κάθε επίπεδο υποστήριξης,
- Τεχνικές, μέθοδοι και διαδικασίες παρακολούθησης του SLA,
- Τον τρόπο επικοινωνίας και διαχείρισης προβλημάτων που άπτονται των τηλεπικοινωνιακών δομών. Η εργολήπτρια εταιρεία δεν είναι υποχρεωμένος για άρση βλαβών σε τηλεπικοινωνιακές υποδομές τρίτων. Είναι όμως υποχρεωμένος να μεριμνά και να συντονίζει τον πάροχο τηλεπικοινωνιακών υποδομών προς την άρση των δυσλειτουργιών όπου εντοπίζονται. Συνεπώς, υποχρεωτικά θα περιγράψει τη διαδικασία επικοινωνίας και αντιμετώπισης τέτοιων καταστάσεων.
- Την καταγραφή και παρακολούθηση των αιτημάτων, την συμπληρωματική υποδομή του Help Desk.
- Την οργάνωση και την υποδομή των τεχνικών υπηρεσιών του, καθώς και των δυνατοτήτων για την αντιμετώπιση των βλαβών.
- Κάθε άλλο συμπληρωματικό στοιχείο.

B.2.2.2 Υπηρεσίες Help Desk

Οι υπηρεσίες του Help Desk έχουν σκοπό την καλύτερη εξυπηρέτηση τους, όσον αφορά θέματα, τα οποία αφορούν στη χρήση της πληροφοριακής υποδομής της Υπηρεσίας. Όλοι οι χρήστες απευθύνονται στο Help Desk της ΕΛΣΤΑΤ, όπου και γίνεται η καταγραφή του προβλήματος που αντιμετωπίζουν, υπό μορφή αιτήματος. Στη συνέχεια, το τμήμα υποστήριξης της υπηρεσίας μας αναλαμβάνει τη διερεύνηση του προβλήματος με στόχο την επίλυσή του. Εάν αυτό επιτευχθεί τότε η διαδικασία σταματά. Εάν δεν επιλυθεί, τότε ο αρμόδιος υπάλληλος της ΕΛΣΤΑΤ προωθεί το αίτημα στο Help Desk αναδόχου. Η εργολήπτρια εταιρεία οφείλει να επιλύσει το πρόβλημα στους χρόνους που έχουν συμφωνηθεί.

Το ωράριο λειτουργίας του Help Desk της εργολήπτριας εταιρείας θα είναι το 8 π.μ. έως 5 μ.μ. κατά τις εργάσιμες ημέρες και ώρες, εκτός της δικτυακής υποδομής κορμού που θα λειτουργεί επί 24ώρου βάσεως.

B.2.2.3 Παροχή Υπηρεσιών Συντήρησης Εξοπλισμού

Αντικείμενο του έργου αποτελεί η παροχή υπηρεσιών συντήρησης των Πληροφοριακών Συστημάτων της ΕΛΣΤΑΤ που αναφέρονται στην Ενότητα Β.4. Βασικοί άξονες υλοποίησης του έργου είναι οι ακόλουθοι:

- Η προληπτική συντήρηση τοπικά του εξοπλισμού από την εργολήπτρια εταιρεία, χωρίς την μεσολάβηση υπεργολάβων.
- Η επανορθωτική συντήρηση του εξοπλισμού, βάσει προδιαγεγραμμένων χρόνων απόκρισης και αποκατάστασης, όπως αυτοί περιγράφονται αναλυτικά ακολούθως.
- Η υλοποίηση υπηρεσιών MAC (Move Add Change) σε πανελλαδικό επίπεδο, βάσει προδιαγεγραμμένων χρόνων υλοποίησης, όπως αυτοί περιγράφονται αναλυτικά.

Στις ακόλουθες παραγράφους αναλύονται διεξοδικά οι υπηρεσίες υποστήριξης, που απαιτούνται υποχρεωτικά από την ΕΛΣΤΑΤ μέσα στο πλαίσιο του Έργου. Σημειώνεται ότι όλες οι απαραίτητες υποδομές, που απαιτούνται για την εύρυθμη λειτουργία των ζητούμενων υπηρεσιών, θα πρέπει να αναπτυχθούν και να προμηθευτούν από την εργολήπτρια εταιρεία, εκτός εάν αναφέρεται διαφορετικά.

B.2.2.3.1 Υπηρεσίες Προληπτικής Συντήρησης.

Με τις υπηρεσίες προληπτικής συντήρησης, η εργολήπτρια εταιρεία θα μεριμνά να προλαμβάνει δυσλειτουργίες, οι οποίες πιθανόν να προκύψουν μεταξύ των περιόδων προληπτικής συντήρησης.

Η προληπτική συντήρηση θα εκτελείται επί τόπου σε όλα τα σημεία παρουσίας της ΕΛΣΤΑΤ, σε χρονικό διάστημα, το οποίο θα αποφασίζεται από κοινού μεταξύ της ΕΛΣΤΑΤ και της εργολήπτριας εταιρείας και σε ωράριο, το οποίο θα διαταράσσει το λιγότερο δυνατό τη λειτουργία της Υπηρεσίας.

Η προληπτική συντήρηση θα πρέπει να γίνεται σύμφωνα με τις επίσημες οδηγίες των κατασκευαστριών εταιριών.

Επίσης, το προσωπικό, που θα αναλάβει τη συντήρηση ή την παρακολούθηση των εργασιών, υποχρεωτικά θα πρέπει να διαθέτει την ανάλογη εμπειρία στη συντήρηση αντίστοιχων συστημάτων.

B.2.2.3.2 Υπηρεσίες Επανορθωτικής Συντήρησης.

Με τον όρο υπηρεσίες επανορθωτικής συντήρησης εξοπλισμού εννοείται η παροχή από την εργολήπτρια εταιρεία του συνόλου των εργασιών, που απαιτείται να εκτελεστούν, προκειμένου να εξασφαλισθεί η ομαλή λειτουργία ή αποκατάσταση λειτουργίας του εξοπλισμού αυτού.

- Οι εργασίες αυτές παρέχονται με επιτόπια παρουσία τεχνικού της εργολήπτριας εταιρείας ή, όπου αυτό μπορεί να αποφευχθεί, τηλεφωνικά με γνώμονα την ταχύτερη αποκατάσταση της βλάβης ή ανωμαλίας, πάντα μέσα στα πλαίσια των συμβατικών χρόνων, που αναφέρονται ακολούθως.
- Σε περίπτωση αντικατάστασης εξαρτημάτων ή συσκευών, αυτή θα γίνεται με εξαρτήματα ή συσκευές ίδιες ή καλύτερες. Οι εργασίες συντήρησης και τεχνικής υποστήριξης δεν περιορίζονται στην επισκευή ή αντικατάσταση του εξοπλισμού ή του αναλώσιμου αλλά περιλαμβάνουν το σύνολο των απαιτούμενων (π.χ. παραμετροποιήσεις, restore από backup, έλεγχος λειτουργίας, κλπ), προκειμένου το σύστημα να επανέλθει σε κατάσταση ομαλής παραγωγικής λειτουργίας, όπως ήταν πριν παρουσιαστεί το πρόβλημα, το οποίο ήταν η αιτία κλήσης για δήλωση βλάβης.
- Υποστήριξη δυσλειτουργιών λειτουργικού συστήματος ή εφαρμογών (πχ MS Office), μετά το πέρας της αποκατάστασης βλάβης εξοπλισμού.
- Υποστήριξη στο προσωπικό της ΕΛΣΤΑΤ για την επαναλειτουργία του λειτουργικού συστήματος ή των εφαρμογών, αν απαιτείται.
- Αποκατάσταση βλαβών ή δυσλειτουργιών καλωδίωσης τοπικού δικτύου, συμπεριλαμβανομένων των παθητικών συσκευών και στοιχείων (πρίζες, καλώδια, patch panels κλπ.), που αφορούν την σύνδεση του ενεργού εξοπλισμού του δικτύου.

Οι όποιες εργασίες απαιτηθούν στα πλαίσια του ανωτέρω θα διέπονται από τους παρακάτω όρους:

- Οι παρεχόμενες υπηρεσίες Συντήρησης και Τεχνικής Υποστήριξης από την εργολήπτρια εταιρεία προς την ΕΛΣΤΑΤ περιλαμβάνουν όλες τις απαραίτητες εργασίες, χωρίς πρόσθετο για την ΕΛΣΤΑΤ κόστος πέραν αυτού που θα αναφέρεται στη σχετική σύμβαση. Οι υπηρεσίες αυτές περιλαμβάνουν την εργασία, τα ανταλλακτικά, τις αντικαταστάσεις των εξαρτημάτων, το κόστος μετάβασης και διαμονής και όλα τα γενικά έξοδα.
- Η εργολήπτρια εταιρεία πρέπει να διαθέτει ικανό απόθεμα εξοπλισμού και ανταλλακτικών για την παροχή της συντήρησης - τεχνικής υποστήριξης. Στην περίπτωση αντικατάστασης συσκευής, έστω και προσωρινής, τότε η εργολήπτρια εταιρεία υποχρεούται να χρησιμοποιήσει μοντέλο και κατασκευαστή, που ήδη χρησιμοποιείται στην ΕΛΣΤΑΤ ή είναι εγκεκριμένο από αυτή.

- Στην περίπτωση αντικατάστασης ανταλλακτικών, τότε η εργολήπτρια εταιρεία υποχρεούται να προβεί σε αντικατάσταση με ανταλλακτικό ίδιου τύπου.
- Οι εργασίες αποκατάστασης θα εκτελούνται στους χώρους που είναι εγκατεστημένος ο εξοπλισμός. Αν η επισκευή του εξοπλισμού δεν είναι δυνατόν να γίνει στον προβλεπόμενο χρόνο επιτόπια, τότε αυτός θα μεταφέρεται προς επισκευή στα εργαστήρια της εργολήπτριας εταιρείας με μέριμνα και έξοδα του τελευταίου. Στην περίπτωση αυτή και για όσο διάστημα χρειαστεί για την επισκευή του, ο εξοπλισμός θα αντικαθίσταται με άλλον λειτουργικά ισοδύναμο, μέχρι την ολοκλήρωση της επισκευής και επανεγκατάστασής του, με μέριμνα και δαπάνη της εργολήπτριας εταιρείας.

B.2.2.3.3 Υπηρεσίες Συντήρησης Σταθμών Εργασίας.

Το σύνολο των σταθμών εργασίας της υπηρεσίας είναι καινούριοι και καλύπτονται ακόμη από την αρχική εγγύηση. Επομένως, η συντήρηση του υλικού των 800 περίπου PC της υπηρεσίας δεν αποτελεί αντικείμενο της παρούσας σύμβασης.

B.2.2.3.4 Υπηρεσίες Υποστήριξης Λογισμικού Συστήματος σταθμών εργασίας.

Με τον όρο Υποστήριξη Λογισμικού εννοείται η παροχή από την εργολήπτρια εταιρεία προς την ΕΛΣΤΑΤ, του συνόλου των εργασιών, που απαιτείται να εκτελεστούν, προκειμένου να εξασφαλισθεί η ομαλή λειτουργία ή η αποκατάσταση λειτουργίας λογισμικού συστήματος ή εφαρμογής που εκτελείται ή εξαρτάται από εξοπλισμό, που καλύπτεται από την παρούσα ενότητα. Στις ενέργειες αυτές συμπεριλαμβάνονται :

- Αποκατάσταση βλαβών Λογισμικού και Λειτουργικών Συστημάτων.
- Νέες εγκαταστάσεις Λογισμικού και Λειτουργικών Συστημάτων .

Οι υπηρεσίες αυτές θα προσφέρονται, όταν είναι αναγκαίο, ώστε το όλο σύστημα να επανέλθει στην κατάσταση ομαλής παραγωγικής λειτουργίας, όπως ήταν πριν παρουσιαστεί το πρόβλημα, το οποίο ήταν η αιτία κλήσης για δήλωση βλάβης.

B.2.2.3.5 Υπηρεσίες Συντήρησης Ενεργού Δικτυακού Εξοπλισμού.

Η συντήρηση του ενεργού εξοπλισμού δικτύου περιλαμβάνει όλες τις εργασίες, το λογισμικό και τα ανταλλακτικά, που απαιτούνται, προκειμένου να βρίσκεται σε λειτουργική κατάσταση ο εξοπλισμός.

Ως ενεργός εξοπλισμός νοείται το σύνολο των εγκατεστημένων switches, routers, firewalls, που είναι εγκατεστημένος στην ΕΛΣΤΑΤ τόσο στην Αθήνα όσο και στην περιφέρεια και αναφέρονται στην Ενότητα Β.4.

Η παροχή των υπηρεσιών επανορθωτικής συντήρησης του ενεργού εξοπλισμού θα γίνεται βάση του SLA, το οποίο αναφέρεται ακολούθως.

B.2.2.4 Παροχή Υπηρεσιών Διαχείρισης Παγίων (Configuration Management).

Η υπηρεσία configuration management αφορά στο σύνολο των παροχών και υπηρεσιών, που θα δίνουν τη δυνατότητα στην ΕΛΣΤΑΤ να ελέγχει πλήρως τον αριθμό των συσκευών αυτών, που είναι ενταγμένες στο δίκτυό του, τη θέση, το χρήστη, τον τύπο και σειριακό αριθμό του. Η διαδικασίες, που θα θεσπιστούν από την εργολήπτρια εταιρεία και θα συμφωνηθούν από κοινού, κατά τη διάρκεια της παροχής της υπηρεσίας, θα πρέπει να καλύπτουν τις εξής ενότητες:

- Αρχική απογραφή και ταυτοποίηση του εξοπλισμού (baseline inventory list), η οποία θα ολοκληρωθεί μέσα στον πρώτο μήνα από την υπογραφή της σύμβασης.
- Μηνιαία reports μητρώου παγίων με αποτύπωση των αλλαγών.

- Γενική απογραφή εξοπλισμού στο τέλος του συμβατικού χρόνου, που έχει σαν σκοπό την καταγραφή αποκλίσεων από τις μηνιαίες αναφορές και βελτίωση των μεθόδων ενημέρωσης της βάσης δεδομένων των παγίων.

Ειδικότερα, θα πρέπει να παρέχεται απογραφή και περιοδικός έλεγχος των:

- PCs και λογισμικού που είναι εγκατεστημένο
- Οθονών
- Εκτυπωτών
- Switches & Routers

Με την υπηρεσία configuration management θα δίνεται η δυνατότητα διαχείρισης αλλαγών, που προκύπτουν από αναβαθμίσεις, αλλαγές, μετακομίσεις και εν γένει οποιαδήποτε ενέργεια αλλοιώνει τα βασικά στοιχεία, που επηρεάζουν τη διαμόρφωση του σταθμού εργασίας ή οποιουδήποτε υλικού εντάσσεται στο σύστημα διαχείρισης αλλαγών. Στόχος είναι να υπάρχει επικαιροποιημένη και αναλυτική απεικόνιση της ΕΛΣΤΑΤ για το σύνολο του εξοπλισμού του και την λειτουργική του κατάσταση αλλά και της ιχνηλάτησης των αλλαγών, που επιδέχεται ο εξοπλισμός αυτός.

B.2.2.5 Υπηρεσίες MAC (Παροχή Υπηρεσιών Μεταβολών και Αλλαγών)

Με τις υπηρεσίες μεταβολών- προσθηκών (Move Add Change), η ΕΛΣΤΑΤ θα μπορεί να αξιοποιεί τεχνικό προσωπικό της εργολήπτριας εταιρείας, προκειμένου να εκτελεί εργασίες MAC. Περιπτώσεις τέτοιων υπηρεσιών μπορεί να είναι ενδεικτικά και όχι περιοριστικά οι ακόλουθες:

- Μετακόμιση χρήστη από ένα γραφείο σε άλλο,
- Εγκαταστάσεις λογισμικού ή περιφερειακών,
- Εγκατάσταση μίας νέας θέσης εργασίας,
- Απόσυρση μίας θέσης εργασίας κλπ

Η παροχή των υπηρεσιών MAC θα γίνεται βάση του SLA, το οποίο αναφέρεται ακολούθως.

B.2.2.6 Όροι Εγγυημένης Παροχής Υπηρεσίας (SLA).

B.2.2.6.1 Γενικά - ορισμοί.

Οι παραπάνω αναφερόμενες υπηρεσίες θα πρέπει να παρέχονται βάσει των όρων εγγυημένης παροχής υπηρεσίας ανά κατηγορία υπηρεσίας, όπως αναφέρονται ακολούθως.

Ως χρόνος απόκρισης ορίζεται ο χρόνος που μεσολαβεί μεταξύ της αναφοράς της βλάβης από τον χρήστη στο Help Desk της εργολήπτριας εταιρείας και αυτού που απαιτείται μέχρι να αρχίσουν οι ενέργειες επίλυσης και αποκατάστασης του προβλήματος.

Ως χρόνος αποκατάστασης ορίζεται ο χρόνος που μεσολαβεί μεταξύ της αναφοράς της βλάβης από τον χρήστη στο Help Desk της εργολήπτριας εταιρείας και αυτού που απαιτείται μέχρι να αποκατασταθεί το πρόβλημα.

Οι παρακάτω αναφερόμενοι χρόνοι (Απόκρισης - Αποκατάστασης) μετρώνται σε εργάσιμες ώρες.

B.2.2.6.2 SLA Υπηρεσιών Help Desk

Οι υπηρεσίες Help Desk της εργολήπτριας εταιρείας θα πρέπει να παρέχονται προς όλους τους χρήστες **και μόνο εάν αυτό ζητηθεί από το Help Desk της ΕΛΣΤΑΤ και όχι από οποιονδήποτε άλλο.**

Ειδικότερα για τους χρήστες της επαρχίας, θα παρέχονται:

- Βοήθεια τελικών χρηστών όσον αφορά στην επίλυση προβλημάτων, που αφορούν σε θέματα Hardware, system software, Office applications και e-mail,
- Καταγραφή και δρομολόγηση αιτημάτων προμήθειας αναλωσίμων,

- Καταγραφή και δρομολόγηση αιτημάτων που αφορούν σε εργασίες εγκατάστασης νέου εξοπλισμού ή εφαρμογών, αναβάθμισης εξοπλισμού ή εφαρμογών ή μεταφοράς εξοπλισμού (Install Move Add Change).

Το ωράριο λειτουργίας του Help Desk της εργολήπτριας εταιρείας θα είναι το ίδιο με το επίσημο ωράριο λειτουργίας της ΕΛΣΤΑΤ

B.2.2.7 SLA Υπηρεσιών Προληπτικής Συντήρησης

Η προληπτική συντήρηση θα εκτελείται επί τόπου σε όλα τα σημεία παρουσίας της ΕΛΣΤΑΤ, σε χρονικό διάστημα, το οποίο θα αποφασίζεται από κοινού μεταξύ της ΕΛΣΤΑΤ και της εργολήπτριας εταιρείας και σε ωράριο, το οποίο θα διαταράσσει το λιγότερο δυνατό τη λειτουργία της Υπηρεσίας.

Η προληπτική συντήρηση του συντηρούμενου εξοπλισμού θα γίνεται σύμφωνα με τις επίσημες οδηγίες των κατασκευαστριών εταιριών και θα περιλαμβάνει:

- Καθαρισμό των μερών των συστημάτων,
- Λήψη των απαραίτητων αντίγραφων ασφαλείας (backup).

Σε κάθε προληπτική συντήρηση, η εργολήπτρια εταιρεία θα εκδίδει Δελτίο Τεχνικού Ελέγχου, που θα αναφέρει τις ενέργειες, τον σειριακό αριθμό και τον τύπο του εξοπλισμού, που συντήρησε προληπτικά.

Η εργολήπτρια εταιρεία είναι υποχρεωμένος, πριν την ολοκλήρωση του συμβατικού χρόνου, να εκδώσει επίσης και συγκεντρωτική αναφορά ενεργειών προληπτικής συντήρησης, που θα περιλαμβάνει συνοπτικά τον εξοπλισμό, που συντηρήθηκε και τυχόν ευρήματα ή προτάσεις βελτίωσης που τυχόν υπάρχουν.

B.2.2.8 SLA Υπηρεσιών επανορθωτικής Συντήρησης Ενεργού Εξοπλισμού.

Η συντήρηση του ενεργού εξοπλισμού περιλαμβάνει όλες τις εργασίες, λογισμικό και τα ανταλλακτικά, που απαιτούνται, προκειμένου να βρίσκεται σε λειτουργική κατάσταση ο εξοπλισμός.

Η παροχή των υπηρεσιών επανορθωτικής συντήρησης του ενεργού εξοπλισμού θα γίνεται βάσει του SLA, το οποίο αναφέρεται ακολούθως.

ΖΩΝΗ	ΑΠΟΚΡΙΣΗ (Ωρες)	ΑΠΟΚΑΤΑΣΤΑΣΗ
ΑΤΤΙΚΗ	2	4
ΛΟΙΠΗ ΗΠΕΙΡΩΤΙΚΗ ΕΛΛΑΔΑ	4	8
ΝΗΣΙΩΤΙΚΗ ΕΛΛΑΔΑ	4	Επόμενη εργάσιμη ημέρα

B.2.2.9 SLA Υπηρεσιών Configuration Management.

Η υπηρεσία configuration management αφορά στο σύνολο των υπηρεσιών, που θα δίνουν τη δυνατότητα στην ΕΛΣΤΑΤ να ελέγχει πλήρως τον αριθμό των συσκευών, που είναι ενταγμένες στο δίκτυό της, τη θέση, το χρήστη, τον τύπο και σειριακό αριθμό, τον αριθμό σύμβασης, καθώς και η λήξη της εγγύησης για όσες διατίθενται και υποχρεωτικά για νέες συμβάσεις.

Οι διαδικασίες θα πρέπει να καλύπτουν τις εξής ενότητες:

- Αρχική απογραφή και ταυτοποίηση του εξοπλισμού (baseline inventory list)
- Μηνιαία reports μητρώου παγίων με αποτύπωση των αλλαγών
- Γενική απογραφή, με το πέρας του συμβατικού χρόνου, που έχει σαν σκοπό την καταγραφή αποκλίσεων από τις μηνιαίες αναφορές

Ειδικότερα, θα πρέπει να παρέχεται απογραφή των:

- PCs και λογισμικού που είναι εγκατεστημένο
- Οθονών
- Εκτυπωτών
- Switches & Routers

Με την υπηρεσία configuration management θα δίνεται η δυνατότητα διαχείρισης αλλαγών που προκύπτουν από αναβαθμίσεις, αλλαγές, μετακομίσεις και εν γένει οποιαδήποτε ενέργεια αλλοιώνει τα βασικά στοιχεία, που επηρεάζουν τη διαμόρφωση του σταθμού εργασίας ή οποιουδήποτε υλικού εντάσσεται στο σύστημα διαχείρισης αλλαγών.

Η εργολήπτρια εταιρεία θα πρέπει:

- Μετά την υπογραφή της σύμβασης να εκτελέσει συνολική απογραφή του εξοπλισμού και να παραδώσει το μητρώο παγίων σε έντυπη και ηλεκτρονική μορφή.
- Εντός του πρώτου πενθημέρου κάθε μήνα να παραδίδει σε μηνιαία βάση το μητρώο παγίων με αποτύπωση των αλλαγών σε έντυπη και ηλεκτρονική μορφή.

Η εργολήπτρια εταιρεία θα είναι υπεύθυνος για την καταγραφή του Πληροφοριακού εξοπλισμού που είναι εγκατεστημένος σε όλα τα σημεία παρουσίας της ΕΛΣΤΑΤ και θα αναλαμβάνει να τον ενημερώνει συνεχώς, να τον έχει στην διάθεση της ΕΛΣΤΑΤ την τελευταία ημέρα κάθε μήνα αλλά και όποτε του ζητηθεί. Ο κατάλογος αυτός θα είναι σε ηλεκτρονική μορφή (CD) σε μηνιαία βάση και θα περιέχει όλα τα απαιτούμενα στοιχεία, σύμφωνα με το σχέδιο που θα συμφωνηθεί. Ενδεικτικά αναφέρονται κάποια από τα απαιτούμενα στοιχεία:

- Τεχνικά χαρακτηριστικά
- Θέση και χρήστης που του έχει ανατεθεί ο εξοπλισμός
- Σειριακός αριθμός
- Configuration ID ΕΛΣΤΑΤ

Ο εξοπλισμός προς καταγραφή συμπεριλαμβάνει και τυχόν μηχανογραφικό εξοπλισμό, ο οποίος δεν συμπεριλαμβάνεται στην λίστα εξοπλισμού, όπως αυτή θα έχει παραδοθεί στην εργολήπτρια εταιρεία. Σε αυτή την περίπτωση, η ΕΛΣΤΑΤ οφείλει να παρέχει στην εργολήπτρια εταιρεία όλες τις απαραίτητες πληροφορίες κάθε φορά που επέρχεται μεταβολή του εξοπλισμού αυτού. Με την κατάρτιση της σύμβασης, θα συμφωνηθεί από κοινού μεταξύ της εργολήπτριας εταιρείας και της ΕΛΣΤΑΤ η διαδικασία ενημέρωσης της εργολήπτριας εταιρείας για οποιοδήποτε εξοπλισμό μεταβάλλεται χωρίς τη βοήθεια ή γνώση του. Για τον εξοπλισμό που μεταβάλλεται με βοήθεια ή γνώση της εργολήπτριας εταιρείας, η εργολήπτρια εταιρεία είναι αποκλειστικά υπεύθυνος για την ενημέρωση της καταγραφής χωρίς άλλη ειδοποίηση από την ΕΛΣΤΑΤ

B.2.2.10 SLA Υπηρεσιών Move Add Change

Με τις υπηρεσίες μεταβολών - προσθηκών (Move Add Change), η ΕΛΣΤΑΤ θα μπορεί να αξιοποιεί τεχνικό προσωπικό της εργολήπτριας εταιρείας προκειμένου να εκτελεί εργασίες MAC. Περιπτώσεις τέτοιων υπηρεσιών μπορεί να είναι ενδεικτικά και όχι περιοριστικά οι ακόλουθες:

- Μετακόμιση χρήστη από ένα γραφείο σε άλλο,
- Εγκαταστάσεις λογισμικού ή περιφερειακών,
- Εγκατάσταση μίας νέας θέσης εργασίας,
- Απόσυρση μίας θέσης εργασίας κ.λ.π

Η ΕΛΣΤΑΤ θα έχει το δικαίωμα να αναθέτει σε καθημερινή βάση αιτήματα MAC μέχρι πλθους 13 το τετράμηνο. Οι υπηρεσίες θα παρέχονται εντός του εργάσιμου ωραρίου της ΕΛΣΤΑΤ και εντός τριών εργασίμων ημερών από την υποβολή του αιτήματος στην εργολήπτρια εταιρεία.

B.2.2.11 Υπηρεσίες Συμβούλου

Υπηρεσίες consulting διάρκειας δύο ανθρωπομηνών που θα αναλωθούν κατά την διακριτική ευχέρεια της υπηρεσία μας, για το χρονικό διάστημα, κατά το οποίο ισχύει η σύμβαση, από διαπιστευμένο προσωπικό σε συστήματα Microsoft και Cisco τουλάχιστον για υποστήριξη, εκπαίδευση σε νέες τεχνολογίες, βελτίωση της δικτυακής λειτουργίας και θα περιλαμβάνει αρχικά αναλυτική καταγραφή με προτάσεις και υλοποίηση για βελτίωση λειτουργίας και της ασφαλείας της υφιστάμενης υποδομής.

B.2.2.12 Υποχρεώσεις της Αναθέτουσας Αρχής

Προκειμένου να υποστηρίξει το έργο της εργολήπτριας εταιρείας, η Αναθέτουσα Αρχή θα καταβάλει κάθε δυνατή προσπάθεια για την ανταπόκριση της στα αιτήματα της εργολήπτριας εταιρείας.

Ειδικότερα, η αναθέτουσα αρχή:

- Θα διαθέσει τον αναγκαίο χώρο στέγασης στο κτίριο της ΕΛΣΤΑΤ και τις αναγκαίες υποδομές για την εξυπηρέτηση των ομάδων εργασίας της εργολήπτριας εταιρείας,
- Θα παραδίδει με πρωτόκολλο και εγγράφως όποια στοιχεία έχει στη διάθεσή της και είναι αδιαβάθμητα, προς ενημέρωση της εργολήπτριας εταιρείας,
- Η Αναθέτουσα Αρχή θα εξασφαλίσει, με τις όποιες νόμιμες διαδικασίες προβλέπονται, τα πνευματικά δικαιώματα πρόσβασης στις εφαρμογές, σε συνεργασία με τον κατασκευαστή τους.

B.3 ΟΡΟΙ ΕΓΓΥΗΜΕΝΗΣ ΠΑΡΟΧΗΣ ΥΠΗΡΕΣΙΑΣ (SLA)

B.3.1 Γενικά - ορισμοί.

Οι παραπάνω αναφερόμενες υπηρεσίες θα πρέπει να παρέχονται βάσει των όρων εγγυημένης παροχής υπηρεσίας ανά κατηγορία υπηρεσίας, όπως αναφέρονται ακολούθως.

Ως χρόνος απόκρισης ορίζεται ο χρόνος που μεσολαβεί μεταξύ της αναφοράς της βλάβης από τον χρήστη στο Help Desk της εργολήπτριας εταιρείας και αυτού που απαιτείται μέχρι να αρχίσουν οι ενέργειες επίλυσης και αποκατάστασης του προβλήματος.

Ως χρόνος αποκατάστασης ορίζεται ο χρόνος που μεσολαβεί μεταξύ της αναφοράς της βλάβης από τον χρήστη στο Help Desk της εργολήπτριας εταιρείας και αυτού που απαιτείται μέχρι να αποκατασταθεί το πρόβλημα. Οι παρακάτω αναφερόμενοι χρόνοι (Απόκρισης - Αποκατάστασης) μετρώνται σε εργάσιμες ώρες.

B.3.2 Μεθοδολογία Υλοποίησης Υπηρεσιών Συντήρησης Hardware & System Software

Για την επιτυχή υλοποίηση του έργου, η εργολήπτρια εταιρεία θα πρέπει να ακολουθήσει μεθοδολογίες που θα προέρχονται από διεθνείς ή εγχώριους επίσημους οργανισμούς, ενώ επιτρέπεται να περιλαμβάνουν και διαδικασίες προσαρμοσμένες στην Ελληνική πραγματικότητα.

Οι μεθοδολογίες αυτές θα πρέπει να καλύπτουν τους εξής τομείς:

- Οργάνωση - Διοίκηση έργου.
- Διασφάλιση Ποιότητας.
- Μηχανισμού διασφάλισης της παροχής των υπηρεσιών (SLA Management & Reporting)
- Διαδικασίες παροχής υπηρεσιών Help Desk
- Διαδικασίες Network & Systems Management
- Διαδικασίες προληπτικής συντήρησης

- Διαδικασίες επανορθωτικής συντήρησης
- Διαδικασίες Διαχείρισης Παγίων
- Διαδικασίες διαχείρισης αλλαγών (MAC)
- Διαδικασίες ανάληψης συντήρησης (Handover Procedures)
- Διαδικασίες λήψης αντίγραφων ασφάλειας backup

B.4 ΤΕΧΝΟΛΟΓΙΚΗ ΥΠΟΔΟΜΗ – ΕΞΟΠΛΙΣΜΟΣ

Με το συγκεκριμένο έργο, η ΕΛΣΤΑΤ αναθέτει στην εργολήπτρια εταιρεία, τη συνολική ευθύνη για την παροχή υπηρεσιών συντήρησης (προληπτικής και επανορθωτικής) για το σύνολο της τεχνολογικής υποδομής της, που περιγράφεται παρακάτω:

1. **Δικτυακός εξοπλισμός του Backbone του κτιρίου της Κεντρικής Υπηρεσίας.**
 - 3COM SuperStack 3 Switch 4400 48-port (τεμάχια → 8 με οπτική θύρα).
 - 3COM Switch 4050 (τεμάχια → 2)
 - CISCO 3700 , Router ΕΔΕΤ (τεμάχια → 1)
 - CISCO PIX-525 Router FIREWALL (τεμάχια → 2).
2. **Δικτυακός εξοπλισμός γραφείων Νομών.** Πρόκειται για modem router, που αναφέρονται στο επισυναπτόμενο πίνακα Β.1 «Δικτυακός Εξοπλισμός Επαρχίας» και Switch Hub, που δεν αναφέρονται αλλά είναι συνολικής δυναμικότητας σε θύρες ανάλογης των εγκατεστημένων σταθμών εργασίας.

B.1 Δικτυακός Εξοπλισμός Επαρχίας

Αρχική Σχεδίαση

ΔΙΚΤΥΟ	ΜΑΣΚΑ	BROADCAST	ΑΡ. ΩΦ. IP	Το [a,b] του 4ου αριθμού	ΑΝΤΙΣΤΟΙΧΕΙ
10.16.128.0	/27	10.16.128.31	30	1-30	ΔΕΣΜΕΥΜΕΝΟ ΑΠΟ ΣΥΖΕΥΞΙΣ
10.16.128.32	/27	10.16.128.63	30	33-62	195.251.4.0
10.16.128.64	/26	10.16.128.127	62	65-126	10.1.1.0
10.16.128.128	/25	10.16.128.255	126	129-254	Ισόγειο
10.16.129.0	/24	10.16.129.255	254		1ος Οροφος
10.16.130.0	/23	10.16.131.255	510		2ος Οροφος
10.16.132.0	/24	10.16.132.255	254		4ος Οροφος
10.16.133.0	/24	10.16.133.255	254		5ος Οροφος
10.16.134.0	/24	10.16.134.255	254		6ος Οροφος
10.16.135.0	/24	10.16.135.255	254		7ος Οροφος
10.16.136.0	/22	10.16.139.255	1022		3ος Οροφος
10.16.140.0	/26	10.16.140.63	62	1-62	ΘΕΣΣΑΛΟΝΙΚΗ
10.16.140.64	/26	10.16.140.127	62	65-126	ΛΑΡΙΣΑ
10.16.140.128	/27	10.16.140.159	30	129-158	ΒΟΛΟΣ
10.16.140.160	/27	10.16.140.191	30	161-190	ΧΑΝΙΑ
10.16.140.192	/27	10.16.140.223	30	193-222	ΚΑΛΑΜΑΤΑ
10.16.140.224	/27	10.16.140.255	30	225-254	ΛΑΜΙΑ
10.16.141.0	/27	10.16.141.31	30	1-30	ΜΕΣΟΛΟΓΓΙ
10.16.141.32	/27	10.16.141.63	30	33-62	ΠΑΤΡΑ
10.16.141.64	/27	10.16.141.95	30	65-94	ΙΩΑΝΝΙΝΑ
10.16.141.96	/27	10.16.141.127	30	97-126	ΚΑΡΔΙΤΣΑ
10.16.141.128	/27	10.16.141.159	30	129-158	ΗΡΑΚΛΕΙΟ
10.16.141.160	/27	10.16.141.191	30	161-190	ΤΡΙΚΑΛΑ
10.16.141.192	/28	10.16.141.207	14	193-206	ΧΑΛΚΙΔΑ
10.16.141.208	/28	10.16.141.223	14	209-222	ΑΓ.ΝΙΚΟΛΑΟΣ
10.16.141.224	/28	10.16.141.239	14	225-238	ΚΑΒΑΛΑ
10.16.141.240	/28	10.16.141.255	14	241-254	ΜΥΤΙΛΗΝΗ
10.16.142.0	/28	10.16.142.15	14	1-14	ΛΕΙΒΑΔΙΑ

10.16.142.16	/28	10.16.142.31	14	17-30	ΝΑΥΠΛΙΟ
10.16.142.32	/28	10.16.142.47	14	33-46	ΣΕΡΡΕΣ
10.16.142.48	/28	10.16.142.63	14	47-62	ΣΠΑΡΤΗ
10.16.142.64	/28	10.16.142.79	14	65-78	ΑΛΕΞΑΝΔΡΟΥΠΟΛΗ
10.16.142.80	/28	10.16.142.95	14	81-94	ΚΕΡΚΥΡΑ
10.16.142.96	/28	10.16.142.111	14	97-110	ΚΟΖΑΝΗ
10.16.142.112	/28	10.16.142.127	14	113-126	ΚΟΡΙΝΘΟΣ
10.16.142.128	/28	10.16.142.143	14	129-142	ΠΥΡΓΟΣ
10.16.142.144	/28	10.16.142.159	14	145-158	ΡΕΘΥΜΝΟ
10.16.142.160	/28	10.16.142.175	14	161-174	ΡΟΔΟΣ
10.16.142.176	/28	10.16.142.191	14	177-190	ΣΥΡΟΣ
10.16.142.192	/28	10.16.142.207	14	193-206	ΤΡΙΠΟΛΗ
10.16.142.208	/28	10.16.142.223	14	209-222	ΚΑΤΕΡΙΝΗ
10.16.142.224	/28	10.16.142.239	14	225-238	ΚΟΜΟΤΗΝΗ
10.16.142.240	/28	10.16.142.255	14	241-254	ΑΡΤΑ
10.16.143.0	/29	10.16.143.7	6	1-6	ΛΕΥΚΑΔΑ
10.16.143.8	/29	10.16.143.15	6	9-14	ΑΡΓΟΣΤΟΛΙ
10.16.143.16	/29	10.16.143.23	6	17-22	ΖΑΚΥΝΘΟΣ
10.16.143.24	/29	10.16.143.31	6	25-30	ΞΑΝΘΗ
10.16.143.32	/29	10.16.143.39	6	33-38	ΠΟΛΥΓΥΡΟΣ
10.16.143.40	/29	10.16.143.47	6	41-46	ΠΡΕΒΕΖΑ
10.16.143.48	/29	10.16.143.55	6	49-54	ΧΙΟΣ
10.16.143.56	/29	10.16.143.63	6	57-62	ΑΜΦΙΣΣΑ
10.16.143.64	/29	10.16.143.71	6	63-70	ΔΡΑΜΑ
10.16.143.72	/29	10.16.143.79	6	73-78	ΚΑΡΠΕΝΗΣΙ
10.16.143.80	/29	10.16.143.87	6	81-86	ΚΑΣΤΟΡΙΑ
10.16.143.88	/29	10.16.143.95	6	89-94	ΚΙΛΚΙΣ
10.16.143.96	/29	10.16.143.103	6	97-102	ΣΑΜΟΣ
10.16.143.104	/29	10.16.143.111	6	105-110	ΦΛΩΡΙΝΑ
10.16.143.112	/29	10.16.143.119	6	113-118	ΒΕΡΟΙΑ
10.16.143.120	/29	10.16.143.127	6	121-126	ΓΡΕΒΕΝΑ
10.16.143.128	/29	10.16.143.135	6	129-134	ΕΔΕΣΣΑ
10.16.143.136	/29	10.16.143.143	6	137-142	ΗΓΟΥΜΕΝΙΤΣΑ
10.16.143.144	/28	10.16.143.159	14	145-158	10.99.1.0
10.16.143.X	/27	10.16.143.X	160-191		
10.16.143.X	/26	10.16.143.X	192-255		

Δίκτυο Νομαρχιών μέσω ΟΤΕ

Πόλη	Τύπος Router	Θέσεις
ΑΓ.ΝΙΚΟΛΑΟΣ	ZYXEL PRESTIGE 660R-D1	9
ΑΛΕΞΑΝΔΡΟΥΠΟΛΗ	BAUTEC	8
ΑΜΦΙΣΣΑ	ZYXEL PRESTIGE 660R-D1	4
ΑΡΓΟΣΤΟΛΙ	BAUTEC	5
ΑΡΤΑ	ZYXEL PRESTIGE 660R-D1	4
ΒΕΡΟΙΑ	ZYXEL PRESTIGE 660R-D1	5
ΒΟΛΟΣ	CISCO 877-K9	11
ΓΡΕΒΕΝΑ	BAUTEC	5
ΔΡΑΜΑ	ZYXEL PRESTIGE 660R-D1	5
ΕΔΕΣΣΑ	ZYXEL PRESTIGE 660R-D1	4
ΖΑΚΥΝΘΟΣ	ZYXEL PRESTIGE 660R-D1	3
ΗΓΟΥΜΕΝΙΤΣΑ	ZYXEL PRESTIGE 660R-D1	5

ΗΡΑΚΛΕΙΟ	CISCO 877-K9	13
ΘΕΣΣΑΛΟΝΙΚΗ	CISCO 877-K9	50
ΙΩΑΝΝΙΝΑ	CISCO 877-K9	15
ΚΑΒΑΛΑ	ZYXEL PRESTIGE 660R-D1	9
ΚΑΛΑΜΑΤΑ	CISCO 877-K9	14
ΚΑΡΔΙΤΣΑ	CISCO 877-K9	11
ΚΑΡΠΕΝΗΣΙ	ZYXEL PRESTIGE 660R-D1	4
ΚΑΣΤΟΡΙΑ	ZYXEL PRESTIGE 660R-D1	5
ΚΑΤΕΡΙΝΗ	ZYXEL PRESTIGE 660R-D1	4
ΚΕΡΚΥΡΑ	ZYXEL PRESTIGE 660R-D1	6
ΚΙΛΚΙΣ	ZYXEL PRESTIGE 660R-D1	5
ΚΟΖΑΝΗ	ZYXEL PRESTIGE 660R-D1	8
ΚΟΜΟΤΗΝΗ	ZYXEL PRESTIGE 660R-D1	4
ΚΟΡΙΝΘΟΣ	ZYXEL PRESTIGE 660R-D1	10
ΛΑΡΙΣΑ	CISCO 877-K9	33
ΛΕΙΒΑΔΙΑ	ZYXEL PRESTIGE 660R-D1	8
ΛΕΥΚΑΔΑ	ZYXEL PRESTIGE 660R-D1	3
ΜΕΣΟΛΟΓΓΙ	ZYXEL PRESTIGE 660R-D1	13
ΜΥΤΙΛΗΝΗ	ZYXEL PRESTIGE 660R-D1	9
ΝΑΥΠΛΙΟ	CONEXANT	5
ΞΑΝΘΗ	ZYXEL PRESTIGE 660R-D1	5
ΠΑΤΡΑ	CISCO 877-K9	13
ΠΟΛΥΓΥΡΟΣ	ZYXEL PRESTIGE 660R-D1	4
ΠΥΡΓΟΣ	ZYXEL PRESTIGE 660R-D1	7
ΡΕΘΥΜΝΟ	ZYXEL PRESTIGE 660R-D1	6
ΡΟΔΟΣ	ZYXEL PRESTIGE 660R-D1	7
ΣΑΜΟΣ	ZYXEL PRESTIGE 660R-D1	4
ΣΕΡΡΕΣ	ZYXEL PRESTIGE 660R-D1	8
ΣΠΑΡΤΗ	ZYXEL PRESTIGE 660R-D1	6
ΣΥΡΟΣ	ZYXEL PRESTIGE 660R-D1	6
ΤΡΙΚΑΛΑ	ZYXEL PRESTIGE 660R-D1	11
ΤΡΙΠΟΛΗ	CISCO 877-K9	8
ΦΛΩΡΙΝΑ	ZYXEL PRESTIGE 660R-D1	5
ΧΑΛΚΙΔΑ	ZYXEL PRESTIGE 660R-D1	8
ΧΑΝΙΑ	ZYXEL PRESTIGE 660R-D1	18
ΧΙΟΣ	ZYXEL PRESTIGE 660R-D1	2
ΠΡΕΒΕΖΑ	BAUTEC	3
ΛΑΜΙΑ	AIRTEC	12