

ΤΕΧΝΙΚΕΣ ΠΡΟΔΙΑΓΡΑΦΕΣ
ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ ΣΥΝΤΗΡΗΣΗΣ – ΥΠΟΣΤΗΡΙΞΗΣ ΛΟΓΙΣΜΙΚΟΥ SAP

1. ΠΛΑΙΣΙΟ ΕΡΓΟΥ

Το ΝΙΜΤΣ διαθέτει το ολοκληρωμένο πληροφοριακό σύστημα (ΟΠΣ) «Φίλιππος» για τη διαχείριση των διοικητικών και οικονομικών υπηρεσιών. Τα εγκατεστημένα υποσυστήματα (modules) του SAP είναι τα παρακάτω:

- α. Λογιστικής, FI module.
- β. Ελεγκτικής, CO module.
- γ. Βιοϊατρικής Τεχνολογίας, PM module.
- δ. Διαχείρισης Υλικών – Αποθηκών, MM module.
- ε. Διαχείρισης Προσωπικού, HR module.
- στ. Επιχειρηματικής Ευφυΐας, BI module.
- ζ. Συγγραφής Προγραμμάτων, ABAP module.

2. ΑΝΤΙΚΕΙΜΕΝΟ ΕΡΓΟΥ

Αντικείμενο του έργου είναι η παροχή υπηρεσιών συντήρησης – υποστήριξης – παραμετροποίησης και ανάπτυξης των προαναφερθέντων υποσυστημάτων του λογισμικού SAP.

Ειδικότερα:

α. Διασφάλιση καλής και απρόσκοπτης λειτουργίας του λογισμικού εφαρμογών.

Ως διασφάλιση καλής και απρόσκοπτης λειτουργίας λογισμικού εφαρμογών ορίζονται κατ' ελάχιστον τα παρακάτω:

(1) Αποκατάσταση σφαλμάτων και ανωμαλιών λειτουργίας του λογισμικού εφαρμογών (bugs). Ο ανάδοχος υποχρεούται στην αποκατάσταση σφαλμάτων και ανωμαλιών λειτουργίας του λογισμικού εφαρμογών τροποποιώντας κατάλληλα τον κώδικα ή εγκαθιστώντας σχετικά διορθωτικά προγράμματα (π.χ. Patches, Bug Fixes ή Service Packs).

(2) Ενημέρωση για βελτιώσεις/αναβαθμίσεις τυχόν νέων εκδόσεων που αφορούν σε πρόσθετες αναπτύξεις του λογισμικού εφαρμογών (π.χ μισθοδοσία, δημόσιο λογιστικό) καθώς και του «standard» λογισμικού SAP. Ο ανάδοχος έχει την ευθύνη της εγκατάστασης των νέων εκδόσεων/αναβαθμίσεων

σε πλήρη και ομαλή λειτουργία και η εγκατάσταση θα γίνεται κατόπιν κοινής συμφωνίας με το Ίδρυμα, με βάση συμφωνημένο χρονοδιάγραμμα.

(3) Εγκατάσταση patches (το αργότερο σε 5 εργάσιμες ημέρες από την ανακοίνωσή τους) και άμεση αντικατάσταση (εντός της επόμενης εργάσιμης) των κρίσιμων εκδόσεων ασφαλείας (security updates).

Το ίδρυμα παρέχει τη γνωστή υλικοτεχνική υποδομή (hardware), συστημικό λογισμικό (system software) και το standard λογισμικό εφαρμογών SAP R/3.

β. Υποστήριξη παραγωγικής λειτουργίας.

(1) Έλεγχος και αποκατάσταση καλής λειτουργίας των εγκατεστημένων υποσυστημάτων SAP για το μέρος αυτών που βρίσκεται σε παραγωγική λειτουργία ή δύναται και είναι επιθυμητό από το Ίδρυμα να βρίσκεται σε εν λόγω λειτουργία.

(2) Έλεγχος και αποκατάσταση καλής λειτουργίας των διασυνδέσεων του κάθε εγκατεστημένου υποσυστήματος SAP με τα υπόλοιπα υποσυστήματα που συνιστούν τεχνικά και επιχειρησιακά το ΟΠΣ «Φίλιππος». Ο ανάδοχος οφείλει να συνεργάζεται για την υποστήριξη των υφιστάμενων διασυνδέσεων με τους αναδόχους των υπόλοιπων υποσυστημάτων.

(3) Επιδιόρθωση προβλημάτων ή δυσλειτουργιών που οφείλονται σε λανθασμένη χρήση ή σε λανθασμένη εγκατάσταση του λογισμικού εφαρμογών ή σε λάθη στον πηγαίο κώδικα.

(4) Επίλυση θεμάτων χρήσης που απαιτούν συνδρομή/παρέμβαση του αναδόχου (πχ άνοιγμα νέου λογαριασμού, σύνδεση νέου υλικού με λογιστικό σχέδιο, προσδιορισμός νέου κέντρου κόστους, προσθήκη νέου ποσοστού ΦΠΑ, προσθήκη νέας κατηγορίας φόρου εισοδήματος κτλ.) για επιχειρησιακή διευκόλυνση του Ιδρύματος.

(5) Ενημέρωση των κωδικοποιήσεων του λογισμικού εφαρμογών κατόπιν αλλαγών που οφείλει ή κρίνει απαραίτητο να υιοθετήσει το Ίδρυμα. Εξελίξεις οι οποίες μπορεί να απαιτήσουν την ενημέρωση κωδικοποιήσεων είναι οι αλλαγές στο θεσμικό/κανονιστικό πλαίσιο λειτουργίας του Ιδρύματος και αλλαγές στο θεσμικό πλαίσιο κωδικοποιήσεων σε εθνική κλίμακα π.χ. κωδικοποιήσεις υγειονομικών υλικών, ιατρικών υπηρεσιών, εξετάσεων, διαγνώσεων, φαρμάκων κλπ.

(6) Παραμετροποίηση υφιστάμενου λογισμικού για κάλυψη αναγκών που απαιτούνται για την πλήρη εφαρμογή του διπλογραφικού λογιστικού σχεδίου (ΠΔ 146/2006 και ΠΔ 80/2016 όπως κάθε φορά ισχύουν).

(7) Ενσωμάτωση υφισταμένων οργανωτικών δεδομένων και υποστήριξη οργανογραμματικών αλλαγών (καταργήσεις, δημιουργία νέου ΚΚ, συγχωνεύσεις, διασπάσεις, αλλαγές κλπ).

(8) Τροποποίηση και δημιουργία νέων εκτυπωτικών και «πινάκων – οθονών».

(9) Ανάπτυξη, παραμετροποίηση νέων λειτουργικών απαιτήσεων.

(10) Βελτιώσεις, τροποποιήσεις, επεκτάσεις, αλλαγές εφαρμογών.

(11) Δομικές αλλαγές στη βάση δεδομένων.

(12) Νέες διασυνδέσεις με τρίτα συστήματα ή φορείς (εκτός των διασυνδέσεων με τα συστήματα λογισμικού εφαρμογών τα οποία συνιστούν τεχνικά και επιχειρησιακά το ΟΠΣ «Φίλιππος»).

(13) Μεταφορά τεχνογνωσίας σε προσωπικό του τμήματος μηχανογράφησης του Ιδρύματος, όποτε αυτό ζητηθεί, με μέγιστο χρονικό διάστημα εργασιών τις δεκαπέντε (15) εργάσιμες ημέρες.

(14) Επιτόπια υποστήριξη και εκπαίδευση χρηστών (on the job training).

(15) Υποστήριξη για τεχνικά θέματα που αφορούν στην εγκατάσταση και λειτουργία του λογισμικού SAP (SAP Basis) στο προσωπικό του τμήματος μηχανογράφησης του Ιδρύματος, όποτε αυτό ζητηθεί, με μέγιστο χρονικό διάστημα εργασιών τις δεκαπέντε (15) εργάσιμες ημέρες και εάν απαιτηθεί, συνεργασία με τον ανάδοχο συντήρησης του υλικοτεχνικού εξοπλισμού του Ιδρύματος.

(16) Παροχή συμβούλων με τεχνογνωσία SAP για την παροχή συμβουλευτικών (consulting) υπηρεσιών και υπηρεσιών υποστήριξης των χρηστών και των υπεύθυνων διαχειριστών του πληροφοριακού συστήματος στο Ίδρυμα, σε θέματα καθημερινής λειτουργίας στη χρήση του λογισμικού, στην έκδοση στατιστικών στοιχείων και σε οποιοδήποτε θέμα παραγωγικής λειτουργίας απαιτηθεί.

(17) Εκπαίδευση κατόπιν πλάνου το οποίο θα καταρτιστεί σε συνεργασία με το Ίδρυμα και θα περιλαμβάνει το προς εκπαίδευση προσωπικό και τα αντικείμενα εκπαίδευσης, με μέγιστο χρονικό διάστημα εργασιών τις δεκαπέντε (15) εργάσιμες ημέρες. Στο προς εκπαίδευση προσωπικό θα περιλαμβάνονται οι υπεύθυνοι διαχειριστές του πληροφοριακού συστήματος στο Ίδρυμα και τρεις (3) power users για τα υποσυστήματα λογιστικής & ελεγκτικής, διαχείρισης υλικών - αποθηκών και διαχείρισης προσωπικού & επιχειρηματικής ευφυΐας.

γ. Γραμμή Εξυπηρέτησης Χρηστών (Helpdesk).

Η Γραμμή Εξυπηρέτησης Χρηστών θα είναι διαθέσιμη σε όλους τους χρήστες του πληροφορικού συστήματος του Ιδρύματος κατά τις εργάσιμες ημέρες από Δευτέρα μέχρι Παρασκευή και τις ώρες από 08.00 μέχρι 16.00, από την έναρξη της σύμβασης έως και δεκαπέντε (15) εργάσιμες ημέρες μετά τη λήξη αυτής. Η γραμμή εξυπηρέτησης χρηστών θα παρέχει τηλεφωνικά υπηρεσίες υποστήριξης:

(1) Σχετικά με τη λειτουργία και τη χρήση του πληροφορικού συστήματος.

(2) Για την αντιμετώπιση προβλημάτων και τη διόρθωση/

διαχείριση λαθών που θα εμφανιστούν κατά την κανονική χρήση του πληροφοριακού συστήματος.

3. ΧΡΟΝΟΣ ΑΝΤΑΠΟΚΡΙΣΗΣ

α. Χρόνος ανταπόκρισης είναι το χρονικό διάστημα από τη στιγμή της αναφοράς από το Ίδρυμα ενός θέματος υποστήριξης έως τη στιγμή της επικοινωνίας του αναδόχου με το Ίδρυμα σχετικά με το υπόψη θέμα. Ο χρόνος ανταπόκρισης ορίζεται σε δύο (2) ώρες.

β. Χρόνος αποκατάστασης είναι το χρονικό διάστημα από τη στιγμή της επικοινωνίας του αναδόχου με το Ίδρυμα σχετικά με ένα θέμα υποστήριξης μέχρι τη στιγμή επίλυσης του θέματος αυτού από τον ανάδοχο. Ο χρόνος αποκατάστασης ορίζεται με βάση το επίπεδο κρισιμότητας του θέματος υποστήριξης σύμφωνα με τον παρακάτω πίνακα:

Πίνακας Χρόνων Αποκατάστασης

Επίπεδο Κρισιμότητας	Χρόνος Αποκατάστασης
Επείγον	4 ώρες (εάν το αίτημα δοθεί έως τις 14:00 αλλιώς την επόμενη εργάσιμη ημέρα)
Υψηλό	1 εργάσιμη ημέρα
Μέτριο	2 εργάσιμες ημέρες
Χαμηλό	3 εργάσιμες ημέρες

Η αξιολόγηση της κρισιμότητας του προβλήματος θα γίνεται από το ίδρυμα και θα μπορεί η ανάδοχος εταιρεία να το διαπραγματευτεί εντός μιας (01) ώρας από την ανάρτηση.

γ. Όσα αιτήματα δεν ικανοποιούνται στους προβλεπόμενους χρόνους προσμετρούνται στα μη ικανοποιηθέντα αιτήματα της αντίστοιχης περιόδου αναφοράς και επηρεάζουν αντιστοίχως την προβλεπόμενη πληρωμή. Το Ίδρυμα διατηρεί το δικαίωμα να επιβάλλει πρόστιμο ύψους 1.000,00€ για την πρώτη φορά, 2.000,00€ για τη δεύτερη φορά και να κηρύξει τον ανάδοχο έκπτωτο την τρίτη φορά.

4. ΤΕΚΜΗΡΙΩΣΗ

Ο ανάδοχος οφείλει την παράδοση αντιτύπων όλων των μεταβολών ή των επανεκδόσεων ή τροποποιήσεων των εγχειριδίων του λογισμικού εφαρμογών, σχετικές με τις εργασίες του αναδόχου κατά τη διάρκεια του έργου. Όλα τα τεχνικά τεύχη τεκμηρίωσης που επηρεάζονται από τις ενέργειες αναβάθμισης ενημερώνονται αντίστοιχα από τον ανάδοχο ώστε κάθε φορά να αντικατοπτρίζουν πραγματικές εκδόσεις του λογισμικού εφαρμογών. Εφόσον απαιτηθεί από το Ίδρυμα η επανέκδοση των αρχικών εγχειριδίων χρήστη που θα περιγράψουν αναλυτικά τις λειτουργίες των εφαρμογών σε παραγωγική λειτουργία, ο ανάδοχος είναι υποχρεωμένος να τα παράσχει. Τα εν λόγω εγχειρίδια θα πρέπει να περιλαμβάνουν τις διαδικασίες των υποσυστημάτων σε παραγωγική λειτουργία, τον τρόπο πλοήγησης του χρήστη, το γραφικό περιβάλλον και τα σενάρια χρήσης τα οποία να καλύπτουν πλήρως την λειτουργικότητα του συστήματος. Επίσης ο ανάδοχος υποχρεούται να παράσχει εφόσον απαιτηθεί τεχνικά εγχειρίδια στα οποία να περιγράφεται/επεξηγείται η όλη παραμετροποίηση του συστήματος, οι

διασυνδέσεις (interfaces) με άλλα συστήματα και τα προγράμματα που τυχόν αναπτύχθηκαν (enhancements).

5. ΘΕΜΑΤΑ ΣΥΝΕΡΓΑΣΙΑΣ

Ο ανάδοχος οφείλει:

α. Να συνεργάζεται συνεχώς και με συνέπεια με τα στελέχη του Ιδρύματος.

β. Να μεριμνά για την αποτελεσματική μεταφορά τεχνογνωσίας στα αρμόδια στελέχη του Ιδρύματος.

γ. Να ενημερώνει σε συνεχή βάση, έγκαιρα και τεκμηριωμένα το Ίδρυμα σχετικά με ζητήματα ή/και προβλήματα που ενδέχεται να επηρεάσουν την αποτελεσματική και απρόσκοπτη λειτουργία του πληροφοριακού συστήματος.

δ. Να ενημερώνει μετά από κάθε επίσκεψη το τμήμα μηχανογράφησης του Ιδρύματος σχετικά με τις εργασίες που έχουν εκτελεστεί.

6. ΤΕΧΝΙΚΗ & ΕΠΑΓΓΕΛΜΑΤΙΚΗ ΙΚΑΝΟΤΗΤΑ

Οι ενδιαφερόμενοι οικονομικοί φορείς απαιτείται:

α. Να είναι φυσικά ή νομικά πρόσωπα με ελάχιστη τριετή λειτουργία.

β. Να έχουν ως κύρια δραστηριότητα την παροχή υπηρεσιών πληροφορικής για την υλοποίηση (μελέτη, ανάπτυξη, εγκατάσταση, παραμετροποίηση, συντήρηση και υποστήριξη λειτουργίας) ολοκληρωμένων πληροφοριακών συστημάτων και να είναι εξουσιοδοτημένοι συνεργάτες της SAP (SAP Partners).

γ. Να έχουν αποδεδειγμένη εμπειρία σε τουλάχιστον τρία (3) παρόμοια έργα ανάπτυξης ή συντήρησης συστημάτων διαχείρισης SAP σε νοσηλευτικά ιδρύματα κατά τα τέσσερα (4) προηγούμενα έτη, συνολικής αξίας τουλάχιστον 200.000,00 €. Η εμπειρία αυτή θα αποδεικνύεται με την κατάθεση των σχετικών συμβάσεων.

δ. Να διαθέτουν διεθνώς αναγνωρισμένες πιστοποιήσεις ποιότητας στο αντικείμενο της δραστηριότητάς τους.

ε. Η ανάδοχος εταιρεία θα πρέπει να διαθέτει πιστοποιητικό ISO-9001:2015 ή αντίστοιχο σχετικά με τη μελέτη, εγκατάσταση, συντήρηση, τεχνική υποστήριξη συστημάτων πληροφορικής και επικοινωνιών και πιστοποιητικό ISO-27001:2013 ή να είναι εναρμονισμένη με τις απαιτήσεις του Ευρωπαϊκού Κανονισμού περί προστασίας των προσωπικών δεδομένων (GDPR).

7. ΠΡΟΤΑΣΗ ΕΠΙΤΡΟΠΗΣ

Προτείνεται η σύναψη σύμβασης έργου διάρκειας δώδεκα (12) μηνών και κάλυψη πενήντα (50) ανθρωποημερών. Ο αριθμός αυτός αντιστοιχεί σε φυσική παρουσία μίας (01) ημέρας ανά εβδομάδα έτους, ο οποίος δύναται να τροποποιηθεί (πχ. Μη παρουσία για μία εβδομάδα και διπλή παρουσία την

επόμενη), ανάλογα με τις ανάγκες του ιδρύματος. Επιπλέον προτείνεται η επιλογή επιπλέον εικοσιπέντε (25) ανθρωποημερών (on demand) σε περίπτωση που χρειαστεί επιπλέον υποστήριξη λόγω αστάθμητων παραγόντων.