



ΕΛΛΗΝΙΚΗ ΔΗΜΟΚΡΑΤΙΑ  
ΥΠΟΥΡΓΕΙΟ ΨΗΦΙΑΚΗΣ ΔΙΑΚΥΒΕΡΝΗΣΗΣ  
ΓΕΝΙΚΗ ΓΡΑΜΜΑΤΕΙΑ ΨΗΦΙΑΚΗΣ  
ΔΙΑΚΥΒΕΡΝΗΣΗΣ ΚΑΙ ΑΠΛΟΥΣΤΕΥΣΗΣ  
ΔΙΑΔΙΚΑΣΙΩΝ  
ΓΕΝΙΚΗ Δ/ΝΣΗ ΨΗΦΙΑΚΗΣ ΔΙΑΚΥΒΕΡΝΗΣΗΣ  
Δ/ΝΣΗ ΤΟΜΕΑΚΩΝ ΕΡΓΩΝ ΔΗΜΟΣΙΟΥ ΤΟΜΕΑ  
ΤΜΗΜΑ Α΄ ΠΑΡΑΚΟΛΟΥΘΗΣΗΣ ΤΟΜΕΑΚΩΝ  
ΕΡΓΩΝ  
Δ/νση: Φραγκούδη 11 και Αλ. Πάντου  
Τ.Κ.: 101 63 Αθήνα  
Πληρ.: Π.ΜΑΥΡΟΓΕΝΗΣ  
Τηλ.: 2109098297  
Email: p.mavrogenis@mindigital.gr  
Φαξ: 210 9098 433 ή 213-1318433

**Προς:**  
Κοινωνία της Πληροφορίας Α.Ε.  
Χανδρή 3 και Κύπρου, Μοσχάτο, 18346  
Email: [info@ktpae.gr](mailto:info@ktpae.gr) , [kvezer@ktpae.gr](mailto:kvezer@ktpae.gr)

**Κοινοποίηση:**

1) Αρχή Προστασίας Δεδομένων Προσωπικού  
Χαρακτήρα

Κηφισίας 1-3, Αθήνα, 115 23  
E-mail: [contact@dpa.gr](mailto:contact@dpa.gr)

2) Ειδική Υπηρεσία Διαχείρισης Ε. Π.  
«Μεταρρύθμιση Δημόσιου Τομέα 2014 –  
2020»

Κοραή 4 (6ος όροφος), Τ.Κ. 105 64, Αθήνα  
Email: [epdm@mou.gr](mailto:epdm@mou.gr) , [akarkouli@mou.gr](mailto:akarkouli@mou.gr)

3) Ειδική Υπηρεσία Διαχείρισης και  
Εφαρμογής Τομέα Τεχνολογιών Πληροφορικής  
& Επικοινωνιών (ΕΥΔΕ-ΤΠΕ)

E-mail: [e.giampouras@madc.gr](mailto:e.giampouras@madc.gr) ,  
[anagnostaki@madc.gr](mailto:anagnostaki@madc.gr)

**Θέμα:** Προέγκριση Τεχνικού Δελτίου Προτεινόμενης Πράξης της Κοινωνίας της Πληροφορίας Α.Ε. με τίτλο «Επέκταση και παροχή υπηρεσιών του Ολοκληρωμένου Πληροφοριακού Συστήματος διαχείρισης αιτημάτων των πολιτών, επιχειρήσεων, δημοσίων υπηρεσιών και λοιπών φορέων μέσω της διαδικτυακής πύλης της ΑΠΔΠΧ (Αρχή Προστασίας Δεδομένων Προσωπικού Χαρακτήρα)».

**Α Π Ο Φ Α Σ Η**  
**Ο ΥΠΟΥΡΓΟΣ ΕΠΙΚΡΑΤΕΙΑΣ**

Έχοντας υπόψη:

- α. Το άρθρο 160 του ν. 4389/2016 «Ρυθμίσεις του Υπουργείου Εσωτερικών, διατάξεις για την ψηφιακή διακυβέρνηση, συνταξιοδοτικές ρυθμίσεις και άλλα επείγοντα ζητήματα», όπως ισχύει,
- β. το 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»,

γ. το Π.Δ. 83/2019 (ΦΕΚ 121/Α'/09-07-2019) «Διορισμός Αντιπροέδρου της Κυβέρνησης, Υπουργών, Αναπληρωτών Υπουργών και Υφυπουργών» ,

δ. τη με αριθ. Υ6/2019 (ΦΕΚ 2902/Β'/09-07-2019) απόφαση του Πρωθυπουργού με θέμα «Ανάθεση αρμοδιοτήτων στον Υπουργό Επικρατείας»,

ε. το Π.Δ. 84/2019 (ΦΕΚ 123/Α'/17-07-2019), «Σύσταση και κατάργηση Γενικών Γραμματειών και Ειδικών Γραμματειών/Ενιαίων Διοικητικών Τομέων Υπουργείων»,

στ. τη με 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,

ζ. τη με αριθμ. 1027/2019 (ΦΕΚ 3739/Β'/08-10-2019) απόφαση του Υπουργού Επικρατείας με θέμα «Θέματα εφαρμογής και διαδικασιών του ν. 4577/2018 (Α' 199)»,

η. τη με αριθμ. 126904 ΕΞ 2019 (ΦΕΚ 4289/Β'/27-11-2019) απόφαση του Υπουργού Επικρατείας με θέμα: «Καθορισμός λεπτομερειών εφαρμογής των παραγράφων 3α, 3β, 3γ και 3δ του άρθρου 48 του ν. 4623/2019 «Ρυθμίσεις του Υπουργείου Εσωτερικών, διατάξεις για την Ψηφιακή Διακυβέρνηση και άλλα επείγοντα ζητήματα»,

θ. το Π.Δ. 40/2020 (ΦΕΚ 85/Α'/15-04-2020) «Οργανισμός του Υπουργείου Ψηφιακής Διακυβέρνησης»,

ι. τον κανονισμό (ΕΕ) 2016/679 για την προστασία φυσικών προσώπων έναντι της επεξεργασίας των δεδομένων προσωπικού χαρακτήρα καθώς και το ν. 4624/2019,

ια. την Εθνική Ψηφιακή Στρατηγική 2016-2021,

ιβ. την με ΑΔΑ: 6Τ4Κ465ΧΙ8-ΚΥΓ πρόσκληση (κωδικός πρόσκλησης 37\_A.3.2\_00) για την υποβολή προτάσεων στο Επιχειρησιακό Πρόγραμμα Μεταρρύθμιση Δημόσιου Τομέα 2014-2020, όπως τροποποιήθηκε και ισχύει,

ιγ. το υπ' αριθμ. Υ.ΨΗ.Δ 15378 ΕΙ 2020/ 12.06.2020 αίτημα της Κοινωνίας της Πληροφορίας Α.Ε. (ΚτΠ Α.Ε) με θέμα «Διαβίβαση αιτήματος έγκρισης Τεχνικού Δελτίου Πράξης στο πλαίσιο της Πρόσκλησης 37 του ΕΠ «Μεταρρύθμιση Δημόσιου Τομέα» με τίτλο «Δράσεις ενίσχυσης εσωτερικού ελέγχου στους Φορείς του Δημόσιου Τομέα»»

ιδ. την υπ. αριθμ. πρωτ. ΚτΠ ΑΕ 2082/12-03-2020 Προγραμματική Συμφωνία μεταξύ της Αρχής Προστασίας Δεδομένων Προσωπικού Χαρακτήρα και της Κοινωνίας της Πληροφορίας Α.Ε.

ιε. το από 25/06/2020 μήνυμα ηλεκτρονικής αλληλογραφίας της Γενικής Γραμματείας Πληροφοριακών Συστημάτων Δημόσιου Τομέα σχετικά με το αίτημα εξαίρεσης της Κοινωνίας της Πληροφορίας Α.Ε. ,

ιστ. το σύνολο της ηλεκτρονικής αλληλογραφίας μεταξύ της ΓΓΨΔ&ΑΔ με την ΚτΠ Α.Ε. και

ιζ. το από 26/6/2020 ενημερωτικό σημείωμα προς το Τμήμα Α' Παρακολούθησης Τομεακών Έργων της Διεύθυνσης Τομεακών Έργων Δημόσιου Τομέα,

## ΑΠΟΦΑΣΙΖΟΥΜΕ

α) Την προέγκριση του Τεχνικού Δελτίου Προτεινόμενης Πράξης της Κοινωνίας της Πληροφορίας Α.Ε. με τίτλο «Επέκταση και παροχή υπηρεσιών του Ολοκληρωμένου Πληροφοριακού Συστήματος διαχείρισης αιτημάτων των πολιτών, επιχειρήσεων, δημοσίων υπηρεσιών και λοιπών φορέων μέσω της διαδικτυακής πύλης της ΑΠΔΠΧ (Αρχή Προστασίας Δεδομένων Προσωπικού Χαρακτήρα)» ως σύμφωνη με την Εθνική Ψηφιακή Στρατηγική, με ενδεικτικό προϋπολογισμό 491.784,00 € συμπεριλαμβανομένου ΦΠΑ.

β) Η συνολική διαδικασία υλοποίησης του έργου θα πραγματοποιηθεί σύμφωνα με τις οδηγίες της Γενικής Γραμματείας Ψηφιακής Διακυβέρνησης και Απλούστευσης Διαδικασιών όπως αυτές διαμορφώθηκαν στο πλαίσιο των αρμοδιοτήτων της και οι οποίες παρατίθενται στο κεφάλαιο II του παραρτήματος της παρούσας απόφασης. Σε περίπτωση μη συμμόρφωσης με τις ανωτέρω οδηγίες η προέγκριση τεχνικού δελτίου παύει να ισχύει.

**Ο Υπουργός Επικρατείας**

**Κυριάκος Πιερρακάκης**

## ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ

### **I. ΕΙΣΑΓΩΓΗ**

Στο πλαίσιο της αρμοδιότητας της Γενικής Γραμματείας Ψηφιακής Διακυβέρνησης και Απλούστευσης Διαδικασιών (ΓΓΨΔ&ΑΔ) για την έκδοση δεσμευτικών οδηγιών εκδίδονται οι παρούσες οδηγίες σχετικά με την υλοποίηση του έργου με τίτλο **«Επέκταση και παροχή υπηρεσιών του Ολοκληρωμένου Πληροφοριακού Συστήματος διαχείρισης αιτημάτων των πολιτών, επιχειρήσεων, δημοσίων υπηρεσιών και λοιπών φορέων μέσω της διαδικτυακής πύλης της ΑΠΔΠΧ (Αρχή Προστασίας Δεδομένων Προσωπικού Χαρακτήρα)»**. Για τη σύνταξη των οδηγιών λήφθηκαν υπόψη ο συστατικός νόμος της ΓΓΨΔ&ΑΔ, 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**

Οι κατωτέρω οδηγίες αφορούν την υλοποίηση του έργου **«Επέκταση και παροχή υπηρεσιών του Ολοκληρωμένου Πληροφοριακού Συστήματος διαχείρισης αιτημάτων των πολιτών, επιχειρήσεων, δημοσίων υπηρεσιών και λοιπών φορέων μέσω της διαδικτυακής πύλης της ΑΠΔΠΧ (Αρχή Προστασίας Δεδομένων Προσωπικού Χαρακτήρα)»**. 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),
- διαλειτουργικότητα μέσω κοινών και διεθνώς αναγνωρισμένων ανοικτών προτύπων, διάθεσης ανοικτών APIs και ανάπτυξης δημόσιων SDKs,
- υιοθέτηση modular αρχιτεκτονικής ώστε να είναι εφικτή η αξιοποίηση μελλοντικών οριζόντιων δράσεων υπουργείων,
- 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,
- θα πρέπει το σύνολο του πηγαίου κώδικα που θα δημιουργηθεί στα πλαίσια των υπηρεσιών υλοποίησης λογισμικού και το σχήμα της βάσης να αποτελούν παραδοτέα του έργου και να συνοδεύονται από αναλυτική τεκμηρίωση και να διατίθεται με άδεια που θα επιτρέπει την άνευ εδαφικού, χρονικού ή άλλου περιορισμού χρήση τους από τον φορέα ,
- τήρηση του ισχύοντος πλαισίου διαλειτουργικότητας (Κανόνες και Πρότυπα για Διαδικτυακούς Τόπους του Δημόσιου Τομέα) καθώς και του Ευρωπαϊκού Πλαισίου Διαλειτουργικότητας (Communication CCOM (2017) 134),

- 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), όπου κρίνεται αναγκαίο, καθώς και του Νέου Ευρωπαϊκού Πλαισίου Διαλειτουργικότητας,
- να εξασφαλισθεί ότι θα τηρηθούν οι αρχές του καθολικού σχεδιασμού (Ν. 4488/2017, αρ. 63) και να διασφαλιστεί η προσβασιμότητα των υπό ανάπτυξη ηλεκτρονικών υπηρεσιών σε άτομα με αναπηρίες, όπως αυτά ορίζονται στο Ν.4591/2019 και στο άρθρο 60 του Ν. 4488/2017, και ιδιαίτερα στο σκέλος της ηχητικής αφήγησης περιεχομένου (ανάλυση αρχείου Waveform >48Khz 16bit sampling rate, Encoding mp3 >256kbps),
- το ψηφιακό περιεχόμενο που θα παραχθεί στο πλαίσιο του έργου θα πρέπει να είναι συμβατό με τις κατευθύνσεις που σχετίζονται με την παραγωγή ανοικτού ψηφιακού περιεχομένου (Open Data)(Οδηγία (ΕΕ) 2019/1024),
- θα πρέπει να υιοθετηθεί/αναπτυχθεί συγκεκριμένη πολιτική για τη λήψη και διαχείριση των αντιγράφων ασφαλείας σύμφωνα με το ισχύον κανονιστικό πλαίσιο, η οποία θα πρέπει κατ' ελάχιστον να διασφαλίζει τη δυνατότητα ανάκτησης των δεδομένων, ανά πάσα στιγμή, για το πλήρες εύρος χρόνου που καθορίζει η σχετική νομοθεσία,
- 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)»,
- συμμόρφωση με το Ν.4623/2019 «Ρυθμίσεις του Υπουργείου Εσωτερικών, διατάξεις για την ψηφιακή διακυβέρνηση, συνταξιοδοτικές ρυθμίσεις και άλλα επείγοντα ζητήματα» και πιο συγκεκριμένα με τα άρθρα 47 και 48 καθώς επίσης και με την με αριθμ. 126904 ΕΞ 2019 (ΦΕΚ4289/Β/27-11- 2019) απόφαση του Υπουργού Επικρατείας με τίτλο «Καθορισμός λεπτομερειών εφαρμογής των παραγράφων 3α, 3β, 3γ και 3δ του άρθρου 48 του ν. 4623/2019 «Ρυθμίσεις του Υπουργείου Εσωτερικών, διατάξεις για την Ψηφιακή Διακυβέρνηση και άλλα επείγοντα ζητήματα»
- θα πρέπει εντός του προϋπολογισμού του έργου να ζητηθούν από το Δικαιούχο, στο πλαίσιο της δημοπράτησης του έργου, κατ' ελάχιστον δυο (2) έτη εγγύησης καλής λειτουργίας που θα περιλαμβάνουν υπηρεσίες βελτίωσης των εφαρμογών, επιδιόρθωση λαθών κλπ,
- προτείνεται το παραγόμενο εκπαιδευτικό ψηφιακό περιεχόμενο ενημέρωσης και ευαισθητοποίησης να συμμορφώνεται με τις προδιαγραφές διαλειτουργικότητας, ποιότητας, τεκμηρίωσης και ψηφιοποίησης του Εθνικού Συσσωρευτή Εκπαιδευτικού Περιεχομένου «ΦΩΤΟΔΕΝΤΡΟ»,
- να τεκμηριωθούν, διασφαλιστούν και προσδιοριστούν όλες οι απαραίτητες υποδομές καθώς και τα τεχνικά χαρακτηριστικά για την δημιουργία περιβάλλοντος Εικονικών Σταθμών Εργασίας,
- όσο αφορά τις σχεδιαζόμενες ηλεκτρονικές υπηρεσίες, προτείνονται τα ακόλουθα χαρακτηριστικά, τα οποία είναι θεμιτό να τηρούνται «οριζόντια», στο βαθμό του εφικτού:
  - 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
    - Πρόσδος 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