

ΑΝΑΘΕΤΟΥΣΑ ΑΡΧΗ ΚΑΙ ΑΝΤΙΚΕΙΜΕΝΟ ΣΥΜΒΑΣΗΣ

Στοιχεία Αναθέτουσας Αρχής

Επωνυμία	Επαγγελματικό Επιμελητήριο Θεσσαλονίκης
Ταχυδρομική διεύθυνση	Αριστοτέλους 27
Πόλη	Θεσσαλονίκη
Ταχυδρομικός Κωδικός	TK:54624
Τηλέφωνο	2310227390
Φαξ	2310227390
Ηλεκτρονικό Ταχυδρομείο	anaptixiakiz@epepthe.gr
Αρμόδιος για πληροφορίες	Πάυλος Καζαντζίδης
Γενική Διεύθυνση στο διαδίκτυο (URL)	www.eeth.gr

Είδος Αναθέτουσας Αρχής

Η Αναθέτουσα Αρχή είναι Ν.Π.Δ.Δ. και ανήκει στον Δημόσιο τομέα εκτός Γενικής Κυβέρνησης.

Κύρια δραστηριότητα Α.Α.

Η κύρια δραστηριότητα της Αναθέτουσας Αρχής είναι η παροχή Γενικών Δημόσιων Υπηρεσιών.

Στοιχεία Επικοινωνίας

- Τα έγγραφα της σύμβασης είναι διαθέσιμα για ελεύθερη, πλήρη, άμεση & δωρεάν ηλεκτρονική πρόσβαση μέσω της διαδικτυακής πύλης www.promitheus.gov.gr του Ε.Σ.Η.ΔΗ.Σ.
- Κάθε είδους επικοινωνία και ανταλλαγή πληροφοριών πραγματοποιείται μέσω της διαδικτυακής πύλης www.promitheus.gov.gr του Ε.Σ.Η.ΔΗ.Σ.

Στοιχεία Διαδικασίας-Χρηματοδότηση

Είδος διαδικασίας

Ο διαγωνισμός θα διεξαχθεί με την ανοικτή διαδικασία του άρθρου 27 του ν. 4412/16 με χρήση ηλεκτρονικών μέσων, με κριτήριο κατακύρωσης την πλέον συμφέρουσα από οικονομικής άποψης προσφορά, βάσει της βέλτιστης σχέσης ποιότητας – τιμής.

Χρηματοδότηση της σύμβασης

Φορέας χρηματοδότησης της παρούσας σύμβασης είναι η Περιφέρεια Κεντρική Μακεδονίας (Π.Κ.Μ.), Κωδ. ΣΑ ΕΠ0081.

Η παρούσα σύμβαση χρηματοδοτείται από Πιστώσεις του Προγράμματος Δημοσίων Επενδύσεων (αριθ. ενάρθ. έργου 2019ΕΠ00810150).

Η δαπάνη για την σύμβαση βαρύνει την με Κ.Α.Ε :9916γ1 σχετική πίστωση του προϋπολογισμού του οικονομικού έτους 2020 του Επαγγελματικού Επιμελητηρίου Θεσσαλονίκης.

Η σύμβαση περιλαμβάνεται στην Πράξη : «Ανάπτυξη / αναβάθμιση πληροφοριακών συστημάτων του Επαγγελματικού Επιμελητηρίου Θεσσαλονίκης » η οποία έχει ενταχθεί στο Επιχειρησιακό Πρόγραμμα «Κεντρική Μακεδονία» με βάση την Απόφαση Ένταξης με αρ. πρωτ. 5144 του 5/9/2019 και έχει λάβει κωδικό MIS 5045626. Η παρούσα σύμβαση χρηματοδοτείται από την Ευρωπαϊκή Ένωση (Ευρωπαϊκό Ταμείο Περιφερειακής Ανάπτυξης (ΕΤΠΑ)) και από εθνικούς πόρους μέσω του ΠΔΕ.

Συνοπτική Περιγραφή φυσικού και οικονομικού αντικειμένου της σύμβασης

Αντικείμενο της σύμβασης είναι η αναβάθμιση της ψηφιακής υποδομής του Επιμελητηρίου, η υποδοχή και εξυπηρέτηση αιτημάτων των επιχειρήσεων – υπηρεσία μίας στάσης - (one stop shop), και η παροχή εξειδικευμένης επιχειρηματικής πληροφόρησης και συμβουλών.

Σκοπός του έργου είναι ο ψηφιακός μετασχηματισμός και η βελτιστοποίηση της ποιότητας των υπηρεσιών που προσφέρει το Επιμελητήριο στις επιχειρήσεις, με αμφίδρομη επικοινωνία και δημιουργία ενός δικτύου υπηρεσιών υποστήριξης και πληροφόρησης των επιχειρήσεων. Από τη μια θα παρέχει στο Επιμελητήριο το μηχανισμό διαχείρισης, δημοσιοποίησης επιχειρηματικής πληροφορίας και προβολής αυτών και από την άλλη στα μέλη του την δυνατότητα απομακρυσμένων υπηρεσιών, με άμεση και αμφίδρομη επικοινωνία. Προβλέπεται η δημιουργία ενός κομβικού σημείου συνδεδεμένου στο Internet που θα βρίσκεται στο G-Cloud (web hosting) για την ασφάλεια και λειτουργικότητά του.

Οι παρεχόμενες υπηρεσίες κατατάσσονται στους ακόλουθους κωδικούς του Κοινού Λεξιλογίου δημοσίων συμβάσεων (CPV) : 72000000-5 Υπηρεσίες τεχνολογίας των πληροφοριών: παροχή συμβουλών, ανάπτυξη λογισμικού, Διαδίκτυο και υποστήριξη και 30000000-9 Μηχανήματα γραφείου και υπολογιστές, εξοπλισμός και προμήθειες εκτός από έπιπλα και πακέτα λογισμικών.

Το Έργο δεν υποδιαιρέθηκε σε τμήματα γιατί το αντικείμενό του αποτελεί μια εξειδικευμένη σύνθεση τηλεπικοινωνιακού εξοπλισμού και υπηρεσιών όπως αυτά προδιαγράφονται στην παρούσα διακήρυξη που πρέπει να προσφερθεί ως ενιαία λύση, την οποία πρέπει να επιλέξουν και προτείνουν οι υποψήφιοι Ανάδοχοι και να αξιολογηθούν επί αυτής, ώστε να είναι πλήρης η ευθύνη τους για την επιτυχή θέση σε λειτουργία του Έργου.

Προσφορές υποβάλλονται για το σύνολο του έργου.

Η παρούσα σύμβαση αποτελείται από ένα τμήμα με τίτλο:

«Ανάπτυξη/αναβάθμιση των Πληροφοριακών Συστημάτων του Επαγγελματικού Επιμελητηρίου Θεσσαλονίκης», εκτιμώμενης αξίας 201.440,00€ πλέον ΦΠΑ 24%.

Η εκτιμώμενη αξία της σύμβασης ανέρχεται στο ποσό των 249.785,60€ συμπεριλαμβανομένου ΦΠΑ 24% (προϋπολογισμός χωρίς ΦΠΑ: διακόσιες μία χιλιάδες τετρακόσια σαράντα ευρώ (201.440,00 €), ΦΠΑ: σαράντα οκτώ χιλιάδες τριακόσια σαράντα πέντε ευρώ και εξήντα λεπτά (48.345,60 €).

Η διάρκεια της σύμβασης ορίζεται σε 18 μήνες.

Αναλυτική περιγραφή του φυσικού και οικονομικού αντικειμένου της σύμβασης δίδεται στο ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ Ι της παρούσας διακήρυξης.

Η σύμβαση θα ανατεθεί με το κριτήριο της πλέον συμφέρουσας από οικονομική άποψη προσφοράς, βάσει της βέλτιστης σχέση ποιότητας – τιμής.

Κριτήρια Επιλογής

Καταλληλότητα άσκησης επαγγελματικής δραστηριότητας

Οι οικονομικοί φορείς που συμμετέχουν στη διαδικασία σύναψης της παρούσας σύμβασης απαιτείται να ασκούν δραστηριότητα συναφή με το αντικείμενο της σύμβασης.

Οι οικονομικοί φορείς που είναι εγκατεστημένοι σε κράτος μέλος της Ευρωπαϊκής Ένωσης απαιτείται να είναι εγγεγραμμένοι σε ένα από τα επαγγελματικά μητρώα που τηρούνται στο κράτος εγκατάστασής τους ή να ικανοποιούν οποιαδήποτε άλλη απαίτηση ορίζεται στο Παράρτημα XI του Προσαρτήματος Α' του ν. 4412/2016. Εφόσον οι οικονομικοί φορείς απαιτείται να διαθέτουν ειδική έγκριση ή να είναι μέλη συγκεκριμένου οργανισμού για να μπορούν να παράσχουν τη σχετική υπηρεσία στη χώρα καταγωγής τους, η αναθέτουσα αρχή μπορεί να τους ζητεί να αποδείξουν ότι διαθέτουν την έγκριση αυτή ή ότι είναι μέλη του εν λόγω οργανισμού ή να τους καλέσει να προβούν σε ένορκη δήλωση ενώπιον συμβολαιογράφου σχετικά με την άσκηση του συγκεκριμένου επαγγέλματος.

Στην περίπτωση οικονομικών φορέων εγκατεστημένων σε κράτος μέλους του Ευρωπαϊκού Οικονομικού Χώρου (Ε.Ο.Χ) ή σε τρίτες χώρες που έχουν προσχωρήσει στη ΣΔΣ, ή σε τρίτες χώρες που δεν εμπίπτουν στην προηγούμενη περίπτωση και έχουν συνάψει διμερείς ή πολυμερείς συμφωνίες με την Ένωση σε θέματα διαδικασιών ανάθεσης δημοσίων συμβάσεων, απαιτείται να είναι εγγεγραμμένοι σε αντίστοιχα επαγγελματικά μητρώα.

Οι εγκατεστημένοι στην Ελλάδα οικονομικοί φορείς θα πρέπει να είναι εγγεγραμμένοι στο οικείο επαγγελματικό μητρώο, εφόσον, κατά την κείμενη νομοθεσία, απαιτείται η εγγραφή τους για την υπό ανάθεση υπηρεσία

Οικονομική και χρηματοοικονομική επάρκεια

Όσον αφορά την οικονομική και χρηματοοικονομική επάρκεια για την παρούσα διαδικασία σύναψης σύμβασης, οι οικονομικοί φορείς απαιτείται να διαθέτουν/παρέχουν μέσο γενικό ετήσιο κύκλο εργασιών για τις τρεις τελευταίες οικονομικές χρήσεις πριν το έτος διενέργειας του διαγωνισμού, τουλάχιστον ίσο με το 200% της καθαρής αξίας του προϋπολογισμού της σύμβασης. Σε περίπτωση που ο οικονομικός φορέας δραστηριοποιείται για μικρότερο χρονικό διάστημα, τότε ο μέσος γενικός ετήσιος κύκλος εργασιών για όσες οικονομικές χρήσεις δραστηριοποιείται, θα πρέπει να είναι τουλάχιστον ίσος με το 200% της καθαρής αξίας του προϋπολογισμού της σύμβασης.

Σε περίπτωση ένωσης /κοινοπραξίας η παραπάνω προϋπόθεση μπορεί να καλύπτεται αθροιστικά από όλα τα μέλη της ένωσης / κοινοπραξίας. Η έλλειψη της παραπάνω προϋπόθεσης καθιστά την προσφορά απαράδεκτη.

Τεχνική και επαγγελματική ικανότητα

Όσον αφορά στην τεχνική και επαγγελματική ικανότητα για την παρούσα διαδικασία σύναψης σύμβασης, οι οικονομικοί φορείς απαιτείται:

α) κατά τη διάρκεια των τελευταίων επτά (7) ετών πριν από τη διενέργεια του διαγωνισμού, να έχουν εκτελέσει και ολοκληρώσει τουλάχιστον ένα (1) έργο, με αξία μεγαλύτερη ή ίση του 50% της καθαρής αξίας του προϋπολογισμού της υπό ανάθεση σύμβασης, με ποσοστό συμμετοχής μεγαλύτερο από 30% (σε περίπτωση ένωσης εταιρειών) και με τα εξής χαρακτηριστικά:

- ανάπτυξη υπηρεσιών που απαιτούν online διασύνδεση με υφιστάμενα Πληροφοριακά Συστήματα
- διασύνδεση ετερογενών πληροφοριακών συστημάτων για την μείωση της γραφειοκρατίας με αξιοποίηση web - services με άλλους φορείς, σε ένα ολοκληρωμένο έργο

Ως ημερομηνία ολοκλήρωσης νοείται η ημερομηνία της βεβαίωσης παραλαβής του έργου.

β) να έχει σε λειτουργία την ημερομηνία του διαγωνισμού και για τουλάχιστον 3 έτη, ολοκληρωμένα πληροφοριακά συστήματα (ΟΠΣ), σε έναν ή περισσότερους φορείς ή επιχειρήσεις που διατηρούν μητρώα επιχειρήσεων. Τα εν λόγω ΟΠΣ μητρώων επιχειρήσεων, πρέπει να καλύπτουν την καταγραφή και αυτόματη ενημέρωση των μεταβολών όλων των τηρουμένων στοιχείων αυτών (όπως: επωνυμία, διευθύνσεις (έδρας και υποκαταστημάτων), δραστηριότητες με ΚΑΔ, σύσταση, κεφάλαιο, διάρκεια εταιρικού, διάρκεια ΔΣ για ΑΕ, στοιχεία μελών της επιχείρησης, καταστατικά κλπ.) για όλες τις νομικές μορφές αυτών. Η καταγραφή των παραπάνω στοιχείων οδηγούν στην παρακολούθηση της ιστορικότητας της επιχείρησης με αποτέλεσμα τη διαχρονική παρακολούθηση των μεταβολών (ιστορικότητα). Επίσης τα εν λόγω ΟΠΣ θα πρέπει να περιλαμβάνουν α) εφαρμογές μητρώων μελών, β) διεκπεραιώσεις ηλεκτρονικών πληρωμών, μέσω πιστωτικών καρτών ή/και διατραπεζικών συστημάτων ΔΙΑΣ, γ) διεκπεραίωση προσωποποιημένων απομακρυσμένων υπηρεσιών σε πραγματικό χρόνο χωρίς την ανθρώπινη παρέμβαση.

γ) Ακόμη λόγω της πολυπλοκότητας του έργου, τα τελευταία 7 χρόνια να έχει υλοποιήσει τουλάχιστον ένα έργο, το οποίο μπορεί και να μην ταυτίζεται με το περιγραφόμενο στην απαίτηση (α), με αξία τουλάχιστον ίση με το 50% του προϋπολογισμού της υπό ανάθεση σύμβασης, όπου να χρησιμοποίησε σωρευτικά τις παρακάτω τεχνολογίες:

- Χρήση NoSql βάσης δεδομένων για διαχείριση μεγάλου όγκου δεδομένων και μεγάλων αρχείων

- Χρήση της τεχνολογίας elasticsearch για την δυνατότητα «έξυπνης» και γρήγορης αναζήτησης.
- Clustering για την εξυπηρέτηση μεγάλου αριθμών χρηστών
- Αρχιτεκτονική service oriented & n-tier που εξασφαλίζει την εύκολη επεκτασιμότητα
- Κατασκευή με βάση το πρότυπο του Single page application για γρήγορη απόκριση (με χρήση angular)
- Υλοποίηση Web services σε Nodejs με χρήση MySQL server για την επικοινωνία με το μητρώο του φορέα.

δ) Ο υποψήφιος - ή σε περίπτωση ένωσης /κοινοπραξίας όλα τα μέλη της ένωσης /κοινοπραξίας αθροιστικά- θα πρέπει να διαθέτει Ομάδα Έργου που θα αναλάβει τη διοίκηση/υλοποίηση του έργου η οποία θα έχει την ακόλουθη κατ' ελάχιστο σύνθεση:

αα. Ένας Υπεύθυνος Έργου (Υ.Ε.) ο οποίος πρέπει να είναι κάτοχος αναγνωρισμένου πτυχίου τριτοβάθμιας εκπαίδευσης με διδακτορικό ή μεταπτυχιακό στον τομέα της πληροφορικής και να διαθέτει αποδεδειγμένη επαγγελματική εμπειρία τουλάχιστον δέκα (10) ετών μετά το πέρας των σπουδών του, στη Διαχείριση Έργων Πληροφορικής και εμπειρία στην ανάπτυξη έργων αντίστοιχης πολυπλοκότητας.

ββ. Ένας Αναπληρωτής Υπεύθυνος του Έργου (Α.Υ.Ε.), ο οποίος πρέπει να είναι κάτοχος αναγνωρισμένου πτυχίου τριτοβάθμιας εκπαίδευσης στον τομέα της πληροφορικής και να διαθέτει αποδεδειγμένη επαγγελματική εμπειρία τουλάχιστον δέκα (10) ετών μετά το πέρας των σπουδών του, στην ανάπτυξη Έργων Πληροφορικής αντίστοιχης πολυπλοκότητας.

γγ. Επιπλέον 5 μέλη με τριτοβάθμια εκπαίδευση (ΑΕΙ ή ΤΕΙ), στον τομέα της πληροφορικής.

Πρότυπα διασφάλισης ποιότητας

Οι οικονομικοί φορείς για την παρούσα διαδικασία σύναψης σύμβασης οφείλουν να διαθέτουν πιστοποιητικά ISO 9001:2015 (ή ισοδύναμα), στα πεδία εφαρμογής α) του σχεδιασμού και της ανάπτυξης ολοκληρωμένων πληροφοριακών συστημάτων, β) του σχεδιασμού και ανάπτυξη διαδικτυακών πυλών με online υπηρεσίες, γ) στις υπηρεσίες υποστήριξης ΟΠΣ (help desk) και ISO 27001:2013 (ή ισοδύναμα) στην συμμόρφωση συστήματος διαχείρισης ασφάλειας πληροφοριών, στα πεδία εφαρμογής α) του σχεδιασμού και της ανάπτυξης ολοκληρωμένων πληροφοριακών συστημάτων, β) του σχεδιασμού και ανάπτυξη διαδικτυακών πυλών με online υπηρεσίες, γ) στις υπηρεσίες υποστήριξης ΟΠΣ (help desk), τα οποία έχουν εκδοθεί από επίσημα ινστιτούτα ελέγχου ποιότητας ή από υπηρεσίες αναγνωρισμένων ικανοτήτων, με τα οποία (πιστοποιητικά) βεβαιώνεται η καταλληλότητα των προϊόντων, επαληθευόμενη με παραπομπές στις τεχνικές προδιαγραφές ή σε πρότυπα.

Κριτήρια Ανάθεσης

Κριτήριο ανάθεσης

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

ΚΡΙΤΗΡΙΟ	ΠΕΡΙΓΡΑΦΗ	ΣΥΝΤΕΛΕΣΤΗΣ ΒΑΡΥΤΗΤΑΣ
Ομάδα Α	Γενικές Αρχές	(30%)
K1	Μεθοδολογία υλοποίησης του έργου – αρχιτεκτονική συστήματος – τεχνολογίες υλοποίησης έργου – βάσεις δεδομένων – φιλοξενία στο G-cloud	20%
K2	Χρησιμότητα – Προσβασιμότητα	3%

K3	Διαλειτουργικότητα	3%
K4	Χαρακτηριστικά ασφαλείας	4%
Ομάδα Β	Ανάπτυξη λογισμικών - Εφαρμογές – Υποσυστήματα	(50%)
K5	Ανάπτυξη λογισμικών - Εφαρμογές – Υποσυστήματα, όπως περιγράφονται στο Παράρτημα Ι της παρούσης Διακήρυξης	(50%)
Ομάδα Γ	Υπηρεσίες	(15%)
K6	Συλλογή περιεχομένου συμβουλευτικών υπηρεσιών, όπως περιγράφεται στο Παράρτημα Ι της παρούσης Διακήρυξης	2%
K7	Εκπαίδευση	1%
K8	Πιλοτική Λειτουργία	1%
K9	Εγγύηση - Συντήρηση	11%
Ομάδα Δ	Οργανωτική Αποτελεσματικότητα του Αναδόχου	(5%)
K10	Χρονοδιάγραμμα υλοποίησης επιμέρους φάσεων – παραδοτέων – πακέτων εργασίας	4%
K11	Προτεινόμενο Σχήμα Διοίκησης Έργου	1%
ΑΘΡΟΙΣΜΑ ΣΥΝΟΛΟΥ ΣΥΝΤΕΛΕΣΤΩΝ ΒΑΡΥΤΗΤΑΣ		100%

Βαθμολόγηση και κατάταξη προσφορών

Η αναλυτική περιγραφή των κριτηρίων αξιολόγησης της τεχνικής προσφοράς προκειμένου να βαθμολογηθούν γίνεται στο Παράρτημα Ι της παρούσας διακήρυξης.

Βαθμολόγηση Τεχνικών Προσφορών

Η βαθμολόγηση κάθε κριτηρίου αξιολόγησης κυμαίνεται από 100 βαθμούς στην περίπτωση που ικανοποιούνται ακριβώς όλοι οι όροι των τεχνικών προδιαγραφών, αυξάνεται δε μέχρι τους 120 βαθμούς όταν υπερκαλύπτονται οι απαιτήσεις του συγκεκριμένου κριτηρίου.

Βαθμολόγηση Κριτηρίου με βαθμολογία μικρότερη από 100 βαθμούς (άρα δεν καλύπτει / παρουσιάζει αποκλίσεις από τις τεχνικές προδιαγραφές της παρούσας) επιφέρει την απόρριψη της προσφοράς.

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

Το κριτήριο K9 «Εγγύηση - Συντήρηση» βαθμολογείται με 100 όταν ικανοποιούνται οι παρακάτω δεσμεύσεις:

- i) παρέχεται Περίοδος εγγύησης – συντήρησης (ΠΕΣ) κατ' ελάχιστον πέντε (5) έτη όπου υποχρεωτικά τα πρώτα δύο (2) έτη είναι η εγγύηση (δωρεάν συντήρηση) του έργου. Επί ποινή αποκλεισμού ο υποψήφιος Ανάδοχος θα πρέπει να παρέχει το ελάχιστο την ως άνω διετή εγγύηση -δωρεάν συντήρηση του έργου.

- ii) η προσφερόμενη συντήρηση πληροί τις ποιοτικές τεχνικές προδιαγραφές του Παραρτήματος Ι της Διακήρυξης

Η βαθμολογία του συγκεκριμένου κριτηρίου αυξάνεται μέχρι τους 120 βαθμούς, όταν υπερκαλύπτονται οι παραπάνω απαιτήσεις.

Η βαθμολογία κάθε επιμέρους κριτηρίου σταθμίζεται με το συντελεστή βαρύτητας του κριτηρίου αυτού, όπως αυτός ορίζεται στον αντίστοιχο πίνακα και θα στρογγυλοποιείται στα 2 δεκαδικά ψηφία. Εφόσον το τρίτο δεκαδικό είναι 1,2,3,4 θα στρογγυλοποιείται προς τα κάτω, ενώ αν είναι 5,6,7,8,9 προς τα πάνω. Η συνολική βαθμολογία κάθε ομάδας κριτηρίων προκύπτει από το άθροισμα των σταθμισμένων βαθμολογιών όλων των επιμέρους κριτηρίων της.

Το άθροισμα των σταθμισμένων βαθμολογιών των κριτηρίων αποτελεί τον Απόλυτο Βαθμό Τεχνικής Προσφοράς (ΑΒΤΠ).

$$ΑΒΤΠ = \sigma_1\chi\kappa_1 + \sigma_2\chi\kappa_2 + \dots + \sigma_n\chi\kappa_n.$$

Ο Τελικός (Συνολικός) Βαθμός Τεχνικής Προσφοράς (ΤΒΤΠ) κάθε υποψηφίου υπολογίζεται από τον τύπο:

ΑΒΤΠ

$$ΤΒΤΠ = \frac{\text{ΑΒΤΠ}}{\text{ΑΒΤΠ max}} \times 100$$

ΑΒΤΠ max

όπου ΑΒΤΠ max = η απόλυτη βαθμολογία του καλύτερου τεχνικά υποψηφίου.

Βαθμολόγηση οικονομικών προσφορών

Για κάθε Προσφέροντα θα υπολογισθεί ο Τελικός Βαθμός της Οικονομικής Προσφοράς του (Τ.Β.Ο.Π.), ως εξής:

$$ΤΒΟΠ = (\text{Οικονομική Προσφορά Μειοδότη} / \text{Οικονομική Προσφορά Προσφέροντα}) \times 100$$

όπου Οικονομική Προσφορά Προσφέροντος ορίζεται το ποσό σε Ευρώ έναντι του οποίου προτίθεται να εκτελέσει ο Προσφέρων το αντικείμενο της Σύμβασης και Οικονομική Προσφορά Μειοδότη είναι το μικρότερο ποσό σε Ευρώ. Είναι προφανές ότι ο βαθμός αυτός θα είναι ένας αριθμός μικρότερος ή ίσος του 100 (ο μειοδότης, δηλαδή ο Προσφέρων με τη μικρότερη συνολική οικονομική προσφορά, θα έχει Τ.Β.Ο.Π.= 100).

Τελική Βαθμολόγηση / Αξιολόγηση :

Η τελική αξιολόγηση περιλαμβάνει την κατάταξη των προσφορών για την τελική επιλογή της πλέον συμφέρουσας Προσφοράς. Προς τούτο θα εξαχθεί ο Τελικός Βαθμός Συνολικής Προσφοράς (Τ.Β.Σ.Π.) κάθε Προσφέροντος με τον ακόλουθο μαθηματικό τύπο:

$$ΤΒΣΠ = (ΤΒΟΠ \times 20\%) + (ΤΒΤΠ \times 80\%)$$

Με βάση τον Τελικό Βαθμό Συνολικής Προσφοράς τους, οι Προσφέροντες θα καταταγούν κατά φθίνουσα σειρά, με βάση τον βαθμό τους και επικρατέστερος υποψήφιος θα είναι ο προσφέρων με τον μεγαλύτερο ΤΒΣΠ.

ΠΑΡΑΡΤΗΜΑΤΑ

ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ Ι – Αναλυτική Περιγραφή Φυσικού και Οικονομικού Αντικειμένου της Σύμβασης

ΜΕΡΟΣ Α - ΠΕΡΙΓΡΑΦΗ ΦΥΣΙΚΟΥ ΑΝΤΙΚΕΙΜΕΝΟΥ ΤΗΣ ΣΥΜΒΑΣΗΣ

ΠΕΡΙΒΑΛΛΟΝ ΤΗΣ ΣΥΜΒΑΣΗΣ

Συνοπτική Περιγραφή των υπηρεσιών και της λειτουργίας του ΕΕΘ

Το Επαγγελματικό Επιμελητήριο Θεσσαλονίκης σύμφωνα με το Ν.4497/2017 αποτελεί Νομικό Πρόσωπο Δημοσίου Δικαίου και είναι υποχρεωτική, αυτοτελής και ανεξάρτητη Ένωση Φυσικών και Νομικών Προσώπων που ασκούν εμπορική και επαγγελματική δραστηριότητα στο Νομό Θεσσαλονίκης και τελεί υπό την εποπτεία του Υπουργείου Ανάπτυξης. Έχει 53.000 επαγγελματίες μέλη που δραστηριοποιούνται στους τομείς του εμπορίου, της παροχής υπηρεσιών και του τουρισμού.

Σκοπός

Σκοπός του Επιμελητηρίου είναι η προστασία και ανάπτυξη των επαγγελματιών και γενικότερα η οικονομική πρόοδος της χώρας. Προβάλλει και προωθεί τα προβλήματα και τα συμφέροντα των μελών του στα αρμόδια όργανα της πολιτείας και λειτουργεί ως σύμβουλος της.

Οργανωτική δομή του ΕΕΘ

Το Διοικητικό Συμβούλιο το οποίο αποτελείται από 51 μέλη, εκλέγεται από τα μέλη του Επιμελητηρίου κάθε 4 χρόνια.

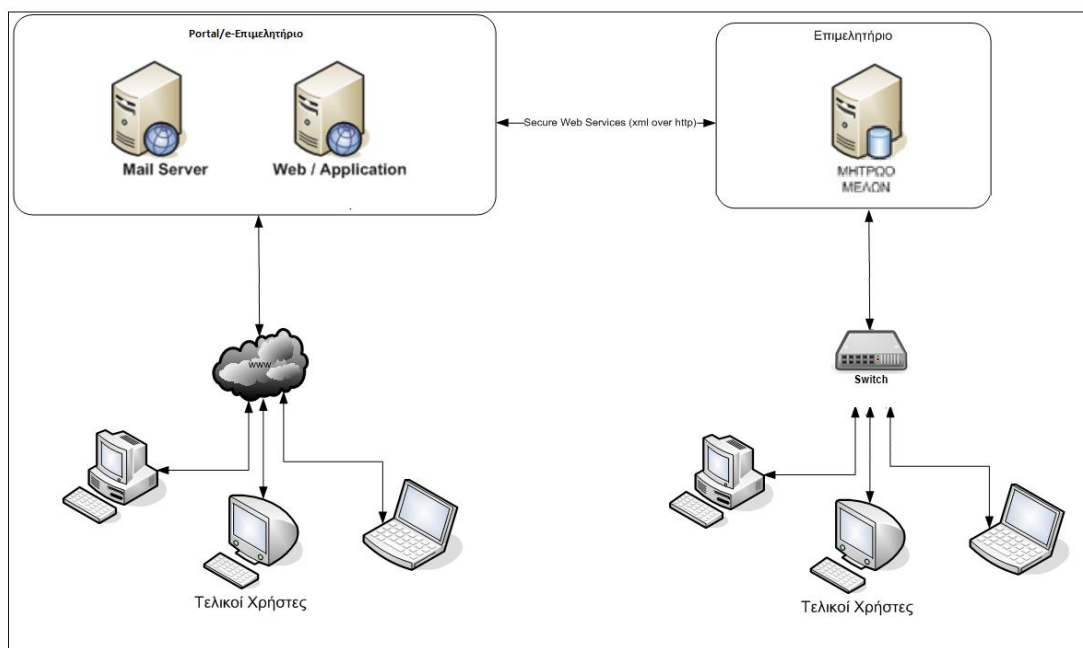
Η Διοικούσα Επιτροπή εκλέγεται από το Δ.Σ., είναι 9μελής και αποτελείται από τους: Πρόεδρο, Α΄ Αντιπρόεδρο, Β΄ Αντιπρόεδρο, Γ΄ Αντιπρόεδρο, Γενικό Γραμματέα, Οικονομικό Επόπτη, Υπεύθυνο Γ.Ε.ΜΗ. και Εξυπηρέτησης Επιχειρήσεων, Υπεύθυνο Συμβουλευτικής Υποστήριξης Επιχειρήσεων και Μέλος.

Το προσωπικό αποτελείται από 16 υπαλλήλους που συγκροτούνται σε τμήματα για την καλύτερη εξυπηρέτηση των μελών του Επιμελητηρίου.

Μέλη του ΕΕΘ είναι υποχρεωτικά όλοι οι επαγγελματίες που έχουν έδρα δραστηριότητάς τους το Νομό Θεσσαλονίκης.

ΥΦΙΣΤΑΜΕΝΗ ΚΑΤΑΣΤΑΣΗ - ΥΠΟΔΟΜΕΣ

Υπάρχουσα Αρχιτεκτονική του μηχανογραφικού συστήματος του ΕΕΘ



ΣΚΟΠΟΣ ΚΑΙ ΣΤΟΧΟΙ ΤΗΣ ΣΥΜΒΑΣΗΣ

Σκοπός του έργου είναι η ψηφιακή αναβάθμιση του ΕΕΘ, για την καλύτερη εξυπηρέτηση των μελών του και προβολή των επιχειρήσεων μελών του ΕΕΘ, για την ανάπτυξη της επιχειρηματικότητας.

Συνοπτική περιγραφή των αναγκών του ΕΕΘ.

α/α	ΑΝΑΠΤΥΞΗ ΛΟΓΙΣΜΙΚΩΝ
1.1.	Αναβάθμιση του ΟΠΣ του Επιμελητηρίου σε σύγχρονη τεχνολογία cloud, έτσι ώστε να δημιουργηθεί ένα σύγχρονο ψηφιακό περιβάλλον εσωτερικής οργάνωσης, που θα αποτελέσει την βάση για την παροχή απομακρυσμένων υπηρεσιών προς τα μέλη του Επιμελητηρίου.
1.2.	Αναβάθμιση της ψηφιακής πύλης του επιμελητηρίου (portal), έτσι ώστε να ανταποκρίνεται πλήρως στις νέες τεχνολογίες (υπηρεσία livestreaming)
1.3.	Ανάπτυξη του portal σε mobile περιβάλλον (application), με online ενημέρωση αυτού από το web portal, για περιβάλλον i-phone & android.
1.4.	Δημιουργία ενός σύγχρονου και ευέλικτου μηχανισμού επικοινωνίας και ενημέρωσης των μελών του επιμελητηρίου και άλλων φορέων, χρησιμοποιώντας όλα τα κανάλια επικοινωνίας e-mail, sms μηνύματα σε viber/whatsapp κλπ, για την μαζική αποστολή στοχευμένων - εξατομικευμένων ενημερώσεων.
1.5.	Στα πλαίσια του εκσυγχρονισμού του Επιμελητηρίου θα αναπτυχθεί, με την βοήθεια ενός ψηφιακού τηλεφωνικού κέντρου, ένα σύστημα καταγραφής όλων των συνομιλιών των μελών με τα στελέχη του Επιμελητηρίου.
1.6.	Υποσύστημα ηλεκτρονικής διεκπεραίωσης όλων των συναλλαγών των Επιχειρήσεων - Μελών με το Επιμελητήριο. <ul style="list-style-type: none"> • Τροποποίηση των μη σημαντικών στοιχείων, όπως στοιχεία επικοινωνίας κλπ • Πληρωμή οφειλών προς το Επιμελητήριο (συνδρομές, πιστοποιητικά κλπ), με την χρήση πιστωτικών / χρεωστικών καρτών ή μέσα από το διατραπεζικό σύστημα ΔΙΑΣ (ΗΚΠ) • Προεγγραφές νέων μελών επιχειρήσεων • Εγγραφές νέων μελών ατομικών επιχειρήσεων • Μεταβολές – Διαγραφές των υπαρχόντων μελών ατομικών επιχειρήσεων

	<ul style="list-style-type: none"> • Πιστοποιητικό εγγραφής της επιχείρησης στο Επιμελητήριο (με δυνατότητα έκδοσης και στα αγγλικά) • Ιστορικό πιστοποιητικό μελών επιχειρήσεων • Ιστορικό πιστοποιητικό καταστατικών εταιρειών • Ανανέωση αδειών ειδικών μητρώων ασφαλιστών
1.7.	Την online αίτηση συμμετοχής σε εκπαιδευτικά σεμινάρια που διοργανώνει το Επιμελητήριο, με δυνατότητα online πληρωμής, παρακολούθηση εκπαιδευτών και αιθουσών, έκδοση στατιστικών, τήρηση ιστορικού αρχείου.
1.8.	Την online αίτηση συμμετοχής σε συνέδρια – εκδηλώσεις που διοργανώνει το Επιμελητήριο, με δυνατότητα online πληρωμής, έκδοση στατιστικών, τήρηση ιστορικού αρχείου.
1.9.	Πλήρη online ενημέρωση των επιχειρήσεων για τις διαδικασίες που πρέπει να ακολουθήσουν για την διοικητική τους εξυπηρέτηση (π.χ. αδειοδοτήσεις κλπ). και αφορούν στην κεντρική δημόσια διοίκηση, την περιφέρεια, τους ΟΤΑ, τους ασφαλιστικούς οργανισμούς κ.α. Η πλατφόρμα θα λειτουργεί και σε mobile (application) για περιβάλλον i-phone & android.
1.10.	Δυνατότητα online υποβολής αιτήματος, για περιπτώσεις που ο ενδιαφερόμενος επιχειρηματίας, δεν βρίσκει την ερώτηση που τον ενδιαφέρει στην προηγούμενη βάση δεδομένων (knowledgebase).
	ΥΠΗΡΕΣΙΣ
2.1.	Συλλογή περιεχομένου επιχειρηματικής πληροφόρησης για την διοικητική εξυπηρέτηση των επιχειρήσεων μελών του Επιμελητηρίου
	ΕΞΟΠΛΙΣΜΟΣ
3.1.	Data server
3.2.	Εξοπλισμός για την δημιουργία της υπηρεσίας livestreaming
3.1.	Ψηφιακό τηλεφωνικό κέντρο

ΑΝΑΛΥΤΙΚΗ ΠΕΡΙΓΡΑΦΗ ΤΗΣ ΣΥΜΒΑΣΗΣ

Μεθοδολογία υλοποίησης (Αρχιτεκτονική συστήματος – Τεχνολογίες υλοποίησης – Βάσεις δεδομένων – φιλοξενία στο G-cloud) – Προσβασιμότητα – Χρηστικότητα – Διαλειτουργικότητα – Χαρακτηριστικά ασφάλειας συστήματος (Κριτήρια Βαθμολόγησης Ομάδα Α)

Μεθοδολογία υλοποίησης

Ο υποψήφιος ανάδοχος θα πρέπει:

- να αναπτύξει την μεθοδολογία που θα χρησιμοποιήσει για την υλοποίηση της σύμβασης.
- να αναπτύξει την αρχιτεκτονική του συστήματος που θα χρησιμοποιήσει
- να αναπτύξει τις τεχνολογίες υλοποίησης που θα χρησιμοποιήσει
- να αναπτύξει τις βάσεις δεδομένων που θα χρησιμοποιήσει
- να αναπτύξει τον τρόπο φιλοξενίας και ενσωμάτωσης του πληροφοριακού συστήματος στο G-cloud
- να υλοποιήσει το έργο, σύμφωνα με τα οριζόμενα στο «Πλαίσιο Παροχής Υπηρεσιών Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης» (ΥΑΠ/Φ.40.4/1/989, ΦΕΚ 1301/Β/12-04-2012), όπου κρίνεται αναγκαίο.
- να παρέχει εγγενώς την απαραίτητη ευελιξία και να επιτρέπει την παραμετροποίηση του συστήματος για την προσθήκη νέων διαδικασιών από τους χρήστες του, χωρίς την παρέμβαση του αναδόχου.
- να τηρήσει το ισχύων πλαίσιο διαλειτουργικότητας (Κανόνες και Πρότυπα για Διαδικτυακούς Τόπους του Δημόσιου Τομέα).
- να υλοποιήσει το έργο, στο πλαίσιο συμμόρφωσης με το Ν.4591/2019, να προβλεφθεί πρόσβαση στις εφαρμογές και από φορητές συσκευές.
- να εξετασθεί η χρήση της υπηρεσίας αυθεντικοποίησης χρηστών που παρέχεται από την Γενική Γραμματεία Πληροφοριακών Συστημάτων (πρότυπο OAuth2.0) για το σύνολο των εφαρμογών που θα αναπτυχθούν μέσω της διαδικτυακής πύλης.
- να τεκμηριωθεί από τον υποψήφιο ανάδοχο, στην περίπτωση αγοράς αδειών χρήσης λογισμικού, ο τρόπος κτήσης του π.χ. ανά χρήστη, ανά έτος κοκ, και σε κάθε περίπτωση θα πρέπει να καλύπτουν το σύνολο της λειτουργικότητας του έργου έτσι ώστε να εξασφαλίζεται η βιωσιμότητα του έργου.
- να διασφαλίζει ότι από το σχεδιασμό και εξ' ορισμού οι εφαρμογές που θα αναπτυχθούν θα συμμορφώνονται με το ισχύων πλαίσιο προστασίας δεδομένων προσωπικού χαρακτήρα (Κανονισμός GDPR 679/2016)

Προσβασιμότητα

- να παραδώσει σύστημα το οποίο θα διασφαλίζει την προσβασιμότητα των ηλεκτρονικών υπηρεσιών, που αυτό παρέχει, σε άτομα με αναπηρίες, όπως αυτά ορίζονται στο Ν.4591/2019 και στο άρθρο 60 του Ν. 4488/2017.

Η έννοια της ηλεκτρονικής προσβασιμότητας αφορά τη δυνατότητα αξιοποίησης των συστημάτων πληροφορικής και της ηλεκτρονικής πληροφορίας σε οποιαδήποτε μορφή της από τα ΑμεΑ. Οι ηλεκτρονικές υπηρεσίες θα πρέπει εκ κατασκευής να εμπεριέχουν όλα εκείνα τα δομικά συστατικά που τις καθιστούν προσβάσιμες και εύχρηστες για «όλους» (το μεγαλύτερο δυνατό σύνολο) ανεξαιρέτως τους πολίτες, χωρίς αποκλεισμούς. Το έργο αφορά σε υλοποίηση έργου σε ηλεκτρονικό περιβάλλον και ως εκ τούτου θα συμμορφωθεί με τις απαιτήσεις προσβασιμότητας και τους κανόνες ασφαλείας για τα ΑμεΑ.

Αναλυτικότερα, κομβικά στοιχεία στην υλοποίησή του αφορούν:

- Στη συμμόρφωση του διαδικτυακού τόπου και των διαδικτυακών εφαρμογών και υπηρεσιών με τις Οδηγίες για την Προσβασιμότητα του Περιεχομένου του Ιστού, έκδοση 2.0 (Web Content

Accessibility Guidelines 2.0) του διεθνή οργανισμού World Wide Web Consortium (W3C), κατ' ελάχιστο στο μεσαίο επίπεδο προσβασιμότητας "AA".

- Στη συμμόρφωση του διαδικτυακού τόπου και των διαδικτυακών εφαρμογών και υπηρεσιών που προορίζονται για χρήση μέσω κινητών και φορητών συσκευών (πχ. wearables, tablets, έξυπνα τηλέφωνα κ.λπ.) με τις Βέλτιστες Πρακτικές για Χρήση Διαδικτυακού Περιεχομένου από Κινητές Συσκευές, έκδοση 1.0 (Mobile Web BestPractices 1.0) του W3C
- Στην εξασφάλιση συμβατότητας των παρεχόμενων υπηρεσιών και συστημάτων με διαδεδομένες υποστηρικτικές τεχνολογίες και τεχνικά βοηθήματα που χρησιμοποιούν τα ΑμεΑ (π.χ. αναγνώστες οθόνης, ειδικοί διακόπτες και συστήματα αλληλεπίδρασης, μεγεθυντές οθόνης)
- Στην πρόβλεψη προσβάσιμων μορφών διάδοσης πληροφορίας - πληροφόρησης (όπως προσβάσιμη ιστοσελίδα).

• Χρηστικότητα

- Κάθε εφαρμογή λογισμικού ή σύστημα που θα προσφέρει ο υποψήφιος ανάδοχος, θα πρέπει να διακρίνεται από υψηλό επίπεδο χρηστικότητας – ευχρηστίας στην οργάνωση και παρουσίαση των ψηφιακών υπηρεσιών που θα παρέχει.
- Ο υποψήφιος ανάδοχος, θα πρέπει να λάβει υπόψη κατά τον σχεδιασμό, τις διαφορετικές ομάδες χρηστών κι επομένως τους διαφορετικούς τρόπους εκπλήρωσης της παρεχόμενης λειτουργικότητας χωρίς να μειώνεται η χρηστικότητα των εφαρμογών.
- Κρίνεται ότι ο σχεδιασμός των εφαρμογών με βασική αρχή την επίτευξη υψηλής χρηστικότητας και εργονομίας είναι κρίσιμος παράγοντας επιτυχίας για το παρόν έργο. Η λογική/ λειτουργική πληρότητα των εφαρμογών δεν αποτελεί από μόνη της ικανή συνθήκη για επιτυχή λειτουργία του συστήματος, αλλά οφείλει να συνυπάρχει με μία διεπαφή (ή διεπαφές) που επιτρέπει σε χρήστες ελάχιστα εξοικειωμένους με δικτυακές εφαρμογές να διεκπεραιώσουν τις συναλλαγές τους με ευκολία.

• Διαλειτουργικότητα

- Στο πλαίσιο της στρατηγικής για την Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση και λόγω του ρόλου των συστημάτων που θα αναπτυχθούν, δίνεται ιδιαίτερη σημασία στην ανάπτυξη υπηρεσιών διαλειτουργικής εξυπηρέτησης, δηλαδή στην ανάπτυξη των απαραίτητων συνεργασιών μεταξύ συγκεκριμένων υπηρεσιών της Ελληνικής Δημόσιας Διοίκησης, οι οποίες παράγουν πρωτογενώς υπηρεσίες, καθώς και των απαραίτητων διεπαφών μεταξύ των πληροφοριακών τους συστημάτων.
- Ο υποψήφιος ανάδοχος θα πρέπει να εξασφαλίσει τη διαλειτουργικότητα αφενός μεταξύ των λειτουργικών ενότητων (υποσυστημάτων) που θα αναπτυχθούν στο πλαίσιο της παρούσας σύμβασης και αφετέρου μεταξύ συστημάτων τρίτων φορέων. Στο πλαίσιο αυτό θα πρέπει να προδιαγράψει στην προσφορά του τον τρόπο και τις τεχνολογίες με τις οποίες θα υλοποιήσει την διαλειτουργικότητα.
- Ιδιαίτερης σημασίας στα πλαίσια του έργου είναι, όπως αναλύεται σε προγενέστερα κεφάλαια, αφενός η ενσωμάτωση νέων λειτουργιών στο ΟΠΣ του Επιμελητηρίου και αφετέρου η διασύνδεση με αυτό για τα συστήματα που θα λειτουργούν εκτός αυτού. Έτσι η διαλειτουργικότητα του έργου αφορά μεταξύ άλλων και τους τρόπους διασύνδεσης λογισμικών με το αναβαθμισμένο ΟΠΣ του Επιμελητηρίου. Αυτό είναι ιδιαίτερα κρίσιμο μιας και για τους υπαλλήλους του Επιμελητηρίου, οι διεπαφές χρήστη θα είναι στο ΟΠΣ του, ώστε να έχουν ενιαία εμπειρία χρήσης και συνολική εποπτεία σε επίπεδο επιχείρησης για όλες ανεξαιρέτως τις υπηρεσίες που προσφέρονται. Ο υποψήφιος ανάδοχος θα πρέπει να αναλύσει διεξοδικά στην προσφορά του και επί ποινή αποκλεισμού τον τρόπο με τον οποίο θα καλύψει την προδιαγραφή αυτή.
- Τεχνολογικά, η διαλειτουργικότητα αφορά στην ικανότητα του πληροφοριακού συστήματος για μεταφορά και χρήση της πληροφορίας – που αποθηκεύει, επεξεργάζεται και διακινεί - με άλλα πληροφοριακά συστήματα. Συγκεκριμένα αφορά:

- ✓ Μια σαφώς προσδιορισμένη και καθορισμένη μορφή για τις πληροφορίες (πρότυπα δόμησης της πληροφορίας/δεδομένων και της μετα-πληροφορίας / δεδομένων)
- ✓ Ένα σαφώς προσδιορισμένο και καθορισμένο τρόπο για την:
- ✓ ανταλλαγή των πληροφοριών (τεχνολογίες επικοινωνιών και πρωτόκολλα με τα οποία μεταφέρεται η πληροφορία με την μορφή που καθορίζεται στο προηγούμενο σημείο)
- ✓ πρόσβαση στις πληροφορίες και στα δεδομένα (ασφάλεια/ έλεγχος πρόσβασης δηλαδή τεχνολογίες που χρησιμοποιούνται για την προστασία των υπηρεσιών διαλειτουργικότητας)
- ✓ αναζήτηση των πληροφοριών και των δεδομένων (τεχνολογίες μεταδεδομένων, καταλόγου ή άλλες που χρησιμοποιούνται για την αναζήτηση πληροφοριών στα πλαίσια των διαλειτουργικών υπηρεσιών)

- **Ασφάλεια Συστημάτων**

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

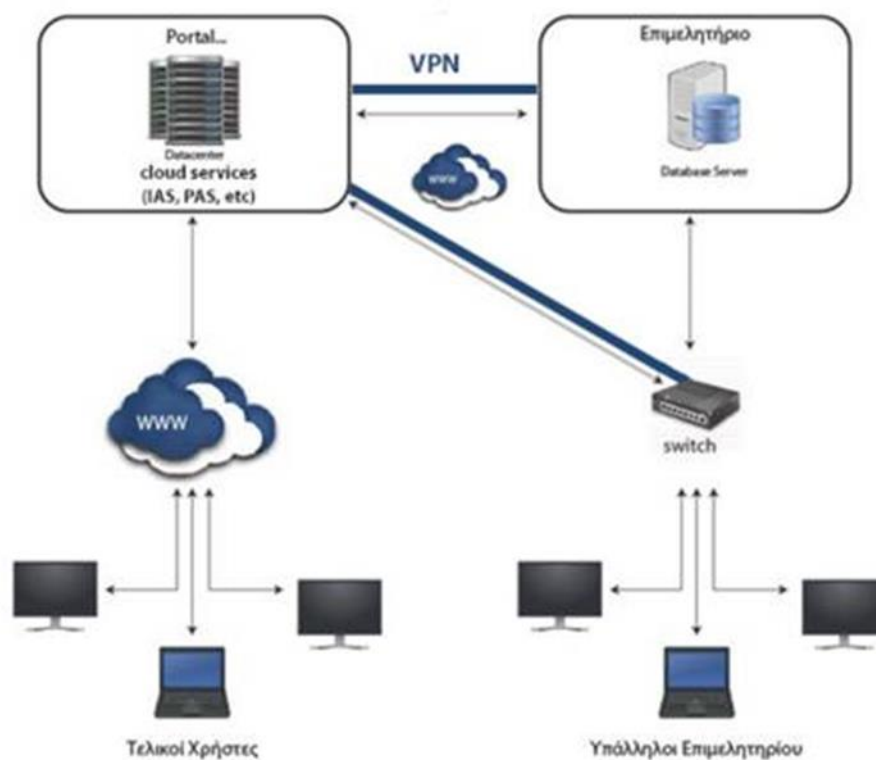
- ✓ την ασφάλεια του πληροφοριακού συστήματος (έτοιμου λογισμικού, εφαρμογών, μέσων και υποδομών στις οποίες θα λειτουργούν τα συστήματα (π.χ. εικονικός εξοπλισμός))
- ✓ την διασφάλιση της ακεραιότητας και της διαθεσιμότητας των υποκείμενων πληροφοριών,
- ✓ την προστασία των προς επεξεργασία και αποθηκευμένων προσωπικών δεδομένων, αναζητώντας, εντοπίζοντας και εφαρμόζοντας με μεθοδικό τρόπο τα τεχνικά μέτρα και τις οργανωτικο-διοικητικές διαδικασίες που πρέπει να εκτελεστούν.

Τα τεχνικά μέτρα ασφάλειας θα υλοποιηθούν από τον Ανάδοχο στο πλαίσιο των προϊόντων και υπηρεσιών που θα έχει ήδη προσφέρει για τα συστήματα. Ειδικότερα, ο Ανάδοχος θα πρέπει να φροντίσει για την προστασία της διαθεσιμότητας των συστημάτων, της ακεραιότητας και της διαθεσιμότητας των πληροφοριών.

Σε σχέση με τις υπηρεσίες εγγραφής και αυθεντικοποίησης των επιχειρήσεων στα συστήματα του έργου θα πρέπει να διασφαλιστεί η άπαξ πραγματοποίησή τους μέσω κεντρικού μηχανισμού και η διάφανη διαμοίρασή τους από εφαρμογή σε εφαρμογή (single sign on, customer registry).

Ανάπτυξη λογισμικών – Εφαρμογές – Υποσυστήματα (Κριτήρια Βαθμολόγησης Ομάδα Β)

Προτεινόμενη αρχιτεκτονική του νέου μηχανογραφικού συστήματος του ΕΕΘ



Το λογισμικό που θα τρέχει στο κάθε σύστημα της ανωτέρω αρχιτεκτονικής είναι το εξής:

Φυσικός χώρος	Σύστημα	Όνομα λογισμικού	Ρόλος λογισμικού
Data center	Συστοιχία servers	Apache 2.4	Εξυπηρετητής HTTP / HTTPS πρωτοκόλλων
		Mongo DB	NoSQL
		MySQL 5.5	Σχεσιακή βάση δεδομένων
		Elasticsearch	Για γρήγορη αναζήτηση
		Clustering	Για μεγάλο όγκο χρηστών
		Angular, PHP	Περιβάλλον προγραμματισμού εφαρμογών
		Web services σε Nodejs	Για επικοινωνία με τις εφαρμογές του φορέα
Επιμελητήριο	Database Server	MySQL 5.5	Σχεσιακή βάση δεδομένων
		Web services σε Nodejs	Για επικοινωνία με τις εφαρμογές του φορέα
		Delphi	Λογισμικό εφαρμογών
		.NET	Λογισμικό εφαρμογών

Τα λογισμικά όλων των απομακρυσμένων υπηρεσιών θα φιλοξενοούνται στο datacenter (g-cloud)

1. ΑΝΑΒΑΘΜΙΣΗ ΤΗΣ ΨΗΦΙΑΚΗΣ ΥΠΟΔΟΜΗΣ ΤΟΥ ΕΠΙΜΕΛΗΤΗΡΙΟΥ

1.1. Αναβάθμιση του ΟΠΣ του Επιμελητηρίου σε σύγχρονη τεχνολογία cloud, έτσι ώστε να δημιουργηθεί ένα σύγχρονο ψηφιακό περιβάλλον εσωτερικής οργάνωσης, που θα αποτελέσει την βάση για την παροχή απομακρυσμένων υπηρεσιών προς τα μέλη του Επιμελητηρίου.

Στόχος του έργου είναι η δημιουργία της απαραίτητης υποδομής, για την ένταξη των υπαρχόντων λογισμικών συστημάτων του Επιμελητηρίου στο υπολογιστικό νέφος. Επιπλέον, θα πρέπει να περιγράφονται οι απαιτούμενες μετατροπές στα υπάρχοντα συστήματα του Επιμελητηρίου, με στόχο αυτά να μπορούν να φιλοξενηθούν και να λειτουργήσουν σε cloud.

Ειδικότερα, πρέπει να υποστηρίζονται οι παρακάτω λειτουργίες:

- Εγκατάσταση, πρόσβαση και διαχείριση απομακρυσμένων εφαρμογών μέσω virtualization
- Μετατροπή των συστημάτων αποθήκευσης δεδομένων, ώστε να υποστηρίζουν απομακρυσμένη πρόσβαση.
- Συγχρονισμός τοπικών βάσεων δεδομένων με βάσεις που βρίσκονται στο cloud.
- Δημιουργία εικονικού δικτύου μεταξύ των συστημάτων του οργανισμού στο cloud.
- Δυνατότητα διαδικτυακής σύνδεσης μεταξύ του επιμελητηρίου και της υποδομής στο cloud, μέσω vpn (εικονικού ιδιωτικού δικτύου).
- Προσαρμογή των διαδικτυακών εφαρμογών (web), ώστε να λειτουργούν στο υπολογιστικό νέφος, με την αξιοποίηση των υπηρεσιών υποδομής σαν υπηρεσία, αλλά και πλατφόρμας σαν υπηρεσία.
- Προσαρμογή διαδικτυακών εφαρμογών, ώστε να παρέχουν αυτόματο scaling.
- Μετατροπή των υπολογιστικών υπηρεσιών (services), με την αξιοποίηση των υπηρεσιών υποδομής σαν υπηρεσία, αλλά και πλατφόρμας σαν υπηρεσία.
- Αναλυτικό πλάνο ασφάλειας, των υπηρεσιών και των δεδομένων
- Χρήση της υποδομής του δικτύου για την παρακολούθηση (Monitoring) των εφαρμογών και των υπηρεσιών

Μέρος της απαιτούμενης υποδομής θα πρέπει να είναι η προμήθεια, εγκατάσταση και ρύθμιση ενός νέου εξυπηρετητή, ο οποίος να παρέχει:

- Να είναι συμβατός με την υπάρχουσα υποδομή του φορέα, τόσο σε υλικό, όσο και λογισμικό.
- Δυνατότητα να εξυπηρετεί τοπικά τους χρήστες σε περίπτωση μη πρόσβασης στο cloud (fail over)
- Δυνατότητα να μπορεί να εκτελέσει μηχανήματα σε εικονικό περιβάλλον (virtual machines) που θα εξυπηρετούν απαραίτητες εφαρμογές για την εσωτερική λειτουργία του συστήματος
- Δυνατότητα παροχής ενιαίου περιβάλλοντος εργασίας για εφαρμογές container, ώστε η μετάβαση στο νέφος και τοπικά να είναι απρόσκοπτη.
- Δυνατότητα ευχέρειας για αποθήκευση δεδομένων τοπικά και mirroring, όπως απαιτούν οι εφαρμογές.
- Γρήγορος συγχρονισμός με τα δεδομένα του νέφους, χωρίς καθυστερήσεις για τις εσωτερικές λειτουργίες, αλλά και γρήγορη αποστολή δεδομένων στο νέφος όταν απαιτείται.

Για την υλοποίηση των παραπάνω απαιτείται η προμήθεια ενός data server, τα τεχνικά χαρακτηριστικά του αναφέρονται στους πίνακες συμμόρφωσης.

Το ΟΠΣ του Επιμελητηρίου περιλαμβάνει από τα παρακάτω υποσυστήματα:

1. Διαχείριση μητρώου μελών επιχειρήσεων και συνδρομών
2. Οικονομική διαχείριση
 - Γενική Λογιστική
 - Απλογραφικό σύστημα (έσοδα – έξοδα)
 - Διαχείριση προμηθειών (πρωτογενή αιτήματα κλπ)
 - Μισθοδοσία
 - Διαχείριση παγίων
 - Διαχείριση αποθηκών αναλωσίμων
 - Τιμολόγηση
3. Ψηφιακό πρωτόκολλο – ψηφιακή διαχείριση εγγράφων – ψηφιακές υπογραφές
4. Διαχείριση προσωπικού

1.2. Αναβάθμιση της ψηφιακής πύλης του επιμελητηρίου (portal), έτσι ώστε να ανταποκρίνεται πλήρως στις νέες τεχνολογίες.

Βασικές λειτουργίες portal

- Δημιουργία πλατφόρμας ανοιχτού κώδικα
- Ολοκληρωμένο Σύστημα Διαχείρισης Περιεχομένου με θεματικές ενότητες, κατηγορίες, άρθρα και πολυμεσικό περιεχόμενο.
- Real-time ενημέρωση - ευκολία χρήσης με ενσωματωμένο κειμενογράφο WYSIWYG και χρήση βοηθητικών φορμών καταχώρησης περιεχομένου.
- Περιεχόμενο διαφοροποιημένο με πολλαπλές φόρμες εισαγωγής δεδομένων.
- Φόρμα αναζήτησης με keyword.
- Ημερολόγιο Εκδηλώσεων.
- Χρήσιμοι Σύνδεσμοι (Weblinks).
- Φόρμα επικοινωνίας.
- Εναλλαγή εικόνων στην κεντρική οθόνη (με σύστημα διαχείρισης).
- Τίτλοι επικαιρότητας (με σύστημα διαχείρισης)
- Συχνές Ερωτήσεις.
- Δημοσκοπήσεις.
- Υποστήριξη pdf plugin για embedded viewing εγγράφων.
- Σύστημα διαχείρισης για την τοποθέτηση banners.
- Αποστολή άρθρων σε κοινωνικά δίκτυα (Share buttons).
- Λειτουργία του portal σε έξυπνες κινητές συσκευές.
- Παροχή ενός κεντρικού σημείου πρόσβασης για τις υπηρεσίες (single sign on)
- Υπηρεσία livestreaming.

Για την υπηρεσία live streaming θα απαιτηθεί ο κατάλληλος εξοπλισμός, τεχνικά χαρακτηριστικά αναφέρονται στους πίνακες συμμόρφωσης.

1.3. Ανάπτυξη portal σε mobile περιβάλλον (application), σε περιβάλλον i-phone & android.

Η εφαρμογή αφορά την μεταφορά του portal σε μορφή κατάλληλη για έξυπνα κινητά. Θα περιλαμβάνει εφαρμογές (apps) για τις πλατφόρμες google play και apple store και διαχειριστικό για την ενημέρωση των δεδομένων

- On line ενημέρωση των δεδομένων από διαχειριστικό του web portal
- Η εφαρμογή πρέπει να είναι προσαρμοσμένη στα λογότυπα και τα γραφικά του φορέα
- Να παρέχει πλοήγηση στο περιεχόμενο με την χρήση πτυσσόμενου μενού, με δυνατότητα πολλαπλών επιπέδων
- Η εμφάνιση περιεχομένου που θα περιλαμβάνει κείμενο (μορφοποιημένο με html), φωτογραφία και video
- Κατάλογος χρήσιμων υπηρεσιών και τηλεφώνων του φορέα για εύκολη πρόσβαση
- Εύκολη και γρήγορη αναζήτηση του περιεχομένου της εφαρμογής
- Δυνατότητα διαμοιρασμού περιεχομένου από τον χρήστη μέσω email ή SMS
- Να μπορεί να γίνει αποστολή ειδοποιήσεων για νέα ή ανακοινώσεις
- Διαχειριστικό για την τροποποίηση των μενού και λοιπών γραφικών της εφαρμογής
- Ενοποίηση με Portal για On line ενημέρωση των δεδομένων από διαχειριστικό του web portal
- Η εφαρμογή θα είναι cross-platform και θα περιλαμβάνει τις εξής πλατφόρμες ; Apple iOS έκδοση 6.0 ή νεότερη (iphone 5 ή νεότερο). , Google Android API level 17 ή νεότερο

1.4. Δημιουργία ενός σύγχρονου και ευέλικτου μηχανισμού επικοινωνίας και ενημέρωσης των μελών του επιμελητηρίου και άλλων φορέων, χρησιμοποιώντας όλα τα κανάλια επικοινωνίας e-mail, sms μηνύματα σε viber κλπ, για την μαζική αποστολή στοχευμένων - εξατομικευμένων ενημερώσεων.

Το σύστημα αυτό θα παρέχει την δυνατότητα δημιουργίας, τροποποίησης και διαχείρισης των ενημερώσεων προς τους χρήστες του συστήματος. Το σύστημα θα υποστηρίζει τουλάχιστον τις παρακάτω λειτουργίες:

- Δημιουργία και διαχείριση ενημέρωσης
- Εμφάνιση ενημέρωσης σε διαφορετικά μέσα (email, web, κινητό)
- Κατηγοριοποίησης των ενημερώσεων ανάλογα με το περιεχόμενο και το είδος
- Στοχευμένη προώθηση της ενημέρωσης
- Προσωποποιημένης προώθηση της ενημέρωσης
- Αυτόματης προώθησης με βάση χρονικά κριτήρια ή με βάση προκαθορισμένες συνθήκες
- Δυνατότητα αποστολής ενημέρωσης με πλούσιο υλικό, όπως φωτογραφίες, έγγραφα κείμενα
- Δυνατότητα επικοινωνίας μέσω πολλών καναλιών, όπως:
 - Email
 - SMS

- Notifications
- viber
- Δυνατότητα αναλυτικών στατιστικών και ιστορικού
- Τήρηση κανόνων σωστής χρήσης και αποφυγής κατάχρησης
- Υποστήριξη μεγάλου όγκου
- Αναζήτηση

1.5. Στα πλαίσια του εκσυγχρονισμού του επιμελητηρίου θα αναπτυχθεί, με την βοήθεια ενός ψηφιακού τηλεφωνικού κέντρου, ένα σύστημα καταγραφής όλων των συνομιλιών των μελών με τα στελέχη του επιμελητηρίου.

- Θα γίνεται αυτόματη αναζήτηση του αριθμού τηλεφώνου του καλούντος, στο μητρώο μελών αυτού.
- Σε περίπτωση που ο αριθμός τηλεφώνου του καλούντος, δεν υπάρχει στο μητρώο μελών, ο υπάλληλος θα αναζητεί την επιχείρηση με την επωνυμία της και αυτόματα θα ενημερώνεται το σχετικό πεδίο.
- Τα ίδια ισχύσουν και για τους αριθμούς κινητών τηλεφώνων.
- Θα γίνεται καταγραφή στο ιστορικό της καρτέλας του μέλους, του ερωτήματος του καλούντος και της απάντησης.
- Θα γίνεται φωνητική καταγραφή όλης της συνομιλίας και διατήρησης αυτής για όσο χρονικό διάστημα απαιτείται, με άμεση ανάκληση αυτής.

Για την παραπάνω υπηρεσία θα απαιτηθεί η προμήθεια ενός ψηφιακού τηλεφωνικού κέντρου, τα τεχνικά χαρακτηριστικά του οποίου αναφέρονται στους πίνακες συμμόρφωσης.

ΥΠΟΔΟΧΗ ΚΑΙ ΕΞΥΠΗΡΕΤΗΣΗ ΑΙΤΗΜΑΤΩΝ ΤΩΝ ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΕΩΝ ΤΟΥ ΕΠΙΜΕΛΗΤΗΡΙΟΥ (one stop shop)

1.6. Πλήρη διαδικτυακή – απομακρυσμένη εξυπηρέτηση των μελών του επιμελητηρίου για όλες τις συναλλαγές των μ' αυτό (login στο σύστημα μετά από αίτηση εγγραφής)

- Τροποποίηση των μη σημαντικών στοιχείων, όπως στοιχεία επικοινωνίας κλπ
- Πληρωμή οφειλών προς το Επιμελητήριο (συνδρομές, πιστοποιητικά κλπ), με την χρήση πιστωτικών / χρεωστικών καρτών ή μέσα από το διατραπεζικό σύστημα ΔΙΑΣ (ΗΚΠ)
- Προεγγραφές νέων μελών επιχειρήσεων
- Εγγραφές νέων μελών ατομικών επιχειρήσεων
- Μεταβολές – Διαγραφών των υπαρχόντων μελών ατομικών επιχειρήσεων
- Πιστοποιητικό εγγραφής της επιχείρησης στο επιμελητήριο (με δυνατότητα έκδοσης και στα αγγλικά)
- Ιστορικό πιστοποιητικό μελών επιχειρήσεων
- Ιστορικό πιστοποιητικό καταστατικών εταιρειών

- Ανανέωση αδειών ειδικών μητρώων ασφαλιστών.

Όλα τα εκδιδόμενα πιστοποιητικά – έγγραφα, που θα δημιουργούνται από την εφαρμογή, θα σημαίνονται αυτόματα με την ψηφιακή υπογραφή του υπογράφοντα τα έγγραφα.

Συγκεκριμένα θα πρέπει να παρέχονται οι παρακάτω απομακρυσμένες υπηρεσίες

Χωρίς login στο σύστημα

- Προεγγραφές νέων μελών επιχειρήσεων.
- Εγγραφές νέων μελών ατομικών επιχειρήσεων.

Με login στο σύστημα):

- Δυνατότητα τροποποίησης των μη σημαντικών στοιχείων, όπως στοιχεία επικοινωνίας κλπ
 - Πληρωμή συνδρομών και λοιπών οφειλών
 - Μεταβολές – Διαγραφές μελών ατομικών επιχειρήσεων:
 - Πιστοποιητικό εγγραφής της επιχείρησης στο επιμελητήριο (με δυνατότητα έκδοσης και στα αγγλικά)
 - Ιστορικό πιστοποιητικό μελών επιχειρήσεων
 - Ιστορικό πιστοποιητικό καταστατικών εταιρειών
- Ειδικό μητρώο Ασφαλιστών**
- Ανανέωση αδειών ειδικών μητρώων ασφαλιστών

1.7. Την online αίτηση συμμετοχής σε εκπαιδευτικά σεμινάρια που διοργανώνει το επιμελητήριο, με δυνατότητα online πληρωμής, παρακολούθηση εκπαιδευτών και αιθουσών

- Σύστημα διαχείρισης ειδών σεμιναρίων (τεχνικοί ασφαλείας, υγιεινής και τροφίμων κλπ)
- Σύστημα διαχείρισης εκπαιδευτών σεμιναρίων
- Σύστημα διαχείρισης αιθουσών σεμιναρίων (περιοχή κλπ)
- Σύστημα διαχείρισης διενέργειας σεμιναρίων (εκπαιδευτής, αίθουσα, διάρκεια, ώρες κλπ)
- Σύστημα διαχείρισης τιμοκαταλόγου σεμιναρίων
- Σύστημα διαχείρισης αιτήσεων συμμετοχής, με έκδοση ΗΚΠ, για την πληρωμή μέσα από το διατραπεζικό σύστημα ΔΙΑΣ.
- Σύστημα διαχείρισης εισπράξεων μέσω ΔΙΑΣ, με αυτόματη δημιουργία λογιστικών εγγραφών και την έκδοση σχετικού παραστατικού.

1.8. Την online αίτηση συμμετοχής σε συνέδρια – εκδηλώσεις που διοργανώνει το επιμελητήριο, με δυνατότητα online πληρωμής, με τήρηση ιστορικού αρχείου συμμετοχής κλπ

- Σύστημα διαχείρισης εκδηλώσεων.
- Σύστημα διαχείρισης ομάδων παραληπτών προσκλήσεων
- Σύστημα διαχείρισης αποστολής προσκλήσεων με e-mail σε ομάδα παραληπτών
- Σύστημα διαχείρισης τιμοκαταλόγου εκδηλώσεων
- Σύστημα διαχείρισης αιτήσεων συμμετοχής, με έκδοση ΗΚΠ, για την πληρωμή μέσα από το διατραπεζικό σύστημα ΔΙΑΣ.
- Σύστημα διαχείρισης εισπράξεων μέσω ΔΙΑΣ, με αυτόματη δημιουργία λογιστικών εγγραφών και την έκδοση σχετικού παραστατικού.
- Σύστημα διαχείρισης παρουσιών ανά εκδήλωση

- Σύστημα διαχείρισης αυτόματης αποστολής αποτελεσμάτων με e-mail στην ομάδα παραληπτών – συμμετεχόντων
- Σύστημα διαχείρισης στατιστικών στοιχείων

Με βάση τα παραπάνω, ο ανασχεδιασμός των εσωτερικών λειτουργιών του επιμελητηρίου για την απλούστευση των διαδικασιών εγγραφών-διαγραφών-χορήγησης πιστοποιητικών κλπ, παροχής πληροφόρησης, εξειδικευμένης ενημέρωσης σε επιχειρήσεις και προώθησης της χρήσης της ΤΠΕ στις ΜΜΕ, θα στηριχθεί στα αποτελέσματα από την υλοποίηση του Συστήματος του Ψηφιακού Επιμελητηρίου σε συνδυασμό με την υλοποίηση και λειτουργία σύγχρονων συστημάτων ΤΠΕ για την βελτιστοποίηση της εσωτερικής λειτουργίας του Οργανισμού.

1.9. Πλήρη online ενημέρωση των επιχειρήσεων για τις διαδικασίες που πρέπει να ακολουθήσουν για την διοικητικής τους εξυπηρέτηση (π.χ. αδειοδοτήσεις κλπ) και αφορούν την κεντρική δημόσια διοίκηση, την περιφέρεια, τους ΟΤΑ, τους ασφαλιστικούς οργανισμούς κ.α.

Θα δημιουργηθεί μια πλατφόρμα στην οποία ο ενδιαφερόμενος επιχειρηματίας, με την μορφή ερωτήσεων χρησιμοποιώντας λέξεις κλειδιά, να μπορεί να αναζητεί σε μια βάση δεδομένων (knowledgebase) και να ενημερώνεται άμεσα για τις διάφορες διοικητικές διαδικασίες που αφορούν την έναρξη (π.χ. αδειοδοτήσεις κλπ) και αφορούν την κεντρική δημόσια διοίκηση, την περιφέρεια, τους ΟΤΑ, τους ασφαλιστικούς οργανισμούς κ.α. ή την λειτουργία της υπάρχουσας επιχείρησής του (π.χ. νέα δραστηριότητα που απαιτεί άδεια λειτουργίας, μεταφορά έδρας σε βιομηχανικά πάρκα κλπ)

Η πλατφόρμα θα λειτουργεί και σε περιβάλλον mobile (application)

1.10. Δυνατότητα online υποβολής αιτήματος, για περιπτώσεις που ο ενδιαφερόμενος επιχειρηματίας, δεν βρίσκει την ερώτηση που τον ενδιαφέρει στην προηγούμενη βάση δεδομένων (knowledgebase).

Στην παραπάνω πλατφόρμα, θα αναπτυχθεί λειτουργικότητα, με την οποία ο ενδιαφερόμενος επιχειρηματίας, σε περίπτωση που βρίσκει την απάντηση στην υπάρχουσα βάση δεδομένων δημιουργίας της απάντησης των αιτημάτων και της άμεσης ενημέρωσης της βάσης δεδομένων (knowledgebase).

Ο επιχειρηματίας μέλος του επιμελητηρίου, οποίος θέλει να υποβάλει μια ερώτηση που αφορά τις συμβουλευτικές υπηρεσίες που προσφέρει το επιμελητήριο στα μέλη του, θα μπορεί μέσα από την εφαρμογή να υποβάλει την ερώτησή του και να παρακολουθεί την εξέλιξή της.

Η διαδικασία είναι η εξής:

- Εισαγωγή στην εφαρμογή, σε ειδική οθόνη θα εμφανίζονται οδηγίες χρήσης της.
- Καταχώρηση του ΑΦΜ της επιχείρησης και αυτόματος έλεγχος ότι είναι μέλος του επιμελητηρίου.
- Ο επιχειρηματίας κάνει εγγραφή στην εφαρμογή, δηλώνει το e-mail επικοινωνίας, επιλέγει την κατηγορία ερώτησης: φορολογική, ασφαλιστική, άλλη και καταχωρεί την ερώτηση περιγραφικά.
- Αυτόματη αποστολή mail στον υπεύθυνο σύμβουλο, ανάλογα την κατηγορία της ερώτησης, που θα τον ενημερώνει, ότι στην εφαρμογή υπάρχει ερώτηση προς απάντηση.
- Ο σύμβουλος απαντάει στην ερώτηση του επιχειρηματία ή ζητάει επιπλέον διευκρινίσεις.
- Αυτόματη αποστολή mail στον επιχειρηματία, που τον ενημερώνει ότι στην εφαρμογή υπάρχει διευκρίνιση / απάντηση στην ερώτησή του.

- Ο επιχειρηματίας θα μπορεί να δηλώσει τον βαθμό ικανοποίησης από την απάντηση που έλαβε.
- Ο επιχειρηματίας θα μπορεί πριν υποβάλει το ερώτημά του, να αναζητήσει σε ειδική φόρμα, αν υπάρχει παρόμοια ερώτηση – απάντηση, χρησιμοποιώντας λέξεις κλειδιά. Θα αφορά μόνο ερωτήσεις, που ο ανάλογος σύμβουλος τις χαρακτηρίσει ως δημοσιεύσιμες.
- Θα υπάρχει ιστορικό όλων ενεργειών επιχειρηματιών – συμβούλων.
- Θα υπάρχει δυνατότητα έκδοσης στατιστικών στοιχείων, π.χ. πλήθος ερωτήσεων ανά κατηγορία ερώτησης, χρόνος απόκρισης στις ερωτήσεις, βαθμός ικανοποίησης κ.α.

Υπηρεσίες (Κριτήρια Βαθμολόγησης Ομάδα Γ)

ΠΑΡΟΧΗ ΕΞΕΙΔΙΚΕΥΜΕΝΗΣ ΕΠΙΧΕΙΡΗΜΑΤΙΚΗΣ ΠΛΗΡΟΦΟΡΗΣΗΣ

Συλλογή περιεχομένου με στόχο την ανάδειξη του επιμελητηρίου σε ένα μοναδικό σημείο, από το οποίο ο επιχειρηματίας θα ενημερώνεται και θα εξυπηρετείται.

2.1. Συλλογή περιεχομένου για πλήρη online ενημέρωση των επιχειρήσεων για τις διαδικασίες που πρέπει να ακολουθήσουν για την διοικητικής τους εξυπηρέτηση (π.χ. αδειοδοτήσεις κλπ) και αφορούν στην κεντρική δημόσια διοίκηση, την περιφέρεια, τους ΟΤΑ, τους ασφαλιστικούς οργανισμούς κ.α. Με δυνατότητα online υποβολής αιτήματος, για περιπτώσεις που ο ενδιαφερόμενος επιχειρηματίας, δεν βρίσκει την ερώτηση που τον ενδιαφέρει στην προηγούμενη βάση δεδομένων (knowledgebase).

Θα δημιουργηθεί μια πλατφόρμα στην οποία ο ενδιαφερόμενος επιχειρηματίας, με την μορφή ερωτήσεων χρησιμοποιώντας λέξεις κλειδιά, να μπορεί να αναζητεί σε μια βάση δεδομένων (knowledgebase) και να ενημερώνεται άμεσα για τις διάφορες διοικητικές διαδικασίες που αφορούν την έναρξη (π.χ. αδειοδοτήσεις κλπ.) και αφορούν την κεντρική δημόσια διοίκηση, την περιφέρεια, τους ΟΤΑ, τους ασφαλιστικούς οργανισμούς κ.α. ή την λειτουργία της υπάρχουσας επιχείρησής του (π.χ. νέα δραστηριότητα που απαιτεί άδεια λειτουργίας, μεταφορά έδρας σε βιομηχανικά πάρκα κλπ.)

Για τη δημιουργία και συλλογή περιεχομένου ενημέρωσης (knowledgebase), θα δημιουργηθεί ομάδα εργασίας για όλες τις διοικητικές πληροφορίες - διαδικασίες που πρέπει να ακολουθήσει είτε ο νέος είτε ο υφιστάμενος επιχειρηματίας.

Η ενημέρωση αυτή θα αποσκοπεί, μέσα από ένα σύνολο δράσεων, στο γενικότερο εκσυγχρονισμό της εξυπηρέτησης των επιχειρήσεων από το Επιμελητήριο και στην παροχή υπηρεσιών υψηλής προστιθέμενης αξίας προς τις επιχειρήσεις.

Το τμήμα ενημέρωσης θα παρέχει από ένα κεντρικό σημείο ολοκληρωμένη ενημέρωση στις επιχειρήσεις σχετικά με όλες τις απαραίτητες εργασίες που πρέπει να γίνουν μέσω φορέων της Δημόσιας Διοίκησης (φυσικές ή ηλεκτρονικές) προκειμένου να υλοποιήσουν κάποιο επιχειρηματικό σχέδιό τους (π.χ. έναρξη νέας επιχείρησης, αδειοδότηση, κλπ.)

Από επιχειρησιακής πλευράς, η πύλη θα αποτελεί το «ηλεκτρονικό σημείο» του Επιμελητηρίου για την εξυπηρέτηση των επιχειρήσεων και θα παρέχει πληροφορίες σε δέκα βασικούς άξονες που αφορούν σε:

- ✓ Ίδρυση και λειτουργία επιχείρησης

- ✓ Σύσταση και λειτουργία εταιρίας
- ✓ Μετατροπή επιχείρησης
- ✓ Συγχώνευση επιχείρησης
- ✓ Κλείσιμο επιχείρησης
- ✓ Ανθρώπινο Δυναμικό
- ✓ Έλεγχοι και Κυρώσεις
- ✓ Επαγγελματική στέγη / μεταφορά έδρας
- ✓ Λειτουργία Επιχείρησης
- ✓ Επιχορηγήσεις επιχειρήσεων

Εκπαίδευση προσωπικού - Τόπος παροχής των υπηρεσιών

Ο υποψήφιος ανάδοχος θα πρέπει να ορίσει αναλυτικά τον τρόπο εκπαίδευσης του προσωπικού της ΑΑ. Οι υπηρεσίες του έργου της παρούσας διακήρυξης παρέχονται στην έδρα του ΕΕΘ η οποία βρίσκεται στη Διεύθυνση: Αριστοτέλους 27, Θεσσαλονίκη

Πιλοτική λειτουργία

Ο υποψήφιος ανάδοχος θα πρέπει να προσδιορίσει αναλυτικά τον τρόπο της πιλοτικής λειτουργίας των εφαρμογών και των υποσυστημάτων

Εγγυήσεις-Συντήρηση

Ο υποψήφιος ανάδοχος θα πρέπει να ορίσει την διάρκεια εγγύησης – συντήρησης των παραδοτέων: λογισμικού, εξοπλισμού και της επικαιροποίησης της συλλογής του περιεχομένου και να περιγράψει αναλυτικά την υπηρεσία «εγγύηση – συντήρηση». Ελαχίστη διάρκεια της περιόδου εγγύησης (δωρεάν συντήρηση) είναι τα δύο (2) έτη και συνολικά της περιόδου εγγύησης – συντήρησης (ΠΕΣ) είναι τα πέντε (5) έτη.

Η Περίοδος Εγγύησης - Συντήρησης θα πρέπει να περιλαμβάνει:

Για τα λογισμικά

1. Την υποστήριξη όλων των εφαρμογών από ειδικούς συνεργάτες της αναδόχου εταιρείας (help desk), για όλες τις εργάσιμες ημέρες και ώρες, μέσω τηλεφώνου και Internet
2. Την αυτόματη αποστολή νέων εκδόσεων, για την άμεση αποκατάσταση των βλαβών και την βελτίωση λειτουργικότητας των εφαρμογών

Για τον εξοπλισμό

1. Υπηρεσίες Τεχνικής Υποστήριξης μέσω Λειτουργίας Helpdesk.
2. On site υποστήριξη. Όταν τα αναφερόμενα προβλήματα δεν μπορούν να επιλυθούν απευθείας και οριστικά από το πρώτο επίπεδο παρέμβασης (Helpdesk), πρέπει να προωθούνται σε ειδικούς οι οποίοι θα δίνουν την απαιτούμενη λύση επιτόπου.
3. Αντιμετώπιση λαθών και σφαλμάτων στη λειτουργία του λειτουργικού συστήματος

Για την επικαιροποίηση συλλογής περιεχομένου

1. Η ομάδα εργασίας συλλογής περιεχομένου, θα επικαιροποιεί την υπάρχουσα βάση δεδομένων με τις αλλαγές που προκύπτουν και με τις νέες σχετικές διατάξεις, για όλο το χρονικό διάστημα της εγγύησης – συντήρησης.
2. Η ομάδα εργασίας συλλογής περιεχομένου, θα απαντάει στις νέες ερωτήσεις που υποβάλλονται από τους επιχειρηματίες, για όλο το χρονικό διάστημα της εγγύησης – συντήρησης.

Οργανωτική αποτελεσματικότητα του αναδόχου (Κριτήρια Βαθμολόγησης Ομάδα Δ)

Διάρκεια σύμβασης-Χρόνοι παράδοσης

Η διάρκεια της σύμβασης ορίζεται σε 18 μήνες από την υπογραφή της, σύμφωνα με τα κατωτέρω οριζόμενα:

Φάση 1

Μήνας Έναρξης	0	Μήνας Λήξης	1
Τίτλος Φάσης	Μεθοδολογία Υλοποίησης		
Στόχος της Φάσης 1 – Μεθοδολογία Υλοποίησης είναι η σύνταξη ενός εγχειριδίου αναφοράς που θα αποτυπώνει το σύνολο των βημάτων και διαδικασιών που θα ακολουθηθούν στο έργο προκειμένου να επιτευχθεί άρτια υλοποίηση και θα προσδιορίζει τους κινδύνους αστοχίας της πράξης.			
Περιγραφή Φάσης : Η Μεθοδολογία Υλοποίησης θα περιλαμβάνει: α) το Σχέδιο Διαχείρισης και Ποιότητας Έργου (ΣΔΠΕ) με τις διαδικασίες και τους μηχανισμούς να αποτελούν ένα πρότυπο και ολοκληρωμένο σύνολο, προσαρμοσμένο στις ιδιαιτερότητες που θέτουν οι οργανωτικές, διοικητικές και τεχνολογικές παράμετροι του έργου β) επικαιροποίηση της υφιστάμενης κατάστασης γ) οριστικοποίηση - ιεράρχηση των επιχειρησιακών, λειτουργικών και τεχνικών απαιτήσεων της πράξης καθώς και οριοθέτηση-αποσαφήνιση του εύρους της πράξης δ) οριστικοποίηση – εξειδίκευση της σύνδεσης επιχειρησιακών στόχων και απαιτήσεων με τεχνικές προδιαγραφές και αρχιτεκτονική προσέγγιση και προτεινόμενο σχεδιασμό ε) μεθοδολογία και αρχικά σενάρια ελέγχου αποδοχής καθώς και καθορισμό της μεθόδου καταγραφής δεικτών απόδοσης της πράξης στ) μεθοδολογία, πρόγραμμα και υλικό της εκπαίδευσης των χρηστών, αφού εξεταστεί το επίπεδό τους και γίνουν οι απαραίτητες προσαρμογές ζ) Τελικό πλάνο ενεργειών και δράσεων.			
Παραδοτέα:			
<ul style="list-style-type: none">Π1.1: Μεθοδολογία Υλοποίησης			

Φάση 2

Μήνας Έναρξης	2	Μήνας Λήξης	16
Τίτλος Φάσης	Ανάπτυξη, έλεγχος και ολοκλήρωση υποσυστημάτων και εφαρμογών		
Στόχος της Φάσης 2 είναι η ανάπτυξη, ο έλεγχος και η ολοκλήρωση όλων των επιμέρους υποσυστημάτων και εφαρμογών σε μία πλατφόρμα			
Περιγραφή Φάσης : Στην Φάση 2 περιλαμβάνονται οι ακόλουθες δράσεις: α) ανάπτυξη Εφαρμογών β) Μεμονωμένος έλεγχος (unit testing) εφαρμογών (με βάση σενάρια ελέγχου μεμονωμένης λειτουργικότητας) γ) ενοποίηση υποσυστημάτων σε 'τελικές' Εφαρμογές (System Integration) δ) έλεγχος ορθότητας λειτουργίας ενοποιημένων εφαρμογών ε) μεμονωμένος έλεγχος (System testing) εφαρμογής (με βάση σενάρια ελέγχου ενοποιημένης λειτουργίας) στ) τεκμηρίωση των modules των εφαρμογών καθώς και της βάσης δεδομένων ζ) τεκμηρίωση χρήσης των εφαρμογών. Στη Φάση 2 θα περιλαμβάνονται οι ακόλουθες δράσεις για κάθε υποσύστημα/εφαρμογή:			

1.	Ανάπτυξη Εφαρμογών
2.	Μεμονωμένος έλεγχος (unit testing) εφαρμογών (με βάση σενάρια ελέγχου μεμονωμένης λειτουργικότητας)
3.	Ενοποίηση υποσυστημάτων σε «τελικές» Εφαρμογές (System Integration)
4.	Έλεγχος ορθότητας λειτουργίας ενοποιημένων εφαρμογών
5.	Μεμονωμένος έλεγχος (System testing) εφαρμογής (με βάση σενάρια ελέγχου ενοποιημένης λειτουργίας)
6.	Τεκμηρίωση των modules των εφαρμογών καθώς και της βάσης δεδομένων
7.	Τεκμηρίωση χρήσης των εφαρμογών
Παραδοτέα:	
<ul style="list-style-type: none"> • Π2.1. Αναβάθμιση του ΟΠΣ του επιμελητηρίου σε σύγχρονη τεχνολογία cloud, έτσι ώστε να δημιουργηθεί ένα σύγχρονο ψηφιακό περιβάλλον εσωτερικής οργάνωσης, που θα αποτελέσει την βάση για την παροχή απομακρυσμένων υπηρεσιών προς τα μέλη του επιμελητηρίου. Όλες οι βάσεις δεδομένων θα βρίσκονται στο datacenter (g-cloud) με συγχρονισμό με τον τοπικό server του επιμελητηρίου, ως εναλλακτική επιλογή της εσωτερικής λειτουργίας του επιμελητηρίου • Π2.2. Αναβάθμιση της ψηφιακής πύλης του επιμελητηρίου (portal), έτσι ώστε να ανταποκρίνεται πλήρως στις νέες τεχνολογίες (υπηρεσία livestreaming) • Π2.3. Ανάπτυξη του portal σε mobile περιβάλλον (application), με online ενημέρωση αυτού από το web portal, για περιβάλλον i-phone & android. • Π2.4. Δημιουργία ενός σύγχρονου και ευέλικτου μηχανισμού επικοινωνίας και ενημέρωσης των μελών του επιμελητηρίου και άλλων φορέων, χρησιμοποιώντας όλα τα κανάλια επικοινωνίας e-mail, sms μηνύματα σε viber κλπ, για την μαζική αποστολή στοχευμένων - εξατομικευμένων ενημερώσεων • Π2.5. Στα πλαίσια του εκσυγχρονισμού του επιμελητηρίου θα αναπτυχθεί, με την βοήθεια ενός ψηφιακού τηλεφωνικού κέντρου, ένα σύστημα καταγραφής όλων των συνομιλιών των μελών με τα στελέχη του επιμελητηρίου. <ul style="list-style-type: none"> ○ Θα γίνεται αυτόματη αναζήτηση του αριθμού τηλεφώνου του καλούντος, στο μητρώο μελών αυτού, ○ θα γίνεται καταγραφή στο ιστορικό της καρτέλας του μέλους, του ερωτήματος του καλούντος και της απάντησης, καθώς επίσης και φωνητική καταγραφή όλης της συνομιλίας, με δυνατότητα ανάκλησης αυτής. • Π2.6. Υποσύστημα ηλεκτρονικής διεκπεραίωσης όλων των συναλλαγών των Επιχειρήσεων - Μελών με το Επιμελητήριο. <ul style="list-style-type: none"> ○ Τροποποίηση των μη σημαντικών στοιχείων, όπως στοιχεία επικοινωνίας κλπ ○ Πληρωμή οφειλών προς το Επιμελητήριο (συνδρομές, πιστοποιητικά κλπ), με την χρήση πιστωτικών / χρεωστικών καρτών ή μέσα από το διατραπεζικό σύστημα ΔΙΑΣ (ΗΚΠ) ○ Προεγγραφές νέων μελών επιχειρήσεων ○ Εγγραφές νέων μελών ατομικών επιχειρήσεων 	

<ul style="list-style-type: none"> ○ Μεταβολές – Διαγραφών των υπαρχόντων μελών ατομικών επιχειρήσεων ○ Πιστοποιητικό εγγραφής της επιχείρησης στο επιμελητήριο (με δυνατότητα έκδοσης και στα αγγλικά) ○ Ιστορικό πιστοποιητικό μελών επιχειρήσεων ○ Ανανέωση αδειών ειδικών μητρώων ασφαλιστών <ul style="list-style-type: none"> • Π2.7. Την online αίτηση συμμετοχής σε εκπαιδευτικά σεμινάρια που διοργανώνει το επιμελητήριο, με δυνατότητα online πληρωμής, παρακολούθηση εκπαιδευτών και αιθουσών • Π2.8. Την online αίτηση συμμετοχής σε συνέδρια – εκδηλώσεις που διοργανώνει το επιμελητήριο, με δυνατότητα online πληρωμής • Π2.9. Πλήρη online ενημέρωση των επιχειρήσεων για τις διαδικασίες που πρέπει να ακολουθήσουν για την διοικητικής τους εξυπηρέτηση (π.χ. αδειοδοτήσεις κλπ). και αφορούν την κεντρική δημόσια διοίκηση, την περιφέρεια, τους ΟΤΑ, τους ασφαλιστικούς οργανισμούς κ.α. Η πλατφόρμα θα λειτουργεί και σε mobile (application) • Π2.10. Δυνατότητα online υποβολής αιτήματος, για περιπτώσεις που ο ενδιαφερόμενος επιχειρηματίας, δεν βρίσκει την ερώτηση που τον ενδιαφέρει στην προηγούμενη βάση δεδομένων (knowledgebase)
--

Φάση 3

Μήνας Έναρξης	2	Μήνας Λήξης	3
Τίτλος Φάσης	Προμήθεια, εγκατάσταση και παραμετροποίηση εξοπλισμού και βασικού λογισμικού		
Στόχος της Φάσης 3 είναι η ολοκλήρωση της προμήθειας, εγκατάστασης και παραμετροποίησης του τεχνικού εξοπλισμού και λογισμικού, απαραίτητων για την ολοκλήρωση του έργου.			
Περιγραφή Φάσης :			
Παράδοση και εγκατάσταση του τεχνικού εξοπλισμού απαραίτητου για την ολοκλήρωση του έργου, ο οποίος περιλαμβάνει Ψηφιακό τηλεφωνικό κέντρο, data server, εξοπλισμό υπηρεσίας livestreaming και λοιπό εξοπλισμό, τα τεχνικά χαρακτηριστικά των οποίων βρίσκονται στην αναλυτική περιγραφή του έργου.			
Παραδοτέα:			
<ul style="list-style-type: none"> • Π3.1: Παράδοση και εγκατάσταση του τεχνικού εξοπλισμού απαραίτητου για την ολοκλήρωση του έργου, ο οποίος περιλαμβάνει Ψηφιακό τηλεφωνικό κέντρο, data server, εξοπλισμό υπηρεσίας livestreaming και λοιπό εξοπλισμό, τα τεχνικά χαρακτηριστικά των οποίων βρίσκονται στην αναλυτική περιγραφή του έργου. 			

Φάση 4

Μήνας Έναρξης	2	Μήνας Λήξης	10
Τίτλος Φάσης	Συλλογή περιεχομένου επιχειρηματικής πληροφόρησης		
Στόχος της Φάσης 4 είναι η ανάδειξη του επιμελητηρίου σε ένα μοναδικό σημείο, από το οποίο ο επιχειρηματίας θα ενημερώνεται και θα εξυπηρετείται.			
Περιγραφή Φάσης :			

<p>Συλλογή υλικού για την πλήρη online ενημέρωση των επιχειρήσεων για τις διαδικασίες που πρέπει να ακολουθήσουν για την διοικητικής τους εξυπηρέτηση (π.χ. αδειοδοτήσεις κλπ) και αφορούν την κεντρική δημόσια διοίκηση, την περιφέρεια, τους ΟΤΑ, τους ασφαλιστικούς οργανισμούς κ.α.) Με δυνατότητα online υποβολής αιτήματος, για περιπτώσεις που ο ενδιαφερόμενος επιχειρηματίας, δεν βρίσκει την ερώτηση που τον ενδιαφέρει στην προηγούμενη βάση δεδομένων (knowledgebase).</p>
<p>Παραδοτέα:</p> <ul style="list-style-type: none"> Π4.1: Συλλογή υλικού για την πλήρη online ενημέρωση των επιχειρήσεων για τις διαδικασίες που πρέπει να ακολουθήσουν για την διοικητικής τους εξυπηρέτηση (π.χ. αδειοδοτήσεις κλπ) και αφορούν την κεντρική δημόσια διοίκηση, την περιφέρεια, τους ΟΤΑ, τους ασφαλιστικούς οργανισμούς κ.α.) Με δυνατότητα online υποβολής αιτήματος, για περιπτώσεις που ο ενδιαφερόμενος επιχειρηματίας, δεν βρίσκει την ερώτηση που τον ενδιαφέρει στην προηγούμενη βάση δεδομένων (knowledgebase).

Φάση 5

Μήνας Έναρξης	16	Μήνας Λήξης	17
Τίτλος Φάσης	Εκπαίδευση τελικών χρηστών		
Στόχος της Φάσης 5 είναι η εκπαίδευση των χειριστών της πλατφόρμας			
Περιγραφή Φάσης :			
<p>Στη συγκεκριμένη φάση η εκπαίδευση, θα περιλαμβάνει: α) εκπαίδευση δύο (2) στελεχών στις τεχνολογικές υποδομές και στη διαχείριση των συστημάτων που θα εγκατασταθούν, τουλάχιστον (40) ώρες εκπαίδευσης συνολικά β) εκπαίδευση τεσσάρων (4) χρηστών με βάση εγχειρίδια (στα Ελληνικά), στη χρήση των εφαρμογών που θα αναπτυχθούν, διάρκειας τουλάχιστον (40) ωρών εκπαίδευσης συνολικά. Στην «Τεκμηρίωση» του συστήματος εκπαίδευσης θα περιλαμβάνονται και τα εγχειρίδια / υλικό της εκπαίδευσης. Συνολικές ώρες εκπαίδευσης 80 ώρες.</p>			
Παραδοτέα:			
<ul style="list-style-type: none"> Π5.1: Οριστικοποιημένα Προγράμματα Σπουδών / εκπαίδευσης στελεχών Π5.2: Εκπαιδευτικό υλικό Π5.3: Υπηρεσίες κατάρτισης / εκπαίδευσης στελεχών 			

Φάση 6

Μήνας Έναρξης	17	Μήνας Λήξης	18
Τίτλος Φάσης	Πιλοτική Λειτουργία		
Στόχος της Φάσης 6 είναι η υποστήριξη της λειτουργίας του συστήματος και των χρηστών κάτω από συνθήκες πιλοτικής λειτουργίας εξασφαλίζοντας την απαιτούμενη διαθεσιμότητα για χρονικό διάστημα τουλάχιστον ένα (1) μήνα.			
Περιγραφή Φάσης :			
<p>Στη συγκεκριμένη φάση η πιλοτική λειτουργία θα περιλαμβάνει: α) Βελτιώσεις των εφαρμογών β) Επίλυση προβλημάτων – υποστήριξη χρηστών γ) Συλλογή παρατηρήσεων από τους χρήστες δ) Διόρθωση / Διαχείριση λαθών ε) Υποστήριξη στον χειρισμό και λειτουργία των υπολογιστών, κλπ. στ) Υποστήριξη της λειτουργίας του εξοπλισμού. Ειδικότερα κατά τη πιλοτική λειτουργία είναι να ελεγχθούν διεξοδικά: i) οι παραμετροποιήσεις και προσαρμογές λογισμικού που έγιναν ii) η εγκατάσταση του εξοπλισμού iii) οι ρυθμίσεις των εφαρμογών iv) οι ρυθμίσεις της βάσης δεδομένων v) η ολοκλήρωση του λογισμικού με τις απαιτούμενες διαδικασίες vi) η φυσική ανταπόκριση του συστήματος vii) οι διασυνδέσεις και οι ανταλλαγές δεδομένων viii) οποιαδήποτε άλλη παράμετρος</p>			

επηρεάζει την ομαλή λειτουργία του συστήματος ix) οι τελικές ρυθμίσεις του συστήματος για τη βελτίωση της απόδοσης (fine tuning).
<p>Παραδοτέα:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Π6.1: Τεύχος αποτελεσμάτων πλήρους λειτουργίας συστήματος • Π6.2: Μέτρα διασφάλισης / ενίσχυσης της αποτελεσματικής αξιοποίησης του συστήματος • Π6.3: Το σύνολο του πηγαίου κώδικα και το σχήμα της βάσης που θα παραχθεί στα πλαίσια των υπηρεσιών υλοποίησης λογισμικού. Θα συνοδεύεται από αναλυτική τεκμηρίωση και θα διατίθεται με άδεια που θα επιτρέπει την περαιτέρω χρήση του από το φορέα

Παραδοτέα

A/A Παραδοτέου	Τίτλος Παραδοτέου	Τύπος Παραδοτέου ¹	Μήνας Παράδοσης ²
Π.1	Μεθοδολογία Υλοποίησης	Υ	M1
Π2.1	Αναβάθμιση του ΟΠΣ του επιμελητηρίου σε τεχνολογία cloud.	Λ	M16
Π2.2	Αναβάθμιση της ψηφιακής πύλης επιμελητηρίου	Λ	M16
Π2.3	Ανάπτυξη του portal σε mobile περιβάλλον (application), με online ενημέρωση αυτού από το web portal, για περιβάλλον i-phone & android.	Λ	M16
Π2.4	Δημιουργία μηχανισμού επικοινωνίας και ενημέρωσης των μελών του επιμελητηρίου και άλλων φορέων	Λ	M16
Π2.5	Νέο ψηφιακό τηλ. Κέντρο για σύστημα καταγραφής, στο ιστορικό της καρτέλας της επιχείρησης, όλων των ερωτήσεων – διευκρινίσεων των μελών του επιμελητηρίου	Λ	M16
Π2.6	Υποσύστημα ηλεκτρονικής διεκπεραίωσης όλων των συναλλαγών	Λ	M16
Π2.7	Την online αίτηση συμμετοχής σε εκπαιδευτικά σεμινάρια που διοργανώνει το επιμελητήριο, με δυνατότητα online πληρωμής, παρακολούθηση εκπαιδευτών και αιθουσών	Λ	M16
Π2.8	Την online αίτηση συμμετοχής σε συνέδρια – εκδηλώσεις που διοργανώνει το επιμελητήριο, με δυνατότητα online πληρωμής	Λ	M16

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

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

Π2.9	Ανάπτυξη λογισμικού online ενημέρωσης των επιχειρήσεων για τις διαδικασίες της διοικητικής εξυπηρέτησης τους.	Λ	M16
Π2.10	Ανάπτυξη λογισμικού για την δυνατότητα online υποβολής αιτήματος, για περιπτώσεις που ο ενδιαφερόμενος επιχειρηματίας, δεν βρίσκει την ερώτηση που τον ενδιαφέρει στην προηγούμενη βάση δεδομένων (knowledgebase).	Λ	M16
Π3.1	Προμήθεια, εγκατάσταση και παραμετροποίηση εξοπλισμού και βασικού λογισμικού	ΥΛ	M3
Π4.1	Συλλογή υλικού/περιεχομένου για online ενημέρωση επιχειρήσεων για την διοικητική τους εξυπηρέτηση	Υ	M10
Π5.1	Οριστικοποιημένα Προγράμματα Σπουδών / εκπαίδευσης στελεχών	Υ	M17
Π5.2	Εκπαιδευτικό υλικό	Υ	M17
Π5.3	Υπηρεσίες κατάρτισης / εκπαίδευσης στελεχών	Υ	M17
Π6.1	Τεύχος αποτελεσμάτων πλήρους λειτουργίας συστήματος	Υ	M18
Π6.2	Μέτρα διασφάλισης / ενίσχυσης της αποτελεσματικής αξιοποίησης του συστήματος	Υ	M18
Π6.3	Το σύνολο του πηγαίου κώδικα και το σχήμα της βάσης που θα παραχθεί στα πλαίσια των υπηρεσιών υλοποίησης λογισμικού. Θα συνοδεύεται από αναλυτική τεκμηρίωση και θα διατίθεται με άδεια που θα επιτρέπει την περαιτέρω χρήση του από το φορέα	Λ	M18

Ομάδα Έργου/Σχήμα Διοίκησης της Σύμβασης

Ο υποψήφιος ανάδοχος, θα πρέπει να ορίσει την ομάδα έργου, που θα χρησιμοποιήσει για την υλοποίηση της σύμβασης όπως αναφέρεται στην παράγραφο 2.2.6 περ.δ', τα δε βιογραφικά σημειώματα να είναι σύμφωνα με το υπόδειγμα του Παραρτήματος IV της Διακήρυξης

ΜΕΡΟΣ Β - ΟΙΚΟΝΟΜΙΚΟ ΑΝΤΙΚΕΙΜΕΝΟ ΤΗΣ ΣΥΜΒΑΣΗΣ

Οι πληροφορίες σχετικά με τη Χρηματοδότηση του έργου περιγράφονται στην παράγραφο 1.2. Εκτιμώμενη αξία σύμβασης σε ευρώ, χωρίς ΦΠΑ : διακόσιες μια χιλιάδες τετρακόσια σαράντα (201.440,00) ευρώ

Το ΦΠΑ της προσφερόμενης αξίας επιβαρύνει την Αναθέτουσα Αρχή, ενώ οι υπέρ τρίτων κρατήσεις, ως και κάθε άλλη επιβάρυνση σύμφωνα με την κείμενη νομοθεσία τον ανάδοχο.

ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ ΙΙΙ – Πίνακες Συμμόρφωσης

Οδηγίες συμπλήρωσης

<p>Στη Στήλη «ΠΡΟΔΙΑΓΡΑΦΗ», περιγράφονται αναλυτικά οι αντίστοιχοι τεχνικοί όροι, υποχρεώσεις ή επεξηγήσεις για τα οποία θα πρέπει να δοθούν αντίστοιχες απαντήσεις.</p>
<p>Αν στη στήλη «ΑΠΑΙΤΗΣΗ» έχει συμπληρωθεί η λέξη «ΝΑΙ» ή ένας αριθμός (που σημαίνει υποχρεωτικό αριθμητικό μέγεθος της προδιαγραφής και απαιτεί συμμόρφωση), τότε η αντίστοιχη προδιαγραφή είναι υποχρεωτική για τον υποψήφιο ανάδοχο, θεωρούμενη ως απαράβατος όρος σύμφωνα με την παρούσα διακήρυξη. Προσφορές που δεν καλύπτουν πλήρως απαράβατους όρους απορρίπτονται ως απαράδεκτες.</p> <p>Αν η στήλη «ΑΠΑΙΤΗΣΗ» δεν έχει συμπληρωθεί με τη λέξη «ΝΑΙ» ή με κάποιον αριθμό, τότε η προδιαγραφή δεν είναι απαράβατος όρος. Προσφορές που δεν καλύπτουν τους μη απαράβατους όρους ή αποκλίνουν από αυτούς δεν απορρίπτονται.</p>
<p>Στη στήλη «ΑΠΑΝΤΗΣΗ» σημειώνεται η απάντηση του αναδόχου που έχει τη μορφή ΝΑΙ/ΟΧΙ εάν η αντίστοιχη προδιαγραφή πληρούται ή όχι από την Προσφορά ή ένα αριθμητικό μέγεθος που δηλώνει την ποσότητα του αντίστοιχου χαρακτηριστικού στην Προσφορά. Απλή κατάφαση ή επεξήγηση δεν αποτελεί απόδειξη πλήρωσης της προδιαγραφής και η αρμόδια Επιτροπή έχει την υποχρέωση ελέγχου και επιβεβαίωσης της πλήρωσης της απαίτησης.</p>
<p>Στη στήλη «ΣΤΟΙΧΕΙΟ ΤΕΚΜΗΡΙΩΣΗΣ» θα καταγραφεί η σαφής παραπομπή στο δικαιολογητικό εκείνο στοιχείο που προσκομίζεται προς απόδειξη πλήρωσης της συγκεκριμένης απαίτησης. Η παραπομπή γίνεται με συγκεκριμένη αναφορά στην αρίθμηση, όπως αποτυπώνεται στο κείμενο της διακήρυξης. Η παραπομπή μπορεί να αφορά σε χαρακτηριστικά της τεχνικής προσφοράς στην τεχνική έκθεση όπου αποτυπώνεται το ολοκληρωμένο σχέδιο ή η μέθοδος υλοποίησης για κάθε επιμέρους παρεχόμενη υπηρεσία, στις αναλυτικές τεχνικές περιγραφές των παρεχόμενων υπηρεσιών, του τρόπου διασύνδεσης και λειτουργίας τους ή στην αναφορά μεθοδολογίας για την παροχή τους κλπ, που κατά την κρίση του υποψηφίου αναδόχου τεκμηριώνουν τα στοιχεία του Πίνακα Συμμόρφωσης.</p>

ΠΙΝΑΚΕΣ ΣΥΜΜΟΡΦΩΣΗΣ

Ανάπτυξη λογισμικών εφαρμογών

A/A	ΠΡΟΔΙΑΓΡΑΦΕΣ	ΑΠΑΙΤΗΣΗ	ΑΠΑΝΤΗΣΗ	ΣΤΟΙΧΕΙΟ ΤΕΚΜΗΡΙΩΣΗΣ
1	Μεθοδολογία, Μελέτη Ανάλυσης και εξειδίκευσης του φυσικού Αντικειμένου του έργου	ΝΑΙ		
2	Αναβάθμιση του ΟΠΣ του επιμελητηρίου σε σύγχρονη τεχνολογία cloud, έτσι ώστε να δημιουργηθεί ένα σύγχρονο ψηφιακό περιβάλλον εσωτερικής οργάνωσης, που θα αποτελέσει την βάση για την παροχή απομακρυσμένων υπηρεσιών προς τα μέλη του επιμελητηρίου. Όλες οι βάσεις δεδομένων θα βρίσκονται στο datacenter με συγχρονισμό με τον τοπικό server του επιμελητηρίου, ως εναλλακτική λύση λειτουργίας.	ΝΑΙ		
3	Αναβάθμιση της ψηφιακής πύλης του επιμελητηρίου (portal), έτσι ώστε να ανταποκρίνεται πλήρως στις νέες τεχνολογίες (υπηρεσία livestreaming).	ΝΑΙ		
4	Ανάπτυξη portal σε mobile περιβάλλον (application), σε περιβάλλον i-phone & android	ΝΑΙ		
5	Δημιουργία ενός σύγχρονου και ευέλικτου μηχανισμού επικοινωνίας και ενημέρωσης των μελών του επιμελητηρίου και άλλων φορέων, χρησιμοποιώντας όλα τα κανάλια επικοινωνίας e-mail και SMS, για την μαζική αποστολή στοχευμένων - εξατομικευμένων ενημερώσεων.	ΝΑΙ		
6	Στα πλαίσια του εκσυγχρονισμού του επιμελητηρίου θα αναπτυχθεί, με την βοήθεια ενός ψηφιακού τηλεφωνικού κέντρου, ένα σύστημα καταγραφής, στο ιστορικό της καρτέλας της επιχείρησης, όλων των ερωτήσεων –	ΝΑΙ		

	διευκρινίσεων των μελών του επιμελητηρίου προς τα στελέχη του επιμελητηρίου.			
7	Ανάπτυξη λογισμικού για την πλήρη online ενημέρωση των επιχειρήσεων για τις διαδικασίες που πρέπει να ακολουθήσουν για την διοικητικής τους εξυπηρέτηση (π.χ. αδειοδοτήσεις κλπ.) και αφορούν την κεντρική δημόσια διοίκηση, την περιφέρεια, τους ΟΤΑ, τους ασφαλιστικούς οργανισμούς κ.α.) Επιπλέον δυνατότητα online υποβολής αιτήματος, για περιπτώσεις που ο ενδιαφερόμενος επιχειρηματίας, δεν βρίσκει την ερώτηση που τον ενδιαφέρει στην προηγούμενη βάση δεδομένων (knowledgebase). Η εφαρμογή θα αναπτυχθεί και σε περιβάλλον mobile (application)	ΝΑΙ		
8	Υποσύστημα ηλεκτρονικής διεκπεραίωσης όλων των συναλλαγών των Επιχειρήσεων - Μελών με το Επιμελητήριο. <ul style="list-style-type: none"> • Πληρωμή οφειλών προς το Επιμελητήριο (συνδρομές, πιστοποιητικά κλπ.), με την χρήση πιστωτικών / χρεωστικών καρτών ή μέσα από το διατραπεζικό σύστημα ΔΙΑΣ (ΗΚΠ) • Προεγγραφές νέων μελών επιχειρήσεων • Εγγραφές νέων μελών ατομικών επιχειρήσεων • Μεταβολές – Διαγραφών των υπαρχόντων μελών ατομικών επιχειρήσεων • Πιστοποιητικό εγγραφής της επιχείρησης στο επιμελητήριο (με δυνατότητα έκδοσης και στα αγγλικά) • Ιστορικό πιστοποιητικό μελών επιχειρήσεων • Ιστορικό πιστοποιητικό καταστατικών εταιρειών •Ανανέωση αδειών ειδικών μητρώων ασφαλιστών 	ΝΑΙ		
9	Συλλογή υλικού για την πλήρη online ενημέρωση των επιχειρήσεων για τις διαδικασίες που πρέπει	ΝΑΙ		

	να ακολουθήσουν για την διοικητικής τους εξυπηρέτηση (π.χ. αδειοδοτήσεις κλπ.) και αφορούν την κεντρική δημόσια διοίκηση, την περιφέρεια, τους ΟΤΑ, τους ασφαλιστικούς οργανισμούς κ.α.) Με δυνατότητα online υποβολής αιτήματος, για περιπτώσεις που ο ενδιαφερόμενος επιχειρηματίας, δεν βρίσκει την ερώτηση που τον ενδιαφέρει στην προηγούμενη βάση δεδομένων (knowledgebase).			
10	Τελική εγκατάσταση και θέση σε λειτουργία στο g-cloud (Data Center).	ΝΑΙ		
11	Εκπαίδευση και μεταφορά τεχνογνωσίας στο προσωπικό του επιμελητηρίου.	ΝΑΙ		
12	Πιλοτική λειτουργία όλων εφαρμογών	ΝΑΙ		

Εξοπλισμός data server

A/A	SERVER	ΥΠΟΧΡΕΩΣΗ	ΑΠΑΝΤΗΣΗ	ΠΑΡΑΠΟΜΠΗ
1.1.	ΓΕΝΙΚΑ ΧΑΡΑΚΤΗΡΙΣΤΙΚΑ			
1.1.1	Τύπος-Κατασκευαστής-Σειρά-Μοντέλο	ΝΑΙ		
1.1.2	Χρόνος ανακοίνωσης μοντέλου	ΝΑΙ		
1.1.3	Αριθμός προσφερόμενων μονάδων (rackmountable)	1		
1.1.4	Θήκη – 2U Server Chassis	ΝΑΙ		
1.1.5	Δεύτερο (redundant) τροφοδοτικό	ΝΑΙ		
1.2.	ΚΕΝΤΡΙΚΗ ΜΟΝΑΔΑ ΕΠΕΞΕΡΓΑΣΙΑΣ			
1.2.1.	Υποστηριζόμενες CPU στη μέγιστη σύνθεση του προσφερόμενου συστήματος	≥2		
1.2.2.	Αριθμός εγκατεστημένων επεξεργαστών	2		
1.2.3.	Να αναφερθεί ο τύπος των επεξεργαστών	≥ Intel Xeon Silver 4110		
1.3.	ΜΝΗΜΗ			
1.3.1.	Προεγκατεστημένη (GB)	≥64GB		
1.3.2.	Μνήμη τεχνολογίας DDR4	ΝΑΙ		
1.3.3.	Μέγιστη μνήμη που να υποστηρίζεται στο motherboard (GB)	≥512GB		
1.4.	ΔΙΚΤΥΟ			
1.4.1.	Dual Port Gigabit Server Adapter	ΝΑΙ		

1.5.	SYSTEM & DATA DISKS – CONTROLLERS			
1.5.1.	Αριθμός υποστηριζόμενων μονάδων δίσκων	≥12		
1.5.2.	Δίσκοι SSD	NAI		
1.5.3.	Δίσκοι για OS Partition	≥2		
1.5.4.	Συνολική ωφέλιμη προσφερόμενη χωρητικότητα (σε GB) του OS Partition σε raid 1	≥240GB		
1.5.5.	Δίσκοι για Data Partition	≥4		
1.5.6.	Συνολική ωφέλιμη προσφερόμενη χωρητικότητα (σε GB) του Data Partition σε raid 5	≥ 1440		
1.5.7.	Ram RAID Controller	≥ 2GB		
1.5.8.	Υποστήριξη RAID επιπέδου 1,5,6	NAI		
1.5.9.	Να αναφερθούν τα τεχνικά χαρακτηριστικά του controller	NAI		
1.6.	ΠΕΡΙΦΕΡΕΙΑΚΑ			
1.6.1.	Το σύστημα να συνοδεύεται και από έναν οδηγό (CD-ROM ή DVD-ROM)	NAI		
1.7.	ΛΕΙΤΟΥΡΓΙΚΟ ΣΥΣΤΗΜΑ			
1.7.1.	Προεγκατεστημένο (στο OS partition) λειτουργικό σύστημα MS Windows Server 2019 STD ή ισοδύναμο με 35 device Cals	NAI		
1.7.2.	Να δοθούν οι απαραίτητες άδειες χρήσεις ώστε συνολικά το σύστημα να είναι λειτουργικό με βάση τους χρήστες που έχουν προσδιοριστεί	NAI		
1.8.	ΑΠΑΙΤΗΣΕΙΣ ΕΓΚΑΤΑΣΤΑΣΗΣ			
1.8.1.	Εγκατάσταση και θέση σε λειτουργία στο προβλεπόμενο σημείο (rack)	NAI		
1.8.2.	Έλεγχος καλής λειτουργίας	NAI		
1.8.3.	Εγγύηση onsite από τον κατασκευαστή	≥5 έτη		
1.8.4.	Ο Ανάδοχος θα πρέπει να προσφέρει τον αναγκαίο συμπληρωματικό εξοπλισμό και εξαρτήματα για τη θέση του συστήματος σε παραγωγική λειτουργία (π.χ. καλώδια, connectors κλπ.)	NAI		
1.8.5.	Ο εξοπλισμός σε server να είναι προδιαγραφών εγκατάστασης σε rack ETSI standard (19" >= 30U ανάλογα με τις απαιτήσεις)	NAI		

Εξοπλισμός Τηλεφωνικού Κέντρου

A/A	ΤΗΛΕΦΩΝΙΚΟ ΚΕΝΤΡΟ	ΥΠΟΧΡΕΩΣΗ	ΑΠΑΝΤΗΣΗ	ΠΑΡΑΠΟΜΠΗ
2.1	ΚΕΝΤΡΙΚΗ ΜΟΝΑΔΑ			
2.1.1	Τύπος-Κατασκευαστής-Σειρά-Μοντέλο	NAI		
2.1.2	Το τηλεφωνικό κέντρο δίνεται στην χωρητικότητα των 8 BRI, 6 PSTN , 2 ψηφιακά εσωτερικά, 16 απλά εσωτερικά, 34	NAI		

	Άδειες SIP εσωτερικών, προαπάντηση 2 καναλιών, 120 λεπτά voice mail			
	Αριθμός προσφερόμενων μονάδων	1		
2.1.3	Κάρτα 4 γραμμών ISDN	≥2		
2.1.4	Ερμάριο επέκτασης - 16 απλών εσωτερικών	ΝΑΙ		
2.1.5	Κάρτα διασύνδεσης ερμαριών	ΝΑΙ		
2.1.6	Κάρτα DSP16 : (64 resources) - 8 x IP-PT Exts, 4 x IP/SIP Trunks περιλαμβάνονται 1 DSP ανά NCP/TDE	ΝΑΙ		
2.1.7	Άδεια 16 Κανάλια VOIP SIP TRUNK	ΝΑΙ		
	Εσωτερικό SIP 3ου κατασκευαστή - 30 χρήστες - ενεργοποιεί 30 x NT700 ή SIP συσκευή 3ου κατασκευαστή	ΝΑΙ		
2.2	ΚΑΤΑΓΡΑΦΗ ΣΥΝΟΜΙΛΙΩΝ			
2.2.1	2GB SD κάρτα μνήμης VM χρόνος εγγραφής: 40H	ΝΑΙ		
2.2.2	Αμφίδρομη ηχογράφηση συνομιλίας 2 καναλιών	ΝΑΙ		
2.2.3	Αποθήκευση μηνυμάτων UC	ΝΑΙ		
2.2.4	Άδεια επέκτασης 4 καναλιών για Unified Messaging (Μεγ. 24 ch)	ΝΑΙ		
2.2.5	Κλειδί ενεργοποίησης για ενσωματωμένες αναφορές ACD – Ενσωματωμένες αναφορές ACD	ΝΑΙ		
2.2.6	Κλειδί ενεργοποίησης για βελτιωμένες ενσωματωμένες αναφορές ACD - Η αναφορά υποστηρίζει εξερχόμενες, απευθείας εισερχόμενες κλήσεις και χρεώσεις	ΝΑΙ		
2.3	CRM ΕΦΑΡΜΟΓΕΣ			
2.3.1	Άδεια ενεργοποίησης CTI	ΝΑΙ		
2.3.2	Λογισμικό διαχείρισης κλήσεων	ΝΑΙ		
2.5	ΤΕΡΜΑΤΙΚΕΣ ΣΥΣΚΕΥΕΣ			
	IP Τηλεφωνική συσκευή 6 γραμμών με 24 Function keys, ίδιου τύπου με το τηλ κέντρο	≥ 1		
2.5.1	IP τηλεφωνική συσκευή, 6 sip account, 8 paperless DSS keys, 3,7" 240x120 LCD	≥ 25		
2.2.7	Υποστήριξη αναγνώρισης κλήσεων από όλες τις συσκευές	ΝΑΙ		
	Υποστήριξη 2 x Gigabit Ethernet onboard από όλες τις συσκευές	ΝΑΙ		
2.2.9	Υποστήριξη των συσκευών μεταφοράς κλήσεων και ανοιχτή ακρόαση.	ΝΑΙ		
2.6	ΑΠΑΙΤΗΣΕΙΣ ΕΓΚΑΤΑΣΤΑΣΗΣ			
2.6.1	Εγκατάσταση-σύνδεση του κέντρου στο υπάρχον δίκτυο	ΝΑΙ		

2.6.2	Προγραμματισμός του τηλεφωνικού κέντρου σύμφωνα με τις ανάγκες της υπηρεσίας	NAI		
2.6.3	Εγκατάσταση των τηλεφωνικών συσκευών σε σημεία που θα υποδειχθούν.	NAI		
2.6.4	Ο Ανάδοχος θα πρέπει να προσφέρει τον αναγκαίο συμπληρωματικό εξοπλισμό και εξαρτήματα για τη θέση του συστήματος σε παραγωγική λειτουργία (π.χ. καλώδια, connectors κλπ.)	NAI		

Εξοπλισμός Live Streaming

A/A	ΖΩΝΤΑΝΗ ΑΝΑΜΕΤΑΔΟΣΗ ΣΥΝΕΔΡΙΑΣΕΩΝ	ΥΠΟΧΡΕΩΣΗ	ΑΠΑΝΤΗΣΗ	ΠΑΡΑΠΟΜΠΗ
3.1	Φορητός Η/Υ			
3.1.1	Τύπος-Κατασκευαστής-Σειρά-Μοντέλο	NAI		
3.1.2	CPU i5 9th gen	NAI		
3.1.3	Monitor 15.6 Full HD	NAI		
3.1.4	Ram DDR4	≥ 16GB		
3.1.5	HDD Disk	≥ 512GB		
3.1.6	Wifi	NAI		
3.1.7	Bluetooth	NAI		
3.1.8	Λειτουργικό Σύστημα	MS Windows 10 PRO		
3.1.9	Εγγύηση onsite	≥ 3 έτος		
	Αριθμός προσφερόμενων μονάδων	1		
3.2	Dom Camera			
3.2.1	Ανάλυση	≥ 1920 x 1080 pixels		
3.2.2	Αριθμός Frames/sec	≥ 30		
3.2.3	Διάφραγμα Φακού : f / 2.0	NAI		
3.2.4	Οπτικό πεδίο : 96 deg.	NAI		
3.2.5	Θύρα Ethernet	NAI		
3.2.6	Υποστήριξη POE	NAI		
3.2.7	Αισθητήρας κίνησης	NAI		
	Αριθμός προσφερόμενων μονάδων	3		
3.3	Streaming Software			
	Encoding using H264 (x264) and AAC.	NAI		
3.3.1	Support for Intel Quick Sync Video (QSV) and NVENC	NAI		
3.3.2	Unlimited number of scenes and sources.	NAI		
3.3.3	Live RTMP streaming to Twitch, YouTube, DailyMotion, Hitbox	NAI		
3.3.4	File output to MP4 or FLV	NAI		
3.3.5	DirectShow capture device support	NAI		

3.3.6	Windows high speed monitor capture support.	ΝΑΙ		
3.3.7	Bilinear or lanczos3 resampling.	ΝΑΙ		
3.4	Video-Audio external card			
3.4.1	Total Video Inputs	≥ 4		
3.4.2	Total Outputs	≥ 2		
3.4.3	Total Audio Inputs, 3.5mm stereo mini jack	≥ 2		
3.4.4	HDMI Video Inputs, HDMI type A, 10-bit HD switchable.	≥ 4		
	USB Type-C 3.1 Gen 1	ΝΑΙ		
3.4.5	2 channel embedded audio.	ΝΑΙ		
	Αριθμός προσφερόμενων μονάδων	1		
3.5	ΑΠΑΙΤΗΣΕΙΣ ΕΓΚΑΤΑΣΤΑΣΗΣ			
3.5.1	Εγκατάσταση του εξοπλισμού αναμετάδοσης συνεδριάσεων σε υποδομή που θα υποδειχθεί.	ΝΑΙ		
3.5.2	Προγραμματισμός του εξοπλισμού σύμφωνα με τις ανάγκες της υπηρεσίας και σύνδεση με την υπάρχουσα υποδομή	ΝΑΙ		
3.5.3	Ο Ανάδοχος θα πρέπει να προσφέρει τον αναγκαίο συμπληρωματικό εξοπλισμό και εξαρτήματα για τη θέση του συστήματος σε παραγωγική λειτουργία (π.χ. καλώδια, connectors κλπ.)	ΝΑΙ		

Διευκρινίσεις:

1. Επισημαίνεται ότι είναι υποχρεωτική η απάντηση σε όλα τα σημεία των ΠΙΝΑΚΩΝ ΣΥΜΜΟΡΦΩΣΗΣ και η παροχή όλων των πληροφοριών που ζητούνται.
2. Η αρμόδια Επιτροπή θα αξιολογήσει τα παρεχόμενα από τους προσφέροντες στοιχεία κατά την αξιολόγηση των Τεχνικών Προσφορών.
3. Σε περίπτωση που δεν έχει απαντηθεί οποιοσδήποτε όρος των ΠΙΝΑΚΩΝ ΣΥΜΜΟΡΦΩΣΗΣ, τότε η απάντηση θεωρείται αρνητική.
4. Σε περίπτωση που οποιαδήποτε, από τις ανωτέρω αναφερόμενες στους επισυναπτόμενους πίνακες υποχρεώσεις, δεν καλύπτεται, η προσφορά θα απορρίπτεται ως απαράδεκτη.