



ψηφιακή Ελλάδα  
Όλα είναι δυνατό  
Εθνικό Πρόγραμμα  
"Ψηφιακή Σύγκλιση"



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

## Διακήρυξη Διαγωνισμού για το Έργο

Υπηρεσίες δικτύου κοινωνικής φροντίδας  
ατόμων τρίτης ηλικίας και ειδικών ομάδων πληθυσμού στο Δήμο Σκύδρας

**Αναθέτουσα Αρχή:** Δήμος Σκύδρας

**Προϋπολογισμός:** 134.573,17 (χωρίς ΦΠΑ)

**Διάρκεια:** 14 μήνες

**Διαδικασία Ανάθεσης:** Ανοικτός  
*με κριτήριο την οικονομικά συμφερότερη προσφορά*

**Ημερομηνία διενέργειας διαγωνισμού:** 23/07/2013

**Κωδικός ΟΠΣ:** 327709



## Μέρος Α: Αντικείμενο και Προδιαγραφές Έργου

### Πίνακας Περιεχομένων

<b>Πίνακας Περιεχομένων</b> .....	<b>2</b>
<b>Ταυτότητα του Έργου</b> .....	<b>4</b>
<b>Συνοπτικά στοιχεία του Έργου</b> .....	<b>5</b>
<b>ΜΕΡΟΣ Α: ΑΝΤΙΚΕΙΜΕΝΟ ΚΑΙ ΠΡΟΔΙΑΓΡΑΦΕΣ ΕΡΓΟΥ</b> .....	<b>7</b>
<b>Ορισμοί</b> .....	<b>7</b>
<b>Συνομογραφίες</b> .....	<b>8</b>
<b>A1. Περιβάλλον του Έργου</b> .....	<b>9</b>
<b>A1.1 Εμπλεκόμενοι στην υλοποίηση του αντικειμένου του Έργου</b> .....	<b>9</b>
A1.1.1 Συνοπτική παρουσίαση Φορέα Υλοποίησης & Λειτουργίας .....	9
A1.1.2 Όργανα και Επιτροπές (Διακυβέρνηση του Έργου) .....	10
<b>A1.2 Υφιστάμενη κατάσταση</b> .....	<b>13</b>
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 .....	20
A1.2.4 Ανάλυση υποδομών Τεχνολογιών Πληροφορικής και Επικοινωνιών .....	21
<b>A2. Αντικείμενο, στόχοι και κρίσιμοι παράγοντες επιτυχίας του Έργου</b> .....	<b>23</b>
<b>A2.1 Αντικείμενο του Έργου</b> .....	<b>23</b>
<b>A2.2 Σκοπιμότητα και αναμενόμενα οφέλη</b> .....	<b>25</b>
<b>A2.3 Κρίσιμοι παράγοντες επιτυχίας του Έργου</b> .....	<b>26</b>
<b>A3. Λειτουργικές και Τεχνικές προδιαγραφές Έργου</b> .....	<b>29</b>
<b>A3.1 Ηλεκτρονικές Υπηρεσίες</b> .....	<b>29</b>
<b>A3.2 Απαιτήσεις Αρχιτεκτονικής Συστήματος</b> .....	<b>34</b>
A3.2.1 Λογική Αρχιτεκτονική .....	36
A3.2.2 Κατηγορίες Χρηστών .....	38
A3.2.3 Φυσική Αρχιτεκτονική – Απαιτούμενος εξοπλισμός υποδομών .....	38
<b>A3.3 Τεχνολογίες και σχέδιο υλοποίησης Έργου</b> .....	<b>40</b>
<b>A3.4 Προδιαγραφές Λειτουργικών Ενοτήτων (Υποσυστημάτων, Εφαρμογών)</b> .....	<b>44</b>
A3.4.1 Εφαρμογή διαχείρισης εξυπηρετούμενων .....	44
A3.4.2 Εφαρμογή Μητρώου Προσωπικού .....	47
A3.4.3 Εφαρμογή προγραμματισμού επισκέψεων & ραντεβού .....	49
A3.4.4 Εφαρμογή υποβολής & διεκπεραίωσης αιτημάτων για τους εξυπηρετούμενους .....	52
A3.4.5 Εφαρμογή ειδοποιήσεων – sms, email alerts, τηλεφωνικής κλήσης .....	55
A3.4.6 Εφαρμογή Διαχείρισης ροής εργασιών .....	56
A3.4.7 Εφαρμογή διαχείρισης υπηρεσιών για τους πολίτες .....	59
A3.4.8 Εφαρμογή Μητρώου Συσκευών .....	61
A3.4.9 Εφαρμογή “Εξυπνων Συσκευών” .....	62
A3.4.10 Εφαρμογή «διασύνδεσης και ελέγχου μηνυμάτων» .....	64

A3.4.11	Εφαρμογή προβολής γεωγραφικής θέσης.....	65
A3.4.12	Διαδικτυακή Πύλη Πρόληψης και Προαγωγής Υγείας.....	66
<b>A3.5</b>	<b>Προδιαγραφές Οριζόντιων Λειτουργιών.....</b>	<b>70</b>
<b>A3.6</b>	<b>Λειτουργικά Χαρακτηριστικά Εξοπλισμού.....</b>	<b>73</b>
A3.6.1	Εξοπλισμός για την παροχή της υπηρεσίας Τηλεφροντίδας.....	73
A3.6.2	Εξοπλισμός για την παροχή υπηρεσιών Τηλεβοήθειας - Τηλεϋποστήριξης.....	75
A3.6.3	Έξυπνες Συσκευές.....	77
<b>A3.7</b>	<b>Διαλειτουργικότητα.....</b>	<b>78</b>
<b>A3.8</b>	<b>Πολυκαναλική προσέγγιση.....</b>	<b>79</b>
<b>A3.9</b>	<b>Ανοιχτά δεδομένα.....</b>	<b>81</b>
<b>A3.10</b>	<b>Απαιτήσεις Ασφάλειας.....</b>	<b>81</b>
<b>A3.11</b>	<b>Απαιτήσεις Ευχρηστίας Συστήματος.....</b>	<b>83</b>
<b>A3.12</b>	<b>Απαιτήσεις Προσβασιμότητας.....</b>	<b>84</b>
<b>A3.13</b>	<b>Χρονοδιάγραμμα και Φάσεις Έργου.....</b>	<b>85</b>
<b>A3.14</b>	<b>Πίνακας Παραδοτέων.....</b>	<b>99</b>
<b>A3.15</b>	<b>Σημαντικά Ορόσημα υλοποίησης Έργου.....</b>	<b>103</b>
<b>A4.</b>	<b>Ελάχιστες προδιαγραφές Υπηρεσιών.....</b>	<b>104</b>
A4.1	Υπηρεσίες Εκπαίδευσης.....	104
A4.2	Υπηρεσίες Ευαισθητοποίησης.....	105
A4.2.1	Διοργάνωση ενημερωτικής ημερίδας.....	105
A4.2.2	Σχεδιασμός και παραγωγή υλικού προβολής.....	106
A4.3	Υπηρεσίες Πιλοτικής και Δοκιμαστικής Παραγωγικής Λειτουργίας.....	107
A4.4	Υπηρεσίες Εγγύησης Καλής Λειτουργίας.....	109
A4.4.1	Συντήρηση λογισμικού, εφαρμογών και εξοπλισμού.....	110
A4.4.2	Τεχνική υποστήριξη.....	111
A4.5	Τήρηση προδιαγραφών ποιότητας υπηρεσιών.....	112
<b>A5.</b>	<b>Μεθοδολογία Διοίκησης και Υλοποίησης Έργου.....</b>	<b>115</b>
A5.1	Μέθοδοι και Τεχνικές Υλοποίησης και Υποστήριξης.....	115
A5.2	Σχήμα Διοίκησης, σχεδιασμού και υλοποίησης του Έργου.....	116
A5.3	Σχέδιο και Σύστημα Διασφάλισης Ποιότητας.....	117
A5.4	Σχέδιο και Σύστημα Διαχείρισης Κινδύνων.....	118
A5.5	Σενάρια χρήσης και Ελέγχου - Διαδικασία παραλαβής λειτουργικότητας συστημάτων και Έργου.....	119

## Ταυτότητα του Έργου

<b>ΑΝΑΘΕΤΟΥΣΑ ΑΡΧΗ</b>	ΔΗΜΟΣ ΣΚΥΔΡΑΣ
<b>ΤΙΤΛΟΣ ΕΡΓΟΥ</b>	Υπηρεσίες δικτύου κοινωνικής φροντίδας ατόμων τρίτης ηλικίας και ειδικών ομάδων πληθυσμού στο Δήμο Σκύδρας
<b>ΦΟΡΕΑΣ ΓΙΑ ΤΟΝ ΟΠΟΙΟ ΠΡΟΟΡΙΖΕΤΑΙ ΤΟ ΕΡΓΟ</b>	ΔΗΜΟΣ ΣΚΥΔΡΑΣ
<b>ΤΟΠΟΣ ΠΑΡΑΔΟΣΗΣ – ΤΟΠΟΣ ΠΑΡΟΧΗΣ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ</b>	Περιοχή Δήμου Σκύδρας
<b>ΕΙΔΟΣ ΣΥΜΒΑΣΗΣ</b>	Ταξινόμηση κατά CPV: .72 00 00 00 - 5 Υπηρεσίες Πληροφορικής & Συναφείς Υπηρεσίες
<b>ΕΙΔΟΣ ΔΙΑΔΙΚΑΣΙΑΣ</b>	Ανοικτός Διαγωνισμός με κριτήριο ανάθεσης την πλέον συμφέρουσα από οικονομική άποψη Προσφορά
<b>ΠΡΟΫΠΟΛΟΓΙΣΜΟΣ</b>	Ο προϋπολογισμός του Έργου ανέρχεται στο ποσό Εκατόν Εξήντα Πέντε Χιλιάδες Πεντακόσια Είκοσι Πέντε Ευρώ (165.525,00) Ευρώ συμπεριλαμβανομένου του ΦΠΑ (23%)
<b>ΧΡΗΜΑΤΟΔΟΤΗΣΗ ΕΡΓΟΥ</b>	Το Έργο χρηματοδοτείται από το Επιχειρησιακό Πρόγραμμα «Ψηφιακή Σύγκλιση», στο πλαίσιο του ΕΣΠΑ, από την Ευρωπαϊκή Ένωση και από Εθνικούς Πόρους.
<b>ΧΡΟΝΟΣ ΥΛΟΠΟΙΗΣΗΣ – ΔΙΑΡΚΕΙΑ ΕΡΓΟΥ</b>	Δεκατέσσερις (14) μήνες από την υπογραφή της Σύμβασης
<b>ΗΜΕΡΟΜΗΝΙΑ ΔΙΑΚΗΡΥΞΗΣ</b>	17/06/2013
<b>ΠΡΟΘΕΣΜΙΑ ΓΙΑ ΥΠΟΒΟΛΗ ΔΙΕΥΚΡΙΝΙΣΕΩΝ ΕΠΙ ΤΩΝ ΟΡΩΝ ΤΗΣ ΔΙΑΚΗΡΥΞΗΣ</b>	12/07/2013
<b>ΚΑΤΑΛΗΚΤΙΚΗ ΗΜΕΡΟΜΗΝΙΑ ΚΑΙ ΩΡΑ ΥΠΟΒΟΛΗΣ ΠΡΟΣΦΟΡΩΝ</b>	23/07/2013 και μέχρι η ώρα 13:00μ.μ
<b>ΤΟΠΟΣ ΚΑΤΑΘΕΣΗΣ ΠΡΟΣΦΟΡΩΝ</b>	Δημαρχείο Σκύδρας, Εθνικής Αντίστασης 20, Τ.Κ. 58500
<b>ΗΜΕΡΟΜΗΝΙΑ ΚΑΙ ΩΡΑ ΑΠΟΣΦΡΑΓΙΣΗΣ ΠΡΟΣΦΟΡΩΝ</b>	23/07/2013 και ώρα 13:00π.μ

## Συνοπτικά στοιχεία του Έργου

Σκοπός του έργου είναι η δημιουργία ενός ολοκληρωμένου συστήματος α) **για την υποστήριξη πολιτών και ιδιαίτερα ευπαθών ομάδων του πληθυσμού** (ασθενών , ηλικιωμένων, μοναχικών ατόμων, ΑΜΕΑ) που χρήζουν κοινωνικής πρόνοιας και υποστήριξης από το Δήμο. β) για την μηχανογραφική υποστήριξη των επιχειρησιακών διαδικασιών των υφιστάμενων δομών κοινωνικής πρόνοιας (Πρόγραμμα «Βοήθεια στο Σπίτι») γ) για την αποτελεσματικότερη ενημέρωση και τη διάθεση πληροφοριών που σχετίζονται με την υγεία και τη πρόληψη.

Οι νέες ψηφιακές υπηρεσίες, που θα δημιουργηθούν είναι:

1. Υπηρεσίες απομακρυσμένης φροντίδας (τηλεφροντίδα)
2. Υπηρεσίες εξυπηρέτησης άμεσης κλήσης για βοήθεια (τηλεβοήθεια-τηλε-υποστήριξη)
3. Υπηρεσίες υποστήριξης και οργάνωσης με χρήση ΤΠΕ της επιχειρησιακής λειτουργίας και των υφιστάμενων υπηρεσιών του προγράμματος «ΒΟΗΘΕΙΑ ΣΤΟ ΣΠΙΤΙ»
4. Υπηρεσίες Πρόληψης και Προαγωγής Υγείας

Οι υπηρεσίες αυτές θα έχουν πολυκαναλική διάθεση στο δημότη (έξυπνες συσκευές, κινητά τηλέφωνα, διαδίκτυο) με μηχανισμούς ειδοποίησης και συνεχούς ενημέρωσης των εμπλεκόμενων (εξυπηρετούμενων πολιτών, φορέων, προσωπικού του Δήμου).

Η υλοποίηση των εφαρμογών που θα υποστηρίζουν λειτουργικά τις νέες υπηρεσίες θα γίνει αξιοποιώντας τη χρήση ανοικτών προτύπων.

Τα μετρήσιμα αναμενόμενα αποτελέσματα από την υλοποίηση του Έργου και την είναι:

1. Η διάθεση 4 νέων ψηφιακών υπηρεσιών.
2. Αριθμός χρηστών που ωφελούνται από τις υπηρεσίες απομακρυσμένης φροντίδας (τηλεφροντίδα) και τις υπηρεσίες εξυπηρέτησης άμεσης κλήσης για βοήθεια (τηλεβοήθεια-τηλε-υποστήριξη) τουλάχιστον 60
3. Ποσοστό χρηστών (εξουσιοδοτημένο Προσωπικό) που χρησιμοποιεί τις Υπηρεσίες υποστήριξης και οργάνωσης με χρήση ΤΠΕ της επιχειρησιακής λειτουργίας και των υφιστάμενων υπηρεσιών του προγράμματος «ΒΟΗΘΕΙΑ ΣΤΟ ΣΠΙΤΙ», 100%
4. Ποσοστό πολιτών που χρησιμοποιεί τις Υπηρεσίες Πρόληψης και Προαγωγής Υγείας, 10% των δημοτών.

Κρίσιμες παράμετροι υλοποίησης είναι:

1. Οργανωτικές, επιχειρησιακές: Ο σωστός σχεδιασμός των διαδικασιών έτσι ώστε οι ψηφιακές υπηρεσίες να πλαισιώνονται και να υποστηρίζονται σωστά από τις οργανωτικές δομές του Δήμου.
2. Τεχνολογικές: Η προμήθεια κατά το δυνατόν ανοιχτών συστημάτων ηλεκτρονικής υγείας και πρόνοιας βάσει προτύπων
3. Επικοινωνιακές: Η επιτυχής και συνεχής ενημέρωση των πολιτών για τις νέες υπηρεσίες και η παρότρυνση και ενθάρρυνση για τη χρήσης τους.

Η αποτυχία στην αντιμετώπιση των πιο πάνω σημείων θα επιφέρει κινδύνους στην υλοποίηση των υπηρεσιών ή / και στην επίτευξη των μετρήσιμων στόχων λειτουργία τους. Η αναθέτουσα αρχή θα κρίνει το έργο ως επιτυχές με την λειτουργία των παραπάνω υπηρεσιών και την επίτευξη των μετρήσιμων στόχων

## ΜΕΡΟΣ Α: ΑΝΤΙΚΕΙΜΕΝΟ ΚΑΙ ΠΡΟΔΙΑΓΡΑΦΕΣ ΕΡΓΟΥ

### Ορισμοί

<b>Ανάδοχος</b>	Ο προσφέρων που θα επιλεγεί και θα κληθεί να υπογράψει τη Σύμβαση και θα υλοποιήσει το σύνολο του Έργου.
<b>Αναθέτουσα Αρχή</b>	Ο Δήμος Σκύδρας ο οποίος θα υπογράψει με τον Ανάδοχο τη Σύμβαση για την εκτέλεση του Έργου.
<b>Αντίκλητος</b>	Το πρόσωπο που ο ΥΠΟΨΗΦΙΟΣ ΑΝΑΔΟΧΟΣ με έγγραφη δήλωσή του, στην οποία περιλαμβάνονται τα πλήρη στοιχεία του προσώπου (ονοματεπώνυμο, ταχυδρομική διεύθυνση, αριθμός τηλεφώνου, fax, κλπ.) ορίζει ως υπεύθυνο για τις ενδεχόμενες ανάγκες επικοινωνίας της Αναθέτουσας Αρχής με αυτόν.
<b>Αρμόδια Επιτροπή</b>	Η Επιτροπή που θα συσταθεί για την διενέργεια του Διαγωνισμού
<b>Διακήρυξη</b>	Το παρόν έγγραφο που εκδίδεται για τους ενδιαφερόμενους/ υποψηφίους διαγωνιζόμενους από την Αναθέτουσα Αρχή και περιέχει την περιγραφή του αντικειμένου και τις προϋποθέσεις με βάση τις οποίες διενεργείται ο Διαγωνισμός.
<b>ΕΠΠΕ</b>	Επιτροπή Παρακολούθησης και Παραλαβής Έργου
<b>Επίσημη γλώσσα του Διαγωνισμού και της Σύμβασης</b>	Επίσημη γλώσσα της Σύμβασης είναι η ελληνική. Η παρούσα Διακήρυξη, τα έντυπα της Τεχνικής και Οικονομικής Προσφοράς και η Σύμβαση είναι συνταγμένα στην ελληνική γλώσσα. Όλα τα δικαιολογητικά και οι προσφορές των διαγωνιζομένων που θα υποβληθούν θα είναι συνταγμένα στην ελληνική γλώσσα, εκτός από τα τεχνικά φυλλάδια/ εγχειρίδια που μπορεί να είναι στην αγγλική γλώσσα.
<b>Έργο</b>	Το σύνολο του υπό ανάθεση Έργου.
<b>Κύριος του Έργου</b>	Δήμος Σκύδρας
<b>Προϋπολογισμός Έργου</b>	Η εκτιμώμενη από την Αναθέτουσα Αρχή δαπάνη για την υλοποίηση του Έργου (συμπεριλαμβανομένου ΦΠΑ).
<b>Σύμβαση</b>	Το συμφωνητικό που θα υπογραφεί μεταξύ των συμβαλλομένων μερών για το σύνολο του Έργου, δηλαδή μεταξύ του Δήμου Σκύδρας ως Αναθέτουσας Αρχής και του Αναδόχου του Έργου που θα επιλεγεί.
<b>Συμβατικά τεύχη</b>	Τα τεύχη της Σύμβασης μεταξύ της Αναθέτουσας Αρχής και του Αναδόχου, καθώς και όλα τα τεύχη που τη συνοδεύουν και τη συμπληρώνουν και περιλαμβάνουν κατά σειρά ισχύος : α. τη Σύμβαση, β. τη Διακήρυξη, γ. την Προσφορά του Αναδόχου.
<b>Συμβατικό Τίμημα</b>	Το συνολικό τίμημα της Σύμβασης (συμπεριλαμβανομένου ΦΠΑ).
<b>Φορέας Λειτουργίας</b>	Δήμος Σκύδρας
<b>Φορέας Υλοποίησης</b>	Δήμος Σκύδρας

## Συντομογραφίες

<b>ΑΑ</b>	Αναθέτουσα Αρχή
<b>ΕΕ</b>	Ευρωπαϊκή Ένωση
<b>ΕΣΠΑ</b>	Εθνικό Στρατηγικό Πλαίσιο Αναφοράς
<b>ΕΕΕΚ</b>	Επίσημη Εφημερίδα των Ευρωπαϊκών Κοινοτήτων/ επίσημο έντυπο όπου δημοσιεύεται η Νομοθεσία, καθώς και διοικητικές πράξεις, ανακοινώσεις, προκηρύξεις κλπ, που έχουν νομικές ή άλλες δεσμεύσεις για τα κράτη μέλη ή αυτούς που αφορούν.
<b>ΕΟΧ</b>	Ευρωπαϊκός Οικονομικός Χώρος
<b>ΕΠ ΨΣ</b>	Επιχειρησιακό Πρόγραμμα για τη Ψηφιακή Σύγκλιση
<b>ΕΥΔ ΨΣ</b>	Ειδική Υπηρεσία Διαχείρισης του Επιχειρησιακού Προγράμματος «Ψηφιακή Σύγκλιση»
<b>ΚΠΣ</b>	Κοινοτικό Πλαίσιο Στήριξης
<b>ΚΥΑ</b>	Κοινή Υπουργική Απόφαση
<b>ΝΠΔΔ</b>	Νομικό Πρόσωπο Δημοσίου Δικαίου σύμφωνα με το ελληνικό δίκαιο
<b>ΝΠΙΔ</b>	Νομικό Πρόσωπο Ιδιωτικού Δικαίου σύμφωνα με το ελληνικό δίκαιο
<b>ΠΔ</b>	Προεδρικό Διάταγμα
<b>ΣΑΕ</b>	Συλλογική Απόφαση Έργου
<b>ΤΠΕ</b>	Τεχνολογίες Πληροφορικής και Επικοινωνιών
<b>ΟΠΣ</b>	Ολοκληρωμένο Πληροφοριακό Σύστημα
<b>ΟΕΥ</b>	Οργανισμός Εσωτερικής Υπηρεσίας
<b>ΠΠΛ</b>	Περίοδος Παραγωγικής Πιλοτικής Λειτουργίας
<b>ΠΕ</b>	Περίοδος Εγγύησης Καλής Λειτουργίας
<b>ISO</b>	International Organization for Standardization
<b>WS</b>	Web Services
<b>AS</b>	Application Server
<b>ΒΔ</b>	Βάση/εις Δεδομένων, Επίσης και RDBMS
<b>Π&amp;Δ</b>	Παρακολούθηση και Διαχείριση
<b>SaaS</b>	SaaS – Software as a Service. Λογισμικό παρεχόμενο ως υπηρεσία (συνδρομητικά) και όχι με την αγορά άδειας χρήσης.
<b>HL7</b>	Health Level 7



## **A1.Περιβάλλον του Έργου**

### **A1.1 Εμπλεκόμενοι στην υλοποίηση του αντικειμένου του Έργου**

Δικαιούχος και Φορέας Υλοποίησης και Λειτουργίας του έργου καθώς και φορέας εφαρμογής του έργου είναι ο νέος Δήμος Σκύδρας, όπως προέκυψε από την εφαρμογή του σχεδίου «Καλλικράτης», με την συνένωση των υφιστάμενων δήμων:

- Σκύδρας
- Μενηίδος

Το Αυτοτελές Τμήμα **Προγραμματισμού – Οργάνωσης & Πληροφορικής** του Δήμου και η **Επιτροπή Παρακολούθησης και Παραλαβής του Έργου** είναι επιφορτισμένοι με τη διαχείριση- παρακολούθηση υλοποίησης της πράξης και τη λειτουργία της στη περίοδο της πιλοτικής λειτουργίας και δοκιμαστικής παραγωγικής λειτουργίας.

Τα συστήματα - εφαρμογές που αναπτύσσονται και λειτουργούν στα πλαίσια της πράξης, ενισχύουν και υποστηρίζουν ηλεκτρονικά τις υπηρεσίες που παρέχονται από τις υφιστάμενες δομές υγείας και κοινωνικής φροντίδας του Δήμου, ήτοι τη δομή του προγράμματος «Βοήθεια στο Σπίτι» που βρίσκεται στην αρμοδιότητα της Δημοτικής Κοινοφελούς Επιχείρησης Σκύδρας (ΔΗ.Κ.Ε.Σ.) και συμπληρωματικά (μόνο όσον αφορά την Εφαρμογή διαχείρισης εξυπηρετούμενων των δεδομένων των εξυπηρετούμενων) τα ΚΑΠΗ που βρίσκονται στην αρμοδιότητα του Ενιαίου Φορέα Αλληλεγγύης Κοινωνικής Προστασίας και Παιδείας του Δήμου Σκύδρας.

Τα ανωτέρω Νομικά πρόσωπα σε συνεργασία με το Αυτοτελές Τμήμα Κοινωνικής προστασίας, Παιδείας, Πολιτισμού & Αθλητισμού του Δήμου Σκύδρας θα είναι υπεύθυνα για την επιχειρησιακή λειτουργία και εφαρμογή των παραγόμενων προϊόντων του έργου, μετά την ολοκλήρωση της πράξης.

Εμπλεκόμενος επίσης στο έργο είναι και ο φορέας διαχείρισης του Επιχειρησιακού προγράμματος «Ψηφιακή Σύγκλιση», ΕΥΔ, ΨΣ (<http://www.infosoc.gr/>), ο οποίος και χρηματοδοτεί το έργο.

#### **A1.1.1 Συνοπτική παρουσίαση Φορέα Υλοποίησης & Λειτουργίας**

Ο Δήμος είναι ΟΤΑ Α' βαθμού και τελεί υπό την εποπτεία του Υπουργείου Εσωτερικών. Ο Δήμος Σκύδρας έχει Οργανισμό Εσωτερικής Υπηρεσίας ο οποίος έχει δημοσιευτεί στο ΦΕΚ 1793/Β'/08-08-2011 και βάση του οποίου λειτουργεί. Με το με αρ. πρωτ. 7571 / 2009 έγγραφο της Περιφέρειας Κεντρικής Μακεδονίας έχει πάρει και Επιβεβαίωση Διαχειριστικής Επάρκειας Δικαιούχου ΕΣΠΑ κατά τη μεταβατική περίοδο, Τύπου Α και Τύπου Β.

Η οργάνωση των υπηρεσιών του Δήμου έχει ως εξής:

A. Διοίκηση, που περιλαμβάνει

1. Γενικό Γραμματέα.
2. Γραφείο Νομικής Υπηρεσίας.
3. Ιδιαίτερο γραφείο Δημάρχου
4. Αυτοτελές γραφείο Επικοινωνίας & Δημ. Σχέσεων
5. Αυτοτελές γραφείο Διοικητικής βοήθειας
6. Αυτοτελές γραφείο Δημοτικής Αστυνομίας
7. Αυτοτελές Τμήμα Προγραμματισμού. Οργάνωσης και Τοπικής Ανάπτυξης
8. Αυτοτελές τμήμα τοπικής Οικ/κης Ανάπτυξης
9. Αυτοτελές τμήμα Περιβ/ντος και Πολιτικής προστασίας
10. Αυτοτελές τμήμα Κοιν. Προστασίας, Παιδείας, Πολιτισμού & Αθλητισμού

B. Υπηρεσίες.

B1. Διεύθυνση Διοικητικών & Οικονομικών Υπηρεσιών

B 1.1 Τμήμα Διοικητικών Υπηρεσιών

B 1.2 Τμήμα Υποστήριξης Πολιτικών Οργάνων

B 1.3 Τμήμα Οικονομικών Υπηρεσιών

B2. Διεύθυνση Τεχνικών Υπηρεσιών & Πολεοδομίας

B2.1 Τμήμα Τεχνικών Υπηρεσιών

B2.2 Τμήμα Συγκοινωνιών, Κυκλοφορίας & Αδειοδοτήσεων

B2.3 Τμήμα Πολεοδομίας

B.3 Διεύθυνση Κ.Ε.Π.

B3.1 Τμήμα Εξυπηρέτησης πολιτών

B3.2 Τμήμα Εσωτερικής Ανταπόκρισης

B3.3 Αποκεντρωμένο τμήμα Κ.Ε.Π.

### **A1.1.2 Όργανα και Επιτροπές (Διακυβέρνηση του Έργου)**

Ως προς τη συγκρότηση , σύνθεση και λειτουργία των οργάνων του διαγωνισμού, να ληφθεί υπόψη ο Κώδικας Διοικητικής Διαδικασίας.

## **Υπεύθυνος Έργου**

Η Αναθέτουσα Αρχή έχει ορίσει αρμόδιο στέλεχος της, ως υπεύθυνο για τη διοίκηση του έργου και το συντονισμό των επιμέρους εμπλεκόμενων. Το στέλεχος αυτό καλείται Υπεύθυνος Έργου της Αναθέτουσας Αρχής και θα αποτελέσει και το βασικό σημείο επαφής με τον Ανάδοχο για όλα τα καίρια ζητήματα υλοποίησης του έργου. Υπεύθυνος Έργου έχει οριστεί ο Λιάμπας Αθανάσιος, ΠΕ Ηλεκτρολόγων Μηχανικών.

## **Επιτροπή Διενέργειας Διαγωνισμού και Αξιολόγησης Προσφορών (ΕΔΔΑΠ)**

Για τις ανάγκες υλοποίησης του Έργου της παρούσας Διακήρυξης έχει οριστεί από το αρμόδιο όργανο της ΑΑ η «Επιτροπή Διενέργειας Διαγωνισμού και Αξιολόγησης Προσφορών (ΕΔΔΑΠ)», το άρθρο 72 του Ν. 3852/2010 «Νέα Αρχιτεκτονική της Αυτοδιοίκησης και της Αποκεντρωμένης Διοίκησης - Πρόγραμμα Καλλικράτης». Αρμοδιότητα της ΕΔΔΑΠ αποτελεί η διενέργεια του διαγωνισμού και η αξιολόγηση των προσφορών του παρόντος Έργου.

## **Επιτροπή Παρακολούθησης και Παραλαβής Έργου (ΕΠΠΕ)**

Για τις ανάγκες παρακολούθησης και τελικής παραλαβής του Έργου όπως προκηρύσσεται στην παρούσα διακήρυξη έχει οριστεί από το αρμόδιο όργανο της ΑΑ η «Επιτροπή Παρακολούθησης και Παραλαβής Έργου (ΕΠΠΕ)».

Αρμοδιότητα της ΕΠΠΕ είναι η παρακολούθηση της πορείας υλοποίησης και η εισήγησης της για τη τμηματική και οριστική παραλαβή του παρόντος Έργου,. (βλέπε σχετική ενότητα).

## **Βασικοί Χρήστες (Key Users) – Ομάδες χρηστών**

Οι χρήστες του προς υλοποίηση συστήματος διακρίνονται στις ακόλουθες ομάδες:

Α. Προσωπικό που οργανώνει , παρέχει τις νέες ψηφιακές υπηρεσίες που καλείται να υποστηρίξει ως αποτέλεσμα του έργου και υποβοηθείται ηλεκτρονικά στις υπηρεσίες κοινωνικής φροντίδας που παρέχει με τη χρήση των ΤΠΕ. Διακρίνονται:

- 1. Διοικητικό Προσωπικό.** Το προσωπικό του Αυτοτελούς Τμήματος Κοινωνικής Προστασίας, Παιδείας, Πολιτισμού & Αθλητισμού του Δήμου , σε συνεργασία με τη ΔΗ.Κ.Ε. Σκύδρας, έχει πρόσβαση στις διαχειριστικές εφαρμογές του συστήματος για την ηλεκτρονική οργάνωση και την παρακολούθηση της εκτέλεσης των παρεχόμενων υπηρεσιών - επιχειρησιακών διαδικασιών του προγράμματος «Βοήθεια Στο Σπίτι», την οργάνωση και

παρακολούθηση των νέων ψηφιακών υπηρεσιών , τη λήψη στατιστικών στοιχείων και αναφορών.

2. **Προσωπικό Προγράμματος «Βοήθεια στο Σπίτι».** Το προσωπικό του προγράμματος «Βοήθεια στο Σπίτι», Ψυχολόγοι, Κοινωνικοί λειτουργοί - Νοσηλεύτές/τριες – Οικιακοί Βοηθοί, χρησιμοποιούν τις εφαρμογές του συστήματος για την ηλεκτρονική υποστήριξη-μηχανογράφηση των υπηρεσιών που προσφέρουν στα πλαίσια του προγράμματος Βοήθειας στο Σπίτι αλλά και την παροχή των νέων ψηφιακών υπηρεσιών.
3. **Προσωπικό ΚΑΠΗ.** Το προσωπικό του ΚΑΠΗ, έχει πρόσβαση στο ηλεκτρονικό αρχείο κάθε ηλικιωμένου όπως τηρείται, για τη πληρέστερη παροχή υπηρεσιών στους ηλικιωμένους που επισκέπτονται το ΚΑΠΗ μέσω της δυνατότητας πρόσβασης στα βασικά στοιχεία ιστορικού του εξυπηρετούμενου.
4. **Προσωπικό Υπηρεσίας 24ώρης τηλεφωνικής εξυπηρέτησης.** Το προσωπικό αποτελείται από νοσηλεύτες, κοινωνικούς λειτουργούς, ψυχολόγους, γενικούς ιατρούς και υποστήριξη τηλεφωνικού κέντρου. Είναι αρμόδιο για την υποδοχή και δρομολόγηση εξυπηρέτησης των έκτακτων περιστατικών το οποίο έχει άμεση πρόσβαση στο ηλεκτρονικό αρχείο κάθε ηλικιωμένου ανταποκρίνεται σε οποιαδήποτε ανάγκη ή επιθυμία του. Ακόμα και σε περίπτωση που ο ηλικιωμένος δεν είναι σε θέση να απαντήσει στην τηλεφωνική κλήση της υπηρεσίας (πρώτο βήμα αντιμετώπισης του περιστατικού) , η υπηρεσία ειδοποιεί και στέλνει αμέσως την αναγκαία βοήθεια: συγγενικό πρόσωπο, εθελοντή γείτονα, ασθενοφόρο, Άμεση Δράση, Πυροσβεστική.
5. **Διαχειριστές των συστημάτων.** Η συγκεκριμένη ομάδα περιλαμβάνει στελέχη του Δήμου – Τμήμα Προγραμματισμού – Οργάνωσης & Πληροφορικής. Είναι υπεύθυνη να συντηρεί και να εξασφαλίζει τη λειτουργία των εφαρμογών του συστήματος και έχει πρόσβαση στις διαχειριστικές εφαρμογές και τις βάσεις δεδομένων του συστήματος, σε ότι αφορά τη ρύθμιση των τεχνικών παραμέτρων και γενικών ρυθμίσεων, τη διαχείριση των χρηστών, τη διαχείριση των παραμέτρων ασφάλειας του συστήματος, τη διαχείριση και συντήρηση περιεχομένου των δικτυακών εφαρμογών.

B. Ωφελούμενοι αποδέκτες των υπηρεσιών κοινωνικής φροντίδας και ενημέρωσης. Διακρίνονται :

6. **Εξυπηρετούμενοι - άτομα ευπαθών ομάδων.** Είναι οι άμεσα ωφελούμενοι των παρεχόμενων υπηρεσιών, που αποτελούν ειδική ομάδα πληθυσμού (60 ηλικιωμένοι/ άτομα με ειδικές ανάγκες) δημοτών-ωφελουμένων που είναι αποδέκτες εξειδικευμένων-διαβαθμισμένων υπηρεσιών κατ' Οίκον Παρακολούθησης και Φροντίδας

7. **Πολίτες - δημότες.** Είναι το σύνολο των πολιτών αποδεκτών των υπηρεσιών Ενημέρωσης και Κατάρτισης του κοινού σε θέματα πρόληψης και αντιμετώπισης περιστατικών

Η συμμετοχή (εργασίες, δικαιώματα χρήσης) των ομάδων χρηστών στις επιμέρους εφαρμογές, εξειδικεύεται στις παραγράφους παρουσίασης - ανάλυσης του αντικειμένου των επιμέρους εφαρμογών - ψηφιακών υπηρεσιών.

## **A1.2 Υφιστάμενη κατάσταση**

### **A1.2.1 Συνοπτική περιγραφή των υπηρεσιών και της λειτουργίας του Φορέα Λειτουργίας**

Δικαιούχος και Φορέας Υλοποίησης και Λειτουργίας του έργου καθώς και φορέας εφαρμογής του έργου είναι ο νέος Δήμος Σκύδρας. Το έργο υποστηρίζεται από τις υφιστάμενες δομές διαχείρισης-υποστήριξης, δομές υγείας και κοινωνικής φροντίδας και συνεργασίες του Δήμου, οι οποίες περιγράφονται στη συνέχεια.

### **A1.2.2 Οργανωτική Δομή και Στελέχωση του Φορέα**

#### **A. Δομές Διαχείρισης-Υποστήριξης**

##### **1. Αυτοτελές Τμήμα Προγραμματισμού – Οργάνωσης & Πληροφορικής**

Το Αυτοτελές Τμήμα Προγραμματισμού – Οργάνωσης & Πληροφορικής του Δήμου (βάσει του Ο.Ε.Υ. του Δήμου , ΦΕΚ 1793/Β'/08-08-2011), στο πλαίσιο των αρμοδιοτήτων του, είναι και η διαχειριστική παρακολούθηση των συγχρηματοδοτούμενων προγραμμάτων που ενδιαφέρουν το Δήμο (επικοινωνία με τις διαχειριστικές αρχές και αποστολή στοιχείων προς αυτές, τήρηση αρχείου φακέλου της κάθε πράξης).

**Η αρμοδιότητα του Τμήματος στο έργο είναι Διοικητική και Οικονομική Παρακολούθηση της Πράξης και να δρα επικουρικά όπου και εφόσον χρειαστεί στην υποστήριξη του Αυτοτελούς Τμήματος Κοινωνικής Προστασίας, Παιδείας, Πολιτισμού & Αθλητισμού του Δήμου.**

Το εν λόγω Τμήμα στελεχώνεται από τον Προϊστάμενο (ΤΕ Γεωπόνων), έναν υπάλληλο (ΠΕ Ηλεκτρονικών Μηχανικών) και έναν υπάλληλο (ΤΕ Βιομηχανικού Σχεδιασμού).

**2. Διεύθυνση Τεχνικών Υπηρεσιών & πολεοδομίας του Δήμου Σκύδρας** (βάσει του Ο.Ε.Υ. του Δήμου , ΦΕΚ 1793/Β'/08-08-2011), στο πλαίσιο των αρμοδιοτήτων της λειτουργεί επικουρικά με το

Αυτοτελές Τμήμα Προγραμματισμού – Οργάνωσης & Πληροφορικής στην εφαρμογή των συγχρηματοδοτούμενων προγραμμάτων του Δήμου Σκύδρας, μέσω της σύνταξης των τευχών δημοπράτησης (σύνταξη τεχνικών προδιαγραφών) για τους διαγωνισμούς ανάδειξης αναδόχων για την υλοποίηση των δράσεων που απορρέουν από τα προγράμματα αυτά και της υποστήριξης της υλοποίησης των δράσεων αυτών με την εξασφάλιση στον ανάδοχο της απαραίτητης υποδομής για την υλοποίηση της δράσης (ηλεκτρικές εγκαταστάσεις, τηλεπικοινωνιακή υποδομή, έκδοση απαιτούμενων αδειών κλπ.).

Η Διεύθυνση στελεχώνεται από : το Διευθυντή (ΠΕ Πολιτικών Μηχανικών), Έναν (1) Πολιτικό Μηχανικό, έναν (1) ΠΕ Τοπογράφο Μηχανικό, έναν (1) ΠΕ Ηλεκτρολόγο Μηχανικό, δύο (2) ΤΕ Πολιτικούς μηχανικούς, έναν (1) ΤΕ Τοπογράφο μηχανικό, δύο (2) ΤΕ Ηλεκτρολόγους μηχανικούς με σύμβαση ορισμένου χρόνου.

Αρμόδιοι υπάλληλοι για την επικοινωνία με την ΕΥΔ και τη διαχειριστική παρακολούθηση της πράξης είναι :

Αυτοτελές Τμήμα Προγραμματισμού – Οργάνωσης & Πληροφορικής

- Χριστόπουλος Μελέτης (ΠΕ Ηλεκτρονικών Μηχανικών)

Διεύθυνση Τεχνικών Υπηρεσιών & πολεοδομίας

- Λιάμπας Αθανάσιος (ΠΕ Ηλεκτρολόγων μηχανικών)

Το Αυτοτελές Τμήμα Προγραμματισμού – Οργάνωσης & Πληροφορικής είναι υπεύθυνο και για τις λειτουργίες μηχανοργάνωσης του Δήμου Σκύδρας και μεταξύ άλλων :

- σχεδιάζει, υλοποιεί (προγραμματίζει) και τεκμηριώνει τα μηχανογραφικά συστήματα
- συντηρεί τα συστήματα ώστε να ανταποκρίνονται στις εκάστοτε διαμορφούμενες απαιτήσεις εγκατασταθέντος συστήματος και προβαίνει σε διορθωτικές ενέργειες του χρήστη, αν χρειασθεί
- αναπτύσσει και συντηρεί χρονοδιαγράμματα χρήσης του μηχανογραφικού εξοπλισμού (κεντρική μονάδα), περιφερειακές μονάδες μνήμης εκτυπωτικές, τερματικές μονάδες, σύστημα εισαγωγής στοιχείων
- τηρεί το βιβλίο οδηγιών για τη λειτουργία και εκμετάλλευση των μηχανογραφικών συστημάτων.
- τηρεί το σύστημα «λογιστικής» του Η/Υ που καταγράφει καθημερινά τη χρήση του εξοπλισμού, βάσει του οποίου κοστολογείται η ανάπτυξη και εκμετάλλευση ενός πληροφοριακού συστήματος και εξάγονται στατιστικά στοιχεία για τη χρήση του συστήματος του Η/Υ

- παρέχει τεχνικές οδηγίες και βοήθεια στους Αναλυτές, προγραμματιστές, χειριστές, ελεγκτές Εσόδου – Εξόδου, χειριστές Μονάδων εισαγωγής δεδομένων για την πιο καλή και αποτελεσματική χρήση του συστήματος του Η/Υ, εντοπισμό και διόρθωση λαθών και βλαβών.

**Η αρμοδιότητα του ανωτέρω Τμήματος στο έργο είναι η τεχνική υποστήριξη του συστήματος όπως έχει περιγραφεί στη παράγραφο Βασικοί Χρήστες (Key Users) – Ομάδες χρηστών / Διαχειριστές των Συστημάτων.**

### **Β. Δομές υγείας και κοινωνικής φροντίδας**

**Ο Δήμος Σκύδρας** διαθέτει τις παρακάτω δομές που απασχολούνται με την παροχή υπηρεσιών κοινωνικής υποστήριξης, φροντίδας και πρόνοιας σε ομάδες δημοτών που έχουν ανάγκη και έχουν (σύμφωνα με τον Ο.Ε.Υ.- ΦΕΚ 1793/Β'/08-08-2011 και το Καλλικράτη, Άρθρο 75 του Κοινοτικού Κώδικα, ΦΕΚ 808 Τεύχος Β, 10 Μαΐου 2011) άμεση ή/και έμμεση σχέση με την υλοποίηση και λειτουργία του παρόντος έργου.

**1. Αυτοτελές Τμήμα Κοινωνικής Προστασίας, Παιδείας, Πολιτισμού & Αθλητισμού του Δήμου,** σύμφωνα με τον Οργανισμό Εσωτερικής Υπηρεσίας (Ο.Ε.Υ. - ΦΕΚ 1793/Β'/08-08-2011)

Οι αρμοδιότητες του Τμήματος διακρίνονται σε τρεις τομείς : στον τομέα Κοινωνικής Πολιτικής και στον τομέα Παιδείας και στον τομέα Πολιτισμού & Αθλητισμού.

Σχετικά με τον τομέα Κοινωνικής Πολιτικής, οι αρμοδιότητες του Τμήματος περιλαμβάνουν σε γενικές γραμμές τα παρακάτω :

- Μερικώς για την εφαρμογή κοινωνικών πολιτικών ή συμμετέχει σε δράσεις που αποσκοπούν στην υποστήριξη και κοινωνική φροντίδα της βρεφικής και παιδικής ηλικίας και της τρίτης ηλικίας, με την ίδρυση και λειτουργία νομικών προσώπων, ιδρυμάτων και επιχειρήσεων (παιδικοί και βρεφονηπιακοί σταθμοί, κέντρα ανοικτής περίθαλψης και ημερήσιας φροντίδας, ψυχαγωγίας και αναψυχής ηλικιωμένων, γηροκομείων κτλ.)
- Μερικώς για την εφαρμογή κοινωνικών πολιτικών που αφορούν την κοινωνική φροντίδα της οικογένειας, του παιδιού, των εφήβων, των ηλικιωμένων, των ατόμων με αναπηρία καθώς και ευπαθών κοινωνικών ομάδων
- Μερικώς για την εφαρμογή κοινωνικών πολιτικών ή συμμετέχει σε δράσεις που στοχεύουν στην υποστήριξη και φροντίδα της υγείας των δημοτών με την ίδρυση και λειτουργία εγκαταστάσεων για την παροχή υπηρεσιών υγείας και την προαγωγή της ψυχικής υγείας



(με τη δημιουργία δημοτικών και κοινοτικών ιατρείων, κέντρων αγωγής υγείας, κέντρων υποστήριξης και αποκατάστασης ατόμων με αναπηρία, κέντρων ψυχικής υγείας, κτλ.)

- Μεριμνά για την προώθηση και ανάπτυξη του εθελοντισμού και της κοινωνικής αλληλεγγύης με τη δημιουργία τοπικών δικτύων κοινωνικής αλληλεγγύης, εθελοντικών οργανώσεων και ομάδων εθελοντών
- Οργανώνει, παρακολουθεί και αξιολογεί τη δικτύωση τοπικών φορέων κοινωνικής φροντίδας

**Στο έργο το προσωπικό του Τμήματος θα είναι υπεύθυνο σε συνεργασία με την ΕΠΠΕ για τον έλεγχο της πληρότητας και ποιότητας των παρεχόμενων ηλεκτρονικών υπηρεσιών - παραδοτέων του έργου, την αξιολόγηση της λειτουργίας και των αποτελεσμάτων της πράξης. Σε επιχειρησιακό επίπεδο θα παρέχει το Διοικητικό Προσωπικό που θα έχει πρόσβαση στις διαχειριστικές εφαρμογές του συστήματος για την ηλεκτρονική οργάνωση και την παρακολούθηση της εκτέλεσης των παρεχόμενων υπηρεσιών - επιχειρησιακών διαδικασιών του προγράμματος «Βοήθεια Στο Σπίτι», την οργάνωση και παρακολούθηση των νέων ψηφιακών υπηρεσιών , τη λήψη στατιστικών στοιχείων και αναφορών.**

Η στελέχωση του Αυτοτελούς Τμήματος για την κάλυψη του ρόλου της στο έργο περιλαμβάνει: α) ένα προϊστάμενο ειδικότητας ΔΕ 1 διοικητικό, β) έναν υπάλληλο ΤΕ Κοινωνικών Λειτουργιών και γ) έναν υπάλληλο ΔΕ1 διοικητικό.

## **2. Πρόγραμμα «Βοήθεια στο Σπίτι»**

Στο Δήμο Σκύδρας η Δημοτική Κοινωφελής Επιχείρηση Σκύδρας (ΔΗ.Κ.Ε.Σ.) είναι υπεύθυνη για την εφαρμογή του προγράμματος «Βοήθεια στο Σπίτι». Η ΔΗ.Κ.Ε.Σ. (ΦΕΚ σύστασης 1074/τ. Β'/31-05-2011) έχει ως αντικείμενο την συμμετοχή του Δήμου Σκύδρας σε προγράμματα περιβάλλοντος, πολιτισμού, μαζικού αθλητισμού και κοινωνικών δομών και το προσωπικό της αποτελείται από τέσσερις (4) υπαλλήλους ΔΕ Διοικητικού με σύμβαση αορίστου χρόνου.

Είναι υπεύθυνη για τη λειτουργία του προγράμματος «Βοήθεια στο Σπίτι» που αποσκοπεί στην παροχή υπηρεσιών πρωτοβάθμιας φροντίδας σε πολίτες που έχουν ανάγκη (ασθενείς , ηλικιωμένοι , ΑΜΕΑ, άτομα χωρίς οικογένεια κλπ). Αποσκοπεί επίσης στην παραμονή των ατόμων στο φυσικό τους περιβάλλον, την αποφυγή ιδρυματικής περίθαλψης και κοινωνικού αποκλεισμού και εξασφάλιση αξιοπρεπούς και υγιούς διαβίωσης και βελτίωσης της ποιότητας ζωής των πολιτών.

**Το υλοποιούμενο πληροφοριακό σύστημα θα υποστηρίξει ηλεκτρονικά με χρήση ΤΠΕ τις υφιστάμενες υπηρεσίες του Προγράμματος «Βοήθεια στο Σπίτι» και θα τις ενισχύσει με**



## **νέες υπηρεσίες τηλεφροντίδας και τηλεϊοποστήριξης. Ο ρόλος του προσωπικού του Προγράμματος Βοήθεια το Σπίτι παρουσιάζεται και στη παράγραφο**

### **Βασικοί Χρήστες (Key Users) – Ομάδες χρηστών**

Η στελέχωση του προγράμματος για την κάλυψη του ρόλου της στο έργο με τα αντίστοιχα ποσοτικά στοιχεία λειτουργίας του Προγράμματος, ανά Δημοτική Ενότητα, περιλαμβάνει:

#### **1. Δημοτική Ενότητα Σκύδρας**

##### **Στελέχωση**

- Δύο (2) Ψυχολόγους Π. Ε. (Παυλίδου Ελένη, Μπατζάκα Κωνσταντία) με σύμβαση ορισμένου χρόνου
- Μία (1) Κοινωνική Λειτουργός Τ. Ε. (Χαχούδη Κωνσταντία) με σύμβαση ορισμένου χρόνου
- Μια (1) Νοσηλεύτρια Τ.Ε. (Κελεσίδου Παρασκευή) με σύμβαση ορισμένου χρόνου
- Δύο (2) Νοσηλεύτριες Δ. Ε. (Αναστασιάδου Ευθυμία – αορίστου χρόνου και Φαντίδου Σωτηρία – ορισμένου χρόνου)
- Τέσσερις (4) Οικογ. Βοηθών Υ. Ε. (Δημούλτση Ευφροσύνη, Κωνσταντινίδου Αναστασία – ορισμένου χρόνου, Κουριανίδου Αναστασία, Πετρίδου Μαρία – αορίστου χρόνου)

##### **Ωφελούμενοι**

- Ηλικιωμένα άτομα άνω των 65 ετών: 77 άτομα
- Μη ηλικιωμένα άτομα με αναπηρίες: 13 άτομα

##### **Συχνότητα εξυπηρέτησης**

- 1-4 φορές το μήνα ανά ειδικότητα
- Εξαίρεση άτομα που δέχονται βοήθεια σε καθημερινή βάση
- Μέσος όρος: 2 φορές το μήνα ανά ειδικότητα

#### **2. Δημοτική Ενότητα Μενιδίου**

##### **Στελέχη**

- Μία (1) Κοινωνιολόγος Π. Ε. (Πένσιου Βασιλική) με σύμβαση ορισμένου χρόνου
- Μία (1) Νοσηλεύτρια Δ. Ε. (Δασκαλίδου Σουλτάνα) με σύμβαση ορισμένου χρόνου
- Μία (1) Οικογ. Βοηθός Π. Ε. (Σάλλη Ελένη) με σύμβαση ορισμένου χρόνου

##### **Ωφελούμενοι**

- Ηλικιωμένα άτομα άνω των 65 ετών: 79 άτομα
- Μη ηλικιωμένα άτομα με αναπηρίες: 6 άτομα

##### **Συχνότητα εξυπηρέτησης**

- Μέσος όρος: 2 φορές το μήνα ανά ειδικότητα

Οι υπηρεσίες κοινωνικής πρόνοιας που παρέχει το Πρόγραμμα «Βοήθεια στο Σπίτι», είναι:

1. Ψυχολογική & κοινωνική υποστήριξη :

- Ατομική & κοινωνική στήριξη
- Κοινωνική Στήριξη της Οικογένειας
- Οργάνωση και συντονισμό εθελοντών
- Διαμεσολάβηση με δημόσιες υπηρεσίες, ασφαλιστικούς οργανισμούς, υγειονομικές επιτροπές και υπηρεσίες υγείας

2. Νοσηλευτική βοήθεια :

- Νοσηλευτική φροντίδα (λήψη ζωτικών σημείων, μέτρηση χοληστερίνης και σακχάρου, συνταγογράφηση και προμήθεια φαρμάκων, ενεσοθεραπεία)
- Εκπαίδευση του φροντιστή της οικογένειας
- Κοινωνική στήριξη της οικογένειας και διαμεσολάβηση με υπηρεσίες υγείας και υγειονομικές επιτροπές

3. Οικιακές υπηρεσίες :

- Οικιακή καθαριότητα
- Ατομική προσωπική καθημερινή φροντίδα
- Δευτερεύουσα νοσηλευτική φροντίδα
- Εξυπηρετήσεις (αγορά ειδών πρώτης ανάγκης τροφίμων και ατομικής υγιεινής)
- Προμήθεια φαρμάκων, διεκπεραίωση υποθέσεων προς ΔΕΚΟ, τράπεζες

### **3. ΚΑΠΗ**

Επιπλέον στο Δήμο, υπάρχει το νομικό πρόσωπο Ενιαίος Φορέας Αλληλεγγύης, Κοινωνικής Προστασίας και Παιδείας (Ε.Φ.Α.Κ.Π.Π.) (ΦΕΚ σύστασης 1205/τ. Β'/14-06-20011), με αρμοδιότητα τη λειτουργία των ΚΑΠΗ (Κέντρα Ανοιχτής Προστασίας Ηλικιωμένων), παιδικών σταθμών και της Δημοτικής βιβλιοθήκης.

Ειδικότερα όσον αφορά τα Κ.Α.Π.Η. στο Δήμο Σκύδρας λειτουργεί 1 Κέντρο Ημερήσιας Φροντίδας Ηλικιωμένων (ΚΑΠΗ) στη Δημοτική Ενότητα Σκύδρας και συγκεκριμένα στην πόλη της Σκύδρας. Στο ΚΑΠΗ αυτό λειτουργεί Εντευκτήριο, Κοινωνική Υπηρεσία και Νοσηλευτική Υπηρεσία.

Στον τομέα αρμοδιότητάς του το ΚΑΠΗ υλοποιεί προγράμματα κοινωνικής προστασίας και αλληλεγγύης και γενικότερα έχει την ευθύνη για την εφαρμογή πολιτικών και τη συμμετοχή σε δράσεις που αποσκοπούν στην υποστήριξη και την κοινωνική φροντίδα της τρίτης ηλικίας, με τη

λειτουργία κέντρων ανοικτής περίθαλψης και ημερήσιας φροντίδας, ψυχαγωγίας και αναψυχής ηλικιωμένων κ.λπ. καθώς και τη μελέτη και εφαρμογή σχετικών κοινωνικών προγραμμάτων. Επίσης, προβλέπεται να συμμετέχουν σε δράσεις και προγράμματα που στοχεύουν στη μέριμνα, στην υποστήριξη και στην φροντίδα ευπαθών κοινωνικών ομάδων με την παροχή υπηρεσιών υγείας, την προαγωγή της ψυχικής υγείας, όπως είναι η δημιουργία δημοτικών και κοινοτικών ιατρείων, η λειτουργία κέντρων αγωγής υγείας, δράσεις υποστήριξης και αποκατάστασης ατόμων με αναπηρία, κέντρα ψυχικής υγείας, και κέντρα συμβουλευτικής στήριξης των ευπαθών ομάδων. Η στελέχωση του ΚΑΠΗ για την κάλυψη του ρόλου του στο έργο με τα αντίστοιχα ποσοτικά στοιχεία λειτουργίας του Προγράμματος, περιλαμβάνει:

#### **α. Δημοτική Ενότητα Σκύδρας**

*Εγγεγραμμένα μέλη: 850*

*Ενεργά μέλη: 650*

##### **Στελέχωση**

Μία (1) Κοιν. Λειτουργός – Μάϊνα Γαρυφαλλιά - ΤΕ 2 Κοινωνικών λειτουργών

Μία (1) Νοσηλεύτρια – Φωστηροπούλου Σοφία - ΤΕ 8 Νοσηλευτών

##### **Αρμοδιότητες Κοινωνικής Υπηρεσίας:**

- Παρακολούθηση περιστατικών που χρήζουν συμβουλευτικών υπηρεσιών κοινωνικής φροντίδας: **550 άτομα ετησίως**
- Συνεδρίες ανά περιστατικό κοινωνικής φροντίδας: **≥ 6 / περιστατικό**
- Λειτουργία ομάδας γυναικών (συμβουλευτική, ενεργοποίηση, υποστήριξη): **3 / εβδομάδα**
- Τήρηση ιστορικού παλιών και νέων μελών: **850 / έτος**
- Συμμετοχή στο Πρόγραμμα Υποστήριξης Ευπαθών Κοινωνικών Ομάδων του Δήμου: **2 / εβδομάδα**

##### **Αρμοδιότητες Νοσηλευτικής Υπηρεσίας:**

- Καθημερινές μετρήσεις Αρτηριακής Πίεσης, Σακχάρου, Χοληστερίνης, Τριγλυκεριδίων, εντός του κτιρίου του ΚΑΠΗ: **20 άτομα / ημέρα**
- Εξωτερικές ως άνω μετρήσεις κατ' οίκον σε μέλη που χρήζουν βοήθεια: **10 / μήνα**

- Φροντίδα για την παροχή Ενέσιμων Διαλυμάτων εντός του ΚΑΠΗ: **8 -10 άτομα / ημέρα**
- Περιποίηση Τραυμάτων εντός και εκτός του ΚΑΠΗ: **4-5 άτομα / μήνα**
- Παροχή συμβουλευτικής νοσηλευτικού χαρακτήρα στα μέλη: **5 άτομα / ημέρα**
- Συμμετοχή στο Πρόγραμμα Υποστήριξης Ευπαθών Κοινωνικών Ομάδων του Δήμου: **1 φορά / εβδομάδα**

### Γ. Συνεργασίες

#### **1.Υπηρεσία 24ώρης τηλεφωνικής εξυπηρέτησης**

Για την υποστήριξη της αδιάλειπτης 24ώρης λειτουργίας της υπηρεσίας τηλεβοήθειας – τηλευποστήριξης (ανίχνευση πτώσης, κουμπί πανικού, εντοπισμό θέσης) με τη χρήση των εφαρμογών του πληροφοριακού συστήματος η Αναθέτουσα Αρχή θα συμβληθεί με φορέα παροχής των υπηρεσιών με Μνημόνιο Συνεργασίας προκειμένου να εξασφαλιστεί η 24ωρη τηλεφωνική υποστήριξη των εξυπηρετούμενων δημοτών. Ο ρόλος και η στελέχωση της 24ώρης υπηρεσίας υποστήριξης , περιγράφεται στη παράγραφο

**Βασικοί Χρήστες (Key Users) – Ομάδες χρηστών.**

#### **A1.2.3 Περιγραφή των κύριων επιχειρησιακών διαδικασιών**

Το έργο «ΥΠΗΡΕΣΙΕΣ ΔΙΚΤΥΟΥ ΚΟΙΝΩΝΙΚΗΣ ΦΡΟΝΤΙΔΑΣ ΑΤΟΜΩΝ ΤΡΙΤΗΣ ΗΛΙΚΙΑΣ ΚΑΙ ΕΙΔΙΚΩΝ ΟΜΑΔΩΝ ΠΛΗΘΥΣΜΟΥ ΣΤΟ ΔΗΜΟ ΣΚΥΔΡΑΣ», αποτελεί μια προσπάθεια του Δήμου για την ανάπτυξη συστημάτων που θα συμβάλλουν σημαντικά στην αναβάθμιση των παρεχόμενων υπηρεσιών κοινωνικής πρόνοιας και φροντίδας, στην κατάρτιση και εκπαίδευση των Πολιτών στα συγκεκριμένα θέματα, στην εξοικονόμηση πόρων με χρήση νέων τεχνολογιών.

Το πληροφοριακό σύστημα (εφαρμογές, ειδικές συσκευές) που υλοποιείται στα πλαίσια του έργου έρχεται να υποστηρίξει και να ενισχύσει τις επιχειρησιακές διαδικασίες του **Αυτοτελούς Τμήματος Κοινωνικής Προστασίας, Παιδείας, Πολιτισμού & Αθλητισμού, της ΔΗ.Κ.Ε. Σκύδρας και του Ενιαίου Φορέα Αλληλεγγύης Κοινωνικής Προστασίας και Παιδείας** και ειδικότερα του Προγράμματος «Βοήθεια στο Σπίτι».

Με την υλοποίηση των ψηφιακών υπηρεσιών υποστήριξης και οργάνωσης με χρήση ΤΠΕ της επιχειρησιακής λειτουργίας και των υφιστάμενων υπηρεσιών του προγράμματος «**ΒΟΗΘΕΙΑ ΣΤΟ ΣΠΙΤΙ**», υποστηρίζονται ηλεκτρονικά με τη χρήση ΤΠΕ και μηχανογραφούνται οι επιχειρησιακές διαδικασίες διαχείρισης και προγραμματισμού, διεκπεραίωσης και καταγραφής επισκέψεων,

**αξιολόγηση αποτελεσμάτων**, των υπηρεσιών πρωτοβάθμιας κοινωνικής παροχής που παρέχει το πρόγραμμα «Βοήθεια στο Σπίτι», ήτοι:

- Ψυχολογική & κοινωνική υποστήριξη
- Πρωτοβάθμια Νοσηλευτική φροντίδα
- Παροχή Οικιακών υπηρεσιών

Επιπλέον η υλοποίηση **Ψηφιακού Φακέλου Φροντίδας & Υγείας** στα πλαίσια της παραπάνω ψηφιακής υπηρεσίας έχει ως αποτέλεσμα τη κεντρική διαχείριση και ηλεκτρονική καταγραφή των δημογραφικών στοιχείων, των ιατρικών μετρήσεων και του ιστορικού περιστατικών που τηρούνται σήμερα χωρίς την υποστήριξη ΤΠΕ στα πλαίσια παροχής των υφιστάμενων υπηρεσιών πρωτοβάθμιας Νοσηλευτικής φροντίδας του Προγράμματος «Βοήθεια στο Σπίτι» αλλά και συμπληρωματικά του ΚΑΠΗ. Αντιμετωπίζεται με αυτό τον τρόπο το βασικό πρόβλημα ότι δεν υπάρχει συνολική εικόνα για την πορεία και κατάσταση της υγείας των συμμετεχόντων από τις υπηρεσίες του Δήμου και ότι τηρούνται δύο διαφορετικά αρχεία φακέλου ένα για τη «Βοήθεια στο Σπίτι» και ένα για τα ΚΑΠΗ.

Με την υλοποίηση των **ψηφιακών υπηρεσιών απομακρυσμένης φροντίδας (τηλεφροντίδα) και εξυπηρέτησης άμεσης κλήσης για βοήθεια (τηλεβοήθειας-τηλε-υποστήριξης)** αναβαθμίζονται και ενισχύονται με νέα χαρακτηριστικά (**απομακρυσμένη φροντίδα, 24ωρη απομακρυσμένη υποστήριξη-βοήθεια**), οι παρεχόμενες υπηρεσίες πρωτοβάθμιας νοσηλευτικής φροντίδας και ψυχολογικής & κοινωνικής υποστήριξης.

Τέλος με την υλοποίηση των **Υπηρεσιών Πρόληψης και Προαγωγής Υγείας**, παρέχεται στο Αυτοτελές Τμήμα Κοινωνικής προστασίας, Παιδείας, Πολιτισμού & Αθλητισμού του Δήμου Σκύδρας του Δήμου ένα μέσο για την αναβάθμιση και ενίσχυση των υπηρεσιών κατάρτισης και εκπαίδευσης των Πολιτών στα συγκεκριμένα θέματα.

#### **A1.2.4 Ανάλυση υποδομών Τεχνολογιών Πληροφορικής και Επικοινωνιών**

Οι περιγραφόμενες εφαρμογές, θα εγκατασταθούν από τον Ανάδοχο σε βασικές υποδομές που θα διατεθούν στον Ανάδοχο από το Δήμο Σκύδρας. Ειδικότερα:

- Η εγκατάσταση των εφαρμογών του συστήματος και του λογισμικού συστήματος θα γίνει σε δύο (2) εξυπηρετητές που διατίθενται για αυτό το σκοπό στον Ανάδοχο.
- Η πρόσβαση των εφαρμογών στο διαδίκτυο θα γίνεται μέσω της υπάρχουσας σύνδεσης που διαθέτει ο Δήμος μέσω Δικτύου Σύζευξης.

- Οι παρεχόμενοι εξυπηρετητές είναι προσβάσιμοι στο διαδίκτυο μέσω της συγκεκριμένης σύνδεσης. Μεταξύ του διαδικτύου και των εξυπηρετητών του Δήμου δεν μεσολαβεί προς το παρόν firewall.
- Η ακεραιότητα και η ασφάλεια των δεδομένων θα εξασφαλισθεί με την χρήση συσκευής backup που διαθέτει ο Δήμος.
- Ο Ανάδοχος καλείται στην αξιοποίηση των παραπάνω υποδομών για την υλοποίηση της αρχιτεκτονικής που περιγράφεται στη παράγραφο Α3.2 και η οποία στηρίζεται στην εκμετάλλευση τεχνικών virtualization .

Στη συνέχεια παρατίθενται οι προδιαγραφές των βασικών υποδομών που θα διατεθούν στον Ανάδοχο για την εγκατάσταση των εφαρμογών του και την υλοποίηση της αρχιτεκτονικής του συστήματος.

### Εξυπηρετητές

Οι εφαρμογές του συστήματος και του λογισμικού συστήματος θα εγκατασταθούν στους δύο (2) φυσικούς εξυπηρετητές που διατίθενται στον Ανάδοχο και έχουν τις ακόλουθες προδιαγραφές:

A/A	RACK MOUNT	BRAND NAME	OS	CPU	RAM	HDD
1	TOWER	FUJITSU-SIEMENS	WIN Srv 2008 R2 Standard	Intel XEON 2.4 GHz	12 GB	1 x 300 GB
2	TOWER	HP ML110G6	WIN Srv 2008 R2 Standard	Intel XEON 2.4 GHz	16 GB	2 x 2 TB 2 x 500 GB

Ο Ανάδοχος χρησιμοποιώντας τεχνικές virtualization, θα πρέπει να δημιουργήσει στους δύο παραπάνω φυσικούς εξυπηρετητές, τους απαραίτητους εικονικούς εξυπηρετητές και να εγκαταστήσει το κατάλληλο λογισμικό συστήματος για την πλήρωση των ελάχιστων απαιτήσεων της αρχιτεκτονικής που περιγράφονται στη παράγραφο Α3.2, διατηρώντας την υφιστάμενη λειτουργία (ρόλο) τους.

### Υποδομές Ασφάλειας

Ο Δήμος διαθέτει στον φυσικό χώρο του Data Center του Δήμου τον απαιτούμενο εξοπλισμό ασφαλείας για το συνεχές Backup των ηλεκτρονικών δεδομένων όλων των στελεχών του Δήμου, και τα τεχνικά του χαρακτηριστικά είναι τα ακόλουθα:

#### **Συσκευή Backup & File Server:**

Μοντέλο: Server HP ML110G6

Χωρητικότητα : HDD HP 2TB 3G SATA 7.2K 3.5in LFF NHP MDL x 2 + 2x500GB

Memory : 2x2GB + HP 4GB (1x4GB) Dual Rank x8 PC3-10600 (DDR3-1333) x 4

Ο Δήμος βρίσκεται σε αναζήτηση καλής τεχνικής λύσης για τείχος προστασίας (Firewall) του δικτύου του, και πρόκειται στο εγγύς μέλλον να προμηθευτεί και να εγκαταστήσει μια απο τις λύσεις που θα επιλεχθούν η οποία θα εξασφαλίζει την ασφαλή σύνδεση των εξυπηρετητών στο διαδίκτυο.

### **Δικτυακές Υποδομές**

Η σύνδεση του Δήμου στο διαδίκτυο γίνεται μέσω μιας μισθωμένης γραμμής 2 Mbps του ΟΤΕ η οποία όμως χρησιμοποιείται τόσο για την υπηρεσίες φωνής όσο και τις υπηρεσίες δεδομένων. Όλο το traffic γίνεται μέσω του δικτύου Σύζευξις το οποίο είναι ένα Private MPLS (Multiprotocol Label Switched) Network . Στο άμεσο μέλλον προγραμματίζουμε να αυξήσουμε την χωρητικότητα του δικτύου μας στα 4 Mbps με ένα δεύτερο κύκλωμα 2 Mbps, διότι η τηλεφωνία απασχολεί μεγάλο μέρος του υφιστάμενου κυκλώματος (μιας και έχει Priority έναντι των Data δεδομένων) με αποτέλεσμα να αρκετές φορές μικρή χωρητικότητα για τα data μας.

Η καλωδίωση του κτιρίου αφορά την εσωτερική καλωδίωση και έχει υλοποιηθεί με βάση τις αρχές της δομημένης καλωδίωσης (EIA/TIA 568A). Η οριζόντια και κάθετη καλωδίωση του κτιρίου για φωνή και δεδομένα γίνεται με καλώδια UTP-cat 6 (EIA/TIA 568A) για να είναι δυνατή η μετάδοση δεδομένων με ταχύτητες 155Mbps χρησιμοποιώντας τουλάχιστον τις τεχνολογίες Gigabit Ethernet. Έτσι εσωτερικά παρέχεται σε κάθε θέση εργασίας ταχύτητες διαμεταγωγής 1000Mbps (1000Base-TX).

## **A2.Αντικείμενο, στόχοι και κρίσιμοι παράγοντες επιτυχίας του Έργου**

### **A2.1 Αντικείμενο του Έργου**

Το έργο «ΥΠΗΡΕΣΙΕΣ ΔΙΚΤΥΟΥ ΚΟΙΝΩΝΙΚΗΣ ΦΡΟΝΤΙΔΑΣ ΑΤΟΜΩΝ ΤΡΙΤΗΣ ΗΛΙΚΙΑΣ ΚΑΙ ΕΙΔΙΚΩΝ ΟΜΑΔΩΝ ΠΛΗΘΥΣΜΟΥ ΣΤΟ ΔΗΜΟ ΣΚΥΔΡΑΣ» έχει ως αντικείμενο την ανάπτυξη : α) ενός ολοκληρωμένου συστήματος απομακρυσμένης φροντίδας και παρακολούθησης ατόμων για τα οποία κρίνεται απαραίτητη, για την εξασφάλιση της ασφάλειάς τους, η συνεχής παρακολούθησή των ίδιων αλλά και παραμέτρων της υγείας αυτών β) ενός ολοκληρωμένου πληροφοριακού συστήματος εφαρμογών λογισμικού για την πλήρη υποστήριξη και οργάνωση με χρήση ΤΠΕ της επιχειρησιακής λειτουργίας του προγράμματος «ΒΟΗΘΕΙΑ ΣΤΟ ΣΠΙΤΙ» γ) μίας δικτυακής Πύλης Πρόληψης και Προαγωγής Υγείας (Health Care Prevention and Promotion Portal) για την κατάρτιση και εκπαίδευση των Πολιτών σε θέματα πρόληψης και αντιμετώπισης περιστατικών υγείας.

Ειδικότερα, το έργο αφορά στην υιοθέτηση σύγχρονων Τεχνολογιών Πληροφορικής και Τηλεπικοινωνιών για:

1. Να δημιουργηθεί **Διαδικτυακή Πύλη Πρωτοβάθμιας Φροντίδας & Πρόνοιας**, μέσω της οποίας θα προσφέρονται οι ακόλουθες τουλάχιστον υπηρεσίες:

- Διαβαθμισμένη Πρόσβαση στο Πληροφοριακό Σύστημα Κοινωνικής Φροντίδας (το οποίο αναλύεται στη συνέχεια) και στις σχετικές υπηρεσίες του
- Υπηρεσίες Πληροφόρησης του κοινού σχετικά με θέματα πρόληψης και αντιμετώπισης περιστατικών
- Υπηρεσίες Κατάρτισης του κοινού σε θέματα πρόληψης και αντιμετώπισης περιστατικών
- Υπηρεσίες Διαδραστικής επικοινωνίας με τους Επαγγελματίες Υγείας και τους Δημότες για θέματα πρόληψης και προαγωγής υγείας
- Υπηρεσίες Προβολής Επαγγελματιών Υγείας
- Υπηρεσίες Διαχείρισης Κοινωνικών Υπηρεσιών στο Σπίτι

2. Να αναπτυχθούν εφαρμογές (**Εφαρμογή Υποβολής & Διεκπεραίωσης Αιτημάτων για τους εξυπηρετούμενους, Εφαρμογή Προβολής Γεωγραφικής Θέσης, Εφαρμογή Διασύνδεσης και Ελέγχου Μηνυμάτων, Εφαρμογή Ειδοποιήσεων - sms, email alerts, τηλεφωνικής κλήσης, Εφαρμογή Μητρώου Συσκευών**) οι οποίες σε συνδυασμό με ειδικές συσκευές που θα προμηθεύσει ο Ανάδοχος και θα μοιραστούν σε εξυπηρετούμενους δημότες και τη συνδρομή της **Υπηρεσίας 24ώρης τηλεφωνικής εξυπηρέτησης**, να υποστηρίξουν τη παροχή **Υπηρεσιών κατ' Οίκον Παρακολούθησης και Φροντίδας**, οι οποίες θα περιλαμβάνουν: α) την τηλευποστήριξη στη περίπτωση αδιαθεσίας και/ ή ανασφάλειας (κουμπί πανικού), β) την τηλεβοήθεια με την απομακρυσμένη ανίχνευση πτώσης και/ ή απομάκρυνσης (άνοια) γ) τη τηλεφροντίδα με την παρακολούθηση συγκεκριμένων παραμέτρων της υγείας ηλικιωμένων και ΑΜΕΑ (πίεση, βάρος), με την χρήση ειδικών συσκευών και σύγχρονων δικτύων.

3. Να αναπτυχθούν εφαρμογές (**Εφαρμογή Μητρώου Προσωπικού, Εφαρμογή Προγραμματισμού Επισκέψεων & Ραντεβού, Εφαρμογή διαχείρισης υπηρεσιών για τους πολίτες, Εφαρμογή Διαχείρισης Ροής Εργασιών**) για την πλήρη υποστήριξη και οργάνωση με χρήση ΤΠΕ της επιχειρησιακής λειτουργίας και των υφιστάμενων υπηρεσιών του προγράμματος «ΒΟΗΘΕΙΑ ΣΤΟ ΣΠΙΤΙ».



4. Να αναπτυχθεί η εφαρμογή **Εφαρμογή Διαχείρισης Εξυπηρετούμενων** για την συλλογή και αποθήκευση των δεδομένων κοινωνικής φροντίδας και υγείας δημοτών/ εξυπηρετούμενων, η οποία θα περιλαμβάνει Φάκελο Φροντίδας κάθε συμμετέχοντα και θα προσφέρει δυνατότητα διαβαθμισμένης πρόσβασης μέσω της Διαδικτυακής Πύλης, ενώ μελλοντικά θα επιτρέπει την σύνδεση του με Μονάδες Πρωτοβάθμιας Υγείας.

Η επιτυχής ολοκλήρωση του αντικείμενου του έργου προϋποθέτει από τον Ανάδοχο :

- Εκπόνηση Μελέτης Εφαρμογής, προμήθεια εξοπλισμού και διανομή του στους ωφελούμενους, ανάπτυξη/παραμετροποίηση/ τεκμηρίωση των εφαρμογών του πληροφοριακού συστήματος.
- Εκπαίδευση χρηστών, πιλοτική και δοκιμαστική παραγωγική λειτουργία του συνολικού συστήματος για την εξασφάλιση της σωστής λειτουργίας του , και υποστήριξη των διαχειριστών και των χρηστών του για τη διατήρηση της ποιότητας την οποία προβλέπει το σύστημα σε βάθος χρόνου
- Δράσεις Δημοσιότητας οι οποίες θα προβάλλουν τα αποτελέσματα της προτεινόμενης πράξης στο σύνολό της.

## **A2.2 Σκοπιμότητα και αναμενόμενα οφέλη**

Σκοπός του έργου είναι η δημιουργία ενός ολοκληρωμένου συστήματος α) **για την υποστήριξη πολιτών και ιδιαίτερα ευπαθών ομάδων του πληθυσμού** (ασθενών , ηλικιωμένων, μοναχικών ατόμων, ΑΜΕΑ) που χρήζουν κοινωνικής πρόνοιας και υποστήριξης από το Δήμο. β) για την μηχανογραφική υποστήριξη των επιχειρησιακών διαδικασιών των υφιστάμενων δομών κοινωνικής πρόνοιας (Πρόγραμμα «Βοήθεια στο Σπίτι) γ) η αποτελεσματικότερη ενημέρωση και η διάθεση πληροφοριών που σχετίζονται με την υγεία και τη πρόληψη.

Το πληροφοριακό σύστημα θα έχει πολλαπλό σκοπό, θα:

- προσφέρει υπηρεσίες προληπτικής ιατρικής και φάκελου φροντίδας στους Δημότες
- εξασφαλίζει ισότιμη πρόσβαση στις προσφερόμενες υπηρεσίες όλων των Δημοτών με έμφαση στις ευπαθείς κοινωνικά ομάδες
- συμβάλλει στην Πληροφόρηση και στην Κατάρτιση των Πολιτών, όλων των ηλικιών σε θέματα πρόληψης και αντιμετώπισης περιστατικών υγείας.

Τα αναμενόμενα οφέλη από την δημιουργία και χρήση του πληροφοριακού συστήματος είναι:

- η ενίσχυση των υπηρεσιών που παρέχουν σήμερα οι δομές του Δήμου (Πρόγραμμα «Βοήθεια στο Σπίτι») με νέες σύγχρονες υπηρεσίες κοινωνικής φροντίδας (τηλεϋποστήριξη – τηλεβοήθεια)
- η βελτίωση των παρεχόμενων σήμερα υπηρεσιών των δομών του Δήμου , η διεύρυνση του αριθμού των εξυπηρετούμενων πολιτών και το βιώσιμο κόστος παροχής υπηρεσιών (εξοικονόμηση χρημάτων από μετακινήσεις που τώρα πια δεν κρίνονται αναγκαίες, παροχή φθηνότερων μέσων για πρόσβαση και εξυπηρέτηση πολιτών συγκριτικά με το ισχύον σύστημα) μέσω της χρήσης ΤΠΕ για τη μηχανογράφηση και ηλεκτρονική υποστήριξη επιχειρησιακών διαδικασιών όπως : προγραμματισμός ραντεβού, τήρηση Φακέλου Φροντίδας και Ιστορικού Επισκέψεων, απομακρυσμένη ενημέρωση και/ ή πρόσβαση του Φακέλου Φροντίδας , εξυπηρέτηση αιτημάτων βοήθειας και αντιμετώπιση έκτακτων περιστατικών (μείωση καθυστερήσεων, ταχεία και ποιοτική εξυπηρέτηση)
- η ενίσχυση της ασφάλειας των ευπαθών ομάδων του πληθυσμού όταν βρίσκονται εντός ή εκτός της οικίας τους, και η βελτίωση της ποιότητας ζωής των ίδιων αλλά και των συγγενών τους, οι οποίοι θα μπορούν να ενημερώνονται και να παρακολουθούν την κατάσταση και την προσωπική ασφάλεια του ανθρώπου τους μέσω φορητών συσκευών επικοινωνίας, συσκευών εντοπισμού κίνησης και θέσης τις οποίες θα φέρει μαζί του ο πάσχων, καθώς επίσης και αισθητήρων ελέγχου οι οποίοι θα εγκατασταθούν στην οικία ωφελούμενων δημοτών
- η ενίσχυση της πρόληψης μέσω της ενημέρωσης και κατάρτιση Πολιτών σε θέματα υγείας και αντιμετώπισης εκτάκτων περιστατικών

### **A2.3 Κρίσιμοι παράγοντες επιτυχίας του Έργου**

Ως κρίσιμοι παράγοντες για την επιτυχία του έργου μπορούν να οριστούν:

- Η διαδικασία επιλογής των ωφελούμενων. Οι ωφελούμενοι και αυτοί που τους εξυπηρετούν θα πρέπει να κατανοήσουν τη σημασία την αξία και την χρησιμότητα του εξοπλισμού που θα παραλάβουν.
- Η εκπαίδευση των ωφελούμενων και του προσωπικού του Δήμου (Πρόγραμμα «Βοήθεια στο Σπίτι», ΚΑΠΗ, Διοικητικό Προσωπικό) στη χρήση του εξοπλισμού

- Η συμμετοχή των ωφελουμένων και του προσωπικού κατά το στάδιο της πιλοτικής λειτουργίας ώστε οι όποιες ατέλειες προβλήματα και ελλείψεις να εντοπιστούν και να διορθωθούν.

Στον ακόλουθο πίνακα παρουσιάζονται οι κρίσιμοι παράγοντες επιτυχίας του έργου, καθώς και σχετικές ενέργειες αντιμετώπισης.

Κρίσιμος Παράγοντας Επιτυχίας	Τύπος <sup>1</sup>	Σχετικές Ενέργειες Αντιμετώπισης
Σωστή αποτύπωση των επιχειρησιακών διαδικασιών έτσι ώστε οι ψηφιακές υπηρεσίες να επιμερίζονται και να υποστηρίζονται σωστά από τις οργανωτικές δομές του Δήμου και της ΑΑ	Ο	Ο φορέας λειτουργίας θα συνεργαστεί με τον Ανάδοχο και τους εμπλεκόμενους φορείς φροντίδας και πρωτοβάθμιας Υγείας, με σκοπό βέλτιστη κατανομή ρόλων και αρμοδιοτήτων Ο Ανάδοχος θα αξιολογήσει την υπάρχουσα και θα προτείνει διορθωτικές ενέργειες (επανασχεδιασμό διαδικασιών), αν απαιτούνται.
Επιλογή χρηστών - αποδεκτών υπηρεσιών απομακρυσμένης παρακολούθησης	Ο	Ο φορέας λειτουργίας θα συνεργαστεί με τον Ανάδοχο και τους τοπικούς φορείς φροντίδας και πρωτοβάθμιας Υγείας, με σκοπό την βέλτιστη επιλογή.
Εξασφάλιση της πλήρους και απρόσκοπτη διαλειτουργικότητας των νέων υπηρεσιών με τις υπάρχουσες εφαρμογές και πληροφοριακές υποδομές του Δήμου.	Ο/Τ	Ο φορέας θα τα εξασφαλίσει την υποστήριξη του Ανάδοχου και τις απαραίτητες υπηρεσίες από τους προμηθευτές των υπάρχόντων συστημάτων
Απόλυτη κάλυψη των αναγκών λειτουργικότητας του συστήματος.	Τ	Ο Ανάδοχος θα πρέπει στη φάση της μελέτης εφαρμογής και στη φάση ανάπτυξης/ παραμετροποίησης των εφαρμογών, να καταγράψει και να εξασφαλίσει την

<sup>1</sup> Τ = Τεχνικός/Τεχνολογικός, Ο = Οργανωτικός, Δ = Διοικητικός, Κ = Κανονιστικός

		εξυπηρέτηση των λειτουργικών αναγκών, μέσω της συνεχούς συνεργασίας με βασικούς χρήστες συστήματος του Φορέα Λειτουργίας.
Ευχρηστία Λογισμικού και Εξοπλισμού Πραγματοποίησης Μετρήσεων	T	Ο Ανάδοχος θα πρέπει να υλοποιήσει διαδικασίες αξιολόγησης της ευχρηστίας του συστήματος κατά τη διάρκεια της πιλοτικής λειτουργίας και βάση των αποτελεσμάτων να προσαρμόσει το σύστημα.
Απρόσκοπτη λειτουργία των εφαρμογών και υψηλή διαθεσιμότητα των υπηρεσιών.	T	Ο Ανάδοχος θα πρέπει να υλοποιήσει διαδικασίες αξιολόγησης και ελέγχου της αξιοπιστίας του συστήματος κατά τη διάρκεια της πιλοτικής και παραγωγικής δοκιμαστικής λειτουργίας και βάση των αποτελεσμάτων να προσαρμόσει το σύστημα
Εκπαίδευση Προσωπικού που θα χρησιμοποιεί τις Έξυπνες Συσκευές Διαχείρισης & Μέτρησης Δεδομένων Υγείας	O/T	Ο Ανάδοχος θα προτείνει πρόγραμμα εκπαίδευσης το οποίο θα αξιολογηθεί από τον Φορέα Λειτουργίας και το εμπλεκόμενο προσωπικό. Ο Ανάδοχος θα αξιολογήσει την εκπαιδευτική διαδικασία (αφού ολοκληρωθεί) και θα προτείνει διορθωτικές ενέργειες, αν απαιτούνται.
Εκπαίδευση Χρηστών συστημάτων απομακρυσμένης παρακολούθησης	O/T	Ο Ανάδοχος θα προτείνει πρόγραμμα εκπαίδευσης το οποίο θα αξιολογηθεί από τον Φορέα Λειτουργίας και το εμπλεκόμενο προσωπικό. Η σωστή και επαρκής εκπαίδευση, τόσο ποιοτικά όσο και ποσοτικά που θα συμβάλει στην μεγιστοποίηση της αποδοχής του έργου από τους χρήστες και στην αποδοτική του λειτουργία
Ευαισθητοποίηση Χρηστών	O	Ο Ανάδοχος θα πρέπει να

		<p>υλοποιήσει ένα πρόγραμμα δημοσιότητας το οποίο θα ανταποκρίνεται σε σαφείς και μετρήσιμους στόχους και θα προσβλέπει στην επιτυχή και συνεχή ενημέρωση των στελεχών του Φορέα Λειτουργίας και πολιτών για τις νέες υπηρεσίες και τη παρότρυνση και ενθάρρυνση για την χρήσης τους.</p>
--	--	-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

### A3.Λειτουργικές και Τεχνικές προδιαγραφές Έργου

#### A3.1 Ηλεκτρονικές Υπηρεσίες

Περιγραφή Υπηρεσίας	Απαιτούμενα στοιχεία (δεδομένα εισόδου)	Στοιχεία αποτελέσματος (δεδομένα εξόδου)	Παρατηρήσεις (π.χ. επίπεδο «ηλεκτρονικοποίησης», επίπεδο Υπηρεσίας κλπ.)
Υπηρεσίες απομακρυσμένης φροντίδας (τηλεφροντίδα)	Αποτελέσματα Μετρήσεων Βασικών Παραμέτρων Υγείας	Πίνακες και Γραφήματα / Πρόληψη και Διάγνωση	5° - Προσωποποιημένο
Υπηρεσίες εξυπηρέτησης άμεσης κλήσης για βοήθεια (τηλεβοήθεια-τηλεϋποστήριξη)	Αποτελέσματα Μετρήσεων Βασικών Παραμέτρων Υγείας	Τηλεφωνική Κλήση/Web/e-mail/SMS (Άμεση Ενημέρωση)	5° - Προσωποποιημένο
Υπηρεσία διαχείρισης και προγραμματισμού επισκέψεων	Εξυπηρετούμενοι – Είδη Αναγκών	Πλάνο Εργασιών & Επισκέψεων	5° - Προσωποποιημένο
Υπηρεσία τήρησης, απομακρυσμένης πρόσβασης και ενημέρωσης Φακέλου	Αποτελέσματα Μετρήσεων Βασικών Παραμέτρων Υγείας  Στοιχεία Χρήστη	Πίνακες και Γραφήματα / Πρόληψη και Διάγνωση  Πρόσβαση	5° - Προσωποποιημένο

Φροντίδας εξυπηρετούμενου		(επισκόπηση – ενημέρωση) στον Ψηφιακό Φάκελο Φροντίδας	
Υπηρεσία ηλεκτρονικής υποβολής αιτημάτων	Στοιχεία Χρήστη - Αιτήματα	Web/ e-mail/ SMS Πλάνο Εργασιών & Επισκέψεων	3 <sup>ο</sup> - Διαδραστικό
Υπηρεσίες Κατάρτισης και Πληροφόρησης του κοινού σε θέματα πρόληψης και αντιμετώπισης περιστατικών	Περιεχόμενο που σχετίζεται με την Υγεία (θέματα πρόληψης και αντιμετώπισης) / Στοιχεία Δημόσιας Υγείας	Ψηφιακό Περιεχόμενο Υγείας, Web/e-mail/ RSS Feed	1 <sup>ο</sup> - Πληροφοριακό
Προβολή επαγγελματιών υγείας - Διαδραστική επικοινωνία πολιτών/ επαγγελματιών Υγείας	Πίνακας Ανακοινώσεων / Ηλεκτρονική Συνάντηση & Επικοινωνία/ Διαχείρισης και προβολής περιεχομένου υγείας δημιουργούμενο από επαγγελματίες υγείας	Πληροφοριακό Υλικό	5 <sup>ο</sup> - Προσωποποιημένο

Οι προτεινόμενες υπηρεσίες, διακρίνονται στις ακόλουθες βασικές ενότητες:

#### **A. Υπηρεσίες κατ' Οίκον Παρακολούθησης και Φροντίδας**

Οι υπηρεσίες κατ' Οίκον Παρακολούθησης και Φροντίδας περιλαμβάνουν:

- α) την τηλεϋποστήριξη στη περίπτωση αδιαθεσίας και/ ή ανασφάλειας (κουμπί πανικού),
- β) την τηλεβοήθεια με την απομακρυσμένη ανίχνευση πτώσης και/ ή απομάκρυνσης (άνοια),
- γ) την τηλεφροντίδα με την παρακολούθηση συγκεκριμένων παραμέτρων της υγείας ηλικιωμένων και ΑΜΕΑ (πίεση, βάρος), με την με χρήση ειδικών συσκευών και σύγχρονων δικτύων.

Τους εξυπηρετούμενους αποδέκτες των υπηρεσιών αποτελούν ευπαθείς ομάδες πολιτών (ασθενείς, ΑΜΕΑ, ηλικιωμένοι , άτομα χωρίς συγγενείς) που βρίσκονται στις οικίες τους και οι οποίοι έχουν ήδη μια διαγνωσμένη χρόνια πάθηση που απαιτεί τακτική ιατρική παρακολούθηση.

Για την αποτελεσματική κατανομή των συσκευών ο Δήμος θα φροντίζει να δοθούν κατά προτεραιότητα σε άτομα υψηλού ρίσκου (που ζουν μόνοι, χωρίς συγγενείς, ή γεωγραφικά διασκορπισμένοι) ενώ σε περιοδικά χρονικά διαστήματα θα επαναξιολογεί τα δεδομένα ώστε οι συσκευές να ανατίθενται σε άτομα που χρήζουν ουσιαστικής παρακολούθησης και να ωφελείται όσο το δυνατόν μεγαλύτερο μέρος του δυνητικού πληθυσμού.

#### **A1. Υπηρεσίες απομακρυσμένης φροντίδας (τηλεφροντίδα)**

Οι υπηρεσίες παρέχονται από το προσωπικό του Προγράμματος Βοήθειας στο Σπίτι, στους εξυπηρετούμενους δημότες, και συμπληρώνουν τις υφιστάμενες διαδικασίες παρακολούθησης ιατρικών παραμέτρων των δημοτών στη διάρκεια της κατ' οίκον προγραμματισμένης επίσκεψης. Στους εξυπηρετούμενους, αποδέκτες των υπηρεσιών τηλεφροντίδας παρέχονται οι συσκευές φορητής βιολογικής τηλεμετρίας (αισθητήρες μέτρησης πίεσης, βάρους, συσκευές έλεγχου αισθητήρων) που θα προμηθεύσει ο υποψήφιος Ανάδοχος στα πλαίσια του προκηρυσσόμενου έργου.

Οι συσκευές έχουν δυνατότητα αποστολής της μέτρησης μέσω δικτύου GSM ή PSTN ή ισοδύναμου στην Εφαρμογή Διαχείρισης Εξυπηρετούμενων με ταυτόχρονη ενημέρωση μέσω της εφαρμογής Ειδοποιήσεων του(ων) νοσηλευτή(ών) που ανήκει(ουν) στο Προσωπικό του Προγράμματος «Βοήθεια στο Σπίτι» και έχει(ουν) αναλάβει την εξυπηρέτηση του αντίστοιχου πολίτη βάσει των υφιστάμενων διαδικασιών λειτουργίας και προγραμματισμού του προγράμματος «Βοήθεια στο Σπίτι». Ο νοσηλευτής του Προγράμματος «Βοήθεια στο Σπίτι» με βάση τις μετρήσεις μπορεί να δώσει τηλεφωνικές οδηγίες στον ασθενή στην οικία του, για τροποποίηση της αγωγής, όταν απαιτείται, ή να προτείνει επίσκεψη στο ιατρείο για παραπέρα εξετάσεις.

#### **A.2. Υπηρεσίες εξυπηρέτησης άμεσης κλήσης για βοήθεια (τηλεβοήθειας/τηλε-υποστήριξης)**

Οι υπηρεσίες, παρέχονται τηλεφωνικά επί 24 ώρες x 7 ημέρες, από το εξειδικευμένο προσωπικό (νοσηλευτές, κοινωνικούς λειτουργούς, ψυχολόγους, γενικούς ιατρούς) της υπηρεσίας 24ωρης τηλεφωνικής υποστήριξης με την οποία θα συμβληθεί η Αναθέτουσα Αρχή.

Στους εξυπηρετούμενους, αποδέκτες των υπηρεσιών τηλεβοήθειας – τηλευποστήριξης παρέχονται οι ειδικές συσκευές (αισθητήρες ανίχνευσης πτώσης με κουμπί πανικού, συσκευές εντοπισμού θέσης, συσκευές έλεγχου αισθητήρων) που θα προμηθεύσει ο υποψήφιος Ανάδοχος στα πλαίσια του προκηρυσσόμενου έργου.

Οι συσκευές έχουν δυνατότητα αποστολής της ειδοποίησης μέσω δικτύου GSM ή PSTN ή ισοδύναμου στην Εφαρμογή Υποβολής & Διεκπεραίωσης Αιτημάτων για τους εξυπηρετούμενους η

οποία ενημερώνει το προσωπικό της υπηρεσίας 24ώρης τηλεφωνικής εξυπηρέτησης, το οποίο επικοινωνεί τηλεφωνικά τον εξυπηρετούμενο ανταποκρινόμενο στην έκτακτη ειδοποίηση, για να καταγράψει και να αξιολογήσει το αίτημα του (με βάση τις οδηγίες που ορίζονται στη Πρωτοβουλία της Ευρωπαϊκής Ένωσης SAFE 21 (Social Alarms for the 21st Century) Initiative) , να το ικανοποιήσει, εφόσον είναι δυνατόν , και/ή να στείλει άμεσα την αναγκαία βοήθεια . Ακόμα και σε περίπτωση που ο ηλικιωμένος δεν είναι σε θέση να απαντήσει στην τηλεφωνική κλήση της υπηρεσίας (πρώτο βήμα αντιμετώπισης του περιστατικού) , η υπηρεσία ειδοποιεί και στέλνει αμέσως την αναγκαία βοήθεια: συγγενικό πρόσωπο, εθελοντή γείτονα, προσωπικό της Βοήθειας στο Σπίτι, ασθενοφόρο, Άμεση Δράση, Πυροσβεστική.

Οι συσκευές τηλεϊσοστήριξης που ζητείται να προμηθεύσει ο Ανάδοχος και θα μοιραστούν στους εξυπηρετούμενους για την υποστήριξη παροχής της παραπάνω υπηρεσίας διακρίνονται σε :

- **Συσκευές ανίχνευσης πτώσης & κουμπί πανικού.** Η συσκευή πρέπει να διαθέτει μηχανισμό ανίχνευσης πτώσης και ελέγχου κίνησης ή ακινησίας των φορέα της. Επιπλέον ο χρήστης πρέπει να έχει τη δυνατότητα κλήσης σε βοήθεια με το πάτημα ενός κουμπιού όταν χρειαστεί άμεση βοήθεια (κουμπί πανικού).
- **Συσκευές εντοπισμού θέσης.** Με χρήση gps και της Εφαρμογής Προβολής Θέσης πρέπει να είναι δυνατή η προβολή του ατόμου σε γεωγραφικό χάρτη μέσω διαδικτύου και η αποστολή ειδοποίησης σε περίπτωση απομάκρυνσης από συγκεκριμένα όρια . Η συσκευή αυτή είναι χρήσιμη σε ασθενείς με άνοια , που συχνά απομακρύνονται λόγω απώλειας της μνήμης από την οικία τους και δεν μπορούν να ανεβρεθούν.

## **B. Υπηρεσίες υποστήριξης και οργάνωση με χρήση ΤΠΕ της επιχειρησιακής λειτουργίας και των υφιστάμενων υπηρεσιών του προγράμματος «ΒΟΗΘΕΙΑ ΣΤΟ ΣΠΙΤΙ»**

Οι υπηρεσίες κατ' Οίκον Παρακολούθησης και Φροντίδας περιλαμβάνουν:

- α) Υπηρεσία διαχείρισης και προγραμματισμού επισκέψεων
- β) Υπηρεσία τήρησης, απομακρυσμένης πρόσβασης και ενημέρωσης Φακέλου Φροντίδας εξυπηρετούμενου
- γ) Υπηρεσία ηλεκτρονικής υποβολής αιτημάτων

### **B1. Υπηρεσία διαχείρισης και προγραμματισμού επισκέψεων**

Η υπηρεσία υποστηρίζει μηχανογραφικά με τη χρήση της Εφαρμογής Προγραμματισμού Επισκέψεων & Ραντεβού τη διαδικασία προγραμματισμού και διαχείρισης των επισκέψεων και των λοιπών εργασιών του προσωπικού όλων των ειδικοτήτων (νοσηλεύτες, κοινωνικοί λειτουργοί ,



οικογενειακοί βοηθοί) που είναι επιφορτισμένα με τη λειτουργία και τη παροχή των υφιστάμενων υπηρεσιών του προγράμματος «Βοήθεια στο Σπίτι». Εξυπηρετεί το προσωπικό του Προγράμματος «Βοήθεια στο Σπίτι» βελτιώνοντας την παραγωγικότητα του και την ποιότητα των παρεχόμενων υπηρεσιών προς τους εξυπηρετούμενους αποδέκτες των υφιστάμενων υπηρεσιών του Προγράμματος.

### ***B2. Υπηρεσία τήρησης, απομακρυσμένης πρόσβασης και ενημέρωσης Φακέλου Φροντίδας εξυπηρετούμενου***

Με τη χρήση της εφαρμογής Διαχείρισης Εξυπηρετούμενων, το Διοικητικό Προσωπικό του Αυτοτελούς Τμήματος Κοινωνικής προστασίας, Παιδείας, Πολιτισμού & Αθλητισμού του Δήμου Σκύδρας διαχειρίζεται το προφίλ των εξυπηρετούμενων δημοτών (δημογραφικά στοιχεία, υπηρεσίες που λαμβάνει ο εξυπηρετούμενος, συσκευές που χρησιμοποιεί). Επιπλέον το Προσωπικό του Προγράμματος Βοήθειας στο Σπίτι μπορεί να έχει απομακρυσμένη πρόσβαση στη διάρκεια των επισκέψεων με τη χρήση της Εφαρμογής Έξυπνων Συσκευών στο ιστορικό (μετρήσεις, ιστορικό επισκέψεων, έκτακτα περιστατικά, συμπτώματα, ασθένειες) του κάθε εξυπηρετούμενου, το οποίο και μπορεί να ενημερώνει με στοιχεία που προκύπτουν από την επίσκεψη. Η υπηρεσία αφορά και το προσωπικό 24ώρης τηλεφωνικής υποστήριξης για την επισκόπηση και ενημέρωση του ιστορικού σε σχέση με τα έκτακτα περιστατικά.

### ***B3. Υπηρεσία ηλεκτρονικής υποβολής αιτημάτων***

Αξιοποιώντας το Διαδίκτυο θα δίνονται στους πολίτες μέσω της Εφαρμογής Υποβολής & Διεκπεραίωσης Αιτημάτων για τους εξυπηρετούμενους και της Εφαρμογής Διαχείρισης Υπηρεσιών για τους πολίτες εναλλακτικά κανάλια επικοινωνίας και υποβολής αιτημάτων ή καταγγελιών που θα δρουν συμπληρωματικά με τους υφιστάμενους τρόπους (τηλεφωνικά, με επίσκεψη του ενδιαφερομένου) διεκπεραίωσης αιτημάτων προς το Πρόγραμμα «Βοήθεια στο Σπίτι».

Με τη χρήση on –line φορμών αποστολής αιτήματος ο δημότης μπορεί να προχωρήσει σε υποβολή ερώτησης, παραπόνου καταγγελίας, αιτήματος για νέα μορφή βοήθειας, αιτήματος για έκτακτο ραντεβού. Το αίτημα λαμβάνεται από το Διοικητικό Προσωπικό του Αυτοτελούς Τμήματος Κοινωνικής προστασίας, Παιδείας, Πολιτισμού & Αθλητισμού του Δήμου Σκύδρας και, αν απαιτείται, δρομολογείται προς διεκπεραίωση στο πρόγραμμα «Βοήθεια στο Σπίτι». Ο δημότης μπορεί να ενημερώνεται για την εξέλιξη της πορείας του αιτήματος με διάφορα κανάλια (e-mail , sms, Διαδίκτυο).

Επισημαίνεται η συγκεκριμένη υπηρεσία δεν αφορά αιτήματα εξυπηρέτησης έκτακτων περιστατικών τα οποία εξυπηρετούνται από την υπηρεσία 24ωρης τηλεφωνικής εξυπηρέτησης.

### **Γ. Υπηρεσίες Πρόληψης και Προαγωγής Υγείας**

Η υπηρεσία **Υπηρεσίες Πρόληψης και Προαγωγής Υγείας** (Health Care Prevention and Promotion Portal) τελείται μέσα από την ηλεκτρονική πληροφόρηση και αλληλεπίδραση μεταξύ πολιτών-δήμου σε θέματα υγείας

Η Πύλη Πρόληψης και Προαγωγής Υγείας εξασφαλίζει τη διάδοση πληροφοριών που σχετίζονται με την υγεία και την αντιμετώπιση περιστατικών και η παροχή πρωτοποριακών υπηρεσιών κοινωνικής φροντίδας, πρόληψης και προαγωγής υγείας με βασικό σκοπό τη προώθηση δράσεων αυτό φροντίδας.

Πιο αναλυτικά , οι προσφερόμενες υπηρεσίες είναι:

- Κατάρτιση και πληροφόρηση του κοινού σχετικά με θέματα πρόληψης και αντιμετώπισης περιστατικών
- Προβολή επαγγελματιών υγείας
- Διαδραστική επικοινωνία πολιτών/ επαγγελματιών Υγείας

Το αρχικό περιεχόμενο της Πύλης θα προκύψει ως παραδοτέο του Αναδόχου και για τη διαχείριση του περιεχομένου και των υπηρεσιών πληροφόρησης θα είναι υπεύθυνο το διοικητικό προσωπικό του Αυτοτελούς Τμήματος Κοινωνικής προστασίας, Παιδείας, Πολιτισμού & Αθλητισμού του Δήμου Σκύδρας

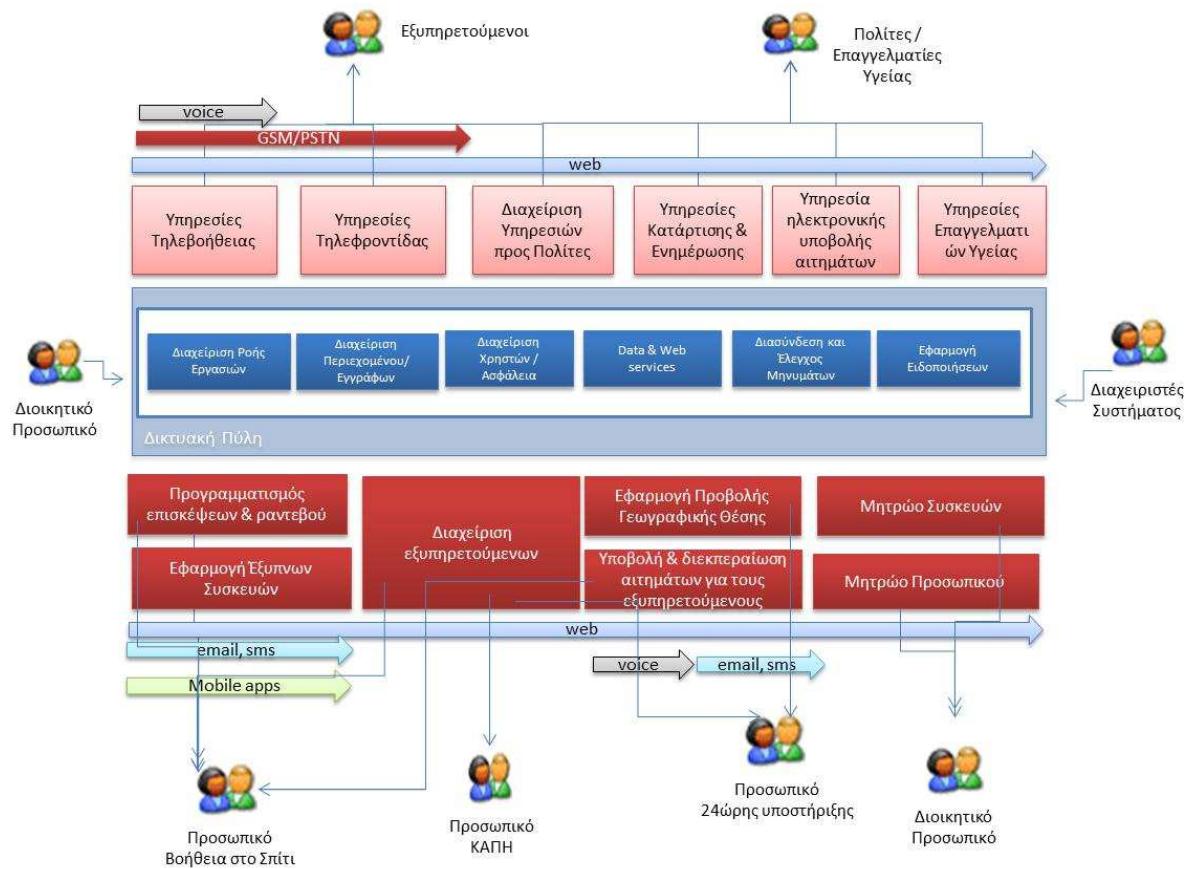
### **A3.2 Απαιτήσεις Αρχιτεκτονικής Συστήματος**

Για την υλοποίηση του πληροφοριακού συστήματος , απαιτείται η υιοθέτηση τουλάχιστον των ακόλουθων αρχιτεκτονικών επιλογών:

- Το λογισμικό των εφαρμογών πρέπει να είναι ανεξάρτητο του λειτουργικού συστήματος του εξυπηρετητή και της βάσης δεδομένων.
- Διαχωρισμός του επιπέδου παρουσίασης (Presentation Layer) από το επίπεδο των αντικειμένων της εφαρμογής (Application Layer) και των αλληλεπιδράσεων με τη Βάση Δεδομένων (Data Access Layer).
- Υποστήριξη ευρέως διαδεδομένων αρχιτεκτονικών υλοποίησης εφαρμογών (J2EE ή .NET ή ισοδύναμο).

- Υποστήριξη προγραμματιστικής διεπαφής εφαρμογών (Application Programming Interface, API) και γενικότερα ενός μοντέλου αντικειμένων (Object Model ή Customization Workbench) ώστε να είναι δυνατή επέκταση της εφαρμογής
- Διεπαφές για την απρόσκοπτη επικοινωνία μεταξύ των συστημάτων (συσκευές ανίχνευσης, έξυπνες συσκευές, τηλεφωνικό κέντρο) ώστε να διασφαλίζεται το τελικό αποτέλεσμα με τρόπο διαφανή (transparent).
- Υποστήριξη ανοιχτών αρχιτεκτονικών και προτύπων για τη διασύνδεση, την επικοινωνία και τη διαλειτουργικότητα.
- Διαλειτουργικότητα με τρίτα συστήματα, μέσω υποστήριξης των πρωτοκόλλων SOAP, WSDL και UUDI.
- Υποστήριξη πρωτοκόλλων τεχνολογίας TCP/IP σε επίπεδο δικτύου και εφαρμογής (IP v4, DNS, FTP, HTTP, SMTP/MIME, POP3, IMAP, LDAP v3).
- Υλοποίηση τεχνικών για την εξασφάλιση της λειτουργίας των συστημάτων σε περιβάλλον υψηλής διαθεσιμότητας.
- Δυνατότητα διαμοιρασμού των δομικών στοιχείων (components) της εφαρμογής σε πολλαπλούς εξυπηρετητές, για κατανομή του φόρτου εργασίας σε πολλαπλούς επεξεργαστές (scalability).

### A3.2.1 Λογική Αρχιτεκτονική



Η λογική αρχιτεκτονική του συστήματος, απεικονίζεται στο παραπάνω σχήμα. Στην προτεινόμενη από τον Ανάδοχο αρχιτεκτονική πρέπει να διακρίνονται τουλάχιστον τα εξής επίπεδα:

**A. Επίπεδο υπηρεσιών:** Οι ψηφιακές υπηρεσίες που προσφέρονται από το έργο βρίσκονται σε αυτό το επίπεδο. Οι εξωτερικοί χρήστες που διακρίνονται σε Προσωπικό που παρέχει τις υπηρεσίες κοινωνικής φροντίδας και Δημότες/Πολίτες εξυπηρετούμενους, χρησιμοποιούν ένα ή περισσότερα από τα διαθέσιμα κανάλια ώστε να έχουν πρόσβαση στις υπηρεσίες αυτές. Όλες οι υπηρεσίες προσφέρονται μέσα από το κανάλι του διαδικτύου (κατ' ελάχιστο), ενώ κάποιες από αυτές προσφέρονται μέσω εφαρμογής έξυπνων συσκευών (mobile app) και άλλες μέσω μηνυμάτων (SMS). Οι αναλυτικές απαιτήσεις πολυκαναλικότητας ανά εφαρμογή δίνεται στην παράγραφο A3.8

**B. Επίπεδο δικτυακής πύλης.** Όλες οι υπηρεσίες πρέπει να διατίθενται και να είναι προσβάσιμες μέσω δικτυακής πύλης υπηρεσιών, τη Δικτυακή Πύλη Πρωτοβάθμιας Φροντίδας Υγείας. Η πρόσβαση γίνεται με δύο τρόπους α) Με διαδικτυακή εφαρμογή και την κατάλληλη διεπαφή χρήστη (user interface) και β) με διαδικτυακή υπηρεσία web

service ώστε τρίτες εφαρμογές ή υπηρεσίες να μπορούν να διαλειτουργήσουν με τις ψηφιακές υπηρεσίες (π.χ. υπηρεσία φακέλου φροντίδας εξυπηρετούμενου). Οπουδήποτε απαιτείται διασύνδεση μεταξύ εφαρμογών αυτό πρέπει να γίνεται είτε με την ανάπτυξη κατάλληλης δικτυακής υπηρεσίας (web service), είτε με απευθείας πρόσβαση στην Βάση Δεδομένων. Στο επίπεδο της δικτυακής πύλης βρίσκονται επίσης και όποιες εφαρμογές διαχείρισης περιεχομένου υποστηρίζει η δικτυακή πύλη υπηρεσιών. Στο ίδιο επίπεδο ολοκληρώνονται επίσης και παρέχονται κάποιες οριζόντιες υπηρεσίες και εφαρμογές, όπως η διαχείριση ροής εργασιών (workflow), η διαχείριση κειμένων, η διαχείριση ρόλων και χρηστών, καθώς επίσης και υπηρεσίες πρόσβασης σε βάσεις δεδομένων και υλοποίησης και περιγραφής web services.

**Γ. Επίπεδο εφαρμογών.** Στο επίπεδο αυτό βρίσκονται οι ζητούμενες για την υλοποίηση των προσφερόμενων ψηφιακών υπηρεσιών εφαρμογές. Ζητούνται κατ' ελάχιστον οι ακόλουθες λειτουργικές εφαρμογές:

1. Διαχείριση εξυπηρετούμενων
2. Μητρώο Προσωπικού
3. Προγραμματισμός επισκέψεων & ραντεβού
4. Υποβολή & διεκπεραίωση αιτημάτων για τους εξυπηρετούμενους
5. Εφαρμογή ειδοποιήσεων – sms, email alerts, τηλεφωνικής κλήσης
6. Διαχείριση υπηρεσιών για τους πολίτες
7. Μητρώο συσκευών
8. Εφαρμογή Έξυπνων Συσκευών
9. Προβολή Γεωγραφικής Θέσης
10. Διασύνδεση και Έλεγχος Μηνυμάτων
11. Διαχείριση ροής εργασιών

Η κάθε μία από τις εφαρμογές, πρέπει να διασυνδέεται και να ανταλλάσσει δεδομένα με τις λοιπές εφαρμογές, είτε με χρήση web services, είτε να διασυνδέεται σε επίπεδο δεδομένων (π.χ. με απευθείας πρόσβαση στην βάση δεδομένων). Σε κάθε περίπτωση η διασύνδεση πρέπει να είναι κατά το δυνατόν σε πραγματικό χρόνο και να τηρούνται όλες οι προϋποθέσεις διαλειτουργικότητας, ασφάλειας και δικαιωμάτων πρόσβασης που αναφέρονται στις παραγράφους Α3.7 και Α3.10. Όλες οι εφαρμογές πρέπει να είναι σύμφωνες με τις προϋποθέσεις ευχρηστίας που τίθενται στην παράγραφο Α3.11, και όλα τα δεδομένα να αποθηκεύονται σε βάσεις δεδομένων με τρόπο που θα είναι δυνατόν να

χρησιμοποιηθούν από άλλες εφαρμογές και να επιτυγχάνεται η εύκολη διασύνδεση τους με άλλες εφαρμογές σύμφωνα με τα οριζόμενα στη παράγραφο Α3.7 (Διαλειτουργικότητα)

### **A3.2.2 Κατηγορίες Χρηστών**

Για τις προδιαγραφές και απαιτήσεις σχετικά με τις ομάδες χρηστών, τους ρόλους και τα δικαιώματα πρόσβασης δίνονται αναλυτικές περιγραφές στη λειτουργική περιγραφή κάθε εφαρμογής.

### **A3.2.3 Φυσική Αρχιτεκτονική – Απαιτούμενος εξοπλισμός υποδομών**

Οι εφαρμογές και οι υπηρεσίες θα εγκατασταθούν στην υπάρχουσα πληροφοριακή και τηλεπικοινωνιακή υποδομή και στον εξοπλισμό του Δήμου που περιγράφονται στην παράγραφο Η αρχιτεκτονική που θα προτείνει ο Ανάδοχος και θα περιγράψει στη τεχνική του προσφορά θα πρέπει να προβλέπει την ενσωμάτωση ανάπτυξης υπηρεσιών με τη στρατηγική χρήσης εικονικών μηχανών (virtualization), εξασφαλίζοντας τουλάχιστον την ακόλουθη παραμετροποίηση εικονικών μηχανημάτων:

- Server 1
  - Database Server
- Server 2
  - Web Server
  - Application Server

Για τη λειτουργία του συστήματος απαιτείται το παρακάτω υποστηρικτικό λογισμικό:

A/A	Περιγραφή	Ποσότητα
1.	Λογισμικό Βάσης δεδομένων	1
2.	Λογισμικό εξυπηρετητή εφαρμογών	1
3.	Λογισμικό εξυπηρετητή διαδικτύου	1
4.	Λογισμικό Virtualization	1

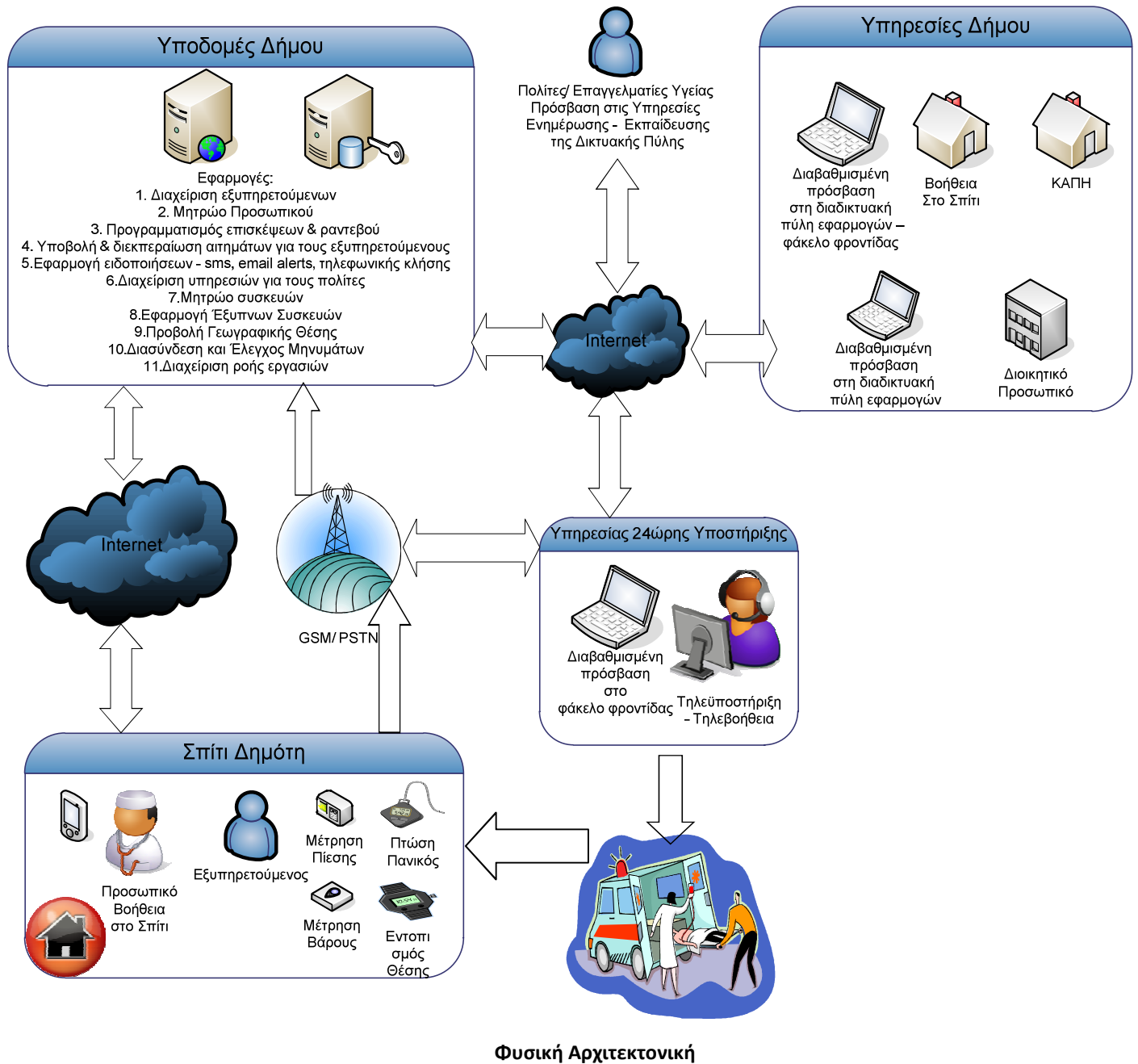
Οι εφαρμογές πρέπει να συλλειτουργούν με μια σειρά συσκευών τηλεφροντίδας και τηλεβοήθειας, που θα προσφέρει ο Ανάδοχος, οι οποίες διανέμονται στους ωφελούμενους και στο προσωπικό (έξυπνες συσκευές) και μεταδίδουν μέσω σταθερών ή ασύρματων δικτύων δεδομένα και

πληροφορίες που αξιοποιούνται από την εφαρμογή Διασύνδεσης και Ελέγχου Μηνυμάτων για την εκκίνηση των απαιτούμενων διαδικασιών.

Για τη λειτουργία του συστήματος απαιτούνται οι παρακάτω συσκευές:

A/A	Περιγραφή	Ποσότητα
1.	Συσκευές ελέγχου αισθητήρων και εντοπισμού θέσης	70 (20+20+20+10)
2.	Αισθητήρες ανίχνευσης πτώσης & κουμπί πανικού	20
3.	Αισθητήρες μέτρησης πίεσης	20
4.	Αισθητήρες μέτρησης βάρους	20
5.	Έξυπνες Συσκευές	3

Η φυσική αρχιτεκτονική του προτεινόμενου συστήματος απεικονίζεται στο σχήμα που ακολουθεί:



### A3.3 Τεχνολογίες και σχέδιο υλοποίησης Έργου

Το πληροφοριακό σύστημα για την παροχή των ψηφιακών υπηρεσιών της ΑΑ σε λειτουργικό και τεχνολογικό επίπεδο, πρέπει να διέπεται τουλάχιστον από τις ακόλουθες αρχές:

- Πρέπει να υποστηρίζεται κεντρική καταχώρηση και διαχείριση της εισαγόμενης πληροφορίας στο σύστημα έτσι ώστε η ίδια πληροφορία να μην απαιτείται να επανεισαχθεί σε κανένα άλλο σημείο.



- Λειτουργία των επιμέρους εφαρμογών και λύσεων που θα αποτελέσουν διακριτά τμήματα του πληροφοριακού συστήματος, σε ένα ενιαίο web-based περιβάλλον, το οποίο θα αποτελέσει το βασικό «χώρο εργασίας» για τους χρήστες με στόχο τα εξής:
  - Επίτευξη ομοιομορφίας στις διεπαφές χρηστών μεταξύ των διακριτών εφαρμογών
  - Επιλογή κοινών και φιλικών τρόπων παρουσίασης, όσον αφορά τις διεπαφές χρηστών με τις διαδικτυακές εφαρμογές
- Η λειτουργία του να επιτρέπει και υποστηρίζει την απεριόριστη χρήση των υπηρεσιών του σε επίπεδο αριθμού χρηστών.
- Όλες ανεξαιρέτως οι προσφερόμενες εφαρμογές θα πρέπει στο περιβάλλον εργασίας του χρήστη (τελικού και διαχειριστή) να απαιτούν μόνο έναν κοινό web browser, σε όλα τα λειτουργικά συστήματα που αυτοί υποστηρίζουν π.χ:
  - Microsoft IE 6+, Firefox 2+, Google Chrome 1+, Opera 9+, Safari 3+
- Όπου απαιτείται είσοδος χρήστη με κωδικούς θα πρέπει να γίνεται άπαξ για το σύνολο των νέων εφαρμογών και να μην χρειάζεται σε καμιά περίπτωση επανεισαγωγή του κωδικού (Single Sign On).
- Το προσφερόμενο σύστημα πρέπει να είναι ανεξάρτητο λειτουργικού συστήματος και συστήματος βάσης δεδομένων. Θα πρέπει να υποστηρίζονται τουλάχιστον δύο ευρέως διαδεδομένα λειτουργικά συστήματα (ενδεικτικά MS Windows, Unix, Linux, Solaris κλπ.) και δύο ευρέως διαδεδομένα συστήματα βάσης δεδομένων (ενδεικτικά MS SQL, MySQL, Oracle, DB2, Informix κλπ).
- Αρχιτεκτονική τουλάχιστον τριών (3) επιπέδων (3-tier architecture): επίπεδο παρουσίασης (Presentation Layer), επίπεδο εφαρμογής ή επιχειρησιακής λογικής (Application Layer) και επίπεδο αποθήκευσης/πρόσβασης στα δεδομένα (Data Access Layer)
- Υπηρεσιοστραφή Αρχιτεκτονική (Service-Oriented Architecture - SOA)
- Σύστημα «ανοικτής» αρχιτεκτονικής (open architecture), δηλαδή υποχρεωτική χρήση ανοικτών προτύπων που θα διασφαλίζουν:
  - την ομαλή λειτουργία σύμφωνα με τις απαιτήσεις που ορίζονται στη παράγραφο 0 και τη συνεργασία μεταξύ του συνόλου των προς προμήθεια εφαρμογών του νέου πληροφοριακού συστήματος
  - Τη δικτυακή συνεργασία μεταξύ εφαρμογών ή/και συστημάτων τα οποία βρίσκονται σε διαφορετικά υπολογιστικά συστήματα

- την επεκτασιμότητα των εφαρμογών χωρίς αλλαγές στη δομή και αρχιτεκτονική τους. Η επεκτασιμότητα έγκειται στα ακόλουθα:
  - απεριόριστος αριθμός νέων εφαρμογών
  - απεριόριστος αριθμός χρηστών
  - απεριόριστος αριθμών συσκευών
- Οι εφαρμογές του Πληροφοριακού Συστήματος πρέπει να είναι κατάλληλα σχεδιασμένες ώστε να παρέχουν τη δυνατότητα εύκολης επικοινωνίας, διασύνδεσης ή και ολοκλήρωσης με τρίτες εφαρμογές ή / και υποσυστήματα. Η καταλληλότητα στη σχεδίαση προϋποθέτει κατ' ελάχιστον τα ακόλουθα:
  - Τεκμηριωμένα API (Application Programming Interface) τα οποία να επιτρέπουν την ολοκλήρωση/ διασύνδεση με τρίτες εφαρμογές, τουλάχιστον για την Εφαρμογή Δικτυακής Πύλης και την Εφαρμογή Διαχείρισης Εξυπηρετούμενων.
  - Δυνατότητα διασύνδεσης / επικοινωνίας τουλάχιστον για την Εφαρμογή Διαχείρισης Εξυπηρετούμενων με τρίτες εφαρμογές βάσει διεθνών standards (XML, SOAP, UDDI κλπ.),
  - Δυνατότητα διασύνδεσης / επικοινωνίας της εφαρμογής Διασύνδεσης και Ελέγχου Μηνυμάτων με το τηλεφωνικό κέντρο που θα ορίσει η Αναθέτουσα Αρχή (τεχνική και λειτουργική διασύνδεση) στη διάρκεια της μελέτης εφαρμογής
  - Υποστήριξη των αντίστοιχων διεθνών προτύπων και ευρωπαϊκών οδηγιών (βλ. παράγραφος Α3.7 )
- Αρθρωτή (modular) αρχιτεκτονική του συστήματος, ώστε να επιτρέπονται μελλοντικές επεκτάσεις (αύξηση χρηστών, αύξηση φορέων, αύξηση εξυπηρετούμενων και συσκευών) και αντικαταστάσεις, ενσωματώσεις, αναβαθμίσεις ή αλλαγές διακριτών τμημάτων λογισμικού ή εξοπλισμού
- Αρχιτεκτονική N-tier για την ευελιξία της κατανομής του κόστους και φορτίου μεταξύ κεντρικών συστημάτων και σταθμών εργασίας
- Ανάπτυξη Βασισμένη σε Αυτόνομες Δομικές Μονάδες (Component Based Development)
- Εξασφάλιση πλήρους λειτουργικότητας μέσω του Διαδικτύου για το σύνολο των εφαρμογών και εργαλείων ανάπτυξης που θα καλύψουν τις ανάγκες του συστήματος.

- Χρήση συστημάτων διαχείρισης σχεσιακών βάσεων δεδομένων (RDBMS) για την ευκολία διαχείρισης μεγάλου όγκου δεδομένων, όπως αυτά θα παράγονται από την εναπόθεση δεδομένων από τους χρήστες και θα διατηρούνται σε βάθος χρόνου, είτε ως πρωτόλειο υλικό είτε κατόπιν επεξεργασίας. Επιπλέον, πρέπει να διασφαλιστεί η αυξημένη διαθεσιμότητα και πρόσβαση των χρηστών στα διαθέσιμα δεδομένα. Θα πρέπει να διασφαλίζονται:
  - Ανοικτό περιβάλλον ανάπτυξης εφαρμογών
  - Ανοικτά τεκμηριωμένα και δημοσιευμένα συστήματα διεπαφής με προγράμματα τρίτων
  - Ανοικτά πρωτόκολλα επικοινωνίας
  - Ανοικτό περιβάλλον ως προς τη μεταφορά και ανταλλαγή δεδομένων με άλλα συστήματα
  - Ανοικτό περιβάλλον ως προς την τεχνολογία της βάσης δεδομένων
- Διασφάλιση της πληρότητας, ποιότητας, ακεραιότητας και ασφάλειας των δεδομένων των εφαρμογών.
- Χρήση εργαλείων ανάπτυξης, συντήρησης και διαχείρισης των εφαρμογών και των εργαλείων που θα χρησιμοποιηθούν, τα οποία θα είναι συμβατά με το σύνολο του λογισμικού υποδομής που θα προσφερθεί από τον Ανάδοχο (Web, application και database servers)
- Υλοποίηση γραφικού περιβάλλοντος λειτουργίας των χρηστών για την αποδοτική χρήση των εφαρμογών και την ευκολία εκμάθησής τους
- Άμεση υποστήριξη - βοήθεια (online help) και οδηγίες προς τους χρήστες ανά διαδικασία ή και οθόνη. Μηνύματα λαθών (error messages) στην Ελληνική γλώσσα και ειδοποίηση των χρηστών με όρους οικείου προς αυτούς
- Δυνατότητα συνδυασμού και επεξεργασίας στοιχείων. Η ανάλυση και παρουσίαση των πληροφοριών θα πρέπει να γίνεται με την κατά περίπτωση πιο πρόσφορη μορφή (πίνακες, γραφικά, στατιστικά κλπ.)
- Τεκμηρίωση του συστήματος με τη σύνταξη τεχνικών εγχειριδίων του συστήματος και των εργαλείων διαχείρισης (system manuals), καθώς και εγχειριδίων λειτουργίας του συστήματος (operation manuals) και υποστήριξης των χρηστών (user manuals).

### **A3.4 Προδιαγραφές Λειτουργικών Ενοτήτων (Υποσυστημάτων, Εφαρμογών)**

#### **A3.4.1 Εφαρμογή διαχείρισης εξυπηρετούμενων**

Η εφαρμογή Διαχείρισης Εξυπηρετούμενων, χρησιμοποιείται για τη διαχείριση του προφίλ (δημογραφικά στοιχεία, υπηρεσίες που λαμβάνει ο εξυπηρετούμενος, συσκευές που χρησιμοποιεί) και του ιστορικού (μετρήσεις, ιστορικό επισκέψεων, έκτακτα περιστατικά, συμπτώματα, ασθένειες) του κάθε εξυπηρετούμενου. Η καρτέλα του εξυπηρετούμενου θα ενημερώνεται με βάση τακτικά γεγονότα που θα αποστέλλονται στο πληροφοριακό σύστημα (όπως τα αποτελέσματα μετρήσεων των συσκευών) αλλά και έκτακτα γεγονότα ( όπως πτώση, κλήση έκτακτης βοήθειας κλπ)

Οι χρήστες της εφαρμογής είναι:

- Διοικητικό Προσωπικό, με πρόσβαση στις λειτουργίες και τα δεδομένα του προφίλ
- Προσωπικό Προγράμματος «Βοήθεια στο Σπίτι», για την επισκόπηση των στοιχείων του προφίλ και την επισκόπηση και/ ή ενημέρωση των στοιχείων του ιστορικού του
- Προσωπικό του ΚΑΠΗ, για την επισκόπηση των στοιχείων του προφίλ και την επισκόπηση και/ ή ενημέρωση των στοιχείων του ιστορικού του
- Προσωπικό Υπηρεσίας 24ώρης τηλεφωνικής εξυπηρέτησης, για την επισκόπηση και/ ή ενημέρωση των στοιχείων του ιστορικού του
- Εξυπηρετούμενοι για επισκόπηση των στοιχείων του προφίλ κι του ιστορικού τους
- Διαχειριστές των συστημάτων, για τη διαχείριση των αρχείων/ παραμέτρων της εφαρμογής

Η εφαρμογή πρέπει τουλάχιστον να διαθέτει τα ακόλουθα χαρακτηριστικά και λειτουργίες:

- Διαβαθμισμένη πρόσβαση στα δεδομένα και τις λειτουργίες της εφαρμογής ανάλογα με τα δικαιώματα πρόσβασης του χρήστη, όπως παρουσιάστηκαν στη προηγούμενη παράγραφο (χρήστες εφαρμογής). Η εφαρμογή πρέπει να είναι προσβάσιμη μέσω διαδικτύου με τη χρήση λογαριασμού χρήστη και κωδικού πρόσβασης
- Τήρηση των στοιχείων του προφίλ του εξυπηρετούμενου στο οποίο περιλαμβάνονται τα παρακάτω στοιχεία:
  - Δημογραφικά στοιχεία του κάθε εξυπηρετούμενου
  - Πρόσωπα επικοινωνίας του κάθε εξυπηρετούμενου (συγγενείς, φίλοι) με τα στοιχεία επικοινωνίας τους
  - Καρτέλα των υπηρεσιών που λαμβάνει ο πολίτης από το Πρόγραμμα «Βοήθεια στο Σπίτι» (είδος και αριθμός συσκευών, εγγεγραμμένες υπηρεσίες κλπ)

- Προτιμήσεις και ειδικές ρυθμίσεις παραμέτρων ανά χρήστη που αφορούν τις μετρήσεις των συσκευών και τις ειδοποιήσεις που θα πρέπει να αποστέλλονται.
- Ηλεκτρονικό Φάκελο Φροντίδας & Υγείας με τα ακόλουθα χαρακτηριστικά και λειτουργίες:
  - Ενιαία διαχείριση και παρακολούθηση των δημοτών/εξυπηρετούμενων στα πλαίσια των επαφών τους με όλες τις δομές παροχής υπηρεσιών πρωτοβάθμιας φροντίδας υγείας και πρόνοιας του έργου (πρόγραμμα «Βοήθεια στο Σπίτι», ΚΑΠΗ, υπηρεσία 24ωρης τηλεφωνικής εξυπηρέτησης). Το σύστημα θα πρέπει να χαρακτηρίζεται από απλές διαδικασίες εισαγωγής δεδομένων (στοιχεία ασθενή, ασφαλιστικά δεδομένα, δεδομένα κλινικής εξέτασης, συνταγογραφήσεις, διαγνώσεις, παραπεμπτικά, κλπ.) με φιλικές προς το χρήστη φόρμες εισαγωγής,
  - Καταγραφή και διαχείριση των δεδομένων υγείας των δημοτών/εξυπηρετούμενων τα οποία προκύπτουν κατά την παροχή υπηρεσιών πρωτοβάθμιας φροντίδας υγείας και πρόνοιας από όλους τους εμπλεκόμενους επαγγελματίες υγείας που έρχονται σε επαφή με τον πολίτη/εξυπηρετούμενο (ιατρικό προσωπικό, νοσηλευτικό προσωπικό, κοινωνική λειτουργός, ψυχολόγος, φυσιοθεραπευτής κλπ).
  - Πρόσβαση στις λειτουργικότητες του συστήματος μέσω διαδικτύου (web-based interface). Η πρόσβαση στις λειτουργίες του συστήματος θα πρέπει να είναι εφικτή και μέσω φορητών συσκευών (πχ tablet PCs κλπ) οι οποίες θα χρησιμοποιούνται από το Προσωπικό του Προγράμματος «Βοήθεια στο Σπίτι». Οι ελάχιστες ζητούμενες λειτουργίες του συστήματος που θα είναι προσπελάσιμες μέσω φορητών συσκευών και τα λειτουργικά χαρακτηριστικά που θα είναι σε θέση να εξυπηρετούν παρουσιάζονται στην παράγραφο Α3.4.9
  - Υποστήριξη των τακτικών και έκτακτων περιστατικών στα πλαίσια της παροχής υπηρεσιών πρωτοβάθμιας φροντίδας υγείας από το προσωπικό του Προγράμματος «Βοήθεια στο Σπίτι» και από το προσωπικό της υπηρεσίας 24ώρης τηλεφωνικής εξυπηρέτησης.
  - Οργάνωση και παρουσίαση του ηλεκτρονικού φακέλου του δημότη/εξυπηρετούμενου με βάση την επίσκεψη (visit - oriented view).
  - Υποστήριξη μοντέλου SOAP (Subjective – Objective – Assessment – Plan) κατά την καταγραφή, παρουσίαση και οργάνωση του ηλεκτρονικού φακέλου του δημότη/εξυπηρετούμενου.

- Οργάνωση και παρουσίαση του ηλεκτρονικού φακέλου του δημότη/εξυπηρετούμενου με βάση το πρόβλημα υγείας (problem oriented view), δεδομένου ότι ένα μεγάλο ποσοστό των πολιτών στους οποίους παρέχονται οι υπηρεσίες κοινωνικής φροντίδας και πρόνοιας είναι σχετικά μεγάλης ηλικίας και πάσχει από χρόνια προβλήματα.
- Τα ιατρικά δεδομένα πρέπει να είναι προσβάσιμα με βάση τα διεθνή και ευρωπαϊκά πρότυπα και κατευθύνσεις (HL7 CDA R2, patient summary ePDSOS, EU directive 24/2011)
- Ανεύρεση των αρχείων των δημοτών/ εξυπηρετούμενων με γρήγορο και εύκολο τρόπο (π.χ. χρήση δημογραφικών στοιχείων, κλπ).
- Καταγραφή των δεδομένων των επαφών των επαγγελματιών υγείας του Προγράμματος «Βοήθεια στο Σπίτι», των ΚΑΠΗ, της 24ώρης τηλεφωνικής εξυπηρέτησης με τους δημότες/ εξυπηρετούμενους (περιλαμβανομένης και της ηλεκτρονικής καταγραφής αποτελεσμάτων εξετάσεων).
- Καταγραφή, ανάλογα με τα δικαιώματα πρόσβασης του χρήστη, των ακόλουθων στοιχείων του φακέλου:
  - Ασφαλιστικά στοιχεία, Συνθήκες διαβίωσης.
  - Ιατρικό Ιστορικό: ( νόσοι, φάρμακα, αλλεργίες κλπ)
  - Βασικά δεδομένα επαφής: Ημερομηνία, υπεύθυνος υγειονομικός, τύπος επαφής, τόπος επαφής.
  - Συμπτώματα: Κύριο σύμπτωμα, συνοδά συμπτώματα με χρήση κωδικοποίησης ICPC και ελεύθερου κειμένου.
  - Δεδομένα κλινικής εξέτασης (θερμοκρασία, πίεση κλπ).
  - Δεδομένα γυναικολογικής εξέτασης.
  - Διάγνωση: Η καταγραφή διαγνώσεων γίνεται με χρήση κωδικοποίησης ICD-9 (ή ICD-10) και επιπλέον με ελεύθερο κείμενο
  - Ιατρικές ενέργειες – πράξεις.
  - Νοσηλευτικές υπηρεσίες-ενέργειες: Καταγραφή των σχετικών ενεργειών του νοσηλευτικού προσωπικού του προγράμματος «βοήθεια στο σπίτι».
  - Υπηρεσίες από κοινωνικό λειτουργό στα πλαίσια μιας επαφής.
  - Υπηρεσίες από φυσιοθεραπευτή στα πλαίσια μιας επαφής.
  - Υπηρεσίες από οικογενειακό βοηθό.
  - Δεδομένα χορήγησης και συνταγογράφησης φαρμάκων

- Εμβολιασμός.
- Δίαιτα.
- Δεδομένα επαφής με κοινωνικό λειτουργό.
  - Εκτύπωση ενοτήτων του φακέλου (πχ συνταγογράφηση φαρμάκων, ιατρική βεβαίωση, πιστοποιητικό επίσκεψης στο ιατρείο κλπ).
- Δυνατότητα ολοκλήρωσης/ διασύνδεσης του συστήματος με ετερογενή συστήματα και ιατρικές συσκευές με χρήση ανοικτών προτύπων (XML, HL7 κλπ ) για την υποστήριξη μελλοντικών επεκτάσεων (σύνδεση με Νοσοκομεία, Κέντρα Υγείας, εφαρμογές ανάλογων δράσεων του Δήμου) .
- Δυνατότητα διασυνδεσιμότητας με τρίτα συστήματα (συσκευές που προσφέρονται στα πλαίσια του έργου, εφαρμογή ηλεκτρονικής συνταγογράφησης), με χρήση ανοικτών προτύπων (HL7, προφίλ ολοκλήρωσης IHE, W3C/web services κλπ).
- Αναζητήσεις στα δεδομένα του συστήματος με διάφορα κριτήρια αναζήτησης. Να αναφερθούν οι υποστηριζόμενες αναζητήσεις.
- Παραμετροποίηση του συστήματος από εξουσιοδοτημένο χρήστη – διαχείριση βασικών αρχείων.
- Ιδιαίτερη βαρύτητα θα δοθεί στην προστασία των ευαίσθητων & προσωπικών δεδομένων των εξυπηρετούμενων. Η προστασία ευαίσθητων και προσωπικών δεδομένων πρέπει να εξασφαλίζεται με βάση το ισχύον θεσμικό και νομικό πλαίσιο (οδηγία 95/46/ΕΚ, προστασία των προσωπικών δεδομένων Ν. 2472/97, προστασία των προσωπικών δεδομένων στον τηλεπικοινωνιακό τομέα Ν. 2774/99)

#### **A3.4.2 Εφαρμογή Μητρώου Προσωπικού**

Η εφαρμογή μητρώου προσωπικού, χρησιμοποιείται για τη διαχείριση του προσωπικού των δομών υγείας και κοινωνικής φροντίδας του Δήμου, που είναι επιφορτισμένα με τη λειτουργία και την παροχή των υπηρεσιών του προγράμματος «Βοήθεια στο Σπίτι».

Οι χρήστες της εφαρμογής είναι:

- Διοικητικό Προσωπικό, με πρόσβαση στο σύνολο των λειτουργιών της εφαρμογής
- Προσωπικό Προγράμματος «Βοήθεια στο Σπίτι», για την επισκόπηση και/ ή ενημέρωση των προσωπικών τους στοιχείων και επισκόπηση στοιχείων διαθεσιμότητας
- Διαχειριστές των συστημάτων, για τη διαχείριση των αρχείων/ παραμέτρων της εφαρμογής

Η εφαρμογή πρέπει τουλάχιστον να διαθέτει τα ακόλουθα χαρακτηριστικά και λειτουργίες:

- Τήρηση μητρώου - οργανογράμματος των υπηρεσιών Κοινωνικής Φροντίδας
- Δυνατότητα κατανομής του προσωπικού σε υπηρεσίες σε επίπεδο φορέα – νομικού προσώπου , διευθύνσεων, τμημάτων και γραφείων
- Τήρηση καρτέλας στοιχείων υπαλλήλου στην οποία περιλαμβάνονται τα παρακάτω στοιχεία:
  - Στοιχεία προσωπικής κατάστασης:
    - Στοιχεία ταυτότητας υπαλλήλου (Επώνυμο, όνομα, πατρώνυμο, ημερομηνία γέννησης)
    - Στοιχεία επικοινωνίας υπαλλήλου (διεύθυνση κατοικίας, τηλέφωνο και ταχ. κώδικας)
    - Αρ. δελτίου ταυτότητας, ΑΦΜ
  - Στοιχεία υπηρεσιακής κατάστασης:
    - Αριθμός μητρώου και απόφαση, ΦΕΚ διορισμού ή πρόσληψης ή μονιμοποίησης και σχετική ημερομηνία.
    - στοιχεία που αφορούν τη διακοπή σχέσης εργασίας (απόλυση, συνταξιοδότηση, παραίτηση)
    - Τήρηση ιστορικότητας στα παραπάνω στοιχεία, π.χ. για εποχιακό προσωπικό που επαναπροσλαμβάνεται.
  - Στοιχεία επαγγελματικής κατάστασης - κατάρτισης:
    - Εκπαιδευτικό Προφίλ
    - Εργασιακή εμπειρία
    - Προϋπηρεσία
    - Ειδικότητα , κατηγορία/ κλάδος
    - Τυπικά προσόντα και ειδικές δεξιότητες
    - Τήρηση αρχείων βιογραφικών
  - Στοιχεία απασχόλησης:
    - Οι άδειες πάσης φύσεως, οι απουσίες, οι αργίες, οι διαθεσιμότητες και γενικά οτιδήποτε σχετίζεται με τον υπολογισμό χρόνου υπηρεσίας του προσωπικού



- Στοιχεία που αφορούν τη παροχή εργασίας του κάθε μέλους: ώρες διατιθέμενης εργασίας, τύποι προσφερόμενης βοήθειας, ειδικοί όροι
- Σε περίπτωση όπου κάποιος υπάλληλος είναι ήδη ενταγμένος στο Μητρώο, δεν θα πρέπει σε καμία περίπτωση να δημιουργείται νέα εγγραφή για τον υπάλληλο αυτό, απλά να παρέχεται η δυνατότητα κατάλληλης προσθήκης παραμέτρων και στοιχείων
- Αναζήτηση & πρόταση από την εφαρμογή, προσωπικού με βάση κωδικοποιημένα κριτήρια για τη βέλτιστη κάλυψη των τις αναγκών και των ιδιαιτεροτήτων του εξυπηρετούμενου πολίτη που χρειάζεται βοήθεια
- Διαβαθμισμένη πρόσβαση σε κάθε υπάλληλο στην καρτέλα του μέσω διαδικτύου για την επισκόπηση και/ ή ενημέρωση των προσωπικών του στοιχείων
- Διαχείριση αρχείων/παραμέτρων μητρώου:
  - Διαχείριση υπηρεσιών σε επίπεδο διευθύνσεων, τμημάτων και γραφείων.
  - Αρχείο κατηγοριών και κλάδων προσωπικού.
  - Αρχείο με κωδικοποιημένα τα είδη των προϋπηρεσιών που εμφανίζονται στο προσωπικό και,
  - Αρχείο με κωδικοποιημένα τα τυπικά προσόντα που μπορούν να χαρακτηρίζουν τους υπαλλήλους, για κάθε είδος προϋπηρεσίας.
- Εκτύπωση καταστάσεων που προκύπτουν από τα στοιχεία του μητρώου, ανά κατηγορία υπαλλήλου με χρήση φίλτρων και κριτηρίων αναζήτησης

### **A3.4.3 Εφαρμογή προγραμματισμού επισκέψεων & ραντεβού**

Η εφαρμογή χρησιμοποιείται για να μηχανογραφηθεί η διαδικασία προγραμματισμού των επισκέψεων και των λοιπών εργασιών του προσωπικού όλων των ειδικοτήτων (νοσηλεύτες, κοινωνικοί λειτουργοί, οικογενειακοί βοηθοί) που είναι επιφορτισμένα με τη λειτουργία και τη παροχή των υπηρεσιών του προγράμματος «Βοήθεια στο Σπίτι».

Οι χρήστες της εφαρμογής είναι:

- Διοικητικό Προσωπικό, με πρόσβαση στο σύνολο των λειτουργιών της εφαρμογής για τον προγραμματισμό των ραντεβού. Εξαιρούνται οι λειτουργίες με πρόσβαση στα προσωπικά δεδομένα των εξυπηρετούμενων

- Προσωπικό Προγράμματος «Βοήθεια στο Σπίτι», για την ενημέρωση τους σε σχέση με τα ραντεβού, την υλοποίηση των προγραμματισμένων επισκέψεων και την καταγραφή των αποτελεσμάτων
- Διαχειριστές των συστημάτων, για τη διαχείριση των αρχείων/ παραμέτρων της εφαρμογής
- Εξυπηρετούμενοι δημότες για την ενημέρωση τους σχετικά με τα προγραμματισμένα ραντεβού

Η εφαρμογή πρέπει να διαθέτει τουλάχιστον τα ακόλουθα χαρακτηριστικά και λειτουργίες:

- Σύνδεση χρηστών
  - Σύνδεση χρηστών με διαφορετική ιδιότητα (διοικητικό προσωπικό, νοσηλευτές, κοινωνικοί λειτουργοί, οικογενειακοί βοηθοί)
  - Διαχωρισμός δεδομένων χρηστών
  - Διαφορετικά δικαιώματα πρόσβασης στα δεδομένα
- Προγραμματισμός των επισκέψεων και των λοιπών εργασιών του προσωπικού:
  - Δημιουργία νέου προγράμματος τακτικών επισκέψεων και εργασιών προσωπικού ανά χρονική περίοδο (εβδομάδα, μήνα κλπ)
  - Δημιουργία πλάνου επισκέψεων και εργασιών ανά εξυπηρετούμενο και βάσει διαθεσιμότητας του προσωπικού
  - Καταχώρηση προγραμματισμένων εργασιών – ενεργειών ανά εξυπηρετούμενο και ανά επίσκεψη
  - Καταχώρηση νέου ραντεβού μέσα από προκαθορισμένα βήματα-οθόνες οδηγούς, με τη χρήση ημερολογίου
  - Χρωματική διαφοροποίηση κατάστασης στη λίστα των ραντεβού ανάλογα και με την εργασία
  - Δυνατότητα καταχώρησης ραντεβού με χρήση χρωματισμένου πίνακα των ραντεβού της εβδομάδας
  - Δυνατότητα δημιουργίας επαναλαμβανόμενων ραντεβού, με ημερήσια, εβδομαδιαία, μηνιαία ή ετήσια επανάληψη με ή χωρίς ημερομηνία λήξης
  - Δημιουργία ραντεβού μη-καταχωρημένου εξυπηρετούμενου
  - Γρήγορη ανεύρεση ενός προγραμματισμένου ραντεβού, μεταφορά ραντεβού σε άλλη ημέρα/ώρα, λίστα αναμονής

- Δυνατότητα καταχώρησης νέων προληπτικών και/ή υποστηρικτικών ενεργειών ανά εξυπηρετούμενο
- Δημιουργία έκτακτων επισκέψεων ραντεβού κατόπιν αιτημάτων πολιτών ή άλλων γεγονότων.
- Άμεση διαβαθμισμένη πρόσβαση σε στοιχεία (καρτέλα) του εξυπηρετούμενου από το προσωπικό του Βοήθεια στο Σπίτι, που τηρούνται από την εφαρμογή διαχείρισης εξυπηρετούμενων :
  - Επισκόπηση πλάνου επισκέψεων ανά εξυπηρετούμενο
  - Πλήρη δημογραφικά στοιχεία και ιστορικό ραντεβού ανά ασθενή
  - Προειδοποίηση με μήνυμα και χρωματική σήμανση εξυπηρετούμενων με βεβαρυμένο ιστορικό
  - Δυνατότητα άμεσης πρόσβασης και στη διάρκεια της επίσκεψης μέσω των παρεχόμενων “έξυπνων συσκευών”
  - Παρακολούθηση σημαντικών πληροφοριών όπως ακυρώσεις, μη παρουσία/ εμφάνιση
- Ενημέρωση της έκβασης επίσκεψης από το προσωπικό:
  - Καταγραφή διάγνωσης
  - Καταγραφή πιθανής φαρμακευτικής αγωγής
  - Καταγραφή ιατρικών μετρήσεων (πίεσης, σφυγμών, λοιπών ευρημάτων)
  - Καταγραφή εργασιών που δεν ολοκληρώθηκαν, αιτία και επαναπρογραμματισμός
  - Ενημέρωση των στοιχείων στο φάκελο του εξυπηρετούμενου
  - Δυνατότητα άμεσης ενημέρωσης και στη διάρκεια της επίσκεψης μέσω των παρεχόμενων “έξυπνων συσκευών”
  - Δυνατότητα ενημέρωσης μέσω διαδικτύου από το προσωπικό παροχής υπηρεσιών κοινωνικής φροντίδας για τυχόν προβλήματα ή άλλα θέματα ύστερα από κάθε επίσκεψη
- Υπενθυμίσεις:
  - Ειδοποίηση (με sms , email) στο προσωπικό όταν τους ανατίθεται μια νέα επίσκεψη
  - Υπενθυμίσεις/σημειώσεις στο προσωπικό για κάθε επερχόμενο ραντεβού

- Μαζική ή ατομική αποστολή sms (και/ ή email) υπενθύμισης των προγραμματισμένων ραντεβού στους εξυπηρετούμενους
- Δυνατότητα περιοδικότητας υπενθυμίσεων
- Ενημέρωσή για το πλήθος των αδιάβαστων ενημερώσεων
- Διατήρηση λίστας υπενθυμίσεων για το σύνολο των εξυπηρετούμενων
- Εκτυπώσεις - αναφορές:
  - Λίστα με όλα τα επερχόμενα ραντεβού ημέρας και εβδομάδας
  - Προβολή και έκδοση αναφορών των προγραμματισμένων επισκέψεων σε μορφή ημερολογίου (μηνιαία, εβδομαδιαία)
  - Καρτέλα ραντεβού
  - Σημειώματα υπενθύμισης
  - Ιστορικό συναντήσεων εξυπηρετούμενου (Appointment History)
  - Αναφορές και στατιστικά στοιχεία καθώς και δείκτες αποτελεσματικότητας για τις παρεχόμενες υπηρεσίες
- Διαχείριση αρχείων/παραμέτρων εφαρμογής:
  - Κατηγορίες επισκέψεων & εργασιών/θεραπειών
  - Εορτολόγιο με άμεση τροποποίηση των ημερών/ωρών λειτουργίας ενός ιατρείου και δυναμική προσθήκη ημερών αργιών
  - Διαμόρφωση αυτοματοποιημένων μηνυμάτων

#### **A3.4.4 Εφαρμογή υποβολής & διεκπεραίωσης αιτημάτων για τους εξυπηρετούμενους**

Η εφαρμογή είναι υπεύθυνη για τη διαχείριση και εξυπηρέτηση του συνόλου των αιτημάτων παροχής υπηρεσιών κοινωνικής φροντίδας που δημιουργούνται α) αυτόματα από έκτακτα περιστατικά (πτώση, κουμπί πανικού, απομάκρυνση από την οικία), β) από αιτήματα του προσωπικού μετά από επίσκεψη σε εξυπηρετούμενο και διάγνωση συγκεκριμένης ανάγκης, γ) από άλλα αιτήματα του εξυπηρετούμενου που δεν χαρακτηρίζονται ως έκτακτα περιστατικά.

Οι χρήστες της εφαρμογής είναι:

- Διοικητικό Προσωπικό, με πρόσβαση στο σύνολο των λειτουργιών της εφαρμογής. Εξαιρούνται οι λειτουργίες με πρόσβαση στα προσωπικά δεδομένα των εξυπηρετούμενων
- Προσωπικό Υπηρεσίας 24ώρης τηλεφωνικής εξυπηρέτησης, για την υποδοχή και δρομολόγηση εξυπηρέτησης των έκτακτων περιστατικών
- Προσωπικό Προγράμματος «Βοήθεια στο Σπίτι», για την ενημέρωση τους σε σχέση με τα αιτήματα που τους έχουν ανατεθεί
- Εξυπηρετούμενοι δημότες για την υποβολή και παρακολούθηση των αιτημάτων τους
- Διαχειριστές των συστημάτων, για τη διαχείριση των αρχείων/ παραμέτρων της εφαρμογής

Η εφαρμογή πρέπει τουλάχιστον να διαθέτει τις ακόλουθες λειτουργίες:

- Διαβαθμισμένη πρόσβαση για τη χρήση των λειτουργιών της εφαρμογής
- Διεπαφή για την επισκόπηση και διαχείριση των περιστατικών - αιτημάτων που έχουν καταχωρηθεί και χαρακτηριστεί από την Εφαρμογή Διασύνδεσης & Ελέγχου Μηνυμάτων ως έκτακτα:
  - Υποδοχή του αιτήματος και ενεργοποίηση της παρουσίασης της ειδοποίησης με χρήση χαρακτηριστικών εικονιδίων και χρωμάτων επισκόπησης του είδους της ειδοποίησης
  - Πρόσβαση σε στοιχεία (καρτέλα) του εξυπηρετούμενου, που τηρούνται από την εφαρμογή διαχείρισης εξυπηρετούμενων για τη προβολή των δημογραφικών στοιχείων και του ιστορικού του εξυπηρετούμενου
  - Πρόσβαση σε στοιχεία από το Μητρώο Προσωπικού για την εύρεση της διαθεσιμότητας του προσωπικού για την ανάθεση (εφόσον απαιτείται ) για την αντιμετώπιση του περιστατικού
  - Παρουσίαση από το σύστημα προτεινόμενων τρόπων αντιμετώπισης του συγκεκριμένου παραστατικού βάσει τους είδους του, της διαθεσιμότητας προσωπικού και των στοιχείων του εξυπηρετούμενου
  - Ανάθεση της αντιμετώπισης της ειδοποίησης σε άτομο του προσωπικού και ενεργοποίηση των κατάλληλων ειδοποιήσεων (sms, email στο προσωπικό και/ ή συγγενείς τους εξυπηρετούμενου ) ή κλήση του κατάλληλου φορέα σε περίπτωση κρίσιμότητας του περιστατικού (ασθενοφόρο, πυροσβεστική)
  - Δυνατότητα προσθήκης σχολίων στην ανάθεση

- Αυτόματη καταχώρηση των ενεργειών και των παραγόμενων εγγράφων - δεδομένων με ενημέρωση στο αρχείο μητρώου προσωπικού και στον φάκελο φροντίδας του εξυπηρετούμενου
- Ενημέρωση και παρακολούθηση της κατάστασης (ανατέθηκε, εκκρεμεί, ολοκληρώθηκε, απαιτούνται συμπληρωματικές ενέργειες) της ειδοποίησης
- Αναζήτηση ειδοποιήσεων με συγκεκριμένα κριτήρια (κατάσταση, εξυπηρετούμενος, είδος ειδοποίησης) και εμφάνιση σχετική λίστας
- Διεπαφή για την επισκόπηση και διαχείριση των αιτημάτων που έχουν καταχωρηθεί και υποβληθεί από το προσωπικό μετά από επίσκεψη σε εξυπηρετούμενο και διάγνωση συγκεκριμένης ανάγκης:
  - Υποδοχή του νέου αιτήματος από το προσωπικό και επισκόπηση των στοιχείων του
  - Αξιολόγηση και προγραμματισμός εξυπηρέτησης του αιτήματος
  - Διαχείριση του αιτήματος με χρήση των λειτουργιών της Εφαρμογής Προγραμματισμού & Εξυπηρέτησης Ραντεβού (ο χρήστης μπορεί να βρει αυτόματα το επόμενο διαθέσιμο ραντεβού ενώ υπάρχει η δυνατότητα να γίνει καταχώριση ραντεβού χρησιμοποιώντας τον χρωματισμένο πίνακα των ραντεβού της εβδομάδας)
- Διεπαφή για την υποβολή και παρακολούθηση αιτημάτων (όχι έκτακτα περιστατικά) από τον εξυπηρετούμενο:
  - Υποβολή ερώτησης, παραπόνου καταγγελίας
  - Αίτημα για νέα μορφή βοήθειας
  - Αίτημα για έκτακτο ραντεβού με χρήση των λειτουργιών της Εφαρμογής Προγραμματισμού & Εξυπηρέτησης Ραντεβού
  - Επισκόπηση της κατάστασης του αιτήματος
  - Ενημέρωση για την απάντηση στο αίτημα του
- Διεπαφή για την διαχείριση αιτημάτων (όχι έκτακτα περιστατικά) από το προσωπικό, που έχουν υποβληθεί από τον εξυπηρετούμενο:
  - Υποδοχή του νέου αιτήματος και επισκόπηση των στοιχείων του
  - Αξιολόγηση και ανάθεση της εξυπηρέτησης του αιτήματος

- Σε περίπτωση που το αίτημα οδηγεί σε ανάγκη για προγραμματισμένη εργασία, διαχείριση του αιτήματος με χρήση των λειτουργιών της Εφαρμογής Προγραμματισμού & Εξυπηρέτησης Ραντεβού
- Αναφορές
  - Στατιστικά στοιχεία ανά εξυπηρετούμενο και είδος ειδοποίησης
  - Δείκτες αποτελεσματικότητας με τη δημιουργία αναφορών για το χρόνο ανταπόκρισης των αιτημάτων, την κατάστασή τους, την έκβαση που είχαν προς τους αιτούμενους

#### **A3.4.5 Εφαρμογή ειδοποιήσεων – sms, email alerts, τηλεφωνικής κλήσης**

Η εφαρμογή αποτελεί το κέντρο διαχείρισης και διακίνησης των μηνυμάτων (sms, email) και ειδοποιήσεων που αποστέλλονται από τις εφαρμογές του συστήματος σε προδηλωμένα άτομα σε περιπτώσεις έκτακτων περιστατικών καθώς και των προγραμματισμένων ειδοποιήσεων - υπενθυμίσεων.

Η εφαρμογή πρέπει τουλάχιστον να διαθέτει τις ακόλουθες λειτουργίες:

- Επικοινωνία με την Εφαρμογή Διασύνδεσης και Ελέγχου Μηνυμάτων για την Αποστολή μηνυμάτων σε πραγματικό χρόνο (real time) σε περιπτώσεις κρίσιμων γεγονότων :
  - ανίχνευση πτώσης,
  - έκτακτη κλήση βοήθειας (κουμπί πανικού)
  - κρίσιμες ή μη αποδεκτές μετρήσεις συντεταγμένων πίεσης, βάρους, θέσης
- Επικοινωνία με την εφαρμογή Προγραμματισμού Επισκέψεων και Ραντεβού για την αποστολή προγραμματισμένων υπενθυμίσεων
- Επικοινωνία με τη Διαδικτυακή Πύλη Πρωτοβάθμιας Φροντίδας Υγείας για την αποστολή ενημερωτικών δελτίων, προγραμματισμένων ανακοινώσεων σε περιοδική βάση
- Λειτουργίες αποστολής μηνυμάτων email και SMS, τόσο αυτόματα όσο και μετά από αίτημα του διαχειριστή:
  - Χρονοπρογραμματισμός αποστολής μηνυμάτων
  - Δυνατότητα μαζικής αποστολή μηνυμάτων
  - Διαχείριση των ενεργών λογαριασμών ηλεκτρονικού ταχυδρομείου καθώς και των παραμέτρων αυτόματης αποστολής email.

- Διαχείριση των ενεργών τηλεφωνικών αριθμών καθώς και των παραμέτρων αυτόματης αποστολής sms
- Στατιστικά στοιχεία χρήσης και υπόλοιπο διαθέσιμων μηνυμάτων
- Οι ειδοποιήσεις να μπορούν να διαμορφώνονται σε διαφορετικές μορφοποιήσεις , όπως e-mail με υποστήριξη html για την μορφοποίηση του κειμένου ή σε απλά αρχεία κειμένου για αποστολή με τη μορφή sms μέσω κινητού τηλεφώνου.
- Μηχανισμό δημιουργίας προτύπων ηλεκτρονικών μηνυμάτων (email templates) ώστε να μπορεί η υπηρεσία να τα διαμορφώνει κατάλληλα (λογότυπα, μεγέθη γραμματοσειράς κλπ).
- Διαθεσιμότητα προτυποποιημένων κείμενων για τις απαιτούμενες κατηγορίες sms

#### **A3.4.6 Εφαρμογή Διαχείρισης ροής εργασιών**

Η εφαρμογή Διαχείρισης Ροής Εργασιών αποτελεί μια οριζόντια εφαρμογή η οποία διατρέχει και διασυνδέει όλα τις εφαρμογές και τα επιμέρους τμήματα του πληροφοριακού συστήματος και λειτουργεί ως το κεντρικό σημείο πρόσβασης στην επιχειρησιακή πληροφορία που διακινείται εντός του ΠΣ. Η διαχείριση ροής εργασιών βρίσκεται ένα επίπεδο ψηλότερα από όλες τις επιμέρους εφαρμογές-υποσυστήματα που θα αναπτυχθούν, δεδομένου ότι διασυνδέει τις λειτουργίες τους στο ενιαίο πλαίσιο εργασίας του Ολοκληρωμένου Πληροφοριακού Συστήματος.

Η εφαρμογή χρησιμοποιείται για την παρακολούθηση όλων των λειτουργιών οργάνωσης, διαχείρισης και αυτοματοποίησης των επιχειρησιακών διαδικασιών, έτσι ώστε να επιτευχθεί:

- η αυξημένη αυτοματοποίηση, οργάνωση και συντονισμός των επιχειρησιακών διαδικασιών
- η βέλτιστη συνέπεια και τυποποίηση των καλυπτόμενων διαδικασιών
- η απλοποίηση των διαδικασιών και καθοδήγηση των χρηστών στη διεκπεραίωση τους

Η εφαρμογή πρέπει τουλάχιστον να διαθέτει τα ακόλουθα χαρακτηριστικά και λειτουργίες:

- Λειτουργίες Σύνθεσης – Σχεδιασμού - Αυτοματοποίησης
  - Παροχή ολοκληρωμένου γραφικού περιβάλλοντος εργασίας το οποίο θα επιτρέπει το σχεδιασμό, τη ρύθμιση των επιμέρους παραμέτρων και την εποπτεία της ροής των επιχειρησιακών διαδικασιών.
  - Δημιουργία εργασιών προς υλοποίηση, ανάθεση αρμοδιοτήτων, παρακολούθηση αλλαγών, καθορισμό προτεραιότητας



- Επεξεργασία της ροής εργασίας και ορισμό/τροποποίηση της ροής που ακολουθείται
- Για κάθε διαδικασία να ορίζονται τα βήματα εκτέλεσης από τη υποβολή , τη διαχείριση και την ολοκλήρωση ενός αιτήματος καθώς και οι πιθανές εκβάσεις που μπορεί να έχει ένα αίτημα ( ολοκληρώθηκε , αποσύρθηκε , καταργήθηκε κλπ)
- Για κάθε βήμα εκτέλεση διαδικασίας να καθορίζονται οι πιθανοί ρόλοι ή πιθανοί αποδεκτές και το σύστημα σε πραγματικό χρόνο να αναθέτει εργασίες προς εκτέλεση στους χρήστες που έχουν οριστεί στους ανάλογους ρόλους.
- Να λαμβάνει μηνύματα από εξωτερικές εφαρμογές (όπως ειδοποιήσεις από συσκευές ) και να ενεργοποιεί αυτόματα νέα αιτήματα προς τους χρήστες του συστήματος.
- Να μπορεί να αποστέλλει μηνύματα και σε εξωτερικές εφαρμογές (όπως στην εφαρμογή ειδοποιήσεων για την αποστολή sms , e-mail μηνυμάτων )
- Λειτουργίες Διαχείρισης των Διαδικασιών (σε πραγματικό χρόνο καθώς επίσης και για διαδικασίες που έχουν ήδη ολοκληρωθεί)
  - Για κάθε διαδικασία και βήμα να εφαρμόζονται άλλοι επιχειρηματικοί κανόνες (Business rules) και περιορισμοί (constraints) βάσει των κανόνων επιχειρησιακής λειτουργίας
  - Να προσαρμόζεται εύκολα στις μεταβαλλόμενες ανάγκες του δήμου , είτε αφορά αλλαγή μιας υφιστάμενης διαδικασίας , είτε αφορά προσθήκη νέων διαδικασιών
- Λειτουργίες Συμμετοχής στις Διαδικασίες
  - Για κάθε χρήστη το υποσύστημα να παρέχει ξεχωριστή οθόνη εργασιών (work list) που να είναι προσβάσιμη μέσω διαδικτύου, από τη οποία το προσωπικό ή ο εξυπηρετούμενος να μπορεί να βλέπει τις ανοιχτές εργασίες του που πρέπει να ολοκληρώσει.
  - Για κάθε εργασία το σύστημα να τον καθοδηγεί στις επιτρεπτές ενέργειες που μπορεί να προβεί με βάση τους κανόνες που ορίστηκαν κατά το σχεδιασμό του διαγράμματος ροής εργασίας
  - Να διαχειρίζεται άμεσα τα εσωτερικά δεδομένα, τα οποία αφορούν στο σχεδιασμό και στις επιμέρους οντότητες που εμπλέκονται στις τυποποιημένες αλυσίδες διαδικασιών, καθώς επίσης και στο πλήρες ιστορικό διεκπεραίωσης των εργασιών

- Δυνατότητα διασύνδεσης με τα στοιχεία διαχείρισης των δικαιωμάτων χρηστών (και ομάδων χρηστών) σε επίπεδο λειτουργιών και αντίστοιχων ρόλων, με σκοπό την ανάλογη ρύθμιση της πρόσβασης των χρηστών τόσο στα δεδομένα και διαδικασίες που τους χρεώνονται όσο και στη διαχείριση των ρυθμίσεων και παραμέτρων της ίδιας της εφαρμογής.
- Παροχή ειδικού σχεδιαστικού εργαλείου, μέσω του οποίου θα υλοποιείται η σχεδίαση ροών εργασίας σε γραφικό περιβάλλον.
- Το σχεδιαστικό εργαλείο να παραμετροποιείται.
- Το σχεδιαστικό εργαλείο να παρέχει περιβάλλον όπου ο χρήστης θα βλέπει την ροή εργασίας στις παρακάτω διαφορετικές μορφές, ανάλογα με τις ανάγκες του:
  - Γραφική αναπαράσταση της ροής εργασίας
  - Λίστα με όλα τα στοιχεία της ροής εργασίας
  - XML μορφή της ροής εργασίας
- Υποστήριξη χρήσης προτύπων (templates), όσον αφορά την δημιουργία νέων ροών εργασίας.
- Υποστήριξη δυναμικών ροών εργασίας.
- Υποστήριξη σύγχρονων και ασύγχρονων βημάτων (tasks).
- Κάθε ροή εργασίας να αποτελείται από ξεχωριστά διακριτά βήματα (tasks).
- Υποστήριξη καθορισμού λογικών τελεστών AND και OR, μεταξύ των βημάτων εκτέλεσης της ροής εργασίας.
- Κάθε βήμα να μπορεί να περιέχει άλλα βήματα (sub-tasks).
- Υποστήριξη καθορισμού βήματος για έναρξη άλλης ροής εργασίας (sub-process).
- Καθορισμός για κάθε βήμα, με δυναμικό τρόπο, του ατόμου / χρήστη ή της ομάδας χρηστών που θα είναι υπεύθυνη για την εκτέλεσή του.
- Υποστήριξη μεταφοράς των βημάτων, με δυναμικό τρόπο, σε οποιοδήποτε σημείο της ροής εργασίας.
- Υποστήριξη ορισμού συγκεκριμένης ημερομηνίας για κάθε βήμα, πριν από την οποία δεν θα εκτελείται το βήμα αυτό.
- Παροχή δυνατότητας μετονομασίας, ήδη δημιουργημένων στο σύστημα, ροών εργασίας.
- Υποστήριξη ορισμού οργανογράμματος βάσει του οποίου θα προκύπτουν τα διαφορετικά επίπεδα εγκρίσεων
- Υποστήριξη ταυτόχρονης διαχείρισης μεγάλου αριθμού ροών εργασίας (workflows).

- Υποστήριξη ορισμού συνημμένων (attachments) για κάθε βήμα των ρών εργασίας.
- Υποστήριξη χρήσης οργανογράμματος ήδη καθορισμένου σε κάποιο άλλο περιβάλλον (π.χ. στην εφαρμογή Μητρώου Προσωπικού).
- Παροχή μηχανισμού για παρακολούθηση του συστήματος (logging) καθώς και δυνατότητα παραμετροποίησης αυτού.
- Συντήρηση αρχείων (log files), μέσω των οποίων θα είναι δυνατή η παρακολούθηση του συστήματος.
- Υποστήριξη εξαγωγής και εισαγωγής ρών εργασίας στο σύστημα, σε αρχεία τύπου XML.
- Ύπαρξη ειδικού Εργαλείου Διαχείρισης, μέσω του οποίου θα παρέχεται η δυνατότητα στους διαχειριστές να βλέπουν:
  - Τον αριθμό των ρών εργασίας που είναι ενεργές
  - Λεπτομέρειες για κάθε ροή εργασίας που έχει εκτελεστεί
  - Στατιστικά στοιχεία όσον αφορά τον χρόνο εκτέλεσης των διαφόρων βημάτων
  - Τις παραμέτρους της κάθε ροής εργασίας

#### **A3.4.7 Εφαρμογή διαχείρισης υπηρεσιών για τους πολίτες**

Η εφαρμογή, χρησιμοποιείται για τη διαχείριση των υφιστάμενων και νέων ψηφιακών υπηρεσιών υγείας και κοινωνικής φροντίδας που παρέχει το Αυτοτελές Τμήμα Κοινωνικής προστασίας, Παιδείας, Πολιτισμού & Αθλητισμού του Δήμου Σκύδρας μέσω του προγράμματος Βοήθεια.

Οι χρήστες της εφαρμογής είναι:

- Διοικητικό Προσωπικό, με πρόσβαση στο σύνολο των λειτουργιών της εφαρμογής για την ενημέρωση των όρων παροχής και των συνοδευτικών εγγράφων των υπηρεσιών, την εξέταση/ έγκριση/ απόρριψη των αιτημάτων των δημοτών, την παρακολούθηση των στοιχείων αξιολόγησης των παρεχόμενων υπηρεσιών
- Εξυπηρετούμενοι, για την ενημέρωση τους σε σχέση με την υπηρεσία, την υποβολή αιτημάτων εγγραφής – χρήσης της υπηρεσίας, την αξιολόγηση των υπηρεσιών

Η εφαρμογή πρέπει τουλάχιστον να υποστηρίζει τις ακόλουθες λειτουργίες:

- Παρουσίαση Διαθέσιμων Υπηρεσιών
  - Κατάλογος υπηρεσιών
  - Αναλυτική Περιγραφή Υπηρεσιών
  - Δικαίωμα Χρήσης Υπηρεσιών - Δικαιολογητικά

- Όροι Χρήσης Υπηρεσιών - Ασφάλεια Προσωπικών Δεδομένων
- Στατιστικά Στοιχεία Χρήσης
- Στοιχεία Αξιολόγησης από υφιστάμενους χρήστες - εξυπηρετούμενους
- Διαχείριση Εγγραφής σε Υπηρεσίες. Διεπαφή για την υποβολή και παρακολούθηση αιτημάτων εγγραφής σε υπηρεσία από τον ενδιαφερόμενο δημότη:
  - Υποβολή αιτήματος χρήσης της υπηρεσίας, με συμπλήρωση φόρμας πλήρωσης κριτηρίων χρήσης μίας υπηρεσίας
  - Μεταφόρτωση απαιτούμενων εγγράφων προς συμπλήρωση και υποβολή τους στο Δήμος σε περίπτωση έγκρισης του αιτήματος (έγγραφο αίτηση, έγγραφο αποδοχής όρων χρήσης – ασφάλειας προσωπικών δεδομένων )
  - Επισκόπηση της κατάστασης του αιτήματος
  - Ενημέρωση για την απάντηση στο αίτημα του
- Διεπαφή για την διαχείριση των αιτημάτων χρήσης υπηρεσιών από το διοικητικό προσωπικό:
  - Υποδοχή του νέου αιτήματος και επισκόπηση των στοιχείων του
  - Αξιολόγηση/ έγκριση/ απόρριψη του αιτήματος
  - Ειδοποίηση του ενδιαφερόμενου με αποστολή ενημερωτικού μηνύματος
  - Σε περίπτωση έγκρισης, ενημέρωση του ενδιαφερόμενου για το σύνολο των δικαιολογητικών που πρέπει να υποβάλλει στο Δήμο
- Αξιολόγηση Παρεχόμενων Υπηρεσιών
  - Δυνατότητα αξιολόγησης από υφιστάμενους χρήστες
  - Δυνατότητα υποβολής προτάσεων βελτίωσης
- Αναφορές - Διοικητική Πληροφόρηση
- Αναφορές
  - Αιτήσεις ανά κατηγορία
  - Λίστα εγκεκριμένων αιτήσεων
  - Λίστα αιτήσεων που εκκρεμούν
  - Δείκτες αποτελεσματικότητας με τη δημιουργία αναφορών για το χρόνο ανταπόκρισης των αιτημάτων, την κατάστασή τους , την έκβασης που είχαν προς τους αιτούμενους, την αξιολόγηση των υπηρεσιών

### **A3.4.8 Εφαρμογή Μητρώου Συσκευών**

Η εφαρμογή αυτή θα καλύπτει το σύνολο αναγκών παρακολούθησης και διαχείρισης του εξοπλισμού συσκευών που προμηθεύεται η ΑΑ στα πλαίσια του έργου και χρησιμοποιείται για την παροχή των υπηρεσιών τηλεφροντίδας και τηλεβοήθειας. Οι εξοπλισμός συσκευών περιλαμβάνει:

- Αισθητήρες Μέτρησης Πίεσης (20 τεμάχια)
- Αισθητήρες Μέτρησης Βάρους (20 τεμάχια)
- Αισθητήρες Ανίχνευσης Πτώσης & Κουμπί Πανικού (τεμάχια 20)
- Συσκευές Ελέγχου Αισθητήρων (τεμάχια 60)
- Συσκευές εντοπισμού θέσης (τεμάχια 10)
- Έξυπνες συσκευές (3 τεμάχια)

Οι χρήστες της εφαρμογής είναι:

- Διοικητικό Προσωπικό, με πρόσβαση στο σύνολο των λειτουργιών της εφαρμογής
- Στελέχη Προγράμματος «Βοήθεια στο Σπίτι», για την διαχείριση και τη παρακολούθηση χρήσης εξοπλισμού συσκευών
- Διαχειριστές των συστημάτων, για τη διαχείριση των αρχείων/ παραμέτρων της εφαρμογής και την Διαχείριση και παρακολούθηση συντήρησης εξοπλισμού συσκευών

Η εφαρμογή πρέπει να υποστηρίζει τουλάχιστον τις ακόλουθες βασικές λειτουργίες :

- Καταγραφή εξοπλισμού συσκευών
  - Καταγραφή σε κεντρικό αρχείο με ενιαία κωδικοποίηση
  - Κατηγοριοποίηση εξοπλισμού συσκευών
  - Σειριακός αριθμός
  - Ημερομηνίες κατασκευής, προμήθειας, λήξης εγγύησης
  - Τεχνικά χαρακτηριστικά συσκευής
  - Σύνδεση εξοπλισμού με τμήματα / τοποθεσίες/ εξυπηρετούμενους
- Διαχείριση και παρακολούθηση χρήσης εξοπλισμού συσκευών:
  - Χρεώσεις και αποχρεώσεις και σύνδεση με συγκεκριμένα μέλη προσωπικού (σύνδεση με την εφαρμογή μητρώου προσωπικού)
  - Χρεώσεις και αποχρεώσεις και σύνδεση με συγκεκριμένους εξυπηρετούμενους (σύνδεση με την εφαρμογή διαχείρισης εξυπηρετούμενων)
  - Εισαγωγή στο σύστημα αιτήσεων ανάθεσης σε εξυπηρετούμενο

- Έλεγχος διαθεσιμότητας
- Τήρηση ιστορικού αιτήσεων ανάθεσης
- Ακύρωση μιας αίτησης χορήγησης σε οποιοδήποτε στάδιο και αν βρίσκεται
- Ιστορικό των μετρήσεων των εξυπηρετούμενων σε όλη τη διάρκεια της ωφέλιμης ζωής της συσκευής
- Διαχείριση και παρακολούθηση συντήρησης εξοπλισμού συσκευών:
  - Καταγραφή βλαβών
  - Οδηγίες αντιμετώπισης βλαβών
  - Ημερολόγιο προληπτικής συντήρησης
  - Οδηγίες προληπτικής συντήρησης
  - Τήρηση ιστορικού προληπτικών και επισκευαστικών συντηρήσεων
- Διαχείριση αρχείων/παραμέτρων εφαρμογής:
  - Αρχείο κατηγοριών
  - Αρχείο μονάδων μέτρησης
  - Αρχείο τμημάτων/ τοποθεσιών

#### **A3.4.9 Εφαρμογή “Εξυπνων Συσκευών”**

Η εφαρμογή, θα λειτουργεί στις φορητές έξυπνες συσκευές που προμηθεύεται η ΑΑ στα πλαίσια του έργου (βλ. παράγραφο Α3.6.3) και υποστηρίζουν ηλεκτρονικά το έργο του προσωπικού του Προγράμματος «Βοήθεια στο Σπίτι» , κατά την επίσκεψη και την παροχή φροντίδας προς τους εξυπηρετούμενους (έκτακτα ή προγραμματισμένα περιστατικά).

Οι χρήστες της εφαρμογής είναι:

- Το προσωπικό του Προγράμματος Βοήθεια στο Σπίτι

Η εφαρμογή πρέπει να υποστηρίζει τουλάχιστον τις ακόλουθες βασικές λειτουργίες :

- Δυνατότητα διαβαθμισμένης πρόσβασης στις παρακάτω εφαρμογές/υπηρεσίες του πληροφοριακού συστήματος:
  - Εφαρμογή Διαχείρισης Εξυπηρετούμενων
  - Εφαρμογή Προγραμματισμού Επισκέψεων και Ραντεβού
  - Εφαρμογή Υποβολής & Διεκπεραίωσης Αιτημάτων για Εξυπηρετούμενους
  - Εφαρμογή γεωγραφικής θέσης

- Ενημέρωση του προσωπικού με για τα προγραμματισμένα ραντεβού και τις επισκέψεις για το αμέσως επόμενο χρονικό διάστημα μέσω υπενθυμίσεων και/ ή πρόσβασης στο ημερολόγιο ραντεβού (πλάνο επισκέψεων και εργασιών)
- Επισκόπηση της καρτέλας του εξυπηρετούμενου μέσω απομακρυσμένης on-line σύνδεσης με τον ηλεκτρονικό του φάκελο φροντίδας - πρόσβασης στον Ιατρικό του Φάκελο και το Ιατρικό Ιστορικό Υγείας. Η εφαρμογή πρέπει να παρέχει πρόσβαση τουλάχιστον στα ακόλουθα:
  - Δημογραφικά στοιχεία
  - Ιατρικό Ιστορικό: ( νόσοι, φάρμακα, αλλεργίες κλπ)
  - Βασικά δεδομένα επαφής: Ημερομηνία, υπεύθυνος υγειονομικός, τύπος επαφής, τόπος επαφής.
  - Νοσηλευτικές υπηρεσίες-ενέργειες: Καταγραφή των σχετικών ενεργειών του νοσηλευτικού προσωπικού του προγράμματος «βοήθεια στο σπίτι».
  - Δεδομένα χορήγησης και συνταγογράφησης φαρμάκων
- Δυνατότητα off-line τοπικής αποθήκευσης βασικών στοιχείων του ιατρικού φακέλου και των τελευταίων μετρήσεων στην έξυπνη συσκευή του ώστε να μπορεί να υπάρχει πρόσβαση στα δεδομένα αυτά ακόμα και αν δεν είναι εφικτή η πρόσβαση στις κεντρικές υπηρεσίες μέσω Διαδικτύου
- Απομακρυσμένη on-line καταγραφή των ενδείξεων υγείας του εξυπηρετούμενου, θεμάτων, προβλημάτων και γενικά των αποτελεσμάτων έκβασης της επίσκεψης στην εφαρμογή του ηλεκτρονικού φακέλου
- Απομακρυσμένη χρέωση/ αποχρέωση/ αναφορά βλάβης συσκευής στον εξυπηρετούμενο που ενημερώνει την Εφαρμογή Μητρώου συσκευών
- Δημιουργία και υποβολή νέων αιτημάτων προς της κεντρική υπηρεσία για νέα ραντεβού ή για προτάσεις - αιτήματα για επόμενες ενέργειες που θα πρέπει να παρασχεθούν στον πολίτη για την ικανοποίηση των θεμάτων του. Τα αιτήματα αυτά καταγράφονται στην εφαρμογή Υποβολής & Διεκπεραίωσης Αιτημάτων για Εξυπηρετούμενους αξιολογούνται από την κεντρική υπηρεσία και δρομολογούνται για διεκπεραίωση μέσα από το σύστημα
- Δυνατότητα off-line τοπικής αποθήκευσης των δεδομένων που προκύπτουν στη διάρκεια της επίσκεψης, στη περίπτωση που δεν είναι εφικτή η πρόσβαση στις κεντρικές υπηρεσίες μέσω Διαδικτύου

- Δυνατότητα μεταφοράς των δεδομένων που έχουν καταγραφεί off-line στις αντίστοιχες κεντρικές υπηρεσίες/ εφαρμογές χωρίς την απαίτηση διπλοκαταχώρησης
- Προβολή της ακριβούς γεωγραφικής θέση του ατόμου (εκτός κατοικίας του) κατόχου των συσκευών εντοπισμού θέσης, σε πραγματικό χρόνο
- Περιοδική ή κατ' απαίτηση για γεγονότα που αφορούν τις αρμοδιότητες του και τα καθήκοντα που τον αφορούν μέσω e-mail ή sms.

Η εφαρμογή μπορεί να χρησιμοποιεί το browser των έξυπνων συσκευών ή να αποτελεί ειδική εφαρμογή για το προσφερόμενο τύπο συσκευής. Η επιλογή του τρόπου λειτουργίας της εφαρμογής αποτελεί μέρος της τεχνικής λύσης του Αναδόχου.

#### **A3.4.10 Εφαρμογή «διασύνδεσης και ελέγχου μηνυμάτων»**

Η εφαρμογή εξυπηρετεί α) την υποδοχή των σημάτων - μηνυμάτων ειδοποιήσεων και των δεδομένων μετρήσεων από τις ειδικές συσκευές τηλεφροντίδας και τηλεβοήθειας και β) την εν συνεχεία καταγραφή τους στο σύστημα προκειμένου να είναι διαθέσιμα στις υπόλοιπες εφαρμογές του συστήματος.

Η εφαρμογή πρέπει τουλάχιστον να υποστηρίζει τουλάχιστον τις ακόλουθες βασικές λειτουργίες:

- Λήψη-συλλογή δεδομένων από τις εξωτερικές συσκευές (μέσω τηλεφωνικού κέντρου ή ασύρματων δικτύων ανάλογα με τη τεχνική λύση που θα προσφέρει ο Ανάδοχος),  
Ειδικότερα η εφαρμογή πρέπει να συλλέγει τα ακόλουθα δεδομένα:
  - Ειδοποίηση που προκαλείται από την ανίχνευση πτώσης
  - Ειδοποίηση που προκαλείται από το πάτημα του κουμπιού πανικού
  - Σήμα προβολής γεωγραφικής θέσης
  - Πίεση του αίματος
  - Μέτρηση βάρους
  - Ειδοποίηση που προκαλείται από κρίσιμες μετρήσεις βάρους , πίεσης
  - Ειδοποίηση που προκαλείται λόγω μη επιτρεπόμενης τιμής συντεταγμένων (σε περίπτωση απομάκρυνσης)
- Αποθήκευση, χαρακτηρισμό, επεξεργασία και δρομολόγηση αποστολής των δεδομένων τους στις εφαρμογές του συστήματος για την εκκίνηση των κατάλληλων διαδικασιών:
  - Καταχώρηση και χαρακτηρισμό του σήματος ως νέο συμβάν – αυτόματο αίτημα εξυπηρέτησης στην Εφαρμογή Υποβολής και Διεκπεραίωσης Αιτημάτων



- ο Ενημέρωση της Εφαρμογής Ειδοποιήσεων για την αποστολή μηνυμάτων με sms ή e-mail στο προσωπικό

Ενημέρωση των δεδομένων βάρους και πίεσης στον ηλεκτρονικό φάκελο του ασθενούς εξ αποστάσεως και σε πραγματικό χρόνο.

#### **A3.4.11 Εφαρμογή προβολής γεωγραφικής θέσης.**

Πρόκειται για μια εφαρμογή που λειτουργεί μέσω διαδικτύου η οποία δίνει τη δυνατότητα προβολής της γεωγραφικής θέσης των κατόχων των συσκευών εντοπισμού θέσης που προμηθεύεται η ΑΑ στα πλαίσια του έργου (βλ. παράγραφο Α3.6.3) . Μέσω διασύνδεσης με το δίκτυο GPS θα προβάλλεται το στίγμα ενός ατόμου πάνω σε χάρτη σε πραγματικό χρόνο , ιδιαίτερα χρήσιμο για περιπτώσεις ασθενών με άνοια που έχουν χαθεί και δεν βρίσκουν το δρόμο επιστροφής.

Οι χρήστες της εφαρμογής είναι:

- Το προσωπικό Υπηρεσίας 24ώρης τηλεφωνικής εξυπηρέτησης
- Το προσωπικό του Προγράμματος Βοήθεια στο Σπίτι
- Οι συγγενείς των εξυπηρετούμενων ατόμων

Η εφαρμογή πρέπει τουλάχιστον να υποστηρίζει τουλάχιστον τις ακόλουθες βασικές λειτουργίες:

- Διαβαθμισμένη παρακολούθηση των εξυπηρετούμενων προσώπων, τον εντοπισμό τους ανά πάσα χρονική στιγμή
- Προβολή της ακριβούς γεωγραφικής θέση του ατόμου (εκτός κατοικίας του) κατόχου των συσκευών εντοπισμού θέσης, σε πραγματικό χρόνο, καθώς και την είσοδο ή την έξοδο σε/από περιοχή μέσω διασύνδεσης με το δίκτυο GPS
- Προσδιορισμός περιοχή ζωνών γεω-περίφραξης για τον ορισμό περιοχής εισόδου-εξόδου από την οποία όταν μπει ή βγει το άτομο που παρακολουθείται, αποστέλλεται ειδοποίηση συναγερμού στην εφαρμογή διασύνδεση και ελέγχου μηνυμάτων

Η εφαρμογή είναι επιθυμητό να υποστηρίζει τουλάχιστον τις ακόλουθες βασικές λειτουργίες:

- Τα δεδομένα που θα συλλέγονται από τις τρέχουσες θέσεις θα απεικονίζονται σε πραγματικό χρόνο σε χάρτη, ο οποίος θα είναι προσβάσιμος με ασφάλεια μέσω διαδικτύου
- Απεικόνιση του ίχνους της πορείας που ακολουθούν
- Στο χάρτη να μπορούν να οριστούν και σημεία ενδιαφέροντος που επισκέπτεται συχνά ο ασθενής καθώς και γεω-περιοχές ασφαλούς μετακίνησης του

- Ταυτόχρονη προβολή στο χάρτη του στίγματος του συνόλου των εξυπηρετούμενων
- Να δίνεται δυνατότητα προβολής και εξαγωγής στατιστικών αναφορών ανά πρόσωπο/ ημερομηνία, με αναλυτική παρουσίαση έναρξης/ λήξης κίνησης, χρονικής διάρκειας στάσεων, διανυθέντων καταστάσεων κ.λ.π
- Δυνατότητα αναπαραγωγής της διαδρομής για κάθε εξυπηρετούμενο σε δεδομένη χρονική περίοδο

Σημειώνεται ότι δεν ζητείται η προμήθεια χαρτογραφικών υπόβαθρων, καθώς ο Δήμος διαθέτει το σύνολο των απαιτούμενων γεωγραφικών δεδομένων και μπορεί να τα διαθέσει στο Ανάδοχο εφόσον επιλέξει να τα εντάξει στη τεχνική του λύση.

#### **A3.4.12 Διαδικτυακή Πύλη Πρόληψης και Προαγωγής Υγείας**

Η εφαρμογή της Διαδικτυακής Πύλης αποτελεί το κεντρικό σημείο διεπαφής των χρηστών με το Πληροφοριακό Σύστημα για την πρόσβαση στις ψηφιακές υπηρεσίες και στο ψηφιακό περιεχόμενο. Κάθε διαδικασία θα σχεδιάζεται, θα ξεκινάει, θα διεκπεραιώνεται και θα καταγράφεται μέσα από την Πύλη του συστήματος με ενιαίο, αποδοτικό και ασφαλές τρόπο. Η Πύλη θα ολοκληρώνει σε ένα ενιαίο λειτουργικό περιβάλλον το σύνολο των υπόλοιπων εφαρμογών του πληροφοριακού συστήματος. Η πρόσβαση συγκεκριμένης ομάδας χρηστών στην πύλη θα πραγματοποιείται μέσω κατάλληλου μηχανισμού πιστοποίησης και κάθε χρήστης θα έχει πρόσβαση στις εφαρμογές των αρμοδιοτήτων του και στις υπηρεσίες που τον αφορούν.

Οι χρήστες της εφαρμογής είναι:

- Διοικητικό Προσωπικό, με αρμοδιότητα τη διαχείριση περιεχομένου της Πύλης σε συνεργασία με επαγγελματίες υγείας-δημότες, εθελοντές ιατρούς και προσωπικό των ΚΑΠΗ και του Βοήθεια στο Σπίτι.
- Προσωπικό Τμήμα Τεχνολογιών Πληροφορικής και Επικοινωνιών του Δήμου , με αρμοδιότητα την διαχείριση των ρυθμίσεων και την επικουρική προς το Διοικητικό διαχείριση περιεχομένου
- Επαγγελματίες υγείας- δημότες , αποδέκτες των υπηρεσιών προβολής και διαδραστικής επικοινωνίας και συνεισφέροντες περιεχόμενου
- Πολίτες , αποδέκτες των υπηρεσιών ενημέρωσης, κατάρτισης, διαδραστικής επικοινωνίας και κοινωνικών υπηρεσιών

Όλες οι υπηρεσίες θα προσφέρονται μέσω της Διαδικτυακής Πύλης από την οποία οι διασυνδεδεμένοι χρήστες θα μπορούν να επιλέξουν την υπηρεσία που επιθυμούν. Οι προσφερόμενες υπηρεσίες είναι:

- Υπηρεσίες κατ' Οίκον Παρακολούθησης και Φροντίδας:
  - Υπηρεσίες απομακρυσμένης νοσηλευτικής φροντίδας (τηλεφροντίδα)
  - Υπηρεσίες άμεσης κλήσης για βοήθεια (τηλεβοήθειας-τηλε-υποστήριξης)
- Υπηρεσίες υποστήριξης και οργάνωση με χρήση ΤΠΕ της επιχειρησιακής λειτουργίας και των υφιστάμενων υπηρεσιών του προγράμματος «ΒΟΗΘΕΙΑ ΣΤΟ ΣΠΙΤΙ»
- Υπηρεσίες Πρόληψης και Προαγωγής Υγείας

Η περιγραφή των ψηφιακών υπηρεσιών - εφαρμογών έχει γίνει στις αντίστοιχες ενότητες. Στη παρούσα παράγραφο παρουσιάζονται οι ελάχιστες απαιτήσεις των λειτουργιών - υπηρεσιών Πρόληψης και Προαγωγής Υγείας. Η δικτυακή πύλη πρέπει να παρέχει τουλάχιστον τις ακόλουθες σχετικές υπηρεσίες - περιεχόμενο:

- ***Υπηρεσίες Πληροφόρησης του κοινού σχετικά με θέματα πρόληψης και αντιμετώπισης περιστατικών***

Πρέπει να περιλαμβάνει τις ενότητες περιεχομένου:

- Βιβλιοθήκη υγείας. Η ενότητα αυτή θα περιλαμβάνει χρήσιμες πληροφορίες για την βελτίωση της υγείας του πληθυσμού και την υιοθέτηση σωστών πρακτικών στην καθημερινή ζωή.
- Στοιχεία Δημόσιας Υγείας. Στην ενότητα αυτή θα παρουσιάζονται στατιστικά στοιχεία της δημόσιας υγείας καθώς και σχετικές ενημερωτικές μελέτες.
- Πρέπει να υποστηρίζεται ο σχολιασμός των εργασιών και των θεμάτων της βιβλιοθήκης υγείας από ιατρούς και μόνο.

Στις υποχρεώσεις του Αναδόχου στα πλαίσια του έργου είναι η παροχή και εισαγωγή περιεχομένου για τη συγκεκριμένη ενότητα της Πύλης. Ο Ανάδοχος στη προσφορά του θα πρέπει να παρουσιάσει τη προτεινόμενη δομή της σχετικής πληροφορίας η τελική μορφή της οποίας θα καθορισθεί στα πλαίσια της μελέτης εφαρμογής.

- ***Υπηρεσίες Κατάρτισης του κοινού σε θέματα πρόληψης και αντιμετώπισης περιστατικών***  
Πρέπει να υλοποιηθεί μια συνεργατική υποδομή για την παροχή υπηρεσιών τηλεκατάρτισης, που δίνει την δυνατότητα στους ενδιαφερόμενους (δημότες, ειδικές ομάδες όπως π.χ. νέοι γονείς, γυναίκες σε εγκυμοσύνη, ΑΜΕΑ) να επικοινωνήσουν, να

συνεργαστούν και να επιμορφωθούν, χρησιμοποιώντας τις τεχνολογίες Internet. Πρέπει να υποστηρίζονται τουλάχιστον τα ακόλουθα:

- Δυνατότητα ανάρτησης ηλεκτρονικών θεματικών μαθημάτων στο διαδίκτυο με θεματολογία Υγείας και Πρόληψης.
- Διεξαγωγή εκδηλώσεων μέσω του διαδικτύου. Οι εκδηλώσεις αυτές μπορούν να έχουν την μορφή μιας ημερίδας, ενός συνεδρίου ή μιας απλής παρουσίασης με slides.

- **Υπηρεσίες Διαδραστικής επικοινωνίας**

Αφορά υπηρεσίες επικοινωνίας τόσο προς το ευρύ κοινό όσο και προς τους Επαγγελματίες Υγείας. Πρέπει να περιλαμβάνει:

- Ενημερωτικά Δελτία. Υποστηρίζεται η αποστολή ενημερωτικών δελτίων σε πιστοποιημένους χρήστες.
- Πίνακας Ανακοινώσεων (Bulletin Board). Προσφέρει την δυνατότητα λειτουργίας μιας ενότητας όπου οι χρήστες μπορούν να αφήνουν ανακοινώσεις.
- Ηλεκτρονική Συνάντηση & Επικοινωνία (Forums). Online συζητήσεις με άλλους επισκέπτες και ιατρούς, ζήτηση συμβουλών, κα.
- Παρουσίαση Νέων / Ανακοινώσεων / Ειδήσεων. Προβλέπεται ειδική ενότητα για νέα που αφορούν το ευρύ κοινό και ξεχωριστή ενότητα για νέα που αφορούν τους ιατρούς.

- **Διαχείριση Δεδομένων Επαγγελματιών Υγείας**

Αφορά την τήρηση και διαχείριση ενός μητρώου επαγγελματιών υγείας. Παρέχονται οι ακόλουθες ελάχιστες δυνατότητες στους πιστοποιημένους επαγγελματίες υγείας:

- Δημιουργία προσωπικής σελίδας
- Χρήση υπηρεσιών διαδραστικής επικοινωνίας (forums, newsletters, κα)

- **Υπηρεσίες Διαχείρισης Κοινωνικών Υπηρεσιών στο Σπίτι**

Πρέπει να υλοποιηθεί μία βάση ανθρώπων που μπορούν να προσφέρουν διαφόρων τύπου κοινωνικές υπηρεσίες κοινωνικής φροντίδας. Ειδικότερα παρέχονται λειτουργίες :

- **Διαχείρισης και Προβολής Διαδικτυακού Προφίλ** των πιστοποιημένων επαγγελματιών υγείας και κοινωνικής φροντίδας οργανωμένων σε μια βάση δεδομένων με δυνατότητα κατηγοριοποίησης βάσει των τομέων που θα μπορούσαν να προσφέρουν υπηρεσίες κοινωνικής φροντίδας (π.χ. γυναίκα για να

κρατήσει το παιδί μιας οικογένειας το οποίο αρρώστησε και δεν μπορεί να πάει στο σχολείο ή στον παιδικό σταθμό ενώ οι γονείς πρέπει να πάνε στη δουλειά τους ή γυναίκα για να κρατήσει για 2-3 ώρες το παιδί μιας οικογένειας ή την γιαγιά / παππού κλπ) και τη διαθεσιμότητα τους. Τηρούνται και είναι διαθέσιμα μέσω διαδικτύου στους ενδιαφερόμενους τουλάχιστον:

- Στοιχεία επικοινωνίας
  - Στοιχεία πιστοποίησης
  - Στοιχεία προσφερόμενων υπηρεσιών
  - Στοιχεία διαθεσιμότητας
- **Δυνατότητα συνεχούς αξιολόγησης** των πιστοποιημένων επαγγελματιών υγείας και κοινωνικής φροντίδας από τους χρήστες -πελάτες, τα οποία είναι διαθέσιμα μέσω της πύλης ως στοιχεία του προφίλ τους
  - **Δυνατότητες αναζήτησης** βάσει συγκεκριμένων κριτηρίων
  - **Δυνατότητα επικοινωνίας** με τον επαγγελματία μέσω αποστολής email

Η εφαρμογή πρέπει τουλάχιστον να υποστηρίζει τουλάχιστον τις ακόλουθες βασικές λειτουργίες:

- **Τη διαχείριση χρηστών.** Μέσω της διαχείρισης χρηστών, θα παρέχεται ομοιογενής και ενοποιημένος μηχανισμός διαχείρισης των χρηστών και των ρόλων. Οι χρήστες της Πύλης θα έχουν τη δυνατότητα εισόδου μέσω κατάλληλης διάταξης πιστοποίησης (καταχώρηση προσωπικών στοιχείων ή όνομα χρήστη/μυστικός κωδικός). Οι χρήστες διακρίνονται σε τρεις μεγάλες κατηγορίες οι οποίες μπορεί και να διακρίνονται σε υποκατηγορίες (ή ρόλους). Αυτές είναι:
  - Πολίτες - Ανώνυμοι Χρήστες με πρόσβαση στο πληροφοριακό υλικό
  - Εγγεγραμμένοι Χρήστες (Προσωπικό «Βοήθεια στο Σπίτι», ΚΑΠΗ, Διοικητικό Προσωπικό Δήμου, Προσωπικό 24ώρης τηλεφωνικής εξυπηρέτησης, Εξυπηρετούμενοι) με πρόσβαση στις ειδικές εφαρμογές - υπηρεσίες του συστήματος
  - Διαχειριστές με πρόσβαση στις λειτουργίες διαχείρισης του συστήματος
- **Την διαχείριση και δημοσίευση περιεχομένου.** Είναι σημαντικό η πύλη να διαθέτει ένα εύχρηστο περιβάλλον διαχείρισης περιεχομένου και εγγράφων το οποίο να επιτρέπει τη γρήγορη και αξιόπιστη ενημέρωση της πύλης σε καθημερινή βάση.
- **Την διαχείριση και ενοποίηση εφαρμογών.** Η δικτυακή πύλη πρέπει να διαθέτει τη αρχιτεκτονική, τα τεχνικά και λειτουργικά χαρακτηριστικά που να επιτρέπουν τη

λειτουργία των επιμέρους εφαρμογών, υποσυστημάτων και λύσεων που θα αποτελέσουν διακριτά τμήματα του πληροφοριακού συστήματος, σε ένα ενιαίο web-based περιβάλλον, το οποίο θα αποτελέσει το βασικό «χώρο εργασίας» για τους «διαχειριστές» και τους εξουσιοδοτημένους χρήστες των εφαρμογών του με στόχο την:

- Επίτευξη της μεγαλύτερης δυνατής ομοιομορφίας στις διεπαφές μεταξύ των διαφόρων υποσυστημάτων και στον τρόπο εργασίας των χρηστών
- Επιλογή κοινών και φιλικών τρόπων παρουσίασης, όσον αφορά τις διεπαφές των χρηστών με τις εφαρμογές

Οι αναλυτικές τεχνικές προδιαγραφές της Διαδικτυακής Πύλης αναφέρονται στο Πίνακα Συμμόρφωσης C3.3.4 Λογισμικό Ανάπτυξης & Λειτουργίας Διαδικτυακής Πύλης (Portal Platform)

### **A3.5 Προδιαγραφές Οριζόντιων Λειτουργιών**

Το σύνολο των εφαρμογών του πληροφοριακού συστήματος, πρέπει να διαθέτει τις ακόλουθες προδιαγραφές:

- **Αρχιτεκτονική εφαρμογών**
  - Η αρχιτεκτονική της προτεινόμενης λύσης θα εξασφαλίζει υψηλή διαθεσιμότητα του συστήματος αξιοποιώντας σύγχρονες τεχνικές (Clustering, Virtualization).
  - Δυνατότητα διαμοιρασμού των δομικών στοιχείων (components) της εφαρμογής σε πολλαπλούς εξυπηρετητές για κατανομή του φόρτου εργασίας σε πολλαπλούς επεξεργαστές (scalability)
  - Διαχωρισμός του επιπέδου παρουσίασης (Presentation Layer) από το επίπεδο των αντικειμένων της εφαρμογής (Object Layer) και των αλληλεπιδράσεων με τη ΒΔ (Data Access Layer)
  - Υποστήριξη ανοιχτών αρχιτεκτονικών και προτύπων για διασύνδεση, επικοινωνία και διαλειτουργικότητα:
    - Διαλειτουργικότητα με τρίτα συστήματα μέσω υποστήριξη των πρωτοκόλλων SOAP, WSDL και UUDI
    - Υποστήριξη πρωτοκόλλων τεχνολογίας TCP/IP σε επίπεδο δικτύου και εφαρμογής (IP v4, DNS, FTP, HTTP, SMTP/MIME, POP3, IMAP, LDAP v3)
    - Διανομή περιεχομένου μέσω RSS

- **Ολοκλήρωση – ενοποίηση συστήματος.** Το πληροφοριακό σύστημα πρέπει να υλοποιηθεί ως ένα ενιαίο πληροφοριακό σύστημα/πλατφόρμα, το οποίο θα υποστηρίζει την πλήρη διασύνδεση των εφαρμογών του. Η πλήρης διασύνδεση έγκειται στα ακόλουθα:
  - Στην παροχή προς τους χρήστες ενός ενιαίου περιβάλλοντος χρήσης και διαχείρισης των λειτουργιών
  - Στην ύπαρξη ενός ενιαίου τρόπου παραμετροποίησης του λογισμικού και επιβολής των πολιτικών (ρόλοι χρηστών, δικαιώματα και εξουσιοδοτήσεις, ασφάλεια, κλπ.)
  - Στην ενιαία τήρηση των κοινών δεδομένων, μέσω τήρησης ενιαίας βάσης δεδομένων, ώστε οι πληροφορίες για μία οντότητα να διατηρούνται σε ένα και μόνο σημείο μέσα στο σύστημα και να δημιουργούνται/ενημερώνονται μόνο από την κατάλληλη εφαρμογή.
  - Το σύστημα θα εξασφαλίζει την πρόσβαση του χρήστη μόνο στις εφαρμογές, τις λειτουργίες και τα δεδομένα για τα οποία είναι διαπιστευμένος
  - Υποστήριξη λειτουργίας Single Sign On (SSO) όσον αφορά την αυθεντικοποίηση (authentication) και την εξουσιοδότηση (authorisation) των τελικών χρηστών του συστήματος. Για την χρήση του συνόλου των εφαρμογών οι οποίες απαιτούν διαπίστευση, ο χρήστης θα πρέπει να διαπιστεύεται μόνο μία φορά
  - Το σύστημα θα πρέπει να λειτουργεί σε πραγματικό χρόνο (real time) και οι καταχωρήσεις σε ένα υποσύστημα να άμεσα ορατές από όλα τα υποσυστήματα
  - Κεντρική καταχώρηση και διαχείριση της εισαγόμενης πληροφορίας στο σύστημα έτσι ώστε η ίδια πληροφορία να μην απαιτείται να επανεισαχθεί σε κανένα άλλο σημείο
- **Ασφάλεια εφαρμογών**
  - Όλοι οι χρήστες του συστήματος θα πρέπει να εισέρχονται στο σύστημα μέσω διαδικασίας ταυτοποίησης προκειμένου να πιστοποιηθεί η ταυτότητά τους (Authentication) και δεν μπορούν να έχουν πρόσβαση στα δεδομένα χωρίς εξουσιοδότηση.
  - Η πλατφόρμα λογισμικού δικτυακών εφαρμογών πρέπει να παρέχει μόνο στους διαχειριστές τη δυνατότητα να εκχωρούν δικαιώματα ορισμού και διαχείρισης (τροποποίηση, διαγραφή, κτλ) τους ρόλους χρηστών.

- Υποστήριξη διαδικασιών τήρησης αντιγράφων ασφαλείας και ανάκτησή τους (backup και recovery) για όλα τα δεδομένα της Βάσης Δεδομένων
  - Για κάθε εγγραφή που προστίθεται στο σύστημα ή μεταβάλλεται να τηρείται το όνομα του χρήστη που έκανε την αλλαγή καθώς και η ημερομηνία της αλλαγής (change log and auditing). Δημιουργία αναφορών με βάση τα αρχεία καταγραφής (log files) και ανά υποσύστημα και είδος ενεργειών σε αυτό.
  - Για τα δεδομένα που χαρακτηρίζονται ως προσωπικά, το σύστημα να εξασφαλίζει ότι δεν μπορεί να γίνει προβολή τους από άλλον χρήστη πλην τον κάτοχό τους, εκτός αν ο ίδιος δώσει αντίστοιχο δικαίωμα.
  - Το σύστημα είναι ανθεκτικό σε διακοπές λειτουργίας των σταθμών εργασίας. Π.χ., τυχόν αστοχία σταθμού εργασίας κατά τη διάρκεια εργασίας στο σύστημα δεν μπορεί να προκαλεί αστάθεια στη λειτουργία του συστήματος ή στους άλλους χρήστες.
- **Φιλικότητα**
    - Πλήρης πρόσβαση μέσω διεπαφής web και των κοινών web browsers σε όλες τις λειτουργίες του συστήματος.
    - Το σύστημα θα πρέπει να υποστηρίζει πλήρως την πολυγλωσσικότητα.
    - Το σύστημα θα πρέπει να διασφαλίζει την Ευχρηστία (Usability): Εύχρηστο και φιλικό περιβάλλον για το χρήστη. Ενδεικτικά αναφέρονται: εμφάνιση βοηθητικών / επεξηγηματικών menu, online κειμενογράφος, κοκ
    - Υποστήριξη λειτουργιών drag and drop
    - Δυνατότητα δημιουργίας ρόλων χρηστών με συγκεκριμένες εργασίες και καθήκοντα ώστε ανά χρήστη να εμφανίζονται μονάχα οι λειτουργίες του συγκεκριμένου ρόλου στον οποίο ανήκει.
    - Περιβάλλον εργασίας διαμορφούμενο σύμφωνα με τα δικαιώματα ασφαλείας του χρήστη
    - Ύπαρξη ενός κοινού συστήματος καταλόγων επιλογών (menu system) για όλους τους χρήστες, που περιλαμβάνει όλες τις διαδικασίες.
    - Δυνατότητες πλοήγησης (navigation) μεταξύ λειτουργιών με εύκολο τρόπο.
    - Δυνατότητα χρήσης των πλήκτρων λειτουργιών (function key) και άλλων πλήκτρων προκειμένου να δημιουργούνται συντομεύσεις στην πλοήγηση (short keys).



- Το σύστημα υποστηρίζεται για κάθε υποσύστημα του από online βοήθεια και πληροφόρηση η οποία περιέχει πλήρη τεκμηρίωση (documentation) των λειτουργιών του συστήματος
- Υποστήριξη προσωποποιημένων οθονών και ιστοτόπων σύμφωνα με τις ομάδες αποδεκτών των υπηρεσιών.

### **A3.6 Λειτουργικά Χαρακτηριστικά Εξοπλισμού**

#### **A3.6.1 Εξοπλισμός για την παροχή της υπηρεσίας Τηλεφροντίδας**

Για την παροχή της Υπηρεσίας απομακρυσμένης φροντίδας, ο Ανάδοχος πρέπει να προμηθεύσει στην ΑΑ τις ακόλουθες συσκευές:

- Αισθητήρες μέτρησης πίεσης (20 τεμάχια)
- Αισθητήρες μέτρησης βάρους (20 τεμάχια)
- Συσκευές ελέγχου αισθητήρων πίεσης (20 τεμάχια)
- Συσκευές ελέγχου αισθητήρων βάρους (20 τεμάχια)

Ο αισθητήρας μέτρησης πίεσης πρέπει να έχει τις ακόλουθες ελάχιστες τεχνικές και λειτουργικές προδιαγραφές:

- Η προσφερόμενη ποσότητα να καλύπτει τις ανάγκες παροχής της υπηρεσίας σε 20 άτομα
- Να μπορεί να λαμβάνει τις ακόλουθες μετρήσεις του εξυπηρετούμενου με εύρος που να επιτρέπει τη παροχή τιμών μέτρησης χρήσιμες για την εξαγωγή διάγνωσης ή την αναγνώριση έκτακτου περιστατικού (κατώτατο ή ανώτατο όριο επικίνδυνης μέτρησης):
  - Καταγραφή των καρδιακών παλμών
  - Εύρος καρδιακών παλμών: 40 έως 180 χτύπους ανά λεπτό
  - Καταγραφή της συστολικής πίεσης του αίματος
  - Καταγραφή της διαστολικής πίεσης του αίματος
  - Εύρος μέτρησης πίεσης από 40 mm Hg μέχρι 220 mm Hg
- Να επιτρέπει την απεικόνιση της μέτρησης σε ευδιάκριτη οθόνη LCD, για την ανάγνωση της μέτρησης και από τον εξυπηρετούμενο
- Να επιτρέπει την αυτόματη ασύρματη μετάδοση (για την εξασφάλιση της φορητότητας και την αποφυγή χρήσης καλωδίων) των μετρήσεων στην αντίστοιχη συσκευή ελέγχου

μέσω καθιερωμένων πρωτοκόλλων (για λόγους διαλειτουργικότητας) επικοινωνίας (RF, bluetooth , zigbee, άλλο ισοδύναμο)

- Να διαθέτει τη κατάλληλη εμβέλεια (τουλάχιστον 150m) για την εξασφάλιση της λειτουργίας-επικοινωνίας του, επιτρέποντας τις συνήθεις μετακινήσεις του εξυπηρετούμενου
- Να διαθέτει φορητότητα (να λειτουργεί με επαναφορτιζόμενες μπαταρίες) ώστε να μπορεί εύκολα να μεταφέρεται και να αποφεύγεται η χρήση καλωδίων
- Να είναι απλός και ασφαλής στη χρήση και να μη διαθέτει πολύπλοκες και/ ή περιττές λειτουργίες (πλην των απαραίτητων για τη λήψη και αποστολή των παραπάνω μετρήσεων) που μπορεί να προκαλέσουν σύγχυση στους εξυπηρετούμενους που είναι άτομα χωρίς εξοικείωση με τις τεχνολογίες
- Να διαθέτει τις απαραίτητες πιστοποιήσεις ποιότητας

Ο αισθητήρας μέτρησης βάρους πρέπει να έχει τις ακόλουθες ελάχιστες τεχνικές και λειτουργικές προδιαγραφές:

- Η προσφερόμενη ποσότητα να καλύπτει τις ανάγκες παροχής της υπηρεσίας σε 20 άτομα
- Να μπορεί να λαμβάνει τις ακόλουθες μετρήσεις του εξυπηρετούμενου:
  - Σωματικό Βάρος, με εύρος μέτρησης τουλάχιστον 150 Kgr και βήμα μέτρησης 100 gr ώστε να είναι κατάλληλος για τη χρήση από υπέρβαρα άτομα τα οποία ανήκουν στη κατηγορία ατόμων που χρήζουν τηλεφροντίδα , να μπορούν να χρησιμοποιηθούν για τη παρακολούθηση της προόδου δίαιτας
- Να επιτρέπει την απεικόνιση της μέτρησης σε ευδιάκριτη οθόνη LCD, για την ανάγνωση της μέτρησης και από τον εξυπηρετούμενο
- Να επιτρέπει την αυτόματη ασύρματη μετάδοση των μετρήσεων στην αντίστοιχη συσκευή ελέγχου μέσω καθιερωμένων πρωτοκόλλων επικοινωνίας (RF , bluetooth , zigbee, άλλο ισοδύναμο)
- Να διαθέτει τη κατάλληλη εμβέλεια (τουλάχιστον 150m) για την εξασφάλιση της λειτουργίας-επικοινωνίας του
- Να διαθέτει φορητότητα (να λειτουργεί με επαναφορτιζόμενες μπαταρίες) ώστε να μπορεί εύκολα να μεταφέρεται περιοδικά σε διαφορετικούς εξυπηρετούμενους
- Να είναι απλός και ασφαλής στη χρήση και να μη διαθέτει πολύπλοκες και/ ή περιττές λειτουργίες (πλην των απαραίτητων για τη λήψη και αποστολή των παραπάνω μετρήσεων) που μπορεί να προκαλέσουν σύγχυση στους εξυπηρετούμενους που είναι άτομα χωρίς εξοικείωση με τις τεχνολογίες

- Να διαθέτει τις απαραίτητες πιστοποιήσεις ποιότητας

Οι συσκευές ελέγχου αισθητήρων πρέπει να έχουν τις ακόλουθες ελάχιστες τεχνικές και λειτουργικές προδιαγραφές:

- Η προσφερόμενη ποσότητα, συσκευών ελέγχου αισθητήρων μέτρησης πίεσης να καλύπτει τις ανάγκες ελέγχου 20 αισθητήρων
- Η προσφερόμενη ποσότητα, συσκευών ελέγχου αισθητήρων μέτρησης βάρους να καλύπτει τις ανάγκες ελέγχου 20 αισθητήρων
- Να επιτρέπει την αυτόματη ασύρματη μετάδοση των μετρήσεων στην αντίστοιχη συσκευή ελέγχου μέσω καθιερωμένων πρωτοκόλλων επικοινωνίας (RF , bluetooth , zigbee, άλλο ισοδύναμο)
- Να λειτουργεί με επαναφορτιζόμενες μπαταρίες
- Να είναι απλές και ασφαλείς στη χρήση και να μη διαθέτει πολύπλοκες και/ ή περιττές λειτουργίες (πλην των απαραίτητων για τη λήψη και αποστολή των παραπάνω μετρήσεων) που μπορεί να προκαλέσουν σύγχυση στους εξυπηρετούμενους που είναι άτομα χωρίς εξοικείωση με τις τεχνολογίες
- Να διαθέτουν τις απαραίτητες πιστοποιήσεις ποιότητας

Οι ελάχιστες προδιαγραφές των ζητούμενων συσκευών περιγράφονται στους Πίνακες Συμμόρφωσης:

- C3.2.2 Ειδικοί Αισθητήρες Μέτρησης Πίεσης
- C3.2.3 Ειδικοί Αισθητήρες Μέτρησης Βάρους
- C3.2.4 Ειδικές συσκευές ελέγχου αισθητήρων & εντοπισμού θέσης (προδιαγραφές 2 και 3)

### **A3.6.2 Εξοπλισμός για την παροχή υπηρεσιών Τηλεβοήθειας - Τηλεϋποστήριξης**

Για την παροχή των Υπηρεσιών εξυπηρέτησης άμεσης κλήσης για βοήθεια (τηλεβοήθειας-τηλεϋποστήριξης), ο Ανάδοχος πρέπει να προμηθεύσει στην ΑΑ τις ακόλουθες συσκευές:

- Αισθητήρες ανίχνευσης πτώσης με κουμπί πανικού ( 20 τεμάχια)
- Συσκευές ελέγχου αισθητήρων ( 20 τεμάχια)
- Συσκευές εντοπισμού θέσης ( 10 τεμάχια)

Ο αισθητήρας ανίχνευσης πτώσης με κουμπί πανικού πρέπει να έχει τις ακόλουθες ελάχιστες τεχνικές και λειτουργικές προδιαγραφές:

- Η προσφερόμενη ποσότητα να καλύπτει τις ανάγκες παροχής της υπηρεσίας σε 20 άτομα
- Να είναι ευκολοφόρετος, μικρός σε μέγεθος και αδιάβροχος

- Να μπορεί να ανιχνεύσει την κίνηση ή την ακινησία καθώς και την πτώση του κατόχου του ώστε να ειδοποιεί για το είδος του περιστατικού την εφαρμογή Διασύνδεσης και Ελέγχου Μηνυμάτων
- Να είναι εφοδιασμένος και με κουμπί πανικού το οποίο μπορεί να ενεργοποιήσει με μία κίνηση ο εξυπηρετούμενος όποτε ο ίδιος κρίνει απαραίτητο, π.χ. μία ξαφνική αδιαθεσία
- Να επιτρέπει την αυτόματη ασύρματη μετάδοση (ώστε να μπορεί ο εξυπηρετούμενος να την φοράει συνέχεια) του σήματος ειδοποίησης μέσω καθιερωμένων πρωτοκόλλων επικοινωνίας, για την αυτόματη ενημέρωση της 24ώρης τηλεφωνικής εξυπηρέτησης μέσω της εφαρμογής Διασύνδεσης και Ελέγχου Μηνυμάτων και την καταγραφή του περιστατικού στην Εφαρμογή Διαχείρισης Εξυπηρετούμενων
- Να διαθέτει τη κατάλληλη εμβέλεια (τουλάχιστον 150m) για την εξασφάλιση της λειτουργίας-επικοινωνίας του, επιτρέποντας τις συνήθεις μετακινήσεις του εξυπηρετούμενου
- Να διαθέτει φορητότητα (να λειτουργεί με επαναφορτιζόμενες μπαταρίες) ώστε να μπορεί ο εξυπηρετούμενος να την φοράει συνέχεια
- Να διαθέτει την απαιτούμενη αυτονομία, ώστε η φόρτιση να γίνεται από το προσωπικό του Προγράμματος «Βοήθεια στο Σπίτι» (συνήθης επίσκεψη στον εξυπηρετούμενο 1 φορά την εβδομάδα)
- Να είναι εύκολος και ασφαλής στη χρήση και να μη διαθέτει πολύπλοκες και/ ή περιττές λειτουργίες (πλην των απαραίτητων για την αποστολή ειδοποιήσεων) που μπορεί να προκαλέσουν σύγχυση στους εξυπηρετούμενους που είναι άτομα χωρίς εξοικείωση με τις τεχνολογίες
- Να διαθέτει τις απαραίτητες πιστοποιήσεις ποιότητας

Η συσκευή ελέγχου αισθητήρων πρέπει να έχει τις ακόλουθες ελάχιστες τεχνικές και λειτουργικές προδιαγραφές:

- Η προσφερόμενη ποσότητα, συσκευών ελέγχου αισθητήρων πτώσης να καλύπτει τις ανάγκες ελέγχου 20 αισθητήρων
- Να επιτρέπει την αυτόματη ασύρματη μετάδοση του σήματος ειδοποίησης που λαμβάνουν από τον αισθητήρα μέσω καθιερωμένων πρωτοκόλλων επικοινωνίας (GSM, PSTN ή άλλο ισοδύναμο), για την αυτόματη ενημέρωση της 24ώρης τηλεφωνικής εξυπηρέτησης μέσω της εφαρμογής Διασύνδεσης και Ελέγχου Μηνυμάτων και την καταγραφή του περιστατικού στην Εφαρμογή Διαχείρισης Εξυπηρετούμενων

- Να λειτουργεί με επαναφορτιζόμενες μπαταρίες
- Να είναι απλός και ασφαλής στη χρήση και να μη διαθέτει πολύπλοκες και/ ή περιττές λειτουργίες (πλην των απαραίτητων για τη λήψη και αποστολή των παραπάνω μετρήσεων) που μπορεί να προκαλέσουν σύγχυση στους εξυπηρετούμενους που είναι άτομα χωρίς εξοικείωση με τις τεχνολογίες
- Να διαθέτει τις απαραίτητες πιστοποιήσεις ποιότητας

Η συσκευή εντοπισμού θέσης πρέπει να έχει τις ακόλουθες ελάχιστες τεχνικές και λειτουργικές προδιαγραφές:

- Η προσφερόμενη ποσότητα να καλύπτει τις ανάγκες παροχής της υπηρεσίας σε 10 άτομα
- Να είναι εφοδιασμένη με GSM και GPS.
- Να αποστέλλουν ακριβές γεωγραφικό στίγμα του εξυπηρετούμενου
- Επιθυμητή είναι η δυνατότητα χρήσης τους ως απλοποιημένο και εύχρηστο κινητό τηλέφωνο με δυνατότητα άμεσης κλήσης προεπιλεγμένων τηλεφωνικών αριθμών απλά με το πάτημα ενός κουμπιού
- Να λειτουργεί με επαναφορτιζόμενη μπαταρία και να διαθέτει την απαιτούμενη αυτονομία, ώστε η φόρτιση να γίνεται από το προσωπικό του Προγράμματος «Βοήθεια στο Σπίτι» (συνήθης επίσκεψη στον εξυπηρετούμενο 2 φορές την εβδομάδα)

Οι ελάχιστες προδιαγραφές των ζητούμενων συσκευών περιγράφονται στους Πίνακες Συμμόρφωσης:

- C3.2.1 Ειδικό Αισθητήρες Ανίχνευσης Πτώσης
- C3.2.4 Ειδικές συσκευές ελέγχου αισθητήρων & εντοπισμού θέσης (προδιαγραφές 1)
- C3.2.4 Ειδικές συσκευές ελέγχου αισθητήρων & εντοπισμού θέσης (προδιαγραφές 4)

### **A3.6.3 Έξυπνες Συσκευές**

Οι έξυπνες συσκευές που προμηθεύεται η ΑΑ στα πλαίσια του έργου υποστηρίζουν ηλεκτρονικά το έργο του προσωπικού του Προγράμματος «Βοήθεια στο Σπίτι», κατά την επίσκεψη και την παροχή φροντίδας προς τους εξυπηρετούμενους (έκτακτα ή προγραμματισμένα περιστατικά).

Η έξυπνη συσκευή πρέπει να έχει τις ακόλουθες ελάχιστες τεχνικές και λειτουργικές προδιαγραφές:

- Η προσφερόμενη ποσότητα να καλύπτει τις ανάγκες 3 ατόμων του Προσωπικού του Προγράμματος Βοήθεια στο Σπίτι
- Να μπορεί να υποστηρίξει τις λειτουργίες της Εφαρμογής Έξυπνων Συσκευών

- Να διαθέτει δυνατότητα σύνδεσης στο διαδίκτυο για την on – line πρόσβαση στις εφαρμογές και τα δεδομένα του κεντρικού συστήματος
- Να διαθέτει λειτουργίες μεταφοράς δεδομένων (upload , download) μέσω usb, Bluetooth, internet
- Να διαθέτει δυνατότητες λήψης και αποστολής email, sms
- Να διαθέτει δυνατότητες επισκόπησης και επεξεργασίας αρχείων κειμένου και υπολογιστικών φύλλων
- Να διαθέτει φορητότητα (να λειτουργεί με επαναφορτιζόμενες μπαταρίες) ώστε να μπορεί εύκολα να μεταφέρεται από το προσωπικό
- Να διαθέτει την απαιτούμενη αυτονομία για να καλύψει το ημερήσιο πρόγραμμα επισκέψεων (τουλάχιστον 8 ώρες) του κατόχου της

Οι ελάχιστες προδιαγραφές των ζητούμενων συσκευών περιγράφονται στο Πίνακα Συμμόρφωσης:

- C3.2.5 Έξυπνες συσκευές

### **A3.7 Διαλειτουργικότητα**

Το προκηρυσσόμενο έργο , εγκρίθηκε προς χρηματοδότηση στη Πρόκληση 20.1.- “Ψηφιακές Υπηρεσίες Δήμων” στην οποία εγκρίθηκαν παράλληλα από τους υπόλοιπους Δήμους προτάσεις υλοποίησης πράξεων με δράσεις και ψηφιακές υπηρεσίες που εν δυνάμει μπορούν να συμπληρώσουν και/ ή να συνεργαστούν σε επίπεδο εφαρμογής ή/και δεδομένων με τη προτεινόμενη πράξη. Επιπλέον καθώς το προκηρυσσόμενο εντάσσεται στην θεματική ενότητα **«Κοινωνική Πρόνοια»**, είναι δυνατόν να προκύψουν συνέργειες με έργα φορέων εποπτευόμενων από το **Υπουργείο Υγείας & κοινωνικής αλληλεγγύης**, έργα που είτε έχουν υλοποιηθεί στα πλαίσια του Γ ΚΠΣ, είτε αφορούν νέες προτεινόμενες πράξεις της Πρόσκλησης 22.2 - Ψηφιακές Υπηρεσίες κοινωνικής πρόνοιας και ψυχικής υγείας προς τους πολίτες.

Με βάση τη παραπάνω διαπίστωση στην υλοποίηση του έργου πρέπει να ληφθούν υπόψη:

- οι αρχές και οι κατευθύνσεις που ορίζονται από το Ελληνικό Πλαίσιο Παροχής Υπηρεσιών Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης και Πρότυπα Διαλειτουργικότητας (ή Πλαίσιο Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης – ΠΗΔ- e-gif) το οποίο εντάσσεται στο συνολικό σχεδιασμό της Ελληνικής Δημόσιας Διοίκησης για την παροχή υπηρεσιών Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης σε φορείς, επιχειρήσεις και πολίτες.

- Η Σύσταση της Ευρωπαϊκής επιτροπής για τη διαλειτουργικότητα των συστημάτων ηλεκτρονικής υγείας, η οποία αφορά τα ηλεκτρονικά αρχεία ασθενών, τους ηλεκτρονικούς φακέλους ασθενών και τα δεδομένα καταστάσεων έκτακτης ανάγκης.

Στα πλαίσια της μελέτης εφαρμογής και περιεχομένου (σχεδιασμός, καθορισμός δομών δεδομένων) και κατά την υλοποίηση των εφαρμογών θα ληφθούν υπόψη οι κατευθύνσεις διαλειτουργικότητας που αφορούν τη:

- Υποστήριξη της Διαλειτουργικότητας, μέσω της δημιουργίας Υπηρεσιών Διαδικτύου (Web Services), και εγγραφής αυτών στο Μητρώο της Δημόσιας Διοίκησης (Πύλη «ΕΡΜΗΣ») ή/και ενσωμάτωση της «Κοινής Ανοιχτής Τεχνολογικής Πλατφόρμας Ανάπτυξης Υπηρεσιών για την Τοπική Αυτοδιοίκηση» (LGAF), όπου αυτό είναι δυνατόν,
- την ολοκλήρωση και διαμόρφωση δεδομένων - Αρχιτεκτονική ΠΗΔ,
- τη διαχείριση Περιεχομένου και Metadata - Θα υιοθετηθεί το πρωτόκολλο OAI-PMH, που έχει υιοθετηθεί από τα περισσότερα αποθετήρια και επιτρέπει τη συγκέντρωση και μεταφορά μεταδεδομένων μεταξύ διαφορετικών συστημάτων.
- τη πρόσβαση πληροφοριών - Αρχιτεκτονική ΠΗΔ
- Το πρότυπο HL7 (Health Level Seven) για τον ορισμό των προδιαγραφών διασύνδεσης εφαρμογών και ανταλλαγής δεδομένων στο χώρο της υγείας
- Το πρότυπο HL7 CDA R2 για τον ορισμό, την επισκόπηση (CDA viewer), και τη διαμεταγωγή στοιχείων ιατρικού ιστορικού με τρόπο αντίστοιχο με αυτόν που έχει επιλεγεί στο έργο ευρείας κλίμακας της Ε.Ε. eSOS, με σκοπό την άμεση εναρμόνιση του συστήματος με την κοινοτική οδηγία 24/2011/ΕΚ.

Επιπλέον θα χρησιμοποιηθούν κατ' αποκλειστικότητα πρωτόκολλα διαλειτουργικότητας (XML, WSDL, SOAP) στην επικοινωνία μεταξύ όλων των επιμέρους επιπέδων του λογισμικού, με εξαίρεση την πρόσβαση στη βάση δεδομένων. Οι επικοινωνίες μεταξύ των επιπέδων θα γίνονται κατά βάση με κλήσεις Web Services μέσω του πρωτοκόλλου SOAP. Αυτό καθιστά το σύστημά άμεσα προσβάσιμο, σε επίπεδο διεπαφής, από οποιοδήποτε τρίτο σύστημα, καλύπτοντας έτσι εγγενώς κάθε υφιστάμενη ή μελλοντική απαίτηση διαλειτουργικότητας.

### **A3.8 Πολυκαναλική προσέγγιση**

Οι ωφελούμενοι της προτεινόμενης πράξης έχουν πρόσβαση στις προσφερόμενες υπηρεσίες είτε μέσω των διατιθέμενων συσκευών & αισθητήρων είτε μέσω διαδικτύου από Διαδικτυακή Πύλη παροχής υπηρεσιών γενικού ή εξατομικευμένου ενδιαφέροντος. Συνεπώς είναι σημαντική η

δυνατότητα απομακρυσμένης και από διαφορετικά μέσα πρόσβασης στις παρεχόμενες ψηφιακές υπηρεσίες και περιεχόμενο.

Όπως έχει εκτενώς αναφερθεί στην αναλυτική περιγραφή των ψηφιακών υπηρεσιών, οι συσκευές τηλεβοήθειας και τηλεφροντίδας θα εκπέμπουν σήματα σε ενιαίο κέντρο λήψης και διαχείρισης δεδομένων επιτρέποντας έτσι :

- Τη συγκέντρωση των ιατρικών και μη πληροφοριών σε κεντρικό σύστημα
- Το μετασχηματισμό των λαμβανομένων μηνυμάτων σε άλλα πρότυπα (html , xml) για χρήση από άλλες εφαρμογές ή συστήματα
- τη δρομολόγηση μηνυμάτων από εναλλακτικά μέσα διάθεσης (πολυκαναλική προσέγγιση) όπως :
  - προσβασιμότητα από οπουδήποτε υπάρχει διασύνδεση στο Διαδίκτυο με τη χρήση κωδικού χρήστη και πρόσβασης
  - Αποστολή μηνυμάτων μέσω sms σε κινητά τηλέφωνα ή έξυπνες συσκευές

Παράλληλα προβλέπεται, για τη μετάδοση των πληροφοριών, αξιοποίηση των δικτύων σταθερής τηλεφωνίας, δικτύων GSM, και των ασύρματων δικτύων μετάδοσης δεδομένων. Έτσι σε σημεία χωρίς πρόσβαση σε δίκτυα σταθερής τηλεφωνίας θα μπορεί να γίνεται μετάδοση δεδομένων με τη χρήση συσκευής μετάδοσης μέσω δικτύου GSM. Αλλιώς θα μπορεί να αξιοποιηθεί το σταθερό τηλέφωνο για τη μετάδοση των δεδομένων των συσκευών τηλεφροντίδας ή τηλεβοήθειας, ενώ σε περιοχές με ασύρματη κάλυψη να χρησιμοποιηθούν τα δίκτυα ασύρματης επικοινωνίας.

Επιπλέον η αξιοποίηση της τεχνολογίας GPS και η ανάπτυξη λογισμικού εντοπισμού θέσης θα δίνει τη δυνατότητα προβολής του στίγματος ενός ατόμου μέσα από το Διαδίκτυο ή το κινητό τηλέφωνο Υιοθετώντας της αρχές του «Σχεδιάζοντας για Όλους» και συγκεκριμένα του προτύπου WAI/WCAG, επιτυγχάνεται η πρόσβαση των ηλεκτρονικών υπηρεσιών, τόσο από το Διαδίκτυο όσο και από κινητές (mobile) και σταθερές (desktop) πλατφόρμες.

Συμπερασματικά η πολυκαναλική προσέγγιση επιτυγχάνεται από :

1. Την πλήρη πρόσβαση στο σύνολο των υπηρεσιών και περιεχομένου μέσω Ηλεκτρονικού υπολογιστή και χρήση web browser
2. Την αξιοποίηση των υφιστάμενων υποδομών μετάδοσης δεδομένων (σταθερής τηλεφωνίας, GSM ) και ασύρματων μέσω μετάδοσης, όπου υπάρχουν
3. Την υιοθέτηση ανοιχτών προτύπων ώστε οι υπηρεσίες να διατίθενται μέσω κινητού τηλεφώνου (με τη μορφή ειδοποιήσεων sms ) και εξειδικευμένων mobile εφαρμογών (GPS tracking)



### A3.9 Ανοιχτά δεδομένα

Τηρούνται τα ακόλουθα δεδομένα:

- Δημογραφικά στοιχεία του κάθε εξυπηρετούμενου
- Πρόσωπα επικοινωνίας του κάθε εξυπηρετούμενου (συγγενείς, φίλοι ) με τα στοιχεία επικοινωνίας τους
- Καρτέλα των υπηρεσιών που έχουν παρασχεθεί στον πολίτη (είδος και αριθμός συσκευών, εγγεγραμμένες υπηρεσίες κλπ)
- Προτιμήσεις και ειδικές ρυθμίσεις παραμέτρων ανά χρήστη που αφορούν μετρήσεις των συσκευών και των ειδοποιήσεων που θα πρέπει να αποστέλλονται.

Για την αποθήκευση των δεδομένων θα χρησιμοποιηθεί βάση δεδομένων. Το προσφερόμενο λογισμικό πρέπει να ικανοποιεί τουλάχιστον τα παρακάτω κριτήρια:

- Δυνατότητα αποθήκευσης μεγάλου όγκου δεδομένων χωρίς να μειώνεται η απόδοση του συστήματος.
- Δυνατότητα υποστήριξης XML.
- Δυνατότητα δημοσίευσης των δεδομένων στο WEB.
- Ασφάλεια των δεδομένων.
- Αριθμός μέγιστου πλήθους ταυτόχρονων συνδέσεων.
- Διαθέσιμα εργαλεία για τον σχεδιασμό του σχήματος της βάσης.
- Δυνατότητα επικοινωνίας και ανταλλαγής δεδομένων με άλλες βάσεις δεδομένων.

Τα πρότυπα δεδομένων που πρέπει να χρησιμοποιηθούν στο έργο δίνονται στον παρακάτω πίνακα.

Περιγραφή προτύπου	Σημασία/Χρήση στο πλαίσιο του Έργου
HL7	Προδιαγραφές διασύνδεσης και ανταλλαγής δεδομένων των εξυπηρετούμενων
HL7 CDA R2 Τεχνικές προδιαγραφές eRSOS	Πληροφοριακή υποδομή δεδομένων ιατρικού ιστορικού

### A3.10 Απαιτήσεις Ασφάλειας

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

- την Ασφάλεια των Πληροφοριακών Συστημάτων, Εφαρμογών, Μέσων και Υποδομών
- την προστασία της ακεραιότητας και της διαθεσιμότητας των πληροφοριών
- την προστασία των προς επεξεργασία και αποθηκευμένων προσωπικών δεδομένων αναζητώντας και εντοπίζοντας με μεθοδικό τρόπο τα τεχνικά μέτρα και τις οργανωτικο-διοικητικές διαδικασίες.
- την σύνταξη των απαιτούμενων εγγράφων αποδοχής όρων χρήσης των ψηφιακών υπηρεσιών, του ιατρικού εξοπλισμού και της τήρησης των προσωπικών δεδομένων από τους εξυπηρετούμενους

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 (οδηγίας 95/46/EK, προστασία των προσωπικών δεδομένων Ν. 2472/97, προστασία των προσωπικών δεδομένων στον τηλεπικοινωνιακό τομέα Ν. 2774/99)
- το Κώδικα Ιατρικής Δεοντολογίας (Ν. 3418/2005)
- 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 στην ΑΑ. Σημειώνεται ότι ο Δήμος θα προβεί στις απαιτούμενες ενέργειες ώστε να λάβει πιστοποιητικό επεξεργασίας ευαίσθητων ιατρικών δεδομένων από την Αρχή Προστασίας Προσωπικών Δεδομένων.

Τα τεχνικά μέτρα ασφαλείας πρέπει να εξασφαλίζουν τουλάχιστον τα ακόλουθα:

- την ελάχιστη δυνατή παρεμπόδιση της λειτουργίας του Φορέα και τις ελάχιστες δυνατές τροποποιήσεις στις εφαρμογές και τα υποσυστήματα των πληροφοριακών συστημάτων που δεν εμπλέκονται στις λειτουργίες ασφαλείας.
- τήρηση και ενσωμάτωση των υπάρχοντων προδιαγραφών ασφαλείας που προβλέπονται από τον Φορέα.

- Προστασία της διαθεσιμότητας και της ακεραιότητας των πληροφοριών
- Διασφάλιση της εγκυρότητας των δεδομένων.
- Διασφάλιση της μη αποποίησης εκτέλεσης εργασιών και επεξεργασίας δεδομένων που περιέχονται στο σύστημα (non-repudiation).
- Εξασφάλιση της εμπιστευτικότητας των πληροφοριών αλλά και του περιορισμού της πρόσβασης στο σύστημα, σε επίπεδο χρήστη, σύμφωνα με τις ανάγκες του Δήμου (access control and authorization).
- Παροχή μηχανισμών εξακρίβωσης της ταυτότητας του χρήστη (authentication).
- Παροχή μηχανισμών καταγραφής της ταυτότητας του χρήστη και των ενεργειών του σε μη προσβάσιμο από τρίτους μέσο (auditing).
- Προστασία από επιθέσεις με στόχο τη διακοπή της υπηρεσίας (denial of service attacks).

Ειδικότερα για τον τύπο των ιατρικών δεδομένων, και βάση των προβλέψεων του Ν. 2472/97 και των τροποποιήσεων αυτού, τα τεχνικά μέτρα ασφαλείας και οι μηχανισμοί ασφάλειας και ελέγχου του συστήματος πρέπει να εξασφαλίζουν ότι :

- Η επεξεργασία των διαχειριζόμενων από το σύστημα ιατρικών δεδομένων να επιτρέπεται μόνο όταν συντρέχουν οι προϋποθέσεις που προβλέπονται από το υπάρχον θεσμικό πλαίσιο
- Τηρούνται οι προβλεπόμενες από το θεσμικό πλαίσιο βασικές αρχές της νόμιμης και θεμιτής επεξεργασίας των δεδομένων
- Τηρούνται τα νόμιμα δικαιώματα του κάθε εξυπηρετούμενου

### **A3.11 Απαιτήσεις Ευχρηστίας Συστήματος**

Βασικό χαρακτηριστικό της λειτουργίας του συστήματος πρέπει να είναι η ευκολία και φιλικότητα χρήσης. Το περιβάλλον εργασίας πρέπει να είναι το οικείο περιβάλλον του διαδικτύου και των διαδικτυακών πυλών, η πρόσβαση στο σύστημα να είναι δυνατή μέσα από οποιονδήποτε web browser χωρίς εγκαταστάσεις της εφαρμογής στον χρήστη, όλες οι συνιστώσες διεπαφής με το χρήστη (UI components) ακολουθούν το κοινό θέμα εμφάνισης (theme) της εφαρμογής, ενώ

υπάρχει ενιαία και συνεπής (consistent) διάταξη των στοιχείων κάθε επιμέρους εφαρμογής ώστε να μην αποπροσανατολίζεται ο χρήστης.

Για την αποθήκευση σε πραγματικό χρόνο, τους χειρισμούς ακόμα και σε μη τελική καταχώρηση φόρμας, να είναι δυνατή η αξιοποίηση Ajax φορμών, οι οποίες επιτρέπουν την αποστολή των δεδομένων της φόρμας προς το σύστημα χωρίς την ανάγκη πλήρους επαναφόρτωσης της σελίδας. Δεδομένου των χρηστών - ωφελουμένων του συστήματος (άτομα ευπαθών κοινωνικά ομάδων) το σύστημα θα πρέπει να είναι όσο το δυνατό πιο εύχρηστο στη χρήση του, ειδικά σε ότι αφορά στις συσκευές που θα διανεμηθούν. Ανάλογος βαθμός ευχρηστίας θα πρέπει να υπάρχει και στην πλατφόρμα διαχείρισης, αλλά και στο σύστημα διαχείρισης περιεχομένου και χρηστών της διαδικτυακής πύλης, δεδομένου ότι οι διαχειριστές θα είναι στελέχη των Υπηρεσιών Υγείας του Δήμου χωρίς σημαντική εξειδίκευση σε θέματα ΤΠΕ.

Θα πρέπει να παρέχονται μηχανισμοί καταχώρησης δεδομένων οι οποίοι να διαθέτουν τουλάχιστον τα ακόλουθα χαρακτηριστικά :

- κατά την εισαγωγή των στοιχείων να γίνονται όλοι οι απαραίτητοι έλεγχοι διασταύρωσης ώστε να διασφαλίζεται η ορθότητα, η πληρότητα και η συνέπεια των στοιχείων
- την αποφυγή διπλών λανθασμένων εγγραφών.
- να υπάρχουν προκαθορισμένες τιμές σε πεδία φορμών ώστε να διευκολύνεται ο χρήστης κατά την εισαγωγή δεδομένων
- να χρησιμοποιούνται στο μέγιστο δυνατό λίστες με δεδομένα που υπάρχουν ήδη στις βάσεις δεδομένων της ΑΑ
- η επεξεργασία (εισαγωγή, διαγραφή, μεταβολή) δεδομένων να γίνεται από μια κοινή διεπαφή χρήσης και για ομοιομορφία των οθονών, αλλά και μεγαλύτερη αξιοπιστία και ευκολία στην εισαγωγή νέων πεδίων στις διαχειριζόμενες οντότητες
- οι εφαρμογές να προσφέρουν έλεγχο εισαγωγής δεδομένων (αξιοπιστία) προς αποφυγή λαθών των χειριστών / χρηστών (validation)

### **A3.12 Απαιτήσεις Προσβασιμότητας**

Προκειμένου να διασφαλίζεται η πρόσβαση των ατόμων με αναπηρία στο σύνολο των προσφερόμενων ηλεκτρονικών υπηρεσιών και το ηλεκτρονικό περιεχόμενο της διαδικτυακής

πλατφόρμας και των εφαρμογών του έργου, η κατασκευή της διαδικτυακής πλατφόρμας και των διαδικτυακών υπηρεσιών θα πρέπει να συμμορφώνεται πλήρως με τις ελέγξιμες Οδηγίες για την Προσβασιμότητα του Περιεχομένου του Ιστού έκδοση 2.0 σε επίπεδο τουλάχιστον «AA» (WCAG 2.0 level AA).

Επιπρόσθετα για τις υπηρεσίες που δεν εμπίπτουν στην κατηγορία διαδικτυακών τόπων ή διαδικτυακών εφαρμογών πρέπει να τεκμηριώνεται αναλυτικά στη μελέτη εφαρμογής η εξασφάλιση της προσβασιμότητας βάσει διεθνών προτύπων και οδηγιών.

### A3.13 Χρονοδιάγραμμα και Φάσεις Έργου

Η συνολική διάρκεια του έργου είναι δεκατέσσερις (14) μήνες. Ο Ανάδοχος υποχρεούται εντός επτά (7) μηνών από την ημερομηνία υπογραφής της σύμβασης, να έχει ολοκληρώσει τη προμήθεια του εξοπλισμού και της ανάπτυξης των εφαρμογών του συστήματος και να προχωρήσει στην εκπαίδευση, Δημοσιότητα και πιλοτική και δοκιμαστική παραγωγική λειτουργία του συστήματος.

Ακολουθεί συνοπτικό χρονοδιάγραμμα και περιγραφή των ελάχιστων διακριτών φάσεων υλοποίησης με στόχο την παράδοση ενός καλώς ορισμένου λειτουργικού αποτελέσματος, εντός των προθεσμιών του χρονοδιαγράμματος. Ως ελάχιστη απαίτηση η ΑΑ αναμένει να δημιουργηθούν τα ελάχιστα προδιαγραφόμενα παραδοτέα.

A/A Φάσης	Τίτλος Φάσης	Μήνας Έναρξης	Μήνας Λήξης (παράδοσης)
A	Εκπόνηση Μελέτης Εφαρμογής	M1 (1 <sup>ος</sup> )	M1 (1 <sup>ος</sup> )
B	Προμήθεια και εγκατάσταση εξοπλισμού – συσκευών – αισθητήρων	M1 + 5 (6 <sup>ος</sup> )	M1+ 5(6 <sup>ος</sup> )
Γ	Ανάπτυξη, Παραμετροποίηση, Εγκατάσταση Εφαρμογών	M1+ 1 (2 <sup>ος</sup> )	M1 + 6(7 <sup>ος</sup> )
Δ	Εκπαίδευση	M1 + 7 (8 <sup>ος</sup> )	M1 + 7 (8 <sup>ος</sup> )
Ε	Πιλοτική Λειτουργία	M1 + 7 (8 <sup>ος</sup> )	M1 + 7 (8 <sup>ος</sup> )
ΣΤ	Ενέργειες Δημοσιότητας	M1 + 7 (8 <sup>ος</sup> )	M1 + 7 (8 <sup>ος</sup> )
Z	Δοκιμαστική Παραγωγική Λειτουργία	M1 + 8(9 <sup>ος</sup> )	M1 + 13 (14 <sup>ος</sup> )

M1: Μήνας Υπογραφής Σύμβασης - Έναρξη του Έργου

#### Πίνακας 1: Πίνακας Φάσεων Έργου

##### Φάση Α

Μήνας Έναρξης	M1 (1 <sup>ος</sup> )	Μήνας Λήξης	M1 (1 <sup>ος</sup> )
Τίτλος Φάσης	<b>Εκπόνηση Μελέτης Εφαρμογής</b>		

### **Στόχοι Φάσης:**

Η μελέτη εφαρμογής στοχεύει στην αναλυτική περιγραφή όλων των οργανωτικών και τεχνολογικών παραμέτρων και προδιαγραφών και στην εξειδίκευση του περιεχομένου και της μεθοδολογίας υλοποίησης του έργου. Βάσει της μελέτης εφαρμογής καθώς και των δραστηριοτήτων καταγραφής υφιστάμενων υποδομών και ανάλυσης απαιτήσεων, θα προσδιοριστεί και θα περιγραφεί το τεχνολογικό και οργανωτικό μοντέλο του έργου

### **Περιγραφή Φάσης:**

Σε **διάστημα ενός (1) μήνα από την έναρξη του Έργου** θα πρέπει να γίνει οριστικοποίηση και εξειδίκευση των αναλυτικών λειτουργικών και τεχνικών προδιαγραφών του έργου, όπως αυτές περιγράφονται στο τεύχος διακήρυξης και στη προσφορά του Αναδόχου. Ο Ανάδοχος του έργου μετά από συνεργασία με την ΑΑ θα εκπονήσει και θα παραδώσει τη συνολική Μελέτη Εφαρμογής. Ο Ανάδοχος οφείλει να οργανώσει παράλληλες ομάδες εργασίας που θα αναλύσουν λεπτομερώς το επιχειρησιακό περιβάλλον της ΑΑ. Μέσα από αυτήν την ανάλυση, θα εξαχθούν οι λεπτομερείς προδιαγραφές. Η εν λόγω ανάλυση θα καταλήξει στον αναλυτικό σχεδιασμό και στην οριστικοποίηση και εξειδίκευση των τεχνικών και λειτουργικών προδιαγραφών των ηλεκτρονικών υπηρεσιών, των υποσυστημάτων, και θα πρέπει να εγκριθεί από τους Υπεύθυνους Έργου από την πλευρά της ΑΑ, για να προχωρήσει η υλοποίηση του Έργου των επόμενων φάσεων του έργου.

Η **Μελέτη Εφαρμογής** θα συνιστά τον «οδηγό υλοποίησης» και τη βάση αναφοράς για την παρακολούθηση της προόδου των εργασιών καθ' όλη την διάρκεια του Έργου και περιλαμβάνει τα εξής:

- Σχέδιο Διαχείρισης και Ποιότητας Έργου (ΣΔΠΕ). Οι διαδικασίες και μηχανισμοί που θα περιγράφονται αναλυτικά στο Σχέδιο θα πρέπει να αποτελούν ένα πρότυπο και ολοκληρωμένο σύνολο, προσαρμοσμένο στις ιδιαιτερότητες που θέτουν οι οργανωτικοί, διοικητικοί και τεχνολογικοί παράμετροι του έργου. Με βάση τα παραπάνω, τα περιεχόμενα του ΣΔΠΕ θα πρέπει κατ' ελάχιστο να αναφέρονται στις ακόλουθες περιοχές:
  - Οργανωτικό Σχήμα/ Δομή Διοίκησης Έργου
  - Σχέδιο Επικοινωνίας
  - Προγραμματισμός Έργου
  - Διαχείριση Θεμάτων

- Εκτίμηση - Διαχείριση Κινδύνων
- Διασφάλιση – Έλεγχος Ποιότητας
- Διαχείριση Αρχείων - Δεδομένων
- Διαχείριση Αλλαγών
- Διοικητική Πληροφόρηση
- Επικαιροποίηση της υφιστάμενης κατάστασης.
- Οριστικοποίηση - ιεράρχηση των Επιχειρησιακών, Λειτουργικών και Τεχνικών Απαιτήσεων του Έργου καθώς και την οριοθέτηση-αποσαφήνιση του εύρους του Έργου.
- Επιλογή των συμμετεχόντων πολιτών και συσκευών που θα δοθούν για την έναρξη λειτουργίας του προγράμματος Τηλεβοήθειας και τηλεφροντίδας
- Σχέδιο Διαλειτουργικότητας & Σχέδιο Virtualization
- Πλάνο Ενεργειών για την Ασφάλεια του Συστήματος
- Σχηματική αποτύπωση και τεκμηρίωση της προτεινόμενης αρχιτεκτονικής προσέγγισης υλοποίησης του έργου του υποψηφίου αναδόχου, σύμφωνα με τις απαιτήσεις του Έργου, την ευρύτερη στρατηγική πληροφορικής του Φορέα και βέλτιστες διεθνείς πρακτικές και τυποποιήσεις.
- Εικαστικές Προτάσεις για το περιβάλλον της εφαρμογής
- Μεθοδολογία ελέγχου αποδοχής όπου θα καθορίζονται προδιαγραφές και χρονοδιαγράμματα για τα σενάρια δοκιμής των επιμέρους εφαρμογών και του πληροφοριακού συστήματος ως ολότητα, με σαφή αναφορά στα δεδομένα δοκιμής και καθορισμό της/των μεθόδων καταγραφής των δεικτών απόδοσης της εφαρμογής.
- Μεθοδολογία, πρόγραμμα και προδιαγραφές για το υλικό της εκπαίδευσης των χρηστών.

**Παραδοτέα:**

ΠΑΡΑ-ΔΟΤΕΟ	ΠΕΡΙΓΡΑΦΗ	ΧΡΟΝΟΣ ΠΑΡΑΔΟΣΗΣ (σε μήνες)
Π.Α.1	Σχέδιο Διαχείρισης και Ποιότητας Έργου (ΣΔΠΕ)	Μ1

Π.Α.2	Οριστικοποιημένο Τεύχος ηλεκτρονικών υπηρεσιών & λειτουργικών απαιτήσεων του συστήματος	M1
Π.Α.3	Σχέδιο ασφάλειας εφαρμογών και προσωπικών δεδομένων	M1
Π.Α.4	Σχέδιο Διαλειτουργικότητας & Σχέδιο Virtualization	M1
Π.Α.5	Εικαστική Πρόταση για το περιβάλλον της εφαρμογής	M1
Π.Α.6	Πλήρης εννοιολογικός σχεδιασμός του συστήματος (διαγράμματα συσχέτισης οντοτήτων – entity relationship diagrams, αρχιτεκτονική συστήματος, ρόλοι χρηστών, ασφάλεια συστήματος, διασυνδεσιμότητα εφαρμογών, κλπ.)	M1
Π.Α.7	Σχέδιο κατάρτισης /εκπαίδευσης στελεχών Φορέα	M1
Π.Α.8	Σενάρια και μεθοδολογία ελέγχου	M1

**Πίνακας 2: Περιγραφή Φάσης Α**

## Φάση Β

Μήνας Έναρξης	M1+5 (6 <sup>ος</sup> )	Μήνας Λήξης	M1+4 (5 <sup>ος</sup> )
Τίτλος Φάσης	<b>Προμήθεια και εγκατάσταση εξοπλισμού - συσκευών - αισθητήρων</b>		
<b>Στόχοι Φάσης:</b> Η προμήθεια, εγκατάσταση και επιχειρησιακή λειτουργία του εξοπλισμού του έργου ο οποίος εγκαθίσταται στις εγκαταστάσεις του Δήμου και επίσης γίνεται εγκατάσταση των συσκευών και αισθητήρων σε επιλεγμένο αριθμό εξυπηρετούμενων πολιτών ,αρχικά, για την διενέργεια της πιλοτικής λειτουργίας του συστήματος			
<b>Περιγραφή Φάσης</b> Στα πλαίσια της φάσης αυτή θα γίνει η προμήθεια, εγκατάσταση και διασφάλιση της ορθής λειτουργίας των ακόλουθων βασικών υποδομών εξοπλισμού και λογισμικού συστήματος που θα εξοπλίσουν τις δομές του Δήμου και θα διανεμηθούν ,αρχικά , σε περιορισμένο αριθμό εξυπηρετούμενων πολιτών για την περίοδο της δοκιμαστικής λειτουργίας. Ο Ανάδοχος του έργου υποχρεούται να παραδώσει, εγκαταστήσει και να παραμετροποιήσει τον αναγκαίο εξοπλισμό στις εγκαταστάσεις του Δήμου που θα υποδειχθούν, σύμφωνα με τις προδιαγραφές και τις απαιτήσεις που περιγράφονται στους πίνακες τεχνικών προδιαγραφών. Επιπλέον στη φάση αυτή θα γίνουν λεπτομερείς			



δοκιμές, προκειμένου να διαπιστωθεί η άριστη λειτουργία του υλικού.

Οι ενέργειες αυτής της φάση αυτή θα πρέπει να έχουν ολοκληρωθεί εντός **ενός (1) μηνός**.

Συνοπτικά ο εξοπλισμός περιλαμβάνει:

### 1. Εξοπλισμός

A/A	Περιγραφή	Μονάδα Μέτρησης	Ποσότητα
1.	Συσκευές ελέγχου αισθητήρων και εντοπισμού θέσης	τεμάχια	70 (20+20+20+10)
2.	Αισθητήρες ανίχνευσης πτώσης & κουμπί πανικού	τεμάχια	20
3.	Αισθητήρες μέτρησης πίεσης	τεμάχια	20
4.	Αισθητήρες μέτρησης βάρους	τεμάχια	20
5.	Έξυπνες Συσκευές	τεμάχια	10

### 2. Λογισμικό Συστήματος

A/A	Περιγραφή	Μονάδα Μέτρησης	Ποσότητα
1.	Λογισμικό Βάσης δεδομένων	τεμάχια	1
2.	Λογισμικό εξυπηρετητή εφαρμογών	τεμάχια	1
3.	Λογισμικό εξυπηρετητή διαδικτύου	τεμάχια	1
4.	Λογισμικό Virtualization	τεμάχια	1

### Παραδοτέα:

ΠΑΡΑ-ΔΟΤΕΟ	ΠΕΡΙΓΡΑΦΗ	ΧΡΟΝΟΣ ΠΑΡΑΔΟΣΗΣ (σε μήνες)
Π.Β.1	Εξοπλισμός συνδεδεμένος στις εγκαταστάσεις του Δήμου και στους επιλεγμένους εξυπηρετούμενους της πιλοτικής λειτουργίας	M1+5
Π.Β.2	Εγκατεστημένο λογισμικό συστήματος	M1+5
Π.Β.3	Ολοκλήρωση δοκιμών ορθής λειτουργίας εξοπλισμού. Περιλαμβάνει την ακόλουθη τεκμηρίωση : <ul style="list-style-type: none"> <li>Τεκμηρίωση προσαρμογών και ρυθμίσεων</li> <li>Αναφορά κατάστασης λειτουργίας συστήματος</li> </ul>	M1+5

### Πίνακας 3: Περιγραφή Φάσης Β

#### Φάση Γ

Μήνας Έναρξης	M1+1 (2ος)	Μήνας Λήξης	M1+6 (7ος)
Τίτλος Φάσης	<b>Ανάπτυξη, Παραμετροποίηση, Εγκατάσταση Εφαρμογών</b>		
<b>Στόχοι Φάσης:</b> Στόχος της φάσης είναι η ανάπτυξη, παραμετροποίηση, η εγκατάσταση και ο ποιοτικός έλεγχος (δοκιμές λειτουργίας) των εφαρμογών που υλοποιούν τις προτεινόμενες ψηφιακές υπηρεσίες και λειτουργίες			
<b>Περιγραφή Φάσης:</b> Με βάση τις προδιαγραφές του ΤΔΠΠ, του Τεύχους Διακήρυξης και του Τεύχους Μελέτης Εφαρμογής, ο Ανάδοχος του έργου αναπτύσσει όλα τα υποσυστήματα και τις εφαρμογές του συστήματος. Ειδικότερα στη φάση αυτή θα πρέπει να έχουν ολοκληρωθεί οι παρακάτω δραστηριότητες: <ul style="list-style-type: none"><li>• Ανάπτυξη, εγκατάσταση και παραμετροποίηση όλων των υποσυστημάτων και εφαρμογών του πληροφοριακού συστήματος</li><li>• Δημιουργία και εγκατάσταση βάσης δεδομένων</li><li>• Ανάπτυξη και υλοποίηση διαδικασιών ροής εργασιών</li><li>• Ολοκλήρωση και ενοποίηση-διασύνδεση του συνόλου του λογισμικού εφαρμογών</li><li>• Δημιουργία των προφίλ όλων των χρηστών, με εξειδικευμένα menus, δικαιώματα πρόσβασης, κλπ., σύμφωνα με το σχεδιασμό που θα δοθεί</li><li>• Εγκατάσταση των εφαρμογών και του απαραίτητου λογισμικού συστήματος στις εγκαταστάσεις του φορέα.</li><li>• Δοκιμές Λειτουργίας. Οι δοκιμές ακολουθούν την παρακάτω μεθοδολογία:<ul style="list-style-type: none"><li>○ Ο Ανάδοχος θα προετοιμάσει λεπτομερή σενάρια δοκιμών ανά υπηρεσία και εφαρμογή και θα δημιουργήσει στο σύστημα τα απαραίτητα δεδομένα για την εκτέλεση όλων των σεναρίων δοκιμών. Τα αποτελέσματα των σεναρίων θα τεκμηριωθούν γραπτώς και θα γίνουν οι</li></ul></li></ul>			

απαραίτητες διορθώσεις του συστήματος, έτσι ώστε να ολοκληρωθούν με πλήρη επιτυχία όλες οι δοκιμές υπηρεσιών του συστήματος.

- ο Αφού ολοκληρωθούν επιτυχώς τα σενάρια δοκιμών του πληροφοριακού συστήματος, θα γίνουν όλες οι απαραίτητες ενέργειες για την τελική προετοιμασία του συστήματος (fine tuning, με ενδεχόμενες παρεμβάσεις στην παραμετροποίηση).
- Πλήρης λειτουργική και τεχνική τεκμηρίωση των εφαρμογών. Προετοιμάζονται λεπτομερή εγχειρίδια λειτουργίας του συστήματος (operation manuals) και υποστήριξης χρηστών (user manuals) στην ελληνική γλώσσα, καθώς και αναλυτικά τεχνικά εγχειρίδια του συστήματος και των εργαλείων διαχείρισης (system manuals).

**Παραδοτέα:**

ΠΑΡΑ-ΔΟΤΕΟ	ΠΕΡΙΓΡΑΦΗ	ΧΡΟΝΟΣ ΠΑΡΑΔΟΣΗΣ (σε μήνες)
Π.Γ.1	<p><b>Εφαρμογές εγκατεστημένες και έτοιμες για πιλοτική λειτουργία</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Εφαρμογή διαχείρισης εξυπηρετούμενων</li> <li>2. Μητρώο Προσωπικού</li> <li>3. Εφαρμογή προγραμματισμού επισκέψεων &amp; ραντεβού</li> <li>4. Εφαρμογή υποβολής &amp; διεκπεραίωσης αιτημάτων για τους εξυπηρετούμενους</li> <li>5. Εφαρμογή ειδοποιήσεων – sms, email alerts, τηλεφωνικής κλήσης</li> <li>6. Εφαρμογή Διαχείρισης ροής εργασιών</li> <li>7. Εφαρμογή διαχείρισης υπηρεσιών για τους πολίτες</li> <li>8. Εφαρμογή Μητρώου Συσκευών</li> <li>9. Εφαρμογή «Εξυπνων Συσκευών»</li> <li>10. Εφαρμογή «διασύνδεσης και ελέγχου μηνυμάτων»</li> <li>11. Εφαρμογή προβολής γεωγραφικής θέσης</li> <li><b>12. Διαδικτυακή Πύλη Πρωτοβάθμιας Φροντίδας Υγείας</b></li> </ol>	M1+6

#### Πίνακας 4: Περιγραφή Φάσης Γ

##### Φάση Δ

Μήνας Έναρξης	M1+7 (8 <sup>ο</sup> )	Μήνας Λήξης	M1+7 (8 <sup>ο</sup> )
Τίτλος Φάσης	<b>Εκπαίδευση</b>		
<b>Στόχοι Φάσης:</b>			
<p>Στόχος της φάσης είναι η ολοκλήρωση των απαιτούμενων ενεργειών εκπαίδευσης και επιμόρφωσης των χρηστών και διαχειριστών των ψηφιακών υπηρεσιών, ώστε να επιτευχθεί η υιοθέτηση και η επιτυχής και αποδοτική χρήση των νέων ψηφιακών υπηρεσιών.</p>			
<b>Περιγραφή Φάσης:</b>			
<p>Η εκπαίδευση θα υλοποιηθεί στις εγκαταστάσεις του Δήμου. Οι ενέργειες εκπαίδευσης θα συνδυαστούν με τις ενέργειες πιλοτικής λειτουργίας ( on the job training) και δημοσιότητας.</p> <p>Η εκπαίδευση θα αφορά :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Στην αρχιτεκτονική και στο σχεδιασμό του συνολικού συστήματος που έχει παραδοθεί</li> <li>• Στην λειτουργία και στον έλεγχο της άρτιας λειτουργίας του εξοπλισμού και εφαρμογών που έχει εγκατασταθεί</li> <li>• Στην εκπαίδευση για τη διαχείριση /χρήση των εφαρμογών παροχής τηλεβοήθειας/ τηλεφροντίδας</li> <li>• Και των υποσυστημάτων υποστήριξης της κοινωνικής φροντίδας</li> <li>• Στην εκπαίδευση στην Λειτουργία της Διαδικτυακής Πύλης Κοινωνικής φροντίδας</li> <li>• Διεξαγωγή ανοικτών εκπαιδευτικών ημερίδων για τους κατοίκους των περιοχών που εξυπηρετούνται από τις παρεχόμενες υπηρεσίες</li> </ul> <p>Πιο αναλυτικά προβλέπονται οι εκπαιδευτικές ενότητες</p>			
Εκπαιδευτική Ενότητα	Περιεχόμενο	Αφορά	Διάρκεια / είδος εκπαίδευσης
Αντικείμενο και Επιχειρησιακές Διαδικασίες Συστήματος	Γενική ενημέρωση για το σύστημα, τις καινοτομίες που εισάγει, τις νέες διαδικασίες που περικλείει	Διοικητικό Προσωπικό	2 εκπαιδευτικές ημέρες - 10 εκπαιδευτικές ώρες)
Διαχείριση και χρήση των Ηλεκτρονικών Υπηρεσιών & συσκευών	Εκπαίδευση στις διαδικασίες διαχείρισης και χρήσης του συστήματος	Προσωπικό Πρόγραμμα «Βοήθεια στο Σπίτι», ΚΑΠΗ	10 εκπαιδευτικές ημέρες – 60 εκπαιδευτικές ώρες)

Διαχείριση και Ασφάλεια του Συστήματος	Διαχείριση Συστήματος, Διαχείριση χρηστών, Τήρηση Αντιγράφων ασφαλείας, Συντήρηση συστήματος	Διαχειριστές Συστήματος,	4 εκπαιδευτικές ημέρες - 20 εκπαιδευτικές ώρες)
Χρήση των Ηλεκτρονικών Υπηρεσιών για τους πολίτες	Παρουσίαση νέων υπηρεσιών και εκπαίδευση στις διαδικασίες χρήσης του συστήματος	Εξυπηρετούμενοι πολίτες της πιλοτικής λειτουργίας	4 ημερήσια ανοιχτά σεμινάρια εκπαίδευσης πολιτών (20 εκπαιδευτικές ώρες)
Διαχείριση περιεχομένου της Διαδικτυακής Πύλης Κοινωνικής φροντίδας	Διαχείριση άρθρων, οργάνωσης περιεχομένου πύλης, ψηφιακών αρχείων.	Διαχειριστές περιεχομένου	4 εκπαιδευτικές ημέρες - 20 εκπαιδευτικές ώρες)

#### Παραδοτέα:

ΠΑΡΑ-ΔΟΤΕΟ	ΠΕΡΙΓΡΑΦΗ	ΧΡΟΝΟΣ ΠΑΡΑΔΟΣΗΣ (σε μήνες)
Π.Δ.1	Μεθοδολογία εκπαίδευσης	M1+7
Π.Δ.2	Πρόγραμμα εκπαίδευσης	M1+7
Π.Δ.3	Εκπαιδευτικό υλικό	M1+7
Π.Δ.4	Αποτελέσματα αξιολόγησης	M1+7

#### Πίνακας 5: Περιγραφή Φάσης Δ

#### Φάση Ε

Μήνας Έναρξης	M1+7 (8 <sup>06</sup> )	Μήνας Λήξης	M1+7(8 <sup>06</sup> )
Τίτλος Φάσης	<b>Πιλοτική Λειτουργία</b>		
<b>Στόχοι Φάσης:</b> Η ένταξη του συστήματος σε πλήρη επιχειρησιακή λειτουργία ώστε να λειτουργήσει σε πραγματικές συνθήκες εργασίας και να χρησιμοποιείται απρόσκοπτα από το σύνολο των προβλεπόμενων χρηστών.			
<b>Περιγραφή Φάσης:</b> Μετά την ολοκλήρωση της υλοποίησης του συστήματος, ο Ανάδοχος του έργου θα πρέπει να θέσει το Σύστημα σε Πιλοτική Λειτουργία κάτω από πραγματικές συνθήκες για χρονικό			

**διάστημα ενός (1) μήνα**, εξασφαλίζοντας την απαιτούμενη διαθεσιμότητα. Κατά την περίοδο αυτή ο Ανάδοχος θα βρίσκεται σε συνεχή συνεργασία με τους υπεύθυνους του Δήμου (Διοικητικό Προσωπικό) και θα παρέχει υποστήριξη με φυσική παρουσία on call τουλάχιστον ενός (1) εξειδικευμένου τεχνικού του.

Η πιλοτική Λειτουργία του συστήματος αναφέρεται στο πρώτο στάδιο της πραγματικής επιχειρησιακής λειτουργίας του συστήματος και θα πρέπει να πραγματοποιηθεί:

- για το προκαθορισμένο χρονικό διάστημα.
- με τη συμμετοχή μιας περιορισμένης, αλλά αντιπροσωπευτικής ομάδας χρηστών (υπαλλήλων του Δήμου και επιλεγμένων πολιτών εξυπηρετούμενων ), καλύπτοντας το σύνολο των επιχειρησιακών διαδικασιών (on the job training).
- καλύπτοντας το σύνολο των λειτουργιών του συστήματος.
- χρησιμοποιώντας αντιπροσωπευτική πληροφορία για τον ενδελεχή έλεγχο του συστήματος.

Ο Ανάδοχος του έργου, κατά την περίοδο της Πιλοτικής Λειτουργίας του Συστήματος, έχει τις παρακάτω υποχρεώσεις:

- Επίλυση προβλημάτων,
- Διόρθωση / Διαχείριση λαθών,
- Υποστήριξη χρηστών με φυσική παρουσία στελεχών του Αναδόχου (συλλογή παρατηρήσεων από τους χρήστες, υποστήριξη στο χειρισμό και λειτουργία των υπολογιστών, εφαρμογών, κλπ.)
- Υποστήριξη helpdesk
- Επικαιροποίηση (update) τεκμηρίωσης.

Ειδικότερα, στη διάρκεια της φάσης αυτή θα ελεγχθούν διεξοδικά:

- Οι ρυθμίσεις, παραμετροποιήσεις και προσαρμογές του λογισμικού συστήματος,
- Η ολοκλήρωση των υλοποιημένων υποσυστημάτων,
- Οι ρυθμίσεις του συστήματος για τη βελτίωση της απόδοσης (fine tuning).
- Οποιαδήποτε άλλη παράμετρος επηρεάζει την ομαλή λειτουργία του συστήματος

Σε περίπτωση που κατά την περίοδο Πιλοτικής Λειτουργίας, 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 περιόδου Πιλοτικής Λειτουργίας, να είναι έτοιμο για παραγωγική εκμετάλλευση (deployment).

Επιπλέον, προβλήματα των δεδομένων που ενδεχομένως εμφανιστούν κατά την πιλοτική λειτουργία, θα πρέπει να αντιμετωπιστούν κατάλληλα από τον Ανάδοχο πριν την ολοκλήρωση του έργου και την έναρξη της παραγωγικής λειτουργίας του συστήματος.

#### Παραδοτέα:

ΠΑΡΑ-ΔΟΤΕΟ	ΠΕΡΙΓΡΑΦΗ	ΧΡΟΝΟΣ ΠΑΡΑΔΟΣΗΣ (σε μήνες)
Π.Ε.1	Τεκμηρίωση πρόσθετων προσαρμογών και παραμετροποιήσεων: Αναφορές πρόσθετων ρυθμίσεων και παραμετροποιήσεων ανά εφαρμογή	M1+7
Π.Ε.2	Τεκμηρίωση σφαλμάτων: Αναφορές σφαλμάτων με αντίστοιχες διορθωτικές ενέργειες	M1+7
Π.Ε.3	Έκθεση αξιολόγησης περιόδου πιλοτικής λειτουργίας	M1+7
Π.Ε.4	Παράδοση του συστήματος και έναρξη δοκιμαστικής παραγωγικής λειτουργίας	M1+7

**Πίνακας 6: Περιγραφή Φάσης Ε**

#### Φάση ΣΤ

Μήνας Έναρξης	M1+7 (8 <sup>ος</sup> )	Μήνας Λήξης	M1+7 (8 <sup>ος</sup> )
Τίτλος Φάσης	<b>Ενέργειες δημοσιότητας</b>		

#### Στόχοι Φάσης:

Αφορά στην εκπόνηση και υλοποίηση σχεδίου διάχυσης των αποτελεσμάτων του έργου που αναφέρεται στις ενέργειες διάχυσης και διάδοσης του έργου, των στόχων του και των αποτελεσμάτων του.

Πιο συγκεκριμένα το σχέδιο δημοσιότητας στοχεύει:

- στην συνολική προβολή του έργου, και των αποτελεσμάτων του
- στη γενικότερη γνωστοποίηση του έργου στην τοπική κοινωνία και σε όλους τους δυνάμενους χρήστες.
- στην δημόσια παρουσίαση και κατανόηση των νέων ψηφιακών υπηρεσιών
- στην παρακίνηση των εν δυνάμει χρηστών να παρακολουθήσουν τις ενέργειες

εκπαίδευσης και να γίνουν ενεργοί χρήστες των νέων υπηρεσιών.

### Περιγραφή Φάσης:

Θα υλοποιηθεί το επικοινωνιακό πλάνο για την κάλυψη των αναγκών δημοσιότητας του έργου. Αυτό περιλαμβάνει τον προγραμματισμό των ενεργειών που απαιτούνται για την ενημέρωση των αποδεκτών- χρηστών των υπηρεσιών, την προβολή και την διάδοση των αποτελεσμάτων του έργου. Θα περιλαμβάνει λεπτομερές χρονοδιάγραμμα των ενεργειών και ανάλυση των ενεργειών που θα υλοποιηθούν, τόσο σε επίπεδο ενέργειας αλλά και σε επίπεδο ομάδας στόχου για κάθε ενέργεια χωριστά, με σαφή ένδειξη για τα αναμενόμενα οφέλη από κάθε ομάδα στόχο.

Στη διάρκεια της φάσης γίνεται η διεκπεραίωση ενεργειών δημοσιότητας, για την ενημέρωση - ευαισθητοποίηση των εμπλεκόμενων φορέων της δημόσιας διοίκησης, των κοινωνικών εταίρων και των ωφελούμενων με στόχο την προώθηση των αποτελεσμάτων και της χρησιμότητας των νέων υπηρεσιών που θα προσφέρονται. Οι δράσεις που θα πραγματοποιηθούν από τον Ανάδοχο θα περιλαμβάνουν κατ' ελάχιστον:

- Διοργάνωση μίας (1) ενημερωτικής ημερίδας
- Σχεδιασμό και παραγωγή ενημερωτικών φυλλαδίων
- Σχεδιασμό και παραγωγή ψηφιακής παρουσίασης - banner για τη δημοσίευση της στη δικτυακή πύλη του Δήμου και σε επιλεγμένους δικτυακούς τόπους
- Σχεδιασμό έντυπης παρουσίασης για τη καταχώρηση της σε τοπικά έντυπα

Οι ελάχιστες προδιαγραφές των δράσεων δημοσιότητας περιγράφονται αναλυτικά στη παράγραφο Α4.2

### Παραδοτέα:

ΠΑΡΑ-ΔΟΤΕΟ	ΠΕΡΙΓΡΑΦΗ	ΧΡΟΝΟΣ ΠΑΡΑΔΟΣΗΣ (σε μήνες)
Π.ΣΤ.1	Σχέδιο Δράσεων Προβολής και Δημοσιότητας (πλάνο δημοσιότητας)	M1+7
Π.ΣΤ.2	Διοργάνωση μίας ημερίδας. Περιλαμβάνει : <ul style="list-style-type: none"><li>• Επιλογή του κατάλληλου χώρου πραγματοποίησης της ημερίδας</li><li>• Προετοιμασία / Οργάνωση/ Υποστήριξη</li><li>• Κατάλογος αποδεκτών προσκλήσεων</li><li>• Κατάλογος ενεργειών προβολής της ημερίδας</li></ul>	M1+7



	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Κατάλογος συμμετεχόντων</li> <li>• Προσκλήσεις Ημερίδας</li> <li>• Αποστολή Προσκλήσεων προς τους συμμετέχοντες</li> <li>• Το πρόγραμμα της ημερίδας</li> <li>• Υλικό προς συμμετέχοντες</li> <li>• Γραμματειακή υποστήριξη κατά τη διάρκεια της ημερίδας</li> <li>• Εξασφάλιση τεχνικού εξοπλισμού (Οπτικοακουστικά μέσα κτλ.).</li> <li>• Φωτογραφικό υλικό της ημερίδας</li> <li>• Catering κατά τη διάρκεια της ημερίδας</li> </ul>	
Π.ΣΤ.3	<p>Παραγωγή ενημερωτικών φυλλαδίων. Περιλαμβάνει :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Δημιουργικό: Ένα έγχρωμο (4 χρώματα) ενημερωτικό τρίπτυχο έντυπο με διάσταση 16 x 45 (ανοιχτό)</li> <li>• Παραγωγή: 1.000 έντυπα</li> </ul>	M1+7
Π.ΣΤ.4	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Ψηφιακή παρουσίαση-banner κίνησης (τύπου flash ή ισοδύναμου) για τη προβολή του έργου με διάσταση 468X60.</li> </ul>	M1+7
Π.ΣΤ.5	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Έγχρωμη παρουσίαση (κείμενα, φωτογραφίες/γραφικά) για έντυπη δημοσίευση διάστασης A4</li> </ul>	M1+7

**Πίνακας 7: Περιγραφή Φάσης ΣΤ**

### Φάση Ζ

Μήνας Έναρξης	M1+8 (9 <sup>ος</sup> )	Μήνας Λήξης	M1+13 (14 <sup>ος</sup> )
Τίτλος Φάσης	<b>Υπηρεσίες δοκιμαστικής παραγωγικής λειτουργίας</b>		
<b>Στόχοι Φάσης:</b>			
Αφορά την τεχνική υποστήριξη των χρηστών στη χρήση των εφαρμογών και υποδομών για την παροχή βοήθειας μέσω υπηρεσιών τηλε-υποστήριξης στις έκτακτες κλήσεις. Στόχος είναι να αξιοποιηθούν πλήρως από το προσωπικό της δομής υποστήριξης του Δήμου οι			

υποδομές και συσκευές που έχουν τεθεί σε παραγωγική λειτουργία παρέχοντας βοήθεια στις έκτακτες κλήσεις 24 ώρες το 24ωρο όλες τις ημέρες του χρόνου χωρίς να χρειάζεται να μετακινηθούν οι εξυπηρετούμενοι από τη θέση τους, παρέχοντας αίσθημα ασφάλειας και ανεξαρτησίας στους εξυπηρετούμενους.

#### Περιγραφή Φάσης:

Η Δοκιμαστική Λειτουργία αναφέρεται στο δεύτερο στάδιο της πραγματικής λειτουργίας του Συστήματος με τη συμμετοχή του συνόλου των χρηστών, καλύπτοντας το σύνολο των επιχειρησιακών διαδικασιών και λειτουργιών του Συστήματος και χρησιμοποιώντας το σύνολο των πραγματικών επιχειρησιακών δεδομένων. Στην περίοδο Δοκιμαστικής Παραγωγικής Λειτουργίας, ο Ανάδοχος έχει όλες τις υποχρεώσεις της Περιόδου Πιλοτικής Λειτουργίας που περιγράφηκαν παραπάνω. Σε όλη τη διάρκεια της Δοκιμαστικής Παραγωγικής Λειτουργίας, που είναι έξι (6) μήνες, ο Ανάδοχος πρέπει να εξασφαλίζει την επιχειρησιακή λειτουργία συστήματος σε πραγματικές συνθήκες, με την υποστήριξη από πλευράς Αναδόχου σε συνθήκες Εγγυημένου Επιπέδου Υπηρεσιών (βλ. Α4.5) (πραγματικά δεδομένα, λειτουργία από το σύνολο των προβλεπομένων χρηστών).

#### Παραδοτέα:

ΠΑΡΑ-ΔΟΤΕΟ	ΠΕΡΙΓΡΑΦΗ	ΧΡΟΝΟΣ ΠΑΡΑΔΟΣΗΣ (σε μήνες)
Π.Ζ.1	Τελικό σύστημα (περιβάλλον, λειτουργικότητα, δεδομένα) σε κανονική επιχειρησιακή λειτουργία από σύνολο προβλεπομένων χρηστών Φορέα, και υπό συνθήκες Εγγυημένου Επιπέδου Υπηρεσιών	M1+13
Π.Ζ.2	Τεύχος αποτελεσμάτων πλήρους λειτουργίας συστήματος σε συνθήκες Εγγυημένου Επιπέδου Υπηρεσιών που θα περιλαμβάνει: <ul style="list-style-type: none"><li>• Αναφορές κατάστασης λειτουργίας συστήματος</li><li>• Καταγραφή των συμβάντων ενεργειών υποστήριξης</li><li>• Τεκμηρίωση πρόσθετων προσαρμογών και παραμετροποιήσεων σε λογισμικό και εξοπλισμό</li><li>• Επικαιροποιημένη σειρά εγχειριδίων της τεχνικής και λειτουργικής τεκμηρίωσης</li></ul>	M1+13
Π.Ζ.3	Έκθεση αξιολόγησης περιόδου Δοκιμαστικής παραγωγικής λειτουργίας	M1+13

**Πίνακας 8: Περιγραφή Φάσης Ζ**

**A3.14 Πίνακας Παραδοτέων**

A/A Παραδοτέου	Τίτλος Παραδοτέου	Τύπος Παραδοτέου <sup>2</sup>	Μήνας Παράδοσης <sup>3</sup>
<b>ΦΑΣΗ Α: Εκπόνηση Μελέτης Εφαρμογής</b>			
Π.Α.1	Σχέδιο Διαχείρισης και Ποιότητας Έργου (ΣΔΠΕ)	M	M1+1
Π.Α.2	Οριστικοποιημένο Τεύχος ηλεκτρονικών υπηρεσιών & λειτουργικών απαιτήσεων του συστήματος	M	M1+1
Π.Α.3	Σχέδιο ασφάλειας εφαρμογών και προσωπικών δεδομένων	M	M1+1
Π.Α.4	Σχέδιο Διαλειτουργικότητας & Σχέδιο Virtualization	M	M1+1
Π.Α.5	Εικαστική Πρόταση για το περιβάλλον της εφαρμογής	M	M1+1
Π.Α.6	Πλήρης εννοιολογικός σχεδιασμός του συστήματος (διαγράμματα συσχέτισης οντοτήτων – entity relationship diagrams, αρχιτεκτονική συστήματος, ρόλοι χρηστών, ασφάλεια συστήματος, διασυνδεσιμότητα εφαρμογών, κλπ.)	M	M1+1
Π.Α.7	Σχέδιο κατάρτισης /εκπαίδευσης στελεχών Φορέα	M	M1+1
Π.Α.8	Σενάρια και μεθοδολογία ελέγχου	M	M1+1
<b>ΦΑΣΗ Β: Προμήθεια και εγκατάσταση εξοπλισμού – συσκευών –αισθητήρων</b>			
Π.Β.1	Εξοπλισμός συνδεδεμένος στις εγκαταστάσεις του Δήμου και στους επιλεγμένους εξυπηρετούμενους της πιλοτικής λειτουργίας	Y-E	M1+5

<sup>2</sup> Τύπος Παραδοτέου: Μ (Μελέτη), ΑΝ (Αναφορά), Λ (Λογισμικό), Υ (Υλικό/Εξοπλισμός), Υ (Υπηρεσία), Σ (Σύστημα), ΑΛ (Άλλο)

<sup>3</sup> Μήνας Παράδοσης Παραδοτέου (π.χ. Μ1, Μ2, ...ΜΝ) όπου Μ1 είναι ο πρώτος μήνας (δηλ. μήνας έναρξης) του Έργου

Π.Β.2	Εγκατεστημένο λογισμικό συστήματος	Λ	M1+5
Π.Β.3	Ολοκλήρωση δοκιμών ορθής λειτουργίας εξοπλισμού	ΑΝ	M1+5
<b>ΦΑΣΗ Γ: Ανάπτυξη, Παραμετροποίηση, Εγκατάσταση Εφαρμογών</b>			
Π.Γ.1	<p>Εφαρμογές εγκατεστημένες και έτοιμες για πιλοτική λειτουργία:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Εφαρμογή διαχείρισης εξυπηρετούμενων</li> <li>2. Μητρώο Προσωπικού</li> <li>3. Εφαρμογή προγραμματισμού επισκέψεων &amp; ραντεβού</li> <li>4. Εφαρμογή υποβολής &amp; διεκπεραίωσης αιτημάτων για τους εξυπηρετούμενους</li> <li>5. Εφαρμογή ειδοποιήσεων – sms, email alerts, τηλεφωνικής κλήσης</li> <li>6. Εφαρμογή Διαχείρισης ροής εργασιών</li> <li>7. Εφαρμογή διαχείρισης υπηρεσιών για τους πολίτες</li> <li>8. Εφαρμογή Μητρώου Συσκευών</li> <li>9. Εφαρμογή «Εξυπνων Συσκευών»</li> <li>10. Εφαρμογή «διασύνδεσης και ελέγχου μηνυμάτων»</li> <li>11. Εφαρμογή προβολής γεωγραφικής θέσης</li> <li>12. Διαδικτυακή Πύλη Πρωτοβάθμιας Φροντίδας Υγείας</li> </ol>	Λ	M1+6
<b>ΦΑΣΗ Δ: Εκπαίδευση</b>			
Π.Δ.1	Μεθοδολογία εκπαίδευσης	ΑΛ	M1+7
Π.Δ.2	Πρόγραμμα εκπαίδευσης	ΑΛ	M1+7
Π.Δ.3	Εκπαιδευτικό υλικό	ΑΛ	M1+7

Π.Δ.4	Αποτελέσματα αξιολόγησης	ΑΝ	M1+7
<b>ΦΑΣΗ Ε: Πιλοτική Λειτουργία</b>			
Π.Ε.1	Τεκμηρίωση πρόσθετων προσαρμογών και παραμετροποιήσεων: Αναφορές πρόσθετων ρυθμίσεων και παραμετροποιήσεων ανά εφαρμογή	ΑΝ	M1+7
Π.Ε.2	Τεκμηρίωση σφαλμάτων: Αναφορές σφαλμάτων με αντίστοιχες διορθωτικές ενέργειες	ΑΝ	M1+7
Π.Ε.3	Έκθεση αξιολόγησης περιόδου πιλοτικής λειτουργίας	ΑΝ	M1+7
Π.Ε.4	Παράδοση του συστήματος και έναρξη δοκιμαστικής παραγωγικής λειτουργίας	ΣΥ, Υ	M1+7
<b>ΦΑΣΗ ΣΤ: Ενέργειες Δημοσιότητας</b>			
Π.ΣΤ.1	Σχέδιο Δράσεων Προβολής και Δημοσιότητας (πλάνο δημοσιότητας)	ΑΛ	M1+7
Π.ΣΤ.2	<p>Διοργάνωση μίας ημερίδας Περιλαμβάνει :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Επιλογή του κατάλληλου χώρου πραγματοποίησης της ημερίδας</li> <li>• Προετοιμασία / Οργάνωση/ Υποστήριξη</li> <li>• Κατάλογος αποδεκτών προσκλήσεων</li> <li>• Κατάλογος ενεργειών προβολής της ημερίδας</li> <li>• Κατάλογος συμμετεχόντων</li> <li>• Προσκλήσεις Ημερίδας</li> <li>• Αποστολή Προσκλήσεων προς τους συμμετέχοντες</li> <li>• Το πρόγραμμα της</li> </ul>	ΑΛ	M1+7

	<p>ημερίδας</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Υλικό προς συμμετέχοντες</li> <li>• Γραμματειακή υποστήριξη κατά τη διάρκεια της ημερίδας</li> <li>• Εξασφάλιση τεχνικού εξοπλισμού (Οπτικοακουστικά μέσα κτλ.).</li> <li>• Φωτογραφικό υλικό της ημερίδας</li> <li>• Catering κατά τη διάρκεια της ημερίδας</li> </ul>		
Π.ΣΤ.3	<p>Παραγωγή ενημερωτικών φυλλαδίων. Περιλαμβάνει :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Δημιουργικό: Ένα έγχρωμο (4 χρώματα) ενημερωτικό τρίπτυχο έντυπο με διάσταση 16 x 45 (ανοιχτό)</li> <li>• Παραγωγή: 1.000 έντυπα</li> </ul>	ΑΛ	M1+7
Π.ΣΤ.4	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Ψηφιακή παρουσίαση-banner κίνησης (τύπου flash ή ισοδύναμου) για τη προβολή του έργου με διάσταση 468X60.</li> </ul>	ΑΛ	M1+7
Π.ΣΤ.5	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Έγχρωμη παρουσίαση (κείμενα, φωτογραφίες/γραφικά) για έντυπη δημοσίευση διάστασης Α4</li> </ul>	ΑΛ	M1+7
<b>ΦΑΣΗ Ζ: Υπηρεσίες δοκιμαστικής παραγωγικής λειτουργίας</b>			
Π.Ζ.1	Τελικό σύστημα (περιβάλλον, λειτουργικότητα, δεδομένα) σε	ΣΥ	M1+13

	κανονική επιχειρησιακή λειτουργία από σύνολο προβλεπομένων χρηστών Φορέα, και υπό συνθήκες Εγγυημένου Επιπέδου Υπηρεσιών		
Π.Ζ.2	<p>Τεύχος αποτελεσμάτων πλήρους λειτουργίας συστήματος σε συνθήκες Εγγυημένου Επιπέδου Υπηρεσιών που θα περιλαμβάνει:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Αναφορές κατάστασης λειτουργίας συστήματος</li> <li>• Καταγραφή των συμβάντων ενεργειών υποστήριξης</li> <li>• Τεκμηρίωση πρόσθετων προσαρμογών και παραμετροποιήσεων σε λογισμικό και εξοπλισμό</li> <li>• Επικαιροποιημένη σειρά εγχειριδίων της τεχνικής και λειτουργικής τεκμηρίωσης</li> </ul>	AN	M1+13
Π.Ζ.3	Έκθεση αξιολόγησης περιόδου δοκιμαστικής παραγωγικής λειτουργίας	AN	M1+13

*Πίνακας 9: Πίνακας Παραδοτέων Έργου*

### **A3.15 Σημαντικά Ορόσημα υλοποίησης Έργου**

A/A	Τίτλος Οροσήμου	Μήνας Επίτευξης	Μέθοδος μέτρησης της επίτευξης
1	Υπογραφή Σύμβασης	M1	
2	Ολοκλήρωση Φάσης Α: Εκπόνηση Μελέτης Εφαρμογής	M1	Έγκριση Μελέτης Εφαρμογής
3	Ολοκλήρωση Φάσης Γ: Ανάπτυξη, Παραμετροποίηση, Εγκατάσταση Εφαρμογών	M7	Έναρξη Πιλοτικής Λειτουργίας Εφαρμογών
4	Ολοκλήρωση Φάσης Ε:	M8	Προσωρινή

	Ολοκλήρωση Πιλοτικής Λειτουργίας		Παραλαβή του Συστήματος
5	Ολοκλήρωση Φάσης Ζ: Ολοκλήρωση Δοκιμαστικής Παραγωγικής Λειτουργίας	M14	Οριστική Παραλαβή του Έργου

**Πίνακας 10: Πίνακας Οροσήμων Έργου**

#### **A4.Ελάχιστες προδιαγραφές Υπηρεσιών**

Για την υλοποίηση του έργου απαιτείται από τον Ανάδοχο η παροχή των ακόλουθων υπηρεσιών:

##### **A4.1 Υπηρεσίες Εκπαίδευσης**

Στα πλαίσια του παρόντος έργου, ο Ανάδοχος υποχρεούται να παρέχει υπηρεσίες εκπαίδευσης προσωπικού διάρκειας 130 ωρών. Στην τεχνική του προσφορά ο Ανάδοχος πρέπει να προτείνει Σχέδιο Εκπαίδευσης για τις υπηρεσίες εκπαίδευσης το οποίο θα έχει ως στόχο την μεταφορά τεχνογνωσίας στα στελέχη του Δήμου, ώστε:

- Να κατανοήσουν τις λειτουργίες των εφαρμογών, των συστημάτων και των συνοδευτικών εργαλείων διαχείρισης,
- Να αποκτήσουν πρακτική εμπειρία ανάλογα με το επιχειρησιακό τους ρόλο,
- Να αποκτήσουν πρακτική εμπειρία στη χρήση εγχειριδίων και άλλων βοηθητικών υλικών που απαιτούνται για την εγκατάσταση, συντήρηση, διαχείριση και εύρυθμη λειτουργία του συστήματος.

Περιλαμβάνονται οι παρακάτω εκπαιδευτικές ενότητες:

<b>Εκπαιδευτική Ενότητα</b>	<b>Περιεχόμενο</b>	<b>Προσωπικό που εμπλέκεται</b>	<b>Ώρες κατάρτισης ανά ομάδα</b>
Αντικείμενο και Επιχειρησιακές Διαδικασίες Συστήματος	Γενική ενημέρωση για το σύστημα, τις καινοτομίες που εισάγει, τις νέες διαδικασίες που περιλαμβάνει	Διοικητικό Προσωπικό	10
Διαχείριση και χρήση των Ηλεκτρονικών Υπηρεσιών & συσκευών	Εκπαίδευση στις διαδικασίες διαχείρισης και χρήσης του	Προσωπικό Πρόγραμμα «Βοήθεια στο Σπίτι»	60



	συστήματος		
Διαχείριση και Ασφάλεια του Συστήματος	Διαχείριση Συστήματος, Διαχείριση χρηστών, Τήρηση Αντιγράφων ασφαλείας, Συντήρηση συστήματος	Διαχειριστές Συστήματος,	20
Χρήση των Ηλεκτρονικών Υπηρεσιών για τους πολίτες	Παρουσίαση νέων υπηρεσιών και εκπαίδευση στις διαδικασίες χρήσης του συστήματος	Εξυπηρετούμενοι πολίτες της πιλοτικής λειτουργίας	20
Διαχείριση περιεχομένου της Διαδικτυακής Πύλης Κοινωνικής φροντίδας	Διαχείριση άρθρων , οργάνωσης περιεχομένου πύλης , ψηφιακών αρχείων.	Διαχειριστές περιεχομένου	20
<i>ΣΥΝΟΛΟ ΩΡΩΝ</i>			<b>130</b>

## A4.2 Υπηρεσίες Ευαισθητοποίησης

Περιλαμβάνει τη διεκπεραίωση ενεργειών δημοσιότητας, για την ενημέρωση - ευαισθητοποίηση των εμπλεκόμενων φορέων της δημόσιας διοίκησης, των κοινωνικών εταίρων και των ωφελούμενων με στόχο την προώθηση των αποτελεσμάτων και της χρησιμότητας των νέων υπηρεσιών που θα προσφέρονται. Οι δράσεις που θα πραγματοποιηθούν από τον Ανάδοχο θα περιλαμβάνουν κατ' ελάχιστον:

- Διοργάνωση μίας (1) ενημερωτικής ημερίδας
- Σχεδιασμός και παραγωγή ενημερωτικών φυλλαδίων
- Σχεδιασμός και παραγωγή ψηφιακής παρουσίασης - banner για τη δημοσίευση της στην δικτυακή πύλη του Δήμου και σε επιλεγμένους δικτυακούς τόπους
- Σχεδιασμός έντυπης παρουσίασης για τη καταχώρηση της σε τοπικά έντυπα

### A4.2.1 Διοργάνωση ενημερωτικής ημερίδας

Στο πλαίσιο της ενημερωτικής ημερίδας θα προβληθεί το έργο καθώς και οι στόχοι και τα αποτελέσματά του. Στην εκδήλωση αυτή θα παρουσιαστούν οι δυνατότητες του εξοπλισμού και των εφαρμογών και θα αναδειχθεί η χρησιμότητα του έργου για τους ωφελούμενους και τις

οικογένειές τους και το προσωπικό των δομών του Δήμου . Για την διοργάνωση της κάθε ημερίδας ο Ανάδοχος αναλαμβάνει κατ' ελάχιστον τις παρακάτω υποχρεώσεις,:

- Επιλογή του κατάλληλου χώρου πραγματοποίησης της ημερίδας
- Προετοιμασία / Οργάνωση/ Υποστήριξη
- Κατάλογος αποδεκτών προσκλήσεων
- Κατάλογος ενεργειών προβολής της ημερίδας
- Κατάλογος συμμετεχόντων
- Προσκλήσεις Ημερίδας
- Αποστολή Προσκλήσεων προς τους συμμετέχοντες
- Το πρόγραμμα της ημερίδας
- Υλικό προς συμμετέχοντες
- Γραμματειακή υποστήριξη κατά τη διάρκεια της ημερίδας
- Εξασφάλιση τεχνικού εξοπλισμού (Οπτικοακουστικά μέσα κτλ.).
- Φωτογραφικό υλικό της ημερίδας
- Catering κατά τη διάρκεια της ημερίδας

#### **A4.2.2 Σχεδιασμός και παραγωγή υλικού προβολής**

Ο ανάδοχος θα πρέπει να αναλάβει το σχεδιασμό και την αναπαραγωγή του απαραίτητου υλικού προβολής το οποίο περιλαμβάνει:

- **Δημιουργικό.** Το Δημιουργικό αφορά σε όλο το υλικό δημοσιότητας που θα παραχθεί στο πλαίσιο του έργου και περιλαμβάνει δημιουργία-σχεδιασμό (συγγραφή κειμένων κτλ), εικαστική επιμέλεια και διαμόρφωση του υλικού δημοσιότητας (συνδυασμοί χρωμάτων, μορφοποίηση, τρόπος παρουσίασης κλπ) τουλάχιστον του ακόλουθου υλικού δημοσιότητας:
  - Ένα έγχρωμο( 4 χρώματα) ενημερωτικό τρίπτυχο έντυπο με διάσταση 16 x 45 (ανοιχτό)
  - Κείμενα για καταχωρήσεις στον τύπο για αναγγελία της ημερίδας (υποχρέωση του Αναδόχου είναι μόνο η συγγραφή των κειμένων των καταχωρήσεων).
  - Συγγραφή Δελτίου Τύπου.
  - Ψηφιακή παρουσίαση-banner κίνησης (τύπου flash ή ισοδύναμου) για τη προβολή του έργου με διάσταση 468X60

- ο Έγχρωμη παρουσίαση του έργου (κείμενα, φωτογραφίες/γραφικά) για έντυπη δημοσίευση διάστασης Α4

Το υλικό δημοσιότητας θα πρέπει να αναδεικνύει την ταυτότητα του έργου και να ενισχύει την αναγνωρισιμότητά του. Το περιεχόμενο θα πρέπει να είναι περιεκτικό και κατανοητό για τις διαφορετικές κατηγορίες αποδεκτών προς τις οποίες απευθύνεται. Ο Ανάδοχος θα υποβάλλει εναλλακτικές προτάσεις επί του δημιουργικού σχεδιασμού προς την Αναθέτουσα Αρχή όσον αφορά το εικαστικό μέρος του υλικού και τη δημιουργία των αντιστοίχων προτύπων (templates) του υλικού. Τα εγκεκριμένα πρότυπα θα συμπληρώνονται με τα αντίστοιχα κείμενα.

- **Παραγωγή.** Συνολικά θα πρέπει να παραχθούν τουλάχιστον χίλια (1.000) έντυπα (τρίπτυχο). Το έντυπο, πέρα από τη χρηστική του αξία, θα έχει και ως σκοπό την ευαισθητοποίηση και την ενημέρωση της κοινής γνώμης για το έργο.

### **A4.3 Υπηρεσίες Πιλοτικής και Δοκιμαστικής Παραγωγικής Λειτουργίας**

Μετά την επιτυχή ολοκλήρωση όλων των δοκιμών ελέγχου, την αποδοχή τους από την ΑΑ και την εκπαίδευση των χρηστών, αρχίζει η Περίοδος Πιλοτικής Λειτουργίας. Η Πιλοτική Λειτουργία αναφέρεται στο πρώτο στάδιο της πραγματικής λειτουργίας του Συστήματος με τη συμμετοχή μιας αντιπροσωπευτικής ομάδας χρηστών, καλύπτοντας το σύνολο των επιχειρησιακών διαδικασιών και λειτουργιών του Συστήματος και χρησιμοποιώντας το σύνολο των επιχειρησιακών δεδομένων. Ο Ανάδοχος υποχρεούται να θέσει το Σύστημα σε Πιλοτική Λειτουργία κάτω από πραγματικές συνθήκες για χρονικό διάστημα **ενός (1) μήνα**.

Η Πιλοτική Λειτουργία προϋποθέτει από τον Ανάδοχο να υλοποιήσει κατ' ελάχιστον τα ακόλουθα:

- τη δημιουργία «Πλάνου Πιλοτικής Λειτουργίας», στο οποίο θα αναφέρονται αναλυτικά η ημερολογιακή περίοδος Πιλοτικής Λειτουργίας, η υποδομή της ΑΑ στην οποία θα εγκατασταθεί πιλοτικά ο εξοπλισμός και το λογισμικό, το προσωπικό που θα διατεθεί από τον Ανάδοχο από την έναρξη μέχρι και την ολοκλήρωση της περιόδου, οι ομάδες των χρηστών που θα χρησιμοποιήσουν το Σύστημα και θα συνεργαστούν με το προσωπικό του Αναδόχου, πλάνο διαχείρισης ανακυπτόντων προβλημάτων υλικού / λογισμικού, τα κριτήρια αποδοχής της επιτυχούς ολοκλήρωσης της φάσης. Το «Πλάνο Πιλοτικής Λειτουργίας» θα υποβληθεί στην ΑΑ από την οποία και θα εγκριθεί πριν από την έναρξη της Πιλοτικής Λειτουργίας.

- την επιτυχή ολοκλήρωση της προμήθειας και εγκατάστασης του εξοπλισμού που προβλέπει το «Πλάνο Πιλοτικής Λειτουργίας».
- την επιτυχή ολοκλήρωση της εκπαίδευσης των Χρηστών (on the job training) που θα συμμετέχουν στην παρούσα φάση. Βασική παράμετρος που θα ληφθεί υπόψη είναι η ανάγκη της συμμετοχής στην Πιλοτική Λειτουργία όλων των διακριτών κατηγοριών χρηστών.

Ο Ανάδοχος, κατά την περίοδο της Πιλοτικής Λειτουργίας του Συστήματος, έχει τις παρακάτω ελάχιστες υποχρεώσεις:

- να βρίσκεται σε συνεχή συνεργασία με την Υπηρεσία και τις ομάδες Χρηστών που θα συμμετέχουν στην Πιλοτική Λειτουργία του Συστήματος.
- να διαθέσει προσωπικό με τις κατάλληλες τεχνικές και επιχειρησιακές γνώσεις για την υποστήριξη της διαδικασίας Πιλοτικής Λειτουργίας και την εξασφάλιση της εύρυθμης λειτουργίας του Συστήματος υπό συνθήκες πλήρους Παραγωγικής Λειτουργίας (εφαρμογή του συνόλου των επιχειρησιακών διαδικασιών και λειτουργιών του Συστήματος, χρήση του συνόλου των επιχειρησιακών δεδομένων, χρήση από κρίσιμο πυρήνα χρηστών, κτλ.),
- να πραγματοποιήσει την επιβεβαίωση σεναρίων ελέγχου και επικαιροποίησή τους καθ' όλη τη διάρκεια της φάσης
- να πραγματοποιήσει τις τελικές δοκιμές ελέγχου λειτουργικότητας, προσθήκες/τροποποιήσεις, σύνθεση, πιλοτική χρήση κλπ.) με στόχο να επιβεβαιωθεί η απόλυτα εύρυθμη λειτουργία και καλή συνεργασία των εφαρμογών των υποσυστημάτων του Πληροφοριακού Συστήματος, τόσο μεταξύ τους όσο και εξωτερικά υπό συνθήκες πλήρους παραγωγικής λειτουργίας
- να προχωρήσει σε απαραίτητες βελτιώσεις των εφαρμογών
- να πραγματοποιήσει τις όποιες ρυθμίσεις / παραμετροποιήσεις / προσαρμογές / τροποποιήσεις κρίνονται απαραίτητες για τη βελτίωση της απόδοσης του Συστήματος (fine tuning),
- να διορθώσει τυχόν λάθη του Συστήματος (bug fixing),
- να επικαιροποιήσει την τεκμηρίωση του Συστήματος,
- να παρέχει υποστήριξη των χρηστών στην χρήση των εφαρμογών και την επίλυση προβλημάτων
- να παρέχει υπηρεσίες on the job training στους χρήστες

Σε περίπτωση που κατά την περίοδο Πιλοτικής Λειτουργίας, 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 Πιλοτικής Λειτουργίας, να είναι έτοιμο για παραγωγική εκμετάλλευση.

Βασικά κριτήρια της επιτυχούς ολοκλήρωσης της Πιλοτικής Λειτουργίας του Συστήματος είναι:

- να εντοπιστούν και να απαλειφθούν όλα τα λάθη του λογισμικού του Συστήματος,
- να εντοπιστούν και να απαλειφθούν τα κρίσιμα λειτουργικά λάθη του Συστήματος, τα οποία επηρεάζουν άμεσα την επιχειρησιακή λειτουργία,

Η Δοκιμαστική Παραγωγική Λειτουργία ακολουθεί την περίοδο Πιλοτικής λειτουργίας και την Προσωρινή Παραλαβή του Έργου. Η Δοκιμαστική Λειτουργία αναφέρεται στο δεύτερο στάδιο της πραγματικής λειτουργίας του Συστήματος με τη συμμετοχή του συνόλου των χρηστών, καλύπτοντας το σύνολο των επιχειρησιακών διαδικασιών και λειτουργιών του Συστήματος και χρησιμοποιώντας το σύνολο των πραγματικών επιχειρησιακών δεδομένων. Στη περίοδο Δοκιμαστικής Παραγωγικής Λειτουργίας, ο Ανάδοχος έχει όλες τις υποχρεώσεις της Περιόδου Πιλοτικής Λειτουργίας που περιγράφηκαν παραπάνω. Επιπλέον σε όλη τη διάρκεια της Δοκιμαστικής Παραγωγικής Λειτουργίας, που είναι έξι (6) μήνες, ο Ανάδοχος πρέπει να εξασφαλίζει την επιχειρησιακή λειτουργία συστήματος σε πραγματικές συνθήκες, με την υποστήριξη από πλευράς Αναδόχου σε συνθήκες Εγγυημένου Επιπέδου Υπηρεσιών (βλ. Α4.5) (πραγματικά δεδομένα, λειτουργία από το σύνολο των προβλεπομένων χρηστών).

Επιπλέον των παραπάνω, ο Ανάδοχος καλείται σε όλη τη διάρκεια της πιλοτικής και δοκιμαστικής παραγωγικής λειτουργίας να παρέχει τις ακόλουθες υπηρεσίες στη διάρκεια της περιόδου:

- Υπηρεσίες συντήρησης λογισμικού, εφαρμογών & εξοπλισμού, σύμφωνα με τις ελάχιστες προδιαγραφές της παραγράφου Α4.4.1
- Υπηρεσίες τεχνικής υποστήριξης, σύμφωνα με τις ελάχιστες προδιαγραφές της παραγράφου Α4.4.2

#### **A4.4 Υπηρεσίες Εγγύησης Καλής Λειτουργίας**

Ως ΠΕ ορίζεται η συνολική Περίοδος Εγγύησης και Καλής Λειτουργίας, με έναρξη την Οριστική Παραλαβή του Έργου. Ο Ανάδοχος θα προσφέρει εγγύηση καλής λειτουργίας χωρίς κόστος για τουλάχιστο δώδεκα (12) μήνες ( χρονική διάρκεια ΠΕ ένα (1) έτος) από την οριστική παραλαβή του έργου και στη διάρκεια της θα πρέπει να διασφαλίζει τη καλή λειτουργία του εξοπλισμού και των εφαρμογών. Είναι υπεύθυνος για τη χωρίς καθυστέρηση και με δικά του έξοδα αποκατάσταση κάθε ελαττώματος που αναφάινεται κατά την περίοδο αυτή.

Το αναμενόμενο επίπεδο παροχής υπηρεσιών κατά το διάστημα της εγγύησης καλής λειτουργίας προδιαγράφεται στη παράγραφο Α4.5

Ο Ανάδοχος υποχρεούται να προσφέρει υπηρεσίες Εγγύησης Καλής Λειτουργίας για τον εξοπλισμό και τις εφαρμογές, που περιλαμβάνουν τα ακόλουθα:

#### **A4.4.1 Συντήρηση λογισμικού, εφαρμογών και εξοπλισμού**

Για την επίτευξη του επιθυμητού επιπέδου παροχής υπηρεσιών από το σύστημα, θα πρέπει να εξασφαλιστεί από την πλευρά της Αναθέτουσας Αρχής η ύπαρξη της κατάλληλης συντήρησης του συστήματος από τον Ανάδοχο. Έτσι, ο Υποψήφιος Ανάδοχος θα πρέπει να περιλάβει στην Τεχνική του Προσφορά σχέδιο συντήρησης ποσοτικά και ποιοτικά καλά προσδιορισμένο στο οποίο, κατ' ελάχιστον, θα προτείνει / προβλέπει δεσμευτικά:

- Προληπτική και επανορθωτική συντήρηση,
- Μέθοδο, συχνότητα, διάρκεια και όρια ευθύνης συντήρησης εφαρμογών του συστήματος και του εξοπλισμού,
- Εξασφάλιση ανταλλακτικών,
- Χρόνους απόκρισης βλαβών,
- Χρόνους αποκατάστασης βλαβών

Οι υπηρεσίες συντήρησης πρέπει να εξασφαλίζουν κατ' ελάχιστον τα ακόλουθα:

- Αντιμετώπιση σφαλμάτων (bugs), προσαρμογή σε νέες συνθήκες λειτουργίας
- Εντοπισμός αιτιών βλαβών/ δυσλειτουργιών και αποκατάσταση. Κατόπιν τεκμηριωμένης ειδοποίησης από την ΑΑ, ο Ανάδοχος είναι υποχρεωμένος να επιλύει τα προβλήματα εντός χρονικού διαστήματος - που προσδιορίζεται στην Σύμβαση του Αναδόχου - από την αναγγελία, εφόσον αυτά δεν έχουν προκύψει από κακόβουλες ή άστοχες παρεμβάσεις τρίτων. Αν η πλήρης και οριστική επίλυση του προβλήματος δεν είναι εφικτή εντός του συγκεκριμένου χρονικού ορίου, θα επιβάλλονται οι ανάλογες ρήτρες όπως προβλέπονται στο Τεύχος Β της Διακήρυξης.
- Αναβάθμιση (upgrade) σε τυχόν νεώτερες εκδόσεις του συστήματος, η οποία περιλαμβάνει ανανέωση Αδειών Χρήσης - παράδοση – εγκατάσταση τυχόν νέων εκδόσεων λογισμικού και εφαρμογών, μετά από έγκριση της ΕΠΠΕ.
- Σε περίπτωση που η εγκατάσταση νέας έκδοσης των έτοιμων πακέτων λογισμικού, μετά από έγκριση της ΕΠΠΕ, συνεπάγεται την ανάγκη επεμβάσεων στις εφαρμογές, ο Ανάδοχος

είναι υποχρεωμένος να πραγματοποιήσει τις επεμβάσεις αυτές χωρίς πρόσθετη επιβάρυνση της ΑΑ.

- Εξασφάλιση ορθής λειτουργίας όλων των customizations, διεπαφών με άλλα συστήματα, κ.λ.π., με τις νεώτερες εκδόσεις.
- Παραμετροποίηση συστήματος σε περίπτωση αλλαγών στο νομικό και θεσμικό πλαίσιο οι οποίες ενδέχεται να επηρεάσουν τον τρόπο λειτουργίας προσφερόμενη λειτουργικότητα του συστήματος.
- Παράδοση αντιτύπων όλων των μεταβολών ή των επανεκδόσεων ή τροποποιήσεων των εγχειριδίων του υλικού και λογισμικού.
- Ο Ανάδοχος υποχρεούται να διενεργεί προληπτική συντήρηση του εξοπλισμού και των εφαρμογών, η οποία πρέπει να είναι πέραν του ωραρίου κανονικής λειτουργίας της Αναθέτουσας Αρχής.

Ο Ανάδοχος αναλαμβάνει την αποκλειστική ευθύνη για την κάλυψη οποιουδήποτε κόστους προκύψει για την εξασφάλιση της συμβατότητας των προϊόντων που θα αντικατασταθούν ή αναβαθμιστούν στο πλαίσιο των εργασιών συντήρησης, τόσο μεταξύ τους όσο και με το υπάρχον περιβάλλον. Επίσης υποχρεώνεται:

- Να καταστρώνει και υποβάλλει πλάνο μετάπτωσης λειτουργίας και δεδομένων σε αλλαγές όταν προκύπτει σχετική ανάγκη, ειδικά να τεκμηριώνει τη μη συνδρομή λόγων για σχετικές ενέργειες.
- Να τεκμηριώνει ενδελεχώς όλες τις εργασίες που πραγματοποιεί και τις μεταβολές που προκύπτουν σαν αποτέλεσμα της συντήρησης του συστήματος.
- Να διασφαλίζει την απρόσκοπτη λειτουργία του συστήματος μετά την πραγματοποίηση μεταβολών που προκύπτουν ως αποτέλεσμα των εργασιών συντήρησης.
- Να διατηρεί αναλυτικά στοιχεία όλων των αλληλεπιδράσεών του με την Αναθέτουσα Αρχή, τα στελέχη αυτής ή το σύστημα και να τα παρουσιάζει επεξεργασμένα ή πρωτογενή, όταν κάτι τέτοιο ζητείται από την Αναθέτουσα Αρχή. Σε αυτά τα στοιχεία συμπεριλαμβάνονται χρόνοι απόκρισης για βλάβες και υποστήριξη κάθε φύσης.

#### **A4.4.2 Τεχνική υποστήριξη**

Ο Ανάδοχος θα πρέπει να προσφέρει υπηρεσίες δωρεάν τεχνικής υποστήριξης για όλο τον εξοπλισμό και το λογισμικό που προσφέρει, καθ' όλη τη διάρκεια της περιόδου εγγύησης καλής λειτουργίας. Οι υπηρεσίες αυτές θα παρέχονται βάσει ενός συγκεκριμένου πλαισίου παροχής

υπηρεσιών τεχνικής υποστήριξης, το οποίο θα περιλαμβάνεται στην Προσφορά του Αναδόχου. Καθώς στόχος των υπηρεσιών τεχνικής υποστήριξης είναι η εξασφάλιση της καλής λειτουργίας του συστήματος, η άμεση ανταπόκριση του Αναδόχου σε αναγγελίες προβλημάτων και η άμεση αποκατάσταση των βλαβών - προβλημάτων του συστήματος είναι μείζονος σημασίας.

Οι υπηρεσίες τεχνικής υποστήριξης περιλαμβάνουν, κατ' ελάχιστον:

- Υπηρεσίες Τεχνικής Υποστήριξης μέσω Λειτουργίας Helpdesk. Αναλυτική δομή και οργάνωση του HelpDesk πρέπει να συμπεριληφθεί στην Τεχνική Προσφορά του Αναδόχου.
- 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.
- Αντιμετώπιση λαθών και σφαλμάτων στη λειτουργία του συστήματος.
- Ενημέρωση των χρηστών του για τυχόν αλλαγές στην λειτουργικότητα του συστήματος.

Οι ανωτέρω απαιτήσεις συντήρησης και τεχνικής υποστήριξης κατά τη διάρκεια της περιόδου εγγύησης καλής λειτουργίας ισχύουν και κατά την περίοδο της πιλοτικής και δοκιμαστικής παραγωγικής λειτουργίας.

#### **A4.5 Τήρηση προδιαγραφών ποιότητας υπηρεσιών**

Στις υποχρεώσεις του Αναδόχου περιλαμβάνεται η οργάνωση και λειτουργία Γραφείου Υποστήριξης το οποίο είναι διαθέσιμο προς το προσωπικό και τα στελέχη του φορέα, το οποίο αναλαμβάνει την επίλυση προβλημάτων με βάση ένα προσυμφωνημένο επίπεδο παροχής υπηρεσιών (service levels), που αφορά υπηρεσίες υποστήριξης για τα παρακάτω:

- τις εφαρμογές που αφορούν την λειτουργία του πληροφοριακού συστήματος (SL1)
- τον εξοπλισμό (SL2)

Μετά από ειδοποίηση της ΑΑ (μέσω τηλεφώνου ή email ή με χρήση πληροφοριακού συστήματος υποστήριξης) , ο Προμηθευτής θα λύνει το θέμα με τεχνικό του απομακρυσμένα μέσω Διαδικτύου ή θα στέλνει έναν ή περισσότερους τεχνικούς στην τοποθεσία της βλάβης. Ο Ανάδοχος οφείλει να διαθέτει σε ετοιμότητα το κατάλληλο σε αριθμό και εξειδίκευση τεχνικό προσωπικό, ώστε να εξασφαλίζει, στα απαιτούμενα χρονικά όρια, την αποκατάσταση βλαβών. Οι τεχνικοί θα αναλαμβάνουν εργασία συντήρησης ή αποκατάστασης βλαβών του υλικού, διάγνωση και αποκατάσταση προβλημάτων του λογισμικού και γενικά επιδιόρθωση των βλαβών, σύμφωνα με το παρακάτω ελάχιστο απαιτούμενο επίπεδο παροχής υπηρεσιών:



- Για την παρακολούθηση της λειτουργίας της υπηρεσίας θα χρησιμοποιηθεί κατάλληλο πληροφοριακό σύστημα στο οποίο θα καταγράφονται κατ' ελάχιστον ο χρόνος έναρξης και λήξης του προβλήματος καθώς και ο χρόνος αναμονής που μεσολαβεί από την κλήση μέχρι να γίνει ανάληψη της ευθύνης για κάθε είδους βλάβη ή δυσλειτουργία, η περιγραφή τους και οι ενέργειες επίλυσης καθώς και ο υπεύθυνος για κάθε ενέργεια. Ο εξοπλισμός και το λογισμικό που χρησιμοποιεί ο Ανάδοχος για τη λειτουργία του Γραφείου Υποστήριξης ανήκουν στην κυριότητα του Αναδόχου.
- Ο Ανάδοχος οφείλει να διαθέτει σε ετοιμότητα τεχνικό προσωπικό η εμπειρία του οποίου είναι ευθύνη του Αναδόχου, ώστε να εξασφαλίζει την αποκατάσταση προβλημάτων, για τα οποία έχει αναλάβει ευθύνη, στα χρονικά διαστήματα που προδιαγράφονται στη συνέχεια.
- Ορισμοί προσυμφωνημένου επιπέδου υπηρεσιών αποκατάστασης προβλημάτων ευθύνης Αναδόχου:
  - **Εργάσιμες Μέρες (ΕΜ):** Οι καθημερινές, εκτός Σαββάτου και Κυριακής, ημέρες της εβδομάδας, εκτός Αργιών.
  - **Μη Εργάσιμες Μέρες (μΕΜ)** Ως μη Εργάσιμες Μέρες (μΕΜ) ορίζονται το Σάββατο και η Κυριακή, καθώς και οι Αργίες
  - **Εργάσιμες Ώρες (ΕΩ):** Οι ώρες από 09:00 έως 17:00 των Εργάσιμων Ημερών.
  - **Μη Εργάσιμες Ώρες (μΕΩ)** Ως τέτοιες ορίζονται οι από 00:00 έως 09:00 και οι από 17:00 έως 24:00 ώρες των εργάσιμων ημερών, και το σύνολο των ωρών των μη εργάσιμων ημερών.
  - **Χρόνος Ανάληψης Ευθύνης (ΧΑΕ)** ορίζεται ο χρόνος που μεσολαβεί από τη γνωστοποίηση του προβλήματος στον Ανάδοχο μέχρι την αποδοχή και ανάληψη της ευθύνης του. Μετά το πέρας του ΧΑΕ για κάθε περίπτωση προβλήματος ο χρόνος θεωρείται ότι προσμετράται στο Χρόνο Αποκατάστασης Προβλήματος (ΧΑΠ) όπως αυτός ορίζεται παρακάτω. Ο ΧΑΕ ορίζεται ως:
    - Όσον αφορά τα αντικείμενα της SL1 σε: Μία (1) ώρα το αργότερο, όταν η γνωστοποίηση του προβλήματος γίνεται μέσα στις εργάσιμες ώρες ή μία (1) ώρα το αργότερο από την έναρξη της αμέσως επόμενης εργάσιμης, όταν η γνωστοποίηση του προβλήματος γίνεται κατά τη διάρκεια μη εργάσιμων ωρών, όπως αυτές ορίστηκαν παραπάνω
    - Όσον αφορά τα αντικείμενα της SL2: Δύο (2) ώρες το αργότερο, όταν η γνωστοποίηση του προβλήματος γίνεται μέσα στις εργάσιμες ώρες ή δύο

(2) ώρες το αργότερο από την έναρξη της αμέσως επόμενης εργάσιμης, όταν η γνωστοποίηση του προβλήματος γίνεται κατά τη διάρκεια μη εργάσιμων ωρών, όπως αυτές ορίσθηκαν παραπάνω.

- **Χρόνος αποκατάστασης προβλήματος (ΧΑΠ):** ορίζεται ο χρόνος που μεσολαβεί από την αποδοχή και ανάληψη της ευθύνης από τον Ανάδοχο, του προβλήματος που του γνωστοποιήθηκε, μέχρι την αποκατάστασή του. Η αποκατάσταση της βλάβης ή δυσλειτουργίας θα πρέπει να πραγματοποιείται μέσα σε είκοσι τέσσερις (24) ώρες από την αναγγελία της. Εφόσον δεν έχει αποκατασταθεί η λειτουργία μονάδας στο παραπάνω χρονικό διάστημα, ο Ανάδοχος θα πρέπει να την αντικαταστήσει με όμοια μονάδα που λειτουργεί κανονικά, να εγκαταστήσει το λογισμικό συστήματος και των εφαρμογών και να αποκαταστήσει τα στοιχεία των εφαρμογών για την περαιτέρω καλή λειτουργία του συστήματος.
- **Συνολικός Ετήσιος Χρόνος Αποκατάστασης Προβλημάτων (ΣΕΧΑΠ):** ορίζεται ο συνολικός ΧΑΠ σε ετήσια βάση.
- **Μέγιστος Ετήσιος Χρόνος Αποκατάστασης Προβλημάτων (ΜΕΧΑΠ)** ονομάζεται ο μέγιστος αποδεκτός ΣΕΧΑΠ και ορίζεται σε:
  - ο Για την κατηγορία SL1, ογδόντα (120) ώρες ετησίως.
  - ο Για την κατηγορία SL2, εκατόν είκοσι (180) ώρες ετησίως.
- **Ελαττωματικός εξοπλισμός** θεωρείται η μονάδα εξοπλισμού, που δεν έχει αποκατασταθεί η ορθή λειτουργία της λόγω μη αποκατάστασης βλάβης/ών μέρους ή συνόλου των μερών που την αποτελούν.
- Προληπτική συντήρηση: Προγραμματισμένη διακοπή της λειτουργίας του συστήματος διέπεται από τους παρακάτω κανόνες:
  - Για τυπικές εργασίες συντήρησης που ενδεικτικά μπορούν να εκτελούνται σε μηνιαία βάση ή και συχνότερα με βάση το σχέδιο που θα υποβάλει ο Υποψήφιος Ανάδοχος, η εργασία θα πρέπει να εκτελείται σε συγκεκριμένο χρόνο (ημέρα εβδομάδας και ώρα).
  - Για εργασίες συντήρησης που αφορούν σε μεγαλύτερης κλίμακας μεταβολές και ελέγχους, ο χρόνος και η διάρκεια διακοπής θα πρέπει να συμφωνούνται από τις δύο πλευρές.
  - Κάθε προγραμματισμένη διακοπή της λειτουργίας από τον Ανάδοχο σύμφωνα με τα παραπάνω θα ανακοινώνεται τουλάχιστον επτά (7) ημερολογιακές ημέρες

νωρίτερα στον Φορέα και θα πρέπει να τεκμηριώνεται κατάλληλα. Η τεκμηρίωση θα γίνεται άπαξ για τις τακτές εργασίες και θα ανανεώνεται μία φορά κάθε έτος.

- ο Σημειώνεται ότι το δημιουργούμενο πληροφοριακό σύστημα, είτε στο σύνολό του είτε σε μέρος αυτού, είναι δυνατόν να χρησιμοποιείται από τις Υπηρεσίες της Αναθέτουσας Αρχής κατά την κρίση της οποτεδήποτε και απεριόριστα μέσα στο εικοσιτετράωρο, εξαιρουμένου του όποιου χρόνου της διενεργούμενης προληπτικής συντήρησης.

Ο Ανάδοχος υποχρεούται να παρέχει τις παραπάνω Υπηρεσίες Υποστήριξης, καθ' όλη τη διάρκεια της Περιόδου Πιλοτικής Λειτουργίας, της Περιόδου Δοκιμαστικής Λειτουργίας σε πραγματικές επιχειρησιακές συνθήκες και της ΠΕ.

## **A5.Μεθοδολογία Διοίκησης και Υλοποίησης Έργου**

### **A5.1 Μέθοδοι και Τεχνικές Υλοποίησης και Υποστήριξης**

Ο υποψήφιος Ανάδοχος υποχρεούται να παρουσιάσει στην Τεχνική του Προσφορά ολοκληρωμένη μεθοδολογική προσέγγιση που θα ακολουθήσει για την υλοποίηση του έργου, λαμβάνοντας υπόψη τις απαιτήσεις της Αναθέτουσας Αρχής, τόσο όσον αφορά το περιεχόμενο του έργου, όσο και το απαιτούμενο χρονοδιάγραμμα παροχής υπηρεσιών & παράδοσης προϊόντων.

Η μεθοδολογία που προτείνει ο Ανάδοχος πρέπει να βασίζεται σε διεθνώς αποδεκτές πρακτικές, μεθόδους και πρότυπα, τα οποία μπορούν να συμβάλλουν στην αποτελεσματική υλοποίηση & παρακολούθηση του έργου. Ο Ανάδοχος θα πρέπει να αναφέρει στην προσφορά του τη στρατηγική που προτίθεται να ακολουθήσει στο έργο, την προσέγγιση που θα ακολουθήσει σε όλα τα στάδια του έργου (π.χ. τεχνικές, εργαλεία, συνεργασίες, κλπ.), τις διαδικασίες μεταφοράς τεχνογνωσίας, τον τρόπο συνεργασίας με το προσωπικό της Αναθέτουσας Αρχής, τις ενδεχόμενες επαφές και συνεργασίες που πρόκειται να κάνει με άλλους εξωτερικούς φορείς, τον τρόπο πρόσβασης σε σχετικές με το έργο σύγχρονες τεχνολογικές πηγές πληροφοριών και έργων, κλπ.

Οι προτεινόμενες μέθοδοι και τεχνικές υλοποίησης και υποστήριξης που δεσμεύεται να ακολουθήσει ο Ανάδοχος για την υλοποίηση του έργου, και θα τεκμηριώσει στην προσφορά του ο Ανάδοχος, πρέπει κατ' ελάχιστον να περιλαμβάνουν:

- Μεθοδολογία και σχετικές διαδικασίες αυτής για την υλοποίηση του έργου.  
Ειδικότερα:

- Ο Ανάδοχος θα πρέπει να τεκμηριώσει την προτεινόμενη μεθοδολογία σε ότι αφορά τις ακόλουθες ζητούμενες υπηρεσίες :
  - εκπόνησης μελετών,
  - ανάλυσης απαιτήσεων,
  - σχεδιασμού και ανάπτυξης εφαρμογών,
  - διαχείρισης έργου,
  - εκπαίδευσης χρηστών,
  - εγκατάστασης εφαρμογών,
  - υποστήριξης χρηστών και οργάνωσης helpdesk
- Ο Ανάδοχος θα πρέπει να διαθέτει - χρησιμοποιεί εργαλεία για την υποστήριξη των ως άνω διαδικασιών , τα οποία και θα περιγράψει στη προσφορά του
- Ανάλυση κάθε φάσης του έργου σε επιμέρους δραστηριότητες, όπως αυτές αναφέρονται στις προδιαγραφές του έργου.
- Προσδιορισμός και αναλυτική περιγραφή των παραδοτέων του έργου όπως αυτά προκύπτουν από τις απαιτήσεις των προδιαγραφών του διαγωνισμού και την προτεινόμενη μεθοδολογική προσέγγιση του υποψήφιου Αναδόχου.
- Αναλυτικό χρονοδιάγραμμα υλοποίησης του έργου όπου θα απεικονίζονται οι φάσεις υλοποίησης, οι δραστηριότητες, τα κυριότερα ορόσημα και τα παραδοτέα του έργου.

## **A5.2 Σχήμα Διοίκησης, σχεδιασμού και υλοποίησης του Έργου**

Ο Ανάδοχος θα πρέπει να οργανώσει ομάδα για το έργο, η οποία θα αποτελείται κατ' ελάχιστον από :

- Τον Υπεύθυνο Έργου (ΥΕ), ο οποίος θα ηγηθεί της ομάδας έργου και θα έχει τη συνολική ευθύνη επικοινωνίας με το Φορέα Υλοποίησης, συντονισμού των εργασιών και διευθέτησης των ζητημάτων που άπτονται της παρακολούθησης, παραλαβής και πληρωμής του έργου.
- Τον Αναπληρωτή Υπεύθυνο Έργου (ΑΥΕ), ο οποίος θα έχει αρμοδιότητες αντίστοιχες με του Υπεύθυνου Ομάδας Έργου υποστηρίζοντας και/ή αναπληρώνοντας τον.
- Τον Υπεύθυνο Ανάπτυξης του Συστήματος (ΥΑΣ), με αρμοδιότητες την ευθύνη για την τεχνική αρτιότητα του έργου και την πλήρωση των προδιαγραφών της διακήρυξης για τις εφαρμογές.

- Τα μέλη της ομάδας του Έργου, τα οποία θα αναλάβουν την υλοποίηση των επιμέρους εργασιών και την παροχή των προβλεπόμενων υπηρεσιών.

Η ομάδα έργου πρέπει να αποτελείται από τουλάχιστον οκτώ (8) άτομα (συμπεριλαμβανομένων των ΥΕ, ΑΥΕ, ΥΑΣ), και να διαθέτει την απαιτούμενη εμπειρία όπως αυτή παρουσιάζεται στο Τεύχος Β, Παράγραφος Β2.6 Ελάχιστες Προϋποθέσεις Συμμετοχής, άρθρο 3. Η πλήρωση της ελάχιστης απαιτούμενης εμπειρίας των στελεχών της ομάδας έργου τεκμηριώνεται με την προσκόμιση στο **φάκελο δικαιολογητικών συμμετοχής** των στοιχείων τεκμηρίωσης εμπειρίας που αναφέρονται στην Παράγραφο Β.2.6., άρθρα 3.3 και 3.5

Ο Ανάδοχος πρέπει να παρουσιάσει **στη τεχνική του προσφορά**, το σχήμα διοίκησης έργου παρουσιάζοντας :

- την οργάνωση της ομάδας έργου σε υποομάδες , με προσδιορισμό των ρόλων και αρμοδιοτήτων των υποομάδων εργασίας, τον τρόπο λειτουργίας και συνεργασίας των μελών σε σχέση με την κατανόηση των απαιτήσεων του έργου
- το ρόλο των μελών της ομάδας έργου στο προτεινόμενο από τον ανάδοχο σχήμα Διοίκησης, το ποσοστό συμμετοχής τους στο έργο και οι ανθρωπομήνες που θα αφιερώσουν στο Έργο.

### **A5.3 Σχέδιο και Σύστημα Διασφάλισης Ποιότητας**

Ο υποψήφιος Ανάδοχος υποχρεούται να υποβάλλει στην Προσφορά του ολοκληρωμένη πρόταση για το σχέδιο διασφάλισης ποιότητας του Έργου. Η Αναθέτουσα Αρχή θα έχει την κύρια ευθύνη επίβλεψης και ελέγχου της πορείας ανάπτυξης και υλοποίησης του έργου, ενώ την κύρια ευθύνη υλοποίησης του Έργου θα την έχει ο Ανάδοχος.

Ο Ανάδοχος στη Μελέτη Εφαρμογής θα εξειδικεύσει το πλαίσιο διοίκησης του έργου με τη μορφή Σχεδίου Διαχείρισης και Ποιότητας Έργου (ΣΔΠΕ). Οι διαδικασίες και μηχανισμοί που θα περιγράφονται αναλυτικά στο ΣΔΠΕ θα πρέπει να αποτελούν ένα πρότυπο και ολοκληρωμένο σύνολο, προσαρμοσμένο στις ιδιαιτερότητες που θέτουν οι οργανωτικοί, διοικητικοί και τεχνολογικοί παράμετροι του Έργου. Τα περιεχόμενα του ΣΔΠΕ θα πρέπει **κατ' ελάχιστο** να αναφέρονται στις ακόλουθες περιοχές, των οποίων ο σκοπός, η δομή και το περιεχόμενο πρέπει να περιγράφονται στην προσφορά του Αναδόχου και θα τον δεσμεύουν:

- Οργανωτικό σχήμα / δομή διοίκησης Έργου, με περιγραφή της μεθοδολογίας διαχείρισης / διοίκησης έργου, των ανθρώπινων πόρων (ρόλοι / ομάδες έργου) και των αρμοδιοτήτων τους

- Διαχείριση Επικοινωνίας, με περιγραφή του τρόπου συνεργασίας και επικοινωνίας με την Αναθέτουσα Αρχή
- Αναλυτικό Χρονοδιάγραμμα Υλοποίησης του Έργου, με τις κύριες φάσεις υλοποίησης, περιγραφές εργασιών και παραδοτέων καθώς και τα κύρια ορόσημα του Έργου
- Διαχείριση Κινδύνων, σύμφωνα με τα οριζόμενα στη παράγραφο Α5.4
- Διασφάλιση Ποιότητας, με περιγραφή των μέτρων σχεδιασμού και ελέγχου της Ποιότητας
- Διαχείριση Αλλαγών, αιτίες και μέτρα
- Διοικητική Πληροφόρηση, συναντήσεις και αναφορές

Ο Ανάδοχος οφείλει να προδιαγράψει το Σχέδιο Διασφάλισης Ποιότητας που θα εφαρμόσει στην Τεχνική του Προσφορά, το οποίο θα εξειδικεύσει στη σχετική Μελέτη Εφαρμογής.

#### **A5.4 Σχέδιο και Σύστημα Διαχείρισης Κινδύνων**

Ο ανάδοχος στην τεχνική προσφορά θα πρέπει να παρουσιάσει τη μεθοδολογία Τη μεθοδολογία, τα εργαλεία και τις πηγές των δεδομένων που θα χρησιμοποιηθούν για την διαχείριση κινδύνων στο έργο. Το Σχέδιο Διαχείρισης Κινδύνων, που θα περιληφθεί στη Εφαρμογής θα πρέπει κατ' ελάχιστο να καλύπτει τις παρακάτω περιοχές και να διαθέτει τα ακόλουθα ελάχιστα χαρακτηριστικά:

- τον έγκαιρο εντοπισμό των πιθανών κινδύνων που απειλούν την υλοποίηση του συνολικού Έργου και αφορούν στις ακόλουθες επιμέρους κατηγορίες : στη διοίκηση και στο σχεδιασμό του έργου, στην υλοποίηση του συστήματος, , στη λειτουργία του, στην αποδοχή της χρήσης του
- το σχεδιασμό και την εφαρμογή διαδικασιών του βέλτιστου τρόπου αντιμετώπισής και επίλυση των θεμάτων, που αφορούν τις παραπάνω κατηγορίες κινδύνων, που αναφύονται κατά την υλοποίηση του έργου

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

Για να διαπιστωθεί ότι το έργο ανταποκρίνεται πλήρως στις απαιτήσεις των προδιαγραφών και εκπληρώνει τους σκοπούς για τους οποίους δημιουργήθηκε, ο ανάδοχος υποχρεούται να προχωρήσει στη διενέργεια ελέγχων για την ορθή λειτουργία του πληροφοριακού συστήματος.

Για την επίτευξη αυτής της υποχρέωσης, ο Ανάδοχος οφείλει να συνεργαστεί με την ΕΠΠΕ και να εφαρμόσει μεθοδολογία ελέγχου συστημάτων πληροφορικής, σε επίπεδο ολοκληρωμένων συστημάτων και να τεκμηριώσει τα αποτελέσματα του ελέγχου.

Η μεθοδολογία που θα χρησιμοποιήσει ο Ανάδοχος δεν θα διαφέρει από αυτή που παρουσίασε στην τεχνική προσφορά του, και πρέπει να περιλαμβάνει κατ' ελάχιστον:

- τον προγραμματισμό του ελέγχου
- την διεκπεραίωση του ελέγχου
- την τεκμηρίωση των αποτελεσμάτων του ελέγχου

Η παράδοση του Έργου από τον Ανάδοχο και η παραλαβή του Έργου από την ΕΠΠΕ, γίνονται υποχρεωτικά μέσα στις προθεσμίες που θα οριστούν στη Σύμβαση.

Σχετικά με το σύνολο των ενδιάμεσων παραδοτέων, όπως αυτά θα περιγραφούν στην σχετική σύμβαση η ΕΠΠΕ οφείλει να διαβιβάζει εγγράφως στον Ανάδοχο - το αργότερο εντός δώδεκα (12) εργάσιμων ημερών από την επόμενη της ημερομηνίας παράδοσης του κάθε ενδιάμεσου παραδοτέου - τις παρατηρήσεις της επί του παραδοτέου, προκειμένου ο Ανάδοχος να συμμορφωθεί με αυτές και να το επανυποβάλει κατάλληλα διορθωμένο και συμπληρωμένο εντός δώδεκα (12) εργάσιμων ημερών από τη λήψη των παρατηρήσεων.

Η διαδικασία επανυποβολής μπορεί να πραγματοποιηθεί μέχρι δύο (2) φορές και σε καμία περίπτωση ο χρόνος των παρατηρήσεων ή της επανυποβολής παραδοτέου δεν επηρεάζει το συνολικό χρόνο του Έργου.

Η διαδικασία προσωρινής παραλαβής των υπό προμήθεια αγαθών ή υπηρεσιών θα πραγματοποιείται για κάθε φάση του Έργου όπως περιγράφεται στο χρονοδιάγραμμα της Σύμβασης.

Για την παραλαβή του έργου, η ΕΠΠΕ αξιολογεί την αρτιότητα και πληρότητα των παραδοτέων, μέσω:

- Ανασκόπησης και αξιολόγησης μελετών, αναφορών και λοιπών εντύπων παραδοτέων και τεκμηριωτικού υλικού
- Διενέργειας επιθεωρήσεων κατά τη διάρκεια παροχής των προβλεπόμενων υπηρεσιών.
- Διενέργειας των απαραίτητων ελέγχων
- Επιβεβαίωσης καλής λειτουργίας του συστήματος ζητώντας τη συμβολή ή και γνωμοδότηση καταρτισμένων εμπειρογνομόνων

Τα ελάχιστα απαιτούμενα χαρακτηριστικά, για κάθε στάδιο παραλαβής του έργου, τα οποία θα λαμβάνονται υπόψη για την επιτυχή ολοκλήρωση κάθε σταδίου, παρουσιάζονται στον ακόλουθο Πίνακα:

<b>ΣΤΑΔΙΑ ΠΑΡΑΛΑΒΗΣ (ΦΑΣΕΙΣ)</b>	<b>ΕΛΑΧΙΣΤΑ ΧΑΡΑΚΤΗΡΙΣΤΙΚΑ ΠΑΡΑΔΟΤΕΩΝ</b>
Εκπόνηση Μελέτης Εφαρμογής	Πληρότητα μελέτης εφαρμογής - κάλυψη των αντικειμένων που καθορίζονται στη Διακήρυξη και στη Σύμβαση
Προμήθεια και εγκατάσταση εξοπλισμού – συσκευών – αισθητήρων	Εξοπλισμός αμεταχείριστος, σύμφωνος με τις τεχνικές και ποσοτικές προδιαγραφές που καθορίζονται στη Τεχνική Προσφορά και στη Σύμβαση Εξοπλισμός εγκατεστημένος στους οριζόμενους στη Σύμβαση χώρους και ελεγμένος όσον αφορά τη λειτουργία του
Ανάπτυξη, Παραμετροποίηση, Εγκατάσταση Εφαρμογών	Εφαρμογές λογισμικού (ελεγμένες και εγκατεστημένες) που καλύπτουν τις ακόλουθες ελάχιστες προϋποθέσεις:  - κάλυψη των αναγκών λειτουργικότητας  - ευχρηστία  - λειτουργία των εφαρμογών
Εκπαίδευση	Πληρότητα εγχειριδίων χρήσης και λοιπού τεκμηριωτικού υλικού Ολοκλήρωση του προγράμματος εκπαίδευσης προσωπικού και χρηστών  Πληρότητα εκπαιδευτικού υλικού  Πληρότητα τεκμηριωτικού υλικού αξιολόγησης της εκπαίδευσης
Πιλοτική Λειτουργία	Διαθεσιμότητα τεχνικής υποστήριξης



	Ολοκλήρωση πιθανών διορθωτικών ενεργειών σε εφαρμογές, τεκμηρίωση, διαδικασίες Πληρότητα τεκμηρίωσης αποτελεσμάτων πιλοτικής λειτουργίας
Ενέργειες Δημοσιότητας	Ολοκληρωμένες δράσεις του προγράμματος δημοσιότητας σύμφωνα με τις προδιαγραφές που καθορίζονται στη Τεχνική Προσφορά και στη Σύμβαση
Δοκιμαστική Παραγωγική Λειτουργία	Διαθεσιμότητα τεχνικής υποστήριξης Απρόσκοπτη λειτουργία των εφαρμογών Υψηλή διαθεσιμότητα των ψηφιακών υπηρεσιών Διαθεσιμότητα τηλεπικοινωνιακών υπηρεσιών Πληρότητα τεκμηρίωσης αποτελεσμάτων δοκιμαστικής παραγωγικής λειτουργίας

Σε κάθε περίπτωση και σε οποιαδήποτε σημείο της εξέλιξης του έργου, εάν η ΕΠΠΕ διαπιστώνει μη συμμορφώσεις με τους όρους της Σύμβασης και τις τιθέμενες προδιαγραφές, ενημερώνει εγγράφως τον Ανάδοχο, ο οποίος υποχρεούται να προβεί σε διορθωτικές ενέργειες και να αναφέρει αυτές στην ΑΑ δώδεκα (12) ημέρες από τη γνωστοποίηση των σχετικών ευρημάτων.

Εφ' όσον διαπιστωθεί διατήρηση των μη συμμορφώσεων και μετά τις διορθωτικές ενέργειες του Αναδόχου, παράλειψη διορθωτικών ενεργειών ή πρόθεση παραπλάνησης της ΑΑ, τότε η ΕΠΠΕ μπορεί να εισηγηθεί την έναρξη των διαδικασιών για την κήρυξη του Αναδόχου ως έκπτωτου.

Η οριστική παραλαβή του Έργου γίνεται μετά το πέρας της περιόδου της δοκιμαστικής παραγωγικής λειτουργίας, με την προϋπόθεση της προσωρινής παραλαβής των φάσεων του Έργου.