



**ΕΛΛΗΝΙΚΗ ΔΗΜΟΚΡΑΤΙΑ
ΔΗΜΟΣ ΧΙΟΥ
Δ/ΝΣΗ ΠΡΟΓΡΑΜΜΑΤΙΣΜΟΥ ΟΡΓΑΝΩΣΗΣ ΚΑΙ ΠΛΗΡΟΦΟΡΙΚΗΣ
ΤΜΗΜΑ ΤΕΧΝΟΛΟΓΙΩΝ ΠΛΗΡΟΦΟΡΙΚΗΣ ΚΑΙ ΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΩΝ**

ΤΕΧΝΙΚΗ ΕΚΘΕΣΗ

ΠΡΟΣΚΛΗΣΗ ΑΤ08 (Α.Π. 19576-19/10/2020)

με Τίτλο: «Smart cities, ευφυείς εφαρμογές, συστήματα και πλατφόρμες για την ασφάλεια, υγεία - πρόνοια, ηλεκτρονική διακυβέρνηση, εκπαίδευση - πολιτισμό – τουρισμό και περιβάλλον, δράσεις και μέτρα πολιτικής προστασίας, προστασίας της δημόσιας υγείας και του πληθυσμού από την εξάπλωση της πανδημίας του κορωνοϊού COVID-19»

ΑΞΟΝΑΣ ΠΡΟΤΕΡΑΙΟΤΗΤΑΣ: «Ψηφιακή Σύγκλιση»

ΠΡΟΓΡΑΜΜΑ Ανάπτυξης και Αλληλεγγύης για την Τοπική Αυτοδιοίκηση
«ΑΝΤΩΝΗΣ ΤΡΙΤΣΗΣ»

Πράξη:

«ΨΗΦΙΑΚΕΣ ΥΠΗΡΕΣΙΕΣ ΕΝΙΣΧΥΣΗΣ ΤΗΣ ΔΙΟΙΚΗΤΙΚΗΣ ΙΚΑΝΟΤΗΤΑΣ ΚΑΙ ΑΠΟΜΑΚΡΥΣΜΕΝΗΣ ΕΞΥΠΗΡΕΤΗΣΗΣ ΔΗΜΟΤΗ ΚΑΙ ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΕΩΝ ΓΙΑ ΤΗΝ ΚΑΤΑΠΟΛΕΜΗΣΗ ΕΞΑΠΛΩΣΗΣ ΕΠΙΔΗΜΙΩΝ, ΣΤΟ ΔΗΜΟ ΧΙΟΥ»

ΥΠΟΕΡΓΟ 2:

«Πληροφορικό Σύστημα Διαχείρισης Ωφελούμενων Κοινωνικών Υπηρεσιών του Δήμου Χίου»

ΗΜΕΡΟΜΗΝΙΑ:	28/06/2021	
CPV:	72212000-4	Υπηρεσίες προγραμματισμού λογισμικού εφαρμογών,
	72211000-7	Υπηρεσίες προγραμματισμού λογισμικών συστήματος και χρήστη,
	72000000-5	πιλοτική λειτουργία - εκπαίδευση,
	64226000-6	υπηρεσίες τηλεματικής,
	30213200-7	Φορητοί υπολογιστές για την εισαγωγή χειρόγραφου κειμένου με τη χρήση γραφίδας
	30216110-0	Σαρωτές για χρήση στον τομέα της πληροφορικής
	30232100-5	Εκτυπωτές
ΠΡΟΫΠΟΛΟΓΙΣΜΟΣ (για ΦΠΑ 24%):	35.700,00 €	
Φ.Π.Α. 24%	8.568,00 €	
ΠΡΟΫΠΟΛΟΓΙΣΜΟΣ (για ΦΠΑ 17%):	65.978,60 €	
Φ.Π.Α. 17%	11.216,36 €	
ΓΕΝΙΚΟ ΣΥΝΟΛΟ	121.462,96 €	

Περιεχόμενα

1. ΤΕΧΝΙΚΗ ΈΚΘΕΣΗ.....	3
1.1 ΣΚΟΠΟΣ ΚΑΙ ΣΤΟΧΟΙ ΤΟΥ ΥΠΟΕΡΓΟΥ 2	3
1.2 ΑΝΤΙΚΕΙΜΕΝΟ ΤΟΥ ΥΠΟΕΡΓΟΥ 2	4
2. ΤΕΧΝΙΚΗ ΠΕΡΙΓΡΑΦΗ – ΠΡΟΔΙΑΓΡΑΦΕΣ.....	7
2.1 ΛΕΙΤΟΥΡΓΙΚΕΣ ΚΑΙ ΤΕΧΝΙΚΕΣ ΠΡΟΔΙΑΓΡΑΦΕΣ ΛΕΙΤΟΥΡΓΙΚΩΝ ΕΝΟΤΗΤΩΝ (ΥΠΟΣΥΣΤΗΜΑΤΩΝ, ΕΦΑΡΜΟΓΩΝ)	7
2.2 ΑΠΑΙΤΗΣΕΙΣ ΑΡΧΙΤΕΚΤΟΝΙΚΗΣ ΣΥΣΤΗΜΑΤΟΣ	7
2.3 ΠΡΟΔΙΑΓΡΑΦΕΣ ΛΕΙΤΟΥΡΓΙΚΩΝ ΕΝΟΤΗΤΩΝ (ΥΠΟΣΥΣΤΗΜΑΤΩΝ, ΕΦΑΡΜΟΓΩΝ).....	11
2.4 ΛΟΓΙΣΜΙΚΟ ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗΣ ΩΦΕΛΟΥΜΕΝΩΝ ΚΟΙΝΩΝΙΚΗΣ ΥΠΗΡΕΣΙΑΣ	11
<i>Υπηρεσίες διασύνδεσης με τρίτα συστήματα του Δήμου και του Ελληνικού Δημοσίου.....</i>	<i>15</i>
2.5 ΕΞΟΠΛΙΣΜΟΣ ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΗΣ ΥΠΟΓΡΑΦΗΣ ΠΟΛΙΤΗ.....	15
2.6 ΕΞΟΠΛΙΣΜΟΣ ΜΕΤΑΚΙΝΟΥΜΕΝΟΥ ΠΡΟΣΩΠΙΚΟΥ	16

2.7	ΕΞΟΠΛΙΣΜΟΣ ΕΚΤΥΠΩΣΗΣ ΚΑΡΤΩΝ ΠΟΛΙΤΗ	16
2.8	ΟΡΙΖΟΝΤΙΕΣ ΑΠΑΙΤΗΣΕΙΣ	18
2.9	ΥΠΗΡΕΣΙΕΣ	23
2.10	ΥΠΗΡΕΣΙΕΣ ΕΓΚΑΤΑΣΤΑΣΗΣ ΕΦΑΡΜΟΓΩΝ ΣΤΟ ΚΥΒΕΡΝΗΤΙΚΟ ΝΕΦΟΣ (G-CLOUD) Ή ΣΕ ΕΠΙΛΕΓΜΕΝΟ PROVIDER	23
2.11	ΥΠΗΡΕΣΙΕΣ ΠΑΡΑΜΕΤΡΟΠΟΙΗΣΗΣ ΕΦΑΡΜΟΓΩΝ ΚΑΙ ΕΞΟΠΛΙΣΜΟΥ	23
2.12	ΥΠΗΡΕΣΙΕΣ ΕΚΠΑΙΔΕΥΣΗΣ ΠΡΟΣΩΠΙΚΟΥ	23
2.13	ΥΠΗΡΕΣΙΕΣ ΠΙΛΟΤΙΚΗΣ ΛΕΙΤΟΥΡΓΙΑΣ.....	23
3.	ΦΑΣΕΙΣ ΥΛΟΠΟΙΗΣΗΣ – ΧΡΟΝΟΔΙΑΓΡΑΜΜΑ ΥΛΟΠΟΙΗΣΗΣ.....	25
3.1	ΜΕΘΟΔΟΛΟΓΙΑ ΥΛΟΠΟΙΗΣΗΣ	25
3.2	ΧΡΟΝΟΔΙΑΓΡΑΜΜΑ ΚΑΙ ΦΑΣΕΙΣ ΤΟΥ ΈΡΓΟΥ	26
3.3	1 ^η ΦΑΣΗ: ΑΝΑΛΥΣΗ ΤΕΧΝΙΚΩΝ ΚΑΙ ΛΕΙΤΟΥΡΓΙΚΩΝ ΑΠΑΙΤΗΣΕΩΝ ΈΡΓΟΥ.....	26
3.4	2 ^η ΦΑΣΗ: ΕΓΚΑΤΑΣΤΑΣΗ ΚΑΙ ΠΑΡΑΜΕΤΡΟΠΟΙΗΣΗ ΤΩΝ ΛΟΓΙΣΜΙΚΩΝ ΤΟΥ ΈΡΓΟΥ ΣΤΟΝ PROVIDER Ή ΣΤΟ G-CLOUD ΚΑΙ ΤΟΥ ΑΠΑΡΑΪΤΗΤΟΥ ΕΞΟΠΛΙΣΜΟΥ	26
3.5	3 ^η ΦΑΣΗ: ΠΑΡΑΜΕΤΡΟΠΟΙΗΣΗ ΕΦΑΡΜΟΓΩΝ.....	27
3.6	4 ^η ΦΑΣΗ: ΈΛΕΓΧΟΣ ΚΑΛΗΣ ΛΕΙΤΟΥΡΓΙΑΣ – ΕΚΠΑΙΔΕΥΣΗ	27
3.7	5 ^η ΦΑΣΗ ΠΙΛΟΤΙΚΗ ΛΕΙΤΟΥΡΓΙΑ	27
3.8	ΠΑΡΑΔΟΤΕΑ ΈΡΓΟΥ	28
4.	ΠΙΝΑΚΕΣ ΣΥΜΜΟΡΦΩΣΗΣ	29
4.1	ΓΕΝΙΚΕΣ ΑΠΑΙΤΗΣΕΙΣ.....	30
4.2	ΛΟΓΙΣΜΙΚΑ	31
4.3	ΕΞΟΠΛΙΣΜΟΣ	35
4.4	ΥΠΗΡΕΣΙΕΣ	39
5.	ΠΡΟΫΠΟΛΟΓΙΣΜΟΣ ΥΠΣΈΡΓΟΥ 2	40
6.	ΑΞΙΟΛΟΓΗΣΗ ΠΡΟΣΦΟΡΩΝ	41
6.1	ΚΡΙΤΗΡΙΟ ΑΝΆΘΕΣΗΣ	41
6.2	ΒΑΘΜΟΛΟΓΗΣΗ ΚΑΙ ΚΑΤΆΤΑΞΗ ΠΡΟΣΦΟΡΩΝ.....	42

1. Τεχνική Έκθεση

Η παρούσα Τεχνική Έκθεση εκπονήθηκε στο πλαίσιο της καταγραφής των απαιτήσεων με σκοπό τον καθορισμό των βασικών εκείνων προδιαγραφών για το Υποέργο 2: «Πληροφορικό Σύστημα Διαχείρισης Ωφελούμενων Κοινωνικών Υπηρεσιών του Δήμου Χίου», το οποίο προβλέπεται στο πλαίσιο της Πράξης: «Ψηφιακές υπηρεσίες ενίσχυσης της διοικητικής ικανότητας και απομακρυσμένης εξυπηρέτησης δημότη και επιχειρήσεων για την καταπολέμηση εξάπλωσης επιδημιών, στο Δήμο Χίου» και αφορά στην προμήθεια πληροφοριακών συστημάτων για την ενίσχυση της διοικητικής ικανότητας της Κοινωνικής Υπηρεσίας του Δήμου Χίου. Με τη χρήση του Πληροφορικού Συστήματος (ΠΣ) επιτυγχάνεται η αποσυμφόρηση του Δήμου λόγω των έκτακτων συνθηκών του Covid-19, μέσω της παροχής ολοκληρωμένων ψηφιακών υπηρεσιών στους ενδιαφερόμενους.

1.1 Σκοπός και Στόχοι του Υποέργου 2

Η υλοποίηση του εν λόγω έργου θα συμβάλει καθοριστικά στον ανασχεδιασμό του τρόπου εσωτερικής οργάνωσης της εργασίας και στη βελτίωση της παραγωγικότητας των Κοινωνικών Υπηρεσιών του Δήμου.

Σκοπός του πληροφορικού συστήματος είναι η αποτελεσματική διαχείριση των Ωφελούμενων των κοινωνικών υπηρεσιών του Δήμου και η βελτίωση των παρεχόμενων υπηρεσιών προς τους δημότες του, μέσω ενός φιλικού περιβάλλοντος ώστε να διευκολυνθούν το συντομότερο δυνατόν, μέσα από ένα πλήθος αιτήσεων, ενεργειών και δραστηριοτήτων που αφορούν την Κοινωνική Φροντίδα & Μέριμνα.

Στο εσωτερικό περιβάλλον του έργου, τα οφέλη θα γίνουν ορατά από τους άμεσα εμπλεκόμενους και περιλαμβάνουν τα παρακάτω:

- την απλοποίηση της εύρεσης και αναζήτησης του αρχείου και του ιστορικού των Ωφελούμενων πολιτών,
- την εξοικονόμηση χρόνου για τα στελέχη της Κοινωνικής Υπηρεσίας,
- την προσκόμιση και διατήρηση των δικαιολογητικών των Ωφελούμενων και την διατήρηση τυχόν εκκρεμοτήτων των αιτήσεων τους,
- την δυνατότητα επιλογής / απόρριψης και έναρξης ημερολογιακής ισχύς των παροχών που προφέρονται,
- την αποφυγή απώλειας δικαιολογητικών εγγράφων,
- την δημιουργία «σχέσης» ενδιαφερόμενου, με διάφορες χρονοπρογραμματιζόμενες ενέργειες πρόνοιας και βοήθειας του Δήμου
- τον καθορισμό του καθημερινού προγράμματος ενεργειών των στελεχών του Δήμου
- την απομακρυσμένη εξυπηρέτηση συνεδριών των στελεχών της Κοινωνικής Υπηρεσίας με τους Ωφελούμενους Πολίτες
- την αποφυγή ανθρώπινων λαθών
- την άσκοπη χρήση χαρτιού κατά τις παραδόσεις αγαθών,
- την εξοικονόμηση ανθρωποωρών για την δημιουργία, διαχείριση και συντήρηση του αρχείου Ωφελούμενου,
- την μείωση της γραφειοκρατίας.

Παράλληλα, τα οφέλη από την υλοποίηση του προτεινόμενου έργου έχουν πρωτίστως εξωστρεφή χαρακτήρα και αφορούν κυρίως τους τελικούς ωφελούμενους και συγκεκριμένα τους αρμόδιους φορείς του Δημοσίου, τους πολίτες / δημότες, τους μέσα από:

- την διαλειτουργικότητα των συστημάτων και την παροχή ψηφιακών υπηρεσιών,
- την παροχή ποιοτικότερων υπηρεσιών υψηλής προστιθέμενης αξίας,
- την μείωση του χρόνου περαίωσης των αιτημάτων,
- την έγκυρη ενημέρωση και τη μείωση πιθανοτήτων λάθους,
- την μείωση του διοικητικού κόστους,
- την μείωση των συναλλαγών ανά αποτέλεσμα,
- την μείωση των χρόνων απόκρισης και την αυτοματοποίηση των διαδικασιών,
- την διαφάνεια και αξιοπιστία,

Τέλος στόχος του συγκεκριμένου έργου είναι να μπορεί το οποιοδήποτε στέλεχος της Κοινωνικής Υπηρεσίας, από το σπίτι του ή το γραφείο του, με το πάτημα ενός κουμπιού στον υπολογιστή του, να πάρει ολοκληρωμένη, έγκυρη και θεσμικά ασφαλή πληροφορία για θέματα που αφορούν τους Ωφελούμενους της Κοινωνικής Υπηρεσίας του Δήμου.

1.2 Αντικείμενο του Υποέργου 2

Αντικείμενο της εν λόγω δράσης είναι η ψηφιακή οργάνωση των Υπηρεσιών της Κοινωνικής Υπηρεσίας του Δήμου μέσω προμήθειας εφαρμογών, οι οποίες θα αποτελέσουν μια σύγχρονη λύση Διαχείρισης Ωφελούμενων Κοινωνικών Υπηρεσιών πληθυσμού του Δήμου. Δυνητικοί ωφελούμενοι της παρέμβασης είναι άτομα των ευπαθών ομάδων πληθυσμού που κάνουν χρήση των παρεχόμενων υπηρεσιών της ΚΥ και ιδίως άτομα με σημαντικά προβλήματα στην πρόσβαση αλλά και στη λήψη υπηρεσιών αγωγής υγείας και κοινωνικής πρόνοιας.

Για την υλοποίηση του έργου θα εγκατασταθεί ολοκληρωμένη εφαρμογή, που θα αφορά στην οργάνωση όλων των δομών και υπηρεσιών που απαρτίζουν την Κοινωνική Υπηρεσία, με παράλληλη πρόσβαση των πολιτών, από προσωποποιημένο περιβάλλον χρήσης, που λειτουργεί μέσω φυλλομετρητή (Google Chrome, Mozilla Firefox κ.λπ.), απαλλάσσοντας τους Δήμους από το διαχειριστικό κόστος καταχώρησης των αιτήσεων.

Η προμήθεια περιλαμβάνει τα ακόλουθα:

- Λογισμικό Διαχείρισης Ωφελούμενων Κοινωνικής Υπηρεσίας (Διαδικτυακή Εφαρμογή)
- Εξοπλισμός Ηλεκτρονικής Υπογραφής Πολίτη
- Εξοπλισμός μετακινούμενου προσωπικού
- Εξοπλισμός εκτύπωσης καρτών πολίτη

Η παροχή των υπηρεσιών περιλαμβάνει τις ακόλουθες υπηρεσίες:

- Υπηρεσίες διασύνδεσης με τρίτα συστήματα του Δήμου και του Ελληνικού Δημοσίου

Το ενιαίο σύστημα υποδοχής, διάγνωσης αναγκών και αποτύπωσης Ωφελούμενων Ευπαθών Ομάδων, θα υποστηρίζεται από τη χρήση μιας κοινής (ηλεκτρονικής) φόρμας καταγραφής των στοιχείων των ωφελούμενων όλων των κοινωνικών υπηρεσιών του Δήμου, με παράλληλη ταυτοποίηση μέσω του ΑΜΚΑ τους. Το ηλεκτρονικό σύστημα διαχείρισης αιτημάτων και υπηρεσιών προς τους ωφελούμενους (case management system), θα είναι σχεδιασμένο με τέτοιο τρόπο ώστε να εξυπηρετεί αφενός τους πολίτες και αφετέρου, να οργανώνει και να συστηματοποιεί την καθημερινή εργασία των υπαλλήλων.

Το Π.Σ. θα πρέπει να περιλαμβάνει τις παρακάτω υπηρεσίες, σε ένα κοινό αρχείο ληπτών και με ένα κοινό Ιστορικό Ωφελούμενου :

1	Βοήθεια στο Σπίτι	13	Κοινωνικό Εισόδημα Αλληλεγγύης
2	Κοινωνικό Φαρμακείο	14	Έκτακτη Οικονομική Ενίσχυση
3	Κέντρο Συμβουλευτικής Βίας	15	Κέντρα Κοινότητας
4	Κέντρο Συμβουλευτικής Πολλαπλών Διακρίσεων	16	Εισαγγελικές Εντολές
5	Βιβλιάρια Ανασφάλιστων	17	Κοινωνική Έρευνα
6	Δωρεάν Φαρμακευτική Περίθαλψη Ανασφάλιστου	18	ΗΔΙΚΑ: Πρόγραμμα Επισιτιστικής & Βασικής Υλικής Συνδρομής ΤΕΒΑ
7	Έκτακτα Βοηθήματα	19	Πιστοποιητικό Κοινωνικής Προστασίας : Ταφές Απόρων
8	Ψυχοκοινωνική Υποστήριξη	20	Λογιστικές Υπηρεσίες
9	Κοινωνικό Παντοπωλείο	21	Καταγραφή Εθελοντών
10	Πιστοποιητικό Οικονομικής Αδυναμίας : Δωρεάν Εισιτήρια	22	Κοινοφελής Εργασία
11	Οικονομική Βοήθεια Εφάπαξ	23	Κέντρο Στήριξης Ρομά
12	Ηλεκτρονική Υπογραφή πελάτη	24	Απομακρυσμένη Συνεδρία Στελεχών

Με τις απαραίτητες παραμετροποιήσεις, ρυθμίσεις και καταγραφές αναγκών, το Π.Σ. θα ικανοποιεί τις ποικίλες ανάγκες των κοινωνικών υπηρεσιών. Η διαδικασία της προσαρμογής της εφαρμογής είναι πρέπει να είναι συνεχής, δεδομένης της πολυπλοκότητας του εγχειρήματος και των νέων αναγκών που συνεχώς προκύπτουν.

Το εν λόγω σύστημα θα πρέπει να μπορεί να εγκατασταθεί και να λειτουργεί στις υποδομές Κυβερνητικού Νέφους G-Cloud. Η διαχείριση του συστήματος θα πραγματοποιείται μόνο από πιστοποιημένους χρήστες και η πρόσβαση στην εφαρμογή θα γίνεται μέσω πιστοποιημένων χρηστών, μέσα από ένα ισχυρό σύστημα ασφάλειας και κωδικοποίησης ανταλλαγής δεδομένων SSL. Τα δικαιώματα πρόσβασης θα ορίζονται από το διαχειριστή του συστήματος. Κάθε αλλαγή στα δεδομένα του συστήματος θα καταγράφεται αυτόματα σε ειδική διαχείριση αρχείων (Log Files).

Με βάση τα παραπάνω, κρίνεται απαραίτητη η προμήθεια του πληροφοριακού συστήματος (ψηφιακή πλατφόρμα) Διαχείρισης Ωφελούμενων Κοινωνικών Υπηρεσιών Δήμων για τη βελτίωση της λειτουργικής δραστηριότητας της Κοινωνικής Υπηρεσίας του Δήμου και της ποιότητας των παρεχόμενων υπηρεσιών της προς τους δημότες, με τη χρήση της σύγχρονης τεχνολογίας που έχει γίνει πλέον αναγκαία στην καθημερινότητα μας για άμεση πληροφόρηση και δράση, αποτελώντας και την ουσιαστική εφαρμογή του ανωτέρω παραδοτέου προς το Δήμο.

Οι παρεχόμενες υπηρεσίες κατατάσσονται στους ακόλουθους κωδικούς του Κοινού Λεξιλογίου δημοσίων συμβάσεων (CPV) : CPV 72212000-4 Υπηρεσίες προγραμματισμού λογισμικού εφαρμογών, CPV 72211000-7 Υπηρεσίες προγραμματισμού λογισμικών συστήματος και χρήση, CPV 72000000-5 – πιλοτική λειτουργία - εκπαίδευση, CPV 64226000-6 υπηρεσίες τηλεματικής, CPV 30213200-7 - Φορητοί υπολογιστές για την

εισαγωγή χειρόγραφου κειμένου με τη χρήση γραφίδας, CPV 30216110-0 - Σαρωτές για χρήση στον τομέα της πληροφορικής, CPV 30232100-5 - Εκτυπωτές

Γίνονται δεκτές Προσφορές για το σύνολο των ζητούμενων υπηρεσιών. Δεν γίνονται δεκτές και απορρίπτονται ως απαράδεκτες Προσφορές που δεν υποβάλλονται για το σύνολο των ζητούμενων υπηρεσιών.

Η εκτιμώμενη αξία της σύμβασης ανέρχεται στο ποσό των **121.462,96 €** συμπεριλαμβανομένου ΦΠΑ.

Η διάρκεια της σύμβασης ορίζεται σε **έξι (6) μήνες**.

Το έργο θα ανατεθεί με κριτήριο την πλέον συμφέρουσα από οικονομική άποψη προσφορά, βάσει βέλτιστης σχέσης ποιότητας – τιμής, η οποία εκτιμάται βάσει κριτηρίων και σχετικών συντελεστών βαρύτητας. Το αντικείμενο της σύμβασης που προκηρύσσεται δεν συνιστά κατάτμηση ενός σχεδίου αγοράς ή μιας προμήθειας ομοειδών προϊόντων με σκοπό την αποφυγή της εφαρμογής των διατάξεων του Ν. 4412/2016.

Ο συντάξας

Μιχαήλ Φραγκούλης
ΠΕ Πληροφορικής
με βαθμό Α΄

Ελέγχθηκε
Ο Προϊστάμενος ΤΠΕ

Ιωάννης Δεληγιάννης
ΤΕ Μηχανολόγων Μηχανικών
με βαθμό Α΄

ΘΕΩΡΗΘΗΚΕ
Ο Προϊστάμενος Δ/σης
Προγραμματισμού Οργάνωσης κ
Πληροφορικής

Νικόλαος Τσιπουρλής
ΠΕ Αρχιτεκτόνων Μηχανικών
με βαθμό Α΄

2. Τεχνική Περιγραφή – Προδιαγραφές

2.1 Λειτουργικές και Τεχνικές προδιαγραφές Λειτουργικών Ενοτήτων (Υποσυστημάτων, Εφαρμογών)

2.2 Απαιτήσεις Αρχιτεκτονικής Συστήματος

Η επιτυχία στην ανάπτυξη του έργου θα κριθεί σε μεγάλο βαθμό από την ικανοποίηση βασικών τεχνικών κριτηρίων, τα οποία πρέπει να διέπουν αφενός τον εξοπλισμό και αφετέρου το λογισμικό των εφαρμογών. Τα κριτήρια σχεδιασμού που θα πρέπει να ληφθούν υπόψη για την τεχνική λύση θα πρέπει να ικανοποιούν βασικές ανάγκες του φορέα και περιγράφονται στη συνέχεια:

- **Υψηλή Διαθεσιμότητα:** Πλήρης λειτουργία των προσφερόμενων συστημάτων.
- **Ευκολία χρήσης:** Εύκολη λειτουργία και ελάχιστος κόπος στην προετοιμασία δεδομένων εισόδου.
- **Αποδοτικότητα:** Αποδοτική λειτουργία των συστημάτων και ικανοποιητικοί χρόνοι απόκρισης.
- **Ασφάλεια Δεδομένων:** Ασφάλεια στην προσπέλαση σε επίπεδο εξοπλισμού, λειτουργικού συστήματος και εφαρμογών.
- **Ακεραιότητα Δεδομένων:** Ακεραιότητα και προστασία των αποθηκευμένων δεδομένων έναντι σφαλμάτων.
- **Συντηρησιμότητα Συστήματος:** Δυνατότητα εύκολης και με μικρό κόστος συντήρησης όλων των συστατικών στοιχείων.
- **Αναβαθμισιμότητα Συστήματος:** Δυνατότητα εύκολης αναβάθμισης όλων των συστατικών στοιχείων του έργου.
- **Μεταφερσιμότητα Συστήματος:** Ανεξαρτητοποίηση των εφαρμογών από συγκεκριμένο εξοπλισμό συστήματος.
- **Διαλειτουργικότητα με άλλα συστήματα:** Δυνατότητα ανταλλαγής πληροφοριών μεταξύ υπολογιστικών συστημάτων διαφορετικών προμηθευτών.
- **Επαναχρησιμοποίηση/συνεκμετάλλευση υφιστάμενων υποδομών υλικού και λογισμικού** (κυρίως PCs, εκτυπωτών και δικτύου) μετά από σχετική Μελέτη αποτύπωσης/καταγραφής και ομαλή ένταξή τους στο λειτουργικό περιβάλλον του υπό προμήθεια έργου.

Η αρχιτεκτονική του έργου θα διέπεται από τις παρακάτω γενικές αρχές:

- Πλήρης υποστήριξη λειτουργίας των διαδικτυακών εφαρμογών (εσωστρεφών και εξωστρεφών) βάσει του μοντέλου τριών (3) επιπέδων (3-tier architecture) με σκοπό την μεγιστοποίηση της απόδοσης και διαθεσιμότητας όπως και των αναγκών κλιμάκωσης, ασφάλειας πρόσβασης και δεδομένων και ευχρηστίας στην διαχείριση των συστημάτων.
- Όλο το λογισμικό θα πρέπει να προσφέρεται στους τελικούς χρήστες μέσα από ένα ενιαίο περιβάλλον χρήσης. Έτσι θα πρέπει να γίνει πλήρης υιοθέτηση της φιλοσοφίας thin-client για το σύνολο των εφαρμογών και διεπαφών του Ολοκληρωμένου Πληροφοριακού Συστήματος, κατά τρόπο ώστε οι εξυπηρετούμενοι να αλληλοεπιδρούν με τα συστήματα με χρήση φυλλομετρητή Internet. Αντίστοιχα, η επεξεργασία των δεδομένων και τα αιτήματα των χρηστών θα εκτελούνται στους αντίστοιχους εξυπηρετητές υποδομής (Application, Database, BI, κ.ο.κ).

- Απαιτείται, στο επίπεδο λογισμικού εφαρμογών και υπηρεσιών, λογισμικού βάσης δεδομένων και των σχετικών συστατικών που διασφαλίζουν την υψηλή διαθεσιμότητά τους, να μπορούν να λειτουργήσουν αποδεδειγμένα, (με πιστοποιημένο τρόπο και σχετική τεκμηρίωση), σε όλα τα συστήματα που βασίζονται σε x86 64bit αρχιτεκτονική χωρίς εξάρτηση από τον κατασκευαστή του υλικού της λύσης που θα προσφερθεί από τον υποψήφιο ανάδοχο και χωρίς περιορισμούς ή αποκλίσεις όσον αφορά στην κάλυψη των απαιτητών τεχνικών προδιαγραφών. Η εν λόγω δυνατότητα καλύπτει πλήρως τυχόν μελλοντικές ανάγκες μετάπτωσης σε νέο υλικό, διασφαλίζει τη βιωσιμότητα της λύσης μετά το πέρας του προδιαγραφόμενου στην παρούσα διάστημα τεχνικής υποστήριξης, και καθιστά τη λύση και τις ηλεκτρονικές υπηρεσίες που θα υλοποιηθούν εκ μέρους του Φορέα όσο και την απολαβή τους από τον πολίτη, μη εξαρτημένες από μεμονωμένους κατασκευαστές υλικού.
- Σχεδιασμός και ανάπτυξη της νέας υποδομής εφαρμογών και συστημάτων βασισμένα σε ενιαίο πληροφοριακό μοντέλο το οποίο θα αποθηκεύει όλες τις δομές της πληροφορίας σε μία (1) κεντρική βάση δεδομένων ανά λογισμικό.
- Ανάπτυξη των διεπαφών των νέων εφαρμογών με χρήση σύγχρονων σχετικών τεχνολογιών με σκοπό την παροχή πλούσιας εμπειρίας διεπαφής στους τελικούς χρήστες. Η πρόσβαση στις επιμέρους εφαρμογές θα πρέπει να είναι εφικτή μέσω περισσότερων του ενός από τα ευρέως διαδεδομένα προγράμματα πλοήγησης στο Διαδίκτυο (Mozilla Firefox, Internet Explorer, Google Chrome, AppleSafari κλπ) χωρίς να απαιτείται επιπλέον εγκατάσταση εφαρμογών στον client με εξαίρεση εφαρμογές που επαυξάνουν τη λειτουργικότητα των προγραμμάτων πλοήγησης (browserplug-ins).
- Εφαρμογή πολιτικών ασφαλείας από άκρο εις άκρον της πληροφοριακής υποδομής για την προστασία εφαρμογών, δεδομένων και συστημάτων. Η πρόσβαση των χρηστών μέσω δικτύου (Intranet και Internet) στις εφαρμογές και τις υπηρεσίες οι οποίες θα προσφέρονται από τη Διαδικτυακή Πύλη θα πραγματοποιείται βάσει συγκεκριμένων δικαιωμάτων πρόσβασης/ρόλων ενώ απαιτείται η πλήρης υποστήριξη και εφαρμογή σχετικών διεθνώς αποδεκτών πρωτόκολλων ασφαλείας (HTTPS, SSL κ.λπ.). Με αυτόν τον τρόπο και λαμβάνοντας υπόψη την ευαίσθητη φύση των διακινούμενων δεδομένων και εγγράφων θα πρέπει να προσφερθεί υψηλού επιπέδου προστασία των συναλλαγών με μηχανισμούς ασφαλείας που ελέγχουν τα δικαιώματα πρόσβασης τόσο στις λειτουργίες έργου, όσο και στα διερχόμενα ή αποθηκευμένα δεδομένα. Επιπλέον απαιτείται η υλοποίηση λειτουργίας μοναδικής καθολικής σύνδεσης (SingleSignOn) βασισμένης σε ανοικτά πρότυπα για όλες τις εφαρμογές, σε περίπτωση που λειτουργεί ήδη στο δήμο ή και τα διαθέσιμα στους εξουσιοδοτημένους χρήστες συστήματα.
- Δυνατότητα επικοινωνίας και ασφαλούς διασύνδεσης των παρεχόμενων εφαρμογών και των προσφερόμενων υπηρεσιών με τρίτα πληροφοριακά συστήματα (εσωτερικά και εξωτερικά) με εκμετάλλευση κεντρικού σχήματος διαλειτουργικότητας, τυποποίησης ροών διαδικασιών και ανταλλαγής δεδομένων. Απαιτείται δε η αξιοποίηση διεθνώς αποδεκτών προτύπων (π.χ. WebServices, XMLSOAP, BPMN κλπ).
- Επιπλέον, είναι απαιτητό η προσφερόμενη λύση στο επίπεδο διαχείρισης δεδομένων να διαθέτει κατάλληλο μηχανισμό που να επιτρέπει τον ορισμό και την εφαρμογή πολιτικών ασφαλείας που θα επιτρέπουν στον φορέα να καλύπτει τις παρακάτω επιχειρησιακές ανάγκες:
 - Τελικοί χρήστες διαφορετικών επιχειρησιακών μονάδων εκτελώντας το ίδιο ερώτημα πάνω στον ίδιο πίνακα της ίδιας βάσης δεδομένων μέσα από την εφαρμογή τους θα λαμβάνουν

- σαν απάντηση μόνο τα δεδομένα που τους αφορούν και είναι σχετικά με την επιχειρησιακή τους μονάδα.
- ο Τελικοί χρήστες διαφορετικών επιχειρησιακών μονάδων θα μπορούν να τροποποιούν δεδομένα του ίδιου πίνακα της ίδιας βάσης δεδομένων μέσα από την εφαρμογή τους, αλλά μόνο αυτά που τους αφορούν και είναι σχετικά με την επιχειρησιακή τους μονάδα.
- Διασφάλιση της επεκτασιμότητας των εφαρμογών και υποσυστημάτων του έργου χωρίς αλλαγές στη δομή και αρχιτεκτονική τους.

Άλλες γενικές αρχές, τόσο σε λειτουργικό, όσο και σε τεχνολογικό επίπεδο, που πρέπει να διέπουν το σύνολο του συστήματος είναι:

- Μέσα από ένα εύκολο περιβάλλον εργασίας, να δίνει πρόσβαση σε κεντρικά διαχειριζόμενες, υψηλής ποιότητας Web εφαρμογές, φιλικές προς το χρήστη, χρησιμοποιώντας κοινούς browsers των Desktop PCs ή φορητών συσκευών (mobile clients).
- Οι υπηρεσίες και οι τελικές εφαρμογές να γίνονται διαθέσιμες προς τους τελικούς χρήστες μέσα από ένα ενιαίο περιβάλλον στο οποίο μπορούν να οριστούν οι κανόνες ασφαλείας του Δήμου.
- Τα εργαλεία ανάπτυξης, συντήρησης και διαχείρισης των εφαρμογών που θα χρησιμοποιηθούν θα πρέπει είναι συμβατά με το σύνολο του λογισμικού υποδομής που θα προσφερθεί από τον Ανάδοχο
- Διαβαθμισμένη πρόσβαση στα υποσυστήματα και στις εφαρμογές, ανάλογα με το είδος των υπηρεσιών και την ταυτότητα των χρηστών. Αυτό θα επιτυγχάνεται με τη χρήση μηχανισμών ασφαλείας σχετικά με τη διαχείριση πρόσβασης και την απόδοση δικαιωμάτων.

2.2.1.1 Λογική Αρχιτεκτονική

Τα πληροφοριακά συστήματα που θα αποκτηθούν στα πλαίσια του έργου, θα πρέπει να είναι δομημένα σε διακριτά λογικά επίπεδα (layers), ώστε να είναι ευχερής η διαχείριση της πολυπλοκότητας τους, η συντήρησή τους, και οι μελλοντικές επεκτάσεις τους. Απαιτείται κατ' ελάχιστο η διαμόρφωση τριών επιπέδων (**επίπεδο παρουσίασης, επίπεδο επιχειρησιακής λογικής και επίπεδο δεδομένων**).

Με βάση τα παραπάνω, μια ενδεικτική / προτεινόμενη λογική αρχιτεκτονική περιλαμβάνει τα ακόλουθα επίπεδα:

1. Το **επίπεδο παρουσίασης (presentation layer)**, που είναι υπεύθυνο για τη διεπαφή με τον χρήστη. Η πρόσβαση των χρηστών στις διαθέσιμες υπηρεσίες θα γίνεται μέσω μιας ενιαίας, τεχνολογικά, πλατφόρμας, όπου θα παρέχονται στον χρήστη δυνατότητες ταυτοποίησης - προσωποποίησης και εξουσιοδοτημένης πρόσβασης. Το συγκριμένο επίπεδο θα πρέπει να βασισθεί σε τεχνολογίες WEB, και να υλοποιηθεί με χρήση ώριμων και καθιερωμένων τεχνολογιών, ώστε να είναι εύκολη η επέκτασή του με νέα λειτουργικότητα.
2. Το **επίπεδο επιχειρησιακής λογικής (business logic layer)**, που αποτελεί την «καρδιά» του προτεινόμενου συστήματος και ενσωματώνει τη λογική όλων των υποσυστημάτων, καθώς και τους διάφορους επιχειρησιακούς κανόνες και διαδικασίες. Στο επίπεδο της επιχειρησιακής λογικής ανήκουν π.χ. οι κανόνες εγκυρότητας καταχώρησης των στοιχείων του πινακίου, κ.λπ. Στο άνω μέρος του επιπέδου αυτού, θα πρέπει να διαμορφωθεί ένα σύνολο διεπαφών υπηρεσιών (service interfaces) μέσω των οποίων το επίπεδο επιχειρησιακής λογικής υποδέχεται αιτήματα (service requests) από το επίπεδο παρουσίασης, ή από άλλα πληροφοριακά συστήματα.

3. Το **επίπεδο δεδομένων (datalayer)** στο οποίο ανήκουν τόσο οι εσωτερικές, όσο και οι εξωτερικές πηγές δεδομένων, δηλαδή υπάρχουσες ή νέες βάσεις δεδομένων (databases). Όπου απαιτείται, τα υποσυστήματα του επίπεδου επιχειρησιακής λογικής θα πρέπει να διαμοιράζονται κοινά μοντέλα δεδομένων και κοινές υποδομές.

2.2.1.2 Φυσική Αρχιτεκτονική

Ο Υποψήφιος Ανάδοχος στην Τεχνική Πρόσφορά του καλείται να σχεδιάσει και να παρουσιάσει την φυσική αρχιτεκτονική της προσφερόμενης λύσης, ώστε να καλύπτονται οι απαιτήσεις της προτεινόμενης λογικής αρχιτεκτονικής καθώς και οι απαιτήσεις διαθεσιμότητας και απόκρισης του συστήματος.

Επίσης, ο Υποψήφιος Ανάδοχος θα πρέπει να περιγράφει υποχρεωτικά στην τεχνική του προσφορά την αρχιτεκτονική λύση που θα επιλέξει, και να τεκμηριώνει τον τρόπο φιλοξενίας των εφαρμογών σε τρίτο provider ή στο Κυβερνητικό Νέφος (G-Cloud).

2.2.1.3 Τεχνολογίες και σχέδιο υλοποίησης Έργου

Το σύνολο του λογισμικού που θα διατεθεί, ή θα αναπτυχθεί, στα πλαίσια του προτεινόμενου συστήματος, θα πρέπει να ακολουθεί τις διεθνώς καθιερωμένες βέλτιστες πρακτικές. Επιπλέον, το λογισμικό θα πρέπει να είναι προσαρμοσμένο στο μοντέλο λειτουργίας του Φορέα και κατάλληλο για το σύνολο των εσωτερικών και εξωτερικών χρηστών του.

Αναφέρονται ενδεικτικά οι παρακάτω απαιτήσεις:

1. Κάθε υποσύστημα ή πλατφόρμα, που θα χρησιμοποιηθεί στο προτεινόμενο σύστημα θα πρέπει να είναι συμβατό με την αρχιτεκτονική που περιγράφηκε. Εφόσον οι λειτουργίες κάποιου υποσυστήματος διατρέχουν περισσότερα του ενός επίπεδα αρχιτεκτονικής, το αντίστοιχο λογισμικό θα πρέπει να είναι δομημένο με τον ίδιο τρόπο.
2. Εξασφάλιση πλήρους λειτουργικότητας μέσω του Internet αλλά και εσωτερικών δικτύων (intranet), όπου αυτό απαιτείται.
3. Χρήση συστημάτων διαχείρισης σχεσιακών βάσεων δεδομένων (RDBMS) για την ευκολία διαχείρισης του αναμενόμενου μεγάλου όγκου δεδομένων, τη δυνατότητα δημιουργίας εφαρμογών φιλικών στον χρήστη, και την αυξημένη διαθεσιμότητα του συστήματος.
4. Τα εργαλεία ανάπτυξης, συντήρησης και διαχείρισης των εφαρμογών που θα χρησιμοποιηθούν θα πρέπει να είναι συμβατά με το σύνολο του λογισμικού υποδομής που θα χρησιμοποιηθεί στο έργο.
5. Ενσωμάτωση οδηγιών στην ελληνική γλώσσα, προς τους χρήστες ανά υπηρεσία ή και οθόνη.
6. Μηνύματα λαθών (error messages) στην ελληνική γλώσσα και ειδοποίηση των χρηστών με όρους οικείου προς αυτούς.
7. Τήρηση από όλα τα Υποσυστήματα στοιχείων auditing για ιχνηλάτηση ενεργειών χρηστών.
8. Διαβαθμισμένη πρόσβαση στα Υποσυστήματα, ανάλογα με το είδος των υπηρεσιών και την ταυτότητα των χρηστών.
9. Διασφάλιση της πληρότητας, ακεραιότητας, εμπιστευτικότητας και ασφάλειας των δεδομένων των Υποσυστημάτων κατά τη χρήση και τη δικτυακή διακίνησή τους.
10. Βέλτιστη αξιοποίηση του αποθηκευτικού συστήματος καθώς ο όγκος των δεδομένων είναι μεγάλος και σε μελλοντικό χρόνο πιθανόν να επηρεάζει την επίδοση του συστήματος.
11. Πρόσβαση σε όλα τα Υποσυστήματα μέσω διαδεδωμένων προγραμμάτων πλοήγησης (browser), με την ελάχιστη δυνατή επιβάρυνση επικοινωνιακού φόρτου.

12. Τεκμηρίωση του συστήματος μέσω της αναλυτικής περιγραφής της βάσης δεδομένων και των Υποσυστημάτων μέσω της Σύνταξης εγχειριδίων λειτουργίας του συστήματος (user manuals).
13. Δυνατότητα εξαγωγής του συνόλου ή μέρους των στοιχείων των Υποσυστημάτων από τη βάση δεδομένων και την εισαγωγή εξωτερικών στοιχείων συγκεκριμένης δομής.
14. Χρήση τυποποιημένων κωδικολογίων ή άλλων καταλόγων, ώστε να εξασφαλίζεται η ακεραιότητα των δεδομένων και η αποφυγή λαθών από τους χρήστες.

2.3 Προδιαγραφές Λειτουργικών Ενοτήτων (Υποσυστημάτων, Εφαρμογών)

2.4 Λογισμικό διαχείρισης Ωφελούμενων Κοινωνικής Υπηρεσίας

Πρόκειται για πληροφορικό σύστημα το οποίο θα αποτελέσει χρήσιμο εργαλείο για τους υπαλλήλους του Δήμου ώστε να συγκεντρώσουν όλο το μητρώο πολιτών που εξυπηρετείται από την Κοινωνική Υπηρεσία του Δήμου, οργανωμένο ανάλογα με τις παροχές που προσφέρονται σε κάθε κοινωνική ομάδα και ανά πολίτη, ώστε να βελτιωθεί η καθημερινή λειτουργία της Κοινωνικής Υπηρεσίας και να καλυφθούν πλήρως οι ανάγκες των **Ευπαθών Κοινωνικών Ομάδων** για παροχές, με ταχύτερο και αποδοτικότερο τρόπο. Επίσης θα αποτελέσει **μέσο ενημέρωσης και εξυπηρέτησης των πολιτών του Δήμου**, συμβάλλοντας στην ταχύτερη διεκπεραίωση των σχετικών αιτημάτων τους, μέσα από διαδικτυακή υπηρεσία για υποβολή αιτημάτων ένταξης σε παροχές του Δήμου.

Με την προμήθεια της εφαρμογής η Κοινωνική Υπηρεσία θα έχει οργανωμένο το μητρώο των ευπαθών κοινωνικών ομάδων που διαχειρίζεται, ώστε να μπορεί να παρακολουθεί εύκολα και ολοκληρωμένα τις παροχές που προσφέρουν οι δομές της σε κάθε πολίτη που ανήκει στην ευαίσθητη αυτή ομάδα. Έτσι για κάθε πολίτη, ο οποίος θα πρέπει να αναγνωρίζεται με ένα μοναδικό χαρακτηριστικό (ΑΜΚΑ), θα υπάρχει συγκεντρωμένη όλη η πληροφορία στοιχείων και παροχών του, με σκοπό την καλύτερη διαχείρισή της και την αποδοτικότερη εξυπηρέτηση των πολιτών.

Επίσης θα υπάρχει και on line περιοχή με την οποία ο πολίτης απομακρυσμένα, από τον υπολογιστή του, το κινητό του ή το tablet του, να μπορεί να αιτηθεί κάποια παροχή, ανεβάζοντας και τα δικαιολογητικά που τυχόν απαιτούνται στην εν λόγω εφαρμογή, χωρίς να χρειάζεται να μεταβεί στην αντίστοιχη δομή για να εξυπηρετηθεί, με σκοπό την αποσυμφόρηση των Κοινωνικών Υπηρεσιών και την ταχύτερη και αποτελεσματικότερη εξυπηρέτηση του πολίτη.

Η πρόσβαση στην εφαρμογή θα πρέπει να γίνεται μέσω πιστοποιημένων χρηστών με τα απαραίτητα δικαιώματα που θα ορίζονται από τον διαχειριστή, μέσα από ένα ισχυρό σύστημα ασφάλειας και κωδικοποίησης ανταλλαγής δεδομένων SSL. Κάθε αλλαγή στα δεδομένα του συστήματος απαιτείται να καταγράφεται αυτόματα σε ειδική διαχείριση αρχείων (log files). Ειδικότερα θα πρέπει να δίνεται η δυνατότητα:

- Δημιουργίας ομάδων χρηστών, τμημάτων/διευθύνσεων (π.χ. διοίκηση, λογιστήριο)
- Τα Δικαιώματα των Χρηστών να είναι βασισμένα σε προκαθορισμένα Προφίλ Χρηστών βάσει του οργανογράμματος και των αρμοδιοτήτων.
- Ορισμός δικαιωμάτων και έλεγχος πρόσβασης σε λειτουργίες του λογισμικού από τους διαχειριστές του συστήματος (administrators).
- Αυτόματη απενεργοποίηση Χρήστη σύμφωνα με την σύμβαση του
- Ορισμός password Policies Χρηστών

Μεγάλη σημασία στην εν λόγω εφαρμογή έχει η ασφάλεια των δεδομένων και η προσβασιμότητα της εφαρμογής από φορητές συσκευές, με ειδική μέριμνα στα ΑΜΕΑ. Έτσι το σύστημα θα πρέπει να είναι πλήρως εναρμονισμένο με τον Ευρωπαϊκό Γενικό Κανονισμό Προστασίας Δεδομένων 679/2016 (G.D.P.R.) και με το ισχύον θεσμικό πλαίσιο αναφορικά με την προσβασιμότητα των ιστότοπων και εφαρμογών δημοσίου τομέα για φορητές συσκευές, με ειδική μέριμνα στα ΑΜΕΑ (Ν.4591/2019 (ΦΕΚ 19/Α/12.02.2019). Για αυτό τον λόγο απαιτείται η πιστοποίηση του αναδόχου με ISO 27001:2013.

Η εφαρμογή θα πρέπει να είναι οργανωμένη σε ομάδες παρεχόμενων υπηρεσιών, ώστε κάθε δομή να διαχειρίζεται την ομάδα της. Οι ομάδες θα δημιουργηθούν σύμφωνα με τις υπηρεσίες που παρέχει η Κοινωνική Υπηρεσία και σύμφωνα με τον παρακάτω πίνακα :

1	Βοήθεια στο Σπίτι	13	Κοινωνικό Εισόδημα Αλληλεγγύης
2	Κοινωνικό Φαρμακείο	14	Έκτακτη Οικονομική Ενίσχυση
3	Κέντρο Συμβουλευτικής Βίας	15	Κέντρα Κοινότητας
4	Κέντρο Συμβουλευτικής Πολλαπλών Διακρίσεων	16	Εισαγγελικές Εντολές
5	Βιβλιάρια Ανασφάλιστων	17	Κοινωνική Έρευνα
6	Δωρεάν Φαρμακευτική Περίθαλψη Ανασφάλιστου	18	ΗΔΙΚΑ: Πρόγραμμα Επισιτιστικής & Βασικής Υλικής Συνδρομής ΤΕΒΑ
7	Έκτακτα Βοηθήματα	19	Πιστοποιητικό Κοινωνικής Προστασίας : Ταφές Απόρων
8	Ψυχοκοινωνική Υποστήριξη	20	Λογιστικές Υπηρεσίες
9	Κοινωνικό Παντοπωλείο	21	Καταγραφή Εθελοντών
10	Πιστοποιητικό Οικονομικής Αδυναμίας : Δωρεάν Εισιτήρια	22	Κοινοφελής Εργασία
11	Οικονομική Βοήθεια Εφάπαξ	23	Κέντρο Στήριξης Ρομά
12	Ηλεκτρονική Υπογραφή πελάτη	24	Απομακρυσμένη Συνεδρία Στελεχών

Κατά την είσοδό του ο πολίτης θα πρέπει να ταυτοποιείται με τους προσωπικούς κωδικούς του που μπορεί να είναι και taxis, ενώ οι χρήστες του Δήμου με προσωπικούς κωδικούς. Η εφαρμογή θα πρέπει να διασυνδέεται με το taxisnet ώστε να επιτυγχάνεται η πιστοποίηση του πολίτη και να του δίνεται η δυνατότητα να προχωρήσει στο αίτημά του, μέσω ηλεκτρονικής φόρμας καταγραφής των στοιχείων του. Στην φόρμα καταγραφής των στοιχείων απαραίτητο πεδίο θα είναι το ΑΜΚΑ, για το οποίο θα πρέπει να πραγματοποιείται έλεγχος ορθότητας βάση του αλγόριθμου του Υπουργείου. Με το ΑΜΚΑ ο ωφελούμενος θα γίνεται μοναδικός στην εφαρμογή. Επίσης αντίστοιχος έλεγχος ορθότητας θα πρέπει

να γίνεται και κατά την καταχώρηση του ΑΦΜ, με το οποίο θα υπάρχει η δυνατότητα να έρχονται και τα στοιχεία του πολίτη αυτόματα και να συμπληρώνονται στην φόρμα.

Στην ηλεκτρονική φόρμα καταγραφής των στοιχείων του πολίτη πρέπει να ζητούνται όλα τα απαραίτητα στοιχεία του και στη συνέχεια όλα τα απαιτούμενα δικαιολογητικά ανά παροχή, που θα πρέπει να προσκομίσει ο πολίτης με δυνατότητα επισύναψής τους στην εφαρμογή, ώστε το στέλεχος της ΚΥ του δήμου να έχει την πλήρη εικόνα για να προχωρήσει στην αντίστοιχη παροχή. Επίσης ο πολίτης σε οποιοδήποτε στάδιο θα πρέπει να ενημερώνεται για τους όρους συμμετοχής και την τήρηση των προσωπικών του δεδομένων, τα οποία θα απαιτείται να αποδέχεται για να προχωρήσει η διαδικασία. Στο περιβάλλον της αίτησης απαιτείται να υπάρχει ειδική διαχείριση συναινέσεων ωφελούμενων, με παραμετρικό κείμενο συναίνεσης αίτησης ώστε να μπορεί η κάθε δομή να προσαρμόζει το κείμενο όπως θέλει ανάλογα την παροχή.

Όταν η αίτηση καταχωρείται από αρμόδιο υπάλληλο του Δήμου, προκειμένου να μην χρειάζεται εκτύπωσή της ώστε να υπογραφεί από τον πολίτη, απαιτείται να υπάρχει ο αντίστοιχος εξοπλισμός ηλεκτρονικής υπογραφής αιτήσεων, στα αντίστοιχα γραφεία που θα υποδείξει ο δήμος, ώστε ο πολίτης να υπογράψει ηλεκτρονικά. Επίσης ο εξοπλισμός αυτός θα χρησιμοποιείται και όταν ο ωφελούμενος θα παραλαμβάνει κάποιο αγαθό από τις Κοινωνικές Υπηρεσίες όπως πχ αγαθά, δωροεπιταγές κλπ. Θα χρειαστούν πέντε (5) τέτοιες συσκευές (tabs) με τα αντίστοιχα στυλό για την ηλεκτρονική υπογραφή, με τα οποία απαιτείται να προμηθεύσει ο Ανάδοχος τον δήμο μέσα από την παρούσα σύμβαση.

Το Π.Σ θα πρέπει να συνδέεται με την ήδη υπάρχουσα Κάρτα Πολίτη που διαθέτει ο δήμος, μια εξατομικευμένη κάρτα, με την χρήση της οποίας διευκολύνεται η πρόσβαση του ωφελούμενου πολίτη στις υπηρεσίες του Δήμου. Ως συνέπεια της εξατομικευμένης και ολιστικής παρακολούθησης κάθε περιστατικού της Κοινωνικής Υπηρεσίας, θα επιτυγχάνεται ο διοικητικός εκσυγχρονισμός και η ψηφιακή αναβάθμιση του Δήμου και θα καλύπτει με ακόμα καλύτερο τρόπο τις βασικές ανάγκες των πολιτών. Για το λόγο αυτό το σύστημα θα πρέπει να συνοδεύεται από αναβαθμισμένο εξοπλισμό, που αποτελείται από εκτυπωτές καρτών και barcode readers.

Κάθε αίτηση είτε γίνεται με φυσική παρουσία, είτε ηλεκτρονική θα παίρνει αυτόματα πρωτόκολλο από την εφαρμογή ηλεκτρονικής υποβολής, μέσω διασύνδεσής της με την εφαρμογή ηλεκτρονικής διαχείρισης/διακίνησης εγγράφων που διαθέτει ο Δήμος.

Η υποβολή της αίτησης θα πρέπει να κατηγοριοποιείται ανάλογα με το είδος του αιτήματος ώστε να αντιστοιχίζεται με την δομή που θα το διαχειριστεί. Στην επόμενη φάση όπου θα γίνεται ορατή η αίτηση με τα δικαιολογητικά στον αρμόδιο/ους υπάλληλο/ους της αντίστοιχης δομής, θα πρέπει να μπορεί να την εγκρίνει ή να την απορρίψει έχοντας το δικαίωμα τυχόν εκκρεμότητας στα δικαιολογητικά, και στη συνέχεια να προβεί στην παροχή προς τον πολίτη, η οποία θα πρέπει να έχει ημερολογιακή ισχύ, καταχωρώντας όλα τα απαραίτητα στοιχεία της παροχής στην εφαρμογή. Τα ήδη καταχωρημένα δικαιολογητικά σε ισχύ, θα πρέπει να προτείνονται αυτόματα στο στέλεχος του δήμου ώστε να μην χρειάζεται να τα ξαναζητήσει.

Μέσα από την online υπηρεσία θα πρέπει ο πολίτης να ενημερώνεται για την πορεία εξέλιξης του αιτήματός του με αυτόματο email και όταν η αίτηση γίνεται από τον υπάλληλο θα μπορεί να ενημερώνεται ο πολίτης δίνοντας το email του. Θα πρέπει να υπάρχει και η δυνατότητα αποστολής SMS και μαζικής αποστολής SMS, όταν η υπηρεσία θέλει να ενημερώσει τους πολίτες, για παράδειγμα αν θα παραμείνει κλειστή για κάποιες μέρες κλπ. ώστε να μπορεί ο δήμος να την ενεργοποιήσει σε περίπτωση που θελήσει να την χρησιμοποιήσει.

Μέσα από την εφαρμογή θα πρέπει οι εξουσιοδοτημένοι υπάλληλοι της ΚΥ του δήμου να μπορούν να έχουν και την συνολική εικόνα παροχών κάθε πολίτη, εφόσον με βάση το ΑΜΚΑ του θα υπάρχουν όλες οι παροχές που έχει αιτηθεί, με διάφορες χρονοπρογραμματιζόμενες ενέργειες πρόνοιας και βοήθειας του Δήμου. Επίσης θα πρέπει να μπορούν να δουν το καθημερινό πρόγραμμα ενεργειών τους, δηλαδή τον χρονοπρογραμματισμό των παροχών, τον προγραμματισμό των ραντεβού τους, τον φάκελο τυχόν οικονομικής ενίσχυσης και να επιβεβαιώσουν την εκτέλεση μιας παροχής στην εφαρμογή. Το λογισμικό θα πρέπει ακόμη να διαθέτει τις παρακάτω λειτουργίες :

- Να υπάρχει ένα ενιαίο Μητρώο Ωφελούμενων στην Κοινωνική Υπηρεσία, άσχετα από τον αριθμό των εφαρμογών που ήδη λειτουργεί ο δήμος
- Να υπάρχει ένα ενιαίο Μητρώο Παρεμβάσεων – δραστηριοτήτων Ωφελούμενων στην Κοινωνική Υπηρεσία, άσχετα από τον αριθμό των εφαρμογών που ήδη λειτουργεί ο δήμος
- Προβολή Διαβαθμισμένου Ιστορικού παρεχόμενων υπηρεσιών Ωφελούμενου
- Να υπάρχει λειτουργία αυτόματης δημιουργίας ραντεβού – παραβάσεων των στελεχών σε σχέση με τις παρεχόμενες υπηρεσίες
- Να υπάρχει λειτουργία Παραπομπών των Ωφελούμενων προς τρίτους Φορείς
- Να υπάρχει υποσύστημα Αποθήκης Αναλωσίμων για όλες τις παραπάνω δραστηριότητες, ώστε κάθε δομή της Κοινωνικής Υπηρεσίας να μπορεί να παρακολουθεί την αποθήκη της, καταχωρώντας όλα τα υλικά που διαθέτει, με αυτόματη μείωση των ποσοτήτων κατά την παράδοση σε κάθε ωφελούμενο.
- Διαχείριση Αργιών
- Έλεγχος διαθεσιμότητας ραντεβού στελεχών Κοινωνικής Υπηρεσίας
- Ειδική Διαχείριση Συναινέσεων Πολιτών
- Αυτόματη Εύρεση διπλών αιτήσεων ωφελούμενων σε πανελλαδική εμβέλεια
- Απεικόνιση των Ωφελούμενων στο Google Maps
- Να υπάρχει διασύνδεση με την ΑΑΔΕ μέσω του ΑΦΜ του Ωφελούμενου για τον έλεγχο των δηλωθέντων στοιχείων
- Να υπάρχει δυνατότητα σύνδεσης με την ΗΔΙΚΑ όταν αυτή ξεκινήσει πάλι να παρέχεται προς του δήμους
- Να υπάρχει δυνατότητα πληροφόρησης σε Πανελλαδικό Επίπεδο, όπου αυτό είναι εφικτό, για τις παρεχόμενες υπηρεσίες άλλων δήμων προς έναν Ωφελούμενο, χωρίς να παραβιάζονται τα προσωπικά δεδομένα του τελευταίου
- Πολυκαναλική διάθεση. Θα υποστηρίζεται η διαθεσιμότητα του περιεχομένου με κατάλληλες προσαρμογές για προβολή σε συσκευές όπως tablets, smartphones.

- Δυνατότητα εξαγωγής αναφορών γενικής πληροφόρησης καθώς και στατιστικών στοιχείων
- Αναλυτική καταγραφή ενεργειών που εκτελούνται στο σύστημα από τους χρήστες (logging)
- Πρόσβαση στο αρχείο καθημερινά όλο το 24ώρο μέσω web εφαρμογής

Επίσης ο υπάλληλος θα πρέπει να μπορεί να ορίσει μέσα στην εφαρμογή τις άδειές του και στη συνέχεια να μπορεί να οργανώσει εκεί τα ραντεβού του , αποκλείοντας τις μέρες που έχει άδεια και τις αργίες. Ο κάθε υπάλληλος θα πρέπει να μπορεί να διαχειριστεί τα δικά του ραντεβού και να έχει την δυνατότητα μαζικής δημιουργίας τους.

Θα πρέπει να υπάρχει ειδική μέριμνα στα ευαίσθητα προσωπικά δεδομένα που διαχειρίζεται η εφαρμογή. Για παράδειγμα όταν αναζητά κάποιος εξουσιοδοτημένος χρήστης το ιστορικό παροχών για κάποιον ωφελούμενο να του δείχνει τότε και από ποια δομή αιτήθηκε κάτι αλλά όχι τι αιτήθηκε, ώστε η μία δομή να μην βλέπει της άλλης.

Μία ακόμη δυνατότητα που απαιτείται να έχει η εφαρμογή είναι η απομακρυσμένη συνεδρία Κοινωνικού Λειτουργού/Ψυχολόγου με τον πολίτη μέσω βιντεοκλήσης ,μέσα από την εφαρμογή , με δωρεάν εφαρμογή που θα μπορεί να κατεβάσει ο ωφελούμενος από το κινητό του ή την φορητή του συσκευή.

Τέλος απαιτείται να περιλαμβάνει η εφαρμογή σύστημα αναφορών για την λήψη αποφάσεων της διοίκησης, με δυνατότητα εξαγωγής σε αρχείο .doc, xls κλπ.

Με βάση τα παραπάνω η εφαρμογή θα είναι οργανωμένη σε υποσυστήματα δομών, ληπτών παροχών, αιτήσεων, στελεχών του Δήμου, παροχών, απομακρυσμένων συνεδριών, αποθήκης αναλωσίμων, διαχείρισης χρηστών και αναφορών κλπ., σε μία βάση δεδομένων η οποία θα ενημερώνεται διαρκώς και θα μπορεί ο Δήμος να παρακολουθεί τις παρεχόμενες υπηρεσίες του σε πραγματικό χρόνο, προκειμένου να υπάρχει οργανωμένη και αποδοτική διαχείριση για τους υπαλλήλους του Δήμου και καλύτερη και ταχύτερη εξυπηρέτηση για τους πολίτες. Τέλος θα πρέπει να προβάλλεται το ιστορικό παροχών κάθε ωφελούμενου, όπως και το ιστορικό των οικονομικών συναλλαγών του, με ειδική μέριμνα για τα προσωπικά του δεδομένα.

Αναφορές

Το Σύστημα θα πρέπει να περιλαμβάνει ένα πλήρες υποσύστημα σχεδιασμού και παραγωγής αναφορών που παρέχει τη δυνατότητα παραγωγής παραμετρικών αναφορών, καθώς και συνδυαστικά στατιστικά δεδομένα που θα μπορούν να χρησιμοποιηθούν δυναμικά. Επίσης, θα παρέχεται η δυνατότητα σε εξουσιοδοτημένους χρήστες να δημιουργούν νέες αναφορές ανάλογα με τις ατομικές ανάγκες τους.

Υπηρεσίες διασύνδεσης με τρίτα συστήματα του Δήμου και του Ελληνικού Δημοσίου

Το Πληροφοριακό Σύστημα θα πρέπει να επιτρέπει διαδικασίες όπως, η ανάκτηση δεδομένων από βάσεις δεδομένων που περιέχουν δεδομένα που αφορούν τους Ωφελούμενους της Κοινωνικής Υπηρεσίας, όπως η βάση δεδομένων της ΗΔΙΚΑ, τα Κέντρα Κοινότητας, του Μητρώου Πολιτών, της ΑΑΔΕ και οποιαδήποτε άλλη

διασύνδεση προσφέρεται από το Ελληνικό Δημόσιο. Επίσης το πληροφορικό σύστημα θα πρέπει να μπορεί να επικοινωνεί με ανάλογα Π.Σ. που είναι εγκατεστημένα σε άλλους δήμους, για την Ολιστική παρακολούθηση των Ωφελούμενων σε επίπεδο παρεχόμενων Υπηρεσιών.

2.5 Εξοπλισμός Ηλεκτρονικής Υπογραφής Πολίτη

Το σύστημα θα πρέπει να είναι προσαρμοσμένο ώστε να δέχεται την ηλεκτρονική υπογραφή του πολίτη για τις αιτήσεις ή τις παραλαβές αγαθών που γίνονται με Φυσική παρουσία του.

Οι συσκευές αυτές θα πρέπει να είναι USB με διαγώνιο οθόνης όχι μικρότερη από 4,5” τύπου, F-STN, θετικό ανακλαστικό, με ανάλυση τουλάχιστον 320x200 pixels χρησιμοποιώντας ως μέθοδο ανάγνωσης την Electromagnetic resonance (EMR), το στυλό του να δέχεται επίπεδα πίεσης 1024 τουλάχιστον με ανάλυση πέννας τα 2540 LPI και να μη χρησιμοποιεί μπαταρία αλλά να είναι ασύρματο. Με αναφορά ρυθμού τουλάχιστον 200rps και ανάλυση αισθητήρα τουλάχιστον 2500 lpi. Απαραίτητη προϋπόθεση είναι να είναι συμβατό με windows 10 λειτουργικό σε όλες τις εκδόσεις της και να συνεργάζεται με την εφαρμογή που θα προμηθευτεί ο Δήμος. Όλες οι συναλλαγές πρέπει να γίνονται με κρυπτογράφηση με τα αντίστοιχα πρωτόκολλα ώστε να είναι ασφαλείς.

2.6 Εξοπλισμός μετακινούμενου προσωπικού

Το μετακινούμενο προσωπικό του φορέα θα έχει ειδικούς φορητούς ηλεκτρονικούς υπολογιστές (τύπου tablet εξωτερικού χώρου) όπου θα εξασφαλίζεται η πρόσβαση στο πληροφοριακό σύστημα ώστε να αντλούνται και να εισάγονται πληροφορίες των ωφελουμένων σε πραγματικό χρόνο. Η πρόσβαση στα δεδομένα θα παρέχεται μέσω καρτών sim 4G-LTE ΣΥΖΕΥΞΙΣ που θα τις παρέχει το Τμήμα Πληροφορικής και Επικοινωνιών του Δήμου Χίου.

A/A	ΠΕΡΙΓΡΑΦΗ ΕΙΔΟΥΣ	ΜΟΝΑΔΑ ΜΕΤΡΗΣΗΣ	ΠΟΣΟΤΗΤΑ
1	Φορητοί υπολογιστές τύπου tablet εξωτερικού χώρου	ΤΕΜΑΧΙΟ	20

2.7 Εξοπλισμός εκτύπωσης καρτών πολίτη

Το σύστημα θα πρέπει να εκδίδει Κάρτα Πολίτη, μια εξατομικευμένη κάρτα, με την χρήση της οποίας διευκολύνεται η πρόσβαση του ωφελούμενου πολίτη στις υπηρεσίες του Δήμου.

Για την εκτύπωση της κάρτας θα χρειαστεί εκτυπωτής πλαστικών καρτών με δυνατότητα μονής εκτύπωσης, με τρόπο εκτύπωσης DyeSublimation (Θερμικής Μεταφοράς), Ανάλυση 300dpi, μνήμη 32MB, σύνδεση Ethernet & USB, με εγγύηση 3 ετών και με μελανοταινία μαύρου χρώματος για 2000 κάρτες. Ο εκτυπωτής θα συνοδεύεται και με το αντίστοιχο set καθαρισμού του.

Οι κάρτες που θα εκτυπώνονται θα είναι πλαστικές τύπου πιστωτικής κάρτας διαστάσεων 85,6 x 54 mm (ISO Standard) και πάχος: 0,76mm (± 0,04 mm).

Ο εξοπλισμός θα πρέπει να περιλαμβάνει :

A/A	ΠΕΡΙΓΡΑΦΗ ΕΙΔΟΥΣ	ΜΟΝΑΔΑ ΜΕΤΡΗΣΗΣ	ΠΟΣΟΤΗΤΑ
1	<p>Προ τυπωμένες πλαστικές κάρτες Ωφελούμενων με γλικό PVC λευκό.</p> <ul style="list-style-type: none"> Διαστάσεις: 85,6 x 54 mm (ISO Standard) Πάχος: 0,76mm (± 0,04 mm) A' όψη: Τετραχρωμία με επίστρωση lamination. B' όψη: Τετραχρωμία με επίστρωση lamination. 	ΤΕΜΑΧΙΟ	2.000
2	Εκτυπωτής Καρτών SINGLE SIDE COLOR CARD για την εκτύπωση καρτών	ΤΕΜΑΧΙΟ	1
3	Bar Code Scanner	ΤΕΜΑΧΙΟ	4
4	Μελανοταινία Black RCT023NAA monochrome ribbon – 2000 όψεις	ΤΕΜΑΧΙΟ	5
5	<p>Σετ καθαρισμού που θα πρέπει να χρησιμοποιούνται για να ισχύει η 3ετής εγγύηση του εκτυπωτή:</p> <ul style="list-style-type: none"> Cleaning Kit - χρήση ανά 1.000 Advanced Cleaning Kit - χρήση ανά 5.000 	ΤΕΜΑΧΙΟ	11

2.8 Οριζόντιες Απαιτήσεις

2.8.1.1 Συμβατότητα με το G-Cloud

Δεδομένου ότι το Σύστημα θα μπορεί να εγκατασταθεί και θα λειτουργήσει και στο G-Cloud της ΚτΠ ΑΕ, θα πρέπει:

- να είναι cloud enabled, δηλαδή να λειτουργεί ή να σχεδιάζεται να λειτουργήσει σε περιβάλλον εικονικοποίησης (hypervisor) και να έχει σχεδιαστεί κατάλληλα ή εναλλακτικά να έχει αρχιτεκτονική κατάλληλη για μεταφορά σε περιβάλλον υπολογιστικού νέφους (cloud) από φυσικές μηχανές (εφόσον λειτουργεί σε αυτές) και επίσης να είναι συμβατό με το περιβάλλον εικονικοποίησης του G-cloud (λογισμικό εικονικοποίησης VMware).
- να έχει σαφώς καθορισμένες τις απαιτήσεις του σε αποθηκευτικό χώρο, δικτυακή κίνηση, backup, ασφάλεια και λοιπές συνοδευτικές υπηρεσίες, ώστε να καταταχθεί σε κάποιο από τα προσφερόμενα επίπεδα υπηρεσιών του G-Cloud της ΚτΠ Α.Ε.
- να έχει ρυθμισμένα τα θέματα αδειοδότησης των εφαρμογών και των δομικών του στοιχείων, ώστε να είναι δυνατή η νόμιμη λειτουργία του.

Η προτεινόμενη λύση θα πρέπει να είναι κατάλληλα προσαρμοσμένη στις υποδομές και στο περιβάλλον λειτουργίας του G-Cloud και να συμμορφώνεται με τις τεχνικο-επιχειρησιακές προδιαγραφές που διέπουν τη λειτουργία του:

- Τα λειτουργικά συστήματα και το λογισμικό θα πρέπει να υποστηρίζουν αρχιτεκτονική x86 και να μπορούν να λειτουργήσουν πλήρως σε εικονικές μηχανές πάνω σε ESXI 6.0 (ή νεώτερο) hypervisor
- Δεν θα πρέπει να απαιτείται προμήθεια επιπρόσθετου εξοπλισμού για την λειτουργία των εφαρμογών (usb keys, certificate servers, κλπ) ή επικοινωνία μεταξύ των εικονικών μηχανών πέρα από τις προσφερόμενες παροχές του Κυβερνητικού Νέφους
- Η εσωτερική διευθυνσιοδότηση των εικονικών μηχανών θα πρέπει να είναι παραμετρική και καθορίζεται κατά την εγκατάσταση στο Κυβερνητικό Νέφος
- Η λειτουργία των εφαρμογών και συστημάτων θα πρέπει να συνάδει με τις προδιαγραφές ασφαλείας του Κυβερνητικού Νέφους, καθώς και τις Αρχές Καλής Λειτουργίας Φιλοξενούμενων συστημάτων.

2.8.1.2 Διαλειτουργικότητα

Στο πλαίσιο της στρατηγικής για την Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση και λόγω του ρόλου του Συστήματος, δίνεται ιδιαίτερη σημασία στην ανάπτυξη υπηρεσιών διαλειτουργικής εξυπηρέτησης, δηλαδή στην ανάπτυξη των απαραίτητων συνεργασιών μεταξύ συγκεκριμένων υπηρεσιών της Ελληνικής Δημόσιας Διοίκησης, οι οποίες παράγουν πρωτογενώς υπηρεσίες, καθώς και των απαραίτητων διεπαφών μεταξύ των πληροφοριακών τους συστημάτων. Συνεπώς η διαλειτουργικότητα αποτελεί μια κρίσιμη αλλά και σύνθετη συνιστώσα για την επιτυχή υλοποίηση του παρόντος Έργου.

Κατά το σχεδιασμό και την υλοποίηση του Έργου θα πρέπει να ακολουθηθούν τα κάτωθι:

1. Η εναρμόνιση με τις αρχές σχεδίασης και τα τεχνολογικά πρότυπα του Πλαισίου Διαλειτουργικότητας & Υπηρεσιών Ηλεκτρονικών Συναλλαγών (ΠΔ&ΥΗΣ) (<http://www.e-gif.gov.gr>).

2. Θα πρέπει να υλοποιηθεί **σχήμα διαλειτουργικότητας**, το οποίο θα είναι υπεύθυνο για την επικοινωνία, ασφαλή διασύνδεση (μέσω διαδικτύου), συνεργασία και ανταλλαγή δεδομένων μέσω τυποποιημένων διαδικασιών, αξιοποιώντας διεθνώς αποδεκτά πρότυπα ηλεκτρονικής διακυβέρνησης. Θα πρέπει να προβλεφθεί δηλαδή η δυνατότητα μεταφοράς των δεδομένων σε τρίτες εφαρμογές ή άλλες πλατφόρμες αποθήκευσης (migration), μέσω ανοικτών και διεθνώς αναγνωρισμένων προτύπων για την ανταλλαγή δεδομένων με άλλα πληροφοριακά συστήματα. Θα χρησιμοποιηθούν οι κάτωθι τεχνολογίες ανοικτών προτύπων (ή άλλες ισοδύναμες κατόπιν σχετικής τεκμηρίωσης)

Στην περίπτωση Web Services βασισμένων σε SOAP:

- XML, που περιλαμβάνει βασική XML, XML schemas και XML parsers, για τη δόμηση/μορφοποίηση ανταλλασσόμενων δεδομένων
- SOAP (Simple Object Access Protocol), που αποτελεί ένα πρωτόκολλο (βασισμένο σε XML) για την ανταλλαγή δομημένης πληροφορίας μεταξύ εφαρμογών μέσω web-services
- WSDL (Web Services Description Languages) για την περιγραφή των μηνυμάτων, λειτουργιών και τις αντιστοιχίες πρωτοκόλλων των web-services.

Στην περίπτωση Web Services βασισμένων σε REST:

- JSON over HTTP

Στο πλαίσιο του έργου θα παρασχεθούν οι κατάλληλες **διεπαφές** (π.χ. επαρκώς τεκμηριωμένα APIs - Application Programming Interface) τα οποία θα επιτρέπουν την ολοκλήρωση/ διασύνδεση με τρίτες εφαρμογές (public API) ή/και άλλα Υποσυστήματα (intranet API) και τα οποία θα υλοποιηθούν με web services (SOAP, REST, χωρίς να αποκλείονται άλλα πρωτόκολλα, εάν χρειαστεί).

2.8.1.3 Πολυκαναλική προσέγγιση

Με την υλοποίηση του παρόντος Έργου θα παρέχονται ηλεκτρονικές πολυκαναλικές υπηρεσίες τόσο προς τους εσωτερικούς χρήστες του έργου, όσο και προς το ευρύτερο κοινό και των ωφελούμενων κατά περίπτωση. Ως εκ τούτου υπάρχουν απαιτήσεις πρόσβασης για όλα τα κανάλια επικοινωνίας που προβλέπονται στο πλαίσιο του Έργου.

Ειδικότερα το σύστημα θα μπορεί να παρέχει πληροφορίες μέσα από διαφορετικά κανάλια, όπως ενδεικτικά αναφέρονται παρακάτω:

- Μηνύματα ηλεκτρονικού ταχυδρομείου: το σύστημα θα μπορεί να αποστέλλει ειδοποιήσεις σε μηνύματα ηλεκτρονικού ταχυδρομείου σε εγγεγραμμένους χρήστες, σε σημαντικά ορόσημα (milestones).
- Πρόσβαση από διαφορετικές πλατφόρμες: το σύστημα θα πρέπει να παρέχει τη δυνατότητα πρόσβασης (access) σε επιλεγμένες ηλεκτρονικές υπηρεσίες από κινητές πλατφόρμες (π.χ. tablet devices, iOS και Android smartphones κλπ.). Αφορά στο διαδικτυακό τόπο ενημέρωσης πολιτών και επιλεγμένες λειτουργίες του έργου όπως θα προσδιοριστούν στο πλαίσιο της Φάσης Φ1 Μελέτη Εφαρμογής και τις επικαιροποιήσεις αυτής.

2.8.1.4 Απαιτήσεις Ασφάλειας και Ακεραιότητας Δεδομένων

Κατά το σχεδιασμό του Έργου, ο Δήμος έχει λάβει ειδική μέριμνα και θα δρομολογήσει τις κατάλληλες δράσεις για:

- την ασφάλεια του πληροφοριακού συστήματος (έτοιμου λογισμικού, εφαρμογών, μέσων και υποδομών στις οποίες θα λειτουργεί το Σύστημα (π.χ. εικονικός εξοπλισμός))
- την διασφάλιση της ακεραιότητας και της διαθεσιμότητας των υποκείμενων πληροφοριών,

- την προστασία των προς επεξεργασία και αποθηκευμένων προσωπικών δεδομένων, αναζητώντας, εντοπίζοντας και εφαρμόζοντας με μεθοδικό τρόπο τα τεχνικά μέτρα και τις οργανωτικο-διοικητικές διαδικασίες, οι οποίες θα προκύψουν.

Για το σχεδιασμό και την υλοποίηση των τεχνικών μέτρων ασφαλείας του Έργου, θα πρέπει να ληφθούν υπόψη :

- το συναφές θεσμικό και κανονιστικό πλαίσιο που ισχύει (πχ. για το απόρρητο των επικοινωνιών – Ν. 4411/2016, Ν. 4070/2012, Ν. 3917/2011, Ν. 3674/2008, κλπ, για την προστασία των προσωπικών δεδομένων - Γενικός Κανονισμός Προστασίας Προσωπικών Δεδομένων ΕΕ GDPR 2016, κλπ.)
- τις βέλτιστες πρακτικές στο χώρο της Ασφάλειας στις ΤΠΕ (best practices)
- τυχόν διεθνή de facto ή de jure σχετικά πρότυπα (π.χ. ISO/IEC 27001)
- την πολιτική ασφάλειας (και τις υποκείμενες προδιαγραφές και περιορισμούς) του G-Cloud και του δικτύου «ΣΥΖΕΥΞΙΣ».

2.8.1.5 Απαιτήσεις Ευχρηστίας Συστήματος

Το σχεδιαζόμενο σύστημα (όλων των υποσυστημάτων) θα πρέπει να διακρίνεται από υψηλό επίπεδο χρηστικότητας – ευχρηστίας στην οργάνωση και παρουσίαση των ψηφιακών υπηρεσιών που θα παρέχει.

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

Η σχεδιαστική προσέγγιση πρέπει να είναι τεκμηριωμένη καθώς και το πλάνο δοκιμασιών ευχρηστίας και σχεδιαστικών αναπροσαρμογών που θα ακολουθεί για να διασφαλίσει το επιθυμητό επίπεδο ευχρηστίας.

Οι κυριότερες αρχές προς την κατεύθυνση της ευχρηστίας περιλαμβάνουν:

- Τα βήματα και οι ενέργειες από την πλευρά του χρήστη για κάθε επιθυμητή λειτουργία πρέπει να είναι ελαχιστοποιημένα και ανάλογα με το προφίλ του.
- *Μοναδική σύνδεση (Single Sign-on):* Η σύνδεση στο Σύστημα θα γίνεται μέσω μιας κεντρικής σελίδας πρόσβασης, όπου ο χρήστης θα εισάγει το όνομα και τον κωδικό πρόσβασης ή θα δημιουργεί ένα νέο λογαριασμό σε περίπτωση νέου χρήστη. Με την πιστοποίηση της ταυτότητας του χρήστη θα επιτρέπεται πλέον η πρόσβαση στο σύνολο των εφαρμογών (single sign-on) χωρίς να απαιτείται η πιστοποίηση του χρήστη για κάθε εφαρμογή χωριστά, σε περίπτωση που είναι υλοποιημένο από τον δήμο
- *Συμβατότητα:* Οι web-εφαρμογές που θα υλοποιηθούν θα πρέπει να είναι προσβάσιμες με τρεις (3) τουλάχιστον, από τους πιο διαδεδομένους φυλλομετρητές (web browsers), καθώς και μέσω διαφόρων τερματικών συσκευών, συμπεριλαμβανομένων και των φορητών (tablets, smartphones), επομένως η διεπαφή με το χρήστη θα πρέπει να δημιουργηθεί έτσι ώστε να ανταποκρίνεται σε οποιοδήποτε μέγεθος ή τύπο / Λειτουργικό Σύστημα συσκευής (responsive design techniques).

- *Συνέπεια*: Οι εφαρμογές θα πρέπει να έχουν ομοιόμορφη εμφάνιση (κατά το δυνατόν) και να τηρείται συνέπεια στη χρήση των λεκτικών και των συμβόλων. Αντίστοιχη συνέπεια πρέπει να επιδεικνύουν οι οποιεσδήποτε γραφικές απεικονίσεις και οι τοποθετήσεις αντικειμένων. Στο επίπεδο των εφαρμογών και διαδραστικών λειτουργιών, παρόμοιες λεκτικές και λειτουργικές απεικονίσεις πρέπει να αντιστοιχούν σε ανάλογα αποτελέσματα.
- *Αξιοπιστία*: Ο χρήστης πρέπει να έχει σαφείς διαβεβαιώσεις δια μέσου της εμφάνισης και συμπεριφοράς του συστήματος ότι:
 - i. οι συναλλαγές του διεκπεραιώνονται με ασφάλεια,
 - ii. οι πληροφορίες που εισάγει στο σύστημα είναι σωστές και επαρκείς (ελαχιστοποίηση λαθών χρήστη μέσω ολοκληρωμένου πρωτοβάθμιου ελέγχου),
 - iii. οι πληροφορίες που λαμβάνει από το σύστημα είναι ακριβείς και επικαιροποιημένες,
 - iv. η συμπεριφορά του συστήματος είναι προβλέψιμη,
 - v. τα όρια των συναλλαγών του με το σύστημα πρέπει να είναι σαφώς διακριτά π.χ. ο χρήστης δεν πρέπει να έχει καμία αμφιβολία για το εάν η συναλλαγή του έχει ολοκληρωθεί ή χρειάζεται να προβεί σε περαιτέρω ενέργειες. Αυτό επιτυγχάνεται με υψηλά επίπεδα πληροφόρησης (on-line και off-line).
- *Προσανατολισμός*: Σε κάθε σημείο της περιήγησής του στην εσωτερική ή εξωτερική δικτυακή Πύλη ή στις web εφαρμογές, ο χρήστης πρέπει να έχει στη διάθεσή του εμφανή σημάδια που υποδεικνύουν πού βρίσκεται (θεματική ενότητα ή εφαρμογή, κατηγορία, λειτουργία, κλπ.), πού μπορεί να πάει και τι μπορεί/ τι πρέπει να κάνει.
- *Ελαχιστοποίηση λαθών*: Θα πρέπει να αποφεύγονται, στο μέτρο του δυνατού, τα πεδία ελεύθερου κειμένου εφόσον η ίδια λειτουργία μπορεί να γίνει με χρήση checkboxes, radio buttons, drop-down lists κλπ.
- *Υποστήριξη Χρηστών*: Το σύστημα θα πρέπει να περιλαμβάνει λειτουργίες υποστήριξης και βοήθειας στους χρήστες οι οποίες να παρέχουν κατάλληλες πληροφορίες όποτε και όταν απαιτούνται. Κατ' ελάχιστο θα πρέπει να παρέχεται:
 - i. Παροχή βοήθειας βάσει περιεχομένου (Context Sensitive On-Line Help), έτσι ώστε να παρέχεται πρόσβαση στην κατάλληλη πληροφορία ανάλογα με τις λειτουργίες και το ρόλο του εκάστοτε χρήστη.
 - ii. Παροχή βοήθειας με tutorials και user guides όπου κριθεί απαραίτητο
 - iii. Πρόσβαση στα αρχεία βοήθειας αναλόγως της οθόνης που βρίσκεται ο χρήστης.
 - iv. Όλο το περιβάλλον χρήστη (user interface, on-line help, μηνύματα, κλπ.) και τα αναλυτικά εγχειρίδια χρήσης θα πρέπει να είναι γραμμένα στην ελληνική γλώσσα.
 - v. Το σύστημα θα πρέπει να προσφέρει όμοιο περιβάλλον σε όλες τις λειτουργικές περιοχές του, όπως: Λίστες λειτουργιών (Menu), Εργαλειοθήκες (Toolbar), συντομεύσεις λειτουργιών (key board shortcuts).

- *Διαφάνεια*: Ο χρήστης θα πρέπει να “συναλλάσσεται” με το Σύστημα χωρίς να αντιλαμβάνεται τεχνικές λεπτομέρειες ή εσωτερικές διεργασίες διεκπεραίωσης των συναλλαγών.
- *Πελατοκεντρική Αντίληψη*: Οι παρεχόμενες πληροφορίες και λειτουργίες πρέπει να είναι προσανατολισμένες στις ανάγκες του χρήστη και όχι στην εσωτερική οργάνωση του Φορέα (εξωστρεφής αρχιτεκτονική πληροφοριών).
- *Έλεγχος Χρηστικότητα*: Οι εφαρμογές θα πρέπει να περάσουν έλεγχο χρηστικότητας (usability test) κατά την διάρκεια της Πιλοτικής Λειτουργίας και τα αποτελέσματα να χρησιμοποιηθούν για την βελτίωση της χρηστικότητας των εφαρμογών.

2.8.1.6 *Απαιτήσεις Προσβασιμότητας*

Οι διαδικτυακές εφαρμογές, που θα προμηθευτεί ο δήμος στο πλαίσιο του έργου θα πρέπει να υιοθετούν την αρχή του «Σχεδιάζοντας για Όλους» εντάσσοντας προϋποθέσεις και όρους προσβασιμότητας σε ΤΠΕ για άτομα με αναπηρία βασιζόμενες σε διεθνώς αναγνωρισμένους κανόνες, τις οδηγίες προσβασιμότητας W3C.

Προκειμένου να διασφαλίζεται η πρόσβαση των ατόμων με αναπηρία στο σύνολο των προσφερόμενων ηλεκτρονικών υπηρεσιών και το ηλεκτρονικό περιεχόμενο της διαδικτυακής πύλης και των εφαρμογών της, η κατασκευή της πύλης και οι διαδικτυακές υπηρεσίες της, θα πρέπει να συμμορφώνονται πλήρως με το ν.4591/2019 (ΦΕΚ 19/Α/12.2.2019) για την ηλεκτρονική προσβασιμότητα του Περιεχομένου του Ιστού έκδοση 2.0 σε επίπεδο τουλάχιστον «ΑΑ» (WCAG 2.0 level AA).

Στις υπόλοιπες περιπτώσεις εφαρμογών που δεν εμπίπτουν στην κατηγορία διαδικτυακών υπηρεσιών, είναι απαραίτητη η αναλυτική τεκμηρίωση της εξασφάλισης της προσβασιμότητας βάσει διεθνών προτύπων και οδηγιών προσβασιμότητας και ευχρηστίας εφαρμογών πληροφορικής.

Οι εφαρμογές θα περάσουν έλεγχο προσβασιμότητας από αυτόματο ελεγκτή (accessibility evaluation tools). Τα αποτελέσματα του ελέγχου θα χρησιμοποιηθούν για την βελτίωση της προσβασιμότητας των εφαρμογών.

2.9 Υπηρεσίες

2.10 Υπηρεσίες εγκατάστασης Εφαρμογών στο Κυβερνητικό Νέφος (G-Cloud) ή σε επιλεγμένο Provider

Η προτεινόμενη λύση θα πρέπει να είναι κατάλληλα προσαρμοσμένη στις υποδομές και στο περιβάλλον λειτουργίας του G-Cloud ή γενικά του Cloud και να συμμορφώνεται με τις τεχνικο-επιχειρησιακές προδιαγραφές που διέπουν τη λειτουργία τους. Οι υπηρεσίες περιλαμβάνουν :

- Εγκατάσταση λογισμικού βάσης Δεδομένων
- Εγκατάσταση του λογισμικού Διαχείρισης Ωφελούμενων Κοινωνικής Υπηρεσίας
- Το έλεγχο της υποδομής
- Το στήσιμο του μηχανισμού αντιγράφων ασφαλείας

2.11 Υπηρεσίες Παραμετροποίησης Εφαρμογών και Εξοπλισμού

Στις υπηρεσίες παραμετροποίησης εφαρμογών και εξοπλισμού θα πρέπει να περιλαμβάνονται τα παρακάτω :

- Ενημέρωση των παραμετρικών πινάκων της εφαρμογής για την ορθή λειτουργία της
- Εισαγωγή των χρηστών του συστήματος
- Ενημέρωση των ρόλων και των δικαιωμάτων των χρηστών
- Ενημέρωση των παραμέτρων κάθε module
- Συμπλήρωση των system παραμέτρων
- Μετάπτωση Δεδομένων
- Επικύρωση δεδομένων μετάπτωσης
- Δημιουργία Αναφορών - Αιτήσεων
- Έλεγχος σύνδεσης με συστήματα τρίτων εταιριών ή του Ελληνικού δημοσίου
- Μικρές αλλαγές βελτίωσης που πιθανόν να χρειαστούν

2.12 Υπηρεσίες Εκπαίδευσης Προσωπικού

Στο πλαίσιο του έργου θα πραγματοποιηθεί εκπαίδευση στους Διαχειριστές και χρήστες του φορέα.

Οι υπηρεσίες εκπαίδευσης χρηστών αφορούν:

- Την εκπαίδευση των διαχειριστών στην διαχείριση των εφαρμογών
- Την εκπαίδευση των χρηστών στη χρήση των εφαρμογών.

Η παρεχόμενη εκπαίδευση θα πρέπει να καλύπτει πλήρως τις κατηγορίες χρηστών σύμφωνα με τα προαναφερθέντα και θα γίνει σε ομάδες των δέκα πέντε (15) ατόμων το πολύ και θα πρέπει να μην υπερβαίνει τις έξι (6) ώρες ημερησίως.

Το εκπαιδευτικό υλικό θα πρέπει να περιλαμβάνει, πέραν του υλικού που παρέχεται από κατασκευαστές προϊόντων, το υλικό (slides, handouts, κλπ) που θα ετοιμαστεί.

2.13 Υπηρεσίες Πιλοτικής Λειτουργίας

Κατά τη φάση αυτή θα εκτελεστούν οι εξής δραστηριότητες:

- Τελικές δοκιμές ελέγχου λειτουργικότητας, προσθήκης / τροποποιήσεις με στόχο να επιβεβαιωθεί η απόλυτα εύρυθμη λειτουργία και καλή συνεργασία των εφαρμογών των υποσυστημάτων, τόσο μεταξύ

τους όσο και εξωτερικά από πλήρως εκπαιδευμένη περιορισμένη κοινότητα χρηστών (KeyUsers) με ενεργή συμμετοχή στο Έργο

- Υποστήριξη του Φορέα στη λειτουργία του συστήματος
- Επίλυση προβλημάτων που πιθανώς ανακύψουν
- Διόρθωση / διαχείριση λαθών
- Υποστήριξη των στελεχών του δήμου στο χειρισμό και λειτουργία του συστήματος
- Επικαιροποίηση (update) τεκμηρίωσης

Η Πιλοτική λειτουργία αφορά στη λειτουργία των εφαρμογών σε ελεγχόμενο περιβάλλον, προκειμένου να ελεγχθούν διεξοδικά:

- Τα λογισμικά Εφαρμογών.
- Η ανταπόκριση του εξοπλισμού.
- Οι ρυθμίσεις του λειτουργικού συστήματος.
- Οι ρυθμίσεις του συστήματος διαχείρισης βάσης δεδομένων και του λοιπού έτοιμου λογισμικού υποδομής.
- Τα αναγκαία εκτυπωτικά και οι αναφορές.
- Η ολοκλήρωση του λογισμικού με τις απαιτούμενες διαδικασίες.
- Η φιλικότητα του συστήματος.
- Οι διασυνδέσεις και οι ανταλλαγές δεδομένων με τρίτες εφαρμογές.
- Η απόκριση του συστήματος.
- Οποιαδήποτε άλλη παράμετρος επηρεάζει την ομαλή λειτουργία του συστήματος.
- Οι τελικές ρυθμίσεις του συστήματος για τη βελτίωση της απόδοσης (finetuning).
- Η πληρότητα και επάρκεια της τεκμηρίωσης του συστήματος.

Μετά την επιτυχή ολοκλήρωση όλων των ελέγχων και την αποδοχή τους από την Επιτροπή Παρακολούθησης και Παραλαβής του Έργου, αρχίζει η Περίοδος Τεχνικής Υποστήριξης κατά τη διάρκεια της Εγγύησης Καλής Λειτουργίας.

3. Φάσεις Υλοποίησης – Χρονοδιάγραμμα Υλοποίησης

3.1 Μεθοδολογία υλοποίησης

Η διάρκεια του έργου είναι 6 μήνες και χωρίζεται στις ακόλουθες φάσεις :

1. **Ανάλυση Τεχνικών και Λειτουργικών Απαιτήσεων Έργου.** Στη φάση αυτή θα γίνει η Ανάλυση των λειτουργικών και Τεχνικών προδιαγραφών των εφαρμογών
2. **Εγκατάσταση και παραμετροποίηση των λογισμικών του έργου στον επιλεγμένο Provider ή στο G-Cloud και του απαραίτητου εξοπλισμού.** Το σύστημα που θα αναπτυχθεί θα φιλοξενηθεί σε υποδομές του κυβερνητικού νέφους G-Cloud ή σε Provider με ISO27001:2013.
3. **Παραμετροποίηση Εφαρμογών.** Στη φάση αυτή θα γίνει η παραμετροποίηση των εφαρμογών που έχουν προδιαγραφεί.
4. **Έλεγχος καλής Λειτουργίας – Εκπαίδευση.** Μετά το πέρας την παραμετροποίησης των εφαρμογών θα ακολουθήσει ο έλεγχος καλής λειτουργίας και η εκπαίδευση του προσωπικού. Κατά τη διάρκεια της φάσης αυτής θα γίνουν επιπλέον διορθώσεις και βελτιώσεις της παραμετροποίησης των εφαρμογών και η εκπαίδευση των διαχειριστών – χρηστών των εφαρμογών.
5. **Πιλοτική Λειτουργία.** Κατά την πιλοτική λειτουργία το σύστημα θα δοκιμασθεί σε πραγματικές συνθήκες λειτουργίας και από τις παρατηρήσεις, που ενδεχομένως θα προκύψουν κατά τη λειτουργία του συστήματος, θα προχωρήσουν και οι τελικές διορθώσεις – βελτιώσεις των παραμέτρων και των εφαρμογών.

3.2 Χρονοδιάγραμμα και Φάσεις του Έργου

ΦΑΣΕΙΣ	M1	M2	M3	M4	M5	M6
Φάση 1: Ανάλυση Τεχνικών και Λειτουργικών Απαιτήσεων Έργου						
Φάση 2: Εγκατάσταση και παραμετροποίηση των Εφαρμογών του έργου στον επιλεγμένο Provider ή στο G-Cloud και του απαραίτητου εξοπλισμού						
Φάση 3: Παραμετροποίηση Εφαρμογών						
Φάση 4: Έλεγχος καλής λειτουργίας - Εκπαίδευση						
Φάση 5: Πιλοτική Λειτουργία						

Οι φάσεις και τα παραδοτέα του έργου προτείνεται να έχουν ως ακολούθως:

3.3 1^η Φάση: Ανάλυση Τεχνικών και Λειτουργικών Απαιτήσεων Έργου

Κατά τη διάρκεια αυτής της φάσης θα υλοποιηθεί η Ανάλυση απαιτήσεων του έργου που είναι απαραίτητη για την εκτέλεση του έργου. Η Ανάλυση Τεχνικών και Λειτουργικών Απαιτήσεων Έργου αποτελεί τον βασικό οδηγό υλοποίησης του έργου και περιλαμβάνει:

1. Επικαιροποίηση / καταγραφή της υφιστάμενης κατάστασης.
2. Ανάλυση Απαιτήσεων Χρηστών
3. Ασφάλεια του Συστήματος
4. Εκπαίδευση στελεχών Φορέα

Παραδοτέα Φάσης:

- P1.1. Ανάλυση τεχνικών και λειτουργικών προδιαγραφών Εφαρμογών Λογισμικού
- P1.2. Οριστικοποιημένο Τεύχος Ανάλυσης Απαιτήσεων Λογισμικών, Εφαρμογών
- P1.3 Σχέδιο εκπαίδευσης στελεχών φορέα

3.4 2^η Φάση: Εγκατάσταση και παραμετροποίηση των λογισμικών του έργου στον provider ή στο G-Cloud και του απαραίτητου εξοπλισμού

Εγκατάσταση έτοιμου λογισμικού και των εφαρμογών στο G-Cloud. Στα έτοιμα λογισμικά περιλαμβάνονται λειτουργικό σύστημα εικονικών μηχανών, βάσεις δεδομένων, Web Application server, κλπ. Η εφαρμογή που θα εγκατασταθεί στο G-Cloud είναι το Λογισμικό Διαχείρισης Ωφελούμενων Κοινωνικής Υπηρεσίας (Διαδικτυακή Εφαρμογή).

Παραδοτέα Φάσης

- P2.1 Εγκατάσταση και Παραμετροποίηση Λογισμικών και Εφαρμογών στο G-Cloud
- P2.2 Τεκμηρίωση Συστήματος
- P2.3 Εγκατάσταση Απαραίτητου Εξοπλισμού

3.5 3^η Φάση: Παραμετροποίηση Εφαρμογών

Η παρούσα φάση περιλαμβάνει τα παρακάτω:

Παραμετροποίηση των απαιτούμενων εφαρμογών, συμπεριλαμβανομένων όλων των αναγκαίων διεπαφών για την επίτευξη διαλειτουργικότητας, τεκμηρίωση χρήσης των εφαρμογών.

Παραδοτέα Φάσης

Π3.1 Λογισμικό Διαχείριση Ωφελούμενων Κοινωνικής Υπηρεσίας (Διαδικτυακή Εφαρμογή)

3.6 4^η φάση: Έλεγχος καλής Λειτουργίας – Εκπαίδευση

Κατά τη διάρκεια της φάσης αυτής θα γίνει ο μεμονωμένος έλεγχος (UAT), Έλεγχος ορθότητας λειτουργίας των εφαρμογών. Θα δοθεί οριστικοποιημένος οδηγός εκπαίδευσης, δημιουργία εκπαιδευτικού και εποπτικού υλικού εκπαίδευσης, με βάση τις ανάγκες και την ετοιμότητα των στελεχών του Φορέα να αξιοποιήσουν το σύστημα, και τον προσδοκώμενο ρόλο στην επιχειρησιακή του αξιοποίηση, εκπαίδευση στελεχών του Φορέα με βάση τον ρόλο τους στο Έργο.

Παραδοτέα Φάσης

Π4.1 Τελικοί έλεγχοι συστήματος

Π4.2 Οριστικοποιημένο Σχέδιο εκπαίδευσης στελεχών του Δήμου

Π4.3 Υπηρεσίες εκπαίδευσης στελεχών του Δήμου

3.7 5^η φάση Πιλοτική Λειτουργία

Η παρούσα φάση περιλαμβάνει τον έλεγχο της ορθής λειτουργίας των υποσυστημάτων, που θα παραμετροποιηθούν στο πλαίσιο της Φάσης 3 του έργου. Ο έλεγχος καλής λειτουργίας θα αφορά ολοκληρωμένη διεξαγωγή σεναρίων ελέγχου για την κάλυψη όλων των πιθανών σεναρίων λειτουργίας με πραγματικά δεδομένα. Λειτουργία όλων των συστημάτων σε όλο το εύρος του έργου και σε συνθήκες παραγωγικής λειτουργίας, με την υποστήριξη από πλευράς Αναδόχου σε συνθήκες Εγγυημένου Επιπέδου Υπηρεσιών.

Παραδοτέα Φάσης

Π5.1. Υπηρεσίες Πιλοτικής Εφαρμογής

Π5.2. Τεύχος αποτελεσμάτων Πιλοτικής, παραγωγικής Λειτουργίας

3.8 Παραδοτέα Έργου

Στο πίνακα που ακολουθεί παρουσιάζονται το σύνολο των παραδοτέων ανά φάση του έργου και ο χρόνος παράδοσης

A/A Παραδοτέου	Τίτλος Παραδοτέου	Τύπος Παραδοτέου	Μήνας Παράδοσης
Φάση1: Ανάλυση Τεχνικών και Λειτουργικών Απαιτήσεων Έργου			
1.	Π1.1. Ανάλυση τεχνικών και λειτουργικών προδιαγραφών Εφαρμογών Λογισμικού		
2.	Π1.2. Οριστικοποιημένο Τεύχος Ανάλυσης Απαιτήσεων Λογισμικών, Εφαρμογών	Αναφορά	M1
3.	Π1.3 Σχέδιο εκπαίδευσης στελεχών φορέα	Αναφορά	M1
Φάση 4: Εγκατάσταση και παραμετροποίηση των Εφαρμογών του έργου στο G-Cloud ή άλλον provider και την εγκατάσταση του απαραίτητου εξοπλισμού			
4.	Π2.1 Εγκατάσταση και Παραμετροποίηση Λογισμικών και Εφαρμογών στο G-Cloud	Υπηρεσία	M2
5.	Π2.2 Τεκμηρίωση Συστήματος	Αναφορά	M3
6.	Π2.3 Εγκατάσταση Απαραίτητου Εξοπλισμού	Αναφορά	M4
Φάση 3: Παραμετροποίηση Εφαρμογών			
7.	Π3.1 Λογισμικό Διαχείριση Ωφελούμενων Κοινωνικής Υπηρεσίας (Διαδικτυακή Εφαρμογή)	Εφαρμογή	M4
Φάση 4: Έλεγχος καλής λειτουργίας – Εκπαίδευση			
8.	Π4.1 Τελικοί έλεγχοι συστήματος	Υπηρεσία	M5
9.	Π4.2 Οριστικοποιημένο Σχέδιο εκπαίδευσης στελεχών του Δήμου	Αναφορά	M5
10.	Π4.3 Υπηρεσίες εκπαίδευσης στελεχών του Δήμου	Υπηρεσία	M5
Φάση 5: Πιλοτική - Παραγωγική Λειτουργία			
11.	Π5.1. Υπηρεσίες Πιλοτικής λειτουργίας	Υπηρεσία	M6

4. Πίνακες Συμμόρφωσης

Ο υποψήφιος Ανάδοχος συμπληρώνει τους παρακάτω πίνακες συμμόρφωσης με την απόλυτη ευθύνη της ακρίβειας των δεδομένων.

Επεξήγηση των στηλών των πινάκων:

Στήλη **ΠΡΟΔΙΑΓΡΑΦΗ**

Στα κελιά της στήλης αυτής περιγράφονται αναλυτικά οι αντίστοιχοι τεχνικοί όροι, υποχρεώσεις ή επεξηγήσεις, για τα οποία θα πρέπει να δοθούν αντίστοιχες απαντήσεις.

Στήλη **ΑΠΑΙΤΗΣΗ**

Στα κελιά της στήλης αυτής έχει συμπληρωθεί η λέξη “ΝΑΙ”, που σημαίνει ότι η αντίστοιχη προδιαγραφή είναι υποχρεωτική για τον Υποψήφιο Ανάδοχο.

Στήλη **ΑΠΑΝΤΗΣΗ**

Στα κελιά της στήλης αυτής σημειώνεται υποχρεωτικά η απάντηση του Υποψήφιου Αναδόχου που θα έχει την ένδειξη “ΝΑΙ” εάν από την προσφορά πληρείται η αντίστοιχη προδιαγραφή ή αναλαμβάνεται η συγκεκριμένη υποχρέωση ή την ένδειξη “ΟΧΙ” σε αντίθετη περίπτωση.

Απλή κατάφαση ή επεξήγηση δεν αποτελεί απόδειξη εκπλήρωσης της προδιαγραφής και η επιτροπή αξιολόγησης κατά την κρίση της μπορεί να τη δεχθεί ή όχι.

Στήλη **ΠΑΡΑΠΟΜΠΗ**

Στη στήλη αυτή αναγράφονται υποχρεωτικά οι παραπομπές ανά κελί, σε άλλα σημεία της προσφοράς, τεχνικά φυλλάδια, εγχειρίδια ή φωτοτυπίες τμημάτων τους, δημοσιεύματα κλπ. από τα οποία τεκμηριώνονται και αιτιολογούνται πλήρως οι απαντήσεις της προηγούμενης στήλης της προσφοράς.

Τονίζεται ότι είναι υποχρεωτική η απάντηση και η αντίστοιχη παραπομπή, σε όλα τα σημεία των πινάκων και η παροχή όλων των πληροφοριών που ζητούνται.

4.1 Γενικές Απαιτήσεις

A/A	ΠΡΟΔΙΑΓΡΑΦΗ	ΑΠΑΙΤΗΣΗ	ΑΠΑΝΤΗΣΗ	ΠΑΡΑΠΟΜΠΗ ΤΕΚΜΗΡΙΩΣΗΣ
<i>Λειτουργικές και Τεχνικές προδιαγραφές Λειτουργικών Ενοτήτων (Υποσυστημάτων, Εφαρμογών)</i>				
1.	Πλήρης συμμόρφωση του Αναδόχου με τις απαιτήσεις της παραγράφου 2.1.1	ΝΑΙ		

A/A	ΠΡΟΔΙΑΓΡΑΦΗ	ΑΠΑΙΤΗΣΗ	ΑΠΑΝΤΗΣΗ	ΠΑΡΑΠΟΜΠΗ ΤΕΚΜΗΡΙΩΣΗΣ
<i>Εγκατάσταση Εφαρμογών</i>				
1.	Λογισμικό Διαχείρισης Ωφελούμενων Κοινωνικής Υπηρεσίας σύμφωνα με τις απαιτήσεις της παρ. 2.2.1	ΝΑΙ		

A/A	ΠΡΟΔΙΑΓΡΑΦΗ	ΑΠΑΙΤΗΣΗ	ΑΠΑΝΤΗΣΗ	ΠΑΡΑΠΟΜΠΗ ΤΕΚΜΗΡΙΩΣΗΣ
	Οριζόντιες Απαιτήσεις			
1.	Συμβατότητα με το G-Cloud σύμφωνα με τις απαιτήσεις της παρ. 2.2.4.1	ΝΑΙ		
2.	Διαλειτουργικότητα σύμφωνα με τις απαιτήσεις της παρ. 2.2.4.2	ΝΑΙ		
3.	Πολυκαναλική προσέγγιση σύμφωνα με τις απαιτήσεις της παρ. 2.2.4.3	ΝΑΙ		
4.	Ασφάλεια και Ακεραιότητα Δεδομένων σύμφωνα με τις απαιτήσεις της παρ. 2.2.4.4	ΝΑΙ		
5.	Ευχρηστία συστήματος σύμφωνα με τις απαιτήσεις της παρ. 2.2.4.5	ΝΑΙ		
6.	Προσβασιμότητα συστήματος σύμφωνα με τις απαιτήσεις της παρ. 2.2.4.6	ΝΑΙ		

4.2 Λογισμικά

4.2.1.1 Έτοιμο Λογισμικό Ωφελούμενων Κοινωνικής Υπηρεσίας

Το λογισμικό θα πρέπει να έχει τις κάτωθι δυνατότητες:

A/A	ΠΡΟΔΙΑΓΡΑΦΗ	ΑΠΑΙΤΗΣΗ	ΑΠΑΝΤΗΣΗ	ΠΑΡΑΠΟΜΠΗ
1.	Υποσύστημα Αιτήσεων για : α) Υποβολή Αίτησης, β) Αξιολόγηση Έγκριση – Απόρριψη Αίτησης, γ) Κατηγοριοποίηση Αίτησης, δ) Δικαιολογητικά ανά Δομή των Κοινωνικών Υπηρεσιών	ΝΑΙ		
2.	Υποσύστημα Μητρώων: α) Μητρώο Ληπτών Παροχών Πρόνοιας, β) Μητρώο Στελεχών και Εθελοντών, γ) Μητρώο Δομών Σύνδεση	ΝΑΙ		

Α/Α	ΠΡΟΔΙΑΓΡΑΦΗ	ΑΠΑΙΤΗΣΗ	ΑΠΑΝΤΗΣΗ	ΠΑΡΑΠΟΜΠΗ
3.	Σύνδεση Μητρώου Ωφελούμενων με τα μέλη της Οικογένειας	ΝΑΙ		
4.	Έλεγχος Ασφάλειας (validation) για αριθμό ΑΜΚΑ και ΑΦΜ	ΝΑΙ		
5.	Υποσύστημα Παροχών: α) Φάκελος οικονομικής ενίσχυσης, β) Προγραμματισμός υπηρεσιών (συχνότητα, ραντεβού), γ) Αποτέλεσμα παροχών	ΝΑΙ		
6.	Υποσύστημα Διαχείρισης Χρηστών	ΝΑΙ		
7.	Υποσύστημα αποθήκης αναλωσίμων για όλες τις παραπάνω δραστηριότητες	ΝΑΙ		
8.	Σύστημα Αναφορών Διοίκησης	ΝΑΙ		
9.	Δυνατότητα δημιουργίας διαβαθμισμένων χρηστών ανάλογα με τα δικαιώματα που καθορίζονται στον καθένα (π.χ. administrator, user)	ΝΑΙ		
10.	Διαχείριση Password policies Χρηστών	ΝΑΙ		
11.	Απομακρυσμένη Διαχείριση Συνεδριών μέσω βιντεοκλήσης	ΝΑΙ		
12.	Προβολή Διαβαθμισμένου ιστορικού παρεχόμενων υπηρεσιών Ωφελούμενου	ΝΑΙ		
13.	Παραμετρικό Κείμενο Συναίνεσης ανά δομή – υπηρεσία	ΝΑΙ		
14.	Ιστορικό Οικονομικών Συναλλαγών με τον Ωφελούμενο	ΝΑΙ		
15.	Σύνδεση με ΑΑΔΕΕ μέσω του GOV Hub	ΝΑΙ		
16.	Σύνδεση με ΗΔΙΚΑ για το Ιστορικό μέσω ΑΜΚΑ	ΝΑΙ		
17.	Ηλεκτρονική Υπογραφή Πολίτη στις Αιτήσεις	ΝΑΙ		
18.	Ηλεκτρονική Υπογραφή Πολίτη στις παραδόσεις αγαθών	ΝΑΙ		
19.	Διαχείριση Αργιών	ΝΑΙ		
20.	Διαχείριση Αδειών Προσωπικού	ΝΑΙ		
21.	Διαχείριση Παραπομπών Αιτήσεων	ΝΑΙ		
22.	Σύνδεση με Πανελλαδική πλατφόρμα Ωφελούμενων Κοινωνικών Υπηρεσιών	ΝΑΙ		
23.	Σύνδεση με τις εφαρμογές Τηλεφροντίδας	ΝΑΙ		

A/A	ΠΡΟΔΙΑΓΡΑΦΗ	ΑΠΑΙΤΗΣΗ	ΑΠΑΝΤΗΣΗ	ΠΑΡΑΠΟΜΠΗ
24.	Ειδική διαχείριση Συναινέσεων Ωφελούμενων Πολιτών	ΝΑΙ		
25.	Αποστολή SMS σε Ωφελούμενους	ΝΑΙ		
26.	Εξαγωγή Στατιστικών Στοιχείων με δικαίωμα και σε αρχεία XLS,PDF, DOC	ΝΑΙ		
27.	Απεικόνιση των ωφελούμενων μέσω Google Maps	ΝΑΙ		
28.	Ύπαρξη λειτουργικού demo για τη απόδειξη όλων των παραπάνω	ΝΑΙ		
Σχεσιακή Βάση Δεδομένων				
29.	Να αναφερθεί το όνομα και η έκδοση του προσφερόμενου λογισμικού (Λ.Δ.Σ.Β.Δ)	ΝΑΙ		
30.	Να αναφερθεί η χρονολογία διάθεσης της προσφερόμενης έκδοσης	ΝΑΙ		
31.	Να έχει τη δυνατότητα συνεχούς και αδιάλειπτης λειτουργίας 24 ώρες την ημέρα χ 365 ημέρες το χρόνο	ΝΑΙ		
32.	Να αναφερθούν τα συμβατά λειτουργικά συστήματα	ΝΑΙ		
33.	Οι προσφερόμενες άδειες χρήσης πρέπει να επιτρέπουν τη διάθεση του συνόλου των υπηρεσιών του συστήματος μέσω Internet	ΝΑΙ		
34.	Οι προσφερόμενες άδειες χρήσης δε θα πρέπει να θέτουν περιορισμούς σχετικά με τον όγκο των δεδομένων που θα αποθηκευθούν στο Λ.Δ.Σ.Β.Δ.	ΝΑΙ		
35.	Οι προσφερόμενες άδειες χρήσης πρέπει να επιτρέπουν την μελλοντική επέκταση των συστημάτων H/W του έργου που θα “φιλοξενήσουν” το εν λόγω λογισμικό	ΝΑΙ		
36.	Οι προσφερόμενες άδειες χρήσης πρέπει να επιτρέπουν την μελλοντική επέκταση των προδιαγεγραμμένων στο παρόν έργο εφαρμογών καθώς και την ανάπτυξη νέων.	ΝΑΙ		

A/A	ΠΡΟΔΙΑΓΡΑΦΗ	ΑΠΑΙΤΗΣΗ	ΑΠΑΝΤΗΣΗ	ΠΑΡΑΠΟΜΠΗ
37.	Πλήρης υποστήριξη της UTF-8 κωδικοποίησης συμπεριλαμβανομένων των ελληνικών.	ΝΑΙ		
38.	Γραφικό περιβάλλον κεντρικού ελέγχου και διαχείρισης	ΝΑΙ		
39.	Διαχείριση αντικειμένων της βάσης (π.χ. χρηστών, πινάκων, views, stored procedures κλπ)	ΝΑΙ		
40.	Monitoring	ΝΑΙ		
41.	Tuning	ΝΑΙ		
42.	Χρονοπρογραμματισμός backup	ΝΑΙ		
43.	Έλεγχος γεγονότων (events, log files)	ΝΑΙ		
44.	Να περιγραφούν οι δυνατότητες Auditing σε επίπεδο πρόσβασης στη Βάση και στα Δεδομένα	ΝΑΙ		
45.	Να περιγραφούν συνοπτικά τα ενσωματωμένα χαρακτηριστικά του λογισμικού όσον αφορά τον προσδιορισμό και την εφαρμογή κανόνων ασφάλειας	ΝΑΙ		
46.	Το προσφερόμενο Λ.Δ.Σ.Β.Δ. πρέπει να υποστηρίζει (εγγενώς ή μέσω custom επέκτασης ή μέσω προϊόντος τρίτου κατασκευαστή) λειτουργίες κρυπτογράφησης / αποκρυπτογράφησης των δεδομένων που αποθηκεύονται στη Βάση Δεδομένων	ΝΑΙ		
47.	Υποστήριξη SQL ερωτημάτων	ΝΑΙ		
48.	Υποστήριξη όψεων	ΝΑΙ		
49.	Υποστήριξη stored procedures	ΝΑΙ		
50.	Υποστήριξη database triggers	ΝΑΙ		
51.	Εγγενής δυνατότητα ON LINE λήψης αντιγράφων ασφαλείας της Βάσης Δεδομένων με υποστήριξη Backup και Restore	ΝΑΙ		

4.3 Εξοπλισμός

4.3.1.1 Εξοπλισμός Ηλεκτρονικής Υπογραφής Πολίτη (2.2.2)

A/A	ΠΡΟΔΙΑΓΡΑΦΗ	ΑΠΑΙΤΗΣΗ	ΑΠΑΝΤΗΣΗ	ΠΑΡΑΠΟΜΠΗ
1.	Πλήθος: τέσσερα (4)	ΝΑΙ		
2.	Σύνδεση USB	ΝΑΙ		
3.	Διαγώνιο οθόνης όχι μικρότερη από 4,5" τύπου F-STN, θετικό ανακλαστικό, με ανάλυση τουλάχιστον 320x200 pixels χρησιμοποιώντας ως μέθοδο ανάγνωσης την Electromagnetic resonance (EMR)	ΝΑΙ		
4.	Στυλό που να δέχεται επίπεδα πίεσης 1024 τουλάχιστον με ανάλυση πένας τα 2540 LPI	ΝΑΙ		
5.	Να μη χρησιμοποιεί μπαταρία αλλά να είναι ασύρματο	ΝΑΙ		
6.	Με αναφορά ρυθμού τουλάχιστον 200rps και ανάλυση αισθητήρα τουλάχιστον 2500 lpi	ΝΑΙ		
7.	Απαραίτητη προϋπόθεση είναι να είναι συμβατό με windows 10 λειτουργικό	ΝΑΙ		
8.	Όλες οι συναλλαγές πρέπει να γίνονται με κρυπτογράφηση με τα αντίστοιχα πρωτόκολλα ώστε να είναι ασφαλείς.	ΝΑΙ		
9.	Εγγύηση 1 έτος	ΝΑΙ		

4.3.1.2 Εξοπλισμός μετακινούμενου προσωπικού (2.2.3)

A/A	ΠΡΟΔΙΑΓΡΑΦΗ	ΑΠΑΙΤΗΣΗ	ΑΠΑΝΤΗΣΗ	ΠΑΡΑΠΟΜΠΗ
1.	8th Generation Intel Core i5-8365U Processor (4 Core,6MB Cache,1.6GHz,15W) ή ανώτερος	ΝΑΙ		
2.	Microsoft Office 30 Day Trial - Excludes Office License	ΝΑΙ		
3.	No Anti-Virus Software	ΝΑΙ		
4.	Intel® Core™ i5-8365U with u-blox NEO-M8 GPS card 8GB Memory	ΝΑΙ		
5.	8GB 2133MHz LPDDR3 Memory ή ανώτερη	ΝΑΙ		
6.	M.2 512GB PCIe NVMe Class 40 Solid State Drive	ΝΑΙ		
7.	11.6", FHD (1920 x 1080), 1000 Nit Outdoor-Readable, Anti-Glare, Anti-Smudge, Polarizer, Glove-Capable	ΝΑΙ		

Α/Α	ΠΡΟΔΙΑΓΡΑΦΗ	ΑΠΑΙΤΗΣΗ	ΑΠΑΝΤΗΣΗ	ΠΑΡΑΠΟΜΠΗ
8.	5 MP HD IR webcam /8 MP rear camera with Flash and Dual Microphone	ΝΑΙ		
9.	Intel AX200 Wireless Card Rugged ή αντίστοιχη	ΝΑΙ		
10.	Intel Wi-Fi AX200 Driver with Bluetooth ή αντίστοιχη	ΝΑΙ		
11.	DW5821E WWAN Card Snapdragon X20 LTE for WW Win10	ΝΑΙ		
12.	Limited Security Options (Fingerprint Reader, Contactless Smartcard Reader)	ΝΑΙ		
13.	Mini Serial Port	ΝΑΙ		
14.	2-cell 34Wh) Lithium Ion Primary Battery	ΝΑΙ		
15.	2-cell (34Wh) Lithium Ion Secondary Battery	ΝΑΙ		
16.	Power Cord - European	ΝΑΙ		
17.	45 Watt AC Adapter	ΝΑΙ		
18.	vPro Technology Advanced Management	ΝΑΙ		
19.	ENERGY STAR Qualified	ΝΑΙ		
20.	Hazardous Locations Certification	ΝΑΙ		
21.	Regulatory Label	ΝΑΙ		
22.	Windows 10 Additional Software	ΝΑΙ		
23.	WLAN/WWAN Chassis with NFC 11.6 FHD 1000 nit Outdoor-Readable GloveCapable Touchscreen w/Gorilla Glass	ΝΑΙ		
24.	3Y Collect and Return Service	ΝΑΙ		
25.	3Y ProSupport Collect and Return Upgrade	ΝΑΙ		
26.	Declined Accidental Damage offer	ΝΑΙ		
27.	Configuration Services Standard ShipBox Label Location	ΝΑΙ		
28.	Windows 10 Pro (64Bit) Multi-Language English, Greek, Portuguese, Hebrew, Russian	ΝΑΙ		

4.3.1.2.1 Εξοπλισμός εκτύπωσης καρτών πολίτη (2.2.4)

A/A	ΠΡΟΔΙΑΓΡΑΦΗ	ΑΠΑΙΤΗΣΗ	ΑΠΑΝΤΗΣΗ	ΠΑΡΑΠΟΜΠΗ ΤΕΚΜΗΡΙΩΣΗΣ
Εκτυπωτής για την εκτύπωση καρτών				
1.	Πλήθος Εκτυπωτών : ένας (1)	ΝΑΙ		
2.	Δυνατότητα μονής εκτύπωσης	ΝΑΙ		
3.	Τρόπος Εκτύπωσης: DyeSublimation, Θερμικής Μεταφοράς,	ΝΑΙ		
4.	Ανάλυση: τουλάχιστον 300dpi	ΝΑΙ		
5.	Μνήμη τουλάχιστον 32mb	ΝΑΙ		
6.	Σύνδεση ethernet, USB	ΝΑΙ		
7.	Εγγύηση 3 χρόνια			
Αναλώσιμα				
8.	Μελανοταινία μαύρου Χρώματος για έως και 2000 όψεις	ΝΑΙ		
9.	Πλήθος Μελατοταινιών : πέντε (5)	ΝΑΙ		
10.	Σετ καθαρισμού	ΝΑΙ		
11.	Πλήθος Σετ Καθαρισμού : δύο (2)	ΝΑΙ		
Barcode Reader				
12.	Πλήθος Barcode Reader : τέσσερα (4)	ΝΑΙ		
13.	Τύπος Χειρός	ΝΑΙ		
14.	Απόσταση Ανάγνωσης 43cm	ΝΑΙ		
15.	Τεχνολογία Ανάγνωσης 1D laser	ΝΑΙ		
16.	Βάση Στήριξης	ΝΑΙ		
17.	Ταχύτητα Ανάγνωσης 100 Scans/sec	ΝΑΙ		
18.	Αντοχή Πτώσης 1.5μ	ΝΑΙ		
19.	Διασύνδεση USB	ΝΑΙ		
20.	Αυτόματη Ανάγνωση	ΝΑΙ		

Α/Α	ΠΡΟΔΙΑΓΡΑΦΗ	ΑΠΑΙΤΗΣΗ	ΑΠΑΝΤΗΣΗ	ΠΑΡΑΠΟΜΠΗ ΤΕΚΜΗΡΙΩΣΗΣ
21.	Εγγύηση 5 χρόνια	ΝΑΙ		
Κάρτες				
22.	Οι κάρτες είναι πλαστικές τύπου πιστωτικής	ΝΑΙ		
23.	<u>Πλήθος</u> Καρτών RFID: 2.000.	ΝΑΙ		
24.	Είναι τύπου πιστωτικής κάρτας	ΝΑΙ		
25.	Είναι τυπωμένες με τα στοιχεία της Επιχείρησης από Υλικό PVC λευκό	ΝΑΙ		
26.	Διαστάσεις: 85,6 x 54 mm (ISO Standard)	ΝΑΙ		
27.	Πάχος: 0,76mm (± 0,04 mm)	ΝΑΙ		
28.	Α' όψη: Τετραχρωμία με επίστρωση lamination.	ΝΑΙ		
29.	Β' όψη: Τετραχρωμία με επίστρωση lamination	ΝΑΙ		

4.4 Υπηρεσίες

4.4.1.1 Υπηρεσίες Εγκατάστασης Εφαρμογών στο Cloud (2.3.2)

A/A	ΠΡΟΔΙΑΓΡΑΦΗ	ΑΠΑΙΤΗΣΗ	ΑΠΑΝΤΗΣΗ	ΠΑΡΑΠΟΜΠΗ ΤΕΚΜΗΡΙΩΣΗΣ
1.	Υπηρεσίες Εγκατάστασης Εφαρμογών στο Κυβερνητικό Νέφος (G-Cloud) ή σε επιλεγμένο Provider σύμφωνα με τις απαιτήσεις της παρ. 2.3.3	ΝΑΙ		

4.4.1.2 Υπηρεσίες Παραμετροποίησης Εφαρμογών και Εξοπλισμού (2.3.3)

A/A	ΠΡΟΔΙΑΓΡΑΦΗ	ΑΠΑΙΤΗΣΗ	ΑΠΑΝΤΗΣΗ	ΠΑΡΑΠΟΜΠΗ ΤΕΚΜΗΡΙΩΣΗΣ
2.	Υπηρεσίες Παραμετροποίησης Εφαρμογών και Εξοπλισμού σύμφωνα με τις απαιτήσεις της παρ. 2.3.4	ΝΑΙ		

4.4.1.3 Υπηρεσίες εκπαίδευσης (2.3.4)

A/A	ΠΡΟΔΙΑΓΡΑΦΗ	ΑΠΑΙΤΗΣΗ	ΑΠΑΝΤΗΣΗ	ΠΑΡΑΠΟΜΠΗ ΤΕΚΜΗΡΙΩΣΗΣ
3.	Υπηρεσία Εκπαίδευσης σύμφωνα με τις απαιτήσεις της παρ. 2.3.5	ΝΑΙ		

4.4.1.4 Υπηρεσίες Πιλοτικής Λειτουργίας (2.3.5)

A/A	ΠΡΟΔΙΑΓΡΑΦΗ	ΑΠΑΙΤΗΣΗ	ΑΠΑΝΤΗΣΗ	ΠΑΡΑΠΟΜΠΗ ΤΕΚΜΗΡΙΩΣΗΣ
1.	Υπηρεσία Πιλοτικής Λειτουργίας σύμφωνα με τις απαιτήσεις της παρ. 2.3.6	ΝΑΙ		

5. Προϋπολογισμός Υποέργου 2

A/A	Περιγραφή Δαπάνης	Κατηγορία Δαπάνης	Ποσότητα	Μονάδα	Τιμή Μονάδας	Συνολικό Κόστος χωρίς ΦΠΑ
1.1	Έτοιμο Λογισμικό Διαχείρισης Ωφελούμενων Κοινωνικής Υπηρεσίας (άρθρα 2.4, 4.2)	Άδειες Λογισμικού	1	τεμ	24.000,00 €	24.000,00 €
	Μερικό Σύνολο 1	Άδειες Λογισμικού				24.000,00 €
	ΦΠΑ Μερικό Σύνολο 1 (24%)					5.760,00€
2.1	Εξοπλισμός Ηλεκτρονικής Υπογραφής Πολίτη (άρθρα 2.5, 4.3.1.1)	Εξοπλισμός	4	τεμ	325,00€	1.300,00 €
2.2	Εξοπλισμός μετακινούμενου Προσωπικού (άρθρα 2.6, 4.3.1.2)	Εξοπλισμός	20	τεμ	3.046,43	60.928,60 €
2.3	Εξοπλισμός εκτύπωσης καρτών πολίτη (άρθρα 2.7, 4.3.1.2.1)	Εξοπλισμός	1	τεμ	3.750,00 €	3.750,00 €
	Μερικό Σύνολο 2	Εξοπλισμός				65.978,60 €
	ΦΠΑ Μερικό Σύνολο 2 (17%)					11.216,36€
3.1	Εγκατάσταση Εφαρμογών στο Κυβερνητικό Νέφος (G-Cloud) ή σε επιλεγμένο Provider και απαραίτητου εξοπλισμού (άρθρα 2.10, 4.4.1.1)	Υπηρεσίες	0,2	α/μ	4.500,00€	900,00 €
3.2	Παραμετροποίηση Εφαρμογών και Εξοπλισμού (άρθρα 2.11, 4.4.1.2)	Υπηρεσίες	1,5	α/μ	4.500,00€	6.750,00 €
3.3	Υπηρεσίες Εκπαίδευσης περιλαμβάνει : - Εκπαίδευση στους διαχειριστές και τους χρήστες των εφαρμογών του συστήματος (άρθρα 2.12, 4.4.1.3)	Υπηρεσίες	0,5	α/μ	4.500,00€	2.250,00 €
3.4	Πιλοτική Λειτουργία (άρθρα 2.13, 4.4.1.4)	Υπηρεσίες	0,4	α/μ	4.500,00€	1.800,00 €
	Μερικό Σύνολο 3	Υπηρεσίες				11.700,00 €
	ΦΠΑ Μερικό Σύνολο 3 (24%)					2.808,00€
	Γενικό Σύνολο χωρίς ΦΠΑ					101.678,60 €
	Γενικό Σύνολο με ΦΠΑ					121.462,96 €

Ο συντάξας

Μιχαήλ Φραγκούλης
ΠΕ Πληροφορικής
με βαθμό Α΄

Ελέγχθηκε
Ο Προϊστάμενος ΤΠΕ

Ιωάννης Δεληγιάννης
ΤΕ Μηχανολόγων Μηχανικών
με βαθμό Α΄

ΘΕΩΡΗΘΗΚΕ
Ο Προϊστάμενος Δ/σης
Προγραμματισμού Οργάνωσης κ
Πληροφορικής

Νικόλαος Τσιπουρλής
ΠΕ Αρχιτεκτόνων Μηχανικών
με βαθμό Α΄

6. Αξιολόγηση Προσφορών

6.1 Κριτήριο ανάθεσης

Κριτήριο ανάθεσης της Σύμβασης είναι η πλέον συμφέρουσα από οικονομική άποψη προσφορά βάσει βέλτιστης σχέσης ποιότητας – τιμής, η οποία εκτιμάται βάσει των κάτωθι κριτηρίων:

	ΚΡΙΤΗΡΙΑ ΑΞΙΟΛΟΓΗΣΗΣ	Συντελεστής βαρύτητας (%)
1	Προδιαγραφές Τεχνικής Λύσης	70%
K.1.1	Έτοιμο Λογισμικό Διαχείρισης Ωφελούμενων Κοινωνικής Υπηρεσίας	20%
K.1.2	Εξοπλισμός Ηλεκτρονικής Υπογραφής Πολίτη, Εξοπλισμός μετακινούμενου Προσωπικού, Εξοπλισμός εκτύπωσης καρτών πολίτη	35%
K.1.3	Εγκατάσταση Εφαρμογών στο Κυβερνητικό Νέφος (G-Cloud) ή σε επιλεγμένο Provider και απαραίτητου εξοπλισμού, Παραμετροποίηση Εφαρμογών και Εξοπλισμού	10%
K.1.4	Υπηρεσίες Εκπαίδευσης περιλαμβάνει: - Εκπαίδευση στους διαχειριστές και τους χρήστες των εφαρμογών του συστήματος, Πιλοτική Λειτουργία	5%
2	Μεθοδολογία Οργάνωσης, Διοίκησης και Υλοποίησης Έργου	30%
K.2.1	Οργάνωση Υλοποίησης Έργου (Φάσεις, Παραδοτέα, Χρονοδιάγραμμα)	15%
K.2.2	Μεθοδολογία Διοίκησης και Υλοποίησης Έργου	15%
	Σύνολο	100%

Ομάδα Α Τεχνικών Προδιαγραφών - Ποιότητας - Απόδοσης:

Ο συντελεστής βαρύτητας της Ομάδας Α, περιλαμβάνει το άθροισμα των συντελεστών βαρύτητας των επιμέρους κριτηρίων, και είναι το ανώτερο 70%

Ομάδα Β Τεχνικής Υποστήριξης και Κάλυψης:

Ο συντελεστής βαρύτητας της Ομάδας Β, περιλαμβάνει το άθροισμα των συντελεστών βαρύτητας των επιμέρους κριτηρίων, και είναι το ανώτερο 30%.

Η Οργάνωση Υλοποίησης Έργου (Φάσεις, Παραδοτέα, Χρονοδιάγραμμα): Περιλαμβάνει αναλυτική πρόταση υλοποίησης του έργου σε φάσεις – τα παραδοτέα/φάση και τα ορόσημα.

6.2 Βαθμολόγηση και κατάταξη προσφορών

Η βαθμολόγηση κάθε κριτηρίου αξιολόγησης κυμαίνεται από 100 βαθμούς στην περίπτωση που ικανοποιούνται ακριβώς όλοι οι όροι των τεχνικών προδιαγραφών, αυξάνεται δε μέχρι τους 150 βαθμούς όταν υπερκαλύπτονται οι απαιτήσεις του συγκεκριμένου κριτηρίου

Κάθε κριτήριο αξιολόγησης βαθμολογείται αυτόνομα με βάση τα στοιχεία της προσφοράς.

Η σταθμισμένη βαθμολογία του κάθε κριτηρίου θα προκύπτει από το γινόμενο του επιμέρους συντελεστή βαρύτητας επί τη βαθμολογία του, η δε συνολική βαθμολογία της προσφοράς θα προκύπτει από το άθροισμα των σταθμισμένων βαθμολογιών όλων των κριτηρίων.

$$B_i = \sigma_1 \times \Lambda_1 + \sigma_2 \times \Lambda_2 + \dots + \sigma_n \times \Lambda_n$$

όπου:

B_i η συνολική βαθμολογία της Τεχνικής Προσφοράς i

σ_n ο συντελεστής βαρύτητας του κριτηρίου αξιολόγησης n

Λ_n η βαθμολογία του κριτηρίου αξιολόγησης n

Κριτήρια με βαθμολογία μικρότερη από 100 βαθμούς (ήτοι που δεν καλύπτουν/παρουσιάζουν αποκλίσεις από τις τεχνικές προδιαγραφές της παρούσας) επιφέρουν την απόρριψη της προσφοράς.

Πλέον συμφέρουσα από οικονομική άποψη προσφορά είναι εκείνη που παρουσιάζει τον μικρότερο λόγο της προσφερθείσας τιμής προς τη συνολική βαθμολογία της τεχνικής προσφοράς (ήτοι αυτή στην οποία το Λ είναι ο μικρότερος αριθμός), σύμφωνα με τον τύπο που ακολουθεί.

$$\Lambda = \frac{\text{Προσφερθείσα τιμή}}{\text{Συνολική βαθμολογία τεχνικής προσφοράς}}$$

Ο συντάξας

Μιχαήλ Φραγκούλης
ΠΕ Πληροφορικής
με βαθμό Α΄

Ελέγχθηκε
Ο Προϊστάμενος ΤΠΕ

Ιωάννης Δεληγιάννης
ΤΕ Μηχανολόγων Μηχανικών
με βαθμό Α΄

ΘΕΩΡΗΘΗΚΕ
Ο Προϊστάμενος Δ/σης
Προγραμματισμού Οργάνωσης κ
Πληροφορικής

Νικόλαος Τσιπουρλής
ΠΕ Αρχιτεκτόνων Μηχανικών
με βαθμό Α΄