



Βέροια, 30 Μαΐου 2023
αρ. πρόσκλησης 30/2023
αρ. πρ. 8771/30-5-2023

ΕΛΛΗΝΙΚΗ ΔΗΜΟΚΡΑΤΙΑ
3^η ΥΓΕΙΟΝΟΜΙΚΗ ΠΕΡΙΦΕΡΕΙΑ
(ΜΑΚΕΔΟΝΙΑΣ)

ΓΕΝΙΚΟ ΝΟΣΟΚΟΜΕΙΟ ΗΜΑΘΙΑΣ
ΥΓΕΙΟΝ. ΜΟΝΑΔΑ ΒΕΡΟΙΑΣ

ΔΙΕΥΘΥΝΣΗ : Οδός Βέροιας-Ασωμάτων
(περιοχή Παπάγου)
Τ.Κ. : 59100
ΤΜΗΜΑ : Οικονομικό
ΓΡΑΦΕΙΟ : Προμηθειών
ΠΛΗΡΟΦΟΡΙΕΣ : Αικ. Μπορτένα
ΤΗΛΕΦΩΝΟ : 23313-51157 / 51314
e-mail : prom6@verhospi.gr

ΠΡΟΣ

ΝΤΑΤΑΒΕΡΣ ΕΠΕ
ΣΥΣΤΗΜΑΤΑ ΚΑΙ ΕΦΑΡΜΟΓΕΣ
ΠΛΗΡΟΦΟΡΙΚΗΣ
Εθν. Αντίστασης 84Α, Τ.Κ. 15231,
Χαλάνδρι, Αθήνα
τηλ. 210 6717060
Εθν. Αντίστασης 131, Τ.Κ. 55134,
Καλαμαριά, Θεσσαλονίκη
τηλ. 2310 801822
e-mail: info@dataverse.gr

ΘΕΜΑ: « ΠΡΟΣΚΛΗΣΗ ΥΠΟΒΟΛΗΣ ΠΡΟΣΦΟΡΑΣ ΑΝΑΘΕΣΗΣ ΠΡΟΜΗΘΕΙΑΣ ΛΟΓΙΣΜΙΚΟΥ ΤΟΠΙΚΟΥ ΣΥΣΤΗΜΑΤΟΣ ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΗΣ ΔΙΑΚΙΝΗΣΗΣ ΕΓΓΡΑΦΩΝ (ΣΗΔΕ) (CPV 48210000-3), ΤΗΣ ΥΓ. ΜΟΝΑΔΑΣ ΒΕΡΟΙΑΣ ΤΟΥ ΓΕΝΙΚΟΥ ΝΟΣΟΚΟΜΕΙΟΥ ΗΜΑΘΙΑΣ »

ΣΧΕΤΙΚΑ:

1. ο Ν. 4412/2016 (ΦΕΚ τ. Α' 147/8-8-2016) περί Δημοσίων Συμβάσεων Έργων, Προμηθειών και Υπηρεσιών – Προσαρμογή στις οδηγίες 2014/24/ΕΕ και 2014/25/ΕΕ, όπως τροποποιήθηκε και ισχύει σήμερα,
2. το με αρ. πρωτ. 6931/2-5-2023 έγγραφο του Τμήματος Πληροφορικής Οργάνωσης της Υγ. Μονάδας Βέροιας του Γενικού Νοσοκομείου Ημαθίας, σχετικά με την ανάγκη Προμήθειας Λογισμικού Τοπικού Συστήματος Ηλεκτρονικής Διακίνησης Εγγράφων, για την Υγ. Μονάδα Βέροιας του Γενικού Νοσοκομείου Ημαθίας,
3. η με αρ. 12/22-5-2023 (θέμα 3ο) (23REQ012758123) Πράξη του Διοικητικού Συμβουλίου του Γενικού Νοσοκομείου Ημαθίας περί Αναγνώρισης Αναγκαιότητας, Έγκρισης Σκοπιμότητας, Διενέργειας Διαγωνιστικής Διαδικασίας με Απευθείας Ανάθεση κατόπιν Πρόσκλησης Υποβολής Προσφοράς και Ορισμού μελών Επιτροπής Διαγωνισμού (Αξιολόγησης) για την Ανάθεση Προμήθειας Λογισμικού Τοπικού ΣΗΔΕ, της Υγ. Μονάδας Βέροιας του Γενικού Νοσοκομείου Ημαθίας και
4. η με αρ. πρωτ. 8526/26-5-2023 (αποφ. 1301^η - 289) Απόφαση Δέσμευσης Πίστωσης (23REQ012762394 / 9Λ5Γ4690Β7-ΒΚ7) της Υγ. Μονάδας Βέροιας

Η Υγειονομική Μονάδα Βέροιας του Γενικού Νοσοκομείου Ημαθίας, λαμβάνοντας υπόψη τα ανωτέρω σχετικά, προκειμένου να καλυφθεί η ανάγκη χρήσης Συστήματος Ηλεκτρονικής Διακίνησης Εγγράφων, γνωστοποιεί την αναφερόμενη ενδιαφερόμενη εταιρεία, ότι προβαίνει σε:

Πρόσκληση Υποβολής Προσφοράς για την Ανάθεση Προμήθειας Λογισμικού Τοπικού Συστήματος Ηλεκτρονικής Διακίνησης Εγγράφων (ΣΗΔΕ) (CPV 48210000-3) για την κάλυψη των αναγκών της Υγ. Μονάδας Βέροιας του Γενικού Νοσοκομείου Ημαθίας, με τη διαδικασία της Απευθείας Ανάθεσης και ύστερα από έκδοση της παρούσας Πρόσκλησης, συνολικού προϋπολογισμού 13.500,00 € χωρίς Φ.Π.Α. (16.740,00 € με Φ.Π.Α. 24%), με κριτήριο κατακύρωσης την πλέον συμφέρουσα από οικονομική άποψη προσφορά, αποκλειστικά βάσει της τιμής (χαμηλότερη τιμή), για χρονικό διάστημα ενός (1) έτους και με χρόνο υλοποίησης και παράδοσης του Συστήματος τριών (3) μηνών.

Κατόπιν τούτων, παρακαλείσθε όπως αποστείλετε σε ηλεκτρονική μορφή στη διεύθυνση ηλεκτρονικού ταχυδρομείου prom6@verhospi.gr, τα ακόλουθα:

- I. τα «ΔΙΚΑΙΟΛΟΓΗΤΙΚΑ ΣΥΜΜΕΤΟΧΗΣ»,
- II. την «ΤΕΧΝΙΚΗ και ΟΙΚΟΝΟΜΙΚΗ ΠΡΟΣΦΟΡΑ» και
- III. τα «ΔΙΚΑΙΟΛΟΓΗΤΙΚΑ ΚΑΤΑΚΥΡΩΣΗΣ» της ανάθεσης, τα οποία περιλαμβάνουν τα έγγραφα και δικαιολογητικά του άρθ. 80 του Ν. 4412/2016, κατά περίπτωση.

ΕΙΔΙΚΟΤΕΡΑ:

Με την ένδειξη «ΔΙΚΑΙΟΛΟΓΗΤΙΚΑ ΣΥΜΜΕΤΟΧΗΣ», υποβάλλονται τα εξής:

A. Υπεύθυνη Δήλωση του συμμετέχοντα με την οποία να δηλώνεται :

- α) ότι αποδέχεται όλους τους όρους της παρούσας Πρόσκλησης,
- β) ότι η προσφορά του πληροί πλήρως τις απαιτούμενες τεχνικές προδιαγραφές της παρούσας Πρόσκλησης,
- γ) ότι ο προσφέρων διαθέτει κατάλληλη και επαρκή υποδομή (εξειδικευμένο προσωπικό και τεχνικά μέσα, κτλ.) για την εκτέλεση της Σύμβασης,
- δ) ότι η προσφορά του ισχύει για διάστημα ενός (1) έτους από την επόμενη της καταληκτικής ημερομηνίας υποβολής των προσφορών,
- ε) ότι η οικονομική προσφορά δεσμεύει τον Ανάδοχο για όλη τη διάρκεια ισχύος της Σύμβασης και σε τυχόν παράταση/προαίρεση αυτής και
- στ) ότι το ζητούμενο Αντικείμενο Ανάθεσης θα πραγματοποιηθεί και θα παραδοθεί σε φάσεις κατόπιν συνεννόησης του Αναδόχου και της Αναθέτουσας Αρχής, εντός τριών (3) μηνών από την υπογραφή του Συμφωνητικού/Σύμβασης που θα υπογραφεί μεταξύ της Αναθέτουσας Αρχής και σύμφωνα με τις ημερομηνίες που θα αναγράφονται σε αυτό.

Με την ένδειξη «ΤΕΧΝΙΚΗ και ΟΙΚΟΝΟΜΙΚΗ ΠΡΟΣΦΟΡΑ », κατατίθενται τα εξής:

A. Η πλήρης τεχνική περιγραφή για το υπό Ανάθεση Αντικείμενο στην ελληνική γλώσσα, όπως αυτή περιγράφεται αναλυτικά στις Τεχνικές Προδιαγραφές στο τέλος της παρούσας Πρόσκλησης και τα συνυποβαλλόμενα πιστοποιητικά (βεβαιώσεις και κάθε άλλου είδους έγγραφα που αποδεικνύουν τη συμμόρφωση προς τις Τεχνικές Προδιαγραφές καθώς και άλλα υπάρχοντα στοιχεία σχετικά με την παραγωγική και εμπορική ικανότητα της επιχείρησης του προσφέροντος που τεκμηριώνουν την ικανότητα του Αναδόχου για την καλή εκτέλεση της Σύμβασης -π.χ. Παραδόσεις, Συμβάσεις, Βεβαιώσεις Καλής Εκτέλεσης κ.ά.-), ώστε να επιτυγχάνεται αντικειμενική αξιολόγηση.

Β. Η οικονομική προσφορά της συμμετέχουσας εταιρείας, στην οποία κατατίθενται τα οικονομικά στοιχεία της προσφοράς, διαμορφωμένα ως εξής:

- Οι προσφερόμενες τιμές θα δίνονται σε ευρώ (EURO) και θα αναγράφονται αριθμητικώς και ολογράφως. Σε περίπτωση διαφοροποίησης μεταξύ της αναγραφόμενης τιμής αριθμητικώς και ολογράφως, λαμβάνεται υπόψη η τιμή ολογράφως.
- Στην προσφορά θα αναγράφεται το ποσοστό Φ.Π.Α. επί τοις εκατό στο οποίο υπάγεται η συγκεκριμένη Ανάθεση και θα βαρύνει το Νοσοκομείο.
- Ισχύει ότι οι τιμές της προσφοράς είναι δεσμευτικές για τον Ανάδοχο μέχρι την ολοκλήρωση της Σύμβασης και τυχόν παράταση/προαίρεση αυτής. Αποκλείεται οποιαδήποτε αναθεώρηση των τιμών της προσφοράς και οποιαδήποτε αξίωση του Αναδόχου πέραν του προσφερόμενου αντίτιμου μέχρι την οριστική παραλαβή του Αντικειμένου Ανάθεσης και την αποπληρωμή της.

Με την ένδειξη «ΔΙΚΑΙΟΛΟΓΗΤΙΚΑ ΚΑΤΑΚΥΡΩΣΗΣ», κατατίθενται όσα αφορούν τα έγγραφα και δικαιολογητικά του άρθ. 80 του Ν. 4412/2016 και περιλαμβάνουν αναλυτικότερα:

- 1) **Απόσπασμα ποινικού μητρώου**, ή, ελλείψει αυτού, ισοδύναμου εγγράφου που εκδίδεται από αρμόδια δικαστική ή διοικητική αρχή του κράτους-μέλους ή της χώρας καταγωγής ή της χώρας όπου είναι εγκατεστημένος ο οικονομικός φορέας, **που να έχει εκδοθεί έως τρεις (3) μήνες πριν από την υποβολή του**, από το οποίο να προκύπτει, ότι δεν έχουν καταδικασθεί με τελεσίδικη καταδικαστική απόφαση, για κάποιο από τα αδικήματα της παρ. 1 του άρθ. 73 του Ν. 4412/2016, για κάποιο από τα αδικήματα του Αγορανομικού Κώδικα, σχετικό με την άσκηση της επαγγελματικής τους δραστηριότητας, ή για κάποιο από τα αδικήματα της υπεξαίρεσης, της απάτης, της εκβίασης, της πλαστογραφίας, της ψευδορκίας, της δωροδοκίας και της δόλιας χρεωκοπίας.

Το απόσπασμα αφορά στους διαχειριστές, στις περιπτώσεις των εταιρειών περιορισμένης ευθύνης (Ε.Π.Ε.), των Ιδιωτικών Κεφαλαιουχικών Εταιρειών (Ι.Κ.Ε.) και των προσωπικών εταιρειών (Ο.Ε. και Ε.Ε.) και

στον πρόεδρο, τον διευθύνοντα σύμβουλο καθώς και όλα τα μέλη του Διοικητικού Συμβουλίου για τις ανώνυμες εταιρείες (Α.Ε.) και τους συνεταιρισμούς,

Η υποχρέωση προσκόμισης του ως άνω αποσπάσματος αφορά και στα μέλη του διοικητικού, διευθυντικού ή εποπτικού οργάνου του εν λόγω οικονομικού φορέα ή στα πρόσωπα που έχουν εξουσία εκπροσώπησης, λήψης αποφάσεων ή ελέγχου σε αυτό¹.

- 2) **Πιστοποιητικό** που εκδίδεται από αρμόδια κατά περίπτωση αρχή, και **είναι σε ισχύ κατά το χρόνο υποβολής του ή που να έχει εκδοθεί έως τρεις (3) μήνες πριν από την υποβολή του**, από το οποίο να προκύπτει ότι ο οικονομικός φορέας δεν έχει αθετήσει τις υποχρεώσεις του όσον αφορά την **καταβολή φόρων και εισφορών κοινωνικής ασφάλισης** (κύριας και επικουρικής). Σε περίπτωση εγκατάστασής του στην αλλοδαπή, τα δικαιολογητικά της περίπτωσης (2) εκδίδονται με βάση την ισχύουσα νομοθεσία της χώρας που είναι εγκατεστημένος ο οικονομικός φορέας, από την οποία και εκδίδεται το σχετικό πιστοποιητικό.

Για την απόδειξη της εκπλήρωσης των φορολογικών υποχρεώσεων προσκομίζεται **αποδεικτικό ενημερότητας εκδιδόμενο από την Α.Α.Δ.Ε.**

¹ Να προσκομιστεί παραστατικό ισχύουσας κατά την υποβολή εκπροσώπησης.

Για την απόδειξη της εκπλήρωσης των υποχρεώσεων προς τους οργανισμούς κοινωνικής ασφάλισης προσκομίζεται **πιστοποιητικό εκδιδόμενο από τον e-ΕΦΚΑ**.

Παράλληλα κατατίθεται **Υπεύθυνη Δήλωση** ότι δεν έχει εκδοθεί δικαστική ή διοικητική απόφαση με τελεσίδικη και δεσμευτική ισχύ για την αθέτηση των υποχρεώσεών τους όσον αφορά στην καταβολή φόρων ή εισφορών κοινωνικής ασφάλισης.

3) **Υπεύθυνη Δήλωση** του προσφέροντος οικονομικού φορέα ότι δεν συντρέχουν στο πρόσωπό του οι λόγοι αποκλεισμού του άρθρου 74 του ν. 4412/2016.

Σχετικά με τα έγγραφα αποδεικτικά μέσα του άρθρου 80 του Ν. 4412/2016, οι ένορκες βεβαιώσεις γίνονται αποδεκτές, εφόσον έχουν συνταχθεί έως τρεις (3) μήνες πριν από την υποβολή τους και οι Υπεύθυνες Δηλώσεις, εφόσον έχουν συνταχθεί μετά την κοινοποίηση της Πρόσκλησης.

Οι Υπεύθυνες Δηλώσεις πρέπει να έχουν αληθές και ακριβές περιεχόμενο, άλλως επιφέρουν κυρώσεις και να φέρουν υπογραφή μετά την έναρξη διαδικασίας σύναψης Σύμβασης (ήτοι η ημερομηνία της παρούσας Πρόσκλησης).

Κάθε προσφορά συντάσσεται σύμφωνα με τα αναφερόμενα στο Ν. 4412/2016 όπως αυτός τροποποιήθηκε και ισχύει, στην Ελληνική Γλώσσα και υποβάλλεται ηλεκτρονικά.

Το Αντικείμενο της Ανάθεσης θα αφορά στην κάλυψη της Υγειονομικής Μονάδας Βέροιας του Γενικού Νοσοκομείου Ημαθίας και η παράδοση θα εκτελεσθεί μετά την υπογραφή του σχετικού συμφωνητικού. Σε περίπτωση εξάντλησης της συμβατικής αξίας λόγω έκτακτων αναγκών Δημόσιας Υγείας, δύναται η δυνατότητα διαφοροποίησης της χρονικής διάρκειας της Σύμβασης.

Η χρηματοδότηση θα γίνει από τον τακτικό προϋπολογισμό της Μονάδας Βέροιας του Γενικού Νοσοκομείου Ημαθίας.

Ο Ανάδοχος βαρύνεται με τις νόμιμες κρατήσεις ενώ ο Φόρος Προστιθέμενης Αξίας (ΦΠΑ) επί της αξίας των τιμολογίων βαρύνει την Αναθέτουσα Αρχή.

Η πληρωμή του Αναδόχου, θα γίνει από το Νοσοκομείο Ημαθίας μετά την εκπλήρωση των συμβατικών του υποχρεώσεων και την οριστική παραλαβή του συνόλου των παραδοτέων, με χρηματικό ένταλμα και με βάση τα νόμιμα παραστατικά (βάσει του Ν. 4152/13).

Καταληκτική ημερομηνία υποβολής προσφοράς της διαγωνιστικής διαδικασίας ορίζεται η Δευτέρα 12-6-2023 και ώρα 12:00η μεσημβρινή.

Οι απαιτήσεις και Τεχνικές Προδιαγραφές για το υπό Ανάθεση Αντικείμενο, επισυνάπτονται στο τέλος της παρούσας.

**Ο ΔΙΟΙΚΗΤΗΣ ΤΟΥ ΓΕΝΙΚΟΥ
 ΝΟΣΟΚΟΜΕΙΟΥ ΗΜΑΘΙΑΣ**

ΗΛΙΑΣ Γ. ΠΛΙΟΓΚΑΣ

ΠΙΝΑΚΑΣ ΖΗΤΟΥΜΕΝΩΝ - ΠΡΟΫΠΟΛΟΓΙΣΜΟΣ
ΤΕΧΝΙΚΕΣ ΠΡΟΔΙΑΓΡΑΦΕΣ - ΑΝΑΛΥΤΙΚΗ ΠΕΡΙΓΡΑΦΗ
ΠΡΟΜΗΘΕΙΑ ΛΟΓΙΣΜΙΚΟΥ ΤΟΠΙΚΟΥ ΣΥΣΤΗΜΑΤΟΣ
ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΗΣ ΔΙΑΚΙΝΗΣΗΣ ΕΓΓΡΑΦΩΝ (ΣΗΔΕ) (CPV 48210000-3)
ΤΗΣ ΥΓ. ΜΟΝΑΔΑΣ ΒΕΡΟΙΑΣ ΤΟΥ ΓΕΝΙΚΟΥ ΝΟΣΟΚΟΜΕΙΟΥ ΗΜΑΘΙΑΣ

ΠΙΝΑΚΑΣ ΖΗΤΟΥΜΕΝΩΝ – ΠΡΟΫΠΟΛΟΓΙΣΜΟΣ

Α/Α	ΠΡΟΜΗΘΕΙΑ ΛΟΓΙΣΜΙΚΟΥ ΤΟΠΙΚΟΥ ΣΥΣΤΗΜΑΤΟΣ ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΗΣ ΔΙΑΚΙΝΗΣΗΣ ΕΓΓΡΑΦΩΝ (ΣΗΔΕ) ΥΓ. ΜΟΝΑΔΑΣ ΒΕΡΟΙΑΣ ΓΕΝΙΚΟΥ ΝΟΣΟΚΟΜΕΙΟΥ ΗΜΑΘΙΑΣ (CPV 48210000-3)	ΜΟΝΑΔΑ ΜΕΤΡΗΣΗΣ (Μ/Μ)	ΖΗΤΟΥΜΕΝΗ ΠΟΣΟΤΗΤΑ	ΕΝΔΕΙΚΤΙΚΗ ΕΚΤΙΜΩΜΕΝΗ ΤΙΜΗ Μ/Μ (€) ΠΡΟ ΦΠΑ	ΕΚΤΙΜΩΜΕΝΗ ΑΞΙΑ (€) ΜΕ ΦΠΑ (24%)
1	ΠΡΟΜΗΘΕΙΑ ΚΑΙ ΕΓΚΑΤΑΣΤΑΣΗ ΤΟΥ ΛΟΓΙΣΜΙΚΟΥ ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗΣ – ΔΙΑΚΙΝΗΣΗΣ ΕΓΓΡΑΦΩΝ (1 ΤΕΜΑΧΙΟ = ΤΟ ΠΑΚΕΤΟ ΛΟΓΙΣΜΙΚΟΥ ΠΟΥ ΠΕΡΙΛΑΜΒΑΝΕΙ: ΠΑΡΑΜΕΤΡΟΠΟΙΗΣΗ ΚΑΙ ΠΡΟΣΑΡΜΟΓΗ ΤΟΥ ΠΡΟΣΦΕΡΟΜΕΝΟΥ ΛΟΓΙΣΜΙΚΟΥ ΣΥΜΦΩΝΑ ΜΕ ΤΙΣ ΑΝΑΓΚΕΣ ΜΕΤΑΠΤΩΣΗ ΔΕΔΟΜΕΝΩΝ ΑΠΟ ΤΗΝ ΥΦΙΣΤΑΜΕΝΗ ΕΦΑΡΜΟΓΗ ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΗΣ ΠΡΩΤΟΚΟΛΛΗΣΗΣ ΠΑΡΟΧΗ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ ΕΚΠΑΙΔΕΥΣΗΣ ΚΑΙ ΜΕΤΑΦΟΡΑΣ ΤΕΧΝΟΓΝΩΣΙΑΣ ΠΑΡΟΧΗ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ ΕΓΓΥΗΣΗΣ, ΣΥΝΤΗΡΗΣΗΣ ΚΑΙ ΤΕΧΝΙΚΗΣ ΥΠΟΣΤΗΡΙΞΗΣ ΤΟΥ ΛΟΓΙΣΜΙΚΟΥ ΓΙΑ ΔΩΔΕΚΑ (12) ΜΗΝΕΣ)	ΤΕΜΑΧΙΟ	1	13.500,00	16.740,00

ΣΥΝΟΠΤΙΚΗ ΠΕΡΙΓΡΑΦΗ ΤΟΥ ΑΝΤΙΚΕΙΜΕΝΟΥ

Η παρούσα περιγραφή αφορά στα ακόλουθα :

- Προμήθεια και εγκατάσταση του λογισμικού διαχείρισης – διακίνησης εγγράφων, διαχείρισης των σχετικών με τα έγγραφα ρών εργασίας, διαχείρισης των διαδικασιών ηλεκτρονικής διακίνησης και ψηφιακής υπογραφής των εγγράφων.
- Παραμετροποίηση και προσαρμογή του προσφερόμενου λογισμικού σύμφωνα με τις ανάγκες, την οργανωτική δομή, τους ρόλους και τις αρμοδιότητες των στελεχών της διοίκησης και του λοιπού προσωπικού.
- Μετάπτωση δεδομένων από την υφιστάμενη εφαρμογή ηλεκτρονικής πρωτοκόλλησης που εξυπηρετεί εν μέρει σήμερα τις σχετικές απαιτήσεις.
- Παροχή υπηρεσιών εκπαίδευσης και μεταφοράς τεχνογνωσίας στους διαχειριστές του συστήματος, καθώς και σε επιλεγμένους τελικούς χρήστες.
- ΠΑΡΟΧΗ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ ΕΓΓΥΗΣΗΣ, ΣΥΝΤΗΡΗΣΗΣ ΚΑΙ ΤΕΧΝΙΚΗΣ ΥΠΟΣΤΗΡΙΞΗΣ ΤΟΥ ΛΟΓΙΣΜΙΚΟΥ ΓΙΑ ΔΙΑΣΤΗΜΑ ΔΩΔΕΚΑ (12) ΜΗΝΩΝ από την οριστική παραλαβή του συστήματος.

ΑΝΤΙΚΕΙΜΕΝΟ ΚΑΙ ΠΡΟΔΙΑΓΡΑΦΕΣ ΑΝΑΘΕΣΗΣ

Οι αναλυτικές προδιαγραφές του **Αντικειμένου Προμήθειας Λογισμικού Τοπικού Συστήματος Ηλεκτρονικής Διακίνησης Εγγράφων (CPV 48210000-3) της Υγ. Μονάδας Βέροιας του Γενικού Νοσοκομείου Ημαθίας»,** στηρίζονται στα παρακάτω τα οποία είναι στοιχεία αναφοράς και ο υποψήφιος Ανάδοχος υποχρεούται να πληροί στην προσφορά του:

1. Συνοπτική Περιγραφή

Βασικό συστατικό στοιχείο των επιχειρησιακών λειτουργιών της Αναθέτουσας Αρχής αποτελεί η παραγωγή και η ασφαλής, έγκυρη και έγκαιρη διακίνηση της πληροφορίας. Κατά κανόνα, η πληροφορία που τεκμηριώνει όλες τις εσωτερικές διαδικασίες και εργασίες της Αναθέτουσας Αρχής, αποτυπώνεται σε έγγραφα (ηλεκτρονικά ή συμβατικά), που αποτελούν τα μέσα επί των οποίων αποτυπώνονται όλα τα δεδομένα και μεταδεδομένα που απαιτούνται για την τεκμηρίωση των πάσης φύσης εργασιών, για την τυπική επικοινωνία με όλους τους συναλλασσόμενους με τον φορέα και για την λήψη των αποφάσεων. Η απρόσκοπτη, άμεση, αποτελεσματική και ασφαλής διακίνηση εγγράφων αποτελεί απαραίτητη προϋπόθεση για την επίτευξη του σκοπού ενός δημόσιου φορέα όπως η Αναθέτουσα Αρχή.

Η Προμήθεια αφορά, εγκατάσταση και λειτουργία συστήματος ηλεκτρονικής διαχείρισης εγγράφων ψηφιακών υπογραφών (ΣΗΔΕ), με ενσωματωμένη δυνατότητα ηλεκτρονικής πρωτοκόλλησης (ενιαίο σύστημα) το οποίο θα καλύψει τις σχετικές ανάγκες του Νοσοκομείου.

Το σύστημα αυτό **θα καλύψει το σύνολο των Υπηρεσιακών Μονάδων (ΥΜ) του Γενικού Νοσοκομείου Ημαθίας (Υγειονομική Μονάδα Βέροιας) και ένα συνολικό αριθμό υπαλλήλων που συμμετέχουν** σε όλο τον κύκλο ζωής των πάσης φύσεως εγγράφων που θα **ανέρχεται σε 50, με δυνατότητα αύξησης του αριθμού.**

Πιο συγκεκριμένα στο αντικείμενο της Σύμβασης που θα συναφθεί με τον Ανάδοχο του διενεργηθέντος διαγωνισμού περιλαμβάνονται:

- Η Προμήθεια και Εγκατάσταση του Λογισμικού που καλύπτει τις απαιτήσεις της Αναθέτουσας Αρχής ως προς τα θέματα διαχείρισης – διακίνησης εγγράφων, διαχείρισης των σχετικών με τα έγγραφα ρών εργασιών, διαχείρισης των διαδικασιών ηλεκτρονικής διακίνησης και ψηφιακής υπογραφής των εγγράφων.
- Η Παραμετροποίηση και η Προσαρμογή του Προσφερόμενου Λογισμικού σύμφωνα με τις ανάγκες, την οργανωτική δομή, τους ρόλους και τις αρμοδιότητες των στελεχών της διοίκησης και του λοιπού προσωπικού.
- Η Μετάπτωση Δεδομένων από την υφιστάμενη εφαρμογή ηλεκτρονικής πρωτοκόλλησης που εξυπηρετεί εν μέρει σήμερα τις σχετικές απαιτήσεις.
- Η Παροχή Υπηρεσιών εκπαίδευσης και μεταφοράς τεχνογνωσίας στους διαχειριστές του συστήματος, καθώς και σε επιλεγμένους τελικούς χρήστες.
- Η Παροχή Υπηρεσιών Εγγύησης, Συντήρησης και Τεχνικής Υποστήριξης του Λογισμικού για διάστημα δώδεκα (12) μηνών από την οριστική παραλαβή του συστήματος.

Οι γενικοί στόχοι οι οποίοι επιδιώκονται με την Ανάθεση είναι:

- Η προμήθεια ενός συστήματος που θα εγγυάται και θα διασφαλίζει με τρόπο απόλυτα σύμφωνο με το ισχύον θεσμικό και κανονιστικό πλαίσιο στην Ελλάδα και στην Ε.Ε. τη μετάβαση του φορέα σε λειτουργία χωρίς «χαρτί» και χωρίς «μελάνι» (paperless και

inkless).

- Η ασφαλής, έγκυρη, ομογενοποιημένη αντιμετώπιση των θεμάτων ηλεκτρονικής διακίνησης και διαχείρισης και ψηφιακής υπογραφής πάσης φύσης εγγράφων που χειρίζεται το προσωπικό της Αναθέτουσας Αρχής.
- Η αύξηση της παραγωγικότητας των υπαλλήλων της Αναθέτουσας Αρχής και η μείωση του κόστους που αφορά στη διαχείριση και διακίνηση εγγράφων.
- Η παροχή κατάλληλα διαμορφωμένης πληροφόρησης προς τη Διοίκηση ώστε να εξάγονται συμπεράσματα που θα μπορούν να αξιοποιηθούν για την βελτίωση της αποδοτικότητας και της αποτελεσματικότητας των μηχανισμών και για την απλούστευση των διαδικασιών.
- Η βελτίωση της δημόσιας εικόνας του φορέα και η επιτάχυνση των διαδικασιών εξυπηρέτησης των συναλλασσόμενων με τον φορέα.
- Η απόκτηση συνολικής εικόνας για την αποτελεσματικότητα της Αναθέτουσας Αρχής σε σχέση με την προώθηση και επίλυση θεμάτων που διαχειρίζεται όπως και η ενίσχυση της διαφάνειας σε όλα τα επίπεδα της ιεραρχίας.

2. Τεχνική και Επαγγελματική Ικανότητα

Όσον αφορά στην Τεχνική και Επαγγελματική Ικανότητα για την παρούσα διαδικασία σύναψης Σύμβασης, απαιτούνται τα ακόλουθα:

α) Ο Υποψήφιος Ανάδοχος, πρέπει να διαθέτει οργάνωση, δομή και μέσα, με τα οποία να είναι ικανός, να ανταπεξέλθει πλήρως, άρτια και ολοκληρωμένα, στις απαιτήσεις του υπό Ανάθεση Αντικειμένου. Ως ελάχιστη προϋπόθεση για τη συμμετοχή του στο διαγωνισμό, ο Υποψήφιος Ανάδοχος πρέπει να:

1. διαθέτει εν ισχύ, πιστοποιημένη, επαγγελματική μεθοδολογία για την διασφάλιση της ποιότητας του επιπέδου των προσφερόμενων υπηρεσιών στον τομέα της Πληροφορικής και ειδικότερα στην ανάπτυξη και υποστήριξη πληροφοριακών συστημάτων και προϊόντων λογισμικού.
2. διαθέτει στην οργανωτική του δομή, οντότητες (ενδεικτικά Τμήματα, Μονάδες, Υπηρεσίες) με αρμοδιότητα την Διαχείριση Έργων, την Ανάπτυξη Εφαρμογών Πληροφορικής και την Τεχνική Υποστήριξη Συστημάτων Πληροφορικής, ή ισοδύναμες δομές με αρμοδιότητες που στηρίζουν τις παραπάνω διεργασίες του κύκλου ζωής ενός Έργου πληροφορικής.
3. συμπεριλάβει στην προσφορά του περιγραφή της εμπειρίας σε:
 - i. σχεδιασμό, ανάπτυξη, υποστήριξη έργων και συστημάτων λογισμικού
 - ii. σχεδιασμό, ανάπτυξη συστημάτων διαχείρισης εγγράφων, υποθέσεων και ροών εργασίας στην Ελλάδα αλλά και στο εξωτερικό

Για τη διαπίστωση της ύπαρξης της Επαγγελματικής Εμπειρίας και Τεχνικής Ικανότητας, οι διαγωνιζόμενοι θα υποβάλουν στην προσφορά τους τα ακόλουθα στοιχεία:

- Περιγραφή της ταυτότητας της εταιρείας.
- Περιγραφή μεθοδολογίας σχεδιασμού και υλοποίησης συστημάτων πληροφορικής και λογισμικού από τα οποία θα προκύπτει ότι:
 - Διαθέτουν την κατάλληλη δομή και οργάνωση προκειμένου να είναι σε θέση να ανταπεξέλθουν στις απαιτήσεις του έργου.

- ο Διαθέτουν την ειδική τεχνογνωσία και εμπειρία στο αντικείμενο του έργου.

Σε περίπτωση όπου ο υποψήφιος Ανάδοχος προτίθεται να αναθέσει υπεργολαβικά σε τρίτους την υλοποίηση τμήματος του υπό Ανάθεση Αντικειμένου, τότε θα πρέπει αφενός να το καταθέσει (ως ο ακόλουθος πίνακας) και αφετέρου απαιτούνται οι σχετικές δηλώσεις συνεργασίας.

ΠΕΡΙΓΡΑΦΗ ΑΝΑΘΕΣΗΣ ΣΕ ΥΠΕΡΓΟΛΑΒΟ	ΕΠΩΝΥΜΙΑ ΥΠΕΡΓΟΛΑΒΟΥ	ΗΜΕΡ/ΝΙΑ ΔΗΛΩΣΗΣ ΣΥΝΕΡΓΑΣΙΑΣ

- 4.** Στήριξη στις ικανότητες άλλων φορέων: Επιτρέπεται η κάλυψη των κριτηρίων ποιοτικής επιλογής, από τρίτους, σύμφωνα με το άρθρο 78 του Ν.4412/2016 και την παράγραφο 2.2.5.

β) Ο υποψήφιος Ανάδοχος πρέπει να διαθέτει επί ποινή αποκλεισμού ειδική ικανότητα στο Αντικείμενο Ανάθεσης και να τεκμηριώνει την επαγγελματική του ικανότητα και τεχνογνωσία στο πλαίσιο προμήθειας και εγκατάστασης συστημάτων λογισμικού αντίστοιχου μεγέθους και πολυπλοκότητας με το αυτό του παρόντος.

Ο υποψήφιος Ανάδοχος πρέπει κατά τα τελευταία τρία (3) έτη, από την ημερομηνία προκήρυξης της Διαγωνιστικής Διαδικασίας, να έχει υλοποιήσει επιτυχώς – είτε αυτοτελώς, είτε ως μέλος ένωσης ή κοινοπραξίας με συμμετοχή μεγαλύτερη του 70% - τουλάχιστον τα ακόλουθα:

- να έχει ολοκληρώσει επιτυχώς τουλάχιστον πέντε (5) Ανάθεσεις προμήθειας, παραμετροποίησης, ανάπτυξης και υποστήριξης της ίδιας με την προσφερόμενη πλατφόρμα λογισμικού ηλεκτρονικής διαχείρισης / διακίνησης εγγράφων, υποθέσεων και ροών εργασίας σε φορείς του δημόσιου και ευρύτερου δημόσιου τομέα και τα οποία έργα αθροιστικά να καλύπτουν όλα τα κάτωθι:
 - ο Σε πέντε (5) τουλάχιστον Αναθέσεις να έχει γίνει μετάπτωση δεδομένων.
 - Τουλάχιστον δύο (2) εξ αυτών πρέπει να αφορούν Νοσοκομειακή Μονάδα (Γενικό Νοσοκομείο ή Νοσηλευτική Μονάδα ή Κέντρο Υγείας)
 - Σε τουλάχιστον δύο (2) εξ αυτών η μετάπτωση πρέπει να έχει γίνει από περισσότερα του ενός παλαιότερα συστήματα Ηλεκτρονικού Πρωτοκόλλου ή / και Ηλεκτρονικής Διαχείρισης Εγγράφων.
 - ο Σε μία (1) τουλάχιστον Ανάθεση πρέπει να έχει γίνει εγκατάσταση του προσφερόμενου συστήματος στις υποδομές του G-Cloud
 - ο Σε τρεις (3) τουλάχιστον Αναθέσεις το σύστημα πρέπει να υποστηρίζει ταυτόχρονα την ένθεση των ψηφιακών υπογραφών στα έγγραφα τόσο με χρήση ψηφιακών πιστοποιητικών αποθηκευμένων σε συσκευές σκληρής αποθήκευσης (usb tokens, smart cards κλπ) όσο και με χρήση ψηφιακών πιστοποιητικών που βρίσκονται αποθηκευμένα σε απομακρυσμένες ασφαλείς διατάξεις
 - Δύο (2) εξ αυτών πρέπει να αφορούν Νοσοκομειακή Μονάδα (Γενικό Νοσοκομείο ή Νοσηλευτική Μονάδα ή Κέντρο Υγείας)

Ο προσφέρων οφείλει να αποδείξει τις ανωτέρω ελάχιστες προϋποθέσεις συμμετοχής, καταθέτοντας με την Προσφορά τις αντίστοιχες βεβαιώσεις καλής εκτέλεσης ή άλλα έγγραφα και αποφάσεις που πιστοποιούν ολοκληρωμένα και εμπειριστατωμένα τις σχετικές παραδόσεις.

γ) Να διαθέτει ανθρώπινο δυναμικό και πόρους ικανούς και αξιόπιστους για να φέρει σε πέρας επιτυχώς τις απαιτήσεις της Ανάθεσης, 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

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

Υπεύθυνος Έργου - Ελάχιστα Απαιτούμενα Προσόντα:

- ✓ Πανεπιστημιακό δίπλωμα σπουδών από Πολυτεχνικές Σχολές με ειδικότητα στην Πληροφορική και στους Υπολογιστές και Μεταπτυχιακό Τίτλο Σπουδών στην Πληροφορική ή σε Διοίκηση Έργων ή Επιχειρήσεων
- ✓ Κατ' ελάχιστον οκταετή (8ετή) επαγγελματική εμπειρία σε θέσεις Υπεύθυνου Έργου (Project Manager). Επίσης, να προκύπτει 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
- ✓ Ζετή αποδεδειγμένη εμπειρία στην υλοποίηση έργων σχεδιασμού και ανάπτυξης διαδικτυακών πληροφοριακών συστημάτων διαχείρισης περιεχομένου ή/και διαδικασιών/υποθέσεων

Υπεύθυνος Θεμάτων Προστασίας Προσωπικών Δεδομένων

- ✓ Αναγνωρισμένο Πτυχίο Πανεπιστημιακής Εκπαίδευσης, Πιστοποίηση στην Προστασία Προσωπικών Δεδομένων
- ✓ Κατ' ελάχιστον οκταετή (8ετή) επαγγελματική εμπειρία.

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 τεκμηρίωσης:

Πίνακας των **στελεχών του υποψήφιου Αναδόχου** που συμμετέχουν στην Ομάδα Έργου, ως ο ακόλουθος πίνακας:

A/A	ΣΥΜΜΕΤΕΧΟΥΣΑ ΕΤΑΙΡΕΙΑ	ΟΝΟΜΑΤΕΠΩΝΥΜΟ ΜΕΛΟΥΣ ΟΜΑΔΑΣ ΕΡΓΟΥ	ΡΟΛΟΣ ΣΤΗΝ ΟΜΑΔΑ ΕΡΓΟΥ - ΘΕΣΗ ΣΤΟ ΣΧΗΜΑ ΥΛΟΠΟΙΗΣΗΣ

Σημαντικές Σημειώσεις:

- a. ανάλογος πίνακας θα πρέπει να υποβληθεί και για τα **στελέχη του Υπεργολάβου** που θα συμμετέχουν στην Ομάδα Έργου, στην περίπτωση που ο Υποψήφιος Ανάδοχος προτίθεται να χρησιμοποιήσει.
- b. ανάλογος πίνακας θα πρέπει να υποβληθεί και για τυχόν **εξωτερικούς συνεργάτες του υποψήφιου Αναδόχου** που συμμετέχουν στην Ομάδα Έργου

δ) Ο Υποψήφιος Ανάδοχος θα πρέπει, εφόσον του ζητηθεί από την Αναθέτουσα Αρχή, να πραγματοποιήσει μια ζωντανή επίδειξη της λειτουργίας του Συστήματος κατά τη φάση τεχνικής αξιολόγησης, παρουσία της Επιτροπής Αξιολόγησης και Εκπροσώπων του Φορέα, που να αποδεικνύει την ετοιμότητα του περιγραφόμενου Συστήματος, εφόσον αυτό ζητηθεί από την Επιτροπή. Η παρουσίαση θα έχει διάρκεια 30-40 λεπτών και στην παρουσίαση ο Υποψήφιος θα πρέπει να πιστοποιήσει σε πραγματικό χρόνο και πραγματική λειτουργία, ότι διαθέτει μία ετοιμοπαράδοτη λύση που κατ' ελάχιστο επί ποινή αποκλεισμού θα μπορεί να παρέχει τις λειτουργίες που απαιτούνται.

3. Πρότυπα Διασφάλισης Ποιότητας και Πρότυπα Περιβαλλοντικής Διαχείρισης

Ο υποψήφιος Ανάδοχος για την παρούσα διαδικασία σύναψης Σύμβασης οφείλει να συμμορφώνεται με πιστοποιητικά, εκδιδόμενα από ανεξάρτητους οργανισμούς που βεβαιώνουν ότι συμμορφώνεται με ορισμένα πρότυπα διασφάλισης ποιότητας, τα οποία βασίζονται στη σχετική σειρά ευρωπαϊκών προτύπων και έχουν πιστοποιηθεί από διαπιστευμένους οργανισμούς. Η Αναθέτουσα Αρχή αναγνωρίζει ισοδύναμα πιστοποιητικά από οργανισμούς εδρεύοντες σε άλλα κράτη - μέλη. Επίσης, γίνονται δεκτά άλλα αποδεικτικά στοιχεία για ισοδύναμα μέτρα διασφάλισης ποιότητας, εφόσον ο ενδιαφερόμενος οικονομικός φορέας δεν έχει 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 πρέπει να διαθέτει επί ποινή αποκλεισμού τα παρακάτω Πρότυπα Διασφάλισης Ποιότητας:

- **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 ρών εργασίας και διάθεσης συστημάτων πληροφορικής και λογισμικού.
- **ISO 27001:2013** 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 ρών εργασίας και

διάθεσης συστημάτων πληροφορικής και λογισμικού.

- **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.

4. Λειτουργικές Απαιτήσεις και Τεχνικές προδιαγραφές Συστήματος

4.1 Γενική Προσέγγιση

Η Ανάθεση αποσκοπεί στην προμήθεια του κατάλληλου Συστήματος λογισμικού που θα καλύψει με ολοκληρωμένο και ενιαίο τρόπο το σύνολο των θεμάτων που αφορούν στη διαχείριση, υπογραφή και διακίνηση εγγράφων που χειρίζεται το προσωπικό της Αναθέτουσας Αρχής σε κάθε επίπεδο της οργανωτικής της δομής, στη συστηματική εξαγωγή διοικητικής πληροφόρησης και στην υποστήριξη των διαδικασιών λήψης αποφάσεων, μέσα από τη συγκέντρωση, ανάλυση και παρουσίαση δεδομένων και μεταδεδομένων που θα παρέχονται από το Σύστημα.

Το Σύστημα πρέπει να καλύπτει τις απαιτήσεις διαχείρισης και διακίνησης όλων των παραγόμενων ή παραλαμβανόμενων από όλες τις υπηρεσίες της Αναθέτουσας Αρχής, εγγράφων (εξερχομένων και εισερχομένων), για όλες τις φάσεις του κύκλου ζωής τους. Το Σύστημα πρέπει να καλύψει τις διάφορες Υπηρεσιακές Μονάδες (ΥΜ) και το προσωπικό της Αναθέτουσας Αρχής στο σύνολό τους, ολιστικά και καθολικά σε σχέση με όλες τις πράξεις και ενέργειες που αφορούν στην παραλαβή, διαχείριση, δημιουργία, διακίνηση, έγκριση/υπογραφή και αρχειοθέτηση εγγράφων, σύμφωνα με το ισχύον κανονιστικό και θεσμικό πλαίσιο.

Το λογισμικό θα εγκατασταθεί κεντρικά, σε υπολογιστικό και δικτυακό εξοπλισμό που θα διατεθεί από την Αναθέτουσα Αρχή. Η πρόσβαση στο λογισμικό και τις λειτουργίες θα πρέπει να γίνεται αποκλειστικά με τη χρήση των δημοφιλών γνωστών συμβατικών σύγχρονων Web Browsers (Google Chrome, Mozilla Firefox) και να παρέχει στον χρήστη ένα απλό και φιλικό περιβάλλον εργασίας, ώστε να μπορεί εύκολα και άμεσα να βρίσκει κάθε πληροφορία και κάθε ενέργεια που χρειάζεται να κάνει με 1-2 κινήσεις ή επιλογές κατά μέγιστο.

Το Σύστημα θα πρέπει να υποστηρίζει όλους τους συνηθισμένους τύπους εγγράφων (εισερχόμενο, εξερχόμενο, σχέδιο, εσωτερική αλληλογραφία, κλπ.) όπως αυτοί προσδιορίζονται στον Κώδικα Επικοινωνίας Δημοσίων Υπηρεσιών (ΚΕΔΥ) και στο ευρύτερο θεσμικό και κανονιστικό πλαίσιο που αφορά στη διαχείριση και διακίνηση πάσης φύσεως εγγράφων από δημόσιους φορείς στην Ελλάδα και στην ΕΕ. Θα πρέπει να μπορεί να παρέχει τη δυνατότητα διαχείρισης των εγγράφων ανάλογα με τον τύπο του κάθε εγγράφου σε κάθε φάση του κύκλου ζωής του και να υποστηρίζει με πληρότητα κατ' ελάχιστο τις ακόλουθες βασικές λειτουργίες:

(α) Διαχείριση και διακίνηση εισερχομένων εγγράφων

Ως εισερχόμενα έγγραφα θεωρούνται τα έγγραφα σε φυσική ή ψηφιακή μορφή, τα οποία παραλαμβάνονται από τον φορέα, καταχωρούνται τα ίδια ως αρχεία και τα μεταδεδομένα τους και διακινούνται εσωτερικά στο φορέα. Θα πρέπει να υποστηρίζονται και να καλύπτονται όλες οι ενέργειες που μπορεί ο κάθε χρήστης να κάνει σε κάθε εισερχόμενο έγγραφο, ανάλογα με τα δικαιώματα πρόσβασης που έχει σε κάθε φάση του κύκλου ζωής του, όπως η παραλαβή, η ψηφιοποίηση, η καταχώριση, η πιστοποίηση της αυθεντικότητας, η τεκμηρίωση, η πρωτοκόλληση, η διακίνηση, η χρέωση, η απάντηση, η αρχειοθέτηση.

Ως εισερχόμενα σε επίπεδο ΥΜ, θα πρέπει να αντιμετωπίζονται και έγγραφα που έχουν παραχθεί

εντός του φορέα, σε κάποια διαφορετική όμως ΥΜ και έχουν αποσταλεί στην παραλαμβάνουσα μονάδα μέσω του συστήματος.

(β) Διαχείριση και διακίνηση εξερχομένων εγγράφων

Τα εξερχόμενα έγγραφα είναι έγγραφα που παράγονται εντός του φορέα είτε με πρωτοβουλία του συντάκτη τους (οίκοθεν) είτε ως απάντηση σε κάποιο εισερχόμενο έγγραφο.

(γ) Δημιουργία, υπογραφή και διακίνηση σχεδίων εγγράφων

Σχέδια εγγράφων είναι έγγραφα τα οποία βρίσκονται σε κατάσταση επεξεργασίας από την υπηρεσία και δεν έχουν ακόμα λάβει έγκριση καταχώρησης και διακίνησης ώστε να μετατραπούν σε εξερχόμενα. Ο κύκλος ζωής των σχεδίων εγγράφων ξεκινά από την καταχώριση του σχεδίου – είτε ως οίκοθεν έγγραφο είτε ως απάντηση σε κάποιο εισερχόμενο έγγραφο, περνά δια μέσου της ιεραρχίας του φορέα για την συλλογή των απαραίτητων υπογραφών και αφού λάβει την ψηφιακή υπογραφή του τελικού υπογράφοντα, πραγματοποιείται η μετατροπή του σε εξερχόμενο έγγραφο προς αποστολή.

(δ) Δημιουργία και διακίνηση εγγράφων που διακινούνται εντός του οργανισμού

Το σύστημα θα πρέπει να υποστηρίζει τη διαχείριση και διακίνηση εγγράφων που παράγονται σε μια ΥΜ του οργανισμού και δεν εξέρχονται του οργανισμού. Τα έγγραφα αυτά θα πρέπει να πρωτοκολλούνται μόνο μετά από κατάλληλη ρύθμιση συστήματος ή να λαμβάνουν ειδική ενιαία αρίθμηση, ενώ κατά τα λοιπά θα πρέπει να διεκπεραιώνονται ως εξερχόμενα στην ΥΜ που τα παράγει και ως εισερχόμενα στην υπηρεσιακή μονάδα που τα παραλαμβάνει.

(ε) Δυνατότητες διαχείρισης του συστήματος

Το Σύστημα θα πρέπει να διαθέτει ενσωματωμένο περιβάλλον διαχείρισης, μέσω του οποίου οι διαχειριστές του, αποκλειστικά και μόνο με πρόσβαση μέσω διαδικτυακού φυλλομετρητή, θα μπορούν να πραγματοποιούν μια σειρά από ενέργειες όπως: διαχείριση χρηστών, ρόλων, αρμοδιοτήτων και δικαιωμάτων πρόσβασης σε επιμέρους πόρους και λειτουργίες του συστήματος, διαχείριση οργανογράμματος, διαχείριση τιμών μεταδεδομένων, σχεδιασμό αναφορών κλπ..

(στ) Εξαγωγή συγκεντρωτικών στοιχείων διακίνησης εγγράφων και αναφορών

Το Σύστημα θα πρέπει να περιλαμβάνει μηχανισμό παραγωγής δυναμικών και συνδυαστικών αναφορών με δικαίωμα πρόσβασης σε αυτές ανά υπηρεσία και ανά χρήστη του συστήματος. Ο μηχανισμός αυτός θα πρέπει να είναι προσβάσιμος μέσω διαδικτυακού φυλλομετρητή και να παρέχει τη δυνατότητα σε εξουσιοδοτημένους χρήστες για παραγωγή δυναμικών αναφορών με χρήση συγκεκριμένων κριτηρίων και:

- Προβολή τους online μέσα από το σύστημα με συνδυασμό πινάκων και γραφημάτων.
- Εξαγωγή τους: σε εκτυπώσιμη μορφή (π.χ. αρχεία pdf ή εικόνες).
- Εξαγωγή τους σε δημοφιλείς μορφές προγραμμάτων επεξεργασίας κειμένου, σε επεξεργάσιμη μορφή, τόσο για τους πίνακες όσο και για τα διαγράμματα (π.χ. .doc, .docx, .xls, .xlsx, .ods, .odt).

Ο υποψήφιος Ανάδοχος οφείλει να τεκμηριώσει στην προσφορά του, με πληρότητα και ακρίβεια, τον τρόπο με τον οποίο το σύστημα που προσφέρει καλύπτει όλη την ζητούμενη λειτουργικότητα, όπως αυτό καθορίζεται ειδικότερα στις επόμενες ενότητες και θα πρέπει να είναι σε θέση να προχωρήσει σε επίδειξη του συστήματος και όλων των λειτουργιών του, εάν αυτό κριθεί σκόπιμο κατά τη διάρκεια διενέργειας και αξιολόγησης του διαγωνισμού. Σε συγκεκριμένα σημεία, όπου αυτό καθορίζεται στην επόμενη ενότητα, ο υποψήφιος θα πρέπει

να συμπεριλάβει στην προσφορά του video-animation που θα επιδεικνύει και θα παρουσιάζει αναλυτικά τις ζητούμενες λειτουργίες και δυνατότητες.

4.2 Λειτουργικές Απαιτήσεις

4.2.1 Γενικές Απαιτήσεις

Το Σύστημα θα πρέπει να ικανοποιεί πλήρως τις ακόλουθες γενικές απαιτήσεις:

1. **Πλήρη και καθολική υιοθέτηση όλων των κανόνων, των τρόπων και διαδικασιών διαχείρισης, οργάνωσης και διακίνησης εγγράφων που καθορίζονται από τον ΚΕΔΥ και αφορούν ειδικότερα:**

- Στη διακίνηση και υπογραφή εγγράφου (σχέδιο) από τον εισηγητή προς την ιεραρχία και τη συλλογή προσυπογραφών / συνυπογραφών σε «σφραγίδα προσυπογραφών» ορατή εντός του εγγράφου.
- Στη διακίνηση εισερχόμενου εγγράφου από Κεντρικό Πρωτόκολλο ή από άλλο σημείο εισόδου στο φορέα προς Διευθύνσεις / Τμήματα.
- Στη χρέωση εγγράφου από προϊστάμενο υπηρεσίας σε υπάλληλο/ χειριστή με δυνατότητα προσθήκης σχολίων – παρατηρήσεων.
- Στη διεκπεραίωση εξερχόμενου εγγράφου.
- Στην υποστήριξη όλων των τύπων εγγράφων και μεταδεδομένων που ορίζονται στον ΚΕΔΥ.

2. **Παροχή ενός άμεσου και φιλικού περιβάλλοντος επικοινωνίας αποκλειστικά με πρόσβαση από διαδικτυακό φυλλομετρητή (Web Browser), μέσω του οποίου παρέχονται όλες οι λειτουργίες του Συστήματος προς όλες τις κατηγορίες χρηστών και προς τους διαχειριστές. Η αποκλειστικά μέσω διαδικτυακού φυλλομετρητή (browser) διεπαφή του Συστήματος με τους χρήστες του θα πρέπει να διασφαλίζει:**

- Φιλικότητα και άμεση εξοικείωση προκειμένου να καθίσταται άμεσα παραγωγικό. Το προσφερόμενο σύστημα θα πρέπει να χαρακτηρίζεται από τις ιδιαίτερες απαιτήσεις για υψηλό επίπεδο χρηστικότητα στην οργάνωση και παρουσίαση των ψηφιακών υπηρεσιών που θα παρέχει. Η υλοποίηση του Συστήματος θα πρέπει να έχει πραγματοποιηθεί με γνώμονα: α) την ελαχιστοποίηση των ενεργειών που πρέπει να κάνει ο χρήστης σε κάθε περίπτωση χρήσης, β) τον άμεσο προσανατολισμό του χρήστη προς τις ενέργειες που μπορεί να κάνει κάθε στιγμή, παράγοντες οι οποίοι είναι κρίσιμοι για την επιτυχία του.
- Παροχή ειδικών λειτουργιών ή/και μηχανισμών αυτόματης ειδοποίησης των χρηστών για ανατεθείσες εργασίες μέσω ηλεκτρονικού ταχυδρομείου όπως και ειδοποίησή (notification) τους με χρήση μηχανισμού άμεσων ειδοποιήσεων (notifications) στην ίδια την εφαρμογή.
- Ελαχιστοποίηση του χρόνου εκμάθησής του από τον χρήστη, αν είναι δυνατόν με ολιγόωρη εκπαίδευση (<5 ωρών) υπό τη μορφή σεμιναρίων. Το Σύστημα θα πρέπει να διαθέτει χαρακτηριστικά γενικής λειτουργικότητας και ευχρηστίας τέτοια ώστε να επιτρέπει σε χρήστες που γνωρίζουν να χρησιμοποιούν κοινές διαδικτυακές εφαρμογές όπως webmail ή απλή περιήγηση με χρήση του browser, να διεκπεραιώνουν τις

εργασίες τους με ευκολία και σιγουριά και χωρίς την ανάγκη εκτεταμένης εκπαίδευσης.

- Δυναμική εμφάνιση δεδομένων και μεταδεδομένων ώστε να περιορίζεται το σύνολο επιλογών του χρήστη κάθε στιγμή αυτόματα, με εκτεταμένη χρήση τεχνικών όπως έξυπνης αυτόματης συμπλήρωσης τιμών πεδίων (autocomplete), κλιμακούμενη εμφάνιση ιεραρχικών επιλογών ώστε να μην δημιουργείται σύγχυση λόγω παράλληλης εμφάνισης πληθώρας μη χρήσιμων επιλογών, απενεργοποίηση ή εξαφάνιση επιλογών που δεν είναι διαθέσιμες στο χρήστη τη δεδομένη στιγμή κλπ.
 - Συγκέντρωση και παρουσίαση όλης της απαραίτητης πληροφορίας που χρειάζεται ο χρήστης, καθώς και του συνόλου των ενεργειών που μπορεί να εκτελέσει (ενέργειες επί εγγράφων, αναζήτηση, φιλτράρισμα, κλπ.) σε μία οθόνη, χωρίς τη χρήση πολύπλοκων και πολυεπίπεδων μενού πλοήγησης ή πολλαπλών διαδοχικών μεταβάσεων σε ξεχωριστές οθόνες και χωρίς να απαιτούνται πολλαπλές διαδοχικές επιλογές μέσω ποντικιού προκειμένου ο χρήστης να φτάσει στην επιθυμητή λειτουργία ή αποτέλεσμα.
 - Παροχή δυνατότητας εμφάνισης του συνόλου των ενεργειών επί του εγγράφου που έχει ο κάθε χρήστης για όλες τις φάσεις του κύκλου ζωής του, με ενεργές αυτές για τις οποίες έχει δικαίωμα εκτέλεσης ο χρήστης βάσει του ρόλου του και της υπηρεσίας στην οποία ανήκει τη δεδομένη στιγμή, ενώ θα πρέπει να παρέχεται και βοηθητική πληροφόρηση σχετικά για τον λόγο για τον οποίο κάποια ενέργεια δεν είναι διαθέσιμη.
 - Παράθεση του συνόλου των αναγκαίων μεταδεδομένων για κάθε έγγραφο και των διαθέσιμων για αυτά ενεργειών **στην ίδια οθόνη**, ώστε να παρέχεται άμεση εποπτική εικόνα για το έγγραφο χωρίς να απαιτείται ο χρήστης να μεταβαίνει σε άλλες οθόνες.
 - Ελαχιστοποίηση των βημάτων που πρέπει να εκτελέσει ο χρήστης για τη διεκπεραίωση των βασικών καθημερινών λειτουργιών (δεν θα πρέπει να απαιτούνται περισσότερα από 2-3 clicks). Ενδεικτικά αναφέρονται:
 - Αποστολή καταχωρημένου εγγράφου σε άλλη υπηρεσία : <=3 clicks.
 - Υπογραφή καταχωρημένου εγγράφου: <= 3 clicks και εισαγωγή PIN του token.
3. **Πλήρη και καθολική υιοθέτηση όλου του θεσμικού, κανονιστικού και τεχνολογικού πλαισίου που αφορά στην ενσωμάτωση και διαχείριση απλών και προηγμένων ψηφιακών υπογραφών και στην ενσωμάτωση και λειτουργία του ηλεκτρονικών εγγράφων στην Ελλάδα και στην Ε.Ε.** Ειδικότερα το Σύστημα θα πρέπει να είναι συμβατό με:
- Με την εθνική και ευρωπαϊκή νομοθεσία και το κανονιστικό πλαίσιο για το ηλεκτρονικό έγγραφο (Ν. 4727/2020, Ελληνικό πλαίσιο Παροχής Υπηρεσιών Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης, ΠΔ 25/2014, Ν. 4412/2016 – ηλεκτρονικός φάκελος σύμβασης).
 - Με την εθνική και ευρωπαϊκή νομοθεσία, το κανονιστικό πλαίσιο και τα τεχνολογικά πρότυπα για την υιοθέτηση της απλής και της προηγμένης ψηφιακής υπογραφής (Οδηγία 1999/93/EC, ΠΔ150/2001, σχέδιο δράσης (COM(2008) 798) για τις ηλεκτρονικές υπογραφές, πρότυπα M/460 2009, eIDAS regulation 910/2014, ΠΔ25/2014, ΠΔ155/2014, ISO 32000-1 πρότυπα PAdES και πρότυπα XAdES).

Ειδικότερα, ο Υποψήφιος θα πρέπει στην προσφορά του να περιγράψει αναλυτικά και να τεκμηριώσει τα ακόλουθα:

- Τον τρόπο με τον οποίο το Σύστημα υποστηρίζει τη δυνατότητα χρήσης **εγκεκριμένες** ψηφιακής υπογραφής (ν. 4727/2020, Άρθρο 13) και ενσωμάτωσής της στα έγγραφα.
 - Τον τρόπο με τον οποίο το Σύστημα δύναται να υλοποιήσει την απαίτηση για διασύνδεση με το Κεντρικό ηλεκτρονικό σύστημα για την αυτόματη ηλεκτρονική ανταλλαγή και διακίνηση εγγράφων μεταξύ των φορέων του Δημοσίου, όταν αυτό θα τεθεί σε λειτουργία (βάσει του ν. 4727/2020, Άρθρο 18). Θα πρέπει να τεκμηριώσει την ετοιμότητα του Συστήματος για να ανταποκριθεί σε αυτή την απαίτηση χωρίς να τίθεται σε κίνδυνο η ομαλή του λειτουργία.
 - Την υποστήριξη **εγκεκριμένων** ψηφιακών υπογραφών οι οποίες έχουν παραχθεί από **εγκεκριμένες** διατάξεις δημιουργίας ηλεκτρονικής υπογραφής, οι οποίες με τη σειρά τους πληρούν τις απαιτήσεις του παραρτήματος II του eIDAS (EE 910/2014).
4. **Πλήρη Διαλειτουργικότητα ή/και συμβατότητα με κρίσιμα Πληροφοριακά Συστήματα και υποδομές ΤΠΕ του Ελληνικού Κράτους.** Το Σύστημα θα πρέπει να παρέχει διεπαφές επικοινωνίας ή/και να είναι συμβατό με διάφορα πληροφοριακά συστήματα και υποδομές ΤΠΕ του Ελληνικού Κράτους, όπως:
- **Την Υποδομή Δημόσιου Κλειδιού της Αρχής Πιστοποίησης του Ελληνικού Δημοσίου (ΑΠΕΔ):** Το σύστημα θα πρέπει να υποστηρίζει το σύνολο των συμβατών με την ΑΠΕΔ εγκεκριμένων διατάξεων δημιουργίας ηλεκτρονικής υπογραφής (ΕΔΔΗΥ) και διατάξεων δημιουργίας ηλεκτρονικής υπογραφής και να αξιοποιεί την υπηρεσία εγκεκριμένης ηλεκτρονικής χρονοσφραγίδας, ή/και ηλεκτρονικής χρονοσφραγίδας κατά τη δημιουργία εγκεκριμένων ηλεκτρονικών υπογραφών ή/και εγκεκριμένων ηλεκτρονικών σφραγίδων σε ηλεκτρονικά έγγραφα.
 - **Την διαδικτυακή πύλη ΔΙΑΥΓΕΙΑ:** Το Σύστημα πρέπει να επιτρέπει την άμεση και αυτόματη δημοσίευση εγγράφων στο ΔΙΑΥΓΕΙΑ από χρήστη API (application programming interface) χωρίς να είναι απαραίτητη η χορήγηση κωδικών σε επιμέρους χρήστες. Στην κατεύθυνση αυτή, το σύστημα πρέπει να δίνει τη δυνατότητα καταχώρησης των μεταδεδομένων που υποστηρίζει και απαιτεί το σύστημα ΔΙΑΥΓΕΙΑ κατά την καταχώρηση / επεξεργασία του εγγράφου. Ο ανάδοχος πρέπει να διασφαλίσει την προσαρμογή των μεταδεδομένων τεκμηρίωσης εγγράφων σε αλλαγές του σχήματος τεκμηρίωσης του ΔΙΑΥΓΕΙΑ. Τέλος, το Σύστημα πρέπει να επιτρέπει την αυτόματη λήψη από το σύστημα ΔΙΑΥΓΕΙΑ και καταχώρηση ψηφιακών εγγράφων ως εισερχομένων, με μοναδικό στοιχείο τον ΑΔΑ των εγγράφων αυτών.
 - **Το ΕΣΗΔΗΣ/ ΚΗΜΔΗΣ:** Το Σύστημα όταν παρασχεθεί η σχετική δυνατότητα από τα αντίστοιχα πληροφοριακά συστήματα πρέπει να επιτρέπει την δημοσίευση εγγράφων στο ΕΣΗΔΗΣ / ΚΗΜΔΗΣ. Η σχετική υποχρέωση του Συστήματος να διαλειτουργεί με το ΕΣΗΔΗΣ / ΚΗΜΔΗΣ πρέπει να δηλωθεί ότι θα καλυφθεί από τον Ανάδοχο, άνευ πρόσθετης επιβάρυνσης για την Αναθέτουσα Αρχή, όταν η δυνατότητα διασύνδεσης υλοποιηθεί και είναι διαθέσιμη από την αρμόδια Δημόσια Αρχή, εφόσον το προσφερόμενο Σύστημα βρίσκεται σε καθεστώς εγγύησης /

συντήρησης.

- Με το **Κεντρικό Σύστημα Ηλεκτρονικής Διακίνησης Εγγράφων (ΚΣΗΔΕ)** του δημοσίου, τόσο για την αυτόματη ηλεκτρονική ανταλλαγή και διακίνηση εγγράφων μεταξύ των φορέων του Δημοσίου, καθώς και ως υποδομή παροχής ψηφιακών πιστοποιητικών για την δημιουργία ψηφιακών υπογραφών. Το προσφερόμενο σύστημα πρέπει να υποστηρίζει πλήρως και επί ποινή αποκλεισμού τη συγκεκριμένη απαίτηση.
5. Υποστήριξη ανταλλαγής εγγράφων με τρίτα συστήματα μέσω της Ευρωπαϊκής υποδομής **eDelivery**, η οποία διασφαλίζει την ασφαλή, εμπιστευτική και αξιόπιστη διακίνηση δεδομένων και εγγράφων μεταξύ φορέων.
6. **Συμμόρφωση με GDPR.** Το Σύστημα θα πρέπει να ενσωματώνει ένα πλήθος από λειτουργικά χαρακτηριστικά, τα οποία μπορούν να χρησιμοποιηθούν από τον εκάστοτε φορέα για να ενδυναμώσει τη θέση του έναντι των απαιτήσεων που προκύπτουν από τον Γενικό Κανονισμό Προστασίας Προσωπικών Δεδομένων της ΕΕ (2016/679) (GDPR) ο οποίος τέθηκε σε ισχύ από την 25η Μαΐου 2018. Κατ' ελάχιστον θα πρέπει:
- να παρέχει μηχανισμό καταγραφής όλων των ενεργειών χρηστών σε έγγραφα
 - να υποστηρίζει τον χαρακτηρισμό της πληροφορίας (δομημένης ή αδόμητης) ως περιέχουσα προσωπικά δεδομένα
 - να εξασφαλίζει την προστασία των δεδομένων κατά την ανταλλαγή και αποθήκευση μέσω κρυπτογράφησης
 - να εξασφαλίζει την προστασία των δεδομένων από διαγραφή και πρόσβαση τρίτων.

Στη συνέχεια παρουσιάζονται οι επί μέρους λειτουργικές απαιτήσεις οργανωμένες σε Λειτουργικές Ενότητες:

4.2.2 Λειτουργική Ενότητα 1: Καταχώρηση Εγγράφων

Η καταχώριση περιλαμβάνει όλες εκείνες τις λειτουργίες που οδηγούν στην ενσωμάτωση ενός νέου εγγράφου στο Σύστημα. Κάθε νέο έγγραφο που καταχωρείται στο Σύστημα θα πρέπει σύμφωνα με το κανονιστικό πλαίσιο να εντάσσεται σε μια από τις ακόλουθες ομάδες:

- **Εισερχόμενα** : έγγραφα που εισέρχονται στον φορέα (ή σε κάποια υπηρεσιακή του μονάδα) σε φυσική έγχαρτη μορφή ή σε ψηφιακή και τα οποία παραλαμβάνονται με αυτόματο ηλεκτρονικό τρόπο ή με συμβατικό τρόπο προερχόμενα από εξωτερικούς προς τον φορέα (ή την ΥΜ) αποστολείς.
- **Εξερχόμενα** : έγγραφα που εξέρχονται από τον φορέα με συμβατικό ή ηλεκτρονικό τρόπο (ή από κάποια ΥΜ του) σε φυσική έγχαρτη μορφή ή σε ψηφιακή και απευθύνονται σε εξωτερικούς προς τον φορέα (ή την ΥΜ) παραλήπτες.
- **Σχέδια** : είναι τα έγγραφα που διακινούνται εσωτερικά στο φορέα, ξεκινούν από το συντάκτη και εμπεριέχουν ένα θέμα προς έγκριση από το αρμόδιο κατά περίπτωση όργανο της διοίκησης και ακολουθούν μια διαδικασία ενδιάμεσων

εγκρίσεων που επιβεβαιώνονται με την ένθεση υπογραφών από όλους τους ενδιαμέσους μεταξύ συντάκτη και τελικού υπογράφοντα.

- ο **Εσωτερικά Έγγραφα - (ΦΕΑ - Φύλλα Εσωτερικής Αλληλογραφίας)**: Εσωτερικά σημειώματα που συντάσσονται από ένα στέλεχος μιας ΥΜ εντός του φορέα και απευθύνονται σε κάποιο άλλο στέλεχος εντός της ίδιας ή άλλης ΥΜ του φορέα.

Το Σύστημα κατά τη διαδικασία της καταχώρισης θα πρέπει εν γένει :

- Να υποστηρίζει μαζί με το κύριο έγγραφο και την καταχώριση συνημμένων (διαφόρων μορφοτύπων – formats) αλλά και ήδη καταχωρημένων σχετικών εγγράφων με το νέο έγγραφο όπως και τον προσδιορισμό του τύπου της σχέσης.
- Να υποστηρίζει την ενσωμάτωση συνημμένων εγγράφων, χωρίς περιορισμό ως προς τον μορφότυπο αρχείου (format).
- Να υποστηρίζει τη σήμανση εγγράφων με μεταδεδομένα και να παρέχει τη δυνατότητα προκαθορισμού συγκεκριμένων τύπων και τιμών μεταδεδομένων ανά τύπο / κατηγορία εγγράφου για γρήγορη και άμεση επιλογή τους από λίστα.
- Να παρέχει τη δυνατότητα καταχώρισης και διαχείρισης οποιουδήποτε μορφότυπου (format) αρχείου εγγράφου.
- Να υποστηρίζει την αυτόματη μετατροπή καταχωρημένων εγγράφων από δημοφιλείς μορφότυπους (text, odf / odt, doc, docx, pdf, image formats) σε PDF (για λόγους μακροχρόνιας διατήρησης των εγγράφων και διαλειτουργικότητας με τρίτα συστήματα κατά την ανταλλαγή εγγράφων).

4.2.2.1 Καταχώριση εισερχομένων εγγράφων

Το Σύστημα θα πρέπει να υποστηρίζει την καταχώριση πάσης φύσεως εισερχομένων εγγράφων. Στην καταχώριση περιλαμβάνονται όλες οι ενέργειες που γίνονται και καταλήγουν στην ενσωμάτωση ενός ηλεκτρονικού εγγράφου με τα μεταδεδομένα του στο Σύστημα.

Στο Σύστημα θα πρέπει να μπορούν να εισέρχονται και να καταχωρούνται έγγραφα από οποιονδήποτε εσωτερικό χρήστη έχει τη σχετική εξουσιοδότηση και να προέρχονται από τις ακόλουθες πηγές:

- ο **Από το σύστημα Ψηφιακών Αρχείων (File System) του υπολογιστή**: με επιλογή και ηλεκτρονική μεταφόρτωση του αρχείου από το σύστημα αρχείων του υπολογιστή του κάθε χρήστη προς το διαδικτυακό περιβάλλον το Συστήματος.
- ο **Από σύστημα ψηφιοποίησης (Scanner)**: Το Σύστημα θα πρέπει να υποστηρίζει την εισαγωγή εγγράφων από σαρωτές το οποίο θα παρέχει ανεξαρτησία από τον τύπο του κάθε φορά χρησιμοποιούμενου σαρωτή.
- ο **Από το σύστημα ηλεκτρονικού ταχυδρομείου (e-mail)**: Πρέπει να παρέχεται η δυνατότητα καταχώρισης εγγράφων απευθείας από το ηλεκτρονικό ταχυδρομείο κάθε υπηρεσιακής μονάδας. Ο χρήστης που έχει σχετική αρμοδιότητα και εξουσιοδότηση να καταχωρεί μηνύματα ηλεκτρονικού ταχυδρομείου στο Σύστημα θα πρέπει να έχει τη δυνατότητα να τα βλέπει μέσα από το περιβάλλον του Συστήματος και να επιλέγει αν και ποια από αυτά θα εισαχθούν στο Σύστημα ως έγγραφα. Στον εξουσιοδοτημένο για τη διαδικασία αυτή χρήστη, πρέπει να παρέχεται η δυνατότητα να επιλέξει είτε την καταχώριση κάποιου εκ των

συνημμένων του ηλεκτρονικού μηνύματος ως κυρίως έγγραφο είτε να επιλέξει ως κύριο έγγραφο το σώμα του ηλεκτρονικού μηνύματος και να καταχωρήσει ένα ή περισσότερα από τα συνημμένα του ως συνημμένα του εγγράφου.

- **Από το σύστημα ΔΙΑΥΓΕΙΑ:** Θα υπάρχει δυνατότητα αυτόματης λήψης ενός εγγράφου το οποίο είναι ήδη δημοσιευμένο στο ΔΙΑΥΓΕΙΑ με χρήση του ΑΔΑ του. Συγκεκριμένα θα πρέπει βάσει του ΑΔΑ που θα πληκτρολογεί ο καταχωρητής να συνδέεται και να λαμβάνει από το ΔΙΑΥΓΕΙΑ το ψηφιακό αρχείο μαζί με τα μεταδεδομένα που συνοδεύουν το έγγραφο και αυτόματα να τα καταχωρεί στο Σύστημα.
- **Από τη διαδικτυακή πύλη του φορέα, ως υποβαλλόμενο από διαπιστευμένο εξωτερικό χρήστη έγγραφο.** Το Σύστημα πρέπει να παρέχει μηχανισμό υποδοχής και διαχείρισης εγγράφων που καταχωρούνται από διαπιστευμένους εξωτερικούς χρήστες στη διαδικτυακή πύλη του φορέα είτε ως αυτοτελή έγγραφα είτε και ως ηλεκτρονικές φόρμες.
- Από **οποιοδήποτε λογισμικό ή εφαρμογή χρησιμοποιείται στον φορέα** και το οποίο παράγει διάφορα έγγραφα, με άμεσο και αυτόματο τρόπο χωρίς να απαιτείται προηγουμένως η αποθήκευσή τους ή η εκτύπωσή τους σε χαρτί και η καταχώρησή τους με μεταφόρτωση αρχείου ή ψηφιοποίηση. Το Σύστημα πρέπει να διαθέτει δυνατότητα, μέσω ειδικού μηχανισμού που θα παρέχει κατάλληλη υποδοχή διαλειτουργικότητας με τρίτα συστήματα, για την εύκολη και άμεση εισαγωγή εγγράφων **απευθείας από το περιβάλλον οποιασδήποτε εφαρμογής** ή λογισμικού δημιουργεί ή εξάγει πάσης φύσης ηλεκτρονικά αρχεία οποιουδήποτε μορφότυπου σε έγγραφα.
- Από το **Κεντρικό Σύστημα Ηλεκτρονικής Διακίνησης Εγγράφων** για την αυτόματη ηλεκτρονική ανταλλαγή και διακίνηση εγγράφων μεταξύ των φορέων του Δημοσίου, όπως αυτό λειτουργεί (ν. 4727/2020 Άρθρο 18). Μέσω αυτού του Κεντρικού Συστήματος με κατάλληλη διεπαφή διαδικτυακής συναλλαγής (web service) θα δρομολογούνται όλα τα έγγραφα μεταξύ των υπηρεσιών και φορέων της ελληνικής δημόσιας διοίκησης.

Στην καταχώρηση των πάσης φύσεως εγγράφων περιλαμβάνεται και η διαδικασία της αποδελτίωσης και τεκμηρίωσης των μεταδεδομένων χαρακτηρισμού τους και η τυπική επιβεβαίωση της αποθήκευσης και ενσωμάτωσής τους στο Σύστημα. Ειδικότερα το Σύστημα θα πρέπει να παρέχει ή/και να υποστηρίζει:

- Καταχώρηση όλων των πεδίων μεταδεδομένων του εγγράφου που προβλέπει ο ΚΕΔΥ και το ΠΔ 25/2014, η ΔΙΑΥΓΕΙΑ και κατ' ελάχιστον των εξής:
 - Θέμα
 - Σχετικά έγγραφα και σχέση με αυτά
 - Συνημμένα αρχεία
 - Είδος εγγράφου (τα είδη είναι αυτά που προβλέπονται στον ΚΕΔΥ : Απόφαση, Διαταγή, Γνωμοδότηση, Αίτηση, Εγκύκλιος, Ανακοίνωση, Δελτίο Τύπου, Πρακτικά, Υπηρεσιακό Σημείωμα, Εισήγηση κλπ). Για κάθε είδος θα πρέπει να περιλαμβάνονται διάφορες υποκατηγορίες και υπο-υποκατηγορίες του που θα πρέπει να εμφανίζονται με έξυπνο και φιλικό τρόπο στο χρήστη, ώστε να είναι

εύκολη η επιλογή των τιμών.

- Θεματική κατηγορία εγγράφου, σύμφωνα με την οργάνωση των θεμάτων που αφορούν τον φορέα.
 - Σημείο δημοσίευσης εγγράφου: θα πρέπει να παρέχεται σχετική επιλογή για τον προσδιορισμό του μέσου στο οποίο θα μπορεί να δημοσιευτεί το έγγραφο. Σχετικές επιλογές θα είναι η διαδικτυακή πύλη του φορέα, το σύστημα ΔΙΑΥΓΕΙΑ, ή κάποια εσωτερική ιστοσελίδα του Συστήματος, εφόσον το έγγραφο είναι απαραίτητο να δημοσιοποιηθεί σε όλους τους εσωτερικούς χρήστες του φορέα.
 - Μεταδεδομένα που αφορούν τον φορέα αποστολής του εγγράφου, όπως π.χ. Αριθμ. Πρωτ. Αποστολέα, ημερομηνία αποστολής, ταυτότητα αποστολέα κλπ.
 - Κατάλογος εσωτερικών αποδεκτών προς ενέργεια και εσωτερικών κοινοποιήσεων με εύκολο και φιλικό τρόπο επιλογής μέσω ψηφιακού οργανογράμματος.
 - Επιλογή των εσωτερικών χρηστών που θα υπογράψουν ψηφιακά το αντίγραφο του εγγράφου προκειμένου να διασφαλιστεί η πιστοποίηση της γνησιότητας του στο διηνεκές.
 - Άλλα μεταδεδομένα που προβλέπονται στον ΚΕΔΥ όπως, τόπος προέλευσης/έκδοσης, όνομα συντάκτη/υπογράφοντος, προτεραιότητα χειρισμού, διαβάθμιση εμπιστευτικότητας, κλπ.
- **Αυτόματη αναγνώριση και καταχώρηση μεταδεδομένων** του εισερχομένου εγγράφου εφόσον αυτά παρέχονται είτε εντός του ψηφιακού αρχείου του εγγράφου σε αναγνωρίσιμη προτυποποιημένη κωδικοποιημένη μορφή, είτε από το τρίτο σύστημα που τα αποστέλλει προς το Σύστημα με αυτοματοποιημένο τρόπο.
 - **Μηχανισμούς αυτόματης συμπλήρωσης τιμών πεδίων** (autocomplete) μεταδεδομένων που καταχωρούνται με πληκτρολόγηση, με την καταχώριση των πρώτων 3-4 γραμμάτων κάθε πεδίου. Η αυτόματη συμπλήρωση θα πρέπει να χρησιμοποιείται ιδίως κατά την καταχώριση ονομάτων εξωτερικών φορέων ή προσώπων και εν γένει για την καταχώριση μεταδεδομένων που ανήκουν σε ανοικτούς καταλόγους που διευρύνονται στο χρόνο (π.χ. κατάλογος εξωτερικών δημόσιων υπηρεσιών) ή που ανήκουν σε δημόσιους καταλόγους που παρέχονται από άλλους δημόσιους φορείς και είναι διαθέσιμα μέσω κάποιας διαδικτυακής υπηρεσίας (web service)
 - Ειδικό μηχανισμό που **μετατρέπει αυτόματα το αρχείο και σε ειδική μορφή pdf** αρχείου κατά την αποθήκευση του αρχικού ψηφιακού εγγράφου, η οποία φυλάσσεται παράλληλα στο Σύστημα και είναι κατάλληλη και συμβατή για τη διαχείρισή της σύμφωνα με τις απαιτήσεις του προτύπου PAdES. Με την αποθήκευση και μετατροπή του εγγράφου ως pdf αρχείο, θα πρέπει ο μηχανισμός αυτός να παρέχει επίσης τη δυνατότητα για εκτύπωση/παραγωγή ακριβούς αντιγράφου στην οποία θα ενσωματώνεται η σχετική ένδειξη ΑΚΡΙΒΕΣ ΑΝΤΙΓΡΑΦΟ στο παραγόμενο αρχείο pdf.
 - **Ειδικό μηχανισμό διασφάλισης της γνησιότητας του εισερχομένου εγγράφου.** Το Σύστημα θα πρέπει να παρέχει στον καταχωρητή ή σε οποιονδήποτε άλλο χρήστη έχει τη σχετική εξουσιοδότηση να υπογράψει ψηφιακά το ψηφιακό αντίγραφο που έχει καταχωρήσει, πιστοποιώντας ότι το αντίγραφο αυτό είναι πιστό και ίδιο με το πρωτότυπο που παρελήφθη, εφόσον το πρωτότυπο είναι έγγραφο που δεν εμπεριέχει

κάποια ψηφιακή υπογραφή που να πιστοποιεί τη μη δυνατότητα αλλοίωσης του περιεχομένου του. Με τον τρόπο αυτόν διασφαλίζεται η μη μεταβολή του παραληφθέντος εγγράφου στο διηνεκές.

- **Μηχανισμό πρωτοκόλλησης του εγγράφου.** Το Σύστημα με την οριστικοποίηση της καταχώρισης θα λαμβάνει αριθμό πρωτοκόλλου του φορέα ή της ΥΜ, σύμφωνα με τον τρόπο και την οργάνωση της ηλεκτρονικής πρωτοκόλλησης που καθορίζεται από το κανονιστικό πλαίσιο που διέπει το φορέα και σύμφωνα με τις γενικές προδιαγραφές ηλεκτρονικής πρωτοκόλλησης που καθορίζονται σε επόμενη ενότητα. Για ειδικά είδη εγγράφων ο μηχανισμός πρωτοκόλλησης θα πρέπει να μπορεί να παρακαμφθεί, ώστε αυτά τα είδη να μην λαμβάνουν αριθμό πρωτοκόλλου κατά την καταχώρησή τους.

Ο υποψήφιος θα πρέπει να περιγράψει αναλυτικά τον τρόπο που καλύπτει όλες τις απαιτήσεις της παρούσας υποενότητας και να συνυποβάλλει σχετικό ψηφιακό video που καταγράφει και τεκμηριώνει την απαιτούμενη λειτουργικότητα καταχώρισης εισερχομένων εγγράφων, με καταγραφή των λειτουργιών μέσω της χρήσης του Συστήματος που προσφέρει (V1)

4.2.2.2 Καταχώρηση εξερχομένων εγγράφων και εσωτερικών εγγράφων (ΦΕΑ)

Τα εξερχόμενα και εσωτερικά έγγραφα είναι έγγραφα που δημιουργούνται από κάποια υπηρεσιακή μονάδα του οργανισμού και προορίζονται είτε για αποστολή εκτός οργανισμού ή/και για αποστολή σε υπηρεσιακές μονάδες εντός του οργανισμού.

Στο Σύστημα θα πρέπει να μπορούν να εισέρχονται και να καταχωρούνται έγγραφα από οποιονδήποτε εσωτερικό χρήστη έχει τη σχετική εξουσιοδότηση και να προέρχονται από τις ακόλουθες πηγές (η περιγραφή τους είναι ανάλογη με αυτή με την περιγραφή της προηγούμενης ενότητας):

- Από το σύστημα Ψηφιακών Αρχείων (File System) του υπολογιστή.
- Από σύστημα ψηφιοποίησης (Scanner).
- Από οποιοδήποτε λογισμικό ή εφαρμογή χρησιμοποιείται στον φορέα και το οποίο παράγει διάφορα έγγραφα.

Στην καταχώρηση των πάσης φύσεως εγγράφων περιλαμβάνεται και η διαδικασία της αποδελτίωσης και τεκμηρίωσης των μεταδεδομένων χαρακτηρισμού τους και η τυπική επιβεβαίωση της αποθήκευσης και ενσωμάτωσής τους στο Σύστημα. Ειδικότερα το Σύστημα θα πρέπει να παρέχει ή/και να υποστηρίζει, κατά αντιστοιχία, ότι έχει αναφερθεί για τα εισερχόμενα και επιπροσθέτως:

- Το σύστημα θα υποστηρίζει και την παραγωγή του ψηφιακού εγγράφου με βάση **πρότυπα έγγραφα (templates)**. Η παραγωγή του ψηφιακού αρχείου του εγγράφου θα πραγματοποιείται αυτόματα βάσει του χρησιμοποιούμενου προτύπου και των μεταδεδομένων που έχει εισάγει ο χρήστης στο σύστημα κατά την καταχώρηση.
- Ειδική λειτουργία δημιουργίας εξερχόμενου εγγράφου **ως απάντηση σε εισερχόμενο**. Ο χειριστής ενός εισερχόμενου εγγράφου θα πρέπει να μπορεί να εκτελέσει την ενέργεια Απάντηση και να δημιουργηθεί έτσι ένα νέο Εξερχόμενο (ή Σχέδιο) έγγραφο με το οποίο έχει ήδη συσχετιστεί το εισερχόμενο στο οποίο απαντά με σχέση «Απάντηση».
- Με την αποθήκευση το ψηφιακό αρχείου του εγγράφου θα μετατρέπεται **αυτόματα σε**

pdf ενώ θα διατηρείται και στο αρχικό του format.

- Κατά την δημιουργία και καταχώρηση εξερχομένου το οποίο χρειάζεται δημοσίευση στο ΔΙΑΥΓΕΙΑ, το σύστημα θα παρέχει τη δυνατότητα καταχώρησης όλων των απαιτούμενων από το ΔΙΑΥΓΕΙΑ πεδίων για την αυτόματη δημοσίευση του εγγράφου σε αυτό.
- Μετά την αποθήκευση του εγγράφου θα παρέχεται η δυνατότητα για εκτύπωση ακριβούς αντιγράφου με τη σχετική ένδειξη στο παραγόμενο αρχείο.

Ο υποψήφιος θα πρέπει να περιγράψει αναλυτικά τον τρόπο που καλύπτει όλες τις απαιτήσεις της παρούσας υποενότητας και να συνυποβάλλει σχετικό ψηφιακό video που καταγράφει και τεκμηριώνει την απαιτούμενη λειτουργικότητα καταχώρισης εξερχομένων και εσωτερικών εγγράφων, με καταγραφή των λειτουργιών μέσω της χρήσης του Συστήματος που προσφέρει (V2)

4.2.2.3 Καταχώρηση Σχεδίων

Το Σύστημα θα πρέπει να υποστηρίζει την καταχώριση πάσης φύσεως σχεδίων εγγράφων. Στην καταχώριση περιλαμβάνονται όλες οι ενέργειες που γίνονται και καταλήγουν στην ενσωμάτωση ενός ηλεκτρονικού εγγράφου με τα μεταδεδομένα του στο Σύστημα.

Στο Σύστημα θα πρέπει να μπορούν να εισέρχονται και να καταχωρούνται «σχέδια εγγράφου» από οποιονδήποτε εσωτερικό χρήστη έχει τη σχετική εξουσιοδότηση και να προέρχονται από τις πηγές όπως αυτές αναφέρθηκαν για τα εξερχόμενα έγγραφα.

Επιπρόσθετα, σε σχέση με τα εξερχόμενα, θα πρέπει να παρέχει ή/και να υποστηρίζει:

- Με την επιλογή από τον συντάκτη του τελικού υπογράφοντα του εγγράφου από την ιεραρχία, αυτόματος υπολογισμός από το Σύστημα των προσυπογραφών («ενδιάμεσες» υπογραφές) τις οποίες θα πρέπει να λάβει το έγγραφο, παρέχοντας τη δυνατότητα στον συντάκτη του να προσθέσει / αφαιρέσει / αναδιατάξει τις υπογραφές.
- Δυνατότητα «συνυπογραφής», σε περίπτωση που το έγγραφο συντάσσεται από περισσότερους του ενός χρήστες ή σε περίπτωση που απαιτούνται υπογραφές από στελέχη εκτός της ιεραρχίας μεταξύ συντάκτη και τελικού υπογράφοντος.
- Ειδική λειτουργία δημιουργίας σχεδίου εγγράφου **ως απάντηση σε εισερχόμενο**. Ο χειριστής ενός εισερχόμενου εγγράφου θα πρέπει να μπορεί να εκτελέσει την ενέργεια Απάντηση και να δημιουργηθεί έτσι ένα νέο Σχέδιο εγγράφου με το οποίο έχει ήδη συσχετιστεί το εισερχόμενο στο οποίο απαντά με σχέση «Απάντηση».

Ο υποψήφιος θα πρέπει να περιγράψει αναλυτικά τον τρόπο που καλύπτει όλες τις απαιτήσεις της παρούσας υποενότητας και να συνυποβάλλει σχετικό ψηφιακό video που καταγράφει και τεκμηριώνει την απαιτούμενη λειτουργικότητα καταχώρισης σχεδίων εγγράφων απευθείας με καταγραφή των λειτουργιών μέσω της χρήσης του Συστήματος που προσφέρει (V3)

4.2.3 Λειτουργική Ενότητα 2: Διακίνηση, Διεκπεραίωση & Υπογραφή Εγγράφων

Ως διακίνηση εγγράφου εκλαμβάνεται κάθε πράξη μετακίνησης του εγγράφου μέσω του Συστήματος από έναν οποιοδήποτε χρήστη προς κάποιον άλλο που εξυπηρετεί κάποιο σκοπό.

Ως διεκπεραίωση νοείται κάθε αλληλουχία διακινήσεων ενός εγγράφου προκειμένου αυτό στο τέλος αυτής της αλληλουχίας να μπορεί να αρχειοθετηθεί. Η ψηφιακή υπογραφή ενός

εγγράφου αποτελεί πράξη έγκρισης του περιεχομένου του εγγράφου που βρίσκεται σε διεκπεραίωση με ή χωρίς σχόλια και επιφυλάξεις ή αντιρρήσεις από τον υπογράφο.

4.2.3.1 Διακίνηση και προώθηση εισερχομένων εγγράφων

4.2.3.1.1 Διακίνηση Εισερχόμενου Εγγράφου

Μετά την καταχώρηση ενός εισερχόμενου εγγράφου θα πρέπει να δίνεται η δυνατότητα να πραγματοποιηθεί μια διαδικασία διακίνησης από τον χρήστη που το καταχώρησε ή μια διαδικασία διεκπεραίωσης του εγγράφου. Πιο συγκεκριμένα, ο χρήστης που καταχώρησε το εισερχόμενο έγγραφο θα πρέπει να μπορεί να αποστείλει το έγγραφο στις υπηρεσιακές μονάδες στις οποίες αυτό απευθύνεται και ο εκτελών χρέη προϊστάμενου της κάθε υπηρεσιακής μονάδας να το χρεώνει προς διεκπεραίωση στους καθ' ύλην αρμόδιους υπαλλήλους – χειριστές με συγκεκριμένη εντολή διεκπεραίωσης.

Ειδικότερα το Σύστημα θα πρέπει να παρέχει ή/και να υποστηρίζει:

- Προώθηση εγγράφων σε χρήστες και ομάδες (ΥΜ) με δυνατότητα καθορισμού σχολίων, απαιτούμενης ενέργειας, προτεραιότητας, κλπ.
- Παρακολούθηση της διακίνησης του εγγράφου με εύκολο τρόπο από τους χρήστες με κατάλληλα δικαιώματα πρόσβασης, ταυτόχρονα και για όλες τις ΥΜ στις οποίες το έγγραφο έχει προωθηθεί.
- Καταγραφή του ιστορικού ενεργειών διακίνησης επί του εγγράφου σε κάθε διακριτή ενέργεια διακίνησης επί του εγγράφου (λ.χ. πότε στάλθηκε, προς ποιους και από ποιον, πότε και σε ποιον χρεώθηκε, εάν αρχειοθετήθηκε ή απαντήθηκε, από ποιον και πότε, εάν υπογράφηκε, εάν δημιουργήθηκε ακριβές αντίγραφο κ.ο.κ.).
- Μηχανισμό αυτόματης επισύναψης του εγγράφου σε μήνυμα ηλεκτρονικής αλληλογραφίας και αποστολή (από το Σύστημα) στον παραλήπτη τα στοιχεία του οποίου καταχωρήθηκαν κατά την εισαγωγή του εγγράφου στο σύστημα. Ο χειριστής του εγγράφου θα έχει τη δυνατότητα εισαγωγής θέματος και σώματος κειμένου στο προς αποστολή email μέσα από το Σύστημα.
- Διαδικασίες χρεώσεων, κοινοποιήσεων και διανομών (σε τμήματα, αποδέκτες κλπ.) εισερχομένων εγγράφων.
- Δυνατότητα άτυπης διαμοίρασης εγγράφων σε επιλεγμένους χρήστες, (χωρίς πρωτοκόλληση τους στην παραλαμβάνουσα υπηρεσία).
- Δυνατότητα επιστροφής εγγράφου από παραλαμβάνοντα χρήστη ή ΥΜ.
- Ρητή διάκριση σε είδη ενεργειών διακίνησης εγγράφων με άμεση επιλογή από τη γραφική διεπαφή χρήστη:
 - Αποστολή (προς ΥΜ)
 - Χρέωση (σε χειριστή για ενέργεια)
 - Επιστροφή (από χρήστη ή ΥΜ)
- Παροχή δυνατότητας παρακολούθησης της «διαδρομής» του εγγράφου εντός του φορέα από τον χρήστη.

4.2.3.1.2 Αρχαιοθέτηση εισερχομένου

Το Σύστημα θα πρέπει να υποστηρίζει την ενέργεια αρχαιοθέτησης του εισερχομένου εγγράφου. Από τη στιγμή της αρχαιοθέτησης του εγγράφου και μετά, δεν θα πρέπει να μπορεί να επέλθει καμία μεταβολή στο αρχαιοθετημένο έγγραφο. Επίσης, θα πρέπει να υποστηρίζεται η ενέργεια της επαναφοράς από αρχαιοθέτηση σε χρήστες με κατάλληλα δικαιώματα για την πράξη αυτή, όπως ο προϊστάμενος μίας υπηρεσιακής μονάδας.

4.2.3.1.3 Παρακολούθηση της κατάστασης του εγγράφου

Κάθε εισερχόμενο έγγραφο θα πρέπει να μπορεί να διαβιβαστεί σε περισσότερες από μία διευθύνσεις ή τμήματα του Φορέα. Σε κάθε μια από αυτές τις υπηρεσιακές μονάδες θα πρέπει να μπορεί να το χειρίζεται διαφορετικός χειριστής και το έγγραφο να βρίσκεται σε διαφορετική κατάσταση (λ.χ. χρεωμένο, απαντήθηκε, κλπ). Το σύστημα θα πρέπει να προσφέρει άμεση εποπτική εικόνα της κατάστασης στην οποία βρίσκεται το έγγραφο σε κάθε μια από τις υπηρεσιακές ομάδες στις οποίες έχει διαβιβαστεί.

4.2.3.1.4 Πιστοποίηση αυθεντικότητας εγγράφου

Ο χρήστης που καταχώρησε το έγγραφο κάνοντας χρήση κάποιας προηγμένης ψηφιακής υπογραφής θα πρέπει να μπορεί να υπογράψει ψηφιακά το ψηφιακό αντίγραφο που έχει δημιουργηθεί με την καταχώριση. Με τον τρόπο αυτόν θα διασφαλίζεται η μη μεταβολή του εγγράφου στο διηνεκές.

Η διαδικασία της ψηφιακής υπογραφής θα πρέπει να μπορεί να γίνεται μέσα από τον Web Browser του χρήστη, χωρίς τη χρήση τοπικά εγκατεστημένων εφαρμογών και χωρίς ο χρήστης να εγκαταλείπει τη γραφική διεπαφή του Συστήματος, με τον ίδιο τρόπο ανεξάρτητα από τη μορφή του αρχικά παραληφθέντος ψηφιακού αρχείου του εισερχομένου εγγράφου.

Ο υποψήφιος θα πρέπει να περιγράψει αναλυτικά τον τρόπο με τον οποίο το προσφερόμενο σύστημα καλύπτει τις ανωτέρω λειτουργίες υποβάλλοντας σχετικό video που τεκμηριώνει τις λειτουργίες διακίνησης και προώθησης εισερχομένων εγγράφων (V4)

4.2.3.2 Διακίνηση και προώθηση εξερχομένων και εσωτερικών εγγράφων

4.2.3.2.1 Διακίνηση – Αποστολή Εγγράφου

Το Σύστημα θα πρέπει να παρέχει τη δυνατότητα αποστολής του εξερχόμενου εγγράφου στους παραλήπτες του. Ειδικότερα το Σύστημα θα πρέπει να παρέχει ή/και να υποστηρίζει τα ακόλουθα:

- Διαδικασία σύνταξης, ανασκόπησης, έγκρισης, δημιουργίας ακριβούς αντιγράφου και αποστολής/ κοινοποίησης εξερχόμενων εγγράφων.
- Αποστολή εγγράφων σε χρήστες και ομάδες με δυνατότητα καθορισμού σχολίων, απαιτούμενων ενεργειών, προτεραιότητας, κλπ.
- Δημιουργία αντιγράφων του εγγράφου για κάθε έναν από τους εσωτερικούς παραλήπτες (ΥΜ) και αυτόματη πρωτοκόλληση του εγγράφου (ως εισερχομένου πλέον στους παραλήπτες), εφόσον κάποιοι από τους παραλήπτες του εγγράφου ανήκουν στην ιεραρχία του φορέα.

- Παρακολούθηση της διακίνησης του εγγράφου με εύκολο τρόπο από τους χρήστες με κατάλληλα δικαιώματα πρόσβασης.
- Καταγραφή του ιστορικού ενεργειών διακίνησης επί του εγγράφου σε κάθε διακριτή ενέργεια διακίνησης επί του εγγράφου (λ.χ. πότε στάλθηκε, προς ποιους και από ποιον, πότε και από ποιον υπογράφηκε, εάν αρχειοθετήθηκε ή επιστράφηκε, εάν δημιουργήθηκε ακριβές αντίγραφο, κ.ο.κ.).
- Μηχανισμό αυτόματης επισύναψης του εγγράφου σε μήνυμα ηλεκτρονικής αλληλογραφίας και αποστολή (από το Σύστημα) στον παραλήπτη τα στοιχεία του οποίου καταχωρήθηκαν ως εξωτερικού αποδέκτη κατά την εισαγωγή του εγγράφου στο σύστημα. Ο χειριστής του εγγράφου θα πρέπει να έχει τη δυνατότητα εισαγωγής θέματος και σώματος κειμένου στο προς αποστολή email μέσα από το Σύστημα, ενώ παράλληλα θα πρέπει να επισημαίνεται στον χρήστη η λήψη αποδεικτικού παραλαβής από το πρόγραμμα ανάγνωσης ηλεκτρονικού ταχυδρομείου του εξωτερικού αποδέκτη – παραλήπτη του εγγράφου.

4.2.3.2.2 Αρχαιοθέτηση εξερχομένου

Το Σύστημα θα πρέπει να υποστηρίζει τη διαδικασία αρχειοθέτησης του εξερχομένου εγγράφου. Από τη στιγμή της αρχειοθέτησης του εγγράφου και μετά, δεν θα πρέπει να μπορεί να επέλθει καμία μεταβολή στο αρχειοθετημένο έγγραφο. Για χρήστες με κατάλληλα δικαιώματα, θα πρέπει να υποστηρίζεται από το Σύστημα η ενέργεια της επαναφοράς από αρχειοθέτηση, π.χ. για τον προϊστάμενο μιας υπηρεσιακής μονάδας.

4.2.3.2.3 Παρακολούθηση της κατάστασης του εγγράφου

Όπως για τα εισερχόμενα, έτσι και για τα εξερχόμενα έγγραφα (ή τα έγγραφα που διακινούνται εντός του Φορέα) θα πρέπει να δίνεται από το σύστημα άμεση εποπτική εικόνα της κατάστασης στην οποία βρίσκεται το κάθε έγγραφο σε κάθε μια από τις υπηρεσιακές ομάδες στις οποίες έχει διαβιβαστεί, καθώς και εάν έχει παραληφθεί από τον εξωτερικό παραλήπτη του.

Ο υποψήφιος θα πρέπει να περιγράψει αναλυτικά τον τρόπο με τον οποίο το προσφερόμενο σύστημα καλύπτει τις ανωτέρω λειτουργίες υποβάλλοντας σχετικό video που τεκμηριώνει τις λειτουργίες διακίνησης και προώθησης εξερχομένων εγγράφων (V5)

4.2.3.3 Διακίνηση, υπογραφή και προώθηση σχεδίων εγγράφων

4.2.3.3.1 Πιστοποίηση αυθεντικότητας σχεδίου εγγράφου

Ο χρήστης που καταχώρησε το σχέδιο εγγράφου κάνοντας χρήση προηγμένης ψηφιακής υπογραφής πρέπει να μπορεί να υπογράψει ψηφιακά το αντίγραφο που έχει δημιουργηθεί με την καταχώριση. Με τον τρόπο αυτόν διασφαλίζεται η μη μεταβολή του εγγράφου στο διηνεκές. Η διαδικασία της ψηφιακής υπογραφής θα πρέπει να γίνεται μέσα από τον Web Browser του χρήστη, χωρίς τη χρήση τοπικά εγκατεστημένων εφαρμογών και χωρίς ο χρήστης να εγκαταλείπει τη γραφική διεπαφή του συστήματος, με τον ίδιο τρόπο ανεξάρτητα από τη μορφή του αρχικά παραληφθέντος ψηφιακού αρχείου του εισερχομένου εγγράφου.

4.2.3.3.2 Διακίνηση και ψηφιακή υπογραφή Σχεδίου Εγγράφου

Μετά την αρχική πιστοποίηση αυθεντικότητας του σχεδίου από τον συντάκτη του, ξεκινά η διαδικασία διακίνησης του εγγράφου εντός της ιεραρχίας για τη συλλογή των απαραίτητων υπογραφών.

- Ο συντάκτης του εγγράφου, αφού το υπογράψει, θα πρέπει να μπορεί να αποστέλλει το έγγραφο στην/στον εκτελούντα χρέη προϊσταμένου της υπηρεσιακής του μονάδας προς υπογραφή.
- Ο κάθε προϊστάμενος ΥΜ που οφείλει να προσυπογράψει το σχέδιο, θα πρέπει να έχει δυνατότητα υπογραφής και προώθησης του σχεδίου για υπογραφή προς τον εκτελούντα χρέη προϊσταμένου της επόμενης ιεραρχικά ομάδας, από την οποία θα πρέπει να υπογραφεί.
- Σε κάθε στάδιο της διακίνησής του κατά τη διαδικασία της έγκρισής του θα πρέπει να **ενσωματώνονται και οι ψηφιακές υπογραφές** του αντίστοιχου υπογράφοντα (εφόσον αυτός διαθέτει τα απαραίτητα ψηφιακά πιστοποιητικά). Η ενσωμάτωση της ψηφιακής υπογραφής θα πρέπει να γίνεται μέσα από τη web γραφική διεπαφή του συστήματος διαχείρισης εγγράφων, χωρίς την απαίτηση για εγκατάσταση και χρήση οποιασδήποτε desktop εφαρμογής (λ.χ. MS Office, Acrobat, Java, κλπ.) ή τρίτου, ανεξάρτητου, συστήματος. Η ψηφιακή υπογραφή θα πρέπει να χρησιμοποιεί αποκλειστικά ψηφιακά πιστοποιητικά σκληρής αποθήκευσης σε usb tokens ή smart cards, συμβατά με την υποδομή δημόσιου κλειδιού που διατηρεί η Αρχή Πιστοποίησης Ελληνικού Δημοσίου και να ενσωματώνεται αυτόματα στο ψηφιακό αντίγραφο (pdf).
- Το σύστημα θα πρέπει να κρατά **πλήρες ιστορικό** των διαφορετικών εγγράφων (ψηφιακών αρχείων σε μορφή pdf καθώς και πρωτότυπων αρχείων όπως αυτά καταχωρήθηκαν από τους χρήστες) που παράγονται σε κάθε στάδιο της διαδικασίας, χρησιμοποιώντας μηχανισμό ελέγχου και δημιουργίας εκδόσεων (version control).
- Στο παραγόμενο έπειτα από την προσθήκη μιας νέας υπογραφής έγγραφο θα αποτυπώνονται τόσο η ένδειξη της υπογραφής όσο και τα πιθανά σχόλια (π.χ. διαφωνίες, αντιρρήσεις) που την συνοδεύουν σε συγκεκριμένες θέσεις, όπως ορίζονται στον ΚΕΔΥ.
- Σε περίπτωση που ένας αρμόδιος για την έγκριση του σχεδίου διαφωνεί, θα πρέπει να έχει τη **δυνατότητα επιστροφής** του σχεδίου εγγράφου στον αρχικό συντάκτη, μαζί με σχόλια που τεκμηριώνουν τη διαφωνία του.
- Σε περίπτωση που ένας αρμόδιος για την έγκριση του σχεδίου συμφωνεί σε γενικές γραμμές, επιθυμεί όμως να επιφέρει μικρής κλίμακας τροποποιήσεις, το σύστημα θα πρέπει να του παρέχει τη **δυνατότητα να καταχωρεί τις παρατηρήσεις του** και να τροποποιεί το ψηφιακό αρχείο, ενσωματώνοντάς τες σε αυτό και αποθηκεύοντάς το σε διακριτή έκδοση από το αρχικό. Με τον τρόπο αυτό θα διασφαλίζεται η πλήρης αποτύπωση των παρεμβάσεων επί του σχεδίου εγγράφου καθ' όλη τη διαδικασία έγκρισης και συλλογής των απαραίτητων υπογραφών.
- Όταν το σχέδιο λαμβάνει την τελική υπογραφή (από τον δηλωθέντα ως τελικό υπογράφοντα), τότε αυτό θα πρέπει να λαμβάνει αριθμό πρωτοκόλλου και να επιστρέφεται στον συντάκτη του για την μετατροπή του σε εξερχόμενο, το οποίο στη

συνέχεια θα ακολουθεί την πορεία εξερχόμενου εγγράφου και την παραγωγή ακριβούς αντιγράφου.

4.2.3.3.3 Μετατροπή σχεδίου εγγράφου σε εξερχόμενο (παραγωγή ακριβούς αντιγράφου)

Όταν ένα σχέδιο εγγράφου επιστρέφεται στον συντάκτη του από τον τελικό υπογράφοντα, τότε το Σύστημα θα πρέπει να παρέχει τη δυνατότητα αυτόματης δημιουργίας του τελικού εξερχόμενου εγγράφου και ψηφιακής υπογραφής του, πιστοποιώντας έτσι ότι το έγγραφο αυτό αποτελεί το αποτέλεσμα της εσωτερικής διαβούλευσης που πραγματοποιείται κατά τη διακίνηση του σχεδίου στην ιεραρχία.

4.2.3.3.4 Αρχαιοθέτηση σχεδίου

Το σύστημα θα πρέπει να παρέχει και τη δυνατότητα αρχαιοθέτησης σχεδίου εγγράφου, για την περίπτωση στην οποία αποφασίζεται ότι το σχέδιο εγγράφου δεν πρέπει να μετατραπεί σε εξερχόμενο για περαιτέρω διεκπεραίωση.

Από τη στιγμή της αρχαιοθέτησής του και μετά σε μια υπηρεσιακή ομάδα δεν θα πρέπει να μπορεί να επέλθει καμία μεταβολή στο αρχαιοθετημένο έγγραφο.

Ο υποψήφιος θα πρέπει να περιγράψει αναλυτικά τον τρόπο με τον οποίο το προσφερόμενο σύστημα καλύπτει τις ανωτέρω λειτουργίες υποβάλλοντας σχετικό video που τεκμηριώνει τις λειτουργίες διακίνησης, υπογραφής και προώθησης σχεδίων εγγράφων (V6)

Κατά τη φάση ανάλυσης απαιτήσεων, είναι πολύ πιθανό να διαπιστωθεί η απαίτηση παρεκκλίσεων στον παραπάνω σχεδιασμό διεκπεραίωσης των σχεδίων εγγράφων. Ο υποψήφιος ανάδοχος οφείλει να προσφέρει υποδομή αρκετά ευέλικτη, ώστε αυτή να μπορέσει να ενσωματώσει τις λειτουργικές διαφοροποιήσεις που θα απαιτηθούν.

4.2.4 Λειτουργική Ενότητα 3: Αναζήτηση – Εντοπισμός Εγγράφων

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

- Το περιεχόμενο (content) ηλεκτρονικών εγγράφων (searchable pdfs ή αντίστοιχοι μορφότυποι) θα πρέπει να μπορεί αυτόματα να εξάγεται και να ενημερώνει τους σχετικούς πίνακες υποστήριξης των μηχανισμών αναζήτησης ελεύθερου κειμένου (full text retrieval).
- Κατά την αναζήτηση τα έγγραφα θα πρέπει να χαρακτηρίζονται με χρήση όλων των επιθυμητών πεδίων και δεδομένων, χωρίς περιορισμό στο πλήθος τους
- Θα πρέπει να παρέχεται φιλικός & αποτελεσματικός μηχανισμός αναζήτησης των οντοτήτων πληροφοριών με δυνατότητα δυναμικής αναζήτησης εγγράφων με βάση συνδυασμό οντοτήτων όπως:
 - Αριθμός Πρωτοκόλλου
 - Αριθμός Πρωτοκόλλου Αποστολέα
 - Αποστολέας
 - Θέμα Εγγράφου
 - Είδος Εγγράφου

- Κατάσταση Εγγράφου
- Εξωτερικοί Αποδέκτες
- Αναγνωριστικό (ID)
- Ημερομηνίες (δημιουργίας, αποστολής, ιστορικό κινήσεων, κλπ.)
- Θεματικές Κατηγορίες
- Θεματικός Φάκελος
- Εμπλεκόμενοι Χρήστες: Υπογράφων, Συντάκτης, Καταχωρητής, Χειριστής, Απαντήθηκε, Αρχαιοθετήθηκε.
- Εμπλεκόμενες Υ.Μ.: Υποχρέωση υπογραφής, Κάτοχος, Κοινοποιήθηκε από/προς, Στάλθηκε από/προς
- Κατά τη διατύπωση ερωτημάτων αναζήτησης, θα πρέπει να μπορούν να συνδυαστούν πιθανές τιμές σε μεταδεδομένα των εγγράφων και φράσεις στο περιεχόμενο των ίδιων των εγγράφων (metadata search & full text search), λαμβάνοντας υπόψη τα δικαιώματα προβολής συγκεκριμένων εγγράφων του χρήστη που πραγματοποιεί την αναζήτηση
- Θα πρέπει να παρέχονται προκαθορισμένα ερωτήματα αναζήτησης και εντοπισμού των εγγράφων βάσει του τύπου των εγγράφων:
 - Εισερχόμενα σε εκκρεμότητα, χρεωμένα, απαντημένα, αρχειοθετημένα, κοινοποιημένα, απεσταλμένα, επιστραφέντα.
 - Εξερχόμενα απεσταλμένα, απαντημένα, μη απεσταλμένα, αρχειοθετημένα, υπογεγραμμένα, οίκοθεν.
 - Σχέδια προς υπογραφή, με τελική υπογραφή, υφισταμένων υπηρεσιών, αρχειοθετημένα, υπογεγραμμένα, επιστραφέντα, οίκοθεν.
- Θα πρέπει να ενσωματώνεται δυνατότητα εξαγωγής αποτελεσμάτων αναζήτησης σε εφαρμογή υπολογιστικού φύλλου Excel.
- Θα πρέπει να παρέχεται δυνατότητα αναζήτησης και προβολής ομαδοποιημένων αποτελεσμάτων αναζήτησης στα έγγραφα όλων των υφισταμένων υπηρεσιών βάσει της θέσης και του ρόλου που έχει ο κάθε χρήστης στο Οργανόγραμμα.

4.2.5 Λειτουργική Ενότητα 4: Ειδικές Λειτουργίες Συστήματος

4.2.5.1 Λειτουργίες διαχείρισης εγγράφων από διαχειριστές

Το Σύστημα θα πρέπει να παρέχει ειδική λειτουργικότητα διαχείρισης εγγράφων από διαχειριστές, ώστε να επιτρέπει την απομακρυσμένη υποστήριξη των χρηστών από τους διαχειριστές του Συστήματος αλλά και την απομακρυσμένη εκτέλεση διαχειριστικών ενεργειών πάνω στα έγγραφα.

Ειδικότερα θα πρέπει να παρέχει κατ' ελάχιστον τις ακόλουθες δυνατότητες:

- Οι διαχειριστές του Συστήματος θα πρέπει να μπορούν να προβάλλουν και να διαχειριστούν τα έγγραφα του Φορέα στο σύνολό τους.
- Αντίστοιχη λειτουργικότητα θα πρέπει να παρέχεται και για την διαχείριση των εγγράφων σε κάθε βαθμίδα της ιεραρχίας (τμήμα, διεύθυνση, γενική διεύθυνση, γενική γραμματεία, κοκ.), ώστε ο διαχειριστής να έχει πρόσβαση στον κατάλογο εγγράφων

όπως αυτός προβάλλεται σε κάθε υπηρεσιακή μονάδα.

- Θα πρέπει να περιλαμβάνεται ειδική προβολή για τη διαχείριση των έγγραφων που καταχωρούνται και διεκπεραιώνονται μέσω του Κεντρικού Πρωτοκόλλου.

Στα προβαλλόμενα έγγραφα, ο διαχειριστής θα πρέπει να έχει κατ' ελάχιστον τις παρακάτω διαθέσιμες λειτουργίες:

- **Αναλυτική προβολή** ψηφιακών εγγράφων και μεταδεδομένων τους.
- **Επεξεργασία διαχειριστή**, η οποία θα πρέπει να επιτρέπει τη μεταβολή των στοιχείων του εγγράφου. Η ενέργεια αυτή θα πρέπει να καταγράφεται στο ιστορικό του εγγράφου μαζί με τα στοιχεία του χρήστη και την ώρα που την πραγματοποίησε.
- **Επαναφορά από αρχειοθέτηση**. Η ομάδα των διαχειριστών θα πρέπει να μπορεί να επαναφέρει ένα έγγραφο από την αρχειοθέτηση.
- **Αντιστροφή τύπου εγγράφου**. Σε περιπτώσεις που έχει πραγματοποιηθεί λανθασμένα η αρχική επιλογή του τύπου του εγγράφου (Εισερχόμενο ή Εξερχόμενο) ο διαχειριστής θα πρέπει να μπορεί να μετατρέψει το εισερχόμενο σε εξερχόμενο ή το αντίστροφο.
- **Διαγραφή Σχεδίων**. Θα πρέπει να παρέχεται η δυνατότητα διαγραφής σχεδίων που δεν έχουν ολοκληρωθεί και παραμένουν ανενεργά χωρίς την υπογραφή του συντάκτη \ καταχωρητή.
- **Ακύρωση Τελικής Υπογραφής**. Σε περιπτώσεις που ένα σχέδιο έχει λάβει την τελική υπογραφή και αριθμό πρωτοκόλλου ο διαχειριστής θα πρέπει να μπορεί να το ακυρώσει και να το επαναφέρει στην αμέσως προηγούμενη κατάσταση που βρισκόταν πριν την τελική υπογραφή, καταχωρώντας σε σχόλια τον ακριβή λόγο της ακύρωσης. Παράλληλα ο αριθμός πρωτοκόλλου και το έγγραφο θα πρέπει να ακυρώνεται και στη θέση τους να καταχωρείται αυτόματα έγγραφο που θα φέρει την ένδειξη ΑΚΥΡΟ.

Ο υποψήφιος θα πρέπει να περιγράψει αναλυτικά τον τρόπο με τον οποίο το προσφερόμενο σύστημα καλύπτει τις ανωτέρω λειτουργίες υποβάλλοντας σχετικό video που τεκμηριώνει τις λειτουργίες διαχείρισης εγγράφων από διαχειριστές (V7)

4.2.5.2 Μεταβίβαση αρμοδιοτήτων εγκρίσεων και υπογραφής σχεδίων εγγράφων

Το Σύστημα θα πρέπει να παρέχει τη δυνατότητα μεταβίβασης των αρμοδιοτήτων έγκρισης και υπογραφής εγγράφων σε χρήστη που κατέχει υψηλότερη ιεραρχικά θέση σε σχέση με τον χρήστη στον οποίον βρίσκεται προς υπογραφή ένα σχέδιο εγγράφου. Ο χρήστης στον οποίο μεταβιβάζονται οι αρμοδιότητες θα πρέπει να περιλαμβάνεται στους συνυπογράφοντες ή να είναι ο τελικός υπογράφων του εγγράφου.

Ειδικότερα, κατά τη διαδικασία της διακίνησης του σχεδίου για την συλλογή εγκρίσεων και υπογραφών, θα πρέπει να παρέχεται σε χρήστες που περιλαμβάνονται στις ομάδες που έχουν οριστεί για να εγκρίνουν το σχέδιο και δεν έχουν ακόμα παραλάβει το σχέδιο, η δυνατότητα να εκτελέσουν κατάλληλη ενέργεια, π.χ. Ανάληψη υποχρέωση υπογραφής, ώστε να μεταβιβάσουν τις αρμοδιότητες έγκρισης από τους υφισταμένους τους σε αυτούς τους ίδιους.

Ο υποψήφιος θα πρέπει να περιγράψει αναλυτικά τον τρόπο με τον οποίο το προσφερόμενο σύστημα καλύπτει τις ανωτέρω λειτουργίες υποβάλλοντας σχετικό video που τεκμηριώνει τις λειτουργίες μεταβίβασης εγκρίσεων για σχέδια εγγράφων (V8)

4.2.5.3 Υποδοχή και διαχείριση εγγράφων και αιτημάτων μέσω διαδικτυακής πύλης

Το Σύστημα θα πρέπει να παρέχει τη δυνατότητα προβολής και διαχείρισης εγγράφων και αιτημάτων που προέρχονται από τους χρήστες της διαδικτυακής πύλης του Φορέα.

Το Σύστημα θα πρέπει να παρέχει εξειδικευμένη αναζήτηση για τα έγγραφα αυτά βάσει συγκεκριμένων πεδίων που έχουν συμπληρωθεί κατά την υποβολή τους στην διαδικτυακή πύλη, π.χ. Θεματικές κατηγορίες, και θα υποστηρίζει την εξαγωγή (export) τους σε αρχείο κατάλληλης μορφής, π.χ. CSV.

4.2.5.4 Διαχείριση εγγράφων μέσω εγγενούς (native) εφαρμογής για φορητές συσκευές

Στο Σύστημα θα πρέπει να περιλαμβάνεται εγγενής (native) δυναμική εφαρμογή για φορητές συσκευές για τις πλατφόρμες Android και iOS.

Μέσω της εφαρμογής θα πρέπει να παρέχεται λειτουργικότητα για τη διακίνηση, διεκπεραίωση και αναζήτηση των εγγράφων αντίστοιχη με αυτή που παρέχεται μέσω ενός διαδικτυακού φυλλομετρητή (Web Browser).

Ειδικότερα θα πρέπει να υποστηρίζεται το σύνολο των παρακάτω διαδικασιών:

- Διακίνηση εισερχομένου, εξερχομένου και σχεδίου εγγράφου.
- Αρχαιοθέτηση εγγράφου.
- Παρακολούθηση της κατάστασης του εγγράφου.
- Ηλεκτρονική υπογραφή σχεδίου (ένδειξη έγκρισης ή ψηφιακή υπογραφή).
- Μετατροπή σχεδίου σε εξερχόμενο.
- Αναζήτηση και εντοπισμός εγγράφων.

Ο υποψήφιος θα πρέπει να περιγράψει αναλυτικά τον τρόπο με τον οποίο το προσφερόμενο σύστημα καλύπτει τις ανωτέρω λειτουργίες υποβάλλοντας σχετικό video που τεκμηριώνει τις λειτουργίες της εγγενούς φορητής εφαρμογής διαχείρισης εγγράφων (V9)

4.2.6 Λειτουργική Ενότητα 5: Γενικές απαιτήσεις οριζόντιων λειτουργιών

4.2.6.1 Υποσύστημα Ηλεκτρονικής Πρωτοκόλλησης & Χρονοσήμανσης Εγγράφων

Οι απαιτήσεις της ενότητας αυτής αφορούν στις διαδικασίες Ηλεκτρονικής Πρωτοκόλλησης των εγγράφων του Συστήματος.

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

- Δυνατότητα σε κάθε χρήστη του συστήματος που έχει σχετική εξουσιοδότηση να μπορεί να καταχωρεί έγγραφα στο σύστημα και να λαμβάνει Αριθμό Πρωτοκόλλου.
- Χρήση μηχανισμού χρονοσήμανσης κατά την πρωτοκόλληση. Θα πρέπει να υποστηρίζεται έγκυρη χρονοσήμανση (time-stamping) με διασύνδεση με πιστοποιημένο φορέα παροχής υπηρεσιών ψηφιακής χρονοσήμανσης (ΑΠΕΔ, Εθνικό Ινστιτούτο Μετρολογίας ή άλλο αντίστοιχο αναγνωρισμένο φορέα).
- Ηλεκτρονική πρωτοκόλληση όλων των εισερχόμενων και εξερχόμενων εγγράφων με βάση τους κανόνες που διέπουν τον φορέα.
- Υποστήριξη κατ' ελάχιστον των παρακάτω τρόπων πρωτοκόλλησης:

- Κατανεμημένη πρωτοκόλληση, με διακριτό αριθμό πρωτοκόλλου ανά βαθμίδα της ιεραρχίας (τμήμα, διεύθυνση, γενική διεύθυνση, γενική γραμματεία, κ.ο.κ.) και
- Απόδοση κεντρικού αριθμού πρωτοκόλλου από το ενιαίο κεντρικό πρωτόκολλο του Φορέα.
- Αυτόματη αρίθμηση (auto-numbering) και απόδοση μοναδικού αριθμού πρωτοκόλλου.
- Μηχανισμό ελέγχου διπλής καταχώρησης εγγράφων.
- Δυνατότητα ακύρωσης Αρ. Πρωτοκόλλου σε κατάλληλα εξουσιοδοτημένους χρήστες.
- Αυτόματη έκδοση αποδεικτικού παραλαβής εγγράφου (Αποδεικτικό Πρωτοκόλλου) κατά την καταχώρηση πρωτοκόλλου που αφορά εισερχόμενα, με κατ' ελάχιστον τα εξής στοιχεία: Όνομα αποστολέα, αριθμό πρωτοκόλλου, ημερομηνία πρωτοκόλλησης, θέμα.
- Συσχέτιση εγγράφων που έχουν καταχωρηθεί στο πρωτόκολλο (π.χ. απαντητική επιστολή σε προηγούμενο πρωτοκολλημένο έγγραφο ή σχετικά έγγραφα για τα οποία γίνεται αναφορά σε επιστολή).
- Χαρακτηρισμό εξερχόμενου εγγράφου με δεδομένα του συστήματος "ΔΙΑΥΓΕΙΑ", π.χ. "Προς Ανάρτηση", "Αριθμός Διαδικτυακής Ανάρτησης (ΑΔΑ)", κλπ.

4.2.6.2 Υποσύστημα υποστήριξης και ενσωμάτωσης Ψηφιακών Υπογραφών

Το Σύστημα θα πρέπει να υποστηρίζει τις ακόλουθες δυνατότητες που αφορούν στην ενσωμάτωση και διαχείριση των πάσης φύσεως Ψηφιακών Υπογραφών (προηγμένη ή μη) σε κάθε φάση του κύκλου ζωής του εγγράφου που προβλέπεται αυτό:

- Απευθείας προσθήκη ψηφιακής υπογραφής στους διαφόρους κόμβους της διακίνησης του εγγράφου με τον ίδιο τρόπο για το χρήστη είτε αυτή είναι προηγμένη είτε αυτή είναι απλή, είτε αυτή φυλάσσεται σε φορητό μέσο 'σκληρής' αποθήκευσης (qualified advanced electronic signature), είτε φυλάσσεται σε server, είτε με τρόπο συμβατό με την υποδομή δημόσιου κλειδιού που διατηρεί η Αρχή Πιστοποίησης Ελληνικού Δημοσίου (ΑΠΕΔ), είτε με άλλο τρόπο (με τα πιστοποιητικά εισόδου στο Σύστημα).
- Ενσωμάτωση της ψηφιακής υπογραφής απευθείας από τον web browser, χωρίς την απαίτηση για εγκατάσταση και χρήση οποιασδήποτε desktop εφαρμογής (λ.χ. office, acrobat, java κλπ.) και με υποστήριξη χρήσης ψηφιακών πιστοποιητικών σκληρής αποθήκευσης σε usb tokens ή smartcards.
- Η ενσωμάτωση από το Σύστημα της ψηφιακής υπογραφής μέσω web browser στο ψηφιακό αρχείο του εγγράφου με χρήση usb token θα πρέπει να υποστηρίζεται και σε PC με λειτουργικό σύστημα Windows και σε Mac με λειτουργικό σύστημα MacOS X. **Προς τεκμηρίωση της δυνατότητας αυτής θα πρέπει να υποβληθεί σχετικό video (V10).**
- Δυνατότητα πολλαπλών ψηφιακών υπογραφών στο ίδιο έγγραφο σε θέσεις που προκαθορίζονται από το σύστημα με βάση την επιλογή υπογραφότων από τον συντάκτη του εγγράφου («σφραγίδα προσυπογραφών» του ΚΕΔΥ)
- Μέσω του συστήματος θα πρέπει να παρέχεται η δυνατότητα ενσωμάτωσης ψηφιακής υπογραφής μαζικά σε έγγραφα με την εκτέλεση μιας ενέργειας. **Προς τεκμηρίωση της δυνατότητας αυτής θα πρέπει να υποβληθεί σχετικό video (V11).**

- Πλήρη διαλειτουργία με τις υπηρεσίες επαλήθευσης ψηφιακών πιστοποιητικών της Αρχής Πιστοποίησης Ελληνικού Δημοσίου (ΑΠΕΔ)
- Υποστήριξη πολλαπλών διαφορετικών τύπων ψηφιακής υπογραφής ανά χρήστη (π.χ. Ψηφιακή υπογραφή με χρήση usb token, με χρήση απομακρυσμένου ψηφιακού πιστοποιητικού κλπ)
- Δυνατότητα επιλογής θέσης εμφάνισης της ψηφιακής υπογραφής στο έγγραφο
- Υποστήριξη PAdES b-LTV ψηφιακών υπογραφών στο pdf αρχείο του εγγράφου.

4.2.6.3 Υποσύστημα σχεδιασμού και παραγωγής Αναφορών και Στατιστικών

Το Σύστημα θα πρέπει να περιλαμβάνει ένα πλήρες υποσύστημα σχεδιασμού και παραγωγής αναφορών που θα παρέχει τη δυνατότητα παραγωγής παραμετρικών αναφορών και θα αποσκοπεί στην εξαγωγή ποσοτικών στατιστικών που θα αφορούν όλες τις μονάδες και τους χρήστες του οργανισμού.

Εκτός των απλών αναφορών που θα αποτυπώνουν ενέργειες επί των εγγράφων που πραγματοποιούνται από τους χρήστες στο Σύστημα, το Υποσύστημα θα πρέπει να εξάγει και συνδυαστικά στατιστικά που θα μπορούν δυνητικά να χρησιμοποιηθούν από την διοίκηση με σκοπό την ταχύτερη, και πιο στοχευμένη λήψη αποφάσεων και την αύξηση της αποτελεσματικότητας των Υπηρεσιακών Μονάδων.

Επίσης, θα πρέπει να παρέχεται η δυνατότητα σε εξουσιοδοτημένους χρήστες του φορέα να δημιουργούν νέες αναφορές ανάλογα με τις ατομικές ανάγκες τους και να τις ενσωματώνουν στο Σύστημα.

Αναλυτικότερα το Υποσύστημα Αναφορών θα πρέπει να παρέχει κατ' ελάχιστον τις ακόλουθες δυνατότητες:

- Πρόσβαση αποκλειστικά μέσω διαδικτυακού φυλλομετρητή (browser) με ανάλογη φιλική διεπαφή επικοινωνίας, όπως αυτή για τη διαχείριση εγγράφων, τόσο για την εκτέλεση – προβολή αναφορών όσο και για το σχεδιασμό τους.
- Ενσωματωμένο μηχανισμό σχεδιασμού και παραγωγής σύνθετων αναφορών με δυνατότητα απόδοσης δικαιωμάτων εκτέλεσής τους από τον Διαχειριστή σε ομάδες χρηστών (υπηρεσίες).
- Υποστήριξη δημιουργίας και χρήσης βιβλιοθήκης έτοιμων αναφορών.
- Απλοποιημένη διαδικασία δημιουργίας αναφορών. Δυνατότητα παραγωγής δυναμικών αναφορών με χρήση συγκεκριμένων κριτηρίων και εξαγωγή τους σε εκτυπώσιμη ή ηλεκτρονική μορφή.
- Υποστήριξη παραγωγής αναφορών ανά Υπηρεσιακή Μονάδα και ρόλο χρήστη.
- Δυνατότητα εξαγωγής αναφορών σε διάφορες μορφές αρχείων (κατ'ελάχιστον csv, excel, pdf, word, powerpoint, odt, ods).
- Δυνατότητα διαβαθμισμένης πρόσβασης σε αναφορές, ανάλογα με την υπηρεσία στην οποία ανήκει ο χρήστης και τα δικαιώματα πρόσβασης που του αποδίδονται από το διαχειριστή του συστήματος σε συγκεκριμένες αναφορές.

4.2.6.4 Υποσύστημα Ηλεκτρονικού Ταχυδρομείου

Το Σύστημα θα πρέπει να περιλαμβάνει ένα πλήρες Υποσύστημα Υποδοχής, Καταχώρισης και Πρωτοκόλλησης της Ηλεκτρονικής Αλληλογραφίας που δέχονται οι υπηρεσιακές μονάδες.

Ειδικότερα, σε κάθε βαθμίδα της ιεραρχίας (τμήμα, διεύθυνση, γενική διεύθυνση, γενική γραμματεία, κ.ο.κ.), μέσα από το Υποσύστημα αυτό, θα πρέπει να παρέχεται η δυνατότητα λήψης μηνυμάτων από το υπηρεσιακό λογαριασμό ηλεκτρονικού ταχυδρομείου και θα πρέπει να παρέχονται οι παρακάτω δυνατότητες και ενέργειες:

- Προβολή μηνυμάτων σε κατάλογο με δυνατότητα αναζήτησης βάσει κατάστασης (Διαγραμμένα, αναγνωσμένα, μη αναγνωσμένα, πρωτοκολλημένα, κτλ.), λέξεων κλειδιών και ημερομηνία αποστολής.
- Αναλυτική προβολή μηνυμάτων και συνημμένων αρχείων.
- Καταχώριση και πρωτοκόλληση ληφθέντος μηνύματος, με την αυτόματη συμπλήρωση των πεδίων Θέμα, Αποστολέας, Email Αποστολέα, Ημερομηνία Αποστολής και δυνατότητα επιλογής μεταξύ του κειμένου του email, ή των συνημμένων αρχείων του, ως βασικού ψηφιακού αρχείου ή συνημμένου στο έγγραφο, με το πάτημα 2-3 clicks.
- Αυτόματη μετατροπή του κειμένου του email σε ψηφιακό αρχείο PDF και ενσωμάτωσή του στο έγγραφο που πρωτοκολλείται.
- Δυνατότητα επισκόπησης του εγγράφου που πρωτοκολλήθηκε.

Ο υποψήφιος θα πρέπει να περιγράψει αναλυτικά τον τρόπο με τον οποίο το προσφερόμενο σύστημα καλύπτει τις ανωτέρω λειτουργίες υποβάλλοντας σχετικό video που τεκμηριώνει τις λειτουργίες του υποσυστήματος ηλεκτρονικού ταχυδρομείου (V12)

4.2.6.5 Υποσύστημα Ειδοποιήσεων (notifications)

Το σύστημα θα πρέπει να παρέχει ενσωματωμένο μηχανισμό ειδοποίησης (notifications) των χρηστών με πολλαπλούς τρόπους στους οποίους θα περιλαμβάνονται τουλάχιστον οι ακόλουθοι:

- Ειδοποίηση χρηστών μέσω ηλεκτρονικού ταχυδρομείου με αυτόματη αποστολή σχετικού ηλεκτρονικού μηνύματος.
- Ειδοποίηση των χρηστών μέσω ειδοποίησης του χρήστη στο γραφικό περιβάλλον της εφαρμογής.
- Ειδοποίηση των χρηστών με χρήση desktop notifications.

Ο υποψήφιος θα πρέπει να περιγράψει αναλυτικά τον τρόπο με τον οποίο το προσφερόμενο σύστημα καλύπτει τις ανωτέρω λειτουργίες υποβάλλοντας σχετικό video που τεκμηριώνει τις λειτουργίες του υποσυστήματος ειδοποιήσεων (V13)

4.2.7 Λειτουργική Ενότητα 6: Λειτουργίες Διαχείρισης Συστήματος

Στην παρούσα λειτουργική ενότητα περιλαμβάνονται όλες οι λειτουργίες που θα παρέχονται προς τους διαχειριστές του συστήματος. Στις λειτουργίες αυτές οι διαχειριστές θα πρέπει να έχουν πρόσβαση αποκλειστικά μέσω διαδικτυακού φυλλομετρητή και το περιβάλλον θα πρέπει να είναι πλήρως ενσωματωμένο στο γραφικό περιβάλλον του συστήματος και να παρέχει τις εξής δυνατότητες διαχείρισης:

- Του οργανογράμματος υπηρεσιών του φορέα
- Των χρηστών του συστήματος
- Των αρμοδιοτήτων και των ρόλων των χρηστών και των ομάδων χρηστών στο σύστημα
- Των μεταδεδομένων του συστήματος που αφορούν στα έγγραφα καθώς και του συνόλου της βοηθητικής πληροφορίας σχετικά με το σύνολο των δυνατοτήτων του συστήματος (εισαγωγή και επεξεργασία αποστολέων, παραληπτών, μεθόδων αποστολής εγγράφων, η διαχείριση των μεταδεδομένων του συστήματος, διαχείριση αναφορών, modules κ.λπ.).

Ειδικότερα, οι χρήστες με ρόλο τοπικού διαχειριστή θα πρέπει να μπορούν να διαχειρίζονται από το σημείο του Οργανογράμματος στο οποίο έχουν οριστεί και για όλες τις υφιστάμενες υπηρεσιακές μονάδες τα ακόλουθα:

- Υπηρεσίες/Τμήματα του οργανογράμματος
- Λογαριασμούς χρηστών
- Έγγραφα υπηρεσιών
- Εξωτερικές επαφές (αποστολείς - παραλήπτες)
- Φακέλους Αρχαιοθέτησης

Μέσω αυτού θα πραγματοποιούνται όλες οι ρυθμίσεις για την άρτια λειτουργία του συστήματος.

Στις παραγράφους που ακολουθούν περιγράφονται συνοπτικά οι λειτουργικές απαιτήσεις για κάθε τμήμα του υποσυστήματος διαχείρισης.

Να δοθεί σχετικό video που τεκμηριώνει τη λειτουργικότητα του συστήματος σε επίπεδο διαχείρισης, τόσο για Διαχειριστές του Συστήματος όσο και για Τοπικούς Διαχειριστές (V14) και περιγράφεται αναλυτικότερα στις επόμενες 3 παραγράφους.

4.2.7.1 Διαχείριση Οργανογράμματος Υπηρεσιών

Θα πρέπει να παρέχεται η δυνατότητα διαχείρισης μιας υπηρεσίας στο οργανόγραμμα των υπηρεσιών του φορέα μέσα από web based διεπαφή, ενσωματωμένη στο προσφερόμενο σύστημα.

Έτσι θα πρέπει να υποστηρίζονται τα ακόλουθα:

- Δυνατότητα διαχείρισης της ιεραρχικής δομής ενός φορέα με οπτικοποιημένο προφανή τρόπο μέσα από εύχρηστη διεπαφή.
- Δημιουργία νέας υπηρεσίας και τοποθέτησή της σε συγκεκριμένο σημείο στο οργανόγραμμα.
- Τροποποίηση των στοιχείων μιας υπηρεσίας, όπως:
 - Όνομα υπηρεσίας
 - Είδος υπηρεσίας
 - Στοιχεία προϊσταμένου
 - Κωδικός της υπηρεσίας στο ΔΙΑΥΓΕΙΑ
 - Ενεργοποίηση – απενεργοποίηση δικαιωμάτων πρόσβασης που έχει η κάθε

υπηρεσία στα επιμέρους υποσυστήματα και λειτουργίες του Συστήματος

- Μετακίνηση υπηρεσίας στο οργανόγραμμα με χρήση drag & drop μηχανισμού.
- Διαγραφή υπηρεσίας. Στην περίπτωση της διαγραφής μιας υπηρεσίας θα πρέπει το σύστημα να διαθέτει μηχανισμό μεταφοράς της «ευθύνης» των εγγράφων της υπηρεσίας σε άλλη υπηρεσία.
- Δυνατότητα δημιουργίας ειδικών ομάδων εκτός της βασικής ιεραρχίας.
- Υποστήριξη διαφορετικών ειδών υπηρεσιακών μονάδων (π.χ. Κεντρικό Πρωτόκολλο, Πολιτική Ηγεσία, Γεν. Διευθύνσεις, Τμήματα, Ανεξάρτητες Ομάδες, Εξωτερικοί Φορείς και Εσωτερικές Ομάδες)
- Δυνατότητα κατά περίπτωση ανάθεσης δικαιωμάτων (υπογραφής, προβολής εγγράφων κ.λπ.) σε υπηρεσίες επί εγγράφων άλλων υπηρεσιών.
- Διαχείριση των ενεργών για την κάθε υπηρεσία Υποσυστημάτων του Συστήματος

4.2.7.2 Διαχείριση Χρηστών και Ρόλων

Η διαχείριση των χρηστών και των ρόλων τους θα πραγματοποιείται μέσα από το γραφικό περιβάλλον της εφαρμογής και θα παρέχει δυνατότητες για:

- Δημιουργία νέου χρήστη.
- Τροποποίηση στοιχείων χρήστη.
- Τοποθέτηση χρήστη σε υπηρεσία.
- Ενεργοποίηση/ απενεργοποίηση χρήστη.
- Ανάθεση ρόλων σε χρήστη.
- Διαχείριση συσκευών ψηφιακής υπογραφής του χρήστη

Οι ρόλοι που θα πρέπει να υποστηρίζει κατ' ελάχιστον το σύστημα είναι οι ακόλουθοι:

- Διαχειριστές του συστήματος.
- Προϊστάμενοι υπηρεσιών.
- Αναπληρωτής Προϊστάμενος
- Υπάλληλοι.
- Εξωτερικοί χρήστες.

Για την πρόσβαση των χρηστών θα καθορίζονται κωδικοί πρόσβασης / ελέγχου. Η πρόσβαση στο σύστημα και στα δεδομένα από μη εξουσιοδοτημένους χρήστες δεν θα είναι επιτρεπτή.

Το Σύστημα θα πρέπει να υποστηρίζει τη διασύνδεση και συγχρονισμό με κατάλογο LDAP (Open LDAP και Active Directory)

4.2.7.3 Διαχείριση Μεταδεδομένων Εγγράφων και λοιπών στοιχείων του συστήματος

Το προσφερόμενο σύστημα θα πρέπει να παρέχει τη δυνατότητα διαχείρισης των τιμών μεταδεδομένων των εγγράφων καθώς και άλλων στοιχείων υποστηρίζοντας τις ακόλουθες δυνατότητες:

- Δημιουργία νέας οντότητας μεταδεδομένων.

- Επεξεργασία (προσθήκη/ τροποποίηση/ διαγραφή) τιμών μεταδεδομένων.
- Διαγραφή οντοτήτων μεταδεδομένων.
- Διαχείριση των modules του συστήματος
- Διαχείριση εξωτερικών επαφών (contacts) τόσο σε κεντρικό επίπεδο όσο και σε επίπεδο τμήματος/ υπηρεσίας με δυνατότητα καταχώρησης πολλαπλών στοιχείων επικοινωνίας (email, ταχ. Διεύθυνση, τηλέφωνο κλπ).
- Διαχείριση φακέλων αρχειοθέτησης εγγράφων τόσο σε κεντρικό επίπεδο όσο και σε επίπεδο τμήματος/ υπηρεσίας.

4.2.8 Λειτουργική Ενότητα 7: Λειτουργίες επικοινωνίας και διαλειτουργικότητας με τρίτα συστήματα

Το σύστημα θα πρέπει να υποστηρίζει διαλειτουργικότητα:

- **Με την Υποδομή Δημόσιου Κλειδιού της Αρχής Πιστοποίησης του Ελληνικού Δημοσίου (ΑΠΕΔ):** Το σύστημα θα πρέπει να υποστηρίζει το σύνολο των συμβατών με την ΑΠΕΔ εγκεκριμένων διατάξεων δημιουργίας ηλεκτρονικής υπογραφής (ΕΔΔΗΥ) και διατάξεων δημιουργίας ηλεκτρονικής υπογραφής και να αξιοποιεί την υπηρεσία εγκεκριμένης ηλεκτρονικής χρονοσφραγίδας, ή/και ηλεκτρονικής χρονοσφραγίδας κατά τη δημιουργία εγκεκριμένων ηλεκτρονικών υπογραφών ή/και εγκεκριμένων ηλεκτρονικών σφραγίδων σε ηλεκτρονικά έγγραφα.
- Με την πύλη ΔΙΑΥΓΕΙΑ (<http://diavgeia.gov.gr>) για αυτόματη ανάρτηση των χαρακτηρισμένων ως "Προς Ανάρτηση" εξερχόμενων εγγράφων καθώς και για τη λήψη και εισαγωγή στο σύστημα εισερχόμενων εγγράφων με αυτόματο τρόπο με χρήση του ΑΔΑ. - **Να δοθεί σχετικό video που τεκμηριώνει τη λειτουργικότητα δημοσίευσης στο ΔΙΑΥΓΕΙΑ και λήψης και καταχώρησης εισερχομένου εγγράφου από το ΔΙΑΥΓΕΙΑ (V15)**
- Με το πληροφοριακό σύστημα «Κεντρικό Ηλεκτρονικό Μητρώο Δημοσίων Συμβάσεων – ΚΗΜΔΗΣ», όταν είναι έτοιμη η υποδομή (API) στη πλευρά του ΚΗΜΔΗΣ, εφόσον το προσφερόμενο σύστημα βρίσκεται σε καθεστώς εγγύησης / συντήρησης.
- Με το Κεντρικό Σύστημα Ηλεκτρονικής Διακίνησης Εγγράφων για την αυτόματη ηλεκτρονική ανταλλαγή και διακίνηση εγγράφων μεταξύ των φορέων του Δημοσίου, όταν αυτό θα τεθεί σε λειτουργία (ν4727/2020 Άρθρο 18), καθώς και την πλατφόρμα απομακρυσμένων υπογραφών. Θα πρέπει να τεκμηριώσει την ετοιμότητα του Συστήματος για να ανταποκριθεί σε αυτή την απαίτηση χωρίς να τίθεται σε κίνδυνο η ομαλή του λειτουργία.
- Το σύστημα θα καλύπτει τις προδιαγραφές του eGif για την ανταλλαγή δεδομένων μεταξύ πληροφοριακών συστημάτων των φορέων του δημόσιου τομέα.

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 ανεξαρτήτως Προμηθευτή.
- 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.^[1]
- 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 ανθεκτικότητα 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).
- **Ανοιχτού 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 πλαίσιο 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 για τουλάχιστον τις παρακάτω ενέργειες χρήστη:
 - Είσοδος χρήστη
 - Ανάκτηση κωδικού πρόσβασης
 - Κατάλογος εγγράφων
 - Αναζήτηση εγγράφων βάσει κριτηρίων
 - Καταχώριση εγγράφου
 - Μεταφόρτωση ψηφιακού αρχείου
 - Συσχέτιση εγγράφων
 - Αποστολή / Χρέωση / Επιστροφή εγγράφου
 - Κατάλογος Θεματικών Φακέλων ανά υπηρεσία
 - Κατάλογος Θεματικών Κατηγοριών
 - Διαθέσιμα είδη αποφάσεων
 - Κατάλογος υπηρεσιακών μονάδων
 - Κατάλογος χρηστών
 - Αναζήτηση χρήστη
- 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.
- Δυνατότητα αυτόματης προσαρμογής σε μεταβολές του σχήματος μεταδεδομένων του συστήματος ΔΙΑΥΓΕΙΑ, ώστε μεταβολές του σχήματος αυτού να οδηγούν σε αυτόματη προσαρμογή των φορμών καταχώρησης μεταδεδομένων του ΔΙΑΥΓΕΙΑ εντός του Συστήματος.

4.3.3 Εξοπλισμός και Λογισμικό

Το προσφερόμενο σύστημα θα εγκατασταθεί σε εξοπλισμό που θα παρέχει η Αναθέτουσα Αρχή στις εγκαταστάσεις της και επιπρόσθετα, θα πρέπει να μπορεί να μετεγκατασταθεί στις υποδομές του Κυβερνητικού Νέφους (G-Cloud) της ΓΠΣΔΔ όταν ζητηθεί.

Οι προδιαγραφές του υφιστάμενου υπολογιστικού εξοπλισμού και του λογισμικού για την εγκατάσταση και λειτουργία του συστήματος περιγράφονται στον παρακάτω πίνακα.

Για τον Διακομιστή Εξυπηρέτησης Εφαρμογών και Βάσης Δεδομένων (Application & Database Server):

ΥΠΟΔΟΜΗ	ΥΠΑΡΧΟΥΣΕΣ ΑΠΑΙΤΗΣΕΙΣ
Λειτουργικό Σύστημα	Windows Server 2012 R2
Επεξεργαστής	Intel Xeon 2 core 64 bit
Μνήμη	8 GB RAM
Storage	400 GB SATA

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 ανοιχτού κώδικα) απαιτείται προκειμένου να είναι απόλυτα λειτουργική η προσφερόμενη λύση.

5. Ελάχιστες Προδιαγραφές Υπηρεσιών

5.1 Υπηρεσίες Εγκατάστασης - Παραμετροποίησης

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

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

5.2 Υπηρεσίες Μετάπτωσης Δεδομένων

Ο Ανάδοχος στο πλαίσιο της μετάβασης από την υφιστάμενη κατάσταση στο νέο σύστημα θα αναλάβει τη μετάπτωση των δεδομένων από το υφιστάμενο σύστημα Ηλεκτρονικής πρωτοκόλλησης στο υπό προμήθεια ΣΗΔΕ.

Οι υπηρεσίες μετάπτωσης δεδομένων περιλαμβάνουν την μετάπτωση (των προσδιορισθέντων στη φάση Ανάλυσης Απαιτήσεων) απαραίτητων επιχειρησιακών δεδομένων, και την προετοιμασία του περιβάλλοντος του φορέα για την δοκιμαστική λειτουργία.

5.3 Υπηρεσίες Εκπαίδευσης

Στόχος των υπηρεσιών εκπαίδευσης είναι:

- η ολοκληρωμένη μεταφορά τεχνογνωσίας προς ένα ικανό πυρήνα στελεχών της Αναθέτουσας Αρχής, οι οποίοι θα αναλάβουν μετά το πέρας του έργου την διαχείριση, υποστήριξη και περαιτέρω εξέλιξη του ΠΣ, όπως και την εκπαίδευση των χρηστών του συστήματος που δεν προβλέπεται να εκπαιδευτούν από τον Ανάδοχο.
- η ανάπτυξη των κατάλληλων δεξιοτήτων στους χρήστες του νέου πληροφοριακού συστήματος, ώστε να υποστηριχθεί η διαδικασία της πλήρους ένταξης σε παραγωγική λειτουργία.
- η επίλυση προβλημάτων που σχετίζονται με την αρχική εξοικείωση των χρηστών του ΠΣ και τη συστηματική υποστήριξη της προσαρμογής τους στα νέα εργαλεία.

Οι υπηρεσίες εκπαίδευσης θα παρασχεθούν εξ αποστάσεως μέσω διαδικτύου.

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 (3 συνολικά), σε μια ομάδα.
- Εκπαίδευση επιλεγμένων απλών χρηστών (50 συνολικά προερχομένων από υπηρεσίες πρωτοκόλλου, γραμματείες διοίκησης και Διευθύνσεων) στη λειτουργία του συστήματος. Η Εκπαίδευση θα πραγματοποιηθεί σε 4 ομάδες των **έως 15 ατόμων**.

Λόγω των πολλών νέων αντικειμένων που εισάγει η παρούσα Ανάθεση 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 της Αναθέτουσας Αρχής.

Κάθε γκρουπ εκπαιδευόμενων θα πρέπει να συμπληρώσει μετά την ολοκλήρωση της εκπαίδευσής του, ειδικό Έντυπο Αξιολόγησης Εκπαίδευσης των βασικών συστατικών της εκπαίδευσης (αξιολόγηση εκπαιδευτή, υλικού, επίπεδου γνώσης που κατακτήθηκε, κοκ), έντυπο το οποίο θα πρέπει να παρέχει ο Ανάδοχος. Αν τα αποτελέσματα της αξιολόγησης για οποιοδήποτε κύκλο εκπαίδευσης δεν είναι ικανοποιητικά, 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, backup κλπ) εφόσον 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 θα αφορούν σε εκπαίδευση σεμιναριακής και εργαστηριακής φύσης, με χρονική διάρκεια διδασκαλίας, το πολύ **4 ώρες** ημερησίως σε ένα τμήμα το ανώτερο έως **3 ατόμων**.

Εκπαίδευση Χρηστών του Συστήματος

Θα πρέπει να παρασχεθούν υπηρεσίες Εκπαίδευσης στους τελικούς χρήστες του Συστήματος (**διοικητικό προσωπικό της Αναθέτουσας Αρχής**) ώστε να αποκτηθεί η απαιτούμενη εξειδίκευση και τεχνική κατάρτιση καθώς και η απαραίτητη εξοικείωση με τα νέα υποσυστήματα. Η εκπαίδευση δεν θα παρασχεθεί στο σύνολο του προσωπικού της Αναθέτουσας Αρχής, αλλά σε επιλεγμένες ομάδες τελικών χρηστών που έχουν καίριο ρόλο στη λειτουργία του συστήματος (υπάλληλοι πρωτοκόλλου, γραμματειών κλπ). Ο συνολικός αριθμός των χρηστών που θα εκπαιδευτούν στη χρήση του συστήματος δεν θα ξεπερνά τους **50**.

Η παροχή εκπαίδευσης στους τελικούς χρήστες του Συστήματος (**διοικητικό προσωπικό του Φορέα**) 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 όλου συστήματος**.

Θα πρέπει να γίνει 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 και εργαστηριακής φύσης, με χρονική διάρκεια διδασκαλίας, το πολύ **3 ώρες** ημερησίως σε ένα τμήμα το ανώτερο έως **15 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 Πιλοτικής και Δοκιμαστικής Παραγωγικής Λειτουργίας

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

- Την Δοκιμαστική και Πιλοτική Λειτουργία του Συστήματος και μέτρα διασφάλισης της απρόσκοπτης μετάπτωσης της επιχειρησιακής λειτουργίας στις νέες Ψηφιακές Υπηρεσίες.
- Την μετάπτωση όλων των δεδομένων από υφιστάμενα συστήματα και εφαρμογές όπου αυτό απαιτηθεί.

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

- για το χρονικό διάστημα των **2 εβδομάδων**,
- καλύπτοντας το σύνολο των λειτουργιών του συστήματος,
- χρησιμοποιώντας αντιπροσωπευτική πληροφορία για τον ενδελεχή έλεγχο του συστήματος.

Η δοκιμαστική λειτουργία της πιλοτικής εγκατάστασης θα έχει στόχο:

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

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

- Την παροχή υπηρεσιών, για την διασφάλιση της επιτυχούς δοκιμαστικής λειτουργίας του Πιλοτικού, την καταγραφή / αξιολόγηση / επιδιόρθωση / αποκατάσταση (τυχόν) επιχειρησιακών / τεχνικών αποκλίσεων λειτουργίας του συστήματος.
- Τον έλεγχο της επιτυχούς μετάπτωσης των δεδομένων που μεταπίπτουν με τις προσφερόμενες υπηρεσίες μετάπτωσης και την εφαρμογή διορθωτικών ενεργειών από πλευράς Αναδόχου σε περίπτωση που ανιχνευθούν σφάλματα με δεδομένα που έχουν μεταπέσει στο Σύστημα.
- Την ρύθμιση βέλτιστης λειτουργίας (tuning) τελικού συστήματος σε πραγματικές συνθήκες λειτουργίες.
- Την επιτυχή ολοκλήρωση της Πιλοτικής - δοκιμαστικής λειτουργίας στην Πιλοτική εγκατάσταση που σηματοδοτεί και την οριστική παραλαβή του συστήματος.
- Την επιτυχή ολοκλήρωση της εξάπλωσης (RollOut) της δοκιμαστικής λειτουργίας του τελικού συστήματος στο συνολικό εύρος του έργου - δοκιμαστική λειτουργία συνολικού έργου - (βάσει προδιαγραφέντων στην Μελέτη Εφαρμογής επιχειρησιακών & τεχνικών κριτηρίων λειτουργίας) που σηματοδοτεί και την οριστική παραλαβή του συστήματος και του Έργου.

Επιπλέον, ο Ανάδοχος έχει τις παρακάτω υποχρεώσεις:

- Επίλυση προβλημάτων,
- Διόρθωση / Διαχείριση λαθών,
- Επικαιροποίηση (update) τεκμηρίωσης.
- Να παρέχει τεχνική υποστήριξη εξ αποστάσεως κατά το διάστημα της πιλοτικής λειτουργίας, προκειμένου να επιτευχθεί η μεταφορά της απαραίτητης τεχνογνωσίας χρήσης του πληροφοριακού συστήματος στα στελέχη της Αναθέτουσας Αρχής και η διασφάλιση της εύρυθμης λειτουργίας του. Στο πλαίσιο του έργου ο Ανάδοχος υποχρεούται να παρέχει κατ' ελάχιστον **2 ανθρωποημέρες** εξ αποστάσεως υποστήριξης, με ημερήσιο χρόνο απασχόλησης των στελεχών του Αναδόχου **οκτώ (8) ώρες**, κατά τις ώρες λειτουργίας των αρμόδιων Δ/σεων της Αναθέτουσας Αρχής.

Ειδικότερα, στις υποχρεώσεις του Αναδόχου είναι να ελεγχθούν διεξοδικά:

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

5.5 Υπηρεσίες Εγγύησης «Καλής Λειτουργίας», Συντήρησης & Τεχνικής Υποστήριξης

Η Περίοδος Εγγύησης «Καλής Λειτουργίας», Συντήρησης και Τεχνικής Υποστήριξης έχει έναρξη την οριστική παραλαβή του Έργου και χρονική διάρκεια **δώδεκα (12) μηνών**.

Ο Ανάδοχος υποχρεούται να παρέχει Υπηρεσίες Εγγύησης του προσφερόμενου λογισμικού εφαρμογών καθ' όλη τη διάρκεια αυτή. Πιο συγκεκριμένα, στο πλαίσιο της εγγύησης ο Ανάδοχος υποχρεούται να παρέχει τα παρακάτω:

- 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 δυσλειτουργίας" της Ενότητας "**5.6. Τήρηση προδιαγραφών ποιότητας υπηρεσιών**".
- Ανάλογα με τη φύση του προβλήματος, αποκατάσταση είτε με λήψη οδηγιών από μακριά (μέσω τηλεφώνου, email, fax ή web) είτε με επί τόπου επίσκεψη των στελεχών του Αναδόχου στους χώρους εγκατάστασης των εφαρμογών.
- Βελτιώσεις, παράδοση, υποστήριξη, εγκατάσταση τυχόν νέων εκδόσεων του προσφερόμενου λογισμικού εφαρμογών (releases & new versions) όταν αυτές είναι εμπορικά διαθέσιμες από τον Ανάδοχο.
- 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 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. Ο Ανάδοχος οφείλει να διαθέτει σε ετοιμότητα τεχνικό προσωπικό, η εμπειρία του οποίου είναι ευθύνη του Αναδόχου, ώστε να εξασφαλίζει στα απαιτούμενα χρονικά διαστήματα, την αποκατάσταση βλαβών. Στο πλαίσιο της υπηρεσίας αυτής ο ανάδοχος αναλαμβάνει τα ακόλουθα:

- Ο Ανάδοχος υποχρεούται να καταγράφει τα χαρακτηριστικά στοιχεία των δυσλειτουργιών που αναφέρονται από το προσωπικό της Αναθέτουσας Αρχής. Κάθε περιστατικό πρέπει να λαμβάνει ένα μοναδικό κλειδί αναφοράς και να 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) Fax, (iv) 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 τυχόν χρησιμοποιεί ο Ανάδοχος για τη λειτουργία του Γραφείου Υποστήριξης ανήκουν στην κυριότητα του Αναδόχου.
- Κατά τις μη εργάσιμες ημέρες και ώρες, ο Ανάδοχος θα πρέπει να προτείνει διαδικασία παροχής υποστήριξης σε περίπτωση ανάγκης.
- Προσαρμογή της βάσης και της εφαρμογής που θα αναπτυχθεί στα πλαίσια του παρόντος Έργου σε νέες απαιτήσεις που προκύπτουν από πιθανές τροποποιήσεις στην οργάνωση και τις λειτουργίες του Φορέα Λειτουργίας και σχετίζονται με το φυσικό αντικείμενο του παρόντος Έργου.
- Σε περίπτωση που η εγκατάσταση βελτιωτικής έκδοσης των έτοιμων πακέτων λογισμικού, μετά από έγκριση της ΕΠΠΕ, συνεπάγεται την ανάγκη επεμβάσεων στην εφαρμογή, ο Ανάδοχος είναι υποχρεωμένος να πραγματοποιήσει τις επεμβάσεις αυτές χωρίς πρόσθετη επιβάρυνση του Φορέα Λειτουργίας.
- Σε περίπτωση που η παράδοση και εγκατάσταση νέων εκδόσεων της εφαρμογής, απαιτεί την παράδοση και εγκατάσταση νέων εκδόσεων έτοιμου λογισμικού, τότε ο Ανάδοχος είναι υποχρεωμένος να τις πραγματοποιήσει χωρίς πρόσθετη επιβάρυνση του Φορέα Λειτουργίας.
- Ενημέρωση των διαχειριστών του για τυχόν αλλαγές στη λειτουργικότητα του συστήματος.

5.6 Τήρηση προδιαγραφών ποιότητας υπηρεσιών

Ο Ανάδοχος υποχρεούται να υλοποιήσει το σύνολο του συστήματος παρέχοντας παράλληλα τις απαιτούμενες υπηρεσίες τεχνικής υποστήριξης, ώστε να τηρούνται τα ελάχιστα όρια διαθεσιμότητας που ορίζονται στη συνέχεια. Τονίζεται ότι οι όροι που αναφέρονται στην παρούσα παράγραφο ισχύουν για την Περίοδο Δοκιμαστικής και Πιλοτικής Λειτουργίας του τελικού συστήματος καθώς και για την περίοδο εγγύησης καλής λειτουργίας. Στους χρόνους μη διαθεσιμότητας υπολογίζονται μόνο περίοδοι μη διαθεσιμότητας που οφείλονται σε αστοχίες / δυσλειτουργίες του προσφερόμενου λογισμικού και όχι περίοδοι που οφείλονται σε αστοχίες υπολογιστικών ή δικτυακών υποδομών.

Ορισμοί:

1. **ΚΩΚ (κανονικές ώρες κάλυψης):** Το χρονικό διάστημα 08:00 – 15:00 για τις εργάσιμες ημέρες.
2. Το **Ποσοστό Διαθεσιμότητας (Δ)** υπολογίζεται με τον τύπο:

$$\Delta = \frac{100 * (\text{Απαιτούμενος χρόνος λειτουργίας} - \text{Χρόνος βλάβης})}{\text{Απαιτούμενος χρόνος λειτουργίας}}$$

Απαιτούμενος Χρόνος Λειτουργίας είναι το άθροισμα των απαιτούμενων ωρών καλής λειτουργίας στο χρονικό διάστημα μέτρησης. Υπολογίζεται σε 240 εργάσιμες ημέρες (12 μήνες) το χρόνο, δηλ. 240x8=1.920 ώρες.

Το ανεκτό ποσοστό διαθεσιμότητας ορίζεται σε ετήσια βάση για το σύνολο του εξοπλισμού και την/τις εφαρμογές λογισμικού όπως αναφέρεται στον παρακάτω πίνακα. Η προληπτική συντήρηση και τυχόν αναβαθμίσεις θα πρέπει να γίνονται εκτός ΚΩΚ, διαφορετικά θα θεωρούνται χρόνος εκτός λειτουργίας.

ΣΤΟΙΧΕΙΟ ΠΛΗΡΟΦΟΡΙΑΚΟΥ ΣΥΣΤΗΜΑΤΟΣ ΠΣ	ΚΩΚ
ΥΠΟΔΟΜΗ	99,3%
ΕΦΑΡΜΟΓΗ	99,3%

Απαιτήσεις Διαθεσιμότητας

Χρόνος Βλάβης είναι το χρονικό διάστημα από την αναγγελία της βλάβης μέχρι την αποκατάσταση σε πλήρη λειτουργία από τον Ανάδοχο.

Εάν το χρονικό διάστημα μέχρι την αποκατάσταση είναι μεγαλύτερο του προβλεπόμενου, οι ώρες καθυστέρησης στο διπλάσιο υπολογίζονται στο χρόνο εκτός λειτουργίας.

Η ετήσια διαθεσιμότητα αφορά στο χρονικό διάστημα από 1/1 ως 31/12 εκάστου έτους. Ειδικά για τον υπολογισμό της διαθεσιμότητας του πρώτου έτους θα ληφθεί υπόψη το χρονικό διάστημα από την επομένη της ημερομηνίας οριστικής παραλαβής του έργου μέχρι τις 31/12 του ίδιου έτους.

Χρόνος αποκατάστασης βλάβης/ δυσλειτουργίας:

- Η αποκατάσταση της βλάβης/ δυσλειτουργίας θα πρέπει να πραγματοποιείται μέσα σε 24 ώρες από την αναγγελία της. Ειδικά για τους εξυπηρετητές, είναι αναγκαίο να έχει αποκατασταθεί η λειτουργία τους μετά από βλάβη το πολύ μέχρι τις 08:00 της επόμενης εργάσιμης ημέρας.
- Στην περίπτωση μη ανταπόκρισης του Αναδόχου εντός των προβλεπόμενων ωρών, οι επιπλέον ώρες καθυστέρησης συνυπολογίζονται στο χρόνο αποκατάστασης.

Χρόνος ανταπόκρισης (παρουσία τεχνικού):

Για τις βλάβες του συστήματος θα ειδοποιούνται τεχνικοί που θα έχουν προκαθοριστεί για το σκοπό αυτό, ενώ η σχετική ειδοποίηση θα πραγματοποιείται μέσω email, τηλεφωνήματος, web σελίδας ή συσκευής τηλεομοιοτυπίας. Τόσο μετά την γνωστοποίηση όσο και με την λήξη των εργασιών αποκατάστασης πρέπει να αποστέλλεται στο ηλεκτρονικό ταχυδρομείο της Υπηρεσίας σχετικό επιβεβαιωτικό μήνυμα.

Η ανταπόκριση του Αναδόχου σε περίπτωση βλάβης ή δυσλειτουργίας θα πρέπει να είναι :

- Τέσσερις (4) ώρες από τη στιγμή της αναγγελίας της βλάβης, εφόσον η ειδοποίηση έγινε από Δευτέρα μέχρι Παρασκευή και στο διάστημα από 07:00 μέχρι 15:00.
- Στις 08:00 της επόμενης εργάσιμης ημέρας εφόσον η ειδοποίηση έγινε εκτός των ανωτέρω ημερών και ωρών.

Επιτρέπεται η διενέργεια προγραμματισμένων διακοπών του Μηχανογραφικού Συστήματος, τόσο κατά την υλοποίηση του Έργου, όσο και κατά τη διάρκεια των υπηρεσιών εγγύησης, σύμφωνα με τις παρακάτω συνθήκες:

- Κάθε προγραμματισμένη διακοπή της υπηρεσίας από τον Ανάδοχο θα ανακοινώνεται τουλάχιστον 15 ημερολογιακές ημέρες νωρίτερα στο Φορέα, και θα πρέπει να τεκμηριώνεται κατάλληλα.
- Κάθε προγραμματισμένη διακοπή της υπηρεσίας θα πραγματοποιείται μόνο εφόσον ρητά συμφωνηθεί μεταξύ των δύο μερών.
- Η μέγιστη διάρκεια μιας προγραμματισμένης διακοπής υπηρεσιών θα συμφωνείται ρητά μεταξύ των δύο μερών.
- Θα πραγματοποιείται μόνο σε εκτός ΚΩΚ (όπως αυτές ορίζονται στην προηγούμενης).
- Η χρονική περίοδος απώλειας της υπηρεσίας που οφείλεται σε προγραμματισμένη διακοπή δεν θα υπολογίζεται στη μέτρηση των Ποιοτικών Κριτηρίων.

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

5.7 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
- Τη 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.

ΧΡΟΝΟΔΙΑΓΡΑΜΜΑ ΥΛΟΠΟΙΗΣΗΣ

Η Ανάθεση θα πραγματοποιηθεί σε φάσεις κατόπιν συνεννόησης του Αναδόχου και της Αναθέτουσας Αρχής και σε χρόνο τριών (3) μηνών.