

Σύνοψη ζητούμενων υπηρεσιών υποστήριξης της εφαρμογής E-Filing

Ο ανάδοχος θα πρέπει να παρέχει υπηρεσίες τεχνικής και επιστημονικής υποστήριξης του συστήματος για διάστημα 12 μηνών από την ημερομηνία υπογραφής της σύμβασης.

Στόχος των υπηρεσιών του αναδόχου είναι η εξασφάλιση της καλής λειτουργίας, καθώς και περιορισμένης έκτασης επεκτάσεις-τροποποιήσεις της λειτουργίας του συστήματος, με βάση τις απαιτήσεις/προδιαγραφές που θα συμφωνηθούν από κοινού μεταξύ αναδόχου και OBI.

Συνοπτικά οι υπηρεσίες υποστήριξης που ζητούνται είναι:

1. Προληπτική, περιοδική συντήρηση τουλάχιστον μία φορά ανά τρίμηνο που θα αφορά στον έλεγχο καλής λειτουργίας του συνόλου της υποδομής του συστήματος e-filing, περιλαμβανομένου του λειτουργικού συστήματος των εξυπηρετητών, των βάσεων δεδομένων και άλλων μονάδων συστημικού λογισμικού.
2. Υποστήριξη δευτέρου επιπέδου στην αποκατάσταση της λειτουργίας του συστήματος σε περίπτωση βλαβών ή διακοπής της λειτουργίας του.
3. Διόρθωση σφαλμάτων κώδικα (corrective maintenance) που υποστηρίζει την υφιστάμενη λειτουργικότητα της εφαρμογής. Η υποχρέωση αποσφαλμάτωσης αφορά στον κώδικα που έχει αναπτυχθεί ειδικά για την εφαρμογή e-filing του OBI. Σε περίπτωση σφαλμάτων σε προϊόντα τρίτων ή σε προγράμματα ανοικτού λογισμικού ο ανάδοχος θα πρέπει να προτείνει εναλλακτικούς τρόπους αντιμετώπισης των δυσλειτουργιών που εμφανίζει το σύστημα.
4. Αποτύπωση και τεκμηρίωση υφιστάμενης υποδομής και συστημάτων που εξασφαλίζουν την καλή λειτουργία του συστήματος e-filing. Η τεκμηρίωση θα παραδοθεί εντός του πρώτου μηνός από την έναρξη των υπηρεσιών υποστήριξης.
5. Δημιουργία περιβάλλοντος δοκιμών και ελέγχων με πανομοιότυπο λογισμικό σε χώρο και υποδομή που θα παρασχεθεί από τον OBI.
6. Εγκατάσταση αναβαθμισμένων εκδόσεων του λογισμικού συστημάτων και των εργαλείων που χρησιμοποιούνται από την εφαρμογή, υπό την προϋπόθεση ότι οι αναβαθμίσεις αυτές δεν δημιουργούν προβλήματα στην εύρυθμη και απρόσκοπτη λειτουργία του συστήματος. Η αναβάθμιση θα γίνεται με τη σύμφωνη γνώμη του OBI. Ο ανάδοχος οφείλει να εγκαταστήσει αρχικά τις νέες εκδόσεις στο περιβάλλον δοκιμών και ελέγχων.
7. Εκπαίδευση στην διαχείριση των επιμέρους συστημάτων που συνθέτουν το συνολικό περιβάλλον της εφαρμογής e-filing. Η εκπαίδευση θα γίνει σε ομάδα αρμόδιων στελεχών που θα υποδειχθούν από τον OBI (περί τα 5 άτομα), με τη μορφή on-the-job training.
8. Υποστήριξη εξέλιξης ή τροποποίησης λειτουργιών του συστήματος e-filing (evolutionary maintenance) (ενδεικτικά: διασύνδεση workflows με ψηφιακό αποθετήριο εγγράφων – Alfresco, άντληση δεδομένων από το σύστημα CS – Common Software). Η έκταση των παρεμβάσεων εκτιμάται συνολικά σε προσπάθεια περίπου 10 ανθρωποημέρων. Για την ανάλωση ανθρωποημερών στην

υλοποίηση παρεμβάσεων εξελικτικής συντήρησης θα προηγείται συνεννόηση μεταξύ OBI και αναδόχου.

Η ανταπόκριση του Αναδόχου θα πρέπει να πραγματοποιείται εντός Κανονικών Ωρών Κάλυψης (ΚΩΚ) στα αιτήματα του OBI και η υλοποίησή τους θα πρέπει να είναι η ταχύτερη δυνατή με βάση τη φύση του αιτήματος και την πολυπλοκότητά υλοποίησής του. Για τον σκοπό αυτό θα οριστούν αρμόδια στελέχη του OBI που θα βρίσκονται σε συνεννόηση με τον ανάδοχο για το χρονοδιάγραμμα υλοποίησης των αιτημάτων.

Εγγυημένο επίπεδο παροχής υπηρεσιών

Για την εξυπηρέτηση των αναγκών υποστήριξης του OBI, ο ανάδοχος θα υποστηρίξει διαδικασία Αναφοράς Βλαβών που θα αναλαμβάνει την επίλυση προβλημάτων με βάση το εγγυημένο επίπεδο παροχής υπηρεσιών (Service Level Agreement, SLA) που περιγράφεται στη συνέχεια.

Στο πλαίσιο της υπηρεσίας αυτής ο Ανάδοχος θα αναλάβει τα ακόλουθα:

- Να διαθέτει τους κατάλληλους μηχανισμούς (τηλέφωνα επικοινωνίας, e-mail, web-based εφαρμογή ticket management, κτλ.) μέσω των οποίων θα υπάρχει αμφίδρομη επικοινωνία του φορέα και του αναδόχου για προβλήματα και λύσεις,
- Να διαθέτει σε ετοιμότητα έμπειρο τεχνικό προσωπικό, ώστε να εξασφαλίζει την αποκατάσταση προβλημάτων, για τα οποία έχει αναλάβει ευθύνη, όπως προδιαγράφεται στη συνέχεια.

Στόχος των υπηρεσιών Τεχνικής Υποστήριξης είναι η εξασφάλιση της καλής λειτουργίας του Συστήματος, η άμεση ανταπόκριση σε αναγγελίες προβλημάτων και η ταχεία αποκατάσταση των βλαβών / προβλημάτων του συστήματος.

Οι υπηρεσίες Τεχνικής Υποστήριξης θα περιλαμβάνουν τα παρακάτω:

- Διόρθωση σφαλμάτων του λογισμικού εφαρμογής (bug fixing),
- Εντοπισμό αιτιών βλαβών / δυσλειτουργιών και αποκατάστασή τους,
- Τήρηση της διαθεσιμότητας του συστήματος σε αποδεκτά επαγγελματικά όρια με τρόπο ώστε να ελαχιστοποιούνται οι ώρες που οι υπηρεσίες του E-filing δεν είναι διαθέσιμες στο εξυπηρετούμενο κοινό.

Κέντρο Αναφοράς Βλαβών

Ο ανάδοχος οφείλει να διαθέτει σε ετοιμότητα τεχνικό προσωπικό, η εμπειρία του οποίου είναι ευθύνη του αναδόχου, ώστε να εξασφαλίζει στα απαιτούμενα χρονικά διαστήματα, την αποκατάσταση βλαβών.

Το Κέντρο Αναφοράς Βλαβών θα είναι διαθέσιμο προς τον OBI σε ώρες ΚΩΚ (Κανονικών Ωρών Κάλυψης, διάστημα μεταξύ 09:00 και 17:00 κάθε εργάσιμης μέρας). Το Κέντρο Αναφοράς Βλαβών θα αποτελεί το βασικό μέσο επικοινωνίας με το προσωπικό του OBI που θα επιβλέπει και θα διαχειρίζεται καθημερινά τις λειτουργίες του συστήματος E-Filing.

Στο πλαίσιο της υπηρεσίας αυτής ο ανάδοχος θα παρέχει:

- Άμεση βοήθεια δευτέρου (Β') επιπέδου για όλους τους διαχειριστές του συστήματος που θα έχουν λάβει εκπαίδευση, μέσω τηλεφώνου κατά το χρονικό διάστημα ΚΩΚ, για θέματα που σχετίζονται με τη χρήση ή δυσλειτουργίες του συστήματος

- Αναγγελία προβλημάτων / βλαβών.
Στο πλαίσιο της παρεχόμενης υπηρεσίας ο ανάδοχος θα καταγράφει τα συμβάντα και θα παρακολουθεί τη διαθεσιμότητα των εφαρμογών. Ο Ανάδοχος θα καταγράφει τα χαρακτηριστικά των προβλημάτων / βλαβών λογισμικού που αναφέρονται από το προσωπικό.

Η αναγγελία προβλημάτων / βλαβών θα μπορεί να γίνει εναλλακτικά με τους παρακάτω τρόπους:
 - i. Web-based εφαρμογή ticket management,
 - ii. E-mail,
 - iii. Τηλέφωνο,
- Αποκατάσταση προβλημάτων / βλαβών:
Ο Ανάδοχος θα καταγράφει κάθε ενέργεια που κάνει για την αποκατάσταση προβλήματος / βλάβης καθώς και το αποτέλεσμα που είχε, διατηρώντας τουλάχιστον τις εξής πληροφορίες:
 - Πρόβλημα / Βλάβη όπου αναφέρεται,
 - ώρα αποκατάστασης,
 - περιγραφή ενέργειας,
 - εργαζόμενος του Αναδόχου που πραγματοποίησε την ενέργεια,
 - αποτέλεσμα,

Τεχνική επάρκεια του αναδόχου και ομάδας έργου

Όσον αφορά στην τεχνική και επαγγελματική ικανότητα για την παρούσα διαδικασία σύναψης σύμβασης, οι οικονομικοί φορείς απαιτείται:

A) κατά τη διάρκεια της τελευταίας πενταετίας, να έχουν εκτελέσει επιτυχώς τουλάχιστον ένα (1) έργο που αφορά στην ανάπτυξη ψηφιακής πλατφόρμας διαχείρισης ροής εργασιών και εγγράφων, προϋπολογισμού ύψους τουλάχιστον ίσου με το 50% του προϋπολογισμού της προκηρυσσόμενης σύμβασης μη συμπεριλαμβανομένου ΦΠΑ, στο οποίο να περιλαμβάνονται υπηρεσίες τεχνικής υποστήριξης, και

B) να διαθέτουν ομάδα έργου επαρκώς στελεχωμένη προκειμένου να καλύπτει κατ'ελάχιστον τις κάτωθι θέσεις:

Υπεύθυνος Ομάδας Έργου

- Πτυχιούχος ΑΕΙ, κάτοχος μεταπτυχιακού τίτλου σπουδών πληροφορικής, πανεπιστημιακής ή πολυτεχνικής κατεύθυνσης, με δεκαπενταετή επαγγελματική εμπειρία σε Διαχείριση Έργων Πληροφορικής,
- Συμμετοχή σε ένα (1) τουλάχιστον αντίστοιχο έργο σε ελληνικό ή διεθνή οργανισμό διαχείρισης βιομηχανικής ή πνευματικής ιδιοκτησίας,
- Πιστοποιημένος Διαχειριστής Υπηρεσιών Περιεχομένου της πλατφόρμας ECM Alfresco (Alfresco Content Services Certified Administrator).)

Αναπληρωτής Υπεύθυνος Ομάδας Έργου

- Πτυχιούχος ΑΕΙ, κάτοχος μεταπτυχιακού τίτλου σπουδών πληροφορικής, πανεπιστημιακής ή πολυτεχνικής κατεύθυνσης, με δεκαπενταετή επαγγελματική εμπειρία σε Έργα Πληροφορικής,
- Συμμετοχή σε ένα (1) τουλάχιστον αντίστοιχο έργο σε ελληνικό ή διεθνή φορέα διαχείρισης βιομηχανικής ή πνευματικής ιδιοκτησίας,
- Πιστοποιημένος Μηχανικός Ανάπτυξης της πλατφόρμας ECM Alfresco (Alfresco Content Services Certified Developer).

Μηχανικός Λογισμικού

- Πτυχιούχος ΑΕΙ/ΤΕΙ, κάτοχος μεταπτυχιακού τίτλου σπουδών πληροφορικής, πανεπιστημιακής ή πολυτεχνικής κατεύθυνσης, με δεκαετή επαγγελματική εμπειρία στη σχεδίαση και ανάπτυξη Έργων Πληροφορικής,
- Συμμετοχή σε ένα (1) τουλάχιστον αντίστοιχο έργο σε ελληνικό ή διεθνή φορέα διαχείρισης βιομηχανικής ή πνευματικής ιδιοκτησίας,
- Πιστοποιημένος Μηχανικός Ανάπτυξης της πλατφόρμας ECM Alfresco (Alfresco Content Services Certified Developer).