

ΥΨΗΔ 28/04/2021

Α. Π.: 12786 ΕΞ 2021



ΕΛΛΗΝΙΚΗ ΔΗΜΟΚΡΑΤΙΑ
Υπουργείο Ψηφιακής Διακυβέρνησης

Απάντηση στο έγγραφο: 7704 ΕΙ 2021
Γενική Γραμματεία
Ψηφιακής Διακυβέρνησης
& Απλούστευσης Διαδικασιών

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

Πληροφορίες: Κωνσταντάς Γιώργος
Τηλέφωνο: 210 909 8260
E-mail: g.konstantas@mindigital.gr

ΠΡΟΣ: Κοινωνία της Πληροφορίας Α.Ε
Email: elad@ktpae.gr

Θέμα: Προέγκριση Τεχνικού Δελτίου Προτεινόμενης Πράξης της Κοινωνίας της Πληροφορίας Α.Ε. με τίτλο «Υπηρεσίες Επέκτασης αρχιτεκτονικής κόμβου υπηρεσιών gonHUB και υλοποίηση ψηφιακών υπηρεσιών ηλεκτρονικής διακυβέρνησης».

Α Π Ο Φ Α Σ Η
Ο ΓΕΝΙΚΟΣ ΓΡΑΜΜΑΤΕΑΣ ΨΗΦΙΑΚΗΣ ΔΙΑΚΥΒΕΡΝΗΣΗΣ
ΚΑΙ ΑΠΛΟΥΣΤΕΥΣΗΣ ΔΙΑΔΙΚΑΣΙΩΝ

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 το άρθρο 6 αυτού.
2. Την υπ' αριθ. Υ6/2019 (ΦΕΚ 2902/Β'/09-07-2019) απόφαση του Πρωθυπουργού με θέμα «Ανάθεση αρμοδιοτήτων στον Υπουργό Επικρατείας».
3. Την υπ' αριθ. 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' αριθ. 1027/2019 (ΦΕΚ 3739/Β'/08-10-2019) απόφαση του Υπουργού Επικρατείας με θέμα «Θέματα εφαρμογής και διαδικασιών του ν. 4577/2018 (Α' 199)».
5. Την υπ' αριθ. ΓΔΟΔΥ/ΔΔΥ/1655 (ΦΕΚ 4595/Β'/13-12-2019) απόφαση του Υπουργού Επικρατείας περί μεταβίβασης του δικαιώματος υπογραφής «Με εντολή Υπουργού», όπως τροποποιήθηκε και ισχύει.

6. Τον κανονισμό (ΕΕ) 2016/679 για την προστασία φυσικών προσώπων έναντι της επεξεργασίας των δεδομένων προσωπικού χαρακτήρα καθώς και το ν. 4624/2019.
7. Την Εθνική Ψηφιακή Στρατηγική 2016-2021.
8. Την με ΑΔΑ: Ω5ΒΞ46ΜΠΥΓ-75Ρ πρόσκληση (κωδικός πρόσκλησης 05_ΜΔΤ) για την υποβολή προτάσεων στο Επιχειρησιακό Πρόγραμμα «Μεταρρύθμιση Δημόσιου Τομέα», όπως τροποποιήθηκε και ισχύει.
9. Το υπ' αρ. πρωτ. Υ.ΨΗ.Δ. 7704 ΕΙ 2021/17-03-2021 ηλεκτρονικό μήνυμα της Κοινωνίας της Πληροφορίας Α.Ε. με θέμα : «Διαβίβαση αιτήματος προέγκρισης Τεχνικού Δελτίου Πράξης: «Υπηρεσίες Επέκτασης αρχιτεκτονικής κόμβου υπηρεσιών γονΗUB και υλοποίηση ψηφιακών υπηρεσιών ηλεκτρονικής διακυβέρνησης »».
10. Το υπ' αριθμ. πρωτ. Υ.ΨΗ.Δ. 20864 ΕΞ 2020 / 23-07-2020 έγγραφο της Διεύθυνσης Ψηφιακής Στρατηγικής με θέμα «Βεβαίωση συνάφειας της δράσης με τίτλο «Επέκταση αρχιτεκτονικής πλατφόρμας G2G διαλειτουργικότητας (κόμβου υπηρεσιών «γονΗUB») και ανάπτυξη ψηφιακών υπηρεσιών για την υποστήριξη της αυτεπάγγελτης αναζήτησης» με τους Τομείς Παρέμβασης της Εθνικής Ψηφιακής Στρατηγικής 2016-2021.».
11. Το σύνολο της ηλεκτρονικής αλληλογραφίας μεταξύ της Γενικής Γραμματείας Ψηφιακής Διακυβέρνησης και Απλούστευσης Διαδικασιών (ΓΓΨΔΑΔ) με την Κοινωνία της Πληροφορίας Α.Ε..
12. Το από 22/04/2021 ενημερωτικό σημείωμα προς το Τμήμα Β' Παρακολούθησης Τομεακών Έργων της Διεύθυνσης Τομεακών Έργων Δημοσίου Τομέα.

ΑΠΟΦΑΣΙΖΟΥΜΕ

- α) Την προέγκριση του Τεχνικού Δελτίου Προτεινόμενης Πράξης της Κοινωνίας της Πληροφορίας Α.Ε. με τίτλο «Υπηρεσίες Επέκτασης αρχιτεκτονικής κόμβου υπηρεσιών γονΗUB και υλοποίηση ψηφιακών υπηρεσιών ηλεκτρονικής διακυβέρνησης», ως σύμφωνο με την Εθνική Ψηφιακή Στρατηγική, με ενδεικτικό προϋπολογισμό 974.640,00 € συμπεριλαμβανομένου ΦΠΑ.
- 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 ΙΙ του παραρτήματος της παρούσας απόφασης. Σε περίπτωση μη συμμόρφωσης με τις ανωτέρω οδηγίες η προέγκριση τεχνικού δελτίου παύει να ισχύει.

**Με εντολή Υπουργού
Ο Γενικός Γραμματέας Ψηφιακής Διακυβέρνησης
και Απλούστευσης Διαδικασιών**

Λεωνίδας Χριστόπουλος

ΚΟΙΝΟΠΟΙΗΣΗ:

1. **Ειδική Υπηρεσία Διαχείρισης και Εφαρμογής Τομέα Τεχνολογιών Πληροφορικής και Επικοινωνιών (ΕΥΔΕ-ΤΠΕ)**
Email: isidora.nikol@madc.gr, anagnostaki@madc.gr
2. **ΕΥΔ ΕΠ «Μεταρρύθμιση Δημόσιου Τομέα»**
Email: akarkouli@mou.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 «Υπηρεσίες Επέκτασης αρχιτεκτονικής κόμβου υπηρεσιών govHUB και υλοποίηση ψηφιακών υπηρεσιών ηλεκτρονικής διακυβέρνησης».

Για τη σύνταξη των οδηγιών λήφθηκαν υπόψη ο συστατικός νόμος της ΓΓΨΔΑΔ, η Εθνική Ψηφιακή Στρατηγική (ΕΨΣ) αλλά και το νέο πλαίσιο Παραγωγής έργων ΤΠΕ στο Δημόσιο (Παράρτημα Β΄ της ΕΨΣ). Το νέο αυτό πλαίσιο σκοπό έχει τη διαμόρφωση ενός σύγχρονου, αποτελεσματικού και αποδοτικού μοντέλου παραγωγής έργων ΤΠΕ, διασφαλίζοντας τη βέλτιστη δυνατή αξιοποίηση των δημόσιων πόρων, ταχύτητα και ευελιξία των διαδικασιών υλοποίησης και εν τέλει την παραγωγικότητα και βιωσιμότητα των τελικών συστημάτων και εφαρμογών.

II. ΟΔΗΓΙΕΣ ΥΛΟΠΟΙΗΣΗΣ

Ο δικαιούχος υποχρεούται:

- σε σχεδιασμό “digital by default”, με την 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 το ν. 4624/2019,
- σε υιοθέτηση modular αρχιτεκτονικής ώστε να είναι εφικτή η αξιοποίηση μελλοντικών οριζόντιων δράσεων υπηρεσιών,
- σε σχεδιασμό που θα παρέχει εγγενώς την απαραίτητη ευελιξία και θα επιτρέπει την παραμετροποίηση του συστήματος για την προσθήκη νέων διαδικασιών από τους χρήστες του, χωρίς την παρέμβαση του αναδόχου,
- το σύνολο του πηγαίου κώδικα που θα δημιουργηθεί στα πλαίσια των υπηρεσιών υλοποίησης λογισμικού να αποτελεί παραδοτέο του έργου, να συνοδεύεται από αναλυτική τεκμηρίωση και να διατίθεται με άδεια που θα επιτρέπει την περαιτέρω χρήση του από τον φορέα, όπως ορίζεται στο άρθρο 88 του ν. 4727/2020,
- στην τήρηση του ισχύοντος πλαισίου διαλειτουργικότητας (Κανόνες και Πρότυπα για Διαδικτυακούς Τύπους του Δημόσιου Τομέα) καθώς και του Ευρωπαϊκού Πλαισίου Διαλειτουργικότητας (Communication COM (2017) 134),
- στην υλοποίηση του έργου, σύμφωνα με τα οριζόμενα στο «Πλαίσιο Παροχής Υπηρεσιών Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης» (ΥΑΠ/Φ.40.4/1/989, ΦΕΚ 1301/Β/12-04-2012),
- να λάβει υπόψη τις διατάξεις του Ν. 4727/2020 αναφορικά με α) την διατομεακή και τη μεταξύ μητρώων διαλειτουργικότητα, β) τις παρεχόμενες υπηρεσίες του Κέντρου Διαλειτουργικότητας (ΚΕ.Δ) για τη διασύνδεση των ηλεκτρονικών υπηρεσιών της Δημόσιας Διοίκησης,

- να διασφαλίσει την προσβασιμότητα σε ιστότοπους και εφαρμογές για φορητές συσκευές σε άτομα με αναπηρίες, σύμφωνα με τα οριζόμενα στο κεφάλαιο Η' "Ψηφιακή Προσβασιμότητα" του ν.4727/2020,
- σε ότι αφορά το ψηφιακό περιεχόμενο που πιθανόν παραχθεί στο πλαίσιο της Πράξης να ακολουθεί την αρχή της ανοικτής διάθεσης και περαιτέρω χρήσης των δημοσίων δεδομένων ως ανοικτών δεδομένων εφαρμόζοντας τις διατάξεις του κεφαλαίου Ι' "Ανοικτά δεδομένα και περαιτέρω χρήση πληροφοριών του δημοσίου τομέα" του ν.4727/2020,
- 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,
- σε συμμόρφωση με την υπ' αριθμ. 1027/2019 (ΦΕΚ 3739/Β'/08-10-2019) απόφαση με θέμα «Θέματα εφαρμογής και διαδικασιών του Ν.4577/2018 (Α' 199)»,
- εντός του προϋπολογισμού του έργου και στο πλαίσιο της δημοπράτησης αυτού να παρέχει κατ' ελάχιστον δύο (2) έτη εγγύησης καλής λειτουργίας που θα περιλαμβάνουν υπηρεσίες βελτίωσης των εφαρμογών, επιδιόρθωση λαθών κλπ,
- σε συγκρότηση Ομάδας Διοίκησης Έργου (IPT) σύμφωνα με τα οριζόμενα στην ισχύουσα Εθνική Ψηφιακή Στρατηγική,
- στη διακήρυξη του έργου να εξειδικεύσει περαιτέρω τις υπηρεσίες εκπαίδευσης (ενδεικτικά αναφέρεται ο προσδιορισμός του ακριβή αριθμού εκπαιδευομένων),
- σε ότι αφορά τη δημιουργία της διαδικτυακής εφαρμογής θα πρέπει:
 - i. να αναπτυχθεί σε δύο γλώσσες, ελληνικά και αγγλικά,
 - ii. το user interface να σχεδιαστεί σύμφωνα με τις αρχές του responsive design ώστε το portal να προσαρμόζεται σε διαφορετικές διαστάσεις και να εμφανίζεται σωστά σε όλες τις αναλύσεις και συσκευές,
 - iii. να διαθέτει εύχρηστο - user friendly περιβάλλον,
 - iv. στις εφαρμογές που θα φιλοξενοούνται στην πύλη να υπάρχει πρόβλεψη πρόσβασης από ΑΜΕΑ,
 - v. να υποστηρίζει όλα τα είδη περιεχομένου που επιθυμεί να προβάλει ο Φορέας στο ευρύ κοινό, αρχεία κειμένων, βίντεο, ήχου και εικόνας,
 - vi. κατά την κατασκευή, η επιλογή των επεκτάσεων που θα χρησιμοποιηθούν, να έχει ως προτεραιότητα την ασφάλεια και τη λειτουργικότητα της εφαρμογής,
 - vii. να υποστηρίζει την έκδοση στατιστικών στοιχείων,
 - viii. προτείνεται η ανάπτυξη της διαδικτυακής εφαρμογής 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.),
- σε ότι αφορά τις σχεδιαζόμενες ηλεκτρονικές υπηρεσίες, που ο Φορέας καλείται να αναπτύξει στην υπηρεσία των πολιτών, προτείνονται τα ακόλουθα χαρακτηριστικά, τα οποία είναι θεμιτό να τηρούνται «οριζόντια»:
 - **Προδιαγραφές χρηστικότητας 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
 - ✓ Πρόοδος 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.