



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



ψηφιακή εΡΑΑόδα
Όρα είναι δυνατό
Επιχειρησιακό Πρόγραμμα
"Ψηφιακή Σύγκλιση"

Διακήρυξη Διαγωνισμού για το Έργο:

Access Point – Ελληνικό έργο EESSI

Αναθέτουσα Αρχή: ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΗ ΔΙΑΚΥΒΕΡΝΗΣΗ ΚΟΙΝΩΝΙΚΗΣ ΑΣΦΑΛΙΣΗΣ ΑΕ

Προϋπολογισμός: 1.839.850,00 (συμπεριλαμβάνεται ΦΠΑ)

Διάρκεια: 24 μήνες

Διαδικασία Ανάθεσης: Ανοικτός Διεθνής
με κριτήριο την οικονομικά συμφερότερη προσφορά

Ημερομηνία διενέργειας διαγωνισμού: ΗΗ/ΜΜ/ΕΕ

Κωδικός ΟΠΣ: 346635



ΜΕΡΟΣ Α: ΑΝΤΙΚΕΙΜΕΝΟ ΚΑΙ ΠΡΟΔΙΑΓΡΑΦΕΣ ΕΡΓΟΥ

Πίνακας Περιεχομένων

ΜΕΡΟΣ Α: ΑΝΤΙΚΕΙΜΕΝΟ ΚΑΙ ΠΡΟΔΙΑΓΡΑΦΕΣ ΕΡΓΟΥ	7
A1. Περιβάλλον του Έργου	7
A1.1 Εμπλεκόμενοι στην Υλοποίηση του Αντικειμένου του Έργου	7
A1.1.1 Συνοπτική Παρουσίαση Φορέα Λειτουργίας	10
A1.1.2 Συνοπτική Παρουσίαση Φορέα Υλοποίησης	10
A1.1.3 Άλλοι Φορείς που Εμπλέκονται στην Επιτυχή Έκβαση του Έργου	11
A1.1.4 Όργανα και Επιτροπές (Διακυβέρνηση του Έργου)	11
A1.2 Υφιστάμενη Κατάσταση	13
A1.2.1 Συνοπτική Περιγραφή των Υπηρεσιών και της Λειτουργίας του Φορέα Λειτουργίας	13
A1.2.2 Οργανωτική Δομή και Στελέχωση του Φορέα	13
A1.2.3 Περιγραφή των Κύριων Επιχειρησιακών Διαδικασιών	14
A1.2.4 Ανάλυση Υποδομών Τεχνολογιών Πληροφορικής και Επικοινωνιών	14
A1.2.5 Σχετιζόμενα Έργα	18
A2. Αντικείμενο, Στόχοι και Κρίσιμοι Παράγοντες Επιτυχίας του Έργου	20
A2.1 Αντικείμενο του Έργου	20
A2.2 Σκοπιμότητα και Αναμενόμενα Οφέλη	21
A2.3 Στόχοι και Έκταση του Έργου	22
A2.4 Κρίσιμοι Παράγοντες Επιτυχίας του Έργου	22
A3. Λειτουργικές και Τεχνικές Προδιαγραφές Έργου	23
A3.1 Ηλεκτρονικές Υπηρεσίες	23
A3.2 Απαιτήσεις Αρχιτεκτονικής Συστήματος	25
A3.3 Τεχνολογίες και Σχέδιο Υλοποίησης Έργου	28
A3.3.1 Εργαλεία Ανάπτυξης	28
A3.3.2 Δυνατότητες Εκτύπωσης	28
A3.3.3 Σύστημα Εισαγωγής / Εξαγωγής Δεδομένων (data integration engine)	29
A3.3.4 Πολυγλωσσία	29
A3.3.5 Ασφάλεια Δεδομένων	29
A3.3.6 Server Consolidation, Virtualization, Cloud Computing	29
A3.3.7 Ανοικτά Πρότυπα	29
A3.4 Προδιαγραφές Λειτουργικών Ενοτήτων (Υποσυστημάτων, Εφαρμογών)	29
A3.4.1 Λειτουργική Ενότητα "Έτοιμο Λογισμικό Συστήματος και Εφαρμογών που Παρέχεται από την Ευρωπαϊκή Επιτροπή"	29
A3.4.2 Λειτουργική Ενότητα "Υποσύστημα Ηλεκτρονικής Διαχείρισης Φακέλου Ασφαλισμένου"	30
A3.4.3 Λειτουργική Ενότητα "Διασύνδεση με τα Συστήματα ΕΚΑΑ/ (ΕΜΑΠΠΣ) και Παροχή Υπηρεσιών όπως η «on-line» Πιστοποίηση της Ασφαλιστικής Κάλυψης"	31
A3.4.4 Λειτουργική Ενότητα "Υποσύστημα Διασύνδεσης με τα Πληροφοριακά Συστήματα των ΦΚΑ και με ΑΜΚΑ-ΕΜΑΕΣ, ΕΜΑΠΠΣ"	31
A3.4.5 Λειτουργική Υπηρεσία "Εφαρμογή Επιχειρησιακών Ροών (business flows)/Advanced Webic"	31
A3.4.6 Λειτουργική Υπηρεσία "Διαδικτυακή Πύλη Web Portal"	32
A3.4.7 Λειτουργική Ενότητα "Υποσύστημα Ταυτοποίησης των Διακινούμενων με Εκμετάλλευση του ΑΜΚΑ-ΕΜΑΕΣ"	32
A3.4.8 Ενότητα "Υπηρεσίες Ηλεκτρονικής Υποστήριξης Λήψης Αποφάσεων στα Στελέχη ΒΙ"	33
A3.5 Διαλειτουργικότητα	33
A3.6 Πολυκαναλική Προσέγγιση	34
A3.7 Ανοικτά Δεδομένα	34
A3.8 Απαιτήσεις Ασφάλειας	34
A3.9 Απαιτήσεις Ευχρηστίας Συστήματος	35
A3.10 Απαιτήσεις Προσβασιμότητας	36
A3.11 Χρονοδιάγραμμα και Φάσεις Έργου	36
A3.12 Πίνακας Παραδοτέων	41
A4. Ελάχιστες Προδιαγραφές Υπηρεσιών	44
A4.1 Υπηρεσίες Εκπαίδευσης	44
A4.2 Υπηρεσίες Ελέγχου Καλής Λειτουργίας και Πιλοτικής Λειτουργίας (σύστημα προς παράδοση)	45

A4.3	Υπηρεσίες Εγγύησης «Καλής Λειτουργίας»	47
A4.4	Υπηρεσίες Συντήρησης.....	48
A4.5	Τήρηση Προδιαγραφών Ποιότητας Υπηρεσιών	48
A5.	Μεθοδολογία Διοίκησης και Υλοποίησης Έργου.....	49
A5.1	Σχέδιο και Σύστημα Διασφάλισης Ποιότητας.....	49
A5.2	Σχέδιο και Σύστημα Διαχείρισης Κινδύνων	49
A5.3	Σενάρια χρήσης και Ελέγχου - Διαδικασία Παραλαβής Λειτουργικότητας Συστημάτων και Έργου	49
A5.3.1	Βασικές Αρχές	49
A5.3.2	Προσωρινή Παραλαβή	50
A5.3.3	Οριστική Παραλαβή	50

Συνοπτικά στοιχεία Έργου

Γενικός στόχος του έργου είναι η υλοποίηση στην ΗΔΙΚΑ του μοναδικού εθνικού σημείου πρόσβασης “access point” για το πανευρωπαϊκό έργο EESSI (Electronic Exchange of Social Security Information) στα πλαίσια συμμόρφωσης της Ελλάδας στον νέο απλοποιημένο Κανονισμό (ΕΚ) 883/2004 και τον εφαρμοστικό του (ΕΚ) Κανονισμό 987/09 για τις ηλεκτρονικές ανταλλαγές των δεδομένων κοινωνικής ασφάλισης των διακινούμενων ατόμων στην Ευρωπαϊκή Ένωση. Το σύστημα αποσκοπεί στην ηλεκτρονική ανταλλαγή κοινοτικών εντύπων κοινωνικής ασφάλισης σε μορφή ΔΗΕ (Δομημένων Ηλεκτρονικών Εγγράφων) δηλαδή προσωποποιημένων μηνυμάτων XML, καθώς και κάθε άλλης συνοδευτικής / παράπλευρης αλληλογραφίας , και αναμένεται να αποφέρει οφέλη όπως:

- Ενδυνάμωση της κινητικότητας των διακινούμενων μέσα στα όρια της Ευρωπαϊκής Ένωσης .
- Ενδυνάμωση / προστασία των ασφαλιστικών δικαιωμάτων των Ευρωπαίων ασφαλισμένων χρησιμοποιώντας τεχνολογίες IT (Information Technology) για την εφαρμογή της Ευρωπαϊκής νομοθεσίας για τον συντονισμό των εθνικών συστημάτων κοινωνικής ασφάλισης.
- Παροχή μιας ενιαίας Ευρωπαϊκής IT αρχιτεκτονικής για την ηλεκτρονική ανταλλαγή εντύπων κοινωνικών ασφαλίσεων των διακινούμενων ασφαλισμένων στην Ευρωπαϊκή Ένωση.
- Καλύτερη επεξεργασία και αξιοποίηση/ εκμετάλλευση της πληροφορίας καθώς όλη η πληροφορία που μέχρι τώρα η διακίνηση της γινόταν με κοινοτικά έντυπα τύπου ΕΧΧΧ (συμπεριλαμβανομένων και όλες τις διαφορετικές γλώσσες) θα πρέπει να διακινείται ηλεκτρονικά (ΔΗΕ , μηνύματα XML).
- Επιτάχυνση της διαδικασίας λήψης απόφασης για τον υπολογισμό και την πληρωμή των παροχών κοινωνικής ασφάλισης προς τους Ευρωπαίους Ασφαλισμένους μειώνοντας την ταλαιπωρία τους.
- Αποτελεσματικότερη επαλήθευση των δεδομένων
- Πιο ευέλικτη και φιλική προς τον χρήστη διεπαφή μεταξύ διαφορετικών συστημάτων
- Ακριβή συλλογή στατιστικών στοιχείων σχετικά με την ανταλλαγή δεδομένων σε ευρωπαϊκό επίπεδο, καθώς οι ανταλλαγές δεδομένων ακόμα και μεταξύ ΦΚΑ ιδίου κράτους δρομολογούνται μέσω του κεντρικού ευρωπαϊκού κόμβου CN
- Αξιοποίηση για καθαρά εθνικούς σκοπούς της κοινοτικής υποδομής και προτυποποίησης του πληροφοριακού περιεχομένου των ΔΗΕ.

Το 2007, η Διοικητική Επιτροπή για την κοινωνική ασφάλιση των διακινούμενων εργαζομένων (νυν Διοικητική Επιτροπή για το συντονισμό της κοινωνικής ασφάλισης) κατέληξε σε συμφωνία επί μιας κοινής ευρωπαϊκής αρχιτεκτονικής για την ηλεκτρονική ανταλλαγή δεδομένων. Τα κύρια χαρακτηριστικά της είναι:

- μία βάση δεδομένων για τους ΦΚΑ(List of Institutions), η οποία :
 - κατά πρώτον αποτελεί νομική βάση για τους ρόλους και τις αρμοδιότητες των ΦΚΑ στον διακρατικό τομέα και επιτελεί τον ρόλο συμπληρώματος στον Κανονισμό (ΕΚ) 883/2004 και τον εφαρμοστικό του (ΕΚ) Κανονισμό 987/09
 - κατά δεύτερον για πληροφόρηση του κοινού και των υπαλλήλων των διακρατικών των ΦΚΑ, μέσω μιας διαδικτυακή πύλης (web portal)
 - κατά τρίτον ως δρομολογητής εγγράφων και ως ηλεκτρονικός κατάλογος
- η ανταλλαγή πληροφοριών για την κοινωνική ασφάλιση με δομημένα ηλεκτρονικά έγγραφα (ΔΗΕ),
- η ανταλλαγή των ΔΗΕ σύμφωνα με προτυποποιημένες ροές εργασίας ανά ασφαλιστικό κλάδο,
- η ανταλλαγή των μηνυμάτων σύμφωνα με ορισμένο πρωτόκολλο ανταλλαγής.

- η χρήση μηχανισμού ηλεκτρονικής διακίνησης στην ανταλλαγή των XML μηνυμάτων (store and forward)
- η χρήση ασφαλούς πρωτοκόλλου επικοινωνίας και του ασφαλούς διευρωπαϊκού δικτύου sTesta ως κορμού του συστήματος,
- κατ' ελάχιστο ένα και κατά μέγιστο πέντε σημεία πρόσβασης ανά χώρα ΕΕ,
- προετοιμασία και ωρίμανση των σημείων πρόσβασης για την ηλεκτρονική συναλλαγής και τη διαχείριση της μελλοντικής ηλεκτρονικής ευρωπαϊκής κάρτας ασφάλισης ασθένειας(eEhic),
- η υποχρεωτική χρήση κεντρικού κόμβου, τον οποίο θα φιλοξενεί η Ευρωπαϊκή Επιτροπή, για διακρατική διανομή,
- η ευέλικτη χρήση από χώρες της ΕΕ ενός λογισμικού εφαρμογής αναφοράς (RI) που δημιούργησε η Επιτροπή. Η εφαρμογή αναφοράς περιλαμβάνει ένα προκαθορισμένο διεθνές και εθνικό σημείο πρόσβασης και μία προεπιλεγμένη διαδικτυακή διεπαφή εξυπηρέτησης (for Clerks), με την ονομασία Webic(**WEB** Interface for **Clerks**).

Η επιτυχία του έργου θα κριθεί κυρίως από το εύρος χρήσης του και από την αξιοποίηση των εξειδικευμένων δυνατοτήτων του, που αποσκοπούν κύρια στην προάσπιση των δικαιωμάτων και την διασφάλιση της κινητικότητας εντός της ΕΕ.

Βασικό κίνδυνο για την ολοκληρωμένη λειτουργία του αποτελεί η ανάγκη υλοποίησης παράπλευρων δράσεων, στα πλαίσια ενός συνολικότερου προγράμματος αλλαγής. Οι δράσεις αυτές περιλαμβάνουν (ενδεικτικά):

- Θεσμικές αλλαγές
- Οργανωτικές αλλαγές
- Αναβαθμίσεις ή ανάπτυξη εξ αρχής πληροφοριακών συστημάτων και υποδομών
- Εκκαθαρίσεις / συμπληρώσεις μητρώων
- Προμήθεια περιφερειακού εξοπλισμού κλπ
- Εκπαίδευση εκπαιδευτών και διαχειριστών

Για την επιτυχή αντιμετώπιση του παραπάνω κινδύνου, απαιτείται μεταξύ άλλων και η ανάπτυξη εναλλακτικών / διαδοχικών προσεγγίσεων.

Το αντικείμενο του έργου του Αναδόχου, περιλαμβάνει μεταξύ άλλων υπηρεσίες 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 και εκτεταμένη παρουσία στο χώρο της πληροφορικής στον χώρο της κοινωνικής ασφάλισης σε εθνικό και σε Ευρωπαϊκό επίπεδο, των διαδικτυακών εφαρμογών, του ανοικτού λογισμικού και να συμβάλει ενεργά στην αντιμετώπιση των προβλημάτων και την διαμόρφωση των σχετικών πρακτικών.

Το συνολικό έργο αποτελείται από δυο (2) υποέργα:

Υποέργο	Προϋπολογισμός σε € συμπεριλαμβανομένου του ΦΠΑ
Υποέργο 1 «Υλοποίηση υπηρεσιών προς τους Ασφαλιστικούς Φορείς και τους Ασφαλισμένους και τις Επιχειρήσεις»	1.839.850,00
Υποέργο 2 «Προμήθεια και εγκατάσταση πληροφοριακής υποδομής»	250.000,00
Σύνολο	2.089.000,00 €

Πληροφοριακό υλικό για το πρόγραμμα EESSI βρίσκεται στο ακόλουθο link:

<http://ec.europa.eu/social/main.jsp?langId=el&catId=869>

Συντομογραφίες

- EESSI *Electronic Exchange of Social Security Information*
- EE *Ευρωπαϊκή Ένωση*
- EE *Ευρωπαϊκή Επιτροπή*
- ΕΣΠΑ *Εθνικό Στρατηγικό Πλαίσιο Αναφοράς*
- ΕΠ *Επιχειρησιακό Πρόγραμμα*
- ΟΔΕ *Ομάδα Διοίκησης Έργου*
- ΨΣ *Ψηφιακή Σύγκλιση*
- 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*
- ΤΥΔΚΥ *Τομέας Υγείας Δημοτικών Κοινοτικών Υπαλλήλων*
- ΟΓΑ *Οργανισμός Κοινωνικών Ασφαλίσεων*
- ΟΑΕΕ *Οργανισμός Ασφάλισης Ελεύθερων Επαγγελματιών*
- ΕΤΑΠ-ΜΜΕ *Ενιαίο Ταμείο Ασφάλισης Προσωπικού Μ.Μ.Ε.*
- ΑΜΚΑ *Αριθμός Μητρώου Κοινωνικής Ασφάλισης*
- Α.Μ. *Αριθμός Μητρώου*
- Π.Δ. *Προεδρικό Διάταγμα*
- Υ.Α. *Υπουργική Απόφαση*
- ΥΠΑΔ *Υπηρεσίες Περίθαλψης Ασφαλισμένων Δημοσίου*
- ΥΔΕ *Υπηρεσίες Δημοσιονομικού Ελέγχου*
- ΣΠ *Σημείο Πρόσβασης*
- AP *Access Point*
- ΟΣ *Οργανισμός Σύνδεσμος*
- ECSD *European Central Service Desk*
- LB *Liaison Body*
- AA *Αρμόδια Αρχή*
- CA *Competent Authority*
- NA *National Application*
- ΔΗΕ *Δομημένο Ηλεκτρονικά Έγγραφο*
- SED *Structured Electronic Document*

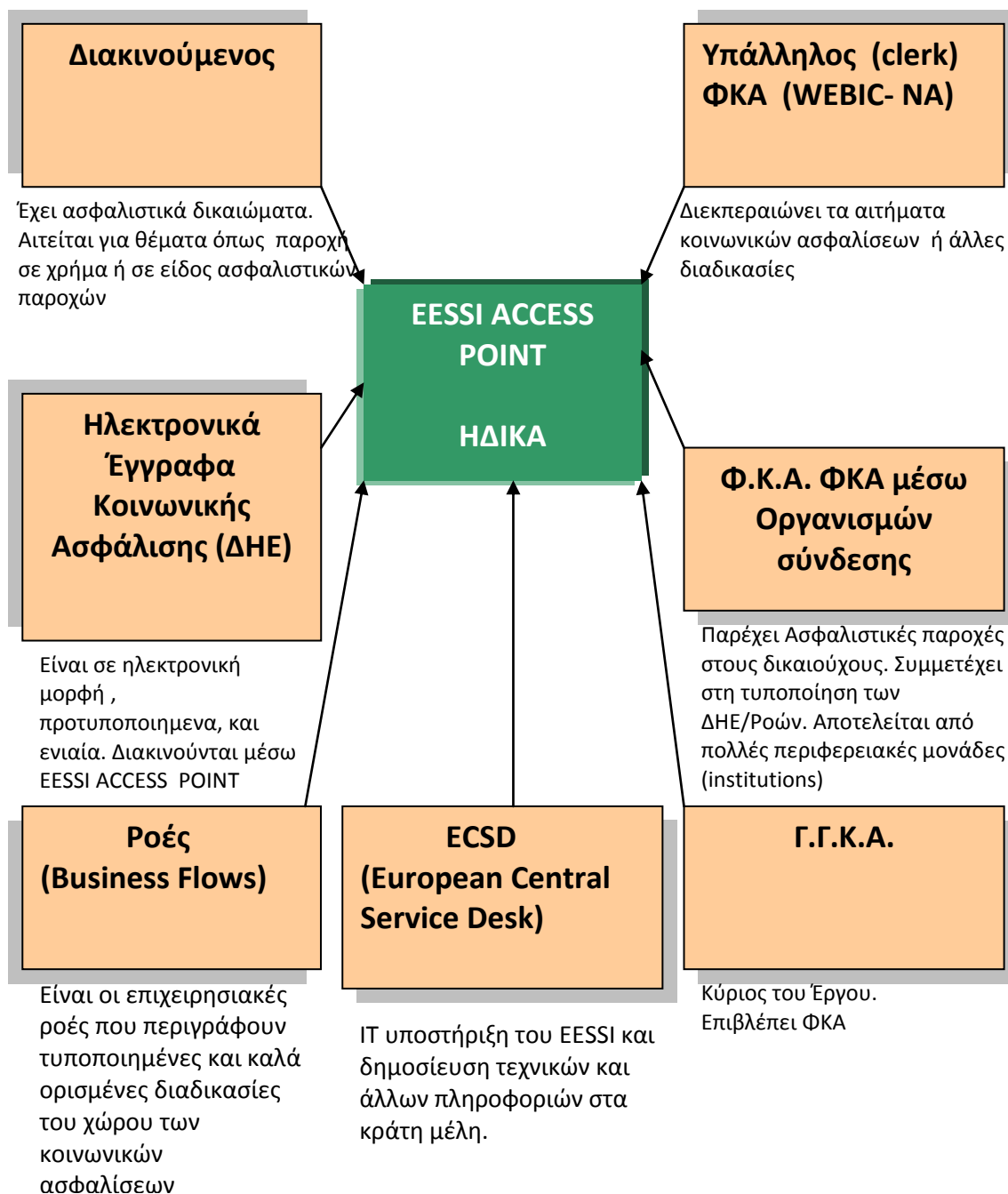
ΜΕΡΟΣ Α: ΑΝΤΙΚΕΙΜΕΝΟ ΚΑΙ ΠΡΟΔΙΑΓΡΑΦΕΣ ΕΡΓΟΥ

A1. Περιβάλλον του Έργου

A1.1 Εμπλεκόμενοι στην Υλοποίηση του Αντικείμενου του Έργου

Το άμεσο περιβάλλον του Έργου παριστάνεται διαγραμματικά στο σχήμα που ακολουθεί.

Οι παραπάνω βασικές Οντότητες αναλύονται στις παραγράφους που ακολουθούν.



Διακινούμενος

Υπήκοοι της ΕΕ, της Ισλανδίας, του Λιχτενστάιν, της Νορβηγίας ή της Ελβετίας οι οποίοι είναι ή ήταν στο παρελθόν ασφαλισμένοι σε μία από αυτές τις χώρες, καθώς και τα μέλη της οικογένειάς τους.

Απάτριδες ή πρόσφυγες που κατοικούν στην ΕΕ, την Ισλανδία, το Λιχτενστάιν, τη Νορβηγία ή την Ελβετία, οι οποίοι είναι ή ήταν στο παρελθόν ασφαλισμένοι σε μία από αυτές τις χώρες, καθώς και τα μέλη της οικογένειάς τους.

Υπήκοοι χωρών εκτός ΕΕ, που κατοικούν νόμιμα στην επικράτεια της ΕΕ και οι οποίοι έχουν μετακινηθεί μεταξύ αυτών των χωρών, καθώς και τα μέλη της οικογένειάς τους.

Έγγραφα Κοινωνικής Ασφάλισης

Είναι έγγραφα που ανήκουν σε μία από τις παρακάτω κατηγορίες:

Δομημένα ηλεκτρονικά έγγραφα (ΔΗΕ)

Οι κανονισμοί για τον εκσυγχρονισμένο συντονισμό προβλέπουν ότι από την 1^η Μαΐου 2012 τα δεδομένα θα ανταλλάσσονται μεταξύ φορέων ηλεκτρονικά, μέσω του συστήματος EESSI. Τα δομημένα ηλεκτρονικά έγγραφα (ΔΗΕ) έχουν σχεδιαστεί έτσι ώστε να κάνουν την ανταλλαγή δεδομένων μεταξύ φορέων ευκολότερη και αποτελεσματικότερη. Κατά τη διάρκεια της μεταβατικής περιόδου, δηλαδή μεταξύ 1^{ης} Μαΐου 2010 και 1^{ης} Μαΐου 2012, είναι δυνατή η χρήση ΔΗΕ σε χαρτί

- Εφαρμοστέα νομοθεσία (σειρά Α)
- Συντάξεις (σειρά Ρ)
- Ασθένεια (σειρά S)
- Οικογενειακές παροχές (σειρά F)
- Εργατικά ατυχήματα και επαγγελματικές ασθένειες (σειρά DA)
- Ανεργία (σειρά U)
- Οριζόντια ζητήματα (σειρά Η)
- Είσπραξη (σειρά R)

Φορητά έγγραφα (PD)

Τα πρώην έντυπα Ε σε χαρτί καταργούνται στο πλαίσιο του εκσυγχρονισμένου συντονισμού, αλλά σε ορισμένες περιπτώσεις οι πληροφορίες που χρειάζεται ένας πολίτης θα εκδίδονται σε μορφή φορητού εγγράφου. Συνολικά υπάρχουν δέκα φορητά έγγραφα, συμπεριλαμβανομένης της ευρωπαϊκής κάρτας ασφάλισης ασθένειας. Εκτός από την κάρτα, τα άλλα έγγραφα είναι έντυπα σε χαρτί.

Ροές (Business Flows)

Μια ροή (flow) αντιπροσωπεύει ένα σενάριο (business case) που ξεκινάει συνήθως με έναν υπάλληλο (clerk) μιας μονάδας ενός ΦΚΑ ή ως αποτέλεσμα ειδικού λογισμικού εφαρμογών του ΦΚΑ (μέσω προκαθορισμένου μηχανισμού ηλεκτρονικής διασύνδεσης π.χ. ICD3) να υποβάλλει μια αίτηση προς έναν άλλον ΦΚΑ και τελειώνει με την εξυπηρέτηση αυτού του αιτήματος. Η ροή είναι μια καλά ορισμένη αλληλουχία ηλεκτρονικών μηνυμάτων που εμπεριέχουν τα αναγκαία δεδομένα σε μορφή ΔΗΕ (SEDs).

Υπάλληλος ΦΚΑ

Είναι το άτομο που θα κάνει χρήση κάποιου User Interface του EESSI (WEBIC ή Εθνική Εφαρμογή) ώστε να διεκπεραιώσει ευρεία γκάμα αιτημάτων σχετικές με τα ΔΗΕ.

ECSD

Είναι η δομή (ομάδα ατόμων και ανάλογη υποδομή πληροφοριακών συστημάτων) που είναι υπεύθυνη για τη υποδοχή και επεξεργασία αιτημάτων εξυπηρέτησης (Service Requests) από τις χώρες μέλη που μετέχουν στο έργο EESSI.

Αυτά, περιλαμβάνουν αναφορές τεχνικών ή λειτουργικών προβλημάτων στα υποσυστήματα του EESSI (bug reports), προτάσεις για βελτιστοποίηση (improvement requests) και αιτήσεις για παροχή πληροφοριών σχετικά με το EESSI.

Πιο συγκεκριμένα, το **ECSD** είναι υπεύθυνο για την αναγνώριση/καταγραφή/παρακολούθηση της πορείας επίλυσης των διαφόρων αιτημάτων που προκύπτουν και αναφέρονται από τα κράτη μέλη. Αυτό γίνεται με την βοήθεια ειδικού λογισμικού (JIRA). Αν σε ένα πρόβλημα δεν υπάρχει μια άμεση συγκεκριμένη λύση τότε το **ECSD** παραπέμπουν το πρόβλημα σε τεχνικές ομάδες (δεύτερη γραμμή υποστήριξης).

Φορείς Κοινωνικής Ασφάλισης (ΦΚΑ) μέσω Οργανισμών Σύνδεσης

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.

Οι μεγαλύτεροι Ασφαλιστικοί Φορείς παροχής υγειονομικής περίθαλψης είναι: ΙΚΑ-ΕΤΑΜ, ΟΓΑ, ΟΑΕΕ (ΤΕΒΕ, ΤΑΕ, ΤΣΑ), ΕΤΑΑ (ΤΣΜΕΔΕ, ΤΣΑΥ, Ταμείο Νομικών), και ΤΑΥΤΕΚΩ, που εποπτεύονται από τη ΓΓΚΑ. Το υπόλοιπο καλύπτεται, κυρίως, από τον ΟΠΑΔ (εποπτεύεται από τα Υπουργεία Οικονομικών και Υγείας και Κοινωνικής Αλληλεγγύης) και τον Οίκο του Ναύτη (εποπτεύεται από το Υπουργείο Οικονομίας, Ναυτιλίας και Ανταγωνιστικότητας). Ειδικότερα με τον πρόσφατο Νόμο 3918/2011 «Διαρθρωτικές αλλαγές στο σύστημα υγείας και άλλες διατάξεις» θεσπίζεται η σύσταση «Εθνικού Οργανισμού Παροχής Υπηρεσιών Υγείας» (Ε.Ο.Π.Υ.Υ.). Στον Ε.Ο.Π.Υ.Υ. μεταφέρονται και εντάσσονται ως υπηρεσίες, αρμοδιότητες και προσωπικό ο Κλάδος Υγείας του Ιδρύματος Κοινωνικών Ασφαλίσεων ενιαίο Ταμείο Ασφάλισης Μισθωτών (ΙΚΑ-ΕΤΑΜ) με τις μονάδες υγείας του, το κέντρο διάγνωσης ιατρικής της εργασίας του ΙΚΑ με το σύνολο του εξοπλισμού του, οι Κλάδοι Υγείας του Οργανισμού Γεωργικών Ασφαλίσεων (ΟΓΑ) και του Οργανισμού Ασφάλισης Ελεύθερων Επαγγελματιών (ΟΑΕΕ), ο Οργανισμός Περίθαλψης Ασφαλισμένων Δημοσίου (ΟΠΑΔ), όπως διαμορφώθηκε με τις διατάξεις του ν. 3655/2008 (ΦΕΚ 58 Α'), ως προς τις παροχές σε είδος. Με κοινή απόφαση των Υπουργών Εργασίας και Κοινωνικής Ασφάλισης, Υγείας και Κοινωνικής Αλληλεγγύης και του κατά περίπτωση αρμόδιου Υπουργού, μπορεί να μεταφέρονται στον Ε.Ο.Π.Υ.Υ. και άλλοι Ασφαλιστικοί Οργανισμοί παροχής υγείας που λειτουργούν ως νομικά πρόσωπα δημοσίου ή ιδιωτικού δικαίου. Ο Ε.Ο.Π.Υ.Υ. θα τελεί υπό την εποπτεία της ΓΓΚΑ και του Υπουργείου Υγείας και Κοινωνικής Αλληλεγγύης, ενώ τα πρότυπα των παροχών του θα καθορίζονται από το Υπουργείο Υγείας και Κοινωνικής Αλληλεγγύης. Ο ΕΟΠΥΥ αναλαμβάνει τον ρόλο του Liaison body σχετικά με τα κοινοτικά θέματα κλάδου υγείας που μεταβιβάζονται έως σήμερα από το ΙΚΑ.

Γενική Γραμματεία Κοινωνικών Ασφαλίσεων (Γ.Γ.Κ.Α.)

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 κοινωνικού ασφαλιστικού 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.

Νομικό και Κανονιστικό Πλαίσιο

Το νομικό και κανονιστικό πλαίσιο το οποίο διέπει το EESSI , παρατίθεται ενδεικτικά (και όχι εξαντλητικά) στον ιστό-τόπο της ΓΓΚΑ: http://www.ggka.gr/in_main_newnomoi.htm

Για τον ΑΜΚΑ υπάρχει ο ιστό-τόπος:

<http://www.amka.gr/>

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

Οι κύριοι ΑΦ οι οποίοι θα είναι οι χρήστες των ψηφιακών υπηρεσιών είναι οι ακόλουθοι:

ΙΚΑ-ΕΤΑΜ

ΟΓΑ

ΟΑΕΕ

ΕΤΑΑ - Ενιαίο Ταμείο Ανεξάρτητα Απασχολούμενων

ΟΠΑΔ - Οργανισμός Περίθαλψης Ασφαλισμένων Δημοσίου

ΝΑΤ

ΤΑΥΤΕΚΩ - Ταμείο Ασφάλισης Υπαλλήλων Τραπεζών και Επιχειρήσεων Κοινής Ωφέλειας

ΟΑΕΔ

Υπουργείο Εθνικής Άμυνας

Υπουργείο Παιδείας

Λιμενικό Σώμα

Οίκος Ναύτου

ΕΤΑΠ-ΜΜΕ Ενιαίο Ταμείο Ασφάλισης Προσωπικού Μέσων Μαζικής Ενημέρωσης

ΓΛΚ -Γενικό Λογιστήριο του Κράτους

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. 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)

Προεδρεύεται 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. Α.Ε. 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. Α.Ε. 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 Α.Ε. 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 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, και τη ΓΓΚΑ ιδιαίτερα, με δεδομένα (data) και στοιχεία (information) για την διαδικασία λήψης αποφάσεων για την κοινωνική ασφάλιση και την υγεία στην Ελλάδα.

Δηλαδή:

Θα υποστηρίζει τις διαδικασίες και ανάγκες MIS όλων των επιπέδων (strategic, middle και every day), τις διαδικασίες Business Intelligence – data mining, και reporting (παρουσίασης) προς όλους τους ενδιαφερομένους (εσωτερικούς και εξωτερικούς). Σε κάθε περίπτωση το σύστημα θα υποστηρίζει όλες τις πιθανές υποστηρικτές διαδικασίες παραγωγής αναφορών και εγγράφων, που θα παρουσιάζονται στην καθημερινή λειτουργία της ΓΓΚΑ και των υπηρεσιών της.

Θα δώσει μία συνολική καθαρή εικόνα των στοιχείων του ΑΜΚΑ-ΕΜΑΕΣ με την υποστήριξη των διαδικασιών ενημέρωσης του (μετάπτωση – ψηφιοποίηση υλικού ΦΚΑ).

Θα υποστηρίξει τις διαδικασίες και ανάγκες MIS γεωγραφικών δεδομένων παρουσιάζοντας τα στοιχεία και δεδομένα με γεωγραφική αναφορά (χάρτης κοινωνικής ασφάλισης).

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 ΗΔΙΚΑ. 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

**Διακήρυξη Διαγωνισμού για το Έργο «Access Point –Ελληνικό έργο EESSI»
Μέρος Α: Αντικείμενο και Προδιαγραφές Έργου**

ΠΕΡΙΓΡΑΦΗ	ΠΟΣΟΤΗΤΕΣ	ΣΚΟΠΟΣ ΛΕΙΤΟΥΡΓΙΑΣ
ΕΞΟΠΛΙΣΜΟΣ SERVERS		
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	
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 SERVERS)	2	
HP Proliant ML-350 R-05 (LDAP SERVERS)	1	
HP EVA-4000 storage 2 TB (RAID-5)		
HP StorageWorks 4/8 FC Switches	2	

**Διακήρυξη Διαγωνισμού για το Έργο «Access Point –Ελληνικό έργο EESSI»
Μέρος Α: Αντικείμενο και Προδιαγραφές Έργου**

ΠΕΡΙΓΡΑΦΗ	ΠΟΣΟΤΗΤΕΣ	ΣΚΟΠΟΣ ΛΕΙΤΟΥΡΓΙΑΣ
ΕΞΟΠΛΙΣΜΟΣ SERVERS		
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)
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

Ο ακόλουθος πίνακας περιγράφει τον κεντρικό δικτυακό εξοπλισμό της ΗΔΙΚΑ. ΑΕ.

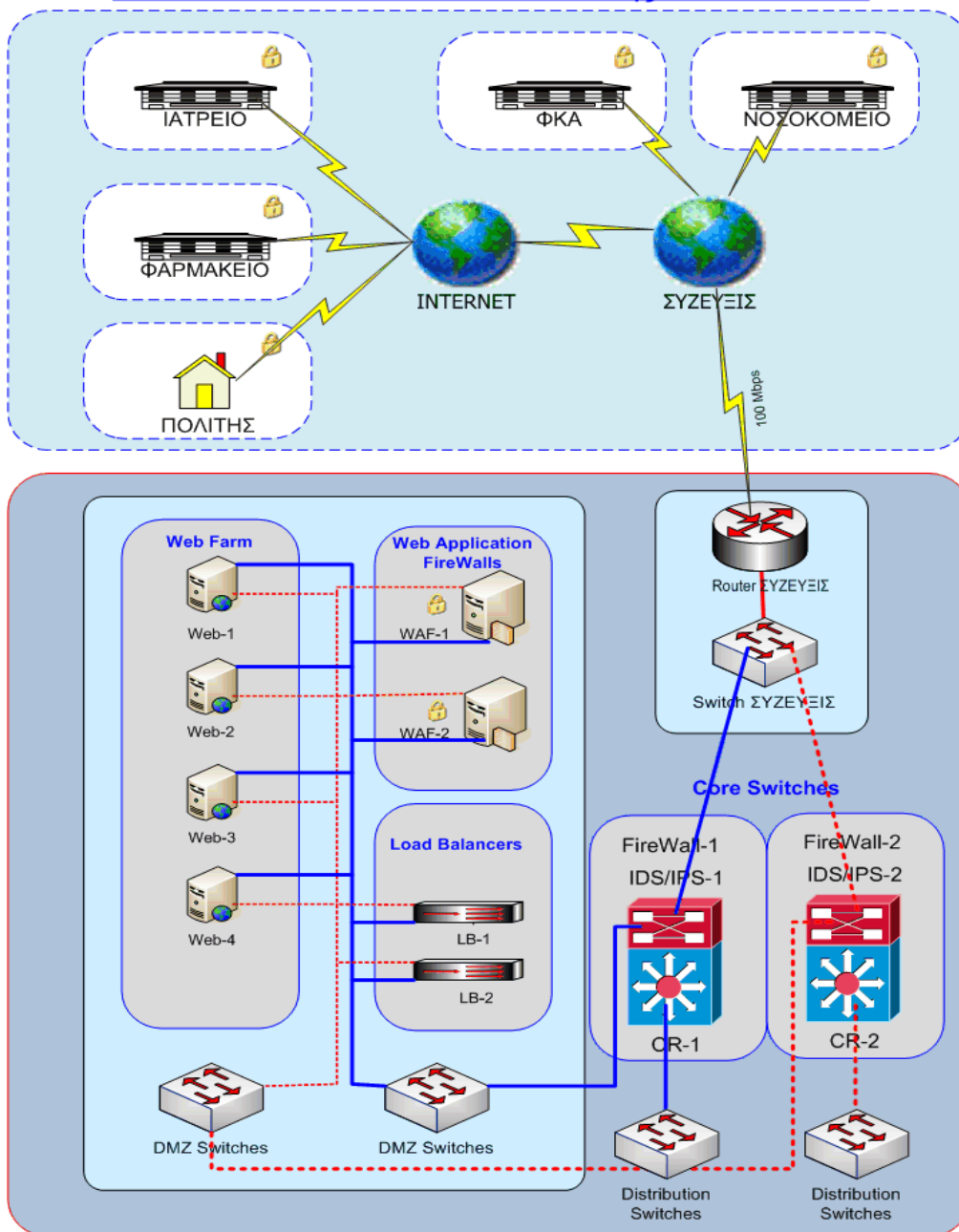
ΠΕΡΙΓΡΑΦΗ	ΠΟΣΟΤΗΤΕΣ	ΣΚΟΠΟΣ ΛΕΙΤΟΥΡΓΙΑΣ
ΔΙΚΤΥΟ		
CORE SWITCES (Cisco CAT-6509)	2	Διασύνδεση των: <ul style="list-style-type: none"> • Top off Rack switches, • Distribution switches • Blade Ethernet Switch modules • servers

Διακήρυξη Διαγωνισμού για το Έργο «Access Point –Ελληνικό έργο EESSI»
Μέρος Α: Αντικείμενο και Προδιαγραφές Έργου

ΠΕΡΙΓΡΑΦΗ	ΠΟΣΟΤΗΤΕΣ	ΣΚΟΠΟΣ ΛΕΙΤΟΥΡΓΙΑΣ
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

Το σχεδιάγραμμα που ακολουθεί παρουσιάζει τις δικτυακές υποδομές (LAN, WAN) της ΗΔΙΚΑ. ΑΕ.

ΚΕΝΤΡΙΚΟ ΔΙΚΤΥΟ ΠΡΟΣΒΑΣΗΣ της Η.ΔΙ.Κ.Α. Α.Ε.



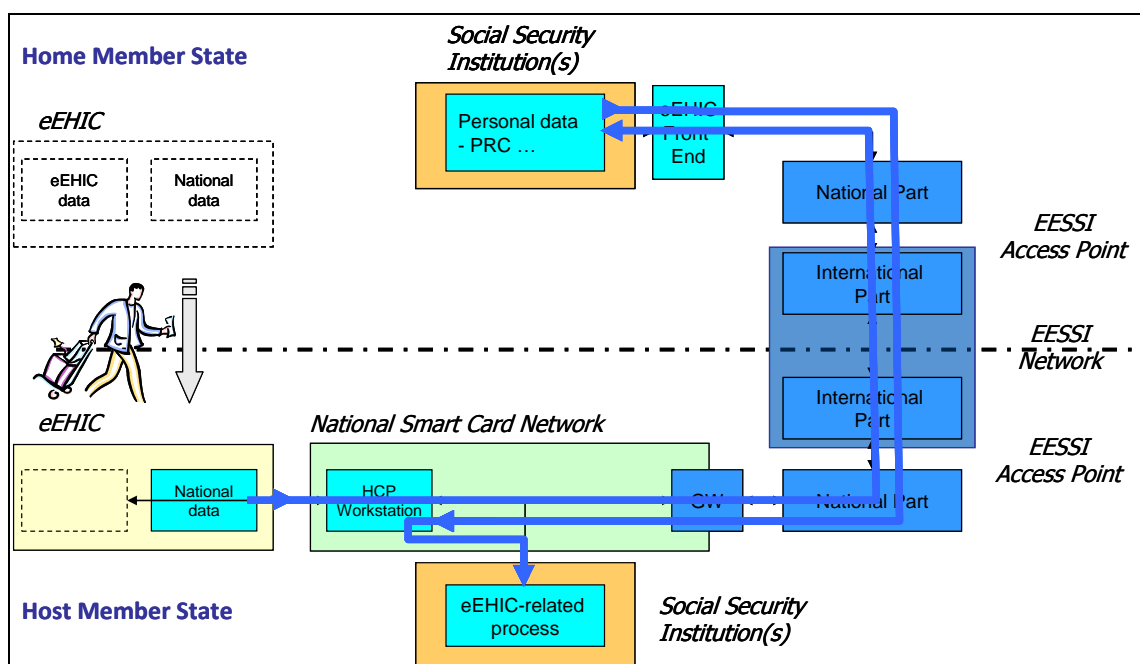
Σημαντική επισήμανση

Σημειώνεται ότι τα παρόντα συστήματα θα εγκατασταθούν στο υπολογιστικό κέντρο (data center) της ΗΔΙΚΑ. 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.

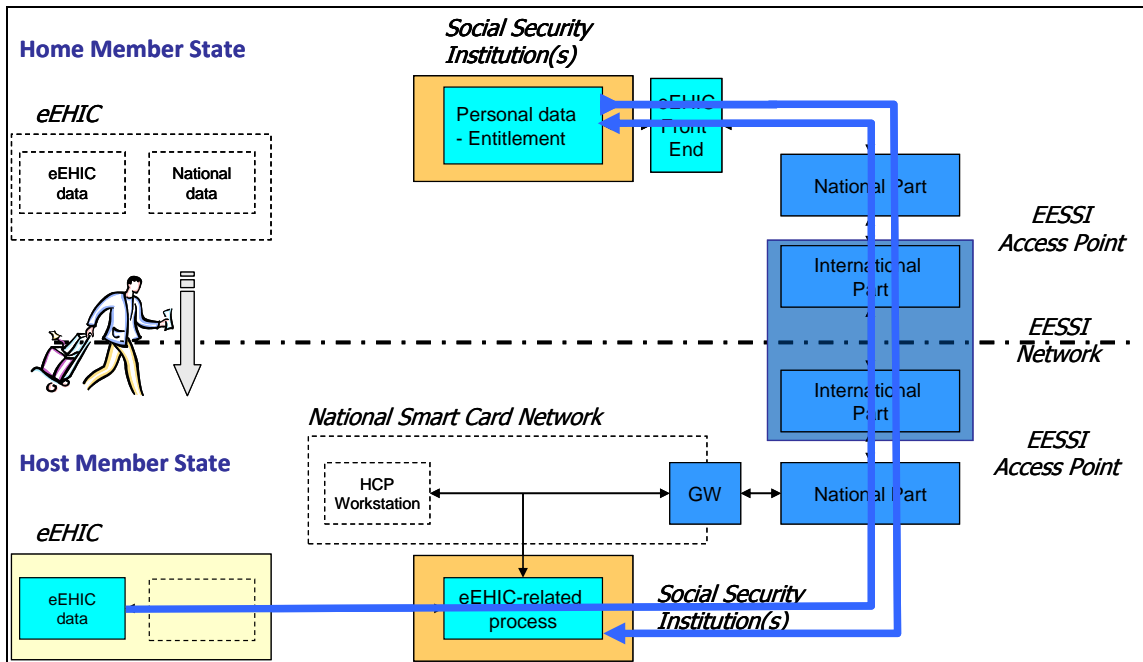
A1.2.5 Σχετιζόμενα Έργα

Είναι σημαντικό να αναφερθεί ότι η υλοποίηση του παρόντος Έργου δεν έχει σαν προϋπόθεση την υλοποίηση των παράλληλων δράσεων, η συμβολή των οποίων ωστόσο θα είναι σημαντική στην ολοκληρωμένη επίτευξη των στόχων του. Κεντρική πρόθεση του Κυρίου του Έργου είναι να αντιμετωπιστούν στο πλαίσιο ενός ολοκληρωμένου προγράμματος. Ειδικότερα για την ανταλλαγή στοιχείων ΕΚΑΑ-eEHIC, η οποία δεν αποτελεί αντικείμενο του παρόντος Έργου, σημειώνεται ότι ο Ανάδοχος έχει την υποχρέωση κατά την εκπόνηση της μελέτης εφαρμογής να λάβει υπόψη του στον σχεδιασμό του από πλευράς μελλοντικής επεκτασιμότητας του συστήματος τα παρακάτω use cases.

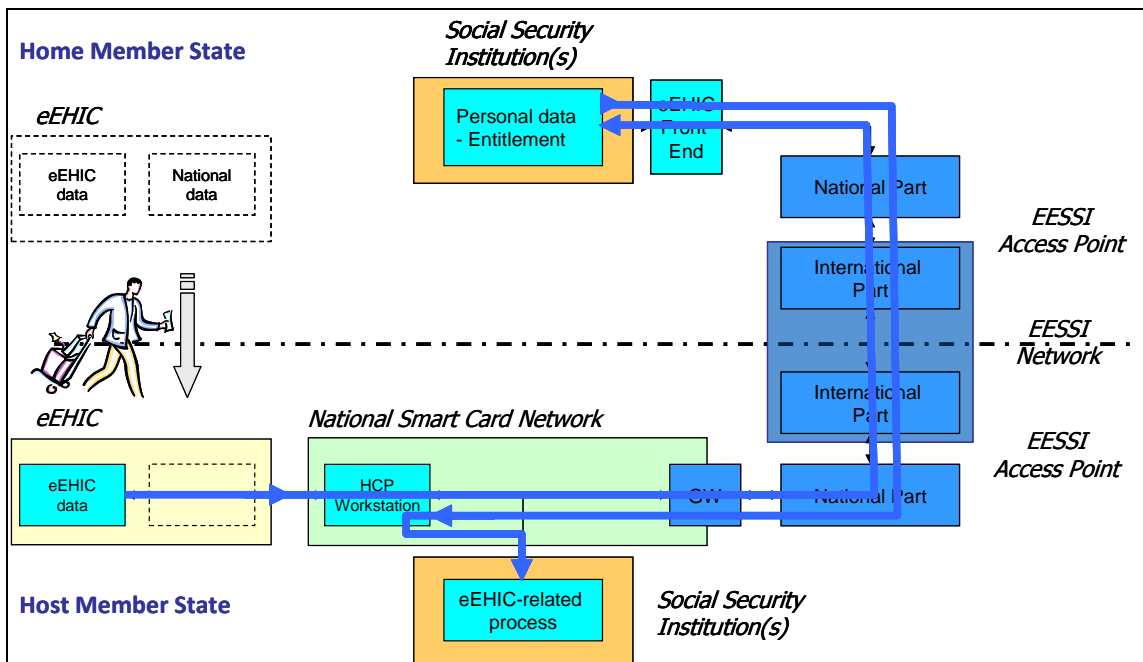


Σενάριο 1 : Ροή δεδομένων ύστερα από online ερώτημα που περνάει μέσα από το EESSI

Διακήρυξη Διαγωνισμού για το Έργο «Access Point –Ελληνικό έργο EESSI»
Μέρος Α: Αντικείμενο και Προδιαγραφές Έργου



Σενάριο 2 : Ροή δεδομένων ύστερα από online ερώτηση για παροχή πρόσθετων δεδομένων που μπορεί να χρειάζονται όταν ο διακινούμενος θέλει να δηλώσει για παράδειγμα αλλαγή του τύπου διαμονής του ενώ βρίσκεται σε άλλο κράτος μέλος.



Σενάριο 3 : Ροή δεδομένων ύστερα από online ερώτηση για πιστοποίηση της ασφαλιστικής κάλυψης του πολίτη όταν βρίσκεται σε άλλο κράτος μέλος.

Αναλυτική τεκμηρίωση των τεχνικών προδιαγραφών διαλειτουργικότητας για το ΕΚΑΑ- eEHIC δίνεται στα παραρτήματα 1 και 2 του παρόντος.

A2. Αντικείμενο, Στόχοι και Κρίσιμοι Παράγοντες Επιτυχίας του Έργου

A2.1 Αντικείμενο του Έργου

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

- Προσαρμογή, εγκατάσταση και παραμετροποίηση (όπως ρύθμιση δρομολόγησης ΔΗΕ) του έτοιμου λογισμικού συστήματος και εφαρμογών (WEBIC σε όλες τις μορφές του) που παρέχεται από την Ευρωπαϊκή Επιτροπή. Ο ανάδοχος είναι υπεύθυνος για την παραμετροποίηση του υπάρχοντος συστήματος δρομολόγησης (διεθνές σκέλος EESSI) ώστε να ανταποκρίνεται στις απαιτήσεις των ΦΚΑ όπως αυτές θα συγκεκριμενοποιηθούν στην φάση της μελέτης της εφαρμογής.
- Προμήθεια και εγκατάσταση λογισμικού υποδομής (όπως λειτουργικά συστήματα, κατάλληλα συστήματα διαχείρισης βάσεων δεδομένων (RDBMs) και τυχόν απαραίτητο middleware).
- Κεντρική κύρια βάση δεδομένων για μακροχρόνια αρχειοθέτηση (για τουλάχιστον 10 έτη) όλων των ΔΗΕ/άλλων δεδομένων για εκμετάλλευση
- Ανάπτυξη και εγκατάσταση λογισμικού υπηρεσιών διασύνδεσης με τα πληροφοριακά συστήματα των ΦΚΑ. Ειδικότερα η υλοποίηση της διασύνδεσης θα αφορά **στο σκέλος των υπηρεσιών που θα υποστηρίζονται αποκλειστικά από το εθνικό σκέλος του EESSI** (και όχι των ΦΚΑ) μέσω προκαθορισμένων μηχανισμών όπως το ICD5 ή με άλλο τρόπο όπως αυτό θα ορισθεί στην μελέτη εφαρμογής.
- Ανάπτυξη και εγκατάσταση υπηρεσίας διασύνδεσης με ΑΜΚΑ-ΕΜΑΕΣ.
- Ανάπτυξη και εγκατάσταση υπηρεσίας ταυτοποίησης των διακινούμενων που χρησιμοποιεί την υπηρεσία διασύνδεσης με ΑΜΚΑ-ΕΜΑΕΣ.
- Υπηρεσία Διασύνδεσης με τα συστήματα των ΑΦ που χορηγούν την Ευρωπαϊκή Κάρτα Κοινωνικής Ασφάλισης – ΕΚΚΑ, συμπεριλαμβανομένης και της δυνατότητας για «on-line» πιστοποίηση της ασφαλιστικής κάλυψης και εγκυρότητας της ΕΚΚΑ υπό τη προϋπόθεση η δυνατότητα αυτή παρέχεται από την υλοποίηση του πληροφοριακού συστήματος ΕΜΑΠΠΣ (Εθνικού Μητρώου Ασφάλισης και Παρακολούθησης Πληρωμών Συντάξεων) και μάλιστα του υποσυστήματος Διαχείρισης Ασφαλιστικής Ικανότητας.
- Προμήθεια/Ανάπτυξη, εγκατάσταση και παραμετροποίηση λογισμικού ηλεκτρονικής διαχείρισης Φακέλου Ασφαλισμένου (τεχνολογίας **WEB** και ολοκλήρωσή του με το υπόλοιπο σύστημα. Το παραπάνω σύστημα θα επιτρέπει την συσχέτιση των στοιχείων ταυτοποίησης των ασφαλισμένων με τα ΔΗΕ και τις ροές του EESSI.
- Ανάπτυξη και εγκατάσταση λογισμικού που θα επιτρέπει στον χρήστη την ολοκληρωμένη διαχείριση/παρακολούθηση των επιχειρησιακών ροών οποιουδήποτε κλάδου είτε μέσω φιλικού παραθυρικού περιβάλλοντος εργασίας με σημείο αναφοράς τα στοιχεία ταυτοποίησης του ασφαλισμένου (σε αντιδιαστολή με το WEBIC που είναι σε επίπεδο λειτουργίας απλής ανταλλαγής ΔΗΕ) είτε χρησιμοποιώντας τις ηλεκτρονικές υπηρεσίες διασύνδεσης με τα πληροφοριακά συστήματα των ΦΚΑ και του συστήματος ηλεκτρονικής διαχείρισης Φακέλου Ασφαλισμένου. Το εν λόγω λογισμικό θα πρέπει να είναι αρθρωτό, επεκτάσιμο και να κάνει χρήση των ανοιχτών προτύπων που έχουν αναπτυχθεί στα πλαίσια του έργου EESSI (ICD3 ή ICD5 ή άλλο). Η εφαρμογή θα πρέπει να καλύπτει τουλάχιστον την λειτουργικότητα που υποστηρίζεται από το έτοιμη εφαρμογή WEBIC της ευρωπαϊκής κοινότητας.
- Ηλεκτρονικές υπηρεσίες μέσω διαδικτυακής πύλης (web portal) για γενική πληροφόρηση, υποστήριξη και εκμετάλλευση πληροφοριών από τους διακινούμενους σχετικά με τα

δικαιώματα κοινωνικής ασφάλισης στα πλαίσια της ελεύθερης διακίνησης εντός των χωρών της ΕΕ όπως :

- ο (α) τους πολίτες για διεκπεραίωση/παρακολούθηση των υποθέσεων τους.
- ο (β) τις επιχειρήσεις για διεκπεραίωση/παρακολούθηση των υποθέσεων των υπαλλήλων τους.
- ο (γ) τους υπαλλήλους ΦΚΑ της ημεδαπής και αλλοδαπής για διευκόλυνση της συνεργασίας στα πλαίσια διεκπεραίωσης των υποθέσεων των πολιτών και των επιχειρήσεων.

(δ) γενικές πληροφορίες για το ασφαλιστικό σύστημα της Ελλάδας και ότι μάλιστα σχετίζεται με τους διακινούμενους. Ειδικά για τις δυνατότητες που αναφέρονται στο α και β παραπάνω, σημειώνεται ότι στην διαδικασία πιστοποίησης των χρηστών για την απόδοση των κωδικών πρόσβασης θα συμμετέχουν οι ΦΚΑ με προϋπόθεση την σύμφωνη γνώμη τους. Αναλυτική πρόταση και περιγραφή των διαδικασιών θα δοθεί στην Προσφορά.

- Υπηρεσίες ηλεκτρονικής συγκέντρωσης και άντλησης πληροφορίας που αφορά την χρήση των υπηρεσιών από τους χρήστες του συστήματος ανά χρονική περίοδο, οργανισμό, τύπο εντύπου ΔΗΕ κλπ.
- Υπηρεσίες ηλεκτρονικής υποστήριξης λήψης αποφάσεων στα στελέχη / λήπτες αποφάσεων που αφορούν άμεσα την εύρυθμη λειτουργία των υποδομών (ψηφιακών και ανθρώπινου δυναμικού) που υποστηρίζουν τις προσφερόμενες ηλεκτρονικές υπηρεσίες του Σημείου Πρόσβασης
- Λοιπές υπηρεσίες όπως:
 1. Εκπόνησης μελετών και διαμόρφωσης προτάσεων. Σε αυτό περιλαμβάνονται η Μελέτη Εφαρμογής, αλλά και εισηγήσεις επί σειράν θεμάτων, όπως διαδικασίες, κωδικοποιήσεις, κανόνες ελέγχου, δείκτες μέτρησης απόδοσης
 2. Εκπαίδευσης χρηστών και διαχειριστών του συστήματος. Περιλαμβάνει κλασσική εκπαίδευση διαχειριστών εφαρμογών και βασικών χρηστών με χρήση μοντέλου "εκπαίδευση εκπαιδευτών" των υπαλλήλων των ΦΚΑ. Οι υπηρεσίες εκπαίδευσης εκπαιδευτών θα αφορούν συνολικά 50 στελέχη των ΦΚΑ και η διάρκεια εκπαίδευσης για κάθε τμήμα (από 10 άτομα) θα είναι 5 εργάσιμες ημέρες. Η εκπαίδευση των διαχειριστών συστήματος και εφαρμογών θα αφορά 10 στελέχη και η διάρκεια εκπαίδευσης για κάθε τμήμα θα είναι 10 εργάσιμες ημέρες .
 3. Συντήρησης του συστήματος για 2 έτη από την έναρξη της λειτουργίας του.

A2.2 Σκοπιμότητα και Αναμενόμενα Οφέλη

Το σημερινό χειρόγραφο σύστημα διακίνησης και αρχειοθέτησης εμφανίζει σημαντικές ατέλειες και επιφέρει υπέρμετρες καθυστερήσεις, λάθη και ασάφειες στην διεκπεραίωση υποθέσεων των πολιτών.

Η υλοποίηση του προτεινόμενου έργου θα βοηθήσει:

- Την συμμόρφωση της Ελλάδας με τον Κανονισμό (ΕΚ) 883/2004, ο οποίος είναι άμεσα εφαρμόσιμος και εκτελεστός στο σύνολό του για όλες τις χώρες της ΕΕ στην ανάπτυξη ολοκληρωμένων εφαρμογών για **προσφορά ψηφιακών υπηρεσιών προς τους πολίτες και τις επιχειρήσεις** στην αύξηση του ποσοστού **παροχής βασικών δημοσίων υπηρεσιών που είναι πλήρως διαθέσιμες ηλεκτρονικά.**
- **στην ανάπτυξη δομών που θα συμβάλλουν στην απλούστευση των συναλλαγών** των ΑΦ με ομολόγους τους στις χώρες της ΕΕ

Ωφελούμενοι από το έργο προβλέπεται να είναι το σύνολο των πολιτών οι οποίοι έχουν οποιαδήποτε δοσοληψία στον τομέα της κοινωνικής ασφάλισης με χώρες της ΕΕ, που ενδεικτικά αφορά εργασία σε αυτές τις χώρες και την παροχή ιατρικών υπηρεσιών (π.χ. περίθαλψη λόγω ασθένειας). Επιπλέον και κατ' αναλογία, το έργο αυτό αφορά και τους πολίτες χωρών της ΕΕ που βρίσκονται στην Ελλάδα για τους ίδιους λόγους.

Το έργο παρέχει την ευκαιρία για επίτευξη υψηλής διαλειτουργικότητας των πληροφοριακών συστημάτων μεταξύ των ελληνικών ΑΦ και την εκτενή τυποποίηση των ηλεκτρονικών εγγράφων/παραστατικών κοινωνικής ασφάλισης και της εμπειροχόμενης πληροφορίας. Με τον τρόπο αυτό βοηθά στην αποτελεσματικότερη λειτουργία όλου του ελληνικού ασφαλιστικού συστήματος, διευκολύνει δε την μετάπτωση των πληροφοριακών συστημάτων των ΑΦ υπό το πρίσμα των αλλαγών που θα πρέπει να γίνουν σε αυτά λόγω της πρόσφατης διοικητικής μεταρρύθμισης του εν λόγω συστήματος (Νόμος 3655/2008) και τις διοικητικές ενοποιήσεις των ταμείων.

A2.3 Στόχοι και Έκταση του Έργου

Η μελέτη σκοπιμότητας έδειξε ότι ο χρόνος διεκπεραίωσης για θέματα συντάξεων στο ΙΚΑ είναι της τάξεως των 9 – 12 μηνών. Σε τούτο συντελεί το ότι το ΙΚΑ δεν έχει μηχανογραφημένα τα αρχεία συνταξιοδοτικών εισφορών πριν την δεκαετία του 1990 και συνεπώς για την σύνταξη της απάντησης χρειάζεται οι υπάλληλοι να ανατρέξουν στα έντυπα αρχεία. Η μείωση του παραπάνω χρόνου διεκπεραίωσης είναι ένας αντιπροσωπευτικός μετρήσιμος στόχος αποτελεσματικότητας του EESSI όχι μόνο για τον κλάδο συντάξεων του ΙΚΑ αλλά γενικά όπως:

- Ηλεκτρονική τήρηση της πληροφορίας που ανταλλάσσεται με φορείς χωρών μελών ΕΕ σε πανελλαδικό επίπεδο
- Ποιοτική αναβάθμιση στην ανταλλαγή δεδομένων με άλλους φορείς χωρών μελών ΕΕ.
- Βελτίωση στην τυποποίηση και απλούστευση των διαδικασιών για την διακίνηση της απαιτούμενης πληροφορίας
- Συστηματική παρακολούθηση αποδοτικότητας διεκπεραίωσης υποθέσεων μέσω δεικτών διαχείρισης για την τήρηση των επιμέρους εργασιών
- Μείωση κόστους για την αρχειοθέτηση, διακίνηση και διαχείριση έντυπου υλικού

A2.4 Κρίσιμοι Παράγοντες Επιτυχίας του Έργου

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 κοινωνικής ασφάλισης στην Ελλάδα	Τεχνολογικός	Όροι διαγωνισμού
Πολύ καλή τεχνογνωσία του Αναδόχου σε μεγάλα Ευρωπαϊκά έργα πληροφορικής	Τεχνολογικός	Όροι διαγωνισμού
Πολύ καλή τεχνογνωσία του Αναδόχου σε θέματα ανάπτυξης και ολοκλήρωσης λογισμικού σε J2EE Open Source τεχνολογίες και συναφή εργαλεία	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 βάσεων δεδομένων	Τεχνολογικός	Όροι διαγωνισμού

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

Διακήρυξη Διαγωνισμού για το Έργο «Access Point –Ελληνικό έργο EESSI»
Μέρος Α: Αντικείμενο και Προδιαγραφές Έργου

Κρίσιμος Παράγοντας Επιτυχίας	Τύπος ¹	Σχετικές Ενέργειες Αντιμετώπισης
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
Θεσμικές αλλαγές	Κανονιστικός	Μέρος του προγράμματος αλλαγής. Ο φορέας λειτουργίας θα λάβει τα 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.
Υλοποίηση των παράπλευρων δράσεων	Διοικητικός	Μέρος του προγράμματος αλλαγής

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.

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.

A3. Λειτουργικές και Τεχνικές Προδιαγραφές Έργου

A3.1 Ηλεκτρονικές Υπηρεσίες

Οι Ηλεκτρονικές υπηρεσίες του έργου είναι ως εξής:

Περιγραφή Υπηρεσίας	Απαιτούμενα στοιχεία (δεδομένα εισόδου)	Στοιχεία αποτελέσματος (δεδομένα εξόδου)	Παρατηρήσεις
Παραλαβή ΔΗΕ στα διάφορα στάδια των επιχειρησιακών ροών (business flows) από Σημεία Πρόσβασης χωρών της ΕΕ και τα οποία έχουν αρχικά συνταχθεί και αποσταλεί από ΑΦ χωρών της ΕΕ	ΔΗΕ (SED)	Ασφαλιστικά Δεδομένα	ΔΙΕΘΝΕΣ Σκέλος EESSI

**Διακήρυξη Διαγωνισμού για το Έργο «Access Point –Ελληνικό έργο EESSI»
Μέρος Α: Αντικείμενο και Προδιαγραφές Έργου**

Περιγραφή Υπηρεσίας	Απαιτούμενα στοιχεία (δεδομένα εισόδου)	Στοιχεία αποτελέσματος (δεδομένα εξόδου)	Παρατηρήσεις
Αποστολή ΔΗΕ στα διάφορα στάδια των επιχειρησιακών ροών (business flows) στα Σημεία Πρόσβασης χωρών της ΕΕ	Ασφαλιστικά Δεδομένα	ΔΗΕ (SED)	ΔΙΕΘΝΕΣ Σκέλος EESSI
Υπηρεσία για την διαχείριση ηλεκτρονικού φακέλου ασφαλισμένου που θα εμπεριέχει για κάθε ασφαλισμένο σε βάση δεδομένων δεδομένα από: Α) Τις επιχειρησιακές ροές εν εξελίξει καθώς και το στάδιο/κατάσταση που αυτές βρίσκονται ανά ΦΚΑ και κλάδο. Επίσης όλα τα ΔΗΕ (που έχουν σταλεί ή έχουν ληφθεί) των ροών που βρίσκονται σε εξέλιξη. Β) Το ιστορικό όλων των διεκπεραιωμένων ροών εργασίας ανά ΦΚΑ και κλάδο. Επίσης όλα τα ΔΗΕ των διεκπεραιωμένων ροών	Αίτημα από Εθνική εφαρμογή ή από την διαδικτυακή πύλη (web portal_ για παροχή στοιχείων για διακινούμενο/ασφαλισμένο	Δεδομένα φακέλου Ασφαλισμένου	Εθνικό Σκέλος EESSI
Υπηρεσία μακροχρόνιας αρχειοθέτησης (άνω της δεκαετίας) όλων των ΔΗΕ (που έχουν σταλεί ή έχουν ληφθεί) ανά ΦΚΑ, κλάδο παροχών (σύνταξη, ασθένεια κλπ.) και ασφαλισμένο/διακινούμενο.	ΔΗΕ(SED) από βάση δεδομένων του κόμβου δρομολόγησης του Σημείου πρόσβασης	Κεντρική Βάση μακροχρόνιας αρχειοθέτησης Δεδομένων (ΗΔΙΚΑ) με ΔΗΕ ανά ΑΦ, κλάδο παροχών και ασφαλισμένο/διακινούμενο.	Εθνικό Σκέλος EESSI
Εφαρμογή επιχειρησιακών ροών (business flows) με την οποία οι χρήστες των ΦΚΑ θα διαχειρίζονται/παρακολουθούν/αναθέτουν ροές σε επιχειρησιακό επίπεδο ανά ασφαλισμένο για οποιοδήποτε ασφαλιστικό κλάδο . Η εφαρμογή πρέπει να είναι ευέλικτη ώστε να επιτρέπει την διαχείριση των ροών είτε από τα κεντρικά γραφεία είτε από περιφερειακά καταστήματα του ΦΚΑ και με την ενδεχόμενη εμπλοκή (Ηλεκτρονική διασύνδεση, ανταλλαγή και συνεργασία) όπου αυτή απαιτείται με τον ελληνικό Οργανισμό Σύνδεσης (Liason Body). Η εν λόγω εφαρμογή θα αποτελεί ένα υπερσύνολο της έτοιμης εφαρμογής WEBIC που παρέχεται από την Ευρωπαϊκή Επιτροπή.	Ασφαλιστικά Δεδομένα όταν δημιουργείται ένα ΔΗΕ στα πλαίσια μιας ροής Εισερχόμενα ΔΗΕ(SED) από ΦΚΑ του εξωτερικού	Εξερχόμενο ΔΗΕ Ασφαλιστικά Δεδομένα προς επεξεργασία από τους ΦΚΑ	Εθνικό Σκέλος EESSI
Υπηρεσίες ανάπτυξης σύνδεσης – διεπαφής (interface) με τα πληροφοριακά συστήματα των ΦΚΑ ,	Ασφαλιστικά Δεδομένα	Αυτόματη συμπλήρωση των ΔΗΕ σε WEBIC ή	Εθνικό Σκέλος EESSI

**Διακήρυξη Διαγωνισμού για το Έργο «Access Point –Ελληνικό έργο EESSI»
Μέρος Α: Αντικείμενο και Προδιαγραφές Έργου**

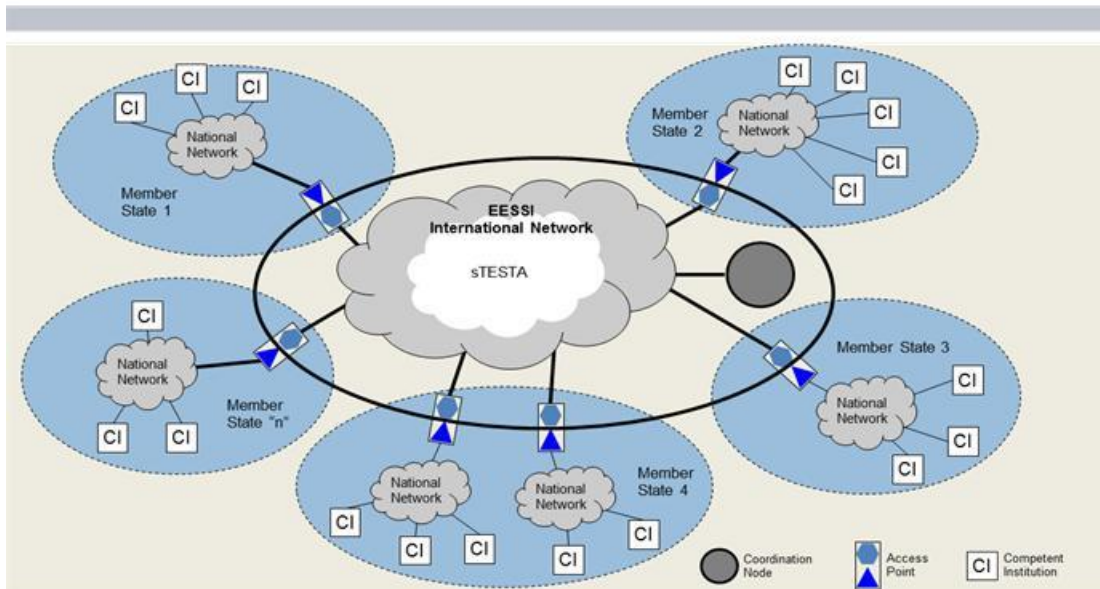
Περιγραφή Υπηρεσίας	Απαιτούμενα στοιχεία (δεδομένα εισόδου)	Στοιχεία αποτελέσματος (δεδομένα εξόδου)	Παρατηρήσεις
<p>συμπεριλαμβανομένων των μητρώων ασφαλισμένων & συνταξιούχων όπου υποστηρίζεται η δυνατότητα αυτή από τους ΦΚΑ</p> <p>Οι ανωτέρω υπηρεσίες θα πρέπει να είναι διαθέσιμες σε οποιαδήποτε εφαρμογή του εθνικού σκέλους του Σημείου Πρόσβασης με τρόπο διάφανο (transparent) προς τον τελικό χρήστη. Για τις υπηρεσίες αυτές ο ανάδοχος υποχρεούται να υλοποιήσει τα ανοικτά πρότυπα ICD3 ή ICD5 του EESSI όπου αυτό συνάδει με την φύση της εθνικής εφαρμογής ή να δώσει ad hoc λύση αν κρίνει ότι θα συμβάλλει καλύτερα στην απόδοση (throughput) και εν γένει λειτουργικότητα της εθνικής εφαρμογής.</p>		<p>άλλες εφαρμογές του εθνικού σκέλους με δεδομένα από τα μητρώα ασφαλισμένων και συνταξιούχων</p>	
<p>Υπηρεσίες ανάπτυξης σύνδεσης – διεπαφής (interface) με ΑΜΚΑ – ΕΜΑΕΣ, ΕΜΑΠΠΣ</p> <p>Οι ανωτέρω υπηρεσίες θα πρέπει να είναι διαθέσιμες σε οποιαδήποτε εφαρμογή του εθνικού σκέλους του Σημείου Πρόσβασης με τρόπο διάφανο (transparent) προς τον τελικό χρήστη. Για τις υπηρεσίες αυτές ο ανάδοχος υποχρεούται να υλοποιήσει το ανοικτό πρότυπο ICD5 του EESSI) όπου αυτό συνάδει με την φύση της εθνικής εφαρμογής ή να δώσει ad hoc λύση αν κρίνει ότι θα συμβάλλει καλύτερα στην απόδοση (throughput) και εν γένει λειτουργικότητα της εθνικής εφαρμογής.</p>	<p>Δεδομένα ΑΜΚΑ – ΕΜΑΕΣ</p>	<p>Αυτόματη συμπλήρωση των αντίστοιχων πεδίων ΔΗΕ σε WEBIC ή άλλες Εθνικές εφαρμογές με τα δεδομένα από ΑΜΚΑ – ΕΜΑΕΣ</p>	<p>Εθνικό Σκέλος EESSI</p>
<p>Υπηρεσία Διασύνδεσης με τα συστήματα των ΦΚΑ που χορηγούν την Ευρωπαϊκή Κάρτα Κοινωνικής Ασφάλισης – ΕΚΚΑ, συμπεριλαμβανομένης και τις δυνατότητας για «on-line» πιστοποίηση της ασφαλιστικής κάλυψης.</p>	<p>Αριθμός Ευρωπαϊκής Κάρτας Κοινωνικής Ασφάλισης και/ή στοιχεία ταυτοποίησης ασφαλισμένων</p>	<p>Πιστοποίηση ή όχι της ασφαλιστικής κάλυψης</p>	<p>Εθνικό Σκέλος EESSI</p>

Σημειώνεται ότι τα παραπάνω δεδομένα εισόδου-εξόδου είναι ενδεικτικά. Τα δεδομένα ενδέχεται να επικαιροποιηθούν ή/και να οριστικοποιηθούν στο πλαίσιο του σχεδιασμού υλοποίησης του Έργου.

A3.2 Απαιτήσεις Αρχιτεκτονικής Συστήματος

Το παρακάτω διάγραμμα περιγράφει εποπτικά την αρχιτεκτονική ολόκληρου του EESSI συστήματος σε υψηλό επίπεδο λεπτομέρειας (High Level) σε Ευρωπαϊκό επίπεδο:

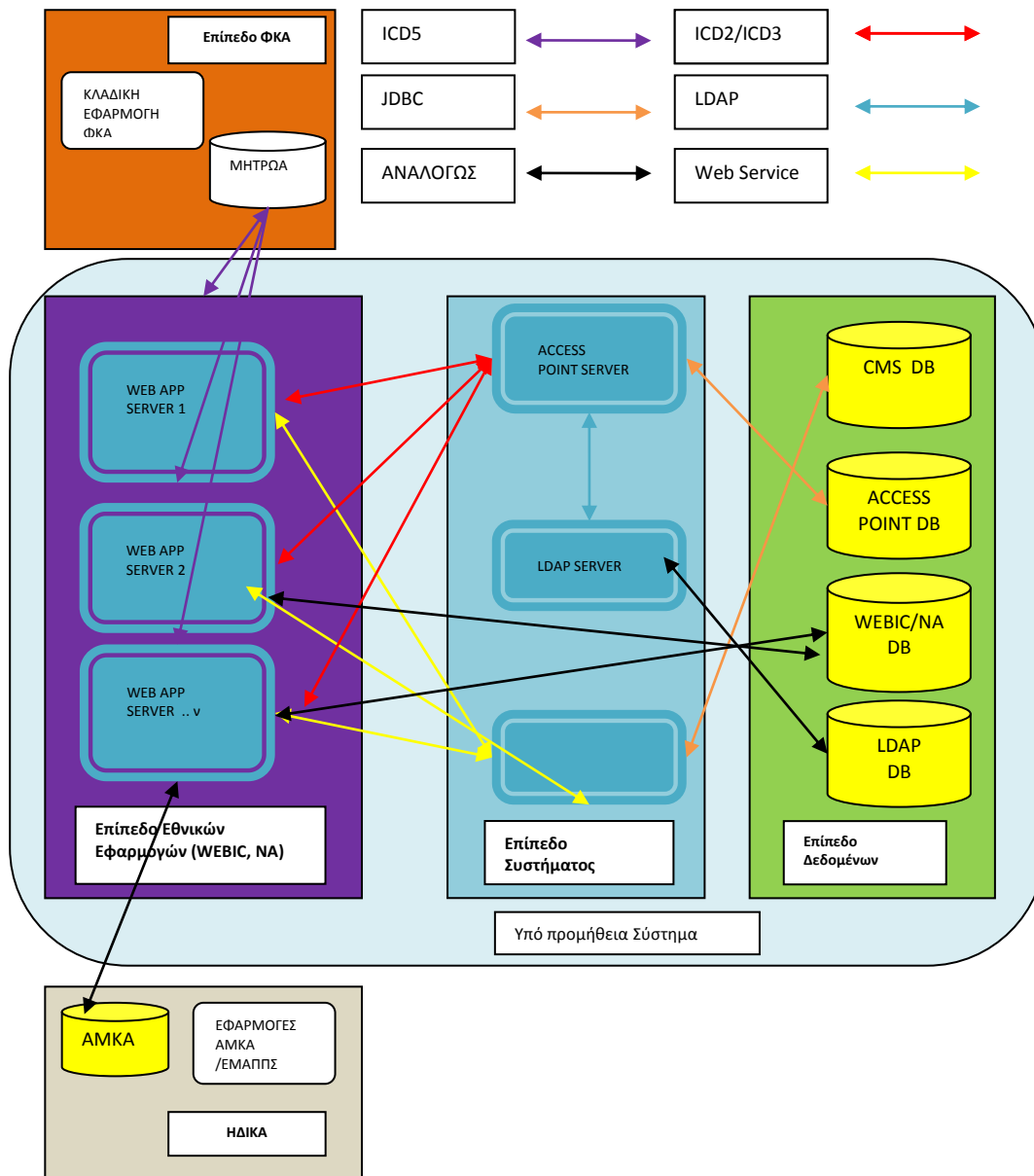
EESSI High-level Architecture Access Point



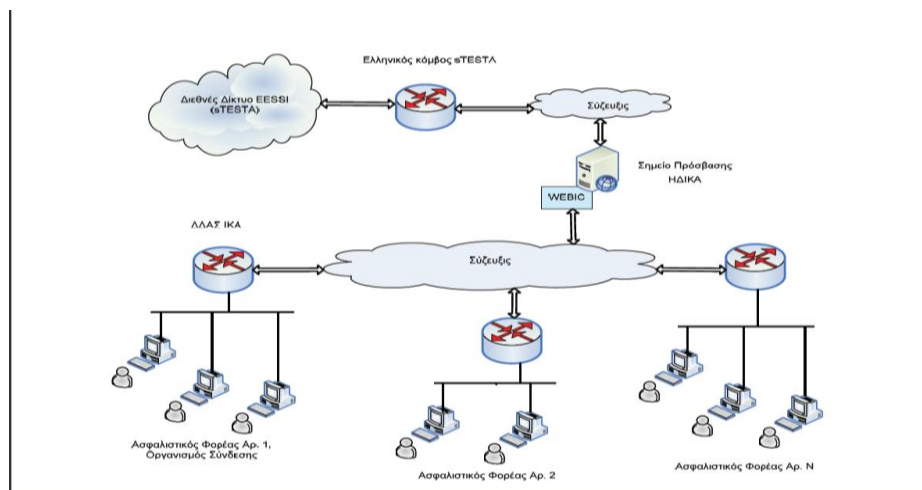
Source: European Commission

Το επόμενο διάγραμμα περιγράφει την λογική αρχιτεκτονική του υπό προμήθεια συστήματος, πώς αλληλεπιδρά με το IT πεδίο των ΦΚΑ αλλά και τις τεχνολογίες διεπαφής μεταξύ των λογικών υποσυστημάτων του:

Διακήρυξη Διαγωνισμού για το Έργο «Access Point –Ελληνικό έργο EESSI»
Μέρος Α: Αντικείμενο και Προδιαγραφές Έργου



Ενδεικτικά παρουσιάζεται το τηλεπικοινωνιακό διάγραμμα:



Το υπό προμήθεια σύστημα:

1. Θα είναι σύγχρονης αρχιτεκτονικής (web based) και ανοικτής (open) αρχιτεκτονικής.
2. Θα είναι τέτοιο όσο αφορά την αρχιτεκτονική και τις τεχνολογίες για τα υποσυστήματα που δεν ανήκουν στο έτοιμο λογισμικό που παρέχεται από την Ευρωπαϊκή Επιτροπή διασυνδέσεις με ΦΚΑ ή άλλα εξωτερικά συστήματα) πρέπει να ολοκληρώνονται με διαφανές τρόπο όσο αφορά τον τελικό χρήστη.
3. Θα διαθέτει διαδικτυακή πύλη (portal) υποστήριξης χρηστών (υπάλληλοι ΦΚΑ), επιχειρήσεων, πολιτών. Επίσης το portal θα πρέπει να υποστηρίζει τεχνολογίες web collaboration ώστε να προάγει την συνεργασία και την διάχυση γνώσεων για το EESSI. Στο στάδιο εκπόνησης της μελέτης εφαρμογής θα διερευνηθεί και τελικά αποφασισθεί η δυνατότητα παροχής των εν λόγω ηλεκτρονικών υπηρεσιών του έργου μέσω της διαδικτυακής πύλης ΕΡΜΗΣ.
4. Θα διαθέτει δυνατότητες εξελιγμένης διοικητικής πληροφόρησης και υποστήριξης στη λήψη αποφάσεων.
5. Θα ενσωματώνει σύγχρονα πρότυπα και τεχνικές διαλειτουργικότητας
6. Θα υποστηρίζει όλα τα σύγχρονα ανοιχτά πρότυπα ασφάλειας δεδομένων.

A3.3 Τεχνολογίες και Σχέδιο Υλοποίησης Έργου

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

Ισχύουν τα παρακάτω:

- Το σύστημα θα πρέπει να είναι web based,
- Να έχει αρχιτεκτονική τουλάχιστον 3-tier architecture (n-tier architecture), και να είναι αρθρωτό (modular).
- Όλα τα υποσυστήματα του εθνικού σκέλους του ΣΠ να διαλειτουργούν με το διεθνές σκέλος που όλες οι υπηρεσίες του έχουν υλοποιηθεί στον Application Server JBOSS 5.1(QA)
- Οι web δυνατότητες του συστήματος θα πρέπει να αναπτυχθούν με τεχνολογίες, πρότυπα και πρωτόκολλα όπως Service Oriented Architecture (SOA), XML based communication protocols, SSL κλπ,
- Να είναι σύμφωνα με τα πρότυπα του ελληνικού πλαισίου διαλειτουργικότητας (e-gif).
- Το προσφερόμενο σύστημα θα πρέπει να υποστηρίζει τουλάχιστον τους παρακάτω φυλλομετρητές (browsers):
 - Internet Explorer v7 και νεώτερη,
 - Firefox v3.5 και νεώτερη,
 - Chrome v3.0 και νεώτερη,
 - Safari v4 και νεώτερη.

A3.3.1 Εργαλεία Ανάπτυξης

Για τα σημεία που θα χρειαστεί να γίνει κατασκευή λογισμικού, το σύστημα θα πρέπει να αναπτυχθεί με χρήση σύγχρονων εργαλείων. Ένα πλήρες set των εργαλείων θα πρέπει να διατεθεί στην Αναθέτουσα Αρχή για πιθανές μικρές επεμβάσεις στο μέλλον.

A3.3.2 Δυνατότητες Εκτύπωσης

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

- Προεπισκόπηση εκτύπωσης,
- Χρήση φίλτρων πριν την εκτύπωση,
- Δυνατότητα ορισμού του εκτυπωτή,
- Δυνατότητα ορισμού εκτυπωτή διαδικτύου.

A3.3.3 Σύστημα Εισαγωγής / Εξαγωγής Δεδομένων (data integration engine)

Το σύστημα πρέπει να έχει τη δυνατότητα εισαγωγής / εξαγωγής δεδομένων από άλλα συστήματα σε διάφορες μορφές (XML, ASCII, CSV, web service, soap, Http, Https, ftp κλπ).

A3.3.4 Πολυγλωσσία

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

- Στις οθόνες, Ελληνικά με δυνατότητα άλλων γλωσσών (πχ Αγγλικά),
- Στα μηνύματα (προειδοποίησης και λαθών): Ελληνικά με δυνατότητα άλλων γλωσσών (πχ Αγγλικά),
- On line βοήθεια: Ελληνικά με δυνατότητα άλλων γλωσσών (πχ Αγγλικά),
- Αναφορές : Ελληνικά με δυνατότητα άλλων γλωσσών (πχ Αγγλικά).

A3.3.5 Ασφάλεια Δεδομένων

Λόγω των προσωπικών δεδομένων που θα διακινούνται από το σύστημα, απαιτείται:

- Κρυπτογράφηση των προσωπικών δεδομένων (κατά τη μεταφορά τους, αλλά και τοπικά (κατά την off-line λειτουργία), και σε επίπεδο βάσης δεδομένων (σε επιλεγμένα δεδομένα, ώστε να μην επηρεάζεται η απόκριση του συστήματος).
- Εκτεταμένο audit trail και καταγραφή των ενεργειών διαχειριστών και χρηστών.

A3.3.6 Server Consolidation, Virtualization, Cloud Computing

Η επιλογή της φιλοξενίας των εφαρμογών σε εικονικές μηχανές θα εξασφαλίσει την καλύτερη δυνατή αξιοποίηση των απαραίτητων εξυπηρετητών και παράλληλα στα πλαίσια της στρατηγική της ΓΓΚΑ για συμμετοχή στο G-Cloud, θα είναι εύκολη η μετάβαση του Virtual Machine στο G-Cloud.

Το λογισμικό εφαρμογών θα υλοποιεί όλες τις διεπαφές με ανοιχτές διαδικτυακές τεχνολογίες (παρουσίαση web 2.0 και μεταφορά δεδομένων http/ftp/SOAP κλπ) και θα εξυπηρετείται μέσα από Web Application Server που επιτρέπει την φιλοξενία του σε datacenter.

A3.3.7 Ανοικτά Πρότυπα

Η πράξη αξιοποιεί ανοικτά πρότυπα ανταλλαγής δεδομένων μέσω SOAP WEB services. Για την πρόσβαση στην εφαρμογή MIS και στην εφαρμογή ενοποιημένου μητρώου χρησιμοποιείται οποιοσδήποτε σύγχρονος φυλλομετρητής διαδικτύου χωρίς να απαιτούνται ειδικά λογισμικά πρόσθετα.

A3.4 Προδιαγραφές Λειτουργικών Ενοτήτων (Υποσυστημάτων, Εφαρμογών)

Στις ενότητες που ακολουθούν γίνεται παρουσίαση των βασικών λειτουργικών ενοτήτων του συστήματος.

A3.4.1 Λειτουργική Ενότητα " Έτοιμο Λογισμικό Συστήματος και Εφαρμογών που Παρέχεται από την Ευρωπαϊκή Επιτροπή"

Είναι ο πυρήνας του συστήματος που περιλαμβάνει τις λειτουργίες που περιγράφονται παρακάτω:

- Την λειτουργία συγχρονισμού (επικαιροποίησης) του τοπικού καταλόγου δεδομένων του EESSI (National Directory Service LDAP Database) με τον κύριο (Master Directory Service LDAP Database) κατάλογο που βρίσκεται σε LDAP εξυπηρετητή στο δίκτυο **sTesta** της Ευρωπαϊκής επιτροπής. Τα δεδομένα περιλαμβάνουν την λίστα των ασφαλιστικών φορέων όλων των κρατών μελών και τις ασφαλιστικές δυνατότητες που παρέχουν. Η εθνική (τοπική) LDAP βάση δεδομένων είναι η βασική πηγή άντλησης πληροφοριών από

όλες τις άλλες έτοιμες υπηρεσίες υποδομής που παρέχονται. Η διαδικασία συγχρονισμού (replication) λαμβάνει χώρα νωρίς κάθε πρωί έτσι ώστε οι αλλαγές στον κύριο κεντρικό (Master) κατάλογο να είναι διαθέσιμες σε εθνικό επίπεδο την επόμενη μέρα.

- Την λειτουργία αποθήκευσης των τυποποιημένων ασφαλιστικών επιχειρησιακών ροών (business flows) και ΔΗΕ που παρέχονται από το **ESCD** επαυξητικά (incrementally) με περιοδικές αναθεωρημένες εκδόσεις (Releases). Αυτή η λειτουργία ουσιαστικά παρέχει σε οποιαδήποτε εφαρμογή τελικού χρήστη όλα τα απαραίτητα δεδομένα που σχετίζονται με τις ροές/ΔΗΕ που είναι σε ισχύ για κάθε ασφαλιστικό κλάδο.
- Την λειτουργία την μετατροπής(transformation) σε κατάλληλη μορφή, δρομολόγησης (routing) και ασφαλούς αποστολής στο εξωτερικό (ΦΚΑ άλλου κράτους μέλους) των ΔΗΕ στα πλαίσια ασφαλιστικών επιχειρησιακών ροών που έχουν ξεκινήσει από κάποια εφαρμογή χρήστη (WEBIC ή κάποιας άλλης).
- Την λειτουργία ασφαλούς παραλαβής ΔΗΕ στα πλαίσια ασφαλιστικών επιχειρησιακών ροών από το εξωτερικό, μετατροπής(transformation) σε κατάλληλη μορφή, και παράδοσης στην σωστή μονάδα (χρήστη) του ΦΚΑ της ημεδαπής
- Την λειτουργία κρυπτογράφησης και αποθήκευσης των ασφαλιστικών δεδομένων των ΔΗΕ τοπικά σε όλα τα στάδια μιας επιχειρησιακής ροής.
- Την εφαρμογή WEBIC που επιτρέπει στον τελικό χρήστη την έναρξη ασφαλιστικών επιχειρησιακών ροών και την αποστολή/παραλαβή ΔΗΕ από ένα γραφικό περιβάλλον εργασίας. Η εφαρμογή αυτή όμως **δεν δίνει** την δυνατότητα
 - εποπτικής παρακολούθησης/διαχείρισης συγκεντρωτικά των αιτημάτων ενός πολίτη/διακινουμένου (Φάκελος Ασφαλισμένου, ηλεκτρονικό πρωτόκολλο) και δεν είναι ολοκληρωμένη με τα κλαδικά εθνικά μητρώα ή άλλες εθνικού επιπέδου βάσεις δεδομένων (ΑΜΚΑ – ΕΜΑΕΣ)
 - Δεν παρέχει δυνατότητες αυτόματης συμπλήρωσης των ΔΗΕ των επιχειρησιακών ροών με δεδομένα που υπάρχουν σε κλαδικά εθνικά μητρώα ή άλλες εθνικού επιπέδου βάσεις δεδομένων (ΑΜΚΑ – ΕΜΑΕΣ) ή άλλα εξωτερικά συστήματα.

A3.4.2 Λειτουργική Ενότητα "Υποσύστημα Ηλεκτρονικής Διαχείρισης Φακέλου Ασφαλισμένου"

Ο **‘φάκελος ασφαλισμένου’** θα εμπεριέχει για κάθε ασφαλισμένο μια συλλογή δεδομένων σε βάση δεδομένων :

- A) Το στάδιο/κατάσταση των επιχειρησιακών ροών (business flows) εν εξελίξει ανά ΦΚΑ και κλάδο.
- B) Το ιστορικό όλων των διεκπεραιωμένων ροών εργασίας ανά ΦΚΑ και κλάδο.
- Γ) Συσχετίσεις μεταξύ των δεδομένων ταυτοποίησης του ασφαλισμένου και των επιχειρησιακών ροών και των ΔΗΕ τους που αναφέρονται σε αυτόν.

Το υποσύστημα ηλεκτρονικής διαχείρισης φακέλου ασφαλισμένου θα

- Είναι βασισμένο σε τεχνολογία WEB
- Θα διαθέτει σχεσιακή βάση δεδομένων (RDBMS) για την αποθήκευση δεδομένων του φακέλου ασφαλισμένου.
- Θα επικοινωνεί/ολοκληρώνεται με όλες τις εφαρμογές του εθνικού σκέλους του Σημείου Πρόσβασης με χρήση Web Services
- Θα υποστηρίζει την κρυπτογραφημένη αποθήκευση των δεδομένων των φακέλων ασφαλισμένων και την αποκρυπτογράφηση τους κατά την παρουσίαση τους στις εθνικές εφαρμογές.

A3.4.3 Λειτουργική Ενότητα "Διασύνδεση με τα Συστήματα ΕΚΑΑ/ (ΕΜΑΠΠΣ) και Παροχή Υπηρεσιών όπως η «on-line» Πιστοποίηση της Ασφαλιστικής Κάλυψης"

Διασύνδεση με τα συστήματα των ΑΦ που χορηγούν την Ευρωπαϊκή Κάρτα Κοινωνικής Ασφάλισης – ΕΚΚΑ, συμπεριλαμβανομένης και της δυνατότητας για «on-line» πιστοποίηση της ασφαλιστικής κάλυψης και εγκυρότητας της ΕΚΚΑ υπό τη προϋπόθεση η δυνατότητα αυτή παρέχεται από την υλοποίηση του πληροφοριακού συστήματος ΕΜΑΠΠΣ (Εθνικού Μητρώου Ασφάλισης και Παρακολούθησης Πληρωμών Συντάξεων) και μάλιστα του υποσυστήματος Διαχείρισης Ασφαλιστικής Ικανότητας.

A3.4.4 Λειτουργική Ενότητα "Υποσύστημα Διασύνδεσης με τα Πληροφοριακά Συστήματα των ΦΚΑ και με ΑΜΚΑ-ΕΜΑΕΣ, ΕΜΑΠΠΣ"

Το υποσύστημα διασύνδεσης με τα πληροφοριακά συστήματα των ΦΚΑ (κλαδικά μητρώα ασφαλισμένων, κλαδικές εφαρμογές) αλλά και με τα ΑΜΚΑ-ΕΜΑΕΣ, ΕΜΑΠΠΣ της ΗΔΙΚΑ αποτελείται από το σύνολο των υπηρεσιών διεπαφής με αυτά. Όπως προαναφέρθηκε σημειώνεται ότι η υλοποίηση της διασύνδεσης θα αφορά **στο σκέλος των υπηρεσιών που θα υποστηρίζονται αποκλειστικά από το εθνικό σκέλος του EESSI** μέσω προκαθορισμένων μηχανισμών όπως το ICD5 ή με άλλο τρόπο όπως αυτό θα ορισθεί στην μελέτη εφαρμογής.

Οι υπηρεσίες αυτές πρέπει να ολοκληρώνονται εύκολα και με διάφανο (transparent) τρόπο ως προς τον τελικό χρήστη οποιασδήποτε εθνικής εφαρμογής και να επιτρέπουν ανάκτηση δεδομένων από τις κλαδικές βάσεις δεδομένων (υπό την προϋπόθεση ότι διατίθενται οι ανάλογες ηλεκτρονικές υπηρεσίες από τους ΦΚΑ) αλλά και αποθήκευση σε αυτές δεδομένων που προκύπτουν από την εθνική εφαρμογή.

Το υποσύστημα διασύνδεσης με τα πληροφοριακά συστήματα των ΦΚΑ πρέπει να είναι πολυμορφικό. Π.χ. η υπηρεσία ανάκτησης του κλαδικού μητρώου ασφαλισμένου από έναν ΦΚΑ θα καλείται με τον ίδιο τρόπο από οποιαδήποτε εθνική εφαρμογή αλλά θα καταλήγει πιθανώς σε διαφορετικό φυσικό (όπως JDBC, αρχείο, Web Service) ή λογικό (όπως batch/on line synchronous/asynchronous) μέθοδο διασύνδεσης και input /output σετ δεδομένων ανάλογα με τον ΦΚΑ.

Για την διεκπεραίωση του αιτήματος η υπηρεσία έχει δύο επιλογές:

- Υλοποίηση του έτοιμου προτύπου διασύνδεσης ICD5 της Ευρωπαϊκής επιτροπής
- Ad hoc μηχανισμός

A3.4.5 Λειτουργική Υπηρεσία "Εφαρμογή Επιχειρησιακών Ροών (business flows)/Advanced Webic"

Η Ευρωπαϊκή επιτροπή παρέχει την έτοιμη εφαρμογή **WEBIC** για την αποστολή/παραλαβή ΔΗΕ στα πλαίσια των τυποποιημένων επιχειρησιακών ροών (business flows) που έχουν συμφωνηθεί από τα κράτη μέλη. Η εφαρμογή αυτή όμως δεν παρέχει την δυνατότητα στον υπάλληλο του ΦΚΑ να συνδέει την επιχειρησιακή ροή (business flow) με τον φάκελο του ασφαλισμένου/διακινούμενου που εξυπηρετεί (π.χ. δεν υπάρχει στο γραφικό περιβάλλον του **WEBIC** το ονοματεπώνυμο του ασφαλισμένου ώστε ο υπάλληλος να βρίσκει τις ροές που είναι εν εξελίξει βάση αυτού).

Είναι αναγκαία η ανάπτυξη μιας Εθνικής εφαρμογής που θα είναι υπερσύνολο της εφαρμογής WEBIC (στα Παραρτήματα 3 και 4 του παρόντος παρουσιάζονται use cases του **WEBIC**) αλλά επιπλέον να υποστηρίζει:

- Επαυξημένο γραφικό περιβάλλον διεπαφής με τον χρήστη (clerk) που να περιλαμβάνει οθόνες ολοκλήρωσης με στοιχεία από τα κλαδικά μητρώα του ΦΚΑ που ανήκει ο ασφαλισμένος και με τα ΑΜΚΑ ΕΜΑΕΣ, ΕΜΑΠΠΣ της ΗΔΙΚΑ.

- Χρησιμοποίηση του υποσυστήματος διασύνδεσης με τα πληροφοριακά συστήματα των ΦΚΑ (κλαδικές Βάσεις Δεδομένων) και με τα ΑΜΚΑ ΕΜΑΕΣ , ΕΜΑΠΠΣ της ΗΔΙΚΑ για φόρτωση δεδομένων από αυτά στο GUI διεπαφής της εφαρμογής και αποθήκευση δεδομένων από τα εισερχόμενα ΔΗΕ (απαντητικά από ΦΚΑ του εξωτερικού) στα πληροφοριακά συστήματα των ΦΚΑ (κλαδικές Βάσεις Δεδομένων) και τα ΑΜΚΑ ΕΜΑΕΣ. Η ακριβής αποτύπωση των σεναρίων διασύνδεσης (use cases) της εφαρμογής με τα εν λόγω πληροφοριακά συστήματα θα λάβει χώρα στο στάδιο της μελέτης της εφαρμογής.

Η εφαρμογή επιχειρησιακών ροών (επαυξημένο Webic) θα πρέπει να αναπτυχθεί χρησιμοποιώντας το EESSI πρότυπο ICD3 (Παραρτήματα 3 και 4) και να ακολουθεί την φιλοσοφία και τις αρχές της αρχιτεκτονικής του EESSI (Reference Implementation model όπως αυτές περιγράφονται στο Παράρτημα 5 του παρόντος.

A3.4.6 Λειτουργική Υπηρεσία "Διαδικτυακή Πύλη Web Portal"

Στα πλαίσια του «Access Point - Ελληνικό Έργο EESSI» θα αναπτυχθεί διαδικτυακή πύλη (Web Portal) για γενική πληροφόρηση, υποστήριξη και εκμετάλλευση πληροφοριών από τους διακινούμενους σχετικά με τα δικαιώματα κοινωνικής ασφάλισης στα πλαίσια της ελεύθερης διακίνησης εντός των χωρών της ΕΕ όπως :

- ο (α) τους πολίτες για διεκπεραίωση/παρακολούθηση των υποθέσεων τους.
- ο (β) τις επιχειρήσεις για διεκπεραίωση/παρακολούθηση των υποθέσεων των υπαλλήλων τους.
- ο (γ) τους υπαλλήλους ΦΚΑ της ημεδαπής και αλλοδαπής για διευκόλυνση της συνεργασίας στα πλαίσια διεκπεραίωσης των υποθέσεων των πολιτών και των επιχειρήσεων.
- ο (δ) γενικές πληροφορίες για το ασφαλιστικό σύστημα της Ελλάδος και ότι μάλιστα σχετίζεται με τους διακινούμενους.

Η διαδικτυακή πύλη θα πρέπει να υποστηρίζει διαβαθμισμένα επίπεδα χρηστών (πολίτες, υπάλληλοι ΦΚΑ, Διαχειριστές πύλης) και να είναι εύκολα επεκτάσιμη και διαχωρίσιμη.

Όσο αφορά τις ψηφιακές υπηρεσίες πληροφόρησης προς τον διακινούμενο να γίνει εκμετάλλευση της εμπειρίας από το πανευρωπαϊκό έργο COWEBS.

A3.4.7 Λειτουργική Ενότητα "Υποσύστημα Ταυτοποίησης των Διακινούμενων με Εκμετάλλευση του ΑΜΚΑ-ΕΜΑΕΣ"

Το παρόν υποσύστημα θα είναι υπεύθυνο για την ταυτοποίηση του διακινούμενου (που βρίσκεται σε άλλο κράτος μέλος) ως εξής:

- α) όταν δίδεται εθνικός ή κλαδικός κωδικός ασφάλισης του διακινούμενου, αυτός χρησιμοποιείται για ταυτοποίηση (identification) και το minimum identification data set όπως προδιαγράφεται στο EESSI (αλφαβητικά στοιχεία διακινούμενου) για επιβεβαίωση.
- β) όταν δεν δίνεται εθνικός ή κλαδικός κωδικός ασφάλισης του διακινούμενου, για την ταυτοποίηση χρησιμοποιείται το διευρυμένο σύνολο δεδομένων (maximum identification data set) όπως προδιαγράφεται στο EESSI.

Επίσης, το παρόν υποσύστημα θα πρέπει να καταχωρεί/αποθηκεύει σαν προϊόν της ταυτοποίησης όλους τους ασφαλιστικούς κωδικούς του διακινούμενου στην ημεδαπή και στην αλλοδαπή έτσι ώστε να μπορούν να χρησιμοποιηθούν στο μέλλον εναλλακτικά ή συζευκτικά.

Οι ακριβείς προδιαγραφές για την υλοποίηση της εν λόγω λειτουργικής ενότητας θα δοθούν στον Ανάδοχο το αργότερο 5 μήνες πριν την προβλεπόμενη από το χρονοδιάγραμμα ημερομηνία ολοκλήρωσης υλοποίησης του Έργου.

A3.4.8 Ενότητα "Υπηρεσίες Ηλεκτρονικής Υποστήριξης Λήψης Αποφάσεων στα Στελέχη ΒΙ"

Το παρόν υποσύστημα θα πρέπει να μαζεύει πρωτογενή δεδομένα (όπως ΔΗΕ, επιχειρησιακές ροές) από τις διάφορες βάσεις δεδομένων του διεθνούς και του εθνικού (IPAP & NPAP) σκέλους του EESSI και να παρέχει υπηρεσίες Business Intelligence στους λήπτες αποφάσεων και στα στελέχη της διοίκησης.

Ο χρήστης του θα πρέπει να μπορεί εύκολα να δημιουργήσει νέα ερωτήματα και αναφορές χωρίς να χρειάζεται επέμβαση προγραμματιστή.

Πρέπει να είναι τεχνολογίας Web, να υποστηρίζει διαβάθμιση χρηστών είναι συμβατό με τα κυριότερα standard ασφάλειας δεδομένων και να υποστηρίζει ολοκλήρωση με όλους τους τύπου Βάσεων δεδομένων (π.χ. postgres) στις οποίες αποθηκεύονται τα πρωτογενή δεδομένα του συστήματος.

A3.5 Διαλειτουργικότητα

Υποσυστήματα/Υπηρεσίες που οφείλουν να διαλειτουργούν	Πληροφορίες που ανταλλάσσονται	Παρατηρήσεις
Εφαρμογή advanced WEBIC [A.3.4.7] ME Έτοιμο λογισμικό συστήματος και εφαρμογών που παρέχεται από την Ευρωπαϊκή Ένωση [A.3.4.1]	ΔΗΕ (ICD3), ROYTING INFO (LDAP), Επιχειρησιακές Ροές (Information repository)	ΟΡΙΖΟΝΤΙΑ
Εφαρμογή Επιχειρησιακών ροών [A.3.4.7] ME Υποσύστημα ηλεκτρονικής διαχείρισης φακέλου ασφαλισμένου [A.3.4.3]	Δεδομένα συσχέτισης στοιχείων ασφαλισμένου (όπως ΑΜΚΑ, κλαδικός αριθμός ασφάλισης, ασφαλιστικός κλάδος, ΦΚΑ) με στοιχεία αναγνώρισης επιχειρησιακών ροών και μηνυμάτων Πρωτοκολλημένων Ηλεκτρονικά έγγραφα ασφαλισμένου	ΟΡΙΖΟΝΤΙΑ
Εφαρμογή Επιχειρησιακών ροών [A.3.4.7] ME Υποσυστήματα διασύνδεσης με τα πληροφοριακά συστήματα των ΦΚΑ και με ΑΜΚΑ-ΕΜΑΕΣ, [A.3.4.5]	Ασφαλιστικά δεδομένα από τα πληροφοριακά συστήματα των ΦΚΑ ή της ΗΔΙΚΑ	ΕΞΩΤΕΡΙΚΗ/ΚΑΘΕΤΗ (ΑΜΚΑ ΕΜΑΕΣ)
Υποσύστημα διαδικτυακής πύλης Web Portal [A.3.4.8] ME Υποσύστημα ηλεκτρονικής διαχείρισης φακέλου ασφαλισμένου [A.3.4.3]	Δεδομένα σχετικά με την κατάσταση διεκπεραίωσης των επιχειρησιακών ροών που σχετίζονται με τον χρήστη της πύλης	ΟΡΙΖΟΝΤΙΑ
Κεντρική Βάση δεδομένων για μακροχρόνια Αρχαιοθήτηση] [A.3.4.6] ME Έτοιμο λογισμικό συστήματος και εφαρμογών που παρέχεται από την Ευρωπαϊκή Ένωση	ΔΗΕ	ΟΡΙΖΟΝΤΙΑ

[A.3.4.1]		
BI [A.3.4.10] ME τις απαιτούμενες ΒΑΣΕΙΣ ΔΕΔΟΜΕΝΩΝ	ΕΤΕΡΟΓΕΝΗ ΔΕΔΟΜΕΝΑ	ΟΡΙΖΟΝΤΙΑ

A3.6 Πολυκαναλική Προσέγγιση

Τα ελάχιστα απαιτούμενα μέσα διάθεσης (κανάλια), συσκευές και τρόποι πρόσβασης στις εφαρμογές καθώς και οι απαιτήσεις συγχρονισμού του περιεχομένου παρουσιάζονται κατωτέρω.

Υπηρεσία	Τρόποι Αλληλεπίδρασης	Τερματικό Πρόσβασης
Ηλεκτρονικές υπηρεσίες μέσω διαδικτυακής πύλης (web portal) για γενική πληροφόρηση, υποστήριξη και εκμετάλλευση πληροφοριών από τους διακινούμενους σχετικά με τα δικαιώματα κοινωνικής ασφάλισης στα πλαίσια της ελεύθερης διακίνησης εντός των χωρών της ΕΕ	<i>Web Brower</i>	<i>PC / Laptop / Tablet / Smartphone</i>

A3.7 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

A3.8 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 ασφάλειας θα υλοποιούνται από τον Ανάδοχο στα πλαίσια των προϊόντων και υπηρεσιών που θα προσφέρει.

Η ταυτοποίηση των χρηστών, διαχειριστών και κυρίων χρηστών (power users) θα γίνεται, κατ' ελάχιστο, μέσω από τυπικό μηχανισμό username - password ή ισοδύναμου μηχανισμού που θα προσφέρει το σύστημα (αποτελεί μέρος του Αντικειμένου του Έργου του Αναδόχου).

Το σύστημα κατόπιν ελέγχου θα επιτρέπει την είσοδο του στο σύστημα ενώ θα του δίνει τη δυνατότητα προβολής του συνόλου των στοιχείων που ο συγκεκριμένος χρήστης έχει πρόσβαση, ανάλογα με τη διαβάθμιση που έχει και τον φορέα που ανήκει.

A3.9 Απαιτήσεις Ευχρηστίας Συστήματος

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

Κρίνεται ότι ο σχεδιασμός των εφαρμογών με βασική αρχή την επίτευξη υψηλής χρηστικότητα 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 που επιτρέπει σε χρήστες ελάχιστα εξοικειωμένους με δικτυακές εφαρμογές να διεκπεραιώσουν τις καθημερινές τους εργασίες με ευκολία, βεβαιότητα και χωρίς την προσφυγή σε οποιουδήποτε τύπου εκπαίδευση πέραν της ενσωματωμένης στη διεπαφή καθοδήγησης βοήθειας.

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

- Πελατοκεντρική Αντίληψη: Οι παρεχόμενες πληροφορίες και λειτουργίες πρέπει να είναι προσανατολισμένες στις ανάγκες του χρήστη.
- Διαφάνεια: Κατά τη χρήση του συστήματος, ο χρήστης πρέπει να διεκπεραιώνει τις εργασίες του, χωρίς να αντιλαμβάνεται τεχνικές λεπτομέρειες ή εσωτερικές διεργασίες του συστήματος που υποστηρίζουν την ολοκλήρωση των συναλλαγών.
- Συνέπεια: Οι εφαρμογές θα πρέπει να έχουν ομοιόμορφη εμφάνιση και να υπάρχει συνέπεια στα λεκτικά και τα σύμβολα που χρησιμοποιούνται. Το λεξιλόγιο που χρησιμοποιείται για την περιγραφή εννοιών και λειτουργιών σε όλο το εύρος των εφαρμογών του συστήματος πρέπει να είναι συνεπές. Αντίστοιχη συνέπεια πρέπει να τηρείται και κατά τη χρήση γραφικών απεικονίσεων και τη διαμόρφωση των σελίδων/ διεπαφών του συστήματος.
- Αποφυγή επαναλαμβανόμενων ενεργειών: Η καταχώρηση στοιχείων θα γίνεται μόνο μια φορά. Ενδεικτικά, ο ιατρός καταχωρεί τα στοιχεία του ασθενούς μόνο μια φορά, ανεξάρτητα από τον αριθμό κινήσεων (transactions) που θα πραγματοποιήσει.

- Δυνατότητα έξυπνης αναζήτησης: Σε κάθε περίπτωση ο χρήστης θα έχει στη διάθεσή του έξυπνους και πολύμορφους τρόπους αναζήτησης (πχ για τον εντοπισμό της κωδικοποιημένης διάγνωσης, του φαρμακευτικού σκευάσματος ή της εξέτασης)
- Υποστήριξη από το σύστημα : Το σύστημα θα πρέπει να υποστηρίζει και να καθοδηγεί κατάλληλα τους χρήστες για αποφυγή λαθών κλπ
- On line help σε κάθε βήμα εκτέλεσης του προγράμματος

A3.10 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».

A3.11 Χρονοδιάγραμμα και Φάσεις Έργου

A/A Φάσης	Τίτλος Φάσης	Μήνας Έναρξης	Μήνας Λήξης (παράδοσης)
1	Μελέτη Εφαρμογής – Ανάλυση και σχεδίαση	1	3
2	Προμήθεια και Εγκατάσταση λογισμικού	4	5
3	Παραμετροποίηση (setup) έτοιμου λογισμικού του διεθνούς τμήματος του Σημείου Πρόσβασης	4	6
4	Δοκιμαστική λειτουργία του Διεθνούς τμήματος του Σημείου Πρόσβασης(έλεγχος σωστής εκτέλεσης όλων των επιχειρησιακών ροών που έχουν οριστεί στα πλαίσια του EESSI με ανταλλαγές ΔΗΕ μεταξύ Ελλάδος και χώρας μέλους ή DG EMPL)	7	9
5	Ανάπτυξη/Παραμετροποίηση των εφαρμογών/Υπηρεσιών προς τους ΦΚΑ (ελληνικό σκέλος του EESSI)	4	11
6	Εκπαίδευση εκπαιδευτών και διαχειριστών	12	13
7	Δοκιμαστική λειτουργία του διεθνούς και του Εθνικού Σκέλους του Σημείου πρόσβασης μεταξύ ΦΚΑ και ομολόγων τους στην Ευρωπαϊκή Ένωση	14	15
8	Μετάβαση σε παραγωγική λειτουργία – Υπηρεσίες SLA	16	24

Ακολουθεί περιγραφή των φάσεων του έργου:

A/A Φάσης : 1

Έναρξη	Με την έναρξη του έργου	Διάρκεια	3 μήνες
Τίτλος Φάσης	Μελέτη Εφαρμογής – Ανάλυση και σχεδίαση		
Στόχοι Φάσης:			
<ul style="list-style-type: none"> • Στόχος 1: Ο τελικός προσδιορισμός της αρχιτεκτονικής του ελληνικού σκέλους του EESSI (υπηρεσίες προς ΦΚΑ) • Στόχος 2: Η τελική σχεδίαση σε λογικό επίπεδο αλλά και από πλευράς τεχνολογιών/προτύπων του συστήματος (Σημείο Πρόσβασης) με τα πληροφοριακά συστήματα των ΦΚΑ αλλά και με το ΑΜΚΑ-ΕΜΑΕΣ, τον Ερμή του υπουργείου Εσωτερικών και την Ευρωπαϊκή Κάρτα Κοινωνικής Ασφάλισης – ΕΚΚΑ 			

<ul style="list-style-type: none"> • Στόχος 3: Η τελική αντιστοίχιση/απλοποίηση των χειρόγραφων επιχειρησιακών ροών των ΦΚΑ σε αυτές του EESSI • Στόχος 4: Ανάλυση/σχεδίαση της μεθοδολογίας ανάπτυξης και παραμετροποίησης των απαιτούμενων εφαρμογών/υπηρεσιών του ελληνικού(εθνικού)σκέλους του Σημείου Πρόσβασης. • Στόχος 5: Ανάλυση/σχεδίαση της μεθοδολογίας ασφαλούς διακίνησης της πληροφορίας. • Στόχος 6: Ανάπτυξη ενός εκπαιδευτικού σχεδίου για τους χρήστες του συστήματος. • Στόχος 7: Σχέδιο μετάβασης σε πιλοτική λειτουργία, • Στόχος 8: Σχέδιο μετάβασης σε παραγωγική λειτουργία.
<p>Περιγραφή Φάσης (με ανάλυση σε δραστηριότητες): Ο ανάδοχος σε συνεργασία με την ΗΔΙΚΑ, καλείται να εκπονήσει μελέτη εφαρμογής που θα προσδιορίζει την τελική αρχιτεκτονική του συστήματος και την μεθοδολογία ανάπτυξης και παραμετροποίησης των απαιτούμενων εφαρμογών.</p>
<p>Παραδοτέα:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Τεύχος μελέτης εφαρμογής

A/A Φάσης : 2

Έναρξη	4 μήνες μετά την έναρξη του έργου	Διάρκεια	2 μήνες
Τίτλος Φάσης	Προμήθεια και Εγκατάσταση λογισμικού συστήματος		
Στόχοι Φάσης:	<ul style="list-style-type: none"> • Στόχος 1: Προμήθεια λογισμικού (άδειες) που θα καλύπτει τις ανάγκες του συστήματος και την αρχιτεκτονική όπως αυτή προέκυψε στην φάση 1 • Στόχος 2: Σύνταξη Σχεδίου για την φυσική εγκατάσταση του προμηθευμένου λογισμικού(ελληνικό σκέλος Σημείου Πρόσβασης) σε υλικό (εξυπηρετητές) του αναδόχου και σύνδεση του με το δίκτυο της ΗΔΙΚΑ (διεθνές κομμάτι του Σημείου Πρόσβασης) 		
Περιγραφή Φάσης (με ανάλυση σε δραστηριότητες):	<ul style="list-style-type: none"> • ο Ανάδοχος θα προβεί σε προμήθεια του λογισμικού (άδειες) που θα καλύπτει τις ανάγκες του συστήματος και την αρχιτεκτονική όπως αυτή προέκυψε στην φάση 1 <ul style="list-style-type: none"> ο Την εγκατάσταση του προμηθευμένου λογισμικού του ελληνικού σκέλους (εθνικού) του Σημείου Πρόσβασης ο Την ανάπτυξη(development), έλεγχο(testing), αποδοχή (acceptance) των εφαρμογών/υπηρεσιών του ελληνικού σκέλους (εθνικού) του Σημείου Πρόσβασης 		
Παραδοτέα:	<p>A. Λογικό σχεδιάγραμμα όλων των κόμβων του συστήματος και διαδικτυακών συνδέσεων (εθνικό και διεθνές κομμάτι του Σημείου Πρόσβασης) για αναπαράσταση και αποτύπωση του ολοκληρωμένου συστήματος ανάπτυξης.</p> <p>B. Άδειες λογισμικού και εγκατεστημένο λογισμικό συστήματος.</p>		

A/A Φάσης : 3

Έναρξη	4 μήνες μετά την έναρξη του έργου	Διάρκεια	3 μήνες
Τίτλος Φάσης	Παραμετροποίηση έτοιμου λογισμικού του διεθνούς τμήματος του Σημείου		

	Πρόσβασης
<p>Στόχοι Φάσης:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Στόχος 1: Ολοκλήρωση της παραμετροποίησης του μηχανισμών δρομολόγησης (routing) σύμφωνα με τις ανάγκες που έχουν προδιαγραφεί στην φάση 1 του έργου 	
<p>Περιγραφή Φάσης (με ανάλυση σε δραστηριότητες):</p> <ul style="list-style-type: none"> ο Ο Ανάδοχος θα προβεί σε διαμόρφωση του υποσυστήματος δρομολόγησης (routing) του διεθνούς τμήματος του Σημείου Πρόσβασης. 	
<p>Παραδοτέα:</p> <ul style="list-style-type: none"> A. Παραμετροποιημένο έτοιμο λογισμικό του διεθνούς τμήματος του Σημείου Πρόσβασης B. Έγγραφο με Use cases που να περιγράφει επακριβώς όλες τις δυνατές περιπτώσεις ενός ΔΗΕ(αποτέλεσμα δρομολόγησης) και αποτύπωση της παραμετροποίησης(data fill πινάκων κλπ) 	

A/A Φάσης : 4

Έναρξη	7 μήνες μετά την έναρξη του έργου	Διάρκεια	3 μήνες
Τίτλος Φάσης	Δοκιμαστική λειτουργία του Διεθνούς τμήματος του Σημείου Πρόσβασης		
<p>Στόχοι Φάσης:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Στόχος 1: Επιτυχής εκτέλεση όλων των επιχειρησιακών ροών (test plan) με την βοήθεια του Webic • Στόχος 2: Η ανάδειξη καταγραφή και προώθηση προβλημάτων (bug) που ανέκυψαν μέσω της διαδικασίας υποστήριξης που παρέχει το ECSD 			
<p>Περιγραφή Φάσης (με ανάλυση σε δραστηριότητες):</p> <p>Ο ανάδοχος σε συνεργασία με την ΗΔΙΚΑ, καλείται να εκπονήσει σχέδιο ελέγχου που να καλύπτει την εκτέλεση όλων των επιχειρησιακών ροών είτε με την βοήθεια άλλου κράτους μέλους.</p>			
<p>Παραδοτέα:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Εκτελεσμένο (συμπληρωμένο) Σχέδιο ελέγχου (Test Plan) • Λίστα με όλα τα ευρήματα από την εκτέλεση του Test Plan 			

A/A Φάσης : 5

Έναρξη	4 μήνες μετά την έναρξη του έργου	Διάρκεια	8 μήνες
Τίτλος Φάσης	Ανάπτυξη/Παραμετροποίηση των Εφαρμογών/Υπηρεσιών προς τους ΦΚΑ (ελληνικό σκέλος του EESSI)		
<p>Στόχοι Φάσης:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Στόχος 1: Ο ανάδοχος καλείται να αναπτύξει τις εφαρμογές/υπηρεσίες του ελληνικού σκέλους του EESSI που θα παρέχονται στους ΦΚΑ σύμφωνα με την διάρθρωση του ασφαλιστικού συστήματος, τα ιδιαίτερα χαρακτηριστικά τους αλλά και την μελέτη εφαρμογής της φάσης 1 του έργου. 			
<p>Περιγραφή Φάσης (με ανάλυση σε δραστηριότητες):</p>			

<p>Ο ανάδοχος θα προβεί σε όλα τα στάδια ανάπτυξης λογισμικού μέσα από την μεθοδολογία ανάπτυξης λογισμικού που έχει αποτυπωθεί στην μελέτη εφαρμογής της φάσης 1 του έργου.</p> <p>Παραδοτέα:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Λογισμικό εφαρμογών • Ψηφιακή παρακολούθηση λειτουργίας προσφερόμενων υπηρεσιών • Διαδικτυακή Πύλη (Portal) • Υπηρεσίες ηλεκτρονικής υποστήριξης λήψης αποφάσεων στα στελέχη / λήπτες αποφάσεων • Έγγραφο λειτουργικών απαιτήσεων (functional requirements) για κάθε υποσύστημα/εφαρμογή – λειτουργική ενότητα όπως περιγράφεται στο παρών έγγραφο (Σφάλμα! Το αρχείο προέλευσης της αναφοράς δεν βρέθηκε.Σφάλμα! Το αρχείο προέλευσης της αναφοράς δεν βρέθηκε.. • Έγγραφα σχεδίασης (Design Document) για όλο το ελληνικό σκέλος του EESSI αλλά και επί μέρους ανά υποσύστημα/εφαρμογή – λειτουργική ενότητα όπως περιγράφεται στο παρών έγγραφο (Σφάλμα! Το αρχείο προέλευσης της αναφοράς δεν βρέθηκε.Σφάλμα! Το αρχείο προέλευσης της αναφοράς δεν βρέθηκε.. • Εγχειρίδια χρηστών (User manuals) για όλα τα υποσυστήματα/εφαρμογές του ελληνικού σκέλους του Σημείου Πρόσβασης. • Εγχειρίδια τεκμηρίωσης εγκαταστάσεως/αναβαθμίσεως/ανάνηψης (Installation Manuals) για όλα τα υποσυστήματα/εφαρμογές του ελληνικού σκέλους του Σημείου Πρόσβασης. • Εγχειρίδια τεκμηρίωσης Διαχείρισης συστήματος (Administration Manual) του ελληνικού σκέλους του Σημείου Πρόσβασης.

A/A Φάσης : 6

Έναρξη	12 μήνες μετά την έναρξη του έργου	Διάρκεια	2 μήνες
Τίτλος Φάσης	Εκπαίδευση εκπαιδευτών και διαχειριστών		
Στόχοι Φάσης:	<p>Στόχος 1: Η άρτια και πλήρης εκπαίδευση των εκπαιδευτών αλλά και των διαχειριστών όσο αφορά τις λειτουργίες/αρχιτεκτονική/φιλοσοφία του συστήματος με την βοήθεια ικανού αριθμού ειδικευμένων εκπαιδευτών</p>		
Περιγραφή Φάσης (με ανάλυση σε δραστηριότητες):	<p>Ο ανάδοχος θα πρέπει να:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Σε συνεργασία, με τους ΦΚΑ να καταγράψει όλους τους εκπαιδευόμενους και να τους οργανώσει σε ομάδες ανάλογα με τις εξειδικευμένες ανάγκες εκπαίδευσής τους. • Σχεδιάσει ολοκληρωμένο πακέτο εκπαίδευσης και χρονοδιάγραμμα υλοποίησης του (σε συνεργασία με την ΗΔΙΚΑ και τους ΦΚΑ). • Πραγματοποιήσει σεμινάρια εκπαίδευσης διαβαθμισμένου επιπέδου δυσκολίας και προσαρμοσμένα στις εξειδικευμένες ανάγκες κάθε ομάδος εκπαιδευόμενων χρησιμοποιώντας έμπειρους εκπαιδευτές. . 		
Παραδοτέα:	<ul style="list-style-type: none"> • Ολοκληρωμένο πακέτο εκπαίδευσης (σε έντυπη και ηλεκτρονική μορφή) 		

A/A Φάσης : 7

Έναρξη	14 μήνες μετά την έναρξη του έργου	Διάρκεια	2 μήνες
Τίτλος Φάσης	Δοκιμαστική λειτουργία του διεθνούς και του Εθνικού Σκέλους του Σημείου πρόσβασης μεταξύ ΦΚΑ και ομολόγων τους στην Ευρωπαϊκή Ένωση		
<p>Στόχοι Φάσης:</p> <p>Στόχος 1: Η δοκιμαστική λειτουργία του Σημείου Πρόσβασης (εθνικό και διεθνές κομμάτι) με την συμμετοχή των τελικών χρηστών των ΦΚΑ</p> <p>Στόχος 2: Η αξιολόγηση των δυνατοτήτων του συστήματος ποσοτικά (απόδοση) όσο και ποιοτικά (κατά πόσον ικανοποιούνται οι λειτουργικές προδιαγραφές) και η καταγραφή των προβλημάτων εν ευθέτω χρόνο ώστε να επιλυθούν πριν από την έναρξη της παραγωγικής λειτουργίας του συστήματος.</p>			
<p>Περιγραφή Φάσης (με ανάλυση σε δραστηριότητες):</p> <p>Ο ανάδοχος σε συνεργασία με την ΗΔΙΚΑ:</p> <ul style="list-style-type: none"> • θέτει σε εφαρμογή το Σχέδιο μετάβασης σε πιλοτική λειτουργία που εκπονήθηκε στην φάση 1 του έργου. • Παρέχει υποστήριξη/πληροφόρηση στους χρήστες για την ομαλή έναρξη της πιλοτικής λειτουργίας του συστήματος και την υποστήριξη • Καταγράφει ηλεκτρονικώς τα προβλήματα που παρουσιάζονται κατά την πιλοτική λειτουργία και <ul style="list-style-type: none"> ○ Επιλύει αυτά που εμπίπτουν στην άμεση αρμοδιότητα του ○ Προωθεί σε συνεργασία με την ΗΔΙΚΑ στο ECSO αυτά στα οποία εμπλέκεται η Ευρωπαϊκή επιτροπή. 			
<p>Παραδοτέα:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Έκθεση Απολογισμού της περιόδου πιλοτικής λειτουργίας του συστήματος με λεπτομερή περιγραφή των προβλημάτων που παρουσιάστηκαν αλλά και των τρόπων επίλυσης τους εν όψει της θέσης του συστήματος σε παραγωγική λειτουργία. 			

A/A Φάσης : 8

Έναρξη	16 μήνες μετά την έναρξη του έργου	Διάρκεια	9 μήνες
Τίτλος Φάσης	Μετάβαση σε παραγωγική λειτουργία – Υπηρεσίες SLA		
<p>Στόχοι Φάσης:</p> <p>Στόχος 1: Η παραγωγική λειτουργία του Σημείου Πρόσβασης (εθνικό και διεθνές κομμάτι).</p> <p>Στόχος 2: Η αξιολόγηση των δυνατοτήτων του συστήματος ποσοτικά (απόδοση) όσο και ποιοτικά (κατά πόσον ικανοποιούνται οι λειτουργικές προδιαγραφές) και η καταγραφή των προβλημάτων εν ευθέτω χρόνο ώστε να επιλυθούν πριν από την έναρξη της παραγωγικής λειτουργίας του συστήματος.</p>			
<p>Περιγραφή Φάσης (με ανάλυση σε δραστηριότητες):</p> <p>Ο ανάδοχος σε συνεργασία με την ΗΔΙΚΑ:</p> <ul style="list-style-type: none"> • θέτει σε εφαρμογή το Σχέδιο μετάβασης σε παραγωγική λειτουργία που εκπονήθηκε στην φάση 1 του έργου αλλά και εφαρμόζει/εγκαθιστά τις λύσεις των προβλημάτων της πιλοτικής φάσης στο σύστημα. • Παρέχει υποστήριξη/πληροφόρηση στους χρήστες για την ομαλή έναρξη της 			

<p>παραγωγικής λειτουργίας του συστήματος.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Καταγράφει ηλεκτρονικώς τα προβλήματα που παρουσιάζονται κατά την παραγωγική λειτουργία και: <ul style="list-style-type: none"> ○ Επιλύει αυτά που εμπíπτουν στην άμεση αρμοδιότητα του ○ Προωθεί σε συνεργασία με την ΗΔΙΚΑ στο ECSD αυτά στα οποία εμπλέκεται η Ευρωπαϊκή επιτροπή.
<p>Παραδοτέα:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Παραγωγική λειτουργία συστήματος

A3.12 Πίνακας Παραδοτέων

Ο πίνακας που ακολουθεί παρουσιάζει τα βασικά παραδοτέα του έργου. Επισημαίνονται τα εξής:

- Τα παραδοτέα που παρατίθενται αφορούν σε κύριο βαθμό ενότητες (πακέτα) λειτουργικότητας που τίθενται σε εφαρμογή.
- Δεν περιγράφονται παραδοτέα όπως «Ανάλυση Απαιτήσεων», «Ανάλυση και Σχεδιασμός υποσυστημάτων», «Πλάνα Ελέγχων» κλπ που αναμένεται να παρουσιαστούν και να αναλυθούν στην προσφορά των υποψηφίων Αναδόχων.

A/A	Τίτλος Παραδοτέου	Παρατηρήσεις	Μήνας Παράδοσης²
Π1	Μελέτη Εφαρμογής	<ul style="list-style-type: none"> • Ο τελικός προσδιορισμός της αρχιτεκτονικής του ελληνικού σκέλους του EESSI (υπηρεσίες προς ΦΚΑ) • Η τελική σχεδίαση σε λογικό επίπεδο αλλά και από πλευράς τεχνολογιών/προτύπων του συστήματος (Σημείο Πρόσβασης) με τα πληροφοριακά συστήματα των ΦΚΑ αλλά και με το ΑΜΚΑ-ΕΜΑΕΣ, τον Ερμή του υπουργείου Εσωτερικών • Η τελική αντιστοίχιση/απλοποίηση των χειρόγραφων επιχειρησιακών ροών των ΦΚΑ σε αυτές του EESSI • Ανάλυση/σχεδίαση της μεθοδολογίας ανάπτυξης και παραμετροποίησης των απαιτούμενων εφαρμογών/υπηρεσιών του ελληνικού(εθνικού)σκέλους του Σημείου Πρόσβασης. • Ανάλυση/σχεδίαση της μεθοδολογίας ασφαλούς διακίνησης της πληροφορίας. • Ανάπτυξη ενός εκπαιδευτικού 	Τέλος Μ3

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

**Διακήρυξη Διαγωνισμού για το Έργο «Access Point –Ελληνικό έργο EESSI»
Μέρος Α: Αντικείμενο και Προδιαγραφές Έργου**

Α/Α	Τίτλος Παραδοτέου	Παρατηρήσεις	Μήνας Παράδοσης ²
		<p>σχεδίου για τους χρήστες του συστήματος.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Σχέδιο μετάβασης σε πιλοτική λειτουργία, • Σχέδιο μετάβασης σε παραγωγική λειτουργία. 	
Π2	Λογισμικό Συστήματος	Περιλαμβάνει , την εγκατάσταση του λογισμικού συστήματος (OS, RDBMS κλπ), ελέγχους και tuning του συστήματος, καθώς και λογικό σχεδιάγραμμα όλων των κόμβων του συστήματος και διαδικτυακών συνδέσεων.	Τέλος Μ6
Π3	<p>A. Παραμετροποιημένο έτοιμο λογισμικό του διεθνούς τμήματος του Σημείου Πρόσβασης</p> <p>B. Έγγραφο με Use cases που να περιγράφει επακριβώς όλες τις δυνατές περιπτώσεις ενός ΔΗΕ(αποτέλεσμα δρομολόγησης) και αποτύπωση της παραμετροποίησης(data fill πινάκων κλπ)</p>	Περιλαμβάνει το έτοιμο λογισμικό από την Ευρωπαϊκή επιτροπή παραμετροποιημένο για να καλύπτει τις ανάγκες των ΦΚΑ και πιστοποιημένο ότι εκτελεί επιτυχώς όλες της επιχειρησιακές ροές (τελευταίο μοντέλο business flows) του EESSI	Τέλος Μ9
Π4	<p>Ηλεκτρονικές υπηρεσίες προς τους ΦΚΑ στο εθνικό σκέλος του EESSI και λογισμικό διαλειτουργικότητας:</p> <p>A. Λογισμικό εφαρμογών</p> <p>B. Έγγραφο λειτουργικών απαιτήσεων (functional requirements) για κάθε υποσύστημα/εφαρμογή – λειτουργική ενότητα όπως περιγράφεται στο παρών έγγραφο (Σφάλμα! Το αρχείο προέλευσης της αναφοράς δεν βρέθηκε.Σφάλμα! Το αρχείο προέλευσης της αναφοράς δεν βρέθηκε..</p> <p>C. Έγγραφα σχεδίασης (Design Document) για όλο το ελληνικό σκέλος του EESSI αλλά και επί μέρους ανά υποσύστημα/εφαρμογή – λειτουργική ενότητα όπως περιγράφεται στο παρών έγγραφο (Σφάλμα! Το αρχείο προέλευσης της αναφοράς δεν βρέθηκε.Σφάλμα! Το αρχείο προέλευσης της αναφοράς δεν βρέθηκε..</p> <p>D. Εγχειρίδια χρηστών (User manuals) για όλα τα υποσυστήματα/εφαρμογές του ελληνικού σκέλους του Σημείου Πρόσβασης.</p> <p>E. Εγχειρίδια τεκμηρίωσης εγκαταστάσεως/αναβαθμίσεως/ανάληψης (Installation Manuals) για όλα τα υποσυστήματα/εφαρμογές του ελληνικού σκέλους του Σημείου</p>	<p>Περιλαμβάνονται:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Ηλεκτρονικός Φάκελος Ασφαλισμένου • Μακροχρόνια Αρχαιοθήκη ΔΗΕ • Εφαρμογή επαυξημένου WEBIC • Υπηρεσίες διασύνδεσης με πληροφοριακά συστήματα ΦΚΑ • Υπηρεσία διασύνδεσης με ΑΜΚΑ-ΕΜΑΕΣ. 	Τέλος Μ11

**Διακήρυξη Διαγωνισμού για το Έργο «Access Point –Ελληνικό έργο EESSI»
Μέρος Α: Αντικείμενο και Προδιαγραφές Έργου**

Α/Α	Τίτλος Παραδοτέου	Παρατηρήσεις	Μήνας Παράδοσης ²
	<p>Πρόσβασης. F. Εγχειρίδια τεκμηρίωσης Διαχείρισης συστήματος (Administration Manual) του ελληνικού σκέλους του Σημείου Πρόσβασης.</p>		
Π5	Διαδικτυακή Πύλη (Portal)	<p>► Ηλεκτρονικές υπηρεσίες μέσω διαδικτυακής πύλης (portal) για γενική πληροφόρηση σχετικά με τα δικαιώματα κοινωνικής ασφάλισης στα πλαίσια της ελεύθερης διακίνησης εντός των χωρών της ΕΕ και ειδικότερα: (α) τους πολίτες για διεκπεραίωση/παρακολούθηση των υποθέσεων τους. (β) τις επιχειρήσεις για διεκπεραίωση/παρακολούθηση των υποθέσεων των υπαλλήλων τους. (γ) τους υπαλλήλους ΦΚΑ της ημεδαπής και αλλοδαπής για διευκόλυνση της συνεργασίας στα πλαίσια διεκπεραίωσης των υποθέσεων των πολιτών</p>	Τέλος Μ11
Π6	Εκπαίδευση εκπαιδευτών Και διαχειριστών	<p>Σε συνεργασία, με τους ΦΚΑ ο Ανάδοχος θα πρέπει να: καταγράψει όλους τους εκπαιδευόμενους και να τους οργανώσει σε ομάδες ανάλογα με τις εξειδικευμένες ανάγκες εκπαίδευσής τους. Σχεδιάσει ολοκληρωμένο πακέτο εκπαίδευσης και χρονοδιάγραμμα υλοποίησης του (σε συνεργασία με την ΗΔΙΚΑ και τους ΦΚΑ). Πραγματοποιήσει σεμινάρια εκπαίδευσης διαβαθμισμένου επιπέδου δυσκολίας και προσαρμοσμένα στις εξειδικευμένες ανάγκες κάθε ομάδος εκπαιδευόμενων χρησιμοποιώντας έμπειρους εκπαιδευτές</p>	Μ13
Π7	Ψηφιακή παρακολούθηση λειτουργίας προσφερόμενων υπηρεσιών	<p>Υπηρεσίες ηλεκτρονικής συγκέντρωσης και άντλησης πληροφορίας που αφορά την χρήση των υπηρεσιών από τους χρήστες του συστήματος ανά χρονική περίοδο, οργανισμό, τύπο εντύπου ΔΗΕ κλπ.</p>	Μ11
Π8	Υπηρεσίες ηλεκτρονικής υποστήριξης λήψης αποφάσεων στα στελέχη / λήπτες αποφάσεων	<p>► Υπηρεσίες ηλεκτρονικής υποστήριξης λήψης αποφάσεων στα στελέχη / λήπτες αποφάσεων που αφορούν</p>	Μ11

A/A	Τίτλος Παραδοτέου	Παρατηρήσεις	Μήνας Παράδοσης ²
		άμεσα την εύρυθμη λειτουργία των υποδομών (ψηφιακών και ανθρώπινου δυναμικού) που υποστηρίζουν τις προσφερόμενες ηλεκτρονικές υπηρεσίες του Σημείου Πρόσβασης	

A4. Ελάχιστες Προδιαγραφές Υπηρεσιών

A4.1 Υπηρεσίες Εκπαίδευσης

Οι Υπηρεσίες Εκπαίδευσης είναι βασικές για την υλοποίηση των τριών υποέργων 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 τα Συστήματα καθώς και η διάχυση της γνώσης για τα Συστήματα εντός της A/A και του φορέα λειτουργίας, έτσι ώστε να είναι εφικτή η αποτελεσματική και απρόσκοπτη λειτουργία, η διαχείριση και η συντήρησή του.

Ο Ανάδοχος στο πλαίσιο υλοποίησης του συμβατικού αντικειμένου υποχρεούται να παρέχει υπηρεσίες εκπαίδευσης στους χρήστες, power users ΦΚΑ και διαχειριστές των συστημάτων. Η εκπαίδευση θα καλύπτει όλες τις επί μέρους λειτουργίες των συστημάτων, καθώς και την διαχείριση τους.

Στην προσφορά τους οι υποψήφιοι Ανάδοχοι θα πρέπει να περιγράψουν-προσφέρουν το πλαίσιο εκπαίδευσης του προσωπικού (χρηστών, διαχειριστών, power users ΦΚΑ κ.λπ.). Η περιγραφή πρέπει να ορίζει το είδος της εκπαίδευσης, την ομάδα χρηστών ή διαχειριστών που αφορά, τον εκτιμώμενο χρόνο εκπαίδευσης και την διαδικασία που προβλέπεται για την παροχή της συγκεκριμένης εκπαίδευσης από τον Ανάδοχο.

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

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

- Διαχειριστές του Συστήματος
- Επιλεγμένους Χρήστες του Συστήματος (και power users ΦΚΑ),
- Σύνολο Τελικών Χρηστών του Συστήματος.

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.

A4.2 Υπηρεσίες Ελέγχου Καλής Λειτουργίας και Πιλοτικής Λειτουργίας (σύστημα προς παράδοση)

Σκοπός των Υπηρεσιών ελέγχου καλής λειτουργίας και πιλοτικής λειτουργίας είναι η υποστήριξη της A/A και του φορέα λειτουργίας κατά τη διάρκεια της προ-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.

Πρόκειται ουσιαστικά για τα στάδια της δοκιμαστικής λειτουργίας του κάθε υποσυστήματος, από ένα υποσύνολο των χρηστών, βάσει μιας σειράς από προκαθορισμένα, εκτεταμένα σενάρια ελέγχου που συμπεριλαμβάνονται στα User Acceptance Tests.

Η προετοιμασία για θέση σε παραγωγική λειτουργία του κάθε υποσυστήματος 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 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 κάθε υποσυστήματος, 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 των εφαρμογών
 - ❖ τις ρυθμίσεις των υπολοίπων προσφερόμενων λογισμικών
 - ❖ τη φυσική ανταπόκριση του Συστήματος
 - ❖ οποιαδήποτε άλλη παράμετρο επηρεάζει την ομαλή λειτουργία του Συστήματος
 - ❖ τις τελικές ρυθμίσεις του Συστήματος
- να διορθώσει τυχόν λάθη του κάθε υποσυστήματος 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, σεναρία 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. 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.

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 πιλοτικής 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.

A4.3 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 τριών (3) 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 (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).

Η εγγύηση καλής λειτουργίας ορίζεται για ένα (1) έτος, μετά την οριστική παραλαβή.

A4.4 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.

Ο ανάδοχος θα προσφέρει υπηρεσίες Συντήρησης για δύο (2) έτη.

A4.5 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. Το τελικό συμβόλαιο SLA θα οριστικοποιηθεί από την Αναθέτουσα Αρχή σε συνεργασία με τον Ανάδοχο.

Το τελικό συμβόλαιο SLA θα οριστικοποιηθεί από την Αναθέτουσα Αρχή σε συνεργασία με τον Ανάδοχο με την υπογραφή της Σύμβασης με τον Ανάδοχο και θα περιλαμβάνει κατ' ελάχιστον τους όρους της §Α.4.1.

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 Σχέδιο και Σύστημα Διασφάλισης 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

A5.2 Σχέδιο και Σύστημα Διαχείρισης Κινδύνων

Στο πλαίσιο του έργου ο Ανάδοχος, θα εφαρμόσει σύστημα διαχείρισης Θεμάτων και Κινδύνων (δυνατόν να είναι και δύο διακριτά συστήματα).

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

A5.3 Σενάρια χρήσης και Ελέγχου - Διαδικασία Παραλαβής Λειτουργικότητας Συστημάτων και Έργου

A5.3.1 Βασικές Αρχές

Η παραλαβή των παραδοτέων πραγματοποιείται σύμφωνα με το χρονοδιάγραμμα της σύμβασης και όπως θα εξειδικευθεί στην Σύμβαση. 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 -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.
- 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 εργασιμών ημερών (όταν αφορά σε Μελέτες ή Εξοπλισμό) ή εντός 15 εργασιμών ημερών (όταν αφορά σε Λογισμικό) από την έναρξη της διαδικασίας παραλαβής.

Ο Ανάδοχος υποχρεούται να ανταποκριθεί στις παρατηρήσεις της ΕΠΠΕ εντός 10 εργασιμών ημερών (όταν αφορά σε Μελέτες ή Εξοπλισμό) ή εντός 20 εργασιμών 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.

A5.3.2 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). Η μερική παραλαβή αυτού επηρεάζει την πληρωμή κατά τον τρόπο που περιγράφεται στο μέρος C (SLA).

A5.3.3 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 Ενοτήτων, με την σύνταξη του Πρωτοκόλλου Οριστικής Παραλαβής.