# Αναβάθμιση της υποδομής του λογισμικού Microsoft της Βουλής των Ελλήνων (Exchange & Lync server) και προμήθεια αδειών Λογισμικού.

# Αντικείμενο του Έργου

Αντικείμενο του έργου αποτελεί η αναβάθμιση της υποδομής της Βουλής Των Ελλήνων της υπηρεσίας ηλεκτρονικού ταχυδρομείου (e-mail) από Microsoft Exchange Server 2010 σε Microsoft Exchange Server 2013, η αναβάθμιση του Lync Server από 2010 σε 2013 και η Προμήθεια αδειών λογισμικού Microsoft. Το νέο λογισμικό θα λειτουργήσει σε υπάρχουσα υποδομή υλικού της Βουλής των Ελλήνων, κατάλληλης να εξυπηρετήσει την σχεδιαζόμενη αναβάθμιση.

# Εργασίες που προηγούνται της υλοποίησης του Έργου.

Η πρώτη φάση του έργου συνίσταται σε τεχνικές συζητήσεις του Αναδόχου με την αρμόδια Επιτροπή της Βουλής, που ως στόχο θα έχουν την ανάλυση των επιχειρησιακών και τεχνικών αναγκών της ΒτΕ και θα αφορούν τουλάχιστον τους παρακάτω τομείς :

# Ανάλυση τρέχουσας κατάστασης

* + 1. Υποδομή σε δίσκους που διαθέτει η ΒΟΥΛΗ για την οριοθέτηση του προφίλ των χρηστών και αξιολόγηση της απόδοσης (performance) της υπηρεσίας.
    2. Τρέχουσες πολιτικές συμπίεσης (archiving) και συμβατότητας (compliance).
    3. Δικτυακή τοπολογία και χρήση.
    4. Έλεγχος της υπάρχουσας υποδομής Exchange 2010.
    5. Τρέχουσες δυνατότητες του Exchange 2010 που χρησιμοποιούνται.
    6. Διαχειριστικοί ρόλοι.

# Επιχειρησιακές ανάγκες

* + 1. Προσδιορισμός επιχειρησιακών αναγκών για υλοποίηση και μετάβαση σε υποδομή Exchange 2013
* Ενοποίηση υλικού (server consolidation).
* Απαιτήσεις ασφαλείας.
* Απαιτήσεις διαθεσιμότητας.
* Βελτίωση εμπειρίας χρήστη (end user experience) με τις νέες δυνατότητες που προσφέρει ο Exchange 2013.
  + 1. Προσδιορισμός επιχειρησιακών αναγκών για υλοποίηση και μετάβαση σε Lync 2013
* Instant Messaging
* Εμφάνιση διαθεσιμότητας χρήστη
* Voice mail με την χρήση του Unified Messaging
* Τηλεδιάσκεψη με χρήση φωνής και video.
* Application sharing και φωνητική επικοινωνία για παροχή υπηρεσιών υποστήριξης (help desk)

# Προσδιορισμός αναγκών χρήστη

* + 1. Ομαδοποίηση διαφορετικών προφίλ χρηστών.
    2. Προσδιορισμός απαιτήσεων για απομακρυσμένη χρήση e-mail με κινητή συσκευή (laptop, κινητό τηλέφωνο κλπ.)
    3. Προσδιορισμός απαιτήσεων απομακρυσμένης πρόσβασης στην πληροφορία του Outlook από το internet.
    4. Προσδιορισμός απαιτήσεων Outlook client.
    5. Τεκμηρίωση απαιτούμενης e-mail λειτουργικότητας
    6. Προσδιορισμός απαιτήσεων Lync 2013 client
    7. Διερεύνηση δυνατότητας συνεργασίας και ενοποίησης με το υπάρχον τηλεφωνικό κέντρο του οργανισμού

# Προσδιορισμός τεχνικών προδιαγραφών λύσης

* + 1. Απαιτήσεις υψηλής διαθεσιμότητας της υπηρεσίας.
    2. Απαιτήσεις για υψηλή διαθεσιμότητα δεδομένων και γρήγορη ανάκτησή τους.
    3. Συλλογή και επεξεργασία απαιτήσεων για τη σχεδίαση λύσης υψηλής διαθεσιμότητας της υπηρεσίας
    4. Συλλογή και επεξεργασία απαιτήσεων για την ανάγκη υλοποίησης Archiving λύσης με μελλοντική αναβάθμιση του Exchange 2013
    5. Απαιτήσεις ασφαλείας των Windows 2012 servers που θα φιλοξενήσουν τους Exchange ρόλους.
    6. Προσδιορισμός απαιτήσεων Lync 2013 client

# Υλοποίηση Έργου.

# Αναβάθμιση του Exchange Server από 2010 σε 2013 Hybrid

Η νέα υποδομή θα πρέπει να υποστηρίζει την  διασυνδεσιμότητα με την υπηρεσία Microsoft Office 365 με σκοπό τον διαχωρισμό των ρόλων του Exchange server και τον διαμοιρασμό των γραμματοκιβωτίων μεταξύ του Exchange Server 2013 on- premises και του Office 365. Ο αρχιτεκτονικός σχεδιασμός του συστήματος να γίνει με βάσει τα recommendation και τα Best practices του κατασκευαστή (Microsoft) και να εξασφαλιστεί η υψηλή διαθεσιμότητα της υπηρεσίας για την παροχή των παρακάτω υπηρεσιών στους χρήστες:

* Οι χρήστες θα πρέπει να έχουν την δυνατότητα για την αποστολή- παραλαβή ηλεκτρονικών μηνυμάτων ( e-mails) και όλων των υπηρεσιών που προσφέρει η υπηρεσία.
* Να εξασφαλισθεί ότι οι υπηρεσίες και τα δεδομένα που παρέχονται από την υπάρχουσα υπηρεσία θα συνεχίσουν να παρέχονται απρόσκοπτα και από το νέο σύστημα.
* Να εξασφαλιστεί ότι η επικοινωνία του Exchange server 2013 on- premises και του Office 365 θα γίνεται με ασφαλή και κρυπτογραφημένο τρόπο.
* Τα τεχνικά χαρακτηριστικά του hardware της νέας υποδομής να εξασφαλίζουν την απρόσκοπτη λειτουργία και απόδοση της νέας υπηρεσίας (Capacity Planning).
* Η πρόσβαση στις ηλεκτρονικές υπηρεσίες θα πρέπει να προσφέρονται και εκτός του εσωτερικού δικτύου της Βουλής με ασφαλή και κρυπτογραφημένο τρόπο, όπως επίσης και πρόσβαση από web browsers, tablets και κινητά. Η υλοποίηση θα πρέπει να γίνει με έμφαση στην ασφάλεια των δεδομένων και της υπηρεσίας.
* Τα λειτουργικά συστήματα των servers και οι Exchange 2013 Servers θα πρέπει να είναι στην τελευταία έκδοση και πλήρως ενημερωμένοι.
* Κατά την αναβάθμιση του συστήματος, θα πρέπει να εξασφαλιστεί η ομαλή λειτουργία της υπηρεσίας και να μειωθεί στο ελάχιστο, αν όχι τελείως, ο χρόνος μη διαθεσιμότητας της υπηρεσίας.
* Να δημιουργηθούν οι απαραίτητες πολιτικές δημιουργίας αντίγραφων ασφαλείας πριν και μετά το πέρας της μετάβασης.

Ο Ανάδοχος θα πρέπει να περιλαμβάνει στην πρότασή του και να ακολουθήσει κατά την εκτέλεση του έργου, αναλυτική μεθοδολογία υλοποίησης έργου.

# Αναβάθμιση του Lync Server από 2010 σε 2013

Ο αρχιτεκτονικός σχεδιασμός του συστήματος να γίνει με βάσει τα recommendation και τα best practices του κατασκευαστή (Microsoft) για την παροχή των παρακάτω υπηρεσιών στους χρήστες:

* Instant messaging
* Web Conferencing
* Desktop/Application/PowerPoint  Sharing
* Presence
* Διαμοιρασμό συνημμένων αρχείων
* Lync Audio and Video Calls
* Federation με εξωτερικούς οργανισμούς που χρησιμοποιούν Lync και το Skype
* Οι παραπάνω υπηρεσίες θα πρέπει να προσφέρονται και εκτός του εσωτερικού δικτύου της Βουλής με ασφαλή και κρυπτογραφημένο τρόπο, όπως επίσης και πρόσβαση από tablets και κινητά. Η υλοποίηση θα πρέπει να γίνει με έμφαση στην ασφάλεια των δεδομένων και της υπηρεσίας.
* Τα τεχνικά χαρακτηριστικά του hardware της νέας υποδομής να εξασφαλίζουν την απρόσκοπτη λειτουργία και απόδοση της νέας υπηρεσίας (Capacity Planning).
* Το λειτουργικό σύστημα των servers και οι Lync 2013 Servers θα πρέπει να είναι στην τελευταία έκδοση και πλήρως ενημερωμένοι.
* Κατά την αναβάθμιση του συστήματος, θα πρέπει να εξασφαλιστεί η ομαλή λειτουργία της υπηρεσίας και να μειωθεί στο ελάχιστο ο χρόνος μη διαθεσιμότητας της υπηρεσίας.
* Να δημιουργηθούν οι απαραίτητες πολιτικές δημιουργίας αντίγραφων ασφαλείας πριν και μετά το πέρας της μετάβασης.
* Αναβάθμιση των Lync Clients από Lync 2010 σε Lync 2013.

# Λογισμικό και άδειες χρήσης

Για την υλοποίηση του έργου απαιτείται να προσφερθούν από τον ανάδοχο τα κάτωθι:

* Office Standard 2013 OLP Gov : 120 άδειες
* ExchgSvrStd 2013 OLP NL Gov (with SA) : 4 άδειες
* LyncSvr 2013 OLP NL Gov (with SA) : 2 άδειες
* ExchgStdCAL 2013 OLP NL Gov UsrCAL : 200 άδειες
* LyncSvrStdCAL 2013 OLP NL Gov UsrCAL : 200 άδειες
* SharePointStdCAL 2013 OLP NL Gov UsrCAL : 300 άδειες
* WinSvrCAL 2012 OLP NL Gov UsrCAL : 200 άδειες
* SysCtrCnfgMgrCltML LicSAPk OLP NL Gov PerUsr : 200 άδειες
* Office 365 Exchange on line plan one open : 5 άδειες

# Χρονοδιάγραμμα Υλοποίησης

Το έργο πρέπει να παραδοθεί εντός ενός **(1)** μήνα από την υπογραφή της σύμβασης.

Ο Ανάδοχος υποχρεούται να συμπεριλάβει αναλυτικό χρονοδιάγραμμα για όλες τις φάσεις του έργου στην προσφορά του, προκειμένου να αποσαφηνιστούν τα ορόσημα υλοποίησης του έργου, τα παραδοτέα του, οι απαιτούμενοι ανθρωπομήνες (resources) ανά εργασία και φάση.

# Διοίκηση Έργου

Ο υποψήφιος ανάδοχος καλείται να περιγράψει τον προτεινόμενο τρόπο διοίκησης του έργου συμπεριλαμβανομένου του πλάνου επικοινωνίας, τη διαχείριση θεμάτων/προβλημάτων και τον έλεγχο μεταβολών.

# Οργάνωση και Ομάδα Έργου

Ο υποψήφιος ανάδοχος καλείται να περιγράψει την οργάνωση της ομάδας του έργου με αναλυτικά αναφορά στους κύριους ρόλους της ομάδας έργου και τις αρμοδιότητες τους κατά τη διάρκεια όλων των φάσεων εκτέλεσης του έργου.

# Υπηρεσίες εγγύησης και υποστήριξης

# Υπηρεσίες Εγγύησης καλής λειτουργίας

Μετά την ολοκλήρωση έργου και την οριστική παραλαβή, ο ανάδοχος οφείλει να παρέχει υπηρεσίες εγγύησης καλής λειτουργίας για διάστημα τουλάχιστον ενός έτους για την αντιμετώπιση πιθανών προβλημάτων που θα προκύψουν κατά την λειτουργία της υλοποιημένης λύσης. Μεγαλύτερο χρονικό διάστημα θα εκτιμηθεί κατά την αξιολόγηση.

Η ανταπόκριση (παρουσία) του αναδόχου σε περίπτωση βλάβης ή δυσλειτουργίας θα πρέπει να είναι:

* τέσσερις (4) ώρες από τη στιγμή της αναγγελίας της βλάβης, εφόσον η ειδοποίηση έγινε από Δευτέρα μέχρι Παρασκευή και στο διάστημα από 09:00 μέχρι 17:00.
* Στις 09:00 της επόμενης εργάσιμης ημέρας εφόσον η ειδοποίηση έγινε εκτός των ανωτέρω ημερών και ωρών.
* Η αποκατάσταση της βλάβης ή δυσλειτουργίας θα πρέπει να πραγματοποιείται μέσα σε είκοσι τέσσερις (24) ώρες από την αναγγελία της .

# Υπηρεσίες Υποστήριξης Κατασκευαστή Λογισμικού

Λόγω της κρισιμότητας των υλοποιούμενων υπηρεσιών του έργου θα πρέπει να προσφερθούν και υπηρεσίες για τον έλεγχο της εγκατάστασης και πιστοποίηση της ορθής λειτουργίας των υλοποιημένων τεχνολογιών του κατασκευαστή με στόχο την πρόληψη μελλοντικών προβλημάτων και την αύξηση της διαθεσιμότητας των συστημάτων και της ορθής λειτουργίας των υπηρεσιών ελέγχου ασφάλειας των συστημάτων.

# Υπηρεσίες Υποστήριξης μετά την πάροδο του χρόνου εγγύησης

* Μετά την πάροδο της περιόδου της δωρεάν εγγύησης ο Ανάδοχος θα πρέπει να καταθέσει πρόγραμμα με χρονοδιάγραμμα πλήρους υποστήριξης του λογισμικού, για διάστημα τουλάχιστον 5 ετών από την ημερομηνία κυκλοφορίας του, με αναλυτική περιγραφή των παρεχομένων υπηρεσιών υποστήριξης, για το οποίο να παρέχεται σχετική τεκμηρίωση.
* Το λογισμικό θα πρέπει να συνοδεύεται από υπηρεσία επιδιόρθωσης προβλημάτων ασφαλείας (security updates & fixes) διάρκειας τουλάχιστον 5 ετών από την ημερομηνία οριστικής παραλαβή του έργου. Να προσφερθούν τα απαραίτητα προϊόντα υποστήριξης, εάν αυτό απαιτείται, για την κάλυψη της εν λόγω προδιαγραφής.
* Θα πρέπει να παρέχεται από τον κατασκευαστή του λογισμικού, επίσημη και ελεύθερα προσπελάσιμη τοποθεσία στο Διαδίκτυο με γνωσιακή βάση (knowledge base) από άρθρα σε θέματα χρήσης, εγκατάστασης, ρύθμισης και επίλυσης προβλημάτων, στην ελληνική και αγγλική γλώσσα. Να αναφερθούν οι σχετικές τοποθεσίες του Διαδικτύου (URLs) στον επίσημο διαδικτυακό τόπο του κατασκευαστή.

# Προϋποθέσεις συμμετοχής – απαράβατοι όροι

* Ο Υποψήφιος Ανάδοχος θα πρέπει για τις Υπηρεσίες αναβάθμισης του Microsoft Exchange Server και του Lync Server από 2010 σε 2013 να είναι πιστοποιημένος Συνεργάτης της Microsoft σε Πλατφόρμα Exchange & Lync Server. (Αποδεκτή η συνεργασία με υπεργολάβο).
* Ο Υποψήφιος Ανάδοχος θα πρέπει να διαθέτει τεχνογνωσία και εμπειρία, που να μπορεί να τεκμηριωθεί επαρκώς και να αφορά αντιστοίχου μεγέθους και λειτουργικότητας έργα υποδομής σε Exchange 2013 και Lync 2013. Ο Υποψήφιος Ανάδοχος οφείλει να καταθέσει με την προσφορά του κατάλογο έργων που εκτέλεσε και τα οποία καλύπτουν την παραπάνω ελάχιστη προϋπόθεση. (Αποδεκτή η συνεργασία με υπεργολάβο).
* Πέραν της υλοποίησης των παραπάνω αναφερόμενων στόχων, θα πρέπει ο Ανάδοχος να εκτελέσει όλες τις απαιτούμενες ενέργειες με σκοπό την μεταφορά τεχνογνωσίας στα στελέχη της ΒτΕ που θα εμπλακούν στο έργο. Θα πρέπει να αναφέρεται σαφώς στην προσφορά η μέθοδος μεταφοράς τεχνογνωσίας και, αν κρίνεται σκόπιμο, εκπαίδευσης του προσωπικού της Βουλής.
* Η επιτροπή αξιολόγησης των προσφορών της Βουλής δύναται, εφόσον το κρίνει σκόπιμο, να ζητήσει διευκρινίσεις από τους συμμετέχοντες, τις οποίες αυτοί καλούνται να προσφέρουν.