

17PROC006015097 2017-04-03



ΕΛΛΗΝΙΚΗ ΔΗΜΟΚΡΑΤΙΑ
ΥΠΟΥΡΓΕΙΟ ΠΑΙΔΕΙΑΣ, ΕΡΕΥΝΑΣ ΚΑΙ ΘΡΗΣΚΕΥΜΑΤΩΝ
ΓΕΝΙΚΗ ΓΡΑΜΜΑΤΕΙΑ ΕΡΕΥΝΑΣ ΚΑΙ ΤΕΧΝΟΛΟΓΙΑΣ

ΙΔΡΥΜΑ ΤΕΧΝΟΛΟΓΙΑΣ ΚΑΙ ΕΡΕΥΝΑΣ

Ινστιτούτο Πληροφορικής

Ταχ. Διεύθυνση: Ν. Πλαστήρα 100, Βασιλικά Βουτών
ΤΚ 70013, Ηράκλειο Κρήτης

Αρ. πρωτ.492
Ηράκλειο: 03/04/2017

Το Ίδρυμα Τεχνολογίας και Έρευνας και το Ινστιτούτο Πληροφορικής (ΙΤΕ-ΙΠ), για τις ανάγκες του, προτίθεται να προμηθευτεί με απευθείας ανάθεση την παρακάτω υπηρεσία:

Τεχνική υποστήριξη και συντήρηση συστημάτων διαχείρισης βάσεων δεδομένων (συστοιχία εξυπηρετητών PostgreSQL και replica databases) για χρονικό διάστημα είκοσι τεσσάρων (24) μηνών, όπως αναλυτικά περιγράφεται στο παράρτημα Α.

Προϋπολογισμός δαπάνης **19.000,00** ευρώ μη συμπεριλαμβανομένου του ΦΠΑ.

Οι προσφορές πρέπει να αποσταλούν με e-mail έως την 13/04/2017 – 13:00 στο **procurement at ics.forth.gr**

Πληροφορίες:

Ίδρυμα Τεχνολογίας και Έρευνας
Ινστιτούτο Πληροφορικής
Ταχ. Διεύθυνση: Ν. Πλαστήρα 100, Βασιλικά Βουτών
ΤΚ 70013, Ηράκλειο Κρήτης

Αγγελέτος Γιώργος
email: gsa at ics.forth.gr
τηλ: 2810391476

17PROC006015097 2017-04-03

ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ Α

Τεχνικές Προδιαγραφές Έργου

17PROC006015097 2017-04-03

Παροχή Υπηρεσιών Υποστήριξης και Συντήρησης Λογισμικού των Συστημάτων Διαχείρισης Βάσεων Δεδομένων (ΣΔΒΔ)

Το ΙΤΕ-ΙΠ επιθυμεί να αναθέσει την τεχνική υποστήριξη και συντήρηση του λογισμικού (PostgreSQL, <http://www.postgresql.org>) των ΣΔΒΔ του. Η διάταξη των εξυπηρετητών των ΣΔΒΔ αποτελείται από μια συστοιχία εξυπηρετητών ΣΔΒΔ και δυο ρέπλικες βάσεις. Υπεύθυνοι για την υποστήριξη και διαχείριση της συστοιχίας εξυπηρετητών (cluster environment) είναι οι διαχειριστές του ΙΤΕ-ΙΠ.

Στο πλαίσιο παροχής των υπηρεσιών υποστήριξης και συντήρησης λογισμικού των ΣΔΒΔ (PostgreSQL) του ΙΤΕ-ΙΠ ο Ανάδοχος αναλαμβάνει τις παρακάτω υποχρεώσεις:

- Για την ολοκληρωμένη παροχή των συγκεκριμένων υπηρεσιών συντήρησης ο ανάδοχος υποχρεούται να λειτουργεί ένα σύστημα διαχείρισης συμβάντων (helpdesk) για την καταγραφή και επίλυση αιτημάτων / συμβάντων του ΙΤΕ-ΙΠ που αφορούν στη λειτουργία των ΣΔΒΔ σε ειδική προς το σκοπό αυτό διαδικτυακή εφαρμογή λογισμικού (παρέχεται από τον Ανάδοχο και λειτουργεί σε 24-ωρη βάση).
- Τα αιτήματα των διαχειριστών αφορούν ερωτήματα για τη λειτουργία του Πληροφοριακού Συστήματος, συμβάντα που επηρεάζουν την εύρυθμη λειτουργία των ΣΔΒΔ, είτε αιτήματα που οφείλει να επιλύσει ο Ανάδοχος. Τα αιτήματα διατυπώνονται από τους διαχειριστές των ΣΔΒΔ οι οποίοι ορίζονται από το ΙΤΕ-ΙΠ.
- Ο Ανάδοχος υποχρεούται να υποστηρίζει τους διαχειριστές των ΣΔΒΔ σε 24x7x365 βάση μέσω τηλεφώνου, ηλεκτρονικού ταχυδρομείου και του συστήματος διαχείρισης συμβάντων.
- Χρόνος απόκρισης αιτήματος / συμβάντος είναι ο χρόνος από την αναγγελία αιτήματος των διαχειριστών του ΙΤΕ-ΙΠ έως την αρχική απόκριση του Αναδόχου. Ο αποδεκτός ελάχιστος χρόνος απόκρισης αιτήματος του Αναδόχου σε αναγγελία αιτήματος / συμβάντος του ΙΤΕ-ΙΠ καθορίζεται βάσει των επιπέδων / βαθμών προτεραιότητας όπως ορίζονται στον παρακάτω πίνακα.

Επίπεδο Προτεραιότητας	Περιγραφή	Χρόνος Απόκρισης
1	Ένα συμβάν θεωρείται «Επείγον» αν προκαλεί σοβαρές επιπτώσεις σε κρίσιμες λειτουργίες του ΠΣ του ΙΤΕ-ΙΠ, τη διακοπή των λειτουργιών ή / και απώλεια δεδομένων.	60 λεπτά
2	Ένα συμβάν θεωρείται «Υψηλής Προτεραιότητας» εάν προκαλεί τη μείωση της απόδοσης κρίσιμων λειτουργιών με κίνδυνο τη διακοπή των παρεχόμενων υπηρεσιών.	120 λεπτά
3	Ένα συμβάν θεωρείται «Μεσαίας Προτεραιότητας» εάν επηρεάζει μη κρίσιμες λειτουργίες του ΠΣ.	Επόμενη εργάσιμη ημέρα
4	Ένα συμβάν / αίτημα θεωρείται «Χαμηλής Προτεραιότητας» εάν δεν επηρεάζει τις λειτουργίες του ΠΣ ή εάν πρόκειται για ερωτήματα διευκρινιστικού χαρακτήρα.	1 εβδομάδα

- Ο Ανάδοχος οφείλει σε συνεργασία με το ΙΤΕ-ΙΠ να αξιολογήσει το επείγον της κατάστασης για τον προσδιορισμό του επιπέδου προτεραιότητας ενός αιτήματος / συμβάντος. Το ΙΤΕ-ΙΠ δύναται να αιτείται την αλλαγή του επιπέδου προτεραιότητας ενός συμβάντος εάν το θεωρεί αναγκαίο.
- Ανάλογα με τον βαθμό προτεραιότητας ενός συμβάντος, ο Ανάδοχος υποχρεούται να καταβάλλει συνεχή προσπάθεια έως την πλήρη αντιμετώπισή του ή την εφαρμογή προσωρινής λύσης (workaround) έως ότου είναι εφικτή η μόνιμη αποκατάσταση του προβλήματος.
- Υποστήριξη της καλής λειτουργίας του λογισμικού των ΣΔΒΔ (PostgreSQL) του ΙΤΕ-ΙΠ.

- Ο Ανάδοχος πρέπει να είναι ενεργός committer / contributor και να συμβάλλει στην ανάπτυξη του πηγαίου κώδικα της PostgreSQL.

17PROC006015097 2017-04-03

- Ο Ανάδοχος πρέπει να είναι σε θέση, έφασόν του ζητηθεί από την Αναθέτουσα Αρχή (ΙΤΕ-ΙΠ) και συμφωνηθεί η σχετική αμοιβή, να προχωρήσει στην υλοποίηση σχετικού patch (bug fix) για την διόρθωση τυχόν κρίσιμων σφαλμάτων που δύναται να θέσουν σε κίνδυνο κρίσιμες λειτουργίες του ΙΤΕ-ΙΠ ή να προκαλέσουν αλλοίωση των δεδομένων του ΣΔΒΔ.
- Ο Ανάδοχος πρέπει να μεριμνά για την ασφάλεια και την τήρηση του απορρήτου των δεδομένων της εφαρμογής και των όρων της πολιτικής και των υποδείξεων ασφαλείας του ΙΤΕ-ΙΠ.

Εχεμύθεια

Προϋπόθεση για την ανάθεση του έργου αποτελεί η αποδοχή και υπογραφή από τον Ανάδοχο συμφώνου εμπιστευτικότητας.