

16SYMV004622899 2016-06-21

**ΣΥΜΒΑΣΗ ΠΑΡΟΧΗΣ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ ΦΙΛΟΞΕΝΙΑΣ (HOSTING COLLOCATION)
ΔΙΑΔΙΚΤΥΑΚΗΣ ΠΥΛΗΣ**

Αριθμός Σύμβασης: ΚΝ 130310-2

ΣΤΟΙΧΕΙΑ ΣΥΜΒΑΣΗΣ :

Αναθέτουσα Αρχή:

ΕΠΙΜΕΛΗΤΗΡΙΟ ΚΕΡΚΥΡΑΣ
ΑΡΙΣΤΟΤΕΛΟΥΣ 2,
Τ. Κ. 49100 ΠΑΤΡΑ

Ανάδοχος:

Knowledge Broadband Services A.E.
ΝΕΟ ΠΑΤΡΩΝ – ΑΘΗΝΩΝ 37
Τ.Κ. 26441, ΠΑΤΡΑ

U 612,50.
4650

Αφορά στο έργο: «Ανάπτυξη Ψηφιακών Δράσεων Επιμελητηρίου Κέρκυρας αξιοποίησης της ευρυζωνικότητας για τη βελτίωση της ανταγωνιστικότητας των επιχειρήσεων του Νομού Κέρκυρας»

ΠΕΡΙΟΔΟΣ ΚΑΛΥΨΗΣ: από 01/01/2016 μέχρι 31/12/2016

18

**ΣΥΜΒΑΣΗ ΠΑΡΟΧΗΣ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ ΦΙΛΟΞΕΝΙΑΣ (HOSTING COLLOCATION)
ΔΙΑΔΙΚΤΥΑΚΗΣ ΠΥΛΗΣ**

Στην Κέρκυρα, σήμερα την / /2016, μεταξύ αφενός του Επιμελητηρίου Κέρκυρας που εδρεύει στην οδό Αριστοτέλους 2 στην Κέρκυρα, εκπροσωπείται νόμιμα από τον Πρόεδρο Γεώργιο Χονδρογιάννη και στο εξής θα αναφέρεται στην παρούσα σύμβαση ως «**Αναθέτουσα Αρχή**» και αφετέρου η εταιρεία με την επωνυμία ΑΝΑΠΤΥΞΗ ΚΑΙ ΕΚΜΕΤΑΛΛΕΥΣΗ ΛΟΓΙΣΜΙΚΟΥ – ΤΕΧΝΟΛΟΓΙΩΝ ΠΛΗΡΟΦΟΡΙΚΗΣ ΚΑΙ ΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΩΝ ΑΝΩΝΥΜΗ ΕΤΑΙΡΕΙΑ και διακριτικό τίτλο «**Knowledge Broadband Services Α.Ε.**», (με ΑΦΜ 998688081 ΔΟΥ Α' ΠΑΤΡΩΝ) που εδρεύει στην Πάτρα, Ν.Ε.Ο Πατρών-Αθηνών 37, 26442 Πάτρα, εκπροσωπείται νόμιμα από Διευθύνοντα Σύμβουλο της κ. Βασίλειο Χρηστίδη και στο εξής θα αναφέρεται στην παρούσα σύμβαση ως «**Ανάδοχος**», συνομολογήθηκαν και συμφωνήθηκαν τα ακόλουθα:

ΑΡΘΡΟ 1

ΑΝΤΙΚΕΙΜΕΝΟ ΚΑΙ ΦΑΣΕΙΣ ΥΛΟΠΟΙΗΣΗΣ ΤΟΥ ΕΡΓΟΥ

1. Η Αναθέτουσα Αρχή αναθέτει στην Ανάδοχο εταιρία τις παρακάτω **υπηρεσίες φιλοξενίας (Hosting)** του έργου που χρηματοδοτήθηκε στα πλαίσια του έργου «**Ανάπτυξη Ψηφιακών Δράσεων Επιμελητηρίου Κέρκυρας αξιοποίησης της ευρυζωνικότητας για τη βελτίωση της ανταγωνιστικότητας των επιχειρήσεων του Νομού Κέρκυρας**» όπως αυτές περιγράφονται στο Παράρτημα Α «Υπηρεσίες Φιλοξενίας» της παρούσας.

ΑΡΘΡΟ 2

ΔΙΑΡΚΕΙΑ

1. Η παρούσα σύμβαση θα είναι ετήσιας διάρκειας, που ανανεώνεται με την λήξη της αυτόματα για το επόμενο εκτός αν, τουλάχιστον έξι μήνες πριν από τη λήξη της το ενδιαφερόμενο μέρος κοινοποιήσει εγγράφως, προς το αντισυμβαλλόμενο μέρος, την επιθυμία ή την απόφασή του περί της μη ανανέωσης της σύμβασης.
2. Οι υπηρεσίες, όπως αυτές περιγράφονται στην παρούσα Σύμβαση, καλύπτουν την Αναθέτουσα Αρχή από **01/01/2016 μέχρι 31/12/2016**.

ΑΡΘΡΟ 3

ΑΜΟΙΒΗ ΤΟΥ ΑΝΑΔΟΧΟΥ

1. Η ετήσια αμοιβή της Αναδόχου θα είναι τρεις χιλιάδες επτακόσια πενήντα Ευρώ (**3.750,00 €**) πλέον ΦΠΑ.
2. Η Αναθέτουσα Αρχή είναι υποχρεωμένη να αποδίδει την ετήσια ως άνω αμοιβή σε εξαμηνιαία βάση προς την Ανάδοχο εταιρία μέσα στον πρώτο μήνα του κάθε εξαμήνου.

ΑΡΘΡΟ 4

ΠΕΡΙΟΡΙΣΜΟΣ ΕΥΘΥΝΗΣ

1. Η Εταιρία ευθύνεται για την ποιότητα των παραχθεισών από την εταιρία υπηρεσιών. Δεν ευθύνεται για καμία ζημία που προέλθει από λογισμικό ή εξοπλισμό του πελάτη εξαιτίας άλλων λόγων ακόμα και αν σχετίζονται με τις υπηρεσίες.

**ΑΡΘΡΟ 5
ΥΠΟΧΡΕΩΣΕΙΣ**

1. Η Ανάδοχος εταιρία εγγυάται ότι θα εκτελέσει το παρόν έργο σύμφωνα με τους κανόνες της τέχνης και της επιστήμης, καταβάλλουσα κάθε δυνατή προσπάθεια για την όσο το δυνατό επιτυχέστερη και αποτελεσματικότερη υλοποίησή του, στα πλαίσια των τεχνικών της εμπειριών και με την βοήθεια του ειδικευμένου στελεχιακού της δυναμικού και εξωτερικών συνεργατών.
2. Η Αναθέτουσα Αρχή εγγυάται ότι θα καταβάλει δια των υπηρεσιών και των στελεχών της κάθε προσπάθεια για την όσο το δυνατό πληρέστερη και αποτελεσματικότερη συμμετοχή της στις απαιτήσεις της συνεργασίας αυτής, προκειμένου να επιτευχθεί, στα μέτρα των δυνατοτήτων του, το μέγιστο δυνατό αποτέλεσμα.

**ΑΡΘΡΟ 6
ΤΡΟΠΟΠΟΙΗΣΗ**

1. Τα συμβαλλόμενα μέρη θεωρούν ότι όλοι οι όροι της παρούσας σύμβασης είναι ουσιώδεις.
2. Η παρούσα σύμβαση είναι δυνατό να τροποποιηθεί οποτεδήποτε με την υπογραφή από όλα τα συμβαλλόμενα μέρη νεώτερης σχετικής τροποποιητικής σύμβασης.

**ΑΡΘΡΟ 7
ΔΙΑΦΟΡΑ**

1. Οποιαδήποτε διαφορά προκύψει θα επιλύεται σύμφωνα με το Ελληνικό Δίκαιο, ενώ με το παρόν ορίζονται αρμόδια Δικαστήρια προς επίλυσή της τα Δικαστήρια της Πάτρας.

Σε πίστωση των ανωτέρω συντάχθηκε η παρούσα σύμβαση σε δύο (2) αντίτυπα, υπογράφεται δε ως ακολούθως

Οι Συμβαλλόμενοι

Για την Ανάδοχο

Knowledge Broadband Services A.E.
Τεχνολογίες Πληροφορικής & Επικοινωνιών
Ν.Ε.Ο. ΠΑΤΡΩΝ - ΑΘΗΝΩΝ 37 - 264 42 ΠΑΤΡΑ
ΤΗΛ. 2610 452.820 FAX: 2610 453.819
Α.Φ.Μ. 998688081 Α' ΔΟΥ ΠΑΤΡΩΝ
Α.Μ.Α.Ε. 63616/22/Β/07/37

Βασίλειος Χρηστίδης

Διευθύνων Σύμβουλος

Ημερομηνία :

Για την Αναθέτουσα Αρχή

Γεώργιος Χονδρογιάννης

Πρόεδρος Επιμελητηρίου Κέρκυρας



Ημερομηνία :

Παράρτημα Α «Υπηρεσίες Φιλοξενίας»

Παροχή Υπηρεσίας Φιλοξενίας (Hosting)

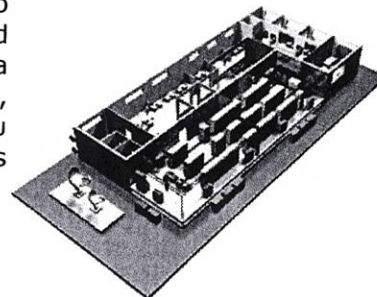
Στα πλαίσια της υιοθέτησης, στα πλαίσια του έργου, του μοντέλου λειτουργίας του Επιμελητηρίου ως ASP Provider προς τις επιχειρήσεις μέλη του, και σύμφωνα με την σχετική διακήρυξη, η Αναθέτουσα Αρχή θα αξιοποιήσει ένα από τα υπάρχοντα εξειδικευμένα Datacenter. Το Datacenter θα αναλάβει όλες τις απαραίτητες υποδομές για την φιλοξενία των εφαρμογών παρέχοντας παράλληλα και ένα πλήθος υπηρεσιών που δεν είναι σε θέση να παρέχει η Αναθέτουσα Αρχή σε 24 βάση.

Στα πλαίσια αυτά η Ανάδοχος αναλαμβάνει τη φιλοξενία των εφαρμογών σε εγκαταστάσεις της εταιρίας (ιδιόκτητο rack φιλοξενίας Servers) στο γνωστό και καθιερωμένο DATACENTER της Forthnet. Σε κάθε περίπτωση δίνεται η δυνατότητα αλλαγής του συνεργαζόμενου Datacenter εφόσον εξασφαλίζεται η ίδια ποιότητα υπηρεσιών.

Περιγραφή της υπηρεσίας Co-Location Hosting

Η υπηρεσία Co-Location Hosting αναφέρεται στην φιλοξενία εξοπλισμού σε υπάρχον Data Centers. Μέσω της υπηρεσίας Co-Location Hosting παρέχεται η δυνατότητα σε κάθε Επιμελητήριο να στεγάσει τον εξοπλισμό του μέσα στον ειδικά διαμορφωμένο χώρο των Co-Located server απολαμβάνοντας έτσι τις βασικές παροχές του data center όπως UPS, κλιματισμό, 24ώρη υποστήριξη, ελεγχόμενο περιβάλλον, συνεχής λειτουργία του δικτύου ολόκληρο το εικοσιτετράωρο. Παραδείγματα τέτοιων servers είναι:

- Web και DNS servers
- FTP και Mail servers
- Commerce και Application servers
- Database και Audio/Video broadcasting servers



Αναγκαιότητα της υπηρεσίας Co-Location Hosting

Τα βασικά προβλήματα που απασχολούν σε έντονο βαθμό όλες τις επιχειρήσεις, οι οποίες βασίζονται στη λειτουργία τους στο Internet, Intranets, Extranets, συστήματα υπολογιστών, call centers ή τηλεπικοινωνίες είναι:

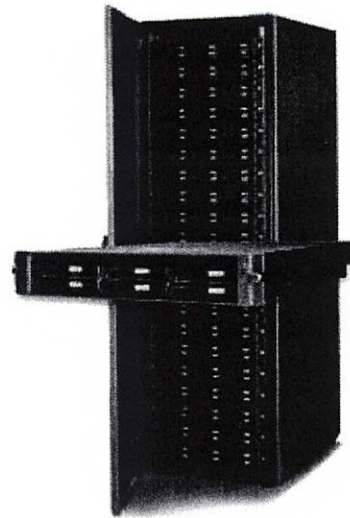
- Η εξασφάλιση ικανοποιητικής και αξιόπιστης ισχύος που επιτρέπει τη λειτουργία των υπολογιστών και των επικοινωνιακών συστημάτων της εταιρίας 24 ώρες την ημέρα, επτά ημέρες την εβδομάδα.
- Η απόκτηση αρκετού Data Transfer για την εξυπηρέτηση των αναγκών των web sites, των back offices και άλλων επιχειρηματικών υπηρεσιών.

Για web εφαρμογές οι οποίες απαιτούν υψηλή απόδοση, αυξημένο Data Transfer και κυρίως αποκλειστική διαχείριση η φιλοξενία των servers της επιχείρησής σας στο χώρο μας (Data center) είναι η ιδανική λύση. Με αυτό τον τρόπο αποφεύγεται η ανάγκη για μόνιμη σύνδεση με το δίκτυο του provider (ISP) και το επιπλέον κόστος της αγοράς του αναγκαίου δικτυακού εξοπλισμού. Ενοικιάζοντας τον ειδικό εξοπλισμό του Datacenter για τη φιλοξενία των web εφαρμογών σας έχετε άμεση πρόσβαση στο δίκτυο, απολαμβάνοντας παράλληλα μεγαλύτερη ασφάλεια και φυσική προστασία.

Πλεονεκτήματα της υπηρεσίας Co-Location Hosting

Τα οφέλη της υπηρεσίας είναι σημαντικά και εξασφαλίζουν την αποτελεσματική λειτουργία των κρίσιμων επιχειρηματικών δραστηριοτήτων της εταιρίας σας. Τα κυριότερα από τα πλεονεκτήματα αυτά είναι:

- Η υπηρεσία είναι πλήρως παραμετροποιήσιμη και προσαρμόζεται εύκολα στις ιδιαίτερες απαιτήσεις σας.
- Το data center παρέχει γρήγορη σύνδεση στο Internet, ασφάλεια, χώρους σχεδιασμένους ειδικά για servers (θερμοκρασία, πυρασφάλεια κ.α.).
- Δεν είναι απαραίτητη η αγορά ακριβού δικτυακού εξοπλισμού και η ανάγκη εγκατάστασης μισθωμένης γραμμής και επιπλέον τηλεπικοινωνιακών τελών.
- Δεν είναι αναγκαία η απασχόληση εξειδικευμένου τεχνικού προσωπικού για τη συντήρηση των servers και του δικτύου.
- Δεν υφίσταται κόστος για υποδομή φιλοξενίας και φυσικής προστασίας.
- Το κόστος σε εξοπλισμό είναι μηδενικό (όχι modem, router, server κ.α.).
- 24X7 τεχνική υποστήριξη.
- Πρόσβαση σε LAN στα 100 Mbps.
- Ελάχιστος χρόνος υλοποίησης.



Προσφερόμενες υπηρεσίες

• Υπηρεσίες φιλοξενίας (Co-Location Hosting)

Αποτελούν υπηρεσίες φιλοξενίας στο Datacenter του εξοπλισμού (υπολογιστικών συστημάτων) που ανήκει στην Αναθέτουσα Αρχή και διαχειρίζεται από αυτό ή /και η Ανάδοχος στα πλαίσια των προσφερόμενων υπηρεσιών τους. Το Datacenter προσφέρει όλες τις απαραίτητες συνθήκες φιλοξενίας, φύλαξης και εποπτείας του εξοπλισμού. **Οι servers θα συνδεθούν στο backbone του Datacenter μέσω Fast Ethernet switches (100Mbps)** παρέχοντας έτσι τη δυνατότητα χρήσης όλου του απαιτούμενου Data Transfer και χρέωσης ανάλογα με την πραγματοποιούμενη κίνηση.

• Υπηρεσίες δικτύου (Data Transfer)

Αποτελούν τις υπηρεσίες σύνδεσης των servers με το δίκτυο του Data Center και κατ' επέκταση με το Internet. Παρέχονται:

- Σύνδεση των servers σε 100Mbps Ethernet Switch Port (Cisco Catalyst)
- Δρομολόγηση της δικτυακής κίνησης από και προς το Internet μέσω Cisco Routers
- Το απαραίτητο Data Transfer για την διασύνδεση των servers

• Υπηρεσίες εποπτείας (Services Monitoring, Basic Level)

Αφορούν στις υπηρεσίες εποπτείας που προσφέρει η Ανάδοχος μέσω της Forthnet στα πλαίσια των επιμέρους υπηρεσιών όπως αυτές ορίζονται:

Για τους συστεγαζόμενους servers: Στα πλαίσια της υπηρεσίας φιλοξενίας εξοπλισμού, το Datacenter ελέγχει συνεχώς (μέσω του κεντρικού συστήματος εποπτείας) αν οι servers λειτουργούν (ping). Ειδικότερα, πραγματοποιείται η εποπτεία λειτουργίας των υπηρεσιών που εξυπηρετεί ο server και η αποστολή ενημερωτικού e-mail σε περίπτωση διακοπής της λειτουργίας. Εποπτεύονται εξ ορισμού η δικτυακή σύνδεση του server (ping) καθώς και υπηρεσίες http, ftp, smtp, pop.

Εφόσον συμφωνηθεί, υπάρχει η δυνατότητα ελέγχου και συγκεκριμένων υπηρεσιών που στεγάζονται στους servers (μέσω της πλατφόρμας HP/VPO). Σε περίπτωση που κάποιος server δεν λειτουργεί σωστά ή καθόλου, η Forthnet θα κάνει τις παρακάτω ενέργειες:

- Άμεση ειδοποίηση του υπεύθυνου της Αναδόχου μέσω του 24 x 7 call center,
- Επανεκκίνηση του server εφόσον πάρει εντολή από τον υπεύθυνο της Αναδόχου, ή αυτεπάγγελα εφόσον της έχει δοθεί σχετική πάγια εντολή εκ των προτέρων.

• Υπηρεσίες Εποπτείας (Hardware Monitoring, Basic Level)

Αποτελεί το γνωστό πακέτο εποπτείας hardware μέσω του εργαλείου MRTG. Μέσω του εργαλείου αυτού είναι δυνατή η μέτρηση των παρακάτω δεικτών: CPU load,

Memory usage, Hard Disk usage, Data Transfer used. Οι μετρήσεις παρουσιάζονται σε online γράφημα, μέσω web Interface.

• **Υπηρεσίες ασφάλειας (Firewall)**

Αποτελούν υπηρεσίες εξασφάλισης της ακεραιότητας των υπηρεσιών έναντι προβλημάτων που μπορεί να προέλθουν από κακόβουλες ενέργειες. Περιλαμβάνονται:

- Share Firewall Services: Στους servers που εγκαθίστανται στο Data Center τηρείται αυστηρή πολιτική ασφάλειας η οποία προσαρμόζεται στις ανάγκες του εκάστοτε έργου. Πιο συγκεκριμένα, για την Αναθέτουσα Αρχή θα εφαρμοστεί statefull packet filtering για κάθε server ξεχωριστά, ώστε μόνο οι απολύτως απαραίτητες πόρτες (που έχει δηλώσει η Ένωση) να είναι προσβάσιμες μέσω δικτύου. Η υλοποίηση βασίζεται σε συστοιχίες firewalls Cisco PIX 525 (σε ζεύγη active/passive) για εξασφάλιση υψηλής διαθεσιμότητας.

• **Υπηρεσίες Εποπτείας (Hardware Monitoring)**

Μέσα από τον αξιόπιστο αυτοματοποιημένο μηχανισμό εποπτείας VPO, ο οποίος βασίζεται στην πλατφόρμα OpenView της Hewlett Packard παρέχονται υπηρεσίες πλήρους παρακολούθησης της σωστής λειτουργίας του server. Μερικές από αυτές περιλαμβάνουν έλεγχο της διαθεσιμότητας του server (αν η δικτυακή του σύνδεση λειτουργεί) καθώς και βασικές μετρήσεις απόδοσης (φόρτος CPU και μνήμης, ελεύθερος χώρος στο δίσκο) και έγκαιρη ενημέρωση πριν τη δημιουργία προβλήματος (μέσω e-mail ή SMS).

Επιπλέον, παρέχεται εποπτεία των βασικών υπηρεσιών του λειτουργικού συστήματος. Συγκεκριμένα, ελέγχεται το Event Viewer / System Log για σημαντικά μηνύματα λάθους (Critical) και επίσης ελέγχεται η λειτουργία συγκεκριμένων διεργασιών (processes) / υπηρεσιών (services) του λειτουργικού συστήματος που θεωρούνται κρίσιμες για την ομαλή λειτουργία του server γενικότερα. Προσφέρεται (κατόπιν συνεννόησης) Java Client Console για ενημέρωση πραγματικού χρόνου (real time message viewing) και δυνατότητα ορισμού αυτόματων ενεργειών που θα εκτελέσει το σύστημα σε περίπτωση που αντιληφθεί κάποια προβλέψιμη δυσλειτουργία (ή να ειδοποιήσει κάποιον προκαθορισμένο χειριστή να το κάνει).

ΤΕΧΝΙΚΗ ΥΠΟΣΤΗΡΙΞΗ

Το Datacenter, παρέχει **24X7** εξειδικευμένη τεχνική υποστήριξη **365 μέρες** το χρόνο, για όλες τις υπηρεσίες eBusiness. Το τμήμα 24X7 τεχνικής υποστήριξης, απαρτίζεται από εξειδικευμένους μηχανικούς, που μοναδικό στόχο έχουν την βέλτιστη εξυπηρέτηση των πελατών και την παρακολούθηση της καλής λειτουργίας των παρεχόμενων υπηρεσιών. Παράλληλα χρησιμοποιεί τα αρτιότερα μέσα παρακολούθησης των υπηρεσιών και πελατών όπως τα **HP Openview NNM** (Network Node Management), **OVO** (OpenView Operations), **OVIS** (OpenView Internet Services) και **Service desk**.

Το Datacenter, προσφέρει τη δυνατότητα επικοινωνίας με το τμήμα 24x7 τεχνικής υποστήριξης, μέσω μιας πλειάδας εναλλακτικών μεθόδων που προσφέρουν αμεσότητα, ασφάλεια και ταχύτητα στην εξυπηρέτηση και διεκπεραίωση των αιτημάτων.:

- Μέσω σταθερού τηλεφώνου καλώντας απευθείας το εν λόγω τμήμα (801-100-4100, 211-100-4100).
- Μέσω FAX (210-6248045).
- Μέσω ηλεκτρονικού ταχυδρομείου στην ηλεκτρονική διεύθυνση ebusiness-support@forthnet.gr.
- Μέσω on line εργαλείου **ticketing** (web interface), με το οποίο ο πελάτης έχει την δυνατότητα:
 - να επικοινωνήσει on line με το τμήμα τεχνικής υποστήριξης 24X7.

- ο να εισάγει τα αιτήματα υποστήριξης, αλλαγών, ενεργοποίησης καθώς και να ορίζει την προτεραιότητα του αιτήματός του.
- ο να ενημερώνεται γραπτώς με τον ίδιο τρόπο από το τμήμα 24X7 τεχνικής υποστήριξης μέσω του ίδιου web interface εργαλείου, για τα αιτήματα που έχει ενεργοποιήσει και αφορούν οποιαδήποτε από τις παρεχόμενες υπηρεσίες του.

Επιπλέον, παρέχει στους πελάτες της δυνατότητα να επικοινωνούν με το τμήμα της τεχνικής υποστήριξης 24x7, **μέσω αποστολής SMS** στο 4264 και να αποστέλλουν αιτήματα που αφορούν την λειτουργία των servers τους που φιλοξενούνται στο Data Center, όπως η επανεκκίνηση (reboot) αυτών.

Το Datacenter, εξειδικεύοντας τις διαδικασίες λειτουργίας της, εφαρμόζει τις προδιαγραφές των προτύπων **ITIL** (Information Technology Infrastructure Library) που αποτελούν παγκοσμίως το πλέον αποδεκτό πρότυπο διαχείρισης IT Υπηρεσιών (world de facto standard for Service Management) η οποία βρίσκεται σε στενή σχέση και στηρίζει σε πρακτικό επίπεδο την υλοποίηση **του συστήματος ποιότητας ISO9001:2000..**