

22DIAB000024970 2022-09-07



ΕΛΛΗΝΙΚΗ ΔΗΜΟΚΡΑΤΙΑ  
ΝΟΜΟΣ ΘΕΣΣΑΛΟΝΙΚΗΣ  
ΔΗΜΟΣ ΘΕΣΣΑΛΟΝΙΚΗΣ

ΔΙΕΥΘΥΝΣΗ ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΗΣ ΔΙΑΚΥΒΕΡΝΗΣΗΣ, Τ.Π.Ε.

ΜΕΛΕΤΗ Αριθμός 9/2022

Για το έργο

ΠΛΗΡΟΦΟΡΙΑΚΟ ΣΥΣΤΗΜΑ ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗΣ ΩΦΕΛΟΥΜΕΝΩΝ ΚΟΙΝΩΝΙΚΩΝ  
ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ ΔΗΜΟΥ ΘΕΣΣΑΛΟΝΙΚΗΣ

<b>Προϋπολογισμός:</b>	€ 64.176,20 (συμπεριλαμβανομένου Φ.Π.Α.) € 51.755,00 (μη συμπεριλαμβανομένου Φ.Π.Α.)
<b>CPV:</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• 72212220-7 - Υπηρεσίες ανάπτυξης λογισμικού Διαδικτύου (Internet) και ενδοδικτύου (intranet)</li><li>• 30232000-4 - Περιφερειακός εξοπλισμός</li><li>• 80533100-0 - Υπηρεσίες εκπαίδευσης στον τομέα της πληροφορικής</li><li>• 51611100-9 - Υπηρεσίες εγκατάστασης υλικού πληροφορικής</li></ul>
<b>Διαδικασία Ανάθεσης:</b>	Ηλεκτρονικός Ανοικτός Δημόσιος Διεθνής Διαγωνισμός με κριτήριο ανάθεσης την χαμηλότερη από οικονομική άποψη προσφορά.
<b>Ημερομηνία:</b>	.../.../2022

22DIAB000024970 2022-09-07

## Περιεχόμενα

Περιεχόμενα.....	2
Συνοπτικά στοιχεία του έργου .....	4
ΜΕΡΟΣ Α: ΑΝΤΙΚΕΙΜΕΝΟ ΚΑΙ ΠΡΟΔΙΑΓΡΑΦΕΣ ΕΡΓΟΥ.....	6
Α.1. Σκοπός - Στόχος – Παράγοντες επιτυχίας του έργου .....	6
Α.1.1. Αντικείμενο του έργου .....	6
Α.1.2. Υφιστάμενη κατάσταση.....	6
Α.1.3. Σκοπιμότητα – Αναμενόμενα οφέλη.....	7
Α.1.4. Συμμόρφωση με τον Ευρωπαϊκό Κανονισμό για την Προστασία των Προσωπικών Δεδομένων .....	8
Α.2. Τεχνικές προδιαγραφές του έργου .....	9
Α.2.1. Λειτουργικές και Τεχνικές προδιαγραφές Λειτουργικών Ενοτήτων (Υποσυστημάτων, Εφαρμογών) .....	9
Α.2.1.1. Απαιτήσεις Αρχιτεκτονικής Συστήματος .....	9
Α.2.1.2. Λογική Αρχιτεκτονική .....	11
Α.2.1.3. Φυσική Αρχιτεκτονική .....	12
Α.2.1.3.1. Τεχνολογίες και σχέδιο υλοποίησης έργου .....	12
Α.2.2. Προδιαγραφές λειτουργικών ενοτήτων.....	13
Α.2.2.1. Λογισμικό διαχείρισης Ωφελούμενων Κοινωνικής Υπηρεσίας.....	13
Α.2.2.2. Αναφορές.....	17
Α.2.2.3. Υπηρεσίες διασύνδεσης με τρίτα συστήματα του Δήμου και του Ελληνικού Δημοσίου .....	18
Α.2.3. Εξοπλισμός εκτύπωσης καρτών πολίτη .....	18
Α.2.4. Οριζόντιες απαιτήσεις.....	19
Α.2.4.1. Συμβατότητα με το G-Cloud .....	19
Α.2.4.2. Διαλειτουργικότητα.....	20
Α.2.4.3. Απαιτήσεις Ασφάλειας και Ακεραιότητας Δεδομένων .....	21
Α.2.4.4. Απαιτήσεις Ευχρηστίας Συστήματος.....	21
Α.3. Υπηρεσίες Έργου .....	23
Α.3.1. Υπηρεσίες εγκατάστασης Εφαρμογών στο Κυβερνητικό Νέφος (G-Cloud) ή σε επιλεγμένο Provider .....	23
Α.3.2. Υπηρεσίες Παραμετροποίησης Εφαρμογών και Εξοπλισμού.....	23
Α.3.3. Υπηρεσίες Εκπαίδευσης .....	24
Α.3.4. Υπηρεσίες Πιλοτικής Λειτουργίας.....	24
Α.3.5. Υπηρεσίες περιόδου Εγγύησης .....	25
Α.3.6. Υπηρεσίες Τεχνικής Υποστήριξης .....	26

22ΔΙΑΒ000024970 2022-09-07

A.4.	Χρονοδιάγραμμα Υλοποίησης Έργου – Φάσεις - Παραδοτέα .....	28
A.4.1.	Χρονοδιάγραμμα Έργου .....	28
A.4.2.	Μεθοδολογία υλοποίησης - Παραδοτέα .....	29
A.5.	Οικονομικό αντικείμενο .....	31
A.5.1.	Πίνακες τεκμηρίωσης προϋπολογισμού .....	32
ΜΕΡΟΣ Β: ΠΙΝΑΚΕΣ ΣΥΜΜΟΡΦΩΣΗΣ .....		34
B.1.	Γενικές Απαιτήσεις .....	34
B.1.1	Λογισμικό Ωφελούμενων Κοινωνικής Υπηρεσίας .....	34
B.2.	Εξοπλισμός - Εξοπλισμός εκτύπωσης καρτών πολίτη (A.2.3) .....	38
B.3.	Υπηρεσίες .....	41
B.3.1.	Υπηρεσίες Εγκατάστασης Εφαρμογών στο Cloud (A.3.1) .....	41
B.3.2.	Υπηρεσίες Παραμετροποίησης Εφαρμογών και Εξοπλισμού (A.3.2) .....	41
B.3.3.	Υπηρεσίες εκπαίδευσης (A.3.3) .....	41
B.3.4.	Υπηρεσίες Πιλοτικής Λειτουργίας (A3.4) .....	41
ΜΕΡΟΣ Γ: ΠΑΡΑΡΤΗΜΑΤΑ .....		42
Υποδείγματα πινάκων Οικονομικής Προσφοράς .....		42
ΜΕΡΟΣ Δ: ΕΙΔΙΚΟΙ ΟΡΟΙ .....		44

22DIAB000024970 2022-09-07  
Συνοπτικά στοιχεία του έργου

ΤΙΤΛΟΣ ΕΡΓΟΥ	ΠΛΗΡΟΦΟΡΙΑΚΟ ΣΥΣΤΗΜΑ ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗΣ ΩΦΕΛΟΥΜΕΝΩΝ ΚΟΙΝΩΝΙΚΩΝ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ ΔΗΜΟΥ ΘΕΣΣΑΛΟΝΙΚΗΣ
ΑΝΑΘΕΤΟΥΣΑ ΑΡΧΗ	ΔΗΜΟΣ ΘΕΣΣΑΛΟΝΙΚΗΣ
ΤΟΠΟΣ ΠΑΡΑΔΟΣΗΣ – ΤΟΠΟΣ ΠΑΡΟΧΗΣ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ	Επιτόπου στην έδρα του Δήμου Θεσσαλονίκης και ειδικότερα:  Λεωφόρος Βασ. Γεωργίου Α' 1, 54636, Θεσσαλονίκη,  καθώς και στα εκάστοτε σημεία εντός της Ελληνικής Επικράτειας που θα υποδειχθούν από την Αναθέτουσα Αρχή.
CPV	Ταξινόμηση κατά CPV:  <ul style="list-style-type: none"> <li>• 72212220-7 - Υπηρεσίες ανάπτυξης λογισμικού Διαδικτύου (Internet) και ενδοδικτύου (intranet)</li> <li>• 30232000-4 - Περιφερειακός εξοπλισμός</li> <li>• 80533100-0 - Υπηρεσίες εκπαίδευσης στον τομέα της πληροφορικής</li> <li>• 51611100-9 - Υπηρεσίες εγκατάστασης υλικού πληροφορικής</li> </ul>
ΕΙΔΟΣ ΔΙΑΔΙΚΑΣΙΑΣ	Ηλεκτρονικός Ανοικτός Δημόσιος Διεθνής Διαγωνισμός με κριτήριο ανάθεσης την χαμηλότερη από οικονομική άποψη προσφορά.
ΠΡΟΫΠΟΛΟΓΙΣΜΟΣ	Ο προϋπολογισμός του Έργου ανέρχεται στο ποσό των 64.176,20€ (προϋπολογισμός χωρίς ΦΠΑ: 51.755,00€ - ΦΠΑ: 24%)
ΧΡΗΜΑΤΟΔΟΤΗΣΗ ΕΡΓΟΥ	
ΜΕΓΙΣΤΟΣ ΧΡΟΝΟΣ ΥΛΟΠΟΙΗΣΗΣ – ΔΙΑΡΚΕΙΑ ΕΡΓΟΥ	Τέσσερις (4) μήνες

---

22DIAB000024970 2022-09-07

22DIAB000024970 2022-09-07

**ΜΕΡΟΣ Α: ΑΝΤΙΚΕΙΜΕΝΟ ΚΑΙ ΠΡΟΔΙΑΓΡΑΦΕΣ ΕΡΓΟΥ****A.1. Σκοπός - Στόχος – Παράγοντες επιτυχίας του έργου****A.1.1. Αντικείμενο του έργου**

Στόχος του προτεινόμενου έργου, «Πληροφοριακό Σύστημα Διαχείρισης Ωφελούμενων Κοινωνικών Υπηρεσιών Δήμου Θεσσαλονίκης», είναι η εγκατάσταση μιας σύγχρονης πλατφόρμας για την διαχείριση των παροχών της Διεύθυνσης Κοινωνικής Προστασίας και Δημόσιας Υγείας του Δήμου Θεσσαλονίκης προς τους δημότες και τους κατοίκους του.

Δυνητικοί ωφελούμενοι του προτεινόμενου έργου είναι άτομα των ευπαθών ομάδων του πληθυσμού που κάνουν χρήση των παρεχόμενων κοινωνικών υπηρεσιών και ιδίως άτομα με σημαντικά προβλήματα στην πρόσβαση αλλά και στη λήψη υπηρεσιών αγωγής υγείας και κοινωνικής πρόνοιας. Με το προτεινόμενο έργο το σύνολο των αιτημάτων θα διεκπεραιώνονται ψηφιακά από την αρχή μέχρι την ολοκλήρωσή τους, ταχύτερα, ασφαλέστερα και με διαφάνεια καθώς ο δημότης θα έχει ενημέρωση για το αίτημά του σε πραγματικό χρόνο. Επίσης τόσο οι υπηρεσίες του δήμου όσο και η Διοίκηση θα έχει πρόσβαση σε ψηφιακά εργαλεία που θα διευκολύνουν τη λήψη αποφάσεων.

Ο Δήμος Θεσσαλονίκης έχει ως βασικό πυλώνα της στρατηγικής του τον ψηφιακό μετασχηματισμό, με κύριους άξονες την Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση, την επιτάχυνση, απλούστευση και αναβάθμιση των παρεχόμενων υπηρεσιών μέσω των τεχνολογιών πληροφορικής και επικοινωνιών, τη διαμόρφωση δομών και διαδικασιών σύγχρονων και φιλικών προς τους δημότες, καθώς και την ενίσχυση της διαφάνειας στη λειτουργία του.

**A.1.2. Υφιστάμενη κατάσταση**

Στον Δήμο Θεσσαλονίκης δεν υφίσταται ολοκληρωμένο πληροφοριακό σύστημα για την παρακολούθηση και τη διαχείριση των δικαιούχων κοινωνικών βοηθημάτων και άλλων ωφελούμενων από τις κοινωνικές υπηρεσίες. Η παρακολούθηση γίνεται είτε με υλοποιήσεις μικροεφαρμογών σε φύλλα excel είτε με χαρτί. Με τον τρόπο αυτό δεν υπάρχει συγκεντρωμένη η πληροφορία, χάνεται χρόνος στη διεκπεραίωση και δεν υπάρχει η ανάλογη πληροφόρηση προς τη Διοίκηση σε πραγματικό χρόνο.

Επίσης, δεν υπάρχουν διασυνδέσεις τόσο με άλλα πληροφοριακά συστήματα του φορέα όσο και άλλων Δημόσιων και μη φορέων, με αποτέλεσμα την αύξηση της γραφειοκρατίας και την ανταλλαγή εγγράφων ακόμη και για τις πιο απλές υποθέσεις.

**22DIAB000024970 2022-09-07**  
**A.1.3. Σκοπιμότητα – Αναμενόμενα οφέλη**

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

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

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

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

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

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

**22DIAB000024970 2022-09-07**

- τη μείωση των χρόνων απόκρισης και την αυτοματοποίηση των διαδικασιών,
- τη διαφάνεια και αξιοπιστία.

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

Επίσης, θα βοηθήσει στην ανάπτυξη **ολοκληρωμένων ηλεκτρονικών υπηρεσιών** προς τους πολίτες, στοχεύοντας στην **πλήρη υποκατάσταση της αντίστοιχης μη ηλεκτρονικής υπηρεσίας**. Επιπλέον, ο Δήμος Θεσσαλονίκης θα εξοπλιστεί με ένα σύγχρονο μηχανογραφικό εργαλείο το οποίο θα βελτιώσει και θα προωθήσει οριζόντια συνεργατική κουλτούρα, αναπτύσσοντας περαιτέρω την απόδοση των Υπηρεσιών του.

#### **A.1.4. Συμμόρφωση με τον Ευρωπαϊκό Κανονισμό για την Προστασία των Προσωπικών Δεδομένων**

Ο Ανάδοχος θα πρέπει να λάβει όλα τα απαραίτητα μέτρα για την πλήρη συμμόρφωση με τον Κανονισμό για την Προστασία των Προσωπικών Δεδομένων (General Data Protection Regulation, GDPR)- 679/2016 της Ευρωπαϊκής Ένωσης.

Για την επιτυχημένη προστασία της ιδιωτικότητας, ο Ανάδοχος θα μεριμνήσει για την προληπτική ενσωμάτωση κανόνων ιδιωτικότητας από το στάδιο του σχεδιασμού του πληροφοριακού συστήματος («Privacy by Design and by Default»). Με την ενσωμάτωση της «Privacy by Design and by Default» πολιτικής, ο κίνδυνος επέμβασης στην ιδιωτικότητα μπορεί να ελαχιστοποιηθεί.

Οι βασικές αρχές πάνω στις οποίες θα πρέπει να αναπτύξει ο Ανάδοχος το σύστημα είναι:

- Πρόληψη και όχι Αντίδραση. Δρα ενεργητικά και όχι διορθωτικά,
- Προστασία της ιδιωτικότητας ως προεπιλεγμένη ρύθμιση,
- Ενσωμάτωση προστασίας της ιδιωτικότητας στο σχεδιασμό,
- Πλήρης λειτουργικότητα με σκοπό θετικό και όχι μηδενικό αποτέλεσμα,
- Καθολική ασφάλεια (End to End security) και πλήρης προστασία καθ' όλη τη διάρκεια ζωής του πληροφοριακού συστήματος,
- Ορατότητα και διαφάνεια,
- Σεβασμός στην ιδιωτικότητα του χρήστη.

Οι αρχές αυτές θα πρέπει να εφαρμοστούν στο πλαίσιο της ελαχιστοποίησης των προσωπικών δεδομένων, δηλαδή στην αρχή πως η συλλογή, η χρήση, ο διαμοιρασμός και η διατήρηση προσωπικών δεδομένων πρέπει να ελαχιστοποιείται στο μεγαλύτερο δυνατό βαθμό.

Η οργανωτική και διαχειριστική διάσταση είναι εξίσου σημαντική με την τεχνική. Κρίσιμο και διαφοροποιό στοιχείο θα αποτελέσει η ένταξη της παραμέτρου της ιδιωτικότητας, τόσο στο



22DIAB000024970 2022-09-07

σχεδιασμό και την αρχιτεκτονική των πληροφοριακών συστημάτων και των (διασυνδεδεμένων) υποδομών, όσο και στο σύνολο και την καθημερινότητα των επιχειρησιακών διαδικασιών και πρακτικών και μάλιστα για όλο τον κύκλο ζωής του Έργου.

## A.2. Τεχνικές προδιαγραφές του έργου

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

#### A.2.1.1. Απαιτήσεις Αρχιτεκτονικής Συστήματος

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

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

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

- Πλήρης υποστήριξη λειτουργίας των διαδικτυακών εφαρμογών (εσωστρεφών και εξωστρεφών) βάσει του μοντέλου τριών (3) επιπέδων (3-tier architecture) με σκοπό τη μεγιστοποίηση της απόδοσης και διαθεσιμότητας όπως και των αναγκών κλιμάκωσης, ασφάλειας πρόσβασης και δεδομένων, και ευχρηστίας στη διαχείριση των συστημάτων.

**22DIAB000024970 2022-09-07**

- Όλο το λογισμικό θα πρέπει να προσφέρεται στους τελικούς χρήστες μέσα από ένα ενιαίο περιβάλλον χρήσης. Έτσι θα πρέπει να γίνει πλήρης υιοθέτηση της φιλοσοφίας thin-client για το σύνολο των εφαρμογών και διεπαφών του Ολοκληρωμένου Πληροφοριακού Συστήματος, κατά τρόπο ώστε οι εξυπηρετούμενοι να αλληλεπιδρούν με τα συστήματα με χρήση φυλλομετρητή Internet. Αντίστοιχα, η επεξεργασία των δεδομένων και τα αιτήματα των χρηστών θα εκτελούνται στους αντίστοιχους εξυπηρετητές υποδομής (Application, Database, BI, κοκ).
- Σχεδιασμός και ανάπτυξη της νέας υποδομής εφαρμογών και συστημάτων βασισμένα σε ενιαίο πληροφοριακό μοντέλο το οποίο θα αποθηκεύει όλες τις δομές της πληροφορίας σε μία (1) κεντρική βάση δεδομένων ανά λογισμικό.
- Ανάπτυξη των διεπαφών των νέων εφαρμογών με χρήση σύγχρονων σχετικών τεχνολογιών με σκοπό την παροχή πλούσιας εμπειρίας διεπαφής στους τελικούς χρήστες. Η πρόσβαση στις επιμέρους εφαρμογές θα πρέπει να είναι εφικτή μέσω περισσότερων του ενός από τα ευρέως διαδεδομένα προγράμματα πλοήγησης στο Διαδίκτυο (Mozilla Firefox, Edge, Google Chrome, Apple Safari κλπ), χωρίς να απαιτείται επιπλέον εγκατάσταση εφαρμογών στον client με εξαίρεση εφαρμογές που επαυξάνουν τη λειτουργικότητα των προγραμμάτων πλοήγησης (browser plug-ins).
- Εφαρμογή πολιτικών ασφαλείας από άκρου εις άκρον της πληροφοριακής υποδομής για την προστασία εφαρμογών, δεδομένων και συστημάτων. Η πρόσβαση των χρηστών μέσω δικτύου (Intranet και Internet) στις εφαρμογές και στις υπηρεσίες οι οποίες θα προσφέρονται από τη Διαδικτυακή Πύλη θα πραγματοποιείται βάσει συγκεκριμένων δικαιωμάτων πρόσβασης/ρόλων ενώ απαιτείται η πλήρης υποστήριξη και εφαρμογή σχετικών διεθνώς αποδεκτών πρωτοκόλλων ασφαλείας (HTTPS, SSL κλπ). Με αυτόν τον τρόπο και λαμβάνοντας υπόψη την ευαίσθητη φύση των διακινούμενων δεδομένων και εγγράφων θα πρέπει να προσφερθεί υψηλού επιπέδου προστασία των συναλλαγών με μηχανισμούς ασφαλείας που ελέγχουν τα δικαιώματα πρόσβασης τόσο στις λειτουργίες έργου, όσο και στα διερχόμενα ή αποθηκευμένα δεδομένα.
- Δυνατότητα επικοινωνίας και ασφαλούς διασύνδεσης των παρεχόμενων εφαρμογών και των προσφερόμενων υπηρεσιών με τρίτα πληροφοριακά συστήματα (εσωτερικά και εξωτερικά) με εκμετάλλευση κεντρικού σχήματος διαλειτουργικότητας, τυποποίησης ροών διαδικασιών και ανταλλαγής δεδομένων. Απαιτείται δε η αξιοποίηση διεθνώς αποδεκτών προτύπων (π.χ. Web Services, XMLSOAP, BPMN κλπ.).
- Επιπλέον, είναι απαιτητό η προσφερόμενη λύση στο επίπεδο διαχείρισης δεδομένων να διαθέτει κατάλληλο μηχανισμό που να επιτρέπει τον ορισμό και την εφαρμογή πολιτικών ασφαλείας που θα επιτρέπουν στον φορέα να καλύπτει τις παρακάτω επιχειρησιακές ανάγκες:
  - Τελικοί χρήστες διαφορετικών επιχειρησιακών μονάδων εκτελώντας το ίδιο ερώτημα πάνω στον ίδιο πίνακα της ίδιας βάσης δεδομένων μέσα από την εφαρμογή τους θα λαμβάνουν σαν απάντηση μόνο τα δεδομένα που τους αφορούν και είναι σχετικά με την επιχειρησιακή τους μονάδα.
  - Τελικοί χρήστες διαφορετικών επιχειρησιακών μονάδων θα μπορούν να τροποποιούν δεδομένα του ίδιου πίνακα της ίδιας βάσης δεδομένων μέσα

**22DIAB000024970 2022-09-07**

από την εφαρμογή τους, αλλά μόνο αυτά που τους αφορούν και είναι σχετικά με την επιχειρησιακή τους μονάδα.

- Διασφάλιση της επεκτασιμότητας των εφαρμογών και υποσυστημάτων του έργου χωρίς αλλαγές στη δομή και αρχιτεκτονική τους.

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

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

#### **A.2.1.2. Λογική Αρχιτεκτονική**

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

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

1. Το **επίπεδο παρουσίασης (presentation layer)**, που είναι υπεύθυνο για τη διεπαφή με τον χρήστη. Η πρόσβαση των χρηστών στις διαθέσιμες υπηρεσίες θα γίνεται μέσω μιας ενιαίας, τεχνολογικά, πλατφόρμας, όπου θα παρέχονται στον χρήστη δυνατότητες ταυτοποίησης - προσωποποίησης και εξουσιοδοτημένης πρόσβασης. Το συγκριμένο επίπεδο θα πρέπει να βασισθεί σε τεχνολογίες WEB, και να υλοποιηθεί με χρήση ώριμων και καθιερωμένων τεχνολογιών, ώστε να είναι εύκολη η επέκτασή του με νέα λειτουργικότητα.
2. Το **επίπεδο επιχειρησιακής λογικής (business logic layer)**, που αποτελεί την «καρδιά» του προτεινόμενου συστήματος και ενσωματώνει τη λογική όλων των

22DIAB000024970 2022-09-07

υποσυστημάτων, καθώς και τους διάφορους επιχειρησιακούς κανόνες και διαδικασίες. Στο επίπεδο της επιχειρησιακής λογικής ανήκουν π.χ. οι κανόνες εγκυρότητας καταχώρησης των στοιχείων του πινακίου, κλπ. Στο άνω μέρος του επιπέδου αυτού, θα πρέπει να διαμορφωθεί ένα σύνολο διεπαφών υπηρεσιών (service interfaces) μέσω των οποίων το επίπεδο επιχειρησιακής λογικής υποδέχεται αιτήματα (service requests) από το επίπεδο παρουσίασης, ή από άλλα πληροφοριακά συστήματα.

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

### A.2.1.3. Φυσική Αρχιτεκτονική

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

#### A.2.1.3.1. Τεχνολογίες και σχέδιο υλοποίησης έργου

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

Αναφέρονται ενδεικτικά οι παρακάτω απαιτήσεις:

1. Κάθε υποσύστημα ή πλατφόρμα, που θα χρησιμοποιηθεί στο προτεινόμενο σύστημα θα πρέπει να είναι συμβατό με την αρχιτεκτονική που περιγράφηκε. Εφόσον οι λειτουργίες κάποιου υποσυστήματος διατρέχουν περισσότερα του ενός επίπεδα αρχιτεκτονικής, το αντίστοιχο λογισμικό θα πρέπει να είναι δομημένο με τον ίδιο τρόπο.
2. Εξασφάλιση πλήρους λειτουργικότητας μέσω του Internet αλλά και εσωτερικών δικτύων (intranet), όπου αυτό απαιτείται.
3. Χρήση συστημάτων διαχείρισης σχεσιακών βάσεων δεδομένων (RDBMS) για την ευκολία διαχείρισης του αναμενόμενου μεγάλου όγκου δεδομένων, τη δυνατότητα δημιουργίας εφαρμογών φιλικών προς τον χρήστη, και την αυξημένη διαθεσιμότητα του συστήματος.
4. Τα εργαλεία ανάπτυξης, συντήρησης και διαχείρισης των εφαρμογών που θα χρησιμοποιηθούν θα πρέπει να είναι συμβατά με το σύνολο του λογισμικού υποδομής που θα χρησιμοποιηθεί στο έργο.
5. Ενσωμάτωση οδηγιών στην ελληνική γλώσσα, προς τους χρήστες ανά υπηρεσία ή και οθόνη.

22DIAB000024970 2022-09-07

6. Μηνύματα λαθών (error messages) στην ελληνική γλώσσα και ειδοποίηση των χρηστών με όρους οικείου προς αυτούς.
7. Τήρηση από όλα τα Υποσυστήματα στοιχείων auditing για ιχνηλάτηση ενεργειών των χρηστών.
8. Διαβαθμισμένη πρόσβαση στα Υποσυστήματα, ανάλογα με το είδος των υπηρεσιών και την ταυτότητα των χρηστών.
9. Διασφάλιση της πληρότητας, ακεραιότητας, εμπιστευτικότητας και ασφάλειας των δεδομένων των Υποσυστημάτων κατά τη χρήση και τη δικτυακή διακίνησή τους.
10. Βέλτιστη αξιοποίηση του αποθηκευτικού συστήματος καθώς ο όγκος των δεδομένων είναι μεγάλος και σε μελλοντικό χρόνο πιθανόν να επηρεάζει την επίδοση του συστήματος.
11. Πρόσβαση σε όλα τα Υποσυστήματα μέσω διαδεδομένων προγραμμάτων πλοήγησης (browser), με την ελάχιστη δυνατή επιβάρυνση επικοινωνιακού φόρτου.
12. Δυνατότητα εξαγωγής του συνόλου ή μέρους των στοιχείων των Υποσυστημάτων από τη βάση δεδομένων

## **A.2.2. Προδιαγραφές λειτουργικών ενοτήτων**

### **A.2.2.1. Λογισμικό διαχείρισης Ωφελούμενων Κοινωνικής Υπηρεσίας**

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

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

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

**22DIAB000024970\_2022-09-07**

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

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

Μεγάλη σημασία στην εν λόγω εφαρμογή έχει η ασφάλεια των δεδομένων και η προσβασιμότητα της εφαρμογής από φορητές συσκευές. Έτσι το σύστημα θα πρέπει να είναι πλήρως εναρμονισμένο με τον Ευρωπαϊκό Γενικό Κανονισμό Προστασίας Δεδομένων 679/2016 (G.D.P.R.). Γι αυτόν τον λόγο απαιτείται η πιστοποίηση του αναδόχου με ISO 27001:2013.

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

1. Κοινωνικό Παντοπωλείο
2. Κοινωνικό Φαρμακείο
3. Κοινωνικό Συσσίτιο
4. Κοινωνικό Πλυντήριο
5. Έκτακτη Οικονομική Ενίσχυση
6. Υπνωτήριο Αστέγων
7. Ανοιχτό Κέντρο Ημέρας Αστέγων
8. Ψυχολογική Υποστήριξη
9. Συμβουλευτική Υποστήριξη
10. Δημοτικά Ιατρεία
11. Χορήγηση Πιστοποιητικών Υγείας
12. Ειδικό Ψυχαγωγικό Κέντρο με ωφελούμενους Άτομα με Αναπηρία
13. Κατασκηνώσεις Ατόμων με Αναπηρία
14. Δίκτυο Μεταφοράς Ατόμων με Αναπηρία «ΑΙΝΕΙΑΣ».
15. Κέντρο Ένταξης Μεταναστών
16. Βοήθεια στο Σπίτι
17. Διαχείριση Εθελοντών
18. Δωρεάν Ιατρο-φαρμακευτική Περίθαλψη
19. Επανάσυνδεση ρεύματος
20. Πιστοποιητικό Οικονομικής Αδυναμίας

22DIAB000024970\_2022-09-07

21. Εισαγγελικές Εντολές

22. Κοινωνική Έρευνα

Διασύνδεση με τα πληροφοριακά συστήματα, όταν δοθεί από την ΗΔΙΚΑ, κατ' ελάχιστον:

- ΤΕΒΑ
- ΚΕΑ
- Κέντρα Κοινότητας

Κατά την είσοδό του ο πολίτης θα πρέπει να ταυτοποιείται με τους προσωπικούς κωδικούς του που μπορεί να είναι και taxis, ενώ οι χρήστες του Δήμου θα πιστοποιούνται με προσωπικούς υπηρεσιακούς κωδικούς. Συνεπώς, η εφαρμογή θα πρέπει να διασυνδέεται και με το taxisnet ώστε να επιτυγχάνεται η πιστοποίηση του πολίτη και να του δίνεται η δυνατότητα να προχωρήσει στο αίτημά του, μέσω ηλεκτρονικής φόρμας καταγραφής των στοιχείων του. Στη φόρμα υποβολής στοιχείων απαραίτητο πεδίο θα είναι το ΑΜΚΑ, για το οποίο θα πρέπει να πραγματοποιείται έλεγχος ορθότητας βάσει του αλγόριθμου του Υπουργείου. Με το ΑΜΚΑ ο ωφελούμενος θα καθίσταται μοναδικός στην εφαρμογή. Επίσης αντίστοιχος έλεγχος ορθότητας θα πρέπει να γίνεται και κατά την καταχώρηση του ΑΦΜ, με το οποίο θα υπάρχει η δυνατότητα να λαμβάνονται και τα στοιχεία του πολίτη αυτόματα και να συμπληρώνονται στη σχετική φόρμα.

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

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

Κάθε αίτηση, είτε γίνεται με φυσική παρουσία, είτε υποβάλλεται ηλεκτρονικά, θα παίρνει αυτόματα αρ. πρωτοκόλλου από την εφαρμογή ηλεκτρονικής υποβολής, μέσω διασύνδεσής της με την εφαρμογή ηλεκτρονικής διαχείρισης/διακίνησης εγγράφων που διαθέτει ο Δήμος (ΣΗΔΕ), με την προϋπόθεση ότι διαθέτει την ανάλογη διεπαφή.

22DIAB000024970 2022-09-07

Η υποβολή της αίτησης θα πρέπει να κατηγοριοποιείται ανάλογα με το είδος του αιτήματος ώστε να αντιστοιχίζεται με τη δομή που θα το διαχειριστεί. Στην επόμενη φάση όπου θα γίνεται ορατή η αίτηση με τα δικαιολογητικά στους αρμόδιους υπαλλήλους της αντίστοιχης δομής, θα πρέπει να μπορεί να εγκριθεί ή να απορριφθεί παρέχοντας το δικαίωμα τυχόν προσδιορισμού εκκρεμότητας στα δικαιολογητικά, και στη συνέχεια να προβαίνει στην παροχή προς τον πολίτη, η οποία θα πρέπει να έχει ημερολογιακή ισχύ, καταχωρώντας όλα τα απαραίτητα στοιχεία της παροχής στην εφαρμογή. Τα ήδη καταχωρημένα δικαιολογητικά σε ισχύ, θα πρέπει να προτείνονται αυτόματα στα αρμόδια στελέχη του δήμου ώστε να μην χρειάζεται να ξαναζητηθούν.

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

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

Το λογισμικό θα πρέπει ακόμη να διαθέτει τις παρακάτω λειτουργίες:

- Να υπάρχει ένα ενιαίο Μητρώο Ωφελούμενων στην Κοινωνική Υπηρεσία, άσχετα από τον αριθμό των εφαρμογών που ήδη λειτουργεί ο δήμος.
- Να υπάρχει ένα ενιαίο Μητρώο Παρεμβάσεων – Δραστηριοτήτων Ωφελούμενων στην Κοινωνική Υπηρεσία, άσχετα από τον αριθμό των εφαρμογών που ήδη λειτουργεί ο δήμος.
- Προβολή Διαβαθμισμένου Ιστορικού παρεχόμενων υπηρεσιών Ωφελούμενου.
- Να υπάρχει λειτουργία αυτόματης δημιουργίας ραντεβού – παρεμβάσεων των στελεχών σε σχέση με τις παρεχόμενες υπηρεσίες.
- Να υπάρχει λειτουργία Παραπομπών των Ωφελούμενων προς τρίτους Φορείς.
- Να υπάρχει υποσύστημα Αποθήκης Αναλωσίμων για όλες τις παραπάνω δραστηριότητες, ώστε κάθε δομή της Κοινωνικής Υπηρεσίας να μπορεί να παρακολουθεί την αποθήκη της, καταχωρώντας όλα τα υλικά που διαθέτει, με αυτόματη μείωση των ποσοτήτων κατά την παράδοση σε κάθε ωφελούμενο.
- Διαχείριση Αργιών Υπηρεσίας.
- Έλεγχος διαθεσιμότητας ραντεβού στελεχών Κοινωνικής Υπηρεσίας.
- Ειδική Διαχείριση Συναινέσεων Πολιτών.



**22DIAB000024970\_2022-09-07**

- Αυτόματη Εύρεση τυχόν διπλών αιτήσεων ωφελούμενων σε πανελλαδική εμβέλεια.
- Απεικόνιση των Ωφελούμενων στο Google Maps.
- Να υπάρχει διασύνδεση με την ΑΑΔΕ μέσω του ΑΦΜ του Ωφελούμενου για τον έλεγχο των δηλωθέντων στοιχείων.
- Να υπάρχει δυνατότητα σύνδεσης με την ΗΔΙΚΑ όταν αυτή ξεκινήσει πάλι να παρέχεται προς του δήμους.
- Να υπάρχει δυνατότητα πληροφόρησης σε Πανελλαδικό Επίπεδο, όπου αυτό είναι εφικτό, για τις παρεχόμενες υπηρεσίες άλλων δήμων προς έναν Ωφελούμενο, χωρίς να παραβιάζονται τα προσωπικά δεδομένα του τελευταίου.
- Δυνατότητα εξαγωγής αναφορών γενικής πληροφόρησης καθώς και στατιστικών στοιχείων.
- Πλήρης αναλυτική καταγραφή ενεργειών που εκτελούνται στο σύστημα από τους χρήστες (logging).
- Πρόσβαση στο αρχείο καθημερινά όλο το 24ωρο μέσω web εφαρμογής.

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

Θα πρέπει να υπάρχει ειδική μέριμνα όσον αφορά στα ευαίσθητα προσωπικά δεδομένα που διαχειρίζεται η εφαρμογή. Για παράδειγμα όταν αναζητά κάποιος εξουσιοδοτημένος χρήστης το ιστορικό παροχών για κάποιον ωφελούμενο, να του δείχνει πότε και από ποια δομή αιτήθηκε κάποια παροχή αλλά όχι το περιεχόμενο της παροχής, ώστε η μία δομή να μην «βλέπει» τα ευαίσθητα δεδομένα κάποιας άλλης δομής.

Τέλος απαιτείται να περιλαμβάνεται στην εφαρμογή σύστημα αναφορών για τη λήψη αποφάσεων της διοίκησης, με δυνατότητα εξαγωγής σε αρχεία τύπου docx, xlsx κλπ.

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

#### **A.2.2.2. Αναφορές**

Το Σύστημα θα πρέπει να περιλαμβάνει ένα πλήρες υποσύστημα σχεδιασμού και παραγωγής αναφορών που θα παρέχει τη δυνατότητα παραγωγής παραμετρικών αναφορών, καθώς και συνδυαστικά στατιστικά δεδομένα που θα μπορούν να χρησιμοποιηθούν κατά το δοκούν.

**22DIAB000024970\_2022-09-07**

Επίσης, θα παρέχεται η δυνατότητα σε εξουσιοδοτημένους χρήστες να δημιουργούν νέες κατά περίπτωση (ad hoc) αναφορές εφόσον αυτό χρειαστεί

### **A.2.2.3. Υπηρεσίες διασύνδεσης με τρίτα συστήματα του Δήμου και του Ελληνικού Δημοσίου**

Το Πληροφοριακό Σύστημα θα πρέπει να επιτρέπει διαδικασίες ανάκτησης δεδομένων από βάσεις δεδομένων που περιέχουν δεδομένα που αφορούν τους Ωφελούμενους της Κοινωνικής Υπηρεσίας, όπως η βάση δεδομένων της ΗΔΙΚΑ, τα Κέντρα Κοινότητας, το Μητρώο Πολιτών, η ΑΑΔΕ και οποιαδήποτε άλλη διασύνδεση προσφέρεται από το Ελληνικό Δημόσιο. Επίσης το Πληροφοριακό Σύστημα θα πρέπει να μπορεί να επικοινωνεί με ανάλογα Πληροφοριακά Συστήματα που είναι εγκατεστημένα σε άλλους δήμους, για την ολιστική παρακολούθηση των Ωφελούμενων σε επίπεδο παρεχόμενων Υπηρεσιών.

### **A.2.3. Εξοπλισμός εκτύπωσης καρτών πολίτη**

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

Για την εκτύπωση της κάρτας θα χρειαστεί ένας ή περισσότεροι εκτυπωτές πλαστικών καρτών με δυνατότητα μονής εκτύπωσης, με τρόπο εκτύπωσης Dye Sublimation (Θερμικής Μεταφοράς), Ανάλυση 300dpi, μνήμη 32MB, σύνδεση Ethernet & USB, με εγγύηση τριών (3) ετών και με μελανοταινία μαύρου χρώματος για τουλάχιστον 2.000 κάρτες. Οι εκτυπωτές θα συνοδεύεται και με το αντίστοιχο set καθαρισμού.

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

Ο εξοπλισμός θα πρέπει να περιλαμβάνει:

22DIAB000024970 2022-09-07

A/A	ΠΕΡΙΓΡΑΦΗ ΕΙΔΟΥΣ	ΜΟΝΑΔΑ ΜΕΤΡΗΣΗΣ	ΠΟΣΟΤΗΤΑ
1	Προ τυπωμένες πλαστικές κάρτες Ωφελούμενων με Υλικό PVC λευκό. <ul style="list-style-type: none"> <li>Διαστάσεις: 85,6 x 54 mm (ISO Standard)</li> <li>Πάχος: 0,76mm (± 0,04 mm)</li> <li>Α' όψη: Τετραχρωμία με επίστρωση lamination.</li> <li>Β' όψη: Τετραχρωμία με επίστρωση lamination.</li> </ul>	TEMAXIO	8.000
2	Εκτυπωτής Καρτών SINGLE SIDE COLOR CARD		2
3	Bar Code Scanner		5
4	Web Camera φωτογράφισης		5
4	Μελανοταινία Black RCT023NAA monochrome ribbon – 2000 όψεις		8
5	Σετ καθαρισμού που θα πρέπει να χρησιμοποιούνται καθόλη τη διάρκεια της 3ετούς εγγύησης του εκτυπωτή: <ul style="list-style-type: none"> <li>Cleaning Kit - χρήση ανά 1.000</li> <li>Advanced Cleaning Kit - χρήση ανά 5.000</li> </ul>		2

#### A.2.4. Οριζόντιες απαιτήσεις

##### A.2.4.1. Συμβατότητα με το G-Cloud

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

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

**22DIAB000024970 2022-09-07**

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

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

#### **A.2.4.2. Διαλειτουργικότητα**

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

Ο Ανάδοχος θα πρέπει να εξασφαλίσει αφενός τη διαλειτουργικότητα μεταξύ των λειτουργικών ενότητων (υποσυστημάτων) που θα αναπτυχθούν στο πλαίσιο του παρόντος έργου και αφετέρου τη συμβατότητα της λύσης που προτείνει με το περιβάλλον διαλειτουργικότητας των υφιστάμενων συστημάτων της Αναθέτουσας Αρχής, αλλά και συστημάτων τρίτων φορέων. Στο πλαίσιο αυτό θα πρέπει να προδιαγράψει στην προσφορά του τον τρόπο και τις τεχνολογίες με τις οποίες υλοποιεί τη διαλειτουργικότητα.

Ο Ανάδοχος οφείλει να αξιοποιήσει τις δυνατότητες που παρέχονται από το Κέντρο Διαλειτουργικότητας (ΚΕ.Δ) του Υπουργείου Ψηφιακής Διακυβέρνησης και την Πλατφόρμα Διαλειτουργικότητας govHUB της ΚΕΔΕ.

Τα υφιστάμενα συστήματα του φορέα με τα οποία, κατ' ελάχιστον, πρέπει να διαλειτουργεί η εφαρμογή είναι: α) Ο.Π.Σ. Οικονομικών Υπηρεσιών (Ο.Π.Σ.Ο.Υ.) και β) Σύστημα Ηλεκτρονικής διακίνησης Εγγράφων (ΣΗΔΕ)

22DIAB000024970 2022-09-07

**A.2.4.3. Απαιτήσεις Ασφάλειας και Ακεραιότητας Δεδομένων**

Κατά τον σχεδιασμό του Έργου, ο Δήμος σε συνεργασία με τον Ανάδοχο θα λάβει ειδική μέριμνα και θα δρομολογήσει τις κατάλληλες δράσεις για:

- την ασφάλεια του πληροφοριακού συστήματος (έτοιμου λογισμικού, εφαρμογών, μέσων και υποδομών στις οποίες θα λειτουργεί το Σύστημα, π.χ. εικονικός εξοπλισμός κλπ),
- τη διασφάλιση της ακεραιότητας και της διαθεσιμότητας των υποκείμενων πληροφοριών,
- την προστασία των προς επεξεργασία και αποθηκευμένων προσωπικών δεδομένων, αναζητώντας, εντοπίζοντας και εφαρμόζοντας με μεθοδικό τρόπο τα τεχνικά μέτρα και τις οργανωτικο-διοικητικές διαδικασίες, οι οποίες θα προκύψουν.

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

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

**A.2.4.4. Απαιτήσεις Ευχρηστίας Συστήματος**

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

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

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

**22DIAB000024970 2022-09-07**

Οι κυριότερες αρχές προς την κατεύθυνση της ευχρηστίας είναι εξής:

- **Φιλικότητα:** Τα βήματα και οι ενέργειες από την πλευρά του χρήστη για κάθε επιθυμητή λειτουργία πρέπει να είναι ελαχιστοποιημένα και ανάλογα με το προφίλ του.
- **Συμβατότητα:** Οι web-εφαρμογές που θα υλοποιηθούν θα πρέπει να είναι προσβάσιμες με τρεις (3) τουλάχιστον, από τους πιο διαδεδομένους φυλλομετρητές (web browsers), καθώς και μέσω διαφόρων τερματικών συσκευών, συμπεριλαμβανομένων και των φορητών (tablets, smartphones κλπ), επομένως η διεπαφή με το χρήστη θα πρέπει να δημιουργηθεί έτσι ώστε να ανταποκρίνεται σε οποιοδήποτε μέγεθος ή τύπο Λειτουργικού Συστήματος και συσκευής (responsive design techniques).
- **Συνέπεια:** Οι εφαρμογές θα πρέπει να έχουν ομοιόμορφη εμφάνιση (κατά το δυνατόν) και να τηρείται συνέπεια στη χρήση των λεκτικών και των συμβόλων. Ανάλογη συνέπεια πρέπει να επιδεικνύουν οι οποιοσδήποτε γραφικές απεικονίσεις και οι τοποθετήσεις αντικειμένων. Στο επίπεδο των εφαρμογών και διαδραστικών λειτουργιών, παρόμοιες λεκτικές και λειτουργικές απεικονίσεις πρέπει να αντιστοιχούν σε ανάλογα αποτελέσματα.
- **Αξιοπιστία:** Ο χρήστης πρέπει να έχει σαφείς διαβεβαιώσεις δια μέσου της εμφάνισης και συμπεριφοράς του συστήματος ότι:
  - οι συναλλαγές του διεκπεραιώνονται με ασφάλεια,
  - οι πληροφορίες που εισάγει στο σύστημα είναι σωστές και επαρκείς (ελαχιστοποίηση λαθών χρήστη μέσω ολοκληρωμένου πρωτοβάθμιου ελέγχου),
  - οι πληροφορίες που λαμβάνει από το σύστημα είναι ακριβείς και επικαιροποιημένες,
  - η συμπεριφορά του συστήματος είναι προβλέψιμη,
  - τα όρια των συναλλαγών του με το σύστημα πρέπει να είναι σαφώς διακριτά π.χ. ο χρήστης δεν πρέπει να έχει καμία αμφιβολία για το εάν η συναλλαγή του έχει ολοκληρωθεί ή χρειάζεται να προβεί σε περαιτέρω ενέργειες. Αυτό επιτυγχάνεται με υψηλά επίπεδα πληροφόρησης (on-line και off-line).
- **Προσανατολισμός:** Σε κάθε σημείο της περιήγησής του στην εσωτερική ή εξωτερική δικτυακή Πύλη ή στις web εφαρμογές, ο χρήστης πρέπει να έχει στη διάθεσή του εμφανή σημάδια που υποδεικνύουν πού βρίσκεται (θεματική ενότητα ή εφαρμογή, κατηγορία, λειτουργία, κλπ), πού μπορεί να πάει και τι μπορεί ή τι πρέπει να κάνει.
- **Ελαχιστοποίηση λαθών:** Θα πρέπει να αποφεύγονται, στο μέτρο του δυνατού, τα πεδία ελεύθερου κειμένου εφόσον η ίδια λειτουργία μπορεί να γίνει με χρήση checkboxes, radio buttons, drop-down lists κλπ.
- **Υποστήριξη Χρηστών:** Το σύστημα θα πρέπει να περιλαμβάνει λειτουργίες υποστήριξης και βοήθειας στους χρήστες, οι οποίες να παρέχουν κατάλληλες πληροφορίες όποτε και όταν αυτές απαιτούνται. Κατ' ελάχιστο θα πρέπει να παρέχεται:

22DIAB000024970 2022-09-07

- Παροχή βοήθειας βάσει περιεχομένου (Context Sensitive On-Line Help), έτσι ώστε να παρέχεται πρόσβαση στην κατάλληλη πληροφορία ανάλογα με τις λειτουργίες και το ρόλο του εκάστοτε χρήστη.
- Παροχή βοήθειας με tutorials και user guides όπου κριθεί απαραίτητο.
- Πρόσβαση στα αρχεία βοήθειας αναλόγως της οθόνης που βρίσκεται ο χρήστης.
- Όλο το περιβάλλον χρήστη (user interface, on-line help, μηνύματα, κλπ) και τα αναλυτικά εγχειρίδια χρήσης θα πρέπει να είναι γραμμένα στην ελληνική γλώσσα.
- Το σύστημα θα πρέπει να προσφέρει όμοιο περιβάλλον σε όλες τις λειτουργικές περιοχές του, όπως: Λίστες λειτουργιών (Menu), Εργαλειοθήκες (Toolbar), συντομεύσεις λειτουργιών (key board shortcuts).
- **Διαφάνεια:** Ο χρήστης θα πρέπει να «συναλλάσσεται» με το Σύστημα χωρίς να γνωρίζει τεχνικές λεπτομέρειες ή εσωτερικές διεργασίες διεκπεραίωσης των συναλλαγών.
- **Πελατοκεντρική Αντίληψη:** Οι παρεχόμενες πληροφορίες και λειτουργίες πρέπει να είναι προσανατολισμένες στις ανάγκες του χρήστη και όχι στην εσωτερική οργάνωση του Φορέα (εξωστρεφής αρχιτεκτονική πληροφοριών).
- **Έλεγχος Χρηστικότητας:** Οι εφαρμογές θα πρέπει να περάσουν από έλεγχο χρηστικότητας (usability test) κατά τη διάρκεια της Πιλοτικής Λειτουργίας και τα αποτελέσματα να χρησιμοποιηθούν για τη βελτίωση της χρηστικότητας των εφαρμογών.

### A.3. Υπηρεσίες Έργου

#### A.3.1. Υπηρεσίες εγκατάστασης Εφαρμογών στο Κυβερνητικό Νέφος (G-Cloud) ή σε επιλεγμένο Provider

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

- Εγκατάσταση λογισμικού Βάσης Δεδομένων.
- Εγκατάσταση του λογισμικού Διαχείρισης Ωφελούμενων Κοινωνικής Υπηρεσίας.
- Έλεγχο της υποδομής.
- Στήσιμο του μηχανισμού αντιγράφων ασφαλείας.

#### A.3.2. Υπηρεσίες Παραμετροποίησης Εφαρμογών και Εξοπλισμού

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

- Ενημέρωση των παραμετρικών πινάκων της εφαρμογής για την ορθή λειτουργία της.
- Εισαγωγή των χρηστών του συστήματος.

**22DIAB000024970 2022-09-07**

- Ενημέρωση των ρόλων και των δικαιωμάτων των χρηστών.
- Ενημέρωση των παραμέτρων κάθε module.
- Συμπλήρωση των παραμέτρων συστήματος.
- Μετάπτωση δεδομένων.
- Επικύρωση δεδομένων μετάπτωσης.
- Δημιουργία Αναφορών - Αιτήσεων.
- Έλεγχος σύνδεσης με συστήματα του φορέα, τρίτων εταιρειών ή του Ελληνικού δημοσίου.
- Μικρές αλλαγές βελτίωσης που πιθανόν να χρειαστούν.

### **A.3.3. Υπηρεσίες Εκπαίδευσης**

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

Οι υπηρεσίες εκπαίδευσης χρηστών αφορούν:

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

Η παρεχόμενη εκπαίδευση θα πρέπει να καλύπτει πλήρως τις κατηγορίες χρηστών. Θα αφορά σαράντα (40) χρήστες που θα υποδειχθούν από την Αναθέτουσα Αρχή. Η διάρκειά της θα είναι εβδομήντα δύο (72) ώρες, θα γίνει σε ομάδες των είκοσι (20) ατόμων το πολύ και θα πρέπει να μην υπερβαίνει τις επτά (7) ώρες ημερησίως.

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

Οι εκπαιδεύσεις θα πραγματοποιηθούν σε χώρους της Αναθέτουσας Αρχής, με φυσική παρουσία εκπαιδευτών και εκπαιδευομένων.

### **A.3.4. Υπηρεσίες Πιλοτικής Λειτουργίας**

Κατά τη φάση αυτή θα διενεργηθούν οι εξής δραστηριότητες:

- Τελικές δοκιμές ελέγχου λειτουργικότητας, προσθήκες, ή τροποποιήσεις με στόχο να επιβεβαιωθεί η απόλυτα εύρυθμη λειτουργία και καλή συνεργασία των εφαρμογών των υποσυστημάτων, τόσο μεταξύ τους όσο και εξωτερικά από πλήρως εκπαιδευμένη περιορισμένη κοινότητα χρηστών (Key Users) με ενεργή συμμετοχή στο Έργο.
- Υποστήριξη του Φορέα στη λειτουργία του συστήματος.
- Επίλυση προβλημάτων που πιθανώς θα ανακύψουν.
- Διόρθωση / διαχείριση λαθών.
- Υποστήριξη των στελεχών του δήμου στον χειρισμό και στη λειτουργία του συστήματος.



**22DIAB000024970 2022-09-07**

- Επικαιροποίηση (update) τεκμηρίωσης.

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

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

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

### **A.3.5. Υπηρεσίες περιόδου Εγγύησης**

Ο Ανάδοχος υποχρεούται να προσφέρει υπηρεσίες Εγγύησης και Συντήρησης – Υποστήριξης **χωρίς επιπλέον κόστος για ένα (1) έτος από την οριστική παραλαβή** του έργου.

Οι υπηρεσίες της Περιόδου Εγγύησης αφορούν στο **σύνολο του Έργου** και παρέχονται **δωρεάν**.

Ο Ανάδοχος, μετά την Οριστική Παραλαβή του Έργου, είναι υποχρεωμένος να υπογράψει με τον Φορέα Σύμβαση Εγγύησης για την προσφερόμενη από αυτόν Περίοδο Εγγύησης.

Για όλα τα προϊόντα λογισμικού και υπηρεσιών που θα προσφερθούν, να περιέρχονται όλες οι άδειες χρήσης αυτών στην ιδιοκτησία του Φορέα ο οποίος και αποκτά τη νομιμότητα της χρήσης τους.

Οι υπηρεσίες της Περιόδου Εγγύησης αφορούν στο σύνολο του Έργου και είναι αυτές που περιγράφονται παρακάτω:

1. Διασφάλιση καλής λειτουργίας εφαρμογών και πλήρη εναρμόνισή τους με το εκάστοτε ισχύον θεσμικό και νομοθετικό πλαίσιο.
2. Αποκατάσταση ανωμαλιών λειτουργίας (bugs) των εφαρμογών. Κατόπιν έγγραφης ειδοποίησης από τον Φορέα Λειτουργίας, ο Ανάδοχος είναι υποχρεωμένος να

**22DIAB000024970 2022-09-07**

επιλύει τα προβλήματα εντός χρονικού διαστήματος δύο (2) εργασίμων ημερών από την αναγγελία, εφόσον αυτά δεν έχουν προκύψει από κακόβουλες ή άστοχες παρεμβάσεις τρίτων.

3. Εντοπισμός αιτιών βλαβών / δυσλειτουργιών και αποκατάσταση.
4. Παράδοση, εγκατάσταση, παραμετροποίηση και ρύθμιση τυχόν νέων εκδόσεων των εφαρμογών, μετά από έγκριση του Δήμου Θεσσαλονίκης.
5. Σε περίπτωση που η εγκατάσταση βελτιωτικής έκδοσης των έτοιμων πακέτων λογισμικού, συνεπάγεται την ανάγκη παρεμβάσεων στις εφαρμογές, ο Ανάδοχος είναι υποχρεωμένος να πραγματοποιήσει τις παρεμβάσεις αυτές χωρίς πρόσθετη επιβάρυνση του Φορέα Λειτουργίας.
6. Σε περίπτωση που η παράδοση και εγκατάσταση νέων εκδόσεων των εφαρμογών, απαιτεί την παράδοση και εγκατάσταση νέων εκδόσεων έτοιμου λογισμικού, τότε ο Ανάδοχος είναι υποχρεωμένος να τις πραγματοποιήσει χωρίς πρόσθετη επιβάρυνση του Φορέα.
7. Εξασφάλιση ορθής λειτουργίας όλων των customizations, διεπαφών με άλλα συστήματα κλπ, με τις νεότερες εκδόσεις.
8. Παράδοση αντιτύπων όλων των μεταβολών ή των επανεκδόσεων ή τροποποιήσεων των εγχειριδίων εφαρμογών.

Διασφάλιση καλής λειτουργίας έτοιμου λογισμικού:

1. Εντοπισμός αιτιών βλαβών/δυσλειτουργιών και αποκατάσταση. Κατόπιν τεκμηριωμένης ειδοποίησης από τον Φορέα, ο Ανάδοχος είναι υποχρεωμένος να επιλύει τα προβλήματα εντός χρονικού διαστήματος δύο (2) εργασίμων ημερών από την αναγγελία, εφόσον αυτά δεν έχουν προκύψει από κακόβουλες ή άστοχες παρεμβάσεις τρίτων.
2. Έλεγχος και tuning βάσης δεδομένων - Βελτιστοποιήσεις στη δομή της βάσης, έτσι ώστε να εξασφαλίζεται η βέλτιστη απόδοση του συστήματος.
3. Παράδοση – εγκατάσταση βελτιωτικών εκδόσεων (updates, patches, ή minor releases που δεν απαιτούν νέα άδεια) λογισμικού, μετά από έγκριση του Δήμου Θεσσαλονίκης.
4. Εξασφάλιση ορθής λειτουργίας όλων των customizations, διεπαφών με άλλα συστήματα, κλπ, με τις βελτιωτικές εκδόσεις.
5. Παράδοση αντιτύπων όλων των μεταβολών ή των επανεκδόσεων ή τροποποιήσεων των εγχειριδίων λογισμικού.

Πριν τη λήξη της περιόδου εγγύησης θα συνταχθεί, από το φορέα, μελέτη συντήρησης για το σύνολο του έργου. Η συντήρηση θα χρηματοδοτηθεί από ίδιους πόρους του Δήμου Θεσσαλονίκης και δεν αποτελεί αντικείμενο του έργου.

### **A.3.6. Υπηρεσίες Τεχνικής Υποστήριξης**

Ο Ανάδοχος οφείλει να διαθέτει σε ετοιμότητα τεχνικό προσωπικό, η επάρκεια και η εμπειρία του οποίου είναι ευθύνη του Αναδόχου, ώστε να εξασφαλίζει στα προβλεπόμενα χρονικά διαστήματα, την αποκατάσταση βλαβών.

**22DIAB000024970\_2022-09-07**

Βασική υποχρέωση του Αναδόχου είναι οι υπηρεσίες Τεχνικής Υποστήριξης (Helpdesk) να είναι διαθέσιμες κατά τη διάρκεια του ωραρίου λειτουργίας του φορέα, συγκεκριμένα θα παρέχονται κατά τις ώρες 09:00 με 17:00, για όλες τις εργάσιμες μέρες.

Στην Τεχνική του Προσφορά ο Υποψήφιος Ανάδοχος υποχρεούται να περιγράψει αναλυτικά τη δομή και οργάνωση της υπηρεσίας Helpdesk και να προσδιορίσει το σχήμα λειτουργίας της, αναφέροντας στοιχεία όπως την δομή, τις διαδικασίες λειτουργίας της, το υλικό / λογισμικό με το οποίο θα είναι εφοδιασμένη, τους εναλλακτικούς τρόπους επικοινωνίας με τους χρήστες / διαχειριστές, την καταγραφή προβλημάτων και την ενημέρωση των χρηστών για την πορεία ενός προβλήματος κλπ.

22DIAB000024970 2022-09-07

**A.4. Χρονοδιάγραμμα Υλοποίησης Έργου – Φάσεις - Παραδοτέα****A.4.1. Χρονοδιάγραμμα Έργου**

Ο χρόνος υλοποίησης του Έργου ορίζεται σε **τέσσερις (4) μήνες**.

Ο Ανάδοχος υποχρεούται από την ημερομηνία υπογραφής της σύμβασης και εντός του ανωτέρου χρόνου, να έχει ολοκληρώσει την ανάπτυξη και να έχει θέσει σε παραγωγική λειτουργία το σύνολο των Συστημάτων και Υποσυστημάτων που προβλέπει το παρόν έργο και τις συσχετιζόμενες με αυτά υπηρεσίες (πilotική λειτουργία, αρχική φάση εκπαίδευσης κλπ).

ΦΑΣΗ	ΠΕΡΙΓΡΑΦΗ ΦΑΣΗΣ	ΜΗΝΕΣ ΥΛΟΠΟΙΗΣΗΣ			
		1	2	3	4
A	Προμήθεια και εγκατάσταση πληροφοριακού συστήματος				
B	Αρχικοποίηση - Παραμετροποίηση πληροφορικού συστήματος στις ανάγκες του Δήμου				
Γ	Πilotική Λειτουργία και Εκπαίδευση				

Σημειώνεται ότι οι χρόνοι υλοποίησης των επιμέρους φάσεων είναι ενδεικτικοί και δύναται να εξειδικευτούν περαιτέρω (συμπυκθούν ή/και επιμηκυνθούν) στις προσφορές των υποψηφίων Αναδόχων με γνώμονα τον βέλτιστο χρονισμό και τη λογική αλληλουχία των επιμέρους ενεργειών προκειμένου να επιτευχθεί ένα λειτουργικά άρτιο αποτέλεσμα.

Σε κάθε περίπτωση οι υποψήφιοι ανάδοχοι καλούνται να τεκμηριώσουν στην προσφορά τους αφενός την πρόταση οργάνωσης του έργου στις επιμέρους Φάσεις και αφετέρου τον χρόνο υλοποίησης κάθε Φάσης.

22DIAB000024970 2022-09-07

**A.4.2. Μεθοδολογία υλοποίησης - Παραδοτέα**

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

Φάση No.	A	Τίτλος	Προμήθεια και εγκατάσταση Πληροφοριακού Συστήματος
Μήνας έναρξης	1	Μήνας Λήξης	1
<b>Στόχοι</b> Στόχος της Α Φάσης είναι η προμήθεια και εγκατάσταση του Πληροφορικού Συστήματος			
<b>Περιγραφή υλοποίησης</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Προμήθεια εξοπλισμού εκτύπωσης καρτών</li> <li>- Προμήθεια Πληροφορικού Συστήματος</li> <li>- Εγκατάσταση νέας εφαρμογής στο G-Cloud ή σε provider</li> </ul>			
<b>Παραδοτέα</b> Π.Α.1 Προμήθεια Εξοπλισμού εκτύπωσης καρτών Π.Α.2 Προμήθεια Πληροφορικού Συστήματος			

Φάση No.	B	Τίτλος	Αρχικοποίηση - Παραμετροποίηση Πληροφοριακού Συστήματος στις ανάγκες του Δήμου
Μήνας έναρξης	1	Μήνας Λήξης	4
<b>Στόχοι</b> Στόχος της Β Φάσης είναι η παραμετροποίηση του πληροφοριακού συστήματος, συμπεριλαμβανομένων όλων των υποσυστημάτων της, όπως αυτά περιγράφονται στην παράγραφο 1.2.			
<b>Περιγραφή υλοποίησης</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Αρχικοποίηση – Υπηρεσίες Παραμετροποίησης Εφαρμογών και Εξοπλισμού</li> <li>- Ολοκλήρωση πλατφόρμας</li> </ul>			
<b>Παραδοτέα</b> Π.Β.1 Παραμετροποίηση Πληροφοριακού Συστήματος			

Φάση No.	Γ	Τίτλος	Πιλοτική λειτουργία και εκπαίδευση
Μήνας έναρξης	4	Μήνας Λήξης	4
<b>Στόχοι</b> Στόχος της Γ Φάσης είναι η πιλοτική λειτουργία του εξοπλισμού και του πληροφοριακού συστήματος, καθώς και η εκπαίδευση υπαλλήλων και στελεχών.			
<b>Περιγραφή υλοποίησης</b>			

22DIAB000024970-2022-09-07

- Εκπαίδευση στους διαχειριστές και στους χρήστες των εφαρμογών του συστήματος
- Υπηρεσίες Πιλοτικής Λειτουργίας, Τεχνική Υποστήριξη κατά τη διάρκεια της καλής λειτουργίας

**Παραδοτέα**

Π.Γ.1 Εκπαιδευμένοι χρήστες και διαχειριστές

Π.Γ.2 Εγχειρίδια χρήσης

Π.Γ.3 Αναφορά προβλημάτων και δυσλειτουργιών

22DIAB000024970 2022-09-07

**A.5. Οικονομικό αντικείμενο**

Ο συνολικός προϋπολογισμός του έργου ανέρχεται στο ποσό των **64.176,20€** συμπεριλαμβανομένου του ΦΠΑ 24%.

Η δαπάνη θα βαρύνει τους Κ.Α. της Διεύθυνσης Κοινωνικής Προστασίας και Δημόσιας Υγείας του Δήμου Θεσσαλονίκης, οικονομικού έτους 2022 σύμφωνα με τον παρακάτω πίνακα:

Ποσό	ΚΑ	Χρηματοδότηση
9.920,00€	15/7134.02.01	Ίδιοι πόροι
37.516,20€	60/7341.10.01	ΕΣΠΑ – ΚΕΝΤΡΟ ΚΟΙΝΟΤΗΤΑΣ
9.300,00€	60/7341.09.01	ΕΣΠΑ – ΚΟΙΝΩΝΙΚΟ ΠΑΝΤΟΠΩΛΕΙΟ, ΦΑΡΜΑΚΕΙΟ
3.720,00€	60/7341.08.01	ΕΣΠΑ – ΔΟΜΕΣ ΑΣΤΕΓΩΝ
3.720,00€	60/7341.12.01	ΕΣΠΑ – ΔΗΜΟΤΙΚΑ ΙΑΤΡΕΙΑ

22DIAB000024970 2022-09-07

**A.5.1. Πίνακες τεκμηρίωσης προϋπολογισμού**

Ο ενδεικτικός προϋπολογισμός του έργου αναλύεται στους παρακάτω πίνακες. Όλα τα ποσά είναι σε ευρώ.

**Πίνακας Ι: Τεκμηρίωση προϋπολογισμού προμήθειας εξοπλισμού έργου**

A/A	Περιγραφή είδους	Μονάδα μέτρησης	Ποσότητα	Τιμή Μονάδας	Τιμή χωρίς ΦΠΑ	ΦΠΑ 24%	Σύνολο με ΦΠΑ
1.	Προτυπωμένες πλαστικές κάρτες Ωφελούμενων με Υλικό PVC λευκό. <ul style="list-style-type: none"><li>Διαστάσεις: 85,6 x 54 mm (ISO Standard)</li><li>Πάχος: 0,76mm (± 0,04 mm)</li><li>Α' όψη: Τετραχρωμία με επίστρωση lamination.</li><li>Β' όψη: Τετραχρωμία με επίστρωση lamination.</li></ul>	TEMAXIO	8.000	0,34€	2.720,00€	652,80€	3.372,80€
2.	Εκτυπωτής Καρτών SINGLE SIDE COLOR CARD		2	1.430,00€	2.860,00€	686,40€	3.546,40€
3.	Bar Code Scanner		5	110,00€	550,00€	132,00€	682,00€
4.	Web Camera φωτογράφισης		5	45,00€	225,00€	54,00€	279,00€
5.	Μελανοταινία Black RCT023NAA monochrome ribbon – 2000 όψεις		8	38,00€	304,00€	72,96€	376,96€
6.	Σετ καθαρισμού που θα πρέπει να χρησιμοποιούνται για να ισχύει η 3ετής εγγύηση του εκτυπωτή: <ul style="list-style-type: none"><li>Cleaning Kit - χρήση ανά 1.000</li><li>Advanced Cleaning Kit - χρήση ανά 5.000</li></ul>		2	98,00€	196,00€	47,04€	243,04€
<b>ΣΥΝΟΛΟ</b>					<b>6.855,00€</b>	<b>1.645,20€</b>	<b>8.500,20€</b>



22DIAB000024970.2022-09-07

Πίνακας II: Τεκμηρίωση προϋπολογισμού υπηρεσιών έργου

A/A	Περιγραφή Υπηρεσίας	Μονάδα μέτρησης	Ποσότητα	Τιμή μονάδας	Σύνολο χωρίς ΦΠΑ	ΦΠΑ 24%	Σύνολο με ΦΠΑ 24%
1.	Έτοιμο Λογισμικό Διαχείρισης Ωφελούμενων Κοινωνικής Υπηρεσίας. Περιλαμβάνει το σύνολο των υποσυστημάτων που αναφέρονται στη παρούσα τεχνική μελέτη.	Άδεια χρήσης	1	31.000,00€	31.000,00€	7.440,00€	38.440,00€
2.	Εγκατάσταση Εφαρμογών στο Κυβερνητικό Νέφος (G-Cloud) ή σε επιλεγμένο Provider και απαραίτητου εξοπλισμού	α/μ	0,3	4.500,00€	1.350,00€	324,00€	1.674,00€
3.	Παραμετροποίηση Εφαρμογών και Εξοπλισμού	α/μ	1	4.500,00€	4.500,00€	1.080,00€	5.580,00€
4.	Υπηρεσίες Εκπαίδευσης περιλαμβάνει : - Εκπαίδευση στους διαχειριστές και τους χρήστες των εφαρμογών του συστήματος	α/μ	0,8	4.300,00€	3.440,00€	825,60€	4.265,60€
5.	Πιλοτική Λειτουργία	α/μ	1	4.500,00€	4.500,00€	1.080,00€	4.265,00€
6.	Υπηρεσίες εγκατάστασης εξοπλισμού	α/ω	2,2	50,00€	110,00€	26,40€	136,40€
<b>ΣΥΝΟΛΟ</b>					<b>44.900,00€</b>	<b>10.776,00€</b>	<b>55.676,00€</b>

Συνολικός πίνακας προϋπολογισμού έργου

A/A	Είδος	Σύνολο χωρίς ΦΠΑ	ΦΠΑ 24%	Σύνολο με ΦΠΑ 24%
1.	Προμήθεια εξοπλισμού	6.855,00€	1.645,20€	8.500,20€
2.	Υπηρεσίες έργου	44.900,00€	10.776,00€	55.676,00€
	<b>ΣΥΝΟΛΑ</b>	<b>51.755,00€</b>	<b>12.421,20€</b>	<b>64.176,20€</b>

22DIAB000024970 2022-09-07  
ΜΕΡΟΣ Β: ΠΙΝΑΚΕΣ ΣΥΜΜΟΡΦΩΣΗΣ

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

**B.1. Γενικές Απαιτήσεις**

A/A	ΠΡΟΔΙΑΓΡΑΦΗ	ΑΠΑΙΤΗΣΗ	ΑΠΑΝΤΗΣΗ	ΠΑΡΑΠΟΜΠΗ
<b>Λειτουργικές και Τεχνικές προδιαγραφές Λειτουργικών Ενοτήτων (Υποσυστημάτων, Εφαρμογών)</b>				
1.	Πλήρης συμμόρφωση του Αναδόχου με τις απαιτήσεις της παραγράφου Α.2.1	ΝΑΙ		
<b>Εγκατάσταση Εφαρμογών</b>				
2.	Λογισμικό Διαχείρισης Ωφελούμενων Κοινωνικής Υπηρεσίας σύμφωνα με τις απαιτήσεις της παρ. Α.2.2	ΝΑΙ		
<b>Οριζόντιες Απαιτήσεις</b>				
3.	Συμβατότητα με το G-Cloud σύμφωνα με τις απαιτήσεις της παρ. Α.2.4.1	ΝΑΙ		
4.	Διαλειτουργικότητα σύμφωνα με τις απαιτήσεις της παρ. Α.2.4.2	ΝΑΙ		
5.	Ασφάλεια και Ακεραιότητα Δεδομένων σύμφωνα με τις απαιτήσεις της παρ. Α.2.4.3	ΝΑΙ		
6.	Ευχρηστία συστήματος σύμφωνα με τις απαιτήσεις της παρ. Α.2.4.4	ΝΑΙ		

**B.1.1 Λογισμικό Ωφελούμενων Κοινωνικής Υπηρεσίας**

Το λογισμικό θα πρέπει να έχει τις κάτωθι δυνατότητες:

A/A	ΠΡΟΔΙΑΓΡΑΦΗ	ΑΠΑΙΤΗΣΗ	ΑΠΑΝΤΗΣΗ	ΠΑΡΑΠΟΜΠΗ
1.	Υποσύστημα Αιτήσεων για : α) Υποβολή Αίτησης, β) Αξιολόγηση Έγκριση – Απόρριψη Αίτησης, γ) Κατηγοριοποίηση Αίτησης, δ) Δικαιολογητικά ανά Δομή των Κοινωνικών Υπηρεσιών	ΝΑΙ		
2.	Υποσύστημα Μητρώων:	ΝΑΙ		

22DIAB000024970\_2022-09-07

A/A	ΠΡΟΔΙΑΓΡΑΦΗ	ΑΠΑΙΤΗΣΗ	ΑΠΑΝΤΗΣΗ	ΠΑΡΑΠΟΜΠΗ
	α) Μητρώο Ληπτών Παροχών Πρόνοιας, β) Μητρώο Στελεχών και Εθελοντών, γ) Μητρώο Δομών Σύνδεση			
3.	Σύνδεση Μητρώου Ωφελούμενων με τα μέλη της Οικογένειας	ΝΑΙ		
4.	Έλεγχος Ασφάλειας (validation) για αριθμό ΑΜΚΑ και ΑΦΜ	ΝΑΙ		
5.	Υποσύστημα Παροχών: α) Φάκελος οικονομικής ενίσχυσης, β) Προγραμματισμός υπηρεσιών (συχνότητα, ραντεβού), γ) Αποτέλεσμα παροχών	ΝΑΙ		
6.	Υποσύστημα Διαχείρισης Χρηστών	ΝΑΙ		
7.	Υποσύστημα αποθήκης αναλωσίμων για όλες τις παραπάνω δραστηριότητες	ΝΑΙ		
8.	Σύστημα Αναφορών Διοίκησης	ΝΑΙ		
9.	Δυνατότητα δημιουργίας διαβαθμισμένων χρηστών (Ρόλων) ανάλογα με τα δικαιώματα που καθορίζονται στον καθένα (π.χ. administrator, user)	ΝΑΙ		
10.	Διαχείριση Password policies Χρηστών	ΝΑΙ		
11.	Προβολή Διαβαθμισμένου ιστορικού παρεχόμενων υπηρεσιών Ωφελούμενου	ΝΑΙ		
12.	Παραμετρικό Κείμενο Συναίνεσης ανά δομή – υπηρεσία	ΝΑΙ		
13.	Ιστορικό Οικονομικών Συναλλαγών με τον Ωφελούμενο	ΝΑΙ		
14.	Σύνδεση με ΑΑΔΕ μέσω του GOV Hub	ΝΑΙ		
15.	Σύνδεση με ΗΔΙΚΑ για το Ιστορικό μέσω ΑΜΚΑ	ΝΑΙ		
16.	Παραμετρικό Κείμενο Συναίνεσης ανά υπηρεσία	ΝΑΙ		
17.	Έλεγχος Ορθότητας ΑΜΚΑ και ΑΦΜ	ΝΑΙ		
18.	Taxisnet Login	ΝΑΙ		
19.	Διαχείριση δραστηριοτήτων στελεχών ανά υπηρεσία	ΝΑΙ		
20.	Διαχείριση Πλάνου Επίτευξης Στόχων Ωφελούμενου	ΝΑΙ		

22DIAB000024970\_2022-09-07

A/A	ΠΡΟΔΙΑΓΡΑΦΗ	ΑΠΑΙΤΗΣΗ	ΑΠΑΝΤΗΣΗ	ΠΑΡΑΠΟΜΠΗ
21.	Διαχείριση Μαζικής δημιουργίας Δραστηριοτήτων στελεχών	ΝΑΙ		
22.	Προσωπικό Ημερολόγιο Στελεχών	ΝΑΙ		
23.	Ειδικό Ημερολόγιο ανά Υπηρεσία	ΝΑΙ		
24.	Διαχείριση Ιστορικού Οικογενειών	ΝΑΙ		
25.	Διαχείριση παραπομπών σε Δομές Τρίτων	ΝΑΙ		
26.	Έλεγχος Διαθεσιμότητας Δομών ( κατοικιών)	ΝΑΙ		
27.	Έλεγχος Διαθεσιμότητας Στελεχών	ΝΑΙ		
28.	Έλεγχος Διαθεσιμότητας Αιθουσών	ΝΑΙ		
29.	Έλεγχος Διαθεσιμότητας Παγίων (Μηχανημάτων)	ΝΑΙ		
30.	Διαχείριση Αργιών	ΝΑΙ		
31.	Διαχείριση Αδειών Προσωπικού	ΝΑΙ		
32.	Διαχείριση Παραπομπών Αιτήσεων	ΝΑΙ		
33.	Σύνδεση με Πανελλαδική πλατφόρμα Ωφελούμενων Κοινωνικών Υπηρεσιών για την εύρεση διπλών Ωφελούμενων	ΝΑΙ		
34.	Ειδική διαχείριση Συναινέσεων Ωφελούμενων Πολιτών	ΝΑΙ		
35.	Αποστολή SMS σε Ωφελούμενους	ΝΑΙ		
36.	Εξαγωγή Στατιστικών Στοιχείων με δικαίωμα και σε αρχεία XLS,PDF, DOC	ΝΑΙ		
37.	Δημιουργία Εκτυπώσεων Χρήστη	ΝΑΙ		
38.	Απεικόνιση των ωφελούμενων μέσω Google Maps	ΝΑΙ		
39.	Ύπαρξη λειτουργικού demo link για την απόδειξη όλων των παραπάνω και των προδιαγραφών Α.2.2	ΝΑΙ		
40.	Audit Χρηστών σε κάθε ενέργειά τους	ΝΑΙ		
<b>Σχεσιακή Βάση Δεδομένων</b>				
41.	Να αναφερθεί το όνομα και η έκδοση του προσφερόμενου λογισμικού (Λ.Δ.Σ.Β.Δ.)	ΝΑΙ		
42.	Να αναφερθεί η χρονολογία διάθεσης της προσφερόμενης έκδοσης	ΝΑΙ		

22DIAB000024970\_2022-09-07

A/A	ΠΡΟΔΙΑΓΡΑΦΗ	ΑΠΑΙΤΗΣΗ	ΑΠΑΝΤΗΣΗ	ΠΑΡΑΠΟΜΠΗ
43.	Να έχει τη δυνατότητα συνεχούς και αδιάλειπτης λειτουργίας 24 ώρες την ημέρα χ 365 ημέρες το χρόνο	ΝΑΙ		
44.	Να αναφερθούν τα συμβατά λειτουργικά συστήματα	ΝΑΙ		
45.	Οι προσφερόμενες άδειες χρήσης πρέπει να επιτρέπουν τη διάθεση του συνόλου των υπηρεσιών του συστήματος μέσω Internet	ΝΑΙ		
46.	Οι προσφερόμενες άδειες χρήσης δε θα πρέπει να θέτουν περιορισμούς σχετικά με τον όγκο των δεδομένων που θα αποθηκεύουν στο Λ.Δ.Σ.Β.Δ.	ΝΑΙ		
47.	Οι προσφερόμενες άδειες χρήσης πρέπει να επιτρέπουν την μελλοντική επέκταση των συστημάτων Η/Υ του έργου που θα "φιλοξενήσουν" το εν λόγω λογισμικό	ΝΑΙ		
48.	Οι προσφερόμενες άδειες χρήσης πρέπει να επιτρέπουν την μελλοντική επέκταση των προδιαγεγραμμένων στο παρόν έργο εφαρμογών καθώς και την ανάπτυξη νέων.	ΝΑΙ		
49.	Πλήρης υποστήριξη της UTF-8 κωδικοποίησης συμπεριλαμβανομένων των ελληνικών.	ΝΑΙ		
50.	Γραφικό περιβάλλον κεντρικού ελέγχου και διαχείρισης	ΝΑΙ		
51.	Διαχείριση αντικειμένων της βάσης (π.χ. χρηστών, πινάκων, views, stored procedures κλπ.)	ΝΑΙ		
52.	Monitoring	ΝΑΙ		
53.	Tuning	ΝΑΙ		

22DIAB000024970\_2022-09-07

A/A	ΠΡΟΔΙΑΓΡΑΦΗ	ΑΠΑΙΤΗΣΗ	ΑΠΑΝΤΗΣΗ	ΠΑΡΑΠΟΜΠΗ
54.	Χρονοπρογραμματισμός backup	ΝΑΙ		
55.	Έλεγχος γεγονότων (events, log files)	ΝΑΙ		
56.	Να περιγραφούν οι δυνατότητες Auditing σε επίπεδο πρόσβασης στη Βάση και στα Δεδομένα	ΝΑΙ		
57.	Να περιγραφούν συνοπτικά τα ενσωματωμένα χαρακτηριστικά του λογισμικού όσον αφορά τον προσδιορισμό και την εφαρμογή κανόνων ασφάλειας	ΝΑΙ		
58.	Υποστήριξη SQL ερωτημάτων	ΝΑΙ		
59.	Υποστήριξη όψεων (views)	ΝΑΙ		
60.	Υποστήριξη stored procedures	ΝΑΙ		
61.	Υποστήριξη database triggers	ΝΑΙ		
62.	Εγγενής δυνατότητα ON LINE λήψης αντιγράφων ασφαλείας της Βάσης Δεδομένων με υποστήριξη Backup και Restore	ΝΑΙ		

### B.2. Εξοπλισμός - Εξοπλισμός εκτύπωσης καρτών πολίτη (A.2.3)

A/A	ΠΡΟΔΙΑΓΡΑΦΗ	ΑΠΑΙΤΗΣΗ	ΑΠΑΝΤΗΣΗ	ΠΑΡΑΠΟΜΠΗ
<b>Εκτυπωτής για την εκτύπωση καρτών</b>				
1.	Πλήθος Εκτυπωτών : <b>δύο (2)</b>	ΝΑΙ		
2.	Δυνατότητα μονής εκτύπωσης	ΝΑΙ		
3.	Τρόπος Εκτύπωσης: DyeSublimation, Θερμικής Μεταφοράς,	ΝΑΙ		
4.	Ανάλυση: τουλάχιστον 300dpi	ΝΑΙ		
5.	Μνήμη τουλάχιστον 32mb	ΝΑΙ		
6.	Σύνδεση ethernet, USB	ΝΑΙ		
7.	Εγγύηση 3 χρόνια	ΝΑΙ		
<b>Αναλώσιμα</b>				

22ΔΙΑΒ000024970\_2022-09-07

Α/Α	ΠΡΟΔΙΑΓΡΑΦΗ	ΑΠΑΙΤΗΣΗ	ΑΠΑΝΤΗΣΗ	ΠΑΡΑΠΟΜΠΗ
8.	Μελανοταινία μαύρου Χρώματος για έως και 2000 όψεις	ΝΑΙ		
9.	Πλήθος Μελατοταινιών : <b>οκτώ (8)</b>	ΝΑΙ		
10.	Σετ καθαρισμού	ΝΑΙ		
11.	Πλήθος Σετ Καθαρισμού : <b>δύο (2)</b>	ΝΑΙ		
<b>Barcode Reader</b>				
12.	Πλήθος Barcode Reader : <b>πέντε (5)</b>	ΝΑΙ		
13.	Τύπος Χειρός	ΝΑΙ		
14.	Απόσταση Ανάγνωσης 43cm	ΝΑΙ		
15.	Τεχνολογία Ανάγνωσης 1D laser	ΝΑΙ		
16.	Βάση Στήριξης	ΝΑΙ		
17.	Ταχύτητα Ανάγνωσης 100 Scans/sec	ΝΑΙ		
18.	Αντοχή Πτώσης 1.5μ	ΝΑΙ		
19.	Διασύνδεση USB	ΝΑΙ		
20.	Αυτόματη Ανάγνωση	ΝΑΙ		
21.	Εγγύηση 5 χρόνια	ΝΑΙ		
<b>Web Camera</b>				
22.	Πλήθος Web Cameras : <b>πέντε (5)</b>	ΝΑΙ		
23.	Ανάλυση HD	ΝΑΙ		
24.	Ανάλυση Φωτογραφίας 4.0 megapixels	ΝΑΙ		
25.	Ανάλυση Video 1280 x 720 p στα 30 fps.	ΝΑΙ		
26.	Ρύθμιση Εστίασης Auto Focus	ΝΑΙ		
27.	Ενσωματωμένο Μικρόφωνο	ΝΑΙ		
<b>Κάρτες</b>				
28.	Οι κάρτες είναι πλαστικές τύπου πιστωτικής	ΝΑΙ		
29.	<u>Πλήθος Καρτών</u> : <b>8.000</b>	ΝΑΙ		
30.	Είναι τύπου πιστωτικής κάρτας	ΝΑΙ		
31.	Είναι τυπωμένες με τα στοιχεία της Επιχείρησης από Υλικό PVC λευκό	ΝΑΙ		

22DIAB000024970\_2022-09-07

Α/Α	ΠΡΟΔΙΑΓΡΑΦΗ	ΑΠΑΙΤΗΣΗ	ΑΠΑΝΤΗΣΗ	ΠΑΡΑΠΟΜΠΗ
32.	Διαστάσεις: 85,6 x 54 mm (ISO Standard)	ΝΑΙ		
33.	Πάχος: 0,76mm ( $\pm$ 0,04 mm)	ΝΑΙ		
34.	Α' όψη: Τετραχρωμία με επίστρωση lamination.	ΝΑΙ		
35.	Β' όψη: Τετραχρωμία με επίστρωση lamination	ΝΑΙ		



22DIAB000024970 2022-09-07

**B.3. Υπηρεσίες****B.3.1. Υπηρεσίες Εγκατάστασης Εφαρμογών στο Cloud (A.3.1)**

A/A	ΠΡΟΔΙΑΓΡΑΦΗ	ΑΠΑΙΤΗΣΗ	ΑΠΑΝΤΗΣΗ	ΠΑΡΑΠΟΜΠΗ
1.	Υπηρεσίες Εγκατάστασης Εφαρμογών στο Κυβερνητικό Νέφος (G-Cloud) ή σε επιλεγμένο Provider σύμφωνα με τις απαιτήσεις της παρ. Α.3.1	ΝΑΙ		

**B.3.2. Υπηρεσίες Παραμετροποίησης Εφαρμογών και Εξοπλισμού (A.3.2)**

A/A	ΠΡΟΔΙΑΓΡΑΦΗ	ΑΠΑΙΤΗΣΗ	ΑΠΑΝΤΗΣΗ	ΠΑΡΑΠΟΜΠΗ
1.	Υπηρεσίες Παραμετροποίησης Εφαρμογών και Εξοπλισμού σύμφωνα με τις απαιτήσεις της παρ. Α.3.2	ΝΑΙ		

**B.3.3. Υπηρεσίες εκπαίδευσης (A.3.3)**

A/A	ΠΡΟΔΙΑΓΡΑΦΗ	ΑΠΑΙΤΗΣΗ	ΑΠΑΝΤΗΣΗ	ΠΑΡΑΠΟΜΠΗ
1.	Υπηρεσία Εκπαίδευσης σύμφωνα με τις απαιτήσεις της παρ. Α.3.3	ΝΑΙ		

**B.3.4. Υπηρεσίες Πιλοτικής Λειτουργίας (A3.4)**

A/A	ΠΡΟΔΙΑΓΡΑΦΗ	ΑΠΑΙΤΗΣΗ	ΑΠΑΝΤΗΣΗ	ΠΑΡΑΠΟΜΠΗ
1.	Υπηρεσία Πιλοτικής Λειτουργίας σύμφωνα με τις απαιτήσεις της παρ. Α.3.4	ΝΑΙ		

22DIAB000024970 2022-09-07

## ΜΕΡΟΣ Γ: ΠΑΡΑΡΤΗΜΑΤΑ

## Υποδείγματα πινάκων Οικονομικής Προσφοράς

Υπόδειγμα Πίνακα Οικονομικής Προσφοράς Εξοπλισμού

A/A	Περιγραφή είδους	Μονάδα μέτρησης	Ποσότητα	Τιμή Μονάδας	Τιμή χωρίς ΦΠΑ	ΦΠΑ 24%	Τιμή με ΦΠΑ
1.	<p>Προ τυπωμένες πλαστικές κάρτες Ωφελούμενων με Υλικό PVC λευκό.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Διαστάσεις: 85,6 x 54 mm (ISO Standard)</li> <li>Πάχος: 0,76mm (<math>\pm</math> 0,04 mm)</li> <li>A' όψη: Τετραχρωμία με επίστρωση lamination.</li> <li>B' όψη: Τετραχρωμία με επίστρωση lamination.</li> </ul>	TEMAXIO	8.000				
2.	Εκτυπωτής Καρτών SINGLE SIDE COLOR CARD		2				
3.	Bar Code Scanner		5				
4.	Web Camera φωτογράφησης		5				
5.	Μελανοταινία Black RCT023NAA monochrome ribbon – 2000 όψεις		8				
6.	<p>Σετ καθαρισμού που θα πρέπει να χρησιμοποιούνται για να ισχύει η Ζετής εγγύηση του εκτυπωτή:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Cleaning Kit - χρήση ανά 1.000</li> <li>Advanced Cleaning Kit - χρήση ανά 5.000</li> </ul>		2				
				<b>ΣΥΝΟΛΟ</b>			

22DIAB000024970\_2022-09-07

Υπόδειγμα Πίνακα Οικονομικής Υπηρεσιών έργου

A/A	Περιγραφή Υπηρεσίας	Μονάδα μέτρησης	Ποσότητα	Τιμή μονάδας	Σύνολο χωρίς ΦΠΑ	ΦΠΑ 24%	Σύνολο με ΦΠΑ 24%
1.	Έτοιμο Λογισμικό Διαχείρισης Ωφελούμενων Κοινωνικής Υπηρεσίας. Περιλαμβάνει το σύνολο των υποσυστημάτων που αναφέρονται στη παρούσα τεχνική μελέτη.	Άδεια χρήσης	1				
2.	Εγκατάσταση Εφαρμογών στο Κυβερνητικό Νέφος (G-Cloud) ή σε επιλεγμένο Provider και απαραίτητου εξοπλισμού	α/μ	0,3				
3.	Παραμετροποίηση Εφαρμογών και Εξοπλισμού	α/μ	1				
4.	Υπηρεσίες Εκπαίδευσης περιλαμβάνει : - Εκπαίδευση στους διαχειριστές και τους χρήστες των εφαρμογών του συστήματος	α/μ	0,8				
5.	Πιλοτική Λειτουργία	α/μ	1				
6.	Υπηρεσίες εγκατάστασης εξοπλισμού	α/ω	2,2				
<b>ΣΥΝΟΛΟ</b>							

**Υπόδειγμα συνολικής οικονομικής προσφοράς**

A/A	Είδος	Σύνολο χωρίς ΦΠΑ	ΦΠΑ 24%	Σύνολο με ΦΠΑ 24%
1.	Προμήθεια εξοπλισμού			
2.	Υπηρεσίες έργου			
<b>ΣΥΝΟΛΑ</b>				

**22DIAB000024970 2022-09-07**  
**ΜΕΡΟΣ Δ: ΕΙΔΙΚΟΙ ΟΡΟΙ**

Οι υποψήφιοι Ανάδοχοι θα πρέπει να έχουν ολοκληρώσει επιτυχώς την υλοποίηση τουλάχιστον τριών (3) έργων πληροφοριακού συστήματος Διαχείρισης Κοινωνικών Υπηρεσιών, τα τελευταία τρία (3) έτη (2019-2020-2021), σε Ο.Τ.Α. ή ΝΠΔΔ, που περιείχαν πάνω από το 50% των ζητούμενων υπηρεσιών σε κάθε εγκατάσταση.

Οι υποψήφιοι Ανάδοχοι θα καταθέσουν τη σύνθεση Ομάδας Έργου (Υπεύθυνος και λοιπά στελέχη) η οποία θα αποτελείται από:

- Υπεύθυνο-Συντονιστή του Έργου, με τουλάχιστον 5ετή εμπειρία στη διαχείριση έργων πληροφοριακών συστημάτων σε φορείς του Δημόσιου και ευρύτερου Δημόσιου τομέα
- Δύο (2) στελέχη, υπεύθυνα για την υλοποίηση έργων πληροφοριακών συστημάτων σε φορείς του Δημόσιου και ευρύτερου Δημόσιου τομέα.
- Δύο (2) στελέχη, υπεύθυνα για τη διαχείριση έργων πληροφοριακών συστημάτων σε φορείς του Δημόσιου και ευρύτερου Δημόσιου τομέα.
- Ένα (1) στέλεχος, υπεύθυνο για τη διαχείριση υλικού και εισαγωγή υλικού σε πληροφοριακά συστήματα.

Όσον αφορά την οικονομική και χρηματοοικονομική επάρκεια για την παρούσα διαδικασία σύμβασης, οι οικονομικοί φορείς:

Πρέπει να διαθέτουν την αναγκαία οικονομική και χρηματοδοτική ικανότητα για την εκτέλεση της σύμβασης. Οι οικονομικοί φορείς θα πρέπει να έχουν μέσο γενικό ετήσιο κύκλο εργασιών των τριών (3) τελευταίων διαχειριστικών χρήσεων ίσο ή μεγαλύτερο από το 100% του προϋπολογισμού χωρίς το Φ.Π.Α.

Σε περίπτωση που ο οικονομικός φορέας δραστηριοποιείται για χρονικό διάστημα μικρότερο των τριών (3) διαχειριστικών χρήσεων, τότε ο συνολικός μέσος ετήσιος κύκλος εργασιών για όσες διαχειριστικές χρήσεις δραστηριοποιείται, θα πρέπει να είναι ίσος ή μεγαλύτερος με το 100% του προϋπολογισμού.

Σε περίπτωση που ο υποψήφιος Ανάδοχος δεν έχει - δεν υποχρεούται σε δημοσίευση ισολογισμών - δημοσιευμένους ισολογισμούς για τρεις (3) διαχειριστικές τους, τότε μπορεί να υποβάλει ισοδύναμα λογιστικά έγγραφα ή άλλα επίσημα έγγραφα ή φωτοαντίγραφα των αντίστοιχων Φορολογικών Δηλώσεων.

Εάν η επιχείρηση λειτουργεί ή ασκεί επιχειρηματική δραστηριότητα κατά χρονικό διάστημα που δεν επιτρέπει την έκδοση κατά νόμο τριών ισολογισμών, υποβάλλει τους ισολογισμούς, εφόσον υπάρχουν, ή τα σχετικά επίσημα στοιχεία που υπάρχουν κατά το διάστημα αυτό.

Σε περίπτωση ένωσης οικονομικών φορέων, οι παραπάνω ελάχιστες απαιτήσεις καλύπτονται αθροιστικά από τα μέλη της ένωσης.

22DIAB000024970 2022-09-07

Η τεχνική μελέτη, για το προτεινόμενο έργο «Πληροφοριακό Σύστημα Διαχείρισης Ωφελούμενων Κοινωνικών Υπηρεσιών», συντάχθηκε βάσει των απαιτήσεων, αναγκών, αναλύσεων και των ειδικών όρων που δόθηκαν από τη Διεύθυνση Κοινωνικής Προστασίας και Δημόσιας Υγείας του Δήμου Θεσσαλονίκης στην υπηρεσία μας, με το υπ' αριθμ. 188784/7-7-2022 έγγραφο. Με το ίδιο έγγραφο μας γνωστοποιήθηκε το διαθέσιμο ποσό καθώς και οι Κ.Α. που θα επιβαρυνθούν.

Ο ΑΝΑΠΛΗΡΩΤΗΣ ΠΡΟΪΣΤΑΜΕΝΟΣ  
ΤΜΗΜΑΤΟΣ ΥΠΟΣΤΗΡΙΞΗΣ & ΛΕΙΤΟΥΡΓΙΑΣ  
ΠΛΗΡΟΦΟΡΙΑΚΩΝ ΣΥΣΤΗΜΑΤΩΝ

Ο ΑΝΑΠΛΗΡΩΤΗΣ  
ΠΡΟΪΣΤΑΜΕΝΟΣ  
ΔΙΕΥΘΥΝΣΗΣ

Παναγιώτης Παπαδόπουλος

Χαράλαμπος Χατζής