



**ΔΗΜΟΣΙΑ ΔΙΑΒΟΥΛΕΥΣΗ: ΠΡΟΤΑΣΗ ΓΙΑ ΤΟ ΣΧΕΔΙΑΣΜΟ ΚΑΙ ΤΗΝ ΥΛΟΠΟΙΗΣΗ
ΤΟΥ ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΟΥ ΣΥΣΤΗΜΑΤΟΣ ΣΥΝΤΑΓΟΓΡΑΦΗΣΗΣ**

ΗΜ/ΝΙΑ ΥΠΟΒΟΛΗΣ: 08/03/2010

ΠΙΝΑΚΑΣ ΠΕΡΙΕΧΟΜΕΝΩΝ

1.	Στοιχεία εταιρείας.....	4
1.1	Στοιχεία εταιρίας.....	4
1.2	Μέσα Διασφάλισης Ποιότητας	4
2.	Διαδικτυακό Σύστημα e-Συνταγογράφηση	6
2.1	Εισαγωγή	6
2.2	Αντικείμενο και Στόχοι του Έργου	6
2.3	Αναμενόμενα Αποτελέσματα	7
2.4	Προϋποθέσεις.....	8
3.	Υπηρεσία e-Συνταγογράφησης	9
3.1	Εισαγωγή	9
3.2	Συνοπτική περιγραφή διαδικασιών παροχής της υπηρεσίας	9
3.3	Υποστήριξη Συμμετεχόντων - Διαχείριση της Υπηρεσίας	11
3.4	Λογισμικό Εφαρμογής	11
3.4.1	Λειτουργικές Προδιαγραφές.....	11
3.4.2	Ασφάλεια Επικοινωνιών & Προστασία Δεδομένων.....	12
3.5	Αρχιτεκτονική - Υποδομή Συστήματος.....	13
3.5.1	Αρχιτεκτονική Συστήματος.....	13
3.5.2	Βασική Υποδομή Συστήματος	14
3.6	Κοστολόγηση Υπηρεσιών.....	15
4.	Υπηρεσίες - Υποέργα	16
4.1	Μελέτες Έργου	16
4.1.1	Καταγραφή Υφιστάμενης Κατάστασης.....	16
4.1.2	Ανασχεδιασμός Διαδικασιών Συνταγογράφησης.....	17
4.1.3	Διερεύνηση Εκπαιδευτικών Αναγκών	18
4.1.4	Διαλειτουργικότητα με συστήματα τρίτων	20
4.2	Υπηρεσίες Υλοποίησης και Υποστήριξης από την e-Συνταγογράφηση	21

4.2.1	Υπηρεσίες Υλοποίησης Πληροφοριακού Συστήματος ΗΣ/Δ.....	21
4.2.2	Συμφωνία Επιπέδου Παρεχόμενων Υπηρεσιών (Service Level Agreement -SLA). 21	
4.2.3	Υπηρεσίες Υποστήριξης Χρηστών	22
4.2.4	Εκπαίδευση Συμμετεχόντων	23
4.2.5	Σχέδιο Επικοινωνίας-Δράσεις Ευαισθητοποίησης.....	25
5.	Εμπειρία Εταιρείας & Στατιστικά Υπηρεσίας.....	28
5.1	Έργα	28
5.1.1	ΦΟΡΕΙΣ ΔΗΜΟΣΙΟΥ ΚΑΙ ΕΥΡΥΤΕΡΟΥ ΔΗΜΟΣΙΟΥ ΤΟΜΕΑ	28
5.1.2	Πελάτες.....	37

1. ΣΤΟΙΧΕΙΑ ΕΤΑΙΡΕΙΑΣ

1.1 Στοιχεία εταιρίας

ΕΠΩΝΥΜΙΑ	ATHENS TECHNOLOGY CENTER ΑΝΩΝΥΜΗ, ΒΙΟΜΗΧΑΝΙΚΗ, ΕΜΠΟΡΙΚΗ ΚΑΙ ΤΕΧΝΙΚΗ ΕΤΑΙΡΕΙΑ ΕΦΑΡΜΟΓΩΝ ΥΨΗΛΗΣ ΤΕΧΝΟΛΟΓΙΑΣ
ΔΙΑΚΡΙΤΙΚΟΣ ΤΙΤΛΟΣ	ATC A.E.
ΕΤΟΣ ΙΔΡΥΣΗΣ	1987
ΕΔΡΑ	ΡΙΖΑΡΕΙΟΥ 10, ΧΑΛΑΝΔΡΙ Τ.Κ. 152 33
ΙΣΤΟΣΕΛΙΔΑ	www.atc.gr
ΤΗΛΕΦΩΝΟ	210 68 74 300
FAX	210 68 55 564
ΑΡΜΟΔΙΟ ΠΡΟΣΩΠΟ	Δρακάς Κωνσταντίνος

1.2 Μέσα Διασφάλισης Ποιότητας

Η Athens Technology Center A.B.E.T.E. (ATC), πιστοποιήθηκε το έτος 2000 με το Διεθνές Πρότυπο ISO 9001 : 1994 και το Σεπτέμβριο του 2003 με το Διεθνές Πρότυπο ΕΛΟΤ EN ISO 9001 : 2000, από την ABS Quality Evaluations Inc, για «Σχεδιασμό, Ανάπτυξη, Εγκατάσταση, Υποστήριξη Ολοκληρωμένων Λύσεων, Υπηρεσιών Διαχείρισης Έργων Πληροφορικής και Παροχή Συμβουλευτικών Υπηρεσιών.

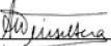
Το έτος 2009 πιστοποιήθηκε με το Διεθνές Πρότυπο EN ISO 9001:2008, από την ABS QUALITY EVALUATIONS Inc, για «Σχεδιασμό, Ανάπτυξη, Εγκατάσταση, Υποστήριξη Ολοκληρωμένων Λύσεων Πληροφορικής , προϊόντα διοικητικών πληροφοριών και Παροχή Συμβουλευτικών Υπηρεσιών Διαχείρισης Πληροφοριών».

ABS Quality Evaluations
CERTIFICATE OF CONFORMANCE
This is to certify that the Quality Management System of:
Athens Technology Center S.A.
10 Rizariou Str.
Halandri
Attica
Greece




has been assessed by ABS Quality Evaluations, Inc. and found to be in conformance with the requirements set forth by:
ISO 9001:2008
The Quality Management System is applicable to:

**DESIGN, DEVELOPMENT, INSTALLATION, SUPPORT OF INTEGRATED SOLUTIONS & MANAGEMENT
INFORMATION PRODUCTS & CONSULTING SERVICES**

Certificate No:	35864
Original Certification Date:	06 September 2000
Effective Date:	06 October 2009
Expiration Date:	13 August 2012
Issue Date:	06 October 2009


Alex Weisselberg, President

Validity of this certificate is based on periodic audits of the management system defined by the above scope and is contingent upon prompt written notification to ABS Quality Evaluations, Inc. of significant changes to the management system or components thereof.
ABS Quality Evaluations, Inc., 16885 Northchase Drive, Houston, TX 77060, U.S.A.
Validity of this certificate may be confirmed at www.abs-qe.com/oeit_validation.

Copyright 2009 ABS Quality Evaluations, Inc. All rights reserved. Printed on: 10/07/09 07:57:00 AM

2. ΔΙΑΔΙΚΤΥΑΚΟ ΣΥΣΤΗΜΑ Ε-ΣΥΝΤΑΓΟΓΡΑΦΗΣΗΣ

2.1 Εισαγωγή

Η προτεινόμενη λύση για το σχεδιασμό και την υλοποίηση του Συστήματος Ηλεκτρονικής Συνταγογράφησης θα προκύψει από τον εντοπισμό των αναγκών σε επίπεδο τεχνικών και λειτουργικών προδιαγραφών και σε επίπεδο παροχής υπηρεσιών υποστήριξης και εκπαίδευσης προς τους συμμετέχοντες. Το Σύστημα θα πρέπει να έχει ως πυρήνα τόσο την τεχνολογία που θα αξιοποιηθεί (υλικό υποδομών, εφαρμογή λογισμικού, υποστηρικτικά συστήματα κ.ά.) όσο και την παροχή υπηρεσιών από την έναρξη του έργου μέχρι την ολοκλήρωσή του.

Τα δυο αυτά συστατικά θα αποτελέσουν τη βάση για τη λειτουργία μιας υπηρεσίας σε εθνικό επίπεδο που θα εξυπηρετεί τους εμπλεκόμενους χρήστες είτε πρόκειται για πολίτες, είτε πρόκειται για επαγγελματίες στο χώρο της Δημόσιας Υγείας. Για το λόγο αυτό στην παρούσα πρόταση που υποβάλλεται από την εταιρεία Athens Technology Center στα πλαίσια της Δημόσιας Διαβούλευσης που διοργανώνει η Γενική Γραμματεία Εμπορίου του Υπουργείου Οικονομίας, Ανταγωνιστικότητας και Ναυτιλίας επιχειρείται μια προσέγγιση με έμφαση στις υπηρεσίες που θα πλαισιώσουν το λογισμικό εφαρμογής. Έτσι, κατά το σχεδιασμό των απαιτήσεων της υπηρεσίας θα πρέπει να δοθεί μεγάλη έμφαση σε όλες τις παραμέτρους που θα επιτρέψουν την μελλοντική επέκταση της υπηρεσίας, η οποία δεν θα αφορά μόνο στην ανάπτυξη λογισμικού εφαρμογών, αλλά στην επέκτασή της σε ένα ολοκληρωμένο σύστημα Δημόσιας Υγείας, στο οποίο δύναται να φυλάσσονται δεδομένα για το ιστορικό ασθενούς (π.χ. Καρτέλα) και να διακινούνται έγγραφα με βάση προκαθορισμένες ροές εργασιών των εμπλεκόμενων φορέων και επαγγελματιών του χώρου της Υγείας.

Οι διαστάσεις και οι απαιτήσεις του έργου που πρόκειται να σχεδιαστεί επιβάλλουν την ανάγκη αναλυτικού προγραμματισμού σχετικά με τη διοίκηση και αποτελεσματική διαχείριση των εργασιών, τη διασφάλιση ποιότητας έργου, τη σύνταξη του προϋπολογισμού έργου, τον προγραμματισμό του χρονοδιαγράμματος υλοποίησης έργου, τους πόρους που δύναται να διαθέσουν οι υποψήφιοι ανάδοχοι κ.ο.κ. Θα πρέπει συνεπώς να ληφθεί υπόψη κατά το σχεδιασμό του έργου η πιθανότητα κερματισμού του έργου σε υποέργα ανά φάση υλοποίησης ή ανά γεωγραφική περιοχή.

2.2 Αντικείμενο και Στόχοι του Έργου

Σκοπός του έργου είναι η αλλαγή του τρόπου που πραγματοποιούνται οι συναλλαγές συνταγογράφησης στη Δημόσια Υγεία με την υιοθέτηση ενός καινοτόμου συστήματος ηλεκτρονικών υπηρεσιών, το οποίο θα εξυπηρετεί το σύνολο του πληθυσμού της χώρας για τις δοσοληψίες τους με τα νοσοκομεία, φαρμακεία, συμβεβλημένα ταμεία κ.ά. Όπως αναφέρεται στο διαδικτυακό τόπο www.opengov.gr οι βασικοί στόχοι της νέας υπηρεσίας συνταγογράφησης είναι οι εξής:

1. Διαχείριση και καταγραφή της κατανάλωσης φαρμάκων σε ετήσια, μηνιαία, εβδομαδιαία και ημερήσια βάση. Επιπρόσθετα, το σύστημα θα προσφέρει

δυνατότητες διάκρισης της κατανάλωσης φαρμάκων τόσο ποσοτικά όσο και κατά είδος, αξία κ.λπ.

2. Πλήρης απολογιστικός έλεγχος και ιχνηλάτηση κάθε συνταγής και φαρμάκου, από τον Ασφαλισμένο μέχρι τον Παραγωγό/ Εισαγωγέα/ Διανομέα ανά Περιοχή και όλους τους ενδιάμεσους (π.χ. Γιατρούς, Φαρμακοποιούς)
3. Μείωση του κόστους φαρμακευτικής δαπάνης.
4. Σύνδεση δαπανών για φάρμακα με την υγεία του πληθυσμού (πολυφαρμακία) εντός τριετίας από την έναρξη λειτουργίας του Συστήματος Ηλεκτρονικής Συνταγογράφησης.

2.3 Αναμενόμενα Αποτελέσματα

Η ολοκλήρωση ενός έργου, σαν κι αυτό που βρίσκεται σε δημόσια διαβούλευση, αναμένεται να ωφελήσει τους εμπλεκόμενους παράγοντες με διάφορους τρόπους. Πιο συγκεκριμένα, τα αναμενόμενα αποτελέσματα έχουν ως εξής:

- Οι ασφαλισμένοι θα εξυπηρετούνται πιο γρήγορα και θα μπορέσουν σταδιακά να αντικαταστήσουν το ογκώδες βιβλιάριο από μία απλή και εύχρηστη Κάρτα Ασφαλισμένου.
- Οι Ιατροί θα απαλλαγούν από την υποχρέωση να συντάσσουν και να υποβάλλουν αιτήσεις πληρωμής και αναλυτικές καταστάσεις, που οδηγούν σε σπατάλη χρόνου και καθυστερημένες πληρωμές. Επίσης, θα έχουν καλύτερη εικόνα για το ιστορικό των ασθενών τους, μέσω της ΚΔΕ.
- Οι Φαρμακοποιοί θα απαλλαγούν επίσης από την υποχρέωση να συντάσσουν και να υποβάλλουν αιτήσεις πληρωμής και αναλυτικές καταστάσεις, που οδηγούν σε χρονοτριβή και καθυστερημένες πληρωμές.
- Τα Ασφαλιστικά Ταμεία θα αποκτήσουν ένα σημαντικότερο εργαλείο με το οποίο θα μπορούν να παρακολουθούν όλες τις επιμέρους ιατροφαρμακευτικές πράξεις των ασφαλισμένων τους, σε πραγματικό χρόνο. Κατάλληλα ενσωματωμένα εργαλεία θα δημιουργούν επίκαιρα στατιστικά στοιχεία σχετικά με την κατανάλωση και αξία φαρμάκων, συσχέτιση δαπανών με την Ηλικία, το Φύλο και την Υγεία του πληθυσμού κ.α.
- Λόγω της προκύπτουσας διαφάνειας, θα εξαιρεθεί το μεγαλύτερο μέρος της καταχρηστικής εκμετάλλευσης των δημόσιων πόρων και θα δοθεί η ευκαιρία για τον αυτόματο και άμεσο εντοπισμό τόσο της κατευθυνόμενης συνταγογράφησης όσο και της δόλιας/άσκοπης πολυφαρμακίας.

2.4 Προϋποθέσεις

Κάθε Ιατρός και Φαρμακοποιός θα πρέπει κανονικά να διαθέτει υπολογιστή με εκτυπωτή, και να διαθέτει πρόσβαση στο Διαδίκτυο. Ειδικές περιπτώσεις (όπως π.χ. μετακινούμενοι Ιατροί ή περιοχές χωρίς ευρυζωνική κάλυψη) μπορούν να αντιμετωπιστούν επαρκώς ως εξής:

- Πρόσβαση με φορητές συσκευές PDA (GSM), με ειδική εφαρμογή mobile πρόσβασης στην ΚΔΕ, μέσω της οποίας ο Ιατρός θα κάνει την καταχώριση και θα λαμβάνει τον αντίστοιχο Κωδικό Συνταγής (ΚΣ). Με τον ΚΣ ο ασφαλισμένος θα μπορεί να εκτελεί κανονικά την συνταγή σε οποιοδήποτε Φαρμακείο.
- Όσα (ελάχιστα) Φαρμακεία είναι σε περιοχές χωρίς κάλυψη ADSL, θα μπορούν να χρησιμοποιούν τα δίκτυα GSM/3G για πρόσβαση του υπολογιστή τους στην ΚΔΕ.
- Οποτεδήποτε εμφανιστεί βλάβη στη σύνδεση με το Διαδίκτυο, ο Ιατρός θα μπορεί να απευθύνεται τηλεφωνικώς στο μόνιμο Help Desk, μέσω του οποίου θα μπορεί να καταχωρίζει (μετά από σχετική πιστοποίηση της ταυτότητας του καλούντος Ιατρού) την διάγνωση και την συνταγή.

3. ΥΠΗΡΕΣΙΑ Ε-ΣΥΝΤΑΓΟΓΡΑΦΗΣΗΣ

3.1 Εισαγωγή

Προτείνεται η δημιουργία ενός εύχρηστου και ασφαλούς μηχανισμού που θα διευκολύνει όλους τους εμπλεκόμενους στην παροχή πρωτοβάθμιας ιατρικής φροντίδας (ιατροί, ασθενείς, φαρμακοποιοί, Δημόσια Διοίκηση) σε όλη τη χώρα. Το σύστημα είναι ιδιαίτερα φιλικό προς τον χρήστη ώστε ο κάθε χρήστης ανεξαρτήτου τεχνολογικού υποβάθρου να μπορεί να λειτουργήσει μετά από μία βασική εκπαίδευση μπορεί να τεθεί σε σταδιακή λειτουργία σε σύντομο χρονικό διάστημα, και με μικρό κόστος ανάπτυξης και λειτουργίας. Προσφέρει μέγιστη διαφάνεια και ευελιξία, καθώς και σημαντική μείωση του διαχειριστικού φόρτου των Ταμείων και των συμβεβλημένων Ιατρών/Φαρμακοποιών.

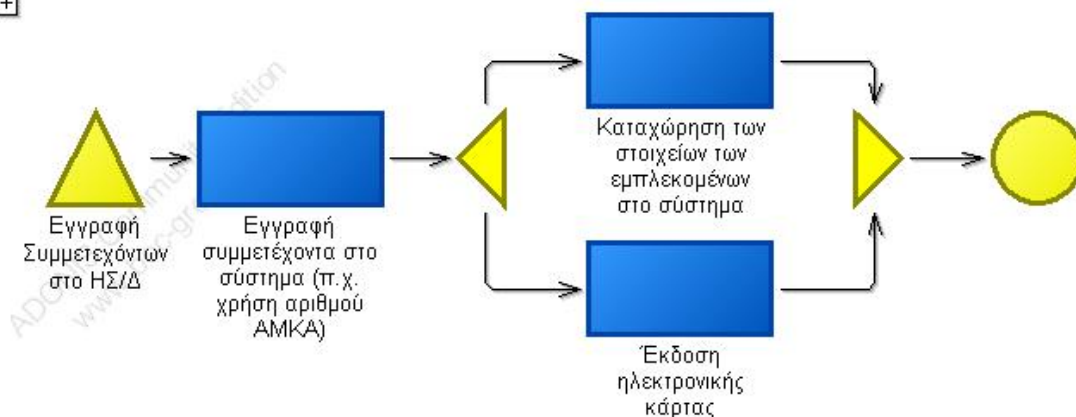
Στις πιο κάτω ενότητες παρατίθενται οι αρχές σχεδίασης της υπηρεσίας ηλεκτρονικής συνταγογράφησης και τα βασικά χαρακτηριστικά του λογισμικού εφαρμογής που δύναται να αξιοποιηθεί για την υλοποίηση της υπηρεσίας. Επιπρόσθετα, το λογισμικό που περιγράφεται παρακάτω μπορεί άμεσα να επιδειχθεί, εφόσον αυτό απαιτηθεί, ώστε να διευκολυνθεί το έργο της Γενικής Γραμματείας Εμπορίου ως προς τη οργάνωση των τελικών προδιαγραφών του έργου. Η παρουσίαση του λογισμικού εφαρμογής αποσκοπεί στην κατανόηση όχι μόνο των τεχνικών παραμέτρων, αλλά και στη συνολική κατανόηση της υπηρεσίας.

3.2 Συνοπτική περιγραφή διαδικασιών παροχής της υπηρεσίας

Το Ηλεκτρονικό Σύστημα Συνταγογράφησης θα πρέπει να υποστηρίζει πλήρως τις απαιτήσεις και τις ανάγκες των εμπλεκόμενων, οι οποίες θα καταγραφούν στη Μελέτη Υφιστάμενης Κατάστασης. Δύο από τις βασικές διαδικασίες οι οποίες θα διεκπεραιώνονται μέσω του νέου ΠΣ περιγράφονται συνοπτικά παρακάτω:

Εγγραφή Συμμετεχόντων στο ΗΣ/Δ – Απόδοση Ηλεκτρονικής Κάρτας

- Εγγραφή συμμετέχοντα στο σύστημα με τη χρήση αριθμού ΑΜΚΑ
- Έκδοση ηλεκτρονικής κάρτας
- Καταχώρηση των στοιχείων του εμπλεκόμενου στο σύστημα



Σχήμα 1: Αποτύπωση διαδικασίας καταχώρησης στο ΗΣ/Δ

Στην παραπάνω διαδικασία η οποία περιγράφει τον τρόπο καταχώρησης των εμπλεκομένων στο σύστημα, ο η χρήστης θα καταθέτει το ΑΜΚΑ εφόσον πρόκειται για Πολίτη ή τα απαιτούμενα στοιχεία εάν πρόκειται για Φαρμακείο ή Ιατρό και κατόπιν θα καταχωρείται στο σύστημα ενώ παράλληλα θα εκδίδεται η ηλεκτρονική του κάρτα. Η κύρια διαδικασία Συνταγογράφησης που θα διεκπεραιώνεται από το ΗΣ/Δ θα έχει τα εξής βήματα:

- Διαδικασία Διαχείρισης Συνταγής
- Επίσκεψη Πολίτη σε Ιατρείο/Κλινική/Νοσοκομείο
- Καταχώρηση Διάγνωσης και Συνταγογράφηση Ιατρού στο ΗΣ/Δ
- Εκτέλεση Συνταγογράφησης σε Φαρμακείο
- Εκκαθάριση Φαρμάκων από τον αρμόδιο Φορέα



Σχήμα 2 Αποτύπωση Διαδικασίας Διαχείρισης Συνταγής

Ο Πολίτης επισκέπτεται τον Ιατρό έχοντας τον μοναδικό αριθμό ΑΜΚΑ. Αφού ο Ιατρός εξετάσει τον Πολίτη και διαγνώσει την ασθένεια εισέρχεται στο ΗΣ/Δ με το κλειδί που παρέχει η ηλεκτρονική κάρτα και καταχωρεί την διάγνωσή του καθώς και τη συνταγή των απαραίτητων φαρμάκων που πρέπει να λάβει ο Πολίτης.

Κατόπιν το σύστημα εκδίδει τον κωδικό Συνταγής και πλέον η Συνταγή είναι καταχωρημένη στο σύστημα με ένα μοναδικό κωδικό.

Στη συνέχεια ο Πολίτης επισκέπτεται το φαρμακείο της επιλογής του και με την επίδειξη του μοναδικού αριθμού ΑΜΚΑ αναγνωρίζεται μέσα από το σύστημα από τον φαρμακοποιό.

Εν τέλει, ο φαρμακοποιός εκτελεί την συνταγή μέσω του ΗΣ/Δ και η πληροφορία πλέον καταχωρείται στο Σύστημα και είναι διαθέσιμη στα αρμόδια Ασφαλιστικά ταμεία προς εκκαθάριση.

3.3 Υποστήριξη Συμμετεχόντων - Διαχείριση της Υπηρεσίας

Η υποστήριξη των συμβεβλημένων χρηστών (Ιατρών & Φαρμακοποιών) θα πραγματοποιείται μέσω κατάλληλης φόρμας αποστολής ερωτημάτων και συχνών ερωτήσεων στην ΚΔΕ.

Επιπλέον, ειδική τηλεφωνική γραμμή (Help Desk) αστικής χρέωσης θα παρέχει 24ωρη τηλεφωνική υποστήριξη σχετικά με τη χρήση του συστήματος, επίλυση τεχνικών προβλημάτων, ενώ σε περίπτωση αδυναμίας χρήσης του συστήματος από Ιατρούς θα παρέχεται και η δυνατότητα καταχώρισης (μετά από σχετική πιστοποίηση της ταυτότητας του καλούντος Ιατρού) της διάγνωσης και της Συνταγής αντίστοιχα.

3.4 Λογισμικό Εφαρμογής

3.4.1 Λειτουργικές Προδιαγραφές

Η Κεντρική Διαδικτυακή Εφαρμογή (ΚΔΕ) θα είναι συμβατή και προσβάσιμη από όλες τις σύγχρονες εφαρμογές πλοήγησης στον παγκόσμιο ιστό (browsers) χωρίς να απαιτείται εξειδικευμένο επιπλέον λογισμικό ή υλικό από πλευράς χρηστών (Ιατροί, Φαρμακοποιοί, Δημόσιες Αρχές). Λειτουργικές Προδιαγραφές Λογισμικού Εφαρμογής

Η ΚΔΕ θα διαθέτει τα εξής τμήματα:

- **Φόρμα Εισαγωγής στο Σύστημα:** Κατάλληλη φόρμα θα επιτρέπει την είσοδο στο σύστημα μόνο σε εξουσιοδοτημένους χρήστες με χρήση προσωπικού κωδικού εισόδου και μοναδικού κωδικού που θα παράγεται από την Ηλεκτρονική Κάρτα χρήστη. Ανάλογα με το είδος χρήστη (Ιατρός – Φαρμακοποιός), το σύστημα θα επιτρέπει την είσοδο στο αντίστοιχο τμήμα.
- **Φόρμα Αναζήτησης Φαρμάκων & Δημιουργία Συνταγολογίου:** Η φόρμα αυτή θα είναι διαθέσιμη στους Ιατρούς μετά από επιτυχή είσοδο στο Σύστημα. Θα διαθέτει εύχρηστο γραφικό περιβάλλον για την εύκολη και άμεση αναζήτηση φαρμάκων από Βάση Δεδομένων του ΕΟΦ με διάφορα κριτήρια αναζήτησης (ονομαστικά, κατηγορία φαρμάκων, κτλ.). Μέσα από κατάλληλα πεδία θα

επιτρέπεται και η είσοδος των στοιχείων του Ασφαλισμένου (ΑΜΚΑ, διάγνωση, κτλ) και η δημιουργία του Συνταγολογίου. Το συγκεκριμένο τμήμα θα είναι υπεύθυνο για τη δημιουργία μοναδικού Κωδικού Συνταγής (ΚΣ) και την εξακρίβωση στοιχείων Ασθενούς. Για την αποθήκευση των δεδομένων θα χρησιμοποιηθούν τα διεθνή πρότυπα ICD-10 (Διαγνώσεις) και ATC/DDD (Φάρμακα – Δραστικές Ουσίες).

- **Φόρμα Αναζήτησης Συνταγολογίου:** Η φόρμα αυτή θα είναι διαθέσιμη στους Φαρμακοποιούς μετά από επιτυχή είσοδο στο Σύστημα. Θα διαθέτει εύχρηστο γραφικό περιβάλλον για την εύκολη και άμεση αναζήτηση των καταχωρημένων Συνταγών μέσω του ΚΣ ή/και του ΑΜΚΑ.
- **Φόρμα Εκτέλεσης Συνταγής:** Μέσω της συγκεκριμένης φόρμας θα πραγματοποιείται η εκτέλεση της Συνταγής εφόσον έχει αναζητηθεί από την ΚΔΕ μέσω του ΚΣ ή του ΑΜΚΑ. Επιπλέον, θα επιτρέπεται η εκτέλεση και εισαγωγή στην ΚΔΕ χειρόγραφων Συνταγών.
- **Φόρμα Επικοινωνίας με το Help Desk:** Κατάλληλη φόρμα Συχνών Ερωτήσεων και αποστολής ερωτημάτων αλλά και παρουσίασης στοιχείων επικοινωνίας με τη γραμμή Help Desk θα διατίθεται σε Ιατρούς και Φαρμακοποιούς.
- **Κατάλληλη Εφαρμογή για Διαχείριση & Επεξεργασία Στοιχείων:** Η Εφαρμογή αυτή θα αποτελεί τμήμα της ΚΔΕ και θα είναι προσβάσιμη αποκλειστικά από την Διοίκηση των Ταμείων. Θα επιτρέπει την είσοδο και διαχείριση απαραίτητων στοιχείων για τη λειτουργία της ΚΔΕ (Φάρμακα, λογαριασμούς χρηστών, κτλ.) καθώς και την επεξεργασία και εξαγωγή δεδομένων σχετικά με τη χρήση της ΚΔΕ από Ιατρούς και Φαρμακοποιούς (στατιστικά στοιχεία σχετικά με την κατανάλωση και αξία φαρμάκων, συσχέτιση δαπανών με την Υγεία του πληθυσμού, κ.τ.λ.).

Για την ανάπτυξη του λογισμικού της ΚΔΕ θα δοθεί ιδιαίτερη έμφαση στη διαλειτουργικότητα, τη δυνατότητα εύκολης αναβάθμισης και προσθήκης λειτουργιών καθώς και τη χρησιμοποίηση εργαλείων ανοιχτού κώδικα (Open Source).

3.4.2 Ασφάλεια Επικοινωνιών & Προστασία Δεδομένων

Για την τήρηση του ιατρικού απορρήτου, της ασφάλειας των προσωπικών δεδομένων και της ελεγχόμενης πρόσβασης σε δεδομένα και υπηρεσίες θα χρησιμοποιηθούν μέθοδοι και πρωτόκολλα συμβατά με διεθνή πρότυπα προστασίας ιατρικών δεδομένων (π.χ. ΗΙΡΑΑ), όπως: είσοδος στο σύστημα με μυστικό κωδικό και μοναδικό κωδικό πρόσβασης παραγόμενο από Ηλεκτρονική Κάρτα, ασφαλής μεταφορά δεδομένων μέσω ψηφιακών πιστοποιητικών και ασφαλών διαύλων επικοινωνίας (SSL), κρυπτογράφηση και ασφαλής αποθήκευση δεδομένων (AES, Secure Databases, κτλ.).

Πιο συγκεκριμένα, το SSL (Secure Sockets Layer) που θα χρησιμοποιηθεί για την επικοινωνία των χρηστών με την ΚΔΕ, παρέχει ασφάλεια κατά την μετάδοση ευαίσθητων δεδομένων στο διαδίκτυο, προσφέροντας:

- Πιστοποίηση του server (εξυπηρετητής φιλοξενίας ΚΔΕ) από τον client (εφαρμογές πλοήγησης στον παγκόσμιο ιστό).
- Πιστοποίηση του client από τον server.
- Ακεραιότητα δεδομένων
- Εγκαθίδρυση ασφαλούς κρυπτογραφημένου διαύλου επικοινωνίας μεταξύ των δύο μερών.

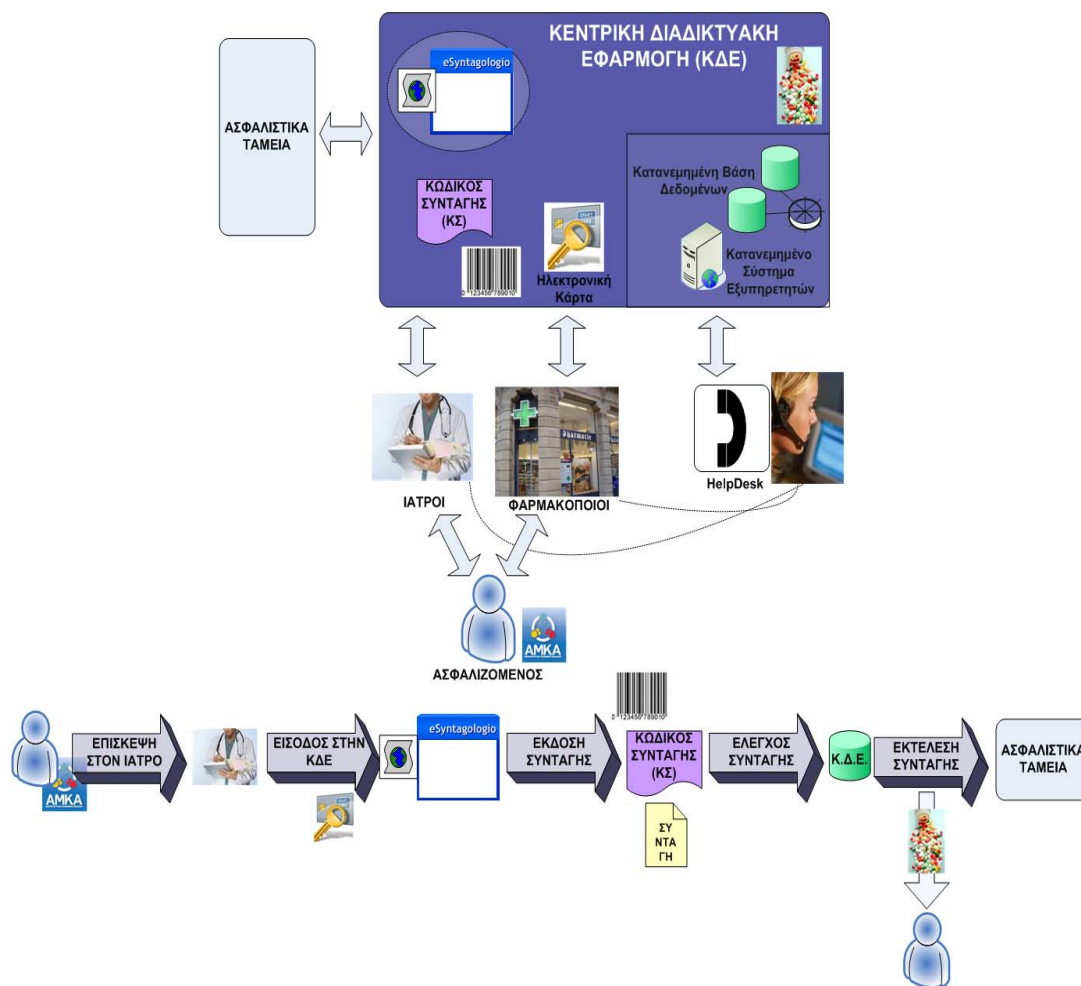
Το SSL χρησιμοποιεί έναν συνδυασμό της κρυπτογράφησης δημοσίου και συμμετρικού κλειδιού. Η κρυπτογράφηση συμμετρικού κλειδιού είναι πολύ πιο γρήγορη και αποδοτική σε σχέση με την κρυπτογράφηση δημοσίου κλειδιού, παρ' όλα αυτά όμως η δεύτερη προσφέρει καλύτερες τεχνικές πιστοποίησης. Βασίζεται στη χρήση ψηφιακών υπογραφών και ψηφιακών πιστοποιητικών. Τα τελευταία θα παρέχονται στους χρήστες μέσω των Ηλεκτρονικών Καρτών. Η επιλογή του SSL γίνεται με βάση την ευρεία αποδοχή από τις διαδικτυακές εφαρμογές (de facto μέθοδος ανταλλαγής δεδομένων και ασφαλών συναλλαγών μέσω διαδικτύου), τη διαλειτουργικότητα και ευκολία εφαρμογής του στο Σύστημα και την αδιαβλητότητα του.

Σχετικά με την προστασία των προσωπικών δεδομένων, πέραν της ασφαλούς διατήρησης δεδομένων μέσω κατάλληλων αλγορίθμων κρυπτογράφησης και των προαναφερόμενων ασφαλών δίαυλων επικοινωνίας, το λογισμικό της ΚΔΕ θα έχει την κατάλληλη σχεδίαση ώστε να λειτουργεί με επίπεδα ελέγχου πρόσβασης στα δεδομένα και να είναι πλήρως συμβατό με τις απαιτήσεις του διεθνούς προτύπου για την προστασία προσωπικών δεδομένων στην υγεία (HIPAA).

3.5 Αρχιτεκτονική - Υποδομή Συστήματος

3.5.1 Αρχιτεκτονική Συστήματος

Η αρχιτεκτονική του προτεινόμενου συστήματος ηλεκτρονικής συνταγογράφησης και το μπλοκ διάγραμμα διεργασιών φαίνονται στο παρακάτω σχήμα. Η υλοποίηση του συστήματος θα βασιστεί σε ανοικτή αρχιτεκτονική και σε εργαλεία λογισμικού ανοικτού κώδικα.



Σχήμα 3 Προτεινόμενη Αρχιτεκτονική Συστήματος

3.5.2 Βασική Υποδομή Συστήματος

Η βασική υποδομή του Συστήματος για την υποστήριξη της Υπηρεσίας θα πρέπει να διαθέτει τα παρακάτω στοιχεία:

- Κατανεμημένο Σύστημα Εξυπηρητών (Servers) για τη Φιλοξενία της ΚΔΕ
- Κατανεμημένη Βάση Δεδομένων για τη φιλοξενία των δεδομένων της ΚΔΕ
- Ολοκληρωμένη Υπηρεσία Αρωγής Χρηστών (Help Desk)

Επιπλέον κατά τη σχεδίαση και ανάπτυξη της υποδομής του Συστήματος θα ληφθούν υπόψη οι σχετικές απαιτήσεις ασφαλείας και θα εγκατασταθούν τα απαραίτητα στοιχεία για ελεγχόμενη πρόσβαση και προστασία από κακόβουλες επιθέσεις (firewalls, Συστήματα Ανίχνευσης Επιθέσεων - IDS, κτλ.), καθώς και συστήματα προστασίας της ακεραιότητας των δεδομένων (Συστήματα ασφαλών αντιγράφων, κτλ.).

3.6 Κοστολόγηση Υπηρεσιών

Ο υπολογισμός κόστους των υπηρεσιών ηλεκτρονικής συνταγογράφησης θα πρέπει να βασιστεί :

- στα πάγια κόστη υλικοτεχνικής υποδομής και λογισμικού
- στο κόστος των παρεχόμενων υπηρεσιών υλοποίησης και υποστήριξης

Στη μελέτη καθορισμού του κόστους, είναι ανάγκη να γίνει αναλυτική καταγραφή των κέντρων κόστους ανά φάση υλοποίησης του έργου. Στόχος θα είναι να υπολογιστούν τα πάγια κόστη παροχής της υπηρεσίας. Στην συνέχεια θα πρέπει να υπολογισθεί το κόστος του συνόλου των παρεχόμενων υπηρεσιών και να επιμεριστεί ανά χρήστη που θα έχει πρόσβαση στην υπηρεσία με την βαρύτητα που προσδίδει ο ρόλος του στην υπηρεσία.

Η συνιστώσα των δύο παραπάνω οικονομικών διαστάσεων θα αποτελέσει το μηχανισμό υπολογισμού αναλυτικού κόστους χρήσης της υπηρεσίας. Η μορφή αυτή κοστολόγησης, δηλαδή ο επιμερισμός του κόστους ανά χρήστη και προφίλ που αυτός κατέχει θα εξυπηρετήσει ιδιαίτερα την σταδιακή ανάπτυξης και αξιοποίηση του έργου καθώς και την σταδιακή επένδυση σε πόρους η οποία θα ακολουθεί τον βαθμό ωρίμανσης και αξιοποίησης του συνολικού έργου.

4. ΥΠΗΡΕΣΙΕΣ - ΥΠΟΕΡΓΑ

4.1 Μελέτες Έργου

Ο υψηλός βαθμός πολυπλοκότητας και οι ιδιαιτερότητες ενός έργου πληροφορικής, όπως αυτό που βρίσκεται σε δημόσια διαβούλευση, προϋποθέτει τη δημιουργία του κατάλληλου πλαισίου, το οποίο καλύπτει το σύνολο του έργου. Κατά συνέπεια, το πλαίσιο θα αποτελείται από μελέτες που στόχο έχουν την επιβεβαίωση και οριστικοποίηση των προδιαγραφών του έργου και των αντικειμένων ή υπηρεσιών που αυτό περιλαμβάνει. Στις πιο κάτω υποενότητες παρατίθενται οι συνοπτικές περιγραφές των μελετών που προτείνεται να εκπονηθούν.

4.1.1 Καταγραφή Υφιστάμενης Κατάστασης

Στόχος της συγκεκριμένης μελέτης αποτελεί η αποτύπωση, ανάλυση και αξιολόγηση της υφιστάμενης διαδικασίας συνταγογράφησης, έτσι ώστε να καταγραφούν πλήρως οι διεργασίες, διαδικασίες και δομές που υπάρχουν με απώτερο σκοπό τη διαμόρφωση μοντέλου διαδικασιών τα οποία θα διασφαλίζει τον εκσυγχρονισμό του τρόπου συνταγογράφησης και την αποτελεσματική λειτουργία όλων των εμπλεκόμενων στη διαδικασία αυτή.

Προτείνεται λοιπόν η πλήρης και λεπτομερής χαρτογράφηση των διαδικασιών συνταγογράφησης, έτσι ώστε να καταγραφούν πλήρως οι διεργασίες, διαδικασίες και δομές που υπάρχουν. Ενδεικτικά, βασικά στοιχεία που θα εξεταστούν για να αποτυπωθούν είναι το κόστος λειτουργίας και οι υφιστάμενες τεχνολογικές υποδομές. Ενδεχόμενα αποτελέσματα που μπορεί να προκύψουν είναι επικαλύψεις ρόλων, κενά, καθυστερήσεις, αναποτελεσματικότητα διαδικασιών.

Παράλληλα με την εξέταση και συλλογή των απαραίτητων στοιχείων, προτείνεται η μοντελοποίηση των υφιστάμενων διαδικασιών συνταγογράφησης. Βασικός άξονας των εργασιών θα είναι η αποτύπωση της παρούσας κατάστασης και των υφιστάμενων διαδικασιών. Ανάλυση και σχεδίαση λογισμικού e--Συνταγογράφησης

Στη σχεδίαση & ανάπτυξη του λογισμικού του Ηλεκτρονικού Συστήματος Συνταγογράφησης προτείνεται να διαμορφωθεί μεικτή ομάδα με άτομα από την πλευρά των τεχνολογιών και άτομα από τον χώρο της ιατρικής και φαρμακευτικής ώστε να γίνει η αποτύπωση τόσο των λειτουργικών προδιαγραφών όσο και των διαδικασιών της νέας υπηρεσίας ώστε να επιτευχθεί η μέγιστη δυνατή λειτουργικότητα και ευχρηστία.

Στο πλαίσιο αυτής της ενέργειας θα πρέπει να γίνει η συλλογή, καταγραφή και προκαταρκτική αξιολόγηση των απαιτήσεων των εμπλεκόμενων χρηστών σε σχέση με το υπό σχεδίαση Πληροφοριακό Σύστημα. Οι απαιτήσεις χωρίζονται σε λειτουργικές (functional) και μη λειτουργικές (non-functional). Οι λειτουργικές απαιτήσεις, που γίνονται και πιο εύκολα αντιληπτές από το χρήστη, αναφέρονται σε αυτά που πρέπει να προσφέρει το σύστημα, καθορίζοντας ουσιαστικά τη συμπεριφορά του. Οι μη

λειτουργικές απαιτήσεις συνοδεύουν τις λειτουργικές με σκοπό τη διασφάλιση της ποιότητας του συστήματος.

Σκοπός της παρούσας ενέργειας είναι και η συλλογή μη λειτουργικών απαιτήσεων, οι οποίες δεν φαίνονται άμεσα αλλά παίζουν σημαντικό ρόλο στην τελική ποιότητα του συστήματος, όπως για παράδειγμα η ευκολία εκμάθησης και χρήσης του συστήματος, η αξιοπιστία του, το επιθυμητό επίπεδο ταχύτητας απόκρισης (βάσει και των συνθηκών λειτουργίας π.χ. καταστάσεις αιχμής) κλπ.

Βασικός στόχος των σχετικών δραστηριοτήτων (διενέργεια συνεντεύξεων, συμπλήρωση ερωτηματολόγιων, παρουσίαση λογισμικού κ.λπ.) είναι η καταγραφή όσο τον δυνατόν πιο πολλών απαιτήσεων και ειδικά εκείνων που θεωρούνται ως βασικές και καθορίζουν το είδος της αλληλεπίδρασης του συστήματος με τους χρήστες καθώς επίσης και βασικά στοιχεία της αρχιτεκτονικής του. Να σημειωθεί ότι η συλλογή απαιτήσεων πραγματοποιείται με βάση τις διαφορετικές κατηγορίες χρηστών – αποδεκτών των υπηρεσιών του νέου συστήματος (καθορίζοντας παράλληλα και την αναμενόμενη συχνότητα / περιοδικότητα εξυπηρέτησής τους), τον καθορισμό του μοντέλου διαβάθμισης της πρόσβασης στο κάθε σύστημα (συμπεριλαμβανομένου και του μοναδικού αριθμού αναγνώρισης και του μοντέλου profiling), και τέλος του πλαισίου διαχείρισης / διοίκησης των παρεχόμενων ηλεκτρονικών υπηρεσιών του συστήματος.

Το μοντέλο διαβάθμισης πρόσβασης στις υπηρεσίες του συστήματος λαμβάνει υπόψη όλες τις επιμέρους κατηγορίες χρηστών ανά κατηγορία υπηρεσιών (εσωτερικές και εξωτερικές μέσω του Internet) και ανά κατηγορία / περιοχή πρόσβασης. Σημειώνεται επίσης ότι το σύστημα θα πρέπει να σχεδιαστεί έτσι ώστε να ικανοποιεί και τις απαιτήσεις που πηγάζουν από το Ελληνικό Πλαίσιο Παροχής Υπηρεσιών Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης και ειδικότερα το Πλαίσιο Διαλειτουργικότητας και το Πλαίσιο Ψηφιακής Αυθεντικοποίησης.

4.1.2 Ανασχεδιασμός Διαδικασιών Συνταγογράφησης

Υιοθετώντας Τεχνολογίες Πληροφορικής και Επικοινωνιών (ΤΠΕ) στη Δημόσια Διοίκηση, στόχος είναι η απλούστευση του οργανωτικού σχήματος και η μείωση των διαδικασιών υπηρεσιών των δημοσίων φορέων, ώστε οι πολίτες και οι επιχειρήσεις να εξυπηρετούνται αποτελεσματικότερα και ταχύτερα. Έτσι και στον τομέα της Δημόσιας Υγείας, η υιοθέτηση ενός πληροφοριακού συστήματος στις υφιστάμενες διαδικασίες επιφέρει σημαντικές βελτιώσεις και αλλαγές. Οι αλλαγές αυτές όμως κάνουν επιτακτική την ανάγκη ανασχεδιασμού των υφιστάμενων διαδικασιών.

Ειδικότερα στις διαδικασίες συνταγογράφησης, προτείνεται με βάση και την μελέτη καταγραφής της υφιστάμενης κατάστασης, ο ανασχεδιασμός των λειτουργικών διαδικασιών προκειμένου να επιτευχθούν οι στόχοι ενός τέτοιου έργου.

Ο ανασχεδιασμός των διαδικασιών προτείνεται να γίνει λαμβάνοντας υπόψη τους στόχους του έργου καθώς και τα κριτήρια που θα θέσει η ΓΓΕ. Οι στόχοι του ανασχεδιασμού και κατ' επέκταση του νέου Ηλεκτρονικού Συστήματος Συνταγογράφησης είναι:

- η καταγραφή ετήσιας/μηνιαίας/εβδομαδιαίας/ημερήσιας κατανάλωσης φαρμάκων μέσα από τη χρήση του ΗΣ/Δ,
- ο πλήρης απολογιστικός έλεγχος και ιχνηλάτηση κάθε συνταγής και φαρμάκου, από τον Ασφαλισμένο μέχρι τον Παραγωγό/ Εισαγωγέα/ Διανομέα ανά Περιοχή και όλους τους ενδιάμεσους (π.χ. Γιατρούς, Φαρμακοποιούς),
- η μείωση του κόστους Φαρμακευτικής Δαπάνης,
- η σύνδεση δαπανών για Φάρμακα με την Υγεία του πληθυσμού,
- και η κατάργηση διαδικασιών που εμπλέκουν χρήση χαρτιού (μετά την υιοθέτηση ενός τέτοιου ΠΣ πολλά από τα έντυπα που χρησιμοποιούνται θα καταργηθούν).

Η παρούσα φάση προτείνεται να περιλαμβάνει τις ακόλουθες δραστηριότητες:

- Αναγνώριση των εμπλεκόμενων στη διαδικασία συνταγογράφησης.
- Καθορισμός απαιτήσεων όλων των εμπλεκόμενων στην κάθε λειτουργική διεργασία.
- Εντοπισμός στενωμάτων (bottlenecks) στις λειτουργικές διεργασίες που σχετίζονται με την συνταγογράφηση και κατασκευή δεικτών που δίνουν ένα μέτρο της προστιθέμενης αξίας των επιμέρους διαδικασιών
- Ανασχεδιασμός βημάτων της ροής εργασιών των λειτουργικών διαδικασιών συνταγογράφησης.

Ο ανασχεδιασμός της ροής εργασιών των διαδικασιών συνταγογράφησης μπορεί να περιλαμβάνει ενδεικτικά κατάργηση χρονοβόρων και πολύπλοκων δραστηριοτήτων, απεμπλοκή ρόλων και αυτοματοποίηση βημάτων μέσω του ΗΣ/Δ.

Επιπλέον, προτείνεται η καταγραφή τυχόν βέλτιστων πρακτικών που θα μπορούσαν να έχουν εφαρμογή από αντίστοιχα έργα του Εξωτερικού, και τεκμηρίωσή τους επαρκώς παρουσιάζοντας τα σημεία που μπορούν να έχουν άμεση εφαρμογή καθώς και εκείνα που απαιτούν προσαρμογή,

Με βάση τις παραπάνω ενέργειες, η μελέτη ανασχεδιασμού θα προτείνει νέες, βέλτιστες διαδικασίες συνταγογράφησης με τη χρήση του ΗΣ/Δ οι οποίες θα πρέπει να υιοθετηθούν προκειμένου η χρήση του Συστήματος Ηλεκτρονικής Συνταγογράφησης να λειτουργήσει αποδοτικά και αποτελεσματικά για τη βελτίωση της Δημόσιας Υγείας.

4.1.3 Διερεύνηση Εκπαιδευτικών Αναγκών

Η παροχή εκπαίδευσης προς όλους του εμπλεκόμενους είναι εξαιρετικά σημαντική όχι μόνο για την κάλυψη των εκπαιδευτικών αναγκών αλλά και την ευαισθητοποίηση για την σωστή αξιοποίηση του έργου. Η διάχυση της πληροφορίας για την διάδοση, την κατανόηση και την αξιοποίηση του Ηλεκτρονικού Συστήματος Συνταγογράφησης θα

είναι αποτέλεσμα δράσεων εκπαίδευσης οι οποίες θα πρέπει να βασιστούν στις πραγματικές ανάγκες εκπαίδευσης των ομάδων στόχων. Έτσι αναδύεται η ανάγκη για μία πρώτη μελέτη η οποία θα έχει ως στόχο τον προσδιορισμό αναγκών και την διαμόρφωση των απαραίτητων εκπαιδευτικών διαδικασιών, ώστε το έργο να μπορεί να μπει με το δυνατόν μικρότερο κόστος και χρόνο σε λειτουργία.

Η αναγκαιότητα εκπόνησης της συγκεκριμένης μελέτης για το έργο που προδιαγράφεται στη Δημόσια Διαβούλευση πηγάζει από τον μεγάλο αριθμό εμπλεκόμενων που θα πρέπει να εκπαιδευτούν στο Ηλεκτρονικό Σύστημα Συνταγογράφησης, όπως φανερώνουν τα πιο κάτω στοιχεία που παρατίθενται στο www.opengov.gr :

- τους φαρμακοποιούς που απασχολούνται στα περίπου 11.000 φαρμακεία της χώρας,
- τους γιατρούς (στο σύνολο περίπου 50.000) που εργάζονται στο ΙΚΑ (περίπου 10.000), καθώς και όσους είναι συμβεβλημένοι στον ΟΑΕΕ και άλλα Ταμεία,
- και όσους από αυτούς απασχολούνται σε Νοσοκομεία (Εξωτερικά Ιατρεία, Εσωτερικοί Ασθενείς), Κέντρα Υγείας, Ασφαλιστικά Ταμεία με Κλινικές, Ιατρεία κ.λπ.

Με τα πιο πάνω αριθμητικά δεδομένα, η ανίχνευση εκπαιδευτικών αναγκών αποτελεί επιβεβλημένη ενέργεια για την κάλυψη του μεγάλου πληθυσμού εκπαιδευόμενων με ετερογενή προφίλ (Ιατροί, Φαρμακοποιοί, Στελέχη του Δημοσίας Διοίκησης κ.ά.) και διαφορετικές εκπαιδευτικές ανάγκες. Από την παραπάνω μελέτη θα αποκομιστούν ποικίλα οφέλη τα πιο σημαντικά των οποίων παρατίθενται ακολούθως :

- Επικαιροποίηση εκπαιδευτικών αναγκών,
- Σχεδιασμός προγραμμάτων για την ικανοποίηση των εκπαιδευτικών αναγκών καθορίζοντας το στόχο και το περιεχόμενο του κάθε προγράμματος,
- Διαμόρφωση του περιβάλλοντος υλοποίησης των εκπαιδευτικών προγραμμάτων,
- Υλοποίηση των εκπαιδευτικών προγραμμάτων με την επιλογή/ συμμετοχή εκπαιδευτών υψηλής επιστημονικής κατάρτισης και μεγάλης εκπαιδευτικής και επαγγελματικής εμπειρίας,
- Αξιολόγηση των αποτελεσμάτων του κάθε εκπαιδευτικού προγράμματος ως προς τον αρχικό του στόχο και προτείνονται μέτρα και δράσεις για τη μεγιστοποίηση της επιχειρησιακής αξιοποίησης του συστήματος από τη Γενική Γραμματεία Εμπορίου (Γ.Γ.Ε.) του Υπουργείου Οικονομίας, Ανταγωνιστικότητας και Ναυτιλίας.
- Η στοχευμένη εκπαίδευση για τις ομάδες-στόχος, που θα αναδείξει η ανίχνευση των εκπαιδευτικών αναγκών δημιουργεί ως επακόλουθο την ανάγκη εκπόνησης μελέτης για τον καθορισμό της εκπαιδευτικής στρατηγικής. Η μελέτη αυτή αφορά στον καθορισμό της μεθοδολογίας της

εκπαιδευτικής διαδικασίας και του γενικού πλαισίου των διαδικασιών και ενεργειών κατάρτισης που θα εφαρμοστούν κατά την οργάνωση, σχεδιασμό, υλοποίηση και αξιολόγηση των προγραμμάτων εκπαίδευσης των Φαρμακοποιών, Ιατρών, Στελεχών της Δημόσιας Διοίκησης κ.ά. που θα έχουν ενεργό ρόλο στην παροχή υπηρεσιών στους πολίτες μέσα από το Ηλεκτρονικό Σύστημα Συνταγογράφησης.

Πιο συγκεκριμένα η εκπαιδευτική στρατηγική θα καθορίσει:

- τις διαδικασίες συντονισμού και διαχείρισης των ενεργειών κατάρτισης από το σχεδιασμό των εκπαιδευτικών προγραμμάτων έως την ολοκλήρωσή τους,
- τις βασικές αρχές σχεδιασμού και υλοποίησης του προγράμματος κατάρτισης (π.χ. τρόποι και μέσα υλοποίησης του προγράμματος),
- και θα οριστικοποιήσει τη διαδικασία του χρονοδιαγράμματος υλοποίησης του προγράμματος κατάρτισης.

Η εφαρμογή του πιο πάνω μοντέλου θα καθορίσει τον συνδυασμό των μεθόδων και των εργαλείων που θα χρησιμοποιηθούν όπως ερωτηματολόγια, προσωπικές συνεντεύξεις, κ.τ.λ. Επίσης θα καθορίσει τον τρόπο με τον οποίο θα επεξεργαστούν τα στοιχεία που θα συλλεχθούν έτσι ώστε τα μέλη των ομάδων του πληθυσμού – στόχου να χωριστούν σε διαφορετικά επίπεδα όσον αφορά στις γνώσεις τους.

4.1.4 Διαλειτουργικότητα με συστήματα τρίτων

Η διαλειτουργικότητα αποτελεί μια κρίσιμη αλλά και σύνθετη συνιστώσα για την επιτυχή υλοποίηση και κυρίως αξιοποίηση της παρεχόμενης υπηρεσίας. Πρέπει να υλοποιηθεί μελέτη διαλειτουργικότητας, στην οποία θα τεκμηριώνεται ο τρόπος εξασφάλισης της διαλειτουργικότητας του ΗΣ/Δ με τα υπάρχοντα συστήματα των εμπλεκόμενων (φαρμακεία, κλινικές κ.ά.). Αναλυτικά, στο πλαίσιο αυτής της μελέτης θα πρέπει να παρέχει:

- Πλήρη και αναλυτική καταγραφή υφιστάμενων συστημάτων των εμπλεκόμενων
- Ανάλυση βαθμού αξιοποίησης υφιστάμενων συστημάτων
- Αξιολόγηση της εφικτότητας διασύνδεσης σε σχέση με το κόστος, τον χρόνο και τον βαθμό αξιοποίησης
- Τεχνικές προδιαγραφές διασύνδεσης
- Σχεδιασμός διεπαφών που θα υλοποιήσουν τη διασύνδεση συστημάτων

Το ΗΣ/Δ πρέπει να σχεδιαστεί με βάση ανοιχτές αρχιτεκτονικές και πρότυπα διασύνδεσης που θα διασφαλίζουν τη μετ' έπειτα επέκτασή του και διασύνδεσή του με συστήματα τρίτων (APIs, XML, delimited files). Επιπρόσθετα, θα πρέπει στο

σχεδιασμό του συστήματος να ληφθεί υπόψη το «Ελληνικό Πλαίσιο Παροχής Υπηρεσιών Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης & Πρότυπα Διαλειτουργικότητας»

4.2 Υπηρεσίες Υλοποίησης και Υποστήριξης από την e-Συνταγογράφηση

Στα πλαίσια υλοποίησης και υποστήριξης του Ηλεκτρονικού Συστήματος Συνταγογράφησης οι απαιτήσεις που θα συμπεριληφθούν στη διακήρυξη του έργου θα πρέπει να καλύπτουν ενέργειες ανά παραδοτέα για τις προγραμματισμένες φάσεις που θα προκύψουν από την κατάρτιση του προγραμματισμού του έργου. Επειδή ο βαθμός δυσκολίας του έργου ενδεχόμενα να είναι υψηλός και οι απαιτήσεις να είναι πολλές, η ανάγκη για τη διαμόρφωση των υπηρεσιών υλοποίησης και υποστήριξης του έργου είναι εξίσου σημαντική με την διαμόρφωση των τεχνικών προδιαγραφών του εξοπλισμού και του λογισμικού εφαρμογής. Έτσι στις πιο κάτω υποενότητες παρατίθενται τα βασικά χαρακτηριστικά των προτεινόμενων υπηρεσιών του υπό διαβούλευση έργου.

4.2.1 Υπηρεσίες Υλοποίησης Πληροφοριακού Συστήματος ΗΣ/Δ

Οι υπηρεσίες υλοποίησης ΠΣ e-Συνταγογράφησης αφορούν στο σύνολο των υπηρεσιών εγκατάστασης εξοπλισμού, λογισμικού συστημάτων και εφαρμογών, υποστηρικτικού λογισμικού όπως συστήματα SLA, υποστήριξης χρηστών κ.α.

Στις υπηρεσίες υλοποίησης περιλαμβάνονται επίσης, όλες οι απαραίτητες προσαρμογές και παραμετροποιήσεις που απαιτούνται για την προσαρμογή του συστήματος στις ανάγκες των εμπλεκόμενων. Επίσης, στα πλαίσια των υπηρεσιών αυτών θα γίνουν όλες οι απαραίτητες αναπτύξεις για την κάλυψη τυχόν εξειδικευμένων αναγκών σε λογισμικό καθώς και οι απαραίτητες διασυνδέσεις και ολοκληρώσεις με συστήματα τρίτων.

Η υλοποίηση των παραπάνω υπηρεσιών Εγκατάστασης – Προσαρμογής – Παραμετροποίησης Έτοιμων Εφαρμογών – Πληροφοριακών Συστημάτων θα πρέπει να γίνει με χρήση εξειδικευμένων μεθοδολογιών και πρακτικών που θα προτείνουν οι προμηθεύτριες εταιρίες των προϊόντων/εφαρμογών.

4.2.2 Συμφωνία Επιπέδου Παρεχόμενων Υπηρεσιών (Service Level Agreement -SLA)

Σε ένα έργο Εθνικής εμβέλειας όπως το Ηλεκτρονικό Σύστημα Συνταγογράφησης πρέπει να καθοριστούν οι παράμετροι του επιπέδου των παρεχόμενων υπηρεσιών και οι βασικές αρχές που θα διέπουν την παροχή των υπηρεσιών αυτών. Η Συμφωνία Επιπέδου Παρεχομένων Υπηρεσιών (SLA) αποτελεί τον οδηγό για το είδος και την ποιότητα των προσφερόμενων υπηρεσιών.

Θα πρέπει να εξασφαλιστεί η αδιάλειπτη Διαθεσιμότητα (Availability) του Ηλεκτρονικού Συστήματος Συνταγογράφησης, ορίζοντας τη διαθεσιμότητα των εξυπηρετητών που θα αναλάβουν τις λειτουργίες του συστήματος όπως (α) αιτήσεις εγγραφής χρηστών, (β) αναζήτηση φαρμάκων & δημιουργία συνταγολογίου, (γ) αναζήτηση συνταγολογίου, (δ) εκτέλεση συνταγής.

Σημαντικός παράγοντας επίσης για την εξασφάλιση της διαθεσιμότητας και εύρυθμης λειτουργίας του συστήματος είναι ο καθορισμός και προγραμματισμός τόσο των Προγραμματισμένων παύσεων λειτουργίας του συστήματος (Scheduled down time) όσο και των χρόνων απόκρισης και αποκατάστασης σε περίπτωση βλάβης με τέτοιο τρόπο ώστε να επιβαρύνεται στο ελάχιστο δυνατό η χρήση του συστήματος από τους τελικούς χρήστες.

Τέλος, η Απόκριση (Response) του συστήματος, η οποία ορίζεται ως ο συνολικός χρόνος που απαιτείται από το σύστημα, για να διεκπεραιώσει μια αίτηση, θα πρέπει να περιοριστεί σε κοινώς αποδεκτά χρονικά πλαίσια.

4.2.3 Υπηρεσίες Υποστήριξης Χρηστών

Η αξιοποίηση του Ηλεκτρονικού Συστήματος Συνταγογράφησης από τις ομάδες χρηστών που θα προκύψουν από το σχεδιασμό του συστήματος είναι ίσως ο κρισιμότερος παράγοντας επιτυχίας του έργου. Στα πλαίσια σχεδιασμού των απαιτήσεων του έργου, θα πρέπει να δοθεί έμφαση στην κατάρτιση μιας υπηρεσίας εξυπηρέτησης χρηστών που θα λειτουργεί ταυτόχρονα με το σύστημα και θα καλύπτει τόσο τις οριζόντιες όσο και τις κάθετες ανάγκες των χρηστών. Κατά συνέπεια, οι υποψήφιοι ανάδοχοι θα πρέπει να έχουν τον απαραίτητο βαθμό ετοιμότητας, την απαραίτητη εμπειρία και τεχνογνωσία, καθώς και την ετοιμότητα διάθεσης πόρων για τη λειτουργία μιας υπηρεσίας στα πρότυπα ενός σύγχρονου Help Desk / Call Center.

Η ανάγκη διασφάλισης της ποιότητας και καλής λειτουργίας της υπηρεσίας αυτής απαιτεί στελέχωση από έμπειρο προσωπικό με επαγγελματικό προφίλ και γνώσεις που να περιλαμβάνει από την τηλεφωνική επικοινωνία, τη λειτουργία του συστήματος, καθώς και τη διαχείριση χρηστών μέχρι τη δυνατότητα άμεσης επίλυσης τεχνικών ζητημάτων που προκύπτουν από αιτήματα χρηστών του ηλεκτρονικού συστήματος.

Τα πιο πάνω χαρακτηριστικά προϋποθέτουν ότι η υπηρεσία θα είναι άμεσα διαθέσιμη από την έναρξη της πιλοτικής λειτουργίας του συστήματος και μέχρι τη λήξη του έργου. Πιο συγκεκριμένα, μέσα από την υπηρεσία υποστήριξης οι χρήστες θα μπορούν να προμηθεύονται τον προσωπικό κωδικό πρόσβασης και την Ψηφιακή Κάρτα Ασφαλείας για τις συναλλαγές τους μέσω του συστήματος. Η υπηρεσία θα είναι προσβάσιμη από όλους τους εγγεγραμμένους αλλά και ενδιαφερόμενους χρήστες κατά τις εργάσιμες ημέρες σε ώρες γραφείου, καθώς και τα Σαββατοκύριακα μέσα από διαφορετικά κανάλια επικοινωνίας (τηλεφωνικό κέντρο, βοήθεια ανοιχτής γραμμής (on-line help facility) σε επίπεδο οθόνης, ηλεκτρονικό ταχυδρομείο, sms κ.ά.)

Η εξυπηρέτηση των χρηστών θα πρέπει να βασίζεται σε υλοποιημένες διαδικασίες που θα αφορούν στη διαχείριση αιτημάτων (ticketing), τιμολογήσεων (billing) για μεγάλο αριθμό σεναρίων χρήσης που θα έχουν σχεδιαστεί με βάση το πληροφοριακό σύστημα. Πιο συγκεκριμένα, το σύστημα διαδικασιών για την εξυπηρέτηση χρηστών θα καλύπτει από τα πλέον απαραίτητα σενάρια μέχρι και τη δυνατότητα σύστασης σεναρίων ad hoc βάσει συγκεκριμένων αιτημάτων. Ο κύκλος ζωής των αιτημάτων θα πρέπει να σχεδιαστεί από την ομάδα Τεχνικής και Λειτουργικής Υποστήριξης με στόχο τη διασφάλιση της απερίσπαστης χρησιμοποίησης του Συστήματος από τους χρήστες, καθώς και την ενημέρωση αυτών για τεχνικά θέματα, όταν αυτό απαιτείται. Οι υπηρεσίες τεχνικής υποστήριξης ενδεικτικά θα αφορούν στα ακόλουθα:

- Εγγραφή Χρηστών (π.χ. Παροχή Ψηφιακής Κάρτας Ασφαλείας) και παροχή πληροφοριών για την καλύτερη εξοικείωση με το περιβάλλον διεπαφής του λογισμικού εφαρμογών.
- Κατάλληλες οδηγίες σε περιπτώσεις τεχνικών προβλημάτων προς τους τελικούς χρήστες μέχρι την αποκατάσταση των όποιων δυσλειτουργιών καθώς και εναλλακτικές προτάσεις για την χρήση του λογισμικού εφαρμογών.
- Συνεχής επικοινωνία με τους χρήστες είτε μέσω προφορικής επικοινωνίας ή μέσω αλληλογραφίας (email, fax) σε θέματα που αιτούνται για βοήθεια.
- Παροχή οδηγιών σε περιπτώσεις αναβάθμισης λογισμικού ή συστημάτων που έχει επίδραση στο περιβάλλον λειτουργίας του τελικού χρήστη.
- Συλλογή και παροχή ενημέρωσης των χρηστών για κοινά ερωτήματα / προβλήματα σε θέματα χρήσης του περιεχομένου εκπαίδευσης με τη μορφή Συχνά Διατυπωμένων Ερωτήσεων (F.A.Q.).
- Παροχή βοήθειας για την προσωποποίηση του περιβάλλοντος λειτουργίας τους εφόσον αυτό το επιτρέπει η λειτουργικότητα που συστήματος τηλε-εκπαίδευσης.
- Εξασφάλιση άμεσης ενημέρωσης και διάδοσης της πληροφορίας σε περίπτωση αλλαγών εκδόσεων λογισμικού και αναβαθμίσεων σε νεότερες εκδόσεις (π.χ. νέα έκδοση Internet tools, version updates, upgrades, προσθήκη plug ins κ.α.)
- Διαμόρφωση κατάλληλων αναφορών σχετικά με τα θέματα που καλείται να εξυπηρετήσει η υπηρεσία αυτή.

4.2.4 Εκπαίδευση Συμμετεχόντων

Η αξιοποίηση και η διάδοση ενός έργου πληροφορικής και τηλεπικοινωνιών εξαρτάται σε μεγάλο βαθμό από την υλοποίηση υπηρεσιών παροχής εκπαίδευσης στις ομάδες στόχος που θα προκύψουν σε αρχική φάση του έργου. Η κάλυψη των αναγκών εκπαίδευσης των περίπου 70.000 επαγγελματιών (ιατρικού και φαρμακευτικού προσωπικού) καθώς και των στελεχών πληροφορικής και επιχειρησιακών υπεύθυνων

από το χώρο της Δημόσιας Υγείας και άλλων συμβεβλημένων υπουργείων, ασφαλιστικών ταμείων κ.ά. δύναται να υλοποιηθεί μέσα από οργανωμένες δράσεις τηλε –κατάρτισης και παραδοσιακής κατάρτισης με βάση το μοντέλο μικτής λύσης που θα σχεδιαστεί και οριστικοποιηθεί σε αρχική φάση του έργου. Η επιλογή ενός μοντέλου μεικτής λύσης προτείνεται λόγω της μείωσης κόστους και χρόνου της κατάρτισης του μεγάλου αριθμού εκπαιδευόμενων.

Η κατάρτιση των χρηστών θα πρέπει να αξιοποιήσει την προστιθέμενη αξία της τηλεκατάρτισης και των μορφών που αυτή παρέχεται στον εκπαιδευόμενο. Πιο συγκεκριμένα η τηλεκατάρτιση δύναται να είναι σύγχρονης (εικονική τάξη) και ασύγχρονης (εκπαίδευση ατομικού ρυθμού μέσω διαδικτύου) μορφής και να αποτελέσει προστιθέμενη αξία για το έργο. Η εκπαίδευση ενηλίκων από απόσταση μπορεί να μειώσει σημαντικά το κόστος εκπαίδευσης, ενώ μέσα από προσφερόμενες συνεργατικές δραστηριότητες μέσω του Διαδικτύου και τις συμβουλευτικές συνεδρίες από επιμορφωτές με εμπειρία στην διδακτέα ύλη επιτυγχάνεται η δημιουργία της απαραίτητης κριτικής μάζας για την διάδοση και την αξιοποίηση του έργου. Εκτός από την εξοικονόμηση χρημάτων και τη μείωση διάθεσης πόρων (εκπαιδευτές, αίθουσες, εξοπλισμό) μειώνεται και ο χρόνος που δαπανάται για την μεταφορά των εκπαιδευόμενων και εκπαιδευτών στο χώρο διεξαγωγής σεμιναρίων. Επιπλέον, ένα ακόμη ανταγωνιστικό πλεονέκτημα του έργου με την υιοθέτηση της τηλεκατάρτισης ως εργαλείο εκπαίδευσης είναι ότι τα τμήματα μπορεί να αποτελούνται από γεωγραφικά απομακρυσμένους εκπαιδευόμενους σε περιοχές με δύσκολη γεωμορφία.

Μεγάλη έμφαση δε θα πρέπει να δοθεί και στη σύνταξη των προδιαγραφών του ασύγχρονου περιεχομένου που θα αποτελέσει εργαλείο εκπαίδευσης μεγάλου αριθμού δυνητικών χρηστών του Συστήματος Ηλεκτρονικής Συνταγογράφησης. Τα περιεχόμενα που θα αναπτυχθεί θα πρέπει να πληροί τις διεθνείς προδιαγραφές ασύγχρονου περιεχομένου και να είναι συμβατό με τα πρότυπα SCORM AICC κ.α. Η τεχνολογία και οι υποδομές τηλεκατάρτισης προτείνεται να προσφέρονται από τους υποψήφιους ανάδοχους είτε ως υπηρεσία φιλοξενίας σε δικό τους data center, είτε ως προμήθεια στα πλαίσια του έργου. Επιπρόσθετα, η ανάπτυξη του εκπαιδευτικού υλικού προτείνεται να είναι ανάμεσα τις λοιπές υποχρεώσεις του υποψήφιου αναδόχου.

Συνοπτικά σε επίπεδο βασικών αρχών η κατάρτιση για ένα έργο πληροφορικής θα πρέπει να έχει σαν στόχο τη μεταφορά τεχνογνωσίας στις συγκεκριμένες τεχνολογίες και διαδικασίες που θα συμβάλλουν στην αναβάθμιση του ανθρώπινου δυναμικού και της πληροφόρησης και ενημέρωσης όλου του. Έτσι, μέσω των ενεργειών κατάρτισης επιδιώκεται:

- η απόκτηση κατάλληλων γνώσεων και δεξιοτήτων αναφορικά με τη χρήση των προσφερόμενων υπηρεσιών Τηλεκατάρτισης
- η ομαλή ένταξη των νέων λειτουργιών στις υφιστάμενες διαδικασίες και
- η μεταβίβαση της «κουλτούρας» του Πληροφοριακού Συστήματος προκειμένου να μεγιστοποιηθούν τα οφέλη από την υιοθέτηση και χρήση του.

Το μεθοδολογικό πλαίσιο βασίζεται στις παρακάτω θεμελιώδεις αρχές. Η εκπαίδευση εστιάζει στους ρόλους των χρηστών (Role Based Training). Ο πληθυσμός που εκπαιδεύεται θα πρέπει να διαιρείται σε διακριτές ομάδες, οι οποίες συμμετέχουν στα προγράμματα εκπαίδευσης και κατάρτισης, σύμφωνα με τα στοιχεία που παρέχονται από τον οργανισμό. Επίσης, λαμβάνεται υπόψη στοιχεία που αφορούν το περιβάλλον εργασίας καθώς και η διαίρεση του πληθυσμού –στόχου, που θα εκπαιδευτεί, σε τμήματα.

Εκτός από την εκπαίδευση ατόμων, αναλαμβάνεται και η σταδιακή μεταφορά τεχνογνωσίας καθ' όλη τη διάρκεια των έργων. Βασικός στόχος είναι η υποστηρικτική λειτουργία του προσωπικού σε θέματα μεθοδολογίας και πρακτικής ανάπτυξης και εξέλιξης μαθημάτων, διαχείρισης του συστήματος και των υποσυστημάτων του. Τα άτομα που εκπαιδεύονται συμμετέχουν ουσιαστικά στις ενέργειες υποστήριξης των έργων και πρέπει μετά του τέλους του, να μπορούν να λειτουργούν αυτόνομα, δρώντας οι ίδιοι ως φορείς τεχνογνωσίας σε νεότερα στελέχη.

Η γλώσσα που χρησιμοποιείται κατά τη διεξαγωγή των προγραμμάτων κατάρτισης προτείνεται να είναι η Ελληνική.

Έτσι αξιοποιούνται με τρόπο κατάλληλο τα δεδομένα των εκπαιδευτικών αναγκών, ώστε να σχεδιάζονται τα προγράμματα σπουδών που θα είναι σε θέση να εξασφαλίσουν στον Φορέα.

Έτσι, διαμορφώνονται τα εναλλακτικά σενάρια (διαδρομές) εκπαίδευσης, σύμφωνα με τις εκπαιδευτικές ανάγκες και τον αριθμό των ατόμων που εκπαιδεύονται.

Οι ρόλοι που θα αναλάβουν τα στελέχη είναι κρίσιμοι για την επιτυχία του Έργου, καθώς αναμένεται να αποτελέσουν τον ουσιαστικό μηχανισμό υποστήριξης του. Προτείνεται δε ότι τα στελέχη θα συμμετάσχουν σε προγράμματα εκπαίδευσης και κατάρτισης που θα διενεργηθούν από με παραδοσιακές μεθόδους διδασκαλίας (face to face).

4.2.5 Σχέδιο Επικοινωνίας-Δράσεις Ευαισθητοποίησης

Ένα έργο πληροφορικής εθνικής εμβέλειας και ενδιαφέροντος μέσα από το οποίο αναμένεται να αλλάξει ο τρόπος συναλλαγής των πολιτών με τις υπηρεσίες Δημόσιας Υγείας θα πρέπει να έχει και την ανάλογη προβολή προς τις ομάδες ειδικού ενδιαφέροντος και το ευρύ κοινό. Πιο συγκεκριμένα, η ενημέρωση και η ευαισθητοποίηση του κοινού-στόχου αποτελεί κρίσιμο παράγοντα επιτυχίας και θα πρέπει να ληφθεί υπόψη στην επιλογή και τον καθορισμό των απαιτήσεων του έργου.

Προτείνεται λοιπόν οι βασικοί άξονες πάνω στους οποίους θα σχεδιαστεί η προώθηση του έργου να ακολουθούν τις Βασικές Αρχές Προώθησης και Εμπορευματικής πολιτικής (marketing) μιας υπηρεσίας, δηλαδή:

- **Την τοποθέτηση:** δηλαδή ποια είναι η θέση της παρεχόμενης υπηρεσίας σε σχέση με αντίστοιχες παράλληλες η / και ανταγωνιστικές υπηρεσίες που μπορεί να έχουν πρόσβαση οι δυνητικοί χρήστες.

- **Την τμηματοποίηση:** ποια είναι τα δημογραφικά και τα ποιοτικά χαρακτηριστικά (στάσεις και γούστα) των δυνητικών χρηστών.
- **Πολιτιστικά και Υφολογικά στοιχεία:** πως ορίζεται η «κουλτούρα» του Συστήματος Ηλεκτρονικής Συνταγογράφησης, των εμπλεκόμενων φορέων, του κοινού-στόχου και του ευρύτερου περιβάλλοντος.
- **Τη διαφοροποίηση:** κατά ποιους τρόπους διαφέρει το Σύστημα Ηλεκτρονικής Συνταγογράφησης και η δομή των προϊόντων/υπηρεσιών της από την παραδοσιακή υπηρεσία.
- **Τα Λειτουργικά στοιχεία:** ποιον σκοπό εξυπηρετεί η παρεχόμενη υπηρεσία και η δομή της, πέρα από ίδιες ανάγκες.
- **Τα Ποσοτικά στοιχεία:** Αυτά τα ποσοτικά στοιχεία θα πρέπει να οριστούν, καθώς και οι ενδεχόμενες επεκτάσεις, προσθήκες ή / και βελτιώσεις, ο ρυθμός ανάπτυξης, τα χαρακτηριστικά του κόστους και τα ποσοτικά δεδομένα της ανάπτυξης και διάθεσης της υπηρεσίας.

Επιπλέον, θεωρείται αναγκαίο στα κύρια μηνύματα, τα οποία θα πρέπει να επικοινωνηθούν μέσω των ενεργειών δημοσιότητας, ενημέρωσης και ευαισθητοποίησης για τις ομάδες-στόχος ειδικού ενδιαφέροντος να συμπεριλαμβάνονται τα ακόλουθα:

- υψηλή και Δοκιμασμένη Ποιότητα Υπηρεσιών και Προϊόντων του έργου. Επικοινωνώντας ότι διαθέτει τον συνδυασμό των καλύτερων τεχνικών δυνατοτήτων με τις αντίστοιχες υπηρεσίες
- παροχή Ολοκληρωμένων Υπηρεσιών και Λύσεων. Επικοινωνώντας ότι με το συγκεκριμένο έργο αλλά και την ένταξή του στο γενικότερο σχεδιασμό της, η Δημόσια Υγεία αντιμετωπίζει συνολικά τις ανάγκες της στο συγκεκριμένο χώρο.
- ευθυγράμμιση των παρεχόμενων υπηρεσιών με τις καθημερινές ανάγκες, τους στόχους της Δημόσιας Υγείας αλλά και τις ανάγκες των χρηστών. Επικοινωνώντας ότι έχει σχεδιάσει ένα έργο ευέλικτο, το οποίο δεν περιορίζεται σε μια προμήθεια εξοπλισμού και υποδομών, αλλά εμπλουτίζεται με τις απαραίτητες υπηρεσίες για την επιτυχή υλοποίησή του,
- καινοτομία για την παροχή των συγκεκριμένων υπηρεσιών
- οφέλη και αποτελεσματικότητα από τη χρήση των συγκεκριμένων υπηρεσιών.

Για την ομάδα-στόχος ευρύτερου κοινού προτείνεται τα μηνύματα που ζητούνται να επικοινωνηθούν μπορεί να είναι:

- η ωφελιμότητα του έργου για τον δημόσιο τομέα και τη καθημερινότητα του πολίτη
- η επιτυχή εισαγωγή ενός σύγχρονου ολοκληρωμένου συστήματος ηλεκτρονικής συνταγογράφησης στο δημόσιο τομέα

- Για τη βέλτιστη επιτυχία στο κομμάτι της δημοσιότητας η διάχυση των αποτελεσμάτων του έργου θα πρέπει να συνοδεύεται από δράσεις δημοσιότητας τέτοιες, που να πολλαπλασιάζουν την ενημέρωση ανάμεσα στα στελέχη της Δημόσιας Υγείας και σε όλους τους τελικούς χρήστες του έργου.

Με βάση τις πιο πάνω βασικές αρχές και χαρακτηριστικά που θα πρέπει να έχει η στρατηγική προώθησης και επικοινωνίας του έργου, προτείνεται να εκπονηθεί σχέδιο δράσεων και ευαισθητοποίησης των δυνητικών χρηστών και του ευρύτερου κοινού. Πιο συγκεκριμένα, στο σχέδιο αυτό θα πρέπει να προσδιοριστούν τα εργαλεία προώθησης και τα κανάλια επικοινωνίας με τις ομάδες-στόχος.

5. ΕΜΠΕΙΡΙΑ ΕΤΑΙΡΕΙΑΣ & ΣΤΑΤΙΣΤΙΚΑ ΥΠΗΡΕΣΙΑΣ

5.1 Έργα

5.1.1 ΦΟΡΕΙΣ ΔΗΜΟΣΙΟΥ ΚΑΙ ΕΥΡΥΤΕΡΟΥ ΔΗΜΟΣΙΟΥ ΤΟΜΕΑ

1.Τίτλος έργου: «E-school» της Εθνικής Σχολής Δημόσιας Υγείας» για την Εθνική Σχολή Δημόσιας Υγείας

ΣΚΟΠΟΣ

Το έργο αποσκοπεί στη δημιουργία υποδομών ηλεκτρονικής σχολής για την ΕΣΔΥ και συγκεκριμένα στην δημιουργία ενός Ολοκληρωμένου Πληροφοριακού Συστήματος, το e-school. Αφορά στην παροχή των απαραίτητων υποδομών εξοπλισμού, λογισμικού συστήματος και εφαρμογών καθώς και στην δημιουργία εργαστηρίων ηλεκτρονικής μάθησης σε εγκαταστάσεις της Σχολής στην Αθήνα και Θεσ/νίκη.

Βασικά υποσυστήματα του e-school είναι :

- Διαδικτυακή πύλη
- Υποσύστημα Διαχείρισης Εγγράφων και ροής εργασίας
- Υποσύστημα ασύγχρονης ηλεκτρονικής μάθησης (SABA LMS, LCMS)
- Υποσύστημα σύγχρονης ηλεκτρονικής μάθησης (SABA CENTRA)
- Υπηρεσίες που έχουν παρασχεθεί στα πλαίσια του έργου είναι:
- Ανάπτυξη ολοκληρωμένης λύσης (e-school) διαδικτυακής πύλης και διαχείρισης εγγράφων και ροής εργασιών για την διοικητική υποστήριξη της Σχολής, Σύστημα σύγχρονης και ασύγχρονης τηλεκπαίδευσης.
- Υπηρεσίες υποστήριξης χρηστών και πιλοτικής λειτουργίας.
- Μελέτη ένταξης διαδικασιών ηλεκτρονικής διοίκησης
- Μελέτη εφαρμογής και παιδαγωγικής ένταξης e-learning
- Ανάπτυξη συστήματος διασφάλισης ποιότητας.
- Εγκατάσταση, Προσαρμογή και Παραμετροποίηση των εφαρμογών του e-school
- Μεταφορά τεχνογνωσίας σε στελέχη της ΕΣΔΥ (διαχειριστές, συγγραφείς ηλεκτρονικού περιεχομένου.)

ΕΝΑΡΞΗ – ΔΙΑΡΚΕΙΑ

Ημερομηνία Έναρξης: 5/2009

Ημερομηνία Ολοκλήρωσης: 11/2009

Διάρκεια Έργου: 6 Μήνες

Προϋπολογισμός Έργου

Συνολικός: 615.580€

Για την ATC A.E. 400.127€

Τίτλος Έργου: «Εθνικό Δίκτυο Δημόσιας Διοίκησης «ΣΥΖΕΥΞΙΣ» - Υποέργο 8 – Διαχείριση της Κατάρτισης» για την Κοινωνία της Πληροφορίας Α.Ε.

ΣΚΟΠΟΣ

Το έργο αφορά σε Συμφωνία Επιπέδου παρεχόμενων υπηρεσιών (Service Level Agreement) για την παροχή υπηρεσιών ασύγχρονης και σύγχρονης τηλε-κατάρτισης σε 15.000 χρήστες. Σκοπός του συγκεκριμένου υποέργου είναι ο επιχειρησιακός σχεδιασμός, η λειτουργία και η διαχείριση διαδικασίας μικτής κατάρτισης (Blended Learning), που θα αξιοποιεί τις δυνατότητες που παρέχουν εξειδικευμένα Πληροφοριακά Συστήματα για την παροχή υπηρεσιών στο πλαίσιο του δικτύου της Ελληνικής Δημόσιας Διοίκησης ΣΥΖΕΥΞΙΣ. Στα πλαίσια του έργου παρασχέθησαν:

- Υπηρεσίες τεχνικής και λειτουργικής υποστήριξης (υπηρεσίες help desk) για τους χρήστες
- Διαχείριση της κατάρτισης για 15.000 χρήστες
- Διαχείριση στοιχείων γνώσης και κατάρτισης για τους 15.000 χρήστες
- Εγκατάσταση, Παραμετροποίηση Πλατφόρμας Τηλεκπαίδευσης
- Ανάπτυξη Εκπαιδευτικού υλικού

ΈΝΩΣΗ ΕΤΑΙΡΕΙΩΝ

01 Πληροφορική Α.Ε.

Athens Technology Center ABETE (ATC)

Exodus A.E.

ΕΝΑΡΞΗ – ΔΙΑΡΚΕΙΑ

Ημερομηνία Έναρξης: 7/7/2005

Ημερομηνία Ολοκλήρωσης: 31/12/2009

Διάρκεια Έργου: 53 Μήνες

ΠΡΟΫΠΟΛΟΓΙΣΜΟΣ ΈΡΓΟΥ

Συνολικός: 1.689.000,00€

Για την ATC A.E.: 422.250€

Τίτλος Έργου: «Ανάπτυξη Συστήματος Σύγχρονης – Ασύγχρονης Τηλε-εκπαίδευσης των Διαχειριστικών Αρχών και των Εμπλεκομένων Υπηρεσιών για το Γ' ΚΠΣ» για την ΜΟΔ Α.Ε.

ΑΝΤΙΚΕΙΜΕΝΟ

Αντικείμενο του Έργου είναι:

- Προμήθεια, εγκατάσταση και λειτουργία ενός Ολοκληρωμένου Συστήματος Ηλεκτρονικής Μάθησης (Ο.Σ.Η.Μ.).

Το Έργο αφορά μεταξύ άλλων σε:

- Προμήθεια αδειών χρήσης λογισμικού του Ο.Σ.Η.Μ.
- Διαμόρφωση κεντρικού δικτυακού τόπου τύπου Portal.
- Προμήθεια και εγκατάσταση όλου του τεχνολογικού εξοπλισμού (hardware) και του λογισμικού (λειτουργικό, βάσεις δεδομένων).
- Παροχή υπηρεσιών διαμόρφωσης του Ο.Σ.Η.Μ.
- Παροχή υπηρεσιών τεχνικής και λειτουργικής υποστήριξης (υπηρεσίες help desk)
- Ενέργειες ευρύτερης δημοσιότητας και προβολής του έργου. Διοργάνωση 25 ημερίδων ανά την Ελλάδα με σκοπό την ενημέρωση των στελεχών των Ε.Υ.Δ. για το έργο της ΜΟΔ, την ανάδειξη της χρησιμότητας, της ελκυστικότητάς και του καινοτομικού του χαρακτήρα, η παρουσίαση της δομής και της διαδικασίας συμμετοχής αφετέρου δε, η ευαισθητοποίησή τους με στόχο τη μελλοντική χρήση του συστήματος.
- Ανάπτυξη εκπαιδευτικής στρατηγικής και παροχή συμβουλευτικών υπηρεσιών.
- Προμήθεια και ανάπτυξη μαθημάτων ηλεκτρονικής μάθησης.

ΚΟΙΝΟΠΡΑΞΙΑ

Athens Technology Center ABETE (ATC) - 01 Πληροφορική Α.Ε.

ΕΝΑΡΞΗ – ΔΙΑΡΚΕΙΑ

Ημερομηνία Έναρξης: 12/7/2006

Ημερομηνία Ολοκλήρωσης: 26/10/2009

Διάρκεια Έργου: 53 Μήνες

ΠΡΟΫΠΟΛΟΓΙΣΜΟΣ ΈΡΓΟΥ

Συνολικός: 1.714.267€

Για την ATC A.E.: 1.028.560.2€

Τίτλος Έργου: «Προμήθεια Ολοκληρωμένου Πληροφοριακού Συστήματος Διαχείρισης Εγγράφων/ Ειδήσεων» για το Αθηναϊκό Πρακτορείο Ειδήσεων»

ΑΝΤΙΚΕΙΜΕΝΟ

Η ATC ως υπεργολάβος της εταιρείας ALTEC A.B.E.E. ανέλαβε την εγκατάσταση και παραμετροποίηση του συστήματος NEWSASSET, για τη Συγγραφή, την Επεξεργασία, τη Διαχείριση, τη Διακίνηση και τη Δημοσίευση Ειδήσεων στο Αθηναϊκό Πρακτορείο Ειδήσεων.

Το Έργο περιλαμβάνει:

- Εισαγωγή περιεχομένου κάθε μορφής
- Διάχυση στο Διαδίκτυο
- Παρακολούθηση παρεχόμενων υπηρεσιών συνδρομητικής μορφής
- Υπηρεσίες Συντήρησης
- Υπηρεσίες τεχνικής και λειτουργικής υποστήριξης (υπηρεσίες help desk)
- Παρακολούθηση ροής Εργασίας
- Διαχείριση περιεχομένου
- Αρχαιοθέτηση

ΕΤΑΙΡΕΙΑ

ALTEC A.B.E.E.

ΥΠΕΡΓΟΛΑΒΟΣ

ATHENS TECHNOLOGY CENTER A.B.E.T.E.

ΕΝΑΡΞΗ – ΔΙΑΡΚΕΙΑ

Ημερομηνία Έναρξης: 9/2003

Ημερομηνία Ολοκλήρωσης: 11/2005

Διάρκεια Έργου: 26 Μήνες

ΠΡΟΫΠΟΛΟΓΙΣΜΟΣ ΈΡΓΟΥ

Για την ATC A.E.: 390.000,00€

Τίτλος Έργου: «Προμήθεια Ολοκληρωμένου Πληροφοριακού Συστήματος Διαχείρισης Εγγράφων/ Ειδήσεων» για το Lusa Agencia De Noticias de Portugal (Πορτογαλικό Πρακτορείο Ειδήσεων)

ΑΝΤΙΚΕΙΜΕΝΟ

Η ATC ανέλαβε την εγκατάσταση και παραμετροποίηση του συστήματος NEWSASSET, για τη Συγγραφή, την Επεξεργασία, τη Διαχείριση, τη Διακίνηση και τη Δημοσίευση Ειδήσεων στο Πορτογαλικό Πρακτορείο Ειδήσεων.

Το Έργο περιλαμβάνει:

- Εισαγωγή περιεχομένου κάθε μορφής
- Διαχείριση περιεχομένου
- Υπηρεσίες Συντήρησης
- Υπηρεσίες τεχνικής και λειτουργικής υποστήριξης (υπηρεσίες help desk)
- Παρακολούθηση παρεχόμενων υπηρεσιών συνδρομητικής μορφής.
- Αρχαιοθέτηση
- Παρακολούθηση ροής Εργασίας
- Διάχυση στο Διαδίκτυο

ΕΤΑΙΡΕΙΑ

Athens Technology Center ABETE (ATC)

ΕΝΑΡΞΗ – ΔΙΑΡΚΕΙΑ

Ημερομηνία Έναρξης: 9/2006

Ημερομηνία Ολοκλήρωσης: 5/2007

Διάρκεια Έργου: 9 Μήνες

ΠΡΟΫΠΟΛΟΓΙΣΜΟΣ ΈΡΓΟΥ

Συνολικός: 1.000.000,00€ (περίπου)

Τίτλος Έργου: «WEB-DEP – Western Balkan Democratic Participation» για την Ευρωπαϊκή Επιτροπή

ΣΚΟΠΟΣ

Πρωταρχικός στόχος του έργου WEB-DEP (<http://www.web-dep.eu/default.aspx?page=home>) είναι η δημιουργία ενός σημαντικού δικτύου επικοινωνίας, συμμετοχής και ανταλλαγής απόψεων και πρακτικών σε θέματα κοινού ενδιαφέροντος μεταξύ πολιτών χωρών των Δυτικών Βαλκανίων (Αλβανία - FYROM και Σερβία) - με συμμετοχή των Εθνικών Πρακτορείων ειδήσεων Αλβανίας (ATA), ΠΓΔΜ (MIA) και Σερβίας (TANJUG), καθώς και την Ένωση Συντακτών Ημερησίων Εφημερίδων Μακεδονίας - Θράκης (ΕΣΗΕΜΘ).

Ο βασικός μοχλός της πρωτοβουλίας αυτής είναι η πλατφόρμα ηλεκτρονικής συμμετοχής, την οποία ανέπτυξε η ATC, η οποία επιτρέπει στους πολίτες των χωρών αυτών την πρόσβαση και το σχολιασμό ειδήσεων στους τομείς του ενδιαφέροντος τους όπως περιβάλλον, πολιτισμός, εργασία κ.α.

Το έργο υλοποιήθηκε στα πλαίσια του ICT-6TH Framework Programme.

ΑΠΟΤΕΛΕΣΜΑΤΑ

Στα πλαίσια του WEB.DEP αναπτύχθηκε πλατφόρμα επικοινωνίας, διαχείρισης και ανταλλαγής πληροφοριών, απόψεων, πρακτικών, και εμπειριών μέσω ενός ανοικτού, κοινού συστήματος το οποίο επιτρέπει σε κοινωνικούς φορείς και απλούς πολίτες να υποβάλουν ολοκληρωμένες προτάσεις, σχέδια ή απλές ιδέες για τη δημοκρατική ολοκλήρωση, την κοινωνική ανασυγκρότηση, την ανάπτυξη, την εκπαίδευση και τον πολιτισμό, την υγεία, τη μετανάστευση κλπ.

ΚΟΙΝΟΠΡΑΞΙΑ

Athens Technology Center ABETE (ATC) - Ελλάδα

Εθνικό Μετσόβιο Πολυτεχνείο - Ελλάδα

Ένωση Συντακτών Ημερησίων Εφημερίδων Μακεδονίας – Θράκης (ΕΣΗΕΜΘ)- Ελλάδα

Albanian Telegraphic Agency (ATA) - Αλβανία

International Teledemocracy Centre - Napier University (ITC - NAPIER) - Αγγλία

Macedonian Information Agency (ΜΙΑ) - ΠΓΔΜ

National News Agency of the Republic of Serbia (TANJUG) - Σερβία

ΕΝΑΡΞΗ – ΔΙΑΡΚΕΙΑ

Ημερομηνία Έναρξης: 1/1/2007

Ημερομηνία Ολοκλήρωσης: 31/3/2009

Διάρκεια Έργου: 27 Μήνες

ΠΡΟΫΠΟΛΟΓΙΣΜΟΣ ΈΡΓΟΥ

Συνολικός: 845.893€

ΑΤC: 281.125€

Τίτλος Έργου: «EMPOWER – eMPOWERing citizens to influence the decision making and policy formulation on environmental issues» για την Ευρωπαϊκή Επιτροπή

ΣΚΟΠΟΣ

Το eMPOWER (<http://www.ep-empower.eu/>) είναι πιλοτικό έργο ηλεκτρονικής συμμετοχής συγχρηματοδοτούμενο από την Ευρωπαϊκή Επιτροπή στα πλαίσια του Ευρωπαϊκού Προγράμματος eParticipation 2008/1, Preparatory Action.

Το έργο στοχεύει στην ενδυνάμωση της ενεργούς συμμετοχής των πολιτών σε κοινά κρίσιμα περιβαλλοντικά θέματα μείζονος σημασίας. Συγκεκριμένα, στο πλαίσιο του έργου διαμορφώνονται οι προϋποθέσεις ώστε με τον κατάλληλο σχεδιασμό και τεχνογνωσία να αναδειχθούν κρίσιμα περιβαλλοντικά θέματα (όπως κλιματικές αλλαγές, διαχείρισης υδατικών πόρων, βιώσιμες μεταφορές) στο ευρύ κοινό, το οποίο και θα κληθεί να πάρει θέση συμμετέχοντας σε σχετικές ηλεκτρονικές ψηφοφορίες κάνοντας χρήση των δυνατοτήτων της πλατφόρμας ηλεκτρονικής συμμετοχής του έργου, και συλλέγοντας υπογραφές, οι οποίες σε Ευρωπαϊκό επίπεδο δύνανται να λειτουργήσουν ως μοχλός πίεσης στο Ευρωπαϊκό Κοινοβούλιο και την Ευρωπαϊκή Επιτροπή.

Το έργο χρησιμοποιεί τεχνολογίες αιχμής ηλεκτρονικής συμμετοχής για να υποστηρίξει την ηλεκτρονική συλλογή υπογραφών (ePetitioning), ούτως ώστε να είναι δυνατή μια διαφανής, διαδραστική και δημοκρατική διαδικασία επικοινωνίας, τα αποτελέσματα της οποίας θα οδηγήσουν σε συντονισμένες προτάσεις, πρωτοβουλίες και απόψεις των περιβαλλοντικών Μη Κυβερνητικών Οργανώσεων (ΜΚΟ) και των πολιτών σχετικά με περιβαλλοντικά θέματα όπως η παγκόσμια κλιματική αλλαγή, τα εθνικά πάρκα και δάση, οι ωκεανοί και η βιοποικιλότητα, η πράσινη φορολόγηση, οι γεωτρήσεις πετρελαίου, η ατμοσφαιρική και υδάτινη ρύπανση και διαχείριση.

Οι υπηρεσίες του eMPower <http://www.ep-empower.eu/epetitions/en/Home.aspx> προς τους τελικούς χρήστες περιλαμβάνουν:

- Ηλεκτρονική συλλογή υπογραφών
- Φόρουμ
- Ιστολόγια και ηλεκτρονικές δημοσκοπήσεις
- Blogs
- Online Surveys
- Forums
- RSS Feeds

ΚΟΙΝΟΠΡΑΞΙΑ

Athens Technology Center ABETE (Ελλάδα)

Εθνικό Μετσόβιο Πολυτεχνείο (Ελλάδα)

Politech Institute (Βέλγιο)

Αθηναϊκό Πρακτορείο Ειδήσεων (Ελλάδα)

Agenzia Nazionale Stampa Associata (Ιταλία)

Agência de Notícias de Portugal (Πορτογαλία)

Δίκτυο ΜΕΣΟΓΕΙΟΣ SOS (Ελλάδα)

Circolo Festambiente (Ιταλία)

Liga para a Protecção da Natureza (Πορτογαλία)

ΕΝΑΡΞΗ – ΔΙΑΡΚΕΙΑ

Ημερομηνία Έναρξης: 1/1/2009

Ημερομηνία Ολοκλήρωσης: 31/12/2010

Διάρκεια Έργου: 24 Μήνες

ΠΡΟΫΠΟΛΟΓΙΣΜΟΣ ΈΡΓΟΥ

Συνολικός: 999.997€

ΑΤC: 257.870€

Τίτλος Έργου: «ΡΑΠΤΑΡΧΗΣ: Μελέτη και Ανάπτυξη Συστήματος Αυτοματοποίησης της Διαδικασίας Διαχείρισης, Αρχαιοθέτησης και Διάχυσης της Νομοθεσίας στο ευρύ Κοινό με την μορφή συνδρομητικής υπηρεσίας και της Διαδικασίας Αποτίμησης των Κανονιστικών Ρυθμίσεων» για το ΥΠΕΣΔΔΑ και την ΚτΠ Α.Ε.

ΣΚΟΠΟΣ

Το έργο υλοποιήθηκε από την INTRACOM με υπεργολάβο την ΑΤC για λογαριασμό του Υπ. Εσωτερικών Δημόσιας Διοίκησης και Αποκέντρωσης και της ΚΤΠ Α.Ε., για να υποστηρίξει τις λειτουργίες της Υπηρεσίας Διαχείρισης του Διαρκούς Κώδικα Νομοθεσίας (Ραπτάρχης), αναφέρεται στην ανάπτυξη ενός συστήματος που αυτοματοποιεί τη διαδικασία διαχείρισης της νομοθεσίας όσον αφορά:

- στην αρχειοθέτηση της νομοθεσίας,
- στην διάχυση της νομοθεσίας στο ευρύ κοινό
- στην διαδικασία αποτίμησης των κανονιστικών ρυθμίσεων.

ΑΠΟΤΕΛΕΣΜΑΤΑ

Το σύστημα καλύπτει τις ανάγκες στους ακόλουθους τομείς :

- Διαχείριση Εγγράφων και Πληροφοριών
- Αυτοματοποίηση διαδικασιών
- Επικοινωνία, Συνεργασία και Καταμερισμό Εργασιών και προσφέρει:
 - ο Ψηφιοποίηση Εγγράφων
 - ο Ηλεκτρονική Καταχώρηση Εγγράφων
 - ο Επικοινωνία και Συνεργασία
 - ο Διαχείριση Εγγράφων και Βάσης Δεδομένων
 - ο Διαχείριση Ροής Εγγράφων

Το έργο καλύπτει τις ανάγκες 50 χρηστών και 5.000 συνδρομητών.

Διεύθυνση: <http://www.e-themis.gov.gr>

ΕΤΑΙΡΕΙΑ

INTRACOM IT SERVICES

ΥΠΕΡΓΟΛΑΒΟΣ

ATHENS TECHNOLOGY CENTER A.B.E.T.E.

ΕΝΑΡΞΗ – ΔΙΑΡΚΕΙΑ

Ημερομηνία Έναρξης: 7/2007

Ημερομηνία Ολοκλήρωσης: 12/2008

Διάρκεια Έργου: 18 Μήνες

Προϋπολογισμός Έργου

Για την ATC: 320.000€

5.1.2 Πελάτες

Η ATC διαθέτει ένα εντυπωσιακό πελατολόγιο. Οι πελάτες της ξεπερνούν τον αριθμό των 1.000 Υπηρεσιών, Οργανισμών και Εταιρειών, το οποίο περιλαμβάνει έργα μεγάλης κλίμακας και πολυπλοκότητας στο Ευρύτερο Δημόσιο αλλά και τον Ιδιωτικό Τομέα του Εσωτερικού αλλά και του Εξωτερικού.

Οι σημαντικότεροι πελάτες εξ αυτών:

Δημόσιο:

- Κοινωνία της Πληροφορίας (ΚΤΠ Α.Ε.)
- Εθνική Σχολή Δημόσιας Υγείας (ΕΣΔΥ)
- Μονάδα Οργάνωσης Διαχείρισης Αναπτυξιακών Προγραμμάτων (ΜΟΔ Α.Ε.)
- Γενική Γραμματεία Αθλητισμού
- ΙΓΜΕ
- ΥΠΕΘΟ
- Υπουργείο Μακεδονίας – Θράκης (ΚΕΔΑΚ)
- Υπουργείο Υγείας
- Υπουργείο Πολιτισμού
- Βιομηχανικό Επιμελητήριο Θεσσαλονίκης

- Ε.Β.Ε.Α.
- ΟΑΣΑ
- ΟΣΕ

Φορείς Τοπικής Αυτοδιοίκησης:

- Ινστιτούτο Τοπικής Αυτοδιοίκησης (ΙΤΑ) Α.Ε.
- Πληροφόρηση Επιμόρφωση Τοπική Αυτοδιοίκηση (ΠΕΤΑ) Α.Ε.
- Νομαρχιακή Αυτοδιοίκηση Κέρκυρας
- Περιφέρεια Ιονίων Νήσων

Τράπεζες και Χρηματοοικονομικοί Οργανισμοί:

- EFG Eurobank
- EFG Eurobank Beograd
- EFG Eurobank Poland
- Bulgarian PostBank
- Bank Post Ρουμανίας
- Alpha Τράπεζα Πίστεως
- Εγνατία Τράπεζα
- Τράπεζα Χίου
- Τράπεζα Πειραιώς
- Hypo Vereinsbank
- Χρηματιστήριο Παραγώγων Αθηνών Χ.ΠΑ.Α. Α.Ε.

Εταιρείες Υψηλής Τεχνολογίας:

- INTRACOM I.T. Services.
- ALTEC A.B.E.E.
- AUTOMATE A.E.
- ATMEL INC, USA

- Professional Spirit Ltd, UK
- ΖΗΝΩΝ Α.Ε.

ΜΜΕ / Εκδόσεις:

- Δημοσιογραφικός Οργανισμός Λαμπράκη
- Αθηναϊκό Πρακτορείο Ειδήσεων
- Lusa News Agency (Πορτογαλικό Πρακτορείο Ειδήσεων)
- Ria Novosti (Ρωσικό Πρακτορείο Ειδήσεων)
- Polish News Agency (Πολωνικό Πρακτορείο Ειδήσεων)
- William Reed Business media, UK
- ΕΡΤ 3
- Μακεδονικό Πρακτορείο Ειδήσεων
- ANT1 TV – Radio
- Μακεδονία TV
- Εφημερίδα ΚΕΡΔΟΣ
- Εφημερίδα ΝΑΥΤΕΜΠΟΡΙΚΗ
- Εφημερίδα ΜΑΚΕΔΟΝΙΑ – ΘΕΣΣΑΛΟΝΙΚΗ
- Εκδόσεις ΛΥΜΠΕΡΗ
- Εφημερίδα ESPRESSO
- ΠΗΓΑΣΟΣ Εκδοτική Α.Ε. (Εφημερίδα ΕΘΝΟΣ)
- Εφημερίδα ΕΞΠΡΕΣ
- Εφημερίδα ΣΠΟΡ ΤΟΥ ΒΟΡΡΑ
- Εφημερίδα ΠΡΩΙΝΟΣ ΤΥΠΟΣ (Καρδίτσα)
- Εφημερίδα ΠΤΟΛΕΜΑΙΟΣ (Πτολεμαΐδα)
- Εφημερίδα ΜΑΚΕΔΟΝΙΚΗ (Βέροια)
- Εφημερίδα ΦΙΛΕΛΕΥΘΕΡΟΣ (Κύπρος)
- Εκδοτικός Οίκος ΔΙΑΣ (Κύπρος)
- ALPHA DIGITAL A.E.

- Ευρωπαϊκές Ενοποιημένες Εκδόσεις Α.Ε.
- Ρ.Ι.Μ. Α.Ε. – Ηλεκτρονικές Εκδόσεις

Βιομηχανικές Επιχειρήσεις:

- Όμιλος ΚΛΩΝΑΤΕΞ
- Ι. ΜΠΟΥΤΑΡΗΣ ΟΙΝΟΠΟΙΗΤΙΚΗ Α.Ε.
- ΚΥΚΝΟΣ Α.Ε.
- ROLCO VIANYL Α.Ε.
- ΦΟΥΡΛΗΣ ΑΒΕΕ
- ΕΛΛΗΝΙΚΑ ΠΕΤΡΕΛΑΙΑ
- ΓΑΡΥΦΑΛΛΟΥ Α.Ε.
- ΠΑΦΙΛΗΣ Α.Ε.
- ΚΟΛΙΟΣ Α.Ε.
- JET-OIL Α.Ε.
- ΜΑΜΙΔΑΚΙΣ GROUP S.A.
- ΓΕΝΙΚΗ ΤΡΟΦΙΜΩΝ Α.Ε. (Μπάρμπα Στάθης)
- Μ.Ι. ΜΑΙΛΛΙΣ GROUP

Βιομηχανίες Φαρμάκων:

- Π. Ν. ΓΕΡΟΛΥΜΑΤΟΣ Α.Ε.Β.Ε.
- ASTRA ZENECA S.A.

Κατασκευαστικές Εταιρείες:

- CCC Group S.A.
- ΜΠΑΜΠΗΣ ΒΩΒΟΣ - ΔΙΕΘΝΗΣ ΤΕΧΝΙΚΗ Α.Ε.

Εταιρείες Παροχής Υπηρεσιών:

- ΕΘΝΙΚΗ ΑΣΦΑΛΙΣΤΙΚΗ

- SPEEDEX A.E.
- ΑΕΠΙ Α.Ε.
- ALPHA MI A.E.
- TOP Advertising Marketing Services A.E.
- INITIATIVE MEDIA A.E.
- PRC - THE MANAGEMENT HOUSE A.E.

Εμπορικές Επιχειρήσεις:

- MINERVA S.A.
- CITISHOP SA
- RIDENCO S.A
- EVEREST S.A.
- HOUSEMARKET IKEA A.E.
- INTERSPORT A.E.
- EUROELECTRONICS A.E.
- FOURLISTRADE A.E.
- ΔΗΣΣΙΟΣ Μπαταρίες Α.Ε
- Ε.ΔΗ.ΚΑ Α.Ε. Εκθεσιακό Κέντρο παραγωγών γούνας Καστοριάς
- PERFORMANCE A.E.
- SUPER MARKET ΣΚΛΑΒΕΝΙΤΗΣ
- Σύνδεσμος Κατασκευαστών Ετοιμών Ενδυμάτων – ΣΚΕΕ
- INTERNATIONAL CARPET CENTER A.E
- OXFORD COMPANY A.E
- SARAH LAWRENCE A.E.
- ΧΡΥΣΟΣ ΟΔΗΓΟΣ
- Σχολές Οδηγών Ζωγράφος Α.Ε.
- Ευρωγνώση –Eurolab A.E.

Μουσεία-Φορείς Πολιτισμού:

- Μουσείο Κυκλαδικής Τέχνης Αθηνών
- Μουσείο ΔΙΟΥ
- Βυζαντινό Μουσείο Αθηνών
- Μουσείο Ακροπόλεως
- Επιτροπή Συντήρησης Μνημείων Ακροπόλεως (ΕΣΜΑ)
- Επιτροπή Συντήρησης Επικούρειου Απόλλωνα (ΕΣΝΕΑ)

Εταιρίες Συμβούλων:

- KPMG
- PriceWaterhouseCoopers
- ICAP A.E.
- TEAM FINANCE