



ΕΛΛΗΝΙΚΗ ΔΗΜΟΚΡΑΤΙΑ  
ΥΠΟΥΡΓΕΙΟ ΥΓΕΙΑΣ

5η Υγειονομική Περιφέρεια  
Θεσσαλίας & Στερεάς Ελλάδας

ΓΕΝΙΚΟ ΝΟΣΟΚΟΜΕΙΟ ΒΟΛΟΥ «ΑΧΙΛΛΟΠΟΥΛΕΙΟ»

ΑΝΑΡΤΗΤΕΑ ΣΤΟ ΚΗΜΔΗΣ

Ταχ. Δ/ση: Πολυμέρη 134  
Διεύθυνση: Διοικητικού-Οικονομικού  
Τμήμα: Οικονομικού (Προμηθειών)  
Πληροφ.: Αρετή Κασιάρα  
Τηλέφωνο: 2421351133  
E-mail: [prom@ghv.gr](mailto:prom@ghv.gr)

ΠΡΟΣ: ΝΤΑΤΑΒΕΡΣ ΕΠΕ  
ΣΥΣΤΗΜΑΤΑ ΚΑΙ ΕΦΑΡΜΟΓΕΣ  
ΠΛΗΡΟΦΟΡΙΚΗΣ

ΠΡΟΣΚΛΗΣΗ ΥΠΟΒΟΛΗΣ ΠΡΟΣΦΟΡΑΣ

ΓΙΑ ΤΗΝ ΑΠΕΥΘΕΙΑΣ ΑΝΑΘΕΣΗ ΠΑΡΟΧΗΣ «ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗΣ ΕΓΓΡΑΦΩΝ (CPV 72512000-7)»

Αναθέτουσα Αρχή:	ΓΕΝΙΚΟ ΝΟΣΟΚΟΜΕΙΟ ΒΟΛΟΥ «Αχιλλοπούλειο» NUTS: EL613
Περιγραφή Προμήθειας	«ΥΠΗΡΕΣΙΕΣ ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗΣ ΕΓΓΡΑΦΩΝ»
CPV :	72512000-7
Κριτήριο Ανάθεσης:	Πλέον συμφέρουσα από οικονομική άποψη προσφορά βάσει της τιμής
Προϋπολογισθείσα δαπάνη:	31.000,00€ συμπεριλαμβανομένου Φ.Π.Α.
Καταληκτική ημερομηνία υποβολής προσφοράς :	04/06/2026 ημέρα Πέμπτη και ώρα 11:00
Τόπος παραλαβής	Τμήμα πρωτοκόλλου του Γ. Ν. Βόλου
Χρόνος διενέργειας	05-06-2026 ημέρα Παρασκευή και ώρα 11:30
Διάρκεια ισχύος προσφοράς:	Δώδεκα (12) μήνες από την επομένη της καταληκτικής ημερομηνίας για την υποβολή των προσφορών

Λαμβάνοντας υπόψιν τα κάτωθι:

1. Το υπ' αριθ. 853/27-03-2018 έγγραφο της ΕΚΑΠΥ με θέμα: «Διευκρινιστικές οδηγίες για τις διατάξεις του ν. 4472/2017(Α' 74) και τις συμβάσεις Προμηθειών και Υπηρεσιών των Φορέων Παροχής Υπηρεσιών Υγείας και της Εθνικής Κεντρικής Αρχής Προμηθειών Υγείας».
2. Την υπ' αριθμ.πρωτ. 99864/15-12-2025 (ΑΔΑ: 6Ξ2346ΝΛΣΞ-446) εγκύκλιο του Υπουργείου Ανάπτυξης σχετικά με τη διενέργεια της διαδικασίας της απευθείας ανάθεσης συμβάσεων προμηθειών και υπηρεσιών του άρθρου 118 ν. 4412/2016 (Α' 147)»

3. Την αριθμ. **4η/29-01-2026 (θέμα 1ο)** Απόφαση του Διοικητικού Συμβουλίου σχετικά με την έγκριση του Προγράμματος Προμηθειών, Υπηρεσιών έτους 2026 συνολικού προϋπολογισμού 16.713.524,68€.
4. Την με αριθμ. **387/2026** συνεδρίαση του Δ.Σ. της ΕΚΑΠΥ Απόφαση 27 με την οποία εγκρίθηκε η με αριθμ.712589 αίτηση μας για έγκριση του **Ετήσιου Προγράμματος Συμβάσεων** για το έτος 2026.
5. Την υπ'αρ. **93/2024** σύμβαση με την εταιρεία «ΝΤΑΤΑΒΕΡΣ ΕΠΕ ΣΥΣΤΗΜΑΤΑ ΚΑΙ ΕΦΑΡΜΟΓΕΣ ΠΛΗΡΟΦΟΡΙΚΗΣ», διетуός διάρκειας, ήτοι από **22-03-2024** έως και **21-03-2026**.
6. Την με αριθμ. **184/7136/03-04-2026** Απόφαση του Διοικητή με θέμα «Συγκρότηση Επιτροπής Σύνταξης Τεχνικών Προδιαγραφών» των διαγωνισμών.
7. Το με αριθμ.πρωτ. **7192/06-04-2026** Πρακτικό σύνταξης τεχνικών προδιαγραφών το οποίο και επισυνάπτεται.
8. Την υπ'αρ.πρωτ.**7558/14-04-2026** έρευνας αγοράς για τις «Υπηρεσιών διαχείρισης εγγράφων (CPV **72512000-7**)».
9. Την υπ'αρ.πρωτ. **8103/22-04-2026** προσφορά της μοναδικής συμμετέχουσας εταιρείας «OPENCORE A.E.».
10. Την υπ' αριθ. **20η/30-04-2026 (θέμα 10ο)** Απόφαση του Δ.Σ. του Νοσοκομείου περί έγκρισης της διενέργειας της με αριθ. 8/2026 Πρόσκλησης του εν λόγω διαγωνισμού συνολικού προϋπολογισμού **31.000,00€** με ΦΠΑ.
- 11.Την υπ' αριθ. πρωτ. **9408/07-05-2026** Πρόσκληση υποβολής προσφοράς (Αριθμ. 8/2026) του Γενικού Νοσοκομείου Βόλου «Αχιλλοπούλειο» προς την εταιρεία «OPENCORE A.E.» για την ανάδειξη αναδόχου παροχής «Υπηρεσιών διαχείρισης εγγράφων (CPV 72512000-7)» συνολικής προϋπολογιζόμενης δαπάνης 31.000,00€ με ΦΠΑ, ενταγμένου στον Προγραμματισμό 2026.
- 12.Την υπ'αρ.πρωτ. **9851/13-05-2026** αίτηση συμμετοχής στη διαδικασία ανάδειξης αναδόχου παροχής «Υπηρεσιών διαχείρισης εγγράφων (CPV 72512000-7)», της εταιρείας «ΝΤΑΤΑΒΕΡΣ ΕΠΕ ΣΥΣΤΗΜΑΤΑ ΚΑΙ ΕΦΑΡΜΟΓΕΣ ΠΛΗΡΟΦΟΡΙΚΗΣ», επικαλούμενη τη δυνατότητα προσφοράς της εν λόγω υπηρεσίας με ευνοϊκότερους όρους (χαμηλότερη τιμή).
13. Την υπ' αριθ. **24η/27-05-2026 (θέμα 13ο)** Απόφαση του Δ.Σ. του Νοσοκομείου σχετικά με την έγκριση της αίτησης συμμετοχής της εταιρείας «ΝΤΑΤΑΒΕΡΣ ΕΠΕ ΣΥΣΤΗΜΑΤΑ ΚΑΙ ΕΦΑΡΜΟΓΕΣ ΠΛΗΡΟΦΟΡΙΚΗΣ» και την αποστολή Πρόσκλησης υποβολής προσφοράς στην εν λόγω εταιρεία.

## **1. Αντικείμενο προμηθείας και προϋπολογισμός**

### **1.1 Αντικείμενο προμήθειας**

Το Γενικό Νοσοκομείο Βόλου «Αχιλλοπούλειο» προβαίνει σε πρόσκληση υποβολής προσφοράς για την ανάθεση, σύμφωνα με το α. 118 του ν. 4412/16, παροχής «Υπηρεσιών διαχείρισης εγγράφων (CPV **72512000-7**)».

### **1.2 Τεχνικές απαιτήσεις**

Αναλυτική περιγραφή του αντικειμένου της σύμβασης καθώς και οι σχετικές τεχνικές προδιαγραφές δίδεται στο ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ Ι: Τεχνικές Προδιαγραφές της παρούσας.

### **1.3 Εκτιμώμενη αξία σύμβασης**

Η εκτιμώμενη συνολική αξία της σύμβασης ανέρχεται στο ποσό των **τριάντα ενός χιλιάδων ευρώ (31.000,00 €)**, συμπεριλαμβανομένου ΦΠΑ 24% [προϋπολογισμός χωρίς ΦΠΑ: **είκοσι πέντε χιλιάδων ευρώ (25.000,00€)**].

#### **1.4 Διάρκεια σύμβασης**

Η διάρκεια της **υπηρεσίας** ορίζεται το χρονικό διάστημα **δύο (2) ετών**.

#### **1.5 Κριτήριο Ανάθεσης**

Η σύμβαση θα ανατεθεί με το κριτήριο της πλέον συμφέρουσας από οικονομική άποψη προσφοράς βάσει τιμής.

#### **1.6 Χρηματοδότηση**

Φορέας χρηματοδότησης της παρούσας σύμβασης είναι το Γ.Ν. Βόλου «Αχιλλοπούλειο».

Η δαπάνη για την εν λόγω σύμβαση βαρύνει τον ΑΛΕ 3230203 /Κ.Α.Ε 0426 σχετική πίστωση του τακτικού προϋπολογισμού με την με αριθμ.πρωτ. 0/807 απόφαση ανάληψης υποχρέωσης με αριθμό δέσμευσης 580/0 (ΑΔΑ: 6Μ8Κ4690ΒΩ-ΖΑΘ) του οικονομικού έτους 2026 του Φορέα και με την αριθ. πρωτ. 9364/07-05-2026 Απόφαση έγκρισης Ανάληψης Πολυετούς Υποχρέωσης του Διοικητή του Γ.Ν.Βόλου (ΑΔΑ: ΨΔΛ84690ΒΩ-ΠΩΨ) που αφορά επιμερισμό δαπάνης για τα έτη 2027 & 2028.

## **2. Απαιτήσεις συμμετοχής**

### **2.1 Προϋποθέσεις συμμετοχής**

1. Να μην υπάρχει σε βάρος του οικονομικού φορέα αμετάκλητη καταδικαστική απόφαση για έναν από τους λόγους που προβλέπονται στην παρ. 1 του άρθρου 73 του Ν. 4412/2016,
2. Να μην έχει αθετήσει ο οικονομικός φορέας τις υποχρεώσεις του όσον αφορά στην καταβολή φόρων ή εισφορών κοινωνικής ασφάλισης (τόσο της κύριας όσο και της επικουρικής ασφάλισης),

### **2.2 Κριτήρια επιλογής**

Οι οικονομικοί φορείς ή προσφέροντες:

1. θα πρέπει να είναι εγγεγραμμένοι σε ένα από τα επαγγελματικά ή εμπορικά μητρώα με συναφή εγγεγραμμένη δραστηριότητα του αντικειμένου της παρούσας

## **3. Κατάρτιση και υποβολή προσφορών**

Οι οικονομικοί φορείς (φυσικά ή νομικά πρόσωπα ημεδαπά ή αλλοδαπά, οι ενώσεις αυτών των προσώπων), καλούνται να υποβάλλουν την προσφορά τους ως εξής:

α) να αποσταλεί μέσω ηλεκτρονικού ταχυδρομείου ψηφιακά υπογεγραμμένη στην ηλεκτρονική διεύθυνση [prom@ghv.gr](mailto:prom@ghv.gr) (αναγράφοντας τον αριθμό πρωτοκόλλου της έρευνας αγοράς στον τίτλο του ηλεκτρονικού μηνύματος) ή

β) να κατατεθεί στο Γενικό Νοσοκομείο Βόλου «Αχιλλοπούλειο», Τμήμα Πρωτοκόλλου [Πολυμέρη 134, ΤΚ: 38222, Βόλος] μέχρι την **05-06-2026** ημέρα Παρασκευή και ώρα **11:30**.

### **3.1 Περιεχόμενο προσφοράς**

Η προσφορά θα περιλαμβάνει:

- I. **ΕΝΤΥΠΟ ΤΕΧΝΙΚΗΣ ΠΡΟΣΦΟΡΑΣ** του Παραρτήματος II της παρούσας
- II. **ΕΝΤΥΠΟ ΟΙΚΟΝΟΜΙΚΗΣ ΠΡΟΣΦΟΡΑΣ** του Παραρτήματος III της παρούσας
- III. **Υπεύθυνη δήλωση** της παρ. 4 του άρθρου 8 του Ν. 1599/1986, όπως εκάστοτε ισχύει, σύμφωνα με το συνημμένο Υπόδειγμα του Παραρτήματος IV η οποία υπογράφεται και σφραγίζεται κατά περίπτωση.

### **3.2 Τεχνική προσφορά**

Οι προσφέροντες συμπληρώνουν τον πίνακα συμμόρφωσης τεχνικής προσφοράς ως εξής:

Στην στήλη «ΑΠΑΙΤΗΣΗ» έχει συμπληρωθεί η λέξη «ΝΑΙ», που σημαίνει ότι η αντίστοιχη προδιαγραφή είναι υποχρεωτική για τον Ανάδοχο. Οι συγκεκριμένες προδιαγραφές θεωρούνται απαράβατοι όροι σύμφωνα με την παρούσα πρόσκληση, με τους οποίους ο ανάδοχος υποχρεούται να συμμορφωθεί. Προσφορές που δεν καλύπτουν πλήρως απαράβατους όρους απορρίπτονται ως μη αποδεκτές.

Στην στήλη «Προσφέρεται» σημειώνεται η απάντηση του Αναδόχου που έχει τη μορφή ΝΑΙ/ΟΧΙ εάν η αντίστοιχη προδιαγραφή πληρούται ή όχι.

### **3.3 Τιμές προσφορών**

Οι τιμές των προσφορών θα εκφράζονται σε Ευρώ αριθμητικώς και ολογράφως. Στις τιμές θα περιλαμβάνονται οι τυχόν υπέρ τρίτων κρατήσεις, ως και κάθε είδους επιβαρύνσεις, αμοιβές (τρίτων, προσωπικού, συνεργατών κλπ), την αμοιβή του Αναδόχου, καθώς και κάθε παρεχόμενη υπηρεσία του Αναδόχου προς την Αναθέτουσα Αρχή στο πλαίσιο παροχής υπηρεσιών ταχυμεταφορών, σύμφωνα με τα ειδικότερα προβλεπόμενα στην παρούσα, για το ζητούμενο διάστημα.

Επιτρέπονται μέχρι δύο δεκαδικά ψηφία στις αναγραφόμενες τιμές του εντύπου οικονομικής προσφοράς.

## **4. Ισχύς προσφορών**

Η προσφορά ισχύει και θα δεσμεύει τον φορέα για **δώδεκα (12) μήνες** από την επόμενη της καταληκτικής ημερομηνίας υποβολής της. Εάν η προσφορά αναφέρει ρητά μικρότερο χρόνο ισχύος, όπως και σε περίπτωση που υπερβαίνει τον παραπάνω προϋπολογισμό απορρίπτεται ως απαράδεκτη.

## **5. Δικαιολογητικά ανάθεσης**

**Πριν την έκδοση της απόφασης ανάθεσης ο υποψήφιος ανάδοχος υποχρεούται να προσκομίσει τα κάτωθι έγγραφα - αποδεικτικά μέσα:**

1. Υπεύθυνη δήλωση του ν. 1599/1986 περί μη συνδρομής των λόγων αποκλεισμού της παρ. 1 του άρθρου 73 του ν. 4412/2016, ήτοι ότι δεν υπάρχει αμετάκλητη καταδικαστική απόφαση για τους λόγους που αναφέρονται στην παρ. 1 του ά. 73 του ν. 4412/2016 σε βάρος του διευθύνοντα συμβούλου, των μελών του Διοικητικού Συμβουλίου καθώς και των προσώπων στα οποία με απόφαση του Διοικητικού Συμβουλίου της Α.Ε. τυχόν έχει ανατεθεί το σύνολο της διαχείρισης και εκπροσώπησης της εταιρείας/φορέα.

Η υποχρέωση αποκλεισμού οικονομικού φορέα εφαρμόζεται επίσης όταν το πρόσωπο εις βάρος του οποίου εκδόθηκε αμετάκλητη καταδικαστική απόφαση είναι μέλος του διοικητικού, διευθυντικού ή εποπτικού οργάνου του εν λόγω οικονομικού φορέα ή έχει εξουσία εκπροσώπησης, λήψης αποφάσεων ή ελέγχου σε αυτό.

Η υποχρέωση του προηγούμενου εδαφίου αφορά:

- α) στις περιπτώσεις εταιρειών περιορισμένης ευθύνης (Ε.Π.Ε.), ιδιωτικών κεφαλαιουχικών εταιρειών (Ι.Κ.Ε.) και προσωπικών εταιρειών (Ο.Ε. και Ε.Ε.), τους διαχειριστές, ή
- β) στις περιπτώσεις ανωνύμων εταιρειών (Α.Ε.), τον διευθύνοντα σύμβουλο, τα μέλη του Διοικητικού Συμβουλίου, καθώς και τα πρόσωπα στα οποία με απόφαση του Διοικητικού Συμβουλίου έχει ανατεθεί το σύνολο της διαχείρισης και εκπροσώπησης της εταιρείας, ή
- γ) στις περιπτώσεις των συνεταιρισμών, τα μέλη του Διοικητικού Συμβουλίου, ή
- δ) στις υπόλοιπες περιπτώσεις νομικών προσώπων, τον κατά περίπτωση νόμιμο εκπρόσωπο.

Η άνω υπεύθυνη δήλωση υπογράφεται από τον νόμιμο εκπρόσωπο του οικονομικού φορέα (στην περίπτωση νομικών προσώπων - εταιρειών) όπως αυτός ορίζεται στο άρθρο 79Α του Ν. 4412/2016

για λογαριασμό όλων των υπόχρεων προσώπων. Εναλλακτικά, μπορούν να υποβληθούν χωριστές υπεύθυνες δηλώσεις από έκαστο εκ των υπόχρεων προσώπων (διαχειριστών) κατά τα ανωτέρω ή να υποβληθούν αποσπάσματα ποινικού μητρώου για τα αντίστοιχα πρόσωπα.

2. Πιστοποιητικό που εκδίδεται από την αρμόδια αρχή, από το οποίο να προκύπτει ότι ο οικονομικός φορέας δεν έχει αθετήσει τις υποχρεώσεις του όσο αφορά στην:
  - α) καταβολή φόρων. Για την απόδειξη της εκπλήρωσης των φορολογικών υποχρεώσεων, υποβάλλεται αποδεικτικό ενημερότητας εκδιδόμενο από την ΑΑΔΕ το οποίο θα πρέπει να αναφέρει ως λόγο έκδοσης «για κάθε νόμιμη χρήση»,
  - β) καταβολή εισφορών κοινωνικής ασφάλισης (κύρια και επικουρική). Για την απόδειξη της εκπλήρωσης των υποχρεώσεων προς τους οργανισμούς κοινωνικής ασφάλισης, υποβάλλεται πιστοποιητικό εκδιδόμενο από τον e-ΕΦΚΑ, το οποίο θα πρέπει να αναφέρει ως λόγο έκδοσης «για συμμετοχή σε διαγωνισμούς ανάληψης δημοσίων έργων ή προμηθειών του Δημοσίου και των ΝΠΔΔ».
3. Υπεύθυνη δήλωση του ν. 1599/1986 ότι δεν έχει εκδοθεί δικαστική ή διοικητική απόφαση με τελεσίδικη και δεσμευτική ισχύ για την αθέτηση των υποχρεώσεων του όσον αφορά στην καταβολή φόρων ή εισφορών κοινωνικής ασφάλισης.
4. Αποδεικτικά νόμιμης σύστασης και εκπροσώπησης (ισχύον καταστατικό και πιστοποιητικό εκπροσώπησης από ΓΕΜΗ) τα οποία απαιτούνται να προσκομιστούν στην περίπτωση νομικών προσώπων.
5. Βεβαίωση εγγραφής στο οικείο επιμελητήριο

#### **Χρόνος έκδοσης και διάρκεια ισχύος των αποδεικτικών μέσων**

-Στην περίπτωση υποβολής αποσπάσματος ποινικού μητρώου θα πρέπει να έχει εκδοθεί έως και τρεις (3) μήνες πριν την υποβολή του.

-Τα πιστοποιητικά της φορολογικής και ασφαλιστικής ενημερότητας θα πρέπει να είναι σε ισχύ κατά την υποβολή τους, άλλως, στην περίπτωση που δεν αναφέρεται χρόνος ισχύος, να έχουν εκδοθεί έως τρεις (3) μήνες πριν την υποβολή τους.

-Οι υπεύθυνες δηλώσεις θα πρέπει να έχουν συνταχθεί μετά την κοινοποίηση της παρούσας.

Τα έγγραφα του παρόντος υποβάλλονται σύμφωνα με τον ν. 2690/1999 (Α` 45) και τα άρθρα 13 και 15 του ν. 4727/2020 (Α` 184). Ειδικά τα αποδεικτικά τα οποία αποτελούν ιδιωτικά έγγραφα, μπορεί να γίνονται αποδεκτά και σε απλή φωτοτυπία, εφόσον συνυποβάλλεται υπεύθυνη δήλωση στην οποία βεβαιώνεται η ακρίβειά τους.

#### **6. Λοιποί Όροι – Εκτέλεση της σύμβασης – Παραλαβή – Πληρωμή**

Ο ανάδοχος υποχρεούται κατά την εκτέλεση της σύμβασης να τηρεί τις υποχρεώσεις στους τομείς περιβαλλοντικού, κοινωνικοασφαλιστικού και εργατικού δικαίου, που έχουν θεσπισθεί με το δίκαιο της Ένωσης, το εθνικό δίκαιο, συλλογικές συμβάσεις ή διεθνείς διατάξεις περιβαλλοντικού, κοινωνικοασφαλιστικού και εργατικού δικαίου, οι οποίες απαριθμούνται στο Παράρτημα Χ του Προσαρτήματος Α του Ν. 4412/2016.

Η Αναθέτουσα Αρχή διατηρεί το δικαίωμα για ματαίωση της διαδικασίας και την επανάληψή της με τροποποίηση ή μη των όρων και των τεχνικών προδιαγραφών. Σε αυτή την περίπτωση, ο προσφέρων φορέας δεν θα δικαιούται καμία αποζημίωση για δαπάνες σχετικές με τη συμμετοχή του.

Με την κατάθεση της προσφοράς ο φορέας αποδέχεται ανεπιφύλακτα τους όρους της παρούσας πρόσκλησης.

Εναλλακτικές προσφορές δεν θα γίνονται δεκτές. Επίσης δεν γίνονται δεκτές προσφορές που παρελήφθησαν εκπρόθεσμα.

Η πληρωμή του συμβατικού τιμήματος θα γίνεται με την προσκόμιση των νομίμων παραστατικών και δικαιολογητικών που προβλέπονται από τις διατάξεις του άρθρου 200 παρ. 4 του ν. 4412/2016, καθώς και κάθε άλλου δικαιολογητικού που τυχόν ήθελε ζητηθεί από τις αρμόδιες υπηρεσίες που διενεργούν τον έλεγχο και την πληρωμή.

Τον Ανάδοχο βαρύνουν οι υπέρ τρίτων κρατήσεις, ως και κάθε άλλη επιβάρυνση, σύμφωνα με την κείμενη νομοθεσία, μη συμπεριλαμβανομένου Φ.Π.Α., για την παράδοση του υλικού στον τόπο και με τον τρόπο που προβλέπεται στα έγγραφα της σύμβασης. Ιδίως βαρύνεται με τις ακόλουθες κρατήσεις:

**α) Κράτηση ύψους 0,1%**, η οποία υπολογίζεται επί της αξίας κάθε πληρωμής προ φόρων και κρατήσεων της αρχικής, καθώς και κάθε συμπληρωματικής σύμβασης υπέρ της Ενιαίας Αρχής Δημοσίων Συμβάσεων  
**β) Κράτηση ύψους 0,02%** υπέρ της ανάπτυξης και συντήρησης του ΟΠΣ ΕΣΗΔΗΣ, η οποία υπολογίζεται επί της αξίας, εκτός ΦΠΑ, της αρχικής, καθώς και κάθε συμπληρωματικής σύμβασης. Το ποσό αυτό παρακρατείται σε κάθε πληρωμή από την αναθέτουσα αρχή στο όνομα και για λογαριασμό του Υπουργείου Ψηφιακής Διακυβέρνησης, σύμφωνα με την παρ. 6 του άρθρου 36 του ν. 4412/2016. **Μέχρι την έκδοση της κοινής απόφασης της παρ. 6 του άρθρου 36 του ν. 4412/2016, η ως άνω κράτηση δεν επιβάλλεται.**

**γ) Κράτηση 2%** υπέρ της Ψυχικής Υγείας βάσει του άρθρου 3 του Ν.3580/07.

Με κάθε πληρωμή θα γίνεται η προβλεπόμενη από την κείμενη νομοθεσία παρακράτηση φόρου εισοδήματος αξίας **8%** επί του καθαρού ποσού.

Από την κάθε πληρωμή παρακρατούνται οι ισχύουσες κάθε φορά νόμιμες κρατήσεις και φόρος εισοδήματος.

Κατά τα λοιπά ισχύουν οι σχετικές διατάξεις περί Δημοσίων Συμβάσεων του Ν. 4412/2016 όπως τροποποιήθηκε και ισχύει.

Η παρούσα πρόσκληση θα αναρτηθεί στο ΚΗΜΔΗΣ.



#### ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ Ι –Τεχνικές Προδιαγραφές

Οι προδιαγραφές που ακολουθούν αφορούν **Υπηρεσίες διαχείρισης εγγράφων**. Η κατακύρωση θα γίνει στον συμμετέχοντα με την πλέον συμφέρουσα από οικονομικής άποψης προσφορά, με μοναδικό κριτήριο την τιμή. Η προϋπολογιζόμενη δαπάνη ανέρχεται στις 31.000,00 Ευρώ για δύο (2) έτη, συμπεριλαμβανομένου του Φ.Π.Α. 24% (25.000,00 Ευρώ χωρίς τον Φ.Π.Α. 24%) και χωρίζεται σε 3 τμήματα:

**Τμήμα 1: παροχή υπηρεσιών εγγύησης, καλής λειτουργίας, συντήρησης και τεχνικής υποστήριξης του Συστήματος Ηλεκτρονικής Διαχείρισης Εγγράφων DocuTracks για χρονική διάρκεια δύο (2) ετών με προϋπολογιζόμενη δαπάνη 8.680,00 Ευρώ συμπεριλαμβανομένου του Φ.Π.Α. 24% (7.000,00 Ευρώ χωρίς τον Φ.Π.Α. 24%)**

### Τεχνική Περιγραφή

Στο Γενικό Νοσοκομείο Βόλου «Αχιλλοπούλειο» λειτουργεί από τον Οκτώβριο του 2019 το Σύστημα Ηλεκτρονικής Διαχείρισης και Διακίνησης Εγγράφων DocuTracks. Η εφαρμογή καλύπτει με ολοκληρωμένο και ενιαίο τρόπο όλα τα θέματα που αφορούν στη διαχείριση, υπογραφή και διακίνηση εγγράφων που χειρίζεται το προσωπικό του Νοσοκομείου.

Η υποστήριξη του συστήματος κρίνεται απαραίτητη για την ορθή λειτουργία του Νοσοκομείου, γι' αυτό και η προσφέρουσα εταιρεία θα πρέπει να παρέχει υπηρεσίες εγγύησης καλής λειτουργίας, συντήρησης και τεχνικής υποστήριξης για το σύνολο του εγκατεστημένου λογισμικού οι οποίες θα περιλαμβάνουν:

- Διόρθωση σφαλμάτων του λογισμικού εφαρμογών του Συστήματος (bug fixing). Οι χρόνοι αποκατάστασης των δυσλειτουργιών από τη στιγμή της αναγγελίας της δυσλειτουργίας φαίνονται στην παράγραφο "Χρόνος αποκατάστασης βλάβης/δυσλειτουργίας" των τεχνικών προδιαγραφών του διαγωνισμού της αρχικής σύμβασης (ΑΔΑ σύμβασης: 6Δ3Α4690ΒΩ-Π3Δ), βάσει της οποίας «η αποκατάσταση της βλάβης/δυσλειτουργίας θα πρέπει να πραγματοποιείται μέσα σε 24 ώρες από την αναγγελία της».
- Ανάλογα με τη φύση του προβλήματος, αποκατάσταση είτε με λήψη οδηγιών από μακριά (μέσω τηλεφώνου, email ή web) είτε με επί τόπου επίσκεψη των στελεχών του Αναδόχου στους χώρους εγκατάστασης των εφαρμογών.
- Εγκατάσταση βελτιωτικών - διορθωτικών εκδόσεων του λογισμικού [διευκρίνιση: αφορά παροχή και εγκατάσταση διορθωτικών (patches) & βελτιωτικών (updates) προσθηκών στην τρέχουσα έκδοση και όχι αναβάθμιση (upgrade) σε νέες εκδόσεις που παρέχουν επιπρόσθετες λειτουργίες].
- Παράδοση ενημερωμένου υλικού τεκμηρίωσης (έντυπων και ηλεκτρονικών αντιτύπων) με τις τυχόν μεταβολές ή τροποποιήσεις του Συστήματος, όταν αυτό είναι διαθέσιμο από τον Ανάδοχο.
- Βασική υποχρέωση του Αναδόχου θα είναι η παροχή τηλεφωνικής υποστήριξης η οποία θα είναι διαθέσιμη σε ώρες μεταξύ 08:00 και 15:00 κάθε εργάσιμης μέρας και η οποία θα παρέχεται προς τους Διαχειριστές του Συστήματος και προς επιλεγμένα στελέχη του φορέα. Ο Ανάδοχος θα διαθέτει σε ετοιμότητα τεχνικό προσωπικό με εμπειρία, ώστε να εξασφαλίζει στα απαιτούμενα χρονικά διαστήματα την αποκατάσταση βλαβών. Στο πλαίσιο της υπηρεσίας αυτής ο Ανάδοχος θα αναλάβει τα ακόλουθα:
  - Ο Ανάδοχος θα καταγράφει τα χαρακτηριστικά στοιχεία των δυσλειτουργιών που αναφέρονται από το προσωπικό της Αναθέτουσας Αρχής στο σύστημα καταγραφής αιτημάτων που διαθέτει, στο οποίο θα δημιουργηθούν οι κατάλληλοι λογαριασμοί πρόσβασης για εξειδικευμένο προσωπικό της Αναθέτουσας Αρχής. Κάθε περιστατικό θα λαμβάνει ένα μοναδικό κλειδί αναφοράς και θα καταγράφεται τουλάχιστον η εξής πληροφορία: 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) ειδική web εφαρμογή, από την 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.
  - Ο εξοπλισμός και η web εφαρμογή που χρησιμοποιεί για τη λειτουργία του Γραφείου Υποστήριξης θα πρέπει να ανήκουν στην κυριότητα του Αναδόχου.
  - Κατά τις μη εργάσιμες ημέρες και ώρες, παρέχεται η δυνατότητα χρήσης του συστήματος καταγραφής συμβάντων, ενώ σε περίπτωση ανάγκης θα πρέπει να παρέχεται η δυνατότητα επικοινωνίας μέσω τηλεφώνου.
- Onsite υποστήριξη. Όταν τα αναφερόμενα προβλήματα δεν μπορούν να επιλυθούν απευθείας και οριστικά από το πρώτο επίπεδο παρέμβασης (Helpdesk), πρέπει να προωθούνται σε ειδικούς του Αναδόχου οι οποίοι θα δίνουν την απαιτούμενη λύση επιτόπου.
- Προσαρμογή της βάσης δεδομένων και της εφαρμογής σε νέες απαιτήσεις που προκύπτουν από πιθανές τροποποιήσεις στην οργάνωση και τις λειτουργίες της Αναθέτουσας Αρχής και σχετίζονται με το λογισμικό DocuTracks.

### Γραφείο τεχνικής υποστήριξης

Ο Ανάδοχος θα διαθέτει γραφείο τεχνικής υποστήριξης (HelpDesk) του οποίου ο τρόπος λειτουργίας περιγράφεται παρακάτω. Το γραφείο αυτό θα πρέπει είναι διαθέσιμο στα στελέχη της Αναθέτουσας Αρχής.

- Οι αναγγελίες για ενδεχόμενες βλάβες θα γίνονται με όποιον τρόπο επιθυμούν τα στελέχη της Αναθέτουσας Αρχής (Τηλέφωνο, e-mail, εφαρμογή web).
- Ο χρόνος απόκρισης του HelpDesk σε κλήσεις των στελεχών της Αναθέτουσας Αρχής θα είναι μικρότερος από 30”.
- Για την καταγραφή και διαχείριση των αιτημάτων της Αναθέτουσας Αρχής θα χρησιμοποιηθεί κατάλληλο λογισμικό (όπως ενδεικτικά αλλά όχι περιοριστικά το Redmine) το οποίο θα διαθέτει και θα χρησιμοποιεί ο Ανάδοχος για το σκοπό αυτό. Τα στελέχη της Αναθέτουσας Αρχής θα έχουν πρόσβαση σε αυτό μέσω συγκεκριμένου λογαριασμού ή λογαριασμών (username/password).
- Οι αναγγελίες για ενδεχόμενες βλάβες θα λαμβάνουν χαρακτηριστικά όπως μοναδιαίο κλειδί αναφοράς και θα καταγράφονται τουλάχιστον οι εξής πληροφορίες:
  - Αναθέτουσα Αρχή/Υπηρεσία/Γραφείο,
  - Είδος εξοπλισμού,
  - Περιγραφή βλάβης,
  - Ώρα αναγγελίας,
  - Χρόνος έναρξης και λήξης του προβλήματος,
  - Περιγραφή του προβλήματος και οι ενέργειες επίλυσης,
  - Υπεύθυνος για κάθε ενέργεια.
- Ο Ανάδοχος θα διαθέτει σε ετοιμότητα τεχνικό προσωπικό στα πλαίσια της υποστήριξης του έργου.
- Ο Ανάδοχος θα ενημερώνει τις τεχνικές ομάδες υποστήριξης για την παροχής τεχνικής υποστήριξης. Τα στελέχη της Αναθέτουσας Αρχής θα δίνουν τις κλήσεις στο HelpDesk.

Ο χρόνος παροχής των υπηρεσιών εγγύησης, συντήρησης και τεχνικής υποστήριξης που αναφέρονται ανωτέρω είναι για δύο χρόνια από την υπογραφή της σχετικής σύμβασης.

### Ειδικές προϋποθέσεις συμμετοχής

Ο ανάδοχος πρέπει να έχει πολυετή εμπειρία και τεχνογνωσία στην μηχανογράφηση του δημόσιου τομέα και ειδικότερα στην προμήθεια, συντήρηση και τεχνική υποστήριξη λογισμικού ηλεκτρονικής διαχείρισης εγγράφων, με κατάλογο των έργων που θα αναφέρονται στην προσφορά του.

Λόγω της ιδιαιτερότητας της παροχής εξειδικευμένων υπηρεσιών υποστήριξης της συγκεκριμένης εφαρμογής λογισμικού που σχετίζεται με συγκεκριμένη κατασκευάστρια εταιρεία (ιδιοκτήτρια πηγαίου κώδικα) και υπόκειται σε πνευματικά δικαιώματα της ίδιας, σε περίπτωση που ο προσφέρων δεν είναι η εταιρεία κατασκευής, τότε οφείλει να προσκομίσει μαζί με τα δικαιολογητικά συμμετοχής μια βεβαίωση της κατασκευάστριας με την οποία θα βεβαιώνεται ότι ο προσφέρων είναι εξουσιοδοτημένος υποστηρικτής-συνεργάτης της εν λόγω εταιρείας για τις συγκεκριμένες εφαρμογές καθώς και ενυπόγραφη συμφωνία/δέσμευση για την εχεμύθεια των υπηρεσιών της.

Εάν ο προσφέρων είναι η κατασκευάστρια εταιρεία, θα πρέπει να προσκομίσει μια βεβαίωση/δήλωση ή άλλο επίσημο έγγραφο (π.χ. αποκλειστικότητας), ότι κατέχει τον πηγαίο κώδικα.

Πρέπει να υποβληθεί επίσης υπεύθυνη δήλωση στην οποία αναλαμβάνει, ως εκτελών την επεξεργασία προσωπικών δεδομένων, με την υπογραφή της σύμβασης, να τηρεί απόλυτη εχεμύθεια και συμμόρφωση με κατάλληλα οργανωτικά και τεχνικά μέτρα με τις επιταγές του Γενικού Κανονισμού της ΕΕ για την Προστασία Προσωπικών Δεδομένων (GDPR 2016/679), της σχετικής ελληνικής νομοθεσίας και τυχόν οδηγιών της ΑΠΔΠΧ, βάσει και αντίστοιχου παραρτήματος της σύμβασης που θα ακολουθήσει, σχετικό με την συμφωνία εκτέλεσης επεξεργασίας των προσωπικών δεδομένων.

**Τμήμα 2: προμήθεια τριανταπέντε (35) μόνιμων αδειών χρήσης του Συστήματος Ηλεκτρονικής Διαχείρισης Εγγράφων DocuTracks με προϋπολογιζόμενη δαπάνη 4.588,00 Ευρώ συμπεριλαμβανομένου του Φ.Π.Α. 24% (3.700,00 Ευρώ χωρίς τον Φ.Π.Α. 24%)**

### Τεχνική Περιγραφή

Στο Γενικό Νοσοκομείο Βόλου «Αχιλλοπούλειο» λειτουργεί από τον Οκτώβριο του 2019 το Σύστημα Ηλεκτρονικής Διαχείρισης και Διακίνησης Εγγράφων DocuTracks. Η εφαρμογή καλύπτει με ολοκληρωμένο και ενιαίο τρόπο όλα τα θέματα που αφορούν στη διαχείριση, υπογραφή και διακίνηση εγγράφων που χειρίζεται το προσωπικό του Νοσοκομείου.

Για τις ανάγκες του Νοσοκομείου κρίνεται απαραίτητη η προμήθεια 35 μόνιμων αδειών χρήσης (δηλαδή χωρίς λήξη), οι οποίες θα προστεθούν στις υφιστάμενες 100 μόνιμες άδειες, ούτως ώστε να επεκταθεί η χρήση του συστήματος στις Κλινικές.

#### **Ειδικές προϋποθέσεις συμμετοχής**

Ο ανάδοχος πρέπει να έχει πολυετή εμπειρία και τεχνογνωσία στην μηχανογράφηση του δημόσιου τομέα και ειδικότερα στην προμήθεια, συντήρηση και τεχνική υποστήριξη λογισμικού ηλεκτρονικής διαχείρισης εγγράφων, με κατάλογο των έργων που θα αναφέρονται στην προσφορά του.

Σε περίπτωση που ο προσφέρων δεν είναι η εταιρεία κατασκευής, τότε οφείλει να προσκομίσει μαζί με τα δικαιολογητικά συμμετοχής μια βεβαίωση της κατασκευάστριας με την οποία θα βεβαιώνεται ότι ο προσφέρων είναι εξουσιοδοτημένος υποστηρικτής-συνεργάτης της εν λόγω εταιρείας και του επιτρέπεται η πώληση των συγκεκριμένων αδειών χρήσης.

Εάν ο προσφέρων είναι η κατασκευάστρια εταιρεία, θα πρέπει να προσκομίσει μια βεβαίωση/δήλωση ή άλλο επίσημο έγγραφο (π.χ. αποκλειστικότητας), ότι κατέχει τον πηγαίο κώδικα.

**Τμήμα 3: προμήθεια υπηρεσίας απομακρυσμένης υποδοχής αιτημάτων και εγγράφων πολιτών για χρονική διάρκεια δύο (2) ετών με προϋπολογιζόμενη δαπάνη 17.732,00 Ευρώ συμπεριλαμβανομένου του Φ.Π.Α. 24% (14.300,00 Ευρώ χωρίς τον Φ.Π.Α. 24%)**

Οι προδιαγραφές που ακολουθούν αφορούν την προμήθεια μιας υπηρεσίας απομακρυσμένης υποδοχής αιτημάτων και εγγράφων πολιτών, ώστε:

- Να περιοριστεί η ανάγκη φυσικής παρουσίας των συναλλασσόμενων στους χώρους του Νοσοκομείου.
- Να εξοικονομηθούν σημαντικοί πόροι και να βελτιωθεί η ταχύτητα διεκπεραίωσης των αιτημάτων.

#### **Τεχνική Περιγραφή**

Στα πλαίσια μιας τέτοιας υπηρεσίας:

- Τα υποβαλλόμενα αιτήματα και έγγραφα των ασθενών, των επιχειρήσεων και γενικά των συναλλασσόμενων με το Νοσοκομείο θα διακινούνται από το σπίτι τους ή από τον χώρο εργασίας τους, από τον υπολογιστή τους, το tablet τους, το κινητό τους (responsive web application).
- Θα αποφεύγεται η μετακίνηση των πολιτών στο Νοσοκομείο, στα Κ.Ε.Π. ή σε ταχυδρομεία και υπηρεσίες ταχυμεταφορών προκειμένου να καταθέσουν και να αποστείλουν τα σχετικά αιτήματα ή έγγραφα.

Από την πλευρά του πολίτη, μια τέτοια υπηρεσία θα λειτουργεί ενδεικτικά ως εξής:

- Στην ιστοσελίδα του Νοσοκομείου θα υπάρχει σε ευκρινές σημείο ο σύνδεσμος «Υποδοχή αιτημάτων και εγγράφων για το Ηλεκτρονικό Πρωτόκολλο».
- Μέσω αυτού, ο πολίτης θα μεταφέρεται στην Υπηρεσία «απομακρυσμένης υποδοχής αιτημάτων και εγγράφων».
- Ο πολίτης θα εισέρχεται στο σύστημα με χρήση κωδικών του TAXISNET.
- Θα επιλέγει από τις έτοιμες πρότυπες φόρμες ή τη φόρμα με ελεύθερο κείμενο.
- Θα επισυνάπτει τα υποχρεωτικά ή μη έγγραφα (σε ηλεκτρονική μορφή).
- Θα επιλέγει τον αρμόδιο παραλήπτη του Νοσοκομείου (Διεύθυνση, Υποδιεύθυνση, Τμήμα, Γραφείο κλπ) στον οποίο απευθύνεται (αν αυτός δεν συνάγεται αυτόματα από το είδος του αιτήματος που επιθυμεί να υποβάλει).

- Κατά την ολοκλήρωση υποβολής του αιτήματος, αυτό θα λαμβάνει κατευθείαν αριθμό πρωτοκόλλου, το δε σύνολο των εγγράφων θα μεταφέρεται στην εν λειτουργία υφιστάμενη εφαρμογή ηλεκτρονικής διαχείρισης και διακίνησης εγγράφων, ψηφιακών υπογραφών, υποθέσεων και ροής εργασιών DocuTracks, για την διεκπεραίωσή του από τον αρμόδιο παραλήπτη.

Μια τέτοια υπηρεσία, θα παρέχει σημαντικές διευκολύνσεις στον πολίτη:

- Τα απαντητικά έγγραφα θα φυλάσσονται σε ηλεκτρονική θυρίδα, οπότε οι πολίτες, οι επιχειρήσεις και γενικά οι συναλλασσόμενοι με το Νοσοκομείο θα μπορούν να έχουν το σύνολο της αλληλογραφίας τους με το Νοσοκομείο αποθηκευμένα στην ηλεκτρονική τους θυρίδα και να τα χρησιμοποιούν οποτεδήποτε.
- Θα ενημερώνεται ο πολίτης για την εξέλιξη της διαδικασίας και την ηλεκτρονική λήψη του εγγράφου που εκδίδεται.
- Θα υπάρχει η δυνατότητα προεπισκόπησης της αίτησης πριν την οριστική υποβολή της.
- Θα δίνονται πληροφορίες σχετικά με τις συγκεκριμένες διαδικασίες που μπορούν να εκτελεστούν διαδικτυακά.

Όμως και από την πλευρά των υπαλλήλων του Νοσοκομείου υπάρχουν πλεονεκτήματα:

- Ο διαχειριστής υπάλληλος θα μπορεί να επεξεργάζεται τα είδη των αιτήσεων που μπορούν να υποβάλλουν οι πολίτες και να σχεδιάζει νέες αιτήσεις, διαμορφώνοντας το πρότυπο έγγραφο της κάθε αίτησης, την ηλεκτρονική φόρμα που θα συμπληρώνει ο πολίτης και τον κατάλογο των δικαιολογητικών τα οποία θα πρέπει να συνυποβάλλει με την ηλεκτρονική του αίτηση ο πολίτης και τα οποία θα εμφανίζονται ως συνημμένα στο έγγραφο της αίτησης.

Εξυπακούεται ότι μια τέτοια πλατφόρμα απομακρυσμένης υποδοχής αιτημάτων και εγγράφων πολιτών, θα πρέπει να συνεργάζεται άμεσα με το σύστημα ηλεκτρονικής διαχείρισης και διακίνησης εγγράφων, ψηφιακών υπογραφών, υποθέσεων και ροής εργασιών DocuTracks, το οποίο λειτουργεί παραγωγικά στο Νοσοκομείο μας από το 2019, ώστε να αξιοποιούνται αποδοτικά οι εγγενείς δυνατότητές του.

Συμπερασματικά, η χρήση μιας τέτοιας υπηρεσίας θα βοηθήσει το Νοσοκομείο μας ώστε:

- Να αποκτήσει με ηλεκτρονικό τρόπο άμεση εικόνα όλων των αιτημάτων και εγγράφων που φτάνουν σε αυτό από πολίτες.
- Να διαχειρίζεται λιγότερα φυσικά έγγραφα και φακέλους για τα υποβαλλόμενα από πολίτες αιτήματα.
- Να διατηρεί με πολύ χαμηλότερο κόστος και πολύ υψηλότερη ασφάλεια ηλεκτρονικό και όχι φυσικό αρχείο με αιτήματα και έγγραφα/δικαιολογητικά πολιτών.
- Να προχωρήσει ουσιαστικά ο ψηφιακός μετασχηματισμός του.

Το κόστος προμήθειας μιας τέτοιας πλατφόρμας απομακρυσμένης υποδοχής αιτημάτων και εγγράφων πολιτών (η οποία όμως θα πρέπει να συνεργάζεται άμεσα και απρόσκοπτα με το υφιστάμενο σύστημα ηλεκτρονικής διαχείρισης και διακίνησης εγγράφων, ψηφιακών υπογραφών, υποθέσεων και ροής εργασιών DocuTracks) ανέρχεται στις 17.732,00 Ευρώ για δύο (2) έτη, συμπεριλαμβανομένου του Φ.Π.Α. 24%. Πιο αναλυτικά:

#### **1. Αντικείμενο και Στόχοι του Έργου**

Στο πλαίσιο του ψηφιακού μετασχηματισμού του Δημοσίου κρίνεται αναγκαία η λειτουργία κατάλληλων λύσεων πληροφορικής και επικοινωνιών, ώστε να μπορεί αφενός να περιοριστεί η ανάγκη φυσικής παρουσίας των συναλλασσόμενων με την Αναθέτουσα Αρχή στα γραφεία και στους λοιπούς χώρους υποδοχής και αφετέρου να παρασχεθεί η δυνατότητα του προσωπικού της Αναθέτουσας Αρχής να διεκπεραίωνει ολιστικά και με έγκυρο ηλεκτρονικά τρόπο τα καθήκοντά του αναφορικά με την υποδοχή, διαχείριση και διεκπεραίωση των αιτήσεων. Υπό αυτό το πλαίσιο αποτελεί βασική προτεραιότητα η αναβάθμιση ψηφιακών υποδομών της Αναθέτουσας Αρχής, ώστε να πραγματοποιείται αποκλειστικά διαδικτυακά με ασφάλεια και αξιοπιστία κάθε υποβολή, υποδοχή και διεκπεραίωση πάσης φύσης αιτήσεων πολιτών και επιχειρήσεων, οι οποίες αυτή τη στιγμή δεν καλύπτονται ή δεν προβλέπεται να καλυφθούν από τα διάφορα πληροφοριακά συστήματα που διαθέτει η Αναθέτουσα Αρχή.

Η προσπάθεια που απαιτείται σε καθημερινή βάση από το προσωπικό των υπηρεσιών της Αναθέτουσας Αρχής για να υποδεχτεί, να διαχειριστεί και να διεκπεραιώσει τις αιτήσεις πάσης φύσης είναι σημαντική, η προσπάθεια αυτή δυσχεραίνεται σημαντικά και για τους αιτούντες και για το προσωπικό της Αναθέτουσας Αρχής. Εκτός της ίδιας της βελτίωσης της οργάνωσης στα θέματα επικοινωνίας με το κοινό και στη δυνατότητα ψηφιακής υποβολής αιτήσεων, ικανοποιώντας τους στρατηγικούς στόχους της Ευρωπαϊκής Ένωσης [https://commission.europa.eu/strategy-and-policy/priorities-2019-2024/europe-fit-digital-age/europes-digital-decade-digital-targets-2030\\_el](https://commission.europa.eu/strategy-and-policy/priorities-2019-2024/europe-fit-digital-age/europes-digital-decade-digital-targets-2030_el), σημαντική ανάγκη δημιουργείται πλέον για την παροχή δυνατότητας αντικειμενικής αποτύπωσης της εργασίας των στελεχών καθώς και για τη δυνατότητα και ευχέρεια της διοίκησης να έχει συνολική εικόνα της απόκρισης και αποτελεσματικότητας στην διεκπεραίωση αιτήσεων πάσης φύσης, που η διεκπεραίωσή τους δεν αποτυπώνεται σε άλλα πληροφοριακά συστήματα.

Λαμβάνοντας υπόψιν τα παραπάνω η Αναθέτουσα Αρχή αποφάσισε να προχωρήσει στην επέκταση της υφιστάμενης υποδομής με εξωστρεφή διαδικτυακή πλατφόρμα υποβολής αιτήσεων και αιτημάτων πολιτών, η οποία θα παρέχεται ως υπηρεσία και θα είναι πλήρως διαλειτουργική με το υφιστάμενο ΣΗΔΕ DocuTracks του Φορέα. Για την επέκταση της υφιστάμενης υποδομής θα προστεθούν τα ακόλουθα υποσυστήματα και θα πραγματοποιηθούν οι ακόλουθες τροποποιήσεις - αναβαθμίσεις:

1. Υποσύστημα υποβολής αιτήσεων και αιτημάτων καθημερινότητας, το οποίο θα αποτελεί διακριτό υποσύστημα και θα αποτελεί το Public Facing τμήμα του συνολικού πληροφοριακού συστήματος.
2. Αναβάθμιση της λειτουργικότητας του υφιστάμενου ΣΗΔΕ με την προσθήκη προτύπων εγγράφων και αυτόματη δρομολόγηση των αιτήσεων και αιτημάτων στην αρμόδια υπηρεσία, καθώς και τη δημιουργία των σχετικών υποθέσεων. Το τμήμα αυτό αποτελεί το «εσωτερικό» (back office) κομμάτι της υποδομής και απευθύνεται στους χειριστές των υποβληθεισών αιτήσεων και αιτημάτων.
3. Υποσύστημα Διαλειτουργικότητας, που διασυνδέει τα δυο τμήματα και θα μπορεί να εξυπηρετήσει ανάγκες μελλοντικής διασύνδεσης – διαλειτουργικότητας μεταξύ των εσωτερικών συστημάτων αλλά και μεταξύ εσωτερικών και εξωτερικών συστημάτων.

**Προσφορές υποβάλλονται για το σύνολο του έργου.**

## **2. Πρότυπα διασφάλισης ποιότητας**

Οι οικονομικοί φορείς για την παρούσα διαδικασία σύναψης σύμβασης οφείλουν να συμμορφώνονται με πιστοποιητικά εκδιδόμενα από ανεξάρτητους οργανισμούς που βεβαιώνουν ότι ο οικονομικός φορέας συμμορφώνεται με ορισμένα πρότυπα διασφάλισης ποιότητας τα οποία βασίζονται στη σχετική σειρά ευρωπαϊκών προτύπων και έχουν πιστοποιηθεί από διαπιστευμένους οργανισμούς. Οι αναθέτουσες αρχές αναγνωρίζουν ισοδύναμα πιστοποιητικά από οργανισμούς εδρεύοντες σε άλλα κράτη - μέλη. Επίσης, κάνουν δεκτά άλλα αποδεικτικά στοιχεία για ισοδύναμα μέτρα διασφάλισης ποιότητας, εφόσον ο ενδιαφερόμενος οικονομικός φορέας δεν είχε τη δυνατότητα να αποκτήσει τα εν λόγω πιστοποιητικά εντός των σχετικών προθεσμιών για λόγους για τους οποίους δεν ευθύνεται ο ίδιος, υπό την προϋπόθεση ότι ο οικονομικός φορέας αποδεικνύει ότι τα προτεινόμενα μέτρα διασφάλισης ποιότητας πληρούν τα απαιτούμενα πρότυπα διασφάλισης ποιότητας.

Ο Υποψήφιος Ανάδοχος θα πρέπει να διαθέτει επί ποινή αποκλεισμού τα παρακάτω Πρότυπα Διασφάλισης Ποιότητας:

- α) ISO 9001:2015** για τη Διαχείριση της Ποιότητας, ή ισοδύναμο, από διαπιστευμένο οργανισμό, για το σχεδιασμό, ανάπτυξη και υποστήριξη συστημάτων πληροφορικής στους τομείς της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης, διαχείρισης εγγράφων και ροών εργασίας και διάθεσης συστημάτων πληροφορικής και λογισμικού,
- β) ISO 27001:2022** για την Ασφάλεια των Πληροφοριών ή ισοδύναμο, από διαπιστευμένο οργανισμό, για το σχεδιασμό, ανάπτυξη και υποστήριξη συστημάτων πληροφορικής στους τομείς της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης, διαχείρισης εγγράφων και ροών εργασίας και διάθεσης συστημάτων πληροφορικής και λογισμικού
- γ) ISO 22301:2019** για τη Διαχείριση Επιχειρησιακής Συνέχειας ή ισοδύναμο, από διαπιστευμένο οργανισμό στο πεδίο της ανάλυσης, σχεδιασμού, διαχείρισης και υλοποίησης ολοκληρωμένων συστημάτων πληροφορικής

**δ) ISO 37001:2016** για τη Διαχείριση κατά της Δωροδοκίας ή ισοδύναμο, από διαπιστευμένο οργανισμό στο πεδίο της ανάλυσης, σχεδιασμού, διαχείρισης και υλοποίησης ολοκληρωμένων συστημάτων πληροφορικής

**ε) ISO 20000-1:2018** για το σχεδιασμό, ανάπτυξη και υποστήριξη συστημάτων πληροφορικής στους τομείς της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης, διαχείρισης εγγράφων και ροών εργασίας και διάθεσης συστημάτων πληροφορικής και λογισμικού.

**στ) ISO 27701:2019** για την ανάλυση, τον σχεδιασμό, την ανάπτυξη, τον έλεγχο, την εγκατάσταση και υποστήριξη εφαρμογών και προϊόντων λογισμικού πάσης φύσης για όλες τις τεχνολογικές πλατφόρμες διάδοσης και σε όλα τα περιβάλλοντα ανάπτυξης ή ισοδύναμο.

Η αναθέτουσα αρχή αναγνωρίζει ισοδύναμα πιστοποιητικά που έχουν εκδοθεί από φορείς διαπιστευμένους από ισοδύναμους Οργανισμούς διαπίστευσης, εδρεύοντες και σε άλλα κράτη – μέλη σύμφωνα με τον Κανονισμό 765/2008. Επίσης, κάνει δεκτά άλλα αποδεικτικά στοιχεία για ισοδύναμα μέτρα διασφάλισης ποιότητας, εφόσον ο ενδιαφερόμενος οικονομικός φορέας δεν είχε τη δυνατότητα να αποκτήσει τα εν λόγω πιστοποιητικά εντός των σχετικών προθεσμιών για λόγους για τους οποίους δεν ευθύνεται ο ίδιος, υπό την προϋπόθεση ότι ο οικονομικός φορέας αποδεικνύει ότι τα προτεινόμενα μέτρα διασφάλισης ποιότητας πληρούν τα απαιτούμενα πρότυπα διασφάλισης ποιότητας.

**Σε περίπτωση ένωσης οικονομικών φορέων οι παραπάνω απαιτήσεις καλύπτονται από όλα τα μέλη της ένωσης ξεχωριστά.**

Σημειώνεται ότι χρειάζεται να γίνει η σχετική συμπλήρωση και στο ΕΕΕΣ (Μέρος IV κεφ. Δ: Συστήματα διασφάλισης ποιότητας και πρότυπα περιβαλλοντικής διαχείρισης).

Ο διαγωνιζόμενος οφείλει να αποδείξει τις ανωτέρω ελάχιστες προϋποθέσεις συμμετοχής, καταθέτοντας με την Προσφορά τις αντίστοιχες βεβαιώσεις ή άλλα έγγραφα και αποφάσεις που πιστοποιούν ολοκληρωμένα και εμπεριστατωμένα τις σχετικές απαιτήσεις.

### **3. Τεχνική και επαγγελματική ικανότητα**

#### **3.1 Τεχνική ικανότητα**

Ο υποψήφιος Ανάδοχος θα πρέπει κατά τα τελευταία πέντε (5) έτη, μέχρι την ημερομηνία προκήρυξης του παρόντος διαγωνισμού, να έχει υλοποιήσει επιτυχώς –είτε αυτοτελώς, είτε ως μέλος ένωσης ή κοινοπραξίας- τουλάχιστον τα ακόλουθα:

- να έχει ολοκληρώσει επιτυχώς τουλάχιστον πέντε (5) έργα είτε προμήθειας και εγκατάστασης συστήματος υποδοχής αιτήσεων και αιτημάτων είτε παροχής του ως υπηρεσία (software as a service) σε φορείς του δημόσιου και ευρύτερου δημόσιου τομέα και τα οποία έργα αθροιστικά να καλύπτουν όλα τα κάτωθι:
  - Σε ένα (1) τουλάχιστον έργο το προσφερόμενο σύστημα να έχει λάβει τουλάχιστον ογδόντα χιλιάδες (80.000) αιτήματα ή/και αιτήσεις
  - Σε ένα (1) τουλάχιστον έργο το προσφερόμενο σύστημα να έχει λάβει τουλάχιστον δέκα χιλιάδες (10.000) αιτήσεις από φορητές συσκευές με λειτουργικό σύστημα Android και τουλάχιστον έξι χιλιάδες (6.000) από φορητές συσκευές με λειτουργικό σύστημα iOS.
  - Σε ένα (1) τουλάχιστον έργο ο αριθμός ενεργών εσωτερικών χρηστών του συστήματος να είναι τουλάχιστον εκατό (100).
  - Σε ένα (1) τουλάχιστον έργο να χρησιμοποιείται ο μηχανισμός αυθεντικοποίησης OAuth 2.0 μέσω κωδικών TaxisNet για την αυθεντικοποίηση των αιτούντων
- να έχει ολοκληρώσει επιτυχώς τουλάχιστον δύο (2) έργα, τα οποία να περιλαμβάνουν ασφαλή επικοινωνία μεταξύ του υποσυστήματος υποβολής αιτήσεων και αιτημάτων και του συστήματος ηλεκτρονικής διαχείρισης εγγράφων DocuTracks

- να έχει ολοκληρώσει επιτυχώς τουλάχιστον ένα (1) έργο, το οποίο να αφορά πληροφοριακό σύστημα, μέσω του οποίου οι εσωτερικοί χρήστες εκτελούν διαδικασίες και διαχειρίζονται έγγραφα και υποθέσεις, με σκοπό τη διεκπεραίωση αιτημάτων πολιτών.

Θα πρέπει να κατατεθούν οι αντίστοιχες βεβαιώσεις καλής εκτέλεσης ή άλλα έγγραφα και αποφάσεις που πιστοποιούν ολοκληρωμένα και εμπειριστατωμένα τις σχετικές παραδόσεις.

Ο υποψήφιος Ανάδοχος οφείλει να αποδείξει τις ανωτέρω ελάχιστες προϋποθέσεις συμμετοχής, καταθέτοντας με την Προσφορά (εντός του Φακέλου Δικαιολογητικών) και τα παραπάνω στοιχεία τεκμηρίωσης.

### 3.2 Επαγγελματική Ικανότητα – Ομάδα Έργου

Ο υποψήφιος Ανάδοχος θα πρέπει να διαθέτει ανθρώπινο δυναμικό και πόρους ικανούς και αξιόπιστους για να φέρει σε πέρας επιτυχώς τις απαιτήσεις του Έργου, σε όρους απαιτούμενης εξειδίκευσης, επαγγελματικών προσόντων και εμπειρίας. Συγκεκριμένα, απαιτείται **κατ' ελάχιστον:**

- **Ένας Υπεύθυνος Έργου (project manager)** ο οποίος θα συνεργάζεται και θα αναφέρει ανά πάσα στιγμή στην Αναθέτουσα Αρχή και θα είναι υπεύθυνος για τη διαχείριση και το συντονισμό όλων των ενεργειών που προβλέπονται για τη σύμφωνη με τις προδιαγραφές υλοποίηση των σχεδιαζόμενων παραδοτέων.
- **Ένας Υπεύθυνος υλοποίησης**, ο οποίος θα αναλάβει τον σχεδιασμό και την υλοποίηση των παραδοτέων, την παρακολούθηση της συνολικής αποτελεσματικότητας των δράσεων και τη διασφάλιση της υλοποίησης σύμφωνα με τις προδιαγραφές, που θα προταθούν από τον ίδιο σε συνεργασία με την Αναθέτουσα Αρχή, και το χρονοδιάγραμμα.
- **Ένας Υπεύθυνος θεμάτων Προστασίας Προσωπικών Δεδομένων**, ο οποίος θα είναι υπεύθυνος για τα θέματα προστασίας προσωπικών δεδομένων που άπτονται της λειτουργίας του συστήματος
- **Ένας Υπεύθυνος Εκπαίδευσης**, ο οποίος θα αναλάβει τον σχεδιασμό, την οργάνωση και την παρακολούθηση της συνολικής εκπαίδευσης των διαχειριστών και χρηστών του προσφερόμενου συστήματος σε συνεργασία με την Αναθέτουσα Αρχή και το χρονοδιάγραμμα.

Τα στελέχη του Αναδόχου που θα αναλάβουν το ρόλο του **Υπεύθυνου Έργου (ΥΕ) (project manager)**, του **Υπεύθυνου Υλοποίησης**, **Υπεύθυνου Θεμάτων Προστασίας Προσωπικών Δεδομένων** και **Υπεύθυνου Εκπαίδευσης**, πρέπει να διαθέτουν τουλάχιστον τα προσόντα και την εμπειρία που αναφέρονται στη συνέχεια:

#### Υπεύθυνος Έργου- Ελάχιστα Απαιτούμενα Προσόντα:

- ✓ Πανεπιστημιακό δίπλωμα σπουδών με ειδικότητα στην Πληροφορική και στους Υπολογιστές και μεταπτυχιακό τίτλο σπουδών στην Πληροφορική ή σε διοίκηση έργων ή επιχειρήσεων
- ✓ Κατ' ελάχιστον δεκαετή (10ετή) επαγγελματική εμπειρία σε θέσεις Υπεύθυνου Έργου (Project Manager). Να προκύπτει επίσης ότι τα δύο (2) τελευταία έτη διαθέτει εμπειρία διαχείρισης έργων προμήθειας, παραμετροποίησης και εγκατάστασης του προσφερόμενου συστήματος.

#### Υπεύθυνος Υλοποίησης- Ελάχιστα απαιτούμενα προσόντα:

- ✓ Πανεπιστημιακό δίπλωμα σπουδών με ειδικότητα στην Πληροφορική και στους Υπολογιστές

#### Υπεύθυνος θεμάτων Προστασίας Προσωπικών Δεδομένων

- ✓ Αναγνωρισμένο Πτυχίο Πανεπιστημιακής Εκπαίδευσης, Πιστοποίηση στην Προστασία Προσωπικών Δεδομένων
- ✓ Κατ' ελάχιστον δεκαετή (10ετή) επαγγελματική εμπειρία.

#### Υπεύθυνος Εκπαίδευσης

- ✓ Αναγνωρισμένο Πτυχίο Πανεπιστημιακής Εκπαίδευσης, Πιστοποίηση στην Εκπαίδευση Ενηλίκων Δεδομένων.
- ✓ Κατ' ελάχιστον δεκαετή (10ετή) επαγγελματική εμπειρία.

Θα πρέπει να διατεθεί Ομάδα Έργου που να απαρτίζεται -εκτός από τους Υπεύθυνους όπως περιγράφονται ως άνω- από τουλάχιστον τρία (3) άτομα, αποφοίτους ΑΕΙ ή ΤΕΙ από τομείς πληροφορικής.

Ο υποψήφιος Ανάδοχος οφείλει να συνυποβάλει στην Προσφορά του (εντός του Φακέλου Δικαιολογητικών Συμμετοχής) τα ακόλουθα στοιχεία:

Πίνακας των στελεχών του υποψήφιου Αναδόχου που συμμετέχουν στην Ομάδα Έργου, σύμφωνα με το ακόλουθο υπόδειγμα:

A/A	Εταιρεία	Όνοματεπώνυμο Μέλους Ομάδας Έργου	Ρόλος στην Ομάδα Έργου - Θέση στο σχήμα υλοποίησης

Πίνακας των στελεχών των Υπεργολάβων που ενδέχεται να χρησιμοποιήσει ο υποψήφιος Ανάδοχος που συμμετέχουν στην Ομάδα Έργου, σύμφωνα με το ακόλουθο υπόδειγμα:

A/A	Εταιρεία	Όνοματεπώνυμο Μέλους Ομάδας Έργου	Ρόλος στην Ομάδα Έργου - Θέση στο σχήμα υλοποίησης

Πίνακας των τυχόν εξωτερικών συνεργατών του υποψήφιου Αναδόχου που συμμετέχουν στην Ομάδα Έργου, σύμφωνα με το ακόλουθο υπόδειγμα:

A/A	Όνοματεπώνυμο Μέλους Ομάδας Έργου	Ρόλος στην Ομάδα Έργου - Θέση στο σχήμα υλοποίησης

#### 4. Λειτουργικές Ενότητες και Τεχνικές προδιαγραφές Συστήματος

##### 4.1 Γενική Προσέγγιση

Το έργο αποσκοπεί στην επέκταση της υφιστάμενης υποδομής του φορέα με εξωστρεφή διαδικτυακή πλατφόρμα υποβολής αιτήσεων και αιτημάτων πολιτών, η οποία θα παρέχεται ως υπηρεσία και θα είναι πλήρως διαλειτουργική με το ΣΗΔΕ του φορέα, ώστε να διεκπεραιώνονται πλήρως ψηφιακά από άκρο σε

άκρο και με έγκυρο ηλεκτρονικά τρόπο όλες οι διαδικασίες που αφορούν την υποδοχή, διαχείριση και διεκπεραίωση των αιτήσεων αυτών.

Η επέκταση αφορά τα ακόλουθα:

1. Υποσύστημα υποβολής αιτήσεων και αιτημάτων καθημερινότητας, το οποίο θα αποτελεί διακριτό υποσύστημα και θα αποτελεί το Public Facing τμήμα του συνολικού πληροφοριακού συστήματος.
2. Αναβάθμιση της λειτουργικότητας του υφιστάμενου ΣΗΔΕ με την προσθήκη προτύπων εγγράφων και αυτόματη δρομολόγηση των αιτήσεων και αιτημάτων στην αρμόδια υπηρεσία. Το τμήμα αυτό αποτελεί το «εσωτερικό» (back office) κομμάτι του συστήματος και απευθύνεται στους χειριστές των υποβληθεισών αιτήσεων και αιτημάτων.
3. Υποσύστημα Διαλειτουργικότητας, που διασυνδέει τα δυο τμήματα και εξυπηρετεί και ανάγκες μελλοντικής διασύνδεσης με τρίτα συστήματα.

Το υποσύστημα υποβολής αιτήσεων και αιτημάτων θα παρέχεται ως υπηρεσία (Software as a Service), από τον Ανάδοχο, για τουλάχιστον δύο (2) έτη στην Αναθέτουσα Αρχή. Ο Ανάδοχος θα πρέπει να εξασφαλίσει ότι η υπηρεσία αυτή θα διαλειτουργεί με το υφιστάμενο ΣΗΔΕ του Νοσοκομείου ώστε οι αιτήσεις και τα αιτήματα να λαμβάνουν ενιαίο Αριθμό Πρωτοκόλλου. Η πρόσβαση στην υπηρεσία και τις λειτουργίες που αφορούν τους χειριστές των αιτήσεων, θα πρέπει να γίνεται αποκλειστικά με τη χρήση των δημοφιλών γνωστών συμβατικών σύγχρονων Web Browsers, μέσω ενός απλού και φιλικού περιβάλλοντος εργασίας, ώστε οι χειριστές να μπορούν εύκολα και άμεσα να βρίσκουν κάθε πληροφορία και κάθε ενέργεια που χρειάζεται να κάνουν.

#### 4.2 Λειτουργικές Ενότητες

##### 4.2.1 Υποσύστημα υποβολής αιτήσεων και αιτημάτων

Το υποσύστημα υποβολής αιτήσεων και αιτημάτων θα είναι το σημείο επαφής όλων των «εξωτερικών χρηστών», δηλαδή των πολιτών και επιχειρήσεων που είτε θα υποβάλλουν αίτηση ή/και αίτημα είτε θα θέλουν να επαληθεύσουν την **εγκυρότητα εκδιδόμενων εγγράφων** από τον Φορέα Λειτουργίας.

Το συγκεκριμένο υποσύστημα πρέπει να παρέχει με συγκεκριμένο μορφότυπο τις υπηρεσίες και με τρόπο που θα μπορεί να ενσωματωθεί στην πύλη Gov.gr, όπως αυτό καθορίζεται στο πρόσφατο θεσμικό και κανονιστικό πλαίσιο.

Οι λειτουργίες του υποσυστήματος πρέπει να είναι διαθέσιμες μέσω των διαδεδομένων web browser αλλά και μέσω κινητών τηλεφώνων και tablets (responsive web application).

##### 4.2.1.1 Υποβολή και παρακολούθηση Αιτήσεων και Αιτημάτων

Το υποσύστημα θα πρέπει να υποστηρίζει τη διαδικασία δημιουργίας και υποβολής της αίτησης από τους Αιτούντες.

Συγκεκριμένα, ο Αιτών, κάνοντας χρήση του εν λόγω υποσυστήματος, θα πρέπει να μπορεί δημιουργεί την αρχική αίτηση, καταχωρώντας απαραίτητα στοιχεία και αναρτώντας αναγκαία συνοδευτικά έγγραφα. Σε περίπτωση που ο Αιτών αποσυνδεθεί από το σύστημα χωρίς να έχει πραγματοποιηθεί η οριστική υποβολή της αίτησης, το υποσύστημα θα πρέπει να διατηρεί τις πληροφορίες και τα στοιχεία που υπέβαλλε. Το υποσύστημα θα πρέπει να δίνει τη δυνατότητα στον Αιτούντα να συμπληρώσει την αίτησή του με περαιτέρω δικαιολογητικά έγγραφα και πληροφορίες ή να την διαγράψει οριστικά πριν την οριστική υποβολή της. Στη συνέχεια, ο Αιτών θα πρέπει να μπορεί να επιλέξει να πραγματοποιήσει την οριστική υποβολή της αίτησης ή να την διαγράψει οριστικά.

Αναλυτικότερα τα βήματα που θα πρέπει να ακολουθεί ο αιτών για την υποβολή αίτησης είναι τα παρακάτω:

1. Αυθεντικοποίηση του αιτούντος που εισέρχεται στη διαδικτυακή εφαρμογή με αξιοποίηση του μηχανισμού αυθεντικοποίησης OAuth 2.0 μέσω των κωδικών TAXISNET.
2. Επιλογή του είδους της αίτησης που σκοπεύει να υποβάλει (π.χ. Γενική Αίτηση).

Ανά είδος αίτησης το υποσύστημα θα πρέπει να παρέχει τις απαραίτητες πληροφορίες που χρειάζεται να έχει υπόψιν ο αιτών, προκειμένου να μπορέσει να ολοκληρώσει την υποβολή της.

3. Συμπλήρωση των προκαθορισμένων πεδίων και ανάρτηση των απαραίτητων δικαιολογητικών (pdf, jpeg, png κτλ).

Ο αιτών θα πρέπει να έχει τη δυνατότητα είτε να αναζητήσει το αρχείο που θα αναρτήσει ως δικαιολογητικό στο File Explorer της συσκευής του είτε να σύρει το αρχείο στο αντίστοιχο πλαίσιο (drag & drop) είτε να το αναζητήσει στη ψηφιακή του θυρίδα.

4. Πριν την οριστική υποβολή ο αιτών θα πρέπει να έχει τη δυνατότητα προεπισκόπησης των δηλωθέντων στοιχείων και δικαιολογητικών.

Με την οριστική υποβολή η αίτηση θα πρέπει να καταχωρείται στο περιβάλλον διεκπεραίωσης αιτήσεων και αιτημάτων και πλέον ο αιτών θα πρέπει να μπορεί να παρακολουθήσει την πορεία της μέσω της ψηφιακής του θυρίδας.

Εφόσον το επιθυμεί θα πρέπει να δύναται να πραγματοποιήσει επί τόπου λήψη του εγγράφου της αίτησης (το έγγραφο της αίτησης θα πρέπει να παραμένει διαθέσιμο στη ψηφιακή του θυρίδα).

5. Η πρόσβαση του αιτούντος στη ψηφιακή του θυρίδα θα πρέπει να είναι άμεση και εύκολη.

Μέσω της θυρίδας ο αιτών θα πρέπει να έχει πρόσβαση στο σύνολο των αιτήσεων που έχει υποβάλει, στα απαντητικά δημόσια έγγραφα και στην κατάσταση της κάθε αίτησης.

6. Η ψηφιακή θυρίδα πέρα των αιτήσεων θα πρέπει να διατηρεί και το σύνολο των δικαιολογητικών που ο αιτών έχει επιλέξει να αποθηκευτούν σε αυτή για μελλοντική χρήση, με άμεση δυνατότητα λήψης, αφαίρεσης ή προσθήκης κάποιου νέου.

7. Ο αιτών θα πρέπει να ειδοποιείται μέσω μηνύματος ηλεκτρονικού ταχυδρομείου σε περίπτωση που απαιτούνται επιπλέον δικαιολογητικά ή επικαιροποίηση τους, ώστε να εισέλθει στην εφαρμογή και να τα αναρτήσει.

Όλη η αλληλεπίδραση μεταξύ του αιτούντος και του χειριστή της αίτησης του θα πρέπει να καταγράφεται με τη μορφή συνομιλίας (chat) στην εφαρμογή, ώστε να είναι εύκολη η επισκόπηση της και άμεση η πρόσβαση στα αρχεία που έχουν αναρτηθεί από τον αιτούντα.

8. Ο αιτών θα πρέπει να ειδοποιείται μέσω μηνύματος ηλεκτρονικού ταχυδρομείου για την απάντηση στην αίτηση του, καθώς και μέσω του συστήματος ειδοποιήσεων της διαδικτυακής εφαρμογής.

Τα βήματα που θα πρέπει να ακολουθεί ο αιτών για την υποβολή ενός αιτήματος / αναφοράς καθημερινότητας πρέπει να είναι όμοια με αυτά για την υποβολή μίας αίτησης με διαφοροποιήσεις ως προς τις απαιτήσεις αυθεντικοποίησης, τα προς συμπλήρωση πεδία και τα συνοδευτικά αρχεία (π.χ. φωτογραφίες).

Πιο συγκεκριμένα, η υποβολή των αιτημάτων / αναφορών καθημερινότητας θα πρέπει να διασφαλίζει την αυθεντικοποίηση των πολιτών είτε μέσω δημοφιλών παρόχων υπηρεσιών ηλεκτρονικής αλληλογραφίας (π.χ. Gmail) είτε μέσω δημοφιλών πλατφορμών κοινωνικής δικτύωσης (π.χ. Facebook). Επίσης το υποσύστημα θα πρέπει να παρέχει τη δυνατότητα ανώνυμης υποβολής αιτήματος / αναφοράς καθημερινότητας. Τα αιτήματα θα λειτουργούν ως παρακλήσεις προς το Φορέα, προκειμένου να προβεί σε κάποια ενέργεια ή δράση.

Εσωτερικά του Φορέα Λειτουργίας η διαχείριση των υποβληθεισών αιτήσεων και των υποβληθέντων αιτημάτων / αναφορών καθημερινότητας θα πρέπει να πραγματοποιείται μέσω της αναβάθμισης του υφιστάμενου ΣΗΔΕ.

Το ΣΗΔΕ θα αποτελεί το μοναδικό σημείο μέσω του οποίου οι εσωτερικοί χρήστες θα μπορούν να επεξεργάζονται τις σχετικές αιτήσεις / αιτήματα, πρόκειται δηλαδή για τον πυρήνα του back office συστήματος του Φορέα Λειτουργίας.

#### 4.2.1.2 Επαλήθευση εγγράφων

Το υποσύστημα αυτό θα πρέπει να ενσωματώνει ειδική εφαρμογή για τον έλεγχο εγκυρότητας ενός εγγράφου στα πρότυπα της αντίστοιχης δυνατότητας που παρέχει το gov.gr.

Η εφαρμογή αυτή θα επιτρέπει στους πολίτες να ελέγχουν την εγκυρότητα και την αυθεντικότητα των εγγράφων που έχουν εκδοθεί ηλεκτρονικά από το ΣΗΔΕ του Φορέα. Ο έλεγχος αυτός θα γίνεται με βάση κωδικό που θα εισάγεται στο έγγραφο από το ΣΗΔΕ με μορφή αλφαριθμητικού ή/ και QR Code ενώ ο έλεγχος θα μπορεί να γίνεται είτε με καταχώρηση του αναγνωριστικού αλφαριθμητικού σε κατάλληλη φόρμα είτε και με φωτογράφιση / σκανάρισμα του QR Code.

#### 4.2.1.3 Λειτουργίες Διαχείρισης

Η διαχείριση του συνολικού περιεχομένου του υποσυστήματος αιτήσεων και αιτημάτων θα πρέπει να πραγματοποιείται από κατάλληλα διαβαθμισμένους χρήστες, δηλαδή χρήστες με ρόλο Διαχειριστή. Η διαχείριση των χρηστών αυτών θα πρέπει να γίνεται απ' ευθείας στο σύστημα υποσύστημα αυτό, από χρήστη με ρόλο Super Admin.

Το υποσύστημα θα πρέπει να προσφέρει σημαντικό βαθμό παραμετροποίησης. Μέσα από κατάλληλα εργαλεία, οι διαχειριστές του συστήματος θα μπορούν να υλοποιήσουν τα ακόλουθα:

- Την κατηγοριοποίηση των αιτήσεων στα πρότυπα του gov.gr
- Την περιγραφή της σχετικής με την κάθε αίτηση συναλλαγής / διαδικασίας με όρους κατανοητούς από τον εξωτερικό χρήστη
- Τον σχεδιασμό βασικής φόρμας αίτησης εξωτερικού χρήστη. Για κάθε πεδίο της φόρμας θα μπορεί να καταγράφεται το είδος του, οι επιτρεπόμενες τιμές του και κάθε σχετικός κανόνας επικύρωσης (validation rule)
- Το πρότυπο έγγραφο της αίτησης αξιοποιώντας τον εγγενή μηχανισμό του προσφερόμενου ΣΗΔΕ
- Την καταγραφή των δικαιολογητικών που θα πρέπει να συνοδεύουν μια αίτηση πολίτη για την εκτέλεση της συγκεκριμένης συναλλαγής. Για κάθε δικαιολογητικό θα καταγράφεται εάν η υποβολή του είναι προαιρετική, υποχρεωτική ή υποχρεωτική υπό όρους και ποιοι είναι οι όροι αυτοί. Η υποχρεωτικότητα υποβολής ενός δικαιολογητικού ιδανικά θα συμπεραίνεται από συγκεκριμένες καταχωρημένες τιμές στη βασική φόρμα – αίτηση του πολίτη.
- Την αποτύπωση της αρμοδιότητας επί κάθε μιας εκάστου των αιτήσεων σε όρους υπηρεσίας του Φορέα (διεύθυνσης / τμήματος ή άλλης υπηρεσιακής ομάδας) με καταγραφή της υπηρεσίας η οποία πρώτη υποδέχεται το αίτημα του πολίτη και είναι υπεύθυνη για την χορήγηση απάντησης.
- Εξαγωγή του συνόλου ή ορισθέντος μέρους των αιτήσεων βάσει φίλτρων των αιτήσεων σε μορφή xls

#### 4.2.2 Αναβάθμιση ΣΗΔΕ – DocuTracks

##### 4.2.2.1 Υποδοχή και Διεκπεραίωση Αιτημάτων

Το ΣΗΔΕ θα πρέπει να αναβαθμιστεί ώστε να πραγματοποιεί την αυτόματη υποδοχή τις αίτησης ως έγγραφο και τη διάθεσή της προς την αρμόδια υπηρεσία, που κατά περίπτωση έχει την αρμοδιότητα να διεκπεραιώσει τον κάθε τύπο αίτησης είτε προς την υπηρεσία, που αφού αναγνώσει την αίτηση γενικού τύπου, θα δρομολογήσει κατάλληλα την αποστολή της προς την αρμόδια υπηρεσία.

Κάθε αίτηση / αίτημα θα παράγει ένα έγγραφο αίτησης / αιτήματος μέσω προτύπου εγγράφου, το οποίο με τη σειρά του θα πυροδοτεί τη δημιουργία μίας υπόθεσης, της οποίας θα είναι τμήμα.

Ο χειριστής θα πρέπει να μπορεί να διαχειριστεί πλέον την υποβληθείσα αίτηση ως μία υπόθεση εντός του back office και θα πρέπει κατ' ελάχιστο να μπορεί να εκτελέσει τις παρακάτω ενέργειες:

1. Επεξεργασία των μεταδεδομένων και προσθήκη / αφαίρεση εγγράφων στην υπόθεση
2. Αναλυτική Προβολή των μεταδεδομένων και των ψηφιακών εγγράφων της υπόθεσης
3. Ιστορικό. Το σύστημα θα πρέπει να κρατά πλήρες ιστορικό των διαφορετικών κινήσεων και ενεργειών που πραγματοποιούνται σε κάθε στάδιο της διαδικασίας.
4. Επιστροφή της υπόθεσης στον κατά περίπτωση αρμόδιο για την ανάθεση της.
5. Αποστολή της υπόθεσης στην κατά περίπτωση αρμόδια υπηρεσιακή μονάδα.
6. Χρέωση της υπόθεσης στον κατά περίπτωση αρμόδιο υπάλληλο (χειριστή).
7. Κλωνοποίηση. Δημιουργείται αντίγραφο της υπόθεσης με τα ίδια μεταδεδομένα, αλλά χωρίς τα ψηφιακά αρχεία.
8. Μαζική Εκτύπωση. Ο υπάλληλος θα έχει δυνατότητα να επιλέξει μέσω σχετικής φόρμας τα προς εκτύπωση ψηφιακά έγγραφα που περιλαμβάνει η υπόθεση.

9. Αποστολή Απάντησης. Με την εκτέλεση της θα εμφανίζεται μία φόρμα όπου ο υπάλληλος θα συμπληρώνει τα έγγραφα που επιθυμεί να αποσταλούν και πιθανώς κάποιο σχόλιο.
10. Πρόσθετα Δικαιολογητικά. Μέσω της εν λόγω ενέργειας ο υπάλληλος, αφού ελέγξει την υπόθεση και το έγγραφο της αίτησης, θα πρέπει να έχει τη δυνατότητα να αποστείλει αίτημα για επιπλέον δικαιολογητικά συμπεριλαμβάνοντας κανένα, ένα ή περισσότερα έγγραφα που έχουν συσχετιστεί με την υπόθεση, και κάποιο σχόλιο σχετικά με τις απαιτούμενες ενέργειες.

Μέσω του ΣΗΔΕ θα πρέπει να υποστηρίζονται τα ακόλουθα:

1. Τα έγγραφα θα πρέπει να μπορούν να προωθηθούν σε χρήστες και ρόλους με δυνατότητα καθορισμού προθεσμίας διεκπεραίωσης, προτεραιότητας, σχολίων, κλπ.
2. Η παρακολούθηση της διακίνησης του εγγράφου θα πρέπει να πραγματοποιείται με εύκολο τρόπο από τους χρήστες με κατάλληλα δικαιώματα πρόσβασης
3. Το ιστορικό ενεργειών διακίνησης επί του εγγράφου θα καταγράφεται σε κάθε διακριτή ενέργεια διακίνησης επί του εγγράφου
4. Θα παρέχεται η δυνατότητα εισαγωγής ενός απαντητικού εγγράφου τύπου σχεδίου, το οποίο θα δημιουργείται από τον συντάκτη του και στη συνέχεια θα ακολουθεί (μέσω του συστήματος) την προκαθορισμένη (βάση της ιεραρχίας) πορεία για έγκριση.
  - Σε κάθε στάδιο της διακίνησής του εγγράφου κατά τη διαδικασία της έγκρισής του θα πρέπει να ενσωματώνονται και οι ψηφιακές υπογραφές του αντίστοιχου υπογράφοντα. Η ενσωμάτωση της προηγμένης ψηφιακής υπογραφής θα πρέπει να πραγματοποιείται χωρίς την απαίτηση για εγκατάσταση και χρήση οποιασδήποτε desktop εφαρμογής (λ.χ. office, acrobat, κλπ.). Το σύστημα θα πρέπει να υποστηρίζει ψηφιακή υπογραφή που χρησιμοποιεί ψηφιακά πιστοποιητικά τόσο σκληρής αποθήκευσης σε usb tokens ή smartcards όσο και αποθηκευμένα σε απομακρυσμένες ασφαλείς διατάξεις (server based), συμβατά με την υποδομή δημόσιου κλειδιού που διατηρεί η Αρχή Πιστοποίησης Ελληνικού Δημοσίου.
  - Όταν το σχέδιο λαμβάνει την τελική υπογραφή (από τον δηλωθέντα ως τελικό υπογράφοντα), τότε αυτό θα πρέπει να επιστρέφεται στον συντάκτη του ως εγκεκριμένο
  - Δυνατότητα σε κάθε εμπλεκόμενο στην διαδικασία έγκρισης του σχεδίου εγγράφου να καταχωρεί τις παρατηρήσεις του και να τροποποιεί το ψηφιακό αρχείο, ενσωματώνοντάς τες σε αυτό ή δημιουργώντας νέα έκδοση.

#### 4.2.2.2 Επαλήθευση Εγγράφου

Για τη δυνατότητα επαλήθευσης των εγγράφων που εκδίδονται ηλεκτρονικά μέσω του ΣΗΔΕ, θα πρέπει να επεκταθεί η λειτουργικότητα του ΣΗΔΕ ώστε στο παραγόμενο από το DocuTracks έγγραφο να εντυπώνεται και μοναδικό αναγνωριστικό με τη μορφή QRCode ή/και αλφαριθμητικού.

Η θέση ένθεσης του μοναδικού αναγνωριστικού θα πρέπει να μπορεί να ορίζεται παραμετρικά από τον Διαχειριστή του ΣΗΔΕ ανά είδος εγγράφου.

#### 4.2.3 Υποσύστημα Διαλειτουργικότητας

Το Υποσύστημα Διαλειτουργικότητας αποτελεί ένα διακριτό υποσύστημα του πληροφοριακού συστήματος το οποίο είναι υπεύθυνο για τη διαλειτουργικότητα μεταξύ των διαφόρων συστημάτων του Φορέα και εγκαθίσταται στις υποδομές του Φορέα.

Στο πλαίσιο του υφιστάμενου Έργου θα πρέπει να διασφαλίζει την επικοινωνία μεταξύ του υποσυστήματος υποβολής αιτήσεων και αιτημάτων και του υφιστάμενου ΣΗΔΕ – DocuTracks εξασφαλίζοντας:

- Τη λήψη αριθμού πρωτοκόλλου για κάθε εισερχόμενη αίτηση ή/και αίτημα και κάθε απαντητικό έγγραφο.
- Τη λήψη του αιτήματος από το εξωτερικό σύστημα και την καταχώριση του σχετικού εγγράφου στο ΣΗΔΕ.
- Την αυτόματη δρομολόγηση στο αρμόδιο τμήμα και τη δημιουργία της κατάλληλης υπόθεσης.

- Τη μεταφορά της απάντησης από το ΣΗΔΕ στο εξωτερικό υποσύστημα.
- Τη μεταφορά της απαίτησης για υποβολή πρόσθετων δικαιολογητικών από το ΣΗΔΕ προς το εξωτερικό υποσύστημα.
- Τη μεταφορά των πρόσθετων δικαιολογητικών και την καταχώρισή τους ως συνημμένα στο αρχικό έγγραφο.
- Την επαλήθευση του εγγράφου.

Το υποσύστημα αυτό θα πρέπει να μπορεί να επεκταθεί λειτουργικά ώστε να καλύψει μελλοντικά πρόσθετες απαιτήσεις διαλειτουργικότητας για τα συστήματα που διαθέτει ο Φορέας, όπως η διασύνδεση των υπόλοιπων συστημάτων με το ERP του Φορέα Λειτουργίας ή/και με τις υποδομές ηλεκτρονικών πληρωμών μέσω ΔΙΑΣ για την υποστήριξη ηλεκτρονικών πληρωμών.

#### 4.3 Τεχνικές Προδιαγραφές Συστήματος

##### 4.3.1 Γενικά

Οι γενικές αρχές που θα πρέπει να διέπουν το σύνολο του πληροφοριακού συστήματος σε λειτουργικό και τεχνολογικό επίπεδο περιλαμβάνουν:

#### 1. Υποστήριξη ανοικτών προτύπων

Το Σύστημα θα πρέπει να είναι «ανοικτής αρχιτεκτονικής» (open architecture) ώστε να διασφαλίζεται:

- Η βιωσιμότητα και η μελλοντική επέκταση του συστήματος.
- Η ομαλή συνεργασία και λειτουργία μεταξύ των υποσυστημάτων του πληροφοριακού συστήματος.
- Η διαδικτυακή συνεργασία μεταξύ του Πληροφοριακού Συστήματος και εφαρμογών και συστημάτων που βρίσκονται σε υπολογιστικά συστήματα εξωτερικών φορέων. Ειδικότερα, θα πρέπει οι εφαρμογές να μπορούν να παράγουν γεγονότα σε πραγματικό χρόνο σε πρότυπα xml αρχεία και να υποστηρίζει web services.
- Ανοικτό περιβάλλον ως προς την τεχνολογία της βάσης δεδομένων.
- Ανοικτό περιβάλλον ως προς τη μεταφορά και ανταλλαγή δεδομένων με άλλα συστήματα.

#### 2. Το Σύστημα θα πρέπει να παρουσιάζει ικανοποιητικούς χρόνους απόκρισης.

Στόχος είναι η εξυπηρέτηση-διευκόλυνση των χρηστών του και όχι η επιβάρυνσή τους. Οι επιθυμητοί χρόνοι απόκρισης είναι διαφορετικοί κατά περίπτωση, όμως σε γενικές γραμμές υπάρχει η απαίτηση να μην αναγκάζεται να κοιτάζει την οθόνη του υπολογιστή περιμένοντας τα αποτελέσματα. Στην περίπτωση ειδικών χρονοβόρων λειτουργιών, ο χρήστης θα πρέπει να ενημερώνεται με κατάλληλα οπτικά μέσα ότι βρίσκεται σε εξέλιξη επεξεργασία ώστε να μην νομίσει ότι το σύστημα δεν αποκρίνεται (π.χ. σχετικό ενημερωτικό μήνυμα προόδου και ανάγκης αναμονής για απόκριση).

#### 3. Χρήση Τεχνολογικών προτύπων - Portability

Οι τεχνολογίες που θα χρησιμοποιηθούν για την υλοποίηση της πληροφοριακής υποδομής θα πρέπει να είναι συμβατές με διεθνώς αναγνωρισμένα τεχνολογικά πρότυπα και τυποποιημένα πρωτόκολλα επικοινωνίας (π.χ. HTML, XML, LDAP, κ.λπ.).

#### 4. Χρήση Σύγχρονων / Δοκιμασμένων Τεχνολογιών (State of the Art)

Η υλοποίηση της πληροφοριακής υποδομής θα πρέπει να βασιστεί σε σύγχρονες τεχνολογίες, προκειμένου να εξασφαλιστεί η ανθεκτικότητά της στο χρόνο. Παράλληλα, θα πρέπει αυτές οι τεχνολογίες να είναι δοκιμασμένες και ώριμες, έτσι ώστε να διασφαλίζεται η αξιοπιστία της προτεινόμενης λύσης.

#### 5. Συντηρησιμότητα – Επεκτασιμότητα (Maintainability / Extensibility)

Η αρχιτεκτονική του συστήματος θα πρέπει να διασφαλίζει την όσο το δυνατόν ευκολότερη και με μικρότερο κόστος επέμβαση στη λειτουργικότητα των εφαρμογών του – τόσο για την τροποποίηση των λειτουργικών τους χαρακτηριστικών, όσο και για την επέκτασή τους – καθώς και στην ολοκλήρωσή του με άλλες μελλοντικές εφαρμογές. Βασικές προϋποθέσεις για τα ανωτέρω είναι η ύπαρξη:

- **Αρθρωτής (modular) αρχιτεκτονικής.** Το σύστημα θα πρέπει να αποτελείται από δομικές μονάδες (components) με ξεκάθαρα όρια, χωρίς αυτά να παραβιάζονται και χωρίς να υπάρχουν υπερκαλύψεις.
- **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
- **Διάκριση** ανάμεσα στο περιεχόμενο και την εμφάνιση του συστήματος (content/design separation).
- **Ανοικτού περιβάλλοντος** ως προς τη μεταφορά και ανταλλαγή δεδομένων με άλλα συστήματα. Αυτό προϋποθέτει την αξιοποίηση/ παραμετροποίηση προτύπων XML για την μοντελοποίηση των δεδομένων και των συνοδευτικών τους εγγράφων τα οποία ανταλλάσσονται στα πλαίσια των υπηρεσιών που θα υλοποιηθούν, καθώς και την τεκμηρίωση όλων των σχημάτων δεδομένων και μεταδεδομένων που χρησιμοποιούνται από τις νέες υπηρεσίες.
- **Πλήρους τεκμηρίωσης** του πηγαίου κώδικα που θα αναπτυχθεί και όλων των ρυθμίσεων / παραμετροποιήσεων που θα πραγματοποιηθούν στο πλαίσιο του έργου για την υλοποίηση των υπηρεσιών και της Διαδικτυακής Πύλης, καθώς και απεριόριστης πρόσβασης της Αναθέτουσας Αρχής στον κώδικα αυτό και στις αντίστοιχες ρυθμίσεις / παραμετροποιήσεις.

#### 4.3.2 Ειδικές Τεχνικές προδιαγραφές

Το προσφερόμενο σύστημα θα πρέπει να υποστηρίζει τα ακόλουθα:

- Διάθεση API προς τρίτες εφαρμογές και συστήματα υποστηρίζοντας τα πρότυπα JSON / SOAP 1.1 / SOAP 1.2
- Χρήση συστήματος διαχείρισης σχεσιακών βάσεων δεδομένων (RDBMS) για την διαχείριση μεγάλου όγκου δεδομένων και την αυξημένη διαθεσιμότητα του συστήματος.
- Χρήση υπηρεσιών καταλόγου συμβατών με το πρωτόκολλο LDAP V3 για τον έλεγχο πρόσβασης χρηστών και την ενιαία διαχείριση χρηστών και υπηρεσιακών μονάδων με τρίτες εφαρμογές του φορέα.
- Modular αρχιτεκτονική με δυνατότητα προσθήκης εξειδικευμένων επεκτάσεων.
- Διασφάλιση της πληρότητας, ακεραιότητας, εμπιστευτικότητας και ασφάλειας των δεδομένων κατά τη χρήση και τη δικτυακή διακίνησή τους.

#### 4.3.3 Εξοπλισμός και Λογισμικό

Το πληροφοριακό σύστημα θα φιλοξενείται σε υποδομές του Αναδόχου και θα παρέχεται ως υπηρεσία (Software as a Service) για τουλάχιστον δύο (2) έτη στην Αναθέτουσα Αρχή.

Το πληροφοριακό σύστημα πρέπει να φιλοξενείται σε αξιόπιστο πάροχο υπηρεσιών φιλοξενίας και σε περιβάλλον υπολογιστικού νέφους (cloud hosting) σε data center που θα διαθέτει εφεδρεία ηλεκτρομηχανολογικού εξοπλισμού, σύστημα πυροπροστασίας, σύστημα φυσικής ασφάλειας, ελεγχόμενη πρόσβαση στον χώρο, 24ώρη υποστήριξη, ελεγχόμενο περιβάλλον, συνεχή λειτουργία του δικτύου ολόκληρο το εικοσιτετράωρο κτλ. Σε κάθε περίπτωση θα πρέπει να υπάρχει πλήρης συμμόρφωση με το Γενικό Κανονισμό Προστασίας Δεδομένων (ΕΕ) 2016/679 όπως έχει ενσωματωθεί στην εθνική νομοθεσία (Ν.4624/2019, ΦΕΚ 137 Α).

Ο Ανάδοχος είναι αποκλειστικά υπεύθυνος για την εξασφάλιση της ομαλής του λειτουργίας του πληροφοριακού συστήματος με εξαίρεση ενδεχόμενα λογικά λάθη στη λειτουργία του, που τεκμηριωμένα θα οφείλονται σε παρεμβάσεις του προσωπικού της Αναθέτουσας Αρχής.

Ο ανάδοχος υποχρεούται στην προσφορά του να περιγράψει το απαραίτητο λειτουργικό σύστημα καθώς και το σύστημα διαχείρισης σχεσιακών βάσεων δεδομένων που χρησιμοποιεί το Σύστημα, καθώς και όποιο άλλο έτοιμο λογισμικό (εμπορικό ή ανοικτού κώδικα) απαιτείται προκειμένου να είναι απόλυτα λειτουργική η προσφερόμενη λύση.

## 5. Ελάχιστες προδιαγραφές Υπηρεσιών

### 5.1 Υπηρεσίες Ανάλυσης Απαιτήσεων – Μελέτη Εφαρμογής

Ο Ανάδοχος οφείλει να εκπονήσει μελέτη Ανάλυσης Απαιτήσεων του Έργου, η οποία θα αποτελέσει τον βασικό οδηγό υλοποίησης του Έργου.

Η μελέτη Υλοποίησης - Ανάλυσης Απαιτήσεων κρίνεται απαραίτητο να επικαιροποιείται από τον Ανάδοχο όποτε κρίνεται από την Αναθέτουσα Αρχή αναγκαίο, ώστε ανά πάσα στιγμή έως και την ολοκλήρωση να υπάρχει η ορθή και αναλυτική τεκμηρίωση όλου του έργου.

Κατά τη διάρκεια κατάρτισης της Ανάλυσης Απαιτήσεων θα προσδιοριστούν από τον Ανάδοχο επακριβώς οι προτεραιότητες της υλοποίησης (ιεραρχημένοι και διακριτοί χρονοισμοί και διάρθρωσή τους) λαμβάνοντας υπόψη τις πραγματικές δυνατότητες των εμπλεκόμενων στο έργο Υπηρεσιών ώστε οι Υπηρεσίες να προσαρμοστούν, απορροφήσουν, υποστηρίξουν και αξιοποιήσουν το νέο περιβάλλον.

### 5.2 Υπηρεσίες Αρχικής Παραμετροποίησης & Προσαρμογής

Ο Ανάδοχος θα 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 Πληροφοριακό Σύστημα εγκατεστημένο και έτοιμο για χρήση, έτσι ώστε να ξεκινήσει η περίοδος Πιλοτικής Λειτουργίας.

### 5.3 Υπηρεσίες Εκπαίδευσης

Στόχος των υπηρεσιών εκπαίδευσης είναι:

- η ολοκληρωμένη μεταφορά τεχνογνωσίας προς το σύνολο των στελεχών του Φορέα, οι οποίοι θα αναλάβουν μετά το πέρας του έργου την διαχείριση, υποστήριξη και περαιτέρω εξέλιξη του ΠΣ.
- 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 των προαναφερθέντων χρηστών θα διατεθούν από απόσταση μέσω διαδικτύου με την μέθοδο της τηλεκπαίδευσης.

Πριν την έναρξη της Φάσης Εκπαίδευσης, η Αναθέτουσα Αρχή 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 (4 συνολικά), σε μία ομάδα.
- Εκπαίδευση του συνόλου των απλών χρηστών (20 συνολικά) στη λειτουργία του συστήματος. Η Εκπαίδευση θα πραγματοποιηθεί σε ομάδες που δεν θα υπερβαίνουν τα 10 άτομα.

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 ύπαρξη περισσότερων του ενός εκπαιδευτή ταυτόχρονα. Θα πρέπει να υπάρχουν διαθέσιμοι και εναλλακτικοί /συμπληρωματικοί εκπαιδευτές, είτε λόγω αδυναμίας 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, κ.ο.κ.), έντυπο το οποίο θα πρέπει να παρέχει ο Ανάδοχος. Αν τα αποτελέσματα της αξιολόγησης για οποιοδήποτε κύκλο εκπαίδευσης δεν είναι ικανοποιητικά, η Αναθέτουσα αρχή 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 μέγεθος της εκπαίδευσης που απαιτείται γι' αυτούς.

### Εκπαίδευση Διαχειριστών (Administrators) του Συστήματος

Η συγκεκριμένη ολιγομελής ομάδα θα ενταχθεί στους μηχανισμούς παρακολούθησης της υλοποίησης του κυρίως έργου του ΠΣ, ώστε να αποκτή 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.) σε περίπτωση που δεν θα υπάρχει σε εξέλιξη φάση υποστήριξης από την Ανάδοχο εταιρεία (Εγγύηση Καλής Λειτουργίας ή Συντήρησης),
- έχει τη δυνατότητα της περαιτέρω εσωτερικής εξέλιξης των λειτουργιών του (customization),
- υποστηρίζει λειτουργικά αιτήματα των χρηστών και να επιλύει θέματα κατανόησης του συστήματος.

Οι υπηρεσίες εκπαίδευσης των διαχειριστών θα αφορούν σε εκπαίδευση σεμιναριακής φύσης, εργαστηριακής φύσης αλλά και προχωρημένης εκπαίδευσης, με χρονική διάρκεια διδασκαλίας, **τουλάχιστον 4 ωρών ανά τμήμα**, σε τμήματα το ανώτερο **5 ατόμων**.

#### Εκπαίδευση Χρηστών του Συστήματος

Θα πρέπει να παρασχεθούν υπηρεσίες Εκπαίδευσης στους τελικούς χρήστες του Συστήματος ώστε να αποκτηθεί η απαιτούμενη εξειδίκευση και τεχνική κατάρτιση καθώς και η απαραίτητη εξοικείωση με τα νέα υποσυστήματα. Η εκπαίδευση θα παρασχεθεί στο σύνολο του προσωπικού της Αναθέτουσας Αρχής που θα χρησιμοποιήσει το σύστημα. Ο συνολικός αριθμός των χρηστών που θα εκπαιδευτούν στη χρήση του συστήματος δεν θα ξεπερνά τους **20**.

Η παροχή εκπαίδευσης στους τελικούς χρήστες του Συστήματος θα πρέπει να πραγματοποιηθεί για το σύνολο των Λειτουργικών Ενοτήτων του Συστήματος και θα πρέπει να είναι εξαντλητική σε βάθος και σε εύρος αντικειμένου, έτσι ώστε ο εκπαιδευμένος να καταστεί σταδιακά επαρκής στα καθήκοντα χρήσης του συστήματος.

Θα πρέπει να υπάρξει μέριμνα επαρκούς διάχυσης της γνώσης, ώστε να εξασφαλίζεται η συνέχιση της χρήσης του Συστήματος ανεξαρτήτως συγκεκριμένων φυσικών προσώπων.

Οι υπηρεσίες εκπαίδευσης θα αφορούν σε εκπαίδευση σεμιναριακής φύσης, εργαστηριακής φύσης αλλά και προχωρημένης εκπαίδευσης, με χρονική διάρκεια διδασκαλίας, **τουλάχιστον 2 ωρών ανά τμήμα**, σε τμήματα το ανώτερο **10 ατόμων**.

Στην Τεχνική Προσφορά του ο υποψήφιος Ανάδοχος πρέπει να προτείνει πρόγραμμα για τις υπηρεσίες εκπαίδευσης που θα προσφέρει, το κόστος των οποίων θα αποτυπώνεται αναλυτικά στην Οικονομική Προσφορά του.

#### 5.4 Υπηρεσίες Φάσης Πιλοτικής Λειτουργίας

Ο Ανάδοχος θα πρέπει στο πλαίσιο του Έργου να παράσχει υπηρεσίες Πιλοτικής Λειτουργίας του Πληροφοριακού Συστήματος σε μια ομάδα κρίσιμων χρηστών - στελεχών του Φορέα, υπό εικονικές συνθήκες λειτουργίας του, με πραγματικά δεδομένα. Στόχος είναι να αναδειχθούν τυχόν ελλείψεις στη λειτουργικότητα των Υποσυστημάτων ή άλλα προβλήματα στον σχεδιασμό πριν λειτουργήσουν τα Υποσυστήματα στο κρίσιμο πραγματικό επιχειρησιακό περιβάλλον.

Οι υπηρεσίες Πιλοτικής Λειτουργίας περιλαμβάνουν:

- Την επιβεβαίωση καλής λειτουργίας, σύμφωνα με τα επικαιροποιημένα σενάρια ελέγχου, του Συστήματος.
- Τις τελικές δοκιμές ελέγχου λειτουργικότητας, επίδοσης και διαθεσιμότητας, προσθήκες/τροποποιήσεις, σύνθεση, κλπ.) με στόχο να επιβεβαιωθεί η απόλυτα εύρυθμη λειτουργία και καλή συνεργασία των Υποσυστημάτων του Πληροφοριακού Συστήματος, τόσο μεταξύ τους, όσο και εξωτερικά, υπό συνθήκες πλήρους παραγωγικής λειτουργίας.
- Την πραγματοποίηση δοκιμών υψηλού φόρτου (**stress tests**) με χρήση κατάλληλου εργαλείου. Ο υποψήφιος Ανάδοχος θα πρέπει να περιγράψει στην προσφορά του το εργαλείο stress tests που θα χρησιμοποιήσει στο πλαίσιο του Έργου.
- Την **εξ αποστάσεως υποστήριξη κατά την εργασία** (on the job training) για τη λειτουργία / έλεγχο του Συστήματος με τουλάχιστον **ένα (1) στέλεχος** του για την επίλυση τεχνικών προβλημάτων, την υποστήριξη χρηστών στο χειρισμό και λειτουργία του Συστήματος και τη διασφάλιση της εύρυθμης λειτουργίας του Πληροφοριακού Συστήματος. Θα πρέπει να προσφερθούν τουλάχιστον **δύο (2) ανθρωπομέρες** εξ αποστάσεως υποστήριξης κατά το διάστημα της πιλοτικής

**Λειτουργίας** με ημερήσιο χρόνο απασχόλησης των στελεχών του Αναδόχου **οκτώ (8) ώρες**, κατά τις ώρες λειτουργίας των αρμόδιων Δ/νσεων του Φορέα.

Οι υπηρεσίες της περιόδου Πιλοτικής Λειτουργίας περιλαμβάνουν

- ο Τη συλλογή παρατηρήσεων των χρηστών και καταγραφή τους σε Σύστημα Διαχείρισης Αιτημάτων Έργων (Ticket Management System) που θα διατεθεί στον ανάδοχο.
- ο Τις βελτιώσεις και την άμεση επίλυση τεχνικών προβλημάτων και διόρθωση / διαχείριση λαθών.
- ο Τις βελτιώσεις των ρυθμίσεων του ΠΣ με στόχο τη βέλτιστη λειτουργία του.
- ο Την επικαιροποίηση των σεναρίων ελέγχου καθ' όλη τη διάρκεια της φάσης αυτής (εφόσον κριθεί απαραίτητο).
- ο Την επικαιροποίηση της τεχνικής και λειτουργικής τεκμηρίωσης (εφόσον κριθεί απαραίτητο).

5.5 Υπηρεσίες Εγγύησης, Συντήρησης και Τεχνικής Υποστήριξης

Οι υπηρεσίες εγγύησης, συντήρησης και τεχνικής υποστήριξης πρέπει να προσφέρονται ως αναπόσπαστο μέρος της παροχής του συστήματος ως υπηρεσία.

5.5.1 Υπηρεσίες Εγγύησης «Καλής Λειτουργίας» και Συντήρησης

Ο υποψήφιος Ανάδοχος πρέπει να παρέχει υπηρεσίες εγγύησης καλής λειτουργίας και συντήρησης για το σύνολο του παρεχόμενου λογισμικού. Ο υποψήφιος Ανάδοχος στα πλαίσια των εν λόγω υπηρεσιών 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) και να παρέχει βοήθεια για τη βελτιστοποίηση της απόδοσης του συστήματος (Tuning). Η παράδοση κάθε νέας βελτιωτικής ή διορθωτικής έκδοσης θα θεωρείται ολοκληρωμένη μόνο εφ' όσον συνοδεύεται από τις τυχόν απαιτούμενες εκδόσεις των αντιστοίχων εγχειριδίων και τεκμηρίωσης (release notes). Προκειμένου η εγκατάσταση οποιουδήποτε διορθωτικού ή βελτιωτικού λογισμικού να μπει σε παραγωγική λειτουργία, ο υποψήφιος Ανάδοχος οφείλει να καταθέσει κατάλογο των αναγκαίων τροποποιήσεων και πιθανών επιπτώσεων στη λειτουργία του Συστήματος, τις προτεινόμενες λύσεις και το πλάνο επαναφοράς (recovery plan) του Συστήματος στην αρχική λειτουργία του, σε περίπτωση αστοχίας.

Οι υπηρεσίες διακρίνονται σε:

1. Διορθωτική συντήρηση (Corrective maintenance) - διόρθωση σφαλμάτων των εφαρμογών που εμφανίζονται κατά την παραγωγική λειτουργία, ώστε να ικανοποιούνται οι λειτουργικές απαιτήσεις.
  - Η ανταπόκριση του Αναδόχου σε περίπτωση βλάβης ή δυσλειτουργίας θα πρέπει να είναι εντός τεσσάρων (4) ωρών από την αναγγελία της βλάβης, εφόσον η ειδοποίηση έγινε από Δευτέρα έως Παρασκευή και στο διάστημα 08:00 – 15:00, διαφορετικά έως τις 08:00 της επόμενης εργάσιμης ημέρας
  - Η αποκατάσταση της βλάβης / δυσλειτουργίας θα πρέπει να πραγματοποιείται εντός σαράντα οκτώ (48) ωρών από την αναγγελία και την καταγραφή της σε εφαρμογή (Issue Tracking Tool), που πρέπει να τελεί υπό την κυριότητα του Αναδόχου και πρέπει να παρέχεται πρόσβαση σε αυτή στους διαχειριστές του συστήματος. Εξαιρούνται οι περιπτώσεις, στις οποίες απαιτείται πρώτα σχετική συνεννόηση με την Αναθέτουσα Αρχή ή παρέμβαση εξειδικευμένου προσωπικού του Αναδόχου. Ο Ανάδοχος οφείλει σε κάθε περίπτωση βλάβης να προτείνει κάποια προσωρινή λύση (work around), προς εξυπηρέτηση της Αναθέτουσας Αρχής, εφόσον αυτό είναι δυνατόν.
2. 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

Τα χαρακτηριστικά στοιχεία των δυσλειτουργιών, που δεν μπορούν να επιλυθούν από το πρώτο επίπεδο παρέμβασης, θα καταγράφονται ως αναφορές (issues) σε εφαρμογή (Issue Tracking Tool) από τους Διαχειριστές του Συστήματος. Σε περίπτωση που η βλάβη / δυσλειτουργία δεν αναφέρεται από Διαχειριστή, αλλά από εξουσιοδοτημένο τελικό χρήστη του συστήματος, το προσωπικό του Αναδόχου οφείλει να καταχωρήσει εκ μέρους του Φορέα Λειτουργίας σχετική αναφορά (issue) στην εφαρμογή (Issue Tracking Tool).

Κάθε αναφορά (issue) θα προωθείται σε ειδικούς, οι οποίοι θα αναλαμβάνουν την επίλυση του. Κάθε περιστατικό πρέπει να λαμβάνει ένα μοναδικό κλειδί αναφοράς και να καταγράφεται τουλάχιστον η εξής πληροφορία: Υπηρεσία, είδος λογισμικού, περιγραφή βλάβης, ώρα αναγγελίας.

Επιπλέον θα καταγράφεται ο χρόνος έναρξης (δηλαδή η χρονική στιγμή της καταγραφής του αιτήματος στην εφαρμογή) και λήξης του προβλήματος, η περιγραφή του και οι ενέργειες επίλυσης, καθώς και ο χρήστης ή Διαχειριστής που το αναφέρει αλλά και ο υπεύθυνος για κάθε ενέργεια.

Τέλος, μέσω της εφαρμογής (Issue Tracking Tool) οι Διαχειριστές θα έχουν τη δυνατότητα να καταχωρούν αναφορές (issues) με προτάσεις για νέες υλοποιήσεις ή παραμετροποιήσεις / εξατομικεύσεις του λογισμικού, προκειμένου είτε να εισαχθούν νέες λειτουργικότητες σε αυτό είτε να προσαρμοστεί καλύτερα στις ειδικές ανάγκες του Φορέα Λειτουργίας. Κατόπιν της καταχώρησης η αναφορά θα προωθείται σε εξειδικευμένο προσωπικό του Αναδόχου, ώστε να διαπιστώνεται εάν η εν λόγω υλοποίηση / παραμετροποίηση συμπεριλαμβάνεται στο Roadmap των μελλοντικών εκδόσεων του λογισμικού.

#### 5.5.2 Υπηρεσίες Help Desk

Ο υποψήφιος Ανάδοχος πρέπει στο πλαίσιο υποστήριξης της παραγωγικής λειτουργίας του Συστήματος να προχωρήσει στην οργάνωση και λειτουργία Γραφείου Υποστήριξης, το οποίο πρέπει να παρέχει υπηρεσίες πρώτου και δεύτερου επιπέδου, όπως αυτές ορίζονται παρακάτω.

##### 5.5.2.1 Υπηρεσίες Help Desk 1ου Επιπέδου

Οι υπηρεσίες Help Desk 1<sup>ου</sup> Επιπέδου παρέχονται προς το σύνολο των Διαχειριστών και προς δύο (2) τελικούς χρήστες Συστήματος, που θα υποδείξει η Αναθέτουσα Αρχή, με σκοπό την έγκαιρη και ουσιαστική υποστήριξη τους σε απλά τεχνικά προβλήματα, ενδεχόμενες δυσλειτουργίες και παραλείψεις, τόσο τηλεφωνικά, όσο και ηλεκτρονικά (Web και email). Αναλυτικότερα:

1. Ο Ανάδοχος θα διαθέτει σε ετοιμότητα τεχνικό προσωπικό, η εμπειρία του οποίου είναι ευθύνη της, ώστε να εξασφαλίζει:
  - την παροχή οδηγιών πλοήγησης, πληροφοριών (π.χ. ερωτήσεις λειτουργικότητας εφαρμογών «how to»), διευκρινήσεων στους χρήστες ή / και διαχειριστές των συστημάτων
  - την αποκατάσταση απλών βλαβών
2. Το Help Desk θα πρέπει να είναι διαθέσιμο 08:00 – 15:00 για τις εργάσιμες ημέρες
3. Κατά τις λουπές περιόδους, ο Ανάδοχος θα πρέπει να προτείνει διαδικασία παροχής υποστήριξης σε περίπτωση ανάγκης. Η διαδικασία, θα ορίζει τρόπο πρόσβασης στο προσωπικό ανάγκης του Φορέα Λειτουργίας (π.χ. μέσω κινητού τηλεφώνου)

##### 5.5.2.2 Υπηρεσίες Help Desk 2ου Επιπέδου

Οι υπηρεσίες Help Desk 2<sup>ου</sup> Επιπέδου παρέχονται προς το σύνολο των Διαχειριστών του Συστήματος, με σκοπό την υποστήριξη τους σε τεχνικά προβλήματα και δυσλειτουργίες, των οποίων η πολυπλοκότητα απαιτεί την ενασχόληση εξειδικευμένου προσωπικού.

#### 5.6 Σενάρια χρήσης και Ελέγχου - Διαδικασία παραλαβής λειτουργικότητας Συστήματος

Για να διαπιστωθεί ότι το Σύστημα ανταποκρίνεται πλήρως στις απαιτήσεις των προδιαγραφών και εκπληρώνει τους σκοπούς για τους οποίους δημιουργήθηκε, 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 την Αναθέτουσα Αρχή και να εφαρμόσει μεθοδολογία ελέγχου συστημάτων πληροφορικής, σε επίπεδο ολοκληρωμένων συστημάτων και να τεκμηριώσει τα αποτελέσματα του ελέγχου.

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

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

Η παράδοση του Συστήματος από τον Ανάδοχο και η παραλαβή του από την Αναθέτουσα Αρχή, θα γίνουν υποχρεωτικά μέσα στις προθεσμίες που θα οριστούν στη Σύμβαση.

## 6. Μεθοδολογία Υλοποίησης

### 6.1 Διοίκηση και ομάδα έργου

#### 6.1.1 Σχήμα Διοίκησης Έργου

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

Τυχόν αλλαγή στο προσωπικό της Ομάδας Έργου του Αναδόχου τελεί υπό την έγκριση της Αναθέτουσας Αρχής.

Την κύρια ευθύνη υλοποίησης της Σύμβασης έχει ο Ανάδοχος, τη δε επίβλεψη και τον έλεγχο της εκτέλεσης της Σύμβασης και των παραδοτέων έχει η Αναθέτουσα Αρχή.

Ο Ανάδοχος θα συγκροτήσει Ομάδα Έργου, με κατάλληλο οργανωτικό σχήμα και επαρκή στελέχωση, για την παροχή των υπηρεσιών, που περιγράφονται αναλυτικά στις Τεχνικές Προδιαγραφές.

#### 6.1.2 Υπεύθυνος Έργου Αναδόχου

Ο Υποψήφιος Ανάδοχος υποχρεούται να καθορίσει στην Προσφορά του τα στελέχη που θα αναλάβουν τους ρόλους:

- Του Υπεύθυνου Έργου (project manager)
- Του Υπεύθυνου Υλοποίησης
- Του Υπεύθυνου Προστασίας Προσωπικών Δεδομένων

#### 6.1.3 Μέλη Ομάδας Έργου

Ο υποψήφιος Ανάδοχος υποχρεούται να καθορίσει στην Προσφορά του τα στελέχη της Ομάδας Έργου.

Συγκεκριμένα, για όλα τα Μέλη της Ομάδας Έργου θα πρέπει:

- Να περιγραφεί ο ρόλος τους στο προτεινόμενο Σχήμα Διοίκησης.
- Να δηλωθεί το γνωστικό αντικείμενο, που θα καλύψουν.
- Να δηλωθεί το ποσοστό συμμετοχής τους και οι ανθρωπομήνες, που θα αφιερώσουν ανά Φάση του Έργου.

#### 6.1.4 Τόπος υλοποίησης – παράδοσης του Έργου

Το πληροφοριακό σύστημα θα φιλοξενείται σε υποδομές του Αναδόχου και θα παρέχεται ως υπηρεσία (Software as a Service) για τουλάχιστον δύο (2) έτη στην Αναθέτουσα Αρχή.

Ο Ανάδοχος είναι αποκλειστικά υπεύθυνος για την εξασφάλιση της ομαλής λειτουργίας του πληροφοριακού συστήματος με εξαίρεση ενδεχόμενα λογικά λάθη στη λειτουργία του, που τεκμηριωμένα θα οφείλονται σε παρεμβάσεις του προσωπικού της Αναθέτουσας Αρχής.

Ο Ανάδοχος υποχρεούται να εκτελέσει οποιαδήποτε εργασία απαιτείται για την εγκατάσταση και καλή λειτουργία του Συστήματος.

### 6.2 Χρονοδιάγραμμα και Φάσεις Έργου

Η συνολική μέγιστη διάρκεια του έργου είναι **τρεις (3) μήνες**. Ο Ανάδοχος υποχρεούται εντός του διαστήματος αυτού από την ημερομηνία υπογραφής της σύμβασης, να έχει ολοκληρώσει το σύνολο του αντικειμένου της Σύμβασης, περιλαμβανομένης της περιόδου δοκιμαστικής και πιλοτικής λειτουργίας.

Με την ολοκλήρωση της τελευταίας φάσης του χρονοδιαγράμματος άρχεται η περίοδος παροχής του πληροφοριακού συστήματος ως υπηρεσία και η περίοδος εγγύησης καλής λειτουργίας, συντήρησης και τεχνικής υποστήριξης.

Προσφορά που αναφέρει σαν χρόνο ολοκλήρωσης, χρονικό διάστημα μεγαλύτερο από **τρεις (3) μήνες** θα απορρίπτεται ως απαράδεκτη.

Επισημαίνεται ότι οι χρόνοι των επιμέρους φάσεων είναι ενδεικτικοί. Οι υποψήφιοι ανάδοχοι μπορούν να προσφέρουν και μικρότερο συνολικό χρόνο υλοποίησης του έργου από τους **τρεις (3) μήνες** (συνολικός χρόνος υλοποίησης).

Ακολουθεί συνοπτικό χρονοδιάγραμμα και περιγραφή των ελάχιστων διακριτών φάσεων υλοποίησης με ελάχιστη απαίτηση την παράδοση ενός καλώς ορισμένου λειτουργικού αποτελέσματος, εντός των

προθεσμιών του χρονοδιαγράμματος, όπου θα έχουν παραδοθεί τα ελάχιστα προδιαγραφόμενα παραδοτέα.

Στην περιγραφή των φάσεων υπάρχουν πίνακες με τα κατ' ελάχιστον ζητούμενα παραδοτέα και με τα αποδεκτά ανώτατα χρονικά περιθώρια παράδοσης τους στην Αναθέτουσα Αρχή. Οι συμμετέχοντες οφείλουν να συμμορφωθούν πλήρως με τις χρονικές απαιτήσεις και τα ζητούμενα παραδοτέα.

Στην προσφορά τους οι υποψήφιοι Ανάδοχοι θα πρέπει να παραθέσουν αναλυτικό χρονοδιάγραμμα εργασιών, συμβατό με τη μεθοδολογία υλοποίησης και διαχείρισης έργου που θα ακολουθηθεί.

#### 6.2.1 Χρονοδιάγραμμα Υλοποίησης Έργου

Το προτεινόμενο χρονοδιάγραμμα υλοποίησης του έργου εκτείνεται σε τρεις (3) μήνες, σε καμία περίπτωση δεν μπορεί να επεκταθεί πέραν αυτών και παρουσιάζεται στον πίνακα που ακολουθεί:

Φάση / εβδομάδα	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12
Φ1. Αναλυτική καταγραφή και αποτύπωση διαδικασιών												
Φ2. Υπηρεσίες αρχικής παραμετροποίησης και προσαρμογής												
Φ3. Υπηρεσίες εκπαίδευσης - μεταφοράς τεχνογνωσίας												
Φ4. Υπηρεσίες υποστήριξης κατά την Πιλοτική Λειτουργία												

#### 6.2.2 Περιγραφή Φάσεων του Έργου

##### 6.2.2.1 Φάση 1: Ανάλυση Απαιτήσεων

Φάση:	1 <sup>η</sup>	Τίτλος:	Ανάλυση Απαιτήσεων & Αποτύπωση Διαδικασιών		
Διάρκεια:	2 εβδομάδες	Έναρξη:	Χ0	Λήξη:	Χ0+ 2 εβδομάδες
Στόχοι:	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Η οριοθέτηση του τελικού συστήματος και των υποσυστημάτων του σε επίπεδο αρχιτεκτονικής &amp; αναλυτικού σχεδιασμού βάσει των απαιτήσεων των χρηστών και διαχειριστών.</li> <li>- Η αποσαφήνιση κρίσιμων ζητημάτων του έργου / συστήματος (παρεχόμενες υπηρεσίες, διασυνδεσιμότητα, ασφάλεια κλπ)</li> </ul>				
Περιγραφή:	<p>Κατά την Α' Φάση του έργου και αφού γίνει η μελέτη και αξιολόγηση της υφιστάμενης κατάστασης, θα πραγματοποιηθούν από τον Ανάδοχο τα εξής:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Ανάλυση απαιτήσεων παραμετροποίησης / αρχικοποίησης συστήματος</li> <li>• Οριστικοποίηση διαφορετικών τύπων αιτήσεων που θα συμπεριληφθούν στο σύστημα</li> <li>• Ανάλυση απαιτήσεων διαλειτουργικότητας συστήματος,</li> <li>• Πρόγραμμα Εκπαίδευσης τελικών εσωτερικών χρηστών και διαχειριστών</li> <li>• Δημιουργία σεναρίων ελέγχου (περιλαμβανομένου και του προσδιορισμού &amp; δημιουργίας αντιπροσωπευτικού set δεδομένων)</li> </ul>				
Παραδοτέα:	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Π1.1. Τεύχος Εξειδίκευσης Απαιτήσεων Περιλαμβάνει κατ' ελάχιστο τα παρακάτω: <ul style="list-style-type: none"> <li>○ Αναλυτικό χρονοδιάγραμμα εργασιών.</li> <li>○ Σχέδιο Παραμετροποίησης Συστήματος.</li> </ul> </li> <li>• Π1.2. Τεύχος Πλάνων Δοκιμών Συστήματος Πλήρης οδηγός για τη διαδικασία και τις δοκιμές ελέγχου που θα γίνουν στο πλαίσιο των παραλαβών του Έργου. Κατ' ελάχιστο θα πρέπει να προβλέπεται η εκτέλεση: <ul style="list-style-type: none"> <li>○ δοκιμών σε επίπεδο Συστήματος (system tests)</li> </ul> </li> </ul>				

	<ul style="list-style-type: none"> <li>○ δοκιμών αποδοχής χρηστών (user acceptance tests)</li> <li>● Π1.3. Τεύχος Πλάνου Εκπαίδευσης Πλήρες τεύχος οργάνωσης της διαδικασίας εκπαίδευσης, κατάρτιση του προγράμματος εκπαίδευσης, του υλικού που θα δημιουργηθεί, της μεθοδολογίας με βάση την οποία θα γίνει η αξιολόγηση των αποτελεσμάτων της εκπαίδευσης και της διαδικασίας πιστοποίησης. Μεθοδολογία, λεπτομερές πρόγραμμα και αναλυτικό υλικό εκπαίδευσης των στελεχών Φορέα με βάση τον ρόλο κάθε στελέχους στο Έργο. Ενδεικτικά (όχι δεσμευτικά, αφού οι ρόλοι εξαρτώνται από τις επιμέρους ανάγκες κάθε Έργου), αναφέρονται: <ul style="list-style-type: none"> <li>○ Εκπαίδευση Διαχειριστών συστήματος</li> <li>○ Εκπαίδευση Χρηστών συστήματος</li> </ul> </li> <li>● Π1.4. Σχέδιο Διαλειτουργικότητας και Διασύνδεσης Πλήρης οδηγός που αναλύει τις απαιτήσεις διαλειτουργικότητας με τον ίδιο ή άλλους φορείς σε επιχειρησιακό επίπεδο και την τεχνολογική διάσταση υλοποίησής της (Διασύνδεση με το σύστημα αυθεντικοποίησης TaxisNet)</li> </ul>
--	---

#### 6.2.2.2 Φάση 2: Αρχική Παραμετροποίηση και Προσαρμογή Συστήματος

Φάση:	2η	Τίτλος:	Αρχική Παραμετροποίηση και Προσαρμογή Συστήματος		
Διάρκεια:	7 εβδομάδες	Έναρξη	X0+ 2 εβδομάδες	Λήξη	X0+9 εβδομάδες
Στόχοι:	Η παραμετροποίηση και η ανάπτυξη του Συστήματος και ο συστηματικός (και ανά πάσα στιγμή επαληθεύσιμος) έλεγχος ορθής λειτουργίας κάθε λειτουργικής περιοχής				
Περιγραφή:	Η εν λόγω φάση περιλαμβάνει την παραμετροποίησή του προσφερόμενου συστήματος σύμφωνα με τα οριζόμενα στο αντίστοιχο παραδοτέο της Φάσης Α, την εκτέλεση των εν λόγω σεναρίων μεμονωμένου ελέγχου, την αποτύπωση των αποτελεσμάτων των εν λόγω ελέγχων και την υλοποίηση των διορθώσεων / βελτιώσεων βάσει των αξιολογηθέντων ευρημάτων μεμονωμένων ελέγχων εφαρμογών του συστήματος. Επίσης περιλαμβάνει μοντελοποίηση και ενσωμάτωση στο σύστημα όλων των διαφορετικών αιτήσεων με δημιουργία των αντίστοιχων πρότυπων εγγράφων στο περιβάλλον Διεκπεραίωσης Αιτήσεων και Αιτημάτων και ενσωμάτωση των βασικών ροών εργασίας/υποθέσεων για την διεκπεραίωση των διαφόρων τύπων αιτήσεων.				
Παραδοτέα:	<ul style="list-style-type: none"> <li>● Π2.1 Αναφορά αποτελεσμάτων εκτέλεσης δοκιμών σε επίπεδο εφαρμογών (System Tests)</li> <li>● Π2.2 Αναφορά αποτελεσμάτων εκτέλεσης δοκιμών αποδοχής χρηστών (UATs)</li> <li>● Π.2.3 Τεύχη τεκμηρίωσης χρήσης &amp; διαχείρισης του συστήματος (user manuals, administration manuals)</li> <li>● Π.2.4 Σύστημα σε ελεγμένη &amp; αποδεκτή από χρήστες λειτουργία</li> </ul>				

#### 6.2.2.3 Φάση 3: Εκπαίδευση χρηστών και διαχειριστών συστήματος

Φάση:	3 <sup>η</sup>	Τίτλος:	Εκπαίδευση χρηστών και διαχειριστών συστήματος		
Διάρκεια:	2 εβδομάδες	Έναρξη:	X0+9 εβδομάδες	Λήξη:	X0+11 εβδομάδες
Στόχοι:	Η εκπαίδευση των χρηστών βάσει αρμοδιοτήτων (π.χ. «απλοί» χρήστες, διαχειριστές), και η εξοικείωσή τους με το περιβάλλον λειτουργίας του συστήματος.				
Περιγραφή:	Πέραν της αρχικής εκπαίδευσης των διαχειριστών, για σκοπούς διενέργειας των UATs, θα ακολουθήσει βασική σεμιναριακή εκπαίδευση των χρηστών.				

	Ταυτόχρονα, θα υπάρξει διεξοδική εκπαίδευση των διαχειριστών του συστήματος ώστε τα στελέχη της Αναθέτουσας Αρχής να αφομοιώσουν το σύνολο της ενσωματωμένης τεχνολογίας, ταυτόχρονα με την επιχειρησιακή λειτουργία του συστήματος.
Παραδοτέα:	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Π.3.1 Εκπαίδευση χρηστών στη λειτουργία του συστήματος</li> <li>• Π.3.2 Εκπαίδευση διαχειριστών του συστήματος</li> <li>• Π.3.3 Τεύχος αξιολόγησης αποτελεσμάτων εκπαίδευσης</li> </ul>

#### 6.2.2.4 Φάση 4: Πιλοτική λειτουργία συστήματος

Φάση:	4 <sup>η</sup>	Τίτλος:	Πιλοτική λειτουργία τελικού συστήματος		
Διάρκεια:	2 εβδομάδες	Έναρξη:	Χ0+10 εβδομάδες	Λήξη:	Χ0+12 εβδομάδες
Στόχοι:	<p>Η δοκιμαστική λειτουργία της παραγωγικής εγκατάστασης, με σκοπό την έγκαιρη &amp; έγκυρη διαπίστωση (τυχόν) αποκλίσεων / δυσλειτουργιών τεχνικής ή επιχειρησιακής φύσεως σε συνθήκες πραγματικής λειτουργίας σε αντιπροσωπευτικό εύρος («εγκατάσταση πιλότος») του συνολικού έργου. Η ιεραρχική αποτύπωση &amp; αποκατάσταση των (όποιων) αποκλίσεων σε επίπεδο Πιλοτικής λειτουργίας.</p>				
Περιγραφή:	<p>Η Φάση 4, η οποία διαρκεί <b>2 εβδομάδες</b> περιλαμβάνει τις ακόλουθες υπηρεσίες:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. την πλήρη και τελική ηλεκτρονική μετάπτωση (των προσδιορισθέντων στην μελέτη εφαρμογής) απαραίτητων δεδομένων υφιστάμενων και καταργούμενων εφαρμογών, και η προετοιμασία του περιβάλλοντος του φορέα για την επιχειρησιακή μετάπτωση του σε δοκιμαστική λειτουργία στο Πιλοτικό του Έργου</li> <li>2. την επιτόπια υποστήριξη (on-the-job training) των χρηστών και διαχειριστών του Φορέα Λειτουργίας, όπως περιγράφεται στην παρ. 0 του παρόντος.</li> <li>3. την συνεχή υποστήριξη μέσω μηχανισμού Help Desk των χρηστών του Συστήματος, όπως περιγράφεται στην § 0,</li> <li>4. την επίλυση των παρακάτω αναφερόμενων προβλημάτων: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Παραμετροποιήσεις / Ρυθμίσεις λογισμικού Συστήματος</li> <li>• Παραμετροποιήσεις / Ρυθμίσεις λογισμικού Υποσυστημάτων</li> <li>• Παραμετροποιήσεις / Ρυθμίσεις της βάσης δεδομένων</li> <li>• Προβλήματα φυσικής ανταπόκρισης του συστήματος</li> <li>• Προβλήματα διασύνδεσης και ανταλλαγής δεδομένων</li> <li>• Προβλήματα επίδοσης του Συστήματος</li> </ul> </li> <li>5. τη διενέργεια τελικών δοκιμών ελέγχου λειτουργικότητας με στόχο την επιβεβαίωση της ορθής λειτουργίας του Πληροφοριακού Συστήματος υπό συνθήκες πλήρους επιχειρησιακής λειτουργίας.</li> </ol> <p>Με την ολοκλήρωση των ελέγχων της πιλοτικής λειτουργίας, θα διαμορφωθούν:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• τα επικαιροποιημένα εγχειρίδια λειτουργικής και υποστηρικτικής τεκμηρίωσης</li> <li>• οι επικαιροποιημένες μελέτες αποτίμησης της επικινδυνότητας και της πολιτικής ασφάλειας του Συστήματος.</li> </ul>				
Παραδοτέα:	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Π.4.1 Πλήρως ελεγμένο λογισμικό υποδομής και εφαρμογών σε συνθήκες λειτουργίας που προσομοιώνουν τις πραγματικές έτοιμο να μπει σε Δοκιμαστική Λειτουργία</li> </ul>				

	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Π.4.2 Επικαιροποιημένη Σειρά Εγχειριδίων Τεκμηρίωσης (λειτουργικής &amp; υποστηρικτικής)</li> <li>• Π.4.3 Τεύχος αποτελεσμάτων Πιλοτικής Λειτουργίας</li> <li>• Π.4.4 Τελικό σύστημα. Οριστική παραλαβή τελικού συστήματος</li> </ul>
--	--

## Χρόνος Υποβολής και Διαδικασία Οριστικοποίησης Παραδοτέων

Α/Α	ΦΑΣΗ	ΚΩΔ. ΠΑΡΑΔΟΤΕΟΥ	ΤΙΤΛΟΣ ΠΑΡΑΔΟΤΕΟΥ	ΧΡΟΝΟΣ ΥΠΟΒΟΛΗΣ 1 <sup>ης</sup> ΕΚΔΟΣΗΣ ΠΑΡΑΔΟΤΕΟΥ	ΔΙΑΡΚΕΙΑ ΕΛΕΓΧΟΥ ΠΑΡΑΔΟΤΕΟΥ (ΕΒΔΟΜΑΔΕΣ)
1	Φ1	Π1.1	Τεύχος Εξειδίκευσης Απαιτήσεων	E2	1
2	Φ1	Π1.2	Τεύχος Πλάνων Δοκιμών Συστήματος	E2	1
3	Φ1	Π1.3	Τεύχος Πλάνου Εκπαίδευσης	E2	1
4	Φ1	Π1.4	Σχέδιο Διαλειτουργικότητας και Διασύνδεσης	E2	1
5	Φ2	Π2.1	Αναφορά αποτελεσμάτων εκτέλεσης δοκιμών σε επίπεδο εφαρμογών (System Tests)	E9	1
6	Φ2	Π2.2	Αναφορά αποτελεσμάτων εκτέλεσης δοκιμών αποδοχής χρηστών (UATs)	E9	1
7	Φ2	Π2.3	Τεύχη τεκμηρίωσης χρήσης & διαχείρισης του συστήματος (user manuals, administration manuals)	E9	1
8	Φ2	Π2.4	Σύστημα σε ελεγμένη & αποδεκτή από χρήστες λειτουργία	E9	1
9	Φ3	Π3.1	Εκπαίδευση χρηστών στη λειτουργία του συστήματος	E11	1
10	Φ3	Π3.2	Εκπαίδευση διαχειριστών του συστήματος	E11	1
11	Φ3	Π3.3	Τεύχος αξιολόγησης αποτελεσμάτων εκπαίδευσης	E11	1
12	Φ4	Π4.1	Πλήρως ελεγμένο λογισμικό υποδομής και εφαρμογών σε συνθήκες λειτουργίας που προσομοιώνουν τις πραγματικές έτοιμο να μπει σε Δοκιμαστική Λειτουργία	E12	1
13	Φ4	Π4.2	Επικαιροποιημένη Σειρά Εγχειριδίων Τεκμηρίωσης (λειτουργικής & υποστηρικτικής)	E12	1
14	Φ4	Π4.3	Τεύχος αποτελεσμάτων Πιλοτικής Λειτουργίας	E12	1
15	Φ5	Π4.4	Τελικό σύστημα	E12	0

## ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ Ι – Πίνακες συμμόρφωσης

Στη Στήλη «ΠΡΟΔΙΑΓΡΑΦΗ», περιγράφονται αναλυτικά οι αντίστοιχοι τεχνικοί όροι, υποχρεώσεις ή επεξηγήσεις για τα οποία θα πρέπει να δοθούν αντίστοιχες απαντήσεις. Αν στη στήλη «ΥΠΟΧΡΕΩΣΗ» έχει συμπληρωθεί η λέξη «ΝΑΙ» ή ένας αριθμός (που σημαίνει υποχρεωτικό αριθμητικό μέγεθος της προδιαγραφής και απαιτεί συμμόρφωση) τότε η αντίστοιχη προδιαγραφή είναι υποχρεωτική για τον υποψήφιο Ανάδοχο, θεωρούμενη ως απαράβατος όρος σύμφωνα με τις παρούσες Τεχνικές Προδιαγραφές. Προσφορές που δεν καλύπτουν πλήρως απαράβατους όρους απορρίπτονται ως απαράδεκτες.

Στη στήλη «ΑΠΑΝΤΗΣΗ» σημειώνεται η απάντηση του Αναδόχου που έχει τη μορφή ΝΑΙ/ΟΧΙ εάν η αντίστοιχη προδιαγραφή πληρείται ή όχι από την Προσφορά ή ένα αριθμητικό μέγεθος που δηλώνει την ποσότητα του αντίστοιχου χαρακτηριστικού στην Προσφορά. Απλή κατάφαση ή επεξήγηση δεν αποτελεί απόδειξη πλήρωσης της προδιαγραφής και η αρμόδια Επιτροπή έχει την υποχρέωση ελέγχου και επιβεβαίωσης της πλήρωσης της απαίτησης (ιδιαίτερα αν αυτή αποτελεί ελάχιστη).

Στη στήλη «ΠΑΡΑΠΟΜΠΗ» θα καταγραφεί η σαφής παραπομπή σε Παράρτημα της Τεχνικής Προσφοράς το οποίο θα περιλαμβάνει αριθμημένα Τεχνικά Φυλλάδια κατασκευαστών ή αναλυτικές τεχνικές περιγραφές των υπηρεσιών, του εξοπλισμού ή του τρόπου διασύνδεσης και λειτουργίας ή αναφορές μεθοδολογίας εγκατάστασης και υποστήριξης κλπ., που κατά την κρίση του υποψηφίου Αναδόχου τεκμηριώνουν τα στοιχεία των Πινάκων Συμμόρφωσης. Στην αρχή του Παραρτήματος καταγράφεται αναλυτικός πίνακας των περιεχόμενων του.

Είναι ιδιαίτερα επιθυμητή η πληρέστερη συμπλήρωση των παραπομπών, οι οποίες πρέπει να είναι κατά το δυνατόν συγκεκριμένες (π.χ. Τεχνικό Φυλλάδιο 3, Σελ. 4 Παράγραφος 4, κ.λπ.). Αντίστοιχα στο τεχνικό φυλλάδιο ή στη σχετική αναφορά, μεθοδολογικό εργαλείο, τεχνική κτλ. θα υπογραμμιστεί το σημείο που τεκμηριώνει τη συμφωνία ή υπερκάλυψη και θα σημειωθεί η αντίστοιχη παράγραφος του Πίνακα Συμμόρφωσης στην οποία καταγράφεται η ζητούμενη προδιαγραφή (π.χ. Προδ. 4.18).

Τονίζεται ότι είναι υποχρεωτική η απάντηση σε όλα τα σημεία των ΠΙΝΑΚΩΝ ΣΥΜΜΟΡΦΩΣΗΣ και η παροχή όλων των πληροφοριών που ζητούνται.

Η αρμόδια Επιτροπή θα αξιολογήσει τα παρεχόμενα από τους υποψήφιους Αναδόχους στοιχεία κατά την αξιολόγηση των Τεχνικών Προσφορών.

**Σε περίπτωση που δεν έχει συμπληρωθεί η στήλη «ΑΠΑΝΤΗΣΗ», για έστω και ένα από τους όρους στον πίνακα συμμόρφωσης, τότε θεωρείται ότι δεν υπάρχει απάντηση στο σχετικό όρο.**

Ο υποψήφιος θα πρέπει να συμπληρώσει τους ακόλουθους πίνακες συμμόρφωσης με τις απαντήσεις του και τις παραπομπές στα επιμέρους σημεία σχετικής τεκμηρίωσης στην Τεχνική Προσφορά. Η μη συμπλήρωση των πινάκων και η μη κάλυψη των απαιτήσεων συνιστά ουσιώδη λόγο απόρριψης της προσφοράς:

### ΠΣ1. Απαιτήσεις Συστήματος

Α/Α	ΑΠΑΙΤΗΣΗ	ΥΠΟΧΡΕΩΣΗ	ΑΠΑΝΤΗΣΗ	ΠΑΡΑΠΟΜΠΗ ΤΕΚΜΗΡΙΩΣΗΣ
<b>Υποσύστημα υποβολής αιτήσεων και αιτημάτων</b>				
1.	Οι λειτουργίες του υποσυστήματος υποβολής αιτήσεων και αιτημάτων θα πρέπει να είναι διαθέσιμες μέσω διαδικτυακής εφαρμογής	ΝΑΙ		
2.	Το υποσύστημα υποβολής αιτήσεων και αιτημάτων πρέπει να παρέχει με συγκεκριμένο μορφότυπο τις υπηρεσίες και με τρόπο που θα μπορεί να ενσωματωθεί στην πύλη Gov.gr, όπως αυτό καθορίζεται στο πρόσφατο θεσμικό και κανονιστικό πλαίσιο.	ΝΑΙ		
3.	Οι υπηρεσίες του υποσυστήματος υποβολής αιτήσεων και αιτημάτων πρέπει να είναι προσβάσιμες και από φορητές συσκευές με	ΝΑΙ		

	Λειτουργικό σύστημα Android ή iOS (responsive web application)			
4.	Συμμόρφωση με το ισχύον θεσμικό πλαίσιο αναφορικά με την Προσβασιμότητα ιστοτόπων και εφαρμογών δημοσίου για φορητές συσκευές (ν. 4727 / 2020)	ΝΑΙ		
5.	Μέσω του υποσυστήματος υποβολής αιτήσεων και αιτημάτων πρέπει να υποστηρίζεται η διαδικασία δημιουργίας και υποβολής της αίτησης από τους Αιτούντες, όπως περιγράφεται στην ενότητα 0	ΝΑΙ		
6.	Το υποσύστημα υποβολής αιτήσεων και αιτημάτων πρέπει να ενσωματώνει ειδική εφαρμογή για τον έλεγχο εγκυρότητας ενός εγγράφου στα πρότυπα της αντίστοιχης δυνατότητας που παρέχει το gov.gr	ΝΑΙ		
7.	Μέσω του υποσυστήματος υποβολής αιτήσεων και αιτημάτων πρέπει να πραγματοποιείται η διαχείριση του συνολικού περιεχομένου του υποσυστήματος αιτήσεων και αιτημάτων από κατάλληλα διαβαθμισμένους χρήστες, δηλαδή χρήστες με ρόλο Διαχειριστή.	ΝΑΙ		
8.	Μέσω του υποσυστήματος υποβολής αιτήσεων και αιτημάτων θα πρέπει οι διαχειριστές, με αξιοποίηση κατάλληλων εργαλείων, θα πρέπει να μπορούν να υλοποιήσουν κατ' ελάχιστον τα ακόλουθα: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Την κατηγοριοποίηση των αιτήσεων στα πρότυπα του gov.gr</li> <li>• Την περιγραφή της σχετικής με την κάθε αίτηση συναλλαγής / διαδικασίας με όρους κατανοητούς από τον εξωτερικό χρήστη</li> <li>• Τον σχεδιασμό βασικής φόρμας αίτησης εξωτερικού χρήστη. Για κάθε πεδίο της φόρμας θα μπορεί καταγράφεται το είδος του, οι επιτρεπόμενες τιμές του και κάθε σχετικός κανόνας επικύρωσης (validation rule)</li> <li>• Το πρότυπο έγγραφο της αίτησης αξιοποιώντας τον εγγενή μηχανισμό του προσφερόμενου ΣΗΔΕ</li> <li>• Την καταγραφή των δικαιολογητικών που θα πρέπει να συνοδεύουν μια αίτηση πολίτη για την εκτέλεση της συγκεκριμένης συναλλαγής. Για κάθε δικαιολογητικό θα καταγράφεται εάν η υποβολή του είναι προαιρετική, υποχρεωτική ή υποχρεωτική υπό όρους και ποιοι είναι οι όροι αυτοί. Η υποχρεωτικότητα υποβολής ενός δικαιολογητικού ιδανικά θα συμπεραίνεται από συγκεκριμένες</li> </ul>	ΝΑΙ		

	<p>καταχωρημένες τιμές στη βασική φόρμα – αίτηση του πολίτη.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Την αποτύπωση της αρμοδιότητας επί κάθε μιας εκάστου των αιτήσεων σε όρους υπηρεσίας του Φορέα (διεύθυνσης / τμήματος ή άλλης υπηρεσιακής ομάδας) με καταγραφή της υπηρεσίας η οποία πρώτη υποδέχεται το αίτημα του πολίτη και είναι υπεύθυνη για την χορήγηση απάντησης.</li> <li>• Εξαγωγή του συνόλου ή ορισθέντος μέρους των αιτήσεων βάσει φίλτρων των αιτήσεων σε μορφή xls</li> </ul>			
9.	Ο ανάδοχος θα πρέπει να διαμορφώσει και να υλοποιήσει τουλάχιστον είκοσι (20) αιτήσεις ενός βήματος οι οποίες θα του υποδειχθούν από την αναθέτουσα αρχή	ΝΑΙ		
<b>Αναβάθμιση ΣΗΔΕ - DocuTracks</b>				
10.	Πρέπει να πραγματοποιείται αυτόματα η υποδοχή της αίτησης ως έγγραφο και η διάθεση της προς την αρμόδια υπηρεσία	ΝΑΙ		
11.	Κάθε αίτηση / αίτημα θα πρέπει να παράγει ένα έγγραφο αίτησης / αιτήματος μέσω προτύπου εγγράφου, το οποίο με τη σειρά του πρέπει να πυροδοτεί τη δημιουργία μίας υπόθεσης, της οποίας θα είναι τμήμα.	ΝΑΙ		
12.	Το σύστημα θα πρέπει να υποστηρίζει τη διαχείριση υποθέσεων (case management) και να συμμορφώνεται με τη μοντελοποίηση και την σημειογραφία Case Management Model and Notation™ (CMMN™) έκδοση 1.1 του Object Management Group (OMG), ώστε να καλύπτει τις απαιτήσεις της ενότητας 0 και τυχόν ανακλύπτουσες ανάγκες που θα οριστικοποιηθούν κατά τη Φάση Παγίωσης Αιτητήσεων	ΝΑΙ		
13.	<p>Πρέπει να υποστηρίζονται κατ' ελάχιστον τα ακόλουθα:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Τα έγγραφα θα πρέπει να μπορούν να προωθηθούν σε χρήστες και ρόλους με δυνατότητα καθορισμού προθεσμίας διεκπεραίωσης, προτεραιότητας, σχολίων, κλπ.</li> <li>2. Η παρακολούθηση της διακίνησης του εγγράφου θα πρέπει να πραγματοποιείται με εύκολο τρόπο από τους χρήστες με κατάλληλα δικαιώματα πρόσβασης</li> <li>3. Το ιστορικό ενεργειών διακίνησης επί του εγγράφου θα καταγράφεται σε κάθε διακριτή ενέργεια διακίνησης επί του εγγράφου</li> <li>4. Θα παρέχεται η δυνατότητα εισαγωγής ενός απαντητικού εγγράφου τύπου σχεδίου, το οποίο θα δημιουργείται από</li> </ol>	ΝΑΙ		

	<p>τον συντάκτη του και στη συνέχεια θα ακολουθεί (μέσω του συστήματος) την προκαθορισμένη (βάση της ιεραρχίας) πορεία για έγκριση.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Σε κάθε στάδιο της διακίνησής του εγγράφου κατά τη διαδικασία της έγκρισής του θα πρέπει να ενσωματώνονται και οι ψηφιακές υπογραφές του αντίστοιχου υπογράφοντα.</li> </ul> <p>Η ενσωμάτωση της προηγμένης ψηφιακής υπογραφής θα πρέπει να πραγματοποιείται χωρίς την απαίτηση για εγκατάσταση και χρήση οποιασδήποτε desktop εφαρμογής (λ.χ. office, acrobat, κλπ.). Το σύστημα θα πρέπει να υποστηρίζει ψηφιακή υπογραφή που χρησιμοποιεί ψηφιακά πιστοποιητικά τόσο σκληρής αποθήκευσης σε usbtokens ή smartcards όσο και αποθηκευμένα σε απομακρυσμένες ασφαείς διατάξεις (server based), συμβατά με την υποδομή δημόσιου κλειδιού που διατηρεί η Αρχή Πιστοποίησης Ελληνικού Δημοσίου.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Όταν το σχέδιο λαμβάνει την τελική υπογραφή (από τον δηλωθέντα ως τελικό υπογράφοντα), τότε αυτό θα πρέπει να επιστρέφεται στον συντάκτη του ως εγκεκριμένο</li> <li>• Δυνατότητα σε κάθε εμπλεκόμενο στην διαδικασία έγκρισης του σχεδίου εγγράφου να καταχωρεί τις παρατηρήσεις του και να τροποποιεί το ψηφιακό αρχείο, ενσωματώνοντάς τες σε αυτό ή δημιουργώντας νέα έκδοση.</li> </ul>			
14.	Πρέπει στο παραγόμενο από το ΣΗΔΕ DocuTracks έγγραφο να εντυπώνεται μοναδικό αναγνωριστικό με τη μορφή QRCode ή/και αλφαριθμητικού, ώστε υπάρχει δυνατότητα επαλήθευσης των εγγράφων που εκδίδονται ηλεκτρονικά μέσω του ΣΗΔΕ.	ΝΑΙ		
15.	Η θέση ένθεσης του μοναδικού αναγνωριστικού θα πρέπει να μπορεί να ορίζεται παραμετρικά από τον Διαχειριστή του ΣΗΔΕ ανά είδος εγγράφου.	ΝΑΙ		
<b>Υποσύστημα Διαλειτουργικότητας</b>				

16.	Το υποσύστημα θα πρέπει να υποστηρίζει πιστοποίηση μέσω πρωτοκόλλου OAuth 2.0 (Υποδομή πιστοποίησης χρηστών του Ελληνικού Δημοσίου – TaxisNet)	ΝΑΙ		
17.	Το υποσύστημα θα πρέπει να υποστηρίζει διασύνδεση με την πύλη gov.gr	ΝΑΙ		
18.	Το υποσύστημα θα πρέπει να διασφαλίζει την επικοινωνία μεταξύ του υποσυστήματος υποβολής αιτήσεων και αιτημάτων και του υφιστάμενου ΣΗΔΕ – DocuTracks εξασφαλίζοντας: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Τη λήψη αριθμού πρωτοκόλλου για κάθε εισερχόμενη αίτηση ή/και αίτημα και κάθε απαντητικό έγγραφο.</li> <li>• Τη λήψη του αιτήματος από το εξωτερικό σύστημα και την καταχώριση του σχετικού εγγράφου στο ΣΗΔΕ.</li> <li>• Την αυτόματη δρομολόγηση στο αρμόδιο τμήμα και τη δημιουργία της κατάλληλης υπόθεσης.</li> <li>• Τη μεταφορά της απάντησης από το ΣΗΔΕ στο εξωτερικό υποσύστημα.</li> <li>• Τη μεταφορά της απαίτησης για υποβολή πρόσθετων δικαιολογητικών από το ΣΗΔΕ προς το εξωτερικό υποσύστημα.</li> <li>• Τη μεταφορά των πρόσθετων δικαιολογητικών και την καταχώρισή τους ως συνημμένα στο αρχικό έγγραφο.</li> <li>• Την επαλήθευση του εγγράφου.</li> </ul>	ΝΑΙ		
19.	Το υποσύστημα θα πρέπει να μπορεί να επεκταθεί λειτουργικά ώστε να καλύψει μελλοντικά πρόσθετες απαιτήσεις διαλειτουργικότητας για τα συστήματα που διαθέτει ο Φορέας, όπως η διασύνδεση των υπόλοιπων συστημάτων με το ERP του Φορέα Λειτουργίας ή/και με τις υποδομές ηλεκτρονικών πληρωμών μέσω ΔΙΑΣ για την υποστήριξη ηλεκτρονικών πληρωμών.	ΝΑΙ		

## ΠΣ2. Ελάχιστες προδιαγραφές Υπηρεσιών

A/A	ΑΠΑΙΤΗΣΗ	ΥΠΟΧΡΕΩΣΗ	ΑΠΑΝΤΗΣΗ	ΠΑΡΑΠΟΜΠΗ ΤΕΚΜΗΡΙΩΣΗΣ
<b>Υπηρεσίες Ανάλυσης Απαιτήσεων – Μελέτη Εφαρμογής</b>				
1.	Ο Ανάδοχος θα παρέχει υπηρεσίες Ανάλυσης Απαιτήσεων – Μελέτης Εφαρμογής όπως αυτές αποτυπώνονται στην ενότητα 0	ΝΑΙ		
<b>Υπηρεσίες Αρχικής Παραμετροποίησης - Προσαρμογής</b>				
2.	Ο Ανάδοχος θα παρέχει υπηρεσίες αρχικής παραμετροποίησης – προσαρμογής όπως αυτές αποτυπώνονται στην ενότητα 0	ΝΑΙ		
<b>Υπηρεσίες Εκπαίδευσης Χρηστών - Διαχειριστών</b>				

3.	Ο Ανάδοχος θα παρέχει υπηρεσίες εκπαίδευσης στους χρήστες του συστήματος όπως αυτές αποτυπώνονται στην ενότητα 0.	ΝΑΙ		
<b>Υπηρεσίες Πιλοτικής και Δοκιμαστικής Παραγωγικής Λειτουργίας</b>				
4.	Ο Ανάδοχος υποχρεούται να παρέχει Υπηρεσίες Πιλοτικής Λειτουργίας όπως αυτές αποτυπώνονται στην ενότητα 0	ΝΑΙ		
<b>Υπηρεσίες Εγγύησης «Καλής Λειτουργίας» και Συντήρησης του Λογισμικού</b>				
5.	Η Περίοδος Εγγύησης «Καλής Λειτουργίας» και Συντήρησης του Λογισμικού έχει έναρξη την οριστική παραλαβή του Έργου και χρονική διάρκεια τουλάχιστον δύο (2) έτη	ΝΑΙ		
6.	Ο Ανάδοχος υποχρεούται να παρέχει Υπηρεσίες Εγγύησης «Καλής Λειτουργίας» και Συντήρησης του προσφερόμενου λογισμικού και εφαρμογών όπως αυτές αποτυπώνονται στην ενότητα 0	ΝΑΙ		
<b>Υπηρεσίες Τεχνικής Υποστήριξης (Help Desk)</b>				
7.	Η Περίοδος παροχής υπηρεσιών τεχνικής υποστήριξης (Help Desk) έχει έναρξη την οριστική παραλαβή του Έργου και χρονική διάρκεια τουλάχιστον δύο (2) έτη	ΝΑΙ		
8.	Ο Ανάδοχος υποχρεούται να παρέχει Υπηρεσίες τεχνικής υποστήριξης (Help Desk) του προσφερόμενου λογισμικού εφαρμογών όπως αυτές αποτυπώνονται στην παράγραφο 0	ΝΑΙ		
<b>Παροχή του Υποσυστήματος Υποβολής αιτήσεων και αιτημάτων ως Υπηρεσία</b>				
9.	Το πληροφοριακό σύστημα θα φιλοξενείται σε υποδομές του Αναδόχου και θα παρέχεται ως υπηρεσία (Software as a Service) για τουλάχιστον δύο (2) έτη στην Αναθέτουσα Αρχή. Το πληροφοριακό σύστημα πρέπει να φιλοξενείται σε αξιόπιστο πάροχο υπηρεσιών φιλοξενίας και σε περιβάλλον υπολογιστικού νέφους (cloud hosting) σε data center που θα διαθέτει εφεδρεία ηλεκτρομηχανολογικού εξοπλισμού, σύστημα πυροπροστασίας, σύστημα φυσικής ασφάλειας, ελεγχόμενη πρόσβαση στον χώρο, 24ώρη υποστήριξη, ελεγχόμενο περιβάλλον, συνεχή λειτουργία του δικτύου ολόκληρο το εικοσιτετράωρο κτλ. Σε κάθε περίπτωση θα πρέπει να υπάρχει πλήρης συμμόρφωση με το Γενικό Κανονισμό Προστασίας Δεδομένων (ΕΕ) 2016/679 όπως έχει ενσωματωθεί στην εθνική νομοθεσία (Ν.4624/2019, ΦΕΚ 137 Α).	ΝΑΙ		

Α/ Α	Είδο ς	Μονάδα Μέτρηση ς	Ποσότητ α	Τιμή Μονάδα ς χωρίς ΦΠΑ	Συνολικ ή Τιμή χωρίς ΦΠΑ	ΦΠ Α	Τελική Τιμή με ΦΠΑ	Παρατηρητήρι ο τιμών ΕΠΥ	Κωδικοποίησ η GMDN
<b>ΣΥΝΟΛΑ</b>									

## ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ ΙΙΙ – Υπεύθυνη δήλωση

## ΥΠΕΥΘΥΝΗ ΔΗΛΩΣΗ

(άρθρο 8 Ν.1599/1986)

Η ακρίβεια των στοιχείων που υποβάλλονται με αυτή τη δήλωση μπορεί να ελεγχθεί με βάση το αρχείο άλλων υπηρεσιών (άρθρο 8 παρ. 4 Ν. 1599/1986)

**ΑΦΟΡΑ ΤΗΝ ΑΡΙΘ. ΠΡΩΤ.: ..... ΠΡΟΣΚΛΗΣΗ ΥΠΟΒΟΛΗΣ ΠΡΟΣΦΟΡΩΝ**

ΠΡΟΣ(1):	Ανεξάρτητη Αρχή Δημοσίων Εσόδων (ΑΑΔΕ)									
Ο – Η Όνομα:					Επώνυμο:					
Όνομα και Επώνυμο Πατέρα:										
Όνομα και Επώνυμο Μητέρας:										
Ημερομηνία γέννησης <sup>(2)</sup> :										
Τόπος Γέννησης:										
Αριθμός Δελτίου Ταυτότητας:					Τηλ:					
Τόπος Κατοικίας:				Οδός:			Αριθ:		ΤΚ:	
Αρ. Τηλεομοιοτύπου (Fax):					Δ/νση Ηλεκτρ. Ταχυδρομείου (Email):					

Με ατομική μου ευθύνη και γνωρίζοντας τις κυρώσεις (3), που προβλέπονται από τις διατάξεις της παρ. 6 του άρθρου 22 του Ν. 1599/1986, δηλώνω ότι:

Ως νόμιμος εκπρόσωπος/ διαχειριστής της εταιρείας με την επωνυμία «.....» και το διακριτικό τίτλο «.....» που εδρεύει στην ....., στην οδό ....., Τ.Κ. .... με Α.Φ.Μ.: ....., Δ.Ο.Υ.: ..... δηλώνω ότι:

1. δεν συντρέχουν οι λόγοι αποκλεισμού της παρ. 1 και 2 του άρθρου 73 του ν. 4412/2016,
2. αποδέχομαι τους όρους της παρούσας πρόσκλησης με την υποβολή της προσφοράς,
3. **οι υπηρεσίες** που θα παρασχεθούν πληρούν τις (τεχνικές) προδιαγραφές όπως αυτές ορίζονται στο ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ Ι: Τεχνικές προδιαγραφές της παρούσας πρόσκλησης καθώς και τους λοιπούς όρους της υπό ανάθεση σύμβασης,
4. έχουν εκπληρωθεί όλες οι υποχρεώσεις της ανωτέρω εταιρείας όσον αφορά την καταβολή φόρων και εισφορών κοινωνικής ασφάλισης,
5. η ανωτέρω εταιρεία πληροί τις απαιτήσεις συμμετοχής της παρ. 2 της πρόσκλησης
6. αναλαμβάνω την υποχρέωση προσκόμισης των αναφερόμενων δικαιολογητικών ανάθεσης στην ανωτέρω πρόκληση ως απόδειξη της μη συνδρομής των λόγων αποκλεισμού του άρθρου 73 του ν. 4412/2018 και των ειδικότερα οριζόμενων στην παρούσα πρόσκληση, καθώς και της εκπλήρωσης των εν λόγω κριτηρίων επιλογής.

Ημερομηνία:

\_\_\_/\_\_\_/\_\_\_

Δηλών-

**Εξουσιοδοτών**

(Σφραγίδα & Υπογραφή)

(1) Αναγράφεται από τον ενδιαφερόμενο πολίτη ή Αρχή ή η Υπηρεσία του δημόσιου τομέα, που απευθύνεται η αίτηση.

(2) Αναγράφεται ολογράφως.

(3) «Όποιος εν γνώσει του δηλώνει ψευδή γεγονότα ή αρνείται ή αποκρύπτει τα αληθινά με έγγραφη υπεύθυνη δήλωση του άρθρου 8 τιμωρείται με φυλάκιση τουλάχιστον τριών μηνών. Εάν ο υπαίτιος αυτών των πράξεων σκόπευε να προσπορίσει στον εαυτόν του ή σε άλλον περιουσιακό όφελος βλάπτοντας τρίτον ή σκόπευε να βλάψει άλλον, τιμωρείται με κάθειρξη μέχρι 10 ετών.

(4) Σε περίπτωση ανεπάρκειας χώρου η δήλωση συνεχίζεται στην πίσω όψη της και υπογράφεται από τον δηλούντα ή την δηλούσα

