

Προσφερόμενες υπηρεσίες για τα πληροφοριακά συστήματα των Συνεταιρισμών Φαρμακοποιών.

www.osfe.coop



Ομοσπονδία
Συνεταιρισμών
Φαρμακοποιών
Ελλάδος



ΥΠΗΡΕΣΙΕΣ ΥΠΟΣΤΗΡΙΞΗΣ ΠΛΗΡΟΦΟΡΙΚΗΣ

Εισαγωγή

Σκοπός της πρότασης αυτής, είναι να προσφέρει ένα επιπλέον εργαλείο στις Συνεταιριστικές Επιχειρήσεις μέλη της **Ο.Σ.Φ.Ε.** ώστε αυτές να διασφαλίσουν την επιχειρηματική τους συνέχεια μέσα από την αδιάλειπτη και απρόσκοπτη λειτουργία του Πληροφοριακού τους Συστήματος.

Η πρόταση περιλαμβάνει τέσσερις διαφορετικές δράσεις οι οποίες μπορούν να αποφέρουν το επιθυμητό αποτέλεσμα.



: Δράσεις :

A

ΔΡΑΣΗ

– ΦΑΣΗ ¹ –

Καταγραφή
Υπάρχουσας
Κατάστασης

- Καταγραφή της υπάρχουσας κατάστασης στην Βασική, Υπολογιστική και Δικτυακή Υποδομή του Πληροφοριακού Συστήματος (Π.Σ.)
- Καταγραφή των διαδικασιών για την Ασφάλεια του Π.Σ.
- Καταγραφή των παρεχόμενων υπηρεσιών προς τους χρήστες του Π.Σ. (εσωτερικούς και εξωτερικούς)
- Καταγραφή των διαδικασιών που εξασφαλίζουν τη διαθεσιμότητα και την αδιάλειπτη λειτουργία του Π.Σ.
- Καταγραφή και αξιολόγηση των υφιστάμενων προβλημάτων και της ανάγκης για παροχή νέων υπηρεσιών από το Π.Σ.

Η καταγραφή θα πραγματοποιηθεί αρχικά, με την αποστολή ειδικού αναλυτικού ερωτηματολογίου με ερωτήματα σχετικά με ποσοτικά και ποιοτικά χαρακτηριστικά του Π.Σ., το οποίο θα πρέπει να συμπληρωθεί από το Τμήμα Υποστήριξης του Συνεταιρισμού. Το ερωτηματολόγιο θα ζητά πληροφορίες για το μέγεθος του Συνεταιρισμού και συνοπτικές πληροφορίες για τη λειτουργία της υποδομής, των υπηρεσιών και των διαδικασιών του Π.Σ..

Στη συνέχεια θα πραγματοποιηθεί επίτοπου επίσκεψη στις εγκαταστάσεις του Συνεταιρισμού για την αναλυτική καταγραφή της υποδομής, των διαδικασιών και των υπηρεσιών, την παρουσίαση των προβλημάτων και τη συζήτηση για περαιτέρω βελτίωση του συστήματος ή την παροχή νέων υπηρεσιών.

A

ΔΡΑΣΗ

– ΦΑΣΗ ² –

Παραδοτέο

Δημιουργία παραδοτέου κειμένου με:

- Συνοπτική ή αναλυτική τεκμηρίωση της υπάρχουσας κατάστασης σε επίπεδο φυσικής εγκατάστασης (υποδομές, εξοπλισμός, κλπ.), υπηρεσιών και διαδικασιών
- Παρουσίαση των υφιστάμενων προβλημάτων/λαθών και προτάσεις για την επίλυσή τους
- Προτάσεις για τη βελτίωση της φυσικής εγκατάστασης, των υπηρεσιών και των διαδικασιών
- Προτάσεις για τη βελτίωση της Ασφάλειας του Π.Σ.
- Προτάσεις για τη βελτίωση των υπαρχόντων και την δημιουργία νέων σύγχρονων υπηρεσιών με υψηλή προστιθέμενη αξία
- Προτάσεις για τη δημιουργία Σχήματος Υψηλής Διαθεσιμότητας και Επιχειρηματικής Συνέχειας
- Προτάσεις για τη βελτίωση του Συνολικού Κόστους Λειτουργίας, Συντήρησης και Διαχείρισης του Π.Σ. (TCO)

Η τεκμηρίωση του παραδοτέου μπορεί να καλύψει ξεχωριστά καθένα από τα τμήματα της εγκατάστασης σε επτά κύριες ενότητες:

Α. ΔΙΚΤΥΑΚΗ ΥΠΟΔΟΜΗ & ΥΠΗΡΕΣΙΕΣ INTERNET

Β. ΚΕΝΤΡΙΚΗ ΥΠΟΛΟΓΙΣΤΙΚΗ ΥΠΟΔΟΜΗ & ΥΠΗΡΕΣΙΕΣ

Γ. ΥΠΟΛΟΓΙΣΤΙΚΗ ΥΠΟΔΟΜΗ ΧΡΗΣΤΩΝ

Δ. ΥΠΗΡΕΣΙΕΣ ΚΕΝΤΡΙΚΗΣ ΥΠΟΔΟΜΗΣ

Ε. ΥΠΗΡΕΣΙΕΣ ΧΡΗΣΤΩΝ

ΣΤ. ΥΠΟΔΟΜΗ ΙΣΧΥΡΩΝ & ΑΣΘΕΝΩΝ ΡΕΥΜΑΤΩΝ COMPUTER ROOM

Ζ. ΑΣΦΑΛΕΙΑ

B

ΔΡΑΣΗ

– ΦΑΣΗ ¹ –

Επίλυση
Προβλημάτων

Με βάση το παραδοτέο και τα στοιχεία που θα προκύψουν από τις Φάσεις 1 & 2 της Δράσης Α΄ θα πραγματοποιηθούν όλες οι απαραίτητες ενέργειες για την επίλυση και εξάλειψη των υφιστάμενων προβλημάτων.

Θα γίνει επίσης προσπάθεια βελτιστοποίησης των υπάρχοντων διαδικασιών και υπηρεσιών με κριτήρια την αξιοπιστία, την ασφάλεια, την υψηλή διαθεσιμότητα και την λειτουργικότητα.

B

ΔΡΑΣΗ

– ΦΑΣΗ ² –

Υλοποίηση
Προτάσεων
& Εφαρμογή
Βέλτιστων
Πρακτικών

Σε συνεργασία με το Δ.Σ. του Συνεταιρισμού και το Τμήμα Υποστήριξης, θα υλοποιηθούν όποιες από τις προτάσεις του παραδοτέου θεωρούνται σημαντικές και απαραίτητες για να εξασφαλίσουν την αδιάλειπτη και ασφαλή λειτουργία του Πληροφοριακού Συστήματος, με βάση τις διεθνείς βέλτιστες πρακτικές και τις νομικές υποχρεώσεις που οφείλει να συμμορφώνεται μια επιχείρηση που δραστηριοποιείται σε ένα κρίσιμο τομέα όπως η Υγεία.

Πριν την υλοποίηση των προτάσεων θα προηγηθεί ανάλυση αναγκών, εκπόνηση τεχνικών προδιαγραφών, κοστολόγηση εξοπλισμού και υπηρεσιών και χρονοδιάγραμμα υλοποίησης.

ΔΡΑΣΗ

Δημιουργία Τεκμηρίωσης

Οι Συνεταιρισμοί διαθέτουν ιδιαίτερα πολύπλοκα Πληροφοριακά Συστήματα πολλές φορές καταναμημένα σε διαφορετικά γεωγραφικά σημεία, με αυξημένο αριθμό κεντρικών υπολογιστικών συστημάτων (φυσικών ή/και εικονικών εξυπηρετητών και σταθμών εργασίας), δικτυακών συσκευών, συστημάτων διαχείρισης εμπορευμάτων/αποθήκης και περιφερειακών, με συγκεκριμένη συνδεσμολογία και αλληλεξάρτηση στη λειτουργία τους.

Μετά το πέρας της υλοποίησης των Δράσεων Α΄ & Β΄ θα δημιουργηθεί ψηφιακό αρχείο με την τεκμηρίωση της εγκατάστασης, η οποία θα περιγράφει όλες παραμέτρους που απαρτίζουν το Πληροφοριακό Σύστημα και όλες τις τεχνικές πληροφορίες σχετικά με τον εξοπλισμό, τις υπηρεσίες και τις διαδικασίες που αυτό περιλαμβάνει.

Παράλληλα θα παραδοθεί στη Διοίκηση του Συνεταιρισμού πλήρης λίστα με τα διαχειριστικά στοιχεία (Administrative Credentials – Όνομα Χρήστη και Κωδικός Πρόσβασης, Διεύθυνση IP, κλπ.) όλου του Κεντρικού Υπολογιστικού και Δικτυακού Εξοπλισμού (Servers, Routers, Firewalls, Ethernet Switches, κλπ.), των περιφερειακών συσκευών (Printers, MFPs, κλπ.), των εξωτερικών συστημάτων αποθήκευσης (NAS) και των Εσωτερικών και Cloud υπηρεσιών που χρησιμοποιεί ο Συνεταιρισμός στο Πληροφοριακό του Σύστημα.

Το Τμήμα Υποστήριξης σε συνεργασία με τη Διοίκηση του Συνεταιρισμού, έχοντας στη διάθεσή του αυτά τα δύο εργαλεία, θα μπορεί σε περίπτωση αστοχίας/επίθεσης/δυσλειτουργίας στο Π.Σ. να επαναφέρει την λειτουργία του σε σημαντικά μικρότερο χρονικό διάστημα και χωρίς να χρειάζεται να ανακαλύψει το πως αυτό συνδέεται και λειτουργεί τη στιγμή που υφίσταται το πρόβλημα.

Παράλληλα, η Διοίκηση θα έχει στη διάθεσή της όλα τα στοιχεία που χρειάζεται για να προστατευθεί σε περίπτωση που παρουσιαστούν τυχόν προβλήματα με το προσωπικό Υποστήριξης ή Εξωτερικούς Συνεργάτες που έχουν την ευθύνη για τη λειτουργία του Π.Σ.



Παρατήρηση:

Η τεκμηρίωση είναι ίσως η πλέον παρεξηγημένη υπηρεσία που απαιτείται για την ορθή λειτουργία των πληροφοριακών συστημάτων. Παρά την προφανή σπουδαιότητά της, είναι σπάνιες οι περιπτώσεις, κυρίως στις μικρές και μεσαίες επιχειρήσεις του ιδιωτικού τομέα, που αυτή ολοκληρώνεται και συντηρείται. Η τεκμηρίωση απαιτεί άρτια γνώση της εγκατάστασης, συνέπεια και συνεργασία από όλους όσους λειτουργούν και συντηρούν το πληροφοριακό της σύστημα.

Πρέπει να περιλαμβάνει τουλάχιστον:

- **Τεκμηρίωση της λειτουργικότητας.**

Περιγραφή του τρόπου με τον οποίο το Πληροφοριακό Σύστημα λειτουργεί και παρουσίαση των βασικών λειτουργιών του.

- **Τεκμηρίωση των διαδικασιών.**

Περιγραφή των διαδικασιών που ακολουθούνται για να εκτελεστεί μια συγκεκριμένη λειτουργία.

- **Τεκμηρίωση της δομής της βάσης δεδομένων.**

Περιγραφή της δομής και της οργάνωσης των δεδομένων που χρησιμοποιούνται από το Πληροφοριακό Σύστημα.

- **Τεκμηρίωση των προδιαγραφών.**

Περιγραφή των απαιτήσεων που πρέπει να πληροί το πληροφοριακό σύστημα, συμπεριλαμβανομένων των προδιαγραφών ασφαλείας και απόδοσης.

- **Τεκμηρίωση των δοκιμών:**

Περιγραφή των δοκιμών που έχουν πραγματοποιηθεί στο πληροφοριακό σύστημα, συμπεριλαμβανομένων των αποτελεσμάτων και των ευρημάτων.

Είναι εξαιρετικά σημαντικό ο Συνεταιρισμός να μπορεί να λειτουργήσει ανεξάρτητα από το ποιοι φροντίζουν για τη λειτουργία του Π.Σ.. Αυτοί μπορεί να αποτελούν προσωπικό του Συνεταιρισμού, να είναι εξωτερικοί συνεργάτες, προμηθευτές του εξοπλισμού που χρησιμοποιεί, υπεργολάβοι, κλπ.

Ο Συνεταιρισμός πρέπει να απαιτήσει από όλους όσους εμπλέκονται με το πληροφοριακό του σύστημα, να δημιουργήσουν και να συντηρούν λεπτομερή τεκμηρίωση για τον τομέα ευθύνης τους. Η τεκμηρίωση πρέπει να είναι πάντα διαθέσιμη προς τη Διοίκηση του Συνεταιρισμού η οποία έχει και την συνολική ευθύνη για την λειτουργία της επιχείρησης.

Με τη βοήθεια της τεκμηρίωσης και την επιλογή των κατάλληλων συνεργατών ο Συνεταιρισμός θα μπορέσει να ανταπεξέλθει σε όλες τις περιπτώσεις αστοχίας, δυσλειτουργίας, επίθεσης, φυσικής καταστροφής κλπ. στο πληροφοριακό του σύστημα ανεξάρτητα από το ποιος θα αναλάβει να αποκαταστήσει την λειτουργία του.

Η τεκμηρίωση μαζί με τα δεδομένα της επιχείρησης είναι το πολυτιμότερο περιουσιακό της στοιχείο και το κυριότερο της εργαλείο για να εξασφαλιστεί η επιχειρηματική της συνέχεια.



ΔΡΑΣΗ

— ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗ —

Έλεγχος Λειτουργίας Συντήρηση

Η δράση αυτή έχει σαν στόχο να διαχειριστεί, να ελέγξει τη λειτουργία και να συντηρήσει το Π.Σ.. Μπορεί να εφαρμοστεί μετά τις τρεις προηγούμενες Δράσεις, εφόσον έχουν λυθεί τα προβλήματα στη λειτουργία του, έχει εξασφαλιστεί η διαθεσιμότητά του και έχει δημιουργηθεί η απαραίτητη τεκμηρίωσή του.

Σαν “Διαχείριση”, ορίζονται όλες εκείνες οι εργασίες και ρυθμίσεις που απαιτούνται για να μοιράζονται και να χρησιμοποιούνται με βέλτιστο τρόπο οι πόροι που προσφέρει το Π.Σ. στους χρήστες του, με απολύτως ορισμένη, ασφαλή και εξουσιοδοτημένη πρόσβαση.

Τέτοιοι πόροι είναι οι δυνατότητα πρόσβασης σε υπολογιστικές και δικτυακές υπηρεσίες, σε προσωπικά, εταιρικά και κοινόχρηστα αρχεία, σε εμπορικές ή άλλου είδους εφαρμογές, σε εκτυπωτές ή άλλες συσκευές του Π.Σ..

Ο Διαχειριστής του Π.Σ. σε συνεργασία με τη Διοίκηση, έχει την ευθύνη της διαχείρισης αυτών των πόρων και την εφαρμογή των απαραίτητων πολιτικών που θα εξασφαλίζουν τη διαθεσιμότητα, την πρόσβαση και την ασφάλεια της πληροφορίας.

Η διαχείριση αφορά όλα τα υποσυστήματα που συμπεριλαμβάνονται στο Πληροφοριακό Σύστημα (Κεντρικοί Εξυπηρετητές, Δικτυακές Συσκευές, Συνδέσεις Ίντερνετ, Τοπικό Δίκτυο, Χρήστες, Κοινόχρηστοι Πόροι, Περιφερειακά, Υπηρεσίες, Ασφάλεια) και αποτελεί διαρκή ανάγκη.

Ταυτόχρονα με την Διαχείριση πρέπει να πραγματοποιείται και “Έλεγχος Λειτουργίας” ο οποίος παρακολουθεί την εύρυθμη και ορθή λειτουργία όλων των πόρων και των υπηρεσιών που προβλέπονται και παρέχονται από το Π.Σ..

Ο Έλεγχος Λειτουργίας πραγματοποιείται μέσα από τη συλλογή και την επεξεργασία των αρχείων καταγραφής στους κεντρικούς εξυπηρετητές και τις δικτυακές συσκευές, τον έλεγχο συμβάντων σε υπηρεσίες όπως αυτές της Λήψης Αντιγράφων Ασφάλειας (Backup), της Προστασίας από Κακόβουλο Λογισμικό (AntiVirus), της Απομακρυσμένης Εταιρικής Πρόσβασης (VPN), της Ασφάλειας στο Εσωτερικό Δίκτυο και στο Ίντερνετ (Firewall, IPS, IDS, κλπ.). Απαιτεί επίσης την πραγματοποίηση τακτικών ελέγχων και δοκιμών έτσι ώστε να εξασφαλίζεται η επαναφορά των δεδομένων και των υπηρεσιών σε περιπτώσεις αστοχίας/επίθεσης/δυσλειτουργίας του Π.Σ..

Τέλος ως “Συντήρηση” ορίζονται όλες οι εργασίες που απαιτούνται για να βρίσκεται το Πληροφοριακό Σύστημα στην καλύτερη δυνατή λειτουργική κατάσταση. Η Συντήρηση μπορεί να είναι τακτική και ορισμένη ανά υποσύστημα (πχ τρίμηνη, εξάμηνη, ετήσια, κλπ.) ή έκτακτη εφόσον διαπιστωθεί ότι απαιτείται η άμεση εφαρμογή της (πχ. ενημέρωση Λειτουργικού Συστήματος, βλάβη).

Αφορά τις εργασίες ενημέρωσης για το λογισμικό (Λειτουργικά Συστήματα, Οδηγοί Συσκευών, Εφαρμογές, κλπ.), το υλικό (Firmware, BIOS, κλπ.) και τις συνδρομητικές υπηρεσίες που περιλαμβάνονται στο Π.Σ. και τη φυσική συντήρηση του εξοπλισμού (καθαρισμός και απομάκρυνση σκόνης, έλεγχος συστημάτων ψύξης, ανεμιστήρων, κλπ.)

Το συντριπτικό ποσοστό των ανωτέρω εργασιών μπορεί να πραγματοποιείται απομακρυσμένα μέσω εξουσιοδοτημένης πρόσβασης σε ημέρες και ώρες που ο Συνεταγισμός δεν εξυπηρετεί τα μέλη του. Με αυτό τον τρόπο θα είναι δυνατή η ενημέρωση και η επανεκκίνηση του εξοπλισμού και των υπηρεσιών του Π.Σ. χωρίς να επηρεάζεται η λειτουργικότητά του.

Παρατήρηση:

Πρέπει να γίνει κατανοητό ότι, τα πληροφοριακά συστήματα είναι ζωντανοί οργανισμοί που δημιουργούνται, εξελίσσονται, ωριμάζουν, ασθενούν και κάποια στιγμή γερνούν και πεθαίνουν. Όπως όλα τα πράγματα, έχουν ένα συγκεκριμένο κύκλο ζωής στο χρονικό διάστημα του οποίου με καλή συντήρηση και προσοχή μπορούν να αποδώσουν τα μέγιστα.

Αν αυτός ο κύκλος παραταθεί ανεξέλεγκτα το κόστος λειτουργίας και συντήρησης, τα χρονικά διαστήματα σε καθεστώς δυσλειτουργίας (downtime), ο χρόνος για την επίλυση των προβλημάτων, η δυσκολία στην εξεύρεση τεχνικών λύσεων και ανταλλακτικών και η περιορισμένες δυνατότητες ασφάλειας λόγω παλαιότητας, είναι ζητήματα που αυξάνουν δραματικά το κόστος, μειώνουν την αξιοπιστία και δημιουργούν προβλήματα στην επιχειρηματική συνέχεια του Συνεταιρισμού.

Οι Διοικήσεις των Συνεταιρισμών θα πρέπει να λαμβάνουν υπόψη τους αυτό τον κύκλο ζωής και να φροντίζουν να διατηρούν τα πληροφοριακά τους συστήματα σύγχρονα, ασφαλή και ισχυρά. Θα πρέπει να προϋπολογίζουν σε συνεννόηση με τους προμηθευτές και τους συνεργάτες τους τις απαιτούμενες δαπάνες για συντηρήσεις, αναβαθμίσεις και αντικαταστάσεις του εξοπλισμού και των λογισμικών σε πλάνο τριετίας και να αξιοποιούν όλα τα εργαλεία που προσφέρουν τα αντίστοιχα επιδοτούμενα επενδυτικά προγράμματα που “τρέχουν” ανά τακτά χρονικά διαστήματα.



: Κοστολόγηση Δράσεων :

A

ΔΡΑΣΗ

– ΦΑΣΗ ¹ –

Καταγραφή
Υπάρχουσας
Κατάστασης

Για τη φάση αυτή θα πρέπει να πραγματοποιηθεί επιτόπου επίσκεψη στις εγκαταστάσεις του Συνεταιρισμού. Απαιτείται τουλάχιστον μία (1) ημέρα για την καταγραφή της υπάρχουσας κατάστασης και συζήτηση με τη Διοίκηση και το Τμήμα Υποστήριξης για τυχόν προβλήματα και ελλείψεις που μπορεί να υπάρχουν στο Π.Σ.. Η χρονική διάρκεια της καταγραφής εξαρτάται από το μέγεθος του Συνεταιρισμού, τα τυχόν υποκαταστήματα που διαθέτει, το μέγεθος και την πολυπλοκότητα της πληροφοριακής του υποδομής, τον αριθμό χρηστών και των υποσυστημάτων που χρησιμοποιεί.

Το ημερήσιο κόστος για την υπηρεσία αυτή, ανέρχεται σε 150€ πλέον 24% ΦΠΑ με ελάχιστη χρέωση μίας (1) ημέρας για χιλιομετρικές αποστάσεις έως 400Km από την Πάτρα και ελάχιστη χρέωση δύο (2) ημερών για χιλιομετρικές αποστάσεις μεγαλύτερες από 400Km.

Στο παραπάνω κόστος θα πρέπει επίσης να συμπεριληφθούν τα έξοδα μετάβασης (καύσιμα, διόδια, αεροπορικά ή ακτοποϊκά εισιτήρια, κλπ.) και το κόστος διαμονής και διατροφής για ένα άτομο, τα οποία βαρύνουν το Συνεταιρισμό. Οποιαδήποτε μετάβαση θα πραγματοποιείται κατόπιν συνεννόησης με τέτοιο τρόπο ώστε να πιστοποιούνται τα έξοδα και να εκδίδονται τα κατάλληλα παραστατικά.

A

ΔΡΑΣΗ

– ΦΑΣΗ ² –

Παραδοτέο

Η φάση αυτή δεν απαιτεί μετάβαση στις εγκαταστάσεις του Συνεταιρισμού.

Μετά την επιτόπου επίσκεψη και σε συνεννόηση με το Τμήμα Υποστήριξης και τη Διοίκηση, θα χρησιμοποιηθεί εξουσιοδοτημένη απομακρυσμένη πρόσβαση στο πληροφοριακό περιβάλλον του Συνεταιρισμού για ανάλυση και καταγραφή σε βάθος του Π.Σ.. Τα στοιχεία που θα προκύψουν και από τις τρεις πηγές (Αναλυτικό Ερωτηματολόγιο, Επίσκεψη-Συζήτηση, Απομακρυσμένη Πρόσβαση) θα δώσουν όλο το απαιτούμενο υλικό για την συγγραφή του κειμένου.

Το κόστος του παραδοτέου εξαρτάται από το μέγεθος του Συνεταιρισμού και τις παραμέτρους που αναφέρθηκαν στην προηγούμενη παράγραφο. Εξαρτάται επίσης από το πόσο αναλυτική και μέχρι ποιο επίπεδο θα φτάσει η αποτύπωση, ζήτημα που αποτελεί απόφαση της Διοίκησης του Συνεταιρισμού.

Μετά την ολοκλήρωση της καταγραφής στο επιθυμητό επίπεδο και εφόσον θα υπάρχει πλέον σαφής εικόνα για τον όγκο της εργασίας, θα υπάρξει επικοινωνία με τη Διοίκηση για το κόστος και το χρονοδιάγραμμα παράδοσης του κειμένου.

Ενδεικτικά να αναφερθεί ότι σε αντίστοιχη εργασία για Συνεταιρισμό μέλος της ΟΣΦΕ που πραγματοποιήθηκε το 2022, το παραδοτέο κείμενο είχε μέγεθος εξήντα πέντε (65) σελίδες, απαιτήθηκαν δεκαπέντε (15) ημέρες για τη συγγραφή του και κόστισε 1.500€ + ΦΠΑ

B

ΔΡΑΣΗ

– ΦΑΣΗ 1 & 2 –

Επίλυση
Προβλημάτων
Βελτιστοποίηση

Η δράση αυτή απαιτεί μετάβαση στις εγκαταστάσεις του Συνεταιρισμού, ενώ τμήμα των φάσεων μπορεί να πραγματοποιηθεί με εξουσιοδοτημένη απομακρυσμένη πρόσβαση.

Μετά την ολοκλήρωση της Δράσης Α' και αφού πλέον θα υπάρχει σαφής εικόνα και καταγραφή της τρέχουσας κατάστασης, θα πρέπει να εφαρμοστούν τα ευρήματα του παραδοτέου τόσο σε επίπεδο προβλημάτων, όσο και σε επίπεδο βελτιστοποίησης και δημιουργίας νέων υπηρεσιών.

Σε συνεργασία με τη Διοίκηση και το Τμήμα Υποστήριξης του Συνεταιρισμού θα πρέπει να κοστολογηθεί η δράση όσον αφορά την προμήθεια ή αναβάθμιση εξοπλισμού, λογισμικού και υπηρεσιών και στη συνέχεια να τεθεί το χρονοδιάγραμμα υλοποίησης.

Η Διοίκηση του Συνεταιρισμού έχει τη δυνατότητα:

- είτε να αναθέσει στον υπογράφωντα την υλοποίηση της Δράσης Β'
- είτε εάν διαθέτει κάποιο αξιόλογο συνεργάτη και επιθυμεί να τον χρησιμοποιήσει, να αναθέσει στον υπογράφωντα τη διαχείριση και τον έλεγχο για την ορθή υλοποίηση της Δράσης από τον συνεργάτη
- είτε να υλοποιήσει τη Δράση Β' με όποιο τρόπο θεωρεί αυτή σωστό

Το ανθρώπινο κόστος υλοποίησης της δράσης δεν μπορεί να προϋπολογιστεί σε αυτό το κείμενο, αφού εξαρτάται από τον όγκο των εργασιών και το χρονικό διάστημα που θα απαιτηθεί για την υλοποίησή τους.

Εάν επιλεγεί ο υπογράφων για την υλοποίηση της Φάσης Β' η κοστολόγηση μπορεί να πραγματοποιηθεί με δύο τρόπους:

- είτε **Απολογιστικά:** με ωρομέτρηση και κόστος 32€/Ωρα πλέον ΦΠΑ 24%
- είτε **Προϋπολογιστικά:** με βάση τον όγκο των εργασιών που απαιτεί το έργο

Στην δεύτερη περίπτωση αφού συμφωνηθεί το πακέτο εργασιών, θα ακολουθήσει Οικονομική Προσφορά η οποία θα πρέπει να γίνει αποδεκτή από τη Διοίκηση του Συνεταιρισμού.

Γ

ΔΡΑΣΗ

Δημιουργία
Τεκμηρίωσης

Η δράση αυτή δεν απαιτεί μετάβαση στις εγκαταστάσεις του Συνεταιρισμού.

Μετά την ολοκλήρωση και της Φάσης Β' και έχοντας μία εγκατάσταση με λυμένα τεχνικά προβλήματα, σαφώς ορισμένες διαδικασίες και νέες υπηρεσίες, μπορεί να πλέον να ξεκινήσει η συγγραφή της Τεκμηρίωσης του Πληροφοριακού Συστήματος.

Κοστολογικά ισχύει και σε αυτή τη δράση ακριβώς ότι ισχύει με τη Δράση Α'-Φάση 2. Θα πρέπει να εκτιμηθεί ο όγκος της εργασίας και το επιθυμητό επίπεδο καταγραφής για να υπολογισθεί το αντίστοιχο κόστος.



ΔΡΑΣΗ

— ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗ —

Έλεγχος
Λειτουργίας
Συντήρηση

Η δράση αυτή δεν απαιτεί μετάβαση στις εγκαταστάσεις του Συνεταιρισμού, εφόσον όποιες από τις απαιτούμενες εργασίες απαιτούν φυσική παρουσία, μπορούν να πραγματοποιηθούν από το Τμήμα Υποστήριξής του.

Μπορούν να υπάρξουν τρία μοντέλα κοστολόγησης ανάλογα με τις εκάστοτε ανάγκες:

- **Συμβόλαιο Συντήρησης:** με προσυμφωνημένο μηνιαίο πακέτο εργασιών και ετήσια διάρκεια. Το κόστος σε αυτή την περίπτωση προκύπτει από τον εκτιμώμενο αριθμό των ωρών που απαιτούνται για την υλοποίηση των εργασιών ανά μήνα με χρέωση 32€/Ωρα πλέον ΦΠΑ 24%.

Για παράδειγμα, σε εγκατάσταση Συνεταιρισμού μέλους της ΟΣΦΕ με εικοσιένα (21) εξυπηρετητές και λειτουργικό σύστημα Microsoft Windows Server, σε τρία διαφορετικά γεωγραφικά σημεία, κάθε μήνα απαιτούνται περίπου δέκα (10) ώρες για την μηνιαία ενημέρωση των εξυπηρετητών, τον καθημερινό έλεγχο της υπηρεσίας Backup και της υπηρεσίας AntiVirus και τη διαχείριση του Microsoft Active Directory Domain (Διαχείριση Χρηστών και Κοινόχρηστων Πόρων)

- **Χρέωση ανά Κλήση:** περιλαμβάνει όλες τις εργασίες που δεν περιγράφονται στο πακέτο εργασιών του Συμβολαίου Συντήρησης και για τις οποίες ζητείται τεχνική υποστήριξη εκτός συμφωνίας.

Η κοστολόγηση πραγματοποιείται με ωρομέτρηση και κόστος 32€/Ωρα πλέον ΦΠΑ και πληρώνεται ανά τακτά χρονικά διαστήματα με απολογισμό.

- **Χρέωση ανά έργο:** περιλαμβάνει όλες τις εργασίες που δεν περιγράφονται στο πακέτο εργασιών του Συμβολαίου Συντήρησης και για τις οποίες ζητείται υλοποίηση ή/και τεχνική υποστήριξη μετά από προηγούμενη συμφωνία.

Στην αυτή την περίπτωση αφού συμφωνηθεί το πακέτο εργασιών, θα ακολουθήσει Οικονομική Προσφορά η οποία θα πρέπει να γίνει αποδεκτή από τη Διοίκηση του Συνεταιρισμού.

Εάν για οποιονδήποτε λόγο απαιτείται υποχρεωτικά μετάβαση στις εγκαταστάσεις του Συνεταιρισμού το κόστος προσαυξάνεται με τα έξοδα μετάβασης, διαμονής και διατροφής με τους ίδιους όρους που περιγράφονται στην κοστολόγηση της Δράσης Α΄ - Φάση 1.

Γενικά, το μοντέλο που λειτουργεί καλύτερα στη συγκεκριμένη δράση, είναι η από κοινού συνεργασία με το Τμήμα Υποστήριξης για την πραγματοποίηση όλων των απαιτούμενων εργασιών, με σαφώς όμως ορισμένες αρμοδιότητες και ευθύνες.

Με αυτό τον τρόπο κάθε μέλος έχει την ευθύνη για το αντίστοιχο επίπεδο εμπειρίας και τεχνογνωσίας που διαθέτει, μειώνεται το κόστος της διαχείρισης/συντήρησης αφού μοιράζονται οι εργασίες και αυξάνει η εμπειρία και η τεχνογνωσία των μελών που εμπλέκονται στη δράση.

: Γενικές Παρατηρήσεις :

- Για τη υλοποίηση των δράσεων αυτής της πρότασης απαιτείται η συνεργασία της Διοίκησης και του Τμήματος Υποστήριξης του Συνεταιρισμού, των Συνεργατών του και του Υπογράφοντα. Είναι πολύ σημαντικό να παρασχεθούν όλες οι απαιτούμενες πληροφορίες και να υπάρξει συμφωνία στο σχεδιασμό της τεχνικής λύσης και των παρεχόμενων υπηρεσιών.
- Θα πρέπει να είναι σαφές ποιος έχει τη δυνατότητα να αναλάβει και να φέρει εις πέρας όποιο τμήμα του έργου του ανατεθεί, μέσα στο χρονοδιάγραμμα που θα ορισθεί.
- Θα πρέπει να ληφθούν υπόψη σημαντικές παράμετροι κατά τη διάρκεια οποιαδήποτε εργασίας, όπως η ελάχιστη διακοπή λειτουργίας των υπηρεσιών του Π.Σ., η ανώδυνη και σταδιακή μετάβαση από παλιές υπηρεσίες σε νέες, η μεταφορά (staging) δεδομένων, η εκπαίδευση των χρηστών, κλπ.
- Θα πρέπει να γίνει κοστολόγηση των υπηρεσιών σχεδιασμού και υλοποίησης, εκπόνηση τεχνικών προδιαγραφών και έρευνα αγοράς για το κόστος και την προμήθεια του απαιτούμενου εξοπλισμού, των συνδρομητικών υπηρεσιών και της υποστήριξης τους.
- Θα πρέπει να υπάρχει χρονοδιάγραμμα και τεκμηρίωση σε κάθε φάση του σχεδιασμού, της υλοποίησης και της παράδοσης των Δράσεων. Η τεκμηρίωση θα εξασφαλίζει την αυτονομία της επιχείρησης σε οποιαδήποτε περίπτωση λύσης της συνεργασίας της με οποιονδήποτε συνεργάτη της.
- Θα πρέπει να υπάρξει εκπαίδευση η οποία θα επιτρέψει στον διαχειριστή της εγκατάστασης (εάν υπάρχει) να την λειτουργεί, να την εξυπηρετεί και να την διαχειρίζεται.





ΥΠΗΡΕΣΙΕΣ ΥΠΟΣΤΗΡΙΞΗΣ ΠΛΗΡΟΦΟΡΙΚΗΣ

Για την **GemTech**

Τεχνική Υποστήριξη Πληροφοριακών Συστημάτων
Υλοποίηση και Διαχείριση Έργων Πληροφορικής
Ανάλυση Απαιτήσεων & Σχεδιασμός Λύσης
Συμβουλευτικές Υπηρεσίες & Μελέτες

Μεταξάς-Μαριάτος Γεράσιμος
Μηχανολόγος Μηχανικός

Κιν.: (+30) 6947837269
Τηλ.: (+30) 2613011873
e-mail: metaxas@gemtech.gr
ΓΑΜΒΕΤΑ 44,
ΠΑΤΡΑ, 26223



Δ Γούναρη 219 & Τυρταίου 37,
16674, Γλυφάδα, Αθήνα - Ελλάδα

T (+30) 210 9767817

E info@osfe.gr
www.osfe.coop