

Διακήρυξη Διαγωνισμού για το Έργο:
« Ηλεκτρονικές Υπηρεσίες κοινωνικής πρόνοιας και Φροντίδας στους μητροπολιτικούς Δήμους της Κρήτης »
Μέρος Α: Αντικείμενο και Προδιαγραφές Έργου



Διακήρυξη Διαγωνισμού για το Έργο

ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΕΣ ΥΠΗΡΕΣΙΕΣ

ΚΟΙΝΩΝΙΚΗΣ ΠΡΟΝΟΙΑΣ ΚΑΙ ΦΡΟΝΤΙΔΑΣ

ΣΤΟΥΣ ΜΗΤΡΟΠΟΛΙΤΙΚΟΥΣ ΔΗΜΟΥΣ ΤΗΣ ΚΡΗΤΗΣ

Αναθέτουσα Αρχή: Δήμος Ηρακλείου

Προϋπολογισμός: 404.358,54 (χωρίς ΦΠΑ)

Διάρκεια 18 μήνες

Διαδικασία Ανάθεσης: Ανοικτός Διεθνής
με κριτήριο την οικονομικά συμφερότερη προσφορά

Ημερομηνία διενέργειας διαγωνισμού: 00/00/2012

Κωδικός ΟΠΣ: 327753



Μέρος Α: Αντικείμενο και Προδιαγραφές Έργου

Πίνακας Περιεχομένων

Πίνακας Περιεχομένων	2
Συνοπτικά στοιχεία Έργου	5
ΜΕΡΟΣ Α: ΑΝΤΙΚΕΙΜΕΝΟ ΚΑΙ ΠΡΟΔΙΑΓΡΑΦΕΣ ΕΡΓΟΥ	6
Συνομογραφίες - Ορισμοί	6
A1. Περιβάλλον του Έργου	7
A1.1 Εμπλεκόμενοι στην υλοποίηση του αντικειμένου του Έργου	7
A1.1.1 Συνοπτική παρουσίαση Φορέα υλοποίησης και Λειτουργίας	8
A1.1.2 Όργανα και Επιτροπές (Διακυβέρνηση του Έργου).....	12
A1.2 Υφιστάμενη κατάσταση (σε σχέση με τις απαιτήσεις του Έργου)	14
A1.2.1 Συνοπτική περιγραφή των υπηρεσιών και της λειτουργίας του Φορέα Λειτουργίας	14
A1.2.2 Οργανωτική Δομή και Στελέχωση του Φορέα.....	14
A1.2.3 Περιγραφή των κύριων επιχειρησιακών διαδικασιών.....	16
A1.2.4 Ανάλυση υποδομών Τεχνολογιών Πληροφορικής και Επικοινωνιών	16
A2. Αντικείμενο, στόχοι και κρίσιμοι παράγοντες επιτυχίας του Έργου	18
A2.1 Αντικείμενο του Έργου	18
A2.1.1 Υποέργο 1: Τεχνολογική Πλατφόρμα	18
A2.1.2 Υποέργο 2: Πληροφοριακή Υποστήριξη Δομών και Ηλεκτρονικός Φάκελος Υγείας και Πρόνοιας	19
A2.1.3 Υποέργο 3: Εφαρμογές και Υπηρεσίες Επικοινωνίας και Κοινωνικής Δικτύωσης.....	19
A2.1.4 Υποέργο 4: Υπηρεσίες Τηλεφροντίδας και Κατ' Οίκον Τηλεπαρακολούθησης Υγείας	19
A2.2 Σκοπιμότητα και αναμενόμενα οφέλη	20
A2.3 Στόχοι και Έκταση του Έργου	21
A2.4 Κρίσιμοι παράγοντες επιτυχίας του Έργου	22
A3. Λειτουργικές και Τεχνικές προδιαγραφές Έργου	24
A3.1 Ηλεκτρονικές Υπηρεσίες	24
A3.2 Απαιτήσεις Αρχιτεκτονικής Συστήματος	27
A3.2.1 Εξοπλισμός Τεχνολογικής Πλατφόρμας υποέργου 1	30
A3.2.2 Λειτουργικότητες και χρήστες του συστήματος.....	32
A3.3 Τεχνολογίες και σχέδιο υλοποίησης Έργου	34
A3.4 Προδιαγραφές Λειτουργικών Ενοτήτων (Υποσυστημάτων, Εφαρμογών)	35
A3.4.1 Λειτουργικές προδιαγραφές εφαρμογών υποέργου 2	35
A3.4.2 Λειτουργικές προδιαγραφές εφαρμογών υποέργου 3	40
A3.4.3 Λειτουργικές προδιαγραφές εφαρμογών υποέργου 4	42

A3.5	Διαλειτουργικότητα	44
A3.6	Πολυκαναλική προσέγγιση	46
A3.7	Απαιτήσεις Ασφάλειας	48
A3.7.1	Ταυτοποίηση επαγγελματιών υγείας	48
A3.7.2	Λοιπές απαιτήσεις ασφάλειας	48
A3.8	Απαιτήσεις Ευχρηστίας Συστήματος	49
A3.9	Απαιτήσεις Προσβασιμότητας	49
A3.10	Χρονοδιάγραμμα και Φάσεις Έργου	50
A3.10.1	Φάσεις Υλοποίησης Υποέργου 1	50
A3.10.2	Φάσεις Υλοποίησης Υποέργου 2	53
A3.10.3	Φάσεις Υλοποίησης Υποέργου 3	56
A3.10.4	Φάσεις Υλοποίησης Υποέργου 4	58
A3.11	Πίνακας Παραδοτέων	61
A3.12	Σημαντικά Ορόσημα υλοποίησης Έργου	64
A4.	Ελάχιστες προδιαγραφές Υπηρεσιών	65
A4.1	Υπηρεσίες Εκπαίδευσης	65
A4.1.1	Εκπαίδευση χρηστών και διαχειριστών.....	65
A4.1.2	Τεκμηρίωση	65
A4.2	Υπηρεσίες Ευαισθητοποίησης	66
A4.3	Υπηρεσίες Πιλοτικής και Παραγωγικής Λειτουργίας	66
A4.4	Υπηρεσίες Εγγύησης «Καλής Λειτουργίας»	67
A4.5	Υπηρεσίες Συντήρησης	68
A5.	Μεθοδολογία Διοίκησης και Υλοποίησης Έργου	68
A5.1	Μέθοδοι και Τεχνικές Υλοποίησης και Υποστήριξης	68
A5.2	Σχήμα Διοίκησης, σχεδιασμού και υλοποίησης του Έργου	68
A5.2.1	Βασικές Αρχές	69
A5.2.2	Προσόντα και Δεξιότητες της Ομάδας Έργου.....	70
A5.3	Σχέδιο και Σύστημα Διασφάλισης Ποιότητας	71
A5.4	Σχέδιο και Σύστημα Διαχείρισης Κινδύνων	71
A5.5	Σενάρια χρήσης και Ελέγχου - Διαδικασία παραλαβής λειτουργικότητας συστημάτων και Έργου	72
A5.5.1	Προσωρινή Παραλαβή.....	73
A5.5.2	Οριστική Παραλαβή.....	73

Διακήρυξη Διαγωνισμού για το Έργο:
 « Ηλεκτρονικές Υπηρεσίες κοινωνικής πρόνοιας και Φροντίδας στους μητροπολιτικούς Δήμους της Κρήτης »
 Μέρος Α: Αντικείμενο και Προδιαγραφές Έργου

ΑΝΑΘΕΤΟΥΣΑ ΑΡΧΗ	ΔΗΜΟΣ ΗΡΑΚΛΕΙΟΥ
ΤΙΤΛΟΣ ΕΡΓΟΥ	Ηλεκτρονικές υπηρεσίες κοινωνικής πρόνοιας και φροντίδας στους μητροπολιτικούς Δήμους της Κρήτης
ΦΟΡΕΑΣ ΓΙΑ ΤΟΝ ΟΠΟΙΟ ΠΡΟΟΡΙΖΕΤΑΙ ΤΟ ΕΡΓΟ	ΔΗΜΟΣ ΗΡΑΚΛΕΙΟΥ
ΤΟΠΟΣ ΠΑΡΑΔΟΣΗΣ – ΤΟΠΟΣ ΠΑΡΟΧΗΣ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ	ΔΗΜΟΣ ΗΡΑΚΛΕΙΟΥ ΔΗΜΟΣ ΧΑΝΙΩΝ ΔΗΜΟΣ ΡΕΘΥΜΝΟΥ ΔΗΜΟΣ ΑΓ ΝΙΚΟΛΑΟΥ
ΕΙΔΟΣ ΣΥΜΒΑΣΗΣ	Ταξινομήση κατά CPV: .72 00 00 00 - 5 Υπηρεσίες Πληροφορικής & Συναφείς Υπηρεσίες
ΕΙΔΟΣ ΔΙΑΔΙΚΑΣΙΑΣ	Ανοικτός Διαγωνισμός με κριτήριο ανάθεσης την πλέον συμφέρουσα από οικονομική άποψη Προσφορά
ΠΡΟΥΠΟΛΟΓΙΣΜΟΣ	Ο προϋπολογισμός του Έργου ανέρχεται στο ποσό των τετρακοσίων ενενήντα επτά χιλιάδων τριακόσιων εξήντα ένα ευρώ (497.361,00) συμπεριλαμβανομένου του ΦΠΑ (23%)
ΧΡΗΜΑΤΟΔΟΤΗΣΗ ΕΡΓΟΥ	Το Έργο χρηματοδοτείται από το Επιχειρησιακό Πρόγραμμα «Ψηφιακή Σύγκλιση», στο πλαίσιο του ΕΣΠΑ, σε ποσοστό 80% από την Ευρωπαϊκή Ένωση και 20% από Εθνικούς Πόρους
ΧΡΟΝΟΣ ΥΛΟΠΟΙΗΣΗΣ – ΔΙΑΡΚΕΙΑ ΕΡΓΟΥ	Δέκα οκτώ μήνες (18) από την υπογραφή της Σύμβασης
ΗΜΕΡΟΜΗΝΙΑ ΔΙΑΚΗΡΥΞΗΣ	.../.../11
ΠΡΟΘΕΣΜΙΑ ΓΙΑ ΥΠΟΒΟΛΗ ΔΙΕΥΚΡΙΝΙΣΕΩΝ ΕΠΙ ΤΩΝ ΟΡΩΝ ΤΗΣ ΔΙΑΚΗΡΥΞΗΣ	.../.../11
ΚΑΤΑΛΗΚΤΙΚΗ ΗΜΕΡΟΜΗΝΙΑ ΚΑΙ ΩΡΑ ΥΠΟΒΟΛΗΣ ΠΡΟΣΦΟΡΩΝ/11 και μέχρι η ώρα 14:00μ.μ
ΤΟΠΟΣ ΚΑΤΑΘΕΣΗΣ ΠΡΟΣΦΟΡΩΝ	
ΗΜΕΡΟΜΗΝΙΑ ΚΑΙ ΩΡΑ ΑΠΟΣΦΡΑΓΙΣΗΣ ΠΡΟΣΦΟΡΩΝ	

Συνοπτικά στοιχεία Έργου

Το υπό προκήρυξη έργο αφορά την ανάπτυξη προηγμένων ηλεκτρονικών υπηρεσιών και εφαρμογών κοινωνικής πρόνοιας, την ενσωμάτωση και αξιολόγηση (υφιστάμενων και διεθνώς δοκιμασμένων) τεχνολογιών τηλεφροντίδας (telecare) και τηλευγείας σε μορφή κατ' οίκον τηλεπαρακολούθησης (home telemonitoring) στο μοντέλο κοινωνικής φροντίδας και πρωτοβάθμιας φροντίδας υγείας των Καλλικρατικών Δήμων της Κρήτης.

Συγκεκριμένα, το έργο περιλαμβάνει τους κάτωθι επιμέρους στόχους:

Α) Αποτελεσματικότερη λειτουργία των υφιστάμενων δομών παροχής υπηρεσιών κοινωνικής φροντίδας και φροντίδας υγείας μέσω της χρήσης καινοτόμων πληροφοριακών συστημάτων και υποστήριξη των δήμων και των δομών παροχής υπηρεσιών κοινωνικής φροντίδας και φροντίδας υγείας στην διαχείριση του μοντέλου παροχής κοινωνικής φροντίδας και φροντίδας υγείας. Ανάπτυξη και παροχή πρόσβασης στον ηλεκτρονικό φάκελο υγείας και πρόνοιας (ΗΦΥΠ), (Υποέργο 2).

Β) Ενδυνάμωση κοινωνικών δικτύων για την αποφυγή κοινωνικού αποκλεισμού (Υποέργο 3).

Γ) Αναβάθμιση των υπηρεσιών κατ' οίκον κοινωνικής φροντίδας και φροντίδας υγείας (Υποέργο 4).

Δ) Προμήθεια, εγκατάσταση, παραμετροποίηση της απαιτούμενης τεχνολογικής υποδομής (Υποέργο 1).

Το συνολικό έργο έχει χωριστεί σε 4 υποέργα τα όποια προβλέπεται να εκτελεσθούν ταυτόχρονα. Το υποέργο 1 αποκτά επιπλέον συντονιστικές και διαχειριστικές ιδιότητες ενώ θα υλοποιήσει τη τεχνολογική υποδομή που θα υποστηρίζει τις παρεχόμενες υπηρεσίες, αντικείμενα των υπόλοιπων υποέργων.

Ο ΗΦΥΠ και η βάση δεδομένων εξυπηρετούμενων, αντικείμενα του υποέργου 2, θα αποτελούν σημείο διαλειτουργικότητας με τα υποέργα 3 και 4 αντίστοιχα.

Με το παρόν έργο οι Καλλικρατικοί Δήμοι της Κρήτης (Αγ Νικολάου , Ηρακλείου, Ρεθύμνου και Χανίων) φιλοδοξούν να πρωτοπορήσουν και να καθιερώσουν «βέλτιστες πρακτικές» αναφορικά με την εφαρμογή τόσο Β2Β όσο και Β2C υπηρεσίες στην διαδικασία παροχής φροντίδας και κοινωνικής μέριμνας στους δημότες τους και ιδιαίτερα στις ευπαθείς ομάδες του πληθυσμού του Δήμου.

ΜΕΡΟΣ Α: ΑΝΤΙΚΕΙΜΕΝΟ ΚΑΙ ΠΡΟΔΙΑΓΡΑΦΕΣ ΕΡΓΟΥ

Συντομογραφίες - Ορισμοί

1. **Εργοδότης ή Κύριος του Έργου (ΚΤΕ)** : Δήμος Ηρακλείου
2. **Αναθέτουσα Αρχή** : Δήμος Ηρακλείου.
3. **Υπηρεσία διενέργειας του διαγωνισμού:** Δήμος Ηρακλείου Αγ Τίτου 1 , Τ.Κ. 71202, Ηράκλειο Κρήτης
4. **Επιτροπή ή Ε.Δ.Δ.** : Η αρμοδίως συσταθείσα Επιτροπή Διενέργειας του Διαγωνισμού.
5. **Επιτροπή Παρακολούθησης Παραλαβής (ΕΠΠΕ):** ομάδα προσώπων που ορίζεται από την Αναθέτουσα Αρχή με Απόφαση του και την εκπροσωπεί στην άσκηση των αρμοδιοτήτων της από τη Σύμβαση και έχει την ευθύνη για την επίβλεψη της εκτέλεσης της Σύμβασης από τον Ανάδοχο και την παραλαβή των Παραδοτέων του Έργου.
6. **Συμβατικά τεύχη διαγωνισμού** : Τα περιγραφόμενα στο άρθρο 8 της παρούσας.
7. **Προσφέρων ή Συμμετέχων** : Το φυσικό ή νομικό πρόσωπο που υποβάλλει προσφορά, είτε μεμονωμένα είτε ως μέλος σύμπραξης ή κοινοπραξίας ή ένωσης προσώπων στα πλαίσια του Διαγωνισμού.
8. **Κατακύρωση** : Η απόφαση της Αναθέτουσας Αρχής με την οποία εγκρίνεται η τελική επιλογή του Αναδόχου για την παροχή των υπηρεσιών.
9. **Συμβατικό Τίμημα** : Η τιμή προσφοράς στην οποία θα κατακυρωθεί ο διαγωνισμός και θα αποτελέσει το οικονομικό αντικείμενο της Σύμβασης μεταξύ της Αναθέτουσας Αρχής και του Αναδόχου συμπεριλαμβανομένου του ΦΠΑ.
10. **Σύμβαση** : Η έγγραφη συμφωνία μεταξύ της Αναθέτουσας Αρχής και του Αναδόχου για την παροχή των υπηρεσιών ή και προμήθειας , η οποία καταρτίζεται μετά την κατακύρωση.
11. **Παραδοτέα** : Όλα τα ενδιάμεσα ή τελικά προϊόντα και υπηρεσίες που ο Ανάδοχος θα παραδώσει ή οφείλει να παραδώσει στην Αναθέτουσα Αρχή σύμφωνα με τη Σύμβαση.
12. **Περίοδος εγγύησης** : το χρονικό διάστημα που καθορίζεται στη Σύμβαση και ξεκινά από την επομένη της ημερομηνίας οριστικής παραλαβής του Έργου.
13. **Ανάδοχος** : ο Προσφέρων που θα επιλεγεί από την παρούσα διαδικασία να παρέχει τις υπηρεσίες.
14. **Δήλωση** : Η Υπεύθυνη Δήλωση του Ν. 1599/86 ή σε περίπτωση αλλοδαπού συμμετέχοντα, κείμενο ανάλογης αποδεικτικής αξίας, σύμφωνα με τις διαδικασίες της χώρας προέλευσης της εταιρίας (π.χ. ένορκη δήλωση) συνοδευμένο απαραίτητα από επίσημη μετάφραση του στα ελληνικά και επικυρωμένο κατά τα οριζόμενα στην κείμενη νομοθεσία.
15. **Φορέας υλοποίησης:** Δήμος Ηρακλείου
16. **Φορέας Λειτουργίας:** Δήμος Ηρακλείου
17. ΕΕ Ευρωπαϊκή Ένωση
18. ΕΣΠΑ Εθνικό Στρατηγικό Πλαίσιο Αναφοράς
19. ΕΠ Επιχειρησιακό Πρόγραμμα
20. ΟΔΕ Ομάδα Διοίκησης Έργου
21. ΨΣ Ψηφιακή Σύγκλιση

A1.Περιβάλλον του Έργου

A1.1 Εμπλεκόμενοι στην υλοποίηση του αντικειμένου του Έργου

Δικαιούχος και φορέας υλοποίησης και λειτουργίας του έργου, που αποτελεί διαδημοτική πρόταση 4 Δήμων της Κρήτης είναι ο Δήμος Ηρακλείου που αποτελεί και τελικό δικαιούχο για τους Δήμους: Χανίων , Ρεθύμνου και Αγ Νικολάου.

Ο Δήμος Ηρακλείου : Είναι Δήμος της Περιφέρειας Κρήτης – Περιφερειακή Ενότητα Ηρακλείου Η σημερινή σύνθεσή του προέκυψε από την συνένωση των προϋπαρχόντων Δήμων Ηρακλείου , Ν Αλικαρνασσού , Τεμένους , Γοργολαίνη και Παλιανής , σύμφωνα με το άρθρο 1 παρ. 2 του Ν.3852/2010 (ΦΕΚ Α΄ 87, 07-06-2010) «Νέα Αρχιτεκτονική της Αυτοδιοίκησης και της Αποκεντρωμένης Διοίκησης – Πρόγραμμα Καλλικράτης».

Η έκταση του Δήμου είναι 120 τ.χλμ. και ο πληθυσμός του 173.450 περίπου κάτοικοι σύμφωνα με τα προσωρινά αποτελέσματα της απογραφής του 2011.

Έδρα του Δήμου είναι η πόλη του Ηρακλείου.

Από κοινού συμπράττοντες φορείς που είναι και φορείς λειτουργίας του έργου είναι οι Δήμοι :

Δήμος Χανίων : Είναι Δήμος της Περιφέρειας Κρήτης – Περιφερειακή Ενότητα Χανίων . Η σημερινή σύνθεσή του προέκυψε από την συνένωση των προϋπαρχόντων Δήμων Χανίων , Ελευθερίου Βενιζέλου , Θερίσσου , Νέας Κυδωνίας , Σούδας , Ακρωτηρίου και Κεραμίων, σύμφωνα με το άρθρο 1 παρ. 2 του Ν.3852/2010 (ΦΕΚ Α΄ 87, 07-06-2010) «Νέα Αρχιτεκτονική της Αυτοδιοίκησης και της Αποκεντρωμένης Διοίκησης – Πρόγραμμα Καλλικράτης».

Η έκταση του Δήμου είναι 356,12 τ.χλμ. και ο πληθυσμός του 108.310 περίπου κάτοικοι σύμφωνα με τα προσωρινά αποτελέσματα της απογραφής του 2011.

Έδρα του Δήμου είναι η πόλη των Χανίων.

Δήμος Ρεθύμνης . : Είναι Δήμος της Περιφέρειας Κρήτης – Περιφερειακή Ενότητα Ρεθύμνης Η σημερινή σύνθεσή του προέκυψε από την συνένωση των προϋπαρχόντων Δήμων Ρεθύμνης, Αρκαδίου, Λαππάων και Ν. Φωκά , σύμφωνα με το άρθρο 1 παρ. 2 του Ν.3852/2010 (ΦΕΚ Α΄ 87, 07-06-2010) «Νέα Αρχιτεκτονική της Αυτοδιοίκησης και της Αποκεντρωμένης Διοίκησης – Πρόγραμμα Καλλικράτης».

Η έκταση του Δήμου είναι 397.48 τ.χλμ. και ο πληθυσμός του 54.900 περίπου κάτοικοι σύμφωνα με τα προσωρινά αποτελέσματα της απογραφής του 2011.

Έδρα του Δήμου είναι η πόλη του Ρεθύμνου .

Δήμος Αγ Νικολάου : Είναι Δήμος της Περιφέρειας Κρήτης – Περιφερειακή Ενότητα Λασιθίου . Η σημερινή σύνθεσή του προέκυψε από την συνένωση των προϋπαρχόντων Δήμων Αγίου Νικολάου , Νεάπολης και την κοινότητα Βραχασίου,, σύμφωνα με το άρθρο 1 παρ. 2 του Ν.3852/2010 (ΦΕΚ Α΄ 87, 07-06-2010) «Νέα Αρχιτεκτονική της Αυτοδιοίκησης και της Αποκεντρωμένης Διοίκησης – Πρόγραμμα Καλλικράτης».

Η έκταση του Δήμου είναι 530 τ.χλμ. και ο πληθυσμός του 39757 κάτοικοι σύμφωνα με τα αποτελέσματα της απογραφής του 2001.

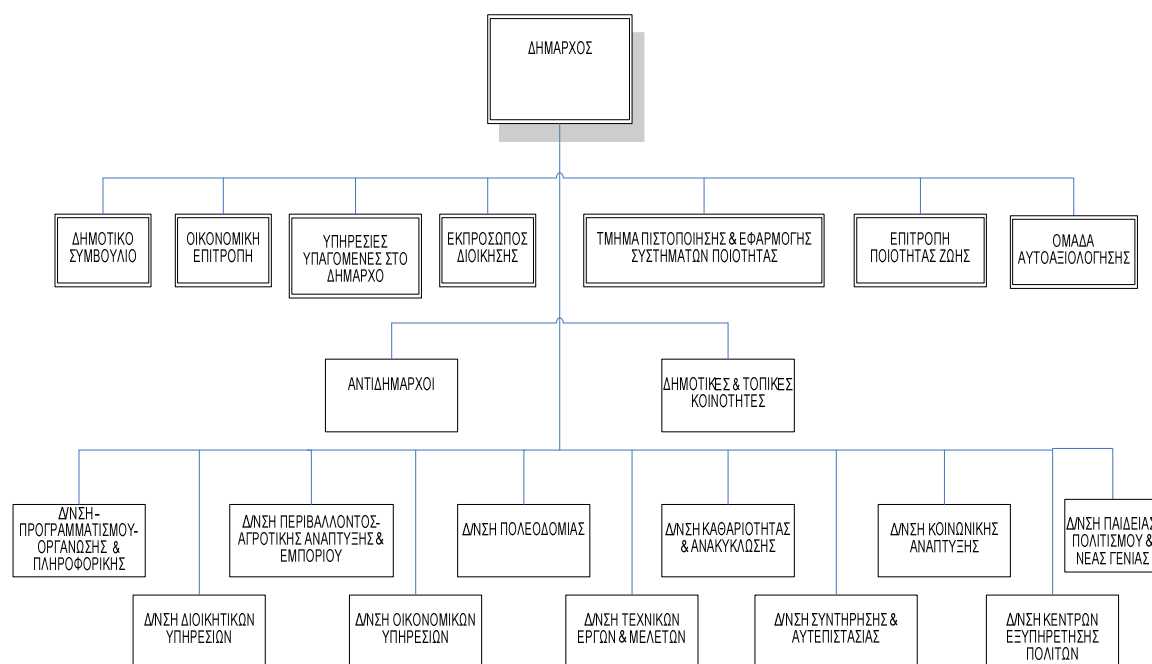
Έδρα του Δήμου είναι η πόλη του Αγ Νικολάου και ιστορική έδρα τη Νεάπολη

Το έργο υποστηρίζεται από τις υφιστάμενες δομές υγείας και κοινωνικής φροντίδας των Δήμων.

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 και Λειτουργίας

Φορέας υλοποίησης και Λειτουργίας του έργου είναι ο Δήμος Ηρακλείου.



Αναλυτικά οι υπηρεσίες του Δήμου Ηρακλείου διαρθρώνονται ως εξής σύμφωνα με τον Οργανισμό Εσωτερικής Υπηρεσίας που δημοσιεύτηκε στο ΦΕΚ 2122/22-9-2011.

ΕΝΟΤΗΤΑ Α' : ΥΠΗΡΕΣΙΕΣ ΥΠΑΓΟΜΕΝΕΣ ΑΠΕΥΘΕΙΑΣ ΣΤΟ ΔΗΜΑΡΧΟ

1. Τμήμα Υποστήριξης Δημοτικού Έργου
 - α) Γραφείο Δημάρχου
 - β) Γραφείο Αντιδημάρχων
 - γ) Γραφείο Τύπου και Επικοινωνίας
2. Τμήμα Νομικών Υπηρεσιών
 - α) Γραφείο Δικηγόρων
 - β) Γραμματεία
3. Γραφείο Ειδικών Συμβούλων, Συνεργατών και Επιστημονικών Συνεργατών
4. Γραφείο Γενικού Γραμματέα
5. Διεύθυνση Δημοτικής Αστυνομίας

- α) Τμήμα Επιχειρησιακού Σχεδιασμού & Διοικητικής Μέριμνας
- β) Τμήμα Γενικής Αστυνόμευσης

ΕΝΟΤΗΤΑ Β΄ : ΕΠΙΤΕΛΙΚΕΣ ΥΠΗΡΕΣΙΕΣ

ΔΙΕΥΘΥΝΣΗ ΠΡΟΓΡΑΜΜΑΤΙΣΜΟΥ ΟΡΓΑΝΩΣΗΣ ΚΑΙ ΠΛΗΡΟΦΟΡΙΚΗΣ που περιλαμβάνει ειδικότερα τις παρακάτω διοικητικές ενότητες :

- Γραφείο Γραμματειακής Υποστήριξης Διεύθυνσης

1. Τμήμα Προγραμματισμού και Οργάνωσης
2. Τμήμα Πιστοποίησης και Εφαρμογής Συστημάτων Ποιότητας – Αποτελεσματικότητας
3. Τμήμα Πληροφορικής, Επικοινωνιών και Διαφάνειας
 - α) Γραφείο Επικοινωνιών και Δικτύων
 - β) Γραφείο Διαχείρισης Εξοπλισμού Πληροφορικής
 - γ) Γραφείο Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης, Εφαρμογών και Διαφάνειας
4. Τμήμα Ευρωπαϊκών Προγραμμάτων

ΕΝΟΤΗΤΑ Γ΄ : ΥΠΗΡΕΣΙΕΣ ΤΟΠΙΚΗΣ ΟΙΚΟΝΟΜΙΚΗΣ ΑΝΑΠΤΥΞΗΣ

ΔΙΕΥΘΥΝΣΗ ΠΕΡΙΒΑΛΛΟΝΤΟΣ, ΑΓΡΟΤΙΚΗΣ ΑΝΑΠΤΥΞΗΣ ΚΑΙ ΕΜΠΟΡΙΟΥ

που περιλαμβάνει ειδικότερα τις παρακάτω διοικητικές ενότητες :

- Γραφείο Γραμματειακής Υποστήριξης Διεύθυνσης

1. Τμήμα Αγροτικής Ανάπτυξης
2. Τμήμα Ζωϊκής Παραγωγής και Αλιείας
3. Τμήμα Αδειοδοτήσεων και Ρύθμισης Εμπορικών Δραστηριοτήτων
4. Τμήμα Περιβάλλοντος
5. Τμήμα Μελετών και Συντήρησης Πρασίνου
6. Αυτοτελές Γραφείο Πολιτικής Προστασίας

ΕΝΟΤΗΤΑ Δ΄ : ΥΠΗΡΕΣΙΕΣ ΠΕΡΙΒΑΛΛΟΝΤΟΣ & ΠΟΙΟΤΗΤΑΣ ΖΩΗΣ

1. ΔΙΕΥΘΥΝΣΗ ΠΟΛΕΟΔΟΜΙΑΣ που περιλαμβάνει ειδικότερα τις παρακάτω διοικητικές ενότητες :

1. Τμήμα Πολεοδομικών Μελετών
2. Τμήμα Τοπογραφικών - Πολεοδομικών Εφαρμογών & Απαλλοτριώσεων
3. Τμήμα Οικοδομικών Αδειών και Ελέγχου
4. Τμήμα Ελέγχου Κατασκευών
5. Τμήμα Τεχνικού Αρχείου – Μηχανοργάνωσης – Εξυπηρέτησης Πολιτών

2. ΔΙΕΥΘΥΝΣΗ ΚΑΘΑΡΙΟΤΗΤΑΣ ΚΑΙ ΑΝΑΚΥΚΛΩΣΗΣ που περιλαμβάνει ειδικότερα τις παρακάτω διοικητικές ενότητες :

- Γραφείο Γραμματειακής Υποστήριξης Διεύθυνσης

1. Τμήμα Μελετών, Προγραμματισμού και Ανακύκλωσης
2. Τμήμα Αποκομιδής Απορριμμάτων και Ανακυκλώσιμων Υλικών
3. Τμήμα Διαχείρισης και Συντήρησης Οχημάτων Καθαριότητας

ΕΝΟΤΗΤΑ Ε΄ : ΥΠΗΡΕΣΙΕΣ ΚΟΙΝΩΝΙΚΗΣ ΠΡΟΣΤΑΣΙΑΣ , ΠΑΙΔΕΙΑΣ & ΠΟΛΙΤΙΣΜΟΥ

1. ΔΙΕΥΘΥΝΣΗ ΚΟΙΝΩΝΙΚΗΣ ΑΝΑΠΤΥΞΗΣ που περιλαμβάνει ειδικότερα τις παρακάτω διοικητικές ενότητες :

- Γραφείο Γραμματειακής Υποστήριξης Διεύθυνσης

1. Τμήμα Κοινωνικής Πολιτικής-Καινοτόμων Δράσεων - Δημόσιας Υγείας και Ισότητας των δύο φύλων

2. Τμήμα Κοινοτικής Φροντίδας – Ανοικτής Προστασίας Ηλικιωμένων με έδρα την 1^η Δημοτική Κοινότητα

3. Τμήμα Κοινοτικής Φροντίδας – Ανοικτής Προστασίας Ηλικιωμένων με έδρα την 2^η Δημοτική Κοινότητα

4. Τμήμα Κοινοτικής Φροντίδας – Ανοικτής Προστασίας Ηλικιωμένων με έδρα την 3^η Δημοτική Κοινότητα

5. Τμήμα Κοινοτικής Φροντίδας – Ανοικτής Προστασίας Ηλικιωμένων με έδρα την 4^η Δημοτική Κοινότητα

6. Τμήμα Εφαρμογής Επιδοματικής Πολιτικής και Ελέγχου

2. ΔΙΕΥΘΥΝΣΗ ΠΑΙΔΕΙΑΣ - ΠΟΛΙΤΙΣΜΟΥ ΚΑΙ ΝΕΑΣ ΓΕΝΙΑΣ

που περιλαμβάνει τις παρακάτω διοικητικές ενότητες :

- Γραφείο Γραμματειακής Υποστήριξης Διεύθυνσης

1. Τμήμα Βικελαίας Βιβλιοθήκης

2. Τμήμα Πολιτισμού, Αθλητισμού, Νέας Γενιάς - Εθελοντισμού - ΚΕΣΑΝ

3. Τμήμα Παιδείας και δια βίου μάθησης

4. Τμήμα Φύλαξης και Καθαρισμού Σχολικών Μονάδων

5. Τμήμα Μουσικής Παιδείας

6. Τμήμα Τουρισμού

ΕΝΟΤΗΤΑ ΣΤ΄ : ΥΠΗΡΕΣΙΕΣ ΥΠΟΣΤΗΡΙΞΗΣ

1. ΔΙΕΥΘΥΝΣΗ ΔΙΟΙΚΗΤΙΚΩΝ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ που περιλαμβάνει ειδικότερα τις παρακάτω διοικητικές ενότητες :

- Γραφείο Γραμματειακής Υποστήριξης Διεύθυνσης

1. Τμήμα Διοικητικής Υποστήριξης

- Γραφείο Διοικητικής Μέριμνας και Εξυπηρέτησης του Πολίτη 1^{ης} Δημοτικής Κοινότητας

- Γραφείο Διοικητικής Μέριμνας και Εξυπηρέτησης του Πολίτη 2^{ης} Δημοτικής Κοινότητας

- Γραφείο Διοικητικής Μέριμνας και Εξυπηρέτησης του Πολίτη 3^{ης} Δημοτικής Κοινότητας

- Γραφείο Διοικητικής Μέριμνας και Εξυπηρέτησης του Πολίτη 4^{ης} Δημοτικής Κοινότητας

2. Τμήμα Υποστήριξης Πολιτικών Οργάνων

3. Τμήμα Ανθρώπινου Δυναμικού

4. Τμήμα Ληξιαρχείου

5. Τμήμα Δημοτικής Κατάστασης

α) Γραφείο Εθνικού Δημοτολογίου

- β) Γραφείο Ιθαγένειας – Πολιτογράφησης
- γ) Γραφείο Μητρώου Αρρένων - Στρατολογίας
- 6. Τμήμα Πρωτοκόλλου και Διεκπεραίωσης

2. ΔΙΕΥΘΥΝΣΗ ΟΙΚΟΝΟΜΙΚΩΝ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ που περιλαμβάνει ειδικότερα τις παρακάτω διοικητικές ενότητες :

- Γραφείο Γραμματειακής Υποστήριξης Διεύθυνσης
- 1. Τμήμα Προϋπολογισμού
- 2. Τμήμα Εκκαθάρισης Δαπανών
- 3. Τμήμα Διπλογραφικού
- 4. Τμήμα Ταμείου
- 5. Τμήμα Ελέγχου Προσόδων
- 6. Τμήμα ΤΑΠ και Τελών Καθαριότητας και Φωτισμού
- 7. Τμήμα Δημοτικής Περιουσίας
- 8. Τμήμα Ταμειακής Βεβαίωσης – Εισπράξεων – Κοινοποιήσεων φορολογητέας ύλης
- 9. Τμήμα Προμηθειών – Δημοπρασιών
- 10. Τμήμα Διαχείρισης Υλικών και Αποθεμάτων
- 11. Τμήμα Δημοτικών Κοιμητηρίων

3. ΔΙΕΥΘΥΝΣΗ ΤΕΧΝΙΚΩΝ ΕΡΓΩΝ & ΜΕΛΕΤΩΝ

που περιλαμβάνει ειδικότερα τις παρακάτω διοικητικές ενότητες :

- 1. Τμήμα Τεχνικής και Γραμματειακής Υποστήριξης - Τεχνικό Αρχείο
- 2. Τμήμα Υδραυλικών και Εγγειοβελτιωτικών Έργων
- 3. Τμήμα Εκτέλεσης Κτιριακών Έργων
- 4. Τμήμα Έργων Υπαίθριων Χώρων
- 5. Τμήμα Κυκλοφορίας και Συγκοινωνιών
- 6. Τμήμα Ηλεκτρομηχανολογικών Έργων – Ενεργειακής Διαχείρισης και Αδειοδοτήσεων
- 7. Τμήμα Προστασίας και Ανάδειξης Παλιάς Πόλης, Οικιστικών Συνόλων και Ενετικών Τειχών

4. ΔΙΕΥΘΥΝΣΗ ΣΥΝΤΗΡΗΣΗΣ & ΑΥΤΕΠΙΣΤΑΣΙΑΣ

που περιλαμβάνει ειδικότερα τις παρακάτω διοικητικές ενότητες :

- 1. Τμήμα Συντονισμού & Διεκπεραίωσης Αιτημάτων
- 2. Τμήμα Συντήρησης Δημοτικών και Σχολικών Κτιρίων
- 3. Τμήμα Οδοποιίας
- 4. Τμήμα Συντήρησης Κοινόχρηστων Χώρων
- 5. Τμήμα Ηλεκτροφωτισμού και Σήμανσης
- 6. Τμήμα Διαχείρισης και Συντήρησης Οχημάτων
- 7. Γραφείο Φροντίδας Αδέσποτων Ζώων

5. ΔΙΕΥΘΥΝΣΗ ΚΕΝΤΡΩΝ ΕΞΥΠΗΡΕΤΗΣΗΣ ΠΟΛΙΤΩΝ

που περιλαμβάνει ειδικότερα τις παρακάτω διοικητικές ενότητες :

1. Τμήμα Εξυπηρέτησης Πολιτών
2. Τμήμα Εσωτερικής Ανταπόκρισης
3. Τμήμα Εξυπηρέτησης Αλλοδαπών

Με τη Νέα Αρχιτεκτονική της Αυτοδιοίκησης και της Αποκεντρωμένης Διοίκησης «Πρόγραμμα Καλλικράτης», ο χωροταξικός χάρτης και οι αρμοδιότητες των ΟΤΑ αλλάζουν και συνεπάγεται αφενός ανασυγκρότηση σε επίπεδο Περιφέρειας και αφετέρου ριζική εσωτερική αναδιάρθρωση της δευτεροβάθμιας αυτοδιοίκησης.

Σύμφωνα με τα όσα ορίζονται στο Ν.3852/2010(ΦΕΚ 87), ο δήμος διοικείται από το Δημοτικό συμβούλιο, την Οικονομική Επιτροπή, την Επιτροπή της ποιότητας ζωής, την Εκτελεστική επιτροπή και τον δήμαρχο.

Συνολικά, η διοικητική δομή έχει αποφασιστικές αρμοδιότητες, ενώ στα καθήκοντά της συγκαταλέγονται η ενημέρωση των δημοτών, η οργάνωση δραστηριοτήτων και εκδηλώσεων, η φροντίδα για την πολιτική προστασία και συγκεκριμένα «στην εφαρμογή πολιτικών ή η συμμετοχή σε δράσεις που αποσκοπούν στην υποστήριξη και κοινωνική φροντίδα της τρίτης ηλικίας, με την ίδρυση και λειτουργία νομικών προσώπων και ιδρυμάτων κέντρων ανοικτής περιθαλψής και ημερήσιας φροντίδας, ψυχαγωγίας και αναψυχής ηλικιωμένων και τη μελέτη και εφαρμογή σχετικών κοινωνικών προγραμμάτων».

Επιπλέον, μεταβιβάζονται επιπρόσθετες αρμοδιότητες, οι οποίες μεταξύ των άλλων αφορούν αρμοδιότητες που ασκούνται από τις ΔΥΠΕ περιλαμβανομένων και αρμοδιοτήτων των Μονάδων Πρωτοβάθμιας Υγείας (ΜΠΥ), καθώς και αρμοδιότητες τοπικού χαρακτήρα του Υπουργείου Υγείας και Κοινωνικής Αλληλεγγύης

A1.1.2 Όργανα και Επιτροπές (Διακυβέρνηση του Έργου)

Οι χρήστες του προς υλοποίηση συστήματος διακρίνονται στις ακόλουθες ομάδες:

1. Προσωπικό του Δήμου
2. Πολίτες - Δημότες
3. Διαχειριστές των συστημάτων.
4. Πρόγραμμα «Βοήθεια στο Σπίτι»

Τόσο ο διαγωνισμός όσο και οι παραλαβές θα διενεργηθούν από Επιτροπές, που θα οριστούν από τον Δήμο Ηρακλείου όπως προβλέπει η κείμενη νομοθεσία.

Υπεύθυνος Έργου, σύμφωνα με την υπ' αριθ. / 2011 απόφαση Δημάρχου, είναι ο, με αναπληρωτή τον

Για τις ανάγκες υλοποίησης του Έργου της παρούσας Διακήρυξης θα οριστεί από το αρμόδιο όργανο του Δήμου Ηρακλείου η «Επιτροπή Διενέργειας Διαγωνισμού και Αξιολόγησης Προσφορών (ΕΔΔΑΠ)». Αρμοδιότητα της ΕΔΔΑΠ αποτελεί η διενέργεια του διαγωνισμού και η αξιολόγηση των προσφορών του παρόντος Έργου.

Επίσης θα συσταθεί Επιτροπή Παρακολούθησης Παραλαβής (ΕΠΠΕ) του έργου απαρτιζόμενη από εξειδικευμένους υπηρεσιακούς παράγοντες και εξωτερικούς

συνεργάτες του Δήμου Ηρακλείου. Αρμοδιότητα της ΕΠΠΕ είναι η παρακολούθηση της πορείας υλοποίησης και η τμηματική και οριστική παραλαβή του παρόντος Έργου.

Θα οριστεί υπάλληλος του Λογιστηρίου της Διεύθυνσης Οικονομικών Υπηρεσιών του Δήμου Ηρακλείου , ως «υπόλογος» διαχείρισης του τραπεζικού λογαριασμού του Έργου.

Η Οικονομική Επιτροπή του Δήμου Ηρακλείου θα λάβει τις τελικές αποφάσεις κατακύρωσης του διαγωνισμού και θα εγκρίνει τις τμηματικές και την τελική πληρωμή του Αναδόχου. Τέλος θα εγκρίνει τα πρακτικά των τυχόν προσωρινών, διοικητικών και της οριστικής παραλαβής του Έργου.

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

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 Δήμος Ηρακλείου .

Το έργο υποστηρίζεται από τις υφιστάμενες δομές υγείας και κοινωνικής φροντίδας του Δήμου Ηρακλείου.

A1.2.2 Οργανωτική Δομή και Στελέχωση του Φορέα

Στην διαπιστωτική Πράξη του Δημάρχου Ηρακλείου (ΦΕΚ Β' 448, 22-03-2011), αναφέρεται το προσωπικό που υπηρετεί στο Δήμο Ηρακλείου, υπάλληλοι, με σχέση δημοσίου δικαίου διαφόρων ειδικοτήτων, ΠΕ, ΤΕ, ΔΕ και ΥΕ και υπάλληλοι με σχέση ιδιωτικού δικαίου αορίστου χρόνου, διαφόρων ειδικοτήτων, ΠΕ, ΤΕ, ΔΕ και ΥΕ.

Το υφιστάμενο προσωπικό του Δήμου Ηρακλείου , από άποψη αριθμού και εμπειρίας, είναι επαρκές για την απρόσκοπτη εκτέλεση των λειτουργιών και διαδικασιών σχεδιασμού, διοίκησης, διαχείρισης και παρακολούθησης όλων των αρμοδιοτήτων που ανήκουν στον φορέα, σύμφωνα με τον Δημοτικό Κώδικα και το Ν.3852/2010, περιλαμβανομένης της υλοποίησης των πράξεων (έργων, προμηθειών και υπηρεσιών) που συγχρηματοδοτούνται από Επιχειρησιακά Προγράμματα του Ε.Σ.Π.Α. 2007-2013, καθώς και της τήρησης όλων των σχετικών υποχρεώσεων και νομικών δεσμεύσεων που απορρέουν από την κείμενη νομοθεσία.

Την υλοποίηση του έργου υποστηρίζουν οι υπηρεσιακές μονάδες του Δήμου Ηρακλείου ενώ για τις ανάγκες υλοποίησης του Έργου της παρούσας Διακήρυξης προβλέπεται να οριστεί «Επιτροπή Παρακολούθησης και Παραλαβής Έργου (ΕΠΠΕ)».

ΠΕΡΙΓΡΑΦΗ ΤΩΝ ΚΟΙΝΩΝΙΚΩΝ ΔΟΜΩΝ

Σύμφωνα με το ΦΕΚ 2122/22-9-2011 και το Νέο Οργανισμό Εσωτερικής Υπηρεσίας του Δήμου Ηρακλείου η Διεύθυνση Κοινωνικής Ανάπτυξης μέσω του Τμήματος Κοινωνικής Φροντίδας αποτελεί την αρμόδια υπηρεσία για το σχεδιασμό και την εφαρμογή της κοινωνικής πολιτικής και των δράσεων που αφορούν τις κοινωνικές δομές προστασίας των πολιτών και ιδιαίτερα την τρίτη ηλικία, (τα Κέντρα Ανοιχτής Προστασίας Ηλικιωμένων – ΚΑΠΗ και τα Δημοτικά Ιατρεία).

Τα Κέντρα Ανοιχτής Προστασίας Ηλικιωμένων – ΚΑΠΗ του Δήμου Ηρακλείου (12 ΚΑΠΗ).

(Τα ΚΑΠΗ έχουν κατανομηθεί με τέτοιο τρόπο ώστε να εξυπηρετούν τις ανάγκες μεγάλων γεωγραφικών περιοχών του Δήμου: 4 ΚΑΠΗ στις Δημοτικές Κοινότητες, στις περιοχές Νέας Αλικαρνασσού, Αγίου Μύρωνα, Βενεράτου, Προφήτη Ηλία).

Το κάθε ΚΑΠΗ αποτελεί κέντρο με πολυδιάστατη παρέμβαση στη συνολικότερη κοινωνική ανάπτυξη της περιοχής (χωρικής ενότητας) που αναφέρεται (κοινότητα) και που βασικό στόχο έχει την αναγέννηση του αισθήματος «του ανήκω σε μια κοινότητα ανθρώπων» για την πόλη του Ηρακλείου. Το κάθε ΚΑΠΗ συμβάλλει με την λειτουργία του στη διατήρηση των ιδιαίτερων τοπικών χαρακτηριστικών της υπαίθρου (αγροτικών περιοχών) του Δήμου μέσω της παρέμβασης σε κοινωνικά προγράμματα που αφορούν την αναβάθμιση της ποιότητας ζωής των δημοτών.

Στο έμμεσο μέλλον προβλέπεται ότι τα ΚΑΠΗ θα έχουν ένα πιο διευρυμένο ρόλο στην τοπική κοινωνία του Ηρακλείου προσφέροντας υπηρεσίες και σε άλλες κατηγορίες εξυπηρετούμενων δημοτών που βιώνουν αποκλεισμό όπως μετανάστες, άνεργοι, ΑΜΕΑ και άτομα σε κατάσταση ένδειας).

Σύμφωνα με το ΦΕΚ 2122/22-9-2011 το ΚΑΠΗ δεν θα απευθύνεται σε ηλικιωμένους αλλά θα υλοποιεί προγράμματα πρόληψης και αντιμετώπισης ψυχοκοινωνικών και οικονομικών προβλημάτων όλων των ηλικιών και θα ασκεί κοινωνική εργασία σε άτομα, οικογένειες κοινωνικές ομάδες και την Κοινότητα. Επιπλέον θα προχωρεί στην υλοποίηση δράσεων προστασίας μονογονεϊκών οικογενειών.

Μονάδες Κοινωνικής Μέριμνας (3 τμήματα)

Οι Μονάδες Κοινωνικής Μέριμνας χρηματοδοτούνται από την ΕΕΤΑΑ ΑΕ, στοχεύουν στην παραμονή των ηλικιωμένων στο φυσικό τους περιβάλλον, την αποφυγή ιδρυματικής φροντίδας, την διατήρηση και βελτίωση της ποιότητας ζωής των ηλικιωμένων με την παροχή κατ' οίκον υπηρεσιών (κοινωνική εργασία, νοσηλευτική φροντίδα, οικογενειακή βοήθεια). Οι υπηρεσίες που παρέχονται από το πρόγραμμα είναι δωρεάν, κατ' οίκον και πάντα μετά από μελέτη των αναγκών κάθε εξυπηρετούμενου.

Η Κοινωφελής Δημοτική επιχείρηση Πολιτισμού, Περιβάλλοντος και Κοινωνικής Πρόνοιας Ηρακλείου αποτελεί Νομικό Πρόσωπο Ιδιωτικού Δικαίου διοικείται από Δ.Σ. και έχει αναλάβει την διοικητική διαχείριση των ακόλουθων κοινωνικών δομών:

- **Πρόγραμμα «Βοήθεια στο σπίτι» (11 τμήματα)** Το Πρόγραμμα «Βοήθεια στο σπίτι» αποτελεί μια Κοινωνική Δομή που χρηματοδοτείται από την Ελληνική Εταιρεία Τοπικής Ανάπτυξης και Αυτοδιοίκησης (ΕΕΤΑΑ). Τα γραφεία τους στεγάζονται κατά κύριο λόγο σε Δημοτικά Κτίρια και συστεγάζονται με άλλες κοινωνικές δομές όπως τα ΚΑΠΗ. Προσφέρουν στους εξυπηρετούμενους κατ' οίκον υπηρεσίες.
- **Το Δημοτικό Ιατρικό Ηρακλείου και το Ιατροκοινωνικό Κέντρο Ηρακλείου για τους Ρομά (2 μονάδες)**
- **Τα Κέντρα Ημερήσιας Φροντίδας Ηλικιωμένων (3 μονάδες)**– Τα ΚΗΦΗ είναι μονάδες ημερήσιας φιλοξενίας ηλικιωμένων που δεν μπορούν να αυτοεξυπηρετηθούν απόλυτα (κινητικές δυσκολίες – άνοια κ.λ.π.) των οποίων το περιβάλλον που τα φροντίζει εργάζεται η αντιμετωπίζει σοβαρά κοινωνικά και οικονομικά προβλήματα ή προβλήματα υγείας και αδυνατεί να ανταποκριθεί στη φροντίδα που έχει αναλάβει.

Η Κοινωφελής Δημοτική επιχείρηση Πολιτισμού, Περιβάλλοντος και Κοινωνικής Πρόνοιας Ηρακλείου και η Κοινωνική Υπηρεσία του Δήμου συνεργάζονται στον σχεδιασμό της Κοινωνικής πολιτικής του Δήμου.

A1.2.3 Περιγραφή των κύριων επιχειρησιακών διαδικασιών

Οι επιχειρησιακές διαδικασίες που υποστηρίζει το σύστημα αφορούν, τα ακόλουθα:

1. Ψυχολογική υποστήριξη :

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

2. Νοσηλευτική βοήθεια :

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

3. Οικιακές υπηρεσίες :

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

Επίσης ο Δήμος Ηρακλείου διασφαλίζει τις κοινωνικές υπηρεσίες που είναι υπεύθυνες για τη λειτουργία του έργου και για την υποστήριξη της αδιάλειπτης λειτουργίας της εφαρμογής τηλεφροντίδας .

A1.2.4 Ανάλυση υποδομών Τεχνολογιών Πληροφορικής και Επικοινωνιών

Οι περιγραφόμενες εφαρμογές θα εγκατασταθούν από τον Ανάδοχο σε υποδομές που περιγράφονται στην Διακήρυξη του έργου. Οι υφιστάμενες δαιθεσιμες υποδομές του Δήμου Ηρακλείου είναι οι ακόλουθες:

Ρόλος sever	Μοντέλο server	Λειτουργικό Σύστημα	Επεξεργαστής	Μνήμη ram	Σκληροί Δισκοί	Κάρτα δικτύου	UPS	ANTI VIRUS	Δίκτυο
WEB-MAIL	FUJITSU RX300-S6	LINUX	2 x Xeon X5650 2.66	4 x 4 GB	6 x 600GB	GIGABIT	NAI	NAI	NAI
DATABASE	FUJITSU PRIMERGY RX200S3	LINUX	1 x Xeon DP 1.6 GHz	1 x 4 GB	2 x HD 36GB	GIGABIT	NAI	NAI	NAI
BACKUP	FUJITSU FibreCAT NX40	WINDOWS 2003	1 x Xeon 3.20 GHz	1 GB	11 x 300 GB	GIGABIT	NAI	NAI	NAI
WEB SERVER	FUJITSU PRIMERGY RX300 S4	LINUX	1 x Xeon E5405 2.0 GHz	2 x 2 GB	2 x 300GB	GIGABIT	NAI	NAI	NAI
APPLICATION	FUJITSU	LINUX	2 x Xeon	2 x 4	2 x	GIGABIT	NAI	NAI	NAI

Διακήρυξη Διαγωνισμού για το Έργο:
 « Ηλεκτρονικές Υπηρεσίες κοινωνικής πρόνοιας και Φροντίδας στους μητροπολιτικούς Δήμους της Κρήτης »
 Μέρος Α: Αντικείμενο και Προδιαγραφές Έργου

	RX300-S6		E5620 2.40 GHz	GB	300GB				
APPLICATION	IBM Server x3400	WINDOWS 2008	2 x Xeon E5410 2.33 GHz	8 GB	3 x 500GB	GIGABIT	NAI	NAI	NAI
APPLICATION	IBM Server x236	WINDOWS 2003	2 x Xeon 3.2 GHz	2 x 512MB	3 x 73.4GB	GIGABIT	NAI	NAI	NAI
APPLICATION	IBM Server x236	WINDOWS 2003	2 x Xeon 3.2 GHz	4 GB	3 x 73.4GB	GIGABIT	NAI	NAI	NAI
APPLICATION	IBM Server x236	WINDOWS 2003	2 x Xeon 3.2 GHz	4 GB	3 x 73.4GB	GIGABIT	NAI	NAI	NAI
APPLICATION	IBM Server x235	WINDOWS 2003	2 x Xeon 3.06 GHz	4 GB	2 x 73.4GB 2 x 146GB	GIGABIT	NAI	NAI	NAI

A2. Αντικείμενο, στόχοι και κρίσιμοι παράγοντες επιτυχίας του Έργου

A2.1 Αντικείμενο του Έργου

Όπως αναφέρθηκε το συνολικό έργο έχει χωριστεί σε 4 υποέργα τα όποια προβλέπεται να εκτελεσθούν ταυτόχρονα. Το υποέργο 1 αποκτά επιπλέον συντονιστικές και διαχειριστικές ιδιότητες ενώ θα υλοποιήσει τη τεχνολογική υποδομή που θα υποστηρίζει τις παρεχόμενες υπηρεσίες και εφαρμογές των υπόλοιπων υποέργων. Πιο συγκεκριμένα το αντικείμενο του κάθε υποέργου περιγράφεται στις ακόλουθες ενότητες.

A2.1.1 Υποέργο 1: Τεχνολογική Πλατφόρμα

Αντικείμενο αυτού του υποέργου είναι η **προμήθεια, εγκατάσταση και παραμετροποίηση της συνολικής τεχνολογικής υποδομής** που θα υποστηρίξει τις παρεχόμενες εφαρμογές και υπηρεσίες που αναπτύσσονται στο πλαίσιο των υποέργων 2, 3 και 4.

Το σημαντικότερο μέρος της τεχνολογικής υποδομής είναι το **Ηλεκτρονικό Κέντρο Διαχείρισης Δεδομένων (ΗΚΔΔ)**, το οποίο θα αποτελεί την καρδιά της τεχνολογικής πλατφόρμας εξυπηρετώντας τους Καλλικρατικούς Δήμους Κρήτης του έργου.

Το κέντρο αυτό θα εγκατασταθεί στο χώρο κεντρικών υπολογιστών του Δήμου Ηρακλείου, ο οποίος και θα παρέχει τις υπηρεσίες διαχείρισης και υποστήριξης του. Το ΗΚΔΔ θα υποστηριχτεί από υφιστάμενα συστήματα ασφαλούς και σταθερής λειτουργίας (firewall, UPS). Το υφιστάμενο υπολογιστικό σύστημα θα επεκταθεί με έναν κεντρικό Η/Υ για την κάλυψη των αναγκών των εξυπηρετητών σε εικονικές μηχανές, όπως και με ένα σύστημα αποθήκευσης δεδομένων (data storage) με υποστήριξη για virtualization.

Πιο συγκεκριμένα στο ΗΚΔΔ θα εγκατασταθεί ο εξοπλισμός της τεχνολογικής πλατφόρμας του υποέργου 1 εκτός του εξοπλισμού τηλεφροντίδας, καθώς και οι εφαρμογές του έργου (βάσεις δεδομένων, εξυπηρετητής βάσης δεδομένων, εξυπηρετητής διαδικτύου κλπ).

Τμήμα του υποέργου συμπεριλαμβάνει επίσης την προμήθεια και εγκατάσταση μονάδων εργασίας με σύνδεση στο διαδίκτυο όπου υπάρχει έλλειψη στις δομές παροχής κοινωνικής φροντίδας, για να επιτευχτεί η πρόσβαση του προσωπικού στις εφαρμογές και τις ηλεκτρονικές υπηρεσίες του συνολικού έργου.

Επιπλέον, προβλέπεται η προμήθεια και εγκατάσταση εξοπλισμού στα πλαίσια πιλοτικής εφαρμογής των υπηρεσιών κατ' οίκον κοινωνικής φροντίδας και φροντίδας υγείας.

Ο Ανάδοχος στα σημεία εγκατάστασης εξοπλισμού υποχρεούται να εκτελέσει οποιαδήποτε εργασία απαιτείται για την εγκατάσταση και καλή λειτουργία του εξοπλισμού σύμφωνα με τις προδιαγραφές.

Την ευθύνη για κάθε βλάβη φθορά ή απώλεια του εξοπλισμού και κάθε τμήματός του, φέρει μέχρι την εγκατάσταση του ο Ανάδοχος. Η διαμόρφωση των χώρων εγκατάστασης στις οικίες των ασθενών δεν αποτελεί αντικείμενο του Αναδόχου. Η προετοιμασία των χώρων για την εγκατάσταση του εξοπλισμού είναι υποχρέωση του κάθε ωφελούμενου που θα παραλάβει τον εξοπλισμό.

A2.1.2 Υποέργο 2: Πληροφοριακή Υποστήριξη Δομών και Ηλεκτρονικός Φάκελος Υγείας και Πρόνοιας

Το υποέργο αυτό συμπεριλαμβάνει τις εργασίες που απαιτούνται για την ανάπτυξη υπηρεσιών πληροφοριακής υποστήριξης των δομών παροχής κοινωνικής φροντίδας, όπως και τη δημιουργία ενός ηλεκτρονικού φακέλου υγείας και πρόνοιας. Περιλαμβάνει την οριστικοποίηση των απαιτήσεων χρηστών σε σχέση με το περιεχόμενο του ΗΦΥΠ, τις ομάδες χρηστών, και τον καθορισμό κανόνων ηθικής και δεοντολογίας για την προστασία προσωπικών ιατρικών δεδομένων. Στόχος της υλοποίησης είναι η ανάπτυξη των απαιτούμενων ηλεκτρονικών υπηρεσιών και η παραγωγική λειτουργία του συστήματος, όπως και η εκπαίδευση χρηστών και αξιολόγηση της λειτουργικότητας.

A2.1.3 Υποέργο 3: Εφαρμογές και Υπηρεσίες Επικοινωνίας και Κοινωνικής Δικτύωσης

Αντικείμενο του υποέργου είναι η ανάπτυξη προσωποποιημένων υπηρεσιών κοινωνικής δικτύωσης μέσα από φορητά και σταθερά κανάλια πολυμεσικής επικοινωνίας των χρηστών, εξυπηρετούμενων των προγραμμάτων κοινωνικής φροντίδας. Κύριο αντικείμενο των υπηρεσιών αυτών είναι η ενημέρωση, ανταλλαγή πληροφοριών (διασύνδεση), η προβολή και εκπαίδευση. (ιστότοποι κοινωνικής δικτύωσης, ιστολόγια, διαδικτυακές υπηρεσίες ανταλλαγής αρχείων και φωτογραφιών, online παιχνίδια με τη συμμετοχή πολλών παικτών κ.α.)

Έμφαση θα δοθεί στις υπηρεσίες επικοινωνίας (γραφτά μηνύματα, ήχος, βίντεο) μεταξύ εξυπηρετούμενων και του κύκλου φροντιστών, συγγενών και φίλων γύρω τους. Επίσης σημαντικές θα είναι και οι υπηρεσίες αυτόματης ενημέρωσης, ειδοποίησης και υπενθύμισης των εξυπηρετούμενων και ατόμων οικογενειακού κύκλου σε θέματα κοινωνικών εκδηλώσεων, προσωπικού ενδιαφέροντος και δράσεων εθελοντικών ομάδων υποστήριξης ευπαθών ατόμων.

Σημαντικό ακόμα αντικείμενο του υποέργου είναι η εκπαίδευση των χρηστών στις νέες τεχνολογίες κοινωνικής δικτύωσης.

A2.1.4 Υποέργο 4: Υπηρεσίες Τηλεφροντίδας και Κατ' Οίκον Τηλεπαρακολούθησης Υγείας

Το αντικείμενο αυτού του υποέργου στοχεύει στη βελτίωση των υπηρεσιών που παρέχονται από το πρόγραμμα «Βοήθεια στο Σπίτι». Μέσω της μονάδας εργασίας θα επιτραπεί η σε πραγματικό χρόνο συνεργασία χρηστών, με τη μεταφορά εικόνας και ήχου,

η πρόσληψη, κωδικοποίηση, συμπίεση και μετάδοση κρίσιμων ιατρικών δεδομένων από το σύστημα τηλεφροντίδας και η ενσωμάτωση δεδομένων στον ηλεκτρονικό φάκελο υγείας και πρόνοιας του πολίτη-ασθενή (Υποέργο 2). Κάθε ένα από τα συστήματα θα είναι σε θέση να αναλάβει το κέντρο κλήσεων άμεσης ανάγκης υλοποιώντας το προσωπικό σύστημα συναγεμμού.

Για την πιλοτική λειτουργία σε 28 εξυπηρετούμενους προβλέπεται ένα σύστημα παροχής των υπηρεσιών τηλεφροντίδας και κατ' οίκον τηλεπαρακολούθησης, εγκατεστημένο κοντά σε έναν ασθενή ή ηλικιωμένο. Κάθε σύστημα θα είναι προσωποποιημένο ανάλογα με την κατηγορία εξυπηρετούμενου.

A2.2 Σκοπιμότητα και αναμενόμενα οφέλη

Καθώς αυξάνεται ο αριθμός των ηλικιωμένων πολιτών, αυξάνεται αντίστοιχα η ανάγκη παροχής υπηρεσιών κατ' οίκον φροντίδας, παρακολούθησης υγείας, διαχείρισης και υποστήριξης ζωής. Σύμφωνα με πρόσφατα στοιχεία της Ελληνικής Στατιστικής Αρχής (2007), το ποσοστό επί του συνολικού πληθυσμού των ατόμων στην Ελλάδα άνω των 70 ετών ανέρχεται σε 12,3 %. Η αύξηση της δημόσιας δαπάνης ως αποτέλεσμα της γήρανσης αποτελεί χωρίς αμφιβολία τη μεγαλύτερη πρόκληση που έρχεται να αντιμετωπίσει η Ελλάδα και κάθε αναπτυσσόμενη χώρα.

Οι Καλλικρατικοί Δήμοι της Κρήτης έχουν αναπτύξει ποικίλες δομές παροχής κοινωνικής φροντίδας όπως τα Κέντρα Ανοιχτής Προστασίας Ηλικιωμένων (ΚΑΠΗ), το πρόγραμμα «Βοήθεια στο σπίτι», οι Μονάδες Κοινωνικής Μέριμνας, τα Κέντρα Ημερήσιας Φροντίδας Ηλικιωμένων (ΚΗΦΗ) και τα Δημοτικά Ιατρεία. Η συνεχής ενδυνάμωση τους και ο εκσυγχρονισμός της λειτουργίας τους αποτελεί στρατηγική επιλογή με μέσο-μακροπρόθεσμα οφέλη.

Προς αυτή την κατεύθυνση, ο Δήμος Ηρακλείου προκειμένου να σχεδιάσει την μέσο-μακροπρόθεσμη πολιτική του αναφορικά με τον τομέα αυτό έχει προβεί σε δύο σημαντικές ενέργειες. Η πρώτη αφορά την υπογραφή προγραμματικής σύμβασης με την ιατρική σχολή του Πανεπιστημίου Κρήτης αναφορικά με την στήριξη του για τη δημιουργία και λειτουργία «Δημοτικών Ιατρείων» - δύο τέτοια ήδη λειτουργούν σε συγκεκριμένα δημοτικά διαμερίσματα. Η δεύτερη αφορά την ανάθεση σχετικής μελέτης-αποτύπωσης αναγκών στο Τμήμα Κοινωνικής Εργασίας του ΤΕΙ Κρήτης. Η πρόσφατη αυτή έρευνα διατύπωσε την ανάγκη για μια πιο αποτελεσματική παροχή φροντίδας και υποστήριξη σε ηλικιωμένους των ΚΑΠΗ, ώστε να ενταχθούν σε κοινωνικές και οικονομικές δραστηριότητες. Η κάλυψη των συναισθηματικών αναγκών είναι επίσης σημαντική για αυτούς που ζουν μόνοι, εφόσον η αίσθηση της μοναξιάς οδηγεί σε πρώιμη ιδρυματοποίηση και πρώιμη γήρανση. Σε σχέση με τις υπηρεσίες του προγράμματος «Βοήθεια στο Σπίτι» αναδείχθηκε η ανάγκη για την αναβάθμιση της ποιότητας και του εύρους των παρεχόμενων υπηρεσιών, την μηχανοργάνωση (τήρηση ενημερωμένου ηλεκτρονικού αρχείου υγείας και κοινωνικής φροντίδας) των δομών και την ανάπτυξη προσωποποιημένων ηλεκτρονικών υπηρεσιών για την συνεχή (τηλε)παρακολούθηση των

εξυπηρετούμενων και την δυνατότητα άμεσης βοήθειας όταν κάποιος εξυπηρετούμενος από το πρόγραμμα βρίσκεται σε κατάσταση ανάγκης ή κρίσης. Τα αποτελέσματα αυτής της έρευνας μπορούν να επεκταθούν στο σύνολο των καλλικράτειων δήμων της Κρήτης, αναδεικνύοντας την ανάγκη για μία συλλογική αντιμετώπιση των υφιστάμενων και μελλοντικών προκλήσεων.

Εφαρμογές ΤΠΕ μπορούν να συνδράμουν στη βελτίωση της ποιότητας ζωής ηλικιωμένων, να διαφυλάξουν την υγεία τους και να παρατείνουν την αυτοδύναμη ζωή για μεγαλύτερο χρονικό διάστημα. Καινοτόμες λύσεις εμφανίζονται και συμβάλλουν στην αντιμετώπιση προβλημάτων που αναφέρονται στη μνήμη, την όραση, την ακοή και την κινητικότητα, προβλήματα που συμβαδίζουν με τη γήρανση, όπως και στην αντιμετώπιση προβλημάτων υγείας ασθενών με χρόνιες παθήσεις. Οι ΤΠΕ επιτρέπουν επίσης σε ηλικιωμένα άτομα να παραμένουν δραστήρια στην εργασία ή στο κοινωνικό περιβάλλον τους. Η συσσωρευμένη πείρα και οι ικανότητές τους αποτελούν πολύτιμο πόρο, ιδίως στο πλαίσιο της κοινωνίας της πληροφορίας (Information Society). Το Σεπτέμβριο 2010 προτάθηκε από την Ευρωπαϊκή Επιτροπή ο χαρακτηρισμός του έτους 2012 ως το ευρωπαϊκό έτος ενεργού γήρανσης στοχεύοντας να ενθαρρύνει και να υποστηρίξει τις προσπάθειες που καταβάλλουν τα κράτη μέλη, οι περιφερειακές και τοπικές αρχές τους, οι κοινωνικοί εταίροι και η κοινωνία των πολιτών για να προωθήσουν την ενεργό γήρανση και να αξιοποιήσουν αποτελεσματικότερα το δυναμικό του ταχέως αυξανόμενου πληθυσμού που κοντεύει ή έχει ξεπεράσει τα 60, διαφυλάσσοντας με τον τρόπο αυτό την αλληλεγγύη μεταξύ των γενεών .

Σαν αποτέλεσμα, **υπηρεσίες ηλεκτρονικής υγείας (e-Health) και κοινωνικής φροντίδας για την κατ' οίκον υποστήριξη, και παρακολούθηση ευπαθών πληθυσμιακών ομάδων** έχει αποδειχθεί διεθνώς ότι συνεισφέρουν σημαντικά στην καλύτερη διαχείριση των ατόμων αυτών και την ταυτόχρονη μείωση των δαπανών φροντίδας και διατήρησης υγείας που αφορούν τα άτομα αυτά.

Τυπικές υπηρεσίες κατ' οίκον παρακολούθησης και φροντίδας ηλικιωμένων εμπεριέχουν: 24/7 κατ' οίκον παρακολούθηση και υποστήριξη (Home telecare, -monitoring and patient support)

- Διαχείριση φαρμακευτικής αγωγής (Medication compliance management)
- Εντοπισμός και διαχείριση επειγόντων περιστατικών, μέσω έξυπνων συσκευών και συστημάτων εντοπισμού και ανάλυση της κίνησης, και συστημάτων εντοπισμού πτώσης, κλπ (έξυπνο σπίτι)
- Απομακρυσμένη τηλε-επίσκεψη (Remote video visiting)
- Τηλεδιαχείριση (Telemanagement).

A2.3 Στόχοι και Έκταση του Έργου

Μετρήσιμος Στόχος	Τιμή
Καταγεγραμμένος αριθμός εξυπηρετούμενων για τους οποίους θα δημιουργηθεί ο ηλεκτρονικός	>500

Μετρήσιμος Στόχος	Τιμή
φάκελος υγείας και πρόνοιας	
Καταγεγραμμένος αριθμός επαφών των εξυπηρετούμενων με τους επαγγελματίες υγείας στην εφαρμογή ηλεκτρονικού φακέλου υγείας και πρόνοιας	>1000
Αριθμός εξυπηρετούμενων που κάνουν χρήση των Υπηρεσιών Τηλεφροντίδας και Κατ' Οίκον Τηλεπαρακολούθησης Υγείας στο πλαίσιο του έργου	28
Αριθμός προσωπικού των δομών κοινωνικής φροντίδας και πρόνοιας (επαγγελματίες υγείας) και διαχειριστών που χρησιμοποιεί τις εφαρμογές και υπηρεσίες του έργου	>50

A2.4 Κρίσιμοι παράγοντες επιτυχίας του Έργου

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

Κρίσιμος Παράγοντας Επιτυχίας	Τύπος	Σχετικές Ενέργειες Αντιμετώπισης
Πολύ καλή τεχνογνωσία του Αναδόχου σε θέματα Πρωτοβάθμιας φροντίδας υγείας και πρόνοιας	Τεχνολογικός	Όροι διαγωνισμού
Πολύ καλή τεχνογνωσία του Αναδόχου σε θέματα Ηλεκτρονικού Ιατρικού Φακέλο και σε εφαρμογές κατ' οίκον παρακολούθησης	Τεχνολογικός	Όροι διαγωνισμού
Πολύ καλή τεχνογνωσία του Αναδόχου σε θέματα εφαρμογών και υπηρεσιών κοινωνικής δικτύωσης	Τεχνολογικός	Όροι διαγωνισμού
Πολύ καλή τεχνογνωσία του Αναδόχου σε θέματα Ασφάλειας και ολοκλήρωσης πληροφοριακών συστημάτων	Τεχνολογικός	Όροι διαγωνισμού
Ισχυρό και ευέλικτο σχήμα Διοίκησης του Έργου	Οργανωτικός	Η Αναθέτουσα Αρχή θα λάβει τα κατάλληλα μέτρα και θα αξιοποιήσει

Διακήρυξη Διαγωνισμού για το Έργο:
« Ηλεκτρονικές Υπηρεσίες κοινωνικής πρόνοιας και Φροντίδας στους μητροπολιτικούς Δήμους της Κρήτης »
Μέρος Α: Αντικείμενο και Προδιαγραφές Έργου

		τους διαθέσιμους πόρους
--	--	----------------------------

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

A3.Λειτουργικές και Τεχνικές προδιαγραφές Έργου

A3.1 Ηλεκτρονικές Υπηρεσίες

Ο πίνακας που ακολουθεί παρουσιάζει ενδεικτικές ηλεκτρονικές υπηρεσίες οι οποίες προβλέπεται κατ ελάχιστον να αναπτυχθούν στα πλαίσια του έργου.

Περιγραφή Υπηρεσίας	Απαιτούμενα στοιχεία (δεδομένα εισόδου)	Στοιχεία αποτελέσματος (δεδομένα εξόδου)	Παρατηρήσεις (π.χ. επίπεδο «ηλεκτρονικοποίησης», επίπεδο Υπηρεσίας κλπ.)
Ταυτοποίηση εξυπηρετούμενου	ΑΜΚΑ	Δημογραφικά στοιχεία	
Καρτέλα εξυπηρετούμενου	ΑΜΚΑ	Δημογραφικά και ασφαλιστικά στοιχεία, στοιχεία αγωγής	Με τήρηση υψηλών προδιαγραφών ασφαλείας
Διαβαθμισμένη πρόσβαση βασισμένη σε ρόλους χρηστών. Προβλέπεται να υπάρχουν κατάλληλοι ρόλοι (και επομένως δικαιώματα χρήσης / πρόσβασης) για διαχειριστές, εμπειρογνώμονες και απλούς πολίτες	Στοιχεία ρόλων, Στοιχεία Χρηστών, Υπηρεσίες ανά ρόλο κλπ.	Ρόλοι Διαβαθμισμένη Πρόσβαση	
Δυνατότητα ανάπτυξης εξειδικευμένων συστατικών παρουσίασης δεδομένων (templates) που φιλοξενούν πληροφορία χρήσιμη σε συγκεκριμένες ομάδες στόχου.	Templates, Στοιχεία Ομάδων Στόχου, data		
Ανάρτηση ψηφιακού	Ψηφιακό	Ψηφιακό	

Περιγραφή Υπηρεσίας	Απαιτούμενα στοιχεία (δεδομένα εισόδου)	Στοιχεία αποτελέσματος (δεδομένα εξόδου)	Παρατηρήσεις (π.χ. επίπεδο «ηλεκτρονικοποίησης», επίπεδο Υπηρεσίας κλπ.)
(πολυμεσικού) υλικού (π.χ. κείμενο, video, εικόνα) από εναλλακτικά κοινωνικά μέσα (π.χ. ιστολόγια, ομάδες του Facebook, Twitter), και καταγραφή της χρήσης του από ομάδες στόχου	(πολυμεσικό) υλικό (π.χ. κείμενο, video, εικόνα Στοιχεία ιστολογίων, ομάδων του Facebook, Twitter	(πολυμεσικό) υλικό	
Υποστήριξη κοινωνικών δικτύων από δημόσια δεδομένα που καταγράφονται στο προφίλ των χρηστών ή το μητρώο εξυπηρετούντων	δημόσια δεδομένα που καταγράφονται στο προφίλ των χρηστών ή το μητρώο εξυπηρετούντων	Παρουσίαση Στοιχείων	
Διαχείριση και ενημέρωση προφίλ χρήστη	Στοιχεία προφίλ χρήστη	προφίλ χρήστη	
Παροχή σύγχρονου ή/και ασύγχρονου χώρου εναπόθεσης ψηφιακού υλικού και επικοινωνίας μεταξύ των μελών μιας ομάδας που συγκροτείται στο διαδίκτυο	Ψηφιακό Υλικό (π.χ. κείμενο, ήχος, εικόνα, video κλπ)	Χώρος εναπόθεσης υλικού	
Υποστήριξη εναλλακτικών ρόλων μέλους σε ένα κοινωνικό δίκτυο / ομάδα (δηλ. διαχωρισμός μεταξύ μέλους και διαχειριστή ομάδας)	Στοιχεία Προφίλ Χρήστη (Π.χ. όνομα, ρόλος, κλπ)	Μηχανισμός διαχείρισης	
Μηχανισμός ελέγχου της	Ανταλλασσόμενη	Αποτελέσματα	

Περιγραφή Υπηρεσίας	Απαιτούμενα στοιχεία (δεδομένα εισόδου)	Στοιχεία αποτελέσματος (δεδομένα εξόδου)	Παρατηρήσεις (π.χ. επίπεδο «ηλεκτρονικοποίησης», επίπεδο Υπηρεσίας κλπ.)
ανταλλασσόμενης πληροφορίας προς αποφυγή ανάρμοστων πρακτικών	Πληροφορία, Ανάρμοστες πρακτικές	Ελέγχου	
Ανάρτηση πολυμεσικού υλικού στο δημόσιο χώρο εναπόθεσης ψηφιακού υλικού (video, ήχος, σχόλιο, κλπ)	Ψηφιακό Υλικό (π.χ. κείμενο, ήχος, εικόνα, video κλπ)	Αναρτημένο ψηφιακό υλικό	
Συνάθροιση δεδομένων (συσχετιζόμενων με την ατζέντα της ομάδας) από εναλλακτικά κοινωνικά μέσα (π.χ. συναφή blogs)	Ψηφιακό Υλικό (π.χ. κείμενο, ήχος, εικόνα, video κλπ) Ατζέντα ομάδας	Συναθροισμένα Δεδομένα	
Καταγραφή κοινωνικών δεδομένων και δράσεων των μελών με τρόπο τέτοιο που να μπορούν να αντληθούν για περαιτέρω επεξεργασία (π.χ. οπτική / γραφική αποτύπωση της δραστηριότητας μιας ομάδας, στατιστικά δεδομένα συμμετοχής / συνεισφοράς στα πεπραγμένα της ομάδας)	Κοινωνικά δεδομένα, Ψηφιακό Υλικό (π.χ. κείμενο, ήχος, εικόνα, video κλπ)	Επεξεργασμένα Δεδομένα	

Πίνακας: Περιγραφή Ηλεκτρονικών Υπηρεσιών Έργου

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

A3.2 Απαιτήσεις Αρχιτεκτονικής Συστήματος

Το συνολικό έργο έχει χωριστεί σε τέσσερα (4) υποέργα τα όποια προβλέπεται να εκτελεσθούν ταυτόχρονα. Πιο συγκεκριμένα το υπό προμήθεια σύστημα περιλαμβάνει:

- Τον **εξοπλισμό της τεχνολογικής πλατφόρμας του υποέργου 1**. Ο εξοπλισμός αυτός αφορά:
 - Το **Ηλεκτρονικό Κέντρο Διαχείρισης Δεδομένων (ΗΚΔΔ)** όπου είναι εγκατεστημένος ο βασικός εξοπλισμός του έργου (εξυπηρετητής, κλπ) καθώς και οι εφαρμογές.
 - Τις δομές παροχής κοινωνικής φροντίδας οι οποίες θα έχουν πρόσβαση μέσω διαδικτύου στις ηλεκτρονικές υπηρεσίες και εφαρμογές του έργου. Για το σκοπό αυτό θα εγκατασταθούν μονάδες εργασίας με σύνδεση στο διαδίκτυο σε όσες δομές κοινωνικής φροντίδας που συμμετέχουν στο έργο δεν διαθέτουν την κατάλληλη υποδομή.
 - Τον εξοπλισμό τηλεφροντίδας και κατ' οίκον τηλεπαρακολούθησης υγείας που θα εγκατασταθεί σε σπίτια ηλικιωμένων/ασθενών που θα επιλεγούν για την συμμετοχή στη λειτουργία των υπηρεσιών τηλεφροντίδας και κατ' οίκον τηλεπαρακολούθησης υγείας που παρέχονται από τις σχετικές εφαρμογές του υποέργου 4.
- Τις web based **εφαρμογές του υποέργου 2 (Πληροφοριακή Υποστήριξη Δομών και Ηλεκτρονικός Φάκελος Υγείας και Πρόνοιας)**:
 - Εφαρμογή Πληροφοριακής Υποστήριξης των Δομών Παροχής Κοινωνικής Φροντίδας και Φροντίδας Υγείας: παρέχει την πληροφοριακή υποστήριξη των δομών κοινωνικής φροντίδας και έχει ως στόχους τη διαχείριση των εξυπηρετούμενων των προγραμμάτων υγείας και πρόνοιας και τον προγραμματισμό τακτικών και έκτακτων επισκέψεων κοινωνικών λειτουργών σε εξυπηρετούμενους ή εξυπηρετούμενων σε δομές.
 - Ηλεκτρονικός Φάκελος Υγείας και Πρόνοιας (ΗΦΥΠ): υποστηρίζει την καταγραφή των δεδομένων των επαφών των επαγγελματιών υγείας των δομών κοινωνικής φροντίδας και πρόνοιας με τους πολίτες/ ασθενείς.
- Τις **εφαρμογές του υποέργου 3 (Εφαρμογές και Υπηρεσίες Επικοινωνίας και Κοινωνικής Δικτύωσης)**: υποστηρίζουν την παροχή προσωποποιημένων υπηρεσιών κοινωνικής δικτύωσης των χρηστών και των εξυπηρετούμενων των προγραμμάτων κοινωνικής φροντίδας. Κύριο αντικείμενο των υπηρεσιών αυτών είναι η ενημέρωση, ανταλλαγή πληροφοριών (διασύνδεση), η προβολή και εκπαίδευση. Πιο συγκεκριμένα περιλαμβάνονται:
 - Κεντρικό Portal Δομών κοινωνικής φροντίδας

- Σύστημα Κοινωνικής Δικτύωσης
- Το **σύστημα τηλεφροντίδας και κατ' οίκον τηλεπαρακολούθησης υγείας του υποέργου 4 (Υπηρεσίες Τηλεφροντίδας και Κατ' Οίκον Τηλεπαρακολούθησης Υγείας):** Υποστηρίζει υπηρεσίες κατ' οίκον τηλεπαρακολούθησης υγείας όπως την καθημερινή παρακολούθηση και καταγραφή βασικών ζωτικών σημάτων των εξυπηρετούμενων, την υποστήριξη προσωπικού συστήματος συναγερμού, την διαχείριση φαρμακευτικής αγωγής κλπ. Περιλαμβάνει τις ακόλουθες εφαρμογές:
 - Εφαρμογή Τηλεπαρακολούθησης
 - Εφαρμογή Ανίχνευσης Πτώσης
 - Εφαρμογή αυτόματης διαχείρισης φαρμακευτικής αγωγής

Η αναλυτική περιγραφή των επιμέρους εφαρμογών των υποέργων 2, 3 και 4 δίνεται στην ενότητα Α3.4 της προκήρυξης.

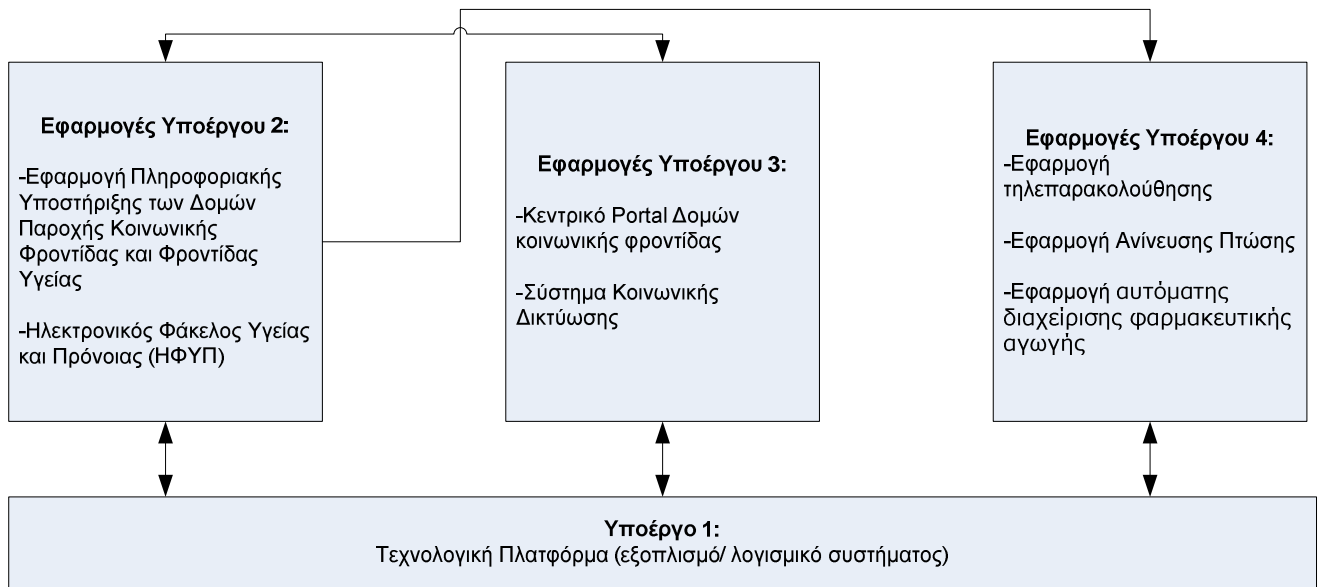
Το συνολικό σύστημα:

- Θα είναι **σύγχρονης (web based) και ανοικτής (open) αρχιτεκτονικής**. Η πρόσβαση στις ηλεκτρονικές υπηρεσίες θα είναι εφικτή μέσω οπουδήποτε web browser και του διαδικτύου σύμφωνα με προκαθορισμένα επίπεδα/κριτήρια πρόσβασης ανάλογα με την ομάδα χρήστη (π.χ. νοσηλεύτης, ιατρός, δημότης, ασθενής).

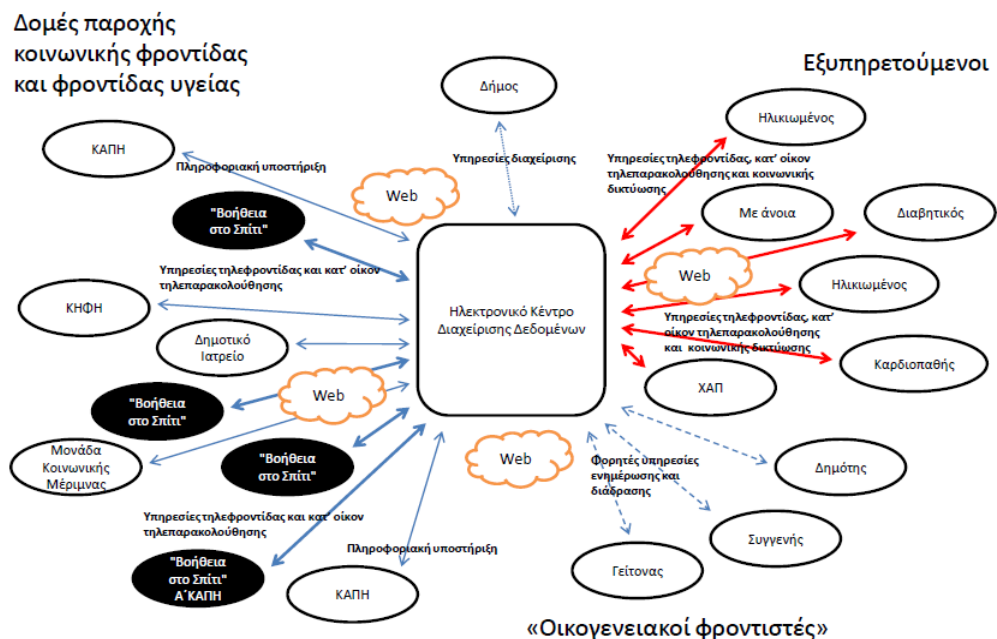


- Θα διαθέτει **δυνατότητες διοικητικής πληροφόρησης και διαχείρισης του προφίλ υγείας του πολίτη** υποστηρίζοντας τη λήψη αποφάσεων πολιτικής του μοντέλου παροχής κοινωνικής φροντίδας και φροντίδας υγείας.
- Θα ενσωματώνει σύγχρονα πρότυπα (πχ HL7, W3C/ web services, IHE) και τεχνικές διαλειτουργικότητας.
- Οι επιμέρους εφαρμογές των υποέργων 2, 3 και 4 θα διασυνδέονται μεταξύ τους με χρήση ανοικτών προτύπων επικοινωνίας (όπως στο σχεδιάγραμμα διαλειτουργικότητας που ακολουθεί). Επίσης, θα υποστηρίζεται η δυνατότητα διασυνδεσιμότητας με συστήματα άλλων φορέων (πχ νοσοκομεία κλπ). Περιγραφή των βασικών απαιτήσεων διαλειτουργικότητας υπάρχει στην **ενότητα Α3.7 (Διαλειτουργικότητα)**.

Διακήρυξη Διαγωνισμού για το Έργο:
 « Ηλεκτρονικές Υπηρεσίες κοινωνικής πρόνοιας και Φροντίδας στους μητροπολιτικούς Δήμους της Κρήτης »
 Μέρος Α: Αντικείμενο και Προδιαγραφές Έργου



- Στο ακόλουθο σχεδιάγραμμα παρουσιάζεται διαγραμματικά η ενσωμάτωση των συστημάτων και υπηρεσιών του έργου στις διαδικασίες του μοντέλου κοινωνικής φροντίδας των Δήμων.



A3.2.1 Εξοπλισμός Τεχνολογικής Πλατφόρμας υποέργου 1

ο Ηλεκτρονικό Κέντρο Διαχείρισης Δεδομένων (ΗΚΔΔ)

Το Ηλεκτρονικό Κέντρο Διαχείρισης Δεδομένων θα εγκατασταθεί σε ειδικά διαμορφωμένο χώρο του Δήμου Ηρακλείου ο οποίος και θα παρέχει τις υπηρεσίες διαχείρισης και υποστήριξης του.

Το ΗΚΔΔ θα υποστηριχτεί από υφιστάμενα συστήματα ασφαλούς και σταθερής λειτουργίας (firewall, UPS). Το υφιστάμενο υπολογιστικό σύστημα θα επεκταθεί με έναν κεντρικό Η/Υ για την κάλυψη των αναγκών των εξυπηρετητών σε εικονικές μηχανές, όπως και με ένα σύστημα αποθήκευσης δεδομένων (data storage) με υποστήριξη για virtualization.

Συγκεκριμένα, θα περιλαμβάνει την ηλεκτρονική βάση δεδομένων των πληροφοριών σε σχέση με τις παρεχόμενες υπηρεσίες πληροφοριακής υποστήριξης των δομών κοινωνικής φροντίδας και πρόνοιας όπως και τους αναγκαίους εξυπηρετητές (servers) που θα καθιστούν εφικτή την παροχή των απαιτούμενων online υπηρεσιών προς στους χρήστες. Συγκεκριμένα θα συμπεριλαμβάνει εξυπηρετητές τηλεοπτικής διάσκεψης, τηλεφωνικής διάσκεψης (VoIP), εφαρμογών, βάσης δεδομένων, πιστοποίησης, μηνυμάτων όπως και web servers. Οι εξυπηρετητές θα εγκατασταθούν σε ανεξάρτητες εικονικές μηχανές (virtual machines) ενός κεντρικού Η/Υ. Με αυτόν τον τρόπο θα επιτευχθεί η ανεξαρτησία διάθεσης πόρων ανάλογα με τις απαιτήσεις της κάθε υπηρεσίας όπως και η βέλτιστη κατανομή υπολογιστικής ισχύς με στόχο ενεργειακά αποδοτικότερης λειτουργίας (Green ICT).

Η πρόσβαση σε κάθε υπηρεσία θα είναι εφικτή μέσω οπουδήποτε web browser και του διαδικτύου σύμφωνα με προκαθορισμένα επίπεδα/κριτήρια πρόσβασης ανάλογα με την ομάδα χρήστη (π.χ. νοσηλευτής, ιατρός, δημότης, ασθενής).

Οι βάσεις δεδομένων δεν συνιστάται να φιλοξενηθούν σε κέντρο δεδομένων τρίτων λόγω της εμπιστευτικότητας των στοιχείων που εμπεριέχουν. Η εγκατάσταση της σε δημόσιο φορέα μαζί με την τήρηση κανόνων διαχείρισης εμπιστευτικών πληροφοριών εξασφαλίζει την μέγιστη ασφάλεια δεδομένων.

ο Υπομονάδες Τηλεπαρακολούθησης Υγείας και Πληροφοριακής Υποστήριξης

Στο πλαίσιο του υποέργου 1 συμπεριλαμβάνεται η προμήθεια και εγκατάσταση μονάδων εργασίας με σύνδεση στο διαδίκτυο όπου υπάρχει έλλειψη στις δομές παροχής κοινωνικής φροντίδας, για να επιτευχθεί η πρόσβαση του προσωπικού στις ηλεκτρονικές υπηρεσίες. Έτσι θα πραγματοποιηθεί η ηλεκτρονική διασύνδεση των δομών και θα γίνει εφικτή η πρόσβαση στον ΗΦΥΠ.

Για τη υποστήριξη των υπηρεσιών κατ' οίκον φροντίδας και τηλεπαρακολούθησης υγείας εκείνων των δημοτών που σήμερα εξυπηρετούνται από τις υπηρεσίες του προγράμματος «Βοήθεια στο Σπίτι» των δομών υγείας και πρόνοιας του έργου, θα

διαμορφωθούν κατάλληλα οι χώροι από όπου θα υπάρχει πρόσβαση στις εφαρμογές και τις ηλεκτρονικές υπηρεσίες του έργου. Οι χώροι αυτοί είναι σήμερα διαθέσιμοι στις κατάλληλες δομές κοινωνικής φροντίδας, δηλ. υπηρεσίες "Βοήθεια στο Σπίτι" του κάθε Δήμου. Πιο συγκεκριμένα, θα πραγματοποιηθεί η εγκατάσταση υποδομών επικοινωνίας (H/Y με σύνδεση στο διαδίκτυο) σε Δομές κοινωνικής φροντίδας και πρόνοιας του έργου στις περιπτώσεις που δεν υπάρχουν ή δεν επαρκούν οι υφισταμένες υποδομές, με στόχο την πληροφοριακή τους υποστήριξη. Φορητές συσκευές (tablet PCs) θα υποστηρίξουν τους/τις επισκέπτες/τριες υγείας, οικογενειακούς βοηθούς, κοινωνικούς λειτουργούς του προγράμματος «Βοήθεια στο Σπίτι» στην καθημερινή τους εργασία. Τα συστήματα θα προσφέρουν τις υπηρεσίες τους σε όλες τις δομές των νέων Καλλικρατικών Δήμων. Κρήτης που περιλαμβάνονται στο έργο.

ο **Εξοπλισμός τηλεφροντίδας και κατ' οίκον τηλεπαρακολούθησης υγείας**

Επίσης προβλέπεται η εγκατάσταση υποδομών επικοινωνίας και εξοπλισμού στα σπίτια των ηλικιωμένων/ασθενών που θα επιλεγούν για την πιλοτική φάση αξιολόγησης υπηρεσιών τηλεφροντίδας και κατ' οίκον τηλεπαρακολούθησης υγείας. Οι υποδομές επικοινωνίας θα επιτρέπουν την ευρυζωνική πρόσβαση τους στο διαδίκτυο (ADSL συνδέσεις έως 24 Mbit).

Ο εξοπλισμός τηλεφροντίδας και κατ' οίκον τηλεπαρακολούθησης υγείας θα μοιραστεί σε έναν εξυπηρετούμενο κάθε Δήμου (Ηρακλείου, Χανίων, Αγ. Νικολάου, Ρεθύμνης) και κάθε κατηγορίας (συνολικά 28 εξυπηρετούμενοι, 7 κατηγορίες).

Ο Πίνακας κατανομής εξοπλισμού τηλεφροντίδας και κατ' οίκον τηλεπαρακολούθησης για τις 7 κατηγορίες εξυπηρετούμενων καθώς και οι κατηγορίες εξυπηρετούμενων παρουσιάζονται παρακάτω.

Η προμήθεια του εξοπλισμού για αυτόν τον αριθμό εξυπηρετούμενων (σύνολο 28) είναι κατά το ελάχιστο αναγκαία για την επιτυχημένη πιλοτική λειτουργία, αξιολόγηση των υπηρεσιών και αποκομιδή στατιστικά σημαντικών αποτελεσμάτων.

Κατηγορία	1	2	3	4	5	6	7
Touch screen + Webcam + Mic + Speakers (Για τους εξυπηρετούμενους) All in one PC	NAI	NAI	NAI	NAI	NAI	NAI	NAI
Συσκευή μέτρησης SpO ₂	NAI	NAI	NAI	NAI	NAI	NAI	NAI
Συσκευή μέτρησης του ζαχάρου στο αίμα (Γλυκοζόμετρο)			NAI				
Συσκευή συλλογής βιομετρικών σημάτων	NAI	NAI	NAI	NAI	NAI	NAI	NAI
Συσκευή συλλογής καρδιογραφήματος (Ηλεκτροκαρδιογράφος)	NAI	NAI	NAI	NAI	NAI	NAI	NAI
ροόμετρο						NAI	
Αισθητήρας μέτρησης πίεσης (πιεσόμετρο)	NAI	NAI	NAI	NAI	NAI	NAI	NAI
Συσκευή μέτρησης του βάρους	NAI	NAI	NAI	NAI	NAI	NAI	NAI

Κατηγορία	1	2	3	4	5	6	7
Επιταχύμετρο (Accelerometer) για την ανίχνευση πτώσης	ΝΑΙ	ΝΑΙ					
Συσκευή αυτόματης χορήγησης και παρακολούθησης φαρμακευτικής αγωγής	ΝΑΙ	ΝΑΙ					
Συσκευή ενεργοποίησης συναγερμού	ΝΑΙ	ΝΑΙ	ΝΑΙ	ΝΑΙ	ΝΑΙ	ΝΑΙ	ΝΑΙ

A3.2.2 Λειτουργικότητες και χρήστες του συστήματος

Οι εμπλεκόμενες Δομές κοινωνικής φροντίδας και πρόνοιας του έργου περιλαμβάνουν:

- Κέντρα Ανοιχτής Προστασίας Ηλικιωμένων - ΚΑΠΗ
- Πρόγραμμα «Βοήθεια στο σπίτι»
- Μονάδες Κοινωνικής Μέριμνας
- Κέντρα Ημερήσιας Φροντίδας Ηλικιωμένων - ΚΗΦΗ
- Δημοτικά Ιατρεία

Οι προβλεπόμενοι χρήστες των εφαρμογών και υπηρεσιών του έργου είναι:

Α) Εξυπηρετούμενοι (Ηλικιωμένοι, ασθενείς με χρόνιες παθήσεις) χωρισμένοι στις εξής κατηγορίες:

- Κατηγορία 1: Ηλικιωμένοι, μερικά αυτοεξυπηρετούμενοι
- Κατηγορία 2: Ηλικιωμένοι, μη αυτοεξυπηρετούμενοι
- Κατηγορία 3: Διαβητικοί
- Κατηγορία 4: Καρδιοπαθείς
- Κατηγορία 5: Υπερτασικοί
- Κατηγορία 6: Άτομα που πάσχουν από Χρόνια Αποφρακτική Πνευμονοπάθεια
- Κατηγορία 7: Άτομα που πάσχουν από Άνοια

Β) Προσωπικό δομών (ιατροί, νοσηλευτές/τριες, φυσιοθεραπευτές, εργοθεραπευτές, επισκέπτες/τριες υγείας, οικογενειακοί βοηθοί, κοινωνικοί λειτουργοί, υπεύθυνοι συντονισμού)

Γ) «Οικογενειακοί φροντιστές» (συγγενείς, φίλοι, γείτονες)

Δ) Εθελοντικές οργανώσεις υποστήριξης ευπαθών ομάδων δημοτών

Ε) Διαχειριστές - Δήμοι

Σε επίπεδο λειτουργικότητας, το σύστημα θα πρέπει να καλύπτει το σύνολο των λειτουργιών των δομών που εμπλέκονται στην διαδικασία παροχής υπηρεσιών κοινωνικής φροντίδας και πρόνοιας των Δήμων του έργου. Οι λειτουργίες αυτές αφορούν τα ακόλουθα:

Εφαρμογή	Χρήστες (κατηγορίες)	Λειτουργίες
Εφαρμογή Πληροφοριακής Υποστήριξης των Δομών Παροχής Κοινωνικής Φροντίδας και Φροντίδας Υγείας	B, E	Διαχείριση των προγραμμάτων υγείας και πρόνοιας των δομών κοινωνικής φροντίδας και πρόνοιας Προγραμματισμός τακτικών και έκτακτων επισκέψεων κοινωνικών λειτουργών σε εξυπηρετούμενους ή εξυπηρετούμενων σε δομές.
Ηλεκτρονικός Φάκελος Υγείας και Πρόνοιας (ΗΦΥΠ)	B, E	Καταγραφή δεδομένων υγείας των ασθενών στο πλαίσιο των επαφών των επαγγελματιών υγείας των δομών κοινωνικής φροντίδας και πρόνοιας με τους πολίτες/ ασθενείς
Κεντρικό Portal Δομών κοινωνικής φροντίδας	E	Αποθετήριο ψηφιακού περιεχομένου ειδικού ενδιαφέροντος, προβολή και εκπαίδευση
Σύστημα Κοινωνικής Δικτύωσης	A, B, Γ, Δ, E	Διαχείριση λογαριασμών χρηστών, εξουσιοδότηση πρόσβασης και ασύγχρονη ενημέρωση Υπηρεσίες κοινωνικής δικτύωσης με έμφαση στην ενημέρωση, την ανταλλαγή πληροφοριών και τη διασύνδεση χρηστών.
Σύστημα τηλεφροντίδας και κατ' οίκον τηλεπαρακολούθησης	A, B, E	Υπηρεσίες κατ' οίκον τηλεπαρακολούθησης υγείας (διαχείρισης

Εφαρμογή	Χρήστες (κατηγορίες)	Λειτουργίες
υγείας: <ul style="list-style-type: none">• Εφαρμογή Τηλεπαρακολούθησης• Εφαρμογή Ανίχνευσης Πτώσης• Εφαρμογή αυτόματης διαχείρισης φαρμακευτικής αγωγής		φαρμακευτικής αγωγής, ανίχνευση πτώσης κλπ)

A3.3 Τεχνολογίες και σχέδιο υλοποίησης Έργου

Γενικά

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

- Το σύστημα θα πρέπει να είναι web based, με χρήση τουλάχιστον 3-tier architecture (n-tier architecture), και αρθρωτό (modular).
- Οι web δυνατότητες του συστήματος θα πρέπει να αναπτυχθούν με τεχνολογίες, πρότυπα και πρωτόκολλα όπως Service Oriented Architecture (SOA), XML based communication protocols, SSL κ.λπ., και σύμφωνα με τα πρότυπα του ελληνικού πλαισίου διαλειτουργικότητας (e-gif).
- Το προσφερόμενο σύστημα θα πρέπει να υποστηρίζει όλους τους δημοφιλείς φυλλομετρητές (browsers):
 - Internet Explorer V7 και νεώτερη
 - Firefox V3.5 και νεώτερη
 - Chrome V3.0 και νεώτερη

Εισαγωγή / Εξαγωγή δεδομένων

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

Ασφάλεια δεδομένων

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

- Κρυπτογράφηση των ευαίσθητων προσωπικών δεδομένων κατά τη μεταφορά τους.
- Δυνατότητα χρήσης τεχνικών Υποδομής Δημόσιου Κλειδιού (PKI) και ηλεκτρονικής υπογραφής.
- Εκτεταμένο logging των ενεργειών διαχειριστών και χρηστών.

A3.4 Προδιαγραφές Λειτουργικών Ενοτήτων (Υποσυστημάτων, Εφαρμογών)

A3.4.1 Λειτουργικές προδιαγραφές εφαρμογών υποέργου 2

Στο πλαίσιο του υποέργου 2 θα αναπτυχθούν δύο (2) online εφαρμογές:

- Η Εφαρμογή Πληροφοριακής Υποστήριξης των Δομών Παροχής Κοινωνικής Φροντίδας και Φροντίδας Υγείας.
- Ο Ηλεκτρονικός Φάκελος Υγείας και Πρόνοιας (ΗΦΥΠ).

Ακολουθεί η περιγραφή των ελάχιστων λειτουργικών απαιτήσεων των παραπάνω εφαρμογών.

1) Εφαρμογή Πληροφοριακής Υποστήριξης των Δομών Παροχής Κοινωνικής Φροντίδας και Φροντίδας Υγείας

Η πληροφοριακή υποστήριξη των δομών κοινωνικής φροντίδας έχει ως στόχους τη διαχείριση εξυπηρετούμενων των προγραμμάτων υγείας και πρόνοιας και τον προγραμματισμό τακτικών και έκτακτων επισκέψεων κοινωνικών λειτουργών σε εξυπηρετούμενους ή εξυπηρετούμενων σε δομές.

Το σύστημα θα υποστηρίζει την ηλεκτρονική τήρηση αρχείων καταγραφής πορείας εξέλιξης της θεραπείας και της υποστήριξης του εξυπηρετούμενου πληθυσμού. Ταυτόχρονα θα επιτρέπει την ηλεκτρονική ενημέρωση επισκέψεων και την αυτόματη δημιουργία και εκτύπωση αναφορών προς όλες τις ομάδες χρηστών ανάλογα με το ρόλο και τα ενδιαφέροντα τους.

Οι Δήμοι θα υποστηρίζονται στην λήψη αποφάσεων πολιτικής του μοντέλου παροχής κοινωνικής φροντίδας και φροντίδας υγείας αποκτώντας ενημερωμένες ποσοτικές (quantitative) πληροφορίες της κατάστασης (πληθυσμός, έξοδα, ανάγκες κτλ.) των εξυπηρετούμενων.

Τμήμα των δεδομένων του συστήματος θα χρησιμεύει για τις υπηρεσίες κοινωνικής δικτύωσης (αυτόματης ειδοποίησης και ενημέρωσης) του υποέργου 3.

Οι ελάχιστες λειτουργικές απαιτήσεις είναι οι εξής:

- Διαχείριση προγράμματος λειτουργίας των τμημάτων εξυπηρέτησης της Μονάδας (Δομή Παροχής Κοινωνικής Φροντίδας και Φροντίδας Υγείας) λαμβάνοντας υπόψη διάφορες παραμέτρους όπως: τα τμήματα εξυπηρέτησης της δομής που είναι διαθέσιμα για κλείσιμο ραντεβού, τους επαγγελματίες υγείας που είναι διαθέσιμοι για επισκέψεις και τις ώρες επισκέψεων, την χρονική διάρκεια επίσκεψης, τον χρονικό ορίζοντα για προγραμματισμό ραντεβού, τις εργάσιμες ημέρες και ώρες, τις αργίες.
- Διαχείριση του προγράμματος λειτουργίας του Προγράμματος «Βοήθεια στο σπίτι» λαμβάνοντας υπόψη διάφορες παραμέτρους όπως: το προσωπικό που συμμετέχει στο πρόγραμμα, την χρονική διάρκεια επίσκεψης στο σπίτι ασθενών, τον χρονικό ορίζοντα για προγραμματισμό ραντεβού, τις εργάσιμες ημέρες και ώρες, τις αργίες.
- Προβολή του προγράμματος ραντεβού ενός τμήματος εξυπηρέτησης της Μονάδας (εβδομαδιαίο, συγκεκριμένης ημέρας) και του προγράμματος «Βοήθεια στο σπίτι».
- Προγραμματισμός παροχής υπηρεσιών για ένα τμήμα εξυπηρέτησης μιας Μονάδας (στο πλαίσιο επίσκεψης των εξυπηρετούμενων στη Μονάδα).
- Προγραμματισμός των επισκέψεων των μελών του Προγράμματος «Βοήθεια στο σπίτι» στα σπίτια των εξυπηρετούμενων που συμμετέχουν στο πρόγραμμα.
- Προγραμματισμός επαναλαμβανόμενου ραντεβού για συγκεκριμένο πολίτη/ασθενή.
- Μεμονωμένη ή ομαδική διαγραφή προγραμματισμένων επισκέψεων.
- Μεταφορά των προγραμματισμένων επισκέψεων σε νέα ραντεβού (λόγω απουσίας του επαγγελματία υγείας, απεργίας κλπ.).
- Προβολή των ραντεβού συγκεκριμένου πολίτη/ασθενή:
 - Διεκπεραιωμένα ραντεβού
 - Εκκρεμή ραντεβού
 - Επαναλαμβανόμενα ραντεβού
- Αναζήτηση των ραντεβού ενός τμήματος εξυπηρέτησης για συγκεκριμένο χρονικό διάστημα.
- Υποστήριξη υπεράριθμων ραντεβού (overbooking).
- Διαχωρισμός των ραντεβού ανάλογα με την κατάστασή τους (εκκρεμή, διεκπεραιωμένα).
- Οπτικός διαχωρισμός διαθεσίμων, μη διαθεσίμων, υπεράριθμων.
- Εύρεση της πρώτης ελεύθερης ώρας για κλείσιμο ραντεβού.
- 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 τους/τις επισκέπτες/τριες υγείας, οικογενειακούς βοηθούς, κοινωνικούς λειτουργούς στην καθημερινή τους εργασία.

- Πρόσβαση στις λειτουργικότητες και τα δεδομένα του συστήματος μόνο από εξουσιοδοτημένους χρήστες.
- Αυτόματη δημιουργία και εκτύπωση αναφορών προς όλες τις ομάδες χρηστών ανάλογα με το ρόλο και τα ενδιαφέροντα τους όπως πχ:
 - Επισκέψεις Κοινωνικών Λειτουργιών
 - Παρακολούθηση φαρμακευτικής αγωγής
 - Παρακολούθηση διαίτας και συνιστώμενες δραστηριότητες.
 - Πορεία εξέλιξης θεραπείας

2) Ηλεκτρονικός Φάκελος Υγείας και Πρόνοιας (ΗΦΥΠ)

Ο ΗΦΥΠ υποστηρίζει την καταγραφή των δεδομένων των επαφών των επαγγελματιών υγείας των δομών κοινωνικής φροντίδας και πρόνοιας με τους πολίτες/ ασθενείς (περιλαμβανομένης και της ηλεκτρονικής καταγραφής αποτελεσμάτων εξετάσεων).

Επιπλέον ο ΗΦΥΠ υποστηρίζει την ηλεκτρονική διαχείριση φαρμακευτικής αγωγής, ημερήσιας διαίτας και συνιστώμενων δραστηριοτήτων προαγωγής της υγείας.

Το σύστημα θα παρέχει τη δυνατότητα αυτόματης διασύνδεσης και εισαγωγής των στοιχείων, π.χ. από τις υπηρεσίες τηλεφροντίδας και κατ' οίκον τηλεπαρακολούθησης υγείας (υποέργο 4), καθώς και με τρίτα συστήματα άλλων φορέων του δημοσίου (πχ νοσοκομεία) με τρόπο συμβατό με σχετικά διεθνή πρότυπα (πχ HL7, προφίλ ολοκλήρωσης ΙΗΕ, W3C/web services ή άλλα σχετικά πρότυπα επικοινωνίας).

Οι ελάχιστες λειτουργικές απαιτήσεις είναι οι εξής:

- Ενιαία διαχείριση και παρακολούθηση των πολιτών/ασθενών στα πλαίσια των επαφών τους με όλες τις δομές παροχής υπηρεσιών πρωτοβάθμιας φροντίδας υγείας και πρόνοιας του έργου. 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, στοιχείο ιδιαίτερα σημαντικό ειδικά στην περίπτωση λειτουργίας της Πρωτοβάθμιας Φροντίδας Υγείας.
- Καταγραφή και διαχείριση των δεδομένων υγείας των πολιτών/ασθενών 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/ασθενή (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 τους/τις επισκέπτες/τριες υγείας, οικογενειακούς βοηθούς, κοινωνικούς λειτουργούς στην καθημερινή τους εργασία.

- Υποστήριξη των τακτικών και έκτακτων περιστατικών στα πλαίσια της παροχής υπηρεσιών πρωτοβάθμιας φροντίδας υγείας από τις αντίστοιχες δομές κοινωνικής φροντίδας και φροντίδας υγείας του έργου.
- Οργάνωση και παρουσίαση του ηλεκτρονικού φακέλου του πολίτη/ασθενή με βάση την επίσκεψη (visit - oriented view).
- Υποστήριξη μοντέλου SOAP (Subjective – Objective – Assessment – Plan) κατά την καταγραφή, παρουσίαση και οργάνωση του ηλεκτρονικού φακέλου του πολίτη/ασθενή.
- Οργάνωση και παρουσίαση του ηλεκτρονικού φακέλου του πολίτη/ασθενή με βάση το πρόβλημα υγείας (problem oriented view), με δεδομένο ότι ένα μεγάλο ποσοστό των πολιτών στους οποίους παρέχονται οι υπηρεσίες κοινωνικής φροντίδας και πρόνοιας είναι σχετικά μεγάλης ηλικίας και πάσχει από χρόνια προβλήματα. (Με βάση το μοντέλο αυτό ο φάκελος υγείας οργανώνεται με βάση τα προβλήματα υγείας του πολίτη/ασθενή).
- Ανεύρεση των αρχείων των πολιτών/ασθενών με γρήγορο και εύκολο τρόπο (π.χ. χρήση δημογραφικών στοιχείων, κλπ).
- Καταγραφή, ανάλογα με τα δικαιώματα πρόσβασης του χρήστη, των ακόλουθων στοιχείων του φακέλου:
 - Δημογραφικά στοιχεία, 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.
 - Παραπεμπτικά εργαστηριακών εξετάσεων.
 - Αποτελέσματα εργαστηριακών εξετάσεων.
 - 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.
- Παραπεμπτικό επανεξέτασης και παραπομπή ασθενή σε άλλη Μονάδα Υγείας.
- Δεδομένα οδοντιατρικής επαφής.
- Δεδομένα μαιευτικής επαφής.
- Δεδομένα επαφής με κοινωνικό λειτουργό.
- Δυνατότητα ολοκλήρωσης/ διασύνδεσης του συστήματος με ετερογενή συστήματα και ιατρικές συσκευές με χρήση ανοικτών προτύπων (XML, HL7 κλπ) για την υποστήριξη μελλοντικών επεκτάσεων.
- Ασφαλής πρόσβαση στις λειτουργικότητες και τα δεδομένα του συστήματος σύμφωνα με τον ρόλο του κάθε χρήστη.
- Εκτύπωση ενοτήτων του φακέλου (πχ παραπεμπτικά, συνταγογράφηση φαρμάκων, ιατρική βεβαίωση, πιστοποιητικό επίσκεψης στο ιατρείο κλπ).
- Αναζητήσεις στα δεδομένα του συστήματος με διάφορα κριτήρια αναζήτησης. Να αναφερθούν οι υποστηριζόμενες αναζητήσεις.
- Παραμετροποίηση του συστήματος από εξουσιοδοτημένο χρήστη – διαχείριση βασικών αρχείων.

3) Ολοκλήρωση – διασυνδέσεις εφαρμογών υποέργου 2

- Διασύνδεση μεταξύ των δύο εφαρμογών του υποέργου 2 (για μεταφορά πχ δημογραφικών, δεδομένων ραντεβού)
- Διασύνδεση Εφαρμογών υποέργου 2 με τις Εφαρμογές και Υπηρεσίες Επικοινωνίας και Κοινωνικής Δικτύωσης του υποέργου 3 για την αποστολή του μητρώου εξυπηρετούμενων.
- Διασύνδεση Ηλεκτρονικού Φακέλου Υγείας και Πρόνοιας (ΗΦΥΠ) με την Εφαρμογή αυτόματης διαχείρισης φαρμακευτικής αγωγής (υποέργο 4) για μεταφορά δεδομένων φαρμακευτικής αγωγής.

A3.4.2 Λειτουργικές προδιαγραφές εφαρμογών υποέργου 3

Αντικείμενο του υποέργου 3 είναι η ανάπτυξη προσωποποιημένων υπηρεσιών κοινωνικής δικτύωσης μέσα από φορητά και σταθερά κανάλια πολυμεσικής επικοινωνίας των χρηστών, εξυπηρετούμενων των προγραμμάτων κοινωνικής φροντίδας. Κύριο αντικείμενο των υπηρεσιών αυτών είναι η ενημέρωση, ανταλλαγή πληροφοριών, η συνάθροιση και προβολή ψηφιακού περιεχομένου από σχετικά κοινωνικά μέσα (ιστότοποι κοινωνικής δικτύωσης, ιστολόγια, διαδικτυακές υπηρεσίες ανταλλαγής αρχείων και φωτογραφιών, online παιχνίδια με τη συμμετοχή πολλών παικτών κ.α.) καθώς και η εκπαίδευση χρηστών τόσο στη χρήση των μέσων αυτών όσο και σε βασικές δραστηριότητες που σχετίζονται με υφιστάμενα ή νέα προγράμματα κοινωνικής φροντίδας. Απώτερος στόχος είναι η αυξημένη συνδεσιμότητα χρηστών και η αποκομιδή ωφελειών από την σύμπραξη τους γύρω από θέματα κοινού ενδιαφέροντος.

Έμφαση θα δοθεί στις υπηρεσίες επικοινωνίας (γραπτά μηνύματα, ήχος, βίντεο και σχολιασμός) μεταξύ εξυπηρετούμενων και εξουσιοδοτημένων χρηστών του κύκλου φροντιστών, συγγενών και φίλων γύρω τους. Επίσης σημαντικές θα είναι και οι υπηρεσίες αυτόματης ενημέρωσης, ειδοποίησης και υπενθύμισης των εξυπηρετούμενων και ατόμων οικογενειακού κύκλου σε θέματα κοινωνικών εκδηλώσεων, προσωπικού ενδιαφέροντος και δράσεων εθελοντικών ομάδων υποστήριξης ευπαθών ατόμων. Τέλος, στις στοχεύσεις του υποέργου είναι και η εκπαίδευση των χρηστών στις νέες τεχνολογίες κοινωνικής δικτύωσης.

Στο τεχνικό του σκέλος το υποέργο 3 περιλαμβάνει ανάπτυξη, παραμετροποίηση, εξειδίκευση και πιλοτική λειτουργία εφαρμογών και υπηρεσιών κοινωνικής δικτύωσης, αλληλεπίδρασης και ενημέρωσης με στόχο την υποστήριξη και διατήρηση κοινωνικών σχέσεων μεταξύ των εξυπηρετούμενων των κοινωνικών προγραμμάτων των Δήμων με τη χρήση των νέων τεχνολογιών «κοινωνικού ιστού» (social web). Μέσω της χρήσης αυτών των νέων τεχνολογιών θα υλοποιηθούν εφαρμογές και υπηρεσίες που διευκολύνουν μια ενεργητικότερη συμμετοχή σε κοινωνικές δραστηριότητες καθώς και την συνεισφορά των μελών στη διαμόρφωση και από κοινού επίτευξη συλλογικών στόχων. Οι εφαρμογές αυτές θα στοχεύσουν, μεταξύ άλλων

- στη δημιουργία ή σύσφιξη κοινωνικών σχέσεων μεταξύ των μελών
- την ενίσχυση ή και ενδυνάμωση του μνημονικού και της νοητικής δυνατότητας ατόμων της τρίτης ηλικίας,
- την κοινωνική και ψυχολογική στήριξη καθώς και την παροχή συμβουλευτικών υπηρεσιών σε εξειδικευμένες ομάδες στόχου που τις έχουν ανάγκη
- την προαγωγή του εθελοντισμού με την πιλοτική ένταξη εθελοντικών οργανώσεων υποστήριξης ασθενών (π.χ. ομάδα στήριξης καρκινοπαθών) στο πλαίσιο των υπηρεσιών με στόχο την αποδοτικότερη και αμεσότερη προσφορά βοήθειας και ψυχολογικής στήριξης στους ασθενείς.

Με βάση τις παραπάνω προτεραιότητες, ακολουθεί μια σύντομη περιγραφή των ελάχιστων λειτουργικών απαιτήσεων που θα πρέπει να ικανοποιούνται από την προτεινόμενη λύση καθώς και οι απαιτήσεις ολοκλήρωσής της με τις εφαρμογές των

υπόλοιπων υποέργων. Ο τελικός καθορισμός των λειτουργικών απαιτήσεων των εφαρμογών του υποέργου 3 θα πρέπει να γίνει κατά την αντίστοιχη Μελέτη Εφαρμογής του Αναδόχου.

Λειτουργικές απαιτήσεις εφαρμογών και υπηρεσιών κοινωνικής δικτύωσης

1. Κεντρικό Portal Δομών κοινωνικής φροντίδας
 - 1.1. Διαβαθμισμένη πρόσβαση βασισμένη σε ρόλους χρηστών. Προβλέπεται να υπάρξουν κατάλληλοι ρόλοι (και επομένως δικαιώματα χρήσης / πρόσβασης) για διαχειριστές, εμπειρογνώμονες και απλούς πολίτες
 - 1.2. Δυνατότητα ανάπτυξης εξειδικευμένων συστατικών παρουσίασης δεδομένων (templates) που φιλοξενούν πληροφορία χρήσιμη σε συγκεκριμένες ομάδες στόχου.
 - 1.3. Ανάρτηση ψηφιακού (πολυμεσικού) υλικού (π.χ. κείμενο, video, εικόνα) από εναλλακτικά κοινωνικά μέσα (π.χ. ιστολόγια, ομάδες του Facebook, Twitter), και καταγραφή της χρήσης του από ομάδες στόχου
2. Σύστημα Κοινωνικής Δικτύωσης
 - 2.1. Υποστήριξη κοινωνικών δικτύων από δημόσια δεδομένα που καταγράφονται στο προφίλ των χρηστών ή το μητρώο εξυπηρετούντων
 - 2.2. Διαχείριση και ενημέρωση προφίλ χρήστη
 - 2.3. Παροχή σύγχρονου ή/και ασύγχρονου χώρου εναπόθεσης ψηφιακού υλικού και επικοινωνίας μεταξύ των μελών μιας ομάδας που συγκροτείται στο διαδίκτυο
 - 2.4. Υποστήριξη εναλλακτικών ρόλων μέλους σε ένα κοινωνικό δίκτυο / ομάδα (δηλ. διαχωρισμός μεταξύ μέλους και διαχειριστή ομάδας)
 - 2.5. Μηχανισμός ελέγχου της ανταλλασσόμενης πληροφορίας προς αποφυγή ανάρμοστων πρακτικών
 - 2.6. Ανάρτηση πολυμεσικού υλικού στο δημόσιο χώρο ενπόθεσης ψηφιακού υλικού (video, ήχος, σχόλιο, κλπ)
 - 2.7. Συνάθροιση δεδομένων (συσχετιζόμενων με την ατζέντα της ομάδας) από εναλλακτικά κοινωνικά μέσα (π.χ. συναφή blogs)
 - 2.8. Καταγραφή κοινωνικών δεδομένων και δράσεων των μελών με τρόπο τέτοιο που να μπορούν να αντληθούν για περαιτέρω επεξεργασία (π.χ. οπτική / γραφική αποτύπωση της δραστηριότητας μιας ομάδας, στατιστικά δεδομένα συμμετοχής / συνεισφοράς στα πεπραγμένα της ομάδας)
3. Ολοκλήρωση – διασυνδέσεις εφαρμογών υποέργου 3
 - 3.1. Διασύνδεση Εφαρμογών υποέργου 2 με τις Εφαρμογές και Υπηρεσίες Επικοινωνίας και Κοινωνικής Δικτύωσης του υποέργου 3.
 - 3.2. Διασύνδεση εφαρμογών υποέργου 4 με τις Εφαρμογές και Υπηρεσίες Επικοινωνίας και Κοινωνικής Δικτύωσης του υποέργου 3.
 - 3.3. Διασύνδεση υποσυστήματος κοινωνικής δικτύωσης με κεντρικό portal.
 - 3.4. Διασύνδεση υποσυστήματος επικοινωνίας με κεντρικό portal.
 - 3.5. Διασύνδεση υποσυστήματος ομάδων υποστήριξης με κεντρικό portal.

A3.4.3 Λειτουργικές προδιαγραφές εφαρμογών υποέργου 4

Στο πλαίσιο του υποέργου 4 και μετά την ολοκλήρωση της Μελέτης Εφαρμογής του υποέργου, θα γίνει η υλοποίηση του **συστήματος τηλεφροντίδας και κατ' οίκον τηλεπαρακολούθησης** υγείας με στόχο την πλήρως αυτοματοποιημένη λειτουργία με ελάχιστες απαιτήσεις από τη πλευρά του πολίτη/ασθενή. Ο ειδικός θα έχει τον πλήρη έλεγχο τόσο του δικού του συστήματος όσο και αυτού από την μεριά του μη ειδικού ή ασθενούς.

Το σύστημα τηλεφροντίδας και κατ' οίκον τηλεπαρακολούθησης υγείας περιλαμβάνει εξοπλισμό (ο οποίος παρέχεται στο πλαίσιο του υποέργου 1), που αφορά όλες τις κατηγορίες εξυπηρετούμενων καθώς και επιπρόσθετο εξοπλισμό ανάλογα με την κατηγορία του κάθε εξυπηρετούμενου. Ο εξοπλισμός τηλεφροντίδας και κατ' οίκον τηλεπαρακολούθησης υγείας θα μοιραστεί σε έναν εξυπηρετούμενο κάθε Δήμου (Ηρακλείου, Χανίων, Αγ. Νικολάου, Ρεθύμνης) και κάθε κατηγορίας (συνολικά 28 εξυπηρετούμενοι, 7 κατηγορίες).

Πιο συγκεκριμένα οι εξυπηρετούμενοι (ηλικιωμένοι, ασθενείς με χρόνιες παθήσεις) από το σύστημα τηλεφροντίδας και κατ' οίκον τηλεπαρακολούθησης υγείας είναι χωρισμένοι στις εξής κατηγορίες:

- Κατηγορία 1: Ηλικιωμένοι, μερικά αυτοεξυπηρετούμενοι
- Κατηγορία 2: Ηλικιωμένοι, μη αυτοεξυπηρετούμενοι
- Κατηγορία 3: Διαβητικοί
- Κατηγορία 4: Καρδιοπαθείς
- Κατηγορία 5: Υπερτασικοί
- Κατηγορία 6: Άτομα που πάσχουν από Χρόνια Αποφρακτική Πνευμονοπάθεια
- Κατηγορία 7: Άτομα που πάσχουν από Άνοια

Ο Πίνακας κατανομής εξοπλισμού τηλεφροντίδας και κατ' οίκον τηλεπαρακολούθησης για τις 7 κατηγορίες εξυπηρετούμενων καθώς και οι κατηγορίες εξυπηρετούμενων παρουσιάζονται παρακάτω.

Κατηγορία	1	2	3	4	5	6	7
Touch screen + Webcam + Mic + Speakers (Για τους εξυπηρετούμενους) All in one PC	NAI	NAI	NAI	NAI	NAI	NAI	NAI
Συσκευή μέτρησης SpO ₂	NAI	NAI	NAI	NAI	NAI	NAI	NAI
Συσκευή μέτρησης του ζαχάρου στο αίμα (Γλυκοζόμετρο)			NAI				
Συσκευή συλλογής βιομετρικών σημάτων	NAI	NAI	NAI	NAI	NAI	NAI	NAI
Συσκευή συλλογής καρδιογραφήματος (Ηλεκτροκαρδιογράφος)	NAI	NAI	NAI	NAI	NAI	NAI	NAI
ροομετρο						NAI	
Αισθητήρας μέτρησης πίεσης (πιεσόμετρο)	NAI	NAI	NAI	NAI	NAI	NAI	NAI

Κατηγορία	1	2	3	4	5	6	7
Συσκευή μέτρησης του βάρους	ΝΑΙ	ΝΑΙ	ΝΑΙ	ΝΑΙ	ΝΑΙ	ΝΑΙ	ΝΑΙ
Επιταχύμετρο (Accelerometer) για την ανίχνευση πτώσης	ΝΑΙ	ΝΑΙ					
Συσκευή αυτόματης χορήγησης και παρακολούθησης φαρμακευτικής αγωγής	ΝΑΙ	ΝΑΙ					
Συσκευή ενεργοποίησης συναγερμού	ΝΑΙ	ΝΑΙ	ΝΑΙ	ΝΑΙ	ΝΑΙ	ΝΑΙ	ΝΑΙ

Το σύστημα τηλεφροντίδας και κατ' οίκον τηλεπαρακολούθησης υγείας θα περιλαμβάνει μεταξύ άλλων την ανάπτυξη του **προσωπικού συστήματος συναγερμού**. Το σύστημα θα παρέχει όλο το 24ωρο την δυνατότητα αυτόματης, ή μη, κλήσης άμεσης βοήθειας σε περίπτωση ανάγκης (π.χ. πέσιμο).

Επίσης προβλέπεται ένα σύστημα **αυτόματης διαχείρισης φαρμακευτικής αγωγής**, το οποίο θα αναλαμβάνει την υπενθύμιση λήψης φαρμάκων και την αποτροπή κατά λάθος δοσολογίας. Τεχνικά χαρακτηριστικά και απαιτήσεις για την αυτόματη συσκευή δοσολογίας φαρμάκων

- Διαχείριση 28 ή παραπάνω δόσεων φαρμάκων (28 διαμερίσματα για χάπια). 4 δόσεις (πρωί, μεσημέρι, απόγευμα, βράδυ) για κάθε μέρα μίας εβδομάδας
- Δυνατότητα χρήσης από (μερικά) αυτοεξυπηρετούμενους ηλικιωμένους
- Προγραμματισμός τοπικά και από απόσταση μέσω ασύρματου διαδικτύου
- Δύο κατηγορίες χρηστών: Κοινοί χρήστες, π.χ. ασθενείς, οικογενειακοί φροντιστές ή/και χρήστες με περισσότερα προνόμια, π.χ. ιατροί, νοσοκόμες
- Αυτονομία έως και 24 ώρες
- Υπενθύμιση ασθενούς για τη λήψη χαπιών.
- Ενημέρωση επιβλέποντα ιατρού ή κεντρικού σταθμού διαχείρισης ασθενών σε περίπτωση διαταραχής/διακοπής της φαρμακευτικής αγωγής
- Δυνατότητα αυτόματης/εποπτευόμενης δυναμικής προσαρμογής της φαρμακευτικής αγωγής σύμφωνα με τη κατάσταση της υγείας του ασθενούς σε συνεργασία με το σύστημα εκτίμησης ρίσκου της τηλεματικής εφαρμογής παρακολούθησης ζωτικών παραμέτρων

Επιπλέον, το σύστημα θα δίνει την δυνατότητα **ανίχνευσης πτώσης** των εξυπηρετούμενων συνδυάζοντας δεδομένα που θα προέρχονται από φορετές μικροσυσκευές από τον εξυπηρετούμενο και δεδομένα από εικόνες. Σκοπός της δράσης αυτής είναι να μπορούμε να ανιχνεύσουμε αυτόματα την πτώση (των εξυπηρετούμενων χρηστών) με την ταυτόχρονη ενεργοποίηση της ανάδρασης των συστημάτων και τηλεειδοποίησης όλων των εμπλεκόμενων προσώπων (π.χ. συγγενικών προσώπων, ιατρών, νοσηλευτών) και υπηρεσιών (π.χ. ΕΚΑΒ).

Τεχνικά χαρακτηριστικά και απαιτήσεις για το σύστημα ανίχνευσης πτώσης:
Ανάλογα με το περιβάλλον και την κινητικότητα των χρηστών:

- Ανίχνευση πτώσης με φορητή συσκευή χρησιμοποιώντας επιταχυνσιόμετρο (π.χ. φορητές συσκευές ανίχνευσης πτώσης συνδεδεμένες με το κινητό τηλέφωνο (smart phone) η άλλη φορητή υπολογιστική συσκευή για χρήση σε εξωτερικούς χώρους)
- Ανίχνευση πτώσης με βιντεοκάμερες σε πιλοτικό επίπεδο με στόχο μεγαλύτερη διακριτικότητα (σύστημα με ενδεχόμενη πρόληψη πτώσεων που βασίζεται σε τεχνικές υπολογιστικής όρασης, π.χ. αναγνώριση εμποδίων, απόκλιση κίνησης από ασφαλής διαδρομές).

Σύστημα αξιολόγησης παραγόντων που αυξάνουν τη συχνότητα των πτώσεων, όπως ελλειμματική όραση, εγκεφαλικά επεισόδια, αρθρίτιδα, ορθοστατική υπόταση, οξείες ασθένειες, αστάθεια στο βάδισμα, κακή ισορροπία, γνωστική εξασθένηση, ακράτεια και ιστορικό ασθενούς σε περιστατικά αναισθησίας (κρίσεις, συγκοπές).

Το σύστημα πρέπει να στέλνει ειδοποιήσεις αυτόματα στους υπευθύνους της ιατρικής περίθαλψης και στον πιο κοντινό οικογενειακό φροντιστή (γείτονας, συγγενής), όπως και στο κέντρο άμεσης βοήθειάς ανάλογα με τη σοβαρότητα του περιστατικού.

Ακόμη, στα πλαίσια των υπηρεσιών φροντίδας υγείας, το σύστημα θα συμπεριλαμβάνει υπηρεσίες κατ' οίκον τηλεπαρακολούθησης υγείας με στόχο την καθημερινή παρακολούθηση και καταγραφή **βασικών ζωτικών σημάτων, δημιουργώντας έτσι τη δυνατότητα έγκαιρης επέμβασης επαγγελματιών υγείας**. Επιπλέον υπηρεσίες ηλεκτρονικής συνεργασίας θα διευκολύνουν την επικοινωνία και αλληλεπίδραση μεταξύ ασθενών, θεράποντων ιατρών, νοσηλευτών/τριών και κοινωνικών λειτουργών.

Τέλος, θα είναι εφικτός ο τρόπος χειροκίνητης εισαγωγής (Daily sessions) βασικών στοιχείων υγείας (βάρος, πίεση, κτλ.) μέσω διαδραστικού προσωποποιημένου web περιβάλλοντος από εξυπηρετούμενους χωρίς ειδικό αυτοματοποιημένο εξοπλισμό τηλεπαρακολούθησης. Ο τρόπος αυτός θα δοκιμαστεί πιλοτικά σε 140 εξυπηρετούμενους όλων των Δήμων που ήδη έχουν πρόσβαση στο διαδίκτυο με προσωπικό υπολογιστή.

A3.5 Διαλειτουργικότητα

Η υλοποίηση της διαλειτουργικότητας τόσο μεταξύ των εφαρμογών των υποέργων του έργου όσο και με τρίτα συστήματα σε όλες τις περιπτώσεις θα πρέπει να βασίζεται σε ανοικτά πρότυπα (πχ HL7, προφίλ ολοκλήρωσης IHE, W3C/web services ή άλλα σχετικά πρότυπα επικοινωνίας, ανάκτησης δεδομένων, κλπ) εκτός εξαιρέσεων όπου οι απαιτήσεις επικοινωνίας δεν καλύπτονται από κάποιο πρότυπο. Επιπλέον θα πρέπει να λαμβάνονται υπόψη οι απαιτήσεις του Ελληνικού Πλαισίου Παροχής Υπηρεσιών Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης και τα Πρότυπα Διαλειτουργικότητας (e-gif).

Οι βασικές ανάγκες διαλειτουργικότητας μεταξύ των επιμέρους εφαρμογών των υποέργων 2, 3 και 4 συνοψίζονται στον πίνακα που ακολουθεί.

Κατά τη φάση της Μελέτης Εφαρμογής των υποέργων ο Ανάδοχος θα πρέπει να οριστικοποιήσει όλες τις απαιτήσεις διαλειτουργικότητας. Επιπλέον, οι εφαρμογές του έργου όπως ο Ηλεκτρονικός Φάκελος Υγείας και Πρόνοιας - (ΗΦΥΠ) θα πρέπει να έχουν τη δυνατότητα διασυνδεσιμότητας με τρίτα συστήματα άλλων φορέων του δημοσίου (πχ νοσοκομεία) με χρήση ανοικτών προτύπων (HL7, προφίλ ολοκλήρωσης ΙΗΕ, W3C/web services κλπ).

Στο πλαίσιο του Υποέργου 3 και ειδικότερα το σκέλος που αφορά την ανάπτυξη εφαρμογών κοινωνικής δικτύωσης θα ήταν επιθυμητή η αξιοποίηση υφιστάμενων δημόσιων εργαλειοθηκών (public APIs) για την καταγραφή και ανάκτηση κοινωνικών δεδομένων που αντιπροσωπεύουν τις δραστηριότητες εταιρών. Η δυνατότητα αυτή, μεταξύ άλλων επιτρέπει και την προώθηση / προβολή των δεδομένων αυτών προς τρίτους (χρήστες και συστήματα) για περαιτέρω επεξεργασία και την εις βάθος κατανόηση των πεπραγμένων μελών ή ομάδων που αξιοποιούν τις υπό ανάπτυξη υποδομές κοινωνικής δικτύωσης.

Υποσύστημα / Υπηρεσία (Α)	Υποσύστημα /Υπηρεσία (Β)	Ροή πληροφορίας	Πληροφορίες που ανταλλάσσονται (ενδεικτικά)	Παρατηρήσεις
Εφαρμογή Πληροφοριακής Υποστήριξης των Δομών Παροχής Κοινωνικής Φροντίδας και Φροντίδας Υγείας (υποέργο 2)	Ηλεκτρονικός Φάκελος Υγείας και Πρόνοιας (ΗΦΥΠ) (υποέργο 2)	Αμφίδρομη	Δημογραφικά δεδομένα ασθενών, Δεδομένα ραντεβού, Δεδομένα φακέλου υγείας για έκδοση στατιστικών	
Εφαρμογές υποέργου 2	Εφαρμογές Υποέργου 3	A→B	Μητρώο εξυπηρετούμενων	
Ηλεκτρονικός Φάκελος Υγείας και Πρόνοιας (ΗΦΥΠ) (υποέργο 2)	Εφαρμογή αυτόματης διαχείρισης φαρμακευτικής αγωγής (υποέργο 4)	Αμφίδρομη	Δεδομένα φαρμακευτικής αγωγής	
Σύστημα κοινωνικής δικτύωσης (υποέργο 3)	Κεντρικό portal Δομών κοινωνικής φροντίδας (υποέργο 3)	Αμφίδρομη	Δεδομένα κοινωνικής δικτύωσης	
Σύστημα επικοινωνίας (υποέργο 3)	Κεντρικό portal Δομών κοινωνικής φροντίδας (υποέργο 3)	Αμφίδρομη	Δεδομένα επικοινωνίας	
Εφαρμογές Υποέργου 4 (σύστημα τηλεφροντίδας και κατ'	Εφαρμογές Υποέργου 3	A→B	Ενδείξεις τοπικών συμβάντων που είναι	Εφόσον υποστηριχθεί θα λαμβάνεται

Υποσύστημα / Υπηρεσία (Α)	Υποσύστημα /Υπηρεσία (Β)	Ροή πληροφορίας	Πληροφορίες που ανταλλάσσονται (ενδεικτικά)	Παρατηρήσεις
οίκον τηλεπαρακολούθησης)			κοινοποιήσιμες σε ιστοχώρους ενός κοινωνικού δικτύου (ή ομάδας)	μέριμνα έτσι ώστε τα δεδομένα που θα κοινοποιούνται δεν θα παραβιάζουν προσωπικά δεδομένα
Εφαρμογές Υποέργου 4 (σύστημα τηλεφροντίδας και κατ' οίκον τηλεπαρακολούθησης)	Εφαρμογές Υποέργου 3	B→A	Υλικό ειδικού ενδιαφέροντος (π.χ. οδηγίες, καλές πρακτικές, προτροπές εμπειρογνώμονα, κλπ) που αφορά / σχετίζεται με τις συνθήκες μεμονωμένων χρηστών ή ομάδων	
Εφαρμογή αυτόματης διαχείρισης φαρμακευτικής αγωγής (υποέργο 4)	Εφαρμογή Τηλεπαρακολούθησης (υποέργο 4)	A→B	Δεδομένα φαρμακευτικής αγωγής	
Εφαρμογή Ανίχνευσης Πτώσης (υποέργο 4)	Εφαρμογή Τηλεπαρακολούθησης (υποέργο 4)	A→B	Δεδομένα ανίχνευσης πτώσης	

A3.6 Πολυκαναλική προσέγγιση

Ο ακόλουθος πίνακας περιγράφει συνοπτικά τα μέσα πρόσβασης (κανάλια) ανά παρεχόμενη ηλεκτρονική υπηρεσία (βλ. ενότητα Α.3.1).

Υπηρεσία	Τρόποι Αλληλεπίδρασης	Τερματικό Πρόσβασης
Ταυτοποίηση ασφαλιζομένου	Web Brower	PC / tablet PC
Καρτέλα ασφαλιζομένου	Web Brower	PC / tablet PC
Διαβαθμισμένη πρόσβαση βασισμένη σε ρόλους χρηστών. Προβλέπεται να	Web Brower	PC / tablet PC

Υπηρεσία	Τρόποι Αλληλεπίδρασης	Τερματικό Πρόσβασης
υπάρξουν κατάλληλη ρόλοι (και επομένως δικαιώματα χρήσης / πρόσβασης) για διαχειριστές, εμπειρογνώμονες και απλούς πολίτες		
Δυνατότητα ανάπτυξης εξειδικευμένων συστατικών παρουσίασης δεδομένων (templates) που φιλοξενούν πληροφορία χρήσιμη σε συγκεκριμένες ομάδες στόχου.	<i>Web Brower</i>	<i>PC / tablet PC</i>
Ανάρτηση ψηφιακού (πολυμεσικού) υλικού (π.χ. κείμενο, video, εικόνα) από εναλλακτικά κοινωνικά μέσα (π.χ. ιστολόγια, ομάδες του Facebook, Twitter), και καταγραφή της χρήσης του από ομάδες στόχου	<i>Web Brower</i>	<i>PC / tablet PC</i>
Υποστήριξη κοινωνικών δικτύων από δημόσια δεδομένα που καταγράφονται στο προφίλ των χρηστών ή το μητρώο εξυπηρετούντων	<i>Web Brower</i>	<i>PC / tablet PC</i>
Διαχείριση και ενημέρωση προφίλ χρήστη	<i>Web Brower</i>	<i>PC / tablet PC</i>
Παροχή σύγχρονου ή/και ασύγχρονου χώρου εναπόθεσης ψηφιακού υλικού και επικοινωνίας μεταξύ των μελών μιας ομάδας που συγκροτείται στο διαδίκτυο	<i>Web Brower</i>	<i>PC / tablet PC</i>
Υποστήριξη εναλλακτικών ρόλων μέλους σε ένα κοινωνικό δίκτυο / ομάδα (δηλ. διαχωρισμός μεταξύ μέλους και διαχειριστή ομάδας)	<i>Web Brower</i>	<i>PC / tablet PC</i>
Μηχανισμός ελέγχου της	<i>Web Brower</i>	<i>PC / tablet PC</i>

Υπηρεσία	Τρόποι Αλληλεπίδρασης	Τερματικό Πρόσβασης
ανταλλασσόμενης πληροφορίας προς αποφυγή ανάρμοστων πρακτικών		
Ανάρτηση πολυμεσικού υλικού στο δημόσιο χώρο εναπόθεσης ψηφιακού υλικού (video, ήχος, σχόλιο, κλπ)	<i>Web Brower</i>	<i>PC / tablet PC</i>
Συνάθροιση δεδομένων (συσχετιζόμενων με την ατζέντα της ομάδας) από εναλλακτικά κοινωνικά μέσα (π.χ. συναφή blogs)	<i>Web Brower</i>	<i>PC / tablet PC</i>
Καταγραφή κοινωνικών δεδομένων και δράσεων των μελών με τρόπο τέτοιο που να μπορούν να αντληθούν για περαιτέρω επεξεργασία (π.χ. οπτική / γραφική αποτύπωση της δραστηριότητας μιας ομάδας, στατιστικά δεδομένα συμμετοχής / συνεισφοράς στα πεπραγμένα της ομάδας)	<i>Web Brower</i>	<i>PC / tablet PC</i>

A3.7 Απαιτήσεις Ασφάλειας

A3.7.1 Ταυτοποίηση επαγγελματιών υγείας

Η ταυτοποίηση των επαγγελματιών υγείας θα πρέπει να γίνεται μέσω του ονόματός τους (user name) και κωδικού πρόσβασης (password). Επιπλέον θα πρέπει να υποστηρίζεται η ενσωμάτωση συστήματος αυθεντικοποίησης χρηστών (user authentication) και ψηφιακής υπογραφής, βασισμένο σε υποδομές δημόσιου-ιδιωτικού κλειδιού (Public Key Infrastructure- PKI).

A3.7.2 Λοιπές απαιτήσεις ασφάλειας

Ο Ανάδοχος είναι υπεύθυνος για την διαχείριση των ψηφιακών πιστοποιητικών και θα πρέπει να υποστηρίζει το σύνολο των λειτουργιών που αφορούν τη λήψη, επεξεργασία, και διαχείριση των αιτήσεων έκδοσης, τον έλεγχο εγκυρότητάς τους και την ασφαλή προώθηση των αιτήσεων στην υπηρεσία διαχείρισης πιστοποιητικών (CA). Επιπρόσθετα,

θα πρέπει να υποστηρίζονται οι υπηρεσίες ασφαλούς κρυπτογράφησης (δεδομένων και δημόσιου κλειδιού) και ηλεκτρονικής υπογραφής.

Οι αναλυτικές απαιτήσεις ασφάλειας για τις εφαρμογές της προσφερόμενης λύσης του Αναδόχου περιγράφονται αναλυτικά στο σχετικό πίνακα συμμόρφωσης.

A3.8 Απαιτήσεις Ευχρηστίας Συστήματος

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 που επιτρέπει σε χρήστες ελάχιστα εξοικειωμένους με δικτυακές εφαρμογές να διεκπεραιώσουν τις καθημερινές τους εργασίες με ευκολία, βεβαιότητα και χωρίς την προσφυγή σε οποιουδήποτε τύπου εκπαίδευση πέραν της ενσωματωμένης στη διεπαφή καθοδήγησης βοήθειας.

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

- Γραφικό περιβάλλον εργασίας (GUI).
- Περιβάλλον φιλικό προς τον χρήστη με υποδείξεις, μηνύματα λαθών, on line help.
- Δυνατότητα χρήσης λίστας επιλογών (drop-down lists) για διάφορες επιλογές.
- Το σύστημα θα πρέπει να υποστηρίζει την διενέργεια ελέγχων ορθότητας των δεδομένων που εισάγονται π.χ. έλεγχοι ημερομηνιών εντός προκαθορισμένων ορίων κ.λ.π.
- Δυνατότητα χρήσης πολλαπλών κριτηρίων, wildcards και λοιπών διευκολύνσεων σε όλες τις οθόνες αναζήτησης ή συμπλήρωσης στοιχείων.

A3.9 Απαιτήσεις Προσβασιμότητας

Το σύστημα θα υιοθετεί την αρχή του «Σχεδιάζοντας για Όλους» εντάσσοντας προϋποθέσεις και όρους προσβασιμότητας σε ΤΠΕ για άτομα με αναπηρία βασιζόμενες σε διεθνώς αναγνωρισμένους κανόνες, τις οδηγίες προσβασιμότητας W3C και συγκεκριμένα στα Web Content Accessibility Guidelines (WAI/WCAG). Η διάσταση αυτή είναι ιδιαίτερα σημαντική για την παρούσα δράση, αφού αυτή απευθύνεται σε ηλικιωμένους και άλλες ευπαθείς ομάδες με ιδιαίτερες απαιτήσεις προσβασιμότητας.

A3.10 Χρονοδιάγραμμα και Φάσεις Έργου

Όπως αναφέρθηκε το συνολικό έργο έχει χωριστεί σε 4 υποέργα τα όποια προβλέπεται να εκτελεσθούν ταυτόχρονα. Η **συνολική διάρκεια του έργου είναι 18 μήνες**. Στις ενότητες που ακολουθούν περιγράφεται αναλυτικά για κάθε υποέργο το χρονοδιάγραμμα, οι φάσεις υλοποίησης οι σχετικές δράσεις της κάθε φάσης καθώς και τα αντίστοιχα παραδοτέα.

A3.10.1 Φάσεις Υλοποίησης Υποέργου 1

Φάση No	1.1	Τίτλος	Τεχνολογική Πλατφόρμα – Διοίκηση Έργου και Διάχυση Αποτελεσμάτων
Μήνας Έναρξης	M1(αρχή)	Μήνας Λήξης	M18 (τέλος)
Στόχοι: Παρακολούθηση υλοποίησης φυσικού αντικειμένου έργου, συντονισμός υποέργων, δράσεις προβολής και διάχυσης αποτελεσμάτων			
Περιγραφή υλοποίησης: Η φάση αυτή θα διαρκέσει καθ' όλη τη διάρκεια του έργου. Ευθύνη της είναι η παρακολούθηση υλοποίησης του φυσικού αντικειμένου καθώς και ο συντονισμός όλων των δράσεων προβολής και διάχυσης των αποτελεσμάτων του. Έμφαση θα δοθεί στη διάχυση και δημοσιοποίηση των στόχων, και των αποτελεσμάτων των δράσεων για περαιτέρω ευαισθητοποίηση του πληθυσμού των Δήμων. Προβλέπεται η οργάνωση εξαμηνιαίων ενημερωτικών ημερίδων και η παραγωγή σχετικού ενημερωτικού υλικού (ηλεκτρονικό και έντυπο). Σημαντική συνεισφορά στις δράσεις διάχυσης θα έχουν τόσο τα στελέχη της ομάδας παρακολούθησης του έργου εκ μέρους του δικαιούχου όσο και οι ίδιοι οι ωφελούμενοι επαγγελματίες και πολίτες.			
Παραδοτέα: ΠΕ 1.1.1: Εξαμηνιαίες Αναφορές Προόδου ΠΕ 1.1.2: Δράσεις Διάχυσης			

Φάση Νο	1.2	Τίτλος	Τεχνολογική Πλατφόρμα - Οριστική Μελέτη Εφαρμογής
Μήνας Έναρξης	M1(αρχή)	Μήνας Λήξης	M3 (τέλος)
Στόχοι: Εξακρίβωση απαιτήσεων σε συνολικό εξοπλισμό έργου, όπως και τρόπων διαλειτουργικότητας συστημάτων			
Περιγραφή υλοποίησης: Κατά τη διάρκεια της συγκεκριμένης φάσης θα πρέπει να γίνει από τον ανάδοχο η οριστική μελέτη εφαρμογής της τεχνολογικής πλατφόρμας. Η φάση αυτή θα διεξαχθεί παράλληλα και σε αλληλεπίδραση με τις φάσεις 2.1, 3.1, και 4.1 των αντίστοιχων υποέργων με στόχο την από κοινού τεκμηρίωση απαιτήσεων σε υλικό, λογισμικό και περιεχόμενο για την υποστήριξη των ηλεκτρονικών υπηρεσιών. Επίσης θα καθοριστούν οι ακριβείς τρόποι διαλειτουργικότητας των υποσυστημάτων και θα αναγνωριστούν πιθανοί ανασχετικοί παράγοντες.			
Παραδοτέα: ΠΕ 1.2.1 : Τεχνολογική Πλατφόρμα - Οριστική Μελέτη Εφαρμογής			

Φάση Νο	1.3	Τίτλος	Τεχνολογική Πλατφόρμα - Υλοποίηση
Μήνας Έναρξης	M4 (αρχή)	Μήνας Λήξης	M12 (τέλος)
Στόχοι: Προμήθεια/παράδοση και εγκατάσταση συνολικού εξοπλισμού έργου, παραμετροποίηση λογισμικού υποστήριξης εφαρμογών (HTTP-, VVoIP-, DMBS-servers), τεκμηρίωση (documentation)			
Περιγραφή υλοποίησης: Η φάση αυτή περιλαμβάνει την προμήθεια/παράδοση, εγκατάσταση του συνολικού εξοπλισμού (υλικό, λογισμικό και δικτυακή υποδομή) με βάση τα αποτελέσματα και τις προδιαγραφές των φάσεων 1.2, 2.1, 3.1 και 4.1 (οριστικές μελέτες εφαρμογής) στις εγκαταστάσεις που θα υποδειχθούν από τον δικαιούχο. Επιπλέον περιλαμβάνει την παραμετροποίηση του λογισμικού υποστήριξης εφαρμογών και ηλεκτρονικών υπηρεσιών.			

Φάση Νο	1.3	Τίτλος	Τεχνολογική Πλατφόρμα - Υλοποίηση
<p>Ο εξοπλισμός της τεχνολογικής πλατφόρμας περιγράφεται στην ενότητα Α3.2 και στους σχετικούς πίνακες συμμόρφωσης και αφορά:</p> <ul style="list-style-type: none">• Το Ηλεκτρονικό Κέντρο Διαχείρισης Δεδομένων• Τις Υπομονάδες Τηλεπαρακολούθησης Υγείας και Πληροφοριακής Υποστήριξης• Τον εξοπλισμό τηλεφροντίδας και κατ' οίκον τηλεπαρακολούθησης υγείας			
<p>Παραδοτέα:</p> <p>ΠΕ 1.3.1: Προμήθεια/Παράδοση Συνολικού Εξοπλισμού Έργου</p> <ul style="list-style-type: none">○ ΠΕ1.3.1.1: Ηλεκτρονικό Κέντρο Διαχείρισης Δεδομένων○ ΠΕ1.3.1.2: Υπομονάδες Τηλεπαρακολούθησης Υγείας και Πληροφοριακής Υποστήριξης○ ΠΕ1.3.1.3: Εξοπλισμός Τηλεφροντίδας και Κατ' Οίκον Τηλεπαρακολούθησης Υγείας○ ΠΕ1.3.1.4: Υποδομές επικοινωνίας και ευζωνικής πρόσβασης για τους δημότες <p>ΠΕ 1.3.2: Εγκατάσταση και Προετοιμασία του Ηλεκτρονικού Κέντρου Διαχείρισης Δεδομένων, των Υπομονάδων Τηλεπαρακολούθησης Υγείας και Πληροφοριακής Υποστήριξης και του Εξοπλισμού Τηλεφροντίδας και Κατ' Οίκον Τηλεπαρακολούθησης Υγείας</p> <p>ΠΕ 1.3.3: Περιγραφή Τεχνολογικής Πλατφόρμας Υποστήριξης Ηλεκτρονικών Υπηρεσιών (documentation)</p>			

A3.10.2 Φάσεις Υλοποίησης Υποέργου 2

Φάση Νο	2.1	Τίτλος	Πληροφοριακή Υποστήριξη Δομών και Ηλεκτρονικός Φάκελος Υγείας και Πρόνοιας – Οριστική Μελέτη Εφαρμογής
Μήνας Έναρξης	M1 (αρχή)	Μήνας Λήξης	M3 (τέλος)
<p>Στόχοι: Εξακρίβωση απαιτήσεων χρηστών σε σχέση με το περιεχόμενο του ΗΦΥΠ, τις ομάδες χρηστών, και τον καθορισμό κανόνων ηθικής και δεοντολογίας για την προστασία προσωπικών δεδομένων</p>			
<p>Περιγραφή υλοποίησης: <u>Οριστική μελέτη εφαρμογής</u></p> <p>Η οριστική μελέτη εφαρμογής έχει ως αντικείμενο την εξακρίβωση απαιτήσεων χρηστών από το σύστημα πληροφοριακής υποστήριξης και τον ΗΦΥΠ. Για την υλοποίηση του υποέργου 2 απαιτούνται δύο online εφαρμογές, η εφαρμογή πληροφοριακής υποστήριξη δομών και ο ηλεκτρονικός φάκελος υγείας και πρόνοιας. Για κάθε εφαρμογή θα οριστικοποιηθούν τα εξής:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Επίπεδα πρόσβασης ανά ομάδα χρηστών και ανά αρμοδιότητα • Απαιτήσεις στο περιεχόμενο και δικαιοδοσία πράξεων ανά επίπεδο πρόσβασης • Τρόπος διάθεσης κωδικών πρόσβασης, υπευθυνότητες • Τρόποι ασφαλούς μεταφοράς δεδομένων <p><u>Κανόνες ηθικής και δεοντολογίας για την προστασία προσωπικών ιατρικών δεδομένων</u></p> <p>Θα οριστεί το πλαίσιο κανόνων που αφορούν την προστασία προσωπικών δεδομένων, την πρόσβαση σε δεδομένα, την ασφαλή μεταφορά δεδομένων, και την τήρηση του ιατρικού απορρήτου.</p>			
<p>Παραδοτέα ΠΕ 2.1.1 Πληροφοριακή Υποστήριξη Δομών και Ηλεκτρονικός Φάκελος Υγείας και Πρόνοιας – Οριστική Μελέτη Εφαρμογής</p>			

Φάση Νο	2.1	Τίτλος	Πληροφοριακή Υποστήριξη Δομών και Ηλεκτρονικός Φάκελος Υγείας και Πρόνοιας – Οριστική Μελέτη Εφαρμογής
ΠΕ 2.1.2 Κανόνες Ηθικής και Δεοντολογίας για την Προστασία Προσωπικών Δεδομένων			

Φάση Νο	2.2	Τίτλος	Πληροφοριακή Υποστήριξη Δομών και Ηλεκτρονικός Φάκελος Υγείας και Πρόνοιας - Υλοποίηση
Μήνας Έναρξης	M4 (αρχή)	Μήνας Λήξης	M12 (τέλος)
Στόχοι: Ανάπτυξη συστήματος/υπηρεσιών διαχείρισης εξυπηρετούμενων και προγραμματισμού επισκέψεων, υλοποίηση του προσωπικού ηλεκτρονικού φακέλου υγείας και πρόνοιας			
Περιγραφή υλοποίησης: Θα αναπτυχθούν δύο (2) online εφαρμογές: <ul style="list-style-type: none"> • η εφαρμογή πληροφοριακής υποστήριξης δομών και • ο ηλεκτρονικός φάκελος υγείας και πρόνοιας. Οι λειτουργικές προδιαγραφές των δύο εφαρμογών του υποέργου 2 παρουσιάζονται στην ενότητα Α3.4.1 και στον αντίστοιχο πίνακα συμμόρφωσης.			
Παραδοτέα: ΠΕ 2.2.1: Εφαρμογή Πληροφοριακής Υποστήριξης των Δομών Παροχής Κοινωνικής Φροντίδας και Φροντίδας Υγείας ΠΕ 2.2.2: Ηλεκτρονικός Φάκελος Υγείας και Πρόνοιας (ΗΦΥΠ)			

Φάση Νο	2.3	Τίτλος	Πληροφοριακή Υποστήριξη Δομών και Ηλεκτρονικός Φάκελος Υγείας και Πρόνοιας – Παραγωγική Λειτουργία
Μήνας Έναρξης	M13 (αρχή)	Μήνας Λήξης	M18 (τέλος)
Στόχοι:			
Παραγωγική λειτουργία του συστήματος πληροφοριακής υποστήριξης δομών και του ΗΦΥΠ, εκπαίδευση και υποστήριξη χρηστών			
Περιγραφή υλοποίησης			
<p>Κατά τη φάση αυτή θα πραγματοποιηθεί η κλιμάκωση (roll-out) των υπηρεσιών του υποέργου σε όλους τους προβλεπόμενους φορείς φροντίδας (βλέπε φάση 1.3) και στο σύνολο των εξυπηρετούμενων δημοτών. Στη συνέχεια θα εκπαιδευτούν οι χρήστες ανάλογα με τις απαιτήσεις κάθε ομάδας και θα ξεκινήσει η παραγωγική λειτουργία των εφαρμογών.</p> <p>Σημαντικής σημασίας για την αποδοχή των συστημάτων και υπηρεσιών από τους τελικούς χρήστες έχει αποδειχθεί ότι είναι η σχετική προετοιμασία των χρηστών. Προς αυτή την κατεύθυνση η δραστηριότητα αυτή θα σχεδιάσει και υλοποιήσει συντονισμένες παρεμβάσεις εκπαίδευσης των τελικών χρηστών καθώς και θα παράξει το ηλεκτρονικό, πολυμεσικό υλικό εκπαίδευσης που είναι αναγκαίο. Παράλληλα, θα πραγματοποιηθούν όλες εκείνες οι αναγκαίες ενέργειες για την προετοιμασία των φορέων για τη μετάβαση στην νέα μορφή λειτουργίας τους (επιβεβαίωση διαδικασιών λειτουργίας υπηρεσιών, δημιουργία κρίσιμης μάζας εκπαιδευμένων χρηστών).</p> <p>Η δράση αυτή θα πραγματοποιηθεί σε συνεργασία με τις αντίστοιχες δράσεις των υποέργων 3 και 4.</p>			
Παραδοτέα:			
ΠΕ 2.3.1: Πληροφοριακή Υποστήριξη Δομών και Ηλεκτρονικός Φάκελος Υγείας και Πρόνοιας: Αναφορά Δράσεων Προετοιμασίας των Φορέων και Εκπαίδευση Χρηστών			
ΠΕ 2.3.2 Πληροφοριακή Υποστήριξη Δομών και Ηλεκτρονικός Φάκελος Υγείας και Πρόνοιας – Παραγωγική Λειτουργία: Τελική Αναφορά			

A3.10.3 Φάσεις Υλοποίησης Υποέργου 3

Φάση Νο	3.1	Τίτλος	Εφαρμογές και Υπηρεσίες Επικοινωνίας και Κοινωνικής Δικτύωσης - Οριστική Μελέτη Εφαρμογής
Μήνας Έναρξης	M1 (αρχή)	Μήνας Λήξης	M3 (τέλος)
Στόχοι: Εξακρίβωση αναγκών κάθε ομάδας εξυπηρετούμενων σε σχέση με το περιεχόμενο των υπηρεσιών, καθορισμός ενδιαφερόντων και επιπέδου εξοικείωσης			
Περιγραφή υλοποίησης: Η οριστική μελέτη εφαρμογής έχει ως αντικείμενο την εξακρίβωση αναγκών κοινωνικής δικτύωσης κάθε ομάδας εξυπηρετούμενων. Ανάλογα με κάθε εφαρμογή θα εξακριβωθούν χαρακτηριστικά στοιχεία κάθε ομάδας όπως π.χ. τρόποι αντιπροσώπευσης προσωπικών ενδιαφερόντων, πρόσωπα συχνής επικοινωνίας, πολυπλοκότητα περιβάλλοντος χρήσης.			
Παραδοτέα ΠΕ 3.1.1 : Εφαρμογές και Υπηρεσίες Επικοινωνίας και Κοινωνικής Δικτύωσης - Οριστική Μελέτη Εφαρμογής			

Φάση Νο	3.2	Τίτλος	Εφαρμογές και Υπηρεσίες Επικοινωνίας και Κοινωνικής Δικτύωσης - Υλοποίηση
Μήνας Έναρξης	M4 (αρχή)	Μήνας Λήξης	M12 (τέλος)
Στόχοι: Ανάπτυξη υπηρεσιών κοινωνικής δικτύωσης και χρήση εφαρμογών πολυμεσικής επικοινωνίας.			
Περιγραφή υλοποίησης:			

Φάση Νο	3.2	Τίτλος	Εφαρμογές και Υπηρεσίες Επικοινωνίας και Κοινωνικής Δικτύωσης - Υλοποίηση
<p>Στα πλαίσια της φάσης αυτής θα γίνει η ανάπτυξη, παραμετροποίηση και εξειδίκευση των εφαρμογών και υπηρεσιών κοινωνικής δικτύωσης, αλληλεπίδρασης και ενημέρωσης με στόχο τη διερεύνηση των δυνατοτήτων για διατήρηση ή ανάπτυξη των κοινωνικών σχέσεων των εξυπηρετούμενων των κοινωνικών προγραμμάτων των Δήμων με τη χρήση των νέων τεχνολογιών «κοινωνικού ιστού» (social web).</p> <p>Οι λειτουργικές προδιαγραφές των εφαρμογών και υπηρεσιών επικοινωνίας και κοινωνικής δικτύωσης του υποέργου 3 παρουσιάζονται στην ενότητα Α3.4.2. και στον αντίστοιχο πίνακα συμμόρφωσης.</p>			
<p>Παραδοτέα:</p> <p>ΠΕ 3.2.1: Εφαρμογές και Υπηρεσίες Επικοινωνίας και Κοινωνικής Δικτύωσης</p>			

Φάση Νο	3.3	Τίτλος	Εφαρμογές και Υπηρεσίες Επικοινωνίας και Κοινωνικής Δικτύωσης – Πιλοτική Λειτουργία
Μήνας Έναρξης	M13 (αρχή)	Μήνας Λήξης	M18 (τέλος)
<p>Στόχοι: Πιλοτική λειτουργία εφαρμογών και υπηρεσιών επικοινωνίας και κοινωνικής δικτύωσης, εκπαίδευση χρηστών, αξιολόγηση</p>			
<p>Περιγραφή Υλοποίησης:</p> <p>Κατά τη φάση αυτή θα πραγματοποιηθεί η κλιμάκωση (roll-out) σε πιλοτικό επίπεδο των υπηρεσιών σε επιλεγμένους εξυπηρετούμενους δημότες σύμφωνα με τον βαθμό εξοικείωσης.</p> <p>Σημαντικής σημασίας για την αποδοχή των συστημάτων και υπηρεσιών από τους τελικούς χρήστες έχει αποδειχθεί ότι είναι η σχετική προετοιμασία των χρηστών. Προς αυτή την κατεύθυνση η δραστηριότητα αυτή θα σχεδιάσει και υλοποιήσει συντονισμένες παρεμβάσεις εκπαίδευσης των τελικών χρηστών καθώς και θα παράξει το ηλεκτρονικό, πολυμεσικό υλικό εκπαίδευσης που είναι αναγκαίο. Παράλληλα, θα πραγματοποιηθούν όλες εκείνες οι αναγκαίες ενέργειες για την προετοιμασία των φορέων για τη μετάβαση στην νέα μορφή λειτουργίας τους</p>			

Φάση Νο	3.3	Τίτλος	Εφαρμογές και Υπηρεσίες Επικοινωνίας και Κοινωνικής Δικτύωσης – Πιλοτική Λειτουργία
(επιβεβαίωση διαδικασιών λειτουργίας υπηρεσιών, δημιουργία κρίσιμης μάζας εκπαιδευμένων χρηστών). Η δράση αυτή θα πραγματοποιηθεί σε συνεργασία με τις αντίστοιχες δράσεις των υποέργων 2 και 4.			
Παραδοτέα: ΠΕ 3.3.1: Εφαρμογές και Υπηρεσίες Επικοινωνίας και Κοινωνικής Δικτύωσης: Αναφορά Δράσεων Προετοιμασίας των Φορέων και Εκπαίδευση Χρηστών ΠΕ 3.3.2: Εφαρμογές και Υπηρεσίες Επικοινωνίας και Κοινωνικής Δικτύωσης – Πιλοτική Λειτουργία: Τελική Αναφορά			

A3.10.4 Φάσεις Υλοποίησης Υποέργου 4

Φάση Νο	4.1	Τίτλος	Υπηρεσίες Τηλεφροντίδας και Κατ' Οίκον Τηλεπαρακολούθησης Υγείας - Οριστική Μελέτη Εφαρμογής
Μήνας Έναρξης	M1 (αρχή)	Μήνας Λήξης	M3 (τέλος)
Στόχοι: Εξακρίβωση αναγκών κάθε ομάδας χρηστών σε σχέση με το περιεχόμενο των υπηρεσιών, καθορισμός υπεύθυνων παρακολούθησης και επιπέδου εξοικείωσης χρηστών			
Περιγραφή υλοποίησης: Η οριστική μελέτη εφαρμογής αυτής της φάσης έχει ως αντικείμενο την εξακρίβωση αναγκών κάθε ομάδας εξυπηρετούμενων σε συγκεκριμένες υπηρεσίες τηλεφροντίδας και τηλεπαρακολούθησης υγείας. Σημαντικό αντικείμενο είναι επίσης ο καθορισμός των υπεύθυνων παρακολούθησης κάθε εξυπηρετούμενου και ο βαθμός εξοικείωσης των χρηστών των συστημάτων.			

Φάση Νο	4.1	Τίτλος	Υπηρεσίες Τηλεφροντίδας και Κατ' Οίκον Τηλεπαρακολούθησης Υγείας - Οριστική Μελέτη Εφαρμογής
<p>Επίσης πρέπει να θεσμοθετηθεί ο τρόπος λειτουργίας σε επίπεδο προσωπικού του συστήματος κλήσης άμεσης βοήθειας σε περίπτωση ανάγκης.</p> <p>Επίσης θα καθοριστεί το πλαίσιο υποστήριξης εξυπηρετούμενων χωρίς ειδικό εξοπλισμό τηλεπαρακολούθησης (χειροκίνητη εισαγωγή βασικών στοιχείων υγείας μέσω διαδραστικού προσωποποιημένου web περιβάλλοντος).</p>			
<p>Παραδοτέα:</p> <p>ΠΕ 4.1.1: Υπηρεσίες Τηλεφροντίδας και Κατ' Οίκον Τηλεπαρακολούθησης Υγείας - Οριστική Μελέτη Εφαρμογής</p>			

Φάση Νο	4.2	Τίτλος	Υπηρεσίες Τηλεφροντίδας και Κατ' Οίκον Τηλεπαρακολούθησης Υγείας - Υλοποίηση
Μήνας Έναρξης	M4 (αρχή)	Μήνας Λήξης	M12 (τέλος)
<p>Στόχοι:</p> <p>Υλοποίηση συστημάτων τηλεφροντίδας και κατ' οίκον τηλεπαρακολούθησης σύμφωνα με τις ανάγκες κάθε ομάδας εξυπηρετούμενων, παραμετροποίηση συσκευών</p>			
<p>Περιγραφή υλοποίησης:</p> <p>Η φάση αυτή περιλαμβάνει την υλοποίηση του πιλοτικού συστήματος τηλεφροντίδας και κατ' οίκον τηλεπαρακολούθησης υγείας με στόχο την πλήρως αυτοματοποιημένη λειτουργία με ελάχιστες απαιτήσεις από τη πλευρά του πολίτη/ασθενή. Ο ειδικός θα έχει τον πλήρη έλεγχο και τόσο του δικού του συστήματος όσο και αυτού από την μεριά του μη ειδικού ή ασθενούς.</p>			

Φάση Νο	4.2	Τίτλος	Υπηρεσίες Τηλεφροντίδας και Κατ' Οίκον Τηλεπαρακολούθησης Υγείας - Υλοποίηση
----------------	------------	---------------	---

Οι λειτουργικές προδιαγραφές των εφαρμογών του υποέργου 4 παρουσιάζονται στην ενότητα Α3.4.3 και στον αντίστοιχο πίνακα συμμόρφωσης.

Παραδοτέα:

ΠΕ 4.2.1: Ανάπτυξη/Προσαρμογή Καινοτόμων Συστημάτων και Υπηρεσιών Τηλεφροντίδας και Κατ' Οίκον Τηλεπαρακολούθησης

Φάση Νο	4.3	Τίτλος	Υπηρεσίες Τηλεφροντίδας και Κατ' Οίκον Τηλεπαρακολούθησης Υγείας - Πιλοτική Λειτουργία
----------------	------------	---------------	---

Μήνας Έναρξης	M13 (αρχή)	Μήνας Λήξης	M18 (τέλος)
----------------------	-------------------	--------------------	--------------------

Στόχοι:

Πιλοτική λειτουργία υπηρεσιών τηλεφροντίδας και κατ' οίκον τηλεπαρακολούθησης, εκπαίδευση χρηστών, αξιολόγηση

Περιγραφή υλοποίησης:

Σε αυτή τη φάση θα τεθούν τα συστήματα και οι υπηρεσίες σε πιλοτική λειτουργία σε επιλεγμένους φορείς χρήσης και σε μικρό αριθμό ωφελούμενων ασθενών. Οι στόχοι αυτής της πιλοτικής λειτουργίας είναι α) η επιβεβαίωση της τεχνικής και λειτουργικής επάρκειας των υπηρεσιών, β) ο εντοπισμός τυχόν σφαλμάτων και η επίλυση τους, γ) η επιβεβαίωση σε πραγματικό περιβάλλον των «μοντέλων λειτουργίας των υπηρεσιών» και πιθανή βελτιστοποίηση των διαδικασιών (workflows) με βάση την εμπειρία εφαρμογής, δ) η δημιουργία «κρίσιμης μάζας» χρηστών.

Οι υπηρεσίες προβλέπεται να εγκατασταθούν σε πιλοτικό επίπεδο σε 1 αντιπροσωπευτικό εξυπηρετούμενο κάθε κατηγορίας από μη αυτοεξυπηρετούμενους ηλικιωμένους, μερικά αυτοεξυπηρετούμενους

ηλικιωμένους, διαβητικούς, καρδιοπαθείς, υπέρτασικούς, ασθενείς με χρόνια αποφρακτική πνευμονοπάθεια και ασθενείς με άνοια (σύνολο 7 κατηγορίες).

Σημαντικής σημασίας για την αποδοχή των συστημάτων και υπηρεσιών από τους τελικούς χρήστες έχει αποδειχθεί ότι είναι η σχετική προετοιμασία των χρηστών. Προς αυτή την κατεύθυνση η δραστηριότητα αυτή θα σχεδιάσει και υλοποιήσει συντονισμένες παρεμβάσεις εκπαίδευσης των τελικών χρηστών καθώς και θα παράξει το ηλεκτρονικό, πολυμεσικό υλικό εκπαίδευσης που είναι αναγκαίο. Παράλληλα, θα πραγματοποιηθούν όλες εκείνες οι αναγκαίες ενέργειες για την προετοιμασία των φορέων για τη μετάβαση στην νέα μορφή λειτουργίας τους (επιβεβαίωση διαδικασιών λειτουργίας υπηρεσιών, δημιουργία κρίσιμης μάζας εκπαιδευμένων χρηστών). Η δράση αυτή θα πραγματοποιηθεί σε συνεργασία με τις αντίστοιχες δράσεις των υποέργων 2 και 3.

Παραδοτέα:

ΠΕ 4.3.1: Υπηρεσίες Τηλεφροντίδας και Κατ' Οίκον Τηλεπαρακολούθησης Υγείας:

Αναφορά Δράσεων Προετοιμασίας των Φορέων και Εκπαίδευση Χρηστών

ΠΕ 4.3.2: Υπηρεσίες Τηλεφροντίδας και Κατ' Οίκον Τηλεπαρακολούθησης Υγείας –

Πιλοτική Λειτουργία: Τελική Αναφορά

A3.11 Πίνακας Παραδοτέων

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

- Ο πίνακας αυτός θα πρέπει να μελετηθεί σε συνδυασμό με το χρονοδιάγραμμα και τα ορόσημα του έργου, όπως αυτά αναπτύσσονται στην επόμενη ενότητα. Μικρές αποκλίσεις από τις παρατιθέμενες ημερομηνίες παράδοσης είναι αποδεκτές, υπό τους ακόλουθους όρους:
 - Τηρούνται οι προθεσμίες που απαιτούνται για τον έλεγχο των παραδοτέων από την Αναθέτουσα Αρχή
 - Τα παραδοτέα προϊόντα είναι διαθέσιμα για παραγωγική λειτουργία σύμφωνα με τα αναγραφόμενα στην επόμενη ενότητα («Ορόσημα υλοποίησης Έργου
- Είναι ευθύνη του Αναδόχου να εκτιμήσει ρεαλιστικά τους απαιτούμενους ενδιάμεσους χρόνους (πχ για ενσωμάτωση των παρατηρήσεων της Αναθέτουσας Αρχής), ώστε να μη θέσει σε κίνδυνο την έναρξη της παραγωγικής λειτουργίας των προϊόντων του έργου και συνεπακόλουθα την πληρωμή του, σύμφωνα και με τα αναγραφόμενα στο Μέρος Γ της παρούσας.

A/A Παραδοτέου	Τίτλος Παραδοτέου	Τύπος Παραδοτέου¹	Μήνας Παράδοσης²
ΠΕ 1.1.1	Εξαμηνιαίες Αναφορές Προόδου	ΑΝ	Μ6, Μ12, Μ18
ΠΕ 1.1.2	Δράσεις Διάχυσης	Υ (Υπηρεσία)	Κα' όλη τη διάρκεια του έργου
ΠΕ 1.2.1	Τεχνολογική Πλατφόρμα - Οριστική Μελέτη Εφαρμογής	Μ	Μ3 (τέλος)
ΠΕ 1.3.1	Προμήθεια/Παράδοση Συνολικού Εξοπλισμού Έργου	Υ (Υλικό/Εξοπλισμός)	Μ12 (τέλος)
ΠΕ 1.3.2	Εγκατάσταση και Προετοιμασία του Ηλεκτρονικού Κέντρου Διαχείρισης Δεδομένων, των Υπομονάδων Τηλεπαρακολούθησης Υγείας και Πληροφοριακής Υποστήριξης και του Εξοπλισμού Τηλεφροντίδας και Κατ' Οίκον Τηλεπαρακολούθησης Υγείας	Υ (Υπηρεσία)	Μ12 (τέλος)
ΠΕ 1.3.3	Περιγραφή Τεχνολογικής Πλατφόρμας Υποστήριξης Ηλεκτρονικών Υπηρεσιών (documentation)	ΑΝ	Μ12 (τέλος)
ΠΕ 2.1.1	Πληροφοριακή Υποστήριξη	Μ	Μ3(τέλος)

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

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

A/A Παραδοτέου	Τίτλος Παραδοτέου	Τύπος Παραδοτέου¹	Μήνας Παράδοσης²
	Δομών και Ηλεκτρονικός Φάκελος Υγείας και Πρόνοιας – Οριστική Μελέτη Εφαρμογής		
ΠΕ 2.1.2	Κανόνες Ηθικής και Δεοντολογίας για την Προστασία Προσωπικών Δεδομένων	ΑΝ	Μ3(τέλος)
ΠΕ 2.2.1	Εφαρμογή Πληροφοριακής Υποστήριξης των Δομών Παροχής Κοινωνικής Φροντίδας και Φροντίδας Υγείας	Λ	Μ12 (τέλος)
ΠΕ 2.2.2	Ηλεκτρονικός Φάκελος Υγείας και Πρόνοιας (ΗΦΥΠ)	Λ	Μ12 (τέλος)
ΠΕ 2.3.1	Πληροφοριακή Υποστήριξη Δομών και Ηλεκτρονικός Φάκελος Υγείας και Πρόνοιας: Αναφορά Δράσεων Προετοιμασίας των Φορέων και Εκπαίδευση Χρηστών	ΑΝ / Υ (υπηρεσία εκπαίδευσης χρηστών)	Μ18 (τέλος)
ΠΕ 2.3.2	Πληροφοριακή Υποστήριξη Δομών και Ηλεκτρονικός Φάκελος Υγείας και Πρόνοιας – Παραγωγική Λειτουργία: Τελική Αναφορά	ΑΝ/ Υ (υπηρεσία υποστήριξης χρηστών)	Μ18 (τέλος)
ΠΕ 3.1.1	Εφαρμογές και Υπηρεσίες Επικοινωνίας και Κοινωνικής Δικτύωσης - Οριστική Μελέτη Εφαρμογής	Μ1(αρχή)	Μ3(τέλος)
ΠΕ 3.2.1	Εφαρμογές και Υπηρεσίες Επικοινωνίας και Κοινωνικής Δικτύωσης	Λ	Μ12 (τέλος)
ΠΕ 3.3.1:	Εφαρμογές και Υπηρεσίες Επικοινωνίας και Κοινωνικής Δικτύωσης: Αναφορά Δράσεων Προετοιμασίας των Φορέων και Εκπαίδευση Χρηστών	ΑΝ / Υ (υπηρεσία εκπαίδευσης χρηστών)	Μ18 (τέλος)
ΠΕ 3.3.2:	Εφαρμογές και Υπηρεσίες	ΑΝ/ Υ (υπηρεσία	Μ18 (τέλος)

A/A Παραδοτέου	Τίτλος Παραδοτέου	Τύπος Παραδοτέου ¹	Μήνας Παράδοσης ²
	Επικοινωνίας και Κοινωνικής Δικτύωσης – Πιλοτική Λειτουργία: Τελική Αναφορά	υποστήριξης χρηστών)	
ΠΕ 4.1.1	Υπηρεσίες Τηλεφροντίδας και Κατ' Οίκον Τηλεπαρακολούθησης Υγείας - Οριστική Μελέτη Εφαρμογής	M	M3 (τέλος)
ΠΕ 4.2.1	Ανάπτυξη/Προσαρμογή Καινοτόμων Συστημάτων και Υπηρεσιών Τηλεφροντίδας και Κατ' Οίκον Τηλεπαρακολούθησης	Λ	M12 (τέλος)
ΠΕ 4.3.1:	Υπηρεσίες Τηλεφροντίδας και Κατ' Οίκον Τηλεπαρακολούθησης Υγείας: Αναφορά Δράσεων Προετοιμασίας των Φορέων και Εκπαίδευση Χρηστών	AN / Y (υπηρεσία εκπαίδευσης χρηστών)	M18 (τέλος)
ΠΕ 4.3.2:	Υπηρεσίες Τηλεφροντίδας και Κατ' Οίκον Τηλεπαρακολούθησης Υγείας – Πιλοτική Λειτουργία: Τελική Αναφορά	AN/ Y (υπηρεσία υποστήριξης χρηστών)	M18 (τέλος)

A3.12 Σημαντικά Ορόσημα υλοποίησης Έργου

Τα ορόσημα του Έργου αφορούν **παραλαβές** κρίσιμων προϊόντων ή/και θέσης σε παραγωγική λειτουργία υπηρεσιών του έργου. επιτυγχάνοντας κάποιο σημαντικό (ενδιάμεσο) στόχο.

Η πληρωμή του Αναδόχου συνδέεται ευθέως με την επίτευξη των ορόσημων αυτών (βλέπε αναλυτικά στο Μέρος Γ, Σύμβαση SLA).

Ειδικότερα τα ορόσημα του έργου αποτελούνται από τις παραλαβές – θέση σε παραγωγική λειτουργία των παρακάτω ενοτήτων του συστήματος:

A/A	Τίτλος Οροσήμου	Μήνας Επίτευξης	Μέθοδος μέτρησης της επίτευξης
-----	-----------------	-----------------	--------------------------------

A/A	Τίτλος Οροσήμου	Μήνας Επίτευξης	Μέθοδος μέτρησης της επίτευξης
Ο1	Παραλαβή Μελέτης Εφαρμογής υποέργων 1,2 3 και 4	Τέλος Μ4	Εισήγηση ΕΠΠΕ
Ο2	Παραλαβή εξοπλισμού (τεχνολογική πλατφόρμα) υποέργου 1 και εφαρμογών υποέργων 2, 3 και 4	Τέλος Μ14	Εισήγηση ΕΠΠΕ
Ο3	Παραλαβή τελικών αναφορών εκπαίδευσης, λειτουργίας και υποστήριξης χρηστών	Τέλος Μ18	Εισήγηση ΕΠΠΕ

A4.Ελάχιστες προδιαγραφές Υπηρεσιών

A4.1 Υπηρεσίες Εκπαίδευσης

A4.1.1 Εκπαίδευση χρηστών και διαχειριστών

Ο Ανάδοχος στο πλαίσιο υλοποίησης του συμβατικού αντικειμένου υποχρεούται να παρέχει υπηρεσίες εκπαίδευσης στους χρήστες και διαχειριστές του συστήματος. Η εκπαίδευση θα καλύπτει όλες τις επί μέρους λειτουργίες των εφαρμογών και συστημάτων των επιμέρους υποέργων του έργου καθώς και την διαχείριση τους.

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

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

A4.1.2 Τεκμηρίωση

Για το σύνολο του εξοπλισμού και λογισμικού που θα περιλαμβάνεται στη λύση που θα προτείνει ο Ανάδοχος θα πρέπει να παρέχονται εγχειρίδια χρήσης, τεχνικές σημειώσεις και τεκμηρίωση τεχνικών χαρακτηριστικών και πράξεων παραμετροποίησης.

Η τεκμηρίωση θα παραδοθεί σε έντυπη και ηλεκτρονική μορφή και θα αφορά:

- Εγχειρίδια χρηστών (user manuals) για κάθε επιμέρους τμήμα του εξοπλισμού.
- Εγχειρίδια χρηστών (user manuals) για κάθε επιμέρους εφαρμογή τα οποία θα περιγράφουν αναλυτικά τη λειτουργία της εφαρμογής, την πλοήγηση του χρήστη, το γραφικό περιβάλλον, σενάρια χρήσης κ.λπ.

- Ψηφιακά εγχειρίδια χρήστη σε επίπεδο on-line help.
- Εγχειρίδια χρήσης λειτουργικού συστήματος.
- Εγχειρίδια χρήσης λογισμικού βάσης δεδομένων.
- Τεχνική τεκμηρίωση του συστήματος που θα περιλαμβάνει περιγραφή των λειτουργιών των εφαρμογών, του σχήματος της βάσης δεδομένων, των θεμάτων ασφάλειας του συστήματος (ρόλοι χρηστών, διαχείριση κωδικών, δικαιώματα πρόσβασης κλπ), των διασυνδέσεων του συστήματος (οδηγός διασυνδεσιμότητας) τουλάχιστον σε επίπεδο αναλυτικής προδιαγραφής των αρχείων που ανταλλάσσονται (XML, ASCII κ.λπ.).

A4.2 Υπηρεσίες Ευαισθητοποίησης

Έμφαση θα πρέπει να δοθεί στη διάχυση και δημοσιοποίηση των στόχων, και των αποτελεσμάτων των δράσεων του έργου για περαιτέρω ευαισθητοποίηση του πληθυσμού των Δήμων.

Στο πλαίσιο των υπηρεσιών προβολής και διάχυσης των αποτελεσμάτων προβλέπεται η οργάνωση εξαμηνιαίων ενημερωτικών ημερίδων και η παραγωγή σχετικού ενημερωτικού υλικού (ηλεκτρονικό και έντυπο). Σημαντική συνεισφορά στις δράσεις διάχυσης θα έχουν τόσο τα στελέχη της ομάδας παρακολούθησης του έργου εκ μέρους του δικαιούχου όσο και οι ίδιοι οι ωφελούμενοι επαγγελματίες και πολίτες.

A4.3 Υπηρεσίες Πιλοτικής και Παραγωγικής Λειτουργίας

Διακριτή Φάση Πιλοτικής Λειτουργίας του συστήματος δεν προβλέπεται. Στα πλαίσια των ελέγχων παραλαβής των εφαρμογών, και ανάλογα με το σχέδιο ελέγχων, είναι δυνατόν να πραγματοποιείται ολιγοήμερη λειτουργία πιλοτικής μορφής με την εμπλοκή επιλεγμένων στελεχών των φορέων ή/και της Αναθέτουσας Αρχής.

Σύμφωνα με το προτεινόμενο χρονοδιάγραμμα και τις φάσεις του έργου που είναι κοινές για κάθε υποέργο, κατά τη φάση παραγωγικής λειτουργίας που ξεκινά 12 μήνες μετά την έναρξη του έργου και ολοκληρώνεται με το τέλος του έργου, πραγματοποιείται η κλιμάκωση (roll-out) των υπηρεσιών του κάθε υποέργου σε όλους τους προβλεπόμενους φορείς φροντίδας και στο σύνολο των εξυπηρετούμενων δημοτών. Στη συνέχεια εκπαιδεύονται οι χρήστες ανάλογα με τις απαιτήσεις κάθε ομάδας και ξεκινά παραγωγική λειτουργία του έργου. Στο πλαίσιο αυτό, ο Ανάδοχος θα υποστηρίζει το σύστημα, τους διαχειριστές και τους χρήστες του παρέχοντας τις υπηρεσίες που περιγράφονται επόμενη στην ενότητα A4.4.

A4.4 Υπηρεσίες Εγγύησης «Καλής Λειτουργίας»

Ο Ανάδοχος θα πρέπει να εγγυηθεί την καλή και σύμφωνη με τα οριζόμενα στις προδιαγραφές, λειτουργία του Συστήματος (εξοπλισμού, λογισμικού συστήματος, λογισμικού εφαρμογών) για ένα έτος μετά την οριστική παραλαβή του έργου. Κατά τη διάρκεια της περιόδου αυτής, ο Ανάδοχος θα πρέπει να προβεί στην αντιμετώπιση και αποκατάσταση των οποιωνδήποτε λειτουργικών και τεχνικών προβλημάτων παρουσιαστούν στο σύστημα ύστερα από υπόδειξη της αρμόδιας υπηρεσίας που θα ορίζεται στη σύμβαση εκτέλεσης του έργου, χωρίς επιπρόσθετο κόστος για την Αναθέτουσα Αρχή.

Οι παρεχόμενες κατά την περίοδο αυτή υπηρεσίες θα περιλαμβάνουν:

Για το λογισμικό (εφαρμογών και συστήματος):

- Τηλεφωνική υποστήριξη καθώς και υποστήριξη μέσω e-mail
- Παρακολούθηση και διατήρηση της επιχειρησιακής λειτουργίας του πληροφοριακού συστήματος και άμεση λήψη διορθωτικών ενεργειών για την αποκατάσταση βλαβών.
- Παρακολούθηση της πορείας του πληροφοριακού συστήματος και μέριμνα για τη βελτιστοποίηση της απόδοσης λειτουργίας.
- Απομακρυσμένη επέμβαση για παροχή υπηρεσιών για προβλήματα που δεν μπορούν να επιλυθούν τηλεφωνικά.
- Διάγνωση της αιτίας των προβλημάτων που δύναται να προκύψουν.
- Επιδιόρθωση προβλημάτων ή δυσλειτουργιών που οφείλονται σε λανθασμένη εγκατάσταση των προϊόντων στον εξοπλισμό του φορέα ή σε λάθη στον πηγαίο κώδικα των προϊόντων λογισμικού ή σε λανθασμένη χρήση των εφαρμογών από τους χρήστες.
- Αποκατάσταση των τυχόν ανωμαλιών λειτουργίας (bugs) των εφαρμογών.
- Βελτιώσεις, παράδοση - εγκατάσταση τυχόν νέων εκδόσεων για την αποκατάσταση των ανωμαλιών λειτουργίας (bugs) των εφαρμογών.

Για τον εξοπλισμό:

- ο Αποκατάσταση των βλαβών και ανωμαλιών λειτουργίας του εξοπλισμού στο πλαίσιο των εγγυήσεων που προσφέρονται στην προσφορά του Αναδόχου.

Χρόνοι Απόκρισης στην Παροχή Υπηρεσιών Εγγύησης Καλής Λειτουργίας

- ο Η ανταπόκριση του Αναδόχου σε περίπτωση προβλήματος σε εργάσιμες ώρες είναι μικρότερη ή ίση των 4 ωρών. Για τις μη εργάσιμες ώρες, το συντομότερο δυνατό και εντός του χρονικού ορίου των δύο πρώτων εργασίμων ωρών της επόμενης εργάσιμης ημέρας.

A4.5 Υπηρεσίες Συντήρησης

Σε περίπτωση που η Αναθέτουσα Αρχή το επιθυμεί, ο Ανάδοχος υποχρεούται μετά το πέρας της περιόδου εγγύησης καλής λειτουργίας να υπογράψει συμβόλαιο συντήρησης που θα καλύπτει τον εξοπλισμό ή/και τις εφαρμογές του έργου. Οι υπηρεσίες συντήρησης είναι παρόμοιες με αυτές της περιόδου εγγύησης καλής λειτουργίας.

A5.Μεθοδολογία Διοίκησης και Υλοποίησης Έργου

A5.1 Μέθοδοι και Τεχνικές Υλοποίησης και Υποστήριξης

Η υλοποίηση του συστήματος γίνεται στο πλαίσιο των τεσσάρων υποέργων σύμφωνα με το χρονοδιάγραμμα, τις φάσεις υλοποίησης, τα παραδοτέα και τα ορόσημα που περιγράφονται αναλυτικά στις προηγούμενες ενότητες.

Κατά τις φάσεις 1.1, 2.1, 3.1 και 4.1 διεξάγεται Μελέτης Εφαρμογής του κάθε υποέργου η παράλληλα και σε αλληλεπίδραση με όλα τα υποέργα με στόχο την από κοινού τεκμηρίωση απαιτήσεων σε υλικό, λογισμικό και περιεχόμενο για την υποστήριξη των ηλεκτρονικών υπηρεσιών και την ανάπτυξη των εφαρμογών του έργου. Επίσης κατά τη Μελέτη Εφαρμογής θα καθοριστούν οι ακριβής τρόποι διαλειτουργικότητας των υποσυστημάτων και θα αναγνωριστούν πιθανοί ανασχετικοί παράγοντες.

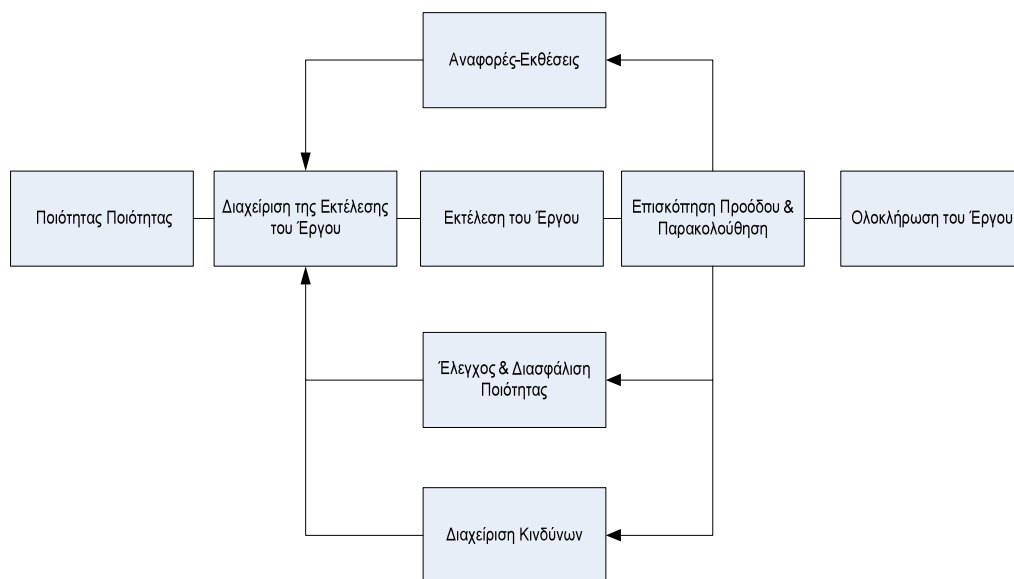
A5.2 Σχήμα Διοίκησης, σχεδιασμού και υλοποίησης του Έργου

Οι Προσφέροντες υποχρεούνται να καταθέσουν πρόταση για το οργανωτικό σχήμα και το ανθρώπινο δυναμικό που θα αξιοποιήσουν, έτσι ώστε να διασφαλίζεται η αποτελεσματική, ποιοτική και έγκαιρη εκπόνηση του έργου. Οι αναφερόμενες στη

συνέχεια αρχές αποτελούν το ελάχιστο των απαιτήσεων που τίθενται για την οργάνωση και τη στελέχωση της Ομάδας Έργου του Αναδόχου.

A5.2.1 Βασικές Αρχές

Η άσκηση μεθοδικής, συστηματικής, αλλά και αποτελεσματικής διοίκησης της εκτέλεσης του Έργου είναι άκρως απαραίτητη για τη διασφάλιση της επιτυχούς υλοποίησής του και της σε βάθος χρόνου εφαρμογής των βελτιώσεων και αλλαγών που επιφέρει. Οι βασικές Αρχές της Μεθοδολογίας Διοίκησης του Έργου και της σύνδεσής της με τις μεθοδολογίες Διαχείρισης Ποιότητας και Κινδύνων συνοψίζεται στο παρακάτω διάγραμμα:



Συνιστώσες Διοίκησης Έργου

Συγκεκριμένα, αναλύεται διεξοδικά το κάθε επιμέρους τμήμα του Έργου, οργανώνεται η εκτέλεσή του και δίδεται η απαραίτητη έμφαση στις αλληλεπιδράσεις μεταξύ τους και με το συνολικό πρόγραμμα υλοποίησης. Το κάθε τμήμα του Έργου θα έχει το δικό του σχέδιο υλοποίησης, το οποίο βάσει της ολοκληρωμένης μεθοδολογίας Διοίκησης Έργου, είναι άμεσα συνδεδεμένο με το συνολικό πρόγραμμα υλοποίησης, το οποίο είναι ενσωματωμένο στη μεθοδολογία.

Με τον τρόπο αυτό, καταρτίζονται συγκεκριμένα προγράμματα εργασιών για το κάθε τμήμα του Έργου. Τα προγράμματα αυτά παρέχουν εκτός από τις εκτελεστικές κατευθύνσεις, τις ανάγκες στελέχωσης με το κατάλληλο προσωπικό (βάσει προσόντων και εμπειρίας) για την κάθε περίπτωση. Ο επιτυχής συντονισμός όλων των επιμέρους παρεμβάσεων είναι ένας από τους βασικότερους παράγοντες καθορισμού της έκβασης του εν λόγω τμήματος του έργου.

Η αποτίμηση των περιοχών κινδύνου και ο προσδιορισμός της διαδικασίας διαχείρισής τους με απώτερο σκοπό την επίτευξη των επιθυμητών επιπέδων ποιότητας, αποτελεί ένα επιπρόσθετο στόχο. Επίσης, κατά τη διάρκεια του έργου αυτού, θα πρέπει να επιβεβαιωθεί ότι υπάρχει κοινή αντίληψη της προσέγγισης, ώστε να διασφαλιστεί ότι όλα τα προς παράδοση προϊόντα θα διατεθούν μέσα στα προβλεπόμενα χρονικά πλαίσια, στο προβλεπόμενο κόστος και στα ύψιστα επίπεδα ποιότητας. Τέλος, η κατάρτιση του προγράμματος επικοινωνίας έτσι ώστε να εξασφαλιστεί η αποδοτική επικοινωνία μεταξύ των εμπλεκόμενων φορέων του Έργου αποτελεί ένα σημαντικό στόχο του σταδίου αυτού.

A5.2.2 Προσόντα και Δεξιότητες της Ομάδας Έργου

Ο υποψήφιος Ανάδοχος υποχρεούται να καθορίσει στην Προσφορά του τα στελέχη που θα αναλάβουν τους ρόλους:

- του Υπεύθυνου Έργου (ΥΕ)
- του αναπληρωτή Υπεύθυνου Έργου (ΑΥΕ).

Συγκεκριμένα για τα δύο ανωτέρω στελέχη:

- να δοθούν βιογραφικά (βλ. C.2) όπου να αναφέρονται οι δραστηριότητές τους κατ'ελάχιστον για τα τελευταία **πέντε (5) έτη**. Ο Υπεύθυνος του Έργου και ο Αναπληρωτής Υπεύθυνος Έργου θα πρέπει να διαθέτουν πλούσια εμπειρία σε θέματα διοίκησης – διαχείρισης έργων πληροφορικής του δημόσιου και ευρύτερου δημόσιου τομέα. Επιπρόσθετα θα πρέπει να διαθέτουν εμπειρία σε έργα για φορείς είτε του δημόσιου είτε του ιδιωτικού τομέα που έχουν που ασχολούνται με ευπαθείς κοινωνικά ομάδες.
- να περιγραφεί ο ρόλος τους στο προτεινόμενο Σχήμα Διοίκησης
- να δηλωθεί το γνωστικό αντικείμενο που θα καλύψουν
- να δηλωθεί η σχέση τους με τον υποψήφιο Ανάδοχο (υπάλληλος, εξωτερικός συνεργάτης).

Πέραν του ΥΕ και του ΑΥΕ η Ομάδα Έργου θα πρέπει να περιλαμβάνει επιστημονικά και τεχνικά στελέχη πλήρους ή μερικής απασχόλησης με ανώτερη-ανώτατη εκπαίδευση σε συναφές γνωστικό αντικείμενο, γνώσεις και πείρα (τουλάχιστον πενταετή) σχετικές με το αντικείμενο που θα αναλάβουν, που θα είναι σε θέση να διεκπεραιώσουν με επιτυχία τις απαιτούμενες εργασίες επικεφαλής υπο-ομάδων, καθοδηγώντας και αξιοποιώντας τα λιγότερο έμπειρα στελέχη που θα συμπληρώνουν την Ομάδα Έργου. Συγκεκριμένα, στην Ομάδα Έργου του Αναδόχου θα συμμετέχουν εμπειρογνώμονες και στελέχη διαφόρων ειδικοτήτων. Ενδεικτικά (αλλά όχι περιοριστικά) απαιτούνται:

- Μηχανικοί πληροφορικής (υλικού και λογισμικού) και μηχανικοί δικτύων
- Ειδικοί στην πληροφορική υγείας (ηλεκτρονικός ιατρικός φάκελος, ηλεκτρονικές υπηρεσίες κοινωνικής πρόνοιας και τηλεφροντίδας).
- Ειδικοί σε εφαρμογές και υπηρεσίες κοινωνικής δικτύωσης
- Ειδικοί στην εκπαίδευση και υποστήριξη χρηστών.

Οι υποψήφιοι Ανάδοχοι θα πρέπει να παρουσιάσουν στην προσφορά τους στελέχη με τα παραπάνω χαρακτηριστικά και εμπειρία για κάλυψη των αναγκών σε ΥΕ και ΑΥΕ στις ειδικότητες που προαναφέρθηκαν (βλέπε και σχετικά Μέρος Β της Διακήρυξης, ενότητα Β2.6 «Ελάχιστες προϋποθέσεις συμμετοχής», σημεία 3, 3.1, 3.2 και 3.3 του πίνακα δικαιολογητικών συμμετοχής).

A5.3 Σχέδιο και Σύστημα Διασφάλισης Ποιότητας

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

Ως «Ποιότητα» στο παρόν έργο μπορεί να χαρακτηριστεί το επίπεδο συμμόρφωσης του Αναδόχου ως προς τις απαιτήσεις που θέτει η Αναθέτουσα Αρχή μέσω της Προκήρυξης και της Σύμβασης. Ειδικότερα η Ποιότητα μπορεί να εξεταστεί ως προς δυο άξονες:

την ποιότητα των παραδοτέων που υποβάλει ο Ανάδοχος στην Αναθέτουσα Αρχή και την ποιότητα των εργασιών (διοίκησης και παραγωγής) που αναλαμβάνονται προκειμένου να παραχθούν τα παραδοτέα. Συνεπώς το σύστημα διασφάλισης ποιότητας θα πρέπει να προσδιορίζει αφενός την προσέγγιση που υιοθετείται για τη διασφάλιση της ποιότητας των παραδοτέων, αφετέρου όλες εκείνες τις διεργασίες που επηρεάζουν την ποιότητα των παραδοτέων (διαχείριση επικοινωνίας, διαχείριση πόρων, διαχείριση κινδύνων, παραγωγή παραδοτέων, κ.λπ.).

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

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

A5.4 Σχέδιο και Σύστημα Διαχείρισης Κινδύνων

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

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

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

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

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

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

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

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

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

Στην περίπτωση διαπίστωσης μη συμμόρφωσης με τις προδιαγραφές, οι παρατηρήσεις της Επιτροπής διαβιβάζονται εγγράφως στον Ανάδοχο το αργότερο εντός 10 εργασιμών ημερών (όταν αφορά σε Μελέτες ή Εξοπλισμό) ή εντός 15 εργασιμών ημερών (όταν αφορά σε Λογισμικό) από την έναρξη της διαδικασίας παραλαβής. Ο Ανάδοχος υποχρεούται να ανταποκριθεί στις παρατηρήσεις της ΕΠΠΕ εντός 10 εργασιμών ημερών (όταν αφορά σε Μελέτες ή Εξοπλισμό) ή εντός 20 εργασιμών ημερών (όταν αφορά σε Λογισμικό) από την ημέρα διαβίβασης των εγγράφων παρατηρήσεων της Επιτροπής. Η διαδικασία επανυποβολής μπορεί να πραγματοποιηθεί έως δύο φορές.

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

A5.5.1 Προσωρινή Παραλαβή

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

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

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

A5.5.2 Οριστική Παραλαβή

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