

ΤΕΧΝΙΚΕΣ ΠΡΟΔΙΑΓΡΑΦΕΣ

Αντικείμενο του έργου

Αντικείμενο του παρόντος έργου είναι «Υπηρεσίες Συντήρηση και επισκευής για τον Εξοπλισμό Πληροφορικής της Νοσηλευτικής Μονάδας Μεσολογγίου και του Ξενώνα «ΓΕΦΥΡΑ»

Λειτουργικές προδιαγραφές του έργου

Ο ανάδοχος αναλαμβάνει την υποχρέωση παροχής υπηρεσιών προς την Νοσηλευτική Μονάδα Μεσολογγίου και του Ξενώνα «ΓΕΦΥΡΑ» με τις οποίες να υποστηρίζει την συντήρηση, την επισκευή, την παραμετροποίηση, την ρύθμιση κι εν 'γενει την καλή λειτουργία του εξοπλισμού Πληροφορικής και Δικτύων της Νοσηλευτικής Μονάδας Μεσολογγίου καθώς και του φορέα ευθύνης του, έτσι ώστε να βρίσκονται σε κατάσταση καλής λειτουργίας.

Ο εξοπλισμός για τον οποίο θα παρέχονται οι υπηρεσίες περιγράφεται στο Παράρτημα

A & B της παρούσης.

Στον εξοπλισμό που περιγράφεται εκεί θα προστίθεται οποιαδήποτε προμήθεια γίνει από το Νοσοκομείο και του φορέα ευθύνης του κατά την διάρκεια ισχύος της σύμβασης.

Την ευθύνη για την παροχή οδηγιών, κατευθύνσεων και προγραμματισμού των παρεχόμενων υπηρεσιών, έχει η Νοσηλευτική Μονάδα Μεσολογγίου με την υπηρεσία του Τμήματος Πληροφορικής κι Οργάνωσης.

Ο ανάδοχος απαιτείται να ακολουθεί τον χρονικό προγραμματισμό υπηρεσιών, ο οποίος θα συμφωνείται κάθε μήνα και στην συνέχεια να παρέχει τις προγραμματισμένες υπηρεσίες. Επίσης απαιτείται να προβαίνει έγκαιρα στις απαραίτητες ρυθμίσεις, επιδιορθώσεις και αντικαταστάσεις τυχών ελαττωματικών τμημάτων του εξοπλισμού ώστε να μην διαταράσσεται η εύρυθμη λειτουργία του Νοσοκομείου και του φορέα ευθύνης του.

Η Τεχνική υποστήριξη του εξοπλισμού (hardware) διακρίνεται στην

α) Επανορθωτική, β) στην Προληπτική και γ) στην Τεκμηρίωση

1. Επανορθωτική συντήρηση

Η επανορθωτική συντήρηση περιλαμβάνει υπηρεσίες αποκατάστασης βλαβών σε διαγνωσμένες βλάβες, αντικατάσταση φθαρμένων εξαρτημάτων με καινούρια τα οποία παρέχει το Νοσοκομείο, υπηρεσίες για την εγκατάσταση λειτουργικών συστημάτων και λοιπού υποστηρικτικού λογισμικού, λήψη εφεδρικού αρχείου δεδομένων χρήστη (backup) και επανεγκατάσταση του, καθώς και παραμετροποιήσεις και ρυθμίσεις συστημάτων έτσι ώστε με ασφάλεια να είναι δυνατή η σύνδεση του επιδιορθωμένου εξοπλισμού στο δίκτυο Νοσηλευτικής Μονάδας Μεσολογγίου .

Η επιδιόρθωση και αποκατάσταση κάθε βλάβης, απαιτείται να γίνεται σε εύλογο χρονικό διάστημα έτσι ώστε να εγγυάται η ομαλή και εύρυθμη λειτουργία του όλου εξοπλισμού πληροφορικής και δικτύων.

Η αποκατάσταση της βλάβης ή δυσλειτουργίας των κεντρικών εξυπηρετητών ή των μηχανημάτων ενεργού εξοπλισμού δικτύου, θα γίνεται άμεσα στο μικρότερο δυνατό χρονικό διάστημα. Αν το πρόβλημα δεν είναι δυνατόν να επιλυθεί άμεσα, τότε ο ανάδοχος πρέπει να προτείνει εναλλακτικό τρόπο λειτουργίας, με την σύμφωνη γνώμη του πελάτη.

Η αποκατάσταση βλάβης ή δυσλειτουργίας του υπόλοιπου πληροφοριακού εξοπλισμού θα πρέπει να πραγματοποιείται εντός σαράντα οκτώ (48) ωρών.

Εάν παραστεί ανάγκη επισκευής εξοπλισμού εκτός Νοσηλευτικής Μονάδας δηλ. στην έδρα του αναδόχου τα έξοδα αποστολής βαρύνουν το Νοσοκομείο.

Αν το πρόβλημα δεν δίνετε να επιλυθεί σύμφωνα με τα παραπάνω, ο ανάδοχος πάντα με την σύμφωνη γνώμη του Νοσοκομείου, θα πρέπει να προτείνει εναλλακτικό τρόπο εύρυθμης λειτουργίας και δίνετε να αντικαταστήσει εξοπλισμό την Νοσηλευτική Μονάδας Μεσολογγίου, με δικό του μέχρι να επιλυθεί το πρόβλημα.

Στην επανορθωτική συντήρηση ισχύουν οι πιο κάτω όροι:

- Το κόστος των αναλώσιμων υλικών βαρύνει την Νοσηλευτική Μονάδας Μεσολογγίου.
- Για προϊόντα που βρίσκονται σε εγγύηση αναλαμβάνει η Νοσηλευτική Μονάδας Μεσολογγίου την εξασφάλιση ανταλλακτικών.
- Για την επανεγκατάσταση λογισμικού, η Νοσηλευτική Μονάδας Μεσολογγίου εξασφαλίζει την ορθή χρήση επίσημου λογισμικού και την παροχή στον ανάδοχο των αντίστοιχων κωδικών και κλειδιών ασφάλειας.

2. Προληπτική Συντήρηση

Ως προληπτική συντήρηση υλικού ορίζεται το σύνολο των εργασιών που αποσκοπούν στην πρόληψη προβλημάτων και στην βελτίωση λειτουργίας του υλικού. Περιλαμβάνει απαραίτητα τα πιο κάτω:

- Έλεγχος των κεντρικών εξυπηρετητών (servers) και των σκληρών δίσκων τους καθώς και έλεγχος διαθεσιμότητας εφεδρικών αρχείων (μια φορά ανά μήνα)
- Έλεγχος λαθών στους εξυπηρετητές και παράδοση έγγραφης αναφοράς στο Τμήμα Πληροφορικής και Οργάνωσης την Νοσηλευτική Μονάδας Μεσολογγίου (μια φορά τον μήνα τουλάχιστον)
- Έλεγχος διαθέσιμου χώρου δίσκου και καθαρισμός προσωρινών αρχείων
- Έλεγχος όλων των φυσικών και δικτυακών συνδέσεων
- Έλεγχος για ιούς και ενημερώσεις εγκαταστάσεων
- Καθαρισμός εσωτερικά του κουτιού των υπολογιστικών συστημάτων (PC),πληκτρολογίου και ποντικιού, οθόνης και ανεμιστήρων.
- Καθαρισμός εκτυπωτών, έλεγχος και επισκευή κινητών μερών εκτυπωτών.
- Έλεγχος θερμοκρασίας επεξεργαστών
- Έλεγχος UPS

Η προληπτική συντήρηση θα πραγματοποιείται περιοδικά και κατά ομάδες υλικού, μετά από συνεννόηση με το Τμήμα Πληροφορικής την Νοσηλευτική Μονάδας Μεσολογγίου και τουλάχιστον μια φορά κατά την διάρκεια της σύμβασης.

3. Τεκμηρίωση επεμβάσεων:

Η τεκμηρίωση επεμβάσεων περιλαμβάνει:

- a. Τήρηση ημερολογίου συντήρησης, στο οποίο θα αναφέρονται αναλυτικά όλες οι υπηρεσίες είτε προληπτικής είτε ελεγκτικής είτε επανορθωτικής φύσης καθώς και οι κλήσεις, οι επισκέψεις, οι επεμβάσεις, οι αποκαταστάσεις βλαβών που πραγματοποιήθηκαν από τον ανάδοχο. Το ημερολόγιο συντήρησης θα παραδίδεται κάθε πρώτη εργάσιμη μήνα στο Τμήμα Πληροφορικής και Οργάνωσης την Νοσηλευτική Μονάδας Μεσολογγίου
- b. Καταγραφή ξεχωριστή και αναλυτική όλων των κλήσεων που πραγματοποιήθηκαν από την πλευρά του Νοσοκομείου.

Η τεκμηρίωση συνολικά και έτσι όπως περιγράφεται πιο πάνω θα παραδίδεται στο Τμήμα Πληροφορικής και Οργάνωσης του Νοσοκομείου την 1η κάθε μήνα και θα αφορά στον προηγούμενο μήνα.

Ευθύνες Αναδόχου για την παροχή των υπηρεσιών

Ο ανάδοχος ευθύνεται για την καλή και έγκαιρη παροχή υπηρεσιών όπως περιγράφονται στην παρούσα, με στόχο την συνεχή, απρόσκοπτη, έγκαιρη και ορθή λειτουργία του εξοπλισμού Πληροφορικής και Δικτύων την Νοσηλευτική Μονάδας Μεσολογγίου και του φορέα ευθύνης του. Ο ανάδοχος ευθύνεται για οποιαδήποτε ζημιά ή βλάβη που προκαλείται από την καθυστέρηση παροχής υπηρεσιών, οπωσδήποτε όμως η συνολική ευθύνη δεν θα υπερβαίνει τις επιβαρύνσεις που πληρώνει η Νοσηλευτική Μονάδας Μεσολογγίου σύμφωνα με την σύμβαση που θα υπογραφεί, μέσα στο χρόνο που διατυπώνεται το σχετικό παράπονο.

Ο ανάδοχος θα εγγυηθεί για την εχεμύθεια του ατόμου που θα διαθέσει, τόσο για τους διάφορους κωδικούς των υπολογιστικών συστημάτων / εφαρμογών που θα χρειαστεί να γνωρίζει κατά τη διάρκεια της εργασίας του όσο και για την καλή συνεργασία με το προσωπικό του Νοσοκομείου.

Τόπος και χρόνος παροχής υπηρεσιών

Οι υπηρεσίες θα παρέχονται:

- Με την επιτόπια παρουσία την Νοσηλευτική Μονάδας Μεσολογγίου τεχνικού υπαλλήλου του αναδόχου, από τις 7.00 το πρωί μέχρι και τις 15.00 το μεσημέρι από Δευτέρα μέχρι και Παρασκευή, εκτός αργιών.
- Κατόπιν τηλεφωνικής ή ηλεκτρονικής κλήσης του αναδόχου από την Ν.Μ. από τις 15:00 το μεσημέρι μέχρι και τις 7:00 το επόμενο πρωί όλες τις ημέρες του ημερολογιακού έτους. Η ανταπόκριση θα πρέπει να γίνεται μέσα σε διάστημα εξήντα (60) λεπτών maximum από την κλήση, διότι πλέον χειρόγραφα δεν πραγματοποιείται καμία διαδικασία στην Ν.Μ.

Ειδικά για τον εξοπλισμό εξυπηρετητών (servers) και του δικτύου ο ανάδοχος θα προτείνει εναλλακτικό εξοπλισμό ο οποίος θα τίθεται και σε λειτουργία με το

εφεδρικό αντίγραφο ασφάλειας (backup) σε περίπτωση βλάβης των κύριων εξυπηρετητών (servers) και των ενεργών στοιχείων του δικτύου. Σε περίπτωση βλάβης τέτοιας φύσεως, ο ανάδοχος θα θέσει σε λειτουργία τον εναλλακτικό εξοπλισμό υπό την επίβλεψη του Τμήματος Πληροφορικής.

Λειτουργία Τηλεφωνικής Γραμμής Υποστήριξης (helpdesk)

Ο ανάδοχος θα πρέπει να παρέχει Γραμμή Άμεσης βοήθειας (helpdesk) η οποία και θα είναι προσιτή σε όλους τους χρήστες πληροφοριακού εξοπλισμού της Νοσηλευτικής Μονάδας Μεσολογγίου, όπου σε πρώτο επίπεδο θα παρέχεται τουλάχιστον τηλεφωνική υποστήριξη και σε δεύτερο επίπεδο επί τόπου επίσκεψη όταν κρίνεται αναγκαίο.

Η χρονική στιγμή της κλήσης/αίτησης, ο χρήστης καθώς και η αναλυτική περιγραφή της βλάβης θα πρέπει να καταγράφονται στο ημερολόγιο συντήρησης.

Στην συνέχεια θα αξιολογεί τα θέματα και σε συνεργασία με το τμήμα Πληροφορικής και Οργάνωσης του Νοσοκομείου, θα γίνεται κατηγοριοποίηση του προβλήματος. Οι προτεραιότητες των προβλημάτων θα ορίζονται σε συνεργασία του αναδόχου με το Τμήμα Πληροφορικής της Νοσηλευτικής Μονάδας Μεσολογγίου και κατηγοριοποιούνται σε:

- Επείγον : Απαιτείται άμεση επέμβαση. Αφορά σε προβλήματα που παρουσιάζονται και δεν επιτρέπουν την λειτουργία μέρους ή και συνόλου πληροφοριακού εξοπλισμού και υποδομών (για παράδειγμα πτώση εξυπηρετητή ή κεντρικού δικτύου)
- Υψηλή: Απαιτείται ταχεία επέμβαση. Αφορά σε προβλήματα που παρουσιάζονται σε κρίσιμες υπηρεσίες (π.χ. εργαστηριακός τομέας που λειτουργεί επί 24ώρου βάσης)
- Μέτρια: Απαιτείται επέμβαση. Αφορά σε προβλήματα που παρουσιάζονται σε μη κρίσιμες υπηρεσίες λειτουργίας που δεν είναι χρονικά ευαίσθητες.
- Χαμηλή: Απαιτείται επέμβαση. Αφορά σε προβλήματα που δεν θα έχουν αντίκτυπο στην ομαλή και αδιάλειπτη λειτουργία των υπηρεσιών της Νοσηλευτικής Μονάδας Μεσολογγίου.

Δίκτυο δομημένης καλωδίωσης

Ο ανάδοχος αναλαμβάνει την υποχρέωση παροχής υπηρεσιών τεχνικής υποστήριξης και συντήρησης του δικτύου δομημένης καλωδίωσης της Νοσηλευτικής Μονάδας Μεσολογγίου, δηλαδή του παθητικού και του ενεργού εξοπλισμού δικτύου (πρίζες, patch panels, racks, switches, routers ,wi-fi κλπ).

Με τον όρο αυτό εννοούνται οι ενέργειες που απαιτείται να εκτελεστούν προκειμένου να αποκατασταθούν οι προϋποθέσεις για την ομαλή και ασφαλή λειτουργία των τοπικών δικτύων (ασύρματων ή ενσύρματων) των εγκαταστάσεων της Νοσηλευτικής Μονάδας Μεσολογγίου και των φορέων ευθύνης κι αρμοδιότητας του.

Τα εξαρτήματα που τυχόν αντικαθίστανται παραδίνονται στο Τμήμα Πληροφορικής της Νοσηλευτικής Μονάδας Μεσολογγίου.

ΔΙΚΑΙΩΜΑ ΣΥΜΜΕΤΟΧΗΣ

Απαραίτητες προϋποθέσεις συμμετοχής με ποινή αποκλεισμού

1. Η ανάδοχος εταιρεία πρέπει να διαθέτει αποδεδειγμένη εμπειρία, δύο (2) έτη τουλάχιστον, στην υποστήριξη/συντήρηση πληροφοριακού εξοπλισμού και υλοποίηση έργων πληροφορικής και δικτύων σε Δημόσια Νοσοκομεία . Απαιτείται να κατατεθεί κατάλογος συμβάσεων και έργων για τον προαναφερόμενο χρονικό διάστημα. Η ανάδοχος εταιρεία να διαθέτει επίσης ISO 9001:2015 με πεδίο εφαρμογής "Διαμόρφωση και Υποστήριξη εξοπλισμού Τεχνολογιών Πληροφορικής & Επικοινωνιών, Παροχή Τηλεπικοινωνιακών Υπηρεσιών, Υποστήριξη Συστημάτων Παθητικού Εξοπλισμού"

2. Θα πρέπει να διαθέτει ομάδα έμπειρων στελεχών , η οποία και θα κατονομάζεται, με πιστοποίηση σε τεχνολογίες Cisco-Watchguard και η οποία θα λειτουργεί σαν συμβουλευτική ομάδα υποστήριξης της Νοσηλευτικής Μονάδας Μεσολογγίου. Ο επικεφαλής της ομάδας απαιτείται να διαθέτει τουλάχιστον 2ετή εμπειρία στο συγκεκριμένο ή παρεμφερές αντικείμενο και υποχρεούται να παραβρίσκεται στους χώρους της Νοσηλευτικής Μονάδας Μεσολογγίου όταν παραστεί ανάγκη.

3. Θα πρέπει να παρέχει για όλη τη διάρκεια της σύμβασης έναν τεχνικό, επιπέδου εκπαίδευσης ΑΕΙ ή ΤΕΙ ή ΙΕΚ με την ευθύνη εκπαίδευσης της εταιρείας και την επίβλεψη της Ν. Μονάδας . Θα είναι υποχρεωτική η άμεση αντικατάσταση του τεχνικού με άλλον ισοδύναμο, εφόσον απαιτηθεί από το Νοσοκομείο, κατόπιν έγγραφης αιτιολογημένης απόφασης.

Σαν εγκαταστάσεις της Νοσηλευτικής Μονάδας Μεσολογγίου νοούνται όλα τα σημεία στα οποία διαθέτει η Νοσηλευτική Μονάδα Μεσολογγίου πληροφοριακό εξοπλισμό καθώς και του φορέα ευθύνης κι αρμοδιότητας του.

4. Ο ανάδοχος υποχρεούται να τηρεί τον κανονισμό και τον τρόπο λειτουργίας της Νοσηλευτικής Μονάδας Μεσολογγίου όπως αυτός περιγράφεται από το Τμήμα Πληροφορικής και Οργάνωσης του Νοσοκομείου.

ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ Α

Εξοπλισμός Πληροφορικής της Νοσηλευτικής Μονάδας Μεσολογγίου

Όλος ο υπάρχων κάθε φορά πληροφοριακός εξοπλισμός, (Ηλεκτρονικοί υπολογιστές, εκτυπωτές, περιφερειακά υπολογιστών)

Ενδεικτικό Πλήθος: Η/Υ 120 τμχ, Εκτυπωτές 100 τμχ.

Λειτουργικά συστήματα ηλεκτρονικών υπολογιστών Windows XP ,Windows 7, Windows 10 , Windows 11.

Εξοπλισμός Πληροφορικής του ΞΕΝΩΝΑ «Γέφυρα»

Ενδεικτικό Πλήθος: Η/Υ 7 τμχ, Εκτυπωτές 6 τμχ.

Λειτουργικά συστήματα ηλεκτρονικών υπολογιστών Windows XP ,Windows 7, Windows 10 , Windows 11

Εξοπλισμός Κεντρικών εξυπηρετητών Νοσηλευτικής Μονάδας Μεσολογγίου

Server με Διάφορες λειτουργίες όπως περιγράφονται στο ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ Β

ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ Β – ΕΝΕΡΓΟΣ ΕΞΟΠΛΙΣΜΟΣ ΔΙΚΤΥΟΥ ΝΟΣΟΚΟΜΕΙΟΥ ΜΕΣΟΛΟΓΓΙΟΥ

Σειριακός αριθμός	Τύπος Εξοπλισμού	Θέση Rack	Μοντέλο
A8201023400196	Μεταγωγέας	RACK 2	PLANET GS-4210-24T2S
GC04P07058	UPS	RACK 2	EATON 9SX 2000I TOWER
A9303220A00155	Μεταγωγέας	RACK 0	PLANET GS-4210-48T4S
I3SA0300516	Μεταγωγέας	RACK 0	TPLINK TL-SG1024
2159604003080	Μεταγωγέας	RACK 0	TPLINK-TLSG1008D
GS04P07056	UPS	RACK 0	EATON 9SX 2000I TOWER
GS05N47167	UPS	RACK 1	EATON 9SX 3000I TOWER
A9303222500055	Μεταγωγέας	RACK 1	PLANET GS-4210-48T4S
A9303222C00158	Μεταγωγέας	RACK 1	PLANET GS-4210-48T4S
A9303222C00159	Μεταγωγέας	RACK 1	PLANET GS-4210-48T4S
A9303222C00154	Μεταγωγέας	RACK 1	PLANET GS-4210-48T4S
A9303222C00135	Μεταγωγέας	RACK 1	PLANET GS-4210-48T4S
A9303222C00134	Μεταγωγέας	RACK 1	PLANET GS-4210-48T4S
A9303222C00155	Μεταγωγέας	RACK 1	PLANET GS-4210-48T4S
GSH-2404W9090088	Μεταγωγέας	RACK 3	AIR LIVE ETHER-GSH2404W
22IC0V3000207	Μεταγωγέας	RACK 3	TPLINK TL-SG2428P
S202L19005612	Δρομολογητής	RACK 3	ZYXEL GS190024
S202L19005511	Δρομολογητής	RACK 3	ZYXEL GS190024
S202L29002432	Δρομολογητής	RACK 3	ZYXEL GS190024
CN61GP4CX7	Δρομολογητής	RACK 3	HP-1920-24G JG924A
S4BMP685	Εξυπηρετητής	RACK 3	LENOVO SR530 THINK SYSTEM
S4BMP686	Εξυπηρετητής	RACK 3	LENOVO SR530 THINK SYSTEM
S4BLW973	Σύστημα Αποθήκευσης	RACK 3	LENOVO DE2000H
SERVICE TAG: JMCHG52	Εξυπηρετητής	RACK 3	DELL POWER EDGE T320
CZ21310BBJ	Εξυπηρετητής	RACK 3	HPE PRO LIANT DL380 GEN10
CZJ0400ZBL	Εξυπηρετητής	RACK 3	HP PRO LIANT ML350G6
900032204210574	UPS	RACK 3	TESCOM NEOLINE PRO 3KVA
C03908309-3449	Firewall	RACK 4	WATCHGUARD FIREBOX M290
C0390837F-E40A	Firewall	RACK 4	WATCHGUARD FIREBOX M290
FCZ093372C7	Δρομολογητής	RACK 4	CISCO 3700
	Μεταγωγέας	RACK 4	TPLINK SG-105
R1510000362	Μεταγωγέας	RACK 4	ACTELIS MLX38

	Firewall UPS	RACK 4	FORTINET FORTI RPS100
	Firewall	RACK 4	FORTINET FORTIGATE 300D
	Firewall	RACK 4	FORTINET FORTIGATE 100F
	UPS	RACK 4	TIGRAOTE-B1KVA
SERVICE TAG: HN7HZJ3	Εξυπηρετητής	COMPUTER ROOM	DELL EMC POWER EDGE T40
YLXL009469	Εξυπηρετητής	COMPUTER ROOM	FUJITSU PRIMERGY TX1320M1
A03092G142500012 AG	Δρομολογητής	ΤΗΛ. KENTPO	ALIED TELESIS AR415S SECURE MODULAR ROUTER
	Τηλεφωνικό Κέντρο	ΤΗΛ. KENTPO	HIPATH 4000 S30807-U6625-X