



ΕΥΡΩΠΑΪΚΗ ΕΝΩΣΗ  
ΕΥΡΩΠΑΪΚΟ ΤΑΜΕΙΟ ΠΕΡΙΦΕΡΕΙΑΚΗΣ ΑΝΑΠΤΥΞΗΣ (Ε.Τ.Π.Α.)



ψηφιακή Ελλάδα  
Επίσημο Εθνικό  
Επιχειρησιακό Πρόγραμμα  
"Ψηφιακή Συγκλήση"



Με την συγχρηματοδότηση της Ελλάδας και της Ευρωπαϊκής Ένωσης



ΕΛΛΗΝΙΚΗ ΔΗΜΟΚΡΑΤΙΑ



ΕΛΛΗΝΙΚΗ ΣΤΑΤΙΣΤΙΚΗ ΑΡΧΗ

Πειραιάς, 7 Φεβρουαρίου 2014

ΓΕΝΙΚΗ ΔΙΕΥΘΥΝΣΗ ΔΙΟΙΚΗΣΗΣ ΚΑΙ ΟΡΓΑΝΩΣΗΣ  
ΔΙΕΥΘΥΝΣΗ ΟΙΚΟΝ. ΔΙΟΙΚΗΣΗΣ  
ΤΜΗΜΑ ΠΡΟΜΗΘΕΙΩΝ

Αριθ.Πρωτ.: 1594/A2-963

Ταχ.Δ/ση: Πειραιώς 46 & Επονιτών  
Ταχ. Κώδικας: 185 10 Πειραιάς  
Πληροφορίες: Α. Δαλαμπίρα  
Τηλέφωνο: 213 135 3143  
Fax: 210 482 3158  
e-mail: dalama@statistics.gr

**Θέμα: Πρόσκληση Ενδιαφέροντος για την Επιλογή Αναδόχου για το υποέργο 5 «Διαχείριση υπηρεσιών πληροφορικής (IT service management)» της Οριζόντιας Πράξης με τίτλο «Μεσοπρόθεσμο πρόγραμμα δράσης Διεύθυνσης Πληροφορικής ΕΛΣΤΑΤ», και κωδικό MIS 380300.**

Η Ελληνική Στατιστική Αρχή, έχοντας υπόψη:

1. Τους Κανονισμούς και Οδηγίες:

α) τον Κανονισμό (ΕΚ) αρ. 1083/2006 του Συμβουλίου της 11<sup>ης</sup> Ιουλίου 2006 «περί καθορισμού γενικών διατάξεων για το ΕΤΠΑ, το ΕΚΤ και το Ταμείο Συνοχής και την κατάργηση του κανονισμού (ΕΚ) αρ. 1260/1999», όπως τροποποιήθηκε και ισχύει.

β) τον Κανονισμό (ΕΚ) αρ. 1080/2006 του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου και του Συμβουλίου της 5<sup>ης</sup> Ιουλίου 2006 για το Ευρωπαϊκό Ταμείο Περιφερειακής Ανάπτυξης και για την κατάργηση του κανονισμού (ΕΚ) αρ. 1723/1999» (Κανονισμός ΕΤΠΑ), όπως τροποποιήθηκε και ισχύει.

γ) τον Κανονισμό (ΕΚ) αρ. 1828/2006 της Επιτροπής της 8<sup>ης</sup> Δεκεμβρίου 2006 «για τη θέσπιση κανόνων σχετικά με την εφαρμογή του κανονισμού (ΕΚ) αρ. 1083/2006 του Συμβουλίου περί καθορισμού γενικών διατάξεων για το ΕΤΠΑ, το ΕΚΤ και το Ταμείο Συνοχής και του κανονισμού (ΕΚ) αρ. 1080/2006», του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου και του Συμβουλίου για το Ευρωπαϊκό Ταμείο Περιφερειακής Ανάπτυξης» όπως τροποποιήθηκε και ισχύει.

δ) τον Κανονισμό (ΕΚ) αρ. 213/2008 της Επιτροπής, της 28<sup>ης</sup> Νοεμβρίου 2007, για τροποποίηση του Κανονισμού (ΕΚ) αρ. 2195/2002 του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου και του Συμβουλίου 2004/17/ΕΚ και 2004/18/ΕΚ περί των διαδικασιών σύναψης δημοσίων συμβάσεων, όσον αφορά την αναθεώρηση του CPV.

ε) την οδηγία 2004/18/ΕΚ του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου και του Συμβουλίου της 31<sup>ης</sup> Μαρτίου 2004 περί συντονισμού των διαδικασιών σύναψης δημοσίων συμβάσεων έργων, προμηθειών και υπηρεσιών, όπως τροποποιήθηκε με την οδηγία

2005/51/EK της Επιτροπής και την Οδηγία 2005/75/EK του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου της 16<sup>ης</sup> Νοεμβρίου 2005, όπως έχει τροποποιηθεί και ισχύει.

στ) τον Κανονισμό (ΕΕ) αριθ.1251/2011 της Επιτροπής της 30ής Νοεμβρίου 2011 για την τροποποίηση των οδηγιών 2004/17/EK, 2004/18/EK και 2009/81/EK του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου και του Συμβουλίου όσον αφορά τα κατώτατα όρια εφαρμογής τους κατά τις διαδικασίες σύναψης συμβάσεων.

## 2. Τις διατάξεις, όπως αυτές ισχύουν:

α) του Ν. 3832/2010 (ΦΕΚ Α' 38) «Ελληνικό Στατιστικό Σύστημα (ΕΛ.Σ.Σ.), Σύσταση Ελληνικής Στατιστικής Αρχής (ΕΛ.ΣΤΑΤ.) ως Ανεξάρτητης Αρχής», όπως έχει τροποποιηθεί και ισχύει.

β) του Ν. 2286/1995 «Προμήθειες του δημόσιου τομέα και ρυθμίσεις συναφών θεμάτων», (ΦΕΚ 19/Α/01-02-1995).

γ) του Ν. 2362/1995 (ΦΕΚ Α' 247) «Περί Δημόσιου Λογιστικού ελέγχου των δαπανών του Κράτους και άλλες διατάξεις» και του ν.δ. 496/1974 (ΦΕΚ Α' 204) «Περί Λογιστικού των Νομικών Προσώπων Δημοσίου Δικαίου»,

δ) του Π.Δ. 118/07 (ΦΕΚ Α' 150) «Κανονισμός Προμηθειών Δημοσίου», κατά το μέρος που οι διατάξεις του δεν αντίκεινται στις διατάξεις της Οδηγίας 2004/18/EK,

ε) του Ν.3614/2007 «Διαχείριση, έλεγχος και εφαρμογή αναπτυξιακών παρεμβάσεων για την προγραμματική περίοδο 2007 – 2013» (ΦΕΚ 267/Α/03-12-2007), όπως τροποποιήθηκε με το Ν. 3840/2010 «Αποκέντρωση, απλοποίηση και ενίσχυση της αποτελεσματικότητας των διαδικασιών του Εθνικού Πλαισίου Αναφοράς (ΕΣΠΑ) 2007-2013 και άλλες διατάξεις» (ΦΕΚ 53/Α/31-03-2010) και ισχύει.

στ) του άρθρου 88 του Ν. 1892/1990 «Για τον εκσυγχρονισμό και την ανάπτυξη και άλλες διατάξεις» (ΦΕΚ 101/Α/31-07-1990).

ζ) του Ν. 2238/1994 «Κύρωση του Κώδικα Φορολογίας Εισοδήματος (ΦΕΚ Α' 151),

η) του Ν. 2859/2000 (άρθρο 55) «Κύρωση Κώδικα Νόμου Προστιθέμενης Αξίας» (ΦΕΚ 151/Α/94), όπως τροποποιήθηκε και ισχύει.

θ) του Ν. 3842/2010 (ΦΕΚ Α' 58) «Αποκατάσταση φορολογικής δικαιοσύνης, αντιμετώπιση της φοροδιαφυγής και άλλες διατάξεις»,

ι) του Ν. 3588/2007 «Πτωχευτικός Κώδικας» (ΦΕΚ Α' 153),

ια) του Ν. 1642/1986 «περί εφαρμογής του Φ.Π.Α.» όπως τροποποιήθηκε με το Ν.3336/2005 (ΦΕΚ 96/Α), «Εναρμόνιση της Ελληνικής Νομοθεσίας προς την Οδηγία 2003/96/EK του Συμβουλίου της 27<sup>ης</sup> Οκτωβρίου 2003 περί επιβολής Ειδικού Φόρου Κατανάλωσης και άλλες διατάξεις», το Ν.3833/2010 (ΦΕΚ 40/Α/15.3.2010), «Προστασία της Εθνικής Οικονομίας – Επείγοντα μέτρα για την αντιμετώπιση της δημοσιονομικής κρίσης» και με τις παρ. 1 του άρθρου 4 και παρ. 2 του άρθρου 7 του Ν.3845/2010 (ΦΕΚ Α' 65),

ιβ) του Π.Δ. 113/2010 «Ανάληψη υποχρεώσεων από τους Διατάκτες» (ΦΕΚ 194/Α/22-11-2010).

ιγ) του Π.Δ. 116/2003 «Προσαρμογή της ελληνικής νομοθεσίας στην οδηγία 2000/35/29-6-2000 για την καταπολέμηση των καθυστερήσεων πληρωμών στις εμπορικές συναλλαγές» (ΦΕΚ Α' 138/5-6-2003).

ιδ) του Ν. 3861/2010 «Ενίσχυση της διαφάνειας με την υποχρεωτική ανάρτηση νόμων και πράξεων των κυβερνητικών, διοικητικών και αυτοδιοικητικών οργάνων στο διαδίκτυο «Πρόγραμμα Διαύγεια» και άλλες διατάξεις» (ΦΕΚ 112/Α/13-07-2010).

ιε) του Ν. 4013/2011 (ΦΕΚ Α'204) «Σύσταση Ενιαίας Ανεξάρτητης Αρχής Δημοσίων Συμβάσεων και Κεντρικού Ηλεκτρονικού Μητρώου Δημοσίων Συμβάσεων ...»,

ιστ) Του άρθρου 26 του Ν.4024/2011 (ΦΕΚ 226 Α') «Συνταξιοδοτικές ρυθμίσεις, ενιαίο μισθολόγιο-βαθμολόγιο, εργασιακή εφεδρεία και άλλες διατάξεις εφαρμογής του μεσοπρόθεσμου πλαισίου δημοσιονομικής στρατηγικής 2012-2015».

### 3. Τις αποφάσεις:

α) την αριθμ. 2024709/601/0026/8.4.1998 απόφαση του Υπουργού Οικονομικών «Περί καθορισμού των δικαιολογητικών των δαπανών του Δημοσίου για προμήθειες και εργασίες».

β) την με αρ. 7725/28-03-2007 Απόφαση της Ε.Ε. περί έγκρισης του Εθνικού Στρατηγικού Πλαισίου Αναφοράς (κωδικός CCI2007GR16UNS001).

γ) την υπ' αρ. C (2007)5339/26-10-2007 απόφαση της Επιτροπής των ΕΚ για την έγκριση του Επιχειρησιακού Προγράμματος «Ψηφιακή Σύγκλιση 2007 – 2013» για κοινοτική ενίσχυση από το Ευρωπαϊκό Ταμείο Περιφερειακής Ανάπτυξης.

δ) την υπ' αρ. 14053/ΕΥΣ1749/27-03-2007 Υπουργική Απόφαση Συστήματος Διαχείρισης (ΥΠΑΣΥΔ), όπως τροποποιήθηκε και ισχύει.

ε) την υπ' αρ. 151.771/ΨΣ3442-Α2/26-07-2013 Απόφαση της Εδικής Υπηρεσίας Διαχείρισης του Ε.Π. «Ψηφιακή Σύγκλιση» με θέμα: «Ένταξη της Οριζόντιας Πράξης " Μεσοπρόθεσμο πρόγραμμα δράσης διεύθυνσης Πληροφορικής ΕΛΣΤΑΤ" με κωδικό MIS 380300 στα Επιχειρησιακά Προγράμματα Ψηφιακή Σύγκλιση, Μακεδονία – Θράκη, Κρήτη & Νήσοι Αιγαίου, Θεσσαλία – Στερεά Ελλάδα - Ήπειρος, Αττική».

στ) τη ΣΑΕ Ε3518 του Υπουργείου Εσωτερικών Αποκέντρωσης και Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης, με την οποία εγκρίθηκε η ένταξη του έργου στο Πρόγραμμα Δημοσίων Επενδύσεων, με Κωδικό Πράξης: 2013ΣΕ35180000.

ζ) την υπ' αριθμ. 35130/739/2010 Απόφαση του Υπουργού Οικονομικών με θέμα «Αύξηση των χρηματικών ποσών του άρθρου 38 παρ. 1 του ν. 2362/95 για τη σύναψη δημοσίων συμβάσεων που αφορούν προμήθεια προϊόντων, παροχή υπηρεσιών ή εκτέλεση έργων.»

### 4. Τα έγγραφα:

α) Την υπ' αρ. 3238/20-9-2011 Πιστοποίηση Διαχειριστικής Επάρκειας της ΕΛΣΤΑΤ, τύπου Β και Γ.

β) Το «Σύμφωνο Αποδοχής Όρων Απόφασης Ένταξης», το οποίο υποβλήθηκε στην Ειδική Υπηρεσία Διαχείρισης του ΕΠ «Ψηφιακή Σύγκλιση» με την υπ' αρ. ΓΠ/587/12-4-2013 επιστολή μας.

5. Το γεγονός ότι από τις διατάξεις αυτής της απόφασης προκαλείται δαπάνη σε βάρος του Προγράμματος Δημοσίων Επενδύσεων, ΣΑΕ Ε3518 και ενάριθμο κωδικό έργου 2013ΣΕ35180000 για το έργο με Κωδικό ΟΠΣ 380300.

### 6. Τις ανάγκες της Υπηρεσίας,

προτίθεται να προβεί στην επιλογή Αναδόχου για την υλοποίηση του υποέργου 5 «**Διαχείριση υπηρεσιών πληροφορικής (IT service management)**», το οποίο αποτελεί μέρος της Οριζόντιας Πράξης του ΕΣΠΑ με τίτλο «Μεσοπρόθεσμο

πρόγραμμα δράσης Διεύθυνσης Πληροφορικής ΕΛΣΤΑΤ», με κωδικό MIS 380300. Για το λόγο αυτό

## ΠΡΟΣΚΑΛΕΙ

Τους ενδιαφερόμενους να υποβάλλουν προσφορά για την υλοποίηση του έργου «Διαχείριση Υπηρεσιών Πληροφορικής (IT Service Management)» κατά τα οριζόμενα στην παρούσα Πρόσκληση Ενδιαφέροντος.

### **1. Δικαίωμα συμμετοχής**

Δικαίωμα συμμετοχής στο διαγωνισμό έχουν: α) τα φυσικά ή νομικά πρόσωπα, β) ενώσεις παρόχων υπηρεσιών που υποβάλλουν κοινή προσφορά, γ) συνεταιρισμοί και δ) κοινοπραξίες παρόχων υπηρεσιών τα οποία πληρούν τους όρους που καθορίζονται στις παραγράφους 8, 9 και 10 της παρούσης.

Οι ενώσεις και οι κοινοπραξίες δεν υποχρεούνται να λαμβάνουν ορισμένη νομική μορφή προκειμένου να υποβάλουν την προσφορά. Η επιλεγείσα ένωση ή κοινοπραξία υποχρεούται να πράξει τούτο εάν κατακυρωθεί σε αυτή η σύμβαση εφόσον η λήψη ορισμένης νομικής μορφής είναι αναγκαία για την ορθή εκτέλεση της σύμβασης.

### **3. Προϋπολογισμός του έργου.**

Ο Προϋπολογισμός του έργου ανέρχεται στο ποσό των είκοσι τεσσάρων χιλιάδων πεντακοσίων πενήντα ευρώ (24.550,00€) περιλαμβανομένου ΦΠΑ 23% (ήτοι καθαρό ποσό 19.959,35€ πλέον ΦΠΑ 4.590,65€).

Κριτήριο κατακύρωσης είναι η χαμηλότερη τιμή.

Οι προσφερόμενες τιμές θα δίνονται σε ευρώ και δεν θα πρέπει να υπερβαίνουν την προϋπολογιζόμενη δαπάνη.

Η δαπάνη του έργου θα είναι σε βάρος των πιστώσεων του Προγράμματος Δημοσίων Επενδύσεων 2014 και συγκεκριμένα του έργου της ΕΛΣΤΑΤ με κωδικό MIS 380300 και τίτλο «Μεσοπρόθεσμο πρόγραμμα δράσης διεύθυνσης Πληροφορικής της ΕΛΣΤΑΤ».

Η δαπάνη αυτή υπόκειται σε κράτηση 3% υπέρ του Μ.Τ.Π.Υ. και 0,10% υπέρ της Ενιαίας Ανεξάρτητης Αρχής Δημοσίων Συμβάσεων μετά του αναλογούντος χαρτοσήμου και ΟΓΑ χαρτοσήμου.

Επίσης θα γίνει η νόμιμη παρακράτηση φόρου εισοδήματος 8% σε περίπτωση που ο ανάδοχος είναι εταιρεία ή 20% αν είναι ελεύθερος επαγγελματίας επί της καθαρής αξίας για την οποία χορηγείται βεβαίωση σύμφωνα με το άρθρο 24 του ν.2198/1994 (ΦΕΚ Α'43). Ο Φ.Π.Α. βαρύνει το δημόσιο.

### **4. Υποβολή Προσφορών**

Οι προσφορές υποβάλλονται ή αποστέλλονται από τους ενδιαφερόμενους, σε σφραγισμένο φάκελο στην Ελληνική Στατιστική Αρχή (ΕΛΣΤΑΤ) στην κάτωθι ταχυδρομική διεύθυνση:

Ελληνική Στατιστική Αρχή  
Γενική Διεύθυνση Διοίκησης και Οργάνωσης  
Δ/ση Οικονομικής Διοίκησης  
Τμήμα Προμηθειών (Γραφείο 703)  
Πειραιώς 46 & Επονιτών  
ΤΚ 185 10 Πειραιάς)  
Πληροφορίες: Μ. Παντελάκη 210 4852241 και Α. Δαλαμπίρα 210 4853143.

Οι προσφορές θα είναι γραμμένες στην Ελληνική γλώσσα και υπογεγραμμένες από το νόμιμο εκπρόσωπο της επιχείρησης και θα φέρουν επίσημη σφραγίδα της επιχείρησης.

Καταληκτική ημερομηνία υποβολής των προσφορών ορίζεται η 26<sup>η</sup> του μηνός Φεβρουαρίου 2014 ημέρα Τετάρτη και ώρα 12:00μμ.

Με την κατάθεση της προσφοράς τους, οι υποψήφιοι **αποδέχονται όλους ανεξαιρέτως τους όρους της παρούσης.**

Στην προσφορά τους οι υποψήφιοι θα επισυνάπτουν όλα τα απαραίτητα στοιχεία και δικαιολογητικά που αποδεικνύουν τα προσόντα τους και την τεκμηριωμένη εμπειρία τους και καλύπτουν τις απαιτήσεις της παρούσης.

Οι κατατεθειμένες προσφορές θα ανοιχτούν στο Τμήμα Προμηθειών της ΕΛΣΤΑΤ παρουσία της Προϊσταμένης του τμήματος και εξειδικευμένων, πάνω στο αντικείμενο του έργου, υπαλλήλων της ΕΛΣΤΑΤ.

Η ΕΛΣΤΑΤ δύναται να ζητήσει τυχόν επεξηγήσεις ή διευκρινήσεις επί των επισυναπτομένων δικαιολογητικών των υποψηφίων και αυτοί υποχρεούνται να τις παράσχουν εντός του προβλεπόμενου χρονικού διαστήματος που θα καθοριστεί από την ΕΛΣΤΑΤ.

Προς ενημέρωση των ενδιαφερομένων, το πλήρες κείμενο της απόφασης αυτής θα αναρτηθεί στο διαδικτυακό τόπο της Αναθέτουσας Αρχής [www.statistics.gr](http://www.statistics.gr) (τομέας Προκηρύξεις) **για δεκαπέντε τουλάχιστον (15) ημέρες.**

#### **4. Λειτουργικές και Τεχνικές Προδιαγραφές του έργου**

Στο πλαίσιο του έργου, ο ανάδοχος θα πρέπει να σχεδιάσει και να δημιουργήσει υποδομή διαχείρισης υπηρεσιών (IT Service Management Infrastructure) στην ΕΛΣΤΑΤ (ΕΛΣΤΑΤ – ITSM), που θα περιλαμβάνει την οργάνωση των υπηρεσιών (services) και διαδικασιών του οργανισμού, αλλά και την παροχή σειράς υποστηρικτικών εργαλείων για τη διαχείριση των διαφόρων υπηρεσιών στη φάση λειτουργίας τους και απώτερο στόχο την ποιότητα, την υψηλή διαθεσιμότητα και τη συνεχή τους βελτίωση.

##### **4.1 Επισκόπηση**

Η υποδομή ΕΛΣΤΑΤ-ITSM θα πρέπει να δημιουργηθεί λαμβάνοντας υπ' όψη πρότυπα, διαδικασίες και καλές πρακτικές του πλαισίου ITIL (IT Infrastructure Library) -αλλά και της πιο ευέλικτης μορφής του ITIL Lite- που παρέχει ευρέως αποδεκτές μεθοδολογίες για τη διαχείριση υπηρεσιών και διαδικασιών πληροφορικής (IT services and processes).

Πιο συγκεκριμένα, η υποδομή ΕΛΣΤΑΤ -ITSM θα πρέπει να περιλαμβάνει:

- Βάση Δεδομένων **CMDB** (Configuration Management Database) Διάρθρωσης και Διαχείρισης των Υποδομών της ΕΛΣΤΑΤ
- Κατάλογο Υπηρεσιών (Service Catalog).
- Εργαλεία και τεχνικές σχεδιασμού, διαχείρισης και παρακολούθησης λειτουργίας υπηρεσιών και διαδικασιών της ΕΛΣΤΑΤ.

Ως προαπαιτούμενο για τη δημιουργία της παραπάνω υποδομής ο ανάδοχος θα πρέπει να εκπονήσει μελέτη, στο πλαίσιο της οποίας θα καταγραφούν οι πόροι που θα περιλαμβάνονται στη CMDB, καθώς και οι υπηρεσίες που θα περιλαμβάνονται στον κατάλογο. Επιπροσθέτως, θα σχεδιαστούν και οι διαδικασίες και υπηρεσίες με βάση το πλαίσιο ITIL/ITIL Lite. Το παραδοτέο της μελέτης αυτής θα αξιοποιηθεί για την πρακτική υλοποίηση της υποδομής ΕΛΣΤΑΤ-ITSM, ενώ θα δοθεί ως υλικό αναφοράς και σε άλλα υποέργα που θα υλοποιηθούν και θα θέσουν σε λειτουργία υπηρεσίες πληροφορικής της ΕΛΣΤΑΤ. Την πρακτική υλοποίηση της υποδομής ΕΛΣΤΑΤ-ITSM θα ακολουθήσει η πιλοτική της λειτουργία, με συμμετοχή στελεχών της ΕΛΣΤΑΤ. Παράλληλα, εξειδικευμένα στελέχη της ΕΛΣΤΑΤ θα εκπαιδευτούν σε σχέση με τη δομή, την υλοποίηση και τη λειτουργία της υποδομής ΕΛΣΤΑΤ-ITSM, καθώς και των σχετικών εργαλείων και προτύπων/μεθοδολογιών.

Στο ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ Α' παρουσιάζονται οι τεχνικές προδιαγραφές της υποδομής ΕΛΣΤΑΤ-ITSM για κάθε ένα από τα δομικά της στοιχεία, αλλά και τα περιεχόμενα της μελέτης που θα πρέπει να εκπονηθεί.

## 5. Χρονοδιάγραμμα – Φάσεις Έργου

Η διάρκεια υλοποίησης του φυσικού αντικείμενου προσδιορίζεται στους τέσσερις (4) μήνες.

<b>Μήνας Έναρξης:</b>	<b>Μήνας 1 (αρχή)</b>	<b>Μήνας Λήξης:</b>	<b>Μήνας 4 (τέλος)</b>
<b>Στόχοι</b>			
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Επιλογή πλαισίου και εργαλείων για ITSM</li> <li>• Εκπόνηση μελέτης και προσαρμογή εργαλείων στο λειτουργικό περιβάλλον της Διεύθυνσης Πληροφορικής</li> <li>• Εκπαίδευση προσωπικού</li> <li>• Παραγωγή εγχειριδίων και οδηγιών διαδικασιών</li> </ul>			
<b>Περιγραφή Υλοποίησης</b>			
<p>Στα πλαίσια υλοποίησης του υποέργου, θα πραγματοποιηθούν όλες οι προβλεπόμενες δράσεις για τη μελέτη, σχεδιασμό και ενσωμάτωση διαδικασιών ITSM στη Διεύθυνση Πληροφορικής της ΕΛΣΤΑΤ, έτσι όπως αυτές έχουν περιγραφεί ανωτέρω.</p> <p>Αυτές περιλαμβάνουν την επιλογή του κατάλληλου λειτουργικού πλαισίου για την διαχείριση υπηρεσιών πληροφορικής και των σχετικών εργαλείων, την καταγραφή πόρων, υπηρεσιών και διαδικασιών, την παραμετροποίηση και προσαρμογή τους στο λειτουργικό περιβάλλον της Διεύθυνσης Πληροφορικής και, τέλος, την εκπαίδευση του προσωπικού για τη βέλτιστη αξιοποίηση των εργαλείων αυτών με παράλληλη παραγωγή των απαραίτητων οδηγιών και εγχειριδίων διαδικασιών για τους εσωτερικούς χρήστες της ΕΛΣΤΑΤ (στην Κεντρική Υπηρεσία αλλά και στις Υπηρεσίες Στατιστικής Νομών).</p>			

### **Παραδοτέα και Ορόσημα**

- Π.Α.1: Επιλογή εργαλείου ITSM (open source S/W ΕΛ/ΛΑΚ)
  - Π.Α.2: Εκπόνηση μελέτης καταγραφής πόρων, υπηρεσιών και διαδικασιών
  - Π.Α.3: Παραμετροποίηση και εγκατάσταση ITSM στη Διεύθυνση Πληροφορικής
  - Π.Α.4: Εκπαίδευση προσωπικού
  - Π.Α.5: Εγχειρίδια και οδηγίες διαδικασιών
- 
- Ο.Α.1: Επιλογή εργαλείων ITSM και προσαρμογή τους στο λειτουργικό περιβάλλον
  - Ο.Α.2: Πλήρης αξιοποίηση των δυνατοτήτων ITSM από κατάλληλα εκπαιδευμένο προσωπικό

## **6. Ελάχιστες απαιτήσεις υπηρεσιών που θα παράσχει ο Ανάδοχος**

### **6.1 Υπηρεσίες ανάλυσης και επικαιροποίησης υποδομών ΕΛΣΤΑΤ- ITSM**

Ο ανάδοχος πρέπει να επικαιροποιήσει και οριστικοποιήσει τις υποδομές που αφορούν στο ΕΛΣΤΑΤ- ITSM. Η επικαιροποίηση θα λάβει υπ' όψη της τον νέο εξοπλισμό και το λογισμικό που θα αποκτηθεί κατά την πορεία υλοποίησης των άλλων υποέργων της Πράξης, που υλοποιούν υπηρεσίες και υποδομές, οι οποίες θα πρέπει να είναι διαχειρίσιμες βάσει της υποδομής ΕΛΣΤΑΤ-ITSM.

### **6.2 Υπηρεσίες εκπαίδευσης**

Η εκπαίδευση θα αφορά τόσο θεωρητική όσο και πρακτική εκπαίδευση.

Το πρακτικό μέρος της εκπαίδευσης θα σχετίζεται άμεσα με τη λειτουργία συστημάτων που θα αναπτυχθούν και θα τεθούν σε λειτουργία στο πλαίσιο του έργου. Συγκεκριμένα, θα πρέπει να προσφέρεται hands-on εκπαίδευση πάνω στο σύνολο της υποδομής ΕΛΣΤΑΤ-ITSM, ήτοι: Παρουσίαση Διαδικασιών και Λειτουργιών, ΕΛΣΤΑΤ CMDB, ΕΛΣΤΑΤ Service Catalog, Πρακτική Χρήση Εργαλείων, Προσθήκη-Υποστήριξη νέων διαδικασιών και Υπηρεσιών.

Η θεωρητική εκπαίδευση θα είναι σε περιορισμένο αριθμό στελεχών (<=3) και θα προετοιμάζει τα στελέχη που θα συμμετάσχουν, για την απόκτηση πιστοποίησης του ITIL Foundation v.3 . Ο ανάδοχος θα πρέπει να εξασφαλίσει στην ΕΛΣΤΑΤ τη δυνατότητα πιστοποίησης των στελεχών της και να καλύψει και τις σχετικές εξετάσεις πιστοποίησης.

Η ανωτέρω εκπαίδευση θα παρασχεθεί σε επιλεγμένα στελέχη της ΕΛΣΤΑΤ. Ο ορισμός του εκπαιδευτικού προγράμματος και των ομάδων εκπαίδευσης (σύνθεση, αριθμός εκπαιδευομένων κ.τ.λ.) θα αποφασιστεί από την ΕΛΣΤΑΤ, μετά από πρόταση του προμηθευτή (για το εκπαιδευτικό πρόγραμμα), που θα περιλαμβάνεται στην προσφορά του και θα περιληφθεί στη σύμβαση που θα υπογραφεί.

Το χρονοδιάγραμμα παροχής των υπηρεσιών εκπαίδευσης θα πρέπει να συνδέεται με το χρονοδιάγραμμα παράδοσης/ολοκλήρωσης του φυσικού αντικείμενου του υποέργου, έτσι ώστε τα στελέχη της ΕΛΣΤΑΤ να αποκτήσουν εγκαίρως εξοικείωση με το απαιτούμενο θεωρητικό μέρος (ITIL v3) και να

συμμετάσχουν στην πρακτική εκπαίδευση, μόλις οι σχετικές υποδομές-υπηρεσίες έχουν αναπτυχθεί.

Η εκπαίδευση θα πρέπει να οργανωθεί (ως προς το χρόνο και τον τόπο) καθ' υπόδειξη της ΕΛΣΤΑΤ, και με στόχο την καλύτερη δυνατή εξυπηρέτηση των μαθησιακών στόχων, με τρόπο που να ευθυγραμμίζεται με τις ανάγκες της εργασίας των εκπαιδευομένων στελεχών της ΕΛΣΤΑΤ.

Η εκπαίδευση θα πρέπει να πραγματοποιηθεί στην Ελληνική γλώσσα, αλλά το υλικό εκπαίδευσης θα πρέπει να διατεθεί τόσο στην Ελληνική όσο και στην Αγγλική γλώσσα.

### **6.3 Υπηρεσίες πιλοτικής λειτουργίας**

Ο ανάδοχος οφείλει να προσφέρει υπηρεσίες Πιλοτικής Λειτουργίας όπως αυτές προβλέπονται στην § 3, Ο.Α.2. Κατά τη διάρκεια της πιλοτικής λειτουργίας, ο ανάδοχος οφείλει να προσφέρει επιτόπια παρουσία εξειδικευμένου προσωπικού.

### **6.4 Υπηρεσίες εγγύησης και συντήρησης**

Οι υποψήφιοι ανάδοχοι θα πρέπει να συμπεριλάβουν στην προσφορά τους (επί ποινή αποκλεισμού) υπηρεσίες εγγύησης Καλής Λειτουργίας (δωρεάν τεχνική και συμβουλευτική υποστήριξη).

Ως χρονικό διάστημα εγγύησης καλής λειτουργίας, (δωρεάν συντήρηση και τεχνική/συμβουλευτική υποστήριξη) ορίζεται το διάστημα του **ενός (1) έτους** μετά την οριστική παραλαβή του έργου και θέσης αυτού σε λειτουργία και χωρίς κανένα επιπρόσθετο κόστος.

Κατά την περίοδο εγγύησης καλής λειτουργίας και δωρεάν υποστήριξης, ο ανάδοχος υποχρεώνεται να αντιμετωπίσει προβλήματα και δυσλειτουργίες καθώς και να υποστηρίξει το προσωπικό στη χρήση και αξιοποίηση των εργαλείων.

Η εγγύηση, θα πρέπει επίσης να περιλαμβάνει τις υπηρεσίες συντήρησης και τεχνικής υποστήριξης, τις εργασίες και τα έξοδα μετακίνησης που ενδεχομένως απαιτηθούν. Οι προσφορές θα πρέπει να περιλαμβάνουν αναλυτική περιγραφή των σχετικών όρων της εγγύησης και τυχόν εξαιρέσεις αυτής.

## **7. Τόπος υλοποίησης έργου**

Ο τόπος υλοποίησης του έργου είναι οι εγκαταστάσεις της ΕΛΣΤΑΤ, Πειραιώς 46 και Επονιτών, 18510 Πειραιάς.

## **8. Επιλογή Αναδόχου**

Η επιλογή του αναδόχου θα γίνει με κριτήριο τη χαμηλότερη οικονομική προσφορά μεταξύ αυτών που πληρούν τους όρους της παρούσης.

Ο υποψήφιος ανάδοχος θα πρέπει να προτείνει κατάλληλη μεθοδολογία για την επίτευξη του συνόλου των στόχων του έργου μέσα στα χρονικά όρια που προβλέπονται από το χρονοδιάγραμμα υλοποίησης.

Στον φάκελο της προσφοράς θα πρέπει απαραίτητως να περιλαμβάνονται:

- α) Έκθεση με την αναλυτική και αξιόπιστη περιγραφή των μεθόδων και του τρόπου διενέργειας των εργασιών υλοποίησης του έργου,



- β) Περιγραφή του ρόλου και της σύνθεσης της ομάδας έργου, καθώς και αναφορά των τυπικών προσόντων του υπεύθυνου υλοποίησης του έργου, από την οποία να αποδεικνύεται η τεχνική και επαγγελματική ικανότητά του, με βάση την τεχνογνωσία, την εμπειρία και την αποτελεσματικότητά του σε ανάλογα έργα. Να υποβάλλονται, προς το σκοπό αυτό, τα αντίστοιχα βιογραφικά σημειώματα.

Στην περίπτωση που ο υποψήφιος ανάδοχος είναι φυσικό πρόσωπο, δεν υποχρεούται να προτείνει ομάδα έργου.

Η απουσία των ανωτέρω (α και β) στοιχείων από το φάκελο της προσφοράς συνιστούν λόγω απόρριψης αυτής.

## **9. Προσόντα του Αναδόχου**

Ο υποψήφιος ανάδοχος θα πρέπει να αποδεικνύει και να τεκμηριώνει επαρκώς, επί ποινή απορρίψεως, ως ελάχιστες προϋποθέσεις συμμετοχής αθροιστικά τα ακόλουθα:

- ότι διαθέτει πιστοποιημένη τεχνογνωσία στην αξιοποίηση ενός πακέτου διαχείρισης υπηρεσιών και διαδικασιών πληροφορικής (ITSM) ανοιχτού/ελεύθερου κώδικα (ΕΛ/ΛΑΚ).
- ότι έχει ολοκληρώσει επιτυχώς, τα τελευταία τρία (3) έτη, ένα ή περισσότερα έργα, τα οποία αφορούν σχεδιασμό και υλοποίηση υποδομής για διαχείριση υπηρεσιών και διαδικασιών πληροφορικής (ITSM)
- ότι διαθέτει ένα τουλάχιστον στέλεχος, ειδικότητας/κατεύθυνσης πληροφορικής, με τριετή τουλάχιστον επαγγελματική εμπειρία στο χώρο του σχεδιασμού και υλοποίησης υποδομών πληροφορικής, που να έχει συμμετάσχει σε μια τουλάχιστον υλοποίηση υποδομών διαχείρισης υπηρεσιών και διαδικασιών πληροφορικής (ITSM). Είναι επιθυμητό να διαθέτει πιστοποιητικό ITIL Expert ή ITIL Master.

Εφόσον πρόκειται για φυσικό πρόσωπο, τα προσόντα της παρούσης παραγράφου αφορούν το ίδιο το φυσικό πρόσωπο.

Η εμπειρία λαμβάνεται υπόψη μετά τη λήψη του βασικού τίτλου σπουδών.

Επιπλέον απαιτείται αναλυτικό βιογραφικό σημείωμα για τον υπεύθυνο του έργου και τους προτεινόμενους συνεργάτες του

## **10. Απαραίτητα δικαιολογητικά**

Ο ανάδοχος για την απόδειξη όλων των ανωτέρω απαιτούμενων προσόντων των υπευθύνων του έργου και των συνεργατών τους, της εμπειρίας τους και των λοιπών ιδιοτήτων τους, θα πρέπει να προσκομίσει νομίμως επικυρωμένα όλα τα απαιτούμενα δικαιολογητικά.

**11.** Οι τεχνικές προδιαγραφές της υποδομής ΕΛΣΤΑΤ – ITSM για κάθε ένα από τα δομικά της στοιχεία, αλλά και τα περιεχόμενα της μελέτης που θα πρέπει να εκπονηθεί παρουσιάζονται αναλυτικά στο ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ Α΄.

**12.** Τη σχετική σύμβαση θα υπογράψουν ο Πρόεδρος της ΕΛΣΤΑΤ, που με την ιδιότητά του αυτή την εκπροσωπεί και ο μειοδότης ή ο νόμιμος εκπρόσωπός του.

**13.** Ο Ανάδοχος υποχρεούται να παρέχει στην ΕΛΣΤΑΤ, τις υπηρεσίες του σύμφωνα με τα οριζόμενα στη σύμβαση και την τεχνική προσφορά του, με τρόπο άρτιο και σε προσήκοντα χρόνο.

**14.** Σε περίπτωση που ο Ανάδοχος εκτελεί τις εργασίες πλημμελώς, θα καταγγεληθεί η συναφθείσα σύμβαση ενώ θα επιβληθούν σε βάρος του οι νόμιμες κυρώσεις.

**15.** Η πληρωμή του Αναδόχου θα γίνει μετά από την υπογραφή του πρωτοκόλλου βεβαίωσης καλής εκτέλεσης της σύμβασης από την αρμόδια επιτροπή και την έκδοση του σχετικού τιμολογίου, με χρηματικό ένταλμα πληρωμής που θα εκδώσει η ΕΛΣΤΑΤ, θα θεωρηθεί από τον αρμόδιο Επίτροπο του Ελεγκτικού Συνεδρίου και θα εξοφληθεί με Επιταγή της Τράπεζας της Ελλάδος από την ταμειακή υπηρεσία της ΕΛΣΤΑΤ στο όνομα του Αναδόχου και θα αφορά στο έργο με αριθμό MIS 380300 τίτλο «Μεσοπρόθεσμο πρόγραμμα δράσης Διεύθυνσης Πληροφορικής ΕΛΣΤΑΤ».

**16.** Για τη βεβαίωση καλής εκτέλεσης του έργου καθώς και την υπογραφή του σχετικού πρωτοκόλλου έχει συγκροτηθεί Επιτροπή τα μέλη της οποίας έχουν επιλεγεί με τη διαδικασία που προβλέπεται στο άρθρο 26 του ν. 4024/2011.

**17.** Το πρακτικό κλήρωσης των μελών των ανωτέρω Επιτροπών επισυνάπτεται και αποτελεί αναπόσπαστο τμήμα της παρούσης.

Ο Πρόεδρος  
Ανδρέας Β. Γεωργίου  
Ο Προϊστάμενος του τμήματος  
Γεν. Πρωτοκόλλου &  
Διακτινοποίησης



## ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ Α΄

### A.1 Βάση Δεδομένων Διάρθρωσης και Διαχείρισης των Υποδομών της ΕΛΣΤΑΤ CMDB (Configuration Management Database)

Ο ανάδοχος θα πρέπει, στο πλαίσιο του έργου, να σχεδιάσει και να υλοποιήσει βάση δεδομένων CMDB, η οποία θα αποτελεί μοναδικό σημείο αναφοράς για όλες τις πληροφορίες που αφορούν πόρους πληροφορικής μέσα στην ΕΛΣΤΑΤ, αποτελώντας έτσι πολύτιμη πηγή δεδομένων για τα εργαλεία της ευρύτερης υποδομής ΕΛΣΤΑΤ-ITSM. Κατά συνέπεια, πέρα από το σχεδιασμό της CMDB, ο ανάδοχος θα πρέπει να καθορίσει τις διαδικασίες σύνδεσής της με εργαλεία, διαδικασίες και υπηρεσίες της ΕΛΣΤΑΤ, αλλά και τις διαδικασίες ανανέωσης του περιεχομένου της. Ο σχεδιασμός της CMDB θα πρέπει να βασιστεί στη γενικότερη μελέτη που θα εκπονήσει ο ανάδοχος σε σχέση με το σχεδιασμό της υποδομής ΕΛΣΤΑΤ-ITSM, με βάση πρότυπα ITIL/ITIL Lite.

Σε κάθε περίπτωση η CMDB θα πρέπει να μοντελοποιεί και να περιέχει:

- Τους πόρους πληροφορικής (ως CIs – Configuration Items) που αξιοποιούνται για την παροχή των υπηρεσιών της ΕΛΣΤΑΤ. Τα CIs που θα μοντελοποιηθούν θα περιλαμβάνουν κατ' ελάχιστο συσκευές (devices), στοιχεία υλικού (hardware), λογισμικό (software), εφαρμογές (applications), χρήστες (users), υπηρεσίες (services), διαδικασίες (procedures/workflows). Κάθε CI θα έχει ένα μοναδικό αναγνωριστικό (unique identifier). Πέρα από τα παραπάνω CIs, ο ανάδοχος θα πρέπει να σχεδιάσει και να υλοποιήσει μοντέλα και άλλων πόρων, εφ' όσον κάτι τέτοιο κριθεί απαραίτητο από τη μελέτη που θα εκπονήσει. Για κάθε CI, ο ανάδοχος θα πρέπει να ορίσει την κλάση-τύπο στον οποίο ανήκει, αλλά και τα χαρακτηριστικά του που θα διατηρούνται μέσα στη CMDB.
- Ένα λογικό μοντέλο των υποδομών πληροφορικής της ΕΛΣΤΑΤ, μέσω του οποίου θα περιγραφεί ένα σύνολο διασυνδεδεμένων και συσχετιζόμενων πόρων και αντικειμένων CI. Στο πλαίσιο του λογικού αυτού μοντέλου, θα αναγνωριστούν και οι σχέσεις μεταξύ των διαφόρων CIs, με βάση τη μελέτη του αναδόχου και την τεχνολογία υλοποίησης που θα επιλέξει ο ανάδοχος.
- Διαδικασίες και τεχνικές ανανέωσης των πληροφοριών της CMDB. Ο ανάδοχος θα πρέπει να ορίσει πρακτικές, λειτουργικές και εφαρμόσιμες διαδικασίες ανανέωσης του περιεχομένου της CMDB, οι οποίες θα χαρακτηρίζονται τόσο από εγκυρότητα και ταχύτητα, όσο και από ρεαλισμό. Ο ανάδοχος θα πρέπει, όπου είναι δυνατό, να αξιοποιήσει διαδικασίες αυτόματης ανανέωσης/ενημέρωσης βάσει της κατάστασης άλλων συστημάτων, χωρίς όμως να θέτει σε κίνδυνο την αξιοπιστία του συστήματος ΕΛΣΤΑΤ-ITSM.

### A.2 Κατάλογος Υπηρεσιών (Service Catalog)

Στο πλαίσιο της υποδομής ΕΛΣΤΑΤ-ITSM ο ανάδοχος θα πρέπει να σχεδιάσει και να υλοποιήσει (ηλεκτρονικό) κατάλογο που θα περιέχει πληροφορίες τόσο για το σύνολο των ηλεκτρονικών υπηρεσιών της Πράξης, όσο και για τις προϋπάρχουσες υπηρεσίες του οργανισμού. Ειδικότερα, ο ανάδοχος θα πρέπει να εισαγάγει στον κατάλογο όλες τις απαιτούμενες πληροφορίες για τις υπηρεσίες που αναπτύσσονται στο πλαίσιο της Πράξης, αλλά και ένα περιορισμένο αριθμό παλαιότερων επιπρόσθετων υπηρεσιών, που θα κριθούν απαραίτητες για την ολοκλήρωση του έργου και θα υποδείξει η ΕΛΣΤΑΤ. Παράλληλα, ο ανάδοχος θα πρέπει να παρέχει στην ΕΛΣΤΑΤ υποδομές, εργαλεία και την απαιτούμενη εκπαίδευση για την επέκταση του καταλόγου με επιπρόσθετες υπηρεσίες, με την εισαγωγή των στοιχείων από την

ΕΛΣΤΑΤ. Ο κατάλογος θα σχεδιαστεί με βάση τις επιταγές του προτύπου ITIL. Θα πρέπει να είναι ηλεκτρονικά προσβάσιμος στα εργαλεία της υποδομής ΕΛΣΤΑΤ-ITSM. Για κάθε υπηρεσία ο κατάλογος θα πρέπει ενδεικτικά να περιέχει (κατ' ελάχιστο):

- Το όνομα της υπηρεσίας, που θα αποτελεί το μοναδικό τρόπο αναφοράς στην υπηρεσία στο πλαίσιο της διαχείρισής του (π.χ. σε περίπτωση διαχείρισης κάποιου γεγονότος/ συμβάντος (incident management)).
- Την περιγραφή της υπηρεσίας σε λίγες γραμμές και με απλούς όρους, έτσι ώστε να είναι κατανοητή από όλους, όσοι ενδέχεται να έχουν πρόσβαση σε αυτή.
- Στόχους διαθεσιμότητας, και ειδικότερα ημέρες και ώρες που διατίθεται η υπηρεσία.
- Πληροφορίες για αντίγραφα ασφαλείας (back-up) της υπηρεσίας, και ειδικότερα η συχνότητα με την οποία παίρνονται back-ups, αλλά και οι ακριβείς μέρες και ώρες που λαμβάνουν χώρα οι σχετικές διαδικασίες.
- Πληροφορίες για τον ιδιοκτήτη ή τους ιδιοκτήτες (owners) της υπηρεσίας μέσα στον οργανισμό. Οι πληροφορίες αυτές θα περιλαμβάνουν κατά περίπτωση τον υπεύθυνο για τις υπηρεσίες σε επίπεδο Τμήματος, τον υπεύθυνο σε επιχειρησιακό επίπεδο, τον υπεύθυνο ανάπτυξης της υπηρεσίας, καθώς και τον υπεύθυνο λειτουργίας της πληροφοριακής υποδομής της υπηρεσίας. Οι πληροφορίες αυτές θα περιλαμβάνουν και όλα τα άτομα που είναι υπεύθυνα για τη λειτουργία της υπηρεσίας και αποτελούν τα πρώτα σημεία επαφής για τη γνωστοποίηση ή/ και διαχείριση τυχόν προβλημάτων.
- Το επίπεδο κρισιμότητας της υπηρεσίας, που μπορεί να είναι ιδιαίτερα σημαντικό για την ιεράρχηση των υπηρεσιών π.χ. διαδικασίες ανάνηψης από προβλήματα. Ο ανάδοχος θα πρέπει να ορίσει κατάλληλες κατηγορίες κρισιμότητας, που να ανταποκρίνονται στις ανάγκες της ΕΛΣΤΑΤ.
- Άλλες υπηρεσίες που υποστηρίζουν τη λειτουργία της υπηρεσίας και οι οποίες είναι απαραίτητες για την απρόσκοπτη διάθεσή της.
- Τη λίστα ατόμων και ρόλων που έχουν πρόσβαση στην υπηρεσία. Η λίστα θα πρέπει να διαχωρίζει τα διάφορα δικαιώματα πρόσβασης. Η λίστα αυτή θα καθορίζει συσχετίσεις μεταξύ των διαφόρων υπηρεσιών.

Οι παραπάνω πληροφορίες είναι ενδεικτικές. Ο ανάδοχος, στο πλαίσιο της μελέτης που θα εκπονήσει, οφείλει να αναγνωρίσει τυχόν επιπρόσθετα χαρακτηριστικά, που θα πρέπει να διατηρούνται στον κατάλογο υπηρεσιών. Τα χαρακτηριστικά αυτά θα πρέπει να υποστηρίζουν τις διαδικασίες διαχείρισης υπηρεσιών που θα αναπτυχθούν, καθώς και τα σχετικά εργαλεία. Σημειώνεται ότι η διαδικασία σχεδιασμού του Service Catalog εμπίπτει στις διαδικασίες σχεδιασμού υπηρεσιών (Service Design) του ITIL.

### **A.3 Εργαλεία και τεχνικές σχεδιασμού, διαχείρισης και παρακολούθησης λειτουργίας υπηρεσιών και διαδικασιών της ΕΛΣΤΑΤ**

Η υποδομή ΕΛΣΤΑΤ-ITSM, που θα αναπτυχθεί στο πλαίσιο του έργου, θα πρέπει να παρέχει μεθοδολογία, τεχνικές αλλά και εργαλεία για το σχεδιασμό, τη διαχείριση και την παρακολούθηση των υπηρεσιών της ΕΛΣΤΑΤ. Οι παραπάνω τεχνικές και εργαλεία θα αξιοποιήσουν τη CMDB και τον κατάλογο των υπηρεσιών, σε επίπεδο άντλησης των πληροφοριών που απαιτούνται για τη διαχείριση υπηρεσιών και διαδικασιών της ΕΛΣΤΑΤ. Οι ακριβείς διαδικασίες και υπηρεσίες που θα είναι διαχειρίσιμες θα καθοριστούν από τον ανάδοχο στα πλαίσια της μελέτης που θα εκπονήσει με βάση το πλαίσιο ITIL v3.

Με δεδομένο ότι η πλήρης υλοποίηση του πλαισίου ITIL μπορεί να είναι πολύπλοκη και κοστοβόρα, αλλά και με βάση το γεγονός ότι δεν υπάρχει σχετική υλοποίηση και εμπειρία στην ΕΛΣΤΑΤ, ο ανάδοχος θα πρέπει να καθορίσει, να σχεδιάσει και να υλοποιήσει ένα αρχικό σύνολο διαδικασιών που θα αποτελούν υποσύνολο των διαδικασιών του ITIL v3. Οι διαδικασίες αυτές θα πρέπει να καλύπτουν τις βασικές ανάγκες της ΕΛΣΤΑΤ, επιτρέποντας σε κάθε περίπτωση τη μελλοντική επέκτασή τους προς την κατεύθυνση κάλυψης επιπρόσθετων διαδικασιών του ITIL v3 (δηλ. προς την κατεύθυνση πλήρους υλοποίησης του πλαισίου). Το αρχικό σύνολο διαδικασιών θα σχεδιαστεί με γνώμονα την πλήρωση των αναγκών της ΕΛΣΤΑΤ, και θα λαμβάνει υπ' όψη τους χρονικούς και οικονομικούς περιορισμούς του έργου. Προς την κατεύθυνση αυτή, ο ανάδοχος καλείται να σχεδιάσει και να υλοποιήσει το αρχικό αυτό σύνολο διαδικασιών, λαμβάνοντας υπ' όψη την απλούστερη έκδοση του ITIL v3, την καλούμενη ITIL Lite, υλοποιώντας βασικές διαδικασίες του ITIL Lite και εμπλουτίζοντας αυτές σταδιακά, βάσει των αναγκών της ΕΛΣΤΑΤ στο πλαίσιο του έργου. Πιο συγκεκριμένα, ο ανάδοχος θα πρέπει κατ' ελάχιστο να προτείνει μεθόδους υλοποίησης και να υλοποιήσει εργαλεία, για την υποστήριξη των παρακάτω διαδικασιών/ ροών των ITIL/ITIL Lite:

1. **Διαχείριση Συμβάντων (Incident Management):** Ο ανάδοχος θα πρέπει να καθορίσει όλα τα βασικά συμβάντα, που αφορούν στις υπηρεσίες της ΕΛΣΤΑΤ, καθώς και τον τρόπο διαχείρισής τους. Με βάση τις διαδικασίες διαχείρισής τους θα πρέπει να υλοποιηθούν κατάλληλα εργαλεία για τον ορισμό-επισήμανση των συμβάντων και το συνακόλουθο χειρισμό τους. Σημειώνεται ότι η διαχείριση συμβάντων εμπίπτει στις διαδικασίες λειτουργίας υπηρεσιών (service operation) του πλαισίου ITIL.
2. **Διαχείριση Προβλημάτων (Problem Management):** Η διαχείριση προβλημάτων περιλαμβάνει την ανάλυση των αιτίων των διαφόρων συμβάντων (root-cause analysis), στο πλαίσιο μιας διαδικασίας, συμπληρωματικής της διαχείρισης συμβάντων. Ειδικότερα, η διαχείριση προβλημάτων αφορά στην αναγνώριση των αιτιών των διαφόρων προβλημάτων, με στόχο την αποτροπή της επανάληψης του προβλήματος. Ο ανάδοχος θα πρέπει να σχεδιάσει τις διαδικασίες ανάλυσης διαφόρων προβλημάτων και να υλοποιήσει εργαλεία για την υποστήριξη της διαδικασίας root-cause analysis. Όπως και η διαχείριση συμβάντων, η διαχείριση προβλημάτων εμπίπτει στις διαδικασίες λειτουργίας υπηρεσιών (service operation) του ITIL.
3. **Διαχείριση Αλλαγών (Change Management):** Ο ανάδοχος θα πρέπει να σχεδιάσει διαδικασίες διαχείρισης αλλαγών και εργαλεία, που θα αφορούν το σύνολο των πιθανών αλλαγών στις υποδομές και υπηρεσίες της ΕΛΣΤΑΤ. Ειδικότερα, θα πρέπει να σχεδιαστούν διαδικασίες διαχείρισης αλλαγών τόσο για αλλαγές σε στοιχεία υλικού (π.χ. προσθήκη νέων εξυπηρετητών), όσο και σε στοιχεία λογισμικού και σε στοιχεία λειτουργικότητας των τελικών υπηρεσιών. Πέρα από την υποστήριξη της διαχείρισης αλλαγών στο «χαμηλότερο» επίπεδο της προσθήκης στοιχείων υλικού και λογισμικού, θα πρέπει να αναπτυχθούν και διαδικασίες για το υψηλότερο επίπεδο διαδικασιών που αφορούν στη λειτουργία των υπηρεσιών της ΕΛΣΤΑΤ. Σημειώνεται ότι η διαχείριση αλλαγών εμπίπτει στη λειτουργία μεταφορά/ μετάπτωση υπηρεσιών (service transition) του πλαισίου ITIL v3.
4. **Γραφείο Υπηρεσιών (Service Desk):** Το γραφείο υπηρεσιών περιλαμβάνει τις διαδικασίες διαχείρισης αιτημάτων (request tickets) από τους χρήστες των υπηρεσιών της ΕΛΣΤΑΤ. Οι διαδικασίες αυτές εμπίπτουν στις διαδικασίες λειτουργίας υπηρεσιών (service operation) του ITIL. Ο ανάδοχος θα πρέπει να ορίσει τις διαδικασίες χειρισμού του help desk σε συμφωνία με το πλαίσιο ITIL. Για το σκοπό αυτό η μελέτη του αναδόχου για την υποδομή ΕΛΣΤΑΤ-

ITSM θα λάβει υπόψη τη μέχρι τώρα λειτουργία του help desk του οργανισμού.

- 5. Διαχείριση Πόρων & Διαρθρώσεων (Service Asset & Configuration Management):** Οι διαδικασίες διαχείρισης πόρων και διαρθρώσεων θα δώσουν τη δυνατότητα παρακολούθησης της διάρθρωσης και κατάστασης των υπολογιστικών πόρων, που συνθέτουν τις υπηρεσίες της ΕΛΣΤΑΤ. Για την υποστήριξη των διαδικασιών αυτών θα υλοποιηθούν εργαλεία, που θα παρουσιάζουν τη διάρθρωση και κατάσταση των υπηρεσιών και των υπολογιστικών πόρων της ΕΛΣΤΑΤ, ενώ παράλληλα θα επιτρέπουν και τον καθορισμό της διάρθρωσής τους (edit/ update). Τα εργαλεία αυτά θα αξιοποιήσουν τις πληροφορίες της CMDB και του Service Catalog.

Οι παραπάνω πέντε ομάδες διαδικασιών θα πρέπει να σχεδιαστούν στη μελέτη του αναδόχου και να υλοποιηθούν με αξιοποίηση των πληροφοριών των CMDB και Service Catalog. Σε σχέση με την υλοποίηση αυτή ο ανάδοχος θα πρέπει να αναλύσει τον τρόπο υλοποίησης των εργαλείων και γενικότερα της υποδομής ΕΛΣΤΑΤ-ITSM, συμπεριλαμβανομένων του πακέτου ή πακέτων λογισμικού ΕΛ/ΛΑΚ, στα οποία θα βασιστεί η υλοποίηση. Η προμήθεια των πακέτων αυτών (εφ' όσον απαιτούνται) περιλαμβάνεται στο αντικείμενο του παρόντος έργου.

Στη φάση επικαιροποίησης προδιαγραφών, η ΕΛΣΤΑΤ οφείλει να παραδώσει στον ανάδοχο επικαιροποιημένη λίστα όλων των απαιτούμενων τεχνικών λεπτομερειών (π.χ. εκδόσεις λογισμικού, πλατφόρμες υλοποίησης κλπ.).

#### **A.4 Εκπόνηση Μελέτης – Σχεδιασμού Υποδομής ΕΛΣΤΑΤ-ITSM**

Ο αναλυτικός σχεδιασμός των διαδικασιών, των εργαλείων και του λογισμικού που θα απαρτίζουν την υποδομή ΕΛΣΤΑΤ-ITSM θα πρέπει (όπως έχει ήδη σημειωθεί) να λάβει χώρα στο πλαίσιο σχετικής μελέτης που θα εκπονήσει ο ανάδοχος. Η μελέτη αυτή θα βασιστεί:

- Στην καταγραφή των υποδομών πληροφορικής της ΕΛΣΤΑΤ. Για την καταγραφή αυτή ο ανάδοχος θα πρέπει να συνεργαστεί με στελέχη της ΕΛΣΤΑΤ (στο πλαίσιο κατάλληλων συναντήσεων), ενώ θα αξιοποιήσει και προϋπάρχοντα έγγραφα/καταγραφές, το περιεχόμενο των οποίων θα μπορεί να επικαιροποιήσει για τις ανάγκες του έργου.
- Στην καταγραφή των ηλεκτρονικών υπηρεσιών που προσφέρει και θα προσφέρει (στο πλαίσιο της Πράξης) η ΕΛΣΤΑΤ. Όπως και στην περίπτωση των υποδομών, η καταγραφή αυτή θα βασιστεί στη συνεργασία του αναδόχου με στελέχη της ΕΛΣΤΑΤ, αλλά και στην αξιοποίηση προϋπαρχόντων εγγράφων και μελετών.
- Στην επικαιροποίηση των αναγκών της ΕΛΣΤΑΤ σε σχέση με τη διαχείριση υπηρεσιών στα πρότυπα ITIL/ITIL Lite.
- Στην κατανόηση των υπηρεσιών που αναπτύσσονται στο πλαίσιο της Πράξης, καθώς και των σχετικών υποδομών υποστήριξης (π.χ. help desk).
- Σε καλές πρακτικές διαχείρισης πόρων και υπηρεσιών που καθορίζονται στα πλαίσια ITIL/ITIL Lite, συμπεριλαμβανομένων καλών πρακτικών για το σχεδιασμό και την ανάπτυξη υποδομών Service Catalog και CMDB.

Η μελέτη για το σχεδιασμό της υποδομής ΕΛΣΤΑΤ-ITSM αποτελεί διακριτό και σημαντικό παραδοτέο του έργου. Το παραδοτέο αυτό θα αξιοποιηθεί ως οδηγός για την υλοποίηση της υποδομής διαχείρισης υπηρεσιών, ενώ θα αποτελέσει πολύτιμο έγγραφο για τη διάχυση πληροφοριών που αφορούν στην υλοποίηση του έργου προς τις ομάδες που θα υλοποιούν συναφή υποέργα της Πράξης.

## **A.5 Προδιαγραφές Λογισμικού ΕΛ/ΛΑΚ**

Το λογισμικό και τα εργαλεία, που θα προταθούν από τον ανάδοχο, θα είναι ΕΛ/ΛΑΚ. Το κόστος για τυχόν επιπρόσθετες υπηρεσίες που σχετίζονται με το λογισμικό, τις σχετικές εφαρμογές και την αξιοποίησή τους (για παράδειγμα, παραμετροποίηση, ανάπτυξη ειδικών εργαλείων κλπ.) θα βαρύνει τον ανάδοχο.

**Το προτεινόμενο λογισμικό ΕΛ/ΛΑΚ** θα πρέπει:

- να έχει αξιόπιστη φήμη για την απόδοση και την αξιοπιστία του, στη βιομηχανία λογισμικού ανοιχτού κώδικα
- να έχει αποδεδειγμένα συνεχή βελτίωση του κώδικα του και περαιτέρω ανάπτυξη της χρήσης του λογισμικού
- να βασίζεται σε ανοικτά πρότυπα
- να παρέχει διαλειτουργικότητα με άλλα λογισμικά
- να διαθέτει ενεργή και ευρεία κοινότητα υποστήριξης του να προσφέρει τη δυνατότητα εμπορικής υποστήριξής του από εταιρείες
- να διαθέτει επαρκή τεκμηρίωση
- να ανανεώνεται με νέες βελτιωμένες εκδόσεις.

**Τα εργαλεία για την υποδομή ΕΛΣΤΑΤ-ITSM** θα πρέπει να καλύπτουν τις ανάγκες της ΕΛΣΤΑΤ για επεκτάσιμη, ολοκληρωμένη, υψηλής απόδοσης λύση, ικανή για εύκολη διαχείριση πολύπλοκων διαδικασιών και υποδομών πληροφορικής. Η λύση θα είναι ευέλικτη, ανεξάρτητη από πλατφόρμες, χωρίς ιδιαίτερες απαιτήσεις στην εγκατάσταση. Θα υπόκειται σε ελεύθερη άδεια χρήσης.

Θα καλύπτει κατ' ελάχιστο τις ακόλουθες βασικές διαδικασίες του ITIL:

- Βάση Δεδομένων Διάρθρωσης και Διαχείρισης των Υποδομών
- Κατάλογο Υπηρεσιών
- Διαχείριση Συμβάντων
- Διαχείριση Προβλημάτων
- Διαχείριση Αλλαγών
- Γραφείο Υπηρεσιών.