



ΕΛΛΗΝΙΚΗ ΔΗΜΟΚΡΑΤΙΑ
ΥΠΟΥΡΓΕΙΟ ΥΓΕΙΑΣ



Εθνικός
Οργανισμός
Παροχής
Υπηρεσιών
Υγείας
www.eopyy.gov.gr

Αθήνα .../.../2022

Αρ.Πρωτ.: .../...../.....

Γενική Δ/ση: Οικονομικών Υποθέσεων
Δ/ση: Προμηθειών
Τμήμα: Διαγωνιστικών Διαδικασιών
Πληροφορίες: XXXXXXXXXXXXX
Τηλ.: 210 8110XXX
Fax: 210 8110985
Ταχ. Δ/ση: Απ. Παύλου 12 Μαρούσι
E-mail: XXXXXXXXXXXXX

ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΟΣ ΔΙΕΘΝΗΣ
ΑΝΟΙΚΤΟΣ ΔΙΑΓΩΝΙΣΜΟΣ

ΔΙΑΚΗΡΥΞΗ Αριθ. .../2022

Συνοπτικά στοιχεία Έργου	
ΤΙΤΛΟΣ ΕΡΓΟΥ	Ψηφιακός Μετασχηματισμός του Ε.Ο.Π.Υ.Υ. - Παροχή υπηρεσιών προμήθειας, ανάπτυξης, παραμετροποίησης λογισμικού και λοιπών υποστηρικτικών συστημάτων και συναφείς υπηρεσίες
ΑΝΑΘΕΤΟΥΣΑ ΑΡΧΗ	«Εθνικός Οργανισμός Παροχής Υπηρεσιών Υγείας» (Ε.Ο.Π.Υ.Υ)
ΦΟΡΕΑΣ ΛΕΙΤΟΥΡΓΙΑΣ	«Εθνικός Οργανισμός Παροχής Υπηρεσιών Υγείας» (Ε.Ο.Π.Υ.Υ)
ΦΟΡΕΑΣ ΧΡΗΜΑΤΟΔΟΤΗΣΗΣ	XXXXXXXXXXXXXX
ΤΟΠΟΣ ΠΑΡΑΔΟΣΗΣ – ΤΟΠΟΣ ΠΑΡΟΧΗΣ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ	Κεντρική Υπηρεσία του Ε.Ο.Π.Υ.Υ., οδός Αποστόλου Παύλου 12, Μαρούσι.
ΕΙΔΟΣ ΣΥΜΒΑΣΗΣ	Σύμβαση Υπηρεσιών
ΕΙΔΟΣ ΔΙΑΔΙΚΑΣΙΑΣ	Ανοικτός Διεθνής Διαγωνισμός με κριτήριο ανάθεσης την Πλέον Συμφέρουσα από Οικονομική Άποψη Προσφορά Βάσει Βέλτιστης Σχέσης Ποιότητας - Τιμής
ΠΡΟΫΠΟΛΟΓΙΣΜΟΣ	Ο Προϋπολογισμός του Έργου ανέρχεται στο ποσό των 38.987.771,24 ευρώ συμπεριλαμβανομένου ΦΠΑ, ήτοι ποσού 31.441.751,00 ευρώ πλέον ΦΠΑ
ΧΡΗΜΑΤΟΔΟΤΗΣΗ ΕΡΓΟΥ	Το Έργο χρηματοδοτείται από XXXXXXXXXXXXXXX

Ηλεκτρονικός Δημόσιος Διεθνής Διαγωνισμός με Ανοιχτές Διαδικασίες για το έργο

" Ψηφιακός Μετασχηματισμός του Ε.Ο.Π.Υ.Υ. - Παροχή υπηρεσιών προμήθειας, ανάπτυξης, παραμετροποίησης λογισμικού και λοιπών υποστηρικτικών συστημάτων και συναφείς υπηρεσίες "

Ορισμοί	
Ανάδοχος	Ο προσφέρων που θα επιλεγεί, θα κληθεί να υπογράψει τη <u>Σύμβαση</u> και θα υλοποιήσει το σύνολο του Έργου.
Αναθέτουσα Αρχή	Ο Ε.Ο.Π.Υ.Υ που θα υπογράψει με τον Ανάδοχο τη <u>Σύμβαση</u> για την εκτέλεση του Έργου.
Αντίκλητος	Το πρόσωπο που ο ΥΠΟΨΗΦΙΟΣ ΑΝΑΔΟΧΟΣ με έγγραφη δήλωσή του, στην οποία περιλαμβάνονται τα πλήρη στοιχεία του προσώπου (ονοματεπώνυμο, ταχυδρομική διεύθυνση, αριθμός τηλεφώνου, fax, κλπ.) ορίζει ως υπεύθυνο για τις ενδεχόμενες ανάγκες επικοινωνίας της Αναθέτουσας Αρχής με αυτόν.
Αριθμός Διακήρυξης	Ο αριθμός Πρωτοκόλλου της διενέργειας του διαγωνισμού του Έργου
Αρμόδια Επιτροπή	Η Επιτροπή που συστήνεται κάθε φορά με απόφαση του αρμοδίου οργάνου του Ε.Ο.Π.Υ.Υ
Διακήρυξη	Το παρόν έγγραφο που εκδίδεται για τους ενδιαφερόμενους/ υποψηφίους διαγωνιζόμενους από την Αναθέτουσα Αρχή και περιέχει την περιγραφή του αντικειμένου και τις προϋποθέσεις με βάση τις οποίες διενεργείται ο Διαγωνισμός.
Επίσημη γλώσσα του Διαγωνισμού και της Σύμβασης	Επίσημη γλώσσα του Διαγωνισμού και της Σύμβασης είναι η ελληνική. Η παρούσα Διακήρυξη, τα έντυπα της Τεχνικής και Οικονομικής Προσφοράς και η <u>Σύμβαση</u> είναι συνταγμένα στην ελληνική γλώσσα. Όλα τα δικαιολογητικά και οι προσφορές των διαγωνιζομένων που θα υποβληθούν θα είναι συνταγμένα στην ελληνική γλώσσα, εκτός από τα τεχνικά φυλλάδια/ εγχειρίδια που μπορεί να είναι στην αγγλική γλώσσα.
Έργο	Το σύνολο του υπό ανάθεση Έργου.
Προϋπολογισμός Έργου	Η εκτιμώμενη από την Αναθέτουσα Αρχή δαπάνη για την υλοποίηση του Έργου (συμπεριλαμβανομένου ΦΠΑ).
Σύμβαση	Το συμφωνητικό που θα υπογραφεί μεταξύ των συμβαλλομένων μερών για το σύνολο του Έργου, δηλαδή μεταξύ του Ε.Ο.Π.Υ.Υ ως Αναθέτουσας Αρχής και του Αναδόχου του Έργου που θα επιλεγεί.
Συμβατικά τεύχη	Τα τεύχη της Σύμβασης μεταξύ της Αναθέτουσας Αρχής και του Αναδόχου, καθώς και όλα τα τεύχη που τη συνοδεύουν και τη συμπληρώνουν και περιλαμβάνουν κατά σειρά ισχύος : α. τη <u>Σύμβαση</u> , β. τον Κανονισμό Προμηθειών του Δημοσίου, ως ισχύει γ. την <u>Προσφορά</u> του Αναδόχου, δ. τη <u>Διακήρυξη</u> .
Συμβατικό Τμήμα	Το συνολικό τμήμα της Σύμβασης (συμπεριλαμβανομένου ΦΠΑ).

Γενικές Πληροφορίες	7
ΜΕΡΟΣ Α: ΠΕΡΙΒΑΛΛΟΝ ΚΑΙ ΑΝΤΙΚΕΙΜΕΝΟ ΕΡΓΟΥ	10
A.1 Περιβάλλον του Έργου.....	10
A.1.1 Εμπλεκόμενοι στην υλοποίηση του Έργου	10
A.1.1.1 Εθνικός Οργανισμός Παροχής Υπηρεσιών Υγείας (Ε.Ο.Π.Υ.Υ).....	10
A.1.1.2 Ομάδα Διοίκησης Έργου (ΟΔΕ) - Ομάδες Εργασίας	11
A.1.1.3 Επιτροπή Παρακολούθησης και Παραλαβής του Έργου (ΕΠΠΕ)	11
A.1.1.4 Επιθεωρητές (auditors) Έργου	11
A.1.1.5 Υπουργείο Υγείας	12
A.1.2 Υφιστάμενη κατάσταση	13
A.1.2.1 Πληροφοριακό Σύστημα Ε.Ο.Π.Υ.Υ.	13
A.1.2.2 Διαδικτυακός τόπος Ε.Ο.Π.Υ.Υ.	19
A.1.2.3 Λογική Αρχιτεκτονική - Τεχνολογίες - Υποδομές Λογισμικού	20
A.1.2.4 Υποστηρικτικές εφαρμογές και λειτουργίες του πληροφοριακού συστήματος ...	22
A.1.3 Συναφείς δράσεις και έργα.....	23
A.1.3.1 Έργο «Ενοποίηση πληροφοριακών συστημάτων Ε.Ο.Π.Υ.Υ. και υποστήριξη παραγωγικής λειτουργίας»	23
A.1.3.2 Έργο «Παροχή Συμφωνημένου Επιπέδου Υπηρεσιών για την Οργάνωση και Λειτουργία Συστήματος Διαχείρισης Συνταγών του Ε.Ο.Π.Υ.Υ.»	24
A.1.3.3 Έργο «Υλοποίηση πληροφοριακού συστήματος συγκέντρωσης, ανάλυσης, επεξεργασίας και απεικόνισης δεδομένων Ε.Ο.Π.Υ.Υ. με χρήση στοχαστικών μοντέλων»	25
A.1.3.4 Έργο «Προμήθεια Αδειών Βάσης Δεδομένων και συναφείς υπηρεσίες».....	26
A.1.3.5 Έργο «Σύστημα κεντρικής διαχείρισης λειτουργίας Ηλεκτρονικών Υπηρεσιών προς Ασφαλισμένους και Φαρμακείων Ε.Ο.Π.Υ.Υ.».....	26
A.1.3.6 Διαθέσιμο Υλικό Τεκμηρίωσης	27
A.2 Σκοπός - Στόχοι του Έργου	28
A.2.1 Σκοπός του έργου	28
A.2.2 Στόχοι και αναμενόμενα οφέλη.....	30

Ηλεκτρονικός Δημόσιος Διεθνής Διαγωνισμός με Ανοιχτές Διαδικασίες για το έργο

" Ψηφιακός Μετασχηματισμός του Ε.Ο.Π.Υ.Υ. - Παροχή υπηρεσιών προμήθειας, ανάπτυξης, παραμετροποίησης λογισμικού και λοιπών υποστηρικτικών συστημάτων και συναφείς υπηρεσίες "

A.3	Αντικείμενο έργου (Εξοπλισμός/Ετοιμο Λογισμικό, Λογισμικό Εφαρμογών, Υπηρεσίες)	32
A.3.1	Θεματική Περιοχή 1: Παροχή υπηρεσιών προμήθειας, ανάπτυξης, παραμετροποίησης λογισμικού και λοιπών υποστηρικτικών συστημάτων	32
A.3.1.1	Αρχιτεκτονική Επιχειρησιακών Ενοτήτων - Υποσυστημάτων Θεματικής Περιοχής 1	33
A.3.1.2	Λειτουργικός Πυλώνας/Επιχειρησιακή Ενότητα 1 : Ολοκληρωμένο Πληροφοριακό Σύστημα ΕΟΠΥΥ	37
A.3.1.3	Λειτουργικός Πυλώνας /Επιχειρησιακή Ενότητα 2: Διαχείριση και παρακολούθηση Αποζημίωσης δαπανών	95
A.3.1.4	Λειτουργικός Πυλώνας/Επιχειρησιακή Ενότητα 3 : Ψηφιακές Υπηρεσίες σε παρόχους υγείας και πολίτες	115
A.3.1.5	Λειτουργικός Πυλώνας/Επιχειρησιακή Ενότητα 4 : Επεξεργασία, Διαχείριση δεδομένων και διαλειτουργικότητα.....	130
A.3.1.6	Υπηρεσίες εκπαίδευσης.....	142
A.3.2	Θεματική Περιοχή 2: Λειτουργία και Υποστήριξη Call Center / Help Desk και Συναφείς Υπηρεσίες.....	144
A.3.2.1	Συνοπτική περιγραφή αντικειμένου	144
A.3.2.2	Στόχοι και οφέλη.....	144
A.3.2.3	Αναλυτική περιγραφή / Αρχιτεκτονική.....	145
A.3.2.4	Λειτουργικές προδιαγραφές.....	146
A.3.2.5	Ζητούμενες άδειες χρήσης	152
A.3.2.6	Υπηρεσίες Εκπαίδευσης.....	153
A.3.3	Θεματική Περιοχή 3: Υλοποίηση Μέτρων Συμμόρφωσης GDPR - Κυβερνοασφάλειας και Συναφείς Υπηρεσίες.....	154
A.3.3.1	Μελέτες Ασφάλειας.....	154
A.3.3.2	Υπηρεσίες ελέγχων τρωτότητας και παρείσδυσης.....	158
A.3.3.3	Επέκταση συστήματος διαχείρισης εγγράφων & συναφείς υπηρεσίες.....	161
A.3.3.4	Υπηρεσίες υπεύθυνου προστασίας προσωπικών δεδομένων (DPO)	169
A.3.3.5	GDPR Compliance Platform.....	170

Ηλεκτρονικός Δημόσιος Διεθνής Διαγωνισμός με Ανοιχτές Διαδικασίες για το έργο

" Ψηφιακός Μετασχηματισμός του Ε.Ο.Π.Υ.Υ. - Παροχή υπηρεσιών προμήθειας, ανάπτυξης, παραμετροποίησης λογισμικού και λοιπών υποστηρικτικών συστημάτων και συναφείς υπηρεσίες "

A.3.4	Θεματική Περιοχή 4: Ενέργειες διάχυσης και ενημέρωσης.....	177
A.3.4.1	Παραγωγή οπτικοακουστικού υλικού	177
A.3.4.2	Καταχώρηση δημοσιεύσεων σε Μέσα Μαζικής Επικοινωνίας (ΜΜΕ)	177
A.3.4.3	Διενέργεια ψηφιακών ενεργειών προώθησης (banners, newsletters, SMS).....	177
A.3.4.4	Διενέργεια στοχευμένων και δομημένων ενεργειών προώθησης σε επίπεδο μέσων κοινωνικής δικτύωσης.....	178
A.3.5	Θεματική Περιοχή 5: Προμήθεια εξοπλισμού και έτοιμου λογισμικού & Υπηρεσίες Ασφάλειας	179
A.3.5.1	Εξοπλισμός,λογισμικό ασφάλειας & Υπηρεσίες Ασφάλειας	179
A.3.5.2	Εξοπλισμός και λογισμικό data center ΕΟΠΥΥ	189
A.3.5.3	Εξοπλισμός και λογισμικό Τηλεφωνικού Κέντρου	189
A.3.6	Θεματική Περιοχή 6: Μελέτες & Παραγωγική Λειτουργία	190
A.3.6.1	Μελέτες.....	190
A.3.6.2	Παραγωγική Λειτουργία	190
A.3.7	Εγγύηση – Τεχνική υποστήριξη.....	192
A.3.8	Οριζόντιες προδιαγραφές υλοποίησης	193
A.3.9	Υπηρεσίες Τεχνικής Υποστήριξης.....	193
A.4	Μεθοδολογία Διοίκησης και Υλοποίησης του Έργου – Ομάδα Έργου.....	196
A.4.1	Μέθοδοι και Τεχνικές Υλοποίησης και Υποστήριξης.....	196
A.4.2	Διοίκηση και Οργάνωση του Έργου	196
A.4.3	Ομάδα έργου αναδόχου	197
A.5	Χρονοδιάγραμμα Υλοποίησης του Έργου – Παραδοτέα - Παραλαβές	198
A.5.1	Χρονοδιάγραμμα	198
A.5.2	Παραδοτέα.....	199
A.5.3	Όροι και προϋποθέσεις παραλαβών	200
ΠΙΝΑΚΕΣ ΣΥΜΜΟΡΦΩΣΗΣ		206
1.	Γενικές απαιτήσεις Εξοπλισμού	206
2.	Κεντρικοί Εξυπηρετητές.....	207

3.	Βοηθητικοί Εξυπηρετητές.....	209
4.	Εξωτερικό Υποσύστημα Αποθήκευσης.....	210
5.	Firewalls.....	212

Γενικές Πληροφορίες

Ο Εθνικός Οργανισμός Παροχής Υπηρεσιών Υγείας (Ε.Ο.Π.Υ.Υ.)

Έχοντας υπόψη τις διατάξεις:

1. Του Ν.3918/2011 «Διαρθρωτικές αλλαγές στο σύστημα υγείας και άλλες διατάξεις» (ΦΕΚ 31/Α/2-3-2011), όπως τροποποιήθηκε με το Ν.4238/2014.
2. Του άρθρου 72 («Ρύθμιση Θεμάτων Ε.Ο.Π.Υ.Υ.») του Ν. 3984/2011 «Δωρεά και μεταμόσχευση οργάνων και άλλες διατάξεις» (ΦΕΚ 150/Α/27-06-2011).
3. Το Ν.4238/2014 Πρωτοβάθμιο Εθνικό Δίκτυο Υγείας (Π.Ε.Δ.Υ.), αλλαγή σκοπού Ε.Ο.Π.Υ.Υ. και λοιπές διατάξεις (ΦΕΚ 38/Α/17-2-2014)
4. Τον Ν. 3580/07 (ΦΕΚ 134/07 τ.Α') περί Προμήθειες Φορέων εποπτευομένων από το Υπουργείο Υγείας και Κοινωνικής Αλληλεγγύης και άλλες διατάξεις
5. Του Ν. 2859/2000 (Α' 248) «Κύρωση Κώδικα Φόρου Προστιθέμενης Αξίας»
6. Του Ν.2690/1999 (Α' 45) «Κύρωση του Κώδικα Διοικητικής Διαδικασίας και άλλες διατάξεις» και ιδίως των άρθρων 7 και 13 έως 15
7. Του Ν. 2121/1993 (Α' 25) «Πνευματική Ιδιοκτησία, Συγγενικά Δικαιώματα και Πολιτιστικά Θέματα»
8. Του Ν. 3861/2010 (ΦΕΚ 112 Α/13-07-2010) «Ενίσχυση της διαφάνειας με την υποχρεωτική ανάρτηση νόμων και πράξεων των κυβερνητικών, διοικητικών και αυτοδιοικητικών οργάνων στο διαδίκτυο «Πρόγραμμα Διαύγεια» και άλλες διατάξεις, όπως τροποποιήθηκαν από το Ν.4057/12 και το Ν 4210/12.
9. Του Ν. 3871/2010 (ΦΕΚ 141/Α/17-08--2010) «Δημοσιονομική Διαχείριση και Ευθύνη» & του Π.Δ. 80/2016 (Α' 145) «Ανάληψη υποχρεώσεων από τους Διατάκτες».
10. Του Ν. 4013/2011 σχετικά με τη λειτουργία του Κεντρικού Ηλεκτρονικού Μητρώου Συμβάσεων (ΚΗΜΔΣ), όπως τροποποιήθηκε και ισχύει με το Ν. 4412/16.
11. Του Ν. 4129/2013 (Α' 52) «Κύρωση του Κώδικα Νόμων για το Ελεγκτικό Συνέδριο».
12. Του αρ. 3 του Ν. 4250/2014 (ΦΕΚ 74 Α/26-03-2014-Διορθ.σφαλμ. Στο ΦΕΚ 111 Α/7-5-14) : Διοικητικές Απλουστεύσεις – Καταργήσεις, Συγχωνεύσεις Νομικών Προσώπων και Υπηρεσιών του Δημοσίου Τομέα – Τροποποίηση Διατάξεων του π.δ. 318/1992 (Α' 161) και λοιπές ρυθμίσεις.
13. Των αρ. 129-135 του Ν. 4270/2014 « Αρχές δημοσιονομικής διαχείρισης και εποπτείας (ενσωμάτωση της οδηγίας 2011/85/εε)-δημόσιο λογιστικό και άλλες διατάξεις» (ΦΕΚ 143/28-06-2014), όπως τροποποιήθηκε και ισχύει με το Ν.4337/15 και το Ν.4412/16.
14. Του Ν.4155/2013 «Εθνικό Σύστημα Ηλεκτρονικών Δημοσίων Συμβάσεων και άλλες Διατάξεις»
15. Το Ν. 4412/16 (ΦΕΚ 147 Α/8.8.16) «Δημόσιες Συμβάσεις Έργων, Προμηθειών και Υπηρεσιών (προσαρμογή στις Οδηγίες 2014/24/ΕΕ και 2014/25/ΕΕ), όπως έχει τροποποιηθεί και ισχύει.
16. Του Ν. 4441/2016 περί « Απλοποίηση διαδικασιών σύστασης επιχειρήσεων, άρση κανονιστικών εμποδίων στον ανταγωνισμό και λοιπές διατάξεις», ΦΕΚ 227/06-12-2016 τ.Α'
17. Του Π.Δ. 28/2015 (Α' 34) «Κωδικοποίηση διατάξεων για την πρόσβαση σε δημόσια έγγραφα και στοιχεία»
18. Της με αρ. Π1 2380/2012 Κοινής Υπουργικής Απόφασης (Β' 3400) «Ρύθμιση των ειδικότερων θεμάτων λειτουργίας και διαχείρισης του Κεντρικού Ηλεκτρονικού Μητρώου Δημοσίων Συμβάσεων του Υπουργείου Ανάπτυξης, Ανταγωνιστικότητας, Υποδομών, Μεταφορών και Δικτύων»
19. Της με αρ. ΥΑ 56902/215/2017 (ΦΕΚ Β' 1924/2-6-2017) Απόφασης του Υπουργού Οικονομίας & Ανάπτυξης «Τεχνικές λεπτομέρειες και διαδικασίες λειτουργίας του Εθνικού Συστήματος Ηλεκτρονικών Δημοσίων Συμβάσεων (Ε.Σ.Η.ΔΗ.Σ.)

20. Τις παρ. 1 και 3 του άρθρου 79 του ν.4412/2016 περί Ευρωπαϊκού Ενιαίου Εγγράφου Σύμβασης (Ε.Ε.Ε.Σ.).
21. του ν. 3310/2005 (Α' 30) "Μέτρα για τη διασφάλιση της διαφάνειας και την αποτροπή καταστρατηγήσεων κατά τη διαδικασία σύναψης δημοσίων συμβάσεων" για τη διασταύρωση των στοιχείων του αναδόχου με τα στοιχεία του Ε.Σ.Ρ., του π.δ/τος 82/1996 (Α' 66) «Ονομαστικοποίηση μετοχών Ελληνικών Αωνύμων Εταιρειών που μετέχουν στις διαδικασίες ανάληψης έργων ή προμηθειών του Δημοσίου ή των νομικών προσώπων του ευρύτερου δημόσιου τομέα».

Καθώς επίσης και

1. Την αριθ. Απόφαση του Δ.Σ. του Ε.Ο.Π.Υ.Υ. περί έγκρισης διενέργειας Ηλεκτρονικού Διεθνούς διαγωνισμού με ανοιχτές διαδικασίες και με κριτήριο κατακύρωσης την Πλέον Συμφέρουσα από Οικονομική Άποψη Προσφορά Βάσει Βέλτιστης Σχέσης Ποιότητας – Τιμής για την υλοποίηση του εν θέματι έργου .
2. Την αριθ. ΑΑΥ Μ... έτους 2020
3. Την αριθ. πρωτ. Α.Π.Β2β/Γ.Π.....Απόφαση έγκρισης ανάληψης πολυετούς υποχρέωσης από το Υπουργείο Υγείας.
4. Τις υπηρεσιακές ανάγκες.

ΠΡΟΚΗΡΥΣΣΟΥΜΕ

1. Ηλεκτρονικό Διεθνή διαγωνισμό με ανοιχτές διαδικασίες και με κριτήριο κατακύρωσης την Πλέον Συμφέρουσα από Οικονομική Άποψη Προσφορά Βάσει Βέλτιστης Σχέσης Ποιότητας – Τιμής για την επιλογή Αναδόχου για την υλοποίηση του Έργου «Ψηφιακός Μετασχηματισμός του Ε.Ο.Π.Υ.Υ. - Παροχή υπηρεσιών προμήθειας, ανάπτυξης, παραμετροποίησης λογισμικού και λοιπών υποστηρικτικών συστημάτων και συναφείς υπηρεσίες» προϋπολογισθείσας δαπάνης ποσού #30.129.751,00€# μη συμπεριλαμβανομένου του ισχύοντος ΦΠΑ, για χρονικό διάστημα τριάντα έξι (36) μηνών αρχής γινομένης από την ημερομηνία υπογραφής της σύμβασης, σύμφωνα με τους ακόλουθους όρους, προϋποθέσεις και τεχνικές προδιαγραφές, οι οποίες αποτελούν αναπόσπαστα μέρη της παρούσας διακήρυξης.

Ο συνολικός προϋπολογισμός του έργου θα βαρύνει τις πιστώσεις του ΚΑΕ 0433 των ετών 2022, 2023, 2024 και 2025.

Ημερομηνία έναρξης υποβολής προσφορών ορίζεται η ___/___/2022 ημέρα _____ και ώρα 08.00

Καταληκτική ημερομηνία υποβολής προσφορών ορίζεται η ___/___/2022 ημέρα _____ και ώρα 15.00.

Ημερομηνία ηλεκτρονικής αποσφράγισης ορίζεται η ___/___/2022 ημέρα _____ και ώρα 10.00.

2. Ο διαγωνισμός θα πραγματοποιηθεί με χρήση της πλατφόρμας του Εθνικού Συστήματος Ηλεκτρονικών Δημοσίων Συμβάσεων (ΕΣΗΔΗΣ) μέσω της διαδικτυακής πύλης www.promitheus.gov.gr του συστήματος, ύστερα από κανονική προθεσμία 30 ημερών από την ημερομηνία αποστολής της περίληψης της διακήρυξης αυτής στην Υπηρεσία Επίσημων Εκδόσεων των Ευρωπαϊκών Κοινοτήτων και της κοινοποιηθείσας παράτασης.
Οι προσφορές θα υποβληθούν ηλεκτρονικά σύμφωνα με τις κείμενες διατάξεις της νομοθεσίας περί ηλεκτρονικών διαγωνισμών και των σχετικών Υπουργικών

- Αποφάσεων [ΥΑ 56902/215/2017 (ΦΕΚ Β' 1924/2-6-2017)].
- Σε περίπτωση που από την παρούσα προκύψουν διαφορές και ασυμφωνία σχετικά με την χρήση της Ηλεκτρονικής Πλατφόρμας του ΕΣΗΔΗΣ, υπερισχύουν οι νόμιμες διατάξεις χρήσης της Ηλεκτρονικής Πλατφόρμας.
3. Δικαίωμα συμμετοχής στο διαγωνισμό έχουν: α) Τα φυσικά ή νομικά πρόσωπα, β) ενώσεις εταιριών που υποβάλλουν κοινή προσφορά, γ) συνεταιρισμοί, δ) κοινοπραξίες εταιριών. Οι ενώσεις και οι κοινοπραξίες δεν υποχρεούνται να λαμβάνουν ορισμένη νομική μορφή, προκειμένου να υποβάλουν την προσφορά. Η επιλεγείσα ένωση ή κοινοπραξία υποχρεούται να πράξει τούτο εάν κατακυρωθεί σε αυτή η σύμβαση, εφ' όσον η λήψη ορισμένης νομικής μορφής είναι αναγκαία για την ικανοποιητική εκτέλεση της σύμβασης.
 4. Για τη συμμετοχή στο διαγωνισμό οι ενδιαφερόμενοι προσφέροντες (Προμηθευτές) απαιτείται να διαθέτουν ψηφιακή υπογραφή, χορηγούμενη από πιστοποιημένη αρχή παροχής ψηφιακής υπογραφής και να εγγραφούν στο ηλεκτρονικό σύστημα (ΕΣΗΔΗΣ- Διαδικτυακή πύλη www.promitheus.gov.gr) ακολουθώντας την διαδικασία εγγραφής που ορίζεται στο άρθρο 5 της ΥΑ 56902/215/2017 (ΦΕΚ Β' 1924/2-6-2017) «Τεχνικές λεπτομέρειες και διαδικασίες λειτουργίας του Εθνικού Συστήματος Ηλεκτρονικών Δημοσίων Συμβάσεων (Ε.Σ.Η.ΔΗ.Σ.)»
 5. Κατά τα λοιπά ο διαγωνισμός θα γίνει σύμφωνα με τα παρακάτω άρθρα της παρούσας καθώς και τα παραρτήματα που επισυνάπτονται στην παρούσα και αποτελούν αναπόσπαστο μέρος αυτής.
 6. Οι Υποψήφιοι οικονομικοί φορείς μπορούν να υποβάλλουν αιτήματα παροχής συμπληρωματικών πληροφοριών και διευκρινίσεων για το περιεχόμενο της Διακήρυξης, φέροντα ψηφιακή υπογραφή, στο δικτυακό τόπο του συγκεκριμένου Διαγωνισμού μέσω της διαδικτυακής πύλης www.promitheus.gov.gr του Ε.Σ.Η.ΔΗ.Σ. μέχρι και 7 εργάσιμες ημέρες πριν από την καταληκτική ημερομηνία της προθεσμίας που έχει οριστεί για την υποβολή των προσφορών και θα απαντηθούν το αργότερο έξι ημέρες πριν από την καταληκτική ημερομηνία της προθεσμίας που έχει οριστεί για την υποβολή των προσφορών.
 7. Εφόσον ο προσφέρων δεν έχει ασκήσει εμπροθέσμως ένσταση κατά της διακήρυξης του διαγωνισμού ή αυτή έχει απορριφθεί, θεωρείται ότι αποδέχεται πλήρως και ανεπιφυλάκτως όλους τους όρους της διακήρυξης και δε δύναται με την προσφορά του ή με οιονδήποτε άλλο τρόπο, να αποκρούσει, ευθέως ή εμμέσως, τους όρους αυτούς.
 8. Περίληψη της παρούσας Διακήρυξης έχει αποσταλεί για δημοσίευση:
 - α. Στην Υπηρεσία Εκδόσεων της Ευρωπαϊκής Ένωσης: ___ / ___ /2022
 - β. Στον ελληνικό τύπο: ___ / ___ /2022
 - γ. Στο ΚΗΜΔΗΣ: ___ / ___ /2022
 - δ. Στον ιστοχώρο του Ε.Ο.Π.Υ.Υ. www.eorpyg.gov.gr (το πλήρες κείμενο)

Τα έξοδα δημοσίευσης της αρχικής διακήρυξης καθώς τυχόν επαναληπτικής θα βαρύνουν σε κάθε περίπτωση τον Ε.Ο.Π.Υ.Υ. σύμφωνα με το άρθρο 77 του Ν. 4270/2014.

Η Διοικήτής του Ε.Ο.Π.Υ.Υ.

ΘΕΑΝΩ ΚΑΡΠΟΔΙΝΗ

ΜΕΡΟΣ Α: ΠΕΡΙΒΑΛΛΟΝ ΚΑΙ ΑΝΤΙΚΕΙΜΕΝΟ ΕΡΓΟΥ

A.1 Περιβάλλον του Έργου

A.1.1 Εμπλεκόμενοι στην υλοποίηση του Έργου

Για την υλοποίηση του Έργου της παρούσας Διακήρυξης εμπλέκονται οι ακόλουθοι:

ΚΥΡΙΟΣ ΤΟΥ ΕΡΓΟΥ & ΦΟΡΕΑΣ ΥΛΟΠΟΙΗΣΗΣ	Ε.Ο.Π.Υ.Υ	Βλ. παρ. A.1.1.1
ΦΟΡΕΑΣ ΧΡΗΜΑΤΟΔΟΤΗΣΗΣ	Ε.Ο.Π.Υ.Υ	Βλ. παρ. A.1.1.1
ΦΟΡΕΑΣ ΛΕΙΤΟΥΡΓΙΑΣ ΤΟΥ ΕΡΓΟΥ	Ε.Ο.Π.Υ.Υ	Βλ. παρ. A.1.1.1
ΕΠΠΕ	-	Βλ. παρ. A.1.1.2
Θεματικές Ομάδες Εργασίας	-	Βλ. Παρ. Σφάλμα! Το αρχείο προέλευσης της αναφοράς δεν βρέθηκε.
Επιθεωρητές Έργου	-	Βλ. παρ. A.1.1.4

A.1.1.1 Εθνικός Οργανισμός Παροχής Υπηρεσιών Υγείας (Ε.Ο.Π.Υ.Υ)

Ο Ε.Ο.Π.Υ.Υ. ιδρύθηκε με τον Νόμο Ν3918/11 και σ' αυτόν έχουν ενταχθεί μέχρι σήμερα οι Κλάδοι Υγείας των ακόλουθων ασφαλιστικών φορέων:

- ΙΚΑ (από 1/1/2012)
- ΟΠΑΔ (από 1/1/2012)
- ΟΑΕΕ (από 1/1/2012)
- ΟΓΑ (από 1/1/2012)
- ΟΙΚΟΣ ΤΟΥ ΝΑΥΤΟΥ (από 1/4/2012)
- ΤΑΥΤΕΚΩ (από 1/5/2012 εκτός των Τομέων που εξαιρέθηκαν Τ.ΑΠ-Ε.Τ.Β.Α., Τ.ΑΠ.-Ε.Τ.Ε., Τ.ΑΠ.Τ.Π.Γ.Α.Ε. τα οποία εντάχθηκαν στη συνέχεια στις 12/11/2012)
- ΕΤΑΠ-ΜΜΕ (από 12/11/2012)
- ΕΤΑΑ (από 1/12/2012)

Με την ισχύ του Ν.4238/14, ο σκοπός του Ε.Ο.Π.Υ.Υ. έχει διαμορφωθεί ως εξής :

- A. Η αγορά υπηρεσιών υγείας για τους ασφαλισμένους, τους συνταξιούχους, καθώς και για τα προστατευόμενα μέλη των οικογενειών τους, των μεταφερθέντων φορέων, σύμφωνα με τα οριζόμενα στον Ενιαίο Κανονισμό Παροχών Υγείας του Οργανισμού, ο οποίος έχει εγκριθεί με την υπ' αριθμ. Φ. 90380/25916/3294 (Β' 2456), όπως έχει τροποποιηθεί και ισχύει κάθε φορά.
- B. Η θέσπιση κανόνων σχεδιασμού, ποιότητας, ανάπτυξης, αξιολόγησης, ασφάλειας και αποτελεσματικότητας της αγοράς υπηρεσιών υγείας, η διαχείριση και ο έλεγχος της χρηματοδότησης, καθώς και η ορθολογική αξιοποίηση των διατιθέμενων πόρων.
- Γ. Ο καθορισμός των κριτηρίων και των όρων σύναψης συμβάσεων για αγορά υπηρεσιών υγείας με φορείς δημόσιου και ιδιωτικού τομέα και με συμβαλλόμενους ιατρούς, καθώς και η αναθεώρηση και η τροποποίηση των όρων αυτών, όπου και όποτε αυτό απαιτείται.

Σημαντικό χαρακτηριστικό του Οργανισμού είναι η γεωγραφική διασπορά σε όλη τη χώρα τόσο των μονάδων εξυπηρέτησης όσο και των εξυπηρετούμενων απόμων.

Ο Ε.Ο.Π.Υ.Υ διοικείται από το Διοικητικό Συμβούλιο και το Πρόεδρο, ο οποίος συνεπικουρείται στο έργο του από ένα αντιπρόεδρο.

Η διάρθρωση και οι αρμοδιότητες των υπηρεσιών καθορίζονται από τον Οργανισμό του Ε.Ο.Π.Υ.Υ. Οι υπηρεσίες αυτές διακρίνονται σε Κεντρικές και Περιφερειακές.

A.1.1.2 Ομάδα Διοίκησης Έργου (ΟΔΕ) - Ομάδες Εργασίας

Για την διαχείριση και διοίκηση του Έργου (και των επιμέρους Υποέργων) θα οριστεί Ομάδα Διοίκησης Έργου (ΟΔΕ). Καθήκοντα της ΟΔΕ είναι να παρακολουθεί την πορεία των εργασιών σε όλο το διάστημα του Έργου, να συντονίζει ενέργειες Αναθέτουσας Αρχής και Αναδόχου και να έχει τη γενική εποπτεία της πορείας των εργασιών και των συμβατικών υποχρεώσεων του Αναδόχου.

Κατά περίπτωση, εκτός των παραπάνω, θα εξετάζεται η ανάγκη υποστήριξης της παρακολούθησης της εκτέλεσης των Εκτελεστικών Συμβάσεων του Έργου με τη λειτουργία Θεματικών Ομάδων Εργασίας, οι οποίες θα στελεχώνονται από την Αναθέτουσα Αρχή. Ο συντονισμός των Ομάδων Εργασίας θα γίνεται από τον Υπεύθυνο Έργου της Αναθέτουσας Αρχής.

A.1.1.3 Επιτροπή Παρακολούθησης και Παραλαβής του Έργου (ΕΠΠΕ)

Για τις ανάγκες υλοποίησης του Έργου της παρούσας Διακήρυξης, και σύμφωνα με τον Κανονισμό Προμηθειών, θα οριστεί «Επιτροπή Παρακολούθησης και Παραλαβής Έργου (ΕΠΠΕ)».

Αρμοδιότητα της ΕΠΠΕ αποτελεί η παρακολούθηση της πορείας υλοποίησης και η τμηματική και οριστική παραλαβή του παρόντος Έργου (βλ. παρ.Α.4.4:Διαδικασία Παραλαβής Έργου).

A.1.1.4 Επιθεωρητές (auditors) Έργου

Στο πλαίσιο υλοποίησης του υπό ανάθεση Έργου, ο Ε.Ο.Π.Υ.Υ δύναται να αναθέσει σε στελέχη της ή τρίτο ανεξάρτητο όργανο τη διενέργεια τακτικών ή έκτακτων επιθεωρήσεων Έργου (project audits) για την πιστοποίηση της πορείας των εργασιών

και την καταγραφή συμπερασμάτων και περιοχών παρέμβασης ή βελτίωσης.

Τέτοιοι έλεγχοι δύνανται να διενεργηθούν σε οποιοδήποτε χρονικό σημείο εξέλιξης του Έργου, κατόπιν έγκαιρης σχετικής ενημέρωσης του Αναδόχου από τον Ε.Ο.Π.Υ.Υ

Ο Ανάδοχος οφείλει να συμμορφωθεί με τις υποδείξεις κατόπιν σχετικής έγκρισης που θα επικυρώνεται από το αρμόδιο όργανο του Ε.Ο.Π.Υ.Υ

Ο Ανάδοχος οφείλει στο πλαίσιο των εργασιών του να καταθέσει στους οριζόμενους από τον Ε.Ο.Π.Υ.Υ επιθεωρητές κάθε σχετικό τεκμηριωτικό υλικό προκειμένου αυτοί να διενεργήσουν τους ελέγχους.

A.1.1.5 Υπουργείο Υγείας

Αποστολή του Υπουργείου Υγείας είναι η διατήρηση και προαγωγή της υγείας των πολιτών μέσω της πρόληψης και της ισότιμης πρόσβασης στις υπηρεσίες δημόσιας υγείας καθώς και η διασφάλιση παροχής υψηλής ποιότητας ιατρικών, φαρμακευτικών και νοσοκομειακών υπηρεσιών σε όλους τους πολίτες της χώρας, σύμφωνα με τα σύγχρονα πρότυπα και τις κατευθύνσεις των Ευρωπαϊκών Οδηγιών και του Παγκόσμιου Οργανισμού Υγείας.

Ο Υπουργός Υγείας:

α. προσδιορίζει επακριβώς την πολιτική του Υπουργείου, στο πλαίσιο των αποφάσεων του Υπουργικού Συμβουλίου και των λοιπών συλλογικών κυβερνητικών οργάνων.

β. συντονίζει την εφαρμογή της πολιτικής αυτής,

γ. εποπτεύει την εφαρμογή της από τις Υπηρεσίες του Υπουργείου των οποίων προϊστάται και

δ. έχει την αποκλειστική αρμοδιότητα της νομοθετικής πρωτοβουλίας και της πρότασης έκδοσης ατομικών και κανονιστικών διαταγμάτων ή της συνυπογραφής τους με άλλους Υπουργούς, Αναπληρωτές Υπουργούς και Υφυπουργούς.

Οι Υφυπουργοί Υγείας ασκούν τις αρμοδιότητες, που τους μεταβιβάζονται κατά τις κείμενες διατάξεις με κοινές αποφάσεις του Πρωθυπουργού και του Υπουργού Υγείας σύμφωνα με τις ισχύουσες διατάξεις.

Ο Υπουργός και οι Υφυπουργοί μπορούν να μεταβιβάζουν αρμοδιότητές τους σε άλλα όργανα του Υπουργείου κατά τις ισχύουσες διατάξεις.

Ο Γενικός Γραμματέας του Υπουργείου Υγείας προϊστάται αμέσως μετά τον Υπουργό και τους Υφυπουργούς των Υπηρεσιών του Υπουργείου κατά τις ισχύουσες διατάξεις, έχει την ευθύνη για την εύρυθμη λειτουργία τους και ασκεί κάθε άλλη αρμοδιότητα, που του παρέχει ο νόμος ή του ανατίθεται βάσει νόμου.

Ο Γενικός Γραμματέας Υγείας εισηγείται για τη χάραξη και την εφαρμογή της κυβερνητικής πολιτικής στον τομέα πρόνοιας και έχει αρμοδιότητα για τις Διευθύνσεις όπως αυτές καθορίζονται από το Νόμο.

Οι Γενικές Διευθύνσεις είναι αρμόδιες γενικά για: την παρακολούθηση, το συντονισμό της λειτουργίας και τον έλεγχο των Διευθύνσεων και Υπηρεσιών, που υπάγονται σε

αυτές, την εξασφάλιση της εύρυθμης λειτουργίας τους και την αντιμετώπιση των προβλημάτων και υποθέσεων της αρμοδιότητάς τους, κατά τον προσφορότερο τρόπο. Είναι επίσης αρμόδιες, μεριμνούν και προβαίνουν:

1. Στη μελέτη και εισήγηση για την επίλυση των προβλημάτων της αρμοδιότητάς τους και στην παρακολούθηση, συντονισμό και έλεγχο του έργου τους.
2. Στην παροχή κατευθύνσεων και οδηγιών για τα θέματα της αρμοδιότητάς τους, για την επιτυχή εκπλήρωση της αποστολής τους.
3. Στην παρακολούθηση της επίλυσης των θεμάτων ή αιτημάτων, τα οποία υποβάλλουν άλλα Υπουργεία, Υπηρεσίες και Οργανισμοί για θέματα της αρμοδιότητάς τους.
4. Στην παροχή των απαραίτητων στοιχείων και πληροφοριών της αρμοδιότητάς τους στα άλλα Υπουργεία, Υπηρεσίες και Οργανισμούς και στην παρακολούθησή τους, όπου απαιτείται, για τη χάραξη της γενικής πολιτικής τους και την αντιμετώπιση των παρουσιαζόμενων εκάστοτε προβλημάτων και υποθέσεων τους.
5. Στη σύνταξη των προτάσεων του ετήσιου προϋπολογισμού για την κάλυψη των αναγκών των Διευθύνσεων και Υπηρεσιών, οι οποίες υπάγονται σ' αυτήν και την παροχή των απαραίτητων στοιχείων στη Διεύθυνση Οικονομικού για τη σύνταξη του ετήσιου προϋπολογισμού του Υπουργείου και του Προγράμματος Δημοσίων Επενδύσεων.

Στο πλαίσιο των αρμοδιοτήτων του, το Υπουργείο Υγείας εκμεταλλεύεται τα αποτελέσματα λειτουργίας του πληροφοριακού συστήματος του Ε.Ο.Π.Υ.Υ. σε τομείς όπως:

- Η παρακολούθηση στοιχείων δαπανών υπηρεσιών υγείας
- Η χάραξη πολιτικής για το φάρμακο, τους διαθέσιμους πόρους και τις σχετικές δαπάνες
- Η υποβοήθηση στη λήψη αποφάσεων εξορθολογισμού δαπανών και ελέγχου παραβατικότητας
- Η παρακολούθηση διαγνωστικών εξετάσεων και σχετικών δαπανών
- Η διάθεση ηλεκτρονικών υπηρεσιών υγείας στους πολίτες

A.1.2 Υφιστάμενη κατάσταση

A.1.2.1 Πληροφοριακό Σύστημα Ε.Ο.Π.Υ.Υ.

Στον Ε.Ο.Π.Υ.Υ., από την έναρξη της λειτουργίας του έως και σήμερα, λειτουργεί ERP (enterprise resource planning) πληροφοριακό σύστημα το οποίο καλύπτει τις λειτουργικές ανάγκες των Δ/νσεων του Ε.Ο.Π.Υ.Υ..

Το πληροφοριακό σύστημα χωρίζεται σε δυο ενότητες αυτήν της διαχείρισης των εξωτερικών χρηστών (Ιατροί, Πάροχοι, κλπ) και αυτήν της εσωτερικών (Κεντρική Διοίκηση, ΠΕΔΙ). Οι δύο ενότητες βρίσκονται σε άμεση και άρρηκτη συνεργασία συνιστώντας ένα ενιαίο πληροφοριακό σύστημα.

Επιπρόσθετα λειτουργεί σύστημα εκκαθάρισης συνταγών για την υποστήριξη της λειτουργίας του ΚΜΕΣ (Κέντρου Μηχανογραφικής Επεξεργασίας Συνταγών).

Επιπλέον, έχουν αναπτυχθεί ειδικά Application Programming Interfaces για τη

διασύνδεση τρίτων συστημάτων.

Οι βασικές οντότητες του εσωτερικού ERP αφορούν την:

- Οικονομική Διαχείριση, για την κάλυψη των αναγκών της Οικονομικής Δ/σης της κεντρικής υπηρεσίας και των ΠΕΔΙ.
- Διαχείριση Προσωπικού και μισθοδοσίας, όπου το λογισμικό καλύπτει την παρακολούθηση των μεταβολών του προσωπικού και τον υπολογισμό της μισθοδοσίας , την έκδοση των εκκαθαριστικών κλπ.
- Διαδικτυακή εφαρμογή εκτύπωσης Εκκαθαριστικών μισθοδοσίας, όπου ο κάθε υπάλληλος του Οργανισμού, ύστερα από την ασφαλή και έγκυρη πιστοποίησή του, έχει τη δυνατότητα εκτύπωσης του μηνιαίου εκκαθαριστικού μισθοδοσίας αλλά και της ετήσιας Βεβαίωσης Αποδοχών
- Εκκαθάρισης Δαπανών (ανοικτή , κλειστή περίθαλψη, κλπ)
- Διαχείρισης Συμβάσεων (όπου παρακολουθείται η ισχύς των συμβάσεων)
- MIS (σύστημα διοικητικής πληροφόρησης) για την παραγωγή αναφορών
- Φαρμακεία Ε.Ο.Π.Υ.Υ. για την παρακολούθηση της λειτουργίας των φαρμακείων του Ε.Ο.Π.Υ.Υ. αλλά και Ηλεκτρονική παρακολούθηση αίτησης / έγκρισης προς επιτροπές φαρμάκου υψηλού κόστους
- Εκκαθάρισης παροχών σε είδος, για την αποζημίωση των παροχών σε είδος των ασφαλισμένων.
- Υποστήριξης της παραγωγικής λειτουργία της ΚΜΕΣ

Για την εξυπηρέτηση των εξωτερικών συναλλασσόμενων με τον Ε.Ο.Π.Υ.Υ., υπάρχει σε λειτουργία λογισμικό εφαρμογών το οποίο αναφέρεται σε:

- Πιστοποίηση Παρόχων και γιατρών (απόδοση κλειδαρίθμου με ταυτοποίηση μητρώου)
- eΔΑΠΥ Ανοικτής Περίθαλψης/ιατρικών επισκέψεων και ειδικών μονάδων – υποβολή με HL7 πρότυπο
- eΔΑΠΥ Αναγγελίας περιστατικών αιμοκαθαιρόμενων σε ΜΧΑ και MTN –υποβολή με HL7 πρότυπο
- eΔΑΠΥ υλικών αιμοκαθάρσεων
- Κεντρική παρακολούθηση περιστατικών αιμοκάθαρσης
- eΔΑΠΥ Αναγγελίας στοιχείων νοσηλείας ασφαλισμένων (εισιτήρια-εξιπήρια-διακομιδές) –υποβολή με HL7 πρότυπο
- Κεντρική παρακολούθηση αναγγελιών για νοσηλεία και νοσηλευτικών δομών (διαθέσιμες κλίνες ανά πάροχο)

- e ΔΑΠΥ Κλειστής Περιθαλψης (υποβολή νοσηλίων από κρατικά νοσοκομεία , κλινικές, κέντρα αποκατάστασης, κλπ)
- eΔΑΠΥ κατόχων εισιτηρίου voucher – web service
- eΔΑΠΥ διαβητολογικού υλικού (Φαρμακεία)
- e ΔΑΠΥ για παροχές υλικών και σκευασμάτων ειδικής διατροφής
- eΔΑΠΥ για Παροχές υλικών και σκευασμάτων ειδικής διατροφής (εξουσιοδοτημένοι Προμηθευτές Υλικών σε ασφαλισμένους)
- Ενημέρωση φαρμακευτικών συλλόγων για παρακρατήσεις και πληρωμές Φαρμακείων
- Ενημέρωση Συναλλασσομένων (αποστολή ενημερωτικών για την πορεία εκκαθάρισης των υποβολών δαπανών – rebate – clawback – ληξιπρόθεσμες οφειλές)
- Ηλεκτρονική παρακολούθηση αίτησης / έγκρισης προς επιτροπές φαρμάκου υψηλού κόστους
- e ΔΑΠΥ Δείκτες Χρήσης
- Διαθέσιμες ιατρικές επισκέψεις με συμβεβλημένους ιατρούς του Ε.Ο.Π.Υ.Υ.
- Έκδοση Ιατρικών Γνωματεύσεων (αιμοκαθάρσεις, παροχές, νοσηλείες κλπ)
- Ηλεκτρονική διάθεση Φακέλου Ασφάλισης Υγείας στον ίδιο τον ασφαλισμένο
- Λειτουργία θεραπευτικού μητρώου για την ηπατίτιδα C. Ο Ε.Ο.Π.Υ.Υ. ανέπτυξε και υλοποιεί, σε συνεργασία με τα Πανεπιστήμια Αθηνών και Πελοποννήσου μητρώο ασθενών για την ηπατίτιδα C.
- Διασύνδεση e ΔΑΠΥ με ηλεκτρονική συνταγογράφηση-Web Service
- Διασύνδεση e ΔΑΠΥ Ανοικτής περίθαλψης με Παρόχους Υπηρεσιών Υγείας - Web Service
- Αναγγελία – Υποβολή ακτινοθεραπειών
- Διασύνδεση Φαρμακείων Ε.Ο.Π.Υ.Υ. με ηλεκτρονική συνταγογράφηση - Web Service
- Off Line ανταλλαγή δεδομένων με φορείς Κοινωνικής Ασφάλισης για διαμόρφωση κεντρικού μητρώου δικαιούχων παροχών Ε.Ο.Π.Υ.Υ.
- Off Line ανταλλαγή δεδομένων με σύστημα εκκαθάρισης συνταγών (μητρώο φαρμάκων-εκκαθαρίσεις συνταγών)
- Off Line ανταλλαγή δεδομένων με ΔΙΑΣ

Συνοπτικά, το πληροφοριακό σύστημα του Ε.Ο.Π.Υ.Υ. μπορεί να αποτυπωθεί ως

ακολουθώς:

A/A	Εφαρμογή / Υποσύστημα	Κατάσταση
Κεντρικό ΟΠΣ		
1.	Οικονομική Διαχείριση , για την κάλυψη των αναγκών της Οικονομικής Δ/σης της κεντρικής υπηρεσίας και των ΠΕΔΙ .	Παραγωγική Λειτουργία
2.	Διαχείριση Προσωπικού και μισθοδοσίας, όπου το λογισμικό καλύπτει την παρακολούθηση των μεταβολών του προσωπικού και τον υπολογισμό της μισθοδοσίας , την έκδοση των εκκαθαριστικών κλπ .	Παραγωγική Λειτουργία
3.	Διαδικτυακή εφαρμογή εκτύπωσης Εκκαθαριστικών μισθοδοσίας, όπου ο κάθε υπάλληλος του Οργανισμού, ύστερα από την ασφαλή και έγκυρη πιστοποίησή του, έχει τη δυνατότητα εκτύπωσης του μηνιαίου εκκαθαριστικού μισθοδοσίας αλλά και της ετήσιας Βεβαίωσης Αποδοχών	Παραγωγική Λειτουργία
4.	Εκκαθάρισης Δαπανών (ανοικτή , κλειστή περίθαλψη, κλπ)	Παραγωγική Λειτουργία
5.	Διαχείριση Συμβάσεων (όπου παρακολουθείται η ισχύς των συμβάσεων)	Παραγωγική Λειτουργία
6.	MIS (σύστημα διοικητικής πληροφόρησης)	Παραγωγική Λειτουργία
7.	Διαχείριση Φαρμακείων Ε.Ο.Π.Υ.Υ.	Παραγωγική Λειτουργία
8.	Εκκαθάρισης παροχών σε είδος , για την αποζημίωση των παροχών σε είδος των ασφαλισμένων	Παραγωγική Λειτουργία
Σύστημα Κέντρου Μηχανογραφικής Επεξεργασίας Συνταγών (ΚΜΕΣ)		
9.	Υποσύστημα παραλαβής, επεξεργασίας και διαχείρισης υποβολών φαρμακείων	Παραγωγική Λειτουργία
10.	Υποσύστημα παραλαβής ηλεκτρονικών στοιχείων από τρίτα συστήματα (κεντρικό ΟΠΣ, e-ΔΑΠΥ, e-Συνταγογράφηση) και διαχείρισης πρόσθετων στοιχείων μητρώων	Παραγωγική Λειτουργία
11.	Υποσύστημα ψηφιοποίησης εγγράφων υποβολών	Παραγωγική Λειτουργία
12.	Υποσύστημα ελέγχου υποβολών και εκκαθάρισης	Παραγωγική Λειτουργία
13.	Υποσύστημα υπολογισμών επιστροφών rebate (ιδιωτικών φαρμακείων και κατόχων αδειών κυκλοφορίας φαρμάκων) & clawback	Παραγωγική Λειτουργία
14.	Υποσύστημα πληρωμών λογαριασμών και διαχείρισης των οικονομικών συναλλαγών με τα Ιδιωτικά Φαρμακεία (πρόστιμα – ποινές, κρατήσεις υπέρ τρίτων, περικοπές υπέρ του Φορέα κ.λπ.)	Παραγωγική Λειτουργία
15.	Υποσύστημα DataWarehouse BI/MIS (σύστημα διοικητικής πληροφόρησης)	Παραγωγική Λειτουργία

Ηλεκτρονικός Δημόσιος Διεθνής Διαγωνισμός με Ανοιχτές Διαδικασίες για το έργο

" Ψηφιακός Μετασχηματισμός του Ε.Ο.Π.Υ.Υ. - Παροχή υπηρεσιών προμήθειας, ανάπτυξης, παραμετροποίησης λογισμικού και λυτών υποστηρικτικών συστημάτων και συναφείς υπηρεσίες "

16.	Portal (https://www.eopyykmes.gr) ενημέρωσης και παροχής ηλεκτρονικών υπηρεσιών σε παρόχους και φαρμακευτικές εταιρείες	Παραγωγική Λειτουργία
e-ΔΑΠΥ		
17.	Πιστοποίηση Παρόχων και γιατρών	Παραγωγική Λειτουργία
18.	eΔΑΠΥ Ανοικτής Περίθαλψης/ Ιατρικών επισκέψεων και ειδικών μονάδων –υποβολή με HL7 πρότυπο	Παραγωγική Λειτουργία
19.	eΔΑΠΥ Αναγγελίας περιστατικών αιμοκαθαιρόμενων σε ΜΧΑ και MTN – υποβολή με HL7 πρότυπο	Παραγωγική Λειτουργία
20.	eΔΑΠΥ υλικών αιμοκαθάρσεων	Παραγωγική Λειτουργία
21.	Κεντρική παρακολούθηση περιστατικών αιμοκάθαρσης (καθημερινή ενημέρωση)	Παραγωγική Λειτουργία
22.	eΔΑΠΥ Αναγγελίας στοιχείων νοσηλείας ασφαλισμένων (εισιτήρια-εξιτήρια-διακομιδές) –υποβολή με HL7 πρότυπο	Παραγωγική Λειτουργία
23.	Κεντρική παρακολούθηση αναγγελιών για νοσηλεία και νοσηλευτικών δομών (διαθέσιμες κλίνες ανά πάροχο – καθημερινή ενημέρωση)	Παραγωγική Λειτουργία
24.	eΔΑΠΥ Κλειστής Περίθαλψης (υποβολή νοσηλίων από κρατικά νοσοκομεία , κλινικές, κέντρα αποκατάστασης, κλπ)	Παραγωγική Λειτουργία
25.	eΔΑΠΥ κατόχων εισιτηρίου voucher – web service	Παραγωγική Λειτουργία
26.	eΔΑΠΥ διαβητολογικού υλικού (Φαρμακεία)	Παραγωγική Λειτουργία
27.	eΔΑΠΥ για παροχές υλικών και σκευασμάτων ειδικής διατροφής	Παραγωγική Λειτουργία
28.	eΔΑΠΥ για Παροχές υλικών και σκευασμάτων ειδικής διατροφής (εξουσιοδοτημένοι Προμηθευτές Υλικών σε ασφαλισμένους)	Παραγωγική Λειτουργία
29.	Ενημέρωση φαρμακευτικών συλλόγων για παρακρατήσεις και πληρωμές Φαρμακείων	Παραγωγική Λειτουργία
30.	Ενημέρωση Συναλλασσομένων (αποστολή ενημερωτικών για την πορεία εκκαθάρισης των υποβολών δαπανών – rebate – clawback – ληξιπρόθεσμες οφειλές - καθημερινή ενημέρωση)	Παραγωγική Λειτουργία
31.	Ηλεκτρονική παρακολούθηση αίτησης / έγκρισης προς επιτροπές φαρμάκου υψηλού κόστους	Παραγωγική Λειτουργία
32.	eΔΑΠΥ Δείκτες Χρήσης	Παραγωγική Λειτουργία
33.	Διαθέσιμες ιατρικές επισκέψεις με συμβεβλημένους ιατρούς του Ε.Ο.Π.Υ.Υ. (καθημερινή ενημέρωση)	Παραγωγική Λειτουργία
34.	Έκδοση Ιατρικών Γνωματεύσεων (αιμοκαθάρσεις, παροχές, νοσηλείες κλπ)	Παραγωγική Λειτουργία
35.	Ηλεκτρονική διάθεση Φακέλου Ασφάλισης Υγείας στον ίδιο τον ασφαλισμένο	Παραγωγική Λειτουργία
Σύστημα Φαρμακείων Ε.Ο.Π.Υ.Υ.		
36.	Πλατφόρμα Διάθεσης ΦΥΚ από Ιδιωτικά Φαρμακεία	Παραγωγική Λειτουργία
37.	Πλατφόρμα Ραντεβού σε Φαρμακεία Ε.Ο.Π.Υ.Υ.	Παραγωγική Λειτουργία
38.	Πλατφόρμα Ραντεβού σε ΠΕ.ΔΙ Ε.Ο.Π.Υ.Υ.	Παραγωγική Λειτουργία
ΕΟΡΥΥ.Net		

Ηλεκτρονικός Δημόσιος Διεθνής Διαγωνισμός με Ανοιχτές Διαδικασίες για το έργο

" Ψηφιακός Μετασχηματισμός του Ε.Ο.Π.Υ.Υ. - Παροχή υπηρεσιών προμήθειας, ανάπτυξης, παραμετροποίησης λογισμικού και λυσιών υποστηρικτικών συστημάτων και συναφείς υπηρεσίες "

39.	Σύστημα Ηλεκτρονικής Προέγκρισης (ΣΗΠ)	Παραγωγική Λειτουργία
40.	Μητρώο Ειδών (Ε.Ο.Π.Υ.Υ.-ΕΚΑΠΤΥ)	Παραγωγική Λειτουργία
41.	Εφαρμογή Διαχείριση Δικογραφιών (Νομική Υπηρεσία)	Παραγωγική Λειτουργία
42.	Κεντρικό Site Ε.Ο.Π.Υ.Υ.	Παραγωγική Λειτουργία
43.	Διαδικτυακός τόπος Διεθνών Ασφαλιστικών Σχέσεων (National Point of Contact)	Παραγωγική Λειτουργία
44.	Εφαρμογή εισόδου κτιρίων Ε.Ο.Π.Υ.Υ.	Παραγωγική Λειτουργία
45.	Dashboards/Scoreboards Εκκαθάρισης	Παραγωγική Λειτουργία
46.	Σύστημα διαχείρισης εκκρεμοτήτων/αιτημάτων διαχείρισης αρχείου (ticketing)	Παραγωγική Λειτουργία
47.	Πλατφόρμα Οικογενειακών Ιατρών Ε.Ο.Π.Υ.Υ.	Παραγωγική Λειτουργία
48.	Πλατφόρμα Επικουρικού Προσωπικού Υ.Υ.	Παραγωγική Λειτουργία
49.	Πλατφόρμα Ιατρών ΕΣΥ Υ.Υ.	Παραγωγική Λειτουργία
50.	Μητρώο Ηπατίτιδας	Παραγωγική Λειτουργία
51.	Μητρώο Εγκυματιών	Παραγωγική Λειτουργία
52.	Μητρώο Διαβητικών	Παραγωγική Λειτουργία
53.	Μητρώο Λευχαιμίας	Παραγωγική Λειτουργία
54.	Μητρώο Περιτοναϊκής	Παραγωγική Λειτουργία
55.	Μητρώο Σκληρυνσης κατά Πλάκας	Παραγωγική Λειτουργία
56.	Μητρώο Θαλασσαιμίας	Παραγωγική Λειτουργία
Λοιπές Εφαρμογές / APIs		
57.	Πληροφοριακό σύστημα συγκέντρωσης, ανάλυσης, επεξεργασίας και απεικόνισης δεδομένων Ε.Ο.Π.Υ.Υ. με χρήση στοχαστικών μοντέλων	Σε υλοποίηση
58.	Διασύνδεση e ΔΑΠΥ με ηλεκτρονική συνταγογράφηση-Web Service	Παραγωγική Λειτουργία
59.	Διασύνδεση e ΔΑΠΥ Ανοικτής περίθαλψης με Παρόχους Υπηρεσιών Υγείας - Web Service	Παραγωγική Λειτουργία
60.	Αναγγελία – Υποβολή ακτινοθεραπειών	Παραγωγική Λειτουργία
61.	Διασύνδεση Φαρμακείων Ε.Ο.Π.Υ.Υ. με ηλεκτρονική συνταγογράφηση	Παραγωγική Λειτουργία
62.	Off Line ανταλλαγή δεδομένων με φορείς Κοινωνικής Ασφάλισης για διαμόρφωση κεντρικού μητρώου δικαιούχων παροχών Ε.Ο.Π.Υ.Υ.	Παραγωγική Λειτουργία
63.	Off Line ανταλλαγή δεδομένων με σύστημα εκκαθάρισης συνταγών (μητρώο φαρμάκων-εκκαθαρίσεις συνταγών)	Παραγωγική Λειτουργία
64.	Off Line ανταλλαγή δεδομένων με ΔΙΑΣ	Παραγωγική Λειτουργία

Το τελικό σε λειτουργία πληροφοριακό σύστημα συνιστά μια ολοκληρωμένη πλατφόρμα η οποία διαχειρίζεται την πληροφορία στον συνολικό της κύκλο.

Το σύνολο των πληροφοριακών συστημάτων λειτουργούν σε κεντρικό υπολογιστικό κέντρο (datacenter) του φορέα.

Η παραγωγική λειτουργία των πληροφοριακών συστημάτων στηρίζεται σε μια σειρά από υποστηρικτικές και ενισχυτικές υπηρεσίες οι οποίες κρίνονται απαραίτητες προκειμένου αφενός να μη διαταράσσεται η ομαλή λειτουργία, διαθεσιμότητα και απόκριση του συστήματος και αφετέρου να υπάρχει δυνατότητα προσαρμογής του σε νέες επιχειρησιακές απαιτήσεις που προκύπτουν για διάφορους λόγους, (π.χ. λόγω αλλαγών στο επιχειρησιακό καθεστώς, ή λόγω ενσωμάτωσης παρατηρήσεων χρηστών).

Από τα ανωτέρω αναφερόμενα καθίσταται σαφές ότι η ολοένα αυξανόμενη χρήση του συστήματος (τόσο σε εύρος λειτουργιών όσο και σε πλήθος χρηστών και συναλλαγών), το δυναμικά μεταβαλλόμενο επιχειρησιακό περιβάλλον των σχετικών διαδικασιών, αλλά και η κρισιμότητα των λειτουργιών που καλύπτει ο Ε.Ο.Π.Υ.Υ., απαιτούν την αδιάλειπτη, ασφαλή, ευρεία, αξιόπιστη, ευέλικτη και ποιοτική συντήρηση, επέκταση και λειτουργία των πληροφοριακών του συστημάτων.

A.1.2.2 Διαδικτυακός τόπος Ε.Ο.Π.Υ.Υ.

Στον επίσημο διαδικτυακό τόπο του οργανισμού, διατίθενται εξειδικευμένες ηλεκτρονικές υπηρεσίες, οι οποίες εξυπηρετούνται από την Υποδομή Internet του Ε.Ο.Π.Υ.Υ. και χρησιμοποιούν το Σύστημα Διαχείρισης Βάσεων Δεδομένων (RDBMS) Oracle 11g, ενώ το σχετικό Λογισμικό Εφαρμογών έχει αναπτυχθεί με χρήση του περιβάλλοντος Oracle WebLogic Suite.

Οι ηλεκτρονικές υπηρεσίες παρέχονται επί 24ώρου βάσεως προς τους πολίτες μέσω διαδικτύου και ειδικότερα στους Ασφαλισμένους, Παρόχους Υπηρεσιών Υγείας (ΠΥΥ) και λοιπούς πιστοποιημένους φορείς, οι οποίοι συναλλάσσονται με τον Ε.Ο.Π.Υ.Υ.. Οι διαθέσιμες ηλεκτρονικές υπηρεσίες είναι οι εξής:

1. Πιστοποίηση Ιατρών / Λοιπών Προμηθευτών Υγείας
2. ΔΑΠΥ Ανοικτής Περίθαλψης
3. Περιστατικά Αιμοκαθαρόμενων Ασφαλισμένων
4. Περιστατικά Αιμοκάθαρσης
5. Αναγγελία Εισιτηρίων / Εξιτηρίων
6. Διαχείριση Νοσηλείας
7. Πιστοποίηση Προμηθευτών Υλικών και ΣΕΔ
8. Εγγραφή Ιατρών για Αποδοχή Πληρωμής Ληξιπρόθεσμων Οφειλών ΟΠΑΔ
9. Πιστοποίηση Ιατρών με Συνταγογράφηση (Με Απόδοση Κλειδαριθμού)
10. Πιστοποίηση Προμηθευτών Με Απόδοση Κλειδαριθμού για Αποδοχή Πληρωμής Ληξιπρόθεσμων Οφειλών ΟΠΑΔ
11. Πιστοποίηση Προμηθευτών για τα Αναλώσιμα Διαβητικού Υλικού
12. ΑΙΤΗΣΗ ΠΡΟΣ ΕΠΙΤΡΟΠΗ ΦΑΡΜΑΚΩΝ ΥΨΗΛΟΥ ΚΟΣΤΟΥΣ
13. ΣΥΝΤΑΓΕΣ ΦΑΡΜΑΚΩΝ ΥΨΗΛΟΥ ΚΟΣΤΟΥΣ
14. ΔΑΠΥ Κλειστής Περίθαλψης
15. ΔΑΠΥ για Παροχές Ιατρικών Υλικών και Σκευασμάτων Ειδικής Διατροφής

16. e-ΔΑΠΥ Δείκτες Χρήσης
17. ΔΑΠΥ Αιμοκάθαρσης
18. Πρόσβαση στην Ηλεκτρονική Διασύνδεση με eΔΑΠΥ
19. Πρόσβαση στην Αναγγελία Εισιτηρίων / Εξιτηρίων
20. Ηλεκτρονική Ενημέρωση Συναλλασσομένων με Ε.Ο.Π.Υ.Υ.
21. Φαρμακευτικός Σύλλογος
22. Διαχείριση Λογαριασμού / Πιστοποίηση Ιατρών
23. Πιστοποίηση Ελεγκτών Ιατρών
24. Διαχείριση Λογαριασμού/Πιστοποίηση Ασφαλισμένων
25. Μεταβολή Στοιχείων Ιατρού
26. Συνταγογράφηση Παροχών ΕΚΠΥ
27. Ιατρική Γνωμάτευση Αιμοκάθαρσης
28. Ραδιοθεραπείες
29. Ενεργοποίηση χρήστη ΦΑΥ από ιατρό
30. ΕΚΚΑΘΑΡΙΣΤΙΚΟ - ΜΙΣΘΟΔΟΣΙΑ
31. Αποστολή Μαζικών e-mails
32. ΗΔΙΚΑ (direction out)
33. Καταχώρηση συνεδριών αιμοκάθαρσης
34. Αποφάσεις ΑΥΣ
35. Ministry of Education (direction in)
36. Γιατροί Ε.Ο.Π.Υ.Υ.
37. ΓΠΣ (direction out)
38. ΗΔΙΚΑ (direction out)
39. Εισιτήρια -Εξιτήρια
40. Πιστοποίηση Υπαλλήλων
41. ΕΚΚΑΘΑΡΙΣΤΙΚΟ - ΜΙΣΘΟΔΟΣΙΑ
42. Ασφαλιστική Ικανότητα
43. Φάκελος Ασφάλισης Υγείας
44. ΕΚΚΑΘΑΡΙΣΤΙΚΟ - ΜΙΣΘΟΔΟΣΙΑ
45. Φάκελος Ασφάλισης Υγείας
46. eΔΑΠΥ Ανοικτής Περίθαλψης - Δείκτες Χρήσης Παραπεμπτικών
47. Εισιτήρια -Εξιτήρια (Sizeyxis)
48. Προμηθευτές Υλικών Αιμοκάθαρσης
49. Εκτέλεση Παραπεμπτικών
50. Login Ιατρών (μητρώο ηπατίτιδας)

Για περισσότερες λεπτομέρειες βλ. www.eopyy.gov.gr menu Εφαρμογές.

A.1.2.3 Λογική Αρχιτεκτονική - Τεχνολογίες - Υποδομές Λογισμικού

Το πληροφοριακό σύστημα απαρτίζεται από τρία λογικά δομικά συστατικά:

- Το κεντρικό ΟΠΣ, που περιλαμβάνει τις κύριες επιχειρησιακές λειτουργίες του οργανισμού
- Τα υποστηρικτικά υποσυστήματα, που περιλαμβάνουν το λογισμικό διαχείρισης των υποδομών και τις επιμέρους υποστηρικτικές λειτουργίες του οργανισμού

- Τις πρόσθετες εφαρμογές (add-ons), που περιλαμβάνουν νέες λειτουργίες που αναπτύχθηκαν για την κάλυψη συναφών επιχειρησιακών απαιτήσεων του οργανισμού καθώς και τα σχετικά APIs για εφαρμογές τρίτων κατασκευαστών

Η λογική αρχιτεκτονική του πληροφοριακού συστήματος έχει δομηθεί σε 3 επίπεδα:

- Presentation Layer - Επίπεδο παρουσίασης υπηρεσιών
- Application / Integration Layer - Επίπεδο Εκτέλεσης Εφαρμογών και Διασύνδεσης
- Data Layer - Επίπεδο Φυσικής Αποθήκευσης Δεδομένων σε Σχεσιακές Βάσεις και Συστημικών Υπηρεσιών Διαχείρισης (backup / restore) και Αυθεντικοποίησης

και αξιοποιεί μια σειρά πακέτων λογισμικού και τεχνολογιών όπως:

Για τις εφαρμογές Κεντρικό ΟΠΣ, e-ΔΑΠΥ και Σύστημα Κέντρου Μηχανογραφικής Επεξεργασίας Συνταγών:

- Oracle WebLogic Enterprise Server (Web Application Server)
- Oracle Application Development Framework (ADF) Java EE end-to-end
- Oracle Database Enterprise Edition 11g
- SOA Suite

Για τις εφαρμογές ΕΟΡΥΥ.Net, Διαδικτυακός τόπος Ε.Ο.Π.Υ.Υ.:

- ASP.Net Framework 4.5
- Microsoft C#
- Microsoft Windows Server
- Microsoft SQL Server
- Microsoft Azure Cloud Services
- Java 7 EE
- Spring java framework

Για τη λειτουργία υποδομών και υποστηρικτικών συστημάτων

- SUSE Linux
- VMware VSphere
- Oracle VM
- Microsoft Windows Server

- Microsoft Azure Cloud Services

Για τις πρόσθετες εφαρμογές (add-ons και APIs)

- Java Vaadin Framework
- Eclipse IDE
- Oracle Virtual Manager
- Oracle DBMS
- Wildfly Application Server
- CDA / WSDL /custom XML files
- Java 7 EE
- Jersey web services framework (RESTful)
- Spring java framework
- Drools Business Rules Engine
- Microsoft C#
- Angular JS

A.1.2.4 Υποστηρικτικές εφαρμογές και λειτουργίες του πληροφοριακού συστήματος

Οι υποστηρικτικές εφαρμογές αποτελούν αναπόσπαστο τμήμα του πληροφοριακού συστήματος και αφενός επιτελούν απαραίτητες για τη λειτουργία του εργασίες (πχ διαχείριση χρηστών, παραγωγή αναφορών), αφετέρου αξιοποιούνται για την παρακολούθηση της λειτουργίας των υποδομών στις οποίες στηρίζεται, όπως:

A.1.2.4.1.1 Διαχείριση χρηστών

Το σύστημα υποστηρίζει μια σειρά από δυνατότητες όπως η διαχείριση χρηστών, ρόλων και δικαιωμάτων, η ανάθεση δικαιωμάτων σε ρόλους, η ανάθεση ρόλων σε χρήστες, δημιουργία προφίλ χρηστών και πολλές άλλες λειτουργίες οι οποίες καθορίζονται και ρυθμίζονται δυναμικά από τον διαχειριστή του συστήματος. Όλες οι λειτουργίες του συστήματος είναι διαθέσιμες στους τελικούς χρήστες μέσω ενός web interface, όπως και όσες λειτουργίες απαιτούνται για τη διαλειτουργικότητα με τρίτα συστήματα μέσω υπηρεσιών διαδικτύου (web services). Οι επαγγελματίες υγείας (ιατροί, φαρμακοποιοί, Νοσοκομεία και Ιδιωτικές Κλινικές, Διαγνωστικά Κέντρα κλπ.) αποτελούν τους εξουσιοδοτημένους χρήστες του συστήματος.

A.1.2.4.1.2 Application Programming Interfaces (API)

Οι Μηχανισμοί Διαλειτουργικότητας (APIs) τρίτων (εξωτερικών συστημάτων) συστημάτων υλοποιήθηκαν για τη διασύνδεση τους με τα πληροφοριακά συστήματα του Οργανισμού, έτσι ώστε να διευκολυνθεί η καθημερινή λειτουργία όλων των πιστοποιημένων παρόχων / χρηστών του συστήματος Οργανισμού.

Τα APIs:

- Έχουν αναπτυχθεί για τρίτες εφαρμογές
- Υποστηρίζουν μέρος της λειτουργικότητας των πληροφοριακών συστημάτων του Οργανισμού
- Έχουν υλοποιηθεί σύμφωνα με πρότυπα διαλειτουργικότητας και συγκεκριμένα:
 - Πλαίσιο Διαλειτουργικότητας & Υπηρεσιών Ηλεκτρονικών Συναλλαγών (ΠΔ&ΥΗΣ) (<http://www.e-gif.gov.gr>),
 - Πρότυπο HL7 v3 / epSOS (CDA) για την ανταλλαγή ιατρικών δεδομένων.

A.1.3 Συναφείς δράσεις και έργα

Ο Ε.Ο.Π.Υ.Υ. υλοποιεί μια σειρά συναφών δράσεων και έργων που σχετίζονται με το υπό ανάθεση έργο και θα πρέπει να ληφθούν υπόψη κατά την υλοποίηση του παρόντος.

A.1.3.1 Έργο «Ενοποίηση πληροφοριακών συστημάτων Ε.Ο.Π.Υ.Υ. και υποστήριξη παραγωγικής λειτουργίας»

Αντικείμενο του Έργου αποτελεί η ενοποίηση των πληροφοριακών συστημάτων του Ε.Ο.Π.Υ.Υ. και υποστήριξη της παραγωγικής λειτουργίας για 24 μήνες.

Ο υποψήφιος Ανάδοχος, στο πλαίσιο των απαραίτητων ενεργειών για την επιτυχή ολοκλήρωση του Έργου, παρέχει:

- Υπηρεσίες Μετάπτωσης των εφαρμογών και δεδομένων από την φιλοξενούσα υποδομή του ΙΚΑ στην νέα υποδομή που θα δημιουργηθεί
- Υπηρεσίες συμφωνημένου επιπέδου (SLA) υποστήριξης παραγωγικής λειτουργίας υποχρεωτικής μηνιαίας ανθρωποπροσπάθειας 15 AM, χρονικής διάρκειας είκοσι τεσσάρων (24) μηνών
- Η Παροχή Υπηρεσιών Υλοποίησης νέων εφαρμογών για την κάλυψη άμεσων και κρίσιμων αναγκών του Ε.Ο.Π.Υ.Υ. ≤ 170 AM (μεσαίου επιπέδου) για το σύνολο του Έργου, απολογιστικού χαρακτήρα.
- Η Παροχή Υπηρεσιών Εκπαίδευσης - Μεταφοράς Τεχνογνωσίας στα στελέχη της Δ/νσης Πληροφορικής (on the job training), 5 αμ εκπαιδευτών, της παρούσης.

- Η εκπόνηση Μελέτης , για την σταδιακή μεταφορά δραστηριοτήτων του Έργου από τον Ανάδοχο σε στελέχη της Δ/σης Πληροφορικής του Ε.Ο.Π.Υ.Υ..

Το αντικείμενο της Παροχής Υπηρεσιών Συμφωνημένου επιπέδου Υποστήριξης Παραγωγικής Λειτουργίας, χρονικής διάρκειας είκοσι τεσσάρων (24) μηνών, το οποίο αναλύεται στην συνέχεια, συνοπτικά είναι:

1. Υποστήριξη Λειτουργίας Συστημάτων (Κεντρική Υπολογιστική Υποδομή,) & Λογισμικού Συστήματος (System Software Administration, Υποστήριξη Γραφείου Άμεσης Βοήθειας Δευτέρου Επιπέδου)
2. Υποστήριξη Λειτουργίας Λογισμικού Εφαρμογών και διεπαφών (Application Administration, Υποστήριξη Γραφείου Άμεσης Βοήθειας Δευτέρου Επιπέδου).
3. Υποστήριξη Λειτουργίας του Διαδικτυακού τόπου του Ε.Ο.Π.Υ.Υ. και των παρεχομένων της της πολίτες και φορείς Ηλεκτρονικών Υπηρεσιών μέσω διαδικτύου
4. Υποστήριξη Λειτουργίας Γραφείου Άμεσης Βοήθειας (Help Desk (Α' & Β' Επίπεδο)
5. Υπηρεσίες Διαχείρισης Έργου – Διασφάλισης Ποιότητας
6. Υπηρεσίες Υπευθύνου Ασφάλειας

A.1.3.2 Έργο «Παροχή Συμφωνημένου Επιπέδου Υπηρεσιών για την Οργάνωση και Λειτουργία Συστήματος Διαχείρισης Συνταγών του Ε.Ο.Π.Υ.Υ.»

Αντικείμενο του Έργου είναι η παροχή υπηρεσιών για την οργάνωση και λειτουργία του Κέντρου Μηχανογραφικής Επεξεργασίας Συνταγών του Ε.Ο.Π.Υ.Υ.. Το Έργο περιλαμβάνει:

- Υπηρεσίες Προετοιμασίας του Συστήματος: Ο ανάδοχος αμέσως μετά την υπογραφή της σύμβασης και σε συνεργασία με τον Ε.Ο.Π.Υ.Υ. υποχρεούται να εκπαιδεύσει το προσωπικό του ώστε αυτό να είναι σε θέση να υποστηρίξει στην συνέχεια την παραγωγική λειτουργία της ΚΜΕΣ.
- Υπηρεσίες Λειτουργίας Συστήματος: Προετοιμασία εντύπων συνταγών προς σάρωση, διεργασίες σάρωσης, διαδικασίες αναγνώρισης φορμών & δεδομένων, διόρθωση και εισαγωγή δεδομένων στο σύστημα, Έλεγχος πιστότητας και επικύρωση δεδομένων. Οι υπηρεσίες αυτές θα παρέχονται υπό συνθήκες συμφωνημένου επιπέδου παροχής (SLA).
- Υπηρεσίες Υποστήριξης Παραγωγικής Λειτουργίας: Διασφάλιση της ομαλής λειτουργίας του συστήματος, υποστήριξη και επίβλεψη χρηστών, περιοδικές εργασίες υποστήριξης παραγωγικής λειτουργίας του συστήματος που αφορούν σε φόρτωση εξειδικευμένων αρχείων και πληροφοριών.
- Υπηρεσίες Διαχείρισης: Αντιμετώπιση προβλημάτων τεχνικής φύσης, Administration πληροφοριακού συστήματος (αρχεία, χρήστες, κλπ), διαχείριση Βάσεων Δεδομένων, Δυναμική Σχεδίαση και Παραγωγή Αναφορών
- Υπηρεσίες Παραμετροποίησης Λογισμικού διαχείρισης και εκκαθάρισης συνταγών: Εμπλουτισμός δυνατοτήτων ελέγχων και αναφορών, εισαγωγή / τροποποίηση επιχειρησιακών κανόνων εκκαθάρισης και πληρωμών.

- Υπηρεσίες Αξιοποίησης Μεταδεδομένων: Μελέτη και χρήση μοντέλου παραγωγής αλγορίθμων με βάση τα δεδομένα που συλλέγονται για την περαιτέρω αξιοποίηση τους από τον Οργανισμό (πχ στη χάραξη πολιτικής).
- Υπηρεσίες Εκπαίδευσης σχετικά με την πληροφόρηση και τα συγκεντρωτικά στοιχεία που θα παρέχονται από το site <https://www.eorpygkmes.gr> στους «Πανελλήνιο Ιατρικό Σύλλογο» και «Πανελλήνιο Φαρμακευτικό Σύλλογο» για τα μέλη τους όσον αφορά στην συνταγογράφηση αλλά και σχετικά με το προσωπικό του Ε.Ο.Π.Υ.Υ. για το έργο.

Τα παραδοτέα του έργου είναι τα εξής:

Π1.	Αναλυτικό πλάνο Υλοποίησης, Διαχείρισης και Διοίκησης του Έργου
Π2.	Σχέδιο Μετάβασης της Παρεχόμενης Υπηρεσίας
Π3.	Πολιτική Ασφαλείας
Π4.	Αναφορές Τμηματικής Ολοκλήρωσης Έργου
Π5.	Μηνιαίες Αναφορές Προόδου
Π6.	Τεκμηρίωση Συστήματος
Π7.	Υλικό Εκπαίδευσης

A.1.3.3 Έργο «Υλοποίηση πληροφοριακού συστήματος συγκέντρωσης, ανάλυσης, επεξεργασίας και απεικόνισης δεδομένων Ε.Ο.Π.Υ.Υ. με χρήση στοχαστικών μοντέλων»

Σκοπός του προτεινόμενου έργου είναι η ανάπτυξη μιας ηλεκτρονικής πλατφόρμας, η οποίας θα επιτρέψει καταρχήν στα στελέχη του Ε.Ο.Π.Υ.Υ. να αποκτήσουν εύκολη και άμεση πρόσβαση σε όλες τις διαθέσιμες και ποιοτικές πληροφορίες που απαιτούνται για τη λήψη αποφάσεων και με την αξιοποίηση των δεικτών και των μεθοδολογιών μέτρησης της απόδοσης των παρόχων υγείας, οδηγώντας με αυτόν τον τρόπο στην αναβάθμιση της επιχειρησιακής ικανότητας των Κεντρικών Υπηρεσιών του Ε.Ο.Π.Υ.Υ. και η υποβοήθηση της διοίκησης, στη χάραξη πολιτικών και επιχειρησιακών πλάνων, την τεκμηρίωσή τους, τη συστηματική παρακολούθηση της εφαρμογής των πλάνων και των σχετικών αποκλίσεων, την αποτίμηση των αποτελεσμάτων σε σχέση με τους στόχους και την αναθεώρηση των πλάνων όπου αυτό απαιτείται.

Επιπλέον, η στοχευμένη επεξεργασία των δεδομένων μεγάλου όγκου του Ε.Ο.Π.Υ.Υ. θα συνεισφέρει, επίσης, στον εξορθολογισμό των δαπανών και τον αποτελεσματικό έλεγχο της παραβατικότητας στην παροχή υπηρεσιών υγείας.

Τέλος, η δυνατότητα διάθεσης της επεξεργασμένης πληροφορίας προς τρίτους φορείς για ακαδημαϊκούς ή ερευνητικούς σκοπούς αλλά και η πρόσβαση σε εξατομικευμένες ηλεκτρονικές υπηρεσίες, θα βελτιώσει το επίπεδο των παρεχόμενων υπηρεσιών υγείας και εξυπηρέτησης προς τους ασφαλισμένους.

1. Το έργο αφορά στην υιοθέτηση σύγχρονων Τεχνολογιών Πληροφορικής και Τηλεπικοινωνιών προκειμένου:
2. Να δημιουργηθεί Πληροφοριακό σύστημα συγκέντρωσης, ομογενοποίησης και αποθήκευσης δεδομένων, μέσω του οποίου θα επιτευχθεί η ενοποίηση του συνόλου των δεδομένων που διαχειρίζεται ο Ε.Ο.Π.Υ.Υ. σε κεντρικό αποθετήριο και η κατάλληλη προετοιμασία τους για επεξεργασία

3. Να υλοποιηθεί ειδικό σύστημα επεξεργασίας των δεδομένων του Ε.Ο.Π.Υ.Υ. με χρήση στοχαστικών μοντέλων, και
4. Να δημιουργηθεί μια Πλατφόρμα διάθεσης δεδομένων, μέσω της οποίας θα διατίθενται επεξεργασμένα subsets δεδομένων σε ερευνητικούς και ακαδημαϊκούς φορείς ή ακόμη και πολίτες-ασφαλισμένους με την κατάλληλη διαβάθμιση πρόσβασης.

Τα παραδοτέα του έργου είναι τα εξής:

Π1.	Αναλυτική Μελέτη Εφαρμογής
Π2.	Υπηρεσίες Εγκατάστασης και Παραμετροποίησης Λογισμικού Συστήματος
Π3.	Υπηρεσίες Ανάπτυξης Εφαρμογών
Π4.	Εκπαιδευτικό Υλικό
Π5.	Υπηρεσίες Εκπαίδευσης Προσωπικού
Π6.	Αναφορά Πιλοτικής Λειτουργίας

A.1.3.4 Έργο «Προμήθεια Αδειών Βάσης Δεδομένων και συναφείς υπηρεσίες»

Σκοπός του έργου είναι η διασφάλιση της επιχειρησιακής συνέχειας της παραγωγικής λειτουργίας των πληροφοριακών συστημάτων του Ε.Ο.Π.Υ.Υ. και η πλήρης αξιοποίηση των δυνατοτήτων που αναπτύχθηκαν κατά την περίοδο υλοποίησής τους.

Αντικείμενο του Έργου αποτελεί η παροχή υπηρεσιών πλατφόρμας βάσεων δεδομένων (DBaaS) για χρονική διάρκεια 48 μηνών, η προμήθεια αδειών χρήσης πλατφόρμας εξυπηρέτησης εφαρμογών και η υποστήριξη της παραγωγικής λειτουργίας για 24 μήνες.

Ο Ανάδοχος, στο πλαίσιο των απαραίτητων ενεργειών για την επιτυχή ολοκλήρωση του Έργου, θα παρέχει:

- Υπηρεσίες Πλατφόρμας Βάσεων Δεδομένων και προμήθεια αδειών χρήσης πλατφόρμας Εξυπηρέτησης Εφαρμογών για την κάλυψη των άμεσων και κρίσιμων αναγκών του λογισμικού εφαρμογών του Ε.Ο.Π.Υ.Υ. για χρονικό διάστημα σαράντα οκτώ (48) μηνών
- Υπηρεσίες συμφωνημένου επιπέδου (SLA) υποστήριξης παραγωγικής λειτουργίας υποχρεωτικής μηνιαίας ανθρωποπροσπάθειας 6,5 AM χρονικής διάρκειας είκοσι τεσσάρων (24) μηνών
- Υπηρεσίες Ενεργοποίησης των εφαρμογών και δεδομένων στην νέα υποδομή που θα δημιουργηθεί καθώς και διαρκούς ενημέρωσης του συνολικού λειτουργικού περιβάλλοντος μέσω αναβαθμίσεων

A.1.3.5 Έργο «Σύστημα κεντρικής διαχείρισης λειτουργίας Ηλεκτρονικών Υπηρεσιών προς Ασφαλισμένους και Φαρμακείων Ε.Ο.Π.Υ.Υ.»

Σκοπός του έργου είναι η αναδιοργάνωση της λειτουργίας των φαρμακείων μέσω της ανάπτυξης ενός πληροφοριακού συστήματος, το οποίο θα λειτουργήσει σε επιλεγμένα φαρμακεία του Ε.Ο.Π.Υ.Υ., με στόχο, αφενός να συνεχίσουν να εκτελούν απρόσκοπτα τις εργασίες που εκτελούν μέχρι και σήμερα, αφετέρου, με τις κατάλληλες

τροποποιήσεις, να αξιοποιηθούν νέες μέθοδοι για τη διευκόλυνση και αναβάθμιση των υφιστάμενων διαδικασιών αλλά και να αξιολογηθούν οι νέες εφαρμογές και οι νέες διαδικασίες αναφορικά με την προτεινόμενη και αναβαθμισμένη εξυπηρέτηση των ασφαλισμένων.

Το σύστημα δομείται από λειτουργικά υποσυστήματα, εξυπηρετώντας τις απαιτήσεις της νέας λειτουργικότητας των φαρμακείων Ε.Ο.Π.Υ.Υ..

Τα υποσυστήματα αυτά είναι:

- Υποσύστημα Κεντρικής Διαχείρισης Φαρμακείων
 - ✓ Διαχείριση Παραλαβών
 - ✓ Αποθήκευση
 - ✓ Διαχείριση Ειδών και Αποθέματος
 - ✓ Παρακολούθηση Αποθήκης
 - ✓ Απογραφή
 - ✓ Αναφορές
- Υποσύστημα Κεντρικής Παραγγελιοληψίας και Εσωτερικής Διακίνησης Φαρμάκων
 - ✓ Προγραμματισμός Κεντρικής Παραγγελιοληψίας
 - ✓ Εσωτερική Διακίνηση Παραγγελιών
- Υποσύστημα Εκτέλεσης Συνταγών ΦΥΚ
- Υποσύστημα Προγραμματισμού Παραλαβής / Ραντεβού / Αποστολής από Φαρμακείο Ε.Ο.Π.Υ.Υ. ή από Ιδιωτικό Φαρμακείο
 - ✓ Εφαρμογή διαχείρισης βασικών παραμέτρων λειτουργίας
 - ✓ Backoffice διαχείρισης ραντεβού
 - ✓ Ηλεκτρονική υπηρεσία ραντεβού
 - ✓ Εφαρμογή απομακρυσμένης εκτέλεσης συνταγών
- Υποσύστημα Digital Signage

A.1.3.6 Διαθέσιμο Υλικό Τεκμηρίωσης

Με την έναρξη του έργου ο Ε.Ο.Π.Υ.Υ. θα διαθέσει στους Αναδόχους το κάτωθι υλικό:

- Παραδοτέα συναφών έργων (όπου κριθεί απαραίτητο)
- Υλικό τεκμηρίωσης παραγωγικής λειτουργίας υπό καθεστώς εγγύησης και SLA

A.2 Σκοπός - Στόχοι του Έργου

A.2.1 Σκοπός του έργου

Ο Ε.Ο.Π.Υ.Υ. υλοποιεί ένα σύνθετο στρατηγικό σχέδιο ψηφιακού μετασχηματισμού το οποίο θα του επιτρέψει να αναβαθμίσει τις παρεχόμενες υπηρεσίες τόσο προς τους συμβεβλημένους παρόχους όσο και στο σύνολο των πολιτών της χώρας.

Κύριος άξονας του συγκεκριμένου σχεδίου αποτελεί η υλοποίηση των δράσεων ψηφιακού μετασχηματισμού που έχουν προγραμματισθεί στο πλαίσιο του Εθνικού Σχεδίου Ανάκαμψης και Ανθεκτικότητας (Ελλάδα 2.0). Στο εν λόγω σχέδιο, ο Ε.Ο.Π.Υ.Υ. έχει αναλάβει την υλοποίηση της εμβληματικής δράσης με τίτλο «Ψηφιακός Μετασχηματισμός του Ε.Ο.Π.Υ.Υ.» και η οποία περιλαμβάνει τον πλήρη εκσυγχρονισμό του Οργανισμού σε όρους τεχνολογιών πληροφορικής και συστημάτων που χρησιμοποιεί.

Ο ανάδοχος του παρόντος έργου θα κληθεί να προμηθεύσει τον Οργανισμό με σύγχρονα λογισμικά συστήματα καθώς και να παρέχει μια σειρά υπηρεσιών που άπτονται της βέλτιστης παραγωγικής λειτουργίας των προσφερόμενων συστημάτων στον Ε.Ο.Π.Υ.Υ.. Οι υπηρεσίες αυτές διακρίνονται σε συγκεκριμένες κατηγορίες, ανάλογα με τη φύση τους και το πεδίο εφαρμογής τους εντός του περιβάλλοντος του Οργανισμού. Οι επιχειρησιακές ενότητες, οι απαιτούμενες υπηρεσίες και εξοπλισμός συνοψίζονται ως εξής:

Υποέργο / Υποσύστημα	Κατηγορία
Θεματική Περιοχή 1: Παροχή υπηρεσιών προμήθειας, ανάπτυξης, παραμετροποίησης λογισμικού και λοιπών υποστηρικτικών συστημάτων	
Επιχειρησιακή Ενότητα 1 : Ολοκληρωμένο Πληροφοριακό Σύστημα ΕΟΠΥΥ	
Σύστημα Οικονομικής Διαχείρισης & Εκκαθάρισης (ERP)	Έτοιμο Λογισμικό & Υπηρεσίες
Σύστημα Διαχείρισης Πληροφοριών για Υπηρεσίες Πρωτοβάθμιας Φροντίδας Υγείας(ανοικτής περίθαλψης)	Υπηρεσίες
Σύστημα Διαχείρισης Υπηρεσιών Δευτεροβάθμιας Φροντίδας Υγείας(κλειστής περίθαλψης)	Υπηρεσίες
Σύστημα Διαχείρισης Φαρμακείων ΕΟΠΥΥ (ΦΥΚ) και Εκσυγχρονισμός Συστήματος Ελέγχου & Εκκαθάρισης Συνταγών Φαρμάκου	Υπηρεσίες
Σύστημα Διαχείρισης Παροχών – Ιατρικών Υλικών & ΣΕΔ	Υπηρεσίες
Σύστημα Διαχείρισης Ατομικών Αιτημάτων	Υπηρεσίες
Σύστημα Διαχείρισης Δαπανών για Ευρωπαίους πολίτες	Υπηρεσίες
Σύστημα Διαπραγμάτευσης Τιμών, Αξιολόγησης Παρόχων & Παρακολούθησης Επιπέδου Ποιότητας Παρεχόμενων Υπηρεσιών Υγείας	Υπηρεσίες

Ηλεκτρονικός Δημόσιος Διεθνής Διαγωνισμός με Ανοιχτές Διαδικασίες για το έργο

" Ψηφιακός Μετασχηματισμός του Ε.Ο.Π.Υ.Υ. - Παροχή υπηρεσιών προμήθειας, ανάπτυξης, παραμετροποίησης λογισμικού και λυτών υποστηρικτικών συστημάτων και συναφείς υπηρεσίες "

με συμμετοχή και των ασθενών	
Σύστημα Διαχείρισης Μητρώων Προϊόντων, Προμηθευτών Υπηρεσιών Υγείας και Συμβάσεων	Υπηρεσίες
Σύστημα Διαχείρισης Ασθενών, Υπηρεσιών Υγείας και Κωδικοποιήσεων	Υπηρεσίες
Επιχειρησιακή Ενότητα 2 : Διαχείριση και παρακολούθηση αποζημίωσης δαπανών	
Σύστημα Παρακολούθησης Προϋπολογισμού σε Πραγματικό Χρόνο (αυτόματος υπολογισμός clawback)	Υπηρεσίες
Σύστημα Ελέγχων & Εγκρίσεων Δαπανών σε Πραγματικό Χρόνο (σύστημα κανόνων εγκρίσεων, anti-fraud κλπ)	Υπηρεσίες
Σύστημα Άυλων Υποβολών Παρόχων	Υπηρεσίες
Σύστημα Ηλεκτρονικής Προέγκρισης (ΣΗΠ)	Υπηρεσίες
Επιχειρησιακή Ενότητα 3 : Ψηφιακές Υπηρεσίες σε παρόχους υγείας και πολίτες	
Ενιαία Ηλεκτρονική Πύλη ΕΟΠΥΥ (ΕΟΠΥΥ- ΚΜΕΣ)	Υπηρεσίες
Πλατφόρμα Ραντεβού σε ΠΕ.ΔΙ. & Φαρμακεία ΕΟΠΥΥ	Υπηρεσίες
Πλατφόρμα Διάθεσης ΦΥΚ από Ιδιωτικά Φαρμακεία	Υπηρεσίες
Πλατφόρμα e-services προς πολίτες	Υπηρεσίες
Επιχειρησιακή Ενότητα 4 : Επεξεργασία, Διαχείριση δεδομένων, ανάλυση και διαλειτουργικότητα	
Πλατφόρμα Διεπαφής & Ολοκλήρωση με Ατομικό Ηλεκτρονικό Φάκελο Υγείας	Υπηρεσίες
Πλατφόρμα Διεπαφών με Τρίτα Συστήματα (Service Bus)	Υπηρεσίες
Μετάπτωση Εφαρμογών & Δεδομένων στα Νέα Συστήματα	Υπηρεσίες
Σύστημα Επεξεργασίας Δεδομένων με Τεχνικές Analytics, Μηχανικής Μάθησης και Επιχειρηματικής Ευφυΐας	Υπηρεσίες
Θεματική Περιοχή 2: Λειτουργία και Υποστήριξη Call Center / Help Desk και Συναφείς Υπηρεσίες	
Προμήθεια και εγκατάσταση εξοπλισμού και λογισμικού Call center/help desk	Εξοπλισμός & Έτοιμο Λογισμικό
Παροχή Υπηρεσιών Ενιαίου Κέντρου Εξυπηρέτησης Τηλεφωνικών Κλήσεων (CALL CENTER AS A SERVICE)	Υπηρεσίες
Θεματική Περιοχή 3: Υλοποίηση Μέτρων Συμμόρφωσης GDPR - Κυβερνοασφάλειας και Συναφείς Υπηρεσίες	
Μελέτη Κυβερνοασφάλειας & Επιχειρησιακής Συνέχειας - Προτεινόμενα Μέτρα Ασφάλειας & DRS	Υπηρεσίες
Υπηρεσίες ελέγχων τρωτότητας και παρείσδυσης	Υπηρεσίες
Επέκταση συστήματος διαχείρισης εγγράφων, & συναφείς υπηρεσίες	Εξοπλισμός & Έτοιμο Λογισμικό
Υπηρεσίες υπεύθυνου προστασίας προσωπικών δεδομένων (DPO)	Υπηρεσίες
GDPR Compliance Platform	Εξοπλισμός & Έτοιμο Λογισμικό
Θεματική Περιοχή 4: Ενέργειες διάχυσης και ενημέρωσης	
Διοργάνωση ημερίδων και συνεδρίων	Υπηρεσίες
Παραγωγή οπτικοακουστικού υλικού	Υπηρεσίες
Καταχώρηση δημοσιεύσεων σε Μέσα Μαζικής Επικοινωνίας (ΜΜΕ)	Υπηρεσίες
Διενέργεια ψηφιακών ενεργειών προώθησης (banners, newsletters, SMS)	Υπηρεσίες

Διενέργεια στοχευμένων και δομημένων ενεργειών προώθησης σε επίπεδο μέσων κοινωνικής δικτύωσης	Υπηρεσίες
Θεματική Περιοχή 5: Προμήθεια εξοπλισμού και έτοιμου λογισμικού για την ασφάλεια των συστημάτων & Υπηρεσίες Ασφάλειας	
Προμήθεια και εγκατάσταση εξοπλισμού και έτοιμου λογισμικού	Εξοπλισμός & Έτοιμο Λογισμικό
Υπηρεσίες ασφαλείας συστημάτων	Υπηρεσίες
Θεματική Περιοχή 6: Μελέτες & Παραγωγική Λειτουργία Έργου	
Μελέτες Εφαρμογής Έργου	Υπηρεσίες
Παραγωγική Λειτουργία Έργου	Υπηρεσίες

A.2.2 Στόχοι και αναμενόμενα οφέλη

Οι στόχοι που θα επιτευχθούν με την υλοποίηση του έργου καθώς και τα αναμενόμενα οφέλη είναι τα εξής:

A. Οφέλη για την Δημόσια Διοίκηση

- **εκσυγχρονισμός της οργάνωσης και διοίκησης** του Ε.Ο.Π.Υ.Υ.,
- **εναρμόνιση του Ε.Ο.Π.Υ.Υ.** με το ισχύον νομικό και κανονιστικό πλαίσιο,
- **παροχή πρακτικών εργαλείων για την εφαρμογή** αποτελεσματικής δημοσιονομικής πολιτικής,
- **παροχή πρακτικών εργαλείων για την αξιολόγηση** της αποτελεσματικότητας και αποδοτικότητας των δράσεων του Ε.Ο.Π.Υ.Υ. και των συμβεβλημένων παρόχων υγείας

B. Ενίσχυση της διαφάνειας

- **παροχή έγκυρων και εύλογων χρηματοοικονομικών πληροφοριών** στην διοίκηση, θεσμικούς χρήστες, τους παρόχους των πόρων και τους αποδέκτες των υπηρεσιών στη μείωση του χρόνου επεξεργασίας των απαιτούμενων για τη λειτουργία του Ε.Ο.Π.Υ.Υ. στοιχείων,
- **άμεσο έλεγχο των συναλλαγών και ιατρικών πράξεων** και την ομαλή ροή και επικοινωνία με τα υπόλοιπα πληροφοριακά συστήματα του Ε.Ο.Π.Υ.Υ., του Υπουργείου Υγείας αλλά και του Υπουργείου Ψηφιακής Διακυβέρνησης,
- **διαλειτουργικότητα του Συστήματος** με τα συστήματα άλλων φορέων του δημοσίου,
- **απλούστευση και βελτίωση** συγκεκριμένων διαδικασιών και την γρηγορότερη και αποτελεσματικότερη επικοινωνία μεταξύ των εμπλεκόμενων τμημάτων και Φορέων

Γ. Ποιότητα στοιχείων και λογοδοσία

- **λογιστικός χειρισμός των συναλλαγών** του Ε.Ο.Π.Υ.Υ. με αληθή, εύλογο και ομοιόμορφο τρόπο,
- **αληθής και εύλογη απεικόνιση** της χρηματοοικονομικής κατάστασης του Ε.Ο.Π.Υ.Υ.,
- **διευκόλυνση των συναλλασσομένων** με αυτόν,
- **άντληση αξιόπιστων πληροφοριών** κάθε φύσης για αξιοποίηση, τόσο από τις διάφορες υπηρεσίες όσο και από τους διεθνείς οργανισμούς,
- **απλούστευση και διευκόλυνση των κάθε μορφής ελέγχων**, αύξηση της παραγωγικότητας
- **σύγκλιση των λογιστικών προτύπων** του Ε.Ο.Π.Υ.Υ. με τα λογιστικά πρότυπα του ιδιωτικού τομέα και συμβατότητα με άλλα διεθνή πρότυπα (IPSAS, IFRS, ESA 2010, GFSM 2014)

Δ. Αποδοτικότητα και ανάπτυξη

- **βελτιστοποίηση των διαδικασιών συναλλαγής** με τους παρόχους υγείας
- **ελαχιστοποίηση του απαιτούμενου χρόνου εκκαθάρισης** των αποζημιούμενων δαπανών υγείας
- **αμεσότερη και ευκολότερη ενημέρωση και εξυπηρέτηση των πολιτών** σε θέματα παροχών υγείας
- **βελτίωση** των δεξιοτήτων του προσωπικού,
- **αύξηση της παραγωγικότητας** και αποδοτικότητας των εργαζομένων,
- **αύξηση της ασφάλειας**, αλλά και της διαφάνειας των εργασιών,
- **βελτίωση του εργασιακού περιβάλλοντος** των εργαζομένων,
- **παροχή ανοικτών δεδομένων** υγειονομικού και χρηματοοικονομικού χαρακτήρα στους τρίτους ενδιαφερόμενους
- **βελτίωση των διαδικασιών κατάρτισης, εκτέλεσης και παρακολούθησης** του προϋπολογισμού και την εναρμόνισή τους με διεθνείς πρακτικές, ιδίως σε ό,τι αφορά στον προϋπολογισμό επιδόσεων και την επισκόπηση δαπανών και δραστηριοτήτων.

Ε. Επίτευξη στόχων δημοσιονομικού χαρακτήρα

- **πρόβλεψη και προϋπολογισμός ροών** εξόδων για τον Ε.Ο.Π.Υ.Υ.
- **τροφοδοσία με αξιόπιστα στοιχεία** όλων των ενδιαφερόμενων φορέων, με στόχο τη βελτιστοποίηση των πολιτικών υγείας και την προάσπιση της δημοσίας υγείας.
- **αποτελεσματικές διαδικασίες και υποστηρικτικά συστήματα** ώστε οι κάθε φύσεως συναλλαγές του Οργανισμού να πραγματοποιούνται με ταχύτητα και ασφάλεια
- **ικανοποίηση της ανάγκης για πλήρη ενημέρωση των πολιτών** και κάθε ενδιαφερόμενου σχετικά με τις παρεχόμενες υπηρεσίες υγείας

A.3 Αντικείμενο έργου (Εξοπλισμός/Ετοιμο Λογισμικό, Λογισμικό Εφαρμογών, Υπηρεσίες)

Το αντικείμενο του Έργου αφορά τον συνολικό ψηφιακό μετασχηματισμό του Οργανισμού, με βασικό στόχο την Real Time Εκκαθάριση όλων των δαπανών των παρόχων η οποία θα οδηγήσει σε εξορθολογισμό αλλά και καλύτερη παρακολούθηση και έλεγχο των δαπανών. Για την επίτευξη αυτού του στόχου απαιτείται πλήρης ψηφιακή αναδιοργάνωση του ΕΟΠΥΥ που περιλαμβάνει μια σειρά από δράσεις που ενδεικτικά κατηγοριοποιούνται σε έξι θεματικές περιοχές που περιγράφονται παρακάτω.

A.3.1 Θεματική Περιοχή 1: Παροχή υπηρεσιών προμήθειας, ανάπτυξης, παραμετροποίησης λογισμικού και λοιπών υποστηρικτικών συστημάτων

Σκοπός της συγκεκριμένης θεματικής περιοχής είναι ο εκσυγχρονισμός των πληροφοριακών συστημάτων του Οργανισμού με στόχο τη βελτίωση των παρεχόμενων υπηρεσιών αλλά και τη βέλτιστη παρακολούθηση και έλεγχο των δαπανών υγείας με στόχο την επίτευξη του εξορθολογισμού αυτών. Επιπλέον, κρίσιμο παράγοντα αποτελεί η διασφάλιση της επιχειρησιακής συνέχειας (business continuity) της παραγωγικής λειτουργίας των νέων πληροφοριακών συστημάτων του Ε.Ο.Π.Υ.Υ. και η πλήρης αξιοποίηση των δυνατοτήτων που αυτά παρέχουν.

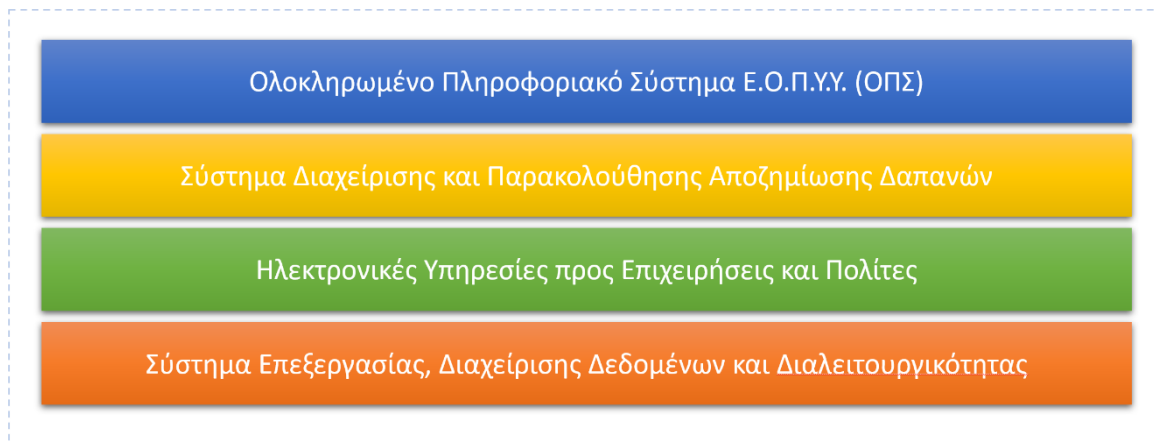
Με την υλοποίηση του περιγραφόμενου έργου ο Ε.Ο.Π.Υ.Υ. αποσκοπεί στην επίτευξη των παρακάτω στόχων:

- Εξορθολογισμό των δαπανών υγείας μέσω του ελέγχου της εκκαθάρισης δαπανών σε πραγματικό χρόνο στο σύνολο των υποβαλλόμενων δικαιολογητικών αποζημίωσης
- Ταχύτερη ικανοποίηση αιτημάτων επιχειρησιακών αλλαγών των θεσμικά αρμόδιων φορέων
- Βελτιστοποίηση/Ανασχεδιασμό του κεντρικού πληροφοριακού συστήματος του Ε.Ο.Π.Υ.Υ. καθώς και νέες υλοποιήσεις συμπληρωματικών συστημάτων που αφορούν στις επιχειρησιακές διαδικασίες του Οργανισμού, με στόχο την απρόσκοπτη λειτουργία και προσαρμογή στις συνεχώς αυξανόμενες και μεταβαλλόμενες θεσμικές απαιτήσεις
- Αύξηση εύρους και επιπέδου υποστήριξης και ικανοποίησης των χρηστών του συστήματος
- Αύξηση του επιπέδου ασφάλειας των συστημάτων και του επιπέδου ετοιμότητας διαχείρισης κινδύνων και κρίσεων από πλευράς του οργανισμού κυρίως από κινδύνους κυβερνοασφάλειας

- Τη διασφάλιση της εξωστρέφειας του Οργανισμού, μέσω υπηρεσιών διάχυσης και ενημέρωσης του έργου προς τους πολίτες αλλά και τους συμβαλλόμενους παρόχους υγείας

A.3.1.1 Αρχιτεκτονική Επιχειρησιακών Ενοτήτων - Υποσυστημάτων Θεματικής Περιοχής 1

Η λειτουργία του Οργανισμού στηρίζεται σε τέσσερις (4) βασικούς λειτουργικούς πυλώνες- επιχειρησιακές ενότητες, όπως φαίνονται στο παρακάτω διάγραμμα.



Κάθε ένας από τους παραπάνω πυλώνες περιλαμβάνει κρίσιμα υποσυστήματα που καλύπτουν τις ανάγκες του Οργανισμού τόσο σε επίπεδο εσωτερικής λειτουργίας όσο και σε επίπεδο ανταλλαγής δεδομένων και υπηρεσιών με τρίτους φορείς ή τους πολίτες.

Στα παρακάτω διαγράμματα, αναλύονται τα επιμέρους απαιτούμενα υποσυστήματα κάθε λειτουργικού πυλώνα-επιχειρησιακής ενότητας.

Ολοκληρωμένο Πληροφοριακό Σύστημα ΕΟΠΥΥ

υποσυστήματα



Διαχείριση και Παρακολούθηση Αποζημίωσης Δαπανών

υποσυστήματα

Σύστημα Παρακολούθησης Προϋπολογισμού σε Πραγματικό Χρόνο

Σύστημα Ελέγχων & Εγκρίσεων Δαπανών σε Πραγματικό Χρόνο

Σύστημα Άυλων Υποβολών Παρόχων

Σύστημα Ηλεκτρονικής Προέγκρισης

Ηλεκτρονικές Υπηρεσίες προς Επιχειρήσεις και Πολίτες

υποσυστήματα

Ενιαία Ηλεκτρονική Πύλη ΕΟΠΥΥ (ΕΟΠΥΥ- ΚΜΕΣ)

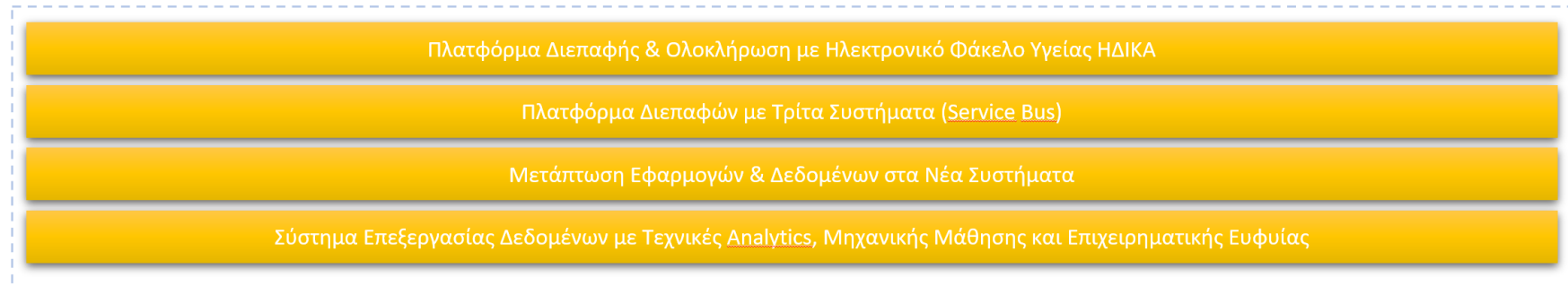
Πλατφόρμα Ραντεβού σε ΠΕ.ΔΙ. & Φαρμακεία ΕΟΠΥΥ

Πλατφόρμα Διάθεσης ΦΥΚ από Ιδιωτικά Φαρμακεία

Πλατφόρμα Eservices (προς πολίτες)

Σύστημα Επεξεργασίας, Διαχείρισης Δεδομένων και Διαλειτουργικότητας

υποσυστήματα



Τα παραπάνω απαιτούμενα συστήματα και υποσυστήματα συμπληρώνονται από μια σειρά υπηρεσιών που αφορούν στον βέλτιστο σχεδιασμό, την πλήρη συνεργασία τους, όπου αυτό απαιτείται και όπου είναι εφικτό, καθώς και στη διασφάλιση της ορθής και απρόσκοπτης υλοποίησής τους.

Οι προβλεπόμενες παρεμβάσεις αναλύονται παρακάτω.

Συνοπτική περιγραφή των πυλώνων-επιχειρησιακών ενοτήτων και των λειτουργικών χαρακτηριστικών των απαιτούμενων υποσυστημάτων που τα απαρτίζουν παρατίθενται ακολούθως.

Οι οριστικές λειτουργικές προδιαγραφές των υποσυστημάτων θα καθοριστούν στην ανάλυση απαιτήσεων και σχεδιασμού των εφαρμογών(βλ. Α3.6 Θεματική Περιοχή 6: Μελέτες & Παραγωγική Λειτουργία Έργου) , όπου θα γίνει πλήρη τεκμηρίωση με αναλυτική περιγραφή της δομής των ενοτήτων για κάθε υποσύστημα και εφαρμογή (παραδοτέα σχεδιασμού, λειτουργικών / τεχνικών προδιαγραφών, λογισμικού, τεκμηρίωσης κλπ.).

A.3.1.2 Λειτουργικός Πυλώνας/Επιχειρησιακή Ενότητα 1 : **Ολοκληρωμένο Πληροφοριακό Σύστημα ΕΟΠΥΥ**

A.3.1.2.1 Σύστημα Οικονομικής Διαχείρισης & Εκκαθάρισης (ERP)

Περιγραφή

Ο ΕΟΠΥΥ διαθέτει σήμερα ένα Σύστημα ERP που πρέπει να αναβαθμιστεί μέσω αγοράς και προσαρμογής / διαμόρφωση ενός διεθνούς συστήματος ERP το οποίο θα καλύπτει τις ανάγκες του στην Οικονομική Διαχείριση του Οργανισμού αλλά και της απογραφής διαχείρισης, με πολύ υψηλές προδιαγραφές. Μέσω αυτού του συστήματος ο Ε.Ο.Π.Υ.Υ. θα είναι σε θέση να εκκαθαρίζει τις δαπάνες υγείας που υποβάλλονται από τους παρόχους υπηρεσιών υγείας και θα τακτοποιεί τις πληρωμές τους σε μηνιαία βάση. Αυτό απαιτεί την αγορά των απαιτούμενων αδειών χρήσης για ένα διεθνές ERP για τους 250 χρήστες του Οργανισμού. Ο υποψήφιος ανάδοχος οφείλει να προσφέρει στο πλαίσιο του παρόντος διαγωνισμού, όλες τις απαιτούμενες άδειες λογισμικού για την κάλυψη των διαδικασιών της Λογιστικής, Προμηθειών και Πληρωμών του Οργανισμού καθώς και της παρακολούθησης του προϋπολογισμού του. Επιπλέον, το σύστημα θα υποστηρίζει τη δυνατότητα σχεδιασμού παραγωγής και ενοποίησης οικονομικών καταστάσεων και αναφορών.

Το Σύστημα Οικονομικής Διαχείρισης & Εκκαθάρισης θα υλοποιηθεί με ενιαίο και ολοκληρωμένο τρόπο στην Κεντρική Υπηρεσία του ΕΟΠΥΥ με βάση το λογισμικό που θα εγκατασταθεί, από το οποίο θα χρησιμοποιηθούν τα ακόλουθα υποσυστήματα (modules):

- Χρηματοοικονομική Λογιστική & Πάγια (Financial & Assets Accounting)
- Ελεγκτική – Κοστολόγηση (Controlling)
- Λογιστική Ενοποίηση (Legal Consolidation)
- Διαχείριση Υλικών (Materials Management)

Στη συνέχεια δίνονται περισσότερες λεπτομέρειες για τις απαιτήσεις σχετικά με καθένα από τα παραπάνω υποσυστήματα(modules).

Χρηματοοικονομική Λογιστική (Financial Accounting)

Γενικά

Στη συνέχεια παρατίθενται οι βασικές έννοιες, δομές και οντότητες που αφορούν στη

λειτουργία του υποσυστήματος της Χρηματοοικονομικής Λογιστικής, καθώς και κάποιες βασικές αρχές που πρέπει να ακολουθεί η υλοποίηση του συγκεκριμένου υποσυστήματος:

Κωδικός Εταιρείας

Είναι η οργανωτική μονάδα (Νομική Οντότητα) στην οποία καταχωρούνται όλες οι συναλλαγές και για την οποία εκδίδονται οι απαιτούμενες από το νόμο καταστάσεις, όπως Ισολογισμός, Κατάσταση Αποτελεσμάτων Χρήσης κλπ. Στο σύστημα ο Κωδικός Εταιρείας ορίζεται σαν ένας τετραψήφιος αλφαριθμητικός κωδικός.

Λογιστικό Σχέδιο

Το Λογιστικό Σχέδιο απαρτίζεται από τα εξής 3 αυτόνομα λογιστικά κυκλώματα :

- Γενική Λογιστική, που αναπτύσσεται στις ομάδες 1-8.
- Αναλυτική Λογιστική, που αναπτύσσεται σε λογαριασμούς της ομάδας 9, που συνδέονται και συλλειτουργούν μεταξύ τους.
- Λογαριασμοί Τάξεως, που αναπτύσσονται στη 10η (0) ομάδα και θα χρησιμοποιηθούν κυρίως για να μπορέσει να απεικονιστεί μέσα στο πλαίσιο των αρχών του Δημόσιου Λογιστικού, ο προϋπολογισμός των εσόδων και εξόδων, η αναμόρφωσή και η εκτέλεσή καθώς και ο απολογισμός του Φορέα.

Λογιστικές εγγραφές

Έχοντας σαν βάση το προεδρικό διάταγμα 146/2003 (Κλαδικό Λογιστικό Σχέδιο Δημόσιων Μονάδων Υγείας - Διπλογραφικό σύστημα), και δεδομένης της υποχρεωτικής εφαρμογής του, όλες οι λογιστικές εγγραφές που θα δημιουργούνται (αυτόματα ή μη) θα ενημερώνουν (χρεώνοντας & πιστώνοντας) τους κατάλληλους λογαριασμούς του Λογιστικού Σχεδίου Γενικής / Αναλυτικής / Τάξεως.

Ενότητες

Το υποσύστημα της Χρηματοοικονομικής Λογιστικής απαρτίζεται από τις παρακάτω ενότητες:

Γενική Λογιστική

Η Γενική Λογιστική είναι η βάση όλου του Συστήματος Οικονομικής Διαχείρισης & Εκκαθάρισης και θα λειτουργεί με τον τρόπο που καθορίζει το Προεδρικό Διάταγμα 146/2003. Όλα τα υποσυστήματα θα επικοινωνούν και θα ενημερώνουν τη Λογιστική με στόχο την έγκαιρη άντληση οικονομικών πληροφοριών και αποτελεσμάτων.

Η εφαρμογή της Οικονομικής Διαχείρισης περιλαμβάνει τις διαδικασίες του Λογιστηρίου, του ταμείου, τις σχέσεις με τις τράπεζες, τον Προϋπολογισμό, τον Απολογισμό και Ισολογισμό του Φορέα.

Αναλυτική Λογιστική

Μέσω της Αναλυτικής Λογιστικής θα πρέπει να τηρούνται οι Λογαριασμοί της ομάδας 9 του Λογιστικού Σχεδίου. Το κύκλωμα αυτό αποτελεί προέκταση του κυκλώματος της Γενικής Λογιστικής και σε συνδυασμό με την Ελεγκτική / Κοστολόγηση (βλ. επόμενη ενότητα) και τον ορισμό των κοστολογικών αντικειμένων θα παρέχουν αναλυτική πληροφόρηση σχετικά με το κόστος ανά λειτουργία.

Εισπρακτέοι Λογαριασμοί

Από τους εισπρακτέους λογαριασμούς θα παρακολουθούνται οι απαιτήσεις των πελατών-ασφαλισμένων του Φορέα και των λοιπών συναλλασσόμενων όπως ασφαλιστικοί οργανισμοί, Μονάδες Υγείας, κλπ.

Πληρωτέοι Λογαριασμοί

Το κύκλωμα των πληρωτέων λογαριασμών καλύπτει τη διαχείριση των συναλλακτικών σχέσεων του Φορέα με τους προμηθευτές ειδών και υπηρεσιών.

Οι πληρωτέοι λογαριασμοί συνδέονται άμεσα με την εφαρμογή της διαχείρισης των υλικών (προμηθειών και συμβάσεων).

Λογιστική Παγίων

Το υποσύστημα Διαχείρισης Παγίων επιτρέπει την παρακολούθηση του συνόλου των παγίων των Φορέων (πχ μηχανήματα και εξοπλισμός, κτήρια και λοιπά αγαθά). Η ολοκλήρωση της Λογιστικής Παγίων με τις υποεφαρμογές της Χρηματοοικονομικής Λογιστικής αλλά και με τα υποσυστήματα της Εφοδιαστικής (Διαχείριση Υλικών, Συντήρηση Εγκαταστάσεων) δημιουργεί ένα σύνολο λειτουργιών για την παρακολούθηση, τον έλεγχο και τη βέλτιστη χρήση των παγίων του Φορέα.

Διαδικασίες

Στη συνέχεια περιγράφονται διαδικασίες που σχετίζονται με την Οικονομική Διαχείριση.

Κατάρτιση Προϋπολογισμού

Εισάγεται ο προϋπολογισμός του οικονομικού έτους και οι τροποποιήσεις που δύνανται να υπάρξουν κατά τη διάρκεια της χρήσης. Η εκτέλεση του προϋπολογισμού απεικονίζεται στους Λογαριασμούς τάξεως, της Γενικής Λογιστικής. Κανένα έξοδο / δαπάνη δεν μπορεί να υπερβεί τον προϋπολογισμό.

Έλεγχος Προϋπολογισμού

Κατά διάρκεια της χρήσης (ανά τακτά διαστήματα) γίνεται έλεγχος του προϋπολογισμού μέσα από εκτυπώσεις ή κατά περίπτωση με άμεση ενημέρωση του χρήστη κατά τη διάρκεια της καταχώρισης. Ο Προϋπολογισμός αποτελεί συστατικό στοιχείο κυρίως του υποσυστήματος της Ελεγκτικής (βλ. Σχετική ενότητα)

Απολογισμός - Ισολογισμός

Στο τέλος του κάθε οικονομικού έτους, για τη Δημόσια Λογιστική γίνεται ο απολογισμός των εσόδων και εξόδων, και εκδίδονται ορισμένες καταστάσεις όπως καθορίζεται από τη τήρηση του Δημόσιου Λογιστικού, σύμφωνα με τις σχετικές οδηγίες και προεδρικά διατάγματα. Για τη Γενική Λογιστική συντάσσεται ο ισολογισμός και γίνεται το κλείσιμο και το άνοιγμα των βιβλίων όπως ορίζει ο Κ.Β.Σ.

Παρακολούθηση Κόστους

Η παρακολούθηση Κόστους διαχειρίζεται την κατανομή των δαπανών μέσα από την Αναλυτική Λογιστική αυτόνομα. Κύριο εργαλείο για την παρακολούθηση του κόστους ανά κοστολογικό αντικείμενο και φορέα αποτελεί το υποσύστημα της Ελεγκτικής / Κοστολόγησης (βλ. επόμενη ενότητα).

Εισπράξεις / Επιχορηγήσεις

Από αυτή τη λειτουργία - διαδικασία περνούν όλα τα έσοδα (βεβαιωθέντα και εισπραχθέντα). Εκδίδεται Απόδειξη Παροχής Υπηρεσιών ή Γραμμάτιο εισπραξης και ενημερώνονται οι Λογαριασμοί Γενικής Λογιστικής και κατά συνέπεια και το Δημόσιο λογιστικό (προϋπολογισμός).

Διαχείριση Πληρωμών

Ο προγραμματισμός - εγκρίσεις των πληρωμών καθώς και η όλη διαδικασία των ενταλμάτων πληρωμής καλύπτεται από το κύκλωμα των πληρωτέων λογαριασμών. Η διαδικασία είναι όπως ορίζουν οι διαχειριστικοί κανόνες του Φορέα και του Δημόσιου Λογιστικού. (Έλεγχος προϋπολογισμού, Κατάσταση πληρωμής, Χρηματικό ένταλμα, Κατάσταση Παρέδρου κλπ.).

Διαχείριση Παγίων

Η εφαρμογή των παγίων αφορά στην παρακολούθηση των κινητών και ακίνητων περιουσιακών στοιχείων του Φορέα. Μεταξύ αυτών περιλαμβάνονται, τόσο ο τυπικός πάγιος εξοπλισμός ενός οργανισμού (κτήρια, αυτοκίνητα, γραφεία κλπ) όσο και ο τυχόν εξειδικευμένος εξοπλισμός (ειδικά μηχανήματα, κλπ).

Η διαδικασία των αποσβέσεων είναι αυτοματοποιημένη και κατά τη διενέργεια της ενημερώνεται ταυτόχρονα και η Λογιστική και το μητρώο Παγίων.

Ελεγκτική – Κοστολόγηση (Controlling)

Γενικά

Το συγκεκριμένο υποσύστημα θα χρησιμοποιηθεί για την κάλυψη των διαδικασιών:

- Κατάρτιση και έλεγχος Προϋπολογισμού
- Παρακολούθηση κόστους
- Ενοποίηση Οικονομικών Στοιχείων και Παραγωγή Αναφορών

Το υποσύστημα της Ελεγκτικής – Κοστολόγησης (Controlling) είναι υπεύθυνο αφενός για την παραγωγή των απολογιστικών αναφορών πληροφόρησης προς τη διοίκηση και τα στελέχη, και αφετέρου καλύπτει ανάγκες του Φορέα ως προς τις απαιτήσεις του Κώδικα Βιβλίων και Στοιχείων καθώς και του ΕΓΛΣ.

Γίνονται λοιπόν προφανείς οι αυξημένες απαιτήσεις διασύνδεσης του υποσυστήματος της Ελεγκτικής, το οποίο αποτελεί τον τελικό παραλήπτη όλων των κινήσεων που αρχικά δημιουργούνται σε διαφορετικά υποσυστήματα αλλά επηρεάζουν τη συνολική εικόνα του Φορέα.

Κάθε οικονομική συναλλαγή που πραγματοποιείται στο σύστημα συνοδεύεται και από μια λογιστική εγγραφή. Έτσι εγγραφές αγορών που γίνονται από το υποσύστημα Διαχείρισης Υλικών (ΜΜ) δημιουργούν λογιστικές κινήσεις στα αποθέματα και στους λογαριασμούς αγορών. Αντίστοιχα η χορήγηση αγαθών από την αποθήκη καθώς και η τιμολόγηση τόσο αγαθών όσο και υπηρεσιών δημιουργούν λογιστικές κινήσεις σε πίστωση των αποθεμάτων στην πρώτη περίπτωση και σε πίστωση των εσόδων στη δεύτερη περίπτωση. Όλες οι λογιστικές κινήσεις των αποτελεσματικών λογαριασμών δημιουργούν και κοστολογικές εγγραφές.

Η βασική οργανωτική μονάδα της κοστολόγησης είναι η Περιοχή Ελεγκτικής (Controlling Area) και αποτελεί ένα κλειστό σύστημα κοστολόγησης που στόχο έχει την έκδοση κοστολογικών αναφορών. Όλα τα βασικά αρχεία της κοστολόγησης (πχ. κέντρα κόστους) δημιουργούνται στα πλαίσια μιας περιοχής ελέγχου, και ως εκ τούτου κάθε ροή κόστους συντελείται αποκλειστικά μέσα σε αυτήν. Η Περιοχή Ελεγκτικής συνδέεται με έναν ή περισσότερους Κωδικούς Εταιρείας και υιοθετεί το Λογιστικό Σχέδιο αυτών.

Τα βασικά δεδομένα ή αρχεία (master data) στην κοστολόγηση είναι ουσιαστικά οι κάθε είδους φορείς κόστους, για τους οποίους καταγράφεται και απεικονίζεται οποιαδήποτε κοστολογική πληροφορία.

Η κατάρτιση του προϋπολογισμού γίνεται στην εφαρμογή της κοστολόγησης σε επίπεδο λογαριασμού δαπανών και κέντρου κόστους. Οι αναθεωρήσεις του προϋπολογισμού μπορούν να τηρούνται σε ξεχωριστές εκδόσεις προγραμματισμού ώστε να είναι εφικτή ανά πάσα στιγμή η σύγκριση με τον αρχικό προϋπολογισμό.

Η Ελεγκτική / Κοστολόγηση αποτελείται από επιμέρους υποεφαρμογές με τα αντίστοιχα πληροφοριακά συστήματά τους, τα οποία με τη σειρά τους διαχειρίζονται διαφορετικά την κοστολογική πληροφορία. Στην υλοποίηση θα χρησιμοποιηθούν οι υποεφαρμογές της Λογιστικής Γενικών Εξόδων (Overhead Cost Controlling) και Λογιστικής Κέντρων Κέρδους (Profit Center Accounting) που περιγράφονται στη συνέχεια.

Λογιστική Γενικών Εξόδων

Η Λογιστική Γενικών Εξόδων είναι η εφαρμογή στην οποία γίνεται η διαχείριση τόσο του προϋπολογισμού όσο και του απολογιστικού κόστους. Μπορούμε να θεωρήσουμε ότι η πραγματική ροή του κόστους μέσα στην εταιρεία συντελείται μέσα στη Λογιστική Γενικών Εξόδων. Βασίζεται στην απεικόνιση κόστους με μια ανάλυση κατά λογαριασμό εξόδου και κοστολογικού αντικειμένου (κέντρο κόστους, εσωτερική εντολή).

Τα βασικά δεδομένα της Λογιστικής Γενικών Εξόδων μπορούν να αποτελέσουν αντικείμενα κόστους για κάθε λογιστική εγγραφή που γίνεται σε έναν αποτελεσματικό λογαριασμό. Στην ουσία το αποτέλεσμα της εταιρείας μπορεί να εξαχθεί τόσο από την Γενική Λογιστική (FI) όσο και από την Ελεγκτική.

Στη συνέχεια περιγράφονται κάποια βασικά αντικείμενα / έννοιες της Λογιστικής Γενικών Εξόδων.

Στοιχεία κόστους

Ως πρωτογενή στοιχεία κόστους (primary cost elements) χαρακτηρίζουμε τους αποτελεσματικούς λογαριασμούς της γενικής λογιστικής από τη στιγμή που τους ενεργοποιούμε μέσα στην κοστολόγηση. Η ενεργοποίησή τους αυτή τους ταυτοποιεί ως λογαριασμούς κόστους (χρεωστικούς) ή λογαριασμούς εσόδων (πιστωτικούς) και παράλληλα δημιουργεί την υποχρέωση καταχώρησης ενός κοστολογικού αντικειμένου για κάθε κίνησή τους που καταχωρείται πρωτογενώς στο σύστημα.

Ως δευτερογενή στοιχεία κόστους (secondary cost elements) χαρακτηρίζουμε εκείνους τους τεχνικούς λογαριασμούς που χρησιμοποιούμε - εσωτερικά και αποκλειστικά στην εφαρμογή της κοστολόγησης - προκειμένου να κατανείμουμε κόστος από ένα

κοστολογικό αντικείμενο σε άλλο, πιστώνοντας το πρώτο και χρεώνοντας το δεύτερο. Η λογιστικοποίηση αυτής της κατανομής κόστους γίνεται αποκλειστικά στην κοστολόγηση κάτω από το ίδιο δευτερογενές στοιχείο κόστους και έτσι δεν επηρεάζεται το αποτέλεσμα της γενικής λογιστικής.

Ομάδες στοιχείων κόστους

Τα στοιχεία κόστους μπορούν να συνταχθούν κατά ομάδες με σκοπό τη χρήση τους στην παραμετροποίηση ή στα πληροφοριακά συστήματα.

Κέντρα κόστους

Τα κέντρα κόστους αποτελούν τον κύριο κοστολογικό φορέα των δαπανών. Τα κέντρα κόστους αντιπροσωπεύουν τα τμήματα του Φορέα στα οποία γίνεται τόσο ο προϋπολογισμός όσο και ο απολογισμός των δαπανών.

Έτσι θα δημιουργηθεί μια ιεραρχία κέντρων κόστους με το σύνολο των κέντρων κόστους, των οποίων η κωδικοποίηση θα αποφασιστεί κατά τη διάρκεια της υλοποίησης.

Ομάδες κέντρων κόστους

Τα κέντρα κόστους μπορούν να συνταχθούν κατά ομάδες με σκοπό τη χρήση τους στην παραμετροποίηση ή στα πληροφοριακά συστήματα

Εσωτερικές εντολές

Οι εσωτερικές εντολές αποτελούν, όπως και τα κέντρα κόστους, έναν φορέα κόστους. Αντίθετα από τα κέντρα κόστους δεν αντιπροσωπεύουν την οργανωτική δομή του Φορέα αλλά χρησιμοποιούνται για την απεικόνιση δαπανών για συγκεκριμένο σκοπό ή έργο (πχ. για τη συντήρηση μιας εγκατάστασης, την παρακολούθηση του κόστους αυτοκινήτων) παράλληλα ή ανεξάρτητα με τα κέντρα κόστους.

Λογιστική Κέντρων Κέρδους

Η Λογιστική Κέντρων Κέρδους λειτουργεί σαν ένα ανεξάρτητο και αυτόνομο καθολικό (Ledger) όπου καταγράφονται όλες οι κινήσεις της λογιστικής και της κοστολόγησης και μπορούν να εξαχθούν αναφορές τόσο αποτελεσμάτων χρήσης όσο και ισολογισμού σε επίπεδο κέντρο κέρδους.

Η Λογιστική Κέντρων Κέρδους τροφοδοτείται με στοιχεία από το σύνολο των οικονομικών εφαρμογών του ERP, τα οποία και τα εκχωρεί στα επιμέρους κέντρα κέρδους ανάλογα με τις συνδεσμολογίες που έχουν ορισθεί. Λειτουργεί σαν ένα ανεξάρτητο καθολικό και ενημερώνεται παράλληλα με τη Γενική Λογιστική και τη

Λογιστική Γενικών Εξόδων. Η ενημέρωση αυτού του υποσυστήματος γίνεται αυτόματα, ταυτόχρονα με την πρωτογενή οικονομική συναλλαγή που καταχωρίζεται στη Γενική Λογιστική ενώ είναι δυνατόν να ενημερώνεται και από τρίτα συστήματα.

Τα κέντρα κέρδους αποτελούν την κατώτερη οργανωτική βαθμίδα στην εφαρμογή της κοστολόγησης για την οποία μπορούμε να διαμορφώσουμε ισολογισμό και αποτέλεσμα. Ως κέντρα κέρδους μπορούν να οριστούν τα τμήματα του Φορέα για τα οποία θα θέλαμε να διαμορφώσουμε αποτέλεσμα.

Διαχείριση Υλικών (Materials Management)

Από το υποσύστημα Διαχείρισης Υλικών θα υλοποιηθούν οι εξής ενότητες:

Προμήθειες

Στόχος της εφαρμογής των προμηθειών θα είναι η αυτοματοποίηση, η παρακολούθηση και ο έλεγχος των προμηθειών.

Βασική οργανωτική μονάδα στην εφαρμογή των Προμηθειών είναι ο Οργανισμός Προμηθειών που είναι υπεύθυνος για την προμήθεια των υλικών και υπηρεσιών σε μία ή περισσότερες εγκαταστάσεις. Ο Οργανισμός Προμηθειών διατηρεί την ευθύνη για όλες τις εξωτερικές κινήσεις προμηθειών.

Διαχείριση Αποθηκών

Η εφαρμογή των Αποθηκών διαχειρίζεται όλα τα είδη / υλικά που αγοράζονται από τον Φορέα. Δίνεται η δυνατότητα πολλαπλών αποθηκευτικών χώρων και υπάρχει διασύνδεση με τα υποσυστήματα της οικονομικής διαχείρισης και των προμηθειών. Η παρακολούθηση καλύπτει τις αποθήκες π.χ. Υλικού, Υγειονομικού Υλικού, κλπ.

Διαδικασίες

Στη συνέχεια περιγράφονται διαδικασίες που σχετίζονται με το υποσύστημα Διαχείρισης Υλικών.

Προγραμματισμός Προμηθειών

Ο προγραμματισμός των προμηθειών γίνεται βάσει των καταγεγραμμένων αναγκών που υπάρχουν στις διάφορες λειτουργικές μονάδες του Φορέα. Γίνεται η συλλογή των αναγκών από τις λειτουργικές μονάδες του Φορέα, από τις οποίες προκύπτει η συνολική έκθεση αναγκών κάθε Φορέα με την εκτιμώμενη προϋπολογισθείσα δαπάνη, η οποία υποβάλλεται προς έγκριση από τα αρμόδια υπερκείμενα όργανα.

Συμβάσεις Αγορών, Συντήρησης, & Υπηρεσιών

Η σύμβαση είναι τύπος συμφωνίας προμηθειών που έχει ισχύ για μία συγκεκριμένη χρονική περίοδο και αφορά την προμήθεια υλικών ή υπηρεσιών εντός αυτής της περιόδου. Όταν απαιτηθεί, και εντός του ορισμένου χρονικού πλαισίου, δημιουργούνται παραγγελίες (εντολές αγοράς) με αναφορά στη σύμβαση για την αγορά των υλικών ή υπηρεσιών που αναφέρονται σε αυτήν. Η παραλαβή και η καταχώρηση τιμολογίων γίνεται για τις συγκεκριμένες εντολές αγοράς.

Παραγγελίες Υλικών & Υπηρεσιών

Η παραγγελία (Εντολή Αγοράς) είναι το αίτημα που υποβάλλεται από τον Οργανισμό Προμηθειών σε έναν προμηθευτή για την παράδοση ορισμένων ποσοτήτων υλικών ή την παροχή υπηρεσιών σε μία συγκεκριμένη ημερομηνία.

Οι εντολές αγοράς θα δημιουργούνται με αναφορά σε κάποια αίτηση αγοράς είτε προσφορά είτε σύμβαση. Θα υπάρχει δυνατότητα κατευθείαν δημιουργίας εντολής αγοράς, χωρίς αίτηση / προσφορά / σύμβαση.

Παρακολούθηση Συμβάσεων

Η πλήρης καταγραφή των συμβάσεων και η κωδικοποίηση των κατηγοριών αυτών παρέχουν την δυνατότητα αναζήτησης και εντοπισμού τους ανά πάσα στιγμή, καθώς επίσης και συγκρίσεων των όρων παραλαβής αγαθών με τους όρους των συμβάσεων κατά τις παραλαβές από τους προμηθευτές, προειδοποιήσεων για λήξη συμβάσεων, σύνδεση προκηρύξεων και διαγωνισμών με τις συμβάσεις που υπογράφηκαν κ.α. Αποτέλεσμα της παρακολούθησης είναι η δυνατότητα αξιολόγησης κάθε προμηθευτή με τα κριτήρια που καθορίζει ο Φορέας.

Τιμολόγια Προμηθευτών

Ο Έλεγχος Τιμολογίων τοποθετείται στο τέλος της αλυσίδας εφοδιασμού, η οποία περιλαμβάνει τις προμήθειες, τη διαχείριση αποθεμάτων και την καταχώρηση τιμολογίου προμηθευτή. Δίνει την δυνατότητα καταχώρησης συσχετιζόμενων τιμολογίων μιας συγκεκριμένης παραγγελίας καθώς και πιστωτικών σημειωμάτων (π.χ. λόγω ακύρωσης της παραγγελίας) και έχει το πλεονέκτημα της άμεσης ενημέρωσης της Λογιστικής, της Κοστολόγησης και του υποσυστήματος των παγίων. Η διαχείριση της πληρωμής του τιμολογίου γίνεται από το υποσύστημα της Λογιστικής.

Το τιμολόγιο μπορεί να καταχωρηθεί είτε:

- Σε αναφορά με παραγγελία (σε αυτήν την περίπτωση εκδίδεται ένα συγκεντρωτικό τιμολόγιο για τυχόν τμηματικές παραλαβές)

- Σε αναφορά με συγκεκριμένη παραλαβή (ξεχωριστό τιμολόγιο ανά παραλαβή)
- Χωρίς αναφορά σε παραγγελία (με απ' ευθείας χρέωση κάποιου Λογαριασμού της Λογιστικής, υλικού ή παγίου).

Παραλαβή

Τη στιγμή της παραλαβής των υλικών, η σχετική εντολή αγοράς ελέγχεται αμέσως. Οι διαφορές που υπερβαίνουν τα προκαθορισμένα όρια (π.χ. σε σχέση με τις ημερομηνίες και τις ποσότητες παραλαβής), μπορούν να προκαλέσουν την άρνηση παραλαβής των εμπορευμάτων. Οι καταχωρίσεις παραλαβής αγαθών οδηγούν σε άμεση ενημέρωση των αποθεμάτων.

Αντίστοιχη διαδικασία ακολουθείται και για την παραλαβή των υπηρεσιών.

Διακινήσεις

Οι διάφοροι τύποι υλικών (αναλώσιμα, υγειονομικό υλικό, κλπ.) διακινούνται από και προς τις αντίστοιχες αποθήκες ικανοποιώντας τα αιτήματα των τμημάτων, με άμεση ενημέρωση των αποθεμάτων και εκτύπωση των αντιστοιχών Δελτίων.

Οι κινήσεις καλύπτουν διακινήσεις μεταξύ αποθηκευτικών χώρων, ανάλωση σε τμήμα / υπάλληλο, καταστροφή, επιστροφή σε αποθήκη ή προμηθευτή, δανεισμό, δωρεά και παρακαταθήκη.

Απογραφή

Διαφορετικές μέθοδοι φυσικής απογραφής είναι διαθέσιμες για σκοπούς καταμέτρησης αποθεμάτων, ξεκινώντας από τη φυσική απογραφή βασισμένη σε δειγματοληψία, μέχρι τη συνεχή απογραφή.

Η φυσική απογραφή των υλικών περιλαμβάνει την φάση της προετοιμασίας (δημιουργία φύλλου απογραφής, δέσμευση των υλικών προς απογραφή και εκτύπωση του φύλλου απογραφής) και την καταχώρηση των προς μέτρηση ειδών. Μετά την καταχώρηση των διαφορών ενημερώνονται οι ποσότητες των αποθεμάτων με παράλληλη δυνατότητα εκτύπωσης διαφορών απογραφής.

A.3.1.2.2 Σύστημα Διαχείρισης Πληροφοριών για Υπηρεσίες Πρωτοβάθμιας Φροντίδας Υγείας (Ανοικτής Περιθαλψης)

Μέσω αυτού του συστήματος, οι πάροχοι υγειονομικής περίθαλψης θα υποβάλλουν τις αξιώσεις τους για υπηρεσίες πρωτοβάθμιας περίθαλψης (διαγνωστικές εξετάσεις, μη επεμβατικές εξετάσεις, επισκέψεις σε ΠΜ, κ.λπ.), ή αλλιώς Ανοικτής Περιθαλψης, προκειμένου να επιστραφούν σύμφωνα με τον τιμοκατάλογο του ΕΟΠΥΥ. Το σύστημα θα έχει μια ποικιλία ελέγχων και κανόνων για να εξασφαλίσει την ορθότητα του υποβολών αλλά και την τήρηση των υφιστάμενων νομοθετικών και κανονιστικών πλαισίων για τη νόμιμη πληρωμή των παρόχων υγείας.

Στο σύστημα διαχείρισης Ανοικτής Περιθαλψης ο πάροχος υπηρεσιών υγείας θα έχει τη δυνατότητα να υποβάλει ηλεκτρονικά τα προς αποζημίωση παραπεμπτικά/γνωματεύσεις που έχει εκτελέσει. Οι κατηγορίες των υποβολών μπορεί να είναι οι παρακάτω:

- Ιατρικές Πράξεις
- Ιατρικές επισκέψεις
- Φυσικοθεραπείες
- Στέγη Υποστηριζόμενης Διαβίωσης
- Κλινικών Χρονίων Πασχόντων

Κύριες Λειτουργίες της εφαρμογής

Η ηλεκτρονική υπηρεσία Δήλωσης Αναλυτικών Παραστατικών Υγείας (eΔΑΠΥ) Ανοικτής Περιθαλψης θα υποστηρίζει τις παρακάτω κύριες λειτουργίες:

- την ηλεκτρονική υποβολή των ΔΑΠΥ με εισαγωγή παραπεμπτικών και την "έξυπνη" ταξινόμηση των παραπεμπτικών στις αντίστοιχες υποβολές για τις συμβάσεις που έχει ανοιχθεί περίοδος.
- τον υπολογισμό του αιτούμενου ποσού ανά παραπεμπτικό που εισάγεται (συμμετοχή) και του συνολικού αιτούμενου ποσού για κάθε υποβολή με το πέρας του ελέγχου υποβολής (συμπεριλαμβανομένου και του υπολογισμού των διαφορετικών τύπων εκπώσεων).
- την εισαγωγή στοιχείων φορολογικών παραστατικών από τους Προμηθευτές Υγείας για τον έλεγχο του αιτούμενο ποσού της υποβολής με το ποσό των φορολογικών παραστατικών.
- την δυνατότητα ορισμού εσωτερικών στον οργανισμό χρηστών για την διαχείριση των παραπεμπτικών (εισαγωγή - μεταβολή - διαγραφή) από πολλαπλούς χρήστες

- τον έλεγχο υποβολής σύμφωνα με τούς προβλεπόμενους όρους (τιμές, εκπώσεις, συμμετοχές) των συμβάσεων και τα ποσά των φορολογικών παραστατικών
- Τη διασύνδεση με το Σύστημα της Ηλεκτρονικής Συνταγογράφησης για την ανάκτηση των στοιχείων του, προς εκτέλεση, παραπεμπτικού.
- Τη δυνατότητα σύνδεσης με το λογισμικό που χρησιμοποιεί ο Πάροχος Υγείας για την εκτέλεση παραπεμπτικών μέσω κλήσης Web Service που παρέχει ο ΕΟΠΥΥ.
- Τη δυνατότητα υποβολής ένστασης επί της εκκαθάρισης συγκεκριμένης υποβολής.

Η εφαρμογή επίσης θα υποστηρίζει την Ενημέρωση Στοιχείων της Εγκατάστασης του Παρόχου Υγείας όπως:

- Τον τραπεζικό λογαριασμό πληρωμής του από τον ΕΟΠΥΥ
- Το Σημείο Υποβολής (ΠΕΔΙ) στο οποίο υπάγεται
- Στοιχεία Συνεργαζόμενου Ιατρικού Προσωπικού
- Στοιχεία Μηχανημάτων που χρησιμοποιούνται για τη διενέργεια των εξετάσεων (Αξονικοί, Μαγνητικοί Τομογράφοι κλπ)
- Σχετικά δικαιολογητικά (Βεβαιώσεις, άδειες Λειτουργίας κλπ) και ανάρτησή τους σε μορφή pdf

Περιβάλλον συστήματος

Για τη διασφάλιση της ασφάλειας και της ακεραιότητας της πληροφορίας, η εφαρμογή Κλειστής περιθάλψης θα επικοινωνεί με τα παρακάτω εξωτερικά συστήματα:

- Μητρώο ΑΜΚΑ / Μητρώο Ασφαλιστικής Ικανότητας «ΑΤΛΑΣ» ΗΔΙΚΑ
- Εφαρμογή ηλεκτρονικής συνταγογράφησης (e-Prescription) της ΗΔΙΚΑ

Σύστημα «Μητρώο ΑΜΚΑ / Μητρώο Ασφαλιστικής Ικανότητας ΑΤΛΑΣ της ΗΔΙΚΑ»

Κατά την δημιουργία νέου εισιτηρίου, η εφαρμογή θα επικοινωνεί με το «**Μητρώο ΑΜΚΑ / Μητρώο Ασφαλιστικής Ικανότητας ΑΤΛΑΣ** της ΗΔΙΚΑ» και θα ελέγχει την ορθότητα των στοιχείων του ασθενή.

Εφαρμογή ηλεκτρονικής συνταγογράφησης της ΗΔΙΚΑ

Η εφαρμογή Κλειστής Περιθάλαψης θα επικοινωνεί με το σύστημα ηλεκτρονικής συνταγογράφησης της ΗΔΙΚΑ (e-Prescription) έτσι ώστε να ελέγξει και να αντλήσει όλες τις απαραίτητες πληροφορίες που αφορούν τα παραπεμπτικά και τις γνωματεύσεις.

Σύντομη Περιγραφή της Διαδικασίας Υποβολής

Ο χρήστης της Ηλεκτρονικής Υπηρεσίας θα έχει τη δυνατότητα να εισάγει μια υποβολή στο σύστημα καταχωρώντας τα στοιχεία της αναλυτικά μέσα από μια σειρά από διαδοχικές φόρμες.

Με τη δημιουργία Υποβολής, η Υποβολή περιέρχεται σε Κατάσταση «Σε Καταχώρηση Στοιχείων» και το επόμενο βήμα είναι να ξεκινήσει η διαδοχική εισαγωγή των παραπεμπτικών.

Μόλις περατωθεί η καταχώρηση των παραπεμπτικών καταχωρούνται τα φορολογικά παραστατικά της Υποβολής. Αφού ολοκληρωθεί η καταχώρηση των παραπεμπτικών και των Φορολογικών Παραστατικών, επιλέγονται οι Ενέργειες «Ολοκλήρωση Καταχώρησης» και «Έλεγχος Υποβολής».

Στη συνέχεια ο χρήστης θα επιλέγει την Ενέργεια «Ενημέρωση Προόδου Ελέγχου Υποβολής» μέχρι να ολοκληρωθεί ο έλεγχος.

Αν η Υποβολή περιέλθει σε Κατάσταση «Με Λάθη Υποβολής», τότε από την ενέργεια «Αποτελέσματα Ελέγχου Υποβολής» ο χρήστης δύναται να δει τα σφάλματα της ολοκλήρωσης της Υποβολής και αφού επιλέξει από τις ενέργειες «Επιστροφή σε Καταχώρηση στοιχείων» να επαναφέρει την Υποβολή σε Κατάσταση «Σε Καταχώρηση Στοιχείων» και να προβεί σε διορθώσεις.

Αν η Υποβολή περιέλθει σε κατάσταση «Με δυνατότητα Υποβολής», ο χρήστης θα πρέπει να επιλέξει από τις ενέργειες «Ψηφιακή Εικόνα Φορολογικών Παραστατικών» και να καταχωρήσει τα απαραίτητα αρχεία. Μετά από τις Ενέργειες επιλέγει «Υποβολή»

Εφόσον η υποβολή δεν περιέχει σφάλματα ή προειδοποιήσεις ο χρήστης είναι σε θέση να προβεί σε οριστικοποίηση της Υποβολής πατώντας την ενέργεια «Υποβολή».

Στο ίδιο στάδιο, η υπηρεσία θα επιτρέπει στον χρήστη να εκτυπώσει ένα Αποδεικτικό Υποβολής, το οποίο περιέχει τον αριθμό υποβολής καθώς και ορισμένα συμπληρωματικά στοιχεία. Αφού καταχωρηθούν από την ενέργεια «Πληροφορίες Αποστολής Κυτίου» οι πληροφορίες που αφορούν το φυσικό αρχείο, το φυσικό αρχείο αποστέλλεται στο κέντρο διαλογής και στη συνέχεια όταν λάβει πρωτόκολλο

εμφανίζεται ηλεκτρονικά.

Από την ενέργεια «Επανεκδοση Αποδεικτικού» ο χρήστης θα μπορεί να επανεκτυπώσει το Αποδεικτικό Υποβολής .

Ιατρικές επισκέψεις

Η ηλεκτρονική υπηρεσία e-ΔΑΠΥ θα υποστηρίζει τις παρακάτω δυνατότητες ειδικά για τις ιατρικές επισκέψεις:

- την ηλεκτρονική υποβολή των ιατρικών επισκέψεων με εισαγωγή στοιχείων και την "έξυπνη" ταξινόμηση των ιατρικών επισκέψεων στις αντίστοιχες υποβολές για τις συμβάσεις που έχει ανοιχθεί περίοδος.
- τον υπολογισμό του συνολικού αιτούμενου ποσού για κάθε υποβολή
- τον έλεγχο υποβολής σύμφωνα με τούς προβλεπόμενους όρους (τιμές, ειδικοί τύποι πλαφόν) των συμβάσεων, την δυνατότητα ορισμού εσωτερικών στον οργανισμό χρηστών για την διαχείριση των ιατρικών επισκέψεων (εισαγωγή - μεταβολή - διαγραφή) από πολλαπλούς χρήστες.

Σύντομη Περιγραφή της Διαδικασίας Ιατρικών Επισκέψεων

Προκειμένου να συνδεθεί ο χρήστης στην ηλεκτρονική υπηρεσία ΔΑΠΥ Ανοικτής Περίθαλψης θα πρέπει προηγουμένα να έχει κάνει αίτηση εγγραφής με χρήση της συναλλαγής «Εγγραφή Χρήστη» στην ηλεκτρονική υπηρεσία Πιστοποίηση Ιατρών / Λοιπών Προμηθευτών Υγείας. Μετά την εγγραφή μέσω της υπηρεσίας Πιστοποίησης Ιατρών / Λοιπών Προμηθευτών Υγείας θα δύναται να συνδεθεί ο χρήστης μέσω των κωδικών πρόσβασης που έχει επιλέξει (userid, password) στην αίτηση, στην ηλεκτρονική υπηρεσία ΔΑΠΥ Ανοικτής Περίθαλψης. Τα βήματα για την υποβολή των ιατρικών επισκέψεων μέσω της ηλεκτρονικής υπηρεσίας ΔΑΠΥ Ανοικτής Περίθαλψης θα είναι τα παρακάτω:

1. Άνοιγμα Περιόδου Υποβολής με χρήση της συναλλαγής «Δημιουργία Περιόδου Υποβολής» επιλέγοντας προηγουμένα την επιλογή «Ενέργειες» από το αρχικό μενού.
2. Δήλωση Σημείου Υποβολής ΥΠΑΔ με χρήση της συναλλαγής «Στοιχεία Σημείου Υποβολής» επιλέγοντας «Σημείο Υποβολής» από το αρχικό μενού.
3. Καταχώρηση, Μεταβολή και Διαγραφή Στοιχείων Ιατρικών Επισκέψεων με χρήση της συναλλαγής «Διαχείριση - Ιατρικές Επισκέψεις» επιλέγοντας προηγουμένα «Ενέργειες» από το αρχικό μενού.

4. Ολοκλήρωση Καταχώρησης με ενεργοποίηση του συνδέσμου Link «Ολοκλήρωση Καταχώρησης» για την συγκεκριμένη υποβολή επιλέγοντας προηγούμενα «Ενέργειες» στο αρχικό μενού.
5. Αφού ολοκληρωθεί η καταχώρηση των ιατρικών επισκέψεων ο ρήστης θα ενεργοποιεί τον Έλεγχο Υποβολής για την συγκεκριμένη υποβολή με επιλογή του συνδέσμου Link «Έλεγχος Υποβολής» στον πίνακα Στοιχεία Υποβολών Εγκατάστασης. Πιο συγκεκριμένα ο χρήστης θα επιλέγει την Ενέργεια «Έλεγχος Υποβολής» προκειμένου να ξεκινήσει η διαδικασία ελέγχου. Από εκείνη τη στιγμή κάθε φορά που θα πατά την Ενέργεια Ενημέρωση Προόδου Ελέγχου Υποβολής, το σύστημα θα τον ενημερώνει για το στάδιο στο οποίο βρίσκεται ο έλεγχος. Σε περίπτωση που προκύψουν τυχόν προειδοποιήσεις ή η απαγορευτικά λάθη ο χρήστης θα είναι σε θέση να τα επιθεωρήσει αναλυτικά επιλέγοντας την ενέργεια Αποτελέσματα Ελέγχου Υποβολής. Η υποβολή δεν θα επιτρέπεται να συνεχιστεί σε περίπτωση που προκύψουν απαγορευτικά λάθη
6. Μετά από επιτυχή έλεγχο υποβολής ο χρήστης θα επιλέγει την Οριστικοποίηση Υποβολής και στην συνέχεια την Έκδοση Αποδεικτικού Υποβολής με επιλογή του συνδέσμου Link «Υποβολή» στον πίνακα Στοιχεία Υποβολών Εγκατάστασης.

Μετά την ηλεκτρονική υποβολή των ιατρικών επισκέψεων τα χειρόγραφα παραστατικά και το αποδεικτικό υποβολής θα δύναται πλέον να υποβληθούν στην ΥΠΑΔ που έχει προηγούμενα επιλεχθεί από τον χρήστη. Κατά την προσέλευση του ιατρού στις ΥΠΑΔ, η υπηρεσία θα πιστοποιεί τα στοιχεία του μητρώου που τηρούνται από τον ΕΟΠΥΥ με τα στοιχεία της αστυνομικής ταυτότητας που θα προσκομίζονται στις υπηρεσίες ΥΠΑΔ και θα αποδίδεται ένας ειδικός κωδικός πρόσβασης που ονομάζεται κλειδάριθμος. Η απόδοση κλειδάριθμου θα δύναται να συνδυασθεί με την πρώτη προσκόμιση των χειρόγραφων παραστατικών στις υπηρεσίες ΥΠΑΔ.

Προκειμένου να ολοκληρωθούν τα στοιχεία υποβολής και ειδικότερα να συμπληρωθούν τα στοιχεία του τραπεζικού λογαριασμού θα πρέπει να γίνονται οι παρακάτω ενέργειες:

1. Ενεργοποίηση χρήστη μέσω της επιλογής της αντίστοιχης επιλογής της υπηρεσίας Πιστοποίηση Ιατρών / Λοιπών Προμηθευτών Υγείας. Ο χρήστης θα καταχωρεί τα στοιχεία πρόσβασης που αρχικά είχαν επιλεχθεί κατά την αρχική εγγραφή χρήστη καθώς και τον κλειδάριθμο που του αποδόθηκε μετά την προσέλευση του στις ΥΠΑΔ.
2. Σύνδεση στην ηλεκτρονική υπηρεσία eΔΑΠΥ και ενημέρωση των στοιχείων του τραπεζικού λογαριασμού στον οποίον θα κατατεθούν τα ποσά τελικής εκκαθάρισης.

Λοιπές κατηγορίες υποβολών

Οι υπόλοιπες κατηγορίες δήλωσης αναλυτικών παραστατικών υγείας ανοικτής περίθαλψης (Στέγη Υποστηριζόμενης Διαβίωσης, Κλινικών Χρονίων Πασχόντων κλπ) θα ακολουθούν τις ανωτέρω βασικές διαδικασίες με διαφοροποιήσεις οι οποίες αφορούν τις πληροφορίες που θα πρέπει να εισάγει ο πάροχος υπηρεσιών υγείας ανά κατηγορία και περίπτωση.

A.3.1.2.3 Σύστημα Διαχείρισης Υπηρεσιών Δευτεροβάθμιας Φροντίδας Υγείας (Κλειστής Περίθαλψης)

Κατ' αντιστοιχία προς το Σύστημα Διαχείρισης Ανοικτής Περίθαλψης, το παρόν σύστημα Κλειστής Περίθαλψης αφορά στις υποβολές των παρόχων δευτεροβάθμιας υγείας, δηλαδή τις νοσηλείες. Όπως ανωτέρω έτσι και εδώ υπάρχει πληθώρα κανόνων και ελέγχων ώστε οι αιτούμενες προς αποζημίωση δαπάνες να συνάδουν προς την διάγνωση και την παρεχόμενη θεραπεία και να αποφεύγεται η σπατάλη σε περιπτώσεις ή λανθασμένες ιατρικές πράξεις που δεν αφορούν την εκάστη συγκεκριμένη περίπτωση νοσηλείας.

Η ηλεκτρονική παρακολούθηση και διαχείριση των Εισιτηρίων - Εξιτηρίων θα απαρτίζεται από δυο εφαρμογές :

1. την εφαρμογή «Αναγγελία Εισιτηρίων - Εξιτηρίων», μέσω της οποίας είναι εφικτή η καταχώρηση, ενημέρωση και διαγραφή εισιτηρίων -εξιτηρίων και διακομιδών , ο ορισμός μονάδων νοσηλείας αναφορικά με μια συγκεκριμένη εγκατάσταση και η μεταβολή αυτών.
2. την εφαρμογή «Διαχείριση Νοσηλείας», μέσω της οποίας είναι εφικτή η παρακολούθηση των στοιχείων νοσηλείας ανά εγκατάσταση και η έγκριση ή ανάκληση των στοιχείων νοσηλείας για όλες τις εγκαταστάσεις.

Βασικές λειτουργίες εφαρμογής

Οι βασικές λειτουργίες της εφαρμογής θα είναι οι εξής:

Διεργασίες που αφορούν Διαχείριση Νοσηλείας

- Εισιτήριο
- Εξιτήριο
- Διακομιδή
- Ομάδες Αρίθμησης

Διεργασίες που αφορούν τη Διαχείριση Διαθέσιμων Κλινών

- Διαχείριση Μονάδων
- Εισαγωγή
- Τρέχουσα Κατάσταση
- Μεταβολή

Διεργασίες τρέχοντα χρήστη

- Ψηφιακό Πιστοποιητικό
- Αλλαγή Συνθηματικού

Περιβάλλον συστήματος

Για τη διασφάλιση της ασφάλειας και της ακεραιότητας της πληροφορίας, η εφαρμογή Κλειστής περίθαλψης θα επικοινωνεί με τα παρακάτω εξωτερικά συστήματα:

- Μητρώο ΑΜΚΑ / Μητρώο Ασφαλιστικής Ικανότητας «ΑΤΛΑΣ» ΗΔΙΚΑ

Σύστημα «Μητρώο ΑΜΚΑ / Μητρώο Ασφαλιστικής Ικανότητας ΑΤΛΑΣ της ΗΔΙΚΑ»

Κατά την δημιουργία νέου εισιτηρίου, η εφαρμογή θα επικοινωνεί με το «**Μητρώο ΑΜΚΑ / Μητρώο Ασφαλιστικής Ικανότητας ΑΤΛΑΣ** της ΗΔΙΚΑ» και θα ελέγχει την ορθότητα των στοιχείων του ασθενή.

Σύστημα Διαχείρισης Κλειστής Περίθαλψης

Με την εφαρμογή αυτή θα μπορούν να οριστούν μονάδες σε κάθε εγκατάσταση και διαθέσιμότητες σε αυτές. Σε αυτές τις μονάδες θα μπορούν να καταχωρηθούν οι κινήσεις που αφορούν τη διαχείριση νοσηλείας και τη διαχείριση διαθέσιμων κλινών (Εισιτήρια, Εξιτήρια και Διακομιδές).

Το Σύστημα Διαχείρισης Κλειστής Περίθαλψης θα υποστηρίζει τις παρακάτω δυνατότητες:

- Την ηλεκτρονική υποβολή των νοσοκομειακών περιπτώσεων (νοσηλείων) με χρήση αρχείου που ακολουθεί το πρότυπο HL7.
- τον υπολογισμό του αιτούμενου ποσού ανά νοσοκομειακή περίπτωση (συμμετοχή) και του συνολικού αιτούμενου ποσού για κάθε υποβολή με το

πέρας του ελέγχου υποβολής (συμπεριλαμβανομένου και του υπολογισμού των διαφορετικών τύπων εκπτώσεων).

- την εισαγωγή στοιχείων φορολογικών παραστατικών από τους Προμηθευτές Υγείας για τον έλεγχο του αιτούμενο ποσού της υποβολής με το ποσό των φορολογικών παραστατικών με ταυτόχρονη επισύναψη των φυσικών παραστατικών σε μορφή αρχείων pdf.
- Την δυνατότητα ορισμού εσωτερικών στον οργανισμό χρηστών για την διαχείριση των παραπεμπτικών (εισαγωγή - μεταβολή - διαγραφή) από πολλαπλούς χρήστες
- Τον έλεγχο υποβολής σύμφωνα με τούς προβλεπόμενους όρους (τιμές, εκπτώσεις, συμμετοχές) των συμβάσεων και τα ποσά των φορολογικών παραστατικών.
- Την Ενημέρωση Στοιχείων της Εγκατάστασης του Παρόχου Υγείας, όπως τον τραπεζικό λογαριασμό πληρωμής του από τον ΕΟΠΥΥ, όπως επίσης και το Σημείο Υποβολής (ΠΕΔΙ) στο οποίο υπάγεται.
- Τη δυνατότητα αναγγελίας εισιτηρίων, εξιτηρίων και εσωτερικών διακομιδών σε κλινικές της εγκατάστασης με σκοπό τη διασύνδεση σε μεταγενέστερο χρόνο με την μηνιαία υποβολή.
- Τη δυνατότητα σύνδεσης με το λογισμικό που χρησιμοποιεί ο Πάροχος Υγείας για την αναγγελία εισιτηρίων, εξιτηρίων και εσωτερικών διακομιδών μέσω κλήσης WS με πρότυπο CDA που παρέχει ο ΕΟΠΥΥ.
- Τη δυνατότητα υποβολής ένστασης επί της εκκαθάρισης συγκεκριμένης υποβολής.

A.3.1.2.4 Σύστημα Διαχείρισης Φαρμακείων ΕΟΠΥΥ (ΦΥΚ) και Εκσυγχρονισμός Συστήματος Ελέγχου & Εκκαθάρισης Συνταγών Φαρμάκου

Μέσω του Συστήματος Διαχείρισης Φαρμακείων ΕΟΠΥΥ θα γίνεται η διαχείριση λειτουργίας του συνόλου των Φαρμακείων του ΕΟΠΥΥ καθώς και η παρακολούθηση των αποθηκών τους σε φάρμακα. Παράλληλα μέσω αντίστοιχου συστήματος θα γίνεται η εκκαθάριση συνταγών και ο προσδιορισμός των οφειλόμενων ποσών στους φαρμακοποιούς που εκτελούν συνταγές της ηλεκτρονικής συνταγογράφησης οι οποίες καλύπτονται από τον ΕΟΠΥΥ.

A.3.1.2.4.1 Σύστημα Διαχείρισης Φαρμακείων ΕΟΠΥΥ (ΦΥΚ)

Σήμερα, τα φαρμακεία ΕΟΠΥΥ εκτελούν τις παρακάτω εργασίες:

- Εκτέλεση συνταγών
- Παραγγελία και παραλαβή Φαρμάκων

Επιπλέον, τα φαρμακεία εκτελούν και ορισμένες τακτικές εργασίες, στο πλαίσιο της λειτουργίας τους. Ενδεικτικά αναφέρουμε την απογραφή του αποθέματος η οποία πραγματοποιείται μια φορά ανά έτος. Τέλος, είναι υποχρεωμένα, σε τακτική βάση (ανά μήνα) να αποστέλλουν τις εκτελεσμένες συνταγές στην Κεντρική Μονάδα Επεξεργασίας Συνταγών (ΚΜΕΣ) του ΕΟΠΥΥ για ψηφιοποίηση και έλεγχο.

Αντικείμενο της υλοποίησης του παρόντος συστήματος είναι η αναδιοργάνωση της λειτουργίας των φαρμακείων μέσω της ανάπτυξης ενός πλαισίου, το οποίο θα λειτουργήσει στο σύνολο των φαρμακείων του ΕΟΠΥΥ, με στόχο, αφενός να συνεχίσουν να εκτελούν απρόσκοπτα τις εργασίες που εκτελούν μέχρι και σήμερα, αφετέρου, με τις κατάλληλες τροποποιήσεις, να αξιοποιηθούν νέες μέθοδοι για τη διευκόλυνση και αναβάθμιση των υφιστάμενων διαδικασιών αλλά και να αξιολογηθούν οι νέες εφαρμογές και οι νέες διαδικασίες αναφορικά με την προτεινόμενη και αναβαθμισμένη εξυπηρέτηση των ασφαλισμένων.

Η υλοποίηση του παρόντος συστήματος αφορά στην υιοθέτηση σύγχρονων Τεχνολογιών Πληροφορικής και Τηλεπικοινωνιών προκειμένου:

- I. Να παρασχεθεί **Πληροφοριακό σύστημα εμπορικής διαχείρισης Φαρμακείων Ε.Ο.Π.Υ.Υ.** μέσω του οποίου δύναται να επιτευχθεί η ενοποίηση του συνόλου των δεδομένων που διαχειρίζονται τα φαρμακεία του Ε.Ο.Π.Υ.Υ. σε κεντρικό αποθετήριο και η κατάλληλη προετοιμασία τους για επεξεργασία

II. Να υλοποιηθεί η πρόσθετη λειτουργικότητας που αφορά σε **Κεντρική Διαχείριση Παραγγελιών, Εσωτερικής Διακίνησης Παραγγελιών, Εκτέλεση Συνταγών** και

Στο πλαίσιο της ριζικής αναδιαμόρφωσης της διαδικασίας παραγγελιών και με την πλήρη ανάπτυξη του συστήματος, οι παραγγελίες προς τις φαρμακευτικές εταιρείες θα καταχωρούνται, ελέγχονται και διαχειρίζονται κεντρικά, από το αρμόδιο τμήμα της κεντρικής υπηρεσίας.

Ειδικότερα, το αρμόδιο τμήμα θα έχει τη δυνατότητα αφενός να παρακολουθεί τις συνταγές που εκδίδονται σε καθημερινή βάση από τη σύστημα Ηλεκτρονικής Συνταγογράφησης, αφετέρου να παρακολουθεί σε πραγματικό χρόνο τα πιθανά αποθέματα ανά σκεύασμα στα διασυνδεδεμένα φαρμακεία του ΕΟΠΥΥ. Με αυτόν τον τρόπο θα έχει τη δυνατότητα να συγκεντρώνει τις ανάγκες των φαρμακείων και να καταχωρεί συγκεντρωτικές παραγγελίες στο ΟΠΣ με στόχο την σταδιακή κάλυψη των αναγκών όλων των φαρμακείων.

Επιπλέον, στο προτεινόμενο σύστημα θα είναι δυνατή η αυτοματοποιημένη δημιουργία αιτημάτων παραγγελίας βάση εκδοθείσων συνταγών, αποθεμάτων και κύκλου εκτελέσεων.

Με αυτόν τον τρόπο, επιπρόσθετα, η παραγγελία του φθηνότερου γενόσημου μπορεί να προκύπτει αυτόματα από το σύστημα ανά δραστική ουσία (βάση στατιστικών από εκτελεσμένες συνταγές ανά δραστική ουσία).

Σε πρώτη φάση, και μέχρι τη δημιουργία κεντρικής αποθήκης φαρμάκων, η αποστολή δύναται να γίνεται προς τα επιμέρους φαρμακεία. Αυτό προϋποθέτει πως οι παραγγελίες προς τις φαρμακευτικές θα έχουν την κατάλληλη κατανομή ανά φαρμακείο. Ακόμη και με αυτόν τον τρόπο, προκύπτει τεράστιο διοικητικό όφελος στη διαχείριση των παραγγελιών αλλά και στον μετέπειτα έλεγχό τους προς πληρωμή.

Το προτεινόμενο σύστημα θα διαλειτουργήσει με όλα τα υφιστάμενα πληροφοριακά συστήματα του Ε.Ο.Π.Υ.Υ. αλλά και λοιπών συνεργαζόμενων φορέων.

Επειδή μάλιστα το Έργο δεν απευθύνεται αποκλειστικά και μόνο σε χρήστες εντός της οργανωτικής δομής του Ε.Ο.Π.Υ.Υ., αλλά θα παρέχει υπό προϋποθέσεις πρόσβαση σε συγκεκριμένο «μη-διαβαθμισμένο» περιεχόμενο και σε «εξωτερικούς» χρήστες, αλλά και απλούς πολίτες, όχι μόνο επιτυγχάνονται οι πολύ σημαντικοί στόχοι της διαφάνειας και της συμμετοχής όλων των πολιτών στη βελτίωση των υπηρεσιών υγείας, αλλά τα οφέλη που αναφέρθηκαν παραπάνω εκτείνονται πολύ περισσότερο, επιτρέποντας τη

δημιουργία περισσότερων συνεργειών και θετικών επιπτώσεων με ευρύτερη επίδραση στο σύνολο της Ελληνικής κοινωνίας.

Σημειώνεται πως το παρόν έργο θα εφαρμοσθεί σε ορισμένα φαρμακεία του Ε.Ο.Π.Υ.Υ.. Ο αριθμός αλλά και η επιλογή των φαρμακείων στα οποία θα εγκατασταθεί το νέο σύστημα θα καθορισθεί στη μελέτη εφαρμογής (βλ. Α3.6 Θεματική Περιοχή 6: Μελέτες & Παραγωγική Λειτουργία Έργου) σε συνεννόηση μεταξύ του αναδόχου και της αναθέτουσας αρχής.

Το προτεινόμενο σύστημα θα δομείται από λειτουργικά υποσυστήματα(modules) , εξυπηρετώντας τις απαιτήσεις της νέας λειτουργικότητας των φαρμακείων ΕΟΠΥΥ.

Τα κύρια υποσυστήματα(modules) αυτά θα είναι:

- **Υποσύστημα Κεντρικής Διαχείρισης Φαρμακείων**
- **Υποσύστημα Κεντρικής Παραγγελιοληψίας και Εσωτερικής Διακίνησης Φαρμάκων**
- **Υποσύστημα Εκτέλεσης Συνταγών ΦΥΚ**

Υποσύστημα Κεντρικής Διαχείρισης Φαρμακείων

Το υποσύστημα θα πρέπει να σχεδιαστεί αποκλειστικά για τις εξεζητημένες ανάγκες των φαρμακείων ΕΟΠΥΥ και να μπορεί να καλύψει από τις απλές (βασικές) μηχανοργανωτικές απαιτήσεις του φαρμακείου, μέχρι αυτές που αποσκοπούν στον πλήρη εκσυγχρονισμό και διαμόρφωση ενός πρότυπου τρόπου λειτουργίας και οργάνωσης.

Επιπλέον, των βασικών λειτουργικών εφαρμογής εμπορικής διαχείρισης, το υποσύστημα θα πρέπει να περιλαμβάνει:

- Ταχύτητα εκτέλεσης του συνόλου των εργασιών που επιτελούνται στο φαρμακείο
- Πλήρες αρχείο φαρμάκων με: Δραστικές ουσίες, Ενδείξεις χορήγησης, Δοσολογία, Παρενέργειες και Αντενδείξεις, Περιορισμούς χορήγησης
- Ομοειδή φάρμακα με βάση α) την δραστική ουσία και β) την κύρια θεραπευτική ένδειξη
- Δυνατότητα εκτέλεσης συνταγών βάσει του barcode
- Εκτύπωση στις συνταγές ενιαίου τύπου
- Έκδοση παραγγελιών προς φαρμακαποθήκες και εταιρείες
- Ηλεκτρονική αποστολή παραγγελίας και λήψη τιμολογίου αγοράς

- Ιστορικότητα συναλλαγών πελατολογίου
- Προσδιορισμό του οικονομικού αποτελέσματος της συνολικής δραστηριότητας του φαρμακείου κατά είδος, ομάδα ειδών, κατηγορία ειδών, ράφι, προμηθευτή, εταιρεία
- Άντληση στοιχείων σύμφωνα με τις ανάγκες του κάθε φαρμακείου (Report Generator)
- Πληθώρα τυποποιημένων πληροφοριακών και στατιστικών καταστάσεων.
- Δυνατότητα on-line παραγγελιοληψίας μεταξύ φαρμακείου και κεντρικής φαρμακαποθήκης καθώς και ηλεκτρονική παραλαβή του σχετικού παραστατικού

Υποσύστημα Κεντρικής Παραγγελιοληψίας και Εσωτερικής Διακίνησης Φαρμάκων

Το υποσύστημα Κεντρικής Παραγγελιοληψίας και Εσωτερικής Διακίνησης Φαρμάκων ασχολείται με την στρατηγική διαχείρισης και διοίκησης της φυσικής ροής των σκευασμάτων, που ξεκινά από τις πηγές των πρώτων υλών και τελειώνει στο σημείο παράδοσης στον ασφαλισμένο. Έχει σαν στόχο την ελαχιστοποίηση του κόστους Logistics, που δημιουργείται από τις λανθασμένες χρονικά αγορές των εμπορευμάτων, από την έλλειψη αποθέματος και την αδυναμία εκτέλεσης παραγγελιών, από τη λανθασμένη εκτέλεση παραγγελιών από την αδυναμία εντόπισης παραγγελιών για τυχόν ανάκληση παρτίδων, από αδυναμία έγκαιρης αντίδρασης σε ανάγκες προτεραιότητας, από έλλειψη πληροφόρησης, κ.ά.

Το υποσύστημα αυτό θα αποτελείται από τα ακόλουθα modules:

- Προγραμματισμός Κεντρικής Παραγγελιοληψίας
Το module είναι υπεύθυνο για την παρακολούθηση των αποθεμάτων ανά σκεύασμα και σε συνδυασμό με το ρυθμό εκτέλεσης συνταγών αλλά και των συνταγών σε εκκρεμότητα να δημιουργεί αυτόματα τις απαραίτητες προ-παραγγελίες προς τις φαρμακευτικές εταιρείες.
- Εσωτερική Διακίνηση Παραγγελιών
Το module λαμβάνοντας υπόψη τα αποθέματα ανά σκεύασμα και τις συνταγές που βρίσκονται σε εκκρεμότητα, δημιουργεί αυτόματα τις απαραίτητες εντολές εσωτερικής διακίνησης από την κεντρική αποθήκη προς το κατάλληλο φαρμακείο για την έγκαιρη εξυπηρέτησης της συνταγής.

Το υποσύστημα θα πρέπει να υποστηρίζει, κατ' ελάχιστο, τα ακόλουθα:

- Προτάσεις – υπολογισμοί βέλτιστης μονάδας συσκευασίας και βέλτιστου μίγματος ειδών ανά μονάδα συσκευασίας
- Κατά την συσκευασία των παραγγελιών το σύστημα θα πρέπει να δημιουργεί τις βέλτιστες μονάδες κιβωτιοποίησης ανά ομάδα παραγγελιών
- Αυτοματοποίηση της διαδικασίας αποστολής εμπορευμάτων μέσω μεταφορέων (couriers) σε επίπεδο πακέτου (parcel) ή σε επίπεδο παλέτας (LTL), με ηλεκτρονική αποστολή της πληροφορίας στον μεταφορέα, ανάκτηση tracking number (voucher), εκτύπωση ετικετών & εγγράφων αποστολής και track & trace αποστολής.
- Δυνατότητα φόρτωσης ποσοτήτων ανά δρομολόγιο ανά παραγγελία ή και ανεξάρτητα παραγγελίας
- Έλεγχο παραγγελιών κατά τη φόρτωση
- Δημιουργία συνοδευτικών εντύπων (packing list, έντυπα εξαγωγής κλπ)
- Δημιουργία / καταχώρηση παραγγελιών
- Παρακολούθηση εκτέλεσης παραγγελιών
- Διαχείριση ιστορικών στοιχείων παραγγελιών

Υποσύστημα Εκτέλεσης Συνταγών ΦΥΚ

Βασική οντότητα στη νέα διαδικασία αποτελεί η συνταγή που εκδίδεται από το σύστημα Ηλεκτρονικής Συνταγογράφησης. Η συνταγή συνιστά για το σύστημα μια δυννητική εντολή αγοράς (Purchase Order P.O.).

Τα βήματα που ακολουθεί το σύστημα είναι τα εξής:

1. Άμεση ενεργοποίηση της παραγγελίας με την έκδοση της συνταγής (κατάσταση αναμονής)
2. Άμεση ενημέρωση μέσω κινητού ή/και e-mail για τα απαραίτητα έγγραφα και τον τρόπο παραλαβής του φαρμάκου
3. Ενεργοποίηση συστήματος προγραμματισμού παραλαβής (ραντεβού στο φαρμακείο) με παράλληλη ενημέρωση για τα πιθανά σημεία διαθεσιμότητας
4. Ενεργοποίηση συστήματος προγραμματισμένης παράδοσης στο σπίτι, σε έως 2 ημέρες μετά την ολοκλήρωση της διαδικασίας αποδοχής αποστολής

Παράλληλα, υποστηρίζονται και οι εξής διαδικασίες:

- Επανάληψη διαδικασίας μηνιαίας συνταγής με τον ίδιο τρόπο, με πρότερη τηλεφωνική επιβεβαίωση (helpdesk)
- Ενημέρωση του πολίτη για θέματα που άπτονται της εκτέλεσης

Σημειώνεται ότι, η εκτέλεση της συνταγής πραγματοποιείται στο ΟΠΣ ΕΟΠΥΥ μέσω της ειδικής εφαρμογής. Το προτεινόμενο σύστημα καλείται να διαλειτουργεί με το ΟΠΣ ΕΟΠΥΥ με στόχο την ανταλλαγή των κατάλληλων δεδομένων για την ολοκλήρωση των προβλεπόμενων διαδικασιών.

Η επεξεργασία μίας Εντολής Παραγγελίας ξεκινά με τον Έλεγχο Διαθεσιμότητας Αποθέματος που γίνεται με βάση κάποια από τις μεθοδολογίες FIFO, FEFO, LIFO και ειδικών χαρακτηριστικών. Όταν εντοπιστεί το απόθεμα τότε δεσμεύονται αμέσως, οι αντίστοιχες παρτίδες ή/και ποσότητες των προϊόντων.

Η συλλογή των ειδών εκτελείται με δύο τρόπους:

- Ο πρώτος τρόπος βασίζεται αποκλειστικά στην σειρά με την οποία εμφανίζονται τα εμπορεύματα στη λίστα ειδών, η οποία έχει επεξεργαστεί από το ίδιο το σύστημα βάσει κάποιων κριτηρίων
- Ο δεύτερος τρόπος βασίζεται στην ελεύθερη επιλογή του χειριστή (με απαραίτητη φυσικά προϋπόθεση η ικανοποίηση όλης της λίστας)

Και για τους δύο τρόπους συλλογής, η επόμενη λειτουργία, προαιρετικά, είναι το πακετάρισμα των εμπορευμάτων, όπου θα επικολληθεί μία ετικέτα με το packing list (είδος, παρτίδα, ποσότητα, βάρος), τα στοιχεία του πελάτη και το barcode. Η σήμανση του κιβωτίου του πελάτη θα διευκολύνει τη μετέπειτα φόρτωσή του καθώς και την ιχνηλασιμότητα (tracking) της παραγγελίας ή των ειδών της που εμπεριέχει.

A.3.1.2.4.2 Εκσυγχρονισμός Συστήματος Ελέγχου & Εκκαθάρισης Συνταγών Φαρμάκου

Σήμερα ο ΕΟΠΥΥ διαθέτει ένα σύστημα ελέγχου και εκκαθάρισης των μηνιαίων λογαριασμών που υποβάλουν τα ιδιωτικά και στρατιωτικά φαρμακεία και αφορούν καθαρά την παροχή φαρμακευτικής περίθαλψης στους δικαιούχους του. Το σύστημα αυτό είναι εγκαταστημένο στον εξοπλισμό του ΕΟΠΥΥ στο ΚΜΕΣ και στηρίζεται:

- Στην ενημέρωση της ΒΔ του με στοιχεία μητρώων (φαρμακεία – φαρμακοποιοί, φάρμακα, Ιατροί, Δελτία Τιμών, Θετικές Λίστες, εισαγωγές φαρμάκων από ΙΦΕΤ κ.λπ.) που διατηρούν και συντηρούν ή και παράγουν τρίτα συστήματα του ΕΟΠΥΥ ή άλλων,

- Στην καθημερινή παραλαβή των ηλεκτρονικών στοιχείων έκδοσης και εκτέλεσης συνταγών φαρμάκου από το σύστημα Ηλεκτρονικής Συνταγογράφησης της ΗΔΙΚΑ και από το σύστημα eΔΑΠΥ του ΕΟΠΥΥ, και
- Στη μηνιαία υποβολή των φυσικών αρχείων των λογαριασμών φαρμάκου των ιδιωτικών – στρατιωτικών φαρμακείων, που περιλαμβάνουν τα έντυπα τιμολόγια και τις εκτυπώσεις των εκδόσεων (για τις μη άυλες) και των αντίστοιχων εκτελέσεων συνταγών με επικολλημένες τις ταινίες γνησιότητας των εκτελεσμένων εμβλαγίων.

Από κάθε μηνιαίο λογαριασμό φαρμάκου εξάγεται δείγμα ελέγχου εκτελέσεων συνταγών φαρμάκου. Τα τιμολόγια και οι συνταγές του δείγματος ελέγχου ψηφιοποιούνται και ελέγχονται αυτόματα από το σύστημα αν ικανοποιούν ή όχι μια σειρά από προδιαγεγραμμένους κανόνες. Μετά από τον οπτικό έλεγχο και την επιβεβαίωση από του ελεγκτές του ΕΟΠΥΥ των προτεινόμενων από το σύστημα περικοπών, κάθε υποβολή του λογαριασμού εκκαθαρίζεται και τα στοιχεία της εκκαθάρισης μεταφέρονται στο σύστημα eΔΑΠΥ του ΕΟΠΥΥ για την έκδοση των αντίστοιχων ενταλμάτων και την πληρωμή των φαρμακείων.

Το σύστημα ελέγχου και εκκαθάρισης συνταγών φαρμάκων στη σημερινή του μορφή παρουσιάζει μια σειρά από εγγενείς αδυναμίες, καθυστερήσεις και δαπάνες χρημάτων και προσωπικού, που θα μπορούσαν να αποφευχθούν, και που οφείλονται κυρίως:

- Στην ασύγχρονη και ελλιπή ενημέρωση της ΒΔ του με στοιχεία των μητρώων και λοιπών στοιχείων φαρμάκων που χρησιμοποιεί,
- Στη διαφορετική κωδικοποίηση των ίδιων οντοτήτων μεταξύ των επί μέρους συστημάτων του Οργανισμού,
- Στην αδυναμία του συστήματος Ηλεκτρονικής Συνταγογράφησης της ΗΔΙΚΑ να προσδιορίσει με ακρίβεια το φαρμακείο εκτέλεσης μιας συνταγής,
- Στην ανάγκη της ψηφιοποίησης των ταινιών γνησιότητας των εκτελούμενων με τη συνταγή εμβλαγίων φαρμάκων,
- Στην ανάγκη ψηφιοποίησης των συνταγών:
 - Για τον έλεγχο υπογραφών και σφραγίδων ιατρού, φαρμακείου και δικαιούχου, και
 - Για την πιστοποίηση της εκτέλεσης κάθε εμβλαγίου με την επικόλληση της αντίστοιχης ταινίας γνησιότητας του εμβλαγίου στο έντυπο της εκτέλεσης της συνταγής,και ακόμα,

- Στο γεγονός ότι ένα σημαντικό κόστος του ΕΟΠΥΥ, που οφείλεται στην παροχή φαρμακευτικής περίθαλψης από τα φαρμακεία εξωτερικών ασθενών των νοσοκομείων ΕΣΥ, σήμερα δεν ελέγχεται και δεν εκκαθαρίζεται.

Σύμφωνα με τα παραπάνω για τον εκσυγχρονισμό του συστήματος ελέγχου και εκκαθάρισης συνταγών φαρμάκων απαιτούνται τα εξής:

1. Η ομογενοποίηση των γενικού μητρώου παρόχων του Οργανισμού, του μητρώου φαρμακευτικών σκευασμάτων και των απαραίτητων βοηθητικών – παραμετρικών πινάκων ώστε:
 - a. Να περιλαμβάνουν όλα τα απαραίτητα στοιχεία για τη λειτουργία όλων των επί μέρους συστημάτων του Οργανισμού, τηρώντας την αναγκαία ιστορικότητα των στοιχείων,
 - b. Να τηρούνται και να συντηρούνται κεντρικά από τον Οργανισμό, και
 - c. Να διατίθενται αυτόματα σε όλα τα επί μέρους συστήματα του ΕΟΠΥΥ.
2. Συνεπώς πρέπει να υλοποιηθούν νέα συστήματα τήρησης και συντήρησης αυτών των μητρώων αλλά και των αντίστοιχων βοηθητικών – παραμετρικών πινάκων (ΑΤC, ICD models, τιμές και ιδιότητες φαρμακευτικών σκευασμάτων δραστικές ουσίες, μορφές, τόποι χορήγησης, ιατρικές ειδικότητες, κ.λπ.) διαδικασία που περιλαμβάνει:
 - Την επιχειρησιακή ανάλυση και μελέτη εφαρμογής για το ποια ακριβώς στοιχεία απαιτούνται για κάθε σύστημα του ΕΟΠΥΥ που θα τα χρησιμοποιεί,
 - Την ενιαία κωδικοποίηση όλων των παρόχων (ιατρών, φαρμακείων – φαρμακοποιών, φαρμακευτικών εταιριών) και των βοηθητικών – παραμετρικών πινάκων
 - Την τήρηση της ιστορικότητας των στοιχείων των παρόχων που μεταβάλλονται στο χρόνο,
 - Το σχεδιασμό και την υλοποίηση των αυτοματισμών ενημέρωσής τους από ηλεκτρονικά στοιχεία από τρίτα συστήματα,
 - Το σχεδιασμό και την υλοποίηση του user interface ενημέρωσης και συντήρησής του,
 - Την τεκμηρίωση και εκπαίδευση του προσωπικού του Οργανισμού που θα το χρησιμοποιεί, και
 - Τις αναγκαίες τροποποιήσεις των επί μέρους συστημάτων του ΕΟΠΥΥ που χρησιμοποιούν αυτά τα μητρώα.
3. Το μέρος του γενικού μητρώου παρόχων που αφορά τους ιατρούς, τα φαρμακεία – φαρμακοποιούς και το μητρώο φαρμακευτικών σκευασμάτων με όλους τους σχετικούς βοηθητικούς – παραμετρικούς πίνακες και με την

αναγκαία ιστορικότητα των στοιχείων τους που μεταβάλλονται στο χρόνο, πρέπει να είναι διαθέσιμο κάθε στιγμή στο σύστημα ελέγχου και εκκαθάρισης συνταγών φαρμάκου.

4. Το μέρος του γενικού μητρώου παρόχων του ΕΟΠΥΥ που αφορά τα φαρμακεία – φαρμακοποιούς πρέπει να διατίθεται αυτόματα και στο σύστημα ηλεκτρονικής συνταγογράφησης της ΗΔΙΚΑ ώστε να είναι πάντα ενήμερο για το ποια φαρμακεία είναι ενεργά. Η ΗΔΙΚΑ από την πλευρά της πρέπει να απαιτεί από κάθε φαρμακοποιό χρήστη του συστήματός της να δηλώνει, κάθε φορά που συνδέεται με το σύστημά της, για λογαριασμό ποιου φαρμακείου θα εκτελεί συνταγές.
5. Στο σύστημα ελέγχου και εκκαθάρισης συνταγών φαρμάκου πρέπει να συμπεριληφθούν:
 - a. Οι υποβολές των ιδιωτικών – στρατιωτικών φαρμακείων που αφορούν τα ραντεβού εμβολιασμών και τη διάθεση των self-tests,
 - b. Οι μηνιαίοι λογαριασμοί των φαρμακείων εξωτερικών ασθενών των νοσοκομείων ΕΣΥ,αλλά και γενικότερα η παραμετροποίηση του συστήματος πρέπει να επιτρέπει την ένταξη σ' αυτό σε οποιαδήποτε νέας παροχής φαρμακευτικής περίθαλψης από τα φαρμακεία σε δικαιούχους του Οργανισμού.

A.3.1.2.5 Σύστημα Διαχείρισης Παροχών - Ιατρικών Υλικών - ΣΕΔ (γνωματεύσεις & ατομικά αιτήματα)

Μέσω του Συστήματος αυτού θα παρέχεται η δυνατότητα για υποβολή γνωματεύσεων για τα ατομικά αιτήματα ασφαλισμένων προς αποζημίωση αναφορικά με τους λοιπές καλυπτόμενες από τον ΕΟΠΥΥ δαπάνες όπως σκευάσματα ειδικής διατροφής, οπτικά, επιθέματα κλπ.

Το Σύστημα Διαχείρισης Παροχών – Ιατρικών Υλικών & ΣΕΔ θα υποστηρίζει τις παρακάτω δυνατότητες:

- Γνωματεύσεις
- Εκτελέσεις

Γνωματεύσεις

Ο πιστοποιημένος στον ΕΟΠΥΥ ιατρός θα έχει τη δυνατότητα της έκδοσης γνωμάτευσης για τα ακόλουθα:

1. Συνταγή χορήγησης Ιατροτεχνολογικού Υλικού (π.χ. ΣΕΔ, Διαβητολογικό Υλικό)
2. Παραπεμπτικό για Θεραπευτικές Πράξεις (π.χ. Φυσικοθεραπεία)

3. Παραπεμπτικό για εισαγωγή σε Υγειονομικές Μονάδες Φροντίδας (Κλινική Χρόνιων Πασχόντων, ΣΥΔ)

Για τον έλεγχο της ασφαλιστικής ικανότητας του ασθενή ώστε να είναι δυνατή η διάκριση της δυνατότητας εκτέλεσης της γνωμάτευσης και σε ιδιωτική δομή (για ασφαλισμένους σε φορείς που έχουν ενταχθεί στον ΕΟΠΥΥ) ή μόνο σε δημόσια (για ανασφάλιστους), οι εφαρμογές του ΕΟΠΥΥ συνδέονται on-line, μέσω κλήσης Web Service, με το σύστημα ΑΤΛΑΣ της ΗΔΙΚΑ.

Εκτελέσεις

Η ηλεκτρονική υπηρεσία Δήλωσης Αναλυτικών Παραστατικών Υγείας (eΔΑΠΥ) εκτελέσεων θα υποστηρίζει τις παρακάτω κύριες λειτουργίες:

- Την ηλεκτρονική υποβολή των ΔΑΠΥ Παροχών με εισαγωγή παραστατικών και την "έξυπνη" ταξινόμηση των παραστατικών στις αντίστοιχες υποβολές για τις συμβάσεις που έχει ανοιχθεί περίοδος. Η ταξινόμηση πραγματοποιείται με αναφορά στον κωδικό υλικού, την ημερομηνία εκτέλεσης γνωμάτευσης, την περίοδο υποβολής και τον ασφαλιστικό φορέα (ελληνικό ή ευρωπαϊκό).
- Τον υπολογισμό του αιτούμενου ποσού ανά παραστατικό που εισάγεται και του συνολικού αιτούμενου ποσού για κάθε υποβολή με το πέρας του ελέγχου υποβολής.
- Την εισαγωγή στοιχείων φορολογικών παραστατικών από τους Προμηθευτές Υγείας για τον έλεγχο του αιτούμενο ποσού της υποβολής με το ποσό των φορολογικών παραστατικών με ταυτόχρονη επισύναψη των φυσικών παραστατικών σε μορφή αρχείων pdf.
- Την δυνατότητα ορισμού εσωτερικών στον οργανισμό χρηστών για την διαχείριση των παραπεμπτικών (εισαγωγή - μεταβολή - διαγραφή) από πολλαπλούς χρήστες
- Τον έλεγχο υποβολής σύμφωνα με τούς προβλεπόμενους όρους και την εποπτική επιθεώρηση των προειδοποιήσεων που ενδέχεται να προκύψουν καθώς και τα ποσά των φορολογικών παραστατικών.
- Την Ενημέρωση Στοιχείων της Εγκατάστασης του Παρόχου Υγείας, να δηλώσει τον τραπεζικό λογαριασμό πληρωμής του από τον ΕΟΠΥΥ, όπως επίσης το Σημείο Υποβολής (ΠΕΔΙ) στο οποίο υπάγεται.
- Τη διασύνδεση με το Σύστημα Συνταγογράφησης Παροχών ΕΚΠΥ για την ανάκτηση των στοιχείων της, προς εκτέλεση, Γνωμάτευσης.
- Τη δυνατότητα σύνδεσης με το λογισμικό που χρησιμοποιεί ο Πάροχος Υγείας για την εκτέλεση γνωματεύσεων μέσω κλήσης WS που θα παρέχει ο ΕΟΠΥΥ.

- Τη δυνατότητα υποβολής ένστασης επί της εκκαθάρισης συγκεκριμένης υποβολής.

Περιβάλλον συστήματος

Για τη διασφάλιση της ασφάλειας και της ακεραιότητας της πληροφορίας, η εφαρμογή ΦΑΥ για τη λειτουργία της διαδικασίας των ατομικών αιτημάτων θα επικοινωνεί με τα παρακάτω εξωτερικά συστήματα:

- Εφαρμογή ηλεκτρονικής συνταγογράφησης (e-Prescription) της ΗΔΙΚΑ
- Μητρώο ΑΜΚΑ / Μητρώο Ασφαλιστικής Ικανότητας «ΑΤΛΑΣ» ΗΔΙΚΑ

Εφαρμογή ηλεκτρονικής συνταγογράφησης της ΗΔΙΚΑ

Η εφαρμογή ΦΑΥ θα επικοινωνεί με το σύστημα ηλεκτρονικής συνταγογράφησης της ΗΔΙΚΑ (e-Prescription) έτσι ώστε να ελέγξει και να αντλήσει όλες τις απαραίτητες πληροφορίες που αφορούν τα παραπεμπτικά και τις γνωματεύσεις.

Σύστημα «Μητρώο ΑΜΚΑ / Μητρώο Ασφαλιστικής Ικανότητας ΑΤΛΑΣ της ΗΔΙΚΑ»

Κατά την δημιουργία μίας νέας γνωμάτευσης από τον αρμόδιο ιατρό, η εφαρμογή θα επικοινωνεί με το «**Μητρώο ΑΜΚΑ / Μητρώο Ασφαλιστικής Ικανότητας ΑΤΛΑΣ της ΗΔΙΚΑ**» για τον έλεγχο της ασφαλιστικής ικανότητας του ασθενή ώστε να είναι δυνατή η διάκριση της δυνατότητας εκτέλεσης της γνωμάτευσης και σε ιδιωτική δομή ή μόνο σε δημόσια.

A.3.1.2.6 Σύστημα Διαχείρισης Ατομικών Αιτημάτων

Το Σύστημα Διαχείρισης Ατομικών Αιτημάτων θα υποστηρίζει τον έλεγχο, διαχείριση, εκκαθάριση και υπολογισμό αποζημιώσεων αναφορικά με τα ατομικά αιτήματα που υποβάλλουν οι ασφαλισμένοι. Θα εφαρμόζονται όλοι οι κανόνες που περιλαμβάνονται στον ΕΚΠΥ (Ενιαίο Κανονισμό Παροχής Υπηρεσιών Υγείας) ως προς την επιλεξιμότητα δαπανών, την συχνότητα αποζημιώσεων καθώς και το ύψος δικαιούμενων ποσών.

Συνεχίζοντας ο ΕΟΠΥΥ την αναβάθμιση των προσφερόμενων ψηφιακών υπηρεσιών, θα δίνει τη δυνατότητα στους πολίτες να υποβάλλουν ηλεκτρονικά ατομικά αιτήματα για αποζημίωση μέσω του Φάκελου Ασφάλισης Υγείας. Στα ατομικά αιτήματα θα υποβάλλονται όλα τα απαραίτητα δικαιολογητικά επισυνάπτοντας ηλεκτρονικά αρχεία.

Ο πολίτης θα έχει τη δυνατότητα να ενημερώνεται μέσω του ΦΑΥ για την εξέλιξη του αιτήματός του. Με την έκδοση της εγκριτικής απόφασης, ο πολίτης θα ενημερώνεται αυτόματα και τα χρήματα θα κατατίθενται στον IBAN που έχει δηλώσει. Όλες οι ηλεκτρονικές υπηρεσίες θα προσφέρονται και στα ανήλικα προστατευόμενα μέλη κάθε οικογένειας.

Κατηγορίες Ατομικών Αιτημάτων

Στόχος του Οργανισμού είναι η ολοκλήρωση της ηλεκτρονικής υποβολής για όλες τις κατηγορίες ατομικών αιτημάτων, προκειμένου να καταστεί δυνατή η αποσυμφόρηση των Περιφερειακών Διευθύνσεων και η βελτίωση της εξυπηρέτησης των δικαιούχων και των διαδικασιών της εκκαθάρισης των δαπανών.

Ειδικότερα, θα υποβάλλονται ηλεκτρονικά, μέσω του Φάκελου Ασφάλισης Υγείας του ΕΟΠΥΥ, τα αιτήματα για αποζημίωση που αφορούν:

- Δαπάνες για προμήθεια οπτικών ειδών
- Δαπάνες μετακίνησης για διενέργεια συνεδριών αιμοκάθαρσης
- Δαπάνες μετακίνησης για διενέργεια μεταγγίσεων αίματος, αφαιμαξομεταγγίσεων ή αφαιμάξεων σε δικαιούχους πάσχοντες από μεσογειακή αναιμία, δρεπανοκυτταρική νόσο και άλλες αιμοσφαιρινοπάθειες.
- Δαπάνες για προμήθεια περούκας.
- Δαπάνες μετακίνησης για λόγους υγείας, εκτός του τόπου μόνιμης κατοικίας του.
- Δαπάνες για προμήθεια προϊόντων ειδικής διατροφής (ΣΕΔ) χωρίς γλουτένη για πάσχοντες από κοιλιοκάκη.
- Δαπάνες για έξοδα μετακίνησης θαλασσαιμικών.
- Δαπάνες για θεραπείες Ειδικής Αγωγής (λογοθεραπεία, εργοθεραπεία και ψυχοθεραπεία).
- Δαπάνες για Αεροθεραπεία.
- Δαπάνες για αποκλειστικές νοσοκόμες.
- Δαπάνες για λουτροθεραπεία.
- Δαπάνες για τοκετό στο σπίτι.

Βασική διαδικασία υποβολής Ατομικού Αιτήματος

Οι πολίτες θα μπορούν να αποστέλλουν προς τον ΕΟΠΥΥ τα απαραίτητα δικαιολογητικά για τις παραπάνω διαδικασίες χωρίς να μεταβαίνουν στην Υπηρεσία και χωρίς να

περιμένουν σε ουρές. Το όφελος μεγιστοποιείται ειδικά για όσους πολίτες υποβάλλονται σε επαναλαμβανόμενες θεραπείες, άρα χρειάζεται περιοδικά να επαναλαμβάνουν και τα αιτήματα προς τον ΕΟΠΥΥ. Μεγάλο είναι επίσης το όφελος για την ίδια την Υπηρεσία, η οποία μειώνει τη γραφειοκρατία και μπορεί να ελέγχει και να διεκπεραιώνει ταχύτερα και ακριβέστερα τα αιτήματα που υποβάλλονται.

Η διαδικασία είναι σχεδιασμένη με απλό και λειτουργικό τρόπο.

1. Οι ενδιαφερόμενοι θα εισέρχονται στον Φάκελο Ασφάλισης Υγείας με τους κωδικούς Taxisnet και τον ΑΜΚΑ τους (ή τον ΑΜΚΑ του προστατευόμενου μέλους).
2. Από το κεντρικό μενού της εφαρμογής θα επιλέγουν «Υποβολή Ατομικού Αιτήματος».
3. Στην οθόνη που ανοίγει θα επιλέγουν την κατηγορία του αιτήματος (πχ ΟΠΤΙΚΑ).
4. Ο ΦΑΥ επικοινωνεί με το σύστημα γνωματεύσεων και αντλεί αυτόματα τον κωδικό γνωμάτευσης που αντιστοιχεί στην κατηγορία του αιτήματος που έχουν επιλέξει.
5. Οι ενδιαφερόμενοι θα αναρτούν όλα τα απαραίτητα κατά περίπτωση δικαιολογητικά.
6. Κατόπιν θα καταχωρούν τον αριθμό κινητού τηλεφώνου και έναν έγκυρο και ενεργό αριθμό τραπεζικού λογαριασμού (IBAN), στον οποίο είναι αποκλειστικοί δικαιούχοι ή συνδικαιούχοι.
7. Στη συνέχεια η Υπηρεσία θα ελέγχει τα στοιχεία και τα δικαιολογητικά και θα καταβάλλει τα αναλογούντα ποσά χωρίς άλλη ενέργεια των δικαιούχων.

Επισημαίνεται ότι, στο πλαίσιο εκσυγχρονισμού και αναβάθμισης του δικτύου και των παρεχομένων υπηρεσιών στα ΚΕΠ, οι παραπάνω διαδικασίες θα διεκπεραιώνονται και μέσω των Κέντρων Εξυπηρέτησης Πολιτών. Με τον τρόπο αυτό, οι πολίτες θα μπορούν να υποβάλλουν με φυσικό τρόπο τα αιτήματα για αποζημίωση και προς τα ΚΕΠ, τα οποία με τη σειρά τους θα τα αποστέλλουν ηλεκτρονικά προς τον ΕΟΠΥΥ.

Περιβάλλον συστήματος

Για τη διασφάλιση της ασφάλειας και της ακεραιότητας της πληροφορίας, η εφαρμογή ΦΑΥ για τη λειτουργία της διαδικασίας των ατομικών αιτημάτων θα επικοινωνεί με τα παρακάτω εξωτερικά συστήματα:

- Γενική Γραμματεία Πληροφοριακών Συστημάτων (taxisnet)

- Εφαρμογή ηλεκτρονικής συνταγογράφησης (e-Prescription) της ΗΔΙΚΑ

Γενική Γραμματεία Πληροφοριακών Συστημάτων (taxisnet)

Για την είσοδό του στον ΦΑΥ ο πολίτης θα χρησιμοποιεί τους κωδικούς taxisnet. Ο ΦΑΥ θα επικοινωνεί με την ΓΓΠΣ και θα ελέγχει την ορθότητα των στοιχείων και θα πιστοποιεί τον χρήστη έτσι ώστε να συνδεθεί στην εφαρμογή.

Εφαρμογή ηλεκτρονικής συνταγογράφησης της ΗΔΙΚΑ

Η εφαρμογή ΦΑΥ θα επικοινωνεί με το σύστημα ηλεκτρονικής συνταγογράφησης της ΗΔΙΚΑ (e-Prescription) έτσι ώστε να ελέγξει και να αντλήσει όλες τις απαραίτητες πληροφορίες που αφορούν τα παραπεμπτικά και τις γνωματεύσεις.

A.3.1.2.7 Σύστημα Διαχείρισης Δαπανών για Ευρωπαίους πολίτες

Με δεδομένη την ανάγκη αξιολόγησης και παραγωγής λύσεων, απλούστευσης διαδικασιών, συντονισμού των εμπλεκόμενων υπηρεσιών και αυτοματοποίησης με χρήση ΤΠΕ, προτείνεται η υλοποίηση συστήματος Δαπανών Ευρωπαίων Πολιτών για τη διαχείριση, παρακολούθηση και εκκαθάριση δαπανών για παροχή υπηρεσιών υγείας προς Ευρωπαίους Πολίτες που διενεργούνται στην χώρα μας καθώς και η δημιουργία αιτημάτων προς τους Ασφαλιστικούς Φορείς της αλλοδαπής με τους οποίους υπάρχει συμφωνία αμοιβαίας κάλυψης ασφαλισμένων ώστε ο ΕΟΠΥΥ να λάβει την δικαιούμενη αποζημίωση από αυτούς.

Η διασυνοριακή περίθαλψη αφορά στις υπηρεσίες υγειονομικής περίθαλψης, έκτακτης ή προγραμματισμένης, που παρέχονται ή συνταγογραφούνται σε κράτος διάφορο από το κράτος ασφάλισης.

Η αποζημίωση δαπανών διασυνοριακής περίθαλψης διέπεται από:

- τους Ευρωπαϊκούς Κανονισμούς Κοινωνικής Ασφάλισης (ΕΚ) 883/2004 & 987/2009 για τα κράτη μέλη ΕΕ/ΕΟΧ, Ελβετία και Ηνωμένο Βασίλειο,
- την Ευρωπαϊκή Οδηγία 2011/24/ΕΕ (ω. 4213/13) για τα δικαιώματα ασθενών στη διασυνοριακή περίθαλψη για τα κράτη μέλη ΕΕ/ΕΟΧ και,
- τις διατάξεις του ΕΚΠΥ (ΦΕΚ 4898/Β'/2018), άρθρα 32-26.

Επισημαίνεται ότι στην αποζημίωση δαπανών διασυνοριακής περίθαλψης εμπλέκονται, κατά αντικείμενο και αρμοδιότητα, οι Διευθύνσεις ΕΟΠΥΥ Διεθνών Ασφαλιστικών Σχέσεων, Έλέγχου & Εκκαθάρισης, Στρατηγικού Σχεδιασμού και Πληροφορικής, ως προς

τη χορήγηση έγκρισης το ΑΥΣ, το ΔΣ και ο Διοικητής ΕΟΠΥΥ και τέλος, οι Περιφερειακές Διευθύνσεις ΕΟΠΥΥ της χώρας.

Για κάποια είδη διασυννοριακής περίθαλψης απαιτείται έγκριση ΕΟΠΥΥ για τους ασφαλισμένους Ελληνικών ΦΚΑ, που έχουν ενταχθεί στον Οργανισμό. Η υποχρέωση προηγούμενης ή εκ των υστέρων έγκρισης ΕΟΠΥΥ για νοσηλεία/θεραπεία εκτός Ελλάδας αφορά σε:

- Σοβαρό νόσημα, το οποίο δεν μπορεί να αντιμετωπισθεί στην Ελλάδα και η ενδεδειγμένη θεραπευτική αντιμετώπιση δεν αποτελεί πειραματική ή ερευνητική μέθοδο,
- Σοβαρό νόσημα, το οποίο δεν μπορεί να αντιμετωπισθεί στην Ελλάδα εγκαίρως και μέσα στον ιατρικώς αναγκαίο χρόνο και η τυχόν καθυστέρηση της αντιμετώπισής του θέτει σε κίνδυνο την κατάσταση της υγείας του ασθενούς,
- Νοσηλεία σε Νοσοκομείο εκτός ΕΕ/ΕΟΧ, Ελβετία και Ηνωμένο Βασίλειο συνεπεία βίαιου, αιφνίδιου και αναπότρεπτου συμβάντος και,
- Μεταμόσχευση ιστών ή οργάνων (συμπαγών ή ρευστών), η οποία δεν μπορεί να πραγματοποιηθεί στην Ελλάδα ή στον κρίσιμο, για την περίπτωση του ασθενούς, χρόνο.

Το προτεινόμενο σύστημα Διαχείρισης Δαπανών για Ευρωπαίους Πολίτες αφορά σε:

- Ηλεκτρονική διασύνδεση όλων των «σταθμών» των αιτημάτων, δηλαδή ΠΕ.ΔΙ. ΕΟΠΥΥ, ΑΥΣ, Δ/νση Διεθνών Ασφαλιστικών Σχέσεων με πιστοποιημένους χρήστες και συγκεκριμένους ρόλους.
- Ενσωμάτωση και διαχείριση του συνόλου των δικαιολογητικών αιτήματος (γνωμάτευση και λοιπά έγγραφα) σε ηλεκτρονική μορφή

Ενδεικτικές λειτουργικές δυνατότητες του προτεινόμενου συστήματος αποτελεί:

- Η ανταλλαγή προσωπικών στοιχείων και ιατρικών δικαιολογητικών σε ψηφιακή μορφή με διαβαθμισμένη πρόσβαση των εμπλεκόμενων χρηστών στα διάφορα στάδια με στόχο τη διασφάλιση των προσωπικών δεδομένων
- Η δυνατότητα απόδοσης μονοσήμαντου αριθμού από την ΠΕ.ΔΙ. ΕΟΠΥΥ, όπου εισέρχεται αρχικά το αίτημα, ως αριθμού πρωτοκόλλου του αιτήματος που το συνοδεύει σε όλη την πορεία διαχείρισής του με δυνατότητα ημερολογιακής αποτύπωσης της «διαδρομής» του αιτήματος κατά τα διάφορα στάδια
- Η δυνατότητα αναζήτησης αιτήσεων με βάση πολλαπλά κριτήρια αναζήτησης (π.χ. ΑΜΚΑ), ώστε να είναι δυνατή η λήψη ιστορικότητας όσον αφορά σε προηγούμενες αιτήσεις νοσηλείας εκτός Ελλάδας ανά ασθενή

- Η δυνατότητα άντλησης στατιστικών στοιχείων ανά χώρα, πάροχο, είδος περίθαλψης και συνολικό κόστος. Επιπρόσθετα, η δυνατότητα σύνδεσης με το σύστημα οικονομικής διαχείρισης του Οργανισμού (προκαταβολές, έξοδα μετακίνησης και διαμονής, έξοδα νοσηλείας ως ιδιωτική περίθαλψη και λοιπά έξοδα), ώστε να γνωρίζει η Διοίκηση ανά πάσα στιγμή το πλήρες κόστος κάθε νοσηλείας στο εξωτερικό

Με το προτεινόμενο σύστημα επιδιώκεται να:

Οριστεί ταχύτερη, ενιαία και διαφανής διαδικασία για την αντιμετώπιση όλων των αιτημάτων διασυνοριακής περίθαλψης κατόπιν έγκρισης ΕΟΠΥΥ, τα οποία στην πλειοψηφία τους πρέπει να διεκπεραιώνονται εντός ασφυκτικών χρονικών πλαισίων,

Διασφαλιστεί η ανταλλαγή έγκυρης και εμπιστευτικής πληροφορίας,

Αποτυπώνονται με ακρίβεια οι χρόνοι απόκρισης από τα εκάστοτε αρμόδια όργανα στα διάφορα στάδια διεκπεραίωσης των αιτημάτων,

Μειωθούν τα διοικητικά βάρη και η γραφειοκρατία,

Καταστεί ευέλικτη η αξιολόγηση και ο συντονισμός του συνόλου της διαδικασίας και,

Γίνει δυνατή η εξαγωγή συμπερασμάτων και χάραξη στρατηγικής για τις περιπτώσεις νοσηλείας στο εξωτερικό.

A.3.1.2.8 Σύστημα Διαπραγμάτευσης Τιμών, Αξιολόγησης Παρόχων & Παρακολούθησης Επιπέδου Ποιότητας Παρεχόμενων Υπηρεσιών Υγείας με συμμετοχή και των ασθενών

A.3.1.2.8.1 Σύστημα Διαπραγμάτευσης & Ηλεκτρονικών Προμηθειών (για υπηρεσίες υγείας, σε περιπτώσεις έκτακτων αναγκών, κρίσεων, κλπ)

Μέσω του συστήματος αυτού προβλέπεται η κάλυψη δυνατότητας του ΕΟΠΥΥ για διενέργεια διαδικασιών διαπραγμάτευσης και προμήθειας αγαθών και υπηρεσιών άμεσα σε περιπτώσεις κρίσεων χωρίς την μεσολάβηση της πάγιας διαδικασίας των Ηλεκτρονικών Δημόσιων Προμηθειών. Η ανάγκη αυτή κατέστη επιτακτική κατά την τρέχουσα περίοδο λόγω της πανδημίας Covid-19 όταν ο ΕΟΠΥΥ χρειάστηκε να προμηθευτεί κατεπειγόντως και κατά παρέκκλιση των κείμενων διατάξεων υγειονομικό και λοιπό υλικό για την κάλυψη αναγκών δημόσιας υγείας.

Το σύστημα θα πρέπει να υποστηρίζει τις διαδικασίες επιλογής παρόχου σε όλες τις φάσεις της διαδικασίας Διαπραγμάτευσης ξεκινώντας από την Διαμόρφωση του

αντικείμενου, την ηλεκτρονική ενημέρωση των υποψηφίων προμηθευτών για το αντικείμενο τους όρους και προδιαγραφές της προμήθειας (Διακήρυξη), την εκδήλωση ενδιαφέροντος για συμμετοχή, την υποβολή ερωτήσεων από τους παρόχους και την παροχή διευκρινίσεων από τον Οργανισμό, την ηλεκτρονική υποβολή και έλεγχο των απαιτούμενων δικαιολογητικών, την ηλεκτρονική υποβολή της τεχνικής προσφοράς των παρόχων-προμηθευτών και την ηλεκτρονική συμπλήρωση των αντίστοιχων πινάκων συμμόρφωσης, την ηλεκτρονική υποβολή των οικονομικών προσφορών (όταν αυτό είναι επιθυμητό), την αξιολόγηση των προσφορών και την διαχείριση των ενστάσεων των παρόχων-προμηθευτών, την επιλογή του τελικού Προμηθευτή και την κατακύρωση σε αυτόν του Διαγωνισμού ή την ακύρωση του Διαγωνισμού.

Το σύστημα θα πρέπει να υποστηρίζει πολλαπλά είδη διακηρύξεων μέσω επιλογών και ρυθμίσεων στη διεπαφή των διαχειριστών του κάθε Διαγωνισμού κατά την αρχική διαμόρφωση του. Θα υποστηρίζονται κατ' ελάχιστον Διαδικασίες Διαβούλευσης (RFI), Διαδικασίες Διακήρυξης Διαγωνιστικής Διαδικασίας (RFP), Διαδικασίες Μειοδοτικών Προμηθειών μέσω γραπτών προσφορών (RFQ), διαδικασίες online δημοπρασιών (reverse e-auctions) και προθεσμιακών δημοπρασιών (forward auctions). Κάθε είδος διακήρυξης θα υποστηρίζεται από τυποποιημένη ροή εργασιών με δυνατότητα ρύθμισής τους από τον Διαχειριστή του Διαγωνισμού και τυποποιημένους ρόλους χρηστών.

Κάθε στιγμή θα μπορούν να είναι ενεργές πολλαπλές διακηρύξεις (χωρίς όριο) σε διαφορετικές φάσεις η κάθε μια.

Κάθε διακήρυξη θα αποτελεί για το σύστημα μία υπόθεση, που θα μπορεί να αντιγραφεί, να τροποποιηθεί (ως προς το αντικείμενο) και να επαναληφθεί όταν απαιτείται. Οι ρυθμίσεις κάθε Διακήρυξης (του χρονοδιαγράμματος διεξαγωγής, τυποποιημένων όρων, του είδους της Διακήρυξης (ανοιχτή, κλειστή), των εμπλεκομένων του Οργανισμού (π.χ. επιτροπών, παρατηρητών) κ.α.) θα πραγματοποιούνται μέσω επιλογών και wizards της διαδικτυακής εφαρμογής διαχείρισης από τον Διαχειριστή Διακήρυξης, που θα ορίζεται ξεχωριστά για κάθε Διακήρυξη (delegation).

Το σύστημα θα πρέπει να συντηρεί μητρώο παρόχων-προμηθευτών αγαθών και υπηρεσιών υγείας και θα διαθέτει μηχανισμό για την ηλεκτρονική αυτό-εγγραφή (self-registration) των παρόχων-προμηθευτών κάνοντας χρήση, πιστοποιημένων υπηρεσιών αυθεντικοποίησης. Το μητρώο παρόχων-προμηθευτών θα πρέπει να συγχρονίζεται και να ενημερώνει το αντίστοιχο του ΟΠΣ μέσω κατάλληλης διεπαφής (interface) τόσο για τους νέους παρόχους όσο και για την δραστηριότητά τους συμβάλλοντας στη διαδικασία αξιολόγησης προμηθευτών.

Κάθε πάροχος θα μπορεί να δηλώνει και να αντιπροσωπεύεται από πολλαπλούς χρήστες με διαφορετικά δικαιώματα που θα επιλέγει μέσω της διεπαφής χρήστη.

Η πρόσκληση συμμετοχής στους παρόχους-προμηθευτές θα γίνεται αυτόματα, ανάλογα με τις επιλογές του προμηθευτή ή επιλεκτικά από τον οργανισμό (κλειστοί διαγωνισμοί) ανάλογα με τις ρυθμίσεις της εκάστοτε Διακήρυξης. Ο Οργανισμός θα μπορεί να αποκλείσει παρόχους από την συμμετοχή τους σε επιλεγμένες ή όλες τις διαγωνιστικές διαδικασίες ή προμήθειες και να θέτει κριτήρια εξαίρεσης (π.χ. γεωγραφικά ή άλλα).

Για την υποστήριξη της διαδικασίας υποβολής και της πληροφόρησης, το σύστημα θα παρέχει Διαδικτυακό portal που θα επιτρέπει την υποβολή δικαιολογητικών και προσφορών, αλλά θα παρέχονται και εργαλεία για την offline διαμόρφωση των προσφορών (σε προκαθορισμένη μορφή) και την υποβολή της (upload) σε μεταγενέστερο χρόνο για λόγους ασφάλειας. Ο κάθε πάροχος-προμηθευτής θα μπορεί να επιλέγει τα αγαθά και τις υπηρεσίες που δηλώνει ότι μπορεί να παρέχει (μέσω πινάκων επιλογής ειδών και υπηρεσιών) καθώς και τις προτιμήσεις του σε σχέση με προεπιλογές (π.χ. ελάχιστο ύψος προμήθειας για συμμετοχή). Οι πίνακες ειδών και υπηρεσιών θα συγχρονίζονται μέσω κατάλληλου Interface με το σύστημα ΟΠΣ. Οι πάροχοι θα μπορούν να προτείνουν νέα είδη και υπηρεσίες και να συντάσσουν μέσω του Portal τιμοκαταλόγους για την υποστήριξη άμεσων RFQ για την υποστήριξη προθεσμιακών διαδικασιών

Το σύστημα ενημέρωσης θα υποστηρίζει πολλαπλά κανάλια ενημέρωσης και ο χρήστης πάροχος θα μπορεί να διαχειρίζεται τις αυτόματες ενημερώσεις και τα κανάλια από τα οποία θα τις λαμβάνει. Το επίπεδο της πληροφόρησης, που θα λαμβάνουν οι προμηθευτές, θα προσδιορίζεται από τον Οργανισμό και θα εξαρτάται από την φάση της διαγωνιστικής διαδικασίας.

Το portal θα υποστηρίζει ταυτόχρονα όλους τους διαγωνισμούς στους οποίους ο κάθε πάροχος συμμετέχει. Θα είναι διγλωσσικό (ελληνικά και αγγλικά) στο επίπεδο της διεπαφής χρήστη και στο επίπεδο των δεδομένων, ανάλογα με τις ρυθμίσεις της Διακήρυξης, και με πλήρη ιστορικότητα. Θα διαθέτει FAQ, βοήθεια online και δυνατότητα chatting με πλήρη καταγραφή των διαμειβομένων και διάχυση των απαντήσεων, ανάλογα με τις ρυθμίσεις.

Για τον έλεγχο των υποβαλλόμενων δικαιολογητικών, θα γίνεται χρήση, κατά το δυνατόν, των διαθέσιμων διεπαφών συστημάτων κρατικών φορέων και Οργανισμών (υπηρεσιών της ΑΑΔΕ για είσοδο στο σύστημα φορολογική ενημερότητα και έλεγχο εγκυρότητας υπευθύνων δηλώσεων, Εθνικό Μητρώο Επικοινωνίας, Μητρώο

Επιχειρήσεων κ.α.)

Για την αξιολόγηση των προσφορών θα υποστηρίζονται μοντέλα αξιολόγησης (π.χ. βασισμένα στο συνολικό κόστος κτήσης και χρήσης (TCO), καλύτερης οικονομικής προσφοράς, ζυγισμένης τεχνικής/οικονομικής προσφοράς) και τυποποιημένοι έλεγχοι (π.χ. χαμηλής οικονομικής προσφοράς, μη συμμόρφωσης με υποχρεωτικές προδιαγραφές) ενώ θα είναι δυνατή και η επιλογή στρατηγικής προμήθειας (π.χ. επιλογής μοναδικού προμηθευτή, κύριου και δευτερεύοντος, κατάτμησης της προμήθειας).

Το σύστημα θα παρέχει, μέσω κατάλληλου Interface, στοιχεία για τους κατακυρωμένους διαγωνισμούς στο σύστημα ΟΠΣ του Οργανισμού συμβάλλοντας στην παρακολούθηση της ανάλωσης του προϋπολογισμού, στην κατάρτιση των σχετικών συμβάσεων και στην τοποθέτηση παραγγελιών (σε περίπτωση κατακύρωσης RFQ και forward auctions) και θα αλληλοεπιδρά με αυτό ανταλλάσσοντας στοιχεία κατά την διαδικασία αξιολόγησης προμηθευτών του Οργανισμού.

Το σύστημα θα υποστηρίζει την επικύρωση αποφάσεων μέσω ηλεκτρονικών υπογραφών από τα μέλη επιτροπών μέσω κατάλληλων ροών (παράλληλων, ιεραρχικών ή σειριακών) που θα ακολουθούνται σε επιλεγμένες φάσεις (π.χ. ανάρτησης, κατακύρωσης, ενστάσεων κ.α.).

Το σύστημα θα διαθέτει σύστημα συγκεντρωτικών αναφορών για χρήση από τον Οργανισμό και τους παρόχους υγείας (για την συμμετοχή τους στους διαγωνισμούς).

Έμφαση πρέπει να δοθεί στην ασφάλεια της εφαρμογής, τόσο για την είσοδο και χρήση της από τους εμπλεκόμενους (αυθεντικοποίηση two factor από πιστοποιημένους φορείς – Τράπεζες και ΑΑΔΕ), αλλά και αναφορικά με την εμπιστευτικότητα, ακεραιότητα και διαθεσιμότητα των υποβαλλόμενων στοιχείων σε όλες τις φάσεις της διαδικασίας. Τα υποβαλλόμενα στοιχεία, για λόγους διαφάνειας, θα πρέπει να καθίστανται διαθέσιμα σε επιλεγμένες χρονικές στιγμές σύμφωνα, με την ροή της Διακήρυξης. Όλες οι ρυθμίσεις και οι ενέργειες των χρηστών και διαχειριστών της εφαρμογής και των παρόχων χρηστών του portal θα καταγράφονται αναλυτικά (auditing), ενώ τα στοιχεία θα αρχειοθετούνται και θα είναι διαθέσιμα σε πρώτη ζήτηση για 10 χρόνια.

A.3.1.2.8.2 Σύστημα Αξιολόγησης Παρόχων & Παρακολούθησης Επιπέδου Ποιότητας Παρεχόμενων Υπηρεσιών Υγείας με συμμετοχή και των ασθενών

Ο Οργανισμός συμβάλλεται με παρόχους υγείας (ιδιώτες ιατρούς, φαρμακεία, ιδιωτικά διαγνωστικά κέντρα, ιδιωτικά νοσοκομεία και θεραπευτήρια) για την προσφορά

αγαθών και υπηρεσιών υγείας στους ασφαλισμένους του αλλά και σε ευρύτερες ομάδες ασθενών.

Αν και η οικονομική δραστηριότητα αναφορικά με τις παροχές υγείας ελέγχεται ήδη μέσω πληθώρας συστημάτων (φίλτρα συνταγογράφησης στο σύστημα ηλεκτρονικής συνταγογράφησης, υπολογισμός δεικτών συνταγογράφησης ιατρών, δεικτών φαρμακείων και ελέγχων παραστατικών και συνταγών στο ΚΜΕΣ), ο Οργανισμός επιθυμεί να αποτιμήσει την αποτελεσματικότητα και την ποιότητα των παρεχόμενων αγαθών, υπηρεσιών και θεραπειών λαμβάνοντας υπόψη και την γνώμη των ασθενών και διευρύνοντας την λήψη πληροφόρησης ακόμα και μετά την ολοκλήρωση των θεραπειών.

Μέσω του συστήματος αυτού θα δημιουργηθεί ένα περιβάλλον παρακολούθησης της ποιότητας των παρεχόμενων υπηρεσιών με χρήση ερευνών, ερωτηματολογίων αλλά και αυτόβουλης παράθεσης απόψεων των ασθενών με στόχο αφενός τη βελτίωση των παρεχόμενων υπηρεσιών, αφετέρου την παρακολούθηση του επιπέδου ποιότητας των υπηρεσιών που προσφέρουν οι πάροχοι προς τους ασθενείς.

Ειδικότερα, το συγκεκριμένο πληροφοριακό σύστημα θα επιτρέπει:

- Την διαμόρφωση μοντέλου μέτρησης της αποτελεσματικότητας και ποιότητας των παροχών υγείας μέσω δυναμικής διαμόρφωσης δεικτών αποτελεσματικότητας (KPI) και ποιότητας (KQI).
- Τον ορισμό στόχων αποτελεσματικότητας και ποιότητας και διασύνδεσής τους με τους δείκτες αποτελεσματικότητας και ποιότητας.
- Την μέτρηση των δεικτών αποτελεσματικότητας και ποιότητας λαμβάνοντας υπόψη και ποσοτικοποιώντας την γνώμη των ληπτών των υπηρεσιών για την ποιότητα των θεραπειών, την έκβασή τους και την οικονομική τους επίπτωση στον οργανισμό και στους ίδιους.
- Την παρακολούθηση των δεικτών σε σχέση με τους στόχους που έχουν τεθεί.
- Την ανατροφοδότηση του μοντέλου για την αποτίμηση υφιστάμενων δράσεων και τον σχεδιασμό νέων δράσεων για την βελτίωση της απόδοσης του συστήματος υγείας γενικότερα, ακολουθώντας τον κύκλο του Deming.

Το σύστημα θα συνδέεται με το σύστημα Φακέλου Ασφάλειας Υγείας για το ιστορικό των ασθενών, το σύστημα ηλεκτρονικής συνταγογράφησης και εκτέλεσης συνταγών της ΗΔΙΚΑ και το eDapy για την άντληση γνωματεύσεων, παροχών, υλικών και ιατροτεχνολογικού εξοπλισμού προκειμένου να σχηματιστεί ολοκληρωμένη εικόνα του ιστορικού των ασθενών, του κόστους θεραπείας και των πρακτικών που ακολουθούν.

Το σύστημα θα επιτρέπει την δημιουργία προσαρμοσμένων και εξειδικευμένων ερωτηματολογίων για την αποτύπωση της γνώμης των ληπτών αγαθών και υπηρεσιών υγείας και την σύνδεση των απαντήσεων τους με τους δείκτες αποτελεσματικότητας και ποιότητας.

Θα υποστηρίζει την διαχείριση στοχευμένων, δυναμικά επαναλαμβανόμενων, εκστρατειών αποτίμησης (campaigns) βασισμένων σε πολλαπλά και συνδυασμένα κριτήρια (γεωγραφική κατανομή ληπτών, ηλικία, φύλο, είδος ασθένειας, θεραπείας και παρόχου) επιλέγοντας το κατάλληλο δείγμα και αποστέλλοντας τα διαμορφωμένα ερωτηματολόγια σε λήπτες παροχών υγείας, κατά τα διάφορα στάδια της θεραπείας τους και για όλους τους εμπλεκόμενους παρόχους, συλλέγοντας και αποτυπώνοντας τις απαντήσεις τους στις τιμές των δεικτών αποτελεσματικότητας και ποιότητας.

Η συμπλήρωση των ερωτηματολογίων θα είναι σε εθελοντική βάση και μετά από λήψη συναίνεσης, ωστόσο το σύστημα θα υποστηρίζει την δημιουργία και κλειστών ομάδων αναφοράς, με στόχο την βαθμονόμηση των αποτελεσμάτων, αλλά και την παροχή κινήτρων για την συμμετοχή (loyalty program).

Η αποστολή των ερωτηματολογίων θα γίνεται χρησιμοποιώντας διάφορα επιθυμητά μέσα (e-mail/sms/κοινωνικά δίκτυα), σύμφωνα με τις επιθυμίες του χρήστη, με παραπομπή σε web portal που θα υποστηρίζει τόσο desktop, laptop αλλά και κινητά τηλέφωνα.

Η συμπλήρωση των ερωτηματολογίων θα μπορεί να γίνει σε εύλογο και προκαθορισμένο χρόνο ενώ θα πρέπει να παρέχεται και mobile εφαρμογή για android και iOS για την άμεση καταχώρηση των απαντήσεων από όσους το επιθυμούν.

Θα διατίθεται διαδικτυακό σύστημα που θα επιτρέπει την βαθμολόγηση και σχολιασμό των παρόχων από τους επιβεβαιωμένους και ταυτοποιημένους λήπτες αγαθών και υπηρεσιών υγείας. Το σύστημα θα είναι διαθέσιμο προς ενημέρωση όλων.

Θα περιλαμβάνεται σύστημα αναφορών για την παρουσίαση και διανομή των αποτελεσμάτων των εκστρατειών αποτίμησης και την παρακολούθηση της μεταβολής των δεικτών αποτελεσματικότητας και ποιότητας σε σχέση με τους στόχους που θα έχουν τεθεί. Το σύστημα αναφορών θα διαθέτει δυνατότητες γραφικής απεικόνισης, σύνοψης και εμβάθυνσης στα αποτελέσματα (drill-down), διενέργειας what if σεναρίων, σύγκρισης με τα αποτελέσματα κλειστών ομάδων αναφοράς και προβολής των αποτελεσμάτων σε άλλα υποσύνολα δεδομένων.

A.3.1.2.9 Σύστημα Διαχείρισης Μητρώων Προϊόντων, Προμηθευτών Υπηρεσιών Υγείας και Συμβάσεων

Με το συγκεκριμένο σύστημα, ο Οργανισμός θα τηρεί ένα κεντρικό μητρώο παρόχων που έχουν συμβληθεί μαζί του, ενώ παράλληλα θα παρακολουθεί το σύνολο των συμβάσεων μαζί τους ως προς τη διάρκεια, τις υποχρεώσεις αλλά και τους όρους αυτών. Επιπλέον θα δίνεται η δυνατότητα ηλεκτρονικής υποβολής ή ανανέωσης των σχετικών δικαιολογητικών και εγγράφων των συμβάσεων. Η κωδικοποίηση των βασικών μητρώων υπηρεσιών υγείας και αποζημιούμενων ειδών και υπηρεσιών είναι προαπαιτούμενα για την ορθή εκτέλεση του συνόλου των διαδικασιών του Οργανισμού.

Περιγραφή

Ο ΕΟΠΥΥ στο πλαίσιο του εκσυγχρονισμού και βελτίωσης των διαδικασιών του, σχεδίασε και υλοποίησε το μητρώο Συμβάσεων Παρόχων το οποίο περιέχει το σύνολο των συμβεβλημένων Παρόχων ΕΟΠΥΥ και το μητρώο Αποζημιούμενων Προϊόντων ΕΟΠΥΥ το οποίο περιέχει το σύνολο των αποζημιούμενων προϊόντων και υπηρεσιών ΕΟΠΥΥ. Επιπλέον, ο ΕΟΠΥΥ δύναται να χρησιμοποιεί και να επεξεργάζεται το μητρώο Ιατροτεχνολογικών προϊόντων το οποίο δύναται να διατηρεί στον Οργανισμό, να το χρησιμοποιεί και να το επεξεργάζεται.

Η εφαρμογή Μητρώου Αποζημιούμενων Προϊόντων ΕΟΠΥΥ / Συμβάσεις Παρόχων αποτελείται από τα εξής υποσυστήματα:

- Υποσύστημα Συμβάσεων Παρόχων
- Υποσύστημα Αποζημιούμενων Προϊόντων ΕΟΠΥΥ
- Υποσύστημα Έκδοσης και Εκτέλεσης Barcodes

Υποσύστημα συμβάσεων παρόχων

Με το ανασχεδιασμένο και αναβαθμισμένο υποσύστημα συμβάσεων, οι υποψήφιοι Πάροχοι θα μπορούν να καταθέσουν και να παρακολουθήσουν, πλήρως ηλεκτρονικά, τη σχετική αίτηση έτσι ώστε να προχωρήσουν σε σύναψη σύμβασης με τον οργανισμό. Η αίτηση θα ακολουθεί μία συγκεκριμένη ροή όπου τελικά εγκρίνεται η απορρίπτεται.

Κατηγορίες Συμβάσεων

Οι κατηγορίες των συμβάσεων θα είναι οι εξής:

- Σύμβαση Παροχής Υγειονομικού Υλικού
- Σύμβαση Σκευασμάτων Διαιτητικών Τροφίμων

- Σύμβαση Ορθοπεδικών / Αναπνευστικών Συσκευών
- Σύμβαση Ειδικής Αγωγής ΚΑΑ
- Σύμβαση ΚΑΑ Ημερήσιας Νοσηλείας
- Σύμβαση Παροχής Προθέσεων και Ορθωτικών μέσων

Χρήστες συστήματος

Ακολουθεί λεπτομερής περιγραφή σχετικά με τους ρόλους που εμπλέκονται στο συγκεκριμένο μητρώο. Κάθε ρόλος θα μπορεί να ανταλλάσσει δεδομένα με το σύστημα ανάλογα με τα δικαιώματά του.

Ρόλος χρήστη	Περιγραφή
Πάροχος	Ο χρήστης με ρόλο «Πάροχος» θα ακολουθεί τη διαδικασία πιστοποίησης και δημιουργίας νέου λογαριασμού στην εφαρμογή με χρήση των κωδικών taxisnet. Θα έχει τη δυνατότητα να δημιουργήσει νέα αίτηση υποψήφιου Παρόχου και να παρακολουθήσει την εξέλιξη του ελέγχου της.
Πρωτόκολλο	Ο χρήστης με ρόλο «Πρωτόκολλο» θα είναι χρήστης του οργανισμού και θα έχει τη δυνατότητα παραλαβής, παρακολούθησης και ενημέρωσης ενός αιτήματος Παρόχου. Θα προωθεί την αίτηση προς έγκριση στο ΔΣ και θα ενημερώνει το αίτημα με την απόφαση ΔΣ (έγκριση/απόρριψη).

Διαδικασία σύναψης σύμβασης

Ο ΕΟΠΥΥ κωδικοποίησε τα βήματα της διαδικασίας που πρέπει να εφαρμοστεί από τους Δικαιούχους και τους Παρόχους, ώστε να είναι εφικτή η αποζημίωση των υπηρεσιών τους στα πλαίσια της διαδικασίας αποζημίωσης επί τη βάση της σύμβασης.

1. Αίτηση και Έγκριση Σύμβασης

Ο υποψήφιος πάροχος θα πρέπει να εγγραφεί ως υποψήφιος πάροχος και να υποβάλλει αίτημα για σύναψη σύμβασης με τον Οργανισμό. Η αρμόδια υπηρεσία παραλαμβάνει

το αίτημα και στη συνέχεια το φυσικό αρχείο (φάκελο) με το σύνολο των δικαιολογητικών και αφού προβεί σε έλεγχο των εγγράφων, εισηγείται στο ΔΣ του ΕΟΠΥΥ την σύναψη σύμβασης με τον υποψήφιο πάροχο. Στη συνέχεια και με την έγκριση του ΔΣ του ΕΟΠΥΥ, ο πάροχος πλέον, ενημερώνεται για την έγκριση και την υπογραφή της σύμβασης και αυτόματα εισέρχεται, με βάση τα στοιχεία που έχει δηλώσει κατά την υποβολή της αίτησης, στο πληροφοριακό σύστημα του ΕΟΠΥΥ, e-Dary, ώστε να είναι εφικτή η εκτέλεση γνωματεύσεων και φυσικά οι υποβολές των δαπανών για αποζημίωση.

Δικαιολογητικά ανά τύπο σύμβασης

Τα δικαιολογητικά που θα πρέπει να προσκομίσει ο υποψήφιος Πάροχος καθορίζονται ανά τύπο σύμβασης.

Υποσύστημα αποζημιούμενων προϊόντων ΕΟΠΥΥ

Με το ανασχεδιασμένο και αναβαθμισμένο υποσύστημα συμβάσεων, ο ΕΟΠΥΥ θα μπορεί να καλύψει τις συνεχώς αυξανόμενες ανάγκες της διαδικασίας διαχείρισης και παρακολούθησης των αποζημιούμενων ειδών που διατίθενται στους ασθενείς από τους συμβεβλημένους παρόχους.

Οι πάροχοι θα μπορούν να καταθέσουν και να παρακολουθήσουν, πλήρως ηλεκτρονικά, τη σχετική αίτηση ένταξης των προϊόντων τους στη λίστα αποζημιούμενων ειδών του Οργανισμού. Για να αποζημιωθεί ένα προϊόν από τον οργανισμό θα πρέπει να έχει καταχωρηθεί στο μητρώο του ΕΟΠΥΥ από τον εισαγωγέα. Κατόπιν θα πρέπει να εγκριθεί και τέλος να χαρακτηριστεί ως αποζημιούμενο από τον ΕΟΠΥΥ.

Χρήστες συστήματος

Ακολουθεί λεπτομερής περιγραφή σχετικά με τους ρόλους που εμπλέκονται στο συγκεκριμένο μητρώο. Κάθε ρόλος θα μπορεί να ανταλλάσσει δεδομένα με το σύστημα ανάλογα με τα δικαιώματά του.

Ρόλος χρήστη	Περιγραφή
Εισαγωγέας	Ο χρήστης με ρόλο «Εισαγωγέας» θα ακολουθεί τη διαδικασία πιστοποίησης και δημιουργίας νέου λογαριασμού στην εφαρμογή με χρήση των κωδικών taxisnet. Θα έχει τη δυνατότητα να

	δημιουργήσει νέα αίτηση προϊόντος και να παρακολουθήσει την εξέλιξη του ελέγχου του.
Ελεγκτής ΕΟΠΥΥ	Ο χρήστης με ρόλο «Ελεγκτής ΕΟΠΥΥ» θα είναι χρήστης του οργανισμού και θα έχει τη δυνατότητα ελέγχου των αιτήσεων των εισαγωγέων. Θα έχει τη δυνατότητα μερικής έγκρισης, έγκρισης και απόρριψης μίας αίτησης αποζημίωσης προϊόντος. Είναι εσωτερικός χρήστης της εφαρμογής και δημιουργείται από τον κεντρικό διαχειριστή.
Διαχειριστής ΕΟΠΥΥ	Ο χρήστης με ρόλο «Διαχειριστής ΕΟΠΥΥ» θα είναι χρήστης του οργανισμού και θα έχει τη δυνατότητα ελέγχου των αιτήσεων των εισαγωγέων. Θα έχει τη δυνατότητα μερικής έγκρισης, έγκρισης και απόρριψης μίας αίτησης αποζημίωσης προϊόντος. Επιπρόσθετα θα έχει τη δυνατότητα ενημέρωσης των χαρακτηριστικών και των πληροφοριών των προϊόντων στο μητρώο. Είναι εσωτερικός χρήστης της εφαρμογής και δημιουργείται από τον κεντρικό διαχειριστή.
Προβολή μητρώου	Ο χρήστης με ρόλο «Προβολή μητρώου» θα έχει τη δυνατότητα προβολής μόνο (read only) των αιτήσεων των ειδών όπως επίσης και των προϊόντων του μητρώου.
Κεντρικός διαχειριστής	Ο χρήστης με ρόλο «Κεντρικός διαχειριστής» θα έχει δικαίωμα διαχείρισης των εσωτερικών λογαριασμών της εφαρμογής και επεξεργασίας των βασικών πινάκων της εφαρμογής.

Διαδικασία νέου αιτήματος για αποζημίωση προϊόντος

Η διαδικασία καταχώρησης νέου αιτήματος για αποζημίωση προϊόντος θα έχει ως εξής:

Βασική ροή

1. Ο Εισαγωγέας εισέρχεται στο σύστημα με τους κωδικούς που θα έχει δημιουργήσει.
2. Θα καταχωρεί «Νέα αίτηση προϊόντος» με τα εξής ελάχιστα πεδία:

Κατηγορία είδους	Επιλέγει την/τις κατηγορίες που πιστεύει ότι πρέπει να ενταχθεί το είδος.
Εργοστάσιο Κατασκευής	Επιλέγει από υφιστάμενη λίστα η εισάγει το εργοστάσιο κατασκευής του είδους.
Εμπορική Ονομασία Είδους	Εισάγει την εμπορική ονομασία του είδους.
Τεμάχια ανά Συσκευασία Εκτέλεσης	Εισάγει τα τεμάχια ανά συσκευασία εκτέλεσης.
Τύπος κυκλοφορίας	Πεδίο Drop-down με τις εξής τιμές: <ul style="list-style-type: none">• Ελεύθερης κυκλοφορίας• Εγχωρίως παραγόμενο• Εγχωρίως κυκλοφορούν

3. Ανάλογα με την κατηγορία/ες που έχει επιλέξει ο εισαγωγέας θα εμφανίζονται και τα αντίστοιχα πεδία τα οποία πρέπει να συμπληρώσει ή να επισυνάψει αρχεία. Κάποια από αυτά είναι αρχείο αναπτύγματος συσκευασίας, ΥΔ τιμών τριών χωρών στην ΕΕ, Κωδικός ΕΟΦ (Μητρώου GreMDIS) κ.α.
4. Σε αυτή τη φάση η αίτηση είναι διαθέσιμη προς έλεγχο από τους αρμόδιους ελεγκτές του οργανισμού.

Διαδικασία ελέγχου αιτήματος είδους

Βασική ροή

1. Ο χρήστης με ρόλο «Ελεγκτής ΕΟΠΥΥ» εισέρχεται στο σύστημα.
2. Ανοίγει και ελέγχει την αίτηση και τα στοιχεία που έχει εισάγει ο εισαγωγέας.
3. Σε περίπτωση που τα στοιχεία είναι ελλιπή, τότε προχωράει σε «Μερική έγκριση» της αίτησης.

4. Η αίτηση επιστρέφει στον εισαγωγέα με τα σχόλια του ελεγκτή. Ο εισαγωγέας προχωράει στις διορθώσεις και καταχωρεί εκ νέου την αίτηση.
5. Ο ελεγκτής παραλαμβάνει την αίτηση για εκ νέου έλεγχο.
6. Αν όλα τα στοιχεία είναι σωστά και το είδος βρίσκεται στην/ις σωστή κατηγορία, τότε ο ελεγκτής προχωράει στην «Έγκριση» της αίτησης. Σε διαφορετική περίπτωση προχωράει στην απόρριψη της αίτησης.
7. Σε αυτό το σημείο το προϊόν έχει προστεθεί στο μητρώο ειδών αλλά δεν έχει χαρακτηριστεί ακόμα ως «Αποζημιούμενο».

Χαρακτηρισμός ειδών ως «Αποζημιούμενα»

Το αρμόδιο τμήμα εκδίδει μία λίστα η οποία περιέχει τα είδη για τα οποία έχουν πάρει έγκριση οι αιτήσεις των εισαγωγέων και τα οποία δεν αποζημιώνονται από τον ΕΟΠΥΥ. Μετά από επεξεργασία και έλεγχο της λίστας, το αρμόδιο τμήμα αποφασίζει για το ποσό της αποζημίωσης του είδους (υπάρχει συγκεκριμένη διαδικασία) και κατόπιν λαμβάνει την έγκριση του ΔΣ του ΕΟΠΥΥ. Κατόπιν προχωράει σε έκδοση ΦΕΚ όπου αναφέρονται τα είδη που αποζημιώνει ο ΕΟΠΥΥ και με ποιο ποσό. Τέλος, θα ενημερώνονται τα είδη στο μητρώο ειδών ως «Αποζημιούμενο» μαζί με το ποσό της αποζημίωσης. Από αυτό το σημείο το είδος μπορεί να εκτελεστεί και να αποζημιωθεί από τον ΕΟΠΥΥ.

Υποσύστημα Έκδοσης και Εκτέλεσης Barcodes

Ο ΕΟΠΥΥ αποζημιώνει τα προϊόντα τα οποία έχουν εγκριθεί και έχουν χαρακτηριστεί ως αποζημιούμενα. Για την εκτέλεση των γνωματεύσεων αυτών των προϊόντων ο ΕΟΠΥΥ θα χρησιμοποιεί το υποσύστημα διάθεσης άυλων barcode, δηλαδή μοναδικών αριθμών αποζημίωσης με χρήση των οποίων θα γίνονται οι εκτελέσεις των προϊόντων.

Χρήστες συστήματος

Ακολουθεί λεπτομερής περιγραφή σχετικά με τους ρόλους που εμπλέκονται στο συγκεκριμένο μητρώο. Κάθε ρόλος μπορεί να ανταλλάσσει δεδομένα με το σύστημα ανάλογα με τα δικαιώματά του.

Ρόλος χρήστη	Περιγραφή
---------------------	------------------

Εισαγωγέας	Ο χρήστης με ρόλο «Εισαγωγέας» θα ακολουθεί τη διαδικασία πιστοποίησης και δημιουργίας νέου λογαριασμού στην εφαρμογή με χρήση των κωδικών taxisnet. Θα έχει τη δυνατότητα να δημιουργήσει νέα αίτηση προϊόντος και να παρακολουθήσει την εξέλιξη του ελέγχου του.
Ελεγκτής Barcodes	Ο χρήστης με ρόλο «Ελεγκτής Barcodes» θα είναι χρήστης του οργανισμού και θα έχει τη δυνατότητα ελέγχου των αιτήσεων των εισαγωγέων. Θα έχει τη δυνατότητα της έγκρισης και της απόρριψης μίας αίτησης για Barcodes. Είναι εσωτερικός χρήστης της εφαρμογής και δημιουργείται από τον κεντρικό διαχειριστή.

Διαδικασία αίτησης για Barcodes

1. Αρχικά, οι εισαγωγείς/κατασκευαστές θα εισέρχονται στην ειδική πλατφόρμα με τη χρήση των κωδικών τους και, ακολουθώντας τις αναρτημένες αναλυτικές οδηγίες, θα καταχωρούν τις σχετικές αιτήσεις διάθεσης άυλων κωδικών μέσω της επιλογής: "Αιτήσεις Barcodes".
2. Στη συνέχεια, το αρμόδιο τμήμα του ΕΟΠΥΥ ελέγχει τα δικαιολογητικά και αξιολογεί τις αιτήσεις. Για κάθε εγκεκριμένη αίτηση, μέσω της ειδικής πλατφόρμας, θα διατίθεται ένα αρχείο σε μορφή Excel με όλες τις διαθέσιμες πληροφορίες, καθώς και τους μοναδικούς κωδικούς αποζημίωσης (άυλα barcodes).
3. Η εκτέλεση γνωματεύσεων από τους Παρόχους θα πραγματοποιείται με τη χρήση των άυλων κωδικών.

Μοναδικότητα παραστατικού και συμπληρωματική αίτηση

Κάθε παραστατικό θα χρησιμοποιείται μια φορά και δηλώνεται στην αίτηση με τα ακριβή στοιχεία του (αρ. παραστατικού, ημ/νία έκδοσης, ΑΦΜ προμηθευτή κλπ). Ο εισαγωγέας έχει τη δυνατότητα να αιτηθεί barcodes μία φορά για κάθε είδος από το συγκεκριμένο παραστατικό. Δεν έχει τη δυνατότητα να αιτηθεί συμπληρωματικά barcodes για ένα είδος που έχει κάνει παλαιότερα αίτηση με τον ίδιο αριθμό

παραστατικού. Συμπληρωματική αίτηση για το ίδιο παραστατικό επιτρέπεται μόνο για είδη τα οποία αποζημιώθηκαν από τον ΕΟΠΥΥ μετά την οριστική καταχώρηση του παραστατικού η για είδη τα οποία ήταν ήδη αποζημιούμενα και η αίτηση είδους του εισαγωγέα εγκρίθηκε από τον ΕΟΠΥΥ μετά την οριστική καταχώρηση αίτησης του συγκεκριμένου παραστατικού.

Δημιουργία Αίτησης – Εισαγωγή Δελτίων αποστολής

Για την δημιουργία νέας αίτησης, το υποσύστημα θα υποστηρίζει δυο τύπους παραστατικού. Οι επιλογές που θα έχει είναι «Τιμολόγιο» και «Δελτίο παραγωγής». Στην περίπτωση του «Τιμολογίου» ο εισαγωγέας καλείται να εισάγει και τα Δελτία Αποστολής του συγκεκριμένου τιμολογίου. Τα πεδία που θα πρέπει να συμπληρώνει για κάθε Δελτίο Αποστολής είναι:

- Αριθμός δελτίου αποστολής
- Ημερομηνία δελτίου αποστολής
- Επισύναψη εγγράφου

Ο μέγιστος αριθμός επισυναπτόμενων Δελτίων Αποστολής θα είναι 15.

Έλεγχος ημερομηνίας παραστατικού

Αποδεκτά είναι τα παραστατικά τα οποία έχουν ημερομηνία έκδοσης έως 3 μήνες πριν την ημερομηνία έκδοσης. Σε πρώτη φάση δεν είναι απαγορευτική η κατάθεση του αιτήματος. Θα πρέπει όμως να εμφανίζονται προειδοποιητικά μηνύματα τόσο στους εισαγωγείς όσο και στους ελεγκτές έτσι ώστε να γνωρίζουν ότι η ημερομηνία έκδοσης του παραστατικού έχει υπερβεί τους 3 μήνες. Υπάρχει περίπτωση να δίδεται μεγαλύτερο χρονικό περιθώριο, μόνο στις εξής περιπτώσεις:

- Επανάληψη αιτήσεων που απορρίφθηκαν για ελλιπή δικαιολογητικά.
- Περιπτώσεις προϊόντων που είχαν εισαχθεί στο Μητρώο, αλλά δεν είχαν κοστολογηθεί εντός του 3μήνου από την έκδοση του τιμολογίου.
- Ειδικές περιπτώσεις καθυστέρησης με σαφή αιτιολόγηση.

Προσκόμιση εγγράφων Ορκωτού λογιστή και Τραπέζης

Ο εισαγωγέας είναι υποχρεωμένος να προσκομίσει δύο έγγραφα, αυτά του Ορκωτού λογιστή και το έγγραφο τραπέζης. Αυτά τα δύο έγγραφα προσκομίζονται μετά την

έγκριση της αίτησης για άυλα barcodes.

Σύμφωνα με τις προδιαγραφές, το έγγραφο του ορκωτού λογιστή θα προσκομίζεται μια φορά τον χρόνο για όλα τα παραστατικά του προηγούμενου έτους ενώ το έγγραφο τραπέζης θα προσκομίζεται για κάθε τιμολόγιο.

Στο μέλλον και κατόπιν έγκρισης του αρμόδιου τμήματος, θα υλοποιηθούν μηχανισμοί έτσι ώστε μέσω της εφαρμογής να αποκλείεται ο εισαγωγέας από την αίτηση νέων barcodes και επιπρόσθετα ακύρωση των υφιστάμενων barcodes σε περίπτωση που ο εισαγωγέας δεν προσκομίσει τα απαραίτητα έγγραφα.

A.3.1.2.10 Σύστημα Διαχείρισης Ασθενών, Υπηρεσιών Υγείας και Κωδικοποιήσεων

Η τήρηση των βασικών μητρώων ασθενών αλλά και υπηρεσιών υγείας είναι προαπαιτούμενα για την ορθή εκτέλεση του συνόλου των διαδικασιών του Οργανισμού. Τα εν λόγω μητρώα χρησιμοποιούνται για την έγκριση δαπανών και τη διασφάλιση τήρησης συγκεκριμένων προϋποθέσεων για την παροχή ειδικών υπηρεσιών υγείας.

Επιπλέον, μέσω της κωδικοποίησης θα είναι εφικτή η ανταλλαγή δεδομένων ανάμεσα στα διακριτά συστήματα του ευρύτερου έργου καθώς και η υποστήριξη της διαλειτουργικότητας με τρίτους φορείς. Τα σημαντικότερα μητρώα ασθενών που πρόκειται να υλοποιηθούν είναι τα εξής:

- Μητρώο Ηπατίτιδας
- Μητρώο Χρόνιας Μυελογενούς Λευχαιμίας
- Μητρώο Απομυελινωτικών Παθήσεων του ΚΝΣ
- Μητρώο Σακχαρώδη Διαβήτη
- Μητρώο Περιτοναϊκής Κάθαρσης
- Μητρώο Θαλασσαιμίας
- Μητρώο Εγκαυματιών

Τα υφιστάμενα μητρώα ασθενών που τηρεί ο Οργανισμός θα ενταχθούν στο νέο σύστημα το οποίο θα αποτελεί έναν ενιαίο μηχανισμό διαχείρισης μητρώων.

Μητρώο Ηπατίτιδας

Περιγραφή

Ο ΕΟΠΥΥ στο πλαίσιο της βελτιστοποίησης της κάλυψης των αναγκών των

ασφαλισμένων και του πληρέστερου σχεδιασμού των υπηρεσιών υγείας, διαθέτει μητρώο ασθενών για την ηπατίτιδα C, με σκοπό τη συλλογή πληροφοριών για τα χαρακτηριστικά της νόσου, τους παράγοντες κινδύνου, τη χρήση υπηρεσιών υγείας, το σχετικό κόστος και την έκβαση στο σύνολο των ασθενών που λαμβάνουν αποζημιούμενα φάρμακα από τον Οργανισμό.

Οι πληροφορίες αυτές χρησιμοποιούνται στη διαδικασία λήψης αποφάσεων προκειμένου να καθοριστεί το πλαίσιο χορήγησης των φαρμάκων καθώς και να αυξηθεί και επιταχυνθεί η πρόσβαση των ασθενών στις συγκεκριμένες θεραπείες.

Η χρήση και η συμπλήρωση του μητρώου είναι υποχρεωτική για όλους τους ιατρούς που συνταγογραφούν όλα τα φάρμακα που αφορούν στην ηπατίτιδα C.

Διαδικασία συνταγογράφησης φαρμάκων

Η χρήση και η συμπλήρωση του μητρώου είναι υποχρεωτική για όλους τους ιατρούς που συνταγογραφούν όλα τα φάρμακα που αφορούν στην Ηπατίτιδα C.

Πιο συγκεκριμένα:

1. Επί σκευασμάτων για τη χορήγηση των οποίων απαιτείται έγκριση του Δ.Σ. του ΕΟΠΥΥ, για να εξεταστεί ο φάκελος, ο θεράπων ιατρός θα πρέπει να καταχωρήσει τη σχετική αίτηση ηλεκτρονικά στην εφαρμογή του μητρώου Ηπατίτιδας C.
2. Προκειμένου να εκτελεστεί η συνταγή σε φαρμακείο ΕΟΠΥΥ θα πρέπει να είναι συμπληρωμένη, τυπωμένη και επισυναπτόμενη στη συνταγή η Απόφαση του Δ.Σ. ΕΟΠΥΥ, όπου απαιτείται. Σε διαφορετική περίπτωση, η συνταγή δεν θα εκτελείται μέχρι της ενημέρωσης του φακέλου.
3. Σε περίπτωση που ο ιατρός δεν συμπληρώσει στοιχεία θεραπευτικού αποτελέσματος μετά από το τέλος της θεραπείας θα αποστέλλεται μήνυμα με τις τυχόν εκκρεμότητες από τον ΕΟΠΥΥ.

Χρήστες συστήματος

Ακολουθεί λεπτομερής περιγραφή σχετικά με τους ρόλους που εμπλέκονται στο συγκεκριμένο μητρώο. Κάθε ρόλος μπορεί να ανταλλάσσει δεδομένα με το σύστημα ανάλογα με τα δικαιώματά του.

Ρόλος χρήστη	Περιγραφή
---------------------	------------------

Θεράπων Ιατρός	<p>Ο χρήστης με ρόλο «Θεράπων Ιατρός» ακολουθεί τη διαδικασία πιστοποίησης στο μηχανογραφικό σύστημα του ΕΟΠΥΥ για παροχές ΕΚΠΥ. Αυτό γίνεται άπαξ και δεν απαιτείται εάν ο θεράπων είναι ήδη πιστοποιημένος στο σύστημα παροχών ΕΚΠΥ. Με τους κωδικούς πιστοποίησης ΕΚΠΥ συνδέεται στο μητρώο. Έχει δικαίωμα δημιουργίας και επεξεργασίας του φακέλου και των ιατρικών δεδομένων του ασθενή. Έχει δικαίωμα εισαγωγής νέου αιτήματος φαρμακευτικής αγωγής και ενημέρωσής του με το αποτέλεσμα της θεραπείας. Ο θεράπων ιατρός δεν έχει δικαίωμα διαγραφής φακέλου ασθενή.</p>
Ελεγκτής Ιατρός	<p>Ο χρήστης με ρόλο «Ελεγκτής Ιατρός» είναι πιστοποιημένος στον ΕΚΠΥ και περιέχεται στον κατάλογο γνωμοδοτούντων ιατρών του Υπουργείου Υγείας. Έχει την ευθύνη να γνωμοδοτεί σε αιτήματα των θεράποντων ιατρών τα οποία τους ορίζονται αυτόματα και με τυχαία σειρά από την εφαρμογή μητρώου Ηπατίτιδας C.</p> <p>Ένας ιατρός πιστοποιημένος στον ΕΚΠΥ μπορεί να έχει και τους δύο ρόλους στην εφαρμογή, τόσο ως «Θεράπων Ιατρός» όσο και ως «Ελεγκτής Ιατρός». Η εφαρμογή τον εξαιρεί αυτόματα από τους υποψήφιους ελεγκτές σε αιτήματα που έχει καταχωρήσει ο ίδιος ως θεράπων ιατρός.</p>
Φαρμακείο ΕΟΠΥΥ	<p>Οι χρήστες με ρόλο «Φαρμακείο ΕΟΠΥΥ» έχουν τη δυνατότητα προβολής (view only) των εγκεκριμένων αιτημάτων. Είναι τοπικοί χρήστες της εφαρμογής και δημιουργούνται από τον διαχειριστή του συστήματος.</p>

Γραμματεία ΕΟΠΥΥ	Ο χρήστης με ρόλο «Γραμματεία ΕΟΠΥΥ» έχει τη δυνατότητα να βλέπει συγκεντρωτικές λίστες με την εξέλιξη της πορείας έγκρισης του κάθε αιτήματος, όπως επίσης να δημιουργεί εισηγήσεις προς Δ.Σ. και ενημερώνει την καρτέλα του κάθε αιτήματος με την απόφαση του Δ.Σ. Έχει επίσης πρόσβαση στα στατιστικά στοιχεία και στις αναφορές της εφαρμογής. Επίσης έχει τη δυνατότητα αλλαγής κάποιου ελεγκτή ιατρού και ορισμού ενός άλλου σε περίπτωση αδυναμίας του πρώτου. Είναι τοπικοί χρήστες της εφαρμογής και δημιουργούνται από τον διαχειριστή του συστήματος.
Διαχειριστής εφαρμογής	Ο χρήστης με ρόλο χρήστη «Διαχειριστής εφαρμογής» έχει τη δυνατότητα επεξεργασίας της βάσης των χρηστών (δημιουργία, επεξεργασία, διαγραφή) όπως επίσης και τη διαχείριση των βοηθητικών πινάκων της εφαρμογής. Έχει τη δυνατότητα διαχείρισης του πίνακα φαρμάκων και ελεγκτών ιατρών. Είναι τοπικοί χρήστες της εφαρμογής και δημιουργούνται από τον διαχειριστή του συστήματος

Μητρώο Χρόνιας Μυελογενούς Λευχαιμίας

Περιγραφή

Στόχος της ανάπτυξης του μητρώου ασθενών με Χρόνια Μυελογενή Λευχαιμία (ΧΜΛ), είναι η συλλογή πληροφοριών για τα χαρακτηριστικά της νόσου, τους παράγοντες κινδύνου, τη χρήση υπηρεσιών υγείας, το σχετικό κόστος και την έκβαση στο σύνολο των ασθενών που λαμβάνουν αποζημιούμενα φάρμακα από τον Οργανισμό.

Οι πληροφορίες αυτές χρησιμοποιούνται στη διαδικασία λήψης αποφάσεων

προκειμένου να καθοριστεί το πλαίσιο χορήγησης των φαρμάκων καθώς και να αυξηθεί και επιταχυνθεί η πρόσβαση των ασθενών στις συγκεκριμένες θεραπείες.

Η χρήση και η συμπλήρωση του μητρώου είναι υποχρεωτική για όλους τους ιατρούς που συνταγογραφούν όλα τα φάρμακα που αφορούν στη Χρόνια Μυελογενή Λευχαιμία.

Χρήστες συστήματος

Ακολουθεί λεπτομερής περιγραφή σχετικά με τους ρόλους που εμπλέκονται στο συγκεκριμένο μητρώο. Κάθε ρόλος μπορεί να ανταλλάσσει δεδομένα με το σύστημα ανάλογα με τα δικαιώματά του.

Ρόλος χρήστη	Περιγραφή
Θεράπων ιατρός	Ο χρήστης με ρόλο «Θεράπων Ιατρός» ακολουθεί τη διαδικασία πιστοποίησης στο μηχανογραφικό σύστημα του ΕΟΠΥΥ για παροχές ΕΚΠΥ. Αυτό γίνεται άπαξ και δεν απαιτείται εάν ο θεράπων είναι ήδη πιστοποιημένος στο σύστημα παροχών ΕΚΠΥ. Με τους κωδικούς πιστοποίησης ΕΚΠΥ συνδέεται στο μητρώο. Έχει δικαίωμα δημιουργίας και επεξεργασίας του φακέλου και των ιατρικών δεδομένων του ασθενή. Έχει δικαίωμα εισαγωγής και έκδοσης σημειώματος φαρμακευτικής αγωγής. Ο θεράπων ιατρός δεν έχει δικαίωμα διαγραφής φακέλου ασθενή.
Φαρμακείο ΕΟΠΥΥ	Οι χρήστες με ρόλο «Φαρμακείο ΕΟΠΥΥ» έχουν τη δυνατότητα προβολής (view only) των καταχωρημένων φαρμακευτικών αγωγών. Είναι τοπικοί χρήστες της εφαρμογής και δημιουργούνται από τον διαχειριστή του συστήματος.
Διαχειριστής εφαρμογής	Ο χρήστης με ρόλο χρήστη «Διαχειριστής εφαρμογής» έχει τη δυνατότητα επεξεργασίας της βάσης των χρηστών (δημιουργία, επεξεργασία, διαγραφή) όπως επίσης και τη διαχείριση των βοηθητικών πινάκων της εφαρμογής. Έχει τη

	δυνατότητα διαχείρισης του πίνακα φαρμάκων. Είναι τοπικοί χρήστες της εφαρμογής και δημιουργούνται από τον διαχειριστή του συστήματος
--	---

Μητρώο Απομυελινωτικών Παθήσεων του ΚΝΣ

Περιγραφή

Στην εφαρμογή μητρώου Απομυελινωτικών Παθήσεων του ΚΝΣ καταγράφονται από τους αρμόδιους θεράποντες ιατρούς οι ασθενείς που πάσχουν από τη συγκεκριμένη νόσο όπως επίσης και τα ιατρικά τους δεδομένα. Για να προχωρήσει ο θεράπων ιατρός στη συνταγογράφηση ιατροτεχνολογικών προϊόντων και αναλωσίμων από την εφαρμογή των γνωματεύσεων ΕΚΠΥ θα πρέπει υποχρεωτικά να έχει εισάγει στο μητρώο τον ασθενή. Μόνο οι ιατροί που είναι πιστοποιημένοι στον ΕΟΠΥΥ με ειδικότητα Νευρολόγος έχουν τη δυνατότητα να δημιουργήσουν και να επεξεργαστούν τον φάκελο του ασθενή.

Χρήστες συστήματος

Ακολουθεί λεπτομερής περιγραφή σχετικά με τους ρόλους που εμπλέκονται στο συγκεκριμένο μητρώο. Κάθε ρόλος μπορεί να ανταλλάσσει δεδομένα με το σύστημα ανάλογα με τα δικαιώματά του.

Ρόλος χρήστη	Περιγραφή
Θεράπων ιατρός	Ο χρήστης με ρόλο «Θεράπων Ιατρός» ακολουθεί τη διαδικασία πιστοποίησης στο μηχανογραφικό σύστημα του ΕΟΠΥΥ για παροχές ΕΚΠΥ. Αυτό γίνεται άπαξ και δεν απαιτείται εάν ο θεράπων είναι ήδη πιστοποιημένος στο σύστημα παροχών ΕΚΠΥ. Με τους κωδικούς πιστοποίησης ΕΚΠΥ συνδέεται στο μητρώο. Έχει δικαίωμα δημιουργίας και επεξεργασίας του φακέλου και των ιατρικών δεδομένων του ασθενή. Ο θεράπων ιατρός δεν έχει δικαίωμα διαγραφής φακέλου ασθενή.

Διαχειριστής ΕΟΠΥΥ	Ο χρήστης με ρόλο «Διαχειριστής ΕΟΠΥΥ» έχει τη δυνατότητα πρόσβασης (view only) στο φάκελο του ασθενή τόσο των ατομικών στοιχείων του όσο και των ιατρικών δεδομένων. Έχει δικαιώματα όπως εξαγωγής στατιστικών στοιχείων, διαγραφής φακέλου ασθενή και διόρθωσης των στοιχείων της αρχικής ένταξης μετά από αίτημα του θεράποντα ιατρού.
---------------------------	---

Μητρώο Σακχαρώδη Διαβήτη

Περιγραφή

Στην εφαρμογή μητρώου Διαβήτη καταγράφονται από τους αρμόδιους θεράποντες ιατρούς οι ασθενείς που πάσχουν από τη συγκεκριμένη νόσο όπως επίσης και τα ιατρικά τους δεδομένα. Για να προχωρήσει ο θεράπων ιατρός στη συνταγογράφηση ιατροτεχνολογικών προϊόντων και αναλωσίμων από την εφαρμογή των γνωματεύσεων ΕΚΠΥ θα πρέπει υποχρεωτικά να έχει εισάγει στο μητρώο τον ασθενή. Μόνο οι ιατροί με ειδικότητα Νευρολόγος έχουν τη δυνατότητα να δημιουργήσουν και να επεξεργαστούν τον φάκελο του ασθενή. Μόνο οι ιατροί που είναι πιστοποιημένοι στον ΕΟΠΥΥ με ειδικότητα Παθολόγος, Ενδοκρινολόγος, Παιδίατρος, Γενικός, Γυναικολόγος, Νεφρολόγος και Αγροτικός ιατρός έχουν τη δυνατότητα να δημιουργήσουν και να επεξεργαστούν τον φάκελο του ασθενή.

Χρήστες συστήματος

Ακολουθεί λεπτομερής περιγραφή σχετικά με τους ρόλους που εμπλέκονται στο συγκεκριμένο μητρώο. Κάθε ρόλος μπορεί να ανταλλάσσει δεδομένα με το σύστημα ανάλογα με τα δικαιώματά του.

Ρόλος χρήστη	Περιγραφή
Θεράπων ιατρός	Ο χρήστης με ρόλο «Θεράπων Ιατρός» ακολουθεί τη διαδικασία πιστοποίησης στο μηχανογραφικό σύστημα του ΕΟΠΥΥ για παροχές ΕΚΠΥ. Αυτό γίνεται άπαξ και δεν απαιτείται εάν ο θεράπων είναι ήδη πιστοποιημένος στο σύστημα παροχών ΕΚΠΥ. Με τους κωδικούς πιστοποίησης ΕΚΠΥ συνδέεται στο μητρώο. Έχει δικαίωμα δημιουργίας και επεξεργασίας του φακέλου και

	των ιατρικών δεδομένων του ασθενή. Ο θεράπων ιατρός δεν έχει δικαίωμα διαγραφής φακέλου ασθενή.
Διαχειριστής ΕΟΠΥΥ	Ο χρήστης με ρόλο «Διαχειριστής ΕΟΠΥΥ» έχει τη δυνατότητα πρόσβασης (view only) στο φάκελο του ασθενή τόσο των ατομικών στοιχείων του όσο και των ιατρικών δεδομένων. Έχει δικαιώματα όπως εξαγωγής στατιστικών στοιχείων, διαγραφής φακέλου ασθενή και διόρθωσης των στοιχείων της αρχικής ένταξης μετά από αίτημα του θεράποντα ιατρού.

Μητρώο Περιτοναϊκής Κάθαρσης

Περιγραφή

Στην εφαρμογή μητρώου Περιτοναϊκής Κάθαρσης καταγράφονται από τους αρμόδιους θεράποντες ιατρούς οι ασθενείς που πάσχουν από τη συγκεκριμένη νόσο όπως επίσης και τα ιατρικά τους δεδομένα. Για να προχωρήσει ο θεράπων ιατρός στη συνταγογράφηση ιατροτεχνολογικών προϊόντων και αναλωσίμων από την εφαρμογή των γνωματεύσεων ΕΚΠΥ θα πρέπει υποχρεωτικά να έχει εισάγει στο μητρώο τον ασθενή. Μόνο οι ιατροί που είναι πιστοποιημένοι στον ΕΟΠΥΥ με ειδικότητα Νεφρολόγος έχουν τη δυνατότητα να δημιουργήσουν και να επεξεργαστούν τον φάκελο του ασθενή.

Χρήστες συστήματος

Ακολουθεί λεπτομερής περιγραφή σχετικά με τους ρόλους που εμπλέκονται στο συγκεκριμένο μητρώο. Κάθε ρόλος μπορεί να ανταλλάσσει δεδομένα με το σύστημα ανάλογα με τα δικαιώματά του.

Ρόλος χρήστη	Περιγραφή
Θεράπων ιατρός	Ο χρήστης με ρόλο «Θεράπων Ιατρός» ακολουθεί τη διαδικασία πιστοποίησης στο μηχανογραφικό σύστημα του ΕΟΠΥΥ για παροχές ΕΚΠΥ. Αυτό γίνεται άπαξ και δεν απαιτείται εάν ο θεράπων είναι ήδη πιστοποιημένος στο σύστημα παροχών ΕΚΠΥ. Με τους κωδικούς πιστοποίησης ΕΚΠΥ

	<p>συνδέεται στο μητρώο. Έχει δικαίωμα δημιουργίας και επεξεργασίας του φακέλου και των ιατρικών δεδομένων του ασθενή. Ο θεράπων ιατρός δεν έχει δικαίωμα διαγραφής φακέλου ασθενή.</p>
<p>Διαχειριστής ΕΟΠΥΥ</p>	<p>Ο χρήστης με ρόλο «Διαχειριστής ΕΟΠΥΥ» έχει τη δυνατότητα πρόσβασης (view only) στο φάκελο του ασθενή τόσο των ατομικών στοιχείων του όσο και των ιατρικών δεδομένων. Έχει δικαιώματα όπως εξαγωγής στατιστικών στοιχείων, διαγραφής φακέλου ασθενή και διόρθωσης των στοιχείων της αρχικής ένταξης μετά από αίτημα του θεράποντα ιατρού.</p>

Μητρώο Θαλασσαιμίας

Περιγραφή

Στην εφαρμογή μητρώου Θαλασσαιμίας καταγράφονται από τους αρμόδιους θεράποντες ιατρούς οι ασθενείς που πάσχουν από τη συγκεκριμένη νόσο όπως επίσης και τα ιατρικά τους δεδομένα. Για να προχωρήσει ο θεράπων ιατρός στη συνταγογράφηση ιατροτεχνολογικών προϊόντων και αναλωσίμων από την εφαρμογή των γνωματεύσεων ΕΚΠΥ θα πρέπει υποχρεωτικά να έχει εισάγει στο μητρώο τον ασθενή. Μόνο οι ιατροί που είναι πιστοποιημένοι στον ΕΟΠΥΥ με ειδικότητα Παθολόγος, Αιματολόγος και Παιδίατρος έχουν τη δυνατότητα να δημιουργήσουν και να επεξεργαστούν τον φάκελο του ασθενή.

Χρήστες συστήματος

Ακολουθεί λεπτομερής περιγραφή σχετικά με τους ρόλους που εμπλέκονται στο συγκεκριμένο μητρώο. Κάθε ρόλος μπορεί να ανταλλάσσει δεδομένα με το σύστημα ανάλογα με τα δικαιώματά του.

Ρόλος χρήστη	Περιγραφή
<p>Θεράπων ιατρός</p>	<p>Ο χρήστης με ρόλο «Θεράπων Ιατρός» ακολουθεί τη διαδικασία πιστοποίησης στο μηχανογραφικό σύστημα του ΕΟΠΥΥ για παροχές ΕΚΠΥ. Αυτό γίνεται άπαξ και δεν απαιτείται εάν ο θεράπων</p>

	<p>είναι ήδη πιστοποιημένος στο σύστημα παροχών ΕΚΠΥ. Με τους κωδικούς πιστοποίησης ΕΚΠΥ συνδέεται στο μητρώο. Έχει δικαίωμα δημιουργίας και επεξεργασίας του φακέλου και των ιατρικών δεδομένων του ασθενή. Ο θεράπων ιατρός δεν έχει δικαίωμα διαγραφής φακέλου ασθενή.</p>
<p>Διαχειριστής ΕΟΠΥΥ</p>	<p>Ο χρήστης με ρόλο «Διαχειριστής ΕΟΠΥΥ» έχει τη δυνατότητα πρόσβασης (view only) στο φάκελο του ασθενή τόσο των ατομικών στοιχείων του όσο και των ιατρικών δεδομένων. Έχει δικαιώματα όπως εξαγωγής στατιστικών στοιχείων, διαγραφής φακέλου ασθενή και διόρθωσης των στοιχείων της αρχικής ένταξης μετά από αίτημα του θεράποντα ιατρού.</p>

Μητρώο Εγκαυματιών

Περιγραφή

Στην εφαρμογή μητρώου Εγκαυματιών καταγράφονται από τους αρμόδιους θεράποντες ιατρούς οι εγκαυματίες από φυσικές καταστροφές. Για να προχωρήσει ο θεράπων ιατρός στη συνταγογράφηση ιατροτεχνολογικών προϊόντων και αναλωσίμων από την εφαρμογή των γνωματεύσεων ΕΚΠΥ θα πρέπει υποχρεωτικά να έχει εισάγει στο μητρώο τον εγκαυματία. Δικαίωμα δημιουργίας και επεξεργασίας φακέλου ασθενή θα έχουν όλες οι ειδικότητες ιατρών.

Χρήστες συστήματος

Ακολουθεί λεπτομερής περιγραφή σχετικά με τους ρόλους που εμπλέκονται στο συγκεκριμένο μητρώο. Κάθε ρόλος μπορεί να ανταλλάσσει δεδομένα με το σύστημα ανάλογα με τα δικαιώματά του.

Ρόλος χρήστη	Περιγραφή
---------------------	------------------

Ηλεκτρονικός Δημόσιος Διεθνής Διαγωνισμός με Ανοιχτές Διαδικασίες για το έργο

" Ψηφιακός Μετασχηματισμός του Ε.Ο.Π.Υ.Υ. - Παροχή υπηρεσιών προμήθειας, ανάπτυξης, παραμετροποίησης λογισμικού και λοιπών υποστηρικτικών συστημάτων και συναφείς υπηρεσίες "

Θεράπων Ιατρός	Ο χρήστης με ρόλο «Θεράπων Ιατρός» ακολουθεί τη διαδικασία πιστοποίησης στο μηχανογραφικό σύστημα του ΕΟΠΥΥ για παροχές ΕΚΠΥ. Αυτό γίνεται άπαξ και δεν απαιτείται εάν ο θεράπων είναι ήδη πιστοποιημένος στο σύστημα παροχών ΕΚΠΥ. Με τους κωδικούς πιστοποίησης ΕΚΠΥ συνδέεται στο μητρώο. Έχει δικαίωμα δημιουργίας και επεξεργασίας του φακέλου και των ιατρικών δεδομένων του ασθενή. Ο θεράπων ιατρός δεν έχει δικαίωμα διαγραφής φακέλου ασθενή.
Διαχειριστής ΕΟΠΥΥ	Ο χρήστης με ρόλο «Διαχειριστής ΕΟΠΥΥ» έχει τη δυνατότητα πρόσβασης (view only) στο φάκελο του ασθενή τόσο των ατομικών στοιχείων του όσο και των ιατρικών δεδομένων. Έχει δικαιώματα όπως εξαγωγής στατιστικών στοιχείων όπως επίσης και διαγραφής φακέλου ασθενή μετά από αίτημα του θεράποντα ιατρού.

A.3.1.3 Λειτουργικός Πυλώνας /Επιχειρησιακή Ενότητα 2: Διαχείριση και παρακολούθηση Αποζημίωσης δαπανών

A.3.1.3.1 Σύστημα Παρακολούθησης Προϋπολογισμού σε Πραγματικό Χρόνο (αυτόματος υπολογισμός clawback)

Με δεδομένη την ύπαρξη κλειστού προϋπολογισμού για τις δαπάνες υγείας στον ΕΟΠΥΥ είναι απαραίτητη η ύπαρξη συστήματος παρακολούθησης προϋπολογισμού σε πραγματικό χρόνο με παράλληλο αυτόματο υπολογισμό του clawback που παρακρατείται από τους παρόχους ώστε η σχετική παρακράτηση να γίνεται σε περιοδική (π.χ. μηνιαία) βάση και όχι συνολικά μετά το κλείσιμο του έτους.

Ο ετήσιος προϋπολογισμός του ΕΟΠΥΥ για την κάλυψη του συνόλου της δαπάνης των δικαιούχων του καθορίζεται από το νόμο του κρατικού προϋπολογισμού που ψηφίζεται κάθε φθινόπωρο από τη Βουλή των Ελλήνων και ισχύει για το επόμενο ημερολογιακό έτος.

Η υλοποίηση του προϋπολογισμού παρακολουθείται από τον ΕΟΠΥΥ κάθε εξάμηνο δεδομένου ότι, από το σε ισχύ θεσμικό πλαίσιο, προβλέπεται η επιστροφή (clawback) από τις φαρμακευτικές εταιρίες, τους κατασκευαστές ιατροτεχνολογικού εξοπλισμού και τους συμβαλλόμενους παρόχους υπηρεσιών υγείας του υπερβάλλοντος ποσού της συνολικής δαπάνης από το προϋπολογισθέν ποσό.

Σαν δαπάνη του ΕΟΠΥΥ για ένα εξάμηνο θεωρείται το σύνολο του ποσού που καταβάλλει ο Οργανισμός στους συμβαλλόμενους παρόχους για τις παρεχόμενες υπηρεσίες που προβλέπονται στις μεταξύ τους συμβάσεις.

Για κάθε κατηγορία παρόχων, ο ΕΟΠΥΥ έχει δημιουργήσει και ένα «κλειστό» προϋπολογισμό με δικό του μερίδιο στον ετήσιο προϋπολογισμό και ο οποίος αποτυπώνεται στο λογιστικό σχέδιο με ένα συγκεκριμένο λογαριασμό εξόδου. Σημειώνουμε ότι αν για κάποιο κλειστό προϋπολογισμό δεν ξεπεραστεί το όριο, τότε η υπέρβαση του εξαμηνιαίου συνολικού προϋπολογισμού μειώνεται κατά το ποσό της διαφοράς του ορίου μείον την πραγματική δαπάνη του κλειστού προϋπολογισμού ενώ, αν ξεπεραστεί το όριο, τότε το υπερβάλλον ποσό καλούνται να επιστρέψουν οι συγκεκριμένες εταιρίες σαν clawback.

Σήμερα ο υπολογισμός της υπέρβασης της δαπάνης για κάθε επί μέρους προϋπολογισμό γίνεται **απολογιστικά**, μετά το πέρας κάθε εξαμήνου κάθε έτους, με τη συγκέντρωση σε αρχεία τύπου excel των επί μέρους στοιχείων που την συνθέτουν, απασχολώντας υπαλλήλους του ΕΟΠΥΥ στην εξεύρεσή τους, σταχυολογώντας τα από διάφορες πηγές, πολλές φορές ετεροχρονισμένα, ή αναθέτοντας στις συμβεβλημένες με τον ΕΟΠΥΥ εταιρίες πληροφορικής τον επί μέρους υπολογισμό τους σπαταλώντας

Ηλεκτρονικός Δημόσιος Διεθνής Διαγωνισμός με Ανοιχτές Διαδικασίες για το έργο

" Ψηφιακός Μετασχηματισμός του Ε.Ο.Π.Υ.Υ. - Παροχή υπηρεσιών προμήθειας, ανάπτυξης, παραμετροποίησης λογισμικού και λυπών υποστηρικτικών συστημάτων και συναφείς υπηρεσίες "

έτσι χρόνο και χρήμα αλλά και διατρέχοντας κίνδυνο λαθών από τη «χειρόγραφη» διαδικασία ή και από τη μη διαθεσιμότητα των επιφορτισμένων με τη διαδικασία υπαλλήλων του.

Αυτή η απολογιστική αναφορά (π.χ. για τα ΦΥΚ 1B κ.λπ. φαρμακευτικά σκευάσματα έχει την εξής μορφή:

ΦΑΡΜΑΚΕΥΤΙΚΗ ΔΑΠΑΝΗ Χ ΕΞΑΜΗΝΟΥ ΥΥΥΥ (ΦΥΚ 1B κ.λπ.)								
BUDGET: Χ.ΧΧΧ.ΧΧ Χ.ΧΧΧ €	ΙΑ ΝΟ ΥΑ ΡΙ ΟΣ	ΦΕ ΒΡ ΟΥ ΑΡΙ ΟΣ	ΜΑ ΡΤΙ ΟΣ	ΑΠ ΡΙΑ ΙΟΣ	ΜΑ ΙΟΣ	ΙΟ ΥΝ ΙΟΣ	ΣΥ ΝΟ ΛΟ	
Δαπάνη	Χ.ΧΧ	Χ.ΧΧ	Χ.ΧΧ	Χ.ΧΧ	Χ.ΧΧ	Χ.ΧΧ	Χ.ΧΧ	
Ιδιωτικών	Χ.ΧΧ	Χ.ΧΧ	Χ.ΧΧ	Χ.ΧΧ	Χ.ΧΧ	Χ.ΧΧ	Χ.ΧΧ	
φαρμακείω	Χ.ΧΧ	Χ.ΧΧ	Χ.ΧΧ	Χ.ΧΧ	Χ.ΧΧ	Χ.ΧΧ	Χ.ΧΧ	
ν	Χ	Χ	Χ	Χ	Χ	Χ	Χ	
Δαπάνη	Χ.ΧΧ	Χ.ΧΧ	Χ.ΧΧ	Χ.ΧΧ	Χ.ΧΧ	Χ.ΧΧ	Χ.ΧΧ	
φαρμακείω	Χ.ΧΧ	Χ.ΧΧ	Χ.ΧΧ	Χ.ΧΧ	Χ.ΧΧ	Χ.ΧΧ	Χ.ΧΧ	
ν ΕΟΠΥΥ	Χ.ΧΧ	Χ.ΧΧ	Χ.ΧΧ	Χ.ΧΧ	Χ.ΧΧ	Χ.ΧΧ	Χ.ΧΧ	
	Χ	Χ	Χ	Χ	Χ	Χ	Χ	
Σύνολο	Χ.Χ	Χ.Χ	Χ.Χ	Χ.Χ	Χ.Χ	Χ.Χ	Χ.Χ	
Δαπάνης:	ΧΧ.	ΧΧ.	ΧΧ.	ΧΧ.	ΧΧ.	ΧΧ.	ΧΧ.	
	ΧΧΧ	ΧΧΧ	ΧΧΧ	ΧΧΧ	ΧΧΧ	ΧΧΧ	ΧΧΧ	
	.ΧΧ	.ΧΧ	.ΧΧ	.ΧΧ	.ΧΧ	.ΧΧ	.ΧΧ	
	Χ	Χ	Χ	Χ	Χ	Χ	Χ	
Επιστροφ								
ές	-							
Εκπτώσει								
ς								
Rebate	Χ.ΧΧ	Χ.ΧΧ	Χ.ΧΧ	Χ.ΧΧ	Χ.ΧΧ	Χ.ΧΧ	Χ.ΧΧ	
εταιριών	Χ.ΧΧ	Χ.ΧΧ	Χ.ΧΧ	Χ.ΧΧ	Χ.ΧΧ	Χ.ΧΧ	Χ.ΧΧ	
(ιδ-στρ)	Χ.ΧΧ	Χ.ΧΧ	Χ.ΧΧ	Χ.ΧΧ	Χ.ΧΧ	Χ.ΧΧ	Χ.ΧΧ	
	Χ	Χ	Χ	Χ	Χ	Χ	Χ	
Rebate	Χ.ΧΧ	Χ.ΧΧ	Χ.ΧΧ	Χ.ΧΧ	Χ.ΧΧ	Χ.ΧΧ	Χ.ΧΧ	

Ηλεκτρονικός Δημόσιος Διεθνής Διαγωνισμός με Ανοιχτές Διαδικασίες για το έργο

" Ψηφιακός Μετασχηματισμός του Ε.Ο.Π.Υ.Υ. - Παροχή υπηρεσιών προμήθειας, ανάπτυξης, παραμετροποίησης λογισμικού και λυτών υποστηρικτικών συστημάτων και συναφείς υπηρεσίες "

εταιριών (ΕΟΠΥΥ)	x.xx x.xx x	x.xx x.xx x	x.xx x.xx x	x.xx x.xx x	x.xx x.xx x	x.xx x.xx x	x.xx x.xx x
Χονδρεμπο ρικό κέρδος	x.xx x.xx x.xx x	x.xx x.xx x.xx x	x.xx x.xx x.xx x	x.xx x.xx x.xx x	x.xx x.xx x.xx x	x.xx x.xx x.xx x	x.xx x.xx x.xx x
Rebate ιδιωτικών φαρμακείω ν	x.xx x.xx x.xx x	x.xx x.xx x.xx x	x.xx x.xx x.xx x	x.xx x.xx x.xx x	x.xx x.xx x.xx x	x.xx x.xx x.xx x	x.xx x.xx x.xx x
Rebate off patent ιδιωτικών	x.xx x.xx x.xx x	x.xx x.xx x.xx x	x.xx x.xx x.xx x	x.xx x.xx x.xx x	x.xx x.xx x.xx x	x.xx x.xx x.xx x	x.xx x.xx x.xx x
Έκπτωση ιδιωτικών	x.xx x.xx x.xx x	x.xx x.xx x.xx x	x.xx x.xx x.xx x	x.xx x.xx x.xx x	x.xx x.xx x.xx x	x.xx x.xx x.xx x	x.xx x.xx x.xx x
Δαπάνη κατόχων ΕΚΑΑ	x.xx x.xx x.xx x	x.xx x.xx x.xx x	x.xx x.xx x.xx x	x.xx x.xx x.xx x	x.xx x.xx x.xx x	x.xx x.xx x.xx x	x.xx x.xx x.xx x
Δαπάνη Ευρωπαϊών (ΑΜΚΑ)	x.xx x.xx x.xx x	x.xx x.xx x.xx x	x.xx x.xx x.xx x	x.xx x.xx x.xx x	x.xx x.xx x.xx x	x.xx x.xx x.xx x	x.xx x.xx x.xx x
Επιβάρυνσ η λόγω ΕΚΑΣ	x.xx x.xx x.xx x	x.xx x.xx x.xx x	x.xx x.xx x.xx x	x.xx x.xx x.xx x	x.xx x.xx x.xx x	x.xx x.xx x.xx x	x.xx x.xx x.xx x
Δαπάνη φαρμάκων σε	x.xx x.xx x.xx	x.xx x.xx x.xx	x.xx x.xx x.xx	x.xx x.xx x.xx	x.xx x.xx x.xx	x.xx x.xx x.xx	x.xx x.xx x.xx

Ηλεκτρονικός Δημόσιος Διεθνής Διαγωνισμός με Ανοιχτές Διαδικασίες για το έργο

" Ψηφιακός Μετασχηματισμός του Ε.Ο.Π.Υ.Υ. - Παροχή υπηρεσιών προμήθειας, ανάπτυξης, παραμετροποίησης λογισμικού και λυπών υποστηρικτικών συστημάτων και συναφείς υπηρεσίες "

συμφωνία	x	x	x	x	x	x	x
Σύνολο	x.x	x.x	x.x	x.x	x.x	x.x	x.x
Επιστροφών–	xx.	xx.	xx.	xx.	xx.	xx.	xx.
Εκπτώσεων:	.xx	.xx	.xx	.xx	.xx	.xx	.xx
ων:	x	x	x	x	x	x	x

Τελική Δαπάνη Εξαμήνου /Μήνα:	x.x	x.x	x.x	x.x	x.x	x.x	x.x
	xx.	xx.	xx.	xx.	xx.	xx.	xx.
	xxx	xxx	xxx	xxx	xxx	xxx	xxx
	.xx	.xx	.xx	.xx	.xx	.xx	.xx
	x	x	x	x	x	x	x
Μηνιαίο Όριο Προϋπολογισμού:	x.x	x.x	x.x	x.x	x.x	x.x	x.x
	xx.	xx.	xx.	xx.	xx.	xx.	xx.
	xxx	xxx	xxx	xxx	xxx	xxx	xxx
	.xx	.xx	.xx	.xx	.xx	.xx	.xx
	x	x	x	x	x	x	x
Υπέρβαση ανά μήνα:	x.x	x.x	x.x	x.x	x.x	x.x	x.x
	xx.	xx.	xx.	xx.	xx.	xx.	xx.
	xxx	xxx	xxx	xxx	xxx	xxx	xxx
	.xx	.xx	.xx	.xx	.xx	.xx	.xx
	x	x	x	x	x	x	x
ΥΠΕΡΒΑΣΗ ΕΞΑΜΗΝΟΥ:	x.xxx.xxx.xxx						

Ο ΕΟΠΥΥ έχει ανάγκη από ένα νέο σύστημα παρακολούθησης της πορείας υλοποίησης όλων των εξαμηνιαίων προϋπολογισμών του που αφορούν τις δαπάνες παροχής υπηρεσιών υγείας και που πρέπει να δίνει τη δυνατότητα στη διοίκηση του Οργανισμού να ενημερώνεται ανά πάσα στιγμή, σε σχεδόν πραγματικό χρόνο (near real time), για την τρέχουσα δαπάνη ανά κατηγορία παρόχων ή ανά κωδικού κλειστού προϋπολογισμού και τις καταλογισμένες επιστροφές – εκπτώσεις που αφορούν κάθε προϋπολογισμό.

Δεδομένου ότι ο Οργανισμός δημιουργεί νέους ή καταργεί παλιούς προϋπολογισμούς σύμφωνα με τις κάθε φορά ανάγκες του, το νέο σύστημα πρέπει:

1. Να διαθέτει user interface που να δίνει τη δυνατότητα στους χρήστες του ΕΟΠΥΥ να προσδιορίσουν και να διαχειριστούν τα στοιχεία – ιδιότητες του κάθε προϋπολογισμού αλλά και τα στοιχεία των επιμέρους συμφωνιών που συνάπτει με παρόχους (π.χ. φαρμακευτικές εταιρίες), όσον αφορά τη χρονική διάρκειά της, το ποια είδη ή υπηρεσίες (π.χ. φαρμακευτικά σκευάσματα) περιλαμβάνει κάθε μια αλλά και ποιες επιπτώσεις θα έχει η συγκεκριμένη συμφωνία στους υπολογισμούς των επιστροφών της εταιρίας προς τον ΕΟΠΥΥ κατά τη διάρκεια ισχύος της.
2. Να διαθέτει αυτοματισμούς συλλογής και επεξεργασίας των ιστορικών στοιχείων, π.χ.:
 - Των εκτελέσεων συνταγών φαρμάκων από τα φαρμακεία,
 - Της δαπάνης και των εκπώσεων (λόγω των συμφωνιών) από τις αγορές – επιστροφές φαρμακευτικών σκευασμάτων, ιατροτεχνικού εξοπλισμού και υπηρεσιών υγείας από τους παρόχους του,
 - Των αποτελεσμάτων υπολογισμού των επιστροφών (rebate – clawback) από τις φαρμακευτικές εταιρίες, τους κατασκευαστές ιατροτεχνολογικού εξοπλισμού και τους συμβαλλόμενους παρόχους υπηρεσιών υγείας προς τον ΕΟΠΥΥπου τηρούνται στο υφιστάμενο πληροφοριακό σύστημα του ΕΟΠΥΥ, διαμορφώνοντας κατάλληλους συντελεστές για την τάση αύξησης ή μείωσης των επί μέρους μετρήσιμων μεγεθών που διαμορφώνουν τον κάθε προϋπολογισμό.
3. Να έχει τη δυνατότητα:
 - Της αποτύπωσης σε μορφή εκτυπώσιμης αναφοράς ή και διαγραμματικής απεικόνισης της μέχρι στιγμής πορείας εκτέλεσης κάθε προϋπολογισμού, με δυνατότητα ανάλυσης όλων των επί μέρους μετρήσιμων μεγεθών που διαμορφώνουν τον κάθε προϋπολογισμό σε διάφορες διαστάσεις (γεωγραφική κατανομή, θεραπευτικές κατηγορίες και λοιπές ιδιότητες σκευασμάτων).
 - Της προβολής των στοιχείων στο τέλος του τρέχοντος εξαμήνου, σύμφωνα με τους αυτόματα διαμορφωμένους συντελεστές από την επεξεργασία των ιστορικών στοιχείων.
4. Να έχει τη δυνατότητα:
 - Προσθήκης συντελεστών από τους χρήστες λόγω έκτακτων γεγονότων ή λόγω προβλεπόμενης λήψης νέων μέτρων,
 - Παρέμβασης των χρηστών στους αυτόματα διαμορφωμένους συντελεστές, και
 - Προσθήκης «εικονικών» συμφωνιών με φαρμακευτικές εταιρίεςγια την εκτέλεση what-if σεναρίων.

A.3.1.3.2 Σύστημα Ελέγχων & Εγκρίσεων Δαπανών σε Πραγματικό Χρόνο (σύστημα κανόνων εγκρίσεων, anti-fraud κλπ)

Στον παρόντα χρόνο οι πάροχοι υπηρεσιών υγείας υποχρεούνται να υποβάλλουν στον ΕΟΠΥΥ ηλεκτρονικά και αναλυτικά τις διενεργηθείσες ιατρικές πράξεις και στην συνέχεια σε μηνιαία βάση να αποστέλλουν το έγχαρτο αρχείο που τεκμηριώνει τις υποβληθείσες πράξεις. Επί του έγχαρτου αρχείου πραγματοποιείται δειγματοληπτική σάρωση και έλεγχος και εφόσον ο έλεγχος αναδείξει προβλήματα επιβάλλεται οριζόντια περικοπή τις αιτηθείσας από τον πάροχο αποζημίωσης.

Με το προτεινόμενο σύστημα οι ιατρικές πράξεις θα υποβάλλονται και θα εγκρίνονται ηλεκτρονικά και αυτόματα ώστε να εκλείψει η ανάγκη κατασταλακτικού ελέγχου που απαιτεί πόρους και προκαλεί καθυστερήσεις. Μέσω του συστήματος αυτού θα παρέχεται η δυνατότητα με χρήση κανόνων που θα καθοριστούν από τις αρμόδιους του ΕΟΠΥΥ να παρέχεται αυτόματα η έγκριση για την συντριπτική πλειοψηφία των πράξεων και να διενεργείται αυτόματα τις ανάλυση κινδύνου ώστε να αναδεικνύονται περιπτώσεις που χρήζουν περαιτέρω διερεύνηση για αποφυγή απάτης. Για όσες πράξεις το σύστημα δεν θα είναι σε θέση να παράσχει αυτόματη έγκριση, θα τις ανακατευθύνει σε εξειδικευμένη ομάδα ιατρών, η οποία θα αποφασίζει με βάση επιστημονικά κριτήρια για το εύλογο ή μη τις πράξης και θα παρέχει έγκριση ή θα απορρίπτει εκ των προτέρων.

Με τον τρόπο αυτό θα διασφαλιστεί ότι τις οι ιατρικές πράξεις που θα υποβάλλονται τις αποζημίωση θα είναι προεγκεκριμένες και δεν θα απαιτείται πλέον διενέργεια ιατρικού ελέγχου, γεγονός που θα μειώσει τον διοικητικό φόρτο του ΕΟΠΥΥ και θα διασφαλίσει τις παρόχους ότι θα αποζημιώνονται για τις πράξεις που διενεργούν. Το συγκεκριμένο σύστημα θα σχεδιαστεί ώστε με χρήση τεχνολογιών μηχανικής μάθησης (machine learning) να μπορεί να φτάσει σε έξυπνες / αυτόματες εγκρίσεις δαπανών σε ποσοστό που μπορεί να ξεπεράσει το 90%.

A.3.1.3.3 Σύστημα Άυλων Υποβολών Παρόχων

Μέσω του συστήματος αυτού θα υποστηριχθεί η απούλοποίηση των υποβολών των παρόχων ώστε να μειωθεί το άμεσο αλλά και το διοικητικό κόστος που δημιουργείται από την υποβολή σε μηνιαία βάση από το σύνολο των παρόχων του έγχαρτου αρχείου. Το σύστημα αυτό θα δώσει την δυνατότητα επίσης για εκ των υστέρων ελέγχους καθώς και για πλήρη αξιοποίηση των δεδομένων που συλλέγονται από τις διενεργηθείσες ιατρικές πράξεις.

Ο Οργανισμός από το 2016 εφαρμόζει τη διαδικασία τελικής εκκαθάρισης με έλεγχο επί του δείγματος των υποβαλλόμενων πράξεων.

Έχοντας, πλέον, διανύσει δυο (2) έτη εφαρμογής του μέτρου Τελικής Εκκαθάρισης, προτείνεται η εφαρμογή της αποϋλοποίησης της διαδικασίας υποβολής. Με την αποϋλοποίηση, επιτυγχάνονται οι παρακάτω στόχοι:

1. Η διαδικασία εκκαθάρισης θα πραγματοποιείται ηλεκτρονικά, διασφαλίζοντας τη νομιμότητα κάθε συναλλαγής με χρήση σύγχρονων μέσων (ψηφιακά πιστοποιητικά, ηλεκτρονικές υπογραφές κ.α.)
2. Ο Οργανισμός δεν απαιτείται να παραλαμβάνει, να ψηφιοποιεί και να αποθηκεύει τεράστιο όγκο έντυπου υλικού των υποβολών
3. Οι περικοπές στις υποβολές θα ελαχιστοποιηθούν καθώς ο έλεγχος θα έχει διενεργηθεί ηλεκτρονικά, επομένως και οι ενστάσεις θα είναι ελάχιστες
4. Ο Οργανισμός θα εξοικονομήσει μεγάλο διαχειριστικό και λειτουργικό κόστος λόγω του αυτόματου διοικητικού ελέγχου των υποβολών καθώς και την ελαχιστοποίηση των ενστάσεων
5. Οι πάροχοι δεν απαιτείται να αποστέλλουν έντυπες υποβολές για την αποζημίωσή τους

Σημειώνεται πως από το 2019 έχει καταργηθεί και ο προληπτικός έλεγχος των ενταλμάτων από το Ελεγκτικό Συνέδριο, επομένως, η αποϋλοποίηση θα εξυπηρετήσει κατά πολύ τη νέα διαδικασία κατασταλτικού ελέγχου.

Το προτεινόμενο σύστημα θα βασίζεται στο νέο πληροφοριακό σύστημα του Οργανισμού που περιγράφεται παραπάνω, με ειδική όμως διαφοροποίηση, στην ενότητα που αφορά στην εκτέλεση των πράξεων αλλά και την ηλεκτρονική υποβολή των παραστατικών δαπανών.

Ειδικότερα, κατά την εκτέλεση των πράξεων, για την πιστοποίηση τέλεσης αυτής, προτείνεται η χρήση αφενός ψηφιακής υπογραφής από την πλευρά του παρόχου, αφετέρου η χρήση σύγχρονων τεχνολογιών για την ταυτοποίηση του ασφαλισμένου.

Με αυτόν τον τρόπο, διασφαλίζεται τόσο η αυθεντικότητα της υπογραφής του παρόχου όσο και η ταυτοποίηση της φυσικής παρουσίας του ασφαλισμένου στο χώρο του παρόχου κατά τη στιγμή της εκτέλεσης της πράξης.

Αναφορικά με την υποχρέωση μηνιαίας υποβολής των αιτούμενων δαπανών, αυτή μπορεί να διενεργείται πλήρως ηλεκτρονικά με πολλαπλά οφέλη για τους παρόχους αλλά και τον ΕΟΠΥΥ, όπως απαλλαγή από την υποχρέωση αποστολής έντυπου φακέλου, απαλλαγή από την υποχρέωση ψηφιοποίησης από την πλευρά του ΕΟΠΥΥ, αμεσότερος

χρόνος υποβολής, εκκαθάρισης και τελικά πληρωμής των δαπανών και το σημαντικότερα, ελαχιστοποίηση των περικοπών μιας και όλες οι απαραίτητες δικλείδες ασφάλειας μπορούν να έχουν ενσωματωθεί στο σύστημα κατά την εκτέλεση των πράξεων και σε συνδυασμό με το σύστημα Real Time ελέγχου των νοσηλείων που σχεδιάζει ο ΕΟΠΥΥ.

Με την ολοκλήρωση του προτεινόμενου συστήματος, ο Οργανισμός θα είναι σε θέση να εκκινήσει την περίοδο πιλοτικής εφαρμογής της διαδικασίας απούλοποίησης της υποβολής δικαιολογητικών αποζημίωσης δαπανών, κατά την οποία, οι συμβεβλημένοι πάροχοι που μετέχουν στο πιλοτικό πρόγραμμα θα κάνουν χρήση της νέας διαδικασίας παράλληλα με την υφιστάμενη διαδικασία έντυπης υποβολής δικαιολογητικών. Σημειώνεται πως την περίοδο πιλοτικής εφαρμογής, η εκκαθάριση δαπανών για τους εν λόγω παρόχους, θα πραγματοποιηθεί με την υφιστάμενη διαδικασία της έντυπης υποβολής. Η περίοδος πιλοτικής εφαρμογής θα λήξει με νεότερη απόφαση του Οργανισμού όπου θα καθορίζονται οι λεπτομέρειες της πλήρους εφαρμογής του νέου μέτρου άυλων υποβολών και η έναρξη της περιόδου παραγωγικής λειτουργίας του νέου συστήματος.

A.3.1.3.4 Σύστημα Ηλεκτρονικής Προέγκρισης (ΣΗΠ)

Το ενιαίο Σύστημα Ηλεκτρονικής Προέγκρισης (ΣΗΠ) αφορά ένα σύστημα, μέσω του οποίου θα γίνεται η ηλεκτρονική διαχείριση και η εξέταση των αιτημάτων σχετικά με την αναγκαιότητα αποζημίωσης φαρμάκων για τις οποίες λαμβάνει απόφαση ο ΕΟΠΥΥ σύμφωνα με τις κείμενες διατάξεις.

Στο πλαίσιο του έργου θα πραγματοποιηθεί ανασχεδιασμός και επέκταση του συστήματος ώστε να καλύψει τις συνεχώς αυξανόμενες ανάγκες στον έλεγχο χορήγησης ακριβών, κατά βάση, σκευασμάτων σε ασθενείς. Τα σκευάσματα των οποίων η χορήγηση απαιτούν έγκριση από το ΣΗΠ που ανήκουν στις παρακάτω κατηγορίες:

1. Φάρμακα υψηλού κόστους ειδικών παθήσεων της παραγράφου 2 του άρθρου 12 του νόμου 3816/2010 (ΦΕΚ 6/Α/2010).
2. Φάρμακα που δεν κυκλοφορούν στην Ελλάδα (εξωτερικού) και θα χορηγηθούν μέσω έκτακτων εισαγωγών ή ατομικών αιτημάτων.
3. Φάρμακα που χορηγούνται εκτός εγκεκριμένων ενδείξεων.
4. Φάρμακα που δεν περιλαμβάνονται στον κατάλογο αποζημιούμενων φαρμάκων (θετικό κατάλογο), δεν έχουν αξιολογηθεί και ζητείται να χορηγηθούν κατ'

εξαιρέση, για νόσους ή παθολογικές καταστάσεις, άμεσα απειλητικές για τη ζωή ή ικανές να προκαλέσουν ανήκεστο βλάβη στην υγεία.

5. Φάρμακα πρώιμης πρόσβασης που δεν χορηγούνται δωρεάν από τον ΚΑΚ ή τον τοπικό αντιπρόσωπο και για τα οποία ζητείται η χορήγηση προσωρινής ατομικής άδειας από τον Ελληνικό Οργανισμό Φαρμάκων.

Στο ΣΗΠ υποβάλλονται και όλα τα αιτήματα που αφορούν σε χορήγηση φαρμάκων εκτός εγκεκριμένων ενδείξεων, που αφορούν ασφαλισμένους άλλων Φορέων Κοινωνικής Ασφάλισης, καθώς και ανασφάλιστους, τα οποία και εξετάζονται με τον ίδιο τρόπο με τον οποίο εξετάζονται τα αντίστοιχα αιτήματα των ασφαλισμένων του ΕΟΠΥΥ.

Η υποβολή αιτημάτων στο Σ.Η.Π. και η επεξεργασία αυτών εντάσσεται στα πλαίσια της επεξεργασίας ειδικών κατηγοριών δεδομένων προσωπικού χαρακτήρα, η οποία είναι απαραίτητη για λόγους δημόσιου συμφέροντος στον τομέα της Δημόσιας Κοινωνικής ασφάλισης, χωρίς τη συναίνεση του υποκειμένου των δεδομένων. Η εν λόγω επεξεργασία υπόκειται σε κατάλληλα και ειδικά μέτρα για την προστασία των δικαιωμάτων και ελευθεριών των φυσικών προσώπων. Απαγορεύεται αυστηρά η επεξεργασία των ανωτέρω δεδομένων που σχετίζονται με την υγεία για λόγους δημόσιου συμφέροντος να έχει ως αποτέλεσμα την επεξεργασία δεδομένων προσωπικού χαρακτήρα για άλλους σκοπούς από οποιονδήποτε τρίτο πλην του Οργανισμού. Οι υπεύθυνοι επεξεργασίας ή εκτελούντες την επεξεργασία υπέχουν υποχρέωση τήρησης του επαγγελματικού απορρήτου.

Διαδικασία υποβολής, διαχείρισης και εξέτασης αιτημάτων

Η διαδικασία υποβολής, διαχείρισης και εξέτασης αιτημάτων ανά κατηγορία φαρμάκου είναι η εξής:

1. Οι θεράποντες ιατροί, μετά την ολοκλήρωση της διαδικασίας πιστοποίησης, υποβάλλουν ηλεκτρονικά αίτηση. Με απόφαση του Υπουργού Υγείας εξειδικεύονται τα στοιχεία που πρέπει κατ' ελάχιστον να περιλαμβάνονται στα πεδία υποχρεωτικής συμπλήρωσης, καθώς και τα στοιχεία της αναγκαίας αιτιολογίας στην αίτηση του ιατρού. Κατά την υποβολή των αιτημάτων από τους θεράποντες ιατρούς θα πρέπει να αναφέρεται, εκτός από την ιατρική αναγκαιότητα, το τεκμηριωμένο όφελος για τον ασθενή, η εξάντληση όλων των διαθέσιμων αποζημιούμενων θεραπειών, καθώς και κάθε άλλο πρόσφορο στοιχείο. Τα επιμέρους πρότυπα γνωμάτευσης ανά νόσο- φάρμακο εγκρίνονται με απόφαση του Διοικητικού Συμβουλίου του Ε.Ο.Π.Υ.Υ.

2. Τα αιτήματα που αφορούν σε φάρμακα υψηλού κόστους ειδικών παθήσεων διαβιβάζονται άμεσα από την εφαρμογή σε τρεις ιατρούς ειδικότητας σχετικής με τη νόσο, οι οποίοι επιλέγονται τυχαία από τον κατάλογο ελεγκτών ιατρών και γνωμοδοτούν μέσα σε πέντε ημέρες σχετικά με την έγκριση ή την απόρριψη του αιτήματος, λαμβάνοντας υπόψη το θεραπευτικό πρωτόκολλο, και αποστέλλουν τη γνώμη τους προς το ΔΣ του Ε.Ο.Π.Υ.Υ. προκειμένου να λάβει την τελική του απόφαση.
3. Τα αιτήματα που αφορούν σε φάρμακα που δεν κυκλοφορούν στην Ελλάδα (εξωτερικού) και θα χορηγηθούν μέσω έκτακτων εισαγωγών ή ατομικών αιτημάτων διαβιβάζονται άμεσα από την εφαρμογή ηλεκτρονικά στον αρμόδιο υπάλληλο του Ε.Ο.Φ. Ο Ε.Ο.Φ. ενημερώνει ηλεκτρονικά μέσα σε πέντε ημέρες σχετικά με την άδεια κυκλοφορίας και αν επιτρέπει τη διακίνηση του συγκεκριμένου φαρμάκου, προκειμένου στη συνέχεια ο Ε.Ο.Π.Υ.Υ. να προχωρήσει σε έγκριση ή μη της αποζημίωση αυτού. Μετά τη λήψη της ηλεκτρονικής ενημέρωσης από τον Ε.Ο.Φ., το αίτημα μαζί με το ενημερωτικό σημείωμα του Ε.Ο.Φ. διαβιβάζονται άμεσα από την εφαρμογή σε τρεις (3) ιατρούς ειδικότητας σχετικής με τη νόσο, οι οποίοι επιλέγονται τυχαία και που γνωμοδοτούν μέσα σε πέντε (5) ημέρες, λαμβάνοντας υπόψη το θεραπευτικό πρωτόκολλο, σχετικά με την έγκριση ή την απόρριψη του αιτήματος και αποστέλλουν τη γνώμη τους προς το Δ.Σ. του Ε.Ο.Π.Υ.Υ. προκειμένου να λάβει την τελική του απόφαση.
4. Σε περιπτώσεις κατεπείγουσας αιτιολογημένης ανάγκης (άμεσος κίνδυνος για τη ζωή ή για πρόκληση ανήκεστης βλάβης στην υγεία του ασθενή) χορήγησης σε νοσηλευόμενους ασθενείς φαρμάκων που δεν κυκλοφορούν στην Ελλάδα, ο πιστοποιημένος θεράπων ιατρός υποβάλλει το αίτημα με ένδειξη «Κατεπείγουσα χορήγηση», η οποία θα περιλαμβάνεται στο Σ.Η.Π., καθώς και τη συναίνεση του ασθενή, όποτε αυτή είναι δυνατό να δοθεί ότι αποδέχεται την περίπτωση το αίτημα για αποζημίωση να απορριφθεί. Το φάρμακο χορηγείται άμεσα από το φαρμακείο του νοσηλευτικού ιδρύματος και το σχετικό αίτημα εγκρίνεται ή απορρίπτεται εκ των υστέρων κατά την προπεριγραφείσα διαδικασία και σε περίπτωση απόρριψης του αιτήματος το φάρμακο δεν αποζημιώνεται από τον Ε.Ο.Π.Υ.Υ.
5. Τα αιτήματα που αφορούν σε φάρμακα που χορηγούνται εκτός εγκεκριμένων ενδείξεων διαβιβάζονται άμεσα από το διαχειριστή του Σ.Η.Π. ηλεκτρονικά σε αρμόδιο υπάλληλο του Ε.Ο.Φ. Ο Ε.Ο.Φ. ενημερώνει ηλεκτρονικά μέσα σε πέντε ημέρες σχετικά με την άδεια κυκλοφορίας και τις εγκεκριμένες ενδείξεις του συγκεκριμένου φαρμάκου. Μετά τη λήψη της ενημέρωσης το αίτημα μαζί με το ενημερωτικό σημείωμα του Ε.Ο.Φ. διαβιβάζονται άμεσα από την εφαρμογή σε

τρεις ιατρούς ειδικότητας σχετικής με τη νόσο, οι οποίοι επιλέγονται τυχαία, προκειμένου να γνωμοδοτήσουν εντός πέντε ημερών, λαμβάνοντας υπόψη το θεραπευτικό πρωτόκολλο, σχετικά με την έγκριση ή την απόρριψη του αιτήματος και αποστέλλουν τη γνώμη τους προς το ΔΣ του Ε.Ο.Π.Υ.Υ. προκειμένου να λάβει την τελική του απόφαση.

6. Τα αιτήματα που αφορούν σε φάρμακα που δεν περιλαμβάνονται στον κατάλογο αποζημιούμενων φαρμάκων και θα χορηγηθούν κατ' εξαίρεση διαβιβάζονται άμεσα από την εφαρμογή ηλεκτρονικά προς την Επιτροπή Αξιολόγησης και Αποζημίωσης Φαρμάκων Ανθρώπινης Χρήσης για την έκφραση αιτιολογημένης γνώμης. Η γνώμη της Επιτροπής αποστέλλεται ηλεκτρονικά εντός αποκλειστικής προθεσμίας πέντε ημερών. Σε περίπτωση άπρακτης παρέλευσης της προθεσμίας του προηγούμενου εδαφίου τεκμαίρεται η αρνητική γνώμη της Επιτροπής. Στη συνέχεια το αίτημα μαζί με τη γνώμη της Επιτροπής Αξιολόγησης αποστέλλεται άμεσα προς το ΔΣ του Ε.Ο.Π.Υ.Υ. προκειμένου να λάβει την τελική του απόφαση. Για το αίτημα της παρούσας περίπτωσης η απόφαση του ΔΣ του Ε.Ο.Π.Υ.Υ. πρέπει να αποστέλλεται στον αιτούντα θεράποντα ιατρό μέσα σε δέκα (10) ημέρες από την ημερομηνία υποβολής της αίτησης.
7. Τα αιτήματα που αφορούν σε φάρμακα πρώιμης πρόσβασης που δεν χορηγούνται δωρεάν από τον ΚΑΚ ή τον τοπικό αντιπρόσωπο και για τα οποία ζητείται η χορήγηση προσωρινής ατομικής άδειας από τον Ε.Ο.Φ. διαβιβάζονται άμεσα από την εφαρμογή ηλεκτρονικά σε αρμόδιο εντεταλμένο προς τούτο υπάλληλο του Ε.Ο.Φ. Ο Ε.Ο.Φ. ενημερώνει ηλεκτρονικά μέσα σε πέντε ημέρες σχετικά με την άδεια κυκλοφορίας, τη συνταγογράφηση εντός ή εκτός εγκεκριμένων ενδείξεων και την ύπαρξη ή μη σχετικού προγράμματος δωρεάν χορήγησης του συγκεκριμένου φαρμάκου. Στη συνέχεια το αίτημα μαζί με το ενημερωτικό σημείωμα του Ε.Ο.Φ. διαβιβάζονται άμεσα από την εφαρμογή σε τρεις (3) ιατρούς ειδικότητας σχετικής με τη νόσο, οι οποίοι επιλέγονται τυχαία και γνωμοδοτούν σχετικά με την έγκριση ή την απόρριψη του αιτήματος, λαμβάνοντας υπόψη το θεραπευτικό πρωτόκολλο και αποστέλλουν τη γνώμη τους προς το ΔΣ του Ε.Ο.Π.Υ.Υ. προκειμένου να λάβει την τελική του απόφαση.

Ολοκλήρωση διαδικασίας

1. Το Δ.Σ. του Ε.Ο.Π.Υ.Υ. συνεδριάζει μία κατ' ελάχιστον φορά την εβδομάδα για να αποφασίσει σχετικά με την έγκριση ή απόρριψη αιτημάτων.
2. Η απόφαση του Δ.Σ. του Ε.Ο.Π.Υ.Υ., η οποία δέχεται ή απορρίπτει το κάθε αίτημα, δυνάμει και των γνωμοδοτήσεων των τριών ιατρών, επικυρώνεται αυθημερόν και σε κάθε περίπτωση μέσα σε δύο (2) ημέρες, διαβιβάζεται

ηλεκτρονικά μέσω του Σ.Η.Π. στον θεράποντα ιατρό που υπέβαλλε το αίτημα. Σε περίπτωση απόρριψης του αιτήματος, νέο αίτημα μπορεί να υποβληθεί μόνο σε περίπτωση ουσιώδους μεταβολής των περιστάσεων, με ειδική προς τούτο αιτιολογία του θεράποντος ιατρού.

3. Με απόφαση του Υπουργού Υγείας καθορίζεται ο τρόπος και οι λεπτομέρειες της ηλεκτρονικής καταχώρισης των φαρμάκων για τα οποία τα αιτήματα έχουν εγκριθεί.

Περιβάλλον συστήματος

Για τη διασφάλιση της ασφάλειας και της ακεραιότητας της πληροφορίας, η εφαρμογή θα επικοινωνεί με τα παρακάτω εξωτερικά συστήματα:

- Διαχείριση λογαριασμού ιατρού / Πιστοποίηση ιατρών ΕΚΠΥ
- Μητρώο ΑΜΚΑ / Μητρώο Ασφαλιστικής Ικανότητας «ΑΤΛΑΣ» ΗΔΙΚΑ
- Φάκελος Ασφάλισης Υγείας

Σύστημα «Διαχείριση λογαριασμού ιατρού / Πιστοποίηση ιατρών ΕΚΠΥ»

Για την είσοδο του θεράποντα ιατρού στο μητρώο, η εφαρμογή θα επικοινωνεί με το σύστημα «**Διαχείριση λογαριασμού ιατρού / Πιστοποίηση ιατρών ΕΚΠΥ**». Η εφαρμογή του μητρώου ελέγχει τους κωδικούς του χρήστη και την ειδικότητα και κατόπιν εισάγει τον ιατρό στο μητρώο.

Σύστημα «Μητρώο ΑΜΚΑ / Μητρώο Ασφαλιστικής Ικανότητας ΑΤΛΑΣ της ΗΔΙΚΑ»

Κατά την δημιουργία νέου φακέλου ασθενή από τον αρμόδιο ιατρό, η εφαρμογή του μητρώου θα επικοινωνεί με το «**Μητρώο ΑΜΚΑ / Μητρώο Ασφαλιστικής Ικανότητας ΑΤΛΑΣ** της ΗΔΙΚΑ» και αντλεί τα βασικά στοιχεία του ασθενή (Όνοματεπώνυμο, Όνομα πατρός, Όνομα μητρός, Ημερομηνία γέννησης κλπ) και την Ασφαλιστική του ικανότητα. Ο ιατρός δεν έχει τη δυνατότητα να αλλάξει αυτά τα στοιχεία παρά μόνο να συμπληρώσει κάποια επιπρόσθετα στοιχεία όπως η διεύθυνση και τα τηλέφωνα επικοινωνίας. Έτσι διασφαλίζεται ότι το μητρώο έχει τα σωστά στοιχεία ασθενή με το σωστό ΑΜΚΑ και την τρέχουσα ασφαλιστική του ικανότητα.

Φάκελος Ασφάλισης Υγείας

Για την ενημέρωση του πολίτη με την πορεία του αιτήματός του, ο Φάκελος Ασφάλισης Υγείας θα επικοινωνεί με το ΣΗΠ αντλώντας τις βασικές πληροφορίες που

έχουν να κάνουν με τα αιτήματα φαρμακευτικής αγωγής που έχουν κατατεθεί στο ΣΗΠ. Ο ΦΑΥ εμφανίζει το αίτημα και το στάδιο που βρίσκεται.

Χρήστες συστήματος

Ακολουθεί λεπτομερής περιγραφή σχετικά με τους ρόλους που εμπλέκονται στο συγκεκριμένο μητρώο. Κάθε ρόλος μπορεί να ανταλλάσσει δεδομένα με το σύστημα ανάλογα με τα δικαιώματά του.

Ρόλος χρήστη	Περιγραφή
Θεράπων Ιατρός	Ο χρήστης με ρόλο «Θεράπων Ιατρός» ακολουθεί τη διαδικασία πιστοποίησης στο μηχανογραφικό σύστημα του ΕΟΠΥΥ για παροχές ΕΚΠΥ. Αυτό γίνεται άπαξ και δεν απαιτείται εάν ο θεράπων είναι ήδη πιστοποιημένος στο σύστημα παροχών ΕΚΠΥ. Με τους κωδικούς πιστοποίησης ΕΚΠΥ συνδέεται στο σύστημα. Έχει δικαίωμα δημιουργίας και επεξεργασίας του φακέλου και των ιατρικών δεδομένων του ασθενή. Έχει δικαίωμα εισαγωγής νέου αιτήματος φαρμακευτικής αγωγής. Ο θεράπων ιατρός δεν έχει δικαίωμα διαγραφής φακέλου ασθενή.
Ελεγκτής Ιατρός	Ο χρήστης με ρόλο «Ελεγκτής Ιατρός» είναι πιστοποιημένος στον ΕΚΠΥ και περιέχεται στον κατάλογο γνωμοδοτούντων ιατρών του Υπουργείου Υγείας. Έχει την ευθύνη να γνωμοδοτεί σε αιτήματα των θεράποντων ιατρών τα οποία τους ορίζονται αυτόματα και με τυχαία σειρά από την εφαρμογή. Ένας ιατρός πιστοποιημένος στον ΕΚΠΥ μπορεί να έχει και τους δύο ρόλους στην εφαρμογή, τόσο ως «Θεράπων Ιατρός» όσο και ως «Ελεγκτής Ιατρός». Η εφαρμογή τον εξαιρεί αυτόματα από τους υποψήφιους ελεγκτές σε αιτήματα που έχει

	καταχωρήσει ο ίδιος ως θεράπων ιατρός.
Φαρμακείο ΕΟΠΥΥ / Νοσοκομείου	Οι χρήστες με ρόλο «Φαρμακείο ΕΟΠΥΥ / Νοσοκομείου» έχουν τη δυνατότητα προβολής (view only) των εγκεκριμένων αιτημάτων φαρμακευτικής αγωγής. Είναι τοπικοί χρήστες της εφαρμογής και δημιουργούνται από τον διαχειριστή του συστήματος.
Γραμματεία ΕΟΠΥΥ	Ο χρήστης με ρόλο «Γραμματεία ΕΟΠΥΥ» έχει τη δυνατότητα να βλέπει συγκεντρωτικές λίστες με την εξέλιξη της πορείας έγκρισης του κάθε αιτήματος, όπως επίσης να δημιουργεί εισηγήσεις προς Δ.Σ. και ενημερώνει την καρτέλα του κάθε αιτήματος με την απόφαση του Δ.Σ. Έχει επίσης πρόσβαση στα στατιστικά στοιχεία και στις αναφορές της εφαρμογής. Επίσης έχει τη δυνατότητα αλλαγής κάποιου ελεγκτή ιατρού και ορισμού ενός άλλου σε περίπτωση αδυναμίας του πρώτου. Είναι τοπικοί χρήστες της εφαρμογής και δημιουργούνται από τον διαχειριστή του συστήματος.
Χρήστης ΕΟΦ	Ο χρήστης με ρόλο «Χρήστης ΕΟΦ» έχει τη δυνατότητα της ηλεκτρονικής εξέτασης των αιτημάτων και να γνωμοδοτεί για τα αιτήματα που απαιτούν έλεγχο από τον ΕΟΦ. Είναι τοπικοί χρήστες της εφαρμογής και δημιουργούνται από τον διαχειριστή του συστήματος. Οι κατηγορίες αιτημάτων που έχουν πρόσβαση οι χρήστες του ΕΟΦ είναι οι εξής:

	<ul style="list-style-type: none"> • Φάρμακα εξωτερικού • Εκτός Εγκεκριμένων Ενδείξεων • Φάρμακα Πρώιμης Πρόσβασης
Γραμματεία ΕΑΑΦΑΧ	<p>Ο χρήστης με ρόλο χρήστη «Γραμματεία Επιτροπής Αξιολόγησης & Αποζημίωσης Φαρμάκων Ανθρώπινης Χρήσης» έχει τη δυνατότητα της ηλεκτρονικής εξέτασης των αιτημάτων και να γνωμοδοτεί για τα αιτήματα που απαιτούν έλεγχο από την ΕΑΑΦΑΧ. Είναι τοπικοί χρήστες της εφαρμογής και δημιουργούνται από τον διαχειριστή του συστήματος.</p> <p>Οι κατηγορίες αιτημάτων που έχουν πρόσβαση οι χρήστες ΕΑΑΦΑΧ είναι οι εξής:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Εκτός θετικού καταλόγου
Προβολή	<p>Ο ρόλος χρήστη «Προβολή» είναι εσωτερικός χρήστης της εφαρμογής και έχει πρόσβαση Read Only σε όλα τα αιτήματα φαρμακευτικής αγωγής. Είναι τοπικοί χρήστες της εφαρμογής και δημιουργούνται από τον διαχειριστή του συστήματος.</p>
Διαχειριστής εφαρμογής	<p>Ο χρήστης με ρόλο χρήστη «Διαχειριστής εφαρμογής» έχει τη δυνατότητα επεξεργασίας της βάσης των χρηστών (δημιουργία, επεξεργασία, διαγραφή) όπως επίσης και τη διαχείριση των βοηθητικών πινάκων της εφαρμογής. Έχει τη δυνατότητα διαχείρισης του πίνακα φαρμάκων, ερωτηματολογίων φαρμάκων και ελεγκτών ιατρών. Είναι τοπικοί χρήστες της εφαρμογής και δημιουργούνται από τον διαχειριστή του</p>

	συστήματος
--	------------

Κατηγορίες αιτημάτων φαρμακευτικής αγωγής

Κατά την καταχώρηση ενός αιτήματος φαρμακευτικής αγωγής, ο θεράπων ιατρός θα καλείται να επιλέξει την κατηγορία του φαρμάκου. Ανάλογα την κατηγορία που έχει επιλέξει ο ιατρός, το αίτημα ακολουθεί μία συγκεκριμένη ροή ελέγχου και έγκρισης. Οι κατηγορίες των φαρμάκων είναι οι εξής:

Περιγραφή	Έγκριση ΕΟΦ	Έγκριση Επιτροπής Αξιολόγησης	Έγκριση 3 ιατρών	Έγκριση Δ.Σ
Φάρμακα Υψηλού Κόστους	OXI	OXI	NAI	NAI
Φάρμακα Εξωτερικού	NAI	OXI	NAI	NAI
Φάρμακα εκτός Εγκεκριμένων Ενδείξεων	NAI	OXI	NAI	NAI
Φάρμακα εκτός Θετικού Καταλόγου	OXI	NAI	OXI	NAI
Φάρμακα Πρώιμης	NAI	OXI	NAI	NAI

Πρόσβαση ς				
---------------	--	--	--	--

Διαδικασία έγκρισης αιτήματος φαρμακευτικής αγωγής

Η διαδικασία αιτήματος και έγκρισης μίας φαρμακευτικής αγωγής θα είναι η εξής:

Βασική ροή

1. Ο πιστοποιημένος θεράπων ιατρός καταχωρεί το αίτημα φαρμακευτικής αγωγής στο μητρώο. Το αίτημα λαμβάνει έναν μοναδικό κωδικό και περιλαμβάνει την προτεινόμενη φαρμακευτική αγωγή και όλες τις απαραίτητες πληροφορίες έτσι όπως αυτές έχουν οριστεί ανά φάρμακο.
2. Ο θεράπων ιατρός όπως επίσης και ο ασθενής (εφόσον έχει δηλώσει το email του) ενημερώνονται μέσω email ότι το αίτημα έχει καταχωρηθεί στο μητρώο.
3. Αν η κατηγορία του αιτήματος απαιτεί έγκριση ΕΟΦ ή ΕΑΑΦΑΧ, αποστέλλεται ένα ενημερωτικό email στους αρμόδιους χρήστες και το αίτημα λαμβάνει τις παρακάτω καταστάσεις:
 - a. Αν η κατηγορία της αίτησης απαιτεί έγκριση ΕΟΦ τότε η αίτηση λαμβάνει την κατάσταση «Σε αναμονή απάντησης ΕΟΦ». Ο ΕΟΦ γνωμοδοτεί για το αίτημα.
 - b. Αν η κατηγορία της αίτησης απαιτεί έγκριση ΕΑΑΦΑΧ τότε η αίτηση λαμβάνει την κατάσταση «Σε αναμονή απάντησης ΕΑΑΦΑΧ». Η ΕΑΑΦΑΧ γνωμοδοτεί για το αίτημα. Κατόπιν η ροή του αιτήματος πηγαίνει προς έγκριση από το Δ.Σ (βήμα #9).
 - c. Αν η κατηγορία της αίτησης δεν απαιτεί έγκριση ΕΟΦ ή ΕΑΑΦΑΧ τότε η εφαρμογή προχωράει στο βήμα #4.
4. Το αίτημα λαμβάνει την κατάσταση «Σε αναμονή απάντησης Ιατρών».
5. Η εφαρμογή επιλέγει τυχαία τρεις ιατρούς σύμφωνα με την ειδικότητα που έχει οριστεί από τους διαχειριστές ανά φάρμακο.
6. Κάθε ιατρός που έχει οριστεί από το σύστημα για την γνωμοδότηση της συγκεκριμένης αγωγής, λαμβάνει ένα ενημερωτικό email και συνδέεται στην εφαρμογή για έλεγχο του αιτήματος.
7. Το αίτημα είτε εγκρίνεται είτε απορρίπτεται από τον γνωμοδοτούντα ιατρό. Οι γνωμοδοτούντες ιατροί έχουν πρόσβαση στην γνωμοδότηση του ΕΟΦ αλλά όχι στις γνωμοδοτήσεις των υπολοίπων δύο ιατρών. Επίσης δεν έχουν τη δυνατότητα να δουν τα στοιχεία του θεράποντος ιατρού που έχει καταχωρήσει

- το αίτημα. Το αίτημα χαρακτηρίζεται με την ένδειξη «Θετική εισήγηση» ή «Αρνητική εισήγηση».
8. Για να θεωρηθεί ένα αίτημα ολοκληρωμένο, θα πρέπει να έχει την γνωμοδότηση και των τριών ιατρών.
 9. Όταν το αίτημα πάρει τη γνωμοδότηση και των τριών ιατρών, τότε λαμβάνει την κατάσταση «Σε αναμονή έγκρισης από Δ.Σ.».
 10. Η γραμματεία του Συστήματος Ηλεκτρονικής Προέγκρισης του ΕΟΠΥΥ τυπώνει τα αιτήματα στα οποία περιέχεται όλη η πληροφορία τόσο της γνωμοδότησης του ΕΟΦ (όπου απαιτείται) όσο και των τριών γνωμοδοτούντων ιατρών και τα προωθεί στο Δ.Σ. του ΕΟΠΥΥ.
 11. Το Δ.Σ του ΕΟΠΥΥ δίνει την τελική έγκριση η απόρριψη του αιτήματος της φαρμακευτικής αγωγής.
 12. Η γραμματεία επιτροπής του ΕΟΠΥΥ ενημερώνει την καρτέλα του αιτήματος μέσω της εφαρμογής με το αποτέλεσμα του Δ.Σ.
 13. Το αίτημα φαρμακευτικής αγωγής λαμβάνει την τιμή «Έγκριση Δ.Σ» ή «Απόρριψη Δ.Σ».
 14. Σε περίπτωση θετικής εισήγησης, ενημερώνεται ηλεκτρονικά ο ιατρός που καταχώρησε την αίτηση, ο οποίος με τη σειρά του ενημερώνει τον ασφαλισμένο.
 15. Στην περίπτωση της απόρριψης, αποστέλλεται ένα ενημερωτικό email στον θεράποντα ιατρό που καταχώρησε το αίτημα το οποίο θα περιέχει τους λόγους απόρριψης του αιτήματος από το Δ.Σ.
 16. Στην περίπτωση της έγκρισης ΔΣ, το φαρμακείο του ΕΟΠΥΥ ή το φαρμακείο του Κρατικού Νοσοκομείου συνδέεται στην εφαρμογή και επιβεβαιώνει την έγκριση του αιτήματος. Κατόπιν εκτελεί τη συνταγή που συνοδεύεται από γνωμάτευση.
 17. Κατά τη διάρκεια της διαδικασίας έγκρισης του αιτήματος, ο ασφαλισμένος έχει πρόσβαση στην εξέλιξη του ελέγχου του αιτήματος μέσω του ΦΑΥ.

Εναλλακτική ροή 1:

Στο βήμα 3^α, αν ο ΕΑΦ γνωμοδοτήσει «Δεν εφαρμόζεται» τότε η ροή του αιτήματος τερματίζει.

Εναλλακτική ροή 2:

Στο βήμα 3^β, αν ο ΕΑΑΦΑΧ γνωμοδοτήσει «Δεν εφαρμόζεται» τότε η ροή του αιτήματος τερματίζει.

Εναλλακτική ροή 3

Στο βήμα 8, όταν το αίτημα λάβει δύο ομόφωνες γνωμοδοτήσεις ιατρών (θετικές η αρνητικές) τότε η Γραμματεία ΕΟΠΥΥ προχωράει το αίτημα στο επόμενο βήμα χωρίς να περιμένει τη γνωμοδότηση του τρίτου ιατρού.

Φάκελος ασθενή

Η εφαρμογή διατηρεί ένα φάκελο ανά ασθενή. Ο φάκελος είναι μοναδικός για κάθε ασθενή με μοναδικό κλειδί τον ΑΜΚΑ του ασθενή. Όλοι οι ιατροί έχουν πρόσβαση σε όλους τους φακέλους ασθενών ανεξάρτητα με το ποιος ιατρός τον δημιούργησε.

Στον φάκελο ασθενή περιέχονται οι παρακάτω πληροφορίες:

- Ατομικά και δημογραφικά στοιχεία
- Αιτήματα φαρμακευτικών αγωγών

Οι ασθενείς χωρίζονται σύμφωνα με την ασφαλιστική τους ικανότητα στις παρακάτω κατηγορίες:

- Ασφαλισμένοι Ελληνικών Φορέων Κοινωνικής Ασφάλισης και ΕΔΟΕΑΠ
- Ασφαλισμένοι ΕΕ/ΕΟΧ/Ελβετία (μόνιμη διαμονή στην Ελλάδα, χρήση βιβλιαρίου ειδικού τύπου)
- Ασφαλισμένοι ΕΕ/ΕΟΧ/Ελβετία (προσωρινή διαμονή στην Ελλάδα, χρήση ΕΚΑΑ/ΕΗΙC)
- Δικαιούχοι του νόμου 4368/2016 (ανασφάλιστοι, κάτοχοι ΠΑΑΥΠΑ κλπ)
- Δικαιούχοι περίθαλψης που δεν καλύπτονται από τον ΕΟΠΥΥ (εκτός ΕΔΟΕΑΠ)

Ανάλογα την κατηγορία του ασθενή, ο θεράπων ιατρός καλείται να συμπληρώσει τα εξής στοιχεία κατά τη δημιουργία νέου φακέλου.

Ασφαλισμένοι Ελληνικών Φορέων Κοινωνικής Ασφάλισης και ΕΔΟΕΑΠ

Στη συγκεκριμένη κατηγορία καταχωρούνται οι πολίτες που είναι ασφαλισμένοι σε ταμεία που αποζημιώνονται από τον ΕΟΠΥΥ και επιπρόσθετα από τον ΕΔΟΕΑΠ.

Ασφαλισμένοι ΕΕ/ΕΟΧ/Ελβετία (μόνιμη διαμονή στην Ελλάδα, χρήση βιβλιαρίου ειδικού τύπου)

Στη συγκεκριμένη κατηγορία καταχωρούνται οι πολίτες ΕΕ/ΕΟΧ/Ελβετία με μόνιμη διαμονή στην Ελλάδα και βιβλιάριο ειδικού τύπου.

Ασφαλισμένοι ΕΕ/ΕΟΧ/Ελβετία (προσωρινή διαμονή στην Ελλάδα, χρήση ΕΚΑΑ/ΕΗΙC)

Στη συγκεκριμένη κατηγορία καταχωρούνται οι πολίτες ΕΕ/ΕΟΧ/Ελβετία με προσωρινή διαμονή στην Ελλάδα. Στην περίπτωση αυτή δεν χρησιμοποιείται ο ΑΜΚΑ ως κλειδί αναζήτησης αλλά ο ΑΜΑ Φορέα ΕΕ. Τα βασικά στοιχεία του ασθενή συμπληρώνονται από τον θεράποντα ιατρό.

Δικαιούχοι του νόμου 4368/2016 (ανασφάλιστοι, κάτοχοι ΠΑΑΥΠΑ κλπ)

Στη συγκεκριμένη κατηγορία καταχωρούνται οι πολίτες που είναι ανασφάλιστοι η ΠΑΑΥΠΑ και είναι δικαιούχοι του νόμου 4368/2016.

Δικαιούχοι περίθαλψης που δεν καλύπτονται από τον ΕΟΠΥΥ (εκτός ΕΔΟΕΑΠ)

Στη συγκεκριμένη κατηγορία καταχωρούνται οι πολίτες που είναι ασφαλισμένοι σε φορείς οι οποίοι δεν καλύπτονται από τον ΕΟΠΥΥ. Εξαιρούνται οι ασφαλισμένοι ΕΔΟΕΑΠ.

Αιτήματα φαρμακευτικών αγωγών

Σε κάθε φάκελο ασθενή περιέχονται και όλα τα αιτήματα των φαρμακευτικών αγωγών που έχουν κάνει οι θεράποντες ιατροί για τον συγκεκριμένο ασθενή. Όλοι οι ιατροί, τόσο οι θεράποντες όσο και οι ελεγκτές έχουν πρόσβαση στο συγκεκριμένο φάκελο έτσι ώστε να μπορούν να δουν την ιστορικότητα των αγωγών. Οι θεράποντες ιατροί έχουν τη δυνατότητα επεξεργασίας των δικών τους αιτημάτων και δικαιώματα προβολής μόνο στα αιτήματα άλλων ιατρών. Από τη συγκεκριμένη επιλογή έχει τη δυνατότητα ο θεράπων ιατρός να κατεβάσει και να τυπώσει το PDF της έγκρισης του αιτήματος και να το δώσει στον ασθενή έτσι ώστε να μπορέσει να παραλάβει το φάρμακό του.

A.3.1.4 Λειτουργικός Πυλώνας/Επιχειρησιακή Ενότητα 3 : Ψηφιακές Υπηρεσίες σε παρόχους υγείας και πολίτες

A.3.1.4.1 Ενιαία Ηλεκτρονική Πύλη ΕΟΠΥΥ & ΕΟΠΥΥ- ΚΜΕΣ

Η Ηλεκτρονική Πύλη του ΕΟΠΥΥ & ΕΟΠΥΥ- ΚΜΕΣ θα εκσυγχρονιστεί τεχνολογικά, θα βελτιωθεί λειτουργικά και θα συμπληρωθεί με λειτουργικότητα προκειμένου να υποστηρίξει το σύνολο των νέων εφαρμογών και εξωστρεφών υπηρεσιών.

Μέσω της πύλης θα έχουν διαβαθμισμένη πρόσβαση στο σύστημα οι πάροχοι υπηρεσιών υγείας για τις συναλλαγές τους αλλά και το σύνολο των ασφαλισμένων τόσο για χρήση των ηλεκτρονικών υπηρεσιών (π.χ. ατομικά αιτήματα) όσο και για πρόσβαση στο Φάκελο Ασφάλισης Υγείας του κάθε πολίτη. Επιπλέον, θα δημιουργηθούν οι κατάλληλες διεπαφές με συστήματα συνεργαζόμενων φορέων (π.χ. Υπουργείο Ψηφιακής Πολιτικής, gov.gr) με στόχο την ομογενοποίηση των παρεχόμενων ηλεκτρονικών υπηρεσιών προς πολίτες και επιχειρήσεις.

Η προτεινόμενη πύλη θα αποτελεί το κεντρικό σημείο διεπαφής των χρηστών με τις εφαρμογές και τα λοιπά υποσυστήματα και το βασικό κανάλι για την παροχή των ψηφιακών υπηρεσιών του Οργανισμού. Η πλατφόρμα θα ολοκληρώνει σε ένα ενιαίο λειτουργικό περιβάλλον το σύνολο των υπόλοιπων υποσυστημάτων του πληροφοριακού συστήματος. Η πρόσβαση συγκεκριμένης ομάδας χρηστών στην πλατφόρμα θα πραγματοποιείται μέσω κατάλληλου μηχανισμού πιστοποίησης και κάθε χρήστης έχει πρόσβαση στις εφαρμογές των αρμοδιοτήτων του και στις υπηρεσίες που τον αφορούν.

Η πλατφόρμα θα διαθέτει χαρακτηριστικά και λειτουργίες που επιτρέπουν:

- Τη διαχείριση χρηστών. Μέσω της διαχείρισης χρηστών, παρέχεται ομοιογενής και ενοποιημένος μηχανισμός διαχείρισης των χρηστών και των ρόλων. Οι χρήστες της πλατφόρμας θα έχουν τη δυνατότητα εισόδου μέσω κατάλληλης διάταξης πιστοποίησης (καταχώρηση προσωπικών στοιχείων ή όνομα χρήστη/μυστικός κωδικός). Οι χρήστες διακρίνονται σε τρεις μεγάλες κατηγορίες οι οποίες μπορεί και να διακρίνονται σε υποκατηγορίες (ή ρόλους). Αυτές είναι:
 - Ανώνυμοι Χρήστες με πρόσβαση στο πληροφοριακό υλικό
 - Εγγεγραμμένοι Χρήστες με πρόσβαση στις ειδικές υπηρεσίες του συστήματος (εφαρμογές, πληροφόρηση, ηλεκτρονικές υπηρεσίες κλπ.)

- Διαχειριστές με πρόσβαση στο υποσύστημα διαχείρισης
- Τη διαχείριση και δημοσίευση περιεχομένου. Είναι σημαντικό η πλατφόρμα να διαθέτει ένα εύχρηστο περιβάλλον διαχείρισης περιεχομένου και εγγράφων το οποίο θα επιτρέπει τη γρήγορη και αξιόπιστη ενημέρωση της πλατφόρμα σε καθημερινή βάση. Επιπλέον θα παρέχει τη δυνατότητα ενημέρωσης του περιεχομένου και στα υπόλοιπα κανάλια παροχής πληροφόρησης όπως την εφαρμογή κινητών συσκευών.
- Τη διαχείριση και ενοποίηση εφαρμογών. Η πλατφόρμα θα διαθέτει τη κατάλληλη αρχιτεκτονική, τεχνικά και λειτουργικά χαρακτηριστικά που επιτρέπουν τη λειτουργία των επιμέρους εφαρμογών, υποσυστημάτων και λύσεων που θα αποτελέσουν διακριτά τμήματα του πληροφοριακού συστήματος, σε ένα ενιαίο web-based περιβάλλον, το οποίο θα αποτελέσει το βασικό «χώρο εργασίας» για τους «διαχειριστές» και τους εξουσιοδοτημένους χρήστες των εφαρμογών του με στόχο την:
 - Επίτευξη της μεγαλύτερης δυνατής ομοιομορφίας στις διεπαφές μεταξύ των διαφόρων υποσυστημάτων και στον τρόπο εργασίας των χρηστών
 - Επιλογή κοινών και φιλικών τρόπων παρουσίασης, όσον αφορά τις διεπαφές των χρηστών με τις εφαρμογές

Στα πλαίσια υλοποίησης του εκσυγχρονισμού της ηλεκτρονικής πύλης θα πρέπει να δοθεί ιδιαίτερη προσοχή σε ένα σύνολο από ειδικές ποιοτικές προδιαγραφές, οι οποίες είναι απαραίτητες για την αποτελεσματική παροχή των ηλεκτρονικών υπηρεσιών, όπως :

- **Χρήση Τεχνολογικών Standards-Portability.** Οι τεχνολογίες που θα χρησιμοποιηθούν για την υλοποίηση των υποσυστημάτων, θα πρέπει να είναι συμβατές με διεθνώς αναγνωρισμένα standards (όπως HTML, XML, LDAP κλπ).
- **Χρήση σύγχρονων/Δοκιμασμένων Τεχνολογιών.** Η υλοποίηση των υποσυστημάτων θα πρέπει να βασιστεί σε σύγχρονες και δοκιμασμένες τεχνολογίες, εξασφαλίζοντας με αυτόν τον τρόπο, ανθεκτικότητα στο χρόνο, αξιοπιστία και επεκτασιμότητα.

Ο Ανάδοχος υποχρεούται να παρουσιάσει αναλυτικά στην προσφορά του, τις χρησιμοποιούμενες τεχνολογίες.

Η προτεινόμενη πύλη θα περιλαμβάνει τα ακόλουθα :

A. Υποσύστημα Διαδικτυακής Πύλης Οργανισμού

Το υποσύστημα αφορά στον επανασχεδιασμό της Διαδικτυακής Πύλης του

Οργανισμού, η οποία θα περιέχει κατ' ελάχιστο τις παρακάτω θεματικές / λειτουργικές ενότητες:

1. Αρχική σελίδα
2. ΕΟΠΥΥ
 - Διοίκηση Οργανισμού
 - ΔΙΟΙΚΗΤΗΣ/ΔΙΟΙΚΗΤΡΙΑ
 - ΜΗ ΕΚΤΕΛΕΣΤΙΚΟΣ ΠΡΟΕΔΡΟΣ
 - Οργανόγραμμα
 - Διευθύνσεις
 - Κεντρικής Υπηρεσίας
 - Διεύθυνση Οικονομικών
 - Διεύθυνση Συμβάσεων
 - Διεύθυνση Διεθνών Ασφαλιστικών Σχέσεων
 - Διεύθυνση Ελέγχου & Εκκαθάρισης
 - Διεύθυνση Διοικητικής Υποστήριξης
 - Διεύθυνση Πληροφορικής
 - Διεύθυνση Φαρμάκου
 - Διεύθυνση Στρατηγικού Σχεδιασμού
 - Διεύθυνση Προμηθειών
 - Περιφερειακές Διευθύνσεις
 - ΥΠ.Ε.Δ.Υ.Φ.Κ.Α.
 - Εθνικό Σημείο Επαφής Διασυννοριακής
 - Νομοθεσία
 - Χρήσιμοι Σύνδεσμοι
 - Κανονισμός Παροχών Υγείας (ΕΚΠΥ)
 - Έγγραφα
3. Πολίτες
 - Φάκελος Ασφάλισης Υγείας
 - Αναζήτηση Παρόχου
 - Αναζήτηση Φαρμακείου ΕΟΠΥΥ
 - Αναζήτηση Φαρμάκου
 - Σημεία Εξυπηρέτησης Ασφαλισμένων Για Διανομή Φαρμάκων Υψηλού Κόστους
 - Βρείτε ραντεβού με ιατρούς του ΕΟΠΥΥ
 - Helpdesk (Φόρμα Επικοινωνίας)
 - Χρήσιμα Τηλέφωνα
 - Χάρτης Υγείας

- Υποβοηθούμενη Αναπαραγωγή
 - Παροχές ΕΚΠΥ και συμβεβλημένοι Πάροχοι
 - Συχνές Ερωτήσεις
4. Επαγγελματίες
- Ηλεκτρονικές Υπηρεσίες Παρόχων Υγείας
 - Όρια Συνταγογράφησης Ιατρικών Πράξεων
 - Συγκεντρωτικά Στοιχεία Υποβολής Δαπανών
 - Θεσμικό Πλαίσιο Επιτροπής Διαπραγμάτευσης
 - Συχνές Ερωτήσεις
5. Ενημέρωση
- Νέα - Ανακοινώσεις
 - Δελτία Τύπου
 - Προκηρύξεις - Διαγωνισμοί - Συμβάσεις

B. Υποσύστημα Διαδικτυακής Πύλης ΚΜΕΣ

Το υποσύστημα αφορά στον επανασχεδιασμό της Διαδικτυακής Πύλης ΚΜΕΣ, η οποία θα περιέχει κατ' ελάχιστο τις παρακάτω θεματικές / λειτουργικές ενότητες:

1. Αρχική σελίδα
2. Εγγραφή / Πιστοποίηση
 - Φαρμακείο
 - Φαρμακευτική Εταιρεία
 - Φαρμακαποθήκη
 - Ιατρός
3. Δήλωση στοιχείων νέου φαρμακείου
4. Υπηρεσίες Φαρμακείου (Ιδιωτικά-Στρατιωτικά)
 - Πληρωμές
 - Κρατήσεις Ε.Τ.Α.Α.
 - Ετήσια βεβαίωση παρακρατήσεων
 - Ανάλυση εκπτώσεων Rebate
 - Έκδοση προτυπωμένου εντύπου ΣΚΠ
 - Στοιχεία Φαρμακείου
 - Ραντεβού εμβολιασμένων Covid-19
 - Μέσα αυτοδιαγνωστικής διαδικασίας δοκιμασίας Covid-19
 - Ρύθμιση Οφειλών Rebate
 - Συνοδευτικό σημείωμα υποβολής – τιμολόγια
 - Αλλαγή στοιχείων λογαριασμού χρήστη (password – email επικοινωνίας)

5. Υπηρεσίες Φαρμακείου (ΕΟΠΥΥ)
 - Συνοδευτικό σημείωμα υποβολής – τιμολόγια
 - Αλλαγή στοιχείων λογαριασμού χρήστη (password – email επικοινωνίας)
6. Υπηρεσίες Φαρμακευτικής Εταιρείας - Διανομέων
 - Στοιχεία εταιρίας
 - Διαχείριση σκευασμάτων
 - SPC φίλτρα σκευασμάτων
 - Χονδρεμπορικό κέρδος
 - Στοιχεία από ΕΟΠΥΥ
 - Δόσεις οφειλομένων (REBATE - CLAWBACK)
 - Αλλαγή στοιχείων λογαριασμού χρήστη (password – email επικοινωνίας)
7. Υπηρεσίες ΣΦΕΕ – ΠΕΦ
 - Στοιχεία από ΕΟΠΥΥ
 - Αλλαγή στοιχείων λογαριασμού χρήστη (password – email επικοινωνίας)
8. Υπηρεσίες Φαρμακαποθήκης
 - Μέσα αυτοδιαγνωστικής διαδικασίας δοκιμασίας Covid-19
 - Αλλαγή στοιχείων λογαριασμού χρήστη (password – email επικοινωνίας)
9. Υπηρεσίες Ιατρού
 - Αξιολόγηση ιατρού
 - Αλλαγή στοιχείων λογαριασμού χρήστη (password – email επικοινωνίας)
10. Υπηρεσίες υπαλλήλων ΕΟΠΥΥ
 - Ανακοίνωση υποβολής από φαρμακεία ΕΟΠΥΥ
 - Εκτίμηση δαπάνης μήνα από ΣΣΥ
 - Στοιχεία από ΕΟΠΥΥ
 - Αλλαγή στοιχείων λογαριασμού χρήστη (password – email επικοινωνίας)
11. Υπηρεσίες διαχειριστή
 - Ενεργοποίηση Αιτήσεων
 - Διαχείριση Σκευασμάτων
 - Πληρωμές
 - Κρατήσεις Ε.Τ.Α.Α.
 - Χονδρεμπορικό κέρδος
 - Ανακοίνωση υποβολής από φαρμακεία ΕΟΠΥΥ

- Εκτίμηση δαπάνης μήνα από ΣΣΥ
- Ραντεβού εμβολιασμών Covid-19
- Μέσα αυτοδιαγνωστικής δοκιμασίας Covid-19
- Στοιχεία από ΕΟΠΥΥ
- Αλλαγή στοιχείων λογαριασμού χρήστη (password – email επικοινωνίας)

12. Επικοινωνία

13. Βοήθεια

Σημειώνεται ότι στο πλαίσιο υλοποίησης της νέας πύλης του Οργανισμού, τα υποσυστήματα (Α) & (Β) θα ενοποιηθούν και θα αποτελέσουν μια ενιαία λειτουργική δομή με μοναδικό σημείο εισόδου.

Γ. Υποσύστημα Διαχείρισης Χρηστών

Για να μπορέσει το σύστημα να παράσχει υπηρεσίες στους χρήστες του, που αφορούν σε προσωπικά δεδομένα ή σε υπηρεσίες που έχουν σχέση με διαδικασίες συντήρησης και διαχείρισης (administration) θα εφαρμόσει μια διαδικασία πιστοποίησης (authentication) και εξουσιοδότησης των χρηστών.

Πιστοποίηση (authentication) είναι η διαδικασία με την οποία εξασφαλίζεται ή διαπιστώνεται ότι κάποιος ή κάτι είναι αυθεντικός, με την έννοια του ότι οι ισχυρισμοί που γίνονται από αυτόν ή αυτό είναι αληθινοί. Στην περίπτωση μας, αυτό που μας ενδιαφέρει είναι η εξακρίβωση της πραγματικής ταυτότητας ενός χρήστη, όταν αυτός επιθυμεί να επικοινωνήσει με το σύστημα.

Εξουσιοδότηση (authorization) είναι η διαδικασία με την οποία διαπιστώνεται αν έχει παραχωρηθεί η εξουσία ή η δυνατότητα σε κάποιο χρήστη για να πραγματοποιήσει μια συγκεκριμένη ενέργεια. Αυτή η διαδικασία πραγματοποιείται μόνο σε πιστοποιημένους χρήστες, ώστε να τους αποδοθούν τα ανάλογα δικαιώματα (credentials) για να χρησιμοποιήσουν μια υπηρεσία ή δυνατότητα του portal.

Όταν ο συναλλασσόμενος έχει χρησιμοποιήσει τα δύο παραπάνω επίπεδα ασφαλείας σωστά (δηλαδή έχει ολοκληρώσει με επιτυχία τη διαδικασία LOGIN), τότε το σύστημα θα του επιτρέψει να χρησιμοποιεί μόνο τις υπηρεσίες για τις οποίες έχει δικαίωμα, ανάλογα δηλαδή με την κατηγορία χρηστών στην οποία ανήκει.

Τέλος αναφέρεται ότι μετά από συγκεκριμένο αριθμό αποτυχημένων προσπαθειών ταυτοποίησης, ο χρήστης θα τίθεται σε κατάσταση «κλειδωματος» (user locked). Η

δυνατότητα «ξεκλειδώματος» (user unlocking) θα γίνεται από τους διαχειριστές του Συστήματος και μετά από αίτηση του χρήστη. Μετά την επιτυχημένη ταυτοποίηση και εισαγωγή του χρήστη στις ηλεκτρονικές υπηρεσίες της Πύλης, το Σύστημα δεν επιτρέπει την είσοδο στο συγκεκριμένο χρήστη από άλλη απομακρυσμένη μονάδα εισόδου (single sign on). Αυτή η ταυτοποίηση δεν είναι διαφανής (non transparent) για τον χρήστη.

Απαιτήσεις Ευχρηστίας

Οι γενικές αρχές που θα πρέπει να διέπουν το σύνολο της πλατφόρμας σε λειτουργικό και τεχνολογικό επίπεδο περιλαμβάνουν:

Καλαίσθητη εικαστική παρουσίαση: Η διεπαφή του συστήματος θα πρέπει να σχεδιαστεί και υλοποιηθεί με τρόπο τέτοιο που να συμβαδίζει με το προφίλ και τις δραστηριότητες του Φορέα, ακολουθώντας συγκεκριμένες γραφιστικές φόρμες (προσχεδιασμένες φόρμες, templates, style sheets), σύμφωνα με την συντακτική πολιτική που θα υιοθετηθεί.

Ανεξαρτησία από browsers: Ο σχεδιασμός και η ανάπτυξη του συστήματος θα γίνει με σύγχρονα εργαλεία και η πλατφόρμα υλοποίησης θα είναι συμβατή με ανοικτά Διαδικτυακά Πρότυπα, έτσι ώστε να εξασφαλίζεται η μελλοντική αναβάθμιση (επεκτασιμότητα). Επίσης η εμφάνιση της πύλης θα πρέπει να μην εξαρτάται από το χρησιμοποιούμενο λογισμικό πλοήγησης. Θα πρέπει να υποστηρίζει πλήρως και να παρουσιάζει την ίδια λειτουργικότητα, στους πιο διαδομένους browsers (φυλλομετρητές).

Ευκολία πρόσβασης: Προκειμένου να διασφαλίζεται η πρόσβαση των ατόμων με αναπηρία στο σύνολο των προσφερόμενων ηλεκτρονικών υπηρεσιών του έργου η κατασκευή της πλατφόρμας ηλεκτρονικών υπηρεσιών θα πρέπει να συμμορφώνεται πλήρως με τις ελέγξιμες Οδηγίες για την Προσβασιμότητα του Περιεχομένου του Ιστού έκδοση 2.0 σε επίπεδο τουλάχιστον «AA» (WCAG 2.0 level AA), όπου αυτό είναι εφικτό.

Η επέκταση, διαχείριση, παρακολούθηση και συντήρηση του συστήματος θα γίνονται μέσα από **δομημένες και καταγραφόμενες εργασίες**, ώστε να διασφαλίζεται η λειτουργικότητα και η ασφάλεια της πύλης σε όλα τα επίπεδα, όπως η μεταφορά της πύλης σε άλλο διαδικτυακό κόμβο και εξυπηρετητή ιστού.

Ευκολία διαχείρισης: Το σύστημα θα πρέπει να παρέχει εύχρηστο και αποτελεσματικό μηχανισμό διαχείρισης των υπηρεσιών & εφαρμογών του. Επίσης θα παρέχεται ευκολία ανανέωσης και γρήγορη και δυναμική παρουσίαση των πληροφοριών και δυναμική έκδοση και σύνθεση κάθε ιστοσελίδας.

Το σύστημα θα χαρακτηρίζεται επίσης από τις εξής ενδεικτικές, λειτουργικές προδιαγραφές:

- Λειτουργικό σύστημα με υποστήριξη UTF-8 για πολύγλωσσο περιβάλλον του τελικού χρήστη κατ' ελάχιστον στην Ελληνική, Αγγλική (όπου χρήζει)
- Ενοποιημένη αρχιτεκτονική : Αποφυγή προβλημάτων και κόστους ενοποίησης μεταξύ των στοιχείων λογισμικού που απαρτίζουν την υποδομή portal
- Να μπορεί να χτίζεται δυναμικά η δομή του χωρίς εξειδικευμένες γνώσεις διαδικτυακών τεχνολογιών
- Να είναι δυνατή η διαβάθμιση της πρόσβασης με τη χρήση αντίστοιχων ισχυρών χαρακτηριστικών ασφαλείας, ώστε να εξασφαλίζεται η εγκυρότητα και ακεραιότητα των πληροφοριών που διατίθενται μέσω αυτής.

Αλληλεπιδραστικότητα: θα πρέπει μέσω των κατάλληλων διεπαφών (user interfaces) να δίνεται η δυνατότητα επικοινωνίας των χρηστών για διατύπωση ερωτήσεων και προτάσεων με τους διαχειριστές του δικτυακού τόπου και να λαμβάνουν όταν κρίνεται απαραίτητο απαντήσεις.

Συντηρησιμότητα: αφορά κυρίως στη πρόβλεψη και υλοποίηση των μέσων για την ανανέωση και επικαιροποίηση του περιεχομένου. Έτσι διασφαλίζεται η σχετικότητα και η ορθότητά του και η αφαίρεση των πληροφοριών που θεωρούνται ξεπερασμένες.

Επιπρόσθετα, ο Οργανισμός θα πρέπει να αποκτά τα πλήρη δικαιώματα διανοητικής ιδιοκτησίας επί των παραγόμενων δεδομένων, των σχετικών μεταδεδομένων καθώς και επί οποιασδήποτε άλλης πληροφορίας, δεδομένων ή έργου που ρυθμίζεται από την οικεία νομοθεσία για την προστασία της διανοητικής ιδιοκτησίας, τη διαλειτουργικότητα, την ελεύθερη πρόσβαση στη δημόσια πληροφορία και την ηλεκτρονική διακυβέρνηση, έτσι ώστε να είναι δυνατή η χρήση και διάθεση τους χωρίς κανέναν απολύτως περιορισμό ή επιφύλαξη, ιδίως για το διαμοιρασμό και περαιτέρω χρήση μεταξύ δημοσίων αρχών ή τη διάθεσή τους σε τρίτους με κατάλληλες άδειες.

Το σύνολο του περιεχομένου, δεδομένων και πληροφοριών θα πρέπει να παραδοθούν σε ψηφιακή μορφή, αυτόματα επεξεργάσιμη, χωρίς περιορισμούς τεχνικούς ή άλλους και βασιζόμενο σε ανοιχτό μορφότυπο και πρότυπα.

Διατηρησιμότητα: το λογισμικό θα πρέπει να σχεδιαστεί και να υλοποιηθεί με τρόπο ώστε να διασφαλίζεται η μακροπρόθεσμη διατήρησή του και του αντίστοιχου περιεχομένου. Η χρήση τυποποιημένων τεχνολογιών διαδικτύου θα συμβάλει στη μακροχρόνια διατηρησιμότητά του.

Οι λειτουργίες του συστήματος θα πρέπει να εκτελούνται με ικανοποιητική ταχύτητα, συγκρίσιμη με αυτές παρόμοιων συστημάτων, προδιαθέτοντας τον χρήστη στην χρήση της εφαρμογής. Οι χρήστες και οι διαχειριστές του συστήματος θα πρέπει να μπορούν να εκτελέσουν την επιθυμητή εργασία με ευκολία (με χρήση του ελάχιστου αριθμού βημάτων).

A.3.1.4.2 Πλατφόρμα Ραντεβού σε ΠΕ.ΔΙ. & Φαρμακεία ΕΟΠΥΥ

Προκειμένου να αποσυμφορηθούν τα φαρμακεία του ΕΟΠΥΥ καθώς και οι ΠΕ.ΔΙ. απαιτείται πλατφόρμα διαχείρισης ραντεβού η οποία κατέστη απαραίτητη ιδιαίτερα κατά την τρέχουσα περίοδο της πανδημίας του Covid-19 αλλά μπορεί να αξιοποιηθεί και στο μέλλον για καλύτερη εξυπηρέτηση των παρόχων και των ασφαλισμένων. Το σύστημα έχει ως στόχο το προγραμματισμό ραντεβού για όλες τις υπηρεσίες που παρέχονται προς τους πολίτες. Ο προγραμματισμός θα μπορεί να γίνει τόσο τηλεφωνικά όσο και ηλεκτρονικά μέσω της αναβαθμισμένης πύλης του ΕΟΠΥΥ.

Το υποσύστημα έχει ως στόχο τόσο τον προγραμματισμό της εκτέλεσης της συνταγής και κατ' επέκταση την παραλαβή των προβλεπόμενων σκευασμάτων από τον ασφαλισμένο από ένα Φαρμακείο ΕΟΠΥΥ όσο και για τον προγραμματισμό ραντεβού του ασφαλισμένου σε μια ΠΕ.ΔΙ. για οποιαδήποτε θέμα απαιτεί την παρουσία του στην υπηρεσία.

Ο προγραμματισμός θα μπορεί να γίνει με τους εξής τρόπους:

1. Τηλεφωνικός προγραμματισμός ραντεβού ΠΕ.ΔΙ. ή παραλαβής από Φαρμακείο ΕΟΠΥΥ

Οι ασφαλισμένοι θα έχουν τη δυνατότητα προγραμματισμού της ημερομηνίας και ώρας εκτέλεσης της συνταγής μέσω τηλεφωνικής κλήσης στο ειδικά διαμορφωμένο κέντρο κλήσεων του ΕΟΠΥΥ (call center).

Χρησιμοποιώντας τον μοναδικό αριθμό συνταγής, θα έχουν τη δυνατότητα να ενημερωθούν για τη διαθεσιμότητα των ραντεβού όσο και τη διαθεσιμότητα των φαρμάκων αλλά και να προγραμματίσουν το ραντεβού τους στην ΠΕ.ΔΙ. ή στο φαρμακείο και στην ώρα που τους εξυπηρετεί.

Ο ασφαλισμένος ή εκπρόσωπός τους θα μπορεί, κατόπιν, να μεταβεί στην ΠΕ.ΔΙ. ή στο Φαρμακείο ΕΟΠΥΥ, τη συμφωνημένη ημέρα και ώρα για την εκτέλεση του ραντεβού.

Κατά την προσέλευσή του στην ΠΕ.ΔΙ. ή στο Φαρμακείο, ο χρήστης δύναται να ενημερωθεί για την κατάσταση της σειράς του (queue) αλλά και τον αναμενόμενο χρόνο αναμονής μέχρι την εξυπηρέτησή του από ειδική οθόνη που θα βρίσκεται εγκατεστημένο στο χώρο. Επίσης, θα ενημερώνεται ανά πάσα στιγμή για την κατάσταση της σειράς τους από το ειδικό σύστημα οθονών προβολής (digital signage) που θα βρίσκεται εγκατεστημένο στο χώρο.

2. Τηλεφωνικός προγραμματισμός αποστολής συνταγής σε προ-δηλωμένη διεύθυνση αποστολής.

Καλώντας στο ειδικά διαμορφωμένο κέντρο κλήσεων του ΕΟΠΥΥ (call center), οι ασφαλισμένοι θα έχουν τη δυνατότητα προγραμματισμού της ημερομηνίας και ώρας αποστολής των σκευασμάτων σε προ-δηλωμένη διεύθυνση (π.χ. οικίας).

3. Ηλεκτρονικός προγραμματισμός ραντεβού σε ΠΕ.ΔΙ. ή παραλαβής συνταγής από Φαρμακείο ΕΟΠΥΥ.

Οι ασφαλισμένοι θα έχουν τη δυνατότητα προγραμματισμού της ημερομηνίας και ώρας ραντεβού ή εκτέλεσης της συνταγής μέσω ειδικής υπηρεσίας στον διαδικτυακό τόπο του ΕΟΠΥΥ αλλά και μέσω της ειδικής εφαρμογής για έξυπνες συσκευές (mobile app). Έχοντας κάνει εγγραφή στην ειδική ηλεκτρονική υπηρεσία που θα είναι διαθέσιμη στο site του ΕΟΠΥΥ και χρησιμοποιώντας τον μοναδικό αριθμό συνταγής, θα έχουν τη δυνατότητα να δουν τη διαθεσιμότητα των φαρμάκων σε όλα τα φαρμακεία του ΕΟΠΥΥ αλλά και να προγραμματίσουν το ραντεβού τους στο φαρμακείο και στην ώρα που τους εξυπηρετεί.

Η επιβεβαίωση του προγραμματισμού ολοκληρώνεται με την έκδοση ειδικού σημειώματος (ticket) που αναγράφει όλες τις απαραίτητες πληροφορίες για το ραντεβού ή την εκτέλεση της συνταγής.

4. Ηλεκτρονικός προγραμματισμός αποστολής συνταγής σε προ-δηλωμένη διεύθυνση αποστολής.

Οι ασφαλισμένοι θα έχουν τη δυνατότητα προγραμματισμού της ημερομηνίας και ώρας αποστολής των σκευασμάτων σε προ-δηλωμένη διεύθυνση (π.χ. οικίας). Έχοντας κάνει εγγραφή στην ειδική ηλεκτρονική υπηρεσία που θα είναι διαθέσιμη στο site του ΕΟΠΥΥ και χρησιμοποιώντας τον μοναδικό αριθμό

συνταγής, θα έχουν τη δυνατότητα να προγραμματίσουν την αποστολή των σκευασμάτων στο σημείο και στην ώρα που τους εξυπηρετεί.

Η επιβεβαίωση του προγραμματισμού ολοκληρώνεται με την έκδοση ειδικού σημειώματος (ticket) που αναγράφει όλες τις απαραίτητες πληροφορίες για την εκτέλεση της συνταγής.

Προφανώς, ο ασφαλισμένος, μπορεί να ακολουθήσει τον παραδοσιακό τρόπο επίσκεψης στην ΠΕ.ΔΙ. ή στο οικείο Φαρμακείο χωρίς να ακολουθήσει κάποιον από τους παραπάνω τρόπους. Σε αυτήν την περίπτωση, μέσω του υφιστάμενου συστήματος ticketing (όπου αυτό υφίσταται), μπορεί να εκδώσει εκείνη τη στιγμή το απαραίτητο ticket για την εξυπηρέτησή του μέσα από διακριτή γραμμή εξυπηρέτησης. Επιπλέον, άμεσα θα μπορεί να ενημερωθεί για τον αναμενόμενο χρόνο αναμονής και η σχετική πληροφορία σειράς θα εμφανίζεται κάθε στιγμή στο ειδικό σύστημα οθονών προβολής (digital signage) που θα βρίσκεται εγκατεστημένο στο χώρο του Φαρμακείου. Για την κάλυψη της παραπάνω ανάγκης, ο ανάδοχος καλείται να υλοποιήσει την απαραίτητη διασύνδεση του προτεινόμενου συστήματος με το σύστημα ticketing του ΕΟΠΥΥ.

Το εν λόγω υποσύστημα θα περιλαμβάνει τα κάτωθι modules:

- **Εφαρμογή διαχείρισης** των βασικών παραμέτρων λειτουργίας του υποσυστήματος, όπως: (Στοιχεία ΠΕ.ΔΙ., Στοιχεία φαρμακείων ΕΟΠΥΥ, Διεύθυνση και στίγμα στο χάρτη, Αριθμός ταυτόχρονων θέσεων εξυπηρέτησης ,Time slot window χρονικό παράθυρο που υποδηλώνει το μέσο χρόνο εξυπηρέτησης πελάτη ανά θέση εξυπηρέτησης, επεξεργασία ωραρίου λειτουργίας)
- **Backoffice διαχείρισης ραντεβού.** Δημιουργία backend χρήσης από call center για το κλείσιμο ραντεβού ασφαλισμένων. Το συγκεκριμένο module θα διαχειρίζεται (περιοχές και θα μπορεί να επιστρέψει τα διαθέσιμα φαρμακεία, τα διαθέσιμα time slot windows για ραντεβού, δηλαδή τις διαθέσιμες ώρες ανά ημέρα όπου μπορεί κάποιος να κλείσει ραντεβού στο συγκεκριμένο φαρμακείο, καταχώρηση και επεξεργασία ραντεβού). Επιπλέον, το module θα προσφέρει τα κατάλληλα reports στους χρήστες (π.χ. ραντεβού ανά φαρμακείο ανά ημέρα, στατιστικά ραντεβού κλπ)

- **Ηλεκτρονική υπηρεσία ραντεβού.** Αφορά την ηλεκτρονική υπηρεσία που θα είναι διαθέσιμη μέσω του site του ΕΟΠΥΥ, η οποία θα προσφέρει τη δυνατότητα προγραμματισμού ραντεβού από τον ασφαλισμένο.
- **Εφαρμογή απομακρυσμένης εκτέλεσης συνταγών.** Αφορά την εφαρμογή που θα είναι διαθέσιμη στις κινητές συσκευές κατά την αποστολή φαρμάκων στον ασφαλισμένο και σε προκαθορισμένη διεύθυνση. Η διαδικασία απομακρυσμένης εκτέλεσης είναι η εξής:
 - Ο ασφαλισμένος ακολουθεί τη διαδικασία Ηλεκτρονικού προγραμματισμού αποστολής συνταγής σε προ-δηλωμένη διεύθυνση αποστολής, όπως αναλύεται παραπάνω
 - Το αρμόδιο τμήμα του Οργανισμού επεξεργάζεται το αίτημα και αποστέλλει τη συσκευασία με τα φάρμακα στον ασφαλισμένο, στην προκαθορισμένη διεύθυνση, την προγραμματισμένη ώρα, με υπηρεσία courier.
 - Ο υπάλληλος της υπηρεσίας courier κάνει χρήση της ειδικής εφαρμογής απομακρυσμένης εκτέλεσης συνταγών που διαλειτουργεί σε πραγματικό χρόνο με το προτεινόμενο σύστημα και καταχωρεί ψηφιακές φωτογραφίες των δικαιολογητικών/εγγράφων που έχει στη διάθεσή του ο ασφαλισμένος
 - Αρμόδιοι υπάλληλοι που είναι επιφορτισμένοι με την εκτέλεση των συνταγών, θα ελέγχουν ηλεκτρονικά τα δικαιολογητικά και θα εκτελούν τη συνταγή στο σύστημα του Οργανισμού.
 - Μετά την επιτυχή ολοκλήρωση της εκτέλεσης, ο υπάλληλος της υπηρεσίας courier ενημερώνεται σε πραγματικό χρόνο μέσω της εφαρμογής της κινητής συσκευής, λαμβάνει τα απαραίτητα έγγραφα υπογεγραμμένα από τον ασφαλισμένο και του παραδίδει τα φάρμακα.

A.3.1.4.3 Πλατφόρμα Διάθεσης ΦΥΚ από Ιδιωτικά Φαρμακεία

Τα Φάρμακα Υψηλού Κόστους (ΦΥΚ) είναι μια ιδιαίτερη κατηγορία φαρμάκων (κυρίως αντικαρκινικά σκευάσματα) των οποίων η διαχείριση γίνεται κεντρικά από τον ΕΟΠΥΥ και η διάθεσή τους γίνεται αποκλειστικά από τα φαρμακεία του ΕΟΠΥΥ λόγω του πολύ υψηλού κόστους τους (κάθε σκεύασμα έχει αξία αρκετές χιλιάδες ευρώ). Προκειμένου

να εξυπηρετηθεί καλύτερα η ιδιαίτερα ευπαθής ομάδα των ασθενών που λαμβάνουν τα ΦΥΚ θα υλοποιηθεί πλατφόρμα διάθεσης αυτών από ιδιωτικά φαρμακεία με αυστηρούς όρους παρακολούθησης και διαχείρισης. Η εν λόγω πλατφόρμα θα υποστηρίξει και τη δυνατότητα παράδοσης συγκεκριμένων σκευασμάτων κατ' οίκον, εφόσον το σχετικό θεσμικό πλαίσιο το επιτρέψει.

Η πλατφόρμα έχει ως στόχο το προγραμματισμό της εκτέλεσης της συνταγής και κατ' επέκταση την παραλαβή των προβλεπόμενων σκευασμάτων από τον ασφαλισμένο.

Ο προγραμματισμός θα μπορεί να γίνει με τους εξής τρόπους:

1. Τηλεφωνικός προγραμματισμός ραντεβού παραλαβής από Φαρμακείο ΕΟΠΥΥ
Οι ασφαλισμένοι θα έχουν τη δυνατότητα προγραμματισμού της ημερομηνίας και ώρας εκτέλεσης της συνταγής μέσω τηλεφωνικής κλήσης στο ειδικά διαμορφωμένο κέντρο κλήσεων του ΕΟΠΥΥ.
Χρησιμοποιώντας τον μοναδικό αριθμό συνταγής, θα έχουν τη δυνατότητα να ενημερωθούν για τη διαθεσιμότητα των φαρμάκων αλλά και να προγραμματίσουν το ραντεβού τους στο φαρμακείο και στην ώρα που τους εξυπηρετεί.
Ο ασφαλισμένος ή εκπρόσωπός τους θα μπορεί, κατόπιν, να μεταβεί σε Φαρμακείο ΕΟΠΥΥ, τη συμφωνημένη ημέρα και ώρα για την εκτέλεση της συνταγής του.
Κατά την προσέλευσή του στο Φαρμακείο, ο χρήστης δύναται να ενημερωθεί για την κατάσταση της σειράς του (queue) αλλά και τον αναμενόμενο χρόνο αναμονής μέχρι την εκτέλεση της συνταγής του από ειδική οθόνη που θα βρίσκεται εγκατεστημένο στο χώρο του Φαρμακείου. Επίσης, θα ενημερώνεται ανά πάσα στιγμή για την κατάσταση της σειράς τους από το ειδικό σύστημα οθονών προβολής (digital signage) που θα βρίσκεται εγκατεστημένο στο χώρο του Φαρμακείου.
2. Τηλεφωνικός προγραμματισμός αποστολής συνταγής σε προ-δηλωμένη διεύθυνση αποστολής.
Καλώντας στο ειδικά διαμορφωμένο κέντρο κλήσεων του ΕΟΠΥΥ (call center), οι ασφαλισμένοι θα έχουν τη δυνατότητα προγραμματισμού της ημερομηνίας και ώρας αποστολής των σκευασμάτων σε προ-δηλωμένη διεύθυνση (π.χ. οικίας).

3. Ηλεκτρονικός προγραμματισμός ραντεβού παραλαβής από Φαρμακείο ΕΟΠΥΥ.
Οι ασφαλισμένοι θα έχουν τη δυνατότητα προγραμματισμού της ημερομηνίας και ώρας εκτέλεσης της συνταγής μέσω ειδικής υπηρεσίας στον διαδικτυακό τόπο του ΕΟΠΥΥ αλλά και μέσω της ειδικής εφαρμογής για έξυπνες συσκευές (mobile app). Έχοντας κάνει εγγραφή στην ειδική ηλεκτρονική υπηρεσία που θα είναι διαθέσιμη στο site του ΕΟΠΥΥ και χρησιμοποιώντας τον μοναδικό αριθμό συνταγής, θα έχουν τη δυνατότητα να δουν τη διαθεσιμότητα των φαρμάκων σε όλα τα φαρμακεία του ΕΟΠΥΥ αλλά και να προγραμματίσουν το ραντεβού τους στο φαρμακείο και στην ώρα που τους εξυπηρετεί.
Η επιβεβαίωση του προγραμματισμού ολοκληρώνεται με την έκδοση ειδικού σημειώματος (ticket) που αναγράφει όλες τις απαραίτητες πληροφορίες για την εκτέλεση της συνταγής.

4. Ηλεκτρονικός προγραμματισμός αποστολής συνταγής σε ιδιωτικό Φαρμακείο.
Οι ασφαλισμένοι θα έχουν τη δυνατότητα προγραμματισμού της ημερομηνίας και ώρας αποστολής των σκευασμάτων σε ιδιωτικό Φαρμακείο της επιλογής τους. Έχοντας κάνει εγγραφή στην ειδική ηλεκτρονική υπηρεσία που θα είναι διαθέσιμη στο site του ΕΟΠΥΥ και χρησιμοποιώντας τον μοναδικό αριθμό συνταγής, θα έχουν τη δυνατότητα να προγραμματίσουν την αποστολή των σκευασμάτων στο φαρμακείο και στην ώρα που τους εξυπηρετεί.
Η επιβεβαίωση του προγραμματισμού ολοκληρώνεται με την έκδοση ειδικού σημειώματος (ticket) που αναγράφει όλες τις απαραίτητες πληροφορίες για την εκτέλεση της συνταγής.

Προφανώς, ο ασφαλισμένος, μπορεί να ακολουθήσει τον παραδοσιακό τρόπο επίσκεψης στο οικείο Φαρμακείο χωρίς να ακολουθήσει κάποιον από τους παραπάνω τρόπους. Σε αυτήν την περίπτωση, μέσω του υφιστάμενου συστήματος ticketing των φαρμακείων, μπορεί να εκδώσει εκείνη τη στιγμή το απαραίτητο ticket για την εξυπηρέτησή του μέσα από διακριτή γραμμή εξυπηρέτησης. Επιπλέον, άμεσα θα μπορεί να ενημερωθεί για τον αναμενόμενο χρόνο αναμονής και η σχετική πληροφορία σειράς θα εμφανίζεται κάθε στιγμή στο ειδικό σύστημα οθονών προβολής (digital signage) που θα βρίσκεται εγκατεστημένο στο χώρο του Φαρμακείου. Για την κάλυψη της παραπάνω ανάγκης, ο ανάδοχος καλείται να υλοποιήσει την απαραίτητη

διασύνδεση του προτεινόμενου συστήματος με το σύστημα ticketing του ΕΟΠΥΥ.

Το εν λόγω υποσύστημα θα περιλαμβάνει τα κάτωθι modules:

- **Εφαρμογή διαχείρισης** των βασικών παραμέτρων λειτουργίας του υποσυστήματος, όπως: (Στοιχεία φαρμακείων ΕΟΠΥΥ, Στοιχεία Φαρμακείου (Όνομα, κ.λπ.), Διεύθυνση και στίγμα στο χάρτη, Αριθμός ταυτόχρονων θέσεων εξυπηρέτησης, Time slot window χρονικό παράθυρο που υποδηλώνει το μέσο χρόνο εξυπηρέτησης πελάτη ανά θέση εξυπηρέτησης, επεξεργασία ωραρίου λειτουργίας φαρμακείων)
- **Backoffice διαχείρισης ραντεβού.** Δημιουργία backend χρήσης από call center για το κλείσιμο ραντεβού ασφαλισμένων σε φαρμακεία. Το συγκεκριμένο module θα διαχειρίζεται (περιοχές και θα μπορεί να επιστρέψει τα διαθέσιμα φαρμακεία, φαρμακεία και θα μπορεί να επιστρέψει τα διαθέσιμα time slot windows για ραντεβού, δηλαδή τις διαθέσιμες ώρες ανά ημέρα όπου μπορεί κάποιος να κλείσει ραντεβού στο συγκεκριμένο φαρμακείο, καταχώρηση και επεξεργασία ραντεβού). Επιπλέον, το module θα προσφέρει τα κατάλληλα reports στους χρήστες (π.χ. ραντεβού ανά φαρμακείο ανά ημέρα, στατιστικά ραντεβού κλπ)
- **Ηλεκτρονική υπηρεσία ραντεβού.** Αφορά την ηλεκτρονική υπηρεσία που θα είναι διαθέσιμη μέσω της πλατφόρμας ηλεκτρονικών υπηρεσιών του ΕΟΠΥΥ, η οποία περιγράφεται παρακάτω και θα προσφέρει τη δυνατότητα προγραμματισμού ραντεβού από τον ασφαλισμένο.

A.3.1.4.4 Πλατφόρμα e-services προς πολίτες

Μέσω της συγκεκριμένης πλατφόρμας θα παρέχεται προς τους ασφαλισμένους μια σειρά ηλεκτρονικών υπηρεσιών που αφορούν τόσο στην ενημέρωσή τους αλλά και στην διενέργεια ηλεκτρονικών διαδικασιών που αφορούν στη σχέση του ασφαλισμένου με τον Οργανισμό.

Οι κύριες ηλεκτρονικές υπηρεσίες θα αφορούν στα κάτωθι:

1. Φάκελος Ασφάλισης Υγείας (ΦΑΥ)

Ο ΕΟΠΥΥ θα προσφέρει προς τους ασφαλισμένους τον αναβαθμισμένο φάκελο ασφάλισης υγείας, ο οποίος θα τους προσφέρει τη δυνατότητα να

ενημερώνονται ηλεκτρονικά για όλες τις υπηρεσίες που έχουν λάβει και συνεχίζουν να λαμβάνουν από τις Υπηρεσίες του ΕΟΠΥΥ και τους συμβεβλημένους παρόχους. Η πληροφορία θα συγκεντρωθεί ιστορικά από τα στοιχεία που καταθέτουν οι πάροχοι και οι ίδιοι οι ασφαλισμένοι, προκειμένου να αποδοθούν αντίστοιχες παροχές σε εφαρμογή του Ενιαίου Κανονισμού Παροχών Υγείας (ΕΚΠΥ). Ο προσωπικός Φάκελος Ασφάλισης Υγείας αποτελεί πρωτοποριακή εφαρμογή καθώς περιέχει στοιχεία για το σύνολο των νοσηλειών, των υπηρεσιών υγείας, των υλικών, των νόσων και διαγνώσεων που υπάρχουν καταγεγραμμένες στο μηχανογραφικό σύστημα και αναφέρονται σχεδόν στο σύνολο των ασφαλισμένων της χώρας.

2. Διαχείριση και παρακολούθηση ατομικών αιτημάτων

Η προτεινόμενη πλατφόρμα θα προσφέρει αναβαθμισμένη δυνατότητα υποβολής ατομικών αιτημάτων προς αποζημίωση αναφορικά με τις λοιπές καλυπτόμενες από τον ΕΟΠΥΥ δαπάνες όπως σκευάσματα ειδικής διατροφής, οπτικά, επιθέματα κλπ.

3. Προγραμματισμός και παραλαβή ΦΥΚ από ιδιωτικά φαρμακεία

Οι ασφαλισμένοι θα έχουν τη δυνατότητα προγραμματισμού της ημερομηνίας και ώρας αποστολής των σκευασμάτων σε ιδιωτικό Φαρμακείο της επιλογής τους. Έχοντας κάνει εγγραφή στην ειδική ηλεκτρονική υπηρεσία που θα είναι διαθέσιμη και χρησιμοποιώντας τον μοναδικό αριθμό συνταγής, θα έχουν τη δυνατότητα να προγραμματίσουν την αποστολή των σκευασμάτων στο φαρμακείο και στην ώρα που τους εξυπηρετεί.

Για το σύνολο των παραπάνω υπηρεσιών, θα υπάρχει πολυκαναλική προσέγγιση για βέλτιστη εξυπηρέτηση των ασφαλισμένων (κατ' ελάχιστον ηλεκτρονική διαδικτυακή υπηρεσία υποβολής καθώς και εφαρμογή κινητών τηλεφώνων – mobile app).

A.3.1.5 Λειτουργικός Πυλώνας/Επιχειρησιακή Ενότητα 4 : Επεξεργασία, Διαχείριση δεδομένων και διαλειτουργικότητα

A.3.1.5.1 Πλατφόρμα Διεπαφής & Ολοκλήρωση με Ατομικό Ηλεκτρονικό Φάκελο Υγείας

A.3.1.5.1.1 Συνοπτική περιγραφή αντικειμένου

Αντικείμενο της παρούσας δράσης είναι η παροχή των υπηρεσιών από τον Ανάδοχο, για την ανάπτυξη Πλατφόρμας Διεπαφής / Διαλειτουργικότητας του Φάκελου Ασφάλισης Υγείας (Φ.Α.Υ) που τηρείται στον Ε.Ο.Π.Υ.Υ. με τον Ηλεκτρονικό Φάκελο Υγείας (Η.Φ.Υ.).

Ο Ε.Ο.Π.Υ.Υ. τηρεί τα δεδομένα εκτέλεσης ιατρικών πράξεων μέσω των υποβολών των παρόχων τα οποία παρουσιάζει μέσω του Φ.Α.Υ. (Φάκελος Ασφάλισης Υγείας). Μέσω της συγκεκριμένης πλατφόρμας θα επιτευχθεί η ομογενοποίηση, προσαρμογή, συγκέντρωση και διάθεση των δεδομένων του Φ.Α.Υ. και του Η.Φ.Υ.. Επιπλέον, θα ανταλλάσσονται όλες οι απαραίτητες πληροφορίες για την ικανοποίηση των στόχων του συνολικού έργου (π.χ. στοιχεία συνταγών Φ.Υ.Κ.).

Στο πλαίσιο του έργου, ο Ανάδοχος, θα αναλάβει:

- την ανάλυση απαιτήσεων όλων των παραμέτρων και τεχνολογιών που θα χρησιμοποιηθούν για την ανάπτυξη της πλατφόρμας διεπαφής για την επίτευξη της διαλειτουργικότητας μεταξύ του Φ.Α.Υ. και του Η.Φ.Υ.
- την προετοιμασία του επιχειρησιακού περιβάλλοντος
- τον σχεδιασμό και ανάπτυξη της πλατφόρμας διεπαφής / διαλειτουργικότητας και την υλοποίηση των απαιτούμενων υπηρεσιών διαδικτύου (web services)
- Την Διασφάλιση Ασφάλειας Συστήματος. Αφορά τον σχεδιασμό και την υλοποίηση όλων των απαραίτητων τεχνικών μέτρων ασφαλείας που απαιτούνται για την προστασία των προς επεξεργασία, διακίνηση και αποθήκευση πληροφοριών, δηλαδή την προστασία της ακεραιότητας, εμπιστευτικότητας και διαθεσιμότητάς τους, και την προστασία της πληροφοριακής ιδιωτικότητας
- Την Εκτέλεση των απαιτούμενων δοκιμών αποδοχής
- Την Δοκιμαστική/Πιλοτική λειτουργία
- Την Εκπαίδευση Διαχειριστών . Αφορά την εκπαίδευση εξειδικευμένων στελεχών του Φορέα σε τεχνικό κυρίως επίπεδο με στόχο την απόκτηση της δυνατότητας σχεδιασμού και τεχνικής υλοποίησης των απαραίτητων τροποποιήσεων που θα προκύπτουν από επιχειρησιακές αλλαγές.
- Την θέση σε παραγωγική λειτουργία

Το αντικείμενο θα εξειδικευτεί περαιτέρω κατά την ανάλυση των απαιτήσεων, σύμφωνα με το ισχύον θεσμικό και κανονιστικό πλαίσιο, τις λειτουργικές και επιχειρησιακές ανάγκες, κ.α..

A.3.1.5.1.2 Στόχοι της δράσης

Οι κυριότεροι στόχοι της Πλατφόρμας Διαλειτουργικότητας συνοψίζονται στα εξής:

- Η κοινή πληροφορία και ομογενοποίηση των ιατρικών δεδομένων των ασθενών σε όλα τα διαφορετικά σημαντικά Π.Σ. Υγείας της χώρας.
- Η χρήση των νέων τεχνολογιών να καθιστά ταχύτερη και άμεση την ενημέρωση των Π.Σ.
- Η ανταλλαγή των ιατρικών δεδομένων να γίνεται με ακρίβεια και ασφάλεια, μειώνοντας αποτελεσματικά το φαινόμενο των διαφορετικών δεδομένων ανά Π.Σ.
- Να μπορεί ο Επαγγελματίας Υγείας και οι Αρμόδιοι Φορείς να έχουν πρόσβαση στο σύνολο των ιατρικών δεδομένων των ασθενών από τα διαφορετικά ΠΣ Υγείας.

Οι τεχνολογικοί στόχοι του έργου είναι οι εξής:

- Η διαλειτουργικότητα να βασίζεται σε νέες τεχνολογίες και να είναι συμβατή με ανοικτά πρότυπα ανταλλαγής δεδομένων
- Η δυνατότητα διασύνδεσης με οποιαδήποτε τρίτα συστήματα.
- Η μείωση του χρόνου ανάπτυξης για μελλοντικές ανάγκες προσθήκης νέας λειτουργικότητας.
- Η μείωση του κόστους για Data Transformation / Validation.

A.3.1.5.1.3 Λειτουργικές και τεχνικές προδιαγραφές

Ο Φάκελος Ασφάλισης Υγείας περιέχει στοιχεία για το σύνολο των νοσηλείων, των υπηρεσιών υγείας, των υλικών, των νόσων και διαγνώσεων που υπάρχουν καταγεγραμμένες στο μηχανογραφικό σύστημα του ΕΟΠΥΥ για το σύνολο των ασφαλισμένων της χώρας. Οι πληροφορίες αυτές προέρχονται από τα στοιχεία που καταθέτουν οι πάροχοι και οι ίδιοι οι ασφαλισμένοι, προκειμένου να τους αποδοθούν οι αντίστοιχες παροχές σε εφαρμογή του Ενιαίου Κανονισμού Παροχών Υγείας (ΕΚΠΥ).

Ο ατομικός Φάκελος Ασφάλισης Υγείας περιλαμβάνει τις παρακάτω ενότητες:

- Διαγνώσεις
- Επισκέψεις
- Ιατρικές Πράξεις
- Φαρμακευτική αγωγή
- Νοσηλείες
- Ατομικά αιτήματα Παροχών

- Δαπάνες διαβητολογικού υλικού
- Αιμοκαθάρσεις
- Φάρμακα Υψηλού Κόστους
- Ακτινοθεραπείες
- Εκτελέσεις ιατροτεχνολογικού υλικού
- Βεβαιώσεις Παρόχων
- Γνωματεύσεις Παρόχων

Η νέα πλατφόρμα διαλειτουργικότητας θα πρέπει να δίνει τη δυνατότητα άντλησης των δημογραφικών και ιατρικών δεδομένων για κάθε ενότητα ξεχωριστά μέσω της ανάπτυξης των απαραίτητων ηλεκτρονικών υπηρεσιών άντλησης δεδομένων (Web Services).

Επισημαίνεται ότι κατά την υλοποίηση θα πρέπει να ακολουθηθούν κατ' ελάχιστον οι παρακάτω αρχές/κατευθύνσεις:

- Ο Ανάδοχος θα πρέπει να ακολουθήσει τις αρχές σχεδίασης και τα τεχνολογικά πρότυπα που περιγράφονται στο ΦΕΚ 3990/Β/1-11-2019 για το Κέντρο Διαλειτουργικότητας της ΓΓΠΣΔΔ.
- Η υλοποίηση των διεπαφών θα πρέπει να συμμορφώνεται πλήρως με το Εθνικό Πλαίσιο Διαλειτουργικότητας Ηλεκτρονικής Υγείας (ΕΠΔΗΥ) σε ότι αφορά τη διαχείριση και ανταλλαγή κλινικών εγγράφων και ιατρικών δεδομένων των πολιτών για την ενημέρωση του Ηλεκτρονικού Φακέλου Υγείας.
- Η υλοποίηση των διεπαφών και η απαιτούμενη δυνατότητα επικοινωνίας, συνεργασίας και ανταλλαγής δεδομένων μεταξύ ετερογενών λειτουργικών συστημάτων και συστημάτων διαχείρισης βάσεων δεδομένων αποτελεί την κρισιμότερη παράμετρο της υλοποίησης του Έργου. Σε αυτό το πλαίσιο η υλοποίηση των διεπαφών θα πρέπει να γίνεται με τη χρησιμοποίηση XML web services. Η χρήση αρχείων XSD είναι αναγκαία καθότι θα περιγράφουν τους τύπους των δεδομένων που θα ανταλλάσσονται μέσω των web services.

Για το λόγο αυτό σε όλες τις διεπαφές που θα υλοποιηθούν ζητείται να χρησιμοποιηθούν τεχνολογίες ανοικτών προτύπων (ή κάποιες άλλες ισοδύναμες κατόπιν σχετικής τεκμηρίωσης). Πιο συγκεκριμένα, ζητείται **πλήρης υποστήριξη XML** που περιλαμβάνει βασική XML, XML schemas και XML parsers, για τη δόμηση/μορφοποίηση ανταλλάσσόμενων δεδομένων.

Στο πλαίσιο αυτό, θα παρασχεθούν οι κατάλληλες διεπαφές (π.χ. επαρκώς τεκμηριωμένα APIs - Application Programming Interface) τα οποία θα επιτρέπουν την ολοκλήρωση/ διασύνδεση με τον Η.Φ.Υ. της ΗΔΙΚΑ και τα οποία θα υλοποιηθούν με web services (SOAP, REST χωρίς να αποκλείονται άλλα πρωτόκολλα εάν χρειαστεί).

- Για την ανάπτυξη των διεπαφών θα πρέπει να γίνει χρήση του πρωτοκόλλου επικοινωνίας **HL7 FHIR (Health Level Seven Fast Healthcare Interoperability)**. Το FHIR τεχνικά αποτελεί το πλέον σύγχρονο τεχνολογικό πρότυπο διαλειτουργικότητας μεταξύ συστημάτων Υγείας.
- Οι διεπαφές που θα αναπτυχθούν θα πρέπει να υποστηρίζουν λειτουργίες άντλησης, δηλαδή θα πρέπει να δέχονται requests/queries για ανάκτηση δεδομένων.
- Στο πλαίσιο της ανάλυσης απαιτήσεων, ο ανάδοχος θα αναλάβει την:
 - αναλυτική καταγραφή των Web Services που θα αναπτυχθούν
 - αναλυτική καταγραφή των δεδομένων/πεδίων που θα περιέχουν
 - τη σαφή τεχνική τεκμηρίωση. Όλες οι προσφερόμενες διαδικτυακές υπηρεσίες θα πρέπει να διατίθενται προς τους τρίτους φορείς υπό τη μορφή κατάλληλου API πλήρως τεκμηριωμένου. Η τεκμηρίωση του API θα πρέπει να παρέχεται σε ηλεκτρονική μορφή (π.χ. pdf, σελίδες στο web) για online ή offline ανάγνωση.

A.3.1.5.1.4 Απαιτήσεις ασφάλειας

Για το σχεδιασμό και την υλοποίηση των τεχνικών μέτρων ασφαλείας της Πλατφόρμας, ο Ανάδοχος πρέπει να λάβει υπόψη του και να συμμορφωθεί με:

- το συναφές θεσμικό και κανονιστικό πλαίσιο που ισχύει (πχ. για την προστασία των προσωπικών δεδομένων - Γενικός Κανονισμός Προστασίας Προσωπικών Δεδομένων ΕΕ GDPR 2016, κλπ.)
- τις βέλτιστες πρακτικές στο χώρο της Ασφάλειας στις ΤΠΕ (best practices)
- τυχόν διεθνή de facto ή de jure σχετικά πρότυπα (π.χ. ISO/IEC 27001)
- την πολιτική ασφάλειας του ΕΟΠΥΥ

Κατά το σχεδιασμό της Πλατφόρμας, ο Ανάδοχος θα πρέπει να λάβει ειδική μέριμνα και να δρομολογήσει τις κατάλληλες δράσεις έτσι ώστε οι διεπαφές που θα αναπτυχθούν να υιοθετούν τα πλέον διαδεδομένα και κατάλληλα πρότυπα και οδηγίες

/ καλές πρακτικές για την ασφαλή διάθεσή και διασύνδεση των εμπλεκόμενων συστημάτων / φορέων.

Τα μέτρα ασφαλείας θα πρέπει να διαφοροποιούνται ανάλογα και με την τεχνολογία διάθεσης των υπηρεσιών (π.χ. SOAP vs RESTful) και σε κάθε περίπτωση θα πρέπει να καλύψει κατ' ελάχιστον τις οδηγίες OWASP ανά περίπτωση:

- SOAP βάσει των οδηγιών που συνοπτικά αναφέρονται στο https://cheatsheetseries.owasp.org/cheatsheets/Web_Service_Security_Cheat_Sheet.html.
- Πλήρης συμμόρφωση με τις απαιτήσεις ασφάλειας του Κέντρου Διαλειτουργικότητας (ΚΕΔ ΓΓΠΣ):
- RESTful βάσει των οδηγιών που συνοπτικά αναφέρονται στο https://cheatsheetseries.owasp.org/cheatsheets/REST_Security_Cheat_Sheet.html

Πρόσθετα, η πλατφόρμα θα πρέπει να υποστηρίζει τις ακόλουθες δυνατότητες:

- **Παρακολούθηση κινήσεων (audit trail):** Η πλατφόρμα θα πρέπει να διαθέτει ενσωματωμένο μηχανισμό audit trail για την καταγραφή ενεργειών άντλησης των χρηστών. Όλες οι ενέργειες για πρόσβαση σε δεδομένα θα πρέπει να καταγράφονται και ελέγχονται για εξουσιοδοτημένους και μη χρήστες.
- **Αυθεντικοποίηση:** Οι χρήστες του συστήματος θα πρέπει να αυθεντικοποιούνται.
- **Εξουσιοδότηση:** Οι εξουσιοδοτημένοι χρήστες, θα ελέγχονται ως προς τα δικαιώματα που έχουν με βάση το ρόλο τους για την πρόσβαση τους σε δεδομένα και την εκτέλεση συγκεκριμένων ενεργειών.

A.3.1.5.2 Πλατφόρμα Διεπαφών με Τρίτα Συστήματα (Service Bus)

Ο Ε.Ο.Π.Υ.Υ. παρέχει προς τρίτους την δυνατότητα διαβαθμισμένης πρόσβασης σε στοιχεία και δεδομένα που τηρεί βάσει των κείμενων διατάξεων. Ιδιαίτερη μνεία πρέπει να γίνει για τους παρόχους υπηρεσιών υγείας προς τους οποίους παρέχεται η δυνατότητα διασύνδεσης των εφαρμογών που χρησιμοποιούν για την λειτουργία τους με τα συστήματα του Ε.Ο.Π.Υ.Υ. προκειμένου να αυτοματοποιηθεί η διαδικασία υποβολών. Μέσω της Πλατφόρμας Διεπαφών θα δημιουργηθεί ένα ασφαλές και πλήρως ελεγχόμενο περιβάλλον το οποίο θα χρησιμοποιούν οι τρίτοι φορείς (δημόσιοι και ιδιωτικοί) για πρόσβαση στα συστήματα του Ε.Ο.Π.Υ.Υ. .

Η λύση θα πρέπει να πλαισιώνεται από μία Πλατφόρμα Διαλειτουργικότητας η οποία θα διευκολύνει την επικοινωνία των διαφόρων επιμέρους συστημάτων της λύσης, ενσωματώνοντας λειτουργικότητα που θα αναλαμβάνει τη διαχείριση όλων των παραμέτρων που αφορούν τη διασύνδεση των διαφόρων συστημάτων, όπως π.χ. μετασχηματισμό και δρομολόγηση μηνυμάτων, μετατροπή πρωτοκόλλων, δυνατότητα για επανάληψη κλήσεων σε περίπτωση σφάλματος, κλπ.

Η πλατφόρμα αυτή θα πρέπει να επιτρέπει την σύγχρονη και ασύγχρονη ανταλλαγή μηνυμάτων υποστηρίζοντας όλα τα γνωστά και καθιερωμένα πρωτόκολλα επικοινωνίας, και θα πρέπει να μπορεί να υποστηρίξει όλα τα βασικά «Πρότυπα Επιχειρησιακής Διαλειτουργικότητας» ("Enterprise Integration Patterns") που είναι αναγνωρισμένα στη διεθνή βιβλιογραφία.

Επίσης, θα πρέπει να είναι επεκτάσιμη επιτρέποντας την ανάπτυξη custom λειτουργικότητας, και να υποστηρίζει τη χρήση «Γλωσσών Ειδικού Πεδίου» ("Domain-Specific Languages") για την εύκολη ανάπτυξη ροών διαλειτουργικότητας μέσα στον κώδικα, χωρίς να απαιτείται εξωτερική παραμετροποίηση.

Τέλος, η Πλατφόρμα Διαλειτουργικότητας θα πρέπει να είναι ευθυγραμμισμένη με τις αρχές της cloud-native ανάπτυξης εφαρμογών, και να επιτρέπει την εύκολη παραμετροποίησή της και την προσαρμογή της σε microservices-oriented αρχιτεκτονικές.

A.3.1.5.3 Μετάπτωση Εφαρμογών & Δεδομένων

Προκειμένου να διασφαλιστεί η επιχειρησιακή συνέχεια του Οργανισμού απαιτείται η μετάπτωση υφιστάμενων εφαρμογών και δεδομένων στο νέο Πληροφοριακό σύστημα που θα υλοποιηθεί στο πλαίσιο του παρόντος έργου.

Για την ενεργοποίηση / μετάπτωση υπάρχοντων δεδομένων όπως και για τον

σχεδιασμό και την ενεργοποίηση υφιστάμενων εφαρμογών στο νέο Πληροφοριακό σύστημα, ο Ανάδοχος θα πρέπει να παρουσιάσει τη Μεθοδολογική προσέγγιση που θα ακολουθήσει.

A.3.1.5.4 Σύστημα Επεξεργασίας Δεδομένων με Τεχνικές Analytics, Μηχανικής Μάθησης και Επιχειρηματικής Ευφυΐας

Ο πλούτος των δεδομένων που έχει συλλέξει καθόλη την διάρκεια της λειτουργίας του και εξακολουθεί να συλλέγει σε καθημερινή βάση ο Ε.Ο.Π.Υ.Υ. είναι τεράστιος. Μέσω του συστήματος αυτού θα δημιουργηθεί ένα περιβάλλον αξιοποίησης των δεδομένων αυτών με χρήση σύγχρονων τεχνολογιών descriptive αλλά και predictive analytics. Το μοντέλο θα είναι ανατροφοδοτούμενο ώστε με χρήση τεχνικών machine learning τα αποτελέσματα να αξιοποιούνται και σε άλλες περιοχές (όπως π.χ. στο Σύστημα Ελέγχων & Εγκρίσεων Δαπανών σε Πραγματικό Χρόνο).

Περιγραφή

Η προτεινόμενη ενότητα στοχεύει στη δημιουργία ενός "έξυπνου" συστήματος που θα βασίζεται σε καινοτόμες τεχνολογίες (πχ. Μηχανική Μάθηση) και θα εκμεταλλεύεται σε βέλτιστο δυνατό βαθμό πλήθος δεδομένων τα οποία βρίσκονται στη διαθεσιμότητα του Φορέα. Τα δεδομένα αυτά περιλαμβάνουν σημαντικές πληροφορίες μέσα από ένα τεράστιο πλήθος κατηγοριών (πχ. λογιστικές/φαρμακευτικές/ιατρικές/ασφαλιστικές πληροφορίες). Η κατάλληλη διαχείριση των πληροφοριών θα δημιουργήσει πολλαπλά οφέλη στο Φορέα καθώς θα εξυπηρετηθούν αισθητά τόσο οι βραχυπρόθεσμες ανάγκες και οι καθημερινές λειτουργίες και παράλληλα θα υποβοηθηθούν σημαντικά οι διεργασίες προβλέψεων του φορέα σε ποσοτικό αλλά και ποιοτικό επίπεδο.

Για την επίτευξη των παραπάνω, ο Ανάδοχος καλείται να υλοποιήσει ένα έξυπνο σύστημα που θα συνδυάζει σύγχρονες Τεχνικές Ανάλυσης Δεδομένων, Μηχανικής Μάθησης, Τεχνητής Νοημοσύνης αλλά και Επιχειρηματικής Ευφυΐας, αποτελούμενο από επιμέρους υποσυστήματα, τα οποία:

- Θα μπορούν να αναγνωρίσουν πληροφορίες με αυτοματοποιημένο τρόπο και θα προτείνουν στο χρήστη βάσει ενός επιπέδου εμπιστοσύνης (confidence level), την ορθή απόφαση για καθορισμένες λειτουργίες.
- Θα μπορούν να πραγματοποιήσουν προβλέψεις βάσει δεδομένων αρχειακού/ιστορικού χαρακτήρα και να προβάλλουν ανάγκες, τάσεις, απαιτήσεις, οικονομικά στοιχεία για μελλοντικά διαστήματα, ομαδοποιώντας τα με διάφορα κριτήρια.

- Θα μπορούν να ομαδοποιήσουν τα προφίλ διάφορων ομάδων που σχετίζονται με το φορέα (πχ. ασφαλιστικές εταιρείες, πάροχοι υγείας, ασφαλιζόμενοι, προμηθευτές).
- Θα μπορούν να αξιολογήσουν δεδομένα και να εντοπίσουν μοτίβα παραβατικής συμπεριφοράς (πχ. Συνταγογράφηση, ιατρικές πράξεις)

Ο συνδυασμός των παραπάνω υποσυστημάτων θα πραγματοποιείται μέσα από την κατάλληλη Εφαρμογή Διαχείρισης, η οποία θα έχει ως ευρύτερο σκοπό την αυτοματοποίηση διάφορων διαδικασιών, οι οποίες θα υποβοηθούν το χρήστη για την επίλυση διάφορων προβλημάτων (βραχυπρόθεσμων και μακροπρόθεσμων). Η υποβοήθηση αυτή θα αφορά σε:

- Προσυμπλήρωση διάφορων μεταδεδομένων, ελαχιστοποιώντας το χρόνο που απαιτείται για τη χειροκίνητη εισαγωγή τους από το χρήστη. Ο χρήστης θα ελέγχει για πιθανά σφάλματα αυτόματης αναγνώρισης αντί να εισάγει εξ αρχής το σύνολο της πληροφορίας.
- Αυτόματος συμπερασμός/αξιολόγηση για προδιαγεγραμμένα προβλήματα/σενάρια, τα οποία απαιτούν από το χρήστη χρονοβόρα επεξεργασία τεράστιου όγκου δεδομένων. Το αντίστοιχο σύστημα θα προτείνει στο χρήστη την κατάλληλη απόφασή που πρέπει να πάρει (πχ. για έλεγχο δικαιολογητικών), παρέχοντάς του παράλληλα και το επίπεδο εμπιστοσύνης του αποτελέσματος αυτοματοποιημένης αναγνώρισης.
- Ποσοτικοποίηση μελλοντικών αναγκών (πχ. Προμήθειες) βάσει ιστορικού και μοτίβων συμπεριφοράς παρόχων υγείας, γεωγραφίας, πληθυσμού αλλά και έκτακτων συνθηκών (πχ. επιδημίες)

Στα πλαίσια ανάπτυξης του συστήματος, ο Ανάδοχος θα επιλέξει (μέσω Μελέτης Εφαρμογής) τα κατάλληλα δεδομένα για την επίτευξη των παραπάνω, σε συνεργασία με το φορέα, καθώς και συναποφασιστούν πλήρως τα σενάρια εφαρμογής. Παράλληλα, θα εκπαιδευτούν τα κατάλληλα υποσυστήματα για τα σενάρια αυτά, μέσω της Εφαρμογής Διαχείρισης. Επιπλέον, θα δίνεται η δυνατότητα επανεκπαίδευσης των συστημάτων μέσω της εφαρμογής, χρησιμοποιώντας προδιαγεγραμμένα βήματα επίτευξης.

Αρχιτεκτονική ενότητας (λογική / φυσική)

Το προτεινόμενο σύστημα θα πρέπει να περιλαμβάνει την Εφαρμογή Διαχείρισης, μέσα από την οποία οι χρήστες διάφορων επιπέδων πρόσβασης θα μπορούν να πραγματοποιούν τις επιθυμητές λειτουργίες. Επιπλέον, το προτεινόμενο σύστημα θα περιλαμβάνει και όλα τα υποσυστήματα πρόβλεψης και αυτόματης αναγνώρισης που

θα καθοριστούν. Τα δεδομένα θα μπορούν να είναι είτε αποθηκευμένα σε συγκεκριμένη βάση δεδομένων, είτε θα μπορούν να ανακτώνται κατά απαίτηση από εξωτερικές πηγές (πχ. ΗΔΙΚΑ, Εθνικό φάκελλο υγείας, Πληροφοριακά συστήματα ΜΥ, edarray, ktl), μέσω συγκεκριμένων διεπαφών.

Λειτουργικές προδιαγραφές προσφερόμενων υποσυστημάτων

Η ανάπτυξη των προτεινόμενων υποσυστημάτων αυτόματης πρόβλεψης θα βασίζεται στην χρήση και παραμετροποίηση λογισμικού ανοιχτού κώδικα (open-source). Πιο συγκεκριμένα, προτείνεται η χρήση βιβλιοθηκών ανοιχτού κώδικα για ανάπτυξη αλγόριθμων Νευρωνικών Δικτύων Βαθιάς Μάθησης (Deep Neural Networks), οι οποίες μπορούν να επεξεργαστούν τεράστιο όγκο δεδομένων τόσο κατά την εκπαίδευση (σε συνδυασμό με υπολογιστικό σύστημα που συνδυάζει τη χρήση καρτών γραφικών-GPU), όσο και κατά τη χρήση τους για πρόβλεψη σε πραγματικό χρόνο.

Ακολουθεί η παρουσίαση των προτεινόμενων υποσυστημάτων:

A) Σύστημα Αυτόματης Κατηγοριοποίησης και Εξαγωγής Μεταδεδομένων

Στα πλαίσια του έργου ο Ανάδοχος θα πρέπει να σχεδιάσει και να αναπτύξει ένα Σύστημα Αυτόματης Κατηγοριοποίησης και Εξαγωγής Μεταδεδομένων. Το σύστημα αυτό θα πρέπει να συνδυάζει καινοτόμες τεχνικές Μηχανικής Μάθησης (Machine Learning-ML), Τεχνητής Νοημοσύνης (Artificial Intelligence-AI), Αναγνώρισης Κειμένου (Optical Character Recognition-OCR) και Επεξεργασίας Φυσικής Γλώσσας (Natural Language Processing-NLP) με στόχο να αναγνωρίζει το είδος κάθε εισερχόμενου εγγράφου στο Φορέα και να προτείνει στο χρήστη διάφορες κατηγορίες/ενότητες ή οντότητες με τις οποίες σχετίζεται ένα έγγραφο. Παράλληλα, θα πρέπει να παρέχεται στο χρήστη και το επίπεδο εμπιστοσύνης (confidence level) του συστήματος για κάθε αποτέλεσμα αναγνώρισης.

Στόχος του συστήματος αυτού είναι η εύκολη και γρήγορη ταξινόμηση εγγράφων, έτσι ώστε:

- Να γίνεται αυτόματη και αποτελεσματική αντιστοίχιση μεταδεδομένων με οντότητες (πχ ασθενείς, προμηθευτές), κατηγορίες, κλπ.
- Να προσυμπληρώνονται φόρμες καταχώρησης δεδομένων αυτόματα, μετατρέποντας έτσι το χρόνο καταχώρησης στον σαφώς μικρότερο χρόνο επίβλεψης και διόρθωσης.
- Να γίνεται ορθή αυτόματη δρομολόγηση μέσα από ένα σύστημα Ροών Εργασίας

- Να γίνεται αναζήτηση με χρήση έξυπνων φίλτρων αναζήτησης, ανάλογα με την κατηγορία ή οντότητα στην οποία έχει αντιστοιχηθεί, κάνοντας χρήση και ελεύθερου κειμένου.

Παραδείγματα εισερχόμενης πληροφορίας μπορεί να είναι:

- Φυσικά έγγραφα/αρχεία (πχ. γνωματεύσεις, τιμολόγια, αποτελέσματα εξετάσεων, κλπ), τα οποία θα πρέπει να επεξεργαστούν/κατηγοριοποιηθούν αφού ψηφιοποιηθούν και να μετατραπούν σε ηλεκτρονική μορφή μέσω διαδικασίας ψηφιοποίησης.
- Ηλεκτρονικά έγγραφα (πχ. Ηλεκτρονικές συνταγογραφήσεις, γνωματεύσεις, κλπ).

Επομένως, είναι κατανοητό ότι για την παραπάνω αποτελεσματική επεξεργασία των διαφορετικών πηγών εγγράφων απαιτείται συνδυασμός σύγχρονων τεχνικών επεξεργασίας και ανάλυσης δεδομένων ευρείας κλίμακας (big data), καθώς και αποθήκευση της εξαγόμενης πληροφορίας σε ένα κοινό πρότυπο συμβατό με υφιστάμενη ή νέα Βάση Δεδομένων του Φορέα.

Παράλληλα, αφού ένα έγγραφο κατηγοριοποιηθεί και αναλυθεί σε πρώτο βαθμό, όπως περιγράφεται παραπάνω, θα πρέπει να αναλυθεί περαιτέρω έτσι ώστε να εξαχθεί ορθά το περιεχόμενό του. Δεν είναι απαραίτητη η πλήρης Αναγνώριση Κειμένου (OCR). Τέτοιου είδους τεχνικές θα πρέπει να συνδυάζονται σε βαθμό ώστε να βελτιστοποιείται η ακρίβεια εξαγωγής μεταδεδομένων. Το προτεινόμενο σύστημα λοιπόν, θα πρέπει να εξάγει με αυτοματοποιημένο τρόπο τα χρήσιμα μεταδεδομένα ανά είδος εγγράφου και να τα προτείνει στο χρήστη με σκοπό την έγκριση, αποθήκευση ή/και περαιτέρω επεξεργασία τους. Στο σύστημα αυτό θα πρέπει να εντοπίζονται βασικά μεταδεδομένα που περιέχονται στο έγγραφο (πχ. ΑΜΚΑ ασθενούς, ΑΦΜ προμηθευτή τιμολογίου, συνολικό ή/και επιμέρους κόστη και είδη εξετάσεων).

Τέλος, το προτεινόμενο σύστημα θα εκπαιδευτεί με δεδομένα που θα παρέχει ο Φορέας, αλλά θα πρέπει να είναι δυνατή η επανεκπαίδευση του μέσα από συγκεκριμένη διαδικασία που θα περιγράφεται από τον Ανάδοχο και θα υποστηρίζεται από την Εφαρμογή Διαχείρισης.

Σημειώνεται πως οι κατηγορίες και τα είδη των εγγράφων, οι οντότητες συσχετισμού και τα μεταδεδομένα ανά είδος/κατηγορία θα πρέπει να καθοριστούν πλήρως κατά τη Μελέτη Εφαρμογής με τέτοιο τρόπο ώστε να αποτελούν το ελάχιστο ικανό αριθμό στοιχείων που απαιτείται ώστε κάθε έγγραφο να αναγνωρίζεται μοναδικά.

Σημειώνεται πως τα σενάρια, καθώς και οι προδιαγραφές ορθότητας υποβαλλόμενων

εγγράφων θα πρέπει να καθοριστούν πλήρως κατά τη Μελέτη Εφαρμογής. Ενδεικτικά ως σενάρια, αναφέρονται τα ακόλουθα:

- Διαχείριση οικονομικών διαδικασιών, όπως η αυτόματη αναγνώριση οικονομικών πληροφοριών (φυσικά παραστατικά τιμολογίων φαρμάκων υψηλού κόστους, κλπ)
- Αυτόματος έλεγχος υποβαλλόμενων δαπανών και άμεση συσχέτιση με το υποσύστημα ελέγχου και εγκρίσεων
- Πρόβλεψη δαπανών σε περιπτώσεις ύπαρξης – πρόβλεψης επιδημιολογικών κρίσεων
- Διαχείριση ιατρικών δεδομένων (πχ. ιατρικές γνωματεύσεις, παραπεμπτικά εξετάσεων, χειρόγραφα συνταγογράφηση, κλπ)
- Προτάσεις προληπτικής ιατρικής βάσει προβλέψεων
- Γεωγραφική κατανομή εξετάσεων (Συνταγογράφηση, εκτέλεση)
- Παρακολούθηση κλειστής νοσηλείας – Αξιολόγηση DRG -KEN βάσει έκβασης νοσηλείας
- Ανάλυση εξετάσεων : Βάσει διάγνωσης, προφίλ ασθενή, μη εκτελεσθείσες, επαναλαμβανόμενες, συνταγογράφοι ιατροί, εκτελέσεις. Συσχέτιση με φυσιολογικές τιμές αποτελεσμάτων

B) Σύστημα Αυτόματης Αξιολόγησης Δεδομένων

Κάνοντας χρήση του αποτελέσματος του συστήματος Αυτόματης Κατηγοριοποίησης και Εξαγωγής Μεταδεδομένων, θα πρέπει να αναπτυχθεί και εκπαιδευτεί από τον Ανάδοχο και ένα Σύστημα Αυτόματης Αξιολόγησης Υποβαλλόμενων Δεδομένων. Κάνοντας και εδώ τεχνολογιών Μηχανικής Μάθησης και Τεχνητής Νοημοσύνης, θα πρέπει να αναπτυχθεί ένα έξυπνο σύστημα το οποίο θα προτείνει στο χρήστη την πληρότητα και ορθότητα των υποβαλλόμενων εγγράφων, για διάφορα σενάρια και όπου αυτό κρίνεται σκόπιμο και εφικτό.

Για παράδειγμα, όταν υποβάλλονται διάφορα δικαιολογητικά για έγκριση δαπανών για τις εξετάσεις ενός ασθενούς, θα πρέπει να προτείνεται από το σύστημα αν το σύνολο των υποβαλλόμενων εγγράφων (πχ γνωματεύσεις, αποδείξεις κλπ) πληρούν τις προδιαγραφές ορθότητας για το σενάριο αυτό. Όπως και στο σύστημα Αυτόματης Κατηγοριοποίησης και Εξαγωγής Μεταδεδομένων, έτσι και εδώ θα πρέπει να παρέχεται στο χρήστη ένα επίπεδο εμπιστοσύνης (confidence level) της απόφασης του συστήματος.

Το προτεινόμενο σύστημα θα εκπαιδευτεί με δεδομένα και σενάρια που θα οριστούν

σε συνεργασία με το Φορέα, αλλά θα πρέπει να είναι δυνατή η επανεκπαίδευση του μέσα από συγκεκριμένη διαδικασία που θα περιγράφεται από τον Ανάδοχο και θα υποστηρίζεται από την Εφαρμογή Διαχείρισης.

Σημειώνεται πως τα σενάρια, καθώς και οι προδιαγραφές ορθότητας υποβαλλόμενων εγγράφων θα πρέπει να καθοριστούν πλήρως κατά τη Μελέτη Εφαρμογής. Ενδεικτικά ως σενάρια, αναφέρονται τα ακόλουθα:

- Εντοπισμός μοτίβων ή συμπεριφοράς παρόχων με πιθανή παραβατική συμπεριφορά βασισμένη σε στατιστική ανάλυση μέσων όρων ιατρικών πράξεων και δαπανών ανά κατηγορία παρόχων στην Ελληνική επικράτεια.
- Εντοπισμός τάσης παραβατικής συμπεριφοράς βασισμένη σε στατιστική ανάλυση συνταγογραφούμενων φαρμάκων βασισμένη σε ιστορικά στοιχεία ανά φάρμακο, πάροχο και περιοχή
- Εντοπισμός τάσης παραβατικής συμπεριφοράς βασισμένη σε στατιστική ανάλυση έκδοσης παραπεμπτικών διαγνωστικών εξετάσεων βασισμένη σε ιστορικά στοιχεία ανά φάρμακο, πάροχο και περιοχή

A.3.1.6 Υπηρεσίες εκπαίδευσης

Στα πλαίσια παροχής της συγκεκριμένης υπηρεσίας θα πρέπει να παρασχεθεί η κατάλληλη τεχνική εκπαίδευση σε επιλεγμένες ομάδες χρηστών της αναθέτουσας αρχής, με σκοπό να επιτευχθούν οι παρακάτω στόχοι:

- Η επίλυση προβλημάτων που σχετίζονται με την αρχική εξοικείωση των χρηστών του συστήματος και η υποστήριξη της προσαρμογής τους.
- Η μεταφορά τεχνογνωσίας προς τα στελέχη του Φορέα και των υπηρεσιών του, που θα αναλάβουν μετά το πέρας του έργου την ενημέρωση, διαχείριση και υποστήριξη του συστήματος.
- Η ανάληψη του καθήκοντος της εκπαίδευσης από επιλεγμένα στελέχη του Φορέα, προς τους υπόλοιπους τη διαχείριση του προμηθευόμενου συστήματος, εξοπλισμού, καθώς και λογισμικού συστημάτων και εφαρμογών που θα χρησιμοποιηθεί στο πλαίσιο του έργου και για την δοκιμαστική λειτουργία του και των εφαρμογών που θα αναπτυχθούν.
- Εκπαιδευτές, με σκοπό την ενημέρωση και διαρκή εκπαίδευση του υπόλοιπου προσωπικού του Φορέα, αναφορικά με τις διαδικασίες που θα τηρούνται κατά την παροχή ηλεκτρονικών υπηρεσιών από το Φορέα. Η συγκεκριμένη τεχνική επιλογή

Ηλεκτρονικός Δημόσιος Διεθνής Διαγωνισμός με Ανοιχτές Διαδικασίες για το έργο

" Ψηφιακός Μετασχηματισμός του Ε.Ο.Π.Υ.Υ. - Παροχή υπηρεσιών προμήθειας, ανάπτυξης, παραμετροποίησης λογισμικού και λοιπών υποστηρικτικών συστημάτων και συναφείς υπηρεσίες "

αποσκοπεί στη μείωση του προϋπολογισμού του έργου και είναι σύμφωνη με διαδεδομένες πρακτικές σε έργα ΤΠΕ (Teach the teachers).

Ο ελάχιστος αριθμός εκπαιδευομένων ανά κατηγορία, παρουσιάζεται στον παρακάτω πίνακα:

Κατηγορία	Ελάχιστος αριθμός εκπαιδευομένων
Διαχειριστές	5
Εκπαιδευτές	5
Χρήστες (key users)	40

Ο υποψήφιος ανάδοχος, θα πρέπει να παρουσιάσει στην προσφορά του ολοκληρωμένο προτεινόμενο πρόγραμμα κατάρτισης ανά κατηγορία εκπαιδευομένων και γνωστικό αντικείμενο καθώς επίσης αναλυτικό χρονοδιάγραμμα εκπαίδευσης ανά ομάδα εκπαιδευομένων και εκπαιδευτικό κύκλο.

Στην περίπτωση που αποφασιστεί από το Φορέα ότι η Εκπαίδευση θα διεξαχθεί δια ζώσης και όχι εξ αποστάσεως, οι χώροι εκπαίδευσης θα παρασχεθούν από το Φορέα.

A.3.2 Θεματική Περιοχή 2: Λειτουργία και Υποστήριξη Call Center / Help Desk και Συναφείς Υπηρεσίες

A.3.2.1 Συνοπτική περιγραφή αντικειμένου

Αντικείμενο της θεματικής περιοχής αυτής αποτελεί η ανάλυση, ο σχεδιασμός, η ανάπτυξη, η παραμετροποίηση, η υλοποίηση, η εφαρμογή και η λειτουργία ενός Ολοκληρωμένου Συστήματος Διαχείρισης Αιτημάτων για χρήση από τους εργαζόμενους του οργανισμού και των συνδεδεμένων με αυτόν φορέων.

Το Σύστημα θα εγκατασταθεί στις υποδομές που διαθέτει ο οργανισμός. Κατ' ελάχιστον το σύστημα θα είναι διαθέσιμο μέσω δύο κύριων καναλιών επικοινωνίας, το τηλεφωνικό και το ηλεκτρονικό μέσω Email και Web.

A.3.2.2 Στόχοι και οφέλη

Κύριος στόχος υλοποίησης του συστήματος είναι η βελτίωση της εξυπηρέτησης των εμπλεκόμενων φορέων, η καλύτερη και δομημένη διαχείριση των αιτημάτων, η βελτιστοποίηση των διαδικασιών και διεργασιών μέσω της αναλυτικής καταγραφής της ροής αυτών, η βελτιστοποίηση της προσβασιμότητας των συστημάτων και η ενεργοποίηση της τηλεργασίας σε επίπεδο συστημάτων και τηλεπικοινωνιών.

Η μεθόδευση των δραστηριοτήτων θα γίνει έτσι ώστε το Σύστημα να υιοθετηθεί από κατά το δυνατόν περισσότερα τμήματα του φορέα σε όλο το εύρος του συστήματος εξυπηρέτησης.

Με την υλοποίηση του συστήματος ο Φορέας, θα έχει αφενός επιτύχει την προετοιμασία και θέση σε πλήρη λειτουργία προηγμένων υπολογιστικών υποδομών λογισμικού, και αφετέρου θα έχει εφαρμόσει όλες τις αναγκαίες διαδικασίες για την βέλτιστη διαχείριση και παροχή τους προς τους εμπλεκόμενους με το σύστημα αποδέκτες.

Πιο συγκεκριμένα, στα αναμενόμενα οφέλη συμπεριλαμβάνονται

- Η παρακολούθηση όλων των αιτημάτων και της ροής αυτών κάτω από ένα σύστημα, επιτρέποντας την καλύτερη διαχείρισή τους, τον εντοπισμό ευπαθειών και την βελτιστοποίησή τους
- Την ενιαία και ολοκληρωμένη εικόνα των συναλλασσόμενων με το σύστημα προσώπων / φορέων ανεξάρτητα από το κανάλι επικοινωνίας
- Την βελτίωση των παρεχόμενων υπηρεσιών
- Την δυνατότητα αξιοποίησης των στατιστικών πληροφοριών για την διαρκή βελτίωση των παρεχόμενων υπηρεσιών

- Την ολοκληρωμένη πληροφόρηση των χρηστών του συστήματος για την βέλτιστη διεκπεραίωσή τους
- Την βελτίωση της παραγωγικότητας
- Την μεγιστοποίηση της προσβασιμότητας στην πληροφορία και στις υποδομές από τους χρήστες του συστήματος
- Την ενεργοποίηση της τηλεργασίας
- Την βελτιστοποίηση της ασφάλειας των πληροφοριών και επικοινωνιών με την χρήση σύγχρονων τεχνολογιών και υποδομών στο Cloud
- Την βελτίωση της δυνατότητας διαλειτουργικότητας με τρίτα συστήματα
- Την αύξηση της διαθεσιμότητας των υπηρεσιών

A.3.2.3 Αναλυτική περιγραφή / Αρχιτεκτονική

Η παρούσα θεματική περιοχή αφορά στην ανάλυση, το σχεδιασμό, την ανάπτυξη, τη παραμετροποίηση, την υλοποίηση, την εφαρμογή και τη λειτουργία ενός Ολοκληρωμένου Συστήματος Διαχείρισης Αιτημάτων για χρήση από τους εργαζόμενους του οργανισμού και των συνδεδεμένων με αυτόν φορέων.

Ποιο συγκεκριμένα ,αποτελείται από τα παρακάτω υποσυστήματα και υπηρεσίες:

1. Το υποσύστημα διαχείρισης αιτημάτων
2. Το υποσύστημα Κέντρου Επικοινωνίας (διαχείρισης κλήσεων)
3. Την παροχή υπηρεσιών εξυπηρέτησης με φυσικούς αντιπροσώπους

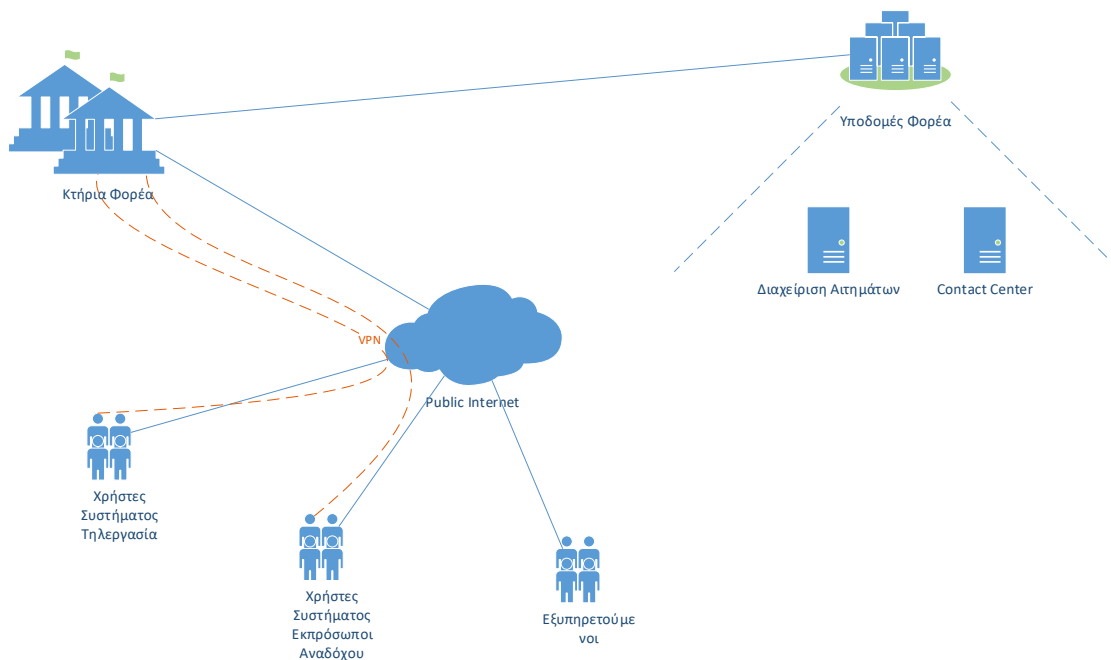
Το σύστημα θα φιλοξενηθεί εξολοκλήρου στις υποδομές που θα διαθέσει ο Φορέας.

Οι χρήστες των συστημάτων του φορέα θα μπορούν να έχουν πρόσβαση στην εφαρμογή διαχείρισης των αιτημάτων και στην πλατφόρμα του Κέντρου Επικοινωνίας απευθείας μέσω τηλεπικοινωνιακού δικτύου που θα διαθέσει ο Φορέας.

Αντίστοιχα οι παρεχόμενοι από τον Ανάδοχο εκπρόσωποι εξυπηρέτησης, θα πρέπει να έχουν πρόσβαση στις υποδομές διαχείρισης αιτημάτων και στην πλατφόρμα του Κέντρου Επικοινωνίας μέσω VPN που θα έχουν με τον Φορέα.

Οι εξυπηρετούμενοι του συστήματος αυτού θα μπορούν να ανοίξουν αίτημα στο Φορέα μέσω τηλεφώνου, email ή Web. Η Web εφαρμογή θα αποτελεί μέρος του υποσυστήματος διαχείρισης αιτημάτων το οποίο θα είναι εγκατεστημένο στις ίδιες υποδομές αλλά και θα είναι προσβάσιμο από οποιονδήποτε χωρίς την ανάγκη χρήσης VPN.

Το παρακάτω σχεδιάγραμμα παρουσιάζει την φυσική αρχιτεκτονική του συστήματος.



A.3.2.4 Λειτουργικές προδιαγραφές

A.3.2.4.1 Υποσύστημα διαχείρισης αιτημάτων

Το υποσύστημα διαχείρισης αιτημάτων θα πρέπει να διαθέτει κατ' ελάχιστο τα παρακάτω χαρακτηριστικά

1. Να αποτελεί ένα ολοκληρωμένο σύστημα διαχείρισης αιτημάτων βασιζόμενο με τεχνολογίες Web
2. Η εφαρμογή να είναι προσβάσιμη εξ ολοκλήρου μέσω Web Browser και να υποστηρίζει όλους του γνωστούς Browsers όπως Chrome, Edge, Safari και Firefox
3. Να διαθέτει δυνατότητες παραμετροποίησης ροών
4. Να υποστηρίζει Single Sign On μέσω LDAP/Active Directory
5. Να υποστηρίζει ρόλους διαβαθμισμένης πρόσβασης και λειτουργιών
6. Να υποστηρίζει Web εφαρμογή πρόσβασης των εξυπηρετούμενων
7. Να διαθέτει διασύνδεση με την πλατφόρμα Κέντρου Επικοινωνίας
8. Να ενσωματώνει δυνατότητες workflow management / καταμερισμού του φόρτου εργασίας στους τεχνικούς για ταχύτερη και αποτελεσματικότερη αντιμετώπιση των προβλημάτων.

Αναλυτικές απαιτήσεις για τη Διαδικτυακή Εφαρμογή διαχείρισης αιτημάτων, αναφέρονται παρακάτω:

- Υποστήριξη βάσης δεδομένων για την καταγραφή όλης της πληροφορίας που αφορά τις αιτήσεις, τους χρήστες και τους διαχειριστές του Συστήματος.

- Διαχείριση των αιτήσεων για την επεξεργασία πληροφορίας και τη δρομολόγησή τους ανάμεσα στους διαχειριστές και συγκεκριμένα:
 - Ταξινόμηση των αιτήσεων σύμφωνα με προτεραιότητα και είδος αίτησης.
 - Ειδοποίηση του αντίστοιχου υπεύθυνου για εξυπηρέτηση του αιτήματος με τη χρήση e-mail.
 - Συνεχή ενημέρωση του χρήστη για την εξέλιξη της εξυπηρέτησης της αίτησής του.
- Διαχείριση των χρηστών για τη δημιουργία ειδικού profile για κάθε χρήστη που να παρουσιάζει τις ανάγκες, τα προβλήματά του και το ιστορικό του. Με τη δημιουργία του profile του χρήστη μπορούν να απαντηθούν ερωτήματα όπως:
 - Ποια είναι τα πιο συχνά προβλήματα που αντιμετωπίζει αυτός ο χρήστης
 - Με ποια συχνότητα αντιμετωπίζει διάφορα προβλήματα
 - Ποια είναι η ιδιότητα του χρήστη.
 - Σε ποιες υπηρεσίες έχει ιδιαίτερο ενδιαφέρον ο χρήστης.
- Πιστοποίηση (authentication) των χρηστών και διαχειριστών του Συστήματος, ώστε να εξακριβώνεται η ταυτότητά τους και να ελέγχονται τα δικαιώματα χρήσης της υπηρεσίας αυτής. Η προτεινόμενη λύση πρέπει να προσφέρει υποστήριξη λειτουργίας Single Sign On (SSO) όσον αφορά την αυθεντικοποίηση (authentication) και την εξουσιοδότηση (authorisation) των τελικών χρηστών του συστήματος. Για την χρήση του συνόλου των εφαρμογών οι οποίες απαιτούν διαπίστευση, ο χρήστης θα πρέπει να διαπιστεύεται μόνο μία φορά.
- Φιλική και εύχρηστη διεπαφή προς τον τεχνικό και το χρήστη της υπηρεσίας προσβάσιμη μέσω Browser για το σύνολο των χρηστών.
- Χαμηλή πολυπλοκότητα ώστε να είναι εύκολη
 - η χρήση της,
 - η διαμόρφωση της ανάλογα με τις ανάγκες της υπηρεσίας,
 - η διάγνωση και αντιμετώπιση προβλημάτων που αφορούν τη λειτουργία της,
 - η συνεργασία με άλλα πληροφοριακά συστήματα υπηρεσιών
 - καθώς και η συντήρηση και αναβάθμισή της.

Είναι επιθυμητό το προϊόν να εξυπηρετεί την υποστήριξη των χρηστών από κάποιο κεντρικό σημείο, να είναι ευέλικτο στο να προσφέρει ευκολία στη χρήση του από τους διαχειριστές που θα το χρησιμοποιούν, αλλά και περισσότερες υπηρεσίες στους χρήστες οι οποίοι θα υποστηρίζονται από αυτό το σύστημα υποστήριξης.

Το σύστημα πρέπει να υποστηρίζει την δυνατότητα του χρήστη που συνδέεται μέσω Διαδικτύου να μπορεί να συνομιλήσει με τους εξυπηρετητές αιτημάτων μέσω κλασσικού τηλεφώνου είτε μέσω υπολογιστή ενώ παράλληλα να αποστέλλονται στον τεχνικό πληροφορίες για την ταυτότητα του χρήστη, την φύση του προβλήματος και

οποιαδήποτε άλλη πληροφορία είναι δυνατόν να βοηθήσει στην άρση του προβλήματος. Η σύνδεση πρέπει να γίνεται με τον απλούστερο δυνατό τρόπο (π.χ. με το πάτημα ενός πλήκτρου σε μια web σελίδα) ενώ σε περίπτωση ταυτοποίησης προβλήματος ή εξυπηρετούμενου να ανοίγει αυτόματα τα στοιχεία του αιτήματος ή του εξυπηρετούμενου.

Απαιτούμενα χαρακτηριστικά για προτεινόμενο σύστημα διαχείρισης αιτημάτων είναι τα παρακάτω:

- Να επιτρέπει την αυτόματη εύρεση λύσης ενός προβλήματος από μια knowledge base
- Να διαχειρίζεται τα αιτήματα (calls) των εξυπηρετούμενων και τα γεγονότα (incidents) που συμβαίνουν στο Πληροφοριακό Σύστημα.
- Να μπορεί να επιτρέπει τον ορισμό του παρεχόμενου επιπέδου ποιότητας μιας υπηρεσίας, και να ελέγχει κατά πόσο το επίπεδο ποιότητας της παρεχόμενης υπηρεσίας διατηρείται.
- Να δημιουργεί αναφορές (Reports), όπου κάθε μια από αυτές να μπορεί να προσανατολίζεται προς τον τελικό χρήστη υπηρεσιών (operational), προς τον τεχνικό μιας υπηρεσίας (statistical) ή προς τον διαχειριστή (management-based), ενδεικτικά:
 - Ανοιχτά & κλειστά αιτήματα ανά κατηγορία
 - Χρόνους απόκρισης
 - Αριθμό βλαβών ανά κατηγορία ή τοποθεσία κτλ.

Γενικότερα, για το σύνολο των αναφορών, πρέπει να εξασφαλίζεται η έκδοση περιοδικών, συγκεντρωτικών αναφορών ώστε να διευκολύνεται η παρακολούθηση και ο έλεγχος τήρησης των όρων της σύμβασης.

- Να λειτουργεί τόσο σαν Βλαβοληπτικό Κέντρο, όσο και σαν Κέντρο παροχής απομακρυσμένης βοήθειας. Επίσης πρέπει να παρέχει μεταξύ άλλων υπηρεσίες τηλεφωνικής υποστήριξης, διαχείρισης αιτημάτων, παρακολούθησης και αναφορών αιτημάτων.
- Να διαθέτει μια ενσωματωμένη πύλη εξυπηρετούμενων, που να επιτρέπει σε αυτούς να υποβάλλουν **αιτήματα** (tickets) και να παρακολουθούν την **κατάσταση των αιτημάτων** τους. Με τη βοήθεια της «αυτόματης ανάθεσης, τα εισερχόμενα αιτήματα, πρέπει να διαβιβάζονται αυτόματα στα κατάλληλα τμήματα και μέλη του προσωπικού υποστήριξης, βάση προκαθορισμένης κατηγοριοποίησης. Μόλις εισαχθεί ένα αίτημα, το λογισμικό πρέπει να στέλνει μια αυτόματη απάντηση μέσω email στους χρήστες, για να τους ενημερώνει σχετικά με την υποβολή των αιτημάτων τους.
- Να παρέχει τη δυνατότητα κατηγοριοποίησης των αιτημάτων (tickets), με βάση προσυμφωνημένες κατηγορίες (π.χ. δικτυακό, συστημικό, λειτουργικό, hardware, os, κτλ). Οι κατηγορίες αυτές θα πρέπει να είναι δυναμικές και οι τιμές τους να μπορούν να οριστούν από το διαχειριστή του συστήματος.

- Να παρέχει τη δυνατότητα καταχώρησης και παρουσίασης αλληλεξαρτήσεων μεταξύ των αιτημάτων. Δηλαδή συσχετίσεων ενός ticket με κάποιο άλλο (της μορφής parent - child), υποστηρίζοντας τη δυνατότητα δημιουργίας δεντρικής δομής των tickets.
- Να υποστηρίζει την ολοκλήρωση των συμβάντων που μπορεί να οδηγήσει σε διακριτά αποτελέσματα (δηλαδή κάθε ticket να ολοκληρώνεται ανεξάρτητα της έκβασης των child tickets που βρίσκονται κάτω από αυτό, αλλά μπορεί και να οριστεί να είναι εξαρτώμενο, περίπτωση κατά την οποία parent ticket προκειμένου να θεωρηθεί ολοκληρωμένο να απαιτείται να έχουν ολοκληρωθούν τα child tickets πρώτα).
- Να παρέχει ένα ολοκληρωμένο περιβάλλον δημιουργίας αναφορών, σχετιζόμενων κυρίως με στοιχεία που αφορούν ποσοτικά και ποιοτικά στατιστικά και δεδομένα του συστήματος, σε ότι αφορά τους χρονισμούς ολοκλήρωσης και επίλυσης των αιτημάτων των χρηστών, αλλά και σε ότι αφορά ποσοτώσεις επιτυχούς ή όχι ολοκλήρωσης των ανωτέρω αιτημάτων.
- Να υποστηρίζει τη δημιουργία KPIs, δηλαδή τον αυτόματο υπολογισμό δεικτών απόδοσης του συστήματος και σε περίπτωση κατά την οποία χρειαστεί και ρητρών που πρέπει να αποδοθούν από τον Ανάδοχο του έργου, κάνοντας την προσφερόμενη πλατφόρμα διαχείρισης αιτημάτων, ιδανική για την χρήση σε περιπτώσεις που απαιτείται η διασφάλιση λειτουργίας ενός Service Level Agreement (SLA).

A.3.2.4.2 Υποσύστημα κέντρου επικοινωνίας

Η πλατφόρμα Κέντρου Επικοινωνίας (Contact Center) θα αποτελέσει το βασικό σημείο επικοινωνίας των εξυπηρετούμενων με τον φορέα για την διεκπεραίωση αιτημάτων, επίλυση θεμάτων και απάντηση ερωτημάτων. Ο εξυπηρετούμενος, θα πρέπει να μπορεί να επικοινωνήσει με τις υπηρεσίες του φορέα, με την χρήση τηλεφωνικών αριθμών ξεχωριστών για κάθε υπηρεσία και ανεξάρτητων από τις υπάρχουσες γραμμές/αριθμούς του φορέα.

Η χρήση της πλατφόρμας Κέντρου Επικοινωνίας θα γίνεται τόσο από χρήστες εντός και εκτός του φορέα όσο και από χρήστες εξυπηρετητών που θα προσφέρει ο ανάδοχος στα πλαίσια του έργου.

Η τεχνολογία που θα χρησιμοποιηθεί θα πρέπει να παρέχει μηχανισμούς υψηλής διαθεσιμότητας, να χρησιμοποιεί σύγχρονα πρωτόκολλα και να παρέχει ένα ασφαλές περιβάλλον επικοινωνίας.

Η ασφάλεια των επικοινωνιών θα πρέπει να διασφαλίζεται με την χρήση πρωτοκόλλων κρυπτογράφησης αλλά και την χρήση περιμετρικών υποδομών ασφαλείας.

Η ενοποίηση των συστημάτων της συνολικής λύσης αποτελεί βασικό στόχο της παρούσας θεματικής περιοχής. Συνεπώς η προσφερόμενη λύση θα πρέπει να

συνεργάζεται με την πλατφόρμα διαχείρισης αιτημάτων και να προσφέρει ενοποιημένο τρόπο διαχείρισης με ιστορικότητα και ενοποίηση επικοινωνιών.

Για την παρακολούθηση της απόδοσης των χρηστών και του επιπέδου εξυπηρέτησης, η πλατφόρμα Κέντρου Επικοινωνίας θα πρέπει να προσφέρει την δυνατότητα εξαγωγής πληροφοριών σε πραγματικό χρόνο αλλά και την παραγωγή αναλυτικών ιστορικών αναφορών μέσω εξειδικευμένης πλατφόρμας αναφορών. Παράλληλα θα πρέπει να προσφέρει όλα τα απαραίτητα εργαλεία για την παρακολούθηση και διαχείριση σε πραγματικό χρόνο των πόρων και απόδοσης του συστήματος και τον χρηστών αυτής.

Πέραν των ιστορικών στατιστικών, η πλατφόρμα Κέντρου Επικοινωνίας θα πρέπει να παρέχει όλα τα απαραίτητα εργαλεία για την παρακολούθηση σε πραγματικό χρόνο των πόρων του συστήματος και την απόδοσης των υπηρεσιών και χρηστών. Δείκτες όπως ο μέγιστος χρόνος αναμονής ανά υπηρεσία, η μέση διάρκεια κλήσης, το πλήθος των κλήσεων σε αναμονή, ο χρόνος απασχόλησης των χρηστών αλλά και η δυνατότητα συνακρόασης και coaching (ο supervisor να ακούει την συνομιλία αλλά να μπορεί να μιλήσει στον εκπρόσωπο εξυπηρέτησης χωρίς να τον ακούει ο εξυπηρετούμενος) είναι λειτουργίες που θα πρέπει να παρέχονται.

Επιπλέον, η πλατφόρμα Κέντρου Επικοινωνίας θα πρέπει να παρέχει APIs για την χρήση αυτής ή υπηρεσιών αυτής από τρίτες εφαρμογές. Τα APIs θα πρέπει να βασίζονται σε ανοικτά πρότυπα και να είναι επεκτάσιμα βάση των αναγκών του έργου.

Για την αυτοματοποίηση των υπηρεσιών η πλατφόρμα Κέντρου Επικοινωνίας θα πρέπει να διαθέτει υπηρεσίες φωνητικής πύλης με δυνατότητα επιλογών με τη χρήση πλήκτρων του τηλεφώνου (DTMF) χωρίς περιορισμούς στο πλήθος των υπηρεσιών και των επιπέδων επιλογών. Η φωνητική πύλη θα πρέπει να υποστηρίζει δυνατότητα διασύνδεσης με την πλατφόρμα διαχείρισης αιτημάτων ώστε να συνεργάζεται με αυτή τόσο στην άντληση πληροφοριών (πχ την πιστοποίηση ενός εξυπηρετούμενου ή την αναζήτηση ενός ανοικτού αιτήματος) αλλά και την καταχώρηση πληροφοριών σε αυτήν ώστε να επιτρέπει την ανάπτυξη ενοποιημένων φωνητικών εφαρμογών στο άμεσο μέλλον.

Επιπλέον θα πρέπει να διαθέτει δυνατότητες προγραμματισμού λειτουργίας και ανακοινώσεων ώστε να είναι δυνατός ο ορισμός ωρών λειτουργίας και αργιών καθώς και η δυνατότητα αναπαραγωγής φωνητικών ενημερώσεων ανά περίπτωση. Επιπλέον θα πρέπει να παρέχει την δυνατότητα μουσική αναμονής με επιλογή αναπαραγωγής μηνυμάτων σε τακτά χρονικά διαστήματα κατά το διάστημα της αναμονής, καθώς και τη δυνατότητα ανακοίνωση το μέσου χρόνου αναμονής ενώ θα πρέπει να παρέχει την δυνατότητα προγραμματισμού επιστροφής της κλήσης σε περίπτωση που

εξυπηρετούμενος το επιθυμεί, στο τηλέφωνο από το οποίο κάλεσε ή σε νέο επιθυμητό αριθμό. Επίσης θα πρέπει να παρέχει τη δυνατότητα εκτροπής σε εξυπηρετητές του Αναδόχου ή σε άλλο εξωτερικό κέντρο εξυπηρέτησης κατ' επιλογή ή υπό συνθήκες όπως αυξημένος χρόνος αναμονής, τεχνικού προβλήματος, προβλήματος λειτουργίας, επέκτασης ωραρίου εξυπηρέτησης, κ.α.

Για την μελλοντική επέκταση της πλατφόρμας, η υποστήριξη αναγνώρισης φυσικού λόγου στην Ελληνική γλώσσα κρίνεται απαραίτητη. Η υλοποίηση εφαρμογών αναγνώρισης φυσικού λόγου δεν αποτελεί μέρος του παρόντος έργου παραμόνο η δυνατότητα μελλοντικής επέκτασης.

Για την βέλτιστη διαχείριση κλήσεων, η πλατφόρμα Κέντρου Επικοινωνίας θα πρέπει να παρέχει δυνατότητες έξυπνης δρομολόγησης βασισμένη σε πληροφορίες της κλήσης, σε δεδομένα της κλήσης που μπορούν να αντληθούν από την πλατφόρμα διαχείρισης αιτημάτων, σε δεδομένα που συλλέχθηκαν από τον εξυπηρετούμενο κατά την είσοδό του στην φωνητική πύλη αλλά και σε δεδομένα εξυπηρετητών βάση διαθεσιμότητας και γνωσιακού επιπέδου (skill based routing).

Η πλατφόρμα επικοινωνίας θα πρέπει να διαθέτει ολοκληρωμένη εφαρμογή διαχείρισης κλήσεων συμπεριλαμβανομένου και του Soft Phone το οποίο να υποστηρίζει πέραν των βασικών λειτουργιών όπως αναμονή κλήσης, blind transfer, attended transfer κτλ, την δυνατότητα αυτόματης απάντησης (auto answer), τηλεφωνικού καταλόγου, auto provisioning και δυνατότητα κρυπτογράφησης σηματοδοσίας και φωνής.

Πέραν του Contact Center Client και Soft Phone, ο ανάδοχος θα πρέπει να προσφέρει σαράντα (40) IP SIP Τηλεφωνικές συσκευές οι οποίες να διαθέτουν έγχρωμη οθόνη TFT, δυνατότητα σύνδεσης head set, Gigabit Switch, να υποστηρίζει δυνατότητα σύνδεσης μέσω VPN, να υποστηρίζει κρυπτογράφηση φωνής και σηματοδοσίας, να διαθέτει auto provisioning, να υποστηρίζει τη δυνατότητα Voice VLAN μέσω LLDP, να διαθέτει τροφοδοτικό και να υποστηρίζει και PoE, καθώς και όλες τις βασικές λειτουργίες όπως ανοικτή ακρόαση, blind και attended transfer, αναμονή κλήσεων, αναγνώριση κλήσεων κτλ.

Τέλος, η πλατφόρμα Κέντρου Επικοινωνίας θα πρέπει να μπορεί να υποστηρίξει ενοποίηση πολλαπλών εφαρμογών κάτω από την ίδια εγκατάσταση με την χρήση Multi Tenancy ώστε να είναι δυνατή η μελλοντική ένταξη στην πλατφόρμα Κέντρου Επικοινωνίας και άλλων εφαρμογών και τμημάτων του Φορέα.

A.3.2.4.3 Υπηρεσίες παροχής εκπροσώπων

Στο πλαίσιο του έργου, ο Ανάδοχος θα πρέπει να διαθέσει οκτώ (8) στελέχη για την

υποστήριξη λειτουργίας του φορέα αναφορικά με την εξυπηρέτηση τηλεφωνικών κλήσεων. Τα στελέχη αυτά θα λάβουν την απαιτούμενη εκπαίδευση με ευθύνη του φορέα και θα αποκτήσουν πρόσβαση τόσο στην υποδομή Διαχείρισης Αιτημάτων και Κέντρου Επικοινωνίας, όσο και στις εφαρμογές του φορέα που θα κριθούν απαραίτητες για την βέλτιστη εξυπηρέτηση των εξυπηρετούμενων.

Οι βάρδιες που θα κληθούν να καλύψουν είναι μεταξύ 08.00 – 16.00 για τις εργάσιμες ημέρες.

Η διάρκεια παροχής των εν λόγω υπηρεσιών θα είναι για τρία (3) χρόνια (καθόλη τη διάρκεια του έργου και ανάλογα με τις απαιτήσεις και ανάγκες της Αναθέτουσας Αρχής) που περιλαμβάνει το χρόνο εκπαίδευσης. Οι παρεχόμενες βάρδιες ανά στέλεχος θα αντιστοιχούν σε εργασία περίπου 10,5 μηνών ανά έτος και θα ανέρχονται για τρία (3) χρόνια σε 252 ανθρωπομήνες (συμπεριλαμβανομένης της εκπαίδευσης).

Τα στελέχη αυτά, εκτός των ανωτέρω, θα αποτελούν το πρώτο (1^ο) επίπεδο υποστήριξης των διαχειριστών του ΕΟΠΥΥ για τις εφαρμογές, το έτοιμο λογισμικό και τον εξοπλισμό που τίθεται σε παραγωγική λειτουργία στο πλαίσιο του παρόντος έργου.

Οι υπηρεσίες θα παρέχονται σε χώρο και υποδομές – εξοπλισμό του Αναδόχου.

Κατά την περίοδο της εγγύησης, ζητούνται υπηρεσίες υποστήριξης πρώτου (1^{ου}) επιπέδου για τα στοιχεία κεντρικού εξοπλισμού, έτοιμοι λογισμικού και εφαρμογών. Για την παροχή των υπηρεσιών αυτών, ο Υποψήφιος Ανάδοχος θα πρέπει να διαθέσει τουλάχιστον δύο (2) στελέχη. Οι παρεχόμενες βάρδιες ανά στέλεχος θα αντιστοιχούν σε εργασία περίπου 10,5 μηνών ανά έτος και θα ανέρχονται για δύο (2) χρόνια για τις εργάσιμες ημέρες και ώρες, όπως αναφέρονται ανωτέρω.

Τα στελέχη αυτά θα πρέπει να διαθέτουν:

- απολυτήριο Λυκείου
- τουλάχιστον 6 μήνες προϋπηρεσία σε help-desk ή συναφείς υπηρεσίες

Στο πλαίσιο υποβολής της προσφοράς δεν απαιτείται υποβολή βιογραφικών, ούτε ονομαστικοποίηση των στελεχών.

A.3.2.5 Ζητούμενες άδειες χρήσης

Οι ρόλοι λειτουργίας της πλατφόρμας Διαχείρισης Αιτημάτων και του Κέντρου Επικοινωνίας είναι:

- **Διαχειριστές** του συστήματος. Οι διαχειριστές θα πρέπει να μπορούν να διαχειρίζονται το σύστημα έχοντας όλες τις δυνατότητες παραμετροποίησης όπως,

να προσθέτουν / τροποποιούν χρήστες, να δημιουργούν / τροποποιούν ροές, να δημιουργούν / τροποποιούν στοιχεία της πλατφόρμας Κέντρου Επικοινωνίας κ.α. Επίσης θα πρέπει να έχουν πρόσβαση σε στατιστική πληροφορία αλλά και σε πληροφορίες σε πραγματικό χρόνο.

- **Χρήστες** του συστήματος. Οι χρήστες του συστήματος θα πρέπει να έχουν πρόσβαση στην πλατφόρμα Διαχείρισης Αιτημάτων για την δημιουργία και διαχείριση των αιτημάτων καθώς και στην πλατφόρμα του Κέντρου Επικοινωνίας για την διαχείριση των κλήσεων
- **Εξυπηρετούμενοι**. Οι εξυπηρετούμενοι θα πρέπει να έχουν την δυνατότητα δημιουργίας αιτήματος μέσω Web, Email, Τηλέφωνο και να μπορούν να ελέγξουν την κατάσταση αυτών μέσω της πλατφόρμας Διαχείρισης Αιτημάτων.

Για τις ανάγκες του έργου ο Ανάδοχος θα πρέπει να προσφέρει τη λύση του σε μοντέλο Software as a Service (SaaS) τις παρακάτω άδειες:

- Αριθμός Διαχειριστών: τουλάχιστον πέντε (5) άδειες χρήσης
- Αριθμός Χρηστών: τουλάχιστον πενήντα (50) άδειες χρήσης
- Αριθμός Εξυπηρετούμενων: Απεριόριστος

Σημειώνεται ότι οι απαιτούμενες τηλεπικοινωνιακές υπηρεσίες (πχ τηλεφωνικές γραμμές, πιθανό πενταψήφιο που τυχόν απαιτείται βάση της λύσης που θα επιλέξει Φορέας κλπ) για την λειτουργία της λύσης δεν αποτελούν ευθύνη του Αναδόχου στο πλαίσιο του παρόντος Έργου και θα παρασχεθούν από τον Φορέα. Στην τεχνική του προσφορά ο υποψήφιος Ανάδοχος οφείλει να περιγράψει τις σχετικές υποδομές που θα χρειαστεί να διαθέσει ο Φορέας προκειμένου η λύση του να είναι απόλυτα λειτουργική και να καλύπτει πλήρως τις ανάγκες του Φορέα.

A.3.2.6 Υπηρεσίες Εκπαίδευσης

Η πλατφόρμα Διαχείρισης Αιτημάτων και το Κέντρο Επικοινωνίας αναμένεται να χρησιμοποιηθεί από το σύνολο των υπηρεσιών του Φορέα που έχουν διάδραση με εξυπηρετούμενους. Δεδομένου του εύρους χρήσης της ο Ανάδοχος θα πρέπει να οργανώσει και δομήσει πρόγραμμα εκπαίδευσης για κάθε ρόλο του συστήματος.

Στο πλαίσιο αυτό, ο Ανάδοχος θα πρέπει να εκπαιδεύσει πέντε (5) στελέχη τα οποία θα υποδείξει ο Φορέας τα οποία θα αναλάβουν τον ρόλο των διαχειριστών / supervisor και πενήντα (50) στελέχη τα οποία θα αναλάβουν τον ρόλο των εξυπηρετητών.

Η εκπαίδευση θα αφορά τόσο στη διαχείριση όσο και στη χρήση του συνόλου του λογισμικού υποδομής και των εφαρμογών. Στόχος της αποτελεί αφενός η εξοικείωση του ανθρώπινου

δυναμικού του φορέα στη διαχείριση της προσφερόμενης λύσης έτσι ώστε να είναι σε θέση να λειτουργούν αυτόνομα το σύνολο της υποδομής στα πλαίσια των επιχειρησιακών αναγκών.

Η μεθοδολογία και το πρόγραμμα εκπαίδευσης πρέπει να είναι πλήρως τεκμηριωμένο και εξειδικευμένο στις ανάγκες του Έργου και του ρόλου των εκπαιδευομένων και θα πρέπει να περιλαμβάνει συνολικά κατ' ελάχιστον ογδόντα (80) ώρες εκπαίδευσης.

Η εκπαίδευση θα γίνει εντός Αττικής σε χώρο που θα διαθέσει ο φορέας.

Ο Ανάδοχος θα καθορίσει το πρόγραμμα εκπαίδευσης, θα σχεδιάσει, αναπτύξει και παραδώσει το εκπαιδευτικό υλικό και θα υλοποιήσει το πρόγραμμα εκπαίδευσης.

A.3.3 Θεματική Περιοχή 3: Υλοποίηση Μέτρων Συμμόρφωσης GDPR - Κυβερνοασφάλειας και Συναφείς Υπηρεσίες

Με στόχο να εξελιχθεί ο Οργανισμός σε ένα ψηφιακό περιβάλλον, δημιουργώντας παράλληλα αξία και ανταγωνιστικό πλεονέκτημα, απαιτείται μια ισχυρή στρατηγική Κυβερνοασφάλειας η οποία θα τον ωθήσει στο να γίνει όσο το δυνατόν πιο ασφαλής, έτοιμος και ανθεκτικός σε Κυβερνοεπιθέσεις. Καθώς οι νέες τεχνολογίες οδηγούν στο φαινόμενο που είναι ευρέως γνωστό ως "digital disruption", εισάγουν νέα είδη απειλών στον Κυβερνοχώρο και ενισχύουν τους υφιστάμενους, απαιτώντας εξελιγμένες ικανότητες επόμενης γενιάς που θα πρέπει να χτιστούν άμεσα.

Το υποέργο προβλέπει την ανάλυση και την υλοποίηση των κατάλληλων μέτρων που θα επιτρέψουν στον Οργανισμό αφενός να συμμορφώνεται πλήρως με τον κανονισμό προστασίας προσωπικών δεδομένων, αφετέρου να είναι σε θέση να αντιμετωπίσει τις ψηφιακές προκλήσεις και επιθέσεις στο χώρο της κυβερνοασφάλειας. Το υποέργο περιλαμβάνει τις ακόλουθες ενότητες εργασίας.

A.3.3.1 Μελέτες Ασφάλειας

Ο Οργανισμός, κατανοώντας τις ευκαιρίες και τους κινδύνους που σχετίζονται με τη ψηφιακή καινοτομία θα πρέπει αφενός να υιοθετήσει νέα επιχειρησιακά μοντέλα και νέες στρατηγικές που αξιοποιούν την ψηφιακή τεχνολογία και θέτουν τις βάσεις για ανάπτυξη, αφετέρου να ικανοποιήσει την ανάγκη προστασίας από τις υφιστάμενες «ψηφιακές» απειλές. Ως εκ τούτου κρίνεται απαραίτητη η εκπόνηση σχετικών μελετών που θα επιτρέψουν στον Οργανισμό να κατανοήσει σε βάθος το προφίλ του κινδύνου, να αξιολογήσει το υφιστάμενο επίπεδο των μηχανισμών ασφαλείας και να καταρτίσει

ένα ολιστικό πρόγραμμα Κυβερνοασφάλειας και Επιχειρησιακής Συνέχειας για τη θωράκισή του από του «ψηφιακούς» κινδύνους.

Ο Ανάδοχος θα αναλάβει τη μελέτη Κυβερνοασφάλειας και την πρόταση μέτρων αντιμετώπισης επιθέσεων σύμφωνα με τα διεθνή πρότυπα και την Εθνική Στρατηγική Κυβερνοασφάλειας. Στόχος της εν λόγω μελέτης είναι να καθορίσει ένα σχέδιο για την αποτελεσματική αντιμετώπιση των περιστατικών που σχετίζονται με την παραβίαση ιδιωτικότητας ή ασφάλειας, τον περιορισμό των επιπτώσεων, τη συμμόρφωση με τις νομικές υποχρεώσεις που δημιουργούνται λόγω του GDPR και του NIS και τέλος να μειώσει το κόστος του περιστατικού.

Ειδικότερα, το αντικείμενο των υπηρεσιών αφορά:

A.3.3.1.1 Μελέτη κυβερνοασφάλειας

Η απαιτούμενη Μελέτη Κυβερνοασφάλειας θα περιλαμβάνει:

- **Προσδιορισμός και προτεραιοποίηση πόρων.** Ο Ανάδοχος θα προσδιορίσει το είδος, το πλήθος και την τοποθεσία επεξεργασίας και αποθήκευσης των κρίσιμων πόρων του οργανισμού. Αυτά, εκτός των άλλων, περιλαμβάνουν τα συστήματα, τους ανθρώπους και τις διεργασίες που αν επηρεαστούν κατά την διάρκεια ενός περιστατικού, θα μπορούσαν να έχουν επίπτωση στην λειτουργία του οργανισμού. Μόλις εντοπιστούν τα κρίσιμα στοιχεία, θα δοθεί προτεραιότητα στην αντιμετώπιση περιστατικών ανάλογα με τη σημασία και τον υψηλότερο κίνδυνο.
- **Προσδιορισμός των απειλών.** Κάθε οργανισμός αντιμετωπίζει διαφορετικές απειλές ανάλογα με το μέγεθος, το είδος, τους επιχειρησιακούς στόχους, τα συστήματα που χρησιμοποιεί και το περιβάλλον που δραστηριοποιείται. Ο Ανάδοχος θα πρέπει να προσδιορίσει τις απειλές που αντιμετωπίζει ο Φορέας. Τέτοιες απειλές μπορεί να είναι:
 - Εξωτερικά ή αφαιρούμενα μέσα
 - Περιβαλλοντικοί παράγοντες
 - Διαδίκτυο
 - Ασφάλεια ηλεκτρονικού ταχυδρομείου
 - Κοινωνική μηχανική
 - Απώλεια ή κλοπή
- **Οργανωτική Δομή.** Ο Ανάδοχος θα πρέπει να προτείνει μία ομάδα διαχείρισης περιστατικών η οποία περιλαμβάνει στελέχη από τα τμήματα του Φορέα που θα πρέπει να συμμετέχουν στην αντιμετώπιση ενός τέτοιου περιστατικού.
- **Κατηγοριοποίηση επικινδυνότητας Περιστατικού.** Τα συμβάντα ασφαλείας ποικίλουν σε επικινδυνότητα, αιτίες, τρόπους, αριθμό. Είναι απαραίτητη η

κατηγοριοποίησή τους, από τον Ανάδοχο, έτσι ώστε να είναι σαφές σε όλους τους εμπλεκόμενους ποιες συγκεκριμένες ενέργειες πρέπει να υλοποιηθούν ανά περίπτωση.

- **Πολιτικές και Διαδικασίες.** Είναι απαραίτητος ο καθορισμός πρακτικών και διαδικασιών από τον Ανάδοχο που θα πρέπει να ακολουθηθούν στην περίπτωση κάποιου περιστατικού. Οι πολιτικές και οι διαδικασίες αυτές, πρέπει να είναι όχι μόνο κοινοποιημένες στους εμπλεκόμενους, αλλά θα είναι αντικείμενο δοκιμών και εκπαίδευσης. Αν δεν υπάρχει μια σειρά από τεκμηριωμένες διαδικασίες και πολιτικές, θα μπορούσαν να γίνουν κρίσιμα λάθη που θα μπορούσαν να είναι δαπανηρά για τον οργανισμό.
- **Πρόγραμμα εκπαίδευσης εργαζομένων.** Μόνο η ύπαρξη σχεδίου αντιμετώπισης περιστατικών δεν θα βοηθήσει αποτελεσματικά σε ένα περιστατικό ασφάλειας. Οι εμπλεκόμενοι στο σχέδιο θα πρέπει να γνωρίζουν τις λεπτομέρειες και να είναι κατάλληλα εκπαιδευμένοι για το τι αναμένεται να κάνουν κατά την εκτέλεσή του.
- **Δοκιμή του σχεδίου.** Η δοκιμή του σχεδίου αντιμετώπισης θα εξοικειώσει τους εμπλεκόμενους με τους ιδιαίτερους ρόλους τους σε περίπτωση περιστατικού ασφάλειας, ελέγχοντας το σχέδιο απόκρισης μέσω πιθανών σεναρίων. Με τη δοκιμή του σχεδίου, είναι εφικτός ο εντοπισμός και η αντιμετώπιση κενών και προβλημάτων, καθώς και η βοήθεια στους εμπλεκόμενους να δουν πού μπορούν να βελτιωθούν και να το κάνουν όταν δεν υπάρχει πραγματικός κίνδυνος για τα περιουσιακά στοιχεία του οργανισμού. Ο Ανάδοχος θα πρέπει να προτείνει τα απαραίτητα σενάρια δοκιμών.

A.3.3.1.2 Μέτρα αντιμετώπισης συγκεκριμένων σεναρίων επιθέσεων

Ο Ανάδοχος θα εκπονήσει μελέτη που θα αφορά σε Μέτρα αντιμετώπισης συγκεκριμένων σεναρίων επιθέσεων για τα IT συστήματα, με βάση το προτεινόμενο Σχέδιο Αντιμετώπισης Περιστατικών Ασφαλείας, τα οποία θα εμπεριέχουν εξειδικευμένες οδηγίες ή βήματα σε μία ή περισσότερες από τις φάσεις αντιμετώπισης όπως: προετοιμασία, προστασία, ανίχνευση, ανταπόκριση και ανάλυση, ανάκαμψη τεχνογνωσίας στα υπόψη σενάρια. Τα σχέδια αυτά ενδεικτικά μπορεί να αφορούν αντιμετώπισης περιστατικών ασφαλείας εκ των κάτωθι σεναρίων επιθέσεων:

1. Ηλεκτρονικό ψάρεμα
2. Κακόβουλο λογισμικό
3. Διείσδυση μέσω VPN
4. Πλαστοπροσωπεία μέσω ηλεκτρονικού ταχυδρομείου

5. Συμβάντα στη λειτουργία του Ολοκληρωμένου Πληροφοριακού Συστήματος ΕΟΠΥΥ
6. Συμβάντα στη λειτουργία των συστημάτων που παρέχουν τις Ηλεκτρονικές Υπηρεσίες προς Επιχειρήσεις και Πολίτες
7. Συμβάντα στο Σύστημα Επεξεργασίας, Διαχείρισης Δεδομένων και Διαλειτουργικότητας
8. Παραβίαση Περιμετρικής Ασφάλειας
9. DDOS attack στην Ηλεκτρονική Πύλη
10. Επίθεση Ransomware με απαίτηση πληρωμής σε bitcoins
11. Επίθεση σε πολλαπλούς στόχους

Τα τελικά σενάρια θα οριστικοποιηθούν κατά την έναρξη της δραστηριότητας σε συνεννόηση με τον Οργανισμό.

A.3.3.1.3 Μελέτη επιχειρησιακής συνέχειας (Business Continuity Plan - BCP)

Ο Ανάδοχος θα αναλάβει την εκπόνηση ενός οργανωμένου και ολοκληρωμένου Σχεδίου Επιχειρησιακής Συνέχειας (Business Continuity Plan - BCP) για τις κρίσιμες επιχειρησιακές λειτουργίες που υποστηρίζονται από κεντρικά συστήματα πληροφορικής, το οποίο θα περιγράφουν τις απαραίτητες ενέργειες που θα πρέπει να πραγματοποιηθούν για τη συνέχιση της ομαλής λειτουργίας του Οργανισμού και κατ' επέκταση των κρίσιμων Πληροφοριακών Υποδομών του σε περίπτωση φυσικής ή άλλης καταστροφής, λαμβάνοντας υπόψη και το ISO 22301:2019 Security and resilience – Business continuity management systems. Επιπρόσθετα θα εκπονήσει μελέτη για το σχεδιασμό Disaster Recovery site το οποίο θα καλύπτει πλήρως τις επιχειρησιακές ανάγκες του φορέα.

Ειδικότερα, περιλαμβάνονται οι κάτωθι εργασίες:

1. **Κατανόηση του οργανισμού** (δραστηριότητες, θεσμικό και κανονιστικό πλαίσιο λειτουργίας, contractual obligations κλπ)
2. **Ανάλυση Επιχειρησιακών Επιπτώσεων** (Business Impact Assessment) η οποία θα εντοπίζει, θα αναλύει και θα αξιολογεί τις πιθανές επιχειρηματικές επιπτώσεις μιας απώλειας, διακοπής ή διαταραχής (ήτοι πτώση κάτω από ένα ελάχιστο αποδεκτό επίπεδο ποιότητας της υπηρεσίας) των κρίσιμων επιχειρησιακών διαδικασιών που υποστηρίζονται από κεντρικά συστήματα πληροφορικής, (τα συστήματα που βρίσκονται εγκατεστημένα σε κέντρα δεδομένων)

3. **Ανάλυση κινδύνων** (Risk analysis) μέσω εντοπισμού και αξιολόγησης σημαντικών απειλών που θα μπορούσαν να διαταράξουν τα βασικά προϊόντα και υπηρεσίες του οργανισμού και τις κρίσιμες δραστηριότητες, ή τα περιουσιακά στοιχεία και τους πόρους που τις υποστηρίζουν
4. Ανάπτυξη **Σχεδίου Επιχειρησιακής Συνέχειας (Business Continuity Plan)** για τις κρίσιμες επιχειρησιακές λειτουργίες που υποστηρίζονται από κεντρικά συστήματα πληροφορικής, (τα συστήματα που βρίσκονται εγκατεστημένα σε κέντρα δεδομένων), για όλες τις αναγνωρισμένες σημαντικές απειλές.
5. Στο σχέδιο περιλαμβάνεται και η προετοιμασία του απαραίτητου υποστηρικτικού υλικού (π.χ. templates εγγράφων) για να διευκολυνση της εφαρμογής των σχεδίων.
6. Μελέτη για το **Disaster Recovery Site** που θα περιλαμβάνει τα ακόλουθα:
 - Απαιτούμενη δυναμικότητα Disaster Site (σε υπολογιστικούς πόρους, χώρο αποθήκευσης, δικτυακά, τηλεπικοινωνίες κλπ)
 - Κατάσταση λειτουργίας (πχ standby, active κλπ)
 - RTO, RPO σύμφωνα με τις απαιτήσεις του Φορέα

A.3.3.2 Υπηρεσίες ελέγχων τρωτότητας και παρείσδυσης

Σημαντικό μέρος της ασφάλειας των συστημάτων του Οργανισμού θα αποτελέσει η αξιολόγηση ασφάλειας (penetration testing) των κύριων πληροφοριακών συστημάτων του. Οι εν λόγω υπηρεσίες/δοκιμές αποτελούν ένα ζωτικό μέρος της αξιολόγησης ασφάλειας των πληροφοριακών συστημάτων, ειδικά σε περιόδους όπου οι «επιθέσεις» αυξάνονται και πολλές φορές δεν είναι δυνατόν να εντοπιστούν.

Οι ζητούμενες δοκιμές διακρίνονται σε Web Application Tests, Physical Penetration Tests, Network Services Tests, Client-side tests, Wireless security tests και Social Engineering Tests.

Επιπλέον, καθώς τα ανθρώπινα λάθη είναι η κύρια αιτία για μη διαβαθμισμένη πρόσβαση σε ασφαλή συστήματα, θα αναλυθούν και θα εφαρμοσθούν ειδικά πρότυπα ασφάλειας πρόσβασης στις εφαρμογές από το σύνολο των εργαζομένων του Οργανισμού.

Οι Ανάδοχοι θα προσφέρουν υπηρεσίες για την αξιολόγηση ασφάλειας (penetration testing) των κύριων πληροφοριακών συστημάτων του Οργανισμού (ΟΠΣ & ΚΜΕΣ).

Οι εν λόγω υπηρεσίες/δοκιμές αποτελούν ένα ζωτικό μέρος της αξιολόγησης ασφάλειας των πληροφοριακών συστημάτων, ειδικά σε περιόδους όπου οι «επιθέσεις» αυξάνονται και πολλές φορές δεν είναι δυνατόν να εντοπιστούν.

Ο Ανάδοχος θα προβεί σε ελέγχους τρωτότητας και παρείσδυσης (vulnerability/penetration testing - "Pen-Test") στους τομείς της εξωτερικής και εσωτερικής ασφάλειας των συστατικών της υποδομής και εφαρμογών. Ο τρόπος και το ακριβές score του Pen-Test θα καθοριστεί κατά τον σχεδιασμό των δοκιμών διείσδυσης σε συνεννόηση με τον Οργανισμό και με γνώμονα να αναδειχτούν οι τρωτότητες χωρίς να διαταραχθούν οι κρίσιμες λειτουργίες του οργανισμού. Ο Ανάδοχος θα πρέπει να προτείνει μεθοδολογία penetration testing για κάθε μια από τις εξής κατηγορίες Web Application Tests, Physical Penetration Tests, Network Services Tests, Client-side tests, Wireless security tests και Social Engineering Tests, η οποία να βασίζεται σε διεθνώς επιστημονικά τεκμηριωμένες μεθοδολογίες όπως OSSTMM, NIST, OWASP, κ.ά.

Η προτεινόμενη μεθοδολογία θα πρέπει να αποτελείται κατ' ελάχιστο από τα ακόλουθα βήματα:

- **Συλλογή πληροφοριών.** Ο Ανάδοχος θα πρέπει να προβεί στην διερεύνηση του εύρους των IP διευθύνσεων που αφορούν στην υπό έλεγχο περιοχή και αναγνώριση των συστημάτων που λειτουργούν σε αυτήν. Ουσιαστικά το στάδιο αυτό αφορά τη συλλογή τεχνικών πληροφοριών σχετικά με τα συστήματα της υποδομής. Τα συστήματα εξετάζονται για ενεργές υπηρεσίες, καθώς και για το λειτουργικό σύστημα το οποίο χρησιμοποιούν. Στη συνέχεια εξετάζονται με λεπτομέρεια οι υπηρεσίες οι οποίες είναι ενεργοποιημένες σε κάθε σύστημα. Προσδιορίζεται ο σκοπός χρήσης της κάθε υπηρεσίας και η έκδοση του λογισμικού.
- **Ανίχνευση αδυναμιών.** Το συγκεκριμένο στάδιο αφορά στον έλεγχο των συστημάτων της υποδομής, για να διαπιστωθεί εάν είναι εκτεθειμένα σε γνωστές αδυναμίες και κενά ασφάλειας (vulnerabilities).
- **Εκμετάλλευση αδυναμιών.** Ο Ανάδοχος θα πρέπει να εκμεταλλευτεί τις εντοπιζόμενες αδυναμίες, έτσι ώστε να διεισδύσει στα συστήματα του Φορέα. Με αυτό τον τρόπο εξετάζεται η αξιοπιστία και η αποτελεσματικότητα των δικλίδων ασφαλείας που υφίστανται και αφορούν στα πληροφορικά συστήματα, στο δικτυακό εξοπλισμό και στις διαδικασίες ασφάλειας.

- **Καθαρισμός ίχνων.** Η δεισδουση πιθανά να αφήσει κάποια ίχνη τα οποία μπορούν να προδώσουν την ύπαρξή της (log files). Για την επιτυχία των δοκιμών δεισδουσης είναι απαραίτητο να καθαριστούν όλα τα ίχνη, ώστε να υπάρχει πλήρης προσομοίωση μίας επίθεσης από έναν hacker. Η φάση αυτή αξιολογεί και τη λειτουργία των υφιστάμενων δικλίδων ασφαλείας, καθώς ελέγχει και την επαγρύπνηση του προσωπικού του Οργανισμού.

Όλα τα ευρήματα των δοκιμών παρείσδυσης θα κατηγοριοποιηθούν με βάση την περιοχή ανάλυσης και θα ιεραρχηθούν και θα προτεραιοποιηθούν με βάση την εκτίμηση κινδύνου και θα προταθεί πλάνο διαχείρισης της επικινδυνότητας επιλέγοντας τους. Η περιγραφή, η ταξινόμηση και η βαθμολόγηση των αδυναμιών θα πρέπει να γίνονται επίσης με βάση διεθνή πρότυπα, ειδικότερα δε τα αντίστοιχα πρότυπα CVE, CVSS, CWSS, κλπ.

Οι τύποι των δοκιμών δεισδουσης θα είναι:

1. **Εξωτερικές Δοκιμές Δεισδουσης χωρίς γνώση του υπό έλεγχο λειτουργικού περιβάλλοντος (black box penetration testing).** Σκοπός είναι η απόκτηση πρόσβασης στα συστήματα ενός Οργανισμού, προσομοιώνοντας την επίθεση από ένα εξωτερικό κακόβουλο χρήστη, ο οποίος θέλει να αποκτήσει πρόσβαση στο εσωτερικό του Οργανισμού και να υποκλέψει κρίσιμες πληροφορίες.
2. **Εξωτερικές Δοκιμές Δεισδουσης με πλήρη γνώση του λειτουργικού περιβάλλοντος (White Box Penetration Testing).** Σε αυτήν τη φάση δίνονται πληροφορίες για την εσωτερική δομή του Οργανισμού, οπότε προσομοιώνεται η χειρότερη περίπτωση επίθεσης – αυτή στην οποία ο επιτιθέμενος γνωρίζει πληροφορίες για το εσωτερικό του Οργανισμού. Επομένως, μπορεί να προκαλέσει μεγαλύτερη ζημιά είτε προκαλώντας δυσλειτουργίες είτε αποκτώντας πρόσβαση, τροποποιώντας ή διαγράφοντας κρίσιμα εσωτερικά δεδομένα.
3. **Εσωτερικές δοκιμές παρείσδυσης με γνώση (White box internal penetration testing).** Σε αυτήν την περίπτωση γίνεται προσομοίωση επίθεσης από κόμβο ο οποίος βρίσκεται στο εσωτερικό της Οργανισμού. Οι εν λόγω δοκιμές δεισδουσης πραγματοποιούνται έχοντας πλήρη γνώση του περιβάλλοντος. Το ιδιαίτον στοιχείο το οποίο χαρακτηρίζει το συγκεκριμένο

τρόπο δοκιμών διείσδυσης είναι ότι ο επιτιθέμενος δεν περιορίζεται από τους περιμετρικούς μηχανισμούς ασφάλειας, κάνοντας με αυτόν τον τρόπο τον κίνδυνο ιδιαίτερα υψηλό.

Θα πραγματοποιηθεί ο αρχικός έλεγχος ("Initial Pen-Test") και η επανάληψή του ("PenRetest") θα γίνει έπειτα από την υλοποίηση των προτάσεων θεραπείας των ευρημάτων του αρχικού ελέγχου. Σύμφωνα με την διεθνή πρακτική ο ως άνω έλεγχος θα επαναλαμβάνεται σε ετήσια βάση στο πλαίσιο του έργου.

Ο Ανάδοχος καλείται να σχεδιάσει και να διενεργήσει το απαραίτητο πλάνο αξιολόγησης ασφάλειας των κύριων πληροφοριακών συστημάτων του Οργανισμού (ΟΠΣ & ΚΜΕΣ) και να παραδώσει το σχετικό penetration test report στο οποίο θα αναλύονται τα ευρήματα του ελέγχου και θα προτείνονται και τα απαραίτητα μέτρα συμμόρφωσης τα οποία θα προστατεύσουν τον Οργανισμό από μελλοντικές κακόβουλες «επιθέσεις».

A.3.3.3 Επέκταση συστήματος διαχείρισης εγγράφων & συναφείς υπηρεσίες

Αντικείμενο της παρούσας ενότητας εργασιών είναι η μελέτη, σχεδιασμός και επέκταση του Συστήματος Διαχείρισης Εγγράφων και Ροών Εργασίας που ήδη διαθέτει ο Οργανισμός. Η ενότητα περιλαμβάνει την προμήθεια πεντακοσίων (500) αδειών χρήσης λογισμικού διαχείρισης εγγράφων και ροής εργασιών καθώς και την επέκταση περιβάλλοντος δημιουργίας δομών αρχειοθέτησης εγγράφων και υλοποίησης σεναρίων ροής εργασιών για παραμετροποίηση συστήματος.

Επιπλέον, προβλέπεται η μοντελοποίηση και υλοποίηση ροών εργασίας εγγράφων μέσα στον Οργανισμό σχετικών με τη διακίνηση της αλληλογραφίας (δημιουργία, επισκόπηση, έγκριση, έκδοση, καταστροφή) και η παροχή υπηρεσιών εκπαίδευσης στους διαχειριστές του συστήματος, καθώς και στους τελικούς χρήστες.

Αναλυτικά η ενότητα περιλαμβάνει:

- Προμήθεια πεντακοσίων (500) αδειών χρήσης λογισμικού διαχείρισης εγγράφων και ροής εργασιών
- Επέκταση περιβάλλοντος δημιουργίας δομών αρχειοθέτησης εγγράφων και υλοποίησης σεναρίων ροής εργασιών για παραμετροποίηση συστήματος.

- Εγκατάσταση του λογισμικού στις υφιστάμενες υποδομές εξοπλισμού και λογισμικού συστημάτων.
- Καταγραφή τύπων εγγράφων και άλλου περιεχομένου του Οργανισμού
- Επιλογή κατάλληλου προτύπου για κάθε έγγραφο. Δημιουργία πρότυπων (templates) εγγράφων για ψηφιακή διαχείρισης της παραγωγής και διακίνησης των εξερχόμενων εγγράφων (paperless).
- Καταγραφή απαραίτητων μεταδεδομένων για κάθε τύπο εγγράφου
- Προδιαγραφές πρόσβασης εγγράφων σε κάθε φάση της ζωής τους
- Μοντελοποίηση και υλοποίηση ροών εργασίας εγγράφων μέσα στον Οργανισμό σχετικών με τη διακίνηση της αλληλογραφίας (δημιουργία, επισκόπηση, έγκριση, έκδοση, καταστροφή)
- Εισαγωγή στοιχείων της οργανωτικής δομής, της ιεραρχίας και των αρμοδιοτήτων των υπαλλήλων - Καθορισμός κανόνων πρόσβασης και ρόλων χρηστών.
- Μετάπτωση και ενσωμάτωση των υπαρχόντων σε ηλεκτρονική μορφή δεδομένων, των υφιστάμενων εφαρμογών Ηλεκτρονικού Πρωτοκόλλου ή η διαλειτουργία με όσες από αυτές για διάφορους λόγους δεν μπορούν να αντικατασταθούν, στη μία και ενοποιημένη πλατφόρμα λογισμικού που θα καλύπτει με καθολικό και ενιαίο τρόπο την απαιτούμενη λειτουργικότητα
- Η παροχή υπηρεσιών εκπαίδευσης στους διαχειριστές του συστήματος, καθώς και σε επιλεγμένους τελικούς χρήστες:
 - που βρίσκονται σε κρίσιμα σημεία εντός του Οργανισμού σε ότι αφορά στην πρωτοκόλληση και διακίνηση εγγράφων
 - που κατέχουν θέσεις ευθύνης
 - που ασχολούνται με τη διαχείριση του συστήματος σε τοπικό και κεντρικό επίπεδο
- Δημιουργία εκπαιδευτικού υλικού (quick reference manual) χρηστών.

Για την υλοποίηση του έργου, ο Οργανισμός θα διαθέσει τις κατάλληλες υποδομές (hardware, system software & RDBMS). Ο ανάδοχος καλείται να παρέχει αποκλειστικά τις υπηρεσίες μελέτης, σχεδιασμού, ανάπτυξης, εγκατάστασης & θέσης σε λειτουργία του συστήματος.

Για την καταγραφή των σχετικών ροών εργασίας, θα πρέπει να ακολουθηθούν τα εξής

βήματα:

1. Αναγνώριση ρόλων διαχείρισης εγγράφων

Θα πρέπει να διασφαλιστεί ότι ο σχεδιασμός θα λαμβάνει υπόψη τις προτεραιότητες του Οργανισμού και θα αναγνωρίζει το σύνολο των εμπλεκόμενων στη διαδικασία διακίνησης εγγράφων.

2. Ανάλυση χρήσης εγγράφων

Μετά την αναγνώριση των εργαζόμενων στα έγγραφα, θα πρέπει να αναγνωρισθεί το είδος των εγγραφών και πώς χρησιμοποιούνται.

3. Οργάνωση εγγράφων

Θα πρέπει να παρέχονται πολλαπλές δυνατότητες οργάνωσης των εγγράφων σε δομές όπως συλλογές ή βιβλιοθήκες.

4. Ροή περιεχομένου

Θα πρέπει να μπορούν να μεταφερθούν ή να αντιγραφούν έγγραφα από μία δομή στην άλλη, σε διαφορετικές φάσης της ζωής των εγγράφων.

5. Καθορισμός τύπων περιεχομένου

Θα μπορούν να καθοριστούν τύποι περιεχομένου σχετικά με τα έγγραφα, όπως μεταδεδομένα, πρότυπα εγγράφων, και διαδικασίες ροών εργασιών. Με τον τρόπο αυτό θα πρέπει να οργανωθούν τα έγγραφα και να επιβληθεί η συνοχή στον Οργανισμό.

6. Καθορισμός ροών εργασίας

Κατά τον σχεδιασμό ροών εργασίας στον Οργανισμό, θα πρέπει να ελεγχθεί και να εντοπιστεί ο τρόπος κίνησης των δεδομένων μεταξύ των εμπλεκόμενων.

7. Καθορισμός διαβάθμισης εγγράφων

Θα πρέπει να σχεδιαστεί το επίπεδο ελέγχου που βασίζεται σε παραμέτρους όπως ο τύπος του εγγράφου ή ο τόπος αποθήκευσης.

8. Καθορισμός πολιτικών

Για κάθε τύπο εγγράφων, θα πρέπει να υπάρχει η δυνατότητα μελλοντικού σχεδιασμού πολιτικών διαχείρισης ώστε για τα δεδομένα να καταγράφονται, να κρατούνται και γενικά να τυγχάνουν διαχείρισης βάσει του κανονισμού GDPR.

Αναλυτικότερα, οι εργασίες της παρούσας ενότητας κατ' ελάχιστον περιλαμβάνουν:

1. Ανάλυση απαιτήσεων Συστήματος Διαχείρισης Εγγράφων

Στην ανάλυση απαιτήσεων θα πραγματοποιηθεί η οριοθέτηση του τελικού συστήματος σε επίπεδο αρχιτεκτονικής & αναλυτικού σχεδιασμού βάσει των απαιτήσεων των χρηστών και διαχειριστών

2. Εγκατάσταση / Παραμετροποίηση Συστήματος Διαχείρισης Εγγράφων

Αφού ολοκληρωθεί η Ανάλυση Απαιτήσεων, θα δημιουργηθεί Τεύχος Προδιαγραφών, όπου θα αποτυπώνονται οι απαιτούμενες λειτουργίες του Συστήματος

- Σχεδίαση λύσης βάσει του Τεύχους Προδιαγραφών Λειτουργίας Συστήματος
- Εγκατάσταση πλατφόρμας (Server Συστήματος) - ο Φορέας θα διαθέσει το προδιαγεγραμμένο για την εγκατάσταση του Συστήματος hardware, system Software & Σχεσιακή Βάση Δεδομένων (RDBMS), όπου και θα πραγματοποιηθεί η εγκατάσταση αυτού
- Παραμετροποίηση πλατφόρμας, προκειμένου να είναι συμβατή με το Τεύχος Προδιαγραφών λειτουργίας
- Ανάπτυξη εφαρμογών
- Εγκατάσταση εφαρμογών

3. Δοκιμές αποδοχής - Πιλοτική λειτουργία

Κατά τη διάρκεια του Έργου θα πρέπει να προσφερθούν Υπηρεσίες Πιλοτικής Λειτουργίας του Συστήματος. Οι συγκεκριμένες Υπηρεσίες θα πρέπει να πραγματοποιηθούν για προκαθορισμένο χρονικό διάστημα, καλύπτοντας το σύνολο των λειτουργιών του συστήματος, χρησιμοποιώντας αντιπροσωπευτική πληροφορία για τον ενδελεχή έλεγχο του συστήματος

4. Εκπαίδευση

Στόχος των υπηρεσιών εκπαίδευσης είναι:

- η ολοκληρωμένη μεταφορά τεχνογνωσίας προς τους Διαχειριστές, οι οποίοι θα αναλάβουν μετά το πέρας του έργου την διαχείριση, υποστήριξη και περαιτέρω εξέλιξη του Συστήματος Ηλεκτρονικής Αρχαιοθέτησης & Ροής Εργασιών
- η ανάπτυξη των κατάλληλων δεξιοτήτων στους χρήστες του Συστήματος Ηλεκτρονικής Αρχαιοθέτησης & Ροής Εργασιών, ώστε να υποστηριχθεί η διαδικασία της πλήρους ένταξης σε παραγωγική λειτουργία

Οι ελάχιστες προδιαγραφές για τις υπηρεσίες εκπαίδευσης παρουσιάζονται στον παρακάτω πίνακα:

Εκπαίδευση Διαχειριστών <i>1 ομάδα των 10 ατόμων 8 ώρες</i>	<ul style="list-style-type: none">• Διαχείριση χρηστών και δικαιωμάτων• Διαχείριση backup• Έλεγχος συστήματος• Αντιμετώπιση προβλημάτων• Επανεκκίνηση συστήματος• Αρχιτεκτονική συστήματος• Βασικές λειτουργίες συστήματος DM
Εκπαίδευση Χρηστών <i>4 ομάδες των 10 ατόμων 4 ώρες ανά ομάδα</i>	<ul style="list-style-type: none">• Αρχιτεκτονική συστήματος• Βασικές λειτουργίες συστήματος DM• Απόδοση Αριθμού Πρωτοκόλλου• Καταχώρηση εγγράφου• Δικαιώματα πρόσβασης• Ροές εγγράφων• Αναζήτηση εγγράφων

Το προτεινόμενο σύστημα θα πρέπει να καλύπτει κατ' ελάχιστον τα ακόλουθα:

- Διαχείριση και διακίνηση εισερχομένων εγγράφων
- Διαχείριση και διακίνηση εξερχομένων εγγράφων με χρήση ψηφιακών υπογραφών
- Διαχείριση και διακίνηση εσωτερικής αλληλογραφίας

Αναλυτικότερα, το προτεινόμενο σύστημα θα πρέπει να υποστηρίζει τις ακόλουθες λειτουργικές απαιτήσεις:

- Ηλεκτρονική Πρωτοκόλληση όλων των εισερχόμενων και εξερχόμενων εγγράφων με βάση τους κανόνες που διέπουν την Αναθέτουσα Αρχή.
- Ψηφιοποίηση της έντυπης αλληλογραφίας στην πύλη εισόδου των εγγράφων.
- Εισαγωγή ηλεκτρονικών εγγράφων (emails, fax, .doc, .pdf, κτλ) με δυνατότητα χρήσης κατάλληλης εργαλειοθήκης από το περιβάλλον του MS Office.
- Δυνατότητα υποστήριξης πολλαπλών Πρωτοκόλλων.
- Ταξινόμηση, Αρχαιοθέτηση και Οργάνωση του αρχείου της κάθε διεύθυνσης / τμήματος.
- Αυτοματοποιημένη δρομολόγηση - διακίνηση των εγγράφων με χρέωση στους αρμόδιους υπαλλήλους και εξωτερικούς συνεργάτες.
- Προώθηση εγγράφων σε χρήστες και ρόλους με καθορισμό προθεσμίας διεκπεραίωσης, προτεραιότητας, σχολίων, κλπ.
- Αυτοματοποίηση πρότυπων διαδικασιών - ροών εργασιών (workflows)
 - Ο ανάδοχος οφείλει να συμπεριλάβει στο σύστημα διαχείρισης εγγράφων που θα παραδώσει κατ' ελάχιστον τις παρακάτω πρότυπες ροές εργασίας (workflow scenarios), ο σχεδιασμός των οποίων θα οριστικοποιηθεί στην ανάλυση απαιτήσεων του συστήματος:
 - Ροή Διαχείρισης των Αιτημάτων των Υποκειμένων των Δεδομένων
 - Ροή Διαχείρισης Υποβολής Αιτημάτων των Υποκειμένων των Δεδομένων
 - Ροή Διαχείρισης Αιτήματος του Υποκειμένου των Δεδομένων
 - Ροή Διαχείρισης Απαντήσεων στα Αιτήματα των Υποκειμένων των Δεδομένων
 - Ροή Διαχείρισης Διαδικασίας Διαχείρισης Συμβάντων Παραβίασης Δεδομένων
 - Ροή Εντύπου Γνωστοποίησης Παραβίασης Δεδομένων από τον Εκτελούντα την Επεξεργασία στον Υπεύθυνο της Επεξεργασίας
 - Ροή Διαχείρισης Μητρώου Παραβιάσεων
- Απλοποιημένη διαδικασία δημιουργίας ροών εργασιών (workflows), σε επίπεδο διαχειριστή. Μοντελοποίηση και λειτουργία των ροών εργασιών (workflows) μέσα από γραφικό περιβάλλον χωρίς να απαιτείται η παραγωγή κώδικα.

- Αυτοματοποιημένη δημιουργία εγγράφων με βάση πρότυπα έγγραφα (templates) και χρήση μεταδεδομένων που αποδίδονται ανά περίπτωση.
- Αυτόματη ειδοποίηση (notification) για ανατεθείσες εργασίες, μέσα από το σύστημα.
- Ασφάλεια πρόσβασης σε πληροφοριακά στοιχεία και έγγραφα.
- Εύκολη παρακολούθηση της διακίνησης του εγγράφου εντός της Αναθέτουσας Αρχής από τους χρήστες με κατάλληλα δικαιώματα πρόσβασης.
- Καταγραφή ιστορικού ενεργειών, διαδικασιών όπου θα περιγράφεται κάθε βήμα, πότε ελήφθη, πότε απαντήθηκε, η απόφαση που ελήφθη, όνομα, ημερομηνία κλπ.
- Υποστήριξη αναζήτησης καταχωρήσεων βάσει των μεταδεδομένων, μεμονωμένα ή συνδυαστικά, με συμπλήρωση των εκάστοτε επιθυμητών κριτηρίων αναζήτησης εγγράφου (π.χ. αριθμός πρωτοκόλλου, αποστολέας, παραλήπτης, θέμα, κατηγορία, ημερομηνία, κλπ) σε κατάλληλα σχεδιασμένες ηλεκτρονικές φόρμες αναζήτησης.
- Απλοποιημένη διαδικασία δημιουργίας αναφορών. Δυνατότητα παραγωγής αναφορών με χρήση συγκεκριμένων κριτηρίων και εξαγωγή τους σε εκτυπώσιμη ή ηλεκτρονική μορφή (π.χ. αρχεία csv)
- Δυνατότητα διαχείρισης εξερχόμενου εγγράφου με χρήση ψηφιακής υπογραφής.
- Δυνατότητα εισαγωγής ενός εγγράφου τύπου σχεδίου (χωρίς άμεση πρωτοκόλληση), το οποίο θα δημιουργείται από τον συντάκτη του και στη συνέχεια θα ακολουθεί (μέσω του συστήματος) την προκαθορισμένη (βάση της ιεραρχίας) πορεία για έγκριση.
 - Σε κάθε στάδιο της διακίνησης του εγγράφου κατά τη διαδικασία της έγκρισής του θα πρέπει να ενσωματώνονται και οι ψηφιακές υπογραφές του αντίστοιχου υπογράφοντα (εφόσον αυτός διαθέτει τα απαραίτητα ψηφιακά πιστοποιητικά).
 - Όταν το σχέδιο λαμβάνει την τελική υπογραφή (από τον δηλωθέντα ως τελικό υπογράφοντα), τότε αυτό θα πρέπει να επιστρέφεται στον συντάκτη του για την μετατροπή του σε εξερχόμενο, το οποίο στη συνέχεια ακολουθεί την πορεία εξερχόμενου εγγράφου.
- Δυνατότητα το έγγραφο να επισυνάπτεται αυτόματα σε μήνυμα ηλεκτρονικής αλληλογραφίας και να αποστέλλεται στον παραλήπτη τα στοιχεία του οποίου καταχωρήθηκαν κατά την εισαγωγή του εγγράφου στο σύστημα.

- Δυνατότητα σε κάθε εμπλεκόμενο στην διαδικασία έγκρισης του σχεδίου εγγράφου να καταχωρεί τις παρατηρήσεις του και να τροποποιεί το ψηφιακό αρχείο, ενσωματώνοντάς τες σε αυτό ή δημιουργώντας νέα έκδοση.
- Μηχανισμός ελέγχου & δημιουργίας εκδόσεων (version control) εγγράφων με πλήρες ιστορικό των διαφορετικών εγγράφων και στοιχεία των εκδοτών.
- Δημιουργία απαντητικών εγγράφων και σύνδεση με το αντίστοιχο εισερχόμενο.
- Υποστήριξη της διαχείρισης και διακίνησης εγγράφων που παράγονται σε μια υπηρεσιακή μονάδα του οργανισμού και δεν εξέρχονται του οργανισμού.
- Τα έγγραφα στο Σύστημα Διαχείρισης Εγγράφων να τηρούνται κρυπτογραφημένα.

Το Σύστημα διαχείρισης εγγράφων θα παρέχει ακόμη:

- Διασύνδεση με το κεντρικό ηλεκτρονικό σύστημα για την αυτόματη ηλεκτρονική ανταλλαγή και διακίνηση εγγράφων το οποίο αναπτύσσεται από το Υπουργείο Διοικητικής Ανασυγκρότησης και το Υπουργείο Ψηφιακής Πολιτικής, Τηλεπικοινωνιών και Ενημέρωσης σύμφωνα με το άρθρο 24 του Ν. 4440 / ΦΕΚ 224/Α/02-12-2016. Επισημαίνεται ότι σύμφωνα με το υπ' αριθ.1388/2018/05.02.2018 έγγραφο του Υπουργείου Ψηφιακής Πολιτικής (ΑΔΑ:78ΣΝ465ΧΘ0-ΨΑΕ), τα κοινά πρότυπα διασύνδεσης και διαλειτουργικότητας των Σ.Η.Δ.Ε δεν έχουν ακόμα καθοριστεί , εντούτοις θα πρέπει να διασφαλιστεί ότι με τη θέσπισή τους, αυτά θα ληφθούν υπόψη κατά την παραμετροποίηση του συστήματος διαχείρισης εγγράφων.
- Διασύνδεση με την Κεντρική Διαδικτυακή Πύλη του ΕΟΠΥΥ για ενημέρωση και αλληλεπίδραση των χρηστών, με δυνατότητα ηλεκτρονικής κατάθεσης αιτήματος από υπαλλήλους, πολίτες & επιχειρήσεις για υποθέσεις και ενημέρωση σχετικά με την διεκπεραίωση τους
- Διαλειτουργικότητα με συστήματα δημοσίευσης περιεχομένου, όπως είναι η πύλη ΔΙΑΥΓΕΙΑ, με αυτόματη ανάρτηση αποφάσεων, διαδικτυακές πύλες τρίτων φορέων, με αυτόματα δημοσίευση ανακοινώσεων και επιλεγμένων εγγράφων καθώς και το πληροφοριακό σύστημα δημοσίων συμβάσεων, με αυτόματη ανάρτηση εγγράφων που σχετίζονται με προμήθειες.

A.3.3.4 Υπηρεσίες υπεύθυνου προστασίας προσωπικών δεδομένων (DPO)

Ο Ε.Ο.Π.Υ.Υ., από τη θέση του μεγαλύτερου Οργανισμού στη χώρα ο οποίος διαχειρίζεται ειδικού τύπου προσωπικά δεδομένα (ευαίσθητα ιατρικά δεδομένα), οφείλει να βρίσκεται σε πλήρη ετοιμότητα, συμμόρφωση αλλά και συνεχή εγρήγορση με τον κανονισμό GDPR.

Ο ανάδοχος θα παρέχει στην Υπηρεσία κατάλληλα καταρτισμένο άτομο, προκειμένου να αναλάβει τα καθήκοντα του ΥΠΔ-DPO, το οποίο θα είναι υπάλληλος του αναδόχου ή εξωτερικός συνεργάτης του. Ο DPO θα πλαισιώνεται από κατάλληλη υποστηρικτική ομάδα του αναδόχου, η τεχνογνωσία και κατάρτιση της οποίας θα καλύπτει όλες τις απαιτήσεις συμμόρφωσης προς το Γενικό Κανονισμό για την Προστασία των Δεδομένων. Η υποστηρικτική ομάδα θα περιλαμβάνει κατ' ελάχιστο Information Security Consultant και Νομικό Σύμβουλο.

Ο DPO θα παρακολουθεί, αναθεωρεί και βελτιώνει το Πρόγραμμα Προστασίας των Δεδομένων που θα αναπτύξει και θα λειτουργεί ο Ε.Ο.Π.Υ.Υ, με βάση τις απαιτήσεις του Κανονισμού για την Προστασία των Δεδομένων. Επιπλέον, θα παρακολουθεί την εφαρμογή των τεχνικών και οργανωτικών μέτρων που έχει δεσμευτεί να πραγματοποιήσει ο Οργανισμός, θα επικαιροποιεί το/α DPIAs που έχουν δημιουργηθεί για τις επεξεργασίες υψηλού ρίσκου, θα αναλαμβάνει τις ενημερώσεις του προσωπικού και τις εσωτερικές επιθεωρήσεις, με στόχο την επίτευξη του βέλτιστου επιπέδου προστασίας.

Αναλυτικότερα, ο Ανάδοχος καλείται να προσφέρει υπηρεσίες υποστήριξης σε ζητήματα Προσωπικών Δεδομένων, με τις ακόλουθες αρμοδιότητες και εργασίες:

- να ενημερώνει και να συμβουλεύει τον οργανισμό και τους εργαζομένους που εκτελούν την επεξεργασία σχετικά με τις υποχρεώσεις τους σύμφωνα με τον ΓΚΠΔ και την εθνική νομοθεσία περί προστασίας δεδομένων
- να παρέχει νομικές συμβουλές και να υποστηρίζει τον οργανισμό κατά την κατάρτιση συμβάσεων με τρίτους πελάτες ή/και προμηθευτές που ενεργούν ως εκτελούντες την επεξεργασία για λογαριασμό ή ως υπεύθυνοι επεξεργασίας σε περιπτώσεις που ο οργανισμός ενεργεί ως εκτελών την επεξεργασία (έλεγχος όρων επεξεργασίας προσωπικών δεδομένων, συμβάσεων εμπιστευτικότητας κλπ).
- να παρακολουθεί τη συμμόρφωση με τις διατάξεις του ΓΚΠΔ και των εθνικών διατάξεων περί προστασίας δεδομένων και με τις πολιτικές του οργανισμού σε σχέση με την προστασία των προσωπικών δεδομένων, συμπεριλαμβανομένης της ανάθεσης ευθυνών, της ευαισθητοποίησης και της κατάρτισης του

προσωπικού που ασχολείται με τις διαδικασίες επεξεργασίας, και τους σχετικούς ελέγχους

- να συμβουλεύει για την ανάγκη διεξαγωγής αξιολόγησης αντικτύπου δεδομένων προσωπικού χαρακτήρα (DPIA) και να παρέχει συμβουλές αναφορικά με την εκτίμηση των επιπτώσεων στην προστασία δεδομένων
- να συνεργάζεται με την Εθνική Αρχή Προστασίας Δεδομένων και να εκπροσωπεί τον οργανισμό ενώπιον αρμοδίων αρχών ως Υπεύθυνος Προστασίας Δεδομένων
- να ενεργεί ως σημείο επαφής της εποπτικής αρχής για ζητήματα που αφορούν την επεξεργασία, συμπεριλαμβανομένης της προηγούμενης διαβούλευσης που αναφέρεται στο άρθρο 36 του Κανονισμού για την Προστασία Προσωπικών Δεδομένων και να διαβουλεύεται σχετικά με οποιοδήποτε άλλο θέμα, όπου είναι απαραίτητο.

A.3.3.5 GDPR Compliance Platform

Η ανάπτυξη ενός εξειδικευμένου συστήματος/ ηλεκτρονικής πλατφόρμας (GDPR Compliance Platform) θα υποστηρίξει και διευκολύνει δραστικά τον υπεύθυνο προστασίας προσωπικών δεδομένων (Data Protection Officer (DPO)) και την ομάδα του στις αυξημένες υποχρεώσεις τους. Η αποτελεσματική διαχείριση μεγάλου όγκου αιτημάτων, η συλλογή των απαιτούμενων στοιχείων συμμόρφωσης των προμηθευτών και συνεργατών (processors), ο εντοπισμός και η αρχειοθέτηση των νέων νόμων, αποφάσεων και εγκυκλίων για το GDPR και η συλλογή αποδείξεων που μπορούν να χρησιμοποιηθούν σε περίπτωση ελέγχου, καθιστούν τη χρήση του λογισμικού θεμελιώδους σημασίας για την ομαλή μετάβαση του Οργανισμού στη μετά GDPR εποχή.

Μέσω του GDPR Management, θα διαχειρίζονται εύκολα, πρακτικά και αποτελεσματικά οι διαδικασίες υποδοχής και υλοποίησης των δικαιωμάτων των φυσικών προσώπων, οι καταγγελίες και τα παράπονα που σχετίζονται με τα προσωπικά δεδομένα, τα περιστατικά διαρροής δεδομένων, η συμμόρφωση των προμηθευτών και συνεργατών (processors) καθώς και η παρακολούθηση των αλλαγών και των εξελίξεων του θεσμικού πλαισίου.

A.3.3.5.1 Συνοπτική περιγραφή

Το προτεινόμενο σύστημα/πλατφόρμα θα πρέπει να ενσωματώνει τις βέλτιστες διεθνείς πρακτικές και να αυτοματοποιεί τις διαδικασίες που σχετίζονται με τη συμμόρφωση του φορέα με τον GDPR.

Ειδικότερα, μέσω του συστήματος θα πρέπει να είναι δυνατή η διαχείριση των ακόλουθων διαδικασιών:

- Ικανοποίηση των βασικών απαιτήσεων του GDPR
- Κεντρική διαχείριση μιας σειράς εργασιών με τις οποίες είναι επιφορτισμένος ο Υπεύθυνος Προστασίας Δεδομένων (DPO), εύκολα και γρήγορα, χωρίς την ύπαρξη της ανάγκης για τήρηση πολλαπλών αρχείων σε διαφορετικές τοποθεσίες αποθήκευσης.
- Άμεση εποπτεία δεικτών, μέσω των διαθέσιμων οθονών του λογισμικού, ώστε ο Οργανισμός – χρήστης να έχει εικόνα της συμμόρφωσής του.
- Εξαγωγή έτοιμων αναφορών στα απαραίτητα αρχεία για την αποστολή και ενημέρωση της Εποπτικής Αρχής, καθώς και παραμετροποιήσιμων αναφορών για την αποστολή σε εσωτερικά και εξωτερικά ενδιαφερόμενα μέρη, σε διαφορετικούς δημοφιλείς τύπους αρχείων (ενδεικτικά αναφέρονται αρχεία τύπου Excel, Word, PDF).
- Τήρηση Αρχείων Δραστηριοτήτων Επεξεργασίας με καταγραφή των απαραίτητων πεδίων με δυνατότητα επικαιροποίησης και έγκρισής τους, ώστε να καλύπτονται οι απαιτήσεις του Άρ. 30 του ΓΚΠΔ.
- Καταγραφή και διαχείριση αιτημάτων που σχετίζονται με τα δικαιώματα των φυσικών προσώπων.
- Καταγραφή και διαχείριση περιστατικών παραβίασης προσωπικών δεδομένων.
- Καταγραφή και παρακολούθηση των συμβάσεων με Εκτελούντες την Επεξεργασία, καθώς και αξιολόγηση των κινδύνων για την προστασία των προσωπικών δεδομένων στο πλαίσιο της συνεργασίας με τα τρίτα μέρη.
- Διενέργεια Εκτίμησης Αντικτύπου που σχετίζεται με τα Προσωπικά Δεδομένα (DPIA).
- Καταγραφή και διαχείριση καταγγελιών που απαιτούν διερεύνηση και τεκμηρίωση.
- Παραγωγή στατιστικών αποτελεσμάτων και δυνατότητα εξαγωγής αναφορών.
- Ενημέρωση χρήστη για τις Εργασίες που είναι επιφορτισμένος να εκτελέσει.

Επίσης θα πρέπει να υποστηρίζει τον DPO με τις παρακάτω δυνατότητες:

- αποτελεσματική διαχείριση μεγάλου όγκου αιτημάτων,

- συλλογή των απαιτούμενων στοιχείων συμμόρφωσης των processors
- εντοπισμός και αρχειοθέτηση των νέων νόμων, αποφάσεων και εγκυκλίων για το GDPR
- συλλογή αποδείξεων που μπορούν να χρησιμοποιηθούν σε περίπτωση ελέγχου

A.3.3.5.2 Λειτουργικές προδιαγραφές

Το προτεινόμενο σύστημα θα πρέπει να καλύπτει τις παρακάτω λειτουργικές προδιαγραφές:

- **Αρχείο Δραστηριοτήτων Επεξεργασίας**
 - Οργάνωση των δραστηριοτήτων επεξεργασίας σε μορφή αποδεκτή από τις εποπτικές αρχές.
 - Διανομή των δραστηριοτήτων επεξεργασίας στους επιχειρησιακούς υπευθύνους τους.
 - Διαχείριση και επικαιροποίηση των δραστηριοτήτων επεξεργασίας.
- **Παραβιάσεις Προσωπικών δεδομένων**
 - Αξιολόγηση των περιστατικών και διαχείρισης της γνωστοποίησης σε εποπτικές αρχές και υποκείμενα των δεδομένων.
 - Παρακολούθηση και αξιολόγηση ενεργειών για την αντιμετώπισή τους.
 - Ενημέρωση για τις αιτίες παραβίασης και on-line στατιστική ανάλυση.
- **Αιτήματα υποκείμενων δεδομένων**
 - Διαχείριση και παρακολούθηση αιτημάτων των υποκείμενων για τα δικαιώματά τους στα προσωπικά τους δεδομένα.
 - Ανάθεση της αξιολόγησης και την υλοποίησης του αιτήματος και τήρηση της απαραίτητης τεκμηρίωσης.
 - Ενημέρωση για καθυστερήσεις απάντησης αιτημάτων.
- **Καταγγελίες**
 - Οργάνωση των πληροφοριών που έχουν προκύψει από την καταγγελία.
 - Ανάθεση της διερεύνησης των αιτιών.
 - Διαχείριση της απάντησης.
- **Διαχείριση Εκτελούντων την Επεξεργασία**
 - Οργάνωση των συμβάσεων με τρίτα μέρη.
 - Δημιουργία ενιαίου πλαισίου διαχείρισης συνεργατών και αξιολόγηση των προμηθευτών με βάση την κρισιμότητα της επεξεργασίας που διενεργούν.
 - Ειδοποίηση για επαναξιολόγηση του συνεργάτη ή λήξη συνεργασίας.
- **Μελέτη Εκτίμησης Αντικτύπου – Data Protection Impact Assessment (DPIA)**

- Διενέργεια αξιολόγησης των κινδύνων ιδιωτικότητας που ενέχει η επεξεργασία για το υποκείμενο των δεδομένων βάσει της μεθοδολογίας των εποπτικών αρχών CNIL και ICO και του διεθνούς προτύπου ISO 29134.
- Παρακολούθηση της υλοποίησης και αξιολόγηση των αποτελεσμάτων της μελέτης.
- Δημιουργία και διαχείριση πλάνου αντιμετώπισης των κινδύνων.
- **Πίνακας ελέγχου – Dashboard**
 - Στατιστική επεξεργασία των αποτελεσμάτων.
 - Άμεση παρουσίαση της κατάστασης υλοποίησης.
 - Παραγωγή αναφορών για τη διευκόλυνση της παρακολούθησης της συμμόρφωσης και την επικοινωνία της εντός και εκτός του οργανισμού.
- **Διαχείριση – Administration**
 - Προσαρμογή στο περιβάλλον του οργανισμού.
- **Λίστα εργασιών - Task List**
 - Γρήγορη παρουσίαση σε μία οθόνη στον χρήστη των εργασιών που εκκρεμούν και του έχουν ανατεθεί.
 - Ενεργοποίηση ειδοποιήσεων για νέες εργασίες.
 - Παροχή της εικόνας και σε κινητές συσκευές.

A.3.3.5.3 Λοιπά χαρακτηριστικά και δυνατότητες

Το προτεινόμενο σύστημα θα πρέπει να προσφέρει τις παρακάτω δυνατότητες:

- Σχεδιασμένο και αναπτυγμένο βάσει των αρχών ασφάλειας και ιδιωτικότητας από τον σχεδιασμό και εξ ορισμού (security & privacy by design and by default)
- Περιβάλλον απόλυτα φιλικό στον χρήστη, εύκολο στην κατανόηση και αποδοτικό στη λειτουργία του.
- Δυνατότητα ελευθερίας στον χρήστη να καθορίσει το UI που θα εργαστεί, επιλέγοντας σε ποια γλώσσα θέλει να δουλέψει, ποιους τίτλους θέλει να χρησιμοποιήσει για τα πεδία, ποια πεδία θα είναι υποχρεωτικά και ποια θα είναι ορατά.
- Σύστημα ασφάλειας που διασφαλίζει την προστασία και την ακεραιότητα των δεδομένων, μέσω πολλαπλών επιπέδων πρόσβασης.
- Ύπαρξη μηχανισμών audit trail και εκτεταμένου logging, συμβατού με διεθνή πρότυπα, με στόχο την απόλυτη ιχνηλασιμότητα των κρίσιμων ενεργειών.
- Αποθήκευση passwords σε κρυπτογραφημένη μορφή.
- Ασφάλεια των μεταδιδόμενων πληροφοριών μέσω μηχανισμού κρυπτογράφησης.

- Δομή workflow που βοηθά στην καθοδήγηση των χρηστών, ώστε να ακολουθηθεί συγκεκριμένη διαδικασία στη σειρά συμπλήρωσης πεδίων και μόνον εφόσον τους έχει ανατεθεί ο κατάλληλος ρόλος.
- Ανάθεση και παρακολούθηση εργασιών από χρήστες του λογισμικού με τη λήψη αυτοματοποιημένων ειδοποιήσεων.
- Πίνακας Ελέγχου (dashboard) ώστε να μπορούν οι χρήστες να επεξεργαστούν τα αποτελέσματα των επιμέρους ενεργειών, να παρακολουθήσουν την υφιστάμενη κατάσταση και να λάβουν αποφάσεις με τη χρήση τυποποιημένων αναφορών, γραφημάτων και εργαλείων παρουσίασης για να επικοινωνηθεί η πορεία συμμόρφωσης.
- Λίστα Εργασιών (task list), ώστε να μπορούν οι χρήστες να παρακολουθούν τις ανατιθέμενες σ' αυτούς εργασίες και να παρακολουθούν το status αυτών.
- KPIs & Reports: δυνατότητα με χρήση πολλαπλών φίλτρων να καθοριστούν, από εξουσιοδοτημένους χρήστες, και να εξαχθούν σε δημοφιλή μορφότυπο, δείκτες μέτρησης απόδοσης (KPIs) και αναλυτικές αναφορές. Οι τρόποι εμφάνισης των αποτελεσμάτων ενδεικτικά είναι:
 - Ραβδόγραμμα.
 - Γραμμικό διάγραμμα.
 - Διάγραμμα πίτας.
 - Πίνακας Τιμών.
 - Αριθμητικά αποτελέσματα (π.χ. μέσος όρος, ελάχιστη/ μέγιστη τιμή, άθροισμα, ποσοστά, πλήθος απαντήσεων)

A.3.3.5.4 Υπηρεσίες εγκατάστασης

Για την εγκατάσταση του συστήματος/πλατφόρμας, ο Οργανισμός θα διαθέσει τις κατάλληλες υποδομές (hardware, system software & RDBMS). Ο ανάδοχος καλείται να παρέχει αποκλειστικά τις υπηρεσίες μελέτης, σχεδιασμού, ανάπτυξης, εγκατάστασης & θέσης σε λειτουργία του συστήματος.

Η εγκατάσταση θα γίνει από εξειδικευμένο προσωπικό του Αναδόχου ή των συνεργατών του σύμφωνα με την μεθοδολογία εγκατάστασης του Αναδόχου. Για την εγκατάσταση θα ληφθούν υπόψη και όλες οι διαθέσιμες πληροφορίες ή υλικό που θα απαιτηθεί για την ολοκλήρωση των εργασιών, συμπεριλαμβανομένου στοιχείων που αναφέρονται στην υφιστάμενη πληροφοριακή / δικτυακή υποδομή του ΕΟΠΥΥ, τα οποία θα παρέχει ο ΕΟΠΥΥ στον Ανάδοχο.

Μετά την ολοκλήρωση της εγκατάστασης ο εξοπλισμός θα τεθεί σε λειτουργία, θα ελεγχθεί από το προσωπικό του Αναδόχου και θα ξεκινήσει η παραγωγική λειτουργία αυτού.

Κατά την εγκατάσταση του συστήματος θα πρέπει να ληφθεί μέριμνα ώστε να πληρούνται οι ακόλουθες γενικές αρχές :

- Αδιάλειπτη (24 ώρες X 7 ημέρες την εβδομάδα) παροχή υπηρεσιών στον τελικό χρήστη
- Ακρίβεια και συνέπεια παρεχόμενων υπηρεσιών
- Εξασφάλιση πλήρους λειτουργικότητας μέσω του εσωτερικού δικτύου (intranet) και του Διαδικτύου (Internet) όπου αυτό απαιτείται
- Διασφάλιση της πληρότητας, ακεραιότητας, εμπιστευτικότητας και ασφάλειας δεδομένων και εφαρμογών
- Αξιοποίηση της τεχνολογίας server consolidation και virtualization και πιο συγκεκριμένα λειτουργία των συστημάτων που θα αναπτυχθούν σε περιβάλλον εικονικών μηχανών (virtual machines)

Ο Ανάδοχος στην προσφορά του θα πρέπει να καταγράψει και να τεκμηριώσει τις απαιτήσεις του σε υπολογιστική υποδομή.

Συγκεκριμένα θα πρέπει να αποτυπώσει στην Τεχνική του Προσφορά τις απαιτήσεις

- των χαρακτηριστικών των VMs ως προς τη μνήμη και ως προς το πλήθος των Cores
- τον αποθηκευτικό χώρο για το λογισμικό και την βάση του.

A.3.3.5.5 Υπηρεσίες εκπαίδευσης

Για το προτεινόμενο σύστημα, ο Ανάδοχος θα πρέπει να προσφέρει και τις σχετικές υπηρεσίες εκπαίδευσης, όπως αναλύονται παρακάτω:

- η ολοκληρωμένη μεταφορά τεχνογνωσίας προς τους Διαχειριστές, οι οποίοι θα αναλάβουν μετά το πέρας του έργου την διαχείριση, υποστήριξη και περαιτέρω εξέλιξη του Λογισμικού Παρακολούθησης Συμμόρφωσης DPR
- η ανάπτυξη των κατάλληλων δεξιοτήτων στους χρήστες του Λογισμικού Παρακολούθησης Συμμόρφωσης GDPR, ώστε να υποστηριχθεί η διαδικασία της πλήρους ένταξης σε παραγωγική λειτουργία

Οι ελάχιστες προδιαγραφές για τις υπηρεσίες εκπαίδευσης παρουσιάζονται στον παρακάτω πίνακα:

Εκπαίδευση Διαχειριστών <i>1 ομάδα των 5 ατόμων</i> <i>16 ώρες</i>	<ul style="list-style-type: none">• Διαχείριση χρηστών και δικαιωμάτων• Διαχείριση backup• Έλεγχος συστήματος• Αντιμετώπιση προβλημάτων• Επανεκκίνηση συστήματος• Αρχιτεκτονική συστήματος• Βασικές λειτουργίες συστήματος GDPR
Εκπαίδευση Χρηστών <i>2 ομάδες των 5 ατόμων</i> <i>16 ώρες ανά ομάδα</i>	<ul style="list-style-type: none">• Αρχιτεκτονική συστήματος• Βασικές λειτουργίες συστήματος GDPR• Δικαιώματα πρόσβασης

Λόγω του μεγέθους και της διασποράς του Οργανισμού, ο Ανάδοχος πρέπει να παρέχει τις υπηρεσίες εκπαίδευσης στον νέο Κανονισμό. Βασικά στοιχεία αυτής είναι:

- Η κατανόηση των νέων απαιτήσεων σχετικά με την επεξεργασία των προσωπικών δεδομένων.
- Θα απευθύνεται σε στελέχη κάθε γνωστικού υποβάθρου, που θα κληθούν να εφαρμόσουν στην πράξη τις αλλαγές που επιφέρει ο Κανονισμός GDPR, καθώς και το σύνολο του προσωπικού του Οργανισμού.
- Θεματολογία : θα αναλύει τις απαιτήσεις του Γενικού Κανονισμού για τα προσωπικά δεδομένα GDPR και θα παρέχει πρακτικές λύσεις, συμβουλές και απαντήσεις σχετικά με την εφαρμογή του και την ευθυγράμμιση των πρακτικών επεξεργασίας δεδομένων προσωπικού χαρακτήρα. ΘΑ παρουσιάζει όλες τις πλευρές του νομικού πλαισίου (επιχειρησιακή, νομική, τεχνολογική, διεργασιακή, ασφάλεια πληροφοριών) με τρόπο απλό και κατανοητό, εστιάζοντας στα πλέον κρίσιμα σημεία.

A.3.4 Θεματική Περιοχή 4: Ενέργειες διάχυσης και ενημέρωσης

A.3.4.1 Παραγωγή οπτικοακουστικού υλικού

Στόχος της ενέργειας είναι η παραγωγή βασικού περιεχομένου μηνύματος για την καμπάνια ευαισθητοποίησης του Ε.Ο.Π.Π.Υ.. Το περιεχόμενο και τα επιμέρους τεχνικά χαρακτηριστικά του video που θα παραχθούν θα πρέπει να πληρούν κατ' ελάχιστον τις εξής προδιαγραφές:

Σκηνοθετική σύλληψη, επιμέλεια τελειοποίηση σεναρίου (storyboard), γυρίσματα ανάλογα με τις ανάγκες των σεναρίων, επιμέλεια τίτλων, πληροφοριακού & εικαστικού υλικού, επιμέλεια μουσικής επένδυσης, επίβλεψη παραγωγής, γενικά έξοδα, δικαιώματα, μοντέλα, post production, μοντάζ, τελική κόπια παραγωγή και δημιουργία video spot σε μορφή HDTV (1280x720), format:16:9, audio: stereo.

A.3.4.2 Καταχώρηση δημοσιεύσεων σε Μέσα Μαζικής Επικοινωνίας (ΜΜΕ)

Στο πλαίσιο της Δράσης αυτής, προβλέπεται ο σχεδιασμός Αναλυτικού Προγράμματος Δημοσιότητας (Media Plan), κάνοντας συνδυαστική χρήση αποτελεσματικών Μέσων για την προβολή της Πράξης. Το Media Plan θα είναι χρονικά καταναμημένο με ποσοστιαία κατανομή των ενεργειών και θα επιτυγχάνει το καλύτερο δυνατό media mix διατηρώντας το κόστος σε επιθυμητά επίπεδα, διαθέτοντας τεκμηρίωση της επιλογής των μέσων ή του τύπου (ποιοτικά και ποσοτικά κριτήρια) και της αποτελεσματικότητάς τους. Το Πλάνο των Έντυπων Μέσων στοχεύει σε επιλεγμένες αγορές-στόχους και θα περιγράφει τον τρόπο επιλογής και προσέγγισης των ομάδων-στόχου με τεκμηρίωση της επιλογής του χρόνου και της διάρκειας προβολής. Στη συνέχεια θα υλοποιηθεί το εγκεκριμένο Media Plan μέσω καταχωρήσεων σε Τύπο, (πανελλαδικής κυκλοφορίας ή/και περιφερειακών έντυπα ή/και κλαδικών εντύπων).

Επιπλέον, προβλέπεται η υλοποίηση του εγκεκριμένου Media Plan μέσω καταχωρήσεων σε Τύπο, (πανελλαδικής κυκλοφορίας ή/και περιφερειακών έντυπα ή/και κλαδικών εντύπων)

A.3.4.3 Διενέργεια ψηφιακών ενεργειών προώθησης (banners, newsletters, SMS)

Στόχος είναι η ανάπτυξη κατάλληλου περιεχομένου για χρήση στο διαδίκτυο (ιστοσελίδες, Google και μέσα κοινωνικής δικτύωσης). Με τον όρο κατάλληλο περιεχόμενο εννοούνται κείμενα για την ενημέρωση των ιστοσελίδων και του Google συνοδευόμενα και από οπτικοακουστικό υλικό (εικόνες, infographics, videos) και web

banners σε τουλάχιστον 2 διαστάσεις 300X250 & 728X90 (gif αρχεία), ανάλογα με τις ανάγκες επικοινωνίας.

Επιπλέον προβλέπεται η δημιουργία & αποστολή μηνιαίου newsletter σε στοχευμένες λίστες δυνητικών δικαιούχων & δικαιούχων σε θέματα αρμοδιότητας ΕΟΠΠΥ καθώς επίσης και η δημιουργία & αποστολή 3μηνιαίου newsletter σε στοχευμένες λίστες πολλαπλασιαστών πληροφόρησης, ΜΜΕ κοκ με θέματα για την πορεία εξέλιξης της Πράξης.

A.3.4.4 Διενέργεια στοχευμένων και δομημένων ενεργειών προώθησης σε επίπεδο μέσων κοινωνικής δικτύωσης

Σκοπός της συγκεκριμένης Δράσης είναι η προβολή της Πράξης, της πορείας της και των αποτελεσμάτων της στα πλέον διαδεδομένα Μέσα Κοινωνικής Δικτύωσης της ψηφιακής εποχής και συγκεκριμένα για τα Facebook, Twitter, YouTube και Instagram. Για την παρουσία και την ενεργή δραστηριοποίηση στα Μέσα Κοινωνικής Δικτύωσης απαιτείται, αρχικά, η εκπόνηση ενός ολοκληρωμένου Στρατηγικού Σχεδίου Επικοινωνίας και Προωθητικών Ενεργειών, το οποίο θα περιλαμβάνει τουλάχιστον τα κάτωθι:

- Στρατηγική Επικοινωνίας, στόχοι επικοινωνίας και κοινά στόχος για κάθε ένα Μέσο
- Στρατηγική Περιεχομένου για κάθε ένα Μέσο & Προτεινόμενο πλάνο προωθητικών ενεργειών (διαφημιστικές καμπάνιες), που θα συμπληρώνουν το περιεχόμενο και θα ενισχύουν την αποτελεσματικότητα της προβολής

Στη συνέχεια, βάσει του εγκεκριμένου Στρατηγικού Σχεδίου, θα λάβουν χώρα η δημιουργία /ενεργοποίηση /ενημέρωση των αντίστοιχων λογαριασμών στα παραπάνω Μέσα Κοινωνικής Δικτύωσης και η καθημερινή διαχείρισή τους σε επίπεδο δημιουργίας και ανάρτησης πρωτότυπου και χρήσιμου περιεχομένου, δημιουργίας και υλοποίησης διαφημιστικών καμπανιών, παρακολούθησης και διαχείρισης σχολίων – απαντήσεων, παρακολούθησης στατιστικών στοιχείων και βελτιστοποίησης περιεχομένου/καμπάνιας

A.3.5 Θεματική Περιοχή 5: Προμήθεια εξοπλισμού και έτοιμου λογισμικού & Υπηρεσίες Ασφάλειας

Η εν λόγω δράση αφορά στα ακόλουθα :

1. προμήθεια, εγκατάσταση και θέση σε λειτουργία ενός πληροφοριακού συστήματος ασφάλειας και διαχείρισης συμβάντων - Security information and event management (SIEM). Σε αυτό το πλαίσιο θα παρασχεθούν και οι συναφείς υπηρεσίες σχεδιασμού της κατάλληλης λύσης καθώς και υπηρεσίες Security Operations Center (SOC).

Επιπλέον, ο Οργανισμός, λαμβάνοντας υπόψη τα ευρήματα της Θεματικής Περιοχής 3 και πιο συγκεκριμένα της δράσης «**Μελέτη Κυβερνοασφάλειας & Επιχειρησιακής Συνέχειας**», ο Οργανισμός θα προβεί σε όλες τις προβλεπόμενες ενέργειες προμήθειας, θέσης σε λειτουργία και παρακολούθησης των απαραίτητων υποδομών εξοπλισμού και λογισμικού, τα οποία θα του επιτρέψουν να διασφαλίσει υψηλότερο επίπεδο ασφάλειας απέναντι σε κάθε είδους κακόβουλη ενέργεια ή «ψηφιακού» κινδύνου.

2. προμήθεια, εγκατάσταση και θέση σε λειτουργία εξοπλισμού και λογισμικού data center
3. προμήθεια, εγκατάσταση και θέση σε λειτουργία εξοπλισμού Τηλεφωνικού Κέντρου συμπεριλαμβανομένου και συστήματος καταγραφών και επεξεργασίας/ ταξινόμησης κλήσεων

A.3.5.1 Εξοπλισμός, λογισμικό ασφάλειας & Υπηρεσίες Ασφάλειας

A.3.5.1.1 Εξοπλισμός & Λογισμικό

Το ζητούμενο πληροφοριακό σύστημα ασφάλειας και διαχείρισης συμβάντων, θα αποτελείται από τα παρακάτω υποσυστήματα:

- Υποσύστημα Διαχείρισης Περιστατικών Ασφαλείας (SIEM)
- Υποσύστημα Διαχείρισης Προνομιούχων Κωδικών Πρόσβασης (PAM)
- Υποσύστημα Προστασίας από διαρροή Δεδομένων
- Υποσύστημα Διαχείρισης Ενημερώσεων Λογισμικού (Patch Management)
- Υποσύστημα Τοίχους Προστασίας Εφαρμογών (WAF)

τα οποία αναλύονται παρακάτω.

Για την λειτουργία των ανωτέρω, ο Ανάδοχος θα πρέπει να προμηθεύσει, εγκαταστήσει και θέσει σε λειτουργία των απαραίτητο εξοπλισμό και λογισμικό

συστημάτων.

Υποσύστημα Διαχείρισης Περιστατικών Ασφαλείας (SIEM)

Για την συλλογή των γεγονότων (logs) που δημιουργούνται από τα πληροφοριακά συστήματα του Οργανισμού και για την έγκαιρη ενημέρωση και ταχεία αντιμετώπιση πιθανών θεμάτων ασφαλείας που δύνανται να προκύψουν κατά την λειτουργία τους, ζητείται η προμήθεια και υλοποίηση μιας ολοκληρωμένης λύσης Διαχείρισης Περιστατικών Ασφάλειας (Security Information & Event Management System - SIEM).

Η συγκεκριμένη λύση θα πρέπει να βασίζεται στην υλοποίηση συστήματος το οποίο παρέχει την δυνατότητα συλλογής και επεξεργασίας (π.χ. Correlation.) σε πραγματικό χρόνο των καταγεγραμμένων περιστατικών ασφαλείας ή άλλων σχετικών με την ασφάλεια γεγονότων από όλα τα κρίσιμα συστήματα, servers και εφαρμογές του δικτύου, καθώς και από όλους τους ενεργούς μηχανισμούς ασφαλείας (π.χ. Firewalls, IDS/ IPS κ.α.) της υποδομής, ενημερώνοντας έγκαιρα (alert) τους διαχειριστές του συστήματος σε περιπτώσεις σημαντικών απειλών και βοηθώντας σημαντικά στην άμεση αντιμετώπισή τους με την χρήση μηχανισμών τεχνητής νοημοσύνης.

Η υλοποίηση του υποσυστήματος Διαχείρισης Περιστατικών Ασφάλειας στην πληροφορική υποδομή του Οργανισμού θα πρέπει να ακολουθεί τις ακόλουθες βασικές αρχές:

- Συλλογή περιστατικών ασφαλείας ή σχετικών με την ασφάλεια από το σύνολο της πληροφορικής υποδομής και το νέφος, όπως: τα λειτουργικά συστήματα (Windows, Unix, Linux, κ.λπ.), τους μηχανισμούς και τα συστήματα ασφαλείας, τις βάσεις δεδομένων, τις εφαρμογές νέφους, κλπ.
- Αυτοματοποιημένη Συλλογή και Ασφαλής Αποθήκευση των δεδομένων καταγραφής (logs) από τα διάφορα συστήματα και εφαρμογές του εσωτερικού δικτύου σε κεντρικό σημείο της υποδομής. Η προτεινόμενη λύση ασφαλείας θα πρέπει να αποθηκεύει τα δεδομένα καταγραφής από ολόκληρη την πληροφορική υποδομή του οργανισμού σε συμπιεσμένη μορφή για περαιτέρω ανάλυση και επεξεργασία.

Πιο συγκεκριμένα το εν λόγω υποσύστημα θα πρέπει να παρέχει τις ακόλουθες λειτουργίες και χαρακτηριστικά:

- συλλογή δεδομένων καταγραφής από οποιαδήποτε πηγή δεδομένων καταγραφής (σύστημα ή εφαρμογή) στο δίκτυο
- ασφαλής συλλογή και αποθήκευση των δεδομένων καταγραφής στο σύστημα η οποία περιλαμβάνει:

- έλεγχο ακεραιότητας αποθηκευμένων δεδομένων
- έλεγχος πρόσβασης στα αποθηκευμένα δεδομένα
- αυτοματοποιημένες πολιτικές διατήρησης των δεδομένων στο σύστημα (log retention policies)
- εξελιγμένη αναζήτηση ανάμεσα στα αποθηκευμένα δεδομένα και παραγωγή σχετικών αναφορών
- δυνατότητες συμπίεσης δεδομένων
- εύχρηστο περιβάλλον διαχείρισης
- Συσχετισμό (correlation) των περιστατικών τα οποία έχουν συλλεχθεί από τις διάφορες πηγές, με σκοπό την ελαχιστοποίηση των λάθος συναγερμών (false alarms) και την ανάδειξη των πραγματικά κρίσιμων περιστατικών ασφάλειας.
- Η λειτουργία του μηχανισμού συσχέτισης θα πρέπει να βασίζεται σε μια σειρά προκαθορισμένων πολιτικών και κανόνων συσχέτισης οι οποίοι θα εφαρμόζονται σε πραγματικό χρόνο σε όλα τα περιστατικά τα οποία συλλέγονται από τους διάφορους πληροφοριακούς πόρους του δικτύου. Σκοπός του μηχανισμού θα είναι η ανάδειξη των πραγματικών απειλών και η υποβάθμιση των μη σχετικών με την ασφάλεια ή χαμηλής επικινδυνότητας περιστατικών.
- Αρχιτεκτονική η οποία θα παρέχει ενσωμάτωση επιπρόσθετων πληροφοριακών πόρων (συστημάτων, εφαρμογών) και περαιτέρω επέκτασης της υποδομής Διαχείρισης Περιστατικών Ασφάλειας στο μέλλον.
- Ανάλυση της συμπεριφοράς των χρηστών με χρήση μηχανισμών μηχανικής εκμάθησης.
- Δημιουργία αυτοματοποιημένων ροών εργασίας και playbooks.

Σε κάθε περίπτωση ο Ανάδοχος θα πρέπει στην προσφορά του να υποβάλλει την προτεινόμενη αρχιτεκτονική ανάλογα με το προσφερόμενο σύστημα.

Υποσύστημα Διαχείρισης Προνομιούχων Κωδικών Πρόσβασης (PAM)

Για την αποτελεσματική κάλυψη των προβλημάτων ασφάλειας που αφορούν τους κωδικούς πρόσβασης του Οργανισμού ζητείται η προμήθεια και υλοποίηση μιας ολοκληρωμένης λύσης διαχείρισης προνομιούχων κωδικών πρόσβασης.

Η εν λόγω λύση θα πρέπει να εξασφαλίζει την ασφαλή αποθήκευση, διάθεση και χρήση των κωδικών πρόσβασης από τους εξουσιοδοτημένους διαχειριστές της υποδομής ή

ακόμα και από τρίτους π.χ. παρόχους υπηρεσιών, εξωτερικούς συνεργάτες κτλ. έτσι ώστε η προνομιούχος πρόσβαση στην πληροφορική υποδομή του Οργανισμού να ελέγχεται επαρκώς. Η λύση θα πρέπει να καλύπτει 10 διαχειριστές του Οργανισμού και 10 διαχειριστές από τρίτες εταιρίες (εξωτερικοί συνεργάτες).

Πιο συγκεκριμένα το υποσύστημα το οποίο θα υλοποιηθεί για τον σκοπό αυτό θα πρέπει καλύπτει τουλάχιστον τις ακόλουθες απαιτήσεις ασφαλείας:

- Κεντρική διαχείριση των προνομιούχων κωδικών πρόσβασης σε όλο το εύρος της πληροφορικής υποδομής του οργανισμού συμπεριλαμβανομένων των ακόλουθων:
 - Windows Local Administrator passwords
 - Windows Domain (Active Directory) Administrator passwords
 - Windows Service Accounts & Scheduled Tasks passwords
 - Linux Admin Passwords
 - Database Server Admin Passwords
 - Security devices/ systems Admin passwords
 - Network devices (routers, switches) Admin passwords
 - Application - to - Application/ DB passwords (μελλοντική απαίτηση)
 - Hardcoded passwords in application code, scripts κτλ.
- Επιβολή ενιαίας αυστηρής πολιτικής ασφαλείας για τους υπό διαχείριση προνομιούχους κωδικούς πρόσβασης στην ευρύτερη υποδομή καθορίζοντας παραμέτρους όπως:
 - Ελάχιστο μήκος κωδικού
 - Πολυπλοκότητα
 - Συχνότητα αλλαγής κ.α.
- Κεντρική διαχείριση και ασφαλής αποθήκευση των κρίσιμων κωδικών διαχείρισης σε ειδικά προστατευόμενο σύστημα, αντί για την αποθήκευση στους σταθμούς εργασίας των διαχειριστών.
- Ελεγχόμενη παροχή των κωδικών πρόσβασης στους διαχειριστές της υποδομής βάσει του ρόλου/ αρμοδιότητας τους.

- Πλήρη καταγραφή της διαδικασίας παροχής ενός κωδικού διαχείρισης όπως π.χ. ημερομηνία/ ώρα λήψης του κωδικού, στοιχεία του χρήστη στον οποίο παραχωρήθηκε.
- Αυτοματοποιημένη αλλαγή των κωδικών διαχείρισης στα επιλεγμένα συστήματα της υποδομής ανά τακτά χρονικά διαστήματα ή έπειτα από κάθε χρήση.

Η λύση αυτή θα πρέπει να προωθεί τα συμβάντα ασφαλείας στην προσφερόμενη λύση SIEM για την ανάλυση και παρακολούθηση πιθανών επιθέσεων και συμβάντων ασφάλειας.

Υποσύστημα Προστασίας από διαρροή Δεδομένων

Η προστασία από τις κακόβουλες και τυχαίες διαρροές των δεδομένων είναι μια από τις κορυφαίες προκλήσεις σε θέματα ασφάλειας του Οργανισμού.

Για την παρεμπόδιση της απώλειας των δεδομένων από εξωτερικούς ή εσωτερικούς παράγοντες που μπορεί να είναι τυχαίοι ή κακόβουλοι απαιτείται η προμήθεια και εγκατάσταση μια λύσης αποτροπής διαρροής Δεδομένων (DLP - Data Loss Prevention).

Το προτεινόμενο υποσύστημα πρέπει να έχει την δυνατότητα να ανακαλύπτει τα δεδομένα που βρίσκονται στα υπολογιστικά συστήματα ενός δικτύου, να καταγράφει πως αυτά χρησιμοποιούνται και διακινούνται καθώς και να επιβάλει επιθυμητούς περιορισμούς στην διακίνηση αυτών των δεδομένων.

Ανακάλυψη Δεδομένων

Το υποσύστημα DLP πρέπει να παρέχει πληροφορίες για το περιεχόμενο των δεδομένων και την διακίνηση τους, επιτρέποντας στους διαχειριστές ασφαλείας του Οργανισμού να έχουν πλήρη εποπτεία για το ποιος μπορεί να διακινήσει, ποιες πληροφορίες, από ποιο σημείο, και με ποιον τρόπο.

Το υποσύστημα DLP πρέπει να έχει δυνατότητα να ανακαλύπτει τα δεδομένα που αποθηκεύονται σε διάφορους τύπους πληροφοριακών συστημάτων ενός δικτύου (discovery), όπως σε File servers ή κεντρικά storage καθώς και πάνω σε σταθμούς εργασίας (end points).

Το υποσύστημα DLP πρέπει να παρέχει την απαιτούμενη διαφάνεια στην διακίνηση των πληροφοριών σε ένα δίκτυο, και να δίνει την δυνατότητα καθορισμού των σωστών πολιτικών για την προστασία εμπιστευτικών πληροφοριών.

Οι διαχειριστές του υποσυστήματος πρέπει να έχουν δυνατότητα να καθορίσουν ποιες

αναζητήσεις μπορούν να γίνουν σε εργάσιμες ώρες, και ποιες λόγω όγκου και επιβάρυνσης του δικτύου, πρέπει να γίνονται σε προγραμματισμένες μη εργάσιμες ώρες

Κατά την υλοποίηση θα πρέπει να οριστούν οι περιοχές του δικτύου καθώς και οι hosts που θα εκτελείται το Discovery. Κάποιες εργασίες (discovery) θα μπορούν να γίνουν σε εργάσιμες ώρες, ενώ κάποιες άλλες σε προγραμματισμένες μη εργάσιμες ώρες.

Το υποσύστημα DLP που θα εγκατασταθεί θα πρέπει να είναι ανοικτής αρχιτεκτονικής ώστε να υποστηρίζει διάφορα είδη συσκευών, όπως servers, δίκτυακό εξοπλισμό, cloud κ.λπ., και να εξασφαλίζεται η διαλειτουργικότητα του με τα υφιστάμενα πληροφοριακά συστήματα του οργανισμού.

Επίσης το υποσύστημα DLP που θα εγκατασταθεί θα πρέπει να έχει δυνατότητα να διαχειρίζεται μεγάλο όγκο δεδομένων και να είναι επεκτάσιμο.

Καταγραφή της διακίνησης των δεδομένων.

Το υποσύστημα DLP θα πρέπει να παρέχει σε πραγματικό χρόνο καταγραφή της διακίνησης των δεδομένων των πληροφοριακών συστημάτων και πιο συγκεκριμένα αν μεταφέρονται σε ένα USB, ή αν στέλνονται με ηλεκτρονικό ταχυδρομείο, FTP, HTTP, ή αν τυπώνονται.

Η καταγραφή πρέπει να καλύπτει όλη την επικοινωνία από μέσα προς τα έξω, συμπεριλαμβανομένου και ενός ευρέως φάσματος πρωτοκόλλων όπως το ηλεκτρονικό ταχυδρομείο, η εκτύπωση δικτύων, το FTP, το HTTP και HTTPS, και το στιγμιαίο μήνυμα (IM).

Οι διαχειριστές του υποσυστήματος θα πρέπει να μπορούν να προσδιορίσουν ποια δεδομένα χρησιμοποιούνται, διαβιβάζονται και από ποιους, μέσω της κεντρικής κονσόλας διαχείρισης.

Μέσω του υποσυστήματος DLP οι υπεύθυνοι ασφάλειας θα πρέπει να μπορούν να παρακολουθήσουν την ροή της πληροφορίας από μέσα προς τα έξω, μέσω των πρωτοκόλλων SMTP, POP3, IM, HTTP, HTTPS, FTP, κλπ

Με βάση τις πολιτικές και την κατηγοριοποίηση των δεδομένων, το υποσύστημα θα πρέπει να δημιουργεί ανάλογα incidents τα οποία πρέπει να διαβαθμίζονται αυτόματα σε διάφορα επίπεδα διαβάθμισης (πχ low, high, serious).

Για την ολοκλήρωση της καταγραφής της διακίνησης των δεδομένων, το υποσύστημα πρέπει να υποστηρίζει την εγκατάσταση agents στους σταθμούς εργασίας και στα πληροφοριακά συστήματα μέσω των οποίων θα μπορούν να καταγραφούν κινήσεις

που δεν είναι συμβατές με την αποδεκτή διακίνησης δεδομένων, όπως για παράδειγμα copy paste σε εξωτερική μονάδα δίσκου ή USB stick, εκτυπώσεις αρχείων, λειτουργία print screen.

Προστασία Δεδομένων

Το υποσύστημα DLP θα πρέπει να έχει δυνατότητα να προστατεύσει τα δεδομένα, με συγκεκριμένες διαδικασίες και με προκαθορισμένες αυτοματοποιημένες πολιτικές βασισμένες πάνω στις πολιτικές ασφαλείας που ορίζει η εταιρεία.

Το υποσύστημα θα πρέπει να έχει την δυνατότητα να εκτελεί συγκεκριμένες ενέργειες όταν τα δεδομένα που διακινούνται παραβαίνουν την πολιτική ασφάλειας του Οργανισμού. Οι ενέργειες αυτές μπορεί να είναι μία προειδοποίηση (alert) ή και η αποτροπή της ενέργειας διακίνησης (block). Οι κανόνες που καθορίζουν το είδος της ενέργειας που θα εκτελέσει το σύστημα DLP θα πρέπει να είναι παραμετροποιήσιμοι ώστε να λαμβάνουν υπ όψιν την ταυτότητα του χρήστη που επιχειρεί την διακίνηση των δεδομένων, το είδος των δεδομένων, τον υπό διακίνηση δεδομένων, τον όγκο των υπό διακίνηση δεδομένων, την πηγή και τον αποδέκτη των δεδομένων, κλπ.

Υποσύστημα Διαχείρισης Ενημερώσεων Λογισμικού (Patch Management)

Για την συστηματική διαχείριση των αδυναμιών σε προϊόντα λογισμικού τρίτων κατασκευαστών τα οποία χρησιμοποιούνται στις υποδομές του Οργανισμού, απαιτείται η προμήθεια και υλοποίηση μιας λύση διαχείρισης των ενημερώσεων ασφαλείας λογισμικού (software security patches). Το πλήθος των προϊόντων λογισμικού, αλλά και η συχνότητα με την οποία δημοσιοποιούνται ενημερώσεις ασφαλείας (patches), δημιουργούν την ανάγκη εγκατάστασης και λειτουργίας εξειδικευμένου συστήματος το οποίο θα επιτρέψει στους διαχειριστές της υποδομής του Οργανισμού να απλοποιήσουν, να επιταχύνουν και να αυτοματοποιήσουν την διαδικασία ενημέρωσης του λογισμικού.

Το υποσύστημα πρέπει να καλύπτει πλήρως τα λειτουργικά συστήματα, το λογισμικό διαχείρισης εικονικών μηχανών (Virtual machines) και το λογισμικό Middleware που χρησιμοποιούνται από τον Οργανισμό. Επίσης πρέπει να καλύπτει και ευρέως χρησιμοποιούμενες εφαρμογές τρίτων κατασκευαστών (Adobe, Mozilla, Java, κλπ).

Το υποσύστημα πρέπει να έχει δυνατότητα να διαχειρίζεται ταυτόχρονα μεγάλο πλήθος ενημερώσεων ασφαλείας σε όλα τα υποστηριζόμενα προϊόντα λογισμικού και σε μεγάλο πλήθος πληροφοριακών συστημάτων, ανεξαρτήτως της φυσικής τοποθεσίας στην οποία είναι εγκατεστημένα τα συστήματα αυτά, και ανεξαρτήτως το είδος

διασύνδεσης μεταξύ των διαφόρων εγκαταστάσεων.

Το υποσύστημα πρέπει να δίνει την δυνατότητα στους διαχειριστές των συστημάτων του Οργανισμού να μειώσουν δραματικά το χρονικό διάστημα που απαιτείται για την αξιολόγηση, την δοκιμή και την εγκατάσταση των ενημερώσεων ασφαλείας, έτσι ώστε το πρόγραμμα περιοδικών ενημερώσεων λογισμικού να εκτελείται σε κύκλους η περίοδος των οποίων θα μειωθεί από μήνες σε μέρες.

Επιπρόσθετα το υποσύστημα πρέπει να υποστηρίζει την γρήγορη εγκατάσταση ενημερώσεων ασφαλείας για έκτακτες περιπτώσεις.

Το υποσύστημα πρέπει να κατηγοριοποιεί τις προς εγκατάσταση ενημερώσεις λογισμικού ανάλογα με την κρισιμότητά τους, και επίσης να παρέχει πληροφόρηση για τις εξαρτήσεις που ενδεχομένως να έχουν οι διάφορες ενημερώσεις λογισμικού (patches).

Το υποσύστημα πρέπει να παρέχει συγκεντρωτική εικόνα για το ιστορικό των ενημερώσεων και το επίπεδο ενημέρωσης (patch level) των εποπτευόμενων πληροφορικών συστημάτων, και να παρέχει αναφορές οι οποίες θα επιτρέπουν στον Οργανισμό να αξιολογεί τον εναπομένοντα κίνδυνο, καθώς και να επιδεικνύει την συμμόρφωση του σε κανονιστικές υποχρεώσεις.

Υποσύστημα Τοίχους Προστασίας Εφαρμογών (WAF)

Ο οργανισμός για να διασφαλίσει την ασφάλεια των εφαρμογών του χρειάζεται την εγκατάσταση ενός τοίχους προστασίας εφαρμογών (Web Application Firewall – WAF), το οποίο θα προστατεύει τις εφαρμογές και τα APIs από γνωστές και άγνωστες επιθέσεις που εκμεταλλεύονται αδυναμίες τους.

Η προσφερόμενη λύση θα πρέπει να κάνει χρήση της τεχνικής machine learning για να αμύνεται από αδυναμίες και απειλές μηδενικού χρόνου (zero-day). Η λύση θα πρέπει να προσφερθεί με εγκατάσταση στις υποδομές του οργανισμού (on-premise) σε αρχιτεκτονική υψηλής διαθεσιμότητας (HA).

Machine Learning

Η λύση θα πρέπει να εντοπίζει ανώμαλες συμπεριφορές που αποκλίνουν από τις αναμενόμενες των εφαρμογών που προστατεύονται έτσι ώστε να είναι σε θέση να αντιμετωπίζει επιθέσεις που βασίζονται σε αδυναμίες που δεν έχουν εμφανιστεί ξανά. Επιπρόσθετα θα πρέπει να καταλαβαίνει και να αντιμετωπίζει ψευδώς θετικές συμπεριφορές αυτόματα (false-positive) χωρίς την εμπλοκή των διαχειριστών.

Το machine learning θα πρέπει να ανανεώνεται συνεχώς, ανεξάρτητα από τις εφαρμογές που προστατεύει, χωρίς να απαιτείται η εμπλοκή των διαχειριστών κάθε φορά που ανανεώνεται ή αλλάζει η εφαρμογή που βρίσκεται υπό προστασία.

Ασφάλεια Εφαρμογών Διαδικτύου

Η προσφερόμενη λύση θα πρέπει να πραγματοποιεί συσχέτιση πολλαπλών ροών και γεγονότων ώστε να προστατεύει τις εφαρμογές διαδικτύου από τις γνωστές απειλές (OWASP Top 10 κτλ).

Προστασία API

Καθώς η χρήση APIs αυξάνεται τόσο περισσότερες επιθέσεις και αδυναμίες εμφανίζονται και χρήζουν προστασίας. Η λύση θα πρέπει να έχει έτοιμες (out-of-the-box) πολιτικές και αυτόματους μηχανισμούς για την προστασία των API (OpenAPI, XML, JSON κτλ). Ο μηχανισμός δεν θα πρέπει να χρήζει χειροκίνητης ρύθμισης κάθε φορά που αλλάζουν ή ανανεώνονται τα API.

Αντιμετώπιση BOT

Η λύση θα πρέπει να προστατεύει τις εφαρμογές του οργανισμού από bots, webs scrapers, crawlers, data harvesting, credential stuffing και άλλες αυτόματες επιθέσεις με χρήση machine learning και διάφορων πολιτικών. Θα πρέπει να είναι σε θέση να διαχωρίζει τα κακόβουλα bot από νόμιμες διεργασίες ή χρήστες.

Η προσφερόμενη λύση θα πρέπει να έχει διαλειτουργικότητα με όλα τα γνωστά vulnerability scanners και να παράγει κατάλληλες αναφορές.

A.3.5.1.2 Υπηρεσίες ασφάλειας συστημάτων

Ο Οργανισμός επιθυμεί τη συνεχή παρακολούθηση της υποδομής του σε σχέση με το επίπεδο ασφάλειας και την ενημέρωση για πιθανά συμβάντα ασφάλειας που σχετίζονται με αυτήν σε 24ωρη βάση μετά την αρχική εγκατάσταση του SIEM και μέχρι την Οριστική παραλαβή του έργου με μέγιστο χρόνο παροχής των υπηρεσιών τους 30 μήνες. Για το λόγο αυτό ο Ανάδοχος θα πρέπει να παρέχει υπηρεσία παρακολούθησης και διαχείρισης περιστατικών ασφαλείας μέσω της προσφερόμενης υποδομής SIEM και με την αξιοποίηση πρόσθετης υποδομής Security Operation Center (SOC) του Αναδόχου η οποία θα πρέπει να ολοκληρώνεται με την προσφερόμενη SIEM υποδομή.

Απαιτούμενες υπηρεσίες ασφάλειας

Ειδικότερα στο πλαίσιο των εν λόγω υπηρεσιών απαιτείται:

- Α) Παροχή ως υπηρεσία 1ου και 2ου επιπέδου υποστήριξη παρακολούθησης και διαχείρισης περιστατικών ασφάλειας από τον Ανάδοχο (με προσωπικό off-site και μέσω ολοκλήρωσης των συστημάτων του Αναδόχου με την προσφερόμενη λύση SIEM του οργανισμού) σε βάση 24 x 7
- Β) Η παροχή ως υπηρεσία 3ου επιπέδου υποστήριξη παρακολούθησης και διαχείρισης περιστατικών ασφάλειας, από τον Ανάδοχο, με προσωπικό και υποδομές ευθύνης του, σε βάση 24x7.

Ο Ανάδοχος θα πρέπει να συντάξει και παραδώσει στον ΕΟΠΥΥ ειδικό εγχειρίδιο λειτουργίας του SOC το οποίο θα περιγράφει μεταξύ άλλων την οργάνωση του SOC τις βασικές λειτουργικές διαδικασίες, τις κατευθυντήριες γραμμές, τους ρόλους και τις αρμοδιότητες του προσωπικού που το στελεχώνουν, και την κατανομή των εργασιών.

Ο Ανάδοχος θα πρέπει να περιγράψει τη μεθοδολογία διαβάθμισης των περιστατικών ασφάλειας και ενημέρωσης του ΕΟΠΥΥ ανάλογα με την κρισιμότητά τους. Στη συνέχεια, θα πρέπει να προβλεφθούν όλες οι απαραίτητες ενέργειες για τη διαδικασία απόκρισης και αντιμετώπισης των περιστατικών ασφαλείας, στοχεύοντας στην αδιάλειπτη λειτουργία των υποδομών.

A.3.5.1.3 Απαιτήσεις υποδομής SOC αναδόχου, διασύνδεσης και υπηρεσιών

Τα δεδομένα καταγραφής θα διατηρούνται στην υποδομή του Οργανισμού. Οποιαδήποτε επεξεργασία (εκτός ΕΟΠΥΥ) δεδομένων όπως malware, κ.λπ., και τα οποία θα αποστέλλονται στις υποδομές SOC του Αναδόχου από εξοπλισμό ή και στελέχη του ΕΟΠΥΥ στο πλαίσιο του παρόντος έργου και της παροχής των ως άνω υπηρεσιών, θα πρέπει να λαμβάνει χώρα σε μηχανογραφικές υποδομές του Αναδόχου οι οποίες θα βρίσκονται σε χώρους στην Ελλάδα.

Η διασύνδεση μεταξύ των συστημάτων του Security Operations Center (SOC) του Αναδόχου και της υποδομής Security Incident and Event Management (SIEM) του ΕΟΠΥΥ, θα υλοποιείται μέσω μηχανισμών ισχυρής κρυπτογράφησης και αυθεντικοποίησης (πχ leased lines, site-to-site ipsec vpn). Ο Ανάδοχος θα πρέπει να περιγράψει αναλυτικά τα δομικά χαρακτηριστικά της προτεινόμενης αρχιτεκτονικής διασύνδεσης και ολοκλήρωσης.

Ο ΕΟΠΥΥ θα πρέπει να ενημερώνεται για πιθανά περιστατικά ασφάλειας σε 24ωρη βάση μέσω email, ή τηλεφωνικής κλήσης ανάλογα με την κρισιμότητά τους. Επιπρόσθετα, θα πρέπει να μπορεί να παρακολουθεί τα εν λόγω περιστατικά μέσω Web Portal.

Ο Ανάδοχος οφείλει να εκπαιδεύσει τον ΕΟΠΥΥ στη χρήση του Web-Portal με

πρόγραμμα εκπαίδευσης που θα υποβάλλει στην προσφορά του. Ειδικότερα για περιστατικά ασφάλειας τα οποία χαρακτηρίζονται σαν ύψιστης κρισιμότητας και μπορεί να επιφέρουν ιδιαίτερα σημαντικές επιπτώσεις στις υποδομές του ΕΟΠΥΥ, απαιτείται τηλεφωνική ενημέρωση εντός 15 λεπτών από τη στιγμή εκδήλωσης του περιστατικού.

Σε κάθε περίπτωση κατά την ενημέρωση για ένα περιστατικό ασφάλειας θα πρέπει να περιγράφεται το περιστατικό και να παρέχονται συμβουλές για την αντιμετώπισή του.

Ο Ανάδοχος, πλην της ενημέρωσης για τυχόν περιστατικά ασφαλείας, οφείλει να παραδίδει κατάλληλη αναφορά σε μηνιαία βάση. Η αναφορά θα περιγράφει τα περιστατικά που έλαβαν χώρα, προτεινόμενες βελτιστοποιήσεις και ότι άλλο κρίνει χρήσιμο. Ο Υποψήφιος Ανάδοχος οφείλει να περιγράψει τις δυνατότητες επέμβασης σε περιστατικά.

A.3.5.2 Εξοπλισμός και λογισμικό data center ΕΟΠΥΥ

Στο πλαίσιο του έργου, ο Ανάδοχος θα προβεί στην προμήθεια, εγκατάσταση, ρύθμιση, παραμετροποίηση και θέση σε πλήρη παραγωγική λειτουργία του παρακάτω εξοπλισμού στο χώρο της κεντρικής υπολογιστικής υποδομής του ΕΟΠΥΥ (datacenter):

Κατηγορία Εξοπλισμού
Κεντρικοί Εξυπηρετητές
Βοηθητικοί Εξυπηρετητές
Εξωτερικό Υποσύστημα Αποθήκευσης
Firewalls

Οι τεχνικές προδιαγραφές του απαιτούμενου εξοπλισμού αναλύονται στους αντίστοιχους Πίνακες Συμμόρφωσης της παρούσας.

A.3.5.3 Εξοπλισμός και λογισμικό Τηλεφωνικού Κέντρου

Ο εξοπλισμός και το λογισμικό του τηλεφωνικού κέντρου περιγράφεται στην παράγραφο Α.3.2.4.2.

A.3.6 Θεματική Περιοχή 6: Μελέτες & Παραγωγική Λειτουργία

A.3.6.1 Μελέτες

Λόγω του μεγέθους του έργου σε όρους διαφορετικών συστημάτων που επιτελούν πολλαπλές επιχειρησιακές λειτουργίες, είναι απαραίτητο να παρασχεθούν υπηρεσίες που αφενός θα συντονίσουν τις εργασίες των διαφορετικών υποέργων, αφετέρου θα εξασφαλίσουν την απρόσκοπτη επιχειρησιακή λειτουργία του συνόλου των υποέργων του και τη βιωσιμότητα των αποτελεσμάτων τους.

Προς αυτήν την κατεύθυνση, θα παρασχεθούν υπηρεσίες ανάλυσης επιχειρησιακών διαδικασιών και προτεινόμενης αρχιτεκτονικής των υλοποιούμενων συστημάτων τόσο σε επίπεδο υποέργου όσο και σε σχέση με τα υφιστάμενα πληροφοριακά συστήματα και υποδομές του Οργανισμού. Οι υπηρεσίες αυτές θα αποτυπωθούν σε μια σειρά μελετών που θα προηγούνται της έναρξης υλοποίησης.

Επιπλέον, οι μελέτες θα αφορούν και στην οριστικοποίηση των τεχνικών προδιαγραφών των επιμέρους συστημάτων, του τρόπου κωδικοποίησης, εισαγωγής και ομογενοποίησης των δεδομένων αυτών, τα επίπεδα της διαβαθμισμένης πρόσβασης στη πληροφορία από πλευράς χρηστών και στην οριστικοποίηση των τεχνικών προδιαγραφών του μοντέλου διαχείρισης αυτών.

A.3.6.2 Παραγωγική Λειτουργία

Σκοπός των Υπηρεσιών αυτών είναι η υποστήριξη του φορέα κατά τη διάρκεια της (προ)παραγωγικής λειτουργίας του συστήματος, καθώς και η σταδιακή μεταφορά τεχνογνωσίας στο προσωπικό αυτού, προκειμένου να αποκτήσει όλη την απαραίτητη τεχνογνωσία για να υποστηρίξει εσωτερικά το σύστημα. Πρόκειται ουσιαστικά για τα στάδια της δοκιμαστικής λειτουργίας του κάθε υποσυστήματος, από ένα υποσύνολο των τελικών χρηστών, βάσει μιας σειράς από προκαθορισμένα, εκτεταμένα σενάρια ελέγχου που συμπεριλαμβάνονται στα User Acceptance Tests, τα οποία θα υποβάλει ο Ανάδοχος ως παραδοτέα στη μελέτη εφαρμογής καθώς και στο στάδιο ελέγχου και βελτιστοποίησης εφαρμογών κατά τη φάση υλοποίησης της λειτουργικότητας. Η επιτυχής διεξαγωγή των δοκιμών αποδοχής αποτελεί προϋπόθεση για την έναρξη της Πιλοτικής Λειτουργίας Η προετοιμασία για θέση σε παραγωγική λειτουργία του κάθε υποσυστήματος διέπεται από τις ακόλουθες αρχές:

-Η προετοιμασία για παραγωγική λειτουργία λαμβάνει χώρα με τη συμμετοχή μιας αντιπροσωπευτικής ομάδας Διαχειριστών και Επιτελικών χρηστών, οι οποίοι έχουν ολοκληρώσει την εκπαίδευσή τους.

-Τα σενάρια ελέγχου που περιλαμβάνονται στα User Acceptance Tests και θα υλοποιηθούν κατά την πιλοτική λειτουργίαφάση είναι κατάλληλα επιλεγμένα ώστε να καλύπτουν το σύνολο των επιχειρησιακών διαδικασιών που υποστηρίζονται από τοκάθε υπο σύστημα. Τα σενάρια ελέγχου, τα αποτελέσματα των User Acceptance Tests και τα σχετικά συμπεράσματα (lessons learned) θα συμπεριληφθούν στα πα- ραδοτέα της φάσης υλοποίησης της λειτουργικότητας και στα Εγχειρίδια Κατάρτισης Χρηστών.

Γ-ια τη προετοιμασία για παραγωγική λειτουργία χρησιμοποιείται το μεγαλύτερο μέρος των διαθέ- σιμων δεδομένων που θα ενταχτούν στην πιλοτική και δοκιμαστική περίοδο λειτουργίας του συ- στήματος, αφού διασφαλιστεί η καταλληλότητά τους.

Ο Ανάδοχος, στην έναρξη και κατά την περίοδο της προετοιμασίας για παραγωγική λειτουργία του κάθε υποσυστήματος, έχει τις παρακάτω υποχρεώσεις:

-να βρίσκεται σε συνεχή συνεργασία με τους υπεύθυνους της Αναθέτουσας Αρχής,

-να διαθέσει προσωπικό με τις κατάλληλες τεχνικές και επιχειρησιακές γνώσεις για την υποστή- ριξη της δοκιμαστικής πιλοτικής λειτουργίας και την εξασφάλιση της εύρυθμης λειτουργίας του συστήμα- τος,

-να ελέγχει την καλή λειτουργία του συστήματος (ενδεικτικά αναφέρονται):

- τις κωδικοποιήσεις που χρησιμοποιήθηκαν,
- τις ρυθμίσεις του Λογισμικού συστήματος, τις ρυθμίσεις της αποθήκης δεδομένων, της ροής δεδομένων και των βάσεων δεδο- μένων, τις ρυθμίσεις των εφαρμογών,
- την κυβερνοασφάλεια του συστήματος και των εφαρμογών
- τη διαλειτουργικότητα με τις ενσωματωμένες πηγές δεδομένων,
- τις ρυθμίσεις των υπολοίπων προσφερόμενων λογισμικών,
- τη φυσική και χρονική ανταπόκριση του συστήματος,
- τη χρήση υπολογιστικών πόρων στο δημόσιο υπολογιστικό νέφος, οποιαδήποτε άλλη παράμετρο επηρεάζει την ομαλή λειτουργία του συστήματος,
- τις τελικές ρυθμίσεις του συστήματος,

-να διορθώνει τυχόν λάθη του κάθε υποσυστήματος που προκύπτουν από τα παραπάνω (bugfixing),

-να πραγματοποιήσει όποιες ρυθμίσεις, παραμετροποιήσεις, προσαρμογές, τροποποιήσεις κρίνο- νται απαραίτητες για τη βελτίωση της απόδοσης του συστήματος (fine tuning),

-να επικαιροποιεί την τεκμηρίωση του συστήματος και να ενημερώνει τα αρχεία βοήθειας του συστήματος (online help),

Σε περίπτωση που, κατά την περίοδο προετοιμασίας για παραγωγική λειτουργία, εμφανιστούν προ- βλήματα ή διαπιστωθεί ότι δεν πληρούνται κάποιες από τις προδιαγραφόμενες απαιτήσεις, ο Ανάδο-χος οφείλει να προβαίνει άμεσα στις απαραίτητες βελτιωτικές παρεμβάσεις και αναπροσαρμογές, ώστε το σύστημα, μετά το πέρας της δοκιμαστικής/πilotικής λειτουργίας, να είναι έτοιμο για θέση σε Παραγω- γική Λειτουργία, σε όλο το φάσμα των δραστηριοτήτων που καλύπτονται από το σύστημα.

Βασικά κριτήρια της επιτυχούς ολοκλήρωσης της προετοιμασίας για παραγωγική λειτουργία του συστήματος είναι:

- να εντοπιστούν και να απαλειφτούν όλα τα τεχνικά λάθη του λογισμικού του συστήματος(debugging),
- να εντοπιστούν και να απαλειφτούν τα κρίσιμα λειτουργικά λάθη (critical functional errors) του συστήματος τα οποία επηρεάζουν άμεσα την επιχειρησιακή λειτουργία του Αναθέτοντος Φορέα.

A.3.7 Εγγύηση – Τεχνική υποστήριξη

Η **ελάχιστη ζητούμενη Περίοδος Εγγύησης** είναι **δύο (2)** έτη από την οριστική παραλαβή ανά αντικείμενο και εκκινεί σταδιακά ως εξής:

- του κεντρικού εξοπλισμού και του έτοιμου λογισμικού κεντρικών συστημάτων του έργου ξεκινούν μετά από την οριστική παραλαβή των παραδοτέων που αφορούν την προμήθεια και παράδοση εξοπλισμού και λογισμικού και του παραδοτέου που αφορά υπηρεσίες εγκατάστασης και θέσης σε λειτουργία και ολοκλήρωσης στο υφιστάμενο περιβάλλον
- του λογισμικού εφαρμογών ξεκινούν μετά την οριστική παραλαβή των παραδοτέων που αφορούν υπηρεσίες εγκατάστασης και θέσης σε λειτουργία και ολοκλήρωσης των εφαρμογών στο υφιστάμενο περιβάλλον.

Σημείωση: Είναι στην ευχέρεια των υποψηφίων αναδόχων να προσφέρουν περίοδο εγγύησης μεγαλύτερη της ελάχιστης ζητούμενης, όμως αυτή θα πρέπει να αφορά ακέραιο αριθμό ετών.

Οι υπηρεσίες εγγύησης θα προσφέρονται -επί ποινή απόρριψης- δωρεάν, και αφορούν:

- Υπηρεσίες γραφείου υποστήριξης χρηστών (help-desk). Το είδος των υπηρεσιών περιγράφεται στην A.3.2.4.3 και παρέχονται δωρεάν κατά την περίοδο εγγύησης των στοιχείων κεντρικού εξοπλισμού, έτοιμου λογισμικού και εφαρμογών.

- Συντήρηση κεντρικού εξοπλισμού (ως περιγράφεται στην Α.3.9, item 1) και παρέχεται δωρεάν κατά την περίοδο εγγύησης μετά την οριστική παραλαβή του κεντρικού εξοπλισμού του έργου
- Συντήρηση έτοιμου λογισμικού κεντρικών συστημάτων (ως περιγράφεται στην Α.3.9, item 2) και παρέχεται δωρεάν κατά την περίοδο εγγύησης μετά την οριστική παραλαβή του έτοιμου λογισμικού κεντρικών συστημάτων του έργου
- Συντήρηση εφαρμογών (ως περιγράφεται στην Α.3.9, item 3) και παρέχεται δωρεάν κατά την περίοδο εγγύησης μετά την οριστική παραλαβή.

A.3.8 Οριζόντιες προδιαγραφές υλοποίησης

Στις επιμέρους παραγράφους ανωτέρω, περιγράφονται οι οριζόντιες τεχνικές απαιτήσεις σχετικά με τις τεχνολογίες, αρχιτεκτονική, διαλειτουργικότητα, ασφάλεια, ευχρηστία και προσβασιμότητα του Πληροφοριακού Συστήματος του έργου.

A.3.9 Υπηρεσίες Τεχνικής Υποστήριξης

Στο πλαίσιο των υπηρεσιών αυτών παρέχονται τα κάτωθι:

1. Συντήρηση Κεντρικού Εξοπλισμού. Περιλαμβάνει:

- **Προληπτική συντήρηση κεντρικού εξοπλισμού.** Αφορά τη διενέργεια από εξουσιοδοτημένους τεχνικούς των απαραίτητων ρυθμίσεων και καθαρισμών του εξοπλισμού, καθώς και των κατάλληλων ελέγχων των ευαίσθητων εξαρτημάτων τους, ώστε να εξασφαλίζεται η λειτουργία τους χωρίς προβλήματα και με το μικρότερο δυνατό αριθμό βλαβών.

Η ανωτέρω *προληπτική συντήρηση* κατ' ελάχιστον περιλαμβάνει τις εξής εργασίες (κατ' ελάχιστον 1 φορά το χρόνο):

- Εκτέλεση διαγνωστικών προγραμμάτων για τον έλεγχο καλής λειτουργίας των μονάδων συστήματος (CPU, μνήμες-δίσκοι, μονάδες δικτύου και διασυνδεσιμότητα κ.λπ.).
- Καθαρισμός servers, οθονών, πληκτρολογίων, κ.λπ. με ειδικά προϊόντα καθαρισμού.
- Αντικατάσταση τυχόν φθαρμένων ανταλλακτικών, και υλικών που από τον κατασκευαστή ορίζεται ότι έχουν περιορισμένη διάρκεια με βάση τον προγραμματισμό περιοδικών αντικαταστάσεων που έχει θέσει/ορίσει ο κατασκευαστής.

- Έλεγχος και tuning λειτουργικού συστήματος και λοιπών υποστηρικτικών λογισμικών (π.χ. αναβάθμιση drivers, utilities software, βάση δεδομένων κ.λπ.).
- **Αποκατάσταση βλαβών κεντρικού εξοπλισμού.** Αφορά τις εργασίες (συμπεριλαμβανομένων των ανταλλακτικών) που απαιτείται να εκτελεστούν στον εξοπλισμό (hardware) προκειμένου να αποκατασταθούν οι προϋποθέσεις για την ομαλή λειτουργία του μετά την εμφάνιση σχετικού προβλήματος (βλάβης/δυσλειτουργίας). Η υπηρεσία αυτή περιλαμβάνει τις κάτωθι εργασίες (όπου απαιτείται):
 - Επανεγκατάσταση λογισμικών συστήματος (π.χ. operating system) και λοιπών υποστηρικτικών λογισμικών (π.χ. drivers, utilities software κ.λπ.) που δυσλειτουργούν και επαναφορά ρυθμίσεων και προσαρμογών.
 - Βελτιστοποίηση (Tuning) της απόδοσης του εξοπλισμού (μετά την αποκατάσταση της βλάβης) στο πριν τη δυσλειτουργία επίπεδο.
 - Αντικατάσταση προβληματικών συστατικών υλικών (εξαιρούνται ρητά τα αναλώσιμα, π.χ. ink cartridges). Υποχρέωση του Αναδόχου να έχει όλα τα απαραίτητα καινούργια ανταλλακτικά για την επισκευή και συντήρηση των συστημάτων, εξαιρουμένων των αναλωσίμων υλικών (π.χ. ink cartridges κ.λπ.).

Όπου δεν είναι εφικτή η πλήρης αποκατάσταση της βλάβης και η επαναφορά της εύρυθμης λειτουργίας, πραγματοποιείται αντικατάσταση εξοπλισμού.

2. Συντήρηση έτοιμου λογισμικού κεντρικών συστημάτων.

Περιλαμβάνει:

- **Παράδοση – εγκατάσταση διορθωτικών (patches/fixes) ή βελτιωτικών εκδόσεων** (updates ή minor releases που δεν απαιτούν νέα άδεια) λογισμικού, μετά από έγκριση από τους διαχειριστές των συστημάτων.
 - Εξασφάλιση ορθής λειτουργίας όλων των customizations, διεπαφών με άλλα συστήματα, κ.λπ., με τις νεότερες εκδόσεις.
 - Παράδοση αντιτύπων όλων των μεταβολών ή των επανεκδόσεων ή τροποποιήσεων των εγχειριδίων λογισμικού.
- **Αποκατάσταση ανωμαλιών έτοιμου λογισμικού κεντρικών συστημάτων.** Αφορά τις εργασίες που απαιτείται να εκτελεστούν στο system software προκειμένου να αποκατασταθούν οι προϋποθέσεις για την ομαλή λειτουργία του μετά την εμφάνιση σχετικού προβλήματος (βλάβης/δυσλειτουργίας) . Δεδομένου ότι το έτοιμο λογισμικό των κεντρικών συστημάτων κατασκευάζεται και υποστηρίζεται συνήθως από

τρίτους κατασκευαστές, σε περίπτωση κάποιας ανωμαλίας έτοιμου λογισμικού κεντρικών συστημάτων, ύστερα από την αρχική διερεύνηση και την προσπάθεια επίλυσης από το Ανάδοχο, σε περίπτωση μη επίλυσης του προβλήματος υποχρέωση του Αναδόχου είναι να αναφέρει το πρόβλημα στον κατασκευαστή και να συνεργαστεί με αυτόν στην κατεύθυνση εγκατάστασης διορθωτικού patch/fix ή την υλοποίηση οποιοσδήποτε άλλης ενέργειας για την παράκαμψη του προβλήματος (workaround).

- ο Αναβάθμιση του συστήματος σε νέες εκδόσεις του λειτουργικού συστήματος ή του συστήματος διαχείρισης βάσεων δεδομένων ή λοιπού έτοιμου λογισμικού στα οποία βασίζεται το σύστημα κατόπιν συμφωνίας των αρμόδιων οργάνων του Κυρίου του Έργου.

3. Συντήρηση εφαρμογών. Περιλαμβάνει:

- ο **Παράδοση** – εγκατάσταση τυχόν νέων διορθωτικών/βελτιωτικών εκδόσεων (patches/fixes, updates ή minor releases) των εφαρμογών, μετά από έγκριση από τους διαχειριστές των συστημάτων.

Σε περίπτωση που η εγκατάσταση νέας έκδοσης των έτοιμων πακέτων λογισμικού, μετά από έγκριση των αρμόδιων οργάνων του Κυρίου του έργου, συνεπάγεται την ανάγκη επεμβάσεων στις εφαρμογές, ο Ανάδοχος είναι υποχρεωμένος να πραγματοποιήσει τις επεμβάσεις κατόπιν συμφωνίας των αρμόδιων οργάνων του Κυρίου του έργου.

Προσαρμογές της εφαρμογής στις τρέχουσες εκδόσεις του συστήματος διαχείρισης της Βάσης Δεδομένων (RDBMS).

Προσαρμογές στις αλλαγές των εκδόσεων εργαλείων ανάπτυξης εφαρμογών και προβλημάτων συμβατότητας με τις τρέχουσες εκδόσεις των δημοφιλών προγραμμάτων περιήγησης (web browsers) ή τυχόν προσαρμογές στα προβλήματα που προκύπτουν από αναβαθμίσεις των εν λόγω περιηγητών, εκτός εάν αυτό δεν είναι αποδεδειγμένα, τεχνικά εφικτό (π.χ. κατασκευάστρια εταιρεία).

Παράδοση αντιτύπων όλων των μεταβολών ή των επανεκδόσεων ή τροποποιήσεων των εγχειριδίων εφαρμογών.

Ενημέρωση των αρμόδιων οργάνων του Κυρίου του Έργου και των χρηστών των εφαρμογών για τυχόν αλλαγές στη λειτουργικότητα του συστήματος.

- ο **Αποκατάσταση ανωμαλιών λειτουργίας των εφαρμογών** (bugs, performance issues, security issues κλπ). Κατόπιν ειδοποίησης από τον Φορέα Λειτουργίας, ο Ανάδοχος είναι υποχρεωμένος να επιλύει τα προβλήματα.

A.4 Μεθοδολογία Διοίκησης και Υλοποίησης του Έργου – Ομάδα Έργου

A.4.1 Μέθοδοι και Τεχνικές Υλοποίησης και Υποστήριξης

Ο υποψήφιος Ανάδοχος:

- Έχοντας διαμορφώσει μια σαφή και ολοκληρωμένη αντίληψη για το έργο,
- Λαμβάνοντας υπόψη την εμπειρία του και τις βέλτιστες διεθνείς πρακτικές που απορρέουν από την υλοποίηση παρόμοιων έργων και
- Αξιολογώντας και κάνοντας χρήση των εργαλείων και μεθοδολογιών που αυτός διαθέτει, υποχρεούται να παρουσιάσει στην Τεχνική Προσφορά του μια ολοκληρωμένη μεθοδολογική προσέγγιση που θα ακολουθήσει για την υλοποίηση του έργου. Η μεθοδολογία που θα προτείνει ο υποψήφιος Ανάδοχος θα πρέπει να βασίζεται σε διεθνώς αποδεκτές πρακτικές, μεθόδους και πρότυπα, τα οποία μπορούν να συμβάλλουν στην αποτελεσματική υλοποίηση & παρακολούθηση του έργου. Ο Ανάδοχος θα πρέπει να αναφέρει στην προσφορά του τη στρατηγική που προτίθεται να χρησιμοποιήσει στο έργο, την προσέγγιση που θα ακολουθήσει σε όλα τα στάδια του έργου (π.χ. τεχνικές, εργαλεία, συνεργασίες, κ.λπ.), τις διαδικασίες μεταφοράς τεχνογνωσίας, τον τρόπο συνεργασίας με το προσωπικό της Αναθέτουσας Αρχής, τις ενδεχόμενες επαφές και συνεργασίες που πρόκειται να κάνει με άλλους εξωτερικούς φορείς, τον τρόπο πρόσβασης σε σχετικές με το έργο σύγχρονες τεχνολογικές πηγές πληροφοριών και έργων, κ.λπ.

Η περιγραφή της προτεινόμενης μεθοδολογίας θα ακολουθήσει το παρακάτω πλαίσιο:

- Αναλυτική περιγραφή του τρόπου με τον οποίο ο προσφέρων σκοπεύει να προσεγγίσει το έργο. Ιδιαίτερη έμφαση θα πρέπει να δοθεί στην κατανόηση των απαιτήσεων του έργου, όπως αναλυτικά προδιαγράφονται στην παρούσα προκήρυξη, και ο προσφέρων υποχρεωτικά να τοποθετηθεί στο σύνολο αυτών.
- Προτεινόμενη μεθοδολογία και σχετικές διαδικασίες αυτής για την υλοποίηση του έργου. Ο Ανάδοχος θα πρέπει να τεκμηριώσει επαρκώς την προτεινόμενη μεθοδολογία σε ότι αφορά τις διαδικασίες και τα εργαλεία που θα χρησιμοποιηθούν για την υποστήριξη των διαδικασιών αυτών.

A.4.2 Διοίκηση και Οργάνωση του Έργου

Ο υποψήφιος ανάδοχος υποχρεούται να υποβάλει στην προσφορά του ολοκληρωμένη πρόταση για το σχήμα διοίκησης και την οργάνωση του έργου καθώς και για το προσωπικό που θα διαθέσει για την διοίκηση και υλοποίηση του έργου μαζί με το χρόνο απασχόλησής τους στο Έργο.

Πιο συγκεκριμένα, στην Τεχνική Προσφορά θα αναφέρεται:

- η Ομάδα Έργου, δηλαδή, η σύνθεσή της (σε επίπεδο ρόλων ή οντοτήτων),
- η κατανομή προσφερόμενου ανθρωποχρόνου (ανά key expert και ομάδα)

Αντικατάσταση μέλους της Ομάδας Έργου

Δύναται να γίνει αντικατάσταση μέλους της Ομάδας Έργου του Αναδόχου, κατόπιν αιτήματός του, κατά τη διάρκεια της εκτέλεσης του Έργου, μετά από έγκριση της Αναθέτουσας Αρχής και μόνο με άλλο πρόσωπο αντιστοιχών προσόντων ή εμπειρίας. Ο Ανάδοχος υποχρεούται να ειδοποιεί την Αναθέτουσα Αρχή εγγράφως δεκαπέντε (15) ημέρες πριν από την αντικατάσταση.

Την ευθύνη της εκτέλεσης της σύμβασης έχει ο Ανάδοχος. Ο Ε.Ο.Π.Υ.Υ. συμμετέχει στην υλοποίηση της σύμβασης με δικό του στελεχιακό δυναμικό με ρόλο:

- Την αποτελεσματική επίβλεψη και έλεγχο της προόδου των εργασιών του Έργου.
- Τον έλεγχο ορθότητας, πληρότητας και ποιότητας των παραδοτέων.
- Την ενεργό συμμετοχή στον σχεδιασμό, έλεγχο και αποδοχή του προσφερομένων υποσυστημάτων .

Η συμμετοχή του Ε.Ο.Π.Υ.Υ. θα εξασφαλίζει ποσοτικά και ποιοτικά την επίτευξη των παραπάνω στόχων. Η συνεργασία του Ε.Ο.Π.Υ.Υ. και του Αναδόχου κατά την εκτέλεση της σύμβασης είναι υποχρέωση αμοτέρων, έτσι ώστε να εξασφαλίζεται η ορθή και αποτελεσματική εκτέλεση της σύμβασης

A.4.3 Ομάδα έργου αναδόχου

Για την εκτέλεση του έργου θα απαιτηθεί ο υποψήφιος Ανάδοχος να διαθέσει Ομάδα έργου που θα απαρτίζεται κατ' ελάχιστον από εξειδικευμένα στελέχη (**key experts**) που ορίζονται ακολούθως και τα οποία καλύπτουν τις ελάχιστες προϋποθέσεις συμμετοχής του έργου .

Επιπρόσθετα ο υποψήφιος Ανάδοχος, πέραν των ανωτέρω στελεχών, μπορεί να απασχολήσει στο έργο, χωρίς υποχρέωση να τα ονοματίσει στην τεχνική του προσφορά, άλλα στελέχη που εντάσσονται σε ομάδες έργου, όπως:

- ομάδα εγκαταστατών εξοπλισμού και λογισμικού
- ομάδα ανάπτυξης
- ομάδα εκπαιδευτών,

- ομάδα υποστήριξης λειτουργίας
- ομάδα ασφαλείας
- ομάδα call center
- κ.λπ.

με σαφή αναφορά στα καθήκοντά τους στο έργο.

A.5 Χρονοδιάγραμμα Υλοποίησης του Έργου – Παραδοτέα - Παραλαβές

A.5.1 Χρονοδιάγραμμα

Το συνολικό χρονοδιάγραμμα υλοποίησης του έργου θα είναι τριάντα έξι (36) μήνες. Οι υποψήφιοι Ανάδοχοι υποχρεούνται να συμπεριλάβουν στην προσφορά τους αναλυτικό χρονοδιάγραμμα (τύπου Gantt Chart ή αντίστοιχου) του Έργου προκειμένου να αποσαφηνιστούν ο προβλεπόμενος χρονοπρογραμματισμός των εργασιών, της παράδοσης των προϊόντων του Έργου κ.λπ. Επίσης, θα πρέπει να παραθέτουν και όλες τις τυχόν παραδοχές, βάσει των οποίων θα εκτελέσουν τον προγραμματισμό των διάφορων εργασιών.

Ακολουθεί ενδεικτικό χρονοδιάγραμμα του έργου.

Φάση	Ενδεικτική διάρκεια	Τίτλος φάσης	Ενδεικτική Προϋπόθεση έναρξης
Φ.1	36 Μήνες	Διαχείριση έργου	Εκκίνηση με την έναρξη του έργου
Φ.2	6 μήνες	Εκπόνηση Μελετών – Ανάλυση απαιτήσεων	Εκκίνηση με την έναρξη του έργου
Φ.3	6 μήνες	Προμήθεια και Εγκατάσταση Κεντρικού Εξοπλισμού & Έτοιμου Λογισμικού	Εκκίνηση δύο μήνες πριν την ολοκλήρωση της Φ.2
Φ.4	30 μήνες	Ανάπτυξη ολοκληρωμένων πληροφοριακών συστημάτων και ψηφιακών υπηρεσιών – θέση σε παραγωγική λειτουργία	Εκκίνηση με την ολοκλήρωση της Φάσης Φ.2
Φ.5	30 μήνες	Εκπαίδευση	Εκκίνηση με την ολοκλήρωση της Φάσης Φ.2
Φ.6	36 μήνες	Λειτουργία και Υποστήριξη Call Center / Help Desk	Εκκίνηση με την έναρξη του έργου
Φ.7	36 μήνες	Υλοποίηση Μέτρων Συμμόρφωσης GDPR - Κυβερνοασφάλειας και Υπηρεσίες Ασφάλειας	Εκκίνηση με την έναρξη του έργου
Φ.8	6 μήνες	Δράσεις Δημοσιότητας	Ολοκλήρωση με τη λήξη του έργου

A.5.2 Παραδοτέα

Κατ' ελάχιστον τα Παραδοτέα του Έργου, είναι τα ακόλουθα:

ΦΑΣΗ	α/α	Παραδοτέο	Χρόνος υποβολής	Είδος
Φ.1	Π.Φ1.1	3μηνιαίες εκθέσεις προόδου υλοποίησης Υπηρεσιών Διοίκησης Έργου και Διασφάλισης Ποιότητας	Ανά τρίμηνο, 10 εργάσιμες μετά τη λήξη της περιόδου αναφοράς. Εκκίνηση Μ3	Υπηρεσίες
Φ.2	Π.Φ2.1	Μελέτη Εφαρμογής που περιλαμβάνει κατ' ελάχιστον : <ul style="list-style-type: none"> • Σχέδιο διαχείρισης και ποιότητας του έργου • Επικαιροποίηση εξοπλισμού πληροφορικής και συστημικού λογισμικού, εφόσον απαιτείται, με ισοδύναμο ή ανώτερο, κατόπιν τεκμηρίωσης • Οριστικοποίηση απαιτήσεων προμήθειας εξοπλισμού και λογισμικού από τον Φορέα • Σχέδιο εργασιών εγκατάστασης εξοπλισμού/ έτοιμου λογισμικού • Σχέδιο εργασιών εγκατάστασης και παραμετροποίησης των λύσεων ασφαλείας • Ανάλυση επιχειρησιακών διαδικασιών και προτεινόμενης αρχιτεκτονικής των υλοποιούμενων συστημάτων • Εξειδίκευση – οριστικοποίηση Μεθοδολογίας μεταπτώσεων. • Εξειδίκευση – οριστικοποίηση Μεθοδολογίας ελέγχων αποδοχής συστημάτων • Εξειδίκευση – οριστικοποίηση Πλάνου εκπαιδεύσεων • Μελέτης Ασφάλειας (περιλαμβάνεται BCP, DPIA, GDPR, κτλ) 	M6	Μελέτη
Φ.3	Π.Φ3.1	Κεντρικός εξοπλισμός	M10	hardware
Φ.3	Π.Φ3.1	Έτοιμο λογισμικό (άδειες λογισμικού)	M10	Έτοιμο λογισμικό
Φ.3	Π.Φ3.3	Εγκατάσταση κεντρικού εξοπλισμού και έτοιμου λογισμικού	M10	Υπηρεσίες

Ηλεκτρονικός Δημόσιος Διεθνής Διαγωνισμός με Ανοιχτές Διαδικασίες για το έργο

" Ψηφιακός Μετασχηματισμός του Ε.Ο.Π.Υ.Υ. - Παροχή υπηρεσιών προμήθειας, ανάπτυξης, παραμετροποίησης λογισμικού και λυτών υποστηρικτικών συστημάτων και συναφείς υπηρεσίες "

Φ.4	Π.Φ4.1	Νέα Πληροφοριακά Συστήματα/Επαύξηση λειτουργικότητας Πιθανές ετήσιες τμηματικές παραδόσεις και προσωρινές παραλαβές αυτόνομων υποσυστημάτων (εφόσον αυτό κριθεί εφικτό από τον Ανάδοχο στη μελέτη εφαρμογής).	M18, M24, M36	Ανάπτυξη λογισμικού
Φ.5	Π.Φ5.1	3μηνιαίες αναφορές εκπαίδευσης	Ανά τρίμηνο, 10 εργάσιμες μετά τη λήξη της περιόδου αναφοράς. Εκκίνηση M6	Υπηρεσίες
Φ.6	Π.Φ6.1	3μηνιαίες αναφορές υπηρεσιών call center/help desk	Ανά τρίμηνο, 10 εργάσιμες μετά τη λήξη της περιόδου αναφοράς. Εκκίνηση M4	Υπηρεσίες
Φ.7	Π.Φ7.1	3μηνιαίες αναφορές Υπηρεσιών Ασφάλειας & ελέγχων	Ανά τρίμηνο, 10 εργάσιμες μετά τη λήξη της περιόδου αναφοράς. Εκκίνηση M6	Υπηρεσίες
Φ.7	Π.Φ7.2	Επικαιροποίηση της Μελέτης Ασφάλειας (περιλαμβάνεται BCP, DPIA, GDPR, κτλ)	Ανά εξάμηνο, 10 εργάσιμες μετά τη λήξη της περιόδου αναφοράς. Εκκίνηση M12	Υπηρεσίες
Φ.8	Π.Φ8.1	Υπηρεσίες δημοσιότητας	Δράσεις δημοσιότητας	Υπηρεσίες
Φ.9	Π.Φ9.1	3μηνιαίες αναφορές υπηρεσιών εγγύησης	Ανά τρίμηνο, 10 εργάσιμες μετά την οριστική παραλαβή του κεντρικού εξοπλισμού και του έτοιμου λογισμικού και του λογισμικού εφαρμογών	Υπηρεσίες

A.5.3 Όροι και προϋποθέσεις παραλαβών

Οι διαδικασίες παραλαβής μελετών περιλαμβάνουν:

1. Με την ολοκλήρωση της μελέτης, ο Ανάδοχος παραδίδει τα σχετικά παραδοτέα, προς έγκριση.

2. Η ΕΠΠΕ σε συνεργασία με τις αρμόδιες επιχειρησιακές διευθύνσεις κάνουν τον έλεγχο και την αξιολόγηση για την έγκριση (σύμφωνη γνώμη), των ανωτέρω παραδοτέων, με βάση τα ελάχιστα κριτήρια ποιότητας που θα πρέπει να ικανοποιούνται. Για κάθε παραδοτέο θα εξετάζονται οι παρακάτω παράμετροι:

- **Πληρότητα:** Το Παραδοτέο πρέπει να καλύπτει όλες τις πτυχές του σκοπού για τον οποίο συντάχθηκε και ειδικότερα να ανταποκρίνεται τους απαιτήσεις που ορίζονται για αυτό από τους συμβατικές υποχρεώσεις του Αναδόχου.
- **Τεκμηρίωση:** Το Παραδοτέο πρέπει να είναι αξιόπιστο και να ανταποκρίνεται στην πραγματικότητα. Αυτό σημαίνει ότι πρέπει να στηρίζεται σε τεκμηριωμένα στοιχεία και να εξηγείται με σαφήνεια.
- **Σχετικότητα:** Το Παραδοτέο πρέπει να ανταποκρίνεται στον σκοπό για τον οποίο έχει συνταχθεί και τους ανάγκες του Έργου.
- **Εμβάθυνση:** Το Παραδοτέο πρέπει να περιέχει πληροφορίες σε βάθος ανάλογο με το σκοπό του.
- **Συνέπεια ως τους τον σχεδιασμό:** Το Παραδοτέο πρέπει να ολοκληρώνεται με βάση τον σχεδιασμό (χρόνου, πόρων, ποιότητας).

Στη συνέχεια, οι προαναφερθείσες Διευθύνσεις εκθέτουν εγγράφως τις ενδεχόμενες παρατηρήσεις τους και τις προτάσεις τους για πιθανές παρεμβάσεις. Η αποστολή των παρατηρήσεων τους τον Ανάδοχο θα γίνεται εντός είκοσι (20) εργάσιμων ημερών.

3. Μετά την έγγραφη γνωστοποίηση των τυχόν παρατηρήσεων, ο Ανάδοχος υποχρεούται να πραγματοποιήσει, σύμφωνα με τις υποδείξεις του ΕΟΠΥΥ, τις κοινά αποδεκτές διορθώσεις με τεκμηρίωση των εξαιρέσεων, έτσι ώστε να ικανοποιούνται πλήρως οι σχετικές προδιαγραφές που έχουν καταγραφεί στα προηγούμενα στάδια. Εντός δέκα (10) εργάσιμων ημερών ο Ανάδοχος υποβάλλει εκ νέου τα Παραδοτέα προκειμένου ο Φορέας να ελέγξει την ενσωμάτωση των παρατηρήσεών του.

4. Η ΕΠΠΕ, εφόσον διαπιστώσει:

- i. ότι τα Παραδοτέα δε χρειάζονται διορθώσεις, προχωρεί εγγράφως στην έγκριση-σύμφωνη γνώμη, χωρίς παρατηρήσεις.

- ii. ότι τα Παραδοτέα χρειάζονται διορθώσεις, οι οποίες κρίνονται μη-κρίσιμες, δύνανται να προχωρήσει εγγράφως στην έγκριση-σύμφωνη γνώμη, επισημαίνοντας τις παρατηρήσεις της.

Οι διαδικασίες παραλαβής λογισμικού εφαρμογών περιλαμβάνουν:

A. Προσωρινή Παραλαβή, που γίνεται με τη διεξαγωγή ελέγχων αποδοχής του Λογισμικού Εφαρμογών σε Δοκιμαστικό Περιβάλλον που έχει ο Ανάδοχος αναπτύξει, στο οποίο καλύπτονται πλήρως τα σενάρια ελέγχου. Μετά την παράδοσή του από τον Ανάδοχο, υπάρχει δυνατότητα εντός πέντε (5) εργάσιμων ημερών από την έγγραφη ενημέρωση ολοκλήρωσης του Αναδόχου, να συμπληρωθεί και να εμπλουτιστεί περαιτέρω με σενάρια ελέγχου από τις αρμόδιες Διευθύνσεις του ΕΟΠΥΥ.

Το λογισμικό εφαρμογών θα ελέγχεται με την εκτέλεση των σεναρίων δοκιμών από το Φορέα με την υποστήριξη του Αναδόχου και την συνδρομή, όπου απαιτείται, του ήδη υπάρχοντος Αναδόχου του SLA. Η διάρκεια εκτέλεσης των σεναρίων δοκιμών δεν μπορεί να υπερβαίνει τις είκοσι (20) εργάσιμες ημέρες. Επί πλέον, κατά τη διάρκεια της εκτέλεσης των ελέγχων αποδοχής του Λογισμικού Εφαρμογών, θα ελέγχονται τα χαρακτηριστικά ολοκλήρωσής του με το ήδη υπάρχον λογισμικό (με την συνδρομή του ήδη υπάρχοντος Αναδόχου του SLA), όπου απαιτείται.

Στην περίπτωση μη ικανοποίησης των κριτηρίων των ελέγχων:

- Ο ΕΟΠΥΥ, εντός πέντε (5) εργάσιμων ημερών από την λήξη του εικοσαήμερου (20-ημ.) διεξαγωγής ελέγχων, οφείλει να κοινοποιήσει εγγράφως τις τυχόν παρατηρήσεις που έχει.
- Στην περίπτωση που οι παρατηρήσεις οδηγούν σε παρέκκλιση από τα οριζόμενα στις οριστικοποιημένες και εγκεκριμένες από τον ΕΟΠΥΥ Αναλυτικές Λειτουργικές και Τεχνικές Προδιαγραφές, δύνανται να αναπροσαρμοστεί το προβλεπόμενο χρονοδιάγραμμα, έτσι ώστε να καλυφθεί η ικανοποίηση των παρεκκλίσεων, ενημερώνοντας τα σχετικά παραδοτέα.
- Ο Ανάδοχος, εντός τριάντα (30) εργάσιμων ημερών από την έγγραφη ενημέρωσή του, πρέπει να προβεί στις κατάλληλες διορθώσεις προκειμένου να επαναληφθούν οι έλεγχοι από τον ΕΟΠΥΥ.

Εφόσον, οι ανωτέρω αναφερόμενες Διευθύνσεις του ΕΟΠΥΥ δεν έχουν, κατά την κρίση τους, ουσιώδεις παρατηρήσεις, θα διαβιβάζουν σχετικό έγγραφο στην Επιτροπή Παραλαβής, η οποία δύνανται να προχωρήσει στην Προσωρινή Παραλαβή, επισημαίνοντας τις παρατηρήσεις της στο Πρωτόκολλο (Προσωρινής) Παραλαβής.

Στην περίπτωση αυτή ο Ανάδοχος υποχρεούται να πραγματοποιήσει τις αναφερόμενες διορθώσεις μέχρι την Οριστική Παραλαβή του λογισμικού εφαρμογών.

Β. Οριστική Παραλαβή, που γίνεται με τη διεξαγωγή ελέγχων καλής λειτουργίας του Λογισμικού Εφαρμογών από επιλεγμένους χρήστες σε Περιβάλλον Πιλοτικής Λειτουργίας. Οι αρμόδιες διευθύνσεις του ΕΟΠΥΥ επιβεβαιώνουν την επιτυχία των ελέγχων Πιλοτικής Λειτουργίας και διαβιβάζουν σχετικό έγγραφο στην Επιτροπή Παραλαβής, η οποία δύναται να προχωρήσει στην Οριστική Παραλαβή.

Απαραίτητη προϋπόθεση για τη διεξαγωγή ελέγχων στο Περιβάλλον Πιλοτικής Λειτουργίας είναι:

- Η μετάπτωση της εφαρμογής στο περιβάλλον πιλοτικής λειτουργίας, χωρίς να διαταραχθεί η ασφαλής λειτουργία των ήδη υπαρχόντων Πληροφοριακών Συστημάτων
- Η ολοκλήρωση της πιθανής δημιουργίας των Βάσεων Δεδομένων από πλευράς Αναδόχου
- Η εκπαίδευση των τελικών χρηστών
- Η διαθεσιμότητα στελεχών του ΕΟΠΥΥ για τη πιλοτική λειτουργία

Σε περίπτωση που δεν πραγματοποιηθούν έλεγχοι στο Περιβάλλον Πιλοτικής Λειτουργίας κατά τους χρόνους που ορίζονται στην παρούσα, καθώς και στο συμφωνημένο χρονοδιάγραμμα, χωρίς υπαιτιότητα του Αναδόχου, τότε η Οριστική Παραλαβή θα γίνεται μετά την εκτέλεση των ελέγχων αποδοχής στο Δοκιμαστικό Περιβάλλον, με την πιστοποίηση, από τον Ανάδοχο, διόρθωσης τυχόν σφαλμάτων που κατεγράφησαν.

Η οριστική παραλαβή ολοκληρώνεται εντός δύο (2) μηνών από την προσωρινή παραλαβή, στο συμφωνημένο χρονοδιάγραμμα, και με την υποβολή των τελικών παραδοτέων και των υπηρεσιών .

Τα λογισμικά και οι υπηρεσίες που δεν αφορούν σε υλοποίηση ή επέμβαση σε λογισμικό εφαρμογών, θα παραλαμβάνονται από την επιτροπή με την προϋπόθεση να έχουν παραδοθεί τα κατά περίπτωση απαιτούμενα Παραδοτέα.

Η διαδικασία για την Οριστική Παραλαβή ολοκληρώνεται με τη σύνταξη από την αρμόδια Επιτροπή Παραλαβής Πρακτικού / Πρωτοκόλλου που θα στηρίζεται στη σύμφωνη γνώμη των αρμόδιων διευθύνσεων και σε συνδυασμό με τα αντίστοιχα από τον Ανάδοχο Παραδοτέα.

Ηλεκτρονικός Δημόσιος Διεθνής Διαγωνισμός με Ανοιχτές Διαδικασίες για το έργο

" Ψηφιακός Μετασχηματισμός του Ε.Ο.Π.Υ.Υ. - Παροχή υπηρεσιών προμήθειας, ανάπτυξης, παραμετροποίησης λογισμικού και λοιπών υποστηρικτικών συστημάτων και συναφείς υπηρεσίες "

Σε περίπτωση υπέρβασης του συμφωνημένου χρονοδιαγράμματος με υπαιτιότητα του Αναδόχου, και για κάθε επιπλέον ημέρα καθυστέρησης παράδοσης, θα επιβάλλεται ρήτρα ίση με τα όσα αναγράφονται στην παράγραφο Γ.9.2 της παρούσης.

Ηλεκτρονικός Δημόσιος Διεθνής Διαγωνισμός με Ανοιχτές Διαδικασίες για το έργο

" Ψηφιακός Μετασχηματισμός του Ε.Ο.Π.Υ.Υ. - Παροχή υπηρεσιών προμήθειας, ανάπτυξης, παραμετροποίησης λογισμικού και λοιπών υποστηρικτικών συστημάτων και συναφείς υπηρεσίες "

ΠΙΝΑΚΕΣ ΣΥΜΜΟΡΦΩΣΗΣ

1. Γενικές απαιτήσεις Εξοπλισμού

A/A	ΠΡΟΔΙΑΓΡΑΦΗ	ΑΠΑΙΤΗΣΗ	ΑΠΑΝΤΗΣΗ	ΠΑΡΑΠΟΜΠΗ ΤΕΚΜΗΡΙΩΣΗΣ
	Κεντρικός Εξοπλισμός			
1.	Το σύνολο του εξοπλισμού θα πρέπει να είναι σύγχρονο και να μην υπάρχει ανακοίνωση περί αντικατάστασης / απόσυρσης του από τον κατασκευαστή. Ειδικότερα, ανά κατηγορία εξοπλισμού, ο χρόνος ανακοίνωσης του κάθε μοντέλου, σε σχέση με την ημερομηνία κατάθεσης της προσφοράς, θα πρέπει να είναι:	ΝΑΙ		
2.	Σύστημα αποθήκευσης	≤ 24 Μήνες		
3.	Εξυπηρετητές	≤ 12 Μήνες		
4.	Ο κεντρικός εξοπλισμός θα εγκατασταθεί από τον Ανάδοχο σε χώρο – χώρους που θα του υποδειχθούν από την Αναθέτουσα Αρχή.	ΝΑΙ		
5.	Το σύνολο του κεντρικού εξοπλισμού που αναφέρεται ανωτέρω θα παραδοθεί ενσωματωμένα σε Racks τα οποία και θα προσφερθούν στο πλαίσιο του Έργου.	ΝΑΙ		
6.	Για το σύνολο του κεντρικού εξοπλισμού να αναφερθούν οι συνολικές απαιτήσεις σε ισχύ ρεύματος (σε W στα 230V) σε κατάσταση πλήρους φορτίου του στοιχείου.	ΝΑΙ		
7.	Για κάθε συστατικό στοιχείο της προτεινόμενης λύσης να αναφερθούν τυχόν χαρακτηριστικά που υποστηρίζονται και έχουν σχέση με την εξοικονόμηση ενέργειας και την προστασία του περιβάλλοντος	ΝΑΙ		
8.	Τα προσφερόμενα δομικά στοιχεία του κεντρικού εξοπλισμού θα φέρουν πιστοποίηση CE	ΝΑΙ		
9.	Για κάθε δομική μονάδα να δοθούν πιστοποιητικά ποιότητας του κατασκευαστή (π.χ. ISO 9001). Επίσης να δοθούν άλλα πιστοποιητικά που αποδεικνύουν ότι ικανοποιούνται προδιαγραφές ασφάλειας και άλλα πρότυπα.	ΝΑΙ		
10.	Ο υποψήφιος Ανάδοχος υποχρεούται να προσφέρει όλα τα απαιτούμενα καλώδια, connectors, μετατροπείς κλπ που τυχόν απαιτηθούν για την εγκατάσταση και λειτουργία του προσφερόμενου εξοπλισμού καθώς και την ενσωμάτωση αυτού στην υφιστάμενη υποδομή	ΝΑΙ		

2. Κεντρικοί Εξυπηρετητές

Α/Α	ΠΡΟΔΙΑΓΡΑΦΗ	ΑΠΑΙΤΗΣΗ	ΑΠΑΝΤΗΣΗ	ΠΑΡΑΠΟΜΠΗ
1.	Να αναφερθεί το μοντέλο και η εταιρία κατασκευής. Να δοθεί το ISO 9001.	ΝΑΙ		
2.	Ποσότητα	4		
3.	Rack mount Server	≤ 2U		
4.	Να διαθέτει Πιστοποιητικά Ποιότητας και Ασφάλειας, CE. Να δοθούν.	ΝΑΙ		
5.	Να διαθέτει Sliding Rack Rails με βραχίονα διαχείρισης καλωδίων.	ΝΑΙ		
	Μητρική (motherboard)			
6.	CPU Intel Xeon Gold 6326 ή αντίστοιχο ή ανώτερο	≥ 2		
7.	Να προσφέρονται ≥4x PCIe slots	ΝΑΙ		
8.	Να υποστηρίζονται ≥8x PCIe slots στη μέγιστη διαμόρφωση.	ΝΑΙ		
9.	USB ports	≥ 4		
10.	VGA connector	≥ 1		
11.	Serial connector	≥ 1		
	Network			
12.	Gigabit Ethernet ports	≥ 4		
13.	10 Gigabit Ethernet ports SFP+. Να προσφερθεί ο κατάλληλος transceiver ή καλώδιο διασύνδεσης	≥ 2		
14.	16Gb Fibre Channel ports	≥ 2		
	Μνήμη (RAM)			
15.	Μέγιστη υποστηριζόμενη μνήμη	≥ 3TB		
16.	Προσφερόμενη Μνήμη DDR4	≥ 192GB		
17.	Ονομαστική συχνότητα μνήμης ανεξαρτήτως του επεξεργαστή	≥ 3200MT/s		
	Ελεγκτής σκληρών δίσκων – δίσκοι			
18.	Ο Server να υποστηρίζει hot-plug σκληρούς	≥ 8		

Ηλεκτρονικός Δημόσιος Διεθνής Διαγωνισμός με Ανοιχτές Διαδικασίες για το έργο

" Ψηφιακός Μετασχηματισμός του Ε.Ο.Π.Υ.Υ. - Παροχή υπηρεσιών προμήθειας, ανάπτυξης, παραμετροποίησης λογισμικού και λυτών υποστηρικτικών συστημάτων και συναφείς υπηρεσίες "

	δίσκους 2.5", κατά τη παράδοση.			
19.	Ελεγκτής δίσκων SATA/SAS με 2Gb Cache	NAI		
20.	Υποστήριξη RAID 0,1,5,10,50	NAI		
21.	Ο server να προσφερθεί με δίσκους 600GB SAS 12Gbps 2.5in Hot-plug, 10Krpm	≥ 2 δίσκους		
	Ελεγκτής διαχείρισης			
22.	Dedicated NIC για management	NAI		
23.	Υποστήριξη interfaces/standards: IPMI 2.0, Web GUI, local/remote CLI, Telnet, SSH	NAI		
24.	Υποστήριξη connectivity: IPv4, IPv6, DHCP, DNS, NFS v4, SMB 3.0	NAI		
25.	Υποστήριξη monitoring για temperature, fan power supply, memory, CPU	NAI		
26.	Υποστήριξη Email Alerting, SNMPv1, v2, and v3 (traps and gets)	NAI		
	Λοιπά χαρακτηριστικά			
27.	2 Redundant hot plug τροφοδοτικά	NAI		
28.	Ισχύς τροφοδοτικού	≥ 750W		
29.	Καλώδια τροφοδοσίας, όσα και ο αριθμός των τροφοδοτικών	NAI		
30.	Το σύστημα να ψύχεται από τουλάχιστον έξι hot plug redundant ανεμιστήρες.	NAI		
	Εγγύηση			
31.	Εγγύηση καλής λειτουργίας από τον κατασκευαστή	≥ 3 χρόνια		
32.	Τηλεφωνική υποστήριξη 24x7x365 από τον κατασκευαστή για θέματα υλικού και λογισμικού.	NAI		
	Λειτουργικό Σύστημα			
33.	Να προσφερθούν οι απαραίτητες άδειες MS Windows Server 2019 ή νεότερο, έτσι ώστε να καλύπτονται αδειοδοτικά οι προσφερόμενοι εξυπηρετητές αλλά και τα VMs, σύμφωνα με τις απαιτήσεις της Αρχιτεκτονικής της διακήρυξης.	NAI		

3. Βοηθητικοί Εξυπηρετητές

A/A	ΠΡΟΔΙΑΓΡΑΦΗ	ΑΠΑΙΤΗΣΗ	ΑΠΑΝΤΗΣΗ	ΠΑΡΑΠΟΜΠΗ ΤΕΚΜΗΡΙΩΣΗΣ
	Γενικά Χαρακτηριστικά			
1.1	Κατασκευαστής – να αναφερθεί	ΝΑΙ		
1.2	Μοντέλο εξυπηρετητή	ΝΑΙ		
1.3	Αριθμός προσφερόμενων εξυπηρετητών	≥ 2		
	Χαρακτηριστικά Υψηλής Διαθεσιμότητας			
2.1	<p>Να περιγραφεί ποια από τα παρακάτω χαρακτηριστικά υψηλής διαθεσιμότητας υποστηρίζει το σύστημα καθώς και ο τρόπος υλοποίησης.</p> <ul style="list-style-type: none"> • πλεονάζοντα στοιχεία • hot-plug στοιχεία • επαναδιαμόρφωση της διάταξης του συστήματος σε περίπτωση αστοχίας επιμέρους στοιχείων του (π.χ. μνήμης, επεξεργαστή) • αυτόματη ενημέρωση του διαχειριστή σε περίπτωση βλάβης • δυνατότητες ανοχής σε σφάλματα (fault tolerance) σε επίπεδο λογισμικού συστήματος και υλικού (hardware) • Άλλο 	ΝΑΙ		
2.2	Redundant και hot-swap τροφοδοτικά / fans	ΝΑΙ		
	Επεξεργαστές εξυπηρετητών			
3.1	Αριθμός προφερόμενων επεξεργαστών ανά εξυπηρετητή:	≥ 2		
3.2	Μέγιστος αριθμός υποστηριζόμενων επεξεργαστών	≥ 2		
3.3	Συχνότητα λειτουργίας προφερόμενων επεξεργαστών (GHz)	ΝΑΙ		
3.4	Πλήθος των πυρήνων ανά προσφερόμενο επεξεργαστή	≥ 12 cores		
3.5	Αρχιτεκτονική των επεξεργαστών x86 64 bit	ΝΑΙ		
	Μνήμη εξυπηρετητών			
4.1	Αριθμός προφερόμενης μνήμης ανά εξυπηρετητή:	≥ 256 GB		
4.2	Μέγιστο υποστηριζόμενο μέγεθος (GB)	≥ 2TB		
	Εσωτερικοί δίσκοι εξυπηρετητών			
5.1	Πλήθος δίσκων	≥ 12		
5.2	Τεχνολογία δίσκων SAS ή ανώτερη	ΝΑΙ		
5.3	Χωρητικότητα ανά δίσκο (GB)	≥ 600GB		

Ηλεκτρονικός Δημόσιος Διεθνής Διαγωνισμός με Ανοιχτές Διαδικασίες για το έργο

" Ψηφιακός Μετασχηματισμός του Ε.Ο.Π.Υ.Υ. - Παροχή υπηρεσιών προμήθειας, ανάπτυξης, παραμετροποίησης λογισμικού και λυτών υποστηρικτικών συστημάτων και συναφείς υπηρεσίες "

A/A	ΠΡΟΔΙΑΓΡΑΦΗ	ΑΠΑΙΤΗΣΗ	ΑΠΑΝΤΗΣΗ	ΠΑΡΑΠΟΜΠΗ ΤΕΚΜΗΡΙΩΣΗΣ
5.4	Ταχύτητα περιστροφής (rpm)	≥ 10.000		
5.5	Εγκατάσταση σε διάταξη mirroring	ΝΑΙ		
5.6	Εγκατάσταση επιπλέον δίσκου hot-spare	ΝΑΙ		
	Διασυνδέσεις			
6.1	Fiber Channel θύρες (FC HBAs, 8Gbps ή ανώτερο) για την διασύνδεση των servers με το SAN, κατ' ελάχιστον single-port	2		
6.2	Θύρες τύπου Ethernet 10/100/1000	≥ 4		
	Απόδοση συστήματος			
7.1	Να δοθούν τεκμηριωτικά στοιχεία που αφορούν στην επεξεργαστική δυνατότητα της προσφερόμενης σύνθεσης	ΝΑΙ		
	Λογισμικό Συστήματος			
8.1	Για το σύνολο των εξυπηρετητών θα προσφερθεί λειτουργικό σύστημα Windows Server 2019 ή νεώτερο και οι ενημερώσεις αυτού για χρονικό διάστημα δύο (2) ετών	ΝΑΙ		
8.2	Για το σύνολο των εξυπηρετητών θα προσφερθεί λογισμικό προστασίας από ιούς και οι ενημερώσεις αυτού για χρονικό διάστημα δύο (2) ετών	ΝΑΙ		
	Άλλα Χαρακτηριστικά Συστήματος			
9.1	DVD Drive ενσωματωμένο στον εξυπηρετητή	ΝΑΙ		

4. Εξωτερικό Υποσύστημα Αποθήκευσης

A/A	ΠΡΟΔΙΑΓΡΑΦΗ	ΑΠΑΙΤΗΣΗ	ΑΠΑΝΤΗΣΗ	ΠΑΡΑΠΟΜΠΗ ΤΕΚΜΗΡΙΩΣΗΣ
	Γενικά Χαρακτηριστικά			
1.1	Να προσφερθεί ολοκληρωμένη υποδομή κεντρικής αποθήκευσης αρχιτεκτονικής Storage Area Network (SAN) αποτελούμενη από ένα ενιαίο αυτόνομο υποσύστημα δίσκων το οποίο θα διασυνδεθεί με τους ζητούμενους servers μέσω διπλών FC switches και redundant συνδέσεων .	ΝΑΙ		
	Υποσύστημα δίσκων			
2.1	Να αναφερθεί ο κατασκευαστής και το μοντέλο του υποσυστήματος δίσκων.	ΝΑΙ		
2.2	Διπλοί storage controllers σε διάταξη active-active / failover	ΝΑΙ		
2.3	Θύρες διασύνδεσης ανά controller (8Gbps ή ανώτερο)	≥ 2		
2.4	Μνήμη cache ανά controller	≥ 6GB		

Ηλεκτρονικός Δημόσιος Διεθνής Διαγωνισμός με Ανοιχτές Διαδικασίες για το έργο

" Ψηφιακός Μετασχηματισμός του Ε.Ο.Π.Υ.Υ. - Παροχή υπηρεσιών προμήθειας, ανάπτυξης, παραμετροποίησης λογισμικού και λυτών υποστηρικτικών συστημάτων και συναφείς υπηρεσίες "

A/A	ΠΡΟΔΙΑΓΡΑΦΗ	ΑΠΑΙΤΗΣΗ	ΑΠΑΝΤΗΣΗ	ΠΑΡΑΠΟΜΠΗ ΤΕΚΜΗΡΙΩΣΗΣ
2.5	Υποστήριξη μηχανισμών προστασίας δεδομένων μνήμης cache. Να αναφερθούν οι μηχανισμοί.	ΝΑΙ		
2.6	Συνολική προσφερόμενη χωρητικότητα δίσκων (raw capacity, πριν την εφαρμογή raid) σε TB. Στη συνολική ποσότητα δεν υπολογίζονται οι εφεδρικοί δίσκοι.	≥ 120TB		
2.7	Τεχνολογία δίσκων SAS ή ανώτερο	ΝΑΙ		
2.8	Μέγιστη συνολική υποστηριζόμενη χωρητικότητα (μόνο με προσθήκη επιπλέον δίσκων και πιθανώς disk enclosures) (raw capacity) σε TB	≥ 200TB		
2.9	Ταχύτητα περιστροφής δίσκων (rpm)	≥ 10.000		
2.10	Υποστήριξη μηχανισμών διαμόρφωσης raid 0,1,5,10	ΝΑΙ		
2.11	Υποστήριξη δίσκων Hot Spare. Να προσφερθούν τουλάχιστον 4 (global hot spares)	ΝΑΙ		
2.12	Redundant τροφοδοτικά και fans	ΝΑΙ		
2.13	Το προσφερόμενο σύστημα θα πρέπει να υλοποιεί χαρακτηριστικά υψηλής διαθεσιμότητας μεγαλύτερης από 99.99% και να μην παρουσιάζει μοναδιαίο σημείο αστοχίας (SPOF). Να αιτιολογηθεί η προσφερόμενη σύνθεση ως προς τα χαρακτηριστικά αυτά.	ΝΑΙ		
2.14	Να δοθεί συνοδευτικό web based λογισμικό για την Παρακολούθηση και Διαχείριση του συστήματος.	ΝΑΙ		
2.15	Δυνατότητα αυτόματης ενημέρωσης μέσω email του διαχειριστή σε περίπτωση αστοχίας στοιχείων του συστήματος	ΝΑΙ		
2.16	Δυνατότητα στιγμιαίας δημιουργίας αντιγράφου των δεδομένων (snapshot).	ΝΑΙ		
2.17	Να διατίθεται η δυνατότητα υλοποίησης multipathing και να περιγραφεί ο τρόπος υλοποίησης αυτής, για σύνδεση με απεριόριστο αριθμό servers που χρησιμοποιούν λειτουργικά συστήματα Windows & Linux	ΝΑΙ		
	Storage switches			
3.1	Προσφερόμενος αριθμός FC switches	2		
3.2	Να αναφερθεί ο κατασκευαστής και το μοντέλο	ΝΑΙ		
3.3	Θύρες διασύνδεσης / ταχύτητα	8Gbps ή ανώτερη		

Ηλεκτρονικός Δημόσιος Διεθνής Διαγωνισμός με Ανοιχτές Διαδικασίες για το έργο

" Ψηφιακός Μετασχηματισμός του Ε.Ο.Π.Υ.Υ. - Παροχή υπηρεσιών προμήθειας, ανάπτυξης, παραμετροποίησης λογισμικού και λοιπών υποστηρικτικών συστημάτων και συναφείς υπηρεσίες "

A/A	ΠΡΟΔΙΑΓΡΑΦΗ	ΑΠΑΙΤΗΣΗ	ΑΠΑΝΤΗΣΗ	ΠΑΡΑΠΟΜΠΗ ΤΕΚΜΗΡΙΩΣΗΣ
3.4	Αριθμός προσφερόμενων θυρών ικανός για την redundant διασύνδεση όλου του προσφερόμενου εξοπλισμού εξυπηρετητών, αποθήκευσης και backup με προσαύξηση 15% κατ ελάχιστον.	ΝΑΙ		
3.5	Redundant τροφοδοτικά και fans	ΝΑΙ		

5. Firewalls

A/A	ΠΡΟΔΙΑΓΡΑΦΗ	ΑΠΑΙΤΗΣΗ	ΑΠΑΝΤΗΣΗ	ΠΑΡΑΠΟΜΠΗ ΤΕΚΜΗΡΙΩΣΗΣ
	ΓΕΝΙΚΑ ΧΑΡΑΚΤΗΡΙΣΤΙΚΑ			
	Να αναφερθεί μοντέλο και εταιρεία κατασκευής	ΝΑΙ		
	Αριθμός μονάδων που καλύπτει τις απαιτήσεις του έργου.	≥ 2		
	Υλοποίηση σε διάταξη υψηλής διαθεσιμότητας. Τα στοιχεία πρέπει να είναι σε διάταξη και να υποστηρίζουν διατάξεις Active/Active ή Active/Standby ή Clustering Να αναφερθεί η ακριβής αρχιτεκτονική υλοποίησης.	ΝΑΙ		
	ΤΕΧΝΙΚΑ ΧΑΡΑΚΤΗΡΙΣΤΙΚΑ			
	Αριθμός Θυρών τύπου Ethernet 10/100/1000	≥ 4		
	Υποστήριξη Θυρών τύπου Ethernet με SFP. Να αναφερθεί ο υποστηριζόμενος αριθμός και τύπος.	ΝΑΙ		
	Υποστήριξη επιπρόσθετης Θύρας Διαχείρισης ανεξάρτητης από τις υπόλοιπες υποστηριζόμενες	ΝΑΙ		
	Εγκατάσταση σε Rack	ΝΑΙ		
	Hardware Accelerated Firewall Functionality. Να περιγραφεί η αρχιτεκτονική	ΝΑΙ		
	Υποστήριξη εσωτερικής μονάδας αποθήκευσης δεδομένων. Να αναφερθεί η χωρητικότητα.	ΝΑΙ		
	Firewall Throughput (Gbps)	≥ 6,5		
	Firewall Throughput (Mpps)	≥ 10,5		
	Concurrent Sessions (TCP)	≥ 3.000.000		
	New Sessions/Second (TCP)	≥ 150.000		
	IPsec VPN Throughput (Gbps)	≥ 6,0		
	IPS Throughput (Gbps)	≥ 2,0		
	Υποστήριξη Virtual Firewalls ή Contexts ή Domains. Να αναφερθεί ο αριθμός	ΝΑΙ		
	ICSA Labs Certification	ΝΑΙ		
	ΕΝΣΩΜΑΤΩΜΕΝΕΣ ΥΠΗΡΕΣΙΕΣ ΑΣΦΑΛΕΙΑΣ			
	Υποστήριξη IPS & Application Control	ΝΑΙ		

Ηλεκτρονικός Δημόσιος Διεθνής Διαγωνισμός με Ανοιχτές Διαδικασίες για το έργο

" Ψηφιακός Μετασχηματισμός του Ε.Ο.Π.Υ.Υ. - Παροχή υπηρεσιών προμήθειας, ανάπτυξης, παραμετροποίησης λογισμικού και λοιπών υποστηρικτικών συστημάτων και συναφείς υπηρεσίες "

A/A	ΠΡΟΔΙΑΓΡΑΦΗ	ΑΠΑΙΤΗΣΗ	ΑΠΑΝΤΗΣΗ	ΠΑΡΑΠΟΜΠΗ ΤΕΚΜΗΡΙΩΣΗΣ
	Υποστήριξη Antivirus & Antispam	ΝΑΙ		
	Υποστήριξη Web Filtering	ΝΑΙ		
	ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗ			
	Να αναφερθούν οι διαφορετικές οδοί διαχείρισης (π.χ. 10/100 Ethernet (RJ-45), σειριακής (modem) θύρας, USB θύρας κλπ)	ΝΑΙ		
	Δυνατότητα ελέγχου και παραμετροποίησης τοπικά μέσω Command Line Interface (CLI)	ΝΑΙ		
	Διαχείριση της συσκευής μέσω Web browser.	ΝΑΙ		
	Υποστήριξη πρωτοκόλλου SNMP (v1 ή/και v2 ή/και v3)	ΝΑΙ		