



ΕΛΛΗΝΙΚΗ ΔΗΜΟΚΡΑΤΙΑ



ΑΑΔΕ

Ανεξάρτητη Αρχή
Δημοσίων Εσόδων

ΓΕΝΙΚΗ Δ/ΝΣΗ ΟΙΚΟΝΟΜΙΚΩΝ

ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ

Δ/ΝΣΗ ΠΡΟΜΗΘΕΙΩΝ ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗΣ

ΥΛΙΚΟΥ ΚΑΙ ΥΠΟΔΟΜΩΝ

ΤΑΧ.Δ/ΝΣΗ: ΕΡΜΟΥ 23-25

ΤΑΧ.ΚΩΔ.: 105 63

**Αθήνα,
Αρ.πρωτ.:**

ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΟΣ ΔΙΕΘΝΗΣ ΑΝΟΙΚΤΟΣ ΔΙΑΓΩΝΙΣΜΟΣ ΣΕ ΕΥΡΩ
ΓΙΑ ΤΗ ΣΥΜΒΑΣΗ ΠΑΡΟΧΗΣ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ ΜΕ ΤΙΤΛΟ:
«ΑΝΑΠΤΥΞΗ ΠΕΡΙΒΑΛΛΟΝΤΟΣ ΕΝΙΑΙΑΣ ΘΥΡΙΔΑΣ ΓΙΑ ΤΗ ΔΙΕΥΚΟΛΥΝΣΗ ΤΟΥ ΕΜΠΟΡΙΟΥ»»
Κωδικό ΟΠΣ: 5010599
ΣΥΣΤΗΜΙΚΟΣ ΚΩΔΙΚΟΣ ΕΣΗΔΗΣ

ΚΡΙΤΗΡΙΟ ΑΝΑΘΕΣΗΣ: Η πλέον συμφέρουσα από οικονομική άποψη προσφορά βάσει της βέλτιστης σχέσης ποιότητας- τιμής.

Προβλέπεται δικαίωμα προαίρεσης συντήρησης: έως 5 έτη μετά τη διετή εγγυητική περίοδο

ΣΥΝΟΛΟ ΠΡΟΥΠΟΛΟΓΙΣΘΕΙΣΑΣ ΔΑΠΑΝΗΣ:
Προμήθεια: 1.661.352,00 € συμπεριλαμβανομένου
του Φ.Π.Α. 24% (1.339.800,00 + 321.552,00 Φ.Π.Α.)
Συντήρηση (5 έτη): 581.473,20 €
συμπεριλαμβανομένου του Φ.Π.Α. 24% (468.930,00
€ + 112.543,20 €Φ.Π.Α.)

ΚΑΤΑΛΗΚΤΙΚΗ ΗΜΕΡΟΜΗΝΙΑ ΚΑΙ ΩΡΑ
ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΗΣ ΥΠΟΒΟΛΗΣ ΠΡΟΣΦΟΡΩΝ ΣΤΟ
www.promitheus.gov.gr
Ημέρα..... ../.../2019
Ώρα:00 μ.μ.
Κωδικός NUTS:

Περιεχόμενα

1. ΑΝΑΘΕΤΟΥΣΑ ΑΡΧΗ ΚΑΙ ΑΝΤΙΚΕΙΜΕΝΟ ΣΥΜΒΑΣΗΣ	3
1.2 ΣΤΟΙΧΕΙΑ ΔΙΑΓΩΝΙΣΜΟΥ	3
1.3 ΣΥΝΟΠΤΙΚΗ ΠΕΡΙΓΡΑΦΗ ΦΥΣΙΚΟΥ ΚΑΙ ΟΙΚΟΝΟΜΙΚΟΥ ΑΝΤΙΚΕΙΜΕΝΟΥ ΤΗΣ ΣΥΜΒΑΣΗΣ	3
ΠΑΡΑΡΤΗΜΑΤΑ	5
ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ Ι- ΑΝΑΛΥΤΙΚΗ ΠΕΡΙΓΡΑΦΗ ΦΥΣΙΚΟΥ ΚΑΙ ΟΙΚΟΝΟΜΙΚΟΥ ΑΝΤΙΚΕΙΜΕΝΟΥ ΤΟΥ ΈΡΓΟΥ	5
ΤΕΧΝΙΚΕΣ ΑΠΑΙΤΗΣΕΙΣ – ΛΟΙΠΟΙ ΟΡΟΙ	5
1. Περιβάλλον του έργου	5
1.1 Εμπλεκόμενοι στην υλοποίηση του έργου	5
1.1.1 Συνοπτική παρουσίαση της Α.Α.Δ.Ε. (πρώην Γ.Γ.Δ.Ε.)	5
1.1.2 Συνοπτική παρουσίαση δομών της Α.Α.Δ.Ε. που εμπλέκονται άμεσα στο έργο	10
1.1.3 Συνοπτική Παρουσίαση άλλων Δημόσιων Αρχών	15
1.1.3.1 Υπουργείο Αγροτικής Ανάπτυξης	15
1.1.3.2 Ε.Ο.Φ.	17
1.1.3.3 Ελληνική Αστυνομία	21
1.1.4 Συνοπτική Παρουσίαση Δομών Υλοποίησης του Έργου	24
1.1.5 Θεματική ομάδα εργασίας	26
1.2 Τεχνικό περιβάλλον του έργου	27
1.2.1 Υφιστάμενα συστήματα της αναθέτουσας αρχής που επηρεάζουν το έργο	27
1.2.2 Πληροφοριακά Συστήματα Άλλων Αρχών	32
1.3 Επιχειρησιακό Περιβάλλον του Έργου	44
1.3.1 Περιγραφή των επιχειρησιακών διεργασιών	44
1.3.2 Νομικό Πλαίσιο	45
2. Αντικείμενο του έργου	46
2.1.1 Αναγκαιότητα και σκοπός του έργου	46
2.2 Φυσικό Αντικείμενο του έργου	47
2.3 Μοντελοποίηση Διεργασιών	48
2.4. Πληροφοριακό Σύστημα Ενιαίας Θυρίδας	48
2.4.1.α. Υποσυστήματα του πληροφοριακού συστήματος της Ενιαίας Θυρίδας	50
2.4.1.β Σενάριο Λειτουργίας Ενιαίας Θυρίδας	56
2.5 Διασυνδεδεμένοι Φορείς	57
2.6 Δυνητικοί χρήστες συστήματος - αυθεντικοποίηση	59
2.7. Περιβάλλον ανάπτυξης και εγκατάστασης του συστήματος	60
2.8 Αρχιτεκτονική του πληροφοριακού συστήματος	65
2.9 Απαιτήσεις ασφάλειας	66
2.10 Υπηρεσίες εκπαίδευσης στο νέο Πληροφοριακό Σύστημα	75
3. Μεθοδολογία υλοποίησης του έργου	78
3.1 Φάσεις υλοποίησης του έργου	78
3.1.1 Φάση Α : Εκπόνηση Σχεδίου Διαχείρισης Έργου (Project Management Plan)	81
3.1.2 Φάση Β : Μελέτη Εφαρμογής	82
3.1.3 Φάση Γ : Ανάπτυξη εφαρμογών	85
3.1.4 Φάση Δ : Εγκατάσταση Συστήματος	88
3.1.5 Φάση Ε : Εκπαίδευση χρηστών – διαχειριστών συστήματος	89
3.1.6 Φάση ΣΤ : Πιλοτική λειτουργία Συστήματος	90
3.1.7 Φάση Ζ : Παραγωγική λειτουργία Συστήματος	92

1. ΑΝΑΘΕΤΟΥΣΑ ΑΡΧΗ ΚΑΙ ΑΝΤΙΚΕΙΜΕΝΟ ΣΥΜΒΑΣΗΣ

1.2 Στοιχεία Διαγωνισμού

Είδος διαδικασίας

Το έργο θα υλοποιηθεί με τη διαδικασία σύναψης Δημόσιας Σύμβασης Υπηρεσιών, μετά από τη διενέργεια διεθνούς ανοικτού διαγωνισμού. Ο διαγωνισμός θα διεξαχθεί με την ανοικτή διαδικασία κατά το άρθρο 27 του ν. 4412/16.

Χρηματοδότηση της σύμβασης

Η παρούσα σύμβαση συγχρηματοδοτείται από την Ευρωπαϊκή Ένωση (Ευρωπαϊκό Κοινωνικό Ταμείο) και από το ελληνικό Δημόσιο μέσω του Προγράμματος Δημοσίων Επενδύσεων. Φορέας χρηματοδότησης της παρούσας υπηρεσίας είναι το Υπουργείο Οικονομικών.

Η σύμβαση αποτελεί αντικείμενο της Πράξης: «Ανάπτυξη Περιβάλλοντος Ενιαίας Θυρίδας για τη Διευκόλυνση του Εμπορίου» η οποία έχει ενταχθεί στο Επιχειρησιακό Πρόγραμμα «Ανταγωνιστικότητα, Επιχειρηματικότητα και Καινοτομία 2014-2020» με βάση την απόφαση ένταξης με αρ. πρωτ. 4657/26.07.2018 (ΑΔΑ: ΨΨ0Λ465ΧΙ8-ΟΤΟ) και έχει λάβει κωδικό ΟΠΣ 5010599.

1.3 Συνοπτική Περιγραφή φυσικού και οικονομικού αντικειμένου της σύμβασης

Αντικείμενο της Πράξης είναι η ανάπτυξη πληροφοριακού συστήματος (ενιαίας θυρίδας) με στόχο τη διευκόλυνση του εμπορίου κατά τις προ-τελωνειακές διαδικασίες. Το σύστημα αυτό:

- θα επιτρέπει την υποβολή από τους συναλλασσόμενους των πληροφοριών (δεδομένων) που απαιτούνται για την έκδοση αδειών / πιστοποιητικών / παροχή εγκρίσεων, καθώς και των απαραίτητων δικαιολογητικών τους, από ένα μόνο σημείο και μία μόνο φορά προκειμένου να τελωνιστεί το εμπόρευσμά τους.
- θα υποστηρίζει την αποστολή και τη διαμοίραση της απαραίτητης πληροφορίας με ηλεκτρονικό τρόπο μεταξύ όλων των εμπλεκόμενων (δημόσιων και ιδιωτικών φορέων) στο διασυνοριακό εμπόριο (διαχειριστές λιμένων, αερολιμένων, ελευθέρων ζωνών, αποθηκών, χημικών υπηρεσιών, κτηνιατρικών αρχών, φυτοϋγειονομικών αρχών κλπ).

Στόχος είναι ο συναλλασσόμενος να μην είναι υποχρεωμένος να απευθύνεται στις διάφορες συναρμόδιες αρχές για την απόκτηση των απαραίτητων αδειών/ πιστοποιητικών του, αλλά να έχει τη δυνατότητα να υποβάλλει τα δεδομένα του μία φορά και από ένα σημείο να εκτελωνίζει το εμπόρευσμά του. Με τον τρόπο αυτό τα οφέλη για τη διοίκηση και τους οικονομικούς φορείς είναι πολλαπλά, καθώς ο συναλλασσόμενος θα μπορεί να βρίσκει όλη την απαραίτητη πληροφόρηση έγκαιρα, μειώνοντας έτσι τα κόστη συμμόρφωσης με τους κανόνες του εμπορίου, τα διοικητικά κόστη αλλά και το χρόνο που απαιτείται για τη διεκπεραίωση μιας εξαγωγής/εισαγωγής/διαμετακόμισης κλπ. Επιπλέον, η διοίκηση θα ωφεληθεί από την αύξηση της εισπραξιμότητας, της εξοικονόμησης ανθρωπίνων πόρων, τον περιορισμό φαινομένων απάτης κ.λπ..

Η εκτιμώμενη αξία της σύμβασης του έργου ανέρχεται στο ποσό των 1.661.352,00 € συμπεριλαμβανομένου Φ.Π.Α. 24 % (προϋπολογισμός χωρίς Φ.Π.Α.: 1.339.800,00 €, πλέον Φ.Π.Α.: 321.552,00 €).

Επιπλέον, προβλέπεται δικαίωμα προαίρεσης συντήρησης (σταθερή ετήσια συντήρηση η δαπάνη της οποίας δεν θα υπερβαίνει ετησίως το 7% της εκτιμώμενης δαπάνης προμήθειας): έως 5 έτη μετά τη διετή εγγυητική περίοδο.

Κόστος Συντήρησης : 581.473,20 € συμπεριλαμβανομένου του Φ.Π.Α. 24% (468.930,00 € + 112.543,20 € Φ.Π.Α.).

Η διάρκεια της σύμβασης ορίζεται σε 19 μήνες (χωρίς να λαμβάνονται υπόψη τυχόν επανυποβολές κατά τη διάρκεια των ενδιάμεσων φάσεων παραλαβής). Ημερομηνία έναρξης ορίζεται η ημερομηνία υπογραφής της Σύμβασης.

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

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

ΠΑΡΑΡΤΗΜΑΤΑ

ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ Ι- Αναλυτική Περιγραφή Φυσικού και Οικονομικού Αντικειμένου του Έργου

ΤΕΧΝΙΚΕΣ ΑΠΑΙΤΗΣΕΙΣ – ΛΟΙΠΟΙ ΟΡΟΙ

1. Περιβάλλον του έργου

1.1 Εμπλεκόμενοι στην υλοποίηση του έργου

1.1.1 Συνοπτική παρουσίαση της Α.Α.Δ.Ε. (πρώην Γ.Γ.Δ.Ε.)

Με το Ν.4389/2016, από 01/01/2017 συστάθηκε η Ανεξάρτητη Αρχή Δημοσίων Εσόδων (Α.Α.Δ.Ε.), σύμφωνα με τα διεθνή πρότυπα περί αυτονομίας στη Φορολογική Διοίκηση. Η Α.Α.Δ.Ε. αποτελεί διάδοχο της Γενικής Γραμματείας Δημοσίων Εσόδων (Γ.Γ.Δ.Ε.) η οποία είχε συσταθεί με τον Ν.4093/2012, αντικαθιστώντας τη Γενική Γραμματεία Φορολογικών και Τελωνειακών Θεμάτων.

Αποστολή της Α.Α.Δ.Ε. είναι ο προσδιορισμός, η βεβαίωση και η είσπραξη των φορολογικών, τελωνειακών και λοιπών δημοσίων εσόδων, που άπτονται του πεδίου των αρμοδιοτήτων της.

Η Α.Α.Δ.Ε. απολαύει λειτουργικής ανεξαρτησίας, διοικητικής και οικονομικής αυτοτέλειας και δεν υπόκειται σε έλεγχο ή σε εποπτεία από κυβερνητικά όργανα, παρά μόνο σε κοινοβουλευτικό έλεγχο. Επιπλέον, δεν υπόκειται σε ιεραρχικό έλεγχο από τον Υπουργό Οικονομικών. Με τον τρόπο αυτό θωρακίζεται η θεσμική ανεξαρτησία της ελληνικής Φορολογικής και Τελωνειακής Διοίκησης και επιτυγχάνεται μια πιο ευέλικτη και αποτελεσματική Διοίκηση.

Η Αρχή έχει, μεταξύ των άλλων, τις ακόλουθες αρμοδιότητες:

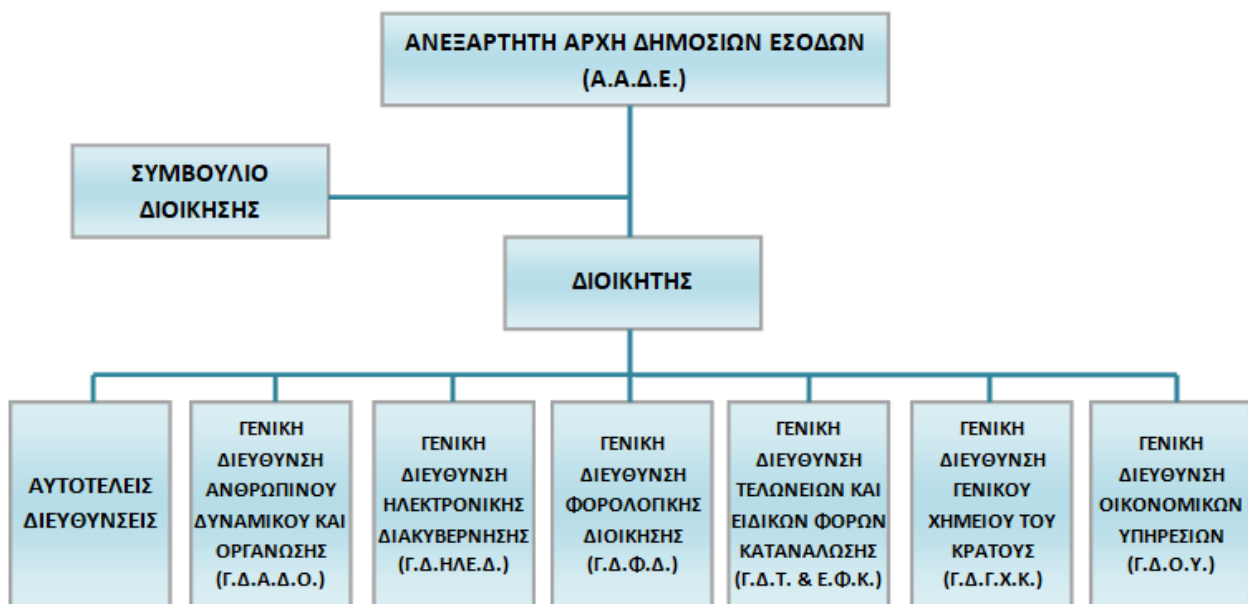
- Τον προσδιορισμό, τη βεβαίωση και την είσπραξη των φορολογικών και τελωνειακών εσόδων, καθώς και την είσπραξη λοιπών δημοσίων εσόδων.
- Την παρακολούθηση και τον έλεγχο της πορείας της βεβαίωσης και της είσπραξης των δημοσίων εσόδων και της εφαρμογής της κείμενης νομοθεσίας για την είσπραξη δημοσίων εσόδων.
- Τη λήψη και την εφαρμογή των αναγκαίων μέτρων για την αποτελεσματική και αποδοτική λειτουργία των φορολογικών, τελωνειακών και λοιπών υπηρεσιών της, στους τομείς της καταπολέμησης της φοροδιαφυγής, του λαθρεμπορίου, της φορολογικής απάτης και της παραοικονομίας, της εφαρμογής των διατάξεων της φορολογικής και τελωνειακής νομοθεσίας, της βεβαίωσης και είσπραξης και της βελτίωσης της εισπραξιμότητας των δημοσίων εσόδων.
- Το στρατηγικό και επιχειρησιακό σχεδιασμό των δράσεων όλων των υπηρεσιών της και την κατάρτιση στοχοθεσίας και δεικτών απόδοσης.
- Την εποπτεία και το συντονισμό των ελεγκτικών φορολογικών, τελωνειακών και λοιπών υπηρεσιών που υπάγονται σε αυτήν, καθώς και την αξιολόγηση και τον έλεγχο των αποτελεσμάτων της δράσης τους σε σχέση με την επίτευξη των στόχων που έχουν τεθεί με βάση τον επιχειρησιακό σχεδιασμό ελέγχων και τα προγράμματα επιχειρησιακής δράσης που έχει καταρτίσει η Αρχή.

- Το συντονισμό και τη συνεργασία με άλλους φορείς και αρχές στα πλαίσια της άσκησης των ανωτέρω αρμοδιοτήτων.
- Την κατάρτιση συμβάσεων για τα έργα της Αρχής.
- Την ανάπτυξη, επικαιροποίηση, συντήρηση, λειτουργία και χρήση του λογισμικού εφαρμογών των πληροφοριακών συστημάτων ή την προμήθειά του, που είναι απαραίτητη για την απρόσκοπτη και αποτελεσματική άσκηση των αρμοδιοτήτων της και την ασφάλεια και διαχείριση των δεδομένων που προέρχονται από τις δραστηριότητές της, όπως ιδίως λογισμικού εφαρμογών που υποστηρίζουν τις κύριες αρμοδιότητες των Φορολογικών και των Τελωνειακών υπηρεσιών και του Γενικού Χημείου του Κράτους.
- Την παροχή και υποστήριξη ηλεκτρονικών υπηρεσιών προς τον πολίτη, τις επιχειρήσεις, τους φορείς του δημόσιου τομέα για τη διευκόλυνση των συναλλαγών, τη μείωση της γραφειοκρατίας, την απλούστευση των διαδικασιών και την επίτευξη φορολογικής δικαιοσύνης και διαφάνειας.
- Τον καθορισμό της τεχνολογικής στρατηγικής της, ως προς το σχεδιασμό και την ανάπτυξη εφαρμογών και των υπηρεσιών Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης.

Στη τρέχουσα δομή της, η Α.Α.Δ.Ε. διαρθρώνεται σε:

- 6 Γενικές Διευθύνσεις στις οποίες υπάγονται:
 - Διευθύνσεις
 - Ειδικές Αποκεντρωμένες Υπηρεσίες (π.χ. ΚΕ.ΦΟ.ΜΕ.Π, Κ.Ε.ΜΕ.ΕΠ.)
 - Περιφερειακές Υπηρεσίες (Δ.Ο.Υ., Τελωνεία, Χημικές Υπηρεσίες).
- Αυτοτελείς Διευθύνσεις υπαγόμενες απευθείας στον Διοικητή της Αρχής

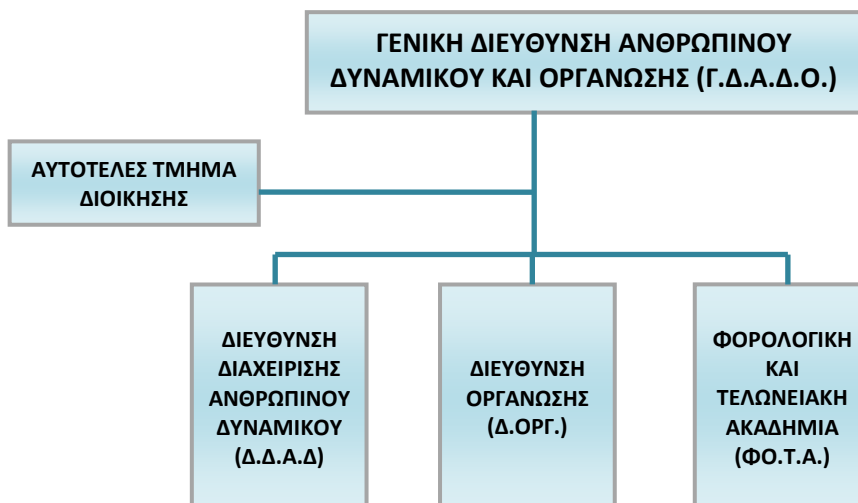
Η σχηματική απεικόνιση της δομής της Α.Α.Δ.Ε. τμηματικά, έχει ως εξής:

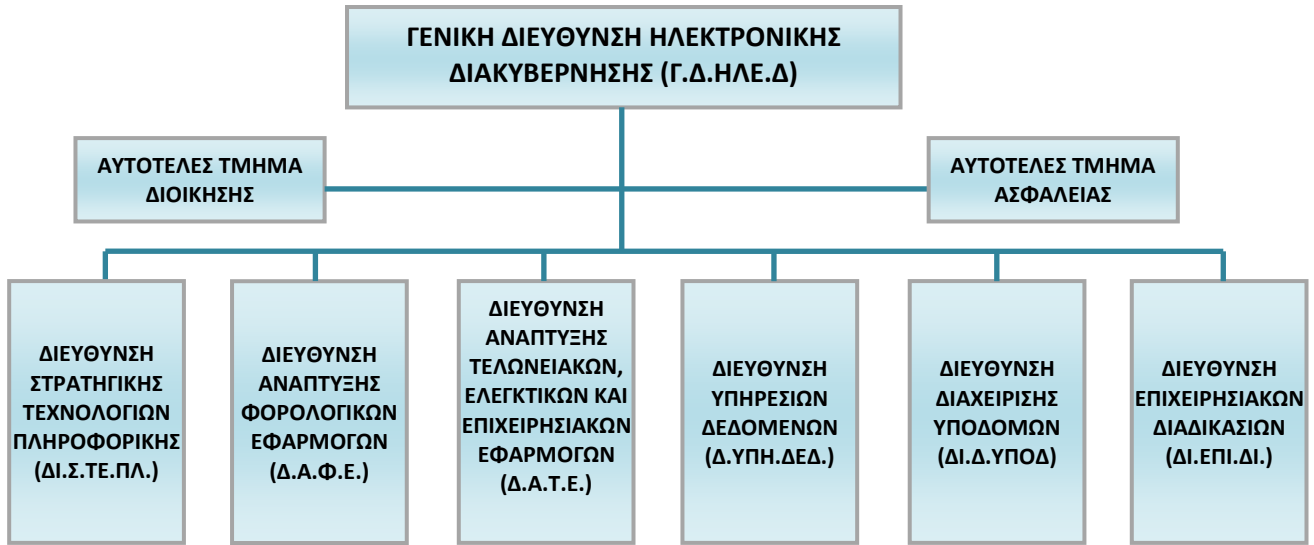


ΔΙΑΚΗΡΥΞΗ ΑΝΟΙΚΤΟΥ ΔΙΕΘΝΗ ΔΙΑΓΩΝΙΣΜΟΥ ΓΙΑ ΤΟ ΕΡΓΟ

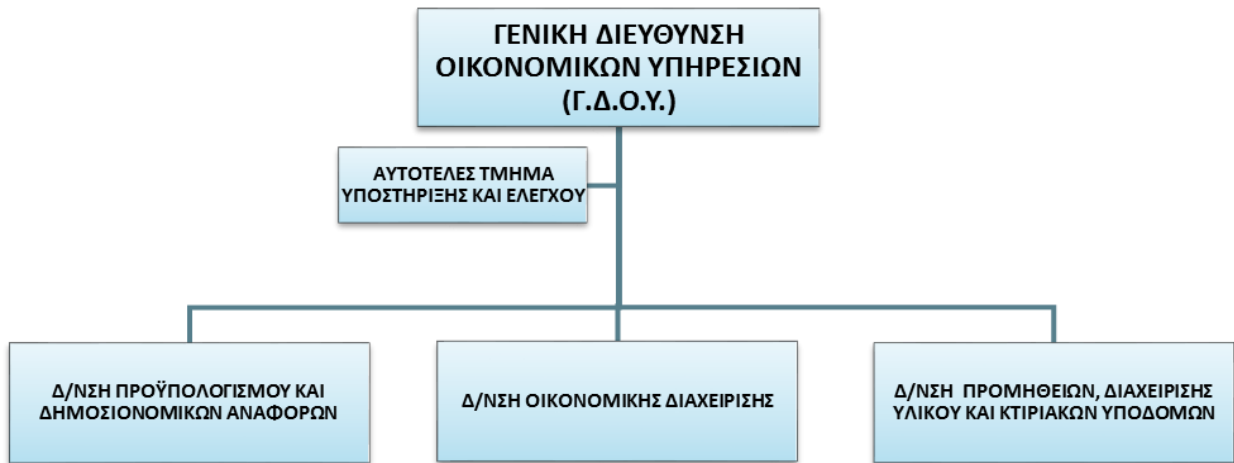
«ΑΝΑΠΤΥΞΗ ΠΕΡΙΒΑΛΛΟΝΤΟΣ ΕΝΙΑΙΑΣ ΘΥΡΙΔΑΣ ΓΙΑ ΤΗΔΙΕΥΚΟΛΥΝΣΗ ΤΟΥ ΕΜΠΟΡΙΟΥ»

ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ Ι: ΑΝΑΛΥΤΙΚΗ ΠΕΡΙΓΡΑΦΗ ΦΥΣΙΚΟΥ ΚΑΙ ΟΙΚΟΝΟΜΙΚΟΥ ΑΝΤΙΚΕΙΜΕΝΟΥ ΤΟΥ ΕΡΓΟΥ









1.1.2 Συνοπτική παρουσίαση δομών της Α.Α.Δ.Ε. που εμπλέκονται άμεσα στο έργο

Οι δομές της Α.Α.Δ.Ε. που εμπλέκονται άμεσα στην υλοποίηση του έργου είναι οι κάτωθι:

1. Η Διεύθυνση Τελωνειακών Διαδικασιών που υπάγεται στη ΓΔΤ & ΕΦΚ.
2. Η Διεύθυνση Στρατηγικής Τελωνειακών Ελέγχων και Παραβάσεων που υπάγεται στη ΓΔΤ & ΕΦΚ.
3. Η Διεύθυνση Δασμολογικών Θεμάτων και Τελωνειακών Οικονομικών Καθεστώτων που υπάγεται στη ΓΔΤ & ΕΦΚ.
4. Η Διεύθυνση Επιχειρησιακών Διαδικασιών που υπάγεται στη ΓΔΗΛΕΔ
5. Η Διεύθυνση Ανάπτυξης Τελωνειακών, Ελεγκτικών και Επιχειρησιακών Εφαρμογών που υπάγεται στη ΓΔΗΛΕΔ.
6. Η Διεύθυνση Στρατηγικού Σχεδιασμού που υπάγεται απευθείας στον Διοικητή.
7. Η Γενική Διεύθυνση Γενικού Χημείου του Κράτους

Διεύθυνση Τελωνειακών Διαδικασιών

Η **Διεύθυνση Τελωνειακών Διαδικασιών** υπάγεται στη ΓΔΤ & ΕΦΚ και οι επιχειρησιακοί της στόχοι είναι οι ακόλουθοι:

- Η διαμόρφωση της τελωνειακής πολιτικής και η εφαρμογή της διεθνούς, της ενωσιακής και της εθνικής νομοθεσίας, σε συνεργασία με άλλες συναρμόδιες Υπηρεσίες του Δημόσιου Τομέα, φορείς της Ε.Ε., Διεθνείς Οργανισμούς και Φορείς του Ιδιωτικού Τομέα, σε θέματα διεθνούς διακίνησης προσώπων, εμπορευμάτων και υπηρεσιών, στα πλαίσια των τελωνειακών διαδικασιών και των τιθέμενων απαγορεύσεων και περιορισμών κατά την εισαγωγή και εξαγωγή εμπορευμάτων.
- Η ασφάλεια και η προστασία των πολιτών και του περιβάλλοντος, σε σχέση με τα επικίνδυνα και τα παρανόμως διακινούμενα εμπορεύματα, καθώς και η συμβολή στην πρόληψη του

λαθρεμπορίου, στην καταπολέμηση της φοροδιαφυγής και στη διασφάλιση της καταβολής της τελωνειακής οφειλής.

- Η προώθηση μιας εξωστρεφούς Τελωνειακής Διοίκησης και η συμβολή στη διευκόλυνση του εμπορίου, μέσω της απλούστευσης των τελωνειακών διαδικασιών και της συμβολής στη μετάβαση στο νέο ηλεκτρονικό τελωνειακό περιβάλλον.
- Η διασφάλιση και η μεγιστοποίηση των ενωσιακών και εθνικών πόρων μέσω της αποτελεσματικής παρακολούθησης και του συντονισμού των αναγκαίων ενεργειών για την ορθή τήρηση των διαδικασιών είσπραξης των τελωνειακών εσόδων και για την ενιαία εφαρμογή του θεσμικού πλαισίου που διέπει την τελωνειακή οφειλή.
- Η διασφάλιση της ορθής και αποτελεσματικής διαχείρισης και εκμετάλλευσης του δημόσιου υλικού, προς όφελος του δημοσίου και των πολιτών μέσω της ορθής και ομοιόμορφης εφαρμογής της σχετικής νομοθεσίας.
- Η παρακολούθηση της εφαρμογής της εθνικής και της ενωσιακής νομοθεσίας από τις Ειδικές Αποκεντρωμένες και τις Περιφερειακές Υπηρεσίες και η παροχή οδηγιών σε αυτές, στα πλαίσια

Διεύθυνση Στρατηγικής Τελωνειακών Ελέγχων και Παραβάσεων

Η **Διεύθυνση Στρατηγικής Τελωνειακών Ελέγχων και Παραβάσεων** υπάγεται στη ΓΔΤ & ΕΦΚ και οι επιχειρησιακοί της στόχοι είναι οι ακόλουθοι:

- Η διαμόρφωση της στρατηγικής, της πολιτικής και του προσανατολισμού των ελέγχων
- Η εκπόνηση του εθνικού επιχειρησιακού προγράμματος ποσοτικών στόχων των τελωνειακών αρχών, κατά το μέρος που αφορά στον τομέα των ελέγχων και των παραβάσεων, η παρακολούθηση της εκτέλεσής του και η παροχή οδηγιών στις ανωτέρω αρχές, καθώς και ο απολογισμός αυτού.
- Η εκπόνηση ειδικών επιχειρησιακών σχεδίων καταπολέμησης του λαθρεμπορίου και της μεγάλης απάτης.
- Η διασφάλιση των οικονομικών συμφερόντων του Δημοσίου και της Ε.Ε. και η προάσπιση της δημόσιας υγείας και ασφάλειας.
- Η παρακολούθηση και η διαμόρφωση της νομοθεσίας περί τελωνειακών παραβάσεων.
- Η συμμετοχή και ο συντονισμός κοινών τελωνειακών επιχειρήσεων σε εθνικό, σε ενωσιακό και σε διεθνές επίπεδο και η ανταλλαγή πληροφοριών με εθνικές αρχές, με αρχές των Κρατών-Μελών της Ε.Ε. και με διεθνείς οργανισμούς, στα πλαίσια της αμοιβαίας διοικητικής συνδρομής, μεταξύ των τελωνειακών διοικήσεων των Κρατών-Μελών της Ε.Ε. και των τρίτων χωρών, με σκοπό τον εντοπισμό υποθέσεων δασμοφοροδιαφυγής, ύποπτων αποστολών και φορτίων και την πάταξη του λαθρεμπορίου.
- Η εκπόνηση του προγράμματος υλικοτεχνικής υποδομής (όπως, σε εξοπλισμό και σε μέσα δίωξης) όλων των Τελωνειακών Αρχών και η παρακολούθηση της πορείας εφαρμογής του.
- Η παρακολούθηση της εφαρμογής της εθνικής και της ενωσιακής νομοθεσίας από τις Τελωνειακές Αρχές και η παροχή οδηγιών σε αυτές, στα πλαίσια των αρμοδιοτήτων της Διεύθυνσης, για την ορθή και την ομοιόμορφη εφαρμογή αυτής.

Διεύθυνση Δασμολογικών Θεμάτων και Τελωνειακών Οικονομικών Καθεστώτων

Η Διεύθυνση Δασμολογικών Θεμάτων και Τελωνειακών Οικονομικών Καθεστώτων υπάγεται στη ΓΔΤ & ΕΦΚ και οι επιχειρησιακοί της στόχοι είναι οι ακόλουθοι:

(α) Η διασφάλιση:

(αα) της ορθής εφαρμογής των δασμοφορολογικών επιβαρύνσεων μέσω της ομοιόμορφης εφαρμογής της ενωσιακής νομοθεσίας, που αφορά στο Κοινό Δασμολόγιο της Ευρωπαϊκής Ένωσης (Ε.Ε.), στο Ολοκληρωμένο Τελωνειακό Δασμολόγιο (TARIC), στην εφαρμογή δασμολογικών μέτρων και μέτρων εμπορικής πολιτικής και στον καθορισμό της δασμολογητέας αξίας των εμπορευμάτων,

(ββ) των ενωσιακών και των εθνικών δημοσιονομικών συμφερόντων, με την παροχή οδηγιών για την ορθή και ομοιόμορφη εφαρμογή των ενωσιακών και εθνικών διατάξεων, που σχετίζονται με τις δασμολογικές και φορολογικές απαλλαγές αρμοδιότητας της Διεύθυνσης και

(γγ) της νομιμότητας, κατά τη λειτουργία και την εφαρμογή των ειδικών καθεστώτων της προσωρινής εισαγωγής, της τελειοποίησης προς επανεξαγωγή, της τελειοποίησης προς επανεισαγωγή, της τελωνειακής αποταμίευσης, του ειδικού προορισμού και των ελεύθερων ζωνών, με στόχο την παροχή ευεργετημάτων και διευκολύνσεων, ειδικότερα στις μεταποιητικές επιχειρήσεις, ώστε να αναπτυχθεί η ανταγωνιστική τους ικανότητα σε διεθνές επίπεδο, να μεταφερθούν οικονομικές δραστηριότητες στη χώρα, να προωθηθούν ενωσιακά εμπορεύματα και να τονωθεί η απασχόληση.

(β) Η παρακολούθηση και η διασφάλιση της ορθής εφαρμογής των διατάξεων περί προτιμησιακής καταγωγής και μη προτιμησιακής καταγωγής, με σκοπό, αφενός την ορθή χορήγηση της προτιμησιακής δασμολογικής μεταχείρισης σε προϊόντα καταγωγής τρίτων χωρών, στα πλαίσια των Προτιμησιακών Συμφωνιών και Καθεστώτων και αφετέρου τη νόμιμη εφαρμογή των μέτρων εμπορικής πολιτικής και τη στατιστική του εξωτερικού εμπορίου, στα πλαίσια εφαρμογής της μη προτιμησιακής καταγωγής.

(γ) Η παρακολούθηση της εφαρμογής της εθνικής και της ενωσιακής νομοθεσίας από τις Ειδικές Αποκεντρωμένες και τις Περιφερειακές Υπηρεσίες και η παροχή οδηγιών σε αυτές, στα πλαίσια των αρμοδιοτήτων της Διεύθυνσης, για την ορθή και την ομοιόμορφη εφαρμογή της.

Διεύθυνση Επιχειρησιακών Διαδικασιών

Η Διεύθυνση Επιχειρησιακών Διαδικασιών υπάγεται στη Γενική Διεύθυνση Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης και οι επιχειρησιακοί της στόχοι είναι οι ακόλουθοι:

(α) Η ενσωμάτωση των απαιτούμενων από τη νομοθεσία αλλαγών σε υπάρχοντα πληροφοριακά συστήματα και ηλεκτρονικές υπηρεσίες, που άπτονται των αρμοδιοτήτων της Ανεξάρτητης Αρχής Δημοσίων Εσόδων (Α.Α.Δ.Ε.), σε συνεργασία με τις αρμόδιες Υπηρεσίες της.

(β) Η εισήγηση προτάσεων για την αναβάθμιση των υπηρεσιών ηλεκτρονικής διακυβέρνησης προς τον πολίτη, τις επιχειρήσεις και τη Δημόσια Διοίκηση για τη διευκόλυνση των συναλλαγών, τη μείωση της γραφειοκρατίας, την απλούστευση των διαδικασιών και την επίτευξη φορολογικής δικαιοσύνης και διαφάνειας.

(γ) Η σύνταξη λειτουργικών προδιαγραφών για τις εφαρμογές και τις ηλεκτρονικές υπηρεσίες που αναπτύσσονται από την ίδια Γενική Διεύθυνση, με ίδια μέσα ή μέσω αναδόχων.

(δ) Ο έλεγχος της επιχειρησιακής λειτουργίας των εφαρμογών και η διενέργεια των ελέγχων αποδοχής των υλοποιούμενων εφαρμογών για την αποτελεσματική κάλυψη των αναγκών των Υπηρεσιών της Α.Α.Δ.Ε.

- (ε) Η αποτελεσματική επιχειρησιακή υποστήριξη της: αα) παραγωγικής λειτουργίας των πληροφοριακών συστημάτων και ββ) των λειτουργιών που αφορούν στην παροχή ηλεκτρονικών υπηρεσιών της Α.Α.Δ.Ε.
- (στ) Η παροχή αποτελεσματικής υποστήριξης στους: αα) επιχειρησιακούς χρήστες των ηλεκτρονικών υπηρεσιών και ββ) στους συναλλασσομένους με την Α.Α.Δ.Ε., μέσω σύγχρονων μεθόδων πολυκαναλικής επικοινωνίας, σε θέματα χρήσης, τεχνικά και επιχειρησιακά, των παρεχόμενων από την Α.Α.Δ.Ε. εφαρμογών και ηλεκτρονικών υπηρεσιών.
- (ζ) Ο σχεδιασμός και η υλοποίηση δράσεων που αφορούν στην ενημέρωση των οικονομικών φορέων και η παροχή επιχειρησιακής υποστήριξης / βοήθειας στη χρήση των σχετικών εφαρμογών.
- (η) Η ανταλλαγή πληροφοριών με τις αντίστοιχες εθνικές μονάδες των άλλων Κρατών-Μελών, με σκοπό την ορθή ολοκλήρωση των ηλεκτρονικών τελωνειακών διαδικασιών / συναλλαγών.

Διεύθυνση Ανάπτυξης Τελωνειακών, Ελεγκτικών και Επιχειρησιακών Εφαρμογών

Η **Διεύθυνση Ανάπτυξης Τελωνειακών, Ελεγκτικών και Επιχειρησιακών Εφαρμογών** υπάγεται στη Γενική Διεύθυνση Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης και οι επιχειρησιακοί της στόχοι είναι οι ακόλουθοι:

- (α) Η διαρκής υποστήριξη του στρατηγικού σχεδιασμού και των στόχων της Ανεξάρτητης Αρχής Δημοσίων Εσόδων (Α.Α.Δ.Ε.), μέσω της ανάπτυξης και της ορθολογικής αξιοποίησης Πληροφοριακών Συστημάτων.
- (β) Η δημιουργία νέων αποτελεσματικών συστημάτων Πληροφορικής και ηλεκτρονικών υπηρεσιών και η ενσωμάτωση των απαιτούμενων από τη νομοθεσία αλλαγών σε υπάρχοντα πληροφοριακά συστήματα, που άπτονται των αρμοδιοτήτων της Α.Α.Δ.Ε..
- (γ) Η συνεχής αναβάθμιση των υπηρεσιών ηλεκτρονικής διακυβέρνησης προς τον πολίτη, τις επιχειρήσεις και τη Δημόσια Διοίκηση για τη διευκόλυνση των συναλλαγών, τη μείωση της γραφειοκρατίας, την απλούστευση των διαδικασιών και την επίτευξη φορολογικής δικαιοσύνης και διαφάνειας.
- (δ) Η αποτελεσματική: αα) τεχνική υποστήριξη της παραγωγικής λειτουργίας των συστημάτων Πληροφορικής και των ηλεκτρονικών υπηρεσιών της Α.Α.Δ.Ε. και ββ) υποστήριξη της λειτουργίας των Υπηρεσιών της Α.Α.Δ.Ε., μέσω πληροφοριακών συστημάτων. (ε) Η επιτυχής υποστήριξη του ελεγκτικού μηχανισμού, μέσω Τεχνολογιών Πληροφορικής και Επικοινωνιών (Τ.Π.Ε.).

Διεύθυνση Στρατηγικού Σχεδιασμού

Η **Διεύθυνση Στρατηγικού Σχεδιασμού** υπάγεται απευθείας στο Διοικητή και οι επιχειρησιακοί στόχοι της είναι οι ακόλουθοι:

- Η ανάπτυξη του πλαισίου στρατηγικού και επιχειρησιακού σχεδιασμού της Α.Α.Δ.Ε., ώστε να υποστηρίζει την επίτευξη των συνολικών στόχων και σκοπών αυτής.
- Η υποστήριξη του Διοικητή στο έργο του και σε θέματα αποτελεσματικού σχεδιασμού της λειτουργίας και της εξέλιξης της Α.Α.Δ.Ε..
- Ο αποτελεσματικός συντονισμός των υπηρεσιών της Α.Α.Δ.Ε., η ανάπτυξη, η εφαρμογή και η παρακολούθηση της διαχείρισης των δράσεων και των έργων της (project management), σύμφωνα με το επιχειρησιακό σχέδιο.

- Η εκπόνηση αναλύσεων, εκθέσεων και μελετών σχετικά με θέματα της Α.Α.Δ.Ε. και η υποβολή τους προς τον Διοικητή της Αρχής.
- Ο καθορισμός του χαρτοφυλακίου μεγάλων έργων της Αρχής, η επίβλεψη της διοίκησής τους και η αναφορά των αποτελεσμάτων στη Διοίκηση.

Διεύθυνση Αλκοόλης & Τροφίμων

Η Διεύθυνση Αλκοόλης και Τροφίμων υπάγεται στη Γενική Διεύθυνση του Γενικού Χημείου του Κράτους και οι επιχειρησιακοί στόχοι της είναι οι ακόλουθοι:

- Η βελτίωση του θεσμικού πλαισίου και της επιχειρησιακής ικανότητας για τον έλεγχο προϊόντων που υπόκεινται σε Ε.Φ.Κ. και για τον έλεγχο των λοιπών προϊόντων, αρμοδιότητας της Διεύθυνσης.
- Η ορθολογική διαχείριση της πληροφορίας και των εγγράφων και η παροχή στους συναλλασσομένους της δυνατότητας ηλεκτρονικής συναλλαγής και ενημέρωσης.
- Η αποτελεσματική υποστήριξη των αρμόδιων αρχών στην στοχοθέτηση των ελέγχων και στη διαπίστωση των παραβάσεων.
- Η κατάρτιση και η μέριμνα υλοποίησης των ετησίων προγραμμάτων εργαστηριακών ελέγχων και επιθεωρήσεων.

Διεύθυνση Ενεργειακών, Βιομηχανικών και Χημικών Προϊόντων

Η Διεύθυνση Ενεργειακών, Βιομηχανικών και Χημικών Προϊόντων υπάγεται στη Γενική Διεύθυνση του Γενικού Χημείου του Κράτους και οι επιχειρησιακοί στόχοι της είναι οι ακόλουθοι:

- Η βελτίωση του θεσμικού πλαισίου και της επιχειρησιακής ικανότητας για τον έλεγχο προϊόντων που υπόκεινται σε Ε.Φ.Κ. και για τον έλεγχο των λοιπών προϊόντων, αρμοδιότητας της Διεύθυνσης.
- Η ορθολογική διαχείριση της πληροφορίας και των εγγράφων και η παροχή στους συναλλασσομένους της δυνατότητας ηλεκτρονικής συναλλαγής και ενημέρωσης.
- Η αποτελεσματική υποστήριξη των αρμόδιων αρχών στην στοχοθέτηση των ελέγχων και στην διαπίστωση των παραβάσεων.
- Η πάταξη της λαθρεμπορίας καυσίμων μέσω στοχευμένης ιχνηθέτησης καυσίμων.
- Η κατάρτιση και η μέριμνα υλοποίησης των ετησίων προγραμμάτων εργαστηριακών ελέγχων και επιθεωρήσεων

Αυτοτελές Τμήμα Χημικοτεχνικής Δασμολογίου

Το Αυτοτελές Τμήμα Χημικοτεχνικής Δασμολογίου υπάγεται στη Γενική Διεύθυνση του Γενικού Χημείου του Κράτους με τις ακόλουθες αρμοδιότητες:

- Η παροχή συνδρομής και τεχνικής υποστήριξης:

- i) στις τελωνειακές αρχές κατά την εφαρμογή της δασμολογικής και της τελωνειακής νομοθεσίας και
- ii) σε άλλες αρχές αρμόδιες για τη διενέργεια ελέγχων στα σημεία εισόδου και εξόδου.
- Ο συντονισμός, η ενημέρωση, η παροχή οδηγιών και η παρακολούθηση του έργου των Χημικών Υπηρεσιών:
 - i) κατά την παροχή τεχνικής και εργαστηριακής υποστήριξης προς τις τελωνειακές αρχές και άλλες Αρχές,
 - ii) για τον έλεγχο των ναρκωτικών, προδρόμων και ψυχοτρόπων ουσιών και
 - iii) κατά τη συμμετοχή του Γ.Χ.Κ. σε δράσεις της Ε.Ε. για θέματα εργαστηριακής και τεχνικής υποστήριξης κατά την τελωνειακή διαδικασία.
- Η παρακολούθηση και η μελέτη των επιστημονικών εξελίξεων, ο σχεδιασμός και η υλοποίηση επιστημονικών προγραμμάτων και δράσεων σε συνεργασία με τις τελωνειακές και άλλες αρχές για τη βελτίωση της αποτελεσματικότητας των τελωνειακών διαδικασιών και ελέγχων.
- Η συμμετοχή σε δράσεις της Ευρωπαϊκής Ένωσης, σε επιτροπές ή άλλα συλλογικά όργανα για θέματα εργαστηριακής και τεχνικής υποστήριξης κατά την τελωνειακή διαδικασία, καθώς και στον τομέα των ναρκωτικών, καθώς και προδρόμων και ψυχοτρόπων ουσιών.
- Η συνεργασία με συναρμόδιες Αρχές, με Διεθνείς Οργανισμούς και επιστημονικά κέντρα του εξωτερικού για τον έλεγχο ναρκωτικών, προδρόμων και ψυχοτρόπων ουσιών.
- Η μελέτη, η επεξεργασία και η εισήγηση για την έκδοση κανονιστικών πράξεων σχετικών με την παροχή έργου εκ μέρους του Γ.Χ.Κ. προς τις τελωνειακές αρχές
- Η συλλογή, η επεξεργασία και η στατιστική διερεύνηση δεδομένων που αφορούν στα αντικείμενα του Τμήματος, με σκοπό την αξιολόγηση και την αξιοποίηση τους.
- Κάθε άλλη αρμοδιότητα που έχει ανατεθεί με ειδικές διατάξεις σε ότι αφορά τα αντικείμενα του Τμήματος

1.1.3. Συνοπτική Παρουσίαση άλλων Δημόσιων Αρχών

1.1.3.1 Υπουργείο Αγροτικής Ανάπτυξης

Διεύθυνση Υγείας των Ζώων

Η Διεύθυνση Υγείας των Ζώων ανήκει στη Γενική Διεύθυνση Κτηνιατρικής. Στους επιχειρησιακούς στόχους της Διεύθυνσης Υγείας των Ζώων ανήκουν:

- α) Η διαρκής εποπτεία, ο έλεγχος και η εφαρμογή της Ενωσιακής και Εθνικής νομοθεσίας που διέπει το ενδοενωσιακό εμπόριο ζώντων ζώων, τις εισαγωγές-εξαγωγές ζώντων ζώων από και προς τρίτες χώρες, σε συνεργασία με τους κατά τόπους αρμόδιους Σταθμούς Υγειονομικού Κτηνιατρικού Ελέγχου και τις Κτηνιατρικές Υπηρεσίες των Περιφερειακών Ενοτήτων.
- β) Η πρόληψη, η επιτήρηση, ο έλεγχος, η εκρίζωση και η επιβολή υγειονομικών προληπτικών και κατασταλτικών μέτρων για την προστασία και την εξυγίανση της κτηνοτροφίας από λοιμώδη και παρασιτικά νοσήματα.

- γ) Η πρόληψη, καταπολέμηση και εκρίζωση των ζωοανθρωπονόσων (νοσήματα που μεταδίδονται από τον άνθρωπο στα ζώα).
- δ) Η λήψη όλων των απαραίτητων προληπτικών και κατασταλτικών μέτρων και η εφαρμογή των κατά περίπτωση προβλεπομένων ειδικών προγραμμάτων για την αντιμετώπιση ειδικών νοσημάτων (εξωτικά νοσήματα των ζώων, ειδικά νοσήματα χοιρινών, ιχθύων και πτηνών κ.λπ.).
- ε) Ο σχεδιασμός, η ενεργοποίηση και η εφαρμογή των Σχεδίων Εκτάκτου Ανάγκης για την αντιμετώπιση των νοσημάτων των ζώων όπως προβλέπεται στην Εθνική και Ενωσιακή νομοθεσία.
- στ) Η διοργάνωση εκπαιδεύσεων, ημερίδων, συσκέψεων και ενημερωτικών συναντήσεων με όλους του εμπλεκόμενους Φορείς και Υπηρεσίες για θέματα υγείας των ζώων.
- ζ) Ο συντονισμός, η παρακολούθηση των δράσεων και η εποπτεία των Κτηνιατρικών Αρχών των Περιφερειών και των Περιφερειακών Ενοτήτων για θέματα Υγείας των Ζώων που εμπίπτουν στις αρμοδιότητες της Διεύθυνσης.

Διεύθυνση Ελέγχου Αλιευτικών Δραστηριοτήτων και Προϊόντων

Η Διεύθυνση Ελέγχου Αλιευτικών Δραστηριοτήτων και Προϊόντων ανήκει στη Γενική Διεύθυνση Αλιείας. Στους επιχειρησιακούς στόχους της Διεύθυνσης ανήκουν:

- α) Η εφαρμογή του ελέγχου τήρησης των κανόνων της Κοινής Αλιευτικής Πολιτικής με μια συνολική προσέγγιση
- β) Ο έλεγχος και η επιθεώρηση για την τήρηση της αλιευτικής νομοθεσίας
- γ) Η λειτουργία συστημάτων καταγραφής και ανάλυσης δεδομένων αλιευτικών δραστηριοτήτων και ελέγχου
- δ) Η εφαρμογή των κανόνων για την καταπολέμηση της Παράνομης, Λαθραίας και Άναρχης Αλιείας (ΠΛΑ)

Διεύθυνση Προστασίας Φυτικής Παραγωγής

Η Διεύθυνση Προστασίας Φυτικής Παραγωγής ανήκει στη Γενική Διεύθυνση Γεωργίας. Στους επιχειρησιακούς στόχους της Διεύθυνσης Προστασίας Φυτικής Παραγωγής ανήκουν:

- α) Ο πληρέστερος καθορισμός των φυτοϋγειονομικών απαιτήσεων της χώρας, η λήψη των σχετικών μέτρων και η μέριμνα για την καλύτερη υλοποίηση τους.
- β) Η μέριμνα για την αποδοτική άσκηση ελέγχου των δρώντων συστατικών των φυτοπροστατευτικών προϊόντων και βιοκτόνων, που εισάγονται ή παράγονται στη χώρα, καθώς και του ελέγχου και προσδιορισμού των υπολειμμάτων γεωργικών φαρμάκων που υπάρχουν στα φυτά και φυτικά προϊόντα.

Διεύθυνση Ποιότητας και Ασφάλειας Τροφίμων

Η Διεύθυνση Ποιότητας και Ασφάλειας Τροφίμων ανήκει στη Γενική Διεύθυνση Τροφίμων. Στους επιχειρησιακούς στόχους της Διεύθυνσης Ποιότητας και Ασφάλειας Τροφίμων ανήκουν:

- α) Η διασφάλιση παραγωγής ασφαλών και υψηλής ποιότητας τροφίμων και διασφάλιση της δημόσιας υγείας.

β) Η βελτιστοποίηση του ελεγκτικού μηχανισμού στα στάδια παραγωγής, διακίνησης, και εμπορίας τροφίμων ιδίως στα θέματα νοθείας και ελληνοποιήσεων.

Η Διεύθυνση Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης

Η Διεύθυνση Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης ανήκει στη Γεν. Δ/ση Διοικητικών Υπηρεσιών & Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης και είναι αρμόδια για την ανάπτυξη τεχνολογιών πληροφορικής- τηλεπικοινωνιών, την προώθηση της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης στο Υπουργείο και τους εποπτευόμενους φορείς, καθώς και για τη λειτουργία υπηρεσιών G-Cloud για τις υπηρεσίες του Υπουργείου, των εποπτευομένων φορέων και των συνεργαζομένων δημοσίων φορέων με το ΥΠΑΑΤ, για την ολοκλήρωση του έργου του

1.1.3.2. Υπουργείο Οικονομίας & Ανάπτυξης

Διεύθυνση Εμπορικών Καθεστώτων και Μέτρων Άμυνας

Η Διεύθυνση ΕΚΜΑ ανήκει στη Γεν. Δ/ση Διεθνούς Οικονομικής & Εμπορικής Πολιτικής (ΓΔΟΕΠ) αποτελείται από τα ακόλουθα τμήματα:

- i. Τμήμα Μέτρων Εμπορικής Άμυνας.
- ii. Τμήμα Ειδικών Καθεστώτων Εισαγωγών.
- iii. Τμήμα Ειδικών Καθεστώτων Εξαγωγών.

Διαμορφώνει τις ελληνικές θέσεις στο πλαίσιο της κοινής εμπορικής πολιτικής της ΕΕ και υλοποιεί την εφαρμογή τομεακών εμπορικών καθεστώτων και μέτρων της ΕΕ. Συγκεκριμένα η Διεύθυνση ΕΚΜΑ είναι η εθνική αρχή για χειρισμό θεμάτων:

- κοινής εμπορικής πολιτικής που αφορούν τη λήψη μέτρων εμπορικής άμυνας για την αντιμετώπιση αθέμιτων εμπορικών πρακτικών.
- τομεακών εμπορικών θεμάτων της ΕΕ στο πλαίσιο ειδικών καθεστώτων εισαγωγών.
- θεμάτων ελέγχου εξαγωγών για αγαθά διττής χρήσης, προϊόντων συνδεδεμένων με την άμυνα ή με κυρώσεις έναντι τρίτων χωρών

1.1.3.3 Υπουργείο Περιβάλλοντος & Ενέργειας

Διεύθυνση Προγραμματισμού και Δασικής Πολιτικής

Οι επιχειρησιακοί στόχοι της Διεύθυνσης Προγραμματισμού και Δασικής Πολιτικής είναι ιδίως:

- α) ο σχεδιασμός και η εκπόνηση σχεδίων και προγραμμάτων δασικής ανάπτυξης σε εθνικό επίπεδο και η εξασφάλιση χρηματοδότησής τους,
- β) η επεξεργασία και η εισήγηση μέτρων δασικής πολιτικής,
- γ) η παρακολούθηση και εφαρμογή της ενωσιακής νομοθεσίας για θέματα αρμοδιότητάς της,
- δ) ο συντονισμός και η παρακολούθηση της δασικής έρευνας.

Διεύθυνση Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης

Η Διεύθυνση Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης αποτελείται από τα εξής Τμήματα:

- α) Τμήμα Σχεδιασμού και Ανάπτυξης Εφαρμογών Τεχνολογίας Πληροφορικής και Επικοινωνιών (Τ.Π.Ε.).
- β) Τμήμα Υποστήριξης Χρηστών, Λειτουργίας Συστημάτων και Δικτύου.
- γ) Τμήμα Διαδικτύου και Πληροφόρησης.
- δ) Τμήμα Στατιστικών και Δεικτών.

1.1.3.4 Υπουργείο Μεταφορών & Υποδομών

Διεύθυνση Οδικών Εμπορευματικών Μεταφορών

Η Διεύθυνση Οδικών Εμπορευματικών Μεταφορών ανήκει στη Γεν. Δ/ση Μεταφορών και οι επιχειρησιακοί της στόχοι είναι:

- α. Η εισήγηση νομοθετικών και κανονιστικών πράξεων για την ανάπτυξη και τον εκσυγχρονισμό των οδικών εμπορευματικών μεταφορών και η υλοποίηση των πολιτικών.
- β. Η παρακολούθηση της υλοποίησης των πολιτικών και η αξιολόγηση της εφαρμογής τους.
- γ. Η εφαρμογή βέλτιστων πρακτικών για την απρόσκοπτη εξυπηρέτηση του μεταφορικού έργου και την άμεση ανταπόκριση στις σύγχρονες οργανωτικές και λειτουργικές ανάγκες των μεταφορικών και λοιπών επιχειρήσεων.
- δ. Η επεξεργασία και επικαιροποίηση του ρυθμιστικού πλαισίου για την οδική μεταφορά επικίνδυνων εμπορευμάτων και ευπαθών τροφίμων.
- ε. Η τήρηση των σχετικών μητρώων δια των αρμόδιων τμημάτων.
- στ. Η παροχή οδηγιών προς τις ελεγκτικές αρχές και τις Περιφερειακές υπηρεσίες Μεταφορών για την εφαρμογή της νομοθεσίας περί οδικών ελέγχων για τη συμμόρφωση με τη νομοθεσία αρμοδιότητας της Διεύθυνσης.

Διεύθυνση Ανάπτυξης Μεταφορών

Η Διεύθυνση Ανάπτυξης Μεταφορών ανήκει στη Γεν. Δ/ση Στρατηγικού Σχεδιασμού Μεταφορών & Οδικής Ασφάλειας. Οι επιχειρησιακοί στόχοι της Διεύθυνσης Ανάπτυξης Μεταφορών είναι:

- α. Η διαμόρφωση προτάσεων αναπτυξιακής εθνικής στρατηγικής στον τομέα των μεταφορών, η καθιέρωση της Εθνικής Στρατηγικής Μεταφορών και συναφών προς αυτή κειμένων, καθώς και η παρακολούθηση της αξιόπιστης εφαρμογής της.
- β. Ο σχεδιασμός, η τεκμηρίωση, η παρακολούθηση και η εφαρμογή πολιτικής Διευρωπαϊκών Δικτύων Μεταφορών και ο συντονισμός της έγκαιρης και ορθής διαχείρισης των σχετικών βάσεων δεδομένων, σε συνεργασία με τις αρμόδιες υπηρεσίες και φορείς.
- γ. Η διαμόρφωση θέσεων και ο συντονισμός των αρμοδίων υπηρεσιών για θέματα μεταφορών και οδικής ασφάλειας σε διακρατικό, ευρωπαϊκό και διεθνές επίπεδο.
- δ. Η παρακολούθηση της έγκαιρης και ορθής εφαρμογής του ενωσιακού δικαίου σε θέματα μεταφορών και οδικής ασφάλειας.
- ε. Η προώθηση πολιτικής για καινοτόμες εφαρμογές, όπως αυτές των ευφυών συστημάτων μεταφορών, των αειφορικών συστημάτων μεταφορών και της βιώσιμης αστικής κινητικότητας.

- στ. Η αξιοποίηση των διαθέσιμων πόρων και ευκαιριών για την εξυπηρέτηση της πολιτικής και στρατηγικής των μεταφορών, της οδικής ασφάλειας και πτυχών τους, δια της προώθησης και του συντονισμού ερευνητικών και διαρθρωτικών προγραμμάτων.
- ζ. Η επεξεργασία και εισήγηση μέτρων ανάπτυξης του κλάδου της εφοδιαστικής αλυσίδας.
- η. Η επεξεργασία και καθιέρωση μέτρων συντονισμένης ανάπτυξης ώριμων καινοτόμων εφαρμογών στον τομέα των μεταφορών και της οδικής ασφάλειας, όπως τα ευφυή συστήματα μεταφορών, η εφοδιαστική και η αειφορία για την εισαγωγή και εφαρμογή τους σε εθνικό επίπεδο.
- θ. Η τήρηση των σχετικών Μητρώων δια των αρμόδιων τμημάτων.
- ι. Η υποστήριξη στον προγραμματισμό των απαιτούμενων δράσεων προκειμένου να εφαρμοστεί η κυβερνητική πολιτική για την ανάπτυξη αεροδρομίων επί χερσαίας και υδάτινης επιφάνειας καθώς και η διεκπεραίωση συγκεκριμένων θεμάτων που προκύπτουν από την αποκρατικοποίηση των εταιρειών του ομίλου της πρώην Ολυμπιακής Αεροπορίας.
- ια. Η διαχείριση, μέσω των αρμόδιων τμημάτων, λειτουργικών ή τεχνικών θεμάτων των Αρχών για τις οποίες έχει αρμοδιότητα ο Υπουργός και των Νομικών Προσώπων που εποπτεύει το Υπουργείο:
- αα. Εθνική Αρχή Συντονισμού Πτήσεων.
 - ββ. Επιτροπή Διερεύνησης Ατυχημάτων και Ασφάλειας Πτήσεων.
 - γγ. Αρχή Πολιτικής Αεροπορίας (ΑΠΑ).
 - δδ. Υπηρεσία Πολιτικής Αεροπορίας (ΥΠΑ).
 - εε. Διεθνής Αερολιμένας Αθηνών Α.Ε.
 - στ. Ελληνική Εταιρεία Διαχείρισης Δικαιωμάτων Πνευματικής και Βιομηχανικής.
 - ζζ. Ιδιοκτησίας Ελληνικού Δημοσίου Α.Ε.

2. Η Διεύθυνση Ανάπτυξης Μεταφορών συγκροτείται από τα ακόλουθα Τμήματα:

- α. Τμήμα Σχεδιασμού και Ανάπτυξης Μεταφορών.
- β. Τμήμα Εφοδιαστικής Αλυσίδας.
- γ. Τμήμα Εναέριων Μεταφορών.
- δ. Τμήμα Βιώσιμης Αστικής Κινητικότητας.

Τμήμα Εφοδιαστικής Αλυσίδας

Στις αρμοδιότητες του τμήματος Εφοδιαστικής Αλυσίδας περιλαμβάνονται:

- α. Η επεξεργασία, εισήγηση και παρακολούθηση του θεσμικού πλαισίου για τη βέλτιστη ανάπτυξη της Εφοδιαστικής Αλυσίδας.
- β. Η επεξεργασία, η εισήγηση και παρακολούθηση του θεσμικού πλαισίου για τα Εμπορευματικά Κέντρα και για τα Κέντρα Αποθήκευσης και Διανομής, κατά λόγο αρμοδιότητας.
- γ. Η επεξεργασία, ανάπτυξη και υλοποίηση της Εθνικής Στρατηγικής για την Εφοδιαστική, καθώς και η αξιολόγηση, προώθηση και εφαρμογή σχετικών δράσεων, κατά λόγο αρμοδιότητας.
- δ. Η καταγραφή, παρακολούθηση και επεξεργασία των κρίσιμων δεικτών επίδοσης του κλάδου της Εφοδιαστικής (ΚΡΙ).

- ε. Η εισήγηση μέτρων για την τόνωση της ανταγωνιστικότητας και τη στήριξη των επαγγελματιών στον κλάδο της Εφοδιαστικής.
- στ. Η παρακολούθηση και συνεχής ενημέρωση επί των ευρωπαϊκών και διεθνών εξελίξεων στους ανωτέρω τομείς, σε θεσμικό και τεχνολογικό επίπεδο.
- ζ. Η υποστήριξη της εκπροσώπησης του Υπουργείου σε διακρατικό, ευρωπαϊκό και διεθνές επίπεδο σε θέματα Εφοδιαστικής:

Διεύθυνση Ποιότητας & Τυποποίησης

Η Διεύθυνση Ποιότητας & Τυποποίησης ανήκει στη Γεν. Δ/ναη Προδιαγραφών, Μητρώων & Απαλλοτριώσεων και αποτελείται από τα ακόλουθα τμήματα:

- α. Τμήμα Τυποποίησης και Μητρώου Ελεγκτών Εταιρειών Πιστοποίησης
 - β. Τμήμα Ελέγχου Εφαρμογής Προγραμμάτων Ποιότητας Μελετών – Έργων και Επιμόρφωσης
 - γ. Τμήμα Μητρώου Μηχανημάτων Έργου και Έγκρισης Τύπων
- Το Τμήμα Μητρώου Μηχανημάτων Έργου και Έγκρισης Τύπων έχει ως αρμοδιότητες:
- α. Η τήρηση μητρώου Μηχανημάτων Έργων και Έγκρισης Τύπων αρμοδιότητας Γενικής Γραμματείας Υποδομών.
 - β. Η είσπραξη των τελών μηχανημάτων έργου.
 - γ. Η έκδοση αποφάσεων, εγκυκλίων και οδηγιών προς τις Περιφερειακές Υπηρεσίες για την ορθή αντιμετώπιση θεμάτων συναφών με τα Μηχανήματα Έργων.
 - δ. Η πρόταση για ενσωμάτωση στο Εθνικό Δίκαιο της διεθνούς νομοθεσίας και ειδικότερα του Κοινοτικού Δικαίου που απορρέει από τις διεθνείς συνθήκες και υποχρεώσεις της χώρας, καθώς και για την ανάπτυξη, εφαρμογή, παρακολούθηση και αξιολόγηση σύγχρονων προτύπων και κανονισμών τεχνικής πιστοποίησης για τα μηχανήματα έργου και τα εξαρτήματά τους.
 - ε. Η έκδοση εθνικών εγκρίσεων τύπου των μηχανημάτων έργου και των εξαρτημάτων τους, σύμφωνα με την εθνική, κοινοτική νομοθεσία ή διεθνείς συμβάσεις.
 - στ. Η έκδοση δελτίων κοινοποίησης εγκρίσεων τύπου των μηχανημάτων έργου και των εξαρτημάτων τους, που έχουν εκδοθεί σύμφωνα με κοινοτική νομοθεσία ή διεθνείς συμβάσεις.
 - ζ. Η συγκέντρωση και ταξινόμηση τεχνικών στοιχείων σχετικών με την έγκριση τύπου των μηχανημάτων έργου και των εξαρτημάτων τους, η τήρηση του μητρώου εγκρίσεων και η εισήγηση για τη συμπλήρωση - τροποποίηση της ηλεκτρονικής σελίδας του Υπουργείου.
 - η. Η υποστήριξη στο τεχνικό μέρος και συμμετοχή στη διαμόρφωση περιβαλλοντικών πολιτικών όταν αυτές σχετίζονται με τα μηχανήματα έργου και τα εξαρτήματά τους, τις εκπομπές καυσαερίων τους, τη φορολόγηση, την εισαγωγή τους και την κυκλοφορία τους.
 - θ. Η επεξεργασία του κανονιστικού πλαισίου άσκησης της ρυθμιστικής αρμοδιότητας του κράτους στον τομέα των εγκρίσεων των μηχανημάτων έργου και των εξαρτημάτων τους.

Υπηρεσία Υποστήριξης Πληροφορικής και Ηλεκτρονικών Συστημάτων

Η Υπηρεσία Υποστήριξης Πληροφορικής και Ηλεκτρονικών Συστημάτων αντιστοιχεί σε οργανική μονάδα επιπέδου Διεύθυνσης.

Οι επιχειρησιακοί στόχοι της μεταξύ άλλων είναι:

- α. Η ανάπτυξη, υποστήριξη και διαχείριση των κεντρικών συστημάτων πληροφορικής και των εν γένει δικτύων του Υπουργείου.
- β. Η μέριμνα για την εγκατάσταση, παραμετροποίηση, διαχείριση, συντήρηση, υποστήριξη και διαθεσιμότητα των Η/Υ, των περιφερειακών και των αναλώσιμων αυτών καθώς και των λοιπών μηχανών γραφείου που εντάσσονται στα συστήματα πληροφορικής, καθώς και για την απρόσκοπτη λειτουργία τους.
- γ. Η μέριμνα για την εγκατάσταση, συντήρηση, υποστήριξη και διαθεσιμότητα των ενεργών στοιχείων των δικτύων δεδομένων και της διάθεσης δικτυακής υποδομής.
- δ. Η μέριμνα, για την κατά περίπτωση ανάπτυξη, εγκατάσταση, λειτουργία, συντήρηση, υποστήριξη και διαθεσιμότητα των εφαρμογών και υπηρεσιών λογισμικού.
- ε. Ο συντονισμός δράσεων για τη συνεχή, ασφαλή και απρόσκοπτη λειτουργία των Πληροφοριακών Συστημάτων και Εφαρμογών του Υπουργείου.

1.1.3.5. Υπουργείο Προστασίας του πολίτη

Διεύθυνση Κρατικής Ασφάλειας

Η Διεύθυνση Κρατικής Ασφάλειας ανήκει στον Κλάδο Αστυνομίας Ασφάλειας της Ελληνικής Αστυνομίας. Η Διεύθυνση Κρατικής Ασφάλειας χειρίζεται, σε επιτελικό επίπεδο, τα θέματα κρατικής ασφάλειας και ιδίως τα θέματα που αφορούν στην προστασία του Κράτους και του δημοκρατικού πολιτεύματος, στον έλεγχο της τήρησης των διατάξεων που αφορούν τα όπλα και τις εκρηκτικές ύλες, στην αντιμετώπιση του ρατσισμού και της τρομοκρατίας, στην προστασία ημεδαπών και αλλοδαπών επίσημων προσώπων που βρίσκονται στη χώρα, καθώς και στη μελέτη, ανάλυση, αξιολόγηση και επίδραση στην ασφάλεια του Κράτους των κοινωνικών, πολιτιστικών και θρησκευτικών ζητημάτων, στη χώρα μας και διεθνώς.

1.1.3.6 Υπουργείο Πολιτισμού και Αθλητισμού

Διεύθυνση Αρχαιολογικών Μουσείων, Εκθέσεων και Εκπαιδευτικών Προγραμμάτων

Η Διεύθυνση Αρχαιολογικών Μουσείων, Εκθέσεων και Εκπαιδευτικών Προγραμμάτων ανήκει στη Γεν. Δ/ση Αρχαιοτήτων και Πολιτιστικής Κληρονομιάς. Οι επιχειρησιακοί στόχοι της Διεύθυνσης είναι μεταξύ άλλων:

- α) Η εναρμόνιση του έργου και των δραστηριοτήτων των Περιφερειακών και Ειδικών Περιφερειακών Υπηρεσιών της Γενικής Διεύθυνσης Αρχαιοτήτων και Πολιτιστικής Κληρονομιάς για θέματα, που αφορούν στην ίδρυση, λειτουργία των Αρχαιολογικών Μουσείων, καθώς και στη φύλαξη και προστασία των ευρισκομένων σε αυτά πολιτιστικών αγαθών.
- β) Η προώθηση σύγχρονων μουσειολογικών και μουσειογραφικών αντιλήψεων και η πρακτική εφαρμογή τους.
- γ) Ο συντονισμός της επικοινωνιακής πολιτικής ώστε να επιτευχθεί η αύξηση της επισκεψιμότητας των Μουσείων και η συμμετοχή των πολιτών σε πολιτιστικά δρώμενα.

Η Διεύθυνση Αρχαιολογικών Μουσείων, Εκθέσεων και Εκπαιδευτικών Προγραμμάτων δια του Τμήματος Αρχαιολογικών Μουσείων και Συλλογών είναι μεταξύ άλλων αρμόδια για την έγκριση κατασκευής,

παραγωγής, διάθεσης και εξαγωγής απομιμημάτων αρχαίων, σε συνεργασία με τις λοιπές συναρμόδιες μονάδες του ΥΠ.ΠΟ.Α. (Π.Δ. 4/2018, άρθρο 19 παρ. 3α υποπαρ. ιβιβ).

Διεύθυνση Τεκμηρίωσης και Προστασίας Πολιτιστικών Αγαθών

Η Διεύθυνση Τεκμηρίωσης και Προστασίας Πολιτιστικών Αγαθών ανήκει Γενική Διεύθυνση Αρχαιοτήτων και Πολιτιστικής Κληρονομιάς. Διαρθρώνεται στα ακόλουθα τμήματα:

- α) Τμήμα Εποπτείας Ιδιωτικών Αρχαιολογικών Συλλογών και Αρχαιοπωλείων
- β) Τμήμα Νομικής Τεκμηρίωσης
- γ) Τμήμα Τεκμηρίωσης και Προστασίας Πολιτιστικών Αγαθών
- δ) Τμήμα Υποστήριξης Λειτουργίας

Ειδικότερα, το Τμήμα Εποπτείας Ιδιωτικών Αρχαιολογικών Συλλογών και Αρχαιοπωλείων είναι αρμόδιο για:

αα) Την εποπτεία, τον έλεγχο, την καταγραφή και φωτογράφιση των αρχαιοτήτων που βρίσκονται νομίμως σε χέρια ιδιωτών κατόχων και συλλεκτών ή διακινούνται από τα νόμιμα αρχαιοπωλεία σε όλη τη χώρα και την τήρηση σχετικού αρχείου σε συνεργασία και με τη Διεύθυνση Νεώτερου Πολιτιστικού Αποθέματος και Άυλης Πολιτιστικής Κληρονομιάς.

ββ) Τη χορήγηση άδειας συλλεκτών, άδειας λειτουργίας αρχαιοπωλείων, άδειας κατοχής αρχαιοτήτων σε ιδιώτες ή ΝΠΙΔ.

γγ) Την τήρηση αρχείου αρχαιοπωλών, συλλεκτών και ιδιωτών κατόχων.

δδ) Τη χορήγηση άδειας εξαγωγής – μόνιμης αποστολής αρχαιοτήτων συλλεκτών και ιδιωτών κατόχων εντός και εκτός Ευρωπαϊκής Ένωσης.

εε) Την εποπτεία της εισαγωγής αρχαιοτήτων και έργων τέχνης από το εξωτερικό με γνωματεύσεις στα Τελωνεία, σε συνεργασία και με τη Διεύθυνση Νεώτερου Πολιτιστικού Αποθέματος και Άυλης Πολιτιστικής Κληρονομιάς.

Διεύθυνση Νεότερης Πολιτιστικής Κληρονομιάς

Η Διεύθυνση Νεότερης Πολιτιστικής Κληρονομιάς υπάγεται στη Γενική Διεύθυνση Αρχαιοτήτων και Πολιτιστικής Κληρονομιάς και απαρτίζεται από τα ακόλουθα Τμήματα:

- α) Τμήμα Άυλης Πολιτιστικής Κληρονομιάς και Διαπολιτισμικών Θεμάτων
- β) Τμήμα Τεκμηρίωσης και Προστασίας Νεωτέρων Κινητών Μνημείων
- γ) Τμήμα Μουσείων Νεότερου Πολιτισμού
- δ) Τμήμα Υποστήριξης λειτουργίας

Ειδικότερα, το Τμήμα Τεκμηρίωσης και Προστασίας Νεωτέρων Κινητών Μνημείων είναι αρμόδιο για:

α) Τον σχεδιασμό και την εφαρμογή δράσεων για την καταγραφή, τεκμηρίωση και ανάδειξη των υλικών μαρτυριών (κινητών πολιτιστικών αγαθών) που σχετίζονται με τον αγροτικό, αστικό προβιομηχανικό

και πρώιμο βιομηχανικό πολιτισμό του ελλαδικού χώρου καθώς και τη νεότερη λόγια καλλιτεχνική δημιουργία

- β) Το χαρακτηρισμό νεότερων πολιτιστικών αγαθών ως μνημείων βάσει των διατάξεων του ν. 3028/2002 (Α' 153)
- γ) Την τήρηση αρχείου νεότερων κινητών μνημείων και τη διαρκή επικαιροποίησή του
- δ) Τον έλεγχο και την αδειοδότηση της εισαγωγής / εξαγωγής νεότερων κινητών μνημείων και πολιτιστικών αγαθών κατά το άρθρο 34 του ν. 3028/2002 (Α' 153)
- ε) Την εποπτεία της αδειοδότησης εμπόρων νεότερων κινητών μνημείων και δημοπρατών νεωτέρων κινητών μνημείων, όπως και την τήρηση σχετικού μητρώου σε συνεργασία με τις κατά τόπους αρμόδιες Υπηρεσίες της ΓΔΑΜΤΕ
- στ) Την ψηφιοποίηση και ηλεκτρονική προβολή των νεότερων κινητών πολιτιστικών αγαθών σε συνεργασία με τη Διεύθυνση Διαχείρισης Εθνικού Αρχείου Μνημείων
- ζ) Τη χορήγηση αδειών μελέτης νεότερων κινητών μνημείων
- η) Την έγκριση αιτημάτων φωτογράφησης, κινηματογράφησης νεότερων κινητών μνημείων εκτός όσων αδειοδοτούνται από τις Υπηρεσίες Νεωτέρων Μνημείων και Τεχνικών Έργων
- θ) Το σχεδιασμό της προστασίας, ανάδειξης και αξιοποίησης των νεότερων κινητών πολιτιστικών αγαθών που βρίσκονται στον βυθό των ελληνικών θαλασσών, λιμνών και ποταμών, σε συνεργασία με την Εφορεία Εναλίων Αρχαιοτήτων
- ι) Την καταγραφή κλαπέντων πολιτιστικών αγαθών νεωτέρων χρόνων σε συνεργασία με τη Διεύθυνση Τεκμηρίωσης και Προστασίας Πολιτιστικών Αγαθών.

Διεύθυνση Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης

Οι επιχειρησιακοί στόχοι της Διεύθυνσης Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης είναι:

- α) Η ανάλυση, η επέκταση, η αξιολόγηση και αξιοποίηση των υποδομών πληροφορικής και επικοινωνιών.
- β) Η εφαρμογή καινοτόμων μοντέλων διοίκησης και αξιολόγησης.
- γ) Η απλούστευση των διοικητικών διαδικασιών και η μείωση του γραφειοκρατικού βάρους με τη χρήση Τεχνολογιών Πληροφορικής και Επικοινωνίας.
- δ) Η συνεχής επιμόρφωση των υπαλλήλων του Υπουργείου Πολιτισμού και Αθλητισμού, σε θέματα αρμοδιότητας της Διεύθυνσης

1.1.3.7 ΟΠΕΚΕΠΕ

Ο ΟΠΕΚΕΠΕ (Οργανισμός Πληρωμών και Ελέγχου Κοινοτικών Ενισχύσεων Προσανατολισμού και Εγγυήσεων) είναι ο Ελληνικός Οργανισμός πληρωμών των κοινοτικών ενισχύσεων που λειτουργεί από το 2001 υπέρ του δημοσίου συμφέροντος και εποπτεύεται από τον Υπουργό Αγροτικής Ανάπτυξης και Τροφίμων.

Στόχος του ΟΠΕΚΕΠΕ ως Οργανισμού Πληρωμών είναι να καταβάλλει έγκαιρα, σωστά και με διαφάνεια τις αγροτικές ενισχύσεις που χορηγούνται από την Ευρωπαϊκή Ένωση στον γεωργικό τομέα. Συγκεκριμένα ο ΟΠΕΚΕΠΕ διαχειρίζεται για λογαριασμό της Ελλάδας τις ενισχύσεις των δύο κοινοτικών ταμείων για τη χρηματοδότηση των γεωργικών δαπανών του κοινοτικού προϋπολογισμού, δηλαδή το

Ευρωπαϊκό Γεωργικό Ταμείο Εγγυήσεων (ΕΓΤΕ) και το Ευρωπαϊκό Γεωργικό Ταμείο Αγροτικής Ανάπτυξης (ΕΓΤΑΑ) καθώς και του Ευρωπαϊκού Ταμείου Αλιείας (ΕΤΑ).

Δικαιούχοι των ενισχύσεων είναι κυρίως οι αγρότες-κτηνοτρόφοι αλλά και οι επενδυτές του αγροτικού τομέα, μεταποιητικές επιχειρήσεις κ.λπ. Ο ΟΠΕΚΕΠΕ δεν προσδιορίζει ούτε επεμβαίνει στο περιεχόμενο της κοινοτικής πολιτικής για τη γεωργία αλλά καθορίζει τις πρακτικές λεπτομέρειες που σχετίζονται με τη χορήγηση των κοινοτικών ενισχύσεων και φροντίζει ώστε να υλοποιηθούν όλα όσα προβλέπονται από τα θεσμικά κείμενα που αναφέρονται στην Κοινή Αγροτική Πολιτική. Ο ΟΠΕΚΕΠΕ συνεπώς είναι ένας οργανισμός που ελέγχει και ελέγχεται προκειμένου να κατανεμηθούν δίκαια, σωστά και έννομα τα περίπου 3 δισεκατομμύρια ευρώ που διαχειρίζεται ετησίως

1.1.3.8 Ε.Ο.Φ.

Ο Εθνικός Οργανισμός Φαρμάκων ιδρύθηκε το 1983 με το Ν. 1316 και είναι Νομικό Πρόσωπο Δημοσίου Δικαίου του Υπουργείου Υγείας και Κοινωνικής Αλληλεγγύης.

Αποστολή του Ε.Ο.Φ. είναι η προστασία της Δημόσιας Υγείας σε σχέση με την κυκλοφορία στην Ελλάδα:

- φαρμακευτικών προϊόντων ανθρώπινης και κτηνιατρικής χρήσης
- φαρμακούχων ζωοτροφών και προσθετικών ζωοτροφών
- τροφίμων ειδικής διατροφής και συμπληρωμάτων διατροφής
- βιοκτόνων
- ιατρικών βοηθημάτων
- καλλυντικών

Στα πλαίσια της αποστολής αυτής ο ΕΟΦ με διαφάνεια και σε συνεργασία με την Ε.Ε.:

- Αξιολογεί και εγκρίνει νέα ασφαλή και αποτελεσματικά προϊόντα
- Παρακολουθεί μετεγκριτικά την ποιότητα, την ασφάλεια και την αποτελεσματικότητα των προϊόντων κατά την κυκλοφορία τους στη χώρα.
- Ελέγχει την παραγωγή, τις κλινικές μελέτες και την κυκλοφορία στην ελληνική αγορά των προϊόντων προκειμένου να τηρούνται οι κανόνες ορθής παραγωγής, εργαστηριακής και κλινικής πρακτικής και να εφαρμόζεται η νομοθεσία όσον αφορά στη διακίνηση, διάθεση, εμπορία και διαφήμισή τους.
- Αναπτύσσει και προωθεί την ιατρική και φαρμακευτική έρευνα.
- Ενημερώνει τους επιστήμονες υγείας, τους αρμόδιους φορείς και το κοινό με αντικειμενικές και χρήσιμες πληροφορίες σχετικά με τα φαρμακευτικά προϊόντα (ανθρώπινης και κτηνιατρικής χρήσης) και τα λοιπά προϊόντα με σκοπό την ορθολογική τους χρήση και την αντικειμενική εκτίμηση της φαρμακοοικονομικής διάστασής της.

1.1.4 Συνοπτική Παρουσίαση Δομών Υλοποίησης του Έργου

Διυπουργική Επιτροπή Διευκόλυνσης Εμπορίου

Με την Απόφαση Υ154/2016 (ΦΕΚ 1991/Β'2016), όπως τροποποιήθηκε και ισχύει, συστάθηκε Διαρκής Επιτροπή με την ονομασία «Επιτροπή Διευκόλυνσης Εμπορίου» για τον συντονισμό των δράσεων που

απαιτούνται για τη διευκόλυνση του νόμιμου εμπορίου, ώστε αυτό να διακινείται με ταχύτητα, προβλεψιμότητα και κατά τον πλέον οικονομικό τρόπο για τους οικονομικούς φορείς, διασφαλίζοντας ταυτόχρονα την ασφάλεια και προστασία σε όλο το μήκος της εφοδιαστικής αλυσίδας, καθώς και για κάθε άλλη δράση με στόχο τον εθνικό συντονισμό για την εφαρμογή των διατάξεων της Συμφωνίας για τη Διευκόλυνση του Εμπορίου του Παγκόσμιου Οργανισμού Εμπορίου (ΠΟΕ).

Στην Επιτροπή μετέχουν οι εξής:

α) Ο Διοικητής της Α.Α.Δ.Ε. ως Πρόεδρος,

και ως μέλη:

β) Ο Γενικός Γραμματέας του Υπουργείου Οικονομίας, Ανάπτυξης και Τουρισμού,

γ) Ο Γενικός Γραμματέας Συντονισμού,

δ) Ο Γενικός Γραμματέας του Υπουργείου Αγροτικής Ανάπτυξης και Τροφίμων,

ε) Ο Γενικός Γραμματέας Υποδομών του Υπουργείου Υποδομών, Μεταφορών και Δικτύων,

στ) Ο Γενικός Γραμματέας Δημόσιας Τάξης του Υπουργείου Εσωτερικών και Διοικητικής Ανασυγκρότησης,

ζ) Ο Γενικός Γραμματέας Πολιτισμού του Υπουργείου Πολιτισμού και Αθλητισμού,

η) Ο Γενικός Γραμματέας του Υπουργείου Περιβάλλοντος και Ενέργειας,

θ) Ο Γενικός Γραμματέας του Υπουργείου Υγείας,

ι) Ο Πρόεδρος του Εθνικού Οργανισμού Μεταμοσχεύσεων (ΕΟΜ),

ια) Ο Πρόεδρος του Οργανισμού Πληρωμών και Ελέγχου Κοινοτικών Ενισχύσεων Προσανατολισμού και Εγγυήσεων (ΟΠΕΚΕΠΕ),

ιβ) Ο Πρόεδρος του Εθνικού Οργανισμού Φαρμάκων (ΕΟΦ).

Το έργο της Επιτροπής επικουρείται από την «Επιχειρησιακή Επιτροπή Διευκόλυνσης Εμπορίου» στην οποία συμμετέχουν εκπρόσωποι του δημόσιου και ιδιωτικού τομέα, και η οποία μεριμνά για την κατανομή των μεταξύ τους ρόλων και των αρμοδιοτήτων. Η εν λόγω Επιτροπή συστήνεται με απόφαση του Υπουργού Οικονομικών, μετά από εισήγηση του Διοικητή της Α.Α.Δ.Ε. και ύστερα από τις προτάσεις των Υπουργείων, των Οργανισμών και των Φορέων. Στην απόφαση Συγκρότησης της Επιτροπής ορίζεται ο Συντονιστής και ο Αναπληρωτής Συντονιστής της Επιτροπής.

Επιχειρησιακή Επιτροπή Διευκόλυνσης Εμπορίου

Με τη με αρ. πρωτ. Δ. ΟΡΓ. Β 1156696 ΕΞ 2016/31-10-2016 Απόφαση Υπουργού Οικονομικών, συστάθηκε η Επιχειρησιακή Επιτροπή Διευκόλυνσης του Εμπορίου, σύμφωνα στις διατάξεις του άρθρου 3 της αριθ. Τ154/30-6-2016 (Β'1991) απόφασης του Πρωθυπουργού, όπως τροποποιήθηκε και ισχύει, για τον προγραμματισμό των εργασιών, την παρακολούθηση και τον συντονισμό των δράσεων υλοποίησης του Οδικού Χάρτη για τη Διευκόλυνση του Εμπορίου.

Έργο της Επιχειρησιακής Επιτροπής Διευκόλυνσης Εμπορίου είναι :

1) Η σύνταξη του λεπτομερούς σχεδίου δράσης (με ημερομηνίες έναρξης, λήξης, ενδιάμεσα στάδια και παραδοτέα ανά δράση) του Οδικού Χάρτη για τη Διευκόλυνση του Εμπορίου και ο συντονισμός των δράσεων που απαιτούνται για την υλοποίησή του.

- 2) Η σύνταξη λεπτομερούς σχεδίου δράσης (με ημερομηνίες έναρξης, λήξης, ενδιάμεσα στάδια και παραδοτέα ανά δράση) για την εφαρμογή της Συμφωνίας για τη Διευκόλυνση του Εμπορίου του Παγκόσμιου Οργανισμού Εμπορίου (Π.Ο.Ε).
- 3) Η παρακολούθηση και η επίβλεψη και ο συντονισμός των Ομάδων Εργασίας που συστήνονται για την υλοποίηση των δράσεων του Οδικού Χάρτη, και η έγκριση και η αναθεώρηση των σχεδίων δράσης αυτών.
- 4) Η υποβολή προτάσεων προς την Επιτροπή Διευκόλυνσης Εμπορίου για έγκριση και την προώθηση διαδικαστικών, οργανωτικών και νομοθετικών αλλαγών.
- 5) Η συνεργασία με ιδρύματα, υπηρεσίες, φορείς του δημόσιου ή ιδιωτικού τομέα, και η διαβούλευση με τους παραγωγικούς και κοινωνικούς φορείς της χώρας για θέματα διευκόλυνσης του εμπορίου. Επίσης, η συνεργασία με διεθνείς εμπειρογνώμονες στον τομέα της Διευκόλυνσης του Εμπορίου (όπως Ευρωπαϊκή Επιτροπή, Οικονομική Επιτροπή για την Ευρώπη των Ηνωμένων Εθνών UNECE, εξωτερικούς συμβούλους).
- 6) Η διασφάλιση της εναρμόνισης ή και της ενσωμάτωσης στο σχέδιο δράσης του Οδικού Χάρτη πιθανών δράσεων άλλων φορέων με το ίδιο αντικείμενο. Για το σκοπό αυτό, η Επιτροπή παρακολουθεί και ενημερώνεται για τις δράσεις και τα έργα των φορέων του στενού και του ευρύτερου δημόσιου τομέα, ιδίως σε επίπεδο σχεδιασμού, επισημαίνει τυχόν αποκλίσεις από τις υφιστάμενες κατευθύνσεις, προτείνει διαρθρωτικές παρεμβάσεις και ενημερώνει τους οικείους φορείς για τις συνέπειες των αποκλίσεων.
- 7) Η παροχή ενημέρωσης με την υποβολή έκθεσης προς την Επιτροπή Διευκόλυνσης Εμπορίου σχετικά με την εξέλιξη των δράσεων, επισημαίνοντας τυχόν αποκλίσεις και προτείνοντας διαρθρωτικές παρεμβάσεις, όπου θεωρεί ότι αυτό είναι απαραίτητο για την ταχύτερη και αποτελεσματικότερη υλοποίηση του Οδικού Χάρτη.
- 8) Η παρακολούθηση της υλοποίησης των δράσεων που έχει αποφασίσει η Επιτροπή Διευκόλυνσης Εμπορίου, ο εντοπισμός των σημείων που εμφανίζουν αδυναμίες και καθυστερήσεις και η υποβολή προτάσεων για την αναγκαία διαδικασία αντιμετώπισής τους, καθώς και των οργανωτικών και νομοθετικών αλλαγών που απαιτούνται, για έγκριση από την Επιτροπή Διευκόλυνσης Εμπορίου κλπ.
- 9) Η δημοσιοποίηση όλων των βελτιώσεων που προκύπτουν από την υλοποίηση του Οδικού Χάρτη με τακτικές αναρτήσεις στις ιστοσελίδες των οικείων Υπουργείων και Φορέων.
- 10) Η διεξαγωγή ετήσιου ανοικτού σεμιναρίου εργασίας για τον δημόσιο και ιδιωτικό τομέα για την ανάδειξη περιοχών βελτίωσης και θέση νέων προτεραιοτήτων για τη Διευκόλυνση του Εμπορίου με την συντονιστική επίβλεψη και υποστήριξη των οικονομικών φορέων.
- 11) Η κατάρτιση Εξαμηνιαίας Έκθεσης Προόδου των δράσεων του Οδικού Χάρτη για τη Διευκόλυνση του Εμπορίου.

1.1.5 Θεματική ομάδα εργασίας

Στις 21/6/2018 συστάθηκε σχετική Ομάδα Διοίκησης Έργου, για τη διοίκηση της εν λόγω συγχρηματοδοτούμενης Πράξης. Η Ομάδα αποτελείται από στελέχη των δομών της Α.Α.Δ.Ε. που εμπλέκονται στο έργο. Αντικείμενο του έργου της Ομάδας Διοίκησης Έργου είναι:

- Ο συντονισμός και η παρακολούθηση της υλοποίησης της πράξης, σύμφωνα με το χρονοδιάγραμμα.
- Η παρακολούθηση της προόδου της εκπόνησης των λειτουργικών προδιαγραφών της προκήρυξης του έργου.
- Ο συντονισμός της διαδικασίας της προμήθειας, στο πλαίσιο της πράξης, καθώς και η παρακολούθηση της προόδου του έργου της Επιτροπής Παρακολούθησης και Παραλαβής αυτού.
- Η σύνταξη ενημερωτικών αναφορών προς τον Διοικητή της Α.Α.Δ.Ε., σχετικά με την πορεία υλοποίησης της πράξης.
- Η συνεργασία με το Τμήμα Γ'- Συντονισμού, Παρακολούθησης και Συγχρηματοδότησης Έργων της Υποδιεύθυνσης Διοίκησης και Συντονισμού Χαρτοφυλακίου Έργων της Διεύθυνσης Στρατηγικού Σχεδιασμού για την υλοποίηση των διαχειριστικών απαιτήσεων και υποχρεώσεων από το σύστημα διαχείρισης και ελέγχου συγχρηματοδοτούμενων πράξεων.
- Η επικοινωνία με τους Προϊσταμένους των αρμόδιων οργανικών μονάδων για τη συλλογή στοιχείων προόδου υλοποίησης, για τη διευκόλυνση και επιτάχυνση υλοποίησης της πράξης και για τη διευκόλυνση επίλυσης τυχόν προβλημάτων.
- Η συνεργασία με υπηρεσίες της Ε.Ε. για την επιτυχή υλοποίηση και παραγωγική λειτουργία της πράξης.
- Η μέριμνα για την τήρηση των κανόνων Δημοσιότητας, όπως καθορίζονται στην Απόφαση Ένταξης.

1.2 Τεχνικό περιβάλλον του έργου

1.2.1 Υφιστάμενα συστήματα της αναθέτουσας αρχής που επηρεάζουν το έργο

Τα υφιστάμενα συστήματα της Αναθέτουσας Αρχής (Α.Α.Δ.Ε.) τα οποία επηρεάζουν το έργο, καθώς θα διασυνδεθούν στην πρώτη φάση υλοποίησης του έργου είναι τα εξής:

1. Ολοκληρωμένο Πληροφοριακό Σύστημα Φορολογουμένων - TAXISnet
2. Ολοκληρωμένο Πληροφοριακό Σύστημα Τελωνείων – ICISNET
3. Ολοκληρωμένο Πληροφοριακό Σύστημα Γενικού Χημείου του Κράτους (Δελτία χημικών αναλύσεων)

Στη συνέχεια δίνεται μια σύντομη περιγραφή των χαρακτηριστικών και λειτουργιών των ως άνω συστημάτων.

1. Ολοκληρωμένο Πληροφοριακό Σύστημα Φορολογουμένων - TAXISnet

Το TAXISnet αφορά την ποιοτική και ποσοτική αναβάθμιση του εναλλακτικού καναλιού εξυπηρέτησης και διεκπεραίωσης συναλλαγών των πολιτών, για θέματα και πράξεις φορολογικού αντικείμενου μέσω internet.

Βασικός στόχος του συστήματος, που εφαρμόζει στην πράξη τις απαιτήσεις της πρόσφατης νομοθεσίας, είναι η διευκόλυνση των φορολογουμένων πολιτών προκειμένου να αντεπεξέρχονται στις φορολογικές

τους υποχρεώσεις κατά το δυνατόν ευκολότερα, γρηγορότερα και ορθότερα, καθώς και η υλοποίηση της ηλεκτρονικής εφορίας, όπου η συντριπτική πλειοψηφία των συναλλαγών του πολίτη με την εφορία θα δύναται να πραγματοποιηθεί ηλεκτρονικά. Βασικό του πλεονέκτημα, είναι η τακτοποίηση και η οριοθέτηση της σχέσης μεταξύ φορολογουμένων και λογιστών, στην περίπτωση των πολιτών που επιλέγουν να εμπιστευθούν σε επαγγελματία τη διευθέτηση των υποχρεώσεών τους.

Μέσα από το TAXISnet έχει επιτευχθεί η ολοκλήρωση των δεδομένων διαχείρισης χρηστών (identity integration) με χρήση Directory Services (LDAP), αξιοποιώντας ενιαία επιχειρησιακή λογική και βάση δεδομένων στα υποσυστήματα εφαρμογών.

Το TAXISnet:

- καλύπτει την υποβολή αρχικών ή συμπληρωματικών-τροποποιητικών δηλώσεων καθώς και τη χορήγηση των περισσότερων από τα υφιστάμενα πιστοποιητικά και βεβαιώσεις.
- παρέχει προσωποποιημένες πληροφορίες και υπενθυμίζει στους χρήστες τις φορολογικές τους υποχρεώσεις.
- δίνει στο χρήστη τη δυνατότητα να εξουσιοδοτεί έναν ή περισσότερους λογιστές να ενεργούν για λογαριασμό του.
- επιτρέπει τη μεταβολή προσωπικών στοιχείων μητρώου ή στοιχείων επιχείρησης, χωρίς να είναι υποχρεωτική η προσέλευση στη Δ.Ο.Υ.

Τα δεδομένα τηρούνται σε Βάση Δεδομένων ORACLE και οι εφαρμογές διατίθενται μέσω portal.

2. Ολοκληρωμένο Πληροφοριακό Σύστημα Τελωνείων (ICISnet)

Το Ολοκληρωμένο Πληροφοριακό Σύστημα Τελωνείων χρησιμοποιείται από τα Τελωνεία και τις αρμόδιες Κεντρικές και αποκεντρωμένες Υπηρεσίες της Α.Α.Δ.Ε..

Το ICISnet καλύπτει τις ανάγκες:

- Όλων των Τελωνειακών Υπηρεσιών και των συναλλασσομένων με τα ελληνικά Τελωνεία
- Διασύνδεσης και διαλειτουργικότητας με τα αντίστοιχα πληροφοριακά συστήματα της Ε.Ε και των Κ-Μ στα πλαίσια του κοινοτικού προγράμματος «Ηλεκτρονικό Τελωνείο (e-customs)
- Διασύνδεσης και διαλειτουργικότητας με άλλα πληροφοριακά συστήματα της Δημόσιας Διοίκησης και των συναλλασσομένων
- Του ενδιαφερόμενου κοινού (κάτοικοι Ελλάδος, Ε.Ε ή/και τρίτων χωρών) που περιστασιακά υποχρεούται να συναλλαχθεί με την Τελωνειακή Υπηρεσία ή αναζητά σχετική πληροφόρηση.

Περιλαμβάνει υποσυστήματα ανά τομέα τελωνειακού ενδιαφέροντος

Ι. Υποσύστημα ηλεκτρονικής πιστοποίησης και διαχείρισης χρηστών

Το υποσύστημα Ηλεκτρονικής Πιστοποίησης & Διαχείρισης Χρηστών είναι υπεύθυνο για την οργάνωση των εξής κύριων θεματικών περιοχών:

1. Διαχείριση εξωτερικών χρηστών, δηλαδή χρήστες οι οποίοι δεν ανήκουν στην Τελωνειακή Υπηρεσία αλλά χρησιμοποιούν, κατά βάση, διαδικτυακές εφαρμογές του ICISnet για τη διεξαγωγή ηλεκτρονικών συναλλαγών.
2. Διαχείριση εσωτερικών χρηστών, δηλαδή χρήστες / υπάλληλους της Τελωνειακής Υπηρεσίας οι οποίοι χρησιμοποιούν τις back-end εφαρμογές του ICISnet.
3. Τήρηση του αρχείου συναλασσόμενων της Τελωνειακής Υπηρεσίας. Το αρχείο, για τις ελληνικές οντότητες, έχει ως πρωτογενή πηγή δεδομένα του πληροφοριακού σύστημα TAXISnet, ενώ χρησιμοποιεί και το σύστημα EORI για τις μη ελληνικές οντότητες.

II. Υποσύστημα Διαχείρισης Εμπορευμάτων (Δηλωτικά)

Το Υποσύστημα Διαχείρισης Δηλωτικών/Εμπορευμάτων καλύπτει μηχανογραφικά τις εξής τελωνειακές εργασίες:

- Παρακολούθηση της διαχείρισης των εμπορευμάτων που εισάγονται από το εξωτερικό και αποθηκεύονται σε χώρους Δημόσιους ή Ιδιωτικούς όπως Συνοπτικές Δηλώσεις Εισόδου, Δηλωτικό-Διασάφησης Προσωρινής Εναπόθεσης.
- Μηχανογραφική τήρηση της λογιστικής παρακολούθησης της αποθήκης προσωρινής εναπόθεσης και διασύνδεσης αυτού με άλλα υποσυστήματα του ICISnet για την αυτόματη ενημέρωση του υποσυστήματος.
- Αυτόματη πίστωση των ποσοτήτων των εμπορευμάτων ανά δηλωτικό φορτίου και στίχο, ανάλογα με την ποσότητα της συσκευασίας που αρχικά παραλαμβάνεται από το διαχειριστή και στη συνέχεια παραδίδεται μετά τον τελωνισμό.

III. Υποσύστημα Διαμετακόμισης (NCTS, TIR, ATA)

Το Υποσύστημα διαμετακόμισης υποστηρίζει μηχανογραφικά:

- Διακίνηση των εμπορευμάτων τρίτων χωρών και κοινοτικών, μεταξύ δύο σημείων της ΕΕ.
- Ανταλλαγή μηνυμάτων έγκαιρης προειδοποίησης από το τελωνείο αναχώρησης προς το τελωνείο διέλευσης και προορισμού για επικείμενη άφιξη συγκεκριμένης κίνησης εμπορευμάτων.
- Διαχείριση συνολικών εγγυήσεων – ερευνών.
- Παρακολούθηση μεταφορών με την κάλυψη δελτίου TIR –ATA.

Το υποσύστημα διαμετακόμισης λειτουργεί παραγωγικά σύμφωνα με τις προδιαγραφές του κοινοτικού προγράμματος NCTS (φάση 4) καθώς και του NCTS/TIR.

IV. Υποσύστημα Εισαγωγών – Εξαγωγών

Το υποσύστημα Εισαγωγών-Εξαγωγών του ICISnet υποστηρίζει μηχανογραφικά:

- Τελωνειακές διατυπώσεις που τηρούνται στο τελωνείο που σχετίζονται με τα εισαγόμενα και εξαγόμενα εμπορεύματα από ή προς τις τρίτες χώρες.
- Υποβολή των τελωνειακών διασαφήσεων εισαγωγής, εξαγωγής και εφοδιασμών.

- Συλλογή, επεξεργασία και αποστολή στατιστικών στοιχείων που σχετίζονται με τις εισαγωγές, τις εξαγωγές και τους εφοδιασμούς πλοίων και αεροσκαφών στην ΕΣΥΕ και σε άλλους εθνικούς και κοινοτικούς φορείς.
- Παρακολούθηση (προθεσμίες, αυτόματες πιστώσεις παραστατικών) χρήσης των καθεστώτων αναστολής (αποταμίευση, προσωρινή εισαγωγή κλπ).
- Παρακολούθηση και έλεγχος των προσωπικών απαλλαγών (ατέλειες δασμών και φόρων).
- Εκτυπώσεις βιβλίων όλων των Τελωνειακών παραστατικών, καταστάσεων Παραστατικών και Ερευνών σχετικά με τις Εισαγωγές, Εξαγωγές, Εφοδιασμούς, Ατέλειες, Ελεύθερη Χρήση κ.λπ..

Τα παραστατικά του υποσυστήματος είναι τα παρακάτω:

- Το ΕΔΕ (Ενιαίο Διοικητικό Έγγραφο).
- Το Δ.Ε.Π.Ε. (Δελτίο Προσωρινής Εισαγωγής).
- Δελτίο Κίνησης σε ελληνικά λιμάνια
- Εκκαθαριστικός λογαριασμός
- Η αίτηση-δήλωση για Εμπορευματοκιβώτια.

V. Υποσύστημα Διαχείρισης Προϊόντων με Ειδικό Φόρο Κατανάλωσης (ΕΦΚ)

Το υποσύστημα ΕΦΚ του ICIS υποστηρίζει τα εξής:

- Μηχανογραφική παρακολούθηση των Φορολογικών Αποθηκών, Εγκεκριμένων Αποθηκευτών, Εγγεγραμμένων Επιτηδευματιών και Μη Εγγεγραμμένων Επιτηδευματιών μέσω των Τελωνειακών παραστατικών που κατατίθενται στα Τελωνεία για την ενδοκοινοτική παραγωγή, διακίνηση, αποθήκευση και θέση σε ανάλωση των προϊόντων που βαρύνονται με ΕΦΚ (αλκοολούχα, καπνικά, πετρελαιοειδή). Παρακολούθηση επίσης των παραπάνω Αδειών που παρέχει η Τελωνειακή διοίκηση και των εγγυήσεων που καταβάλλονται τόσο για τη λειτουργία τους όσο και για την αναστολή καταβολής Ειδικού φόρου κατανάλωσης.
- Παρακολούθηση των κοινοτικών οχημάτων τα οποία μεταφέρονται, αποστέλλονται και είτε τίθενται σε ανάλωση στο εσωτερικό της χώρας καταβάλλοντας το αναλογούν τέλος ταξινόμησης είτε αποθηκεύονται σε Φορολογικές Αποθήκες Οχημάτων με αναστολή καταβολής του τέλους ταξινόμησης έως ότου τελωνιστούν. Τα παραστατικά που αφορούν την Τελωνειακή παρακολούθησή τους είναι η Δήλωση Άφιξης Οχήματος(ΔΑΟ), η Άδεια Διακίνησης Οχημάτων(ΑΔΟ), η Εγκατάλειψη υπέρ Δημοσίου και η ΔΕΦΚ μέσω της οποίας γίνεται τελικά η καταβολή των αναλογούντων Τελών Ταξινόμησης.
- Παρακολούθηση Αδειών Κατοχής Αμβύκων, Αδειών Απόσταξης Διημέρων και αδειών Ποτοποιιών.
- Παρακολούθηση Αποθηκών Ενσήμων ταινιών των Τελωνείων μέσω της καταχώρισης των Τελωνειακών παραστατικών που τις χρεοπιστώνουν (Αίτηση Διάθεσης Ενσήμων Ταινιών, Απόδειξη Παραλαβής Ενσήμων Ταινιών, Πρωτόκολλο Καταστροφής Ενσήμων Ταινιών), όπως και των Εγγυήσεων Ενσήμων Ταινιών οι οποίες χρεοπιστώνονται μέσω της Αίτηση Διάθεσης Ενσήμων Ταινιών της ΔΕΦΚ και του ΣΔΕ.
- Ανταλλαγή στοιχείων Αδειών Φορολογικών Αποθηκών, Εγκεκριμένων Αποθηκευτών και Εγγεγραμμένων Επιτηδευματιών στα πλαίσια του προγράμματος SEED της Ε.Ε.

- Εκτυπώσεις βιβλίων όλων των Τελωνειακών παραστατικών, καταστάσεων Παραστατικών και Ερευνών σχετικά με τις Φορολογικές Αποθήκες προϊόντων ΕΦΚ, τις Φορολογικές Αποθήκες Οχημάτων τις Αποθήκες Ενσήμων ταινιών.
- Διαχείριση πινάκων Αναφοράς που αφορούν όλο το Σύστημα παρακολούθησης προϊόντων ΕΦΚ.

VI.Υποσύστημα Διαχείρισης Δασμολογίου και Νομοθεσίας

Οι βασικές λειτουργικές ενότητες που καλύπτει το υφιστάμενο σύστημα είναι οι εξής :

- Καλύπτει μηχανογραφικά την πληροφορία ανά κωδικό εμπορεύματος και χώρα καταγωγής, για τους εισαγωγικούς δασμούς, τα οικονομικά μέτρα που επιβάλλονται, τους περιορισμούς – απαγορεύσεις εισαγωγής / εξαγωγής.
- Επεξεργάζεται τα καθημερινά ενημερωτικά αρχεία που αποστέλλει η αρμόδια Γενική Διεύθυνση της Ευρωπαϊκής Ένωσης μέσω CCN/CSI και ενημερώνει τη κεντρική βάση δεδομένων
- Αποτελεί τη βάση δεδομένων της Εθνικής τελωνειακής νομοθεσίας.
- Ενσωματώνει δεδομένα εθνικής φορολογίας.
- Υλοποιεί την αυτόματη διαχείριση των αιτημάτων για ποσοστώσεις με τη διαβίβαση μηχανογραφικά και αυτόματα των μηνυμάτων στην ΕΕ.
- Παρέχει αυτόματο υπολογισμό όλων σχεδόν των δασμολογικών και φορολογικών επιβαρύνσεων που επιβάλλονται σε κάθε εμπόρευμα που εισάγεται στη χώρα (σε συνεργασία με υποσυστήματα Εισαγωγών-Εξαγωγών και ΕΦΚ).
- Δημιουργεί τα στατιστικά στοιχεία επιτήρησης για Ε.Ε.

VII.Υποσύστημα Λήψης Αποφάσεων και Ανάλυση Κινδύνων (DSS)

Τα βασικά χαρακτηριστικά του υφιστάμενου υποσυστήματος είναι τα εξής :

- Μετά από εκτιμήσεις στατιστικών παραμέτρων που καθορίζουν την επικινδυνότητα των εμπορευμάτων που εισάγονται στη χώρα, δημιουργούνται προφίλ επικινδυνότητας και βάσει αυτών αποδίδεται ο βαθμός επικινδυνότητας. Με βάση την κατάταξη αυτή, προγραμματίζεται ή όχι και η μορφή ελέγχου που θα διεξαχθεί σε αυτό.

Το ICISnet είναι εγκατεστημένο κεντρικά στη Γ.Γ.Π.Σ.

Σημειώνεται ότι το Ο.Π.Σ.Τ. ICISnet Τελωνείων θα συνεχίσει να αποτελεί το βασικό τελωνειακό σύστημα αλλά μια μέτρια επέκταση του είναι απαραίτητη για τη σύνδεση του με το πληροφοριακό σύστημα της Ενιαίας Θυρίδας, προκειμένου να αποφευχθεί η μετακίνηση μεταξύ των δύο εφαρμογών.

3. Ολοκληρωμένο Πληροφοριακό Σύστημα Γενικού Χημείου του Κράτους

Το Ολοκληρωμένο Πληροφοριακό Σύστημα του Γενικού Χημείου του Κράτους (ΟΠΣ ΓΧΚ) εκπονήθηκε στο πλαίσιο του Γ' Κ.Π.Σ. για να υλοποιήσει νέες και να βελτιώσει υφιστάμενες ηλεκτρονικές εφαρμογές για τις Χημικές Υπηρεσίες καθώς και για να παρέχει online επικοινωνία με φορείς και πολίτες μέσω της Πύλης του Γ.Χ.Κ. (portal) για την ηλεκτρονική εξυπηρέτησή τους και την πρόσβασή τους στις υπηρεσίες του Γ.Χ.Κ..

Το Σύστημα περιλαμβάνει τα εξής:

- Υποσύστημα Παρουσίασης της Πληροφορίας
- Υποσύστημα Ηλεκτρονικού Πρωτοκόλλου
- Υποσύστημα Ηλεκτρονικής Αρχαιοθέτησης Εγγράφων
- Υποσύστημα Διαχείρισης Νομοθεσίας
- Υποσύστημα Διαχείρισης Πληροφοριών (Μητρώα Προσωπικού, Χημικών Προϊόντων, Επικινδύνων Ουσιών)
- Υποσύστημα Διαχείρισης Δεδομένων και Αρχείων Συστήματος Ποιότητας
- Υποσύστημα Στατιστικής Επεξεργασίας Δειγμάτων, αποτελεσμάτων, εκθέσεων εξέτασης, γνωματεύσεων
- Σύστημα ηλεκτρονικού ταχυδρομείου για το προσωπικό του Γ.Χ.Κ.

Το Πληροφοριακό Σύστημα προσφέρει τη δυνατότητα μηχανοργάνωσης των διαδικασιών των Χημικών Υπηρεσιών του ΓΧΚ και της συνεργασίας μεταξύ τους μέσω των άνω υποσυστημάτων, ενώ μέσω του Υποσυστήματος Πύλης (Portal) παρέχει πληροφορίες σε πολίτες, ιδιώτες, επιχειρήσεις, επαγγελματικούς φορείς, άλλες δημόσιες υπηρεσίες κ.λπ..

Ενδεικτικά η παρεχόμενη πληροφόρηση αφορά στους τομείς: Οργανόγραμμα και Οργάνωση Υπηρεσιών Γ.Χ.Κ., διαδικασίες προμηθειών, ανοικτοί και λοιποί διαγωνισμοί για την προμήθεια οργάνων και υλικών του Γ.Χ.Κ. και λοιπά θέματα αρμοδιότητας του Γ.Χ.Κ. όπως τρόφιμα και ποτά, νερά, οινόπνευμα, ζύθος, οίνος, αλκοολούχα ποτά, υποθέσεις τελωνειακού και δασμολογικού ενδιαφέροντος, προστασία του περιβάλλοντος, επικίνδυνες χημικές ουσίες και παρασκευάσματα, ναρκωτικά και πρόδρομες ουσίες.

1.2.2. Πληροφοριακά Συστήματα Άλλων Αρχών

Τα κατωτέρω πληροφοριακά συστήματα των άλλων Αρχών που θα διασυνδεθούν σε πρώτη φάση με την Ενιαία Θυρίδα είναι τα εξής:

- **Πληροφοριακό σύστημα EUCSW- CERTEX**

Το πληροφοριακό σύστημα EU Customs SW Certificates Exchange System (EUCSW-CERTEX) είναι ένα κεντρικό ευρωπαϊκό σύστημα με το οποίο συνδέονται τα διάφορα ενωσιακά IT συστήματα για τη διαχείριση μη τελωνειακών διαδικασιών και τα εθνικά τελωνειακά σύστημα Ενιαίας Θυρίδας για την ανταλλαγή των απαραίτητων πληροφοριών που απαιτούνται για την επιτυχή ολοκλήρωση της τελωνειακής διαδικασίας. Μέσω αυτού θα επιτυγχάνεται αυτοματοποιημένα ο απαιτούμενος από τις τελωνειακές Αρχές έλεγχος της αυθεντικότητας και της εγκυρότητας των πιστοποιητικών /αδειών/εγκρίσεων τα οποία εκδίδονται από άλλες Δημόσιες Αρχές και είναι απαιτούμενα για τον τελωνισμό των εμπορευμάτων.

- **E-Paravolo**

Η Εφαρμογή δίνει τη δυνατότητα έκδοσης ηλεκτρονικού παραβόλου των φορέων του Δημοσίου

- **Ολοκληρωμένα πληροφοριακά συστήματα του Υπουργείου Αγροτικής Ανάπτυξης**

- Πληροφοριακό σύστημα ΟΣΠΑ για την παρακολούθηση και καταγραφή της αλιείας
- Πληροφοριακό σύστημα ΜΕΝΟ
- **Πληροφοριακό Σύστημα Εθνικού Οργανισμού Φαρμάκων**
- **Πληροφοριακό Σύστημα Ελληνικής Αστυνομίας**
- **Σύστημα Καταγραφής και Παρακολούθησης Αλιευτικών Σκαφών (ΚΠΑ) του Υπουργείου Ναυτιλίας και Νησιωτικής Πολιτικής**
- **Πληροφοριακό Σύστημα Εθνικής Ενιαίας Ναυτιλιακής Θυρίδας**

Πρόκειται για πληροφοριακό σύστημα που θα υλοποιηθεί από το Υπουργείο Ναυτιλίας & Νησιωτικής Πολιτικής για την εφαρμογή της Οδηγίας 2010/65/ΕΕ σχετικά με τις διατυπώσεις υποβολής δηλώσεων για τα πλοία κατά τον κατάπλου ή/και απόπλου αυτών από λιμένες των ΚΜ και για την κατάργηση της Οδηγίας 2002/2/ΕΚ.

Στην Εθνική Ενιαία Ναυτιλιακή Θυρίδα, θα υποβάλλονται άπαξ, όλες οι απαιτούμενες πληροφορίες που παρέχονται σύμφωνα με :

1. Τη σύμβαση FAL για τη διευκόλυνση της κυκλοφορίας των πλοίων
2. την Οδηγία 2002/59 του Ε. Κοινοβουλίου και του Συμβουλίου για τη δημιουργία κοινοτικού συστήματος παρακολούθησης της κυκλοφορίας των πλοίων:
 - κατά τον κατάπλου των πλοίων σε λιμάνια των ΚΜ ή τον απόπλου από αυτά,
 - για τα επικίνδυνα ή ρυπογόνα εμπορεύματα που βρίσκονται επί του πλοίου.
3. την Οδηγία 2000/59 του Ε. Κοινοβουλίου και του Συμβουλίου σχετικά με τις λιμενικές εγκαταστάσεις παραλαβής αποβλήτων πλοίου και καταλοίπων φορτίου, για τα απόβλητα και τα κατάλοιπα φορτίου του πλοίου.

τον Κανονισμό 725/2004 για την βελτίωση της ασφάλειας στα πλοία και τις λιμενικές εγκαταστάσεις.

Η Εθνική Ενιαία Ναυτιλιακή Θυρίδα θα συνδέει το σύστημα ανταλλαγής ναυτιλιακών πληροφοριών SafeSeaNet, τα τελωνειακά συστήματα , το σύστημα Σένγκεν και άλλα ηλεκτρονικά συστήματα και θα αποτελεί το σημείο υποβολής των ως άνω πληροφοριών οι οποίες θα δηλώνονται μόνο μία φορά από τα υπόχρεα πρόσωπα και στην συνέχεια αυτές θα τίθενται στη διάθεση των αρμόδιων εθνικών Αρχών.

- **Πληροφοριακό Σύστημα Φορέων Διαχείρισης Ελευθέρων Ζωνών**

Για σκοπούς αυτοματοποίησης και εκσυγχρονισμού διαδικασιών που τηρούνται στους χώρους των Ελευθέρων Ζωνών στη χώρα μας, κρίνεται αναγκαία η διασύνδεση του Νέου Πληροφοριακού Συστήματος με τα Πληροφοριακά Συστήματα των Φορέων Διαχείρισης Ελευθέρων Ζωνών. Τα συστήματα αυτά υποστηρίζουν τη ροή των εμπορευμάτων καθόλη την παραμονή τους στο χώρο της ελεύθερης ζώνης.

Ενδεικτικά αναφέρονται οι ακόλουθες διασυνδέσεις με το Νέο Πληροφοριακό Σύστημα:

Διασύνδεση με το μηχανογραφικό σύστημα που τηρείται από τον φορέα διαχείρισης και μεταφορά με ασφάλεια στο Νέο Πληροφοριακό Σύστημα Τελωνείων

- δεδομένων που έχουν σχέση με την επιτήρηση των σημείων εισόδου-εξόδου των Ελευθέρων Ζωνών, για τα οποία θα υπάρχει η δυνατότητα επεξεργασίας τους και υποβολής πρόσθετων πληροφοριών από τις υπηρεσίες της Α.Α.Δ.Ε.
- που έχουν σχέση με τη δέσμευση φορτίων στην Ελεύθερη Ζώνη, για τα οποία θα υπάρχει η δυνατότητα επεξεργασίας τους και υποβολής πρόσθετων πληροφοριών από τις υπηρεσίες της Α.Α.Δ.Ε.

1.2.2 Συνοπτική παρουσίαση των υπολογιστικών υποδομών στις οποίες θα εγκατασταθεί το νέο πληροφοριακό σύστημα του έργου.

Η Α.Α.Δ.Ε. για τη λειτουργία της χρησιμοποιεί τις υποδομές της Γενικής Γραμματείας Πληροφοριακών Συστημάτων (Γ.Γ.Π.Σ.) του Υπουργείου Ψηφιακής Πολιτικής, μέσω της Συμφωνίας Επιπέδου Εξυπηρέτησης (Service Level Agreement – S.L.A.) που περιγράφεται στην ενότητα 0.

Αρχιτεκτονική Υποδομή της Γ.Γ.Π.Σ. / Τεχνολογίες ανάπτυξης

Η Γ.Γ.Π.Σ. υιοθετεί ενιαία πλατφόρμα για την ανάπτυξη εφαρμογών εξυπηρέτησης τόσο των συναλλαγών των πολιτών και των επιχειρήσεων με τις Υπηρεσίες του Υπουργείου Οικονομικών, και τις Υπηρεσίες της, όσο και των ηλεκτρονικών συναλλαγών (TaxisNet, ICISNET, κ.ά.) του Υπουργείου Οικονομικών και της ΑΑΔΕ.

Οι ηλεκτρονικές υπηρεσίες που έχουν αναπτυχθεί και βρίσκονται σε παραγωγική λειτουργία ή βρίσκονται υπό ανάπτυξη (εσωτερικά από ιδίους ανθρώπινους πόρους ή σε συνεργασία με Αναδόχους), λειτουργούν σε μεγάλο ποσοστό σε περιβάλλον Oracle, χρησιμοποιώντας διάφορες τεχνολογίες και σε μικρότερο ποσοστό σε άλλα περιβάλλοντα. Οι υπηρεσίες είναι διαχωρισμένες σε εσωτερικές (intranet) και εξωτερικές (internet). Οι εσωτερικές υπηρεσίες χρησιμοποιούνται από υπαλλήλους του Υπουργείου Οικονομικών και από υπαλλήλους άλλων υπηρεσιών του Δημοσίου συμπεριλαμβανομένης της ΑΑΔΕ και η πρόσβαση τους είναι εφικτή μόνο από το εσωτερικό δίκτυο του Υπουργείου Οικονομικών. Οι εξωτερικές υπηρεσίες είναι προσβάσιμες από το διαδίκτυο.

Για να λειτουργήσουν με ασφάλεια οι ηλεκτρονικές υπηρεσίες της ΑΑΔΕ., καθώς και για τη διευκόλυνση διαχείρισής τους, η παροχή τους βασίζεται σε τριών επιπέδων αρχιτεκτονική, η οποία περιγράφεται στη συνέχεια και η οποία ορίζει ένα δίκτυο χωρισμένο σε αποστρατιωτικοποιημένες ζώνες (De-Militarized Zones). Οι εσωτερικές και οι εξωτερικές εφαρμογές βρίσκονται εγκατεστημένες σε διαφορετικές δικτυακές ζώνες.

Οι ζώνες αυτές περιλαμβάνουν υπηρεσίες παρουσίασης (presentation services – και βρίσκονται στο web layer) για την επικοινωνία με το χρήστη, υπηρεσίες εφαρμογών (application services – και

βρίσκονται στο application layer) για την υλοποίηση της επιχειρησιακής λογικής και υπηρεσίες διαχείρισης επιχειρησιακών δεδομένων (enterprise data services - και βρίσκονται στο database layer) για τη διαχείριση των επιχειρησιακών δεδομένων .

Τα κυριότερα χαρακτηριστικά της υφιστάμενης αρχιτεκτονικής είναι:

- 3 επιπέδων αρχιτεκτονική (web layer, application layer, database layer) για τα παραγωγικά περιβάλλοντα καθώς και τα περιβάλλοντα δοκιμών και ανάπτυξης τόσο των εσωτερικών όσο και των εξωτερικών υπηρεσιών (intranet, internet αντίστοιχα).
- Χρήση διακριτού εσωτερικού και εξωτερικού Web Tier (Oracle OHS/Webcache) για τα παραγωγικά περιβάλλοντα και τα αντίστοιχα δοκιμαστικά περιβάλλοντα και περιβάλλοντα ανάπτυξης.
- Χρήση διακριτού μηχανισμού Oracle Internet Directory (OID) για το εσωτερικό και εξωτερικό παραγωγικό περιβάλλον και αντίστοιχα διακριτό Oracle Internet Directory (OID) για τα αντίστοιχα δοκιμαστικά περιβάλλοντα και περιβάλλοντα ανάπτυξης.
- Χρήση διακριτού Μηχανισμού Πρόσβασης Oracle Access Manager (OAM) για το εσωτερικό και εξωτερικό παραγωγικό περιβάλλον και αντίστοιχα διακριτό Oracle Access Manager (OAM) για τα δοκιμαστικά περιβάλλοντα και τα περιβάλλοντα ανάπτυξης.
- Χρήση Oracle Internet Application Server, Oracle Weblogic Server Enterprise Edition και Oracle Business Intelligence.
- Χρήση κοινής Oracle Database Enterprise Edition για το εσωτερικό και εξωτερικό παραγωγικό περιβάλλον και ξεχωριστής για τα περιβάλλοντα δοκιμών και ανάπτυξης.

Στο web layer περιλαμβάνονται όλοι οι εξυπηρετητές που δημιουργούν την εξωστρεφή διεπαφή των υπηρεσιών του συστήματος:

- Web (HTTP) Servers: Συστοιχία εξυπηρετητών που μοιράζονται τα αιτήματα των χρηστών με χρήση τεχνολογίας εξισορρόπησης φόρτου (Load-Balancing).
- SSL Accelerators & Load Balancers: Συσκευές επιτάχυνσης κρυπτογραφίας για την υλοποίηση SSL
- Mail Servers: Εξυπηρετητές αποστολής, παραλαβής και διαχείρισης email

Η ζώνη υπηρεσιών παρουσίασης διασυνδέεται με τον έξω κόσμο (εσωτερικό και εξωτερικό) μέσω firewalls.

Στο application layer - υπηρεσίες εφαρμογών - αντιστοιχούν οι εξυπηρετητές που υλοποιούν την επιχειρησιακή λογική:

- OID (LDAP / OAM Servers): Εξυπηρετητές διαχείρισης καταλόγου χρηστών και ελέγχου πρόσβασης
- Application Servers: Συστοιχία εξυπηρετητών που εκτελούν τις εργασίες που αφορούν τη επιχειρησιακή λογική από μέρους των εφαρμογών με χρήση τεχνολογίας εξισορρόπησης φόρτου (load balancing).
- Portal servers: που φιλοξενούν τις πύλες (portals) των πληροφοριακών συστημάτων του Υπουργείου και της ΑΑΔΕ

Στο database layer - υπηρεσίες διαχείρισης δεδομένων - περιλαμβάνονται:

- Database servers: Οι εξυπηρετητές δεδομένων οι οποίοι λειτουργούν ως συστοιχία (cluster) με εξισορρόπηση φόρτου (load balancing)

Δικτυακές ζώνες υπάρχουν τόσο για τα παραγωγικά όσο και για τα test/uat/dev περιβάλλοντα. Οι εξωτερικές ζώνες (Web και OAM) επιτηρούνται με Intrusion Prevention System για τον εντοπισμό επιθέσεων σε πραγματικό χρόνο.

Θεμελιώδη χαρακτηριστικά είναι:

1. **Υψηλή διαθεσιμότητα.** Ο σχεδιασμός της κύριας πληροφοριακής και δικτυακής υποδομής έχει γίνει ώστε να μην υπάρχει μοναδικό σημείο βλάβης (Single point of failure) με τη χρήση διπλών, εναλλακτικών ροών πληροφορίας και λειτουργικότητας.
2. **Consolidation.** Hardware consolidation, consolidation στο database layer
3. **Επεκτασιμότητα (expentability).** Η αρχιτεκτονική των συστημάτων είναι ανοικτή ώστε να διεκολύνεται η συνεργασία με υλικό διαφορετικών κατασκευαστών, που θα προμηθευτεί η ΓΓΠΣ στο μέλλον
4. **Διασυνδεσιμότητα.** Η λύση ολοκληρώνει με τον μέγιστο δυνατό τρόπο το νέο σύστημα με τις υπηρεσίες της ΓΓΠΣ, που θα ενταχθούν σε αυτό καθώς και με την υπάρχουσα υποδομή.

Τα κυριότερα χαρακτηριστικά της υποδομής είναι τα ακόλουθα:

- Οι Web & Application servers, λειτουργούν κατά κύριο λόγο ως εικονικές μηχανές (vm's). Το λογισμικό εικονικοποίησης των server pools είναι κυρίως Oracle Virtualized Machines (OVM), με λειτουργικό σύστημα ως επί το πλείστον Oracle Linux.
- Υπάρχει επίσης ένα server pool, όπου ως λογισμικό εικονικοποίησης χρησιμοποιείται το Hyper-V και φιλοξενεί κυρίως εικονικές μηχανές με λειτουργικό σύστημα Microsoft. Όσοι Web & App servers φιλοξενούνται ακόμα σε φυσικούς servers σταδιακά μεταπίπτουν σε εικονικές μηχανές.
- Το Database Layer είναι υλοποιημένο κατά κύριο λόγο σε φυσικούς εξυπηρετητές με χρήση τεχνολογίας Real Application Cluster της Oracle. Το Cluster Interconnect δίκτυο υλοποιείται με infiniband τεχνολογία (infiniband switches & πρωτόκολλο). Ως μηχανισμός replication της κεντρικής βάσης μεταξύ του primary & disaster site, χρησιμοποιείται το λογισμικό Oracle Dataguard.
- Η χρήση εικονικών μηχανών για υλοποίηση υπηρεσιών επιπέδου DB στην υποδομή του Data Center είναι σχετικά περιορισμένη.

Κέντρο Διαλειτουργικότητας (ΚΕ.Δ.)

Το Κέντρο Διαλειτουργικότητας (ΚΕ.Δ) αναπτύχθηκε από τη Γενική Γραμματεία Πληροφοριακών Συστημάτων, με στόχο να εξασφαλίζει ένα ενιαίο περιβάλλον (υποδομή) ανάπτυξης, εγκατάστασης και χρήσης διαδικτυακών υπηρεσιών, μέσω του οποίου ανταλλάσσονται επιχειρησιακά δεδομένα μεταξύ του Υπουργείου Οικονομικών και των Φορέων του Δημοσίου.

Οι διαδικτυακές υπηρεσίες (web services) είναι υπηρεσίες ανταλλαγής δεδομένων μεταξύ πληροφοριακών συστημάτων ή εφαρμογών, διατίθενται στους Φορείς του Δημοσίου σε εικοσιτετράωρη βάση επί επτά ημέρες την εβδομάδα και συμβάλλει:

- Στην έγκυρη, άμεση και επικαιροποιημένη διάθεση πληροφοριών μεταξύ των δημοσίων φορέων από ένα κεντρικό – μοναδικό σημείο,

- Στην επίτευξη οικονομίων κλίμακας μέσω της ορθής διάθεσης δεδομένων μεταξύ των φορέων, από ένα κεντρικό σημείο, μέσα από υποδομές κυβερνητικού νέφους (G-Cloud).

Το Κέντρο Διαλειτουργικότητας (ΚΕ.Δ) παρέχει στους Φορείς τα μέσα για την αδιάλειπτη επιχειρησιακή και παραγωγική λειτουργία εξασφαλίζοντας υψηλές συνθήκες ασφάλειας πληροφοριών. Το ΚΕ.Δ για λόγους Προστασίας Προσωπικών Δεδομένων δεν αποθηκεύει επιχειρησιακή ή διοικητική πληροφορία.

Η απρόσκοπτη παροχή διοικητικών – επιχειρησιακών πληροφοριών, καθώς και η εξασφάλιση της ποιοτικής διακίνησης και διαχείρισης της πληροφορίας ενισχύει τη διαφάνεια στον Δημόσιο Τομέα.

Επίσης, με τη βοήθεια των κατάλληλων εργαλείων, έχει τη δυνατότητα σχεδίασης και εγκατάστασης αυτοποιημένων επιχειρησιακών διαδικασιών (BPM), ανακατεύθυνσης και επεξεργασίας δεδομένων, με αποτέλεσμα τη μείωση του χρόνου απασχόλησης του τεχνικού προσωπικού με ίδιες, επαναλαμβανόμενες εργασίες.

Η υλοποίηση των διαδικτυακών υπηρεσιών μέσω του ΚΕ.Δ κρίνεται αναγκαία δεδομένου ότι το ΚΕ.Δ. εξασφαλίζει:

- Τη διάθεση των διαδικτυακών υπηρεσιών προς όλους τους Φορείς του Δημοσίου από ένα και μοναδικό σημείο μέσα από σύγχρονη και εξελιγμένη πλατφόρμα ESB.
- Την αξιοποίηση και σύνθεση των διαθέσιμων διαδικτυακών υπηρεσιών για σύνθετες διαδικτυακές υπηρεσίες (web services orchestration)
- Την υιοθέτηση κοινών κανόνων/προτύπων σε ότι αφορά στην υλοποίηση των διαδικτυακών υπηρεσιών με την υιοθέτηση του Κοινού Οδηγού Υλοποίησης διαδικτυακών υπηρεσιών.
- Την αναβάθμιση της επικοινωνίας μεταξύ Δημοσίων Φορέων μέσα από την Εφαρμογή Διαχείρισης Αιτημάτων, που παρέχει ένα ηλεκτρονικοποιημένο τρόπο επικοινωνίας και διακίνησης/ανταλλαγής πληροφορίας.

Πιο συγκεκριμένα, το ΚΕ.Δ περιλαμβάνει:

- την Εφαρμογή Διαχείρισης Αιτημάτων Διαλειτουργικότητας (ΕΔΑ),
- την Πλατφόρμα Διαχείρισης και Υποστήριξης των Διαδικτυακών Υπηρεσιών (web services) Enterprise Service Bus (ESB), JBOSS fuse enterprise service bus
- τον Κοινό Οδηγό Υλοποίησης Διαδικτυακών Υπηρεσιών,
- την Πολιτική Ορθής Χρήσης των Διαδικτυακών Υπηρεσιών.

Για την ένταξη σε παραγωγική λειτουργία Φορέα, θα πρέπει να ακολουθεί την Πολιτική Ορθής Χρήσης Διαδικτυακών Υπηρεσιών του Υπουργείου Οικονομικών, καθώς και τη σωστή τήρηση του αρχείου καταγραφής-ιχνηλασιμότητας κλήσεων.

Ακόμα, με τη χρήση του Κοινού Οδηγού Υλοποίησης Διαδικτυακών Υπηρεσιών προωθείται η καθιέρωση ενός πρότυπου στη Διαλειτουργικότητα του Ελληνικού Δημοσίου.

Θεμελιώδη χαρακτηριστικά της υποδομής είναι :

1. **Υψηλή Διαθεσιμότητα.** Ο σχεδιασμός της κύριας πληροφοριακής και δικτυακής υποδομής έχει γίνει ώστε να μην υπάρχει μοναδικό σημείο βλάβης (single point of failure) με τη χρήση διπλών, εναλλακτικών ροών πληροφορίας και λειτουργικότητας
2. **Consolidation.** Hardware consolidation, consolidation στο database layer – Oracle RDBMS, web layer, ldap/SSO μηχανισμός
3. **Επεκτασιμότητα** (expandability). Η αρχιτεκτονική των συστημάτων θα είναι ανοικτή ώστε να διευκολύνεται η συνεργασία με υλικό διαφορετικών κατασκευαστών, που θα προμηθευτεί η Γ.Γ.Π.Σ. στο μέλλον.
4. **Διασυνδεσιμότητα.** Η λύση ολοκληρώνει με το μέγιστο δυνατό τρόπο το νέο σύστημα με τις υπηρεσίες της Γ.Γ.Π.Σ. που θα ενταχθούν σε αυτό καθώς και με την υπάρχουσα υποδομή.

Υποδομή Data Center και Δικτυακή Υποδομή

Το Κέντρο Δεδομένων (Data Center) καλύπτει, σε πρώτη φάση, τις ανάγκες κεντρικής επεξεργασίας για το Ολοκληρωμένο Πληροφοριακό Σύστημα Φορολογίας (νέο - TAXIS), το Ολοκληρωμένο Πληροφοριακό Σύστημα Τελωνείων (ICISNET), το Ολοκληρωμένο Πληροφοριακό Ελεγκτικών Υπηρεσιών (ELENXIS), το TaxisNet, το Κ.Ε.Φ., καθώς και μία σειρά άλλων έργων (VIES, συντάξεις, μισθοδοσία, Προσωπικό, Τράπεζα νομικών πληροφοριών Διαχ. Αποθηκών, ΕΤΑΚ, Φόρος Εισοδήματος Φυσικών Προσώπων, Τιμολόγια Πελατών Προμηθευτών, Οχήματα κλπ).

Ο εξοπλισμός του Data Center περιλαμβάνει υποδομή για την κύρια (primary) και εφεδρική (disaster) υποδομή.

1. Κύρια υποδομή

- 11 Fusion Server RH5885 V3 HUAWEI
- 2 Tecal RH2285H V2 HUAWEI
- 12 Εξυπηρετητές Sun Fire X4440 x64 Server, για τη λειτουργία παραγωγικού 8-node Oracle RAC OLTP RDBMS.
- 2 Εξυπηρετητές Sun Fire X4440 x64 Server New Sun Blade X6240 για τη λειτουργία 2-node Oracle RAC OLTP RDBMS για σκοπούς test.
- 19 Sun Blade X6275 M2 (2-node), δηλ 38 blade servers όπου έχει εγκατασταθεί Oracle Linux & Oracle VM (unlimited hosts) με Oracle VM Server όπως και Oracle Enterprise Manager Ops για την εγκατάσταση virtualization υποδομής. Η συγκεκριμένη υποδομή φιλοξενεί τα ΟΠΣ της Γ.Γ.Π.Σ. & Δ.Υ. (στο application layer).
- Storage VNX 7500 με Cisco MDS Fiber channel Directors συνολικής χωρητικότητας 60 Tbyte.
- Backup system Quantum I 500 Tape Libraries με δυνατότητα σύνδεσης στο Storage.(8 x LTO5 FC 8Gbps drives, Oracle Secure Backup)
- Δικτυακός Εξοπλισμός (με στόχο τη δημιουργία νέων δικτύων για την υποδοχή των νέων συστημάτων, δημιουργία ζωνών ελεγχόμενης πρόσβασης για τον έλεγχο των ροών μεταξύ των συστημάτων, υλοποίηση κατανομής φορτίου στις ομάδες συστημάτων, προστασία των συστημάτων από κακόβουλες επιθέσεις, τόσο από εσωτερικούς όσο και από εξωτερικούς χρήστες, δυνατότητα επέκτασης του δικτύου για την υποδοχή μελλοντικών συστημάτων και υπηρεσιών)
- Cisco catalyst 6513 VSS – κεντρικοί μεταγωγείς

- Cisco FWSM & ASASM firewalls
- Cisco ACE30 και ACE 4710 - load balancers
- Cisco ASA 5550
- Cisco catalyst 2360 , Cisco Catalyst 2960 – switches
- Cisco IPS 4260 / 4270 – IPS
- Switched Gigabit Ethernet για όλους τους εξυπηρετητές
- Εξοπλισμός διαχείρισης περιστατικών ασφαλείας (1 x Sensage Server (Oracle X4170 M2))

2. Εφεδρική υποδομή (σε εξωτερικό χώρο από τη Γ.Γ.Π.Σ.)

- 5 Fusion Server RH5885 V3 HUAWEI
- 9 Tecal RH2288H V2-8S HUAWEI
- 2 Tecal RH2285H V2 HUAWEI
- 11 Sun Blade X6275 M2 (2-node), δηλ 38 blade servers όπου έχει εγκατασταθεί Oracle Linux & Oracle VM (unlimited hosts) με Oracle VM Server όπως και Oracle Enterprise Manager Ops για την εγκατάσταση virtualization υποδομής. Η συγκεκριμένη υποδομή φιλοξενεί τα ΟΠΣ της Γ.Γ.Π.Σ. & Δ.Υ. (στο application layer).
- Storage VNX 5700 με Cisco MDS Fiber channel Directors συνολικής χωρητικότητας 40Tbyte.
- Backup system Quantum I 500 Tape Libraries με δυνατότητα σύνδεσης στο Storage (4 x LTO5 FC 8Gbps drives, Oracle Secure Backup).
- Δικτυακός Εξοπλισμός
- Cisco catalyst 6513 VSS – κεντρικοί μεταγωγείς
- Cisco FWSM firewalls
- Cisco ACE30 και ACE 4710 - load balancers
- Cisco ASA 5550
- Cisco catalyst 2360 , Cisco Catalyst 2960 – switches
- Cisco IPS 4260 / 4270 – IPS
- Switched Gigabit Ethernet για όλους τους εξυπηρετητές
- Εξοπλισμός διαχείρισης περιστατικών ασφαλείας (1 x Sensage Server (Oracle X4170 M2))

Επιπλέον:

Σύγχρονος μηχανισμός replication μεταξύ Κύριας και Εφεδρικής υποδομής θα γίνεται με το μηχανισμό Oracle Dataguard με τη χρήση ενδιάμεσης γραμμής replication 300 Mbps.

Η πρόσβαση των υπηρεσιών της Α.Α.Δ.Ε. (ΔΟΥ, Τελωνεία, Ελεγκτικές Υπηρεσίες, Κεντρικές Υπηρεσίες, κ.λπ.) στο Intranet, επιτυγχάνεται μέσω ιδιωτικής νησίδας του wan δικτύου της Δημόσιας Διοίκησης «ΣΥΖΕΥΞΙΣ».

Το δίκτυο «ΣΥΖΕΥΞΙΣ» ακολουθεί την αρχιτεκτονική των εικονικών ιδιωτικών δικτύων (Virtual Private Networks) για τους φορείς της Α.Α.Δ.Ε. και του Υπουργείου Οικονομικών όλης της χώρας προκειμένου να καλυφθούν οι ανάγκες για τη μεταξύ τους επικοινωνία με:

- Δεδομένα (Επικοινωνία υπολογιστών – INTERNET).
- Τηλεφωνία (ανάμεσα στους φορείς της Α.Α.Δ.Ε. και με όλους τους φορείς του έργου «ΣΥΖΕΥΞΙΣ»).
- Τηλεφωνία σε δίκτυα εκτός του τοπικού βρόχου (κινητή, υπεραστική, διεθνής).

Το δίκτυο ακολουθεί τη λογική της προμήθειας των υπηρεσιών σε επίπεδο παρεχόμενης υπηρεσίας (SLA).

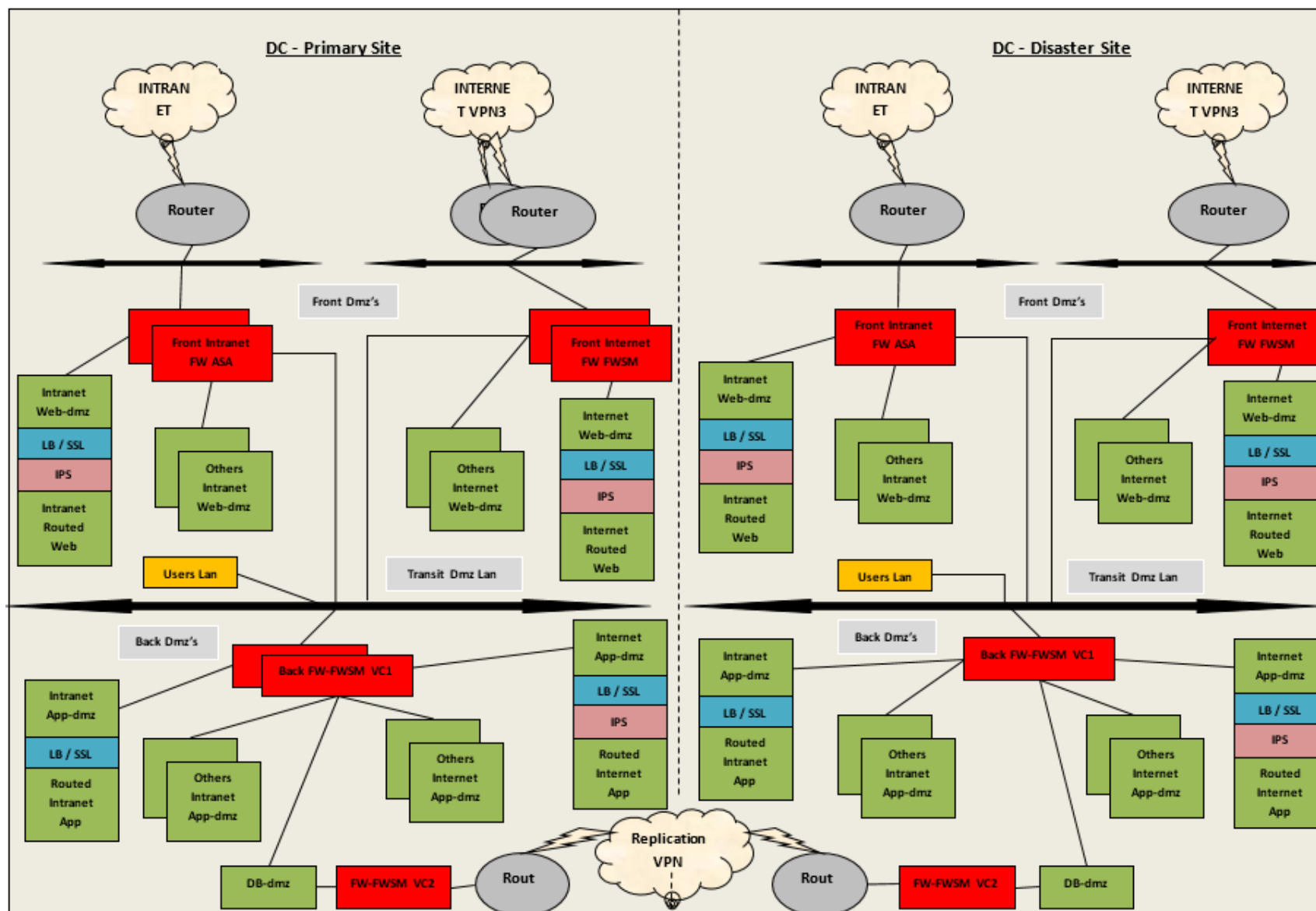
Αναλυτικότερες πληροφορίες για το «ΣΥΖΕΥΞΙΣ» μπορεί κανείς να δει στο www.syzefxis.gov.gr. Η Τεχνική Προσφορά του Αναδόχου του Έργου θα πρέπει **υποχρεωτικά** να διασφαλίζει τη διαλειτουργικότητα του προσφερόμενου Συστήματος με το δίκτυο «ΣΥΖΕΥΞΙΣ».

Η υφιστάμενη αρχιτεκτονική του Κέντρου Δεδομένων (Data Center) παρουσιάζεται στο παρακάτω σχήμα.

ΔΙΑΚΗΡΥΞΗ ΑΝΟΙΚΤΟΥ ΔΙΕΘΝΗ ΔΙΑΓΩΝΙΣΜΟΥ ΓΙΑ ΤΟ ΕΡΓΟ

«ΑΝΑΠΤΥΞΗ ΠΕΡΙΒΑΛΛΟΝΤΟΣ ΕΝΙΑΙΑΣ ΘΥΡΙΔΑΣ ΓΙΑ ΤΗ ΔΙΕΥΚΟΛΥΝΣΗ ΤΟΥ ΕΜΠΟΡΙΟΥ»

ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ Ι: ΑΝΑΛΥΤΙΚΗ ΠΕΡΙΓΡΑΦΗ ΦΥΣΙΚΟΥ ΚΑΙ ΟΙΚΟΝΟΜΙΚΟΥ ΑΝΤΙΚΕΙΜΕΝΟΥ ΤΟΥ ΕΡΓΟΥ



Περιγραφή υφιστάμενου Κόμβου G-Cloud της ΓΓΠΣ

Η ΓΓΠΣ, μέσω του έργου G-Cloud, δύναται να διαθέσει υποδομή ως υπηρεσία (IaaS – Infrastructure as a service). Πιο συγκεκριμένα η υποδομή G-Cloud δύναται να φιλοξενήσει την εγκατάσταση και λειτουργία των πληροφορικών συστημάτων ενός φορέα παρέχοντας τα ακόλουθα:

1. Εικονικές μηχανές (virtual machines) που υλοποιούνται με χρήση του λογισμικού vmware (ver. 6) σε υπολογιστικά συστήματα αρχιτεκτονικής x.86.
2. Αποθηκευτικό χώρο σε storage με χρήση 3 tier τεχνολογίες δίσκων.
3. Backup των vm's της υποδομής του φιλοξενούμενου πληροφοριακού συστήματος του φορέα.
4. Δικτυακό εξοπλισμό για τη διασύνδεση όλων των ανωτέρω εικονικών μηχανών και πρόσβαση στο διαδίκτυο μέσω του δημοσίου δικτύου ΣΥΖΕΥΞΙΣ.
5. Προστασία των εικονικών μηχανών με τη χρήση αποστρατικοποιημένων ζωνών ασφαλείας (dmz's).
6. Μηχανισμούς διαμοιρασμού φορτίου (Load Balancing) με χρήση τεχνικών L4 έως και L7.
7. Δυνατότητα παροχής μηχανισμών ssl offloading και acceleration.
8. Συστήματα καταγραφής και ανάλυσης των συμβάντων των εικονικών διατάξεων ασφάλειας, που παρέχεται για τη φιλοξενία και λειτουργία του πληροφοριακού συστήματος του φορέα.

Επιπρόσθετα των ανωτέρω ισχύουν τα ακόλουθα:

- Το έργο G-Cloud λειτουργεί σε Data Center προδιαγραφών επιπέδου tier 3, διασφαλίζοντας υψηλά επίπεδα διαθεσιμότητας των παρεχόμενων υπηρεσιών.
- Η παροχή υπηρεσιών θα ακολουθεί το πρότυπο ISO 20000-1:2011, διασφαλίζοντας υψηλό επίπεδο στη διαχείριση των παρεχόμενων εικονικών υποδομών.
- Η παροχή των ανωτέρω υπηρεσιών, συνεπικουρείται με τη χρήση σύγχρονων εφαρμογών reporting, asset management & capacity planning, παρακολούθησης SLA, accounting & billing.
- Οι Εφαρμογές και τα Λειτουργικά Συστήματα πρέπει να είναι συμβατά με VMWARE 6.0.
- Οι μέγιστοι πόροι που μπορούν να δοθούν σε ένα VM είναι 64 λογικοί πυρήνες στους server τύπου B και 24 λογικοί πυρήνες στους server τύπου A.
- Η ανώτατη μνήμη που μπορεί να δοθεί σε ένα VM είναι 248GB στους server τύπου B και 148GB στους server τύπου A.
- Αν χρειάζεται online database backup η βάση πρέπει να είναι υποστηριζόμενη από Netbackup 7.7.2.

Συνοπτική παρουσίαση συμφωνίας επιπέδου εξυπηρέτησης (Service Level Agreement - SLA) της Α.Α.Δ.Ε. με τη ΓΓΠΣ

Η Α.Α.Δ.Ε. για τη λειτουργία της χρησιμοποιεί υποδομές που παρέχονται από τη Γενική Γραμματεία Πληροφοριακών Συστημάτων (Γ.Γ.Π.Σ.) του Υπουργείου Οικονομικών, μέσα από Συμφωνία Επιπέδου Εξυπηρέτησης (Service Level Agreement – S.L.A.) βάσει του Νόμου 4389/2016 (Άρθρο 41).

Στη Συμφωνία Επιπέδου Εξυπηρέτησης συμφωνούνται τα δικαιώματα και οι υποχρεώσεις των μερών, μεταξύ άλλων, για τα εξής θέματα:

- Την υποστήριξη της παραγωγικής λειτουργίας, το επίπεδο διαθεσιμότητας των υποδομών και την ποιότητα των παρεχόμενων υπηρεσιών.
- Την τήρηση αντιγράφων ασφαλείας.
- Τη διαδικασία εγκατάστασης νέων Πληροφοριακών Συστημάτων ή επικαιροποίησης υπαρχόντων.
- Τη διαδικασία υποβολής αιτήματος μεταβολής των διατιθέμενων υπολογιστικών πόρων.
- Τη διαδικασία εξυπηρέτησης αιτημάτων εγκατάστασης ή αναβάθμισης περιφερειακών υπολογιστικών υποδομών.
- Τους χρονικούς περιορισμούς ικανοποίησης αιτημάτων εξυπηρέτησης.
- Θέματα φυσικής ασφάλειας και ασφάλειας των Πληροφοριακών Συστημάτων και των Δεδομένων.
- Θέματα εξοπλισμού (Hardware) και λογισμικού (Software).
- Θέματα διαθεσιμότητας ανθρωπίνων πόρων.
- Θέματα διαχείρισης προμηθειών κεντρικού και περιφερειακού εξοπλισμού, καθώς και του συστημικού λογισμικού πληροφορικής που απαιτείται για τη χρήση του.
- Θέματα διαχείρισης δεδομένων, προκειμένου να διασφαλίζεται το φορολογικό απόρρητο και ειδικότερα η ασφάλεια των συστημάτων και των δεδομένων από κάθε παραβίαση, καθώς και από σκόπιμη ή τυχαία απειλή.
- Θέματα παροχής υπηρεσιών εκτύπωσης.
- Θέματα παροχής υπηρεσιών υποστήριξης στους συναλλασσόμενους μέσω σύγχρονων μεθόδων επικοινωνίας.

Ως προς τα παραπάνω θέματα, το S.L.A. περιγράφει το σύνολο των υπηρεσιών που προσφέρονται μεταξύ των εμπλεκόμενων μερών, καθορίζει την ποιότητα τους βάσει άμεσα μετρήσιμων και από κοινού συμφωνηθέντων κριτηρίων ή δεικτών και αποτελεί τον οδηγό για το είδος και την ποιότητα των υπηρεσιών αυτών.

Για την εφαρμογή του S.L.A. η Γ.Γ.Π.Σ. και η Α.Α.Δ.Ε. καταρτίζουν από κοινού έναν Προγραμματισμό Πόρων και Δράσεων που απαιτούν κοινές ενέργειες, το οποίο παρακολουθείται από αρμόδια Επιτροπή Παρακολούθησης Συμφωνίας Επιπέδου Εξυπηρέτησης (Ε.Π.Σ.Ε.Ε.) ανά έτος και επικαιροποιείται σε τριμηνιαία βάση.

1.3 Επιχειρησιακό Περιβάλλον του Έργου

1.3.1 Περιγραφή των επιχειρησιακών διεργασιών

Οι τελωνειακές αρχές είναι αρμόδιες για την εποπτεία και τον έλεγχο του διεθνούς εμπορίου στα σύνορα της Ευρωπαϊκής Ένωσης. Τα μέτρα ελέγχου στα σύνορα αποσκοπούν στην προστασία της ΕΕ από το αθέμιτο και παράνομο εμπόριο, καθώς και στη διασφάλιση της ασφάλειας και προστασίας της ΕΕ και στην προστασία του περιβάλλοντος. Προς το σκοπό αυτό, η διασυνοριακή διακίνηση εμπορευμάτων διέπεται από διατάξεις απαγορεύσεων και περιορισμών που προβλέπουν την απαίτηση πιστοποιητικών/αδειών/εγκρίσεων, προκειμένου τα εμπορεύματα να τελωνιστούν. Η έκδοση των εν λόγω πιστοποιητικών/αδειών/εγκρίσεων γίνεται πριν το τελωνισμό των εμπορευμάτων από διάφορες Δημόσιες Αρχές, ενώ τη διαχείριση και τον έλεγχο τους είναι επιφορτισμένα να διεξάγουν τα τελωνεία.

Οι επιχειρησιακές διεργασίες τις οποίες φιλοδοξεί να ηλεκτρονικοποιήσει το προτεινόμενο σύστημα συνοψίζονται ως εξής:

1.3.1.1 Υφιστάμενη διαδικασία έκδοσης πιστοποιητικών/αδειών/παροχής εγκρίσεων

- Ο συναλλασσόμενος (εισαγωγέας/εξαγωγέας/αντιπρόσωπός τους) ανάλογα με το εμπόρευμα που προτίθεται να εκτελωνίσει ενημερώνεται μέσω της εφαρμογής δασμολογίου του ICISnet και άλλες πηγές των διαφόρων Αρχών για την ισχύουσα νομοθεσία, τις απαιτούμενες διαδικασίες και τα απαιτούμενα πιστοποιητικά/άδειες/εγκρίσεις.
- Αφού προσδιορίσει το απαραίτητο πιστοποιητικό/άδεια/έγκριση, ο συναλλασσόμενος υποβάλλει αίτηση μαζί με τα αναγκαία δικαιολογητικά στην αρμόδια κατά περίπτωση Δημόσια Αρχή για την έκδοση του σχετικού πιστοποιητικού που απαιτείται για την τελωνειακή διαδικασία που θα ακολουθήσει. Η αίτηση υποβάλλεται χειρόγραφα ή ηλεκτρονικά.
- Η αίτηση πρωτοκολλείται, χρεώνεται και εξετάζεται για την πληρότητα-εγκυρότητας της από τον αρμόδιο υπάλληλο.
- Μετά την ολοκλήρωση του ελέγχου της αίτησης, αυτή είτε απορρίπτεται, είτε εκδίδεται το απαιτούμενο πιστοποιητικό/άδεια/ παρέχεται έγκριση σε έντυπη μορφή και παραδίδεται στον οικονομικό φορέα.
- Ο οικονομικός φορέας υποβάλλει ηλεκτρονικά την τελωνειακή διασάφηση στο σύστημα των Τελωνείων ICISnet, συμπληρώνοντας στην κατάλληλη θέση αυτής το αριθμό του εκδιδόμενου πιστοποιητικού/ άδειας προκειμένου αυτή να γίνει αποδεκτή.
- Στη συνέχεια αναφορτώνει (upload) το συγκεκριμένο πιστοποιητικό/ άδεια σκαναρισμένο προκειμένου να διενεργηθεί στη συνέχεια έλεγχος ύπαρξης, εγκυρότητας και ταύτισης συγκεκριμένων στοιχείων του πιστοποιητικού/ άδειας και της διασάφησης.

1.3.1.2 Διαδικασία ανταλλαγής επιχειρησιακών πληροφοριών για σκοπούς ανάλυσης κινδύνων

- Οι εμπλεκόμενες Αρχές και η Τελωνειακή Υπηρεσία επικοινωνούν προκειμένου να ανταλλάξουν πληροφορίες για επικινδυνότητα επί συγκεκριμένης/ων αποστολών, ειδών εμπορευμάτων κλπ.

- Η κάθε Υπηρεσία αξιολογεί τις πληροφορίες και ανάλογα τις απορρίπτει ή τις χρησιμοποιεί για σκοπούς ανάλυσης κινδύνων.

1.3.1.3 Διαδικασία ελέγχων κατά την είσοδο/έξοδο των εμπορευμάτων

- Όταν ένα εμπόρευμα προορίζεται για είσοδο/έξοδο στην/από την Ένωση προσκομίζεται στις Τελωνειακές Αρχές.
- Όταν κάποια από τις εμπλεκόμενες κατά την είσοδο/έξοδο Αρχές (εκτός της Τελωνειακής) επιθυμεί να διενεργήσει φυσικό έλεγχο στο εμπόρευμα αυτό οδηγείται σε προκαθορισμένο σημείο με συνοδεία της Τελωνειακής Αρχής.
- Μετά την ολοκλήρωση του φυσικού ελέγχου επί του εμπορεύματος από την/τις αρμόδιες Αρχές (εκτός της Τελωνειακής) και εφόσον επιτραπεί η είσοδος των εμπορευμάτων ξεκινά η τελωνειακή διαδικασία εισόδου στην Ένωση με την υποβολή ανάλογου τελωνειακού παραστατικού.
- Η Τελωνειακή Αρχή ακολούθως αποφασίζει τη διενέργεια ή μη φυσικού ελέγχου επί του εμπορεύματος.

1.3.1.4 Διαδικασία ανταλλαγής δεδομένων τελωνειακών παραστατικών

Η τελωνειακή Υπηρεσία αποστέλλει δεδομένα τελωνειακών παραστατικών σε άλλες Δημόσιες Αρχές για την υποβοήθηση των ελέγχων που διενεργούν στο πλαίσιο των αρμοδιοτήτων τους.

1.3.1.5 Διαδικασία συνυποβαλλόμενων δικαιολογητικών των τελωνειακών παραστατικών

- Ο συναλλασσόμενος προκειμένου να υποβάλλει το τελωνειακό παραστατικό για το εκτελωνισμό του εμπορεύματος του συγκεντρώνει όλα τα απαραίτητα για κάθε περίπτωση δικαιολογητικά.
- Κατά την υποβολή του τελωνειακού παραστατικού συμπληρώνει σε συγκεκριμένη θέση του παραστατικού τους κωδικούς των απαιτούμενων δικαιολογητικών/ αδειών και αναφορτώνει αυτά στο σύστημα των Τελωνείων (ICISnet).
- Φυλάσσει αυτά στο αρχείο του σε έντυπη μορφή για τυχόν εκ των υστέρων έλεγχο.

1.3.2 Νομικό Πλαίσιο

- Κανονισμός (ΕΕ) 952/2013, άρθρα 2 και 47.
- Απόφαση 70/2008 για ένα περιβάλλον χωρίς χαρτί για τα τελωνεία και τις επιχειρήσεις του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου και του Συμβουλίου 15/1/2008 άρθρο 4 σημείο 4γ.
- Ν. 4072/2012 (ΦΕΚ 86/Α'/11-04-12), άρθρο 1, για την απλούστευση των διαδικασιών αδειοδότησης και άρθρο 38, όπως αντικαταστάθηκε και ισχύει με το άρθρο 19 του Ν. 4529/2018, για τις ηλεκτρονικές υπηρεσίες μιας στάσης για τη διευκόλυνση των εξαγωγών και εισαγωγών (E-Trade Single Window).

2. Αντικείμενο του έργου

2.1 Αναγκαιότητα και σκοπός του έργου

Με την υφιστάμενη κατάσταση, ο εισαγωγέας / εξαγωγέας ή ο αντιπρόσωπός του ενημερώνεται για τις ισχύουσες διαδικασίες και τα απαιτούμενα δικαιολογητικά/ άδειες/ εγκρίσεις για τον τελωνισμό μέσω διάφορων πηγών και δια μέσω της εφαρμογής του δασμολογίου του ICISnet. Αρχικά, εντοπίζει τα απαραίτητα πιστοποιητικά / άδειες / εγκρίσεις που απαιτούνται για το εκτελωνισμό του εμπορεύματός του. Ακολούθως, υποβάλλει μαζί με τα απαραίτητα δικαιολογητικά σχετική αίτηση στην Αρμόδια Αρχή έκδοσης είτε χειρόγραφα είτε ηλεκτρονικά. Η αίτηση πρωτοκολλείται, χρεώνεται και εξετάζεται από τον αρμόδιο υπάλληλο, ελέγχοντας σε πολλές περιπτώσεις το εμπόρευμα. Αν όλα είναι καλά εκδίδεται το απαιτούμενο πιστοποιητικό/άδεια/ παρέχεται έγκριση, η οποία παραδίδεται στο συναλλασσόμενο. Στη συνέχεια, ο συναλλασσόμενος υποβάλλει ηλεκτρονικά στο σύστημα των τελωνείων ICISnet την τελωνειακή διασάφηση όπου σε συγκεκριμένη θέση αυτής συμπληρώνει τα στοιχεία του απαιτούμενου πιστοποιητικού προκειμένου να γίνει αποδεκτή η διασάφηση. Μετά την αποδοχή της διασάφησης, αναφορτώνει το συγκεκριμένο πιστοποιητικό σκαναρισμένο. Η συγκεκριμένη διασάφηση επιλέγεται για έλεγχο σε ποσοστό 100% προκειμένου να ελεγχθεί η ύπαρξη, η εγκυρότητα και η ταύτιση με άλλα στοιχεία της διασάφησης του εν λόγω πιστοποιητικού και αν όλα είναι καλώς, προχωράει η διαδικασία τελωνισμού.

Με την υλοποίηση του έργου ο συναλλασσόμενος θα υποβάλλει ηλεκτρονικά το σύνολο των δεδομένων στην υπηρεσία μίας στάσης μία φορά, αυτά θα τίθενται στη διάθεση των διαφόρων εμπλεκόμενων Αρχών (το τμήμα των δεδομένων που τους αφορά), και οι Αρχές θα προβαίνουν στις απαιτούμενες κατά περίπτωση ενέργειες. Αν αποφασιστεί φυσικός έλεγχος στο εμπόρευμα από οποιαδήποτε εμπλεκόμενη Υπηρεσία, ο έλεγχος αυτός θα γίνεται υπό το συντονισμό της Τελωνειακής Υπηρεσίας. Τα όποια εκδιδόμενα πιστοποιητικά/ άδειες θα είναι διαθέσιμα σε ηλεκτρονική μορφή στο αποθετήριο εγγράφων που θα δημιουργήσει το έργο το οποίο θα είναι προσβάσιμο σε όλες τις αρμόδιες υπηρεσίες αλλά και στο συναλλασσόμενο ο οποίος έχει ζητήσει την έκδοσή τους.

Τα δεδομένα που θα έχουν υποβληθεί στην Ενιαία Θυρίδα θα μπορούν να επαναχρησιμοποιηθούν από όλες τις εμπλεκόμενες Αρχές. Οι εμπλεκόμενες κατά την είσοδο και έξοδο Υπηρεσίες θα μπορούν να ανταλλάξουν δεδομένα για ανάλυση κινδύνου, έμπιστους συναλλασσόμενους και παραβατικότητα των διαφόρων συναλλασσομένων, έτσι ώστε οι υπηρεσίες που παρέχονται προς τον εμπορικό κόσμο να είναι γρήγορες και αποτελεσματικές.

Στόχος είναι ο συναλλασσόμενος να μην είναι υποχρεωμένος να απευθύνεται στις διάφορες συναρμόδιες αρχές για την απόκτηση των απαραίτητων πιστοποιητικών του, αλλά να έχει τη δυνατότητα να υποβάλλει τα δεδομένα του μία φορά και από ένα σημείο. Με τον τρόπο αυτό τα οφέλη για τη Διοίκηση και τους οικονομικούς φορείς θα είναι πολλαπλά.

Πιο συγκεκριμένα, με την υλοποίηση του πληροφοριακού συστήματος της Ενιαίας Θυρίδας θα επιτευχθούν:

- λιγότερο κοστοβόρες και γραφειοκρατικές προ-τελωνειακές και τελωνειακές διαδικασίες
- περιορισμός του κόστους και του χρόνου ολοκλήρωσης μιας εισαγωγής/εξαγωγής

- ταχύτερη διεξαγωγή του νόμιμου εμπορίου
- εξοικονόμηση ανθρώπινων & οικονομικών πόρων
- στοχευμένοι και αποτελεσματικοί έλεγχοι κατά του παράνομου εμπορίου και ανάδειξη της ασφάλειας σε στρατηγικής σημασίας στόχο, όχι μόνο σε επίπεδο διοίκησης, αλλά και στο διεθνές εμπόριο καθώς με την καθιέρωση της ενιαίας θυρίδας θα εντοπίζονται με ακρίβεια τα εμπορεύματα που πρέπει να ελεγχθούν, και θα επιτυγχάνεται καλύτερος συντονισμός και συνεργασία για τη διενέργεια του ελέγχου, ιδίως όταν πρόκειται για έλεγχο από πολλές συναρμόδιες αρχές.
- αποτελεσματικότερη συλλογή δημοσίων εσόδων
- περιορισμός φαινομένων διαφθοράς και απάτης
- προσφορότερη ενημέρωση των οικονομικών φορέων
- μοναδικότητα και εγκυρότητα της πληροφόρησης που λαμβάνεται από τις Δημόσιες Αρχές
- αποτελεσματική επεξεργασία και διασπορά της πληροφορίας που υποβάλλεται μόνο μια φορά προς τις εμπλεκόμενες Δημόσιες Αρχές
- απρόσκοπτη ανταπόκριση στις μεταβολές της νομοθεσίας και προσαρμογή στην αλλαγή των κυβερνητικών προτεραιοτήτων χωρίς να επηρεάζονται οι εμπορευματικές δραστηριότητες
- βελτίωση της ανταγωνιστικότητας των ελληνικών επιχειρήσεων στις διεθνείς αγορές, μέσα από τη δυνατότητα πρόσβασης σε πληροφόρηση σχετικά με το διεθνές εμπόριο μόνο από ένα σημείο
- βελτίωση των στατιστικών δεδομένων

2.2 Φυσικό Αντικείμενο του έργου

Αντικείμενο του έργου είναι η ανάπτυξη πληροφοριακού συστήματος Ενιαίας Θυρίδας (στο εξής Ενιαία Θυρίδα) με στόχο τη διευκόλυνση του εμπορίου κατά τις προ-τελωνιακές διαδικασίες. Το σύστημα αυτό θα:

- παρέχει συνολική πληροφόρηση στον συναλλασσόμενο για όλα τα απαραίτητα δικαιολογητικά/διαδικασίες που απαιτούνται για τον εκτελωνισμό του εμπορεύματος του.
- επιτρέπει την υποβολή από τους συναλλασσόμενους των στοιχείων (δεδομένων) που απαιτούνται για την έκδοση αδειών/ πιστοποιητικών / παροχή εγκρίσεων καθώς και των απαραίτητων δικαιολογητικών τους, από ένα μόνο σημείο και μία μόνο φορά προκειμένου να διεκπεραιωθούν όλες οι προ- τελωνιακές διαδικασίες. Θα παρέχεται η δυνατότητα άμεσης ενημέρωσης για όλα τα στάδια της διαδικασίας στον συναλλασσόμενο.
- υποστηρίζει την αποστολή και τη διαμοίραση της απαραίτητης πληροφορίας με ηλεκτρονικό τρόπο μεταξύ όλων των εμπλεκόμενων (δημόσιων Αρχών και ιδιωτικών φορέων) στο διασυνοριακό εμπόριο (κτηνιατρικών αρχών, φυτοϋγειονομικών αρχών, διαχειριστές λιμένων, αερολιμένων, ελευθέρων ζωνών, αποθηκών, κλπ).

- υποστηρίζει την αξιοποίηση των δεδομένων των ψηφιοποιημένων πιστοποιητικών/αδειών/εγκρίσεων κατά την υποβολή τελωνειακών παραστατικών
- υποστηρίζει την ανταλλαγή και αξιοποίηση των δεδομένων ανάλυσης κινδύνων μεταξύ των Δημόσιων Φορέων και Οργανισμών σε σχέση με τον τελωνισμό των εμπορευμάτων
- υποστηρίζει τη διαδικασία των συντονισμένων ελέγχων επί των εμπορευμάτων από διάφορες εμπλεκόμενες Δημόσιες Αρχές

2.3 Μοντελοποίηση Διεργασιών

Ο υποψήφιος Ανάδοχος θα πρέπει να επικαιροποιήσει και να μοντελοποιήσει τις διεργασίες που περιλαμβάνονται στον κύκλο ζωής

- υποβολής, επεξεργασίας των αιτήσεων και έκδοσης, ανάκτησης των πιστοποιητικών/ αδειών/ παροχής εγκρίσεων που διέπουν τη διασυνοριακή διακίνηση εμπορευμάτων, έτσι ώστε να αυτοματοποιηθούν κατά το βέλτιστο δυνατό τρόπο οι ενέργειες που πρέπει να γίνουν για τη διαχείριση, επεξεργασία και έκδοση των πιστοποιητικών κατά τις προτελωνειακές διαδικασίες
- υποβολής, επεξεργασίας, ανταλλαγής και αξιοποίησης των πληροφοριών μεταξύ των διαφόρων Δημόσιων Αρχών και Οργανισμών
- των ελέγχων που διενεργούνται κατά την είσοδο των εμπορευμάτων στην Ένωση, ώστε να αυτοματοποιηθούν κατά το καλύτερο τρόπο οι ενέργειες που απαιτούνται για τη διαχείριση και το συντονισμό τους.

Για τη μοντελοποίηση των διεργασιών, ο Ανάδοχος οφείλει να χρησιμοποιήσει διεθνώς αναγνωρισμένη μεθοδολογία και αντίστοιχο εργαλείο (business modeling tool) καταγραφής επιχειρησιακών διεργασιών (process). Αξίζει να σημειωθεί, επίσης, ότι οι διεργασίες δύναται να απλοποιηθούν στα πλαίσια της υλοποίησης του Πληροφοριακού Συστήματος με βάση το ισχύον θεσμικό πλαίσιο.

2.4. Πληροφοριακό Σύστημα Ενιαίας Θυρίδας

Ο Ανάδοχος θα σχεδιάσει, αναπτύξει, εγκαταστήσει και θέσει σε λειτουργία Πληροφοριακό Σύστημα Ενιαίας Θυρίδας μέσω του οποίου θα αυτοματοποιούνται κατά το μέγιστο δυνατό, όλες οι απαραίτητες για το εξωτερικό εμπόριο πράξεις όπως προβλέπεται από το θεσμικό πλαίσιο και εξειδικεύεται στις διαδικασίες που θα μοντελοποιηθούν (βλ. 1.3.1).

Το νέο σύστημα θα πρέπει να υποστηρίζει όλες τις λειτουργίες που περιγράφονται στην παράγραφο 2.4.1.α Το νέο σύστημα θα είναι άμεσα προσβάσιμο τόσο από τους εσωτερικούς χρήστες της Α.Α.Δ.Ε. και εξουσιοδοτημένους χρήστες των λοιπών Δημόσιων Φορέων, όσο και από τους συναλλασσομένους. Παράλληλα θα διαλειτουργεί τόσο με τα πληροφοριακά συστήματα της Α.Α.Δ.Ε. (βλ. 1.2.1) όσο και με τα συστήματα των διασυνδεδεμένων φορέων (βλ. 1.2.2).

Με βάση τα παραπάνω το εν λόγω σύστημα θα πρέπει να αποτελέσει ένα σύστημα στο οποίο:

1. Το επίκεντρο σε επίπεδο πληροφορίας θα είναι τα δεδομένα
 - αναφοράς και δεδομένα δασμολογίου για την ενημέρωση των ενδιαφερομένων για τις απαιτήσεις εκτελωνισμού των εμπορευμάτων τους.
 - που απαιτούνται για την έκδοση των απαραίτητων πιστοποιητικών/αδειών/ παροχής εγκρίσεων για τον τελωνισμό ενός εμπορεύματος καθώς και των απαραίτητων δικαιολογητικών τους και η παρακολούθηση - διαχείριση αυτών με βάση τις προβλεπόμενες επιχειρησιακές ροές.
 - που απαιτούνται για ανταλλαγή μεταξύ των διαφόρων Αρχών, συμπεριλαμβανομένης και της Τελωνειακής, προκειμένου να αξιολογηθούν για σκοπούς ανάλυσης κινδύνου ή για σκοπούς στατιστικής επεξεργασίας.
 - που απαιτούνται για ανταλλαγή μεταξύ των εμπλεκόμενων στην είσοδο/έξοδο Αρχών και της Τελωνειακής Υπηρεσίας προκειμένου να διενεργηθεί/ουν οι απαιτούμενοι φυσικοί έλεγχοι επί του εμπορεύματος υπό το συντονισμό της Τελωνειακής Υπηρεσίας σε καθορισμένο τόπο και χρόνο.
2. Όλο το επιχειρησιακό δυναμικό της Α.Α.Δ.Ε. που εμπλέκεται
 - στο τελωνισμό των εμπορευμάτων, θα μπορεί σύμφωνα με τους ρόλους χρηστών που θα ανατεθούν να έχει πλήρη και ενιαία εικόνα των εκδιδόμενων πιστοποιητικών/αδειών/παρεχόμενων εγκρίσεων.
 - στον επιχειρησιακό μηχανισμό της ανάλυσης κινδύνου, θα μπορεί σύμφωνα με τους ρόλους χρηστών που θα ανατεθούν να προβεί μέσω του συστήματος σε εκτέλεση διάφορων ενεργειών αξιολόγησης των πληροφοριών βάσει κριτηρίων ανάλυσης κινδύνου
 - στην είσοδο/έξοδο των εμπορευμάτων στην Ένωση, θα μπορεί μέσω του συστήματος να έχει πλήρη και ενιαία εικόνα των αποφάσεων για έλεγχο των εμπορευμάτων από τις, κατά περίπτωση Αρχές, να συντονίζει τη διενέργεια των εν λόγω ελέγχων καθώς και να προγραμματίζει τον τόπο και το χρόνο των ελέγχων σύμφωνα με τους ρόλους χρηστών που θα ανατεθούν.
3. Το επιχειρησιακό δυναμικό των άλλων, κατά περίπτωση, Αρχών που εμπλέκεται στη διαδικασία έκδοσης πιστοποιητικών/αδειών/παροχής εγκρίσεων, ελέγχου των εμπορευμάτων αλλά και εκ των υστέρων ελέγχων θα μπορεί να προβεί μέσω του συστήματος στην επεξεργασία πράξεων και την εκτέλεση διαφόρων ενεργειών που προβλέπονται από το θεσμικό πλαίσιο που διέπει τον επιχειρησιακό μηχανισμό του διασυνοριακού εμπορίου.
4. Οι συναλλασσόμενοι θα έχουν
 - ολοκληρωμένη πληροφόρηση για τα απαιτούμενα δικαιολογητικά/διαδικασίες για τον εκτελωνισμό ενός εμπορεύματος
 - πλήρη εικόνα του κύκλου ζωής των πιστοποιητικών/αδειών/εγκρίσεων που έχουν αιτηθεί, του ιστορικού αυτών, των σχετικών πληρωμών και λοιπών ενεργειών τους. Επίσης, θα έχουν ενημέρωση για τις σχετικές ενέργειες που κάνουν ή προβλέπεται να κάνουν οι, κατά περίπτωση, Αρχές.
 - Πρόσβαση σε ανοιχτά δεδομένα και στατιστικά του συστήματος που θα δημοσιεύονται.

5. Οι επιχειρησιακοί υπεύθυνοι για την παρακολούθηση του συστήματος θα μπορούν να συλλέγουν στοιχεία και πληροφορίες του συστήματος ανά οποιαδήποτε παράμετρο ή συνδυασμό παραμέτρων του συστήματος (επιχειρησιακή, γεωγραφική, χρονική κλπ)

Το νέο σύστημα θα πρέπει να υποστηρίζει τις παρακάτω οριζόντιες δυνατότητες:

1. Σύνδεσης, πρόσβασης και ανάκτησης ψηφιοποιημένων εγγράφων σε Δημόσιες Αρχές και συναλλασσόμενους.
2. Ενσωμάτωσης ψηφιακής υπογραφής σε όσα έγγραφα που αποστέλλονται στους συναλλασσόμενους επιτρέπει η σχετική νομοθεσία .
3. Υποστήριξης της αποστολής και λήψης πράξεων, αποφάσεων και εγγράφων με υπηρεσίες της ΑΑΔΕ και Δημόσιους Αρχές (ενδεικτικά ΥΠ.Α.Α.Τ.), με ή χωρίς τη χρήση προηγμένης ψηφιακής υπογραφής, και καταχώριση των σχετικών δεδομένων (ενδεικτικά καταχώριση πιστοποιητικών/αδειών/παρεχόμενων εγκρίσεων) στα πληροφοριακά συστήματα αυτών.
4. Μεταβολής από τους διαχειριστές του συστήματος των φορμών/εντύπων που δημιουργούνται αυτόματα ή μη από το σύστημα ανάλογα με τις (μεταβαλλόμενες) απαιτήσεις από το νομοθετικό και κανονιστικό πλαίσιο.
5. Εξαγωγή των δεδομένων από το σύστημα και τη μετατροπή τους σε offline κατάσταση (ενδεικτικά ταινίες) μετά την παρέλευση του απαιτούμενου χρονικού διαστήματος διατήρησης σε online κατάσταση που θα καθοριστεί κατά τη μελέτη εφαρμογής. Θα υπάρχει δυνατότητα για μεταφορά των δεδομένων από offline σε online κατάσταση για επεξεργασία αυτών κατόπιν αιτήματος.

2.4.1.α. Υποσύστημα του πληροφοριακού συστήματος της Ενιαίας Θυρίδας

Το πληροφοριακό σύστημα της Ενιαίας Θυρίδας θα υποστηρίζει τις ακόλουθες εφαρμογές:

1. Σύστημα Διαχείρισης Ρόλων και Χρηστών

Οι υπηρεσίες που παρέχονται μέσω των επιμέρους διαδικασιών είναι:

- εγγραφή νέων χρηστών στο σύστημα
- διαχείριση των δικαιωμάτων πρόσβασης χρηστών στο σύστημα.
- διαχείριση ρόλων των χρηστών
- παρακολούθηση της πρόσβασης και των συναλλαγών των χρηστών
- διαχείριση εξουσιοδοτήσεων
- συσχέτιση των χρηστών με τις ψηφιακές υπογραφές που διαθέτουν (όπου απαιτείται)

Η εφαρμογή πιστοποίησης και διαχείρισης χρηστών θα διαχειρίζεται τα στοιχεία ταυτοποίησης των συναλλασσόμενων χρηστών και των δικαιωμάτων / διαπιστεύσεων τους σε συγκεκριμένες ηλεκτρονικές υπηρεσίες και λειτουργίες της ενιαίας Θυρίδας.

2. Σύστημα διαχείρισης - ένταξης Φορέων και Υπηρεσιών / παραμετροποίησης λογισμικού του Π.Σ. Ενιαίας Θυρίδας

Το σύστημα θα παρέχει όλες τις λειτουργίες για την παραμετροποίηση του, έτσι ώστε να πραγματοποιείται

η ανταλλαγή των δεδομένων από και προς τις αρμόδιες Δημόσιες Αρχές. Θα παρέχεται η δυνατότητα παραμετροποίησης :

Α) γενικών παραμέτρων του Π.Σ. : η λειτουργικότητα, ο βαθμός και η έκταση της παραμετροποίησης θα προσδιοριστούν στα πλαίσια της μελέτης εφαρμογής.

Β) Φορέων που είναι συνδεδεμένοι με Π.Σ και των πιστοποιητικών που εκδίδουν. Θα καταγράφονται δεδομένα για την οργανωτική τους δομή, τη διοικητική οργάνωση και τη γεωγραφική αρμοδιότητα

Γ) Μητρώων συναλλασσομένων που διαθέτουν οι διάφοροι φορείς με βάση διάφορα αναγνωριστικά. Τα Μητρώα συναλλασσομένων των διαφόρων Αρχών θα διαλειτουργούν με το Μητρώο συναλλασσομένων του ICISnet για τη συσχέτιση τους με το ΑΦΜ / EORI των συναλλασσομένων.

Δ) αντιστοίχισης / εναρμόνισης δεδομένων των διαφόρων πιστοποιητικών τόσο σε επιχειρησιακό επίπεδο όσο και σε τεχνικό (πχ XML).

Θα παρέχει τη λειτουργικότητα εναρμόνισης των στοιχείων που αναγράφονται στις αιτήσεις των συναλλασσομένων και των στοιχείων που αναγράφονται στα πιστοποιητικά/άδειες/ παρεχόμενες εγκρίσεις των διαφόρων δημόσιων Αρχών, προκειμένου αυτά να είναι αποδεκτά και κατανοητά από όλες τις υπηρεσίες και ιδιαίτερα την Τελωνειακή Υπηρεσία για τις περαιτέρω διαδικασίες ηλεκτρονικής υποβολής παραστατικών μέσω ICISnet. Θα παρέχεται στον διαχειριστή έναν GUI (editor) για την υποστήριξη της τροποποίησης των σχημάτων XML, την προσθήκη νέων μηνυμάτων XML και την προσαρμογή των παραμέτρων αποστολής / παραλαβής. Επίσης θα συμπεριλαμβάνονται πληροφορίες για το μορφότυπο εκτύπωσης των πιστοποιητικών με βάση την εξελισσόμενη νομοθεσία.

3. Σύστημα πληροφόρησης για την κατάταξη εμπορευμάτων και τις απαιτούμενες προ-τελωνειακές διεργασίες / υποβοήθησης χρηστών στη συμπλήρωση αιτήσεων

Το σύστημα θα διαθέτει λειτουργικότητα άντλησης πληροφόρησης για την κατάταξη των εμπορευμάτων, τα απαιτούμενα πιστοποιητικά / άδειες / εγκρίσεις, καθώς τη σχετική νομοθεσία, τις διαδικασίες και τα αναγκαία, κατά περίπτωση, δικαιολογητικά έκδοσης αυτών μέσω κατάλληλων κριτηρίων αναζήτησης. Οι πληροφορίες θα είναι αποθηκευμένες στη βάση δεδομένων και αντλούνται από συγκεκριμένες πηγές πληροφόρησης με κύρια τα δεδομένα δασμολογίου του ICISnet. Θα υπάρχει δυνατότητα είτε αυτοματοποιημένης ενημέρωσης της βάσης δεδομένων είτε μέσω σχετικών οθονών διαχείρισης.

Το σύστημα θα υπάρχει λειτουργικότητα υποβοήθησης χρηστών μέσω προτύπων φορμών συμπλήρωσης ή e-learning προγραμμάτων. Γενικά, απαιτείται η ύπαρξη μιας εργαλειοθήκης για την πληροφόρηση, που θα περιλαμβάνει παραδείγματα συμπληρωμένων εντύπων, κάποιου είδους αλληλεπίδραση βασισμένη σε ερωτήσεις από τους χρήστες και υπόδειγμα συχνών ερωτήσεων για την καθοδήγηση των φορέων για τις προ-τελωνειακές διαδικασίες κατά την ηλεκτρονική υποβολή αιτήσεων.

4. Σύστημα Διαχείρισης Αιτήσεων έκδοσης πιστοποιητικών - παρακολούθησης εξέλιξης της διαδικασίας

Θα πρέπει να παρέχεται η λειτουργικότητα προς τους συναλλασσόμενους είτε μέσω εφαρμογής είτε μέσω

σύνδεσης σύστημα με σύστημα (τεχνολογία web services) ενδεικτικά, το πληροφοριακό σύστημα των Τελωνείων,

- ✓ υποβολής της αίτησης και των απαιτούμενων συνυποβαλλόμενων εγγράφων, μέσω διαφορετικής φόρμας εισαγωγής δεδομένων για κάθε πιστοποιητικό, επί τη βάση των προκαθορισμένων πληροφοριών που απαιτούνται για την έκδοση του, αναλόγως του υπό τελωνισμό εμπορεύματος (δεδομένα ταριχ, χώρας, καθεστώτος). Η αίτηση θα γίνεται αποδεκτή ή θα απορρίπτεται. Εφόσον γίνεται αποδεκτή θα της αποδίδεται μοναδικός αριθμός αναφοράς ο οποίος θα την προσδιορίζει σε όλο τον κύκλο ζωής της. Η υποβολή της αίτησης θα μπορεί να πραγματοποιηθεί τόσο από τον ίδιο τον συναλλασσόμενο όσο και από τον αντιπρόσωπό αυτού μέσω σχετικής ηλεκτρονικής εξουσιοδότησης.
- ✓ τροποποίησης, ανάκλησης, ανάκτησης της αίτησης και των απαιτούμενων πρόσθετων συνυποβαλλόμενων εγγράφων
- ✓ ενημέρωσης για το στάδιο της διαδικασίας στο οποίο βρίσκεται η αίτησή τους και αναμενόμενου χρόνου εξυπηρέτησης ή για τους λόγους απόρριψής της μέσω αποστολής ηλεκτρονικού ταχυδρομείου (e-mail) μέσω συνεργαζόμενου mail server της ΑΑΔΕ, αποστολής sms μέσω σχετικής υποδομής της ΑΑΔΕ, σχετικής ειδοποίησης στο εν λόγω σύστημα
- ✓ πληρωμής των σχετικών τελών με χρήση της πλατφόρμας «e-παράβολο»
- ✓ ανάκτησης των αδειών / πιστοποιητικών που έχουν εκδοθεί ως αποτέλεσμα της αίτησής τους
- ✓ να αναζητήσει τις αιτήσεις / πιστοποιητικά που έχει υποβάλλει ο ίδιος ή ως αντιπρόσωπος άλλου μέσω σχετικών κριτηρίων
- ✓ να υποβάλλει αιτήματα προς τις Υπηρεσίες και να παραλάβει τις σχετικές απαντήσεις

5. Σύστημα διαχείρισης πιστοποιητικών/αδειών από τους εμπλεκόμενους φορείς

Ένας δημόσιος φορέας θα μπορεί να επιλέξει είτε

(α) να διασυνδεθεί μέσω του πληροφοριακού συστήματος που ήδη διαθέτει με το Πληροφοριακό Σύστημα Ενιαίας Θυρίδας

Για τις περιπτώσεις αυτές το σύστημα της Ενιαίας Θυρίδας θα προσφέρει περιβάλλον διεπαφής (επικοινωνία system to system- χρήση τεχνολογίας web services) για την ανταλλαγή προκαθορισμένων και εναρμονισμένων δεδομένων. Το περιβάλλον αυτό θα παραμετροποιείται ανάλογα με τις ανάγκες των Φορέων / Αρχών.

(β) να χρησιμοποιήσει τη σχετική εφαρμογή γενικής χρήσης για τη διαχείριση αιτήσεων, την υποστήριξη έκδοσης πιστοποιητικών/ αδειών/ παροχής εγκρίσεων και την αποστολή απαντήσεων προς το συναλλασσόμενο.

Το σύστημα θα παρέχει όλες τις απαραίτητες λειτουργίες για την:

- ✓ Ανάκτηση, αποδοχή ή απόρριψη των αιτήσεων για την έκδοση πιστοποιητικών/ αδειών/ παροχής εγκρίσεων και ανάκτηση των αιτήσεων και των συνημμένων τους που αφορούν τον

οργανισμό και την υπηρεσία στην οποία υπηρετεί ο χρήστης με βάση τα δικαιώματα που διαθέτει

- ✓ έκδοση του πιστοποιητικού μέσω καταχώρησης σχετικών δεδομένων με δυνατότητα συσχέτισης/ή απόκτησης του πιστοποιητικού σε ηλεκτρονική ή άλλη εκτυπώσιμη μορφή. Θα υπάρχει δυνατότητα ψηφιακής υπογραφής των πιστοποιητικών. Επισημαίνεται ότι θα υποστηρίζονται διακριτοί ρόλοι χρηστών, (ενδεικτικά προϊστάμενος, εισηγητής)
- ✓ αποστολή από την πλευρά των δημόσιων φορέων μηνυμάτων ενημέρωσης προς τους συναλλασσομένους για την πορεία εξέλιξης της διαδικασίας έκδοσης του πιστοποιητικού / άδειας / παροχής έγκρισης καθώς και αιτήματα για την παροχή πρόσθετης πληροφόρησης μέσω αποστολής ηλεκτρονικού ταχυδρομείου (e-mail) μέσω συνεργαζόμενου mail server της ΑΑΔΕ, αποστολής sms μέσω σχετικής υποδομής της ΑΑΔΕ, σχετικής ειδοποίησης στο εν λόγω σύστημα
- ✓ ανάκλησης ή τροποποίησης των πιστοποιητικών/αδειών που έχουν εκδοθεί από τους αρμόδιους φορείς με αποστολή σχετικής ενημέρωσης προς τους χρήστες
- ✓ παροχή στατιστικών στοιχείων/ερευνών
- ✓ ανάκτηση δεδομένων χρήσης των πιστοποιητικών στα τελωνειακά παραστατικά με άντληση στοιχείων από το ICISnet
- ✓ αποστολή δεδομένων αιτήσεων προς άλλους εμπλεκόμενους Οργανισμούς/Υπηρεσίες για διαβούλευση κατά την έκδοση πιστοποιητικών/αδειών και παραλαβή των σχετικών απαντήσεων
- ✓ διαχείριση αιτημάτων διαβούλευσης, υποστήριξη τους και απάντηση τους με χρήση συνημμένων αρχείων ή αίτημα παροχής πρόσθετων πληροφοριών στους εμπλεκόμενους οικονομικούς φορείς με την έκδοση συγκεκριμένου πιστοποιητικού.
- ✓ ανάκτηση ερωτημάτων που αποστέλλονται από την πλευρά των συναλλασσομένων και αποστολή σχετικών απαντήσεων
- ✓ υλοποίηση υπηρεσίας ελέγχου εγκυρότητας και χρήσης των υποβαλλόμενων κατά την τελωνειακή διαδικασία πιστοποιητικών

6. Σύστημα υποστήριξης συντονισμένων ελέγχων κατά την άφιξη / αναχώρηση εμπορευμάτων μεταξύ των εμπλεκόμενων αρχών με ανταλλαγή δεδομένων

Σε περίπτωση φυσικού ελέγχου επί των εμπορευμάτων, προκειμένου οι έλεγχοι να είναι στοχευμένοι και να διενεργούνται υπό τον συντονισμό της Τελωνειακής Υπηρεσίας θα παρέχεται ένα εργαλείο προγραμματισμού που θα συντονίζει τους δημόσιους φορείς, προκειμένου να πραγματοποιούν από κοινού φυσικούς ελέγχους.

Η επικοινωνία των Υπηρεσιών θα γίνεται είτε μέσω σχετικού περιβάλλοντος διεπαφής χρήστη - συστήματος είτε μέσω επικοινωνίας σύστημα με σύστημα. Οι δημόσιες Αρχές λαμβάνοντας υπόψη τα δεδομένα των υποβαλλόμενων πιστοποιητικών/ αδειών/ παρεχόμενων εγκρίσεων / τελωνειακών παραστατικών

διενεργούν, όπου απαιτείται, ανάλυση κινδύνου για να αποφασίσουν τη διενέργεια φυσικού ελέγχου στο εμπόρευμα, όσο αυτό είναι υπό τελωνειακή επιτήρηση. Το εργαλείο θα υποστηρίζει επίσης την ηλεκτρονική επικοινωνία όλων των εμπλεκόμενων αρχών για τον καθορισμό συγκεκριμένης ημερομηνίας, ώρας και τόπου για φυσικό έλεγχο καθώς και των απαιτούμενων ελεγκτών. Τα αποτελέσματα των ελέγχων θα είναι διαθέσιμα για όλες τις συμμετέχουσες Αρχές, ηλεκτρονικά καθώς επίσης θα τροφοδοτούν και το υποσύστημα ανάλυσης κινδύνου των Τελωνείων Τέλος θα υπάρχει δυνατότητα άντλησης στατιστικών αναφορών των διενεργηθέντων ελέγχων και των αποτελεσμάτων τους.

7. Σύστημα ανταλλαγής και αξιοποίησης πληροφοριών για σκοπούς ανάλυσης κινδύνων του πληροφοριακού συστήματος Τελωνείων

Προκειμένου να τροφοδοτείται το υποσύστημα ανάλυσης κινδύνων των Τελωνείων θα παρέχεται η δυνατότητα ανταλλαγής με ασφάλεια προκαθορισμένων πληροφοριών μεταξύ των δημοσίων αρχών. Οι πληροφορίες θα αξιολογούνται από την Τελωνειακή Υπηρεσία και θα παρέχεται η δυνατότητα αυτοματοποιημένης τροφοδότησης του υποσυστήματος ανάλυσης κινδύνου του ICISnet με αξιοποίηση των δυνατοτήτων εναρμόνισης / αντιστοίχισης δεδομένων. Η ανταλλαγή των πληροφοριών θα μπορεί να γίνεται με διάφορους εναλλακτικούς τύπους αρχείων (xml, xls κ.λπ.).

Επιπλέον θα παρέχεται η δυνατότητα άντλησης από τα συστήματα τόσο των φορέων διαχείρισης των Ελευθέρων Ζωνών όσο και των εγκατεστημένων επιχειρήσεων για την περαιτέρω αξιοποίησή τους και τροφοδότηση του υποσυστήματος ανάλυσης κινδύνου του ICISnet.

8. Σύστημα ανάλυσης κινδύνων που θα χρησιμοποιείται για καταχώρηση προφίλ κινδύνων από τις δημόσιες αρχές

Για όσες Δημόσιες Αρχές δε διαθέτουν αυτοματοποιημένο σύστημα ανάλυσης κινδύνου θα παρέχεται η δυνατότητα διαχείρισης προφίλ κινδύνου στο σύστημα και αυτοματοποιημένου υπολογισμού βαθμού επικινδυνότητας με βάση τα δεδομένα των πιστοποιητικών / αδειών/ παρεχόμενων εγκρίσεων της Αρχής και να υποδεικνύονται στοχευμένοι έλεγχοι από τις δημόσιες Αρχές.

Για τη στόχευση των προς έλεγχο εμπορευμάτων, το υποσύστημα ανάλυσης κινδύνου θα αποδίδει αυτόματα σε κάθε ηλεκτρονικά υποβαλλόμενη αίτηση ένα αποτέλεσμα που περιλαμβάνει, τον βαθμό επικινδυνότητας καθώς και την προτεινόμενη κατηγορία και το είδος του ελέγχου. Για την απόδοση του βαθμού επικινδυνότητας θα λαμβάνονται υπόψη κριτήρια επικινδυνότητας που παραμετροποιούνται κατάλληλα στο υποσύστημα ανάλυσης κινδύνου από τους διαχειριστές του μέσω των λειτουργιών διαχείρισης templates, προφίλ και κανόνων. Το αποτέλεσμα της ανάλυσης κινδύνου θα βοηθά τις Δημόσιες Αρχές στον προγραμματισμό και τη διεξαγωγή των απαιτούμενων ελέγχων.

9. Σύστημα αποθετηρίου, διαχείρισης και διάθεσης δεδομένων αναφοράς / δεδομένων δασμολογίου μέσω Web services

Θα δημιουργηθεί ένα αποθετήριο για πιστοποιητικά, άδειες και συνημμένα σε αυτές δικαιολογητικά για τις ανάγκες τόσο των Δημοσίων Αρχών όσο και των Οικονομικών Φορέων. Θα υποστηρίζονται εναλλακτικές μορφές αρχείων αλλά και διαρθρωμένης ηλεκτρονικής μορφής πληροφορίες (πχ ηλεκτρονικά τιμολόγια). Η κάθε Δημόσια Αρχή θα έχει πλήρη πρόσβαση στα δικά της πιστοποιητικά καθώς και σε άλλα πιστοποιητικά/ έγγραφα σύμφωνα με υπογεγραμμένη συμφωνία συνεργασίας μεταξύ των εμπλεκόμενων φορέων και τα δικαιώματα που διαθέτει κάθε χρήστης. Οι Οικονομικοί Φορείς θα έχουν δικαίωμα πρόσβασης στα δεδομένα που έχουν υποβάλλει οι ίδιοι ή ως αντιπρόσωποι.

Θα υπάρχει δυνατότητα αναζήτησης και λήψης του περιεχομένου του αποθετηρίου μέσω κατάλληλων κριτηρίων με περιορισμούς της ασφάλειας των δεδομένων. Τα δεδομένα θα συνδυάζονται με σχετικά metadata έτσι ώστε να διευκολύνονται οι αναζητήσεις.

Περαιτέρω, θα παρέχεται η δυνατότητα λήψης (download) δεδομένων αναφοράς του συστήματος και δεδομένων δασμολογίου προς τους ενδιαφερόμενους (Δημόσιες Αρχές και συναλλασσόμενοι), με τον περιορισμό της νομοθεσίας για εμπιστευτικότητα των δεδομένων, καθώς και περιβάλλοντος διαχείρισης πινάκων αναφοράς του πληροφοριακού συστήματος της Ενιαίας Θυρίδας για τους χρήστες με το σχετικό δικαίωμα χρήσης.

Όλες οι πληροφορίες του υποσυστήματος θα είναι προσβάσιμες είτε μέσω σχετικού περιβάλλοντος διεπαφής χρήστη - συστήματος είτε μέσω επικοινωνίας σύστημα με σύστημα.

10. Στατιστικά / αναφορές/ Διάθεση Ανοικτών Δεδομένων

Η εφαρμογή αφορά στη δυνατότητα άσκησης παραμετρικών αναζητήσεων από τους χρήστες του συστήματος, εξαγωγής σχετικών αναφορών (reports) και στη δυνατότητα εκτύπωσής τους. Η εφαρμογή οφείλει να υποστηρίζει τόσο προδομημένες αναφορές όσο και εργαλείο για τη δημιουργία αρχείων σε Office (αυτοματισμού γραφείου) με το οποίο οι χρήστες να μπορούν να χρησιμοποιούν, συνδυαστικά, όσες από τις παραμέτρους του συστήματος κρίνουν σκόπιμο, προκειμένου να προκύψουν σε πραγματικό χρόνο οι απαιτούμενες αναφορές με πραγματικά δεδομένα. Τα εν λόγω αρχεία θα μπορούν να αποθηκεύονται και εκτυπώνονται από τους χρήστες του συστήματος. Ενδεικτικά, στατιστικά για τον αριθμό εκδοθέντων πιστοποιητικών/αδειών/ παρασχεθέντων εγκρίσεων, για τις κατηγορίες εισαγόμενων/ εξαγόμενων αγαθών, για το μέσο χρόνο εξυπηρέτησης των αιτημάτων, για τους διενεργηθέντες συντονισμένους ελέγχους και τα αποτελέσματά τους, για τις καταχωρηθείσες πληροφορίες κ.λπ.. Οι αναφορές θα είναι τυποποιημένες για την απόδοση των διαδικασιών που υποστηρίζονται από την Ενιαία Θυρίδα τόσο για τους εσωτερικούς χρήστες όσο και για τους λοιπούς ενδιαφερόμενους δημόσιους οργανισμούς (ενδεικτικά, Ελληνική Στατιστική Αρχή) και το ευρύ κοινό. Θα παρέχεται υπηρεσία ανάκτησης ανωνυμοποιημένων ανοικτών δεδομένων τα οποία μαζί με τα στατιστικά θα είναι διαθέσιμα στο κοινό για περαιτέρω αξιοποίηση ακόμα και εκτός ΑΑΔΕ.

11. Παρακολούθηση (monitoring)

Θα παρακολουθείται η διαθεσιμότητα του συστήματος, η ροή δεδομένων και ο ρυθμός επεξεργασίας των αιτημάτων. Θα καταγράφονται στοιχεία πρόσβασης στο σύστημα (ημερομηνίας και ώρας που έκαναν οι

χρήστες της υποδομής login / logout – και ανά δεδομένο χρονικό διάστημα) καθώς και στοιχεία κάθε είδους ενέργειας και δραστηριότητας τους.

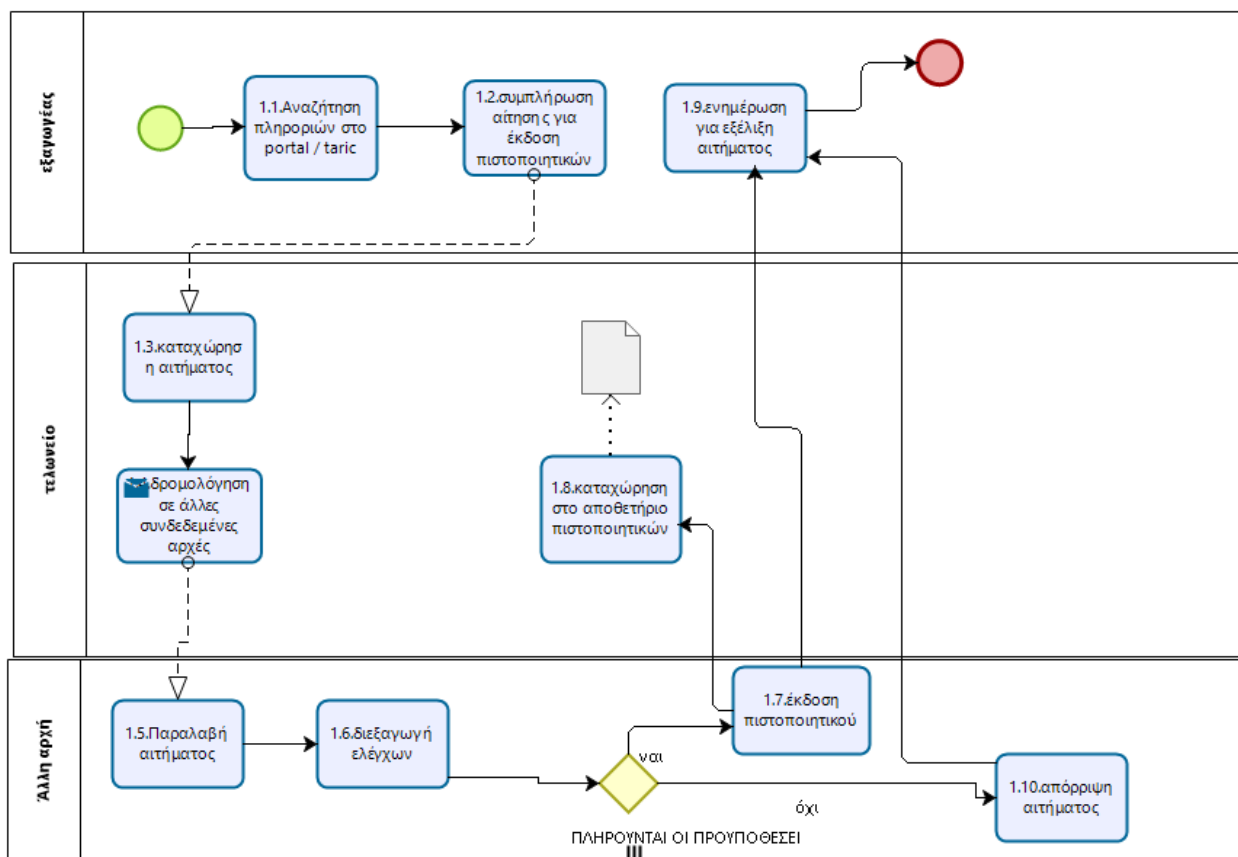
Σε περίπτωση προβλήματος, θα προωθούνται επαρκείς προειδοποιήσεις στο διαχειριστή του συστήματος.

2.4.1.β Σενάρια Λειτουργίας Ενιαίας Θυρίδας

Το βασικό σενάριο λειτουργίας του συστήματος της Ενιαίας Θυρίδας είναι αυτό της έκδοσης πιστοποιητικών /αδειών/παροχής εγκρίσεων και το οποίο διαμορφώνεται ως εξής:

1. Οι συναλλασσόμενοι εισέρχονται με το όνομα χρήστη και τον κωδικό πρόσβασής τους στο σύστημα της Ενιαίας Θυρίδας.
2. Χρησιμοποιώντας τα νέα εργαλεία πληροφόρησης του συστήματος, ο συναλλασσόμενος συλλέγει αλληλεπιδραστικά όλες τις απαραίτητες πληροφορίες που απαιτούνται για τη διαδικασία εκτελωνισμού των εμπορευμάτων του, την κατάταξη του εμπορεύματος, καθώς και τις πληροφορίες για τα απαιτούμενα πιστοποιητικά/άδειες/ εγκρίσεις, τις αιτήσεις και τα απαραίτητα δικαιολογητικά που χρειάζεται για την έκδοσή τους.
3. Ο συναλλασσόμενος συμπληρώνει μια φόρμα μέσω της οποίας δημιουργούνται οι αιτήσεις για τα πιστοποιητικά / άδειες/ εγκρίσεις που υποστηρίζονται από το σύστημα.
4. Γίνεται ο απαραίτητος έλεγχος για την πληρότητα- εγκυρότητα των δεδομένων που υποβάλλει. Ανάλογα το αίτημα απορρίπτεται, όπου και γνωστοποιούνται οι λόγοι της απόρριψης, ή γίνεται αποδεκτό. Σε περίπτωση που γίνει αποδεκτό αποδίδεται μοναδικός αριθμός αναφοράς.
5. Εάν απαιτείται η πληρωμή κάποιου τέλους για την έκδοση των πιστοποιητικών/αδειών/εγκρίσεων, ενεργοποιείται η σύνδεση στο σύστημα "e-paranolo" .
6. Το αίτημα δρομολογείται σε προκαθορισμένους χρήστες στην αντίστοιχη υπηρεσία των αρμόδιων Αρχών έκδοσης του πιστοποιητικού/ άδειας/ παροχής έγκρισης.
7. Ακολουθεί επεξεργασία του αιτήματος από την αρμόδια υπηρεσία κατά την οποία μπορεί να απαιτηθεί η παροχή επιπλέον πληροφόρησης από τον συναλλασσόμενο. Μετά τον τελικό έλεγχο είτε εκδίδεται το αιτούμενο πιστοποιητικό/ άδεια είτε το αίτημα απορρίπτεται. Τα αιτούμενα πιστοποιητικά/ άδειες ανα-φορτώνονται στην Ενιαία Θυρίδα μέσω του συστήματος διαχείρισης πιστοποιητικών/αδειών.

Στο διάγραμμα που ακολουθεί παρουσιάζονται διαγραμματικά οι παραπάνω διαδικασίες:



2.5 Διασυνδεδεμένοι Φορείς

Το προς ανάπτυξη πληροφοριακό σύστημα της Ενιαίας Θυρίδας θα πρέπει να διαλειτουργεί:

- με τα υφιστάμενα συστήματα της Αναθέτουσας Αρχής που βρίσκονται σε παραγωγική λειτουργία και περιγράφηκαν στην 1.2.1 (TAXISnet, ICISNET).
- με τα συστήματα των λοιπών Δημόσιων Αρχών που θα διασυνδεθούν σε πρώτη ή επόμενη φάση με την Ενιαία Θυρίδα.
- με τα συστήματα τόσο των φορέων διαχείρισης των Ελευθέρων Ζωνών όσο και των εγκατεστημένων επιχειρήσεων που θα διασυνδεθούν σε επόμενη φάση με την Ενιαία Θυρίδα.

Διαλειτουργικότητα θα επιτευχθεί και με όσα πληροφοριακά συστήματα τρίτων φορέων κριθεί απαραίτητο κατά τη μελέτη εφαρμογής, προκειμένου να καθίσταται δυνατή η υποστήριξη αυτοματοποιημένων διαδικασιών και μέτρων που αφορούν την υποβολή της αίτησης, την πληρωμή μέσω του συστήματος e-paranolo και την έκδοση των πιστοποιητικών/αδειών/παροχή εγκρίσεων.

Ενδεικτικά, αναφέρονται τα Πληροφοριακά συστήματα Υπουργείων και Οργανισμών που αναμένεται να

διασυνδεθούν με την Ενιαία Θυρίδα:

- Ολοκληρωμένα πληροφοριακά συστήματα του Υπουργείου Αγροτικής Ανάπτυξης (ενδεικτικά αναφέρονται τα πληροφοριακά συστήματα ΟΣΠΑ και ΜΕΝΟ για την έκδοση κτηνιατρικών και φυτοϋγειονομικών πιστοποιητικών), όπως επεκτείνονται και συμπληρώνονται από συστήματα της Ευρωπαϊκής Επιτροπής (TRACES, CERTEX κ.α.)
- Πληροφοριακό Σύστημα Εθνικού Οργανισμού Φαρμάκων
- Πληροφοριακό Σύστημα Ελληνικής Αστυνομίας
- Σύστημα Καταγραφής και Παρακολούθησης Αλιευτικών Σκαφών (ΚΠΑ) του Υπουργείου Ναυτιλίας και Νησιωτικής Πολιτικής

Ο Ανάδοχος για την επιτυχή διαλειτουργικότητα θα πρέπει:

1. Σε σχέση με την Επιχειρησιακή Διάσταση

Στη μελέτη εφαρμογής που θα εκπονήσει να καταγράφονται αναλυτικά :

- Ποιοι είναι οι αποδέκτες (ενδεικτικά, οικονομικοί φορείς, Δημόσιες Αρχές κ.λπ.) των ηλεκτρονικών υπηρεσιών.
- Με ποιον τρόπο θα εξασφαλίζεται η χρήση του συστήματος από διαφορετικές κατηγορίες χρηστών, με διαφορετικές δυνατότητες/αρμοδιότητες.
- Ποιο είναι το επιχειρησιακό σχήμα διεπαφής των διαφορετικών κατηγοριών χρηστών του συστήματος.

2. Σε σχέση με την τεχνολογική διάσταση

Η Διαλειτουργικότητα αφορά στην ικανότητα του Πληροφοριακού Συστήματος για τη μεταφορά και χρησιμοποίηση της πληροφορίας – που αποθηκεύει, επεξεργάζεται και διακινεί – με άλλα πληροφοριακά συστήματα.

Συγκεκριμένα αφορά σε:

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

- Ένα σαφώς προσδιορισμένο και καθορισμένο τρόπο για την αναζήτηση των πληροφοριών και των δεδομένων (τεχνολογίες μεταδεδομένων, καταλόγου ή άλλες που χρησιμοποιούνται για την αναζήτηση πληροφοριών στα πλαίσια των διαλειτουργικών υπηρεσιών).

Ειδικά για τη μορφή των πληροφοριών και την υλοποίηση της, ο Ανάδοχος θα πρέπει να ακολουθεί τεχνολογίες XML και web services, όπου αυτό είναι εφικτό.

Ο Ανάδοχος θα πρέπει να προδιαγράψει το τεχνολογικό σχήμα διεπαφής για την πρόσβαση στις υπηρεσίες από άλλους φορείς. Σε κάθε περίπτωση θα πρέπει να παρουσιάσει αναλυτικά στην Τεχνική Προσφορά του τον τρόπο και τις τεχνολογίες (ενδεικτικά, υπηρεσίες καταλόγου για την πρόσβαση στις πληροφορίες και τα δεδομένα, τεχνολογίες μεταδεδομένων για την αναζήτηση πληροφοριών κ.λπ.), με τις οποίες υλοποιεί τη διαλειτουργικότητα για κάθε έναν από τους φορείς που περιγράφονται παραπάνω.

Όλες οι εξωτερικές διαλειτουργικότητες (δηλαδή η πρόσβαση σε δεδομένα εκτός του Data Center της Γ.Γ.Π.Σ.) που θα προδιαγραφούν, θα υλοποιηθούν και θα λειτουργήσουν παραγωγικά μέσω του Κέντρου Διαλειτουργικότητας (ΚΕ.Δ) του Υπουργείου Οικονομικών ή μέσω άλλης υποδομής που θα υποδειχθεί κατά τη διάρκεια της μελέτης εφαρμογής από την αναθέτουσα Αρχή. Πιο συγκεκριμένα, οι διαδικτυακές υπηρεσίες οι οποίες θα αναπτυχθούν θα πρέπει να ακολουθούν τον Κοινό Οδηγό Υλοποίησης Διαδικτυακών υπηρεσιών, ο οποίος περιλαμβάνει αναλυτικές οδηγίες αναφορικά με την υλοποίηση των διαδικτυακών υπηρεσιών μεταξύ των οποίων:

- την Αυθεντικοποίηση των Χρηστών της διαδικτυακής υπηρεσίας (User Authentication),
- τον Έλεγχο Δικαιωμάτων Πρόσβασης Χρηστών (User Authorization),
- τη Διαχείριση Εξαιρέσεων (Exception Handling),
- την Καταγραφής Κλήσεων / Ιχνηλασιμότητας (Auditing) και
- την Επαλήθευση Ψηφιακής Υπογραφής (Digital Signature Verification).

Επιπρόσθετα, οι Φορείς που αναπτύσσουν διαδικτυακές υπηρεσίες οφείλουν να συμμορφώνονται με την Πολιτική Ορθής Χρήσης Διαδικτυακών Υπηρεσιών (web service) του Υπουργείου Οικονομικών, αναφορικά με την τήρηση των κανόνων ασφαλείας σε ότι αφορά στην πρόσβαση και την ανταλλαγή πληροφοριών.

2.6 Δυνητικοί χρήστες συστήματος - αυθεντικοποίηση

Η Ενιαία Θυρίδα θα πρέπει να είναι προσβάσιμη τόσο από τους εσωτερικούς χρήστες της Α.Α.Δ.Ε. και των λοιπών Δημόσιων Οργανισμών όσο από τους εξωτερικούς χρήστες, ήτοι τους συναλλασσόμενους (φυσικά και νομικά πρόσωπα) που εμπλέκονται στο διεθνές εμπόριο.

Οι εσωτερικοί χρήστες που θα έχουν πρόσβαση στο νέο σύστημα, είναι οι ακόλουθοι υφιστάμενοι χρήστες:

1. Χρήστες όλων των Τελωνείων της χώρας
2. Χρήστες του Γενικού Χημείου του Κράτους
3. Χρήστες κεντρικών διευθύνσεων της Α.Α.Δ.Ε., οι οποίοι θα προσδιοριστούν κατά τη μελέτη εφαρμογής
4. Χρήστες κεντρικών ή περιφερειακών Αρχών άλλων Δημόσιων Αρχών (ενδεικτικά, Υπουργείο Αγροτικής Ανάπτυξης & Τροφίμων)

Ως προς τους εξωτερικούς χρήστες του συστήματος, αυτοί θα είναι οι συναλλασσόμενοι με τις Δημόσιες Αρχές αναφορικά με το διασυνοριακό εμπόριο. Εναλλακτικά αναφέρονται τα πιθανά συστήματα που πιθανόν να χρησιμοποιήσουν οι συναλλασσόμενοι, στο πλαίσιο διασύνδεσής τους με το σύστημα της Ενιαίας Θυρίδας:

- Πληροφοριακά Συστήματα Διαχειριστών Λιμένων
- Πληροφοριακά Συστήματα Φορέων Διαχείρισης Ελεύθερων Ζωνών και Εγκατεστημένων Επιχειρήσεων
- Πληροφοριακά Συστήματα Κοινοτήτων λιμένων / αερολιμένων
- Πληροφοριακά Συστήματα Παρόχων Υπηρεσιών (service providers), όπως τα επιμελητήρια, τα οποία θα λειτουργούν με διαδικτυακές υπηρεσίες

Σημειώνεται ότι η πρόσβαση τόσο των εξωτερικών όσο και των εσωτερικών χρηστών θα πρέπει να γίνεται μέσω single sign on αυθεντικοποίησης με βάση τους κωδικούς του Taxisnet.

2.7. Αρχιτεκτονική-Περιβάλλον ανάπτυξης και εγκατάστασης του συστήματος

Φυσική Αρχιτεκτονική

Η αρχιτεκτονική που καλείται να αναπτύξει ο Ανάδοχος, είναι πολυεπίπεδη (multi-tier), σύμφωνα με την οποία, τα δεδομένα και το περιεχόμενο αποθηκεύονται σε Βάση Δεδομένων (Database Server), ενώ το λογισμικό και οι εφαρμογές που θα προσφέρονται μέσω δικτυακής πύλης, θα εκτελούνται σε εξυπηρετητές εφαρμογών (application servers). Οι συναλλασσόμενοι θα έχουν πρόσβαση στις εφαρμογές αυτές μέσα από web browser. Η εφαρμογή πρέπει να λειτουργεί με όλους τους διαδεδομένους web browsers (Internet Explorer, Firefox, Chrome, Opera κ.λπ.).

Η αρχιτεκτονική των αναπτυσσόμενων Ψηφιακών Υπηρεσιών θα εντάσσεται στη γενική αρχιτεκτονική του Data Center της Γ.Γ.Π.Σ.

Τα χαρακτηριστικά που θα πρέπει να διέπουν το σύνολο του Έργου σε λειτουργικό και τεχνολογικό επίπεδο και δεδομένης της συνεγκατάστασης του συστήματος στο data center της Γ.Γ.Π.Σ., είναι τα ακόλουθα:

- Σύστημα «**ανοικτής**» **αρχιτεκτονικής** (open architecture) και χρήση προτύπων που θα διασφαλίζουν:
 - Ομαλή συνεργασία και λειτουργία μεταξύ των επιμέρους συστημάτων και υποσυστημάτων του έργου.
 - Τη δικτυακή συνεργασία μεταξύ εφαρμογών, ή και συστημάτων τα οποία βρίσκονται σε διαφορετικά υπολογιστικά συστήματα.
 - Την (επιλεκτική) επεκτασιμότητα των συστημάτων και υποσυστημάτων χωρίς αλλαγές στη δομή και αρχιτεκτονική τους.
 - Διαθεσιμότητα: αδιάλειπτη (24 ώρες X 7 ημέρες την εβδομάδα) παροχή υπηρεσιών στον τελικό χρήστη.
 - Ασφάλεια: προστασία από κινδύνους, ιούς, παραβίαση πρόσβασης, δημοσίευση εσφαλμένων δεδομένων.

- Αξιοπιστία: ακρίβεια και συνέπεια παρεχόμενων υπηρεσιών.
 - Ευκολία διαχείρισης: παρακολούθηση των διαδικασιών για διασφάλιση ποιοτικής παροχής υπηρεσιών.
 - Οι εφαρμογές που υλοποιούνται από το έργο θα πρέπει να είναι κατάλληλα σχεδιασμένες, ώστε να παρέχουν τη δυνατότητα εύκολης επικοινωνίας, διασύνδεσης, ή και ολοκλήρωσης με τρίτες εφαρμογές, ή και υποσυστήματα. Γι' αυτό το λόγο θα πρέπει:
 1. Να ληφθούν υπ' όψη κατ' ελάχιστον τα ακόλουθα:
 - Τα πρότυπα που διέπουν τη συλλογή, επεξεργασία και αποθήκευση προσωπικών δεδομένων.
 - Οι διεθνώς αναγνωρισμένοι κανόνες και οδηγίες προσβασιμότητας από άτομα με ειδικές ανάγκες (όπως ενδεικτικά WAI (Web Accessibility Initiative - W3C), ISO-9241, ISO-13407 κ.λπ. και βελτιωμένες εκδόσεις αυτών (<http://www.w3.org/WAI/>)).
 2. Να παρέχουν κατ' ελάχιστον τα ακόλουθα:
 - Πλήρη και τεκμηριωμένα API (Application Programming Interface) τα οποία να επιτρέπουν την ολοκλήρωση, διασύνδεση, ομαλή συνεργασία και λειτουργία μεταξύ των εφαρμογών των Ο.Π.Σ. της Α.Α.Δ.Ε. (κεφ. 1.2.1) ή και με τις εφαρμογές των άλλων Δημόσιων Αρχών – όπου αναδειξεί η μελέτη εφαρμογής. Πιο συγκεκριμένα θα πρέπει να τεκμηριώνεται η δυνατότητα ολοκλήρωσης - διασύνδεσης με εφαρμογές και δεδομένα, που ενσωματώνουν την επιχειρησιακή λογική με σκοπό την κάλυψη ενδεχόμενων μελλοντικών αναγκών του έργου.
 - Δικτυακή συνεργασία μεταξύ εφαρμογών, οι οποίες βρίσκονται σε εξωτερικά συστήματα.
 - Δυνατότητα διασύνδεσης και επικοινωνίας με τρίτες εφαρμογές βάσει διεθνών προτύπων (HTTP, WSDL, XML, SOAP, UDDI κ.λπ.).
 - Δυνατότητα ενσωμάτωσης λειτουργιών διασύνδεσης με κινητά μέσα (smartphones).
- Αρθρωτή (modular) αρχιτεκτονική του συστήματος, ώστε να επιτρέπονται μελλοντικές επεκτάσεις και αντικαταστάσεις, ενσωματώσεις, αναβαθμίσεις ή αλλαγές διακριτών τμημάτων λογισμικού.
 - Αρχιτεκτονική n-tier για την ευελιξία της κατανομής του κόστους και φορτίου μεταξύ κεντρικών συστημάτων και σταθμών εργασίας, για την αποδοτική εκμετάλλευση του δικτύου και την ευκολία στην επεκτασιμότητα αλλά και στη συντήρησή του.
 - Χρήση συστημάτων διαχείρισης σχεσιακών βάσεων δεδομένων (RDBMS) για την ευκολία διαχείρισης μεγάλου όγκου δεδομένων, για τη δυνατότητα δημιουργίας εφαρμογών φιλικών στο χρήστη, για την αυξημένη διαθεσιμότητα του συστήματος και για τη δυνατότητα ελέγχου των προσβάσεων στα δεδομένα. Θα πρέπει να διασφαλίζονται:
 - Ανοικτό περιβάλλον ανάπτυξης εφαρμογών.
 - Ανοικτά τεκμηριωμένα και δημοσιευμένα συστήματα διεπαφής με προγράμματα τρίτων.
 - Ανοικτά πρωτόκολλα επικοινωνίας.
 - Ανοικτό περιβάλλον ως προς τη μεταφορά και ανταλλαγή δεδομένων με άλλα συστήματα.

- Υποστήριξη σε όλα τα επίπεδα ανοικτές διεθνώς καθιερωμένες και ευρέως υιοθετημένες τεχνολογίες.
- Τα δομικά στοιχεία της λύσης θα πρέπει να έχουν υψηλή διαθεσιμότητα και να μην αποτελούν single point of failure.
- Οι τροποποιήσεις, βελτιώσεις και επεκτάσεις των εφαρμογών θα πρέπει να υλοποιούνται εύκολα, γρήγορα και με το μικρότερο δυνατό κόστος.
- Θα πρέπει να υιοθετηθούν σύγχρονες και ισχυρές τεχνολογίες ασφάλειας σε επίπεδο:
 - Ισχυρών μηχανισμών πιστοποίησης της ταυτότητας των χρηστών σε όλα τα επίπεδα της αρχιτεκτονικής μέσω ειδικών authentication services, όπως SSL authentication, PKI certificates κ.λπ..
 - Ισχυρών μηχανισμών auditing σε κάθε επίπεδο των παρεχομένων υπηρεσιών αλλά και σε συγκεκριμένα αντικείμενα ή εγγραφές της βάσης δεδομένων.
 - Χρήσης single-sign-on
- Ενσωμάτωση στις εφαρμογές υποστήριξης άμεσης βοήθειας (online help) και οδηγιών προς τους χρήστες ανά διαδικασία ή και οθόνη. Μηνύματα λαθών (error messages) στην Ελληνική ή/και Αγγλική γλώσσα και ειδοποίηση των χρηστών με όρους οικείους προς αυτούς.
- Υψηλός βαθμός παραμετροποίησης του συστήματος.
- Ικανοποίηση των παρακάτω απαιτήσεων σε σχέση με τις εφαρμογές που θα αναπτυχθούν:
 - Έλεγχος πληρότητας των στοιχείων.
 - Ακεραιότητα και ασφάλεια των δεδομένων των εφαρμογών.
- Οι ηλεκτρονικές υπηρεσίες θα πρέπει να είναι θεσμικά κατοχυρωμένες και να συμμορφώνονται πλήρως με την ισχύουσα σχετική νομοθεσία. Από το θεσμικό πλαίσιο θα καθοριστούν τα υποχρεωτικά στοιχεία και οι υποχρεωτικές λειτουργίες που πρέπει να διενεργούνται από τις εφαρμογές.

Λειτουργική Αρχιτεκτονική

Για λόγους ομοιόμορφης αρχιτεκτονικής και ευκολότερης διαχείρισης των εφαρμογών, η παροχή των διαδικτυακών εφαρμογών (web based) για τους εσωτερικούς και τους εξωτερικούς χρήστες θα βασίζεται στην ίδια πολυεπίπεδη αρχιτεκτονική. Για εφαρμογές που δεν χρησιμοποιούν διαδικτυακό ιστότοπο (δηλ. web site) αλληλεπίδρασης, η παροχή των εφαρμογών αυτών μπορεί και να βασίζεται σε αρχιτεκτονική client-server.

Η λειτουργική αυτή αρχιτεκτονική κατ' ελάχιστον θα περιλαμβάνει:

- **Υπηρεσίες παρουσίασης** (presentation services) για την επικοινωνία με το χρήστη, με τη χρήση:
 - *Web (HTTP) Servers*
Συστοιχία εξυπηρετών που μοιράζονται τα αιτήματα των χρηστών με χρήση τεχνολογίας εξισορρόπησης φόρτου (Load-Balancing)
 - *SSL Accelerators & Load Balancers*
Συσκευές επιτάχυνσης κρυπτογράφησης για την υλοποίηση SSL

- *Mail Servers*
Εξυπηρετητές αποστολής, λήψης και διαχείρισης email
- *DNS Servers*
Εξυπηρετητές υποστήριξης αιτημάτων
- **Υπηρεσίες εφαρμογών** (application services) για την υλοποίηση της επιχειρησιακής λογικής, με τη χρήση:
 - *Εξυπηρετητής LDAP*
Σε αυτόν αποθηκεύονται τα ψηφιακά πιστοποιητικά των χρηστών μέσω των οποίων γίνεται η ταυτοποίηση των χρηστών των Ο.Π.Σ. στις εφαρμογές.
 - *Directory & SSO servers*
Εξυπηρετητές διαχείρισης καταλόγου χρηστών και ταυτοποίησης των χρηστών.
 - *Application Servers*
Συστοιχία εξυπηρετητών μοιράζονται τις εργασίες που αφορούν τη λογική και επεξεργασία από μέρους των εφαρμογών με χρήση τεχνολογίας εξισορρόπησης φόρτου επεξεργασίας (load balancing).
- **Υπηρεσίες διαχείρισης επιχειρησιακών δεδομένων** (enterprise data services) για τη διαχείριση των επιχειρησιακών δεδομένων, με τη χρήση:
 - *Database servers*
Οι εξυπηρετητές δεδομένων οι οποίοι λειτουργούν σε συστοιχία (cluster) με εξισορρόπηση φόρτου, και τα συστήματα διαχείρισης και ανάπτυξης (management and development servers).
 - *Development – Test server*
Για την κάλυψη αναγκών ανάπτυξης/ελέγχων νέων εφαρμογών και σελίδων, καθώς και την υπηρεσία συντήρησης του νέου πληροφοριακού συστήματος από τη Γ.Γ.Π.Σ. & Δ.Υ.

Η αρχιτεκτονική εξυπηρετεί δύο κατηγορίες πρόσβασης:

- Από εσωτερικούς χρήστες (υπάλληλοι της Α.Α.Δ.Ε. και των εμπλεκόμενων Δημόσιων Αρχών), οι οποίοι θα συνδέονται μέσω του INTRANET (ΣΥΖΕΥΞΙΣ) και των core switches της Γ.Γ.Π.Σ. & Δ.Υ. στα επιχειρησιακά συστήματα του εσωτερικού δικτύου της Γ.Γ.Π.Σ. & Δ.Υ..
- Από εξωτερικούς χρήστες (πολίτες, επιχειρήσεις και λοιποί φορείς), οι οποίοι θα συνδέονται μέσω του INTERNET και θα πιστοποιούνται από την υπάρχουσα υποδομή του TAXISNET/LDAP.

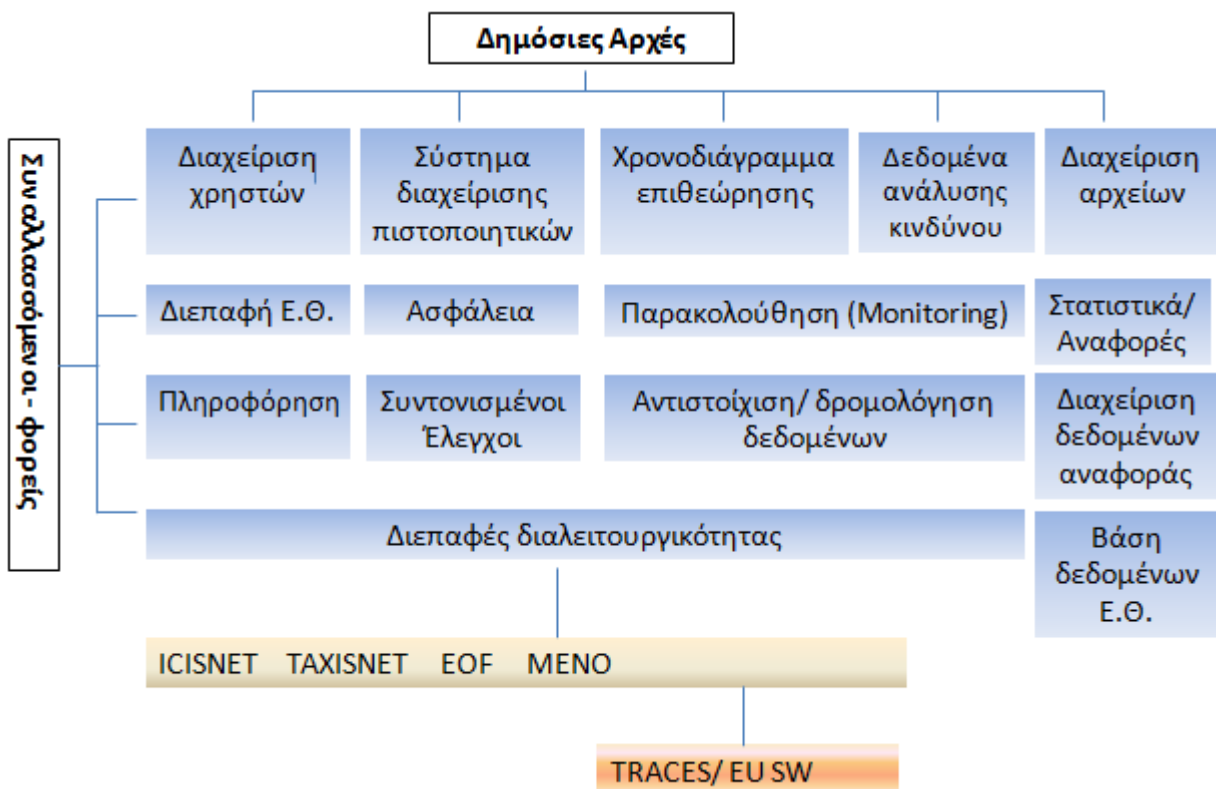
Θα υπάρχει σαφής διαχωρισμός και μηχανισμοί ελέγχου πρόσβασης των εσωτερικών χρηστών από τους εξωτερικούς χρήστες και συστήματα, ώστε να έχουν πρόσβαση στα κατάλληλα δεδομένα, χωρίς να επηρεάζεται η συνολική απόδοση τους συστήματος, ούτε η ασφάλεια στα δικαιώματα πρόσβασης των δεδομένων.

Στην Τεχνική του Προσφορά ο Υποψήφιος Ανάδοχος υποχρεωτικά θα πρέπει να περιγράψει αναλυτικά την προτεινόμενη αρχιτεκτονική ανάπτυξης της λύσης, τα συστατικά της στοιχεία καθώς και τα επιμέρους χαρακτηριστικά, λαμβάνοντας υπόψη τις ζητούμενες προδιαγραφές που παρατίθενται στους πίνακες συμμόρφωσης του Παραρτήματος II.

Η λειτουργική αρχιτεκτονική του συστήματος θα πρέπει να στηρίζεται στον Προσανατολισμό των Υπηρεσιών (Service-Oriented Architecture -SOA), που θα χωρίζεται σε διάφορα υποσυστήματα

εξειδικευμένων υπηρεσιών. Επί της ουσίας, η Ενιαία Θυρίδα θα λειτουργεί ως κόμβος ανταλλαγής πληροφοριών μεταξύ των επιχειρησιακών διεργασιών της και του τελικού χρήστη (συναλλασσόμενοι, δημόσιες αρχές, λιμενικές αρχές, μεταφορείς κ.λπ.).

Η λειτουργική αρχιτεκτονική του πληροφοριακού συστήματος της Ενιαίας Θυρίδας παρουσιάζεται στο παρακάτω σχήμα. Διαρθρώνεται σε λειτουργίες που εξυπηρετούν τους οικονομικούς φορείς, τις Δημόσιες Αρχές, τους Δημόσιους και Ιδιωτικούς Οργανισμούς καθώς και τη διαλειτουργικότητα με τα υφιστάμενα και μελλοντικά συστήματα. Επισημαίνεται ότι κρίνεται ως ιδιαίτερα σημαντικό για το σύστημα να υπάρχει πρόσβαση σε αυτό και από κινητές συσκευές.



Οι λειτουργικότητες της Ενιαίας Θυρίδας περιγράφονται στην Ενότητα 2.2.2.1.α «Υποσυστήματα του Πληροφοριακού Συστήματος της Ενιαίας Θυρίδας».

Λογική Αρχιτεκτονική

Στην παράγραφο αυτή περιγράφονται οι λειτουργικές ενότητες οι οποίες απαρτίζουν σε επίπεδο λογικής αρχιτεκτονικής το έργο.

Η λογική κατανομή των λειτουργικών ενότητων προέρχεται από την ομαδοποίηση των σχετικών λειτουργιών από το σύνολο των αναγκών που αφορούν σχεδόν στο σύνολο του επιχειρησιακού αντικειμένου και τη σχετική με αυτό παροχή διαδικτυακών υπηρεσιών, καθώς και τις υποστηρικτικές προς αυτές λειτουργίες. Παράλληλα βασίζεται στη λειτουργικότητα και στα χαρακτηριστικά τεχνολογικών λύσεων. Ο εννοιολογικός αυτός διαχωρισμός δεν είναι δεσμευτικός για τον Ανάδοχο και συνεπώς θα

μπορούσε να αλλάξει εφ' όσον ο Ανάδοχος θεωρήσει ότι η υλοποίηση του Έργου θα βελτιστοποιηθεί μέσω των αλλαγών που αυτός θα προτείνει, είτε στην προσφορά του, είτε κατά τη φάση της μελέτης εφαρμογής (ανάλυση απαιτήσεων).

Απαιτήσεις Αρχιτεκτονικής Συστήματος

Ο Κεντρικός εξοπλισμός κατά την περίοδο ανάπτυξης και παραγωγικής λειτουργίας του Έργου θα διατεθεί από την υποδομή G-Cloud της ΓΓΠΣ. Τα γενικά χαρακτηριστικά της εν λόγω υποδομής και οι υπηρεσίες που παρέχονται περιγράφησαν ανωτέρω.

Θα πρέπει να σημειωθεί ότι σε κάθε περίπτωση, τυχόν ασυμβατότητες με τις διατιθέμενες υποδομές, που θα εμφανιστούν κατά την υλοποίηση του ζητούμενου συστήματος, θα πρέπει να αρθούν με ενέργειες του αναδόχου, μετά από έγκριση της Αναθέτουσας Αρχής και χωρίς πρόσθετες οικονομικές απαιτήσεις από την πλευρά του.

Τέλος, καθώς η απαιτούμενη χωρητικότητα (είτε πρόκειται για τη βάση δεδομένων είτε πρόκειται για file sharing) αποτελεί σημαντική παράμετρο του εξοπλισμού που θα διατεθεί, ο ανάδοχος θα πρέπει να προτείνει ενδεδειγμένες λύσεις για την εξαγωγή και αποθήκευση των δεδομένων εκτός του παραγωγικού και καθημερινά επιχειρησιακού περιβάλλοντος (archive) και ανάκτηση αυτών κατόπιν αιτήματος (restore upon request) λαμβάνοντας υπόψη τις απαιτήσεις της Αναθέτουσας Αρχής για τον επιθυμητό χρόνο επιχειρησιακής ανάγκης διατήρησης των δεδομένων εντός του παραγωγικού περιβάλλοντος.

Δυνατότητα Προμήθειας Έτοιμου Λογισμικού

Σε περίπτωση που προσφερθεί έτοιμο λογισμικό (εμπορικό ή μη), αυτό θα πρέπει να πληροί (τεκμηριωμένα) τις ακόλουθες προϋποθέσεις:

1. Θα πρέπει να είναι συμβατό με την περιγραφόμενη Αρχιτεκτονική και τις Απαιτήσεις Ασφαλείας των παρ. 2.7 και 2.8 του Παραρτήματος αντίστοιχα.
2. Η πρόταση θα καλύπτει όλες τις αναγκαίες αδειοδοτήσεις για τη λειτουργία του συστήματος χωρίς την ανάγκη πρόσθετων προμηθειών (άδειες λογισμικού συστήματος, εξοπλισμός).
3. Δεν θα υπάρχει περιορισμός στην αδειοδότηση χρηστών ή η αδειοδότηση θα καλύπτει πολύ μεγάλο αριθμό εσωτερικών χρηστών (>5.000). Η αδειοδότηση των εξωτερικών χρηστών (φορολογούμενοι μέσω TAXISnet θα πρέπει να είναι απεριόριστη).
4. Στην προσφορά θα πρέπει να προσαρμοστεί το πλάνο υλοποίησης και οι φάσεις, έτσι ώστε τα ζητούμενα παραδοτέα να ολοκληρώνονται σε ίδιο ή προγενέστερο χρόνο. (παρ. 3.1.1 παραρτήματος)
5. Το τελικό προϊόν, μετά τις προσαρμογές και παραμετροποιήσεις, θα πρέπει να αποτελεί ιδιοκτησία της αναθέτουσας αρχής και ισχύουν όλες οι απαιτήσεις της παρ. 4.3.5 της διακήρυξης σχετικά με τη μεταβίβαση κυριότητας του τελικώς παραγόμενου λογισμικού εφαρμογών ως προς το τμήμα των υλοποιηθέντων προσαρμογών.

2.8 Απαιτήσεις ασφάλειας

Ως διαδικτυακό σύστημα, η Ενιαία Θυρίδα θα πρέπει να διέπεται από 4 βασικές αρχές κατά την ανάπτυξη και λειτουργία της:

1. Εμπιστευτικότητα, έτσι ώστε τα ιδιωτικά δεδομένα να μην αποκαλύπτονται σε μη εξουσιοδοτημένα πρόσωπα σε οποιοδήποτε στάδιο (αποθήκευση, επεξεργασία, μεταφορά).
2. Ακεραιότητα του συστήματος και των δεδομένων σε οποιοδήποτε στάδιο. Το σύστημα θα πρέπει να προστατεύεται από μη εξουσιοδοτημένους χειρισμούς και από αλλοιώσεις κακόβουλων δεδομένων.
3. Διαθεσιμότητα, μέσω της εξασφάλισης ότι το σύστημα λειτουργεί άμεσα και δεν επιτρέπεται η παροχή υπηρεσιών σε μη εξουσιοδοτημένους χρήστες.
4. *Μη απόρριψη (non repudiation)*, για την απόδειξη της ακεραιότητας και της προέλευσης των δεδομένων με στόχο την υποστήριξη της λογοδοσίας του συστήματος.

Σε αυτό το πλαίσιο, τα θέματα που πρέπει να αντιμετωπιστούν όσον αφορά τις απαιτήσεις ασφαλείας είναι τα εξής:

- i. Προστασία προσωπικών δεδομένων σύμφωνα με τον νέο Ευρωπαϊκό Κανονισμό GDPR.
- ii. Εξουσιοδοτημένη πρόσβαση χρηστών
- iii. Ακεραιότητα δεδομένων
- iv. Εξωτερικές επιθέσεις
- v. Αποκατάσταση καταστροφών

Η **προστασία προσωπικών δεδομένων** αναφέρεται στη συμμόρφωση με το νέο Κανονισμό για την Προστασία των Δεδομένων (GDPR). Σε αυτό το πλαίσιο περιλαμβάνονται μέτρα που σχετίζονται με:

- Τους ελέγχους ασφαλείας για την πρόληψη, τον εντοπισμό και την αντιμετώπιση τρωτών σημείων και παραβιάσεων στα δεδομένα
- Μηχανισμούς για τον έλεγχο της χρήσης και της πρόσβασης στα προσωπικά δεδομένα
- Την υποβολή στοιχείων σχετικά με τα δεδομένα των ατόμων που δραστηριοποιούνται και τη διατήρηση της απαιτούμενης τεκμηρίωσης.

Οι χρήστες θα πρέπει να έχουν πρόσβαση στα δεδομένα τους καθώς και πληροφόρηση αναφορικά με το ποιος απέκτησε πρόσβαση στα δεδομένα τους και πότε (παρόμοιος μηχανισμός υπάρχει και στο σύστημα ICISnet). Επομένως, καθίσταται επιτακτική η ύπαρξη ενός συστήματος καταγραφής για την παρακολούθηση των συναλλαγών με δυνατότητα δημιουργίας φίλτρων, αρχείων και αναλύσεων μηνυμάτων καταγραφής.

Η **πρόσβαση των χρηστών** αποτελεί κλειδί για την προστασία των δεδομένων. Από τη φύση του συστήματος θα πρέπει να έχουν πρόσβαση δύο τύποι τελικών χρηστών, οι εξωτερικοί χρήστες (οικονομικοί φορείς, αντιπρόσωποι κ.λπ.) και οι εσωτερικοί χρήστες (οι υπάλληλοι τελωνείων και λοιπών Δημόσιων Αρχών). Η πρόσβαση για την πρώτη κατηγορία θα βασίζεται στο μηχανισμό ελέγχου ταυτότητας της ΓΓΠΣ μέσω ονόματος χρήστη και κωδικού πρόσβασης. Η πρόσβασης των χρηστών της δεύτερης κατηγορίας θα προσδιοριστεί με ακρίβεια κατά τη μελέτη εφαρμογής.

Το σύστημα θα πρέπει, επίσης, να παρέχει τη χρήση ψηφιακών υπογραφών τόσο για τους οικονομικούς φορείς όσο και για τους χρήστες της δεύτερης κατηγορίας. Εάν για οποιοδήποτε λόγο καθυστερήσει το έργο των ψηφιακών υπογραφών, τότε θα πρέπει να υπάρξει πρόβλεψη για μεταβατική περίοδο με μηχανισμό ονόματος και κωδικού πρόσβασης ή μηχανισμό ελέγχου ταυτότητας πολλαπλών παραγόντων. Στην περίπτωση αυτή, οι τελωνειακοί υπάλληλοι θα πρέπει να έχουν πρόσβαση με τα διαπιστευτήριά τους στο ICISnet, ενώ για τους υπαλλήλους των λοιπών δημόσιων αρχών θα πρέπει να εξεταστεί μια δομημένη διαδικασία. Κάθε Αρχή που θα αποκτήσει πρόσβαση στο σύστημα θα πρέπει να ορίσει ένα διαχειριστή για την πλήρη διαχείριση των χρηστών της.

Η **ακεραιότητα των πιστοποιητικών / αδειών** είναι ένα άλλο σημαντικό ζήτημα ασφαλείας για το σύστημα που θα δημιουργηθεί. Το σύστημα θα διασφαλίζει την ακεραιότητα των πιστοποιητικών / αδειών που εναποτίθενται στο αποθετήριο. Οι άδειες και τα πιστοποιητικά θα εκδίδονται μέσα από το σύστημα και θα παραμένουν στο σύστημα για πρόσβαση από αρμόδιους εξουσιοδοτημένους υπαλλήλους. Επιπλέον, όλα τα παραγόμενα από το σύστημα πιστοποιητικά θα πρέπει να υπογράφονται ψηφιακά και ένας κωδικός επικύρωσης (σε μορφή δεκαεξαδικού αριθμού, γραμμωτού κώδικα ή κώδικα QR) θα πρέπει να εκτυπώνεται στο πιστοποιητικό σε περίπτωση που το πιστοποιητικό χρειάζεται να υποβληθεί σε υπηρεσία άλλης χώρας. Θα πρέπει, επίσης, να υλοποιηθεί μια υπηρεσία για τον έλεγχο εγκυρότητας των πιστοποιητικών/ αδειών από οποιονδήποτε ενδιαφερόμενο.

Οι **εξωτερικές επιθέσεις** αντιπροσωπεύουν σημαντικό κίνδυνο για τα διαδικτυακά πληροφοριακά συστήματα. Μια κοινά αποδεκτή ομαδοποίηση των κινδύνων παρέχεται από το Open Web Application Security Project (<https://www.owasp.org>) σε μια λίστα με τους 10 πιο κρίσιμους κινδύνους ασφάλειας διαδικτυακών εφαρμογών. Η ομάδα ανάπτυξης του συστήματος πρέπει να υιοθετήσει την αρχή "ασφάλεια από το σχεδιασμό" και να εφαρμόσει τις κατευθυντήριες οδηγίες από το OASP και τις σχετικές πρωτοβουλίες. Κατά την παραλαβή του συστήματος θα διεξαχθούν δοκιμές ευπάθειας.

Από κει και πέρα στο πλαίσιο της συντήρησης του έργου και για τη διατήρηση της ασφάλειας πρέπει να τηρούνται κάποιες συγκεκριμένες ελάχιστες απαιτήσεις, στις οποίες να περιλαμβάνονται τουλάχιστον τα εξής:

- Υποχρέωση έγκαιρης ειδοποίησης για ενημερώσεις ασφαλείας
- Υποστήριξη αρμόδιων διαχειριστών και για την αξιολόγηση και εγκατάσταση ενημερώσεων
- Υποστήριξη κατά τη διαχείριση περιστατικών ασφαλείας
- Υποστήριξη αρμοδίων διαχειριστών στο πλαίσιο ενεργοποίησης πλάνου επιχειρησιακής συνέχειας.

Ο Ανάδοχος κατά τη φάση Ανάπτυξης του έργου, θα πρέπει να συμπεριλάβει τις Απαιτήσεις Ασφάλειας που προκύπτουν μετά από σχετική ανάλυση, λαμβάνοντας υπόψη τουλάχιστον τα εξής:

- Πλήρης συμμόρφωση με το ισχύον Πλαίσιο Ασφάλειας Πληροφοριακών Συστημάτων του Υπουργείου Οικονομικών (ΠΑΠΣ-ΥΠΟΙΚ) και το εφαρμοζόμενο Νομικό Πλαίσιο, συμπεριλαμβανομένων τυχόν Διεθνών Συμφωνιών που εφαρμόζονται.
- Συμμόρφωση με την εφαρμοζόμενη Αρχιτεκτονική Ασφάλειας και τους μηχανισμούς ασφάλειας των Κεντρικών Υπολογιστικών Υποδομών. Πχ Ζώνες Δικτύου, αυθεντικοποίηση, κατάλογοι χρηστών, κεντρικά συστήματα καταγραφής, εργαλεία διαχείρισης κλπ.

- Ανάλυση των Απειλών που εφαρμόζονται βάσει πρότερης εμπειρίας και διεθνούς βιβλιογραφίας σε αντίστοιχες περιπτώσεις
- Εξισορρόπηση μεταξύ Επιχειρησιακών αναγκών και Ασφάλειας έτσι ώστε να υλοποιηθούν τουλάχιστον τα απολύτως αναγκαία μέτρα ασφαλείας.

Ρήτρες εμπιστευτικότητας Συμβάσεων Έργου

Κατά την κατάρτιση συμβάσεων έργου, θα πρέπει πέραν των απαιτήσεων ασφαλείας να περιλαμβάνεται κατάλληλη ενότητα που θα διασφαλίζει την εμπιστευτικότητα και ακεραιότητα πληροφοριών του Υπουργείου που δύναται να περιέλθουν στη γνώση του Αναδόχου στο πλαίσιο εργασιών του. Παραδείγματα τέτοιων πληροφοριών μπορεί να σχετίζονται με την εσωτερική οργάνωση του Υπουργείου, τον τρόπο λειτουργίας των συστημάτων, καθώς και πληροφορίες που αφορούν σε προσωπικά δεδομένα πολιτών, επιχειρήσεων, επαγγελματιών και γενικά οικονομικών και επαγγελματικών φορέων. Θα περιλαμβάνονται τουλάχιστον τα εξής:

- Δεν επιτρέπεται χρήση των πληροφοριών αυτών, πέραν του σκοπού των εργασιών που ανατίθενται.
- Θα λαμβάνονται από τον ανάδοχο όλα τα απαραίτητα μέτρα για την προστασία των πληροφοριών καθ' όλη τη διάρκεια των εργασιών του. Εάν οποιαδήποτε στιγμή, υπάρξουν ενδείξεις ότι έχουν διαρρεύσει ή πρόκειται να διαρρεύσουν πληροφορίες, θα ενημερωθεί άμεσα ο Υπεύθυνος Έργου του Υπουργείου.
- Θα ακολουθείται κάθε επιπλέον έγγραφη οδηγία ή ενημέρωση ασφαλείας που θα δοθεί από το Υπουργείο για την προστασία των πληροφοριών.
- Δε θα μεταβληθούν ή διαγραφούν πληροφορίες του Υπουργείου χωρίς προηγούμενη έγγραφη ρητή άδεια.
- Σε περίπτωση που ζητηθεί από το Υπουργείο, δύναται να ελεγχθεί οποιοσδήποτε προσωπικός υπολογιστής ή φορητό αποθηκευτικό μέσο του αναδόχου, βρεθεί στην υπηρεσία.
 - Κατόπιν της περάτωσης των εργασιών, οι πληροφορίες του Υπουργείου, διαγράφονται από υπολογιστικά συστήματα και φορητά αποθηκευτικά μέσα του Αναδόχου.
 - Οι όροι της σύμβασης δεσμεύουν τον Ανάδοχο ακόμα και μετά τη λήξη των εργασιών του στο Υπουργείο

Σχεδιασμός τεχνολογικής λύσης

Κατά τα αρχικά στάδια όπου διενεργείται η Μελέτη Εφαρμογής και αποφασίζεται ο σχεδιασμός της τεχνολογικής λύσης που θα αναπτυχθεί, θα πρέπει να υπάρχει συμμόρφωση με το ισχύον ΠΑΠΣ-ΥΠΟΙΚ. Ιδιαίτερη προσοχή θα πρέπει να δίδεται στις επιμέρους πολιτικές ασφαλείας που αφορούν μηχανισμούς ασφαλείας, ιδίως:

- Πολιτική Διαχείρισης Πρόσβασης,
- Πολιτική Διαχείρισης Αρχείων Καταγραφής,
- Πολιτική Προστασίας Επικοινωνιών και Δικτύων,
- Πολιτική επιχειρησιακής συνέχειας,
- Πολιτική Φυσικής και Περιβαλλοντικής Ασφάλειας.

Παράλληλα, η τεχνολογική λύση θα πρέπει να είναι συμβατή με την υπάρχουσα Αρχιτεκτονική Ασφαλείας των Κεντρικών Υπολογιστικών Υποδομών.

Μελέτη Ασφάλειας

Αφού αποφασιστεί ο σχεδιασμός της τεχνολογικής λύσης, απαιτείται η διενέργεια Μελέτης Ασφάλειας από εξειδικευμένο προσωπικό του Αναδόχου με αποδεδειγμένη εμπειρία σε ανάλογες μελέτες σε αντίστοιχης κρισιμότητας ασφάλειας έργα. Η μελέτη αυτή τελεί υπό τον συντονισμό και την καθοδήγηση του ΑΤΑ-ΑΓΑ και πρέπει κατ' ελάχιστο να περιλαμβάνει τα εξής βήματα:

1. Δημιουργία καταλόγου Πληροφοριακών Αγαθών και απόδοση σε αρμόδιους Ιδιοκτήτες μετά την ένταξη σε παραγωγική λειτουργία.
2. Αξιολόγηση Επιχειρησιακών Επιπτώσεων (ΒΙΑ) προκειμένου να δημιουργηθεί αναλυτικός κατάλογος της αξίας των Αγαθών (ως προς την απώλεια Confidentiality/Integrity/Availability).
3. Διαβάθμιση των Αγαθών σύμφωνα με τις σχετικές διαδικασίες και το σχήμα διαβάθμισης εμπιστευτικότητας του ΠΑΠΣ-ΥΠΟΙΚ (Δημόσιο, Περιορισμένης Χρήσης, Εμπιστευτικό).
4. Διενέργεια Αξιολόγησης Απειλών, Ευπαθειών και Κινδύνων σύμφωνα με αναγνωρισμένη μεθοδολογία, ομότιμη αυτής του προτύπου ISO 27005:2013.
5. Κατάρτιση Σχεδίου Ασφάλειας με όλα τα προτεινόμενα μέτρα για την αντιμετώπιση των κινδύνων με βάση την ως ανωτέρω αξιολόγηση κινδύνων τηρώντας την αρχή της αναλογικότητας καθώς και εξισορρόπηση κόστους-οφέλους. Στο Σχέδιο Ασφαλείας Πληροφοριακού Συστήματος θα περιλαμβάνονται τουλάχιστον τα ακόλουθα:
 - Περιγραφή του πληροφοριακού συστήματος
 - Μέτρα ασφαλείας που εφαρμόζονται σε σχέση με τους κινδύνους που διαπιστώνονται.
 - Ρόλοι & Αρμοδιότητες εμπλεκόμενου προσωπικού

Τα σχετικά παραδοτέα της Μελέτης Ασφάλειας θα πρέπει να οριστικοποιηθούν και να λάβουν την τελική έγκριση του ΑΤΑ-ΑΓΑ πριν την οριστική επίσημη παραλαβή τους.

Αξιολόγηση Ασφάλειας

Δύναται σε παραγωγικό περιβάλλον να διενεργείται έλεγχος ασφαλείας από ανεξάρτητο εξειδικευμένο και έμπειρο σε αντίστοιχης κρισιμότητας έργα Έλεγκτή που θα περιλαμβάνει τα εξής:

- Έλεγχος συμμόρφωσης με το ισχύον ΠΑΠΣ-ΥΠΟΙΚ,
- Έλεγχος εφαρμογής του Σχεδίου Ασφάλειας που προέκυψε από τη Μελέτη Ασφάλειας,
- Αυτοματοποιημένοι έλεγχοι τρωτότητας με χρήση διαδεδομένων εργαλείων τουλάχιστον στις εξής περιοχές:
 - Τεχνικοί Έλεγχοι Ευπαθειών (Technical Vulnerability Assessment),
 - Έλεγχοι Διείσδυσης (penetration tests),
 - Έλεγχοι Ασφάλειας Εφαρμογών (web application tests)
 - Έλεγχοι Ανθεκτικότητας σε φορτίο (stress tests).

Τα σενάρια δοκιμών καθώς και τα αποτελέσματα των εν λόγω δοκιμών πρέπει να είναι καταγεγραμμένα σε παραδοτέα του έργου.

Ελάχιστες απαιτήσεις στο πλαίσιο της συντήρησης

Θα πρέπει να περιλαμβάνονται τουλάχιστον τα εξής:

- Υποχρέωση έγκαιρης ειδοποίησης για ενημερώσεις ασφαλείας
- Υποστήριξη αρμόδιων διαχειριστών και ΑΤΑ-ΑΓΑ για την αξιολόγηση και εγκατάσταση ενημερώσεων
- Υποστήριξη ΑΤΑ-ΑΓΑ στη διαχείριση περιστατικών ασφαλείας
- Υποστήριξη αρμοδίων διαχειριστών στο πλαίσιο ενεργοποίησης πλάνου επιχειρησιακής συνέχειας

Κατά τα στάδια σύνταξης προδιαγραφών έργων ανάπτυξης, θα πρέπει να συμπεριλαμβάνονται Απαιτήσεις Ασφάλειας που προκύπτουν μετά από σχετική ανάλυση, λαμβάνοντας υπόψη τουλάχιστον τα εξής:

- Πλήρης συμμόρφωση με το ισχύον Πλαίσιο Ασφάλειας Πληροφοριακών Συστημάτων του Υπουργείου Οικονομικών (ΠΑΠΣ-ΥΠΟΙΚ) και το εφαρμοζόμενο Νομικό Πλαίσιο, συμπεριλαμβανομένων τυχόν Διεθνών Συμφωνιών που εφαρμόζονται.
- Συμμόρφωση με την εφαρμοζόμενη Αρχιτεκτονική Ασφάλειας και τους μηχανισμούς ασφάλειας των Κεντρικών Υπολογιστικών Υποδομών. Πχ Ζώνες Δικτύου, αυθεντικοποίηση, κατάλογοι χρηστών, κεντρικά συστήματα καταγραφής, εργαλεία διαχείρισης κλπ.
- Ανάλυση των Απειλών που εφαρμόζονται βάσει πρότερης εμπειρίας και διεθνούς βιβλιογραφίας σε αντίστοιχες περιπτώσεις
- Εξισορρόπηση μεταξύ Επιχειρησιακών αναγκών και Ασφάλειας έτσι ώστε να υλοποιηθούν τουλάχιστον τα απολύτως αναγκαία μέτρα ασφαλείας.

2.9 Λοιπές Τεχνικές Απαιτήσεις συστήματος

Ανοικτά Πρότυπα

Η γενική φιλοσοφία των συστημάτων πρέπει να ακολουθεί τις σύγχρονες τάσεις για ανοικτή αρχιτεκτονική (open architecture) και ανοικτά συστήματα (open systems). Ο όρος «ανοικτό» υποδηλώνει κατά βάση την ανεξαρτησία από συγκεκριμένο προμηθευτή και την υποχρεωτική χρήση προτύπων (standards), τα οποία διασφαλίζουν:

1. Την αρμονική συνεργασία και λειτουργία μεταξύ συστημάτων και λειτουργικών εφαρμογών διαφορετικών προμηθευτών.
2. Τη διαδικτυακή ή άλλη συνεργασία εφαρμογών που βρίσκονται σε διαφορετικά υπολογιστικά συστήματα.
3. Την φορητότητα (portability) των εφαρμογών.
4. Την δυνατότητα αύξησης του μεγέθους των μηχανογραφικών συστημάτων χωρίς αλλαγές στη δομή και τη φιλοσοφία
5. την εύκολη επέμβαση στη λειτουργικότητα των εφαρμογών

Σύμφωνα με τα παραπάνω, και όσον αφορά την ανάπτυξη των εφαρμογών του παρόντος Έργου, ο Ανάδοχος θα πρέπει να εφαρμόσει:

1. Αρθρωτή ανάπτυξη και υλοποίηση.
2. Χρήση διεθνών και εμπορικών αποδεκτών προτύπων, όπως για παράδειγμα οι διαδικτυακές υπηρεσίες (web services) για την τυποποιημένη επικοινωνία μεταξύ υπολογιστικών συστημάτων.
3. Για τις εφαρμογές εξωστρεφών Υπηρεσιών, υλοποίηση βασισμένη σε αρχιτεκτονική τουλάχιστον 3 επιπέδων (3-tier architecture), η οποία περιλαμβάνει κατ' ελάχιστο, το επίπεδο των παρουσίασης, το επίπεδο επιχειρησιακής λογικής και το επίπεδο των δεδομένων.

Επιπρόσθετα, με δεδομένη την πληθώρα ανοικτών προτύπων (υπάρχουν πολλά ανοικτά και καλά τεκμηριωμένα vendor APIs, αλλά δεν διαλειτουργούν καλά μεταξύ τους), η υιοθέτηση κάποιου ή κάποιων πρέπει να διερευνηθεί κατά τη διάρκεια σχεδίασης της υλοποίησης του Έργου και να καθορισθεί στη Μελέτη Εφαρμογής (Φάση Β').

Ο Ανάδοχος θα πρέπει να προβλέψει δοκιμές διαλειτουργικότητας (inter-operability tests) για να επιβεβαιώσει την εκπλήρωση των ανωτέρω.

Απαιτήσεις Ποιότητας Σχεδιασμού και Ανάπτυξης

Ο Ανάδοχος οφείλει να διασφαλίσει την ποιότητα του λογισμικού και να ακολουθήσει μεθόδους και διαδικασίες διασφάλισης ποιότητας όσον αφορά διαδικασίες σχετικές με :

- Ανάλυση λειτουργικών απαιτήσεων εφαρμογών
- Ανάλυση και σχεδιασμός διεπαφών
- Σχεδίαση process model με χρήση BPM / UML διαγραμμάτων
- Διεκπεραίωση λαθών που δύνανται να προκύψουν κατά τη διάρκεια εκτέλεσης ροών εργασίας
- Δοκιμές συστήματος και ειδικά για:
 - 1) δοκιμές επιμέρους υποσυστημάτων πχ. αλγόριθμοι κτλ. (unit testing)
 - 2) δοκιμές σε επίπεδο πλήρους εφαρμογής δηλ. κύκλοι εφαρμογών συμπεριλαμβανομένων και οριζόντιων υπηρεσιών (system testing), και τέλος
 - 3) δοκιμές αποδοχής χρηστών (user acceptance tests) και μετρικοί όροι αποδοχής χρηστικότητας (usability acceptance metrics)
 - 4) δοκιμές ασφαλείας (IT security penetration tests)
- Ανάλυση απαιτήσεων μεγέθους απαιτούμενης μνήμης (τόσο σε επίπεδο ενεργού χρήστη - active sessions - όσο και σε επίπεδο εφαρμογής)
- Δοκιμασίες υψηλού φόρτου (stress testing) και μετρικοί όροι αποδοχής

Μετά την υλοποίηση των δοκιμών και αξιολόγηση των συμπερασμάτων που θα εξαχθούν, ο Ανάδοχος οφείλει να προβεί σε διορθωτικές παρεμβάσεις, κατά τη φάση των δοκιμών και της υποστήριξης της παραγωγικής λειτουργίας, σύμφωνα με τις υποδείξεις της Ε.Π.Ε..

Απαιτήσεις Ευχρηστίας Συστήματος

Το πληροφοριακό σύστημα της παρούσας διακήρυξης χαρακτηρίζεται από τις ιδιαίτερες απαιτήσεις που έχει για υψηλό επίπεδο χρηστικότητας στην οργάνωση και παρουσίαση των υπηρεσιών του. Ο Ανάδοχος θα πρέπει να λάβει υπόψη κατά το σχεδιασμό, την ευαισθησία και κρισιμότητα των διακινούμενων πληροφοριών, την επιχειρησιακή και λογική πολυπλοκότητα συγκεκριμένων παρεχόμενων υπηρεσιών, αλλά και την ευρεία διαφοροποίηση του αποδέκτη-κοινού σε εξοικείωση, τόσο με τις δικτυακές εφαρμογές όσο και με τα επιχειρησιακά θέματα.

Κρίνεται ότι ο σχεδιασμός των εφαρμογών με βασική αρχή την επίτευξη υψηλής χρηστικότητας και εργονομίας είναι κρίσιμος παράγοντας επιτυχίας για το παρόν έργο (common look & feel). Η λογική/λειτουργική πληρότητα των εφαρμογών δεν αποτελεί από μόνη της ικανή συνθήκη για επιτυχή λειτουργία του συστήματος, αλλά οφείλει να συνυπάρχει με μία διεπαφή που επιτρέπει σε χρήστες ελάχιστα εξοικειωμένους με δικτυακές εφαρμογές να διεκπεραιώσουν τις συναλλαγές τους με ευκολία, βεβαιότητα και χωρίς την προσφυγή σε οποιοδήποτε τύπου εκπαίδευση, πέραν της ενσωματωμένης στη διεπαφή καθοδήγησης.

Ο Ανάδοχος πρέπει να τεκμηριώσει στην προσφορά του το πλάνο δοκιμών χρηστικότητας και σχεδιαστικών προσαρμογών που θα ακολουθήσει για να διασφαλίσει το επιθυμητό επίπεδο χρηστικότητας.

Τονίζεται πως η χρηστικότητα των εφαρμογών θα πρέπει να βασίζεται εκτός από εργονομικούς κανόνες σε διεθνή πρότυπα όπως τα: WAI (Web Accessibility Initiative - W3C), ISO-9241, ISO-13407 κ.λπ., καθώς και βελτιωμένων εκδόσεων αυτών.

Ειδικότερα θα πρέπει να ληφθούν κατά την υλοποίηση τα παρακάτω υπόψη του Αναδόχου:

Πελατοκεντρική Αντίληψη

Οι παρεχόμενες πληροφορίες και λειτουργίες πρέπει να είναι προσανατολισμένες στις ανάγκες και το μοντέλο αντίληψης του εξωτερικού χρήστη/πολίτη, παρά στην εσωτερική οργάνωση και διοικητική δομή των διαφόρων Αρχών .

Απλότητα / Διαφάνεια

Ο χρήστης θα πρέπει να ολοκληρώνει τις εργασίες του χωρίς να αντιλαμβάνεται τεχνικές λεπτομέρειες ή εσωτερικές διεργασίες διεκπεραίωσης των συναλλαγών.

Οι εφαρμογές θα πρέπει να σχεδιαστούν και να υλοποιηθούν κατά τρόπο που θα επιτρέπει τη χρήση τους από χρήστες με διαφορετικές υπολογιστικές υποδομές (λογισμικό και Η/Υ) καθώς και με διαφορετικό επίπεδο εξοικείωσης με την τεχνολογία πληροφορικής. Δεν θα πρέπει να απαιτείται από τους χρήστες αναβάθμιση των υπολογιστικών συστημάτων τους ή αυξημένες τεχνικές γνώσεις στη χρήση Η/Υ, πέραν των ελαχίστων δυνατών που είναι ευρέως αποδεκτοί και αυτονόητοι. Στα εργαλεία που θα χρησιμοποιηθούν για τον έλεγχο των εφαρμογών, θα πρέπει να συμπεριληφθούν όσο το δυνατόν περισσότερες διαφορετικές πλατφόρμες υπολογιστικών συστημάτων (λειτουργικά συστήματα, φυλλομετρητές-browser κ.λπ.).

Συνέπεια

Οι εφαρμογές θα πρέπει να έχουν ομοιόμορφη εμφάνιση και να τηρείται συνέπεια στη χρήση των λεκτικών και των συμβόλων. Το λεξιλόγιο που χρησιμοποιείται για την περιγραφή εννοιών, σημείων και λειτουργιών σε όλο το εύρος των εφαρμογών, των συστημάτων και των παρεχόμενων υπηρεσιών, πρέπει να είναι συνεπές. Αντίστοιχη συνέπεια πρέπει να επιδεικνύουν οι οποιεσδήποτε γραφικές απεικονίσεις, διαμόρφωση σελίδων και η τοποθέτηση αντικειμένων στο χώρο των σελίδων/ιστοσελίδων. Στο επίπεδο των εφαρμογών και διαδραστικών λειτουργιών, παρόμοιες λεκτικές και λειτουργικές απεικονίσεις πρέπει να αντιστοιχούν σε ανάλογα αποτελέσματα.

Αξιοπιστία

Ο χρήστης πρέπει να έχει σαφείς διαβεβαιώσεις αλλά και επίκτητη αντίληψη δια μέσου της εμφάνισης και συμπεριφοράς του συστήματος ότι:

- Οι συναλλαγές του διεκπεραιώνονται με ασφάλεια (όπου αυτό είναι απαραίτητο ή απαιτητό).
- Οι πληροφορίες που λαμβάνει από το σύστημα είναι αξιόπιστες, ακριβείς και επικαιροποιημένες.
- Οι πληροφορίες που εισάγει στο σύστημα είναι σωστές και αρκετές (ελαχιστοποίηση λαθών χρήστη μέσω ολοκληρωμένου πρωτοβάθμιου ελέγχου).
- Η ακεραιότητα των δεδομένων διασφαλίζεται κατά τη μεταφορά τους.
- Η συμπεριφορά του συστήματος είναι προβλέψιμη.
- Τα όρια των συναλλαγών του χρήστη (συναλλασσόμενου) με το σύστημα πρέπει να είναι σαφώς διακριτά, ενδεικτικά, ο χρήστης δεν πρέπει να έχει καμία αμφιβολία για το εάν η συναλλαγή του έχει ολοκληρωθεί ή χρειάζεται να προβεί σε περαιτέρω ενέργειες. Αυτό επιτυγχάνεται με υψηλά επίπεδα πληροφόρησης (on-line και off-line).

Απόκριση

Για όλα τα κανάλια επικοινωνίας ο Ανάδοχος θα δείξει με KPIs τη βελτίωση του επιπέδου υπηρεσιών εξυπηρέτησης, σε σχέση με την υφιστάμενη κατάσταση. Αναλυτικά στοιχεία αποδοτικότητας των υπηρεσιών εξυπηρέτησης, θα είναι ανά πάσα στιγμή διαθέσιμα στην Α.Α.Δ.Ε. και στη Γ.Γ.Π.Σ.

Παραδείγματος χάριν, οι λειτουργίες του κόμβου/πύλης θα πρέπει να έχουν γρήγορο χρόνο απόκρισης (≤ 3 sec), εκτός ειδικών εξαιρετικών περιπτώσεων για τις οποίες ο χρήστης θα ενημερώνεται σχετικά. Τα βήματα και οι ενέργειες από την πλευρά του χρήστη για κάθε επιθυμητή λειτουργία πρέπει να είναι ελαχιστοποιημένα και ανάλογα με το προφίλ του, στα πλαίσια της λογικής προσδοκίας η οποία σχηματίζεται από την περιγραφή του συστήματος, την επίδοση παρόμοιων συστημάτων και την επίδοση ισοδύναμων εναλλακτικών υπηρεσιών.

Στα πλαίσια του Έργου, θα πρέπει να ικανοποιούνται συγκεκριμένοι χρόνοι απόκρισης (δείκτες απόκρισης) αναφορικά και με τους εσωτερικούς αλλά και τους εξωτερικούς χρήστες. Ειδικότερα η καθυστέρηση απόκρισης του όποιου συστήματος εξυπηρέτησης στην εκπλήρωση ενός **αιτήματος θα πρέπει να μην υπερβαίνει τα 3 seconds (≤ 3 sec)** και με ελάχιστη απαιτούμενη **ταυτόχρονη** πρόσβαση από 300 χρήστες.

Προσανατολισμός

Σε κάθε σημείο της περιήγησής του στη διαδικτυακή πλατφόρμα (web), ο χρήστης θα πρέπει να έχει στη διάθεσή του εμφανή σημάδια που να υποδεικνύουν που βρίσκεται (θεματική ενότητα ή εφαρμογή, κατηγορία, λειτουργία κ.λπ.), πού μπορεί να πάει και τί μπορεί/ή τί πρέπει να κάνει.

Ο Ανάδοχος θα περιγράψει στην προσφορά του, αναλυτικά, τη μεθοδολογία που θα ακολουθήσει για το σχεδιασμό και την ανάπτυξη των ψηφιακών υπηρεσιών, του επιπέδου παρουσίασης, των συστημάτων/υποσυστημάτων και των εφαρμογών, τεκμηριώνοντας τη συστηματική του προσέγγιση για τη διασφάλιση των παραπάνω γενικών σχεδιαστικών αρχών ως προς το τελικό προϊόν.

Απαιτήσεις Διασυνδεσιμότητας

Η διασυνδεσιμότητα στην παρούσα Διακήρυξη ορίζεται ως εξής:

- Διασυνδεσιμότητα του προτεινόμενου συστήματος με την πληροφοριακή υποδομή της Γ.Γ.Π.Σ. και της Α.Α.Δ.Ε.
- Διασυνδεσιμότητα ανάμεσα στις εφαρμογές που θα αναπτυχθούν στα πλαίσια του προτεινόμενου συστήματος.
- Διασυνδεσιμότητα με συστήματα των άλλων Αρχών

Ο Ανάδοχος οφείλει να προσφέρει λύση που ολοκληρώνει με το μέγιστο δυνατό τρόπο το νέο σύστημα με τις υπηρεσίες και τα πληροφοριακά συστήματα της Γ.Γ.Π.Σ. και των άλλων Έργων της Α.Α.Δ.Ε.

Απαιτήσεις Επεκτασιμότητας / Παραμετρικότητας

Το παρόν Έργο αποτελεί δυναμικό σύστημα του οποίου οι απαιτήσεις και λειτουργίες αναμένεται να διογκωθούν στο μέλλον ή να πρέπει να προσαρμοστούν σε μελλοντικές διοικητικές και άλλες μεταβολές. Δεδομένων των διαστάσεων της επένδυσης που γίνεται με το παρόν έργο, είναι σημαντικό να διασφαλιστεί ένα επίπεδο επεκτασιμότητας που θα επιτρέψει την αξιοποίηση του Έργου σε βάθος χρόνου.

Όλες οι εφαρμογές που θα αναπτυχθούν θα πρέπει να είναι παραμετρικές, επεκτάσιμες, και προσαρμόσιμες σε ενδεχόμενες αλλαγές του θεσμικού και νομικού πλαισίου που διέπει τη λειτουργία του Έργου.

Απαιτήσεις Συμβατότητας και Ομαλής Ολοκλήρωσης

Η λύση που θα προταθεί θα πρέπει να είναι καταλλήλως προσαρμοσμένη και να διαλειτουργεί με την υφιστάμενη τεχνολογική υποδομή της Γ.Γ.Π.Σ. και να λαμβάνει υπ' όψιν τους γενικότερους επιχειρησιακούς της στόχους που αφορούν ενοποίηση τεχνολογιών, υποδομών, εφαρμογών και δεδομένων (enterprise integration).

Παράλληλα, απαιτείται υψηλός βαθμός ολοκλήρωσης των λειτουργικών ενοτήτων και των υποσυστημάτων σε ενιαίο σύστημα. Είναι ιδιαίτερα κρίσιμης σημασίας η εγγενής δυνατότητα ολοκλήρωσης των λειτουργικών ενοτήτων/υποσυστημάτων σε επίπεδο λειτουργικότητας και ενιαίας εισόδου/ταυτοποίησης.

Επιπρόσθετα απαιτείται η πλήρης οριζόντια διαλειτουργικότητα μεταξύ των λειτουργικών ενοτήτων (υποσυστημάτων) του Έργου.

Απαιτήσεις Ηλεκτρονικής Προσβασιμότητας / Χρηστικότητας Υπηρεσιών

Προκειμένου να διασφαλίζεται υψηλός βαθμός φιλικότητας στην αλληλεπίδραση με το σύνολο των προσφερομένων ηλεκτρονικών υπηρεσιών και του περιεχομένου του Έργου, που θα προσφέρονται μέσω διαδικτύου σε όλους τους πολίτες, συμπεριλαμβανομένων των ατόμων με αναπηρία (ΑμεΑ) και των ηλικιωμένων, η κατασκευή αυτών θα πρέπει να συμμορφώνεται πλήρως με τις ελέγξιμες «Οδηγίες για την Προσβασιμότητα του Περιεχομένου του Ιστού» έκδοση 2.0, σε επίπεδο προσβασιμότητας απαιτείται τουλάχιστον επίπεδο **-AA-** (WCAG 2.0 level AA).

Ειδικότερα θα πρέπει να ληφθούν κατά την υλοποίηση τα παρακάτω υπόψη του Αναδόχου:

1. Πρόσβαση / Προσπέλαση

- Η προσπέλαση να είναι εφικτή μέσω τυπικής εφαρμογής περιήγησης διαδικτύου (Web Browser). Όλες οι παραγόμενες ιστοσελίδες της διαδικτυακής πλατφόρμας (web), θα πρέπει να είναι αναγνώσιμες από όλους τους καθιερωμένους περιηγητές της αγοράς (Internet Explorer, Microsoft Edge, Mozilla Firefox, Opera, Apple Safari, Google Chrome κ.λπ.).
- Ελαχιστοποίηση των απαιτήσεων για τα συστήματα πελάτη (client) με ενσωμάτωση της επιχειρησιακής λογικής στις λειτουργίες του server, με στόχο τη δυνατότητα πρόσβασης στο σύνολο των λειτουργιών του συστήματος δια μέσου απλών περιηγητών (web browsers).
- Δυναμικό περιβάλλον παρουσίασης τουλάχιστον στα Ελληνικά και στα Αγγλικά με δυνατότητα μελλοντικής επέκτασης, δια μέσου των ιδίων προτύπων σελίδων, σε άλλες γλώσσες της Ε.Ε.
- Υποστήριξη όλων των ευρέως διαδεδομένων πρωτοκόλλων μεταφοράς πληροφορίας και δεδομένων (FTP, HTTP, HTTPS κ.λπ.), σε συνδυασμό με λειτουργίες ακέραιης και ασφαλούς μεταφοράς (κρυπτογραφημένη επικοινωνία).
- Να λαμβάνει υπόψη του βασικές αρχές προσβασιμότητας σε άτομα με ειδικές ανάγκες (ΑμεΑ) και ηλικιωμένους, σύμφωνα με διεθνώς αναγνωρισμένα πρότυπα.

2. Πλοήγηση / Υποστήριξη Χρηστών

Το σύστημα θα περιλαμβάνει λειτουργίες υποστήριξης και βοήθειας στους χρήστες οι οποίες θα παρέχουν κατάλληλες πληροφορίες, όποτε και όταν απαιτούνται. Κατ' ελάχιστο θα πρέπει να παρέχεται:

- Παροχή βοήθειας βάσει περιεχομένου (Context Sensitive On-Line Help), έτσι ώστε να παρέχεται πρόσβαση στην κατάλληλη πληροφορία ανάλογα με τις λειτουργίες και το ρόλο του εκάστοτε χρήστη.
- Παροχή βοήθειας με tutorials και user guides όπου είναι σχετικό.
- Πρόσβαση στα αρχεία βοήθειας με περισσότερους του ενός τρόπους, όπως: δια μέσου πινάκων περιεχομένου (με αντίστοιχους συνδέσμους), με άμεση υποβολή ερωτήσεων με τη μορφή λέξεων κλειδίων, δια μέσου αλφαβητικού ευρετηρίου λέξεων ή και συνδέσμων σχετικών θεμάτων κ.λπ.

- Όλο το περιβάλλον χρήστη (user interface, on-line help, μηνύματα κ.λπ.) θα πρέπει να είναι γραμμένο στην ελληνική και αγγλική γλώσσα, ενώ τα αναλυτικά εγχειρίδια χρήσης στην ελληνική.
- Το σύστημα θα πρέπει να προσφέρει ομοιόμορφο περιβάλλον για όλες τις εφαρμογές του, όπως: Λίστες λειτουργιών (Menu), εργαλειοθήκες (Toolbar), συντομεύσεις λειτουργιών (keyboard shortcuts) κ.λπ..
- Πρόσβαση σε εργασίες σχετικές με το απεικονιζόμενο αντικείμενο ή την εκτελούμενη εργασία (content sensitive command).

Η συμμόρφωση με τις παραπάνω τεχνικές προδιαγραφές ηλεκτρονικής προσβασιμότητας θα πρέπει να ελεγχθεί με συστηματικό τρόπο με ευθύνη του Αναδόχου, ο οποίος επιπλέον υποχρεούται να παραδώσει σχετικό με τα ΑμεΑ παραδοτέο στο οποίο να αναφέρονται επακριβώς οι πρόνοιες που ακολουθήθηκαν για την τήρηση των προδιαγραφών αυτών, καθώς και τυχόν αποτελέσματα ελέγχων.

Πολιτική Αδειών Χρήσης

Πολιτική της Γ.Γ.Π.Σ. είναι η υιοθέτηση λύσεων που είναι βασισμένες σε **site license μοντέλα**. Αν παρόλα αυτά δεν είναι δυνατόν να παρασχεθεί τέτοια λύση που να καλύπτει τις απαιτήσεις και τον προϋπολογισμό, αυτό θα πρέπει να τεκμηριωθεί από τον Ανάδοχο. Σε αυτή την περίπτωση, οι απαραίτητες άδειες χρήσης θα είναι ανά θέση εργασίας (per seat) ανάλογα με το είδος της εφαρμογής και θα είναι κατανεμημένες με βέλτιστο τρόπο από τεχνικοοικονομικής άποψης, προκειμένου να καλύπτει τις απαιτήσεις του Έργου. Επιπρόσθετα, ο Ανάδοχος θα πρέπει να διασφαλίσει ότι η προσθήκη νέων χρηστών κατά τη διάρκεια υλοποίησης ή/και της παραγωγικής λειτουργίας του Έργου δεν θα επιφέρει πρόσθετο κόστος για την Αναθέτουσα Αρχή και ότι η απλή πρόσβαση στις εφαρμογές του Έργου δεν θα εμπίπτει σε πολιτική κοστολόγησης αδειών.

2.10 Υπηρεσίες εκπαίδευσης στο νέο Πληροφοριακό Σύστημα

Η Εκπαίδευση του εξειδικευμένου τεχνικού προσωπικού της Αναθέτουσας Αρχής που θα υποστηρίζει τη λειτουργία και τη διαχείριση του Έργου, των επιτελικών και των απλών χρηστών θεωρείται κρίσιμος παράγοντας επιτυχίας και περιλαμβάνεται στις βασικές υποχρεώσεις του Αναδόχου του παρόντος Έργου. Απαραίτητη προϋπόθεση θεωρείται η φάση της εκπαίδευσης να υλοποιηθεί πριν την πιλοτική και παραγωγική λειτουργία του συστήματος (Φάση Ε' §3.1), ώστε το προσωπικό που θα εκπαιδευθεί να είναι σε θέση να ανταποκριθεί πλήρως στα καθήκοντά του (γνώση και ευχέρεια για την εκτέλεση των αναλυτικών και καταγεγραμμένων σεναρίων δοκιμών), ανάλογα με το ρόλο του, κατά την έναρξη της πιλοτικής και μετέπειτα της παραγωγικής λειτουργίας.

Οι στόχοι των υπηρεσιών εκπαίδευσης είναι:

- Η ολοκληρωμένη μεταφορά τεχνογνωσίας προς ένα ικανό πυρήνα εξειδικευμένου τεχνικού προσωπικού της Αναθέτουσας Αρχής, οι οποίοι θα αναλάβουν μετά το πέρας του Έργου την αδιάλειπτη και εύρυθμη λειτουργία, τη διαχείριση, υποστήριξη, επικαιροποίηση και περαιτέρω αναβάθμιση του συστήματος των παρεχόμενων υπηρεσιών και λειτουργιών του περιβάλλοντος.
- Η ανάπτυξη των κατάλληλων δεξιοτήτων σε ένα αντιπροσωπευτικό αριθμό επιτελικών και απλών χρηστών του συστήματος, ώστε να υποστηρίξουν τη διαδικασία της πιλοτικής λειτουργίας, της πλήρους ένταξης σε παραγωγική λειτουργία, να υποστηρίζουν τους συναδέλφους τους μετά τη λήξη του έργου

του Αναδόχου, να αναγνωρίζουν σφάλματα στη λειτουργία του Έργου και να ενεργοποιούν τις αντίστοιχες διαδικασίες.

- Η συμβολή στην αρχική και συνεχιζόμενη εκπαίδευση των υπαλλήλων Αναθέτουσας Αρχής με στόχο την εκμάθηση και εξοικείωσή τους στη χρήση των νέων και αναπτυσσομένων συστημάτων και την εξοικείωση/χρήση νέων τεχνολογιών.

Οι υπηρεσίες εκπαίδευσης απευθύνονται σε κατηγορίες εκπαιδευομένων, με βάση τον ρόλο κάθε στελέχους στο Έργο. Ενδεικτικά αναφέρονται:

- **Διαχειριστές** του Συστήματος (τεχνικοί διαχειριστές συστήματος και developers εφαρμογών)
- **Επιτελικοί** Χρήστες (υπάλληλοι με αυξημένες δυνατότητες/αρμοδιότητες)
- **Τελικοί** Χρήστες (ενδεικτικά, εκπρόσωποι εξυπηρέτησης, χρήστες άλλων φορέων)

Αναλυτικότερα, οι αρμοδιότητες του Αναδόχου θα είναι οι ακόλουθες:

Σχεδιασμός και οργάνωση της δράσης κατάρτισης

Βασικές ενέργειες που περιλαμβάνονται στο σχεδιασμό και την οργάνωση καλύπτουν:

- Οριστικοποίηση του ακριβούς σεναρίου κατάρτισης. Ο τρόπος διεξαγωγής της κατάρτισης θα πρέπει να λάβει υπόψη τα πραγματικά δεδομένα και ανάγκες που θα προκύψουν κατά την ανάπτυξη της επιχειρησιακής λύσης του έργου.
- Ο τελικός σχεδιασμός θα πρέπει να προβλέπει ένα λειτουργικό τρόπο οργάνωσης των εκπαιδευτών, των κατηγοριών και των τμημάτων εκπαιδευομένων, ενώ θα πρέπει να συντονίζεται με το χρονοπρογραμματισμό του όλου έργου.

Βασικές εργασίες διαχείρισης: Τέτοιες εργασίες περιλαμβάνουν την κατάστρωση αναλυτικού εκπαιδευτικού χρονοδιαγράμματος, τη διαχείριση των εκπαιδευομένων (ενδεικτικά, έγκαιρη ενημέρωση για τους χώρους και ώρες κατάρτισης κ.λπ.).

Σχεδιασμός των κύκλων εκπαίδευσης

Με βάση τις ανάγκες που προκύπτουν από το νέο σύστημα, θα πρέπει να καθοριστεί το αναλυτικό εκπαιδευτικό αντικείμενο για κάθε διακριτή κατηγορία καταρτιζομένων και να προετοιμαστεί το αντίστοιχο υλικό. Το εκπαιδευτικό υλικό στοχεύει να:

- καλύψει τις ανάγκες των καταρτιζομένων κατά τους κύκλους σεμιναρίων που θα παρακολουθήσουν (ειδικές παρουσιάσεις, σημειώσεις κ.λπ.)
- παράσχει επαρκή και αναλυτική πληροφόρηση που θα μπορεί να αξιοποιηθεί μετά την ολοκλήρωση των κύκλων σεμιναρίων (λεπτομερές υλικό αναφοράς για τεχνικούς και διαχειριστές, εγχειρίδια και βοηθήματα για τους χρήστες που θα μπορούν να συμβουλευούνται κατά την άσκηση των δραστηριοτήτων τους κ.λπ.)

Αναπαραγωγή και διανομή εκπαιδευτικού υλικού

Ο Ανάδοχος θα αναλάβει την αναπαραγωγή και διανομή του εκπαιδευτικού υλικού για το σύνολο του προσωπικού που θα εκπαιδευτεί. Το εκπαιδευτικό υλικό θα παραδοθεί στην Αναθέτουσα Αρχή και σε ηλεκτρονική μορφή.

Παροχή απαραίτητων υποδομών και μέσων

Την ευθύνη εγκατάστασης του εκπαιδευτικού περιβάλλοντος για τις ανάγκες εκπαίδευσης την έχει ο Ανάδοχος σε χώρο που θα του υποδείξει η Αναθέτουσα Αρχή. Η εγκατάσταση του εκπαιδευτικού περιβάλλοντος θα γίνει στον σχετικό εξοπλισμό ή σε ισοδύναμο που θα προμηθεύσει ο Ανάδοχος στο πλαίσιο του παρόντος Έργου και οι εκπαιδευτές της παρούσας φάσης θα λάβουν χώρα είτε στον ανωτέρω αναφερόμενο χώρο, είτε σε χώρο του Αναδόχου. Σε κάθε περίπτωση οι υποδομές και τα μέσα θα πρέπει να περιλαμβάνουν αλληλεπίδραση με το περιβάλλον λειτουργίας του Έργου, η οποία θα αποτελεί αναπόσπαστο μέρος του εκπαιδευτικού αντικειμένου.

Μεταφορά τεχνογνωσίας και ανάπτυξη δεξιοτήτων σε επιλεγμένη ομάδα Διαχειριστών του Συστήματος

Η συγκεκριμένη ομάδα θα προέρχεται κατά βάση από τεχνικά στελέχη και διαχειριστές συστημάτων της Αναθέτουσας Αρχής και των Αρμόδιων Αρχών. Τα στελέχη αυτά θα εκπαιδευτούν, ώστε να έχουν την απαιτούμενη εξειδίκευση για να ανταποκριθούν στο ρόλο τους. Ενδεικτικά θα πρέπει να μπορούν να:

- αναλάβουν σταδιακά την παραγωγική λειτουργία του έργου (διαχείριση, συντήρηση κ.λπ.)
- έχουν τη δυνατότητα της περαιτέρω βελτίωσης των λειτουργιών των εφαρμογών και της επέκτασής τους μέσω κατάλληλης παραμετροποίησης
- υποστηρίζουν το υπόλοιπο προσωπικό της Αναθέτουσας Αρχής και των χρηστών του συστήματος, μετά τη λήξη του έργου του Αναδόχου

Την εκπαίδευση των Διαχειριστών του Συστήματος (System Administrators) θα παρακολουθήσουν υπάλληλοι που θα οριστούν από την Αναθέτουσα Αρχή και τις λοιπές Αρμόδιες Αρχές και δεν θα ξεπερνούν τους **δέκα (10)**. Το αντικείμενο της εκπαίδευσης θα πρέπει να είναι κατάλληλα επιλεγμένο ώστε να διασφαλιστεί η παρακολούθηση της σωστής λειτουργίας του συστήματος στην ολότητά του.

Τα μέλη της ομάδας αυτής θα πρέπει να εκπαιδευτούν σε σχέση με τις τεχνολογικές υποδομές, τη διαχείριση και την παραμετροποίηση των βασικών πλατφορμών που θα χρησιμοποιηθούν και των εφαρμογών που θα αναπτυχθούν ή εγκατασταθούν.

Μεταφορά τεχνογνωσίας και ανάπτυξη δεξιοτήτων σε επιλεγμένες ομάδες επιτελικών και απλών χρηστών

Ενδεικτικά εκτιμάται ότι θα πρέπει να εκπαιδευτούν από τον Ανάδοχο **τριάντα (30)** επιτελικοί χρήστες οι οποίοι θα πρέπει να μπορούν να:

- υποστηρίζουν την παραγωγική λειτουργία
- αναγνωρίζουν σφάλματα στη λειτουργία του συστήματος και να ενεργοποιούν τις αντίστοιχες διαδικασίες
- υποστηρίζουν τους συναδέλφους τους, μετά τη λήξη του έργου του Αναδόχου

Αναφορικά με τις ομάδες των τελικών χρηστών εκτιμάται ότι θα πρέπει να εκπαιδευτούν από τον Ανάδοχο **εξήντα (60)** υπάλληλοι.

Κάθε εκπαιδευτική ημέρα σεμιναρίου θα διαρκεί οκτώ (8) ώρες, κάθε δε ώρα διδασκαλίας διαρκεί σαράντα πέντε (45) λεπτά. Ο αριθμός των εκπαιδευόμενων που θα συμμετέχουν ανά τμήμα εκπαίδευσης δεν πρέπει να ξεπερνά τους **δέκα (10)**.

3. Μεθοδολογία υλοποίησης του έργου

Η προσέγγιση υλοποίησης του πληροφοριακού συστήματος που περιγράφεται στην παρούσα ενότητα είναι ενδεικτική και θέτει το πλαίσιο προσδιορίζοντας τα ελάχιστα παραδοτέα που απαιτούνται για το συγκεκριμένο έργο.

Ο Ανάδοχος υποχρεούται:

- έχοντας διαμορφώσει μια σαφή και ολοκληρωμένη αντίληψη για το έργο,
- λαμβάνοντας υπόψη την εμπειρία του και τις βέλτιστες διεθνείς πρακτικές που απορρέουν από την υλοποίηση παρόμοιων έργων, και
- αξιολογώντας και κάνοντας χρήση των εργαλείων και μεθοδολογιών που αυτός διαθέτει,

να παρουσιάσει στην Τεχνική Προσφορά του μια ολοκληρωμένη μεθοδολογική προσέγγιση που θα ακολουθήσει για την υλοποίηση του έργου.

3.1 Φάσεις υλοποίησης του έργου

Το έργο θα υλοποιηθεί στο πλαίσιο ενός ενιαίου υποέργου με τη διαδικασία σύναψης Δημόσιας Σύμβασης Υπηρεσιών, μετά από τη διενέργεια διεθνούς ανοικτού διαγωνισμού και σχετικού τεύχους διακήρυξης. Ειδικότερα, σύμφωνα με τον σχεδιασμό που υπάρχει το έργο θα υλοποιηθεί στο πλαίσιο των παρακάτω φάσεων:

- A. Εκπόνηση Σχεδίου Διαχείρισης Έργου (Project Management Plan)
- B. Μελέτη Εφαρμογής (Χρονοδιαγραμματικά σε δύο υποφάσεις)
- Γ. Ανάπτυξη εφαρμογών (Χρονοδιαγραμματικά σε δύο υποφάσεις)
- Δ. Εγκατάσταση Συστήματος (Χρονοδιαγραμματικά σε δύο υποφάσεις)
- Ε. Εκπαίδευση χρηστών – διαχειριστών συστήματος (Χρονοδιαγραμματικά σε δύο υποφάσεις)
- ΣΤ. Πιλοτική λειτουργία Συστήματος (Χρονοδιαγραμματικά σε δύο υποφάσεις)
- Z. Επικοινωνιακή διάχυση Συστήματος
- H. Παραγωγική λειτουργία Συστήματος

ΠΑΡΑΔΟΤΕΑ ΠΡΑΞΗΣ

Ενδεικτικά, τα παραδοτέα ανά φάση υλοποίησης του εν λόγω Έργου και περιγράφονται ακολούθως:

Φάση	Δραστηριότητες	Παραδοτέα	Εκτιμώμενη Χρονική Διάρκεια / Παραλαβή από την υπογραφή της σύμβασης	Προϋπόθεση έναρξης φάσης
A	Εκπόνηση Σχεδίου Διαχείρισης Έργου (Project Management Plan)	Π1: Σχέδιο Διαχείρισης Έργου	Διάρκεια: 1 μήνας (0-1)	
B	Ανάλυση Απαιτήσεων και Μελέτη Εφαρμογής <ul style="list-style-type: none"> ▪ Εκπόνηση Τεύχους Ανάλυσης Απαιτήσεων και μοντελοποίηση διεργασιών ▪ Σχεδιασμός Αρχιτεκτονικής Λύσης ▪ Εκπόνηση Μελέτης εφαρμογής - ασφάλειας ▪ Εκπόνηση Μελέτης θέσης σε πιλοτική / παραγωγική λειτουργία ▪ Εκπόνηση Μελέτης Διαλειτουργικότητας 	Π2: Οριστικοποιημένο Τεύχος Ανάλυσης Απαιτήσεων Χρηστών – μοντελοποίηση διαδικασιών Π3: Σχεδιασμός Αρχιτεκτονικής λύσης Π4: Μελέτη Εφαρμογής Π5: Μελέτη Διαλειτουργικότητας	Διάρκεια: 5 μήνες (0-5)	Παράλληλα με φάση A
Γ	Ανάπτυξη εφαρμογών <ul style="list-style-type: none"> ▪ Ανάπτυξη Λογισμικού <ul style="list-style-type: none"> - Σχεδιασμός Λογισμικού Εφαρμογών - Εκπόνηση Σεναρίων Χρήσης - Ανάπτυξη Λογισμικού και Έλεγχος Καλής Λειτουργίας - Ανάπτυξη Μηχανισμών Διαλειτουργικότητας ▪ Έλεγχος και Βελτιστοποίηση 	Π6: Τεύχος Σεναρίων Χρήσης Π7: Εφαρμογές σε εκτελέσιμη μορφή Π8: Τεύχος Τεχνικού σχεδιασμού Π9: Πηγαίος Κώδικας – Τεχνική Τεκμηρίωση Πληροφοριακού Συστήματος Π10: Οδηγός χρήσης προσφερόμενων web services για τους Οργανισμούς / Αρχές που θα συνδεθούν με το	Διάρκεια: 6 μήνες ανά Φάση Α Φάση: 4-10 Β' Φάση: 9 - 15	Παραλαβή φάσης Β'

ΔΙΑΚΗΡΥΞΗ ΑΝΟΙΚΤΟΥ ΔΙΕΘΝΗ ΔΙΑΓΩΝΙΣΜΟΥ ΓΙΑ ΤΟ ΕΡΓΟ
«ΑΝΑΠΤΥΞΗ ΠΕΡΙΒΑΛΛΟΝΤΟΣ ΕΝΙΑΙΑΣ ΘΥΡΙΔΑΣ ΓΙ ΑΤΗ ΔΙΕΥΚΟΛΥΝΣΗ ΤΟΥ ΕΜΠΟΡΙΟΥ»

ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ Ι: ΑΝΑΛΥΤΙΚΗ ΠΕΡΙΓΡΑΦΗ ΦΥΣΙΚΟΥ ΚΑΙ ΟΙΚΟΝΟΜΙΚΟΥ ΑΝΤΙΚΕΙΜΕΝΟΥ ΤΟΥ ΕΡΓΟΥ

Φάση	Δραστηριότητες	Παραδοτέα	Εκτιμώμενη Χρονική Διάρκεια / Παραλαβή από την υπογραφή της σύμβασης	Προϋπόθεση έναρξης φάσης
		πληροφοριακό σύστημα		
Δ	Εγκατάσταση Συστήματος <ul style="list-style-type: none"> ▪ Εγκατάσταση - Ολοκλήρωση Πληροφοριακού Συστήματος ▪ Σύνδεση και μεταφορά δεδομένων 	Π11: Εφαρμογές εγκατεστημένες Π12: Εγχειρίδια Εγκατάστασης Π13: Οδηγίες εγκατάστασης σε νέο περιβάλλον	Διάρκεια: 1 μήνας ανά Φάση Α Φάση: 10-10 Β' Φάση: 15 - 15	Παραλαβή φάσης Γ'
Ε	Εκπαίδευση χρηστών – διαχειριστών συστήματος <ul style="list-style-type: none"> ▪ Εκπαίδευση Διαχειριστών ▪ Εκπαίδευση Χρηστών 	Π14: Πρόγραμμα Κατάρτισης Χρηστών Π15: Υλοποίηση Εκπαίδευσης διαχειριστών και χρηστών συστήματος	Διάρκεια: 1 μήνας ανά Φάση Α Φάση: 11-12 Β' Φάση: 16 - 17	-Παραλαβή φάσης Γ' - Παράλληλα με φάση Δ' & ΣΤ'
ΣΤ	Πιλοτική Λειτουργία <ul style="list-style-type: none"> ▪ Πιλοτική Λειτουργία ▪ Έλεγχος Αποδοχής και Προσωρινή Παραλαβή 	Π16: Εγχειρίδια Χρήσης Π17: Ολοκληρωμένο Πληροφοριακό Σύστημα εγκατεστημένο (Προσωρινή Παράδοση) Π18: Απολογιστική έκθεση πιλοτικής λειτουργίας	Διάρκεια: 1 μήνας ανά Φάση Α Φάση: 11-11 Β' Φάση: 16 - 16	Παραλαβή φάσης Δ'
Ζ	Επικοινωνιακή διάχυση Συστήματος <ul style="list-style-type: none"> ▪ Εκπόνηση ενημερωτικού υλικού ▪ Διενέργεια Ημερίδων 	Π19: Ενημερωτικό Υλικό Π20: Διενέργεια Ημερίδων	Διάρκεια: 1 μήνας ανά Φάση Α Φάση: 13-14 Β' Φάση: 17 - 18	Παραλαβή φάσης Γ' , Δ' Παράλληλα με φάση ΣΤ'
Η	Παραγωγική Λειτουργία <ul style="list-style-type: none"> ▪ Παραγωγική Λειτουργία ▪ Έλεγχος Αποδοχής και Οριστική Παραλαβή 	Π21: Ολοκληρωμένο Πληροφοριακό Σύστημα εγκατεστημένο (Τελική Παράδοση) Π22: Απολογιστική	Διάρκεια: 2 μήνες ανά Φάση Α Φάση: 12-14 Β' Φάση: 17 - 19	Παραλαβή φάσης ΣΤ' Παράλληλα με φάση Ζ'

Φάση	Δραστηριότητες	Παραδοτέα	Εκτιμώμενη Χρονική Διάρκεια / Παραλαβή από την υπογραφή της σύμβασης	Προϋπόθεση έναρξης φάσης
		έκθεση παραγωγικής λειτουργίας		

3.1.1 Φάση Α : Εκπόνηση Σχεδίου Διαχείρισης Έργου (Project Management Plan)

Σκοπός: Η εκπόνηση του Σχεδίου Διαχείρισης καθώς και του αναλυτικού χρονοδιαγράμματος του έργου το οποίο θα αποτελεί το βασικό εγχειρίδιο διαχείρισης του έργου και αποτελεί κείμενο αναφοράς για όλους τους εμπλεκόμενους στο έργο

Περιγραφή:

Φάση Α: Εκπόνηση Σχεδίου Διαχείρισης Έργου (Project Management Plan)
<p>Στη φάση αυτή γίνεται η εκπόνηση του Σχεδίου Διαχείρισης καθώς και του αναλυτικού χρονοδιαγράμματος υλοποίησης του έργου.</p> <p><u>Υποχρεώσεις Αναδόχου</u></p> <p>Κατ' ελάχιστο, ο Ανάδοχος οφείλει να:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Αναγνωρίσει και να καταγράψει όλες τις φάσεις του Έργου και τα επιμέρους στάδια αυτών. ▪ Αναγνωρίσει και καταγράψει τους χρόνους υλοποίησης της κάθε φάσης. ▪ Καθορίσει με ακρίβεια τις ενέργειες που απαιτούνται και θα εκτελεστούν στο πλαίσιο της κάθε φάσης. ▪ Περιγράψει το Σχέδιο Υλοποίησης Έργου και εκπονήσει το αναλυτικό χρονοδιάγραμμά του (Project Implementation Plan) ▪ Περιγράψει το Σχέδιο Διαχείρισης Ποιότητας Έργου (Project Quality Plan - PQP) ▪ Περιγράψει το Σχέδιο Διαχείρισης Κινδύνων Έργου (Risk Management Plan) ▪ Περιγράψει το Σχέδιο Αντιμετώπισης Κινδύνων Έργου (Risk Mitigation Plan) ▪ Περιγράψει το Σχέδιο Επικοινωνίας (Communication Plan) ▪ Περιγράψει το Σχέδιο Τεκμηρίωσης (Documentation Plan) ▪ Περιγράψει το Σχέδιο Διαχείρισης Αλλαγών (Change Management Plan) ▪ Περιγράψει το Σχέδιο Εκπαίδευσης (Training Plan) - κατάρτιση πλάνου εκπαίδευσης και τη διενέργεια της εκπαίδευσης

Φάση Α: Εκπόνηση Σχεδίου Διαχείρισης Έργου (Project Management Plan)

Παραδοτέα:

Φάση Α

Παραδοτέο 1 – Σχέδιο Διαχείρισης Έργου

Το σχέδιο διαχείρισης έργου θα περιλαμβάνει την περιγραφή του τρόπου με τον οποίο ο Ανάδοχος θα διαχειριστεί την ποιότητα, τους κινδύνους, την επικοινωνία, την τεκμηρίωση και τη διαχείριση αλλαγών του έργου καθώς και την εκπόνηση του αναλυτικού χρονοδιαγράμματος αυτού αναλυμένο σε φάσεις και δραστηριότητες – ενέργειες ανά φάση.

3.1.2 Φάση Β : Μελέτη Εφαρμογής

Σκοπός:

- Να πραγματοποιηθεί η ανάλυση των **απαιτήσεων κάθε εφαρμογής** ώστε να αποτυπωθούν όλες οι λειτουργικές απαιτήσεις και να απεικονισθούν μέσω της χρήσης κατάλληλης σημειολογίας (notation) σε ένα Τεύχος Ανάλυσης Απαιτήσεων, το οποίο θα εγκριθεί και θα γίνει αποδεκτό από όλα τα εμπλεκόμενα μέρη.
- Με βάση τις απαιτήσεις του εν λόγω Τεύχους Ανάλυσης Απαιτήσεων και μετά από ποιοτική αξιολόγηση **να προσδιοριστεί και προδιαγραφεί διεξοδικά η απαιτούμενη διαλειτουργικότητα τόσο με συστήματα της Αναθέτουσας Αρχής όσο και με πληροφοριακά συστήματα των άλλων Αρχών.**
- Να προσδιοριστεί το περιεχόμενο των δύο φάσεων υλοποίησης του συστήματος

Περιγραφή:

Φάση Β

Στη φάση αυτή γίνεται η ανάλυση των λειτουργικών απαιτήσεων του συστήματος, η μοντελοποίηση των διεργασιών που απαιτούνται καθώς και η εκπόνηση μελέτης εφαρμογής και διαλειτουργικότητας.

Ακολούθως φαίνονται τα **στάδια** της μελέτης εφαρμογής και οι υποχρεώσεις του αναδόχου σε καθένα από αυτά:

Στάδιο 1: Εκπόνηση Τεύχους Ανάλυσης Απαιτήσεων και μοντελοποίηση διεργασιών

Στο στάδιο αυτό γίνεται η σύνθεση των απαιτήσεων στο Τεύχος Ανάλυσης Απαιτήσεων και η μοντελοποίηση των διεργασιών του νέου πληροφοριακού συστήματος.

Υποχρεώσεις Αναδόχου

Κατ' ελάχιστο, ο Ανάδοχος οφείλει να:

- Καταγράψει και αναλύσει τις διαδικασίες και υποδιαδικασίες που αποτελούν αντικείμενο του

Φάση Β

πληροφοριακού συστήματος του έργου

- Να προτείνει τα συστήματα που ενταχθούν στην α' και β' φάση ανάπτυξης του συστήματος
- Αποτυπώσει τα προβλήματα που αντιμετωπίζουν οι χρήστες κατά την εφαρμογή των διεργασιών.
- Καταγράψει και αναλύσει τις λειτουργικές και μη απαιτήσεις των χρηστών που συνεπάγονται οι άνω διεργασίες στο πλαίσιο του νέου συστήματος
- Μοντελοποιήσει και περιγράψει τις ως άνω διεργασίες και απαιτήσεις στο πλαίσιο του νέου συστήματος μέσω της χρήσης κατάλληλου εργαλείου.
- Αποτυπώσει τις χαρακτηριστικές κατηγορίες χρηστών και των λειτουργιών ανά κατηγορία.
- Κατηγοριοποιήσει τις απαιτήσεις σε αυτόνομες ενότητες, οι οποίες θα αποτελέσουν τις ενότητες των Απαιτήσεων (Requirements).
- Κατηγοριοποιήσει τις απαιτήσεις ανάλογα με την προτεραιότητά τους.
- Σχεδιασμού Αρχιτεκτονικής λύσης (Technical Architecture & Conceptual Design)
- Εκτίμησης απαιτήσεων για την απαιτούμενη δυναμικότητα του κεντρικού εξοπλισμού και υποδομής (CPUs και μνήμη για Application Servers, Database Servers και Storage απαιτήσεις).

Με την ολοκλήρωση του σταδίου και την αποδοχή των σχετικών παραδοτέων η αναθέτουσα Αρχή θα αποφασίσει με βάση την πρόταση του Αναδόχου την ένταξη των συστημάτων στις δύο φάσεις υλοποίησης.

Στάδιο 2: Εκπόνηση Μελέτης εφαρμογής

Ο Ανάδοχος οφείλει να εκπονήσει Μελέτη Εφαρμογής διακριτή για κάθε φάση υλοποίησης, στην οποία κατ' ελάχιστον, θα αναλύει και περιγράφει θέματα:

- Λειτουργικού και Τεχνικού Σχεδιασμού
- Περιγραφής των εφαρμογών του συστήματος και αντιστοίχισής τους με τις μοντελοποιημένες διεργασίες
- Μεθοδολογίας που θα χρησιμοποιηθεί για να εξασφαλιστούν θέματα ασφάλειας, προσβασιμότητας
- Εναρμόνισης δεδομένων και διασύνδεσης των επιμέρους συστημάτων
- Μεθοδολογίας που θα χρησιμοποιηθεί για τη διενέργεια των ελέγχων του συστήματος στις διάφορες φάσεις.
- Μεθοδολογίας που θα χρησιμοποιηθεί για την εκπόνηση σχεδίου μετάπτωσης (στην περίπτωση που απαιτείται) και τη μεταφορά/σύνδεση δεδομένων
- Μελέτη Πολιτικής ασφάλειας των δεδομένων και των υπηρεσιών & Ανάλυση κινδύνου (Risk Analysis) για όλες τις προτεινόμενες λύσεις
- Καταγραφή σεναρίων ελέγχου ορθής λειτουργίας του υπό ανάπτυξη συστήματος

Φάση Β

Σε κάθε περίπτωση η μελέτη εφαρμογής θα πρέπει να καλύπτει κάθε λεπτομέρεια υλοποίησης του συστήματος και του έργου όπως ζητούνται στη διακήρυξη.

Στάδιο 3: Εκπόνηση Μελέτης Διαλειτουργικότητας

Ο Ανάδοχος οφείλει να εκπονήσει Μελέτη Διαλειτουργικότητας, στην οποία κατ' ελάχιστον, θα αναλύει και περιγράφει τα ακόλουθα:

- Αποτυπώσει τις διεπαφές του συστήματος τόσο με υφιστάμενα συστήματα της ΑΑΔΕ όσο και με συστήματα τρίτων
- Για κάθε διεπαφή να προσδιορίσει το σύνολο των λειτουργικών και τεχνικών προδιαγραφών που τη διέπουν (μηχανισμός-τεχνολογία διεπαφής, μεταφερόμενα δεδομένα, κοκ) σε τέτοιο βαθμό λεπτομέρειας που να είναι εφικτή η ανάπτυξη των απαραίτητων εφαρμογών που θα υλοποιήσουν τη διεπαφή
- Καταγράφει με βάση την, κατά τον χρόνο εκπόνησης της μελέτης, κατάσταση και πρόοδο διεπαφής με κάθε σύστημα που έχει αποτυπωθεί ανάγκη, τον τρόπο υλοποίησης κάθε μίας από τις απαιτούμενες διεπαφές

Παραδοτέα:

Φάση Β

Παραδοτέο 2 – Οριστικοποιημένο Τεύχος Ανάλυσης Απαιτήσεων Χρηστών – μοντελοποίησης διαδικασιών

- Τεκμηριωμένη Ανάλυση Απαιτήσεων Χρηστών και ιεράρχηση αυτών, βάσει επιχειρησιακών - χρονικών επιταγών και επιχειρησιακής αξιοποίησής τους
- Τεύχος μοντελοποιημένων διαδικασιών

Παραδοτέο 3 – Σχεδιασμός Αρχιτεκτονικής λύσης (Technical Architecture & Conceptual Design)

Σχηματική αποτύπωση και τεκμηρίωση της προτεινόμενης αρχιτεκτονικής, σύμφωνα με τις απαιτήσεις του Έργου και την προσφορά του Αναδόχου

Παραδοτέο 4 - Μελέτης εφαρμογής

Παραδοτέο 4.1 – Λειτουργικός Σχεδιασμός

Περιλαμβάνει ενδεικτικά τις παρακάτω ενότητες:

- Μοντέλο Δεδομένων (Logical Schema)
- Μοντέλο Λειτουργιών (περιγραφή Λειτουργιών, Καθορισμός Ρόλων και Δικαιωμάτων Χρηστών)

Φάση Β

- Περιβάλλον Επικοινωνίας Συστήματος – Χρήστη (User Interface)
- Περιγραφή Εκτυπώσεων
- Δομή μηνυμάτων (υποχρεωτικά πεδία, κανόνες, συνθήκες κλπ)
- Περιγραφή υπηρεσιών που απαιτούνται
- Τρόπος πρόσβασης χρηστών Αμεα

Ο Ανάδοχος στην προσφορά του πρέπει να περιγράψει λεπτομερώς τι θα περιλαμβάνεται στον λειτουργικό σχεδιασμό.

Παραδοτέο 4.2 – Σενάρια και μεθοδολογία ελέγχου

Περιλαμβάνει ένα αρχικό σχεδιασμό και το πλαίσιο δοκιμών που θα υλοποιηθούν κατά τη υλοποίηση του έργου.

Παραδοτέο 5 – Μελέτη Διαλειτουργικότητας

Το Παραδοτέο θα περιλαμβάνει κατ' ελάχιστον όσα αναφέρθηκαν στην περιγραφή του σταδίου 3 της Φάσης Β.

3.1.3 Φάση Γ': Ανάπτυξη εφαρμογών

Σκοπός:

- Να γίνει η ανάπτυξη των εφαρμογών σύμφωνα με τη μελέτη εφαρμογής και διαλειτουργικότητας.

Περιγραφή:

Φάση Γ

Στη φάση αυτή αναπτύσσονται οι απαιτούμενες εφαρμογές και υπηρεσίες.

Ακολουθως φαίνονται τα στάδια της ανάπτυξης λογισμικού και οι υποχρεώσεις του αναδόχου σε καθένα από αυτά:

Στάδιο 1: Σχεδιασμός λογισμικού εφαρμογών

Υποχρεώσεις Αναδόχου

Στο στάδιο αυτό ο Ανάδοχος οφείλει κατ' ελάχιστο να:

- Αναγνωρίσει τις απαιτήσεις οι οποίες απαιτούν ανάπτυξη λογισμικού
- Σχεδιάσει λογικά τη βάση δεδομένων, ώστε να ικανοποιεί τις απαιτήσεις αυτές
- Μοντελοποιήσει τις προς ανάπτυξη εφαρμογές

Στάδιο 2: Εκπόνηση Σεναρίων Χρήσης

Υποχρεώσεις Αναδόχου

Φάση Γ

Στο υποστάδιο αυτό ο Ανάδοχος οφείλει κατ' ελάχιστο να:

- Αναλύσει και καταγράψει λεπτομερώς τις εργασίες που εκτελούνται ανά κατηγορία χρηστών
- Εκπονήσει το τελικό Τεύχος Σεναρίων Χρήσης (Use Case Specification Document) (Παραδοτέο 6) με βάση όσα καταγράφηκαν και οριστικοποιήθηκαν στα Παραδοτέα 2,4,5.

Στάδιο 3: Ανάπτυξη λογισμικού εφαρμογών και έλεγχος καλής λειτουργίας

Στο στάδιο αυτό ο Ανάδοχος υλοποιεί την ανάπτυξη του απαραίτητου λογισμικού και τον έλεγχο καλής λειτουργίας.

Υποχρεώσεις Αναδόχου

Στο στάδιο αυτό ο Ανάδοχος οφείλει κατ' ελάχιστο να:

- Χωρίσει τα Σενάρια Χρήσης σε υπομονάδες (modules) και να τις κατηγοριοποιήσει ανάλογα με τις ανάγκες, τις προτεραιότητες και την πολυπλοκότητά τους.
- Σχεδιάσει τη διεπαφή συστήματος - χρήστη, τις απαιτούμενες υπηρεσίες, τον τρόπο επικοινωνίας μεταξύ των επιμέρους υποσυστημάτων, τα μηνύματα που θα ανταλλάσσονται μεταξύ των διαφορετικών συνθετικών του συστήματος
- Υλοποιήσει τον φυσικό σχεδιασμό της βάσης σύμφωνα με το σχεδιασμό που έγινε στο στάδιο της ανάλυσης
- Προβεί σε επίδειξη, ανασκόπηση και οριστικοποίηση της διεπαφής χρήστη με χρήση κατάλληλων εργαλείων (πχ prototype)
- Αναπτύξει τις εφαρμογές σύμφωνα με τις προβλεπόμενες υποενότητες των διαφόρων παραδοτέων
- Εκτελέσει έλεγχο καλής λειτουργίας που θα περιλαμβάνει:
 - Έλεγχο καλής λειτουργίας των εφαρμογών (application test)
 - Έλεγχο καλής λειτουργίας του συνολικού συστήματος (integration test)
 - Εκπόνηση Τεύχους Ελέγχου Καλής Λειτουργίας που περιλαμβάνει το σύνολο των ελέγχων με το αποτέλεσμά τους.

Στάδιο 4: Ανάπτυξη μηχανισμών διαλειτουργικότητας

Στο στάδιο αυτό ο Ανάδοχος υλοποιεί την ανάπτυξη των απαραίτητων διεπαφών του συστήματος, με άλλα συστήματα της Α.Α.Δ.Ε. ή των άλλων Αρχών σύμφωνα με τη Μελέτη διαλειτουργικότητας.

Υποχρεώσεις Αναδόχου

Στο στάδιο αυτό ο Ανάδοχος οφείλει κατ' ελάχιστο να:

- Σχεδιάσει και υλοποιήσει τις διεπαφές και εφαρμογές του συστήματος με τα άλλα συστήματα/εφαρμογές με βάση και τη μελέτη Διαλειτουργικότητας.

Στάδιο 5: Έλεγχος και βελτιστοποίηση

Στο στάδιο αυτό πραγματοποιείται έλεγχος καλής λειτουργίας όλου του Πληροφοριακού Συστήματος

Φάση Γ
<p>σαν ενοποιημένο σύστημα και η τροποποίησή του, όπου είναι αναγκαίο.</p> <p><u>Υποχρεώσεις Αναδόχου</u></p> <p>Στο στάδιο αυτό ο Ανάδοχος οφείλει κατ' ελάχιστο να:</p> <ul style="list-style-type: none">▪ Δημιουργήσει ομάδα ελέγχου (test team) που θα πραγματοποιήσει τον έλεγχο της καλής λειτουργίας σύμφωνα με τις ανάγκες▪ Αναπτύξει Πλάνο Σεναρίων Ελέγχου▪ Πραγματοποιήσει έλεγχο καλής λειτουργίας του Συστήματος που περιλαμβάνει:<ul style="list-style-type: none">- Έλεγχο λειτουργικότητας του Συστήματος σύμφωνα με τα Σενάρια Χρήσης (functional testing)- Έλεγχο της δομής και του σχεδιασμού του Συστήματος (structure testing)- Έλεγχο της απόδοσης/φόρτου του Συστήματος (performance/stress testing)- Αποκαταστήσει τις όποιες δυσλειτουργίες διαπιστωθούν κατά τον έλεγχο καλής λειτουργίας▪ Συντάξει τεύχος ελέγχου καλής λειτουργίας για κάθε εφαρμογή όπου θα περιγράφονται όλα τα Σενάρια Ελέγχου (test cases) με τα αποτελέσματά τους.

Παραδοτέα:

Φάση Γ
<p>Παραδοτέο 6 – Τεύχος Σεναρίων Χρήσης</p> <p>Το εν λόγω παραδοτέο περιλαμβάνει τα Σενάρια Χρήσης του προς ανάπτυξη Συστήματος.</p> <p>Παραδοτέο 7 – Εφαρμογές σε εκτελέσιμη μορφή</p> <p>Το εν λόγω παραδοτέο περιλαμβάνει την τελική έκδοση του συνόλου των εφαρμογών του Συστήματος εγκατεστημένο σε δοκιμαστικό περιβάλλον της Αναθέτουσας Αρχής έτοιμο για θέση σε πιλοτική λειτουργία καθώς και το Τεύχος Ελέγχου Καλής Λειτουργίας με όλα τα Σενάρια Ελέγχου και τα αποτελέσματά τους</p> <p>Παραδοτέο 8 – Τεύχος Τεχνικού Σχεδιασμού πληροφοριακού συστήματος</p> <p>Το εν λόγω παραδοτέο θα περιλαμβάνει τη διεπαφή συστήματος χρήστη, τις απαιτούμενες υπηρεσίες, τον τρόπο επικοινωνίας μεταξύ των επιμέρους υποσυστημάτων, τα μηνύματα που θα ανταλλάσσονται μεταξύ των διαφορετικών συνθετικών του συστήματος</p> <p>Παραδοτέο 9 – Πηγαίος κώδικας - Τεχνική Τεκμηρίωση πληροφοριακού συστήματος</p> <p>Παράδοση πηγαίου κώδικα του λογισμικού εφαρμογών και αναλυτική τεκμηρίωση σύμφωνα με τη προσφορά του αναδόχου. Στις περιπτώσεις έτοιμων πακέτων λογισμικού παραδίδεται μόνο ο εκτελέσιμος κώδικας και οι σχετικές άδειες χρήσης</p> <p>Παραδοτέο 10 – Οδηγός χρήσης προσφερόμενων web services για τους Οργανισμούς / Αρχές που θα συνδεθούν με το πληροφοριακό σύστημα.</p>

Φάση Γ

Αναλυτική περιγραφή των παρεχόμενων web services σε λογικό και τεχνικό επίπεδο έτσι ώστε να παρέχονται οδηγίες για οποιονδήποτε που ενδιαφέρεται να συνδεθεί στο σύστημα. Θα πρέπει να περιλαμβάνονται παραδείγματα υλοποίησης προγραμμάτων κλήσης των παρεχόμενων υπηρεσιών.

3.1.4 Φάση Δ : Εγκατάσταση Συστήματος

Σκοπός:

- η εγκατάσταση των εφαρμογών
- η μεταφορά/σύνδεση δεδομένων
- η ολοκλήρωση του συστήματος

Περιγραφή:

Φάση Δ

Στη φάση αυτή γίνεται η εγκατάσταση του συστήματος και των εφαρμογών στις υποδομές που θα υποδείξει η Αναθέτουσα Αρχή.

Ακολουθώς φαίνονται τα **στάδια** της εγκατάστασης του συστήματος και οι υποχρεώσεις του αναδόχου σε καθένα από αυτά:

Στάδιο 1: Εγκατάσταση – ολοκλήρωση του Πληροφοριακού Συστήματος

Στο στάδιο αυτό εγκαθίσταται στις υποδομές της Αναθέτουσας Αρχής οι εφαρμογές των φάσεων α και β ανάπτυξης του συστήματος.

Υποχρεώσεις Αναδόχου

Κατ' ελάχιστο, ο Ανάδοχος οφείλει να:

- Εγκαταστήσει τις εφαρμογές του Συστήματος και τις εφαρμογές διαλειτουργικότητας και να εξασφαλίσει τη σωστή λειτουργία τους.
- Εγκαταστήσει το σύνολο των εκτελέσιμων αρχείων του Συστήματος.
- Προετοιμάσει τα δεδομένα του συστήματος
- Συνεργαστεί με τους υπευθύνους της Αναθέτουσας Αρχής για την πλήρη ένταξη του νέου συστήματος στην υφιστάμενη υποδομή
- Εκπονήσει οδηγίες εγκατάστασης του Συστήματος.
- Παραδώσει τις οδηγίες εγκατάστασης στην Αναθέτουσα Αρχή.
- Να παραδώσει τον Υλοποιημένο Τεχνικό Σχεδιασμό του συστήματος.

Στάδιο 2: Σύνδεση και Μεταφορά Δεδομένων

Ο Ανάδοχος θα πρέπει να παρουσιάσει τον τρόπο σύνδεσης όλων των υφιστάμενων επιχειρησιακών δεδομένων με το νέο Σύστημα και σε περίπτωση που αυτό απαιτείται να προβεί σε μεταφορά /μετάπτωση ή προσαρμογή των δεδομένων αυτών.

Φάση Δ

Υποχρεώσεις Αναδόχου

Κατ' ελάχιστο, ο Ανάδοχος οφείλει να:

- Προσδιορίσει το μορφότυπο των δεδομένων.
- Εξετάσει και εγκρίνει το μορφότυπο των δεδομένων που θα συνδεθούν.
- Υλοποιήσει μεθόδους φόρτωσης των δεδομένων σύμφωνα με την τελική γραμμογράφιση εάν απαιτείται.
- Εκτελέσει μαζική εισαγωγή-μεταφορά των παραπάνω δεδομένων στο νέο σύστημα.
- Εκτελέσει όλες τις διεπαφές διαλειτουργικότητας του νέου συστήματος με άλλα συστήματα.

Παραδοτέα:

Φάση Δ

Παραδοτέο 11 – Εφαρμογές εγκατεστημένες

Περιλαμβάνει το σύνολο των εφαρμογών και των εκτελέσιμων αρχείων (α και β φάσης ανάπτυξης) εγκατεστημένα στις υποδομές της Αναθέτουσας Αρχής καθώς και την πιθανή μεταφορά / μετάπτωση των δεδομένων στο νέο σύστημα.

Παραδοτέο 12 – Εγχειρίδια εγκατάστασης

Περιλαμβάνει το σύνολο των απαραίτητων διαδικασιών για τη σωστή εγκατάσταση των εφαρμογών του συστήματος, και συγκεκριμένα:

- Απαιτήσεις αναφορικά με
 - Το περιβάλλον λειτουργίας
 - Τις απαιτήσεις αποθήκευσης
- Βήματα εγκατάστασης εφαρμογών και μεταφοράς και σύνδεσης δεδομένων
- Προσαρμογή και συνέχεια εργασιών.

Παραδοτέο 13 – Οδηγίες εγκατάστασης σε νέο περιβάλλον

Αναλυτικές οδηγίες προς τους διαχειριστές του συστήματος έτσι ώστε να γίνεται εγκατάσταση του συνόλου του συστήματος σε νέο περιβάλλον. Το παραδοτέο θα πρέπει να περιλαμβάνει το σύνολο των παραμετροποιήσεων εφαρμογών / δεδομένων / λογισμικού συστήματος που απαιτούνται για την καλή λειτουργία του συστήματος σε νέο περιβάλλον αντίστοιχων προδιαγραφών με αυτό που έχει υποδειχθεί από την Αναθέτουσα Αρχή.

3.1.5 Φάση Ε : Εκπαίδευση χρηστών – διαχειριστών συστήματος

Σκοπός:

- η εκπαίδευση των χρηστών (επιτελικών και τελικών) και των διαχειριστών στο Σύστημα

Περιγραφή:

Φάση Ε
<p>Στη φάση αυτή γίνεται η εκπαίδευση των διαχειριστών και των χρηστών (επιτελικών και τελικών) του συστήματος.</p> <p><u>Υποχρεώσεις Αναδόχου</u></p> <p>Κατ' ελάχιστο, ο Ανάδοχος οφείλει να:</p> <ul style="list-style-type: none">• Εκπονήσει πρόγραμμα κατάρτισης και εκπαιδευτικό υλικό των διαχειριστών, επιτελικών και τελικών χρηστών που να περιλαμβάνει κατάρτιση σε θέματα του Συστήματος.• Διενεργήσει τα ανωτέρω προγράμματα κατάρτισης• Εξασφαλίσει την ύπαρξη περιβάλλοντος εκπαίδευσης (Education environment) με δοκιμαστικά δεδομένα. <p>Σημειώνεται ότι η εκπαίδευση των επιτελικών χρηστών πρέπει να προηγείται της εκπαίδευσης των τελικών χρηστών και πρέπει να είναι πιο εκτεταμένη.</p>

Παραδοτέα:

Φάση Ε
<p>Παραδοτέο 14 – Πρόγραμμα Κατάρτισης Χρηστών</p> <p>Περιλαμβάνει προγραμματισμό των τμημάτων κατάρτισης, τα εγχειρίδια Κατάρτισης και το εκπαιδευτικό υλικό και θα παραδοθούν δεκαπέντε (15) ημέρες πριν την έναρξη του προγράμματος εκπαίδευσης.</p> <p>Παραδοτέο 15 – Υλοποίηση Εκπαίδευσης διαχειριστών και χρηστών συστήματος</p> <p>Περιλαμβάνει την υλοποίηση των τμημάτων κατάρτισης σύμφωνα με τον προγραμματισμό και θα πιστοποιείται με σχετικά παρουσιολόγια και φύλλα αξιολόγησης.</p>

3.1.6 Φάση ΣΤ : Πιλοτική λειτουργία Συστήματος

Σκοπός:

- ο έλεγχος καλής λειτουργίας των εφαρμογών υπό πραγματικές συνθήκες. Με την ολοκλήρωση της φάσης αυτής γίνεται η προσωρινή παραλαβή των εφαρμογών.

Περιγραφή:

Φάση ΣΤ
<p>Στη φάση αυτή δοκιμάζεται η λειτουργία του Συστήματος σε ένα υποσύνολο των χρηστών, με την</p>

Φάση ΣΤ

υποστήριξη από πλευράς Αναδόχου σε συνθήκες Εγγυημένου Επιπέδου Υπηρεσιών.

Στη διάρκεια της φάσης θα γίνει εφαρμογή όλων των τελικών δοκιμών, ελέγχων, μεθοδολογιών και επιχειρησιακών διαδικασιών σε πραγματικές συνθήκες λειτουργίας του συστήματος και με πραγματικά δεδομένα.

Αναλυτικά, στόχος της φάσης αυτής είναι:

- Οι τελικές δοκιμές ελέγχου λειτουργικότητας προκειμένου να επιβεβαιωθεί η απόλυτα εύρυθμη λειτουργία και καλή συνεργασία των εφαρμογών, τόσο μεταξύ τους όσο και εξωτερικά, υπό συνθήκες πλήρους παραγωγικής λειτουργίας που προσομοιώνουν τις πραγματικές (πραγματικά δεδομένα και με διαθέσιμα τα απαραίτητα δεδομένα, παραγωγική εκμετάλλευση από πλήρως εκπαιδευμένη κοινότητα χρηστών).
- Η προσομοίωση μεγάλου όγκου δεδομένων (ενδεικτικά, πολύ μεγάλο πλήθος χρηστών για συγκεκριμένη χρονική περίοδο), προκειμένου να διασφαλιστεί η αντοχή και η ευελιξία του συστήματος.

Υποχρεώσεις Αναδόχου

Κατ' ελάχιστο, ο Ανάδοχος οφείλει να:

- Βρίσκεται σε συνεχή συνεργασία με την Αναθέτουσα Αρχή και να παρέχει υποστήριξη όταν χρειάζεται στους χώρους της με παρουσία εξειδικευμένων τεχνικών πλήρους απασχόλησης του Αναδόχου.
- Ανταποκρίνεται άμεσα στα προβλήματα που αναφέρονται από τους χρήστες και ανάλογα με το πρόβλημα να:
 1. Αποκαθιστά το σχετικό πρόβλημα – δυσλειτουργία - απόκλιση ειδοποιώντας τον αντίστοιχο χρήστη στις περιπτώσεις που αυτό πράγματι οφείλεται σε ελάττωμα του Συστήματος ή σε απόκλιση από τις προδιαγραφές
 2. Καταγράφει την πιθανή αιτία του προβλήματος – δυσλειτουργίας - απόκλισης (ενδεικτικά, λανθασμένη χρήση του Συστήματος, προβληματικά δεδομένα, αίτημα νέας λειτουργικότητας, πρόβλημα εξοπλισμού κλπ.)
 3. Καταγράφει την αδυναμία αναπαραγωγής του προβλήματος
- Βελτιώνει το Σύστημα, όπου κρίνεται απαραίτητο όσον αφορά στις επιδόσεις και στη χρηστικότητα.
- Ελέγχει την καλή λειτουργία του Συστήματος και ενδεικτικά:
 - Τις κωδικοποιήσεις που χρησιμοποιήθηκαν
 - Τις παραμετροποιήσεις και προσαρμογές λογισμικού που έγιναν
 - Τις ρυθμίσεις του λογισμικού συστήματος
 - Τις ρυθμίσεις της βάσης δεδομένων και των υπόλοιπων υποδομών
 - Την ολοκλήρωση του λογισμικού με τις απαιτούμενες διαδικασίες
 - Τη φυσική ανταπόκριση του συστήματος

Φάση ΣΤ
<ul style="list-style-type: none">- Τις διασυνδέσεις και ανταλλαγές δεδομένων- Οποιαδήποτε άλλη παράμετρο επηρεάζει την ομαλή λειτουργία του συστήματος- Τη σύνδεση/ μεταφορά των δεδομένων <ul style="list-style-type: none">▪ Τις τελικές ρυθμίσεις του συστήματος για τη βελτίωση της απόδοσης (fine tuning)

Παραδοτέα:

Φάση ΣΤ
<p>Παραδοτέο 16 – Εγχειρίδιο Χρήσης</p> <p>Το εγχειρίδιο χρήσης θα περιλαμβάνει κατ’ ελάχιστον:</p> <ul style="list-style-type: none">▪ Γλωσσάριο▪ Ροή Οθονών▪ Αναφορές και Επεξεργασίες▪ Οδηγό του Χρήστη▪ Μηνύματα▪ Λεξικό Δεδομένων <p>Τα Εγχειρίδια Χρήσης θα πρέπει να είναι στην ελληνική γλώσσα.</p> <p>Παραδοτέο 17 – Πληροφοριακό Σύστημα εγκατεστημένο (Προσωρινή Παράδοση)</p> <p>Περιλαμβάνει το σύνολο των εφαρμογών του Πληροφοριακού Συστήματος μετά τις όποιες βελτιώσεις – προσαρμογές αναδείχθηκαν κατά την πιλοτική λειτουργία του συστήματος σε μορφή εκτελέσιμου και πηγαίου κώδικα. Στις περιπτώσεις έτοιμων πακέτων λογισμικού παραδίδεται μόνο ο εκτελέσιμος κώδικας και οι σχετικές άδειες χρήσης.</p> <p>Παραδοτέο 18 – Απολογιστική έκθεση πιλοτικής λειτουργίας</p> <p>Περιλαμβάνει έκθεση η οποία θα καταγράφει τα προβλήματα – δυσλειτουργίες που παρουσιάστηκαν κατά την πιλοτική λειτουργία και την αιτία τους καθώς και τις ενέργειες που έγιναν προς αποκατάστασή τους</p>

3.1.7 Φάση Ζ: Επικοινωνιακή διάχυση Συστήματος

Σκοπός:

- η προώθηση και προβολή των αποτελεσμάτων του έργου

Περιγραφή:

Φάση Ζ

Φάση Ζ

Στη φάση αυτή γίνεται η προώθηση και προβολή των στόχων και των αποτελεσμάτων του έργου με την υλοποίηση ενός προγράμματος προωθητικών δράσεων. Με τις προωθητικές αυτές δράσεις επιδιώκεται να αυξηθεί το ποσοστό των χρηστών που θα είναι ενημερωμένοι για τις βελτιωμένες υπηρεσίες που τους παρέχονται μέσω της υλοποίησης του έργου.

Υποχρεώσεις Αναδόχου

- Διοργάνωση τουλάχιστον 3 ενημερωτικών ημερίδων
- Σχεδιασμός και αναπαραγωγή υλικού προβολής στις εκδηλώσεις
- Παραγωγή Ενημερωτικού υλικού σε 1000 αντίτυπα
- Παραγωγή πέντε (5) πληροφοριακών πινακίδων του έργου

Παραδοτέο 19 – Ενημερωτικό Υλικό

Παραδοτέο 20 – Διενέργεια Ημερίδων

3.1.8 Φάση Η : Παραγωγική λειτουργία Συστήματος

Σκοπός:

- να τεθεί το σύστημα σε Πλήρη επιχειρησιακή λειτουργία, σε συνθήκες Εγγυημένου Επιπέδου Υπηρεσιών και να χρησιμοποιείται απρόσκοπτα από τους χρήστες του συστήματος.

Περιγραφή:

Φάση Η

Στη φάση αυτή γίνεται ο έλεγχος του Συστήματος σε συνθήκες κανονικής λειτουργίας και στο σύνολο των χρηστών, με την υποστήριξη από πλευράς Αναδόχου σε συνθήκες Εγγυημένου Επιπέδου Υπηρεσιών (βλ. 3.2.3)

Υποχρεώσεις Αναδόχου

Κατ' ελάχιστο, ο Ανάδοχος οφείλει να:

- Βρίσκεται σε συνεχή συνεργασία με την Αναθέτουσα Αρχή και να παρέχει υποστήριξη όταν χρειάζεται στους χώρους της με παρουσία εξειδικευμένων τεχνικών πλήρους απασχόλησης .
- Ανταποκρίνεται άμεσα στα προβλήματα που αναφέρονται από τους χρήστες και ανάλογα με το πρόβλημα να:
 - Αποκαθιστά το σχετικό πρόβλημα – δυσλειτουργία - απόκλιση ειδοποιώντας τον αντίστοιχο χρήστη στις περιπτώσεις που αυτό πράγματι οφείλεται σε ελάττωμα του Συστήματος ή σε απόκλιση από τις προδιαγραφές
 - Καταγράφει την πιθανή αιτία του προβλήματος – δυσλειτουργίας - απόκλισης (ενδεικτικά, λανθασμένη χρήση του Συστήματος, προβληματικά δεδομένα, αίτημα νέας λειτουργικότητας, πρόβλημα εξοπλισμού κ.λπ.)

Φάση Η
<ul style="list-style-type: none">- Καταγράφει την αδυναμία αναπαραγωγής του προβλήματος.- Παρέχει υπηρεσίες εκπαίδευσης στους χρήστες εν ώρα εργασίας (on the job training) <p><u>Κατά τη διάρκεια του Έργου, ενδέχεται να απαιτηθούν αλλαγές στη λειτουργικότητα των εφαρμογών ως αποτέλεσμα τροποποιήσεων στα θεσμικά πλαίσια σχετικά με τις αντίστοιχες διαδικασίες. Ο Ανάδοχος υποχρεούται να παραμετροποιεί και προσαρμόζει τις εφαρμογές βάσει αυτών, ώστε να εξασφαλίζεται η αποδοτική λειτουργία τους καθ' όλη τη διάρκεια του Έργου, μετά από έγγραφη απαίτηση της Αναθέτουσας Αρχής, η οποία δεν θα αλλάζει τη φιλοσοφία των εφαρμογών, δηλαδή δεν θα απαιτεί ριζικό ανασχεδιασμό αυτών.</u></p> <p>Παραδοτέο 21 – Ολοκληρωμένο Πληροφοριακό Σύστημα εγκατεστημένο (Τελική Παράδοση)</p> <p>Τελική παράδοση του πληροφοριακού συστήματος εγκατεστημένου</p> <p>Παραδοτέο 22 – Απολογιστική έκθεση παραγωγικής λειτουργίας</p> <p>Περιλαμβάνει έκθεση η οποία θα καταγράφει τα προβλήματα – δυσλειτουργίες που παρουσιάστηκαν κατά την παραγωγική λειτουργία και την αιτία τους καθώς και τις ενέργειες που έγιναν προς αποκατάστασή τους</p>

3.2 Υπηρεσίες εγγύησης και συντήρησης του έργου

3.2.1 Περίοδος & Υπηρεσίες Εγγύησης «Καλής Λειτουργίας»

Η περίοδος Εγγύησης Καλής Λειτουργίας ξεκινά από την οριστική παραλαβή του Έργου, η διάρκειά της θα είναι κατ' ελάχιστον δύο (2) έτη και θα παρέχεται δωρεάν. Η προσφορά θα πρέπει να καλύπτει την προϋπόθεση αυτή με ποινή αποκλεισμού.

Ο Ανάδοχος υποχρεούται εφόσον ζητηθεί από την Αναθέτουσα Αρχή να παρέχει υπηρεσίες Συντήρησης (συμπεριλαμβανομένης της Εγγύησης Καλής Λειτουργίας) για το σύνολο του προσφερόμενου Συστήματος, για τουλάχιστον επτά (7) έτη από την οριστική παραλαβή του Συστήματος, συμπεριλαμβανομένης και της Εγγύησης Καλής Λειτουργίας, παρέχοντας συνολικά Περίοδο Εγγύησης και Συντήρησης (ΠΕΣ) επτά ετών.

Ο Ανάδοχος υποχρεούται να παρέχει τις Εγγυημένου Επιπέδου Υπηρεσίες Διαθεσιμότητας και Τεχνικής Υποστήριξης (βλ. 3.2.3), καθ' όλη τη διάρκεια της Εγγύησης Καλής Λειτουργίας. Οι υπηρεσίες αυτές θα παρέχονται βάσει ενός συγκεκριμένου πλαισίου παροχής Υπηρεσιών Διαθεσιμότητας και Τεχνικής Υποστήριξης, το οποίο θα κατατεθεί στην Προσφορά του Αναδόχου.

Στόχος των προαναφερομένων υπηρεσιών είναι η εξασφάλιση της καλής λειτουργίας του Συστήματος, η άμεση ανταπόκριση του Αναδόχου σε αναγγελίες προβλημάτων και η άμεση αποκατάσταση των βλαβών/προβλημάτων του Συστήματος τηρώντας πάντα τις απαιτήσεις διαθεσιμότητας.

3.2.2 Περίοδος, Υπηρεσίες και Κόστος Συντήρησης

Η περίοδος Συντήρησης εφόσον ζητηθεί από την Αναθέτουσα Αρχή θα ξεκινά από τη λήξη της περιόδου Εγγύησης Καλής Λειτουργίας, και θα διαρκεί τόσα έτη ώστε αθροιστικά με την περίοδο Εγγύησης Καλής Λειτουργίας να ανέρχεται τουλάχιστον στα **επτά (7) έτη** συνολικά. Οι υπηρεσίες συντήρησης αφορούν το σύνολο του προσφερόμενου Συστήματος και δεν περιλαμβάνονται στον προϋπολογισμό υλοποίησης του Έργου.

Ο Ανάδοχος υποχρεούται εφόσον ζητηθεί από την Αναθέτουσα Αρχή να παρέχει υπηρεσίες Συντήρησης (συμπεριλαμβανομένης της Εγγύησης Καλής Λειτουργίας) για το σύνολο του προσφερόμενου *Συστήματος*, για τουλάχιστον **επτά (7) έτη** από την οριστική παραλαβή του *Συστήματος*, συμπεριλαμβανομένης και της Εγγύησης Καλής Λειτουργίας, παρέχοντας συνολικά Περίοδο Εγγύησης και Συντήρησης (ΠΕΣ) επτά ετών.

Η σύμβαση συντήρησης δύναται να ανανεώνεται σε ετήσια βάση. Το ύψος του ετήσιου κόστους συντήρησης στη νέα σύμβαση δεν θα μπορεί να υπερβαίνει το ετήσιο κόστος συντήρησης της Οικονομικής Προσφοράς του Αναδόχου.

Επισημαίνεται, ότι η Αναθέτουσα Αρχή διατηρεί το δικαίωμα με έγγραφη και μονομερή δήλωση προς τον Ανάδοχο, να εξαιρεί ή να επανεντάσσει οποιαδήποτε προϊόντα λογισμικού αναπροσαρμόζοντας ανάλογα το κόστος συντήρησης. Σε περίπτωση επανένταξης στη συντήρηση κάποιου προϊόντος που είχε εξαιρεθεί, τα συμβαλλόμενα μέρη εξακολουθούν να έχουν τις ίδιες υποχρεώσεις και δικαιώματα που θα είχαν, εάν το συγκεκριμένο προϊόν δεν είχε ποτέ εξαιρεθεί από τη συντήρηση.

Οι Υποψήφιοι Ανάδοχοι θα πρέπει να υποβάλουν στην οικονομική τους προσφορά **το ίδιο κόστος** Συντήρησης για κάθε έτος, επιμερισμένο ανά συντηρούμενο είδος και υπηρεσία.

Όσον αφορά στο κόστος Συντήρησης, ο Ανάδοχος δεσμεύεται για τα ακόλουθα:

- Παροχή **Υπηρεσιών Τεχνικής Υποστήριξης** σύμφωνα με τις αναλυτικά περιγραφόμενες υποχρεώσεις του στην παράγραφο (βλ. 3.2.3)
- Το ετήσιο κόστος Συντήρησης (μετά τη λήξη της προσφερόμενης περιόδου Εγγύησης Καλής Λειτουργίας) δεν δύναται να υπολείπεται το **2%** της συνολικής τιμής της προσφοράς του Αναδόχου.
- Το ετήσιο κόστος Συντήρησης (μετά τη λήξη της προσφερόμενης περιόδου Εγγύησης Καλής Λειτουργίας) δεν δύναται να υπερβαίνει το **7%** της συνολικής τιμής της προσφοράς του Αναδόχου.

Στο κόστος Συντήρησης περιλαμβάνονται όλα τα παράπλευρα έξοδα μετακίνησης, διαμονής και αμοιβής προσωπικού, αξίας ανταλλακτικών, εξαρτημάτων κ.λπ. (πλην αναλωσίμων), που κρίνονται κάθε φορά απαραίτητα για τη διόρθωση του αντίστοιχου προβλήματος. Για το λόγο αυτό ο υποψήφιος Ανάδοχος, θα ορίζει στην Προσφορά του τα είδη που θεωρούνται αναλώσιμα και στην Οικονομική Προσφορά του να παραθέτει πίνακα τιμών των αναλωσίμων.

3.2.3 Διαθεσιμότητα – Τήρηση εγγυημένου επιπέδου υπηρεσιών

Στην ενότητα αυτή περιγράφεται το Πλαίσιο Εγγυημένου Επιπέδου Διαθεσιμότητας των συστημάτων/υποσυστημάτων/εφαρμογών του Έργου κατά την περίοδο της Πιλοτικής και Παραγωγικής Λειτουργίας (μέχρι την οριστική παραλαβή του Έργου), κατά την περίοδο Εγγύησης Καλής Λειτουργίας και κατά την περίοδο Συντήρησης.

Ορισμοί:

Κανονικές Ώρες Κάλυψης (Κ.Ω.Κ.): ορίζεται το διάστημα μεταξύ 07:00 και 18:00 για τις εργάσιμες ημέρες.

Επιπλέον Ώρες Κάλυψης (Ε.Ω.Κ.): ορίζεται το διάστημα εκτός των ΚΩΚ, για τις εργάσιμες μέρες, συν τις αργίες.

Εργάσιμες Ημέρες (Ε.Μ.): οι εργάσιμες ημέρες σε μηνιαία βάση.

Τεχνική Ομάδα Υποστήριξης (Τ.Ο.Υ.): είναι η ομάδα του Αναδόχου, που θα αναλάβει τη λειτουργία, συντήρηση και επίλυση προβλημάτων του έργου, όταν τεθεί σε λειτουργία.

Οι απαιτήσεις για τη διαθεσιμότητα του συστήματος σε μηνιαία βάση ορίζονται σε 99,9%. Οι εφαρμογές που θα πρέπει να είναι διαθέσιμες 24 ώρες την ημέρα όλες τις μέρες του έτους. Το ποσοστό **ΜΗ ΔΙΑΘΕΣΙΜΟΤΗΤΑΣ** των εφαρμογών λόγω προγραμματιστικών σφαλμάτων (bugs) ή λάθους εγκατάστασης/ παραμετροποίησης, υπολογίζεται σε μηνιαία βάση και ορίζεται από το λόγο

$$\frac{\sum \text{Χρόνος αποκατάστασης}}{\text{Συνολικό διάστημα αναφοράς}}$$

όπου:

- **Χρόνος αποκατάστασης** κάθε προβλήματος λογίζεται ο αριθμός των ωρών από την αναγγελία του έως την επαναφορά του *Συστήματος* σε κανονική λειτουργία. Ο **Συνολικός χρόνος αποκατάστασης** σε επίπεδο μήνα είναι το άθροισμα των επιμέρους χρόνων αποκατάστασης του συνόλου των προβλημάτων, για το μήνα αυτό.
- **Συνολικό διάστημα αναφοράς** ορίζεται το σύνολο των ωρών σε μηνιαία βάση (24 x 30).

Για την εξασφάλιση του επιθυμητού επιπέδου εξυπηρέτησης, ορίζεται το μέγιστο επιτρεπτό ποσοστό **Μη Διαθεσιμότητας** των εφαρμογών ως **0,1%**.

Το μέγιστο αποδεκτό ποσοστό ΜΗ διαθεσιμότητας για κάθε συνθετικό στοιχείο δεν πρέπει να υπερβαίνει το **5% σε μηνιαία βάση**. Οι ώρες εκτός λειτουργίας ενός συνθετικού στοιχείου λογίζονται και ως ώρες εκτός λειτουργίας όλων των στοιχείων που εξαρτώνται λειτουργικά από το συγκεκριμένο στοιχείο.

Ρήτρες Μη Διαθεσιμότητας

Σε περίπτωση υπέρβασης του αποδεκτού ορίου **Μη Διαθεσιμότητας** για κάθε επιπλέον ώρα Μη Διαθεσιμότητας και για **κάθε μονάδα/στοιχείο** θα επιβάλλεται στον Ανάδοχο ρήτρα ίση με το μεγαλύτερο εκ των δύο ακόλουθων τιμών:

- **0,15%** επί του τρέχοντος ετήσιου συνολικού κόστους συντήρησης (χωρίς ΦΠΑ) για το λογισμικό /εφαρμογές στο πλαίσιο του παρόντος έργου.
- **0,15%** επί του συμβατικού τιμήματος (χωρίς ΦΠΑ) του Αναδόχου, για την ανάπτυξη του λογισμικού και των εφαρμογών. Θεωρείται ότι η μη διαθεσιμότητα μιας μονάδας επιφέρει τη μη διαθεσιμότητα όλων των μονάδων του *Συστήματος* (εφαρμογών) που εξαρτώνται λειτουργικά από αυτήν και θα συνηπολογίζεται στον προσδιορισμό της ρήτρας.

Αν η διαθεσιμότητα είναι ίση ή μικρότερη του 90% **δεν θα καταβάλλεται** τίμημα συντήρησης και θα επιβάλλεται ρήτρα μη διαθεσιμότητας, σύμφωνα με τα παραπάνω, για τη μονάδα καθώς και των υπολοίπων μονάδων που εξαρτώνται λειτουργικά από αυτή.

Πλαίσιο Εγγυημένου Επιπέδου Υπηρεσιών Τεχνικής Υποστήριξης

Ο Ανάδοχος υποχρεούται να παρέχει Εγγυημένου Επιπέδου Υπηρεσίες Τεχνικής Υποστήριξης καθ' όλη τη διάρκεια της Παραγωγικής Λειτουργίας (έως την οριστική παραλαβή του Έργου) και Εγγύησης Καλής Λειτουργίας, όπως επίσης και καθ' όλη τη διάρκεια της περιόδου Συντήρησης. Οι υπηρεσίες Τεχνικής Υποστήριξης θα παρέχονται βάσει ενός συγκεκριμένου πλαισίου παροχής Υπηρεσιών Τεχνικής Υποστήριξης, το οποίο θα κατατεθεί στην Προσφορά του Αναδόχου.

Στόχος των υπηρεσιών Τεχνικής Υποστήριξης είναι η εξασφάλιση της καλής λειτουργίας του Συστήματος, η άμεση ανταπόκριση του Αναδόχου σε αναγγελίες προβλημάτων και η άμεση αποκατάσταση των προβλημάτων του Συστήματος τηρώντας πάντα τις απαιτήσεις διαθεσιμότητας.

Υπηρεσίες Τεχνικής Υποστήριξης

Το πλαίσιο Υπηρεσιών Τεχνικής Υποστήριξης θα περιλαμβάνει τα παρακάτω:

1. Αποκατάσταση ανωμαλιών λειτουργίας του λογισμικού εφαρμογών.
2. Διόρθωση σφαλμάτων του λογισμικού εφαρμογών (bug fixing).
3. Διόρθωση προβλημάτων ασφαλείας (security updates & fixes).
4. Εγκατάσταση όλων των απαραίτητων επιδιορθώσεων για το λογισμικό εφαρμογών (patches).
5. Ενημέρωση για τις νέες εκδόσεις Λογισμικού εφαρμογών.
6. Ενημέρωση της Αναθέτουσας Αρχής για πιθανή απαιτούμενη αναβάθμιση του εξοπλισμού ή του λογισμικού συστήματος, προκειμένου να υποστηριχθούν οι παραπάνω νέες εκδόσεις.
7. Προμήθεια, εγκατάσταση και ολοκλήρωση των νέων εκδόσεων των προμηθευόμενων έτοιμων πακέτων λογισμικού.
8. Βελτιώσεις, παράδοση, υποστήριξη εγκατάστασης και ολοκλήρωση των νέων εκδόσεων του *λογισμικού Εφαρμογών που θα έχει αναπτυχθεί* (releases & new versions).
9. Παράδοση ενημερωμένης τεκμηρίωσης (έντυπων και ηλεκτρονικών αντιτύπων) με τις τυχόν μεταβολές ή τροποποιήσεις του *Συστήματος*.
10. Εντοπισμός και καταγραφή αιτιών δυσλειτουργιών και αποκατάσταση τους.

Σε κάθε περίπτωση ο Ανάδοχος έχει την πλήρη ευθύνη να εξασφαλίσει την καλή & ομαλή λειτουργία του συνολικού συστήματος μετά από οποιαδήποτε αναβάθμιση λογισμικού. Σε περίπτωση που παρουσιαστεί οποιαδήποτε δυσλειτουργία, ο Ανάδοχος οφείλει να προβεί στις απαραίτητες ενέργειες για την αποκατάσταση της ομαλής λειτουργίας του συστήματος, ακόμη και αν αυτό σημαίνει ότι πρέπει να προβεί σε αναβάθμιση του προμηθευόμενου λογισμικού με δικά τους έξοδα/επιβάρυνση.

Προγραμματισμένες Διακοπές Υπηρεσίας (Planned Outages)

Επιτρέπεται η διενέργεια προγραμματισμένων διακοπών της Υπηρεσίας σύμφωνα με τις παρακάτω συνθήκες:

- Κάθε προγραμματισμένη διακοπή της υπηρεσίας από τον Ανάδοχο θα ανακοινώνεται τουλάχιστον **15 ημερολογιακές ημέρες** νωρίτερα στην Α.Α.Δ.Ε. και θα πρέπει να τεκμηριώνεται κατάλληλα.
- Κάθε προγραμματισμένη διακοπή της υπηρεσίας θα πραγματοποιείται μόνο εφόσον ρητά συμφωνηθεί μεταξύ των δύο μερών.
- Η μέγιστη διάρκεια μία προγραμματισμένης διακοπής υπηρεσιών θα συμφωνείται ρητά μεταξύ των δύο μερών.
- Η χρονική περίοδος απώλειας της υπηρεσίας που οφείλεται σε προγραμματισμένη διακοπή δεν θα

υπολογίζεται στη μέτρηση των Ποιοτικών Κριτηρίων.

Σε περιπτώσεις όπου, η διάρκεια της προγραμματισμένης διακοπής υπηρεσίας υπερβεί την προσυμφωνημένη χρονική διάρκεια, και γι' αυτό ευθύνεται αποκλειστικά ο Ανάδοχος, τότε η επιπλέον χρονική διάρκεια απώλειας της υπηρεσίας θεωρείται ως πρόβλημα.

Γραφείο Τεχνικής Υποστήριξης (HelpDesk)

Ο Ανάδοχος οφείλει να διαθέτει σε ετοιμότητα τεχνικό προσωπικό, η εμπειρία του οποίου είναι ευθύνη του Αναδόχου, ώστε να εξασφαλίζει στα απαιτούμενα χρονικά διαστήματα, την αποκατάσταση βλαβών.

Βασική υποχρέωση του Αναδόχου είναι η οργάνωση και λειτουργία σύγχρονου Γραφείου Υποστήριξης (HelpDesk) το οποίο θα είναι διαθέσιμο προς την Α.Α.Δ.Ε, σε ώρες ΚΩΚ.

Στο πλαίσιο της υπηρεσίας αυτής ο Ανάδοχος αναλαμβάνει τα ακόλουθα:

1. Ο Ανάδοχος υποχρεούται να καταγράφει τα χαρακτηριστικά στοιχεία των προβλημάτων που αναφέρονται από το προσωπικό της Υπηρεσίας. Κάθε περιστατικό πρέπει να λαμβάνει ένα μοναδιαίο κλειδί αναφοράς και να καταγράφεται τουλάχιστον η εξής πληροφορία:

Υπηρεσία, εφαρμογή, περιγραφή προβλήματος, ώρα αναγγελίας

Η αναγγελία βλαβών, θα μπορεί να γίνει, εναλλακτικά, με όλους τους παρακάτω τρόπους:

- Τηλέφωνο
 - Email
 - Fax
 - ειδική web εφαρμογή, από την οποία θα καταγράφονται κατ' ελάχιστο, ο χρόνος έναρξης και λήξης του προβλήματος, η περιγραφή του και οι ενέργειες επίλυσης, καθώς και ο υπεύθυνος για κάθε ενέργεια.
2. Ο εξοπλισμός και η Web εφαρμογή που χρησιμοποιεί ο Ανάδοχος για τη λειτουργία του Γραφείου Υποστήριξης ανήκουν στην κυριότητα του Αναδόχου. Η Α.Α.Δ.Ε. θα πρέπει να έχει πρόσβαση στην πύλη αυτή με ενιαίο τρόπο μέσω συγκεκριμένου/ων λογαριασμού/ών (username/password).
Ο Ανάδοχος θα πρέπει να οργανώσει το Γραφείο Υποστήριξης που θα αποτελεί το βασικό σημείο επικοινωνίας με το προσωπικό της Α.Α.Δ.Ε., σύμφωνα με τα οριζόμενα στις απαιτήσεις της συντήρησης.
 3. Κατά τις ΕΩΚ περιόδους, ο Ανάδοχος θα πρέπει να προτείνει διαδικασία παροχής υποστήριξης σε περίπτωση ανάγκης. Η διαδικασία, θα πρέπει να ορίζει τρόπο πρόσβασης στο προσωπικό του, ενδεικτικά μέσω κινητού τηλεφώνου .
 4. Στο τέλος κάθε μήνα, ο Ανάδοχος υποβάλλει στην Α.Α.Δ.Ε. Έκθεση για το βαθμό ικανοποίησης των όρων της συντήρησης. Η Έκθεση θα υποβάλλεται από τον Ανάδοχο προς την Α.Α.Δ.Ε., μέσα στο πρώτο δεκαήμερο κάθε μήνα, και θα περιλαμβάνει τα παρακάτω στοιχεία για τον προηγούμενο μήνα:
 - Αριθμός αναγγελιών προβλήματος και είδη προβλημάτων.
 - Αναλυτικά στοιχεία για χρόνους απόκρισης Γραφείου Υποστήριξης ανά κλήση και συνολική κατανομή.

- Αναλυτικά στοιχεία για κάθε κλήση προβλήματος που εξυπηρετήθηκε πέραν των χρονικών υποχρεώσεων που αναφέρονται στη παρούσα.
 - Αναλυτικά στοιχεία και για την επιβολή ποινών (ρήτρες μη συμμόρφωσης), όπως αίτιο, χρόνος, αντίτιμο ρήτρας κ.ο.κ., αλλά και συνολικό αντίτιμο επιβολής ποινών.
5. Στο τέλος κάθε έτους, ο Ανάδοχος οφείλει να υποβάλλει στην Α.Α.Δ.Ε. τελική Έκθεση, η οποία περιλαμβάνει σύνοψη των ανωτέρω στοιχείων για όλη τη συμβατική περίοδο. Το σύνολο των περιοδικών Εκθέσεων καθώς και η τελική ετήσια Έκθεση ανήκουν στην κυριότητα του φορέα Λειτουργίας.

Σε κάθε περίπτωση τα στατιστικά στοιχεία είναι πάντα διαθέσιμα on-line.

Ο χρόνος απόκρισης σε κλήση του Help Desk δε θα υπερβαίνει τα δέκα πρώτα λεπτά (10').

Συντήρηση - Τεχνική Υποστήριξη Λογισμικού και έτοιμων πακέτων Λογισμικού

Ο Ανάδοχος προμηθεύει το λογισμικό που είναι αναγκαίο για την καλή λειτουργία του Έργου. Το λογισμικό αυτό περιλαμβάνει το λογισμικό που καθορίζεται στις τεχνικές προδιαγραφές ή οπουδήποτε αλλού στη διακήρυξη και κάθε πρόσθετο λογισμικό που θα είναι αναγκαίο σύμφωνα με τα αναφερόμενα στη διακήρυξη και στην προσφορά του Αναδόχου.

Ο Ανάδοχος στα πλαίσια των συμβατικών υπηρεσιών συντήρησης του λογισμικού (S/W) υποχρεούται να αποκαθιστά τα λάθη (Bugs) του προσφερόμενου λογισμικού, να επιδιορθώνει τα προβλήματα ασφαλείας (security updates & fixes), να εγκαθιστά όλες τις απαραίτητες επιδιορθώσεις λογισμικού (patches), να προμηθεύει, να εγκαθιστά & να ολοκληρώνει τις νέες εκδόσεις λογισμικού και να παρέχει βοήθεια για τη βελτιστοποίηση (Tuning), **για επτά (7) έτη από την οριστική παραλαβή.**

Ο Ανάδοχος αναλαμβάνει την υποχρέωση να εγκαθιστά τις νέες εκδόσεις λογισμικού **το αργότερο μέσα σε 90 ημέρες από την ανακοίνωσή τους από τον προμηθευτικό οίκο, μετά από συνεννόηση και σε συνεργασία με την Αναθέτουσα Αρχή.** Η ανακοίνωση αυτή θα αποδεικνύεται με επίσημο έγγραφο του προμηθευτικού οίκου.

Η παράδοση κάθε νέας έκδοσης θα θεωρείται ολοκληρωμένη μόνο εφ' όσον συνοδεύεται από τις τυχόν απαιτούμενες εκδόσεις των αντιστοίχων χειριδίων.

Προκειμένου η εγκατάσταση οποιουδήποτε διορθωτικού ή νέου λογισμικού να μπει σε παραγωγική λειτουργία, ο Ανάδοχος οφείλει να καταθέσει πλήρες πλάνο μετάπτωσης, αναγκαίες τροποποιήσεις και πιθανές επιπτώσεις στη λειτουργία του Συστήματος, τις προτεινόμενες λύσεις και το πλάνο επαναφοράς (recovery plan) του Συστήματος στην αρχική λειτουργία του, σε περίπτωση αστοχίας. Η υλοποίηση των ανωτέρω πλάνων γίνεται με κόστος που αναλαμβάνει ο Ανάδοχος.

Η Αναθέτουσα Αρχή δεν εμποδίζεται να θέτει σε λειτουργία την έκδοση του λογισμικού που ήδη χρησιμοποιεί.

Συντήρηση – Τεχνική Υποστήριξη Λογισμικού Εφαρμογών

Οι υπηρεσίες συντήρησης λογισμικού εφαρμογών περιλαμβάνουν: διορθώσεις, μικρές βελτιώσεις και βελτιώσεις στον κώδικα των εφαρμογών του, που κρίνονται απαραίτητες από την Υπηρεσία.

Οι υπηρεσίες Συντήρησης Λογισμικού διακρίνονται σε:

- *Διορθωτική συντήρηση* (Corrective maintenance) - διόρθωση σφαλμάτων των εφαρμογών που

εμφανίζονται κατά την παραγωγική λειτουργία, ώστε να ικανοποιούνται οι λειτουργικές απαιτήσεις.

- *Προληπτική συντήρηση (Preventative maintenance)* – τροποποιήσεις των εφαρμογών κατά τη φάση της παραγωγικής λειτουργίας (δηλαδή μετά την παράδοση και εγκατάστασή τους) με στόχο τον εντοπισμό και τη διόρθωση αφανών (λανθανόντων) ελαττωμάτων του λογισμικού πριν την εκδήλωσή τους ως ουσιαστικών σφαλμάτων.
- *Προσαρμοστική συντήρηση (Adaptive maintenance)* – τροποποιητικές παρεμβάσεις στις εφαρμογές κατά τη φάση της παραγωγικής λειτουργίας (δηλαδή μετά την παράδοση και εγκατάστασή τους) με στόχο την προσαρμογή τους και τη διατήρησή τους σε λειτουργία σε ένα μεταβαλλόμενο περιβάλλον.
- *Βελτιστοποιητική συντήρηση (Perfective maintenance)* – τροποποιήσεις των εφαρμογών κατά τη φάση της παραγωγικής λειτουργίας (δηλαδή μετά την παράδοση και εγκατάστασή τους) με στόχο τη βελτίωση της απόδοσης ή/και της συντηρησιμότητάς τους. Η βελτιστοποιητική συντήρηση περιλαμβάνει βελτιώσεις που αφορούν τη χρηστικότητα των εφαρμογών (αλλαγές που απαιτούν οι χειριστές), βελτιώσεις της τεκμηρίωσης και βελτιώσεις που αφορούν τα τεχνικά χαρακτηριστικά της εφαρμογής όπως η απόδοση.

Οι υπηρεσίες Συντήρησης Λογισμικού ορίζονται σύμφωνα με τα ISO/IEC 14764 και ISBSG (International Software Benchmarking Standards Group). Πιο συγκεκριμένα οι υπηρεσίες συντήρησης λογισμικού που θα παρέχει ο Ανάδοχος είναι οι ακόλουθες:

- **Διορθώσεις (Corrections)** – Αφορούν τη διορθωτική συντήρηση σφαλμάτων των εφαρμογών που εντοπίζονται κατά την παραγωγική λειτουργία του, καθώς και την προληπτική συντήρηση που αφορά τον εντοπισμό και τη διόρθωση αφανών σφαλμάτων (που δεν έχουν εκδηλωθεί) των εφαρμογών. Ενδεικτικά και όχι αποκλειστικά, περιλαμβάνονται:
 - αστοχία του Λογισμικού Εφαρμογών στην παραγωγή ορθών αποτελεσμάτων, ή
 - αδυναμία εκτέλεσης λειτουργιών του Λογισμικού Εφαρμογών.
- **Μικρές Βελτιώσεις (Minor Enhancements)** – μεταβολή ή/και ανάπτυξη Τμήματος των εφαρμογών που αφορά αλλαγές μικρής κλίμακας. Σχεδιασμός και ανάπτυξη τμημάτων διεπαφών λογισμικού που αφορούν μικρές αλλαγές στις εφαρμογές. Μικρές αλλαγές στον κώδικα, στη δομή της Βάσης Δεδομένων καθώς και στην τεκμηρίωση. Ενδεικτικά και όχι αποκλειστικά, περιλαμβάνονται:
 - Διορθωτικές ενέργειες σε αστοχίες ή αδυναμίες του Λογισμικού Εφαρμογών, συμπεριλαμβανομένων και των περιπτώσεων αμέλειας και κακής ή και λανθασμένης χρήσης του Λογισμικού Εφαρμογών.
 - Ενέργειες για την εξασφάλιση της καλής λειτουργίας του Λογισμικού Εφαρμογών μετά από ελεγχόμενες παρεμβάσεις βελτίωσης μικρής κλίμακας τμημάτων του Εξοπλισμού Πληροφορικής που έχουν σαν αποτέλεσμα την εμφάνιση προβλημάτων ολοκλήρωσης (integration) ή σφαλμάτων.
 - Μικρής κλίμακας βελτιώσεις του Περιβάλλοντος Χρήσης (User Interface) του Λογισμικού Εφαρμογών, η οποία αναφέρεται σε υλοποίηση νέων τρόπων χρήσης των διαθεσίμων λειτουργιών του Λογισμικού Εφαρμογών, καθώς και νέων λειτουργιών παρουσίασης των διαθεσίμων δεδομένων (πχ. νέες εκτυπώσεις).

- Υποστήριξη του μηχανισμού ενημέρωσης του περιεχομένου των ηλεκτρονικών υπηρεσιών του Έργου και της διαδικτυακής πλατφόρμας (web).
- Μεταφορά/Μετάπτωση και ρύθμιση (tuning) των ηλεκτρονικών υπηρεσιών, των υποστηρικτικών εφαρμογών και των βάσεων δεδομένων στις νέες εκδόσεις των προϊόντων που έχει προμηθεύσει ο Ανάδοχος ή έχει διαθέσει η Γ.Γ.Π.Σ. & Δ.Υ. (μέσω του εξοπλισμού του DataCenter ή/και του G-Cloud).

Οι Διορθώσεις και οι μικρές βελτιώσεις του κώδικα, θα αφορούν ενέργειες με ανθρωποπροσπάθεια μικρότερη των δεκαπέντε (15) ανθρωποημερών ανά βελτίωση, μετά από συμφωνία μεταξύ του Αναδόχου και της ΕΠΠΕ και σύμφωνα και με το ISBSG (International Software Benchmarking Standards Group).

- **Βελτιώσεις** (Enhancements) - Αφορούν τη μεταβολή της λειτουργικότητας των εφαρμογών ή/και σημαντικές αλλαγές στη δομή των δεδομένων των εφαρμογών. Οι βελτιώσεις θα επιφέρουν αλλαγές και περιλαμβάνουν ανασχεδιασμό και ανάπτυξη τμήματος των εφαρμογών / υποσυστημάτων του, σχεδιασμό και ανάπτυξη διεπαφών λογισμικού, καθώς και γενικευμένες αλλαγές στον κώδικα, στη δομή της Βάσης Δεδομένων και στην τεκμηρίωση, ώστε το λογισμικό των εφαρμογών να προσαρμόζεται σε νέες λειτουργικές απαιτήσεις. Ενδεικτικά και όχι αποκλειστικά, περιλαμβάνονται:
 - Σημαντικές Βελτιώσεις του Περιβάλλοντος Χρήσης (User Interface) του Λογισμικού Εφαρμογών, η οποία αναφέρεται σε υλοποίηση νέων τρόπων χρήσης των διαθέσιμων λειτουργιών του Λογισμικού Εφαρμογών, καθώς και νέων λειτουργιών παρουσίασης των διαθέσιμων δεδομένων (ενδεικτικά, νέες εκτυπώσεις).
 - Προσαρμογή του λογισμικού των εφαρμογών σε μεταβολές της επιχειρησιακής λογικής (ενδεικτικά, μεταβολές της Κοινοτικής και Εθνικής Νομοθεσίας που αφορά τις Υπηρεσίες/Χρήστες του Έργου).

Ανά έτος, οι υπηρεσίες συντήρησης λογισμικού εφαρμογών που θα μπορεί να απαιτήσει η Υπηρεσία από τον Ανάδοχο για βελτιώσεις συνολικά δεν θα μπορούν να ξεπερνούν τους δύο (2) Ανθρωπομήνες.

Ενημερωτικά εγχειρίδια και τεκμηρίωση

Ο Ανάδοχος εφοδιάζει την Α.Α.Δ.Ε. με όλα τα εγχειρίδια, τεχνικές σημειώσεις και όποια τεκμηρίωση τεχνικών χαρακτηριστικών και πράξεων παραμετροποίησης απαιτείται για να εξασφαλιστεί η ικανοποιητική και αποδοτική λειτουργία του συστήματος. Τα στοιχεία αυτά θα περιλαμβάνουν, αλλά όχι αποκλειστικά και μόνο, την τεκμηρίωση που καθορίζεται στη Σύμβαση (system manuals, operation manuals, user manuals κ.λπ.).

Ο Υποψήφιος Ανάδοχος καθορίζει στην Προσφορά του τον αριθμό εγχειριδίων, τον τύπο και την έκταση της τεκμηρίωσης.

Τα εγχειρίδια και η τεκμηρίωση χορηγούνται συνταγμένα στη γλώσσα της Αναθέτουσας Αρχής, εκτός αν έχει γίνει διαφορετική συμφωνία.

Ο Ανάδοχος εκσυγχρονίζει ή αντικαθιστά στον κατάλληλο χρόνο **δωρεάν**, όλα τα εγχειρίδια και το τεκμηριωτικό υλικό για διάστημα επτά (7) ετών από την ημερομηνία οριστικής παραλαβής.

Η τεκμηρίωση που θα απευθύνεται στο χρήστη των ηλεκτρονικών υπηρεσιών θα είναι on-line, ενσωματωμένη στην εφαρμογή.

Ο Ανάδοχος παραδίδει όλη την προβλεπόμενη της Διακήρυξης τεκμηρίωση και ό,τι επί πλέον αναφέρει στην Προσφορά του.

3.3 Χρονοδιάγραμμα υλοποίησης έργου

Ο Υποψήφιος Ανάδοχος:

1. Έχοντας διαμορφώσει μια σαφή και ολοκληρωμένη αντίληψη για το Έργο,
2. Λαμβάνοντας υπόψη την απαιτούμενη συνεργασία του με το προσωπικό της Α.Α.Δ.Ε. και των άλλων Αρχών,
3. Λαμβάνοντας υπόψη την εμπειρία του και τις βέλτιστες διεθνείς πρακτικές που απορρέουν από την ανάπτυξη και υλοποίηση παρόμοιων Έργων, και
4. Αξιολογώντας και κάνοντας χρήση των εργαλείων και μεθοδολογιών που αυτός διαθέτει,

υποχρεούται να παρουσιάσει στην Προσφορά του μια ολοκληρωμένη μεθοδολογική προσέγγιση που θα ακολουθήσει για την υλοποίηση του Έργου.

Η διάρκεια του έργου ορίζεται σε δεκαεννέα (19) μήνες από την ημερομηνία υπογραφής της σύμβασης (χωρίς να λαμβάνονται υπόψη τυχόν επανυποβολές κατά τη διάρκεια των ενδιάμεσων φάσεων παραλαβής).

Για την υποβοήθηση του έργου των υποψήφιων Αναδόχων, παρατίθεται το παρακάτω ενδεικτικό χρονοδιάγραμμα εργασιών, προσδιορίζοντας τις βασικές ενδιάμεσες παραλαβές από την ΕΠΠΕ που απαιτούνται για το συγκεκριμένο Έργο.

ΔΙΑΚΗΡΥΞΗ ΑΝΟΙΚΤΟΥ ΔΙΕΘΝΗ ΔΙΑΓΩΝΙΣΜΟΥ ΓΙΑ ΤΟ ΕΡΓΟ
«ΑΝΑΠΤΥΞΗ ΠΕΡΙΒΑΛΛΟΝΤΟΣ ΕΝΙΑΙΑΣ ΘΥΡΙΔΑΣ ΓΙ ΑΤΗ ΔΙΕΥΚΟΛΥΝΣΗ ΤΟΥ ΕΜΠΟΡΙΟΥ»

ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ Ι: ΑΝΑΛΥΤΙΚΗ ΠΕΡΙΓΡΑΦΗ ΦΥΣΙΚΟΥ ΚΑΙ ΟΙΚΟΝΟΜΙΚΟΥ ΑΝΤΙΚΕΙΜΕΝΟΥ ΤΟΥ ΕΡΓΟΥ

ΦΑΣΗ/ΠΑΡΑΔΟΤΕΟ	ΠΡΟΑΠΑΙΤΟΥΜΕΝΑ ΠΑΡΑΔΟΤΕΑ	M1	M2	M3	M4	M5	M6	M7	M8	M9	M10	M11	M12	M13	M14	M15	M16	M17	M18	M19
ΦΑΣΗ Α: Εκπόνηση Σχεδίου Διαχείρισης Έργου (Project Management Plan)																				
P1: Σχέδιο Διαχείρισης Έργου	-																			
ΦΑΣΗ Β: Μελέτη Εφαρμογής																				
P2: Οριστικοποιημένο Τεύχος Ανάλυσης Απαιτήσεων Χρηστών – μοντελοποίηση διαδικασιών	-																			
P3: Σχεδιασμός Αρχιτεκτονικής λύσης	-																			
P4: Μελέτη Εφαρμογής	-																			
P5: Μελέτη Διαλειτουργικότητας	-																			
ΦΑΣΗ Γ: Ανάπτυξη εφαρμογών																				
P6: Τεύχος Σεναρίων Χρήσης	P2																			
P7 - Εφαρμογές σε εκτελέσιμη μορφή	P4	α φάση υλοποίησης																		
		β φάση υλοποίησης																		
P8 - Τεύχος Τεχνικού Σχεδιασμού πληροφοριακού συστήματος	P3																			
P9 - Πηγάδι κώδικας - Τεχνική Τεκμηρίωση πληροφοριακού συστήματος	P4																			
P10 - Οδηγός χρήσης προσφερόμενων web services για τους Οργανισμούς / Αρχές που θα συνδέθουν με το πληροφοριακό σύστημα	P5, P8																			
ΦΑΣΗ Δ: Εγκατάσταση Συστήματος																				
P11: Εφαρμογές εγκατεστημένες	P7																			
P12: Εγχειρίδιο Εγκατάστασης	P11																			
P13: Οδηγίες εγκατάστασης σε νέο περιβάλλον	-																			
ΦΑΣΗ Ε: Εκπαίδευση χρηστών – διαχειριστών συστήματος																				
P14: Πρόγραμμα Κατάρτισης Χρηστών	-																			
P15: Υλοποίηση Εκπαίδευσης διαχειριστών και χρηστών συστήματος	P11, P14																			
ΦΑΣΗ ΣΤ: Πιλοτική Λειτουργία Συστήματος																				
P16: Εγχειρίδιο Χρήσης	-																			
P17: Ολοκληρωμένο Πληροφοριακό Σύστημα εγκατεστημένο (Προσωρινή Παράδοση)	P7																			
P18: Απολογιστική έκθεση πιλοτικής λειτουργίας	P17																			
ΦΑΣΗ Ζ: Επικοινωνιακή Διάχυση Συστήματος																				
P19: Ενημερωτικό Υλικό	-																			
P20: Διενέργεια Ημερίδων	-																			
ΦΑΣΗ Η: Παραγωγική Λειτουργία Συστήματος																				
P21: Ολοκληρωμένο Πληροφοριακό Σύστημα εγκατεστημένο (Τελική Παράδοση)	P18																			
P22: Απολογιστική έκθεση παραγωγικής λειτουργίας	P21																			

* Χρόνος ελέγχου εφαρμογών από ΑΑΔΕ

Οι χρόνοι υλοποίησης των Φάσεων που αναφέρονται ανωτέρω είναι ενδεικτικοί, εκτός των χρόνων υλοποίησης που αφορούν τη ΣΤ' και τη Η' Φάση. Ο συνολικός χρόνος υλοποίησης του Έργου είναι δεσμευτικός για τον Ανάδοχο.

Στην Προσφορά τους οι υποψήφιοι θα πρέπει να παραθέσουν αναλυτικό χρονοδιάγραμμα εργασιών, συμβατό με τη μεθοδολογία υλοποίησης και διαχείρισης Έργου που θα ακολουθηθεί, όπου θα έχουν συμπεριλάβει το χρόνο παραλαβής των παραδοτέων και των Φάσεων του Έργου, με σαφείς χρόνους βάσει των αναφερομένων στο κεφάλαιο 3.6. Ζητείται οι υποψήφιοι να υπολογίσουν στο χρονοδιάγραμμά τους ικανό χρόνο για όλους τους πιθανούς κύκλους παρατηρήσεων, ειδικά στις φάσεις που αποτελούν προϋπόθεση για την έναρξη άλλων φάσεων.

Σημειώτέο ότι κατά τη διάρκεια υλοποίησης του Έργου, η Αναθέτουσα Αρχή δικαιούται να κάνει εσωτερικές αλλαγές σε κάθε Φάση του παρακάτω χρονοδιαγράμματος χωρίς επιπλέον κόστος, εφόσον οι

αλλαγές αυτές δεν καθιστούν ανέφικτη τη συμφωνημένη καταληκτική ημερομηνία ολοκλήρωσης και παράδοσης του Έργου από τον Ανάδοχο.

Ο πίνακας που ακολουθεί παρουσιάζει την εκτιμώμενη ανθρωποπροσπάθεια ανά φάση για την υλοποίηση του έργου. Με ποινή αποκλεισμού, ο υποψήφιος Ανάδοχος θα πρέπει στην προσφορά του να τον λάβει υπόψη του και να προσφέρει κατ' ελάχιστον τη συγκεκριμένη συνολική ανθρωποπροσπάθεια για την ολοκλήρωση του Έργου:

ΦΑΣΗ	ΤΙΤΛΟΣ ΦΑΣΗΣ	ΑΝΘΡ/ΜΗΝΕΣ ΑΝΘΡ/ΩΡΕΣ
A	Εκπόνηση Σχεδίου Διαχείρισης Έργου (Project Management Plan)	3 ΑΝΘΡ/ΜΗΝΕΣ
B	Μελέτη Εφαρμογής	43 ΑΝΘΡ/ΜΗΝΕΣ
Γ	Ανάπτυξη εφαρμογών	266 ΑΝΘΡ/ΜΗΝΕΣ
Δ	Εγκατάσταση Συστήματος	27 ΑΝΘΡ/ΜΗΝΕΣ
Ε	Εκπαίδευση χρηστών – διαχειριστών συστήματος	400 ΑΝΘΡ/ΩΡΕΣ
ΣΤ	Πιλοτική Λειτουργία	21 ΑΝΘΡ/ΜΗΝΕΣ
Ζ	Επικοινωνιακή Διάχυση του Συστήματος	
Η	Παραγωγική Λειτουργία	23 ΑΝΘΡ/ΜΗΝΕΣ

Σύνολο εκτιμώμενης ελάχιστης ανθρωποπροσπάθειας: **392 ανθρωπομήνες και 400 ανθρωπόωρες εκπαίδευσης.**

Επίσης το κόστος των ημερίδων, του ενημερωτικού υλικού και των πινακίδων εκτιμάται στις 40.000 ευρώ συμπεριλαμβανόμενου του ΦΠΑ

Σε περίπτωση που προσφερθεί έτοιμο λογισμικό, το οποίο θα υλοποιεί όλη ή μέρος της λειτουργικότητας ή θα υποστηρίζει τη λειτουργία κάποιων εκ των ζητούμενων εφαρμογών, τότε η αντίστοιχη ανθρωποπροσπάθεια δύναται να εμφανίζεται μειωμένη για τις συγκεκριμένες εφαρμογές.

3.4 Τόπος υλοποίησης και παράδοση έργου

Ο Ανάδοχος θα αναπτύξει το έργο στους χώρους της Α.Α.Δ.Ε. που θα του υποδειχθούν. Η πρόσβαση σε υπάρχοντα συστήματα και δεδομένα θα είναι ελεγχόμενη, σε κρυπτογραφημένα δεδομένα, ακολουθώντας όλους τους κανόνες ασφάλειας εφαρμογών και δεδομένων της Α.Α.Δ.Ε. Κάθε συνάντηση με στελέχη της Α.Α.Δ.Ε. θα λαμβάνει χώρα σε χώρους της Α.Α.Δ.Ε.

Ο Ανάδοχος θα πρέπει να εγκαταστήσει και να παραδώσει σε πλήρη λειτουργία το σύνολο του λογισμικού και εφαρμογών στους χώρους που θα του υποδείξει η Αναθέτουσα Αρχή.

Ο Ανάδοχος στα Σημεία Εγκατάστασης του Λογισμικού και των Εφαρμογών υποχρεούται:

- Να εγκαταστήσει και να παραδώσει σε πλήρη λειτουργία το σύνολο του ζητούμενου λογισμικού και των εφαρμογών.
- Να εκτελέσει οποιαδήποτε εργασία απαιτείται για την εγκατάσταση και καλή λειτουργία. Ο Ανάδοχος στα σημεία εγκατάστασης του λογισμικού υποχρεούται να εκτελέσει οποιαδήποτε εργασία απαιτείται για την εγκατάσταση και καλή λειτουργία των παραπάνω σύμφωνα με τις προδιαγραφές στο υπάρχον δίκτυο, χωρίς να διαταραχθεί η κανονική λειτουργία του.
- Να συνεργασθεί με τους υπευθύνους του Φορέα για την ένταξη του νέου συστήματος στην υφιστάμενη υποδομή.

3.5 Στελέχη της Ομάδας Έργου

Ο Υποψήφιος Ανάδοχος υποχρεούται να υποβάλει στην Προσφορά του ολοκληρωμένη πρόταση για το σχήμα διοίκησης, την οργάνωση και τον προγραμματισμό του Έργου, το προσωπικό που θα διαθέσει για τη διοίκηση και υλοποίηση του Έργου, το αντικείμενο και το χρόνο απασχόλησής τους στο Έργο.

Ο Ανάδοχος θα συγκροτήσει Ομάδα Έργου, με κατάλληλο οργανωτικό σχήμα και επαρκή στελέχωση, για την παροχή των υπηρεσιών που περιγράφονται. Η προτεινόμενη από τον Υποψήφιο Ομάδα Έργου πρέπει να καλύπτει, υποχρεωτικά, τις παρακάτω Κατηγορίες Στελέχους και Ρόλους:

Στελέχη κατηγορίας Α΄

- Υπεύθυνος Έργου
- Αναπληρωτής Υπεύθυνος Έργου

Στελέχη κατηγορίας Β΄

- Νομικός Εμπειρογνώμονας
- Έμπειρος προγραμματιστής
- Έμπειρος αναλυτής επιχειρησιακών διαδικασιών.

Στελέχη κατηγορίας Γ΄

- Προγραμματιστής ή διαχειριστής συστημάτων
- Αναλυτής επιχειρησιακών διαδικασιών

Το αιτούμενο πλήθος ανθρωπομηνών (πλην της εκπαίδευσης) ανά κατηγορία στελεχών ανέρχεται στους 18 ανθρωπομήνες για στελέχη κατηγορίας Α΄, 169 ανθρωπομήνες για στελέχη κατηγορίας Β΄ και 205 ανθρωπομήνες για στελέχη κατηγορίας Γ΄.

Το αιτούμενο πλήθος ανθρωπων εκπαίδευσης ανέρχεται στις 400.

Το ελάχιστο πλήθος των στελεχών που υποδεικνύονται ανά Ρόλο με τη δέσμευση ότι σε κάθε ένα στέλεχος ανατίθεται ακριβώς ένας Ρόλος, έχουν ως εξής:

- Υπεύθυνος Έργου, 1 στέλεχος
- Αναπληρωτής Υπεύθυνος Έργου, 1 στέλεχος
- Έμπειρος αναλυτής επιχειρησιακών διαδικασιών, 3 στελέχη
- Αναλυτής επιχειρησιακών διαδικασιών, 4 στελέχη
- Έμπειρος προγραμματιστής, 11 στελέχη
- Προγραμματιστής, 13 στελέχη

Το ελάχιστο συνολικό πλήθος των στελεχών που υποδεικνύονται για την Ομάδα Έργου πρέπει να είναι **33** άτομα.

Για κάθε μέλος της ομάδας έργου θα πρέπει κατά την προσφορά των υποψηφίων Αναδόχων:

- Να δοθεί βιογραφικό σημείωμα σύμφωνα με το πρότυπο που περιέχεται στην ενότητα 3.5.4, συνοδευόμενο από αντίγραφα πτυχίων και πιστοποιήσεων,
- Να περιγραφεί ο ρόλος τους στο προτεινόμενο Σχήμα Διοίκησης.
- Να δηλωθεί το γνωστικό αντικείμενο που θα καλύψουν.
- Να δηλωθεί το ποσοστό συμμετοχής τους στο Έργο και οι ανθρωπομήνες που θα αφιερώσουν ανά Φάση του Έργου.
- Να δηλωθεί η σχέση τους με τον υποψήφιο Ανάδοχο (στέλεχος Αναδόχου, στέλεχος υπεργολάβου, εξωτερικός συνεργάτης).

Για την υποβοήθηση του έργου της τεχνικής αξιολόγησης, οι προσφέροντες υποχρεούνται να υποβάλλουν με την τεχνική τους προσφορά συμπληρωμένο τον πίνακα που ακολουθεί:

1.	Πλήθος στελεχών Ομάδας Έργου	
2.	Πλήθος πιστοποιήσεων Ομάδας έργου	
3.	Πλήθος διαφορετικών μελών της Ομάδας Έργου που φέρουν πιστοποιήσεις	

Επιλέον οι προσφέροντες υποχρεούνται να υποβάλουν με την τεχνική τους προσφορά αναλυτικό πίνακα των στελεχών της ομάδας έργου, όπου θα παρουσιάζεται ο ρόλος τους, η εμπλοκή τους ανά φάση, συμπληρώνοντας τον πίνακα που ακολουθεί:

Α/Α	Εταιρεία (σε περίπτωση Ένωσης / Κοινοπραξίας/ Υπεργολαβίας) ή Εξωτερικός Συνεργάτης	Όνοματεπώνυμο Μέλους Ομάδας Έργου	Ρόλος στην Ομάδα Έργου	Φάση Έργου	Μονάδα Μέτρησης (ανθρωπομήνες ή ανθρωποώρες εκπαίδευσης)	Πλήθος Μονάδων
ΣΥΝΟΛΟ ΑΝΘΡΩΠΟΜΗΝΩΝ						
ΣΥΝΟΛΟ ΑΝΘΡΩΠΟΩΡΩΝ ΕΚΠΑΙΔΕΥΣΗΣ						

* ως Ποσοστό Συμμετοχής του Μέλους ορίζεται το πηλίκο των ανθρωπομηνών του δια των συνολικών προσφερόμενων ανθρωπομηνών

Κατά την εκτέλεση της Σύμβασης ο Ανάδοχος μπορεί να επικαιροποιεί την Ομάδα Έργου που είχε υποβάλει με την προσφορά του, προσθέτοντας στελέχη είτε αντικαθιστώντας άτομα που είχε αρχικά προτείνει με άλλα, με την προϋπόθεση ότι αυτά θα πληρούν τις ελάχιστες απαιτήσεις του ρόλου για τον οποίο προορίζονται και θα φέρουν ισοδύναμα ή ανώτερα προσόντα από τα άτομα που αντικαθιστούν.

Για την επικαιροποίηση της Ομάδας έργου ο Ανάδοχος θα υποβάλει εγγράφως σχετικό αίτημα στην Αναθέτουσα Αρχή, όπου θα αιτιολογεί την αναγκαιότητα προσθήκης ή αντικατάστασης στελέχους. Το

αίτημα πρέπει να προηγείται κατά τριάντα (30) ημερολογιακές ημέρες από την προτεινόμενη ημερομηνία αντικατάστασης του στελέχους. Εφ' όσον η Αναθέτουσα Αρχή συναινεί στις προτεινόμενες αλλαγές θα ενημερώνει γραπτώς τον Ανάδοχο.

Σε κάθε περίπτωση, η σύνθεση τις Ομάδας Έργου του Αναδόχου θα πρέπει να πληροί τις ελάχιστες απαιτήσεις (ενδεικτικά Πλήθος Μελών ανά Ρόλο, ποσοστά υπαλλήλων του Αναδόχου, Πιστοποιήσεις) που τίθενται στην παρούσα.

Κατ' ελάχιστον το 30% του συνολικού πλήθους των στελεχών για τους Ρόλους «**Έμπειρος προγραμματιστής ή αναλυτής επιχειρησιακών διαδικασιών**» και «**Προγραμματιστής ή διαχειριστής συστημάτων**», πρέπει να καλύπτεται από υπαλλήλους του υποψήφιου Αναδόχου.

3.5.1 Περιγραφή Ενδεικτικών Εργασιών για Κάθε Ρόλο

Υπεύθυνος και Αναπληρωτής Υπεύθυνος Έργου Αναδόχου.

Ζητούμενα από το ρόλο αυτό είναι η επικοινωνία με τα κλιμάκια του Κυρίου του Έργου και η ικανότητα διοίκησης του δυναμικού της Ομάδας Έργου για την παράδοση του έργου, εντός χρονοδιαγράμματος και με τα απαιτούμενα ποιοτικά χαρακτηριστικά.

Αναλυτής και Έμπειρος αναλυτής επιχειρησιακών διαδικασιών

Ζητούμενα από τον ρόλο αυτόν είναι ο προσδιορισμός των αναγκών και των απαιτήσεων των χρηστών του προς ανάπτυξη συστήματος, η απεικόνισή τους μέσω της χρήσης κατάλληλου εργαλείου και η μεταφορά αυτών των απαιτήσεων στους προγραμματιστές του έργου.

Έμπειρος προγραμματιστής

Η συμβολή του ρόλου αυτού είναι καθοριστική στη διαμόρφωση του τεχνολογικού περιβάλλοντος εργασίας, στη μοντελοποίηση επιχειρησιακών διαδικασιών και την ανάλυση απαιτήσεων, στις λειτουργικές προδιαγραφές και το σχεδιασμό του λογισμικού.

Κατά την υλοποίηση θα προγραμματίζει, θα διαμορφώνει οδηγίες και καλές πρακτικές ανάπτυξης για την ομάδα και παράλληλα θα εκπονεί σχέδια ποιότητας και ελέγχων για όλο τον κύκλο ανάπτυξης και λειτουργίας του λογισμικού.

Προγραμματιστής ή διαχειριστής συστημάτων.

Ζητούμενα από το ρόλο αυτό είναι η συγγραφή και συντήρηση κώδικα λογισμικού σύμφωνα με τις προδιαγραφές που θα έχουν τεθεί καθώς επίσης η Εκτέλεση ελέγχων που έχουν προβλεφθεί στο λογισμικό και στο περιβάλλον ανάπτυξης και λειτουργίας του λογισμικού, η εγκατάσταση και παραμετροποίηση και διαχείριση προϊόντων λογισμικού.

Στις αρμοδιότητες των στελεχών του ρόλου αυτού επίσης περιλαμβάνονται η εκπαίδευση χρηστών, τεχνικών κλιμακίων και διαχειριστών συστημάτων σε λογισμικό που αναπτύχθηκε ή/και σε πακέτα λογισμικού για τα οποία θα φέρουν πιστοποιημένη τεχνογνωσία ή σε περίπτωση χρήσης περιβαλλόντων ανοικτού κώδικα θα πρέπει να διαθέτουν αποδεδειγμένη εμπειρία.

Για το ρόλο αυτό επίσης προβλέπονται εργασίες υποστήριξης χρηστών, τεχνικών κλιμακίων και διαχειριστών συστημάτων καθώς και η λήψη και διαχείριση σύμφωνα με προβλεπόμενη διαδικασία, αναφορών προβλημάτων και αιτημάτων που αφορούν στα αντικείμενα της σύμβασης.

Νομικός εμπειρογνώμονας

Ζητούμενο από το ρόλο αυτό είναι η συγκέντρωση του νομοθετικού και κανονιστικού πλαισίου και της νομολογίας και που διέπει τις επιχειρησιακές διαδικασίες του έργου και η εφαρμογή τους στις

επιχειρησιακές απαιτήσεις σε συνεργασία με τον αναλυτή συστημάτων και τους υπόλοιπους ρόλους τόσο κατά το στάδιο της μελέτης όσο και κατά τα στάδια ανάπτυξης και ελέγχου των ηλεκτρονικών εφαρμογών. Επίσης, η παροχή νομικών συμβουλών σε κάθε θέμα που θα ανακύψει στα πλαίσια του έργου, η εξέταση της συμμόρφωσης των ηλεκτρονικών εφαρμογών που θα αναπτυχθούν με την υφιστάμενη νομοθεσία και η πρόταση τροποποιήσεων και διορθώσεων επί των επιχειρησιακών διαδικασιών και των ηλεκτρονικών εφαρμογών, ώστε να είναι συμβατές με το νομοθετικό πλαίσιο.

3.5.2 Πιστοποιήσεις στελεχών Ομάδας Έργου

Δεδομένου του τεχνολογικού περιβάλλοντος ανάπτυξης του έργου, είναι αναγκαία η συγκρότηση της Ομάδας Έργου με προγραμματιστές που θα φέρουν κατάλληλες για το σκοπό αυτό πιστοποιήσεις. Για το σκοπό αυτό απαιτούνται πιστοποιήσεις Oracle Certifications για συγκεκριμένες κατηγορίες προϊόντων λογισμικού. Σημειώνεται πως Μέλη της Ομάδας Έργου είναι δυνατό να κατέχουν περισσότερες από μια πιστοποιήσεις στην ίδια ή διαφορετική κατηγορία προϊόντων.

Οι πιστοποιήσεις μπορεί να είναι οποιουδήποτε τύπου (Associate είτε Professional είτε Master είτε Specialization/Expert) και θα πρέπει να αφορούν τις ακόλουθες κατηγορίες προϊόντων λογισμικού:

Κατηγορίες προϊόντων λογισμικού Oracle
Oracle Database 10g ή νεώτερη
JEE 5 ή νεώτερη
Oracle Fusion Middleware 11g ή Oracle WebLogic Suite 11g ή νεώτερη
Oracle Weblogic Server 10g ή νεώτερη ή Oracle Service Oriented Architecture 11g ή νεώτερη
Business Process Modeling

Με βάση τις πιστοποιήσεις των Μελών της Ομάδας Έργου το ελάχιστο πλήθος πιστοποιήσεων της Ομάδας Έργου¹ ανά κατηγορία προϊόντων λογισμικού είναι το εξής:

Κατηγορίες προϊόντων λογισμικού	Ελάχιστο πλήθος πιστοποιήσεων της Ομάδας Έργου ανά κατηγορία προϊόντων λογισμικού
Oracle Database 10g ή νεώτερη	2
JEE 5 ή νεώτερη	3
Oracle Fusion Middleware 11g ή νεώτερη Oracle WebLogic Suite 11g ή νεώτερη	1
Oracle Weblogic Server 10g ή νεώτερη Oracle Service Oriented Architecture 11g ή νεώτερη	1
Business Process Modelling	1
Ελάχιστα πλήθη πιστοποιήσεων Ομάδας Έργου	8

¹ Σχετικά με τις πιστοποιήσεις Oracle Certifications (Associate είτε Professional είτε Master είτε Specialization/Expert) και τις λοιπές πιστοποιήσεις για την Ομάδα Έργου, αυτές αθροίζονται ανά κατηγορία προϊόντων λογισμικού ή αντικείμενο, ανεξαρτήτως των προσώπων που τις κατέχουν. Σημειώνεται πως άτομα της Ομάδας Έργου είναι δυνατό να κατέχουν περισσότερες από μια πιστοποιήσεις στην ίδια ή διαφορετική κατηγορία προϊόντων.

Αντίστοιχα, το ελάχιστο πλήθος διαφορετικών Μελών της Ομάδας Έργου που φέρουν πιστοποιήσεις ανά κατηγορία προϊόντων λογισμικού, είναι το εξής:

Κατηγορίες προϊόντων λογισμικού	Ελάχιστο πλήθος διαφορετικών Μελών της Ομάδας Έργου που φέρουν πιστοποιήσεις ανά κατηγορία προϊόντων λογισμικού
Oracle Database 10g ή νεώτερη	2
JEE 5 ή νεώτερη	2
Oracle Fusion Middleware 11g ή νεώτερη Oracle WebLogic Suite 11g ή νεώτερη Oracle Weblogic Server 10g ή νεώτερη Oracle Service Oriented Architecture 11g ή νεώτερη	1
Business Process Modelling	1
Ελάχιστο πλήθος Μελών της Ομάδας έργου που φέρουν πιστοποιήσεις	6

Τα ανωτέρω χαρακτηριστικά της Ομάδας Έργου είναι άμεσα σχετιζόμενα με τα Μέλη που τη συγκροτούν. Σε κάθε αλλαγή της σύνθεσης της Ομάδας Έργου θα πρέπει να λαμβάνεται μέριμνα ώστε η νέα σύνθεση Ομάδας Έργου να είναι αντίστοιχη ως προς τα ανωτέρω στοιχεία.

3.5.3 Ελάχιστες υποχρεωτικές απαιτήσεις Ομάδας Έργου

Στον Πίνακα που ακολουθεί εμφανίζονται, συνοπτικά, οι υποχρεωτικές απαιτήσεις σχετικά με τα τυπικά προσόντα, το είδος της εμπειρίας, τις απαιτήσεις ως προς το πλήθος των στελεχών ανά κατηγορία και τις ελάχιστες πιστοποιήσεις ανά κατηγορία προϊόντων λογισμικού.

Η προσφερόμενη Ομάδα Έργου πρέπει, υποχρεωτικά και με ποινή αποκλεισμού, να καλύπτει όλες τις περιλαμβανόμενες στον πίνακα απαιτήσεις.

Ρόλοι Μελών της Ομάδας Έργου – Προδιαγραφές / απαιτήσεις / πιστοποιήσεις
<p>Υπεύθυνος Έργου Αναδόχου:</p> <p>Η κατοχή πτυχίου ανώτερης ή ανώτατης εκπαίδευσης σε τεχνολογίες πληροφορικής και επικοινωνιών <u>ή</u> πτυχίου θετικής / τεχνολογικής κατεύθυνση (πλην τεχνολογιών πληροφορικής και επικοινωνιών) με επιπλέον μεταπτυχιακό τίτλο σπουδών σε τεχνολογίες πληροφορικής / επικοινωνιών.</p> <p><u>ΚΑΙ</u></p> <p>Η συμπλήρωση 10ετούς εργασιακής εμπειρίας στον κύκλο ανάπτυξης λογισμικού ή η συμπλήρωση 15ετούς εργασιακής εμπειρίας στο σχεδιασμό και την υλοποίηση έργων πληροφορικής.</p> <p><u>ΚΑΙ</u></p> <p>Η συμπλήρωση 3ετούς εργασιακής εμπειρίας στη διοίκηση ομάδων για την υλοποίηση έργων ανάπτυξης λογισμικού.</p> <p><u>ΚΑΙ</u></p> <p>Η συμμετοχή ως υπεύθυνου ή μέλος ομάδας στην υλοποίηση παρεμφερούς έργου για τη διαχείριση/είσπραξη οφειλών.</p>

Αναπληρωτής Υπεύθυνος Έργου Αναδόχου:

Η κατοχή πτυχίου ανώτερης ή ανώτατης εκπαίδευσης σε τεχνολογίες πληροφορικής και επικοινωνιών ή πτυχίου θετικής / τεχνολογικής κατεύθυνση (πλην τεχνολογιών πληροφορικής και επικοινωνιών) με επιπλέον μεταπτυχιακό τίτλο σπουδών σε τεχνολογίες πληροφορικής / επικοινωνιών.

ΚΑΙ

Η συμπλήρωση 7ετούς εργασιακής εμπειρίας στον κύκλο ανάπτυξης λογισμικού ή η συμπλήρωση 15ετούς εργασιακής εμπειρίας στο σχεδιασμό και την υλοποίηση έργων πληροφορικής.

ΚΑΙ

Η συμπλήρωση 2ετούς εργασιακής εμπειρίας στη διοίκηση ομάδων για την υλοποίηση έργων ανάπτυξης λογισμικού.

Έμπειρος προγραμματιστής:

Η κατοχή πτυχίου ανώτερης ή ανώτατης εκπαίδευσης σε τεχνολογίες πληροφορικής και επικοινωνιών ή πτυχίου θετικής / τεχνολογικής κατεύθυνση (πλην τεχνολογιών πληροφορικής και επικοινωνιών) με επιπλέον μεταπτυχιακό τίτλο σπουδών σε τεχνολογίες πληροφορικής / επικοινωνιών.

ΚΑΙ

Η συμπλήρωση 8ετούς εργασιακής εμπειρίας στον κύκλο ανάπτυξης λογισμικού ή η συμπλήρωση 4ετούς εργασιακής εμπειρίας σε τεχνολογίες που αφορούν στο περιβάλλον ανάπτυξης του παρόντος έργου

ΚΑΙ

Η συμμετοχή στην υλοποίηση παρεμφερούς έργου για τη διαχείριση/είσπραξη οφειλών. **Η απαίτηση αυτή ισχύει μόνο για τουλάχιστον 2 στελέχη αυτής της κατηγορίας.**

Έμπειρος αναλυτής επιχειρησιακών διαδικασιών:

Η κατοχή πτυχίου ανώτερης ή ανώτατης εκπαίδευσης

ΚΑΙ

Η συμπλήρωση 5ετούς εργασιακής εμπειρίας σε έργα ανάλυσης επιχειρησιακών διαδικασιών

Αναλυτής επιχειρησιακών διαδικασιών:

Η κατοχή πτυχίου ανώτερης ή ανώτατης εκπαίδευσης

ΚΑΙ

Η συμπλήρωση 2ετούς εργασιακής εμπειρίας σε έργα ανάλυσης επιχειρησιακών διαδικασιών

Προγραμματιστής ή διαχειριστής συστημάτων:

Η κατοχή πτυχίου ανώτερης ή ανώτατης εκπαίδευσης σε τεχνολογίες πληροφορικής και επικοινωνιών ή πτυχίου θετικής / τεχνολογικής κατεύθυνση (πλην τεχνολογιών πληροφορικής και επικοινωνιών) με επιπλέον μεταπτυχιακό τίτλο σπουδών σε τεχνολογίες πληροφορικής / επικοινωνιών.

ΚΑΙ

Η συμπλήρωση 3ετούς εργασιακής εμπειρίας σε αντικείμενα τεχνολογίας πληροφορικής και επικοινωνιών ή η συμπλήρωση 2ετούς εργασιακής εμπειρίας στον κύκλο ανάπτυξης λογισμικού ή διαχείρισης συστημάτων με τεχνολογίες που αφορούν στο περιβάλλον ανάπτυξης του παρόντος έργου

Νομικός Εμπειρογνώμονας.

Η κατοχή πτυχίου νομικής.

ΚΑΙ

Η συμπλήρωση 10ετούς εργασιακής εμπειρίας σε νομικά θέματα τελωνειακού περιεχομένου με εμπειρία κατά προτίμηση στις απαγορεύσεις και περιορισμούς

3.5.4 Υπόδειγμα Βιογραφικού Σημειώματος

ΒΙΟΓΡΑΦΙΚΟ ΣΗΜΕΙΩΜΑ

ΠΡΟΣΩΠΙΚΑ ΣΤΟΙΧΕΙΑ

Επώνυμο: _____	Όνομα: _____
Πατρώνυμο: _____	Μητρώνυμο: _____
Ημερομηνία Γέννησης: __/__/____	Τόπος Γέννησης: _____
Τηλέφωνο: _____	E-mail: _____
Fax: _____	
Διεύθυνση Κατοικίας: _____	

ΕΚΠΑΙΔΕΥΣΗ

Όνομα Ιδρύματος	Τίτλος Πτυχίου	Ειδικότητα	Ημερομηνία Απόκτησης Πτυχίου

ΠΙΣΤΟΠΟΙΗΣΗ

Όνομα Οργανισμού	Κατηγορία προϊόντος λογισμικού	Τίτλος Πιστοποίησης	Ημερομηνία Απόκτησης Πιστοποίησης

ΔΙΑΚΗΡΥΞΗ ΑΝΟΙΚΤΟΥ ΔΙΕΘΝΗ ΔΙΑΓΩΝΙΣΜΟΥ ΓΙΑ ΤΟ ΕΡΓΟ
«ΑΝΑΠΤΥΞΗ ΠΕΡΙΒΑΛΛΟΝΤΟΣ ΕΝΙΑΙΑΣ ΘΥΡΙΔΑΣ ΓΙ ΑΤΗ ΔΙΕΥΚΟΛΥΝΣΗ ΤΟΥ ΕΜΠΟΡΙΟΥ»

ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ Ι: ΑΝΑΛΥΤΙΚΗ ΠΕΡΙΓΡΑΦΗ ΦΥΣΙΚΟΥ ΚΑΙ ΟΙΚΟΝΟΜΙΚΟΥ ΑΝΤΙΚΕΙΜΕΝΟΥ ΤΟΥ ΕΡΓΟΥ

ΡΟΛΟΣ ΣΤΕΛΕΧΟΥΣ Επιλέξατε μία (1) από τις ακόλουθες περιγραφές 1. Υπεύθυνος Έργου 2. Αναπληρωτής Υπεύθυνος Έργου 3. Εμπειρογνώμονας σε τελωνειακά ή άλλα συναφή με το έργο αντικείμενα 4. Νομικός εμπειρογνώμονας 5. Έμπειρος προγραμματιστής 6. Έμπειρος αναλυτής επιχειρησιακών διαδικασιών 7. Προγραμματιστής 8. Αναλυτής επιχειρησιακών διαδικασιών	
---	--

ΕΠΑΓΓΕΛΜΑΤΙΚΗ ΕΜΠΕΙΡΙΑ				Απασχόληση στο Έργο	
Έργο (ή Θέση)	Εργοδότης	Ρόλος και Καθήκοντα στο Έργο (ή Θέση)	Ειδική Αναφορά στα αντικείμενα απασχόλησης (στο έργο)	Περίοδος (από – έως)	
					AM
				//_ _/_/_	

3.6 Οργάνωση του έργου

Ο υποψήφιος ανάδοχος υποχρεούται να υποβάλει στην προσφορά του ολοκληρωμένη πρόταση για το σχήμα διοίκησης, την οργάνωση και τον προγραμματισμό του Έργου, το προσωπικό που θα διαθέσει για τη διοίκηση και υλοποίηση του έργου, το αντικείμενο και τον χρόνο απασχόλησης τους στο Έργο.

Την ευθύνη της εκτέλεσης της σύμβασης έχει ο Ανάδοχος. Η Ανεξάρτητη Αρχή και οι άλλες εμπλεκόμενες Αρχές συμμετέχουν στην υλοποίηση της σύμβασης με δικό τους στελεχιακό δυναμικό με ρόλο:

- Την αποτελεσματική επίβλεψη και έλεγχο της προόδου των εργασιών της σύμβασης.
- Την ικανοποίηση των αναγκών των χρηστών (πληρότητα, ακρίβεια, απόδοση, ευχρηστία, κλπ.).
- Την ενεργό συμμετοχή στην ανάπτυξη νέων εφαρμογών.

- Τον προγραμματισμό, έλεγχο και υλοποίηση δράσεων που διασφαλίζουν τη μελλοντική αυτοδυναμία της Ανεξάρτητης Αρχής τόσο στην υποστήριξη των Π.Σ. όσο και σε τυχόν μελλοντικές επεκτάσεις τους.
- Τον έλεγχο πληρότητας και ποιότητας των παραδοτέων

Η συμμετοχή των στελεχών της Ανεξάρτητης Αρχής και των άλλων εμπλεκόμενων Αρχών θα εξασφαλίζει ποσοτικά και ποιοτικά την επίτευξη των παραπάνω στόχων.

Η συνεργασία της Ανεξάρτητης Αρχής και του Αναδόχου κατά την εκτέλεση της της σύμβασης είναι υποχρέωση αμφοτέρων, έτσι ώστε να εξασφαλίζεται αφενός η ορθή εκτέλεση της σύμβασης και αφετέρου η απόκτηση δεξιοτήτων και η δημιουργία της απαιτούμενης γνώσης στο προσωπικό της Ανεξάρτητης Αρχής με στόχο την εν συνεχεία αυτοδύναμη λειτουργία των εφαρμογών από τη Α.Α.Δ.Ε.

ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ ΙΙ – ΠΙΝΑΚΕΣ ΣΥΜΜΟΡΦΩΣΗΣ

Ο υποψήφιος Ανάδοχος συμπληρώνει τους παρακάτω πίνακες συμμόρφωσης με την απόλυτη ευθύνη της ακρίβειας των δεδομένων.

1. Αρχιτεκτονική του Πληροφοριακού Συστήματος

A/A	ΠΡΟΔΙΑΓΡΑΦΗ	ΑΠΑΙΤΗΣΗ	ΑΠΑΝΤΗΣΗ	ΠΑΡΑΠΟΜΠΗ ΤΕΚΜΗΡΙΩΣΗΣ
1.	Να γίνει λεπτομερής αναφορά στη συνολική προσέγγιση της λύσης και τη μεθοδολογία, σύμφωνα με την οποία θα γίνει η ανάλυση, ο σχεδιασμός και η ανάπτυξη των εφαρμογών ή η προσαρμογή και παραμετροποίηση τυχόν έτοιμου προσφερόμενου λογισμικού, τεκμηριώνοντας τις δυνατότητες και τα ιδιαίτερα χαρακτηριστικά της προτεινόμενης λύσης που εξασφαλίζουν τη συμμόρφωσή της με τους επιχειρησιακούς στόχους του Έργου και τις γενικές αρχές σχεδιασμού όπως αυτές διατυπώνονται στην παρούσα διακήρυξη στις παραγράφους §2.7	ΝΑΙ		
2.	Πλήρης συμμόρφωση με τις Απαιτήσεις Αρχιτεκτονικής Συστήματος §2.7	ΝΑΙ		
3.	Η συνολική αρχιτεκτονική της προτεινόμενης λύσης και όλα τα υποστηριζόμενα επίπεδα θα παρουσιάζονται σε αναλυτικό διάγραμμα συνοδευόμενο από την αντίστοιχη περιγραφή.	ΝΑΙ		
4.	Να αναφερθούν τα πλεονεκτήματα της προτεινόμενης αρχιτεκτονικής και οι προϋποθέσεις αποδοτικής λειτουργίας.	ΝΑΙ		
5.	Αναλυτική περιγραφή της προτεινόμενης αρχιτεκτονικής σύνθεσης όλων των επιπέδων υπηρεσιών, παρουσιάζοντας με ξεκάθαρη αναφορά ανά επίπεδο υπηρεσιών τη τεχνική λύση που θα προσφερθεί από τον Ανάδοχο.	ΝΑΙ		
6.	Κατάλογος λογισμικού εφαρμογών που	ΝΑΙ		

ΔΙΑΚΗΡΥΞΗ ΑΝΟΙΚΤΟΥ ΔΙΕΘΝΗ ΔΙΑΓΩΝΙΣΜΟΥ ΓΙΑ ΤΟ ΕΡΓΟ
«ΑΝΑΠΤΥΞΗ ΠΕΡΙΒΑΛΛΟΝΤΟΣ ΕΝΙΑΙΑΣ ΘΥΡΙΔΑΣ ΓΙΑ ΤΗ ΔΙΕΥΚΟΛΥΝΣΗ ΤΟΥ ΕΜΠΟΡΙΟΥ»

ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ ΙΙ: ΠΙΝΑΚΕΣ ΣΥΜΜΟΡΦΩΣΗΣ

A/A	ΠΡΟΔΙΑΓΡΑΦΗ	ΑΠΑΙΤΗΣΗ	ΑΠΑΝΤΗΣΗ	ΠΑΡΑΠΟΜΠΗ ΤΕΚΜΗΡΙΩΣΗΣ
	προσφέρεται ανά επίπεδο υπηρεσιών, καθώς και οι αντίστοιχες ποσότητες. Να αναφερθούν τα τεχνικά χαρακτηριστικά, που υποστηρίζει το συγκεκριμένο επίπεδο.			
7.	Να αναφερθούν τα λειτουργικά χαρακτηριστικά (το σύνολο των εφαρμογών που εκτελούνται) των υπηρεσιών που παρέχει το συγκεκριμένο επίπεδο.	ΝΑΙ		
8.	Ταυτοποίηση με Single-Sign-On, ώστε οι χρήστες να αποκτούν πρόσβαση σε όλες τις διαδικτυακές εφαρμογές του έργου, χωρίς αυτοί να δίνουν τα διαπιστευτήρια (credential) τους παρά μόνο μια φορά κατά την εισαγωγή τους στο διαδικτυακό περιβάλλον του έργου.	ΝΑΙ		
9.	Το λογισμικό εφαρμογών θα παρέχει τη συνεργασία και ολοκλήρωση με LDAP εξυπηρετητή καταλόγου (Directory Server) για τη διαχείριση των χρηστών και των δικαιωμάτων πρόσβασης τους. Ο LDAP server και το λογισμικό του θα δοθούν από τη Γ.Γ.Π.Σ.. Η διαχείριση των χρηστών θα γίνεται μέσω υποστηρικτικών εφαρμογών που θα αναπτυχθούν στο παρόν Έργο.	ΝΑΙ		

2. Γενικές Απαιτήσεις Λογισμικού

A/A	ΠΡΟΔΙΑΓΡΑΦΗ	ΑΠΑΙΤΗΣΗ	ΑΠΑΝΤΗΣΗ	ΠΑΡΑΠΟΜΠΗ ΤΕΚΜΗΡΙΩΣΗΣ
1.	Το σύνολο του λογισμικού θα πρέπει να είναι συμβατό με το περιβάλλον ανάπτυξης και εγκατάστασης του συστήματος, όπως αυτό περιγράφεται στις §1.2.2 & 2.7	ΝΑΙ		
2.	Σε περίπτωση που προσφέρεται συνολικά ή τμήμα έτοιμου λογισμικού, θα πρέπει να τηρούνται οι προϋποθέσεις που αναφέρονται στην	ΝΑΙ		

ΔΙΑΚΗΡΥΞΗ ΑΝΟΙΚΤΟΥ ΔΙΕΘΝΗ ΔΙΑΓΩΝΙΣΜΟΥ ΓΙΑ ΤΟ ΕΡΓΟ
«ΑΝΑΠΤΥΞΗ ΠΕΡΙΒΑΛΛΟΝΤΟΣ ΕΝΙΑΙΑΣ ΘΥΡΙΔΑΣ ΓΙΑ ΤΗ ΔΙΕΥΚΟΛΥΝΣΗ ΤΟΥ ΕΜΠΟΡΙΟΥ»

ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ ΙΙ: ΠΙΝΑΚΕΣ ΣΥΜΜΟΡΦΩΣΗΣ

A/A	ΠΡΟΔΙΑΓΡΑΦΗ	ΑΠΑΙΤΗΣΗ	ΑΠΑΝΤΗΣΗ	ΠΑΡΑΠΟΜΠΗ ΤΕΚΜΗΡΙΩΣΗΣ
	§2.7.			
3.	Το σύνολο λογισμικού που θα προσφερθεί, θα εγκατασταθεί στον προσφερόμενο εξοπλισμό του Έργου και στον χώρο που θα υποδείξει η Αναθέτουσα Αρχή.	ΝΑΙ		
4.	Το σύνολο του λογισμικού θα παραδοθεί σε πλήρη λειτουργικότητα. Ο προμηθευτής σε κάθε περίπτωση εγγυάται την ομαλή εκκίνηση και λειτουργία των εφαρμογών λογισμικού και την απόλυτη συμβατότητα μεταξύ τους για την εξυπηρέτηση των αναγκών του Έργου.	ΝΑΙ		
5.	Ο υποψήφιος Ανάδοχος θα πρέπει να προσφέρει μια ολοκληρωμένη λύση, η οποία θα καλύπτει το σύνολο των τεχνικών και επιχειρησιακών αναγκών και προδιαγραφών της παρούσας Διακήρυξης. Στην παρουσίαση της Τεχνικής Λύσης που θα προτείνει ο υποψήφιος Ανάδοχος θα πρέπει να προσδιορίζονται και να τεκμηριώνονται με την απαιτούμενη λεπτομέρεια τα σημεία και ο βαθμός ολοκλήρωσης των επιμέρους εφαρμογών λογισμικού και να παρουσιάζεται σε ένα ενιαίο σχεδιάγραμμα η συνολική λογική αρχιτεκτονική των προσφερόμενων υποσυστημάτων του Έργου καθώς και η διαλειτουργικότητα των επιμέρους στοιχείων λογισμικού που συνθέτουν την προσφερόμενη λύση.	ΝΑΙ		
6.	Για κάθε στοιχείο λογισμικού να περιγράφεται: <ul style="list-style-type: none"> • Ο ρόλος του • Τα δεδομένα που διαχειρίζεται • Η διασύνδεση / διαλειτουργικότητα με τα άλλα στοιχεία λογισμικού της προτεινόμενης λύσης • Οι δυνατότητες διαλειτουργικότητας με τρίτα 	ΝΑΙ		

ΔΙΑΚΗΡΥΞΗ ΑΝΟΙΚΤΟΥ ΔΙΕΘΝΗ ΔΙΑΓΩΝΙΣΜΟΥ ΓΙΑ ΤΟ ΕΡΓΟ
«ΑΝΑΠΤΥΞΗ ΠΕΡΙΒΑΛΛΟΝΤΟΣ ΕΝΙΑΙΑΣ ΘΥΡΙΔΑΣ ΓΙΑ ΤΗ ΔΙΕΥΚΟΛΥΝΣΗ ΤΟΥ ΕΜΠΟΡΙΟΥ»

ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ ΙΙ: ΠΙΝΑΚΕΣ ΣΥΜΜΟΡΦΩΣΗΣ

A/A	ΠΡΟΔΙΑΓΡΑΦΗ	ΑΠΑΙΤΗΣΗ	ΑΠΑΝΤΗΣΗ	ΠΑΡΑΠΟΜΠΗ ΤΕΚΜΗΡΙΩΣΗΣ
	συστήματα λογισμικού βάσει των προσφερόμενων τυποποιημένων διεπαφών (ενδεικτικά APIs)			
7.	Ο υποψήφιος Ανάδοχος θα πρέπει να παραδώσει το σύνολο του προσφερόμενου λογισμικού πλήρως εγκατεστημένο και παραμετροποιημένο σύμφωνα με τις ανάγκες του Έργου και της Αναθέτουσας Αρχής, παρέχοντας τον κατάλληλο βαθμό υπηρεσιών ανάλυσης, σχεδιασμού, εγκατάστασης / παραμετροποίησης, υλοποίησης έργου (project management) και ελέγχου ποιότητας (quality assurance).	ΝΑΙ		
8.	Ο Ανάδοχος θα πρέπει να παραδώσει εγχειρίδια χρήσης για όλα τα επιμέρους στοιχεία του λογισμικού σε ηλεκτρονική μορφή.	ΝΑΙ		
9.	Για την Οριστική Παραλαβή του Έργου απαιτείται όλη η τεκμηρίωση να δοθεί υποχρεωτικά σε ηλεκτρονική μορφή. Τα εγχειρίδια που θα δημιουργηθούν θα πρέπει να είναι κατ' ελάχιστον τα αναφερόμενα στις § 3.1.1. έως 3.1.8 του Παραρτήματος Ι. Να αναφερθούν τυχόν πρόσθετα εγχειρίδια που θα προσφερθούν.	ΝΑΙ		
10.	Πλήρης συμμόρφωση με τις απαιτήσεις, προδιαγραφές και στόχους που αναπτύσσονται στο Παράρτημα Ι	ΝΑΙ		
11.	Ο Ανάδοχος θα πρέπει να προσφέρει όλα τα αναγκαία συμπληρωματικά στοιχεία λογισμικού για να τεθεί το όλο σύστημα σε παραγωγική λειτουργία όπου απαιτούνται (ενδεικτικά custom εφαρμογές, πρόσθετα plug-ins ή modules τρίτων ή άλλων κατασκευαστών κ.λπ.).	ΝΑΙ		
12.	Ο Ανάδοχος θα προσφέρει και θα εγκαταστήσει οποιοδήποτε λογισμικό δεν περιλαμβάνεται στην παρούσα και	ΝΑΙ		

ΔΙΑΚΗΡΥΞΗ ΑΝΟΙΚΤΟΥ ΔΙΕΘΝΗ ΔΙΑΓΩΝΙΣΜΟΥ ΓΙΑ ΤΟ ΕΡΓΟ
«ΑΝΑΠΤΥΞΗ ΠΕΡΙΒΑΛΛΟΝΤΟΣ ΕΝΙΑΙΑΣ ΘΥΡΙΔΑΣ ΓΙΑ ΤΗ ΔΙΕΥΚΟΛΥΝΣΗ ΤΟΥ ΕΜΠΟΡΙΟΥ»

ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ ΙΙ: ΠΙΝΑΚΕΣ ΣΥΜΜΟΡΦΩΣΗΣ

A/A	ΠΡΟΔΙΑΓΡΑΦΗ	ΑΠΑΙΤΗΣΗ	ΑΠΑΝΤΗΣΗ	ΠΑΡΑΠΟΜΠΗ ΤΕΚΜΗΡΙΩΣΗΣ
	είναι απαραίτητο για τη θέση σε παραγωγική λειτουργία των εφαρμογών του συστήματος.			
13.	<p>Χαρακτηριστικά auditing: Όλα τα συστατικά μέρη του συστήματος θα πρέπει να δίνουν τη δυνατότητα (είτε το κάθε ένα μεμονωμένα ή συνολικά μέσω μίας διεπαφής ελέγχου) σε εξουσιοδοτημένους (authorized) χρήστες / διαχειριστές μέσω διεπαφών:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Να βλέπουν / δημιουργούν αναφορές, οι οποίες να αποτυπώνουν στοιχεία ημερομηνίας και ώρας που έκαναν οι χρήστες της υποδομής login / logout – και ανά δεδομένο χρονικό διάστημα. - Να βλέπουν / δημιουργούν αναφορές, οι οποίες να αποτυπώνουν είτε ανά είδος ενέργειας ή ανά εφαρμογή λογισμικού, τη δραστηριότητα των εξουσιοδοτημένων σε αυτά χρηστών (συμπεριλαμβανομένων τρίτων συστημάτων μέσω διαλειτουργικότητας) – και ανά δεδομένο χρονικό διάστημα. 	ΝΑΙ		
14.	Ο κώδικας όλων των custom εφαρμογών του Έργου θα πρέπει να είναι διαθέσιμος από τον Ανάδοχο.	ΝΑΙ		
15.	Υποστήριξη Secure (SSL) Web Servers.	ΝΑΙ		
16.	Ύπαρξη API για διασύνδεση με τα πληροφοριακά συστήματα των εμπλεκόμενων Αρχών	ΝΑΙ		
17.	Δυνατότητα δημιουργίας ρόλων εσωτερικών χρηστών (Α.Α.Δ.Ε.- άλλων Αρχών) με απόδοση αντίστοιχων δικαιωμάτων χρήσης/ασφαλείας ανά χειριστή των συστημάτων.	ΝΑΙ		
18.	Υποστήριξη της λειτουργικότητας της προσφερόμενης λύσης σε διαφορετικές	ΝΑΙ		

ΔΙΑΚΗΡΥΞΗ ΑΝΟΙΚΤΟΥ ΔΙΕΘΝΗ ΔΙΑΓΩΝΙΣΜΟΥ ΓΙΑ ΤΟ ΕΡΓΟ
«ΑΝΑΠΤΥΞΗ ΠΕΡΙΒΑΛΛΟΝΤΟΣ ΕΝΙΑΙΑΣ ΘΥΡΙΔΑΣ ΓΙΑ ΤΗ ΔΙΕΥΚΟΛΥΝΣΗ ΤΟΥ ΕΜΠΟΡΙΟΥ»

ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ ΙΙ: ΠΙΝΑΚΕΣ ΣΥΜΜΟΡΦΩΣΗΣ

A/A	ΠΡΟΔΙΑΓΡΑΦΗ	ΑΠΑΙΤΗΣΗ	ΑΠΑΝΤΗΣΗ	ΠΑΡΑΠΟΜΠΗ ΤΕΚΜΗΡΙΩΣΗΣ
	τοποθεσίες (multisite).			
19.	Όλες οι εφαρμογές θα πρέπει να προσφερθούν σε διαμόρφωση υψηλής διαθεσιμότητας (High availability).	ΝΑΙ		
20.	Το προσφερόμενο σύστημα απαιτείται να παρέχει αδιάλειπτη λειτουργία στις προσφερόμενες υπηρεσίες.	ΝΑΙ		
21.	Να διαχωριστούν οι ρόλοι των εσωτερικών χρηστών του και να αναλυθούν οι λειτουργίες που τους αφορούν.	ΝΑΙ		
22.	Ταυτοποίηση των εξωτερικών χρηστών που θα βασίζεται στα στοιχεία πιστοποίησης που τηρούνται στον LDAP Server του TaxisNet.	ΝΑΙ		
23.	Δυνατότητα ταυτόχρονης πρόσβασης χρηστών με χρόνους απόκρισης εφαρμογής <=3 sec.	>=100		
24.	Οι προσφερόμενες εφαρμογές θα πρέπει να εξασφαλίζουν την πρόσβαση στο σύστημα από σταθμούς εργασίας που λειτουργούν σε ποικιλία λειτουργικών συστημάτων και web browsers.	ΝΑΙ		
25.	Οι προσφερόμενες άδειες λογισμικού θα πρέπει να καλύπτουν τις απαιτήσεις σε πλήθος ανά ρόλο χρηστών (εσωτερικών) όπως ορίζονται στην «§2.6 Δυναμικοί Χρήστες Συστήματος»	ΝΑΙ		

3. Λειτουργικές απαιτήσεις πληροφοριακού συστήματος Ενιαίας Θυρίδας

A/A	ΠΡΟΔΙΑΓΡΑΦΗ	ΑΠΑΙΤΗΣΗ	ΑΠΑΝΤΗΣΗ	ΠΑΡΑΠΟΜΠΗ ΤΕΚΜΗΡΙΩΣΗΣ
1.	Πλήρης συμμόρφωση με τις απαιτήσεις της παραγράφου §2.4 Να περιγραφεί η προτεινόμενη λύση η οποία πρέπει να καλύπτει το σύνολο των λειτουργικών απαιτήσεων της διακήρυξης.	ΝΑΙ		

ΔΙΑΚΗΡΥΞΗ ΑΝΟΙΚΤΟΥ ΔΙΕΘΝΗ ΔΙΑΓΩΝΙΣΜΟΥ ΓΙΑ ΤΟ ΕΡΓΟ
«ΑΝΑΠΤΥΞΗ ΠΕΡΙΒΑΛΛΟΝΤΟΣ ΕΝΙΑΙΑΣ ΘΥΡΙΔΑΣ ΓΙΑ ΤΗ ΔΙΕΥΚΟΛΥΝΣΗ ΤΟΥ ΕΜΠΟΡΙΟΥ»

ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ ΙΙ: ΠΙΝΑΚΕΣ ΣΥΜΜΟΡΦΩΣΗΣ

A/A	ΠΡΟΔΙΑΓΡΑΦΗ	ΑΠΑΙΤΗΣΗ	ΑΠΑΝΤΗΣΗ	ΠΑΡΑΠΟΜΠΗ ΤΕΚΜΗΡΙΩΣΗΣ
2.	Να ορίζονται χρήστες εφαρμογής και ρόλοι αυτών με διαφοροποιημένα δικαιώματα χρήσης αντίστοιχα των αρμοδιοτήτων τους, καθώς και η δυνατότητα σύστασης ομάδων αυτών.	ΝΑΙ		
3.	Παρακολούθηση και διαχείριση όλου του κύκλου ζωής πιστοποιητικών/αδειών/εγκρίσεων που εκδίδονται μέσω του συστήματος.	ΝΑΙ		
4.	Παρακολούθηση και διαχείριση όλου του κύκλου ζωής των συντονισμένων ελέγχων.	ΝΑΙ		
5.	Δυνατότητα παραμετροποίησης των δεδομένων του συστήματος	ΝΑΙ		
6.	Εργαλεία πληροφόρησης και υποβοήθησης για την κατάταξη των εμπορευμάτων	ΝΑΙ		
7.	Συνεχής σε πραγματικό χρόνο ενημέρωση των χρηστών για αλλαγές που συμβαίνουν εκείνη τη στιγμή και αφορούν υποθήση συντονισμένων ελέγχων	ΝΑΙ		
8.	Συνεχής σε πραγματικό χρόνο ενημέρωση των χρηστών για αλλαγές που συμβαίνουν εκείνη τη στιγμή και αφορούν έκδοση πιστοποιητικού/άδειας/έγκρισης			
9.	Να διαλειτουργεί με τα υποσυστήματα του πληροφοριακού συστήματος των Τελωνείων και των άλλων Αρχών, καθώς και με άλλα υφιστάμενα Ο.Π.Σ. που βρίσκονται σε παραγωγική λειτουργία είτε είναι υπό ανάπτυξη, όπως αυτά προκύψουν από τη μελέτη εφαρμογής, ώστε να υπάρχει συγχρονισμένη πληροφορία	ΝΑΙ		

3.1 Σύστημα διαχείρισης Ρόλων και Χρηστών

A/A	ΠΡΟΔΙΑΓΡΑΦΗ	ΑΠΑΙΤΗΣΗ	ΑΠΑΝΤΗΣΗ	ΠΑΡΑΠΟΜΠΗ ΤΕΚΜΗΡΙΩΣΗΣ
	Γενικές απαιτήσεις			
1.	<p>Πλήρης συμμόρφωση με τις απαιτήσεις της παραγράφου §2.4.1.α – 1 «Σύστημα Διαχείρισης Ρόλων και Χρηστών ».</p> <p>Να περιγραφεί η προτεινόμενη λύση η οποία πρέπει να καλύπτει το σύνολο των λειτουργικών απαιτήσεων της διακήρυξης.</p> <p>Να αναφερθεί τυχόν έτοιμο λογισμικό που θα υλοποιήσει τις παραπάνω απαιτήσεις ή θα συνεπικουρήσει την ικανοποίησή τους.</p>	ΝΑΙ		
2.	Ορισμός ρόλων χρηστών με διακριτά δικαιώματα στην εφαρμογή κατά το λόγο της αρμοδιότητάς του, όπως προκύψει από τη μελέτη εφαρμογής.	ΝΑΙ		
3.	Διαχείριση των στοιχείων ταυτοποίησης των χρηστών σε συγκεκριμένες λειτουργίες του συστήματος	ΝΑΙ		
	Σύστημα ροής εργασιών (Workflows)			
1.	Προμήθεια έτοιμου εργαλείου διαχείρισης ρόων εργασιών ή ανάπτυξη νέου	ΝΑΙ		
2.	Παραμετροποίηση συστήματος διαχείρισης ροής εργασιών (workflow).	ΝΑΙ		
3.	Το σύστημα ροής εργασιών πρέπει να λαμβάνει υπ' όψιν του ενημερώσεις που προέρχονται από τρίτα συστήματα (ενδεικτικά πληρωμή τέλους έκδοσης πιστοποιητικών). Θα πρέπει να υπάρχει η δυνατότητα δήλωσης και παραμετροποίησης πολλαπλών	ΝΑΙ		

ΔΙΑΚΗΡΥΞΗ ΑΝΟΙΚΤΟΥ ΔΙΕΘΝΗ ΔΙΑΓΩΝΙΣΜΟΥ ΓΙΑ ΤΟ ΕΡΓΟ
«ΑΝΑΠΤΥΞΗ ΠΕΡΙΒΑΛΛΟΝΤΟΣ ΕΝΙΑΙΑΣ ΘΥΡΙΔΑΣ ΓΙΑ ΤΗ ΔΙΕΥΚΟΛΥΝΣΗ ΤΟΥ ΕΜΠΟΡΙΟΥ»

ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ ΙΙ: ΠΙΝΑΚΕΣ ΣΥΜΜΟΡΦΩΣΗΣ

A/A	ΠΡΟΔΙΑΓΡΑΦΗ	ΑΠΑΙΤΗΣΗ	ΑΠΑΝΤΗΣΗ	ΠΑΡΑΠΟΜΠΗ ΤΕΚΜΗΡΙΩΣΗΣ
	συστημάτων ροής εργασιών και εναλλαγής αυτών. Κάθε κατηγορία πιστοποιητικού θα μπορεί να ακολουθεί διαφορετική ροή εργασιών.			
4.	Παραμετρική δήλωση των εργασιών που απαιτείται να γίνουν για την έκδοση πιστοποιητικών. Θα πρέπει να υπάρχει κατ' ελάχιστο διαχωρισμός ανάμεσα σε προγραμματισμένες εργασίες, σε εκτελεσμένες εργασίες και στο αποτέλεσμα της εκτελεσμένης εργασίας.	ΝΑΙ		
5.	Πλήρης εικόνα κύκλου ζωής της αίτησης έκδοσης πιστοποιητικού μέσω απεικόνισης του συνόλου των ενεργειών	ΝΑΙ		
6.	Διατήρηση ιστορικότητας στις μεταβολές κρίσιμων πληροφοριών (όπως η αλλαγή της κατάστασης μιας αίτησης) και απεικόνιση αυτών είτε με τη μορφή προδομημένων αναφορών είτε μέσω ειδικά διαμορφωμένων οθονών της εφαρμογής.	ΝΑΙ		
7.	Παρακολούθηση σε πραγματικό χρόνο, προδιαγεγραμμένων κρίσιμων στατιστικών μεγεθών σε ένα σύνολο των αιτήσεων βάσει κριτηρίων. Τα στατιστικά αυτά δίνουν πληροφορίες στον χρήστη και αποσκοπούν στην αποδοτικότερη περαίωση της διαδικασίας που εκτελεί εκείνη τη στιγμή.	ΝΑΙ		

3.2 Σύστημα διαχείρισης- ένταξης Φορέων & Υπηρεσιών/παραμετροποίηση λογισμικού

A/A	ΠΡΟΔΙΑΓΡΑΦΗ	ΑΠΑΙΤΗΣΗ	ΑΠΑΝΤΗΣΗ	ΠΑΡΑΠΟΜΠΗ ΤΕΚΜΗΡΙΩΣΗΣ
1.	Πλήρης συμμόρφωση με τις	ΝΑΙ		

ΔΙΑΚΗΡΥΞΗ ΑΝΟΙΚΤΟΥ ΔΙΕΘΝΗ ΔΙΑΓΩΝΙΣΜΟΥ ΓΙΑ ΤΟ ΕΡΓΟ
«ΑΝΑΠΤΥΞΗ ΠΕΡΙΒΑΛΛΟΝΤΟΣ ΕΝΙΑΙΑΣ ΘΥΡΙΔΑΣ ΓΙΑ ΤΗ ΔΙΕΥΚΟΛΥΝΣΗ ΤΟΥ ΕΜΠΟΡΙΟΥ»

ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ ΙΙ: ΠΙΝΑΚΕΣ ΣΥΜΜΟΡΦΩΣΗΣ

A/A	ΠΡΟΔΙΑΓΡΑΦΗ	ΑΠΑΙΤΗΣΗ	ΑΠΑΝΤΗΣΗ	ΠΑΡΑΠΟΜΠΗ ΤΕΚΜΗΡΙΩΣΗΣ
	<p>απαιτήσεις της παραγράφου §2.4.1.α – 2 « Σύστημα διαχείρισης-ένταξης Φορέων & Υπηρεσιών/παραμετροποίηση λογισμικού».</p> <p>Να περιγραφεί η προτεινόμενη λύση η οποία πρέπει να καλύπτει το σύνολο των λειτουργικών απαιτήσεων της διακήρυξης.</p> <p>Να αναφερθεί τυχόν έτοιμο λογισμικό που θα υλοποιήσει τις παραπάνω απαιτήσεις ή θα συνεπικουρήσει την ικανοποίησή τους.</p>			
2.	Παραμετροποίηση βάσει γενικών παραμέτρων του συστήματος οι οποίες θα προσδιοριστούν κατά τη μελέτη εφαρμογής	ΝΑΙ		
3.	Παραμετροποίηση Αρχών που συνδέονται με το σύστημα και των πιστοποιητικών που εκδίδουν	ΝΑΙ		
4.	Παραμετροποίηση Μητρώων συναλλασσομένων των άλλων Αρχών με συσχέτιση του ΑΦΜ/EORI αυτών	ΝΑΙ		
5.	Υποστήριξη διαλειτουργικότητας με μητρώο συναλλασσομένων πληροφοριακού συστήματος Τελωνείων			

3.3 Σύστημα πληροφόρησης για την κατάταξη εμπορευμάτων και τις απαιτούμενες προ-τελωνειακές διεργασίες/υποβοήθησης χρηστών στη συμπλήρωση αιτήσεων

A/A	ΠΡΟΔΙΑΓΡΑΦΗ	ΑΠΑΙΤΗΣΗ	ΑΠΑΝΤΗΣΗ	ΠΑΡΑΠΟΜΠΗ ΤΕΚΜΗΡΙΩΣΗΣ
1.	Πλήρης συμμόρφωση με τις απαιτήσεις της παραγράφου §2.4.1.α – 3 «Σύστημα πληροφόρησης για την κατάταξη εμπορευμάτων και τις απαιτούμενες προ-τελωνειακές διεργασίες/υποβοήθησης χρηστών	ΝΑΙ		

ΔΙΑΚΗΡΥΞΗ ΑΝΟΙΚΤΟΥ ΔΙΕΘΝΗ ΔΙΑΓΩΝΙΣΜΟΥ ΓΙΑ ΤΟ ΕΡΓΟ
«ΑΝΑΠΤΥΞΗ ΠΕΡΙΒΑΛΛΟΝΤΟΣ ΕΝΙΑΙΑΣ ΘΥΡΙΔΑΣ ΓΙΑ ΤΗ ΔΙΕΥΚΟΛΥΝΣΗ ΤΟΥ ΕΜΠΟΡΙΟΥ»

ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ ΙΙ: ΠΙΝΑΚΕΣ ΣΥΜΜΟΡΦΩΣΗΣ

A/A	ΠΡΟΔΙΑΓΡΑΦΗ	ΑΠΑΙΤΗΣΗ	ΑΠΑΝΤΗΣΗ	ΠΑΡΑΠΟΜΠΗ ΤΕΚΜΗΡΙΩΣΗΣ
	στη συμπλήρωση αιτήσεων». Να περιγραφεί η προτεινόμενη λύση η οποία πρέπει να καλύπτει το σύνολο των λειτουργικών απαιτήσεων της διακήρυξης. Να αναφερθεί τυχόν έτοιμο λογισμικό που θα υλοποιήσει τις παραπάνω απαιτήσεις ή θα συνεπικουρήσει την ικανοποίησή τους.			
2.	Εργαλείο πληροφόρησης των συναλλασσομένων για την κατάταξη των εμπορευμάτων κυρίως βάσει δεδομένων δασμολογίου του ICISnet	ΝΑΙ		
3.	Εργαλείο υποβοήθησης συναλλασσομένων μέσω πρότυπων φορμών συμπλήρωσης ή e-learning προγραμμάτων	ΝΑΙ		
4.	Η εφαρμογή θα παρέχει παραδείγματα συμπληρωμένων εντύπων, υπόδειγμα συχνών ερωτήσεων κ.λ.π.	ΝΑΙ		

3.4 Σύστημα διαχείρισης αιτήσεων έκδοσης πιστοποιητικών – παρακολούθησης εξέλιξης της διαδικασίας

A/A	ΠΡΟΔΙΑΓΡΑΦΗ	ΑΠΑΙΤΗΣΗ	ΑΠΑΝΤΗΣΗ	ΠΑΡΑΠΟΜΠΗ ΤΕΚΜΗΡΙΩΣΗΣ
1.	Πλήρης συμμόρφωση με τις απαιτήσεις της παραγράφου §2.4.1.α – 4 «Σύστημα διαχείρισης αιτήσεων έκδοσης πιστοποιητικών – παρακολούθησης εξέλιξης της διαδικασίας». Να περιγραφεί η προτεινόμενη λύση η οποία πρέπει να καλύπτει το σύνολο των λειτουργικών απαιτήσεων της διακήρυξης. Να αναφερθεί τυχόν έτοιμο λογισμικό που θα υλοποιήσει τις παραπάνω απαιτήσεις ή θα συνεπικουρήσει την ικανοποίησή τους.	ΝΑΙ		

ΔΙΑΚΗΡΥΞΗ ΑΝΟΙΚΤΟΥ ΔΙΕΘΝΗ ΔΙΑΓΩΝΙΣΜΟΥ ΓΙΑ ΤΟ ΕΡΓΟ
«ΑΝΑΠΤΥΞΗ ΠΕΡΙΒΑΛΛΟΝΤΟΣ ΕΝΙΑΙΑΣ ΘΥΡΙΔΑΣ ΓΙΑ ΤΗ ΔΙΕΥΚΟΛΥΝΣΗ ΤΟΥ ΕΜΠΟΡΙΟΥ»

ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ ΙΙ: ΠΙΝΑΚΕΣ ΣΥΜΜΟΡΦΩΣΗΣ

A/A	ΠΡΟΔΙΑΓΡΑΦΗ	ΑΠΑΙΤΗΣΗ	ΑΠΑΝΤΗΣΗ	ΠΑΡΑΠΟΜΠΗ ΤΕΚΜΗΡΙΩΣΗΣ
2.	Ταξινόμηση των προς διαχείριση αιτήσεων βάσει συνόλου ιδιοτήτων (ονοματεπώνυμο αιτούντα, είδος πιστοποιητικού/άδειας, είδος εμπορεύματος, αρμόδια Αρχή έκδοσης, χρόνος έκδοσης κ.λ.π.)	ΝΑΙ		
3.	Παρακολούθηση και διαχείριση όλου του κύκλου ζωής της αίτησης για έκδοση πιστοποιητικών/αδειών/εγκρίσεων που εκδίδονται μέσω του συστήματος.	ΝΑΙ		
4.	Παροχή ενημέρωσης των συναλλασσομένων για το στάδιο της αίτησης, τον αναμενόμενο χρόνο απόκρισης / ολοκλήρωσης της διαδικασίας έκδοσης	ΝΑΙ		
5.	Ορισμός ρόλων χρηστών με διακριτά δικαιώματα στο σύστημα βάσει αρμοδιοτήτων τους, όπως θα προκύψει από τη μελέτη εφαρμογής	ΝΑΙ		
	Σύστημα ροής εργασιών (Workflows)			
6.	Προμήθεια έτοιμου εργαλείου διαχείρισης ροών εργασιών ή ανάπτυξη νέου	ΝΑΙ		
7.	Παραμετροποίηση συστήματος διαχείρισης ροής εργασιών (workflow).	ΝΑΙ		
8.	Το σύστημα ροής εργασιών πρέπει να λαμβάνει υπ' όψιν του ενημερώσεις που προέρχονται από τρίτα συστήματα (ενδεικτικά πληρωμή τέλους έκδοσης πιστοποιητικών). Θα πρέπει να υπάρχει η δυνατότητα δήλωσης και παραμετροποίησης πολλαπλών συστημάτων ροής εργασιών και εναλλαγής αυτών. Κάθε κατηγορία πιστοποιητικού θα μπορεί να ακολουθεί διαφορετική ροή εργασιών.	ΝΑΙ		
9.	Παραμετρική δήλωση των εργασιών	ΝΑΙ		

ΔΙΑΚΗΡΥΞΗ ΑΝΟΙΚΤΟΥ ΔΙΕΘΝΗ ΔΙΑΓΩΝΙΣΜΟΥ ΓΙΑ ΤΟ ΕΡΓΟ
«ΑΝΑΠΤΥΞΗ ΠΕΡΙΒΑΛΛΟΝΤΟΣ ΕΝΙΑΙΑΣ ΘΥΡΙΔΑΣ ΓΙΑ ΤΗ ΔΙΕΥΚΟΛΥΝΣΗ ΤΟΥ ΕΜΠΟΡΙΟΥ»

ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ ΙΙ: ΠΙΝΑΚΕΣ ΣΥΜΜΟΡΦΩΣΗΣ

A/A	ΠΡΟΔΙΑΓΡΑΦΗ	ΑΠΑΙΤΗΣΗ	ΑΠΑΝΤΗΣΗ	ΠΑΡΑΠΟΜΠΗ ΤΕΚΜΗΡΙΩΣΗΣ
	που απαιτείται να γίνουν για την έκδοση πιστοποιητικών. Θα πρέπει να υπάρχει κατ' ελάχιστο διαχωρισμός ανάμεσα σε προγραμματισμένες εργασίες, σε εκτελεσμένες εργασίες και στο αποτέλεσμα της εκτελεσμένης εργασίας.			
10.	Πλήρης εικόνα κύκλου ζωής της αίτησης έκδοσης πιστοποιητικού μέσω απεικόνισης του συνόλου των ενεργειών	ΝΑΙ		
11.	Διατήρηση ιστορικότητας στις μεταβολές κρίσιμων πληροφοριών (όπως η αλλαγή της κατάστασης μιας αίτησης) και απεικόνιση αυτών είτε με τη μορφή προδομημένων αναφορών είτε μέσω ειδικά διαμορφωμένων οθονών της εφαρμογής.	ΝΑΙ		
12.	Παρακολούθηση σε πραγματικό χρόνο, προδιαγεγραμμένων κρίσιμων στατιστικών μεγεθών σε ένα σύνολο των αιτήσεων βάσει κριτηρίων. Τα στατιστικά αυτά δίνουν πληροφορίες στον χρήστη και αποσκοπούν στην αποδοτικότερη περαίωση της διαδικασίας που εκτελεί εκείνη τη στιγμή.	ΝΑΙ		

3.5 Σύστημα διαχείρισης πιστοποιητικών/αδειών από τους εμπλεκόμενους

A/A	ΠΡΟΔΙΑΓΡΑΦΗ	ΑΠΑΙΤΗΣΗ	ΑΠΑΝΤΗΣΗ	ΠΑΡΑΠΟΜΠΗ ΤΕΚΜΗΡΙΩΣΗΣ
1.	Συμμόρφωση με τις απαιτήσεις της παραγράφου §2.4.1.α-5 «Σύστημα διαχείρισης πιστοποιητικών/αδειών από τους εμπλεκόμενους» Να γίνει λεπτομερής αναφορά στις δυνατότητες και στα ιδιαίτερα χαρακτηριστικά της προτεινόμενης λύσης αναφορικά με τις απαιτήσεις των λειτουργικών απαιτήσεων της	ΝΑΙ		

ΔΙΑΚΗΡΥΞΗ ΑΝΟΙΚΤΟΥ ΔΙΕΘΝΗ ΔΙΑΓΩΝΙΣΜΟΥ ΓΙΑ ΤΟ ΕΡΓΟ
«ΑΝΑΠΤΥΞΗ ΠΕΡΙΒΑΛΛΟΝΤΟΣ ΕΝΙΑΙΑΣ ΘΥΡΙΔΑΣ ΓΙΑ ΤΗ ΔΙΕΥΚΟΛΥΝΣΗ ΤΟΥ ΕΜΠΟΡΙΟΥ»

ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ ΙΙ: ΠΙΝΑΚΕΣ ΣΥΜΜΟΡΦΩΣΗΣ

A/A	ΠΡΟΔΙΑΓΡΑΦΗ	ΑΠΑΙΤΗΣΗ	ΑΠΑΝΤΗΣΗ	ΠΑΡΑΠΟΜΠΗ ΤΕΚΜΗΡΙΩΣΗΣ
	διακήρυξης. Να αναφερθεί τυχόν έτοιμο λογισμικό που θα υλοποιήσει τις παραπάνω απαιτήσεις ή θα συνεπικουρήσει την ικανοποίησή τους.			
2.	Πληροφόρηση του συναλλασσόμενου με πρόσβαση στα πιστοποιητικά/άδειες που έχουν έκδοθεί από αυτόν.	ΝΑΙ		
3.	Παρακολούθηση και διαχείριση όλου του κύκλου ζωής των πιστοποιητικών/αδειών/εγκρίσεων που εκδίδονται μέσω του συστήματος.	ΝΑΙ		
4.	Ταξινόμηση των προς διαχείριση πιστοποιητικών βάσει συνόλου ιδιοτήτων (ονοματεπώνυμο αιτούντα, είδος πιστοποιητικού/άδειας, είδος εμπορεύματος, αρμόδια Αρχή έκδοσης, χρόνος έκδοσης κ.λ.π.)	ΝΑΙ		
5.	Ορισμός ρόλων χρηστών με διακριτά δικαιώματα στο σύστημα βάσει αρμοδιοτήτων του όπως θα προκύψει από τη μελέτη εφαρμογής	ΝΑΙ		

3.6 Σύστημα συντονισμένων ελέγχων κατά την άφιξη/αναχώρηση εμπορευμάτων μεταξύ των εμπλεκόμενων Αρχών με ανταλλαγή δεδομένων

A/A	ΠΡΟΔΙΑΓΡΑΦΗ	ΑΠΑΙΤΗΣΗ	ΑΠΑΝΤΗΣΗ	ΠΑΡΑΠΟΜΠΗ ΤΕΚΜΗΡΙΩΣΗΣ
1.	Πλήρης συμμόρφωση με τις απαιτήσεις της παραγράφου §2.4.1.α – 6 «Σύστημα συντονισμένων ελέγχων κατά την άφιξη/αναχώρηση εμπορευμάτων μεταξύ των εμπλεκόμενων Αρχών με ανταλλαγή δεδομένων» Να περιγραφεί η προτεινόμενη λύση η οποία πρέπει να καλύπτει το σύνολο των λειτουργικών απαιτήσεων της διακήρυξης.	ΝΑΙ		

ΔΙΑΚΗΡΥΞΗ ΑΝΟΙΚΤΟΥ ΔΙΕΘΝΗ ΔΙΑΓΩΝΙΣΜΟΥ ΓΙΑ ΤΟ ΕΡΓΟ
«ΑΝΑΠΤΥΞΗ ΠΕΡΙΒΑΛΛΟΝΤΟΣ ΕΝΙΑΙΑΣ ΘΥΡΙΔΑΣ ΓΙΑ ΤΗ ΔΙΕΥΚΟΛΥΝΣΗ ΤΟΥ ΕΜΠΟΡΙΟΥ»

ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ ΙΙ: ΠΙΝΑΚΕΣ ΣΥΜΜΟΡΦΩΣΗΣ

A/A	ΠΡΟΔΙΑΓΡΑΦΗ	ΑΠΑΙΤΗΣΗ	ΑΠΑΝΤΗΣΗ	ΠΑΡΑΠΟΜΠΗ ΤΕΚΜΗΡΙΩΣΗΣ
	Να αναφερθεί τυχόν έτοιμο λογισμικό που θα υλοποιήσει τις παραπάνω απαιτήσεις ή θα συνεπικουρήσει την ικανοποίησή τους.			
2.	Παρακολούθηση και διαχείριση όλου του κύκλου ζωής των συντονισμένων ελέγχων από τις εμπλεκόμενες Αρχές	ΝΑΙ		
3.	Επιλογή εμπορευμάτων για φυσικό έλεγχο από τις εμπλεκόμενες Αρχές βάσει πολλαπλών κριτηριών ανάλυσης κινδύνου	ΝΑΙ		
4.	Η εφαρμογή θα παρέχει δυνατότητα επικοινωνίας των εμπλεκόμενων Αρχών για τον καθορισμό τόπου και χρόνου διενέργειας του ελέγχου	ΝΑΙ		
5.	Ορισμός ρόλων χρηστών με διακριτά δικαιώματα στο σύστημα βάσει αρμοδιοτήτων του όπως θα προκύψει από τη μελέτη εφαρμογής	ΝΑΙ		
6.	Θα παρέχεται η δυνατότητα διαμοιρασμού των αποτελεσμάτων των συντονισμένων ελέγχων στις εμπλεκόμενες Αρχές	ΝΑΙ		

3.7 Σύστημα ανταλλαγής και αξιοποίησης πληροφοριών για σκοπούς ανάλυσης κινδύνων του πληροφοριακού συστήματος Τελωνείων

A/A	ΠΡΟΔΙΑΓΡΑΦΗ	ΑΠΑΙΤΗΣΗ	ΑΠΑΝΤΗΣΗ	ΠΑΡΑΠΟΜΠΗ ΤΕΚΜΗΡΙΩΣΗΣ
1.	<p>Πλήρης συμμόρφωση με τις απαιτήσεις της παραγράφου §2.4.1.α – 7 «Σύστημα ανταλλαγής και αξιοποίησης-πληροφοριών για σκοπούς ανάλυσης κινδύνων»</p> <p>Να περιγραφεί η προτεινόμενη λύση η οποία πρέπει να καλύπτει το σύνολο των λειτουργικών απαιτήσεων της διακήρυξης.</p> <p>Να αναφερθεί τυχόν έτοιμο λογισμικό που θα υλοποιήσει τις παραπάνω απαιτήσεις ή θα συνεπικουρήσει την ικανοποίησή τους.</p>	ΝΑΙ		

A/A	ΠΡΟΔΙΑΓΡΑΦΗ	ΑΠΑΙΤΗΣΗ	ΑΠΑΝΤΗΣΗ	ΠΑΡΑΠΟΜΠΗ ΤΕΚΜΗΡΙΩΣΗΣ
2.	Εισαγωγή / Εξαγωγή δεδομένων Δυνατότητα εισαγωγής / εξαγωγής δεδομένων από άλλα συστήματα σε διάφορες μορφές (XML, XLS κ.λπ.) και με διάφορους τρόπους επικοινωνίας.	ΝΑΙ		

3.8 Σύστημα ανάλυσης κινδύνων που θα χρησιμοποιείται για καταχώρηση προφίλ κινδύνων από τις Δημόσιες Αρχές

A/A	ΠΡΟΔΙΑΓΡΑΦΗ	ΑΠΑΙΤΗΣΗ	ΑΠΑΝΤΗΣΗ	ΠΑΡΑΠΟΜΠΗ ΤΕΚΜΗΡΙΩΣΗΣ
1.	Πλήρης συμμόρφωση με τις απαιτήσεις της παραγράφου §2.4.1.α – 8 «Σύστημα ανάλυσης κινδύνων που θα χρησιμοποιείται για καταχώρηση προφίλ κινδύνων από τις Δημόσιες Αρχές ν» Να περιγραφεί η προτεινόμενη λύση η οποία πρέπει να καλύπτει το σύνολο των λειτουργικών απαιτήσεων της διακήρυξης. Να αναφερθεί τυχόν έτοιμο λογισμικό που θα υλοποιήσει τις παραπάνω απαιτήσεις ή θα συνεπικουρήσει την ικανοποίησή τους.	ΝΑΙ		
2.	Να αναφερθεί η προμήθεια εργαλείου εφαρμογής πολλαπλών κριτηρίων ανάλυσης κινδύνου	ΝΑΙ		

3.9 Σύστημα αποθετηρίου, διαχείρισης και διάθεσης δεδομένων αναφοράς/δεδομένων δασμολογίου μέσω Web services

A/A	ΠΡΟΔΙΑΓΡΑΦΗ	ΑΠΑΙΤΗΣΗ	ΑΠΑΝΤΗΣΗ	ΠΑΡΑΠΟΜΠΗ ΤΕΚΜΗΡΙΩΣΗΣ
1.	Πλήρης συμμόρφωση με τις απαιτήσεις της παραγράφου §2.4.1.α – 9 «Σύστημα αποθετηρίου, διαχείρισης και διάθεσης δεδομένων αναφοράς/δεδομένων δασμολογίου μέσω Web services ν» Να περιγραφεί η προτεινόμενη λύση	ΝΑΙ		

ΔΙΑΚΗΡΥΞΗ ΑΝΟΙΚΤΟΥ ΔΙΕΘΝΗ ΔΙΑΓΩΝΙΣΜΟΥ ΓΙΑ ΤΟ ΕΡΓΟ
«ΑΝΑΠΤΥΞΗ ΠΕΡΙΒΑΛΛΟΝΤΟΣ ΕΝΙΑΙΑΣ ΘΥΡΙΔΑΣ ΓΙΑ ΤΗ ΔΙΕΥΚΟΛΥΝΣΗ ΤΟΥ ΕΜΠΟΡΙΟΥ»

ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ ΙΙ: ΠΙΝΑΚΕΣ ΣΥΜΜΟΡΦΩΣΗΣ

A/A	ΠΡΟΔΙΑΓΡΑΦΗ	ΑΠΑΙΤΗΣΗ	ΑΠΑΝΤΗΣΗ	ΠΑΡΑΠΟΜΠΗ ΤΕΚΜΗΡΙΩΣΗΣ
	η οποία πρέπει να καλύπτει το σύνολο των λειτουργικών απαιτήσεων της διακήρυξης. Να αναφερθεί τυχόν έτοιμο λογισμικό που θα υλοποιήσει τις παραπάνω απαιτήσεις ή θα συνεπικουρήσει την ικανοποίησή τους.			
3.	Εισαγωγή / Εξαγωγή δεδομένων Δυνατότητα εισαγωγής / εξαγωγής δεδομένων από άλλα συστήματα σε διάφορες μορφές σε διάφορες μορφές (XML, XLS κ.λπ.) και με διάφορους τρόπους επικοινωνίας (web service, soap, Http, Https, ftp κ.λπ.).	ΝΑΙ		
4.	Μηχανισμός διασύνδεσης αρχείων με οποιοδήποτε πιστοποιητικό/άδεια /έγκριση ώστε να επιτυγχάνεται η δημιουργία ενός εικονικού ηλεκτρονικού φακέλου όπου θα βρίσκονται όλα τα σχετικά έγγραφα (σε πρωτογενή μορφή ή ως αποτέλεσμα ηλεκτρονικής σάρωσης).	ΝΑΙ		
5.	Δυνατότητα ανάκτησης δεδομένων με βάση διάφορα κριτήρια από τους εσωτερικούς και εξωτερικούς χρήστες	ΝΑΙ		

3.10 Στατιστικά/αναφορές/διάθεση Ανοικτών Δεδομένων

A/A	ΠΡΟΔΙΑΓΡΑΦΗ	ΑΠΑΙΤΗΣΗ	ΑΠΑΝΤΗΣΗ	ΠΑΡΑΠΟΜΠΗ ΤΕΚΜΗΡΙΩΣΗΣ
1.	Πλήρης συμμόρφωση με τις απαιτήσεις της παραγράφου §2.4.1.α – 10 «Στατιστικά/αναφορές/διάθεση Ανοικτών Δεδομένων» Να περιγραφεί η προτεινόμενη λύση η οποία πρέπει να καλύπτει το σύνολο των λειτουργικών απαιτήσεων της διακήρυξης. Να αναφερθεί τυχόν έτοιμο λογισμικό που θα υλοποιήσει τις παραπάνω απαιτήσεις ή θα συνεπικουρήσει την	ΝΑΙ		

A/A	ΠΡΟΔΙΑΓΡΑΦΗ	ΑΠΑΙΤΗΣΗ	ΑΠΑΝΤΗΣΗ	ΠΑΡΑΠΟΜΠΗ ΤΕΚΜΗΡΙΩΣΗΣ
	ικανοποίησή τους.			
2.	<p>Δυνατότητες εκτύπωσης</p> <p>Οι εκτυπώσεις του συστήματος θα πρέπει να προσφέρουν τις παρακάτω ελάχιστες δυνατότητες:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Προεπισκόπηση εκτύπωσης - Χρήση φίλτρων πριν την εκτύπωση - Δυνατότητα ορισμού του εκτυπωτή - Δυνατότητα ορισμού εκτυπωτή δικτύου 	ΝΑΙ		
3.	<p>Report Generator</p> <p>Η γεννήτρια αναφορών πρέπει να έχει τα ελάχιστα ειδικότερα χαρακτηριστικά, που περιλαμβάνουν:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Γραφικό user interface - Προεπισκόπηση εκτύπωσης - Δυνατότητα ιεράρχησης κριτηρίων τουλάχιστον έως 5 επίπεδα - Δημιουργία μερικών και συνολικών αθροισμάτων - Δυνατότητα ταξινόμησης (sort) αλφαβητική, αριθμητική αύξουσα, φθίνουσα - Δυνατότητα μορφοποίησης (έντονα γράμματα, italics κλπ) - Δυνατότητα εξαγωγής σε διάφορα format (ASCII, Excel, Word ή rtf κλπ) <p>Δυνατότητα παραγωγής γραφικών</p>	ΝΑΙ		
4.	<p>Απαιτείται μηχανισμός επιλογής από πλήθος προδομημένων, αναφορών (Reports), που εκτελούνται άμεσα και σε πραγματικό χρόνο, εφόσον ζητηθούν.</p> <p>Ενδεικτικά :</p> <p>a. Report συγκεντρωτικά όπου απεικονίζουν το status των</p>	ΝΑΙ		

ΔΙΑΚΗΡΥΞΗ ΑΝΟΙΚΤΟΥ ΔΙΕΘΝΗ ΔΙΑΓΩΝΙΣΜΟΥ ΓΙΑ ΤΟ ΕΡΓΟ
«ΑΝΑΠΤΥΞΗ ΠΕΡΙΒΑΛΛΟΝΤΟΣ ΕΝΙΑΙΑΣ ΘΥΡΙΔΑΣ ΓΙΑ ΤΗ ΔΙΕΥΚΟΛΥΝΣΗ ΤΟΥ ΕΜΠΟΡΙΟΥ»

ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ ΙΙ: ΠΙΝΑΚΕΣ ΣΥΜΜΟΡΦΩΣΗΣ

A/A	ΠΡΟΔΙΑΓΡΑΦΗ	ΑΠΑΙΤΗΣΗ	ΑΠΑΝΤΗΣΗ	ΠΑΡΑΠΟΜΠΗ ΤΕΚΜΗΡΙΩΣΗΣ
	<p>πιστοποιητικών/αδειών/εγκρίσεων</p> <p>b. Report συγκεντρωτικά όπου απεικονίζουν το αριθμό και το είδος εκδοθέντων πιστοποιητικών/αδειών/εγκρίσεων</p> <p>cReport αναλυτικά όπου απεικονίζουν τα γεωγραφικά στοιχεία των πιστοποιητικών/αδειών/εγκρίσεων.</p> <p>e. Report αναλυτικά όπου απεικονίζουν το μέσο χρόνο εξυπηρέτησης των αιτημάτων</p> <p>f. Report αναλυτικά για τους διενεργηθέντες συντονισμένους ελέγχους και τα αποτελέσματα τους (χρόνος, τόπος, είδος εμπορεύματος, αρμόδια Αρχή).</p> <p>g.Report που απεικονίζουν τον αριθμό, το είδος και την προέλευση των καταχωρημένων πληροφοριών.</p> <p>h. Report που απεικονίζουν τις κατηγορίες εισαγόμενων/ εξαγόμενων αγαθών</p>			

3.11 Παρακολούθηση (monitoring)

A/A	ΠΡΟΔΙΑΓΡΑΦΗ	ΑΠΑΙΤΗΣΗ	ΑΠΑΝΤΗΣΗ	ΠΑΡΑΠΟΜΠΗ ΤΕΚΜΗΡΙΩΣΗΣ
7.	<p>Πλήρης συμμόρφωση με τις απαιτήσεις της παραγράφου §2.4.1.α – 11 «Παρακολούθηση monitoring»</p> <p>Να περιγραφεί η προτεινόμενη λύση η οποία πρέπει να καλύπτει το σύνολο των λειτουργικών απαιτήσεων της διακήρυξης.</p> <p>Να αναφερθεί τυχόν έτοιμο λογισμικό που θα υλοποιήσει τις παραπάνω απαιτήσεις ή θα συνεπικουρήσει την ικανοποίησή τους.</p>	ΝΑΙ		

4. Λοιπές Απαιτήσεις

4.1 Διασυνδεδεμένοι Φορείς

A/A	ΠΡΟΔΙΑΓΡΑΦΗ	ΑΠΑΙΤΗΣΗ	ΑΠΑΝΤΗΣΗ	ΠΑΡΑΠΟΜΠΗ ΤΕΚΜΗΡΙΩΣΗΣ
1.	Συμμόρφωση με τις απαιτήσεις της παραγράφου §2.5. Να γίνει λεπτομερής αναφορά στις δυνατότητες και στα ιδιαίτερα χαρακτηριστικά της προτεινόμενης λύσης αναφορικά με τις απαιτήσεις αυτής της παραγράφου.	ΝΑΙ		

4.2 Συμβατότητα και Ομαλή Ολοκλήρωση

A/A	ΠΡΟΔΙΑΓΡΑΦΗ	ΑΠΑΙΤΗΣΗ	ΑΠΑΝΤΗΣΗ	ΠΑΡΑΠΟΜΠΗ ΤΕΚΜΗΡΙΩΣΗΣ
1.	Συμμόρφωση με τις απαιτήσεις της παραγράφου §0 (Απαιτήσεις Συμβατότητας και Ομαλής Ολοκλήρωσης). Να γίνει λεπτομερής αναφορά στις δυνατότητες και στα ιδιαίτερα χαρακτηριστικά της προτεινόμενης λύσης αναφορικά με τις απαιτήσεις αυτής της παραγράφου.	ΝΑΙ		

4.3 Λοιπές Οριζόντιες Απαιτήσεις

A/A	ΠΡΟΔΙΑΓΡΑΦΗ	ΑΠΑΙΤΗΣΗ	ΑΠΑΝΤΗΣΗ	ΠΑΡΑΠΟΜΠΗ ΤΕΚΜΗΡΙΩΣΗΣ
	Ποιότητα Σχεδιασμού και Ανάπτυξης			
1.	Συμμόρφωση με τις απαιτήσεις της παραγράφου §2.9 (Απαιτήσεις Ποιότητας Σχεδιασμού και Ανάπτυξης). Να γίνει λεπτομερής αναφορά στις δυνατότητες και στα ιδιαίτερα χαρακτηριστικά της προτεινόμενης λύσης αναφορικά με	ΝΑΙ		

ΔΙΑΚΗΡΥΞΗ ΑΝΟΙΚΤΟΥ ΔΙΕΘΝΗ ΔΙΑΓΩΝΙΣΜΟΥ ΓΙΑ ΤΟ ΕΡΓΟ
«ΑΝΑΠΤΥΞΗ ΠΕΡΙΒΑΛΛΟΝΤΟΣ ΕΝΙΑΙΑΣ ΘΥΡΙΔΑΣ ΓΙΑ ΤΗ ΔΙΕΥΚΟΛΥΝΣΗ ΤΟΥ ΕΜΠΟΡΙΟΥ»

ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ ΙΙ: ΠΙΝΑΚΕΣ ΣΥΜΜΟΡΦΩΣΗΣ

A/A	ΠΡΟΔΙΑΓΡΑΦΗ	ΑΠΑΙΤΗΣΗ	ΑΠΑΝΤΗΣΗ	ΠΑΡΑΠΟΜΠΗ ΤΕΚΜΗΡΙΩΣΗΣ
	τις απαιτήσεις αυτής της παραγράφου.			
	Ευχρηστία			
1.	Συμμόρφωση με τις απαιτήσεις της παραγράφου §2.9 (Απαιτήσεις Ευχρηστίας). Να γίνει λεπτομερής αναφορά στις δυνατότητες και στα ιδιαίτερα χαρακτηριστικά της προτεινόμενης λύσης αναφορικά με τις απαιτήσεις αυτών των παραγράφων.	ΝΑΙ		
	Διασυνδεσιμότητα			
1.	Συμμόρφωση με τις απαιτήσεις της παραγράφου §2.9 (Απαιτήσεις Διασυνδεσιμότητας). Να γίνει λεπτομερής αναφορά στις δυνατότητες και στα ιδιαίτερα χαρακτηριστικά της προτεινόμενης λύσης αναφορικά με τις απαιτήσεις αυτής της παραγράφου.	ΝΑΙ		
	Επεκτασιμότητα Παραμετρικότητα			
1.	Συμμόρφωση με τις απαιτήσεις της παραγράφου §2.10 (Απαιτήσεις Επεκτασιμότητας/Παραμετρικότητας). Να γίνει λεπτομερής αναφορά στις δυνατότητες και στα ιδιαίτερα χαρακτηριστικά της προτεινόμενης λύσης αναφορικά με τις απαιτήσεις αυτής της παραγράφου.	ΝΑΙ		
	Προσβασιμότητα			
1.	Συμμόρφωση με τις απαιτήσεις της παραγράφου §2.9 (Απαιτήσεις Ηλεκτρονικής Προσβασιμότητας / Χρησιμότητας Υπηρεσιών). Να γίνει λεπτομερής αναφορά στις δυνατότητες και στα ιδιαίτερα χαρακτηριστικά της προτεινόμενης λύσης αναφορικά με τις απαιτήσεις αυτής της παραγράφου.	ΝΑΙ		
2.	Συμμόρφωση με το WCAG 2.0, σε επίπεδο κατ' ελάχιστον AA .	ΝΑΙ		

4.4 Πολιτική Αδειών Χρήσης

A/A	ΠΡΟΔΙΑΓΡΑΦΗ	ΑΠΑΙΤΗΣΗ	ΑΠΑΝΤΗΣΗ	ΠΑΡΑΠΟΜΠΗ ΤΕΚΜΗΡΙΩΣΗΣ
1.	Τεκμηρίωση πολιτικής αδειών χρήσης per seat ή per user, για κάθε συστατικό στοιχείο της προτεινόμενης λύσης.	ΝΑΙ		
2.	Δυνατότητα site licenses. Να αναφερθούν τα καλυπτόμενα συστατικά στοιχεία.	ΝΑΙ		

4.5 Σύστημα Ασφάλειας

A/A	ΠΡΟΔΙΑΓΡΑΦΗ	ΑΠΑΙΤΗΣΗ	ΑΠΑΝΤΗΣΗ	ΠΑΡΑΠΟΜΠΗ ΤΕΚΜΗΡΙΩΣΗΣ
1.	Πλήρης συμμόρφωση στις απαιτήσεις στο Παράρτημα Ι - §2.8 «Απαιτήσεις Ασφάλειας».	ΝΑΙ		
2.	Να προσφερθεί όλο το απαραίτητο λογισμικό για την ασφαλή λειτουργία των συστημάτων της Γ.Γ.Π.Σ. .	ΝΑΙ		
3.	Το προσφερόμενο σύστημα ασφάλειας θα πρέπει να είναι εναρμονισμένο και σε πλήρη συνέργεια με τα συστήματα ασφάλειας της ΓΓΠΣ	ΝΑΙ		
4.	Να αναφερθούν το όνομα - Έκδοση - Χρονολογία διάθεσης του προσφερόμενου λογισμικού καθώς και τα υποστηριζόμενα λειτουργικά συστήματα διαφορετικών κατασκευαστών	ΝΑΙ		
5.	Οι προσφερόμενες άδειες χρήσης θα πρέπει να καλύπτουν την ανάπτυξη και απεριόριστη χρήση του συστήματος.	ΝΑΙ		
6.	Οι προσφερόμενες άδειες χρήσης πρέπει να επιτρέπουν στον φορέα τη μελλοντική επέκταση / παραμετροποίηση / τροποποίηση των προδιαγεγραμμένων στο παρόν έργο εφαρμογών καθώς και την ανάπτυξη νέων.	ΝΑΙ		

ΔΙΑΚΗΡΥΞΗ ΑΝΟΙΚΤΟΥ ΔΙΕΘΝΗ ΔΙΑΓΩΝΙΣΜΟΥ ΓΙΑ ΤΟ ΕΡΓΟ
«ΑΝΑΠΤΥΞΗ ΠΕΡΙΒΑΛΛΟΝΤΟΣ ΕΝΙΑΙΑΣ ΘΥΡΙΔΑΣ ΓΙΑ ΤΗ ΔΙΕΥΚΟΛΥΝΣΗ ΤΟΥ ΕΜΠΟΡΙΟΥ»

ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ ΙΙ: ΠΙΝΑΚΕΣ ΣΥΜΜΟΡΦΩΣΗΣ

A/A	ΠΡΟΔΙΑΓΡΑΦΗ	ΑΠΑΙΤΗΣΗ	ΑΠΑΝΤΗΣΗ	ΠΑΡΑΠΟΜΠΗ ΤΕΚΜΗΡΙΩΣΗΣ
7.	Να περιγραφεί η καταλληλότητα του προσφερόμενου λογισμικού σε σχέση με τη φυσική και λογική αρχιτεκτονική της ευρύτερης λύσης που προσφέρεται	ΝΑΙ		
8.	Θα πρέπει να συνοδεύεται από όλα τα αναγκαία media εγκατάστασης καθώς και από πλήρη εγχειρίδια διαχειριστών (administration ή reference manuals) σε ψηφιακή μορφή και προαιρετικά σε έντυπη μορφή	ΝΑΙ		
9.	Το λογισμικό θα πρέπει να παραδοθεί σε κατάσταση λειτουργίας, δηλαδή εγκατεστημένο στα συστήματα τα οποία θα το φιλοξενούν και κατάλληλα διαμορφωμένο για τις ανάγκες του φορέα.	ΝΑΙ		
10.	Να υπάρχει πλήρης υποστήριξη Ελληνικών	ΝΑΙ		
11.	Πλήρης υποστήριξη του IETF LDAP v3 πρωτοκόλλου για την κεντροποιημένη διαχείριση των πιστοποιημένων χρηστών κλπ.	ΝΑΙ		
12.	Υποστήριξη αντιγραφής καταχωρήσεων του καταλόγου	ΝΑΙ		
13.	Υποστήριξη διαχείρισης του συστήματος μέσω Web browser ή GUI (τοπικά αλλά και απομακρυσμένα)	ΝΑΙ		
14.	Υποστήριξη διαχείρισης του συστήματος μέσω LDAP calls	ΝΑΙ		
15.	Υποστήριξη LDAP client	ΝΑΙ		
16.	Υποστήριξη λειτουργικότητας single sign-on όσον αφορά στην πιστοποίηση (authentication) και την εξουσιοδότηση (authorization) των τελικών χρηστών του συστήματος	ΝΑΙ		
17.	Να δοθεί συνοπτική περιγραφή του μηχανισμού εξασφάλισης της ακεραιότητας και διαθεσιμότητας των δεδομένων	ΝΑΙ		
18.	Υποστήριξη του LDAPv3 για την	ΝΑΙ		

A/A	ΠΡΟΔΙΑΓΡΑΦΗ	ΑΠΑΙΤΗΣΗ	ΑΠΑΝΤΗΣΗ	ΠΑΡΑΠΟΜΠΗ ΤΕΚΜΗΡΙΩΣΗΣ
	κεντρικοποιημένη διαχείριση των πιστοποιημένων χρηστών κλπ. Υποστήριξη εξαγωγής του πλαισίου ασφάλειας (security context) για τις εφαρμογές που τρέχουν στον εξυπηρετητή από αυτά τα directory services. Να αναφερθούν οι δυνατότητες ολοκλήρωσης με άλλα directory services			
19.	Θα πρέπει να μπορεί να διαχειρίζεται πιστοποιημένες (από τρίτους) ψηφιακές αυθεντικοποιήσεις	ΝΑΙ		
20.	Υποστήριξη PKI.	ΝΑΙ		
21.	Υποστήριξη πιστοποιητικών X.509	ΝΑΙ		
22.	Να αναφερθούν άλλα σημαντικά χαρακτηριστικά του προσφερόμενου λογισμικού που έχουν άμεση σχέση με το παρόν έργο αλλά και με τυχόν μελλοντικές επεκτάσεις που αναφέρονται στην παρούσα διακήρυξη	ΝΑΙ		

5. Υπηρεσίες

5.1 Υπηρεσίες Εκπόνησης Σχεδίου Διαχείρισης Έργου (Project Management Plan)

A/A	ΠΡΟΔΙΑΓΡΑΦΗ	ΑΠΑΙΤΗΣΗ	ΑΠΑΝΤΗΣΗ	ΠΑΡΑΠΟΜΠΗ ΤΕΚΜΗΡΙΩΣΗΣ
1.	Πλήρης συμμόρφωση στις απαιτήσεις της §3.1.1 «ΦΑΣΗ Α': Εκπόνηση Σχεδίου Διαχείρισης Έργου (Project Plan)».	ΝΑΙ		
2.	Να παρουσιαστεί συνοπτικά η μεθοδολογία Διοίκησης του Έργου που θα χρησιμοποιηθεί.	ΝΑΙ		

5.2 Υπηρεσίες Μελέτης Εφαρμογής

A/A	ΠΡΟΔΙΑΓΡΑΦΗ	ΑΠΑΙΤΗΣΗ	ΑΠΑΝΤΗΣΗ	ΠΑΡΑΠΟΜΠΗ ΤΕΚΜΗΡΙΩΣΗΣ
1.	Πλήρης συμμόρφωση στις απαιτήσεις της §3.1.2 «ΦΑΣΗ Β': Μελέτη	ΝΑΙ		

A/A	ΠΡΟΔΙΑΓΡΑΦΗ	ΑΠΑΙΤΗΣΗ	ΑΠΑΝΤΗΣΗ	ΠΑΡΑΠΟΜΠΗ ΤΕΚΜΗΡΙΩΣΗΣ
	Εφαρμογής».			
2	Να παρουσιαστεί συνοπτικά η προτεινόμενη μεθοδολογία και τα εργαλεία που θα χρησιμοποιηθούν	ΝΑΙ		

5.3 Υπηρεσίες Ανάπτυξης Εφαρμογών

A/A	ΠΡΟΔΙΑΓΡΑΦΗ	ΑΠΑΙΤΗΣΗ	ΑΠΑΝΤΗΣΗ	ΠΑΡΑΠΟΜΠΗ ΤΕΚΜΗΡΙΩΣΗΣ
1.	Πλήρης συμμόρφωση στις απαιτήσεις της §3.1.3 «ΦΑΣΗ Γ': Ανάπτυξη Εφαρμογών».	ΝΑΙ		
2.	Χρήση prototype για την υλοποίηση όλων των εφαρμογών	ΝΑΙ		

5.4 Υπηρεσίες Εγκατάστασης Συστήματος

A/A	ΠΡΟΔΙΑΓΡΑΦΗ	ΑΠΑΙΤΗΣΗ	ΑΠΑΝΤΗΣΗ	ΠΑΡΑΠΟΜΠΗ ΤΕΚΜΗΡΙΩΣΗΣ
1.	Πλήρης συμμόρφωση στις απαιτήσεις της §3.1.4 «ΦΑΣΗ Δ': Εγκατάσταση Συστήματος».	ΝΑΙ		

5.5 Υπηρεσίες Εκπαίδευσης χρηστών – Διαχειριστών Συστήματος

A/A	ΠΡΟΔΙΑΓΡΑΦΗ	ΑΠΑΙΤΗΣΗ	ΑΠΑΝΤΗΣΗ	ΠΑΡΑΠΟΜΠΗ ΤΕΚΜΗΡΙΩΣΗΣ
1.	Πλήρης συμμόρφωση στις απαιτήσεις της §3.1.5 «ΦΑΣΗ Ε': Εκπαίδευση χρηστών – Διαχειριστών Συστήματος»	ΝΑΙ		
2.	Υπηρεσίες εκπαίδευσης στελεχών της Αναθέτουσας και των άλλων Αρχών, εξειδικευμένες ως προς το περιεχόμενο και την έμφαση, ανάλογα με τον ρόλο του κάθε ενός στο Έργο και σύμφωνα με το Οριστικοποιημένο Πλάνο εκπαίδευσης. Να γίνει αναφορά στους προτεινόμενους ρόλους αναφορικά με την προσφερόμενη εκπαίδευση.	ΝΑΙ		
3.	Την ευθύνη εγκατάστασης του εκπαιδευτικού περιβάλλοντος για τις	ΝΑΙ		

ΔΙΑΚΗΡΥΞΗ ΑΝΟΙΚΤΟΥ ΔΙΕΘΝΗ ΔΙΑΓΩΝΙΣΜΟΥ ΓΙΑ ΤΟ ΕΡΓΟ
«ΑΝΑΠΤΥΞΗ ΠΕΡΙΒΑΛΛΟΝΤΟΣ ΕΝΙΑΙΑΣ ΘΥΡΙΔΑΣ ΓΙΑ ΤΗ ΔΙΕΥΚΟΛΥΝΣΗ ΤΟΥ ΕΜΠΟΡΙΟΥ»

ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ ΙΙ: ΠΙΝΑΚΕΣ ΣΥΜΜΟΡΦΩΣΗΣ

A/A	ΠΡΟΔΙΑΓΡΑΦΗ	ΑΠΑΙΤΗΣΗ	ΑΠΑΝΤΗΣΗ	ΠΑΡΑΠΟΜΠΗ ΤΕΚΜΗΡΙΩΣΗΣ
	ανάγκες εκπαίδευσης την έχει ο Ανάδοχος σε χώρο που θα του υποδείξει η Α.Α.Δ.Ε. Η εγκατάσταση του εκπαιδευτικού περιβάλλοντος θα γίνει στον σχετικό εξοπλισμό ή σε ισοδύναμο που θα προμηθεύσει ο Ανάδοχος στο πλαίσιο του παρόντος Έργου και οι εκπαιδεύσεις της παρούσας φάσης θα λάβουν χώρα είτε στον ανωτέρω αναφερόμενο χώρο, είτε σε χώρο του Αναδόχου ο οποίος θα πρέπει να αναφερθεί.			
4.	Η μεθοδολογία και το πρόγραμμα εκπαίδευσης πρέπει να είναι πλήρως τεκμηριωμένο και εξειδικευμένο στις ανάγκες του Έργου, των Ρόλων και δεν θα πρέπει να περιλαμβάνει λιγότερες από Χ ώρες για κάθε ένα από τα προσφερόμενα εκπαιδευτικά σεμινάρια.	X ≥ 20 ώρες ανά σεμινάριο		
5.	Αριθμός Προγραμμάτων εκπαίδευσης διαχειριστών του Συστήματος (τεχνικοί διαχειριστές συστήματος και developers εφαρμογών) με αριθμό εκπαιδευομένων ανά τμήμα ≤ 10	≥ 1		
6.	Αριθμός Προγραμμάτων εκπαίδευσης επιτελικών χρηστών (υπάλληλοι με αυξημένες δυνατότητες/αρμοδιότητες) με αριθμό εκπαιδευομένων ανά τμήμα ≤ 10	≥ 3		
7.	Αριθμός Προγραμμάτων εκπαίδευσης τελικών χρηστών (εκπρόσωποι επικοινωνίας) με αριθμό εκπαιδευομένων ανά τμήμα ≤ 10	≥ 6		
8.	Να γίνει λεπτομερής αναφορά στο προτεινόμενο αντικείμενο (αναλυτικά περιεχόμενα) της κάθε προσφερόμενης εκπαιδευτικής ενότητας ή/και σεμιναρίου, στις προσφερόμενες ώρες, στον τόπο διεξαγωγής του και στο προφίλ του εκπαιδευτή. Επίσης, να δοθεί το ενδεικτικό χρονοδιάγραμμα για τη διεξαγωγή της όλης	ΝΑΙ		

ΔΙΑΚΗΡΥΞΗ ΑΝΟΙΚΤΟΥ ΔΙΕΘΝΗ ΔΙΑΓΩΝΙΣΜΟΥ ΓΙΑ ΤΟ ΕΡΓΟ
«ΑΝΑΠΤΥΞΗ ΠΕΡΙΒΑΛΛΟΝΤΟΣ ΕΝΙΑΙΑΣ ΘΥΡΙΔΑΣ ΓΙΑ ΤΗ ΔΙΕΥΚΟΛΥΝΣΗ ΤΟΥ ΕΜΠΟΡΙΟΥ»

ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ ΙΙ: ΠΙΝΑΚΕΣ ΣΥΜΜΟΡΦΩΣΗΣ

A/A	ΠΡΟΔΙΑΓΡΑΦΗ	ΑΠΑΙΤΗΣΗ	ΑΠΑΝΤΗΣΗ	ΠΑΡΑΠΟΜΠΗ ΤΕΚΜΗΡΙΩΣΗΣ
	εκπαίδευσης.			
9.	Να προσφερθεί η εκπαίδευση που απαιτείται ώστε οι διαχειριστές της Α.Α.Δ.Ε. και των άλλων Αρχών να γίνουν αυτόνομοι στη διαχείριση και την αξιοποίηση των προϊόντων.	ΝΑΙ		
10.	Δυνατότητα αλλαγής εκπαιδευτή, αν αυτό απαιτηθεί από τους διδασκόμενους κατά τη διάρκεια του σεμιναρίου.	ΝΑΙ		
11.	Κατά την αξιολόγηση της εκπαίδευσης, θα αξιολογηθεί από τους εκπαιδευόμενους το πρόγραμμα της εκπαίδευσης και σε περίπτωση που αυτό κριθεί ανεπαρκές (σε ποσοστό $\geq 50\%$ του συνόλου των εκπαιδευομένων), το πρόγραμμα της εκπαίδευσης θα επαναληφθεί από τον Ανάδοχο χωρίς επιπλέον κόστος.	ΝΑΙ		
12.	Εγχειρίδια εκπαίδευσης σε έντυπη και ηλεκτρονική /ψηφιακή μορφή. Σε κάθε εκπαιδευόμενο θα δοθούν εγχειρίδια και σημειώσεις συνταγμένα στην ελληνική γλώσσα, κατά την έναρξη κάθε σεμιναρίου, ώστε να είναι διαθέσιμη από αυτούς προς μελέτη κατά τη διάρκειά του.	ΝΑΙ		
13.	Μέγιστος αριθμός εκπαιδευομένων ανά ομάδα 10. Ο αριθμός των εκπαιδευομένων ανά ομάδα είναι ενδεικτικός και θα οριστικοποιηθεί στο Πλάνο εκπαίδευσης.	ΝΑΙ		
14.	Αναλυτική πρόταση, στην Τεχνική Προσφορά του προγράμματος και στην Οικονομική Προσφορά του κόστους κατάρτισης για τις παρεχόμενες υπηρεσίες εκπαίδευσης.	ΝΑΙ		

5.6 Υπηρεσίες Πιλοτικής Λειτουργίας

A/A	ΠΡΟΔΙΑΓΡΑΦΗ	ΑΠΑΙΤΗΣΗ	ΑΠΑΝΤΗΣΗ	ΠΑΡΑΠΟΜΠΗ ΤΕΚΜΗΡΙΩΣΗΣ
-----	-------------	----------	----------	-----------------------

ΔΙΑΚΗΡΥΞΗ ΑΝΟΙΚΤΟΥ ΔΙΕΘΝΗ ΔΙΑΓΩΝΙΣΜΟΥ ΓΙΑ ΤΟ ΕΡΓΟ
«ΑΝΑΠΤΥΞΗ ΠΕΡΙΒΑΛΛΟΝΤΟΣ ΕΝΙΑΙΑΣ ΘΥΡΙΔΑΣ ΓΙΑ ΤΗ ΔΙΕΥΚΟΛΥΝΣΗ ΤΟΥ ΕΜΠΟΡΙΟΥ»

ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ ΙΙ: ΠΙΝΑΚΕΣ ΣΥΜΜΟΡΦΩΣΗΣ

A/A	ΠΡΟΔΙΑΓΡΑΦΗ	ΑΠΑΙΤΗΣΗ	ΑΠΑΝΤΗΣΗ	ΠΑΡΑΠΟΜΠΗ ΤΕΚΜΗΡΙΩΣΗΣ
1.	Πλήρης συμμόρφωση στις απαιτήσεις της §3.1.6 «ΦΑΣΗ ΣΤ': Πιλοτική Λειτουργία».	ΝΑΙ		

5.7 Υπηρεσίες Επικοινωνιακής διάχυσης

A/A	ΠΡΟΔΙΑΓΡΑΦΗ	ΑΠΑΙΤΗΣΗ	ΑΠΑΝΤΗΣΗ	ΠΑΡΑΠΟΜΠΗ ΤΕΚΜΗΡΙΩΣΗΣ
1.	Πλήρης συμμόρφωση στις απαιτήσεις της §3.1.7 «ΦΑΣΗ Ζ': Επικοινωνιακής διάχυσης».	ΝΑΙ		

5.8 Υπηρεσίες Παραγωγικής Λειτουργίας

A/A	ΠΡΟΔΙΑΓΡΑΦΗ	ΑΠΑΙΤΗΣΗ	ΑΠΑΝΤΗΣΗ	ΠΑΡΑΠΟΜΠΗ ΤΕΚΜΗΡΙΩΣΗΣ
1.	Πλήρης συμμόρφωση στις απαιτήσεις της §3.1.8 «ΦΑΣΗ Η': Παραγωγική Λειτουργία».	ΝΑΙ		

5.9 Υπηρεσίες Εγγύησης – Συντήρησης

A/A	ΠΡΟΔΙΑΓΡΑΦΗ	ΑΠΑΙΤΗΣΗ	ΑΠΑΝΤΗΣΗ	ΠΑΡΑΠΟΜΠΗ ΤΕΚΜΗΡΙΩΣΗΣ
1.	Προσφερόμενος χρόνος εγγύησης καλής λειτουργίας	>=2		
2.	Παροχή Υπηρεσιών Εγγύησης σύμφωνα με τα αναφερόμενα στην § 3.2 «Υπηρεσίες Εγγύησης και Συντήρησης του έργου» και με τα επίπεδα Εγγυημένου Επιπέδου Υπηρεσιών της §3.2.3	ΝΑΙ		
3.	Παροχή Υπηρεσιών Εγγύησης σύμφωνα με τα αναφερόμενα στην §3.2.2 «Περίοδος και Κόστος Συντήρησης» και με τα επίπεδα Εγγυημένου Επιπέδου Υπηρεσιών της §3.2.3.	ΝΑΙ		

5.10 Τεκμηρίωση

A/A	ΠΡΟΔΙΑΓΡΑΦΗ	ΑΠΑΙΤΗΣΗ	ΑΠΑΝΤΗΣΗ	ΠΑΡΑΠΟΜΠΗ ΤΕΚΜΗΡΙΩΣΗΣ
1.	Ο Ανάδοχος θα παραδώσει όλη την προβλεπόμενη στη Διακήρυξη τεκμηρίωση και ό,τι επί πλέον αναφέρει στην Προσφορά του σύμφωνα με την §4.3.	ΝΑΙ		
2.	Τα εγχειρίδια χρήσης θα πρέπει να είναι στην Ελληνική γλώσσα.	ΝΑΙ		
3.	Η Παράδοση εγχειριδίων (manuals) του συνόλου των προϊόντων λογισμικού που περιλαμβάνονται στην προσφορά να γίνει σε ηλεκτρονική μορφή σε μη επανεγγράψιμο μέσο αποθήκευσης.	ΝΑΙ		
4.	Τα εγχειρίδια να περιλαμβάνουν: Γλωσσάριο, ροή οθονών, αναφορές και επεξεργασίες, οδηγό του χρήστη, μηνύματα και λεξικό δεδομένων.	ΝΑΙ		
5.	Στα πλαίσια των παραπάνω απαιτήσεων, ο Ανάδοχος θα πρέπει να υποβάλει τα ακόλουθα: <ul style="list-style-type: none"> • Οδηγό τεκμηρίωσης • Εγχειρίδια / Οδηγίες λειτουργικής τεκμηρίωσης (για την καθημερινή λειτουργία του συστήματος) • Εγχειρίδια / Οδηγίες υποστηρικτικής τεκμηρίωσης (για τη διαχείριση σφαλμάτων, κινδύνων, απροόπτων) 	ΝΑΙ		

5.11 Σχήμα Διοίκησης και Οργάνωση Ομάδας Έργου

A/A	ΠΡΟΔΙΑΓΡΑΦΗ	ΑΠΑΙΤΗΣΗ	ΑΠΑΝΤΗΣΗ	ΠΑΡΑΠΟΜΠΗ ΤΕΚΜΗΡΙΩΣΗΣ
1.	Πλήρης Συμμόρφωση με τις απαιτήσεις της §3.5 (Στελέχη Ομάδας Έργου) του Παραρτήματος Ι	ΝΑΙ		
2.	Αναφορά του συνολικά	ΝΑΙ		

ΔΙΑΚΗΡΥΞΗ ΑΝΟΙΚΤΟΥ ΔΙΕΘΝΗ ΔΙΑΓΩΝΙΣΜΟΥ ΓΙΑ ΤΟ ΕΡΓΟ
«ΑΝΑΠΤΥΞΗ ΠΕΡΙΒΑΛΛΟΝΤΟΣ ΕΝΙΑΙΑΣ ΘΥΡΙΔΑΣ ΓΙΑ ΤΗ ΔΙΕΥΚΟΛΥΝΣΗ ΤΟΥ ΕΜΠΟΡΙΟΥ»

ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ ΙΙ: ΠΙΝΑΚΕΣ ΣΥΜΜΟΡΦΩΣΗΣ



A/A	ΠΡΟΔΙΑΓΡΑΦΗ	ΑΠΑΙΤΗΣΗ	ΑΠΑΝΤΗΣΗ	ΠΑΡΑΠΟΜΠΗ ΤΕΚΜΗΡΙΩΣΗΣ
	προσφερόμενου ανθρωποχρόνου, σύμφωνα με τις ελάχιστες απαιτήσεις της §3.5 του Παραρτήματος Ι, ανά ρόλο και κατηγορία			
3.	Αναφορά των στελεχών της ομάδας έργου που διαθέτουν τις ζητούμενες πιστοποιήσεις.	ΝΑΙ		

ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ ΙΙΙ – ΥΠΟΔΕΙΓΜΑ ΠΙΝΑΚΑ ΟΙΚΟΝΟΜΙΚΗΣ ΠΡΟΣΦΟΡΑΣ

1. Παραδοτέο Εφαρμογών σε εκτελέσιμη μορφή (Π7) – Ανάπτυξη ή παραμετροποίηση

Α/Α	Εφαρμογή	ΚΑΤΗΓΟΡΙΑ ΣΤΕΛΕΧΟΥΣ	ΣΥΝΟΛΟ ΑΝΘΡΩΠΟΜΗΝΩΝ ΑΠΑΣΧΟΛΗΣΗΣ	ΑΞΙΑ ΧΩΡΙΣ ΦΠΑ (€)		ΦΠΑ (€)	ΣΥΝΟΛΙΚΗ ΑΞΙΑ ΜΕ ΦΠΑ (€)
				ΤΙΜΗ ΜΟΝΑΔΟΣ	ΣΥΝΟΛΟ		
1	Σύστημα διαχείρισης Ρόλων και Χρηστών	A					
		B					
		Γ					
2	Σύστημα διαχείρισης- ένταξης Φορέων & Υπηρεσιών/παραμετροποίηση λογισμικού	A					
		B					
		Γ					
3	Σύστημα πληροφόρησης για την κατάταξη εμπορευμάτων και τις απαιτούμενες προ-τελωνειακές διεργασίες/υποβοήθησης χρηστών στη συμπλήρωση αιτήσεων	A					
		B					
		Γ					
4	Σύστημα διαχείρισης αιτήσεων έκδοσης πιστοποιητικών –παρακολούθησης εξέλιξης της διαδικασίας	A					
		B					
		Γ					
5	Σύστημα διαχείρισης πιστοποιητικών/αδειών από τους εμπλεκόμενους	A					
		B					
		Γ					
6	Σύστημα συντονισμένων ελέγχων κατά την άφιξη/αναχώρηση εμπορευμάτων μεταξύ των εμπλεκόμενων Αρχών με ανταλλαγή δεδομένων	A					
		B					
		Γ					
7	Σύστημα ανταλλαγής & αξιοποίησης-πληροφοριών για σκοπούς ανάλυσης κινδύνων	A					
		B					


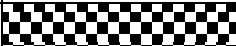
ΔΙΑΚΗΡΥΞΗ ΑΝΟΙΚΤΟΥ ΔΙΕΘΝΗ ΔΙΑΓΩΝΙΣΜΟΥ ΓΙΑ ΤΟ ΕΡΓΟ
««ΝΑΠΤΥΞΗ ΠΕΡΙΒΑΛΛΟΝΤΟΣ ΕΝΙΑΙΑΣ ΘΥΡΙΔΑΣ ΓΙΑ ΤΗ ΔΙΕΥΚΟΛΥΝΣΗ ΤΟΥ ΕΜΠΟΡΙΟΥ»»

		Γ					
8	Σύστημα ανάλυσης κινδύνων που θα χρησιμοποιείται για καταχώρηση προφίλ κινδύνων από τις δημόσιες Αρχές	A					
		B					
		Γ					
9	Σύστημ αποθετηρίου, διαχείρισης και διάθεσης δεδομένων αναφοράς/δεδομένων δασμολογίου μέσω Web services	A					
		B					
		Γ					
10	Στατιστικά /αναφορές/Διάθεση Ανοικτών Δεδομένων	A					
		B					
		Γ					
11	Παρακολούθηση (monitoring)	A					
		B					
		Γ					
12	Συντήρηση έτοιμών πακέτων λογισμικού για 5 έτη						
13	Συντήρηση εφαρμογών για 5 έτη						
Α' ΥΠΟΣΥΝΟΛΟ ΠΑΡΑΔΟΤΕΟΥ Π7							

2. Παραδοτέο Εφαρμογών σε εκτελέσιμη μορφή (Π7) - Προμήθεια Έτοιμου Λογισμικού

Α/Α	ΠΕΡΙΓΡΑΦΗ ΕΤΟΙΜΟΥ ΛΟΓΙΣΜΙΚΟΥ	ΕΦΑΡΜΟΓΗ/ΕΣ ΜΕ ΤΗΝ/ΤΙΣ ΟΠΟΙΑ/ΕΣ ΣΥΝΔΕΕΤΑΙ (1 έως 6)*	ΑΞΙΑ ΧΩΡΙΣ ΦΠΑ (€)		ΦΠΑ (€)	ΣΥΝΟΛΙΚΗ ΑΞΙΑ ΜΕ ΦΠΑ (€)
			ΤΙΜΗ ΠΡΟΪΟΝΤΟΣ	ΣΥΝΟΛΟ		
1						
2						
3						
4						

ΔΙΑΚΗΡΥΞΗ ΑΝΟΙΚΤΟΥ ΔΙΕΘΝΗ ΔΙΑΓΩΝΙΣΜΟΥ ΓΙΑ ΤΟ ΕΡΓΟ
««ΝΑΠΤΥΞΗ ΠΕΡΙΒΑΛΛΟΝΤΟΣ ΕΝΙΑΙΑΣ ΘΥΡΙΔΑΣ ΓΙΑ ΤΗ ΔΙΕΥΚΟΛΥΝΣΗ ΤΟΥ ΕΜΠΟΡΙΟΥ»»

5						
	Β' ΥΠΟΣΥΝΟΛΟ ΠΑΡΑΔΟΤΕΟΥ Π5					

* Να αναφερθεί/ούν ο αύξων/άξοντες αριθμός/αριθμοί των εφαρμογών του πίνακα 1 με τις οποίες το συγκεκριμένο λογισμικό συνδέεται (παρέχει λειτουργικότητα ή υποστηρίζει).

ΔΙΑΚΗΡΥΞΗ ΑΝΟΙΚΤΟΥ ΔΙΕΘΝΗ ΔΙΑΓΩΝΙΣΜΟΥ ΓΙΑ ΤΟ ΕΡΓΟ
««ΝΑΠΤΥΞΗ ΠΕΡΙΒΑΛΛΟΝΤΟΣ ΕΝΙΑΙΑΣ ΘΥΡΙΔΑΣ ΓΙΑ ΤΗ ΔΙΕΥΚΟΛΥΝΣΗ ΤΟΥ ΕΜΠΟΡΙΟΥ»»

3. Παραδοτέα Λοιπών Υπηρεσιών (πλην εκπαίδευσης και εφαρμογών μη εγκατεστημένων)

Α/Α	ΠΑΡΑΔΟΤΕΟ	ΚΑΤΗΓΟΡΙΑ ΣΤΕΛΕΧΟΥΣ	ΣΥΝΟΛΟ ΑΝΘΡΩΠΟΜΗΝΩΝ ΑΠΑΣΧΟΛΗΣΗΣ	ΑΞΙΑ ΧΩΡΙΣ ΦΠΑ (€)		ΦΠΑ (€)	ΣΥΝΟΛΙΚΗ ΑΞΙΑ ΜΕ ΦΠΑ (€)
				ΤΙΜΗ ΜΟΝΑΔΟΣ	ΣΥΝΟΛΟ		
1	Π1: Σχέδιο Διαχείρισης Έργου	A					
		B					
		Γ					
2	Π2: Οριστικοποιημένο Τεύχος Ανάλυσης Απαιτήσεων Χρηστών-Μοντελοποίησης Διαδικασιών	A					
		B					
		Γ					
3	Π3: Σχεδιασμός Αρχιτεκτονικής λύσης (Technical Architecture & Conceptual Design)	A					
		B					
		Γ					
4	Π4: Μελέτη Εφαρμογής	A					
		B					
		Γ					
5	Π4.1: Λειτουργικός Σχεδιασμός	A					
		B					
		Γ					
6	Π4.2: Σενάρια και μεθοδολογία ελέγχου	A					
		B					
		Γ					
7	Π5: Μελέτη Διαλειτουργικότητας	A					

ΔΙΑΚΗΡΥΞΗ ΑΝΟΙΚΤΟΥ ΔΙΕΘΝΗ ΔΙΑΓΩΝΙΣΜΟΥ ΓΙΑ ΤΟ ΕΡΓΟ
««ΝΑΠΤΥΞΗ ΠΕΡΙΒΑΛΛΟΝΤΟΣ ΕΝΙΑΙΑΣ ΘΥΡΙΔΑΣ ΓΙΑ ΤΗ ΔΙΕΥΚΟΛΥΝΣΗ ΤΟΥ ΕΜΠΟΡΙΟΥ»»

		B					
		Γ					
8	Π6: Τεύχος Σεναρίων Χρήσης	A					
		B					
		Γ					
9	Π8: Τεύχος Τεχνικού Σχεδιασμού Πληροφοριακού Συστήματος	A					
		B					
		Γ					
10	Π9: Πηγαίος κώδικας-Τεχνική Τεκμηρίωση πληροφοριακού Συστήματος	A					
		B					
		Γ					
11	Π10: Οδηγός χρήσης προσφερόμενων web services για τους Οργανισμούς / Αρχές που θα συνδεθούν με το πληροφοριακό σύστημα	A					
		B					
		Γ					
12	Π11: Εφαρμογές εγκατεστημένες	A					
		B					
		Γ					
13	Π12: Εγχειρίδια εγκατάστασης	A					
		B					
		Γ					
14	Π13: Οδηγίες εγκατάστασης σε νέο περιβάλλον	A					
		B					
		Γ					

ΔΙΑΚΗΡΥΞΗ ΑΝΟΙΚΤΟΥ ΔΙΕΘΝΗ ΔΙΑΓΩΝΙΣΜΟΥ ΓΙΑ ΤΟ ΕΡΓΟ
««ΝΑΠΤΥΞΗ ΠΕΡΙΒΑΛΛΟΝΤΟΣ ΕΝΙΑΙΑΣ ΘΥΡΙΔΑΣ ΓΙΑ ΤΗ ΔΙΕΥΚΟΛΥΝΣΗ ΤΟΥ ΕΜΠΟΡΙΟΥ»»

15	Π16: Εγχειρίδια χρήσης	A					
		B					
		Γ					
16	Π17: Πληροφοριακό Σύστημα εγκατεστημένο (Προσωρινή Παράδοση)	A					
		B					
		Γ					
17	Π18: Απολογιστική έκθεση πιλοτικής λειτουργίας	A					
		B					
		Γ					
18	Π19: Παραδοτέο 19 Ενημερωτικό Υλικό	A					
		B					
		Γ					
19	Π20: Διενέργεια Ημερίδων	A					
		B					
		Γ					
20	Π 21: – Ολοκληρωμένο Πληροφοριακό Σύστημα εγκατεστημένο (Τελική Παράδοση)	A					
		B					
		Γ					
21	Π22: Απολογιστική έκθεση παραγωγικής λειτουργίας	A					
		B					
		Γ					
ΣΥΝΟΛΟ							

4. Παραδοτέα Εκπαίδευσης Χρηστών – Διαχειριστών Συστήματος (Υλοποίηση)

4.1. Παραδοτέο Υλοποίησης Εκπαίδευσης διαχειριστών και χρηστών συστήματος (Π15)

Α/Α	ΠΕΡΙΓΡΑΦΗ	ΣΥΝΟΛΟ ΑΝΘΡΩΠΟΩΡΩΝ ΕΚΠΑΙΔΕΥΣΗΣ (ΕΚΠΑΙΔΕΥΤΩΝ)	ΑΞΙΑ ΧΩΡΙΣ ΦΠΑ (€)		ΦΠΑ (€)	ΣΥΝΟΛΙΚΗ ΑΞΙΑ ΜΕ ΦΠΑ (€)
			ΤΙΜΗ ΜΟΝΑΔΟΣ	ΣΥΝΟΛΟ		
1	Εκπαίδευση Διαχειριστών					
2	Εκπαίδευση επιτελικών χρηστών					
3	Εκπαίδευση τελικών χρηστών					
	ΣΥΝΟΛΟ ΠΑΡΑΔΟΤΕΟΥ Π15					

4.2. Παραδοτέο-Πρόγραμμα Κατάρτισης Χρηστών (Π14)

Α/Α	ΠΑΡΑΔΟΤΕΟ	ΚΑΤΗΓΟΡΙΑ ΣΤΕΛΕΧΟΥΣ	ΣΥΝΟΛΟ ΑΝΘΡΩΠΟΜΗΝΩΝ	ΑΞΙΑ ΧΩΡΙΣ ΦΠΑ (€)		ΦΠΑ (€)	ΣΥΝΟΛΙΚΗ ΑΞΙΑ ΜΕ ΦΠΑ (€)
				ΤΙΜΗ ΜΟΝΑΔΟΣ	ΣΥΝΟΛΟ		
1	Π14: Πρόγραμμα Κατάρτισης Χρηστών	Α					
		Β					
		Γ					
	ΣΥΝΟΛΟ ΠΑΡΑΔΟΤΕΟΥ Π14						

ΔΙΑΚΗΡΥΞΗ ΑΝΟΙΚΤΟΥ ΔΙΕΘΝΗ ΔΙΑΓΩΝΙΣΜΟΥ ΓΙΑ ΤΟ ΕΡΓΟ
««ΝΑΠΤΥΞΗ ΠΕΡΙΒΑΛΛΟΝΤΟΣ ΕΝΙΑΙΑΣ ΘΥΡΙΔΑΣ ΓΙΑ ΤΗ ΔΙΕΥΚΟΛΥΝΣΗ ΤΟΥ ΕΜΠΟΡΙΟΥ»»

5. Συγκεντρωτικός Πίνακας Οικονομικής Προσφοράς Συντήρησης Ανά Έτος*

Α/Α	Εφαρμογή / Έτοιμο Λογισμικό	1 ^ο έτος			2 ^ο έτος			3 ^ο έτος			4 ^ο έτος			5 ^ο έτος		
		Αξία Χωρίς ΦΠΑ [€]	ΦΠΑ [€]	ΑΞΙΑ ΜΕ ΦΠΑ [€]	Αξία Χωρίς ΦΠΑ [€]	ΦΠΑ [€]	ΑΞΙΑ ΜΕ ΦΠΑ [€]	Αξία Χωρίς ΦΠΑ [€]	ΦΠΑ [€]	ΑΞΙΑ ΜΕ ΦΠΑ [€]	Αξία Χωρίς ΦΠΑ [€]	ΦΠΑ [€]	ΑΞΙΑ ΜΕ ΦΠΑ [€]	Αξία Χωρίς ΦΠΑ [€]	ΦΠΑ [€]	ΑΞΙΑ ΜΕ ΦΠΑ [€]
1																
2																
3																
4																
5																
6																
7																
8																
9																
10																
	ΣΥΝΟΛΙΚΗ ΕΤΗΣΙΑ ΑΞΙΑ ΣΥΝΤΗΡΗΣΗΣ															
	ΕΤΗΣΙΟ ΠΟΣΟΣΤΟ ΣΥΝΤΗΡΗΣΗΣ															

* Έτος: μετά την **ελάχιστη** ζητούμενη Περίοδο Εγγύησης

**Το ΕΤΗΣΙΟ ΠΟΣΟΣΤΟ ΣΥΝΤΗΡΗΣΗΣ προκύπτει διαιρώντας το ποσό που αναγράφεται στη στήλη «ΣΥΝΟΛΙΚΗ ΕΤΗΣΙΑ ΑΞΙΑ ΣΥΝΤΗΡΗΣΗΣ» του παρόντος Πίνακα με το «ΣΥΝΟΛΟ» που αναγράφεται στη στήλη «ΣΥΝΟΛΙΚΗ ΑΞΙΑ ΜΕ ΦΠΑ» της Γραμμής «Α. ΥΠΟΣΥΝΟΛΟ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ ΠΛΗΝ ΕΚΠΑΙΔΕΥΣΗΣ» του Πίνακα 6 με τίτλο «Συγκεντρωτικός Πίνακας Οικονομικής Προσφοράς».

6. Συγκεντρωτικός Πίνακας Οικονομικής Προσφοράς

A/A	ΠΕΡΙΓΡΑΦΗ	ΣΥΝΟΛΙΚΗ ΑΞΙΑ ΧΩΡΙΣ ΦΠΑ [€]	ΦΠΑ [€]	ΣΥΝΟΛΙΚΗ ΑΞΙΑ ΜΕ ΦΠΑ [€]
1	Παραδοτέο Εφαρμογών σε εκτελέσιμη μορφή (Π7) – Ανάπτυξη ή παραμετροποίηση (Πίνακας 1)			
2	Παραδοτέο Εφαρμογών σε εκτελέσιμη μορφή (Π7)- Προμήθεια Έτοιμου Λογισμικού (Πίνακας 2)			
3	Παραδοτέα Λοιπών Υπηρεσιών (πλην εκπαίδευσης και εφαρμογών μη εγκατεστημένων) (Πίνακας 3)			
	A. ΥΠΟΣΥΝΟΛΟ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ ΠΛΗΝ ΕΚΠΑΙΔΕΥΣΗΣ			
4	Παραδοτέο Υλοποίησης Εκπαίδευσης διαχειριστών και χρηστών συστήματος (Π15) (Πίνακας 4.1)			
5	Παραδοτέο-Πρόγραμμα Κατάρτισης Χρηστών (Π14) (Πίνακας 4.2)			
	B. ΥΠΟΣΥΝΟΛΟ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ ΕΚΠΑΙΔΕΥΣΗΣ			
	ΣΥΝΟΛΟ ΕΡΓΟΥ (A+B)			
6	Γ. ΣΥΝΟΛΙΚΟ ΚΟΣΤΟΣ ΣΥΝΤΗΡΗΣΗΣ ΓΙΑ ΠΕΝΤΕ ΕΤΗ			
	ΣΥΝΟΛΟ ΠΡΟΣΦΕΡΘΕΙΣΑΣ ΤΙΜΗΣ (A+B+Γ)			

Κριτήρια επιλογής

Οικονομική και χρηματοοικονομική επάρκεια

Όσον αφορά την οικονομική και χρηματοοικονομική επάρκεια για την παρούσα διαδικασία σύναψης σύμβασης, οι οικονομικοί φορείς απαιτείται:

1. Να έχουν μέσο ετήσιο κύκλο εργασιών των τριών (3) τελευταίων διαχειριστικών χρήσεων (2016, 2017, 2018), συναρτήσει της ημερομηνίας σύστασης του οικονομικού φορέα ή έναρξης των δραστηριοτήτων του και εφόσον είναι διαθέσιμες οι πληροφορίες για τον εν λόγω κύκλο εργασιών, τουλάχιστον ίσο του 200% του προϋπολογισμού της υπό ανάθεση σύμβασης. Σε περίπτωση που ο Προσφέρων δραστηριοποιείται για χρονικό διάστημα μικρότερο των τριών διαχειριστικών χρήσεων, τότε ο μέσος ετήσιος κύκλος εργασιών για όσες διαχειριστικές χρήσεις δραστηριοποιείται, θα πρέπει να είναι μεγαλύτερος από το 100 % του προϋπολογισμού της προμήθειας.
ΚΑΙ
2. Να έχουν στα τρία τελευταία έτη αθροιστικά ειδικό κύκλο εργασιών στην ανάπτυξη λογισμικού μεγαλύτερο ή ίσο του 100% του προϋπολογισμού της προμήθειας.

Τεχνική και επαγγελματική ικανότητα

A. Ο προσφέρων πρέπει να έχει:

(i) Να έχει ολοκληρώσει με επιτυχία αυτόνομα ή ως μέλος ένωσης, κατά τα τελευταία τρία (3) έτη, στην Ελλάδα ή σε άλλη χώρα της Ε.Ε.:

- ένα (1) τουλάχιστον έργο ανάπτυξης ή/και συντήρησης λογισμικού εφαρμογών αξιοποιώντας τα εργαλεία ανάπτυξης λογισμικού και τις τεχνολογίες που αναφέρονται στην παρ. 2.7 του Παραρτήματος Ι ύψους τουλάχιστον 10% του προϋπολογισμού της προμήθειας

Ή

- Ένα (1) τουλάχιστον έργο ανάπτυξης/ συντήρησης λογισμικού σχετικό με το περιβάλλον ανάπτυξης του έργου καθώς και με την εγκατάσταση και αξιοποίηση έτοιμου σχετικού εξειδικευμένου λογισμικού.

ΚΑΙ

(ii) Να έχει ολοκληρώσει με επιτυχία αυτόνομα ή ως μέλος ένωσης, κατά τα τελευταία τρία (3) έτη, στην Ελλάδα ή σε άλλη χώρα της Ε.Ε.:

- ένα (1) τουλάχιστον έργο μοντελοποίησης διαδικασιών
- και ένα (1) τουλάχιστον έργο ανάπτυξης/ συντήρησης λογισμικού με ισχυρά χαρακτηριστικά εξωτερικής διαλειτουργικότητας.

B. Επιπλέον, ο προσφέρων πρέπει να διαθέτει:

οργάνωση, δομή και μέσα, με τα οποία να είναι ικανός, να αντεπεξέλθει πλήρως, άρτια και ολοκληρωμένα, στις απαιτήσεις της υπό ανάθεση σύμβασης. Ως ελάχιστη προϋπόθεση για τη συμμετοχή του στο διαγωνισμό, ο προσφέρων πρέπει να:

- διαθέτει εν ισχύ, πιστοποιημένο σύστημα διαχείρισης ποιότητας κατά ISO 9001 ή ισοδύναμο στον τομέα της διαχείρισης έργων πληροφορικής (ανάλυσης, σχεδιασμού και ανάπτυξης ή παραμετροποίησης λογισμικού, υλοποίησης ή/και ολοκλήρωσης λύσεων πληροφορικής).

Συμπληρώνεται, η ενότητα Δ του μέρους IV του Ευρωπαϊκού Ενιαίου Εγγράφου Σύμβασης (ΕΕΕΣ) αναφορικά με τα Συστήματα διασφάλισης ποιότητας και πρότυπα περιβαλλοντικής διαχείρισης, χωρίς να λαμβάνεται υπόψη η αναφορά που γίνεται στην προσβασιμότητα για άτομα με ειδικές ανάγκες.

- διαθέτει εν ισχύ πιστοποιημένο σύστημα διαχείρισης ποιότητας κατά ISO 27001 ή ισοδύναμο στον τομέα της Διαχείρισης Ασφάλειας Πληροφοριών.
- διαθέτει στην οργανωτική του δομή, οντότητες (ενδεικτικά Τμήματα, Μονάδες, Υπηρεσίες) με αρμοδιότητα τη Διαχείριση Έργων, την Ανάπτυξη Εφαρμογών Πληροφορικής, την Εξυπηρέτηση Πελατών και την Τεχνική Υποστήριξη Συστημάτων Πληροφορικής, ή ισοδύναμες δομές με αρμοδιότητες που στηρίζουν τις παραπάνω διεργασίες του κύκλου ζωής ενός Έργου πληροφορικής. Συμπληρώνεται η παράγραφος Γ του Μέρους IV του ΕΕΕΣ αναφορικά με την ύπαρξη του τεχνικού εξοπλισμού και των μέτρων διασφάλισης της ποιότητας.

Κριτήρια Ανάθεσης

Κριτήριο ανάθεσης

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

ΚΡΙΤΗΡΙΑ	ΠΕΡΙΓΡΑΦΗ	Συντελεστής βαρύτητας (%)	Παραπομπή
A	Λειτουργικότητα - Τεχνικές Προδιαγραφές - Υλοποίηση Σύμβασης		
A.1	Ορθότητα αντίληψης των επιχειρησιακών απαιτήσεων και περιορισμών, καθώς και των αναγκών μοντελοποίησης διαδικασιών και διαλειτουργικότητας (Επιχειρησιακή Διάσταση Έργου)	30%	
A.2	Ορθότητα αντίληψης των αρχιτεκτονικών απαιτήσεων, της μεθοδολογίας και των εργαλείων ανάπτυξης, καθώς και των μηχανισμών διαλειτουργικότητας (Τεχνολογική Διάσταση του Έργου)	25%	
A.3	Ανάλυση – Εξειδίκευση των οριζόντιων τεχνικών απαιτήσεων	10%	
A.4	Ανάλυση – Εξειδίκευση των απαιτήσεων εκπαίδευσης	5%	
A.5.	Ανάλυση – Εξειδίκευση των απαιτήσεων Πιλοτικής και Παραγωγικής Λειτουργίας	10%	
A.6.	Χρόνος και Υπηρεσίες περιόδου εγγύησης καλής λειτουργίας	5%	
	ΑΘΡΟΙΣΜΑ ΣΥΝΤΕΛΕΣΤΩΝ ΒΑΡΥΤΗΤΑΣ ΟΜΑΔΑΣ A	(85%)	
B	Μεθοδολογία Οργάνωσης και Υλοποίησης Σύμβασης		
B.1	Μεθοδολογία Υλοποίησης Έργου (Σχέδιο και Σύστημα Διασφάλισης Ποιότητας και Διαχείρισης Κινδύνων, Οργάνωση Παραδοτέων, Παραδοτέα)	5%	
B.2	Σχήμα Διοίκησης και Οργάνωση έργου	5%	
B.3	Προσόντα και πείρα των μελών της Ομάδας έργου	5%	
	ΑΘΡΟΙΣΜΑ ΣΥΝΤΕΛΕΣΤΩΝ ΒΑΡΥΤΗΤΑΣ ΟΜΑΔΑΣ B	(15%)	
	ΑΘΡΟΙΣΜΑ ΣΥΝΟΛΟΥ ΣΥΝΤΕΛΕΣΤΩΝ ΒΑΡΥΤΗΤΑΣ	100 %	

Μέσω των παραπάνω κριτηρίων, αξιολογούνται τα ακόλουθα:

A.1 Κατανόηση επιχειρησιακών απαιτήσεων και περιορισμών και αναγκών μοντελοποίησης διαδικασιών και διαλειτουργικότητας (Επιχειρησιακή Διάσταση Έργου)

- Ο βαθμός της σαφήνειας, της αντίληψης και κατανόησης των επιχειρησιακών απαιτήσεων, των στόχων και της έκτασης του αντικειμένου της σύμβασης, όπως τεκμηριώνεται στην προσφορά.
- Η οργάνωση της φάσης ανάλυσης επιχειρησιακών απαιτήσεων και μοντελοποίησης διαδικασιών, σε σχέση με τις απαιτήσεις της σύμβασης, τις προτεινόμενες μεθοδολογίες και τη ρεαλιστικότητα της προσέγγισης.

A.2 Κατανόηση των αρχιτεκτονικών απαιτήσεων, μεθοδολογίας και εργαλείων ανάπτυξης και μηχανισμών διαλειτουργικότητας (Τεχνολογική Διάσταση του Έργου)

- Ο βαθμός συμμόρφωσης με τις απαιτήσεις της διακήρυξης
- Ο βαθμός συνοχής, επαρκούς συγκρότησης και διάρθρωσης των υπηρεσιών, εργαλείων, τεχνικών και της μεθοδολογίας ανάπτυξης λογισμικού. Ελέγχεται ο βαθμός συμβατότητας των παραπάνω με τα χαρακτηριστικά της προτεινόμενης αρχιτεκτονικής. Αξιολογείται τέλος αν και κατά πόσο, οι προσφερόμενες υπηρεσίες βρίσκονται σε, εύλογη και αναλογική σχέση με τη μεθοδολογία, και τη διάρθρωση του χρονοδιαγράμματος.
- Η προτεινόμενη μέθοδος για τον έλεγχο κάλυψης των απαιτήσεων, τα σενάρια και η μεθοδολογία ελέγχου.
- Η μεθοδολογία μεταφοράς και σύνδεσης των δεδομένων και των εφαρμογών από τις διαφορετικές πηγές.

A.3 Κάλυψη οριζόντιων τεχνικών απαιτήσεων

- Ο βαθμός προσαρμογής στις επιχειρησιακές και τεχνολογικές διαστάσεις του Έργου. Εξετάζεται ειδικότερα κατά πόσο ο προτεινόμενος τρόπος υλοποίησης ενσωματώνει χαρακτηριστικά και κατάλληλες αρχές σχεδίασης που απαντούν στις απαιτήσεις ασφάλειας, ποιότητας σχεδιασμού και ανάπτυξης, ευχρηστίας, προσβασιμότητας (συστάσεις W3C Web Access Initiative / Web Content Accessibility Guideline WAI / WCAG), διασυνδεσιμότητας, επεκτασιμότητας, παραμετροποίησης, διαλειτουργικότητας με υφιστάμενα συστήματα ή εφαρμογές τρίτων.

A.4 Κάλυψη απαιτήσεων εκπαίδευσης

- Ο βαθμός συμμόρφωσης με τις απαιτήσεις της διακήρυξης

A.5 Κάλυψη Απαιτήσεων Πιλοτικής και Παραγωγικής Λειτουργίας

- Ο βαθμός συμμόρφωσης με τις απαιτήσεις της διακήρυξης

A.6 Χρόνος και Υπηρεσίες περιόδου εγγύησης καλής λειτουργίας

- Ο βαθμός υπέρβασης του ελάχιστου απαιτούμενου διαστήματος
- Η πληρότητα των προσφερόμενων υπηρεσιών μετά την παράδοση. Ειδικότερα αξιολογείται ο ανάδοχος για τις διαδικασίες που θα ακολουθήσει, (με σειρά βημάτων και χρονοδιάγραμμα), ώστε να διευκολύνει τον φορέα στην παραγωγική λειτουργία των εφαρμογών στην περίοδο εγγύησης καλής λειτουργίας.

B.1 Μεθοδολογία Υλοποίησης Έργου

- Ο βαθμός της εφικτότητας, ρεαλισμού και αποτελεσματικότητας της συνολικής προσέγγισης διοίκησης και υλοποίησης της σύμβασης, ανάλογα με την κρισιμότητα που αναγνωρίζει ο Υποψήφιος Ανάδοχος σε επιμέρους παράγοντες επιτυχίας του έργου, στην προσφορά του.
- Εξετάζεται αν και κατά πόσο εφαρμόζονται αρχές ποιότητας διοίκησης έργων (στον τομέα της πληροφορικής) και διασφαλίζεται η εύρυθμη υλοποίηση και επίτευξη των στόχων της σύμβασης.
- Τα παραδοτέα της σύμβασης με κύρια κριτήρια:
 - Τη δομή τους
 - Την πληρότητα και ανάλυση των περιεχομένων τους
 - Την ευστοχία και την ευκρίνεια των περιεχομένων τους
 - Τη λογική τους συνέχεια
- Κατά πόσον το προτεινόμενο σύστημα ποιότητας και διαχείρισης των κινδύνων είναι κατάλληλο για το μέγεθος του έργου και φαίνεται με σαφήνεια η λειτουργία αυτή στο οργανωτικό σχήμα διοίκησης του έργου. Αξιολογείται η προτεινόμενη διαδικασία διαχείρισης των προβλημάτων που τυχόν θα ανακύψουν κατά την υλοποίηση της σύμβασης, σε τεχνικό, οργανωτικό και συμβατικό επίπεδο, συμπεριλαμβανομένου και του προτεινόμενου μηχανισμού κλιμάκωσης και αναβάθμισης του θέματος στο κατάλληλο προς την επίλυση του επίπεδο.

B.2 Σχήμα Διοίκησης και Οργάνωση Έργου

- Ο βαθμός επάρκειας και σαφήνειας των ορισμών των βασικών ρόλων του προτεινόμενου σχήματος διοίκησης και υλοποίησης, σε σχέση με την κατανόηση των απαιτήσεων της σύμβασης. Ειδικότερα αξιολογείται η ανάλυση της οργανωτικής δομής της ομάδας έργου του, συνοδευόμενης και από διάγραμμα, με πλήρη ανάλυση των ρόλων και των αρμοδιοτήτων και των λειτουργιών που θα εκτελούνται από κάθε ρόλο. Σε περίπτωση ένωσης εταιρειών, θα αξιολογηθεί η ικανότητα του αναδόχου να συν-δεσμεύσει όλα τα εμπλεκόμενα στελέχη μέσα από κατάλληλο οργανωτικό και διοικητικό σχήμα.
- Ελέγχεται επιπλέον ο βαθμός αποτελεσματικότητας της μεθόδου επικοινωνίας και μεθόδου επίλυσης των αλλαγών. Αξιολογείται κατά πόσον η διάρθρωση, η μέθοδος επικοινωνίας και αναφοράς και οι ρόλοι του σχήματος διοίκησης διασφαλίζουν την επίτευξη των οροσήμων (ή/και παραδοτέα ή ομάδες παραδοτέων).
- Ο βαθμός αποτελεσματικότητας του τρόπου διακυβέρνησης του έργου. Ελέγχεται κατά πόσο από την προσφορά είναι ευδιάκριτα τα όρια λογοδοσίας όλων των ρόλων, καθ' όλο τον κύκλο ζωής του έργου και κατά πόσο ο τρόπος αξιοποίησης εξωτερικών συνεργατών, ή υπερβολάβων συντελεί στην ομαλή διακυβέρνηση χωρίς να αυξάνεται η πολυπλοκότητα. Αξιολογείται η κατανόηση του περιβάλλοντος υλοποίησης της σύμβασης καθώς και η αναλογικότητα, καταλληλότητα και αποτελεσματικότητα της λειτουργίας των οργάνων και επιτροπών μελών της Αναθέτουσας Αρχής στο προτεινόμενο σχήμα λήψης αποφάσεων, όπως την αντιλαμβάνεται στην προσφορά του ο Υποψήφιος Ανάδοχος.

B.3 Προσόντα και πείρα των μελών της Ομάδας Έργου

- Ο βαθμός επάρκειας και ανταπόκρισης των προτειόμενων μελών της Ομάδας Έργου στις απαιτήσεις σπουδών, εξειδικεύσεων και εμπειρίας.
- Ο βαθμός τυχόν υπερκάλυψης των συνολικά και επιμέρους αιτούμενων πιστοποιήσεων.

2.3.2 Βαθμολόγηση και κατάταξη προσφορών

Η βαθμολόγηση κάθε κριτηρίου αξιολόγησης κυμαίνεται από 100 βαθμούς στην περίπτωση που ικανοποιούνται ακριβώς όλοι οι όροι των τεχνικών προδιαγραφών, αυξάνεται δε μέχρι τους 150 βαθμούς όταν υπερκαλύπτονται οι απαιτήσεις του συγκεκριμένου κριτηρίου.

Η υπερκάλυψη των υποχρεωτικών όρων της Διακήρυξης θα εξετάζεται ανά κριτήριο και θα τεκμηριώνεται λεπτομερώς.

1. Η **βαθμολογία κάθε επί μέρους κριτηρίου σταθμίζεται με τον συντελεστή βαρύτητας του κριτηρίου αυτού** (π.χ. το κριτήριο A.1 έχει συντελεστή βαρύτητας 30%, το κριτήριο B.1 έχει συντελεστή βαρύτητας 5% κ.λπ.) και στρογγυλοποιείται στα 2 δεκαδικά ψηφία.
2. Προσθέτοντας τον σταθμισμένο βαθμό κάθε επιμέρους κριτηρίου της κάθε ομάδας (π.χ. A.1 + A.2 + A.3 + A.4) προκύπτει η συνολική βαθμολογία της ομάδας A. Ομοίως για την ομάδα B.

3. Το άθροισμα των βαθμολογιών των ομάδων αποτελεί την τελική βαθμολογία τεχνικής προσφοράς (T).

Η σταθμισμένη βαθμολογία του κάθε κριτηρίου θα προκύπτει από το γινόμενο του επιμέρους συντελεστή βαρύτητας επί τη βαθμολογία του, η δε συνολική βαθμολογία της προσφοράς θα προκύπτει από το άθροισμα των σταθμισμένων βαθμολογιών όλων των κριτηρίων.

Η συνολική βαθμολογία της τεχνικής προσφοράς υπολογίζεται με βάση τον παρακάτω τύπο :

$$T = \sigma_1 \chi A_1 + \sigma_2 \chi A_2 + \dots + \sigma_4 B_4$$

Κριτήρια με βαθμολογία μικρότερη από 100 βαθμούς (ήτοι που δεν καλύπτουν/παρουσιάζουν αποκλίσεις από τις τεχνικές προδιαγραφές της παρούσας) επιφέρουν την απόρριψη της προσφοράς.

Οι βαθμοί θα καταχωρηθούν σε πρακτικό της Επιτροπής Διενέργειας Διαγωνισμού, συνοδευόμενοι από επαρκή αιτιολόγηση της βαθμολογίας.

Η κατάταξη των Προσφορών για την τελική επιλογή της πλέον συμφέρουσας από οικονομική άποψη Προσφοράς γίνεται κατά φθίνουσα τιμή με την εφαρμογή του τύπου:

$$\Lambda_i = 70 * (T_i / T_{max}) + 30 * (K_{min} / K_i)$$

όπου:

T_{max} η συνολική βαθμολογία που έλαβε η καλύτερη Τεχνική Προσφορά

T_i η συνολική βαθμολογία της Τεχνικής Προσφοράς i

K_{min} το συνολικό συγκριτικό κόστος της Προσφοράς με τη μικρότερη τιμή

K_i το συνολικό συγκριτικό κόστος της Προσφοράς i

Λ_i το οποίο στρογγυλοποιείται στα 2 δεκαδικά ψηφία.

Επικρατέστερη είναι η Προσφορά με το μεγαλύτερο Λ . Προσφορές που τελικά υπολογίζονται να έχουν ίσα Λ θεωρούνται ισοδύναμες. Στην περίπτωση αυτή οι ισοδύναμες Προσφορές κατατάσσονται κατά φθίνουσα σειρά της Τεχνικής βαθμολογίας.