



ΔΙΑΚΗΡΥΞΗ ΔΑΠΜ – 41527

ΓΙΑ ΤΗΝ ΠΑΡΟΧΗ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ ΜΕ ΑΝΤΙΚΕΙΜΕΝΟ ΤΗΝ:

**«ΑΝΑΒΑΘΜΙΣΗ ΤΟΥ ΕΤΑΙΡΙΚΟΥ ΣΥΣΤΗΜΑΤΟΣ ERP, Oracle eBusiness Suite,
ΣΤΗΝ ΤΕΛΕΥΤΑΙΑ ΕΚΔΟΣΗ»**

ΤΕΥΧΟΣ 9

ΤΕΧΝΙΚΕΣ ΠΡΟΔΙΑΓΡΑΦΕΣ



ΤΕΧΝΙΚΕΣ ΠΡΟΔΙΑΓΡΑΦΕΣ

1. ΠΕΡΙΒΑΛΛΟΝ ΚΑΙ ΑΝΤΙΚΕΙΜΕΝΟ ΤΟΥ ΕΡΓΟΥ

Το έργο αφορά στην αναβάθμιση του υφιστάμενου συστήματος ERP του ΑΔΜΗΕ από την έκδοση 11.5.10.2 του Oracle eBusiness Suite στην τελευταία – διαθέσιμη για την Ελλάδα – έκδοση του Oracle eBusiness Suite καθώς και στην προσαρμογή - διαμόρφωση των υφιστάμενων λειτουργικοτήτων στα πλαίσια της νέας έκδοσης. Επίσης περιλαμβάνει εγκατάσταση, παραμετροποίηση, μεταφορά υφιστάμενων δεδομένων, θέση σε λειτουργία και συντήρηση του νέου συστήματος ERP του ΑΔΜΗΕ καθώς και την εγκατάσταση της απαραίτητης υποδομής δηλαδή κατ' ελάχιστον Oracle RAC, Database Servers, Application servers, Oracle Webcache κ.λ.π.. σε εξοπλισμό που θα του διατεθεί από τον ΑΔΜΗΕ για την υλοποίηση του έργου. Η υποδομή σε εξοπλισμό (servers, SAN κ.λ.π.) σε λογισμικό (OVM, Oracle RAC κ.λ.π.) καθώς και οι άδειες χρήσης θα διατεθούν από τον ΑΔΜΗΕ.

Το έργο αφορά όλα τα υλοποιημένα modules του ΑΔΜΗΕ δηλαδή:

- i. Accounts Payable (AP)
- ii. Accounts Receivable (AR)
- iii. Fixed Assets (FA)
- iv. General Ledger (GL) including IFRS
- v. Project Costing (PC)
- vi. Inventory Management (IM)
- vii. Cash Management (CM)
- viii. HRMS (HCM)

καθώς και τις υλοποιηθείσες διεπαφές (interfaces) με εξωτερικά συστήματα όπως Σύστημα Μισθοδοσίας, Σύστημα Κατανομής Μισθοδοσίας/Ωρομέτρησης ανά κέντρο κόστους, Σύστημα Εισαγωγής Εντολών Αγοράς/ Πώλησης Ενέργειας, Σύστημα Καταχώρησης Εξόδων Εκτός Έδρας Εσωτερικού/ Εξωτερικού κ.λ.π.

Ειδικότερα για το HRMS (HCM) ο Ανάδοχος θα υλοποιήσει στο υφιστάμενο σύστημα (R. 11.5.10) όλη την απαιτούμενη από την Αρμόδια Υπηρεσία του ΑΔΜΗΕ λειτουργικότητα. Στη συνέχεια θα αναβαθμίσει το παραγωγικό σύστημα στην τελευταία – διαθέσιμη για την Ελλάδα – έκδοση του Oracle eBusiness Suite και θα υλοποιήσει την πρόσθετη λειτουργικότητα των modules Self Service & Learning Management στα πλαίσια της νέας έκδοσης.

Ο Ανάδοχος θα υλοποιήσει και Σύστημα Ελέγχου και Δοκιμών (Test ERP Σύστημα) στην υποδομή που θα του διατεθεί από τον ΑΔΜΗΕ και θα αποτελεί κλώνο του παραγωγικού συστήματος.

Διευκρινίζεται ότι στο ERP του ΑΔΜΗΕ (AR, AP κ.λ.π.) έχει υλοποιηθεί και η λειτουργία των Εντολών Αγοράς/ Πώλησης ηλεκτρικής ενέργειας , των σχετικών υπηρεσιών (Χρέωση Χρήσης Συστήματος



κ.λ.π.) καθώς και η έκδοση / λήψη των αντίστοιχων παραστατικών. Το Σύστημα θα είναι πλήρως Ελληνικοποιημένο διατηρώντας όμως την πολυγλωσσικότητά του για την ανάγκη λειτουργίας με Πελάτες / Προμηθευτές / Συνεργάτες εξωτερικού.

Βασικό μέρος του έργου και υποχρέωση του Αναδόχου, αποτελεί και η αναθεώρηση των υφιστάμενων προσαρμοσμένων (custom) λειτουργικότητων, αυτοματισμών και αναφορών. Στόχος αυτής της εργασίας είναι να παραμείνουν στο τελικό (αναβαθμισμένο σύστημα), μόνο οι custom λειτουργικότητες, αυτοματισμοί και αναφορές που είναι απαραίτητες για τη διεκπεραίωση των εργασιών και επιχειρησιακών διαδικασιών του ΑΔΜΗΕ και εφόσον δεν είναι δυνατή η αντικατάστασή τους από τυποποιημένη λειτουργικότητα (standard functionality). Στο σύστημα έχουν υλοποιηθεί εκτενείς προσαρμοσμένες λειτουργικότητας με τη μορφή custom Πινάκων, Triggers, PL/SQL procedures, packages κ.λ.π. Ενδεικτικά αναφέρεται ότι έχουν υλοποιηθεί πέραν των 4000 Triggers .

Η υλοποίηση του έργου βασίζεται στην αρχή της δημιουργίας μιας κεντρικής υποδομής, η οποία θα εξυπηρετεί τον ΑΔΜΗΕ και θα διασφαλίζει μεταξύ άλλων:

- Την πλήρη και αποτελεσματική κάλυψη των αναγκών του.
- Την υψηλή ποιότητα των παρεχόμενων υπηρεσιών στους χρήστες των εφαρμογών.
- Την προστασία ευαίσθητων δεδομένων
- Την ευελιξία προσαρμογής του συστήματος στις διαρκώς μεταβαλλόμενες ανάγκες της Ελληνικής Φορολογικής Νομοθεσίας, του Κώδικα Βιβλίων και Στοιχείων, των Διεθνών Λογιστικών Προτύπων, και της αγοράς ηλεκτρικής ενέργειας.
- Την ευκολία διαχείρισης του συστήματος.
- Το χαμηλό συνολικό κόστος υλοποίησης, λειτουργίας, συντήρησης και επέκτασης
- Υψηλή διαθεσιμότητα
- Ακεραιότητα δεδομένων
- Υψηλή ταχύτητα απόκρισης του λογισμικού

Υποχρέωση του Αναδόχου για την υλοποίηση του έργου, είναι να εξασφαλίσει τη συνεργασία του με τον κατασκευαστή του λογισμικού Oracle και να ακολουθήσει τις υποδείξεις του , για τη μεθοδολογία μετάπτωσης (Best Practices for Upgrading Oracle E-Business Suite, Migration Plan , Oracle E-Business Suite Upgrade Paths). Ο Συμμετέχων στην προσφορά του οφείλει να προσκομίσει βεβαίωση συνεργασίας με την Κατασκευάστρια εταιρεία Oracle για την υλοποίηση του παρόντος έργου. Ο ΑΔΜΗΕ διατηρεί το δικαίωμα να ζητήσει ανά πάσα στιγμή έλεγχο καλής εκτέλεσης του έργου από την Κατασκευάστρια εταιρεία Oracle. Ο Ανάδοχος είναι υποχρεωμένος χωρίς πρόσθετο για τον ΑΔΜΗΕ κόστος να υλοποιήσει τις υποδείξεις της Κατασκευάστριας εταιρείας.



Το παραδοτέο σύστημα θα είναι πλήρως « Ελληνικοποιημένο» σε ότι αφορά τη διεπαφή (user interface) με τον τελικό χρήστη και τη συμμόρφωση με την ελληνική νομοθεσία, δηλαδή (κατ' ελάχιστον): Τα μενού, οι φόρμες καταχώρησης (data entry), οι αναφορές, τα μηνύματα προειδοποιήσεων και σφαλμάτων, οι εκτυπώσεις, τα παραστατικά, κ.λ.π. Σημειώνεται ότι το σύστημα πρέπει να διατηρεί την πολυγλωσσικότητά του.

2. ΠΡΟΫΠΟΛΟΓΙΣΜΟΣ ΤΟΥ ΕΡΓΟΥ

Ο συνολικός προϋπολογισμός του έργου ανέρχεται στο ποσό των 350.000 € πλέον ΦΠΑ , το οποίο δεν αποτελεί ανώτατο όριο προσφοράς.

Ο ΑΔΜΗΕ θα διαθέσει όλον τον απαραίτητο εξοπλισμό, λογισμικό και άδειες χρήσης για την υλοποίηση του έργου.

Το έργο περιλαμβάνει:

- Υπηρεσίες υλοποίησης:
 - Υπηρεσίες εγκατάστασης, παραμετροποίησης, μετάπτωσης δεδομένων, αναβάθμισης, και θέση σε λειτουργία
 - Υπηρεσίες εκπαίδευσης

Με την παραλαβή των υπηρεσιών υλοποίησης του έργου, υπογράφεται από την αρμόδια επιτροπή του ΑΔΜΗΕ, το πρωτόκολλο Προσωρινής Παραλαβής.

- Εγγύηση καλής λειτουργίας

Μετά την υπογραφή πρωτοκόλλου Προσωρινής Παραλαβής παρέχονται, δωρεάν, υπηρεσίες συντήρησης και τεχνικής υποστήριξης για περίοδο 12 μηνών (φάση 4 του έργου). Μετά την επιτυχή περάτωση της περιόδου εγγύησης , υπογράφεται από την αρμόδια επιτροπή του ΑΔΜΗΕ, το πρωτόκολλο Οριστικής Παραλαβής.

- Συντήρηση / Τεχνική υποστήριξη

Η Συντήρηση/ τεχνική υποστήριξη παρέχεται για τέσσερα επιπλέον έτη μετά την υπογραφή του πρωτοκόλλου Οριστικής παραλαβής, όπως αναλυτικά περιγράφεται στις αντίστοιχες παραγράφους του πίνακα συμμόρφωσης. Ενδεικτικά περιλαμβάνονται:



- Εγκατάσταση και θέση σε λειτουργία των νέων εκδόσεων (new releases) του λογισμικού που θα εξασφαλίσει ο ΑΔΜΗΕ. (το ετήσιο κόστος αδειών χρήσης επιβαρύνει αποκλειστικά τον ΑΔΜΗΕ) .

Η εγκατάσταση νέων εκδόσεων στα πλαίσια της Συντήρησης / τεχνικής υποστήριξης θα αφορά αποκλειστικά τη μεταφορά στη νέα έκδοση της υφιστάμενης λειτουργικότητας, χωρίς καμία επιπλέον νέα υλοποίηση.

- Υπηρεσίες προληπτικής συντήρησης & τεχνικής υποστήριξης.

3. ΥΦΙΣΤΑΜΕΝΗ ΚΑΤΑΣΤΑΣΗ

Το παρακάτω σχήμα αποδίδει την αρχιτεκτονική του υφιστάμενου συστήματος ERP του ΑΔΜΗΕ έκδοση 11.5.10.2.

Το παραγωγικό σύστημα ERP PROD αποτελείται από :

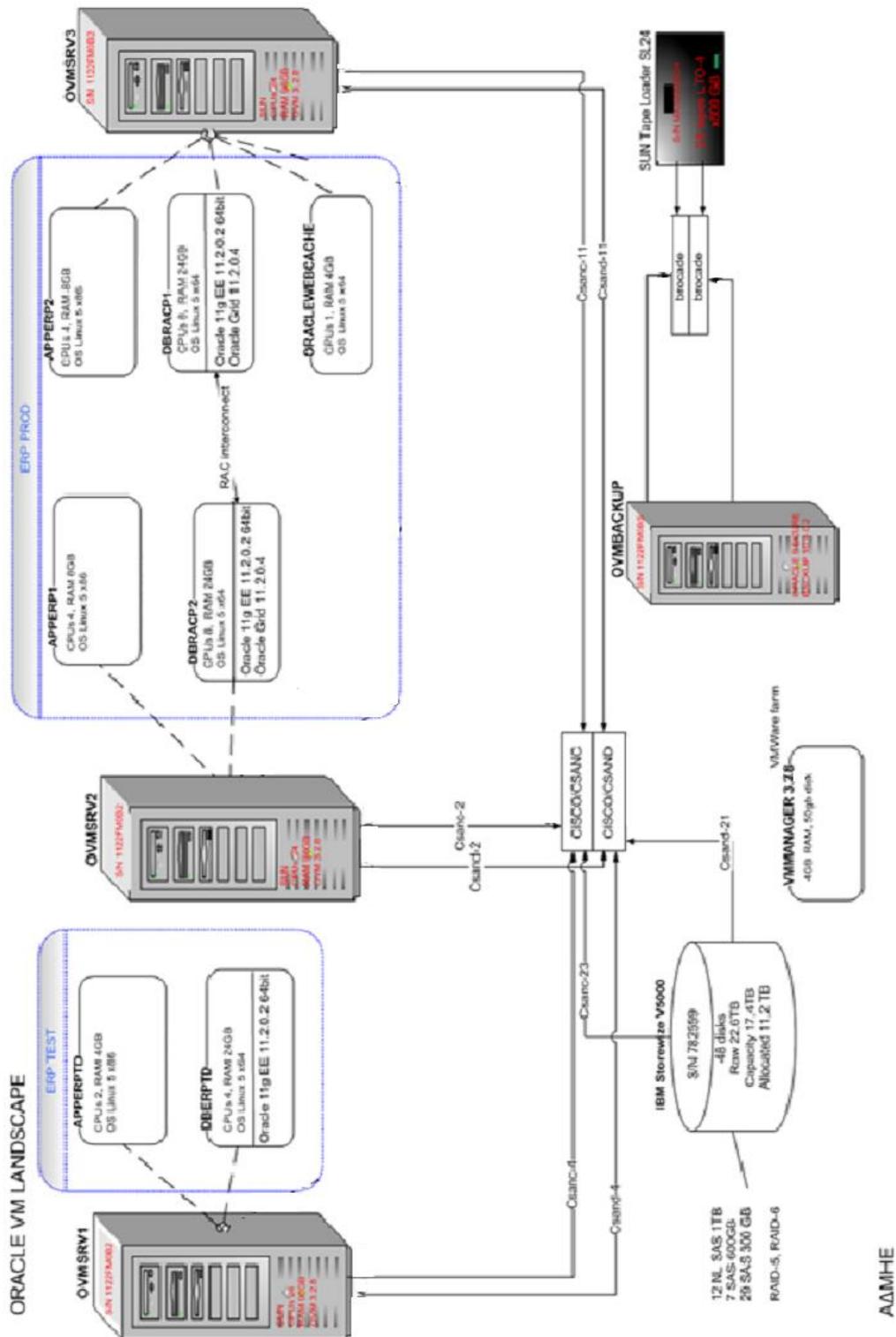
- 2 Application Servers : APPERP1 και APPERP2 , Oracle Linux Server release 5.7
- 2 Data Base Servers : DBRACP1 και DBRACP2 σε R.A.C
 - ✓ OS Oracle Linux Server release 5.7
 - ✓ Oracle 11g EE 11.2.0.2 64bit ,

Το Test & Development σύστημα ERPTD αποτελείται από :

- 1 Application Server : APPERPTD , Oracle Linux Server release 5.7
- 1Data Base Server : DBERPTD
 - ✓ OS Oracle Linux Server release 5.7
 - ✓ Oracle 11g EE 11.2.0.2 64bit

Τόσο το παραγωγικό όσο και το Test σύστημα, έχουν υλοποιηθεί ως Virtual Machines χρησιμοποιώντας το Oracle Virtual Machine ως λογισμικό για το Virtualization. Με τον ίδιο τρόπο θα υλοποιηθεί και το νέο σύστημα.

Ο ΑΔΜΗΕ θα διαθέσει όλον τον απαραίτητο εξοπλισμό, λογισμικό και άδειες χρήσης για την υλοποίηση του έργου. Η εγκατάσταση θα υλοποιηθεί στο Μηχανογραφικό Κέντρο του ΑΔΜΗΕ σε νέο εξοπλισμό και παρόμοια, με το παρακάτω Σχήμα 1, αρχιτεκτονική:



Σχήμα 1: Αρχιτεκτονική υφιστάμενης εγκατάστασης ERP



4. ΠΙΝΑΚΕΣ ΣΥΜΜΟΡΦΩΣΗΣ

Α/Α	ΠΕΡΙΓΡΑΦΗ	ΥΠΟ-ΧΡΕΩΤΙΚΟ	ΑΠΑ-ΝΤΗΣΗ	ΠΑΡΑΠΟΜΠΗ ΣΤΗΝ ΠΡΟΣΦΟΡΑ
1	ΠΕΡΙΓΡΑΦΗ ΕΡΓΟΥ			
2	ΑΝΤΙΚΕΙΜΕΝΟ & ΔΙΑΡΚΕΙΑ ΤΟΥ ΕΡΓΟΥ <ul style="list-style-type: none">• Αναβάθμιση και μεταφορά όλων των υλοποιημένων στον ΑΔΜΗΕ modules και διεπαφών (interfaces) του περιβάλλοντος Oracle eBusiness Suite, όπως αυτά αναφέρθηκαν στην παράγραφο 1 «ΠΕΡΙΒΑΛΛΟΝ ΚΑΙ ΑΝΤΙΚΕΙΜΕΝΟ ΤΟΥ ΕΡΓΟΥ», από την release 11.5.10.2 στην τελευταία - διαθέσιμη για την Ελλάδα - έκδοση του Oracle eBusiness Suite.• Ειδικότερα για το HRMS (HCM) ο Ανάδοχος θα υλοποιήσει στο υφιστάμενο σύστημα (R. 11.5.10) όλη την απαιτούμενη από την Αρμόδια Υπηρεσία του ΑΔΜΗΕ λειτουργικότητα. Στη συνέχεια θα αναβαθμίσει το παραγωγικό σύστημα στην τελευταία – διαθέσιμη για την Ελλάδα – έκδοση του Oracle eBusiness Suite και θα υλοποιήσει πρόσθετη λειτουργικότητα των modules Self Service & Learning Management στα πλαίσια της νέας έκδοσης.• Εγκατάσταση της απαραίτητης υποδομής δηλαδή (κατ' ελάχιστον) Oracle RAC, Database Servers, Application servers, Oracle Webcache κ.λ.π..• Ο ΑΔΜΗΕ θα διαθέσει όλο τον απαιτούμενο εξοπλισμό λειτουργικό λογισμικό και άδειες χρήσης για την υλοποίηση του έργου .• Το νέο σύστημα ERP όπως αυτό θα υλοποιηθεί, θα καλυφθεί από τον Ανάδοχο, με τις προβλεπόμενες υπηρεσίες συντήρησης και τεχνικής υποστήριξης.• Το παραδοτέο σύστημα θα είναι πλήρως « Ελληνικοποιημένο» σε ότι αφορά τη διεπαφή (user	ΝΑΙ		



	<p>interface) με τον τελικό χρήστη και τη συμμόρφωση με την ελληνική νομοθεσία, δηλαδή (κατ' ελάχιστον): μενού, φόρμες καταχώρησης (data entry), αναφορές, μηνύματα προειδοποιήσεων και σφαλμάτων, εκτυπώσεις, παραστατικά, κ.λ.π.</p> <ul style="list-style-type: none">• Το Σύστημα θα διατηρήσει την πολυγλωσσικότητά του για την ανάγκη λειτουργίας με Πελάτες / Προμηθευτές / Συνεργάτες εξωτερικού.• Υποχρέωση του Αναδόχου για την υλοποίηση του έργου, είναι να ακολουθήσει τις υποδείξεις του κατασκευαστή Oracle, για τη μεθοδολογία μετάπτωσης (migration plan/ upgrade path). Ο συμμετέχων στην προσφορά του οφείλει να προσκομίσει <u>βεβαίωση συνεργασίας με την Κατασκευάστρια εταιρεία Oracle για την υλοποίηση του παρόντος έργου</u>. Ο ΑΔΜΗΕ διατηρεί το δικαίωμα να ζητήσει ανά πάσα στιγμή έλεγχο καλής εκτέλεσης του έργου από την Κατασκευάστρια εταιρεία Oracle. Ο Ανάδοχος είναι υποχρεωμένος χωρίς πρόσθετο για τον ΑΔΜΗΕ κόστος να υλοποιήσει τις υποδείξεις της Κατασκευάστριας εταιρείας <p>ΔΙΑΡΚΕΙΑ</p> <p>Το χρονικό διάστημα υλοποίησης του έργου είναι δώδεκα (12) μήνες από την ημερομηνία υπογραφής της σύμβασης ανάθεσης του έργου μεταξύ ΑΔΜΗΕ και Αναδόχου (Φάσεις Φ1, Φ2, Φ3 παρακάτω). Την προσωρινή παραλαβή του έργου ακολουθεί 12μηνη περίοδος εγγύησης (Φάση 4) στο τέλος της οποίας γίνεται η οριστική παραλαβή του έργου. Στη συνέχεια το νέο σύστημα ERP όπως αυτό θα υλοποιηθεί, θα καλυφθεί, μετά την οριστική παραλαβή του, από υπηρεσίες συντήρησης και τεχνικής υποστήριξης για 4 έτη.</p>			
3	<p>ΦΑΣΕΙΣ ΤΟΥ ΕΡΓΟΥ</p> <p>Ο Συμμετέχων στο Διαγωνισμό, στην Προσφορά του, θα περιλάβει Χρονοδιάγραμμα του έργου σύμφωνα με</p>	ΝΑΙ		



	<p>τις πιο κάτω Φάσεις.</p> <p>Ο Ανάδοχος οφείλει να διατηρεί καθ όλη τη διάρκεια υλοποίησης, το χρονοδιάγραμμα του έργου επικαιροποιημένο και στην διάθεση των αρμόδιων στελεχών του ΑΔΜΗΕ.</p>			
4	<p>Φ1 - ΑΝΑΛΥΣΗ ΥΦΙΣΤΑΜΕΝΗΣ ΚΑΤΑΣΤΑΣΗΣ ΣΧΕΔΙΑΣΜΟΣ ΥΛΟΠΟΙΗΣΗΣ</p> <p>Η πρώτη φάση του έργου ξεκινά με την υπογραφή της Σύμβασης, θα διαρκέσει ενδεικτικά δύο (2) μήνες. Στη διάρκεια της Φάσης αυτής θα συνταχθούν :</p> <p>Πλάνο Διαχείρισης και Ποιότητας Έργου (ΠΔΠΕ) Τεύχος Ανάλυσης Απαιτήσεων</p> <p>Η Φάση αυτή θεωρείται ολοκληρωμένη με την γραπτή αποδοχή από τον ΑΔΜΗΕ των παραδοτέων που προβλέπονται σε αυτή τη φάση.</p> <p><u>Πλάνο Διαχείρισης και Ποιότητας Έργου (ΠΔΠΕ)</u></p> <p>Το Πλάνο Διαχείρισης και Ποιότητας Έργου (ΠΔΠΕ) αποτελεί τον οδηγό υλοποίησης του Έργου. Οι διαδικασίες και μηχανισμοί που θα περιγράφονται αναλυτικά στο Πλάνο θα πρέπει να αποτελούν ένα πρότυπο και ολοκληρωμένο σύνολο, προσαρμοσμένο στις ιδιαιτερότητες του Έργου στον ΑΔΜΗΕ. Ο ανάδοχος θα πρέπει κατ' ελάχιστο στο Πλάνο Διαχείρισης και Ποιότητας Έργου να περιγράψει τον σκοπό και εύρος του συνόλου των ενεργειών, να σχεδιάσει τις διαδικασίες και να τις απεικονίσει διαγραμματικά.</p> <p>Κατ' ελάχιστον, το Πλάνο Διαχείρισης και Ποιότητας Έργου:</p> <ul style="list-style-type: none">• αποτυπώνει την υφιστάμενη κατάσταση, των εφαρμογών και των υποδομών του ΑΔΜΗΕ• οριστικοποιεί-ιεραρχεί επιχειρησιακές, λειτουργικές και τεχνικές απαιτήσεις Έργου και οριοθετεί-αποσαφηνίζει το εύρος του Έργου, βάσει της Διακήρυξης και της	ΝΑΙ		



	<p>προσφοράς του Αναδόχου,</p> <ul style="list-style-type: none">• οριστικοποιεί-εξειδικεύει τη σύνδεση επιχειρησιακών στόχων και απαιτήσεων με τεχνικές προδιαγραφές και αρχιτεκτονική προσέγγιση-προτεινόμενο σχεδιασμό,• περιλαμβάνει τη μεθοδολογία διαχείρισης Έργου,• περιλαμβάνει τη μεθοδολογία υλοποίησης έργου, η οποία θα πρέπει να ακολουθήσει την από την κατασκευάστρια εταιρία προτεινόμενη διαδικασία αναβάθμισης από eBS 11.5.10.2 στην τελευταία - την ώρα της υλοποίησης του παρόντος διαγωνισμού - ισχύουσα για την Ελλάδα έκδοση του Oracle eBusiness Suite).• περιλαμβάνει τη μεθοδολογία και τα αρχικά σενάρια ελέγχου αποδοχής της υλοποιημένης εφαρμογής,• περιλαμβάνει τη μεθοδολογία της εκπαίδευσης• περιλαμβάνει τη μεθοδολογία και τον προγραμματισμό μετάπτωσης δεδομένων και λειτουργίας στο νέο σύστημα, το οποίο θα πρέπει να ακολουθήσει την από την κατασκευάστρια εταιρεία προτεινόμενη διαδικασία μετάπτωσης δεδομένων από eBS 11.5.10.2 στην τελευταία - την ώρα της υλοποίησης του παρόντος διαγωνισμού - ισχύουσα για την Ελλάδα έκδοση του Oracle eBusiness Suite.• περιλαμβάνει αναλυτική περιγραφή της παράλληλης δοκιμαστικής λειτουργίας• Επιπρόσθετα για το Υποσύστημα HRMS το ΠΔΠΕ θα περιλαμβάνει υποενότητα με την Μεθοδολογία και το χρονοπρόγραμμα υλοποίησης του υποσυστήματος.• Το ΠΔΠΕ θα επικαιροποιείται κατά την διάρκεια υλοποίησης του έργου, όπου απαιτείται. <p><u>Οι Συμμετέχοντες θα πρέπει στην Τεχνική Προσφορά που θα υποβάλλουν στο διαγωνισμό να περιλαμβάνουν προσχέδιο του ΠΔΠΕ με τα παρακάτω, κατ' ελάχιστον, στοιχεία:</u></p> <ul style="list-style-type: none">• Οργανωτικό σχήμα/ δομή διοίκησης Έργου			
--	--	--	--	--



	<ul style="list-style-type: none">• Σχέδιο Επικοινωνίας• Προγραμματισμός Έργου<ul style="list-style-type: none">○ θα ενσωματώνει όλες τις απαιτούμενες ενέργειες για την υλοποίηση του Έργου σε ένα ενιαίο Σχέδιο Δράσης που αφορά ολόκληρο το έργο,○ θα προσδιορίζει κομβικά σημεία και θα αναγνωρίζει τις πιθανές αλληλεξαρτήσεις μεταξύ κύριων ενεργειών, και○ θα αποτυπώνει αναλυτικά τις ενέργειες και τα παραδοτέα τα οποία απορρέουν από τη σύμβαση μεταξύ του Αναδόχου και του ΑΔΜΗΕ..• Διαχείριση Κινδύνων που αφορά στην αντιμετώπιση πιθανών κινδύνων του έργου όπως καθυστερήσεις, προβλήματα σε συγκεκριμένα modules, τεχνικά προβλήματα σε σχέση με τη συνεργασία των πολλαπλών τεχνολογιών του έργου (OVM, RAC, Application servers κ.λ.π.)• Διασφάλιση Ποιότητας• Διαχείριση Αλλαγών <p><u>Τεύχος Ανάλυσης Απαιτήσεων</u></p> <p>Αφού μελετηθούν από τον Ανάδοχο η οργανωτική δομή και οι ιδιαιτερότητες του ΑΔΜΗΕ, θα συνταχθεί το τεύχος Ανάλυσης Απαιτήσεων, στο οποίο θα εξειδικεύονται κατ' ελάχιστον :</p> <ul style="list-style-type: none">• η ακριβής διαδικασία εγκατάστασης με βάση το διαθέσιμο εξοπλισμό και τη διαθέσιμη δικτυακή υποδομή του ΑΔΜΗΕ.• η λεπτομερειακή περιγραφή του τρόπου υλοποίησης των λειτουργικών απαιτήσεων του συστήματος, <p>Η ανάλυση απαιτήσεων, κατ' ελάχιστον θα περιέχει :</p> <ul style="list-style-type: none">• Καταγραφή, έλεγχος και αναθεώρηση όλων των υφιστάμενων custom λειτουργικοτήτων, αυτοματισμών			
--	---	--	--	--



	<p>(π.χ. Triggers, custom πίνακες, custom fForms, custom procedures, custom packages) και αναφορών που είχαν μεταφερθεί από το περιβάλλον της ΔΕΗ στο περιβάλλον εφαρμογών του ΑΔΜΗΕ κατά την θέση σε λειτουργία του υφιστάμενου συστήματος επιχειρησιακού λογισμικού Oracle eBS-11i. Η ανάλυση απαιτήσεων θα γίνει ανάλογα με την χρησιμότητα των παραπάνω custom λειτουργικότητων κ.λ.π. και την αναγκαιότητά τους για την διεκπεραίωση των επιχειρησιακών διαδικασιών του ΑΔΜΗΕ , μετά από αξιολόγηση από κοινού με την αρμόδια ομάδα του ΑΔΜΗΕ.</p> <ul style="list-style-type: none">• Διαχωρισμός και καταγραφή των υφιστάμενων custom λειτουργικότητων που θα αντικατασταθούν με τυποποιημένη λειτουργικότητα (Standard functionality) της τελευταίας – διαθέσιμη για την Ελλάδα- έκδοσης Oracle eBS.• Καταγραφή της υφιστάμενης λειτουργικότητας (η οποία δεν μπορεί να καλυφθεί με τυποποιημένη λειτουργικότητα της τελευταίας διαθέσιμης για την Ελλάδα έκδοσης Oracle eBS) η οποία θα μεταφερθεί και θα προσαρμοστεί στην τελευταία – διαθέσιμη για την Ελλάδα - έκδοση Oracle eBS• Καταγραφή, έλεγχος και αναθεώρηση των υφιστάμενων custom λειτουργικότητων, αυτοματισμών και αναφορών που αναπτύχθηκαν και τέθηκαν σε λειτουργία από τη ομάδα της Oracle κατά την διάρκεια της παραγωγικής λειτουργίας του Oracle eBS στον ΑΔΜΗΕ. Για τις συγκεκριμένες λειτουργικότητες, σε συνεργασία με την αρμόδια ομάδα του ΑΔΜΗΕ, θα εξεταστεί από κοινού η δυνατότητα αντικατάστασής τους από τυποποιημένη λειτουργικότητα της τελευταίας – διαθέσιμη για την Ελλάδα- έκδοσης Oracle eBS. Εάν αυτό δεν είναι εφικτό, θα προσαρμοστούν κατάλληλα ώστε να καλύπτουν τις ίδιες απαιτήσεις και στην τελευταία –			
--	--	--	--	--



	<p>διαθέσιμη για την Ελλάδα- έκδοση Oracle eBS.</p> <ul style="list-style-type: none">• Τις επιχειρησιακές διαδικασίες, τα έγγραφα και έντυπα τα οποία μετέχουν στις διαδικασίες, καθώς και μία λίστα κωδικοποίησης όρων των επιχειρησιακών διαδικασιών• Την μεθοδολογία που θα χρησιμοποιηθεί για την διενέργεια των ελέγχων του συστήματος κατά την παράλληλη και παραγωγική λειτουργία• Την μεθοδολογία και τον προγραμματισμό μετάπτωσης δεδομένων και λειτουργίας στο νέο σύστημα.• Την προτεινόμενη από τον κατασκευαστή Oracle τυποποιημένη μεθοδολογία υλοποίησης (Upgrade path, migration plan), που θα ακολουθηθεί <p>Ειδικότερα για το HRMS (HCM), η ανάλυση απαιτήσεων για το υποσύστημα HRMS πέραν των παραπάνω θα περιέχει κατ' ελάχιστον:</p> <ul style="list-style-type: none">• Ανάλυση διαδικασιών υφιστάμενου συστήματος σε χρήση, σε συνεργασία με την αρμόδια υπηρεσία του• Ανάλυση και καταγραφή νέων αναγκών και απαιτήσεων για την βελτίωση της λειτουργικότητας του υφιστάμενου συστήματος στην υπάρχουσα έκδοση λογισμικού (11.5.10) συμπεριλαμβανομένης της βελτιστοποίησης του εξελληνισμού της τρέχουσας έκδοσης.• Καταγραφή custom διαδικασιών, διεπαφών και αναφορών του υφιστάμενου συστήματος σε χρήση. Διαχωρισμός όσων απαιτούν διατήρηση, μεταβολή ή κατάργηση.• Ανάλυση και καταγραφή αναγκών και απαιτήσεων για δημιουργία νέων διεπαφών ή μεταβολών υλοποιημένων με τρίτα συστήματα (πχ. Μισθοδοσία, Ασφαλιστικό κλπ)• Ανάλυση απαιτήσεων και προδιαγραφών για την μεταφορά των απαραίτητων ιστορικών δεδομένων (Data Migration).			
--	---	--	--	--



	<ul style="list-style-type: none">• Αναβάθμιση του παραγωγικού συστήματος στην τελευταία – διαθέσιμη για την Ελλάδα – έκδοση του Oracle eBusiness Suite και υλοποίηση της πρόσθετης λειτουργικότητας των modules Self Service & Learning Management στα πλαίσια της νέας έκδοσης. Εντός του παραδοτέου Τεύχους Ανάλυσης Απαιτήσεων θα υπάρχει υποενότητα που θα αναφέρεται στις ιδιαιτερότητες του HRMS. <p>Παραδοτέα 1^{ης} ΦΑΣΗΣ :</p> <ul style="list-style-type: none">• Πλάνο Διαχείρισης και Ποιότητας Έργου (ΠΔΠΕ)• Τεύχος Ανάλυση Απαιτήσεων			
5	<p>Φ2 - ΥΛΟΠΟΙΗΣΗ & ΕΚΠΑΙΔΕΥΣΗ</p> <p>Η διάρκεια της δεύτερης και πλέον κρίσιμης φάσης του Έργου είναι ενδεικτικά επτά (7) μήνες, που ξεκινούν με την αποδοχή των παραδοτέων της 1ης Φάσης (Φ1) από την αρμόδια ομάδα του ΑΔΜΗΕ.</p> <p>Με βάση τα στοιχεία που θα έχουν προκύψει από την Ανάλυση Απαιτήσεων, θα εκπονηθεί και θα υλοποιηθεί Σχέδιο Μετάπτωσης (Migration Plan) από την υφιστάμενη στη νέα κατάσταση. Η υλοποίηση θα ακολουθήσει τις προτεινόμενες πρακτικές του κατασκευαστή σε ότι αφορά τη μετάπτωση στο νέο σύστημα.</p> <p>Ο ανάδοχος υποχρεούται να παραδώσει στον ΑΔΜΗΕ αναλυτική τεκμηρίωση όλων των παρεμβάσεων καθώς και της μεθόδου εφαρμογής του Upgrade (Deployment Plan).</p> <p>Σε αυτή τη Φάση θα αναπτυχθεί το νέο σύστημα και θα παραδοθεί Πλάνο Εκπαίδευσης βάσει του οποίου θα εκπαιδευτούν οι διαχειριστές (Administrators) και οι βασικοί χρήστες (Key Users) του συστήματος .</p> <p>Τέλος, μετά την αποδοχή του Πλάνου Εκπαίδευσης θα ξεκινήσει η Εκπαίδευση των στελεχών (βλ. Διαδικασίες</p>	ΝΑΙ		



	<p>εκπαίδευσης παρακάτω), τόσο αναφορικά με τη μεταφορά τεχνολογίας στους διαχειριστές και στους χρήστες για τις βασικές λειτουργικές περιοχές του συστήματος, όσο και αναφορικά με την υποστήριξη των διαδικασιών διαχείρισης, παρακολούθησης και λειτουργίας του συστήματος.</p> <p>Η ολοκλήρωση των διαδικασιών εγκατάστασης και υλοποίησης θα σηματοδοτήσει την έναρξη των διαδικασιών ελέγχου του συστήματος στην ολότητά του.</p> <p>Η φάση αυτή αναλύεται στις παρακάτω υποφάσεις:</p> <p>Φ2.1 Υλοποίηση Συστήματος</p> <p>Στην υποφάση αυτή, έχοντας ως βάση και αφορά τα παραδοτέα της 1ης Φάσης του Έργου, θα υλοποιηθούν κατ' ελάχιστον τα παρακάτω :</p> <ul style="list-style-type: none">• Εγκατάσταση της τελευταίας ισχύουσας για την Ελλάδα release του Oracle eBusiness Suite• Εγκατάσταση της απαραίτητης υποδομής δηλαδή (κατ' ελάχιστον) Oracle RAC, Database Servers, Application servers, Oracle Webcache κ.λ.π..• Παραμετροποίηση του συστήματος σύμφωνα με το Τεύχος Ανάλυσης Απαιτήσεων• Μεταφορά της υφιστάμενης λειτουργικότητας στην τυποποιημένη λειτουργικότητα της τελευταίας ισχύουσας για την Ελλάδα release του Oracle eBusiness Suite• Υλοποίηση κάθε λειτουργίας που δεν καλύπτεται από την τυποποιημένη λειτουργικότητα της τελευταίας ισχύουσας για την Ελλάδα release του Oracle eBusiness Suite• Υλοποίηση Σχεδίου Μετάπτωσης δεδομένων από τις υφιστάμενες στις νέες υποδομές. <p>Ο ΑΔΜΗΕ διατηρεί το δικαίωμα να ζητήσει ανά πάσα στιγμή έλεγχο καλής εκτέλεσης του έργου από την Κατασκευάστρια εταιρεία Oracle. Ο Ανάδοχος είναι</p>			
--	--	--	--	--



	<p>υποχρεωμένος χωρίς πρόσθετο για τον ΑΔΜΗΕ κόστος να υλοποιήσει τις υποδείξεις της Κατασκευάστριας εταιρείας.</p> <p>Φ2.1.1 Ειδικές Απαιτήσεις Υλοποίηση Υποσυστήματος HRMS</p> <p>Ειδικότερα για το HRMS στην φάση αυτή θα υλοποιηθούν τα κάτωθι:</p> <ul style="list-style-type: none">• Βελτιστοποίηση του υποσυστήματος HRMS στην υπάρχουσα έκδοση λογισμικού (11.5.10) σύμφωνα με την ειδική ενότητα του Τεύχους Ανάλυσης Απαιτήσεων• Μεταφορά των ιστορικών δεδομένων Ανθρώπινου Δυναμικού που τηρούνταν σε έταιρη Εφαρμογή – Βάση Δεδομένων (MS-SQL Server).• Μεταφορά της υφιστάμενης λειτουργικότητας, <u>όπως θα έχει προκύψει μετά τα παραπάνω</u>, στην τυποποιημένη λειτουργικότητα της τελευταίας ισχύουσας για την Ελλάδα release του Oracle eBusiness Suite• Παραμετροποίηση και Υλοποίηση κάθε λειτουργίας που δεν καλύπτεται από την τυποποιημένη λειτουργικότητα της τελευταίας ισχύουσας για την Ελλάδα release του Oracle eBusiness Suite συμπεριλαμβανομένων κατ' ελάχιστον και των λειτουργιών<ul style="list-style-type: none">○ Self-Service HR○ Learning Management• Υλοποίηση Σχεδίου Μετάπτωσης δεδομένων από τις υφιστάμενες στις νέες υποδομές. <p>Φ2.2 Εκπαίδευση</p> <p>Η εκπαίδευση, αποτελεί ουσιαστικά αυτόνομη υποφάση στα πλαίσια της 2ης Φάσης του Έργου, και προϋποθέτει</p>			
--	--	--	--	--



<p>την επιτυχή Εγκατάσταση, Ολοκλήρωση και Θέση σε λειτουργία του συνόλου του Συστήματος. Οι υπηρεσίες εκπαίδευσης περιλαμβάνονται στις υποχρεώσεις του Αναδόχου του παρόντος Έργου.</p> <p>Ο Ανάδοχος του Έργου, θα προβεί σε εκτενή εκπαίδευση της ομάδας υποστήριξης, κατ' ελάχιστον έξη διαχειριστών του συστήματος, (administrators) ERP του ΑΔΜΗΕ, στα εγκατεστημένα Modules της νέας Release που χρησιμοποιούνται στον ΑΔΜΗΕ , αλλά και σε επίπεδο παραμετροποίησης εφαρμογής καθώς και σε επίπεδο system / database administration για την αποτελεσματική υποστήριξη του νέου συστήματος. Η εκπαίδευση της ομάδας υποστήριξης ERP του ΑΔΜΗΕ θα αφορά και τα τεχνικά στοιχεία της εγκατάστασης (λειτουργικά συστήματα, αρχιτεκτονική, application servers, database servers, RAC κ.λ.π.) ενώ θα παραδοθεί και αναλυτικό εκπαιδευτικό υλικό.</p> <p>Ο Ανάδοχος θα εκπαιδεύσει περίπου 130 Βασικούς χρήστες (Key users) του ΑΔΜΗΕ στη χρήση των υποσυστημάτων της νέας εγκατεστημένης και υλοποιημένης στον ΑΔΜΗΕ Release του Oracle eBusiness Suite , για τις διάφορες διαδικασίες και ενέργειες που διεκπεραιώνονται μέσω του ERP, ανά αντικείμενο, σε ομάδες των 10 ατόμων περίπου.</p> <p>Η εκπαίδευση των χρηστών και των διαχειριστών του συστήματος (administrators) θα γίνει από το προσωπικό του Αναδόχου στους χώρους των κεντρικών γραφείων του ΑΔΜΗΕ. Για τους βασικούς χρήστες (key users), η εκπαίδευση θα υλοποιηθεί ανά module με βάση και το αντικείμενο εργασίας τους (Λογιστήριο, Αποθήκες, Διαχειρίσεις, HRMS κ.λ.π.)</p> <p>Οι υπηρεσίες εκπαίδευσης απευθύνονται σε κατηγορίες εκπαιδευομένων, οι οποίοι ανήκουν στις δύο (2) ομάδες χρηστών του Συστήματος, όπως αυτές αποτυπώνονται παρακάτω :</p>			
---	--	--	--



	<p>τους Διαχειριστές του Συστήματος (Administrators- ομάδα υποστήριξης ERP του ΑΔΜΗΕ)</p> <ul style="list-style-type: none">• τους Βασικούς Χρήστες (Key users) <p>Οι υποχρεώσεις του ανάδοχου είναι κατ' ελάχιστον οι παρακάτω:</p> <ul style="list-style-type: none">• Παραγωγή και παράδοση αναλυτικού εκπαιδευτικού υλικού τεκμηρίωσης τελικών χρηστών, για το νέο σύστημα όπως έχει υλοποιηθεί στον ΑΔΜΗΕ, το οποίο θα περιλαμβάνει κατ' ελάχιστον:<ul style="list-style-type: none">• Εγχειρίδια χρήσης τελικών χρηστών (users manuals),• Αναλυτική περιγραφή όλων των business flows και processes του ΑΔΜΗΕ ανά module• Παραγωγή και παράδοση αναλυτικού τεχνικού υλικού τεκμηρίωσης τόσο για το παραγωγικό σύστημα (Production) όσο και για το δοκιμαστικό περιβάλλον (Test) του ΑΔΜΗΕ, που να περιέχει κατ' ελάχιστο :<ul style="list-style-type: none">• Τεχνική περιγραφή του συστήματος του ΑΔΜΗΕ (landscape) με αναλυτική περιγραφή περιεχομένων και processes ανά Tier• Τεχνικό υλικό για Startup/Shutdown συστήματος• Αναλυτική περιγραφή της διαδικασίας backup / Restore συστήματος (τόσο της αυτοματοποιημένης όσο και της χειροκίνητης διαδικασίας)• Τεχνικό υλικό που να περιγράφει βήμα-βήμα την διαδικασία Κλωνοποίησης του παραγωγικού συστήματος• Τεχνικό υλικό συντήρησης του συστήματος του ΑΔΜΗΕ (αναλυτική περιγραφή database servers, application servers, διασυνδέσεων μεταξύ τους κ.λ.π.)• Ανά module, λίστα των βασικών πινάκων που χρησιμοποιούνται στον ΑΔΜΗΕ και περιγραφή των			
--	--	--	--	--



	<p>πεδίων τους .</p> <p>Το εκπαιδευτικό υλικό θα είναι στην ελληνική γλώσσα σε ότι αφορά τους τελικούς χρήστες ενώ μπορεί να είναι και στην αγγλική σε ότι αφορά τους διαχειριστές του συστήματος. Το υλικό θα αφορά την εγκατάσταση όπως θα υλοποιηθεί στον ΑΔΜΗΕ, ενώ θα παραδοθεί και σε ηλεκτρονική μορφή. Η διδακτέα ύλη, θα είναι ταξινομημένη κατά αντικείμενο εκπαίδευσης, θα παραδίδεται στους εκπαιδευόμενους, έντυπη, κατά την έναρξη κάθε σεμιναρίου, ώστε να είναι διαθέσιμη από αυτούς προς μελέτη κατά τη διάρκειά του.</p> <table border="1" data-bbox="264 792 1011 1397"><thead><tr><th data-bbox="264 792 560 981">Εκπαιδευόμενοι</th><th data-bbox="560 792 762 981">Αντικείμενο</th><th data-bbox="762 792 1011 981">Ώρες κατάρτισης ανά εκπαιδευόμενο</th></tr></thead><tbody><tr><td data-bbox="264 981 560 1167">Εκπαίδευση Διαχειριστών συστήματος (6 άτομα)</td><td data-bbox="560 981 762 1167">Εκπαίδευση τεχνικού προσωπικού</td><td data-bbox="762 981 1011 1167">≥40</td></tr><tr><td data-bbox="264 1167 560 1397">Εκπαίδευση 130 χρηστών (ανά αντικείμενο σε ομάδες των 10 περίπου ατόμων)</td><td data-bbox="560 1167 762 1397">Εκπαίδευση τελικών χρηστών</td><td data-bbox="762 1167 1011 1397">≥20</td></tr></tbody></table> <p>Στην Τεχνική Προσφορά του ο Συμμετέχων στο Διαγωνισμό, πρέπει να προτείνει πρόγραμμα για τις υπηρεσίες εκπαίδευσης που θα προσφέρει.</p> <p>Παραδοτέα 2^{ης} ΦΑΣΗΣ:</p> <ul style="list-style-type: none"><li data-bbox="284 1809 560 1843">• Σχέδιο μετάπτωσης <p>θα περιλαμβάνει ένα πλήρη οδηγό για τη διαδικασία ΜΕΤΑΠΤΩΣΗΣ δεδομένων από τα υπάρχοντα</p>	Εκπαιδευόμενοι	Αντικείμενο	Ώρες κατάρτισης ανά εκπαιδευόμενο	Εκπαίδευση Διαχειριστών συστήματος (6 άτομα)	Εκπαίδευση τεχνικού προσωπικού	≥40	Εκπαίδευση 130 χρηστών (ανά αντικείμενο σε ομάδες των 10 περίπου ατόμων)	Εκπαίδευση τελικών χρηστών	≥20			
Εκπαιδευόμενοι	Αντικείμενο	Ώρες κατάρτισης ανά εκπαιδευόμενο											
Εκπαίδευση Διαχειριστών συστήματος (6 άτομα)	Εκπαίδευση τεχνικού προσωπικού	≥40											
Εκπαίδευση 130 χρηστών (ανά αντικείμενο σε ομάδες των 10 περίπου ατόμων)	Εκπαίδευση τελικών χρηστών	≥20											



	<p>συστήματα (Παραγωγικό και Δοκιμαστικό Περιβάλλον), τις διαδικασίες μετάπτωσης καθώς και τον προγραμματισμό της συνολικής λειτουργικής μετάβασης στο νέο σύστημα (Παραγωγικό και Δοκιμαστικό).</p> <p>Συνεπώς, κατ' ελάχιστον θα περιέχει:</p> <p>προαπαιτούμενα για τη μετάπτωση, αναλυτική παρουσίαση διαδικασιών μετάπτωσης, εμπλεκόμενους ρόλους,, διαδικασίες ελέγχου της ορθότητας των διαδικασιών μετάπτωσης.</p> <ul style="list-style-type: none">• Υλοποιημένο, παραμετροποιημένο, ενοποιημένο και ελεγμένο σύστημα, με πραγματικά δεδομένα από μετάπτωση του παλαιού συστήματος. Εγκατεστημένη ΕΦΑΡΜΟΓΗ, πλήρως παραμετροποιημένη (λειτουργικότητα) και ελεγμένη βάσει προσδιορισθέντων και επαναλαμβανόμενων δοκιμών ελέγχου. Λειτουργία με πραγματικά & ελεγμένα ηλεκτρονικά δεδομένα παλαιού συστήματος (από μετάπτωση ή αυτοματοποιημένη τροφοδότηση).• Εγχειρίδια χρήσης τελικών χρηστών Εγχειρίδια χρήσης στην Ελληνική γλώσσα για το σύνολο του συστήματος, όπως έχει εγκατασταθεί και υλοποιηθεί στον ΑΔΜΗΕ, που θα περιλαμβάνουν τουλάχιστον Ροή Οθονών, Αναφορές και Επεξεργασίες, Οδηγό του Χρήστη... κ.λπ.• Πρόγραμμα ελέγχου καλής λειτουργίας του συστήματος Περιλαμβάνει ένα πλήρη οδηγό για τη διαδικασία και τις δοκιμές ΕΛΕΓΧΟΥ που θα γίνουν στο πλαίσιο των σχετικών παραλαβών.• Πλήρης τεκμηρίωση του υλοποιημένου συστήματος Τεκμηρίωση για την υλοποίηση όλων των υποσυστημάτων. Αναλυτικό Τεχνικό υλικό τεκμηρίωσης			
--	---	--	--	--



	<p>τόσο για το παραγωγικό σύστημα (Production) όσο και για το δοκιμαστικό περιβάλλον (Test) του ΑΔΜΗΕ, σύμφωνα με όσα έχουν περιγραφεί πιο πάνω. Αναλυτική τεκμηρίωση όλων των φορμών και των προγραμμάτων που χρησιμοποιούνται για την υλοποίηση της εφαρμογής χρησιμοποιώντας τυποποιημένη μεθοδολογία.</p> <ul style="list-style-type: none">• Τεκμηρίωση όλων των παρεμβάσεων ,του ανασχεδιασμού ή των προσαρμογών των υφιστάμενων custom λειτουργικότητων που θα αποφασιστεί να διατηρηθούν στο αναβαθμισμένο περιβάλλον και δεν θα αντικατασταθούν από τυποποιημένη λειτουργικότητα (standard functionality)• Τεκμηρίωση του Deployment Plan.• Τεκμηρίωση παραμετροποίησης υποσυστημάτων για κάθε υποσύστημα• Εκπαιδευτικό υλικό• Διαδικασία backup & recovery• Πλάνο Παράλληλης δοκιμαστικής λειτουργίας καθώς και των ελέγχων που θα διενεργηθούν.			
6	<p>Φ3 - ΠΑΡΑΛΛΗΛΗ ΔΟΚΙΜΑΣΤΙΚΗ ΛΕΙΤΟΥΡΓΙΑ & ΕΛΕΓΧΟΣ ΣΥΣΤΗΜΑΤΟΣ</p> <p>Κατά τη Φάση αυτή θα λειτουργούν παράλληλα τόσο το υφιστάμενο όσο και το νέο σύστημα και θα παράγουν τα ίδια αποτελέσματα.</p> <p>Η φάση αυτή θα είναι λεπτομερώς περιγραφόμενη στο τεύχος του Σχεδιασμού του έργου.</p> <p>Υποχρεωτικά πρέπει να περιλαμβάνει κλείσιμο μήνα, τριμήνου, εξαμήνου και στα δυο συστήματα. Στην φάση αυτή το υφιστάμενο σύστημα R11 είναι το παραγωγικό σύστημα της εταιρείας. Η ενημέρωση του νέου συστήματος</p>	ΝΑΙ		



	<p>θα γίνεται αυτοματοποιημένα χωρίς την ανάγκη για διπλή καταχώρηση από τον χρήστη.</p> <p>Η 3η Φάση σηματοδοτεί την έναρξη της παράλληλης λειτουργίας του συστήματος στην ολότητά του για ένα χρονικό διάστημα τουλάχιστον 3 μηνών αδιάλειπτου λειτουργίας. Κατά τη παράλληλη λειτουργία, θα παρέχονται υπηρεσίες εκπαίδευσης εν ώρα εργασίας (on the job training) στα Κεντρικά Γραφεία του ΑΔΜΗΕ.</p> <p>Κατά τη Φάση αυτή, <u>θα λειτουργούν παράλληλα τόσο το υφιστάμενο όσο και το νέο σύστημα</u> και θα παράγουν <u>τα ίδια αποτελέσματα</u>, ενώ θα υποστηρίζεται η λειτουργία του νέου συστήματος κάτω από πραγματικές συνθήκες λειτουργίας, με σενάρια λειτουργίας που θα συμφωνηθούν ανάμεσα στο ΑΔΜΗΕ και τον Ανάδοχο.</p> <p>Οι χρήστες θα καταχωρούν στο υφιστάμενο σύστημα και θα τροφοδοτείται αυτόματα το νέο σύστημα με τα ίδια δεδομένα. Η μεθοδολογία τροφοδότησης του νέου συστήματος με τα δεδομένα που καταχωρούνται από τους χρήστες στο υφιστάμενο σύστημα είναι αρμοδιότητα και ευθύνη του Αναδόχου, και θα γίνει <u>με αυτοματοποιημένο τρόπο, χωρίς να χρειαστεί την παρέμβαση χρηστών για αυτό (διπλή καταχώρηση δεν είναι αποδεκτή)</u>.</p> <p>Στη διάρκεια της Φάσης αυτής θα γίνει εφαρμογή όλων των μεθοδολογιών και διαδικασιών σε πραγματικές συνθήκες λειτουργίας του συστήματος. Η έννοια της εκπαίδευσης και υποστήριξης εν ώρα εργασίας ερμηνεύεται ως η συνεχής παρουσία εξειδικευμένων στελεχών του Αναδόχου στις εγκαταστάσεις του ΑΔΜΗΕ με τις απαραίτητες τεχνικές και επιχειρησιακές γνώσεις, τα οποία ανά πάσα στιγμή μπορούν να δώσουν τις κατάλληλες κατευθύνσεις και οδηγίες στα στελέχη του ΑΔΜΗΕ σχετικά με την υποστήριξη του συστήματος, και συνεπώς να μεταβιβάσουν την απαραίτητη τεχνογνωσία στα στελέχη αυτά.</p>			
--	--	--	--	--



	<p>Η 3η φάση, <u>υποχρεωτικά</u> θα πρέπει να περιλαμβάνει τουλάχιστον:</p> <ul style="list-style-type: none">• Ένα κλείσιμο μήνα, τριμήνου, εξαμήνου και στα δυο συστήματα (υφιστάμενο όσο και το νέο σύστημα),• Την έκδοση μιας τουλάχιστον Συγκεντρωτικής Κατάστασης Πελατών / Προμηθευτών καθώς και• Την έκδοση μιας περιοδικής δήλωσης ΦΠΑ.• Για το HRMS την εισαγωγή και διαχείριση των κύριων θεμάτων Ανθρώπινου Δυναμικού όπως: Προαγωγές, Λύσεις Σύμβασης, Οικονομικά Επιδόματα και Χρονοεπίδοματα, Αξιολογήσεις κ.α. καθώς και η έκδοση αναφορών με ιστορικά και στατιστικά στοιχεία πχ. Μισθολογική εξέλιξη, Μελλοντικές κρίσεις, μισθωτοί ανα οργανική υπαγωγή κ.α.• Την επαναφορά ολόκληρου του συστήματος από το backup (restore and recovery plan) <p>Ενδεικτικά, στόχοι της φάσης αυτής είναι:</p> <ul style="list-style-type: none">• Η επιβεβαίωση σεναρίων ελέγχου όπως αυτοί περιγράφονται στη σχετική τεκμηρίωση και η επικαιροποίησή τους καθ' όλη τη διάρκεια της φάσης αυτής.• Τελικές δοκιμές ελέγχου λειτουργικότητας, προσθήκες/ τροποποιήσεις, σύνθεση, παράλληλη χρήση κλπ.) με στόχο να επιβεβαιωθεί η απόλυτα εύρυθμη λειτουργία και καλή συνεργασία των εφαρμογών των υποσυστημάτων της νέας εγκατεστημένης έκδοσης του Oracle eBusiness Suite, τόσο μεταξύ τους όσο και υπό συνθήκες πλήρους παραγωγικής λειτουργίας.• οι βελτιώσεις των υλοποιημένων εφαρμογών.• η επίλυση προβλημάτων-υποστήριξη χρηστών.• η συλλογή παρατηρήσεων από τους χρήστες.• η διόρθωση / διαχείριση λαθών.• η υποστήριξη στο χειρισμό και λειτουργία των διαφόρων υποσυστημάτων, κλπ.• η επικαιροποίηση (update) της τεκμηρίωσης.			
--	--	--	--	--



	<p>Επισημαίνονται τα ακόλουθα :</p> <ul style="list-style-type: none">• Στην περίοδο παράλληλης λειτουργίας το σύστημα θα λειτουργήσει σε πραγματικές συνθήκες εργασίας σε σενάρια όπως αυτά θα συμφωνηθούν ανάμεσα στον Ανάδοχο και τον ΑΔΜΗΕ• Σε περίπτωση που κατά την περίοδο παράλληλης λειτουργίας, εμφανισθούν σοβαρά κατά την κρίση του ΑΔΜΗΕ προβλήματα ή διαπιστωθεί ότι δεν πληρούνται κάποιες από τις προδιαγραφμένες απαιτήσεις, διακόπτεται η περίοδος παράλληλης λειτουργίας. Ο Ανάδοχος πρέπει να ειδοποιήσει εγγράφως τον ΑΔΜΗΕ ότι αποκατέστησε τη δυσλειτουργία ή βλάβη, τον τρόπο που το πραγματοποίησε και την ημερομηνία που επιθυμεί να γίνει η επανέναρξη της νέας παράλληλης λειτουργίας.• Ο ΑΔΜΗΕ δικαιούται να διενεργήσει τυχόν συμπληρωματικούς ελέγχους ή να επαναλάβει τους αρχικούς, προκειμένου να διαπιστώσει αν αποκαταστάθηκαν οι δυσλειτουργίες ή βλάβες που προκάλεσαν τη διακοπή της περιόδου παράλληλης λειτουργίας.• Η περίοδος παράλληλης λειτουργίας επαναλαμβάνεται έως ότου επιτευχθούν τρεις (3) μήνες συνεχούς αδιάλειπτης λειτουργίας.• Θα υλοποιηθούν όλα τα modules και interfaces του Συστήματος που χρησιμοποιεί ο ΑΔΜΗΕ. <p>Παραδοτέα 3^{ης} ΦΑΣΗΣ :</p> <ul style="list-style-type: none">• Τελική πλήρως ελεγμένη και μεταφρασμένη στα Ελληνικά ΕΦΑΡΜΟΓΗ (κατ' ελάχιστον : περιβάλλον, λειτουργικότητα, δεδομένα κ.λ.π.) σε συνθήκες λειτουργίας που προσομοιώνουν τις πραγματικές, σε εντατική χρήση και εξαντλητικό έλεγχο από επιλεγμένη			
--	--	--	--	--



	<p>κοινότητα πλήρως εκπαιδευμένων χρηστών έτοιμη να μπει σε παραγωγική λειτουργία. Το Σύστημα θα διατηρήσει την πολυγλωσσικότητά του για τις ανάγκες του ΑΔΜΗΕ.</p> <ul style="list-style-type: none">• Πλάνο προσωρινής παραλαβής• Τεύχος αποτελεσμάτων παράλληλης λειτουργίας, με τεκμηριωμένη (συνοπτική) εισήγηση για την επιχειρησιακή ετοιμότητα του συστήματος, προς έγκριση από αρμόδια Επιτροπή παραλαβής. <p>Περιλαμβάνεται τεκμηρίωση αναφορικά με:</p> <ul style="list-style-type: none">• Καταγραφή των συμβάντων/ ενεργειών υποστήριξης• Τεκμηρίωση πρόσθετων προσαρμογών σε λογισμικό και εξοπλισμό• Τεκμηρίωση σφαλμάτων• Τεκμηρίωση αλλαγών (και απαιτήσεων που προέκυψαν από τις αλλαγές)• Επικαιροποιημένη σειρά εγχειριδίων τεκμηρίωσης (Λειτουργικής & Υποστηρικτικής)• Επικαιροποιημένα εγχειρίδια χρηστών• Αναφορά προσαρμογών και ρυθμίσεων <p>Με την αποδοχή από τον ΑΔΜΗΕ της Φάσης αυτής θα γίνει η Προσωρινή Παραλαβή του Έργου.</p>			
7	<p>Φ4 - ΠΑΡΑΓΩΓΙΚΗ ΛΕΙΤΟΥΡΓΙΑ ΣΥΣΤΗΜΑΤΟΣ (μέχρι την Οριστική Παραλαβή)</p> <p>Το τέλος της 3ης Φάσης (Παράλληλη Λειτουργία), η επιτυχής ολοκλήρωσή της και η προσωρινή παραλαβή της από τον ΑΔΜΗΕ, σηματοδοτεί την έναρξη της 4ης Φάσης (ένταξη του συστήματος σε πλήρη παραγωγική λειτουργία), η οποία θα διαρκέσει τουλάχιστον δώδεκα (12) συνεχείς μήνες .</p> <p>Σκοπός της φάσης αυτής είναι να τεθεί το σύστημα σε Πλήρη επιχειρησιακή λειτουργία, για δώδεκα μήνες, σε συνθήκες Εγγυημένου Επιπέδου Υπηρεσιών Τεχνικής</p>	ΝΑΙ		



<p>Υποστήριξης από πλευράς Αναδόχου, και να χρησιμοποιείται απρόσκοπτα από το σύνολο των χρηστών του Oracle eBusiness Suite του ΑΔΜΗΕ.</p> <p>Στη φάση αυτή το νέο σύστημα – η τελευταία διαθέσιμη για την Ελλάδα- έκδοση Oracle eBS- θα είναι το παραγωγικό Σύστημα, ενώ για λόγους ελέγχου το παλαιό σύστημα R11 θα ενημερώνεται με πλήρως αυτοματοποιημένο τρόπο, χωρίς δηλαδή την ανάγκη για διπλή καταχώρηση από το χρήστη, με ευθύνη του Αναδόχου.</p> <p>Σε περιπτώσεις δυσλειτουργίας κατά τη φάση αυτή, ο Ανάδοχος είναι υποχρεωμένος για την άμεση αποκατάσταση των δυσλειτουργιών χωρίς διατάραξη της Εταιρική λειτουργίας.</p> <p>Σε περίπτωση λειτουργικών αλλαγών Ο Ανάδοχος μετά από υπόδειξη του ΑΔΜΗΕ θα πρέπει να προχωρήσει στις απαραίτητες διορθωτικές κινήσεις, οι οποίες θα πρέπει να ολοκληρωθούν μέσα στο χρονικό διάστημα της περιόδου παραγωγικής λειτουργίας.</p> <p>Η φάση θα θεωρηθεί επιτυχώς περατωθείσα εφόσον το σύστημα λειτουργήσει παραγωγικά <u>χωρίς κανένα πρόβλημα.</u> Σε περίπτωση δυσλειτουργιών, η φάση δύναται να παραταθεί έως ότου επιτευχτεί ο στόχος έξη (6) μηνών παραγωγικής λειτουργίας χωρίς προβλήματα.</p> <p>Παραδοτέα 4^{ης} ΦΑΣΗΣ :</p> <p>Τα αναμενόμενα ελάχιστα παραδοτέα αυτής της φάσης είναι</p> <ul style="list-style-type: none">• Τεύχος τεκμηρίωσης πρόσθετων προσαρμογών σε λογισμικό και Τεκμηρίωσης σφαλμάτων Περιέχει πλήρη καταγραφή των αλλαγών και προσαρμογών που απαιτήθηκε να γίνουν προκειμένου να επιλυθούν όλα τα συμβάντα που πιθανώς συνέβησαν στη διάρκεια της περιόδου Παραγωγικής Λειτουργίας, με πλήρη στοιχεία ανά αλλαγή / προσαρμογή (π.χ.			
---	--	--	--



	<p>διαδικασίες Troubleshooting, αναθεωρημένα εγχειρίδια χρήσης, κ.λπ.).</p> <p>Περιέχει λίστα με αναλυτική τεκμηρίωση των σφαλμάτων που συνέβησαν τόσο σε επίπεδο λογισμικού και εφαρμογών, όσο και σε επίπεδο εξοπλισμού, καθώς και τη διαδικασία επίλυσης και την αιτιολόγηση της εμφάνισης του κάθε σφάλματος.</p> <ul style="list-style-type: none">• Συμφωνημένο Πλάνο Οριστικής Παραλαβής (κατ' ελάχιστον : διαδικασίες, μετρήσεις δεικτών απόδοσης κ.λ.π.)• Σύστημα δοκιμασμένο σε συνθήκες πλήρους επιχειρησιακής λειτουργίας : <p>Το τελικό σύστημα (περιβάλλον, λειτουργικότητα, δεδομένα, διεπαφές κ.λ.π.) σε κανονική επιχειρησιακή λειτουργία από το σύνολο των χρηστών ΑΔΜΗΕ.</p> <p>Τεκμηρίωση για:</p> <ul style="list-style-type: none">• Μέτρα διασφάλισης / ενίσχυσης της αποτελεσματικής αξιοποίησης του συστήματος για την πραγμάτωση των στόχων του ΑΔΜΗΕ. <p>Με την αποδοχή από τον ΑΔΜΗΕ των αποτελεσμάτων της Φάσης υπογράφεται το πρωτόκολλο Οριστικής παραλαβής.</p>			
8	ΟΜΑΔΑ ΕΡΓΟΥ			
9	<p>Ο Ανάδοχος θα συγκροτήσει Ομάδα Έργου, με κατάλληλο οργανωτικό σχήμα και επαρκή στελέχωση, για την παροχή των υπηρεσιών, που περιγράφονται αναλυτικά στο παρόν τεύχος, η οποία και θα συνεργάζεται με την αντίστοιχη ομάδα έργου του ΑΔΜΗΕ. Η ομάδα θα αποτελείται από Υπεύθυνο Έργου, ο οποίος και θα έχει τη συνολική ευθύνη του έργου και εξειδικευμένους τεχνικούς. Στα πλαίσια του έργου ο Ανάδοχος θα συνεργαστεί με τον Κατασκευαστή του λογισμικού προκειμένου να επιτευχθεί το βέλτιστο</p>	ΝΑΙ		



	<p>αποτέλεσμα για τον ΑΔΜΗΕ.</p> <p>Υπεύθυνος Έργου</p> <p>Ο Συμμετέχων υποχρεούται να καθορίσει στην Προσφορά του τα στελέχη που θα αναλάβουν τους ρόλους:</p> <ul style="list-style-type: none">• του Υπεύθυνου Έργου• του αναπληρωτή Υπεύθυνου Έργου <p>Συγκεκριμένα για τα δύο ανωτέρω στελέχη:</p> <ul style="list-style-type: none">• να δοθούν βιογραφικά όπου να αναφέρονται οι δραστηριότητές τους για τα τελευταία πέντε (5) τουλάχιστον έτη• να περιγραφεί ο ρόλος τους στο προτεινόμενο Σχήμα Διοίκησης• να δηλωθεί το γνωστικό αντικείμενο που θα καλύψουν• να δηλωθεί το ποσοστό συμμετοχής τους στο Έργο και οι ανθρωπομήνες που θα αφιερώσουν ανά Φάση του Έργου• να δηλωθεί η σχέση τους με τον Υποψήφιο Ανάδοχο (στέλεχος Αναδόχου, Εξωτερικός Συνεργάτης, στέλεχος υπεργολάβου...). <p>Ο Υπεύθυνος του Έργου και ο Αναπληρωτής Υπεύθυνος Έργου πρέπει να διαθέτουν τα παρακάτω προσόντα:</p> <ul style="list-style-type: none">• επιστημονική κατάρτιση στην Πληροφορική και εμπειρία στη Διοίκηση Έργων (Project Management),• να διαθέτει αποδεικνυόμενη επαγγελματική εμπειρία πέντε (5) ετών στα παραπάνω,• να έχει θητεύσει τουλάχιστον μία (1) φορά ως Project Manager σε αντίστοιχα Μεγάλα Έργα Πληροφορικής (large scale IT Project),• να έχει καλή γνώση των Μεθοδολογιών Διοίκησης Έργων (project management methodologies) και ειδικότερη εμπειρία στην προτεινόμενη Μεθοδολογία του Έργου. <p>Μέλη Ομάδας Έργου</p> <p>Ο Συμμετέχων υποχρεούται να καθορίσει στην Προσφορά</p>			
--	---	--	--	--



	<p>του τα στελέχη της Ομάδας Έργου.</p> <p>Συγκεκριμένα για τα Μέλη της Ομάδας Έργου:</p> <ul style="list-style-type: none">• να δοθούν βιογραφικά• να περιγραφεί ο ρόλος τους στο προτεινόμενο Σχήμα Διοίκησης• να δηλωθεί το γνωστικό αντικείμενο που θα καλύψουν• να δηλωθεί το ποσοστό συμμετοχής τους στο Έργο και οι ανθρωπομήνες που θα αφιερώσουν ανά Φάση του Έργου• να δηλωθεί η σχέση τους με τον υποψήφιο Ανάδοχο (στέλεχος Αναδόχου, Εξωτερικός Συνεργάτης, στέλεχος υπεργολάβου). <p>Η ομάδα έργου να στελεχώνεται από μέλη (συμβούλους) με τις κατάλληλες σπουδές - εξειδίκευση και ικανή επαγγελματική εμπειρία η οποία να τεκμηριώνεται με τη συμμετοχή σε έργα ανάλογου μεγέθους και σχετικών τεχνολογιών. Η προτεινόμενη Ομάδα Έργου θα πρέπει να συμπεριλαμβάνει στελέχη των παρακάτω κατηγοριών:</p> <ul style="list-style-type: none">• Σύμβουλοι Εφαρμογών (Application Consultants) εξειδικευμένοι στην παραμετροποίηση του Oracle eBS . Οι Σύμβουλοι Εφαρμογών θα καλύπτουν από άποψη εμπειρίας όλα τα modules του ERP που είναι εγκατεστημένα στον ΑΔΜΗΕ, ενώ θα συνεργάζονται με την ομάδα έργου του ΑΔΜΗΕ για την υλοποίηση των modules του ERP στη τελευταία ισχύουσα έκδοση του Oracle eBusiness Suite.• Μηχανικοί Εφαρμογών (Development Engineers) με αποδεδειγμένη εμπειρία στο Oracle eBusiness Suite, οι οποίοι θα αναλάβουν όλες τις εργασίες που αφορούν (κατ' ελάχιστον) τους application servers, τους triggers, τους Πίνακες της βάσης κ.λ.π...• Μηχανικοί Βάσεων Δεδομένων (Database Engineers), για τις επεμβάσεις στην παραμετροποίηση και διαχείριση της βάσης δεδομένων, τη βελτιστοποίηση			
--	---	--	--	--



	<p>των επιδόσεων. Η υποομάδα αυτή θα συνεργαστεί στενά με την ομάδα έργου του ΑΔΜΗΕ και κυρίως με την ομάδα υποστήριξης ERP (ERP administrators). Τα στελέχη της ομάδας αυτής θα έχουν αποδεδειγμένη εμπειρία σε αντικείμενα όπως (κατ' ελάχιστον): βάσεις Oracle, Oracle RAC, Oracle Application Server, Linux κ.λ.π.</p> <ul style="list-style-type: none">• Μηχανικοί Συστημάτων (System Engineers) εξειδικευμένοι στην εγκατάσταση του Oracle eBusiness Suite που θα αναλάβουν όλες τις εργασίες που άπτονται της εγκατάστασης της νέας έκδοσης . Τα στελέχη της ομάδας αυτής θα έχουν αποδεδειγμένη εμπειρία σε αντικείμενα όπως (κατ' ελάχιστον): βάσεις Oracle Application Server, Linux κ.λ.π.• Ειδικός Ασφαλείας Πληροφοριακών Συστημάτων (IT Security Expert) για την ανάλυση, ρύθμιση και πιστοποίηση εφαρμογών και πολιτικών ασφαλείας.• Εκπαιδευτής: Ελάχιστα απαιτούμενα προσόντα είναι Πτυχίο ΑΕΙ ή ΤΕΙ με ειδίκευση στην Πληροφορική, καθώς και εμπειρία στο αντικείμενο του εκπαιδευτικού σεμιναρίου που αποκτήθηκε από τη συμμετοχή σε ανάπτυξη σχετικών έργων. <p>Οποιαδήποτε αλλαγή στη σύνθεση της ομάδας έργου θα τυγχάνει της έγκρισης του ΑΔΜΗΕ.</p> <p>Οι Σύμβουλοι της Ομάδας Έργου του Αναδόχου θα έχουν τουλάχιστον τετραετή εμπειρία στο αντικείμενό τους.</p> <p>Οι συναντήσεις της ομάδας έργου του Αναδόχου με τα αντίστοιχα στελέχη του ΑΔΜΗΕ θα καταγράφονται σε πρακτικά (minutes) που θα συντάσσει ο Ανάδοχος και θα συμφωνούνται με την ομάδα έργου του ΑΔΜΗΕ.</p> <p>Οι συναντήσεις των μελών της ομάδας έργου του Αναδόχου με τα αντίστοιχα του ΑΔΜΗΕ θα έχουν συχνότητα που θα συμφωνηθεί στο εναρκτήριο meeting του έργου (Kick off meeting) και η συχνότητα θα αναθεωρείται κατά τη διάρκεια του έργου σε συμφωνία με</p>			
--	---	--	--	--



	<p>τον ΑΔΜΗΕ.</p> <p>Ο Ανάδοχος στο τέλος της κάθε εβδομάδας θα παραδίδει στον ΑΔΜΗΕ, εβδομαδιαίο δελτίο προόδου εργασιών (progress report) το οποίο θα περιλαμβάνει κατ' ελάχιστον:</p> <ul style="list-style-type: none">- Τις προγραμματισθείσες για τη συγκεκριμένη εβδομάδα εργασίες και αυτές που πραγματικά εκτελέστηκαν.- Την αιτιολόγηση των αποκλίσεων από τον προγραμματισμό- Τις προγραμματιζόμενες για την επόμενη εβδομάδα εργασίες- Τις προτάσεις για τη βελτίωση της πορείας υλοποίησης του έργου και αναφορά τυχόν προβλημάτων. <p>Ο Υπεύθυνος Έργου του Αναδόχου, οι Υπεύθυνοι των υποομάδων του Αναδόχου καθώς και επιλεγμένα στελέχη του ΑΔΜΗΕ θα συγκροτήσουν την Επιτροπή Διοίκησης του Έργου (Steering Committee) η οποία και θα έχει την εποπτεία του έργου και την ευθύνη για την διευθέτηση των προβλημάτων που προκύπτουν.</p> <p>Η εμπειρία των στελεχών της ομάδας έργου θα τεκμηριώνεται από τα βιογραφικά τους και τυχόν πιστοποιήσεις από τον κατασκευαστή του λογισμικού.</p>			
10	<p>ΣΥΝΤΗΡΗΣΗ ΚΑΙ ΤΕΧΝΙΚΗ ΥΠΟΣΤΗΡΙΞΗ</p> <p>Μετά την Προσωρινή παραλαβή ξεκινάει η 12μηνη περίοδος Εγγύησης (Φάση 4) & η Οριστική παραλαβή του έργου, την οποία διαδέχεται η 4ετής περίοδος Συντήρησης & Τεχνικής Υποστήριξης του συστήματος.</p> <p>Ο Ανάδοχος υποχρεούται να παρέχει Υπηρεσίες Συντήρησης & Τεχνικής Υποστήριξης, καθ' όλη τη διάρκεια της περιόδου Εγγύησης Καλής Λειτουργίας, καθώς και καθ' όλη τη διάρκεια της περιόδου Συντήρησης.</p> <p>Οι υπηρεσίες Τεχνικής Υποστήριξης θα παρέχονται βάσει ενός συγκεκριμένου πλαισίου παροχής Υπηρεσιών Τεχνικής Υποστήριξης, το οποίο θα περιλαμβάνεται στην Τεχνική Προσφορά του Συμμετέχοντα στο</p>	ΝΑΙ		



	<p>παρόντα διαγωνισμό.</p> <p>Ο Ανάδοχος δεσμεύεται να διαθέσει στον ΑΔΜΗΕ τα ονόματα και τα βιογραφικά σημειώματα των συμβούλων/μηχανικών του, αποδεδειγμένης εξειδίκευσης και εμπειρίας, οι οποίοι θα καλύπτουν την συντήρηση του όλου συστήματος.</p> <p>Ο Ανάδοχος ή ο Κατασκευαστής του λογισμικού πρέπει να διαθέτει on line βάση τεχνικών πληροφοριών για τις λειτουργίες του συστήματος.</p> <p>Ο Ανάδοχος δεσμεύεται να παρέχει on-line πρόσβαση στην τεχνική υποστήριξη και στη βάση τεχνικών πληροφοριών στο προσωπικό του ΑΔΜΗΕ, το σχετικό όνομα χρήστη (username) και κωδικό πρόσβασης (password), για υποβολή τεχνικών ερωτημάτων και προβλημάτων.</p> <p>Όλοι οι όροι των Υπηρεσιών Συντήρησης ισχύουν και κατά τη διάρκεια της εγγύησης του έργου.</p>			
11	<p>ΠΡΟΣΦΕΡΟΜΕΝΕΣ ΥΠΗΡΕΣΙΕΣ ΣΥΝΤΗΡΗΣΗΣ & ΤΕΧΝΙΚΗΣ ΥΠΟΣΤΗΡΙΞΗΣ</p> <p>Ο Ανάδοχος στα πλαίσια των συμβατικών υπηρεσιών συντήρησης του λογισμικού (S/W) υποχρεούται να αποκαθιστά τα λάθη (Bugs) του υλοποιημένου λογισμικού καθώς και τα πιθανά σφάλματα κατά την παραμετροποίηση.</p> <p>Επίσης ο Ανάδοχος υποχρεούται για πέντε (5) έτη αρχής γενομένης από την Προσωρινή Παραλαβή του έργου να εγκαθιστά τις νέες εκδόσεις του λογισμικού με την υφιστάμενη λειτουργικότητα (Functionality) όπως αυτή θα έχει προκύψει μετά την αναβάθμιση στην τελευταία έκδοση και την προσωρινή παραλαβή του έργου. Οι ενημερώσεις του συστήματος θα υλοποιούνται πάντα, μετά από</p>	ΝΑΙ		



	<p>συνεννόηση και σε συνεργασία με τον ΑΔΜΗΕ, και να παρέχει βοήθεια για την βελτιστοποίηση (fine tuning) της εφαρμογής.</p> <p>Προκειμένου η εγκατάσταση του νέου λογισμικού να μπει σε παραγωγική λειτουργία (Φ4), ο Ανάδοχος οφείλει να καταθέσει πλήρες πλάνο μετάπτωσης, αναγκαίες τροποποιήσεις και πιθανές επιπτώσεις στη λειτουργία του Συστήματος, τις προτεινόμενες λύσεις και το πλάνο επαναφοράς (recovery plan) του Συστήματος στην αρχική λειτουργία του, σε περίπτωση αστοχίας. Η υλοποίηση των ανωτέρω περιλαμβάνεται στις συμβατικές υποχρεώσεις του Ανάδοχος. Το πλαίσιο Υπηρεσιών Τεχνικής Υποστήριξης θα περιλαμβάνει κατ' ελάχιστον τα παρακάτω:</p> <ul style="list-style-type: none">• Προληπτική συντήρηση του λογισμικού εφαρμογής, κατ' ελάχιστον : έλεγχο logs στους application servers και επίλυση τυχόν προβλημάτων, tuning εφαρμογής, εφαρμογή των patches.. κ.λ.π...• Προληπτική συντήρηση Βάσης Δεδομένων, κατ' ελάχιστον : Έλεγχο των logs και επίλυση ενδεχομένων προβλημάτων, fine tuning Βάσης, εφαρμογή Patches , ...κ.λ.π...• Σε περίπτωση όπου υπάρχει μείωση της απόδοσης του Συστήματος (performance degradation), ο Ανάδοχος υποχρεούνται να προβεί σε όλες τις απαραίτητες ενέργειες αποκατάστασης της απόδοσης αυτής.• Ενημέρωση για τις νέες εκδόσεις του Λογισμικού εφαρμογών• Βελτιώσεις, παράδοση, εγκατάσταση και ολοκλήρωση των νέων εκδόσεων του λογισμικού Εφαρμογών (releases & new versions)• Παράδοση ενημερωμένου υλικού τεκμηρίωσης (έντυπων και ηλεκτρονικών αντιτύπων) με τις τυχόν μεταβολές ή τροποποιήσεις του Συστήματος• Εντοπισμός, καταγραφή αιτιών βλαβών/ δυσλειτουργιών και αποκατάσταση τους			
--	---	--	--	--



	<ul style="list-style-type: none">• Συμβουλευτικές Υπηρεσίες μεταφοράς λογισμικού και δεδομένων σε νέες υποδομές hardware όποτε κρίνει σκόπιμο ο ΑΔΜΗΕ <p>Η εγκατάσταση νέων εκδόσεων του λογισμικού στα πλαίσια της Συντήρησης / τεχνικής υποστήριξης θα αφορά αποκλειστικά τη μεταφορά στη νέα έκδοση της υφιστάμενης λειτουργικότητας, χωρίς καμία επιπλέον νέα υλοποίηση.</p>			
12	<p>ΠΡΟΛΗΠΤΙΚΗ ΣΥΝΤΗΡΗΣΗ</p> <p>Καθ' όλη τη διάρκεια της Συντήρησης, εκτελούνται από τον Ανάδοχο, προληπτικές συντηρήσεις.</p> <p>Η προληπτική συντήρηση θα εκτελείται για όλα τα υποσυστήματα τουλάχιστον κάθε τρεις (3) μήνες. Θα υλοποιείται τμηματικά κατά τη διάρκεια του ωραρίου εργασίας στην αρχή κάθε μήνα ώστε να ολοκληρώνεται στην περίοδο των τριών (3) μηνών.</p> <p>Ο Ανάδοχος είναι υποχρεωμένος να διαθέτει εξειδικευμένο και έμπειρο Σύμβουλο / Μηχανικό, ο οποίος θα ακολουθεί τις απαραίτητες εξειδικευμένες εργασίες προληπτικής συντήρησης συμπεριλαμβανομένων και της εκτέλεσης διαγνωστικών προγραμμάτων για τα επιμέρους υποσυστήματα, και οτιδήποτε άλλο είναι απαραίτητο για την διατήρηση της άριστης λειτουργικής κατάστασης του Συστήματος. Κάθε άλλη παρέμβαση ή έλεγχος που απαιτείται κατά την κρίση του Αναδόχου θα προγραμματίζεται και θα εκτελείται με τη σύμφωνη γνώμη του ΑΔΜΗΕ.</p> <p>Ο ΑΔΜΗΕ θα προγραμματίζει μετά από αίτημα του Αναδόχου την διαθεσιμότητα των παραπάνω εγκαταστάσεων ώστε να εκτελείται η συντήρηση (έλεγχοι, ρυθμίσεις, καθαρισμοί κ.τ.λ).</p> <p>Πρόσθετες εργασίες συντήρησης ή συχνότερη συντήρηση μπορεί να ζητά αιτιολογημένα ο ΑΔΜΗΕ στα πλαίσια της</p>	ΝΑΙ		



	<p>σύμβασης. Οι εργασίες αυτές θα προγραμματίζονται και θα εκτελούνται το συντομότερο δυνατόν χωρίς πρόσθετη επιβάρυνση για τον ΑΔΜΗΕ.</p> <p>Ο Ανάδοχος είναι υποχρεωμένος να παρακολουθεί την ικανοποιητική λειτουργία του Συστήματος, συμπεριλαμβανομένων των προειδοποιήσεων κινδύνου ή γεγονότων (alarms or events) και να πραγματοποιεί κάθε αναγκαία εργασία με τη σύμφωνη γνώμη του ΑΔΜΗΕ για την αποκατάσταση της ομαλής λειτουργίας του συστήματος.</p> <p>Μετά το πέρας κάθε προληπτικής συντήρησης θα συμπληρώνεται και θα υπογράφεται από τον υπεύθυνο μηχανικό/ σύμβουλο του Αναδόχου, “Αναφορά Προληπτικής Συντήρησης Συστήματος”. Η αναφορά αυτή θα συνυπογράφεται και από τον αρμόδιο μηχανικό του ΑΔΜΗΕ και θα τηρείται σε αρχείο του ΑΔΜΗΕ.</p>			
13	ΑΠΟΚΑΤΑΣΤΑΣΗ ΒΛΑΒΩΝ			
14	Βλάβες / Αποκατάσταση Βλαβών <p>Ο Ανάδοχος υποχρεούται να προσφέρει υπηρεσίες αποκατάστασης βλαβών για 365 ημέρες το έτος σε 24ωρη βάση (24x365).</p> <p>Οι αναγγελίες βλαβών γίνονται όλες τις ημερολογιακές ημέρες και ώρες του χρόνου (συμπεριλαμβάνονται οι Αργίες και τα Σαββατοκύριακα). Το βλαβοληπτικό κέντρο του Αναδόχου θα λειτουργεί 24x365.</p> <p>Οι βλάβες κατ’ ελάχιστον περιλαμβάνουν:</p> <ul style="list-style-type: none">• Σφάλματα (bugs) στον κώδικα της εφαρμογής• Σφάλματα σε εκτυπώσεις, αναφορές κ.λ.π.• Σφάλματα (errors) στο RAC, στις βάσεις δεδομένων, στους Application servers κ.λ.π.• Μείωση της απόδοσης του Συστήματος, των βάσεων δεδομένων, των Application servers, του RAC κ.λ.π. <p>Οι βλάβες ανάλογα με την κρισιμότητά τους διακρίνονται</p>	ΝΑΙ		



<p>σε δυο κατηγορίες A & B.</p> <p>Κατά την αναγγελία της βλάβης θα καθορίζεται από τον ΑΔΜΗΕ η κατηγορία κρισιμότητας.</p> <p>Μετά το πέρας της αποκατάστασης της λειτουργίας και για τις δυο κατηγορίες βλαβών θα συμπληρώνεται και θα υπογράφεται από τον υπεύθυνο μηχανικό του Αναδόχου, "Αναφορά Αποκατάστασης Λειτουργίας του Συστήματος", όπου θα περιγράφεται η φύση της βλάβης και θα αναλύονται οι ενέργειες για την αποκατάστασή της. Η αναφορά αυτή θα υπογράφεται επίσης και από τον αρμόδιο μηχανικό του ΑΔΜΗΕ και θα τηρείται σε αρχείο του ΑΔΜΗΕ.</p> <p>Βλάβες κατηγορίας A</p> <p>Χαρακτηρίζονται οι βλάβες του λογισμικού (Software), οι οποίες επηρεάζουν κρίσιμη λειτουργία εφαρμογών του Συστήματος Oracle eBusiness Suite (ERP) του ΑΔΜΗΕ.</p> <p>Οι τεχνικοί του Αναδόχου πρέπει να παρουσιάσουν στις εγκαταστάσεις του ΑΔΜΗΕ, όπου παρουσιάζεται η βλάβη, προκειμένου να ξεκινήσουν τις εργασίες αποκατάστασης εντός τεσσάρων (4) ωρών το αργότερο , από την αναγγελία της βλάβης από το αρμόδιο προσωπικό του ΑΔΜΗΕ, όπως αυτή η αναγγελία θα έχει καταχωρηθεί και χρονοσημανθεί στο βλαβοληπτικό σύστημα του Αναδόχου και του ΑΔΜΗΕ.</p> <p>Η αποκατάσταση της βλάβης για τη συγκεκριμένη κατηγορία κρισιμότητας δεν πρέπει να ξεπερνά τις οκτώ (8) ώρες από την ώρα άφιξης του προσωπικού του Αναδόχου στις εγκαταστάσεις του ΑΔΜΗΕ, όπου παρουσιάστηκε η βλάβη, δηλαδή, συνολικά η αποκατάσταση μίας βλάβης αυτής της κατηγορίας δεν πρέπει να ξεπερνά τις δώδεκα (12) ώρες από την αναγγελία της.</p> <p>Βλάβες κατηγορίας B</p> <p>Χαρακτηρίζονται οι βλάβες του λογισμικού (Software), οι οποίες δεν επηρεάζουν καμία κρίσιμη λειτουργία του</p>			
--	--	--	--



	<p>Συστήματος ERP. Οι τεχνικοί του Αναδόχου πρέπει να παρουσιάσουν στις εγκαταστάσεις του ΑΔΜΗΕ, όπου παρουσιάζεται η βλάβη, προκειμένου να την αποκαταστήσουν εντός της επόμενης εργάσιμης ημέρας (ωράριο ΑΔΜΗΕ) από την αναγγελία, το αργότερο. Η αποκατάσταση της βλάβης για τη συγκεκριμένη κατηγορία βλαβών δεν πρέπει να ξεπερνά τις δυο (2) εργάσιμες ημέρες (ωράριο ΑΔΜΗΕ) από την αναγγελία της.</p> <p>Διαθεσιμότητα του Συστήματος</p> <p>Ο Ανάδοχος εγγυάται την αξιοπιστία και τη λειτουργική απόδοση του Συστήματος για όλη τη διάρκεια της περιόδου εγγύησης και συντήρησης.</p> <p>Ο Ανάδοχος εγγυάται διαθεσιμότητα 99% για το Σύστημα συνολικά ανά έτος καθ' όλη τη διάρκεια της περιόδου εγγύησης και συντήρησης.</p> <p>Η διαθεσιμότητα υπολογίζεται με βάση το χρόνο λειτουργίας 24 ωρών την ημέρα για 365 διαδοχικές ημέρες.</p> <p>Για τον υπολογισμό της διαθεσιμότητας δεν υπολογίζονται τα παρακάτω :</p> <ul style="list-style-type: none">• Ο χρόνος που το σύστημα παραμένει εκτός λειτουργίας λόγω βλάβης που προκλήθηκε από προσωπικό που δεν ανήκει στον Ανάδοχο, δεν είναι εξουσιοδοτημένος χρήστης του ΑΔΜΗΕ ή δεν εργάζεται για λογαριασμό του Αναδόχου.• Ο χρόνος που το σύστημα παραμένει εκτός λειτουργίας λόγω βλάβης που προκλήθηκε από φυσικές αιτίες (πυρκαγιά, σεισμό κλπ).• Ο χρόνος που το σύστημα παραμένει εκτός λειτουργίας για επεμβάσεις προγραμματισμένες από τον ΑΔΜΗΕ.• Ο χρόνος που το σύστημα παραμένει εκτός λειτουργίας για προγραμματισμένες από κοινού διακοπές για έλεγχο και δοκιμές.• Ο υπολογισμός της διαθεσιμότητας θα γίνεται σε βάση			
--	---	--	--	--



	<p>365 διαδοχικών ημερών, αρχίζοντας από την ημερομηνία υπογραφής του πρωτοκόλλου προσωρινής παραλαβής .</p> <p>Για μείωση της απαιτούμενης διαθεσιμότητας, ανά έτος επιβάλλονται ρήτρες για κάθε επιπλέον 24 ώρες 0,25% του συνολικού συμβατικού τιμήματος. Οι ρήτρες αυτές υποβάλλονται επιπλέον & ανεξάρτητα από τις ρήτρες που έχουν επιβληθεί για τις βλάβες τύπων A & B</p> <p>Ρήτρες</p> <p>Εξαιτίας της κρισιμότητας του έργου για την ομαλή λειτουργία ολόκληρη της εταιρείας σε περίπτωση οποιασδήποτε καθυστέρησης στην αποκατάσταση βλαβών, εκτός των καθυστερήσεων που οφείλονται σε λόγους ανωτέρας βίας ή σε υπαιτιότητα του ΑΔΜΗΕ, ο Ανάδοχος θα υπόκειται, σε Ποινική Ρήτρα :</p> <ul style="list-style-type: none">• Για κάθε ώρα καθυστέρησης αποκατάστασης βλάβης κατηγορίας A, όπως αναφέρεται παραπάνω, επιβάλλεται ρήτρα το 0,05% επί του συνολικού τιμήματος του έργου, ανά ώρα καθυστέρησης.• Για κάθε μέρα καθυστέρησης αποκατάστασης βλάβης κατηγορίας B, όπως προβλέπεται στο Τεύχος 4 «Τεχνικές Προδιαγραφές» της Σύμβασης, επιβάλλεται ρήτρα το 0,15% επί του συνολικού τιμήματος του έργου, ανά ημέρα καθυστέρησης.• Για μείωση της απαιτούμενης διαθεσιμότητας, ανά 365 διαδοχικές ημέρες, επιβάλλονται ρήτρες για κάθε επιπλέον 24 ώρες 0,25% του συνολικού συμβατικού τιμήματος. Οι ρήτρες αυτές υποβάλλονται επιπλέον & ανεξάρτητα από τις ρήτρες που έχουν επιβληθεί για τις βλάβες τύπων A & B . <p>Ο ΑΔΜΗΕ έχει το δικαίωμα να διεκδικήσει εκτός από τις Ποινικές Ρήτρες και αποζημίωση για κάθε θετική ζημία από τη μη προσήκουσα εκτέλεση των παρεχομένων</p>			
--	--	--	--	--



	<p>υπηρεσιών.</p> <p>Ο ΑΔΜΗΕ κατά την κρίση του εισπράττει τα ποσά των Ποινικών Ρητρών, είτε με παρακράτηση του οφειλόμενου ποσού από τα τιμολόγια του Αναδόχου, είτε με κατάπτωση της εγγυητικής επιστολής που έχει κατατεθεί από τον Ανάδοχο, ή και από τα δύο.</p>			
15	<p>ΒΛΑΒΟΛΗΠΤΙΚΟ ΚΕΝΤΡΟ ΚΑΙ ΓΡΑΦΕΙΟ ΤΕΧΝΙΚΗΣ ΥΠΟΣΤΗΡΙΞΗΣ (HELPDESK)</p> <p>Ο Ανάδοχος οφείλει να διαθέτει, σε ετοιμότητα, έμπειρο τεχνικό προσωπικό, ώστε να εξασφαλίζει, στα απαιτούμενα χρονικά διαστήματα, την αποκατάσταση βλαβών.</p> <p>Βασική υποχρέωση του Αναδόχου είναι η οργάνωση και λειτουργία σύγχρονου Γραφείου Υποστήριξης (HelpDesk) και Βλαβοληπτικού Κέντρου τα οποία θα είναι διαθέσιμα προς τον ΑΔΜΗΕ, για 24 ώρες την ημέρα όλες τις ημέρες του έτους (24x365). Το Βλαβοληπτικό Κέντρο και το Helpdesk θα είναι διαθέσιμα όλες τις ημέρες και ώρες του έτους συμπεριλαμβανομένων Σαββάτων, Κυριακών και αργιών</p> <p>Στο πλαίσιο της υπηρεσίας αυτής ο Ανάδοχος αναλαμβάνει τα ακόλουθα:</p> <p>Ο Ανάδοχος υποχρεούται να καταγράφει τα χαρακτηριστικά στοιχεία των βλαβών που αναφέρονται από το προσωπικό του ΑΔΜΗΕ. Κάθε περιστατικό πρέπει να λαμβάνει ένα μοναδικό κωδικό αναφοράς και θα πρέπει να καταγράφεται τουλάχιστον η εξής πληροφορία:</p> <ul style="list-style-type: none">• περιγραφή βλάβης• ώρα αναγγελίας• κατηγορία βλάβης <p>Η αναγγελία βλαβών, θα μπορεί να γίνει εναλλακτικά με έναν από τους παρακάτω τρόπους</p> <ul style="list-style-type: none">• Τηλέφωνο• Email	ΝΑΙ		



	<ul style="list-style-type: none">• Fax <p>Ο Ανάδοχος θα πρέπει να οργανώσει το Γραφείο Υποστήριξης που θα αποτελεί το βασικό σημείο επικοινωνίας με το προσωπικό του ΑΔΜΗΕ σύμφωνα με τα οριζόμενα στις απαιτήσεις της συντήρησης. Το γραφείο Υποστήριξης (Help desk) θα παρέχει υποστήριξη στο προσωπικό του ΑΔΜΗΕ (administrators και απλούς χρήστες).</p> <p>Ο ανάδοχος οφείλει, να διατηρεί στατιστικά βλαβών (επιθυμητή ιστοσελίδα, προσβάσιμη μέσω internet, όπου ο ΑΔΜΗΕ θα έχει πρόσβαση, με χρήση όνομα χρήστη και κωδικού, σε στοιχεία βλαβών). Συγκεκριμένα θα παρέχεται αναλυτική κατάσταση των αναγγελθεισών βλαβών, όπου κάθε βλάβη θα προσδιορίζεται από κωδικό αριθμό αναγγελίας (αριθμό πρωτοκόλλου), ΗΜΕΡΟΜΗΝΙΑ ΚΑΙ ΩΡΑ αναγγελίας βλάβης, κατηγορία βλάβης (Α,Β) ονοματεπώνυμο αναγγέλλοντος και βλαβολήπτη, ΗΜΕΡΟΜΗΝΙΑ ΚΑΙ ΩΡΑ αποκατάστασης και συνοπτική περιγραφή της βλάβης (σύμφωνα με τις "Αναφορές Αποκατάστασης Λειτουργίας του Συστήματος")</p> <p>Σε περίπτωση μη διαθεσιμότητας τέτοιου συστήματος από την πλευρά του αναδόχου, ο ανάδοχος οφείλει να αποστέλλει ηλεκτρονικά, από την πρώτη έως και την πέμπτη ημερολογιακή ημέρα κάθε μήνα, σε ηλεκτρονική διεύθυνση που θα καθοριστεί, αρχείο με τα ως άνω ζητούμενα στοιχεία για τον προηγούμενο μήνα.</p>			
--	---	--	--	--