



Διακήρυξη Διαγωνισμού για το Έργο

«Διαδικτυακή Πλατφόρμα Εξυπηρέτησης Συναλλασσομένων με τον ΕΔΟΕΑΠ»

Αναθέτουσα Αρχή: Ενιαίος Δημοσιογραφικός Οργανισμός Επικουρικής
Ασφαλίσεως και Περιθάλψεως (ΕΔΟΕΑΠ)

Προϋπολογισμός: €699.000,00 (χωρίς ΦΠΑ €568.292,68)

Διάρκεια: Δεκατέσσερις (14) μήνες από την υπογραφή της σύμβασης

Διαδικασία Ανάθεσης: Ανοικτός Διεθνής με κριτήριο την
οικονομικά συμφερότερη προσφορά

Ημερομηνία διενέργειας διαγωνισμού: 14/12/2012

Κωδικός ΟΠΣ: 362354



ΧΡΟΝΟΣ ΔΙΕΝΕΡΓΕΙΑΣ ΔΙΑΓΩΝΙΣΜΟΥ

Ημερομηνία Υποβολής προσφορών	Ημέρα	Ώρα
Ημ. Μην. Έτος	Εβδομάδας	
14-12-2012	Παρασκευή	13:00 μ.μ.

ΤΟΠΟΣ ΔΙΕΝΕΡΓΕΙΑΣ

ΕΝΙΑΙΟΣ ΔΗΜΟΣΙΟΓΡΑΦΙΚΟΣ ΟΡΓΑΝΙΣΜΟΣ ΕΠΙΚΟΥΡΙΚΗΣ ΑΣΦΑΛΙΣΕΩΣ ΚΑΙ ΠΕΡΙΘΑΛΨΕΩΣ (ΕΔΟΕΑΠ)
Σισίνη 18, 11528, Αθήνα

ΗΜΕΡΟΜΗΝΙΑ Αποστολής στην εφημερίδα της Ε.Ε.
19-10-2012

ΗΜΕΡΟΜΗΝΙΑ Δημοσίευσης στο «Τεύχος Δημοσίων Διακηρύξεων και Συμβάσεων» της Εφημερίδας της Κυβέρνησης
26-10-2012

ΗΜΕΡΟΜΗΝΙΑ Δημοσίευσης σε Ελληνικές Εφημερίδες
23-10-2012

Μέρος Α: Αντικείμενο και Προδιαγραφές Έργου

Πίνακας Περιεχομένων

Συνοπτικά στοιχεία Έργου	5
ΜΕΡΟΣ Α: ΑΝΤΙΚΕΙΜΕΝΟ ΚΑΙ ΠΡΟΔΙΑΓΡΑΦΕΣ ΕΡΓΟΥ	6
Συντομογραφίες	6
Συντομογραφίες – γενικά	6
A1. Περιβάλλον του Έργου	7
A1.1 Εμπλεκόμενοι στην υλοποίηση του αντικειμένου του Έργου	7
A1.1.1 Συνοπτική παρουσίαση Φορέα Λειτουργίας και υλοποίησης	7
A1.1.2 Άλλοι Φορείς που εμπλέκονται στην επιτυχή έκβαση του Έργου.....	9
A1.1.3 Όργανα και Επιτροπές (Διακυβέρνηση του Έργου)	9
A.1.1.3.1 Επιτροπή Παρακολούθησης και Παραλαβής του Έργου (ΕΠΠΕ)	9
A.1.1.3.2 Επιτροπή Διενέργειας Διαγωνισμού και Αξιολόγησης Προσφορών	10
A1.2 Υφιστάμενη κατάσταση (σε σχέση με τις απαιτήσεις του Έργου)	10
A1.2.1 Συνοπτική περιγραφή των υπηρεσιών και της λειτουργίας του Φορέα Λειτουργίας	11
A1.2.2 Οργανωτική Δομή και Στελέχωση του Φορέα	11
A1.2.3 Περιγραφή των κύριων επιχειρησιακών διαδικασιών	14
A1.2.4 Ανάλυση υποδομών Τεχνολογιών Πληροφορικής και Επικοινωνιών	15
A2. Αντικείμενο, στόχοι και κρίσιμοι παράγοντες επιτυχίας του Έργου	18
A2.1 Αντικείμενο του Έργου	18
A2.2 Σκοπιμότητα και αναμενόμενα οφέλη.....	19
A2.3 Στόχοι και Έκταση του Έργου	21
A2.4 Κρίσιμοι παράγοντες επιτυχίας του Έργου	21
A3. Λειτουργικές και Τεχνικές προδιαγραφές Έργου.....	23
A3.1 Ηλεκτρονικές Υπηρεσίες	27
A3.2 Απαιτήσεις Αρχιτεκτονικής Συστήματος	29
A3.3 Τεχνολογίες και σχέδιο υλοποίησης Έργου	31
A3.4 Προδιαγραφές Λειτουργικών Ενοτήτων (Υποσυστημάτων, Εφαρμογών)	34
A3.4.1 Λειτουργική Ενότητα 1 «Υποσύστημα Ηλεκτρονικής Εξυπηρέτησης Ασφαλισμένου»	34
A3.4.2 Λειτουργική Ενότητα 2 «Υποσύστημα Ηλεκτρονικής Εξυπηρέτησης Επιχειρήσεων/Εργοδοτών»	38
A3.4.3 Λειτουργική Ενότητα 3 «Υποσύστημα Ηλεκτρονικής Διασύνδεσης με Συνεργαζόμενους Παρόχους Ιατρικών Υπηρεσιών»	40
A3.4.4 Λειτουργική Ενότητα 4 «Υποσύστημα Ηλεκτρονικής Διασύνδεσης με ελεγκτικούς φορείς υγείας»	41
A3.4.5 Λειτουργική Ενότητα 5 «Υποσύστημα Ηλεκτρονικής Διασύνδεσης με φαρμακεία»	41
A3.4.6 Λειτουργική Ενότητα 6 «Υποσύστημα παραγωγής στατιστικών στοιχείων (MIS)»	42
A3.5 Προδιαγραφές Οριζόντιων Λειτουργιών	45
A3.6 Λειτουργικά Χαρακτηριστικά Εξοπλισμού	47

A3.7	Διαλειτουργικότητα.....	48
A3.8	Πολυκαναλική προσέγγιση.....	50
A3.9	Ανοιχτά δεδομένα	51
A3.10	Απαιτήσεις Ασφάλειας	52
A3.11	Απαιτήσεις Ευχρηστίας Συστήματος	52
A3.12	Απαιτήσεις Προσβασιμότητας	53
A3.13	Χρονοδιάγραμμα και Φάσεις Έργου	53
A3.14	Πίνακας Παραδοτέων	67
A3.15	Σημαντικά Ορόσημα υλοποίησης Έργου	69
A4.	Ελάχιστες προδιαγραφές Υπηρεσιών.....	69
A4.1	Υπηρεσίες Εκπαίδευσης.....	69
A4.2	Υπηρεσίες Ευαισθητοποίησης	71
A4.3	Υπηρεσίες Πιλοτικής και Δοκιμαστικής Παραγωγικής Λειτουργίας.....	71
A4.4	Υπηρεσίες Εγγύησης «Καλής Λειτουργίας»	71
A4.5	Υπηρεσίες Συντήρησης	72
A4.6	Τήρηση προδιαγραφών ποιότητας υπηρεσιών.....	74
A5.	Μεθοδολογία Διοίκησης και Υλοποίησης Έργου	75
A5.1	Μέθοδοι και Τεχνικές Υλοποίησης και Υποστήριξης	75
A5.2	Σχήμα (Οργάνωση) Διοίκησης και υλοποίησης του Έργου	75
A5.3	Ειδικές προβλέψεις (ρυθμίσεις) για τη διασφάλιση της Ποιότητας των υπηρεσιών του συγκεκριμένου έργου.	76
A5.4	Ειδικές προβλέψεις για τη Διαχείριση Κινδύνων Υλοποίησης.....	76
A5.5	Σενάρια χρήσης και Ελέγχου - Διαδικασία παραλαβής λειτουργικότητας συστημάτων και Έργου.....	76

Συνοπτικά στοιχεία Έργου

ΤΙΤΛΟΣ ΕΡΓΟΥ	Διαδικτυακή Πλατφόρμα Εξυπηρέτησης Συναλλασσομένων με τον ΕΔΟΕΑΠ
ΑΝΑΘΕΤΟΥΣΑ ΑΡΧΗ	Ενιαίος Δημοσιογραφικός Οργανισμός Επικουρικής Ασφαλίσεως και Περιθάλψεως (ΕΔΟΕΑΠ)
ΦΟΡΕΑΣ ΛΕΙΤΟΥΡΓΙΑΣ	Ενιαίος Δημοσιογραφικός Οργανισμός Επικουρικής Ασφαλίσεως και Περιθάλψεως (ΕΔΟΕΑΠ)
ΚΥΡΙΟΣ ΤΟΥ ΕΡΓΟΥ	Ενιαίος Δημοσιογραφικός Οργανισμός Επικουρικής Ασφαλίσεως και Περιθάλψεως (ΕΔΟΕΑΠ)
ΦΟΡΕΑΣ ΠΡΟΤΑΣΗΣ:	«Γενική Γραμματεία Κοινωνικών Ασφαλίσεων (ΓΓΚΑ)»
ΦΟΡΕΑΣ ΧΡΗΜΑΤΟΔΟΤΗΣΗΣ	«Υπουργείο Εργασίας και Κοινωνικής Ασφάλισης»
ΤΟΠΟΣ ΠΑΡΑΔΟΣΗΣ – ΤΟΠΟΣ ΠΑΡΟΧΗΣ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ	Ενιαίος Δημοσιογραφικός Οργανισμός Επικουρικής Ασφαλίσεως και Περιθάλψεως (ΕΔΟΕΑΠ), Διεύθυνση Σισίνη 18 Αθήνα Τ.Κ 11528
ΕΙΔΟΣ ΣΥΜΒΑΣΗΣ	Ταξινόμηση κατά CPV : 72.21.29.00-8 Διάφορες Υπηρεσίες Ανάπτυξης, Λογισμικού και Συστημάτων Ηλεκτρονικών Υπολογιστών (Κύριο Λεξιλόγιο), 72.25.20.00-6
ΕΙΔΟΣ ΔΙΑΔΙΚΑΣΙΑΣ	Ανοικτός Διεθνής Διαγωνισμός με κριτήριο ανάθεσης την πλέον συμφέρουσα από οικονομική άποψη Προσφορά
ΠΡΟΫΠΟΛΟΓΙΣΜΟΣ	Ο προϋπολογισμός του Έργου ανέρχεται στο ποσό των <u>εξακοσίων ενενήντα εννέα χιλιάδων ευρώ</u> , 699.000,00 € συμπεριλαμβανομένου ΦΠΑ 23% (προϋπολογισμός χωρίς ΦΠΑ: € 568.292,68 - ΦΠΑ : € 130.707,32)
ΔΙΚΑΙΩΜΑ ΠΡΟΑΙΡΕΣΗΣ	-
ΧΡΗΜΑΤΟΔΟΤΗΣΗ ΕΡΓΟΥ	Το Έργο χρηματοδοτείται από τα Επιχειρησιακά Προγράμματα «Ψηφιακή Σύγκλιση», «Μακεδονία - Θράκη», «Κρήτη & Νήσοι Αιγαίου», «Θεσσαλία - Στερεά Ελλάδα - Ήπειρος», «Αττική» στο πλαίσιο του ΕΣΠΑ, από το ΕΤΠΑ και από Εθνικούς Πόρους. ΣΑΕ:0348
ΧΡΟΝΟΣ ΥΛΟΠΟΙΗΣΗΣ	Δεκατέσσερις (14) μήνες από την υπογραφή της σύμβασης
ΗΜΕΡΟΜΗΝΙΑ ΔΙΑΚΗΡΥΞΗΣ	19/10/2012
ΠΡΟΘΕΣΜΙΑ ΓΙΑ ΥΠΟΒΟΛΗ ΔΙΕΥΚΡΙΝΙΣΕΩΝ ΕΠΙ ΤΩΝ ΟΡΩΝ ΤΗΣ ΔΙΑΚΗΡΥΞΗΣ	30/11/2012
ΚΑΤΑΛΗΚΤΙΚΗ ΗΜΕΡΟΜΗΝΙΑ ΚΑΙ ΩΡΑ ΥΠΟΒΟΛΗΣ ΠΡΟΣΦΟΡΩΝ	14/12/2012, 13:00 μ.μ.
ΤΟΠΟΣ ΚΑΤΑΘΕΣΗΣ ΠΡΟΣΦΟΡΩΝ	Η έδρα του ΕΔΟΕΑΠ, Σισίνη 18, Αθήνα, 11528
ΗΜΕΡΟΜΗΝΙΑ ΚΑΙ ΩΡΑ ΑΠΟΣΦΡΑΓΙΣΗΣ ΠΡΟΣΦΟΡΩΝ	14/12/2012, 14:00 μ.μ.

ΜΕΡΟΣ Α: ΑΝΤΙΚΕΙΜΕΝΟ ΚΑΙ ΠΡΟΔΙΑΓΡΑΦΕΣ ΕΡΓΟΥ

Συντομογραφίες

Συντομογραφίες – γενικά	
ΕΕ	Ευρωπαϊκή Ένωση
ΕΕΕΕ	Επίσημη Εφημερίδα της Ευρωπαϊκής Ένωσης / επίσημο έντυπο όπου δημοσιεύεται η Νομοθεσία, καθώς και διοικητικές πράξεις, ανακοινώσεις, προκηρύξεις κλπ, που έχουν νομικές ή άλλες δεσμεύσεις για τα κράτη μέλη ή αυτούς που αφορούν.
ΕΟΧ	Ευρωπαϊκός Οικονομικός Χώρος
ΕΠ ΨΣ	Επιχειρησιακό Πρόγραμμα Ψηφιακή Σύγκλιση
ΕΣΠΑ	Εθνικό Στρατηγικό Πλαίσιο Αναφοράς
ΕΥΔ ΨΣ	Ειδική Υπηρεσία Διαχείρισης του Επιχειρησιακού Προγράμματος «Ψηφιακή Σύγκλιση»
ΝΠΔΔ	Νομικό Πρόσωπο Δημοσίου Δικαίου σύμφωνα με το ελληνικό δίκαιο
ΝΠΙΔ	Νομικό Πρόσωπο Ιδιωτικού Δικαίου σύμφωνα με το ελληνικό δίκαιο
ΣΑΕ	Συλλογική Απόφαση Ένταξης
ΤΠΕ	Τεχνολογίες Πληροφορικής και Επικοινωνιών
ΟΠΣ	Ολοκληρωμένο Πληροφοριακό Σύστημα
ΕΔΟΕΑΠ	Ενιαίος Δημοσιογραφικός Οργανισμός Επικουρικής Ασφάλισης και Περιθαλψης

A1.Περιβάλλον του Έργου

A1.1 Εμπλεκόμενοι στην υλοποίηση του αντικειμένου του Έργου

A1.1.1 Συνοπτική παρουσίαση Φορέα Λειτουργίας και υλοποίησης

Ο Ε.Δ.Ο.Ε.Α.Π. είναι ο Ασφαλιστικός Οργανισμός των Δημοσιογράφων και των Διοικητικών Υπαλλήλων που εργάζονται στον Ημερήσιο Τύπο, την Τηλεόραση και το Ραδιόφωνο. Στα ιδιόκτητα κτίρια του ΕΔΟΕΑΠ στην Αθήνα και τη Θεσσαλονίκη στεγάζονται η διοίκηση, οι διοικητικές υπηρεσίες και τα ιατρεία όπου παρέχεται πρωτοβάθμια περίθαλψη. Ο Ενιαίος Δημοσιογραφικός Οργανισμός Επικουρικής Ασφάλισης & Περίθαλψης (Ε.Δ.Ο.Ε.Α.Π.) ιδρύθηκε πριν 42 χρόνια, το έτος 1968. Είναι Νομικό Πρόσωπο Ιδιωτικού Δικαίου και διοικείται από εννεαμελές Διοικητικό Συμβούλιο, που εκλέγεται ανά διετία από τις Γενικές Συνελεύσεις των Ενώσεων που συμμετέχουν σε αυτόν. Το Διοικητικό Συμβούλιο αποτελείται από πέντε μέλη της Ενώσεως Συντακτών (Ε.Σ.Η.Ε.Α.), ένα μέλος της Ενώσεως Συντακτών Θεσσαλονίκης (Ε.Σ.Η.Ε.Μ-Θ.), δύο μέλη της Ενώσεως Προσωπικού Αθηνών (Ε.Π.Η.Ε.Α.) και ένα μέλος της Ενώσεως Προσωπικού Θεσσαλονίκης (Ε.Π.Η.Ε.Θ.).

Μέτοχοι-μέλη του ΕΔΟΕΑΠ είναι τα μέλη των τεσσάρων Επαγγελματικών Ενώσεων δηλαδή της Ε.Σ.Η.Ε.Α, της Ε.Σ.Η.Ε.Μ-Θ., της Ε.Π.Η.Ε.Α. και της Ε.Π.Η.Ε.Θ.. Επίσης, στον Οργανισμό ασφαρίζονται το προσωπικό του, οι γιατροί καθώς και το προσωπικό των Ενώσεων. Παρέχεται ιατροφαρμακευτική και νοσοκομειακή περίθαλψη στους ιδιοκτήτες ημερήσιων εφημερίδων και στο προσωπικό του ΕΤΑΜ – ΜΜΕ (κλάδος Τ.Σ.Π.Ε.Α.Θ.). Τα μέλη, μετά την εγγραφή τους στις οικείες επαγγελματικές Ενώσεις και αφού περάσουν από ιατρικό έλεγχο, προσέρχονται στα γραφεία, συμπληρώνουν απογραφικό δελτίο και παίρνουν την κάρτα μέλους τους, απαραίτητη προϋπόθεση για την έναρξη της περίθαλψής τους.

Ο ΕΔΟΕΑΠ ως Ενιαίος, Αυτοδιοίκητος, Δημοσιογραφικός Οργανισμός αποτελεί πρότυπο στο ασφαλιστικό σύστημα σε διάφορους τομείς της καθημερινότητας και προσφέρει σταθερά πρωτοβάθμια περίθαλψη στις σύγχρονες ιδιόκτητες εγκαταστάσεις του. Στόχος του Οργανισμού είναι να προβάλει το ανθρώπινο πρόσωπο του και να βελτιώσει στο μέγιστο τη συνέπεια στις σχέσεις του με τους ασφαλισμένους, παρά τις εκάστοτε δυσχερείς συνθήκες, τις οποίες αντιμετωπίζει. Αγωνίζεται διαρκώς για τα δικαιώματα των ασφαλισμένων, καθώς το ανθρώπινο δυναμικό του ΕΔΟΕΑΠ ακολουθεί ένα συλλογικό πνεύμα προάσπισης και σωστής λειτουργίας του Οργανισμού.

Στα ανακαινισμένα κτίρια των οδών Σισίνη 18 & Ηριδανού και Ορμινίου 38, στεγάζονται οι διοικητικές και ιατρικές υπηρεσίες του ΕΔΟΕΑΠ.

Η διάρθρωση των εγκαταστάσεων και των υπηρεσιών έχει ως εξής:

- Στο κτίριο στη Σισίνη στεγάζονται,
 - το Τμήμα Υγείας και Περίθαλψης του Οργανισμού για την κοστολόγηση δαπανών υγείας και ένα μέρος της νοσοκομειακής περίθαλψης, το Γραφείο Εξυπηρέτησης Ασφαλισμένων, για την υποδοχή των ασφαλισμένων και την υποβολή αιτήσεων τους καθώς και το Τμήμα ηλεκτρονικών ιατρικών ραντεβού, στο ισόγειο.
 - η Αίθουσα Εκδηλώσεων «ΔΗΜΗΤΡΙΟΥ ΡΟΥΣΣΟΥ» και το Παιδιατρικό ιατρείο, στον πρώτο όροφο.
 - το Μικροβιολογικό και Ακτινολογικό Εργαστήριο του Οργανισμού και το Γυναικολογικό τμήμα, στο δεύτερο όροφο.
 - τα Ιατρεία διαφόρων ειδικοτήτων του Οργανισμού, στον τρίτο όροφο.
 - το Οδοντιατρικό τμήμα με Εμφυτευματολόγο και Παιδοορθοδοντικό και το Επεμβατικό ιατρείο στον τέταρτο όροφο.
 - το Γραφείο του Γενικού Διευθυντή, το Γραφείο της Αρχιάτρου, η Νομική Υπηρεσία, ο Τομέας Ασφάλισης οι Γραμματείες Δ/ντη και Αρχιάτρου και η Γραμματεία Ηλεκτρονικού Πρωτοκόλλου, στον πέμπτο όροφο.
 - Τα γραφεία της Προέδρου, του Γενικού Γραμματέα και του Προέδρου ΤΥΠ, η Αίθουσα Συνεδριάσεων και η Γραμματεία του Διοικητικού Συμβουλίου, στον έκτο όροφο.
- Στο κτίριο της Οδού Ορμινίου στεγάζονται,
 - το Ορθοπεδικό ιατρείο και το Φυσικοθεραπευτήριο του Οργανισμού, στο ισόγειο. Το Φυσικοθεραπευτήριο λειτουργεί καθημερινά από τις 8:00 έως τις 7:00, είναι εξοπλισμένο με τα πιο σύγχρονα μηχανήματα, όπως ηλεκτροθεραπεία, laser, υπέρηχα, δινόλουτρα, παραφινόλουτρα και είναι διαμορφωμένο, έτσι ώστε να εξυπηρετούνται, αριθμός ασφαλισμένων που πάσχουν από ορθοπεδικά και νευρολογικά προβλήματα, αλλά και περιπτώσεις αποκατάστασης μετεγχειρητικών καταστάσεων. Τα γραφεία των φαρμακείων και το υπόλοιπο τμήμα της νοσοκομειακής περίθαλψης του ΤΥΠ, στον ημιώροφο.
 - Το Θεραπευτικό Γυμναστήριο, το οποίο λειτουργεί στον πρώτο όροφο. Πρόκειται για ένα Γυμναστήριο που ανταποκρίνεται στις ανάγκες αποκατάστασης, αποθεραπείας και εκγύμνασης των ασφαλισμένων του Οργανισμού.

- Ο Τομέας Εσόδων, ο Τομέας Διοικητικού και Λειτουργίας Υπηρεσιών, ο Τομέας Οικονομικού, ο Τομέας Πληροφορικής, ο Εσωτερικός Έλεγχος και τα γραφεία της Τεχνικής Υπηρεσίας, στον δεύτερο όροφο.

Τα γραφεία του ΕΔΟΕΑΠ στη Θεσσαλονίκη στεγάζονται σε ιδιόκτητο κτήριο στην οδό Τσιμισκή 43 (Εμπορικό Κέντρο «Πλατεία»), όπου έχουν την έδρα τους ο Αντιπρόεδρος και ο Αναπληρωτής Ταμίας του Οργανισμού.

Το Τμήμα Υγείας και Περίθαλψης Θεσσαλονίκης καλύπτει γεωγραφικά τις περιφέρειες Μακεδονίας και της Θράκης, εξυπηρετώντας τα μέλη της ΕΣΗΕΜ-Θ και της ΕΠΗΕΘ σε ασφαλιστικά και υγειονομικά θέματα.

Οι διοικητικές υπηρεσίες λειτουργούν καθημερινά και η κατανομή των αρμοδιοτήτων του προσωπικού βρίσκεται σε αντιστοιχία με τη διάρθρωση των κεντρικών υπηρεσιών του ΕΔΟΕΑΠ.

Στα ιατρεία διάφορων ειδικοτήτων του Οργανισμού παρέχεται υψηλού επιπέδου πρωτοβάθμια περίθαλψη, ενώ οι ασφαλισμένοι έχουν τη δυνατότητα επιλογής από ένα ευρύ δίκτυο συμβεβλημένων ιατρών όλων των ειδικοτήτων, διαγνωστικών κέντρων και νοσηλευτικών ιδρυμάτων.

Επίσης σε ιδιόκτητες εγκαταστάσεις επί της οδού Βασιλέως Ηρακλείου 40 λειτουργεί πλήρως οργανωμένο φυσικοθεραπευτήριο για τις ανάγκες των ασφαλισμένων του ΕΔΟΕΑΠ που κατοικούν στη Θεσσαλονίκη.

A1.1.2 Άλλοι Φορείς που εμπλέκονται στην επιτυχή έκβαση του Έργου

Στην υλοποίηση του συγκεκριμένου έργου εμπλέκεται η Γενική Γραμματεία Κοινωνικών Ασφαλίσεων (ΓΓΚΑ), η οποία αποτελεί και το φορέα της πρότασης.

A1.1.3 Όργανα και Επιτροπές (Διακυβέρνηση του Έργου)

Με βάση την από 7/7/2011 Προγραμματική Συμφωνία μεταξύ του Φορέα Χρηματοδότησης και του Δικαιούχου του έργου, η διαχείριση του έργου θα γίνει από τα εξής όργανα:

A.1.1.3.1 Επιτροπή Παρακολούθησης και Παραλαβής του Έργου (ΕΠΠΕ)

Η Επιτροπή Παρακολούθησης και Παραλαβής του Έργου (ΕΠΠΕ) θα είναι πενταμελής και θα αποτελείται από δύο (2) μέλη ως εκπρόσωποι του Φορέα Χρηματοδότησης και τρία (3) μέλη ως εκπρόσωποι του Δικαιούχου του έργου. Αρμοδιότητα της ΕΠΠΕ αποτελεί η διοίκηση και διαχείριση του έργου, η παρακολούθηση της πορείας υλοποίησης και οι τμηματικές, προσωρινές αλλά και η οριστική παραλαβή του έργου, για τα οποία γνωμοδοτεί σχετικά προς την Αναθέτουσα Αρχή.

A.1.1.3.2 Επιτροπή Διενέργειας Διαγωνισμού και Αξιολόγησης Προσφορών

Η Επιτροπή Διενέργειας Διαγωνισμού και Αξιολόγησης Προσφορών θα είναι πενταμελής και θα αποτελείται από δύο (2) μέλη ως εκπρόσωποι του Φορέα Χρηματοδότησης και τρία (3) μέλη ως εκπρόσωποι του Δικαιούχου του έργου. Αρμοδιότητα της επιτροπής θα είναι η διενέργεια του διαγωνισμού, η αποσφράγιση των προσφορών, ο έλεγχος των δικαιολογητικών και των ελάχιστων προϋποθέσεων συμμετοχής, η τεχνική αξιολόγηση των προσφορών, η αποσφράγιση και αξιολόγηση των οικονομικών προσφορών, η τελική κατάταξη των υποψηφίων κατά φθίνουσα σειρά αξιολόγησης και η εξέταση των δικαιολογητικών κατακύρωσης του Αναδόχου. Για το σύνολο των ανωτέρω, η Επιτροπή Διενέργειας Διαγωνισμού και Αξιολόγησης Προσφορών γνωμοδοτεί σχετικά προς την Αναθέτουσα Αρχή.

A1.2 Υφιστάμενη κατάσταση (σε σχέση με τις απαιτήσεις του Έργου)

Ο ΕΔΟΕΑΠ επενδύει συστηματικά στις Τεχνολογίες Πληροφορικής και Επικοινωνιών, αναγνωρίζοντας την προστιθέμενη αξία που προσφέρουν στην λειτουργία και απόδοση του οργανισμού.

Ο ΕΔΟΕΑΠ έχει αναπτύξει και λειτουργεί με επιτυχία πληροφοριακά συστήματα για όλες σχεδόν τις υπηρεσίες του.

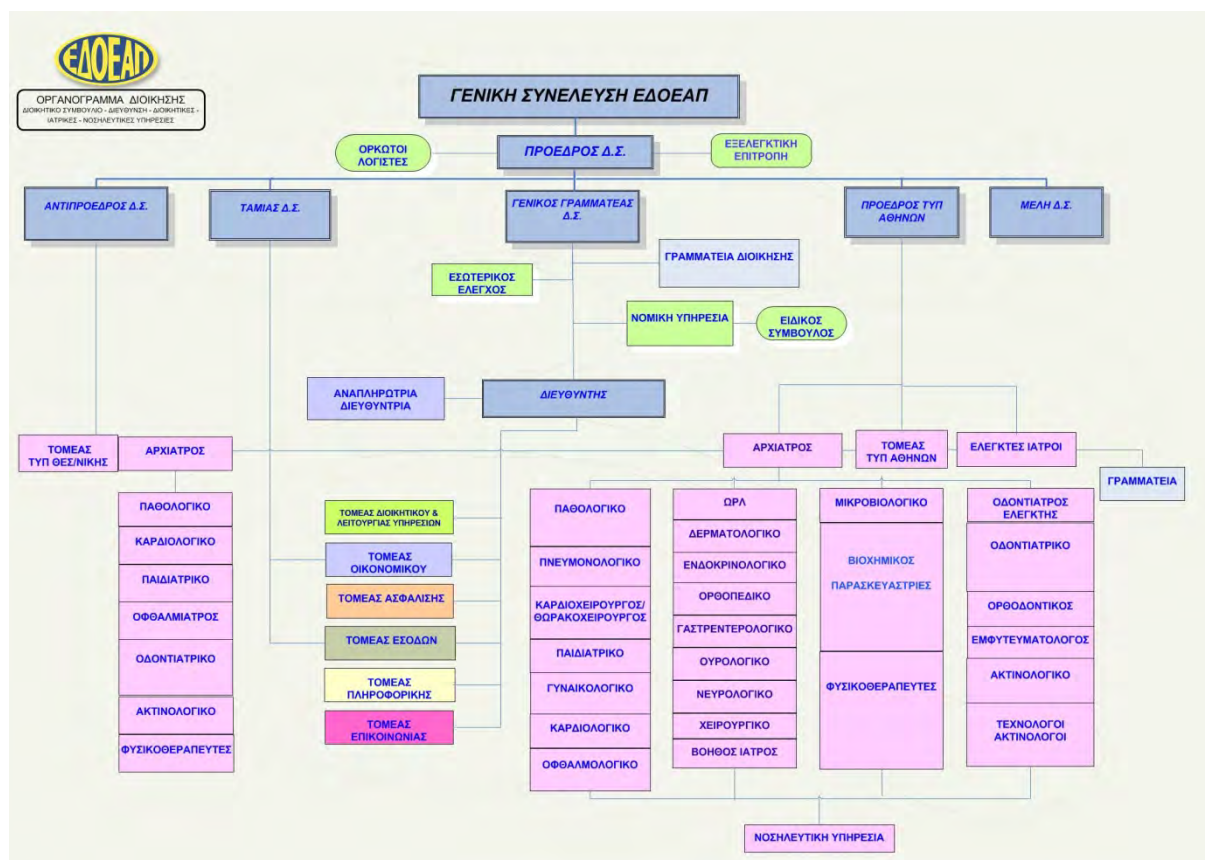
Βασικό στόχο του έργου αποτελεί η ανάπτυξη μίας διαδικτυακής πλατφόρμας η οποία θα αποτελέσει το συνδεδετικό κρίκο όλων των υφιστάμενων επιμέρους συστημάτων του φορέα, θα εξωτερικεύει τις πληροφορίες που συγκεντρώνονται σε αυτόν και θα καλύπτει, παρέχοντας απομακρυσμένη πρόσβαση, τις ανάγκες πληροφόρησης & εξυπηρέτησης όλων των συναλλασσόμενων με τις υπηρεσίες του Οργανισμού.

Οι ακόλουθες εφαρμογές λειτουργούν ήδη στον ΕΔΟΕΑΠ και θα πρέπει κατ' ελάχιστον να διασυνδεθούν με τη Διαδικτυακή Πλατφόρμα:

- Μητρώο Ασφαλισμένων ΕΔΟΕΑΠ
- Ασφαλιστικές εισφορές ενεργών ασφαλισμένων ΕΔΟΕΑΠ
- Πρόγραμμα Επικουρήσεων συνταξιούχων ΕΔΟΕΑΠ
- Εφαρμογή αγγελιοσήμου
- Document Management
- Λογιστικό πρόγραμμα
- Ηλεκτρονικά ραντεβού ιατρών
- Ηλεκτρονικά τιμολόγια κλινικών, νοσοκομείων, συμβεβλημένων φορέων

- Σελίδα 11 από 76

Οργανόγραμμα Ιατρικών Υπηρεσιών



Οι κύριες αρμοδιότητες των Τομέων του ΕΔΟΕΑΠ είναι οι εξής:

ΤΟΜΕΑΣ ΔΙΟΙΚΗΤΙΚΟΥ & ΛΕΙΤΟΥΡΓΙΑΣ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ:

Ο Τομέας ασχολείται με τη διαχείριση των ανθρωπίνων πόρων, τη βελτίωση των εργασιακών σχέσεων, τη διατύπωση κανόνων εργασίας και την εκπαίδευση του προσωπικού για την τήρησή τους. Σημαντικό μέρος του Τομέα αποτελεί η θέσπιση κανόνων υγιεινής και ασφάλειας των υπαλλήλων του Οργανισμού, ενώ τμήματά του αφορούν στις προμήθειες και στη συντήρηση του πάσης φύσεως εξοπλισμού του.

ΤΟΜΕΑΣ ΑΣΦΑΛΙΣΗΣ:

Ο Τομέας ασχολείται με θέματα μητρώου, υπαγωγής στην ασφάλιση άμεσων-έμμεσων μελών, επικουρήσεων, εφάπαξ οικονομικής ενίσχυσης, στεγαστικής παροχής, ανεργίας, αναγνώρισης-εξαγοράς προϋπηρεσίας, προαιρετικής ασφάλισης, βοηθημάτων ασθενείας και λεχωίδος, έκδοσης βεβαιώσεων κ.α.

ΕΣΩΤΕΡΙΚΟΣ ΕΛΕΓΧΟΣ:

Ο Τομέας ασχολείται με τον Οικονομικό, Διοικητικό και Λειτουργικό έλεγχο των Τομέων του Οργανισμού, με σκοπό την εύρυθμη λειτουργία των Διοικητικών υπηρεσιών του, την εντόπιση δυσλειτουργιών και την ανάδειξη τους στο ΔΣ με προτάσεις αντιμετώπισης τους, διαμέσου των Εκθέσεων του, για κάθε Τομέα χωριστά.

ΤΟΜΕΑΣ ΕΣΟΔΩΝ:

Ο Τομέας ασχολείται με θέματα ελέγχου καταβολής του αναλογούντος αγγελιοσήμου επί των διαφημίσεων των ημερησίων εφημερίδων. Συγκεκριμένα, εργασίες του Τομέα είναι η επικοινωνία με τους διαφημιζόμενους και τους διαφημιστές, με τα μέσα όσον αφορά στην είσπραξη του αγγελιοσήμου, των εισφορών 3%, με την εταιρεία που έχει αναλάβει τη διαχείριση των λειτουργιών του αγγελιοσήμου κ.α.. Επίσης, ο έλεγχος των τηρουμένων στην Εθνική Τράπεζα λογαριασμών του αγγελιοσήμου και των εισφορών 3%, η διασταύρωση των στοιχείων των τραπεζικών extrait, η εισαγωγή των στοιχείων στη βάση δεδομένων του Οργανισμού, αποτελούν αντικείμενο του συγκεκριμένου Τομέα. Τέλος, ο Τομέας Εσόδων προετοιμάζει την ανάλυση των θεμάτων αγγελιοσήμου και ασφαλιστικών εισφορών 3% για την ένταξή τους στην Ημερήσια Διάταξη του Δ.Σ.

ΤΟΜΕΑΣ ΥΓΕΙΑΣ ΚΑΙ ΠΕΡΙΘΑΛΨΗΣ (ΤΥΠ):

Ο Τομέας ασχολείται με την άμεση πληρωμή των δαπανών, την επικύρωση εισιτηρίων και παραπεμπτικών, την κοστολόγηση αιτήσεων για δαπάνες υγείας και την εισαγωγή τους πρωτίστως στην Επιτροπή ΤΥΠ και έπειτα στο ΔΣ προς έγκριση, τον έλεγχο και την κοστολόγηση λογαριασμών νοσοκομείων, συμβεβλημένων ιατρών και φαρμακείων, την ικανοποίηση των συμβατικών υποχρεώσεων των συμβεβλημένων φορέων κα.

ΤΟΜΕΑΣ ΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΑΣ:

Ο Τομέας ασχολείται με την τακτική και ολοκληρωμένη ενημέρωση των μελών σχετικά με αποφάσεις του ΔΣ και θέματα που αφορούν στη λειτουργία του Οργανισμού, την άμεση εξυπηρέτηση των ασφαλισμένων για θέματα ασφάλισης και περίθαλψης, την υποδοχή αιτήσεων, την τηλεφωνική εξυπηρέτηση των μελών, την εξυπηρέτηση των ηλεκτρονικών ραντεβού, την καθημερινή ηλεκτρονική ενημέρωση του Διοικητικού Συμβουλίου και της Διεύθυνσης με την τρέχουσα ειδησεογραφία, την υποδοχή των νέων μελών των Ενώσεων, τη διενέργεια εκδηλώσεων (Γενική Συνέλευση, Αιμοληψία, ημερίδες και εκδηλώσεις σε συνεργασία με την ΟΑΤΥΕ και άλλους φορείς.

ΤΟΜΕΑΣ ΠΛΗΡΟΦΟΡΙΚΗΣ:

Ο Τομέας ασχολείται με την ανάπτυξη νέων προγραμμάτων και τη βελτίωση των ήδη υπαρχόντων, το διαρκή έλεγχο σε θέματα που άπτονται του Τομέα: βλάβες – επεκτάσεις δικτύου, υλικού και λογισμικού, σύνταξη μελετών για θέματα υλικού και λογισμικού, τη συνεχή βελτίωση σε υφιστάμενα μηχανογραφικά συστήματα του Οργανισμού με σκοπό την ελαχιστοποίηση του χρόνου εργασίας των χειριστών. Επίσης παρέχει εξειδικευμένες στατιστικές πληροφορίες προς τη Διοίκηση, τη Διεύθυνση και τους υπόλοιπους τομείς.

ΤΟΜΕΑΣ ΟΙΚΟΝΟΜΙΚΟΥ:

Ο Τομέας ασχολείται με την κατάρτιση ισολογισμού-προσαρτήματος ισολογισμού-αποτελεσμάτων χρήσης-προϋπολογισμού εσόδων-εξόδων, τη σύνταξη οικονομικών και μηνιαίων καταστάσεων και φορολογικών δηλώσεων του Οργανισμού, την υποβολή και απόδοση φόρων στη ΔΟΥ, τη σύνταξη και υποβολή οικονομικών-στατιστικών στοιχείων προς Υπουργείο Εργασίας και Υπουργείο Οικονομικών, την παρακολούθηση και την αντιμετώπιση φορολογικών και λογιστικών θεμάτων σύμφωνα με τον ΚΒΣ και το ΠΔ 80/1987, την αντιμετώπιση λογιστικών και φορολογικών ελέγχων που διενεργούν αρμόδιοι ελεγκτικοί φορείς (Εξελεγκτική Επιτροπή, Ορκωτοί Λογιστές, Υπουργείο Εργασίας κτλ), τη διενέργεια απογραφής και αποτίμησης περιουσιακών στοιχείων του Οργανισμού, τον έλεγχο διαθεσίμων Ταμείου, τις λογιστικές εγγραφές, τις πληρωμές δαπανών κα. Επίσης, αντικείμενο του Τομέα αποτελεί και η εποπτεία και συμμετοχή στην αναδιοργάνωση της πληροφορικής των λογιστικών συστημάτων σύμφωνα με τις ανάγκες που παρουσιάζονται στον Οργανισμό.

A1.2.3 Περιγραφή των κύριων επιχειρησιακών διαδικασιών

Σκοπός του ΕΔΟΕΑΠ είναι η παροχή εφάπαξ οικονομικής ενισχύσεως, μηνιαίας επικουρήσεως και ιατροφαρμακευτικής και νοσοκομειακής περίθαλψης στα ασφαλιζόμενα μέλη του καθώς και στους δικαιοδόχους αυτών.

Οι κυριότερες επιχειρησιακές διαδικασίες του ΕΔΟΕΑΠ εντάσσονται στους ακόλουθους τρεις κλάδους:

1. Παροχή εφάπαξ οικονομικής ενισχύσεως

Στον κλάδο αυτό εντάσσονται οι ακόλουθες κύριες επιχειρησιακές διαδικασίες:

- Χορήγηση εφάπαξ παροχής λόγω γήρατος
- Χορήγηση εφάπαξ παροχής λόγω αναπηρίας
- Χορήγηση εφάπαξ παροχής λόγω θανάτου

2. Παροχή επικουρικής σύνταξης

Στον κλάδο αυτό εντάσσονται οι ακόλουθες κύριες επιχειρησιακές διαδικασίες:

- Χορήγηση Μηνιαίας Επικούρησης λόγω γήρατος
- Χορήγηση Μηνιαίας Επικούρησης λόγω αναπηρίας
- Χορήγηση Μηνιαίας Επικούρησης δικαιοδόχων

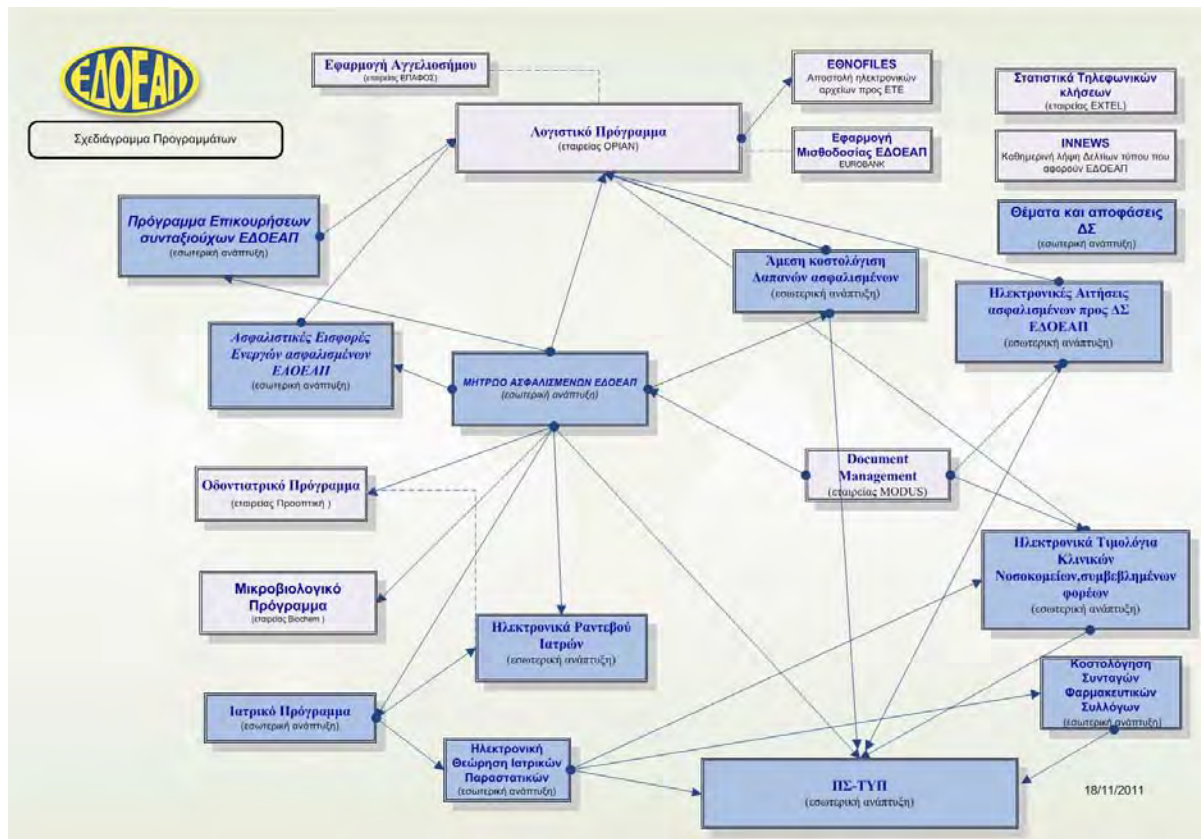
3. Παροχή ιατροφαρμακευτικής και νοσοκομειακής περίθαλψης

Στον κλάδο αυτό εντάσσονται οι ακόλουθες κύριες επιχειρησιακές διαδικασίες:

- Παροχή Υπηρεσιών και κάλυψη δαπανών Ιατρικής περίθαλψης
- Κάλυψη Δαπανών Φαρμακευτικής περίθαλψης (κάλυψη ποσοστού δαπανών αγοράς φαρμάκων ασφαλισμένων)
- Παροχή Υπηρεσιών και κάλυψη δαπανών παρακλινικών – εργαστηριακών εξετάσεων
- Κάλυψη δαπανών Νοσοκομειακής περίθαλψης ασφαλισμένων (νοσήλια, ιατρικές αμοιβές, φάρμακα, υλικά κ.λπ.)
- Χορήγηση παροχών υγείας σε ασφαλισμένους (π.χ γυαλιά οράσεως, συσκευές οξυγόνου κλπ)
- Χορήγηση Βοηθημάτων σε ασφαλισμένους (π.χ. λογοθεραπείας, φυσικοθεραπείας, βελονισμού κλπ)
- Χορήγηση Επιδομάτων σε ασφαλισμένους (π.χ. τοκετού, βρεφονηπιακού σταθμού κλπ)

A1.2.4 Ανάλυση υποδομών Τεχνολογιών Πληροφορικής και Επικοινωνιών

Στο παρακάτω σχήμα παρουσιάζονται όλα τα πληροφοριακά συστήματα του ΕΔΟΕΑΠ και οι μεταξύ τους διασυνδέσεις.



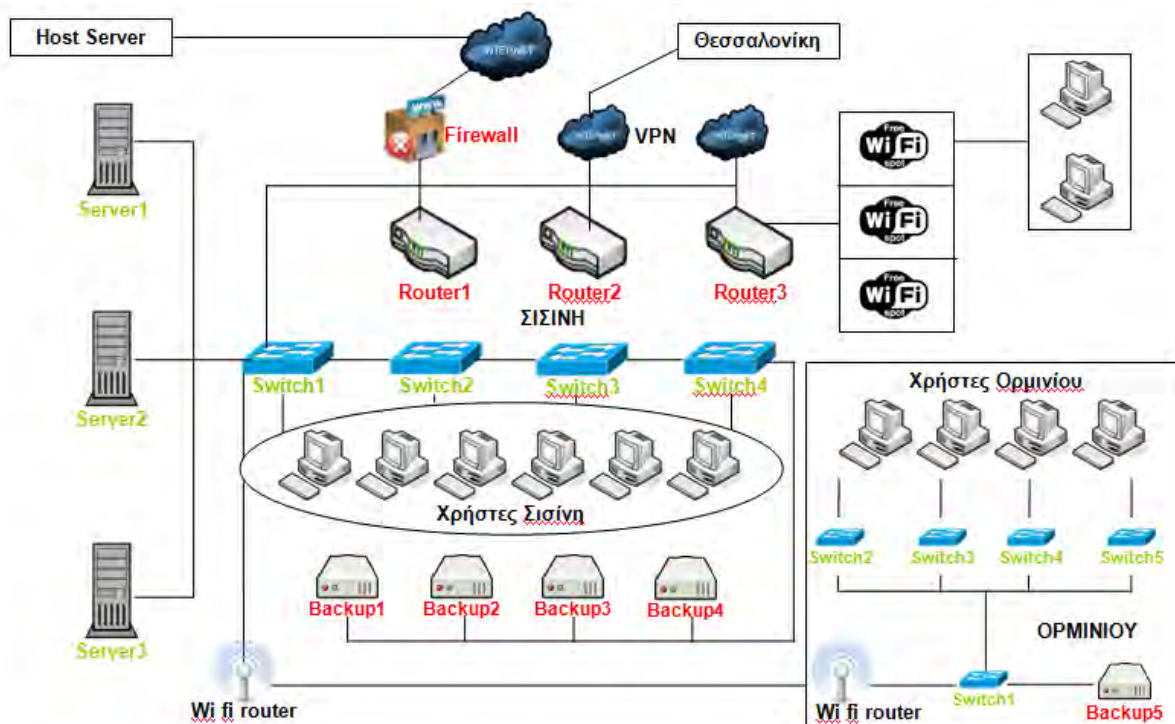
Οι υποδομές του ΕΔΟΕΑΠ είναι εγκατεστημένες σε δύο κτίρια στην Αθήνα (Σισίνη και Ορμινίου) και σε κτίριο στη Θεσσαλονίκη. Λειτουργεί τείχος προστασίας (firewall) το οποίο είναι υπεύθυνο για τον έλεγχο της πρόσβασης των χρηστών στο Internet. Στη συνέχεια, έχουν εγκατασταθεί router που είναι υπεύθυνα για την πρόσβαση στο διαδίκτυο. Το ένα εξυπηρετεί την πρόσβαση στο Internet για την Αθήνα, ενώ το δεύτερο είναι αποκλειστικά αφιερωμένο στη σύνδεση των χρηστών της Θεσσαλονίκης με το server της Αθήνας μέσω VPN. Επίσης, υπάρχουν switches για τη σύνδεση των τερματικών σταθμών του κάθε ορόφου με τους εξυπηρετητές (servers), του εσωτερικού δικτύου.

Ο Οργανισμός διαθέτει ένα Database Server με λογισμικό Microsoft SQL Server 2008 R2 που κυρίως παίζει το ρόλο του εξυπηρετητή όλων των βάσεων δεδομένων του ΕΔΟΕΑΠ. Υπάρχει ένας δεύτερος server, ελεγκτής των χρηστών του δικτύου (Domain Controller) και ο DHCP Server για το δίκτυο των χρηστών στη Σισίνη. Τέλος, υπάρχει ένας Terminal Server με ρόλο εξυπηρετητή των απομακρυσμένων συνδέσεων στο δίκτυο.

Τα δύο κτήρια της Αθήνας συνδέονται μεταξύ τους ασύρματα με τη χρήση wi-fi κεραιών. Η κάθε κεραία παίζει και το ρόλο του router σύμφωνα με τις οδηγίες του κατασκευαστή. Το υπολογιστικό δίκτυο της Θεσσαλονίκης συνδέεται με το υπολογιστικό δίκτυο Αθηνών με ιδιωτικό δίκτυο τύπου VPN.

Οι κεντρικοί υπολογιστές έχουν λειτουργικό σύστημα Windows 2008. Όλοι οι υπολογιστές και των δύο κτιρίων έχουν κυρίως ως λειτουργικό τα Windows XP Prof. με SP3. Μόνο

κάποιοι πιο καινούργιοι υπολογιστές έχουν Windows 7, ενώ 2 μηχανήματα εξακολουθούν να έχουν Windows 98 λόγω της χρήσης κάποιων παρωχημένων προγραμμάτων.



Πιο συγκεκριμένα, τα 3 router του δικτύου είναι υπεύθυνα αυτή τη στιγμή για την πρόσβαση στο διαδίκτυο. Το Router1 εξυπηρετεί το Internet για την Αθήνα, ενώ το Router2 είναι αποκλειστικά αφιερωμένο στη σύνδεση των χρηστών της Θεσσαλονίκης με το server της Αθήνας μέσω VPN. Το Router3 είναι η παλιά ADSL γραμμή που είχε ο οργανισμός και χρησιμοποιείται αυτή τη στιγμή για την πρόσβαση στο Internet όλων των επισκεπτών που του ΕΔΟΕΑΠ στα Wifi spots, καθώς και για την αποστολή μαζικών mail (υπηρεσία bulk mail).

Τα 4 switches που ακολουθούν είναι υπεύθυνα για τη σύνδεση των τερματικών σταθμών του κάθε ορόφου με τους εξυπηρετητές (servers), του εσωτερικού δικτύου.

Ο Server1 είναι ο Database Server του οργανισμού. Αυτός κυρίως παίζει το ρόλο του εξυπηρετητή όλων των βάσεων δεδομένων του Οργανισμού.

Ο Server2 είναι ο ελεγκτής των χρηστών του δικτύου (Domain Controller) και ο DHCP Server για το δίκτυο των χρηστών στη Σισίνη. Είναι επίσης και Database Server και Application Server για 2 εφαρμογές.

Ο Server3 έχει το ρόλο του εξυπηρετητή των απομακρυσμένων συνδέσεων στο δίκτυο (Terminal Server). Έχουν αγοραστεί από τον Οργανισμό 10 άδειες και χρησιμοποιούνται από τους χρήστες της Θεσσαλονίκης για την πρόσβασή τους στις διαδικτυακές εφαρμογές που χρειάζονται.

Οι συσκευές Backup1-5 είναι δικτυακοί δίσκοι, χωρητικότητας 1T ο καθένας, οι οποίοι κρατάνε αντίγραφα ασφαλείας του οργανισμού. Είναι χωρισμένοι έτσι ώστε να

καταγράφουν αντίγραφα κάθε μέρα, κάθε εβδομάδα και κάθε μήνα. Είναι τοποθετημένοι σε διαφορετικά δωμάτια του οργανισμού και για επιπλέον ασφάλεια έχει τοποθετηθεί και ένας στο κτίριο της οδού Ορμινίου.

Στο κτίριο της οδού Ορμινίου, έχει δοθεί ο ρόλος του DHCP Server στο router. Το ασύρματο δίκτυο εκπέμπει σε πολλή συγκεκριμένη συχνότητα και δεν μπορεί ν' ανιχνευτεί από άλλες συσκευές που δεν εκπέμπουν σ' αυτήν.

Στο κτίριο της οδού Ορμινίου υπάρχουν και 5 switches τα οποία είναι υπεύθυνα για την οριζόντια και κάθετη καλωδίωση του κτιρίου.

Στο κτίριο της οδού Σισίνη υπάρχουν 3 ασύρματα σημεία στο ισόγειο, τον 3^ο και 6^ο όροφο του κτιρίου, για την παροχή δωρεάν πρόσβασης στο Internet.

A2. Αντικείμενο, στόχοι και κρίσιμοι παράγοντες επιτυχίας του Έργου

A2.1 Αντικείμενο του Έργου

Το αντικείμενο του Έργου αφορά στην ανάπτυξη μιας ολοκληρωμένης Διαδικτυακής πλατφόρμας για τη βελτίωση της εξυπηρέτησης των συναλλασσόμενων με τον ΕΔΟΕΑΠ, με έμφαση στους ασφαλισμένους πολίτες.

Η διαδικτυακή πλατφόρμα θα παρέχει υπηρεσίες ηλεκτρονικής εξυπηρέτησης στους συναλλασσόμενους με τον ΕΔΟΕΑΠ, αυτοματοποιώντας τις διαδικασίες πληροφόρησης, αίτησης και έκδοσης πιστοποιητικών και λοιπών εγγράφων και ηλεκτρονικής ανταλλαγής δεδομένων.

Η διαδικτυακή πλατφόρμα θα αποτελεί το συνδετικό κρίκο των υφιστάμενων επιμέρους συστημάτων του φορέα με τους συναλλασσόμενους, θα εξωτερικεύει τις πληροφορίες που συγκεντρώνονται σε αυτόν και θα καλύπτει μέσω απομακρυσμένης πρόσβασης τις ανάγκες πληροφόρησης & εξυπηρέτησης όλων των συναλλασσόμενων με τις υπηρεσίες του Οργανισμού.

Βασικός στόχος του ΕΔΟΕΑΠ είναι η αύξηση της εξωστρέφειας του οργανισμού, δημιουργώντας στενότερες σχέσεις με τους ασφαλισμένους του, καθώς και ένα δίκτυο άμεσης ηλεκτρονικής επικοινωνίας με συνεργαζόμενους φορείς, ειδικότερα τους συμβεβλημένους (εξωτερικούς) ιατρούς, τους εργοδότες και τους λοιπούς συναλλασσόμενους.

Η προτεινόμενη πλατφόρμα θα αποτελείται από τα ακόλουθα κύρια υποσυστήματα / σύνολα ηλεκτρονικών υπηρεσιών:

- Υποσύστημα Ηλεκτρονικής Εξυπηρέτησης Ασφαλισμένου
- Υποσύστημα Ηλεκτρονικής Εξυπηρέτησης Επιχειρήσεων/ Εργοδοτών
- Υποσύστημα Ηλεκτρονικής Διασύνδεσης με Συνεργαζόμενους Παρόχους Ιατρικών Υπηρεσιών

- Υποσύστημα Ηλεκτρονικής Διασύνδεσης με ελεγκτικούς φορείς υγείας
- Υποσύστημα Ηλεκτρονικής Διασύνδεσης με φαρμακεία
- Υποσύστημα παραγωγής στατιστικών στοιχείων (MIS)

Σε όλα τα ανωτέρω υποσυστήματα θα υπάρχει ειδική πρόβλεψη για ΑΜΕΑ και άλλες πληθυσμιακές ομάδες, όχι μόνο μέσω ειδικών εκδόσεων του συστήματος, προσαρμοσμένων στις ιδιαίτερες ανάγκες τους, αλλά και με επιπρόσθετες πληροφορίες και υπηρεσίες ειδικού ενδιαφέροντος.

Επιπλέον, στο πλαίσιο του έργου θα δημιουργηθεί από τον ΕΔΟΕΑΠ τηλεφωνική γραμμή άμεσης πληροφόρησης και εξυπηρέτησης όλων των συναλλασσομένων με τον οργανισμό, η οποία θα παρέχει υποστήριξη και καθοδήγηση στη χρήση της Διαδικτυακής Πλατφόρμας Εξυπηρέτησης Συναλλασσομένων.

A2.2 Σκοπιμότητα και αναμενόμενα οφέλη

Με το παρόν έργο αναμένεται να αντιμετωπιστούν τα ακόλουθα κρίσιμα προβλήματα:

1. Συμφόρηση των συναλλασσόμενων στα γραφεία του ΕΔΟΕΑΠ, καθυστέρηση και ταλαιπωρία αυτών από την αναμονή σε ουρές που δημιουργούνται σε κάποιες περιπτώσεις.
2. Επίσκεψη των συναλλασσόμενων σε δύο ή και περισσότερα γραφεία του οργανισμού για την παροχή μίας συγκεκριμένης υπηρεσίας.
3. Πολλές επισκέψεις ασφαλισμένων στο ταμείο, με αποτέλεσμα να καταναλώνουν χρόνο από την εργασία ή την προσωπική τους ζωή.
4. Υποβολή ιατρικών δαπανών σε φυσικά παραστατικά και έλεγχος αυτών χωρίς μηχανογραφική υποστήριξη, γεγονός που ενέχει κινδύνους διενέργειας ανθρωπίνων σφαλμάτων, περιορίζει τη δυνατότητα ουσιαστικού ελέγχου των δαπανών και δεν διασφαλίζει την τήρηση στατιστικών και ιστορικών στοιχείων.
5. Μεγάλος φόρτος εργασίας για τους εργαζομένους του Ταμείου και τους συνεργαζόμενους φορείς, λόγω διενέργειας φυσικών ελέγχων και αντιπαραβολών, οι οποίες θα μειωθούν δραστικά με τη χρήση αυτοματοποιημένων ελέγχων μέσω πληροφοριακού συστήματος.

Η λειτουργία του παρόντος συστήματος θα καλύψει τις εξής ανάγκες:

1. Άμεση πληροφόρηση των ασφαλισμένων για θέματα υγείας και πρόνοιας
2. Άμεση εξυπηρέτηση των ασφαλισμένων με απομακρυσμένη πρόσβαση στις υπηρεσίες του Οργανισμού
3. Εύκολη διαχείριση και προβολή / προώθηση πληροφορίας μέσα από το διαδίκτυο και το τηλέφωνο
4. Παροχή ηλεκτρονικών υπηρεσιών προς τους ασφαλισμένους για προγραμματισμό ραντεβού
5. Ηλεκτρονική καταγραφή και έλεγχος των εσόδων και δαπανών του ΕΔΟΕΑΠ

6. Ηλεκτρονική παρακολούθηση και πληρωμή των οφειλομένων εισφορών και ενίσχυση των εσόδων του ταμείου
7. Δημιουργία «υπηρεσιών μίας στάσης» που αφορούν σε όλο το φάσμα των θεμάτων του ταμείου (εργασιακό, ασφαλιστικά, πιστοποιήσεις, παροχές, επιδόματα κλπ)
8. Αποτελεσματικότερη ανταπόκριση στα αιτήματα ενημέρωσης των συναλλασσομένων και αποσυμφόρηση υπηρεσιών
9. Εξοικονόμηση παραγωγικού χρόνου εργασίας του προσωπικού του ΕΔΟΕΑΠ
10. Έκδοση αξιόπιστων στατιστικών δεδομένων για την αξιοποίησή τους από τη διοίκηση του ΕΔΟΕΑΠ όσον αφορά στη λήψη αποφάσεων και χάραξη στρατηγικής και την ενημέρωση πολιτών, επιχειρήσεων και φορέων του Δημοσίου.

Άμεσα ωφελούμενοι από το παρόν έργο είναι:

- A. Οι ασφαλισμένοι του ΕΔΟΕΑΠ που θα έχουν τη δυνατότητα μέσω διαδικτύου και τηλεφωνικώς, με κατάλληλα και εύχρηστα εργαλεία να αποκτούν πρόσβαση στις υπηρεσίες εξυπηρέτησης και πληροφόρησης που παρέχει ο Οργανισμός, χωρίς να απαιτείται η φυσική τους παρουσία στον Οργανισμό. Με τη χρήση της διαδικτυακής πλατφόρμας μειώνονται δραστικά οι χρόνοι εξυπηρέτησης των ασφαλισμένων, αφού δεν απαιτείται καθόλου μετακίνηση από το χώρο που βρίσκονται και δεν χρειάζεται να περιμένουν σε ουρές για να εξυπηρετηθούν.

Επιπρόσθετα, κάνοντας χρήση των ηλεκτρονικών υπηρεσιών, διασφαλίζεται η αποσυμφόρηση των υπηρεσιών του ΕΔΟΕΑΠ, δεδομένου ότι απαιτείται αρκετά λιγότερη φυσική παρουσία των ασφαλισμένων στα παραρτήματα του ΕΔΟΕΑΠ, με τελικό αποτέλεσμα να εξυπηρετούνται καλύτερα και χωρίς καθυστερήσεις οι ασφαλισμένοι που συνεχίζουν να επισκέπτονται το ταμείο. Ιδιαίτερη βαρύτητα θα δοθεί για ΑΜΕΑ και άλλες ευαίσθητες πληθυσμιακές ομάδες, προκειμένου να εξυπηρετούνται από τον ΕΔΟΕΑΠ με τον καλύτερο δυνατό τρόπο.

- B. Οι επιχειρήσεις / Εργοδότες, οι οποίοι θα έχουν τη δυνατότητα έγκαιρης και έγκυρης ανταλλαγής δεδομένων, με αποτέλεσμα ποιοτικές και οικονομικές ηλεκτρονικές υπηρεσίες.
- Γ. Ο ίδιος ο Οργανισμός, που βελτιώνει τις υπηρεσίες του προς τους ασφαλισμένους του με τη χρήση σύγχρονων τεχνολογιών, ανταποκρίνεται αποτελεσματικότερα στα αιτήματα ενημέρωσης των συναλλασσομένων, εξοικονομεί παραγωγικό χρόνο εργασίας του προσωπικού που απασχολείται με την παροχή πληροφοριών προς τους συναλλασσόμενους και διασφαλίζει την αποσυμφόρηση των υπηρεσιών του. Οι ηλεκτρονικοί έλεγχοι των δαπανών υγείας μπορούν επίσης να συμβάλουν και στον εξορθολογισμό του κόστους του Ταμείου.
- Δ. Η διοίκηση του Φορέα και η Γενική Γραμματεία Κοινωνικών Ασφαλίσεων, για τους οποίους ο ΕΔΟΕΑΠ θα μπορεί να εξάγει αξιόπιστα στατιστικά δεδομένα που

μπορούν να αξιοποιηθούν για τη λήψη αποφάσεων, τη χάραξη στρατηγικής και την ενημέρωση των πολιτών, των επιχειρήσεων και των λοιπών εμπλεκόμενων φορέων.

A2.3 Στόχοι και Έκταση του Έργου

Το αντικείμενο του παρόντος έργου αφορά στην ανάπτυξη υπηρεσιών προς τους ασφαλισμένους και τις συναλλασσόμενες επιχειρήσεις με τον ΕΔΟΕΑΠ στο σύνολό του. Στο πλαίσιο του έργου θα αξιοποιηθούν τα πιο διαδεδομένα μέσα επικοινωνίας, το διαδίκτυο και οι νέες τεχνολογίες για την ανάπτυξη και παροχή υπηρεσιών, τη δημιουργία της κατάλληλης τεχνολογικής υποδομής και την οργάνωση, αποθήκευση και διαχείριση της πληροφορίας. Επίσης οι ψηφιακές υπηρεσίες που αναμένεται να αναπτυχθούν στο πλαίσιο υλοποίησης του παρόντος έργου θα είναι πλήρως διαθέσιμες ηλεκτρονικά και από το διαδίκτυο στους ασφαλισμένους του ΕΔΟΕΑΠ. Το Έργο είναι συμβατό με τους στόχους του Επιχειρησιακού Προγράμματος Ψηφιακή Σύγκλιση και συγκεκριμένα τον Ειδικό Στόχο 2.2 «Ανάπτυξη ψηφιακών υπηρεσιών Δημόσιας Διοίκησης για τον πολίτη».

Οι ειδικοί στόχοι του έργου είναι οι εξής:

- Στόχος 1: Η μείωση της ουράς αναμονής μέσω της βελτιστοποίησης της διαδικασίας υποβολής/ εγκρίσεων στο ταμείο και η μείωση της προσωπικής προσέλευσης στον οργανισμό
- Στόχος 2: Η επιτάχυνση της ενημέρωσης όλων των εμπλεκόμενων μερών και η παροχή νέων υπηρεσιών.

A2.4 Κρίσιμοι παράγοντες επιτυχίας του Έργου

Ως κρίσιμοι παράγοντες επιτυχίας για το νέο πληροφοριακό σύστημα κρίνονται οι ακόλουθοι:

- Επαρκής ενημέρωση ωφελουμένων (ασφαλισμένοι, εργοδότες, διαφημιζόμενοι, συνεργαζόμενοι ιατροί κλπ) για την ύπαρξη της διαδικτυακής πλατφόρμας και τα οφέλη που θα αποκομίζουν από τη χρήση τους. Με τον τρόπο αυτό θα διασφαλισθεί η μέγιστη δυνατή συμμετοχή τους.
- Σωστός σχεδιασμός της διαδικτυακής πλατφόρμας ώστε να είναι φιλική προς τους χρήστες και να τους ενθαρρύνει να τη χρησιμοποιήσουν
- Ύπαρξη κατάλληλου εκπαιδευτικού υλικού που θα υποστηρίξει την εκπαίδευση των χρηστών της πλατφόρμας.
- Πολύ καλή τεχνογνωσία και εμπειρία του Αναδόχου σε θέματα πληροφορικής στο χώρο της κοινωνικής ασφάλισης/ υγείας στην Ελλάδα και στην υλοποίηση αντίστοιχων έργων.
- Πολύ καλή τεχνογνωσία του Αναδόχου σε θέματα διασύνδεσης πληροφοριακών συστημάτων – διαλειτουργικότητας.

- Πολύ καλή τεχνογνωσία του Αναδόχου σε θέματα ασφάλειας και ολοκλήρωσης πληροφοριακών συστημάτων.
- Συμμετοχή των key users στο σχεδιασμό, την εποπτεία και την εφαρμογή του έργου με σταθερή συνεργασία εξουσιοδοτημένων προσώπων με επαρκή εμπειρία στο φυσικό αντικείμενο και τις σχετικές επιχειρησιακές λειτουργίες.
- Ισχυρό και ευέλικτο σχήμα Διοίκησης του έργου.

Επισημαίνεται ότι οι παραπάνω κρίσιμοι παράγοντες επιτυχίας το έργου είναι ενδεικτικοί. Οι υποψήφιοι ανάδοχοι οφείλουν στην προσφορά τους να αναπτύξουν την δική τους προσέγγιση πάνω στους παράγοντες επιτυχίας και κινδύνους του έργου.

A3.Λειτουργικές και Τεχνικές προδιαγραφές Έργου

Το Έργο περιλαμβάνει το σχεδιασμό και την υλοποίηση διαδικτυακής πλατφόρμας εξυπηρέτησης συναλλασσομένων με τον ΕΔΟΕΑΠ καθώς και Δράσεις Προβολής και Προώθησης και ζητείται από τον Ανάδοχο να υλοποιήσει το σύνολο του Έργου, σύμφωνα με τις παρακάτω προδιαγραφές. Να σημειωθεί ότι οι προδιαγραφές είναι οι ελάχιστες απαιτούμενες. Ο Ανάδοχος καλείται να προσφέρει τη βέλτιστη δυνατή τεχνική λύση με υψηλής ποιότητας παραδοτέα και υπηρεσίες, που θα αποφέρουν το καλύτερο δυνατό αποτέλεσμα για τα απαιτούμενα του Έργου.

Σχεδιασμός και Υλοποίηση Διαδικτυακής Πλατφόρμας Εξυπηρέτησης Συναλλασσόμενων με τον ΕΔΟΕΑΠ

Η διαδικτυακή πλατφόρμα θα παρέχει υπηρεσίες ηλεκτρονικής εξυπηρέτησης στους συναλλασσόμενους με τον ΕΔΟΕΑΠ αυτοματοποιώντας τις διαδικασίες πληροφόρησης, αίτησης και έκδοσης πιστοποιητικών και λοιπών εγγράφων, και ηλεκτρονικής ανταλλαγής δεδομένων.

Η προτεινόμενη πλατφόρμα θα αποτελείται από τα ακόλουθα κύρια υποσυστήματα / σύνολα ηλεκτρονικών υπηρεσιών:

i. Υποσύστημα Ηλεκτρονικής Εξυπηρέτησης Ασφαλισμένου

Το συγκεκριμένο υποσύστημα θα υποστηρίζει τις ακόλουθες λειτουργίες:

- Ηλεκτρονική συναλλαγή με τους ασφαλισμένους, οι οποίοι θα έχουν τη δυνατότητα για αυτόματη υποβολή αιτήσεων, δικαιολογητικών, βεβαιώσεων και λοιπών διοικητικών εγγράφων σε 24ωρη βάση
- Παρακολούθηση κατάστασης στην οποία βρίσκονται οι συναλλαγές τους με τον ΕΔΟΕΑΠ (διασύνδεση με σύστημα workflow)
- Πρόσβαση Ασφαλισμένου στον Ατομικό Λογαριασμό Ασφάλισης και Μεταβολή Στοιχείων Μητρώου Ασφαλισμένων (Ηλεκτρονική Καρτέλα Ασφαλισμένου)
- Υπηρεσίες προγραμματισμού εξέτασης (κλείσιμο ραντεβού) μέσω της ιστοσελίδας και τηλεφώνου
- Ηλεκτρονική δημοσίευση χρήσιμων κειμένων και πακέτων πληροφοριών του Φορέα, αναφορικά με τις διαδικασίες και τα έγγραφα που απαιτούνται από τους συναλλασσόμενους για την έκδοση συγκεκριμένων πιστοποιητικών και δικαιολογητικών.
- Ενημέρωση του Ασφαλισμένου μέσω e-mail ή/ και SMS για την εξέλιξη των συναλλαγών του και τον προγραμματισμό ραντεβού.

Αναφορικά με τις Βασικές Δημόσιες Υπηρεσίες που καταγράφονται και παρακολουθούνται από το Ευρωπαϊκό Παρατηρητήριο για το eGovernment (IDABC eGovernment Observatory), το ανωτέρω υποσύστημα θα παρέχει στους ασφαλισμένους βασικές λειτουργίες:

- Παροχής υπηρεσιών υγείας (διαθεσιμότητα υπηρεσιών και κλείσιμο ραντεβού)
- Αναζήτησης εισφορών κοινωνικής ασφάλισης
- Έκδοσης πιστοποιητικών και βεβαιώσεων: αίτηση και παραλαβή.

ii. Υποσύστημα Ηλεκτρονικής Εξυπηρέτησης Επιχειρήσεων/ Εργοδοτών

Το συγκεκριμένο υποσύστημα θα υποστηρίζει τις ακόλουθες λειτουργίες:

- Ηλεκτρονική υποβολή περιοδικών καταστάσεων μισθοδοσίας
- Ηλεκτρονική συναλλαγή με τους εργοδότες, οι οποίοι θα έχουν τη δυνατότητα για αυτόματη υποβολή αιτήσεων, δικαιολογητικών, βεβαιώσεων και λοιπών διοικητικών εγγράφων σε 24ωρη βάση
- Ηλεκτρονική υποβολή αρχείων (αγγελιόσημο, λίστα διαφημίσεων κλπ)
- Ηλεκτρονική πληρωμή εισφορών (από επιχειρήσεις και ασφαλισμένους) και αγγελιοσήμου μέσω σχετικού κωδικού πληρωμής σε συνεργασία με υπηρεσίες ηλεκτρονικής τραπεζικής.

Αναφορικά με τις Βασικές Δημόσιες Υπηρεσίες που καταγράφονται και παρακολουθούνται από το Ευρωπαϊκό Παρατηρητήριο για το eGovernment (IDABC eGovernment Observatory), το ανωτέρω υποσύστημα θα παρέχει στις επιχειρήσεις/ εργοδότες βασικές υπηρεσίες πληρωμής εισφορών κοινωνικής ασφάλισης για τους εργαζομένους.

iii. Υποσύστημα Ηλεκτρονικής Διασύνδεσης με Συνεργαζόμενους Παρόχους Ιατρικών Υπηρεσιών (διαγνωστικά κέντρα, εξωτερικά ιατρεία, νοσηλευτήρια κλπ)

Το συγκεκριμένο υποσύστημα θα υποστηρίζει τις ακόλουθες λειτουργίες:

- Ηλεκτρονική υποβολή των δαπανών νοσηλείας / εξετάσεων κλπ και αυτόματος έλεγχος τιμών βάσει της εκάστοτε σύμβασης
- Ενημέρωση για το στάδιο στο οποίο βρίσκονται οι υποβολές των συνεργαζόμενων ιατρικών φορέων
- Ενημέρωση σχετικά με την εκκαθάριση και την πληρωμή των συνεργαζόμενων ιατρικών φορέων
- Αυτόματη διασταύρωση των εκδιδόμενων ιατρικών παραστατικών από τον ΕΔΟΕΑΠ με τα αντίστοιχα εκδιδόμενα τιμολόγια των ιατρικών φορέων. Σε αυτές τις διασταυρώσεις θα εκδίδονται καταστάσεις συμφωνίας και διαφωνίας. Στην περίπτωση διαφωνίας θα είναι δυνατή η περικοπή των αντίστοιχων ποσών.
- Οι συνεργαζόμενοι φορείς θα μπορούν να ελέγχουν ηλεκτρονικά τις λογιστικές καρτέλες τους, δηλαδή να ενημερώνονται ηλεκτρονικά για τις χρεώσεις (βάσει των παραστατικών τους), τις πιστώσεις τους (βάσει των πληρωμών που διενεργεί ο ΕΔΟΕΑΠ για λογαριασμό τους) και τέλος για τυχόν περικοπές που προκύπτουν από κοστολογήσεις των ελεγκτών του ΕΔΟΕΑΠ.

iv. Υποσύστημα Ηλεκτρονικής Διασύνδεσης με ελεγκτικούς φορείς υγείας

Το συγκεκριμένο υποσύστημα θα υποστηρίζει τις ακόλουθες λειτουργίες:

- Ενημέρωση των ελεγκτών για τα παραπεμπτικά και τα εισιτήρια που εκδίδονται από τον ΕΔΟΕΑΠ
- Ηλεκτρονική υποβολή των στοιχείων των περιστατικών που πρέπει να ελεγχθούν
- Δυνατότητα υποβολής των φύλλων ελέγχου που συμπληρώνουν οι ελεγκτές ιατροί μέσω της ιστοσελίδας.

ν. Υποσύστημα Ηλεκτρονικής Διασύνδεσης με Φαρμακεία

Το συγκεκριμένο υποσύστημα θα υποστηρίζει τις ακόλουθες λειτουργίες:

- Δημιουργία συνταγών από συνεργαζόμενους- διαπιστευμένους ιατρούς
- Εκτέλεση συνταγών από τα συνεργαζόμενα φαρμακεία
- Ενεργοποίηση περιορισμών από εξουσιοδοτημένο προσωπικό του ΕΔΟΕΑΠ στις δυνατότητες συνταγογράφησης και εκτέλεσης συνταγών
- Εξαγωγή στατιστικών στοιχείων και αναφορών

vi. Υποσύστημα παραγωγής στατιστικών στοιχείων (MIS)

Το συγκεκριμένο υποσύστημα θα υποστηρίζει τις ακόλουθες λειτουργίες:

- Ο κάθε εξουσιοδοτημένος χρήστης θα έχει πρόσβαση μόνο στα δικά του στοιχεία ή σε στοιχεία, στα οποία επιτρέπεται η πρόσβαση (χρήστες μπορούν να είναι για παράδειγμα οι ασφαλισμένοι, οι συνεργαζόμενοι ιατροί και οι ιατρικοί φορείς).
- Τα στελέχη του ΕΔΟΕΑΠ θα έχουν τη δυνατότητα συνδυασμού δεδομένων που βρίσκονται στις επιμέρους υφιστάμενες εφαρμογές του Οργανισμού, προκειμένου να δημιουργούν αναφορές πληροφόρησης της διοίκησης.

Σε όλα τα ανωτέρω υποσυστήματα, θα υπάρχει ειδική πρόβλεψη για ΑΜΕΑ και άλλες πληθυσμιακές ομάδες, όχι μόνο μέσω ειδικών εκδόσεων του συστήματος, προσαρμοσμένων στις ιδιαίτερες ανάγκες τους, αλλά και με επιπρόσθετες πληροφορίες και υπηρεσίες ειδικού ενδιαφέροντος.

Επιπλέον, στο πλαίσιο του έργου θα δημιουργηθεί από τον ΕΔΟΕΑΠ τηλεφωνική γραμμή άμεσης πληροφόρησης και εξυπηρέτησης όλων των συναλλασσομένων με τον Οργανισμό. Μέσω της συγκεκριμένης γραμμής, θα παρέχεται η δυνατότητα άμεσης εξυπηρέτησης των συναλλασσόμενων τηλεφωνικώς, χωρίς να απαιτείται από τους ίδιους η χρήση του διαδικτύου. Η τεχνική υποστήριξη για τις ηλεκτρονικές υπηρεσίες του Οργανισμού θα παρέχεται από ειδικά εκπαιδευμένο προσωπικό του Φορέα, το οποίο θα υποστηρίζει τη συγκεκριμένη γραμμή. Τέλος, από την τηλεφωνική γραμμή άμεσης πληροφόρησης και εξυπηρέτησης θα παρέχονται οδηγίες στους χρήστες των υποσυστημάτων και πληροφορίες που αφορούν σε όλο το φάσμα των θεμάτων του ταμείου (εργασιακά, ασφαλιστικά, πιστοποιήσεις, παροχές, επιδόματα κλπ).

Η πληρέστερη δυνατή ενημέρωση και ευαισθητοποίηση των ωφελουμένων του έργου, είναι απαραίτητη έτσι ώστε να διασφαλισθεί η ευρεία και ορθή χρήση της διαδικτυακής

πλατφόρμας από τους συναλλασσόμενους. Οι δράσεις προβολής και προώθησης κρίνονται ιδιαίτερα σημαντικές διότι αν οι συναλλασσόμενοι δεν ενημερωθούν σχετικά με της νέες δυνατότητες και της νέες υπηρεσίες που θα της παρέχονται μετά την υλοποίηση της διαδικτυακής πλατφόρμας, δεν θα κάνουν χρήση της διαδικτυακής πλατφόρμας με αποτέλεσμα το έργο αυτό να μην επιφέρει τα επιθυμητά αποτελέσματα.

Για το σκοπό αυτό, στο πλαίσιο του έργου ο Ανάδοχος θα πρέπει να καταρτίσει αναλυτικό πλάνο διάδοσης των αποτελεσμάτων του έργου. Επιπλέον θα πρέπει να υποστηρίξει την ενημέρωση όλων των ενδιαφερόμενων μερών σχετικά με τη Διαδικτυακή Πλατφόρμα μέσω αφίσας, ενημερωτικών φυλλαδίων, άρθρων και newsletters.

A3.1 Ηλεκτρονικές Υπηρεσίες

Όπως έχει ήδη αναφερθεί, η πλατφόρμα θα αποτελείται από τα ακόλουθα κύρια υποσυστήματα ηλεκτρονικών υπηρεσιών:

- Υποσύστημα Ηλεκτρονικής Εξυπηρέτησης Ασφαλισμένου
- Υποσύστημα Ηλεκτρονικής Εξυπηρέτησης Επιχειρήσεων/ Εργοδοτών
- Υποσύστημα Ηλεκτρονικής Διασύνδεσης με Συνεργαζόμενους Παρόχους Ιατρικών Υπηρεσιών
- Υποσύστημα Ηλεκτρονικής Διασύνδεσης με ελεγκτικούς φορείς υγείας
- Υποσύστημα Ηλεκτρονικής Διασύνδεσης με φαρμακεία
- Υποσύστημα παραγωγής στατιστικών στοιχείων (MIS)

Οι ηλεκτρονικές υπηρεσίες του έργου περιγράφονται στον παρακάτω πίνακα:

Περιγραφή Υπηρεσίας	Απαιτούμενα στοιχεία (δεδομένα εισόδου)	Στοιχεία αποτελέσματος (δεδομένα εξόδου)	Παρατηρήσεις (επίπεδο υπηρεσίας)
Ηλεκτρονική εξυπηρέτηση των ασφαλισμένων του φορέα με την αυτοματοποίηση των διαδικασιών αίτησης και έκδοσης πιστοποιητικών και λοιπών εγγράφων που εμπίπτουν στις διαδικασίες λειτουργίας του φορέα	Δεδομένα από ασφαλισμένους	Ολοκλήρωση αιτημάτων	3. Διαδραστικό
Διαχείριση και προβολή πληροφοριών που συνεισφέρουν στην πληρέστερη ενημέρωση των ασφαλισμένων του φορέα	Δεδομένα από ΕΔΟΕΑΠ	Ενημέρωση του site	1. Πληροφοριακό
Διαχείριση ροής εργασιών για την παρακολούθηση της εξέλιξης των αιτήσεων που υποβάλουν ηλεκτρονικά οι ασφαλισμένοι του φορέα και ενημέρωση για την πορεία διεκπεραίωσής τους	Δεδομένα από ασφαλισμένους	Ολοκληρωμένο αρχείο με την πορεία της αίτησης	5. Προσωποποιημένο
Σύστημα τηλεφωνικής εξυπηρέτησης	Δεδομένα από ασφαλισμένους	Ολοκλήρωση αιτημάτων	3. Διαδραστικό

Περιγραφή Υπηρεσίας	Απαιτούμενα στοιχεία (δεδομένα εισόδου)	Στοιχεία αποτελέσματος (δεδομένα εξόδου)	Παρατηρήσεις (επίπεδο υπηρεσίας)
Διαχείριση του συνόλου της πληροφορίας που προβάλλεται μέσα από τη διαδικτυακή πλατφόρμα με τη χρήση κατάλληλων εργαλείων και από εξουσιοδοτημένους χρήστες του φορέα	Δεδομένα από ΕΔΟΕΑΠ	Ενημέρωση site	3. Διαδραστικό
Ηλεκτρονική υποβολή περιοδικών καταστάσεων μισθοδοσίας	Δεδομένα από εργοδότες	Ενημέρωση υποσυστήματος	4. Συναλλακτικό
Πρόσβαση ασφαλισμένου στον ατομικό λογαριασμό ασφάλισης και μεταβολή στοιχείων μητρώου ασφαλισμένου (ηλεκτρονική καρτέλα ασφαλισμένου)	Δεδομένα από ασφαλισμένους	Ενημερωμένα στοιχεία μητρώου ασφαλισμένου	1. Πληροφοριακό
Υπηρεσίες προγραμματισμού εξέτασης (κλείσιμο ραντεβού) μέσω της ιστοσελίδας και του τηλεφώνου	Δεδομένα από ασφαλισμένους και ιατρούς	Κλείσιμο ραντεβού, ενημέρωση υποσυστήματος	1. Πληροφοριακό
Υπηρεσίες πληρωμής εισφορών κοινωνικής ασφάλισης για τους εργαζόμενους	Δεδομένα από εργοδότες	Ενημέρωση υποσυστήματος	4. Συναλλακτικό
Ηλεκτρονική συναλλαγή με τους εργοδότες	Δεδομένα από εργοδότες	Ενημέρωση υποσυστήματος	4. Συναλλακτικό
Ηλεκτρονική υποβολή αρχείων	Δεδομένα από ασφαλισμένους και εργοδότες	Ενημέρωση υποσυστήματος	3. Διαδραστικό
Ηλεκτρονικός έλεγχος υποβολών παραστατικών υγείας	Δεδομένα από φορείς υγείας, ιατρούς	Αποτελέσματα ελέγχου	3. Διαδραστικό
Παραγωγή στατιστικών στοιχείων (MIS)	Δεδομένα από τα υποσυστήματα	Αναφορές αποτελεσμάτων	3. Διαδραστικό

Σημειώνεται ότι τα παραπάνω δεδομένα εισόδου-εξόδου και τα επίπεδα υπηρεσίας είναι ενδεικτικά. Τα δεδομένα ενδέχεται να επικαιροποιηθούν ή/και να οριστικοποιηθούν στο πλαίσιο του προγράμματος υλοποίησης του Έργου (κατά τη διάρκεια της μελέτης εφαρμογής).

A3.2 Απαιτήσεις Αρχιτεκτονικής Συστήματος

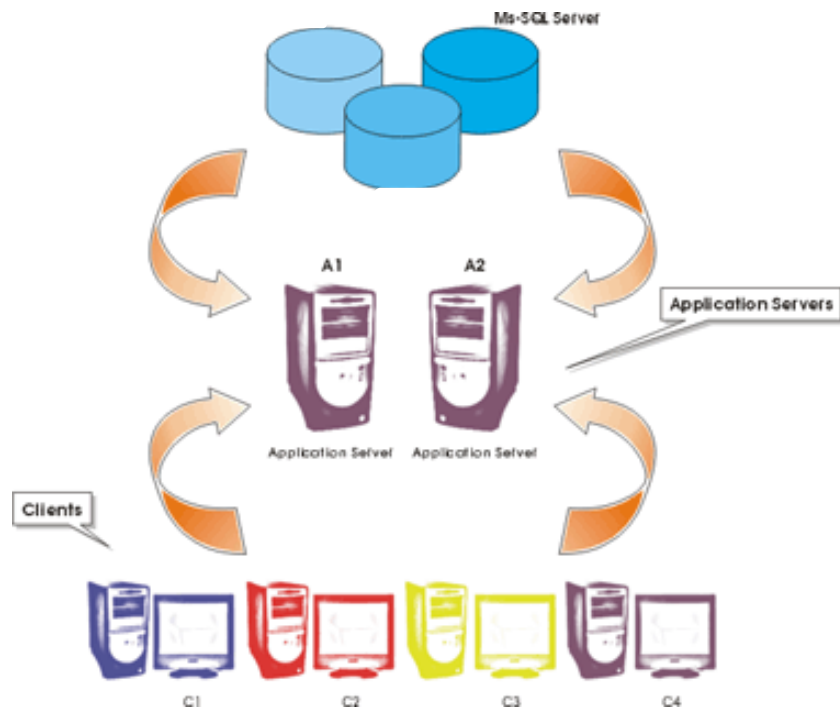
Η αρχιτεκτονική που θα υλοποιήσει ο Ανάδοχος θα πρέπει να εξασφαλίζει τη συνεχή, απρόσκοπτη και αξιόπιστη λειτουργία του συστήματος και να επιτυγχάνει υψηλό επίπεδο ασφάλειας τόσο σε επίπεδο δεδομένων όσο και σε επίπεδο εφαρμογών.

Η δημιουργία ενός ολοκληρωμένου πληροφοριακού συστήματος, με δυνατότητα καταχώρισης του μέγιστου αριθμού χρήσιμων πληροφοριών, σύμφωνα με τις περιγραφές που έχουν προηγηθεί, απαιτεί την εφαρμογή ομοιόμορφης, ανοικτής και εύληπτης αρχιτεκτονικής, όπου θα αποδίδεται επίκαιρη εικόνα της υφιστάμενης κατάστασης, παρέχοντας τη δυνατότητα για σύνθεση πληροφοριών και επεξεργασία σεναρίων (προβλέψεων). Το πλήθος και η πολυπλοκότητα των αναγκών των χρηστών καθώς και η ανάγκη υποστήριξης ερωτήσεων τύπου «what-if» επιβάλλει όσο το δυνατόν πιο σαφή και οργανωμένο τρόπο καταχώρησης των δεδομένων. Αυτό απαιτεί μια εύχρηστη, κατανοητή, ανοικτή και κοινά αποδεκτή αρχιτεκτονική του πληροφοριακού συστήματος, λαμβάνοντας υπόψη όλα τα στοιχεία που χαρακτηρίζουν την πληροφορία. Το νέο σύστημα θα πρέπει να βασίζεται κατ' ελάχιστον σε **Three Tier αρχιτεκτονική** και θα αποτελείται από τρία διακριτά επίπεδα: α) Data: Διαχείριση και αποθήκευση δεδομένων, β) Application: Εφαρμογή και επιχειρησιακή λογική, γ) Presentation: Παρουσίαση στους χρήστες των εφαρμογών.

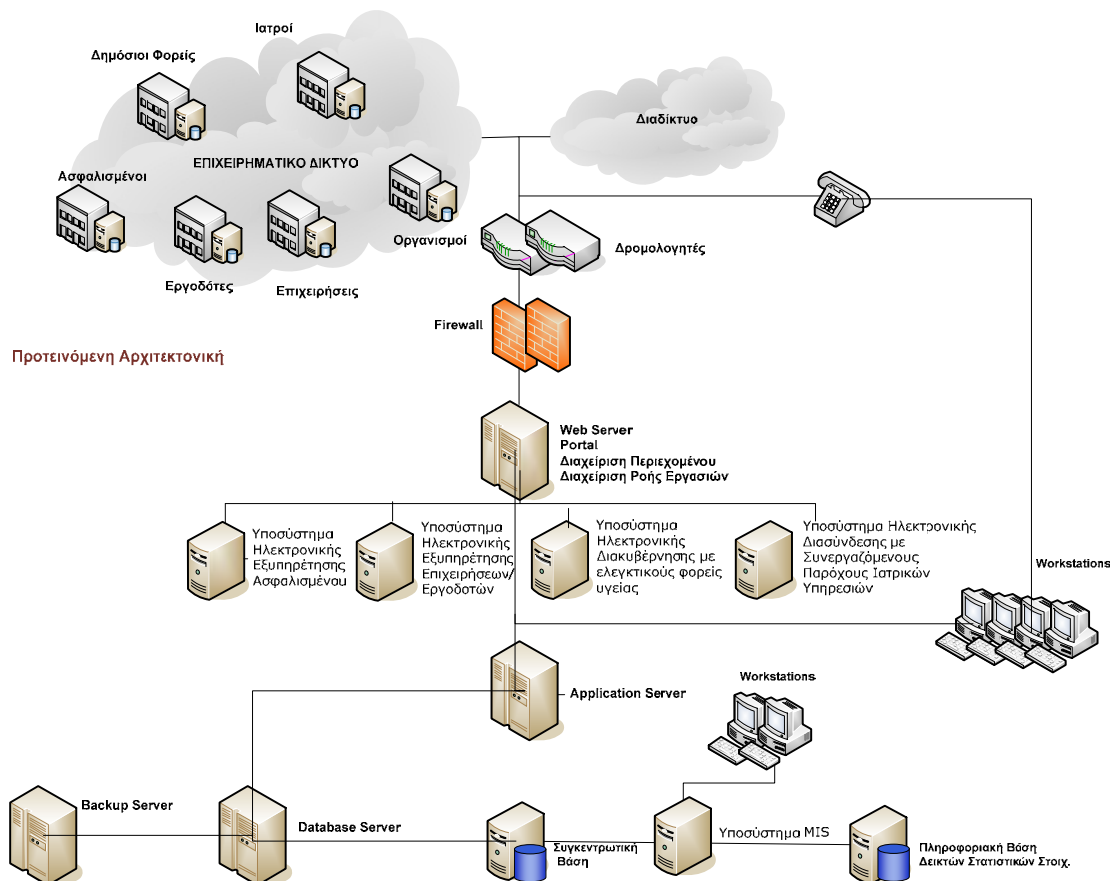
Πρώτο Επίπεδο (First Tier) - Data: Αποτελώντας το βασικότερο επίπεδο του συστήματος, το επίπεδο δεδομένων θα παρέχει όλες τις απαραίτητες λειτουργίες για την αποθήκευση, ανάκτηση, ενημέρωση και συντήρηση των δεδομένων του συστήματος καθώς επίσης και όλους τους απαραίτητους μηχανισμούς για την ακεραιότητα των δεδομένων (Data Integrity).

Δεύτερο Επίπεδο (Second Tier) - Application: Θα αποτελεί το κύριο τμήμα του λογισμικού, στο οποίο εκτελούνται οι περισσότερες λειτουργίες, εκτός εκείνων που σχετίζονται με τη διαμόρφωση των οθονών εργασίας.

Τρίτο Επίπεδο (Third Tier) – Presentation: Το τρίτο επίπεδο του λογισμικού θα αποτελεί τη επαφή του χρήστη με το σύστημα (User Interface). Στο επίπεδο αυτό, θα πραγματοποιείται η διαχείριση των οθονών εργασίας (User Screens) καθώς επίσης και η μορφοποίηση των δεδομένων που εμφανίζονται.



Στο σχήμα που ακολουθεί παρουσιάζεται προτεινόμενη λειτουργική αρχιτεκτονική της διαδικτυακής πλατφόρμας εξυπηρέτησης των συναλλασσομένων με τον ΕΔΟΕΑΠ καθώς και των επιμέρους υποσυστημάτων που θα αναπτυχθούν.



Επισημαίνεται ότι ο ΕΔΟΕΑΠ πριν προβεί στην προμήθεια υλικού και λογισμικού λειτουργικών συστημάτων θα εξετάσει το ενδεχόμενο φιλοξενίας των προτεινόμενων συστημάτων σε ήδη υπάρχοντα Κέντρα Δεδομένων (Data Center) του Ελληνικού Δημοσίου, π.χ. της Γενικής Γραμματείας Πληροφοριακών Συστημάτων (ΓΓΠΣ), της ΚτΠ ΑΕ, κ.λ.π. Εφόσον αυτό δεν καταστεί δυνατόν, ο εξοπλισμός θα εγκατασταθεί σε ειδικά διαμορφωμένο χώρο στις εγκαταστάσεις της Αναθέτουσας Αρχής στην Αθήνα.

A3.3 Τεχνολογίες και σχέδιο υλοποίησης Έργου

Η υλοποίηση του συστήματος θα πρέπει να ακολουθεί ανοικτά πρότυπα και αρχιτεκτονική και ευρέως αποδεκτές τεχνολογίες για διασφάλιση της διαλειτουργικότητας, ευκολίας χρήσης και αναβάθμισης.

Θα πρέπει να καλύπτονται οι παρακάτω απαιτήσεις:

- Υψηλή διαθεσιμότητα: παροχή υπηρεσιών στον τελικό χρήστη υψηλής διαθεσιμότητας.
- Να μπορεί μελλοντικά να διασυνδέεται με συστήματα άλλων φορέων για ανταλλαγή δεδομένων, όπως π.χ. με το Εθνικό Σύστημα Ηλεκτρονικής Συνταγογράφησης.

- Επεκτασιμότητα (scalability): ικανότητα δυναμικής ικανοποίησης πρόσθετων απαιτήσεων χωρίς διακοπή της κανονικής λειτουργίας του συστήματος.
- Ασφάλεια: προστασία από κινδύνους, ιούς, παραβίαση πρόσβασης, δημοσίευση εσφαλμένων δεδομένων. Επίσης, θα πρέπει να γίνει ειδική πρόβλεψη για την ασφάλεια των ηλεκτρονικών πληρωμών.
- Αξιοπιστία: ακρίβεια και συνέπεια παρεχόμενων υπηρεσιών.
- Ευκολία διαχείρισης: εφαρμογή διαδικασιών για διασφάλιση ποιοτικής παροχής υπηρεσιών.
- Το σύστημα θα πρέπει να είναι διαδικτυακής σχεδίασης (web based).
- Να διαθέτει διαδικτυακό τρόπο πρόσβασης χρηστών και υποστήριξης της συνεργασίας τους. Βάσει του ρόλου που θα του έχει ανατεθεί, ο κάθε συνδεδεμένος θα έχει δυνατότητες πρόσβασης και χρήσης των αντιστοίχων δυνατοτήτων και εφαρμογών.
- Να έχει αρχιτεκτονική τουλάχιστον 3 επιπέδων (n-tier architecture) και να είναι αρθρωτό (modular).
- Οι web δυνατότητες του συστήματος θα πρέπει να αναπτυχθούν με τεχνολογίες, πρότυπα και πρωτόκολλα όπως Service Oriented Architecture (SOA), XML based communication protocols, SSL κλπ.
- Να ενσωματώνει σύγχρονα πρότυπα και τεχνικές διαλειτουργικότητας, σύμφωνα και με τα πρότυπα του ελληνικού πλαισίου διαλειτουργικότητας (e-gif).
- Το προσφερόμενο σύστημα θα πρέπει να υποστηρίζει τουλάχιστον τους παρακάτω φυλλομετρητές (browsers): Internet Explorer, Firefox, Chrome, Safari, Opera. Ο Ανάδοχος υποχρεούται να υποστηρίζει την έκδοση του φυλλομετρητή που χρησιμοποιεί ο ΕΔΟΕΑΠ (Internet Explorer 8) καθώς και την τρέχουσα έκδοση που υποστηρίζουν οι κατασκευάστριες εταιρείες.

Εργαλεία ανάπτυξης

Για τα σημεία που θα χρειαστεί να γίνει ανάπτυξη λογισμικού, ένα πλήρες σετ εργαλείων θα πρέπει να διατεθεί στην Αναθέτουσα Αρχή για πιθανές επεμβάσεις στο μέλλον.

Δυνατότητες εκτύπωσης

Οι εκτυπώσεις του συστήματος θα πρέπει να προσφέρουν τις παρακάτω ελάχιστες δυνατότητες:

- Προεπισκόπηση εκτύπωσης
- Χρήση φίλτρων πριν την εκτύπωση
- Δυνατότητα ορισμού του τοπικού εκτυπωτή ή εκτυπωτή δικτύου

Report generator

Το σύστημα θα πρέπει να διαθέτει γεννήτρια αναφορών ώστε να επιτρέπει σε εξουσιοδοτημένους χρήστες να σχεδιάζουν τις δικές τους εξειδικευμένες (ad hoc)

αναφορές. Η γεννήτρια αναφορών πρέπει να είναι φιλική προς το χρήστη και να μην απαιτεί γνώσεις SQL. Τα ελάχιστα χαρακτηριστικά περιλαμβάνουν:

- Γραφικό user interface
- Ευελιξία
- WYSIWYG προεπισκόπηση εκτύπωσης
- Δυνατότητα ιεράρχησης κριτηρίων τουλάχιστον έως πέντε (5) επίπεδα
- Δημιουργία μερικών και συνολικών αθροισμάτων
- Δυνατότητα ταξινόμησης (sort) αλφαβητική και αριθμητική αύξουσα ή φθίνουσα
- Δυνατότητα μορφοποίησης (έντονα γράμματα, italics κ.λπ.)
- Δυνατότητα εξαγωγής σε διάφορα format (ASCII, Excel κ.λπ.)
- Δυνατότητα παραγωγής γραφικών

Εισαγωγή / Εξαγωγή δεδομένων

Το σύστημα πρέπει να έχει τη δυνατότητα εισαγωγής και εξαγωγής δεδομένων από άλλα συστήματα σε διάφορες μορφές (XML, ASCII, CSV, XLS κ.λπ.).

Πολυγλωσσία

Τα δεδομένα θα μπορούν να εισάγονται είτε με ελληνικούς είτε με λατινικούς χαρακτήρες και πρέπει να υποστηρίζει τουλάχιστον τα ακόλουθα:

- Στις οθόνες, ελληνικά με δυνατότητα άλλων γλωσσών (π.χ. αγγλικά)
- Στα μηνύματα (προειδοποίησης και λαθών: ελληνικά με δυνατότητα άλλων γλωσσών (π.χ. αγγλικά)
- Online βοήθεια: ελληνικά
- Αναφορές: ελληνικά με δυνατότητα άλλων γλωσσών (π.χ. αγγλικά).

Off-line λειτουργία

Για τη σύνδεση των χρηστών εκτός του ΕΔΟΕΑΠ απαιτείται να διατίθεται πρόσβαση του κάθε σταθμού εργασίας στο διαδίκτυο. Ωστόσο, σε περίπτωση διακοπής της διαδικτυακής σύνδεσης ή για την κάλυψη των αναγκών μεγάλων επιχειρήσεων, θα πρέπει να διατίθενται μηχανισμοί μαζικής/ off-line αποστολής στοιχείων. Ενδεικτικά αναφέρεται η εξής αναγκαία λειτουργικότητα:

Οι εργοδότες που υποβάλλουν ηλεκτρονικά αρχεία ασφαλιστικών εισφορών, θα μπορούν να επιλέξουν έναν από τους 2 παρακάτω τρόπους για να αποστείλουν τις καταστάσεις μισθοδοσίας τους:

- On line μέσω της Διαδικτυακής Πλατφόρμας, μέσα από την οποία θα καταχωρήσουν τις εγγραφές μισθοδοσίας
- Off line μέσω ηλεκτρονικού αρχείου μισθοδοσίας, το οποίο έχει παραχθεί από το δικό τους πρόγραμμα μισθοδοσίας, και το οποίο θα φορτωθεί αυτόματα μέσω της Διαδικτυακής Πλατφόρμας ή θα αποσταλεί στον ΕΔΟΕΑΠ με ηλεκτρονικό ταχυδρομείο.

Η 1η περίπτωση (on line) θα εξυπηρετεί εργοδότες που απασχολούν μικρό αριθμό εργαζόμενων/ ασφαλισμένων ΕΔΟΕΑΠ (π.χ. υπουργεία, νομαρχίες και λοιπούς περιφερειακούς εργοδότες). Η 2η περίπτωση (off line) θα εξυπηρετεί εργοδότες με μεγάλο αριθμό εργαζόμενων/ ασφαλισμένων ΕΔΟΕΑΠ.

Για τους χρήστες εντός του ΕΔΟΕΑΠ, όπου απαιτείται από τη λειτουργικότητα των υποσυστημάτων, θα προσφέρεται και off-line λειτουργία, για την κάλυψη ειδικών περιπτώσεων (π.χ. πτώση του τηλεπικοινωνιακού δικτύου, προσωρινή αδυναμία σύνδεσης).

A3.4 Προδιαγραφές Λειτουργικών Ενότητων (Υποσυστημάτων, Εφαρμογών)

Στις ενότητες που ακολουθούν γίνεται παρουσίαση των υποσυστημάτων του έργου.

A3.4.1 Λειτουργική Ενότητα 1 «Υποσύστημα Ηλεκτρονικής Εξυπηρέτησης Ασφαλισμένου»

Οι ασφαλισμένοι του ΕΔΟΕΑΠ θα λάβουν πιστοποίηση (μέσω του μηχανισμού και της διαδικασίας πιστοποίησης που θα αναπτύξει ο Ανάδοχος), ώστε να εισέρχονται μέσα στην ιστοσελίδα του ΕΔΟΕΑΠ χρησιμοποιώντας κατάλληλο κωδικό εισόδου / παρασύνθημα.

Το συγκεκριμένο υποσύστημα – ιστοσελίδα, θα υποστηρίζει τις ακόλουθες λειτουργίες:

- Ηλεκτρονική συναλλαγή με τους ασφαλισμένους, οι οποίοι θα έχουν τη δυνατότητα για αυτόματη υποβολή αιτήσεων, δικαιολογητικών, βεβαιώσεων και λοιπών διοικητικών εγγράφων σε 24ωρη βάση.

Ήδη στον ΕΔΟΕΑΠ, κατατίθενται περίπου 40 διαφορετικές μεταξύ τους αιτήσεις, πολλές από τις οποίες έχουν συνημμένα (π.χ. φωτοτυπίες ταυτοτήτων, ασφαλιστικών εγγράφων, φορολογικών εγγράφων), τα οποία χρήζουν ή όχι θεώρησης. Τα συνημμένα αρχεία που δεν χρειάζονται θεώρηση (π.χ. τα πιστοποιητικά γέννησης, οικογενειακής κατάστασης που θα αποστέλλονται ηλεκτρονικά από την πύλη ΕΡΜΗΣ) θα μπορούν να αποστέλλονται από τους ασφαλισμένους μέσα από τη νέα ιστοσελίδα του ΕΔΟΕΑΠ. Για όσα πιστοποιητικά μπορούν να εκδοθούν αυτεπάγγελτα, κατά τη φάση της ανάλυσης των απαιτήσεων της πλατφόρμας, θα καθορισθούν οι απαιτούμενες διασυνδέσεις, ώστε να επιτευχθεί η αυτεπάγγελτη έκδοσή τους, χωρίς να ταλαιπωρούνται οι ασφαλισμένοι του ταμείου.

Μέσω της εν λόγω διαδικτυακής πλατφόρμας, ο ΕΔΟΕΑΠ θα προσφέρει στους ασφαλισμένους ένα σύνολο ηλεκτρονικών υπηρεσιών, δίνοντάς τους τη δυνατότητα απομακρυσμένης πρόσβασης στις υπηρεσίες του ΕΔΟΕΑΠ, χωρίς να απαιτείται η φυσική παρουσία τους στα κτήρια του οργανισμού.

Πρέπει να σημειωθεί ότι στον ΕΔΟΕΑΠ υπάρχουν ήδη περίπου 5.600 (από τον συνολικό πληθυσμό των 10.000 άμεσων μελών) ενεργές ηλεκτρονικές διευθύνσεις άμεσα ασφαλισμένων του. Το γεγονός αυτό υποδηλώνει ότι ένα ποσοστό της τάξης του 56% περίπου των ασφαλισμένων του ΕΔΟΕΑΠ είναι ήδη εξοικειωμένοι με τη χρήση του διαδικτύου και συνεπώς να είναι σε θέση να χρησιμοποιήσει άμεσα τις ηλεκτρονικές υπηρεσίες που θα παρέχει ο ΕΔΟΕΑΠ.

Στον πίνακα που ακολουθεί παρουσιάζονται οι ελάχιστες από τις αιτήσεις που θα διεκπεραιώνονται ηλεκτρονικά από τον ΕΔΟΕΑΠ μέσω της διαδικτυακής πλατφόρμας.

Αίτηση	Επίπεδο εξυπηρέτησης	Ολοκλήρωση με ηλεκτρονική πληρωμή	Υπόχρεος**	Ολοκλήρωση μόνο με αμφίδρομη επικοινωνία	Υποστήριξη από εσωτερικό Workflow
ΑΙΤΗΣΗ ΓΙΑ ΑΝΑΓΝΩΡΙΣΗ ΧΡΟΝΟΥ ΠΡΟΫΠΗΡΕΣΙΑΣ	4	✓	ΑΣΦΑΛΙΣΜΕΝΟΣ		✓
ΑΙΤΗΣΗ ΓΙΑ ΕΞΑΓΟΡΑ 7ετίας	4	✓	ΑΣΦΑΛΙΣΜΕΝΟΣ		✓
ΑΙΤΗΣΗ ΓΙΑ ΠΡΟΑΙΡΕΤΙΚΗ ΑΣΦΑΛΙΣΗ	4	✓	ΑΣΦΑΛΙΣΜΕΝΟΣ		✓
ΑΙΤΗΣΗ ΓΙΑ ΚΑΤΑΒΟΛΗ ΜΗΝΙΑΙΟΥ ΑΣΦΑΛΙΣΤΡΟΥ ΛΟΓΩ ΑΝΕΡΓΙΑΣ	4	✓	ΑΣΦΑΛΙΣΜΕΝΟΣ		✓
ΑΙΤΗΣΗ ΓΙΑ ΕΠΙΚΟΥΡΗΣΗ	4	✓	ΕΔΟΕΑΠ		✓
ΑΙΤΗΣΗ ΓΙΑ ΕΠΙΚΟΥΡΗΣΗ ΛΟΓΩ ΘΑΝΑΤΟΥ	4	✓	ΕΔΟΕΑΠ		✓
ΑΙΤΗΣΗ ΓΙΑ ΠΡΟΚΑΤΑΒΟΛΗ ΕΦΑΠΞ	4	✓	ΕΔΟΕΑΠ		✓
ΑΙΤΗΣΗ ΓΙΑ ΕΠΙΔΟΜΑ ΛΕΧΩΙΔΟΣ	4	✓	ΕΔΟΕΑΠ		✓
ΑΙΤΗΣΗ ΓΙΑ ΑΝΑΓΝΩΡΙΣΗ ΔΙΑΣΤΗΜΑΤΟΣ ΛΕΧΩΙΔΟΣ	4	✓	ΑΣΦΑΛΙΣΜΕΝΟΣ		✓
ΑΙΤΗΣΗ ΓΙΑ ΒΟΗΘΗΜΑ ΑΣΘΕΝΕΙΑΣ	4	✓	ΕΔΟΕΑΠ		✓
ΑΙΤΗΣΗ ΓΙΑ ΥΠΑΓΩΓΗ ΠΑΙΔΙΟΥ ΣΤΗΝ ΑΣΦΑΛΙΣΗ ΤΟΥ ΕΔΟΕΑΠ	4	✓	-		✓
ΑΙΤΗΣΗ ΓΙΑ ΥΠΑΓΩΓΗ ΣΤΗΝ ΑΣΦΑΛΙΣΗ ΤΟΥ ΕΔΟΕΑΠ ΛΟΓΩ ΕΒΔΟΜΑΔΙΑΙΟΥ	4	✓	-		✓
ΑΙΤΗΣΗ ΓΙΑ ΕΞ' ΟΛΟΚΛΗΡΟΥ ΥΠΑΓΩΓΗΣ ΣΥΖΥΓΟΥ	3	✓	-		✓
ΑΙΤΗΣΗ ΓΙΑ ΥΠΑΓΩΓΗ ΣΥΖΥΓΟΥ ΓΙΑ ΕΞΥΠΗΡΕΤΗΣΗ ΑΠΟ ΙΑΤΡΕΙΑ-ΕΡΓΑΣΤΗΡΙΑ	3	✓	-		✓
ΑΙΤΗΣΗ ΓΙΑ ΦΥΣΙΟΛΟΓΙΚΟ ΤΟΚΕΤΟ	3	✓	ΕΔΟΕΑΠ		✓
ΑΙΤΗΣΗ ΓΙΑ ΚΑΙΣΑΡΙΚΗ ΤΟΜΗ	3		ΕΔΟΕΑΠ	✓	✓
ΑΙΤΗΣΗ ΓΙΑ ΕΞΩΣΩΜΑΤΙΚΗ ΓΟΝΙΜΟΠΟΙΗΣΗ ΠΑΝΩ ΑΠΟ 1200€	3		ΕΔΟΕΑΠ	✓	✓
ΑΙΤΗΣΗ ΓΙΑ ΒΟΗΘΗΜΑ ΚΗΔΕΙΑΣ	3		ΕΔΟΕΑΠ	✓	✓
ΑΙΤΗΣΗ ΓΙΑ ΕΠΙΔΟΜΑ ΒΡΕΦΟΝΗΠΙΑΚΟΥ ΣΤΑΘΜΟΥ	3	✓	ΕΔΟΕΑΠ		✓
ΑΙΤΗΣΗ ΓΙΑ ΕΙΔΙΚΑ ΣΧΟΛΕΙΑ	3		ΕΔΟΕΑΠ	✓	✓
ΑΙΤΗΣΗ ΓΙΑ ΛΟΥΤΡΟΘΕΡΑΠΕΙΑ	3	✓	ΕΔΟΕΑΠ		✓
ΑΙΤΗΣΗ ΓΙΑ ΑΕΡΟΘΕΡΑΠΕΙΑ	3	✓	ΕΔΟΕΑΠ		✓
ΑΙΤΗΣΗ ΓΙΑ ΠΟΣΙΟΘΕΡΑΠΕΙΑ	3	✓	ΕΔΟΕΑΠ		✓
ΑΙΤΗΣΗ ΓΙΑ ΛΟΓΟΘΕΡΑΠΕΙΕΣ-ΕΡΓΟΘΕΡΑΠΕΙΕΣ	3		ΕΔΟΕΑΠ	✓	✓
ΑΙΤΗΣΗ ΓΙΑ ΦΥΣΙΚΟΘΕΡΑΠΕΙΕΣ ΠΑΝΩ ΑΠΟ 20	3		ΕΔΟΕΑΠ	✓	✓
ΑΙΤΗΣΗ ΓΙΑ ΑΠΙΝΙΔΩΤΗ	3	✓	ΕΔΟΕΑΠ		✓
ΑΙΤΗΣΗ ΓΙΑ ΕΠΙΔΟΜΑ ΝΕΦΡΟΠΑΘΩΝ	4	✓	ΕΔΟΕΑΠ		✓

Αίτηση	Επίπεδο εξυπηρέτησης	Ολοκλήρωση με ηλεκτρονική πληρωμή	Υπόχρεος**	Ολοκλήρωση μόνο με αμφίδρομη επικοινωνία	Υποστήριξη από εσωτερικό Workflow
ΑΙΤΗΣΗ ΓΙΑ ΕΠΙΔΟΜΑ ΣΚΛΗΡΥΝΣΗΣ ΚΑΤΑ ΠΛΑΚΑΣ	4	✓	ΕΔΟΕΑΠ		✓
ΑΙΤΗΣΗ ΓΙΑ ΑΠΟΚΛΕΙΣΤΙΚΗ ΝΟΣΟΚΟΜΟ	3		ΕΔΟΕΑΠ	✓	✓
ΑΙΤΗΣΗ ΓΙΑ ΕΙΔΙΚΑ ΒΟΗΘΗΜΑΤΑ	3		ΕΔΟΕΑΠ	✓	✓
ΑΙΤΗΣΗ ΓΙΑ ΑΚΟΥΣΤΙΚΑ ΒΑΡΗΚΟΪΑΣ	3		ΕΔΟΕΑΠ	✓	✓
ΑΙΤΗΣΗ ΓΙΑ ΔΙΑΦΟΡΑ ΘΕΜΑΤΑ ΑΣΦΑΛΙΣΜΕΝΩΝ	4	✓	ΕΔΟΕΑΠ	✓	✓
ΑΙΤΗΣΗ ΓΙΑ ΕΙΔΙΚΑ ΘΕΜΑΤΑ ΤΥΠ	3	✓	ΕΔΟΕΑΠ	✓	✓
ΑΙΤΗΣΗ ΓΙΑ ΠΡΟΕΓΚΡΙΣΗ ΕΙΔΙΚΩΝ ΘΕΡΑΠΕΙΩΝ	4	✓	ΕΔΟΕΑΠ		✓
ΑΙΤΗΣΗ ΓΙΑ ΝΟΣΟΚΟΜΕΙΑΚΗ ΠΕΡΙΘΑΛΨΗ	4		ΕΔΟΕΑΠ	✓	✓
ΑΙΤΗΣΗ ΓΙΑ ΑΝΑΠΝΕΥΣΤΙΚΗ ΣΥΣΚΕΥΗ	3		ΕΔΟΕΑΠ	✓	✓
ΑΙΤΗΣΗ ΓΙΑ ΤΕΧΝΗΤΑ ΑΚΡΑ	4		ΕΔΟΕΑΠ	✓	✓
ΑΙΤΗΣΗ ΓΙΑ ΤΕΧΝΗΤΟ ΟΦΘΑΛΜΟ	4		ΕΔΟΕΑΠ	✓	✓
ΑΙΤΗΣΗ ΓΙΑ ΑΛΛΑΓΗ ΚΡΥΣΤΑΛΛΩΝ ΛΟΓΩ ΑΛΛΑΓΗΣ ΒΑΘΜΩΝ	3		ΕΔΟΕΑΠ	✓	✓
ΑΙΤΗΣΗ ΓΙΑ ΔΙΟΡΘΩΣΗ ΜΥΩΠΙΑΣ ΜΕ LASER	3		ΕΔΟΕΑΠ	✓	✓
ΑΙΤΗΣΗ ΓΙΑ ΦΑΡΜΑΚΕΥΤΙΚΗ ΠΕΡΙΘΑΛΨΗ	3		ΕΔΟΕΑΠ	✓	✓
ΑΙΤΗΣΗ ΓΙΑ ΠΑΡΑΚΛΙΝΙΚΕΣ ΕΞΕΤΑΣΕΙΣ	4		ΕΔΟΕΑΠ	✓	✓
ΑΙΤΗΣΗ ΓΙΑ ΝΟΣΟΚΟΜΕΙΑΚΗ ΠΕΡΙΘΑΛΨΗ (ΑΜΟΙΒΕΣ ΙΑΤΡΩΝ)	3		ΕΔΟΕΑΠ	✓	✓
ΑΙΤΗΣΗ ΓΙΑ ΟΙΚΟ ΕΥΓΗΡΙΑΣ	4		ΕΔΟΕΑΠ	✓	✓
ΑΙΤΗΣΗ ΓΙΑ ΠΑΧΥΣΑΡΚΙΑ	3		ΕΔΟΕΑΠ	✓	✓
ΑΙΤΗΣΗ ΓΙΑ ΠΡΟΕΓΚΡΙΣΗ ΑΝΑΠΗΡΙΚΟΥ ΑΜΑΞΙΔΙΟΥ	4	✓	ΕΔΟΕΑΠ		✓
ΑΙΤΗΣΗ ΓΙΑ ΕΚΤΑΚΤΗ ΟΙΚΟΝΟΜΙΚΗ ΕΝΙΣΧΥΣΗ	4	✓	ΕΔΟΕΑΠ		✓
ΑΙΤΗΣΗ ΓΙΑ ΨΥΧΟΛΟΓΟ	3		ΕΔΟΕΑΠ	✓	✓
ΑΙΤΗΣΗ ΓΙΑ ΨΥΧΙΑΤΡΟ	3		ΕΔΟΕΑΠ	✓	✓
ΑΙΤΗΣΗ ΓΙΑ ΔΑΠΑΝΕΣ ΕΞΩΤΕΡΙΚΟΥ	3		ΕΔΟΕΑΠ	✓	✓
ΑΙΤΗΣΗ ΓΙΑ ΟΔΟΝΤΙΑΤΡΙΚΕΣ ΕΡΓΑΣΙΕΣ	3		ΕΔΟΕΑΠ & ΑΣΦΑΛΙΣΜΕΝΟΣ	✓	✓
ΑΙΤΗΣΗ ΓΙΑ ΠΑΡΟΧΗ ΕΙΔΙΚΟΥ ΓΑΛΑΤΟΣ ΓΙΑ ΤΑ ΠΑΙΔΙΑ	4		ΕΔΟΕΑΠ	✓	✓
ΑΙΤΗΣΗ ΓΙΑ ΠΑΡΟΧΗ ΕΙΔΙΚΟΥ ΓΑΛΑΤΟΣ ΓΙΑ ΑΛΛΕΡΓΙΑ ΣΤΟ ΑΓΕΛΑΔΙΝΟ ΓΑΛΑ	4		ΕΔΟΕΑΠ	✓	✓
ΑΙΤΗΣΗ ΓΙΑ ΠΡΟΕΓΚΡΙΣΗ ΜΕΤΑΒΑΣΗΣ ΣΤΟ ΕΞΩΤΕΡΙΚΟ	3	✓	ΕΔΟΕΑΠ		✓
ΑΙΤΗΣΗ ΓΙΑ ΑΠΟΔΟΣΗ ΝΟΣΗΛΙΩΝ ΕΞΩΤΕΡΙΚΟΥ	4		ΕΔΟΕΑΠ	✓	✓
ΑΙΤΗΣΗ ΓΙΑ ΕΠΙΔΟΜΑ ΠΟΛΥΤΕΚΝΙΚΗΣ ΟΙΚΟΓΕΝΕΙΑΣ	4	✓			✓
ΑΙΤΗΣΗ ΓΙΑ ΕΠΙΔΟΜΑ ΜΟΝΟΓΟΝΕΙΚΗΣ ΟΙΚΟΓΕΝΕΙΑΣ	4	✓			✓
ΑΠΟΓΡΑΦΙΚΟ ΑΣΦΑΛΙΣΜΕΝΟΥ	4	✓	-		-
ΑΙΤΗΣΗ ΓΙΑ ΧΟΡΗΓΗΣΗ ΒΕΒΑΙΩΣΗΣ (π.χ. χρόνια ασφάλισης, ασφαλιστική ενημερότητα, κα)	4	✓	-		-
ΑΙΤΗΣΗ ΓΙΑ ΠΡΟΚΑΤΑΒΟΛΗ 3 ΕΠΙΚΟΥΡΗΣΕΩΝ	4	✓	ΕΔΟΕΑΠ		-
ΑΙΤΗΣΗ ΓΙΑ ΔΗΛΩΣΗ ΑΠΟΔΟΧΗΣ ΣΤΕΓΑΣΤΙΚΗΣ ΠΑΡΟΧΗΣ	4	✓	-		-

Αίτηση	Επίπεδο εξυπηρέτησης	Ολοκλήρωση με ηλεκτρονική πληρωμή	Υπόχρεος**	Ολοκλήρωση μόνο με αμφίδρομη επικοινωνία	Υποστήριξη από εσωτερικό Workflow
ΑΙΤΗΣΗ ΓΙΑ ΣΤΕΓΑΣΤΙΚΗ ΠΑΡΟΧΗ	4	✓	-		-

Σημείωση:

Οι ηλεκτρονικές υπηρεσίες που αναφέρονται σε επίπεδο 4 περιλαμβάνουν και την έκδοση των απαραίτητων πιστοποιητικών/ βεβαιώσεων, όπου αυτό επιτρέπεται από την κείμενη νομοθεσία (μέσω διαλειτουργικότητας με τα εσωτερικά συστήματα του ΕΔΟΕΑΠ και άντλησης σχετικών δεδομένων), καθώς και τη διεκπεραίωση ηλεκτρονικών πληρωμών.

Τέλος, όλες οι ανωτέρω υπηρεσίες θα πρέπει να υλοποιηθούν, υιοθετώντας στο έπακρο τις οδηγίες και τα πρότυπα του W3C/WAI και του Πλαισίου Διαλειτουργικότητας & Ηλεκτρονικών Συναλλαγών του Υπουργείου Εσωτερικών.

Πέραν των ανωτέρω, μέσω της Διαδικτυακής Πύλης οι ασφαλισμένοι του ΕΔΟΕΑΠ θα έχουν και τις κάτωθι δυνατότητες:

- Παρακολούθηση κατάστασης στην οποία βρίσκονται οι συναλλαγές τους με τον ΕΔΟΕΑΠ (διασύνδεση με σύστημα workflow για την παρακολούθηση της πορείας αίτησης, άμεσης πληρωμής τους κ.ο.κ.) με βάση τον αριθμό πρωτοκόλλου ως προς το στάδιο επεξεργασίας τους (π.χ. αρχική υποβολή, επεξεργασία, εκκαθάριση, έγκριση, έλεγχος, διαιτησία, αποπληρωμή κοκ.).
- Πληρωμή ασφαλιστικών εισφορών
- Πρόσβαση Ασφαλισμένου στον Ατομικό Λογαριασμό Ασφάλισης και Μεταβολή Επιλεγμένων Στοιχείων Μητρώου Ασφαλισμένων (Ηλεκτρονική Καρτέλα Ασφαλισμένου), μέσω ελεγχόμενης διαδικασίας
 - Μεταβολή προσωπικών στοιχείων όπως διεύθυνση, τηλέφωνο, e-mail)
 - Ενημέρωση της κατάστασης απασχόλησης του (εργαζόμενος, άνεργος) καθώς και καταγραφή της επιχείρησης που τον απασχολεί
 - Σε περίπτωση ανέργου, ενημέρωση σχετικά με το αν είναι επιδοτούμενος και από πότε καθώς και πότε αποχώρησε από την εργασία του.
- Πρόσβαση σε τιμοκατάλογο/ ευρετήριο υπηρεσιών με δενδροειδή μορφή ανά είδος πράξης/ παροχής
- Υπηρεσίες προγραμματισμού επίσκεψης / εξέτασης (κλείσιμο ιατρικών επισκέψεων αλλά και επισκέψεων προς εσωτερικές υπηρεσίες) μέσω της ιστοσελίδας και μέσω τηλεφώνου. Οι ασφαλισμένοι θα μπορούν να ελέγχουν τη διαθεσιμότητα των ιατρικών και να δηλώνουν μία ή περισσότερες επιθυμητές ημερομηνίες ραντεβού. Θα προτείνεται περιορισμένος αριθμός διαθέσιμων ωρών ραντεβού. Σε περίπτωση υπέρβασης συγκεκριμένου αριθμού μη προσελεύσεων σε προγραμματισμένο ραντεβού θα ενεργοποιείται φραγή για τον ασφαλισμένο, η οποία μπορεί να αίρεται από τον Οργανισμό κατόπιν αιτήματος. Το υποσύστημα θα πρέπει να επιτρέπει
 - την οριστικοποίηση του ραντεβού από το προσωπικό του ΕΔΟΕΑΠ,
 - την ενημέρωση επιβεβαίωσης του ασφαλισμένου (μέσω e-mail ή και SMS)

- την εκτύπωση του προγράμματος ραντεβού ώστε το προσωπικό το ΕΔΟΕΑΠ να μπορέσει να διευθετήσει τυχόν πρόσθετα θέματα
- την ενημέρωση του ασφαλισμένου σε περίπτωση μετάθεσης ή ακύρωσης του ραντεβού
- την ενημέρωση του ασφαλισμένου για την ανάγκη επικαιροποίησης ισχύος της ασφάλισής των έμμεσων μελών με εμφάνιση σχετικής καταληκτικής ημερομηνίας καθώς και την ενεργοποίηση φραγής στον προγραμματισμό ραντεβού, εφόσον η ισχύς της ασφάλισης έχει λήξει.
- Ηλεκτρονική αυτοματοποιημένη δημοσίευση χρήσιμων κειμένων και πακέτων πληροφοριών του Φορέα, αναφορικά με τις διαδικασίες και τα έγγραφα που απαιτούνται από τους συναλλασσόμενους για την έκδοση συγκεκριμένων πιστοποιητικών και δικαιολογητικών.

Όλα τα παραπάνω θα σχεδιαστούν και θα υλοποιηθούν σύμφωνα με την ισχύουσα νομοθεσία.

A3.4.2 Λειτουργική Ενότητα 2 «Υποσύστημα Ηλεκτρονικής Εξυπηρέτησης Επιχειρήσεων/Εργοδοτών»

Οι «Εργοδότες» απασχολούν περίπου 10.000 ενεργούς δημοσιογράφους και λοιπούς εργαζόμενους στα ΜΜΕ και στις διάφορες υπηρεσίες που απασχολούν μέλη/ ασφαλισμένους του ΕΔΟΕΑΠ. Οι «Εργοδότες» αποστέλλουν στην παρούσα φάση ηλεκτρονικά (μέσω δισκετών ή ηλεκτρονικής αλληλογραφίας) τις μηνιαίες αναλυτικές καταστάσεις μισθοδοσίας. Η επεξεργασία αυτών των ηλεκτρονικών αρχείων γίνεται από αρμόδιους υπάλληλους του ΕΔΟΕΑΠ.

Στόχος είναι οι «Εργοδότες» να λάβουν κωδικό / συνθηματικό εισόδου στη νέα ιστοσελίδα του ΕΔΟΕΑΠ, ώστε αυτές οι αποστολές ηλεκτρονικών αρχείων να γίνονται μέσα από την ιστοσελίδα που θα κατασκευαστεί και αυτόματα να ενημερώνουν αυτές οι εγγραφές το ασφαλιστικό πρόγραμμα του ΕΔΟΕΑΠ χωρίς να χρειάζεται η παρέμβαση των υπαλλήλων του ΕΔΟΕΑΠ. Με αυτή την αυτοματοποίηση θα μπορεί ο «Εργοδότης» να στέλνει οποιαδήποτε ώρα της ημέρας μέσα από το διαδίκτυο τις μισθοδοτικές του καταστάσεις και αυτές άμεσα και αυτόματα να εγγράφονται στα υπολογιστικά συστήματα του ΕΔΟΕΑΠ.

Το συγκεκριμένο υποσύστημα θα υποστηρίζει τις ακόλουθες λειτουργίες:

- Ηλεκτρονική υποβολή περιοδικών καταστάσεων μισθοδοσίας
- Ηλεκτρονική συναλλαγή με τους εργοδότες, οι οποίοι θα έχουν τη δυνατότητα για αυτόματη υποβολή αιτήσεων, δικαιολογητικών, βεβαιώσεων και λοιπών διοικητικών εγγράφων σε 24ωρη βάση. Μέσω της Διαδικτυακής Πύλης θα παρέχεται η δυνατότητα στους εργοδότες να υποβάλλουν ηλεκτρονικά διάφορα αιτήματα, όπως για παράδειγμα αιτήσεις για έκδοση ασφαλιστικής ενημερότητας. Η αιτούμενη ασφαλιστική ενημερότητα θα εκδίδεται ηλεκτρονικά (μέσω διαλειτουργικότητας), όπως στην περίπτωση του ΙΚΑ.

- Η ιστοσελίδα για κάθε εργοδότη θα τηρεί αρχείο προκειμένου να μπορεί ο εργοδότης να πληροφορηθεί τις αποστολές που έχει κάνει προς τον ΕΔΟΕΑΠ.

Επιπρόσθετα, μία σημαντική υπηρεσία που θα υποστηρίζεται από το συγκεκριμένο υποσύστημα είναι η εξυπηρέτηση των επιχειρήσεων για θέματα αγγελιοσήμου. Ο ΕΔΟΕΑΠ συλλέγει το αγγελιόσημο – φόρος επί των διαφημίσεων που εισάγονται στις ημερήσιες εφημερίδες Αθηνών – Θεσσαλονίκης. Οι εφημερίδες που καταχωρούν εμπορικές διαφημίσεις (αλλά και ισολογισμούς, κοινωνικές καταχωρήσεις κλπ) είναι υποχρεωμένες κάθε 2μηνο να αποστέλλουν αναλυτικές καταστάσεις με το οφειλόμενο αγγελιόσημο – αυτές οι καταστάσεις ονομάζονται «Ημερολόγια Διαφημίσεων». Προς το παρόν, σχεδόν όλα τα ΜΜΕ αποστέλλουν στον ΕΔΟΕΑΠ ηλεκτρονικό αρχείο μέσα σε αποθηκευτικό μέσο ή μέσω ηλεκτρονικού ταχυδρομείου.

Στόχος του οργανισμού μετά την ολοκλήρωση της διαδικτυακής πλατφόρμας είναι να πιστοποιηθούν στην ιστοσελίδα του ΕΔΟΕΑΠ όλες οι εφημερίδες (επιχειρήσεις) που καταχωρούν εμπορικές διαφημίσεις, να εισέρχονται με κατάλληλους κωδικούς εισόδου και να αποστέλλουν ηλεκτρονικά αρχεία προς τον ΕΔΟΕΑΠ. Τα αρχεία αυτά θα ελέγχονται αυτόματα μέσα από την ιστοσελίδα και η εισαγωγή αυτών των ηλεκτρονικών αρχείων θα διενεργείται αυτόματα χωρίς τη παρέμβαση υπαλλήλων του ΕΔΟΕΑΠ.

Η ιστοσελίδα για κάθε εργοδότη θα τηρεί αρχείο, προκειμένου να μπορεί ο εργοδότης να πληροφορηθεί τις αποστολές που έχει κάνει προς τον ΕΔΟΕΑΠ. Η αυθεντικοποίηση των «Εργοδοτών» μέσω της πύλης θα γίνεται με Login / Password που θα τους δίδεται από τον ΕΔΟΕΑΠ, και η χρήση της ηλεκτρονικής υπηρεσίας θα είναι υποχρεωτική.

Στις περιπτώσεις που θα γίνεται αποστολή ηλεκτρονικών αρχείων από εργοδότες (π.χ. ηλεκτρονικό αρχείο μισθοδοσιών ή ηλεκτρονικό αρχείο αγγελιοσήμου) αυτές θα διενεργούνται με την κλήση συγκεκριμένου API και ακολουθώντας κατάλληλα «κλειδώματα» και κατάλληλες «πιστοποιήσεις» ώστε στο συγκεκριμένο υποσύστημα να μπορεί να διενεργηθεί έλεγχος όλων των υποβληθέντων αρχείων και διενέργεια των ακόλουθων εργασιών:

- α) τήρηση ιστορικού ηλεκτρονικών υποβολών
- β) προέλεγχος του ηλεκτρονικού αρχείου ως προς συμφωνημένη γραμμογράφηση (την οποία θα ορίσει ο ΕΔΟΕΑΠ και θα έχει αποδεχθεί εκ των προτέρων ο εργοδότης) και εμφάνιση ενδεχόμενων σφαλμάτων ή αιτιών απόρριψης
- γ) μετά την επιτυχημένη αποστολή το υποσύστημα θα εκδίδει αριθμημένη απόδειξη – επιβεβαίωση αποστολής του ηλεκτρονικού αρχείου όπου θα του αναφέρονται τα ποσά και τα τεμάχια των εγγραφών που απέστειλε ο εργοδότης.

Επισημαίνεται ότι ο έλεγχος και η εκκαθάριση αρχείων που θα υποβάλλονται θα γίνονται στα εσωτερικά συστήματα του ΕΔΟΕΑΠ, τα οποία θα τροφοδοτούν με τα σχετικά στοιχεία τη διαδικτυακή πλατφόρμα η οποία θα παρέχει τη σχετική ενημέρωση στους εργοδότες.

Θα πρέπει να παρέχεται περιβάλλον διαχείρισης των υποβληθέντων αρχείων, μέσα από το οποίο θα είναι δυνατή η οριστικοποίηση των υποβληθέντων αρχείων ή η απόρριψή τους από το προσωπικό του ΕΔΟΕΑΠ (π.χ. σε περίπτωση που δεν ακολουθούνται από επιστολή διασταύρωσης εγγραφών/ αρχείων).

A3.4.3 Λειτουργική Ενότητα 3 «Υποσύστημα Ηλεκτρονικής Διασύνδεσης με Συνεργαζόμενους Παρόχους Ιατρικών Υπηρεσιών»

Ο ΕΔΟΕΑΠ συνεργάζεται με εκατοντάδες φορείς υγείας όπως νοσοκομεία, κλινικές, ιατρούς, φυσικοθεραπευτές, διαγνωστικά κέντρα. Πολλοί από αυτούς τους φορείς έχουν ήδη υπογράψει σύμβαση συνεργασίας με τον ΕΔΟΕΑΠ.

Στόχος του οργανισμού είναι οι συνεργαζόμενοι φορείς, αφού πιστοποιηθούν, να μπορούν να εισέλθουν στην ιστοσελίδα του ΕΔΟΕΑΠ (χρησιμοποιώντας κατάλληλους κωδικούς εισόδου) προκειμένου να στείλουν με ηλεκτρονικό τρόπο τις πληροφορίες που αντάλλαξαν με τους ασφαλισμένους του και συγκεκριμένα:

- Ηλεκτρονική υποβολή των αναλυτικών και συνολικών δαπανών νοσηλείας / εξετάσεων κλπ και αυτόματος έλεγχος τιμών βάσει της εκάστοτε σύμβασης
- Αυτοματοποιημένη ενημέρωση για το στάδιο στο οποίο βρίσκονται οι υποβολές των παραστατικών και των διαφόρων αιτημάτων που έστειλαν στον ΕΔΟΕΑΠ.
- Ενημέρωση σχετικά με την εκκαθάριση και την πληρωμή των συνεργαζόμενων ιατρικών φορέων.
- Αυτοματοποιημένες ενημερώσεις (alerts) προς τον ΕΔΟΕΑΠ σε περίπτωση συγκεκριμένων περιστατικών (π.χ. υπέρβαση ορίου ιατρικών πράξεων συγκεκριμένης κατηγορίας) και δυνατότητα καθορισμού σχετικών φραγών.
- Διασύνδεση των ηλεκτρονικών υποβολών τους (οι οποίες αφορούν αναλυτικά στοιχεία φορολογικών παραστατικών που εκδόθηκαν από τον ιατρικό φορέα και διασύνδεση τους με τα αντίστοιχα ιατρικά παραστατικά που εκδόθηκαν από τον ΕΔΟΕΑΠ για λογαριασμό του συγκεκριμένου ιατρικού φορέα) με το υφιστάμενο πρόγραμμα Document Management αλλά και με τα προγράμματα αυτοματοποιημένης κοστολόγησης τιμολογίων που διαθέτει ο ΕΔΟΕΑΠ.

Οι ιατρικές πράξεις θα πρέπει να κωδικοποιηθούν (κατά το δυνατό) ώστε να υπάρχει μονοσήμαντη αναγνώριση για τον ασφαλισμένο, τους ελεγκτικούς φορείς και τους παρόχους υπηρεσιών υγείας.

Ανάλογα με την κατάσταση οφειλών ή άλλη απόφαση του Οργανισμού θα μπορούν να τεθούν περιορισμοί στα είδη των επιτρεπόμενων πράξεων που μπορούν να υποβληθούν στον Οργανισμό ανά κατηγορία ιατρού / παρόχου ή και ατομικά κατά περίπτωση.

Θα πρέπει να παρέχεται περιβάλλον διαχείρισης των υποβληθέντων αρχείων, μέσα από το οποίο θα είναι δυνατός ο έλεγχος, η οριστικοποίηση και προώθησή τους στα λοιπά συστήματα του ΕΔΟΕΑΠ ή η μερική ή ολική απόρριψή τους (κατόπιν σχετικής αιτιολόγησης).

A3.4.4 Λειτουργική Ενότητα 4 «Υποσύστημα Ηλεκτρονικής Διασύνδεσης με ελεγκτικούς φορείς υγείας»

Το συγκεκριμένο υποσύστημα θα παρέχει πληροφόρηση και υποστηρικτικές υπηρεσίες στους ελεγκτικούς φορείς υγείας του ΕΔΟΕΑΠ. Πιο συγκεκριμένα οι υπηρεσίες που θα παρέχονται θα είναι οι ακόλουθες:

- Ενημέρωση των ελεγκτών για τα παραπεμπτικά και τα εισιτήρια που εκδίδονται από τον ΕΔΟΕΑΠ.
- Ηλεκτρονική υποβολή των στοιχείων των περιστατικών που θα πρέπει να ελέγξουν ή να εξετάσουν.
- Δυνατότητα ηλεκτρονικής υποβολής των φύλλων ελέγχου που συμπληρώνουν οι ελεγκτές ιατροί μέσω της ιστοσελίδας ΕΔΟΕΑΠ για άμεση επεξεργασία από τον ΕΔΟΕΑΠ.

A3.4.5 Λειτουργική Ενότητα 5 «Υποσύστημα Ηλεκτρονικής Διασύνδεσης με φαρμακεία»

Μέσω του συγκεκριμένου υποσυστήματος θα είναι δυνατή η εκτέλεση συνταγών από τα φαρμακεία των φαρμακευτικών συλλόγων που συνεργάζονται με τον ΕΔΟΕΑΠ. Κατά το χρόνο σύνταξης της παρούσης τα συνεργαζόμενα φαρμακεία είναι 4050 και κατά μέσο όρο εκτελούνται 500 συνταγές ημερησίως.

Οι εξωτερικοί συνεργαζόμενοι - διαπιστευμένοι ιατροί θα μπορούν να δημιουργούν συνταγές για τους ασφαλισμένους του Οργανισμού, επιλέγοντας τον ασφαλισμένο και καταχωρώντας:

- Τα φάρμακα που επιθυμούν να χορηγήσουν, πραγματοποιώντας αναζήτηση με βάση την εμπορική ονομασία ή τη δραστική ουσία
- Την ποσότητα (αριθμός συσκευασιών)
- Τα στοιχεία χορήγησης στον ασθενή (δόση, συχνότητα, διάρκεια).

Στη συνέχεια το σύστημα θα εκτυπώνει τη συνταγή, η οποία θα χαρακτηρίζεται από μοναδικό κωδικό και barcode.

Τα συνεργαζόμενα φαρμακεία, αφού πιστοποιηθούν και αποκτήσουν κωδικούς πρόσβασης, θα μπορούν να εκτελέσουν συνταγές ακολουθώντας την εξής διαδικασία:

- Αρχικά θα αναζητούν τη συνταγή καταχωρώντας το μοναδικό κωδικό
- Θα καταχωρούν για κάθε εγγραφή της συνταγής:
 - Τον κωδικό του φαρμάκου και

- Την ποσότητα (αριθμό συσκευασιών) που χορήγησαν στον ασθενή.

Επιπλέον, το σύστημα θα επιτρέπει τη μερική εκτέλεση της συνταγής σε περίπτωση κατά την οποία ο ασθενής δεν επιθυμεί το σύνολο των φαρμάκων ή δεν είναι διαθέσιμο το σύνολο της συνταγής.

Θα δίνεται η δυνατότητα στο αρμόδιο προσωπικό του ΕΔΟΕΑΠ να θέτει περιορισμούς στις δυνατότητες συνταγογράφησης και εκτέλεσης συνταγών:

- Ανά ιατρό
- Ανά φαρμακείο
- Ανά ασφαλισμένο ή κατηγορία ασφαλισμένου
- Ανά κωδικό ή κατηγορία φαρμάκου.

Το υποσύστημα θα παρέχει τη δυνατότητα για τις ακόλουθες αναφορές:

- Στατιστικά συνταγών ανά ιατρό
- Στατιστικά εκτέλεσης συνταγών ανά φαρμακείο
- Στοιχεία οικονομικών απαιτήσεων ανά φαρμακείο.

A3.4.6 Λειτουργική Ενότητα 6 «Υποσύστημα παραγωγής στατιστικών στοιχείων (MIS)»

Στόχος είναι η δημιουργία ενός υποσυστήματος που θα συνδυάζει όλα τα δεδομένα που συλλέγονται στις βάσεις δεδομένων του οργανισμού (τόσο της διαδικτυακής πλατφόρμας όσο και των λοιπών εγκατεστημένων εφαρμογών), θα αξιοποιεί την πληροφορία και θα παρέχει έγκυρη και έγκαιρη πληροφόρηση, στους ασφαλισμένους, στους εργοδότες και τις επιχειρήσεις, στους συνεργαζόμενους φορείς υγείας, στους εργαζόμενους και στη Διοίκηση του ΕΔΟΕΑΠ.

Το συγκεκριμένο υποσύστημα θα υποστηρίζει τις ακόλουθες λειτουργίες:

- Ο κάθε εξουσιοδοτημένος χρήστης θα έχει πρόσβαση μόνο στα δικά του στοιχεία ή σε στοιχεία στα οποία επιτρέπεται η πρόσβαση (χρήστες μπορούν να είναι π.χ. οι ασφαλισμένοι, οι συνεργαζόμενοι ιατροί και ιατρικοί φορείς).
- Τα στελέχη του ΕΔΟΕΑΠ ανάλογα με την ειδικότητα που έχουν αλλά και τη διαβάθμιση που θα λάβουν, θα έχουν τη δυνατότητα διαχείρισης των δεδομένων αλλά και συνδυασμού δεδομένων που βρίσκονται στις παραπάνω προτεινόμενες εφαρμογές. Θα χρησιμοποιούν δηλαδή δεδομένα που θα υπάρχουν ήδη διαθέσιμα στον ΕΔΟΕΑΠ (είτε άμεσα στη διαδικτυακή πλατφόρμα είτε έμμεσα στις λοιπές εγκατεστημένες εφαρμογές) προκειμένου να δημιουργούν αναφορές πληροφόρησης της διοίκησης και στατιστικές αναφορές, μέσα από ένα εύχρηστο εργαλείο σχεδιασμού.
- Το υποσύστημα θα δίνει τη δυνατότητα στο χρήστη να επιλέγει από διαθέσιμα έτοιμα report (με χρονικό χαρακτήρα π.χ. ημερήσια, εβδομαδιαία, με καθοριζόμενη χρονική περίοδο αναφοράς ή χωρίς χρονική διάσταση) ή να κατασκευάζει ο ίδιος νέα (εφόσον έχει σχετικό δικαίωμα).

- Οποιαδήποτε δεδομένα καταχωρούνται σε αυτή τη διαδικτυακή εφαρμογή θα μπορούν να ελέγχονται άμεσα είτε για στατιστικούς λόγους είτε για οικονομικούς λόγους.
- Οι παραγόμενες αναφορές θα μπορούν να είναι είτε «απλές», δηλαδή να περιέχουν λεπτομερή παρουσίαση των ερωτώμενων εγγραφών (σε μορφή πίνακα ή καρτέλα), είτε σύνθετες, συνδυαστικές, μέσα από τις οποίες θα γίνεται συνάθροιση/ομαδοποίηση εγγραφών και εφαρμογή στατιστικών ή αναλυτικών μεθόδων για την εξαγωγή δεικτών και συμπερασμάτων (π.χ. pivot tables, OLAP cubes με δυνατότητα drill-down ή roll-up). Επιπλέον θα μπορούν να προστίθενται συνήθεις γραφικές απεικονίσεις των μεγεθών (π.χ. ραβδογράμματα, πίτες, γραμμικές απεικονίσεις χρονοσειρών).
- Θα παρέχονται βασικές δυνατότητας ανάλυσης τάσεων (trend analysis) και προβλέψεων, όπου αυτό είναι εφαρμόσιμο και εφικτό.
- Τα δεδομένα θα μπορούν να εξάγονται σε επεξεργάσιμη μορφή (π.χ. MS Excel) για περαιτέρω χειρισμό
- Θα πρέπει να παρέχονται στατιστικά χρήσης της διαδικτυακής πλατφόρμας για καθοριζόμενο χρονικό διάστημα. Ενδεικτικά αναφέρονται τα εξής ελάχιστα στοιχεία:
 - Αριθμός χρηστών/ επισκεπτών διαδικτυακής πλατφόρμας
 - Αριθμός χρηστών ανά προσφερόμενη υπηρεσία (π.χ. κατάθεση αιτήσεων, λήψη πιστοποιητικών, υποβολή ηλεκτρονικών αρχείων)
 - Αριθμός χρηστών ανά ομάδα χρηστών (π.χ. ασφαλισμένοι, εργοδότες, πάροχοι ιατρικών υπηρεσιών)
 - Στατιστικά ηλεκτρονικής υποβολής αρχείων προς τον ΕΔΟΕΑΠ (π.χ. κατηγορία αρχείων, αριθμός εγγραφών, συχνότητα υποβολής)
 - Ιστορικά στοιχεία κινήσεων/ συναλλαγών.
 - Στατιστικά εξυπηρέτησης και ποιότητας των συναλλαγών (π.χ. ποσοστό επιτυχίας, χρόνος υλοποίησης)
 - Στατιστικά χρήσης του Συστήματος ανά:
 - Κατηγορία χρηστών (ασφαλισμένοι, επιχειρήσεις, ιατροί, πάροχοι ιατρικών υπηρεσιών)
 - Χρονική περίοδο
 - Κατηγορία υπηρεσιών/ είδος αιτήσεων – λειτουργιών

Στις αναφορές του υποσυστήματος θα πρέπει να περιέχονται κατ' ελάχιστον οι εξής:

- Στατιστικά στοιχεία χρήσης παροχών ΤΥΠ. Ανάλυση ανά
 - Είδος ασφάλισης (έμμεση – άμεση)
 - Δημογραφική ομάδα (φύλο, ηλικία, κατάσταση απασχόλησης: εργαζόμενος, άνεργος)
 - Είδος ιατρικής πράξης και κατάσταση (έκδοση, έλεγχος, οριστικοποίηση – εκτέλεση)

- Ανάλυση ανά πλήθος ή συχνότητα υλοποίησης εξετάσεων/ πράξεων – αναφορά ακραίων τιμών ή περιπτώσεων που χρήζουν διερεύνησης ανά ασφαλισμένο ή κατηγορία ασφαλισμένου, ανά πάροχο ιατρικών υπηρεσιών
- Στατιστικά εγκρίσεων δαπανών, μειώσεων, απορρίψεων
- Στατιστικά συνεργασίας με νοσοκομεία/ παρόχους ιατρικών υπηρεσιών ανά
 - Είδος υπηρεσίας (νοσήλια, φάρμακα, παρακλινικά, ειδικά υλικά)
 - Κατάσταση πράξης (αίτηση, οριστικοποίηση, έλεγχος, διαιτησία)
 - Δημογραφικά στοιχεία ασφαλισμένων
- Στατιστικά ελέγχων από ελεγκτική εταιρεία
 - Περικοπές ανά κατηγορία δαπάνης
 - Απορρίψεις ανά κατηγορία δαπάνης
- Στατιστικά δικτύου ιατρών
 - Ανάλυση εισιτηρίων
 - Ανάλυση παραπεμπτικών για παρακλινικές εξετάσεις
 - Ανάλυση συνταγογραφήσεων ανά είδη φαρμάκων/ κόστη
 - Ανάλυση αριθμού και ειδών ιατρικών πράξεων
- Στατιστικά δαπανών για υπηρεσίες ΤΥΠ
 - ανά Ένωση ασφαλισμένων
 - ανά εργοδότη/ ΜΜΕ
- Διαχρονική ανάλυση χρήσης υπηρεσιών ΤΥΠ και κατάστασης απασχόλησης
- Ανάλυση συσχέτισης δαπανών ΤΥΠ και κατάστασης απασχόλησης
- Διαχρονική ανάλυση πλήθους πράξεων/ κατηγοριών πράξεων στη διάρκεια του έτους
- Διαχρονική ανάλυση πλήθους πράξεων/ κατηγοριών πράξεων
 - Ανά ασφαλισμένο
 - Ανά Ιατρό/ Πάροχο ιατρικών υπηρεσιών
 - Ανά εργοδότη/ επιχείρηση
- Στατιστικά επισκεψιμότητας ιατρών ΕΔΟΕΑΠ ανά ειδικότητα
- Στατιστικά τήρησης/ υλοποίησης ραντεβού
- Στατιστικά προγραμματισμένων/ έκτακτων ραντεβού
- Στατιστικά μη προσέλευσης ανά ασφαλισμένο/ κατηγορία ασφαλισμένων
- Στατιστικά επισκέψεων σε ιατρούς ΕΔΟΕΑΠ ανά ασφαλισμένο/ κατηγορία ασφαλισμένων
- Στατιστικά υποβαλλόμενων αιτημάτων προς τον Οργανισμό
- Ανάλυση χρόνου διεκπεραίωσης αιτημάτων ανά
 - Κατηγορία αιτήματος
 - Αρμόδιο Τομέα

- Φάση διεκπεραίωσης (πλήθος, μέσος χρόνος υλοποίησης, αναθέσεις)
- Στατιστικά χρησιμοποιούμενων υλικών/ αναλωσίμων/ αντιδραστηρίων ανά κατηγορία υλικού
- Ανάλυση κόστους ανά είδος μικροβιολογικής εξέτασης
- Στατιστικά αριθμού αναλύσεων που εκτελούνται και συσχέτιση με αναλώσεις αντιδραστηρίων
- Στατιστικά χρήσης ειδικών υλικών (υψηλού κόστους) ανά ασφαλισμένο/ κατηγορία ασφαλισμένων, ιατρό ή πάροχο ιατρικών υπηρεσιών, προμηθευτή
- Κοστολογική ανάλυση χρήσης ειδικών υλικών και διαχρονική οικονομική επιβάρυνση
- Στατιστικά αιτήσεων αποζημιώσεων ασφαλισμένων ανά
 - Κατηγορία ιατρικών πράξεων
 - Ομάδα ασφαλισμένων (ηλικιακή, δημογραφική, άμεσα- έμμεσα ασφαλισμένοι, εργαζόμενοι – συνταξιούχοι)
- Στατιστικά ιατρικών πράξεων – σύγκριση πράξεων που εκτελούνται από τον ΕΔΟΕΑΠ έναντι εκείνων που εκτελούνται από εξωτερικούς φορείς ανά κατηγορία πράξης.
- Δαπάνες ανά πάροχο ιατρικών υπηρεσιών, κωδικό ασθενούς και κωδικό παραστατικού
- Στοιχεία απαιτήσεων και υποχρεώσεων που αφορούν
 - Ασφαλισμένους
 - Παρόχους ιατρικών υπηρεσιών

Κατά τη φάση Ανάλυσης Απαιτήσεων, θα οριστικοποιηθεί το πλήθος και η μορφή των ελάχιστων βασικών αναφορών που θα πρέπει να υλοποιήσει ο Ανάδοχος, ενώ θα δίνεται πλήρης δυνατότητα σε εξουσιοδοτημένα στελέχη του ΕΔΟΕΑΠ να τροποποιήσουν τις υφιστάμενες αναφορές και να δημιουργήσουν νέες.

A3.5 Προδιαγραφές Οριζόντιων Λειτουργιών

Ασφάλεια και διαχείριση χρηστών

Η συνολική λύση θα πρέπει να υποστηρίζεται από υποσύστημα ασφάλειας και διαχείρισης χρηστών, το οποίο θα παρέχει οριζόντια τις αναγκαίες υπηρεσίες για την εξασφάλιση της εύρυθμης λειτουργίας του συστήματος. Για την επιτυχή ταυτοποίηση / αυθεντικοποίηση του χρήστη πρέπει να καθοριστεί η διαδικασία εγγραφής των χρηστών στις παρεχόμενες ηλεκτρονικές υπηρεσίες. Ο καθορισμός της διαδικασίας εγγραφής περιλαμβάνει τα παρακάτω βήματα:

- Προσδιορισμός των απαιτήσεων εγγραφής κάθε χρήστη

- Προσδιορισμός των βημάτων εγγραφής ενός χρήστη
- Καθορισμός των ρόλων που εμπλέκονται και υποστηρίζουν τη διαδικασία εγγραφής των χρηστών
- Προσδιορισμός κατηγοριών χρηστών
- Εκτίμηση των απαιτήσεων ασφάλειας κάθε ηλεκτρονικής υπηρεσίας.

Η ταυτοποίηση των χρηστών του συστήματος και της διαδικτυακής πύλης θα γίνεται μέσω υπηρεσίας καταλόγου συμβατή με το πρότυπο LDAP. Για την ικανοποίηση των υψηλών απαιτήσεων ασφαλείας, ο υποψήφιος Ανάδοχος θα πρέπει να λάβει υπόψη του δυνατότητες υποστήριξης τεχνολογιών όπως είναι οι έξυπνες κάρτες (smart cards), η υποδομή δημοσίου κλειδιού (Public Key Infrastructure – PKI), οι ηλεκτρονικές φόρμες σε συνδυασμό με ψηφιακές υπογραφές (digital signatures) και ψηφιακά πιστοποιητικά (digital certificates) και να προτείνει εναλλακτικά μοντέλα ασφάλειας για την ολοκλήρωση της ασφάλειας της διαδικτυακής πύλης ως κεντρικό σημείο εισόδου.

Το σύστημα θα πρέπει να παρέχει έναν ενοποιημένο τρόπο πρόσβασης σε όλες τις ομάδες χρηστών του. Αναμένεται να αναπτυχθεί ένα ενοποιημένο GUI προσβάσιμο μέσω διαδικτύου μέσω του οποίου θα ολοκληρώνονται όλες οι ηλεκτρονικές υπηρεσίες. Η διεπαφή αυτή θα είναι προσωποποιημένη έτσι ώστε να αντανακλά τα δικαιώματα του κάθε χρήστη και να εξυπηρετεί τη διαχείριση του συστήματος. Επειδή ο χρήστης αρχικά θα βλέπει ένα ενοποιημένο γραφικό περιβάλλον – GUI, η ταυτοποίησή του θα γίνεται μόνο σε αυτό το σημείο. Η ενσωμάτωση και υλοποίηση πρακτικών Single-Sign-On θα επιτρέπει στους χρήστες να αποκτούν πρόσβαση σε όλα τα συστήματα και τα δεδομένα που φιλοξενοούνται στη διαδικτυακή πύλη, χωρίς αυτοί να δίνουν τα διαπιστευτήριά (credentials) τους παρά μόνο μια φορά κατά την εισαγωγή τους στην πύλη. Ο χρήστης θα χρησιμοποιεί για την ταυτοποίησή του ένα απλό φυλλομετρητή διαδικτύου (web browser). Η εξουσιοδοτημένη πρόσβαση θα είναι διαβαθμισμένη ανάλογα με το είδος των παρεχόμενων υπηρεσιών του συνολικού συστήματος και των πολιτικών που θα εφαρμοστούν.

Ο υποψήφιος Ανάδοχος θα πρέπει να μελετήσει και να κατανοήσει τη δομή της ασφάλειας των υποσυστημάτων του ΕΔΟΕΑΠ και ενδεχομένως τρίτων φορέων που θα εμπλακούν στο πλαίσιο του παρόντος έργου, με τα οποία θα αλληλεπιδρά το σύστημα και η διαδικτυακή πύλη. Θα πρέπει να προτείνει λύσεις, να τις υλοποιήσει και να παρακολουθεί την πορεία εφαρμογής τους για να διασφαλιστεί η ασφαλής εξουσιοδότηση χρηστών στα συγκεκριμένα υποσυστήματα μέσω της διαδικτυακής πύλης καθ' όλη την πορεία υλοποίησης του έργου. Συγκεκριμένα, θα πρέπει να κατανοήσει τη λειτουργία των εξουσιοδοτήσεων και των ρόλων σε κάθε υποσύστημα ώστε να εξασφαλιστεί η ασφαλής διασύνδεση με αυτά.

Διευκρινίζεται ότι η οριστικοποίηση των επιμέρους τρίτων συστημάτων που θα εμπλέκονται στο πλαίσιο του παρόντος έργου θα ολοκληρωθεί κατά τη Φάση Α του έργου «Ανάλυση απαιτήσεων συστήματος».

Διαφύλαξη εμπιστευτικότητας / ακεραιότητας δεδομένων

Η διαφύλαξη της εμπιστευτικότητας (privacy) και της ακεραιότητας των δεδομένων σε όλο το εύρος του έργου θα πρέπει να διασφαλιστεί μέσω μηχανισμών και πρωτοκόλλων κρυπτογράφησης κατά την αποθήκευση και διακίνησή τους (π.χ. πρωτόκολλο https, κρυπτογράφηση με SSL, ψηφιακά πιστοποιητικά ή ψηφιακές υπογραφές) όπου αυτό απαιτείται. Ειδικά, για την εκτέλεση ηλεκτρονικών συναλλαγών πρέπει να γίνεται χρήση του πρωτοκόλλου SSL.

Η επικοινωνία των εφαρμογών για τη μεταφορά δεδομένων θα γίνεται μέσω μηχανισμών ταυτοποίησης (authentication) και κρυπτογράφησης (encryption) με χρήση αξιόπιστων τεχνολογιών για τη διασφάλιση των δεδομένων. Θα πρέπει να υποστηρίζεται η χρήση αλγορίθμων κρυπτογράφησης SSL και 2-key 3DES ή 3-key 3DES. Η χρήση του πρωτοκόλλου κρυπτογράφησης SSL (Secure Sockets Layer) ή του πλέον διαδεδομένου TLS (Transport Layer Security) παρέχει ασφάλεια κατά τη μετάδοση ευαίσθητων και εμπιστευτικών δεδομένων μέσω της διαδικτυακής πύλης.

Εξασφάλιση μη αποποίησης ενεργειών

Ο υποψήφιος Ανάδοχος θα πρέπει να διασφαλίσει τη μη αποποίηση ενεργειών από τη μεριά του χρήστη, μέσω αρχείων καταγραφής. Τα αρχεία καταγραφής (log files) χρησιμοποιούνται για διάφορους λόγους σχετικά με την παρακολούθηση της λειτουργίας ενός πληροφοριακού συστήματος. Στον τομέα της ασφάλειας, η τήρηση αναλυτικής περιγραφής των γεγονότων/ συναλλαγών στα log files ενός συστήματος επιτρέπει στους διαχειριστές τους να εντοπίσουν «μη τυπικές» συναλλαγές με το πληροφοριακό σύστημα.

A3.6 Λειτουργικά Χαρακτηριστικά Εξοπλισμού

Τα λειτουργικά χαρακτηριστικά του εξοπλισμού παρουσιάζονται στους πίνακες συμμόρφωσης. Η συνολική αρχιτεκτονική προσέγγιση περιγράφεται στην αντίστοιχη ενότητα. Επισημαίνεται ότι η επιλογή και η παροχή του λογισμικού συστήματος (εμπορικό προϊόν ή ανοικτού κώδικα) ανήκει στις υποχρεώσεις του Αναδόχου. Επίσης, επισημαίνεται ότι ο ΕΔΟΑΕΠ πριν προβεί στην προμήθεια υλικού και λογισμικού λειτουργικών συστημάτων θα εξετάσει το ενδεχόμενο φιλοξενίας των προτεινόμενων συστημάτων σε ήδη υπάρχοντα Κέντρα Δεδομένων (Data Center) του Ελληνικού Δημοσίου, π.χ. της Γενικής Γραμματείας Πληροφοριακών Συστημάτων (ΓΓΠΣ), της ΚτΠ ΑΕ, κ.λ.π. Εφόσον αυτό δεν καταστεί δυνατόν, ο εξοπλισμός θα εγκατασταθεί σε ειδικά διαμορφωμένο χώρο στις εγκαταστάσεις της Αναθέτουσας Αρχής στην Αθήνα.

A3.7 Διαλειτουργικότητα

Το Σύστημα θα πρέπει να διασυνδέεται και να διαλειτουργεί πλήρως με τα υφιστάμενα πληροφοριακά συστήματα του ΕΔΟΕΑΠ (βλ. παράγραφο A1.2.4), ανταλλάσσοντας ηλεκτρονικά δεδομένα. Συγκεκριμένα τα στοιχεία που εισάγονται στο σύστημα θα πρέπει να ενημερώνουν κατάλληλα τις υφιστάμενες εφαρμογές του ΕΔΟΕΑΠ και αντίστροφα, ενέργειες του προσωπικού του ΕΔΟΕΑΠ στις υφιστάμενες εφαρμογές θα πρέπει να ενημερώνουν κατάλληλα το νέο σύστημα για την παροχή άμεσης ενημέρωσης προς τους εξυπηρετούμενους χρήστες.

Κατ' ελάχιστον θα πρέπει να προβλεφθούν οι ακόλουθες διασυνδέσεις:

- Υποσύστημα Ηλεκτρονικής Εξυπηρέτησης Ασφαλισμένου
 - Μητρώο Ασφαλισμένων ΕΔΟΕΑΠ
 - Ηλεκτρονικές αιτήσεις ασφαλισμένων προς ΕΔΟΕΑΠ
 - Ασφαλιστικές εισφορές ενεργών ασφαλισμένων
 - ΠΣ-ΤΥΠ
 - Λογιστικό πρόγραμμα
 - Ηλεκτρονικά ραντεβού ιατρών
- Υποσύστημα Ηλεκτρονικής Εξυπηρέτησης Επιχειρήσεων/ Εργοδοτών
 - Ασφαλιστικές εισφορές ενεργών ασφαλισμένων
 - Λογιστικό πρόγραμμα
 - Εφαρμογή αγγελιοσήμου
- Υποσύστημα Ηλεκτρονικής Διασύνδεσης με Συνεργαζόμενους Παρόχους Ιατρικών Υπηρεσιών
 - Ηλεκτρονικά τιμολόγια κλινικών, νοσοκομείων, συμβεβλημένων φορέων
 - Κοστολόγηση συνταγών φαρμακευτικών συλλόγων
 - Άμεση κοστολόγηση δαπανών ασφαλισμένων
 - Ιατρικό πρόγραμμα
 - Οδοντιατρικό πρόγραμμα
 - Μικροβιολογικό πρόγραμμα
 - Ηλεκτρονική θεώρηση ιατρικών παραστατικών
- Υποσύστημα Ηλεκτρονικής Διασύνδεσης με ελεγκτικούς φορείς υγείας
 - Ηλεκτρονικά τιμολόγια κλινικών, νοσοκομείων, συμβεβλημένων φορέων
 - Άμεση κοστολόγηση δαπανών ασφαλισμένων
- Υποσύστημα Ηλεκτρονικής Διασύνδεσης με φαρμακεία
 - Κοστολόγηση συνταγών φαρμακευτικών συλλόγων
 - Άμεση κοστολόγηση δαπανών ασφαλισμένων
 - Ιατρικό πρόγραμμα
- Υποσύστημα παραγωγής στατιστικών στοιχείων (MIS)
 - Όλα τα ανωτέρω συστήματα

Επισημαίνεται ότι οι ανωτέρω είναι οι ελάχιστες προβλεπόμενες διασυνδέσεις ανταλλαγής πληροφοριών και κατά τη φάση ανάλυσης των απαιτήσεων του συστήματος μπορεί να προκύψουν πρόσθετες. Σε κάθε περίπτωση όμως αυτές θα αφορούν τις υφιστάμενες υποδομές της παραγράφου Α1.2.4). Εξάλλου ο Ανάδοχος θα πρέπει να προβεί και σε όλες τις απαιτούμενες διασυνδέσεις με την εφαρμογή ηλεκτρονικού πρωτοκόλλου Document Management, μέσω της οποίας οι χρήστες της εφαρμογής μπορούν να υποβάλλουν αιτήσεις και σχετικά δικαιολογητικά προς τον οργανισμό και αυτά να δρομολογούνται στα αρμόδια τμήματα.

Η διαλειτουργικότητα μεταξύ του νέου συστήματος και των υφιστάμενων εφαρμογών θα πρέπει να καλύπτει τις απαιτήσεις εμπιστευτικότητας και ακεραιότητας των δεδομένων των δύο συστημάτων. Ειδικά, θα πρέπει να προβλεφθούν διαδικασίες και εργαλεία λογισμικού για την έγκριση και εξουσιοδότηση μεταφοράς δεδομένων μεταξύ του συστήματος και των υφιστάμενων εφαρμογών από το αρμόδιο προσωπικό του ΕΔΟΕΑΠ. Τα δεδομένα τα οποία προορίζονται για εισαγωγή και επεξεργασία από άλλες εφαρμογές του Οργανισμού θα αποθηκεύονται σε προσωρινούς πίνακες του Συστήματος και στη συνέχεια θα ελέγχονται και θα αποδεσμεύονται από το αρμόδιο προσωπικό του ΕΔΟΕΑΠ.

Κατά τη φάση ανάλυσης απαιτήσεων του συστήματος, ο Ανάδοχος θα πρέπει να καθορίσει και να καταγράψει όλες τις ανωτέρω απαιτούμενες διασυνδέσεις και να σχεδιάσει τους μηχανισμούς ανταλλαγής δεδομένων μεταξύ του νέου συστήματος και των υφιστάμενων εφαρμογών του ΕΔΟΕΑΠ.

Εξάλλου, για την παροχή πρόσθετης ενημέρωσης προς τους χρήστες του συστήματος, θα πρέπει να υλοποιηθεί κατάλληλη διασύνδεση μέσω της οποίας θα είναι εφικτή η αποστολή μηνυμάτων SMS προς τα κινητά τηλέφωνα των χρηστών του συστήματος για σημαντικές ενέργειες που τους αφορούν (π.χ. επιβεβαίωση ιατρικού ραντεβού).

Επιπρόσθετα στη φάση της ανάλυσης των απαιτήσεων του συστήματος θα εξετασθεί και η δυνατότητα διαλειτουργικότητας με συστήματα άλλων φορέων της Δημόσιας Διοίκησης (π.χ Δικτυακή πύλη Ερμής, ΙΚΑΝΕΤ, TAXIS κ.λ.π)

Ο Ανάδοχος καλείται να υλοποιήσει την εφαρμογή σύμφωνα με το Ελληνικό Πλαίσιο Παροχής Υπηρεσιών Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης και Πρότυπα Διαλειτουργικότητας, e-GIF. Το Ελληνικό Πλαίσιο Παροχής Υπηρεσιών Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης και Πρότυπα Διαλειτουργικότητας (ή Πλαίσιο Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης – ΠΗΔ) εντάσσεται στο συνολικό σχεδιασμό της Ελληνικής Δημόσιας Διοίκησης για την παροχή υπηρεσιών Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης σε φορείς, επιχειρήσεις και πολίτες. Το Πλαίσιο Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης στοχεύει στην αποτελεσματική υποστήριξη της Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης σε Κεντρικό, Περιφερειακό και Τοπικό επίπεδο και στη συμβολή στην επίτευξη της διαλειτουργικότητας σε επίπεδο πληροφοριακών συστημάτων, διαδικασιών και δεδομένων.

A3.8 Πολυκαναλική προσέγγιση

Οι υπηρεσίες θα είναι διαθέσιμες προς τους ασφαλισμένους του ΕΔΟΕΑΠ μέσω του τηλεφώνου και του διαδικτύου. Επιπρόσθετα, σε συγκεκριμένες υπηρεσίες, οι ασφαλισμένοι θα ειδοποιούνται μέσω SMS για τη διεκπεραίωση των αιτημάτων τους. Τα μέσα πρόσβασης (κανάλια) είναι:

Υπηρεσία	Τρόποι Αλληλεπίδρασης	Τερματικό Πρόσβασης
Ηλεκτρονικές υπηρεσίες μέσω διαδικτυακής πύλης για έκδοση βεβαιώσεων και εκμετάλλευση πληροφοριών από τους ασφαλισμένους/ εργοδότες και χρήστες άλλων φορέων του Δημοσίου	Web Brower/ Φωνητική Αλληλεπίδραση/ Μήνυμα SMS	PC/ Laptop/ Κινητό τηλέφωνο/ τηλέφωνο

A3.9 Ανοιχτά δεδομένα

Οι τεχνικές και πρακτικές ανάλυσης, σχεδίασης, υλοποίησης, δοκιμής, εγκατάστασης και συντήρησης λογισμικού πρέπει να στηρίζονται σε διεθνή πρότυπα και ως εκ τούτου να αποτελούν εγγύηση για τη χρονική βιωσιμότητα, επεκτασιμότητα και προσαρμοστικότητα του συστήματος στις υφιστάμενες αλλά και μελλοντικές συνθήκες και τεχνολογίες της αγοράς ΤΠΕ.

Η διασύνδεση εξωτερικών εφαρμογών με τη Διαδικτυακή πύλη θα επιτυγχάνεται με χρήση του μοντέλου Service Oriented Architecture (SOA) και την υλοποίηση πλαισίου ανοιχτών υπηρεσιών βασισμένων στην XML (XML Web Services). Θα πρέπει να υποστηρίζονται πρωτόκολλα δικτύου TCP/IP, πρότυπα διασύνδεσης εφαρμογών και ανταλλαγής δεδομένων – HTTP, XML, XSLT, πρότυπα ηλεκτρονικού καταλόγου Active Directory, διασύνδεση μεταξύ εφαρμογών και διαφορετικών βάσεων δεδομένων – OLEDB, ODBC καθώς και API που παρέχει αυξημένες δυνατότητες προγραμματιστικής χρήσης του συστήματος για τη διασύνδεσή του με τρίτα συστήματα. Η δυνατότητα παραγωγής XML και υποστήριξης Web services θα πρέπει να επιτρέπει τη διασύνδεση με τρίτα, ετερογενή συστήματα εξασφαλίζοντας με αυτόν τον τρόπο την επέκταση των λειτουργιών και υπηρεσιών που θα παρέχονται μέσα από τη Διαδικτυακή Πύλη. Συμπερασματικά, τόσο για τις υφιστάμενες εφαρμογές όσο και για τις εφαρμογές που θα αναπτυχθούν μελλοντικά, η πύλη θα πρέπει να διαθέτει τους απαραίτητους μηχανισμούς ώστε να διασυνδεθεί με αυτές, παρέχοντας ομογενοποιημένες υπηρεσίες προς τους χρήστες.

Η γενική φιλοσοφία των προτεινόμενων συστημάτων θα πρέπει να ακολουθεί τις σύγχρονες τάσεις για ανοιχτή αρχιτεκτονική και ανοιχτά συστήματα, παρέχοντας ανεξαρτησία από συγκεκριμένο προμηθευτή και την υποχρεωτική χρήση προτύπων. Με τον τρόπο αυτό θα διασφαλιστούν:

- η αρμονική συνεργασία και λειτουργία μεταξύ των συστημάτων και λειτουργικών εφαρμογών
- η διαδικτυακή συνεργασία εφαρμογών που βρίσκονται σε διαφορετικά υπολογιστικά συστήματα,
- η φορητότητα (portability) των εφαρμογών
- η δυνατότητα αύξησης του μεγέθους των μηχανογραφικών συστημάτων χωρίς αλλαγές στη δομή και τη φιλοσοφία
- η εύκολη επέμβαση στη λειτουργικότητα των εφαρμογών.

Για την υλοποίηση του έργου θα πρέπει να υιοθετηθεί η χρήση Ανοικτών Προτύπων για το λογισμικό και τις διαδικασίες και ανοικτών μορφών (open formats) για τα δεδομένα και το περιεχόμενο. Πιο συγκεκριμένα, τα ανοικτά πρότυπα θα πρέπει:

- Να είναι διαθέσιμα σε όλους για ανάγνωση και εφαρμογή σε λογισμικό
- Να επιτρέπεται η δημιουργία επεκτάσεων στο ανοικτό πρότυπο με την προϋπόθεση της δημοσίευσης της σχετικής τεκμηρίωσης, εφόσον αυτή απαιτείται για λόγους διαλειτουργικότητας μεταξύ των εφαρμογών του προτύπου.

A3.10 Απαιτήσεις Ασφάλειας

Κατά το σχεδιασμό του Έργου, ο Ανάδοχος θα πρέπει να λάβει ειδική μέριμνα και να δρομολογήσει τις κατάλληλες δράσεις για:

- Την ασφάλεια των Πληροφοριακών Συστημάτων, Εφαρμογών, Μέσων και Υποδομών
- Την ασφάλεια των ηλεκτρονικών πληρωμών
- Την προστασία της ακεραιότητας και της διαθεσιμότητας των πληροφοριών
- Την προστασία των προς επεξεργασία και αποθηκευμένων προσωπικών δεδομένων, αναζητώντας και εντοπίζοντας με μεθοδικό τρόπο τα τεχνικά μέτρα και τις οργανωτικο-διοικητικές διαδικασίες, συμπεριλαμβανομένων των απόρρητων ιατρικών δεδομένων
- Την πλήρη συμμόρφωση με την εγκεκριμένη Πολιτική Ασφάλειας Πληροφοριών του οργανισμού.

Για το σχεδιασμό και την υλοποίηση των τεχνικών μέτρων ασφαλείας του Έργου, ο Ανάδοχος πρέπει να λάβει υπόψη του:

- Το θεσμικό και νομικό πλαίσιο που ισχύει (π.χ. προστασία των προσωπικών δεδομένων Ν.2472/97, προστασία των προσωπικών δεδομένων στον τηλεπικοινωνιακό τομέα Ν.2774/99)
- Τις σύγχρονες εξελίξεις στις ΤΠΕ
- Τις βέλτιστες πρακτικές στο χώρο της ασφάλειας στις ΤΠΕ (best practices)
- Τα επαρκέστερα διατιθέμενα προϊόντα λογισμικού και υλικού
- Τυχόν διεθνή de facto ή de jure σχετικά πρότυπα,
- Την υφιστάμενη εκτίμηση κινδύνων και την εγκεκριμένη Πολιτική Ασφάλειας Πληροφοριών του Οργανισμού.

τα οποία θα περιλαμβάνονται στο Πλάνο Ενεργειών για την Ασφάλεια του Συστήματος στο παραδοτέο Π1Α-4. που θα παραδοθεί από τον Ανάδοχο.

Τα τεχνικά μέτρα ασφαλείας θα υλοποιούνται από τον Ανάδοχο στα πλαίσια των προϊόντων και υπηρεσιών που θα προσφέρει.

A3.11 Απαιτήσεις Ευχρηστίας Συστήματος

Το σύστημα χαρακτηρίζεται από τις ιδιαίτερες απαιτήσεις που έχει για υψηλό επίπεδο χρηστικότητας στην οργάνωση και παρουσίαση των υπηρεσιών του. Ο Ανάδοχος, θα πρέπει να λάβει υπόψη κατά το σχεδιασμό, την ευαισθησία και κρισιμότητα των διακινούμενων πληροφοριών και την ενδεχόμενη διαφοροποίηση των χρηστών σε εξοικείωση με τις δικτυακές εφαρμογές.

Οι βασικές αρχές προς την κατεύθυνση επίτευξης υψηλού βαθμού χρηστικότητας περιλαμβάνουν:

- *Πελατοκεντρική αντίληψη:* Οι παρεχόμενες πληροφορίες και λειτουργίες πρέπει να είναι προσανατολισμένες στις ανάγκες του χρήστη.
- *Διαφάνεια:* Κατά τη χρήση του συστήματος, ο χρήστης πρέπει να διεκπεραιώνει τις εργασίες του, χωρίς να αντιλαμβάνεται τεχνικές λεπτομέρειες ή εσωτερικές διεργασίες του συστήματος που υποστηρίζουν την ολοκλήρωση των συναλλαγών.
- *Συνέπεια:* Οι εφαρμογές θα πρέπει να έχουν ομοιόμορφη εμφάνιση και να υπάρχει συνέπεια στα λεκτικά και τα σύμβολα που χρησιμοποιούνται. Το λεξιλόγιο που χρησιμοποιείται για την περιγραφή εννοιών και λειτουργιών σε όλο το εύρος των εφαρμογών του συστήματος πρέπει να είναι συνεπές. Αντίστοιχη συνέπεια πρέπει να τηρείται και κατά τη χρήση γραφικών απεικονίσεων και τη διαμόρφωση των σελίδων/διεπαφών του συστήματος.
- *Αποφυγή επαναλαμβανόμενων ενεργειών:* Η καταχώρηση στοιχείων θα γίνεται μόνο μια φορά.
- *Αποφυγή σφαλμάτων χρήσης:* οι φόρμες του Συστήματος όσο και η διαδικασία εισαγωγής/ αποστολής αρχείων θα πρέπει να εκτελούν ελέγχους εγκυρότητας (validations) και να βγάζουν σχετικά ενημερωτικά μηνύματα στο χρήστη.
- *Δυνατότητα έξυπνης αναζήτησης:* Σε κάθε περίπτωση ο χρήστης θα έχει στη διάθεσή του έξυπνους και ποικίλους τρόπους αναζήτησης.
- *Υποστήριξη από το σύστημα:* Το σύστημα θα πρέπει να υποστηρίζει και να καθοδηγεί κατάλληλα τους χρήστες για αποφυγή λαθών.
- *On-line help* σε κάθε βήμα εκτέλεσης του προγράμματος

A3.12 Απαιτήσεις Προσβασιμότητας

Οι ψηφιακές υπηρεσίες που θα αναπτυχθούν στα πλαίσια του Έργου θα πρέπει να υιοθετούν την αρχή «Σχεδιάζοντας για Όλους» εντάσσοντας προϋποθέσεις και όρους προσβασιμότητας σε ΤΠΕ για άτομα με αναπηρία, βασιζόμενες σε διεθνώς αναγνωρισμένους κανόνες, τις οδηγίες προσβασιμότητας W3C και συγκεκριμένα στα Web Content Accessibility Guidelines (WAI/WCAG). Κατ' ελάχιστον, ο διαδικτυακός τόπος του συστήματος και οι διαδικτυακές εφαρμογές του θα πρέπει να συμμορφώνονται με το πρότυπο Web Content Accessibility Guidelines στο επίπεδο προσβασιμότητας AA.

Επιπρόσθετα, θα πρέπει να ληφθούν υπόψη τα αναφερόμενα στην παράγραφο «3.3.4 Προσβασιμότητα» του Πλαισίου Πιστοποίησης Δημόσιων Διαδικτυακών Τόπων του έργου «Ελληνικό Πλαίσιο Παροχής Υπηρεσιών Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης και Πρότυπα Διαλειτουργικότητας».

A3.13 Χρονοδιάγραμμα και Φάσεις Έργου

Παρακάτω περιγράφεται το χρονοδιάγραμμα των ελάχιστων διακριτών φάσεων υλοποίησης με στόχο τη διάθεση ενός καλώς ορισμένου λειτουργικού αποτελέσματος (υπηρεσίας) και τον μήνα παράδοσης, ως ελάχιστη απαίτηση που η Αναθέτουσα Αρχή

αναμένει να είναι διαθέσιμη η παραπάνω συγκεκριμένη υπηρεσία (λειτουργική ενότητα). Επιπρόσθετα, γίνεται περιγραφή των ελάχιστων διακριτών φάσεων για λόγους διοίκησης Έργου. Τέλος, περιγράφονται τα παραδοτέα που περιλαμβάνει η κάθε φάση.

Φάση Α: Ανάλυση Απαιτήσεων Συστήματος

Μήνας Έναρξης	1 ^{ος}	Μήνας Λήξης	2 ^{ος}
Τίτλος Φάσης	Ανάλυση Απαιτήσεων Συστήματος		
<u>Στόχοι Φάσης:</u> Πραγματοποίηση όλων των απαραίτητων ενεργειών που αφορούν στην ανάλυση και επικαιροποίηση της υφιστάμενης κατάστασης, στον προσδιορισμό και στην προσαρμογή των απαραίτητων επιχειρησιακών διαδικασιών που απαιτούνται για την εφαρμογή και λειτουργία των συστημάτων ηλεκτρονικών υπηρεσιών.			
<u>Περιγραφή Φάσης:</u> Η παρούσα φάση θα διαρκέσει συνολικά δύο μήνες. Κατά τη διάρκεια της συγκεκριμένης φάσης θα πραγματοποιηθεί ανάλυση απαιτήσεων (σε επιχειρησιακό και τεχνολογικό επίπεδο) κατόπιν συνεντεύξεων με όλες τις εμπλεκόμενες μονάδες του ΕΔΟΕΑΠ και αποτύπωσης των επιθυμητών ροών εργασίας και των απαιτήσεων τήρησης αρχείων και ανταλλαγής δεδομένων, θα διενεργηθεί ανάλυση κωδικοποιήσεων και ανάλυση ασφάλειας δεδομένων, θα καθοριστούν οι απαιτούμενες διασυνδέσεις της διαδικτυακής πλατφόρμας με τα υφιστάμενα υποσυστήματα που υπάρχουν στον ΕΔΟΕΑΠ, θα διενεργηθούν οι εργασίες μοντελοποίησης των διαδικασιών που θα ηλεκτρονικοποιηθούν και θα παρέχουν υπηρεσίες ηλεκτρονικής εξυπηρέτησης των χρηστών του συστήματος, η ανάλυση των χρηστών η κατηγοριοποίηση αυτών και ο διαχωρισμός τους σε ομάδες. Ο Ανάδοχος καλείται να ορίσει σαφώς τους ρόλους των χρηστών και να περιγράψει τις αρμοδιότητες και τα δικαιώματά τους στο κάθε υποσύστημα. Κατ’ ελάχιστον έχουν αναγνωριστεί οι εξής ομάδες εμπλεκομένων: Ασφαλισμένοι, Επιχειρήσεις/Εργοδότες, Ιατροί, Φαρμακεία, Εργαζόμενοι ΕΔΟΕΑΠ. Επιπρόσθετα στην παρούσα φάση ο Ανάδοχος θα προτείνει λύσεις αναφορικά με τον χώρο που θα εγκατασταθούν οι κεντρικοί υπολογιστές και τον τρόπο με τον οποίο θα διασυνδεθούν με το διαδίκτυο (π.χ. ταχύτητα, είδος γραμμής κόστος κλπ). Ειδικότερα για τον τρόπο διασύνδεσης των κεντρικών υπολογιστών με το διαδίκτυο θα πρέπει να ληφθεί μέριμνα για το φόρτο (από πλευράς εύρους διαμεταγωγής – bandwidth) που θα χρειαστεί να υποστηρίξει και το υλικό αλλά και το λογισμικό ώστε να ανταποκρίνεται με ταχύτητα στις εισόδους των εμπλεκομένων με την «διαδικτυακή πλατφόρμα». Επιπλέον θα πρέπει να αναλυθεί και να οριστικοποιηθούν οι αναφορές του Υποσυστήματος MIS, τις οποίες θα κληθεί να υλοποιήσει ο Ανάδοχος στην υλοποίηση του έργου.			

Παραδοτέα:

- Π.Α.1 Τεύχη Λειτουργικών και Τεχνικών Προδιαγραφών Συστήματος (για κάθε υποσύστημα)

Ο Ανάδοχος θα πρέπει, μετά την υπογραφή της σύμβασης και μέσα σε χρονικό διάστημα δύο (2) μηνών από την έναρξη του έργου, να καταρτίσει λεπτομερή μελέτη σχεδιασμού και εγκατάστασης του συστήματος (Μελέτη Εφαρμογής), ώστε να εξειδικεύσει ορισμένα στοιχεία της προσφοράς του. Κατά τη διάρκεια της μελέτης εφαρμογής θα αποσαφηνιστούν όλα τα ζητήματα σχετικά με τη μελέτη και το σχεδιασμό του συστήματος όπως:

- η τελική αρχιτεκτονική του πληροφοριακού συστήματος
- ο αναγκαίος εξοπλισμός για τη λειτουργία του συστήματος (επέκταση – βελτίωση υφιστάμενης υποδομής)
- η αναγκαία δικτυακή υποδομή (επέκταση – βελτίωση υφιστάμενης υποδομής)
- η διασυνδεσιμότητα και τα τελικά σενάρια διασύνδεσης με τα άλλα συστήματα
- η επικαιροποίηση στοιχείων της προσφοράς του υποψηφίου Αναδόχου.

Επισημαίνεται ότι η μελέτη εφαρμογής θα πρέπει να ικανοποιεί πλήρως τις απαιτήσεις του υπό ανάθεση έργου και θα διατηρεί αναλλοίωτο το αντικείμενό του, όπως αυτά αναγράφονται στην παρούσα διακήρυξη, καθώς και στη σχετική σύμβαση που θα υπογραφεί μεταξύ ΕΔΟΕΑΠ και Αναδόχου.

- Π.Α.2 Εννοιολογικός Σχεδιασμός

Ο Ανάδοχος θα παραδώσει στον ΕΔΟΕΑΠ τον πλήρη εννοιολογικό σχεδιασμό των πληροφοριακών συστημάτων όλων των τμημάτων έργου (διαγράμματα οντοτήτων – ροών entity relationship diagrams, αρχιτεκτονική συστήματος, ρόλοι χρηστών, προβλήματα διασυνδέσεων εφαρμογών, χρήση πρωτοκόλλων ανταλλαγής δεδομένων, κλπ). χρησιμοποιώντας διεθνή πρότυπα μοντελοποίησης όπως τα UML, IDEFO, κλπ.

- Π.Α.3 Πρόγραμμα & Μεθοδολογία Εκπαιδεύσεων χρηστών

Ο Ανάδοχος θα εξετάσει το επίπεδο των βασικών χρηστών και θα προσαρμόσει ανάλογα τη μέθοδο, τους όρους, το πρόγραμμα και το υλικό της βασικής εκπαίδευσης των βασικών χρηστών, καθώς και θα προτείνει αναλυτική μέθοδο μεταφοράς τεχνογνωσίας στα αρμόδια στελέχη του ΕΔΟΕΑΠ.

- Π.Α.4 Προδιαγραφές και Πλάνο Δοκιμών Ελέγχου

Θα καταγραφούν οι απαιτήσεις σε ασφάλεια δεδομένων και έλεγχο πρόσβασης χρηστών βάσει αρμοδιοτήτων. Θα αποτυπωθούν σε σενάρια βάση των οποίων θα ελεγχθεί η συμφωνία με τα εξαχθέντα αποτελέσματα με τις υφιστάμενες διαδικασίες, για πλήρεις κύκλους λειτουργίας του και για όλες τις περιπτώσεις. Η παράδοσή του θα πρέπει να γίνει μέχρι το τέλος του 2^{ου} μήνα υλοποίησης του έργου.

Φάση Β: Ανάλυση και σχεδιασμός λογισμικού

Μήνας Έναρξης	3 ^{ος}	Μήνας Λήξης	4 ^{ος}
Τίτλος Φάσης	Ανάλυση και σχεδιασμός λογισμικού		
<u>Στόχοι Φάσης:</u> Διενέργεια του εννοιολογικού σχεδιασμού της βάσης του συστήματος, των διαδικασιών φόρτωσης δεδομένων και διασύνδεσης με τρίτα συστήματα, των διεπαφών καθώς και αναλυτικός σχεδιασμός του σχήματος βάσης του συστήματος, της διαδικασίας διασυνδεσιμότητας, των δομών δεδομένων, των στατιστικών αναφορών / αναλύσεων, του μηχανισμού παρακολούθησης ενεργειών (Audit), και της επαφής χρήστη-εφαρμογής.			
<u>Περιγραφή Φάσης:</u> Η παρούσα φάση θα διαρκέσει συνολικά δύο μήνες. Ο σχεδιασμός θα διενεργηθεί λαμβάνοντας υπόψη τα αποτελέσματα που προέκυψαν από τη μελέτη εφαρμογής που θα έχει προηγηθεί. Τέλος στη συγκεκριμένη φάση θα δημιουργηθεί η βάση δεδομένων, θα σχεδιασθούν οι απαιτούμενες εφαρμογές ανταλλαγής δεδομένων μεταξύ των νέων υποσυστημάτων καθώς και όλες οι διεπαφές επικοινωνίας και ανταλλαγής δεδομένων με τα υφιστάμενα λογισμικά του ΕΔΟΕΑΠ, θα σχεδιασθεί το σύστημα διαχείρισης περιεχομένου και οι σχετικές αναφορές.			
<u>Παραδοτέα:</u> <ul style="list-style-type: none">Π.Β.1 Μοντέλο δεδομένων (Data Model) Το παραδοτέο υλοποιεί τον εννοιολογικό σχεδιασμό σε μορφή φυσικού μοντέλου (Physical Data Model), όπως προέκυψε από τη φάση Α «Ανάλυση απαιτήσεων συστήματος». <ul style="list-style-type: none">Π.Β.2 Διαδικασίες ETL Αφορά τις διαδικασίες καθαρισμού και ενοποίησης των δεδομένων από τις διάφορες πηγές.			

Φάση Γ: Προμήθεια και εγκατάσταση απαιτούμενου εξοπλισμού

Μήνας Έναρξης	5 ^{ος}	Μήνας Λήξης	5 ^{ος}
Τίτλος Φάσης	Προμήθεια και εγκατάσταση απαιτούμενου εξοπλισμού		
<u>Στόχοι Φάσης:</u> Πραγματοποίηση όλων των απαραίτητων ενεργειών και διαδικασιών για την προμήθεια και εγκατάσταση σε πλήρη λειτουργία του προτεινόμενου εξοπλισμού.			

Περιγραφή Φάσης:

Η παρούσα φάση θα διαρκέσει συνολικά ένα μήνα. Στην παρούσα φάση θα διενεργηθεί η παράδοση, η εγκατάσταση και παραμετροποίηση (configuration – set up) του εξοπλισμού και του λογισμικού υποδομής (λειτουργικά συστήματα, βάσεις δεδομένων κ.λ.π), η ολοκλήρωσή τους στο υφιστάμενο δίκτυο και ο έλεγχος καλής λειτουργίας.

Παραδοτέα:

- Π.Γ.1 Προμήθεια Λογισμικού

Το συνολικό λογισμικό του συστήματος, σε λειτουργική μορφή, συνοδευόμενο από τις εφαρμογές που απαιτούνται για τη λειτουργία του (Βάσεις Δεδομένων, κ.λ.π.). Η παράδοσή του θα πρέπει να γίνει μέχρι το τέλος του 5^{ου} μήνα υλοποίησης του έργου.

- Π.Γ.2 Προμήθεια Εξοπλισμού

Το σύνολο του εξοπλισμού, όπως περιγράφεται στους πίνακες συμμόρφωσης. Η παράδοσή του θα πρέπει να γίνει εντός του πρώτου 15νθημέρου του 5^{ου} μήνα υλοποίησης του έργου.

Φάση Δ: Υλοποίηση συστήματος

Μήνας Έναρξης	5 ^{ος}	Μήνας Λήξης	8 ^{ος}
Τίτλος Φάσης	Υλοποίηση συστήματος		

Στόχοι Φάσης:

Η ανάπτυξη πλήρους έκδοσης της πλατφόρμας και των υποσυστημάτων της.

Περιγραφή Φάσης :

Η παρούσα φάση θα διαρκέσει συνολικά τέσσερις (4) μήνες . Η υλοποίηση της παρούσας φάσης περιλαμβάνει την ανάπτυξη όλων των επιμέρους υποσυστημάτων της δικτυακής πλατφόρμας, την εγκατάστασή τους, και την υλοποίηση όλων των απαιτούμενων διασυνδέσεων τόσο με τα υφιστάμενα συστήματα του ΕΔΟΕΑΠ όσο και με τα συστήματα άλλων οργανισμών που έχει οριστεί ότι θα υπάρχει επικοινωνία (π.χ. Πύλη Ερμής).

Παραδοτέα:

- Π.Δ.1 Πλήρης έκδοση συστήματος το οποίο θα περιλαμβάνει τα ακόλουθα υποσυστήματα:

1. Υποσύστημα Ηλεκτρονικής Εξυπηρέτησης Ασφαλισμένου
2. Υποσύστημα Ηλεκτρονικής Εξυπηρέτησης Επιχειρήσεων / Εργοδοτών
3. Υποσύστημα Ηλεκτρονικής Διασύνδεσης με Συνεργαζόμενους Παρόχους Ιατρικών

Υπηρεσιών

4. Υποσύστημα Ηλεκτρονικής Διασύνδεσης με ελεγκτικούς φορείς υγείας
5. Υποσύστημα Ηλεκτρονικής Διασύνδεσης με φαρμακεία
6. Υποσύστημα παραγωγής στατιστικών στοιχείων (MIS)

Η υλοποίηση των συστημάτων (ανάπτυξη λογισμικού και παραμετροποίηση) θα πρέπει να έχει ολοκληρωθεί μέχρι το τέλος του 8^{ου} μήνα υλοποίησης του έργου.

Φάση Ε: Δοκιμές – Έλεγχοι

Μήνας Έναρξης	9 ^{ος}	Μήνας Λήξης	9 ^{ος}
Τίτλος Φάσης	Δοκιμές – Έλεγχοι		
<u>Στόχοι Φάσης:</u> Πραγματοποίηση όλων των απαραίτητων δοκιμών ελέγχου τόσο της πλατφόρμας όσο και των υποσυστημάτων αυτής σύμφωνα με την Ανάλυση Απαιτήσεων Συστήματος της Φάσης Α.			
<u>Περιγραφή Φάσης:</u> Η παρούσα φάση θα διαρκέσει συνολικά ένα μήνα. Στη φάση αυτή θα διεξαχθούν οι δοκιμές του συστήματος σε πλήρη λειτουργία. Τα υποσυστήματα της προσφερόμενης λύσης θα αποτελέσουν αντικείμενο ελέγχου από τους υπεύθυνους μηχανικούς λογισμικού του Αναδόχου, ώστε να διαπιστωθεί η κάλυψη των αναγκών, όπως αυτές καταγράφηκαν κατά τη φάση ανάλυσης απαιτήσεων. Για την υλοποίηση των ελέγχων θα ληφθούν υπ' όψιν προκαθορισμένα σενάρια χρήσης. Οι έλεγχοι θα περιλαμβάνουν ελέγχους λειτουργικότητας, φιλικότητας προς τους χρήστες, ορθής εκτέλεσης των διαδικασιών, ελέγχους απόδοσης, ελέγχους ασφαλείας και πρόσβασης καθώς και δοκιμές ορθής ολοκλήρωσης.			

Παραδοτέα:

- Π.Ε.1 Επικαιροποιημένα σενάρια ελέγχων και αποτελέσματα επιτυχούς εκτέλεσης αυτών
- Π.Ε.2 Εγχειρίδια διαχείρισης και χρήσης του συστήματος

Ο Ανάδοχος θα πρέπει να παραδώσει τα αναλυτικά εγχειρίδια διαχείρισης και χρήσης (στα Ελληνικά) και εξοπλισμού του συστήματος πριν την έναρξη της εκπαίδευσης.

Φάση ΣΤ: Παροχή υπηρεσιών εκπαίδευσης χρηστών

Μήνας Έναρξης	10 ^{ος}	Μήνας Λήξης	10 ^{ος}
Τίτλος Φάσης	Παροχή υπηρεσιών εκπαίδευσης χρηστών ΕΔΟΕΑΠ		
<u>Στόχοι Φάσης:</u> Πραγματοποίηση εκπαίδευσης και κατάρτισης του προσωπικού του ΕΔΟΕΑΠ που θα διαχειρίζεται την εφαρμογή. Δημιουργία ψηφιακού εκπαιδευτικού περιεχομένου (βίντεο, οδηγίες χρήσης υποσυστημάτων με καταγραφή σεναρίων και περιγραφή από ομιλητή κλπ) το οποίο θα είναι διαθέσιμο για τους χρήστες σε κάθε υποσύστημα που θα αναπτυχθεί.			
<u>Περιγραφή Φάσης:</u> Με την ολοκλήρωση της εγκατάστασης του πληροφοριακού συστήματος, της επιτυχούς ολοκλήρωσης των δοκιμών και την πλήρη λειτουργική προετοιμασία του συστήματος, θα πραγματοποιηθεί και η εκπαίδευση των χρηστών και των διαχειριστών του ΕΔΟΕΑΠ στο νέο σύστημα. Η εκπαίδευση θα πραγματοποιηθεί από εξειδικευμένους εκπαιδευτές και θα είναι τόσο θεωρητική όσο και πρακτική στη λειτουργία του συστήματος. Για την υποστήριξη της εκπαίδευσης θα προετοιμαστεί και θα σχεδιαστεί αναλυτικό πρόγραμμα εκπαίδευσης και θα παραδοθεί στον ΕΔΟΕΑΠ πλήρες τεκμηριωτικό υλικό για κάθε υποσύστημα, τόσο για τους Διαχειριστές του ΕΔΟΕΑΠ όσο και για τους τελικούς/ εξωτερικούς χρήστες. Η εκπαίδευση του προσωπικού του ΕΔΟΕΑΠ θα πραγματοποιηθεί σε ειδικά διαμορφωμένο χώρο στο Φορέα και θα γίνει σε ολιγομελή τμήματα ώστε να επιτυγχάνεται το καλύτερο εκπαιδευτικό αποτέλεσμα. Επιπρόσθετα θα δημιουργηθεί και ψηφιακό εκπαιδευτικό περιεχόμενο (βίντεο & οδηγίες χρήσης υποσυστημάτων με καταγραφή σεναρίων και περιγραφή από ομιλητή) το οποίο θα είναι διαθέσιμο για τους χρήστες σε κάθε υποσύστημα που θα αναπτυχθεί. Το πλεονέκτημα του ψηφιακού εκπαιδευτικού περιεχομένου είναι ότι απευθύνεται σε μεγαλύτερο αριθμό χρηστών, είναι διαθέσιμο ανά πάσα στιγμή για τους χρήστες και μπορούν να επαναλάβουν την εκπαίδευση όσες φορές επιθυμούν ούτως ώστε να μπορούν να χειρίζονται με σωστό τρόπο τα υποσυστήματα της διαδικτυακής πλατφόρμας.			

Παραδοτέα:

- Π.ΣΤ.1 Εκπαιδευτικό υλικό και ψηφιακό εκπαιδευτικό περιεχόμενο

Εκπαιδευτικό υλικό με ιδιαίτερη βαρύτητα στο εγχειρίδιο χρήσεως. Το πλήρες εγχειρίδιο που επεξηγεί το σύνολο των ενεργειών που εκτελούν οι χρήστες του συστήματος για ολοκληρωμένο κύκλο λειτουργίας του, συμπεριλαμβανομένων των ενεργειών του διαχειριστή. Στις ενέργειες του διαχειριστή θα πρέπει να περιλαμβάνεται πλήρες σχέδιο διαδικασίας backup. Η παράδοσή του θα πρέπει να γίνει μέχρι την έναρξη του 10^{ου} μήνα υλοποίησης του έργου. Θα πρέπει να παραδοθεί ειδικό εκπαιδευτικό για τους τελικούς χρήστες του Συστήματος, ανά κατηγορία χρηστών (ασφαλισμένοι, επιχειρήσεις, πάροχοι ιατρικών υπηρεσιών κοκ.).

- Π.ΣΤ.2 Μεθοδολογία & Οδηγός εκπαίδευσης

Θα παραδοθεί η μεθοδολογία που θα ακολουθηθεί σχετικά με την εκπαίδευση των χρηστών, τόσο αναφορικά με τις συνθήκες αυτής όσο και τους στόχους, ομάδες χρηστών κλπ. Τέλος, θα περιλαμβάνεται ο πλήρης οδηγός εκπαίδευσης μαζί με την ατζέντα ανά εκπαιδευτικό τμήμα.

- Π.ΣΤ.3 Αξιολόγηση Εκπαίδευσης και Αποτελέσματα

Στο τέλος κάθε σεμιναρίου θα παραδοθεί στους συμμετέχοντες έντυπο αξιολόγησης προς συμπλήρωση. Οι απαντήσεις των συμμετεχόντων (ανώνυμα) θα συγκεντρωθούν σε παραδοτέο αποτελεσμάτων αξιολόγησης της εκπαίδευσης.

Φάση Ζ: Δοκιμαστική, πιλοτική λειτουργία, υποστήριξη χρηστών και παραγωγική λειτουργία

Μήνας Έναρξης	11 ^{ος}	Μήνας Λήξης	14 ^{ος}
Τίτλος Φάσης	Δοκιμαστική, πιλοτική λειτουργία, υποστήριξη χρηστών και παραγωγική λειτουργία		
<u>Στόχοι Φάσης:</u> Πλήρη εφαρμογή του συστήματος στο φορέα και λειτουργία του σε πραγματικές συνθήκες εργασίας με σκοπό την απρόσκοπτη χρήση του από το σύνολο των προβλεπόμενων χρηστών.			
<u>Περιγραφή Φάσης:</u> Με την ολοκλήρωση της εκπαίδευσης το Πληροφοριακό Σύστημα θα μπει σε κατάσταση πιλοτικής λειτουργίας. Οι ενέργειες που θα διενεργηθούν στη φάση αυτή περιλαμβάνουν την παρακολούθηση λειτουργίας του συστήματος, την αποκατάσταση σφαλμάτων (bug fixing), τις ρυθμίσεις – βελτιώσεις λειτουργικότητας και απόδοσης του συστήματος, υπηρεσίες Help Desk για την αντιμετώπιση προβλημάτων/αποριών στη λειτουργία των εφαρμογών αλλά και έγκαιρη παροχή τεχνικών και λειτουργικών πληροφοριών,			

παρακολούθηση και διαχείριση της Βάσης Δεδομένων και παροχή συμβουλών σε θέματα πληροφορικής που αφορούν το συγκεκριμένο έργο.

Οι υπηρεσίες υποστήριξης, πιλοτικής και παραγωγικής λειτουργίας του συστήματος θα διαρκέσουν συνολικά 4 μήνες.

Παραδοτέα:

- Π.Ζ.1 Τεκμηρίωση σφαλμάτων και αλλαγών
- Π.Ζ.2 Έκθεση αξιολόγησης περιόδου πιλοτικής και παραγωγικής λειτουργίας.

Θα περιλαμβάνει αναφορά με θέματα που αφορούν την ολοκλήρωση της πιλοτικής και παραγωγικής λειτουργίας. Η παράδοσή του θα πρέπει να γίνει μέχρι το τέλος του 14ου μήνα υλοποίησης του έργου.

- Π.Ζ.3 Οριστική Παραλαβή Συστήματος

Φάση Η: Ανάπτυξη διαδικασιών διαχείρισης ασφάλειας πληροφοριών

Μήνας Έναρξης	4 ^{ος}	Μήνας Λήξης	9 ^{ος}
Τίτλος Φάσης	Ανάπτυξη διαδικασιών διαχείρισης ασφάλειας πληροφοριών		
<p><u>Στόχοι Φάσης:</u></p> <p>Στόχος είναι η εφαρμογή βέλτιστων πρακτικών, μέσω των οποίων αποκτάται έλεγχος στη ροή των προσωπικών δεδομένων των συναλλασσομένων με τον ΕΔΟΕΑΠ, ώστε να διασφαλίζεται η εμπιστευτικότητα, η ακεραιότητα και η διαθεσιμότητά τους.</p> <p>Θα καθοριστούν δικαιώματα πρόσβασης των εμπλεκομένων (ασφαλισμένοι, προσωπικό ΕΔΟΕΑΠ, ιατροί, συνεργάτες, κ.α.) στα δεδομένα του ΕΔΟΕΑΠ, θα ληφθούν ρεαλιστικά και συστηματικά μέτρα για τον έλεγχο των προσωπικών δεδομένων, θα θωρακιστούν τα συστήματα επικοινωνίας και θα βελτιστοποιηθούν οι διαδικασίες διαχείρισης των πληροφοριών. Επιπλέον, θα καθοριστεί διαδικασία αντιμετώπισης περιστατικών και καταστάσεων που θέτουν σε κίνδυνο τα προσωπικά δεδομένα και τη συνολική λειτουργία του οργανισμού. Τέλος, θα επιτευχθεί πλήρης συμμόρφωση με τις απαιτήσεις της Αρχής Προστασίας Δεδομένων Προσωπικού Χαρακτήρα σε ό,τι αφορά στην ασφάλεια των προσωπικών δεδομένων των ασφαλισμένων του Οργανισμού και την εγκεκριμένη Πολιτική Ασφάλειας Πληροφοριών του Οργανισμού.</p>			
<p><u>Περιγραφή Φάσης:</u></p> <ul style="list-style-type: none">▪ Συλλογή και αξιολόγηση της σχετικής νομοθεσίας.▪ Καταγραφή τοπολογίας ροών δεδομένων.▪ Αποσαφήνιση δεικτών και στόχων του ΕΔΟΕΑΠ για την ασφάλεια πληροφοριών.▪ Αναγνώριση κινδύνων ασφάλειας πληροφοριών και ανάπτυξη μεθοδολογίας αξιολόγησης και αντιμετώπισης κινδύνων.			

- Σύνταξη σχεδίου αντιμετώπισης κινδύνων.
- Σύνταξη διαδικασιών ασφάλειας πληροφοριών βάσει του διεθνούς προτύπου ISO 27001 και λαμβάνοντας υπόψη τα πρότυπα ISO 27002 και ISO 27003.
- Σύνταξη διαδικασιών για την τήρηση/ διατήρηση/ συλλογή/ φύλαξη απόρρητων προσωπικών δεδομένων, και ειδικά σε περίπτωση που αυτά συνιστούν απόρρητα ιατρικά δεδομένα.
- Εκπαίδευση προσωπικού στην εφαρμογή των διαδικασιών διαχείρισης ασφάλειας πληροφοριών.
- Διενέργεια εσωτερικών επιθεωρήσεων με σκοπό τον έλεγχο τήρησης των αρχείων και του επιπέδου εφαρμογής των νέων διαδικασιών διαχείρισης ασφάλειας πληροφοριών.

Παραδοτέα:

- Π.Η.1 Εγχειρίδιο διαχείρισης ασφάλειας πληροφοριών το οποίο περιλαμβάνει τα κάτωθι:
 - Δείκτες και στόχους ασφάλειας πληροφοριών
 - Αξιολόγηση κινδύνων ασφάλειας πληροφοριών
 - Μέτρα ελέγχου
 - Σχέδιο αντιμετώπισης κινδύνων
 - Διαδικασίες ασφάλειας πληροφοριών
 - Οδηγίες εργασίας
 - Εκπαιδευτικό υλικό

Φάση Θ: Σχεδιασμός πλάνου διάδοσης αποτελεσμάτων

Μήνας Έναρξης	8 ^{ος}	Μήνας Λήξης	8 ^{ος}
Τίτλος Φάσης	Σχεδιασμός πλάνου διάδοσης αποτελεσμάτων		
<u>Στόχοι Φάσης:</u> Η πληρέστερη δυνατή ενημέρωση και ευαισθητοποίηση των ωφελουμένων του έργου, έτσι ώστε να διασφαλισθεί η ευρεία και ορθή χρήση της διαδικτυακής πλατφόρμας από τους συναλλασσόμενους. Οι δράσεις προβολής και προώθησης κρίνονται ιδιαίτερα σημαντικές διότι αν οι συναλλασσόμενοι δεν ενημερωθούν σχετικά με της νέες δυνατότητες και της νέες υπηρεσίες που θα της παρέχονται μετά την υλοποίηση της διαδικτυακής πλατφόρμας, δεν θα κάνουν χρήση της διαδικτυακής πλατφόρμας με αποτέλεσμα το έργο αυτό να μην επιφέρει τα επιθυμητά αποτελέσματα.			
<u>Περιγραφή Φάσης:</u> Η φάση αυτή θα διαρκέσει ένα μήνα. Στη Φάση θα καταρτιστεί το πλάνο διάδοσης των			

αποτελεσμάτων. Βασικός στόχος είναι να καθορισθεί επακριβώς το Σχέδιο Δράσης για την πληροφόρηση και τη δημοσιότητα ούτως ώστε να διασφαλισθεί η πληρέστερη δυνατή ενημέρωση και ευαισθητοποίηση των ωφελούμενων του έργου.

Αναλυτικότερα, οι δράσεις που πρέπει να σχεδιαστούν κατ' ελάχιστον είναι οι ακόλουθες:

- Σχεδιασμός 150 αφισών
- Σχεδιασμός και εκτύπωση 7.000 ενημερωτικών φυλλαδίων
- Συγγραφή 20 άρθρων και newsletters.

Ο υποψήφιος Ανάδοχος θα πρέπει να περιγράψει αναλυτικά στην προσφορά του τον τρόπο με τον οποίο θα σχεδιάσει το σχέδιο δράσης για την πληροφόρηση και τη δημοσιότητα, καθώς και το ακριβές περιεχόμενό του.

Επισημαίνεται ότι οι δράσεις διάδοσης των αποτελεσμάτων του έργου που θα σχεδιαστούν στο πλαίσιο της φάσης αυτής θα πρέπει να είναι απόλυτα συμβατές με τις κατευθύνσεις της Ε.Ε. περί δημοσιότητας των συγχρηματοδοτούμενων πράξεων.

Παραδοτέα:

- Π.Θ.1. Πλάνο Διάδοσης Αποτελεσμάτων

Θα παραδοθεί το ακριβές Σχέδιο Δράσης δημοσιότητας και ευαισθητοποίησης για το έργο.

Φάση Ι: Ενέργειες προβολής και προώθησης

Μήνας Έναρξης	10 ^{ος}	Μήνας Λήξης	11 ^{ος}
Τίτλος Φάσης	Ενέργειες προβολής και προώθησης (αφίσες, ενημερωτικό φυλλάδιο, δελτία τύπου)		
<u>Στόχοι Φάσης:</u> Ο σχεδιασμός και η παραγωγή του έντυπου υλικού που θα χρησιμοποιηθεί για την εφαρμογή του πλάνου διάδοσης αποτελεσμάτων της Φάσης Α.			
<u>Περιγραφή Φάσης:</u> Στη φάση αυτή θα διενεργηθεί ο σχεδιασμός και η διανομή ενημερωτικών φυλλαδίων, η εκτύπωση αφισών, η προβολή στον τύπο με άρθρα και newsletters.			
<u>Παραδοτέα:</u> <ul style="list-style-type: none">Π.Ι.1. Αφίσα Θα σχεδιασθούν και εκτυπωθούν 150 αφίσες. Το κόστος βαραίνει τον Ανάδοχο και καλείται να το συμπεριλάβει στην οικονομική προσφορά.Π.Ι.2. Ενημερωτικό φυλλάδιο Θα σχεδιασθούν και εκτυπωθούν 7000 ενημερωτικά φυλλάδια. Το κόστος βαραίνει τον Ανάδοχο και καλείται να το συμπεριλάβει στην οικονομική προσφορά.Π.Ι.3. Άρθρα και newsletters			

Θα πρέπει να συγγραφούν 20 άρθρα και newsletters. Το κόστος βαρύνει τον Ανάδοχο και καλείται να το συμπεριλάβει στην οικονομική προσφορά.

Ο ΕΔΟΕΑΠ διατηρεί το δικαίωμα να μεταβάλλει το παραπάνω χρονοδιάγραμμα.

Σύμφωνα με τους παραπάνω χρονικούς περιορισμούς, προβλέπεται η ολοκλήρωση του έργου σε μέγιστο χρονικό διάστημα δεκατεσσάρων (14) μηνών.

Συγκεντρωτικά, ο πίνακας φάσεων παρουσιάζεται παρακάτω:

A/A Φάσης	Τίτλος Φάσης	Μήνας Έναρξης	Μήνας Λήξης (παράδοσης)
A	Ανάλυση Απαιτήσεων Συστήματος	1 ^{ος}	2 ^{ος}
B	Ανάλυση και σχεδιασμός λογισμικού	3 ^{ος}	4 ^{ος}
Γ	Προμήθεια και εγκατάσταση απαιτούμενου εξοπλισμού	5 ^{ος}	5 ^{ος}
Δ	Υλοποίηση συστήματος	5 ^{ος}	8 ^{ος}
Ε	Δοκιμές – Έλεγχοι	9 ^{ος}	9 ^{ος}
ΣΤ	Παροχή υπηρεσιών εκπαίδευσης χρηστών	10 ^{ος}	10 ^{ος}
Z	Δοκιμαστική, πιλοτική λειτουργία, υποστήριξη χρηστών και παραγωγική λειτουργία	11 ^{ος}	14 ^{ος}
Η	Ανάπτυξη διαδικασιών Διαχείρισης Ασφάλειας Πληροφοριών	4 ^{ος}	9 ^{ος}
Θ	Σχεδιασμός πλάνου διάδοσης αποτελεσμάτων	8 ^{ος}	8 ^{ος}
I	Ενέργειες προβολής και προώθησης (αφίσες, ενημερωτικό φυλλάδιο, δελτία τύπου)	10 ^{ος}	11 ^{ος}

Τέλος, παρέχεται ένα ενδεικτικό χρονοδιάγραμμα υλοποίησης του Έργου σε μορφή διαγράμματος Gantt.

ΜΗΝΕΣ ΠΕΡΙΓΡΑΦΗ ΦΑΣΕΩΝ ΕΡΓΟΥ	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14
Φάση Α: Ανάλυση Απαιτήσεων Συστήματος														
Φάση Β: Ανάλυση και σχεδιασμός λογισμικού														
Φάση Γ: Προμήθεια και εγκατάσταση απαιτούμενου εξοπλισμού														
Φάση Δ: Υλοποίηση συστήματος														
Φάση Ε: Δοκιμές – Έλεγχοι														
Φάση ΣΤ: Παροχή υπηρεσιών εκπαίδευσης χρηστών														
Φάση Ζ: Δοκιμαστική, πιλοτική λειτουργία, υποστήριξη χρηστών και παραγωγική λειτουργία														
Φάση Η: Ανάπτυξη διαδικασιών Διαχείρισης Ασφάλειας Πληροφοριών														
Φάση Θ: Σχεδιασμός πλάνου διάδοσης αποτελεσμάτων														
Φάση Ι: Ενέργειες προβολής και προώθησης (αφίσες, ενημερωτικό φυλλάδιο, δελτία τύπου)														

Η παροχή των επιμέρους υπηρεσιών από τον Ανάδοχο είναι δυνατό να μεταβάλλεται χρονικά, μετά από κοινή συμφωνία και υπό την προϋπόθεση ότι δεν μεταβάλλεται το συνολικό χρονοδιάγραμμα του Έργου και ικανοποιούνται οι υποχρεώσεις του ΕΔΟΕΑΠ έναντι τρίτων.

Ο Ανάδοχος καλείται να αναπτύξει αναλυτικό χρονοδιάγραμμα, που θα περιλαμβάνει όλες τις φάσεις του έργου και θα υποστηρίζεται από τεκμηριωμένο κείμενο.

A3.14 Πίνακας Παραδοτέων

Παρακάτω παρουσιάζεται ο πίνακας παραδοτέων του Έργου

A/A Παραδοτέου	Τίτλος Παραδοτέου	Τύπος Παραδοτέου ¹	Μήνας Παράδοσης ²
1	Π.Α.1 Τεύχη Λειτουργικών και Τεχνικών Προδιαγραφών Συστήματος	M	M2
2	Π.Α.2 Εννοιολογικός Σχεδιασμός	M	M2
3	Π.Α.3 Πρόγραμμα & Μεθοδολογία Εκπαιδεύσεων χρηστών	M	M2
4	Π.Α.4 Προδιαγραφές και Πλάνο Δοκιμών Ελέγχου	M	M2
5	Π.Β.1 Μοντέλα	M	M4
6	Π.Β.2 Διαδικασίες ETL	M	M4
7	Π.Γ.1 Προμήθεια Λογισμικού	Υ, ΑΝ	M5
8	Π.Γ.2 Προμήθεια Εξοπλισμού	Υ, ΑΝ	M5
9	Π.Δ.1 Πλήρης έκδοση Συστήματος	Σ	M8
10	Π.Ε.1 Επικαιροποιημένα σενάρια ελέγχων	M	M9
11	Π.Ε.2 Εγχειρίδιο ελέγχου του συστήματος	Υπ	M9
12	Π.ΣΤ.1 Εκπαιδευτικό υλικό και ψηφιακό εκπαιδευτικό περιεχόμενο	Υπ	M10

¹ Τύπος Παραδοτέου: Μ (Μελέτη), ΑΝ (Αναφορά), Λ (Λογισμικό), Υ (Υλικό/Εξοπλισμός), Υπ (Υπηρεσία), Σ (Σύστημα), ΑΛ (Άλλο)

² Μήνας Παράδοσης Παραδοτέου (π.χ. Μ1, Μ2, ...ΜΝ) όπου Μ1 είναι ο πρώτος μήνας (δηλ. μήνας έναρξης) του Έργου

A/A Παραδοτέου	Τίτλος Παραδοτέου	Τύπος Παραδοτέου¹	Μήνας Παράδοσης²
13	Π.ΣΤ.2 Μεθοδολογία & Οδηγός εκπαίδευσης	Μ	Μ10
14	Π.ΣΤ.3 Αξιολόγηση Εκπαίδευσης και Αποτελέσματα	ΑΝ	Μ10
15	Π.Ζ.1 Τεκμηρίωση σφαλμάτων και αλλαγών	ΑΝ	Μ13
16	Π.Ζ.2 Έκθεση αξιολόγησης περιόδου πιλοτικής και παραγωγικής λειτουργίας.	ΑΝ	Μ14
17	Π.Ζ.3 Οριστική Παραλαβή Συστήματος	ΑΝ	Μ14
18	Π.Η.1 Εγχειρίδιο Διαχείρισης Ασφάλειας Πληροφοριών	Υπ	Μ9
19	Π.Θ.1. Πλάνο Διάδοσης Αποτελεσμάτων	Μ	Μ8
20	Π.Ι.1. Αφίσα	ΑΛ	Μ11
21	Π.Ι.2. Ενημερωτικό φυλλάδιο	ΑΛ	Μ11
22	Π.Ι.3. Άρθρα και newsletters	ΑΛ	Μ11

A3.15 Σημαντικά Ορόσημα υλοποίησης Έργου

Τα ορόσημα (milestones) του έργου περιγράφονται στον πίνακα παρακάτω:

A/A	Τίτλος Οροσήμου	Μήνας Επίτευξης	Μέθοδος μέτρησης της επίτευξης
1.	Αποδοχή μελέτης εφαρμογής	M2	Αποδοχή όλων των παραδοτέων της Φάσης Α
2.	Προμήθεια και εγκατάσταση απαιτούμενου εξοπλισμού και λογισμικού	M5	Αποδοχή των παραδοτέων Φάσης Γ
3.	Πλήρης έκδοση συστήματος	M8	Αποδοχή παραδοτέου Π.Δ.1
4.	Σύστημα πλήρως λειτουργικό και ελεγμένο	M9	Επιτυχώς συμπληρωμένα όλα τα σενάρια ελέγχου
5.	Εκπαιδευμένοι χρήστες	M10	Συμπληρωμένες αξιολογήσεις των χρηστών και αποτελέσματα κατ' ελάχιστο ικανοποιητικά
6.	Οριστική Παραλαβή Συστήματος	M14	Αποδοχή του παραδοτέου Π.Ζ.1 «Οριστική Παραλαβή Συστήματος»

A4.Ελάχιστες προδιαγραφές Υπηρεσιών

A4.1 Υπηρεσίες Εκπαίδευσης

Ο Ανάδοχος υποχρεούται να παρέχει υπηρεσίες εκπαίδευσης του προσωπικού του ΕΔΟΕΑΠ η οποία θα αφορά τόσο την χρήση και διαχείριση των λογισμικών συστημάτων όσο και του εξοπλισμού. Η μεθοδολογία και το πρόγραμμα εκπαίδευσης πρέπει να είναι πλήρως τεκμηριωμένο και δεν θα πρέπει να είναι λιγότερο από 10 ώρες ανά ομάδα για τις παρακάτω ομάδες εκπαιδευομένων.

Οι υπηρεσίες εκπαίδευσης που θα πραγματοποιηθούν από τον Ανάδοχο σε χώρο που θα διατεθεί από τον ΕΔΟΕΑΠ θα καλύψουν κατ' ελάχιστο τις ακόλουθες ομάδες:

- Διαχειριστές του συστήματος
- Επιλεγμένους χρήστες του συστήματος από κάθε Τομέα του ΕΔΟΕΑΠ (εκτιμώμενος αριθμός εκπαιδευομένων: 25)
- Στελέχη του ΕΔΟΕΑΠ που θα παρέχουν υποστήριξη στους τελικούς (εξωτερικούς) χρήστες του ΕΔΟΕΑΠ – helpdesk.

Η εκπαίδευση κάθε ομάδας θα πρέπει να είναι προσαρμοσμένη στις ανάγκες της και συγκεκριμένα στα επιμέρους υποσυστήματα, τα οποία θα κληθεί να διαχειριστεί.

Ο Ανάδοχος θα παραδώσει, χωρίς πρόσθετη οικονομική επιβάρυνση, όλο το απαραίτητο εκπαιδευτικό υλικό για το σύνολο των εκπαιδευομένων, σε έντυπη και ηλεκτρονική μορφή.

Αρμοδιότητα του Αναδόχου που θα σχεδιάσει και θα υλοποιήσει το πρόγραμμα εκπαίδευσης αποτελεί:

- Ο καθορισμός των στόχων του προγράμματος εκπαίδευσης
- Ο καθορισμός των προγραμμάτων κατάρτισης για κάθε ομάδα-στόχο
- Η σύνταξη των εγχειριδίων κατάρτισης
- Ο σχεδιασμός και η ανάπτυξη του εκπαιδευτικού υλικού που πρόκειται να χρησιμοποιηθεί και θα πρέπει να διανεμηθεί στην ελληνική γλώσσα, σε ηλεκτρονική και φυσική μορφή,
- Η διενέργεια των σεμιναρίων.

Εξάλλου, ο Ανάδοχος θα πρέπει να συμπεριλάβει στη Διαδικτυακή Πλατφόρμα όλες τις απαιτούμενες λειτουργίες βοήθειας των τελικών χρηστών της εφαρμογής (π.χ. ασφαλισμένοι, εργοδότες, ΜΜΕ, πάροχοι ιατρικών και λοιπών εργασιών). Κατ' ελάχιστον θα πρέπει να προβλέπονται:

- Βοηθητικές οθόνες και επεξηγηματικά μηνύματα που θα εμφανίζονται κάθε φορά που ο χρήστης πραγματοποιεί λανθασμένους ή ελλιπείς χειρισμούς. Τα μηνύματα μπορούν να εμφανίζονται με συγκεκριμένο πλήκτρο (επί της οθόνης) και θα αναλύουν την ορθή χρήση της εφαρμογής.
- Ηλεκτρονικό εγχειρίδιο οδηγιών που θα είναι κατάλληλα αναρτημένο στο διαδίκτυο και θα μπορεί να αποστέλλεται και μέσω ηλεκτρονικού ταχυδρομείου.
- Ενότητα «Συνήθεις Ερωτήσεις και οι Απαντήσεις τους» (Frequently Asked Questions), εντός της Διαδικτυακής Πλατφόρμας.
- Μηχανισμό υποβολής ερωτημάτων υπό μορφή φόρμας/ αίτησης που θα αποστέλλεται αυτοματοποιημένα στον αρμόδιο τομέα του ΕΔΟΕΑΠ.
- Καθοδήγηση για τηλεφωνική επικοινωνία με τους αρμόδιους διαχειριστές ή το «help desk» του ΕΔΟΕΑΠ, που θα λειτουργεί συγκεκριμένες ώρες καθημερινά και θα είναι αρμόδιο να υποδέχεται και να απαντά σε αυτές τις τηλεφωνικές απορίες. Σε αυτή την περίπτωση θα πρέπει ο ανάδοχος να προσφέρει μία αυτοματοποιημένη οθόνη με ερωτήσεις/ απαντήσεις που θα υποβοηθούν το help desk της ΔΠΕ.

A4.2 Υπηρεσίες Ευαισθητοποίησης

Η ανάγκη ενημέρωσης και ευαισθητοποίησης των εμπλεκόμενων θεωρείται κρίσιμος παράγοντας επιτυχίας για το έργο. Για το λόγο αυτό, οι φάσεις Θ και Ι είναι εστιασμένες στις απαιτούμενες ενέργειες προς την ευαισθητοποίηση.

A4.3 Υπηρεσίες Πιλοτικής και Δοκιμαστικής Παραγωγικής Λειτουργίας

Ο Ανάδοχος καλείται να περιγράψει τις υπηρεσίες υποστήριξης πιλοτικής λειτουργίας του συστήματος με σκοπό τη διενέργεια ελέγχων λειτουργίας του συστήματος σύμφωνα με τις απαιτήσεις. Οι έλεγχοι αφορούν τη σωστή εκτέλεση όλων των λειτουργικών ενεργειών και διεπαφών μεταξύ των διαφορετικών λογισμικών και υλικών, έλεγχοι των back-up και recovery διαδικασιών καθώς και μέτρων ασφάλειας. Είναι ουσιαστικό να επιδειχθεί η ικανότητα του συστήματος να διαχειριστεί τα απαιτούμενα φορτία πληροφορίας, και να λειτουργεί μέσα σε αποδεκτά πλαίσια ως προς την ταχύτητα απόκρισης. Οι ελάχιστες υπηρεσίες που απαιτούνται, κατ' ελάχιστον για 4 μήνες είναι:

- Τελικές ρυθμίσεις συστήματος: Επανεξέταση της καλής λειτουργίας του συστήματος, εφαρμογή τελικών ρυθμίσεων, σύμφωνα με τις υποδείξεις, και τις παρατηρήσεις της πιλοτικής λειτουργίας του συστήματος.
- Υποστήριξη χρηστών: Ο Ανάδοχος θα παρέχει άρτια καταρτισμένο και εκπαιδευμένο Προσωπικό για την υλοποίηση της υποστήριξης πιλοτικής λειτουργίας, η οποία θα διαρκέσει καθ' όλη τη διάρκεια της πιλοτικής λειτουργίας. Ο Ανάδοχος θα διαθέσει δύο (2) εξειδικευμένα στελέχη τα οποία θα βρίσκονται στις εγκαταστάσεις του ΕΔΟΕΑΠ, επί τέσσερις συνεχείς μήνες σε μόνιμη και διαρκή βάση. Επιπροσθέτως, τα επίπεδα υποστήριξης χρηστών κατά την περίοδο πιλοτικής και παραγωγικής λειτουργίας θα πρέπει να είναι τα ακόλουθα:
- Υποστήριξη 2^{ου} επιπέδου (Help desk): Τηλεφωνική υποστήριξη όλων των χρηστών, σε κάθε πρόβλημα που ίσως παρουσιαστεί κατά την διάρκεια της πιλοτικής λειτουργίας του συστήματος.
- Υποστήριξη Χρηστών 3^{ου} Επιπέδου (On Site): Επί τόπου υποστήριξη όλων των χρηστών σε κάθε πρόβλημα που ίσως παρουσιαστεί κατά τη διάρκεια της πιλοτικής λειτουργίας του συστήματος.
- Υποστήριξη Συστημάτων (System Administration): Υποστήριξη χρηστών διαχείρισης, σε οτιδήποτε προβλήματα αφορούν τη διαχείριση του συστήματος (System Administration) κατά την πιλοτική λειτουργία του συστήματος.

A4.4 Υπηρεσίες Εγγύησης «Καλής Λειτουργίας»

Οι υπηρεσίες εγγύησης καλής λειτουργίας (καθώς και συντήρησης A4.5) αποτελούν σημαντικό παράγοντα επιτυχίας του Έργου καθώς έρχονται να επιλύσουν κρίσιμα

ζητήματα τεχνικής φύσεως και διαχρονικής ανάπτυξης των προσφερομένων εφαρμογών και εξοπλισμού.

Η παροχή των υπηρεσιών εγγύησης καλής λειτουργίας ξεκινά με την υπογραφή του πρωτοκόλλου οριστικής παραλαβής και καλύπτει περίοδο δώδεκα (12) μηνών δωρεάν εγγύησης. Στις υπηρεσίες εγγύησης καλής λειτουργίας περιλαμβάνονται όλες οι ενέργειες που στοχεύουν στη διασφάλιση καλής λειτουργίας του συστήματος. Ενδεικτικά:

- Αποκατάσταση ανωμαλιών λειτουργίας (bugs). Κατόπιν ειδοποίησης από τον Φορέα Λειτουργίας, ο Ανάδοχος είναι υποχρεωμένος να επιλύει τα προβλήματα εντός συγκεκριμένου χρονικού διαστήματος από την αναγγελία εφόσον αυτά δεν έχουν προκύψει από κακόβουλες ή άστοχες παρεμβάσεις τρίτων.
- Εντοπισμός αιτιών βλαβών/ δυσλειτουργιών και αποκατάσταση.
- Σε περίπτωση που η εγκατάσταση νέας έκδοσης των έτοιμων πακέτων λογισμικού, μετά από έγκριση της ΕΠΠΕ, συνεπάγεται την ανάγκη επεμβάσεων στις εφαρμογές, ο Ανάδοχος είναι υποχρεωμένος να πραγματοποιήσει τις επεμβάσεις αυτές χωρίς πρόσθετη επιβάρυνση του ΕΔΟΕΑΠ.
- Εξασφάλιση ορθής λειτουργίας όλων των customizations, διεπαφών με άλλα συστήματα, κ.λπ., με τις νεώτερες εκδόσεις.
- Παράδοση αντιτύπων όλων των μεταβολών ή των επανεκδόσεων ή τροποποιήσεων των εγχειριδίων εφαρμογής/ών.

Στις Υπηρεσίες Εγγύησης «Καλής Λειτουργίας» περιλαμβάνονται και όλες οι υπηρεσίες που αναφέρονται στο Α4.5 «Υπηρεσίες Συντήρησης».

Ο Ανάδοχος υποχρεούται επίσης για το σύνολο της περιόδου των παρεχομένων υπηρεσιών να παραδίδει μηνιαίες αναφορές με πλήρη στοιχεία τεκμηρίωσης (ποσοτικά και ποιοτικά) της συμμόρφωσής του στις απαιτήσεις του επιπέδου εγγυημένων υπηρεσιών.

A4.5 Υπηρεσίες Συντήρησης

Η ενεργοποίηση των προσφερομένων υπηρεσιών συντήρησης θα γίνει, εφόσον το επιθυμεί ο ΕΔΟΕΑΠ και εξασφαλισθούν οι απαραίτητες πιστώσεις, και πριν τη λήξη των υπηρεσιών Εγγύησης Καλής Λειτουργίας, με έγγραφη ειδοποίηση του ΕΔΟΕΑΠ προς τον Ανάδοχο, που θα αφορά στις υπηρεσίες αυτές.

Ως διασφάλιση καλής λειτουργίας εξοπλισμού και λογισμικού συστημάτων ορίζονται κατ' ελάχιστον τα παρακάτω, τα οποία θα προσφερθούν από τον Ανάδοχο, και στα οποία συμπεριλαμβάνονται όποτε απαιτείται και αντίστοιχες υπηρεσίες από τους επιμέρους κατασκευαστές – προμηθευτές των προσφερόμενων προϊόντων:

- *Προληπτική συντήρηση του εξοπλισμού (hardware)*

Ο Ανάδοχος πρέπει να καθορίσει τη συχνότητα με την οποία εκτιμά ότι πρέπει να διενεργούνται από εξουσιοδοτημένους τεχνικούς οι απαραίτητες ρυθμίσεις και εσωτερικοί καθαρισμοί του εξοπλισμού, καθώς και οι κατάλληλοι έλεγχοι των ευαίσθητων εξαρτημάτων τους, ώστε να εξασφαλίζεται η λειτουργία τους χωρίς προβλήματα και με το μικρότερο δυνατό αριθμό βλαβών. Η προληπτική συντήρηση πρέπει να γίνεται τουλάχιστον δύο φορές κατ' έτος.

Οι παρεμβάσεις προληπτικής συντήρησης θα προγραμματίζονται από κοινού από τον Ανάδοχο και τον ΕΔΟΕΑΠ ώστε να δημιουργούν την ελάχιστη δυνατή ενόχληση στην κανονική λειτουργία του συστήματος.

- *Αποκατάσταση των βλαβών λειτουργίας του εξοπλισμού (hardware)*

Με τον όρο αυτό εννοούνται οι ενέργειες (εργασίες και ανταλλακτικά) που απαιτείται να εκτελεστούν στον εξοπλισμό (hardware) προκειμένου να αποκατασταθούν οι προϋποθέσεις για την ομαλή λειτουργία τους μετά την εμφάνιση σχετικού προβλήματος. Ενδεικτικά, οι ενέργειες αυτές μπορεί να περιλαμβάνουν τον έλεγχο (οπτικό, ηλεκτρονικό, ή άλλο), τις ρυθμίσεις, την παροχή και εφαρμογή των απαραίτητων ανταλλακτικών ή υπομονάδων (units), τον καθαρισμό τους, αν απαιτείται, σε συνάρτηση με τον τύπο και τις συνθήκες χρήσης του εξοπλισμού. Ο χρόνος ανταπόκρισης δεν μπορεί να είναι μεγαλύτερος των 2 ωρών και ο χρόνος αποκατάστασης δεν μπορεί να είναι μεγαλύτερος των 24 ωρών.

- *Βελτιώσεις, παράδοση - εγκατάσταση τυχόν νέων εκδόσεων του λογισμικού συστήματος.*

Ο Ανάδοχος είναι υποχρεωμένος να παρέχει συντήρηση λογισμικού συστήματος. 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 και ηλεκτρονική μορφή). Ο ΕΔΟΕΑΠ μπορεί να απαιτήσει από τον Ανάδοχο συμπληρωματική παρουσίαση των πλεονεκτημάτων που προσφέρει η νέα έκδοση και των πιθανών προβλημάτων που θα δημιουργήσει η τυχόν εγκατάστασή της.

Για νέες εκδόσεις η εγκατάσταση των οποίων απαιτεί αναβάθμιση του εξοπλισμού, ο Ανάδοχος θα 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 στον ΕΔΟΕΑΠ όλες τις νέες εκδόσεις και τα κύρια χαρακτηριστικά τους σε διάστημα το πολύ δύο (2) μηνών από την ανακοίνωσή τους από τον κατασκευαστή.

Εφόσον ο ΕΔΟΕΑΠ αποφασίσει να προχωρήσει στην εγκατάσταση των νέων εκδόσεων και το γνωρίσει εγγράφως στον Ανάδοχο, ο Ανάδοχος, μετά από προηγούμενη σχετική συνεννόηση με τον ΕΔΟΕΑΠ, είναι υποχρεωμένος το αργότερο εντός 4 μηνών από την απόφαση του ΕΔΟΕΑΠ, να ολοκληρώσει την εγκατάσταση των νέων εκδόσεων στον

εξοπλισμό για τον οποίο προορίζονται, οπουδήποτε και αν αυτός είναι εγκατεστημένος. Ο Ανάδοχος πρέπει εξάλλου να καθορίσει τον τρόπο με τον οποίο θα εγκαθίστανται οι νέες εκδόσεις (μέσω ηλεκτρονικής διανομής [downloading], με τη βοήθεια μαγνητικών μέσων κλπ.) ανάλογα με τον προορισμό τους.

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 ΕΔΟΕΑΠ. Η εγκατάσταση των νέων εκδόσεων θα πρέπει να γίνεται κατά τρόπο που να δημιουργεί την ελάχιστη δυνατή διαταραχή στην κανονική λειτουργία του φορέα, κατά προτίμηση εκτός ωραρίου. Οι νέες εκδόσεις περιλαμβάνουν τόσο τις εκδόσεις συντήρησης, όσο και τις νέες κύριες εκδόσεις, έστω και αν αυτές χαρακτηρίζονται ως νέο προϊόν.

- *Βελτιώσεις, παράδοση - εγκατάσταση τυχόν νέων εκδόσεων του λογισμικού και εφαρμογών.*

Για κάθε νέα έκδοση του λογισμικού εφαρμογών που θα αναπτυχθεί στο μέλλον, θα παρέχεται στο φορέα τόσο ο πηγαίος (μόνο για τις εφαρμογές λογισμικού ή τμήματα αυτών που θα αναπτυχθούν στο πλαίσιο του παρόντος έργου και ειδικά για τον ΕΔΟΕΑΠ), όσο και ο εκτελέσιμος κώδικας (σε ηλεκτρονική μορφή) καθώς και πλήρης τεκμηρίωση των αλλαγών σε σχέση με την προηγούμενη έκδοση (σε έντυπη και ηλεκτρονική μορφή).

Για κάθε νέα έκδοση του λογισμικού συστήματος ή εφαρμογών μορφής «πακέτου» θα παρέχεται στο φορέα ο εκτελέσιμος κώδικας (σε ηλεκτρονική μορφή) καθώς και πλήρης τεκμηρίωση των αλλαγών σε σχέση με την προηγούμενη έκδοση (σε έντυπη και ηλεκτρονική μορφή).

Και στις δύο ανωτέρω περιπτώσεις, ο ΕΔΟΕΑΠ μπορεί να απαιτήσει από τον Ανάδοχο συμπληρωματική παρουσίαση των πλεονεκτημάτων που προσφέρει η νέα έκδοση και των πιθανών προβλημάτων που θα δημιουργήσει η τυχόν εγκατάστασή της.

Ο Ανάδοχος έχει την ευθύνη της εγκατάστασης των νέων εκδόσεων, σε πλήρη και ομαλή λειτουργία. Στα πλαίσια της προσφοράς του θα πρέπει να αναφέρει υποχρεωτικά τον τρόπο διανομής και εγκατάστασης των νέων εκδόσεων.

A4.6 Τήρηση προδιαγραφών ποιότητας υπηρεσιών

Το SLA (Service Level Agreement) ή Συμφωνία Εξασφάλισης Επιπέδου Παρεχόμενων Υπηρεσιών περιγράφει το σύνολο των υπηρεσιών που θα προσφέρει ο Ανάδοχος στο Φορέα, αφετέρου δε, καθορίζει την ποιότητά τους βάσει άμεσα μετρήσιμων και από κοινού προσυμφωνηθέντων κριτηρίων / δεικτών.

Οι υποψήφιοι Ανάδοχοι θα πρέπει να προτείνουν στην προσφορά τους ένα πλήρες σχετικό συμβόλαιο, όπου θα εξειδικεύσουν τους όρους και τις διαδικασίες που περιλαμβάνονται στο σχέδιο της παρούσας. Το τελικό συμβόλαιο SLA θα οριστικοποιηθεί από την

Αναθέτουσα Αρχή σε συνεργασία με τον Ανάδοχο μέχρι το τέλος της πιλοτικής λειτουργίας.

A5.Μεθοδολογία Διοίκησης και Υλοποίησης Έργου

A5.1 Μέθοδοι και Τεχνικές Υλοποίησης και Υποστήριξης

Σημειώνεται ότι η προσέγγιση και τα στάδια υλοποίησης που περιγράφονται στην παρούσα ενότητα είναι ενδεικτικά και θέτουν ένα γενικό πλαίσιο. Ο Ανάδοχος υποχρεούται:

- έχοντας διαμορφώσει μία σαφή και ολοκληρωμένη αντίληψη για το έργο,
- λαμβάνοντας υπόψη την εμπειρία του και τις βέλτιστες διεθνείς πρακτικές που απορρέουν από την υλοποίηση παρόμοιων έργων,
- αξιολογώντας και κάνοντας χρήση των εργαλείων και μεθοδολογιών που αυτός διαθέτει,
- λαμβάνοντας υπόψη το υπάρχον νομοθετικό πλαίσιο,

να παρουσιάσει στην Τεχνική Προσφορά του μία **ολοκληρωμένη μεθοδολογική προσέγγιση**.

A5.2 Σχήμα (Οργάνωση) Διοίκησης και υλοποίησης του Έργου

Ο υποψήφιος Ανάδοχος υποχρεούται να υποβάλλει στην προσφορά του ολοκληρωμένη πρόταση για το σχήμα διοίκησης, την οργάνωση για την υλοποίηση του έργου, το σχήμα επικοινωνίας με την Αναθέτουσα Αρχή και το προσωπικό που θα διαθέσει (ομάδα έργου), με αναλυτική αναφορά του αντικείμενου και του χρόνου απασχόλησής τους στο έργο. Τυχόν αλλαγή του προσωπικού θα τελεί υπό την έγκριση της αρμόδιας Επιτροπής Παρακολούθησης και Παραλαβής του έργου. Ο ΕΔΟΕΑΠ θα έχει την κύρια ευθύνη επίβλεψης και ελέγχου της πορείας ανάπτυξης και υλοποίησης του Έργου, ενώ την κύρια ευθύνη υλοποίησης του Έργου θα την έχει ο Ανάδοχος.

Στην καταγραφή της ομάδας του έργου θα πρέπει ρητώς να συμπεριληφθεί ο Υπεύθυνος του έργου από την πλευρά του Αναδόχου και ο αναπληρωτής αυτού, οι οποίοι θα αναλάβουν την απευθείας επικοινωνία με την Αναθέτουσα Αρχή, το συντονισμό των εργασιών και τη διευθέτηση ζητημάτων που άπτονται της παρακολούθησης, παραλαβής και πληρωμής του έργου.

Για κάθε μέλος της ομάδας του έργου θα παρατίθενται αναλυτικά στοιχεία όπως ο ρόλος στο έργο, το αντικείμενο εργασιών, ο χρόνος απασχόλησης κ.λ.π., ενώ σε κατάλληλο σημείο της προσφοράς θα παρατίθεται τυποποιημένο συνοπτικό βιογραφικό σημείωμα.

Η Αναθέτουσα Αρχή σε περίπτωση που διαπιστώσει αδυναμία συγκεκριμένων στελεχών να επιτελέσουν επιτυχώς τον προβλεπόμενο υποστηρικτικό τους ρόλο, ακολουθώντας τα προβλεπόμενα από τη διαδικασία παρακολούθησης του έργου, ζητά την άρση της μη

συμμόρφωσης με την αντικατάστασή τους από νέα στελέχη που θα τεθούν και πάλι υπό την έγκρισή της.

A5.3 Ειδικές προβλέψεις (ρυθμίσεις) για τη διασφάλιση της Ποιότητας των υπηρεσιών του συγκεκριμένου έργου.

Ο υποψήφιος Ανάδοχος οφείλει να συμπεριλάβει σε ειδική ενότητα στον Φάκελο της Τεχνικής προσφοράς του προσχέδιο της προτεινόμενης Μεθοδολογίας διοίκησης και διασφάλισης ποιότητας του έργου με στοιχεία που να τεκμηριώνουν την κατανόηση του έργου και του προτεινόμενου μοντέλου λειτουργίας. Ενδεικτικά η προτεινόμενη μεθοδολογία θα πρέπει να περιλαμβάνει:

- διαδικασίες που υιοθετούνται και τα εργαλεία που θα αξιοποιηθούν για την επιτυχή ολοκλήρωσή του έργου.
- Αναλυτικό χρονοδιάγραμμα υλοποίησης του Έργου, στο οποίο θα καταγράφονται τα χρονικά ορόσημα ολοκλήρωσης των επιμέρους παραδοτέων.
- Ο υποψήφιος Ανάδοχος θα πρέπει να περιγράψει και να τεκμηριώσει οποιαδήποτε σημεία της προτεινόμενης λύσης παρεκκλίνουν από τις παραπάνω κατευθύνσεις όπως επίσης και τον τρόπο με τον οποίο δεσμεύεται να εξομαλύνει και να επιλύσει τα όποια σχετικά προβλήματα και παρενέργειες.

A5.4 Ειδικές προβλέψεις για τη Διαχείριση Κινδύνων Υλοποίησης

Ο υποψήφιος Ανάδοχος οφείλει να συμπεριλάβει στην προσφορά του προσχέδιο της προτεινόμενης Μεθοδολογίας Διαχείρισης Κινδύνων. Η μεθοδολογία αυτή θα πρέπει να εντοπίζει τους κινδύνους και να προτείνει συγκεκριμένες λύσεις

A5.5 Σενάρια χρήσης και Ελέγχου - Διαδικασία παραλαβής λειτουργικότητας συστημάτων και Έργου

Ο Ανάδοχος θα πρέπει να περιγράψει αναλυτικά στην τεχνική του προσφορά τη διαδικασία ελέγχου και παραλαβής τόσο της λειτουργικότητας των συστημάτων όσο και του συνόλου του Έργου, μαζί με τα απαιτούμενα χαρακτηριστικά των προτεινόμενων σεναρίων χρήσης.