

ΥΨηΔ 30/06/2022

Α. Π.: 28503 ΕΞ 2022



ΕΛΛΗΝΙΚΗ ΔΗΜΟΚΡΑΤΙΑ
Υπουργείο Ψηφιακής Διακυβέρνησης

Απάντηση στο έγγραφο: 26056 ΕΙ 2022
Γενική Γραμματεία
Ψηφιακής Διακυβέρνησης
& Απλούστευσης Διαδικασιών

**ΓΕΝΙΚΗ ΔΙΕΥΘΥΝΣΗ ΨΗΦΙΑΚΗΣ ΔΙΑΚΥΒΕΡΝΗΣΗΣ
ΔΙΕΥΘΥΝΣΗ ΤΟΜΕΑΚΩΝ ΕΡΓΩΝ ΔΗΜΟΣΙΟΥ ΤΟΜΕΑ
ΤΜΗΜΑ Β΄ ΠΑΡΑΚΟΛΟΥΘΗΣΗΣ ΤΟΜΕΑΚΩΝ ΕΡΓΩΝ**

Πληροφορίες: Αμαλία Ανδριά
Τηλέφωνο: 210 909 8257
E-mail: a.andria@mindigital.gr

ΠΡΟΣ:

ΒΙΟΤΕΧΝΙΚΟ ΕΠΙΜΕΛΗΤΗΡΙΟ ΑΘΗΝΩΝ

Email: ravanisp@acsmi.gr ,

peleki@acsmi.gr , info@acsmi.gr

Θέμα: Βεβαίωση Εναρμόνισης Έργου του Βιοτεχνικού Επιμελητηρίου Αθηνών με τίτλο «Υπηρεσία Μίας Στάσης Επιχειρηματικής Ενημέρωσης και Επικοινωνίας».

Ο ΥΠΟΥΡΓΟΣ ΕΠΙΚΡΑΤΕΙΑΣ

Έχοντας υπόψη:

1. Τις διατάξεις:

- 1.1. του Π.Δ. 81/2019 (ΦΕΚ 119/Α΄/08-07-2019), «Σύσταση, συγχώνευση, μετονομασία και κατάργηση Υπουργείων και καθορισμός των αρμοδιοτήτων τους - Μεταφορά υπηρεσιών και αρμοδιοτήτων μεταξύ Υπουργείων»,
- 1.2. του Π.Δ. 83/2019 (ΦΕΚ 121/Α΄/09-07-2019) «Διορισμός Αντιπροέδρου της Κυβέρνησης, Υπουργών, Αναπληρωτών Υπουργών και Υφυπουργών»,
- 1.3. του Π.Δ. 84/2019 (ΦΕΚ 123/Α΄/17-07-2019), «Σύσταση και κατάργηση Γενικών Γραμματειών και Ειδικών Γραμματειών/Ενιαίων Διοικητικών Τομέων Υπουργείων»,
- 1.4. του Π.Δ. 40/2020 (ΦΕΚ 85/Α΄/15-04-2020) «Οργανισμός του Υπουργείου Ψηφιακής Διακυβέρνησης»,

- 1.5. του ν. 4727/2020 (ΦΕΚ Α' 184/23-09-2020) «Ψηφιακή Διακυβέρνηση (Ενσωμάτωση στην Ελληνική Νομοθεσία της Οδηγίας (ΕΕ) 2016/2102 και της Οδηγίας (ΕΕ) 2019/1024) – Ηλεκτρονικές Επικοινωνίες (Ενσωμάτωση στο Ελληνικό Δίκαιο της Οδηγίας (ΕΕ) 2018/1972) και άλλες διατάξεις.» και ιδίως τα άρθρα 5 παρ. 1 και 6 αυτού.
- 1.6. το άρθρο 105 του ν. 4915/2022 (ΦΕΚ 63 /Α'/24.3.2022) «Εθνικό Στρατηγικό Σχέδιο Καταπολέμησης της Διαφθοράς, διατάξεις για θέματα ανθρώπινου δυναμικού και Οργανισμών Τοπικής Αυτοδιοίκησης, νομοθετικό πλαίσιο εκπαίδευσης των σπουδαστών/σπουδαστριών της Εθνικής Σχολής Δημόσιας Διοίκησης και Αυτοδιοίκησης για την ένταξη στον κλάδο Π.Ε. Επιτελικών Στελεχών, διατάξεις για την ολοκλήρωση της μεταφοράς των δασικών υπηρεσιών στο Υπουργείο Περιβάλλοντος και Ενέργειας, διατάξεις για την εφαρμογή του Εθνικού Σχεδίου Ανάκαμψης και Ανθεκτικότητας "Ελλάδα 2.0", Εθνική Σύνταξη Ομογενών και άλλες επείγουσες διατάξεις».
2. Την υπ' αρ. Υ6/2019 (ΦΕΚ 2902/Β'/09-07-2019) απόφαση του Πρωθυπουργού με θέμα «Ανάθεση αρμοδιοτήτων στον Υπουργό Επικρατείας».
3. Την υπ' αρ. 187/2019 (ΥΟΔΔ 524/05.08.2019) απόφαση του Πρωθυπουργού και του Υπουργού Επικρατείας περί ανάθεσης καθηκόντων στο Γενικό Γραμματέα Ψηφιακής Διακυβέρνησης και Απλούστευσης Διαδικασιών.
4. Την υπ' αρ. 120301 ΕΞ 2021 ([ΦΕΚ 2894/Β'/05-07-2021](#)) απόφαση του Υπουργού Επικρατείας με θέμα «Βίβλος Ψηφιακού Μετασχηματισμού», με την οποία εγκρίνεται η εθνική ψηφιακή στρατηγική 2020 – 2025.
5. Τον κανονισμό (ΕΕ) 2016/679 για την προστασία φυσικών προσώπων έναντι της επεξεργασίας των δεδομένων προσωπικού χαρακτήρα καθώς και τον ν. 4624/2019.
6. Την υπ' αρ. πρωτ. 3338/ ΕΦΔ 508/ 09-11-2020 Πρόσκληση της Εταιρείας Ανάπτυξης και Τουριστικής Προβολής Αθηνών Αναπτυξιακή Α.Ε. ΟΤΑ με τίτλο «Καινοτόμες Πρωτοβουλίες / Δίκτυο προώθησης και στήριξης των συλλογικών φορέων επιχειρηματικότητας στο Δήμο Αθηναίων "Athens Business Toolkit"», όπως τροποποιήθηκε και ισχύει (κωδ.: ΕΑΤΑ24, ΑΔΑ: Ψ1ΨΤΟΡΙΝ-Υ4Ν).
7. Το υπ' αρ. πρωτ. Υ.ΨΗ.Δ. 26056 ΕΙ 2022/21-06-2022 μήνυμα ηλεκτρονικής αλληλογραφίας του Βιοτεχνικού Επιμελητηρίου Αθηνών (ΒΕΑ) με θέμα 'Υποβολή

πρότασης τεχνικού δελτίου Βιοτεχνικού Επιμελητηρίου Αθήνας με τίτλο «Υπηρεσία Μίας Στάσης Επιχειρηματικής Ενημέρωσης & Επικοινωνίας» για προέγκριση'.

8. Το σύνολο της επικοινωνίας μεταξύ της Γενικής Γραμματείας Ψηφιακής Διακυβέρνησης και Απλούστευσης Διαδικασιών (ΓΓΨΔΑΔ) και του Βιοτεχνικού Επιμελητηρίου Αθηνών.
9. Το από 28/06/2022 ενημερωτικό σημείωμα προς το Τμήμα Β' Παρακολούθησης Τομεακών Έργων της Διεύθυνσης Τομεακών Έργων Δημοσίου Τομέα.

ΒΕΒΑΙΩΝΟΥΜΕ

α) Την εναρμόνιση του Έργου του Βιοτεχνικού Επιμελητηρίου Αθηνών με τίτλο «Υπηρεσία Μίας Στάσης Επιχειρηματικής Ενημέρωσης και Επικοινωνίας» με τη Βίβλο Ψηφιακού Μετασχηματισμού.

β) Η συνολική διαδικασία υλοποίησης του έργου θα πραγματοποιηθεί σύμφωνα με τις οδηγίες της ΓΓΨΔΑΔ όπως αυτές διαμορφώθηκαν στο πλαίσιο των αρμοδιοτήτων της και οι οποίες παρατίθενται στο κεφάλαιο II του παραρτήματος της παρούσας βεβαίωσης. Σε περίπτωση μη συμμόρφωσης με τις ανωτέρω οδηγίες η Βεβαίωση Εναρμόνισης Έργου αυτοδικαίως παύει να ισχύει.

Ο Υπουργός Επικρατείας

Κυριάκος Πιερρακάκης

Κοινοποίηση:

ΕΤΑΙΡΕΙΑ ΑΝΑΠΤΥΞΗΣ ΚΑΙ ΤΟΥΡΙΣΤΙΚΗΣ
ΠΡΟΒΟΛΗΣ ΑΘΗΝΩΝ ΑΝΑΠΤΥΞΙΑΚΗ Α.Ε. ΟΤΑ
Email: daslan@developathens.gr

ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ

I. ΕΙΣΑΓΩΓΗ

Στο πλαίσιο της αρμοδιότητας της ΓΓΨΔΑΔ για την έκδοση δεσμευτικών οδηγιών εκδίδονται οι παρούσες οδηγίες σχετικά με την υλοποίηση του έργου με τίτλο «Υπηρεσία Μίας Στάσης Επιχειρηματικής Ενημέρωσης και Επικοινωνίας».

Για τη σύνταξη των οδηγιών ελήφθησαν υπόψη ο συστατικός νόμος της ΓΓΨΔΑΔ, η Βίβλος Ψηφιακού Μετασχηματισμού (ΒΨΜ) 2020-2025 αλλά και ένα ενιαίο και δεσμευτικό μοντέλο διακυβέρνησης που εφαρμόζει το Υπουργείο Ψηφιακής Διακυβέρνησης και το οποίο καλύπτει οριζόντια το σύνολο των φορέων της Κεντρικής και της Γενικής Κυβέρνησης. Ο συντονισμός της διαμόρφωσης και της υλοποίησης του ψηφιακού μετασχηματισμού εκτελείται από ένα κεντρικό σημείο διοίκησης και υποστηρίζεται από κατάλληλες διοικητικές και εκτελεστικές δομές και συντονιστικά όργανα, τα οποία εξασφαλίζουν την αποδοτική συνεργασία μεταξύ των φορέων της Δημόσιας Διοίκησης για την αποτελεσματική υλοποίηση αυτής της οριζόντιας κυβερνητικής προτεραιότητας.

II. ΟΔΗΓΙΕΣ ΥΛΟΠΟΙΗΣΗΣ

Ο δικαιούχος υποχρεούται:

1. σε σχεδιασμό των ψηφιακών υπηρεσιών με επίκεντρο τον άνθρωπο (human centered design), μέσα από τεκμηριωμένη διαδικασία συμμετοχής των τελικών χρηστών στην εξειδίκευση της ανάγκης και την ποιότητα της ψηφιακής υπηρεσίας που λαμβάνει (service design/ design thinking),
2. σε ανοικτή διάθεση της δημόσιας πληροφορίας με πλήρη τεκμηρίωση και εξασφάλιση μηχανισμών περαιτέρω χρήσης αυτής,
3. σε εφαρμογή των αρχών «Προστασία των Δεδομένων από το Σχεδιασμό και εξ Ορισμού» («Privacy by Design and by Default») του Κανονισμού 679/2016 (GDPR) καθώς και συμμόρφωση με τον ν. 4624/2019,
4. να λάβει υπόψη τις βέλτιστες πρακτικές για την προστασία και την ανθεκτικότητα των πληροφοριακών συστημάτων όπως αυτές περιγράφονται στο «Εγχειρίδιο Κυβερνοασφάλειας» της [Εθνικής Αρχής Κυβερνοασφάλειας](#),
5. να διασφαλίσει την παροχή των ψηφιακών δημόσιων υπηρεσιών μέσω της Ενιαίας Ψηφιακής Πύλης (gon.gr- ΕΨΠ) σύμφωνα με το Κεφάλαιο ΣΤ' του ν. 4727/2020

όπως αυτά εξειδικεύτηκαν με την υπ' αριθμ. 38428 ΕΞ 2021 απόφαση του Υπουργού Επικρατείας με θέμα «Κανόνες για την παροχή ψηφιακών δημόσιων υπηρεσιών» (ΦΕΚ 5231/Β'/11-11-2021),

6. στα τελικά παραδοτέα να περιλαμβάνεται η άνευ όρων χρήση πνευματικών δικαιωμάτων περιεχομένου από το Ελληνικό Δημόσιο για εφαρμογές ή πληροφοριακά συστήματα, βάσεις δεδομένων κ.ά.,
7. στα τελικά παραδοτέα να περιλαμβάνονται κατ' ελάχιστο αναλυτικές λειτουργικές προδιαγραφές, αναλυτικός τεχνικός σχεδιασμός του συστήματος, ο πηγαίος κώδικας που αναπτύχθηκε και τεκμηρίωση χρηστών, διαχειριστών και προγραμματιστών,
8. στην τήρηση του ισχύοντος πλαισίου διαλειτουργικότητας (Κανόνες και Πρότυπα για Διαδικτυακούς Τόπους του Δημόσιου Τομέα), ιδιαίτερα σε ότι αφορά στους διαδικτυακούς τόπους, καθώς και συμμόρφωση με τις αρχές του Ευρωπαϊκού Πλαισίου Διαλειτουργικότητας (Communication COM (2017) 134),
9. το σύνολο του λογισμικού που θα δημιουργηθεί θα πρέπει να καταχωρηθεί στο μητρώο του άρθρου 88 του ν. 4727/2020 και να διατίθεται σε δημόσια προσβάσιμο αποθετήριο με άδεια που θα επιτρέπει την περαιτέρω χρήση του, σύμφωνα με την παράγραφο 2 του ίδιου άρθρου,
10. σε συγκρότηση Ομάδας Διοίκησης Έργου σύμφωνα με τα οριζόμενα στη Βίβλο Ψηφιακού Μετασχηματισμού, η οποία θα κοινοποιηθεί στη ΓΓΨΔΑΔ,
11. σε καταγραφή των εκτιμώμενων διοικητικών διαδικασιών που θα απλοποιηθούν και θα ψηφιοποιηθούν στο πλαίσιο της προτεινόμενης δράσης,
12. σε υιοθέτηση/ανάπτυξη συγκεκριμένης πολιτικής για τη λήψη και διαχείριση των αντιγράφων ασφαλείας σύμφωνα με το ισχύον κανονιστικό πλαίσιο, η οποία θα πρέπει να διασφαλίζει τη δυνατότητα ανάκτησης των δεδομένων, ανά πάσα στιγμή, για το πλήρες εύρος χρόνου που καθορίζει η σχετική νομοθεσία,
13. σε ότι αφορά τις σχεδιαζόμενες ηλεκτρονικές υπηρεσίες, που ο Φορέας καλείται να αναπτύξει στην υπηρεσία των επιχειρήσεων και των συναλλασόμενων με αυτόν, προτείνονται τα ακόλουθα χαρακτηριστικά, τα οποία είναι θεμιτό να τηρούνται «οριζόντια»:

➤ **Προδιαγραφές χρηστικότητα ηλ. Υπηρεσιών**

- ✓ Να διατίθεται ενότητα συχνών ερωτήσεων (FAQ questions)
- ✓ Να διατίθεται βίντεο επίδειξης χρήσης της υπηρεσίας (demo)

- ✓ Να διατίθεται λειτουργικότητα live support
 - ✓ Να προσδιορίζεται η αρμόδια υπηρεσία/τμήμα με στοιχεία επικοινωνίας
 - ✓ Να διατίθεται μηχανισμός αποστολής σχολίων και παραπόνων
 - ✓ Αν διατίθεται φόρουμ συζήτησης ή παρουσία στα μέσα κοινωνικής δικτύωσης να αναφέρεται
 - ✓ Να διατίθεται μηχανισμός μέτρησης της ικανοποίησης από τη χρήση της υπηρεσίας
- **Προδιαγραφές διαφάνειας παροχής ηλ. Υπηρεσιών**
- ✓ Ειδοποίηση ολοκλήρωσης υπηρεσίας
 - ✓ Πρόσδοος ολοκλήρωσης υπηρεσίας
 - ✓ Δυνατότητα προσωρινής αποθήκευσης
- **Προδιαγραφές διαφάνειας στη χρήση προσωπικών δεδομένων**
- ✓ Να παρέχεται στο χρήστη η δυνατότητα πρόσβασης στα προσωπικά του δεδομένα και σχετικές με την επεξεργασία των δεδομένων πληροφορίες
 - ✓ Να παρέχεται στο χρήστη η δυνατότητα διόρθωσης ανακριβών δεδομένων που τον αφορούν
 - ✓ Να παρέχεται στο χρήστη η δυνατότητα συμπλήρωσης ελλιπών δεδομένων του προσωπικού χαρακτήρα, καθώς και η δυνατότητα διαγραφής και περιορισμού της επεξεργασίας
 - ✓ Να διατίθεται μηχανισμός υποβολής παραπόνων αναφορικά με τα προσωπικά δεδομένα
 - ✓ Να παρέχεται μηχανισμός καταγραφής/παρακολούθησης των φορέων/μητρώων στους οποίους παρέχεται πρόσβαση στα προσωπικά δεδομένα ενός χρήστη και
14. σε ότι αφορά στη διαδικτυακή πλατφόρμα που θα υλοποιηθεί στο πλαίσιο του έργου:
- 14.1. η διεπαφή χρήστη (user interface) να σχεδιαστεί σύμφωνα με τις αρχές της δυναμικής προσαρμογής (responsive design) ώστε το portal να προσαρμόζεται σε διαφορετικές διαστάσεις και να εμφανίζεται σωστά σε όλες τις αναλύσεις και συσκευές,
- 14.2. να διαθέτει εύχρηστο - φιλικό στο χρήστη (user friendly) περιβάλλον,
- 14.3. να υποστηρίζει όλα τα είδη περιεχομένου που επιθυμεί να προβάλει ο φορέας στο ευρύ κοινό, αρχεία κειμένων, βίντεο, ήχου και εικόνας,

- 14.4. να υποστηρίζει την έκδοση στατιστικών στοιχείων,
- 14.5. προτείνεται η ανάπτυξη του κόμβου να γίνει με την εφαρμογή των βασικών αρχών του SEO (Search Engine Optimization) έτσι ώστε να εξασφαλιστεί στο μεγαλύτερο δυνατό βαθμό η εμφάνισή του κατά την αναζήτηση συναφών με το περιεχόμενο όρων σε υψηλές θέσεις στις διαδεδομένες μηχανές αναζήτησης (Google κ.α.).