



ΔΙΑΚΗΡΥΞΗ ΔΕΑ-419124

ΤΕΥΧΟΣ 7

ΤΕΧΝΙΚΕΣ ΠΡΟΔΙΑΓΡΑΦΕΣ

Υπηρεσίες Ανάπτυξης Λογισμικού και Υπηρεσίες Υποστήριξης για τις εφαρμογές αυτοματισμού εργασιών γραφείου του ΑΔΜΗΕ

Contents

1	Συμβατικό Αντικείμενο	1
2	Υφιστάμενο Τεχνολογικό Περιβάλλον	2
3	Συνοπτική Περιγραφή των Υπηρεσιών προς παροχή	3
3.1	Υπηρεσίες Διαχείρισης Εφαρμογών	3
3.2	Υπηρεσίες ανάπτυξης λογισμικού	4
3.3	Υπηρεσίες Επιτόπιας Υποστήριξης	5
4	Γενικές προδιαγραφές για την ανάπτυξη λογισμικού – Πίνακας Συμμόρφωσης	6
5	Διαδικασίες καθορισμού αντικειμένου των εργασιών	7
6	Διαδικασίες Παραλαβής	8
6.1	Παραδοτέα	8
6.2	Έλεγχος προόδου παροχής υπηρεσιών	9
6.3	Τεχνικά παραδοτέα των υπηρεσιών ανάπτυξης λογισμικού	9
6.4	Αποδοχή παραδοτέων	10
7	Τρόπος παροχής υπηρεσιών και Ομάδα Έργου	10

1 Συμβατικό Αντικείμενο

Ο ΑΔΜΗΕ λειτουργεί Πληροφοριακά Συστήματα που καλύπτουν τις καθημερινές λειτουργίες γραφείου (π.χ. διακίνηση αλληλογραφίας, πρωτοκόλληση κ.ά.). Τα συστήματα αυτά διαθέτουν όμοιες τεχνολογίες υλοποίησης και όμοια αρχιτεκτονικά χαρακτηριστικά.



Με αυτόν τον διαγωνισμό, ο ΑΔΜΗΕ επιδιώκει την παροχή υπηρεσιών ανάπτυξης λογισμικού καθώς και υπηρεσιών υποστήριξης για αυτά τα συστήματα.

Επίσης, στο συμβατικό αντικείμενο περιλαμβάνεται η επέκταση της αδειοδότησης για τη λύση ψηφιακών υπογραφών DocuSignSignatureAppliance.

2 Υφιστάμενο Τεχνολογικό Περιβάλλον

Το υφιστάμενο περιβάλλον υποδομής λογισμικού για τα συστήματα που αφορούν το συμβατικό αντικείμενο περιλαμβάνει τις παρακάτω τεχνολογίες:

- Microsoft HYPER-Vvirtualization
- Microsoft WindowsOperatingSystem
- Microsoft SQL Server
- Microsoft Share Point
- Microsoft IIS Application Server
- DocuSign Signature Appliance,
- DocuSign Client Application (Prepare and Sign, Client Control Application) and Integration with Microsoft Office and Adobe Acrobat
- LinOTP
- HAProxy, Apache web tier – sw load balancing – reverse proxy technologies
- Microsoft Active Directory
- Microsoft Exchange Server
- Microsoft System Center
- Development/Testing Tools (.Net Developer Studio, Share Point Designer)

Το υφιστάμενο περιβάλλον εφαρμογών λογισμικού για τα συστήματα που αφορούν το συμβατικό αντικείμενο περιλαμβάνει εφαρμογές όπως:

- Custom, in-house developed, Microsoft IIS ASP.NET MVC Applications
- Custom, in-house developed, Microsoft .Net Client Server Applications Custom, in-house
- Custom in-house developed, Microsoft .Net Client Server served using “Remote App” RDS (Terminal Services) technologies
- Custom, in-house developed, VB Script Applications
- Custom, in-house developed, Excel VBA Applications connecting to Databases using ADO and OLE DB
- Custom Share Point Workflow Applications (Developed with Microsoft Share Point Designer)
- Microsoft Technology Applications Utilizing DocuSign Signature APIs

Εκτός της περαιτέρω ανάπτυξης / συντήρησης των παραπάνω εφαρμογών, ο Ανάδοχος δύναται να κληθεί από τον ΑΔΜΗΕ να αναπτύξει και νέες, εντός του τεχνολογικού περιβάλλοντος που προσδιορίζει η παρούσα Διακήρυξη και στο πλαίσιο του όγκου των ζητούμενων υπηρεσιών της παρούσας Διακήρυξης.



3 Συνοπτική Περιγραφή των Υπηρεσιών προς παροχή

Αυτό το κεφάλαιο περιγράφει το είδος των υπηρεσιών που πρέπει να παρασχεθούν. Δεν είναι εξαντλητικός κατάλογος. Ωστόσο, το εύρος των υπηρεσιών που πρέπει να παρασχεθούν περιορίζεται από το χρονικό πλαίσιο και τον όγκο ανθρωποημερών που απαιτείται από την παρούσα διακήρυξη. Για κάθε τεχνική εργασία που εκτελείται από τον ανάδοχο (π.χ. αλλαγές στις δομές μιας βάσης δεδομένων) εφαρμόζονται οι κατάλληλες διαδικασίες διαχείρισης αλλαγής. Επιπλέον, πρέπει να τηρείται ένα ημερολόγιο εκτέλεσης εργασιών που περιλαμβάνει περιγραφή αυτών και τις σχετικές ρυθμίσεις.

3.1 Υπηρεσίες Διαχείρισης Εφαρμογών

Εκτός από τις βασικές υπηρεσίες ανάπτυξης που απαιτούνται στο πλαίσιο αυτού του διαγωνισμού, ο Ανάδοχος πρέπει επίσης να παρέχει ορισμένες υπηρεσίες διαχείρισης βάσεων δεδομένων, διαχείρισης διακομιστών εφαρμογών και ολοκλήρωσης. Αυτές οι υπηρεσίες περιλαμβάνουν (ενδεικτικά) τις εργασίες του παρακάτω πίνακα συμμόρφωσης.

A/A	ΑΠΑΙΤΗΣΗ	ΑΠΑΝΤΗΣΗ	ΠΑΡΑΠΟΜΠΗ
I-1	Periodic cloning of production databases (structures and data) and application servers (system configuration and application deployments) for the synchronization of the test/development/pre-production environments.		
I-2	Creation and Maintenance of automated database export procedures per application database schema for all applications.		
I-3	On demand execution of data import procedures for the selective import of data content from dump files, according to business needs and relevant troubleshooting.		
I-4	Database administration operations implemented using stored procedures and SQL scripts that access the database dictionary structures (e.g. programmatically granting and revoking of privileges, programmatically creating synonyms, etc.)		
I-5	Emergency application-aware server-side troubleshooting (e.g. killing database sessions, report server sessions, rebuilding indexes, statistic collection, fine tuning of application server connection pools, log inspection, etc.).		
I-6	Application-aware client-side troubleshooting (including browser issues troubleshooting, operating system issues troubleshooting, client programs installation and configuration, network access rules troubleshooting).		
I-7	Application Server and Web Tier Configuration tasks (security realms, authenticators, connection pools and data sources, virtual host definitions, proxy rules, web tier load balancing policies, etc.).		
I-8	Application of security policies in all software infrastructure levels (Database, Middleware, Web Tier).		
I-9	Administration and configuration of Microsoft Exchange and Microsoft AD when connecting / integrating applications.		



I-10	Microsoft Programs Installations and Upgrades.		
I-11	Creation of development and pre-production environments from scratch.		
I-12	Development of Power Shell(stand alone and / or SCCM) scripts for automating administrative tasks and job scheduling		
I-13	Development of Power Shellscripts (stand alone and / or SCCM) for remote deployment to client workstations, installation and configuration of executables, shortcuts, web browsers, registry entries etc		
I-14	Development of Power ShellScripts for the diagnosis of remote client workstations(i.e. create catalogue of OS versions, browser versions for a list of users prior to application deployments)		
I-15	Advice on Microsoft Products Lifecycle and advice on technology evolutions		
I-16	Diagnostic Services and advice on certified configurations of Microsoft Technology Stacks		
I-17	Submission of service requests to Microsoft and investigation / resolution of technical issues using Microsoft Knowledge Base.		
I-18	Performance Tuning and Diagnostics of MS SQL Server Fail Safe Clusters		

Πίνακας 1 – Ενδεικτικές εργασίες Διαχείρισης Εφαρμογών

3.2 Υπηρεσίες ανάπτυξης λογισμικού

Οι υπηρεσίες ανάπτυξης λογισμικού που αφορούν το συμβατικό αντικείμενο περιλαμβάνουν, ενδεικτικά, τις εργασίες του παρακάτω πίνακα:

A/A	ΑΠΑΙΤΗΣΗ	ΑΠΑΝΤΗΣΗ	ΠΑΡΑΠΟΜΠΗ
A-1	Creation of detailed technical documentation of existing programs and of programs that shall be developed / re-engineered as part of this project. The documentation shall include detailed texts as well as UML and ER diagrams and shall comply to a documentation template developed in cooperation with ADMIE.		
A-2	Bug Fixing, small scale refactoring and small-scale re-engineering of Microsoft .Net, JavaScript and stored procedure programs, under the supervision of ADMIE IT personnel. The contractor's team members are required, after a short training period during which ADMIE will transfer the know-how of the Business procedures to them, to be able to fulfil directly any Business Requirement of the business owners (e.g. custom data extraction).		
A-3	Reverse engineering code when no documentation is available.		
A-4	Developments of new features using the technologies listed in Chapter 2, while respecting the volume and timeframe of the man days that shall be delivered with the contract resulting from this tender. The new developments include the entire technology stack of Chapter 2, e.g. User Interfaces, Reports, Stored Database		



	Programs, Web/Restful Services, Share Point Workflows, Power Shell Scripts etc.		
A-5	Management and Resolution of Business User Submitted Service Requests		
A-6	Submission of service requests, on behalf of ADMIE, to software infrastructure vendors		
A-7	On demand custom data set provisioning in the form of excel and text files according to Business Owners Requests.		
A-8	On demand custom data set transformation and loading in ADMIE databases according to Business Owners Requests		
A-9	Emergency Database cleansing according to Business Owners Requests in cases where the application software does not provide end user tools for correcting inaccurate / corrupted data and in cases where scrips are needed as a speedy alternative to the manual process of correcting a large volume of inaccurate data by the end users.		
A-10	Identification of tasks, performed by using the existing applications, that can be further automated and implementation of these further automations.		
A-11	Business Requirements Collection through meetings and interviews with the business Owners .		
A-12	Requirements Analysis .		
A-13	Development of programs that make use of the DocuSign Signature Appliance APIs .		
A-14	Application performance tuning, especially for Share Point Applications storing documents inside SQL Server.		
A-15	Application performance tuning, especially for Share Point Applications database connections to SQL Server.		
A-16	Integration of .Net Applications with Active Directory and Oracle Access Manager products. Use of SAML and OpenID Connect standard technologies.		
A-17	Apply change management solutions on existing applications (e.g. version control, build automation, Unit Test Frameworks).		

Πίνακας 2 – Ενδεικτικές Εργασίες Ανάπτυξης Λογισμικού

3.3 Υπηρεσίες Επιτόπιας Υποστήριξης

Οι υπηρεσίες επιτόπιας υποστήριξης αφορούν κυρίως εργασίες που πραγματοποιούνται στους σταθμούς εργασίας των υπηρεσιακών χρηστών, με επί τόπου επίδειξη λειτουργιών λογισμικού

A/A	ΑΠΑΙΤΗΣΗ	ΑΠΑΝΤΗΣΗ	ΠΑΡΑΠΟΜΠΗ
S-1	Επί τόπου εγκαταστάσεις προγραμμάτων σε σταθμούς εργασίας επιχειρησιακών χρηστών, με έμφαση στα απαιτούμενα σε σχέση με τη χρήση ψηφιακών υπογραφών: <ul style="list-style-type: none">Εγκαταστάσεις και παραμετροποίηση λογισμικού για την αυτόνομη χρήση λειτουργικότητας υπογραφής και		



	<p>ελέγχου εγκυρότητας υπογραφής,</p> <ul style="list-style-type: none">• παραμετροποίηση λειτουργικού συστήματος,• παραμετροποίηση προγραμμάτων πλοήγησης στους τοπικούς σταθμούς εργασίας,• ρύθμιση και εγκατάσταση GoogleAuthenticator• ρύθμιση και παράδοση εξειδικευμένου hardwaretoken - OTPgenerator• ρύθμιση και παράδοση κωδικών σύνδεσης DocuSignAppliance• δημιουργία πιστοποιητικού DocuSignAppliance• εισαγωγή πιστοποιητικού ΑΠΕΔ στη συσκευή DocuSignAppliance όπου απαιτείται		
S-2	<p>Επί τόπου επίδειξη λειτουργιών λογισμικού (Onthejobtraining), με έμφαση στα απαιτούμενα σε σχέση με τη χρήση ψηφιακών υπογραφών:</p> <ul style="list-style-type: none">• χρήση ρών υπογραφής Sharepoint• αυτόνομη υπογραφή εγγράφων με χρήση των λογισμικών PrepareandSign, AdobeAcrobat, MicrosoftOutlook• αυτόνομος έλεγχος εγκυρότητας υπογραφών με χρήση των λογισμικών PrepareandSign, AdobeAcrobat, MicrosoftOutlook		
S-3	Συμμετοχή στη λειτουργία helpdesk		
S-4	Καταγραφή παρατηρήσεων χρηστών		
S-5	Καταγραφή τρόπων αναπαραγωγής σφαλμάτων (bugs)και επικοινωνία αυτών στα μέλη της ομάδας που παρέχουν υπηρεσίες ανάπτυξης λογισμικού		

Πίνακας 3 – Ενδεικτικές Εργασίες Επιτόπιας Υποστήριξης

4 Γενικές προδιαγραφές για την ανάπτυξη λογισμικού – Πίνακας Συμμόρφωσης

Οι Συμμετέχοντες στο Διαγωνισμό οφείλουν με ποινή αποκλεισμού να συμπληρώσουν στον πιο κάτω πίνακα συμμόρφωσης, τις στήλες ΑΠΑΝΤΗΣΗ & ΠΑΡΑΠΟΜΠΗ. Η στήλη ΑΠΑΝΤΗΣΗ θα συμπληρώνεται με «ΝΑΙ» ή «ΟΧΙ». Η στήλη ΠΑΡΑΠΟΜΠΗ θα συμπληρώνεται με συγκεκριμένες παραπομπές στα τεχνικά στοιχεία της τεχνικής προσφοράς. Η συμπλήρωση του Πίνακα Συμμόρφωσης πρέπει να γίνει προσεκτικά, κατανοητά και με σαφή τεκμηρίωση της συμμόρφωσης προς τα περιγραφόμενα στη στήλη ΑΠΑΙΤΗΣΗ, τα οποία είναι τα κατ' ελάχιστον απαιτητά.

A/A	Requirement Description	Response	Response elaboration and references
GP-1	The contractor shall apply agile software development methods, minimize the duration of development iterations and maximize delivering frequency of functionality to business users.		
GP-2	The contractor shall apply formal change management procedures		



	both for bug fixing and new feature developments. ADMIE shall provide the procedures to be applied.		
GP-3	All new developments shall be tested in proper test / development infrastructure and deployed to production systems after the approval of Business Owners.		
GP-4	Prior to any new development, a consultation with Business Owners and ADMIE IT shall take place.		
GP-5	Prior to any new development on an existing application, potential impact analysis shall be performed.		
GP-6	Wireframes and mockup screens shall be prepared prior to any User Interface Development.		
GP-7	“Look and feel” prototypes that illustrate the User Interface Elements that define User Experience (Illustrative displays of the on-screen presentation of information, navigation components, etc.) shall be prepared prior to any User Interface Development.		
GP-8	The contractor shall use existing Version Control Systems and Devops Tools according to ADMIE’s requirements. The contractor shall introduce the use of version control for applications that currently do not utilize it.		
GP-9	The contractor shall have the know-how for designing and applying automated functional tests.		
GP-10	The contractor shall have the know-how for applying unit tests using well established unit test frameworks.		
GP-11	The contractor shall have the know-how for applying reverse engineering techniques for in house developments with no available documentation.		
GP-12	The contractor shall apply “least privilege” and “separation of duty” principles in all software infrastructure levels		
GP-13	The contractor shall apply exception handling that provides meaningful information to the end user and prompts him for self-service corrective actions.		
GP-14	Prior to the production deployment of any new development, a test procedure document shall be delivered to Business Owners with a specific set of test cases to be executed by them. Only after successful execution and acceptance by them the contractor shall be allowed to deploy in production.		
GP-15	Each new small scale development shall be delivered with proper technical documentation (database schema documentation, UML diagrams, short descriptive text for implemented functionality).		
GP-16	The contractor shall maintain a ticketing system for the registration, progress tracking and resolution of urgent support requests.		

Πίνακας 4 – Γενικές προδιαγραφές ανάπτυξης λογισμικού



5 Διαδικασίες καθορισμού αντικειμένου των εργασιών

Ο ΑΔΜΗΕ θα αναθέτει στο προσωπικό του Αναδόχου «πακέτα εργασιών» (work packages) που θα καθορίζονται σε ένα τεχνικό παράρτημα (technical annex) που θα περιγράφει τις απαιτούμενες υπηρεσίες. Ο ΑΔΜΗΕ θα παρέχει τις ακόλουθες πληροφορίες:

- Λίστα απαιτήσεων (π.χ. βασικές λειτουργικές / μη λειτουργικές απαιτήσεις, features and usecases),
- Λίστα τεχνικών παραδοτέων (σύμφωνα με το κεφάλαιο 6)
- Εκτίμηση της απαιτούμενης προσπάθειας (mandays),
- Λίστα δοκιμών και ελέγχων που θα εφαρμοστούν στα παραδοτέα των πακέτων.

Ο ανάδοχος είναι υποχρεωμένος να συμμετέχει σε συναντήσεις (workshops) με τους Business Owners, όπου θα συμφωνείται με περισσότερη λεπτομέρεια το αντικείμενο των εργασιών.

6 Διαδικασίες Παραλαβής

Η παραλαβή των ζητούμενων υπηρεσιών θα πραγματοποιείται κάθε τρίμηνο. Ο ανάδοχος θα πρέπει να παρέχει τις ζητούμενες υπηρεσίες έγκαιρα και με υψηλό βαθμό ποιότητας.

6.1 Παραδοτέα

Ο ανάδοχος θα πρέπει να παράγει το σύνολο των παραδοτέων με κατάλληλη μορφή και με τη χρήση εργαλείων που καθορίζει ο ΑΔΜΗΕ. Ο ανάδοχος εγγυάται την ενσωμάτωσή τους στο τεχνολογικό περιβάλλον του ΑΔΜΗΕ. Τα παραδοτέα πρέπει να υποβάλλονται εγκαίρως και να συμμορφώνονται με τις προδιαγραφές.

Τα παραδοτέα πρέπει να παρουσιάζονται σε μηνιαίες συνεδριάσεις ελέγχου προόδου (προς επισκόπηση / αναθεώρηση) και σε τριμηνιαίες συνεδριάσεις της επιτροπής παρακολούθησης έργου του ΑΔΜΗΕ (προς έγκριση). Τα παραδοτέα θα πρέπει να περιλαμβάνουν τουλάχιστον τα εξής:

- Μηνιαία αναφορά δραστηριοτήτων.
- Τριμηνιαία έκθεση δραστηριοτήτων.
- Απαντήσεις (ή διορθώσεις ή διευκρινήσεις) στις αιτήσεις ServiceRequest του ΑΔΜΗΕ
- Ενημερωμένο “CompetencyMatrix” για τα μέλη της ομάδας έργου του αναδόχου
- Σχέδιο Πόρων (πίνακας που αναφέρει το ποσοστό της κατανομής των man-days για κάθε μέλος της ομάδας έργου)
- Υλοποιήσεις λογισμικού σε λειτουργία (μετά από κάθε σπριντ ανάπτυξης)
- Παράδοση υποστηρικτικού υλικού, όπως test plans, test results, performance & load tests, test data, technical documentation, user manuals, updated requirements, requirements refinements, final designs κλπ
- Αποτελέσματα και ευρήματα δοκιμών αποδοχής UAT (User Acceptance Tests)
- Πρακτικά συνεδριάσεων με τους Business Owners του ΑΔΜΗΕ για την αποσαφήνιση των λειτουργικών απαιτήσεων

Η αποδοχή των παραδοτέων από τον ΑΔΜΗΕ αποτελεί προϋπόθεση για οποιαδήποτε πληρωμή.



6.2 Έλεγχος προόδου παροχής υπηρεσιών

Κάθε μήνα θα πραγματοποιούνται συναντήσεις παρακολούθησης και ελέγχου προόδου. Εντούτοις, ο ΑΔΜΗΕ μπορεί να απαιτεί ad-hoc συναντήσεις παρακολούθησης, εάν και όταν είναι απαραίτητο. Τρεις εργάσιμες ημέρες πριν από κάθε συνάντηση παρακολούθησης, ο ανάδοχος θα υποβάλει έκθεση που θα περιλαμβάνει, τουλάχιστον, τις παρακάτω πληροφορίες:

- Συνοπτική Έκθεση (Executive Summary) που περιλαμβάνει συνολική εικόνα των παρεχόμενων υπηρεσιών. Η μορφή και τα εργαλεία παραγωγής της έκθεσης θα υποδεικνύονται από τον ΑΔΜΗΕ. Η συνοπτική έκθεση θα πρέπει να περιλαμβάνει κατ' ελάχιστον:
 - Πληροφορίες για την πρόοδο της παροχής των υπηρεσιών ανάπτυξης λογισμικού.
 - Μια σύνοψη των sprint ανάπτυξης λογισμικού που ολοκληρώθηκαν ολοκληρώθηκε (sprintBurndownreport) και κατάλογο των λειτουργιών που παραδόθηκαν και τις έχει αποδεχθεί ο ΑΔΜΗΕ.
 - Χρόνος και ανθρωποπροσπάθεια που έχει καταβληθεί.
 - Πληροφορίες για την πρόοδο της παροχής των υπηρεσιών διαχείρισης εφαρμογών λογισμικού
 - Πληροφορίες για την πρόοδο της παροχής των υπηρεσιών επιτόπιας υποστήριξης λογισμικού, με έμφαση σε στατιστικά στοιχεία χρήσης των ροών διακίνησης εγγράφων στο περιβάλλον Sharepoint (π.χ. αρ. των κειμένων που διακινήθηκαν ανά διεύθυνση, αρ. χρηστών που προστέθηκαν κλπ)
 - Κίνδυνοι, αποκλίσεις και διορθωτικές ενέργειες.
 - Κατανομή ανθρώπινων πόρων και αλλαγές στην ομάδα έργου
- Προτάσεις αλλαγής ή οποιοδήποτε άλλο μέτρο για τη βελτίωση της ποιότητας του παραγόμενου αποτελέσματος.

Κάθε τρίμηνο, ο ανάδοχος θα παραδίδει μια συνολική εικόνα των παρεχόμενων υπηρεσιών (σύνοψη των αντίστοιχων μηνιαίων) συνοδευόμενη από τα πρακτικά των μηνιαίων συναντήσεων παρακολούθησης προόδου.

Το σύνολο των συναντήσεων θα πραγματοποιείται στις εγκαταστάσεις του ΑΔΜΗΕ.

6.3 Τεχνικά παραδοτέα των υπηρεσιών ανάπτυξης λογισμικού

Μόνο οι υλοποιημένες λειτουργίες που συμμορφώνονται με τις προδιαγραφές και ελέγχθηκαν με επιτυχία δύναται να θεωρηθούν ως παραδοτέες. Εκτός από το σύστημα παραγωγής σε λειτουργία, η ύπαρξη των παρακάτω αποτελεί απαραίτητη προϋπόθεση για την παραλαβή:

- Πηγαίος κώδικας, “buildscripts”, «configurationscripts” τοποθετημένα σε σύστημα versioncontrol στο τεχνολογικό περιβάλλον του ΑΔΜΗΕ.
- Unitandautomatedtests σε λειτουργία στο τεχνολογικό περιβάλλον του ΑΔΜΗΕ.
- Technical Documentation, User Manuals, Quick Start Guides
- Πρακτικά διεξαγωγής UAT
- UML Use Case, Activity & Collaboration Diagrams



- Λεπτομερής τεκμηρίωση των επιχειρησιακών διαδικασιών του ΑΔΜΗΕ για τις οποίες αναπτύσσεται λογισμικό στο πλαίσιο των ζητούμενων υπηρεσιών με χρήση BPMN2 διαγραμμάτων σε εργαλεία του ΑΔΜΗΕ.
- Mockups and Wireframes με χρήση ηλεκτρονικών εργαλείων.

6.4 Αποδοχή παραδοτέων

Τα παραδοτέα θα εγκρίνονται και θα γίνονται αποδεκτά με την ολοκλήρωση των σχετικών οι εργασιών και την επιτυχή παράδοση των αναπτυγμένων λειτουργιών, δηλαδή μετά από ελέγχους από τους Business Owners. Η αποδοχή πραγματοποιείται κατά τις τριμηνιαίες συνεδριάσεις ελέγχου προόδου.

7 Τρόπος παροχής υπηρεσιών και Ομάδα Έργου

Οι υπηρεσίες που αφορούν το συμβατικό αντικείμενο θα παρέχονται από μια ομάδα κατάλληλα καταρτισμένων μηχανικών. Τουλάχιστον ένα μέλος της ομάδας θα εργάζεται μόνιμα στην έδρα του ΑΔΜΗΕ, καθημερινά για την παροχή των υπηρεσιών επιτόπιας υποστήριξης. Πρόσθετα μέλη της ομάδας θα είναι παρόντα στην έδρα του ΑΔΜΗΕ, κατόπιν υπόδειξης του ΑΔΜΗΕ. Τα καθήκοντα υψηλότερης προτεραιότητας για τα μέλη της ομάδας που απασχολούνται στην έδρα του ΑΔΜΗΕ θα είναι τα αιτήματα υπηρεσίας των Business Owners για θέματα που εμποδίζουν την ολοκλήρωση των καθημερινών επιχειρησιακών λειτουργιών. Τα μέλη της ομάδας που απασχολούνται στην έδρα του ΑΔΜΗΕ θα αλληλοεπιδρούν και απευθείας (τηλεφωνικά, ηλεκτρονικά ή προσωπικά) με τους Business Owners σε περιπτώσεις παρόμοιων επειγουσών αιτημάτων εξυπηρέτησης. Η προτεραιότητα των υπόλοιπων καθηκόντων ανάπτυξης λογισμικού που πρέπει να εκτελεστούν από τον ανάδοχο θα έχουν προτεραιότητα που θα καθορίζεται σε συνεργασία με τις Επιχειρησιακές Διευθύνσεις του ΑΔΜΗΕ και το προσωπικό IT του ΑΔΜΗΕ. Το μέλος της ομάδας που εργάζεται στην έδρα του ΑΔΜΗΕ μπορεί να είναι διαφορετικό για κάθε εργάσιμη ημέρα, σύμφωνα με τις ανάγκες του ΑΔΜΗΕ και τον προγραμματισμό της Διεύθυνσης Πληροφορικής, αλλά δεν θα υπάρχει εργάσιμη ημέρα χωρίς την παρουσία τουλάχιστον ενός μέλους της ομάδας.

Ο Ανάδοχος θα πρέπει να τηρεί ένα ημερολόγιο με τα καθήκοντα (ολοκληρωμένα και προγραμματισμένα), την περιγραφή τους για κάθε μέλος της ομάδας (μόνιμα ή μη στην έδρα του ΑΔΜΗΕ) και την κατανομή τους (σε ανθρωποημέρες) σε μέλη της ομάδας, πάντα διαθέσιμα στο προσωπικό IT της ΑΔΜΗΕ. Αυτό το ημερολόγιο θα αποτελεί προϋπόθεση για οποιαδήποτε πληρωμή στον ανάδοχο.

Ο Ανάδοχος πρέπει να παρέχει σύστημα έκδοσης tickets για τη διαχείριση των επειγουσών αιτημάτων εξυπηρέτησης σφαλμάτων.

Ο Υποψήφιος Ανάδοχος θα πρέπει να συγκροτήσει ομάδα έργου με εξειδικευμένα μέλη. Η σύνθεση της ομάδας θα είναι μέρος της προσφοράς που θα καταθέσει. Κατά την εφαρμογή της σύμβασης παράδοσης υπηρεσιών, οι αλλαγές στην ομάδα έργου πραγματοποιούνται μόνο μετά από έγκριση της ΑΔΜΗΕ ή αίτημα της ΑΔΜΗΕ.

Για κάθε ένα από τα παρακάτω τεχνικά αντικείμενα, θα πρέπει να υφίσταται μέλος της ομάδας έργου που να διαθέτει τουλάχιστον 5ετή εμπειρία. Ένα μέλος της ομάδας έργου δεν μπορεί να



χρησιμοποιηθεί για την κάλυψη της απαίτησης της 5ετούς εμπειρίας για περισσότερα των δύο από τα παρακάτω τεχνικά αντικείμενα.

- Microsoft HYPER-V virtualization
- Microsoft Windows Operating System
- Microsoft SQL Server
- Microsoft Share Point
- Microsoft IIS Application Server
- Microsoft Active Directory
- Microsoft Exchange Server
- Microsoft System Center
- Power Shell Scripting
- Development/Testing Tools For .Net Developer Studio
- Development/Testing Tools For Share Point Designer

Ο Πίνακας 5 καθορίζει τον αριθμό ανθρωποημερών που θα παραδοθούν ανά μήνα και ανά είδος υπηρεσίας. Οι ανθρωποημέρες που δεν χρησιμοποιούνται σε ένα μήνα, δύναται να μεταφέρονται σε ένα άλλο μήνα, αλλά θα πρέπει να χρησιμοποιηθούν πριν από το τέλος της σύμβασης. Εάν, κατά τη διάρκεια ενός μηνός, απαιτούνται επιπλέον ανθρωποημέρες για την ολοκλήρωση μιας εργασίας, θα είναι δυνατό να χρησιμοποιούνται ανθρωποημέρες των επόμενων μηνών.

A/A	Είδος Υπηρεσιών	Ανθρωποημέρες ανά μήνα (Man days per month)
1	Υπηρεσίες ανάπτυξης λογισμικού	10
2	Υπηρεσίες Διαχείρισης Εφαρμογών λογισμικού	5
3	Υπηρεσίες Επιτόπιας Υποστήριξης Εφαρμογών λογισμικού	20

Πίνακας 5 – Απαιτούμενες Ανθρωποημέρες