



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



ψηφιακή **εΡΑ**άδα
Όλα είναι δυνατό
Επιχειρησιακό Πρόγραμμα
"Ψηφιακή Σύγκλιση"

Διακήρυξη Διαγωνισμού για το Έργο:

Ψηφιοποίηση Ασφαλιστικής Νομοθεσίας και Παροχών

Αναθέτουσα Αρχή: ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΗ ΔΙΑΚΥΒΕΡΝΗΣΗ ΚΟΙΝΩΝΙΚΗΣ ΑΣΦΑΛΙΣΗΣ ΑΕ

Προϋπολογισμός: 1,583,756.10 (πλέον ΦΠΑ)

Διάρκεια: 12 μήνες

Διαδικασία Ανάθεσης: Ανοικτός Διεθνής
με κριτήριο την οικονομικά συμφερότερη προσφορά

Ημερομηνία διενέργειας διαγωνισμού: ΗΗ/ΜΜ/ΕΕ

Κωδικός ΟΠΣ: 346586



Μέρος Α: Αντικείμενο και Προδιαγραφές Έργου

Πίνακας Περιεχομένων

ΜΕΡΟΣ Α: ΑΝΤΙΚΕΙΜΕΝΟ ΚΑΙ ΠΡΟΔΙΑΓΡΑΦΕΣ ΕΡΓΟΥ	6
ΣΥΝΤΟΜΟΓΡΑΦΙΕΣ	6
A1. ΠΕΡΙΒΑΛΛΟΝ ΤΟΥ ΈΡΓΟΥ	7
A1.1 Εμπλεκόμενοι στην Υλοποίηση του Αντικειμένου του Έργου	7
A1.1.1 Συνοπτική Παρουσίαση Φορέα Λειτουργίας	9
A1.1.2 Συνοπτική Παρουσίαση Φορέα Υλοποίησης	9
A1.1.3 Άλλοι Φορείς που Εμπλέκονται στην Επιτυχή Έκβαση του Έργου	10
A1.1.4 Όργανα και Επιτροπές (Διακυβέρνηση του Έργου)	10
A1.2 Υφιστάμενη Κατάσταση	11
A1.2.1 Συνοπτική Περιγραφή των Υπηρεσιών και της Λειτουργίας του Φορέα Λειτουργίας	11
A1.2.2 Οργανωτική Δομή και Στελέχωση του Φορέα	12
A1.2.3 Περιγραφή των Κύριων Επιχειρησιακών Διαδικασιών	12
A1.2.4 Ανάλυση Υποδομών Τεχνολογιών Πληροφορικής και Επικοινωνιών	13
A1.2.5 Σχετιζόμενα Έργα	18
A2. ΑΝΤΙΚΕΙΜΕΝΟ, ΣΤΟΧΟΙ ΚΑΙ ΚΡΙΣΙΜΟΙ ΠΑΡΑΓΟΝΤΕΣ ΕΠΙΤΥΧΙΑΣ ΤΟΥ ΈΡΓΟΥ	18
A2.1 Αντικείμενο του Έργου	19
A2.2 Σκοπιμότητα και Αναμενόμενα Οφέλη	21
A2.3 Στόχοι και Έκταση του Έργου	22
A2.4 Κρίσιμοι Παράγοντες Επιτυχίας του Έργου	23
A3. ΛΕΙΤΟΥΡΓΙΚΕΣ ΚΑΙ ΤΕΧΝΙΚΕΣ ΠΡΟΔΙΑΓΡΑΦΕΣ ΈΡΓΟΥ	24
A3.1 Ηλεκτρονικές Υπηρεσίες	24
A3.2 Απαιτήσεις Αρχιτεκτονικής Συστήματος	26
A3.3 Τεχνολογίες και Σχέδιο Υλοποίησης Έργου	29
A3.4 Προδιαγραφές Λειτουργικών Ενοτήτων (Υποσυστημάτων, Εφαρμογών)	30
A3.4.1 Λειτουργική Ενότητα «Υποσύστημα Διαχείρισης Νομοθεσίας»	30
A3.4.2 Λειτουργική Ενότητα «Υποσύστημα Διαδικτυακής Πύλης»	33
A3.4.3 Λειτουργική Ενότητα «Υποσύστημα Διαλειτουργικότητας»	37
A3.5 Προδιαγραφές Οριζόντιων Λειτουργιών	39
A3.5.1 Λειτουργική Ενότητα «Υποσύστημα Ασφάλειας & Διαχείρισης Χρηστών»	39
A3.6 Λειτουργικά Χαρακτηριστικά Εξοπλισμού	41
A3.7 Διαλειτουργικότητα	41
A3.7.1 Απαιτήσεις Χρηστών Υπηρεσιών Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης	41
A3.7.2 Ορισμός Διαλειτουργικότητας	42
A3.7.3 Σκοπός Ελληνικού Πλαισίου Διαλειτουργικότητας και Υπηρεσιών Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης (ΠΔ&ΥΗΣ)	43
A3.7.4 Διαστάσεις και Επίπεδα Διαλειτουργικότητας	44
A3.7.5 Επίπεδα Κατάταξης Κανόνων & Τεχνολογικών Προτύπων	44
A3.8 Πολυκαναλική Προσέγγιση	46
A3.9 Ανοιχτά Δεδομένα	46
A3.10 Απαιτήσεις Ασφάλειας	46
A3.11 Απαιτήσεις Ευρησιότητας Συστήματος	47
A3.12 Απαιτήσεις Προσβασιμότητας	49
A3.13 Χρονοδιάγραμμα και Φάσεις Έργου	49
A3.14 Πίνακας Παραδοτέων	54
A3.15 Σημαντικά Ορόσημα Υλοποίησης Έργου	55
A4. ΕΛΑΧΙΣΤΕΣ ΠΡΟΔΙΑΓΡΑΦΕΣ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ	55

A4.1	Υπηρεσίες Ανάλυσης Απαιτήσεων - Λειτουργικός Σχεδιασμός	55
A4.2	Υπηρεσίες Εγκατάστασης Λογισμικού	56
A4.3	Υπηρεσίες Παραμετροποίησης και Ανάπτυξης	56
A4.3.1	<i>Παραμετροποίηση Λογισμικού</i>	57
A4.3.2	<i>Ανάπτυξη Λογισμικού</i>	57
A4.4	Υπηρεσίες Μετάπτωσης Δεδομένων	57
A4.5	Υπηρεσίες Εκπαίδευσης και Προετοιμασίας για Παραγωγική Λειτουργία - Πιλοτική Λειτουργία	58
A4.6	Υπηρεσίες Ευαισθητοποίησης	61
A4.7	Υπηρεσίες Δοκιμαστικής Παραγωγικής Λειτουργίας	61
A4.8	Υπηρεσίες Εγγύησης «Καλής Λειτουργίας»	62
A4.9	Υπηρεσίες Συντήρησης	63
A4.10	Τήρηση Προδιαγραφών Ποιότητας Υπηρεσιών	64
A5.	ΜΕΘΟΔΟΛΟΓΙΑ ΔΙΟΙΚΗΣΗΣ ΚΑΙ ΥΛΟΠΟΙΗΣΗΣ ΈΡΓΟΥ	64
A5.1	Μέθοδοι και Τεχνικές Υλοποίησης και Υποστήριξης	64
A5.1.1	Γενικά	64
A5.1.2	Βασικές Αρχές Οριστικοποίησης Προδιαγραφών	65
A5.1.3	Διαχείριση Αλλαγών	66
A5.2	Σχήμα Διοίκησης, Σχεδιασμού και Υλοποίησης του Έργου	66
A5.2.1	Διευθυντής Έργου (Project Director)	68
A5.2.2	Υπεύθυνος Υλοποίησης Έργου (Project Manager)	69
A5.2.3	Μέλη Ομάδας Έργου	70
A5.3	Σχέδιο και Σύστημα Διασφάλισης Ποιότητας	71
A5.4	Σχέδιο και Σύστημα Διαχείρισης Κινδύνων	71
A5.5	Σενάρια Χρήσης και Ελέγχου - Διαδικασία Παραλαβής Λειτουργικότητας συστημάτων και Έργου	72
A5.5.1	Βασικές Αρχές	72
A5.5.2	Προσωρινή Παραλαβή	73
A5.5.3	Οριστική Παραλαβή	73

Συνοπτικά Στοιχεία Έργου

Ο κατακερματισμός του Συστήματος Κοινωνικής Ασφάλισης με το πλήθος των φορέων και των διατάξεων που διέπουν αντίστοιχα την λειτουργία τους, έχει οδηγήσει σε ένα εξαιρετικά πολύπλοκο, σύνθετο και δυσνόητο νομοθετικό πλαίσιο.

Οι μέχρι σήμερα απόπειρες για διάχυση της πληροφορίας από τους Φορείς Κοινωνικής Ασφάλισης (ΦΚΑ) είναι αποσπασματικές και περιορίζονται στην απλή ανάρτηση νόμων, προεδρικών διαταγμάτων και εγκυκλίων στους εκάστοτε δικτυακούς τόπους των ΦΚΑ.

Η δυσχέρεια πρόσβασης των πολιτών στην ασφαλιστική νομοθεσία συνεπάγεται την ελλιπή γνώση δικαιωμάτων και υποχρεώσεων που πηγάζουν από αυτή για το σύνολο των τομέων της Κοινωνικής Ασφάλισης όπως Παροχές, Συντάξεις, Ιατροφαρμακευτική Περίθαλψη κλπ.

Σκοπός του Έργου είναι η αυτοματοποιημένη διαδικασία διαχείρισης και διάχυσης της ασφαλιστικής νομοθεσίας, με συστήματα τεχνητής ευφυΐας τύπου Natural Language processing, που θα διέπει το σύνολο των Φορέων Κοινωνικής Ασφάλισης (ΦΚΑ) και αφορά όλες τις λειτουργικές τους περιοχές, ήτοι Παροχές, Συντάξεις, Ιατροφαρμακευτική Περίθαλψη κλπ.

Στο πλαίσιο του έργου θα υλοποιηθεί η κωδικοποίηση και η συσχέτιση της ασφαλιστικής νομοθεσίας για το σύνολο των ΦΚΑ και η διάχυση της στο ευρύ κοινό με χρήση τεχνολογιών διαδικτύου.

Ο δικτυακός τόπος που θα υλοποιηθεί στο πλαίσιο του Έργου θα προσφέρει πρόσβαση στην ασφαλιστική νομοθεσία με σενάρια, διαδραστικές "συνεντεύξεις" για προσωποποιημένη πληροφορία, forum χρηστών και "έξυπνη" (intelligent) αναζήτηση στην νομοθεσία.

Η κωδικοποίηση της ασφαλιστικής νομοθεσίας σε ψηφιακές πλατφόρμες της προτεινόμενης δράσης επιτρέπει:

- στην ΓΚΑ και το κράτος να εντοπίσει πιθανά κενά που υπάρχουν στην νομοθεσία και να καταγράψει με εύκολο τρόπο την διαλειτουργικότητα των νόμων, την επικάλυψη αυτών και τις ανάγκες για νέα απλούστερη νομοθεσία.
- στην ΓΚΑ και το κράτος να σχεδιάσει καλύτερα νέους νόμους για την ενοποίηση των ταμείων και την ίση αντιμετώπιση των ασφαλισμένων ανεξαρτήτως ΦΚΑ που ανήκουν, μέσα από εκτέλεση σεναρίων που θα χρησιμοποιούν πραγματικά δεδομένα ασφαλισμένων, οικονομικά στοιχεία από τα πληροφοριακά συστήματα π.χ. οικονομικά στοιχεία προϋπολογισμού, αποτελέσματα χρήσης ηλεκτρονικής συνταγογράφησης, δημογραφικά στοιχεία ΑΜΚΑ-ΕΜΑΕΣ, στοιχεία από το υπό ένταξη Εθνικό Μητρώο Ασφάλισης Συνταξιοδότησης και Παρακολούθησης Πληρωμών Συντάξεων.
- στους χρήστες ΦΚΑ και ΚΕΠ (μέσω ΕΡΜΗΣ) να απαντούν άμεσα και συγκεκριμένα στους πολίτες για τα αιτήματά τους.
- στους πολίτες και τις επιχειρήσεις, να ενημερώνονται μέσα από προσωποποιημένες υπηρεσίες διαδικτύου με εύληπτο τρόπο, χωρίς την απαίτηση ειδικών γνώσεων.

Η επιτυχία του έργου θα κριθεί κυρίως από το εύρος χρήσης του συστήματος από χρήστες που ενδιαφέρονται για τα δικαιώματα και τις υποχρεώσεις τους, τους ειδικούς του Ασφαλιστικού Δικαίου που ενδιαφέρονται να έχουν ένα εργαλείο δοκιμών και ελέγχων της νομοθεσίας και από την αξιοποίηση των εξειδικευμένων δυνατοτήτων του, που αποσκοπούν κύρια στον έλεγχο και στην απλοποίηση της νομοθεσίας.

Βασικό κίνδυνο για την ολοκληρωμένη λειτουργία του αποτελεί η ανάγκη κατανόησης του συστήματος, όπου οι χρήστες θα πρέπει να αντιληφθούν τις δυνατότητες ενός συστήματος τεχνητής ευφυΐας (Artificial Intelligence - AI) τύπου Natural Language Processor (NLP technology), όπου οι συνέργειες ανθρώπου και μηχανής (οικονομολόγων / νομικών - συστήματος αλλά και χρηστών – συστήματος) που θα δημιουργηθούν, είναι υπερθετικά μεγαλύτερες από τη μεμονωμένη μελέτη του νομικού περιεχομένου από τον άνθρωπο.

Το αντικείμενο του έργου του Αναδόχου, περιλαμβάνει μεταξύ άλλων υπηρεσίες προμήθειας και εγκατάστασης εξοπλισμού, παραμετροποίησης έτοιμου λογισμικού, ανάπτυξης λογισμικού, εκπαίδευσης, υποστήριξης της λειτουργίας του συστήματος και των χρηστών του και αναπτύσσεται διεξοδικά σε άλλα σημεία της παρούσας Διακήρυξης.

Ο Ανάδοχος αναμένεται να έχει μεγάλη τεχνογνωσία στο χώρο της νομικής πληροφορικής και να συμβάλει ενεργά στην αντιμετώπιση των προβλημάτων και την διαμόρφωση των σχετικών πρακτικών.

Το συνολικό έργο έχει δύο (2) υποέργα:

Υποέργο	Προϋπολογισμός
«Βελτίωση διάχυσης ασφαλιστικής Νομοθεσίας»	1.813.020,00
«Εξοπλισμός συστήματος ψηφιακής Νομοθεσίας»	135.000,00
Σύνολο	1.948.020,00 €

ΜΕΡΟΣ Α: ΑΝΤΙΚΕΙΜΕΝΟ ΚΑΙ ΠΡΟΔΙΑΓΡΑΦΕΣ ΕΡΓΟΥ

Συντομογραφίες

- Α/Α Αναθέτουσα Αρχή
- ΕΕ Ευρωπαϊκή Ένωση
- ΕΣΠΑ Εθνικό Στρατηγικό Πλαίσιο Αναφοράς
- ΕΠ Επιχειρησιακό Πρόγραμμα
- ΟΔΕ Ομάδα Διοίκησης Έργου
- ΨΣ Ψηφιακή Σύγκλιση
- HL7 Health Level 7
- ISO International Organization for Standardization
- WS Web Services
- MIS Management Information System(s)
- BI Business Intelligence
- ΥΕΚΑ Υπουργείο Εργασίας και Κοινωνικής Ασφάλισης
- ΓΓΚΑ Γενική Γραμματεία Κοινωνικής Ασφάλισης
- ΦΚΑ Φορέας Κοινωνικής Ασφάλισης
- ΙΚΑ-ΕΤΑΜ Ίδρυμα Κοινωνικών Ασφαλίσεων
- ΕΤΑΑ Ενιαίο Ταμείο Ανεξάρτητα Απασχολουμένων
- ΤΑΥΤΕΚΩ Ταμείο Ασφάλισης Υπαλλήλων Τραπεζών και Επιχειρήσεων Κοινής Ωφέλειας
- ΟΠΑΔ Οργανισμός Περίθαλψης Ασφαλισμένων του Δημοσίου
- ΟΓΑ Οργανισμός Κοινωνικών Ασφαλίσεων
- ΟΑΕΕ Οργανισμός Ασφάλισης Ελεύθερων Επαγγελματιών
- ΕΤΑΠ-ΜΜΕ Ενιαίο Ταμείο Ασφάλισης Προσωπικού Μ.Μ.Ε.
- ΑΜΚΑ Αριθμός Μητρώου Κοινωνικής Ασφάλισης
- ΚΑΠΗ Κέντρα Ανοιχτής Προστασίας Ηλικιωμένων
- Α.Μ. Αριθμός Μητρώου
- Η.Σ. Ηλεκτρονική Συνταγογράφηση
- Π.Δ. Προεδρικό Διάταγμα
- Υ.Α. Υπουργική Απόφαση
- ΥΠΑΔ Υπηρεσίες Περίθαλψης Ασφαλισμένων Δημοσίου

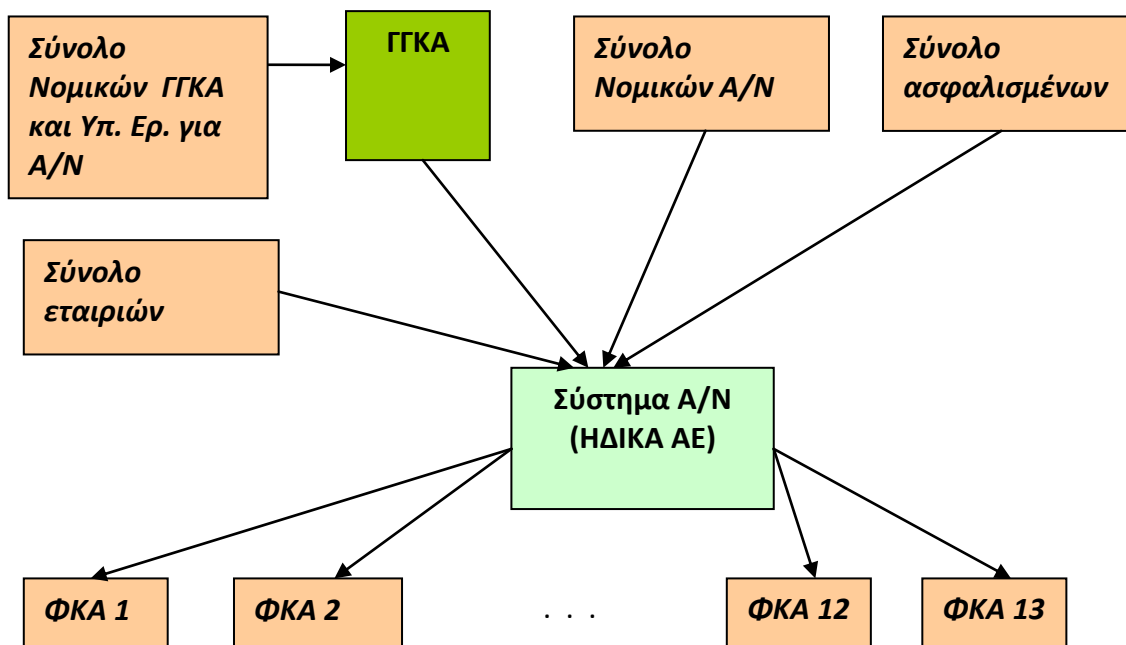
A1. Περιβάλλον του Έργου

A1.1 Εμπλεκόμενοι στην Υλοποίηση του Αντικείμενου του Έργου

Εμπλεκόμενοι στο παρόν έργο είναι:

- Η ΗΔΙΚΑ ΑΕ ως φορέας υλοποίησης, αλλά και λειτουργίας με κύριο αντικείμενο την τεχνική υποστήριξη του έργου,
- Η Γενική Γραμματεία Κοινωνικών Ασφαλίσεων (ΓΓΚΑ) ως φορέας λειτουργίας, Κύριος του έργου, και τελικός ωφελούμενος των δράσεων αυτών,
- Οι 13 φορείς Κοινωνικής Ασφάλισης (ΦΚΑ) και οι επιμέρους τομείς τους, ως χρήστες αλλά και ωφελούμενοι του έργου,
- Το σύνολο των νομικών που ασχολούνται με την ασφαλιστική νομοθεσία (από ΓΓΚΑ από Υπ. Εργασίας, μεμονωμένοι νομικοί),
- Το σύνολο των ασφαλισμένων, που τους ενδιαφέρει να γνωρίζουν το νομοθετικό πλαίσιο που διέπει τις σχέσεις τους με το ασφαλιστικό σύστημα (γενικά αλλά και ατομικευμένα (δυννητικά όλοι οι Έλληνες),
- Το σύνολο των εταιριών, που τους ενδιαφέρει να γνωρίζουν το νομοθετικό πλαίσιο που διέπει τις σχέσεις τους με το ασφαλιστικό σύστημα (γενικά αλλά και ατομικευμένα (δυννητικά όλες οι Εταιρίες).

Σχηματικά, μπορούμε να απεικονίσουμε την λογική σύνδεση των φορέων με το παρακάτω διάγραμμα:



Στο αντικείμενο του προτεινόμενου Έργου περιλαμβάνεται η ψηφιοποίηση νόμων, προεδρικών διαταγμάτων, εγκυκλίων κλπ. από χαρτί. Το σύνολο της απαιτούμενης νομοθεσίας όπως θα οριστικοποιηθεί κατά την Μελέτη Εφαρμογής θα παρασχεθεί από τον Κύριο του Έργου στον Ανάδοχο είτε σε χάρτινη μορφή, είτε σε ψηφιακές εικόνες, είτε σε επεξεργάσιμη ηλεκτρονική μορφή για χρήση από το έτοιμο λογισμικό διαχείρισης νομοθεσίας. Ενδεικτικά, η Ασφαλιστική Νομοθεσία που πρέπει να ενσωματωθεί κωδικοποιημένη στο Σύστημα ώστε να είναι προσβάσιμη στους πολίτες με εύληπτο τρόπο ορίζεται από τους ακόλουθους Νόμους με τα αντίστοιχα Προεδρικά Διατάγματα και ερμηνευτικές εγκυκλίους: Νόμος 3996/2011, Νόμος 3986/2011, Νόμος 3863/2010, Νόμος 3846/2010, Νόμος 3655/2008, Νόμος 3607/2007, Νόμος 3586/2007, Νόμος 3518/2006, Νόμος 3386/2005, Νόμος 3385/2005, Νόμος 3371/2005, Νόμος 3232/2004, Νόμος 3144/2003, Νόμος 3050/2002, Νόμος 3029/2002, Νόμος 2972/2001, Νόμος 2956/2001, Νόμος 2837/2000, Νόμος 2874/2000, Νόμος 2676/1999, Νόμος 2639/1998, Νόμος 2556/1997, Νόμος 2520/1997, Νόμος 2084/1992, Νόμος 1976/1991.

Επίσης στον ιστό-τόπο της ΓΓΚΑ υπάρχει λίστα των νόμων:

http://www.ggka.gr/in_main_newnomoi.htm

A1.1.1 Συνοπτική Παρουσίαση Φορέα Λειτουργίας

Γενική γραμματεία Κοινωνικών Ασφαλίσεων

Η Γενική Γραμματεία Κοινωνικών Ασφαλίσεων (Γ.Γ.Κ.Α) ανήκει στο Υπουργείο Εργασίας και Κοινωνικής Ασφάλισης και εποπτεύει φορείς που καλύπτουν ασφαλιστικά το σύνολο σχεδόν του πληθυσμού της Χώρας. Είναι ο αρμόδιος φορέας της Δημόσιας Διοίκησης άσκησης της κυβερνητικής πολιτικής σε θέματα Κοινωνικής Ασφάλισης και εποπτεύει την υλοποίηση της σχετικής νομοθεσίας από τους Φορείς Κοινωνικής Ασφάλισης (ΦΚΑ). Ειδικότερα, αποστολή της ΓΓΚΑ είναι:

- ▶ η νομοθετική ρύθμιση των πλαισίων και των επί μέρους μέτρων πάνω σε θέματα Κοινωνικών Ασφαλίσεων,
- ▶ ο έλεγχος και η λειτουργία του κοινωνικοασφαλιστικού συστήματος, καθώς και η συνεχής λήψη μέτρων για την περαιτέρω βελτίωσή του
- ▶ η εποπτεία, ο έλεγχος και ο συντονισμός όλων των δραστηριοτήτων των Ασφαλιστικών Οργανισμών, όπως στις Παροχές, στη Χρηματοδότηση, στην Υγειονομική Περίθαλψη, στη Διοίκηση, στη Μηχανοργάνωση
- ▶ η εκπροσώπηση της Χώρας στην Ευρωπαϊκή Ένωση και σε άλλες ξένες χώρες και διεθνείς οργανισμούς.

A1.1.2 Συνοπτική Παρουσίαση Φορέα Υλοποίησης

ΗΔΙΚΑ Α.Ε.

Η Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση Κοινωνικής Ασφάλισης (Η.ΔΙ.Κ.Α. Α.Ε.), πρώην Κέντρο Ηλεκτρονικών Υπολογιστών Κοινωνικών Υπηρεσιών (Κ.Η.Υ.Κ.Υ.), είναι φορέας παροχής Υπηρεσιών Πληροφορικής. Έχει κοινωφελή χαρακτήρα, εποπτεύεται από το Υπουργείο Εργασίας & Κοινωνικής Ασφάλισης και ειδικότερα από την Γενική Γραμματεία Κοινωνικών Ασφαλίσεων (ΓΓΚΑ). Αποζημιώνεται για τις παρεχόμενες υπηρεσίες από τους εξυπηρετούμενους φορείς.

Σκοπός της Η.ΔΙ.Κ.Α Α.Ε. σύμφωνα με τον ιδρυτικό νόμο (Ν. 3607/2007) είναι η πληροφορική εξυπηρέτηση των φορέων κοινωνικής ασφάλισης, υγείας και κοινωνικής πολιτικής, καθώς και η παροχή υπηρεσιών προς άλλους φορείς του Δημοσίου.

Τα είδη των υπηρεσιών πληροφορικής που προσφέρει η ΗΔΙΚΑ Α.Ε. είναι:

- ▶ Παροχής υπηρεσιών, όπως:
 - Κεντρική ανάπτυξη λογισμικού εφαρμογών, συντήρηση και λειτουργία συστημάτων στους υπολογιστές της Η.ΔΙ.Κ.Α Α.Ε.,
 - Κεντρική ανάπτυξη λογισμικού εφαρμογών συστημάτων και τεχνική υποστήριξη της λειτουργίας αυτών σε υπολογιστές εγκατεστημένους στους διάφορους φορείς.
 - Υπηρεσίες εκπαίδευσης και κατάρτισης του προσωπικού των Φορέων σε βασικά θέματα πληροφορικής, αλλά και των χρηστών σε θέματα λειτουργίας των εφαρμογών.
- ▶ Συμβουλευτικές υπηρεσίες, όπως:
 - η παροχή στοιχείων και εισηγήσεων σε θέματα πληροφορικής,
 - ο καθορισμός τυποποίησης σε θέματα όπως διαδικασιών, προμήθειας προϊόντων πληροφορικής κ.λπ.

A1.1.3 Άλλοι Φορείς που Εμπλέκονται στην Επιτυχή Έκβαση του Έργου

Φορείς Κοινωνικής Ασφάλισης

Οι ΦΚΑ είναι οι βασικοί συντελεστές παροχής υπηρεσιών στο πλαίσιο του κοινωνικοασφαλιστικού συστήματος της χώρας. Ειδικότερα, εισπράττουν εισφορές και μεριμνούν για τη βέλτιστη κατανομή των πόρων του συστήματος στους ασφαλισμένους τους, ιδιαίτερα στους τομείς συντάξεων, υγειονομικής περίθαλψης και πρόνοιας.

Με βάση το νόμο 3655/2008 «Διοικητική και οργανωτική μεταρρύθμιση του συστήματος Κοινωνικής ασφάλισης και λυιτές Ασφαλιστικές Διατάξεις, τα ταμεία ενοποιήθηκαν σε 13 ενιαίους φορείς κοινωνικής ασφάλισης. Οι διατάξεις του συγκεκριμένου νόμου καθορίζουν την οικονομική και λογιστική αυτοτέλεια στους τομείς των ενοποιημένων ταμείων (πρώην ανεξάρτητα ταμεία).

Οι φορείς αυτοί ενδιαφέρονται για την ασφαλιστική νομοθεσία, για καθημερινή χρήση στην εργασία τους.

Νομικοί με κύρια ασχολία την Ασφαλιστική Νομοθεσία

Οι νομικοί που ασχολούνται με την επεξεργασία της Ασφαλιστικής Νομοθεσίας είναι από τους κύριους ωφελούμενους του έργου. Καθημερινά παρακολουθούν τις εξελίξεις και αλλάζουν η προτρέπουν για αλλαγές αυτής.

A1.1.4 Όργανα και Επιτροπές (Διακυβέρνηση του Έργου)

Η Οργάνωση και Διοίκηση του συνολικού σχήματος του έργου εμπλέκει (λόγω της έκτασης και πολυπλοκότητά του), μεγάλο αριθμό στελεχών και οργάνων. Λαμβανομένης υπ' όψιν της ανάγκης υλοποίησης παράπλευρων δράσεων, η πρόθεση του Κυρίου του Έργου είναι να το εντάξει σε ένα συνολικό πρόγραμμα.

Στο σχήμα Διοίκησης ενός προγράμματος τα όργανα και ρόλοι διακρίνονται σε:

- **Επιτελικά**, που καθοδηγούν το πρόγραμμα και λαμβάνουν κρίσιμες αποφάσεις
- **Επιχειρησιακά**, που διαχειρίζονται το πρόγραμμα σε καθημερινή βάση κάτω από την καθοδήγηση των επιτελικών οργάνων.

Επιτελικά Όργανα

Πέραν της πολιτικής ηγεσίας, τον βασικό επιτελικό ρόλο παίζει η **Επιτροπή καθοδήγησης (Steering Committee)**. Η επιτροπή καθοδήγησης αποτελείται από όλους τους εμπλεκόμενους σε επίπεδο Γενικής Γραμματείας ή/και Διευθύνσεων των φορέων. Συνεδριάζει σε τακτικά χρονικά διαστήματα (μηνιαία) για να επιλύσει κρίσιμα θέματα, να ελέγξει την πρόοδο του προγράμματος και να δώσει κατευθύνσεις για την περαιτέρω συνέχειά του.

Επιχειρησιακά Όργανα

Υπεύθυνος Προγράμματος (Program Manager)

Ο Υπεύθυνος του Προγράμματος έχει τον κυρίαρχο ρόλο στην υλοποίησή του. Υποστηρίζεται από γραμματεία (program office) λειτουργεί υπό την εποπτεία του υπεύθυνου επιτελικού σχεδιασμού, εποπτείας και συντονισμού και αναφέρεται στην Επιτροπή Καθοδήγησης (Steering Committee). Αποτελεί ad-hoc όργανο που έχει εξουσία, ευθύνη και αρμοδιότητα για όσο διάστημα διαρκεί η υλοποίηση του προγράμματος. Εποπτεύει και συντονίζει τους Project Managers που έχουν την ευθύνη και αρμοδιότητα για την διαχείριση της παρακολούθησης του κάθε έργου ή δράσης που αναλαμβάνει ο καθένας.

Υπεύθυνος Έργου ή Δράσης (Project Manager)

Ο Project Manager έχει την ευθύνη εξειδίκευσης του σχεδιασμού και της υλοποίησης της επί μέρους δράσης ή έργου που περιλαμβάνεται στο σχεδιασμό του προγράμματος (στη συγκεκριμένη περίπτωση, της Ηλεκτρονικής Συνταγογράφησης). Ο Project Manager λειτουργεί υπό τον Program Manager και μπορεί να χρησιμοποιεί τις υποδομές του Program Office για την υποστήριξή του.

Επιτροπή Έργου – Δράσης

Ο ρόλος της επιτροπής αυτής (μία για κάθε έργο- δράση που μετέχει στο Πρόγραμμα), είναι να καλύψει το σύνολο των απαιτήσεων του έργου – δράσης σε επίπεδο:

- Τεχνικό
- Επιχειρησιακό
- Διοικητικών διαδικασιών υλοποίησης (προμήθειες)

Της επιτροπής αυτές προΐσταται ο Υπεύθυνος Έργου (Project Manager), και αποτελείται από:

- Τον επικεφαλής της τεχνικής ομάδας εργασίας,
- Τον επικεφαλής της επιχειρησιακής ομάδας εργασίας,
- Τον επικεφαλής της ομάδας διοικητικών διαδικασιών υλοποίησης

Ομάδες Εργασίας

Ρόλος τους είναι να ενεργούν σύμφωνα με το αντικείμενο και την τεχνογνωσία τους, προσφέροντας στην υλοποίηση των στόχων που τίθενται από τους επικεφαλής τους.

Επιτροπή Παρακολούθησης – Παραλαβής Έργου (ΕΠΠΕ)

Προεδρεύετε από τον Project Manager, παρακολουθεί την υλοποίηση του Έργου σύμφωνα με την σύμβαση, και εισηγείται επί διαφόρων σχετικών θεμάτων (παραλαβή παραδοτέων, αλλαγών, κυρώσεων κλπ) στην Επιτροπή Καθοδήγησης.

A1.2 Υφιστάμενη Κατάσταση

Σαν εταιρεία παροχής υπηρεσιών πληροφορικής, η Η.ΔΙ.Κ.Α. ΑΕ διαθέτει τις κατάλληλες υποδομές (αίθουσες, data center, ευρυζωνικές συνδέσεις) για την κάλυψη των αναγκών του Έργου. Οι υποψήφιοι Ανάδοχοι θα πρέπει να διευκρινίσουν στην προσφορά τους τις ιδιαίτερες ανάγκες εγκατάστασης του εξοπλισμού (χώροι, παροχή ισχύος, γραμμές επικοινωνίας κλπ), ώστε η Η.ΔΙ.Κ.Α. ΑΕ να προχωρήσει έγκαιρα στις απαραίτητες ενέργειες διαμόρφωσης.

A1.2.1 Συνοπτική Περιγραφή των Υπηρεσιών και της Λειτουργίας του Φορέα Λειτουργίας

Σήμερα η Η.ΔΙ.Κ.Α ΑΕ προσφέρει τις υπηρεσίες της:

- στο Υπουργείο από το οποίο εποπτεύεται,
- σε φορείς Κοινωνικής Ασφάλισης με πληροφοριακά συστήματα που περιλαμβάνουν σημαντικό αριθμό προγραμμάτων,
- σε Νοσηλευτικά Ιδρύματα και Ιδρύματα Κοινωνικής Πρόνοιας.

Μέσω των Φορέων που αναφέρθηκαν, συνολικά, εξυπηρετούνται:

- περίπου 4.000.000 ασφαλισμένοι (εκτός αγροτών)
- ασφαλισμένοι αγρότες
- 2.500.000 συνταξιούχοι
- 350.000 επιδοματούχοι
- 150.000 μισθοδοτούμενοι Υπουργείων, Ασφαλιστικών Ταμείων, Νοσοκομείων κ.τ.λ.

Το μεγαλύτερο ποσοστό (περίπου 55%) των δραστηριοτήτων της Η.ΔΙ.Κ.Α Α.Ε. απορροφούν οι δύο (2) Ασφαλιστικοί Οργανισμοί ΙΚΑ και ΟΓΑ, ενώ ένα σημαντικό ποσοστό απορροφούν τα

μεσαία Ασφαλιστικά Ταμεία αλλά και τα Νοσοκομεία (μέσω του Διαχειριστικού Πληροφοριακού Συστήματος Νοσοκομείων). Η Η.ΔΙ.Κ.Α Α.Ε. εξυπηρετεί και άλλους φορείς του ευρύτερου Δημόσιου Τομέα.

A1.2.2 Οργανωτική Δομή και Στελέχωση του Φορέα

Η Η.ΔΙ.Κ.Α Α.Ε. διοικείται από επταμελές (7) Δ.Σ. που διορίζεται με τριετή θητεία από τον αρμόδιο Υπουργό, έχει έδρα την Αθήνα και δεν έχει Υποκ/τα εκτός Αθηνών. Δεδομένου ότι εξυπηρετεί φορείς με πανελλήνια άρθρωση, έμμεσα η Η.ΔΙ.Κ.Α Α.Ε. εξυπηρετεί και την περιφέρεια (ασφαλισμένοι, αγρότες, συνταξιούχοι).

Για την κάλυψη των αναγκών των έργων της, η Η.ΔΙ.Κ.Α. ΑΕ διαθέτει έμπειρο και εξειδικευμένο προσωπικό, το οποίο κατανέμεται ως εξής:

- ▶ ΠΕ – Πληροφορικής :58
- ▶ ΤΕ – Πληροφορικής :8
- ▶ Χειριστές υπολογιστών :10
- ▶ Χειριστές εισαγωγής στοιχείων : 191
- ▶ Λοιπό προσωπικό πληρ/κης : 23 ΔΕ προγραμματιστών

Η δομή του Οργανισμού είναι:

- ▶ Διοίκηση
- ▶ Διεύθυνση Διοικητικού - Οικονομικού και
- ▶ Πέντε (5) Τεχνικές Διευθύνσεις με αρμοδιότητες:
 - την ανάπτυξη λογισμικού εφαρμογών νέων πληροφοριακών συστημάτων
 - τη συντήρηση και βελτιστοποίηση των εφαρμογών των εγκαταστημένων συστημάτων
 - τη λειτουργία των εφαρμογών (ή την υποστήριξη αυτής όταν γίνεται από φορείς) και την προετοιμασία των αναγκαίων στοιχείων
 - την τεχνική υποστήριξη του διαθέσιμου εξοπλισμού και των εφαρμογών.
- ▶ Ανεξάρτητα γραφεία

A1.2.3 Περιγραφή των Κύριων Επιχειρησιακών Διαδικασιών

Οι δράσεις αυτές έχουν στόχο να υποστηρίξουν τις υπηρεσίες και την πολιτική ηγεσία του υπουργείου (ΓΓΚΑ και Υπ. Εργασίας), τους νομικούς του υπουργείου, τους ιδιώτες νομικούς, τις εταιρίες και τους απανταχού ασφαλισμένους, με ένα εργαλείο διαχείρισης, ελέγχου, κατασκευής, και απλοποίησης της νομοθεσίας με εγκατεστημένη και κωδικοποιημένη την ασφαλιστική νομοθεσία για καθημερινή χρήση, για έλεγχο, για κατασκευή νομοθεσίας, και για την διαδικασία λήψης αποφάσεων για την κοινωνική ασφάλιση.

Δηλαδή:

- Θα δώσει τη συνολική εικόνα της ασφαλιστικής νομοθεσίας στην Ελλάδα.
- Θα υποστηρίζει τις ανάγκες έλεγχου και κατασκευής της νομοθεσίας από όλες τις υπηρεσίες που την χειρίζονται.
- Θα βοηθήσει στην καθημερινή λειτουργία του υπ. Εργασίας, των ΦΚΑ, της ΓΓΚΑ και των υπηρεσιών της και των νομικών που ασχολούνται με την ασφαλιστική νομοθεσία.
- Θα δώσει μία λύση στον χρήστη – ασφαλισμένο να βρίσκει τα δικαιώματα και τις υποχρεώσεις του σχετικά με την ασφάλιση.

- Θα δώσει μία λύση στις εταιρίες για να βρίσκουν τα δικαιώματα και τις υποχρεώσεις τους σχετικά με την ασφάλιση.

Και όλα αυτά χωρίς να γραφούν πολύπλοκες εφαρμογές.

Διευκρινίζεται ότι το παρόν έργο δεν έχει στόχο να υποστηρίξει τις εσωτερικές λειτουργίες της Η.ΔΙ.Κ.Α. Α.Ε.

A1.2.4 Ανάλυση Υποδομών Τεχνολογιών Πληροφορικής και Επικοινωνιών

Υπολογιστικές Υποδομές

Οι πίνακες που ακολουθούν παρουσιάζουν τις Υπολογιστικές υποδομές της Η.ΔΙ.Κ.Α. ΑΕ

ΠΕΡΙΓΡΑΦΗ	ΠΟΣΟΤΗΤΕΣ	ΣΚΟΠΟΣ ΛΕΙΤΟΥΡΓΙΑΣ
ΕΞΟΠΛΙΣΜΟΣ SERVERS		
RACK ΚΕΝΤΡΙΚΟΥ ΕΞΟΠΛΙΣΜΟΥ SERVERS και STORAGE	1	
SUNFIRE-V440 (DATA BASE SERVERS)	2	Υποστήριξη λειτουργίας δικτυακής εφαρμογής απονομής ΑΜΚΑ & Τήρηση Μητρώου ΑΜΚΑ
IBM-3550 (APPLICATION SERVERS)	4	
RACK ΚΕΝΤΡΙΚΟΥ ΕΞΟΠΛΙΣΜΟΥ SERVERS και STORAGE	1	
SUN Enterprise 5500 (DATABASE SERVER)	1	Ανάπτυξης και Υποστήριξη παραγωγικής λειτουργίας εφαρμογών κυρίως ΟΓΑ & Μητρώου Νεφροπαθών.
RACK ΚΕΝΤΡΙΚΟΥ ΕΞΟΠΛΙΣΜΟΥ SERVERS και STORAGE	1	
SUN Enterprise 5500 (APPLICATION & DATABASE SERVER)	1	Ανάπτυξης και λειτουργίας εφαρμογών client server Φορέα Κοινωνικής Ασφάλισης ΟΑΕΕ
RACK ΚΕΝΤΡΙΚΟΥ ΕΞΟΠΛΙΣΜΟΥ SERVERS και STORAGE	1	
FUJITSU Spark Enterprise M5000 (DATABASE SERVER)	1	Ανάπτυξης και λειτουργίας εφαρμογών client server Φορέα Κοινωνικής Ασφάλισης ΟΑΕΕ
SAN STORAGE 2.1 TB (RAID- 5)	1	
RACK ΚΕΝΤΡΙΚΟΥ ΕΞΟΠΛΙΣΜΟΥ SERVERS και STORAGE	1	
FUJITSU Spark Enterprise M5000 (DATABASE SERVER)	1	Ανάπτυξης και λειτουργίας εφαρμογών διαφόρων ΦΚΑ (μισθοδοσίες Νοσοκομείων, Υπουργείων κλπ)
EMC STORAGE 2.1 TB (RAID- 5)	1	
RACK ΚΕΝΤΡΙΚΟΥ ΕΞΟΠΛΙΣΜΟΥ SERVERS και STORAGE	1	

**Διακήρυξη Διαγωνισμού για το Έργο «Ψηφιοποίηση Ασφαλιστικής Νομοθεσίας και Παροχών»
Μέρος Α: Αντικείμενο και Προδιαγραφές Έργου**

ΠΕΡΙΓΡΑΦΗ	ΠΟΣΟΤΗΤΕΣ	ΣΚΟΠΟΣ ΛΕΙΤΟΥΡΓΙΑΣ
ΕΞΟΠΛΙΣΜΟΣ SERVERS		
IBM 6M1	1	Ανάπτυξη και Παραγωγική λειτουργία εφαρμογών κυρίως ΙΚΑ (π.χ. Συντάξεις)
RACK ΚΕΝΤΡΙΚΟΥ ΕΞΟΠΛΙΣΜΟΥ SERVERS και STORAGE	1	
BULL ESCALA T450	1	Εξυπηρετητές υποστήριξης αυτόνομου Κεντρικού Εκτυπωτικού Συστήματος ΗΔΙΚΑ
BULL ESCALA PL220R	1	
RACK ΚΕΝΤΡΙΚΟΥ ΕΞΟΠΛΙΣΜΟΥ SERVERS και STORAGE	1	
IBM 3650 (NAS GATEWAY SERVERS)	2	Σύστημα Ενιαίου Backup των Servers της ΗΔΙΚΑ
IBM 3400 (WINDOWS BACKUP SERVER)	1	
IBM TS3310 FC Tape Backup Library	1	
IBM DS4800 STORAGE 14 TB (RAID-5)	1	
IBM SAN16B-2 FC switches	2	
RACK ΚΕΝΤΡΙΚΟΥ ΕΞΟΠΛΙΣΜΟΥ SERVERS και STORAGE	1	
IBM p520 (ORACLE DATABASE SERVER)	1	Ανάπτυξη και Παραγωγική λειτουργία εφαρμογών Ασφάλισης ΙΚΑ (έσοδα ασφάλισης ΙΚΑ)
IBM p520 (NETWORKER BACKUP SERVER)	1	SERVER κεντρικού ενοποιημένου συστήματος Backup – ΗΔΙΚΑ
RACK ΚΕΝΤΡΙΚΟΥ ΕΞΟΠΛΙΣΜΟΥ SERVERS και STORAGE	1	
IBM HS-21 BLADE SERVERS	7	Πληροφοριακά Συστήματα ΗΔΙΚΑ & Πιλοτικές εφαρμογές (πχ. Ηλεκτρονικής Συνταγογράφησης)
IBM HS-22 BLADE SERVERS	7	
IBM BLADECENTER 20-port FC Switch modules	2	
IBM BLADECENTER 20-port Ethernet switch modules	2	
IBM DS-3400 STORAGE 7,5 TB (RAID-5)	1	
RACK ΚΕΝΤΡΙΚΟΥ ΕΞΟΠΛΙΣΜΟΥ SERVERS και STORAGE	1	
HP Proliant ML-350 G-IV (WEB Servers)	2	Web Servers ΗΔΙΚΑ
HP Proliant ML-750 G-V (WEB Servers)	1	
RACK ΚΕΝΤΡΙΚΟΥ ΕΞΟΠΛΙΣΜΟΥ SERVERS και STORAGE	2	ΔΙΑΛΕΙΤΟΥΡΓΙΚΟΤΗΤΑ ΦΚΑ
HP Proliant DL-580 R-04 (ORACLE DATABASE SERVERS)	2	Ανάπτυξη και Παραγωγική λειτουργία εφαρμογών «Συστήματος Διαλειτουργικότητας ΦΚΑ & Υγείας»
HP Proliant DL-580 R-04 (APPLICATION SERVERS)	2	
HP Proliant ML-350 R-05 (WEB	2	

**Διακήρυξη Διαγωνισμού για το Έργο «Ψηφιοποίηση Ασφαλιστικής Νομοθεσίας και Παροχών»
Μέρος Α: Αντικείμενο και Προδιαγραφές Έργου**

ΠΕΡΙΓΡΑΦΗ	ΠΟΣΟΤΗΤΕΣ	ΣΚΟΠΟΣ ΛΕΙΤΟΥΡΓΙΑΣ
ΕΞΟΠΛΙΣΜΟΣ SERVERS		
SERVERS)		
HP Proliant ML-350 R-05 (LDAP SERVERS)	1	
HP EVA-4000 storage 2 TB (RAID-5)		
HP StorageWorks 4/8 FC Switches	2	
HP Ultrium EXT Tape Drives	2	
Cisco 2811 router	1	
Cisco Catalyst 3560 Switches	2	
Cisco PIX-515e FireWalls	2	

RACK ΚΕΝΤΡΙΚΟΥ ΕΞΟΠΛΙΣΜΟΥ SERVERS και STORAGE	1	REBATE (Κτίριο ΓΑΛΑΞΙΑ)
FUJITSU Primergy RX600S4 (APPLICATION SERVERS)	2	Ολοκληρωμένο Πληροφοριακό Σύστημα Ανάπτυξης και Παραγωγικής λειτουργίας εφαρμογών «Συστήματος Εκκαθάρισης Συνταγών ΦΚΑ – Α! Φάση: Υπολογισμός REABATE»
FUJITSU Primergy RX600S4 (DATABASE SERVER)	1	
Fujitsu FibreCat TX-24 TAPE BACKUP LIBRARY	1	
FUJITSU FibreCAT SX60 storage 3.5 TB (RAID-5)	1	
SCANNERS Fujitsu fi-5900C	2	
On –Line UPS 8KVA	1	

ΠΕΡΙΓΡΑΦΗ	ΠΟΣΟΤΗΤΕΣ	ΣΚΟΠΟΣ ΛΕΙΤΟΥΡΓΙΑΣ
ΑΥΤΟΝΟΜΟ ΕΚΤΥΠΩΤΙΚΟ ΣΥΓΚΡΟΤΗΜΑ		
PAGE PRINTERS NIPSON 7000 (30m/min)	2	Ενιαίο εκτυπωτικό περιβάλλον
LINE PRINTERS PRINTRONIX P7220 (1600 lines/min)	4	
LINE PRINTERS TALLY T6218 (1200 lines/min)	2	
ΑΥΤΟΝΟΜΟ ΕΜΦΑΚΕΛΛΩΤΙΚΟ ΣΥΓΚΡΟΤΗΜΑ		
PITNEY BOWES FPS TM Series (14000 cycles/hour)	1	Σύστημα Επεξεργασίας και Διεκπεραίωσης συνεχών μηχανογραφικών εντύπων για το Ταχυδρομείο (Κοπή, συσσώρευση, δίπλωση, τροφοδοσία ένθετων, εμφακέλλωση και δεσμοποίηση κατά κωδικό)

ΠΕΡΙΓΡΑΦΗ	ΠΟΣΟΤΗΤΕΣ	ΣΚΟΠΟΣ ΛΕΙΤΟΥΡΓΙΑΣ
ΑΥΤΟΝΟΜΟ ΚΟΠΤΙΚΟ ΣΥΣΤΗΜΑ		
MULLER	1	Σύστημα Αποπεράτωσης, Διαχωρισμού & Περισυλλογής συνεχών μηχανογραφικών εντύπων (cutter job separation system)

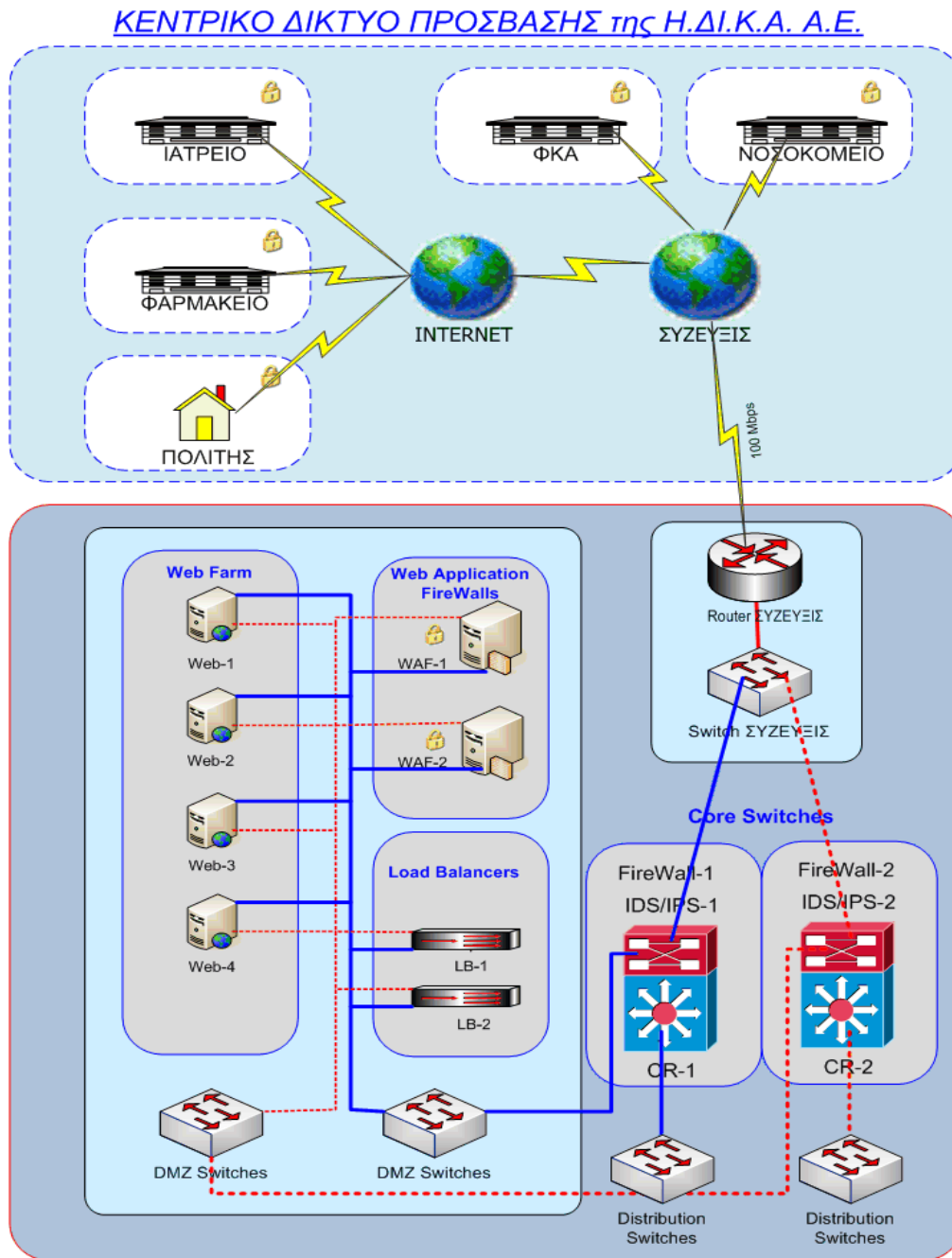
ΑΥΤΟΝΟΜΟ ΣΥΣΤΗΜΑ ΕΙΣΑΓΩΓΗΣ ΣΤΟΙΧΕΙΩΝ (DATA ENTRY)		
IBM x3650 M3	2	Παραγωγική λειτουργία εφαρμογών Εισαγωγής Στοιχείων (DATA ENTRY) που υποστηρίζουν 132 Σταθμούς Εισαγωγής Στοιχείων

Δικτυακές Υποδομές

Το σχεδιάγραμμα που ακολουθεί παρουσιάζει τις δικτυακές υποδομές (LAN, WAN) της Η.ΔΙ.Κ.Α. ΑΕ.

Ο ακόλουθος πίνακας περιγράφει τον κεντρικό δικτυακό εξοπλισμό της Η.ΔΙ.Κ.Α. ΑΕ.

ΠΕΡΙΓΡΑΦΗ	ΠΟΣΟΤΗΤΕΣ	ΣΚΟΠΟΣ ΛΕΙΤΟΥΡΓΙΑΣ
ΔΙΚΤΥΟ		
CORE SWITCHES (Cisco CAT-6509)	2	Διασύνδεση των: <ul style="list-style-type: none"> • Top off Rack switches, • Distribution switches • Blade Ethernet Switch modules • servers
ΑΣΦΑΛΕΙΑ		
FIREWALL MODULES (Cisco 6509 FWSM)	2	2 Contexts <ul style="list-style-type: none"> • Σύνδεση ΣΥΖΕΥΞΙΣ • Σύνδεση ΙΚΑΝΕΤ
IDS/IPS (Cisco IDSM)	2	
WEB Application FireWall appliances (7-layer)	2	Έλεγχος περιεχομένου



Σημαντική επισήμανση

Σημειώνεται ότι τα παρόντα συστήματα θα εγκατασταθούν στο υπολογιστικό κέντρο (data center) της Η.ΔΙ.Κ.Α. ΑΕ. Ο τρόπος ένταξης του υπό προμήθεια συστήματος στο data center θα προσδιοριστεί κατά την μελέτη Σχεδιασμού Εγκατάστασης του Εξοπλισμού που θα εκτελέσει ο Ανάδοχος στα πλαίσια του παρόντος έργου.

A1.2.5 Σχετιζόμενα Έργα

Το παρόν έργο είναι αυτόνομο και η υλοποίηση του είναι ανεξάρτητη από άλλα έργα.

Όμως, άλλα έργα είναι δυνατόν να χρησιμοποιούν τις υπηρεσίες του έργου αυτού, όπως:

Εθνικό Μητρώο Ασφάλισης, Συνταξιοδότησης και Παρακολούθησης Πληρωμών Συντάξεων – Έσοδα – Ασφάλιση - Ενημερότητα

Σκοπός του έργου είναι η ανάπτυξη Εθνικού Μητρώου Ασφάλισης και Παρακολούθησης Πληρωμών Συντάξεων – ΕΜΑΠΠΣ, το οποίο θα συγκεντρώσει τα ασφαλιστικά δεδομένα των ασφαλισμένων από τα διασυνδεδεμένα συστήματα καταγραφής ενσήμων και ασφαλιστρών των ΦΚΑ με στόχο την κεντρική πληροφόρηση της Διοίκησης, την επιτάχυνση της απονομής και του υπολογισμού των συντάξεων.

Επιπρόσθετα, όλες οι πληρωμές συντάξεων θα καταγράφονται από το σύστημα και θα υπάρχει μηχανισμός ελέγχου ορθότητας απόδοσης σύνταξης. Τα στοιχεία αυτά είναι σημαντικά για τον έλεγχο των δαπανών και τη χάραξη εθνικής στρατηγικής στον τομέα της ασφάλισης.

Το σύστημα θα προσφέρει πλατφόρμα άντλησης και επεξεργασίας στοιχείων ασφάλισης για την παροχή υπηρεσιών, όπως Ασφαλιστική Ενημερότητα στους υπόχρεους (εργοδότες, αυτοαπασχολούμενοι) και αποσπάσματος Λογαριασμού Ασφάλισης για τους μισθωτούς ασφαλισμένους.

Τέλος θα διαθέτει ολοκληρωμένο σύστημα (BI) Διοικητικής Πληροφόρησης για τους αρμόδιους φορείς της Δημόσιας Διοίκησης.

Το σύστημα ΕΜΑΠΠΣ κατά τη διαδικασία υπολογισμού συντάξεων, θα μπορεί να αντλεί τη νομοθεσία από το παρόν έργο και να την αναφέρει στον ελεγκτή ώστε να είναι ξεκάθαρο για το ποιά νομοθεσία ακολούθησε για τον υπολογισμό της σύνταξης.

Σημαντική επισήμανση

Τόσο για λόγους μεθοδολογικούς, όσο και για λόγους που άπτονται της παρούσας δημοσιονομικής κατάστασης, το έργο θα υλοποιηθεί αυτόνομα από την υλοποίηση των παραπάνω παράλληλων δράσεων, χρησιμοποιώντας εναλλακτικές μεθόδους κάλυψης των λειτουργικών απαιτήσεων όπου αυτό είναι απαραίτητο. Στο βαθμό που η ωριμότητά των παράλληλων δράσεων το επιτρέπει ανά πάσα στιγμή κατά τη διάρκεια υλοποίησής του, η λειτουργικότητά του έργου θα επεκτείνεται.

A2. Αντικείμενο, Στόχοι και Κρίσιμοι Παράγοντες Επιτυχίας του Έργου

Αντικείμενο του Έργου είναι η δημιουργία ενός ολοκληρωμένου πληροφοριακού συστήματος (ΟΠΣ) που θα αυτοματοποιήσει την διαδικασία διαχείρισης της ασφαλιστικής νομοθεσίας που διέπει το σύνολο των Φορέων Κοινωνικής Ασφάλισης (ΦΚΑ) και αφορά όλες τις λειτουργικές τους περιοχές, ήτοι Παροχές, Συντάξεις, Ιατροφαρμακευτική Περίθαλψη κλπ.

Οι τεχνολογίες του Ο.Π.Σ. που ζητούνται είναι υψηλών προδιαγραφών τεχνητής ευφυΐας τύπου Natural Language Processing. Δηλαδή στο σύστημα αυτό ΔΕΝ θα προγραμματίζεται με την στενή έννοια του όρου ή θα υπάρχει μία πολύπλοκη παραμετροποίηση, αλλά με τη βοήθεια αναλυτή-χρήστη και από μόνο του, θα κατασκευάζει κανόνες (business rules) από το σύνολο των κειμένων που είναι εφοδιασμένο και από εκεί, με ερωτήσεις απλής γλώσσας, θα έχει τη δυνατότητα να απαντάει σε ερωτήματα (inferences).

Στο πλαίσιο του έργου θα υλοποιηθεί η κωδικοποίηση και η συσχέτιση της ασφαλιστικής νομοθεσίας για το σύνολο των ΦΚΑ και η διάχυσή της στο ευρύ κοινό με χρήση τεχνολογιών διαδικτύου. Ο δικτυακός τόπος που θα υλοποιηθεί στο πλαίσιο του Έργου θα προσφέρει πρόσβαση στην ασφαλιστική νομοθεσία με σενάρια, διαδραστικές “συνεντεύξεις” για προσωποποιημένη πληροφορία, forum χρηστών και έξυπνη αναζήτηση στην νομοθεσία.

Το ζητούμενο Ο.Π.Σ. αποτελείται από διακριτά λειτουργικά μέρη με τη μορφή υποσυστημάτων/εφαρμογών, περιλαμβανομένων των υποσυστημάτων:

- Διαχείρισης Ασφαλιστικής Νομοθεσίας
- Διαδικτυακής πύλης
- Διαλειτουργικότητας
- Διαχείρισης Δεδομένων
- Ασφάλειας και Διαχείρισης Χρηστών

Από τον ανάδοχο ζητείται η προμήθεια, εγκατάσταση και παραμετροποίηση ενός εμπορικού λογισμικού που μπορεί να χρησιμοποιηθεί για να βελτιωθεί η διαδικασία υπολογισμού των επιδομάτων που ενδέχεται να δικαιούνται οι πολίτες, οι επιχειρήσεις ή οι Δημόσιοι Οργανισμοί αυτοματοποιώντας τη διαδικασία που θα έχει ως αποτέλεσμα την έγκαιρη εκταμίευση των επιδομάτων.

Επίσης, από τον ανάδοχο ζητούνται προϊόντα έτοιμου λογισμικού που μπορούν να χρησιμοποιηθούν για την αυτοματοποίηση, στο μέγιστο δυνατό βαθμό, των τωρινών χειροκίνητων διαδικασιών εν μέσω του φόρτου εργασίας καθορισμού της δικαιοδοσίας με άμεσο στόχο την ελαχιστοποίηση του χρόνου επεξεργασίας τους.

Το εργαλείο που θα προσφερθεί θα πρέπει να έχει τη δυνατότητα να μας επιτρέπει την τροποποίηση των νομοθετικών κανόνων όπως έχουν εισαχθεί στο σύστημα, για τη διαχείριση ειδικών περιπτώσεων όπως αυτές καθορίζονται ή και τροποποιούνται από την εκάστοτε νομοθεσία. Επίσης το προϊόν θα πρέπει να έχει τη δυνατότητα να δέχεται απλές γλωσσικές εντολές και να παράγει μια αυτόματη διαδικασία που θα επεξεργάζεται περιπτώσεις δικαιοδοσίας ώστε να μπορούμε να εφαρμόσουμε τυχόν αλλαγές και να αποδώσουμε τις αποζημιώσεις εύκολα και γρήγορα.

Η συνένωση πολλών αποζημιώσεων σε μία εκταμίευση είναι αναπόσπαστο καθήκον των εργασιών που σχετίζονται με τις λειτουργίες και τον υπολογισμό των αποζημιώσεων. Στην παρούσα φάση ο υπολογισμός αυτών των πληρωμών γίνεται κυρίως με χειροκίνητες διαδικασίες κάτι που προϋποθέτει εκτεταμένη εκπαίδευση, γνώση και κατανόηση αλλά και δυνατότητα ερμηνείας της νομοθεσίας, των οδηγιών και των διαδικασιών που λειτουργούν συμπληρωματικά στο μηχανισμό υποστήριξης της δικαιοδοσίας πληρωμών και του υπολογισμού αποζημιώσεων. Εξαιτίας της πολυπλοκότητας αυτών των χειροκίνητων υπολογισμών απαιτείται εκτεταμένη ανθρώπινη προσπάθεια. Το εργαλείο που θα προσφερθεί θα έχει τη δυνατότητα να μας επιτρέπει τον αυτοματοποιημένο και εύκολο υπολογισμό των αποζημιώσεων και των εκταμιεύσεων αυτών, με την εισαγωγή όλης αυτής της τεχνογνωσίας στο σύστημα.

A2.1 Αντικείμενο του Έργου

Το συνολικό έργο έχει δύο (2) υποέργα:

1. «Βελτίωση διάχυσης ασφαλιστικής Νομοθεσίας»

- Μελέτη εφαρμογής υλοποίησης (που εκτός των άλλων, περιλαμβάνει αναλυτικά τις λειτουργικές προδιαγραφές του συστήματος, με αναλυτικό σχεδιασμό της ΒΔ και του τεχνικού σχεδιασμού).
- Κωδικοποιημένο και συσχετισμένο σώμα ασφαλιστικής νομοθεσίας σε ηλεκτρονική μορφή,
- Προμήθεια, Εγκατάσταση και παραμετροποίηση Βάσης Δεδομένων,
- Προμήθεια, εγκατάσταση και παραμετροποίηση πλατφόρμας αυτοματοποιημένης διαχείρισης και διάχυσης της νομοθεσίας, τεχνολογίας AI-NLP,
- Προμήθεια, εγκατάσταση και παραμετροποίηση δικτυακής πύλης διάχυσης της νομοθεσίας,
- Υπηρεσίες διαχείρισης και σχεδιασμού νομοθεσίας προς διαχειριστές ΓΓΚΑ
- Διαδραστικές υπηρεσίες διάχυσης νομοθεσίας σε χρήστες ΦΚΑ και χρήστες ΚΕΠ (ΕΡΜΗΣ)
- Διαδραστικές υπηρεσίες διάχυσης νομοθεσίας σε πολίτες και επιχειρήσεις,

Στο υποέργο αυτό περιλαμβάνεται και βασικός περιφερειακός εξοπλισμός για την αρχική χρήση του συστήματος από την ΓΓΚΑ:

- 15 σταθμοί εργασίας με το απαραίτητο λογισμικό (λογισμικό συστήματος, Λογισμικό γραφείου, λογισμικό μοντελοποίησης νομοθεσίας),
- Βασικός τοπικός δικτυακός εξοπλισμός (υπάρχει σύνδεση “ΣΥΖΕΥΞΙΣ”),
- 2 εκτυπωτές Α3,
- 5 εκτυπωτές Α4,
- 2 scanner Α3,
- 5 scanner Α4.

Η τελική εγκατάσταση των σταθμών αυτών θα οριστικοποιηθεί κατά τη διάρκεια της μελέτης εφαρμογής. Μέρος των σταθμών αυτών μπορεί να χρησιμοποιηθεί και για τις δοκιμές του συστήματος (πχ αρχική εγκατάσταση στην ΗΔΙΚΑ ΑΕ για τις δοκιμές).

2. «Εξοπλισμός συστήματος ψηφιακής Νομοθεσίας»

Η προμήθεια του απαραίτητου εξοπλισμού και λογισμικού συστήματος για να λειτουργήσουν τα παραπάνω συστήματα.

Οι υπηρεσίες που καλείται να προσφέρει ο Ανάδοχος στα πλαίσια του έργου συνοπτικά είναι οι εξής:

- Εκπόνησης μελετών. Σε αυτό περιλαμβάνονται η Μελέτη Εφαρμογής, αλλά και εισηγήσεις για θέματα όπως διαδικασίες καταγραφής δεδομένων, κανόνες ελέγχου, υλικό προς ψηφιοποίηση, κλπ
- Προμήθειας και εγκατάστασης του απαραίτητου υλικού (hardware) και λογισμικού συστήματος (system software) για την εγκατάσταση και λειτουργία των συστημάτων στρατηγικής ανάπτυξης της Κοινωνικής ασφάλισης.
- Προμήθειας και εγκατάστασης του απαραίτητου έτοιμου λογισμικού για την λειτουργία των συστημάτων στρατηγικής ανάπτυξης της Κοινωνικής ασφάλισης.
- Παραμετροποίηση λειτουργίας των παραπάνω.
- Εκπαίδευσης χρηστών και διαχειριστών του συστήματος. Περιλαμβάνει εκπαίδευση χρηστών και διαχειριστών.
- Προμήθειας και διάθεσης του αναγκαίου υλικού και λογισμικού για την πιστοποίηση των διαχειριστών και χρηστών (users, power users, administrators) του συστήματος.

- Υποστήριξης της λειτουργίας του συστήματος. Περιλαμβάνονται βελτιώσεις του συστήματος, υποστήριξη στη διαχείριση μητρώων, παραμετρικών αρχείων και γενικότερα της καθημερινής λειτουργίας του συστήματος.

A2.2 Σκοπιμότητα και Αναμενόμενα Οφέλη

Ο κατακερματισμός του Συστήματος Κοινωνικής Ασφάλισης με το πλήθος των φορέων και των διατάξεων που διέπουν αντίστοιχα την λειτουργία τους, έχει οδηγήσει σε ένα εξαιρετικά πολύπλοκο, σύνθετο και δυσνόητο νομοθετικό πλαίσιο.

Οι μέχρι σήμερα απόπειρες για διάχυση της πληροφορίας από τους Φορείς Κοινωνικής Ασφάλισης (ΦΚΑ) είναι αποσπασματικές και περιορίζονται στην απλή ανάρτηση νόμων, προεδρικών διαταγμάτων και εγκυκλίων στους εκάστοτε δικτυακούς τόπους των ΦΚΑ.

Η δυσχέρεια πρόσβασης των πολιτών στην ασφαλιστική νομοθεσία συνεπάγεται την ελλιπή γνώση δικαιωμάτων και υποχρεώσεων που πηγάζουν από αυτή για το σύνολο των τομέων της Κοινωνικής Ασφάλισης όπως Παροχές, Συντάξεις, Ιατροφαρμακευτική Περίθαλψη κλπ. Αποτέλεσμα αυτού είναι είτε οι πολίτες - ασφαλισμένοι να προσφεύγουν στις υπηρεσίες των ΦΚΑ ακόμα και για απλές πληροφορίες, είτε να προσφεύγουν στην συνδρομή ειδικών (δικηγόρων, νομικών συμβούλων κ.α.) για να πληροφορηθούν τα δικαιώματά, τις υποχρεώσεις και τις επιλογές που τους παρέχει το Σύστημα Κοινωνικής Ασφάλισης.

Από τα ανωτέρω προκύπτει η αναγκαιότητα για την διάχυση της ασφαλιστικής νομοθεσίας στους πολίτες με τρόπο που να είναι:

- αφενός εύληπτος για τους πολίτες, χωρίς την απαίτηση ειδικών γνώσεων, και
- αφετέρου εύκολα διαχειρίσιμος και συντηρήσιμος από την πλευρά της ΓΓΚΑ και των ΦΚΑ, καθώς το νομοθετικό πλαίσιο είναι δυναμικό και μεταβάλλεται στην πάροδο του χρόνου απαιτώντας συνεχή ενημέρωση.

Σκοπός του έργου είναι η κατασκευή ενός συστήματος πληροφορικής που θα προσφέρει υπηρεσίες αυτοματοποιημένης διαχείρισης της ασφαλιστικής νομοθεσίας. Σήμερα, με τεχνολογίες τεχνητής ευφυΐας, τύπου Natural Language Processing, που προσφέρει η τεχνολογία της πληροφορικής, είναι εφικτό ένα τέτοιο σύστημα. Συγκεκριμένα ζητείται ένα τέτοιο σύστημα, το οποίο, με τις απαραίτητες παραμετροποιήσεις, θα διαχειρίζεται το σύνολο της νομοθεσίας ως ένα σύνολο κανόνων (set of rules). Από αυτούς τους κανόνες, γραμμένους σε φυσική γλώσσα, θα μπορεί ο ειδικός να δοκιμάζει νέους κανόνες, αλλά και ο απλός άνθρωπος να πάρει απάντηση σε ερωτήσεις που το σύστημα είναι ικανό να απαντήσει (inference).

Αναμενόμενα οφέλη του έργου είναι να:

- ✓ Συμβάλλει στην πληροφοριακή οργάνωση και διάχυση της Ασφαλιστικής Νομοθεσίας
- ✓ Αυτοματοποιήσει την διαδικασία διαχείρισης της ασφαλιστικής νομοθεσίας που διέπει το σύνολο των Φορέων Κοινωνικής Ασφάλισης και αφορά όλες τις λειτουργικές τους περιοχές, ήτοι Παροχές, Συντάξεις, Ιατροφαρμακευτική Περίθαλψη κλπ.
- ✓ Παρέχει άμεσες και ολοκληρωμένες υπηρεσίες στους πολίτες με στόχο την καλύτερη εξυπηρέτησή τους.

- ✓ Οδηγεί σε μία πιο ενοποιημένη διαχείριση της Ασφαλιστικής Νομοθεσίας μέσω της συστηματικής προσέγγισης σε επίπεδο ολοκλήρωσης των διαφόρων πληροφοριακών πηγών των εμπλεκόμενων φορέων
- ✓ Αξιοποιεί τις τεχνολογίες του διαδικτύου και της πληροφορικής για ασφαλή ανταλλαγή δεδομένων.
- ✓ Συντελεί στη διασύνδεση του συνόλου των Ασφαλιστικών φορέων και αξιοποίησης τους σε συνδυασμό με την αποτελεσματική αξιοποίηση και κωδικοποίηση της ασφαλιστικής Νομοθεσίας
- ✓ Αποτελεί ένα πληροφοριακό σύστημα το οποίο παρέχει ασφαλή πρόσβαση σε πληροφορίες που άπτονται του ενδιαφέροντος της Ασφαλιστικής Νομοθεσίας.

A2.3 Στόχοι και Έκταση του Έργου

Το έργο θα συμβάλλει στην πραγματοποίηση των παρακάτω στόχων:

1. Ανάπτυξη ενός συστήματος για ασφαλή πρόσβαση σε δίκτυα πληροφοριών σχετικά με την Ασφαλιστική Νομοθεσία για τους πολίτες
2. Κωδικοποίηση και συσχέτιση της ασφαλιστικής νομοθεσίας για το σύνολο των ΦΚΑ και η διάχυσή της στο ευρύ κοινό με χρήση τεχνολογιών διαδικτύου
3. Αξιοποίηση των τεχνολογιών του Διαδικτύου για πληροφόρηση και ασφαλή ανταλλαγή δεδομένων.
4. Ενίσχυση της θέσης του πολίτη με δυνατότητες καλύτερης πληροφόρησης.
5. Παροχή υπηρεσιών με βάση την τεκμηριωμένη γνώση και αξιολόγηση του αποτελέσματος.
6. Ισότητα στη πρόσβαση σε υπηρεσίες του ΟΠΣ όλων των πολιτών, ανεξάρτητα από το γεωγραφικό σημείο κατοικίας και την κοινωνικό-οικονομική κατάσταση της οικογενείας τους.

Μετρήσιμος Στόχος	Τιμή
Υπηρεσία έξυπνης αναζήτησης νομοθεσίας	>1000 (Δυνητικά όλη η Ελλάδα μέσα από την πύλη και τον «ΕΡΜΗ»)
Υπηρεσία ερωτήσεων σε φυσική γλώσσα	>1000 (Δυνητικά όλη η Ελλάδα μέσα από την πύλη και τον «ΕΡΜΗ»)
Υπηρεσία “forum”	>2000 (Δυνητικά όλη η Ελλάδα μέσα από την πύλη και τον «ΕΡΜΗ»)
Υπηρεσία αυτοματοποιημένης απλοποίησης νομοθεσίας	>1000 (Δυνητικά όλη η Ελλάδα μέσα από την πύλη και τον «ΕΡΜΗ»)
Υπηρεσία “διαδραστικές συνεντεύξεις”	>1000 (Δυνητικά όλη η Ελλάδα μέσα από την πύλη και τον «ΕΡΜΗ»)
Υπηρεσία στοιχειοθέτης απάντησης	>1000 (Δυνητικά όλη η Ελλάδα μέσα από την πύλη και τον «ΕΡΜΗ»)
Υπηρεσία δημιουργίας κανόνων	= 1
Υπηρεσία ελέγχου νομοθεσίας	> 20
Υπηρεσία “what if”	> 20
Υπηρεσία οπτικοποίησης νομοθεσίας	> 20
Ψηφιοποιημένη νομοθεσία	100%

A2.4 Κρίσιμοι Παράγοντες Επιτυχίας του Έργου

Η επιτυχία του έργου θα κριθεί κυρίως από το εύρος χρήσης του συστήματος από χρήστες που ενδιαφέρονται για τα δικαιώματα και τις υποχρεώσεις τους, τους ειδικούς του Ασφαλιστικού Δικαίου που ενδιαφέρονται να έχουν ένα εργαλείο δοκιμών και ελέγχων της νομοθεσίας και από την αξιοποίηση των εξειδικευμένων δυνατοτήτων του, που αποσκοπούν κύρια στον έλεγχο και στην απλοποίηση της νομοθεσίας.

Βασικό κίνδυνο για την ολοκληρωμένη λειτουργία του αποτελεί η ανάγκη κατανόησης του συστήματος, όπου οι χρήστες θα πρέπει αντιληφθούν τις δυνατότητες ενός συστήματος τεχνητής ευφυΐας (Artificial Intelligence - AI) τύπου Natural Language Processor (NLP technology), όπου οι συνέργειες ανθρώπου και μηχανής (οικονομολόγων / νομικών - συστήματος αλλά και χρηστών – συστήματος) που θα δημιουργηθούν, είναι υπερθετικά μεγαλύτερες από τη μεμονωμένη μελέτη του νομικού περιεχομένου από τον άνθρωπο.

Τέλος, βασικό κίνδυνο για την ολοκληρωμένη λειτουργία του αποτελεί η ανάγκη υλοποίησης παράπλευρων δράσεων, στα πλαίσια ενός συνολικότερου προγράμματος αλλαγής.

Οι πρώτες εκτιμήσεις για τους κρίσιμους παράγοντες επιτυχίας του έργου παρατίθενται στον πίνακα που ακολουθεί.

Κρίσιμος Παράγοντας Επιτυχίας	Τύπος ¹	Σχετικές Ενέργειες Αντιμετώπισης
Πολύ καλή τεχνογνωσία του Αναδόχου σε θέματα Νομικής Πληροφορικής με έμφαση στα στρατηγικά συστήματα.	Τεχνολογικός	Όροι διαγωνισμού
Πολύ καλή τεχνογνωσία του Αναδόχου σε θέματα διασύνδεσης πληροφοριακών συστημάτων – Διαλειτουργικότητας (interoperability).	Τεχνολογικός	Όροι διαγωνισμού
Πολύ καλή τεχνογνωσία του Αναδόχου σε θέματα ασφάλειας και ολοκλήρωσης πληροφοριακών συστημάτων.	Τεχνολογικός	Όροι διαγωνισμού
Ισχυρό και ευέλικτο σχήμα Διοίκησης του Έργου	Οργανωτικός	Η Αναθέτουσα Αρχή θα λάβει τα κατάλληλα μέτρα και θα αξιοποιήσει τους διαθέσιμους πόρους
Υλοποίηση των παράπλευρων δράσεων	Διοικητικός	Μέρος του προγράμματος αλλαγής. Ο φορέας λειτουργίας θα λάβει τα κατάλληλα μέτρα και θα αξιοποιήσει τους διαθέσιμους πόρους.
Θεσμικές αλλαγές	Κανονιστικός	Μέρος του προγράμματος αλλαγής. Ο φορέας λειτουργίας θα λάβει τα

¹ T = Τεχνικός/Τεχνολογικός, O = Οργανωτικός, Δ = Διοικητικός, Κ = Κανονιστικός

		κατάλληλα μέτρα και θα αξιοποιήσει τους διαθέσιμους πόρους.
Οργανωτικές αλλαγές	Οργανωτικός	Μέρος του προγράμματος αλλαγής. Ο φορέας λειτουργίας θα λάβει τα κατάλληλα μέτρα και θα αξιοποιήσει τους διαθέσιμους πόρους.
Αναβαθμίσεις πληροφοριακών συστημάτων	Τεχνολογικός	Μέρος του προγράμματος αλλαγής. Ο φορέας λειτουργίας θα λάβει τα κατάλληλα μέτρα και θα αξιοποιήσει τους διαθέσιμους πόρους.
Προμήθεια περιφερειακού εξοπλισμού κλπ	Τεχνολογικός	Μέρος του προγράμματος αλλαγής. Ο φορέας λειτουργίας θα λάβει τα κατάλληλα μέτρα και θα αξιοποιήσει τους διαθέσιμους πόρους.

Οι παραπάνω προσδιορισμοί μπορεί αρχικά να είναι ενός τύπου, αλλά να επιφέρουν αλλαγές διαφορετικών τύπων. Πχ μία κανονιστική αλλαγή να επιφέρει μία ή περισσότερες οργανωτικές αλλαγές, και μία οργανωτική αλλαγή να επιφέρει μία ή περισσότερες τεχνολογικές αλλαγές κοκ.

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

A3.1 Ηλεκτρονικές Υπηρεσίες

Οι βασικές υπηρεσίες του έργου αναλύονται στην συνέχεια, σε σχέση με τις ομάδες χρηστών του έργου.

Οι ομάδες χρηστών στις οποίες απευθύνεται το έργο μπορούν να κατηγοριοποιηθούν ως εξής:

1. **Εσωτερικοί χρήστες** του φορέα, οι οποίοι μέσω του συστήματος και έχοντας ως βάση τη κωδικοποιημένη νομοθεσία, θα ορίζουν κανόνες συσχέτισης για μια σειρά από λειτουργικές περιοχές, ήτοι Παροχές, Συντάξεις, Ιατροφαρμακευτική Περίθαλψη κλπ.
2. Υπολογίζεται ότι το πλήθος εσωτερικών χρηστών θα είναι είκοσι (20) χρήστες και ένας (1) διαχειριστής συστήματος.

Υπηρεσίες εσωτερικών χρηστών

Περιγραφή Υπηρεσίας	Απαιτούμενα στοιχεία (δεδομένα εισόδου)	Στοιχεία αποτελέσματος (δεδομένα εξόδου)	Παρατηρήσεις
Υπηρεσία δημιουργίας	Νομοθεσία σε φυσική γλώσσα –	Νομοθεσία σε «κανόνες»	Αυτόματο, από το σύστημα

κανόνων	κείμενο		
Υπηρεσία ελέγχου νομοθεσίας	Νέα νομοθεσία σε φυσική γλώσσα – κείμενο	Αν ο «κανόνας» είναι δεκτός ή όχι	
Υπηρεσία “what if”	Υπάρχοντες «κανόνες»	Αν ο «κανόνας» είναι δεκτός ή όχι	
Υπηρεσία οπτικοποίησης νομοθεσίας	Υπάρχοντες «κανόνες»	Σχήμα νομοθεσίας	

3. **Εξωτερικοί χρήστες (όλοι οι χρήστες)**, ήτοι πολίτες, ευρύτερο κοινό και μέλη της(ων) διαδικτυακής κοινότητας(ων), τα οποία θα μπορούν να συμμετέχουν ενεργά στην ανταλλαγή απόψεων καθώς και θα μπορούν να ενημερώνονται γύρω από θέματα Ασφαλιστικού ενδιαφέροντος. Ο δικτυακός τόπος που θα υλοποιηθεί στο πλαίσιο του Έργου θα προσφέρει πρόσβαση στην ασφαλιστική νομοθεσία με σενάρια, διαδραστικές “συνεντεύξεις” για προσωποποιημένη πληροφορία, forum χρηστών και έξυπνη αναζήτηση στην νομοθεσία.
4. Υπολογίζεται ότι το πλήθος των εξωτερικών χρηστών θα είναι 2.000 συνδεδεμένοι χρήστες, με δυνατότητες διαχείρισης 1.000 ταυτόχρονων (concurrent) αιτημάτων/συνεντεύξεων.

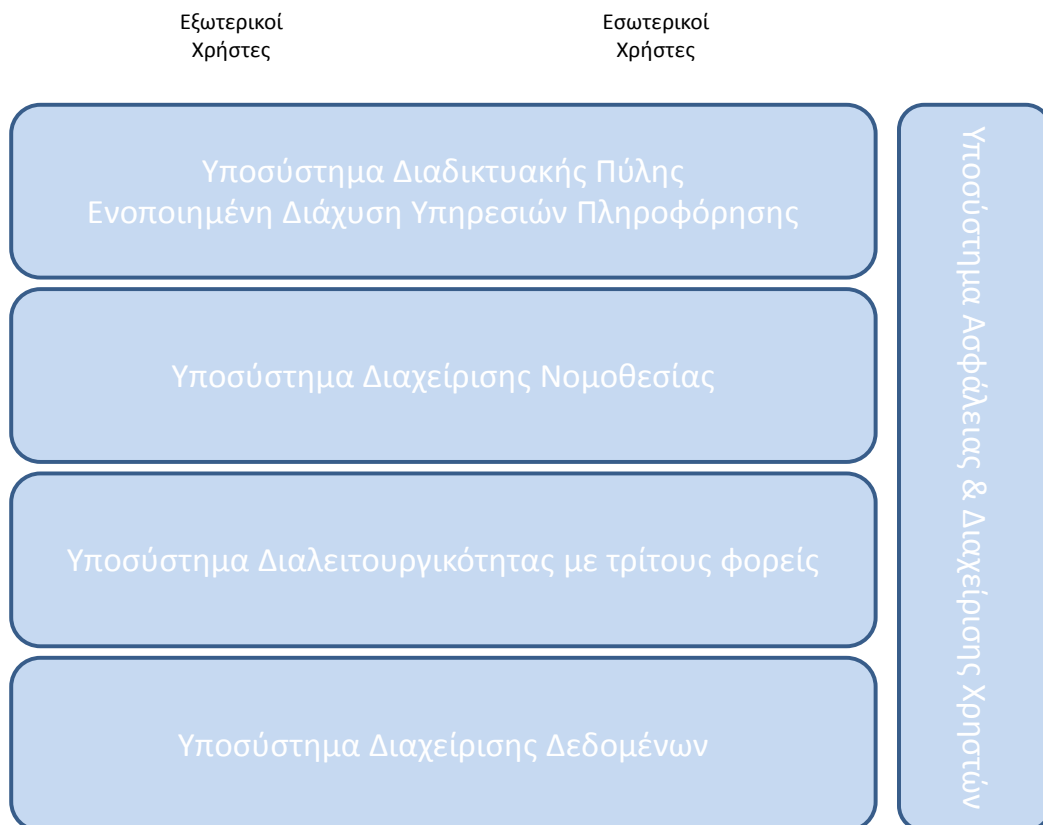
Υπηρεσίες εξωτερικών χρηστών

Περιγραφή Υπηρεσίας	Απαιτούμενα στοιχεία <i>(δεδομένα εισόδου)</i>	Στοιχεία αποτελέσματος <i>(δεδομένα εξόδου)</i>	Παρατηρήσεις
Υπηρεσία έξυπνης αναζήτησης νομοθεσίας	Νομοθεσία σε «κανόνες»	Νομοθεσία απλοποιημένη	
Υπηρεσία ερωτήσεων σε φυσική γλώσσα	Νομοθεσία σε φυσική γλώσσα – κείμενο	Απαντήσεις συστήματος	
Υπηρεσία “forum”	Περιοχή συζητήσεων	Απαντήσεις από ειδικούς	
Υπηρεσία αυτοματοποιημένης απλοποίησης νομοθεσίας	Νομοθεσία	Απλός κανόνας	
Υπηρεσία “διαδραστικές συνεντεύξεις”	Νομοθεσία σε «κανόνες»	Απλοποιημένες Ερωτήσεις συστήματος, που θα καταλήξουν σε απάντηση	
Υπηρεσία στοιχειοθέτης απάντησης	Νομοθεσία σε «κανόνες»	Βήματα που στοιχειοθετούν την απάντηση	

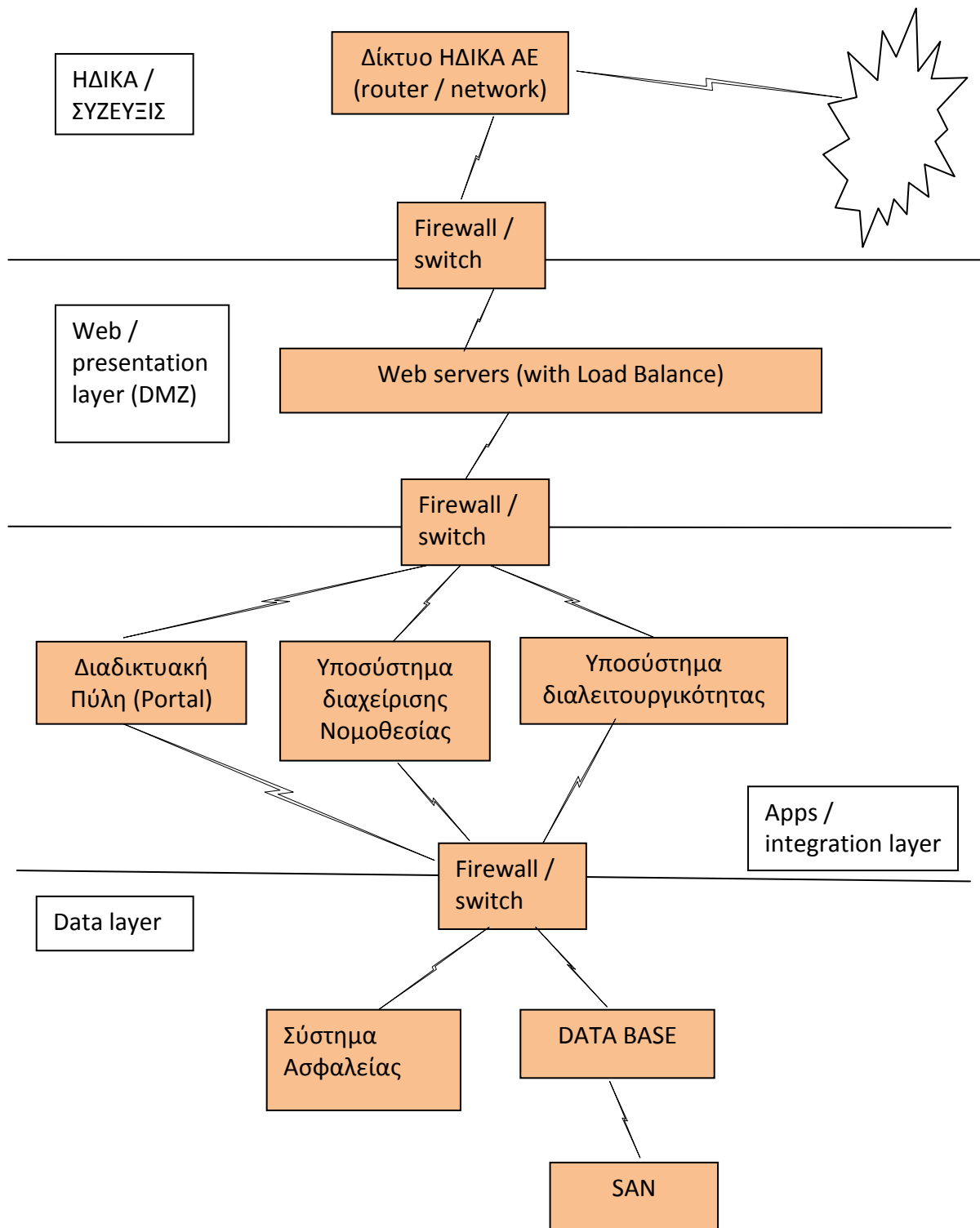
Σημειώνεται ότι τα παραπάνω δεδομένα εισόδου-εξόδου είναι ενδεικτικά. Τα δεδομένα ενδέχεται να επικαιροποιηθούν ή/και να οριστικοποιηθούν στο πλαίσιο του προγράμματος υλοποίησης του Έργου (ή στο παραδοτέο «μελέτης εφαρμογής ή καλής προσαρμογής»).

A3.2 Απαιτήσεις Αρχιτεκτονικής Συστήματος

Στο παρακάτω σχήμα αποτυπώνεται η λογική αρχιτεκτονική του συστήματος:



Στο παρακάτω σχήμα παρουσιάζεται διαγραμματικά η ενδεικτική αρχιτεκτονική:



Ο υποψήφιος Ανάδοχος θα πρέπει να μεριμνήσει η αρχιτεκτονική του συστήματος να καταταμείται σε επιμέρους λογικά επίπεδα. Με την υιοθέτηση ενός σχήματος πολυεπίπεδης αρχιτεκτονικής (multi-tier architecture scheme) επιτυγχάνεται μια οργάνωση του υλικού και του λογισμικού του συστήματος που να βασίζεται σε επιμέρους κομμάτια ή συστατικά (modular organization). Με τον τρόπο αυτό διασφαλίζεται και η ευέλικτη προσαρμογή του συστήματος σε δυναμικές αλλαγές του περιβάλλοντος λειτουργίας του καθώς και σε μελλοντικές τεχνολογικές αλλαγές του υλικού/λογισμικού του.

Συμπερασματικά, για την ενδεικτική περιγραφή του σχήματος λειτουργίας της Πληροφοριακής Υποδομής προκύπτει ο διαχωρισμός / διαστρωμάτωση επιπέδων λειτουργικότητας ως εξής:

Επίπεδο παρουσίασης

Περιλαμβάνει:

- Το περιβάλλον διεπαφής με τους τελικούς χρήστες και παρουσίασης των δεδομένων
- Τους σχετικούς πόρους υποδομής που απαιτούνται (Web/HTTP servers, Single Sign-On agents, Caches στατικού περιεχομένου) σε διάταξη υψηλής διαθεσιμότητας

Επίπεδο Εφαρμογών και Διαλειτουργικότητας

Περιλαμβάνει:

- Την επιχειρησιακή λογική των εφαρμογών (business logic), δηλαδή όλους τους κανόνες (business rules) και τις διαδικασίες επεξεργασίας των δεδομένων που αφορούν στο σύνολο της λειτουργικότητας των εφαρμογών και των υπηρεσιών οι οποίες προσφέρονται μέσω της Διαδικτυακής Πύλης, με κύρια την λειτουργικότητα του υποσυστήματος Διαχείρισης της Νομοθεσίας
- Τον πυρήνα λειτουργίας των υπηρεσιών Διαχείρισης Περιεχομένου και εγγράφων (Content & Document Management)
- Τον πυρήνα λειτουργίας των υπηρεσιών Διαχείρισης Νομοθεσίας σε διάταξη υψηλής διαθεσιμότητας (active-active συστοιχία εξυπηρετητών)
- Τον πυρήνα υπηρεσιών διαλειτουργικότητας με τρίτα συστήματα σε διάταξη υψηλής διαθεσιμότητας (active-active συστοιχία εξυπηρετητών)
- Την κεντρική υποδομή διαχείρισης ταυτοτήτων, αυθεντικοποίησης, εξουσιοδότησης, και ασφάλειας εφαρμογών και συστημάτων και τους σχετικούς πόρους υποδομής που απαιτούνται (π.χ. Directory/LDAP, Identity Management/Single Sign-On) σε διάταξη υψηλής διαθεσιμότητας (active-active συστοιχία εξυπηρετητών)

Επίπεδο Διαχείρισης Δεδομένων

Το επίπεδο δεδομένων αφορά στο σύνολο των δεδομένων και των πηγών αυτών που αφορούν την πληροφοριακή υποδομή.

Περιλαμβάνει:

- Το Σύστημα Διαχείρισης Βάσης Δεδομένων, το οποίο θα χαρακτηρίζεται από υψηλή απόδοση, διαθεσιμότητα, ασφάλεια και διαχειρισσιμότητα.
- Τους σχετικούς πόρους υποδομής που απαιτούνται (Database Servers, SAN). Πιο συγκεκριμένα την υλοποίηση συστοιχία εξυπηρετητών Βάσης Δεδομένων που θα εξασφαλίζει την αδιάλειπτη λειτουργία και διαθεσιμότητα του συστήματος.

Αναλυτικά

Το επίπεδο δεδομένων αφορά στο σύνολο των δεδομένων και των πηγών αυτών που αφορούν το υπό ανάπτυξη σύστημα. Το σύστημα της βάσης δεδομένων –το οποίο θα αποθηκεύει τα δεδομένα αυτά- θα πρέπει να χαρακτηρίζεται από ταχύτητα, συνοχή, σταθερότητα και ευκολία στην εγκατάσταση.

Τα ελάχιστα απαιτούμενα χαρακτηριστικά του υποσυστήματος διαχείρισης δεδομένων είναι:

- Ανεξαρτησία από πλατφόρμα: Θα πρέπει να είναι διαθέσιμος για την πλειοψηφία των λειτουργικών συστημάτων που χρησιμοποιούνται σήμερα, συμπεριλαμβανομένων των πιο δημοφιλών από αυτά. Επιπλέον, πρέπει να είναι δυνατή η σύνδεσή του με το υπόλοιπο σύστημα.
- Διαχωρισμός μηχανής αποθήκευσης από τον κυρίως εξυπηρετητή έτσι ώστε ο χρήστης να μπορεί να επιλέξει ποια μηχανή αποθήκευσης θα χρησιμοποιήσει ανάλογα με το αν η εφαρμογή του απαιτεί έλεγχο των συναλλαγών με την βάση δεδομένων ή όχι και να κερδίσει είτε σε ασφάλεια, είτε σε ταχύτητα.
- Ευέλικτο σύστημα ασφάλειας και υποστήριξη πρωτοκόλλου SSL για κρυπτογράφηση των δεδομένων.
- Query Caching ώστε να αυξάνεται η απόδοση ερωτημάτων που υποβάλλονται συχνά στη βάση δεδομένων.
- Αναζήτηση και χρήση ευρετηρίων σε πλήρες κείμενο (Full-text indexing and searching) για αποτελεσματική αναζήτηση λέξεων και φράσεων μέσα σε κείμενο.
- Υποστήριξη συνόλων χαρακτήρων με πλήρη υποστήριξη Unicode δεδομένων: Επίσης δυνατότητα αποθήκευσης δεδομένων σε διαφορετικές γλώσσες.
- Υποστήριξη Υποερωτημάτων παρέχοντας μεγαλύτερη ευελιξία για τη συγγραφή πιο αποτελεσματικών και αποδοτικών ερωτημάτων προς τη βάση δεδομένων.
- Ταχύτητα, αξιοπιστία και ευκολία στη χρήση.
- Δυνατότητα χρήσης σε πολυεπίπεδη αρχιτεκτονική ώστε να είναι δυνατή ενσωμάτωση σε 3-tier αρχιτεκτονικές, όπου η βάση δεδομένων είναι ανεξάρτητη από την υπόλοιπη εφαρμογή.

A3.3 Τεχνολογίες και Σχέδιο Υλοποίησης Έργου

Οι γενικές αρχές που θα διέπουν το σύνολο του συστήματος σε λειτουργικό και τεχνολογικό επίπεδο περιλαμβάνουν:

- Ανεξαρτησία των συστατικών του, γεγονός που εγγυάται ότι το σύστημα είναι ανοικτό ως προς τη διασυνδεσιμότητά του με άλλα πληροφοριακά συστήματα και διασφαλίζει:
 - Ομαλή συνεργασία και λειτουργία μεταξύ των επιμέρους λειτουργικών εφαρμογών και υποσυστημάτων του συστήματος
 - Δικτυακή συνεργασία μεταξύ εφαρμογών ή/και συστημάτων τα οποία βρίσκονται σε διαφορετικά υπολογιστικά συστήματα
 - Επεκτασιμότητα των μηχανογραφικών συστημάτων και εφαρμογών χωρίς αλλαγές στη δομή και αρχιτεκτονική τους
 - Αρθρωτή (modular) αρχιτεκτονική του Συστήματος, ώστε να επιτρέπονται μελλοντικές επεκτάσεις και αντικαταστάσεις, ενσωματώσεις, αναβαθμίσεις ή αλλαγές διακριτών τμημάτων λογισμικού ή εξοπλισμού.

- Αρχιτεκτονική Multi-tier για την ευελιξία της κατανομής του κόστους και του φορτίου μεταξύ κεντρικών συστημάτων και σταθμών εργασίας, για την αποδοτική εκμετάλλευση του δικτύου και την ευκολία στην επεκτασιμότητα.
- Λειτουργία των επιμέρους εφαρμογών, υποσυστημάτων και λύσεων που θα αποτελέσουν διακριτά τμήματα του Συστήματος, σε ένα περιβάλλον, στο οποίο θα:
 - επιτευχθεί ο μέγιστος βαθμός διαθεσιμότητας των προσφερόμενων υπηρεσιών με χρήση active-active συστοιχιών εξυπηρετητών ειδικά στο επίπεδο εφαρμογών
 - επιτευχθεί η μεγαλύτερη δυνατή ομοιομορφία στις διεπαφές μεταξύ των διαφόρων υποσυστημάτων και στον τρόπο εργασίας τους
 - επιλεγούν κοινοί και φιλικόι τρόποι παρουσίασης όσον αφορά στις διεπαφές των χρηστών με τις εφαρμογές
 - διασφαλίζεται η επεκτασιμότητα του συστήματος
- Χρήση συστημάτων διαχείρισης σχεσιακών βάσεων δεδομένων (RDBMS) για τη δυνατότητα δημιουργίας εφαρμογών φιλικών στο χρήστη, για την υψηλή διαθεσιμότητα του συστήματος και για τη δυνατότητα ελέγχου των προσβάσεων στα δεδομένα. Με τον τρόπο αυτό διασφαλίζονται:
 - Ανοικτό περιβάλλον ανάπτυξης εφαρμογών
 - Ανοικτά, τεκμηριωμένα και δημοσιευμένα συστήματα διεπαφής με προγράμματα τρίτων
 - Τυποποιημένα πρωτόκολλα επικοινωνίας
 - Ανοικτό περιβάλλον ως προς τη μεταφορά και ανταλλαγή δεδομένων με άλλα συστήματα
- Επεκτασιμότητα του Συστήματος σε όλα τα επίπεδά της υποδομής λογισμικού και του προσφερόμενου εξοπλισμού ώστε να διασφαλίζεται:
 - Η δυνατότητα επέκτασης του συστήματος χωρίς ουσιαστική αλλαγή των εφαρμογών
 - Η δυνατότητα άμεσης επέκτασης και αναβάθμισης τόσο του εξοπλισμού όσο και του λογισμικού χωρίς να επηρεάζεται η λειτουργία των εφαρμογών
 - Η δυνατότητα προσθήκης και άμεση ενεργοποίηση επιπλέον κόμβων (επιπλέον servers) σε όλα τα επίπεδα (Tiers) της Αρχιτεκτονική (Web Tier, Application Tier και Database Tier) χωρίς να απαιτούνται αλλαγές στις εφαρμογές αλλά και την δομή της Β.Δ.
- Ενιαίο web-based περιβάλλον λειτουργίας (GUI) για την αποδοτική χρήση των εφαρμογών και την ευκολία εκμάθησής τους προσδίδοντας ανεξαρτησία από το υφιστάμενο λειτουργικό σύστημα.

A3.4 Προδιαγραφές Λειτουργικών Ενοτήτων (Υποσυστημάτων, Εφαρμογών)

A3.4.1 Λειτουργική Ενότητα «Υποσύστημα Διαχείρισης Νομοθεσίας»

Το υποσύστημα Διαχείρισης Ασφαλιστικής Νομοθεσίας αποτελεί τον πυρήνα του υπό ανάπτυξη Ο.Π.Σ., καθώς περιέχει και συγκεντρώνει το σύνολο των δεδομένων και παραγόμενης πληροφορίας, σε επίπεδο Νομοθεσίας, ορισμού κανόνων και εξαγόμενων αποτελεσμάτων.

Ειδικότερα, τα επιμέρους χαρακτηριστικά του περιλαμβάνουν:

- Αυτόματη αναγνώριση νομοθεσίας και μετατροπή της σε κανόνα από φυσική γλώσσα.
- Διαχείριση κανόνων νομοθεσίας όχι με συγγραφή κώδικα ή με σύνθετη παραμετροποίηση, αλλά μέσω ευρέως διαδεδομένων προγραμμάτων λογισμικού γραφείου, όπως επεξεργαστές κειμένου, φύλλα υπολογισμού, προγράμματα παρουσιάσεων κλπ.
- Δυνατότητα παραμετροποίησης από τους ίδιους τους χρήστες του Συστήματος με φιλικό τρόπο, χωρίς να απαιτείται επανασχεδιασμός ή επαναπρογραμματισμός από εξειδικευμένους τεχνικούς.
- Αυτόματη δημιουργία διαδραστικών συνεντεύξεων μέσω web, για την πληροφόρηση των πολιτών και την «προσωποποίηση» της πληροφορίας.
- Αρχιτεκτονική SOA.
- Πλήρη ιχνηλασιμότητα των βημάτων που οδήγησαν στα προβαλλόμενα από το Σύστημα συμπεράσματα.

Στο αντικείμενο του Έργου περιλαμβάνεται η ψηφιοποίηση νόμων, προεδρικών διαταγμάτων, εγκυκλίων κλπ. από χαρτί. Το σύνολο της απαιτούμενης νομοθεσίας όπως θα οριστικοποιηθεί κατά την Μελέτη Εφαρμογής θα παρασχεθεί από τον Κύριο του Έργου στον Ανάδοχο είτε σε χάρτινη μορφή, είτε σε ψηφιακές εικόνες, είτε σε επεξεργάσιμη ηλεκτρονική μορφή για χρήση από το έτοιμο λογισμικό διαχείρισης νομοθεσίας. Ενδεικτικά, η Ασφαλιστική Νομοθεσία που πρέπει να ενσωματωθεί κωδικοποιημένη στο Σύστημα ώστε να είναι προσβάσιμη στους πολίτες με εύληπτο τρόπο ορίζεται από τους ακόλουθους Νόμους με τα αντίστοιχα Προεδρικά Διατάγματα και ερμηνευτικές εγκυκλίους: Νόμος 3996/2011, Νόμος 3986/2011, Νόμος 3863/2010, Νόμος 3846/2010, Νόμος 3655/2008, Νόμος 3607/2007, Νόμος 3586/2007, Νόμος 3518/2006, Νόμος 3386/2005, Νόμος 3385/2005, Νόμος 3371/2005, Νόμος 3232/2004, Νόμος 3144/2003, Νόμος 3050/2002, Νόμος 3029/2002, Νόμος 2972/2001, Νόμος 2956/2001, Νόμος 2837/2000, Νόμος 2874/2000, Νόμος 2676/1999, Νόμος 2639/1998, Νόμος 2556/1997, Νόμος 2520/1997, Νόμος 2084/1992, Νόμος 1976/1991.

Σημαντικές επισημάνσεις

Το σύνολο της Ασφαλιστικής Νομοθεσίας στο οποίο αναφέρεται το Έργο θα οριστικοποιηθεί κατά την Μελέτη Εφαρμογής.

Στο έργο περιλαμβάνεται και η εισαγωγή ΟΛΩΝ των εγκυκλίων της ΓΓΚΑ όπως και των εγκυκλίων των ΦΚΑ.

Αναλυτικά

Τα παρακάτω περιγράφουν τις βασικές απαιτούμενες προδιαγραφές για το προσφερόμενο υποσύστημα Διαχείρισης της Νομοθεσίας.

Όσον αφορά στην αυτοματοποίηση οικονομικών οδηγιών και τις αναφορές τα ελάχιστα χαρακτηριστικά του συστήματος είναι:

- Δυνατότητα μετάφρασης της βασικής νομοθεσίας, των οδηγιών και των διαδικασιών (με την υποστήριξη ανάλυσης διαμόρφωσης από έναν εξειδικευμένο αναλυτή), σε εκτελέσιμους επιχειρησιακούς κανόνες αντιληπτούς από Ηλεκτρονικούς Υπολογιστές, σε ένα περιβάλλον διαχείρισης χρηματοοικονομικών δεδομένων και εκταμιεύσεων
- Δυνατότητα αξιολόγησης παρελθοντικών, τρεχουσών αλλά και μελλοντικών απαιτήσεων εκταμιεύσεων
- Το σύστημα, λαμβάνοντας υπόψη ιστορικά δεδομένα τροποποιήσεων της νομοθεσίας και των οδηγιών, θα προσδιορίζει τις διακυμάνσεις των αποζημιώσεων που οδηγούν σε υπερπλήρωνες ή ανεπαρκείς πληρωμές
- Το σύστημα θα πρέπει να αξιολογεί και να προτείνει την πλέον συμφέρουσα μέθοδο πληρωμής για τους πιθανούς δικαιούχους των ειδικών αμοιβών ή των επιδομάτων
- Το σύστημα θα πρέπει να αξιολογεί και να προτείνει την πλέον συμφέρουσα συλλογή επιδομάτων για τους πιθανούς δικαιούχους των ειδικών αμοιβών ή των επιδομάτων
- Δυνατότητα ανάλυσης των πολλαπλών παραλλαγών μιας αποζημίωσης έτσι ώστε να παρουσιάζονται οι ιστορικές και μελλοντικές προβλέψεις που οδήγησαν στην επιλογή των συγκεκριμένων πληρωμών και επιδομάτων
- Λογική ανάλυση δεδομένων βασιζόμενη στο χρόνο, έτσι ώστε να χειρίζεται τους μεταβαλλόμενους με γρήγορους ρυθμούς κανόνες και τις ειδικές περιπτώσεις πολιτών, αναδρομικά αλλά και μελλοντικά
- Ενσωματωμένα χαρακτηριστικά ανάλυσης οπισθοδρόμησης και ευαισθησίας που παρέχουν στους χρήστες τη δυνατότητα να συγκρίνουν τα αποτελέσματα με άλλα υπάρχοντα μέσα ελέγχου κατά τη διάρκεια των σταδίων ανάπτυξης και δοκιμής των κανόνων
- Δυνατότητα άντλησης δυναμικών αναφορών συμπεριλαμβανομένων και των τεχνικών αναφορών (π.χ., πίνακες πληρωμών) προοριζόμενων για τη χρήση/η μετάφραση από ένα εξωτερικό σύστημα πληρωμών, καθώς και εξειδικευμένες αναφορές (πχ scorecards) για τους διευθυντές και τους ανώτερους ιεραρχικά υπαλλήλους του Φορέα
- Υποστήριξη αυτοματοποιημένων αλληλεπιδράσεων με (τρίτα) συστήματα πληρωμών έτσι ώστε να ενημερώνονται οι πίνακες και τα πεδία που σχετίζονται με το ποιοί δικαιούνται τι και το αν θα πρέπει να πληρωθούν
- Να παρέχει τη δυνατότητα στο τελικό χρήστη (πχ. πολίτη) να έχει πρόσβαση στα στοιχεία που τον αφορούν (π.χ., την ιστορικότητα και το status ενός αιτήματος, την ποιότητα της εξυπηρέτησης στους τελικούς παραλήπτες (π.χ., συνταξιούχοι)

Όσον αφορά στη Διαχείριση και συντήρηση των αυτοματοποιημένων επιχειρησιακών κανόνων και οδηγιών τα βασικά χαρακτηριστικά της εφαρμογής θα πρέπει να καλύπτουν κατ'ελάχιστον τα εξής:

- Να υπάρχει ευκολία στη διαχείριση του αιτούμενου ως προς το αν και τι δικαιούται βάσει της τρέχουσας νομοθεσίας, σε ένα συνεχώς εξελισσόμενο νομοθετικό πλαίσιο
- Δυνατότητα αυτόματης μετάφρασης απλής νομοθεσίας και οδηγιών σε αναγνωρίσιμους από Ηλεκτρονικούς Υπολογιστές νομοθετικούς κανόνες (π.χ., If - then - else) ικανούς να αναγνωρίσουν τους πιθανούς δικαιούχους, καθώς επίσης και τα συγκεκριμένα δικαιώματα τους προερχόμενα από τη νομοθεσία σε παραλληλισμό με πρόσθετους όρους όπως οι φόροι, το ποσοστό αναπηρίας/ανικανότητας, τα δικαιώματα προγενέστερων συζύγων, τυχόν ειδοποιήσεις κατάσχεσης, κ.λπ.
- Να προσφέρει μηχανισμό ανάλυσης «what - If» για να καθορίσει το πιθανό αντίκτυπο των νέων νομοθεσιών και των αλλαγών πολιτικής
- Η εφαρμογή θα πρέπει να είναι συμβατή με τεχνολογίες εφαρμογών γραφείου (office) όσον αφορά τη σύνταξη και την επεξεργασία των νομοθετικών κανόνων

A3.4.2 Λειτουργική Ενότητα «Υποσύστημα Διαδικτυακής Πύλης»

Η διαδικτυακή πύλη του ΟΠΣ θα αποτελεί το κεντρικό διαδικτυακό σημείο εισόδου για εσωτερικούς και εξωτερικούς χρήστες, παρέχοντας μια σειρά από λειτουργικές δυνατότητες. Η διαδικτυακή Πύλη θα παρέχει εξατομικευμένη και ασφαλή πρόσβαση στην καταχωρημένη πληροφορία και γνώση του συστήματος, ανάλογα με τα προνόμια πρόσβασης των χρηστών του πληροφοριακού συστήματος και το είδος της πληροφορίας.

Μέσω μιας ενιαίας διεπαφής θα παρέχει μια σειρά από λειτουργίες που σχετίζονται με τη διαχείριση της νομοθεσίας ενώ ταυτόχρονα θα παρέχει εργαλεία συνεργατικής υποστήριξης ανάμεσα σε ομάδες ή εσωτερικά τμήματα του οργανισμού. Παράλληλα, ως προς τους εξωτερικούς χρήστες, η διαδικτυακή πύλη θα ενσωματώνει μια σειρά από δυνατότητες πληροφόρησης, ενημέρωσης και αλληλεπίδρασης με τη χρήση οθονών εξατομικευμένων συνεντεύξεων (interviews).

Ειδικότερα, οι υπηρεσίες που θα προσφέρει η διαδικτυακή πύλη περιλαμβάνουν:

- **Υπηρεσίες Ασφαλιστικής Νομοθεσίας και Διαδραστικών συνεντεύξεων**

Οι υπηρεσίες αυτές περιλαμβάνουν ενημέρωση και πληροφόρηση των χρηστών του portal ενώ παράλληλα θα προσφέρεται πρόσβαση στην ασφαλιστική νομοθεσία με σενάρια και διαδραστικές “συνεντεύξεις” για προσωποποιημένη πληροφορία.

Δηλαδή το σύστημα θα έχει την ικανότητα να κάνει τις «κατάλληλες» ερωτήσεις στο χρήστη, για συγκεκριμένο θέμα, ώστε να μπορεί από αυτές να παράγει ασφαλές συμπέρασμα.

Π.χ.

δικαίωμα άδειας

Σε σχέση με το κ. Χ

Είναι η πρώτη φορά που εργάζεστε? (N/O)

Είσαστε λιγότερο από Ψ μήνες στον εργοδότη ? (N/O)

Έχετε κάνει αίτηση ? (N/O)

- **Υπηρεσίες Κέντρου Ενημέρωσης**

Οι υπηρεσίες αυτές περιλαμβάνουν ενημέρωση και πληροφόρηση των χρηστών του portal, όπως προφίλ και έργο του Φορέα, δελτία τύπου, εκδηλώσεις, επικαιροποιημένες ενέργειες και αποφάσεις κ.α.

- **Ασφαλή Διάχυση Πληροφορίας – Γνώσης**

Η διαδικτυακή Πύλη Γνώσης θα παρέχει εξατομικευμένη και ασφαλή πρόσβαση στην καταχωρημένη πληροφορία και γνώση του συστήματος, ανάλογα με τα προνόμια το είδος (εσωτερικοί/εξωτερικοί χρήστες) και το τύπο πρόσβασης των χρηστών του πληροφοριακού συστήματος και το είδος της πληροφορίας.

- **Υπηρεσίες εκτεταμένης αναζήτησης**

Οι υπηρεσίες αυτές περιλαμβάνουν τη παροχή μηχανισμού αναζήτησης που θα μπορεί να εκτείνεται σε όλο το εύρος της πύλης ή να περιορίζεται σε κάποιο συγκεκριμένο τομέα ή υπηρεσία και να εστιάζει στις ανάγκες αναζήτησης των επιμέρους χρηστών και σε γενικό επίπεδο περιεχομένου της πύλης και σε ειδικό επίπεδο ως προς το περιεχόμενο της πύλης που σχετίζεται με την ασφαλιστική νομοθεσία. Τέλος, Θα παρέχεται η δυνατότητα ιστορικότητας και διασύνδεσης νόμων που είναι ή όχι σε ισχύ.

- **Υπηρεσίες forum και συνεργασίας**

Οι υπηρεσίες αυτές σχετίζονται με τη παροχή ενός πλαισίου αλληλεπίδρασης των χρηστών κάνοντας χρήση τεχνολογιών φόρουμ και λοιπών συνεργατικών εργαλείων (wikis κ.α.). Με τη παροχή ενός τέτοιου περιβάλλοντος στα διάφορα είδη χρηστών (εσωτερικοί/εξωτερικοί), προσφέρεται η δυνατότητα ανταλλαγής απόψεων και ενδυναμώνεται μια φιλοσοφία ανοικτής και ευέλικτης συνεργασίας.

- **Λοιπές Υπηρεσίες**

Οι υπηρεσίες αυτές σχετίζονται με τη δυνατότητα της διαδικτυακής πύλης να εμπλουτιστεί με μια σειρά από επιπρόσθετες λειτουργικές δυνατότητες, όπως:

- εφαρμογή ανακοινώσεων,
- δελτία τύπου,
- λίστες με FAQs για την ενημέρωση των επισκεπτών,
- On-line help
- Κλπ

Η Διαδικτυακή Πύλη 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 την διαχείριση του συστήματος.

Αναλυτικά

Τα ελάχιστα απαιτούμενα χαρακτηριστικά του υποσυστήματος διαδικτυακής πύλης είναι:

- Η αρχιτεκτονική του Portal συστήματος να βασίζεται στη χρήση επαναχρησιμοποιήσιμων εφαρμογών (πχ portlets), ώστε να είναι δυνατή η επέκταση του Portal με επιπλέον λειτουργικότητα
- Η ανάπτυξη και διαχείριση του Portal να γίνεται μέσα από web-based περιβάλλον χωρίς να απαιτείται η χρήση ειδικού εργαλείου στο σταθμό εργασίας του διαχειριστή. Ειδικότερα μέσα από το περιβάλλον αυτό ο κατάλληλα εξουσιοδοτημένος χρήστης θα πρέπει να έχει τη δυνατότητα να:
 - Ορίζει τη δομή του Portal και να δημιουργεί το portal με τρόπο δηλωτικό και χωρίς να απαιτείται η χρήση HTML
 - Δημιουργεί, τροποποιεί, διαγράφει ομάδες χρηστών και να απονέμει σε αυτές δικαιώματα
 - Επεκτείνει τη λειτουργικότητα του Portal με ένταξη σε αυτό νέων εφαρμογών
 - Ορίζει styles και templates για την εμφάνιση και χωροταξική τυποποίηση του Portal
- Να παρέχονται δυνατότητες παραμετροποίησης του περιβάλλοντος για τους εγγεγραμμένους χρήστες Η παραμετροποίηση να γίνεται σε επίπεδο portal αντικειμένων και εφαρμογών σύμφωνα με τα δικαιώματα των χρηστών, έτσι ώστε κάθε χρήστης να μπορεί να προσωποποιεί το περιβάλλον του
- Υποστήριξη των ανοικτών Portal προτύπων
- Δυνατότητα ανάπτυξης εφαρμογών στο περιβάλλον του Portal με χρήση σχετικού framework ανάπτυξης
- Να υποστηρίζεται η μελλοντική επέκταση του Portal σε wireless συσκευές (PDA, Κινητά τηλέφωνα, κλπ).
- Το λογισμικό θα πρέπει να παρέχει δυνατότητες για ολοκλήρωση περιεχομένου και υπηρεσιών από τρίτα συστήματα και εφαρμογές. Έτσι, θα πρέπει να ενσωματώνεται API και να υποστηρίζονται τεχνολογίες όπως:
 - SOAP
 - XML
 - Web Services
 - RSS
- Το λογισμικό θα πρέπει να υποστηρίζει ένα σύνολο από σύγχρονα Web Services πρωτόκολλα, συμπεριλαμβανομένων των:
 - JSON

- REST
- WSRP
- WebDAV
- Καθορισμός επιπέδων ασφαλείας και πρόσβασης με βάση ρόλους και τύπους χρηστών
- Απόδοση ετικετών (tags) στο περιεχόμενο του portal.
- Διαμόρφωση του portal μέσω λειτουργίας Drag & Drop.
- Δυνατότητα δημιουργίας Ηλεκτρονικών Προσωπικών Σελίδων με επιλεγμένη και προσαρμόσιμη λειτουργικότητα και Look & Feel.
- Δυνατότητα Δημιουργίας Ηλεκτρονικών Κοινοτήτων Χρηστών με επιλεγμένη και προσαρμόσιμη λειτουργικότητα και Look & Feel.
- Δυνατότητα «Προσωποποίησης» της «εμφάνισης» (Personalization) των σελίδων ή/και των χώρων εργασίας (workspaces) εντός του Portal.
- Ενσωμάτωση Wikis, Blogs, Message Boards και λειτουργικότητας Feedback.
- Ενσωμάτωση Discussion Forums και λογισμικού ανακοινώσεων (Announcements)
- Υποστήριξη Πολυγλωσσικότητας
- Ενσωματωμένο ή επιπρόσθετο λογισμικό διαχείρισης ή/και στατιστικής ανάλυσης χρήσης πόρων/εφαρμογών και δημιουργίας αναφορών στο περιβάλλον του Portal.
- Υλοποίηση βάσει της αρχή του «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) 1.0 επιπέδου 'AA'.
- Η εφαρμογή θα πρέπει να υποστηρίζει διαδομένους τύπους αρχείων όπως:
 - Αδόμητη πληροφορία (ελεύθερο κείμενο).
 - Ημι-δομημένη πληροφορία (τυποποιημένα έγγραφα).
 - Δομημένη πληροφορία (π.χ. πίνακες).
 - Εικόνες (.bmp, .jpeg, .gif, .psd, .png, .tiff, .fax, κλπ).
- Υποστήριξη εισαγωγής και αρχειοθέτησης εγγράφων εφαρμογών γραφείου (Office) στο content repository (πχ Word, Excel, PowerPoint, rtf κλπ) χωρίς την ανάγκη χρήσης του συστήματος είτε μέσα από Windows Explorer είτε από browser, αλλά αποκλειστικά μέσα από τις εφαρμογές
- Ολοκληρωμένη ιεραρχική – αντικειμενοστρεφής δομή για διαχείριση περιεχομένου η οποία θα επιτρέπει την κατάλληλη οργάνωση των τυποποιημένων μοντέλων/δομών για κατηγοριοποίηση εγγράφων. Πρέπει να είναι δυνατόν να κατηγοριοποιούνται και να δεικτοδοτούνται όλα τα αντικείμενα περιεχομένου και τα δεδομένα μέσα στο σύστημα ανεξαρτήτως τύπου
- Να παρέχεται ενσωματωμένο περιβάλλον αναζήτησης εγγράφων το οποίο επιτρέπει την ευέλικτη προβολή αποτελεσμάτων και την επαναχρησιμοποίηση ερωτήσεων αναζήτησης (με keywords, wild card χαρακτήρων κα.) μέσω συγκεκριμένων κανόνων και προτύπων με ένα εύκολο και εύχρηστο τρόπο χωρίς να απαιτείται γνώση της δομής της υπάρχουσας πληροφορίας
- Να παρέχονται συγκεκριμένα οι ακόλουθες λειτουργικότητες του ενσωματωμένου συστήματος αναζήτησης και ανάκτησης εγγράφων:
 - Ικανότητα δημιουργίας προ-καθορισμένων προτύπων και προφίλ αναζητήσεων (π.χ. Αναζήτηση Συμβολαίων, Αναζήτηση Εικόνων, Αναζήτηση Τιμολογίων κ.α.)
 - Να είναι δυνατή η αναζήτηση με βάση τους δείκτες ή Boolean συνδυασμού των δεικτών
 - Να είναι δυνατή η χρήση wildcard χαρακτήρων στις αναζητήσεις

- Να υποστηρίζεται η αναζήτηση ελεύθερου κειμένου (full text search)
- Να υποστηρίζεται η αποθήκευση χρησιμοποιημένων ερωτήσεων αναζήτησης και η επαναχρησιμοποίηση τους στο μέλλον από τους χρήστες.
- Να υποστηρίζεται η ανάμικτη αναζήτηση δεικτών και περιεχομένου.
- Να παρέχεται η δυνατότητα λειτουργικότητας ασφαλούς αναζήτησης η οποία να συνδέεται άμεσα και με άλλους αποθηκευτικούς χώρους μέσα και έξω από τον οργανισμό ακολουθώντας ένα αποδοτικό και άκρως ασφαλή τρόπο πρόσβασης δεδομένων δημοσιοποιώντας τα αντίστοιχα αποτελέσματα με βάση τα δικαιώματα πρόσβασης των χρηστών και τις λίστες πρόσβασης αυτών (ACLs).
- Να παρέχεται ενσωματωμένο υποσύστημα δρομολόγησης εγγράφων και ροής εργασιών το οποίο να ενεργοποιείται όταν:
 - Συμπληρώνεται μία φόρμα (ηλεκτρονική ή έγγραφο) και καταχωρείται μέσα στο σύστημα διαχείρισης εγγράφων
 - Ένα έγγραφο σε έντυπη μορφή συλλαμβάνεται, ψηφιοποιείται, δεικτοδοτείται και εισάγεται αυτόματα μέσα στο σύστημα διαχείρισης εγγράφων
 - Ένα οποιοδήποτε έγγραφο εισάγεται μέσα στο σύστημα διαχείρισης εγγράφων αυτόματα ή μέσα από ad hoc διαδικασίες.
- Να παρέχεται η δυνατότητα επαναδρομολόγησης ενός αντικείμενου περιεχομένου (είτε επιστροφή σε προηγούμενο υπεύθυνο έγκρισης, ή δρομολόγηση σε ένα χρήστη ο οποίος δεν είναι μέλος της αρχικής λίστας δρομολόγησης της ροής εργασίας) σε οποιοδήποτε σημείο μιας προκαθορισμένης ροής εργασίας χωρίς να χάνει την ικανότητά του να επανέλθει στο σημείο από το οποίο άλλαξε η κατάσταση του.
- Να υποστηρίζεται δρομολόγηση εγγράφων με βάση τους ρόλους των χρηστών

A3.4.3 Λειτουργική Ενότητα «Υποσύστημα Διαλειτουργικότητας»

Ο ετερογενής χαρακτήρας της Ασφαλιστικής προσέγγισης, με τη παρουσία πολλαπλών Φορέων Κοινωνικής Ασφάλισης, τις επιμέρους σύνθετες απαιτήσεις τους καθώς και τις απαιτήσεις τους για ανταλλαγή δεδομένων μεταξύ τους αλλά και με τρίτους Φορείς, καθιστά επιτακτική τη παροχή ενός σαφούς και διακριτού πλαισίου παροχής υπηρεσιών διαλειτουργικότητας, στο πλαίσιο του παρόντος Έργου.

Σε επιχειρησιακό επίπεδο, οι υπηρεσίες αυτές διακρίνονται στη δυνατότητα του Ο.Π.Σ. να αλληλεπιδρά με το σύνολο των υφιστάμενων Φορέων που απαιτούνται με ασφαλή και φερέγγυο τρόπο ενώ παράλληλα να διαθέτει το τεχνικό υπόβαθρο περαιτέρω διασύνδεσης με μελλοντικούς Φορείς και συστήματα. Ειδικότερα, σε πρώτη φάση, απαιτείται η δυνατότητα διαλειτουργικότητας με τους παρακάτω Φορείς:

- ΦΟΡΕΑΣ Υπ. Εσωτερικών – σύστημα «ΕΡΜΗΣ», για την ανταλλαγή νομικών δεδομένων/πληροφορίας, υπηρεσία του συστήματος.
- ΦΟΡΕΑΣ ΓΓΚΑ – Σύστημα ΕΜΑΠΠΣ (παράλληλη δράση), για την ανταλλαγή νομικών και εξειδικευμένων δεδομένων/πληροφορίας.
- Φορέας ΓΓΚΑ – Σύστημα ΑΜΚΑ – ΕΜΑΕΣ (σε παραγωγική λειτουργία στην ΗΔΙΚΑ ΑΕ)

Διευκρινίζεται ότι οι τεχνικές λεπτομέρειες για την επιτυχή διασύνδεση των παραπάνω Φορέων θα οριστούν και θα οριστικοποιηθούν στο πλαίσιο της Μελέτης Εφαρμογής.

Συνολικά, και με βάση τα παραπάνω, το παρόν έργο μπορεί να αποτελέσει ένα κεντρικό και κομβικό σημείο αλληλεπίδρασης και διαλειτουργικότητας σε ότι αφορά το πεδίο της Κοινωνικής Ασφάλισης στον Ελλαδικό χώρο.

Αναλυτικά

Το Σύστημα που θα υλοποιηθεί θα πρέπει να διαλειτουργεί με το σύνολο των πιθανών υφιστάμενων συστημάτων ΦΚΑ που εμπίπτουν στην προδιαγραφόμενη λειτουργικότητα. Οι ακριβείς απαιτήσεις διαλειτουργικότητας με υφιστάμενα συστήματα (αφορά την περίπτωση άντλησης δεδομένων ή ηλεκτρονικών υπηρεσιών από πιθανά υφιστάμενα πληροφοριακά συστήματα ΦΚΑ) θα οριστικοποιηθεί κατά την Μελέτη Εφαρμογής.

Σε κάθε περίπτωση το Σύστημα θα είναι σε θέση να προσφέρει πληροφορία σε άλλα υφιστάμενα σημεία ενημέρωσης της Δημόσιας Διοίκησης, όπως την Εθνική Πύλη Δημόσιας Διοίκησης «ΕΡΜΗΣ», τους υφιστάμενους δικτυακούς τόπους των ΦΚΑ και το δικτυακό τόπο της ΓΓΚΑ και του Υπ. Εργασίας.

Ειδικότερα, και σε ότι αφορά τις τεχνολογικές δυνατότητες του υποσυστήματος διαλειτουργικότητας, θα πρέπει να βασίζεται σε αρχιτεκτονική σχεδίαση Service-Oriented Architectures (SOA), υποστηρίζονται ανοικτές τεχνολογικές προσεγγίσεις και πρωτόκολλα επικοινωνίας όπως XML, WSDL και SOAP. Ειδικότερα, το συγκεκριμένο επίπεδο θα πρέπει να προσφέρει ένα διακριτό και ευέλικτο μηχανισμό δρομολόγησης ετερογενών μηνυμάτων ανάμεσα σε εμπλεκόμενα συστήματα και εφαρμογές υφιστάμενων και μελλοντικών Φορέων, απαλείφοντας την ανάγκη για point-to-point διασυνδέσεις μεταξύ των συστημάτων. Παράλληλα, το συγκεκριμένο επίπεδο πρέπει να φροντίζει να απομονώνει και τα ίδια τα services που ανταλλάσσονται από το πρωτόκολλο επικοινωνίας με τα τρίτα συστήματα αυτά.

Τα ελάχιστα απαιτούμενα χαρακτηριστικά του υποσυστήματος διαλειτουργικότητας είναι:

- Υποστήριξη σύνθεσης νέων services από ήδη υπάρχοντα services χωρίς την επανάληψη κώδικα. Θα πρέπει να επιτρέπεται με πολλαπλούς τρόπους η εκτέλεση service αιτημάτων χωρίς διαφοροποίηση στον κώδικα του service που καλείται, με:
 - υποστήριξη για ένα ή πολλαπλά αιτήματα με μία κλήση
 - υποστήριξη για σύγχρονη εκτέλεση του αιτήματος (ο καλών περιμένει/"μπλοκάρει")
 - υποστήριξη για ασύγχρονη εκτέλεση του αιτήματος (ο καλών συνεχίζει/δεν "μπλοκάρει" περιμένοντας)
 - υποστήριξη για προγραμματισμένη εκτέλεση αιτήματος (η καλούσα εφαρμογή καθορίζει την ημέρα και ώρα)
- Οι δυνατότητες δρομολόγησης μηνυμάτων θα πρέπει να συνοδεύονται από υποστήριξη διαφόρων οριζόντιων συστατικών μερών όπως:
 - Logging (σε αρχεία, σε βάση δεδομένων ή σε stream)
 - Journaling σε βάση δεδομένων
 - Δημιουργία ενιαίων κωδικών αρίθμησης (ID Generators)

- Απεικόνιση κωδικών λάθους σε ενιαίο σύστημα κωδικοποίησης (unified error code mapping)
- Ad-hoc caching ώστε να μπορεί οποιοδήποτε service να κάνει cache οτιδήποτε κρίνει σκόπιμο
- Χρήση templates για δημιουργία δομημένων μηνυμάτων/αναφορών με δυναμικά δεδομένα σε συγκεκριμένα πεδία τους
- Υποστήριξη δηλώσεων των χρηστών και των εφαρμογών με τα credentials τους καθώς και δηλώσεις των εξουσιοδοτήσεων πρόσβασης τους στο επίπεδο δρομολόγησης μηνυμάτων εξωτερικά και όχι μέσα σε κώδικα

Τέλος, ο Ανάδοχος υποχρεούται να υποστηρίξει πλήρως (αναπτύσσοντας τις απαραίτητες διεπαφές) την ένταξη στη διαδικτυακή Πύλη Δημόσιας Διοίκησης «ΕΡΜΗΣ» του συνόλου των εξωστρεφών ψηφιακών υπηρεσιών που θα αναπτύξει στα πλαίσια του Έργου, και δίδονται προς τους πολίτες, τις επιχειρήσεις και άλλους Φορείς Δημοσίου.

A3.5 Προδιαγραφές Οριζόντιων Λειτουργιών

A3.5.1 Λειτουργική Ενότητα «Υποσύστημα Ασφάλειας & Διαχείρισης Χρηστών»

Το υποσύστημα ασφάλειας και διαχείρισης χρηστών θα παρέχει οριζόντια τις αναγκαίες υπηρεσίες για την εξασφάλιση της εύρυθμης λειτουργίας του περιγραφόμενου Ο.Π.Σ. Επιπρόσθετα, δεδομένης της παρουσίας του υποσυστήματος διαδικτυακής πύλης ως κεντρικού σημείου εισόδου στις υπηρεσίες Ασφαλιστικής Νομοθεσίας, το συγκεκριμένο υποσύστημα είναι άρρηκτα συνδεδεμένο με την διασφάλιση της ασφαλούς και διαβαθμισμένης πρόσβασης.

Ειδικότερα, για την επιτυχή ταυτοποίηση / αυθεντικοποίηση του χρήστη, πρέπει να καθοριστεί και να δημοσιευθεί στη Διαδικτυακή Πύλη η διαδικασία εγγραφής των χρηστών στις παρεχόμενες ηλεκτρονικές υπηρεσίες. Ο καθορισμός της διαδικασίας εγγραφής περιλαμβάνει τα παρακάτω βήματα:

- Προσδιορισμός των απαιτήσεων εγγραφής κάθε χρήστη στη Διαδικτυακή Πύλη
- Προσδιορισμός των βημάτων εγγραφής ενός χρήστη στη Διαδικτυακή Πύλη
- 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 της Διαδικτυακής Πύλης θα γίνεται μέσω υπηρεσίας καταλόγου συμβατή με το πρότυπο LDAP. Για την ικανοποίηση των υψηλών απαιτήσεων ασφάλειας, ο υποψήφιος Ανάδοχος προτείνεται να λάβει υπόψη του δυνατότητες υποστήριξης τεχνολογιών όπως είναι οι έξυπνες κάρτες (smart cards), η υποδομή δημόσιου 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.

Η Διαδικτυακή Πύλη 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 την διαχείριση του συστήματος. Επειδή ο χρήστης αρχικά θα βλέπει μόνο την Διαδικτυακή Πύλη (ένα ενοποιημένο γραφικό περιβάλλον - GUI), η ταυτοποίηση του θα πρέπει να μπορεί να γίνει 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 φιλοξενούνται στην Διαδικτυακή Πύλη, χωρίς αυτοί να δίνουν τα διαπιστευτήριά (credential) τους παρά μόνο μια φορά κατά την εισαγωγή τους στην πύλη. Αυτό πρέπει να ισχύει για τα τρίτα υποσυστήματα που ολοκληρώνονται μέσα από την Πύλη. Ο χρήστης θα χρησιμοποιεί για την ταυτοποίηση 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 την δομή της ασφάλειας των υποσυστημάτων τρίτων φορέων που θα εμπλακούν στο πλαίσιο του παρόντος έργου, με τα οποία θα αλληλεπιδρά η Διαδικτυακή Πύλη. Θα πρέπει να προτείνει λύσεις, να τις υλοποιήσει και να παρακολουθήσει την πορεία εφαρμογής τους για να διασφαλιστεί η ασφαλής εξουσιοδότηση των χρηστών στα συγκεκριμένα υποσυστήματα μέσω της Διαδικτυακής Πύλης καθ' όλη την πορεία υλοποίησης των έργων. Συγκεκριμένα, θα πρέπει να κατανοήσει την λειτουργία των εξουσιοδοτήσεων και των ρόλων σε κάθε υποσύστημα ώστε να εξασφαλιστεί η ασφαλής διασύνδεση με αυτά.

Τέλος, το σύστημα θα διαλειτουργεί με τη Διαδικτυακή Πύλη Δημόσιας Διοίκησης «ΕΡΜΗΣ» όσον αφορά την ταυτοποίηση των εξωτερικών χρηστών για την εξουσιοδότηση (authorization) και τη διαβαθμισμένη πρόσβαση αυτών στις ψηφιακές υπηρεσίες του πληροφοριακού συστήματος.

Διευκρινίζεται ότι η οριστικοποίηση των επιμέρους τρίτων συστημάτων που θα εμπλέκονται στο πλαίσιο του παρόντος έργου θα ολοκληρωθεί κατά τη φάση της μελέτης εφαρμογής.

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 διακίνηση τους (π.χ. πρωτόκολλο https, κρυπτογράφηση με SSL, ψηφιακά πιστοποιητικά ή ψηφιακές υπογραφές) όπου αυτό απαιτείται. Ειδικά, όπως αναφέρεται και στο Πλαίσιο Διαλειτουργικότητας & Υπηρεσιών Ηλεκτρονικών Συναλλαγών, για την εκτέλεση ηλεκτρονικών συναλλαγών πρέπει να γίνεται χρήση του πρωτοκόλλου SSL.

Η επικοινωνία των εφαρμογών για την 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 την μετάδοση ευαίσθητων & εμπιστευτικών δεδομένων μέσω μιας Διαδικτυακής Πύλης.

Εξασφάλιση μη αποποίησης ενεργειών

Ο υποψήφιος Ανάδοχος θα πρέπει να διασφαλίσει για την μη αποποίηση ενεργειών από τη μεριά του χρήστη μέσω των 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 (π.χ. εκτέλεση υπέρμετρου όγκου συναλλαγών κατά τη διάρκεια της νύχτας, οι οποίες δεν δικαιολογούνται από υπηρεσιακούς λόγους, όπως λήξη προθεσμίας υποβολής αιτήσεων για κάποιο θέμα).

A3.6 Λειτουργικά Χαρακτηριστικά Εξοπλισμού

Παρουσιάζονται στους πίνακες Συμμόρφωσης. Η συνολική αρχιτεκτονική παρουσιάζεται παραπάνω.

A3.7 Διαλειτουργικότητα

Λόγο της ιδιαιτερότητας του συστήματος, η Διαλειτουργικότητα είναι βασικό συστατικό του συστήματος, που περιγράφεται παραπάνω.

Σε κάθε περίπτωση οι προδιαγραφές διαλειτουργικότητας εναρμονίζονται ή οφείλουν να ακολουθούν τις απαιτήσεις του Ελληνικού Πλαισίου Παροχής Υπηρεσιών Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης και τα Πρότυπα Διαλειτουργικότητας (e-gif), τα οποία έχουν καταρτιστεί από το Υπουργείο Εσωτερικών & την Γενική Γραμματεία Δημόσιας Διοίκησης & Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης.

Ο Ανάδοχος θα πρέπει να τεκμηριώσει τη συμβατότητα της λύσης που προτείνει με το Πλαίσιο Διαλειτουργικότητας & Υπηρεσιών Ηλεκτρονικών Συναλλαγών (ΠΔ&ΥΗΣ).

Ο Ανάδοχος υποχρεούται να εντάξει στη διαδικτυακή Πύλη Δημόσιας Διοίκησης «ΕΡΜΗΣ» το σύνολο των ψηφιακών υπηρεσιών που θα αναπτύξει στα πλαίσια του Έργου, και δίδονται προς πολίτες/ επιχειρήσεις/ άλλους Φορείς Δημοσίου σύμφωνα με τις παρακάτω απαιτήσεις διαλειτουργικότητας.

Από το Πλαίσιο αυτό αναφέρονται ενδεικτικά οι παρακάτω έννοιες και ορισμοί:

A3.7.1 Απαιτήσεις Χρηστών Υπηρεσιών Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης

Ο πιθανός χρήστης, πολίτης ή επιχείρηση, μιας ηλεκτρονικής υπηρεσίας ενός Φορέα της Δημόσιας Διοίκησης κατά την αλληλεπίδρασή του με την “Ηλεκτρονική Δημόσια Διοίκηση”:

- δε χρειάζεται να γνωρίζει τον τρόπο λειτουργίας, τη δομή και τις αρμοδιότητες των οργανωτικών μονάδων της Δημόσιας Διοίκησης που εμπλέκονται στην εξυπηρέτησή του,
- πρέπει να έρχεται σε επαφή αποκλειστικά με το σημείο εκκίνησης της υπηρεσίας (κέντρο εξυπηρέτησης, δημόσιο πληροφοριακό σύστημα) και να παραλαμβάνει το αποτέλεσμα της υπηρεσίας από ένα σημείο εξόδου, χωρίς να εμπλέκεται σε ενδιάμεσα στάδια εξυπηρέτησης (one-stop shop), και
- πρέπει να έχει συνεχή (online) ενημέρωση για τη ροή της πληροφορίας και τη λήψη των αποφάσεων που αφορούν την υπόθεση που διεκπεραιώνει ηλεκτρονικά.

Για να ικανοποιηθούν οι απαιτήσεις των χρηστών από τις ηλεκτρονικές υπηρεσίες που παρέχουν οι φορείς της Δημόσιας Διοίκησης, είναι φανερό ότι οι υπηρεσίες θα πρέπει να παρέχονται από ένα πληροφοριακό σύστημα που υπερβαίνει τα όρια ενός φορέα. Το σύστημα αυτό θα πρέπει να μπορεί να συνδυάζει περιεχόμενο και λειτουργίες από τις επιμέρους διαδικτυακές υπηρεσίες των εμπλεκόμενων φορέων, με τρόπο διαφανή για τον τελικό χρήστη κάθε υπηρεσίας. Προς την κατεύθυνση αυτή κινούνται οι προσπάθειες για την ανάπτυξη διαδικτυακών πυλών ενημέρωσης & εξυπηρέτησης που καλύπτουν ένα ευρύ φάσμα φορέων της Δημόσιας Διοίκησης (π.χ. Οικονομικές Υπηρεσίες) ή στη βέλτιστη περίπτωση το σύνολο της Δημόσιας Διοίκησης. Οι διαδικτυακές αυτές πύλες είναι γνωστές με τον όρο Κυβερνητικές Διαδικτυακές Πύλες (Government Portals).

Ωστόσο για να επιτευχθεί η δυναμική σύνθεση ετερογενών δεδομένων, λειτουργιών και υπηρεσιών που προέρχονται από διαφορετικούς Φορείς της Δημόσιας Διοίκησης και να καταστεί εφικτή η διάθεσή τους στους ενδιαφερόμενους, απαιτείται η ολοκλήρωση και η διαλειτουργικότητα όλων των εμπλεκόμενων πληροφοριακών συστημάτων, τα οποία εκτελούν τμήματα των διαφορετικών αυτών λειτουργιών, δεδομένου ότι μια συναλλαγή σε ένα δημόσιο οργανισμό μπορεί να οδηγήσει ή/ και να απαιτεί αυτόματους ελέγχους στα δεδομένα άλλων οργανισμών.

A3.7.2 Ορισμός Διαλειτουργικότητας

Ορισμός Διαλειτουργικότητας

Σύμφωνα με το Ευρωπαϊκό Πλαίσιο Διαλειτουργικότητας, ως διαλειτουργικότητα ορίζεται η ικανότητα των συστημάτων πληροφορικής και επικοινωνιών και των επιχειρησιακών διαδικασιών που υποστηρίζονται από αυτά να ανταλλάσσουν δεδομένα και να μοιράζονται πληροφορία και γνώση (“Interoperability means the ability of information and communication technology (ICT) systems and of the business processes they support to exchange data and to enable the sharing of information and knowledge”). Αντίστοιχος ορισμός για τη διαλειτουργικότητα δίνεται και από μία μελέτη που εκπονήθηκε στο πλαίσιο της Ιρλανδικής Προεδρίας², όπου ως διαλειτουργικότητα ορίζεται η ικανότητα ενός συστήματος ή μιας διαδικασίας να μοιράζεται και να χρησιμοποιεί πληροφορίες ή/ και λειτουργίες ενός άλλου συστήματος ή διαδικασίας (“Ability of a system or process to share and use the information and/or functionality of another system or process”).

² Interoperability Study of EPAN e-gov working group, EU Irish presidency 2004

A3.7.3 Σκοπός Ελληνικού Πλαισίου Διαλειτουργικότητας και Υπηρεσιών Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης (ΠΔ&ΥΗΣ)

Το Ελληνικό Πλαίσιο Διαλειτουργικότητας και Υπηρεσιών Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης σκοπεύει:

- στη διασφάλιση της **Διαλειτουργικότητας** μεταξύ των υφιστάμενων πληροφοριακών συστημάτων της Δημόσιας Διοίκησης, η οποία εγγυάται μία συνεχή ροή πληροφοριών μεταξύ πολιτών, επιχειρήσεων και φορέων της Δημόσιας Διοίκησης,
- στην **Ανοικτή Φιλοσοφία** των πληροφοριακών συστημάτων της Δημόσιας Διοίκησης, η οποία συνίσταται στην υιοθέτηση ανοικτών τεχνολογικών προτύπων και προδιαγραφών³ κατά το σχεδιασμό και την ανάπτυξη εφαρμογών, συστημάτων και διαδικτυακών πυλών της Δημόσιας Διοίκησης, και
- στην **Ευρωπαϊκή Διάσταση** του Ελληνικού ΠΔ&ΥΗΣ, το οποίο συμμορφώνεται με τις προσπάθειες της Ευρωπαϊκής Ένωσης και προετοιμάζει τη Δημόσια Διοίκηση στην Ελλάδα να αναπτύξει και να υποστηρίξει Πανευρωπαϊκές Υπηρεσίες Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης⁴.

Οι υπηρεσίες Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης στις οποίες στοχεύει το ΠΔ&ΥΗΣ ομαδοποιούνται ως προς το χρήστη της Ηλεκτρονικής Υπηρεσίας στις εξής τρεις (3) κατηγορίες:

1. **Κυβέρνηση-προς-Κυβέρνηση** (Government to Government - G2G): διαδικασίες που αφορούν στις σχέσεις αλληλεπίδρασης μεταξύ των δημόσιων οργανισμών (εδώ ο χρήστης είναι κάποιος Φορέας ή Οργανισμός της Δημόσιας Διοίκησης).
2. **Κυβέρνηση-προς-Πολίτες** (Government to Citizen - G2C): διαδικασίες που αφορούν στις σχέσεις αλληλεπίδρασης μεταξύ των δημόσιων οργανισμών και των πολιτών (οι οποίοι αποτελούν και τους χρήστες των υπηρεσιών αυτής της κατηγορίας).
3. **Κυβέρνηση-προς-Επιχειρήσεις** (Government to Business - G2B): υπηρεσίες των δημόσιων οργανισμών με τελικούς αποδέκτες (χρήστες υπηρεσίας) τις ιδιωτικές επιχειρήσεις.

Η παροχή ηλεκτρονικών υπηρεσιών από τους φορείς της Δημόσιας Διοίκησης προς πολίτες, επιχειρήσεις και άλλους φορείς ή οργανισμούς της Δημόσιας Διοίκησης, προαπαιτεί τη διαλειτουργικότητα των πληροφοριακών συστημάτων των εν λόγω φορέων.

Βασικά σημεία διαλειτουργικότητας αποτελούν τα εξής:

- ανάμεσα σε φορείς της κεντρικής διοίκησης (υπουργεία και γενικές γραμματείες),
- ανάμεσα σε φορείς της κεντρικής διοίκησης και σε φορείς και οργανισμούς της Περιφερειακής Διοίκησης και της Τοπικής Αυτοδιοίκησης (ΟΤΑ Α' και Β' βαθμού),
- ανάμεσα σε φορείς της Δημόσιας Διοίκησης (κεντρικής διοίκησης, περιφερειακής διοίκησης και τοπικής αυτοδιοίκησης) και
 - ✓ σε εποπτευόμενους φορείς και οργανισμούς του ευρύτερου Δημοσίου Τομέα (π.χ. ασφαλιστικά ιδρύματα και ελεγκτικοί φορείς)
 - ✓ σε ενδιάμεσους φορείς και οργανισμούς (π.χ. τράπεζες και χρηματοπιστωτικά ιδρύματα), και
 - ✓ σε άλλες κυβερνήσεις και διεθνείς φορείς και οργανισμούς

³ Τα ελάχιστα χαρακτηριστικά που πρέπει να φέρει ένα πρότυπο ή, γενικότερα, μία προδιαγραφή ώστε να χαρακτηριστεί ως ανοιχτό πρότυπο, σύμφωνα με το Ευρωπαϊκό Πλαίσιο Διαλειτουργικότητας, είναι: α) Το πρότυπο υιοθετείται και συντηρείται από ένα μη-κερδοσκοπικό οργανισμό και η εξέλιξή του βασίζεται σε ανοιχτές διαδικασίες, στις οποίες μπορεί να συμμετέχει κάθε ενδιαφερόμενος. β) Το πρότυπο έχει δημοσιευτεί, η πρόσβαση στις προδιαγραφές του είναι ελεύθερη ή παρέχεται σε ένα προκαθορισμένο ονομαστικό κόστος και επιτρέπεται σε όλους η –ελεύθερη ή με προκαθορισμένο ονομαστικό κόστος- αντιγραφή, διανομή και χρήση του. γ) Η πνευματική ιδιοκτησία του προτύπου ή μέρους αυτού διατίθεται οριστικά ελεύθερη δικαιώματος και αμοιβής. δ) Δεν υπάρχουν περιορισμοί στην επαναχρησιμοποίηση του προτύπου.

⁴ European Interoperability Framework for pan-European eGovernment Services

- ανάμεσα σε φορείς της Δημόσιας Διοίκησης (κεντρικής διοίκησης, περιφερειακής διοίκησης, τοπικής αυτοδιοίκησης και εποπτευόμενους οργανισμούς) και στα Κέντρα Εξυπηρέτησης Πολιτών (ΚΕΠ)⁵.

A3.7.4 Διαστάσεις και Επίπεδα Διαλειτουργικότητας

Η διαλειτουργικότητα μεταξύ των πληροφοριακών συστημάτων των Φορέων της Δημόσιας Διοίκησης εξετάζεται και αναλύεται υπό τέσσερα (4) διαφορετικά πρίσματα:

1. τη **Θεσμική Διαλειτουργικότητα**, η οποία αναφέρεται στην εναρμόνιση των νομοθετικών διατάξεων που διέπουν τη λειτουργία δύο ή περισσότερων φορέων που επιθυμούν να συνεργαστούν για τη μεταξύ τους ανταλλαγή πληροφοριών ή/ και την παροχή ολοκληρωμένων ηλεκτρονικών υπηρεσιών προς πολίτες, επιχειρήσεις και άλλους φορείς. Επιπλέον αποσκοπεί στο να διασφαλίσει ότι οι ηλεκτρονικά ανταλλασσόμενες πληροφορίες έχουν την ίδια νομική ισχύ για όλους τους εμπλεκόμενους φορείς. Η Θεσμική Διαλειτουργικότητα διασφαλίζεται μέσω νομοθετικών ρυθμίσεων και διατάξεων.
2. την **Οργανωσιακή Διαλειτουργικότητα**, η οποία αναφέρεται στον καθορισμό στόχων, τη διαμόρφωση διαδικασιών και την επίτευξη συνεργασίας των φορέων που επιδιώκουν ανταλλαγή πληροφοριών και ίσως έχουν διαφορετικές εσωτερικές δομές και διαδικασίες. Επιπλέον στοχεύει στην ικανοποίηση των απαιτήσεων της κοινότητας των χρηστών προσφέροντας υπηρεσίες αναγνωρίσιμες, προσβάσιμες και επικεντρωμένες στις ανάγκες του χρήστη. Η Οργανωσιακή Διαλειτουργικότητα διασφαλίζεται μέσω νομοθετικών ρυθμίσεων και διατάξεων και μέσω γενικών συμφωνιών μεταξύ των εμπλεκόμενων φορέων.
3. τη **Σημασιολογική Διαλειτουργικότητα**, η οποία αφορά στη διασφάλιση ότι η ακριβής έννοια/ σημασία των ανταλλασσόμενων πληροφοριών είναι κατανοητή από οποιαδήποτε εφαρμογή. Η επίτευξη διαλειτουργικότητας σε σημασιολογικό επίπεδο επιτρέπει στα συστήματα να συνδυάζουν τις πληροφορίες με εκείνες από άλλες πηγές και να τις επεξεργάζονται αποτελεσματικά. Η Σημασιολογική Διαλειτουργικότητα επιτυγχάνεται ορίζοντας και υιοθετώντας κοινό λεξιλόγιο και ορολογία σε όλα τα συστήματα και υπηρεσίες. Ο ορισμός και η συντήρηση ενός τέτοιου «λεξικού» γίνεται συνήθως από μια κεντρική υπηρεσία.
4. την **Τεχνική Διαλειτουργικότητα**, η οποία ορίζεται ως η ικανότητα μεταφοράς και χρησιμοποίησης της πληροφορίας με ομοιογενή και αποτελεσματικό τρόπο μεταξύ συστημάτων πληροφορικής και οργανισμών. Το επίπεδο αυτό αφορά σε τεχνικές προδιαγραφές για την αποθήκευση, δόμηση, μεταφορά, παρουσίαση και ασφάλεια δεδομένων και υπηρεσιών. Η Τεχνική Διαλειτουργικότητα αντιπροσωπεύει τη διαλειτουργικότητα των υποδομών και του λογισμικού.

A3.7.5 Επίπεδα Κατάταξης Κανόνων & Τεχνολογικών Προτύπων

Το Πλαίσιο Διαλειτουργικότητας & Υπηρεσιών Ηλεκτρονικών Συναλλαγών έχει υιοθετήσει τρία (3) επίπεδα κατάταξης κανόνων και προτύπων ως προς τις απαιτήσεις συμμόρφωσης.

1. Υποχρεωτικό

⁵ <http://www.kep.gov.gr/>

Ένα τεχνολογικό πρότυπο είναι Υποχρεωτικό ή αποτελεί Πρότυπο Υποχρεωτικό (ΠΥ) αν έχει εφαρμοστεί και δοκιμαστεί σε πρακτικές εφαρμογές και αποτελεί την πλέον ενδεδειγμένη και επιβεβλημένη τεχνολογική λύση. Τα τεχνολογικά πρότυπα αυτά είναι ευρέως γνωστά και αποδεκτά στην αγορά πληροφορικής και σύμφωνα με το σκοπό και τους στόχους του ΠΔ&ΥΗΣ. Τέτοια πρότυπα θα πρέπει να υιοθετούνται και να εφαρμόζονται κατά προτεραιότητα.

Ανταγωνιστικά πρότυπα μπορεί να είναι συγχρόνως υποχρεωτικά στην περίπτωση που καλύπτουν εξ' ολοκλήρου τις απαιτήσεις του ΠΔ&ΥΗΣ και δεν προκαλούν ανακολουθίες με τα υπόλοιπα τεχνολογικά πρότυπα του ΠΔ&ΥΗΣ.

Στην περίπτωση που υφίστανται συγχρόνως Πρότυπα Υποχρεωτικά και Πρότυπα Προαιρετικά ή Πρότυπα Υπό Διαμόρφωση, τα Προαιρετικά ή Υπό Διαμόρφωση Πρότυπα θα μπορούν να υιοθετούνται μόνο σε δικαιολογημένες, εξαιρετικές περιπτώσεις.

Ένα πρότυπο το οποίο κατατάσσεται ως Υποχρεωτικό, δεν θα πρέπει απαραίτητα να χρησιμοποιείται σε κάθε εφαρμογή Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης. Ένα Πρότυπο Υποχρεωτικό θα πρέπει να υιοθετείται αν η χρήση της τεχνολογίας ή της λειτουργικότητας που σχετίζεται με αυτό είναι απαραίτητη ή δικαιολογείται από τις απαιτήσεις της συγκεκριμένης εφαρμογής.

2. Προαιρετικό

Ένα τεχνολογικό πρότυπο είναι Προαιρετικό ή αποτελεί Πρότυπο Προαιρετικό (ΠΠ) στην περίπτωση που έχει εφαρμοστεί και δοκιμαστεί σε πρακτικές εφαρμογές αλλά υφίσταται ένα πιο κατάλληλο Πρότυπο Υποχρεωτικό ή δεν συμμορφώνεται πλήρως με το σκοπό και τους στόχους του ΠΔ&ΥΗΣ.

Στην περίπτωση όπου δεν υφίσταται ανταγωνιστικό Υποχρεωτικό Πρότυπο, αποκλίσεις από τα Προαιρετικά Πρότυπα επιτρέπονται μόνο σε δικαιολογημένες, εξαιρετικές περιπτώσεις.

3. Υπό Διαμόρφωση

Ένα τεχνολογικό πρότυπο είναι Υπό Διαμόρφωση ή αποτελεί Πρότυπο υπό Διαμόρφωση (ΠΔ) αν συμμορφώνεται με τις τρέχουσες τάσεις ανάπτυξης και καλύπτει τις ελάχιστες απαιτήσεις περί «Ανοικτής Φιλοσοφίας» των τεχνολογικών προτύπων. Τα πρότυπα αυτής της κατηγορίας μπορεί ακόμα να μην έχουν αποδείξει την αξία τους σε πρακτικές εφαρμογές ή να μην ανταποκρίνονται πλήρως στο σκοπό και τους στόχους του ΠΔ&ΥΗΣ, ωστόσο αναμένονται σημαντικά οφέλη από τη μελλοντική εξέλιξη και υιοθέτησή τους. Το Πλαίσιο εξετάζει τα πρότυπα αυτής της κατηγορίας και ενδέχεται να τα υιοθετήσει σε επόμενη έκδοσή του, ως Υποχρεωτικά ή Προαιρετικά Πρότυπα.

Στην περίπτωση μη ύπαρξης ανταγωνιστικού Υποχρεωτικού ή Προαιρετικού προτύπου, τα Πρότυπα Υπό Διαμόρφωση είναι δυνατόν να χρησιμοποιηθούν σε εφαρμογές Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης. Μόνο σε δικαιολογημένες, εξαιρετικές περιπτώσεις θα πρέπει να δίνεται προτεραιότητα σε Πρότυπα υπό Διαμόρφωση έναντι των εναλλακτικών προτύπων υψηλότερου επιπέδου κατάταξης.

Ο υποψήφιος Ανάδοχος θα πρέπει να αναλύσει στην προσφορά του με ποιούς από τους παραπάνω κανόνες και πρότυπα συμμορφώνεται η λύση που προτείνει. Επίσης ο Ανάδοχος θα πρέπει να αναλύσει τον τρόπο με τον οποίο θα επιτευχθεί η συμμόρφωση αυτή.

A3.8 Πολυκαναλική Προσέγγιση

Το έργο καλύπτει την πρόσβαση στις απαραίτητες φόρμες μέσα από φυλλομετρητή διαδικτύου(web browser) που καλύπτει απόλυτα τις επιχειρησιακές ανάγκες. Το έργο προσφέρει επιπρόσθετα πρόσβαση στις υπηρεσίες πληροφόρησης του κοινού μέσα και από κινητές συσκευές.

A3.9 Ανοιχτά Δεδομένα

Η γενική φιλοσοφία των προτεινομένων συστημάτων θα πρέπει να ακολουθεί τις σύγχρονες τάσεις για «Ανοικτή Αρχιτεκτονική» (Open Architecture) και «Ανοιχτά Συστήματα» (Open Systems). Ο όρος «ανοικτό» υποδηλώνει κατά βάση την ανεξαρτησία από συγκεκριμένο προμηθευτή και την υποχρεωτική χρήση προτύπων (Standards), τα οποία διασφαλίζουν:

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

Για την υλοποίηση του έργου θα υιοθετηθεί η χρήση Ανοικτών Προτύπων (Open Standards) για το λογισμικό και τις διαδικασίες και ανοιχτών μορφών (Open Formats) για τα δεδομένα και το περιεχόμενο. Πιο συγκεκριμένα τα Ανοιχτά 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 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.

Για τον 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

τα οποία θα περιλαμβάνονται στο Πλάνο Ενεργειών για την Ασφάλεια του Συστήματος 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 σχεδιαζόμενο σύστημα χαρακτηρίζεται από τις ιδιαίτερες απαιτήσεις που έχει για υψηλό επίπεδο χρηστικότητας στην οργάνωση και παρουσίαση των ψηφιακών υπηρεσιών που θα παρέχει.

Ο Ανάδοχος, θα πρέπει να λάβει υπόψη κατά τον σχεδιασμό, τις διαφορετικές ομάδες χρηστών και επομένως τους διαφορετικούς τρόπους εκπλήρωσης της παρεχόμενης λειτουργικότητας χωρίς να μειώνεται η χρηστικότητα των εφαρμογών. Κρίνεται ότι ο σχεδιασμός των εφαρμογών με βασική αρχή την επίτευξη υψηλής χρηστικότητας και εργονομίας είναι κρίσιμος παράγοντας επιτυχίας για το παρόν έργο. Η λογική/ λειτουργική πληρότητα των εφαρμογών δεν αποτελεί από μόνη της ικανή συνθήκη για επιτυχή λειτουργία του συστήματος, αλλά οφείλει να συνυπάρχει με μία διεπαφή (ή διεπαφές) που επιτρέπει σε χρήστες ελάχιστα εξοικειωμένους με δικτυακές εφαρμογές να διεκπεραιώσουν τις συναλλαγές τους με ευκολία.

Ο Ανάδοχος πρέπει να τεκμηριώσει στην Προσφορά του τη σχεδιαστική προσέγγιση καθώς και το πλάνο δοκιμασιών χρηστικότητας και σχεδιαστικών αναπροσαρμογών που θα ακολουθήσει για να διασφαλίσει το επιθυμητό επίπεδο χρηστικότητας.

Οι κυριότερες αρχές προς την κατεύθυνση της χρηστικότητας περιλαμβάνουν:

- **Συνέπεια:** Οι εφαρμογές θα πρέπει να έχουν ομοιόμορφη εμφάνιση και να τηρείται συνέπεια στη χρήση των λεκτικών και των συμβόλων. Το λεξιλόγιο που χρησιμοποιείται για την περιγραφή εννοιών, σημείων και λειτουργιών σε όλο το εύρος των εφαρμογών και των συστημάτων πρέπει να είναι συνεπές. Αντίστοιχη συνέπεια πρέπει να επιδεικνύουν οι οποιοσδήποτε γραφικές απεικονίσεις, διαμόρφωση σελίδων και η τοποθέτηση αντικειμένων στο χώρο των ιστοσελίδων. Στο επίπεδο των εφαρμογών και διαδραστικών λειτουργιών, παρόμοιες λεκτικές και λειτουργικές απεικονίσεις πρέπει να αντιστοιχούν σε ανάλογα αποτελέσματα.
- **Αξιοπιστία:** Ο χρήστης πρέπει να έχει σαφείς διαβεβαιώσεις αλλά και επίκτητη αντίληψη δια μέσου της εμφάνισης και συμπεριφοράς του συστήματος ότι:
 - οι πληροφορίες που εισάγει στο σύστημα είναι σωστές και αρκετές (ελαχιστοποίηση λαθών χρήστη μέσω ολοκληρωμένου πρωτοβάθμιου ελέγχου)

- οι πληροφορίες που λαμβάνει από το σύστημα είναι ακριβείς και επικαιροποιημένες
- η συμπεριφορά του συστήματος είναι προβλέψιμη
- *Προσανατολισμός:* Σε κάθε σημείο της περιήγησής του στην εσωτερική δικτυακή Πύλη – Intranet ή στις εφαρμογές, ο χρήστης πρέπει να έχει στη διάθεσή του εμφανή σημάδια που υποδεικνύουν που βρίσκεται (θεματική ενότητα ή εφαρμογή, κατηγορία, λειτουργία, κλπ) που μπορεί να πάει και τι μπορεί/ τι πρέπει να κάνει.
- *Υποστήριξη Χρηστών:* Το σύστημα θα πρέπει να περιλαμβάνει λειτουργίες υποστήριξης και βοήθειας στους χρήστες οι οποίες να παρέχουν κατάλληλες πληροφορίες όποτε και όταν απαιτούνται. Κατ' ελάχιστο θα πρέπει να παρέχεται:
 - Παροχή βοήθειας βάσει περιεχομένου (Context Sensitive On-Line Help), έτσι ώστε να παρέχεται πρόσβαση στην κατάλληλη πληροφορία ανάλογα με τις λειτουργίες και το ρόλο του εκάστοτε χρήστη.
 - Παροχή βοήθειας με tutorials και user guides όπου κριθεί απαραίτητο από τη Φάση Ανάλυσης Φηφιακών Υπηρεσιών/ Εφαρμογών.
 - Πρόσβαση στα αρχεία βοήθειας με περισσότερους του ενός τρόπους, όπως: δια μέσου πινάκων περιεχομένου (με αντίστοιχους συνδέσμους), με άμεση υποβολή ερωτήσεων με τη μορφή λέξεων κλειδιών, δια μέσου αλφαβητικού ευρετηρίου λέξεων ή και συνδέσμων σχετικών θεμάτων κλπ.
 - Όλο το περιβάλλον χρήστη (user interface, on-line help, μηνύματα, κλπ.) και τα αναλυτικά εγχειρίδια χρήσης θα πρέπει να είναι γραμμένα στην ελληνική γλώσσα.
 - Το σύστημα θα πρέπει να προσφέρει όμοιο περιβάλλον σε όλα τα υποσυστήματα του, όπως: Λίστες λειτουργιών (Menu), Εργαλειοθήκες (Toolbar), συντομεύσεις λειτουργιών (keyboard shortcuts).

Το σύστημα εν γένει θα πρέπει να παρέχει τα κάτωθι:

- Αυτοματοποιημένη Διεπαφή Επιχειρηματικών κανόνων και απλών γλωσσικών εντολών (plain language) με δυνατότητα υποστήριξης της προσπάθειας των αναλυτών για αποκοπή και επικόλληση (cut & paste) σε απλές γλωσσικές εντολές νομοθεσίας, πολιτικών και διαδικασιών σε ένα ενιαίο περιβάλλον γραφείου (Office) οπού οι πολιτικές μπορούν να μεταφραστούν σε νομοθετικούς κανόνες χρησιμοποιώντας, διαισθητικές (intuitive) τεχνικές και απλές τεχνικές μέσω επιλογών στο εμπορικό λογισμικό (COTS).
- Ενσωματωμένη διεπαφή με τις εφαρμογές γραφείου (Office), που θα επιτρέπει στους χρήστες του Φορέα να χρησιμοποιήσουν το προϊόν για να μετατρέψουν απλές γλωσσικές νομοθετικές εντολές, διαδικασίες και πολιτικές σε αναγνώσιμους και εκτελέσιμους από Ηλεκτρονικούς Υπολογιστές νομοθετικούς κανόνες, χρησιμοποιώντας εφαρμογές γραφείου και λογιστικά φύλλα εργασίας, που περιλαμβάνουν όλες τις προδιαγραφές και τις συνθήκες δικαιοδοσίας επιδομάτων και αποζημίωσης.
- Ιεραρχικούς κανόνες και βιβλιοθήκη παραπομπών: Παροχή δομής για την οργάνωση μεταβλητών προδιαγραφών, πηγαίων κειμένων (source documents), νομοθετικών κανόνων, πίνακες υπολογισμών, δέντρα λογικών/αποφάσεων, και αναφορές.
- Λειτουργικότητα που να επιτρέπει τη δοκιμή νομοθετικών κανόνων επιτρέποντας στους οικονομικούς αναλυτές την διενεργεία ελέγχων ώστε να βελτιστοποιήσουν τους νομοθετικούς κανόνες.
- Περιβάλλον ελέγχου ικανό να υποστηρίξει την ανάγκη δημιουργίας εικονικών σεναρίων (what if) για τον έλεγχο υποθετικών νομοθετικών κανόνων βασιζόμενοι σε πιθανές αλλαγές πολιτικών , προσδιορίζοντας και την επίδραση σε μελλοντικές ανάγκες.

- Δυνατότητα στους οικονομικούς αναλυτές του Φορέα να δημιουργούν και να διατηρούν νομοθετικούς κανόνες μέσα από ένα απλό περιβάλλον Ελληνικής γλώσσας αλλά και ταυτόχρονα σε πιο προχωρημένους χρήστες πρόσβαση σε XML πηγαίο κώδικα και ιεραρχίες αντικειμένων προγραμματισμού (object Hierarchy)
- Ένα απλό περιβάλλον ανάπτυξης, υποστηρίζοντας την αναγνώριση και χρήση δεδομένων από πολλαπλές πηγές
- Λειτουργικότητα για γρήγορη μεταβολή των πολιτικών, εγγράφων και δημοσιεύσεων σε εκτελέσιμες εφαρμογές (Machine executable form)
- Δυνατότητα ώστε οι χρήστες εύκολα να έχουν πρόσβαση και να συγκρίνουν νομοθετικούς κανόνες στην εκτελέσιμη τους μορφή σε σύγκριση με τα πηγαίου κώδικα (plain-language source documents) κείμενα ώστε να διασφαλίζουν συνάφεια με τις υπάρχουσες πολιτικές.

Ο Ανάδοχος θα πρέπει στην πρότασή του να περιγράψει αναλυτικά τη μεθοδολογία που θα ακολουθήσει για τον σχεδιασμό και την ανάπτυξη της εσωτερικής Δικτυακής Πύλης – Intranet και των συστημάτων/ υποσυστημάτων και εφαρμογών τεκμηριώνοντας έτσι τη συστηματική του προσέγγιση για διασφάλιση των παραπάνω αρχών.

A3.12 Απαιτήσεις Προσβασιμότητας

Οι ψηφιακές υπηρεσίες που θα αναπτυχθούν στα πλαίσια του έργου θα πρέπει να υιοθετούν την αρχή του «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).

Επιπρόσθετα θα πρέπει να ληφθούν υπόψη τα αναφερόμενα στην παρ. «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

Οι διακριτές φάσεις του έργου Ολοκληρωμένο Σύστημα Διαχείρισης Νομοθεσίας είναι:

Φάση Α΄:	Σχεδιασμός-Προετοιμασία
Φάση Β΄:	Υλοποίηση Συστήματος
Φάση Γ΄:	Πιλοτική Λειτουργία
Φάση Δ΄:	Δοκιμαστική Παραγωγική Λειτουργία

Τα υποέργα δεν περιγράφονται ξεχωριστά, αλλά έχει γίνει συγχώνευση των δύο στις φάσεις του έργου.

Στις ενότητες που ακολουθούν αναλύονται οι απαιτήσεις και τα παραδοτέα κάθε φάσης του έργου.

Δηλαδή:

A/A Φάσης	Τίτλος Φάσης	Μήνας Έναρξης	Μήνας Λήξης (παράδοσης)
A'	Σχεδιασμός-Προετοιμασία	1	4
B'	Υλοποίηση Συστήματος	5	8
Γ'	Πιλοτική Λειτουργία	9	10
Δ'	Δοκιμαστική Παραγωγική Λειτουργία	11	12

Βασικό Χρονοδιάγραμμα

1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12
A': Σχεδιασμός - προετοιμασία				B': Υλοποίηση συστήματος				Γ': Πιλοτική λειτουργία		Δ': Δοκιμαστική παραγωγική λειτουργία	

Αναλυτικά

Φάση No.	A'	Τίτλος	Σχεδιασμός - Προετοιμασία
Μήνας Έναρξης	1^{ος}	Μήνας Λήξης	4ος
<p>Στόχοι Αναλυτικός σχεδιασμός του Έργου και προετοιμασία των απαιτούμενων δράσεων για την υλοποίηση του Συστήματος. Προετοιμασία χώρου για την εγκατάσταση του συστήματος.</p>			
<p>Περιγραφή Υλοποίησης Η Μελέτη Εφαρμογής που θα εκπονηθεί στα πλαίσια του έργου έχει ως στόχο να εξειδικεύσει τα ακόλουθα θέματα:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1) Καταστατικό έργου, χρονοδιάγραμμα, μεθοδολογία υλοποίησης 2) Σχεδίαση συστήματος 3) Πλήρης καταγραφή των σεναρίων χρήσης του συστήματος που θα προκύψουν από την ανάλυση των τρεχουσών διαδικασιών μετά από συνεντεύξεις των ειδικών χρηστών 4) Καταγραφή διεπαφών και συλλογής μαζικών δεδομένων από συστήματα ΑΜΚΑ, ΕΜΑΠΣΣ, ή και άλλων. 5) Οριστικοποίηση και τεκμηρίωση των ρών εργασιών που θα ψηφιοποιηθούν σε συνεργασία και με βάση τις οδηγίες της Α/Α (εμπλεκόμενοι, βήματα, εγκρίσεις, κ.ο.κ.). 6) Ορισμός των χρηστών και συσχετίσή τους με ρόλους, ομάδες, και δικαιώματα πρόσβασης σε πληροφορίες. 7) Ανάλυση εκπαιδευτικών αναγκών και προσδιορισμός του προγράμματος εκπαίδευσης 			

των χρηστών.

- 8) Οριστικοποίηση του σχεδίου μετάπτωσης ηλεκτρονικών και εντύπων δεδομένων (καθορισμός προαπαιτήσεων για τη μετάπτωση, όγκος δεδομένων, διαδικασίες ελέγχου ορθότητας δεδομένων).
- 9) Οριστικοποίηση μεθοδολογίας ελέγχων του λογισμικού, σε συνεργασία με τα στελέχη του τμήματος μηχανογράφησης. Διαδικασίες και σύστημα αναφοράς λαθών, ελλείψεων, προβλημάτων και παρακολούθησης της αντιμετώπισής τους.
- 10) Αναλυτικός λογικός σχεδιασμός του Συστήματος (entity relationship diagrams, αρχιτεκτονική συστήματος, κλπ)
- 11) Εξειδίκευση σε επιμέρους ενέργειες και οριστικοποίηση του συνολικού χρονοδιαγράμματος υλοποίησης του έργου.

Παραδοτέα

- Μελέτη Εφαρμογής Υλοποίησης Συστήματος (περιλαμβάνονται Αναλυτικές λειτουργικές προδιαγραφές του συστήματος, Αναλυτικός σχεδιασμός της Βάσης Δεδομένων, Αναλυτικός τεχνικός σχεδιασμός)
- Κωδικοποιημένο και συσχετισμένο Σώμα Νομοθεσίας σε ηλεκτρονική μορφή
- Μελέτη εγκατάστασης συστήματος

Φάση Νο	Β'	Τίτλος	Υλοποίηση Συστήματος
Μήνας Έναρξης	5 ^{ος}	Μήνας Λήξης	8 ^{ος}

Στόχοι

Υλοποίηση και Προετοιμασία Συστήματος για έναρξη λειτουργίας.

Περιγραφή Υλοποίησης

Στην Φάση αυτή θα πραγματοποιηθούν οι ακόλουθες εργασίες:

- Προμήθεια, Παραμετροποίηση, Εγκατάσταση Εξοπλισμού και Έτοιμου Λογισμικού
- Υλοποίηση Λογισμικού Εφαρμογών για την αυτοματοποιημένη διαχείριση και διάχυση της νομοθεσίας.
- Ενσωμάτωση στο Σύστημα της ψηφιοποιημένης νομοθεσίας.

Στο πλαίσιο των Υπηρεσιών Παραμετροποίησης και Ανάπτυξης ο Ανάδοχος, με βάση τα αποτελέσματα και την έγκριση της Μελέτης Εφαρμογής, υποχρεούται να παραμετροποιήσει ή / και να αναπτύξει, όπου αυτό απαιτείται, το Ολοκληρωμένο Πληροφοριακό Σύστημα, κατά τέτοιο τρόπο ώστε να καλύπτονται πλήρως όλες οι απαιτήσεις του Αναθέτοντος Φορέα όπως έχουν αποτυπωθεί στο στάδιο της Ανάλυσης Απαιτήσεων – Λειτουργικού Σχεδιασμού.

Στόχος των Υπηρεσιών αυτών είναι να αναγνωρισθούν από τον Ανάδοχο τα παρεχόμενα συστήματα και εφαρμογές που μπορούν να ικανοποιήσουν μέρος των λειτουργιών που απαιτούνται, με απλή παραμετροποίηση και να παραμετροποιηθούν ανάλογα.

Στις περιπτώσεις που δεν αρκεί απλή παραμετροποίηση των προσφερόμενων συστημάτων και εφαρμογών, διότι η παρεχόμενη λειτουργικότητα δεν δύναται να καλύψει πλήρως τις δεδομένες απαιτήσεις του Αναθέτοντος Φορέα, όπως αυτές περιγράφονται στο πλαίσιο της παρούσας Διακήρυξης, θα πρέπει να γίνει η ανάπτυξη του απαραίτητου λογισμικού. Τέλος ο Ανάδοχος θα πρέπει να ενσωματώσει ολόκληρη την ψηφιοποιημένη νομοθεσία ως κανόνες μέσα στο Σύστημα

Παραδοτέα

- Πλήρες Σύστημα έτοιμο για έναρξη πιλοτικής λειτουργίας

Φάση Νο.	Γ'	Τίτλος	Πιλοτική λειτουργία
Μήνας Έναρξης	9 ^{ος}	Μήνας Λήξης	10 ^{ος}
Στόχοι Εκπαίδευση Χρηστών & έλεγχος λειτουργίας όλων των συστημάτων της εφαρμογής με επιλεγμένους χρήστες.			
Περιγραφή Υλοποίησης Σημαντικό τμήμα των υπηρεσιών του Αναδόχου αφορά στην παροχή υπηρεσιών εκπαίδευσης προς τα στελέχη του Φορέα για την εξοικείωση και την πλήρη αξιοποίηση του Συστήματος. Η εκπαίδευση των χρηστών εντάσσεται στο πλαίσιο της υποχρέωσης του αναδόχου για την παροχή υπηρεσιών ένταξης του Συστήματος σε παραγωγική λειτουργία. Στόχοι της εκπαίδευσης είναι: <ul style="list-style-type: none">• Η ολοκληρωμένη μεταφορά τεχνογνωσίας προς ένα ικανό πυρήνα στελεχών του Αναθέτοντος Φορέα, οι οποίοι θα αναλάβουν μετά το πέρας του έργου τη διαχείριση και την υποστήριξη του συστήματος.• Η ανάπτυξη των κατάλληλων δεξιοτήτων στο σύνολο των χρηστών του νέου πληροφοριακού συστήματος, ώστε να υποστηριχθεί η διαδικασία της πλήρους ένταξης σε παραγωγική λειτουργία.• Η επίλυση προβλημάτων που σχετίζονται με την αρχική εξοικείωση των χρηστών του συστήματος και τη συστηματική υποστήριξη της προσαρμογής τους στα νέα εργαλεία. Η εκπαιδευτική διαδικασία περιλαμβάνει δύο στάδια: την εκπαίδευση διαχειριστών και βασικών χρηστών που γίνεται στα πλαίσια της Φάσης Β του έργου και την εκπαίδευση των λοιπών χρηστών που ολοκληρώνεται στην παρούσα φάση. Ενέργειες που θα υλοποιηθούν στα πλαίσια των δύο σταδίων της εκπαίδευσης (διαχειριστές και βασικοί χρήστες / χρήστες) είναι: <ul style="list-style-type: none">• Μεθοδολογική προσέγγιση, οργάνωση και προετοιμασία κατάρτισης /			

εκπαίδευσης στελεχών του Φορέα.

- Δημιουργία εκπαιδευτικού και εποπτικού υλικού κατάρτισης / εκπαίδευσης, με βάση τις ανάγκες και την ετοιμότητα των στελεχών του Φορέα να αξιοποιήσουν το σύστημα, και τον προσδοκώμενο ρόλο στην επιχειρησιακή του αξιοποίηση.
- Κατάρτιση / εκπαίδευση στελεχών του Φορέα με βάση τον ρόλο τους στο Έργο τόσο κατά τη διάρκεια της υλοποίησης του Έργου όσο και κατά την πλήρη επιχειρησιακή του αξιοποίηση.
- Αξιολόγηση της διαδικασίας και των αποτελεσμάτων εκπαίδευσης / κατάρτισης και εισηγητικά μέτρα για μεγιστοποίηση της επιχειρησιακής αξιοποίησης του συστήματος.

Με την ολοκλήρωση της Εκπαίδευσης όλων των χρηστών θα ξεκινήσει η Εκτέλεση Δοκιμών Αποδοχής με τα σενάρια δοκιμών που θα έχουν καταρτισθεί κατά τη φάση της Μελέτης Εφαρμογής. Κατά τη διαδικασία Εκτέλεσης Δοκιμών Αποδοχής ελέγχεται πλήρως σε ειδικό χώρο με τη χρήση των προκαθορισμένων σεναρίων η λειτουργικότητα του νέου συστήματος από τα στελέχη του Αναθέτοντος Φορέα σε συνεργασία με τους συμβούλους. Μετά το πέρας της Εκτέλεσης Δοκιμών και των πιθανών διορθώσεων που προέκυψαν από αυτό μπορεί να αρχίσει η δοκιμαστική παραγωγική λειτουργία του Συστήματος.

Παραδοτέα

Τα προβλεπόμενα παραδοτέα είναι τα εξής:

- Αποτελέσματα δοκιμών και εγχειρίδια λειτουργίας
- Εγχειρίδια χρήσης, άδειες χρήσης λογισμικού
- Κατάρτιση χρηστών στις λειτουργίες του συστήματος
- Παραμετροποίηση σε περιβάλλον δοκιμών για την δοκιμαστική λειτουργία του συστήματος
- Υποστήριξη της πιλοτικής λειτουργίας για την επίλυση τυχόν προβλημάτων και δυσλειτουργιών
- Αξιολόγηση του συστήματος για τη φάση Δ (4)

Φάση Νο.	Δ'	Τίτλος	Δοκιμαστική Παραγωγική Λειτουργία
Μήνας Έναρξης	11 ^{ος}	Μήνας Λήξης	12 ^{ος}
Στόχοι Έναρξη δοκιμαστικής παραγωγικής λειτουργίας του Συστήματος και διάθεσή του στους Πολίτες.			

Περιγραφή Υλοποίησης

Στην περίοδο δοκιμαστικής Παραγωγικής Λειτουργίας, το σύστημα θα λειτουργήσει σε πραγματικές συνθήκες εργασίας.

Στην περίοδο δοκιμαστικής παραγωγικής λειτουργίας ο ανάδοχος καλείται να παράσχει τις ακόλουθες υπηρεσίες παραγωγικής λειτουργίας:

- Παροχή υπηρεσιών Help Desk για το ωράριο λειτουργίας της Α/Α και του φορέα λειτουργίας.
- Παροχή υπηρεσιών τεχνικής υποστήριξης όσον αφορά το Πληροφοριακό σύστημα και τις επιμέρους εφαρμογές του.
- Παροχή υπηρεσιών υποστήριξης on-the-job στους χρήστες και υποστήριξη στη μετάβαση στο νέο σύστημα.

Παραδοτέα

Τα προβλεπόμενα παραδοτέα είναι τα εξής:

- Δοκιμαστική Παραγωγική λειτουργία
- Συνολική αξιολόγηση του συστήματος

A3.14 Πίνακας Παραδοτέων

A/A Παραδοτέου	Τίτλος Παραδοτέου	Τύπος Παραδοτέου ⁶	Μήνας Παράδοσης ⁷
Π.1	Μελέτη Εγκατάστασης Εξοπλισμού	Μελέτη	2
Π.2	Καταστατικό έργου (μέρος της Μελέτης εφαρμογής)	Μελέτη	2
Π.3	Μελέτη Εφαρμογής	Μελέτη	4
Π.4	Ολοκληρωμένο σύστημα (έτοιμο για πιλοτική - εξοπλισμός, λογισμικό συστήματος, έτοιμο λογισμικό, λογισμικό, σώμα νομοθεσίας)	Σύστημα	8
Π.5	Αποτελέσματα δοκιμών	Αναφορά	8
Π.6	εγχειρίδια λειτουργίας	Υλικό	8
Π.7	Εγχειρίδια χρήσης	Υλικό	8
Π.8	άδειες χρήσης λογισμικού	Άλλο	8
Π.9	Κατάρτιση χρηστών στις λειτουργίες του συστήματος	υπηρεσία	Μέχρι και 10

⁶ Τύπος Παραδοτέου: Μ (Μελέτη), ΑΝ (Αναφορά), Λ (Λογισμικό), Υ (Υλικό/Εξοπλισμός), Υ (Υπηρεσία), Σ (Σύστημα), ΑΛ (Άλλο)

⁷ Μήνας Παράδοσης Παραδοτέου (π.χ. Μ1, Μ2, ...ΜΝ) όπου Μ1 είναι ο πρώτος μήνας (δηλ. μήνας έναρξης) του Έργου

Π.10	περιβάλλον δοκιμών	Σύστημα	8
Π.11	Υποστήριξη δοκιμών & πιλοτικής	υπηρεσία	10
Π.12	Αξιολόγηση του συστήματος για τη φάση δοκιμαστικής Παραγωγικής λειτουργίας	Αναφορά	10
Π.13	Υποστήριξη δοκιμαστικής παραγωγικής λειτουργίας	Υπηρεσία	12
Π.14	Συνολική	Αναφορά	12

A3.15 Σημαντικά Ορόσημα Υλοποίησης Έργου

A/A	Τίτλος Οροσήμου	Μήνας Επίτευξης	Μέθοδος μέτρησης της επίτευξης	% επί του συνολικού κόστους/ αμοιβής⁸
1	Παράδοση Μελέτης εγκατάστασης συστήματος	2	Έλεγχος από A/A	
2	Παράδοση Μελέτης Εφαρμογής	4	Έλεγχος από A/A	
3	Παράδοση αρχικού συστήματος	8	Έλεγχος από A/A	
	Παράδοση συστήματος προς χρήση	10	Έλεγχος από A/A	
	Τελική παράδοση συστήματος και οριστική παραλαβή	12	Έλεγχος από A/A	

A4.Ελάχιστες Προδιαγραφές Υπηρεσιών

A4.1 Υπηρεσίες Ανάλυσης Απαιτήσεων - Λειτουργικός Σχεδιασμός

Οι Υπηρεσίες Ανάλυσης Απαιτήσεων – Λειτουργικού Σχεδιασμού παρέχονται στην εναρκτήρια Φάση του Έργου και αποσκοπούν στο να αποκτήσει ο Ανάδοχος μια συνολική εικόνα των απαιτήσεων του Συστήματος, των κυρίων δεδομένων και των επιχειρησιακών διαδικασιών, υφιστάμενων αλλά και νέων. Η επιτυχής ολοκλήρωσή τους επηρεάζεται σε σημαντικό βαθμό από την ουσιαστική συμμετοχή των στελεχών του Αναθέτοντος Φορέα.

Στο πλαίσιο των Υπηρεσιών Ανάλυσης Απαιτήσεων και Λειτουργικού Σχεδιασμού, ο Ανάδοχος καλείται να προβεί στην επικαιροποίηση των απαιτήσεων του Ολοκληρωμένου Πληροφοριακού Συστήματος Διάχυσης Ασφαλιστικής Νομοθεσίας, όπως αυτές παρουσιάζονται αναλυτικά στους Πίνακες Συμμόρφωσης, αλλά και στον εντοπισμό πρόσθετων αναγκών. Αυτό θα καταστεί δυνατό μέσω της διεξαγωγής σειράς συνεντεύξεων με επιλεγμένα στελέχη της A/A και του φορέα

⁸ εφόσον η ΑΑ επιλέξει τη σύνδεση παράδοσης προοδευτικών τμημάτων λειτουργικότητας με αμοιβή

λειτουργίας, τα οποία θα βοηθούν και θα υποστηρίζουν τη συλλογή πληροφοριών για τον αναλυτικό προσδιορισμό των απαιτήσεων.

Στο ίδιο πλαίσιο θα πρέπει να πραγματοποιηθεί ο αρχικός σχεδιασμός του Συστήματος σε επίπεδο λογικής και φυσικής αρχιτεκτονικής. Τέλος, ο Ανάδοχος οφείλει να προβεί σε μια ολοκληρωμένη Μελέτη Εφαρμογής, η οποία κρίνεται απαραίτητη κατά την αρχική φάση σχεδιασμού κάθε σύγχρονου πληροφορικού συστήματος.

A4.2 Υπηρεσίες Εγκατάστασης Λογισμικού

Οι Υπηρεσίες Εγκατάστασης Εξοπλισμού και Λογισμικού λαμβάνουν χώρα σε διάφορες χρονικές φάσεις του Έργου και περιλαμβάνουν τις ακόλουθες δραστηριότητες:

- Προμήθεια και εγκατάσταση του εξοπλισμού
- Εγκατάσταση του Λογισμικού Συστήματος και του Λογισμικού Εφαρμογών

Οι δράσεις αυτές συνίστανται στην προμήθεια του εξοπλισμού αλλά και στην εγκατάσταση τόσο του λειτουργικού συστήματος και της βάσης δεδομένων όσο και του λογισμικού των εφαρμογών ώστε να εξασφαλιστεί η μεγίστη απόδοση του Συστήματος.

A4.3 Υπηρεσίες Παραμετροποίησης και Ανάπτυξης

Στο πλαίσιο των Υπηρεσιών Παραμετροποίησης και Ανάπτυξης ο Ανάδοχος, με βάση τα αποτελέσματα και την έγκριση της Μελέτης Εφαρμογής, υποχρεούται να παραμετροποιήσει ή / και να αναπτύξει, όπου αυτό απαιτείται, το Ολοκληρωμένο Πληροφοριακό Σύστημα Διάχυσης Ασφαλιστικής Νομοθεσίας, κατά τέτοιο τρόπο ώστε να καλύπτονται πλήρως όλες οι απαιτήσεις του Αναθέτοντος Φορέα όπως έχουν αποτυπωθεί στο στάδιο της Ανάλυσης Απαιτήσεων – Λειτουργικού Σχεδιασμού.

Στόχος των Υπηρεσιών αυτών είναι να αναγνωρισθούν από τον Ανάδοχο τα παρεχόμενα συστήματα και εφαρμογές που μπορούν να ικανοποιήσουν μέρος των λειτουργιών που απαιτούνται, με απλή παραμετροποίηση και να παραμετροποιηθούν ανάλογα.

Στις περιπτώσεις που δεν αρκεί απλή παραμετροποίηση των προσφερόμενων συστημάτων και εφαρμογών, διότι η παρεχόμενη λειτουργικότητα δεν δύναται να καλύψει πλήρως τις δεδομένες απαιτήσεις του Αναθέτοντος Φορέα, όπως αυτές περιγράφονται στο πλαίσιο της παρούσας Διακήρυξης, θα πρέπει να γίνει η ανάπτυξη του απαραίτητου λογισμικού.

Θα πραγματοποιηθούν επίσης όλες οι αναγκαίες εργασίες για την ολοκλήρωση του Ολοκληρωμένου Πληροφοριακού Συστήματος Διάχυσης Ασφαλιστικής Νομοθεσίας με τα υφιστάμενα συστήματα Πληροφορικής. Τέλος, θα πραγματοποιηθούν οι απαραίτητες δοκιμές για τον έλεγχο της καλής λειτουργίας αυτού ως ενοποιημένο Σύστημα.

Οι υπηρεσίες αυτές αναλύονται σε δύο άξονες:

- Παραμετροποίηση Λογισμικού
- Ανάπτυξη Λογισμικού

A4.3.1 Παραμετροποίηση Λογισμικού

Η υπηρεσία αυτή αφορά στην αναγνώριση και υλοποίηση των Συστημάτων και Υποσυστημάτων, που μπορούν με κατάλληλη παραμετροποίηση να ικανοποιήσουν μέρος ή ενδεχομένως το σύνολο των λειτουργικών απαιτήσεων της Α/Α.

Για την υλοποίηση της δράσης αυτής ο Ανάδοχος οφείλει να:

- αναγνωρίσει τις λειτουργικές απαιτήσεις του Αναθέτοντα Φορέα, οι οποίες μπορούν να καλυφθούν με απλή παραμετροποίηση,
- αναγνωρίσει τις κατάλληλες παραμέτρους,
- καθορίσει τις τιμές των παραμέτρων,
- παραμετροποιήσει τα επιμέρους Συστήματα και Υποσυστήματα σύμφωνα με τις τιμές των παραμέτρων,
- εκτελέσει ελέγχους καλής λειτουργίας με τις παραμέτρους αυτές

A4.3.2 Ανάπτυξη Λογισμικού

Η υπηρεσία αυτή αφορά στην αναγνώριση των λειτουργικών απαιτήσεων της Α/Α και του Φορέα λειτουργίας, οι οποίες δεν καλύπτονται με απλή παραμετροποίηση και απαιτούν ανάπτυξη λογισμικού. Για τις απαιτήσεις αυτές, λαμβάνει χώρα η ανάλυση, ο σχεδιασμός και η ανάπτυξη του απαιτούμενου λογισμικού.

Συγκεκριμένα, ο Ανάδοχος οφείλει να:

- αναγνωρίσει τις λειτουργικές απαιτήσεις της Α/Α και του Φορέα λειτουργίας, οι οποίες απαιτούν ανάπτυξη λογισμικού,
- σχεδιάσει λογικά τη βάση δεδομένων, ώστε να ικανοποιεί τις απαιτήσεις αυτές,
- μοντελοποιήσει τα προς ανάπτυξη υποσυστήματα,
- αναλύσει και καταγράψει λεπτομερώς, τις εργασίες που εκτελούνται ανά κατηγορία χρηστών (Ροή εργασιών),
- εκπονήσει το τελικό Τεύχος Σεναρίων Χρήσης με βάση όσα καταγράφηκαν και οριστικοποιήθηκαν στη Μελέτη Εφαρμογής,
- υλοποιήσει το φυσικό σχεδιασμό της Βάσης Δεδομένων σύμφωνα με τον λογικό σχεδιασμό που έχει προηγηθεί,
- προβεί σε επίδειξη, ανασκόπηση και οριστικοποίηση των διεπαφών χρήστη, σύμφωνα με τις παρατηρήσεις του Αναθέτοντος Φορέα,
- αναπτύξει το λογισμικό σύμφωνα με τις προδιαγραφές της Μελέτης Εφαρμογής, του Τεύχους Σεναρίων Χρήσης και των τελικών διεπαφών χρήστη,

A4.4 Υπηρεσίες Μετάπτωσης Δεδομένων

Ο Ανάδοχος θα πρέπει να παρουσιάσει τον τρόπο εισαγωγής όλων των στοιχείων της ασφαλιστικής νομοθεσίας στο Σύστημα και να προβεί στη μετάπτωση όλων των δεδομένων .

Η μελέτη και προετοιμασία της μετάπτωσης των δεδομένων αποτελεί αντικείμενο της Α' Φάσης του Έργου ενώ η υλοποίηση της μετάπτωσης αναμένεται να ξεκινήσει και να ολοκληρωθεί κατά τη Β' Φάση.

Σημαντική Επισήμανση

Επισημαίνεται ότι στο αντικείμενο του Έργου περιλαμβάνεται η ψηφιοποίηση νόμων, προεδρικών διαταγμάτων, εγκυκλίων κλπ. από χαρτί. Το σύνολο της απαιτούμενης νομοθεσίας όπως θα οριστικοποιηθεί κατά την Μελέτη Εφαρμογής θα παρασχεθεί από τον Κύριο του Έργου στον Ανάδοχο είτε σε χάρτινη μορφή, είτε σε ψηφιακές εικόνες, είτε σε επεξεργάσιμη ηλεκτρονική μορφή για χρήση από το έτοιμο λογισμικό διαχείρισης νομοθεσίας.

Τα τεχνικά αποτελέσματα τα οποία προσδοκούνται από τις υπηρεσίες μετάπτωσης είναι:

- Να έχουν ξεκαθαριστεί τα αδρανή δεδομένα από τα βασικά αρχεία που παρουσιάζουν τέτοιο πρόβλημα.
- Τα απαραίτητα δεδομένα όλων των υφιστάμενων προς αντικατάσταση συστημάτων να έχουν μεταφερθεί εγκαίρως στο νέο Σύστημα, ώστε να ξεκινήσουν την Παραγωγική τους Λειτουργία στον προβλεπόμενο χρόνο.

Τα λειτουργικά αποτελέσματα τα οποία προσδοκούνται από τις ανωτέρω διαδικασίες είναι η γρηγορότερη και ευκολότερη διαχείριση των επεξεργασμένων δεδομένων από τους χρήστες και κατά συνέπεια η αύξηση της παραγωγικότητάς τους.

A4.5 Υπηρεσίες Εκπαίδευσης και Προετοιμασίας για Παραγωγική Λειτουργία - Πιλοτική Λειτουργία

Οι Υπηρεσίες Εκπαίδευσης είναι βασικές για την υλοποίηση του Ολοκληρωμένου Πληροφοριακού Συστήματος Διάχυσης Ασφαλιστικής Νομοθεσίας και περιλαμβάνονται στις βασικές υποχρεώσεις του Αναδόχου του παρόντος Έργου. Σκοπός των Υπηρεσιών Εκπαίδευσης είναι να διασφαλισθεί η εκμάθηση και εξοικείωση των τελικών χρηστών με το Σύστημα καθώς και η διάχυση της γνώσης για το Σύστημα εντός της Α/Α και του φορέα λειτουργίας, έτσι ώστε να είναι εφικτή η αποτελεσματική και απρόσκοπτη λειτουργία, η διαχείριση και η συντήρησή του.

Οι Υπηρεσίες Εκπαίδευσης που θα πραγματοποιηθούν από τον Ανάδοχο θα καλύψουν κατ' ελάχιστο τις ακόλουθες Ομάδες – Στόχους:

- Διαχειριστές του Συστήματος
- Επιλεγμένους Χρήστες του Συστήματος (εσωτερικοί χρήστες),
- Σύνολο Τελικών Χρηστών του Συστήματος (εξωτερικοί χρήστες).

Σημειώνεται ότι στις παραπάνω Ομάδες θα προστεθούν πιθανές νέες Ομάδες, που θα προταθούν από τον Ανάδοχο στην προσφερόμενη λύση του. Επίσης, από τον Ανάδοχο θα προσφερθεί πρακτική εκπαίδευση (hands-on training) με την παρουσία στελεχών του.

Αρμοδιότητα του Αναδόχου, που θα σχεδιάσει και θα υλοποιήσει το Πρόγραμμα Εκπαίδευσης, αποτελεί:

- ο καθορισμός των στόχων (γνώσεις, δεξιότητες και συμπεριφορές) του προγράμματος εκπαίδευσης,

- ο καθορισμός των προγραμμάτων κατάρτισης για κάθε Ομάδα – Στόχο (θεματολογία, διάρκεια σε ώρες ανά ομάδα εκπαιδευόμενων για κάθε θεματικό αντικείμενο, κλπ),
- η σύνταξη των Εγχειριδίων Κατάρτισης, που αφορούν στα προγράμματα κατάρτισης,
- ο καθορισμός των προδιαγραφών των εγκαταστάσεων και του εξοπλισμού που πρόκειται να χρησιμοποιηθεί κατά τη διενέργεια των προγραμμάτων κατάρτισης,
- ο σχεδιασμός και η ανάπτυξη του Εκπαιδευτικού Υλικού που πρόκειται να χρησιμοποιηθεί και θα πρέπει να διανεμηθεί στην Ελληνική γλώσσα, τόσο σε ηλεκτρονική όσο και σε φυσική μορφή,
- η διενέργεια των σεμιναρίων κατάρτισης.

Οι εκπαιδεύσεις θα πραγματοποιηθούν σε χρόνο που θα ορισθεί από κοινού μεταξύ Αναδόχου και του Αναθέτοντα Φορέα, λαμβάνοντας υπόψη τις τρέχουσες εργασίες των χρηστών αλλά και τυχόν άλλα προγράμματα εκπαίδευσης στο πλαίσιο υλοποίησης άλλων Έργων πληροφορικής του Αναθέτοντα Φορέα. Ο Ανάδοχος οφείλει να πραγματοποιήσει την εκπαίδευση στο κατάλληλα διαμορφωμένο περιβάλλον Δοκιμών Αποδοχής / Εκπαιδεύσεων, το οποίο θα έχει εφοδιάσει με τα κατάλληλα δεδομένα και να διασφαλίσει ότι οποιαδήποτε ενέργεια γίνεται στο πλαίσιο της εκπαίδευσης δεν επηρεάζει τα άλλα περιβάλλοντα ούτε απειλεί την ακεραιότητα των δεδομένων που θα ενσωματωθούν στο σύστημα Παραγωγικής Εκμετάλλευσης.

Για τα εκπαιδευτικά σεμινάρια που θα πραγματοποιηθούν από τον Ανάδοχο ισχύουν οι ακόλουθοι περιορισμοί:

- Ο χρόνος υλοποίησής τους θα ορισθεί από κοινού μεταξύ Αναδόχου και Αναθέτοντα Φορέα.
- Θα πραγματοποιηθούν σε χώρους που θα υποδειχθούν από τον Αναθέτοντα Φορέα.
- Τα εκπαιδευτικά σεμινάρια θα απευθύνονται σε ομάδες έως και 10 ατόμων για τους Επιλεγμένους Χρήστες και έως και 15 ατόμων για το σύνολο των τελικών Χρηστών.
- Η χρονική διάρκεια διδασκαλίας δε θα μπορεί να υπερβαίνει τις 6 ώρες ημερησίως ανά εκπαιδευόμενη ομάδα.

Οι υπηρεσίες προετοιμασίας για παραγωγική λειτουργία στοχεύουν στον έλεγχο της καλής λειτουργίας του Συστήματος από τους μελλοντικούς του χρήστες. Πρόκειται ουσιαστικά για το στάδιο της δοκιμαστικής λειτουργίας του Συστήματος, από ένα υποσύνολο των χρηστών, βάσει μιας σειράς από προκαθορισμένα, εκτεταμένα σενάρια ελέγχου που συμπεριλαμβάνονται στα User Acceptance Tests.

Η προετοιμασία για παραγωγική λειτουργία του Συστήματος διέπεται από τις ακόλουθες αρχές:

- Κατά την προετοιμασία για παραγωγική λειτουργία χρησιμοποιείται το περιβάλλον δοκιμών αποδοχής / εκπαιδεύσεων για τη δοκιμαστική λειτουργία του Συστήματος.
- Η προετοιμασία για παραγωγική λειτουργία λαμβάνει χώρα με τη συμμετοχή μιας αντιπροσωπευτικής ομάδας από το σύνολο των Επιλεγμένων χρηστών, οι οποίοι έχουν ολοκληρώσει την εκπαίδευσή τους.
- Τα σενάρια ελέγχου, που περιλαμβάνονται στα User Acceptance Tests και εκτελούνται από την ομάδα των Επιλεγμένων χρηστών, είναι κατάλληλα επιλεγμένα ώστε να καλύπτουν το μεγαλύτερο μέρος των επιχειρησιακών διαδικασιών που υποστηρίζονται από το Σύστημα. Τα σενάρια ελέγχου των User Acceptance Tests περιλαμβάνονται στα Εγχειρίδια Κατάρτισης Χρηστών.

- Για τη προετοιμασία για παραγωγική λειτουργία χρησιμοποιείται το μεγαλύτερο μέρος των διαθέσιμων δεδομένων που θα ενταχθούν στην 4η Φάση - Παραγωγική Λειτουργία του Συστήματος.

Επισημαίνεται ότι βασική υποχρέωση του Αναδόχου είναι η έγκαιρη προμήθεια και η εγκατάσταση του απαραίτητου εξοπλισμού που συνθέτει το περιβάλλον δοκιμών αποδοχής / εκπαιδεύσεων.

Ο Ανάδοχος, στην έναρξη και κατά την περίοδο της προετοιμασίας για παραγωγική λειτουργία του Συστήματος, έχει τις παρακάτω υποχρεώσεις:

- να βρίσκεται σε συνεχή συνεργασία με τους υπεύθυνους του Αναθέτοντος Φορέα,
- να διαθέσει προσωπικό με τις κατάλληλες τεχνικές και επιχειρησιακές γνώσεις για την υποστήριξη της δοκιμαστικής λειτουργίας και την εξασφάλιση της εύρυθμης λειτουργίας του Συστήματος,
- να ελέγχει την καλή λειτουργία του Συστήματος (ενδεικτικά αναφέρονται):
 - ❖ τις κωδικοποιήσεις που χρησιμοποιήθηκαν
 - ❖ τις ρυθμίσεις του Λογισμικού Συστήματος
 - ❖ τις ρυθμίσεις της Βάσης Δεδομένων
 - ❖ τις ρυθμίσεις της εφαρμογής
 - ❖ τη φυσική ανταπόκριση του Συστήματος
 - ❖ οποιαδήποτε άλλη παράμετρο επηρεάζει την ομαλή λειτουργία του Συστήματος
 - ❖ τις τελικές ρυθμίσεις του Συστήματος
- να διορθώσει τυχόν λάθη του Συστήματος που προκύπτουν από τα παραπάνω (bug fixing),
- να πραγματοποιήσει όποιες ρυθμίσεις, παραμετροποιήσεις, προσαρμογές, τροποποιήσεις κρίνονται απαραίτητες για τη βελτίωση της απόδοσης του Συστήματος (fine tuning),
- να επικαιροποιήσει την τεκμηρίωση του Συστήματος και να ενημερώνει τα αρχεία βοήθειας του Συστήματος (online help),

Σε περίπτωση που, κατά την περίοδο προετοιμασίας για παραγωγική λειτουργία, εμφανισθούν προβλήματα ή διαπιστωθεί ότι δεν πληρούνται κάποιες από τις προδιαγραφόμενες απαιτήσεις, ο Ανάδοχος οφείλει να προβαίνει άμεσα στις απαραίτητες βελτιωτικές παρεμβάσεις και αναπροσαρμογές, ώστε το Σύστημα, μετά το πέρας της δοκιμαστικής λειτουργίας, να είναι έτοιμο για θέση σε Παραγωγική Λειτουργία, σε όλο το φάσμα των δραστηριοτήτων που καλύπτονται από το Σύστημα.

Βασικά κριτήρια της επιτυχούς ολοκλήρωσης της προετοιμασίας για παραγωγική λειτουργία του Συστήματος είναι:

- να εντοπιστούν και να απαλειφθούν όλα τα τεχνικά λάθη του λογισμικού του Συστήματος (debugging),
- να εντοπιστούν και να απαλειφθούν τα κρίσιμα λειτουργικά λάθη (critical functional errors) του Συστήματος τα οποία επηρεάζουν άμεσα την επιχειρησιακή λειτουργία του Αναθέτοντος Φορέα.

Με την ολοκλήρωση της περιόδου προετοιμασίας για θέση σε παραγωγική λειτουργία ο Ανάδοχος είναι υποχρεωμένος να παραδώσει την Τεχνική και Λειτουργική Τεκμηρίωση του Συστήματος σε έντυπη και ηλεκτρονική μορφή στον Αναθέτοντα Φορέα.

Σε αυτή υποχρεωτικά θα περιλαμβάνονται:

- Εγχειρίδια χρήστη (user manuals), τα οποία θα περιγράφουν αναλυτικά τις λειτουργίες του Συστήματος, την πλοήγηση του χρήστη, το γραφικό περιβάλλον, σενάρια χρήσης τα οποία να καλύπτουν πλήρως τη λειτουργικότητα του Συστήματος, κλπ.
- Τεχνική τεκμηρίωση, όπου περιλαμβάνονται η αναλυτική τεχνική περιγραφή της δομής του Συστήματος, οδηγίες διαχείρισης, οδηγίες ασφαλείας, οδηγίες εγκατάστασης, οδηγίες συντήρησης, κλπ. Παράλληλα, θα περιλαμβάνονται οδηγίες που αφορούν στη διαχείριση χρηστών (ρόλοι χρηστών, διαχείριση κωδικών, δικαιώματα πρόσβασης, κλπ). Τέλος, στην τεχνική τεκμηρίωση θα αναλύονται οι δυνατότητες και ο τρόπος διασύνδεσης του Συστήματος με τρίτα συστήματα.
- Άλλη τεκμηρίωση, που θα κριθεί από τον Ανάδοχο ως απαραίτητη για την κατανόηση και την εξασφάλιση της καλής λειτουργίας του Συστήματος μετά την Παραλαβή του Συστήματος.

Το σύνολο της τεκμηρίωσης του Συστήματος θα πρέπει να είναι στην ελληνική γλώσσα, εκτός των εγχειριδίων κατασκευαστών εξοπλισμού και λογισμικού συστήματος, για τα οποία είναι επιθυμητή η ελληνική γλώσσα, και των όρων της τεχνικής τεκμηρίωσης που δε δύναται να αποδοθούν στην ελληνική γλώσσα.

A4.6 Υπηρεσίες Ευαισθητοποίησης

Αν και σε αυτό το έργο δεν προβλέπονται υπηρεσίες ευαισθητοποίησης του κοινού (πολιτών, επιχειρήσεων κλπ), αν η αναθέτουσα αρχή ή ο φορέας λειτουργίας ζητήσουν την συνδρομή του αναδόχου για τα θέματα αυτά κατά την υλοποίηση του έργου ή μέχρι το τέλος της περιόδου εγγύησης, τότε ο ανάδοχος υποχρεούται να παρουσιαστεί το μέχρι τότε έργο ή/και τα αποτελέσματα του σε τρίτους.

A4.7 Υπηρεσίες Δοκιμαστικής Παραγωγικής Λειτουργίας

Σκοπός των Υπηρεσιών Υποστήριξης Παραγωγικής Λειτουργίας είναι η υποστήριξη της Α/Α και του φορέα λειτουργίας κατά τη διάρκεια της δοκιμαστικής παραγωγικής λειτουργίας του Συστήματος καθώς και η σταδιακή μεταφορά τεχνογνωσίας στο προσωπικό αυτού προκειμένου να αποκτήσει σταδιακά όλη την απαραίτητη τεχνογνωσία για να υποστηρίξει εσωτερικά το Σύστημα.

Ο Ανάδοχος, κατά το χρονικό διάστημα της υποστήριξης του συστήματος, έχει την πλήρη και αποκλειστική ευθύνη της καλής λειτουργίας του συστήματος, συμπεριλαμβανομένης της υποχρέωσης να βελτιώνει, να αναπτύσσει, να επεκτείνει και να συμπληρώνει το σύστημα σύμφωνα με τις ανάγκες που θα προκύψουν κατά το χρονικό αυτό διάστημα, διαθέτοντας ειδικευμένο προσωπικό κατά περίπτωση.

Καθ' όλη τη διάρκεια της δοκιμαστικής Παραγωγικής Λειτουργίας, ο Ανάδοχος θα πρέπει να παρέχει ικανό αριθμό προσωπικού για τη στελέχωση του Γραφείου Εξυπηρέτησης Χρηστών (helpdesk), καθώς και της Τεχνικής Ομάδας Υποστήριξης (TOY) - ομάδα έργου, όπως περιγράφονται στη συνέχεια.

Σε περίπτωση οποιασδήποτε αλλαγής στο σύνολο του Συστήματος ο Ανάδοχος οφείλει να επικαιροποιήσει, όταν και όπου αυτό απαιτείται, την τεκμηρίωση του Συστήματος και να παραδώσει στον Αναθέτοντα Φορέα την επικαιροποιημένη σειρά Τευχών Τεχνικής και Λειτουργικής Τεκμηρίωσης του Συστήματος.

A4.8 Υπηρεσίες Εγγύησης «Καλής Λειτουργίας»

Ως ΠΕΣ (Περίοδος Εγγύησης – Συντήρησης) ορίζεται η συνολική Περίοδος Εγγύησης και Συντήρησης, με έναρξη την οριστική παραλαβή του Έργου και με χρονική διάρκεια έξη (6) ετών.

Η ελάχιστη ζητούμενη Περίοδος Εγγύησης είναι ενός (1) έτους από την Οριστική Παραλαβή του έργου.

Ο Ανάδοχος, μετά την Οριστική Παραλαβή του Έργου, είναι υποχρεωμένος να υπογράψει με τον ΦΟΡΕΑ για τον οποίο προορίζεται το Έργο Σύμβαση Εγγύησης για την προσφερόμενη από αυτόν Περίοδο Εγγύησης.

Η Περίοδος Συντήρησης ξεκινά με τη λήξη της προσφερόμενης Περιόδου Εγγύησης και λήγει με τη λήξη της ΠΕΣ.

Σημείωση 1: Για την αξιολόγηση των προσφορών των υποψηφίων Αναδόχων δεν λαμβάνονται υπόψη τα έτη πέραν της ΠΕΣ.

Σημείωση 2: Είναι στην ευχέρεια των υποψηφίων Αναδόχων να προσφέρουν Περίοδο Εγγύησης μεγαλύτερη της ελάχιστης ζητούμενης, όμως αυτή θα πρέπει να καλύπτει το σύνολο των προϊόντων και υπηρεσιών για ακέραιο αριθμό ετών.

Οι υπηρεσίες της Περιόδου Εγγύησης αφορούν στο σύνολο του Έργου, αλλά παρέχονται δωρεάν.

Ο Ανάδοχος θα πρέπει να εγγυηθεί την καλή και σύμφωνη με τα οριζόμενα στις προδιαγραφές, λειτουργία του Συστήματος (εξοπλισμού, λογισμικού συστήματος, λογισμικού εφαρμογών) καθ' όλη τη διάρκεια του έργου. Κατά τη διάρκεια της περιόδου αυτής, ο Ανάδοχος θα πρέπει να προβεί στην αντιμετώπιση και αποκατάσταση των οποιωνδήποτε λειτουργικών και τεχνικών προβλημάτων παρουσιαστούν στο σύστημα, χωρίς επιπρόσθετο κόστος για την Αναθέτουσα Αρχή.

Οι παρεχόμενες κατά την περίοδο αυτή υπηρεσίες (μέρος του SLA) θα περιλαμβάνουν:

- Για εξοπλισμό, λογισμικό συστήματος και λογισμικό εφαρμογών:
 - Χρόνος απόκρισης ≤ 4 ωρών.
 - Χρόνος αποκατάστασης βλαβών από 1 έως 48 ώρες (ανάλογα με την σοβαρότητα του προβλήματος), συμπεριλαμβανομένων σαββατοκύριακων και επίσημων αργιών.
 - Διενέργεια προληπτικής συντήρησης του λογισμικού και του εξοπλισμού σε ετήσια βάση, στο πλαίσιο της οποίας ο Ανάδοχος θα ελέγχει την καλή λειτουργία του συστήματος. Η προληπτική συντήρηση πρέπει να εκτελείται προγραμματισμένα και σε ώρες περιορισμένης λειτουργίας.

- Παροχή οποιασδήποτε εργασίας ή ανταλλακτικών απαιτηθούν προκειμένου να διασφαλιστεί η καλή λειτουργία του εξοπλισμού και των εφαρμογών.
- Για το λογισμικό (εφαρμογών και συστήματος):
 - Διάγνωση και αποκατάσταση των προβλημάτων του λογισμικού εφαρμογών.
 - Προσαρμογή του λογισμικού εφαρμογών στις μεταβολές του Νομοθετικού και Κανονιστικού πλαισίου.
 - Προμήθεια, εγκατάσταση και έλεγχο ορθής λειτουργίας διορθωτικών ενημερώσεων (patches) και / ή βελτιώσεων και διορθώσεων (bug fixing) του λογισμικού εφαρμογών.
 - Προμήθεια, εγκατάσταση και έλεγχο ορθής λειτουργίας νέων εκδόσεων του λογισμικού. Η παράδοση κάθε νέας έκδοσης θα θεωρείται ολοκληρωμένη εφόσον συνοδεύεται από τις τυχόν απαιτούμενες ενημερώσεις της αντίστοιχης τεκμηρίωσης (εγχειρίδια, κ.λπ.) σε έντυπη και ηλεκτρονική μορφή.
 - Σε περίπτωση που η εγκατάσταση νέας έκδοσης του λογισμικού συστήματος συνεπάγεται την ανάγκη επεμβάσεων στο λογισμικό εφαρμογών, οι επεμβάσεις αυτές θα πραγματοποιηθούν χωρίς πρόσθετη επιβάρυνση.
 - Επανεγκατάσταση κατεστραμμένου (corrupted) λογισμικού.
 - Βελτιστοποίηση (tuning) του συστήματος τουλάχιστον μια φορά το χρόνο για την διατήρηση των απαιτούμενων επιπέδων απόδοσης, αξιοπιστίας και ασφάλειας.
 - Τηλεφωνική και τεχνική υποστήριξη καθώς και υποστήριξη μέσω e-mail.
- Για τον εξοπλισμό:
 - Αποκατάσταση των βλαβών και ανωμαλιών λειτουργίας του εξοπλισμού
- Τεχνική Υποστήριξη:
 - Υπηρεσίες Τεχνικής Υποστήριξης μέσω Λειτουργίας Helpdesk.
 - On site υποστήριξη. Όταν τα αναφερόμενα προβλήματα δεν μπορούν να επιλυθούν απευθείας και οριστικά από το πρώτο επίπεδο παρέμβασης (Helpdesk), πρέπει να προωθούνται σε ειδικούς οι οποίοι θα δίνουν την απαιτούμενη λύση επιτόπου.
 1. Αντιμετώπιση λαθών και σφαλμάτων στη λειτουργία του συστήματος.
 2. Αναβάθμιση του συστήματος σε νέες εκδόσεις του λειτουργικού συστήματος ή του συστήματος διαχείρισης βάσεων δεδομένων στα οποία βασίζεται το σύστημα.
 3. Ενημέρωση των χειριστών του για τυχόν αλλαγές στη λειτουργικότητα του συστήματος.

Επισημαίνεται ότι πρέπει να καλύπτεται το σύνολο του εξοπλισμού (περιβάλλον εκπαίδευσης, ελέγχου, ανάπτυξης, παραγωγικό).

A4.9 Υπηρεσίες Συντήρησης

Σε περίπτωση που η Αναθέτουσα Αρχή το επιθυμεί, ο Ανάδοχος υποχρεούται μετά το πέρας του έργου να υπογράψει συμβόλαιο συντήρησης που θα καλύπτει τις ίδιες υπηρεσίες που αναφέρονται για την εγγύηση καλής λειτουργίας, οι οποίες όμως κοστολογούνται σύμφωνα με την οικονομική του προσφορά.

A4.10 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 ποιότητα τους βάσει άμεσα μετρήσιμων και από κοινού προσυμφωνηθέντων κριτηρίων/ δεικτών.

Οι υποψήφιοι Ανάδοχοι θα πρέπει, στο πλαίσιο του παρόντος διαγωνισμού να προτείνουν ένα πλήρες σχετικό συμβόλαιο, όπου θα εξειδικεύσουν τους όρους και τις διαδικασίες που περιλαμβάνονται στο σχέδιο της παρούσας. Θα εκτιμηθεί ιδιαίτερα η υποβολή προτάσεων καλύτερης διασφάλισης της Αναθέτουσας Αρχής. Επισημαίνεται ότι οι προτάσεις του Αναδόχου δεν δεσμεύουν την Αναθέτουσα Αρχή.

Σχέδιο της σύμβασης που θα προκύψει από τον παρόντα διαγωνισμό και του συμπεριλαμβανομένου σ' αυτή SLA παρατίθενται στο Μέρος C της παρούσας Διακήρυξης.

Το τελικό συμβόλαιο SLA θα οριστικοποιηθεί από την Αναθέτουσα Αρχή σε συνεργασία με τον Ανάδοχο μέχρι το τέλος της πιλοτικής λειτουργίας.

Το SLA, καλύπτει την Δοκιμαστική Παραγωγική λειτουργία, την περίοδο εγγύησης και αν υπογραφή από τον φορέα η συντήρηση, την περίοδο συντήρησης.

A5.Μεθοδολογία Διοίκησης και Υλοποίησης Έργου

A5.1 Μέθοδοι και Τεχνικές Υλοποίησης και Υποστήριξης

A5.1.1 Γενικά

Ο υποψήφιος Ανάδοχος είναι υποχρεωμένος να συμπεριλάβει στην προσφορά του λεπτομερές χρονοδιάγραμμα υλοποίησης με τις κύριες φάσεις υλοποίησης, περιγραφές εργασιών και παραδοτέων, αναλυτικές χρονικές περιόδους υλοποίησης, ανθρώπινους πόρους (ρόλοι / ομάδες έργου) και αρμοδιότητες, καθώς και τα κύρια ορόσημα του Έργου.

Κατά τη διάρκεια υλοποίησης του Πληροφοριακού Συστήματος, ο Ανάδοχος θα υποβάλλει Μηνιαίες Αναφορές Προόδου (progress reports) σχετικά με τις δράσεις του και τις διαδικασίες εκτέλεσης του Έργου, έτσι ώστε να διασφαλίζεται:

- η τήρηση του χρονοδιαγράμματος του Έργου
- η ορθή, και συμβατή με τις προδιαγραφές, εκτέλεση των υποχρεώσεων του Αναδόχου.

Οι τακτικές συναντήσεις του Αναδόχου με την ΕΠΠΕ για την πρόοδο του Έργου θα διεξάγονται σε μηνιαία βάση.

Ο Υπεύθυνος Διαχείρισης Έργου του Αναδόχου θα παρουσιάζει σε κάθε συνάντηση την Αναφορά Προόδου του Έργου, στην οποία θα συμπεριλαμβάνεται τυχόν ενημερωμένη έκδοση του χρονοδιαγράμματος του Έργου.

Εκτός από τις τακτικές συναντήσεις, ο Πρόεδρος της ΕΠΠΕ μπορεί να συγκαλέσει έκτακτες συναντήσεις εάν κριθεί απαραίτητο.

Ο Ανάδοχος θα τηρεί τα πρακτικά των συναντήσεων που διεξάγονται για την πρόοδο του Έργου και θα τα αποστέλλει στην ΗΔΙΚΑ ΑΕ και στην ΕΠΠΕ.

Εφόσον ο υποψήφιος Ανάδοχος εφαρμόζει σύστημα διαχείρισης ποιότητας, θα πρέπει να συμπεριλάβει στην προσφορά του την εν λόγω διαδικασία με τα έντυπά της, ή σε περίπτωση χρήσης λογισμικού, να γίνει σχετική αναφορά.

A5.1.2 Βασικές Αρχές Οριστικοποίησης Προδιαγραφών

Το παραπάνω σύστημα υλοποιείται υπό μορφή ενοτήτων εργασιών (πακέτων λειτουργικότητας) που τίθενται σε εφαρμογή, βάσει των αναγραφομένων και στην ενότητα «πίνακας παραδοτέων».

Ο Ανάδοχος συνεπώς οφείλει:

- Να παρουσιάσει, στο πλαίσιο της μελέτης εφαρμογής ένα κεντρικό σχεδιασμό του συστήματος.
- Για κάθε ενότητα (πακέτο λειτουργικότητας) να καταθέσει σε εύλογο χρόνο πριν από την υλοποίησή της ένα λεπτομερές σχέδιο που περιλαμβάνει (ενδεικτικά και όχι περιοριστικά):
 - Την περιγραφή, στοχοθέτηση και οριοθέτηση της λειτουργικότητας
 - Τις προϋποθέσεις, κρίσιμους παράγοντες επιτυχίας, κινδύνους και πόρους υλοποίησής της
 - ακριβές χρονοδιάγραμμα υλοποίησης
 - Ολοκληρωμένες προτάσεις τυχόν απαιτούμενων κωδικοποιήσεων (πλήρης ανάπτυξη στα ελληνικά)
 - Αναλυτικές προδιαγραφές
 - Σημεία απόφασης της Αναθέτουσας Αρχής και ολοκληρωμένες προτάσεις επί αυτών, όπως (ενδεικτικά): κανόνες εκκαθάρισης, κανόνες ορθής συνταγογράφησης κλπ.
 - Και γενικότερα κάθε άλλο στοιχείο που είναι απαραίτητο για την υλοποίηση της λειτουργικότητας.

Σε κάθε περίπτωση το σχέδιο αυτό πρέπει να περιλαμβάνει πρόβλεψη του απαραίτητου χρόνου που απαιτείται ώστε η Αναθέτουσα Αρχή να προβεί, μεταξύ άλλων, στις παρακάτω ενέργειες:

1. Ελέγχου των σχεδίων και προδιαγραφών (πριν από την υλοποίηση του πακέτου λειτουργικότητας)
2. Ελέγχων και δοκιμών παραλαβής (μετά την υλοποίηση του πακέτου λειτουργικότητας από τον Ανάδοχο, βάσει ενός προκαθορισμένου πλάνου δοκιμών και ελέγχων).

Οι υποψήφιοι Ανάδοχοι οφείλουν να περιγράψουν αναλυτικά την προσέγγισή τους για την όλη διαδικασία, σύμφωνα με τα αναγραφόμενα στην παρούσα διακήρυξη.

A5.1.3 Διαχείριση Αλλαγών

Οι αλλαγές στο σχεδιασμό και υλοποίηση του συστήματος εντάσσονται σε ένα οργανωμένο σχέδιο διαχείρισης αλλαγών. Τα αιτήματα αλλαγών μπορεί να τίθενται είτε από τον Ανάδοχο είτε από την Αναθέτουσα Αρχή, και να αφορούν είτε μεταβολές πριν την υλοποίηση της λειτουργικότητας είτε μεταβολές σε λειτουργικότητες ήδη σε χρήση.

A5.2 Σχήμα Διοίκησης, Σχεδιασμού 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 και το προσωπικό που θα διαθέσει, με αναλυτική αναφορά του αντικείμενου δραστηριοποίησής του και του χρόνου απασχόλησής του στο έργο. Τυχόν μεταβολές στη σύνθεση της Ομάδας Έργου θα τελούν πάντα υπό την έγκριση της Α/Α του έργου.

Στην παρούσα ενότητα περιγράφονται οι αρμοδιότητες και οι απαιτούμενες δεξιότητες του προσωπικού του Αναδόχου ανάλογα με τη θέση του στο έργο. Η Ομάδα Έργου του Αναδόχου, που θα χρησιμοποιηθεί κατά την υλοποίηση του Έργου, θα αποτελείται από:

- Το Διευθυντή Έργου (Project Director)
- Τον Υπεύθυνο Υλοποίησης Έργου (Project Manager)
- Τα Μέλη της Ομάδας Έργου

Ο υποψήφιος Ανάδοχος θα παρουσιάσει σε πίνακα, υπόδειγμα του οποίου παρατίθεται στο Παράρτημα της παρούσας Διακήρυξης, όλες τις απαραίτητες πληροφορίες για την Ομάδα Έργου, που θα απασχοληθεί στην υλοποίηση του Συστήματος Επιχειρησιακής Υποστήριξης για κάθε Φάση του Έργου.

Τα αναγκαία στοιχεία, που θα πρέπει να συμπληρωθούν στο συγκεκριμένο Πίνακα για κάθε μέλος της Ομάδας Έργου, είναι το ονοματεπώνυμο του στελέχους, η εταιρία στην οποία ανήκει ή με την οποία συνεργάζεται και η ειδικότητά του, με την οποία θα αξιοποιηθεί στο πλαίσιο του παρόντος Έργου. Οι ειδικότητες των Μελών της Ομάδας Έργου θα ακολουθούν την ακόλουθη κατηγοριοποίηση (ενδεικτικός κατάλογος):

- ένας Υπεύθυνος Ανάπτυξης web Εφαρμογών
- ένας Υπεύθυνος Βάσης Δεδομένων
- ένας Υπεύθυνος Τεχνικής Υποστήριξης
- δύο Νομικοί με επιχειρησιακή γνώση σε θέματα κωδικοποίησης νομοθεσίας
- ένας Ειδικός με επιχειρησιακή γνώση σε θέματα Κοινωνικής Ασφάλισης (στις περιοχές Συντάξεων και Παροχών)
- Αναλυτή/ές
- Προγραμματιστή/ές
- Τεχνικό/ούς Βάσεων Δεδομένων
- Σύμβουλος/οι
- Διοίκηση / Διαχείριση Έργου

Στην Ομάδα Έργου μπορούν να συμμετέχουν και όποιες άλλες ειδικότητες στελεχών θεωρεί ο υποψήφιος Ανάδοχος ότι θα συμβάλλουν στην πληρότητα της Ομάδας Έργου και στη βέλτιστη υλοποίηση του Έργου.

Στον Πίνακα θα πρέπει, επίσης, να παρουσιάζεται ο Ρόλος (Διευθυντής Έργου ή Υπεύθυνος Υλοποίησης ή Μέλος της Ομάδας Έργου) και οι αρμοδιότητες που πρόκειται να αναλάβει κάθε στέλεχος, σύμφωνα με την προτεινόμενη μεθοδολογία και οργάνωση του Έργου.

Τέλος, θα πρέπει να αναφέρεται ο συνολικός αριθμός ανθρωπομηνών απασχόλησης για κάθε στέλεχος ανά φάση του Έργου και το σύνολο των ανθρωπομηνών απασχόλησης, που απαιτούνται για κάθε Φάση του Έργου.

Οι επαγγελματικές δραστηριότητες και οι δεξιότητες των στελεχών της Ομάδας Έργου των υποψήφιων Αναδόχων θα πρέπει να αναφέρονται σε αντίστοιχα βιογραφικά σημειώματα, με βάση το υπόδειγμα του Παραρτήματος της παρούσας Διακήρυξης, και θα τεκμηριώνονται:

1. από το πλήθος και την ευρύτητα του αντικειμένου των έργων, στα οποία συμμετείχαν,
2. από τη χρονική διάρκεια ενασχόλησής τους με σχετικά θέματα, καθώς και
3. από την κατοχή θέσης ευθύνης (π.χ. Μέλος Ομάδας Διοίκησης Έργου, Επιστημονικός Υπεύθυνος, Τεχνικός διευθυντής, Μέλος Ομάδας Έργου, κλπ) σε σχετικά έργα.

Ο υποψήφιος Ανάδοχος θα πρέπει, στην προσφορά του, να περιγράψει με σαφήνεια τα ακόλουθα:

- Τη μεθοδολογία διοίκησης έργων, που θα χρησιμοποιήσει στο Έργο (project management methodology),
- Τα παραδοτέα διοίκησης έργου, που θα παραδίδει στον Αναθέτοντα Φορέα, κατά τη διάρκεια του έργου,
- Τις καθιερωμένες τυποποιημένες διαδικασίες και πρότυπα διαχείρισης ποιότητας (π.χ. ISO 9000), που θα χρησιμοποιήσει,
- Τις διεπαφές και συνεργασίες με τους εμπλεκόμενους στο Έργο, λαμβάνοντας υπόψη τις απαιτήσεις της παρούσας διακήρυξης.

Στη συνέχεια, περιγράφονται αναλυτικότερα οι αρμοδιότητες και οι δεξιότητες για κάθε προβλεπόμενο ρόλο στο Σχήμα διοίκησης του Έργου. Για κάθε στέλεχος, που αναλαμβάνει κάποιο από τους διοικητικούς ρόλους της Ομάδας Έργου (και θα παρέχει τις υπηρεσίες του στους χώρους της Α/Α ή του φορέα), θα πρέπει να οριστεί και αντίστοιχος αναπληρωτής, μετά την υπογραφή της σύμβασης με τον Ανάδοχο, για περιπτώσεις κωλύματος παρουσίας του ιδίου.

Σε κάθε περίπτωση:

- Η αντικατάσταση από τον αναπληρωτή θα μπορεί να γίνεται για συγκεκριμένο βραχυπρόθεσμο διάστημα και μετά από ενημέρωση της Α/Α,
- Η Α/Α, σε περίπτωση που διαπιστώσει αδυναμία των στελεχών να επιτελέσουν επιτυχώς τον προβλεπόμενο ρόλο τους μπορεί να ζητήσει την αντικατάστασή τους από νέα στελέχη, που θα τεθούν και πάλι υπό την έγκρισή του,
- Ο υποψήφιος Ανάδοχος δεσμεύεται να χρησιμοποιήσει το Διευθυντή Έργου, τον Υπεύθυνο Υλοποίησης Έργου, την ομάδα έργου και τους Ειδικούς Εμπειρογνώμονες καθ' όλη τη διάρκεια του Έργου με την αίρεση της αντικατάστασής τους από άλλα ισοδύναμων δεξιοτήτων και εμπειρίας μόνο μετά από γραπτή αίτηση προς την Α/Α και τη σύμφωνη

έγγραφο αποδοχή αυτού. Ειδικότερα, απαιτείται γραπτή αίτηση του Αναδόχου τουλάχιστον ένα (1) μήνα πριν από την προβλεπόμενη αντικατάστασή τους.

- Ο υποψήφιος Ανάδοχος δεσμεύεται να χρησιμοποιήσει τα Μέλη της Ομάδας Έργου, που θα δηλώσει στην προσφορά του. Θα υπάρχει η δυνατότητα αντικατάστασης αυτών σε ποσοστό ως 30% μόνο μετά από γραπτή αίτηση προς τον Αναθέτοντα Φορέα και τη σύμφωνη έγγραφη αποδοχή αυτού.

A5.2.1 Διευθυντής Έργου (Project Director)

Ο Διευθυντής Έργου είναι αρμόδιος για:

- το γενικό σχεδιασμό και εποπτεία του Έργου,
- την εκπροσώπηση του Έργου στους αρμόδιους φορείς,
- τη γενικότερη διοίκηση του Έργου με ενεργή συμμετοχή σε Επιτροπές Διοίκησης και Παρακολούθησης του Έργου,
- να δεσμεύει τον Ανάδοχο σε συγκεκριμένες ενέργειες στο πλαίσιο της Σύμβασης και της υλοποίησης του Έργου.

Ο Διευθυντής Έργου υποστηρίζει κατά περίπτωση τις εργασίες του Υπεύθυνου Υλοποίησης και των μελών της Ομάδας Έργου.

Η καταλληλότητα του προτεινόμενου από τον Ανάδοχο Διευθυντή Έργου θα αξιολογηθεί με βάση τα ακόλουθα:

- Πανεπιστημιακό δίπλωμα σπουδών και τουλάχιστο **10 ετών** επαγγελματική ενασχόληση σε θέσεις Project Management συναφών έργων πληροφορικής, κατά προτίμηση σε δημόσιους οργανισμούς. Θα εκτιμηθεί η ύπαρξη συναφών με το αντικείμενο του έργου μεταπτυχιακών τίτλων,
- Γνώση μεθοδολογιών Project Management και κατανόηση των συναφών προτύπων και διαδικασιών, που καλύπτουν θέματα ποιότητας, ανθρώπινου δυναμικού, καθώς και τεχνικά και οικονομικά θέματα. Η γνώση σε Project Management θα τεκμηριώνεται με την ανάληψη της συνολικής ευθύνης σημαντικών έργων πληροφορικής,
- Εμπειρία στην οργάνωση και το σχεδιασμό μεγάλων συστημάτων πληροφορικής, που καλύπτουν όλες τις πτυχές τους (στρατηγική, επιχειρησιακό περιβάλλον, τεχνολογίες τηλεπικοινωνιών και πληροφορικής, αναδιοργάνωση κλπ),
- Γνώση εφαρμογής δομημένων μεθοδολογιών ανάπτυξης συστημάτων πληροφορικής,
- Πολύ καλή γνώση της Αγγλικής Γλώσσας.

Σημειώνεται ότι θα πρέπει να υπάρχει σαφής αναφορά και αντίστοιχη τεκμηρίωση για το στέλεχος, που θα αναπληρώνει το Διευθυντή Έργου.

Άλλα προσόντα του Διευθυντή Έργου, που θα συνεκτιμηθούν, είναι τα εξής:

- επιστημονική κατάρτιση στη Διοίκηση Έργων (Project Management) με αντίστοιχες μεταπτυχιακές σπουδές,
- συμμετοχή σε Έργα παρόμοιου Επιχειρησιακού αντικειμένου.

A5.2.2 Υπεύθυνος Υλοποίησης Έργου (Project Manager)

Ο Υπεύθυνος Υλοποίησης Έργου είναι αρμόδιος για:

- την καθημερινή διοίκηση και εποπτεία του Έργου,
- το συντονισμό των δράσεων της Ομάδας Έργου,
- την παρακολούθηση εκτέλεσης του προϋπολογισμού του Έργου,
- την τήρηση του συμβατικού χρονοδιαγράμματος του Έργου,
- τη διαρκή επικοινωνία με όλους τους αρμόδιους φορείς,
- τη διασφάλιση της απρόσκοπτης και με ποιότητα εκτέλεσης του Έργου σε καθημερινή βάση,
- τη διαχείριση και συντονισμό των εργασιών και παραδοτέων του Συστήματος Διαχείρισης Ακινήτων,
- τη διαχείριση των κινδύνων (risks), την πιθανότητα, τη βαρύτητα και τις ενέργειες για τη μείωση / αποφυγή τέτοιων κινδύνων,
- τις περιοδικές Αναφορές της Προόδου του έργου,
- την κατάρτιση και υποβολή Προγραμμάτων Εκπαίδευσης,
- το συντονισμό των διαδικασιών δοκιμών Αποδοχής,
- τη διαχείριση αλλαγών.

Ο Υπεύθυνος Υλοποίησης Έργου θα πρέπει να είναι πλήρους απασχόλησης, στις εγκαταστάσεις του Αναθέτοντα Φορέα, μέχρι την ολοκλήρωση του Έργου και θα έχει τη συνολική ευθύνη των εργασιών του Ανάδοχου.

Η καταλληλότητα του προτεινόμενου από τον Ανάδοχο Υπεύθυνου Υλοποίησης Έργου θα αξιολογηθεί με βάση τα ακόλουθα:

- Πανεπιστημιακό δίπλωμα σπουδών και τουλάχιστον **8 ετών** επαγγελματική ενασχόληση σε θέσεις Project Management συναφών έργων πληροφορικής, κατά προτίμηση σε δημόσιους οργανισμούς. Θα εκτιμηθεί η ύπαρξη συναφών με το αντικείμενο του έργου μεταπτυχιακών τίτλων.
- Γνώση χρήσης και αξιοποίησης τεχνικών Διοίκησης Έργου (Project Management) για τον προγραμματισμό και την παρακολούθηση της εξέλιξης των επιμέρους Φάσεων του Έργου με ιδιαίτερη έμφαση σε έργα Οργάνωσης, Διαχείρισης και Πληροφορικής,
- Γνώση διαχείρισης Ανθρώπινων Πόρων. Η γνώση αυτή θα τεκμηριώνεται με τη συμμετοχή σε σημαντικά έργα πληροφορικής, και στα οποία η απασχόληση των στελεχών καλύπτει θέματα, όπως τρόποι επικοινωνίας επιμέρους ομάδων εργασίας, στελέχωση και καθορισμός ρόλων και υπευθυνοτήτων, εξασφάλιση αρμονικής συνεργασίας, προσδιορισμός / αντιμετώπιση προβλημάτων συνεργασίας και εν γένει οποιαδήποτε θέματα άπτονται της διαχείρισης ανθρώπινων πόρων,
- Επαγγελματική δραστηριοποίηση με την οργάνωση και στο σχεδιασμό μεγάλων συστημάτων πληροφορικής, κατά προτίμηση στο σχετικό της σύμβασης αντικείμενο
- Γνώση εφαρμογής δομημένων μεθοδολογιών ανάπτυξης συστημάτων πληροφορικής,
- Πολύ καλή γνώση της Αγγλικής Γλώσσας.

Σημειώνεται ότι θα πρέπει να υπάρχει σαφής αναφορά και αντίστοιχη τεκμηρίωση για το στέλεχος, που θα αναπληρώνει τον Υπεύθυνο Υλοποίησης Έργου.

Άλλα προσόντα του Υπεύθυνου Υλοποίησης Έργου, που θα συνεκτιμηθούν, είναι τα εξής:

- επιστημονική κατάρτιση στη Διοίκηση Έργων (Project Management) και αντίστοιχες μεταπτυχιακές σπουδές,
- συμμετοχή σε Έργα παρόμοιου Επιχειρησιακού αντικειμένου

A5.2.3 Μέλη Ομάδας Έργου

Τα μέλη της Ομάδας Έργου συμμετέχουν στις αναγκαίες ομάδες εργασίας ανά Φάση του Έργου και είναι υπεύθυνα για τη σχεδίαση, υλοποίηση (μελέτη, ανάπτυξη, εγκατάσταση, τροποποίηση, παραμετροποίηση, μετάβαση) και υποστήριξη / συντήρηση του Συστήματος Επιχειρησιακής Υποστήριξης, τη γραμματειακή υποστήριξη, την οργάνωση και εκτέλεση της επικοινωνίας με τους αρμόδιους φορείς και γενικότερα την εκτέλεση των εργασιών, που τους ανατίθενται βάσει του προγραμματισμού του Έργου. Θα πρέπει να αναφερθούν από τους υποψήφιους Αναδόχους τα μέλη της Ομάδας Έργου, που θα είναι πλήρους απασχόλησης στο συγκεκριμένο Έργο.

Τα μέλη της Ομάδας Έργου θα παρέχουν:

- λειτουργική και τεχνική υποστήριξη κατά την υλοποίηση του Έργου,
- ενημέρωση στον Υπεύθυνο Υλοποίησης Έργου για τα ποσοστά ολοκλήρωσης του έργου,
- ενημέρωση στον Υπεύθυνο Υλοποίησης Έργου για τις όποιες αποκλίσεις από τα συμβατικά ποιοτικά πρότυπα,
- ενημέρωση στον Υπεύθυνο Υλοποίησης Έργου για τεχνικά και οργανωτικά προβλήματα.

Τα μέλη της Ομάδας Έργου θα πρέπει να έχουν σχετική επαγγελματική ενασχόληση με ένα ή περισσότερα από τα ακόλουθα γνωστικά αντικείμενα:

- Στρατηγικό Σχεδιασμό Πληροφορικής, με έμφαση σε αντίστοιχα έργα σε μεγάλους οργανισμούς του δημόσιου ή του ιδιωτικού τομέα.
- Διασφάλιση Ποιότητας, Διαχείριση της Αλλαγής.
- Τεχνολογίες Πληροφοριακών Υποδομών (hardware, systems software, data communications).
- Τεχνολογίες Λογισμικού και Μεθοδολογίες Ανάπτυξης Συστημάτων Πληροφορικής, με έμφαση σε θέματα σχεδιασμού τεχνικής αρχιτεκτονικής και λειτουργικών προδιαγραφών.
- Ανάπτυξη και Παραμετροποίηση Λογισμικού και Σχεδιασμός και Διενέργεια Ελέγχων Αποδοχής.
- Κωδικοποίηση και τεκμηρίωση νομοθεσίας
- Θέματα Συντάξεων και Παροχών Κοινωνικής Ασφάλισης.

Οι προαναφερθείσες γνωστικές περιοχές θα πρέπει να καλύπτονται συνολικά από τα Μέλη της Ομάδας Έργου. Η ενασχόλησή τους σε μία ή περισσότερες από τις παραπάνω περιοχές θα πρέπει να είναι συνολικά τουλάχιστον 10 ετών και θα τεκμηριώνεται με τη συμμετοχή τους σε σημαντικά έργα πληροφορικής και στα οποία η απασχόληση των στελεχών καλύπτει τις περιοχές αυτές.

Εκτός από την ενασχόλησή τους με τα προαναφερθέντα γνωστικά αντικείμενα, η επάρκεια – καταλληλότητα των δεξιοτήτων των Μελών της Ομάδας Έργου θα αξιολογηθεί και με βάση τα ακόλουθα:

- πανεπιστημιακή κατάρτιση, κατά προτίμηση στους τομείς με συνάφεια με το έργο. Τυχόν κατοχή μεταπτυχιακού τίτλου σπουδών σε αντικείμενο συναφές με το ρόλο τους στο Έργο θα συνεκτιμηθεί,
- η συμμετοχή σε Έργα παρόμοιου μεγέθους και επιχειρησιακού αντικειμένου.

A5.3 Σχέδιο και Σύστημα Διασφάλισης Ποιότητας

Οι υποψήφιοι οφείλουν να υποβάλουν με την Τεχνική Προσφορά τους σχέδιο της προτεινόμενης μεθοδολογίας διοίκησης και διασφάλισης ποιότητας του έργου που θα πρέπει να περιλαμβάνει:

- Το οργανόγραμμα της δομής διοίκησης και εκτέλεσης του Έργου και σύντομη περιγραφή κάθε οντότητας.
- Τη μεθοδολογία επικοινωνίας με την Αναθέτουσα Αρχή.
- Τις διαδικασίες διασφάλισης ποιότητας που θα εφαρμοστούν, συμπεριλαμβανομένων και των δοκιμασιών αποδοχής επιμέρους υποσυστημάτων και του συνολικού συστήματος (unit testing, system testing, user acceptance testing, πιστοποίηση εκπαίδευσης χρηστών, πιστοποίηση της ορθότητας των δεδομένων που μετέπεσαν στο νέο σύστημα, κ.ο.κ.)

Τις διαδικασίες περιοδικής αναφοράς της προόδου εκτέλεσης του φυσικού αντικειμένου του έργου.

Διασφάλιση Ποιότητας

Στο πλαίσιο του έργου ο Ανάδοχος, προκειμένου να ικανοποιήσει αφενός τις απαιτήσεις ποιότητας του έργου και των αποτελεσμάτων αυτού, αφετέρου τις απαιτήσεις της Σύμβασης με την Αναθέτουσα Αρχή, θα εφαρμόσει σύστημα διασφάλισης ποιότητας έργου βασιζόμενο σε αναγνωρισμένα διεθνή πρότυπα.

Ως «Ποιότητα» στο παρόν έργο μπορεί να χαρακτηριστεί το επίπεδο συμμόρφωσης του Αναδόχου ως προς τις απαιτήσεις που θέτει η Αναθέτουσα Αρχή μέσω της Προκήρυξης και της Σύμβασης. Ειδικότερα η Ποιότητα μπορεί να εξεταστεί ως προς δυο άξονες: την ποιότητα των παραδοτέων που υποβάλει ο Ανάδοχος στην Αναθέτουσα Αρχή και την ποιότητα των εργασιών (διοίκησης και παραγωγής) που αναλαμβάνονται προκειμένου να παραχθούν τα παραδοτέα. Συνεπώς το σύστημα διασφάλισης ποιότητας θα πρέπει να προσδιορίζει αφενός την προσέγγιση που υιοθετείται για τη διασφάλιση της ποιότητας των παραδοτέων, αφετέρου όλες εκείνες τις διεργασίες που επηρεάζουν την ποιότητα των παραδοτέων (διαχείριση επικοινωνίας, διαχείριση πόρων, διαχείριση κινδύνων, παραγωγή παραδοτέων, κλπ).

Η μέθοδος που θα ακολουθήσει ο Ανάδοχος για την διασφάλιση ποιότητας συνοψίζεται στις ακόλουθες ενέργειες:

- Καθορισμός ποιότητας και απαιτήσεων ποιότητας
- Προσδιορισμός κριτηρίων ποιότητας και προτύπων που υιοθετούνται
- Περιγραφή των τεχνικών διασφάλισης ποιότητας και ελέγχου ποιότητας
- Προσδιορισμός των διεργασιών / διαδικασιών που απαιτούνται για την επίτευξη των στόχων ποιότητας

A5.4 Σχέδιο και Σύστημα Διαχείρισης Κινδύνων

Στο πλαίσιο του έργου ο Ανάδοχος, θα εφαρμόσει σύστημα διαχείρισης Θεμάτων και Κινδύνων.

Το σύστημα θα διασφαλίζει την ομαλή εξέλιξη όλων των δραστηριοτήτων που σχετίζονται με το Έργο, προβλέποντας έγκαιρα όλα τα προβλήματα που παρουσιάζονται ή μπορεί να παρουσιαστούν.

Σκοπός είναι:

- Η επίλυση των θεμάτων που αναφύονται κατά την υλοποίηση του έργου
- ο έγκαιρος εντοπισμός των πιθανών κινδύνων που απειλούν την υλοποίηση του συνολικού Έργου και ο σχεδιασμός του βέλτιστου τρόπου αντιμετώπισής τους

A5.5 Σενάρια Χρήσης και Ελέγχου - Διαδικασία Παραλαβής Λειτουργικότητας συστημάτων και Έργου

A5.5.1 Βασικές Αρχές

Η παραλαβή των παραδοτέων πραγματοποιείται σύμφωνα με το χρονοδιάγραμμα της σύμβασης. Για την έναρξη της διαδικασίας παραλαβής, ο Ανάδοχος αποστέλλει στην Επιτροπή Παρακολούθησης και παραλαβής Έργου (ΕΠΠΕ) αίτημα παραλαβής, με το οποίο διαβιβάζει ενδεικτικά τα ακόλουθα:

- Αναφορά πεπραγμένων και εργασιών.
- Τεκμηριωτικό υλικό για κάθε παραδοτέο, που αφορά προμήθεια εξοπλισμού-λογισμικού και παροχή υπηρεσιών. Επιπρόσθετα υποβάλλει κατά περίπτωση:
 - Σχέδιο Ελέγχων Εφαρμογών (Test or Validation Plan - TVPL). Περιγράφει τους ελέγχους που θα γίνουν για την διασφάλιση της σωστής λειτουργίας των εφαρμογών.
 - Σχέδιο Ελέγχων Εξοπλισμού.(Hardware Test or Validation Plan - HWTVPL). Περιγράφει τους ελέγχους σωστής λειτουργίας του εξοπλισμού, καθώς και ορθής εγκατάστασης του λογισμικού συστήματος.
- Έντυπα και ηλεκτρονικά αντίγραφα των εγγράφων παραδοτέων που αφορούν μελέτες, αναλύσεις, εκπαιδευτικό υλικό, εγχειρίδια κλπ. Τα ηλεκτρονικά αντίγραφα θα πρέπει να παραδίδονται σε μορφή επεξεργάσιμη ηλεκτρονικά μέσω διαδεδομένων εφαρμογών αυτοματισμού γραφείου.

Τα επιμέρους παραδοτέα των μελετητικών υπηρεσιών θα παραδίδονται σε 3 αντίτυπα και σε ηλεκτρονική μορφή, συνοδευόμενα από περίληψη (executive summary).

Για την παραλαβή κάθε παραδοτέου η Επιτροπή - λαμβάνοντας υπόψη τις εκάστοτε ιδιαιτερότητες - πραγματοποιεί αξιολόγηση της ποσοτικής και ποιοτικής πληρότητας / αρτιότητάς του, μέσω:

- Ανασκόπησης και αξιολόγησης μελετών, αναφορών και λοιπών εντύπων παραδοτέων και τεκμηριωτικού υλικού.
- Διενέργειας ελέγχων αποδοχής για τα επιμέρους προϊόντα και λειτουργικά υποσύνολα του πληροφοριακού συστήματος.

Στην περίπτωση διαπίστωσης μη συμμόρφωσης με τις προδιαγραφές, οι παρατηρήσεις της Επιτροπής διαβιβάζονται εγγράφως στον Ανάδοχο το αργότερο εντός 10 εργασίμων ημερών (όταν αφορά σε Μελέτες ή Εξοπλισμό) ή εντός 15 εργασίμων ημερών (όταν αφορά σε Λογισμικό)

από την έναρξη της διαδικασίας παραλαβής. Ο Ανάδοχος υποχρεούται να ανταποκριθεί στις παρατηρήσεις της ΕΠΠΕ εντός 10 εργασίμων ημερών (όταν αφορά σε Μελέτες ή Εξοπλισμό) ή εντός 20 εργασίμων ημερών (όταν αφορά σε Λογισμικό) από την ημέρα διαβίβασης των εγγράφων παρατηρήσεων της Επιτροπής. Η διαδικασία επανυποβολής μπορεί να πραγματοποιηθεί έως δύο φορές.

Η διαδικασία παραλαβής ολοκληρώνεται με τη σύνταξη αντίστοιχου πρωτοκόλλου από την Επιτροπή.

A5.5.2 Προσωρινή Παραλαβή

Η Προσωρινή Παραλαβή κάθε Ενότητας του έργου θα πραγματοποιηθεί από την ΕΠΠΕ μετά την επιτυχή ολοκλήρωσή της και την αποδοχή των αντίστοιχων παραδοτέων από την ΕΠΠΕ με τη σύνταξη Πρωτοκόλλου Προσωρινής Παραλαβής.

Το χρονικό διάστημα κατά το οποίο εξελίσσεται η παραλαβή κάθε Ενότητας δεν επηρεάζει τον προβλεπόμενο χρόνο υλοποίησης του έργου και τις χρονικές δεσμεύσεις ολοκλήρωσης επόμενων Ενότητων. Η διαδικασία παραλαβής κάθε Ενότητας δεν δύναται να πραγματοποιηθεί, εάν δεν έχουν ολοκληρωθεί επιτυχώς οι παραλαβές προηγούμενων Ενότητων.

Είναι δυνατόν, και εφόσον το παραδοτέο παρουσιάζει ελλείψεις, οι οποίες όμως κατά την αποκλειστική κρίση της Αναθέτουσας Αρχής δεν το καθιστούν ακατάλληλο προς χρήση για το σκοπό τον οποίο προορίζεται, να γίνει μερική παραλαβή του παραδοτέου (ποσοστού τουλάχιστον 80% αυτού, άλλως το παραδοτέο θεωρείται ακατάλληλο).

A5.5.3 Οριστική Παραλαβή

Η Οριστική Παραλαβή του συνόλου του έργου πραγματοποιείται μετά την ολοκλήρωση όλων των Φάσεων, μέσα σε ένα ημερολογιακό μήνα από την παράδοση και του τελευταίου παραδοτέου και εφόσον έχει γίνει προσωρινή παραλαβή του συνόλου των παραδοτέων και Ενότητων, με την σύνταξη του Πρωτοκόλλου Οριστικής Παραλαβής.