

ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ Α

1. ΣΤΟΧΟΙ ΚΑΙ ΕΚΤΑΣΗ ΤΟΥ ΕΡΓΟΥ	2
2. ΓΕΝΙΚΕΣ ΑΡΧΕΣ ΣΧΕΔΙΑΣΜΟΥ ΤΟΥ ΟΠΣ	2
3. ΑΞΙΟΠΙΣΤΙΑ (RELIABILITY).....	4
4. ΔΙΑΘΕΣΙΜΟΤΗΤΑ / ΕΠΕΚΤΑΣΙΜΟΤΗΤΑ (AVAILABILITY / SCALABILITY)	4
5. ΛΕΙΤΟΥΡΓΙΕΣ ΤΟΥ ΝΕΟΥ ΟΠΣ	4
6. ΓΡΑΜΜΑΤΕΙΑ ΕΞΥΠΗΡΕΤΗΣΗΣ ΜΕΛΩΝ – ΠΡΩΤΟΚΟΛΛΟ & ΨΗΦΙΟΠΟΙΗΣΗ - ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗ ΑΙΤΗΜΑΤΩΝ	5
7. WEB SITE & PORTAL ΑΣΦΑΛΙΣΜΕΝΩΝ, ΣΥΝΤΑΞΙΟΥΧΩΝ ΚΑΙ ΕΡΓΟΔΟΤΩΝ	7
8. ΑΣΦΑΛΙΣΗ - ΜΗΤΡΩΟ - ΕΦΑΡΜΟΓΗ ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗΣ ΜΗΤΡΩΟΥ ΑΣΦΑΛΙΣΜΕΝΩΝ ΚΑΙ ΕΡΓΟΔΟΤΩΝ.....	8
9. ΠΑΡΟΧΕΣ - ΕΦΑΡΜΟΓΗ ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗΣ ΜΗΤΡΩΟΥ ΣΥΝΤΑΞΙΟΥΧΩΝ.....	8
10. ΟΙΚΟΝΟΜΙΚΗ ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗ.....	9
11. ΔΙΟΙΚΗΤΙΚΕΣ ΑΝΑΦΟΡΕΣ (MIS)	9
12. ΔΙΚΑΙΩΜΑΤΑ ΠΡΟΣΒΑΣΗΣ ΧΡΗΣΤΩΝ & AUDIT TRAIL ΣΤΑ ΥΠΟΣΥΣΤΗΜΑΤΑ ΚΑΙ ΤΙΣ ΕΦΑΡΜΟΓΕΣ ΤΟΥ ΟΠΣ	10
13. ΜΕΛΕΤΗ ΕΦΑΡΜΟΓΗΣ	11
14. ΕΓΓΥΗΣΗ ΚΑΛΗΣ ΛΕΙΤΟΥΡΓΙΑΣ – ΤΕΧΝΙΚΗ ΥΠΟΣΤΗΡΙΞΗ – ΣΥΝΤΗΡΗΣΗ.....	12
15. ΕΚΠΑΙΔΕΥΣΗ.....	15
16. ΜΕΤΑΠΤΩΣΗ ΔΕΔΟΜΕΝΩΝ	16
17. ΠΙΛΟΤΙΚΗ ΛΕΙΤΟΥΡΓΙΑ.....	17
18. ΤΕΚΜΗΡΙΩΣΗ & ΕΓΧΕΙΡΙΔΙΑ.....	18

1. ΣΤΟΧΟΙ ΚΑΙ ΕΚΤΑΣΗ ΤΟΥ ΕΡΓΟΥ

Οι λειτουργικές και τεχνικές προδιαγραφές του ΟΠΣ θα έχουν στόχο :

- Τη δημιουργία ενός ενοποιημένου περιβάλλοντος διαχείρισης και παρακολούθησης όλων των λειτουργιών του Ταμείου
- Τη δυνατότητα διασύνδεσης με εξωτερικούς φορείς καθώς και με τα μέλη του Ταμείου
- Τη δημιουργία παραμετροποιήσιμης δομής και ανοιχτής αρχιτεκτονικής, προκειμένου το ΟΠΣ να προσαρμόζεται εύκολα σε νέες απαιτήσεις και να παρέχει ευελιξία σε τροποποιήσεις και εμπλουτισμό της υπάρχουσας λειτουργικότητας
- Την αύξηση της αποτελεσματικότητας των υπηρεσιών του Ταμείου μέσω χρήσης του ΟΠΣ και την εξοικείωσή των εργαζομένων με τις νέες τεχνολογίες Οι προσφερόμενες υπηρεσίες θα πρέπει να καλύπτουν πλήρως όλες τις ανάγκες του Ταμείου.

2. ΓΕΝΙΚΕΣ ΑΡΧΕΣ ΣΧΕΔΙΑΣΜΟΥ ΤΟΥ ΟΠΣ

Οι γενικές αρχές που θα πρέπει να διέπουν το σύνολο του νέου ολοκληρωμένου πληροφοριακού συστήματος του Ταμείου αλλά και τα επιμέρους υποσυστήματά του σε λειτουργικό και τεχνολογικό επίπεδο είναι:

1. Σχεδιασμός σύμφωνα με το θεσμικό πλαίσιο λειτουργίας του Ταμείου. Από το θεσμικό πλαίσιο θα καθοριστούν τα υποχρεωτικά στοιχεία και οι υποχρεωτικές λειτουργίες που πρέπει να διενεργούνται από τις εφαρμογές. Από την καθημερινή λειτουργία και τις ανάγκες των χρηστών των εφαρμογών μπορεί να προκύψει η ανάγκη επέκτασης με επιπλέον δεδομένα και λειτουργίες.
2. «Ανοιχτή» & Αρθρωτή αρχιτεκτονική (open & modular architecture), δηλαδή υποχρεωτικά χρήση ανοικτών προτύπων που θα διασφαλίζουν:
 - Ομαλή συνεργασία και λειτουργία μεταξύ των επιμέρους εφαρμογών και υποσυστημάτων του πληροφοριακού συστήματος,
 - Τη δικτυακή συνεργασία μεταξύ εφαρμογών ή/και συστημάτων,
 - Την επεκτασιμότητα των μηχανογραφικών συστημάτων και εφαρμογών ώστε να επιτρέπονται μελλοντικές επεκτάσεις και αντικαταστάσεις, ενσωματώσεις, αναβαθμίσεις ή αλλαγές διακριτών τμημάτων λογισμικού χωρίς αλλαγές στη δομή και αρχιτεκτονική τους.
3. Οι διαδικτυακές δυνατότητες του συστήματος θα πρέπει να αναπτυχθούν με τεχνολογίες, πρότυπα και πρωτόκολλα όπως Service Oriented Architecture (SOA), XML based communication protocols, SSL κ.λπ.

4. Λειτουργία των επιμέρους υποσυστημάτων/εφαρμογών σε ένα ενιαίο περιβάλλον, με στόχο την:
 - Επίτευξη της μεγαλύτερης δυνατής ομοιομορφίας στις διεπαφές μεταξύ των διαφόρων υποσυστημάτων και στον τρόπο λειτουργίας τους,
 - Επιλογή κοινών και φιλικών τρόπων παρουσίασης, όσον αφορά στις διεπαφές των χρηστών με τις εφαρμογές.
5. Εξασφάλιση πλήρους λειτουργικότητας μέσω του τοπικού δικτύου ή και του διαδικτύου για το σύνολο των εφαρμογών και εργαλείων που θα καλύψουν τις ανάγκες του Ταμείου.
6. Χρήση συστημάτων διαχείρισης σχεσιακών βάσεων δεδομένων (RDBMS) για την ευκολία διαχείρισης μεγάλου όγκου δεδομένων, για τη δυνατότητα δημιουργίας εφαρμογών φιλικών στον χρήστη, για την αυξημένη διαθεσιμότητα του συστήματος και για τη δυνατότητα ελέγχου των προσβάσεων στα δεδομένα. Θα πρέπει να διασφαλίζονται:
 - Ανοικτά τεκμηριωμένα και σύγχρονα συστήματα διεπαφής με προγράμματα τρίτων
 - Ανοικτά πρωτόκολλα επικοινωνίας
 - Ανοικτό περιβάλλον ως προς τη μεταφορά και ανταλλαγή δεδομένων με άλλα συστήματα
 - Ανοικτό περιβάλλον ως προς την επικοινωνία με τη βάση δεδομένων
7. Χρήση εργαλείων ανάπτυξης, συντήρησης και διαχείρισης των εφαρμογών και των εργαλείων που θα χρησιμοποιηθούν, η οποία θα είναι συμβατή με το σύνολο του λογισμικού υποδομής που θα προσφερθεί
8. Γραφικό περιβάλλον λειτουργίας για το χρήστη για την αποδοτική χρήση των εφαρμογών και την ευκολία εκμάθησής τους
9. Άμεση υποστήριξη - βοήθεια (online-help) και οδηγίες προς τους χρήστες ανά διαδικασία ή και οθόνη. Μηνύματα λαθών (error messages) στην Ελληνική γλώσσα και ειδοποίηση των χρηστών με όρους οικείου προς αυτούς.
10. Δυνατότητα συνδυασμού και επεξεργασίας στοιχείων τόσο από εσωτερικές όσο και από εξωτερικές πηγές πληροφόρησης. Η ανάλυση και παρουσίαση των πληροφοριών θα πρέπει να γίνεται με την κατά περίπτωση πιο πρόσφορη μορφή (πίνακες, γραφικά, στατιστικά κλπ).
11. Πληρότητα, ακεραιότητα και ασφάλεια των δεδομένων των εφαρμογών.

Επειδή ο υποστηρικτικός εξοπλισμός κρίνεται μέγιστης σημασίας τόσο για την κάλυψη των σημερινών όσο και των προβλέψιμων μελλοντικών αναγκών του ΟΠΣ, ο υποψήφιος ανάδοχος καλείται στην τεχνική του προσφορά να τεκμηριώσει αναλυτικά την επιλογή του προτεινόμενου εξοπλισμού, να αναπτύξει μεθοδολογίες και αρχιτεκτονικές εγκατάστασης

και λειτουργίας και να προδιαγράψει επιπλέον τεχνικά στοιχεία που χαρακτηρίζουν την προτεινόμενη λύση. Αναμένονται με ιδιαίτερο ενδιαφέρον προτάσεις που εμπεριέχουν λύσεις σε περιβάλλοντα Web και Cloud.

3. ΑΞΙΟΠΙΣΤΙΑ (RELIABILITY)

Η προμήθεια του προτεινόμενου ΟΠΣ οφείλει να γίνει με τέτοιο τρόπο που θα διασφαλίζει την ποιότητα, απόδοση και αξιοπιστία και να συνοδεύεται από κατάλληλο πλάνο υποστήριξης. Οι προδιαγραφές του ΟΠΣ θα πρέπει να υιοθετούν τα χαρακτηριστικά τεχνολογίας αιχμής και να συνοδεύονται από κατάλληλους μηχανισμούς και αυτοματοποιημένες διαδικασίες διαχείρισης, προστασίας δεδομένων, αυτοελέγχου και διάγνωσης προβλημάτων (fault resilience / automatic recovery).

4. ΔΙΑΘΕΣΙΜΟΤΗΤΑ / ΕΠΕΚΤΑΣΙΜΟΤΗΤΑ (AVAILABILITY / SCALABILITY)

Η διαθεσιμότητα αφορά τόσο στην αδιάλειπτη λειτουργία του όσο και στη δυνατότητα εξυπηρέτησης αυξανόμενου όγκου δεδομένων και αριθμού χρηστών με στόχο τη διατήρηση της καλής απόδοσης των συστημάτων και υπηρεσιών. Ο Ανάδοχος, στην πρότασή του, θα πρέπει να περιγράψει και να τεκμηριώσει τις δυνατότητες και τα όρια επέκτασης της προτεινόμενης λύσης μελλοντικά.

5. ΛΕΙΤΟΥΡΓΙΕΣ ΤΟΥ ΝΕΟΥ ΟΠΣ

Ενδεικτικά αναφέρονται οι παρακάτω λειτουργίες:

- Τήρηση ηλεκτρονικού πρωτοκόλλου και ψηφιοποίηση εισερχομένων /εξερχομένων του Ταμείου
- Διαχείριση αιτημάτων μελών, εργοδοτών και φορέων
- Διαχείριση ιστοσελίδας του Ταμείου - Portal ασφαλισμένων, συνταξιούχων και εργοδοτών. Εξατομικευμένη είσοδος με κωδικό χρήστη και κωδικό ασφαλείας με πρόσβαση στα προσωπικά δεδομένα τους.
- Τμήμα Ασφάλισης - Διαχείριση αιτημάτων και μεταβολών μητρώου ασφαλισμένων και εργοδοτών.
- Τμήμα Παροχών - Διαχείριση και εκκαθάριση αιτήσεων

- Διαχείριση Αιτημάτων και μεταβολές μητρώου Συνταξιούχων
- Σύμβαση Εισηγήσεων προς Δ.Σ. για τις αιτούμενες παροχές
- Διαχείριση μηνιαίου κύκλου πληρωμών Συντάξεων
 - Ισοζύγιο μεταβολών
 - Πληρωμές παροχών μέσω συστήματος Δίας
 - Πληρωμές παροχών απευθείας σε τραπεζικούς οργανισμούς
- Αναφορές προς τη Διοίκηση (MIS)
- Δυνατότητα εξαγωγής όλων των δεδομένων με κάθε δυνατό συνδυασμό από τη βάση δεδομένων
- Διαχείριση Λογιστηρίου
- Δυνατότητα υποδοχής - μετά από επέκταση - και άλλων κλάδων (Υγείας, εφόδα, καθορισμένων εισφορών)

6. ΓΡΑΜΜΑΤΕΙΑ ΕΞΥΠΗΡΕΤΗΣΗΣ ΜΕΛΩΝ – ΠΡΩΤΟΚΟΛΛΟ & ΨΗΦΙΟΠΟΙΗΣΗ - ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗ ΑΙΤΗΜΑΤΩΝ

Εφαρμογή ηλεκτρονικού πρωτοκόλλου, που θα παρέχει λειτουργίες όπως:

- Διαχείριση Εισερχόμενων, Εξερχόμενων και Παραγόμενων Εγγράφων, βάσει όλων των πεδίων μεταδεδομένων που θα τηρούνται
- Δυνατότητα παρακολούθησης πολλαπλών πρωτοκόλλων.
- Διαχείριση των συνημμένων των εγγράφων (συμπεριλαμβανομένων αυτών που ήδη είναι σε ηλεκτρονική μορφή, καθώς και όσων στέλνονται μέσω ταχυδρομείου) με ταυτόχρονη διατήρηση της συσχέτισης με το αρχικό διαβιβαστικό έγγραφο/κείμενο.
- Ψηφιοποίηση εγγράφων

Εφαρμογή Διαχείρισης Εγγράφων, η οποία συγκεντρώνει όλες τις λειτουργίες που απαιτούνται για την εύκολη, αυτοματοποιημένη και αποδοτική διαχείριση της πληροφορίας, η οποία διατίθεται σε διάφορες μορφές (έντυπη-ηλεκτρονική) και διακινείται δια μέσου διαφορετικών μέσων (e-mail, fax κλπ). Η εφαρμογή θα παρέχει λειτουργίες όπως:

- Διεπαφές για αυτόματη διαχείριση/δρομολόγηση εισερχόμενων / εξερχόμενων εγγράφων μέσω της εφαρμογής πρωτοκόλλου.
- Χαρακτηρισμός και Δεικτοδότηση Εγγράφων, δυνατότητα υποστήριξης ψηφιακών υπογραφών

- Εξουσιοδοτημένη αναζήτηση και ανάκτηση Εγγράφων τουλάχιστον βάσει: οποιουδήποτε συνδυασμού πεδίων σε φόρμες αναζήτησης, χρήσης ορίων τιμών για αριθμητικά πεδία, χρήσης χαρακτήρων μπαλαντέρ για πεδία κειμένου, συνδυασμού των ανωτέρω.
- Το περιεχόμενο (content) των ηλεκτρονικών εγγράφων που δεν προέρχονται από διαδικασία σάρωσης, να μπορεί αυτόματα να εξάγεται και να συμμετέχει στο μηχανισμό αναζήτησης ελεύθερου κειμένου (free text retrieval).
- Εξουσιοδοτημένη Επεξεργασία Εγγράφων
- Αποθήκευση όλων των απαραίτητων μεταδεδομένων για τα έγγραφα, ώστε να παρέχεται η δυνατότητα παρακολούθησης σύνταξης, υπογραφών από προϊστάμενο, Διευθυντή, κλπ.
- Σύνδεση εγγράφων με διαδικασίες, ρόλους, χρήστες και προθεσμίες με όλους τους δυνατούς συνδυασμούς. Ένα έγγραφο θα πρέπει να είναι δυνατό να αντιστοιχίζεται σε ομάδες χρηστών διαφορετικών ρόλων. Καθορισμός παραληπτών
- Αυτόματη διαχείριση των εργασιών κάθε χρήστη του συστήματος, βάσει των συνδέσεων του με διαδικασίες, εκκρεμή εισερχόμενα και οίκοθεν έγγραφα.

Εφαρμογή Διαχείρισης και Παρακολούθησης Ροής Αιτημάτων, η οποία αναφέρεται στη διαχείριση και παρακολούθηση των λειτουργιών που σχετίζονται με τα αιτήματα (μελών εργοδοτών και φορέων) του Ταμείου που βρίσκονται σε εξέλιξη. Η εφαρμογή θα παρέχει λειτουργίες όπως:

- Ενιαία παρακολούθηση της διαδικασίας εκτέλεσης εργασιών με διαγραμματικές αναπαραστάσεις
- Ορισμός ρόλων σύμφωνα με το οργανόγραμμα του Ταμείου και διασύνδεσης χρηστών με ρόλους
- Δυνατότητες αυτόματης ενημέρωσης των εμπλεκόμενων και υπευθύνων για σημαντικά στάδια της διαδικασίας.
- Δυνατότητα άμεσης πληροφόρησης της εξέλιξης των εισερχόμενων και εξερχόμενων εγγράφων (και των συνημμένων αυτών), καθώς και τις περαιτέρω χρεώσεις αυτών τουλάχιστον ανά Τμήμα ή/και υπεύθυνο ενέργειας.
- Καταγραφή και συσχετισμός των βημάτων διαδικασιών με σχετικά έγγραφα, αναφορές, κλπ. Το εν λόγω υποσύστημα θα πρέπει να παρέχει πλήρη παραμετροποίηση τυποποιημένων πληροφοριών και ενεργειών, όπως κατηγορίες αιτημάτων και ενεργειών, ομάδες εισερχόμενων και εξερχόμενων, τρόποι αποστολής εγγράφων, τύπο προτεραιότητας, κατηγορίες συνημμένων κλπ, ώστε να παρέχεται άμεση και τυποποιημένη πληροφόρηση σε κάθε αναζήτηση στοιχείων.
- Δυνατότητα ανάθεσης εργασίας σε χρήστες με καθορισμό προθεσμίας διεκπεραίωσης, αυτόματης μετάβασης στο επόμενο βήμα του σεναρίου ροής με την εκπλήρωση του τρέχοντος, υποστήριξης σειριακών και παράλληλων διαδικασιών και επιστροφής στο προηγούμενο βήμα.

Τα υποσυστήματα πρέπει να υποστηρίζουν λειτουργικότητα παραμετροποιήσιμης και δυναμικής παρουσίασης της δομημένης πληροφορίας που αποθηκεύεται, καθώς και αναζήτησης και πλοήγησης στη διαθέσιμη πληροφορία με άντληση δεδομένων από ετερογενείς πηγές. Όλες οι εφαρμογές έχουν ως βασική διαχειριζόμενη οντότητα το «έγγραφο», η οποία είναι και η βασική μονάδα πληροφορίας που ανταλλάσσουν.

7. WEB SITE & PORTAL ΑΣΦΑΛΙΣΜΕΝΩΝ, ΣΥΝΤΑΞΙΟΥΧΩΝ ΚΑΙ ΕΡΓΟΔΟΤΩΝ

Δημιουργία και Διαχείριση Διαδικτυακού Τύπου. Εφαρμογή για τη λειτουργία και τις βασικές υπηρεσίες υποδομής του δικτυακού τύπου, καθώς και για την αυτοματοποίηση και υποστήριξη της διαδικασίας διαχείρισης και δημοσίευσης περιεχομένου σε αυτόν. Η εφαρμογή θα πρέπει να παρέχει κατάλληλα εργαλεία για την:

- Ενημέρωση και ανανέωση των πληροφοριών καθώς και δυναμική παρουσίαση (αλλαγή προτύπων παρουσίασης, δυναμική διασύνδεση ιστοσελίδων). Υποστήριξη στη διαδικασία δημοσίευσης του περιεχομένου (π.χ. ηλεκτρονικά κείμενα, παρουσιάσεις, οπτικοακουστικό υλικό),
- Διασύνδεση με τη βάση δεδομένων του Ταμείου.
- Δημιουργία και διαχείριση ειδικών περιοχών με ειδικά δικαιώματα πρόσβασης για τους ενδιαφερόμενους (μέλη και εργοδότες εταιρίες) για την παροχή εξειδικευμένων πληροφοριών και υπηρεσιών.
- Δυνατότητα ώστε οι ενδιαφερόμενοι φορείς να μπορούν να υποβάλλουν ηλεκτρονικά αιτήσεις, παράπονα, καταγγελίες, ερωτήσεις, συμπληρώνοντας προ-σχεδιασμένες φόρμες online. Τα συμπληρωμένα στοιχεία θα ενημερώνουν κατάλληλα σχεδιασμένες βάσεις δεδομένων κατόπιν υποβολής των αιτήσεων.

Στόχος είναι η δημιουργία μιας κεντρικής πύλης για τους χρήστες του διαδικτύου όπου θα παρέχονται οι εξής δυνατότητες:

1. Υποβολή αιτημάτων μελών και εργοδοτριών εταιριών
2. Πρόσβαση σε εξειδικευμένες πληροφορίες ανάλογα με την μορφή σχέσης
3. Εγγραφή σε υπηρεσίες αυτόματης ενημέρωσης (Ηλεκτρονικό Γραφείο Τύπου) όπως newsletters (μέσω e-mail ή SMS), mailing lists, στις οποίες ο χρήστης θα μπορεί να εισάγει τα προσωπικά του στοιχεία για να ενημερώνεται τακτικά για νέες υπηρεσίες, νομοθεσίες, αποφάσεις, μελέτες και την πορεία των αιτημάτων του.
4. Εργαλείο αναζήτησης εξειδικευμένων πληροφοριών βάσει κριτηρίων, σε ολόκληρο ή επιμέρους περιεχόμενο των ιστοσελίδων του Ταμείου.

Επίσης, βασική λειτουργικότητα του υποσυστήματος αποτελεί η δημοσίευση στοιχείων από άλλες εφαρμογές ή δεδομένα του ΟΠΣ. Τα στοιχεία αυτά μεταξύ άλλων θα περιλαμβάνουν:

1. Κανονιστικά κείμενα και νομοθετικές διατάξεις.
2. Οικονομικά αποτελέσματα χρήσεων, Ισολογισμούς και Αναλογιστικές μελέτες και αποφάσεις ΔΣ.
3. Μελέτες, προκηρύξεις και διαγωνισμοί σε ηλεκτρονική μορφή.

Το προσφερόμενο υποσύστημα θα πρέπει να υποστηρίζει όλους τους δημοφιλείς φυλλομετρητές (browsers) και να προσαρμόζεται ανάλογα σε όλες τις συσκευές (Η/Υ φορητούς και σταθερούς, ταμπλέτες και κινητά τηλέφωνα) .

8. ΑΣΦΑΛΙΣΗ - ΜΗΤΡΩΟ - ΕΦΑΡΜΟΓΗ ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗΣ ΜΗΤΡΩΟΥ ΑΣΦΑΛΙΣΜΕΝΩΝ ΚΑΙ ΕΡΓΟΔΟΤΩΝ

Η εφαρμογή αναφέρεται στη διαχείριση και παρακολούθηση των λειτουργιών που σχετίζονται με το μητρώο (ασφαλισμένων και εργοδοτών) καθώς και με τα αιτήματα τους που βρίσκονται σε εξέλιξη. Η εφαρμογή θα παρέχει λειτουργίες όπως:

- Διαχείριση Μητρώου Ασφαλισμένων και Εργοδοτών
- Διαχείριση και παρακολούθηση των αιτημάτων ασφαλισμένων και εργοδοτών
- Εισφορές – Έλεγχος εγκυρότητας και καταχώρηση αρχείων εργοδοτών με κατάλληλα εργαλεία και απόδοση μοναδικού αρ. Οφειλής /Κλειδάριθμου (μέσω Portal)
- Ενημέρωση - Παρακολούθηση καταβολής εισφορών
- Ενημέρωση μητρώου και ατομικών καρτελών με αρχεία εισφορών
- Διαχείριση καθυστερημένων Οφειλών και Υπολογισμός Προσαυξήσεων
- Σύνταξη Εισηγήσεων προς Δ.Σ.

9. ΠΑΡΟΧΕΣ - ΕΦΑΡΜΟΓΗ ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗΣ ΜΗΤΡΩΟΥ ΣΥΝΤΑΞΙΟΥΧΩΝ.

Η εφαρμογή αναφέρεται στη διαχείριση και παρακολούθηση των λειτουργιών που σχετίζονται με το μητρώο συνταξιούχων καθώς και με τα αιτήματα τους που βρίσκονται σε εξέλιξη. Η εφαρμογή θα παρέχει λειτουργίες όπως:

- Διαχείριση και ενημέρωση του μητρώου συνταξιούχων με τυχόν μεταβολές απογραφικών τους στοιχείων, στοιχείων επικοινωνίας, αλληλογραφίας και των στοιχείων πληρωμής (IBAN)
- Εκκαθάριση και παρακολούθηση ανά στάδιο επεξεργασίας των αιτημάτων συνταξιούχων
- Συντάξεις – Μηνιαίος Κύκλος Εργασιών
- Ενημέρωση του μητρώου συνταξιούχων με τις λήξεις παρατάσεων αναπηρίας

- Ενημέρωση του μητρώου συνταξιούχων με τις αναπροσαρμογές συντάξεων δικαιούχων (λόγω ζετίας, ενηλικίωσης – αποφοίτησης τέκνων κ.α.) και εκτέλεση τυχόν σχετικών αναδρομικών
- Ενημέρωση ισοζυγίου με λήξεις οφειλών – εξαγορών
- Ενημέρωση του μητρώου συνταξιούχων με τις διακοπές συντάξεων λόγω θανάτου
- Ενημέρωση του μητρώου συνταξιούχων με νέες απονομές συντάξεων ή τροποποιήσεις αυτών και εκτέλεση αναδρομικών
- Ενημέρωση του μητρώου συνταξιούχων με εγγραφές, μεταβολές ή διαγραφές σε συλλόγους
- Μηνιαία Μισθοδοσία - Δημιουργία αρχείου πληρωμής ΔΙΑΣ
- Σύνταξη Εισηγήσεων προς Δ.Σ.

10. ΟΙΚΟΝΟΜΙΚΗ ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗ

Εφαρμογή Διαχείρισης Λογιστηρίου, η οποία αναφέρεται στη διαχείριση και παρακολούθηση των λειτουργιών που σχετίζονται με το λογιστήριο καθώς και με τις οικονομική διαχείριση του Ταμείου. Η εφαρμογή θα παρέχει λειτουργίες όπως

- Παρακολούθηση Έσοδα / Έξοδα
- Αυτόματη ενημέρωση για πληρωμή εισφορών, διακανονισμών και ρυθμίσεων των εταιριών μέσω Τράπεζας (Ηλεκτρονικό extrait)
- Πληρωμές προμηθευτών
- Προϋπολογισμός και απολογισμός χρήσης
- Σύνταξη οικονομικών καταστάσεων και Ισολογισμός
- Φορολογικές Εργασίες – Ενημέρωση ΓΓΠΣ
- Φορολογικές βεβαιώσεις (Αυτόματη έκδοση από το portal του Ταμείου)
- Υπολογισμός οφειλών και προσαυξήσεων
- Διαχείριση και Παρακολούθηση Διακανονισμών
- Κατάρτιση αναφορών επενδύσεων

11. ΔΙΟΙΚΗΤΙΚΕΣ ΑΝΑΦΟΡΕΣ (MIS)

Υποσύστημα Αναφορών Διοικητικής Πληροφόρησης (Management Information System-MIS)

Αντικειμενικός σκοπός του ζητούμενου υποσυστήματος είναι η δημιουργία μιας ενιαίας πληροφοριακής υποδομής που θα υποστηρίζει την παρακολούθηση της αποτελεσματικής λειτουργίας του συνόλου του Ταμείου. Από τις κυριότερες ανάγκες που θα εξυπηρετούνται είναι αυτές της εξαγωγής, επεξεργασίας, παρουσίασης, διάχυσης και αποθήκευσης της επιχειρησιακής πληροφορίας που προκύπτει από την λειτουργία των επιμέρους

Διευθύνσεων / τμημάτων. Η έγκαιρη, και αξιόπιστη πληροφόρηση της διοίκησης αποτελεί το βασικότερο εργαλείο της για την λήψη αποφάσεων και την δυναμική διαμόρφωση στόχων και στρατηγικής.

Το ζητούμενο υποσύστημα θα χρησιμοποιεί το σύνολο των δεδομένων που παράγει και διαχειρίζεται το Ταμείο και θα δημιουργεί ένα κοινό περιβάλλον πρόσβασης, επεξεργασίας και παρουσίασης της πληροφορίας. Η πληροφορία θα αφορά σε όλο το φάσμα των λειτουργιών του ΟΠΣ.

Επίσης, το εν λόγω υποσύστημα θα πρέπει να έχει τη δυνατότητα να επεξεργάζεται δεδομένα να τα αναλύει και να παρουσιάζει την πληροφορία στην πιο κατάλληλη για την περίπτωση μορφή (πίνακες, γραφήματα, στατιστικές κλπ). Για αυτό το λόγο, όλα τα δεδομένα που θα παρέχονται στο ΟΠΣ θα χρησιμοποιούνται για να παρέχουν πληροφόρηση σε προκαθορισμένη και ειδική μορφή όπως ενδεικτικά δυνατότητες επεξεργασίας και σύγκρισης διάφορων δεδομένων με την χρήση αποδεκτών στατιστικών συναρτήσεων και πινάκων (μέγιστα, Ελάχιστα, Μέσες τιμές, τυπική απόκλιση και λοιπές Στατιστικές Συναρτήσεις κλπ).

12. ΔΙΚΑΙΩΜΑΤΑ ΠΡΟΣΒΑΣΗΣ ΧΡΗΣΤΩΝ & AUDIT TRAIL ΣΤΑ

ΥΠΟΣΥΣΤΗΜΑΤΑ ΚΑΙ ΤΙΣ ΕΦΑΡΜΟΓΕΣ ΤΟΥ ΟΠΣ

Το ζητούμενο σύστημα θα πρέπει να διαθέτει ένα ολοκληρωμένο περιβάλλον διαχείρισης των «Δικαιωμάτων Πρόσβασης» των χρηστών καθώς και παρακολούθηση ενεργειών στα διαθέσιμα υποσυστήματα ή και στις επιμέρους λειτουργίες τους.

Με αυτό το τρόπο διασφαλίζεται και εξασφαλίζεται τόσο η ακεραιότητα των αποθηκευμένων και δημιουργούμενων πληροφοριών όσο και ο έλεγχος της εξουσιοδοτημένης πρόσβασης των χρηστών στις πληροφορίες αυτές.

Ειδικότερα το υποσύστημα αυτό θα πρέπει να υλοποιεί τουλάχιστον την ακόλουθη λειτουργικότητα:

- Δυναμικό ορισμό καρτέλας Χρήστη Συστήματος με πλήρη στοιχεία όπως (Επώνυμο, Όνομα, Τμήμα, Θέση Εργασίας, κ.α.)
- Δημιουργία Ομάδων Χρηστών που έχουν τα ίδια ή παρόμοια δικαιώματα (User Groups)
- Δυνατότητα ορισμού ημερομηνίας λήξης ισχύος του κάθε χρήστη ή και του κωδικού του.
- Διαχείριση Δικαιωμάτων χρήστη ή ομάδων συγκεντρωτικά ανά εφαρμογή καθώς και επιμέρους λειτουργίες των εφαρμογών αυτών.
- Διαχείριση κωδικών ασφαλείας κεντρικά και ανά χρήστη

- Δυνατότητα αλλαγής του προσωπικού κωδικού του χρήστη από τον ίδιο το χρήστη, από τη θέση εργασίας του
- Παρακολούθηση και έγκαιρη ενημέρωση του διαχειριστή του συστήματος (με διάφορους τρόπους όπως e-mail, pop-up message, ειδική οθόνη διαχείρισης, κ.α.) για προσπάθεια μη εξουσιοδοτημένης πρόσβασης σε υποσυστήματα ή πληροφορίες του ΟΠΣ.
- Δυνατότητα άμεσης προσωρινής ή μόνιμης κατάργησης χρήστη από τον διαχειριστή του συστήματος.
- Δυνατότητα πλήρους παρακολούθησης των ενεργειών των χρηστών χρονολογικά και διατήρηση ιστορικού.
- Ολοκληρωμένο περιβάλλον δημιουργίας πληροφοριακών και στατιστικών καταστάσεων και οθονών από τον διαχειριστή κάνοντας χρήση του συνόλου των στοιχείων που παρακολουθεί το υποσύστημα.

13. ΜΕΛΕΤΗ ΕΦΑΡΜΟΓΗΣ

Ο ανάδοχος σε διάστημα δύο (2) μηνών από την υπογραφή της σύμβασης του έργου θα πρέπει να υποβάλει στο Ταμείο αναλυτική μελέτη εφαρμογής του προτεινόμενου ολοκληρωμένου πληροφοριακού συστήματος σύμφωνα με τις απαιτήσεις του Ταμείου.

Κατά την εκπόνηση της μελέτης ο Ανάδοχος θα πρέπει να λάβει υπόψη του τα ακόλουθα:

- Την οργανωτική δομή του Ταμείου
- Τον τρόπο υλοποίησης των εργασιών κάθε τμήματος
- Την υπάρχουσα πληροφοριακή υποδομή του Ταμείου
- Τους υπάρχοντες περιορισμούς και αλληλεπιδράσεις του Ταμείου με άλλους συνεργαζόμενους φορείς.
- Το περιεχόμενο της παρούσας προκήρυξης

Η μελέτη εφαρμογής θα αποτελεί τον πλήρη και αναλυτικό σχεδιασμό του ΟΠΣ που θα προμηθευτεί το Ταμείο και θα πρέπει να περιέχει τουλάχιστον τα ακόλουθα:

- Μεθοδολογία υλοποίησης
- Εκπόνηση αναλυτικού χρονοδιαγράμματος του έργου συμβατό με το χρονοδιάγραμμα που περιλαμβάνεται στην παρούσα
- Αναλυτικές τεχνικές και λειτουργικές προδιαγραφές για κάθε ζητούμενο υποσύστημα του ΟΠΣ
- Επικοινωνία του ΟΠΣ με τη Διαδικτυακή Πύλη («Portal») καθώς και την πρόσβαση στις πληροφορίες του κάθε υποσυστήματος

- Πλήρη εννοιολογικό σχεδιασμό του συστήματος (διαγράμματα οντοτήτων (entity relationship diagrams), αρχιτεκτονική συστήματος, ρόλοι χρηστών, ασφάλεια συστήματος, διασυνδεσιμότητα εφαρμογών, κλπ)
- Μεθοδολογία και σενάρια ελέγχου κάθε υποσυστήματος καθώς και του ΟΠΣ στο σύνολό του.
- Διαδικασία μετάπτωσης από τα υπάρχοντα μηχανογραφικά υποσυστήματα στα νέα με σαφή καθορισμό:
 1. Του τρόπου μεταφοράς δεδομένων
 2. Των διαδικασιών ελέγχου μετάπτωσης, με εξειδικευμένη αναφορά σε δεδομένα τα οποία πιθανόν θεωρηθούν κρίσιμα από το Ταμείο
 3. Των απαιτούμενων διαδικασιών λειτουργίας
 4. Του απαιτούμενου χρονικού διαστήματος
- Μεθοδολογία και αναλυτικό πρόγραμμα της εκπαίδευσης των χρηστών.
- Προτεινόμενες διαδικασίες Backup και Restore
- Καθορισμό σαφών διαδικασιών Disaster Recovery για το σύνολο του ΟΠΣ καθώς και του χρησιμοποιούμενου εξοπλισμού
- Πρότυπο συμβόλαιο παροχής υπηρεσιών (Service Level Agreement-SLA)

Η μελέτη εφαρμογής θα κατατεθεί προς έγκριση στο Ταμείο, και από την στιγμή που θα εγκριθεί θα αποτελεί τον οδηγό υλοποίησης για το σύνολο του ΟΠΣ. Το Ταμείο δύναται να διατυπώσει και να κοινοποιήσει στον Ανάδοχο τυχόν σχόλια εντός 10 εργάσιμων ημερών από την υποβολή της. Σε περίπτωση μη έγκρισης της μελέτης εφαρμογής τότε ο ανάδοχος θα πρέπει να προσαρμόσει την μελέτη αυτή σύμφωνα με τις παρατηρήσεις των στελεχών του Ταμείου, μέσα σε χρονικό διάστημα 10 εργάσιμων ημερών από τη αποστολή των σχολίων του Ταμείου και να την υποβάλει εκ νέου για τελική έγκριση.

14. ΕΓΓΥΗΣΗ ΚΑΛΗΣ ΛΕΙΤΟΥΡΓΙΑΣ – ΤΕΧΝΙΚΗ ΥΠΟΣΤΗΡΙΞΗ – ΣΥΝΤΗΡΗΣΗ

Εγγυημένη Περίοδος Καλής λειτουργίας συστήματος

Ο ανάδοχος θα πρέπει να παράσχει Περίοδο Εγγυημένης και ορθής λειτουργίας του νέου ΟΠΣ για χρονικό διάστημα έξη (6) μηνών μετά την οριστική παραλαβή του συστήματος. Κατά τη διάρκεια της περιόδου αυτής ο ανάδοχος υποχρεούται να προσφέρει χωρίς οποιαδήποτε επιπλέον οικονομική επιβάρυνση υπηρεσίες υποστήριξης και συντήρησης. Οι σχετικοί όροι θα πρέπει να εξειδικευτούν στην προσφορά του Αναδόχου.

Τεχνική Υποστήριξη – Συντήρηση

Ο ανάδοχος θα πρέπει να είναι σε θέση να εξασφαλίσει την υποστήριξη - συντήρηση του λογισμικού σε επίπεδο υπηρεσίας μετά τη λήξη της περιόδου εγγυημένης καλής λειτουργίας. Η εν λόγω υποστήριξη / συντήρηση αφορά τη συμμόρφωση των εφαρμογών στις αλλαγές του θεσμικού πλαισίου, οργανωτικών αλλαγών, την βελτίωση και αναβάθμιση των εκδόσεων του λογισμικού.

Προ της Οριστικής Παραλαβής του συστήματος και εφόσον κληθεί από το Ταμείο, ο Ανάδοχος αναλαμβάνει την υποχρέωση, να προσέλθει για την υπογραφή Σύμβασης μέσω της οποίας θα παρέχει υπηρεσίες υποστήριξης/συντήρησης του λογισμικού που περιλαμβάνονται στο αντικείμενο του Έργου, για χρονικό διάστημα που θα προσδιοριστεί από το Ταμείο. Το Ταμείο διατηρεί το δικαίωμα, αζημίως δι' αυτήν, να διακόψει ή να περιορίσει μονομερώς την παροχή υπηρεσιών συντήρησης εν όλω ή εν μέρει.

Οι υπηρεσίες συντήρησης που ενδεικτικά αναφέρονται παρακάτω αποτελούν αντικείμενο του συγκεκριμένου έργου - για την περίοδο εγγυημένης καλής λειτουργίας συστήματος και ταυτόχρονα προσδιορίζουν το αντικείμενο ενός αυτοτελούς έργου συντήρησης το οποίο θα αρχίσει αμέσως μετά το πέρας της περιόδου εγγυημένης καλής λειτουργίας συστήματος. Οι υπηρεσίες θα πρέπει να εξειδικευθούν στην προσφορά του Αναδόχου. Τονίζεται ότι ο Ανάδοχος βάσει της πρότασης του δεσμεύεται για παροχή υπηρεσιών συντήρησης, όπως αυτές θα περιγράφονται στην προσφορά του, για χρονικό διάστημα τριών (3) ετών με τίμημα όχι υψηλότερο αυτού που υπολογίζεται βάσει του τιμήματος του πρώτου έτους, όπως αυτό αποτυπώνεται στην οικονομική προσφορά, αναπροσαρμοζόμενο ετησίως βάσει του δείκτη τιμών χονδρικής (ΔΤΧ).

Οι κατ' ελάχιστο απαιτούμενες υπηρεσίες συντήρησης περιγράφονται παρακάτω:

(i) Τακτική ή Προληπτική Συντήρηση

Το σύνολο των τακτικών εργασιών που απαιτούνται για την σωστή και αδιάλειπτη λειτουργία του συνόλου του λογισμικού του ΟΠΣ.

(ii) Συντήρηση Λογισμικού Συστήματος και Εφαρμογών

Ο ανάδοχος στα πλαίσια αυτής της συντήρησης είναι υποχρεωμένος να αποκαθιστά προβλήματα του λογισμικού (bugs), να εγκαθιστά τις νέες εκδόσεις και να τεκμηριώνει τις αλλαγές σε σχέση με την προηγούμενη έκδοση (σε έντυπη ή ηλεκτρονική μορφή). Για νέες εκδόσεις η εγκατάσταση των οποίων συνοδεύεται από αναβάθμιση του εξοπλισμού, ο ανάδοχος δεσμεύεται ότι θα συνεχίζει την υποστήριξη της παλιάς έκδοσης για τουλάχιστον 24 μήνες μετά την αναγγελία της νέας.

Ο ανάδοχος είναι υποχρεωμένος να γνωστοποιεί γραπτώς στο Ταμείο όλες τις νέες εκδόσεις και τα κύρια χαρακτηριστικά τους σε διάστημα το πολύ δύο (2) μηνών από την ανακοίνωσή τους από τον κατασκευαστή. Ο ανάδοχος είναι υπεύθυνος για τον τρόπο παράδοσης των νέων εκδόσεων και την εγκατάστασή τους στις εγκαταστάσεις του Ταμείου. Σε περίπτωση που η εγκατάσταση νέας έκδοσης του λογισμικού συστήματος συνεπάγεται

την ανάγκη επεμβάσεων στο λογισμικό εφαρμογών, ο ανάδοχος είναι υποχρεωμένος να πραγματοποιήσει τις επεμβάσεις αυτές χωρίς πρόσθετη επιβάρυνση του Ταμείου, καθ' όλη τη διάρκεια της περιόδου συντήρησης. Η εγκατάσταση των νέων εκδόσεων θα πρέπει να γίνεται κατά τρόπο που να δημιουργεί την ελάχιστη δυνατή διαταραχή στην κανονική λειτουργία του Ταμείου, και κατά προτίμηση εκτός του ωραρίου λειτουργίας.

Στην περίπτωση που θα υπάρξει αλλαγή στην νομοθεσία η οποία αφορά τις λειτουργίες οποιουδήποτε υποσυστήματος, κατά την περίοδο υλοποίησης, ο ανάδοχος, καθ' όλη τη διάρκεια της περιόδου εγγυημένης καλής λειτουργίας, υποχρεούται κατόπιν έγγραφης ειδοποίησης από το Ταμείο να τροποποιήσει έγκαιρα το σύστημα ώστε να συμμορφώνεται πλήρως στις νέες απαιτήσεις, χωρίς καμία χρέωση του Ταμείου πλέον του τιμήματος που αναγράφει στην προσφορά του. Για την περίοδο υποστήριξης / συντήρησης (SLA) ο ανάδοχος υποχρεούται σε ανάλογες τροποποιήσεις με κόστος ανθρωποημέρας προγραμματιστή/αναλυτή το οποίο θα έχει συμπεριλάβει στην οικονομική του προσφορά, μόνο για τον αριθμό των Ανθρωποημερών (ΑΗ) του αναδόχου που υπερβαίνουν τις είκοσι (20) ανά έτος, με τη σύμφωνη γνώμη του Ταμείου.

Ο ανάδοχος υποχρεούται να διαθέσει επιτόπου στο Ταμείο τεχνικό του εκπρόσωπο για χρόνο ίσο με διακόσιες σαράντα (240) ανθρωποώρες κατά την «Εγγυημένη Περίοδος Καλής λειτουργίας συστήματος», ώστε να προλαμβάνονται και να αντιμετωπίζονται έγκαιρα τα προβλήματα του αρχικού σταδίου των εφαρμογών. Ο τεχνικός εκπρόσωπος του αναδόχου θα συλλέγει τα αιτήματα/ προβλήματα με διαδικασία την οποία θα προτείνει ο ανάδοχος και θα εγκρίνει το Ταμείο και θα φροντίζει για την άμεση επίλυση τους, αζημίως. Η διαδικασία που θα προταθεί θα πρέπει να εξασφαλίζει πλήρη ιχνηλασιμότητα των υποβληθέντων αιτημάτων, χρόνου ανταπόκρισης, στατιστική παρακολούθηση κλπ.

Ο ανάδοχος θα λειτουργεί και διαθέτει Γραφείο Υποστήριξης Χρηστών, καθ' όλη τη χρονική διάρκεια της συντήρησης, το οποίο θα αναλαμβάνει την επίλυση προβλημάτων και την υποστήριξη των χρηστών του φορέα σε θέματα που αφορούν το ΟΠΣ βάσει προσυμφωνημένου επιπέδου παροχής υπηρεσιών (SLA).

Ο εξοπλισμός και το λογισμικό που χρησιμοποιεί ο ανάδοχος για τη λειτουργία του Γραφείου Υποστήριξης ανήκουν στην κυριότητα του Αναδόχου, εκτός αν υπάρξει διαφορετική γραπτή συμφωνία με το Ταμείο.

Το Γραφείο Υποστήριξης θα πρέπει να είναι διαθέσιμο στο προσωπικό του Ταμείου κατά τις εργάσιμες ημέρες και ώρες (Δευτέρα – Παρασκευή 09:00 – 17:00)

Ο ανάδοχος, θα πρέπει να παρουσιάσει σχέδιο διαχείρισης καταστροφών και απροόπτων για το σύνολο των συστημάτων, εφαρμογών, βάσεων δεδομένων και αρχείων με σκοπό την κατά το δυνατόν αδιάλειπτη λειτουργία του ΟΠΣ. Το σχέδιο θα περιλαμβάνει όλες τις απαραίτητες διαδικασίες για την ανάκαμψη του ΟΠΣ και την ανάκτηση των Δεδομένων σε περίπτωση φυσικής ή άλλης καταστροφής. Οι παραπάνω διαδικασίες αλλά και αυτές της

τήρησης των αντιγράφων ασφαλείας (Backups) θα περιγράφονται αναλυτικά στο συνολικό σχέδιο αντιμετώπισης καταστροφών που θα εκπονήσει ο ανάδοχος στα πλαίσια της Μελέτης Εφαρμογής.

(vi) Τηλεδιάγνωση και Τηλε-Υποστήριξη

Είναι απαραίτητο ο ανάδοχος να διαθέτει την δυνατότητα εφαρμογής μεθόδων τηλε-επιτήρησης τηλε-υποστήριξης και τηλε-διάγνωσης του λογισμικού που θα προσφέρει.

Συμφωνία επιπέδου υπηρεσιών συντήρησης (SLA)

Στόχος των υπηρεσιών συντήρησης είναι η εξασφάλιση της καλής λειτουργίας του ΟΠΣ, η άμεση ανταπόκριση του Αναδόχου σε αναγγελίες προβλημάτων και η άμεση αποκατάσταση των βλαβών / προβλημάτων του ΟΠΣ.

Σε κάθε περίπτωση ο χρόνος απόκρισης σε κάθε βλάβη δε θα πρέπει να υπερβαίνει:

- τις τέσσερις (4) ώρες για την αποκατάσταση προβλημάτων τα οποία αφορούν κύριες λειτουργίες του Ταμείου και του εγκατεστημένου λογισμικού και η αναγγελία των οποίων πραγματοποιήθηκε εντός των εργασιμών ημερών και ωρών,
- Το χρόνο έως τις τέσσερις (4) πρώτες εργάσιμες ώρες της επόμενης εργάσιμης ημέρας για προβλήματα που αφορούν κύριες λειτουργίες του Ταμείου και του εγκατεστημένου λογισμικού και η αναγγελία των οποίων πραγματοποιήθηκε εκτός των εργασιμών ωρών και ημερών.
- Το χρόνο έως την επόμενη εργάσιμη για την αποκατάσταση προβλημάτων τα οποία δεν αφορούν τα παραπάνω μέρη του ολοκληρωμένου πληροφοριακού συστήματος (λογισμικό) και η αναγγελία των οποίων πραγματοποιήθηκε εντός ή εκτός των εργασιμών ημερών και ωρών,

Οι εργάσιμες ημέρες και ώρες καθορίζονται στην προηγούμενη παράγραφο.

15. ΕΚΠΑΙΔΕΥΣΗ

Ο ανάδοχος στο πλαίσιο υλοποίησης του συμβατικού αντικειμένου του έργου υποχρεούται να παρέχει υπηρεσίες εκπαίδευσης στους χρήστες του νέου ΟΠΣ. Η εκπαίδευση θα καλύπτει όλες τις επί μέρους εφαρμογές του ΟΠΣ καθώς και την διαχείριση όλου του συστήματος.

Η εκπαίδευση θα σχεδιαστεί και θα εκτελεστεί με τρόπο κατάλληλο για την προβλεπόμενη απασχόληση του προσωπικού του Ταμείου και θα περιλαμβάνει :

- Επίσημη παρουσίαση των λειτουργιών του ΟΠΣ

- Πρακτική εξάσκηση κατά τη λειτουργία του ΟΠΣ. Η εκπαίδευση θα γίνει από έμπειρους εκπαιδευτές του προμηθευτή, με αποδεδειγμένη εργασιακή εμπειρία στο συγκεκριμένο αντικείμενο, οι οποίοι θα τύχουν της έγκρισης του Ταμείου.

Ο αριθμός των εκπαιδευομένων δεν θα υπερβαίνει τους 8 ανά εκπαιδευτή.

Η εκπαίδευση θα γίνει σε οργανωμένο εκπαιδευτικό χώρο που θα διαθέτει ο ανάδοχος ή θα διαθέσει το Ταμείο, κατάλληλα εξοπλισμένο για τους σκοπούς της εκπαίδευσης.

Ο ανάδοχος υποχρεούται να καθορίσει το πρόγραμμα κατάρτισης, να σχεδιάσει, να αναπτύξει και να παραδώσει το εκπαιδευτικό υλικό και τα εγχειρίδια κατάρτισης ανά επίπεδο κατάρτισης και να υλοποιήσει το πρόγραμμα κατάρτισης.

Ο ανάδοχος θα υποβάλει για έγκριση στο Ταμείο το πρόγραμμα και την διδακτική ύλη της εκπαίδευσης ανά υποσύστημα. Η διδακτική ύλη θα αναφέρει :

- Τίτλο προγράμματος και αντικείμενο
- Περιεχόμενο
- Ώρες εκπαίδευσης

Το πρόγραμμα εκπαίδευσης που ο ανάδοχος πρέπει να προσφέρει θα καλύπτει ενδεικτικά τις παρακάτω ειδικότητες εκπαιδευομένων με τους αντίστοιχους χρόνους κατάρτισης.

Εκπαιδευόμενοι - Ώρες κατάρτισης - Αριθμός εκπαιδευομένων

- Διαχειριστές συστήματος $\geq 50 \geq 5$
- Χρήστες $\geq 40 \geq 12$

16. ΜΕΤΑΠΤΩΣΗ ΔΕΔΟΜΕΝΩΝ

Ο Ανάδοχος αναλαμβάνει την υποχρέωση να πραγματοποιήσει κάθε απαιτούμενη μετάπτωση ηλεκτρονικών δεδομένων από υφιστάμενες εφαρμογές λογισμικού στο νέο ΟΠΣ, για την ομαλή και αδιάλειπτη λειτουργία του. Η σχετική διαδικασία θα προσδιοριστεί κατά τη σύνταξη της μελέτης εφαρμογής του έργου.

Η μετάπτωση δεδομένων τα οποία βρίσκονται σε μορφή η οποία δεν είναι ηλεκτρονική, δεν αποτελεί αντικείμενο του παρόντος έργου. Αποτελεί υποχρέωση του αναδόχου να εντοπίσει τις πηγές των δεδομένων και του Ταμείου να παρέχει κάθε απαιτούμενη τεκμηρίωση η οποία είναι διαθέσιμη, ώστε να διευκολύνει την πρόσβαση του Αναδόχου στα δεδομένα αυτά. Δεν αποτελεί υποχρέωση του Ταμείου ο οποιοσδήποτε μετασχηματισμός (αλλαγή μορφής) των δεδομένων.

17. ΠΙΛΟΤΙΚΗ ΛΕΙΤΟΥΡΓΙΑ

Η Πιλοτική Λειτουργία του ΟΠΣ αναφέρεται στο πρώτο στάδιο της πραγματικής λειτουργίας του Συστήματος και διέπεται από τις παρακάτω αρχές:

- Έχει προκαθορισμένο, σύντομο χρονικό διάστημα (δυο 2 μηνών).
- Χρησιμοποιεί ένα αντιπροσωπευτικό υποσύνολο του εξοπλισμού του ΟΠΣ.
- Με τη συμμετοχή μιας περιορισμένης, αλλά αντιπροσωπευτικής ομάδας χρηστών, καλύπτει το σύνολο των διαδικασιών και λειτουργιών του ΟΠΣ και του Ταμείου.
- Χρησιμοποιεί το σύνολο των διαθέσιμων πληροφοριών του ΟΠΣ.

Μετά την ολοκλήρωση της υλοποίησης του ΟΠΣ και της εκπαίδευσης των χρηστών, ο Ανάδοχος πρέπει να θέσει το ΟΠΣ σε Πιλοτική Λειτουργία κάτω από πραγματικές συνθήκες για χρονικό διάστημα δυο (2) μηνών. Τα σημεία εγκατάστασης του πιλοτικού ΟΠΣ και κατανομής χρηστών θα οριστικοποιηθούν από τον Ανάδοχο, αφού τύχουν της έγκρισης του Ταμείου.

Προϋπόθεση για την έναρξη της πιλοτικής λειτουργίας αποτελεί η υποβολή από τον Ανάδοχο των σεναρίων ελέγχου του ΟΠΣ και η έγκριση τους από το Ταμείο. Τα σεναρία ελέγχου θα έχουν ως αντικείμενο όλα τα λειτουργικά χαρακτηριστικά του εξοπλισμού και του λογισμικού, όπως αυτό έχει παραμετροποιηθεί για τις λειτουργίες του Ταμείου.

Ο Ανάδοχος, κατά τον πρώτο μήνα της περιόδου της Πιλοτικής Λειτουργίας του ΟΠΣ, έχει τις παρακάτω υποχρεώσεις:

- Να βρίσκεται σε συνεχή συνεργασία με τους υπεύθυνους του Ταμείου.
- Να έχει υλοποιήσει τη Μετάπτωση Δεδομένων όσον αφορά στα Πιλοτικά σημεία εγκατάστασης το οποίο θα πρέπει να έχει ολοκληρωθεί πριν από την έναρξη της περιόδου πιλοτικής λειτουργίας.
- Να διαθέσει προσωπικό με τις κατάλληλες τεχνικές και γνώσεις, κεντρικά στο του Ταμείο για την υποστήριξη της διαδικασίας Πιλοτικής Λειτουργίας και την εξασφάλιση της εύρυθμης λειτουργίας του ΟΠΣ.
- Να πραγματοποιήσει τις όποιες ρυθμίσεις, παραμετροποιήσεις, προσαρμογές, τροποποιήσεις κρίνονται απαραίτητες για τη βελτίωση της απόδοσης του ΟΠΣ (fine tuning).
- Να διορθώσει τυχόν λάθη του (bug fixing).
- Να επικαιροποιήσει την τεκμηρίωση.
- Να παρέχει υπηρεσίες on the job training στους χρήστες του Ταμείου, όπως αναφέρεται στην αντίστοιχη παράγραφο Εκπαίδευσης.

Ο Ανάδοχος, κατά το δεύτερο μήνα της περιόδου Πιλοτικής Λειτουργίας του ΟΠΣ, έχει τις παρακάτω υποχρεώσεις:

- Να εκτελέσει τα σχεδιασμένα σενάρια ελέγχου και να υποβοηθήσει το Ταμείο στην τεκμηρίωση τους. Τα αποτελέσματα των ελέγχων θα χρησιμοποιηθούν για την οριστική παραλαβή του συστήματος.

18. ΤΕΚΜΗΡΙΩΣΗ & ΕΓΧΕΙΡΙΔΙΑ

Ο ανάδοχος θα παραδώσει στο Ταμείο πλήρη τεκμηρίωση που θα αφορά:

- Εγχειρίδια του συστήματος με τη σύνταξη τεχνικών εγχειριδίων του συστήματος και των εργαλείων διαχείρισης (system manuals), καθώς και εγχειριδίων λειτουργίας του συστήματος (operation manuals) και υποστήριξης των χρηστών (user manuals).
- Εγχειρίδια τεκμηρίωσης της βάσης δεδομένων.
- Εγχειρίδιο για το περιβάλλον ανάπτυξης εφαρμογών.
- Τεχνική περιγραφή του σχήματος της βάσης δεδομένων (λογικός και φυσικός σχεδιασμός) προκειμένου να είναι εφικτή η διασύνδεση της εφαρμογής με τρίτα συστήματα και η δημιουργία ad-hoc αναφορών. Από την τεκμηρίωση θα πρέπει να προκύπτει ποιες επεμβάσεις στο σχήμα της βάσης δεδομένων έχουν αρνητική επίδραση επί της λειτουργικότητας των εφαρμογών (primary keys, data types, κλπ). Πριν από οποιαδήποτε επέμβαση θα ζητείται η άποψη του αναδόχου.
- Ασφάλεια του συστήματος (ρόλοι χρηστών, διαχείριση κωδικών, δικαιώματα πρόσβασης, καταγραφή κινήσεων στη βάση δεδομένων (auditing, log files), ακεραιότητα δεδομένων κλπ).
- Τεκμηρίωση της διασύνδεσης της εφαρμογής (οδηγός διασυνδεσιμότητας) με τρίτες εφαρμογές.

Τα εγχειρίδια θα πρέπει να είναι στην Ελληνική γλώσσα, πλην των τεχνικών φυλλαδίων που αφορούν προϊόντα τρίτων χωρών, τα οποία δύνανται να είναι στην αγγλική γλώσσα.