



ΕΛΛΗΝΙΚΗ ΔΗΜΟΚΡΑΤΙΑ



ΑΑΔΕ

Ανεξάρτητη Αρχή
Δημοσίων Εσόδων

**ΟΜΑΔΑ ΕΡΓΟΥ ΓΙΑ ΤΗΝ ΚΑΤΑΓΡΑΦΗ ΤΩΝ
ΛΕΙΤΟΥΡΓΙΚΩΝ ΑΠΑΙΤΗΣΕΩΝ ΧΡΗΣΗΣ ΚΑΙ
ΤΩΝ ΤΕΧΝΙΚΩΝ ΠΡΟΔΙΑΓΡΑΦΩΝ ΓΙΑ ΤΗΝ
ΠΡΟΜΗΘΕΙΑ ΕΝΟΣ ΝΕΟΥ, ΟΛΟΚΛΗΡΩΜΕΝΟΥ
ΣΥΣΤΗΜΑΤΟΣ ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΗΣ ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗΣ
ΕΓΓΡΑΦΩΝ (Σ.Η.Δ.Ε.) ΣΤΗΝ Α.Α.Δ.Ε.**

Λειτουργικές Απαιτήσεις Χρήσης – Τεχνικές Προδιαγραφές

Περιεχόμενα

1.	Αντικείμενο της Ομάδας Έργου (Ο.Ε.)	3
1.1.	Φορέας Λειτουργίας.....	4
1.2.	Οφέλη και Αποτελέσματα.....	4
2.	Κανονισμός Επικοινωνίας Δημοσίων Υπηρεσιών (ΚΕΔΥ)	5
2.1.	Διαχείριση ψηφιακών υπογραφών	8
2.2.1	Σημασία των ψηφιακών υπογραφών σε Ευρωπαϊκό και Εθνικό επίπεδο	8
2.3	Κανονιστικό πλαίσιο και διαλειτουργικότητα σε Εθνικό επίπεδο	8
2.3.1	ΔΙΑΥΓΕΙΑ.....	8
2.3.2	Αίτημα για Δημοσίευση σε ΦΕΚ και προδημοσίευση στο site της Α.Α.Δ.Ε.....	9
3.	Διεθνείς τάσεις και τεχνολογικές εξελίξεις στην ηλεκτρονική διαχείριση εγγράφων	10
4.	Βασικές λειτουργίες και δυνατότητες του Συστήματος Ηλεκτρονικής Διακίνησης Εγγράφων στην Α.Α.Δ.Ε.....	11
5.	Τεχνικές προδιαγραφές	13
6.	Λειτουργικές Απαιτήσεις.....	14
6.1.	Ηλεκτρονική Πρωτοκόλληση	14
6.2.	Δημιουργία και Διαχείριση Εγγράφων.....	15
6.3.	Εισαγωγή και Δημιουργία Εγγράφων	15
6.4.	Διαχείριση και διακίνηση εγγράφων	16

6.5.	Αναζήτηση εγγράφων	17
6.6.	Διαχείριση Ροών Εργασίας.....	18
6.7.	Διαχείριση Υποθέσεων.....	18
6.8.	Παρακολούθηση των Χρηστών και του Οργανωτικού Σχήματος	19
6.8.1.	Παρακολούθηση του συστήματος	20
6.9.	Γραφικό περιβάλλον Χρήστη	20
6.10.	Διεπαφή και συνεργασία με τρίτα συστήματα.....	21
6.11.	Υποσύστημα Αναφορών και Στατιστικών	21
7.	Συμμόρφωση με τις απαιτήσεις του GDPR.....	22
8.	Προσωπικοί Φάκελοι.....	23
9.	Ψηφιακή Υπογραφή.....	23
10.	Χρονοσήμανση.....	24
11.	Μη-λειτουργικές απαιτήσεις	24
11.1.	Χρηστικότητα.....	24
11.2.	Αξιοπιστία.....	26
11.3.	Διαθεσιμότητα.....	26
11.4.	Ασφάλεια	26
11.5.	Διατηρησιμότητα.....	27
11.5.1.	Διατηρησιμότητα περιεχομένου.....	27
11.5.2.	Διατηρησιμότητα του λογισμικού καθ' εαυτού	27
12.	Διαλειτουργικότητα	27
12.1.	Διαλειτουργικότητα με LDAP.....	27
12.2.	Διαλειτουργικότητα με ΔΙΑΥΓΕΙΑ.....	27
12.3.	Διαλειτουργικότητα με ΚΗΜΔΗΣ και Διαλειτουργικότητα με κεντρικό σύστημα δημοσίου (N4440/2016)	28
12.4.	Διασύνδεση με ηλεκτρονικό ταχυδρομείο.....	28
12.5.	Διαλειτουργικότητα με Word.....	28
12.6.	Εισαγωγή εγγράφων από scan / fax server	28
12.7.	Διαλειτουργικότητα με HRMS.....	28
12.8.	Διαλειτουργικότητα με το ΟΠΣ ΓΧΚ.....	28
12.9.	Διαλειτουργικότητα με το ΟΠΣ ΓΛΚ.....	28
13.	Απαιτούμενες Υπηρεσίες και Προϊόντα	28
13.1.	Μελέτη Εφαρμογής.....	28
13.2.	Υπηρεσίες Εγκατάστασης - Παραμετροποίησης	29
13.3.	Υπηρεσίες μετάπτωσης δεδομένων	29

13.4.	Υπηρεσίες Εκπαίδευσης	29
13.5.	Εκπαίδευση Διαχειριστών (Administrators) του Συστήματος	30
13.6.	Υπηρεσίες Πιλοτικής και Παραγωγικής Λειτουργίας	31
13.7.	Υπηρεσίες Εγγύησης «Καλής Λειτουργίας»	32
13.8.	Υπηρεσίες Συντήρησης	32
13.9.	Τήρηση προδιαγραφών ποιότητας υπηρεσιών	33
14.	Παραδοτέα του έργου.....	36
15.	Διάρκεια του έργου.....	37
16.	Οικονομική προσφορά	37

1. Αντικείμενο της Ομάδας Έργου (Ο.Ε.)

Το αντικείμενο της Ο.Ε. είναι η καταγραφή των λειτουργικών απαιτήσεων χρήσης και των τεχνικών προδιαγραφών (π.χ. ψηφιακές υπογραφές, μετάπτωση δεδομένων, διασύνδεση με τρίτα συστήματα κ.λ.π.) για την προμήθεια ενός νέου, ολοκληρωμένου Συστήματος Ηλεκτρονικής Διαχείρισης Εγγράφων (Σ.Η.Δ.Ε.), σε αντικατάσταση του υφιστάμενου με τον τίτλο «Livelink», (επισημαίνεται ότι, υπάρχουν κι άλλα συστήματα ηλεκτρονικής διαχείρισης εγγράφων, όπως, Taxis, ICISnet, Ο.Π.Σ. - ΓΧΚ της Α.Α.Δ.Ε, τα οποία δεν διαλειτουργούν μεταξύ τους) για το σύνολο των διακινούμενων εγγράφων, με στόχο την αναβάθμιση της διοικητικής ικανότητας και λειτουργίας των Υπηρεσιών της Α.Α.Δ.Ε.

Το Σ.Η.Δ.Ε. αυτό, θα εξυπηρετεί τις ανάγκες ψηφιακής διεκπεραίωσης των εγγράφων όλου του προσωπικού της ΑΑΔΕ - ανέρχεται σήμερα σε περίπου 12.000 στελέχη - που συμμετέχουν με κάθε τρόπο σε όλο τον κύκλο ζωής των πάσης φύσης εγγράφων, καλύπτοντας πλήρως τις απαιτήσεις της κείμενης νομοθεσίας:

- Του ν.3979/2011, άρθρο 12 «Για την ηλεκτρονική διακυβέρνηση και λοιπές διατάξεις» (Α' 138), όπως τροποποιήθηκαν με τις διατάξεις του άρθρου 24 του ν. 4440/2016 (Α' 224), του άρθρου 47 του ν. 4508/2017 (Α' 200), του άρθρου 88 του ν. 4583/2018 (Α'212) και του άρθρου 21 του ν.4618/2019 (Α' 89).
- Του ν. 4325/2015 (ΦΕΚ Α' 47) «Εκδημοκρατισμός της διοίκησης - Καταπολέμηση Γραφειοκρατίας και Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση - Αποκατάσταση Αδικιών και άλλες διατάξεις» και ως προς τις διατάξεις του Κεφαλαίου 3: «Δικαιώματα πολιτών - Καταπολέμηση Γραφειοκρατίας - Ηλεκτρονική διακυβέρνηση¹».

¹ Με τις διατάξεις της παρ. 1 του άρθρου 13 του νόμου **καθίσταται πλέον υποχρεωτική η ηλεκτρονική διακίνηση των εγγράφων, πληροφοριών και δεδομένων** που εκδίδουν, ή διαχειρίζονται οι φορείς του δημόσιου τομέα, στο πλαίσιο των αρμοδιοτήτων τους, χρησιμοποιώντας, ιδίως, ως μέσο διακίνησης το **ηλεκτρονικό ταχυδρομείο**, με την επιφύλαξη των διατάξεων για την προστασία των δεδομένων προσωπικού χαρακτήρα.

- Του ν. 4635/2019 (Α' 167) «Επενδύω στην Ελλάδα και άλλες διατάξεις», άρθρο 52 Ενιαία Ψηφιακή Πύλη της Δημόσιας Διοίκησης.
- Του ν. 4690/2020 (Α' 104) «», άρθρο τριακοστό όγδοο «Ρυθμίσεις για την Ενιαία Ψηφιακή Πύλη της Δημόσιας Διοίκησης» του Μέρους Ζ': Διατάξεις Υπουργείου Ψηφιακής Διακυβέρνησης του Άρθρου 1 του ν. 4690/2020 (Α' 104).
- Του Π.Δ. 25/2014 Κεφάλαιο Α «Δημιουργία και τήρηση ηλεκτρονικών αρχείων».
- Του Κανονισμού Επικοινωνίας Δημοσίων Υπηρεσιών (ΚΕΔΥ), όπως έχει επικαιροποιηθεί και όπως εξειδικεύεται με τον για την ΑΑΔΕ με τον «Οδηγό για την ορθή κατάρτιση και έκδοση εγγράφων, σύμφωνα με τον «Κανονισμό Επικοινωνίας Δημοσίων Υπηρεσιών (Κ.Ε.Δ.Υ.)».

Επίσης, θα πρέπει να υποστηρίζει την δυνατότητα διαλειτουργικότητας με το κεντρικό ηλεκτρονικό σύστημα για την αυτόματη ηλεκτρονική ανταλλαγή και διακίνηση εγγράφων μεταξύ των φορέων του Δημοσίου το οποίο αναμένεται να αναπτυχθεί και να λειτουργήσει (όπως ορίζεται στον Νόμο 4440/2016), καθώς και, με υφιστάμενα συστήματα όπως, HRMS, ΟΠΣ ΓΧΚ.

1.1. Φορέας Λειτουργίας

Αναθέτουσα Αρχή και Φορέας Λειτουργίας του Έργου είναι η Ανεξάρτητη Αρχή Δημοσίων Εσόδων (Α.Α.Δ.Ε.)

Για την υποστήριξη των καθημερινών επιχειρησιακών λειτουργιών της και για την αύξηση της παραγωγικότητας και της αποδοτικότητας των στελεχών της μέσω του παρόντος έργου, η Αναθέτουσα Αρχή θα εγκαταστήσει και θα λειτουργήσει ένα σύγχρονο και ολοκληρωμένο πληροφοριακό σύστημα ηλεκτρονικής διαχείρισης του συνολικού κύκλου ζωής των πάσης φύσεως εγγράφων τα οποία δημιουργούνται και διακινούνται καθημερινά, καθώς και της οργάνωσης και διαχείρισης επί μέρους λειτουργιών οι οποίες εκτελούνται στο πλαίσιο λειτουργίας των επί μέρους τμημάτων της.

1.2. Οφέλη και Αποτελέσματα

- Η καθολική αντιμετώπιση των καθημερινών επιχειρησιακών αναγκών του φορέα μέσα από ένα σύγχρονο, ολοκληρωμένο ψηφιακό περιβάλλον, με άμεση θετική επίδραση στην αποτελεσματικότητα και στην αποδοτικότητα των εμπλεκόμενων στελεχών του φορέα.
- Η ελαχιστοποίηση της διακίνησης έντυπου υλικού μεταξύ των υπηρεσιακών μονάδων με στόχο τη μετάβαση στο paperless και στο inkless office.
- Η σημαντική επιτάχυνση στη διεκπεραίωση θεμάτων και εγγράφων με αποτέλεσμα τη βελτίωση των χρόνων εκτέλεσης των ενεργειών και τη βέλτιστη απόκριση προς το εξωτερικό περιβάλλον.
- Η σημαντική μείωση του διοικητικού και διαχειριστικού κόστους.

- Η ελαχιστοποίηση ή ακόμα και πλήρης απαλλαγή από τον σημαντικό φόρτο τετριμμένων καθημερινών εργασιών και διαδικασιών που έχουν χαμηλή προστιθέμενη αξία.
- Η αυτοματοποίηση της διακίνησης εγγράφων από την είσοδο τους στις Υπηρεσίες της ΑΑΔΕ έως την έξοδο (εισερχόμενα – εξερχόμενα έγγραφα).
- Η βελτίωση της ταχύτητας αναζήτησης, αποστολής και λήψης εγγράφων καθώς και η ελαχιστοποίηση των τυχόν καθυστερήσεων με αποτέλεσμα μικρότερους χρόνους διεκπεραίωσης των καθημερινών λειτουργιών.
- Η ασφαλέστερη αποθήκευση και διασφάλιση του περιεχομένου σημαντικών εγγράφων.
- Η μείωση των απαιτούμενων φυσικών χώρων αποθήκευσης.
- Η αποδοτικότερη και ευέλικτη πρόσβαση σε αρχειοθετημένα έγγραφα.
- Η αύξηση της ασφάλειας με χρήση κανόνων κρυπτογράφησης και ψηφιακών υπογραφών.
- Η οργάνωση και αρχειοθέτηση των εγγράφων του προσωπικού σε «ψηφιακούς» φακέλους.
- Η βελτίωση της καθημερινής λειτουργίας του φορέα στο εσωτερικό του και της εικόνας του φορέα στον έξω κόσμο.
- Η δυνατότητα παρακολούθησης και βελτιστοποίησης των ενεργειών των χρηστών του συστήματος.

2. Κανονισμός Επικοινωνίας Δημοσίων Υπηρεσιών (ΚΕΔΥ)

Το Υπουργείο Εσωτερικών, ανέλαβε πρωτοβουλίες για τον εκσυγχρονισμό της Δημόσιας Διοίκησης και ειδικότερα για τη βελτιστοποίηση των υφιστάμενων μεθόδων επικοινωνίας και την εφαρμογή νέων. Για τη βελτίωση των τεχνικών επικοινωνίας στη Δημόσια Διοίκηση, καταρτίστηκε τον Ιανουάριο 2003 ο Κανονισμός Επικοινωνίας Δημοσίων Υπηρεσιών (ΚΕΔΥ), που αποτελεί ένα εγχειρίδιο με βασικές αρχές για αποτελεσματικότερη επικοινωνία με σκοπό:

1. Να δοθούν οδηγίες για την ορθή χρήση των νέων μεθόδων επικοινωνίας και ηλεκτρονικής διαχείρισης εγγράφων (τηλεμοιοτυπία, ηλεκτρονικό ταχυδρομείο, ηλεκτρονικό πρωτόκολλο) και τη νομοθεσία που τις διέπει, ώστε να δημιουργηθεί ένα ενιαίο βασικό πλαίσιο λειτουργίας των νέων αυτών μεθόδων για τη διακίνηση μηνυμάτων και να ενισχυθεί η χρήση τους στην καθημερινή λειτουργία των υπηρεσιών, ως πρώτο βήμα για την Ηλεκτρονική Διοίκηση.
2. Να υιοθετηθούν νέες αρχές για να γίνει η Διοικητική Αλληλογραφία πιο απλή και γενικότερα φιλική προς τον αποδέκτη και πιο αποτελεσματική ως προς τους στόχους που επιδιώκονται.
3. Να γίνει υπενθύμιση νομοθετικών ή κανονιστικών ρυθμίσεων, σχετικά με την κατάρτιση και την εμφάνιση των διοικητικών εγγράφων ώστε να επιτευχθεί η αποτελεσματικότερη επικοινωνία με τους αποδέκτες και ένα ελάχιστο επίπεδο απαραίτητης τυποποίησης.

Ο ΚΕΔΥ περιέχει χρήσιμες πληροφορίες για τα είδη και τη δομή των διοικητικών εγγράφων, τη διακίνηση και την αρχειοθέτησή τους, σύμφωνα με το τότε ισχύον νομικό πλαίσιο.

Επίσης, χρήσιμες πληροφορίες για τα είδη και τη δομή των διοικητικών εγγράφων που εκδίδονται από τις Υπηρεσίες της Α.Α.Δ.Ε., περιέχονται και στον «Οδηγό για την ορθή κατάρτιση και έκδοση εγγράφων, σύμφωνα με τον “Κανονισμό Επικοινωνίας Δημοσίων Υπηρεσιών (Κ.Ε.Δ.Υ.)”», ο οποίος καταρτίστηκε από το Τμήμα Δ' – Υποθέσεων Πολιτών της Διεύθυνσης Οργάνωσης (Δ.ΟΡΓ.) της Γενικής Διεύθυνσης Ανθρώπινου Δυναμικού & Οργάνωσης (Γ.Δ.Α.Δ.Ο.). Ειδικότερα, μέσω του ΚΕΔΥ, δίνονται οι ορισμοί για τις έννοιες:

- αλληλογραφία,
- έγγραφο,
- σχέδιο,
- συντάκτης,
- υπογραφή, αναφέροντας ότι καθιερώνεται η «Ηλεκτρονική Υπογραφή» και η «Προηγμένη Ηλεκτρονική Υπογραφή ή Ψηφιακή Υπογραφή»,
- προσυπογραφή,
- συνυπογραφή,
- διαβάθμιση,
- προτεραιότητα,
- ειδική μεταχείριση και
- διεκπεραίωση.

Στον Οδηγό, επίσης, πέραν των ορισμού για τις έννοιες των διοικητικών εγγράφων, περιλαμβάνονται, επίσης και οι ορισμοί για τις έννοιες:

- Ηλεκτρονικό έγγραφο
- Τηλεομοιότυπο (Fax)
- Μήνυμα ηλεκτρονικού ταχυδρομείου (E-mail)

Παράλληλα, ο ΚΕΔΥ και ο προαναφερθείς Οδηγός παρέχουν υποδείγματα για τα διαφορετικά είδη διοικητικών εγγράφων και ορίζουν τη δομή των διοικητικών εγγράφων. Ως είδη διοικητικών εγγράφων ορίζονται τα εξής:

- το ευρείας χρήση έγγραφο
- Η εισήγηση
- Η απόφαση
- Η εγκύκλιος (ερμηνευτική – επιτακτική – κανονιστική – οργανωτική)
- Τα σημειώματα (Υπηρεσιακά – Ενημερωτικά)
- Γνωμοδοτήσεις
- Τα πρακτικά, που αποτελούν ιδιαίτερη περίπτωση διοικητικών εγγράφων.

Ως προς τη δομή των διοικητικών εγγράφων, διακρίνονται τα ακόλουθα έξι μέρη:

- Προμετωπίδα²

² Η προμετωπίδα του εγγράφου περιλαμβάνει τα στοιχεία, που τίθενται στο πάνω αριστερό ή δεξιό μέρος αυτού, κατά περίπτωση και ειδικότερα:

α) Το έμβλημα της Ελληνικής Δημοκρατίας και τις λέξεις «ΕΛΛΗΝΙΚΗ ΔΗΜΟΚΡΑΤΙΑ», σύμφωνα με τις διατάξεις του άρθρου 9 του ν. 48/1975 (Α' 108) και

β) Το προτυπωμένο σήμα (λογότυπο) της Α.Α.Δ.Ε.

- Κύριο κείμενο
- Υπογραφές
- Σφραγίδες
- Συνημμένα
- Παραρτήματα

Ο ΚΕΔΥ περιέγραφε αναλυτικά τη διαδικασία διακίνησης διοικητικών εγγράφων και ειδικότερα τα εξής:

- Πρόγραμμα Ηλεκτρονικού Πρωτοκόλλου.
- Διαδικασία για «Διακίνηση Εισερχομένων Εγγράφων»
- Διαδικασία για «Διακίνηση Εξερχομένων Εγγράφων».

Ο ΚΕΔΥ αναγνώριζε, ότι λόγω του μεγάλου όγκου των εγγράφων που διακινούνται από τις Υπηρεσίες (Εισερχόμενα – Εξερχόμενα) και της έλλειψης συστημάτων διαχείρισής τους, σε συνδυασμό με τον περιορισμένο και διαρκώς συρρικνούμενο χώρο αποθήκευσής τους, καθίσταται επιτακτική η ανάγκη λήψης μέτρων προς την κατεύθυνση της εφαρμογής ενός Ολοκληρωμένου Σ.Η.Δ.Ε., το οποίο θα εξασφαλίζει:

- Όλες τις παρακάτω λειτουργίες:
 - Ταξινόμηση ως προς οποιοδήποτε από τα στοιχεία των εγγράφων
 - Εισαγωγή εγγράφων σε χαρτί μέσω scanner, επεξεργαστών κειμένου, λογιστικών φύλλων
 - Συμπίεση (compression) των εικόνων για αποτελεσματική διαχείριση των μέσων αποθήκευσης
 - Παρακολούθηση της ροής των εγγράφων
 - User Interface φιλικό στο χρήστη
- Ελεύθερη αναζήτηση με πολλαπλούς τρόπους
- Ανάκτηση των εγγράφων που το περιεχόμενό τους είναι σχετικό με την έκφραση αναζήτησης
- Εμφάνιση πληροφοριών
 - Ταξινόμηση ως προς κάποιο στοιχείο, παραδείγματος χάρη κατηγορία, αριθμός πρωτοκόλλου, ημερομηνία, κ.λ.π.
 - Εμφάνιση των εγγράφων, είτε ολόκληρων, είτε σε μορφή λίστας
 - Επιλογή καταλόγου εμφάνισης
- Ενημέρωση
- Ροή εγγράφων
 - Αποστολή σε χρήστη, ομάδα χρηστών
 - Δυνατότητα παρακολούθησης και καταγραφής ενεργειών, όπου περιγράφεται κάθε βήμα
 - Επιλογή ενέργειας από λίστα
 - Δυνατότητα σύνδεσης με υποσύστημα ψηφιακής υπογραφής
- Ασφάλεια και έλεγχος των δεδομένων: Υποστήριξη διαφορετικών επιπέδων πρόσβασης.

Ο ΚΕΔΥ περιέγραφε έναν ενδεικτικό τρόπο λειτουργίας ενός Ολοκληρωμένου Σ.Η.Δ.Ε., που περιλάμβανε τα ακόλουθα:

- Υποσύστημα επικοινωνιών
- Υποσύστημα διεύθυνσης ροής εργασιών
- Κεντρικό Πρωτόκολλο
- Προϊστάμενοι Διευθύνσεων της Υπηρεσίας
- Υπάλληλοι Διευθύνσεων (Χειριστές Υποθέσεων)
- Περίπτωση Εισερχομένων απευθείας στη Διεύθυνση
- Χειριστές Θεμάτων
- Εξερχόμενα Έγγραφα

2.1. Διαχείριση ψηφιακών υπογραφών

2.2.1 Σημασία των ψηφιακών υπογραφών σε Ευρωπαϊκό και Εθνικό επίπεδο

Η χρήση των Ψηφιακών Υπογραφών επιτρέπει στη Δημόσια Διοίκηση να ανταποκριθεί με αποτελεσματικότερο και αποδοτικότερο τρόπο στην παροχή ηλεκτρονικών υπηρεσιών προστιθέμενης αξίας σε πολίτες και επιχειρήσεις, αναβαθμίζοντας παράλληλα την ποιότητα εργασίας του προσωπικού στους φορείς του Δημοσίου, οδηγώντας σταδιακά στην ελαχιστοποίηση της παραγωγής έντυπου υλικού, πετυχαίνοντας δραστική μείωση των λειτουργικών εξόδων, καθώς και του χρόνου διεκπεραίωσης των διοικητικών αποφάσεων και διαδικασιών.

Στην Ελλάδα ήδη από το 2001 το Προεδρικό Διάταγμα 150 (ΦΕΚ 125 Α/25-6-2001) έθεσε το κανονιστικό πλαίσιο και ορίζει ότι η Ψηφιακή Υπογραφή επέχει θέση ιδιόχειρης υπογραφής τόσο στο ουσιαστικό όσο και στο δικονομικό δίκαιο. Ο νόμος 3979 (ΦΕΚ 138 Α/16-6-2011) για την Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση προβλέπει την εφαρμογή των ψηφιακών υπογραφών στους φορείς του δημόσιου τομέα. Το Προεδρικό Διάταγμα 25 (ΦΕΚ 44 Α/25-2-2014) για το Ηλεκτρονικό Αρχείο και την Ψηφιοποίηση εγγράφων έθεσε τις Βασικές αρχές για τη δημιουργία και την ηλεκτρονική αρχειοθέτηση και ψηφιοποίηση εγγράφων των φορέων του δημόσιου τομέα.

Με βάση το ισχύον νομοθετικό πλαίσιο αναγνωρίζονται οι ακόλουθες κατηγορίες ηλεκτρονικών υπογραφών:

Κατηγορία 1: Ηλεκτρονική Υπογραφή

Κατηγορία 2: Προηγμένη Ηλεκτρονική Υπογραφή

Κατηγορία 3: Προηγμένη Ηλεκτρονική Υπογραφή με χρήση Αναγνωρισμένων Πιστοποιητικών η οποία δημιουργείται από ασφαλή διάταξη δημιουργίας υπογραφής.

2.3 Κανονιστικό πλαίσιο και διαλειτουργικότητα σε Εθνικό επίπεδο

2.3.1 ΔΙΑΥΓΕΙΑ

Η ανάρτηση αποφάσεων στο σύστημα ΔΙΑΥΓΕΙΑ είναι μια πολύ συνηθισμένη και άκρως αναγκαία καθημερινή διαδικασία ενός σημαντικού αριθμού στελεχών της δημόσιας διοίκησης. Η χρήση ενός ακόμη ξεχωριστού συστήματος που αφορά σε διακίνηση

εγγράφων (που απαιτεί την παρουσία ειδικά καταρτισμένου προσωπικού) είναι παράγοντας αύξησης της γραφειοκρατίας που επιφέρει καθυστερήσεις, ενδεχόμενες παρατυπίες ή και λάθη. Μια τυπική διαδικασία ανάρτησης περιλαμβάνει

- α. την προετοιμασία του ψηφιακού αρχείου της απόφασης που θα αναρτηθεί
- β. την είσοδο στο σύστημα ΔΙΑΥΓΕΙΑ με προσωπικούς κωδικούς χρήσης
- γ. τη συμπλήρωση μεταδεδομένων για το έγγραφο, όπως θέμα, αρ. πρωτοκόλλου, υπογράφοντες, μεταδεδομένα για το περιεχόμενο της απόφασης (στις περισσότερες περιπτώσεις αυτά έχουν ήδη καταχωρηθεί στο εσωτερικό σύστημα διαχείρισης του φορέα και πρέπει ο χρήστης να τα μεταφέρει με χειροκίνητους τρόπους στις φόρμες του συστήματος ΔΙΑΥΓΕΙΑ)
- δ. το ανέβασμα του ψηφιακού αρχείου από το αποθηκευτικό μέσον
- ε. τη λήψη του ΑΔΑ από το σύστημα ΔΙΑΥΓΕΙΑ και τη διατήρησή του με κάποιον τρόπο εντός του οργανισμού (με τρόπο χειρόγραφο στο εκτυπωμένο αντίγραφο-πρωτότυπο της απόφασης, με χειροκίνητη ενημέρωση του εσωτερικού συστήματος διαχείρισης εγγράφου, με κατέβασμα και αποθήκευση του αρχείου που παράγει το σύστημα ΔΙΑΥΓΕΙΑ)

Το σύστημα ΔΙΑΥΓΕΙΑ παρέχει πλέον ένα μεγάλο φάσμα των λειτουργιών του μέσα από υπηρεσίες διαδικτύου (REST). Η διαδικασία της ανάρτησης μπορεί πλέον να υποστηριχθεί από τρίτα συστήματα. Η ενσωμάτωση της λειτουργίας της ανάρτησης των αποφάσεων στο σύστημα ΔΙΑΥΓΕΙΑ με τρόπο διάφανο για τον τελικό χρήστη θα είχε ιδιαίτερα σημαντική αξία για την καθημερινή λειτουργία και αποδοτικότητα του φορέα, καθώς θα ενσωμάτωνε αρμονικά στη ροή διεκπεραίωσης των εγγράφων την απαραίτητη διαδικασία. Ο χρήστης θα πρέπει να συμπληρώνει μία φορά τα απαραίτητα μεταδεδομένα και με τη ρητή του δήλωση-ενέργεια το ψηφιακό έγγραφο να αναρτάται στο σύστημα ΔΙΑΥΓΕΙΑ. Ο ΑΔΑ του συστήματος ΔΙΑΥΓΕΙΑ θα πρέπει να καταχωρείται στο σύστημα διαχείρισης εγγράφων και να ενσωματώνεται στο ψηφιακό αρχείο.

2.3.2 Αίτημα για Δημοσίευση σε ΦΕΚ και προδημοσίευση στο site της Α.Α.Δ.Ε.

Πλήθος αποφάσεων και πράξεων που εκδίδονται από τις υπηρεσίες της Αρχής απαιτείται να δημοσιευθούν στην Εφημερίδα της Κυβέρνησης. Η διαδικασία που απαιτείται πριν και μετά την δημοσίευση σε ΦΕΚ αποτυπώνεται παρακάτω:

1. Προετοιμασία του ψηφιακού αρχείου που θα δημοσιευθεί
2. Πρωτοκόλληση αυτού από το εκάστοτε ΣΗΔΕ
3. Λήψη του πρωτοκολλημένου αρχείου από το ΣΗΔΕ (download πρωτοκολλημένου αρχείου)
4. Απαιτούμενες ενέργειες πριν την δημοσίευση σε ΦΕΚ
 - α. Αποστολή με ηλεκτρονικό μήνυμα του πρωτοκολλημένου ψηφιακού αρχείου στο Εθνικό Τυπογραφείο με αίτημα την δημοσίευσή του στην Εφημερίδα της Κυβέρνησης

- b. Αποστολή με ηλεκτρονικό μήνυμα του πρωτοκολλημένου ψηφιακού αρχείου σε υπηρεσία εντός της Α.Α.Δ.Ε. (site administrator) με αίτημα την ανάρτησή του στο site της Αρχής με την ένδειξη «προδημοσίευση»
5. Μετά την ειδοποίηση για δημοσίευση στο ΦΕΚ, απαιτείται η συμπλήρωση του αντίστοιχου πεδίου μεταδεδομένων στο ΣΗΔΕ, ώστε να ενημερώνεται και το ψηφιακό πρωτοκολλημένο αρχείο.
6. Λήψη του πρωτοκολλημένου αρχείου από το ΣΗΔΕ, που πλέον φέρει και τον αριθμό ΦΕΚ (download πρωτοκολλημένου αρχείου)
7. Ανάρτηση στη ΔΙΑΥΓΕΙΑ, σύμφωνα με την διαδικασία που έχει περιγραφεί στην πιο πάνω ενότητα.

Η δυνατότητα αποστολής αυτοματοποιημένων email προς άλλους φορείς με την ικανοποίηση συγκεκριμένων συνθηκών, θα συντόμευε τον απαιτούμενο χρόνο διεκπεραίωσης ενός εγγράφου (απόφασης ή πράξης) από άκρη σε άκρη.

3. Διεθνείς τάσεις και τεχνολογικές εξελίξεις στην ηλεκτρονική διαχείριση εγγράφων

Στη σημερινή οικονομία της γνώσης, όλοι οι οργανισμοί οποιουδήποτε μεγέθους κατέχουν και διαχειρίζονται ένα πλήθος έντυπων εγγράφων, συντηρούν ένα ταχέως αυξανόμενο αποθηκευτικό χώρο για ηλεκτρονικά έγγραφα ενώ ταυτόχρονα αναμένεται ένα μέλλον ως επί τω πλείστο ηλεκτρονικό.

Ελάχιστοι είναι οι φορείς οι οποίοι αντιλαμβάνονται το πόσο κοστίζει σε καθημερινή βάση η διαχείριση αυτών των εγγράφων εξαιτίας:

- Του χρόνου και της προσπάθειας που καταβάλλεται για την εύρεση της τελευταίας έκδοσης ενός εγγράφου
- Του χρόνου και της προσπάθειας που καταβάλλεται για την αναζήτηση και αποθήκευση εγγράφων από και σε διαφορετικές τοποθεσίες
- Του χρόνου και της προσπάθειας που καταβάλλεται για την αναπαραγωγή περιεχομένου που ήδη υπάρχει κάπου μέσα στον οργανισμό
- Της μη αναγκαίας χρήσης συσκευών αποθήκευσης και bandwidth καθώς τα έγγραφα βρίσκονται παντού στην επιχείρηση και όχι σε ένα κεντρικό αποθετήριο
- Της ασφάλειας κρίσιμων επιχειρησιακών εγγράφων
- Του χρόνου και της προσπάθειας που καταβάλλεται για την εύρεση της διαδρομής ελέγχου (audit trail) σημαντικών για την επιχείρηση εγγράφων
- Της απώλειας σημαντικών εγγράφων εξαιτίας απρόσεκτης διαχείρισης χρηστών
- της έλλειψης δυνατότητας για πρόσβαση σε έγγραφα εν κινήσει

Οι οργανισμοί κατέχουν τόσο δομημένα έγγραφα (spreadsheets, databases κλπ.) όσο και μη δομημένα (letters, emails, reports, υλικό για marketing και εκπαίδευση, μελέτες, αρχιτεκτονικά σχέδια, χειρόγραφες σημειώσεις, πρακτικά συναντήσεων κλπ.).

Τόσο η δομημένη όσο και η αδόμητη πληροφορία, συνιστούν γνώση κρίσιμη για κάθε οργανισμό, ουσιαστικά την “μνήμη” του για τις διαδικασίες και τις διεργασίες του, αποτελώντας την γνωσιακή βάση της εξειδίκευσης και της εμπειρίας του.

Επιπρόσθετα, η χρήση του Internet από πολλαπλές πλατφόρμες με ολοένα και αυξανόμενη την τάση οι χρήστες να χρησιμοποιούν μερικές φορές σχεδόν αποκλειστικά τις φορητές τους συσκευές, είναι χαρακτηριστικό του σύγχρονου επιχειρησιακού περιβάλλοντος.

Χαρακτηριστικό είναι το γεγονός ότι το 83% περίπου των χρηστών κινητών συσκευών πιστεύουν ότι η παρόμοια εμπειρία χρήσης σε όλες τις πλατφόρμες είναι πολύ σημαντική.

Αυτό πρακτικά σημαίνει ότι ένα σύγχρονο Σ.Η.Δ.Ε. θα πρέπει να είναι mobile friendly ώστε να χρησιμοποιείται με την ίδια ευχρηστία και μέσω κινητού τηλεφώνου.

4. Βασικές λειτουργίες και δυνατότητες του Συστήματος Ηλεκτρονικής Διακίνησης Εγγράφων στην Α.Α.Δ.Ε.

Η επιτάχυνση διεκπεραίωσης επιχειρησιακών διαδικασιών, η αξιοπιστία, η διαφάνεια, ο γρήγορος εντοπισμός αρχειοθετημένων εγγράφων, το φιλικό περιβάλλον και η ενίσχυση της ασφάλειας διασύνδεσης χρηστών και συστημάτων, είναι χαρακτηριστικά που πρέπει να έχει το ΣΗΔΕ ώστε να καλύπτει τις ανάγκες της Α.Α.Δ.Ε. με τα ακόλουθα χαρακτηριστικά:

1. η πρωτοκόλληση κάθε εισερχομένου εγγράφου ανεξαρτήτως τύπου, είτε πρόκειται για ηλεκτρονικό έγγραφο (π.χ. doc, pdf) είτε για συμβατικό έντυπο, με τήρηση όλων των απαραίτητων μεταδεδομένων των εγγράφων (π.χ. τον συντάκτη του εγγράφου, την ημερομηνία / ώρα δημιουργίας του αρχείου κ.α.).
2. η πρωτοκόλληση με μοναδικό αύξοντα αριθμό για κάθε Υπηρεσία της ΑΑΔΕ.
3. η ψηφιοποίηση όλων των εισερχομένων έντυπων εγγράφων με την χρήση τεχνολογίας οπτικής αναγνώρισης χαρακτήρων (OCR) που να επιτρέπει την αναζήτηση λέξεων στο κείμενο.
4. η λήψη εγγράφων από λογαριασμούς ηλεκτρονικού ταχυδρομείου.
5. η επισύναψη απεριόριστων ψηφιακών αρχείων ανά εγγραφή πρωτοκόλλου.
6. η υποστήριξη ταυτόχρονης λειτουργίας πολλαπλών πρωτοκόλλων .
7. η δυνατότητα ακύρωσης αριθμού πρωτοκόλλου από ειδικά εξουσιοδοτημένους χρήστες.
8. η αυτοματοποιημένη αποτύπωση του αριθμού πρωτοκόλλου στο εισερχόμενο έγγραφο.
9. η δυνατότητα έκδοσης αποδεικτικού παραλαβής εγγράφου κατά την πρωτοκόλληση.
10. η δυνατότητα ελέγχου διαμέσου των μεταδεδομένων του για τυχόν διπλή καταχώρηση του ίδιου εγγράφου και αποστολή αυτόματης ειδοποίησης.
11. η καταγραφή, αποτύπωση και μοντελοποίηση των ψηφιακών και φυσικών διαδικασιών της Α.Α.Δ.Ε. με στόχο την αυτοματοποιημένη ροή εργασιών στη διαχείριση των εγγράφων, οι οποίες να λειτουργούν με τυποποιημένο τρόπο και με προκαθορισμένες ακολουθίες ενεργειών διακίνησης και επεξεργασίας.
12. η δυνατότητα χρήσης απλών και σύνθετων ροών εργασιών.
13. η τροποποίηση των ροών εργασιών, σε περίπτωση αλλαγών του οργανογράμματος, να πραγματοποιείται χωρίς να απαιτείται η συγγραφή πηγαίου κώδικα.
14. ο καθορισμός των ρόλων των χρηστών βάσει τη οργανωτικής δομής, της ιεραρχίας και των αρμοδιοτήτων των υπαλλήλων της Α.Α.Δ.Ε..
15. η δημιουργία σχεδίου εγγράφου και στην συνέχεια η διακίνηση του με την προκαθορισμένη ιεραρχικά πορεία προς έγκριση. Το σχέδιο στη συνέχεια επιστρέφεται στο συντάκτη έχοντας την λάβει την έγκριση ή την απόρριψη ή τυχόν τροποποιήσεις από τους ιεραρχικά ανώτερους. Η διακίνηση γίνεται βάσει του οργανογράμματος και των ομάδων που ανήκει ο κάθε χρήστης.

16. η χρέωση έγγραφων σε μία ή περισσότερες Διευθύνσεις ή Τμήματα ή/και υπαλλήλους.
17. η αυτόματη παραγωγή εγγράφων βάσει προτύπων (templates) και χρήσης μεταδεδομένων.
18. η ενημέρωση του υπαλλήλου για τις χρεώσεις εγγράφων και τις εκκρεμότητές του, τουλάχιστον εντός του συστήματος.
19. η παρακολούθηση προθεσμίας διεκπεραίωσης του εγγράφου. Αποστολή ειδοποιήσεων αν μία προθεσμία πρόκειται να λήξει ή αν έχει παρέλθει. Η προθεσμία να μπορεί να καθορίζεται από το τύπο του εγγράφου ή από τον Προϊστάμενο.
20. η δυνατότητα μαζικής σειριακής απόδοσης αριθμών πρωτοκόλλου σε ομοειδή έγγραφα (π.χ. ειδοποιητήρια).
21. η πρωτοκόλληση κάθε εξερχομένου εγγράφου ανεξαρτήτως τύπου με τήρηση όλων των απαραίτητων μεταδεδομένων των εγγράφων.
22. η ιχνηλάτηση των ενεργειών των χρηστών και η δυνατότητα παρακολούθησης του ιστορικού μεταβολών του κάθε εγγράφου με παράλληλη δυνατότητα ανάκλησης προηγούμενων εκδόσεων.
23. η προσθήκη ψηφιακής υπογραφής σε κάθε στάδιο της διακίνησης του εγγράφου είτε αυτή είναι προηγμένη, είτε απλή, είτε με χρήση usb token. Η ενσωμάτωση της ψηφιακής υπογραφής να υποστηρίζεται από την ίδια την εφαρμογή χωρίς χρήση άλλου προγράμματος.
24. η χρονοσήμανση κατά την ενσωμάτωση της ψηφιακής υπογραφής.
25. η δυνατότητα χρέωσης τόσο σε χρήστη όσο και σε ρόλο που έχει ο χρήστης.
26. η χρέωση εγγράφων από αναπληρωτή Προϊσταμένου κατά το διάστημα απουσίας του.
27. η δυνατότητα ομαδοποίησης αποδεκτών.
28. η οργανωμένη τήρηση φακέλων και υποφακέλων αρχειοθέτησης εγγράφων ανά χρήστη και ανά οργανωτική μονάδα (π.χ. Διεύθυνση, Τμήμα κ.α.).
29. η δημιουργία προκαθορισμένων φίλτρων αναζήτησης (π.χ. βάσει του τύπου εγγράφων) καθώς και η δυνατότητα στοχευμένων κατά περίπτωση αναζητήσεων χωρίς περιορισμό ως προς το αριθμό των κριτηρίων. Κατά την υποβολή μίας αναζήτησης θα πρέπει να μπορεί να γίνει χρήση μεταδεδομένων, συνδυασμών λέξεων ή λέξεων κλειδιών μέσα από το έγγραφο. Να υπάρχει περιορισμός μόνο ως προς τα δικαιώματα προβολής που έχει ο χρήστης βάσει του ρόλου του.
30. η εξαγωγή αποτελεσμάτων της αναζήτησης σε γνωστές μορφές αρχείων όπως Word (.docx), Excel (.xlsx), Acrobat Portable Document Format (.pdf) ή Hyper Text File Markup Language (.html).
31. η έκδοση στατιστικών στοιχείων χρήσης για την ενημέρωση της Διοίκησης και η αξιοποίησή τους όσον αφορά την λήψη αποφάσεων και χάραξη πολιτικής.
32. η δυνατότητα μοναδικής ταυτοποίησης του χρήστη και διασύνδεση του με το υφιστάμενο σύστημα LDAP, η κρυπτογράφηση των κωδικών εισόδου του, η καταγραφή ιστορικού των ενεργειών σε κάθε έγγραφο (π.χ. άνοιγμα ενός αρχείου, η ημερομηνία / ώρα που έγινε, ο χρήστης που το άνοιξε κ.α.) και ειδοποιήσεις για τυχόν ασυνήθιστη δραστηριότητα.
33. η κρυπτογράφηση εγγράφων και δεδομένων. Η πρόσβαση σε αυτά να εξαρτάται από το ρόλο του χρήστη.
34. η αποστολή μηνύματος ηλεκτρονικού ταχυδρομείου προς εξωτερικούς παραλήπτες με επισύναψή του απαντητικού εγγράφου κάνοντας χρήση των μεταδεδομένων που καταχωρήθηκαν κατά την εισαγωγή του αιτήματος /εγγράφου.

35. η συσχέτιση εγγράφου με ένα ή περισσότερα σχετικά με το θέμα έγγραφα. Δυνατότητα προβολής των σχετικών καθώς και μετάβασης σε αυτά.
36. η δυνατότητα διαχείρισης ορθής επανάληψης εγγράφου.
37. Δυνατότητα ανάρτησης εγγράφων στον ιστότοπο της Α.Α.Δ.Ε. με αυτόματη ενημέρωση της ανάρτησης προς την ομάδα της Ηλ. Βιβλιοθήκης.
38. η άμεση επικοινωνία και διαλειτουργικότητα με άλλα πληροφορικά συστήματα της Δημόσιας Διοίκησης π.χ. Κεντρικό Σύστημα Ηλεκτρονικής Διαχείρισης Εγγράφων του Δημοσίου, ΔΙΑΥΓΕΙΑ, ΚΗΜΔΗΣ, Εθνικό Τυπογραφείο κ.α. εφόσον υπάρχουν διαθέσιμα API's διασύνδεσης κατά την διάρκεια της σύμβασης και του χρόνου συντήρησης.
39. η ολοκλήρωση με τρίτα συστήματα όπως το MS-Office, e-mail clients κ.α.
40. η μετάπτωση των δεδομένων από το υφιστάμενο σύστημα διαχείρισης εγγράφων Livelink.
41. η ηλεκτρονική διακίνηση των εγγράφων, η οποία θα πρέπει να είναι συμβατή με το θεσμικό και κανονιστικό πλαίσιο των ψηφιακών υπογραφών και του Κανονισμού Επικοινωνίας Δημοσίων Υπηρεσιών.
42. η συμβατότητα με τον Γενικό Κανονισμό Προσωπικών Δεδομένων και η εξασφάλιση ότι κάθε διαδικασία θα πραγματοποιείται σύμφωνα με αυτόν.
43. η διασφάλιση της πληρότητας, της ακεραιότητας, της εμπιστευτικότητας και της ασφάλειας των δεδομένων κατά τη χρήση και την δικτυακή διακίνησή τους.
44. η δυνατότητα διαβαθμισμένης πρόσβασης των χρηστών ή/και των υπηρεσιών με προσδιορισμένα δικαιώματα και εξουσιοδοτήσεις σε έγγραφα, πληροφορίες και άλλους χρήστες.
45. η παροχή εγχειριδίων χρήσης του συστήματος.

5. Τεχνικές προδιαγραφές

Η υποδομή από πλευράς Γ.Γ.Π.Σ. Δ.Δ. που θα φιλοξενήσει το νέο σύστημα, παρέχει τα ακόλουθα:

1. Εικονικές μηχανές (**virtual machines**) σε υπολογιστικά συστήματα αρχιτεκτονικής x86.
2. Αποθηκευτικό χώρο σε **storage** με χρήση 2-tier τεχνολογίες δίσκων.
3. **Backup** 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 δημόσιου δικτύου ΣΥΖΕΥΞΙΣ.
5. **Προστασία** των εικονικών μηχανών με την 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. Βάση Δεδομένων **Oracle** (Oracle Database Enterprise Edition 11g - η οποία ωστόσο θα μεταπτωθεί σε έκδοση 12c – με την απαίτηση πλήρους αδειοδότησης ανά εφαρμογή που τη χρησιμοποιεί) καθώς και :

Oracle Access Manager 11g και 12c για την αυθεντικοποίηση των χρηστών. (Προτιμότερη είναι η χρήση της πλέον πρόσφατης υποδομής OAM 12c).

Oracle WebLogic 12c ως πλατφόρμα ανάπτυξης εφαρμογών Java.

Oracle HTTP Server 11g (11.1.1) και 12c (12.2.1).

Oracle BI Enterprise Edition 11g και 12c.

Oracle Forms/Reports 11g και 12c.

Το σύστημα, θα πρέπει να λειτουργεί με τους Browsers IE ή/και Firefox ή/και Chrome λαμβάνοντας υπόψη και ζητήματα παλαιότητας του εξοπλισμού πληροφορικής, καθώς χρησιμοποιούνται αρκετοί Η/Υ οι οποίοι διαθέτουν λειτουργικό σύστημα Vista και έχουν περιορισμένες δυνατότητες τόσο σε επίπεδο SW (βλ. αναβαθμισμένες εκδόσεις των Browsers), όσο και σε HW (μνήμη κλπ).

Τέλος, εφόσον η υποδομή για το νέο Σ.Η.Δ.Ε. φιλοξενηθεί στο gCloud, ο υποψήφιος Ανάδοχος δεν έχει περιορισμό από πλευράς λογισμικού.

6. Λειτουργικές Απαιτήσεις

6.1. Ηλεκτρονική Πρωτοκόλληση

Το υποσύστημα Ηλεκτρονικού Πρωτοκόλλου θα πρέπει να περιλαμβάνει όλες τις λειτουργικές και υπηρεσιακές απαιτήσεις, ώστε να συμμορφώνεται πλήρως με τον Κανονισμό Επικοινωνίας Δημοσίων Υπηρεσιών του Υπουργείου Εσωτερικών Δημόσιας Διοίκησης και Αποκέντρωσης (2003), ως προς την ορθή τήρηση βιβλίου πρωτοκόλλου.

Το ηλεκτρονικό πρωτόκολλο θα προσφέρει ένα ολοκληρωμένο περιβάλλον για την ορθή διαχείριση της εισερχόμενης και εξερχόμενης αλληλογραφίας της Α.Α.Δ.Ε., με τρόπο εύχρηστο και ασφαλή, από την εισαγωγή έως την διεκπεραίωση των εγγράφων, παρέχοντας όλα τα σύγχρονα εργαλεία για την εύκολη αναζήτησή τους, την ασφαλή αποθήκευσή τους καθώς και την εκτύπωση αναφορών.

Πιο συγκεκριμένα το υποσύστημα θα πρέπει να διαθέτει τα ακόλουθα χαρακτηριστικά:

1. **Πύλες εισόδου εισερχομένων εγγράφων** για κάθε οργανική μονάδα της Α.Α.Δ.Ε. Κεντρική, Ειδική Αποκεντρωμένη και Περιφερειακή, όπως αυτές καθορίζονται στον Οργανισμό της και διατηρούν δικό τους πρωτόκολλο όπως Γραφείο Διοικητή, Γενικές Δ/νσεις, Δ/νσεις, Αυτοτελή Τμήματα, Τμήματα με έδρα διαφορετική από αυτή της Δ/νσης, Αυτοτελή Γραφεία, Γραφεία με έδρα διαφορετική από αυτή της Δ/νσης.
2. **Αυτόματη αρίθμηση** (auto-numbering) και **απόδοση μοναδικού αριθμού πρωτοκόλλου**, για κάθε εισερχόμενο ή εξερχόμενο έγγραφο με χαρακτηρισμό ΕΙΣ ή ΕΞ, ΕΜΠ/ΠΔ (Εμπιστευτικό ή Προσωπικά Δεδομένα) και ειδικό ακρωνύμιο για τον διαχωρισμό του πρωτοκόλλου μεταξύ των οργανικών μονάδων της ΑΑΔΕ, Κεντρικών, Ειδικών Αποκεντρωμένων και Περιφερειακών, όπως αυτές καθορίζονται στον Οργανισμό της π.χ. ΔΟΡΓ_Α 237 ΕΞ 2020 ή ΔΕΒΧΠ ΕΜΠ 35 ΕΙΣ 2020.
3. **Δυνατότητα αλλαγής του ακρωνυμίου** από εξουσιοδοτημένους χρήστες σε περίπτωση τροποποίησης του Οργανισμού της Α.Α.Δ.Ε.
4. **Δυνατότητα ελέγχου διαμέσου των μεταδεδομένων** για τυχόν διπλή καταχώρηση του ίδιου εγγράφου και αποστολή αυτόματης ειδοποίησης.
5. **Δυνατότητα ακύρωσης Αρ. Πρωτοκόλλου σε κατάλληλα εξουσιοδοτημένους χρήστες.**
6. **Αυτόματη έκδοση αποδεικτικού παραλαβής εγγράφου κατά την καταχώρηση πρωτοκόλλου που αφορά εισερχόμενα**, με κατ' ελάχιστον τα εξής στοιχεία: Όνομα Αποστολέα, αριθμό πρωτοκόλλου, ημερομηνία πρωτοκόλλησης, Θέμα.

7. **Συσχέτιση εγγράφων που έχουν καταχωρηθεί στο πρωτόκολλο** (π.χ. απαντητική επιστολή σε προηγούμενο πρωτοκολλημένο έγγραφο ή σχετικά έγγραφα για τα οποία γίνεται αναφορά σε επιστολή).
8. **Υποστήριξη ταυτόριθμου αριθμού πρωτοκόλλου** για τα απαντητικά έγγραφα.
9. **Χαρακτηρισμός εξερχόμενου εγγράφου με δεδομένα του συστήματος "ΔΙΑΥΓΕΙΑ", «ΕΣΗΔΗΣ», «ΚΗΔΜΗΣ»** π.χ. "Προς Ανάρτηση", "Αριθμός Διαδικτυακής Ανάρτησης (ΑΔΑ)", «Αριθμός Διαδικτυακής Ανάρτησης Μητρώου (ΑΔΑΜ)» κλπ.
10. **Χρήση μηχανισμού χρονοσήμανσης κατά την πρωτοκόλληση.** Θα πρέπει να υποστηρίζεται έγκυρη χρονοσήμανση (time-stamping) με διασύνδεση με πιστοποιημένο φορέα παροχής υπηρεσιών ψηφιακής χρονοσήμανσης (ΕΡΜΗ, Εθνικό Ινστιτούτο Μετρολογίας ή άλλο αντίστοιχο αναγνωρισμένο φορέα).
11. **Δυνατότητα μαζικής σειριακής απόδοσης αριθμών πρωτοκόλλου (Α.Π).** σε καταχωρούμενα έγγραφα.
12. **Αποδεικτικό παράδοσης εξερχόμενου εγγράφου, μέσω email, σε εξωτερικούς φορείς.**
13. **Δυνατότητα αποστολής εξερχόμενων εγγράφων σε ομάδα παραληπτών με μαζική εισαγωγή ηλεκτρονικών διευθύνσεων.** Η δυνατότητα αυτή θα μπορούσε να είναι παρόμοια εκείνης της συγχώνευσης αλληλογραφίας δημοφιλών πακέτων αυτοματισμού γραφείου. Θα μπορούσε μαζί με την μαζική ανάρτηση εγγράφων στο σύστημα για πρωτοκόλληση, να υπάρχει κάποια σύνδεση ή ανάρτηση λίστας με στοιχεία όπου εκεί θα παίρνει το σύστημα τα μεταδεδομένα για κάθε ένα έγγραφο. Με αυτό τον τρόπο, δεν θα απαιτείται η συνεχής καταχώρηση στοιχείων από τον υπάλληλο πρωτοκόλλησης σε περιπτώσεις όπου τα στοιχεία (π.χ. ονοματεπώνυμο παραλήπτη, στοιχεία επικοινωνίας) είναι ήδη διαθέσιμα και θα μπορούσαν να ενημερώσουν το σύστημα πρωτοκόλλησης.

6.2. Δημιουργία και Διαχείριση Εγγράφων

Το σύστημα θα πρέπει να προσφέρει μια σειρά από λειτουργίες διαχείρισης εγγράφων, καλύπτοντας πλήρως τις προδιαγραφές του Κώδικα Επικοινωνίας Δημοσίων Υπηρεσιών ως προς τον τρόπο διακίνησης εγγράφων (ΚΕΔΥ), του «Οδηγού για την ορθή κατάρτιση και έκδοση εγγράφων, σύμφωνα με τον «Κανονισμό Επικοινωνίας Δημοσίων Υπηρεσιών (Κ.Ε.Δ.Υ.) της ΑΑΔΕ (2017) και των Ν.4440 και Ν.3979.

6.3. Εισαγωγή και Δημιουργία Εγγράφων

1. Δυνατότητα εύκολης και γρήγορης εισαγωγής εγγράφων από οποιαδήποτε ευρείας χρήσης windows εφαρμογή.
2. Εισαγωγή εγγράφων από σαρωτές.
3. Δυνατότητα λήψης εγγράφων από λογαριασμούς ηλεκτρονικού ταχυδρομείου μέσω δημοφιλών πρωτοκόλλων POP ή/ και IMAP.
4. Δυνατότητα εύκολης ανάκτησης εγγράφων που είναι δημοσιευμένα στη ΔΙΑΥΓΕΙΑ με καταχώρηση του ΑΔΑ και ανάκτηση εγγράφου και μεταδεδομένων από τη ΔΙΑΥΓΕΙΑ
5. Δημιουργία εγγράφων με αυτόματο τρόπο με βάση πρότυπα έγγραφα (templates) όπως επίσης και να αποδώσουν μεταδεδομένα στο έγγραφο ανά περίπτωση.
6. Υποστήριξη μηχανισμών αυτόματης συμπλήρωσης τιμών πεδίων

7. Δυνατότητα συμπλήρωσης πεδίων από προεπιλεγμένες λίστες ή / και με πληκτρολόγηση
8. Υποστήριξη καταχώρησης μαζί με το κύριο έγγραφο και συνημμένων, χωρίς περιορισμό ως προς τον μορφότυπο (format) αλλά και ήδη καταχωρημένων σχετικών εγγράφων με το νέο έγγραφο όπως και τον προσδιορισμό του τύπου της σχέσης.
9. Δυνατότητα προσθήκης σχολίων σε κάθε έγγραφο
10. Δυνατότητα προβολής όλων των σχετικών εγγράφων.

6.4. Διαχείριση και διακίνηση εγγράφων

Η ψηφιακή διαχείριση και διακίνηση των εγγράφων μεταξύ των χρηστών θα υλοποιείται μέσω υποσυστήματος με τα παρακάτω χαρακτηριστικά:

1. Το υποσύστημα θα υποστηρίζει τουλάχιστον τους ακόλουθους τύπους εγγράφων:
 - Εισερχόμενο : έγγραφο που εισέρχεται στον φορέα
 - Εξερχόμενο: έγγραφο που εξέρχεται από τον φορέα
 - Σχέδιο: έγγραφο που διακινείται εσωτερικά χωρίς να έχει πάρει υπογραφή από τον τελικό υπογράφοντα
 - Φύλλο Εσωτερικής Αλληλογραφίας: εσωτερικά σημειώματα μεταξύ υπαλλήλων της ίδιας ή διαφορετικής οργανικής μονάδας
2. Δημιουργία πολλαπλών αντιγράφων (ένα για κάθε ενδιαφερόμενη υπηρεσιακή μονάδα) με δυνατότητα διαχείρισης διαφορετικής κατάστασης ανά αντίγραφο και, κατ' ουσία, υπηρεσιακή μονάδα.
3. Ενσωμάτωση σχετικών εγγράφων και ο προσδιορισμός του τύπου της σχέσης.
4. Ενσωμάτωση συνημμένων εγγράφων, χωρίς περιορισμό στον τύπο αρχείου.
5. Σήμανση εγγράφων με μεταδεδομένα (keywords).
6. Δυνατότητα προκαθορισμού συγκεκριμένων τύπων και τιμών μεταδεδομένων ανά τύπο / κατηγορία εγγράφου για γρήγορη επιλογή από λίστα.
7. Δυνατότητα ελέγχου & δημιουργίας εκδόσεων (version control) εγγράφων με πλήρες ιστορικό των διαφορετικών εγγράφων και στοιχεία των εκδοτών.
8. Διαβάθμιση εγγράφων (βαθμός ασφαλείας, βαθμός προτεραιότητας), σύμφωνα με τις διατάξεις του ΚΕΔΥ. Πέραν της διαβάθμισης, ο εκάστοτε υπάλληλος θα πρέπει να έχει δυνατότητα πλήρους πρόσβασης στα έγγραφα που του χρεώνονται.
9. Διακίνηση εγγράφων σε χρήστες και ρόλους με υποστήριξη διαδικασίας χρέωσης, κοινοποίησης, διανομής και δυνατότητα καθορισμού προθεσμίας διεκπεραίωσης, προτεραιότητας, σχολίων, κλπ.
10. Δυνατότητα απ' ευθείας χρέωσης εγγράφων από προϊσταμένους ανώτερης ιεραρχικά βαθμίδας σε επιλεγμένους υπαλλήλους, οι οποίοι θα διαθέτουν αποκλειστική πρόσβαση σε αυτά.
11. Δυνατότητα προσθήκης είδους ενέργειας από τον χρήστη όπως νέα χρέωση, Αρχαιοθέτηση, Απάντηση, Διεκπεραίωση κλπ.
12. Δυνατότητα μαζικής χρέωσης και ξεχρέωσης εγγράφων.
13. Δυνατότητα επιστροφής εγγράφου από παραλαμβάνοντα χρήστη ή οργανική μονάδα
14. Δημιουργία απαντητικών εγγράφων και αυτόματη σύνδεση με το αντίστοιχο εισερχόμενο.

15. Υποστήριξη διαδικασίας σύνταξης, ανασκόπησης, έγκρισης, δημιουργίας ακριβούς αντιγράφου και αποστολής/ κοινοποίησης εξερχόμενων εγγράφων
16. Μηχανισμός αυτόματης επισύναψης του εγγράφου σε μήνυμα ηλεκτρονικής αλληλογραφίας και αποστολή στον παραλήπτη του οποίου τα στοιχεία καταχωρήθηκαν κατά την εισαγωγή του εγγράφου στο σύστημα.
17. Δημιουργία Σχεδίου Εγγράφου (χωρίς πρωτοκόλληση) και διαβίβαση του προς έλεγχο και έγκριση από την υπαλληλική ιεραρχία, με τις εξής δυνατότητες:
 - Ενσωμάτωση ψηφιακής υπογραφής από κάθε εμπλεκόμενο στην διαδικασία έγκρισης του εγγράφου.
 - Καταχώριση παρατηρήσεων και ενσωμάτωση τροποποιήσεων επί του εγγράφου σε κάθε στάδιο της πορείας του, με την επιλογή δημιουργίας νέας έκδοσης.
 - Αυτόματα επιστροφή στον συντάκτη, όταν υπογραφεί από τον δηλωθέντα ως τελικό υπογράφοντα, για την μετατροπή του σε εξερχόμενο έγγραφο.
18. Τήρηση ιστορικού εκδόσεων του εγγράφου.
19. Παρακολούθηση της πορείας του εγγράφου με εύκολο τρόπο από τους χρήστες με κατάλληλα δικαιώματα πρόσβασης.
20. Καταγραφή του ιστορικού ενεργειών διακίνησης του εγγράφου για κάθε διακριτή ενέργεια (λ.χ. πότε στάλθηκε, προς ποιους και από ποιον, πότε και σε ποιον χρεώθηκε, εάν αρχειοθετήθηκε ή απαντήθηκε, από ποιον και πότε, εάν υπογράφηκε, εάν δημιουργήθηκε ακριβές αντίγραφο κ.ο.κ.).
21. Δυνατότητα δημιουργίας και χρήσης φακέλων αρχειοθέτησης/τήρησης εγγράφων, για κάθε οργανική μονάδα της Α.Α.Δ.Ε..
22. Δυνατότητα αρχειοθέτησης και διαχείρισης οποιουδήποτε τύπου αρχείου.

6.5. Αναζήτηση εγγράφων

Το Σύστημα θα πρέπει να διαθέτει εξελιγμένο μηχανισμό αναζήτησης εγγράφων με χρήση πολλαπλών κριτηρίων αναζήτησης και συγκεκριμένα:

1. Χαρακτηρισμός εγγράφων με χρήση όλων των επιθυμητών πεδίων και δεδομένων, χωρίς περιορισμό στο πλήθος τους.
2. Παροχή εύχρηστου και αποτελεσματικού μηχανισμού αναζήτησης των οντοτήτων πληροφοριών με δυνατότητα δυναμικής αναζήτησης εγγράφων με βάση συνδυασμό κριτηρίων όπως:
 - ημερομηνίες (σύνταξης, δημοσίευσης κλπ.)
 - τίτλους
 - είδος και κατάσταση εγγράφου
 - μεταδεδομένα
3. Δυνατότητα, κατά τη διατύπωση ερωτημάτων αναζήτησης, συνδυασμού πιθανών τιμών σε μεταδεδομένα των εγγράφων και φράσεων στο περιεχόμενο των ίδιων των εγγράφων (metadata search & full text search), λαμβάνοντας υπ' όψη τα δικαιώματα προβολής συγκεκριμένων εγγράφων του χρήστη που πραγματοποιεί την αναζήτηση.
4. Αυτόματη εξαγωγή του περιεχομένου (content) των ηλεκτρονικών εγγράφων.
5. Δυνατότητα παρακολούθησης από τον χρήστη της «διαδρομής» του εγγράφου εντός του φορέα.

6. Δυνατότητα προβολής ιστορικού ενεργειών χρήστη επί κάθε εγγράφου ως προς την διαχείριση, διακίνηση και διεκπεραίωση του.
7. Δυνατότητα εξαγωγής αποτελεσμάτων αναζήτησης σε αρχείο Excel.

6.6. Διαχείριση Ροών Εργασίας

1. Το σύστημα θα υποστηρίζει αυτοματοποιημένες ροές εργασίας στη διαχείριση των εγγράφων, που λειτουργούν με προκαθορισμένο τρόπο και σε προκαθορισμένες ακολουθίες ενεργειών διακίνησης και επεξεργασίας εγγράφων, όπως αποστολή (σε συγκεκριμένες υπηρεσιακές ομάδες), χρέωση (σε συγκεκριμένους χειριστές), αρχειοθέτηση, απάντηση, υπογραφή κ.ο.κ.
2. Το σύστημα θα υποστηρίζει εγγενώς και αυτοματοποιημένες ροές εργασίας για τον προκαθορισμό βημάτων εκτέλεσης διαδικασιών που απαιτούνται για τη διεκπεραίωση συγκεκριμένων υποθέσεων.
3. Η δρομολόγηση – διακίνηση των εγγράφων θα παρέχεται με αυτοματοποιημένο τρόπο με χρέωση στους αρμόδιους υπαλλήλους και εξωτερικούς συνεργάτες.
4. Η μοντελοποίηση και λειτουργία των ροών εργασιών (workflows) θα πραγματοποιείται χωρίς να απαιτείται η συγγραφή πηγαίου κώδικα σε συμβατική γλώσσα προγραμματισμού.
5. Ειδικά για τις ροές εργασίας που ρυθμίζουν διαδικασίες διεκπεραίωσης υποθέσεων θα ήταν επιθυμητό να συνεργάζονται με πρότυπα όπως Case Management Model and Notation (CMMN).

6.7. Διαχείριση Υποθέσεων

Το πληροφοριακό σύστημα θα ήταν επιθυμητό να διαθέτει υποσύστημα διαχείρισης υποθέσεων (case management) το οποίο να συμμορφώνεται με τη μοντελοποίηση και την σημειογραφία βάσει προτύπων, όπως το Case Management Model and Notation (CMMN). Έτσι, παράλληλα με το περιβάλλον διαχείρισης των υπηρεσιακών εγγράφων, το σύστημα είναι εφοδιασμένο και με ένα ολοκληρωμένο περιβάλλον διαχείρισης φακέλων υποθέσεων. Αναλυτικά, το υποσύστημα θα μπορεί να παρέχει:

- Την οργάνωση πολλαπλών εγγράφων που αφορούν μια κοινή «υπόθεση» σε ενιαίο φάκελο της υπόθεσης
- Τον χαρακτηρισμό των φακέλων των υποθέσεων με μια σειρά μεταδεδομένων που θα περιλαμβάνουν κατ' ελάχιστο:
 - Τον τύπο του φακέλου (όνομα της διαδικασίας που μοντελοποιεί)
 - Λέξεις κλειδιά
 - Ημερομηνίες και προθεσμία διεκπεραίωσης
 - Στοιχεία ενδιαφερομένου (λ.χ. ονοματεπώνυμο πολίτη, επωνυμία εταιρείας) που αποτελεί τον βασικό εμπλεκόμενο στο συγκεκριμένο φάκελο
 - Τη (μη γραμμική) ακολουθία τύπων εγγράφου που περιλαμβάνει κάθε φάκελος, στην οποία θα καθορίζεται η θέση του εγγράφου στην ακολουθία

και η προθεσμία για την κατάθεση του εγγράφου (σε ημέρες) από την καταχώρηση του προηγούμενου εγγράφου στην ακολουθία.

Η ακολουθία αυτή, όταν συμπληρώνεται από συγκεκριμένα έγγραφα που εμπνύουν στους προδιαγεγραμμένους τύπους εγγράφων, αποτυπώνει τη χρονική ροή εξέλιξης της υπόθεσης

- Καταγραφή τυποποιημένων και μη συμβάντων που έχουν ενδιαφέρον για τη διεκπεραίωση της διαδικασίας
- Τις υπηρεσιακές μονάδες (από το οργανόγραμμα) που έχουν δικαίωμα προβολής ενός φακέλου και αυτές που έχουν δικαίωμα προσθήκης εγγράφων στο φάκελο αυτόν – δηλαδή τις εμπλεκόμενες με τη διαδικασία υπηρεσιακές μονάδες
- Υποστήριξη βασικών λειτουργιών επί των φακέλων, όπως:
 - Δημιουργία φακέλου
 - Αναζήτηση φακέλων, μέσω πολλαπλών φίλτρων
 - Προβολή καταλόγων φακέλων
 - Ανάσυρση και προβολή φακέλου
 - Προσθήκη (νέου ή υφισταμένου) εγγράφου σε φάκελο
 - Αποστολή φακέλου σε συνεργαζόμενες υπηρεσιακές μονάδες
 - Χρέωση φακέλου σε έναν ή περισσότερους χρήστες
 - Καταγραφή ιστορικού ενεργειών της υπόθεσης

6.8. Παρακολούθηση των Χρηστών και του Οργανωτικού Σχήματος

Το συγκεκριμένο δομικό συστατικό του Συστήματος, θα πρέπει να παρέχει την ευχέρεια δημιουργίας όχι μόνο μεμονωμένων χρηστών αλλά και ομάδων εργασίας, οι οποίες θα αποτελούνται από ομάδες χρηστών, που με την σειρά τους θα υπάγονται σε μια ή περισσότερες Διευθύνσεις της ΑΑΔΕ. Μια ομάδα εργασίας, θα πρέπει να έχει προσπέλαση σε κοινά αρχεία όπως και την δυνατότητα να της αποδοθούν έγγραφα.

Διεξοδικότερα:

1. Οι πιστοποιημένοι χρήστες θα πρέπει να έχουν την ευχέρεια προσπέλασης του συστήματος με την παροχή κατάλληλων κωδικών.
2. Το σύστημα θα πρέπει να ανταλλάσσει πληροφορίες με υπηρεσίες καταλόγου, ανάλογες με το πρότυπο LDAP v3, για την πιστοποίηση των χρηστών.
3. Θα πρέπει να παρέχεται η δυνατότητα παρακολούθησης σε ότι αφορά τους ρόλους των χρηστών, διαμέσου πολιτικών ασφάλειας.
4. Θα πρέπει να παρέχεται η δυνατότητα αποτύπωσης και συντήρησης της ιεραρχικής οντότητας, μέσα από ένα λειτουργικό web interface.
5. Θα πρέπει να προσφέρεται η επιλογή σύστασης ειδικών ομάδων, πέραν της βασικής ιεραρχίας.

6.8.1. Παρακολούθηση του συστήματος

Το επιμέρους αυτό τμήμα συνιστά το περιβάλλον διαχείρισης του συστήματος. Οι πιστοποιημένοι διαχειριστές θα δύνανται να διαχειρίζονται την παρεχόμενη πληροφορία που αναφέρεται στους τύπους μεταδεδομένων, καθώς και ευρύτερα για όλη την παρεχόμενη πληροφορία σχετικά με τις δυνατότητες του συστήματος (καταγραφή και διαχείριση αποστολών, παραληπτών, μεθόδων αποστολής εγγράφων, εποπτεία των μεταδεδομένων του συστήματος, εποπτεία αναφορών, modules κ.λ.π). Από αυτούς θα διενεργούνται οι κατάλληλες ρυθμίσεις για την ορθή λειτουργία του ΣΗΔΕ.

Επιπροσθέτως, οι διαχειριστές του συστήματος, θα είναι εφοδιασμένοι και με τις παρακάτω δυνατότητες εποπτείας των εγγράφων του οργανισμού:

1. Οι υπεύθυνοι του συστήματος, θα έχουν την δυνατότητα προβολής των εγγράφων της ΑΑΔΕ με εξαίρεση τα διαβαθμισμένα, τα οποία θα μπορούν να διαχειρίζονται, χωρίς ωστόσο να προβάλλουν το περιεχόμενό τους.
2. Ο Διαχειριστής, θα πρέπει τουλάχιστον να έχει τις παρακάτω δυνατότητες:
3. Εκτενή παρουσίαση των ψηφιακών εγγράφων και των μεταδεδομένων τους.
4. Δυνατότητα μεταβολής των στοιχείων του εγγράφου, η οποία θα αποτυπώνεται στο ιστορικό του εγγράφου, σε συνάρτηση με τα στοιχεία του χρήστη και τον χρόνο που την υλοποίησε.
5. Επάνοδο ενός εγγράφου από την αρχειοθέτηση.
6. Ανάρτηση σε ιστοσελίδα και ηλεκτρονική βιβλιοθήκη με την προσθήκη tags.
7. Αναστροφή της κατεύθυνσης ενός εγγράφου σε περίπτωση λανθασμένης επιλογής, με την ευχέρεια μετατροπής εισερχομένου σε εξερχόμενο και το αντίστροφο.
8. Να υπάρχει η δυνατότητα διαγραφής σχεδίων τα οποία παραμένουν ανενεργά, χωρίς την υπογραφή του δημιουργού τους που τα εισήγαγε στο σύστημα.
9. Ανάκληση τελικής υπογραφής. Όταν ένα σχέδιο έχει λάβει οριστική υπογραφή και αριθμό πρωτοκόλλου, ο Διαχειριστής θα μπορεί να το ακυρώσει και να το επαναφέρει σε κατάσταση πριν την τελική υπογραφή, αποτυπώνοντας σε σχόλια τον λόγο ακύρωσης. Παρεπόμενο αυτού θα είναι η ακύρωση του αριθμού πρωτοκόλλου και του εγγράφου με την ένδειξη ΑΚΥΡΟ.
10. Θα πρέπει να υπάρχει η δυνατότητα χορήγησης αρμοδιοτήτων Διαχειριστή από άλλο Διαχειριστή για την εποπτεία λογαριασμών και εγγράφων των χρηστών, ομάδων εργασίας, Διευθύνσεων κλπ
11. Συνακόλουθα θα πρέπει να αποτυπώνεται το ιστορικό όλων των διαχειριστικών ενεργειών κατά τέτοιο τρόπο, ώστε να είναι εύκολη η αναζήτηση μιας ενέργειας, βάσει του διαχειριστή ή/και του εγγράφου.
12. Θα πρέπει να εξασφαλιστεί πως για τις ενέργειες διαγραφής και ακύρωσης θα υπάρχει καταγραφή από το σύστημα για τον χρήστη που έκανε αυτές τις ενέργειες.
13. Θα πρέπει να παρέχεται η δυνατότητα αναλυτικής αποτύπωσης των κινήσεων κάθε χρήστη στο σύστημα (audit trail).

6.9. Γραφικό περιβάλλον Χρήστη

Το γραφικό πλαίσιο αλληλεπίδρασης με τον χρήστη, οφείλει να συνδυάζει την λειτουργικότητα χρήσης, με την φιλικότητα του γραφικού περιβάλλοντος. Θα πρέπει έτσι να ενσωματώνει τα κάτωθι στοιχεία :

1. Να παρέχεται web based περιβάλλον εργασίας αφενός για τον χρήστη, αφετέρου για τον Διαχειριστή, χωρίς την επιβαλλόμενη εγκατάσταση client εφαρμογής (εξαιρουμένων λειτουργιών εισαγωγής εγγράφων από scanner ή από Windows εφαρμογή και βιβλιοθήκες /οδηγούς συσκευών ψηφιακής υπογραφής).
- 2.
3. Να προφέρεται αυτόματη ειδοποίηση (notification) για ορισμένες εργασίες, μέσω ηλεκτρονικού ταχυδρομείου ή/και με την δυνατότητα άμεσων ειδοποιήσεων (notifications) από την ίδια εφαρμογή. Επιπρόσθετα, ο χρήστης θα δύναται να θέτει εκτός λειτουργίας ορισμένου τύπου ή και όλες τις αυτόματες ειδοποιήσεις για έγγραφα που δεν απαιτούν ενέργεια (κοινοποιήσεις/εσωτερικές διανομές).

6.10. Διεπαφή και συνεργασία με τρίτα συστήματα

Το σύστημα θα πρέπει να πληροί τις προδιαγραφές του e-Gif για την ανταλλαγή δεδομένων μεταξύ των πληροφοριακών συστημάτων του δημοσίου τομέα.

Θα πρέπει να παρέχεται η δυνατότητα αυτόματης ανάρτησης στην πύλη ΔΙΑΥΓΕΙΑ. (<http://diangeia.gov.gr>) των ορισμένων ως "Προς Ανάρτηση" εξερχόμενων εγγράφων.

Θα πρέπει να παρέχεται η δυνατότητα διασύνδεσης με το ολοκληρωμένο πληροφοριακό σύστημα δημοσιονομικής πολιτικής του ΓΛΚ.

Πρέπει να παρέχεται η επιλογή αυτόματου τυποποιημένου αιτήματος προς το Εθνικό Τυπογραφείο για δημοσίευση σε ΦΕΚ.

Πρέπει να παρέχεται η επιλογή δημοσίευσης των εγγράφων στον ιστότοπο /portal της ΑΑΔΕ με αυτόματη ενημέρωση της ανάρτησης προς την ομάδα της ΗΛ. Βιβλιοθήκης.

Το σύστημα θα πρέπει να διαθέτει API (Application Programming Interface), προκειμένου να καθίσταται εφικτή η μέγιστη προσαρμογή και επεκτασιμότητά του σε όλο το εύρος της λειτουργικότητάς του.

Το σύστημα θα ήταν επιθυμητό να συνεργάζεται με πρότυπα όπως Case Management Model and Notation (CMMN) για την ανταλλαγή μοντέλων ανάμεσα σε διαφορετικά συστήματα.

Επιβάλλεται να υπάρχει η επιλογή ανταλλαγής εγγράφων με άλλα συστήματα, διαμέσου της Ευρωπαϊκής υποδομής eDelivery. Το σύστημα θα πρέπει να έχει διεπαφή με το κεντρικό σύστημα διακίνησης εγγράφων όπως καθορίζεται από το άρθρο 24 του Ν. 4440/2016.

Θα πρέπει να παρέχεται η δυνατότητα εισαγωγής εγγράφων μέσω email με πρωτοκόλλησή τους ως εισερχομένων εγγράφων.

6.11. Υποσύστημα Αναφορών και Στατιστικών

Το υποσύστημα στατιστικών δεδομένων, θα πρέπει να παρέχει την δυνατότητα εξαγωγής παραμετρικών αναφορών και θα αποσκοπεί στην παραγωγή ποσοτικών στατιστικών, τα οποία θα αναφέρονται σε όλες τις μονάδες και τους χρήστες του οργανισμού. Ακόμα, μαζί με τα ποσοτικά χαρακτηριστικά που στηρίζονται στις ενέργειες που πραγματοποιούνται από τους χρήστες στο πρόγραμμα, η εφαρμογή θα πρέπει να εξάγει και στατιστικά τα οποία

θα μπορούν κάθε στιγμή να χρησιμοποιούνται από την διοίκηση, με κεντρικό μέλημα την λήψη αποφάσεων γρηγορότερα και ορθολογικά.

Το υποσύστημα θα παρέχει κατ' ελάχιστον τις επιλογές :

1. Εύκολη λειτουργία παραγωγής δυναμικών αναφορών σε ηλεκτρονική ή/και εκτυπώσιμη μορφή.
2. Υποστήριξη παραγωγής αναφορών ανά Υπηρεσιακή Μονάδα και χρήστη.
3. Επιλογή παραγωγής αναφορών σε ποικίλες μορφές αρχείων.

7. Συμμόρφωση με τις απαιτήσεις του GDPR

Το προσφερόμενο σύστημα θα πρέπει να ενσωματώνει χαρακτηριστικά και λειτουργικότητα μέσω της οποίας ο φορέας θα είναι σε θέση να συμμορφωθεί με τις απαιτήσεις που προκύπτουν από την εφαρμογή του Γενικού Κανονισμού Προστασίας Προσωπικών Δεδομένων της ΕΕ (2016/679) (GDPR) καθώς και την πρόσφατη νομοθετική ρύθμιση με τον ν. 4624/2019. Κατ' ελάχιστον θα πρέπει το προσφερόμενο σύστημα να υποστηρίζει τα ακόλουθα:

- Χαρακτηρισμός και Αναζήτηση Εγγράφων που περιέχουν Προσωπικά Δεδομένα.
- Δυνατότητα ορισμού των Προσωπικών Δεδομένων.
- Υποστήριξη μεταδεδομένων σε έγγραφα τα οποία προσδιορίζουν τον πολίτη, π.χ. ΑΦΜ, ΑΜΚΑ με χρήση και εφαρμογή προτύπων εγγράφων μέσω των οποίων τα έγγραφα αυτά είναι εύκολα αναζητήσιμα.
- Φίλτρα Αναζήτησης όπως π.χ. Αποστολέας, λέξεις κλειδιά εντός του κειμένου (full text search) και στα μεταδεδομένα (π.χ. ΑΦΜ, ΑΜΚΑ). με δυνατότητα εξαγωγής σε Excel ή CSV.
- Δυνατότητα μαζικής Αρχαιοθέτησης εγγράφων που αφορούν υποκείμενο των δεδομένων με αποτέλεσμα τον περιορισμό της επεξεργασίας (βάσει του Άρθρου 18 του GDPR).
- Ειδική Διαχείριση εγγράφων με ευαίσθητα δεδομένα (π.χ. Αιτήσεις Πολιτών) από το μενού Διαχείριση > Αιτήματα πολιτών σε συγκεκριμένο ρόλο (π.χ. Υπεύθυνος Ασφαλείας).
- Σύνθετες αναφορές για την εύρεση εγγράφων βάσει κριτηρίων με δυνατότητα εξαγωγής αποτελεσμάτων
- Υποστήριξη ρόλου Data Protection Officer ο οποίος έχει:
 - Δικαίωμα αναζήτησης σε όλα τα δεδομένα με δικαίωμα μόνο προβολής και όχι επεξεργασίας (read only)
 - Δυνατότητα περιορισμού επεξεργασίας ενός εγγράφου, το οποίο πρακτικά σημαίνει ότι οι χρήστες θα έχουν μόνο δικαίωμα προβολής του εγγράφου.
- Αποθήκευση εγγράφων και μεταδεδομένων κρυπτογραφημένα (encrypted), κατ' επιλογή.
- Δυνατότητα μαζικής εξαγωγής των δεδομένων που αφορούν έναν πολίτη / χρήστη.
- Προσθήκη νέας ενέργειας "Freeze" η οποία θα μπορεί να χρησιμοποιηθεί στην περίπτωση που κάτι τέτοιο αιτηθεί ο πολίτης (Άρθρο 18 του κανονισμού)
- Δυνατότητα ορισμού περιόδου διατήρησης σε κάθε έγγραφο

- Ενσωμάτωση μηχανισμού ιχνηλάτησης και πλήρους καταγραφής των αλλαγών που πραγματοποιούνται στο σύστημα (Full Audit Log) για όλες τις ενέργειες που εκτελούνται από τους χρήστες (Δημιουργία, Ανάγνωση, Ενημέρωση και Διαγραφή - CRUD)
- Πλήρης ασφάλεια στις επικοινωνίες μεταξύ των συστημάτων (πελάτη - εξυπηρετητή)

8. Προσωπικοί Φάκελοι

Η εφαρμογή έχει ως αντικείμενο την οργανωμένη τήρηση και παρακολούθηση των εγγράφων που διαχειρίζεται οποιοσδήποτε χρήστης του συστήματος.

Συνοπτικά, η εφαρμογή θα παρέχει λειτουργίες ηλεκτρονικής αρχειοθέτησης και οργανωμένης τήρησης εγγράφων που διαχειρίζεται ο χρήστης. Οι φάκελοι μπορούν να είναι είτε κεντρικοί είτε ιδιωτικοί. Στους κεντρικούς φακέλους μπορεί να καταχωρήσει κάποιο έγγραφο οποιοσδήποτε έχει πρόσβαση σε αυτόν ενώ στους ιδιωτικούς μπορεί να καταχωρήσει έγγραφο μόνο ο ιδιοκτήτης του. Στους ιδιωτικούς φακέλους ο χρήστης μπορεί να κοινοποιήσει κάποιον φάκελο που επιθυμεί σε κάποιον άλλον χρήστη του συστήματος χωρίς όμως να του δίνει δικαίωμα να προσθέσει και αυτός έγγραφα.

9. Ψηφιακή Υπογραφή

Η υπογραφή αυτή, πέραν των προαναφερόμενων χαρακτηριστικών, θα πρέπει επιπλέον να:

- Δημιουργείται με χρήση Αναγνωρισμένου Πιστοποιητικού όπως αυτό ορίζεται στο ΠΔ150/2001
- Δημιουργείται με χρήση ειδικού κρυπτογραφικού υλικού ΑΔΔΥ (Ασφαλή Διάταξη Δημιουργίας Υπογραφής) εντός της οποίας διατηρείται και το ιδιωτικό κλειδί του κατόχου του πιστοποιητικού
- Το προτεινόμενο σύστημα θα πρέπει να επιτρέπει τη δυνατότητα Εισαγωγής Ψηφιακών Υπογραφών (digital signatures) στα έγγραφα, σύμφωνα με τον κανονισμό eIDAS, και να υποστηρίζει ψηφιακές υπογραφές μέσω: USB Token, απομακρυσμένες (SaaS - Tokenless) και για τα δύο προαναφερόμενα είδη ψηφιακών υπογραφών και προαιρετικά την χρήση απομακρυσμένων ψηφιακών υπογραφών μέσα από Mobile App. Το σύστημα, θα έχει την δυνατότητα εισαγωγής πολλαπλών ψηφιακών υπογραφών ανά έγγραφο. Επίσης, θα επιτρέπει στο χρήστη να εισάγει ψηφιακή υπογραφή σε πολλαπλά επιλεγμένα με μία κίνηση και να μπορεί να ορίσει την μορφή της υπογραφής του μέσω αρχείου εικόνας που θα συνδέεται με το ψηφιακό του πιστοποιητικό. Τέλος, να του δίνει την δυνατότητα να επιλέξει την σελίδα και ενδεχομένως την περιοχή πάνω στην σελίδα που θα εισαχθεί η υπογραφή.

Η δυνατότητα υποστήριξης της εισαγωγής αυτοματοποιημένης ψηφιακής σφραγίδας (electronic seal) σε όλα τα έγγραφα που εισάγονται στο σύστημα, με την απόδοση στο καθένα μιας μοναδικής συμβολοσειράς, θεωρείται μεν προαιρετική αλλά χρήσιμη εφόσον προσφέρεται.

10. Χρονοσήμανση

Τα ηλεκτρονικά διοικητικά έγγραφα φέρουν υποχρεωτικά ασφαλή χρονοσήμανση (Ν.3979/2011ΦΕΚ Α΄138, άρθρο 13 παράγραφος 2). Το σύστημα θα πρέπει να υποστηρίζει τη χρήση χρονοσήμανσης υπογραφής μέσω αναγνωρισμένου timestamp server.

Η Εθνική Πύλη ΕΡΜΗΣ υποστηρίζει την λήψη κι έλεγχο εγκυρότητας της αίτησης χρονοσήμανσης, την ανάκτησης ασφαλούς χρόνου, την παραγωγή και επαλήθευσης χρονοσφραγίδων. Η λειτουργία χρονοσήμανσης αξιοποιείται για την υπογραφή ψηφιακών δεδομένων και για την υπογραφή των αρχείων συμβάντων του αρχείου ψηφιακής αυθεντικοποίησης. Η λειτουργικότητα της χρονοσήμανσης που παρέχεται από την Εθνική Πύλη, διασφαλίζει τις παρακάτω ιδιότητες των υπογραφόμενων ψηφιακών δεδομένων:

- Την ακεραιότητα τους με τη χρήση ψηφιακών υπογραφών.
- Την ύπαρξη των ψηφιακών δεδομένων σε μια συγκεκριμένη μορφή κατά ή πριν από μια χρονική στιγμή.
- Τον ιδιοκτήτη των δεδομένων κατά τη στιγμή της επικύρωσης με τη χρήση ψηφιακών πιστοποιητικών.
- Την ορθότητα του περιεχομένου ως προς τη νομική εγκυρότητα, τα πνευματικά δικαιώματα και ως προς το αληθές των ισχυρισμών που πιθανώς περιέχει.

Σημ.: Θα πρέπει η χρονοσήμανση να προσφέρεται ως υπηρεσία από ανεξάρτητη έγκυρη πηγή. Για τον λόγο αυτό, το προσφερόμενο σύστημα θα μπορούσε να χρησιμοποιεί ως πάροχο εθνικού χρόνου π.χ. τον ΕΡΜΗ στις διαδικασίες που γίνεται χρήση ψηφιακής υπογραφής ή την υποδομή του Data Center που θα γίνει η εγκατάστασή του, με χρονοσήμανση που λαμβάνεται από το ΣΥΖΕΥΞΙΣ το οποίο χρησιμοποιεί ως πάροχο το Ελληνικό Ινστιτούτο Μετρολογίας.

11. Μη-λειτουργικές απαιτήσεις

11.1. Χρησιμότητα

Το πληροφοριακό σύστημα θα πρέπει να χαρακτηρίζεται από υψηλό βαθμό ευχρηστίας και φιλικότητας προς τον χρήστη. Στόχος είναι η ελαχιστοποίηση της προσπάθειας που απαιτείται από την πλευρά των χρηστών στην εκμάθηση, τη λειτουργία, την καταχώρηση πληροφορίας, την κατανόηση των διεργασιών επεξεργασίας της πληροφορίας και την ερμηνεία των αποτελεσμάτων αυτών. Στην κατεύθυνση αυτή το πληροφοριακό σύστημα θα πρέπει να συγκεντρώνει τα παρακάτω χαρακτηριστικά:

1. Η γραφική διεπαφή, το σύνολο των μηνυμάτων προς τον χρήστη, τα εγχειρίδια και η βοήθεια θα πρέπει να είναι στην Ελληνική γλώσσα.
2. Η γραφική διεπαφή του συστήματος θα πρέπει να περιλαμβάνει ελέγχους εγκυρότητας εισαγομένων πεδίων, μέσα από χαρακτηριστικά όπως:
 - a. Έλεγχο καταχωρούμενης τιμής με βάση αρχικά καθορισμένες τιμές ή εύρος τιμών
 - b. Αποτροπή αποθήκευσης πληροφορίας η οποία περιέχει μη έγκυρες τιμές
 - c. Λογική ομαδοποίηση πεδίων καταχώρησης και προοδευτική εμφάνιση αυτών με βάση προηγούμενες επιλογές του χρήστη

- d. Σαφείς ενδείξεις για αποδεκτές από το σύστημα ενέργειες επί των καταχωρημένων δεδομένων
 - e. Εμφάνιση φιλικών μηνυμάτων προς τον χρήστη κατά την καταχώρηση με σαφείς οδηγίες για τις εσφαλμένα καταχωρηθείσες τιμές
3. Περιβάλλον χρήστη συμβατό με τα τρέχοντα σχεδιαστικά πρότυπα και τεχνολογίες, επιτρέποντας στους χρήστες που γνωρίζουν να χρησιμοποιούν κοινές διαδικτυακές εφαρμογές ή εφαρμογές αυτοματισμού γραφείου να διεκπεραιώνουν τις εργασίες τους με ευκολία και σιγουριά και χωρίς την ανάγκη εκτεταμένης εκπαίδευσης. Προτείνεται η χρήση κατά το δυνατόν του συνόλου των λειτουργιών του συστήματος με έμφαση στο υποσύστημα ηλεκτρονικής διαχείρισης αλληλογραφίας να είναι παρόμοια με αυτή του ηλεκτρονικού ταχυδρομείου (webmail).
 4. Συνεπής γραφική διεπαφή: Η γραφική διεπαφή χρήστη θα πρέπει να εμφανίζει συνέπεια σε όλα τα διαφορετικά υποσυστήματα, ενταγμένη σε ένα ενιαίο σχεδιαστικό και εικαστικό πρότυπο
 5. Συνοχή οθόνης χρήστη: Η οθόνη του χρήστη θα συγκεντρώνει όλη την απαραίτητη πληροφορία που χρειάζεται καθώς και του συνόλου των ενεργειών που μπορεί να εκτελέσει, χωρίς να απαιτούνται πολλαπλές διαδοχικές επιλογές και πολλαπλά κλικ ποντικιού προκειμένου ο χρήστης να φτάσει στην επιθυμητή λειτουργία ή αποτέλεσμα. Για την επίτευξη του στόχου αυτού θα πρέπει:
 - a. Η πρόσβαση σε λειτουργίες της εφαρμογής να μην απαιτεί τη χρήση μη προφανών στοιχείων ελέγχων, όπως αναδιπλούμενα μενού (ενός ή περισσότερων επιπέδων)
 - b. Οι λειτουργίες επί διαχειριζόμενης πληροφορίας να οργανώνονται με αντικειμενοστραφή τρόπο: όταν ο χρήστης βλέπει πληροφορία για ένα σύνολο στοιχείων ή για ένα μεμονωμένο στοιχείο, οι ενέργειες προς εκτέλεση για το σύνολο ή το στοιχείο αυτό να είναι όλες άμεσα ορατές στην οθόνη και να έχουν ως υποκείμενο εκτέλεσης το προβαλλόμενο σύνολο ή στοιχείο.
 6. Επιλεγμένες ενέργειες που εκτελούνται από έναν χρήστη και απαιτούν εκτέλεση ενέργειας από άλλο χρήστη θα πρέπει να προκαλούν την αποστολή κατάλληλης ειδοποίησης προς τον χρήστη που πρέπει να εκτελέσει ενέργεια
 7. Ειδικά για το υποσύστημα διαχείρισης αλληλογραφίας, η διεκπεραίωση των παρακάτω διαδικασιών θα πρέπει να γίνεται σε μικρό αριθμό βημάτων:
 - a. Αναζήτηση εγγράφου: 3 βήματα: Καθορισμός παραμέτρων, Εμφάνιση λίστας αποτελεσμάτων, επιλογή εγγράφου προς προβολή
 - b. Ένθεση ψηφιακής υπογραφής σε επιλεγμένο έγγραφο: 2 βήματα: επιλογή ψηφιακού πιστοποιητικού, καταχώρηση PIN
 - c. Χρέωση εγγράφου: 1 βήμα: Επιλογή υπαλλήλου προς χρέωση
 - d. Αποστολή εγγράφου: 1 βήμα: Επιλογή υπηρεσιακής μονάδας που θα παραλάβει το έγγραφο
 - e. Εισαγωγή εγγράφου: 2 βήματα: Επιλογή είδους εγγράφου (σχέδιο, εισερχόμενο, εξερχόμενο, κλπ). Καταχώρηση πεδίων τεκμηρίωσης και ψηφιακού αρχείου
 8. Το σύστημα θα πρέπει να είναι mobile friendly ώστε να χρησιμοποιείται με την ίδια ευχρηστία και μέσω κινητού τηλεφώνου

11.2. Αξιοπιστία

Το πληροφοριακό σύστημα θα πρέπει να χαρακτηρίζεται από υψηλό βαθμό αξιοπιστίας κατά την παράδοσή του.

1. Παραγωγή ταυτόσημων αποτελεσμάτων με την εκτέλεση ταυτόσημων ενεργειών. Το σύστημα θα πρέπει να είναι απόλυτα προβλέψιμο από τον εκπαιδευμένο χρήστη και κάθε ενέργεια που αυτός εκτελεί σε ένα αντικείμενο συγκεκριμένου τύπου να παράγει πάντοτε το ίδιο αποτέλεσμα για το αντικείμενο του τύπου αυτού.
2. Άμεση ανταπόκριση σε σφάλματα από την ομάδα υποστήριξης του αναδόχου, με βάση τις σχετικές απαιτήσεις του έργου
3. Ικανοποιητική εκπαίδευση χρηστών, τόσο στο πλαίσιο σεμιναρίων όσο και «On the job», ώστε να ενημερώνονται αποδοτικά για περιπτώσεις κακής χρήσης της οποίες δύνανται να εκλάβουν ως σφάλματα του συστήματος

11.3. Διαθεσιμότητα

Το πληροφοριακό σύστημα θα πρέπει να διαθέτει τις απαραίτητες υποδομές ώστε να λειτουργεί χωρίς επίβλεψη και διακοπή κατά τις εργάσιμες ώρες και ημέρες (07:00 -17:00 καθημερινά εκτός αργιών). Σε περίπτωση διακοπής λειτουργίας η οποία δεν οφείλεται σε εξωγενείς παράγοντες, ο Ανάδοχος θα πρέπει να είναι σε θέση να επαναφέρει το σύστημα σε λειτουργία εντός μιας ώρας. Με την επαναφορά του συστήματος θα πρέπει να παρέχεται η δυνατότητα εισαγωγής των χειρόγραφων πρωτοκόλλων που δημιουργήθηκαν, από την εκάστοτε Υπηρεσία, στο σύστημα και η συσχέτισή τους με τον αριθμό ηλεκτρονικού πρωτοκόλλου που λαμβάνουν κατά την εισαγωγή τους.

11.4. Ασφάλεια

Το πληροφοριακό σύστημα θα πρέπει να παρουσιάζει ισχυρά χαρακτηριστικά ασφάλειας σε όλες τις παρακάτω ενέργειες / συνθήκες:

1. Ασφάλεια κατά την επικοινωνία / ανταλλαγή πληροφορίας: Καθώς πρόκειται για διαδικτυακή εφαρμογή, το πληροφοριακό σύστημα θα πρέπει να υποστηρίζει και να απαιτεί κρυπτογραφημένη επικοινωνία μέσω SSL, τόσο κατά την αλληλεπίδραση του χρήστη με τη γραφική διεπαφή όσο και σε όλες τις διαδικτυακές υπηρεσίες (web services) που αυτό διαθέτει προς τρίτα συστήματα. Επιπλέον, όπου είναι δυνατόν, θα πρέπει να εκμεταλλεύεται κρυπτογραφημένη επικοινωνία (μέσω SSL) με διαδικτυακές υπηρεσίες (web services) τρίτων συστημάτων με τα οποία θα διαλειτουργεί.
2. Ασφάλεια κατά την αποθήκευση: Επιλεγμένη ευαίσθητη πληροφορία, όπως λ. χ. κωδικοί πρόσβασης χρηστών, θα πρέπει να βρίσκονται αποθηκευμένοι σε κρυπτογραφημένη μορφή, ώστε να μην είναι δυνατή η αξιοποίησή τους ακόμα και από κακόβουλους τρίτους που αποκτούν φυσική πρόσβαση στα δεδομένα του συστήματος
3. Ασφάλεια κατά την υπογραφή εγγράφων: Η υπογραφή εγγράφων θα πρέπει να γίνεται με χρήση πιστοποιημένης προηγμένης ψηφιακής υπογραφής (Advanced Qualified Digital Signatures) σύμφωνα με το ισχύον θεσμικό και κανονιστικό πλαίσιο της Ευρωπαϊκής Ένωσης.
4. Καταγραφή ενεργειών (auditing / logging). Το σύνολο των ενεργειών χρήστη που αφορούν σε καταχώρηση και μεταβολή καταχωρημένης πληροφορίας και

σε προβολή επιλεγμένων στοιχείων πληροφορίας (λ.χ. ανάγνωση ενός εγγράφου) θα πρέπει να καταγράφονται με τη μορφή ιστορικού

5. Δυνατότητα επιλεκτικής κρυπτογράφησης επιπέδου βάσης σε επιλεγμένα έγγραφα ή πεδία του εγγράφου.

11.5. Διατηρησιμότητα

11.5.1. Διατηρησιμότητα περιεχομένου

Το πληροφοριακό σύστημα οφείλει να μεριμνά για τη διατηρησιμότητα του περιεχομένου που διαχειρίζεται. Στην κατεύθυνση αυτή θα πρέπει :

1. Να ενσωματώνει ή να συλλειτουργεί αποδοτικά με μηχανισμό λήψης και αποκατάστασης αντιγράφων ασφαλείας
2. Να μετατρέπει και να αποθηκεύει τα καταχωρούμενα και διακινούμενα έγγραφα του υποσυστήματος διαχείρισης αλληλογραφίας σε μορφή κατάλληλη για μακροχρόνια διατήρηση (PDF/A)

11.5.2. Διατηρησιμότητα του λογισμικού καθ' εαυτού

Το λογισμικό του πληροφοριακού συστήματος θα πρέπει

1. να είναι κατασκευασμένο με σύγχρονα εργαλεία και προγραμματιστικές τεχνικές, διαθέσιμα στο ευρύ κοινό και υποστηριζόμενα από πολυάριθμη διεθνή κοινότητα προγραμματιστών,
2. να χρησιμοποιεί ανοιχτή αρχιτεκτονική και πρότυπα
3. να διαθέτει επαρκώς τεκμηριωμένα APIs που να επιτρέπουν την προγραμματιστική του αξιοποίηση από προγραμματιστές τρίτων συστημάτων
4. να διαχειρίζεται τις διαδοχικές εκδόσεις του μέσω αποδοτικού μηχανισμού διαχείρισης εκδόσεων λογισμικού

12. Διαλειτουργικότητα

Ο παρακάτω κατάλογος συνοψίζει τις απαιτήσεις διαλειτουργικότητας του πληροφοριακού συστήματος τόσο με συστήματα του φορέα όσο και με τρίτα συστήματα.

12.1. Διαλειτουργικότητα με LDAP

Η διαχείριση χρηστών και κωδικών πρόσβασης θα γίνεται στον LDAP κατάλογο του φορέα. Το πληροφοριακό σύστημα θα πρέπει να συγχρονίζει το σύνολο των χρηστών του με αυτούς του LDAP καταλόγου και να αξιοποιεί τις υποδομές του LDAP καταλόγου για πιστοποίηση των χρηστών.

12.2. Διαλειτουργικότητα με ΔΙΑΥΓΕΙΑ

Το υποσύστημα διαχείρισης αλληλογραφίας θα πρέπει να μπορεί, με βάση ΑΔΑ εγγράφου, να ανακαλεί το έγγραφο και τα μεταδεδομένα του από τη ΔΙΑΥΓΕΙΑ και να το καταχωρεί και πρωτοκολλεί ως εισερχόμενο αυτόματα στη βάση δεδομένων του. Επιπλέον, θα πρέπει να αυτοματοποιεί τη διαδικασία δημοσίευσης εγγράφων στη ΔΙΑΥΓΕΙΑ, μέσα από τη γραφική του διεπαφή σύμφωνα με τα πρότυπα της ΔΙΑΥΓΕΙΑΣ.

12.3. Διαλειτουργικότητα με ΚΗΜΔΗΣ και Διαλειτουργικότητα με κεντρικό σύστημα δημοσίου (N4440/2016)

Το πληροφοριακό σύστημα θα πρέπει να υποστηρίξει διαλειτουργικότητα με τα ανωτέρω συστήματα όταν αυτή καταστεί διαθέσιμη από την πλευρά των συστημάτων αυτών.

12.4. Διασύνδεση με ηλεκτρονικό ταχυδρομείο

Το υποσύστημα διαχείρισης αλληλογραφίας θα πρέπει να υποστηρίζει την με εύκολο τρόπο αναζήτηση, ανάκτηση και καταχώρηση / πρωτοκόλληση μηνυμάτων ηλεκτρονικού ταχυδρομείου που φτάνουν και είναι διαθέσιμα στην ηλεκτρονική διεύθυνση / θυρίδα του φορέα ή επιμέρους υπηρεσιακών του μονάδων.

12.5. Διαλειτουργικότητα με Word

Το σύστημα θα πρέπει να επιτρέπει την άμεση καταχώρηση ενός εγγράφου από το Word

12.6. Εισαγωγή εγγράφων από scan / fax server

Το υποσύστημα θα πρέπει να επιτρέπει την εύκολη καταχώρηση εισερχομένων fax και εγγράφων που σαρώνονται / ψηφιοποιούνται κεντρικά, μέσω παρακολούθησης φακέλου στον οποίο καταχωρούνται τα ψηφιακά έγγραφα σε υπολογιστή που δέχεται τα fax / τις σαρώσεις.

12.7. Διαλειτουργικότητα με HRMS

Το σύστημα θα επικοινωνεί με την εφαρμογή διαχείρισης ανθρωπίνου δυναμικού (HRMS) και θα αντλεί πληροφορίες που σχετίζονται με το οργανόγραμμα της ΑΑΔΕ και την τοποθέτηση των υπαλλήλων στις οργανικές μονάδες αυτού, καθώς και τους ρόλους που κατέχουν στην ιεραρχία.

12.8. Διαλειτουργικότητα με το ΟΠΣ ΓΧΚ

Το σύστημα θα επικοινωνεί με τα σχετικά υποσυστήματα του ΟΠΣ ΓΧΚ διασυνδέοντας - διαμέσου της ηλεκτρονικής ανταλλαγής πληροφοριών - το ΓΧΚ με τις υπόλοιπες υπηρεσίες της ΑΑΔΕ.

12.9. Διαλειτουργικότητα με το ΟΠΣ ΓΛΚ

Το σύστημα θα επικοινωνεί και θα ανταλλάσει πληροφορίες με το ΟΠΣ ΓΛΚ στα πλαίσια της ηλεκτρονικής διακίνησης εγγράφων.

13. Απαιτούμενες Υπηρεσίες και Προϊόντα

13.1. Μελέτη Εφαρμογής

Ο Ανάδοχος θα πρέπει να υποβάλει Μελέτη Εφαρμογής, η οποία θα περιλαμβάνει την ανάλυση των απαιτήσεων, το σχεδιασμό της παραμετροποίησης του συστήματος σύμφωνα με τα στοιχεία οργάνωσης και λειτουργίας του φορέα που θα του δοθούν, καθώς και οδηγό με τη διαδικασία των δοκιμών και των ελέγχων σε επίπεδο υποσυστημάτων και εφαρμογών. Αναλυτικά η Μελέτη Εφαρμογής θα περιλαμβάνει:

1. Οργάνωση Διαχείρισης Έργου και περιγραφή αυτού από την πλευρά της οργάνωσης, του προγραμματισμού και της μεθοδολογίας διασφάλισης ποιότητας.

2. Αναλυτική καταγραφή του οργανογράμματος και των βασικών διαδικασιών και των ροών διαχείρισης εγγράφων, των ρόλων και των ομάδων χρηστών
3. Περιγραφή της μεθοδολογίας των δοκιμών και των Σεναρίων Ελέγχου που θα ακολουθήσει ο Ανάδοχος καθώς και Σχέδιο Ελέγχων Συστήματος.
4. Ανάλυση απαιτήσεων και προδιαγραφές μετάπτωσης δεδομένων από το υπάρχον Σ.Η.Δ.Ε.
5. Σχέδιο κατάρτισης/ εκπαίδευσης στελεχών Φορέα και περιγραφή Εγχειριδίων Χρήσης και διαχείρισης.
6. Σχέδιο θέσης του ΠΣ σε πιλοτική και παραγωγική λειτουργία.

13.2. Υπηρεσίες Εγκατάστασης - Παραμετροποίησης

Ο Ανάδοχος θα πρέπει να προχωρήσει στην εγκατάσταση του προσφερόμενου συστήματος σε υποδομές που θα του υποδειχθούν από τον Φορέα και στη συνέχεια να πραγματοποιήσει την αρχική παραμετροποίηση του συστήματος σύμφωνα με όσα προσδιοριστούν κατά τη Φάση Ανάλυσης Απαιτήσεων και σε συνεργασία με τον Φορέα.

Το αποτέλεσμα της παροχής των υπηρεσιών αυτών θα είναι το Σύστημα εγκατεστημένο και έτοιμο για χρήση, έτσι ώστε να ξεκινήσει η περίοδος Πιλοτικής Λειτουργίας.

13.3. Υπηρεσίες μετάπτωσης δεδομένων

Ο Ανάδοχος στο πλαίσιο της μετάβασης από την υφιστάμενη κατάσταση στο νέο σύστημα, θα αναλάβει τη μετάπτωση των δεδομένων από τα υφιστάμενα συστήματα ηλεκτρονικής πρωτοκόλλησης και τις εφαρμογές/βάσεις δεδομένων του φορέα στο νέο. Οι υπηρεσίες μετάπτωσης δεδομένων περιλαμβάνουν τη μετάπτωση (των προσδιορισθέντων στη φάση Ανάλυσης Απαιτήσεων) απαραίτητων επιχειρησιακών δεδομένων, και την προετοιμασία του περιβάλλοντος του φορέα για την πιλοτική λειτουργία. Η Αναθέτουσα Αρχή θα λάβει κάθε μέριμνα ώστε να δοθεί απρόσκοπτη πρόσβαση στα προς μετάπτωση δεδομένα από τα υφιστάμενα συστήματα, τηρουμένων των απαιτήσεων ασφαλούς χρήσης τους και αποκλειστικά για το συγκεκριμένο σκοπό. Ο Ανάδοχος θα πρέπει να παραδώσει πλάνο μετάπτωσης και να γίνει προσαρμογή/εμπλουτισμός των μεταδεδομένων του παλιού ΣΗΔΕ σύμφωνα με τις προδιαγραφές του νέου. Με την ολοκλήρωση της μετάπτωσης των εγγράφων από το προγενέστερο Σ.Η.Δ.Ε., να πραγματοποιείται εύκολα η αναζήτηση με τα μεταδεδομένα που είχαν ήδη χρησιμοποιηθεί στα έγγραφα.

13.4. Υπηρεσίες Εκπαίδευσης

Η ολοκληρωμένη μεταφορά τεχνογνωσίας προς έναν ικανό πυρήνα στελεχών του Φορέα, οι οποίοι θα αναλάβουν μετά το πέρας του έργου τη διαχείριση, υποστήριξη και περαιτέρω εξέλιξη του ΠΣ, όπως και την εκπαίδευση των χρηστών του συστήματος, που δεν θα εκπαιδευτούν από τον Ανάδοχο.

Η ανάπτυξη των κατάλληλων δεξιοτήτων στους χρήστες του νέου πληροφοριακού συστήματος, ώστε να υποστηριχθεί η διαδικασία της πλήρους ένταξης σε παραγωγική λειτουργία.

Η επίλυση προβλημάτων που σχετίζονται με την αρχική εξοικείωση των χρηστών

του ΠΣ και τη συστηματική υποστήριξη της προσαρμογής τους στα νέα εργαλεία.

Οι υπηρεσίες εκπαίδευσης θα παρασχεθούν σε χώρο που θα υποδείξει ο Φορέας.

Πριν την έναρξη της Φάσης Εκπαίδευσης, ο φορέας θα επικαιροποιήσει σε συνεργασία με τον Ανάδοχο το πλάνο εκπαίδευσης λαμβάνοντας υπόψη του τα τρέχοντα δεδομένα εκείνης της χρονικής στιγμής, με σκοπό την καλύτερη δυνατή αξιοποίηση του χρόνου και την καλύτερη δυνατή παροχή εκπαίδευσης.

Η εκπαίδευση θα αφορά τις ακόλουθες Ομάδες Εκπαίδευσης:

- Εκπαίδευση των Κεντρικών Διαχειριστών (10 άτομα συνολικά), σε μια ομάδα με ελάχιστη διάρκεια εκπαίδευσης τις 30 ώρες.
- Εκπαίδευση επιλεγμένων απλών χρηστών (100 συνολικά προερχομένων από υπηρεσίες πρωτοκόλλου, γραμματείες διοίκησης και Διευθύνσεων) στη λειτουργία του συστήματος. Η Εκπαίδευση θα πραγματοποιηθεί σε ομάδες των 20 ατόμων, με ελάχιστη διάρκεια εκπαίδευσης κάθε ομάδας τις 5 ώρες.

Λόγω των νέων αντικειμένων που εισάγει το παρόν έργο και της διάρκειας που ενδεχομένως χρειάζεται να έχουν οι εκπαιδευτικοί κύκλοι ανά αντικείμενο σε σχέση με την συνολική διάρκεια της Φάσης Εκπαίδευσης, ο Ανάδοχος θα πρέπει να λάβει υπόψη του πως είναι πιθανό να είναι απαραίτητη η παρουσία περισσότερων του ενός εκπαιδευτή ταυτόχρονα. Θα πρέπει να υπάρχουν διαθέσιμοι και εναλλακτικοί /συμπληρωματικοί εκπαιδευτές, είτε λόγω αδυναμίας παρουσίας των επιλεγμένων, είτε κατόπιν αιτήματος του Φορέα.

Κάθε γκρουπ εκπαιδευόμενων θα πρέπει να συμπληρώσει μετά την ολοκλήρωση της εκπαίδευσής του, ειδικό Έντυπο Αξιολόγησης Εκπαίδευσης των βασικών συστατικών της εκπαίδευσης (αξιολόγηση εκπαιδευτή, υλικού, επίπεδου γνώσης που κατακτήθηκε, κοκ), έντυπο το οποίο θα πρέπει να παρέχει ο Ανάδοχος. Αν τα αποτελέσματα της αξιολόγησης για οποιοδήποτε κύκλο εκπαίδευσης δεν είναι ικανοποιητικά, ο φορέας θα έχει τη δυνατότητα να ζητήσει επανάληψη του κύκλου.

Στο εκπαιδευτικό πλάνο του Αναδόχου θα πρέπει επίσης να ορίζονται:

- η διάρκεια του κάθε εκπαιδευτικού προγράμματος,
- οι κατηγορίες των χρηστών, που πρέπει να το παρακολουθήσουν,
- ο προτεινόμενος και μέγιστος αριθμός ατόμων από κάθε κατηγορία
- το είδος και έκταση της εκπαίδευσης που απαιτείται γι' αυτούς.

13.5. Εκπαίδευση Διαχειριστών (Administrators) του Συστήματος

Η συγκεκριμένη ολιγομελής ομάδα θα ενταχθεί στους μηχανισμούς παρακολούθησης της υλοποίησης του κυρίως έργου του ΠΣ, ώστε να αποκτά την απαραίτητη εξοικείωση με τα νέα συστήματα. Παράλληλα όμως θα λάβει την απαραίτητη τεχνική κατάρτιση, ώστε να έχει την απαιτούμενη εξειδίκευση για να:

- αναλάβει σταδιακά την παραγωγική λειτουργία του συστήματος (διαχείριση, συντήρηση κλπ),
- έχει τη δυνατότητα της περαιτέρω εσωτερικής εξέλιξης των λειτουργιών του (παραμετροποίηση και τροποποιήσεις

αυτής),

- υποστηρίζει λειτουργικά αιτήματα των χρηστών και να επιλύει θέματα κατανόησης του συστήματος.

13.6. Υπηρεσίες Πιλοτικής και Παραγωγικής Λειτουργίας

Κατά τη διάρκεια της Σύμβασης θα πρέπει να προσφερθούν Υπηρεσίες Πιλοτικής και Παραγωγικής Λειτουργίας του Συστήματος που θα περιλαμβάνουν:

- Την Πιλοτική Λειτουργία του Συστήματος και μέτρα διασφάλισης της απρόσκοπτης μετάπτωσης της επιχειρησιακής λειτουργίας στις νέες Ψηφιακές Υπηρεσίες.
- Την μετάπτωση όλων των δεδομένων από υφιστάμενα Σ.Η.Δ.Ε. και εφαρμογές/βάσεις δεδομένων, όπου αυτό απαιτηθεί.

Οι Υπηρεσίες Πιλοτικής και Παραγωγικής Λειτουργίας αναφέρονται στο στάδιο της πραγματικής λειτουργίας του συστήματος και θα πρέπει να πραγματοποιηθούν:

- στο προκαθορισμένο χρονικό διάστημα,
- καλύπτοντας το σύνολο των λειτουργιών του συστήματος,
- χρησιμοποιώντας αντιπροσωπευτική πληροφορία για τον ενδελεχή έλεγχο του συστήματος.

Η Πιλοτική λειτουργία του συστήματος θα έχει στόχο:

- την έγκαιρη & έγκυρη διαπίστωση (τυχόν) αποκλίσεων / δυσλειτουργιών τεχνικής ή επιχειρησιακής φύσεως σε συνθήκες πραγματικής λειτουργίας,
- την ιεραρχική αποτύπωση & αποκατάσταση των (όποιων) αποκλίσεων διαπιστωθούν στο επίπεδο της Πιλοτικής λειτουργίας,

Οι Υπηρεσίες Πιλοτικής και Παραγωγικής Λειτουργίας του Συστήματος θα πρέπει να περιλαμβάνουν:

- Την παροχή υπηρεσιών, για την διασφάλιση της επιτυχούς Πιλοτικής και Παραγωγικής λειτουργίας, την καταγραφή / αξιολόγηση / επιδιόρθωση / αποκατάσταση (τυχόν) επιχειρησιακών / τεχνικών αποκλίσεων λειτουργίας του συστήματος.
- Τον έλεγχο της επιτυχούς μετάπτωσης των δεδομένων και την εφαρμογή διορθωτικών ενεργειών από πλευράς Αναδόχου σε περίπτωση που ανιχνευθούν σφάλματα σε δεδομένα που έχουν μεταπωθεί στο νέο Σύστημα
- Τη ρύθμιση βέλτιστης λειτουργίας (tuning) τελικού συστήματος σε πραγματικές συνθήκες λειτουργίας
- Την επιτυχή ολοκλήρωση της Πιλοτικής λειτουργίας και της θέσης σε Παραγωγική λειτουργία, που σηματοδοτεί και την οριστική παραλαβή του συστήματος.

Επιπλέον, ο Ανάδοχος έχει τις παρακάτω υποχρεώσεις:

- Διαχείριση/Επίλυση προβλημάτων,

- Υποστήριξη χρηστών από απόσταση αλλά και με φυσική παρουσία στελεχών του Αναδόχου (συλλογή παρατηρήσεων από τους χρήστες, υποστήριξη στο χειρισμό και λειτουργία των εφαρμογών, κλπ.)
- Επικαιροποίηση (update) τεκμηρίωσης.
- Παροχή τεχνικής υποστήριξης on-site κατά την περίοδο εκπαίδευσης και πιλοτικής και παραγωγικής λειτουργίας, προκειμένου να μεταφέρει την απαραίτητη τεχνογνωσία χρήσης του συστήματος στα στελέχη του φορέα.

Ειδικότερα, στις υποχρεώσεις του Αναδόχου είναι να ελεγχθούν διεξοδικά:

- Οι ρυθμίσεις, παραμετροποιήσεις και προσαρμογές του λογισμικού του συστήματος,
- Η ολοκλήρωση των υπό υλοποίηση υποσυστημάτων,
- Οποιαδήποτε άλλη παράμετρος επηρεάζει την ομαλή λειτουργία του συστήματος

Για να διαπιστωθεί ότι το προσφερόμενο Σ.Η.Δ.Ε. ανταποκρίνεται πλήρως στις απαιτήσεις των προδιαγραφών και εκπληρώνει τους σκοπούς για τους οποίους επιλέχθηκε, ο Ανάδοχος υποχρεούται να προχωρήσει στη διενέργεια ελέγχων για την πιστοποίηση της ορθής λειτουργίας του.

Για την επίτευξη αυτής της υποχρέωσης, ο Ανάδοχος οφείλει να συνεργαστεί με τον φορέα και να εφαρμόσει μεθοδολογία ελέγχου και να τεκμηριώσει τα αποτελέσματα του ελέγχου.

Η μεθοδολογία που θα χρησιμοποιήσει ο Ανάδοχος πρέπει να περιλαμβάνει κατ' ελάχιστον:

- τον προγραμματισμό του ελέγχου
- την υλοποίηση του ελέγχου
- την τεκμηρίωση των αποτελεσμάτων του ελέγχου

13.7. Υπηρεσίες Εγγύησης «Καλής Λειτουργίας»

Οι υπηρεσίες Εγγύησης «Καλής Λειτουργίας» αφορούν στο σύνολο του Έργου και σε περιβάλλον Εγγυημένου Επιπέδου Υπηρεσιών για επτά έτη. Κατά το διάστημα αυτό, παρέχονται ομοίως και οι υπηρεσίες συντήρησης όπως περιγράφονται στη συνέχεια.

13.8. Υπηρεσίες Συντήρησης

Οι υπηρεσίες Συντήρησης αποσκοπούν στην εξασφάλιση της καλής λειτουργίας (end to end) του συνόλου του τυποποιημένου λογισμικού και των εφαρμογών, την άμεση ανταπόκριση του Αναδόχου σε αναγγελίες προβλημάτων και την άμεση αποκατάσταση των βλαβών/ προβλημάτων, τηρουμένων των προϋποθέσεων διαθεσιμότητας.

Το πλαίσιο υπηρεσιών συντήρησης θα περιλαμβάνει τα παρακάτω:

Διόρθωση σφαλμάτων του λογισμικού εφαρμογών του Συστήματος (bug fixing):

- Ανάλογα με τη φύση του προβλήματος, αποκατάσταση είτε με λήψη οδηγιών εξ αποστάσεως (μέσω τηλεφώνου, email, fax ή web) είτε με επί τόπου επίσκεψη των στελεχών του Αναδόχου στους χώρους εγκατάστασης και λειτουργίας των εφαρμογών.

- Βελτιώσεις, παράδοση, υποστήριξη, εγκατάσταση τυχόν νέων εκδόσεων του προσφερόμενου λογισμικού (releases & new versions) όταν αυτές είναι εμπορικά διαθέσιμες.
- Παράδοση ενημερωμένου υλικού τεκμηρίωσης (έντυπων και ηλεκτρονικών αντιτύπων) με τις τυχόν μεταβολές ή τροποποιήσεις του Συστήματος, όταν αυτό είναι διαθέσιμο.
- Βασική υποχρέωση του Αναδόχου θα είναι η παροχή τηλεφωνικής Υποστήριξης η οποία θα είναι διαθέσιμη σε ώρες μεταξύ 08:00 και 17:00 κάθε εργάσιμης μέρας και η οποία θα παρέχεται προς τους Διαχειριστές του Συστήματος και προς επιλεγμένα στελέχη του φορέα. Ο Ανάδοχος οφείλει να διαθέτει σε ετοιμότητα έμπειρο τεχνικό προσωπικό, ώστε να εξασφαλίζει στα απαιτούμενα χρονικά διαστήματα την αποκατάσταση βλαβών. Στο πλαίσιο της υπηρεσίας αυτής ο Ανάδοχος αναλαμβάνει τα ακόλουθα:
 - Υποχρεούται να καταγράφει τα χαρακτηριστικά στοιχεία των δυσλειτουργιών που αναφέρονται από το προσωπικό του Φορέα. Κάθε περιστατικό πρέπει να λαμβάνει ένα μοναδικό κλειδί αναφοράς και να καταγράφονται τουλάχιστον οι εξής πληροφορίες: Υπηρεσία, είδος λογισμικού, περιγραφή βλάβης, ώρα αναγγελίας. Η αναγγελία βλαβών θα μπορεί να γίνει εναλλακτικά με όλους τους παρακάτω τρόπους: (i) Τηλέφωνο, (ii) Email, (iii) Fax, (iv) ειδική web εφαρμογή, στην οποία θα καταγράφονται, κατ' ελάχιστον, ο χρόνος έναρξης και λήξης του προβλήματος, η περιγραφή του και οι ενέργειες επίλυσης, καθώς και ο χρήστης που το αναφέρει αλλά και ο υπεύθυνος για κάθε ενέργεια.
 - Κατά τις μη εργάσιμες ημέρες και ώρες, ο Ανάδοχος θα πρέπει να προτείνει διαδικασία παροχής υποστήριξης σε περίπτωση ανάγκης.
- On site υποστήριξη. Όταν τα αναφερόμενα προβλήματα δεν μπορούν να επιλυθούν απευθείας και οριστικά από το πρώτο επίπεδο παρέμβασης (Helpdesk), θα προωθούνται σε ειδικούς οι οποίοι θα δίνουν την απαιτούμενη λύση επιτόπου.
- Προσαρμογή του Συστήματος σε νέες απαιτήσεις που προκύπτουν από πιθανές τροποποιήσεις στην οργάνωση και τις λειτουργίες του Φορέα, εφόσον αυτές δεν μπορούν να πραγματοποιηθούν στο Σύστημα από τους Διαχειριστές.

13.9. Τήρηση προδιαγραφών ποιότητας υπηρεσιών

Τονίζεται ότι οι όροι που αναφέρονται στην παρούσα παράγραφο ισχύουν για την Περίοδο Παραγωγικής Λειτουργίας καθώς και για τις περιόδους Εγγύησης και Συντήρησης.

Ορισμοί

- Μέγιστος Χρόνος Μη Λειτουργίας, ανά Επίπεδο Σοβαρότητας Προβλήματος

και ανά μήνα ορίζεται ο συνολικός χρόνος (αθροιστικά) κατά τον οποίον εφαρμογές του συστήματος βρίσκονται εκτός λειτουργίας.

- Ως Κανονικές Ώρες Κάλυψης (ΚΩΚ) ορίζεται το διάστημα μεταξύ 08:00 και 17:00 κάθε εργάσιμης ημέρας. Ως Επιπλέον Ώρες Κάλυψης (ΕΩΚ) ορίζονται τα διαστήματα μεταξύ 00:00 και 08:00, 17:00 και 24:00 και οι επίσημες αργίες.
- Ως Τεχνική Ομάδα Υποστήριξης (ΤΟΥ) ορίζεται η ομάδα του Αναδόχου που θα αναλάβει τη λειτουργία, συντήρηση και επίλυση των προβλημάτων του συστήματος, όταν αυτό τεθεί σε παραγωγική λειτουργία.
- Ως Χρόνος Απάντησης ορίζεται το διάστημα από την αναγγελία του προβλήματος μέχρι την απόκριση της ΤΟΥ.
- Ως Χρόνος Αποκατάστασης ορίζεται το διάστημα από την απόκριση στην αναγγελία του προβλήματος μέχρι την επαναφορά σε κανονική λειτουργία.
- Ως Μέσος Χρόνος Επισκευής ορίζεται ο χρόνος που απαιτείται για την επισκευή ενός είδους βλάβης από τη στιγμή που εντοπίζεται μια συγκεκριμένη βλάβη. Οι Μέσοι Χρόνοι Επισκευής που αναφέρονται στην προσφορά του Αναδόχου θεωρούνται δεσμευτικοί.

Τα Επίπεδα Σοβαρότητας Προβλήματος ορίζονται ως κάτωθι:

- Επείγουσα: Απαιτείται άμεση επέμβαση. Αφορά προβλήματα που παρουσιάζονται και δεν επιτρέπουν τη λειτουργία μέρους ή/και του συνόλου του συστήματος και θα καθοριστούν από την Αναθέτουσα Αρχή κατά τη σύνταξη της διακήρυξης.
- Υψηλή: Απαιτείται ταχεία επέμβαση. Αφορά προβλήματα που παρουσιάζονται σε κρίσιμες υπηρεσίες λειτουργίας του συστήματος, χρονικά ευαίσθητες, που θα καθοριστούν από την Αναθέτουσα Αρχή κατά τη σύνταξη της διακήρυξης(π.χ. Μη δυνατότητα απόδοσης αριθμού πρωτοκόλλου, μη δυνατότητα διασύνδεσης με Διαύγεια, μη λειτουργία ψηφιακών υπογραφών).
- Μέτρια: Απαιτείται επέμβαση. Αφορά προβλήματα που παρουσιάζονται σε μη κρίσιμες υπηρεσίες λειτουργίας του συστήματος, όχι χρονικά ευαίσθητες, που θα καθοριστούν από την Αναθέτουσα Αρχή κατά τη σύνταξη της διακήρυξης(π.χ. Αλλαγή οργανογράμματος).
- Χαμηλή: Δίχως σημαντικό αντίκτυπο. Αφορά προβλήματα που παρουσιάζονται σε μεμονωμένες υπηρεσίες λειτουργίας του συστήματος, δίχως αντίκτυπο στην ομαλή και αδιάλειπτη λειτουργία του.

Σχετικά με το Χρόνο Απάντησης εντός Κανονικών Ωρών Κάλυψης, το 80 % των κλήσεων (μέσω τηλεφωνημάτων, συστήματος ticketing, fax, ή μηνυμάτων ηλεκτρονικού ταχυδρομείου) θα πρέπει να απαντώνται το αργότερο σε δύο (2) ώρες, ενώ το 100% των κλήσεων θα πρέπει να απαντώνται το αργότερο σε τέσσερις (4) ώρες από τη

χρονική στιγμή της πρώτης γνωστοποίησης. Μετά την πάροδο των παραπάνω χρόνων απάντησης οι επιπλέον χρόνοι προσμετρούνται στους χρόνους αποκατάστασης.

Ανεξαρτήτως των χρόνων επίλυσης των προβλημάτων, ο Μέγιστος Χρόνος Μη Λειτουργίας, σε ώρες αθροιστικά για όλα τα προβλήματα που παρουσιάστηκαν ανά μήνα, ορίζεται ανάλογα με το Επίπεδο Σοβαρότητας Προβλήματος ως εξής:

- Επείγουσα: Δύο (2) ώρες
- Υψηλή: Έξι (6) ώρες
- Μέτρια: Δεκαέξι (16) ώρες
- Χαμηλή: Εικοσιτέσσερις (24) ώρες

Διευκρινίζεται ότι ο Μέγιστος Χρόνος Μη Λειτουργίας ορίζεται με βάση τη συνολική χρονική διάρκεια όλων των προβλημάτων που εμφανίστηκαν μηνιαίως και επομένως συμπεριλαμβάνει τους χρόνους αποκατάστασης των προβλημάτων και αρχίζει να μετρά από τη στιγμή που δηλώνεται το σχετικό πρόβλημα.

Ο Ανάδοχος κατά την πιλοτική και παραγωγική λειτουργία έχει υποχρέωση ανταπόκρισης σε αιτήματα της αρμόδιας υπηρεσίας της Α.Α.Δ.Ε. κατά μέγιστο εντός μιας (1) εργάσιμης ημέρας. Ο Ανάδοχος είναι υποχρεωμένος να καταβάλλει ρήτρες στις περιπτώσεις που η απόδοση των παρεχόμενων υπηρεσιών υστερεί του επιπέδου εξυπηρέτησης που έχει προκαθοριστεί.

Η ρήτρα αποτελεί ποσοστό (%) του μηνιαίου τιμήματος του Συμβολαίου Συντήρησης (χωρίς ΦΠΑ) και υπολογίζεται ως το άθροισμα, για όλα τα Επίπεδα Σοβαρότητας Προβλήματος, των γινομένων της υπέρβασης του Μέγιστου Χρόνου Μη Λειτουργίας σε ώρες (πέρα των επιτρεπτών χρόνων) επί τους αντίστοιχους συντελεστές:

- Επείγουσα: συντελεστής δύο και μισό (2,5)
- Υψηλή: συντελεστής δύο (2)
- Μέτρια: συντελεστής ένα και μισό (1,5)
- Χαμηλή: συντελεστής ένα (1)

Σε ότι αφορά στην παρακολούθηση της τήρησης των όρων του Συμβολαίου, ο Ανάδοχος θα πρέπει να χρησιμοποιήσει ένα κατάλληλο πληροφοριακό σύστημα. Το σύστημα αυτό θα πρέπει κατ' ελάχιστο να καταγράφει τη καθημερινή λειτουργία της Τεχνικής Ομάδας Υποστήριξης, δηλαδή τις ληφθείσες κλήσεις, τους αντίστοιχους χρόνους απόκρισης, τους χρόνους αποκατάστασης των βλαβών, το προσωπικό που απασχολήθηκε σε κάθε κλήση, τον τρόπο επίλυσης. Επίσης θα πρέπει να είναι ικανό να εξάγει ημερήσια και μηνιαία στατιστικά στοιχεία.

Επίσης, ο Ανάδοχος θα πρέπει να εκδίδει μηνιαία αναφορά του συστήματος, στο οποίο θα αποτυπώνεται η μηνιαία κατάσταση με τα στοιχεία χρήσης, καθώς και τις εργασίες συντήρησης που πραγματοποιήθηκαν.

Στον παρακάτω πίνακα περιγράφονται οι απαιτούμενες υπηρεσίες και προϊόντα που πρέπει να προσφερθούν στα πλαίσια του έργου και στους χρόνους που αναφέρονται.

ΠΑΚΕΤΟ ΕΡΓΑΣΙΩΝ 1 (Π1): Ανάλυση Απαιτήσεων.	Καταγραφή των απαιτήσεων και αναλυτικός σχεδιασμός του έργου: Παράδοση εντός δύο (2) μηνών από την υπογραφή της σύμβασης.
ΠΑΚΕΤΟ ΕΡΓΑΣΙΩΝ 2 (Π2): Ενσωμάτωση των προσθηκών και τροποποιήσεων στο σύστημα	Παράδοση του Σ.Η.Δ.Ε. και εγκατάστασή του στο περιβάλλον λειτουργίας του, μετάπτωση του συνόλου των εγγράφων του υφιστάμενου Σ.Η.Δ.Ε. στο νέο: Παράδοση εντός δύο (2) μηνών από την παραλαβή του Π1.
ΠΑΚΕΤΟ ΕΡΓΑΣΙΩΝ 3 (Π3): Παρεχόμενη εκπαίδευση και εκπαιδευτικό υλικό	Υπηρεσίες εκπαίδευσης δέκα διαχειριστών και 100 χρηστών, παράδοση εκπαιδευτικού υλικού και οδηγού χρήσης του συστήματος, καθώς και ολοκλήρωση των υπηρεσιών εκπαίδευσης: Παράδοση εντός δύο (2) μηνών από την παραλαβή του Π2.
ΠΑΚΕΤΟ ΕΡΓΑΣΙΩΝ 4 (Π4): Πιλοτική λειτουργία	Κατά τη διάρκεια της πιλοτικής λειτουργίας, η οποία ξεκινά παράλληλα με το Π3 και διαρκεί για δύο (2) μήνες και δύο (2) εβδομάδες, ο Ανάδοχος θα διορθώσει όλα τα προβλήματα που ενδεχομένως θα εμφανιστούν και θα υποστηρίξει την λειτουργία της εφαρμογής.
ΠΑΚΕΤΟ ΕΡΓΑΣΙΩΝ 5 (Π5): Παραγωγική λειτουργία	Η παραγωγική λειτουργία ξεκινά με την παραλαβή του Π4 και ολοκληρώνεται με την λήξη της σύμβασης. Κατά την διάρκεια της παραγωγικής λειτουργίας ο Ανάδοχος θα παραδίδει τακτικές αναφορές για την λειτουργία της εφαρμογής.

Ο Ανάδοχος με την προσφορά του θα πρέπει να καταθέσει αναλυτικό χρονοδιάγραμμα, λαμβάνοντας υπόψη τις παραπάνω δεσμευτικές προθεσμίες για όλες τις απαραίτητες ενέργειες.

Η εγκατάσταση του λογισμικού θα γίνει στην Κεντρική Υποδομή της Γ.Γ.Π.Σ. Δ.Δ. όπου βρίσκεται εγκατεστημένο το υπάρχον Σ.Η.Δ.Ε.

14. Παραδοτέα του έργου

Τα παραδοτέα του παρόντος Έργου από τον ανάδοχο, είναι τα εξής:

1. Μελέτη Εφαρμογής (Ανάλυση απαιτήσεων χρηστών)
2. Τεκμηρίωση συστήματος
3. Λογισμικό εφαρμογών
4. Πλάνο Δοκιμών Αποδοχής και Σενάρια Ελέγχου
5. Πλάνο εκπαίδευσης
6. Εγχειρίδια Χρήσης (Διαχειριστών και Χρηστών)

15. Διάρκεια του έργου

Η διάρκεια της παροχής των υπηρεσιών για την εγκατάσταση και θέση σε παραγωγική λειτουργία του Σ.Η.Δ.Ε. (Παραδοτέα Π1, Π2, Π3, Π4, Π5) καθώς και η περίοδος εγγύησης καλής λειτουργίας, ανέρχονται σε επτά έτη από την υπογραφή της σύμβασης.

Ο Ανάδοχος με την προσφορά του θα πρέπει να καταθέσει αναλυτικό δεσμευτικό χρονοδιάγραμμα, λαμβάνοντας υπόψη τις παραπάνω δεσμευτικές προθεσμίες με όλες τις απαραίτητες ενέργειες.

16. Οικονομική προσφορά

Ο υποψήφιος Ανάδοχος, στην προσφορά του θα συμπληρώσει τον παρακάτω Πίνακα Υποβολής Οικονομικής Προσφοράς:

Περιγραφή	Προσφ. Τιμή σε ευρώ (χωρίς Φ.Π.Α.)	Φ.Π.Α. 24%	Συνολική Προσφ. Τιμή με Φ.Π.Α.	Προσφ. Συντήρησης Τιμή σε ευρώ (χωρίς Φ.Π.Α.)	Φ.Π.Α. 24%	Συνολική Προσφορά Συντήρησης Τιμή με Φ.Π.Α.
Μελέτη						
Προσαρμογή						
Εγκατάσταση						
Μετάπτωση Στοιχείων						
Εκπαίδευση						
Πιλοτική Παραγωγική Λειτουργία Ολοκληρωμένου Πληροφοριακού Σ.Η.Δ.Ε.						
Παραγωγική Λειτουργία Ολοκληρωμένου Πληροφοριακού Σ.Η.Δ.Ε.						

Εφόσον οι ανωτέρω προδιαγραφές δεν μπορούν να καλυφθούν από εφαρμογές του Δημοσίου Τομέα και επιλεγεί η αναζήτηση ιδιώτη αναδόχου, το κόστος της προμήθειας που θα περιλαμβάνει κατ' ελάχιστον την παραγωγική λειτουργία αυτού, - αένας (perpetual) πλήρεις άδειες χρήσης που να καλύπτουν το σύνολο των υπαλλήλων της ΑΑΔΕ (περίπου 12.000), υποστήριξη και εγγύηση καλής λειτουργίας για δύο έτη και εκπαίδευση ενός ικανού αριθμού διαχειριστών και κυρίων χρηστών (power users) αναμένεται να κυμανθεί πλέον ΦΠΑ μετά από έρευνα αγοράς.