

Η ανάγκη για εκσυγχρονισμό της πληροφοριακής υποδομής της χώρας είναι δεδομένη και τη βιώνουμε καθημερινά. Τα περιθώρια βελτίωσης της ποιότητας των παρεχόμενων υπηρεσιών και αύξησης της ανταγωνιστικότητας για τον ευρύτερο Δημόσιο Τομέα και τον ιδιωτικό αντίστοιχα, μέσω νέων Τεχνολογιών Πληροφορικής και Επικοινωνιών είναι ιδιαίτερα σημαντικά. Το σχετικό αναπτυξιακό εργαλείο για τη στήριξη της ανάπτυξης της χώρας μέσω νέων ΤΠΕ υπάρχει και είναι το Επιχειρησιακό Πρόγραμμα «Ψηφιακή Σύγκλιση». Η αξιοποίησή του ωστόσο μέχρι σήμερα είναι μηδενική, μιας και στη μέση της περιόδου του ΕΣΠΑ 2007-2013 δεν έχει προκηρυχθεί ούτε ένα συγχρηματοδοτούμενο έργο ηλεκτρονικής διακυβέρνησης.

Την κρίσιμη αυτή στιγμή που διανύει η χώρα μας, καθίσταται περισσότερο από προφανής η **ανάγκη έναρξης υλοποίησης του Επιχειρησιακού Προγράμματος «Ψηφιακή Σύγκλιση»**, το οποίο δυστυχώς έως σήμερα βρίσκεται στο στάδιο της διαβούλευσης. Η καθυστέρηση που έχει καταγραφεί έως σήμερα θα πρέπει να καλυφθεί τάχιστα χωρίς νέες χρονοβόρες διαδικασίες και αναβλητικότητα δράσης. Η άμεση λήψη των κατάλληλων αποφάσεων σε στρατηγικό, επιχειρησιακό και διαδικαστικό επίπεδο, οφείλει πλέον να αποτελέσει τη μόνη «μεθοδολογία» από σήμερα και στο εξής και να αποφευχθούν ενδιάμεσα στάδια ευρύτερων συζητήσεων και προβληματισμών.

Καθίσταται πλέον επιτακτική ανάγκη η έναρξη υλοποίησης του προγράμματος. Η αγορά των εταιρειών Πληροφορικής και Επικοινωνιών στην Ελλάδα αναμένει την ουσιαστική ενεργοποίηση του Επιχειρησιακού Προγράμματος «Ψηφιακή Σύγκλιση» με νέες προσκλήσεις, στοχευμένες ή μη, ώστε να προκύψουν μέσα στο 2010 νέα έργα πληροφοριακού εκσυγχρονισμού του Δημοσίου και Ιδιωτικού Τομέα. Δεν μπορούμε να χρονοτριβούμε περαιτέρω παραμένοντας στο στάδιο της διαβούλευσης και του προβληματισμού επί των γενικών αρχών, όταν τόσο τα προβλήματα όσο και οι λύσεις τους είναι γνωστές από την εφαρμογή του Γ' ΚΠΣ και τη σχετική εμπειρία των εταιρειών του κλάδου. Η σταθερότητα εξάλλου στο μακροπρόθεσμο σχεδιασμό της χώρας σε θέματα νέων Τεχνολογιών Πληροφορικής και Επικοινωνιών είναι κύριο συστατικό μιας υγιούς και αναπτυσσόμενης αγοράς. Επιπρόσθετα, οι διαρκώς μεταβαλλόμενες στρατηγικές, στόχοι και προτεραιότητες δυσχεραίνουν, ιδιαίτερα σήμερα, τις επενδύσεις των εταιρειών πληροφορικής σε νέα προϊόντα, λύσεις και τεχνογνωσία.

**Η επιτάχυνση των διαδικασιών του Επιχειρησιακού Προγράμματος σε όλες τις φάσεις του είναι μονόδρομος.** Σε αυτή τη διαδικασία, ο κλάδος των εταιρειών ΤΠΕ έχει ουσιαστικές απόψεις και προτάσεις και θα σταθεί αρωγός.

Η αναθεώρηση του Επιχειρησιακού Προγράμματος πρέπει να ολοκληρωθεί άμεσα. Το μόνο επόμενο βήμα θα πρέπει να αποτελεί η έναρξη υλοποίησης του Προγράμματος, έτσι ώστε να αποφευχθούν λάθη του παρελθόντος που οδήγησαν αφενός σε απορροφήσεις της ύστατης στιγμής, τα λεγόμενα crash programs, για την κάλυψη του χαμένου δρόμου και αφετέρου σε ολοκληρωμένα έργα αμφιβόλου αποτελεσματικότητας.

Η Δημόσια Διοίκηση στη χώρα μας εμφανίζει ιδιαίτερα χαρακτηριστικά, τα οποία θα πρέπει να ληφθούν υπόψη, ώστε να αποφασισθεί και να εφαρμοστεί το βέλτιστο μοντέλο εφαρμογής της Ψηφιακής Σύγκλισης. Ενδεικτικά αναφέρεται η μεγάλη διαφοροποίηση μεταξύ φορέων της Κεντρικής Διοίκησης, αναφορικά με τη διοικητική ικανότητά τους και την τεχνογνωσία τους να διαχειριστούν συγχρηματοδοτούμενα έργα. Επιπρόσθετα, θα πρέπει να συνυπολογιστεί η, κατά κανόνα, απουσία κουλτούρας και δομών έρευνας και ανάπτυξης στους φορείς του ευρύτερου δημοσίου τομέα, στοιχεία τα οποία θα ευνοούσαν τη διάγνωση αναγκών και το σχεδιασμό δράσεων που θα μπορούσαν να χρηματοδοτηθούν από το ΕΠ Ψηφιακή Σύγκλιση. Επιπρόσθετα, αναδεικνύεται έντονα από τις υλοποιήσεις των προηγούμενων Κοινοτικών Πλαισίων Στήριξης, η αδυναμία θεσμοθέτησης και λειτουργίας οριζόντιων συντονιστικών δομών, οι οποίες θα μπορούσαν να παρεμβαίνουν στο σχεδιασμό σύνθετων, τομεακών δράσεων οριζόντιου χαρακτήρα, προκειμένου αυτές να ευθυγραμμιστούν με ανάλογες δράσεις άλλων Φορέων και να διασφαλιστεί η μέγιστη συνέργεια μεταξύ τους.

Ενόψει επικείμενης ουσιαστικής έναρξης του αναθεωρημένου ΕΠ Ψηφιακής Σύγκλισης, τα ανωτέρω χαρακτηριστικά αναδεικνύουν τη σημασία της επιλογής της βέλτιστης αναλογίας μεταξύ των παραγόντων «Βαθμός εξειδίκευσης και προτυποποίησης προσκλήσεων» και «Αριθμός και κατηγορία Δικαιούχων».

Θα πρέπει να ληφθεί υπόψη ότι υπάρχει επαναληψιμότητα και χαμηλή ποιότητα της πλειοψηφίας των έως σήμερα υποβληθέντων προτάσεων, που, πέραν άλλων αιτιών που έχουν σχέση με τους φορείς, ευνοούνταν και από τη δημοσίευση γενικών προσκλήσεων χωρίς ξεκάθαρη στόχευση σε ομάδες παρεμβάσεων. Σημαντικό επίσης πρόβλημα αποτελεί η απουσία αυστηρής καθορισμένης μεθοδολογίας αξιολόγησης των προτάσεων, βάσει κριτηρίων και προτύπων. Στην αδυναμία αυτή συνηγορεί η υιοθέτηση του μοντέλου της συγκριτικής αξιολόγησης, του οποίου η εφαρμογή είναι μη αποτελεσματική και αποδοτική στις περιπτώσεις ανομοιογενών, σε φυσικό αντικείμενο και προϋπολογισμό, προτάσεων.

Ο υψηλός βαθμός ωρίμανσης και η όσο το δυνατόν προτυποποίηση (σε επίπεδο Τεχνικού Δελτίου, ανάλυση φυσικού αντικείμενου κλπ) των υποβαλλόμενων προτάσεων θα πρέπει θεωρούνται εκ των ων ουκ άνευ στις σχεδιαζόμενες νέες Προσκλήσεις του ΕΠ Ψηφιακή Σύγκλιση.

Σε επιχειρησιακό επίπεδο, θα πρέπει να δοθεί ιδιαίτερη προσοχή και επιτάχυνση στην επίλυση θεσμικών ζητημάτων που αφορούν στην υλοποίηση έργων πληροφορικής, καθώς και στην ανάπτυξη και εφαρμογή ενός πλαισίου δημόσιων προμηθειών, αντικειμενικού και μη γραφειοκρατικού.

Στη συνέχεια ακολουθούν οι επιμέρους απαντήσεις τοποθετήσεις του ΣΕΠΕ, ανά ερώτηση, της Δημόσιας Διαβούλευσης.

## **ΕΝΟΤΗΤΑ Β : (3) Σύγχρονη Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση**

### **Επιμέρους ερωτήσεις:**

- 1. Θεωρείτε σημαντικό να υπάρχει ένα συγκεκριμένο σχέδιο με σαφείς στόχους και μεθοδολογία προσέγγισης για την εισαγωγή της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης (στο πλαίσιο πιο στοχευμένου σχεδιασμού και συγκεκριμένων προσκλήσεων), σε αντίθεση με τη 'χαλαρή' και γενική εν πολλοίς προσέγγιση που αποτυπώνεται στις προϋπάρχουσες προσκλήσεις του Ε.Π. «Ψηφιακή Σύγκλιση»;**

Επί της αρχής και προκειμένου να εξασφαλισθεί ο βέλτιστος σχεδιασμός των δράσεων / έργων, είναι απαραίτητη η περιγραφόμενη μεθοδολογία προσέγγισης για την υλοποίηση της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης. Βεβαίως για την εφαρμογή της περιγραφόμενης μεθοδολογίας επιβάλλεται να τίθενται μετρήσιμοι στόχοι ανά πρόσκληση (εκτός από την θεματική ταύτιση), με τους οποίους θα αξιολογούνται οι υποβληθείσες προτάσεις έργων (ΤΔΕ) και βάσει των οποίων θα γίνεται και η αξιολόγηση των αποτελεσμάτων υλοποίησης. Με τον τρόπο αυτό εξασφαλίζεται επιπλέον διαφανής, ισότιμη και αντικειμενική διαδικασία έγκρισης προτάσεων (ΤΔΕ) στο πλαίσιο κάθε πρόσκλησης.

Ωστόσο να σημειωθεί ότι η εξειδίκευση των απαιτήσεων και προδιαγραφών σε μεγάλο βαθμό για λύσεις που ικανοποιούν τους παραπάνω στόχους σε διαφορετικές θεματικές ενότητες και μέσα από πολλές διαφορετικές προσκλήσεις, κρύβει τον κίνδυνο της κατάρτησης των υπηρεσιών με τρόπο που μπορεί να είναι δύσκλητος και όχι εύκολα προσβάσιμος από τους πολίτες. Η εξ αρχής ύπαρξη ενός στοχευμένου πλαισίου, όπου θα έχουν μελετηθεί οι πιθανές συνδυαστικές λύσεις και η ενοποίηση υπηρεσιών μέσα από κοινά περιβάλλοντα είναι επιβεβλημένο.

- 2. Τι πιστεύετε για τη νέα προτεινόμενη στρατηγική στοχευμένων προσκλήσεων;**

Η προτεινόμενη στρατηγική στοχευμένων προσκλήσεων είναι προϋπόθεση για :

α) την ορθότερη στόχευση ανά τομέα, αλλά και οριζόντια σε διακυβερνητικό επίπεδο αλλά και τον συνεκτικό σχεδιασμό και υλοποίηση σε επίπεδο προσκλήσεων & έργων.

β) την παρακολούθηση και απολογισμό των αποτελεσμάτων έναντι των τιθέμενων στόχων.

Ειδικά όταν απευθύνονται σε πολλαπλούς αποδέκτες, π.χ. ΟΤΑ, οι στοχευμένες προσκλήσεις είναι η ενδεδειγμένη μεθοδολογία. Αυτό άλλωστε απέδειξε η χρήση Οριζοντίων Προσκήσεων με Οριζόντιες Προκηρύξεις/Συμβάσεις/κτλ. στο προηγούμενο ΕΠ ΚτΠ (π.χ. Πρόσκληση ΜΑΝ 93, 145, 195, κτλ). Αντίθετα, όπου υπήρχαν απλά γενικές κατευθύνσεις προέκυψαν προβλήματα, όπως καθυστερήσεις στην υποβολή Τεχνικών Δελτίων, ελλείψεις στις προδιαγραφές, ασαφείς προκηρύξεις, κτλ.

Γενικότερα, η νέα στρατηγική όσον αφορά στις Ολοκληρωμένες Ηλεκτρονικές Υπηρεσίες φαίνεται να θέτει - και αντίστοιχα να αναμένει τοποθέτηση από πλευράς Φορέων - με σαφέστερο τρόπο τα κριτήρια που πρέπει να ικανοποιούνται από υπηρεσίες δημόσιας διακυβέρνησης προκειμένου να χρηματοδοτηθούν. Παράλληλα, εκτιμάται ότι η στοχευμένη στρατηγική (αναφορικά με φορείς της Δημόσιας Διοίκησης, Επιχειρηματικής Κοινότητας) είναι προς την σωστή κατεύθυνση, αρκεί να τεκμηριώνεται ότι οι δράσεις αφορούν/καλύπτουν τον εγκεκριμένο και δημοσιοποιημένο επιχειρησιακό σχεδιασμό των φορέων. Τέλος, κρίνουμε σκόπιμο να υπάρχουν και οριζόντιες δράσεις, οι οποίες θα αποτελέσουν το εύφορο έδαφος για την ανάδειξη νέων καινοτομικών ιδεών παροχής ολοκληρωμένων υπηρεσιών.

Τέλος να υπογραμμιστεί ότι, λόγω των θεματικά στοχευμένων προσκήσεων, τα κριτήρια αξιολόγησης ανά Πρόσκληση θα πρέπει να λαμβάνουν υπόψη και να «εξυπηρετούν» τη διαδικασία της συγκριτικής αξιολόγησης.

**3. Πώς κρίνετε τις παραπάνω κατηγορίες δράσης ηλεκτρονικής διακυβέρνησης; Εκτιμάτε ότι θα πρέπει να συμπεριληφθούν κάποιες επιπλέον προτεραιότητες/δράσεις/στόχοι που θα συμβάλλουν στην αποδοτικότερη λειτουργία της δημόσιας διοίκησης και στην καλύτερη συνολική «εμπειρία χρήση» του πολίτη;**

Σχετικά με το 1<sup>ο</sup> σημείο «**Ανάπτυξη νέων ηλεκτρονικών Υπηρεσιών**» και τα κριτήρια των σχετικών δράσεων επισημαίνονται τα ακόλουθα:

- Επιπλέον κριτήριο αποτελεί η εξασφάλιση της διαφάνειας, της ιχνηλασιμότητας και της δυνατότητας ελέγχου των συναλλαγών και των διαδικασιών μεταξύ πολιτών και Δημόσιας Διοίκησης και εντός των Υπηρεσιών. Με αυτό τον τρόπο θα επιτευχθεί η απόδοση ευθύνης και η αξιολόγηση της ποιότητας των παρεχομένων υπηρεσιών.
- Το κριτήριο που αφορά στη δημιουργία και διάχυση της ψηφιακής γνώσης προς το πληθυσμό πρέπει να αποκτήσει και τη διάσταση της αντίστοιχης διάχυσης και ανταλλαγής πληροφορίας εντός των Δημοσίων Υπηρεσιών, δεδομένης της υστέρησης στο σημείο αυτό.
- Επιπλέον κριτήριο αποτελεί η πλήρης αυτοματοποίηση των διαδικασιών και η ηλεκτρονική διακίνηση εγγράφων και πληροφοριών, τα οποία έχουν ως αποτέλεσμα την μείωση του κόστους, την ισχυροποίηση της διαφάνειας, την δυνατότητα άσκησης ελέγχου και την συμβολή στην εξοικονόμηση πόρων (χαρτί κλπ).

Με δεδομένα τα υφιστάμενα συστήματα σε ένα μεγάλο εύρος του Δημοσίου Τομέα, είναι απαραίτητη η πρόβλεψη της απλοποίησης των διαδικασιών ανάθεσης και υλοποίησης δράσεων που αποτελούν επεκτάσεις αυτών των συστημάτων, στην κατεύθυνση της εξοικονόμησης χρόνου και κόστους.

Σχετικά με το 2<sup>ο</sup> σημείο «**Συμμετοχή των πολιτών στη διακυβέρνηση και διάχυση της πληροφορίας**», η μεν κατεύθυνση είναι ορθή, αλλά για τις σχετικές ενδεικτικές δράσεις επισημαίνονται τα ακόλουθα:

- Σχεδιασμός και υλοποίηση πλατφορμών για την αναζήτηση πληροφοριών και αναφορά προβλημάτων: Σχεδόν σε κάθε έργο που έχει μέχρι τώρα υλοποιηθεί προβλέπεται η δυνατότητα υποβολής αιτημάτων και αναφοράς προβλημάτων / καταγγελιών. Δεν υπάρχει σκοπιμότητα για την πρόβλεψη ειδικών δράσεων για την κάλυψη αυτής της ανάγκης. Οι λειτουργικότητα αυτή είναι σωστό να προβλέπεται στα συστήματα που πρόκειται να αναπτυχθούν, καθώς επίσης να υπάρξει πρόβλεψη για την ενημέρωση και ενθάρρυνση των πολιτών ώστε να χρησιμοποιήσουν τις σχετικές υπηρεσίες και την ανταπόκριση των Υπηρεσιών στα αιτήματα / προβλήματα των πολιτών με σαφή ανάθεση ευθύνης και παρακολούθηση της πορείας επίλυσης αιτήματος / προβλήματος. Για την εμπλοκή των Υπηρεσιών στις σχετικές διαδικασίες απαιτείται η πρόβλεψη των υποστηρικτικών δομών κατά την παραγωγική λειτουργία των συστημάτων καθώς και ο

έλεγχος της απόκρισης των Υπηρεσιών βάσει της Νομοθεσίας και με παρακολούθηση σχετικών δεικτών.

- Εισαγωγή συστημάτων Business Intelligence για την παροχή πληροφορίας για δημόσια πρόσβαση. Το έλλειμμα πληροφόρησης δεν οφείλεται στην έλλειψη συστημάτων επιχειρησιακής ευφυΐας, αλλά στην αδυναμία συγκέντρωσης και αξιοποίησης της υπάρχουσας πληροφορίας και δυστυχώς πολλές φορές στην έλλειψη της πρωτογενούς πληροφορίας.

Όσον αφορά στους προτεινόμενους τομείς θεματικής στόχευσης για την ανάπτυξη της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης (Παιδείας, Υγείας, Φορολογίας/Οικονομίας, Κοινωνικής Πρόνοιας, Πολιτισμού/Τουρισμού, Αυτοδιοίκησης, Περιβάλλοντος/Ενέργειας και Δικαιοσύνης) εκτιμάται ότι θα πρέπει να επεκταθούν (είτε εντός αυτών, είτε ως επιπρόσθετες διακριτές περιοχές) σε νέες κατευθύνσεις που θα αφορούν την Προστασία του Πολίτη, τις Μεταφορές, την Πράσινη Ανάπτυξη.

Ειδικά για την Πράσινη Ανάπτυξη, είναι σαφές ότι από τις άμεσες προτεραιότητες στα πλαίσια της αποδοτικότητας και της Πράσινης Ανάπτυξης είναι η εξοικονόμηση ενέργειας στη διαχείριση της ενεργειακής ζήτησης καθώς και δράσεις που έχουν άμεσα αποτελέσματα στην καθημερινότητα του πολίτη, ιδίως στην επαφή του με το Δημόσιο τομέα στα διεθνή πρότυπα των Έξυπνων Οικισμών. Ο σχεδιασμός και η υλοποίηση μιας μακροχρόνιας ενεργειακής στρατηγικής στοχεύει μεταξύ άλλων στην ασφάλεια του ενεργειακού εφοδιασμού και την ενίσχυση της ανταγωνιστικότητας της οικονομίας της χώρας. Παράλληλα, συμβάλλει άμεσα στην προστασία του περιβάλλοντος, στην εξοικονόμηση ενέργειας και στην Πράσινη Ανάπτυξη.

Πέρα από τον ενεργειακό τομέα και τα πολύ σημαντικά οφέλη που απορρέουν για το περιβάλλον με την εξοικονόμηση ενέργειας, σημαντικό βήμα είναι και ο εκσυγχρονισμός των πόλεων. Υπηρεσίες Έξυπνων Μεταφορών, Έξυπνου Φωτισμού των δρόμων, Έξυπνης Επιτήρησης της κίνησης ή ιατρικής παρακολούθησης από απόσταση, και εξ αποστάσεως έλεγχος ή/και χρήση των οικιακών συσκευών και του περιεχόμενου είναι μερικές μόνον από τις υπηρεσίες που απολαμβάνουν οι πολίτες μιας Έξυπνης και Βιώσιμης κοινωνίας. Επομένως, η εκμετάλλευση των ήδη υφιστάμενων υποδομών στην προσπάθεια δημιουργίας ευφυών πόλεων με άμεσες και διαδραστικές υπηρεσίες, που στοχεύουν στην καλύτερη καθημερινότητα του πολίτη, μόνο θετικά αποτελέσματα μπορεί να επιφέρει. Όπου αυτό εφαρμόστηκε μέχρι σήμερα, τόσο εντός όσο και εκτός συνόρων, έτυχε ευρείας αποδοχής από τους πολίτες, που σημαίνει ότι τα οφέλη και οι υπηρεσίες που λαμβάνουν βοηθούν αισθητά την καθημερινότητά τους.

Όσον αφορά στις ηλεκτρονικές υπηρεσίες των ανωτέρω θεματικών στοχευμένων τομέων είναι σαφές ότι πρέπει να εξελιχθούν από το επίπεδο «εισαγωγής - υποδοχής» σε Ολοκληρωμένες Ηλεκτρονικές Υπηρεσίες επιπέδων 3,4 και ειδικά σε φορείς που έχουν υψηλή ένταση συναλλαγών με τους πολίτες και τις επιχειρήσεις (πχ Ασφαλιστικά Ταμεία, Δήμοι, Περιφέρειες, Υπουργεία, ΝΠΔΔ, κ.λ.π.). Εκτιμάται δε ότι θα πρέπει σε όλους τους ανωτέρω Οργανισμούς να αναπτυχθούν Στρατηγικά Πλάνα Υλοποίησης – Παροχής Ηλεκτρονικών Υπηρεσιών με συγκεκριμένα και δεσμευτικά χρονοδιαγράμματα.

Ενδεικτικά, βασικές παρεμβάσεις που θα έπρεπε να συμπεριληφθούν είναι:

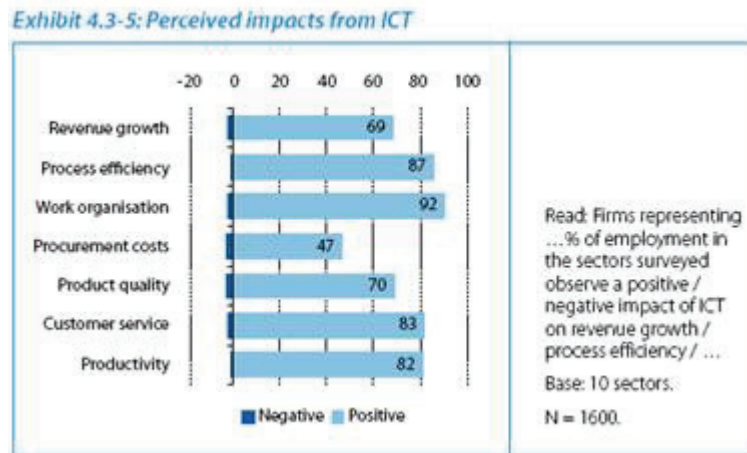
1. eΑσφάλιση - Ηλεκτρονικές Υπηρεσίες σε Ασφαλιστικά Ταμεία (πχ ΟΑΕΕ)
2. Ηλεκτρονικές Υπηρεσίες για την Παροχή Ηλεκτρονικών Υπηρεσιών στους Δήμους (επιπέδου 3,4,5)
3. Ηλεκτρονικές Υπηρεσίες Κοινωνικών Υπηρεσιών
4. Ηλεκτρονικές Προμήθειες
5. Ηλεκτρονικές Υπηρεσίες Παροχής Υπηρεσιών στον Τουρισμό/Πολιτισμό (Destination Management Systems) με Ηλεκτρονικές Υπηρεσίες επιπέδου 5
6. Ηλεκτρονικές Υπηρεσίες Ανοικτής εξ Αποστάσεως Εκπαίδευσης

**ΕΝΟΤΗΤΑ Β : (4) Ενίσχυση της ανταγωνιστικότητας και της επιχειρηματικότητας μέσω των ΤΠΕ**

**Επιμέρους ερωτήσεις:**

1. Ποιες κατά τη γνώμη σας θα πρέπει να είναι οι ενέργειες προτεραιότητας, όσον αφορά στη συμβολή των ΤΠΕ, προκειμένου να αντιμετωπιστεί επιτυχώς
  1. ο στόχος αναθέρμανσης της πραγματικής οικονομίας
  2. η στήριξη της επιχειρηματικότητας και
  3. η ουσιαστική αύξηση της ανταγωνιστικότητας/ εξωστρέφειας των ελληνικών επιχειρήσεων;

Το **έλλειμμα ανταγωνιστικότητας** που αντιμετωπίζει η χώρα μας είναι διαχρονικό και αφορά στους περισσότερους, εάν όχι σε όλους, τους κλάδους επιχειρηματικότητας. Η σημερινή παγκόσμια κρίση απλά αποκάλυψε το μέγεθος του προβλήματος, δεν το προκάλεσε. Η χαμηλή ανταγωνιστικότητα των επιχειρήσεων είναι το αποτέλεσμα μιας μακροχρόνιας διαδικασίας **χαμηλών και μη στοχευόμενων επενδύσεων** και της **μη αξιοποίησης νέων τεχνολογιών** και σύγχρονων τάσεων καινοτομίας. Η **αξιοποίηση των ΤΠΕ** έχει αποδειχτεί στην πράξη (βλ. έρευνα Ελληνικού Παρατηρητηρίου για την Κοινωνία της Πληροφορίας : The European e-Business Report 2008, The e-Business Survey in Greece) ότι συνεισφέρει στην **αύξηση των εσόδων**, στον **περιορισμό του κόστους**, στην **καλύτερη οργάνωση**, στη **βελτίωση του επιπέδου εξυπηρέτησης των πελατών** και συνολικά στην **αύξηση της παραγωγικότητας** της επιχείρησης ανεξάρτητα από το μέγεθος ή τη δραστηριότητά της. Δεν είναι τυχαίο ότι χώρες που κατέχουν τις πρώτες θέσεις στις λίστες ανταγωνιστικότητας του World Economic Forum (<http://www.weforum.org>) έχουν αντίστοιχα και υψηλή συμμετοχή στο ΑΕΠ των δαπανών σε ΤΠΕ. Ενδεικτικά αναφέρουμε τις ΗΠΑ (No2 στην κατάταξη ανταγωνιστικότητας) με 3.3% δαπάνες Πληροφορικής επί του ΑΕΠ ενώ στη χώρα μας (No 71 στην κατάταξη ανταγωνιστικότητας) το αντίστοιχο ποσοστό είναι μόλις 1%.



**Ελληνικό Παρατηρητήριο για την Κοινωνία της Πληροφορίας:  
The European e-Business Report 2008, The e-Business Survey in Greece**

Συνεπώς, **προτείνουμε να προκηρυχθούν έργα τα οποία θα καλύπτουν την πλειονότητα των ελληνικών επιχειρήσεων και επαγγελματιών**

Πέραν των γενικών προγραμμάτων εκτιμούμε ότι **ιδιαίτερη μέριμνα πρέπει να ληφθεί για συγκεκριμένες δραστηριότητες που αξιοποιούν τα τοπικά πλεονεκτήματα / δεξιότητες της χώρας μας**: Επιχειρήσεις λιανικής, Τουρισμός, Επιχειρήσεις εστίασης, Παραγωγή παραδοσιακών προϊόντων / προϊόντων τοπικού χαρακτήρα, Εταιρίες υπηρεσιών και Ελεύθεροι επαγγελματίες σε τομείς που μπορεί η χώρα να παράγει / καινοτομήσει χωρίς μεγάλες επενδύσεις κεφαλαίου (π.χ. εκπαίδευση / επιμόρφωση, Πληροφορική / Λογισμικό, Σύμβουλοι επιχειρήσεων, Οικονομικοί σύμβουλοι / λογιστές, Μηχανικοί κ.ά)

Η **παθολογία** των ελληνικών επιχειρήσεων συνίσταται πιο συγκεκριμένα στους ακόλουθους τομείς:

1. «Εμπειρικές» αποφάσεις που δεν στηρίζονται σε πραγματικά στοιχεία
2. Βραχυχρόνιος και όχι μακροχρόνιος σχεδιασμός
3. Έλλειψη οργάνωσης (συγκεκριμένη δομή και ρόλοι)
4. Περιορισμένη τυποποίηση (διαδικασίες, παραγωγή, προϊόντα)
5. Κακή διαχείριση χρηματικών διαθεσίμων / προβλήματα ρευστότητας
6. Σχεδόν μηδενική εξωστρέφεια (εντός και εκτός Ελλάδας)
7. Χαμηλή καινοτομία (νέα προϊόντα, τρόποι παραγωγής, καινοτόμοι τρόποι διάθεσης, κ.ά)

**Η αξιοποίηση συγκεκριμένων λύσεων στα πλαίσια των ΤΠΕ μπορούν να συμβάλουν στην αναθέρμανση της πραγματικής οικονομίας, στη στήριξη της επιχειρηματικότητας και στην ουσιαστική αύξηση της ανταγωνιστικότητας/ εξωστρέφειας των ελληνικών επιχειρήσεων.**

**Για τον σκοπό αυτό παραθέτουμε και προτείνουμε σε Παράρτημα την πρώτη σειρά συγκεκριμένων δράσεων ΤΠΕ, που έχουμε επεξεργαστεί σαν ΣΕΠΕ. Μετά την παρουσίαση και των νέων κατευθύνσεων του Ε.Π., ο ΣΕΠΕ θα υποβάλλει προς υλοποίηση νέα σειρά δράσεων.**

2. Σε ποιες κατηγορίες αποδεκτών θα πρέπει να στραφεί κατά προτεραιότητα η έμφαση (ποιοτικά, ποσοτικά) των παρεμβάσεων, ώστε να υπάρξει η μέγιστη δυνατή μόχλευση των πόρων για την ψηφιακή ανάπτυξη;

Αν κατατάξουμε τις εταιρείες σε μικρές, μεσαίες και μεγάλες τότε αυτές έχουν διαφορετική ψηφιακή ωριμότητα (και με διαφοροποιήσεις από κλάδο σε κλάδο), άρα δεν μπορεί να εφαρμοστεί μια συνταγή για το σύνολο της αγοράς. Πιστεύουμε όμως ότι η «ψηφιακή Σύγκλιση» των μικρών και μικρομεσαίων εταιρειών, οι οποίες αποτελούν και την πλειονότητα των επιχειρηματικών μονάδων (το 98% των επιχειρήσεων έχει λιγότερους από 10 εργαζόμενους), πρέπει να έχει προτεραιότητα και λόγω του μεγάλου αριθμού αυτών αλλά και γιατί συνήθως έχουν τη μεγαλύτερη αδυναμία πρόσβασης σε κεφάλαια για την πραγματοποίηση παραγωγικών επενδύσεων.

3. **Κρίνετε αναγκαία/ θετική την ανωτέρω διατυπωθείσα αλλαγή στις προτεραιότητες και στην εστίαση των παρεμβάσεων**

1. για τις ίδιες τις επιχειρήσεις (αποδέκτες-χρήστες της τεχνολογίας), αλλά και
2. για τον κλάδο πληροφορικής και επικοινωνιών (προμηθευτές-παρόχους λύσεων);

Ναι, κυρίως διότι συνδέει πλέον τις ΤΠΕ με την ανταγωνιστικότητα των επιχειρήσεων κάτι που δεν ήταν προφανές έως σήμερα. Οι περισσότερες επιχειρήσεις αντιμετώπιζαν την εισαγωγή ΤΠΕ ως «αναγκαίο κακό» και όχι ως επένδυση που αποφέρει πολλά και μακροπρόθεσμα οφέλη. Αυτό πρέπει να αλλάξει άμεσα ώστε σταδιακά η ελληνική οικονομία να ακολουθήσει τον δρόμο της ανάπτυξης και της ανταγωνιστικότητας.

Πολύ σημαντικό για την επιτυχία όλων των παραπάνω είναι να δίνεται **έμφαση στην ολοκληρωμένη και λειτουργική λύση** που θα προμηθευτεί η επιχείρηση και στη μακροβιότητα της, δηλαδή τη **διαρκή και αποτελεσματική υποστήριξη από τον πάροχο της λύσης και μετά την πώληση**. Με αυτόν τον τρόπο θα αποφευχθούν φαινόμενα «**πρόχειρων**» λύσεων, που σταματούν να είναι λειτουργικές μετά από μικρό χρονικό διάστημα, λόγω είτε κακού σχεδιασμού ή ανεπαρκούς υποστήριξης και εξέλιξης της λύσης από τον πάροχο. Όπως δε έχουμε αναφέρει και σε άλλα σημεία των παρεμβάσεων μας, θεωρούμε ότι η **υποστήριξη με συγκεκριμένες προδιαγραφές πρέπει να είναι υποχρεωτική για ένα χρονικό διάστημα και σε αυτό να δεσμεύεται και η επιχείρηση-πελάτης και ο πάροχος**.

4. **Που εκτιμάτε ότι οφείλεται η χαμηλή ανταποδοτικότητα/ αποτελεσματικότητα των πόρων που κατευθύνθηκαν προς επιχειρήσεις στο πλαίσιο παλαιότερων παρεμβάσεων και ποια θεωρείτε ως τα βασικότερα λάθη που θα πρέπει να αποφευχθούν;**

Στην γενικά «**επιφυλακτική**» στάση των ελληνικών επιχειρήσεων αλλά και την **μικρή προτεραιότητα που έδινε μέχρι πρόσφατα το Κράτος** όσον αφορά στις ΤΠΕ και στις **σημαντικές καθυστερήσεις** στην προκήρυξη, την αξιολόγηση, την ανακοίνωση των αποτελεσμάτων και τελικά την **υπερβολικά καθυστερημένη** εκταμίευση των επιχορηγήσεων των έργων.

**5. Ποιες συγκεκριμένες δράσεις θα μπορούσαν κατά τη γνώμη σας να υποστηρίξουν την ανάπτυξη αλλά και τη βιωσιμότητα νέων επιχειρήσεων;**

Οι δράσεις θα πρέπει σε πρώτο επίπεδο τουλάχιστον να διαχωρίζουν την εξωστρεφή και την εσωστρεφή ανάγκη των επιχειρήσεων για επέκταση των δραστηριοτήτων και εξυπηρέτηση τους μέσα από προηγμένες ψηφιακές υπηρεσίες και να σχετίζονται άμεσα με:

- τις συναλλαγές μεταξύ επιχειρήσεων,
- τις συναλλαγές των επιχειρήσεων με τους κρατικούς και διοικητικούς φορείς,
- την προσέγγιση του πελατειακού συνόλου με νέους τρόπους εύκολα προσβάσιμους και ποιοτικά αναβαθμισμένους,
- την εσωτερική οργάνωση και λειτουργία των επιχειρήσεων,
- την συνεργατικότητα, όπου αυτό φαίνεται να είναι αποδοτικό ανάμεσα σε επιχειρήσεις του ίδιου τύπου ή σε επιχειρήσεις που ανήκουν σε κοινή παραγωγική αλυσίδα,
- την ενσωμάτωση στον επιχειρηματικό κόσμο της επιστημονικής κοινότητας.

**Για τον σκοπό αυτό παραθέτουμε σε πρώτη φάση και προτείνουμε σε Παράρτημα συγκεκριμένες δράσεις ΤΠΕ.**

**Ταυτόχρονα επεξεργαζόμαστε και νέες προτάσεις που θα σας υποβληθούν σε δεύτερη φάση**

**6. Σε ποιες θεματικές περιοχές και κατηγορίες παρεμβάσεων θεωρείτε ότι μπορεί να επιτευχθεί η μεγαλύτερη δυνατή αξιοποίηση των πόρων για την ενίσχυση της ελληνικής αγοράς ΤΠΕ;**

Αλλαγή νομοθετικού πλαισίου, ώστε οι συναλλαγές μέσω ΤΠΕ υποδομών να θεωρηθούν έγκυρες χωρίς την απαίτηση για χαρτιά, υπογραφές, βεβαιώσεις υπογραφών και όλα τα συναφή.

Ορισμένες συναλλαγές με το δημόσιο και τον ευρύτερο δημόσιο τομέα να γίνονται υποχρεωτικά ηλεκτρονικά π.χ. η πρόταση στο νέο φορολογικό νομοσχέδιο για την υποχρεωτική ηλεκτρονική έκδοση όλων των παραστατικών πάνω από κάποιο ποσό.

Άνοιγμα της αγοράς σε ανταγωνισμό και όχι κλειστά έργα δημοσίου.

**7. Ποιες δράσεις θα μπορούσαν να οδηγήσουν στην ενίσχυση των ελληνικών επιχειρήσεων ΤΠΕ, αλλά και στη δημιουργία νέων με έμφαση στην κάλυψη νέων για τα ελληνικά δεδομένα αγορών (niche markets);**

Ο σχεδιασμός δράσεων για την ενίσχυση των ελληνικών επιχειρήσεων ΤΠΕ θα πρέπει να κινηθεί στους ακόλουθους άξονες:

Θα πρέπει να σχεδιασθούν και υλοποιηθούν άμεσα δράσεις ενίσχυσης επενδύσεων, που στοχεύουν στην παραγωγή νέων και διαφοροποιημένων προϊόντων και υπηρεσιών, ενσωματώνοντας καινοτομία, προηγμένη τεχνολογία και υψηλή προστιθέμενη αξία.

Οι επιλέξιμες δαπάνες θα πρέπει να καλύπτουν τη βελτίωση υποδομών, την προμήθεια εργαλείων εξοπλισμού και λογισμικού, αλλά κυρίως το κόστος του υφιστάμενου και του νέου προσωπικού.

Θα πρέπει επίσης στις δράσεις να συμπεριλαμβάνονται και μεγάλες ελληνικές επιχειρήσεις ΤΠΕ που διαθέτουν την απαιτούμενη τεχνογνωσία και υποδομές για άμεση απόδοση των νέων επενδύσεων.

Θα πρέπει να στηριχθούν νέες υπηρεσίες και προϊόντα ελληνικής προστιθέμενης αξίας, τα οποία να τεκμηριώνουν την βιωσιμότητά τους σε σχέση με τον διεθνή και εγχώριο ανταγωνισμό.

Θα πρέπει να στηριχθεί η εξωστρέφεια των επιχειρήσεων. Προς αυτή την κατεύθυνση και ανεξάρτητα των δράσεων ενίσχυσης που θα προβλέπονται από το Ε.Π. Ψηφιακή Σύγκλιση, θα πρέπει το δίκτυο των εμπορικών ακολούθων των ελληνικών κατά τόπους πρεσβειών να συμβάλει στην υποστήριξη των δραστηριοτήτων των ελληνικών επιχειρήσεων ΤΠΕ στο εξωτερικό, με τις όποιες απαιτούμενες κατά περίπτωση ενέργειες.

## **ΕΝΟΤΗΤΑ Β : (5) Ανάπτυξη και αξιοποίηση ψηφιακών υποδομών και περιεχομένου**

### **Επιμέρους ερωτήσεις:**

**1. Ποια χαρακτηριστικά εκτιμάτε ότι θα πρέπει να έχει η ελάχιστη διαθέσιμη υπηρεσία ευρυζωνικής πρόσβασης, ακόμα και στις πιο δυσπρόσιτες περιοχές;**

Η υπηρεσία ευρυζωνικής πρόσβασης πρέπει να έχει δύο χαρακτηριστικά α) καθολική διαθεσιμότητα με αξιοπιστία και β) ονομαστικές ταχύτητες από το δίκτυο προς τον πολίτη (downlink) της τάξεως του 1 - 2 Mbps ακόμα και στις δυσπρόσιτες ή αραιοκατοικημένες περιοχές. Η ταχύτητα από τον πολίτη προς το δίκτυο (uplink) μπορεί να είναι λίγο χαμηλότερη (περίπου 500 Kbps). Οι ταχύτητες αυτές είναι για το άμεσο μέλλον κατάλληλες για μία ικανοποιητική εμπειρία του πολίτη σε βασικές υπηρεσίες, όπως πρόσβαση στο διαδίκτυο και ηλεκτρονική διακυβέρνηση. Πιστεύουμε όμως ότι με την αυξανόμενη προσφορά όλο και πιο εξελιγμένων υπηρεσιών, την αυξανόμενη εξοικείωση των πολιτών με την τεχνολογία και την εξέλιξη της τεχνολογίας ή/και την ωρίμανση ήδη διαθέσιμων τεχνολογιών, οι ευρυζωνικές ταχύτητες θα αυξηθούν τα επόμενα χρόνια (π.χ. 10-100 Mbps) τόσο μέσω ενσύρματων τεχνολογιών (π.χ. VDSL2, GPON, Active Ethernet), όσο και μέσω ασύρματων τεχνολογιών (π.χ. HSPA Evolution και LTE).

Οι σημερινές τάσεις ως προς αυτό το θέμα, είναι πρωτοπόρες χώρες με υψηλούς δείκτες χρήσης ΤΠΕ να ορίζουν την πρόσβαση σε 2 ή και περισσότερα Mbps ως καθολική υπηρεσία ή ακόμη και ως νομικά θεμελιωμένο δικαίωμα για το σύνολο της χώρας.

**2. Εκτιμάτε ότι η ήδη υπάρχουσα τηλεπικοινωνιακή υποδομή μπορεί να καλύψει τις μελλοντικές ανάγκες του πληθυσμού σε ορίζοντα δεκαετίας;**

Οι υφιστάμενες υποδομές αποτελούν μεν ένα ουσιαστικό βήμα προς την ψηφιακή σύγκλιση, αλλά δεν καλύπτουν πλήρως την ελληνική επικράτεια. Συνεπώς απαιτείται αναβάθμιση του δικτύου και του εξοπλισμού. Η ενσύρματη ευρυζωνική πρόσβαση μέσω ADSL2+ είναι διαθέσιμη περίπου στο 95% της ελληνικής επικράτειας και γίνεται προσπάθεια κάλυψης απομακρυσμένων περιοχών μέσω ασυρμάτων σταθερών ευρυζωνικών τεχνολογιών. Για μία πολυκαναλική διάθεση των εφαρμογών θα πρέπει να αναπτυχθούν ενσύρματα αλλά κυρίως ασύρματα δίκτυα για την διάθεση των εφαρμογών σε πολλαπλούς τύπους συσκευών (π.χ. προσωπικός υπολογιστής, κινητό τηλέφωνο και τηλεοπτικός δέκτης). Επίσης εξετάζοντας τις ανάγκες των Ελλήνων πολιτών σε βάθος δεκαετίας είναι προφανές ότι, τόσο η σημερινή ενσύρματη πρόσβαση τύπου ADSL2+, όσο και η σημερινή ασύρματη πρόσβαση 3G/HSPA δεν θα είναι ικανή να μεταφέρει τις πολυμεσικές υπηρεσίες του μέλλοντος. Θα χρειαστούν τεχνολογίες τόσο fiber όσο και προηγμένης 3ης και 4ης γενιάς κινητών επικοινωνιών (HSPA evolved, LTE).

**3. Ποια πιστεύετε ότι θα πρέπει να είναι η προσέγγιση της πολιτείας για την ενθάρρυνση της ανάπτυξης δικτύων νέας γενιάς;**

Σχετικά με την Διασφάλιση της πρόσβασης σε ευρυζωνικές υπηρεσίες, θα μπορούσαμε να επισημάνουμε ότι, χωρίς να υποτιμάται η αναγκαιότητα της επαρκούς και απρόσκοπτης πρόσβασης στις ηλεκτρονικές υπηρεσίες, είναι απαραίτητο να επιλυθούν τα ζητήματα ευθύνης λειτουργίας και υποστήριξης των υποδομών αυτών, ούτως ώστε να διασφαλισθεί η συνέχεια της λειτουργίας και η επαρκής υποστήριξη.

Όπως γίνεται και σε άλλες χώρες του κόσμου, τα δίκτυα επόμενης γενιάς, λόγω του μεγάλου τους κόστους και του εν δυνάμει κοινωφελούς χαρακτήρα τους, απαιτούν κρατική ή/και Κοινωνική παρέμβαση, αλλά και ένα ευνοϊκό κανονιστικό και ρυθμιστικό περιβάλλον π.χ. για να εξασφαλιστεί η επαρκής κάλυψη αραιοκατοικημένων και δυσπρόσιτων περιοχών.

Τέλος, πρέπει να εξασφαλιστούν οι επενδύσεις που έχουν γίνει ήδη ώστε μην υπάρχει συνεχής αβεβαιότητα για την τύχη τους.

**4. Ποιες υπηρεσίες προστιθέμενες αξίας θεωρείτε ότι πρέπει να προσφέρονται πάνω από τα δίκτυα επόμενης γενιάς;**

Πρόσβαση στο διαδίκτυο, Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση, Τηλεϊατρική, Τηλε-εκπαίδευση Υπηρεσίες πληροφόρησης περιεχομένου : data, video, audio, Υπηρεσίες real time φυσικής ασφάλειας, υγείας και εκπαίδευσης στη λογική μιας αρχιτεκτονικής που θα αυτοματοποιεί και θα ενοποιεί όλες τις μορφές επικοινωνίας ανθρώπων και συσκευών στο ίδιο πλαίσιο (unified communication).

επίσης, πρέπει να υπάρξει πλήρης αξιοποίηση των υπηρεσιών που προσφέρονται από την υποδομή του «ΣΥΖΕΥΞΙΣ» (τηλεφωνία, πρόσβαση στο διαδίκτυο, φιλοξενία διαδικτυακών τόπων, ψηφιακές υπογραφές) καθώς και επέκταση των υπηρεσιών αυτών σε βάθος ώστε να καλυφθούν όλες οι Δημόσιες υπηρεσίες.

**5. Θεωρείτε σωστή τη μετάβαση από τις παραδοσιακές υπολογιστικές υποδομές (μία ολοκληρωμένη λύση υλικού για κάθε έργο) σε νέες υποδομές βασισμένες στη λογική της ενοποίησης του υλικού (server/network/storage consolidation) και Cloud Computing;**

Επισημαίνεται ότι αφενός υπάρχει στο ελληνικό Δημόσιο μεγάλο πλήθος εξοπλισμού και αντίστοιχη υπολογιστική ισχύς και αφετέρου πολλές Υπηρεσίες λειτουργούν το έτος 2010 χωρίς υπολογιστές ή με Η/Υ παρωχημένης τεχνολογίας. Η λογική της προμήθειας εξοπλισμού για κάθε έργο που σχεδιάζεται δεν είναι πλέον αποδοτική. Αντ' αυτού προτείνεται:

- Πολιτική για την χωροθέτηση Data Centers του ελληνικού Δημοσίου
- Consolidation της υπάρχουσας υποδομής, επέκταση και εκσυγχρονισμός όπου είναι απαραίτητο και εφικτό.
- Εκσυγχρονισμός περιφερειακού εξοπλισμού
- Αξιοποίηση νέων τεχνολογικών τάσεων όπως το cloud computing, χωρίς όμως παρόμοιες λύσεις να αντιμετωπίζονται ως πανάκεια αφού είναι αμφισβητήσιμη η ωριμότητά τους, δεν υπάρχει μεγάλη διεθνής εμπειρία κ.λπ. Πιο συγκεκριμένα, οι τεχνολογίες αυτές δεν θεωρούνται αρκετά ώριμες ακόμη για ευρεία υλοποίηση καθώς υπάρχουν κάποια τεχνικά θέματα προς επίλυση όπως: α) η ασφάλεια, β) η εγγύηση επιπέδου υπηρεσίας (QoS/SLA), γ) η τυποποίηση & η υλοποίηση διεθνών προτύπων, ούτως ώστε να μπορεί ο χρήστης να επιλέξει αλλά και να αλλάξει πάροχο τέτοιων υπηρεσιών κατά βούληση και σε οποιαδήποτε χρονική στιγμή το θελήσει. Για παράδειγμα, η εισαγωγή τεχνολογιών Cloud Computing ειδικά για την προσφορά υπηρεσιών στον πολίτη οι οποίες σχετίζονται με τη διαχείριση "ευαίσθητων" ή/και προσωπικών δεδομένων, όπως υπηρεσίες ηλεκτρονικής υγείας, ηλεκτρονική συνταγογράφηση κλπ. είναι ένα θέμα που χρειάζεται ιδιαίτερη διερεύνηση και έγκριση από τις αρμόδιες αρχές
- Ειδικότερα αναφορικά με το SaaS (Software as a Service) και το IaaS (Infrastructure as a Service) η ορθή κατεύθυνση πρέπει να ενισχυθεί με τις αναγκαίες θεσμικές ρυθμίσεις, αλλά να υπάρξει και πρόβλεψη και διευθέτηση σε σχέση με τις υποχρεώσεις που προέρχονται από τις συμβάσεις προμήθειας του εξοπλισμού (εγγυήσεις, συμβάσεις συντήρησης, SLA's).
- Επιπλέον, οι προκηρύξεις των έργων θα μπορούν να εστιάζουν κυρίως στις λειτουργικές προδιαγραφές και όχι στις τεχνικές ήσσονος σημασίας, με αποτέλεσμα να απλοποιείται και να επιταχύνεται η διαδικασία αξιολόγησης των διαγωνισμών.
- Πρέπει να προηγηθούν ενέργειες ωρίμανσης κατά περίπτωση, ώστε να επιτευχθεί, κατά το μέγιστο δυνατό, μια εξισορρόπηση ανάμεσα σε φορείς που διαθέτουν σημαντική υποδομή και σε φορείς που βρίσκονται στα αρχικά στάδια της μετάβασης στις ΤΠΕ.
- Κρίσιμος παράγοντας είναι η ιδιοκτησία των δεδομένων καθώς και η ευθύνη Ασφάλειας των Συστημάτων.

Για την υλοποίηση των παραπάνω θα πρέπει να προηγείται σχετική μελέτη, από κοινές ομάδες εργασίας με συμμετοχή του ΣΕΠΕ, καταγραφή / απογραφή του υπάρχοντος εξοπλισμού και λογισμικού με αποτύπωση των δυνατοτήτων στην κατεύθυνση της μεγιστοποίησης της εκμετάλλευσης των υφιστάμενων πόρων, με ταυτόχρονη κάλυψη των αναγκών σε εφεδρικές υποδομές.

6. **Τα έργα ποιών φορέων πιστεύετε ότι είναι σημαντικό να μπου κάτω από την ομπρέλα του Δημοσίου Cloud που σχεδιάζεται να αναπτυχθεί;**  
Παραπομπή στο σημείο 5
7. **Υπάρχουν κάποιες άλλες ευρυζωνικές ή υπολογιστικές υποδομές που θεωρείτε ότι θα μπορούσαν να συμβάλλουν στην παροχή καλύτερων ψηφιακών υπηρεσιών;**  
Η κινητή ασύρματη ευρυζωνικότητα τύπου HSPA, HSPA Evolved και LTE έρχεται να συμπληρώσει την ενσύρματη ευρυζωνικότητα σε περιοχές που η ενσύρματη δεν είναι διαθέσιμη ή όταν ο πολίτης βρίσκεται εκτός της οικίας του σε δημόσιο χώρο και θέλει να έχει πρόσβαση στις υπηρεσίες, τις οποίες απολάμβανε μέσω της ενσύρματης ευρυζωνικής πρόσβασης.
8. **Πώς κρίνετε τη μετακίνηση του βάρους του προγράμματος από το επίπεδο της ανάπτυξης εργαλείων παρουσίασης ψηφιακού περιεχομένου στην ανάπτυξη του ίδιου του περιεχομένου;**  
Σχετικά με την Δημιουργία και Διάθεση Ψηφιακού Περιεχομένου, πρέπει να επισημάνουμε ότι για τα έργα που περιλαμβάνουν δημιουργία περιεχομένου, είναι απαραίτητο να υπάρξει πρόβλεψη για τη βιωσιμότητα της δράσης μετά την περίοδο της υλοποίησης και παραλαβής. Επομένως, πρέπει να προβλέπονται οι δομές ή οι υπηρεσίες εκείνες οι οποίες θα συντηρούν το περιεχόμενο μετά τη παραλαβή των έργων. Η συνέχεια των αντίστοιχων δράσεων πρέπει να ορίζεται ρητά από τον σχεδιασμό και την προκήρυξη, ότι αποτελεί υποχρέωση των Φορέων, οι οποίοι οφείλουν να καλύψουν την σχετική ανάγκη με όποιο τρόπο κατά περίπτωση κρίνουν εφικτό (με ίδιους πόρους, ως υπηρεσία outsourcing κλπ).
9. **Ποιο είναι το ψηφιακό περιεχόμενο το οποίο θα θέλατε να δείτε να διαχέεται ελεύθερα στο σύνολο των χρηστών του Διαδικτύου;**  
Η αρχή που θα πρέπει να διέπει την επιλογή του αν κάποιο είδος περιεχομένου θα διατίθεται ελεύθερα ή όχι θα μπορούσε να είναι η ακόλουθη: Γενικές πληροφορίες που αφορούν όσα αναφέρθηκαν στην παράγραφο 8 να διαχέεται ελεύθερα, αλλά εξειδικευμένες γνώσεις, των οποίων η ανάκτηση και η διάθεση στο Διαδίκτυο κοστίζει, πρέπει να παρέχεται όχι δωρεάν, αλλά ανάλογα με την Αξία που λαμβάνει ο εκάστοτε χρήστης.  
Το ψηφιακό περιεχόμενο το οποίο θα αναρτηθεί για δημόσια χρήση, θα μπορούσε να περιλαμβάνει:
- Στοιχεία Δαπανών του Δημοσίου (Συμβάσεις προμηθειών, Στοιχεία εκτέλεσης Προϋπολογισμών)
  - Αποφάσεις Αιρετών Οργάνων και Υπηρεσιών
  - Νομοθεσία, Νομολογία και κανονιστικό πλαίσιο, κωδικοποιημένο και ταξινομημένο κατά τομέα (πχ Βιομηχανία, Περιβάλλον κλπ)
  - Πολιτιστικό Περιεχόμενο
  - Έργο της Δημόσιας Διοίκησης –Τοπικής Αυτοδιοίκησης.

## **ΕΝΟΤΗΤΑ Γ: (6) Εισαγωγή τεχνολογιών και μεθοδολογιών που αφορούν το σύνολο των παρεμβάσεων**

### **Επιμέρους ερωτήσεις:**

1. **Συμφωνείτε με τις παραπάνω γενικές αρχές Σχεδιασμού οι οποίες θα διέπουν όλες τις Προσκλήσεις του προγράμματος;**  
Συμφωνούμε **επί της αρχής** με τις γενικές αρχές σχεδιασμού λαμβάνοντας υπόψη και τις παρακάτω παρατηρήσεις και με την επιφύλαξη της εξειδίκευσης των γενικών αυτών αρχών σε ειδικές δράσεις - κατευθύνσεις:
- Α) Το cloud computing να χρησιμοποιηθεί σε έργα Πληροφορικής και Τηλεπικοινωνιών, αφού προηγουμένως έχει διασφαλιστεί η ασφαλής και αξιόπιστη ευρυζωνική πρόσβαση, η ποιότητα υπηρεσίας (QoS/SLA), η ωριμότητα της τεχνολογίας (ασφάλεια – ποιότητα υπηρεσιών – συμμόρφωση με διεθνή ανοικτά πρότυπα) αλλά και θεσμικά θέματα / θέματα νομοθεσίας, όπως τα θέματα Ασφάλειας –Ιδιοκτησίας των Πληροφοριακών Συστημάτων και Δεδομένων. **Θα πρέπει όμως να συνδυαστεί με την ανάπτυξη –υιοθέτηση του μοντέλου παροχής υπηρεσιών SaaS/IaaS από τις επιχειρήσεις του κλάδου προς το Ελληνικό Δημόσιο και τις Επιχειρήσεις.**

Οι τεχνολογίες SaaS/IaaS θα πρέπει να αξιοποιηθούν-επιβληθούν οριζόντια σε όλες τις επιχορηγούμενες από το Ελληνικό Δημόσιο δράσεις (πχ Κρατικές Ενισχύσεις, Ψηφιακές Ενισχύσεις, Αναπτυξιακός Νόμος κ.λ.π) προκειμένου να διασφαλιστεί η βιωσιμότητα των επενδύσεων και να διασφαλιστεί το απαραίτητο μερίδιο Sustained Business στις επιχειρήσεις του κλάδου πληροφορικής και βιωσιμότητα των εν λόγω επενδύσεων. **Τούτο θα πρέπει να συνδυαστεί και με την υιοθέτηση των πρακτικών Προϋπολογισμού Πληροφορικής (IT Budget) που σήμερα δεν εφαρμόζονται συστηματικά.** Οι διάφοροι φορείς σχεδιάζουν και υλοποιούν ad hoc έργα, συγχρηματοδοτούμενα ή μη και δεν περιλαμβάνουν στους προϋπολογισμούς τους κόστος που να αφορά σε Πληροφορική (πχ συντηρήσεις, εξελίξεις έργων, κλπ).

**Ως είναι αυτονόητο τούτο πρέπει να συνδυαστεί και με την πρόβλεψη-απαιτήση στα Τεχνικά Δελτία Έργων να υπάρχουν δαπάνες παροχής υπηρεσίας (SaaS/IaaS) και όχι μόνο δαπάνες αγοράς λογισμικού /εξοπλισμού.**

Β) Η πολυκαναλική μεταφορά είναι σε πλήρη συμφωνία με το όραμα "Full Service Broadband", δηλαδή η διάθεση και χρήση από τον πολίτη οποιασδήποτε υπηρεσίας από οποιαδήποτε συσκευή και οπουδήποτε. Συμφωνούμε με την πολυκαναλική διάθεση περιεχομένου και υπηρεσιών, εφόσον αυτό θεωρείται απαραίτητο ανά περίπτωση και τεκμηριώνεται η βιωσιμότητα του, ωστόσο πρέπει να είμαστε πολύ προσεκτικοί σε μορφές διάθεσης τύπου Infokiosk, οι οποίες δεν διασφαλίζουν διάρκεια παροχής υπηρεσίες λόγω συχνού «κανιβαλισμού» των εν λόγω υποδομών.

**Προκειμένου να μπορέσουμε να εκφράσουμε συνολικά και εποικοδομητικά την άποψή μας επί των γενικών αρχών σχεδιασμού, θα περιμένουμε την περαιτέρω εξειδίκευση αυτών σε συγκεκριμένες δράσεις –κατευθύνσεις.**

Στο πλαίσιο των ανωτέρω ο ΣΕΠΕ προτείνει την δημιουργία μικτής Ομάδας Εργασίας (ΣΕΠΕ – Πολιτεία) προκειμένου να εξεταστούν –εξειδικευτούν οι δράσεις –κατευθύνσεις του Επιχειρησιακού Προγράμματος.

**2. Έχετε να προτείνετε κάποια άλλη πολιτική τεχνολογία ή μεθοδολογία που θεωρείτε ότι μπορεί να προσφέρει προστιθέμενη αξία στα υλοποιούμενα έργα;**

Μία πολύ ενδιαφέρουσα και ώριμη μεθοδολογία παροχής λύσεων, η οποία μπορεί να προσφέρει προστιθέμενη αξία, ιδιαίτερα στα έργα προς υλοποίηση μέσω του Προγράμματος της Ψηφιακής Σύγκλισης αλλά και γενικότερα, είναι οι Υπηρεσίες Διαχείρισης (Managed Services). Με τον τρόπο αυτό ο ανάδοχος ενός έργου πέρα από την υλοποίηση του έργου (πάντα βασισμένου σε διεθνή πρότυπα και κανόνες διαλειτουργικότητας) αναλαμβάνει τη διαχείριση και λειτουργία της λύσης για κάποιο προσυμφωνημένο διάστημα. Ο πελάτης του έργου (π.χ. το Ελληνικό Δημόσιο) απεμπλέκεται έτσι από το έργο της διαχείρισης και συντήρησης του έργου, εργασίες οι οποίες απαιτούν εξειδίκευση και πολύπλευρες ειδικότητες/δεξιότητες (πχ Portal Γραφίστες, Δημοσιογράφους, Επιμελητές κ.λ.π) που συνήθως δεν υπάρχουν στο Δημόσιο, αλλά και δεν χρειάζεται να δαπανηθούν πόροι για να αναπτυχθούν. εφόσον αυτό δεν αποτελεί μέρος του σκοπού του Δημοσίου. Η χρήση Υπηρεσιών Διαχείρισης οδηγεί τόσο στην εξασφάλιση της απρόσκοπτης λειτουργίας και συντήρησης του έργου, αλλά και σε μειωμένα λειτουργικά έξοδα για το συγκεκριμένο έργο.

Η ανωτέρω Μεθοδολογία βρίσκεται σε απόλυτη ταύτιση με την μετάβαση στο μοντέλο παροχής Υπηρεσιών SaaS/IaaS και Cloud Computing.

Τέλος, προτείνονται οι ακόλουθες γενικές αρχές Σχεδιασμού:

Α) Αξιοποίηση νέων εργαλείων για την προκήρυξη, συμβασιοποίηση και υλοποίηση των έργων. Ενδεικτικά αναφέρονται συμβάσεις SLA και Business Process Outsourcing, που μπορούν να προκηρύσσονται με την μέθοδο του Ανταγωνιστικού Διαλόγου ή με Προγραμματικές Συμφωνίες.

Β) Ανασχεδιασμός των υφιστάμενων διαδικασιών (μέσω του Ε.Π. Διοικητική Μεταρρύθμιση), ώστε να μην «ψηφιοποιούνται» οι υπάρχουσες χρονοβόρες και αναποτελεσματικές «χάρτινες» διαδικασίες παροχής υπηρεσιών από το Δημόσιο προς τους πολίτες. Αυτό μπορεί να επιτευχθεί μόνο από G2G διαδικασίες.

Γ) Αξιοποίηση της μεθοδολογίας παροχής λύσεων-υπηρεσιών Time & Material, η οποία χρησιμοποιείται ευρύτατα στον Ευρωπαϊκό χώρο, συχνά συνδυαζόμενη με την παροχή συγκεκριμένου οριοθετημένου (με βάση τεχνικές προδιαγραφές) έργου. Ο Πελάτης του έργου έχει την διακριτική ευχέρεια να παίρνει υπηρεσίες από αναδόχους ανάλογα με τις ανάγκες του, σε συγκεκριμένες συμβατικές τιμές για την υλοποίηση πρόσθετων –συμπληρωματικών υπηρεσιών

**3. Αξιολογείτε ως σημαντική την πολυκαναλική διάθεση περιεχομένου και εφαρμογών; Θα σας ενδιέφερε η πρόσβαση σε αυτά από το κινητό σας τηλέφωνο;**

Δεδομένου ότι η διείσδυση της κινητής τηλεφωνίας είναι μεγαλύτερη από αυτήν της σταθερής ενσύρματης ευρυζωνικότητας, η διάθεση περιεχομένου και υπηρεσιών μέσω κινητού τηλεφώνου δεν μπορεί να αγνοηθεί. Ο πολίτης θα έχει πρόσβαση στο ίδιο περιεχόμενο και στις ίδιες υπηρεσίες, τόσο εντός όσο και εκτός της οικίας του (π.χ. σε ένα δημόσιο χώρο). Πέρα όμως από το κινητό τηλέφωνο, ακόμα και άλλες συσκευές (π.χ. τηλεοπτικός δέκτης) ενδέχεται να είναι πιο προσιτές (σε σύγκριση με τον προσωπικό υπολογιστή) σε ηλικιωμένα άτομα για την παροχή υπηρεσιών. Όπως προαναφέρθηκε, για τη μέγιστη εξυπηρέτηση του πολίτη, η παροχή υπηρεσιών και περιεχομένου θα πρέπει να διευκολύνεται τόσο από ενσύρματα, όσο και από ασύρματα μέσα πρόσβασης, αλλά και από διαφορετικούς τύπους τερματικών (προσωπικός υπολογιστής, κινητό τηλέφωνο, τηλεοπτικός δέκτης κλπ.).

Εκτιμούμε δε ότι η **δυνατότητα παροχής στοχευμένων υπηρεσιών και περιεχομένου με πολυκαναλική διάθεση είναι σημαντική και πρέπει να αποτελεί ελάχιστη απαίτηση παροχής υπηρεσιών στα μελλοντικά έργα, όπου αυτό με βάση ειδικές προς τούτο Μελέτες Ωριμότητας – Βιωσιμότητας αποδεικνύεται ως απαιτητό και λειτουργικό.** Ο χώρος των εφαρμογών Κινητής Τηλεφωνίας –Smart Phones- είναι ενδεδειγμένος για την ανάπτυξη νέων καινοτόμων προϊόντων λύσεων και υπηρεσιών από τις Επιχειρήσεις του Κλάδου.

**4. Η εισαγωγή και καθιέρωση προδιαγραφών διαλειτουργικότητας στα έργα που υλοποιούνται θεωρείτε ότι μπορεί να διευκολύνει τη μελλοντική ολοκλήρωση μεταξύ των συστημάτων, ή αξιολογείτε ότι απλά εισάγει επιπλέον δυσκολίες, κόστος και χρόνο, κατά την εκτέλεση των έργων;**

Η διαλειτουργικότητα είναι η σημαντικότερη και απαραίτητη προϋπόθεση για την επίτευξη της ολοκλήρωσης ανάμεσα σε διαφορετικά συστήματα και φορείς. Οι λύσεις που την υλοποιούν μπορεί να είναι πολλαπλές και διαφορετικές και η επίτευξή της καθίσταται εφικτή **μόνο με την υιοθέτηση – επιβολή συγκεκριμένων προτύπων διαλειτουργικότητας.** Σε κάθε ένα διαφορετικό επιχειρησιακό περιβάλλον οι προδιαγραφές της διαλειτουργικότητας είναι διαφορετικές και θα πρέπει να τίθενται με τέτοιο τρόπο ώστε να εξασφαλίζεται: η άμεση και χωρίς μεγάλο κόστος ενσωμάτωση παλαιότερων συστημάτων σε ένα περιβάλλον διαλειτουργικότητας, η ελεύθερη σχεδίαση και ανάπτυξη νέων ψηφιακών υπηρεσιών, η επέκταση της τόσο σε επίπεδο υπηρεσιών, όσο και σε επίπεδο παραγωγής και διάθεσης του περιεχομένου, η πρόβλεψη για διάθεση των λύσεων σε νέες συνθήκες δικτυακών υποδομών **και τέλος η υλοποίηση Πληροφοριακών & Επικοινωνιακών Συστημάτων –παροχή υπηρεσιών WEB Services με καθορισμένο τρόπο ανεξάρτητα του κατασκευαστή του Λογισμικού – παρόχου της υπηρεσίας.**

Η διασφάλιση διαλειτουργικότητας με βάση συγκεκριμένες προδιαγραφές διαλειτουργικότητας (πχ Web Services) και η χρήση ανοικτών προτύπων (πχ SOAP, XML) είναι παράγοντας πρωταρχικής σημασίας για οποιοδήποτε έργο, πόσο μάλλον όταν αναφερόμαστε σε έργα που άπτονται του δημοσίου συμφέροντος και έχουν ως στόχο το ψηφιακό άλμα της χώρας. Αυτό συμβαίνει διότι, μόνο μέσα από τη χρήση ανοικτών προτύπων και τη διασφάλιση της διαλειτουργικότητας, μπορεί να εξασφαλιστεί η διαχρονικότητα της επιλεγόμενης λύσης, η δυνατότητα ολοκλήρωσής της με άλλα υπάρχοντα ή ακόμη και μελλοντικά έργα σε λογικό κόστος αλλά και η ελευθερία αλλαγής προμηθευτή σε οποιαδήποτε χρονική στιγμή. Σε Ευρωπαϊκό επίπεδο το IDABC (Interoperable Delivery of European eGovernment Services to public Administrations, Businesses and Citizens) έχει θέσει της αρχές διαλειτουργικότητας που πρέπει να γίνονται σεβαστές, ενώ στην Ελλάδα έχει εκπονηθεί ήδη το Ελληνικό Πλαίσιο Διαλειτουργικότητας eGIF.

Συμπερασματικά προτείνεται ο ΑΜΕΣΟΣ καθορισμός σαφών και συγκεκριμένων προδιαγραφών διαλειτουργικότητας σε κάθε υπό ανάπτυξη Πληροφοριακό & Επικοινωνιακό Σύστημα, εφόσον τούτο είναι επιχειρησιακά και λειτουργικά απαιτητό και εφικτό. Τούτο βέβαια δεν πρέπει να αποτελέσει άλλοθι καθυστέρησης ανάπτυξης ζωτικών υποδομών –υπηρεσιών Πληροφορικής & Επικοινωνιών.

**Σε κάθε περίπτωση πάντως, η Διαλειτουργικότητα δεν είναι μόνο τεχνολογικό ζήτημα και δεν πρέπει να τίθεται μόνο ως τέτοιο. Η έως τώρα εμπειρία αποδεικνύει ότι το ζήτημα της Διαλειτουργικότητας είναι πρωτίστως θέμα επιχειρησιακό / διοικητικό. Συνεπώς, προϋπόθεση για την επίτευξη επιχειρησιακής διαλειτουργικότητας είναι ο συνεκτικός σχεδιασμός και η απλούστευση των διοικητικών διαδικασιών (με αξιοποίηση G2G υπηρεσιών), με αναγκαία την συνεργασία όλων των εμπλεκόμενων υπηρεσιών / φορέων. Για το σκοπό αυτό προτείνουμε η λειτουργία τέτοιων συστημάτων να υποστηρίζεται και από πολιτικές δράσεις (εγκυκλίους, υπουργικές αποφάσεις, κ.λπ.).**

**5. Θεωρείτε ότι το Ελεύθερο Λογισμικό/Λογισμικό Ανοικτού Κώδικα μπορεί να καλύψει τις ανάγκες μέρους των έργων Πληροφορικής του Δημόσιου τομέα;**

Το Ελεύθερο Λογισμικό/Λογισμικό Ανοικτού Κώδικα είναι δυνατόν, **υπό κατάλληλες προϋποθέσεις και πάντα στο πλαίσιο των κανόνων της αγοράς και του υγιούς ανταγωνισμού**, να παίξει ρόλο σε Έργα Πληροφορικής στον Δημόσιο Τομέα. Τεχνολογίες ΕΛΛΑΚ φαίνεται δε να ταιριάζουν ιδιαίτερα σε συγκεκριμένες περιοχές όπως η Έρευνα και η Εκπαίδευση, γεγονός εμφανές και από τη δημοτικότητα που απολαμβάνει σε ακαδημαϊκούς και ερευνητικούς κύκλους στην Ελλάδα και σε διεθνές επίπεδο.

Ωστόσο, θα πρέπει να εξεταστεί διεξοδικά το σύνολο των παραγόντων που συνεισφέρουν ουσιαστικά στην επιτυχία Έργων Πληροφορικής υψηλής κρισιμότητας και μεγάλης κλίμακας, ώστε να ληφθούν σωστές αποφάσεις σχετικά με την διαδικασία επιλογής λογισμικού προς χρήση στον ευρύτερο Δημόσιο Τομέα. Βασικά χαρακτηριστικά τα οποία θα πρέπει να αναλυθούν αποτελούν η συγκράτηση του συνολικού κόστους ιδιοκτησίας, η μεγιστοποίηση της απόδοσης του παραδοτέου συστήματος, και η ελαχιστοποίηση των ρίσκων, τόσο στις φάσεις ανάπτυξης όσο και στις φάσεις παραγωγικής λειτουργίας. Συνεπώς η αξιολόγηση της καταλληλότητας λογισμικού υποδομής βασισμένου σε αδειοδοτικά μοντέλα ΕΛΛΑΚ ή εμπορικού λογισμικού κλειστού κώδικα για έργα στον Δημόσιο τομέα θα πρέπει κατ' ελάχιστο και κατά περίπτωση να βασίζεται στην πλήρη εξέταση του κύκλου ζωής του συστήματος όσον αφορά στις ακόλουθες συνιστώσες:

**Συνολικό κόστος :** Ως συνολικό κόστος ενός Έργου ορίζεται το σύνολο των απαιτούμενων για τη διεκπεραίωση του έργου δαπανών, από την έναρξη του και κατά το διάστημα λειτουργίας του, συμπεριλαμβανομένων των δαπανών συντήρησης, αναβάθμισης και απόσυρσής του από την ενεργό λειτουργία.

Το συνολικό κόστος κατά τον κύκλο ζωής ενός συστήματος, το οποίο βασίζεται σε υποδομή ΕΛΛΑΚ μπορεί να αποδειχθεί σημαντικά υψηλότερο σε σχέση με μια αντίστοιχη υλοποίηση βασισμένη σε εμπορικό λογισμικό κλειστού κώδικα. Το γεγονός αυτό δεν καθιστά αυτομάτως τα «προϊόντα» ΕΛΛΑΚ ακατάλληλα για χρήση σε Δημόσιους οργανισμούς, ωστόσο ενισχύει την άποψη ότι η διαδικασία λήψης αποφάσεων σχετικά με την υιοθέτησή τους θα πρέπει να βασίζεται σε ενδελεχή μελέτη των συνιστωσών του Συνολικού Κόστους Ιδιοκτησίας των παραδοτέων συστημάτων (κόστος λειτουργίας, συντήρησης, διαχείρισης, διαμόρφωσης, επέκτασης, κλπ) και όχι μεμονωμένα στο κόστος κτήσης των αδειών χρήσης στην περίπτωση προϊόντων εμπορικού λογισμικού κλειστού κώδικα. Τα οφέλη στην παραγωγικότητα του τεχνικού προσωπικού (διαχειριστές, προγραμματιστές, testers, κλπ), η ποιότητα του μηχανισμού τεχνικής υποστήριξης και τεκμηρίωσης, η ευκολία στην θέση σε λειτουργία εφαρμογών και συστημάτων, όπως και η απουσία δύσχρηστων μηχανισμών διαχείρισης και εξασφάλισης της αξιόπιστης λειτουργίας των συστημάτων συνεισφέρουν θετικά στην εξοικονόμηση πόρων από τον προϋπολογισμό του έργου και συντελούν στην επιτυχημένη ολοκλήρωση του και ως εκ τούτου θα πρέπει να αξιολογούνται μεθοδικά.

**Απόδοση & Αξιοπιστία:** Οι ιδιότητες της απόδοσης και της αξιοπιστίας εννοούνται συνδυαστικά ως ο βαθμός στον οποίο το σύστημα (παραδοτέο του έργου) μπορεί να ικανοποιεί αξιόπιστα τις απαιτήσεις λειτουργίας σε βάθος χρόνου.

Οι διαδικασίες διεξοδικού ελέγχου αξιοπιστίας και πιστοποίησης χαρακτηριστικών λειτουργίας (π.χ. ασφάλεια από άκρο εις άκρο, διαλειτουργικότητα, συμβατότητα με υλικό, κλπ ) είτε λογισμικού υποδομής είτε έτοιμων εμπορικών λύσεων λογισμικού απαιτούν εξαιρετικά εξειδικευμένο προσωπικό και είναι ιδιαίτερα πολύπλοκες και δαπανηρές. Κατά κανόνα, οι λύσεις ΕΛΛΑΚ -ιδιαίτερα στις περιπτώσεις community-based μοντέλου παραγωγής- υπολείπονται σημαντικά σε δυνατότητες τήρησης αντίστοιχων διαδικασιών, ενώ χαρακτηριστική είναι η απουσία επίσημων benchmarks προϊόντων ΕΛΛΑΚ σε αντίθεση με λύσεις προμηθευτών εμπορικού λογισμικού για μεγάλους οργανισμούς (enterprise software vendors). Έτσι αναπόφευκτα τίθενται κρίσιμα ερωτήματα σχετικά με την πέραν εύλογης αμφιβολίας καταλληλότητα λογισμικού ΕΛΛΑΚ για την υποδομή μεγάλων Έργων Πληροφορικής στο Δημόσιο, ενώ ταυτόχρονα δημιουργείται η ανάγκη διερεύνησης των συνεπειών μετάθεσης της ευθύνης των σχετικών διαδικασιών πιστοποίησης στους εμπλεκόμενους Δημόσιους φορείς ή στους υποψήφιους ανάδοχους των Έργων.

Σχετικά με τα παραπάνω θα πρέπει βέβαια να σημειώσουμε πως μεταξύ ελεύθερου λογισμικού και λογισμικού ανοιχτού κώδικα υπάρχουν πολλές διαφορές και παραλλαγές. Για παράδειγμα στο «εμπορικό» λογισμικό ανοιχτού κώδικα πολλές από τις παραπάνω διαδικασίες ελέγχου αξιοπιστίας και πιστοποίησης χαρακτηριστικών λειτουργίας είναι αυστηρότερες, αποτελεσματικότερες και ευρύτερα αποδεκτές.

Συμπερασματικά, η χρήση ΕΛΛΑΚ ή εμπορικού λογισμικού κλειστού κώδικα δεν μπορεί να αποτελεί πανάκεια για την επιτυχημένη υλοποίηση ενός Έργου Πληροφορικής Δημοσίου Τομέα. Οι υποψήφιοι ανάδοχοι πρέπει να είναι ελεύθεροι να επιλέξουν τα συστατικά της λύσης που θεωρούν βέλτιστη για την κάλυψη των απαιτήσεων του εκάστοτε Έργου και να την θέσουν υπό αξιολόγηση. Αυτό έρχεται σε πλήρη συμφωνία τόσο με την Κοινοτική<sup>1</sup> όσο και με την ισχύουσα Εθνική νομοθεσία<sup>2</sup>, οι οποίες προβλέπουν ότι οι τεχνικές προδιαγραφές Έργων Δημοσίου Τομέα πρέπει να διατυπώνονται με τρόπο που εξασφαλίζει τόσο το μέγιστο δυνατό εύρος συμμετοχής τεχνικών λύσεων στους σχετικούς διαγωνισμούς, όσο και την αποτροπή αδικαιολόγητων εμποδίων στη δημιουργία υγιούς ανταγωνισμού. Σύμφωνα με τα παραπάνω, η υιοθέτηση μιας αντικειμενικής πολιτικής δημοσίων προμηθειών, επιτρέπει στους δημόσιους οργανισμούς να επιλέγουν το βέλτιστο λογισμικό και μοντέλο ανάπτυξης για μια συγκεκριμένη ανάγκη, χρησιμοποιώντας αντικειμενικά κριτήρια όπως τα παρακάτω:

1. Το συνολικό κόστος κτήσης του λογισμικού που περιλαμβάνει το κόστος αρχικής απόκτησης αλλά και κόστος διαχείρισης & συντήρησης καθόλη τη διάρκεια ζωής του.
2. Διαλειτουργικότητα που βασίζεται σε ανοικτά πρότυπα.
3. Αξιοπιστία.
4. Επαρκή υποστήριξη από την προμηθευτή.
5. Ευχρηστία.
6. Ασφάλεια.
7. Διαθεσιμότητα εγγυήσεων και αποζημιώσεων για αγωγές σχετικές με θέματα πνευματικής ιδιοκτησίας.
8. Βέλτιστη κάλυψη των εκάστοτε λειτουργικών αναγκών.

Η σωστή εφαρμογή των παραπάνω κριτηρίων κατά την αξιολόγηση των λύσεων των υποψηφίων αναδόχων, είναι σε θέση να εξασφαλίσει ότι το Δημόσιο θα προμηθεύεται σε κάθε περίπτωση την καλύτερη λύση ποιότητας/τιμής, ανεξαρτήτως μοντέλου ανάπτυξης λογισμικού, αξιοποιώντας με το καλύτερο τρόπο το Δημόσιο χρήμα.

<sup>1</sup> Άρθρο 28 της Συνθήκης ΕΚ 2004/18 EC, το οποίο απαγορεύει τα εμπόδια στο ενδο-Κοινοτικό εμπόριο, οδηγία 2004/18/EC3 για τις συμβάσεις προμηθειών δημοσίων συμβάσεων δημοσίων υπηρεσιών, και Οδηγία 98/34/EC4 σχετικά με την καθιέρωση μιας διαδικασίας πληροφόρησης στον τομέα των τεχνικών προτύπων και κανονισμών

<sup>2</sup> Π.Δ. 117/2007 αναφορικά με τον Κανονισμό Προμηθειών Δημοσίου (Κ.Π.Δ.) και Ν.2286/1995 που καθορίζει το γενικό πλαίσιο των συμβάσεων δημοσίων προμηθειών

Σε κάθε περίπτωση, η εξασφάλιση από την πολιτεία ισότιμης αντιμετώπισης εμπορικού λογισμικού κλειστού κώδικα και ΕΛΛΑΚ και η αποφυγή κεντρικών παρεμβάσεων, οι οποίες ενδεχομένως να οδηγήσουν σε στρέβλωση της ελληνικής αγοράς ΤΠΕ, αποτελεί πάγια θέση του ΣΕΠΕ. Οι πολιτικές υιοθέτησης προϊόντων και υπηρεσιών με χαρακτήρα ευνοϊκής μεταχείρισης και προτίμησης, θεωρούνται εξαιρετικά ακατάλληλες στο σύγχρονο περιβάλλον ΤΠΕ, δεδομένης της σύγκλισης των τεχνολογιών και των επιχειρηματικών μοντέλων ανάπτυξης σε ένα ολόενα και περισσότερο ετερογενές περιβάλλον συστημάτων ΤΠΕ με πλούσιο χαρακτήρα διαλειτουργικότητας, το οποίο ουσιαστικά επιτρέπει στους φορείς του δημοσίου τομέα να επιλέγουν και να συνδυάζουν, κατά περίπτωση, το καλύτερο εμπορικό λογισμικό με το καλύτερο ελεύθερο λογισμικό, για να υλοποιήσουν κάθε φορά τη βέλτιστη δυνατή λύση, απόλυτα προσαρμοσμένη στην εξυπηρέτηση των αναγκών τους.

Θεωρούμε ότι η διερεύνηση και αξιολόγηση των παραγόντων που αναλύθηκαν θα συνεισφέρει τα μέγιστα στην επιτυχία μελλοντικών Έργων Πληροφορικής στον ελληνικό Δημόσιο Τομέα, εξασφαλίζοντας και ένα βιώσιμο μέλλον για τις επιχειρήσεις του κλάδου ΤΠΕ στη χώρα μας.

**Στο πλαίσιο των ανωτέρω, ο ΣΕΠΕ προτείνει την δημιουργία μικτής Ομάδας Εργασίας (ΣΕΠΕ – Πολιτεία) προκειμένου να εξετάσει ενδελεχώς τις δυνατότητες αξιοποίησης του Ελεύθερου Λογισμικού και Λογισμικού Ανοικτού Κώδικα(ΕΛ/ΛΑΚ) στα έργα Πληροφορικής του Δημοσίου Τομέα.**

## **Ενότητα Δ (7) Γενικές Προτάσεις**

### **Επιμέρους ερωτήσεις:**

- 1. Λαμβάνοντας υπόψη ότι θα ακολουθήσουν νέες διαβουλεύσεις που θα αφορούν τη Διαχείριση και την Υλοποίηση του Προγράμματος, ποια γενικότερα σχόλια ή προτάσεις θα θέλατε να υποβάλετε ώστε να ληφθούν υπόψη ειδικά σχετικά με το Σχεδιασμό του Ε.Π. «Ψηφιακή Σύγκλιση»;**

Υπάρχουν 3 σημεία, τα οποία χρήζουν ιδιαίτερης προσοχής και περαιτέρω ανάλυσης:

- **Συνέργεια με άλλα Ε.Π.** Είναι απαραίτητο κατ' αρχάς να αποφευχθούν οι αλληλοεπικαλύψεις μεταξύ έργων που εντάσσονται σε διαφορετικά Ε.Π. Υπάρχει επίσης η αναγκαιότητα «υποστήριξης» έργων της Ψ.Σ. από αντίστοιχες δράσεις της «Διοικητικής Μεταρρύθμισης», δεδομένου ότι ένας από τους λόγους για τη μη αποδοτική παραγωγική λειτουργία υπάρχοντων συστημάτων ή τις δυσχέρειες στην υλοποίησή τους αποτέλεσε η μη ετοιμότητα των Υπηρεσιών, οι χαστικές διαδικασίες, η έλλειψη κοινού τρόπου λειτουργίας όμοιων υπηρεσιών κ.λ.π. Στο πλαίσιο αυτό είναι αναγκαία η πρόβλεψη θεσμικών παρεμβάσεων, όπως επίσης και η υλοποίηση «υποστηρικτικών» δράσεων, όπως η Κωδικοποίηση της Νομοθεσίας, Μοντελοποίηση Διαδικασιών κλπ.
- **Διαδικασίες Ανάληψης και Υλοποίησης.** Το θέμα αυτό είναι πολύ βασικός παράγοντας για την επιτυχή έκβαση και αποδοτική λειτουργία των έργων. Η απλοποίηση των διαδικασιών ανάληψης και υλοποίησης και η ουσιαστικότερη εφαρμογή των ελέγχων στην πορεία ενός έργου, καθώς και η πρόβλεψη για ευέλικτες, αποδοτικές και συμφερότερες οικονομικά μορφές λειτουργίας είναι απαραίτητο να αντιμετωπισθούν με την ίδια σοβαρότητα που αντιμετωπίζεται το περιεχόμενο των έργων.
- **Αξιοποίηση υπάρχοντων συστημάτων.** Παρά την αναφορά για το στόχο της αξιοποίησης υπάρχουσών υποδομών και συστημάτων, δεν υπάρχει αναλυτικότερη αναφορά, πέραν των υφιστάμενων δικτυακών και πληροφοριακών υποδομών, για τα οποία γίνεται ιδιαίτερη αναφορά στο κείμενο της Διαβούλευσης. Είναι σημαντικό να:
  - Αποτυπωθεί η κατάσταση των συστημάτων σε παραγωγική λειτουργία καθώς και η επισήμανση των αιτιών που κωλύουν την λειτουργία ή την πλήρη αξιοποίησή τους.
  - Προβλεφθούν συμπληρωματικές δράσεις για την πλήρη αξιοποίηση ή τη λειτουργική ή χωροταξική επέκτασή τους.

- Ληφθεί υπόψη η υπάρχουσα κατάσταση σε κάθε τομέα ή οργανισμό κατά το σχεδιασμό νέων έργων, ώστε να αξιοποιηθούν κατά το μέγιστο δυνατόν.

Ειδικά όσον αφορά στην παραγωγική αξιοποίηση υπαρχόντων συστημάτων, θα πρέπει να σχεδιαστούν συγκεκριμένες δράσεις, οι οποίες θα θέτουν σαφείς παραμέτρους λειτουργίας και στόχους αποτελεσματικότητας / παραγωγικής αξιοποίησης. Η υποστήριξη παραγωγικής λειτουργίας συστημάτων υπό μορφή σαφώς καθορισμένων παραμέτρων επιπέδου υπηρεσιών είναι απαραίτητη για πολλά από τα υφιστάμενα συστήματα.

## ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ

### ΔΡΑΣΗ «ΟΛΟΚΛΗΡΩΜΕΝΑ ΣΥΣΤΗΜΑΤΑ ΕΚΔΟΣΗΣ ΑΠΟΔΕΙΞΕΩΝ ΛΙΑΝΙΚΗΣ ΠΩΛΗΣΗΣ ΚΑΙ ΕΞΥΠΗΡΕΤΗΣΗΣ ΤΕΛΙΚΩΝ ΠΕΛΑΤΩΝ»

#### ΑΝΑΓΚΗ ΠΡΟΣ ΙΚΑΝΟΠΟΙΗΣΗ:

Σύμφωνα με πρόσφατες αναλύσεις της αγοράς λιανικής, τα στοιχεία που καταγράφονται και χρήζουν αναφοράς είναι :

- Στο 60% των σημείων λιανικής πώλησης, **δεν χρησιμοποιείται μηχανογραφικό σύστημα** αυτόματης καταχώρησης τιμών και ειδών (χρήση bar code).
- Στο 55% των επιχειρήσεων λιανικής η διακίνηση εμπορευμάτων **γίνεται με χειρόγραφη** έκδοση παραστατικών (τιμολόγια, δελτία αποστολής,..).
- Στο 80% των επιχειρήσεων λιανικής ο έλεγχος stock, η παραλαβή και αποστολή παραγγελιών, η διαχείριση της αποθήκης, **γίνεται με μη μηχανογραφικό τρόπο.**
- Στο 95% των επιχειρήσεων λιανικής **δεν υπάρχουν η δυνατότητα και οι υποδομές** για την αξιοποίηση πληροφοριών και στατιστικών, προς όφελος κυρίως των καταναλωτών (κάρτα μέλους).

Ταυτόχρονα, **διαπιστώνονται θετικά αποτελέσματα** και διατυπώνονται εξίσου θετικά συμπεράσματα, σε όλο το φάσμα των εμπλεκόμενων στην εξυπηρέτηση καταναλωτών και στη λιανική πώληση, επιχειρηματιών, εργαζομένων και καταναλωτών, από την χρήση ολοκληρωμένων μηχανογραφικών λύσεων και την αξιοποίηση νέων τεχνολογιών.

#### ΣΥΝΟΨΗ:

Η προτεινόμενη δράση εντάσσεται στο :

1. **8<sup>ο</sup> νήμα**, που αφορά στην **Ψηφιακή Υποστήριξη της Εξωστρέφειας** των Επιχειρήσεων. Εντάσσεται στην κατεύθυνση 1: **Βελτίωση της Παραγωγικότητας με ΤΠΕ** και εξυπηρετεί τους στόχους 1.1. περί **Πρώτησης ΤΠΕ σε επιχειρήσεις** και 1.4. περί **Πρώτησης επιχειρηματικότητας και,**
2. **2<sup>ο</sup> νήμα**, που αφορά στον **Ψηφιακό Καταναλωτή.**

Εντάσσεται στην κατεύθυνση 1: **Βελτίωση της Παραγωγικότητας με ΤΠΕ** και εξυπηρετεί τους στόχους 1.1. περί **Πρώτησης ΤΠΕ σε επιχειρήσεις** και 1.4. περί **Πρώτησης επιχειρηματικότητας.**

#### **1. Τι Αφορά:**

Το πρόγραμμα «ΟΛΟΚΛΗΡΩΜΕΝΑ ΣΥΣΤΗΜΑΤΑ ΕΚΔΟΣΗΣ ΑΠΟΔΕΙΞΕΩΝ ΛΙΑΝΙΚΗΣ ΠΩΛΗΣΗΣ ΚΑΙ ΕΞΥΠΗΡΕΤΗΣΗΣ ΤΕΛΙΚΩΝ ΠΕΛΑΤΩΝ» αφορά στην μηχανογράφηση των ελευθέρων επαγγελματιών και των επιχειρήσεων, που το αντικείμενο τους περιλαμβάνει άμεσα συναλλαγές με το ευρύ καταναλωτικό κοινό.

#### **2. ΣΤΟΧΟΣ ΤΗΣ ΔΡΑΣΗΣ**

Η δράση αποσκοπεί στην **εσωτερική οργάνωση** των ενδιαφερομένων, καθώς και στην αυτοματοποίηση των επιχειρηματικών διεργασιών και διαδικασιών, που αφορούν τόσο το εσωτερικό αλλά κυρίως την επαφή με το εξωτερικό περιβάλλον και ειδικότερα τον τελικό καταναλωτή. Αποβλέπει επίσης στην τόνωση της οικονομίας σε κεντρικό αλλά και περιφερειακό επίπεδο, στη διατήρηση και δημιουργία νέων θέσεων εργασίας, στην βελτίωση των παρεχομένων υπηρεσιών, στη βελτίωση των οικονομικών στοιχείων και μακροπρόθεσμα στην βιωσιμότητα των επιχειρήσεων.

Επιπρόσθετα, ένας έμμεσος αλλά σημαντικός στόχος της δράσης είναι η δημιουργία των απαραίτητων υποδομών στις ΜΜΕ επιχειρήσεις, μέσω της υιοθέτησης σύγχρονων συστημάτων πληροφορικής, για την έκδοση παραστατικών λιανικής πώλησης, την πραγματοποίηση ηλεκτρονικών πληρωμών (τραπεζικά εμβάσματα, χρήση πιστωτικής κάρτας κ.τ.λ.) και την αυτοματοποιημένη εξαγωγή και αποστολή στοιχείων προς κεντρικές κρατικές υπηρεσίες για την διευκόλυνση της διασταύρωσης στοιχείων και φορολογικών ελέγχων.

Οι στόχοι, πιο αναλυτικά, είναι οι εξής:

- **Οι επιχειρήσεις και οι ελεύθεροι επαγγελματίες** να εξυπηρετούν άμεσα και αποτελεσματικά τους πελάτες τους, να ελέγχουν πλήρως την διακίνηση προϊόντων και χρήματος, να αποφεύγουν λάθη και ζημιές, να κάνουν οικονομίες κλίμακας με στόχο να γίνουν πιο ανταγωνιστικοί και μακροχρόνια βιώσιμοι.
- **Οι εργαζόμενοι** να εξοικειωθούν με τις νέες τεχνολογίες, να εργάζονται σε καλύτερες συνθήκες και να είναι πιο αποδοτικοί στην εργασία τους.
- **Οι καταναλωτές** να απολαμβάνουν ταχύτητα και ποιότητα στην εξυπηρέτησή τους, να είναι βέβαιοι για την ορθότητα των συναλλαγών τους, να εμπιστεύονται τις επιχειρήσεις με τις οποίες συναλλάσσονται άμεσα, να αξιοποιούν προσφορές και bonus, να αγοράζουν πιο φθηνά και να νιώθουν ευχάριστα στη συναλλαγή τους με την επιχείρηση.

### 3. ΣΕ ΠΟΙΟΥΣ ΑΠΕΥΘΥΝΕΤΑΙ

Απευθύνεται σε όλους τους ελεύθερους επαγγελματίες και τις μικρές, μεσαίες και μεγάλες επιχειρήσεις της Ελληνικής Επικράτειας που έχουν άμεση συναλλαγή με το καταναλωτικό κοινό, για την παροχή υπηρεσιών ή για την πώληση προϊόντων.

Ο συνολικός αριθμός των επιχειρήσεων που περιλαμβάνονται σε αυτή την κατηγορία σύμφωνα με επίσημα στοιχεία, είναι περίπου **213.000** μεταξύ των οποίων περιλαμβάνονται super markets, mini markets, παντοπωλεία, ψιλικά, είδη διατροφής, είδη δώρων, αρτοποιίας και ζαχαροπλαστικής, κρέατος και προϊόντων κρέατος, φρούτων και λαχανικών, τροφίμων και ποτών, ψαριών και θαλασσινών, οιοινοπνευματωδών και λοιπών προϊόντων, γαλακτοκομικών προϊόντων, επιχειρήσεις τροφίμων και ποτών, επιχειρήσεις ένδυσης & υπόδησης, δερματίνων ειδών, υφαντουργικών προϊόντων, επίπλων, βιβλιοπωλείων, πρατήρια υγρών καυσίμων κ.λ.π.

Η δράση αφορά επίσης και σε **180.000** ελεύθερους επαγγελματίες, οι οποίοι συναλλάσσονται άμεσα με το καταναλωτικό κοινό. Μεταξύ των επαγγελματιών αυτών περιλαμβάνονται Μηχανικοί, Δικηγόροι, Σύμβουλοι επιχειρήσεων, Λογιστές, Επαγγελματίες στην έρευνα αγοράς, Ιατροί – Οδοντίατροι, Φαρμακοποιοί, Ηλεκτρολόγοι, Υδραυλικοί, Μηχανολόγοι ψύξης – Θέρμανσης, Κρεοπώλες, Ράπτες, κ.α.

Η γεωγραφική διασπορά του συνόλου των ενδιαφερόμενων επιχειρήσεων και επαγγελματιών είναι: **47.75% στην Αττική, 15.5% στην Θεσσαλονίκη και 36.75% στην υπόλοιπη χώρα.**

Όλοι οι τομείς δραστηριότητας θα πρέπει να περιλαμβάνουν άμεσα συναλλαγές με το ευρύ καταναλωτικό κοινό.

### 4. ΚΡΙΤΗΡΙΑ ΕΠΙΛΟΓΗΣ

Δικαιούχοι των ενισχύσεων μπορούν να είναι επιχειρήσεις (διακριτές άδειες λειτουργίας) ανεξάρτητα της νομικής μορφής τους (όχι ενώσεις επιχειρήσεων), που ασκούν οικονομική δραστηριότητα.

Δεν έχουν δικαίωμα υποβολής αίτησης για επιχορήγηση οι Δημόσιες Επιχειρήσεις και Οργανισμοί (Δ.Ε.Κ.Ο) ή/και οι θυγατρικές τους. Επίσης, δεν έχουν δικαίωμα υποβολής οι επιχειρήσεις που λειτουργούν με τη μορφή αστικών μη κερδοσκοπικών εταιριών ή κοινοπραξίας.

Επιλέξιμες προς χρηματοδότηση θεωρούνται οι επιχειρήσεις για τις οποίες συντρέχουν αθροιστικά οι παρακάτω προϋποθέσεις:

- Η Επιχείρηση δραστηριοποιείται στην αγορά εστίασης, το οποίο πιστοποιείται από τον κωδικό δραστηριότητας
- Η Επιχείρηση λειτουργεί νόμιμα, διατηρώντας σε ισχύ όλες τις προβλεπόμενες από το νόμο άδειες λειτουργίας.

- Η Επιχείρηση είναι υφιστάμενη με ημερομηνία Έναρξης Δραστηριότητας πριν την 01.01.2009.
- Ο κλάδος δραστηριότητας της Επιχείρησης δεν εμπίπτει στις εξαιρούμενες κατηγορίες δραστηριότητας του κανόνα De Minimis,
- Η Επιχείρηση δεν έχει λάβει επιχορηγήσεις από Προγράμματα και Δράσεις Κρατικών Ενισχύσεων που εμπίπτουν στον κανόνα De Minimis, τα οποία αθροιστικά μαζί με την αιτούσα επιχορήγηση υπερβαίνουν τις 500.000 Ευρώ.

Τα κριτήρια επιλογής των αποδεκτών αναφέρονται σε 3 κατηγορίες επιχειρήσεων / αποδεκτών του προγράμματος και οι προδιαγραφές ανά κατηγορία επιχείρησης αναφέρονται συνοπτικά παρακάτω:

#### **4.Α. ΠΟΛΥ ΜΙΚΡΕΣ ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΕΙΣ**

- Απασχολούμενο προσωπικό: από **1 έως 49 άτομα**
- Μέσος Ετήσιος κύκλος εργασιών, Ζετίας: από **0 €– 10.000.000 €**
- Μέγιστο ποσό προϋπολογισμού πρότασης : Από **5.000 € έως 30.000 €**

#### **4.Β. ΜΙΚΡΕΣ ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΕΙΣ**

- Απασχολούμενο προσωπικό: από **50 έως 249 άτομα**
- Μέσος Ετήσιος κύκλος εργασιών Ζετίας: **10.000.001 € – 50.000.000 €**
- Μέγιστο ποσό κατάθεσης πρότασης : Από **20.000 € έως 100.000 €**

#### **4.Γ. ΜΕΣΑΙΕΣ-ΜΕΓΑΛΕΣ ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΕΙΣ**

- Απασχολούμενο προσωπικό: από **250 άτομα και άνω**
- Μέσος Ετήσιος κύκλος εργασιών Ζετίας: **άνω των 50.000.000 €**
- Μέγιστο ποσό κατάθεσης πρότασης : Από **80.000 € έως 300.000 €**

(Τα κριτήρια επιλογής είναι είτε βάσει προσωπικού ή βάσει κύκλου εργασιών. Τα υπόλοιπα κριτήρια παραμένουν αμετάβλητα)

#### **5. ΠΑΡΟΧΟΙ ΛΥΣΕΩΝ**

Εκτιμάται ότι περισσότερες από **300 επιχειρήσεις πληροφορικής**, δραστηριοποιούνται σε όλο το εύρος της Ελληνικής επικράτειας, προσφέροντας μηχανογραφικές λύσεις, που περιλαμβάνουν προϊόντα software και hardware, υπηρεσίες υλοποίησης και υποδομών και απευθύνονται στο σύνολο των δυνητικών επιχειρήσεων λιανικού εμπορίου.

#### **6. ΕΠΙΛΕΞΙΜΕΣ ΔΑΠΑΝΕΣ**

Η δράση χρηματοδοτεί με **ποσοστό 50%** επενδυτικά σχέδια για την προμήθεια και εγκατάσταση μηχανογραφικού εξοπλισμού πληροφορικής (software και hardware), όπου αποδεδειγμένα μπορεί να τονώσει την εικόνα και την ανταγωνιστικότητα μίας επιχείρησης, να προσφέρει καλύτερα προϊόντα και υπηρεσίες και συγχρόνως να συμβάλλει στην προστασία του καταναλωτή.

Κάθε επιχείρηση που θα συμμετάσχει στη Δράση μπορεί να υποβάλει επενδυτική πρόταση στο πλαίσιο των ακόλουθων επιλέξιμων ενεργειών:

- E(1): Διαχείριση Πωλήσεων και έκδοση αποδείξεων λιανικής
- E(2): Διαδικτυακός τόπος και Ενοποιημένα πολυκαναλικά συστήματα επικοινωνιών
- E(3): Μηχανογράφηση
- E(4): Ψηφιακή Προβολή - Διαφήμιση
- E(5): Υπηρεσίες Ολοκλήρωσης της Επένδυσης

Οι επιλέξιμες ενέργειες αναγράφονται στον ακόλουθο πίνακα:

<b>Ε(1) Διαχείριση Πωλήσεων και έκδοση αποδείξεων λιανικής</b>	
	<b>(ΥΠΟΧΡΕΩΤΙΚΗ ΕΝΕΡΓΕΙΑ)</b>
<b>α) Λογισμικό</b>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>- Υποστήριξη ταμειακών συστημάτων τιμολόγησης και έκδοσης αποδείξεων (Front Office - Point of Sales)</li> <li>- Έκδοση και αποστολή ηλεκτρονικών παραστατικών</li> <li>- Διαχείριση ειδών, εκπτώσεων, επιστροφών</li> <li>- Διαχείριση πολλαπλών τρόπων πληρωμής, πιστωτικών καρτών και ξένου νομίσματος</li> <li>- Διαχείριση πελατολογίου</li> <li>- Πρόγραμμα διαχείρισης πιστότητας (loyalty)</li> </ul>	
<b>β) Εξοπλισμός</b>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>- POS (με ή χωρίς οθόνη αφής)</li> <li>- Λοιπός εξοπλισμός (cash drawers, Bar code readers - UPS, ηλεκτρονικοί ζυγοί κ.α. )</li> <li>- Εκτυπωτές</li> </ul>	
<b>γ) Υπηρεσίες</b>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>- Υπηρεσίες εγκατάστασης και παραμετροποίησης λογισμικού</li> <li>- Υπηρεσίες εγκατάστασης και παραμετροποίησης εξοπλισμού</li> </ul>	
<b>Ε(2) Διαδικτυακός τόπος και Ενοποιημένα πολυκαναλικά συστήματα επικοινωνιών</b>	
	<b>(ΠΡΟΑΙΡΕΤΙΚΗ ΕΝΕΡΓΕΙΑ)</b>
<b>α) Λογισμικό</b>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>- Web Portal (Λογισμικό e-commerce δημιουργίας και διαχείρισης διαδικτυακού τόπου με δυνατότητες B2C και B2B, Hosting, CMS, Domain name registration, διαλειτουργικότητα με Front και Back Office εφαρμογές)</li> <li>- Voice Portal (Λογισμικό δημιουργίας και διαχείρισης φωνητική πύλης, διαλειτουργικότητα με Front και Back Office εφαρμογές)</li> <li>- Ενοποιημένα πολυκαναλικά συστήματα επικοινωνιών (Unified Communications για ενοποίηση σταθερού - κινητού τηλεφώνου, email, εφαρμογών κ.α.)</li> </ul>	
<b>β) Εξοπλισμός</b>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>- IP PBX</li> <li>- Server</li> </ul>	
<b>γ) Υπηρεσίες</b>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>- Υπηρεσίες εγκατάστασης και παραμετροποίησης λογισμικού</li> <li>- Υπηρεσίες εγκατάστασης και παραμετροποίησης εξοπλισμού</li> </ul>	
<b>Ε(3) Μηχανογράφηση</b>	
	<b>(ΠΡΟΑΙΡΕΤΙΚΗ ΕΝΕΡΓΕΙΑ)</b>
<b>α) Λογισμικό</b>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>- Διαχείριση πελατών (CRM)</li> <li>- Συστήματα ενοποιημένης διαχείρισης επιχειρηματικών πόρων (ERP) και Εμπορικής Διαχείρισης</li> <li>- Διαχείριση stock (απογραφή και έλεγχος)</li> </ul>	
<b>β) Εξοπλισμός</b>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>- Server, Η/Υ, laptops, PDAs</li> <li>- Εκτυπωτές</li> <li>- Δικτυακός εξοπλισμός (ασύρματος και ενσύρματος)</li> </ul>	

γ) Υπηρεσίες
- Υπηρεσίες εγκατάστασης και παραμετροποίησης λογισμικού - Υπηρεσίες εγκατάστασης και παραμετροποίησης εξοπλισμού

<b>Ε(4) Ψηφιακή Προβολή - Διαφήμιση</b>	
	(ΠΡΟΑΙΡΕΤΙΚΗ ΕΝΕΡΓΕΙΑ)
α) Λογισμικό	
- Σύστημα κεντρικής διαχείρισης προβολής ψηφιακού περιεχομένου (Digital Signage)	
β) Εξοπλισμός	
- Οθόνες και λοιπά μέσα προβολής περιεχομένου - Συσκευές αναπαραγωγής περιεχομένου με δυνατότητα απομακρυσμένης διαχείρισης	
γ) Υπηρεσίες	
- Υπηρεσίες εγκατάστασης και παραμετροποίησης λογισμικού - Υπηρεσίες εγκατάστασης και παραμετροποίησης εξοπλισμού - Υπηρεσίες δημιουργίας ψηφιακού περιεχομένου (videos, slideshows, banners, templates - Υπηρεσίες ψηφιακής διαφήμισης και Search engine optimisation στο διαδίκτυο (πχ τοποθέτηση banner σε διαδικτυακά portals, προβολή σε sites κοινωνικής δικτύωσης: facebook - tweeter κ.α. , Google adwords κ.α.) - Συνδρομή σε υπηρεσίες παροχής περιεχομένου (Rss feeds, video streaming, tv chanel κ.α.)	

<b>Ε(5) Υπηρεσίες Ολοκλήρωσης της Επένδυσης</b>	
	(ΠΡΟΑΙΡΕΤΙΚΗ ΕΝΕΡΓΕΙΑ)
- Υπηρεσίες εκπαίδευσης - Υπηρεσίες υποστήριξης για 3 χρόνια - Υπηρεσίες Μετάπτωσης δεδομένων - Συμβουλευτικές υπηρεσίες και υπηρεσίες διαχείρισης έργου (Project Management)	

Το λογισμικό θα πρέπει να είναι τυποποιημένο, συμβατό με τον Κ.Β.Σ., να διαθέτει εγχειρίδιο χρήσης στα Ελληνικά και να συνοδεύεται απαραίτητα από άδειες χρήσης για τον αντίστοιχο αριθμό χρηστών.

Η κατανομή της επένδυσης σε λογισμικό, υπηρεσίες και εξοπλισμό πρέπει να βρίσκεται μεταξύ των ακόλουθων ορίων:

- Λογισμικό: Τουλάχιστον 30% της επένδυσης
- Υπηρεσίες: Μεταξύ 5% - 20% της επένδυσης
- Εξοπλισμός: Δεν θα πρέπει να ξεπερνά το 50% της επένδυσης

#### **7. ΠΡΟΥΠΟΛΟΓΙΣΜΟΣ-ΕΠΙΔΟΤΗΣΗ**

Η συνολική αξία της υποβαλλόμενης πρότασης ανά κατηγορία θα πρέπει να κυμαίνεται από **5.000 € έως 300.000 €**. Το **50%** κάθε πρότασης θα επιδοτείται από τη δράση ενώ το υπόλοιπο **50%** θα καλύπτεται με ίδια κεφάλαια.

## ΔΡΑΣΗ «ΟΛΟΚΛΗΡΩΜΕΝΟ ΣΥΣΤΗΜΑ ΜΗΧΑΝΟΓΡΑΦΗΣΗΣ ΓΙΑ ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΕΙΣ ΕΣΤΙΑΣΗΣ»

### ΑΝΑΓΚΗ ΠΡΟΣ ΙΚΑΝΟΠΟΙΗΣΗ:

Σύμφωνα με στοιχεία της ΕΣΥΕ οι επιχειρήσεις εστίασης όπως εστιατόρια, ταχυφαγεία, deliveries, καφέ, μπάρ, καντίνες κ.τ.λ. ξεπερνούν τις 100.000. Στην πλειονότητα τους δεν χρησιμοποιούν πληροφοριακά συστήματα για την έκδοση αποδείξεων λιανικής και τιμολογίων, για την παρακολούθηση των ειδών και των τιμών τους, όπως και για τη συνολική διαχείριση των σχέσεων με τους πελάτες.

Αυτό συμβαίνει, παρά την θετική επίπτωση που έχει σύμφωνα με έρευνες σε όλο το φάσμα των εμπλεκόμενων στην εξυπηρέτηση καταναλωτών η χρήση ολοκληρωμένων μηχανογραφικών λύσεων και η αξιοποίηση νέων τεχνολογιών.

### ΣΥΝΟΨΗ:

Η προτεινόμενη δράση εντάσσεται στο :

- 1. 8<sup>ο</sup> νήμα**, που αφορά στην **Ψηφιακή Υποστήριξη της Εξωστρέφειας** των Επιχειρήσεων. Εντάσσεται στην κατεύθυνση 1: **Βελτίωση της Παραγωγικότητας με ΤΠΕ** και εξυπηρετεί τους στόχους 1.1. περί **Προώθησης ΤΠΕ σε επιχειρήσεις** και 1.4. περί **Προώθησης επιχειρηματικότητας και,**
- 2. 2<sup>ο</sup> νήμα**, που αφορά στον **Ψηφιακό Καταναλωτή**. Εντάσσεται στην κατεύθυνση 1: **Βελτίωση της Παραγωγικότητας με ΤΠΕ** και εξυπηρετεί τους στόχους 1.1. περί **Προώθησης ΤΠΕ σε επιχειρήσεις** και 1.4. περί **Προώθησης επιχειρηματικότητας.**

### **1. ΤΙ ΑΦΟΡΑ:**

Το πρόγραμμα «ΟΛΟΚΛΗΡΩΜΕΝΟ ΣΥΣΤΗΜΑ ΜΗΧΑΝΟΓΡΑΦΗΣΗΣ ΓΙΑ ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΕΙΣ ΕΣΤΙΑΣΗΣ» αφορά στον εκσυγχρονισμό και στην οργάνωση, με ηλεκτρονικό και αυτοματοποιημένο τρόπο, των επιχειρήσεων που δραστηριοποιούνται στην αγορά της εστίασης, με χρήση σύγχρονου λογισμικού, εξοπλισμού και συστημάτων πληροφορικής.

### **2. ΣΤΟΧΟΣ ΤΗΣ ΔΡΑΣΗΣ**

Η δράση αποσκοπεί στην οργάνωση και στην αυτοματοποίηση των επιχειρηματικών διαδικασιών, που αφορούν κυρίως στην επαφή με το εξωτερικό περιβάλλον και ειδικότερα με τον τελικό καταναλωτή. Αποβλέπει επίσης, στην τόνωση της οικονομίας σε κεντρικό αλλά και περιφερειακό επίπεδο, στη διατήρηση και δημιουργία νέων θέσεων εργασίας, στη βελτίωση των παρεχομένων υπηρεσιών, στη βελτίωση των οικονομικών στοιχείων και μακροπρόθεσμα στη βιωσιμότητα των επιχειρήσεων.

Επιπρόσθετα, ένας έμμεσος αλλά σημαντικός στόχος της δράσης είναι η δημιουργία των απαραίτητων υποδομών στις ΜΜΕ επιχειρήσεις, μέσω της υιοθέτησης συγχρόνων συστημάτων πληροφορικής, για την έκδοση παραστατικών λιανικής πώλησης, την πραγματοποίηση ηλεκτρονικών πληρωμών (τραπεζικά εμβάσματα, χρήση πιστωτικής κάρτας κ.τ.λ.) και την αυτοματοποιημένη εξαγωγή και αποστολή στοιχείων προς κεντρικές κρατικές υπηρεσίες για την διευκόλυνση της διασταύρωσης στοιχείων και φορολογικών ελέγχων.

Οι στόχοι, πιο αναλυτικά, είναι οι εξής:

- **Οι επιχειρήσεις** να εξυπηρετούν άμεσα, ποιοτικά και αποτελεσματικά τους πελάτες τους. Να αναβαθμίσουν την εικόνα της επιχείρησής τους, να ελέγχουν πλήρως την διακίνηση προϊόντων και το ταμείο τους, να αποφεύγουν λάθη και ζημιές και να κάνουν οικονομίες κλίμακας με στόχο να γίνουν πιο ανταγωνιστικοί και μακροχρόνια βιώσιμοι.

- **Οι εργαζόμενοι** να εξοικειωθούν με τις νέες τεχνολογίες, να εργάζονται σε καλύτερες συνθήκες και να είναι πιο αποδοτικοί στην εργασία τους.
- **Οι καταναλωτές** να απολαμβάνουν ταχύτητα και ποιότητα στην εξυπηρέτησή τους, να είναι βέβαιοι για την ορθότητα των συναλλαγών τους, να εμπιστεύονται τις επιχειρήσεις, με τις οποίες συναλλάσσονται άμεσα, να αξιοποιούν προσφορές και προνόμια από προγράμματα πιστότητας (Loyalty) και να νοιώθουν ευχάριστα κατά την παραμονή τους στους χώρους εστίασης.

### 3. ΣΕ ΠΟΙΟΥΣ ΑΠΕΥΘΥΝΕΤΑΙ

Απευθύνεται σε όλες τις μικρές, μεσαίες και μεγάλες επιχειρήσεις της Ελληνικής Επικράτειας που δραστηριοποιούνται στο χώρο της εστίασης, όπως εστιατόρια, ταχυφαγεία, deliveries, καφέ, μπάρ, καντίνες κ.τ.λ. που σύμφωνα με στοιχεία της ΕΣΥΕ υπολογίζεται ότι είναι περισσότερες από **100.000** επιχειρήσεις.

### 4. ΚΡΙΤΗΡΙΑ ΕΠΙΛΟΓΗΣ

Δικαιούχοι των ενισχύσεων μπορούν να είναι επιχειρήσεις (διακριτές άδειες λειτουργίας) ανεξάρτητα της νομικής μορφής τους (όχι ενώσεις επιχειρήσεων), που ασκούν οικονομική δραστηριότητα.

Δεν έχουν δικαίωμα υποβολής αίτησης για επιχορήγηση οι Δημόσιες Επιχειρήσεις και Οργανισμοί (Δ.Ε.Κ.Ο) ή/και οι θυγατρικές τους. Επίσης, δεν έχουν δικαίωμα υποβολής οι επιχειρήσεις που λειτουργούν με τη μορφή αστικών μη κερδοσκοπικών εταιριών ή κοινοπραξίας.

Επιλέξιμες προς χρηματοδότηση θεωρούνται οι επιχειρήσεις για τις οποίες συντρέχουν αθροιστικά οι παρακάτω προϋποθέσεις:

- Η Επιχείρηση δραστηριοποιείται στην αγορά εστίασης, το οποίο πιστοποιείται από τον κωδικό δραστηριότητας
- Η Επιχείρηση λειτουργεί νόμιμα, διατηρώντας σε ισχύ όλες τις προβλεπόμενες από το νόμο άδειες λειτουργίας.
- Η Επιχείρηση είναι υφιστάμενη με ημερομηνία Έναρξης Δραστηριότητας πριν την 01.01.2009.
- Ο κλάδος δραστηριότητας της Επιχείρησης δεν εμπίπτει στις εξαιρούμενες κατηγορίες δραστηριότητας του κανόνα De Minimis,
- Η Επιχείρηση δεν έχει λάβει επιχορηγήσεις από Προγράμματα και Δράσεις Κρατικών Ενισχύσεων που εμπίπτουν στον κανόνα De Minimis, τα οποία αθροιστικά μαζί με την αιτούσα επιχορήγηση υπερβαίνουν τις 500.000 Ευρώ.

#### 4.Α. ΠΟΛΥ ΜΙΚΡΕΣ ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΕΙΣ

- Απασχολούμενο προσωπικό: από **1 έως 49 άτομα**
- Μέσος Ετήσιος κύκλος εργασιών, Ζετίας: από **0 €– 10.000.000 €**
- Μέγιστο ποσό προϋπολογισμού πρότασης : Από **5.000 € έως 30.000 €**

#### 4.Β. ΜΙΚΡΕΣ ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΕΙΣ

- Απασχολούμενο προσωπικό: από **50 έως 249 άτομα**
- Μέσος Ετήσιος κύκλος εργασιών Ζετίας: **10.000.000 € – 50.000.000 €**
- Μέγιστο ποσό κατάθεσης πρότασης : Από **20.000 € έως 100.000 €**

#### 4.Γ. ΜΕΣΑΙΕΣ-ΜΕΓΑΛΕΣ ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΕΙΣ

- Απασχολούμενο προσωπικό: από **250 άτομα και άνω**
- Μέσος Ετήσιος κύκλος εργασιών Ζετίας: **άνω των 50.000.000 €**
- Μέγιστο ποσό κατάθεσης πρότασης : Από **80.000 € έως 300.000 €**  
(Τα κριτήρια επιλογής είναι είτε βάσει προσωπικού ή βάσει κύκλου εργασιών. Τα υπόλοιπα κριτήρια παραμένουν αμετάβλητα)

## 5. ΠΑΡΟΧΟΙ ΛΥΣΕΩΝ

Εκτιμάται ότι περισσότερες από **1000 επιχειρήσεις πληροφορικής**, δραστηριοποιούνται σε όλο το εύρος της Ελληνικής επικράτειας, προσφέροντας μηχανογραφικές λύσεις που περιλαμβάνουν προϊόντα software και hardware, υπηρεσίες υλοποίησης και υποδομών και απευθύνονται στο σύνολο των δυνητικών επιχειρήσεων λιανικού εμπορίου έχοντας τη δυνατότητα να καλύψουν και τις πιο εξειδικευμένες ανάγκες της αγοράς εστίασης.

## 6. ΕΠΙΛΕΞΙΜΕΣ ΔΑΠΑΝΕΣ

Η δράση χρηματοδοτεί με **ποσοστό 50%** επενδυτικά σχέδια για την προμήθεια και εγκατάσταση μηχανογραφικού εξοπλισμού πληροφορικής (software και hardware) όπου αποδεδειγμένα μπορεί να τονώσει την εικόνα και την ανταγωνιστικότητα μίας επιχείρησης, να προσφέρει καλύτερα προϊόντα και υπηρεσίες και συγχρόνως να συμβάλλει στην προστασία του καταναλωτή.

Κάθε επιχείρηση που θα συμμετάσχει στη Δράση μπορεί να υποβάλει επενδυτική πρόταση στο πλαίσιο των ακόλουθων επιλέξιμων ενεργειών:

- Ε(1): Διαχείριση Πωλήσεων και Παραγγελιών
- Ε(2): Διαδικτυακός τόπος και Ενοποιημένα πολυκαναλικά συστήματα επικοινωνιών
- Ε(3): Μηχανογράφηση
- Ε(4): Ψηφιακή Προβολή - Διαφήμιση
- Ε(5): Υπηρεσίες Ολοκλήρωσης της Επένδυσης

Οι επιλέξιμες ενέργειες αναγράφονται στον ακόλουθο πίνακα:

<b>Ε(1) Διαχείριση Πωλήσεων και Παραγγελιών</b>	
	<b>(ΥΠΟΧΡΕΩΤΙΚΗ ΕΝΕΡΓΕΙΑ)</b>
α) Λογισμικό	
- Υποστήριξη ταμειακών συστημάτων τιμολόγησης και έκδοσης αποδείξεων (Front Office - Point of Sales)-	
- Έκδοση και αποστολή ηλεκτρονικών παραστατικών	
<b>ΥΠΟΧΡΕΩΤΙΚΟ</b>	
- Διαχείριση πλάνου κρατήσεων τραπεζιών	
- Διαχείριση κατ οίκον παραδόσεων (delivery)	
- Διαχείριση πιστότητας πελατών (loyalty)	
β) Εξοπλισμός	
- POS (με ή χωρίς οθόνη αφής)	
- Ασύρματες συσκευές παραγγελιοληψίας (PDAs)	
- Server	
- Δικτυακός εξοπλισμός (ασύρματος και ενσύρματος)	
- Εκτυπωτές	
- IP Τηλεφωνικά κέντρα (για υλοποίηση λύσης delivery)	
γ) Υπηρεσίες	
- Υπηρεσίες εγκατάστασης και παραμετροποίησης λογισμικού	
- Υπηρεσίες εγκατάστασης και παραμετροποίησης εξοπλισμού	

<b>Ε(2) Διαδικτυακός τόπος και Ενοποιημένα πολυκαναλικά συστήματα επικοινωνιών</b>	
	(ΠΡΟΑΙΡΕΤΙΚΗ ΕΝΕΡΓΕΙΑ)
α) Λογισμικό	
<ul style="list-style-type: none"> <li>- Web Portal (Λογισμικό e-commerce, δημιουργίας και διαχείρισης διαδικτυακού τόπου, Hosting, CMS, Domain name registration, διαλειτουργικότητα με Front και Back Office εφαρμογές)</li> <li>- Voice Portal (Λογισμικό δημιουργίας και διαχείρισης φωνητική πύλης, διαλειτουργικότητα με Front και Back Office εφαρμογές)</li> <li>- Ενοποιημένα πολυκαναλικά συστήματα επικοινωνιών (Unified Communications για ενοποίηση σταθερού - κινητού τηλεφώνου, email, εφαρμογών κ.α.)</li> </ul>	
β) Εξοπλισμός	
<ul style="list-style-type: none"> <li>- IP Τηλεφωνικά κέντρα</li> <li>- Server</li> </ul>	
γ) Υπηρεσίες	
<ul style="list-style-type: none"> <li>- Υπηρεσίες εγκατάστασης και παραμετροποίησης λογισμικού</li> <li>- Υπηρεσίες εγκατάστασης και παραμετροποίησης εξοπλισμού</li> </ul>	

<b>Ε(3) Μηχανογράφηση</b>	
	(ΠΡΟΑΙΡΕΤΙΚΗ ΕΝΕΡΓΕΙΑ)
α) Λογισμικό	
<ul style="list-style-type: none"> <li>- Διαχείριση σχέσεων με πελάτες (CRM)</li> <li>- Συστήματα ενοποιημένης διαχείρισης επιχειρηματικών πόρων (ERP) και Εμπορικής Διαχείρισης</li> </ul>	
β) Εξοπλισμός	
<ul style="list-style-type: none"> <li>- Server</li> <li>- Ηλεκτρονικοί υπολογιστές (desktops, laptops)</li> <li>- Εκτυπωτές</li> </ul>	
γ) Υπηρεσίες	
<ul style="list-style-type: none"> <li>- Υπηρεσίες εγκατάστασης και παραμετροποίησης λογισμικού</li> <li>- Υπηρεσίες εγκατάστασης και παραμετροποίησης εξοπλισμού</li> </ul>	

<b>Ε(4) Ψηφιακή Προβολή - Διαφήμιση</b>	
	(ΠΡΟΑΙΡΕΤΙΚΗ ΕΝΕΡΓΕΙΑ)
α) Λογισμικό	
<ul style="list-style-type: none"> <li>- Σύστημα κεντρικής διαχείρισης και προβολής ψηφιακού περιεχομένου (Digital Signage)</li> </ul>	
β) Εξοπλισμός	
<ul style="list-style-type: none"> <li>- Οθόνες και λοιπά μέσα προβολής περιεχομένου</li> <li>- Συσκευές αναπαραγωγής περιεχομένου με δυνατότητα απομακρυσμένης διαχείρισης</li> </ul>	
γ) Υπηρεσίες	
<ul style="list-style-type: none"> <li>- Υπηρεσίες εγκατάστασης και παραμετροποίησης λογισμικού</li> <li>- Υπηρεσίες εγκατάστασης και παραμετροποίησης εξοπλισμού</li> <li>- Υπηρεσίες δημιουργίας ψηφιακού περιεχομένου (videos, slideshows, banners, templates)</li> <li>- Υπηρεσίες ψηφιακής διαφήμισης και Search engine optimisation στο διαδίκτυο (πχ τοποθέτηση banner σε διαδικτυακά portals, προβολή σε sites κοινωνικής δικτύωσης: facebook - tweeter κ.α. , Google adwords κ.α.)</li> <li>- Συνδρομή σε υπηρεσίες παροχής περιεχομένου (Rss feeds, video streaming, tv chaneln κ.α.)</li> </ul>	

#### **Ε(5) Υπηρεσίες Ολοκλήρωσης της Επένδυσης**

(ΠΡΟΑΙΡΕΤΙΚΗ ΕΝΕΡΓΕΙΑ)

- Υπηρεσίες εκπαίδευσης
- Υπηρεσίες υποστήριξης για 3 χρόνια
- Υπηρεσίες Μετάπτωσης δεδομένων
- Υπηρεσία σύνδεσης στο internet
- Συμβουλευτικές υπηρεσίες και υπηρεσίες διαχείρισης έργου (Project Management)

Το λογισμικό θα πρέπει να είναι τυποποιημένο, συμβατό με τον Κ.Β.Σ., να διαθέτει εγχειρίδιο χρήσης στα Ελληνικά και να συνοδεύεται απαραίτητα από άδειες χρήσης για τον αντίστοιχο αριθμό χρηστών.

Η κατανομή της επένδυσης σε λογισμικό, υπηρεσίες και εξοπλισμό πρέπει να βρίσκεται μεταξύ των ακόλουθων ορίων:

- Λογισμικό: Τουλάχιστον 30% της επένδυσης
- Υπηρεσίες: Μεταξύ 5%-20% της επένδυσης
- Εξοπλισμός: Δεν θα πρέπει να ξεπερνά το 50% της επένδυσης

#### **7. ΠΡΟΫΠΟΛΟΓΙΣΜΟΣ-ΕΠΙΔΟΤΗΣΗ**

Η συνολική αξία της υποβαλλόμενης πρότασης ανά κατηγορία θα πρέπει να κυμαίνεται από **5.000 € έως 70.000 €**. Το **50%** κάθε πρότασης θα επιδοτείται από τη δράση ενώ το υπόλοιπο **50%** θα καλύπτεται με ίδια κεφάλαια.

## ΠΡΟΤΕΙΝΟΜΕΝΗ ΔΡΑΣΗ «ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΙΑΚΗ ΕΞΩΣΤΡΕΦΕΙΑ»

Πρόκειται για οριζόντια δράση για την ενίσχυση, τον εκσυγχρονισμό, την βελτίωση της ανταγωνιστικότητας και την τόνωση της εξωστρέφειας των ΜΜΕ που αποτελούν τον κύριο κορμό Ελληνικής οικονομίας.

### **ΑΝΑΓΚΗ ΠΡΟΣ ΙΚΑΝΟΠΟΙΗΣΗ:**

Σύμφωνα με πρόσφατη έρευνα του Παρατηρητηρίου για την ΚτΠ (Παραδοτέο 7, Δείκτες e-επιχειρείν, Χρήση ΤΠΕ σε 10 κλάδους), καταγράφηκε σημαντική υστέρηση των επιχειρήσεων στη λήψη ηλεκτρονικών παραγγελιών (μόλις το 15,2% των επιχειρήσεων με 10-49 άτομα λαμβάνει άνω του 5% παραγγελίες online), αλλά και στη χρήση ΤΠΕ για την υποστήριξη των διαδικασιών marketing και πωλήσεων (μόλις 9,5% των εταιρειών με 10-49 άτομα χρησιμοποιούν ΤΠΕ στις συγκεκριμένες διαδικασίες). Ταυτόχρονα διατυπώνονται θετικά συμπεράσματα για τη θετική επίδραση των ΤΠΕ στην αποτελεσματικότητα των διαδικασιών (90%), την εσωτερική οργάνωση (90%) και την εξυπηρέτηση των πελατών (83%).

Είναι φανερό λοιπόν:

1. ότι η διείσδυση συστημάτων ΤΠΕ που θα τονώσουν την επιχειρηματική εξωστρέφεια και θα επιτρέψουν στις επιχειρήσεις ν' απευθυνθούν σε ευρύτερες αγορές και
2. ότι η εμπειρία έχει δείξει ότι οι ΤΠΕ συμβάλλουν όντως στην τόνωση της Επιχειρηματικής εξωστρέφειας. Η διείσδυση συστημάτων ΤΠΕ είναι μέχρι σήμερα χαμηλή σε μικρές (10-49 άτομα) και μεσαίες επιχειρήσεις (50-250 άτομα).

### **ΣΥΝΟΨΗ:**

**Η παρούσα προτεινόμενη δράση εντάσσεται στο 8ο νήμα** που αφορά στην **Ψηφιακή Υποστήριξη της Εξωστρέφειας των επιχειρήσεων**. Εντάσσεται στην Κατεύθυνση 1: Βελτίωση της Παραγωγικότητας με ΤΠΕ και εξυπηρετεί τους στόχους 1.1. που είναι η «Προώθηση ΤΠΕ σε επιχειρήσεις» και 1.4. που αφορά στην προώθηση της Επιχειρηματικότητας

### **1. ΤΙ ΑΦΟΡΑ:**

Το πρόγραμμα «ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΙΑΚΗ ΕΞΩΣΤΡΕΦΕΙΑ» αφορά στην οργάνωση διαφόρων επιχειρηματικών συναλλαγών και ενημέρωσης, με ηλεκτρονικό και αυτοματοποιημένο τρόπο, με χρήση σύγχρονου λογισμικού και εργαλείων πληροφορικής. Επίσης αφορά στην εσωτερική οργάνωση των επιχειρήσεων στα διάφορα τμήματα και σε βασικές λειτουργίες και στην αυτοματοποίηση των επιχειρησιακών διεργασιών που αφορούν κυρίως στο εξωτερικό αλλά και στο εσωτερικό περιβάλλον της επιχείρησης. Έρχεται να συμπληρώσει προηγούμενες δράσεις για αύξηση των επιχειρήσεων με ευρυζωνικές συνδέσεις (σύμφωνα με την έρευνα του Παρατηρητηρίου, 71,2% των επιχειρήσεων με 10-49 άτομα έχουν ευρυζωνικές συνδέσεις) καθώς και δράσεις όπως το e-Security και e-Services, που έχουν θέσει τα θεμέλια για την αύξηση της επιχειρησιακής εξωστρέφειας.

### **2. ΣΤΟΧΟΣ ΤΗΣ ΔΡΑΣΗΣ**

Η δράση, με τη μορφή της άμεσης κεφαλαιουχικής ενίσχυσης των ΜΜΕ σε κεντρικό και περιφερειακό επίπεδο, αποβλέπει στην τόνωση της περιφερειακής οικονομίας, στη διατήρηση και δημιουργία νέων θέσεων εργασίας με σκοπό την αύξηση της κοινωνικής και επιχειρηματικής συνοχής, τη βελτίωση της επικοινωνίας, τη διαρκή βελτίωση των επιχειρηματικών διεργασιών και διαδικασιών, καθώς και τη συνεχή βελτίωση των παρεχομένων επιχειρησιακών υπηρεσιών. Ένα σημαντικό στοιχείο είναι η διαλειτουργικότητα μεταξύ επιχειρήσεων, η διαχείριση και η ποιότητα των επιχειρηματικών σχέσεων, η μέτρηση της αποτελεσματικότητας και η υποστήριξη επιχειρηματικών αποφάσεων. Ο στόχος δεν αφορά μόνο στους πελάτες αλλά σε όλες τις κρίσιμες σχέσεις με προμηθευτές, συνεργάτες και ανθρώπινο δυναμικό.

Ένας έμμεσος, αλλά σημαντικός στόχος της δράσης είναι η δημιουργία των απαραίτητων υποδομών στις ΜΜΕ επιχειρήσεις μέσω της υιοθέτησης συγχρόνων συστημάτων πληροφορικής με σκοπό την αυτοματοποιημένη εξαγωγή και αποστολή στοιχείων προς κεντρικές κρατικές υπηρεσίες και τη διευκόλυνση των διασταυρωμένων φορολογικών ελέγχων, πολιτικής που προωθείται από τα αρμόδια υπουργία.

### 3. ΣΕ ΠΟΙΟΥΣ ΑΠΕΥΘΥΝΕΤΑΙ

Απευθύνεται σε όλες τις μικρές και μεσαίες επιχειρήσεις της Ελληνικής Επικράτειας και περιλαμβάνει πολλές κατηγορίες και τομείς δραστηριότητας όπως Χονδρικό Εμπόριο, Λιανικό Εμπόριο, Παροχή Υπηρεσιών και Μεταποίηση, με στόχο την υποστήριξη τους στην απαραίτητη εσωτερική οργάνωση, αλλά και σε συστήματα ΤΠΕ που διευρύνουν τον επιχειρηματικό τους ορίζοντα και τις αγορές που απευθύνονται.

Ο συνολικός αριθμός των επιχειρήσεων, που απευθύνεται η δράση, σύμφωνα με τα επίσημα στοιχεία της Γ.Γ.ΕΣΥΕΕ αφορά περίπου **487.874** επιχειρήσεις και ελεύθερους επαγγελματίες εκ των οποίων το 62% ασχολούνται με το Εμπόριο, το 17% με την Μεταποίηση, το 9% με τις Μεταφορές, το 9% με την Παροχή Υπηρεσιών, το 3% με την Πληροφορική και τις Επικοινωνίες.

### 4. ΚΡΙΤΗΡΙΑ ΕΠΙΛΟΓΗΣ

Τα κριτήρια επιλογής των αποδεκτών αναφέρονται σε 2 κατηγορίες επιχειρήσεων / αποδεκτών του προγράμματος και οι προδιαγραφές ανά κατηγορία επιχείρησης αναφέρονται συνοπτικά παρακάτω:

#### 4.Α. ΜΙΚΡΕΣ ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΕΙΣ - ΚΡΙΤΗΡΙΑ ΕΠΙΛΟΓΗΣ

- Έδρα: Ελλάδα
- Απασχολούμενο προσωπικό: από 1 έως 49 άτομα
- Λειτουργία επιχείρησης : 1 τουλάχιστον διαχειριστική χρήση
- Μέσος Ετήσιος κύκλος εργασιών Ζετίας: από 300.000 € έως 10.000.000 €
- Εύρος προϋπολογισμού πρότασης : Από 15.000 € έως 50.000 €

(Τα κριτήρια επιλογής είναι βάσει προσωπικού ή βάσει κύκλου εργασιών. Τα υπόλοιπα κριτήρια παραμένουν αμετάβλητα)

- Το λογισμικό και οι υπηρεσίες υλοποίησης θα πρέπει να καλύπτουν το 70% τουλάχιστον της συνολικής υποβαλλόμενης πρότασης
- Αξία Hardware : Έως το 30% της συνολικής αξίας της πρότασης
- Στο νέο λογισμικό θα πρέπει να υπάρχει η δυνατότητα να συνδέεται με το υπάρχον πληροφοριακό σύστημα

#### 4.Β. ΜΕΣΑΙΕΣ ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΕΙΣ - ΚΡΙΤΗΡΙΑ ΕΠΙΛΟΓΗΣ

- Έδρα: Ελλάδα
- Απασχολούμενο προσωπικό: από 50 έως 250 άτομα
- Λειτουργία επιχείρησης : 1 τουλάχιστον διαχειριστική χρήση
- Μέσος Ετήσιος κύκλος εργασιών Ζετίας: από 10.000.000 € έως 50.000.000 €
- Εύρος προϋπολογισμού πρότασης: Από 50.000 € έως 250.000 €

(Τα κριτήρια επιλογής είναι βάσει προσωπικού ή βάσει κύκλου εργασιών. Τα υπόλοιπα κριτήρια παραμένουν αμετάβλητα)

- Το λογισμικό και οι υπηρεσίες υλοποίησης θα πρέπει να καλύπτουν το 70% τουλάχιστον την συνολικής υποβαλλόμενης πρότασης
- Αξία Hardware : Έως το 30% της συνολικής αξίας της πρότασης
- Στο νέο λογισμικό θα πρέπει να υπάρχει η δυνατότητα να συνδέεται με το υπάρχον πληροφοριακό σύστημα

## 5. ΕΠΙΛΕΞΙΜΕΣ ΔΑΠΑΝΕΣ

Η δράση χρηματοδοτεί με **ποσοστό 50%** επενδυτικά σχέδια για την προμήθεια ή ανάπτυξη και εγκατάσταση λογισμικού και εξοπλισμού πληροφορικής, που αποδεδειγμένα μπορεί να τονώσει την εξωστρέφεια μίας επιχείρησης και μπορεί να αφορά στους παρακάτω τομείς:

### Υποχρεωτική Δαπάνη

1) Λογισμικό E-Commerce και δημιουργίας WEB Portals που καλύπτει τουλάχιστον ένα από τους υποτομείς:

- Business To Business (B2B). Προσφέρει την αυτοματοποίηση διεταιρικών συναλλαγών όπως: Καταχώριση παραγγελίας με έλεγχο της διαθεσιμότητας των ειδών, δυναμική εφαρμογή εμπορικής πολιτικής, πιστωτικό έλεγχο (credit control), έλεγχο υπολοίπου πελάτη, καρτέλας πελάτη, ιστορικό πελάτη, τιμοκατάλογο ανά πελάτη, πληρωμή με πιστωτικές κάρτες, ορισμού χρηστών και δικαιωμάτων πρόσβασης κ.λ.π.
- Business To Consumer (B2C) Προσφέρει την αυτοματοποιημένη λειτουργία ηλεκτρονικών καταστημάτων (e-Shops) με δυνατότητες όπως: Μηχανή Αναζήτησης και σύγκρισης με βάση διάφορα τεχνικά χαρακτηριστικά και προδιαγραφές των ειδών, δυναμικής σχεδίασης ιστοσελίδων, παραγγελιοληψία μέσω καλαθιού, έλεγχο διαθεσιμότητας αποθεμάτων - κατάστασης παραγγελίας, ιστορικό παραγγελιών πελάτη, πληρωμή με πιστωτικές κάρτες και PayPal κ.λ.π.

σε συνδυασμό και αυτοματοποιημένη λειτουργία με αντίστοιχο back-office σύστημα της επιχείρησης (ERP, Προγράμματα Εμπορικής Διαχείρισης).

### Προαιρετικές Δαπάνες

- 2) Λογισμικό e-CRM που καλύπτει τους υποτομείς των e-Service, on line opportunity management σε συνδυασμό και αυτοματοποιημένη λειτουργία με το αντίστοιχο back-office σύστημα της επιχείρησης (CRM).
- 3) Voice Portals που να καλύπτουν τους υποτομείς της αυτοματοποιημένης παραγγελιοληψίας και πληροφόρησης των Πελατών, Συνεργατών, Υποψηφίων πελατών, σε συνεργασία με τα backoffice συστήματα της εταιρίας (ERP, CRM κ.τ.λ.)
- 4) Συστήματα διαχείρισης, αυτοματοποίησης και ελέγχου των επιχειρησιακών διαδικασιών που καλύπτουν δυνητικά τους υποτομείς των Πωλήσεων, Προμηθειών, Παραγωγής, Marketing, Service, Operations, Χρηματοοικονομικού ελέγχου και προγραμματισμού, Πιστωτικής πολιτικής (credit control) και δίνουν τη δυνατότητα ενοποίησης της εσωτερικής οργάνωσης και λειτουργίας με τις εξωστρεφείς δραστηριότητες μίας επιχείρησης (ERP, προγράμματα Εμπορικής διαχείρισης, CRM).
- 5) Channel Management που καλύπτει τους υποτομείς των Partner Management, Channel Marketing, Channel Sales, Channel Service, Channel Commerce
- 6) Συστήματα υποστήριξης υποδομών ηλεκτρονικού εμπορίου όπως Relational Databases, Security, Antivirus, Backup and Restore systems.
- 7) Συστήματα MIS και Επιχειρηματικής ευφυΐας για την ανάλυση των δραστηριοτήτων της επιχείρησης, την υποστήριξη αποφάσεων και την τόνωση της εξωστρέφειας
- 8) Υπηρεσίες συμβούλου για την κατάθεση της πρότασης

## 6. ΠΡΟΥΠΟΛΟΓΙΣΜΟΣ-ΕΠΙΔΟΤΗΣΗ

Το λογισμικό και οι υπηρεσίες πρέπει να καλύπτουν το 70% τουλάχιστον την συνολικής υποβαλλόμενης πρότασης και η τυχόν αξία του εξοπλισμού (Hardware) ορίζεται ως μέγιστη έως το 30% του συνολικού έργου.

Η συνολική αξία της υποβαλλόμενης πρότασης ανά κατηγορία θα πρέπει να κυμαίνεται από 15.000 € έως 250.000 €. Στις προτάσεις θα πρέπει να αναφέρεται σαφώς σε ποιούς τομείς αφορά η επιδότηση.

## 7. ΑΝΑΛΥΣΗ ΕΠΙΛΕΞΙΜΩΝ ΔΑΠΑΝΩΝ

Η ανάλυση των επιλέξιμων δαπανών αναλύεται παρακάτω:

### Υποχρεωτική Δαπάνη

**7.1 Λογισμικό E-Commerce**, το οποίο μπορεί να συνδέεται και να συλλειτουργεί με backoffice συστήματα (ERP / CRM / Εμπορικά) και να παρέχει τις παρακάτω πληροφορίες/ενότητες:

Βασική λειτουργία B2B ή και B2C (e-shops, Product Catalogue management, Content management, Personalization, Web campaigns, Quotation, Shopping basket Pricing, Selling via partners, e-ordering, e-catalogs, E-invoicing)

### Προαιρετικές Δαπάνες

**7.2 Λογισμικό e-CRM** που καλύπτει τους υποτομείς των e-Service, on line opportunity management σε συνδυασμό και αυτοματοποιημένη λειτουργία με το αντίστοιχο back-office σύστημα της επιχείρησης (CRM).

**7.3 Voice Portals** που να καλύπτουν τους υποτομείς της αυτοματοποιημένης παραγγελιοληψίας και πληροφόρησης των Πελατών, Συνεργατών, Υποψηφίων πελατών, σε συνεργασία με τα backoffice συστήματα της εταιρίας (ERP, CRM κ.τ.λ.)

**7.4 Συστήματα διαχείρισης, αυτοματοποίησης και ελέγχου των επιχειρησιακών διαδικασιών**, τα οποία πρέπει να μπορούν να συνδέονται με συστήματα E-Commerce και να καλύπτουν τουλάχιστον τις εξής ενότητες: Διαχείριση Πωλήσεων και Εμπορικών Πολιτικών, Διαχείριση Προμηθειών και Παραγωγής, Προϊοντικοί Κατάλογοι και Τιμολογιακές Πολιτικές, Διαχείριση δραστηριοτήτων πωλήσεων η/και Ευκαιριών Πωλήσεων και Προσφορών, Lead management, Sales planning & forecasting, Territory management, Opportunity management, Order management, MIS, Analytics, Marketing Campaigns/ Questionnaires, Marketing resource management, Segmentation & list management, Lead management, competition tracking, Διαχείριση after sales service / Διαχείριση συμφωνιών υποστήριξης/εγγύησης (SLA's), Service order management, complains & returns, in-house repair, case management warranty management, Stocks, Διασύνδεση με τηλεφωνικά κέντρα / Διαχείριση SMS/MMS, Telemarketing, Inbound-Outbound campaigns, Dynamic Agent scripts, Telesales, Help Desk and Operations management, knowledge Management, Resource planning, Document management, Content management

**7.5 Channel Management**, το οποίο μπορεί να συνδέεται με ERP/CRM ή να λειτουργεί ανεξάρτητα και να παρέχει τις παρακάτω πληροφορίες/ενότητες: Channel Sales, Channel Service, Channel Commerce, Channel Marketing, Partner Management

**7.6 Συστήματα υποστήριξης υποδομών ηλεκτρονικού εμπορίου**, όπως Relational Databases, Security, Antivirus, Backup and Restore systems.

**7.7 Συστήματα MIS, analytics, Business Intelligence** για συγκριτικές αναλύσεις των στοιχείων δραστηριότητας της επιχείρησης και την υποστήριξη της διαδικασίας λήψης αποφάσεων.

Το σύστημα θα πρέπει να διαθέτει γεννήτρια αναφορών (report generator) καθώς και δυνατότητα κατασκευής κύβων πληροφοριών (O.L.A.P.), το οποίο επιτρέπει τη δημιουργία και διαμόρφωση πολυδιάστατων πληροφοριών από όλα τα δεδομένα του συστήματος. Επίσης να παρέχει την δυνατότητα αυτόματης δημιουργίας διαφόρων τύπων γραφημάτων.

**ΔΡΑΣΗ «ΕΠΙΔΟΤΗΣΗ ΤΥΠΟΠΟΙΗΜΕΝΩΝ ΠΡΟΪΟΝΤΩΝ ΜΕ ΤΟΠΙΚΟ Η ΠΑΡΑΔΟΣΙΑΚΟ ΧΑΡΑΚΤΗΡΑ  
(ΟΙΝΟΙ ΟΠΑΠ, ΤΟΠΙΚΟΙ ΟΙΝΟΙ, ΠΡΟΪΟΝΤΑ Π.Ο.Π. ΚΑΙ Π.Γ.Ε.)»**

**ΑΝΑΓΚΗ ΠΡΟΣ ΙΚΑΝΟΠΟΙΗΣΗ:**

Η τυποποίηση και διάθεση των παραδοσιακών αγροτικών προϊόντων αποτελεί έναν από τους πιο ζωτικούς κλάδους και σημαντικό στοιχείο διαφοροποίησης της ελληνικής οικονομίας. Η σημαντικότητα του κλάδου αυτού πηγάζει κυρίως από το γεγονός ότι η δραστηριότητά του είναι συνδεδεμένη με την παραγωγή και διάθεση προϊόντων παραδοσιακού χαρακτήρα, που συνεισφέρουν στην ανάπτυξη της περιφέρειας, στην αύξηση των εξαγωγών και κατά συνέπεια στην εισροή συναλλάγματος στη χώρα και στην τόνωση της Οικονομίας.

Ο κλάδος αποτελείται από Βιομηχανίες και Βιοτεχνίες που τυποποιούν, μεταποιούν ή κατασκευάζουν προϊόντα, όπως και εταιρίες διάθεσης αυτών. Η έλλειψη τυποποίησης, μεταποίησης και αποτελεσματικής προβολής και διάθεσης έχουν στερήσει στην Ελληνική αγορά από το προβάδισμα στα παραδοσιακά προϊόντα του αγροτικού τομέα. Αυτό είχε ως αποτέλεσμα η Ελληνική αγορά να έχει προϊόντα Ελληνικής παραγωγής και Ευρωπαϊκής τυποποίησης και διάθεσης.

Ιδιαίτερη θέση στον κλάδο κατέχουν τα προϊόντα Προστατευόμενης Ονομασίας Προέλευσης (Π.Ο.Π.), Προστατευόμενης Γεωγραφικής Ένδειξης (Π.Γ.Ε.), οι οίνοι με Ονομασία Προέλευσης Ανώτερης Ποιότητας, όπως και οι τοπικοί Οίνοι, όπως αυτοί ορίζονται από τις σχετικές υπουργικές αποφάσεις, καθώς συμβάλουν στην βελτίωση της εικόνας των παραδοσιακών προϊόντων που παράγει η Ελλάδα και κατά συνέπεια στην τόνωση των εξαγωγών.

Σύμφωνα με πρόσφατη έρευνα του Παρατηρητηρίου για την ΚτΠ (Παραδοτέο 7, Δείκτες e-επιχειρείν, Χρήση ΤΠΕ σε 10 κλάδους), καταγράφηκε σημαντική υστέρηση των επιχειρήσεων κάθε δραστηριότητας στην ηλεκτρονική προβολή και λήψη ηλεκτρονικών παραγγελιών μέσω διαδικτύου (μόλις το 15,2% των επιχειρήσεων με 10-49 άτομα λαμβάνει άνω του 5% παραγγελίες online), αλλά και στη χρήση ΤΠΕ για την υποστήριξη των διαδικασιών marketing και πωλήσεων (μόλις 9,5% των εταιρειών με 10-49 άτομα χρησιμοποιούν ΤΠΕ στις συγκεκριμένες διαδικασίες). Ταυτόχρονα διατυπώνονται θετικά συμπεράσματα για τη θετική επίδραση των ΤΠΕ στην αποτελεσματικότητα των διαδικασιών (90%), την εσωτερική οργάνωση (90%) και την εξυπηρέτηση των πελατών (83%).

Είναι φανερό λοιπόν ότι η διεύθυνση συστημάτων ΤΠΕ θα τονώσουν την επιχειρηματική εξωστρέφεια και θα επιτρέψουν στις επιχειρήσεις του κλάδου ν' απευθυνθούν σε ευρύτερες αγορές του εξωτερικού και ιδιαίτερα στους χρήστες του διαδικτύου, που παγκοσμίως ανέρχονται 1.7 δις. Επιπροσθέτως, μέσω των ΤΠΕ, οι επιχειρήσεις του κλάδου θα οργανώσουν καλύτερα τις δραστηριότητές τους, τόσο κατά την παραγωγή όσο και κατά τη διάθεση των προϊόντων τους.

Επίσης, είναι προς όφελος των καταναλωτών, οι οποίοι μέσα από την κατάλληλη προβολή αναγνωρίζουν αμέσως την καταγωγή και τα ιδιαίτερα χαρακτηριστικά του προϊόντος και το αγοράζουν με εγγύηση ως προς την ποιότητα και τα χαρακτηριστικά του.

Τέλος η Ελληνική Οικονομία κερδίζει σε εισροή, αλλά ταυτόχρονα και σε μείωση των εκροών πολύτιμου συναλλάγματος.

WORLD INTERNET USAGE AND POPULATION STATISTICS						
World Regions	Population (2009 Est.)	Internet Users Dec. 31, 2000	Internet Users Latest Data	Penetration (% Population)	Growth 2000-2009	Users % of Table
<a href="#">Africa</a>	991,002,342	4,514,400	<b>67,371,700</b>	6.8 %	1,392.4 %	3.9 %
<a href="#">Asia</a>	3,808,070,503	114,304,000	<b>738,257,230</b>	19.4 %	545.9 %	42.6 %
<a href="#">Europe</a>	803,850,858	105,096,093	<b>418,029,796</b>	52.0 %	297.8 %	24.1 %
<a href="#">Middle East</a>	202,687,005	3,284,800	<b>57,425,046</b>	28.3 %	1,648.2 %	3.3 %
<a href="#">North America</a>	340,831,831	108,096,800	<b>252,908,000</b>	74.2 %	134.0 %	14.6 %
<a href="#">Latin America/Caribbean</a>	586,662,468	18,068,919	<b>179,031,479</b>	30.5 %	890.8 %	10.3 %
<a href="#">Oceania / Australia</a>	34,700,201	7,620,480	<b>20,970,490</b>	60.4 %	175.2 %	1.2 %
<b>WORLD TOTAL</b>	<b>6,767,805,208</b>	<b>360,985,492</b>	<b>1,733,993,741</b>	<b>25.6 %</b>	<b>380.3 %</b>	<b>100.0 %</b>

#### ΣΥΝΟΨΗ:

Η παρούσα προτεινόμενη δράση εντάσσεται στο 8ο νήμα που αφορά στην Ψηφιακή Υποστήριξη της Εξωστρέφειας των επιχειρήσεων. Εντάσσεται στην Κατεύθυνση 1: Βελτίωση της Παραγωγικότητας με ΤΠΕ και εξυπηρετεί τους στόχους 1.1. που είναι η «Προώθηση ΤΠΕ σε επιχειρήσεις» και 1.4. που αφορά στην προώθηση της Επιχειρηματικότητας

#### **1. ΤΙ ΑΦΟΡΑ:**

Το πρόγραμμα «ΕΠΙΔΟΤΗΣΗ ΤΥΠΟΠΟΙΗΜΕΝΩΝ ΠΡΟΪΟΝΤΩΝ ΜΕ ΤΟΠΙΚΟ Η ΠΑΡΑΔΟΣΙΑΚΟ ΧΑΡΑΚΤΗΡΑ (ΟΙΝΟΙ ΟΠΑΠ, ΤΟΠΙΚΟΙ ΟΙΝΟΙ, ΠΡΟΪΟΝΤΑ Π.Ο.Π. ΚΑΙ Π.Γ.Ε.)» αφορά στην ηλεκτρονική προβολή και ηλεκτρονική πώληση παραδοσιακών προϊόντων του αγροτικού τομέα, όπως και στη χρήση ΤΠΕ για την καλύτερη οργάνωση των λειτουργιών παραγωγής και διάθεσης προϊόντων των επιχειρήσεων του κλάδου.

#### **2. ΣΤΟΧΟΣ ΤΗΣ ΔΡΑΣΗΣ**

Η δράση, με τη μορφή της άμεσης κεφαλαιακής ενίσχυσης των ΜΜΕ σε κεντρικό και περιφερειακό επίπεδο, αποβλέπει στην τόνωση της περιφερειακής οικονομίας, στη διατήρηση και δημιουργία νέων θέσεων εργασίας με σκοπό την αύξηση της κοινωνικής και επιχειρηματικής συνοχής, τη βελτίωση της επικοινωνίας, τη διαρκή βελτίωση των επιχειρηματικών διεργασιών και διαδικασιών, καθώς και τη συνεχή βελτίωση των παρεχομένων επιχειρησιακών υπηρεσιών. Ένα σημαντικό στοιχείο είναι η βελτίωση των λειτουργιών διάθεσης, η διαχείριση και η ποιότητα των επιχειρηματικών σχέσεων, η μέτρηση της αποτελεσματικότητας και η υποστήριξη επιχειρηματικών αποφάσεων. Ο στόχος δεν αφορά μόνο στους πελάτες αλλά σε όλες τις καίριες σχέσεις με προμηθευτές, συνεργάτες και ανθρώπινο δυναμικό.

#### **3. ΣΕ ΠΟΙΟΥΣ ΑΠΕΥΘΥΝΕΤΑΙ**

Απευθύνεται σε επιχειρήσεις που τυποποιούν, μεταποιούν, κατασκευάζουν παραδοσιακά προϊόντα, όπως και εταιρίες διάθεσης αυτών.

Μέχρι σήμερα έχουν αναγνωρισθεί σύμφωνα με την Κοινοτική νομοθεσία, συνολικά **86** Ελληνικά προϊόντα Προστατευόμενης Ονομασίας Προέλευσης (**Π.Ο.Π.**) και προϊόντα Προστατευόμενης Γεωγραφικής Ένδειξης (**Π.Γ.Ε.**) ενώ υπάρχουν συνολικά 96 προϊόντα τα οποία φέρουν την ονομασία "**Τοπικός Οίνος**" και 440 τα οποία αναφέρονται ως **Οίνοι ΟΠΑΠ - "Ονομασίας Προελεύσεως Ανωτέρας Ποιότητας"**.

#### Κατάλογος Ελληνικών Προϊόντων ΠΟΠ-ΠΓΕ

ΚΑΤΗΓΟΡΙΑ ΠΡΟΙΟΝΤΟΣ	ΠΛΗΘΟΣ
Ελαιόλαδα- Ελιές	26 + 10
Τυριά	20
Φρούτα - Λαχανικά - Ξηροί Καρποί - Όσπρια	23
Προϊόντα Αρτοποιίας - Ζαχαροπλαστικής	1
Ψάρια νωπά - Μαλάκια & Μαλακόστρακα	1
Άλλα προϊόντα ζωικής προέλευσης	1
Γόμες - Ρητίνες	2
Αιθέρια έλαια	1
Άλλα προϊόντα	1

#### 4. ΚΡΙΤΗΡΙΑ ΕΠΙΛΟΓΗΣ

Στο πρόγραμμα θα μπορούν να συμμετάσχουν επιχειρήσεις, οι οποίες πληρούν αθροιστικά τα κάτωθι κριτήρια:

1. Η επιχείρηση λειτουργεί νόμιμα με έδρα την Ελλάδα, διατηρώντας σε ισχύ όλες τις προβλεπόμενες από το νόμο άδειες λειτουργίας
2. Η επιχείρηση είναι υφιστάμενη με ημερομηνία έναρξης δραστηριότητας πριν από 1/1/2009
3. Ο κλάδος δραστηριότητας (εφόσον διαφέρει από το σημείο 1) δεν εμπίπτει στις εξαιρούμενες κατηγορίες του κανόνα De minimis
4. Κατά την περίοδο 1/1/2008 έως και 31/12/2010 δεν έχει λάβει επιχορηγήσεις από Προγράμματα και Δράσεις Κρατικών Ενισχύσεων που εμπίπτουν στον κανόνα De Minimis, τα οποία αθροιστικά μαζί με την αιτούμενη επιχορήγηση υπερβαίνουν τις 500.000 Ευρώ
5. Μέσος Ετήσιος κύκλος εργασιών 3ετίας: από 100.000 € έως 10.000.000 €
6. Απασχολούμενο προσωπικό: από 1 έως 250 άτομα

Δεν έχουν δικαίωμα συμμετοχής δημόσιες επιχειρήσεις και οργανισμοί ή/και θυγατρικές τους.

#### 5. ΕΠΙΛΕΞΙΜΕΣ ΔΑΠΑΝΕΣ

Η δράση χρηματοδοτεί με ποσοστό **55%** επενδυτικά σχέδια για την προμήθεια ή ανάπτυξη και εγκατάσταση λογισμικού και εξοπλισμού πληροφορικής, που αποδεδειγμένα μπορεί να τονώσει την εξωστρέφεια μίας επιχείρησης.

Η δράση επιδοτεί τις ακόλουθες κατηγορίες δαπανών:

1. Δημιουργία πολυγλωσσικού διαδικτυακού τόπου και καταστήματος - **Υποχρεωτικό**
  - Υποδομή E-Commerce για την προβολή και πώληση προϊόντων μέσω internet. Θα πρέπει να περιλαμβάνει περιεχόμενο σε τουλάχιστον δύο ξένες γλώσσες (εκτός της Ελληνικής) και να καλύπτει τις προδιαγραφές για λειτουργία σε συνθήκες Business to Business (B2B) αλλά και Business to Consumer (B2C). Περιλαμβάνει Hosting, CMS, domain name, διασύνδεση με back office εφαρμογή.
2. Λογισμικό
  - Λογισμικό διαχείρισης πελατών (CRM)
  - Λογισμικό και σύνδεση με συστήματα κεντρικής διαχείρισης (BACK OFFICE)
  - Voice portal για την υλοποίηση τηλεφωνικών παραγγελιών - πωλήσεων ή/και αυτοματοποιημένη ενημέρωση με στόχο την προώθηση της εξωστρέφειας της επιχείρησης και την επέκταση των καναλιών προώθησης.
  - Unified communications για την καλύτερη και πιο αυτοματοποιημένη επικοινωνία και εξυπηρέτηση των πελατών και συνεργατών της επιχείρησης.
  - Συστήματα επιχειρησιακής ευφυΐας και υποστήριξης αποφάσεων για την ανάλυση των δεδομένων και την αύξηση της αποτελεσματικότητας.
3. Εξοπλισμός

- Απαραίτητοι Servers συστήματα storage Security, Antivirus, Backup and Restore systems για τη λειτουργία του προσφερόμενου λογισμικού
- .Λοιπός εξοπλισμός για την υλοποίηση Web Portal – Voice Portal - Unified Communications.

#### 4. Ηλεκτρονική προώθηση – προβολή

- Δημιουργία ψηφιακού περιεχομένου (web site templates, φωτογραφίες, video, banners)
- Μελέτη επικοινωνιακής πολιτικής για ηλεκτρονική – διαδικτυακή προβολή
- Ψηφιακή διαφήμιση (πχ Google Adwords)
- Μετάφραση (2 γλώσσες)

#### 5. Ενέργειες ολοκλήρωσης της επένδυσης Υπηρεσίες

- Υπηρεσίες Υλοποίησης / Παραμετροποίησης
- Υπηρεσίες πιστοποίησης της τυποποίησης και της παραγωγικής διαδικασίας
- Υπηρεσίες Υποστήριξης
- Project Management

Στο νέο λογισμικό θα πρέπει να υπάρχει η δυνατότητα να συνδέεται με το υπάρχον πληροφοριακό σύστημα

Το λογισμικό και οι υπηρεσίες προτείνεται να καλύπτουν το **70%** τουλάχιστον την συνολικής υποβαλλόμενης πρότασης και η τυχόν αξία του εξοπλισμού (Hardware) ορίζεται ως μέγιστη έως το **30%** του συνολικού έργου. Προτάσεις που δεν αποδεικνύουν τη συμβολή του συνολικού συστήματος στην τόνωση της εξωστρέφειας των επιχειρήσεων ΔΕ θα επιδοτούνται.

#### 6. ΠΡΟΫΠΟΛΟΓΙΣΜΟΣ-ΕΠΙΔΟΤΗΣΗ

Από τον συνολικό προϋπολογισμό που θα διατεθεί μέσω της παρούσας πρόσκλησης το **55%** θα προέρχονται από Δημόσια Δαπάνη, ενώ το υπόλοιπο **45%** θα καλυφθεί με ιδιωτική συμμετοχή.

Ο ελάχιστος προϋπολογισμός των επενδυτικών σχεδίων θα πρέπει να ανέρχεται σε τουλάχιστον **15.000 €** ενώ ο μέγιστος σε **150.000 €**.

## ΔΡΑΣΗ «ΣΥΣΤΗΜΑ ΟΛΟΚΛΗΡΩΜΕΝΗΣ ΕΝΗΜΕΡΩΣΗΣ, INTEGRATED NOTIFICATION SYSTEM»

### ΑΝΑΓΚΗ ΠΡΟΣ ΙΚΑΝΟΠΟΙΗΣΗ:

Στο σύγχρονο management η κρατούσα άποψη είναι ότι το πολυτιμότερο στοιχείο κάθε επιχείρησης είναι ο πελάτης. Το Σύστημα Ολοκληρωμένης Ενημέρωσης ( Integrated Notification System ) αποτελεί μια επιχειρηματική στρατηγική που βασίζεται σε υπάρχουσες, κοινές, τεχνολογίες τηλεπικοινωνιών, με τις οποίες οι επιχειρήσεις αποκτούν επικοινωνιακή πολιτική, έτσι ώστε να οικοδομήσουν - να αποκτήσουν, να διατηρήσουν και να ενδυναμώσουν - επωφελείς σχέσεις, με μοχλό τη βελτιστοποίηση της αξίας που προσφέρεται στους πελάτες.

Η υλοποίηση του συστήματος είναι γνωστή και οικεία από τις εφαρμογές του σε περιόδους κρίσης. Τώρα ήρθε η ώρα για τις επιχειρήσεις να το εφαρμόσουν στις επιχειρηματικές διαδικασίες και να δημιουργήσουν το δικό τους ανταγωνιστικό πλεονέκτημα.

Το σύστημα χρησιμοποιεί τεχνολογίες πληροφορικής και επικοινωνιών, αξιοποιεί τους υπάρχοντες τρόπους επικοινωνίας - τηλέφωνο, email, SMS , FAX, κλπ – για να γνωστοποιήσει σε επιλεγμένο κοινό το μήνυμά μας, μέσω της ενεργοποίησης προκαθορισμένων σεναρίων που αναμένουν την αυτόματη ενεργοποίηση τους από συνδυασμό παραμέτρων των back office συστημάτων και μάλιστα με διαδραστικό τρόπο.

Η αποτελεσματικότητα του συστήματος βρίσκεται στην ικανότητα του να παραδώσει το μήνυμα έγκαιρα και αξιόπιστα, με ταχύτητα και ασφάλεια, σε ευρείες ομάδες ενδιαφερομένων, όπως εργαζόμενοι, συνεργάτες και πελάτες, σε πολλαπλούς αποδέκτες, με διαφορετικά μέσα, στην επιθυμητή γλώσσα και στον επιλεγμένο χρόνο.

Στόχος του συστήματος είναι η αποκατάσταση συνεχούς επικοινωνίας της επιχείρησης με τους πελάτες και τους συνεργάτες της.

Ανάγκες τις οποίες καλύπτει είναι :

- Καλύτερη επικοινωνία με τους πελάτες
- Επείγουσα ανάγκη ή ανάκληση ομάδων
- Επιλεκτική ενημέρωση ατόμων και ομάδων
- Ενημέρωση Διοίκησης & Συνεργατών
- Αυξημένες δυνατότητες πωλήσεων
- Αυξημένη διατήρηση πελατών (customer loyalty)
- Αντιμετώπιση κρίσεων
- Αποτελεσματικότερο target making
- "Προγραμματισμένα" μηνύματα (πχ προσφορές προϊόντων, προγραμματισμός ραντεβού, ανακλήσεις προϊόντων, κλπ )

### ΣΥΝΟΨΗ:

**Η παρούσα προτεινόμενη δράση εντάσσεται στο 2<sup>ο</sup> νήμα που αφορά στον Ψηφιακό Καταναλωτή.** Εντάσσεται στην Κατεύθυνση 1: Βελτίωση της Παραγωγικότητας με ΤΠΕ και εξυπηρετεί το στόχο 1.1. που είναι η «Πρωώθηση ΤΠΕ σε επιχειρήσεις» και την Κατεύθυνση 2: Βελτίωση της ποιότητας Ζωής των Πολιτών με ΤΠΕ και εξυπηρετεί το στόχο 2.1. που αφορά στο «Περιεχόμενο, υπηρεσίες και προώθηση ΤΠΕ».

**Επίσης η προτεινόμενη δράση εντάσσεται στο 8ο νήμα που αφορά στην Ψηφιακή Υποστήριξη της Εξωστρέφειας των επιχειρήσεων.** Εντάσσεται στην Κατεύθυνση 1: Βελτίωση της Παραγωγικότητας με ΤΠΕ και εξυπηρετεί τους στόχους 1.1. που είναι η «Πρωώθηση ΤΠΕ σε επιχειρήσεις» και 1.4. που αφορά στην προώθηση της Επιχειρηματικότητας

### 1. ΤΙ ΑΦΟΡΑ:

Το πρόγραμμα «Σύστημα Ολοκληρωμένης Ενημέρωσης ( Integrated Notification System )» υπενθυμίζει, **αποφασίζει, διαχειρίζεται και ελέγχει παραμέτρους**, παρέχοντας στους εργαζόμενους, στους πελάτες και στους συνεργάτες, με εμπέλεια και ελεγχόμενα, κρίσιμες, αποτελεσματικές υπενθυμίσεις και επικοινωνίες, εγρήγορη και αναθέσεις, με αποτέλεσμα τη βελτίωση της παραγωγικότητας, την προσαρμογή σε κανόνες και την ανάπτυξη και διατήρηση της ικανοποίησης του πελάτη.

Έρχεται να συμπληρώσει προηγούμενες δράσεις για την οργανωμένη αυτοματοποίηση των ενεργειών προς τους πελάτες, συνεργάτες και εργαζόμενους και δρα συμπληρωματικά προς τα ERP/CRM συστήματα.

### 2. ΣΤΟΧΟΣ ΤΗΣ ΔΡΑΣΗΣ

Η δράση, με τη μορφή της άμεσης κεφαλαιουχικής ενίσχυσης των ΜΜΕ σε κεντρικό και περιφερειακό επίπεδο, αποβλέπει στην τόνωση της περιφερειακής οικονομίας, στη διαρκή βελτίωση της επικοινωνίας με τους πελάτες, συνεργάτες και εργαζόμενους και στην ανάπτυξη και διατήρηση της πίστης (loyalty) των πελατών.

### 3. ΣΕ ΠΟΙΟΥΣ ΑΠΕΥΘΥΝΕΤΑΙ

Απευθύνεται σε όλες τις μικρές, μεσαίες και μεγάλες επιχειρήσεις της Ελληνικής Επικράτειας και περιλαμβάνει κατηγορίες και τομείς δραστηριότητας, όπως Λιανικό Εμπόριο και Παροχή υπηρεσιών για να τους υποστηρίξει στην έντονη προσέγγιση της αγοράς και των πελατών τους.

### 4. ΚΡΙΤΗΡΙΑ ΕΠΙΛΟΓΗΣ

Τα κριτήρια επιλογής των αποδεκτών αναφέρονται σε 3 κατηγορίες επιχειρήσεων / αποδεκτών του προγράμματος και οι προδιαγραφές, ανά κατηγορία επιχείρησης, αναφέρονται συνοπτικά παρακάτω:

#### 4.Α. ΜΙΚΡΕΣ ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΕΙΣ - ΚΡΙΤΗΡΙΑ ΕΠΙΛΟΓΗΣ

- ΕΔΡΑ ΕΛΛΑΔΑ

- Απασχολούμενο προσωπικό: από 10 έως 49 άτομα

- Λειτουργία επιχείρησης : 1 τουλάχιστον διαχειριστική χρήση

- Μέσος Ετήσιος κύκλος εργασιών Ζετίας: από 300.000 € έως 10.000.000 €

- Μέγιστο ποσό προϋπολογισμού πρότασης : Από 10.000 € έως 20.000 €

(Τα κριτήρια επιλογής είναι βάσει προσωπικού ή βάσει κύκλου εργασιών. Τα υπόλοιπα κριτήρια παραμένουν αμετάβλητα)

- Το λογισμικό και οι υπηρεσίες υλοποίησης θα πρέπει να καλύπτουν το 70% τουλάχιστον της συνολικής υποβαλλόμενης πρότασης

- Αξία Hardware : Έως το 30% της συνολικής αξίας της πρότασης

- Στο νέο λογισμικό θα πρέπει να υπάρχει η δυνατότητα να συνδέεται με το υπάρχον πληροφοριακό σύστημα.

#### 4.Β. ΜΕΣΑΙΕΣ ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΕΙΣ - ΚΡΙΤΗΡΙΑ ΕΠΙΛΟΓΗΣ

- ΕΔΡΑ ΕΛΛΑΔΑ

- Απασχολούμενο προσωπικό: από 50 έως 250 άτομα

- Λειτουργία επιχείρησης : 1 τουλάχιστον διαχειριστική χρήση

- Μέσος Ετήσιος κύκλος εργασιών Ζετίας: από 10.000.000 € έως 50.000.000 €

- Μέγιστο ποσό κατάθεσης πρότασης : Από 20.000 € έως 50.000 €

(Τα κριτήρια επιλογής είναι βάσει προσωπικού ή βάσει κύκλου εργασιών. Τα υπόλοιπα κριτήρια παραμένουν αμετάβλητα)

- Το λογισμικό και οι υπηρεσίες υλοποίησης θα πρέπει να καλύπτουν το 70% τουλάχιστον της συνολικής υποβαλλόμενης πρότασης

- Αξία Hardware : Έως το 30% της συνολικής αξίας της πρότασης

- Στο νέο λογισμικό θα πρέπει να υπάρχει η δυνατότητα να συνδέεται με το υπάρχον πληροφοριακό σύστημα .

#### **4.Γ. ΜΕΓΑΛΕΣ ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΕΙΣ - ΚΡΙΤΗΡΙΑ ΕΠΙΛΟΓΗΣ**

- ΕΔΡΑ ΕΛΛΑΔΑ

- Απασχολούμενο προσωπικό: πάνω από 251 άτομα

- Λειτουργία επιχείρησης : 1 τουλάχιστον διαχειριστική χρήση

- Μέσος Ετήσιος κύκλος εργασιών 3ετίας: πάνω από 50.000.001 €

- Μέγιστο ποσό κατάθεσης πρότασης : Από 35.000 € έως 70.000 €

(Τα κριτήρια επιλογής είναι βάσει προσωπικού ή βάσει κύκλου εργασιών. Τα υπόλοιπα κριτήρια παραμένουν αμετάβλητα)

- Το λογισμικό και οι υπηρεσίες υλοποίησης θα πρέπει να καλύπτουν το 70% τουλάχιστον της συνολικής υποβαλλόμενης πρότασης

- Αξία Hardware : Έως το 30% της συνολικής αξίας της πρότασης

- Στο νέο λογισμικό θα πρέπει να υπάρχει η δυνατότητα να συνδέεται με το υπάρχον πληροφοριακό σύστημα.

#### **5. ΕΠΙΛΕΞΙΜΕΣ ΔΑΠΑΝΕΣ**

Η δράση χρηματοδοτεί με **ποσοστό 50%** επενδυτικά σχέδια για την προμήθεια ή ανάπτυξη και εγκατάσταση λογισμικού και εξοπλισμού πληροφορικής, που αποδεδειγμένα μπορεί να τονώσει την εξωστρέφεια μίας επιχείρησης και μπορεί να αφορά στους παρακάτω τομείς:

Σύστημα Ολοκληρωμένης Ενημέρωσης ( Integrated Notification System ), που λειτουργεί συμπληρωματικά σε Συστήματα διαχείρισης Επιχειρησιακών Πόρων (ERP) και Πελατειακών Σχέσεων (CRM) και καλύπτει δυνητικά τους υποτομείς των Marketing, Service, Operations, CTI Integration (Σύνδεση με τηλεφωνικά κέντρα), SMS Campaign, email Campaign και δίνει τη δυνατότητα ενοποίησης της εσωτερικής οργάνωσης με τις εξωστρεφείς δραστηριότητες μίας επιχείρησης.

#### **6. ΠΡΟΫΠΟΛΟΓΙΣΜΟΣ-ΕΠΙΔΟΤΗΣΗ**

Το λογισμικό και οι υπηρεσίες προτείνεται να καλύπτουν το 70% τουλάχιστον της συνολικής υποβαλλόμενης πρότασης και η τυχόν αξία του εξοπλισμού (Hardware) ορίζεται ως μέγιστη 30% του συνολικού έργου. Προτάσεις που δεν αποδεικνύουν τη συμβολή του συνολικού συστήματος στην τόνωση της εξωστρέφειας των επιχειρήσεων **ΔΕ** θα επιδοτούνται.

**Η συνολική αξία της υποβαλλόμενης πρότασης ανά κατηγορία θα πρέπει να κυμαίνεται από 10.000 € έως 70.000 €.** Στις προτάσεις θα πρέπει να αναφέρεται σαφώς σε ποιούς τομείς αφορά η επιδότηση

#### **7. ΑΝΑΛΥΣΗ ΕΠΙΛΕΞΙΜΩΝ ΔΑΠΑΝΩΝ**

Η ανάλυση των επιλέξιμων δαπανών του τμήματος 5 αναλύεται παρακάτω:

**7.1. Λογισμικό Ολοκληρωμένης Ενημέρωσης ( Integrated Notification System),** το οποίο μπορεί να συνδέεται με backoffice ERP/CRM, E-Commerce & eCRM και το οποίο να καλύπτει τουλάχιστον τις εξής ενότητες: Marketing Campaigns, Marketing resource management, complains, Διασύνδεση με τηλεφωνικά κέντρα / Διαχείριση SMS/MMS/FAX, Telemarketing, Inbound-Outbound campaigns.

**7.2 Servers, λειτουργικά συστήματα, Βάση Δεδομένων**

**7.3 Υπηρεσίες υλοποίησης σεναρίων δράσης.**

**7.4 Υπηρεσίες συμβούλου για την κατάθεση της πρότασης.**