

ΕΛΛΗΝΙΚΗ ΔΗΜΟΚΡΑΤΙΑ  
ΝΟΜΟΣ ΘΕΣΣΑΛΟΝΙΚΗΣ  
ΔΗΜΟΣ ΠΥΛΑΙΑΣ-ΧΟΡΤΙΑΤΗ  
Δ/ΝΣΗ ΠΡΟΓΡ/ΣΜΟΥ, ΟΡΓΑΝΩΣΗΣ ΚΑΙ ΠΛΗΡΟΦΟΡΙΚΗΣ  
ΤΜΗΜΑ ΤΕΧΝΟΛ. ΠΛΗΡΟΦΟΡΙΚΗΣ ΚΑΙ ΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΩΝ  
Τηλ.: 2313-3010 60,94,95  
Fax: 2310-300782  
E-mail: tpe@pilea-hortiatis.gr

Αρ. Μελ.: ΤΠΕ 4/13

ΕΡΓΑΣΙΑ: Ετήσιας Συντήρησης και Υποστήριξης  
Λειτουργίας Δημοτικής Διαδικτυακής Πύλης

ΕΝΔ. ΠΡ/ΣΜΟΣ: 2.460,00 €

## 1. ΤΕΧΝΙΚΗ ΠΕΡΙΓΡΑΦΗ

Η μελέτη αυτή έχει σαν αντικείμενο τη συντήρηση και υποστήριξη, για ένα έτος, της λειτουργίας της Δημοτικής Διαδικτυακής Πύλης (ΔΔΠ) pilea-hortiatis.gr του Δήμου Πυλαίας-Χορτιάτη.

Το πληροφορικό σύστημα της ΔΔΠ χρήζει συχνά προληπτικής και επανορθωτικής συντήρησης, όπως επίσης και αναβάθμισης – επέκτασης των λειτουργιών όλων των υποσυστημάτων της αρθρωτής αρχιτεκτονικής αυτού, δηλαδή των:

- επίπεδο παρουσίας (διεπαφή χρηστών),
- επίπεδο εφαρμογής (επιχειρησιακή λογική),
- επίπεδο δεδομένων (διαχείριση δεδομένων).

Η εργασία Συντήρησης & Υποστήριξης των παραπάνω περιλαμβάνει τα:

- **Διαχείριση**, αφορά σε εργασίες:
  - τεχνικής υποστήριξης,
  - προληπτικής συντήρησης και
  - αναβάθμισηςτου λογισμικού και των υποσυστημάτων της ΔΔΠ (π.χ. αντίγραφα ασφαλείας, ανάκτηση, ασφάλεια, ενημερώσεις/αναβαθμίσεις υποσυστημάτων κ.α.).
- **Λειτουργική Προσαρμογή Λογισμικού**, αφορά:
  - στην προσαρμογή της λειτουργικότητας των εφαρμογών της ΔΔΠ σύμφωνα με τα αιτήματα της Αναθέτουσας Αρχής,
  - αναβάθμιση - ενημέρωση των λειτουργιών της ΔΔΠ σύμφωνα με αναβαθμίσεις-ενημερώσεις που προσφέρονται με το σύστημα διαχείρισης περιεχομένου της ΔΔΠ, πλατφόρμα λογισμικού gi9.portal, καθώς και κάθε άλλου λογισμικού, ολοκληρωμένου πακέτου ή μέρος/συστατικό του συστήματος διαχείρισης περιεχομένου της ΔΔΠ (π.χ. Apache Tomcat, MySQL),
  - υλοποίηση πρόσθετων τμημάτων λογισμικού (π.χ. software component, plug-in, add-on κ.α.).
- **Υποστήριξη Χρηστών**, αφορά σε υπηρεσίες:

- ο υποστήριξης και
- ο εκπαίδευσης

των τελικών χρηστών της ΔΔΠ.

- **Αποκατάσταση Λειτουργίας**, αφορά:
  - ο διόρθωση σφαλμάτων λογισμικού (bugs) τόσο του λογισμικού διαχείρισης της ΔΔΠ όσο και κάθε άλλου λογισμικού, ολοκληρωμένου πακέτου ή μέρους/συστατικού του συστήματος διαχείρισης περιεχομένου της ΔΔΠ εντός 24 ωρών κατά τις εργάσιμες ώρες και ημέρες (Δευτέρα έως Παρασκευή),
  - ο αποκατάσταση της λειτουργίας της ΔΔΠ εντός 12 ωρών σε περίπτωση υπαιτιότητας του Αναδόχου.

Η εργασία Συντήρησης & Υποστήριξης αφορά και σε επικουρικές και συμπληρωματικές ενέργειες και υπηρεσίες αλλά και την υιοθέτηση και τήρηση πρακτικών, οι οποίες κρίνονται ζωτικής σημασίας για την ορθή, συνεχή και απρόσκοπτη λειτουργία του πληροφοριακού συστήματος της ΔΔΠ. Αναλυτικά η εργασία Συντήρησης & Υποστήριξης περιλαμβάνει και:

- **Αντίγραφα Ασφαλείας (Backups) και Ανάκτηση Δεδομένων και Εφαρμογής (Data and Application Restore)**: τον ορισμό, την περιοδική λήψη και έλεγχο των αντιγράφων ασφαλείας (backups) τόσο της βάσης δεδομένων όσο και των λοιπών αρχείων των εφαρμογών. Η τήρηση των αντιγράφων ασφαλείας θα γίνεται σε ασφαλές χώρο του Αναδόχου. Σε περίπτωση ανάγκης ο Ανάδοχος οφείλει να αποκαταστήσει τη λειτουργία της ΔΔΠ πραγματοποιώντας ανάκτηση της εφαρμογής και των δεδομένων εξασφαλίζοντας την ομαλή και συνεχή λειτουργία της ΔΔΠ.
- **Ασφάλεια (Security)**: η ασφάλεια των εφαρμογών και των δεδομένων της ΔΔΠ θα πρέπει να διασφαλίζεται στους παρακάτω τομείς:
  - ο Φυσική Ασφάλεια (Physical Security), αφορά την προστασία από φυσικές καταστροφές, όπως κλοπή, φωτιά, πλημμύρες, βανδαλισμούς και τη μη εξουσιοδοτημένη φυσική προσπέλαση,
  - ο Ασφάλεια Πρόσβασης (Access Control), αφορά την πλήρη προστασία των προσωπικών πληροφοριών, την προστασία από διαδικτυακές επιθέσεις, ιούς, παραβίαση συστήματος πρόσβασης και μη εξουσιοδοτημένης πρόσβασης, δημοσιοποίηση εσφαλμένων δεδομένων,
  - ο Ασφάλεια, Ακεραιότητα και Συνέπεια των δεδομένων στη Βάση Δεδομένων (Database Security, Data Integrity and Consistency), αφορά στην εφαρμογή πολιτικής προστασίας και διατήρησης της ακεραιότητας και συνέπειας των αποθηκευμένων πληροφοριών στη βάση δεδομένων,
  - ο Ασφάλεια Δικτύων Επικοινωνιών (Network Security), αφορά στην προστασία των πληροφοριών κατά τη μετάδοσή τους μέσω των δικτυακών υποδομών,
  - ο Ασφάλεια Εφαρμογής (Application Level Security), αφορά στην υλοποίηση και χρήση των λειτουργιών της ΔΔΠ που μπορούν να εκτελούν οι τελικοί χρήστες σύμφωνα με το ρόλο που τους έχει ανατεθεί.

Κατά την εκτέλεση των εργασιών Υποστήριξης & Συντήρησης ο Ανάδοχος οφείλει να λαμβάνει υπόψη:

- ❖ το θεσμικό και νομικό πλαίσιο που ισχύει (αναφέρονται ενδεικτικά: Ν. 2472/97 για την προστασία των προσωπικών δεδομένων, Ν. 2774/99 για την προστασία των προσωπικών δεδομένων στον τηλεπικοινωνιακό τομέα),
- ❖ τα διεθνή πρότυπα Ασφάλειας Συστημάτων Πληροφορικής και Επικοινωνιών,

- ❖ τις σύγχρονες εξελίξεις στις Τεχνολογίες Ασφάλειας Πληροφορικής και Επικοινωνιών,
- ❖ τις βέλτιστες πρακτικές που ακολουθούνται διεθνώς στο χώρο της Ασφάλειας Συστημάτων Πληροφορικής και Επικοινωνιών.
- **Υπηρεσία Φιλοξενίας (Hosting Service) και Ονόματος Χώρου (Domain Name):** παροχή φιλοξενίας της ΔΔΠ σε εξυπηρετητή έτσι ώστε:
  - οι υποστηριζόμενες τεχνολογίες στον εξυπηρετητή να είναι απολύτως συμβατές με τις τεχνολογίες που χρησιμοποιήθηκαν για την υλοποίηση της ΔΔΠ και απαιτούνται για την πλήρη λειτουργία της ΔΔΠ (Apache Tomcat, MySQL, Java Web Technologies κ.α.),
  - να μην προκύπτει συγκεκριμένος περιορισμός στον όγκο των αποθηκευμένων δεδομένων (ιστοσελίδων και βάσης δεδομένων - web space) ή στην διακίνηση των δεδομένων (data transfer bandwidth).

Επιπλέον, αφορά στη διαχείριση της καταχώρησης του ονόματος χώρου/περιοχής "pilea-hortiatis.gr" και της διατήρησης αυτού ακόμα και στην περίπτωση λήξης της υπάρχουσας κατοχύρωσης του ονόματος "pilea-hortiatis.gr" κατά τη διάρκεια της παροχής της παρούσης εργασίας Συντήρησης & Υποστήριξης της ΔΔΠ.

Οι ενέργειες της εργασίας Συντήρησης & Υποστήριξης μπορεί να προκύψουν από:

- αιτήματα που προέρχονται από τους υπάλληλους/χρήστες των εφαρμογών,
- αιτήματα/προδιαγραφές που προέρχονται από αρμόδιες Αρχές/Υπουργεία,
- πιθανά προβλήματα που προέρχονται από σφάλματα του πηγαίου κώδικα (bugs).

Η παροχή των υπηρεσιών και οι ενέργειες του Αναδόχου οφείλουν να είναι σύμφωνες με τις άδειες χρήσης των λογισμικών που αποτελούν το σύστημα διαχείρισης περιεχομένου της ΔΔΠ, πλατφόρμα λογισμικού gi9.portal, Apache Tomcat, MySQL καθώς και κάθε άλλου λογισμικού, ολοκληρωμένου πακέτου ή μέρος/συστατικό του συστήματος διαχείρισης περιεχομένου της ΔΔΠ.

Η επικοινωνία του Αναδόχου με την Αναθέτουσα Αρχή μπορεί να πραγματοποιείται:

- μέσω τηλεφωνικής επικοινωνίας των υπηρεσιών του Δήμου με τον Ανάδοχο για παροχή τεχνικών πληροφοριών ή οδηγιών με σκοπό τη βέλτιστη χρήση της ΔΔΠ κάθε εργάσιμη ημέρα (Δευτέρα έως Παρασκευή) και κατά τις εργάσιμες ώρες του Δήμου,
- μέσω σύγχρονων μορφών ηλεκτρονικής επικοινωνίας μεταξύ των υπηρεσιών του Δήμου και του Αναδόχου για την αναφορά συμβάντων και την επίλυση προβλημάτων, όπως για παράδειγμα με τη χρήση διαδραστικής εφαρμογής καταγραφής αιτημάτων και επίλυσης συμβάντων ή τη χρήση ηλεκτρονικού ταχυδρομείου,
- με επιτόπια (on-site) εργασία στους χώρους της Αναθέτουσας Αρχής, όταν αυτό κρίνεται απαραίτητο και από τις δύο πλευρές.

Επιπλέον, η πραγματοποίηση των αναβαθμίσεων/ενημερώσεων των εκδόσεων της Διαδικτυακής εφαρμογής πρέπει να πραγματοποιείται:

- αποκλειστικά από τον Ανάδοχο,
- σε χρονική στιγμή και διάρκεια τέτοια που δεν θα επηρεάζεται η απρόσκοπτη και ομαλή λειτουργία της ΔΔΠ.

Τέλος, η παροχή των παραπάνω υπηρεσιών πρέπει να πραγματοποιείται:

- με τρόπο ώστε να διασφαλίζεται η απρόσκοπτη λειτουργία της ΔΔΠ του Δήμου,
- με σεβασμό και τήρηση τόσο των κανόνων δεοντολογίας όσο και της εθνικής και διεθνούς νομοθεσίας περί προστασίας δεδομένων προσωπικού χαρακτήρα,
- με σεβασμό και τήρηση των πρακτικών ασφάλειας όπως αυτές αναφέρονται στο σχετικό τμήμα της παρούσης τεχνικής περιγραφής.

Η ανωτέρω εργασία θα εκτελεστεί σύμφωνα με τις διατάξεις του άρθρου 273 του Ν. 3463/2006 «Δ.Κ.Κ.» και κατ' αντιστοιχία με τις διατάξεις του ΠΔ 28/80, όπως τροποποιήθηκαν και ισχύουν.

Η δαπάνη θα καλυφθεί από δημοτικούς πόρους σε βάρος του Κ.Α. 00.6261.003 με τίτλο «Συντήρηση Διαδικτυακής Πύλης» του προϋπολογισμού εξόδων του οικονομικού έτους 2013.

Πανόραμα, 7-6-2013

Ο ΣΥΝΤΑΞΑΣ

ΓΕΩΡΓΙΟΣ ΓΙΑΝΝΙΚΗΣ  
ΠΕ Πληροφορικός

ΕΛΕΓΧΘΗΚΕ

Ο ΠΡΟΪΣΤΑΜΕΝΟΣ ΤΜ. ΤΕΧΝΟΛΟΓΙΩΝ  
ΠΛΗΡΟΦΟΡΙΚΗΣ ΚΑΙ ΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΩΝ

ΣΤΕΡΓΙΟΣ ΚΟΤΣΑΝΗΣ  
ΠΕ Ηλεκτρολόγος Μηχανικός

ΘΕΩΡΗΘΗΚΕ  
Η ΠΡΟΪΣΤΑΜΕΝΗ Δ/ΝΣΗΣ ΠΡΟΓΡ/ΣΜΟΥ,  
ΟΡΓΑΝΩΣΗΣ ΚΑΙ ΠΛΗΡΟΦΟΡΙΚΗΣ

ΕΥΤΕΡΠΗ ΧΑΤΖΗΠΕΤΡΟΥ  
ΠΕ Διοικητικός

## 2. ΕΝΔΕΙΚΤΙΚΟΣ ΠΡΟΫΠΟΛΟΓΙΣΜΟΣ

A/A	ΕΙΔΟΣ	ΠΟΣΟΤ.	ΜΟΝΑΔΑ	ΤΙΜΗ ΜΟΝΑΔΟΣ	ΔΑΠΑΝΗ
1	Εξάμηνη Συντήρηση και Υποστήριξη Λειτουργίας Δημοτικής Διαδικτυακής Πύλης	2	τεμ.	1.000,00 €	2.000,00 €
<b>ΑΘΡΟΙΣΜΑ</b>					<b>2.000,00 €</b>
Φ.Π.Α. 23%					460,00 €
<b>ΣΥΝΟΛΟ</b>					<b>2.460,00 €</b>

**ΗΤΟΙ: ΔΥΟ ΧΙΛΙΑΔΕΣ ΤΕΤΡΑΚΟΣΙΑ ΕΞΗΝΤΑ ΕΥΡΩ ΜΕ Φ.Π.Α.**

Πανόραμα, 7-6-2013

Ο ΣΥΝΤΑΞΑΣ

ΓΕΩΡΓΙΟΣ ΓΙΑΝΝΙΚΗΣ  
ΠΕ Πληροφορικός

ΕΛΕΓΧΘΗΚΕ

Ο ΠΡΟΪΣΤΑΜΕΝΟΣ ΤΜ. ΤΕΧΝΟΛΟΓΙΩΝ  
ΠΛΗΡΟΦΟΡΙΚΗΣ ΚΑΙ ΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΩΝ

ΣΤΕΡΓΙΟΣ ΚΟΤΣΑΝΗΣ  
ΠΕ Ηλεκτρολόγος Μηχανικός

ΘΕΩΡΗΘΗΚΕ  
Η ΠΡΟΪΣΤΑΜΕΝΗ Δ/ΝΣΗΣ ΠΡΟΓΡ/ΣΜΟΥ,  
ΟΡΓΑΝΩΣΗΣ ΚΑΙ ΠΛΗΡΟΦΟΡΙΚΗΣ

ΕΥΤΕΡΠΗ ΧΑΤΖΗΠΕΤΡΟΥ  
ΠΕ Διοικητικός