



**Απάντηση στην Ανακοίνωση πρόσκληση του Υπουργείου Οικονομίας, Ανταγωνιστικότητας και Ναυτιλίας, στο πλαίσιο της ανάπτυξης και εφαρμογής του Ηλεκτρονικού Συστήματος Συνταγογράφησης**

**των Εταιρειών**

**FIRST DATA HELLAS A.E. & ADACOM A.E.**



**ΚΡΥΟΝΕΡΙ, 8 Μαρτίου 2010**

**Αρ. Πρωτ.: 19464**

## Πληροφορίες Εγγράφου

Γενικές Πληροφορίες	
Οργανισμός/ Όνομα Πελάτη	Γενική Γραμματεία Εμπορίου (ΓΓΕ)
Τίτλος Εγγράφου	Απάντηση στην Ανακοίνωση πρόσκληση του Υπουργείου Οικονομίας, Ανταγωνιστικότητας και Ναυτιλίας, στο πλαίσιο της ανάπτυξης και εφαρμογής του Ηλεκτρονικού Συστήματος Συνταγογράφησης
Υποκατηγορία	Δημόσια Διαβούλευση
Ημερομηνία Υποβολής	1/3/2010
Αρ. Σελίδων	40
Αρ. Πρωτοκόλλου	N/A
Διαβάθμιση	Εμπιστευτικό
Κατηγορία Εγγράφου	Ενημερωτικό

Προοριζόμενοι Παραλήπτες		
Όνοματεπώνυμο	Τμήμα/Θέση	Στοιχεία Επικοινωνίας
-----	Διεύθυνση Διοικητικού της ΓΓΕ	Διεύθυνση: Πλατεία Κάνιγγος, Τ.Κ. 101 81 Αθήνα Email: <a href="mailto:afrazt@gge.gr">afrazt@gge.gr</a>

Ιστορικό Εγγράφου		
Ημερομηνία	Έκδοση	Σχόλια
22/2/2010	0.1	Δημιουργία δομής εγγράφου
26/02/2010	0.9	Καθορισμός προτάσεων τιμολόγησης των υπηρεσιών
01/03/2010	1.0	Οριστικοποίηση τεχνικών περιγραφών
02/03/2010	1.1	Έλεγχος ποιότητας
03/03/2010	1.2	Διορθώσεις
04/03/2010	2.0	Τελική Έκδοση

# Πίνακας Περιεχομένων

ΠΛΗΡΟΦΟΡΙΕΣ ΕΓΓΡΑΦΟΥ .....	2
ΠΙΝΑΚΑΣ ΠΕΡΙΕΧΟΜΕΝΩΝ .....	3
ΠΙΝΑΚΑΣ ΕΙΚΟΝΩΝ/ΠΙΝΑΚΩΝ .....	4
<b>1 ΕΠΙΤΕΛΙΚΗ ΣΥΝΟΨΗ .....</b>	<b>5</b>
1.1 ΓΕΝΙΚΑ .....	5
1.2 ΔΟΜΗ ΠΡΟΣΦΟΡΑΣ .....	5
1.3 ΣΤΟΙΧΕΙΑ ΕΤΑΙΡΕΙΩΝ.....	5
1.3.1 <i>First Data Corporation - First Data Hellas</i> .....	5
1.3.2 <i>ADACOM</i> .....	7
1.3.3 <i>Giesecke &amp; Devrient GmbH</i> .....	8
1.4 ΠΙΣΤΟΠΟΙΗΣΕΙΣ ΠΟΙΟΤΗΤΑΣ.....	9
1.4.1 <i>First Data Hellas</i> .....	9
1.4.2 <i>ADACOM</i> .....	10
<b>2 ΣΤΟΙΧΕΙΑ ΠΑΡΕΧΟΜΕΝΗΣ ΥΠΗΡΕΣΙΑΣ.....</b>	<b>11</b>
2.1 ΓΕΝΙΚΑ .....	11
2.2 ΠΕΡΙΓΡΑΦΗ ΔΙΑΔΙΚΑΣΙΑΣ ΠΑΡΟΧΗΣ ΤΗΣ ΥΠΗΡΕΣΙΑΣ.....	11
2.2.1 <i>Διαδικασίες κύκλου ζωής έξυπνων καρτών</i> .....	11
2.2.2 <i>Διασύνδεση με υπάρχοντα συστήματα</i> .....	12
2.2.3 <i>Διαδικασία έκδοσης έξυπνων καρτών</i> .....	12
2.2.4 <i>Άλλες Διαδικασίες έξυπνων καρτών</i> .....	15
2.2.5 <i>Διαχείριση εφαρμογών στην έξυπνη κάρτα</i> .....	15
2.3 ΠΕΡΙΓΡΑΦΗ ΛΟΓΙΣΜΙΚΟΥ .....	16
2.3.1 <i>Συνταγογράφηση – εκτέλεση συνταγής</i> .....	18
2.3.2 <i>Εκκαθάριση συνταγής</i> .....	21
2.3.3 <i>Ενημέρωση λίστας φαρμάκων</i> .....	22
2.3.4 <i>Αναφορές</i> .....	22
2.4 ΠΕΡΙΓΡΑΦΗ ΥΠΟΔΟΜΗΣ( <b>ΑΦΑΙΡΕΙΤΑΙ ΓΙΑ ΛΟΓΟΥΣ ΕΜΠΙΣΤΕΥΤΙΚΟΤΗΤΑΣ</b> ) .....	22
2.5 ΥΠΟΣΤΗΡΙΞΗ ΤΩΝ ΣΥΜΜΕΤΕΧΟΝΤΩΝ.....	23
2.5.1 <i>Lost/Stolen &amp; Authorisations (LSA)</i> .....	23
2.5.2 <i>Help Desk των Τερματικών Συναλλαγών</i> .....	23
2.5.3 <i>Customer Service</i> .....	23
2.6 ΕΝΑΛΛΑΚΤΙΚΕΣ ΠΡΟΤΑΣΕΙΣ ΤΙΜΟΛΟΓΗΣΗΣ ΧΡΗΣΗΣ ΥΠΗΡΕΣΙΑΣ .....	24
<b>3 ΕΜΠΕΙΡΙΑ ΕΤΑΙΡΕΙΑΣ – ΣΤΑΤΙΣΤΙΚΑ ΥΠΗΡΕΣΙΑΣ .....</b>	<b>26</b>
3.1 FIRST DATA HELLAS .....	26
3.1.1 <i>Πελατολόγιο Υπηρεσιών– Εμπειρία FDH</i> .....	29
3.1.2 <i>Υπηρεσίες Τηλεφωνικής Εξυπηρέτησης</i> .....	30
3.1.3 <i>Υπηρεσίες επεξεργασίας αιτήσεων (Application Processing)</i> .....	32
3.2 ADACOM .....	32
3.2.1 <i>Ενδεικτικό Πελατολόγιο ADACOM</i> .....	33
3.3 GIESECKE & DEVRIENT (G&D) .....	34

# Πίνακας Εικόνων/Πινάκων

ΕΙΚΟΝΑ 1: ΔΙΑΔΙΚΑΣΙΑ ΑΡΧΙΚΟΠΟΙΗΣΗΣ/ΠΡΟΣΩΠΟΠΟΙΗΣΗΣ ΚΑΡΤΩΝ .....	13
ΕΙΚΟΝΑ 2: ΔΙΑΔΙΚΑΣΙΑ ΕΚΔΟΣΗΣ ΨΗΦΙΑΚΩΝ ΠΙΣΤΟΠΟΙΗΤΙΚΩΝ .....	14
ΕΙΚΟΝΑ 3: ΛΟΓΙΚΗ ΑΡΧΙΤΕΚΤΟΝΙΚΗ ΠΡΟΤΕΙΝΟΜΕΝΗΣ ΛΥΣΗΣ .....	18
ΕΙΚΟΝΑ 4: ΡΟΗ ΕΡΓΑΣΙΩΝ ΣΥΝΤΑΓΟΓΡΑΦΗΣΗΣ .....	19
ΕΙΚΟΝΑ 5: ΔΗΜΙΟΥΡΓΙΑ ΣΥΝΤΑΓΗΣ.....	20
ΕΙΚΟΝΑ 6: ΕΚΤΕΛΕΣΗ ΣΥΝΤΑΓΗΣ .....	21
ΕΙΚΟΝΑ 7: ΠΕΛΑΤΕΣ FIRST DATA HELLAS .....	27
ΕΙΚΟΝΑ 8: ΔΙΕΘΝΗΣ ΠΑΡΟΥΣΙΑ ADACOM.....	32
ΠΙΝΑΚΑΣ 1: ΕΝΔΕΙΚΤΙΚΟ ΠΕΛΑΤΟΛΟΓΙΟ FIRST DATA HELLAS.....	30
ΠΙΝΑΚΑΣ 2: ΕΝΔΕΙΚΤΙΚΟ ΠΕΛΑΤΟΛΟΓΙΟ ADACOM.....	34
ΠΙΝΑΚΑΣ 3: ΈΡΓΑ ΠΟΥ ΕΧΕΙ ΥΛΟΠΟΙΗΣΕΙ Η G&D.....	40

# 1 Επιτελική Σύνοψη

## 1.1 Γενικά

Στο πλαίσιο της ανακοίνωσης-πρόσκλησης της Γενικής Γραμματείας Εμπορίου (ΓΓΕ), του Υπουργείου Οικονομίας, Ανταγωνιστικότητας και Ναυτιλίας, με σκοπό την ανάπτυξη και εφαρμογή του Ηλεκτρονικού Συστήματος Συνταγογράφησης οι εταιρείες First Data Hellas και ADACOM είναι στην ευχάριστη θέση να εκφράσουν το ενδιαφέρον τους για την συμμετοχή τους στη δημόσια διαβούλευση του εν λόγω διαγωνισμού.

Η First Data και η ADACOM σε συνεργασία με την G&D, αξιοποιώντας την μακρόχρονη εμπειρία που έχουν στην παροχή υπηρεσιών, την εξυπηρέτηση και υποστήριξη πελατών καθώς και στην ολοκλήρωση συναλλαγών, είναι σε θέση να παράσχουν μια συνολική και πλήρη πρόταση παροχής του Ηλεκτρονικού Συστήματος Συνταγογράφησης ως υπηρεσία, σύμφωνα με τις προδιαγραφές και τις απαιτήσεις που περιγράφονται στη σχετική πρόσκληση εκδήλωσης ενδιαφέροντος.

## 1.2 Δομή Προσφοράς

Η δομή της παρούσας προσφοράς έχει ως εξής:

- Κεφάλαιο 1, Επιτελική Σύνοψη, η οποία περιέχει μια γενική περιγραφή της προσφοράς
- Κεφάλαιο 2, Στοιχεία Παρεχόμενης Υπηρεσίας, με σύντομη περιγραφή της διαδικασίας παροχής της υπηρεσίας, της υποδομής του συστήματος και των λοιπών στοιχείων αυτής.
- Κεφάλαιο 3, Εμπειρία Εταιρειών – Στατιστικά Υπηρεσίας, με παράθεση των οικονομικών στοιχείων της πρότασης

## 1.3 Στοιχεία Εταιρειών

### 1.3.1 First Data Corporation - First Data Hellas

Η εταιρεία FIRST DATA HELLAS ανήκει στον Όμιλο Εταιρειών της FIRST DATA CORPORATION, η οποία αποτελεί την απώτατη μητρική της εταιρεία. Το 100% των μετοχών της ανήκουν στην αλλοδαπή εταιρεία με την επωνυμία «FIRST DATA OPERATIONS (AUSTRIA) GmbH», της οποίας απώτατη μέτοχος είναι επίσης η εταιρεία με την επωνυμία FIRST DATA CORPORATION.

Η FDH, δραστηριοποιείται στην Ελληνική και Ευρωπαϊκή αγορά από το 1991, προσφέροντας ολοκληρωμένες υπηρεσίες σε όλους τους τομείς Business Outsourcing Services και κατέχει ηγετική θέση στην παροχή υπηρεσιών σε Χρηματοπιστωτικούς Οργανισμούς και μεγάλες Επιχειρήσεις / Οργανισμούς του Ιδιωτικού & Δημόσιου τομέα.

Τα έργα που αναλαμβάνει, κατατάσσονται σε αυτά που απαιτούν συνεχή υποστήριξη σε διαρκή βάση, σε έργα που επαναλαμβάνονται ανά τακτά χρονικά διαστήματα και σε έργα που αφορούν εφάπαξ σε κάποια ειδική εφαρμογή χωρίς να επαναλαμβάνονται, όπως η δημιουργία βάσεων δεδομένων με την αρχική καταχώριση των στοιχείων, η ανάπτυξη εξειδικευμένων πληροφοριακών συστημάτων κ.λπ.

Τα έργα αυτά είναι απολύτως εξειδικευμένα, σύνθετα, με αυξημένες απαιτήσεις από πλευράς όγκου δεδομένων, χρόνου υλοποίησης και ασφάλειας των πληροφοριών και άπτονται τεσσάρων κυρίων θεματικών ενότητων:

- ΣΥΣΤΗΜΑΤΑ ΠΛΗΡΩΜΩΝ, στα οποία εντάσσονται υπηρεσίες που σχετίζονται έμμεσα ή άμεσα με την υποστήριξη μηχανισμών πληρωμών και κίνησης κεφαλαίων. Οι υπηρεσίες αυτής της ενότητας αφορούν σε μηχανισμούς ανάπτυξης και διαχείρισης πιστωτικών και χρεωστικών καρτών, συστημάτων διαχείρισης

ΑΤΜ, διαχείριση δανείων, ηλεκτρονικών πληρωμών για εφαρμογές ηλεκτρονικού εμπορίου και άλλες. Η συγκεκριμένη ενότητα δραστηριοποίησης του Τομέα είναι αυτή που έχει καταξιώσει την εταιρεία ως τον πλέον αξιόπιστο συνεργάτη χρηματοπιστωτικών ιδρυμάτων στην Ελλάδα.

- **ΥΠΗΡΕΣΙΕΣ ΤΗΛΕΦΩΝΙΚΗΣ ΕΞΥΠΗΡΕΤΗΣΗΣ**, που περιλαμβάνουν όλες ανεξαιρέτως τις εξειδικευμένες κατηγορίες εφαρμογών Call Centre για την εξυπηρέτηση Πελατών (Customer Support), την υποστήριξη διαδικασιών Εισπράξεων (Collections), την λειτουργία Τεχνικής Υποστήριξης (Helpdesk), την παροχή υπηρεσιών Πληροφόρησης (Infolines) και Προώθησης Πωλήσεων (Telesales / Telemarketing), όπως επίσης και ΥΠΗΡΕΣΙΕΣ BACK OFFICE οι οποίες περιλαμβάνουν τις ακόλουθες εξειδικευμένες κατηγορίες : α. Καταχώρησης στοιχείων (data entry), β. ψηφιοποίησης και διαχείρισης εντύπων (Imaging & document management) & γ. ελέγχων ταυτοπροσωπίας και πιστοληπτικής ικανότητας υποψηφίων πελατών για πιστωτικές κάρτες & δάνεια (application processing).
- **ΕΦΑΡΜΟΓΕΣ ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΕΩΝ**, στις οποίες εντάσσονται εξειδικευμένες εφαρμογές που παρέχονται υπό τη μορφή υπηρεσιών σε επιχειρήσεις και περιλαμβάνουν: Διαχείριση μετοχολογίων και άλλες εφαρμογές που αφορούν σε επιχειρήσεις εισηγμένων στο Χρηματιστήριο, υπηρεσίες και περιβάλλον disaster recovery, παρακολούθηση και διαχείριση μισθοδοσίας και συστημάτων προσωπικού, υποστήριξη εθνικών εκλογών, υποστήριξη διαδικασιών διαπιστεύσεων σε μεγάλες διοργανώσεις (διεθνείς αθλητικές διοργανώσεις, μεγάλα συνέδρια κ.λ.π) και άλλες.
- **ΥΠΗΡΕΣΙΕΣ ΒΑΣΙΚΩΝ ΕΡΓΑΣΙΩΝ ΚΑΙ ΥΠΟΔΟΜΗΣ**, που περιλαμβάνουν διαδικασίες όπως Καταχώρηση Στοιχείων, Διαχείριση Αιτήσεων, Εκτύπώσεις Εντύπων Υλικών και Προσωποποιήσεις / Εμφακελώσεις, εκτύπωση και κωδικοποίηση πλαστικών καρτών (embossing), Ταξινόμησεις, Αποστολές κ.λ.π. Οι υπηρεσίες αυτές παρέχονται είτε συμπληρωματικά με τις υπηρεσίες των συστημάτων πληρωμών, εφαρμογών επιχειρήσεων και Call Centre είτε μεμονωμένα, καλύπτοντας αντίστοιχες ανάγκες επιχειρήσεων (Έκδοση Λογαριασμών / Ταχυπληρωμών, Direct Mails, Διαχείριση Λογαριασμών και άλλες).

Θα πρέπει επίσης να σημειωθεί ότι με ισχύ από 31.12.2008 η εταιρεία με την επωνυμία «First Data Hellas Ανώνυμη Εταιρία Υπηρεσιών Επεξεργασίας συγχωνεύθηκε δια απορροφήσεως από την κατά 100% μητρική της εταιρεία «First Data (Greece) Ανώνυμη Εταιρία Συμμετοχών». Με την ολοκλήρωση της διαδικασίας συγχώνευσης με απορρόφηση, η «First Data Hellas Ανώνυμη Εταιρία Υπηρεσιών Επεξεργασίας» λύθηκε χωρίς να επακολουθήσει εκκαθάρισή της και το σύνολο της περιουσίας της (ενεργητικό και παθητικό) καθώς και τα πάσης φύσεως δικαιώματα, απαιτήσεις και αξιώσεις αυτής μεταβιβάστηκαν στην απορροφούσα εταιρεία συνεπεία της απορροφήσεως. Συγχρόνως, η απορροφούσα ανέλαβε και αποδέχτηκε το σύνολο των υποχρεώσεων και του παθητικού της απορροφούμενης εταιρείας και έτσι, από 31.12.2008 επήλθε η κατά το νόμο μεταβίβαση, που εξομοιώνεται με καθολική διαδοχή [άρθρο 75 ΚΝ παρ. 1α' 2190/1920]. Ταυτόχρονα με την ολοκλήρωση της παραπάνω συγχώνευσης και με ισχύ επίσης από 31.12.2008, η απορροφούσα εταιρεία άλλαξε την επωνυμία της σε «First Data Hellas Ανώνυμη Εταιρία Υπηρεσιών Επεξεργασίας & Συμμετοχών», η οποία είναι ήδη η συμμετέχουσα στο διαγωνισμό εταιρεία.

Η σύμφωνα με τα παραπάνω απορροφηθείσα εταιρεία «First Data Hellas Α.Ε. Υπηρεσιών Επεξεργασίας» παρουσίαζε κατά έτη 2006, 2007 και 2008 τους κατωτέρω κύκλους εργασιών, μεγέθη τα οποία θα ενσωματωθούν στις επόμενες οικονομικές καταστάσεις της συμμετέχουσας Εταιρείας.

Έτος	2006	2007	2008
<b>Κύκλος Εργασιών (€)</b>	<b>79.783.640,38</b>	<b>87.820.641,15</b>	<b>104.758.921,48</b>

<b>Στοιχεία Εταιρείας</b>	
<b>Επωνυμία:</b>	FIRST DATA HELLAS ΑΝΩΝΥΜΗ ΕΤΑΙΡΕΙΑ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ ΕΠΕΞΕΡΓΑΣΙΑΣ & ΣΥΜΜΕΤΟΧΩΝ - διακριτικό τίτλο «FIRST DATA HELLAS S.A.»
<b>Νομική Μορφή:</b>	A.E.
<b>Έτος ίδρυσης</b>	1991 (έτος δραστηριοποίησης στην Ελλάδα)

<b>Αριθμός Τηλεφώνου:</b>	+30210 -6244520
<b>ΦΑΞ:</b>	+30210 6244521
<b>Διεύθυνση:</b>	23ο χλμ. Αθηνών-Λαμίας, Άγιος Στέφανος

<b>Στοιχεία Εκπροσώπου</b>	
<b>Όνοματεπώνυμο:</b>	Νομικοί εκπρόσωποι της εταιρείας είναι οι κκ. Γεώργιος Δρυμιώτης ( Διευθύνων Σύμβουλος ), Ερρίκος Ανδρεάκος ( Αντιπρόεδρος και Αναπληρωτής Διευθύνων Σύμβουλος ) Χαράλαμπος Εμμανουηλίδης ( Μέλος Δ.Σ )
<b>Αριθμός Τηλεφώνου:</b>	+30210 -6244520
<b>ΦΑΞ:</b>	+30210 6244521
<b>Διεύθυνση:</b>	23ο χλμ. Αθηνών-Λαμίας, Άγιος Στέφανος

### 1.3.2 ADACOM

Η ADACOM Προηγμένες Εφαρμογές Διαδικτύου Α.Ε. ([www.adacom.com](http://www.adacom.com)) είναι θυγατρική του ομίλου Ideal και δραστηριοποιείται στον τομέα της Ασφάλειας Πληροφοριακών Συστημάτων. Η ADACOM με έτος ιδρύσεως το 1998 και έδρα την Αθήνα, παρέχει λύσεις, υπηρεσίες και προϊόντα σε πελάτες του Δημόσιου, Ιδιωτικού και Χρηματοπιστωτικού τομέα σε Ελλάδα, Κύπρο και χώρες των Βαλκανίων και της Ανατολικής Ευρώπης όπως είναι η Ρουμανία, η Βουλγαρία, η Σερβία, η Σλοβενία κ.α..

Η ADACOM είναι Πιστοποιημένος Συνεργάτης (Certified Affiliate) της VeriSign και μέλος του VeriSign Trust Network και διαθέτει Υποδομή Δημοσίου Κλειδιού ικανή να εκδώσει ψηφιακά πιστοποιητικά όλων των τύπων (SSL, Client, Tachograph, Code Signing, etc.). Η ADACOM διαθέτει το δικό της, πιστοποιημένο από την VeriSign, Κέντρο Πιστοποίησης μέσω του οποίου παρέχει υπηρεσίες Υποδομής Δημοσίου Κλειδιού (Public Key Infrastructure- PKI). Η ADACOM διαθέτει το δικό της, πιστοποιημένο από την VeriSign, Κέντρο Πιστοποίησης μέσω του οποίου παρέχει υπηρεσίες Υποδομής Δημοσίου Κλειδιού (Public Key Infrastructure- PKI). Το πλήρως εξοπλισμένο Κέντρο που είναι κατασκευασμένο σύμφωνα με απαιτητικές προδιαγραφές ασφάλειας, σε συνδυασμό με την τεχνολογική πλατφόρμα της VeriSign και την τεχνογνωσία της Adacom, σε συνδυασμό με την τεχνολογική πλατφόρμα της VeriSign, μέσω της οποίας υλοποιούνται οι υπηρεσίες Υποδομής Δημοσίου Κλειδιού της ADACOM, υποστηρίζει πλήρως, μεταξύ άλλων, την έκδοση Αναγνωρισμένων Πιστοποιητικών σε πλήρη συμμόρφωση με την Ευρωπαϊκή Οδηγία 1999/93 «σχετικά με το κοινοτικό πλαίσιο για την ηλεκτρονικές υπογραφές», και το ελληνικό Προεδρικό Διάταγμα 150/2001. Η ADACOM, είναι εγγεγραμμένη στο Μητρώο της Εθνικής Επιτροπής Τηλεπικοινωνιών και Ταχυδρομείων (ΕΕΤΤ) ως ο πρώτος Πάροχος Υπηρεσιών Πιστοποίησης στην Ελλάδα, που εκδίδει Αναγνωρισμένα Πιστοποιητικά κατά Δήλωσή του. ([http://www.eett.gr/opencms/sites/EETT\\_EN/Electronic\\_Communications/DigitalSignatures/EsignProviders.html](http://www.eett.gr/opencms/sites/EETT_EN/Electronic_Communications/DigitalSignatures/EsignProviders.html))

Για να προσφέρει ακόμη μεγαλύτερο επίπεδο ασφάλειας, η ADACOM δημιούργησε και λειτουργεί Disaster Recovery site, το οποίο είναι εγκατεστημένο σε απόσταση ασφαλείας από το Κέντρο Πιστοποίησης της ADACOM, προκειμένου ακόμα και σε περιπτώσεις έκτακτης ανάγκης ή/και καταστροφής, η ADACOM να είναι σε θέση να συνεχίσει να παρέχει υπηρεσίες προς τους τελικούς πελάτες. Για την δημιουργία του κέντρου πιστοποίησης και του Disaster Recovery Site, η ADACOM έχει προβεί σε μια μακροχρόνια επένδυση η οποία έχει ξεπεράσει τα 10 εκατ. Ευρώ. Μέσω των υποδομών της ANTAKOM παρέχονται σήμερα υπηρεσίες πιστοποίησης σε Οργανισμούς του Δημοσίου, του Ιδιωτικού τομέα καθώς και σε Χρηματοοικονομικά Ιδρύματα της Ελλάδος και του εξωτερικού.

Η ADACOM διαθέτει μια ομάδα από συμβούλους και μηχανικούς ασφάλειας με ευρύ φάσμα ακαδημαϊκών γνώσεων (PhD, MBA, M.Sc. κτλ), αλλά και επαγγελματικών πιστοποιήσεων (CISA, CISM, CCSE+, CCDA, κτλ.). Έχοντας ολοκληρώσει στο παρελθόν πληθώρα μεγάλων έργων με επιτυχία, η ADACOM διαθέτει μια από τις πλέον ανταγωνιστικές ομάδες στην αγορά. Η συνεχής επένδυση στην ανάπτυξη και επιμόρφωση του

προσωπικού, εγγυάται ότι η ADACOM μπορεί να ηγηθεί στις εξελίξεις που αφορούν την ασφάλεια πληροφοριών και να παρέχει βέλτιστες λύσεις ασφάλειας και εξειδικευμένες συμβουλές στους πελάτες της.

Στοιχεία Εταιρείας	
<b>Επωνυμία:</b>	ADACOM Προηγμένες Εφαρμογές Διαδικτύου
<b>Νομική Μορφή:</b>	A.E.
<b>Έτος ίδρυσης</b>	1998
<b>Αριθμός Τηλεφώνου:</b>	+302105193740
<b>ΦΑΞ:</b>	+302105193555
<b>Διεύθυνση:</b>	Κρέοντος 25, Σεπόλια 104 42 Αθήνα Ελλάδα

Στοιχεία Εκπροσώπου	
<b>Όνοματεπώνυμο:</b>	Παναγιώτης Βασιλειάδης
<b>Τίτλος/Θέση:</b>	General Manager
<b>Αριθμός Τηλεφώνου:</b>	+302105193704
<b>ΦΑΞ:</b>	+30210 5193555
<b>Email:</b>	p.vassiliadis@adacom.com
<b>Διεύθυνση:</b>	Κρέοντος 25, Σεπόλια 104 42 Αθήνα Ελλάδα

### 1.3.3 Giesecke & Devrient GmbH

Ο όμιλος Giesecke & Devrient (G&D) είναι ένας πάροχος τεχνολογικών λύσεων με παγκόσμιο ηγετικό ρόλο. Η έδρα του ομίλου βρίσκεται στο Μόναχο της Γερμανίας αλλά ο όμιλος διαθέτει 49 θυγατρικές, κοινοπραξίες και συνδεδεμένες εταιρίες σε όλες τις ηπείρους.

Ανάμεσά τους, ο τόπος παραγωγής διαβατηρίων της G&D, Giesecke & Devrient Matsoukis Security Printing S.A., βρίσκεται στην Ελλάδα και συγκεκριμένα στην Αθήνα.

Στα τέλη του 2008 η G&D απασχολούσε περίπου 10.000 υπαλλήλους. Ο συνολικός τζίρος του ομίλου ανήλθε για το οικονομικό έτος 2008 σε περίπου € 1,7 δισεκατομμύρια, εκ των οποίων περίπου το 85% προήλθε από τις δραστηριότητες εκτός Γερμανίας. Ιδρυθείσα το 1852 από τους Hermann Giesecke και Alphonse Devrient ως «Officin für Geld - und Werthpapierere», η G&D είναι μια οικογενειακή επιχείρηση με τις ρίζες της στη Γερμανία αλλά τις δραστηριότητές της σε όλο τον κόσμο.

«Ασφάλεια», «Ικανότητα» και «Εμπιστοσύνη» είναι τα συνθήματα του ομίλου. Τα πελατοκεντρικά του προϊόντα, συστήματα και υπηρεσίες καθιστούν τον όμιλο G&D έναν αξιόπιστο συνεργάτη για κυβερνήσεις, κεντρικές τράπεζες, δημόσιες αρχές και άλλους οργανισμούς και εταιρίες. Ο όμιλος G&D προσφέρει καινοτόμα προϊόντα, υπηρεσίες και λύσεις για σύνθετα συστήματα παραγωγής και επεξεργασίας τραπεζογραμματίων (Επιχειρηματική Μονάδα Τραπεζογραμματίων) καθώς και έξυπνες κάρτες και λύσεις για σύνθετα συστήματα προστασίας ηλεκτρονικών συναλλαγών και δεδομένων (Επιχειρηματική Μονάδα Καρτών και Υπηρεσιών). Επίσης, ο όμιλος G&D προσφέρει ταξιδιωτικά έγγραφα, κάρτες υγείας, και ταυτότητες υψηλής ασφάλειας τα οποία μπορούν να χρησιμοποιηθούν τόσο ως μέσα παραδοσιακής ταυτοποίησης όσο και ως μέσα αυθεντικοποίησης και διασφάλισης υπηρεσιών e-Διακυβέρνησης αλλά και online επιχειρηματικών συναλλαγών (Επιχειρηματική Μονάδα Λύσεων Διακυβέρνησης). Το τμήμα Νέων Δραστηριοτήτων που ιδρύθηκε το 2006 έχει ως στόχο να παρακινήσει την περαιτέρω ανάπτυξη πέρα από τις τρεις αυτές καθιερωμένες Επιχειρηματικές Μονάδες αναπτύσσοντας λύσεις για νέες αγορές και τεχνολογίες.



Η Έρευνα και Ανάπτυξη (E&A) ήταν πάντα μια από τις βασικές προτεραιότητες της G&D. ο όμιλος διαθέτει σήμερα περίπου 1.000 προγραμματιστές οι οποίοι εργάζονται για την ανάπτυξη νέων προϊόντων και διαδικασιών. Κατά το οικονομικό έτος 2008 δαπανήθηκαν συνολικά για E&A περίπου € 110 εκατομμύρια.

Κατά τη διάρκεια της ιστορίας της η G&D διείσδυσε επιτυχώς σε πολυάριθμα νέα επιχειρηματικά πεδία ηλεκτρονικών εφαρμογών εξαιτίας της διαρκούς μεταφοράς τεχνολογιών ασφάλειας από τις παραδοσιακές δραστηριότητες παραγωγής χαρτιού και εκτύπωσης τραπεζογραμματίων. Η εταιρία εκμεταλλεύεται συστηματικά συνέργειες και αναπτύσσει προϊόντα και υπηρεσίες τα οποία συμπληρώνουν και ενισχύουν το ένα το άλλο και εξασφαλίζουν μια ευρεία τοποθέτηση στην αγορά.

Το τμήμα Νέων Δραστηριοτήτων ιδρύθηκε στις αρχές του 2006 με στόχους το συστηματικό άνοιγμα σε νέες επιχειρηματικές περιοχές και την ενίσχυση των υπάρχοντων προϊόντων και υπηρεσιών. Το επίκεντρο εδώ είναι η ανάπτυξη καινοτόμων τεχνολογιών για τη διασφάλιση του ψηφιακού περιεχομένου στα δίκτυα ΤΠ και τις κινητές συσκευές. Στην εποχή της στενά δικτυωμένης επικοινωνίας οι χρήστες απαιτούν άνετη ασύρματη πρόσβαση σε μια ευρεία ποικιλία υπηρεσιών. Όμως, η αποδοχή αυτών των υπηρεσιών, όπως το online banking, εξαρτάται σημαντικά από την ασφάλειά τους.

## 1.4 Πιστοποιήσεις ποιότητας

### 1.4.1 First Data Hellas

Η First Data Hellas, μέλος της πολυεθνικής εταιρείας First Data Corporation (FDC) ως θυγατρική της First Data International (FDI), έχει στρατηγικό στόχο τη διατήρηση της ηγετικής της θέσης στην αγορά που απευθύνεται, με αιχμή της διαφοροποίησης της από τον ανταγωνισμό το εύρος και την υψηλή ποιότητα των παρεχόμενων υπηρεσιών της. Ως εκ τούτου, η πιστοποίηση της ποιότητας αλλά και όλων των επιχειρηματικών βελτιώσεων αποτελεί επένδυση στρατηγικής σημασίας, για την επίτευξη των επιχειρηματικών της στόχων.

Συγκεκριμένα, όσον αφορά στη διαχείριση της ποιότητας των παρεχόμενων υπηρεσιών στους πελάτες της, η First Data Hellas έχει εγκατεστημένο ένα Σύστημα Διαχείρισης Εταιρικών Διεργασιών (Business Process System) το οποίο είναι πιστοποιημένο σύμφωνα με το διεθνές πρότυπο διαχείρισης της Ποιότητας **ISO 9001:2000**.

Επίσης, είναι πιστοποιημένη, κατά το διεθνές πρότυπο περιβαλλοντικής διαχείρισης **ISO 14001:2004** καθώς και σύμφωνα το διεθνές πρότυπο Διαχείρισης Υγιεινής και Ασφάλειας στην Εργασία **BS- OHSAS 18001:2007**. Όσον αφορά στη διαχείριση των επιχειρηματικών βελτιώσεων (business improvements), η εταιρεία έχει υιοθετήσει τη διεθνώς αναγνωρισμένη μεθοδολογία οργάνωσης των βελτιώσεων Six Sigma η οποία αποτελεί επιχειρηματική φιλοσοφία και μέρος της στρατηγικής της First Data Corporation παγκοσμίως με στόχο τη μεγαλύτερη ικανοποίηση των αναγκών του Πελάτη, με ταυτόχρονη διαρκή βελτίωση της εσωτερικής της λειτουργίας.

Η First Data Hellas, όπως και όλος ο όμιλος, είναι πιστοποιημένος με τα εξής διεθνή πρότυπα για την προστασία εκτός άλλων, των ευαίσθητων συστημάτων και των δεδομένων κατόχων πιστωτικών και χρεωστικών καρτών:

- Visa Payment Card Industry (PCI).
- Visa Logical Security Validation Requirements for Card Personalization Vendors
- MasterCard Logical Security Requirements for Card Personalization Bureau
- Visa PIN Security

Στα πλαίσια των προαναφερθέντων, πραγματοποιούνται μεθοδικοί έλεγχοι σε τακτά χρονικά διαστήματα, τόσο από εσωτερικούς όσο και από πιστοποιημένους τρίτους φορείς του εξωτερικού. Σε ετήσιο επίπεδο η First Data Hellas αξιολογείται από διάφορα audits για τη διατήρηση της πιστοποίησης για τις ανάλογες υπηρεσίες. Ενδεικτικά:

- Visa
  - Logical Security Validation Requirements for Card Personalization Vendors
  - PCI PIN Security
  - 3-D Secure™ Security Requirements
- Mastercard: GVCP - Logical Security Standards
- PCI DSS – certified for 2010
- Audits από το Internal audit department και από πελάτες ή από τρίτους για λογαριασμό πελατών.

Τέλος του 2009, η FDH άρχισε τις απαραίτητες διαδικασίες για την πιστοποίηση κατά ISO 27001 με εκτιμώμενη ολοκλήρωση τον Ιούνιο του 2010.

### 1.4.2 ADACOM

Η ADACOM διαθέτει πιστοποιημένο Σύστημα Διαχείρισης Ποιότητας, σύμφωνα με το διεθνές πρότυπο **ISO 9001:2000** ενώ συμμορφώνεται πλήρως με την ελληνική, ευρωπαϊκή, διεθνή νομοθεσία και τα αντίστοιχα πρότυπα για τους Παρόχους Υπηρεσιών Πιστοποίησης. Επιπλέον, τον Απρίλιο του 2009 η ADACOM πιστοποιήθηκε σύμφωνα με το πρότυπο **ISO 27001:2005**, για τις Υπηρεσίες Υποδομής Δημοσίου Κλειδιού και Ασφάλειας Πληροφοριών. Η ADACOM επενδύει συνεχώς σε ανθρώπινο δυναμικό, τεχνογνωσία και υποδομές με στόχο να διατηρήσει και να εδραιώσει την ηγετική της θέση ως τον βασικό φορέα υπηρεσιών ασφάλειας για ολόκληρη την περιοχή των Βαλκανίων.

Επιπλέον, η ADACOM είναι από τις πρώτες εταιρείες στην ελληνική αγορά η οποία έχει λάβει ειδική άδεια από την Αρχή Προστασίας Δεδομένων Προσωπικού Χαρακτήρα για την χρήση βιομετρικών μεθόδων αυθεντικοποίησης σε ειδικά διαβαθμισμένους χώρους.

## 2 Στοιχεία Παρεχόμενης Υπηρεσίας

### 2.1 Γενικά

Η λύση που προτείνεται από την First Data Hellas και την ADACOM αποτελεί ένα συνδυασμό τεχνολογιών, διαδικασιών, λογισμικού και υπηρεσιών. Τα μέρη της λύσης αυτής μπορούν να συνοψισθούν στην παρακάτω λίστα:

- Έξυπνες κάρτες οι οποίες έχουν τη δυνατότητα να δημιουργούν και να αποθηκεύουν με ασφαλή τρόπο κρυπτογραφικά στοιχεία που απαιτούνται για τη δημιουργία αναγνωρισμένων ψηφιακών πιστοποιητικών, σύμφωνα με το ΠΔ 150/2001,
- Dual slot αναγνώστες έξυπνων καρτών οι οποίοι έχουν τη δυνατότητα ταυτόχρονη ανάγνωσης έξυπνων καρτών ιατρού και ασφαλισμένου ή φαρμακοποιού και ασφαλισμένου,
- Εφαρμογή ηλεκτρονικής συνταγογράφησης (αναφέρεται στη συνέχεια ως σύστημα ePrescription), το οποίο θα παρασχεθεί από την G&D, με τις κατάλληλες τροποποιήσεις ώστε να ανταποκρίνεται σε συγκεκριμένες απαιτήσεις που θα τεθούν είτε στο κείμενο της διακήρυξης του διαγωνισμού, είτε κατά την μελέτη εφαρμογής,
- Υπηρεσία Υποδομής Δημοσίου Κλειδιού, η οποία θα έχει δυνατότητα έκδοσης και διαχείρισης δύο (2) ψηφιακών πιστοποιητικών ανά χρήστη (ασφαλισμένο, συνταγογράφο/ιατρό, φαρμακοποιό)
- Υπηρεσία Συστήματος Διαχείρισης Έξυπνων Καρτών, η οποία θα μπορεί να υποστηρίξει όλες τις έξυπνες κάρτες που θα διανεμηθούν στα πλαίσια του έργου,
- Υπηρεσία Συστήματος Προσωποποίησης Έξυπνων Καρτών, η οποία θα έχει την δυνατότητα αρχικής έκδοσης, προσωποποίησης, εμφακέλωσης και αποστολής των έξυπνων καρτών που θα εκδοθούν και διανεμηθούν στα πλαίσια του έργου και
- Υπηρεσία υποστήριξης χρηστών και υπηρεσιών help desk για τους τελικούς χρήστες των παραπάνω υπηρεσιών.

Οι υπηρεσίες αυτές θα παρέχονται μέσα από τις ασφαλείς εγκαταστάσεις της First Data Hellas και της ADACOM ΑΕ, αξιοποιώντας την μακροχρόνια εμπειρία των δύο εταιρειών και την επιτυχημένη συνεργασία τους στην παροχή των υπηρεσιών που αναφέρονται παραπάνω. Μέσα από την μεγάλη εμπειρία που οι τρεις εταιρείες έχουν αποκομίσει από τη συμμετοχή τους σε έργα μεσαίας και μεγάλης κλίμακας στον ιδιωτικό και δημόσιο τομέα, στην Ελλάδα και το εξωτερικό.

### 2.2 Περιγραφή Διαδικασίας Παροχής της Υπηρεσίας

Για την παροχή της υπηρεσίας ηλεκτρονικής συνταγογράφησης, οι ασφαλισμένοι, οι γιατροί και οι φαρμακοποιοί θα αποκτήσουν και θα χρησιμοποιούν έξυπνες κάρτες και αναγνωρισμένα ψηφιακά πιστοποιητικά. Με τα ψηφιακά πιστοποιητικά τα οποία θα εκδοθούν για κάθε ασφαλισμένο, γιατρό και φαρμακοποιό, θα είναι δυνατή η επαλήθευση ταυτότητας στο σύστημα ePrescription και η υπογραφή των συναλλαγών που θα πραγματοποιούνται στα πλαίσια της παροχής της υπηρεσίας. Για την παροχή της υπηρεσίας, θα πρέπει να ολοκληρωθεί η διαδικασία έκδοσης των πιστοποιητικών και προσωποποίησης των έξυπνων καρτών που θα χρησιμοποιούν οι χρήστες.

#### 2.2.1 Διαδικασίες κύκλου ζωής έξυπνων καρτών

Η προσωποποίηση των έξυπνων καρτών για το παρόν έργο θα γίνει από το κέντρο προσωποποίησης της First Data Hellas μέσω του οποίου θα εκδοθεί το σύνολο των καρτών. Πέρα από τις κάρτες αυτές, η προσφερόμενη υποδομή θα είναι σε θέση να υποστηρίξει μελλοντικά την έκδοση και διαχείριση πολλαπλάσιων ποσοτήτων

έξυπνων καρτών. Παρακάτω περιγράφεται η διαδικασία έκδοσης των αρχικών καρτών και νέων καρτών που θα προκύψουν, καθώς και ο τρόπος διαχείρισης του κύκλου ζωής των καρτών. Σε κάθε περίπτωση τα παρακάτω είναι πρόταση, ενώ η οριστικοποίηση αυτών θα γίνει σε μετέπειτα στάδια της διαδικασίας υλοποίησης του έργου, σύμφωνα με τις συγκεκριμένες απαιτήσεις του φορέα.

Η διαδικασία εγγραφής καθώς και η έκδοση των Ψηφιακών Πιστοποιητικών θα πραγματοποιείται από τα γραφεία καταχώρησης που θα οριστούν σε μετέπειτα στάδια της διαδικασίας υλοποίησης του έργου. Τα γραφεία αυτά, θα επικοινωνούν ηλεκτρονικά με τις αρμόδιες Αρχές Καταχώρησης / Εγγραφής και θα ενεργοποιούν τη διαδικασία για την έκδοση της έξυπνης κάρτας γιατρού ή ασθενή, αναλαμβάνοντας και την επιβεβαίωση της ταυτότητας του χρήστη με όσα (φυσικά) πιστοποιητικά ταυτοποίησης απαιτούνται κατά περίπτωση (ΑΜΚΑ, ταυτότητα, ΑΦΜ).

Παρακάτω περιγράφονται οι βασικές προτεινόμενες διαδικασίες του κύκλου ζωής των ψηφιακών πιστοποιητικών και των έξυπνων καρτών, με στόχο να γίνει πιο κατανοητή η αρχιτεκτονική της προσφερόμενης υποδομής. Οι τελικές διαδικασίες θα καθοριστούν αναλόγως είτε στο κείμενο του διαγωνισμού, είτε στη μελέτη εφαρμογής του έργου.

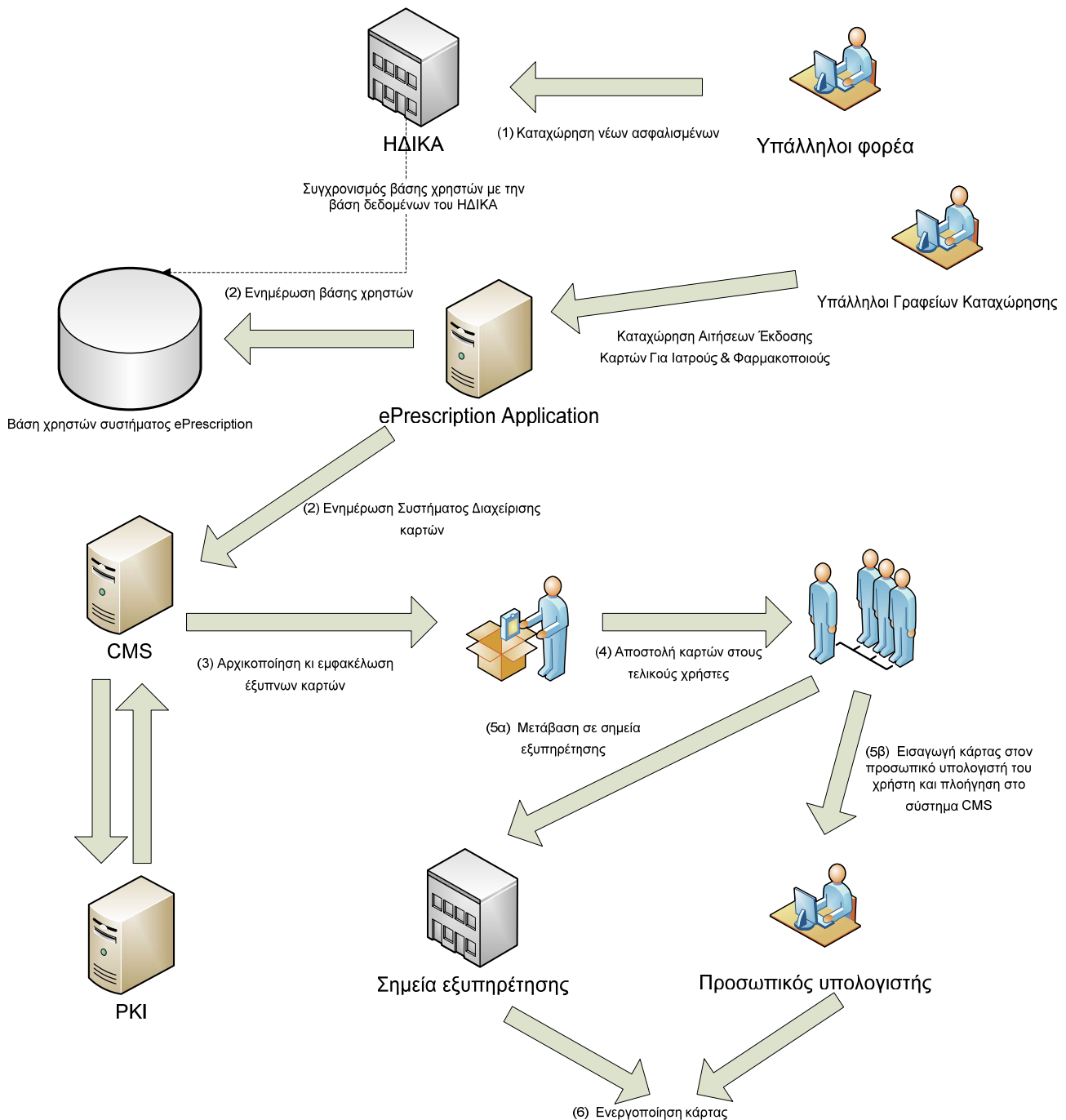
### 2.2.2 Διασύνδεση με υπάρχοντα συστήματα

Στα πλαίσια του έργου της ηλεκτρονικής συνταγογράφησης υπάρχουν δυνατότητες διασύνδεσης των υποσυστημάτων με υπάρχουσες υποδομές ή με υποδομές που βρίσκονται στο στάδιο της ανάπτυξης. Μία από τις υποδομές αυτές είναι η βάση δεδομένων που έχει αναπτυχθεί από το ΗΔΙΚΑ. Σε αυτή τη βάση δεδομένων βρίσκονται τα στοιχεία των ασφαλισμένων και η κατάσταση στην οποία βρίσκεται η ασφαλιστική τους κάλυψη. Η βάση δεδομένων του ΗΔΙΚΑ θα μπορούσε να χρησιμοποιηθεί προκειμένου να συνδεθεί η ισχύς του ψηφιακού πιστοποιητικού ενός ασφαλισμένου με την ισχύ της ασφαλιστικής κάλυψης. Αυτό μπορεί να επιτευχθεί μέσω συγχρονισμού των δύο βάσεων σε τακτά διαστήματα ή μέσω του ελέγχου της κατάστασης ασφαλιστικής κάλυψης ενός ασφαλισμένου κατά την ανανέωση ή την έκδοση των ψηφιακών του πιστοποιητικών.

Ανάλογες δυνατότητες διασύνδεσης είναι δυνατόν να αξιοποιηθούν για τον συγχρονισμό της βάσης δεδομένων του συστήματος ePrescription με βάσεις δεδομένων των ιδιωτικών ασφαλιστικών εταιρειών, των ασφαλιστικών ταμείων, ληξιαρχείων, εφοριών κτλ.

### 2.2.3 Διαδικασία έκδοσης έξυπνων καρτών

Η έκδοση των έξυπνων καρτών είναι μια διαδικασία που συνδυάζει την Υποδομή Δημοσίου Κλειδιού, το Σύστημα Διαχείρισης Καρτών και το Σύστημα Προσωποποίησης Καρτών. Παρακάτω παρατίθεται μία ενδεικτική διαδικασία ροής της υπηρεσίας ηλεκτρονικής συνταγογράφησης. Η διαδικασία έκδοσης και αρχικοποίησης έξυπνων καρτών θα πραγματοποιείται σε batch μορφή και δύναται να ακολουθηθεί η παρακάτω διαδικασία:

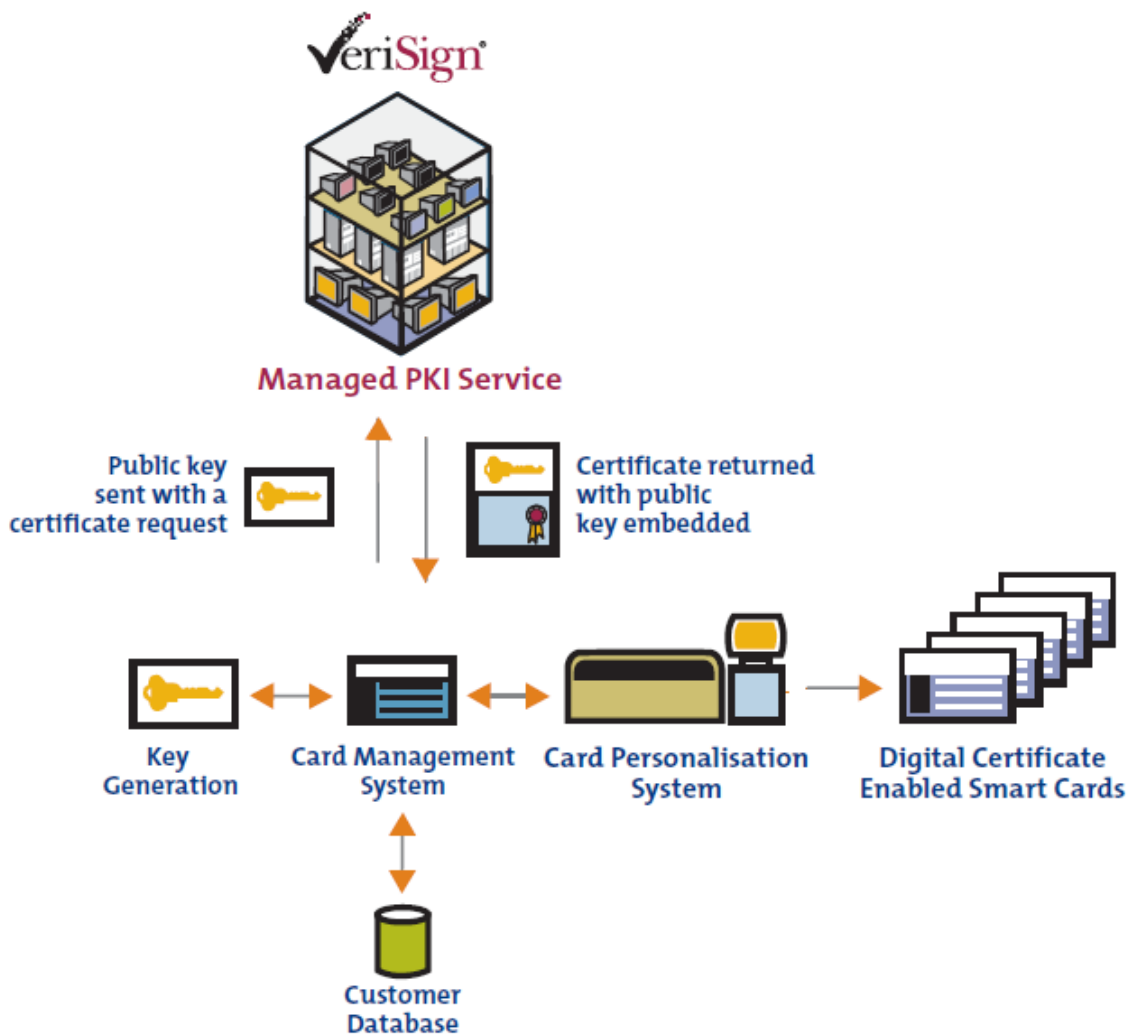


Εικόνα 1: Διαδικασία αρχικοποίησης/προσωποποίησης καρτών

Τα στάδια που περιλαμβάνει η παραπάνω διαδικασία είναι τα εξής:

- Η βάση της εφαρμογής ηλεκτρονικής συνταγογράφησης που θα φιλοξενηθεί στις Υποδομές του Παρόχου θα λαμβάνει data από τη βάση (βάσεις) του Φορέα (πιθανόν ΗΔΙΚΑ ώστε να περιέχεται και ο ΑΜΚΑ) σχετικά με τα στοιχεία των Ασφαλισμένων στους οποίους θα εκδοθούν οι έξυπνες κάρτες. Η βάση του Φορέα θα ενημερώνεται διαρκώς με τυχόν νέους ασφαλισμένους από τους υπάλληλους του Φορέα .
- Οι υπάλληλοι των Αρχείων Καταχώρησης θα ενημερώνουν τη βάση της εφαρμογής ηλεκτρονικής συνταγογράφησης με τα στοιχεία των Ιατρών και Φαρμακοποιών που θα αιτούνται έξυπνη κάρτα προκειμένου να αποκτήσουν πρόσβαση στην εφαρμογή ηλεκτρονικής συνταγογράφησης.
- Η εφαρμογή θα ενημερώνει το Σύστημα Διαχείρισης Καρτών προκειμένου να ξεκινήσει η διαδικασία έκδοσης και αρχικοποίησης έξυπνων καρτών προς Ασφαλισμένους, Ιατρούς ή Φαρμακοποιούς και θα ενημερώνει τη αντίστοιχη βάση δεδομένων.

- Το σύστημα Διαχείρισης Καρτών θα δημιουργεί ένα export αρχείο σε μορφή XML στο οποίο εμπεριέχονται όλες οι απαραίτητες πληροφορίες για την προσωποποίηση των έξυπνων καρτών, επικοινωνεί με την Υποδομή Δημοσίου Κλειδιού για την δημιουργία των ψηφιακών πιστοποιητικών κρυπτογράφησης (τα ψηφιακά πιστοποιητικά ηλεκτρονικής υπογραφής θα δημιουργηθούν κατά την ενεργοποίηση της κάρτας από τον κάτοχο καθώς δεδομένου του ότι θα είναι αναγνωρισμένα βάσει του ΠΔ#150 η δημιουργία τους θα πρέπει να γίνεται υπό τον πλήρη έλεγχο του χρήστη) και τέλος μετατρέπει όλο το αρχείο από μορφή XML στη μορφή που χρησιμοποιεί το κέντρο προσωποποίησης για τη έκδοση των καρτών. Ταυτόχρονα δημιουργούνται και οι απαραίτητοι κωδικοί PIN/PUK
- Βάσει αυτού του αρχείου αυτού θα προσωποποιούνται οι έξυπνες κάρτες των χρηστών. Για τη δημιουργία των ψηφιακών πιστοποιητικών και την προσωποποίηση των καρτών ακολουθείται η διαδικασία που εμφανίζεται στο παρακάτω σχήμα, στην οποία συμμετέχουν όλα τα υποσυστήματα της προσφερόμενης υποδομής



Εικόνα 2: Διαδικασία έκδοσης ψηφιακών πιστοποιητικών

- Οι κάρτες που δημιουργούνται εμφακελώνονται και παράγονται οι αντίστοιχοι κωδικοί PIN και PUK, οι οποίοι επίσης εμφακελώνονται.
- Οι εμφακελωμένες κάρτες και οι εμφακελωμένοι κωδικοί PIN, αποστέλλονται στους τελικούς χρήστες
- Κάθε ασφαλιζόμενος αφού παραλάβει την κάρτα και το σχετικό PIN αυτής, ενεργοποιεί την κάρτα του μέσω της Web διεπαφής του Συστήματος Διαχείρισης Καρτών. Αυτή η λειτουργία μπορεί να πραγματοποιείται είτε σε σημεία εξυπηρέτησης που θα ορίσει ο φορέας (π.χ. εντεταλμένα γραφεία, ΚΕΠ, ασφαλιστικά ταμεία, κλπ.), τα οποία θα είναι εξοπλισμένα με αναγνώστες έξυπνων καρτών, είτε και από

τους προσωπικούς υπολογιστές των χρηστών (εφόσον αυτοί διαθέτουν αναγνώστες έξυπνων καρτών). Για την ενεργοποίηση της κάρτας απαιτούνται τα παρακάτω βήματα:

- Ο χρήστης εισάγει τη κάρτα του στον αναγνώστη έξυπνων καρτών και πληκτρολογεί τον κωδικό PIN στο πληκτρολόγιο του αναγνώστη έξυπνων καρτών.
- Αυτόματα η κάρτα αναγνωρίζεται από την εφαρμογή και αυτόματα δημιουργείται το ψηφιακό πιστοποιητικό ηλεκτρονικής υπογραφής καθώς και άλλες εφαρμογές που μπορεί να επιλεχθούν.

## 2.2.4 Άλλες Διαδικασίες έξυπνων καρτών

Εκτός της αρχικής έκδοσης των έξυπνων καρτών, η διαχείριση του κύκλου ζωής περιλαμβάνει μια σειρά λειτουργιών που σχετίζονται με τα ψηφιακά πιστοποιητικά που περιέχονται σε αυτές. Οι διαδικασίες αυτές αναφέρονται περιληπτικά στην παρακάτω πρόταση/λύση:

- **Ανανέωση περιεχομένων έξυπνης κάρτας:** Η διαδικασία ανανέωσης μιας έξυπνης κάρτας ακολουθείται σε διαφορετικές περιπτώσεις. Μια έξυπνη κάρτα δύναται να λήξει για τους εξής λόγους:
  - Το ψηφιακό πιστοποιητικό που περιέχεται σε αυτή έχει λήξει
  - Κάποια από τις εφαρμογές που περιέχονται σε αυτή έχουν λήξει
  - Η έξυπνη κάρτα ως υλικό πλησιάζει στο μέγιστο χρόνο ζωής της και προληπτικά γίνεται ανανέωση
- **Ανάκληση / αναστολή έξυπνης κάρτας:** Το σύστημα μπορεί να προσφέρει είτε ανάκληση/αναστολή ενός ψηφιακού πιστοποιητικού είτε ανάκτηση/αναστολή της συνολικής κάρτας μαζί με τα πιστοποιητικά και τις εφαρμογές. Η ανάκληση/αναστολή έξυπνης κάρτας μπορεί να γίνει από:
  - Την Αρχή Εγγραφής, μέσω της διεπαφής του συστήματος διαχείρισης καρτών και ενημερώνεται ο χρήστης με σχετικό email, SMS ή τηλεφωνική κλήση.
  - Τον ίδιο το χρήστη, μέσω της διεπαφής του συστήματος διαχείρισης καρτών και ενημερώνεται η αρχή πιστοποίησης και οι βάσεις του συστήματος διαχείρισης καρτών
- Άρση αναστολής ισχύος ενός ψηφιακού πιστοποιητικού μέσω της Κονσόλας Διαχείρισης του Συστήματος Διαχείρισης Καρτών
- Ανάκτηση ψηφιακού πιστοποιητικού: Ακολουθείται σε περιπτώσεις που τυχόν απολεσθεί το ψηφιακό πιστοποιητικό κρυπτογράφησης ενός χρήστη. Τα ψηφιακά πιστοποιητικά υπογραφής δεν ανακαλούνται.

## 2.2.5 Διαχείριση εφαρμογών στην έξυπνη κάρτα

Το προσφερόμενο σύστημα μπορεί να διαχειρίζεται το κύκλο ζωής ψηφιακών πιστοποιητικών, αλλά και εφαρμογών που βρίσκονται μέσα στις έξυπνες κάρτες. Τέτοιες εφαρμογές μπορεί να είναι είτε οι εφαρμογές που είναι απαραίτητες για την επικοινωνία της έξυπνης κάρτας, είτε εφαρμογές προστιθέμενης αξίας που μπορούν να αναπτυχθούν ώστε να αξιοποιηθούν περαιτέρω οι έξυπνες κάρτες που θα διανεμηθούν στους ασφαλισμένους. Η διαδικασία διαχείρισης των εφαρμογών αυτών περιγράφεται παρακάτω:

- Ο διαχειριστής του Συστήματος Διαχείρισης Καρτών μέσω της Κονσόλας Διαχείρισης προσθέτει επιπλέον εφαρμογές σε ένα χρήστη ή σε ένα γκρουπ χρηστών/ασφαλιζόμενων από αυτές που είναι εγκατεστημένες στο Σύστημα Διαχείρισης Καρτών.
- Η καταχώρηση αυτή παραμένει ενεργή στο σύστημα μέχρι ο χρήστης να συνδεθεί σε αυτό.
- Ο χρήστης επισκέπτεται ένα σημείο παροχής υπηρεσιών ή συνδέεται στην Web διεπαφή του Συστήματος Διαχείρισης Καρτών και δίνει την έξυπνη κάρτα του και πληκτρολογεί το PIN για επιβεβαίωση των στοιχείων

- Το Σύστημα Διαχείρισης Καρτών αφού επιβεβαιώσει την εγκυρότητα της κάρτας καθώς και την εγκυρότητα του κωδικού PIN ελέγχει αν η συγκεκριμένη κάρτα διαθέτει όλες τις εφαρμογές που έχουν οριστεί στο Σύστημα Διαχείρισης Καρτών.
- Στη περίπτωση που υπάρχουν εφαρμογές που δεν έχουν εγκατασταθεί στη κάρτα, το Σύστημα Διαχείρισης Καρτών ανακατευθύνει το χρήστη στη κατάλληλη ιστοσελίδα μέσω της οποίας θα εγκατασταθούν οι εφαρμογές.

Οι ανωτέρω διαδικασίες αποτελούν μια πρόταση για τον τρόπο διαχείρισης των έξυπνων καρτών. Όλες οι λεπτομερείς διαδικασίες θα οριστικοποιηθούν και θα καταγραφούν στο κείμενο του διαγωνισμού ή τη Μελέτη Εφαρμογής.

## 2.3 Περιγραφή Λογισμικού

Το σύστημα ηλεκτρονικής συνταγογράφησης αποτελείται από μια σειρά συνεργαζόμενων υποσυστημάτων τα οποία διασυνδέονται με τον τρόπο που αναπαρίσταται στην παρακάτω εικόνα:

Όπως φαίνεται στην Εικόνα 3, ειδικότερα τα στοιχεία της προτεινόμενης λύσης έχουν ως εξής:

- Οι συνταγογράφοντες γιατροί, οι οποίοι έχουν τη δυνατότητα να:
  - Αποκτούν πρόσβαση στο αρχείο συνταγών του ασθενή με τη χρήση της κάρτας (και των ψηφιακών πιστοποιητικών) γιατρού και ασθενή.
  - Δημιουργούν νέες συνταγές και να τις υπογράφουν ηλεκτρονικά ώστε να εξασφαλιστεί η μη αποποίηση ευθύνης.
  - Αντλούν αναφορές για τα φάρμακα τα οποία έχουν συνταγογραφήσει οι ίδιοι.
- Οι ασθενείς, οι οποίοι έχουν τη δυνατότητα να:
  - Επιτρέπουν με την χρήση της κάρτας τους (και των ψηφιακών πιστοποιητικών) της πρόσβαση στο αρχείο συνταγών τους σε γιατρούς και φαρμακοποιούς.
  - Αντλούν αναφορές για το αρχείο συνταγών τους.
  - Υπογράφουν ηλεκτρονικά στον Φαρμακείο την αποδοχή της εκτέλεσης της συνταγής τους ώστε να εξασφαλιστεί η μη αποποίηση ευθύνης.
- Οι φαρμακοποιοί, οι οποίοι έχουν δυνατότητα να:
  - Με την χρήση της κάρτας (και των ψηφιακών πιστοποιητικών) φαρμακοποιού και ασθενή να αποκτούν πρόσβαση στις εκκρεμείς συνταγές του ασθενή.
  - Καταχωρούν τις παραλαβές φαρμάκων από τους προμηθευτές τους.
  - Εκτελούν μερικώς ή ολικώς συνταγές υπογράφοντας ψηφιακά την εκτέλεση της.
  - Αντλούν αναφορές σχετικές με τα φάρμακα και τις συνταγές που έχουν εκτελεστεί
- Τα ασφαλιστικά ταμεία που έχουν τη δυνατότητα να:
  - Καταρτίζουν και να ενημερώνουν λίστες επιχορηγούμενων φαρμάκων
  - Αντλούν αναφορές για τα φάρμακα τα οποία διανέμουν στην αγορά
- Οι διανομείς φαρμάκων, οι οποίοι έχουν δυνατότητα να:

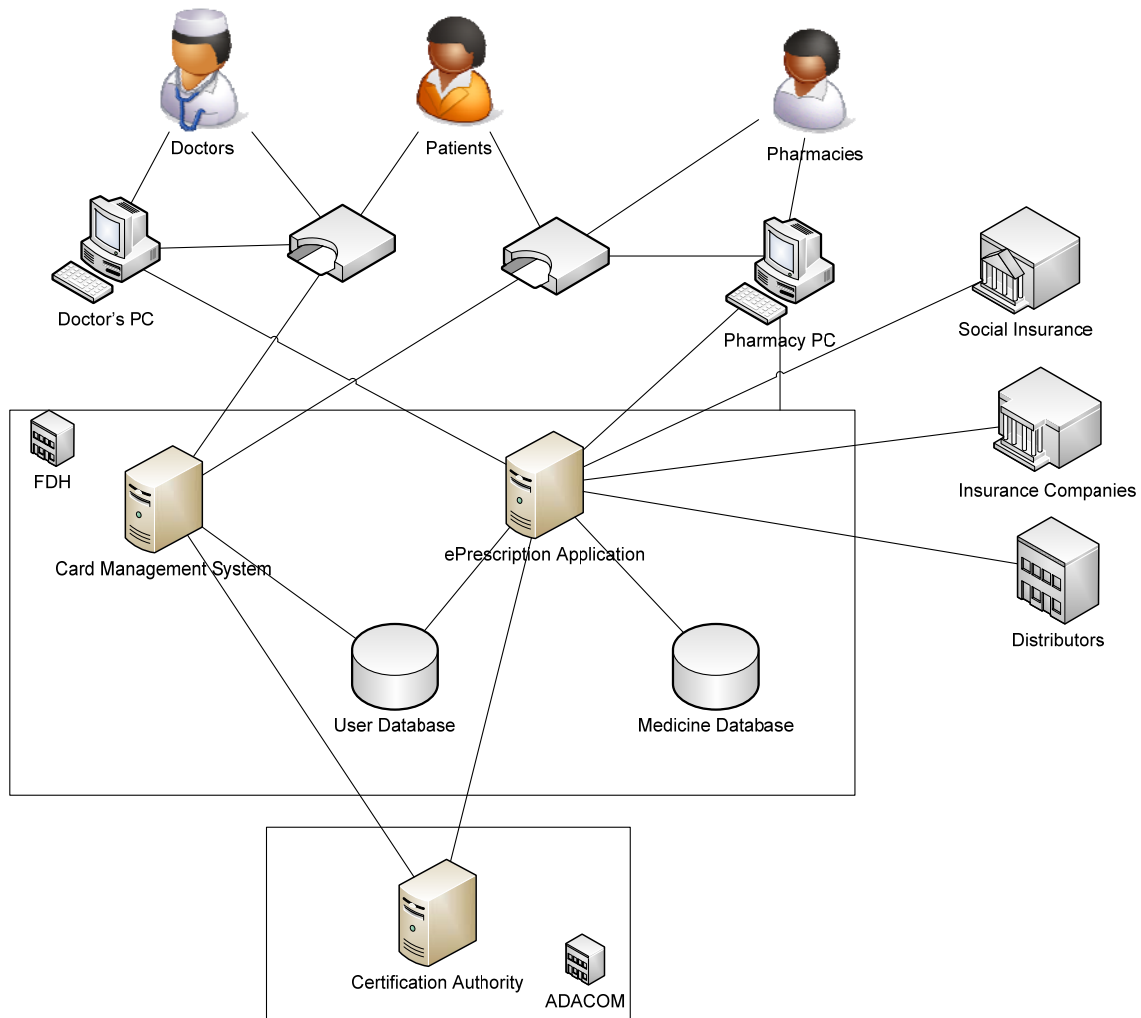


- Καταχωρούν τα διαθέσιμα φάρμακα, εισάγοντας στοιχεία σχετικά με κάθε φάρμακο (π.χ. παραγωγός, πληροφορίες φαρμάκου)
- Αντλούν αναφορές σχετικές με τα φάρμακα που διανέμονται στην αγορά.

Όλα τα μέρη του συστήματος το οποίο περιγράφεται παραπάνω, συνδέονται με τις παρακάτω εφαρμογές:

- Υποδομή Δημοσίου Κλειδιού (θα παρασχεθεί ως υπηρεσία μέσα από τις εγκαταστάσεις της ADACOM). Μέσω της υποδομής δημοσίου κλειδιού θα εκδίδονται τα ψηφιακά πιστοποιητικά για τις λειτουργίες της αυθεντικοποίησης, κρυπτογράφησης και ηλεκτρονικής υπογραφής που θα περιέχονται στις έξυπνες κάρτες γιατρών, ασθενών και φαρμακοποιών.
- Σύστημα Διαχείρισης Καρτών (θα φιλοξενείται στις εγκαταστάσεις της First Data Hellas). Το σύστημα διαχείρισης καρτών είναι συνδεδεμένο με την Υποδομή Δημοσίου Κλειδιού και μέσω του συστήματος αυτού θα πραγματοποιείται η διαχείριση του περιεχομένου των έξυπνων καρτών.
- Εφαρμογή ePrescription (Web εφαρμογή που φιλοξενείται στις εγκαταστάσεις της First Data Hellas). Μέσω της εφαρμογής αυτής, οι συμμετέχοντες θα έχουν τη δυνατότητα να πραγματοποιήσουν τις ενέργειες που αναφέρθηκαν παραπάνω. Ο μηχανισμός αυθεντικοποίησης της εφαρμογής ePrescription στηρίζεται σε ελέγχους σχετικούς με το ψηφιακό πιστοποιητικό του χρήστη. Συγκεκριμένα, για την αυθεντικοποίηση πραγματοποιούνται οι παρακάτω έλεγχοι:
  - Ισχύς του ψηφιακού πιστοποιητικού. Για να διαπιστωθεί αν το ψηφιακό πιστοποιητικό είναι σε ισχύ, ελέγχεται η ημερομηνία ισχύος που περιέχεται στο ίδιο το ψηφιακό πιστοποιητικό.
  - Εγκυρότητα της αρχής πιστοποίησης. Για να διαπιστωθεί κατά πόσον το ψηφιακό πιστοποιητικό έχει εκδοθεί από μια έμπιστη αρχή πιστοποίησης ελέγχεται αν η αρχή πιστοποίησης που έχει υπογράψει το πιστοποιητικό είναι έμπιστη.
  - Κατάσταση πιστοποιητικού. Για να διαπιστωθεί αν το ψηφιακό πιστοποιητικό έχει ανασταλεί ή ανακληθεί, ελέγχεται η CRL που παράγεται από την αρχή πιστοποίησης, ή κατατίθεται ένα OCSP ερώτημα στην αρχή πιστοποίησης.
  - Ρόλος χρήστη. Για να διαπιστωθεί αν ο χρήστης είναι γιατρός, ασθενής ή φαρμακοποιός, ελέγχεται η βάση χρηστών του Συστήματος Διαχείρισης Καρτών και ανάλογα με τον ρόλο και το αν έχει αυθεντικοποιηθεί και ο ασθενής επιτρέπεται η κατάλληλη πρόσβαση σε λειτουργίες του συστήματος e-Prescription.

Στο παρακάτω σχήμα εμφανίζονται τα συστήματα που συμμετέχουν στην υπηρεσία ηλεκτρονικής συνταγογράφησης και ο τρόπος που αυτά συνδέονται μεταξύ τους. Το παρακάτω σχήμα αποτελεί μια προτεινόμενη λογική αρχιτεκτονική και όχι διάγραμμα δικτυακής σύνδεσης των μερών του συστήματος.



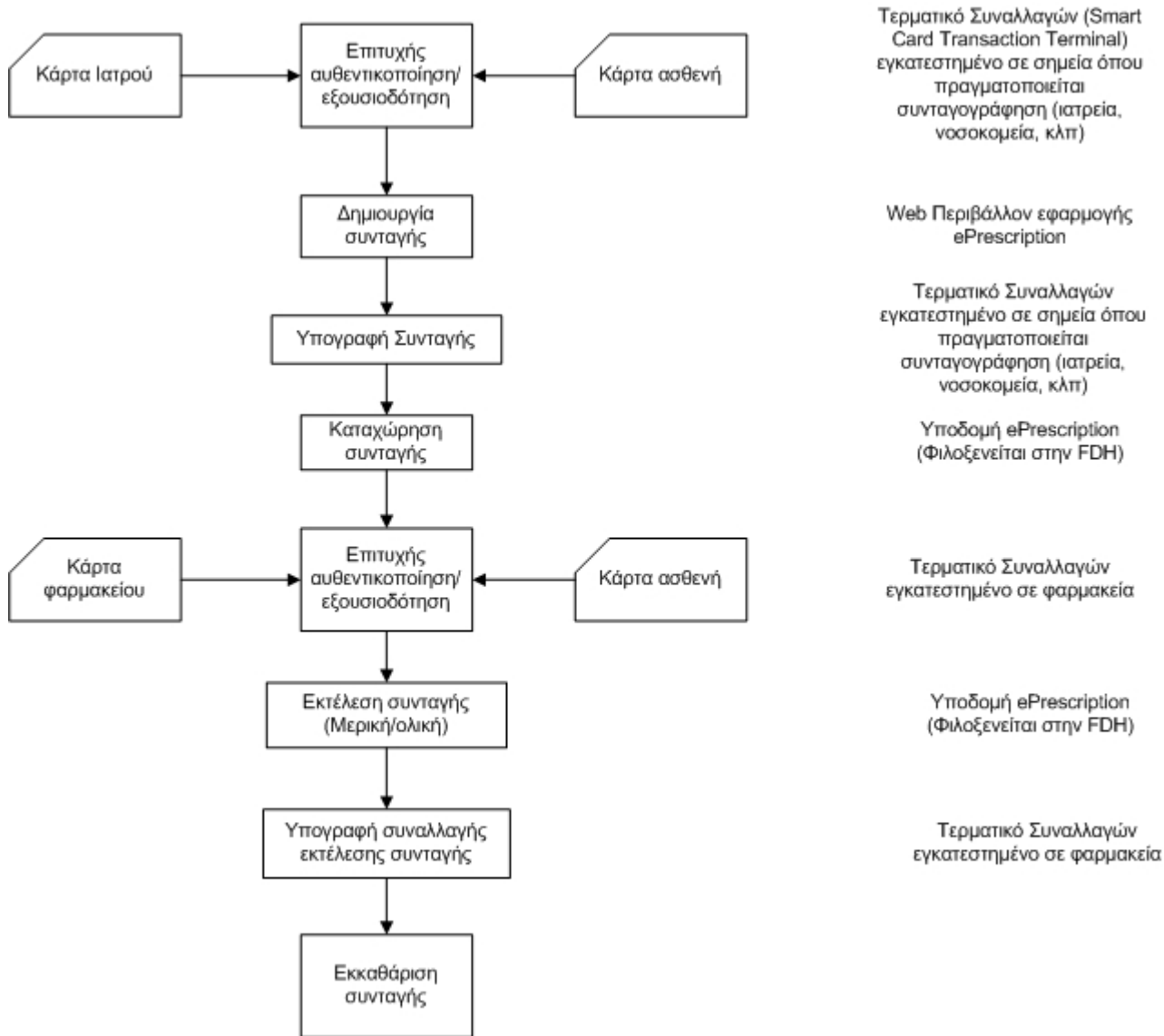
Εικόνα 3: Λογική αρχιτεκτονική προτεινόμενης λύσης

### 2.3.1 Συνταγογράφηση – εκτέλεση συνταγής

Το λογισμικό που θα υποστηρίξει το σύστημα ηλεκτρονικής συνταγογράφησης θα παρέχει και θα υποστηρίζει τις παρακάτω λειτουργίες:

- Αυθεντικοποίηση/εξουσιοδότηση ιατρών και φαρμακοποιών για πρόσβαση σε αρχεία ασθενών, ώστε να είναι δυνατή η δημιουργία και η εκτέλεση συνταγών
- Δημιουργία συνταγών
- Εκτέλεση συνταγών
- Εκκαθάριση συνταγών
- Ηλεκτρονική υπογραφή συνταγών/συναλλαγών

Στην παρακάτω εικόνα εμφανίζεται μια συνοπτική εικόνα της διαδικασίας από άκρο εις άκρο που ακολουθείται για την συνταγογράφηση και την εκτέλεση (μερική ή ολική) της συνταγής.



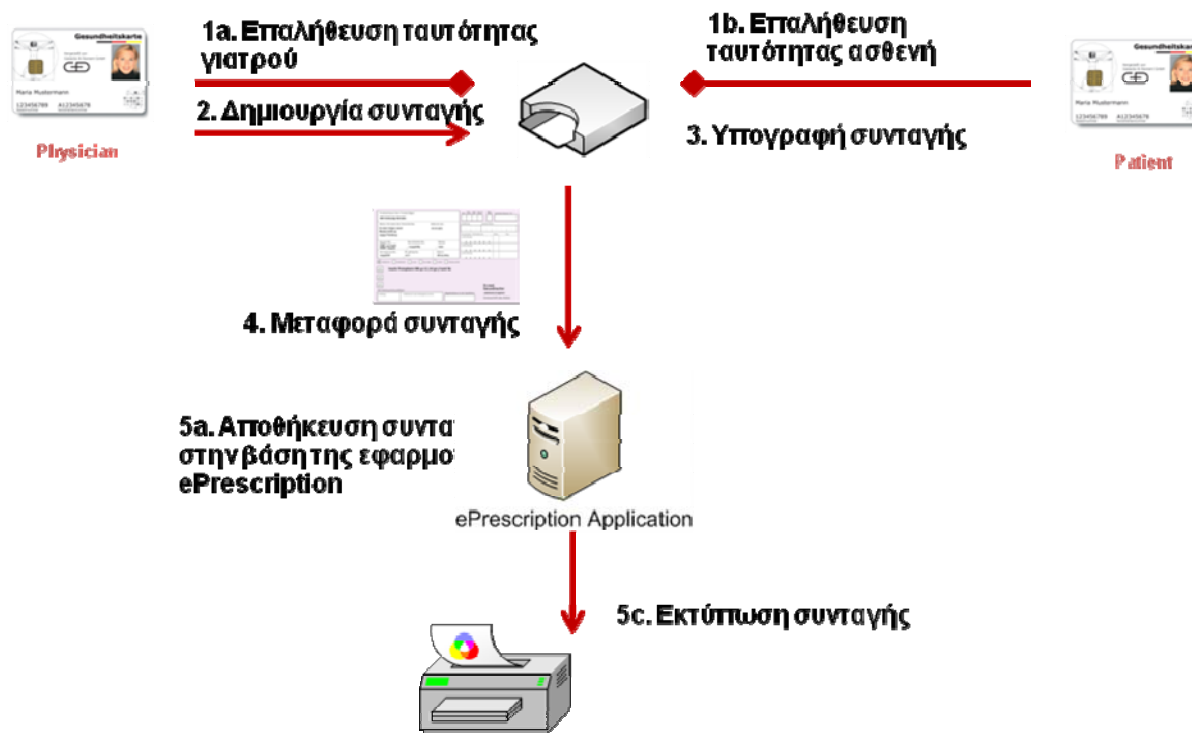
Εικόνα 4: Ροή εργασιών συνταγογράφησης

Όπως προκύπτει και από το παραπάνω διάγραμμα, το πρώτο βήμα της διαδικασίας είναι η αυθεντικοποίηση του συνταγογράφου (γιατρού) και του ασθενή, όπως και η εξουσιοδότηση του συνταγογράφου να αποκτήσει πρόσβαση στο αρχείο που τηρείται για τον ασθενή. Η εξουσιοδότηση αυτή θα πραγματοποιείται με την ηλεκτρονική υπογραφή του ασθενούς και θα δώσει δικαιώματα εγγραφής στο βιβλίο συνταγών του ασθενή, το οποίο αποθηκεύεται κεντρικά στο σύστημα ePrescription.

Για την επαλήθευση της ταυτότητας του γιατρού και του ασθενή αξιοποιείται η υποδομή δημοσίου κλειδιού και το λογισμικό διαχείρισης καρτών, τα οποία φιλοξενούνται στις εγκαταστάσεις της ADACOM και της FDH αντίστοιχα. Αφού πραγματοποιηθεί ο έλεγχος της ισχύος των πιστοποιητικών του γιατρού και του ασθενούς, ο γιατρός αποκτά πρόσβαση στο ιστορικό συνταγογράφησης του ασθενή και μπορεί να δημιουργήσει μέσω web εφαρμογής νέα συνταγή. Παράλληλα, η εφαρμογή ελέγχοντας την ισχύ των ψηφιακών πιστοποιητικών του ασθενούς επικυρώνει την εν ισχύ ασφαλιστική τους κάλυψη καθώς τα ψηφιακά πιστοποιητικά θα είναι ετήσια και θα ανανεώνονται από την Υποδομή Δημοσίου Κλειδιού μόνο εφόσον το Card Management System θα έχει ενημερωθεί από τον αντίστοιχο ασφαλιστικό Φορέα για την πληρωμή της εισφοράς.

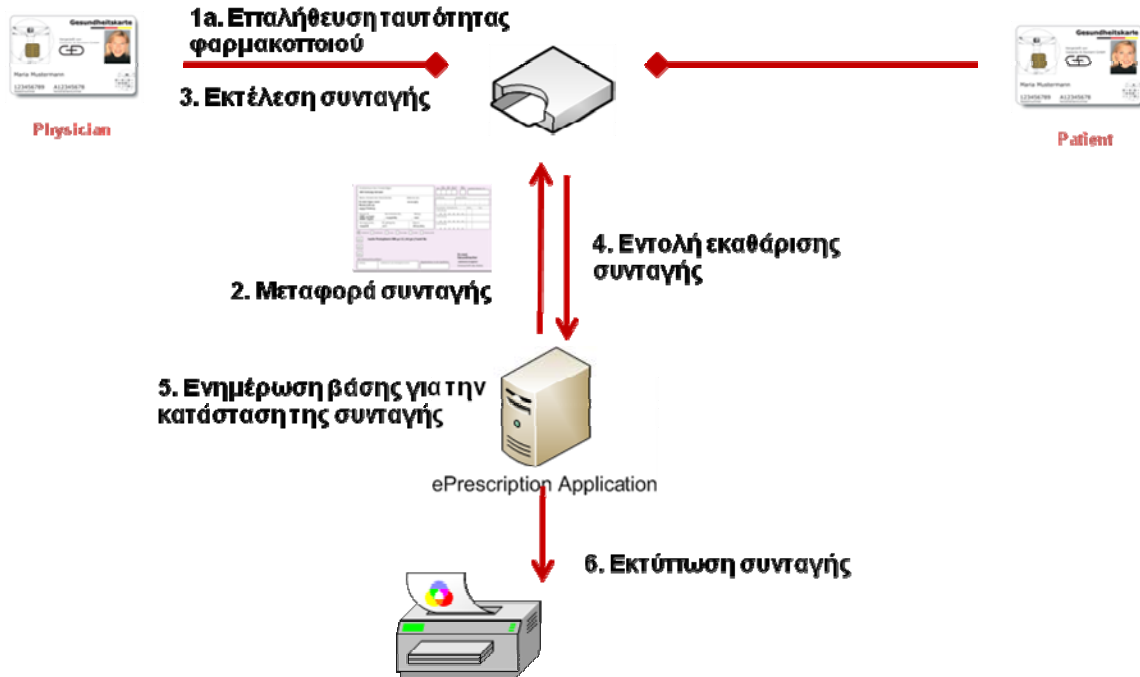
Μετά τη δημιουργία της νέας συνταγής, και της αποστολής της, η συνταγή υπογράφεται με το πιστοποιητικό του γιατρού και του ασθενή και αποθηκεύεται κεντρικά στο σύστημα ePrescription, το οποίο φιλοξενείται στις εγκαταστάσεις της FDH. Η συνταγή περιλαμβάνει αντίστοιχες κρυπτογραφικές συνόψεις που παράγονται με τη χρήση των ψηφιακών πιστοποιητικών υπογραφής του γιατρού και του ασθενή. Με τον τρόπο αυτό

διασφαλίζεται τόσο η ακεραιότητα των πληροφοριών που περιέχονται στην συνταγή, όσο και η μη δυνατότητα αποποίησης ευθύνης από κανένα από τα μέρη που συμμετέχουν στη δημιουργία της συνταγής. Στην ακόλουθη εικόνα παρατίθεται μια σχηματική αναπαράσταση της διαδικασίας δημιουργίας μιας συνταγής.



Εικόνα 5: Δημιουργία συνταγής

Για την εκτέλεση της συνταγής, ο ασθενής θα πρέπει να μεταβεί σε κάποιο φαρμακείο, όπου υπάρχει ένας dual slot αναγνώστης έξυπνων καρτών στον οποίο εισάγει την έξυπνη κάρτα του, μαζί με την έξυπνη κάρτα του φαρμακείου. Μετά την εισαγωγή των δύο έξυπνων καρτών, πραγματοποιείται επαλήθευση της ταυτότητας των κατόχων των δύο καρτών και εφόσον αυτή είναι επιτυχής, επιτρέπεται η πρόσβαση του φαρμακοποιού, μέσω Web περιβάλλοντος στις εκκρεμείς συνταγές του ασθενή. Από τις εκκρεμείς συνταγές του ασθενή, ο φαρμακοποιός επιλέγει τα φάρμακα τα οποία παραδίδει στον ασθενή προκειμένου να εκτελεστεί η συνταγή, μερικώς ή ολικώς. Η ολοκλήρωση της επεξεργασίας της συνταγής από τον Φαρμακοποιό, μερικής ή ολικής, θα απαιτεί και την ηλεκτρονική υπογραφή της τόσο από τον Φαρμακοποιό όσο και από τον Ασθενή. Παράλληλα, ο εξοπλισμός στο Φαρμακείο θα πρέπει να προβλέπει και την ύπαρξη εκτυπωτή προκειμένου να εκτυπώνεται η συνταγή ώστε να είναι δυνατή η επικόλληση των ταινιών γνησιότητας όπως αυτό απαιτείται από το κείμενο της Πρόσκλησης Ενδιαφέροντος. Στην παρακάτω εικόνα παρατίθεται μια διαγραμματική αναπαράσταση της διαδικασίας εκτέλεσης της συνταγής.



Εικόνα 6: Εκτέλεση συνταγής

### 2.3.2 Εκκαθάριση συνταγής

Μετά την εκτέλεση της συνταγής, ενημερώνεται το σύστημα ePrescription ώστε να πραγματοποιηθεί η εκκαθάριση της συνταγής και να κατανεμηθούν οι πληρωμές στα συμμετέχοντα μέρη. Αυτό πρακτικά σημαίνει ότι εκτελούνται ροές στο σύστημα σε προκαθορισμένους κύκλους εκκαθάρισης –οι οποίοι ορίζονται παραμετρικά από το σύστημα-. Κατά την εκτέλεση των ροών η κάθε συνταγή αλλάζει καθεστώς (status) σε «εκκαθαρισμένη» και ταυτόχρονα δημιουργούνται λίστες αναλυτικές ανά φάρμακο και συγκεντρωτικές ανά φορέα προκειμένου να εκτελεστούν οι πληρωμές.

Οι λίστες αυτές αποστέλλονται με πολλούς τρόπους (email, ftp, web service, έντυπο) στους αντίστοιχους δικαιούχους και αποτελούν το βασικό παραστατικό υποστήριξης των πληρωμών. Επίσης, ο κάθε δικαιούχος έχει πρόσβαση στο σύστημα με δικά του συνθηματικά προκειμένου να μπορέσει να δει όλα τα εκκαθαριστικά που έχουν εκδοθεί στο όνομα του και να ορίσει τον τρόπο που τα λαμβάνει.

Για την εκκαθάριση της συνταγής, δημιουργούνται Ετήσια, Μηνιαία, Εβδομαδιαία και ημερήσια απολογιστικά στοιχεία (reports) αναφορικά με την κατανάλωση φαρμάκων (ποσοτική, κατά είδος, κατά αξία, κτλ).

Με βάση τα απολογιστικά στοιχεία μπορεί να:

- Παρουσιάζονται στα ασφαλιστικά ταμεία οι οικονομικές υποχρεώσεις του κάθε ασφαλιστικού ταμείου προς τα φαρμακεία.
- Παρουσιάζονται στα φαρμακεία οι οφειλές που έχει το κάθε ταμείο προς το συγκεκριμένο φαρμακείο.

Στη συνέχεια:

- Το ταμείο επιβεβαιώνει και αποδέχεται τις συναλλαγές.
- Το ταμείο επιβεβαιώνει τις οφειλές προς τα φαρμακεία.
- Δίδεται αυτόματη εντολή/ενημέρωση προς τις τράπεζες που τα ταμεία διατηρούν λογαριασμούς για τις οφειλές.
- Γίνεται αυτόματη πληρωμή από τους τραπεζικούς λογαριασμούς του ταμείου προς τους τραπεζικούς λογαριασμούς των φαρμακείων.

### 2.3.3 Ενημέρωση λίστας φαρμάκων

Για την ενημέρωση της λίστας φαρμάκων, η εφαρμογή ePrescription θα παρέχει μια Web διεπαφή μέσω της οποίας θα είναι δυνατή η ενημέρωση των λιστών φαρμάκων από τα ταμεία ασφάλισης και η ενημέρωση των διαθέσιμων φαρμάκων σε κάθε φαρμακείο.

Οι λίστες φαρμάκων που εκδίδουν και ενημερώνουν τα ταμεία θα αξιοποιούνται τόσο κατά την εκκαθάριση των συνταγών μετά την εκτέλεση τους, όσο και κατά την διαδικασία της συνταγογράφησης, προκειμένου να γνωρίζουν οι γιατροί κατά τη συνταγογράφηση αν ένα φάρμακο είναι διαθέσιμο ή/και αν θα απαιτηθεί συμμετοχή από τον ασφαλισμένο. Οι συμμετέχοντες στη διαδικασία ενημέρωσης λίστας φαρμάκων είναι οι παρακάτω:

- **Εισαγωγείς:** Καταχωρούν τα διαθέσιμα φάρμακα, εισάγοντες πληροφορίες για τον παραγωγό του φαρμάκου και το ποιος είναι ο εισαγωγέας.
- **Φαρμακεία:** Καταγράφουν κατά την παραλαβή φαρμάκων τα διαθέσιμα φάρμακα, όπως και τους διανομείς από τους οποίους τα έχουν παραλάβει
- **Ασφαλιστικά ταμεία:** Δημιουργούν λίστες φαρμάκων, βάσει των διαθέσιμων φαρμάκων τα οποία παρέχονται από τους διανομείς και τους εισαγωγείς

Μέσω αυτής της διαδικασίας, για κάθε φάρμακο που βρίσκεται σε ένα φαρμακείο, υπάρχουν καταγεγραμμένες πληροφορίες αναφορικά με τον παραγωγό, τον εισαγωγέα και τον διανομέα του φαρμάκου, όπως και για το φαρμακείο το οποίο εκτέλεσε την συνταγή και παρέδωσε τελικά το φάρμακο στον ασφαλισμένο. Η πληροφορία μπορεί να γίνει τόσο με καταχώρηση στην πρωτογενή ή δευτερογενή πηγή (εφαρμογή e-prescription) όσο και με την χρήση διασυνδεδεμένων ερωτήσεων (Web Services) στις πρωτογενείς πηγές (Ασφαλιστικούς Οργανισμούς)

### 2.3.4 Αναφορές

Για τους σκοπούς – στόχους που αναφέρονται στο κείμενο – πρόσκληση, η εφαρμογή ePrescription παρέχει μέσω της Web διεπαφής τη δυνατότητα παραγωγής αναφορών σχετικά με την κατανάλωση των φαρμάκων. Αυτές οι αναφορές θα περιλαμβάνουν φίλτρα βασισμένα σε ποιοτικά και ποσοτικά κριτήρια. Μέσω αυτών των δυνατοτήτων θα είναι δυνατή τόσο η ιχνηλάτηση κάθε συνταγής και φαρμάκου, από τον ασφαλισμένο μέχρι τον Παραγωγό/εισαγωγέα/διανομέα ανά περιοχή και όλους τους ενδιάμεσους, όσο και η παραγωγή αναφορών για την κατανάλωση των φαρμάκων σε ετήσια, μηνιαία, εβδομαδιαία και ημερήσια βάση.

Μέσω της web διεπαφής θα είναι δυνατή η δημιουργία αναφορών από κάθε εμπλεκόμενο, βάσει διαφόρων κριτηρίων όπως η ποσότητα, το είδος, η αξία ή άλλα χαρακτηριστικά των φαρμάκων, όπως απαιτείται από το κείμενο-πρόσκληση.

Επίσης, μέσω του portal των δικαιούχων που θα μπορούν να δουν όλες τις εκκαθαρίσεις θα μπορούν να ορίζουν διάφορες ενημερώσεις / αναφορές που θα ήθελαν να λαμβάνουν ασύγχρονα μέσω διαφορετικών και πάλι καναλιών.

## 2.4 Περιγραφή Υποδομής( Αφαιρείται για λόγους εμπιστευτικότητας )

## 2.5 Υποστήριξη των Συμμετεχόντων

Για την υποστήριξη των συμμετεχόντων, θα παρασχεθούν τρεις διακριτές υπηρεσίες από την First Data Hellas. Οι υπηρεσίες αυτές αναφέρονται στην ακόλουθη λίστα:

- Lost/Stolen & Authorizations (LSA)
- Help Desk Τερματικών Συναλλαγών
- Customer Service

Για την παροχή των υπηρεσιών αυτών, η First Data Hellas θα αξιοποιήσει υποδομές, διαδικασίες κι εμπειρία που έχει αναπτυχθεί μέσα από την μακρόχρονη πείρα της στον τομέα των υπηρεσιών.

### 2.5.1 Lost/Stolen & Authorisations (LSA)

Το Τμήμα Lost/Stolen & Authorisations (LSA) υποστηρίζει τηλεφωνικές υπηρεσίες οι οποίες διακρίνονται σε Υπηρεσίες Υποστήριξης και Υπηρεσίες Ασφαλείας.

Για το συγκεκριμένο έργο, οι Υπηρεσίες Υποστήριξης αφορούν ακυρώσεις καρτών μετά από απώλεια/κλοπή και ενεργοποιήσεις καρτών. Στόχος των υπηρεσιών αυτών είναι να παρασχεθεί συνολική υποστήριξη αναφορικά με την διασφάλιση των συναλλαγών, την νόμιμη χρήση των καρτών και γενικά την άμεση διαχείριση και ολοκλήρωση των αντίστοιχων αιτημάτων των ασφαλισμένων, ιατρών, και φαρμακοποιών. Οι υπηρεσίες αυτές μπορούν να παρέχονται σε εικοσιτετράωρη βάση (24x7x365) και όλες οι σχετικές κλήσεις μπορούν να καταγράφονται για λόγους ασφαλείας.

Το Τμήμα LSA στελεχώνεται με προσωπικό που ειδικεύεται στην διαχείριση όλων των απαραίτητων συστημάτων για την υποστήριξη των παραπάνω υπηρεσιών μέσω τηλεφώνου και διαθέτει την δυνατότητα εργασίας σε περισσότερες από μια υπηρεσίες ταυτόχρονα.

### 2.5.2 Help Desk των Τερματικών Συναλλαγών

Αντικείμενο του τμήματος είναι η παροχή τεχνικής υποστήριξης για τον εντοπισμό και επίλυση τυχόν προβλημάτων στην λειτουργία των τερματικών συναλλαγών (Smart Card Transaction Terminals).

Η συγκεκριμένη υπηρεσία περιλαμβάνει την:

- Λειτουργία ενός κέντρου Helpdesk το οποίο αναλαμβάνει την υποστήριξη 1ου επιπέδου (1st level support), όπως επίσης και τον έλεγχο της ανταπόκρισης της υποστήριξης δευτέρου επιπέδου (2nd level support).
- Παροχή στατιστικών και αναλυτικών στοιχείων προς τον φορέα.

Επιπλέον το Helpdesk των Τερματικών Συναλλαγών παρέχει υπηρεσίες προετοιμασίας (staging) των τερματικών συναλλαγών τα οποία στην συνέχεια αποστέλλονται στους εμπλεκόμενους ιατρούς, νοσοκομεία, φαρμακεία κτλ. .

### 2.5.3 Customer Service

Το τμήμα εξυπηρέτησης συμμετεχόντων (Customer Service) έχει σκοπό την τηλεφωνική εξυπηρέτηση ασφαλισμένων, ιατρών και φαρμακοποιών.

Οι επιμέρους σκοποί του τμήματος είναι οι εξής:

- Παροχή εξειδικευμένης πληροφόρησης και ποιοτικών υπηρεσιών στους συμμετέχοντες σχετικά με τις διαδικασίες και προώθηση αιτημάτων τους στους αρμόδιους φορείς.

- Συλλογή στατιστικών στοιχείων σχετικά με την ποσότητα / ποιότητα των εισερχόμενων κλήσεων

Στα standards του Τμήματος εντάσσονται η ευγενική αντιμετώπιση των συμμετεχόντων, η ταχεία και συνεπής εξυπηρέτηση του και η ορθή/υπεύθυνη απάντηση. Για το λόγο αυτό υφίσταται αυτόνομη ομάδα εκπαίδευσης, που έχει ως αντικείμενο την επαρκή είσοδο ενός νέου agent στο έργο, ενώ παράλληλα πραγματοποιούνται σε καθημερινή βάση συνακροάσεις κλήσεων από τους supervisors των ομάδων.

Στους άμεσους στόχους του τμήματος εντάσσονται η αυτοματοποίηση διαδικασιών, η αξιοποίηση μοντέλων πρόβλεψης όγκου κλήσεων και η περαιτέρω βελτίωση της παρεχόμενης εξυπηρέτησης.

## 2.6 Εναλλακτικές προτάσεις τιμολόγησης χρήσης υπηρεσίας

Τόσο, η FDH με την πολύχρονη πείρα στον σχεδιασμό, εφαρμογή και διαχείριση συστημάτων συναλλαγών όσο και η ADACOM σε παρεμφερή έργα παραθέτουν παρακάτω προκαταρκτικές εναλλακτικές προτάσεις αναφορικά με την τιμολόγηση του κόστους χρήσης υπηρεσίας.

### **ΠΡΟΤΑΣΗ Α**

Ο Πάροχος της Υπηρεσίας, θα είναι υπεύθυνος για την προμήθεια, εγκατάσταση, παραμετροποίηση, εφαρμογή, διανομή, υποστήριξη των παρακάτω διαδικασιών λογισμικού υπηρεσιών και τεχνολογικών υποδομών:

- Έξυπνες Κάρτες, οι οποίες έχουν την δυνατότητα να δημιουργούν και να αποθηκεύουν με ασφαλή τρόπο κρυπτογραφικά στοιχεία που απαιτούνται για την δημιουργία αναγνωρισμένων ψηφιακών πιστοποιητικών, σύμφωνα με το ΠΔ 150/2001, για όλους τους συμμετέχοντες στο Σύστημα (Γιατρούς, Φαρμακοποιούς, Ασφαλισμένους, Νοσοκομεία κλπ).
- Dual Slot αναγνώστες έξυπνων καρτών για την ταυτόχρονη αναγνώριση καρτών (Ιατρού, ασφαλισμένου, φαρμακοποιού, νοσοκομείου κλπ ) σε Πανελλαδική κλίμακα.
- Εφαρμογή Ηλεκτρονικής Συνταγογράφησης (eprescription).
- Υπηρεσία Υποδομής Δημοσίου Κλειδιού.
- Υπηρεσία Συστήματος Διαχείρισης Έξυπνων Καρτών (CMS).
- Υπηρεσίες Προσωποποίησης Καρτών.
- Υπηρεσίες Υποστήριξης Χρηστών (Help Desk) των συμμετεχόντων για όλες τις αναφερόμενες υπηρεσίες και υποδομές.

Ο Πάροχος της Υπηρεσίας θα εισπράττει τέλη εκκαθάρισης ανά συναλλαγή/ συνταγή.

Ως συναλλαγή θα μπορούσε να οριστεί η εισαγωγή συνταγής στο Σύστημα από κάθε σημείο (Γιατρό, Νοσοκομείο) συνταγογράφησης που ακολουθεί την διαδρομή στο Φαρμακείο, την εκτέλεση, έως και την τελική εκκαθάριση από το Φορέα-Ταμείο.

Όλοι οι προαναφερόμενοι Συμμετέχοντες στο Σύστημα χρησιμοποιούν πόρους του Συστήματος, όπως Κάρτες, Αναγνώστες, Τεχνική Υποστήριξη κλπ.

Στην χρέωση ανά συναλλαγή δε θα συμπεριλαμβάνονται κόστη τρίτων (τηλεπικοινωνιακές σύνδεσης, ταχυδρομικά τέλη).

Οι παραπάνω χρεώσεις θα προκύπτουν απολογιστικά βάσει εκκαθαρισμένου όγκου συναλλαγών με την δημιουργία κλιμάκων χρέωσης.

Οι οποιοσδήποτε χρεώσεις θα γίνονται αποδεκτές μετά από τον έλεγχο της τήρησης συγκεκριμένου SLA (Service Level Agreement) και τον καθορισμό KPI (Key Performance Indicator).

Θα απαιτηθούν περισσότερα και αναλυτικότερα στοιχεία σχετικά με τον όγκο των "συναλλαγών" συνταγών που θα κληθεί να διαχειριστεί στο Σύστημα, προκειμένου να οριστικοποιηθούν οι όποιες κλίμακες χρέωσης στην τιμή της συναλλαγής.

Βασικός παράγοντας που θα επηρεάσει το ανωτέρω είναι, το χρονικό διάστημα που ο Πάροχος θα κληθεί να παράσχει την Υπηρεσία.



## **ΠΡΟΤΑΣΗ Β**

Σύμφωνα με το νόμο 3389/2005 προτείνεται η Σύμπραξη Δημοσίου και Ιδιωτικού Φορέα (ΣΔΙΤ), όπου:

Ο Δημόσιος Τομέας θα αναλάβει:

- Τον καθορισμό του γενικού σχεδίου ΣΔΙΤ.
- Την αξιολόγηση της πρότασης του Ιδιωτικού Φορέα.
- Την υποστήριξη εκτέλεσης του Έργου.
- Την παρακολούθηση της υλοποίησης του έργου και της τήρησης των συμβατικών υποχρεώσεων του Ιδιώτη – Παρόχου.

Ο Πάροχος – Ιδιώτης θα αναλάβει:

- Την εκπόνηση των μελετών σύμφωνα με το γενικό σχέδιο της Προκήρυξης.
- Την κατασκευή του Έργου.
- Την εξασφάλιση της απαιτούμενης χρηματοδότησης του Έργου.
- Την διαχείριση, λειτουργία και συντήρηση του.
- Την επιστροφή του Έργου στο Δημόσιο μετά την λήξη της Συμβατικής Περιόδου.

Μετά το πέρας της διαγωνιστικής διαδικασίας, ο Πάροχος θα συστήσει μια Εταιρεία Ειδικού Σκοπού (Ε.Ε.Σ), η οποία θα αναλάβει:

- Την ολοκλήρωση των μελετών.
- Την κατασκευή του συνολικού Έργου.
- Την λειτουργία, συντήρηση και εκμετάλλευση του Έργου.

Στην συγκεκριμένη περίπτωση η Ε.Ε.Σ του Παρόχου θα εισπράττει τέλει ανά συναλλαγή για ορισμένο χρονικό διάστημα που θα καθορίζεται στο τεύχος του διαγωνισμού.

Θα απαιτηθούν περισσότερα και αναλυτικότερα στοιχεία σχετικά με τον όγκο των "συναλλαγών" συνταγών που θα κληθεί να διαχειριστεί το Σύστημα, προκειμένου να οριστικοποιηθούν οι όποιες κλίμακες χρέωσης στην τιμή της συναλλαγής.

Μέρος των υποχρεώσεων του Παρόχου στην περίπτωση που επιλεγεί η ΣΔΙΤ θα είναι και η κάλυψη της χρηματοδότησης του Έργου, που μπορεί να πραγματοποιηθεί με τους παρακάτω αναφερόμενους τρόπους:

- α) Από ίδια κεφάλαια
- β) Από δανεισμό
- γ) Από την Ε.Κ.Τ. Επενδύσεων ή με συνδυασμό των ανωτέρω.

Μετά το πέρας της Συμβατικής Περιόδου το Έργο θα παραδοθεί στο Δημόσιο δωρεάν ή με την καταβολή συγκεκριμένου τιμήματος, ποσοστό του οποίου θα καθορίζεται στο τεύχος του Διαγωνισμού

Οι Εταιρείες FDH –ADACOM προτίθενται να συνδράμουν ενεργά στη συλλογή των απαραίτητων στοιχείων, προκειμένου να υποστηρίξουν το Δημόσιο Φορέα στην τεκμηρίωση της πρότασης προς την Ειδική Γραμματεία ΣΔΙΤ που θα περιλαμβάνει:

- Αναλυτική περιγραφή του Έργου που αποτελεί αντικείμενο της Σύμπραξης και τα Τεχνικά χαρακτηριστικά.
- Ενδεικτικό Προϋπολογισμό.
- Κόστος Λειτουργίας –Συντήρησης .
- Χρονοδιάγραμμα Υλοποίησης.
- Προτεινόμενη μορφή Σύμπραξης.
- Έλεγχο Οικονομικής Αποδοτικότητας (Value For Money)
- Άλλα θέματα που μπορεί να επηρεάζουν σημαντικά την υλοποίηση του Έργου (νομικά, περιβαλλοντικά κλπ).

## 3 Εμπειρία Εταιρείας – Στατιστικά Υπηρεσίας

Η First Data Hellas και η ADACOM έχουν να επιδείξουν σημαντική εμπειρία στον τομέα παροχής των υπηρεσιών που προτείνονται για την παροχή της υπηρεσίας ηλεκτρονικής συνταγογράφησης. Επιπλέον, η G&D έχει να επιδείξει μεγάλη εμπειρία σε έργα υλοποίησης εφαρμογών eGovernment, eHealth γενικά, αλλά και την ανάπτυξη λύσεων κι εφαρμογών που απαιτούνται από έργα Ηλεκτρονικής Συνταγογράφησης. Στην παρούσα παράγραφο παρατίθενται στατιστικά στοιχεία για τις υπηρεσίες που η ADACOM και η First Data Hellas παρέχουν στους πελάτες τους, αλλά και στοιχεία σχετικά με την εμπειρία της G&D στην ανάπτυξη κι εγκατάσταση των εφαρμογών και των υποδομών που απαιτεί μια λύση ηλεκτρονικής συνταγογράφησης

### 3.1 First Data Hellas

Η First Data Hellas δραστηριοποιείται κυρίως με τη μέθοδο των Outsourcing Services στους εξής τομείς Αγορών:

- Χρηματοοικονομικά Ιδρύματα
  - Υπηρεσίες Διαχείρισης και Επεξεργασίας Πιστωτικών και Χρεωστικών Καρτών
  - Υπηρεσίες Διαχείρισης ATM
  - Υπηρεσίες Επεξεργασίας Συναλλαγών
  - Υπηρεσίες Καταχώρησης Δεδομένων – Εξυπηρέτησης Backoffice
  - Υπηρεσίες Call Center
  - Υπηρεσίες Προστιθέμενης Αξίας
  - Υπηρεσίες Σχεδίασης και Παραγωγής Εντύπων
  - Υπηρεσίες Εκτύπωσης, Εμφακέλωσης και Αποστολής Ενημερωτικών
  - Υπηρεσίες Εκτύπωσης, Εμφακέλωσης και Αποστολής Προσωπικής αλληλογραφίας (DM)
  - Υπηρεσίες Διαχείρισης Αποθεμάτων εντύπων (Forms Management)
- Μεγάλες Επιχειρήσεις
  - Υπηρεσίες Διαχείρισης Μετοχολογίου
  - Υπηρεσίες Διαχείρισης Μισθοδοσίας και Επεξεργασίας Πιστωτικών και Χρεωστικών Καρτών
  - Υπηρεσίες Σχεδίασης και Παραγωγής Εντύπων
  - Υπηρεσίες Εκτύπωσης, Εμφακέλωσης και Αποστολής Λογαριασμών
  - Υπηρεσίες Εκτύπωσης, Εμφακέλωσης και Αποστολής Προσωπικής αλληλογραφίας (DM)
- Ευρύτερος Δημόσιος Τομέας
  - Ανάπτυξη Λογισμικού – Ολοκλήρωση Συστημάτων
  - Υπηρεσίες Σχεδίασης και Παραγωγής Εντύπων (Απλών & Ασφαλείας)
  - Υπηρεσίες Εκτύπωσης, Εμφακέλωσης και Αποστολής Ενημερωτικών
  - Υπηρεσίες Καταχώρησης Δεδομένων & Εξυπηρέτησης Backoffice
  - Υπηρεσίες Call Center

Η First Data Hellas παρέχει σήμερα υπηρεσίες προσωποποίησης καρτών σε πληθώρα Τραπεζικών Οργανισμών τόσο στην Ελλάδα όσο και στο Εξωτερικό υποστηρίζοντας προϊόντα καρτών τα οποία έχουν ήδη μετατραπεί από magnetic stripe σε τεχνολογία chip. Επίσης, παρέχει υπηρεσίες προσωποποίησης καρτών σε ιδιωτικούς Φορείς (π.χ. Ολυμπιακή Αεροπορία "Olympic Air", Marks & Spenser, ΠΑΣΟΚ κá) και Δημόσιο (Εκλογοκάρτα, Κάρτα Κοινωνικής Ασφάλισης). Ενδεικτικά αναφέρουμε ότι ανάμεσα στους πελάτες της First Data Hellas στους οποίους παρέχονται υπηρεσίες προσωποποίησης καρτών περιλαμβάνονται:

Alpha Bank	Proton Bank
Alpha Bank Romania	First Business Bank
Alpha Bank Bulgaria	BNP
Alpha Bank Skopje	Millennium Bank
Alpha Bank Tirana Branch	Τράπεζα Κύπρου
Alpha Bank Cyprus	Πανελλήνια Τράπεζα
Alpha Bank Serbia	Παγκρήτια Συνεταιριστική Τράπεζα
Marfin-Egnatia Bank	Τράπεζα Δωδεκανήσου
Hellenic Post Bank	Εμπορική Bank Albania
Hellenic Post Credit	Εμπορική Bank Cyprus
Geniki Bank	Bank of Intesa Sanpaolo Albania
Αγροτική Τράπεζα της Ελλάδος	Nova Banka Bosnia
HSBC	Findomestic Banka
Aspis Bank	Union Bank
Attica Bank	Barclaycard Intl

*Εικόνα 7: Πελάτες First Data Hellas*

Η First Data Hellas διαθέτοντας την εμπειρία και την ανάλογη τεχνολογική υποδομή ήδη από το **1991**, προσφέρει σήμερα ολοκληρωμένες υπηρεσίες στους σημαντικότερους χρηματοπιστωτικούς οργανισμούς, Εταιρείες Τηλεπικοινωνιών, Δημόσιους Οργανισμούς και ΔΕΚΟ. Επίσης, υποστηρίζει με επιτυχία παρόμοια Έργα και στο εξωτερικό ( Αλβανία, Σερβία, Ρουμανία, Ντουμπάι ).

Κατανοώντας την σημασία και το εύρος του έργου της Ηλεκτρονικής Συνταγογράφησης παραθέτουμε, ενδεικτικά, ορισμένα χρήσιμα στατιστικά στοιχεία του έτους 2009 που προκύπτουν από την ανάλυση των υπηρεσιών που παρέχονται από την FDH.

• Διαχείριση Πιστωτικών Καρτών / Κατ. Δανείων

ο Συναλλαγές πιστωτικών / χρεωστικών καρτών ( Issuing )	56.730.372.-
ο Συναλλαγές μέσω τερματικών (POS /Acquiring )	32.838.285.-
ο Πλήθος πιστωτικών καρτών εντός CMS	3.256.453.-
ο Πλήθος χρεωστικών καρτών εντός CMS	3.176.830.-
ο Πλήθος Λογαριασμών Δανείων	672.696.-
ο Πλήθος Εμπόρων ενταγμένων στο CMS	138.922.-
ο Πλήθος προσωποποιημένων καρτών	2.902.446.-
ο Πλήθος υποστηριζόμενων συναλλαγών μέσω ATMs (Acquiring )	72.568.396.-
ο Πλήθος υποστηριζόμενων ATMs	2.217.-
ο Πλήθος υποστηριζόμενων ΑΚΠ ( Αυτόματων Κέντρων Πληρωμών )	285.-

- Υπηρεσίες Τηλεφωνικής Εξυπηρέτησης
  - Σύνολο εξυπηρετούμενων ( εισ/εξερχομένων ) κλήσεων 13.112.272.-
- Εκτυπώσεις / Εμφακελώσεις
  - Σύνολο εκτυπώσεων εντύπων 242.230.681.-
  - Σύνολο εμφακελώσεων 71.774.465.-
- Διαχείριση Επιταγών ( οπτικός έλεγχος, αρχειοθέτηση, διαχωρισμός κλπ )
  - Σύνολο Επιταγών 3.381.123.-
- Υπηρεσίες Back Office
  - Σύνολο Αιτήσεων ( Χρεωστικών Καρτών ) που καταχωρήθηκαν. 162.640.-
  - Σύνολο Αιτήσεων ( Πιστωτικών Καρτών ) που καταχωρήθηκαν. 229.639.-
  - Πλήθος Ηλεκτρονικών Αιτήσεων που καταχωρήθηκαν 299.347.-
  - Πλήθος Ελέγχων Πιστοληπτικής Ικανότητας Πιστωτικών Καρτών 382.265.-
  - Πλήθος Ελέγχων Πιστοληπτικής Ικανότητας Χρεωστικών Καρτών 115.955.-
  - Πλήθος Ελέγχων Πιστοληπτικής Ικανότητας Χορήγησης Δανείων 300.300.-

#### Περιληπτικά η First Data Hellas –Σήμερα

- Εξυπηρετεί περισσότερους από 90 πελάτες στην περιοχή SEEMEA, 35 από τους οποίους είναι Τράπεζες.
- Επεξεργάζεται περισσότερες από 4,8 εκατ. Credit & Debit Cards
- Υποστηρίζει περισσότερους από 108.000 εμπόρους
- Διαχειρίζεται περίπου 1.800 ATMs και 65.000 POS
- Συνολικά διαχειρίζεται πάνω από 123 εκατ. Συναλλαγές ετησίως
- Εκτυπώνει περισσότερες από 2,5 εκατ. Κάρτες ετησίως
- Εκτυπώνει-προσωποποιεί και διαχειρίζεται περισσότερα από 350.000.000 φύλλα A4
- Διαθέτει 4 εγκαταστάσεις – Αγ. Στέφανος, Κρυονέρι , Σχηματάρι και ένα Disaster Recovery Site στο Κολωνάκι.
- Απασχολεί περισσότερους από 1.500 εργαζόμενους.

### 3.1.1 Πελατολόγιο Υπηρεσιών– Εμπειρία FDH

Παρακάτω παρατίθεται Ενδεικτικός Πίνακας των Κυριότερων Πελατών της First Data Hellas.

A/A	ΠΕΛΑΤΗΣ	ΣΥΝΤΟΜΗ ΠΕΡΙΓΡΑΦΗ ΤΟΥ ΕΡΓΟΥ	ΠΑΡΟΥΣΑ ΦΑΣΗ	ΣΥΝΟΠΤΙΚΗ ΠΕΡΙΓΡΑΦΗ ΣΥΝΕΙΣΦΟΡΑΣ ΣΤΟ ΕΡΓΟ	ΠΟΣΟΣΤΟ ΣΥΜΜΕΤΟΧΗΣ ΣΤΟ ΕΡΓΟ (προϋπολογισμός)
1.	ALPHA BANK	ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗ ΠΙΣΤΩΤΙΚΩΝ ΚΑΡΤΩΝ	ΕΞΕΛΙΞΗ	ΠΡΟΣΩΠΟΠΟΙΗΣΗ MAGNETIC & CHIP ΚΑΡΤΩΝ , ΕΚΤΥΠΩΣΕΙΣ, PINS, ΣΥΝΑΛΛΑΓΕΣ CMS, ΕΚΤΥΠΩΣΗ ΛΟΓΑΡΙΑΣΜΩΝ, POS, CALL CENTERS, ΔΙΚΤΥΑ, ΛΟΙΠΕΣ ΤΡΑΠΕΖΙΚΕΣ ΕΦΑΡΜΟΓΕΣ	100%
2.	ΕΘΝΙΚΗ ΤΡΑΠΕΖΑ ΕΛΛΑΔΟΣ ΑΕ	ΥΠΗΡΕΣΙΕΣ (OUTSOURCING )	ΣΕ ΕΞΕΛΙΞΗ	ΥΠΗΡΕΣΙΕΣ OUTSOURCING ΥΠΟΣΤΗΡΙΞΗ ΑΚΡ Π CALL CENTER ΕΚΤΥΠΩΣΕΙΣ	100%
3	ΑΤΕ BANK	ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗ ΠΙΣΤΩΤΙΚΩΝ ΚΑΡΤΩΝ	ΣΕ ΕΞΕΛΙΞΗ	ΠΡΟΣΩΠΟΠΟΙΗΣΗ MAGNETIC & CHIP ΚΑΡΤΩΝ , ΕΚΤΥΠΩΣΕΙΣ, PINS, ΣΥΝΑΛΛΑΓΕΣ CMS, ΕΚΤΥΠΩΣΗ ΛΟΓΑΡΙΑΣΜΩΝ, POS, , ΔΙΚΤΥΑ, ΛΟΙΠΕΣ ΤΡΑΠΕΖΙΚΕΣ ΕΦΑΡΜΟΓΕΣ	100%
4.	WIND ΕΛΛΑΣ ΤΗΛΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΕΣ ΑΕΒΕ	ΕΚΤΥΠΩΣΗ, ΕΜΦΑΚΕΛΩΣΗ, ΑΡΟΣΤΟΛΗ STATEMENTS	ΣΕ ΕΞΕΛΙΞΗ	ΕΚΤΥΠΩΣΗ, ΕΜΦΑΚΕΛΩΣΗ, ΑΠΟΣΤΟΛΗ STATEMENTS	100%
5.	MARFIN - ΕΓΝΑΤΙΑ ΤΡΑΠΕΖΑ ΑΕ	ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗ ΠΙΣΤΩΤΙΚΩΝ ΚΑΡΤΩΝ ΥΠΗΡΕΣΙΕΣ OUTSOURCING	ΣΕ ΕΞΕΛΙΞΗ	ΠΡΟΣΩΠΟΠΟΙΗΣΗ MAGNETIC & CHIP ΚΑΡΤΩΝ , ΕΚΤΥΠΩΣΕΙΣ, PINS, ΣΥΝΑΛΛΑΓΕΣ CMS, ΕΚΤΥΠΩΣΗ ΛΟΓΑΡΙΑΣΜΩΝ, POS, ΔΙΚΤΥΑ, ΛΟΙΠΕΣ ΤΡΑΠΕΖΙΚΕΣ ΕΦΑΡΜΟΓΕΣ( ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗ ΣΥΣΤΗΜΑΤΟΣ ΕΤΗΣΙΩΝ ΔΑΝΕΙΩΝ )  ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗ ΕΝΤΥΠΩΝ (FORMS MANAGEMENT )	100%
6.	ROYAL BANK OF SCOTLAND ( DUBAI)	ΥΠΗΡΕΣΙΕΣ (OUTSOURCING )	ΣΕ ΕΞΕΛΙΞΗ	ΠΡΟΣΩΠΟΠΟΙΗΣΗ MAGNETIC & CHIP ΚΑΡΤΩΝ , ΕΚΤΥΠΩΣΕΙΣ, PINS, ΣΥΝΑΛΛΑΓΕΣ CMS, ΕΚΤΥΠΩΣΗ ΛΟΓΑΡΙΑΣΜΩΝ , POS, CALL CENTERS, ΛΟΙΠΕΣ ΤΡΑΠΕΖΙΚΕΣ	100%

				<b>ΕΦΑΡΜΟΓΕΣ</b>	
7.	<b>CYPRUS BANK</b>	<b>ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗ ΠΙΣΤΩΤΙΚΩΝ ΚΑΡΤΩΝ</b>	<b>ΣΕ ΕΞΕΛΙΞΗ</b>	<b>ΠΡΟΣΩΠΟΠΟΙΗΣΗ MAGNETIC &amp; CHIP ΚΑΡΤΩΝ , ΕΚΤΥΠΩΣΕΙΣ, PINS, ΣΥΝΑΛΛΑΓΕΣ CMS, ΕΚΤΥΠΩΣΗ ΛΟΓΑΡΙΑΣΜΩΝ , POS, CALL CENTERS, ΛΟΙΠΕΣ ΤΡΑΠΕΖΙΚΕΣ ΕΦΑΡΜΟΓΕΣ</b>	<b>100%</b>
8.	<b>ΥΠΟΥΡΓΕΙΟ ΕΣΩΤΕΡΙΚΩΝ</b>	<b>ΕΚΛΟΓΟΚΑΡΤΑ 10.000.000</b>	<b>ΟΛΟΚΛΗΡΩΘΗΚΕ</b>	<b>(Δημοτικές και Νομαρχιακές Εκλογές 2002) Περιλαμβάνει παραγωγή επιστολής, εμφακέλλωση με εκλογοκάρτα, ταξινόμηση και αποστολή</b>	<b>100%</b>
9.	<b>ΙΚΑ</b>	<b>ΑΤΟΜΙΚΟ ΑΠΟΣΠΑΣΜΑ ΛΟΓΑΡΙΑΣΜΟΥ ΑΣΦΑΛΙΣΗΣ</b>	<b>ΣΕ ΕΞΕΛΙΞΗ</b>	<b>Περιλαμβάνει παραγωγή Εντύπων, επεξεργασία και εκτύπωση μεταβλητών στοιχείων, εμφακέλλωση και αποστολή στα ΕΛ.ΤΑ.</b>	<b>100%</b>
10.	<b>ΟΠΑΠ</b>	<b>ΔΕΛΤΙΑ ΣΤΟΙΧΗΜΑΤΙΣΜΟΥ 600.000.000</b>	<b>ΣΕ ΕΞΕΛΙΞΗ</b>	<b>Κατασκευή –Εκτύπωση Δελτίων Στοιχηματισμού. ΠΡΟΠΟ ΓΚΟΛ, ΠΑΜΕ ΣΤΟΙΧΗΜΑ, ΚΟΙΝΟ,ΛΟΤΤΟ, ΤΖΟΚΕΡ, EXTRA 5</b>	<b>100%</b>
11.	<b>ΟΠΑΠ</b>	<b>ΘΕΡΜΙΚΑ ΡΟΛΛΑ ΣΤΟΙΧΗΜΑΤΙΣΜΟΥ 300.000</b>	<b>ΣΕ ΕΞΕΛΙΞΗ</b>	<b>Κατασκευή –Εκτύπωση ΘΕΡΜΙΚΩΝ ΡΟΛΛΩΝ ΣΤΟΙΧΗΜΑΤΙΣΜΟΥ</b>	<b>100%</b>
12.	<b>ΤΣΜΕΔΕ</b>	<b>Ειδοποιητήρια Εισφορών</b>	<b>ΣΕ ΕΞΕΛΙΞΗ</b>	<b>Περιλαμβάνει παραγωγή εντύπων και φακέλων, δημιουργία προγραμμάτων υπολογισμού εισφορών, επεξεργασία και εκτύπωση μεταβλητών στοιχείων, εμφακέλλωση και αποστολή στα ΕΛ.ΤΑ</b>	<b>100%</b>
13.	<b>ΕΟΦ</b>	<b>550.000.000</b>	<b>ΣΕ ΕΞΕΛΙΞΗ</b>	<b>Κατασκευή και Εκτύπωση Ετικετών Γνησιότητας Φαρμάκων</b>	<b>100%</b>

Πίνακας 1: Ενδεικτικό Πελατολόγιο First Data Hellas

### 3.1.2 Υπηρεσίες Τηλεφωνικής Εξυπηρέτησης

#### CUSTOMER SERVICE ALPHA BANK

Πελάτης	:	ALPHA BANK
Ημ/νία Ανάληψης	:	Από το 1996 μέχρι σήμερα
Αντικείμενο Έργου	:	Τηλεφωνικό Κέντρο Πληροφόρησης και Εξυπηρέτησης Πελατών Τραπεζής. Οι πελάτες καλούν για να ενημερωθούν για διαδικασίες

		λογαριασμών, νέα προϊόντα κλπ.
Όγκος Κλήσεων	:	+8.000 Κλήσεις Ημερησίως

#### ΚΕΝΤΡΟ ΑΠΩΛΕΙΩΝ ΚΑΡΤΩΝ

Πελάτης	:	26 ΤΡΑΠΕΖΕΣ (ALPHA BANK, AMERICAN EXPRESS BANK, ASPIS BANK, ΑΓΡΟΤΙΚΗ ΤΡΑΠΕΖΑ, BANK NATIONAL PARIS (BNP), ΤΡΑΠΕΖΑ ΑΤΤΙΚΗΣ, ΓΕΝΙΚΗ ΤΡΑΠΕΖΑ, ΕΛΛΗΝΙΚΗ ΤΡΑΠΕΖΑ, ΤΡΑΠΕΖΑ ΚΥΠΡΟΥ, ΛΑΙΚΗ ΤΡΑΠΕΖΑ, ΠΑΓΚΡΗΤΙΑ ΤΡΑΠΕΖΑ, HSBC, MILLENNIUM BANK, ALPHA BANK LIMITED, OMEGA BANK, ΠΑΝΕΛΛΗΝΙΑ ΤΡΑΠΕΖΑ, TIRANA BANK, ABN AMRO DUBAI, ABN AMRO ROMANIA, ΣΥΝΕΤΑΙΡΙΣΤΙΚΗ ΤΡΑΠΕΖΑ ΧΑΝΙΩΝ, COFFIDIS, ALPHA BANK ROMANIA, ABN AMRO ROMANIA, ΕΤΒΑ)
Ημ/νία Ανάληψης	:	Από το 1990 μέχρι σήμερα
Αντικείμενο Έργου	:	Τηλεφωνικό Κέντρο Εξυπηρέτησης Πελατών κατόχων καρτών (60 διαφορετικές κάρτες από διαφορετικές Τράπεζες). Οι πελάτες καλούν για να δηλώσουν απώλεια κάρτας, να ενημερωθούν για τη διαδικασία «μπλοκαρίσματος» και να ακυρώσουν την ισχύ της.
Όγκος Κλήσεων	:	+4.000 Κλήσεις Ημερησίως

#### ALPHAPHONE

Πελάτης	:	ALPHA BANK
Ημ/νία Ανάληψης	:	2/2001
Αντικείμενο Έργου	:	Τηλεφωνικό Κέντρο Εξυπηρέτησης Πελατών που επιθυμούν τηλεφωνικά να κινήσουν λογαριασμούς, να εξοφλήσουν λογαριασμού ΔΕΚΟ κλπ.
Όγκος Κλήσεων	:	+1.000 Κλήσεις Ημερησίως

#### ΤΕΙΡΕΣΙΑΣ

Πελάτης	:	ΤΕΙΡΕΣΙΑΣ Α.Ε.
Ημ/νία Ανάληψης	:	10/2001
Αντικείμενο Έργου	:	Τηλεφωνικό Κέντρο Πληροφόρησης Πολιτών για διαδικασίες τακτοποίησης εκκρεμοτήτων με την Τειρεσίας
Όγκος Κλήσεων	:	+600 Κλήσεις Ημερησίως
Όγκος Κλήσεων	:	3.000 Κλήσεις Μηνιαίως

#### CUSTOMER SERVICE SINGULAR SOFTWARE

Πελάτης	:	Singular Software
Ημ/νία Ανάληψης	:	2002
Αντικείμενο Έργου	:	Τηλεφωνικό Κέντρο Εξυπηρέτησης Πελατών Singular Software χρηστών εφαρμογών της. Οι πελάτες καλούν για να λάβουν κωδικό ενεργοποίησης ή συνέχισης προς χρήση εφαρμογών της Singular Software. Η παροχή των κωδικών και η ταυτοποίηση των καλούντων πραγματοποιείται μέσω της εφαρμογής C.R.M. της εταιρίας με απομακρυσμένη πρόσβαση (μέσω μισθωμένης γραμμής).
Όγκος Κλήσεων	:	+12.000 Κλήσεις Μηνιαίως

### 3.1.3 Υπηρεσίες επεξεργασίας αιτήσεων (Application Processing)

Πελάτης	:	ALPHA BANK, ΕΓΝΑΤΙΑ/MARFIN BANK, HSBC, MILLENNIUM BANK, ΑΓΡΟΤΙΚΗ ΤΡΑΠΕΖΑ
Ημ/νία Ανάληψης	:	Από το 2001 μέχρι σήμερα
Αντικείμενο Έργου	:	Έλεγχοι πιστοληπτικής ικανότητας & εγκυρότητας συνοδευτικών στοιχείων αιτήσεων (διεύθυνσης, τηλεφώνου, εκκαθαριστικών εφορίας).
Όγκος	:	+110.000 Αιτήσεις Μηνιαίως

Πελάτης	:	ALPHA BANK, ΤΡΑΠΕΖΑ ΚΥΠΡΟΥ, HELLAS FINANCE BANK
Ημ/νία Ανάληψης	:	Από το 2001 μέχρι σήμερα
Αντικείμενο Έργου	:	Καταχώρηση μεταβολών σε στοιχεία χρεωστικών, πιστωτικών καρτών & δανείων.
Όγκος	:	+60.000 Μεταβολές Μηνιαίως

## 3.2 ADACOM

Η ADACOM είναι ενεργή στον τομέα παροχής υπηρεσιών outsourcing Υποδομής Δημοσίου Κλειδιού από το 1998. Αυτή τη στιγμή η ADACOM παρέχει υπηρεσίες outsourcing Υποδομής Δημοσίου Κλειδιού σε πολλούς Οργανισμούς Δημοσίου, Ιδιωτικού αλλά και Χρηματοπιστωτικά Ιδρύματα της Ελλάδος και της Ανατολικής Ευρώπης. Στα πλαίσια των υπηρεσιών αυτών, η υποδομή της ADACOM διαχειρίζεται περισσότερα από 500.000 ψηφιακά πιστοποιητικά τελικών χρηστών. Στην παρακάτω εικόνα εμφανίζονται οι χώρες δραστηριοποίησης και ενδεικτικοί πελάτες σε κάθε χώρα.



Εικόνα 8: Διεθνής παρουσία ADACOM

Ως πάροχος υπηρεσιών πιστοποίησης, η ADACOM συμμετείχε κι ολοκλήρωσε τις Υποδομές Δημοσίου Κλειδιού των δύο μεγαλύτερων έργων eGovernment στην Ελλάδα. Τα έργα ΣΥΖΕΥΞΙΣ και Εθνική Δικτυακή Πύλη – ΕΡΜΗΣ αποτελούν έργα ορόσημο για την ανάπτυξη των υπηρεσιών eGovernment στην Ελλάδα και η ADACOM συμμετείχε σε αυτά τα έργα είτε παρέχοντας εξολοκλήρου Outsourced Υπηρεσίες Δημοσίου Κλειδιού (ΣΥΖΕΥΞΙΣ), είτε πραγματοποιώντας την εγκαθίδρυση της Υποδομής Δημοσίου Κλειδιού που υποστηρίζει την Αρχή Πιστοποίησης του Ελληνικού Δημοσίου (ΑΠΕΔ – ΕΡΜΗΣ).



Συνολικά, από την Υποδομή Δημοσίου Κλειδιού της ADACOM παρέχονται οι κάτωθι τύποι ψηφιακών πιστοποιητικών

- Ψηφιακά Πιστοποιητικά Class 1
- Ψηφιακά Πιστοποιητικά Class 2
- Ψηφιακά Πιστοποιητικά Class 3
- Αναγνωρισμένα Ψηφιακά Πιστοποιητικά
- Ψηφιακά Πιστοποιητικά Εξυπηρετητών (SSL Πιστοποιητικά)
- Ψηφιακά Πιστοποιητικά Συσκευών (IPSec Πιστοποιητικά)

Η υποδομή δημοσίου κλειδιού της ADACOM μπορεί να φιλοξενήσει και να εξυπηρετήσει μεγάλες ποσότητες χρηστών και συγκεκριμένα, οι δυνατότητες της υποδομής είναι προδιαγεγραμμένη για εξυπηρέτηση:

- 15.000.000 ψηφιακών πιστοποιητικών
- 15.000.000 έξυπνων καρτών/usb tokens, μέσω του Συστήματος Διαχείρισης Καρτών

Η διαθεσιμότητα των υπηρεσιών πιστοποίησης καλύπτονται από Service Level Agreement (SLA) το οποίο διασφαλίζει:

- 99.99% διαθεσιμότητα των υπηρεσιών.
- Μέσο χρόνο έκδοσης/ανανέωσης ψηφιακών πιστοποιητικών 5 δευτερόλεπτα/ψηφιακό πιστοποιητικό
- Έκδοση 1500 έξυπνων καρτών/ώρα, μέσω του Συστήματος Διαχείρισης Καρτών
- Ανάκτηση κλειδιών με μέσο χρόνο μικρότερο από 10 δευτερόλεπτα/ ψηφιακό πιστοποιητικό
- Ανάκαμψη από καταστροφή και επαναφορά σε λειτουργία μέσω του Disaster Recovery Site σε λιγότερο από 24 ώρες,

### 3.2.1 Ενδεικτικό Πελατολόγιο ADACOM

Παραθέτουμε ενδεικτικό πελατολόγιο οργανισμών για στους οποίους παρέχουμε υπηρεσίες Υποδομής Δημοσίου Κλειδιού.

A/A	ΠΕΛΑΤΗΣ	ΕΡΓΟ	ΠΑΡΟΥΣΑ ΦΑΣΗ	ΣΥΝΟΠΤΙΚΗ ΠΕΡΙΓΡΑΦΗ ΤΟΥ ΕΡΓΟΥ
1	ΚΤΠ Α.Ε	Επέκταση της Σύμβασης για το Υποέργο 9 του Εθνικού Δικτύου Δημόσιας Διοίκησης «ΣΥΖΕΥΞΙΣ» (PKI)	Σε εξέλιξη	Παροχή υπηρεσιών πιστοποίησης και ηλεκτρονικής υπογραφής για ένα (1) επιπλέον έτος (από το αρχικά προβλεπόμενο) σε 50.000 στελέχη της Ελληνικής Δημόσιας Διοίκησης και 2000 εξυπηρετητές.
2	ΚΤΠ Α.Ε	Εθνικό Δίκτυο Δημόσιας Διοίκησης «ΣΥΖΕΥΞΙΣ» Υποέργο 9 - PKI	Ολοκληρωμένο Επιτυχώς	Παροχή υπηρεσιών πιστοποίησης και ηλεκτρονικής υπογραφής για 3 έτη σε 50.000 στελέχη της Ελληνικής Δημόσιας Διοίκησης και 2000 εξυπηρετητές.
3	ΚΤΠ Α.Ε.	Μελέτη και Ανάπτυξη της Κεντρικής Κυβερνητικής Διαδικτυακής Πύλης της Δημόσιας Διοίκησης για την Πληροφόρηση & Ασφαλή Διεκπεραίωση Ηλεκτρονικών Συναλλαγών των Πολιτών / Επιχειρήσεων» - («Εθνική Πύλη ΕΡΜΗΣ»)	Σε εξέλιξη	Δημιουργία Υποδομής Δημοσίου Κλειδιού για την παροχή 300.000 αναγνωρισμένων πιστοποιητικών και συστήματος διαχείρισης έξυπνων καρτών σε πολίτες προκειμένου να τα χρησιμοποιήσουν στις συναλλαγές τους με ηλεκτρονικές κυβερνητικές υπηρεσίες μέσω της διαδικτυακής πύλης ΕΡΜΗΣ. Επίσης προμήθεια έξυπνων καρτών, USB tokens και



				υπηρεσιών χρονοσήμανσης
4	ΔΕΚΟ	Ανάπτυξη, Εγκατάσταση, Λειτουργία Ολοκληρωμένου Πληροφοριακού Συστήματος και Παροχή Πρόσβασης στις ΔΕΚΟ	Σε εξέλιξη	Παροχή 250 Αναγνωρισμένων Πιστοποιητικών ηλεκτρονικής υπογραφής, και 250 Έξυπνων Καρτών για την αποθήκευση των ψηφιακών πιστοποιητικών.
5	ΕΥΔΑΠ	Σχεδιασμός, Υλοποίηση και Παροχή ΥΔΚ	Σε εξέλιξη	Παροχή Υπηρεσιών ΡΚΙ για το σύστημα ηλεκτρονικής συνταγογράφησης της ΕΥΔΑΠ
6	ΚΤΠ ΑΕ	Μελέτη Ωρίμανσης Κανονισμού Πιστοποίησης Πλαισίου Χρήσης ΡΚΙ για το TaxisNet	Ολοκληρωμένο Επιτυχώς	Συμμετοχή στην υλοποίηση όλων των φάσεων του Έργου. -Εκπόνηση Κανονισμού Πιστοποίησης TaxisNet. -Εξέταση βέλτιστων πρακτικών. -Συμμετοχή στη Διαβούλευση -Παροχή εκπαίδευσης/παρουσιάσεων σε στελέχη της ΓΓΠΣ (ΥΔΚ, νομικό πλαίσιο, βέλτιστες διεθνείς πρακτικές)
7	Κτηματολόγιο ΑΕ	Προμήθεια εξοπλισμού και λογισμικού συστημάτων για την ανάπτυξη του πληροφοριακού συστήματος κτηματογράφησης της Κτηματολόγιο Α.Ε.	Ολοκληρωμένο Επιτυχώς	Μελέτη και Υλοποίηση Συστήματος Ισχυρής Αυθεντικοποίησης
8	ΑΔΑΕ	Προμήθεια, Εγκατάσταση και Λειτουργία ΟΠΣ και Διαδικτυακής Πύλης	Ολοκληρωμένο Επιτυχώς	Παροχή Αναγνωρισμένων Ψηφιακών Πιστοποιητικών χρηστών, Πιστοποιητικών Εξυπηρετητών και έξυπνων καρτών.
9	EFG Eurobank Serbia	Σχεδιασμός, Υλοποίηση και Παροχή ΥΔΚ	Σε εξέλιξη	Παροχή Υπηρεσιών ΡΚΙ και συμβουλευτικών υπηρεσιών Κανονισμού & Πολιτικής Πιστοποίησης
10	Eurobank Πολωνίας	Σχεδιασμός, Υλοποίηση και Παροχή ΥΔΚ	Σε εξέλιξη	Παροχή Υπηρεσιών ΡΚΙ και συμβουλευτικών υπηρεσιών Κανονισμού & Πολιτικής Πιστοποίησης
11	EFG Eurobank Ukraine	Σχεδιασμός, Υλοποίηση και Παροχή ΥΔΚ	Σε εξέλιξη	Παροχή Υπηρεσιών ΡΚΙ και συμβουλευτικών υπηρεσιών Κανονισμού & Πολιτικής Πιστοποίησης
12	EFG Eurobank Κύπρου	Σχεδιασμός, Υλοποίηση και Παροχή ΥΔΚ	Σε εξέλιξη	Παροχή Υπηρεσιών ΡΚΙ και συμβουλευτικών υπηρεσιών Κανονισμού & Πολιτικής Πιστοποίησης
13	EFG Eurobank Ergasias	Σχεδιασμός, Υλοποίηση και Παροχή ΥΔΚ	Σε εξέλιξη	Παροχή Υπηρεσιών ΡΚΙ και συμβουλευτικών υπηρεσιών Κανονισμού & Πολιτικής Πιστοποίησης
14	Alpha Bank	Σχεδιασμός, Υλοποίηση και Παροχή ΥΔΚ	Σε εξέλιξη	Παροχή Υπηρεσιών ΡΚΙ και συμβουλευτικών υπηρεσιών Κανονισμού & Πολιτικής Πιστοποίησης


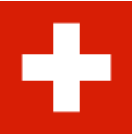


Πίνακας 2: Ενδεικτικό Πελατολόγιο ADACOM

### 3.3 Giesecke & Devrient (G&D)



Στον πίνακα που ακολουθεί παρατίθενται τα σημαντικότερα σχετικά έργα της G&D.

A/A	ΠΕΛΑΤΗΣ	ΣΥΝΤΟΜΗ ΠΕΡΙΓΡΑΦΗ ΤΟΥ ΕΡΓΟΥ	ΔΙΑΡΚΕΙΑ ΕΚΤΕΛΕΣΗΣ ΕΡΓΟΥ	ΣΥΝΟΠΤΙΚΗ ΠΕΡΙΓΡΑΦΗ ΣΥΝΕΙΣΦΟΡΑΣ ΣΤΟ ΕΡΓΟ
1		Ηλεκτρονικές Κάρτες Πολιτών (Ταυτότητες - IDs) και Υγείας - 'e-Card'	Απρίλιος 2004	Παραδοτέα και Υπηρεσίες: <u>Έγγραφα</u> • Παραγωγή και προσωποποίηση έντεκα (11) εκατομμυρίων καρτών ID υψηλής ασφάλειας και

Α/Α	ΠΕΛΑΤΗΣ	ΣΥΝΤΟΜΗ ΠΕΡΙΓΡΑΦΗ ΤΟΥ ΕΡΓΟΥ	ΔΙΑΡΚΕΙΑ ΕΚΤΕΛΕΣΗΣ ΕΡΓΟΥ	ΣΥΝΟΠΤΙΚΗ ΠΕΡΙΓΡΑΦΗ ΣΥΝΕΙΣΦΟΡΑΣ ΣΤΟ ΕΡΓΟ
	<p style="text-align: center;"><b>(ΑΥΣΤΡΙΑ)</b></p> <p style="text-align: center;"><i>Sozialversicherungs-Chipkarten Betriebs (SVC) και Errichtungsgesellschaft m.b.H.</i></p>	<p style="text-align: center;"><u>Όψεις Εγγράφου</u></p>  	<p style="text-align: center;">- Δεκέμβριος 2010</p>	<p>μεγάλης διάρκειας με μικροεπεξεργαστή</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Αρχικός όγκος / ετήσιος όγκος: οκτώ (8) εκατομμύρια / ένα (1) εκατομμύριο</li> <li>• Ανάπτυξη αναβαθμισμένης έκδοσης του λειτουργικού συστήματος τσιπ της G&amp;D, STARCOS</li> <li>• Ανάπτυξη όλων των εφαρμογών της κάρτας συμπεριλαμβανομένης της εφαρμογής για τις ηλεκτρονικές υπογραφές <u>Σύστημα Παραγωγής και Προσωποποίησης</u></li> <li>• Ανάπτυξη και Εφαρμογή συστήματος παραγωγής και προσωποποίησης έντεκα (11) εκατομμυρίων καρτών υγείας και κοινωνικής ασφάλισης με μικροεπεξεργαστή</li> <li>• Σχεδίαση και ενσωμάτωση συστήματος διαχείρισης καρτών και εφαρμογών (Card and Application Management System - CAMS) για την κρυπτογράφηση και συνεπώς ασφαλή διαχείριση προσωπικών δεδομένων, υπογραφών, κλειδιών και πιστοποιητικών</li> <li>• Λειτουργία ασφαλούς υποδομής ΤΟ για την κάρτα και το σύστημα διαχείρισης εφαρμογών</li> <li>• Παροχή λειτουργικότητας για εφαρμογές η- Διακυβέρνησης και για την φόρτωση νέων εφαρμογών και πιστοποιητικών μέσω internet (PIP)</li> <li>• Σχεδίαση και εγκατάσταση όλου του απαραίτητου λογισμικού και υλικού για την προσωποποίηση</li> <li>• Πρόβλεψη για υπηρεσίες παραγωγής και προσωποποίησης καρτών</li> <li>• Πρόβλεψη για υπηρεσίες εμφακέλωσης και αποστολής</li> <li>• Συγκρότηση υποδομής για τηλεφωνική εξυπηρέτηση και Διαχείριση Επιπέδου Υπηρεσιών <u>Χαρακτηριστικά Εγγράφων:</u></li> <li>• Σώμα κάρτας / Υλικό σελίδας δεδομένων: PETG (polyethylene terephthalate glycol)</li> <li>• Υλικό (Hardware) τσιπ: Philips Chip P5CT072 (για τις κάρτες G1), Philips P5CC036 V1C SmartMX (για τις κάρτες G2)</li> <li>• Λειτουργικό σύστημα τσιπ: STARCOS 3.1</li> <li>• Εφαρμογές τσιπ: Επτά (7) εφαρμογές τσιπ, π.χ. υγεία, ασφαλής υπογραφή και άλλες</li> <li>• Αποθήκευση βιομετρικών δεδομένων: N/A <u>Χαρακτηριστικά Συστήματος Προσωποποίησης:</u></li> <li>• Δομή συστήματος: Μία κεντρική προσωποποίηση στην G&amp;D στο Μόναχο (DLC)</li> <li>• Οπτική τεχνολογία προσωποποίησης: Εγχάραξη με λέιζερ</li> <li>• Μέγιστη ονομαστική ικανότητα παραγωγής: 50.000 μονάδες την ημέρα</li> </ul>
2	<p style="text-align: center;"><b>AUSTRIA</b></p>	<p style="text-align: center;">Ηλεκτρονικές Κάρτες Πολιτών (Ταυτότητες - IDs) και Υγείας - 'e-card G3'</p> <p style="text-align: center;"><u>Όψεις Εγγράφου</u></p>	<p style="text-align: center;">Οκτώβριος 2008 - Δεκέμβριος 2014</p>	<p>Παραδοτέα και Υπηρεσίες: <u>Έγγραφα</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Παραγωγή και προσωποποίηση 9.2 εκατομμυρίων καρτών ID υψηλής ασφάλειας και μεγάλης διάρκειας με μικροεπεξεργαστή</li> <li>• Αρχικός όγκος / ετήσιος όγκος: 4.7 εκατομμύρια / 1.1 εκατομμύρια</li> <li>• Ανάπτυξη αναβαθμισμένης έκδοσης του λειτουργικού συστήματος τσιπ της G&amp;D,</li> </ul>

Α/Α	ΠΕΛΑΤΗΣ	ΣΥΝΤΟΜΗ ΠΕΡΙΓΡΑΦΗ ΤΟΥ ΕΡΓΟΥ	ΔΙΑΡΚΕΙΑ ΕΚΤΕΛΕΣΗΣ ΕΡΓΟΥ	ΣΥΝΟΠΤΙΚΗ ΠΕΡΙΓΡΑΦΗ ΣΥΝΕΙΣΦΟΡΑΣ ΣΤΟ ΕΡΓΟ
	<p>Sozialversicherungs-Chipkarten Betriebs (SVC) και Errichtungsgesellschaft m.b.H</p>			<p>STARCOS</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Ανάπτυξη όλων των εφαρμογών της κάρτας συμπεριλαμβανομένης της εφαρμογής για τις ηλεκτρονικές υπογραφές</li> <li><u>Σύστημα Παραγωγής και Προσωποποίησης</u></li> <li>Σχεδίαση και συγκρότηση εγκατάστασης παραγωγής / προσωποποίησης καρτών</li> <li>Σχεδίαση Καρτών και συγκρότηση lettershop</li> <li>Πρόβλεψη για υπηρεσίες παραγωγής και προσωποποίησης καρτών</li> <li>Πρόβλεψη για υπηρεσίες εμφακέλωσης και αποστολής</li> <li>Συγκρότηση υποδομής για τηλεφωνική εξυπηρέτηση και Διαχείριση Επιπέδου Υπηρεσιών</li> <li><u>Χαρακτηριστικά Εγγράφων:</u></li> <li>Σώμα κάρτας / Υλικά σελίδας δεδομένων: PETG (polyethylene terephthalate glycol)</li> <li>Υλικό (Hardware) τσιπ: NXP P5CC052 με 52kB EEPROM</li> <li>Λειτουργικό σύστημα τσιπ: STARCOS 3.4</li> <li>Εφαρμογές τσιπ: υγεία, ασφαλής υπογραφή και άλλες</li> <li>Αποθήκευση βιομετρικών δεδομένων: N/A</li> <li>Άλλα: Αναγνωριστικό αφής</li> <li><u>Χαρακτηριστικά Συστήματος Προσωποποίησης:</u></li> <li>Δομή συστήματος: Μία κεντρική προσωποποίηση στην G&amp;D στο Μόναχο (DLC)</li> <li>Οπτική τεχνολογία προσωποποίησης: Εγχάραξη με λέιζερ</li> <li>Μέγιστη ονομαστική ικανότητα παραγωγής: 45.000 μονάδες την ημέρα</li> </ul>
3	 <p>(ΕΛΒΕΤΙΑ)</p> <p>Die Schweizerische Post</p>	Κάρτα Ασφάλισης eCH	2009 - 2016	<ul style="list-style-type: none"> <li>Παράδοση έξι (6) εκατομμυρίων τσιπ με αρχικοποιημένων με το προφίλ της κάρτας eCH</li> <li>Ανάπτυξη του προφίλ της κάρτας, eCH Versichertenkarte, με την προδιαγραφή eCH-0064</li> <li>Λειτουργικό Σύστημα: Starcos 3.4</li> <li>Αρχικοποίηση προφίλ κάρτας</li> <li>Παράδοση οδηγού προσωποποίησης στην εταιρία η οποία θα προσωποποιήσει τις κάρτες</li> <li>Πρόσθετο χαρακτηριστικό: Γεννήτρια one-time passports για τα vasco OTPs για την δημιουργία eTANs αναφορικά με τις τράπεζες</li> </ul>
4	 <p>(ΕΛΛΑΔΑ)</p>	Ψηφιακός Ταχογράφος	3 χρόνια	<ul style="list-style-type: none"> <li>4 διαφορετικοί τύποι σώματος καρτών PC μακράς διάρκειας</li> <li>Λειτουργικό σύστημα και εφαρμογές ψηφιακού ταχογράφου βασισμένα στο STARCOS</li> <li>Οπτική και ηλεκτρονική προσωποποίηση και υπηρεσίες συμβούλου</li> </ul>
5	 <p>(ΣΕΡΒΙΑ)</p> <p>Υπουργείο Εσωτερικών της Δημοκρατίας της</p>	Προμήθεια και Πραγματοποίηση του Κέντρου Προσωποποίησης Εγγράφων Ταυτοποίησης, Αναλωσίμων και Ανταλλακτικών	Οκτώβριος 2003 - 02.01.2008	<p>Παραδοτέα και Υπηρεσίες:</p> <p><u>Σύστημα Παραγωγής και Προσωποποίησης</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Σχεδίαση και εφαρμογή συνολικής αρχιτεκτονικής ασφάλειας συμπεριλαμβανομένης της προετοιμασίας των δεδομένων για τα διαβατήρια και αντιστοίχως τα η-διαβατήρια με πιστοποιητικά, ΥΔΚ και ασφαλείς επικοινωνίες</li> <li>Παράδοση, παραμετροποίηση και εγκατάσταση συστήματος προσωποποίησης για τσιπ, έγχρωμες φωτογραφίες και εγχάραξη με λέιζερ</li> </ul>

Α/Α	ΠΕΛΑΤΗΣ	ΣΥΝΤΟΜΗ ΠΕΡΙΓΡΑΦΗ ΤΟΥ ΕΡΓΟΥ	ΔΙΑΡΚΕΙΑ ΕΚΤΕΛΕΣΗΣ ΕΡΓΟΥ	ΣΥΝΟΠΤΙΚΗ ΠΕΡΙΓΡΑΦΗ ΣΥΝΕΙΣΦΟΡΑΣ ΣΤΟ ΕΡΓΟ
	<i>Σερβίας</i>			<ul style="list-style-type: none"> <li>• Παράδοση, παραμετροποίηση και εγκατάσταση lettershop για έκδοση καρτών και επιστολών με τα PIN</li> <li>• Ενσωμάτωση κεντρικών βάσεων δεδομένων Μοι, ΑΠ και journalization</li> <li>• Ασφαλής διαχείριση και επεξεργασία προσωπικών δεδομένων συμπεριλαμβανομένης της κρυπτογράφησης βιομετρικών χαρακτηριστικών (συμπεριλαμβανομένων φωτογραφιών, υπογραφών και δακτυλικών αποτυπωμάτων) για συνολικά έξι (6) διαφορετικούς τύπους καρτών</li> <li>• Το υψηλής απόδοσης σύστημα προσωποποίησης είναι σχεδιασμένο για συνολική παραγωγή 17.000 καρτών την ημέρα</li> <li>• Ανάπτυξη λειτουργικού συστήματος τσιπ (chip operating system - COS) βασισμένου σε JAVA και APOLLO και όλων των εφαρμογών της κάρτας λαμβάνοντας υπ' όψη την προστασία της ιδιωτικότητας</li> <li>• Το σύστημα καρτών είναι σχεδιασμένο και έτοιμο για χρήση σε η-διακυβέρνηση</li> </ul> <p><u>Άλλα:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Παροχή εκτενούς εκπαίδευσης, συντήρησης επί τόπου και τηλεφωνικής υποστήριξης</li> </ul> <p><u>Χαρακτηριστικά Συστήματος Προσωποποίησης:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Δομή συστήματος: Δύο (2) κέντρα προσωποποίησης (κύριο και δευτερεύον)</li> <li>• Οπτική τεχνολογία προσωποποίησης: Εγχάραξη με λέιζερ για τα δεδομένα κειμένου και εκτύπωση με θερμομεταφορά για τις εικόνες</li> <li>• Μέγιστη παραγωγική ικανότητα: 17.000 κάρτες την ημέρα. Τρέχουσα παραγωγική ικανότητα: Περίπου 9.500 κάρτες την ημέρα</li> <li>• Σύστημα επεξεργασίας δεδομένων: Χρησιμοποιείται σύστημα παραγωγής UPP. Η βάση δεδομένων παραγωγής είναι συνδεδεμένη online στο κεντρικό σύστημα δεδομένων του πελάτη</li> <li>• Το σύστημα παραγωγής UPP περιλαμβάνει: Εισαγωγή Δεδομένων/Επικύρωση, Γεννήτρια Εργασιών, Προσωποποίηση Καρτών, Διασφάλιση Ποιότητας, Επαναδημιουργία Κάρτας, Reply File Generation, Εξισορρόπηση Φορτίου</li> <li>• Εξοπλισμός προσωποποίησης: 6 Ruhlmat MWS 350</li> <li>• Εξοπλισμός Lettershop: 2 Otto Künnecke Mailok C6000, 2 Otto Künnecke Mailok C100</li> </ul>
6	 <p><b>(FYROM)</b></p> <p><i>Υπουργείο Εσωτερικών</i></p>	<p>Νέες Ταυτότητες για την FYROM</p> <p><i>Όψεις Εγγράφου</i></p> <p><i>Ταυτότητα</i></p>	<p>Δεκέμβριος 2005</p> <p>-</p> <p>Μάρτιος 2016</p>	<p>Παραδοτέα και Υπηρεσίες:</p> <p><u>Έγγραφα</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Παραγωγή 1,5 εκατομμυρίου κενών η-διαβατηρίων υψηλής ασφάλειας και μεγάλης διάρκειας</li> <li>• 0,5 εκατομμύριο Κάρτες-DL σε μορφή ID1 (2 διαφορετικοί τύποι γλωσσών Α/Β)</li> <li>• 1,8 εκατομμύριο Κάρτες-ID σε μορφή ID1 (2 διαφορετικοί τύποι γλωσσών Α/Β)</li> <li>• 30.000 Κάρτες Άδειας Παραμονής μορφής ID1 Format (2 διαφορετικοί τύποι γλωσσών Α/Β)</li> </ul>

Α/Α	ΠΕΛΑΤΗΣ	ΣΥΝΤΟΜΗ ΠΕΡΙΓΡΑΦΗ ΤΟΥ ΕΡΓΟΥ	ΔΙΑΡΚΕΙΑ ΕΚΤΕΛΕΣΗΣ ΕΡΓΟΥ	ΣΥΝΟΠΤΙΚΗ ΠΕΡΙΓΡΑΦΗ ΣΥΝΕΙΣΦΟΡΑΣ ΣΤΟ ΕΡΓΟ
		 <p data-bbox="456 703 756 734">Σελίδα Δεδομένων Διαβατηρίου</p> 		<ul style="list-style-type: none"> <li>• Πρόγραμμα παράδοσης κατανεμημένο ισομερώς στη διάρκεια των ετών 2007-2009</li> <li>• <u>Σύστημα Παραγωγής και Προσωποποίησης</u></li> <li>• Ανάπτυξη και υλοποίηση δύο (2) συνδυασμένων συστημάτων προσωποποίησης με λέιζερ τόσο για την προσωποποίηση των διαβατηρίων όσο και των καρτών</li> <li>• Ανάπτυξη και εγκατάσταση της Κεντρικής Βάσης Δεδομένων</li> <li>• Παράδοση, παραμετροποίηση και εγκατάσταση όλου του υλικού και λογισμικού</li> <li>• Σχεδιασμός και υλοποίηση της συνολικής αρχιτεκτονικής ασφάλειας συμπεριλαμβανομένων των λειτουργιών ηλεκτρονικών υπογραφών και της ΥΔΚ με συμμετρική και ασύμμετρη αυθεντικοποίηση</li> </ul> <p data-bbox="970 766 1027 792"><u>Άλλα:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Σχεδίαση και υλοποίηση 145 σταθερών και 15 κινητών Σταθμών Εγγραφής και Έκδοσης, βασισμένων σε λειτουργικότητα IMAGO</li> <li>• Σχεδίαση και υλοποίηση λογισμικού Διαχείρισης Στοκ για την κεντρική τοποθεσία προσωποποίησης</li> <li>• Σχεδίαση και Παροχή Υπηρεσίας και Δομής Συντήρησης σε 3 επίπεδα συμπεριλαμβανομένου τοπικού helpdesk στα Σκόπια, FYROM</li> </ul> <p data-bbox="970 1088 1362 1115"><u>Χαρακτηριστικά Εγγράφων - διαβατήρια:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Υλικό σελίδας δεδομένων: PECSEC</li> <li>• Χαρακτηριστικά ασφαλείας: Micro lettering, εκτύπωση φόντου ασφαλείας, star anti copy screen, rainbow printing, χαρακτηριστικό OVI®, εκτύπωση UV</li> <li>• Contactless υλικό τσιπ: 72k NXP Chip με SCE Έκδοση PP, το οποίο θα αναβαθμιστεί σε έκδοση 80k με λειτουργικότητα EAC το 2009</li> </ul> <p data-bbox="970 1352 1321 1379"><u>Χαρακτηριστικά Εγγράφων - κάρτες:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Σώμα κάρτας PC (polycarbonate)</li> <li>• Χαρακτηριστικά ασφαλείας: Σχεδίαση Guilloche, rainbow printing, Micro printing, χαρακτηριστικό OVI®, εκτύπωση UV, Μελάνια με στοιχεία ασφαλείας υπερέυθρων</li> <li>• Υλικό τσιπ: N/A</li> </ul> <p data-bbox="970 1563 1353 1590"><u>Χαρακτηριστικά Συστήματος Εγγραφής:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Διαδικασία εγγραφής: Λήψη δεδομένων αιτούντων δια ζώσης σε όλη τη χώρα μέσω σταθερών και κινητών συστημάτων λήψης δεδομένων.</li> <li>• Λογισμικό εγγραφής: IMAGO</li> <li>• Δομή συστήματος και αριθμός σταθμών: 145 σταθεροί σταθμοί εγγραφής και έκδοσης, 15 κινητοί σταθμοί</li> <li>• Στοιχεία συστήματος: Οπτικός αισθητήρας αποτυπωμάτων CrossMatch, Ψηφιακή Κάμερα Canon A520, Interlink Electronics ePad ink Digital Signature Pad, Αναγνώστης τσιπ διαβατηρίου CR331, Αναγνώστης τσιπ κάρτας Omnikey CardMan 4040 PCMCIA</li> </ul> <p data-bbox="970 2002 1426 2029"><u>Χαρακτηριστικά Συστήματος Προσωποποίησης:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Δομή συστήματος: Ένα (1) κεντρικό σύστημα προσωποποίησης στα Σκόπια</li> </ul>

Α/Α	ΠΕΛΑΤΗΣ	ΣΥΝΤΟΜΗ ΠΕΡΙΓΡΑΦΗ ΤΟΥ ΕΡΓΟΥ	ΔΙΑΡΚΕΙΑ ΕΚΤΕΛΕΣΗΣ ΕΡΓΟΥ	ΣΥΝΟΠΤΙΚΗ ΠΕΡΙΓΡΑΦΗ ΣΥΝΕΙΣΦΟΡΑΣ ΣΤΟ ΕΡΓΟ
				<ul style="list-style-type: none"> <li>• Οπτική τεχνολογία προσωποποίησης: Εγχάραξη με λέιζερ πάνω στην PECSEC σελίδα των διαβατηρίων και πάνω στο σώμα των καρτών (Ταυτότητες - Διπλώματα Οδήγησης)</li> <li>• Σύστημα επεξεργασίας δεδομένων: Κεντρική βάση δεδομένων η οποία συγκεντρώνει δεδομένα από τους αποκεντρωμένους σταθμούς εγγραφής και έκδοσης καθώς επίσης και από legacy βάσεις δεδομένων του πελάτη. Εκεί δημιουργούνται επίσης οι παραγγελίες για παραγωγή και αποστέλλονται στο σύστημα προσωποποίησης.</li> <li>• Λογισμικό προσωποποίησης: IPS</li> <li>• Δύο (2) Συστήματα Επιτήρησης Ποιότητας</li> <li>• Εξοπλισμός προσωποποίησης: 2 Ruhlmat LP3000</li> <li>• Μέγιστη ικανότητα παραγωγής: 1.500 PPs και 2.500 κάρτες την ημέρα.</li> </ul>
7	 <p><b>(ΚΑΝΑΔΑΣ)</b></p> <p>Υπουργείο Μεταφορών Οντάριο</p>	<p>Δίπλωμα Οδήγησης (DL) &amp; Κάρτα Υγείας για την Επαρχία του Οντάριο</p> <p><i>Όψεις Εγγράφων</i></p> <p><i>Δίπλωμα Οδήγησης</i></p>  	<p>Μάρτιος 2007</p> <p>-</p> <p>Φεβρουάριος 2017 με επιλογή για πέντε (5) ακόμα χρόνια</p>	<p>Παραδοτέα και Υπηρεσίες:</p> <p><u>Έγγραφα</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Παραγωγή και προσωποποίηση 15.000 DL και 10.000 Καρτών Υγείας υψηλής ασφάλειας και μεγάλης διάρκειας</li> <li>• Αρχικός όγκος / ετήσιος όγκος: 6,5 εκατομμύρια</li> </ul> <p><u>Σύστημα Εγγραφής</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Εξοπλισμός γραφείου για λήψη φωτογραφιών και υπογραφών</li> </ul> <p><u>Σύστημα Παραγωγής και Προσωποποίησης</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Σχεδιασμός και Εγκατάσταση συστήματος παραγωγής και προσωποποίησης</li> <li>• Σχεδιασμός, ανάπτυξη και υλοποίηση συστήματος για την παραγωγή και προσωποποίηση των καρτών</li> <li>• Σχεδιασμός και υλοποίηση συνολικής αρχιτεκτονικής ασφάλειας συμπεριλαμβανομένης της δυνατότητας 'σύλληψης' γεγονότων σε κάθε στάδιο της παραγωγής</li> <li>• Ανάπτυξη λογισμικού μετατροπής παλιών εικόνων ώστε να ικανοποιούν τις νέες προδιαγραφές</li> </ul> <p><u>Χαρακτηριστικά Εγγράφων:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Σώμα κάρτας / Υλικό σελίδας δεδομένων: PC (polycarbonate) – για τα DL, PEC (σύνθετο του polyethylene terephthalate με το polycarbonate) – για τις Κάρτες Υγείας</li> <li>• Χαρακτηριστικά ασφαλείας: CLI (για τα DL), UV, Microprint, Rainbow Print, 2-D barcode, εκτύπωση αφής</li> <li>• Υλικό τσιπ: Δεν ισχύει</li> <li>• Λειτουργικό σύστημα τσιπ: Δεν ισχύει</li> <li>• Εφαρμογές τσιπ: Δεν ισχύουν προς το παρόν. Το EDL θα εισαχθεί το 2009</li> <li>• Αποθήκευση βιομετρικών δεδομένων: Δεν ισχύει</li> </ul> <p><u>Χαρακτηριστικά Συστήματος Εγγραφής:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Διαδικασία εγγραφής: Λήψη δεδομένων αιτούντων δια ζώσης σε όλη την επαρχία με τη δυνατότητα ύπαρξης τόσο σταθερών όσο και κινητών συστημάτων λήψης δεδομένων.</li> <li>• Δομή συστήματος και αριθμός σταθμών: 1400</li> </ul>

Α/Α	ΠΕΛΑΤΗΣ	ΣΥΝΤΟΜΗ ΠΕΡΙΓΡΑΦΗ ΤΟΥ ΕΡΓΟΥ	ΔΙΑΡΚΕΙΑ ΕΚΤΕΛΕΣΗΣ ΕΡΓΟΥ	ΣΥΝΟΠΤΙΚΗ ΠΕΡΙΓΡΑΦΗ ΣΥΝΕΙΣΦΟΡΑΣ ΣΤΟ ΕΡΓΟ
				<p>σταθμοί εγγραφής εγκατεστημένοι με ασφάλεια σε γραφεία έκδοσης σε όλη την επαρχία του Οντάριο και 5 κινητοί σταθμοί</p> <p><u>Χαρακτηριστικά Συστήματος Προσωποποίησης:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Δομή συστήματος: Κύρια παραγωγική εγκατάσταση με επτά (7) MX6000 με δευτερεύουσα (backup) εγκατάσταση στην Οτάβα η οποία περιέχει ένα (1) MX6000</li> <li>• Τεχνολογία οπτικής προσωποποίησης: Εγχάραξη με λέιζερ για ολόκληρη την κάρτα όσον αφορά τα διπλώματα οδήγησης και εγχάραξη με λέιζερ για ολόκληρη την κάρτα εκτός της φωτογραφίας, η οποία εκτυπώνεται θερμικά, όσον αφορά τις Κάρτες Υγείας</li> <li>• Σύστημα επεξεργασίας δεδομένων: Τα ημερήσια αρχεία μεταδίδονται στην G&amp;D όπου γίνεται επεξεργασία τους και τα συμβάντα (events) μεταδίδονται πίσω στον πελάτη</li> <li>• Εξοπλισμός προσωποποίησης: Οκτώ (8) MX6000 και ένα (1) MPR</li> <li>• Μέγιστη ικανότητα παραγωγής: συνολική ικανότητα για τα DL - 45.000 την ημέρα</li> </ul>

*Πίνακας 3: Έργα που έχει υλοποιήσει η G&D*