



ΕΥΡΩΠΑΪΚΗ ΕΝΩΣΗ
ΕΥΡΩΠΑΪΚΟ ΤΑΜΕΙΟ ΠΕΡΙΦΕΡΕΙΑΚΗΣ ΑΝΑΠΤΥΞΗΣ (Ε.Τ.Π.Α.)



ψηφιακή Ελλάδα
Όλα είναι δυνατό
Εθνικό Πρόγραμμα
"Ψηφιακή Σύγκλιση"



ΕΣΠΑ
2007-2013
Πρόγραμμα για την ανάπτυξη

Διακήρυξη Διαγωνισμού για το Έργο

«Αναβάθμιση ηλεκτρονικών υπηρεσιών του ΥΠΕΞ προς τους πολίτες και τις επιχειρήσεις»

Αναθέτουσα Αρχή: «ΕΙΔΙΚΗ ΥΠΗΡΕΣΙΑ ΣΥΝΤΟΝΙΣΜΟΥ ΧΡΗΜΑΤΟΔΟΤΙΚΩΝ
ΚΑΙ ΕΠΕΝΔΥΤΙΚΩΝ ΠΡΟΓΡΑΜΜΑΤΩΝ/ ΥΠΟΥΡΓΕΙΟ ΕΞΩΤΕΡΙΚΩΝ»

Προϋπολογισμός: 904.552,84 € (χωρίς ΦΠΑ)

Πλέον Δικαιώματα Προαίρεσης: 180.910,57€

Διάρκεια: 18 μήνες

Διαδικασία Ανάθεσης: Ανοικτός Διεθνής Διαγωνισμός
με κριτήριο την πλέον συμφέρουσα από οικονομική άποψη προσφορά

Ημερομηνία διενέργειας διαγωνισμού: ../../..

Κωδικός ΟΠΣ: 376048

Πίνακας Περιεχομένων

| | |
|--|-----------|
| Πίνακας Περιεχομένων | 2 |
| Συνοπτικά στοιχεία Έργου | 5 |
| ΜΕΡΟΣ Α: ΑΝΤΙΚΕΙΜΕΝΟ ΚΑΙ ΠΡΟΔΙΑΓΡΑΦΕΣ ΕΡΓΟΥ | 7 |
| Συνομογραφίες | 7 |
| A1. Περιβάλλον του Έργου | 8 |
| A1.1 Εμπλεκόμενοι στην υλοποίηση του αντικειμένου του Έργου | 8 |
| A1.1.1 Υπουργείο Εξωτερικών | 8 |
| A1.1.2 Συνοπτική παρουσίαση Φορέα Λειτουργίας..... | 11 |
| A1.1.3 Συνοπτική παρουσίαση Φορέα Υλοποίησης | 12 |
| A1.1.4 Υπηρεσίες/ Διευθύνσεις που εμπλέκονται στην επιτυχή έκβαση του Έργου | 13 |
| A1.1.5 Όργανα, Επιτροπές και Ομάδες (Διακυβέρνηση του Έργου) | 21 |
| A1.2 Υφιστάμενη κατάσταση (σε σχέση με τις απαιτήσεις του Έργου) | 23 |
| A1.2.1 Περιγραφή των κύριων επιχειρησιακών διαδικασιών | 24 |
| A1.2.1.1 Οικονομική Διπλωματία – Επιχειρηματική Συνεργασία | 24 |
| A1.2.1.2 Διεθνής Αναπτυξιακή Συνεργασία | 25 |
| A1.2.1.3 Ενημέρωση και Δημόσια Διπλωματία | 26 |
| A1.2.1.4 Αξιοποίηση Διεθνών Προγραμμάτων | 27 |
| A1.2.1.5 Παρακολούθηση/Υλοποίηση Συγχρηματοδοτούμενων έργων | 28 |
| A1.2.1.6 Προξενικά Θέματα..... | 29 |
| A1.2.1.7 Επιχορηγήσεις ομογενειακών φορέων | 29 |
| A1.2.2 Ανάλυση υποδομών Τεχνολογιών Πληροφορικής και Επικοινωνιών | 30 |
| A1.2.2.1 Διαδικτυακή υποδομή του ΥΠΕΞ | 30 |
| A1.2.2.2 Η Πύλη αποδελτίωσης Τύπου (ΥΡΕΝΙΜ.ΜΦΑ.GR) | 31 |
| A1.2.2.3 Η Πύλη των Προξενείων – Εφαρμογή Ειδικού Ληξιαρχείου | 32 |
| A1.2.3 Επίπεδο Ωριμότητας του παρόντος Έργου | 33 |
| A2. Αντικείμενο, στόχοι και κρίσιμοι παράγοντες επιτυχίας του Έργου | 34 |
| A2.1 Αντικείμενο του Έργου (Συνοπτικά) | 34 |
| A2.2 Αντικείμενο του Έργου (Αναλυτικά) | 35 |
| A2.2.1 Διαχείριση Μητρώου ΜΚΟ και Προγραμμάτων..... | 35 |
| A2.2.1.1 Μητρώο..... | 35 |
| A2.2.1.2 Προσωποποιημένη πρόσβαση..... | 36 |
| A2.2.1.3 Υποβολή Προτάσεων | 36 |
| A2.2.1.4 Ροή Εργασιών Αξιολόγησης Προτάσεων Προγραμμάτων | 38 |
| A2.2.1.5 Ροή Εργασιών Συμβασιοποίησης | 38 |
| A2.2.1.6 Ροή Εργασιών Χρηματικού Εντάλματος Πληρωμής (ΧΕΠ), Τακτικού Εντάλματος Πληρωμής και Μεταφοράς Πιστώσεων | 42 |
| A2.2.1.7 Ροή παρακολούθησης Σύμβασης χρηματοδότησης Διεθνούς Αναπτυξιακού Έργου | 42 |
| A2.2.1.8 Άλλες Λειτουργικότητες..... | 42 |
| A2.2.1.9 Διαχείριση Υποτροφιών | 43 |
| A2.2.2 Οικονομική Διπλωματία | 43 |
| A2.2.2.1 Ανάπτυξη Εφαρμογών Επιχειρηματικής Συνεργασίας..... | 45 |

| | | |
|--------------|--|-----------|
| A2.2.3 | Αξιοποίηση Διεθνών Προγραμμάτων και διαχείριση συγχρηματοδοτούμενων έργων | 49 |
| A2.2.3.1 | Διαχείριση Συγχρηματοδοτούμενων Έργων..... | 50 |
| A2.2.4 | Διαχείριση Μητρώου Ομογενειακών Φορέων και Αιτήσεων Επιχορήγησης | 52 |
| A2.2.5 | Διαχείριση Έκτακτων Αναγκών για Έλληνες Ταξιδιώτες..... | 53 |
| A2.2.6 | Διαχείριση Προξενικών Πράξεων και Προγραμματισμός Επισκέψεων | 54 |
| A2.2.7 | Ανάπτυξη Λογισμικού για δυνατότητα επίτευξης διαλειτουργικότητας με το Ειδικό Ληξιαρχείο | 55 |
| A2.3 | Σκοπιμότητα και αναμενόμενα οφέλη | 56 |
| A2.4 | Στόχοι και Έκταση του Έργου | 57 |
| A2.5 | Κρίσιμοι παράγοντες επιτυχίας του Έργου | 58 |
| A2.6 | Συνέργειες του Έργου | 59 |
| A3. | Λειτουργικές και Τεχνικές προδιαγραφές Έργου..... | 62 |
| A3.1 | Ηλεκτρονικές Υπηρεσίες | 62 |
| A3.2 | Απαιτήσεις Αρχιτεκτονικής Συστήματος | 67 |
| A3.3 | Τεχνολογίες - Πλατφόρμες του Έργου | 74 |
| A3.4 | Προδιαγραφές Λειτουργικών Ενοτήτων (Υποσυστημάτων, Εφαρμογών) | 75 |
| A3.4.1 | Υποσύστημα Διαδικτυακής Πύλης – Σύστημα Διαχείρισης Περιεχομένου..... | 75 |
| A3.4.2 | Πλατφόρμα SSO..... | 76 |
| A3.4.3 | Πλατφόρμα Λογισμικού Επιχειρησιακής Ευφυΐας..... | 76 |
| A3.4.4 | Πλατφόρμα Διαχείρισης Ροών Εργασίας | 77 |
| A3.4.5 | Πλατφόρμα Διοικητικής Πληροφόρησης – Λογισμικό ETL..... | 78 |
| A3.4.6 | Πλατφόρμα Τηλε-εκπαίδευσης | 79 |
| A3.4.6.1 | Διασυνδεσιμότητα και διαλειτουργικότητα | 80 |
| A3.4.6.2 | Εργαλεία για τον εκπαιδευόμενο..... | 81 |
| A3.4.6.3 | Εργαλεία υποστήριξης εκπαιδευτικής διδασκαλίας..... | 82 |
| A3.4.6.4 | Εργαλεία συντονιστή σύγχρονης εκπαίδευσης..... | 83 |
| A3.4.6.5 | Εργαλεία διαχείρισης συστήματος..... | 83 |
| A3.4.6.6 | Λειτουργικότητα εικονικής αίθουσας διδασκαλίας | 84 |
| A3.4.7 | Λογισμικό GIS & χάρτες, υπόβαθρα | 85 |
| A3.4.8 | Υποσύστημα Διαχείρισης και Παρακολούθησης Έργων | 87 |
| A3.5 | Προδιαγραφές Οριζόντιων Λειτουργιών | 88 |
| A3.6 | Διαλειτουργικότητα..... | 89 |
| A3.7 | Πολυκαναλική προσέγγιση | 91 |
| A3.8 | Ανοιχτά δεδομένα | 93 |
| A3.9 | Απαιτήσεις Ασφάλειας | 94 |
| A3.10 | Απαιτήσεις Ευχρηστίας Συστήματος..... | 95 |
| A3.11 | Απαιτήσεις Προσβασιμότητας | 96 |
| A3.12 | Χρονοδιάγραμμα Υλοποίησης του Έργου | 96 |
| A3.13 | Φάσεις Έργου | 97 |
| A3.13.1 | Φάση 1: Μελέτη Εφαρμογής (διάρκεια 4 μήνες)..... | 98 |
| A3.13.2 | Φάση 2: Προμήθεια και εγκατάσταση εξοπλισμού και έτοιμου λογισμικού (διάρκεια 5 μήνες) | 102 |
| A3.13.3 | Φάση 3: Ανάπτυξη εφαρμογών (διάρκεια 6 μήνες) | 104 |

| | | |
|--------------|--|------------|
| A3.13.4 | Φάση 4: Εισαγωγή – αρχική μετάπτωση δεδομένων (διάρκεια 2 μήνες)..... | 107 |
| A3.13.5 | Φάση 5 - Εκπαίδευση των στελεχών της Αναθέτουσας Αρχής (διάρκεια 2 μήνες) | 108 |
| A3.13.6 | Φάση 6 – Πιλοτική Εφαρμογή– Δοκιμαστική Λειτουργία – Έλεγχος Δεδομένων (διάρκεια 2 μήνες) | 110 |
| A3.13.7 | Φάση 7 - Παραγωγική Λειτουργία (διάρκεια 4 μήνες) | 111 |
| A3.14 | Πίνακας Παραδοτέων | 112 |
| A3.15 | Σημαντικά Ορόσημα υλοποίησης Έργου..... | 113 |
| A4. | Ελάχιστες προδιαγραφές υπηρεσιών..... | 115 |
| A4.1 | Υπηρεσίες Εκπαίδευσης..... | 115 |
| A4.2 | Υπηρεσίες Μετάπτωσης..... | 117 |
| A4.2.1 | Προετοιμασία της Μετάπτωσης Δεδομένων | 117 |
| A4.2.2 | Υλοποίηση Μετάπτωσης | 118 |
| A4.3 | Ομάδες Χρηστών | 119 |
| A4.4 | Υπηρεσίες Πιλοτικής και Παραγωγικής Λειτουργίας..... | 120 |
| A4.5 | Υπηρεσίες Περιόδου Εγγύησης «Καλής Λειτουργίας»..... | 121 |
| A4.6 | Υπηρεσίες Συντήρησης..... | 125 |
| A4.7 | Τήρηση προδιαγραφών ποιότητας υπηρεσιών..... | 125 |
| A5. | Μεθοδολογία Διοίκησης και Υλοποίησης Έργου | 129 |
| A5.1 | Μέθοδοι και Τεχνικές Υλοποίησης και Υποστήριξης | 129 |
| A5.1.1 | Βασικές Αρχές Οριστικοποίησης Προδιαγραφών | 129 |
| A5.1.2 | Διαχείριση Αλλαγών | 130 |
| A5.2 | Σχήμα Διοίκησης, σχεδιασμού και υλοποίησης του Έργου | 130 |
| A5.3 | Σχέδιο και Σύστημα Διασφάλισης Ποιότητας..... | 130 |
| A5.4 | Σχέδιο και Σύστημα Διαχείρισης Κινδύνων..... | 131 |
| A5.5 | Σενάρια χρήσης και Ελέγχου - Διαδικασία παραλαβής λειτουργικότητας συστημάτων και Έργου | 132 |
| A5.5.1 | Διαδικασία Παραλαβής Παραδοτέων – Αναφορών Συμφωνημένου Επιπέδου Υπηρεσιών | 132 |
| A5.5.2 | Τόπος Υλοποίησης – Παράδοσης Έργου | 135 |
| A5.5.3 | Οριστική Παραλαβή..... | 135 |

Συνοπτικά στοιχεία Έργου

| | |
|--|--|
| ΑΝΑΘΕΤΟΥΣΑ ΑΡΧΗ | Υπουργείο Εξωτερικών /Ειδική Υπηρεσία Συντονισμού και Εφαρμογής Χρηματοδοτικών και Επενδυτικών Προγραμμάτων -ΕΥΣΧΕΠ |
| ΤΙΤΛΟΣ ΕΡΓΟΥ | «Αναβάθμιση Ηλεκτρονικών Υπηρεσιών ΥΠΕΞ προς τους Πολίτες και τις Επιχειρήσεις» |
| ΦΟΡΕΑΣ ΓΙΑ ΤΟΝ ΟΠΟΙΟ ΠΡΟΟΡΙΖΕΤΑΙ ΤΟ ΕΡΓΟ | Υπουργείο Εξωτερικών |
| ΤΟΠΟΣ ΠΑΡΑΔΟΣΗΣ - ΤΟΠΟΣ ΠΑΡΟΧΗΣ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ | Βασ. Σοφίας 1, 106 71 Αθήνα, 1ος Όροφος |
| ΕΙΔΟΣ ΣΥΜΒΑΣΗΣ | Κατηγορία υπηρεσίας 7 «Υπηρεσίες Πληροφορικής και συναφείς υπηρεσίες» |
| ΤΑΞΙΝΟΜΗΣΗ ΚΑΤΑ CPV | 72000000-5 «Υπηρεσίες τεχνολογίας των πληροφοριών: παροχή συμβουλών, ανάπτυξη λογισμικού, Διαδίκτυο και υποστήριξη». |
| ΕΙΔΟΣ ΔΙΑΔΙΚΑΣΙΑΣ | Ανοικτός Δημόσιος Διαγωνισμός με κριτήριο ανάθεσης την πλέον συμφέρουσα από οικονομική άποψη προσφορά |
| ΠΡΟΫΠΟΛΟΓΙΣΜΟΣ | Ο προϋπολογισμός του Έργου ανέρχεται στο ποσό των εννιακοσίων τεσσάρων χιλιάδων πεντακοσίων πενήντα δυο Ευρώ και ογδόντα τεσσάρων λεπτών (904.552,84) € (χωρίς ΦΠΑ) Πλέον Δικαιώματα Προαίρεσης: εκατόν ογδόντα χιλιάδες εννιακόσια δέκα Ευρώ και πενήντα επτά λεπτά 180.910,57€ |
| ΧΡΗΜΑΤΟΔΟΤΗΣΗ ΕΡΓΟΥ | Το Έργο χρηματοδοτείται από το Ε.Π. «ΨΗΦΙΑΚΗ ΣΥΓΚΛΙΣΗ», στο πλαίσιο του ΕΣΠΑ, που έχει ενταχθεί στο Εθνικό Στρατηγικό Πλαίσιο Αναφοράς (ΕΣΠΑ) με την Απόφαση CCI 2007 GR 16 1 ΡΟ 002/26-10-2007 της Ευρωπαϊκής Επιτροπής. |
| ΧΡΟΝΟΣ ΥΛΟΠΟΙΗΣΗΣ - ΔΙΑΡΚΕΙΑ ΕΡΓΟΥ | Δέκα οκτώ (18) μήνες από την υπογραφή της Σύμβασης. |
| ΚΡΙΤΗΡΙΟ ΑΝΑΘΕΣΗΣ | Πλέον συμφέρουσα από οικονομική άποψη προσφορά |

| | |
|--|--|
| ΚΑΤΑΛΗΚΤΙΚΗ ΗΜΕΡΟΜΗΝΙΑ ΥΠΟΒΟΛΗΣ ΠΡΟΣΦΟΡΩΝ | //, ημέρα ---, ώρα ---. |
| ΤΟΠΟΣ ΚΑΤΑΘΕΣΗΣ ΤΩΝ ΠΡΟΣΦΟΡΩΝ | Ειδική Υπηρεσία Συντονισμού και Εφαρμογής Χρηματοδοτικών και Επενδυτικών Προγραμμάτων - ΕΥΣΧΕΠ Βασ. Σοφίας 1, 106 71 Αθήνα, 1ος Όροφος Γραφείο 5 |
| ΗΜΕΡΟΜΗΝΙΑ ΑΠΟΣΦΡΑΓΙΣΗΣ ΠΡΟΣΦΟΡΩΝ | //, ημέρα ---, ώρα --- π.μ., Βασ. Σοφίας 1, 106 71 Αθήνα. |

ΜΕΡΟΣ Α: ΑΝΤΙΚΕΙΜΕΝΟ ΚΑΙ ΠΡΟΔΙΑΓΡΑΦΕΣ ΕΡΓΟΥ

Συντομογραφίες

- Α.Ε.Ε Ακαθάριστο Εγχώριο Εισόδημα
- Α.Ε.Ι Ανώτατο Εκπαιδευτικό Ίδρυμα
- ΓΤΑΕ Γενική Γραμματεία Απόδημου Ελληνισμού
- ΕΕ Ευρωπαϊκή Ένωση
- ΕΠΠΕ Επιτροπή Παρακολούθησης Παραλαβής Έργου
- ΕΣΠΑ Εθνικό Στρατηγικό Πλαίσιο Αναφοράς
- ΕΠ Επιχειρησιακό Πρόγραμμα
- ΕΥ Εξωτερική Υπηρεσία
- ΕΥΣΧΕΠ Ειδική Υπηρεσία Συντονισμού Χρηματοδοτικών και Επενδυτικών Προγραμμάτων
- ΚΑΣ Κέντρο Ανάλυσης Σχεδιασμού
- ΚΥ Κεντρική Υπηρεσία
- ΚΥΑ Κοινή Υπουργική Απόφαση
- ΜΚΟ Μη Κυβερνητική Οργάνωση
- ΝΠΔΔ Νομικό Πρόσωπο Δημοσίου Δικαίου
- ΠΣΕΑ Διεύθυνση Πολιτικής Σχεδίασης Έκτακτης Ανάγκης
- ΟΔΕ Ομάδα Διοίκησης Έργου
- ΟΟΣΑ
- ΤΕΙ Τεχνολογικό Εκπαιδευτικό Ίδρυμα
- ΤΠΕ Τεχνολογίες Πληροφορικής και Επικοινωνιών
- ΥΔΑΣ Υπηρεσία Διεθνούς Αναπτυξιακής Συνεργασίας
- ΥΠΕΞ Υπουργείο Εξωτερικών
- ΦΕΚ Φύλλο Εφημερίδας Κυβέρνησης
- ΨΣ Ψηφιακή Σύγκλιση
- HL7 Health Level 7
- ISO International Organization for Standardization
- WS Web Services

(δεν συμπεριλαμβάνονται όσες συντομογραφίες επεξηγούνται στο κείμενο)

A1. Περιβάλλον του Έργου

A1.1 Εμπλεκόμενοι στην υλοποίηση του αντικειμένου του Έργου

A1.1.1 Υπουργείο Εξωτερικών

Το Υπουργείο Εξωτερικών (ΥΠΕΞ) είναι ο επίσημος φορέας άσκησης εξωτερικής πολιτικής της χώρας, η οποία περιλαμβάνει την παρακολούθηση, το σχεδιασμό, την εφαρμογή και την αξιολόγηση όλων των θεμάτων που αφορούν:

- στις διεθνείς σχέσεις, στη διεθνή συνεργασία και στη διεθνή πολιτική της χώρας
- στη διεθνή εκπροσώπηση της χώρας
- στην προάσπιση των ελληνικών συμφερόντων στο εξωτερικό, και
- στην ενίσχυση της διεθνούς νομιμότητας.

Επιγραμματικά οι αρμοδιότητες του ΥΠΕΞ είναι οι ακόλουθες:

- Προάσπιση των δικαιωμάτων και τήρηση των υποχρεώσεων του ελληνικού κράτους, καθώς και υποστήριξη και προώθηση των εθνικών συμφερόντων στα ξένα κράτη, στους διεθνείς οργανισμούς, στα διεθνή όργανα και στις συνδιασκέψεις.
- Παρακολούθηση των διμερών και διεθνών πολιτικών, οικονομικών, πολιτιστικών θεμάτων καθώς και ζητημάτων διεθνούς ασφάλειας, ενημέρωση της κυβέρνησης και διατύπωση σχετικών εισηγήσεων.
- Ενημέρωση των ξένων κρατών, των διεθνών οργανισμών και της διεθνούς κοινής γνώμης καθώς και παροχή πληροφοριών για ελληνικά θέματα.
- Συμμετοχή στη διεθνή συνεργασία, διαπραγμάτευση και μέριμνα για τη σύναψη, παρακολούθηση και εφαρμογή των διεθνών συνθηκών και άλλων διεθνών πράξεων, καθώς και χειρισμός διεθνών διαδικασιών συνδιαλλαγής, διαιτησίας και δικαστικού διακανονισμού.
- Εκπροσώπηση της Ελλάδας στα ξένα κράτη, στους διεθνείς οργανισμούς και άλλα διεθνή όργανα και συνδιασκέψεις.
- Εκπροσώπηση της Ελλάδας στην Ευρωπαϊκή Ένωση και επεξεργασία της πολιτικής για τη θεσμική εξέλιξη της Ένωσης και την ευρωπαϊκή ολοκλήρωση, σε συνεργασία με άλλα Υπουργεία και φορείς.
- Συντονισμός των Υπουργείων και φορέων στο σχεδιασμό, την εφαρμογή και την αξιολόγηση της ευρωπαϊκής και της εν γένει εξωτερικής πολιτικής.
- Διπλωματική υποστήριξη των οργάνων του κράτους, των Ν.Π.Δ.Δ., των δημοσίων επιχειρήσεων και οργανισμών, καθώς επίσης και των πολιτικών κομμάτων και των βουλευτών κατά την πραγματοποίηση των διεθνών επαφών τους.
- Προώθηση και προστασία των δικαιωμάτων και των συμφερόντων των Ελλήνων στο εξωτερικό, ως και θέματα αναφερόμενα στον Απόδημο Ελληνισμό, στη μετανάστευση και την παλιννόστηση.
- Προώθηση και προστασία των οικονομικών, τουριστικών, εμπορικών, ναυτιλιακών, τουριστικών και λοιπών ελληνικών συμφερόντων στο εξωτερικό.
- Διπλωματική και προξενική συνδρομή Ελλήνων πολιτών, αναγνωρισμένων κοινωνικών ομάδων και ιδιωτικών οργανώσεων, κατά τις διεθνείς δραστηριότητές τους, εφόσον αυτές δεν είναι αντίθετες με εθνικά συμφέροντα.
- Ανάπτυξη των διεθνών πολιτικών, οικονομικών και πολιτιστικών σχέσεων της Ελλάδας.
- Διεθνής προβολή της Ελλάδας, του ελληνικού πνεύματος και πολιτισμού.

- Παρακολούθηση θεμάτων που αφορούν στην προστασία των δικαιωμάτων του ανθρώπου και την ανθρωπιστική δράση σε διεθνές επίπεδο.
- Θέματα που προκύπτουν από την εφαρμογή διεθνών συνθηκών για συγκεκριμένες ομάδες του πληθυσμού της χώρας, σε συνεργασία με άλλα αρμόδια Υπουργεία.
- Εποπτεία και έλεγχος των αναγνωρισμένων εκπαιδευτικών ιδρυμάτων και σωματείων στο εξωτερικό, όπως ορίζεται με αποφάσεις του Υπουργού Εξωτερικών.
- Παρακολούθηση των κοινοτικών, εκπαιδευτικών και εκκλησιαστικών υποθέσεων των Ελλήνων στο εξωτερικό.
- Διατήρηση και σύσφιξη των δεσμών της Ελλάδας με τους ανά τον κόσμο ομογενείς.
- Θέματα που αφορούν στην προσωπική εν γένει κατάσταση των Ελλήνων στο εξωτερικό, καθώς επίσης και αυτά που έχουν σχέση με την ελληνική ιθαγένεια και τα διαβατήριά τους. Ομοίως, επιμέλεια των κληρονομιών Ελλήνων που απεβίωσαν στο εξωτερικό.
- Θέματα συναφή προς τη δικαστική αρωγή, την επίδοση δικογράφων, την εκτέλεση δικαστικών αποφάσεων και ανακριτικών παραγγελιών στο εξωτερικό, καθώς και την έκδοση εγκληματιών.
- Διπλωματική αλληλογραφία του Προέδρου της Δημοκρατίας.
- Έκδοση διπλωματικών και ειδικών υπηρεσιακών διαβατηρίων.
- Σχέσεις του κράτους προς τον Οικουμενικό Θρόνο, τα άλλα Πατριαρχεία, τις Αυτοκέφαλες ορθόδοξες Εκκλησίες, καθώς και θέματα που αφορούν στα άλλα χριστιανικά δόγματα, θρησκευόμενα και διεθνείς εκκλησιαστικές οργανώσεις στο εξωτερικό.
- Πολιτική διοίκηση του Αγίου Όρους.
- Επίσημη μετάφραση κειμένων, διεθνών συμβάσεων, συνθηκών και άλλων διεθνών πράξεων, εγγράφων ελληνικών και ξένων δημοσίων υπηρεσιών, μετάφραση και επικύρωση εγγράφων των ελληνικών αρχών που προορίζονται για τις ελληνικές και ξένες αρχές στο εξωτερικό, κλπ.
- Θέματα που ανάγονται στα καθήκοντα των διπλωματικών και προξενικών αρχών.
- Ενημέρωση των μελών της Βουλής των Ελλήνων.

Το ΥΠΕΞ διαρθρώνεται στην Κεντρική Υπηρεσία και τις περιφερειακές της υπηρεσίες και την Εξωτερική Υπηρεσία, που αποτελείται από τις Διπλωματικές και τις Προξενικές Αρχές.

Η **Κεντρική Υπηρεσία (ΚΥ)** είναι αρμόδια για:

- Τη μελέτη και εισήγηση στην Κυβέρνηση για τη λήψη των εκάστοτε ενδεικνυόμενων αποφάσεων.
- Την παρακολούθηση, σχεδίαση και προγραμματισμό των απαραίτητων ενεργειών για την επιτυχή εκπλήρωση της αποστολής του Υπουργείου.
- Την παροχή κατευθύνσεων, οδηγιών και εντολών στις αρχές της Εξωτερικής Υπηρεσίας για την εκπλήρωση της αποστολής του κατά τον καλύτερο δυνατό τρόπο.
- Τη διεύθυνση και τον έλεγχο των αρχών της Εξωτερικής Υπηρεσίας.
- Το χειρισμό των θεμάτων υπηρεσιακής κατάστασης του προσωπικού του Υπουργείου Εξωτερικών.
- Τη στελέχωση των αρχών της Εξωτερικής Υπηρεσίας και την παροχή των απαραίτητων μέσων και υλικού για την εκπλήρωση της αποστολής τους.
- Το συντονισμό των άλλων Υπουργείων και φορέων στο σχεδιασμό, την εφαρμογή και αξιολόγηση της εν γένει εξωτερικής πολιτικής της χώρας.

- Την εξασφάλιση επαφής των ξένων διπλωματικών αποστολών στην Ελλάδα με τα άλλα Υπουργεία, Υπηρεσίες και Οργανισμούς και το συντονισμό αρμοδιοτήτων στον εξωτερικό τομέα.
- Την παροχή των απαραίτητων πληροφοριών και στοιχείων στα άλλα Υπουργεία, Υπηρεσίες και Οργανισμούς, για τη χάραξη από αυτά της γενικής πολιτικής τους και την αντιμετώπιση των εκάστοτε παρουσιαζόμενων προβλημάτων και υποθέσεων.
- Υποστήριξη ενεργειών αναπτυξιακής συνεργασίας.

Η Κεντρική Υπηρεσία του Υπουργείου Εξωτερικών διαρθρώνεται ως εξής:

1. Διπλωματικό Γραφείο Υπουργού
2. Διπλωματικά Γραφεία Υφυπουργών
3. Γραφείο Υπηρεσιακού Γενικού Γραμματέα
4. Γραφείο Γενικού Γραμματέα Ευρωπαϊκών Υποθέσεων
5. Γραφείο Γενικού Γραμματέα Διεθνών Οικονομικών Σχέσεων και Αναπτυξιακής Συνεργασίας
6. Γραφείο Ειδικού Γραμματέα Αξιοποίησης Διεθνών Προγραμμάτων
7. Α' Γενική Διεύθυνση Πολιτικών Υποθέσεων
8. Β' Γενική Διεύθυνση Οικονομικών Σχέσεων
9. Γ' Γενική Διεύθυνση Υποθέσεων Ευρωπαϊκής Ένωσης
10. Δ' Γενική Διεύθυνση Διεθνών Οργανισμών και Διεθνούς Ασφάλειας και Συνεργασίας
11. Ε' Γενική Διεύθυνση Πολιτιστικών, Θρησκευτικών και Προξενικών Υποθέσεων
12. ΣΤ' Γενική Διεύθυνση Προσωπικού, Διοικητικής Οργάνωσης και Οικονομικής Διαχείρισης
13. Γενική Γραμματεία Απόδημου Ελληνισμού
14. Υπηρεσία Διεθνούς Αναπτυξιακής Συνεργασίας (ΥΔΑΣ)
15. Υπηρεσία Δημοσιονομικού Ελέγχου
16. Γενική Επιθεώρηση
17. Κέντρο Ανάλυσης και Σχεδιασμού (ΚΑΣ)
18. Μικτή Μονάδα Διαχείρισης Κρίσεων
19. Διπλωματική Ακαδημία
20. Ειδική Νομική Υπηρεσία
21. Υπηρεσία Ενημέρωσης
22. Υπηρεσία Διπλωματικού και Ιστορικού Αρχείου
23. Τεχνική Υπηρεσία
24. Μεταφραστική Υπηρεσία
25. Κρυπτογραφική Υπηρεσία
26. Γραφείο Ασφάλειας
27. Διεύθυνση Εθιμοτυπίας
28. Διεύθυνση Πολιτικής Σχεδίασης Έκτακτης Ανάγκης (ΠΣΕΑ)
29. Στην Κεντρική Υπηρεσία λειτουργούν επίσης:
30. Γραφεία:
31. Προγραμματισμού και Παρακολούθησης Προγραμμάτων
32. Ενημέρωσης Πολιτών
33. Νομικού Συμβούλου του Κράτους
34. Ασφάλειας
35. Παρακολούθησης Ελληνικών Υποψηφιοτήτων σε Διεθνείς Οργανισμούς
36. Τέλος, υπό την Κεντρική Υπηρεσία λειτουργούν εκτός Αθήνας:
37. Η Υπηρεσία Διεθνών Σχέσεων (Θεσσαλονίκη)

38. Η Υπηρεσία Πολιτικών Υποθέσεων (Ξάνθη)
39. Η Διοίκηση Αγίου Όρους (Καρυές)

Η **Εξωτερική Υπηρεσία (ΕΥ)** αποτελείται από τις:

1. Διπλωματικές Αρχές (Πρεσβευτικές Αρχές, Μόνιμες Αντιπροσωπείες, Διπλωματικές Αντιπροσωπείες, Γραφεία Συνδέσμου)
2. Προξενικές Αρχές

Η διάρθρωση της εξωτερικής υπηρεσίας του Υπουργείου Εξωτερικών παρουσιάζεται συνοπτικά στο σχήμα που ακολουθεί:



Εικόνα 1: Διάρθρωση της Εξωτερικής Υπηρεσίας του ΥΠΕΞ

A1.1.2 Συνοπτική παρουσίαση Φορέα Λειτουργίας

Φορέας Λειτουργίας είναι η ΣΤ2 Διεύθυνση, η οποία έχει αντικείμενο την υποστήριξη θεμάτων Τεχνολογιών Πληροφορικής και Επικοινωνιών στο ΥΠΕΞ. Η Στ2 Δ/νση στελεχώνεται από περίπου 45 υπαλλήλους του Κλάδου Επικοινωνιών και Πληροφορικής του ΥΠΕΞ στην Κεντρική Υπηρεσία. Συνολικά οι υπάλληλοι του Κλάδου αυτού, που υπηρετούν σε όλες τις υπηρεσίες και τις Αρχές Εξωτερικού, ανέρχονται σε 160 περίπου και είναι πτυχιούχοι τμημάτων πληροφορικής, ηλεκτρονικής ή ηλεκτρονικών υπολογιστικών συστημάτων και στην πλειοψηφία τους κάτοχοι μεταπτυχιακών διπλωμάτων συναφούς αντικείμενου. Τα καθήκοντα τους συνίστανται στην εξασφάλιση της αδιάλειπτης και ασφαλούς ηλεκτρονικής διακίνησης πληροφοριών του Υπουργείου Εξωτερικών, την εισαγωγή νέων τεχνολογιών στους τομείς επικοινωνιών, κρυπτογράφησης και πληροφορικής, τη μηχανοργάνωση και μηχανογράφηση, καθώς και την υποστήριξη του ηλεκτρονικού και λογισμικού εξοπλισμού σε όλες τις Διευθύνσεις, Υπηρεσίες και Γραφεία της Κεντρικής Υπηρεσίας και των Περιφερειακών Υπηρεσιών στο εσωτερικό και των Διπλωματικών και Προξενικών Αρχών στο εξωτερικό.

Α1.1.3 Συνοπτική παρουσίαση Φορέα Υλοποίησης

Φορέας Υλοποίησης είναι η ΕΥΣΧΕΠ (Ειδική Υπηρεσία Συντονισμού και Εφαρμογής Χρηματοδοτικών και Επενδυτικών Προγραμμάτων), η οποία συνενεργεί με την ΚΥΑ των Υπουργών Εσωτερικών Οικονομίας και Εξωτερικών (ΦΕΚ Β2484/5-12-2008).

Η ΕΥΣΧΕΠ ασκεί αρμοδιότητες δικαιούχου κατά την έννοια του άρθρου 1 παράγραφος 5 του Ν. 3614/2007 (ΦΕΚ Α'267), καθώς και αρμοδιότητες συντονισμού των εμπλεκόμενων υπηρεσιών και εποπτευόμενων νομικών προσώπων του Υπουργείου Εξωτερικών, για την υλοποίηση συγχρηματοδοτούμενων προγραμμάτων.

Η ΕΥΣΧΕΠ πιστοποιήθηκε για τη διαχειριστική της επάρκεια κατά τη μεταβατική περίοδο από τη Δ.Α του Ε.Π « Ψηφιακή Σύγκλιση» με το σχετικό έγγραφο επιβεβαίωσης με Α.Π. 151.848/ΨΣ 3302/06.03.2009.

Η ΕΥΣΧΕΠ διοικείται από τον Προϊστάμενο της Υπηρεσίας ο οποίος παράλληλα συντονίζει τις τέσσερις Μονάδες της ΕΥΣΧΕΠ. Προβλέπεται, επίσης, η θέση του Αναπληρωτή Προϊσταμένου. Οι Μονάδες της ΕΥΣΧΕΠ είναι οι εξής .:

- Μονάδα Α: Προγραμματισμού και Συντονισμού.
- Μονάδα Β1: Παρακολούθησης και Εφαρμογής Έργων Νέων Τεχνολογιών και ΤΠΕ.
- Μονάδα Β2: Παρακολούθησης και Εφαρμογής Έργων Βελτίωσης διαδικασιών και ενίσχυσης οικονομικής διπλωματίας.
- Μονάδα Γ: Οργάνωσης και Υποστήριξης.

Ο Προϊστάμενος της Ειδικής Υπηρεσίας υποστηρίζεται από τον Αναπληρωτή Προϊστάμενο της ΕΥΣΧΕΠ. Οι παραπάνω Μονάδες διοικούνται από τον Προϊστάμενο κάθε Μονάδας, ο οποίος συντονίζει και διοικεί τα στελέχη της Μονάδας αρμοδιότητάς του.



Εικόνα 2 - Οργανόγραμμα Φορέα Υλοποίησης

Αρμοδιότητες υποστήριξης της ΣΤ2 Διεύθυνσης σε θέματα παρακολούθησης και διαχείρισης συγχρηματοδοτούμενων έργων ΤΠΕ, έχει η Μονάδα Β1: «Παρακολούθησης και Εφαρμογής Έργων Νέων Τεχνολογιών και ΤΠΕ» της ΕΥΣΧΕΠ.

A1.1.4 Υπηρεσίες/ Διευθύνσεις που εμπλέκονται στην επιτυχή έκβαση του Έργου

Οι Υπηρεσίες/Διευθύνσεις του ΥΠΕΞ οι οποίες εμπλέκονται στην επιτυχή έκβαση του έργου, είναι οι ακόλουθες:

- η Γενική Γραμματεία Διεθνών Οικονομικών Σχέσεων και Αναπτυξιακής Συνεργασίας (ΓΓ ΔΟΣ & ΑΣ),
- η Γενική Γραμματεία Αποδήμου Ελληνισμού (ΓΓΑΕ),
- η Ειδική Γραμματεία Αξιοποίησης Διεθνών Προγραμμάτων (ΕΓΑΔΠ),
- η Υπηρεσία Ενημέρωσης,
- η Υπηρεσία Διεθνούς Αναπτυξιακής Συνεργασίας (ΥΔΑΣ),
- η Υπηρεσία Διπλωματικού και Ιστορικού Αρχείου (ΥΔΙΑ),
- η Υπηρεσία Διεθνών Σχέσεων
- οι Α3, Β1, Β8, Ε3, ΣΤ1, ΣΤ2 Διευθύνσεις

Πιο συγκεκριμένα, λαμβάνοντας υπόψη την ανάγκη παροχής υψηλού επιπέδου ηλεκτρονικών υπηρεσιών, το παρόν έργο αφορά στους παρακάτω τομείς αρμοδιότητας του ΥΠΕΞ:

Α) Οικονομική Διπλωματία. Σύμφωνα με τον Ν. 3566/2007, αποστολή του Υπουργείου Εξωτερικών είναι η άσκηση της εξωτερικής πολιτικής της χώρας. Στο πλαίσιο αυτό, η οικονομική διπλωματία αποτελεί μια συνιστώσα της εξωτερικής πολιτικής, η άσκηση της οποίας, μεταξύ άλλων, στοχεύει στη δημιουργία κατάλληλου πολιτικού κλίματος και αντίστοιχου θεσμικού πλαισίου, στην παροχή αναγκαίας επιχειρηματικής πληροφόρησης, στη διευκόλυνση της δικτύωσης των ελληνικών επιχειρήσεων στις διεθνείς αγορές, ενισχύοντας την εξωστρέφειά τους και στην προβολή της χώρας με στόχο την προσέλκυση επενδυτικών κεφαλαίων. Στην τρέχουσα οικονομική συγκυρία, η οικονομική διπλωματία αναδεικνύεται ως ένας από τους σημαντικότερους παράγοντες προώθησης των εθνικών συμφερόντων και της ελληνικής εξωστρεφούς επιχειρηματικότητας στο εξωτερικό με στόχο την οικονομική ανάπτυξη της χώρας. Στην Κεντρική Υπηρεσία του Υπουργείου Εξωτερικών καθ' ύλην αρμόδιες Υπηρεσίες για τη άσκηση οικονομικής διπλωματίας είναι η Γενική Γραμματεία Διεθνών Οικονομικών Σχέσεων και Αναπτυξιακής Συνεργασίας (ΓΓ ΔΟΣ & ΑΣ) και η υπό αυτήν Β' Γενική Διεύθυνση ιδιαιτέρως δε, οι Διευθύνσεις Β1 και Β8. Στην Εξωτερική Υπηρεσία, η οικονομική διπλωματία ασκείται από τις Πρεσβευτικές Αρχές μέσω των Γραφείων Οικονομικών και Εμπορικών Υποθέσεων (ΟΕΥ) σύμφωνα με τα οριζόμενα στο άρθρο 42 του Ν. 3566/2007.

Η Γενική Γραμματεία Διεθνών Οικονομικών Σχέσεων και Αναπτυξιακής Συνεργασίας (ΓΓ ΔΟΣ & ΑΣ) συστάθηκε με το Π.Δ. 159/2002. Ο Γενικός Γραμματέας Διεθνών Οικονομικών Σχέσεων και Αναπτυξιακής Συνεργασίας του Υπουργείου Εξωτερικών προΐσταται της Β' Γενικής Διεύθυνσης Οικονομικών Σχέσεων, των Διευθύνσεων και λοιπών οργανικών μονάδων που υπάγονται σε αυτή, καθώς και της Γενικής Διεύθυνσης Διεθνούς Αναπτυξιακής Συνεργασίας (ΥΔΑΣ - Hellenic Aid).

Οι αρμοδιότητες της Γενικής Γραμματείας μέσω της Β' Γενικής Διεύθυνσης είναι, μεταξύ άλλων, η εισήγηση σχετικά με το στρατηγικό σχεδιασμό και προγραμματισμό για την άσκηση της οικονομικής διπλωματίας, η έρευνα, μελέτη και παρακολούθηση των οικονομικών και εμπορικών εξελίξεων και πολιτικών άλλων χωρών και των ενδεχόμενων

επιπτώσεων στις εξωτερικές συναλλαγές της Ελλάδας και γενικότερα της ελληνικής οικονομίας. Εποπτεύει και συντονίζει τα Γραφεία Οικονομικών και Εμπορικών Υποθέσεων (Ο.Ε.Υ.) στη στήριξη της ελληνικής επιχειρηματικής δραστηριότητας καθώς και στην προβολή συγκεκριμένων τομέων της ελληνικής οικονομίας για προσέλκυση επενδυτών. Συγκεντρώνει από τις Πρεσβευτικές και Προξενικές Αρχές και τα Γραφεία Ο.Ε.Υ. μέσω της «Ηλεκτρονικής Πύλης» (www.agora.mfa.gr) οικονομική και επιχειρηματική πληροφόρηση καθώς και εισηγήσεις για ενέργειες, που στοχεύουν στη στήριξη των ελληνικών επιχειρήσεων, την προώθηση των ελληνικών προϊόντων στις διεθνείς αγορές και την προσέλκυση ξένων επενδυτών στην Ελλάδα. Επίσης συντονίζει και αξιολογεί τα Γραφεία Ο.Ε.Υ. και τις πρεσβευτικές και προξενικές αρχές ως προς την προώθηση των διεθνών οικονομικών σχέσεων, καθώς και παρέχει ενημέρωση και την υποστήριξη των ελληνικών επιχειρήσεων με την παροχή ολοκληρωμένων υπηρεσιών για τη δημιουργία και στήριξη οικονομικών και εμπορικών συνεργασιών στις διεθνείς αγορές.

B1 Διεύθυνση Στρατηγικού Σχεδιασμού. Η Β1 Δ/νση Στρατηγικού Σχεδιασμού έχει ως κύρια αρμοδιότητα την εισήγηση σε θέματα διαμόρφωσης στρατηγικής για την άσκηση οικονομικής διπλωματίας καθώς και την εποπτεία, το συντονισμό, την καθοδήγηση, την παρακολούθηση και την αξιολόγηση της διοικητικής και οικονομικής λειτουργίας των Γραφείων ΟΕΥ. Τα Γραφεία Ο.Ε.Υ. αξιολογούνται βάσει των παρακάτω κριτηρίων:

- α) Την ποιότητα και αποτελεσματικότητα στην υλοποίηση του Στρατηγικού Σχεδίου Δράσης (Ε.Σ.Δ.)
- β) Τη συνέπεια, ποιότητα και συστηματικότητα της ενημέρωσης της «Ηλεκτρονικής Πύλης».
- γ) Την προώθηση των οικονομικών σχέσεων της χώρας.

Επίσης έχει την ευθύνη της λειτουργίας της διαδικτυακής πύλης πληροφόρησης και εξυπηρέτησης του επιχειρηματικού κόσμου (www.agora.mfa.gr).

B8 Διεύθυνση Επιχειρηματικής Ανάπτυξης. Η Β8 Δ/νση Επιχειρηματικής Ανάπτυξης είναι αρμόδια για την υποστήριξη των ελληνικών επιχειρήσεων στις διεθνείς αγορές. Ειδικότερα παρέχει πληροφόρηση, συμβουλευτική βοήθεια ως και κάθε άλλη υποστηρικτική υπηρεσία προς τις ελληνικές επιχειρήσεις με στόχο τη διευκόλυνση επιχειρηματικών επαφών και τη στήριξη της ελληνικής επιχειρηματικότητας στις διεθνείς αγορές. Ενημερώνει και διευκολύνει τις ελληνικές επιχειρήσεις για πρόσβαση σε ευρωπαϊκά και διεθνή χρηματοδοτικά προγράμματα. Καταγράφει τις δραστηριότητες των επιχειρήσεων, τις προτεραιότητες και τα προβλήματα που αντιμετωπίζουν στις αγορές του εξωτερικού, και παρέχει στήριξή τους σε συνεργασία με τις πρεσβευτικές και προξενικές αρχές και τα Γραφεία Ο.Ε.Υ. Παρακολουθεί και συμμετέχει στις δράσεις αρμοδίων δημοσίων ή ιδιωτικών επιχειρηματικών φορέων για την κατάρτιση μελετών, που έχουν στόχο την ενίσχυση των εξαγωγών ελληνικών προϊόντων και υπηρεσιών και τη στήριξη ελληνικών επιχειρηματικών δραστηριοτήτων και συνεργασιών. Επίσης, έχει την ευθύνη για τη διοργάνωση επιχειρηματικών αποστολών στο εξωτερικό που συνοδεύουν τον Πρόεδρο της Δημοκρατίας, τον Πρωθυπουργό και την πολιτική ηγεσία του Υπουργείου Εξωτερικών, συντονίζει τις επιχειρηματικές αποστολές που διοργανώνονται από άλλους δημόσιους ή ιδιωτικούς επιχειρηματικούς φορείς καθώς και την εκπαίδευση του προσωπικού της Διεύθυνσης, των Γραφείων ΟΕΥ και των σπουδαστών της Διπλωματικής Ακαδημίας επί θεμάτων οικονομικής διπλωματίας.

Τα Γραφεία Οικονομικών και Εμπορικών Υποθέσεων (ΟΕΥ). Τα Γραφεία ΟΕΥ αποτελούν τμήματα των Διπλωματικών ή έμμισθων Προξενικών Αρχών και έχουν ως κύρια αρμοδιότητα τη διασφάλιση, υποστήριξη και προώθηση των ελληνικών οικονομικών και εμπορικών συμφερόντων στο εξωτερικό, συμβάλλοντας ενεργά στην προσπάθεια της χώρας για ενίσχυση της εξωστρέφειας της ελληνικής οικονομίας.

Σήμερα λειτουργούν περίπου 60 Γραφεία ΟΕΥ σε χώρες με ιδιαίτερο οικονομικό και εμπορικό ενδιαφέρον για την Ελλάδα (περισσότερες πληροφορίες για τα Γραφεία ΟΕΥ στην ιστοσελίδα (www.agora.mfa.gr)). Ειδικότερα και σύμφωνα με το άρθρο 42, παρ. 2, του Ν. 3566/2007 Οργανισμός ΥΠΕΞ, τα Γραφεία ΟΕΥ έχουν τις εξής αρμοδιότητες:

α. Παρακολουθούν και αναλύουν τη γενική οικονομική κατάσταση και τις οικονομικές εξελίξεις των κρατών της περιφέρειας αρμοδιότητάς τους.

β. Μελετούν την παραγωγή, το εξωτερικό εμπόριο και τις διεθνείς συναλλαγές των χωρών της αρμοδιότητάς τους, σε σχέση με την παραγωγή και το εξωτερικό εμπόριο της Ελλάδας,

γ. Ερευνούν συνεχώς και μεθοδικά την αγορά των χωρών της αρμοδιότητάς τους, ώστε να αξιοποιηθούν στο μεγαλύτερο δυνατό βαθμό οι δυνατότητες προώθησης ελληνικών προϊόντων. Για το σκοπό αυτόν μελετώνται οι συνθήκες που επικρατούν στη συγκεκριμένη αγορά, οι συνθήκες, προτιμήσεις και απαιτήσεις της κατανάλωσης, καθώς και οι προβλεπόμενες ή διαγραφόμενες τάσεις της αγοράς σε συσχέτισμό με την ανταγωνιστικότητα των ελληνικών προϊόντων έναντι των ομοειδών προϊόντων άλλων χωρών.

δ. Παρέχουν κάθε δυνατή διευκόλυνση για την προσέλκυση αλλοδαπών επενδύσεων στην Ελλάδα και εισηγούνται τα αναγκαία προς τούτο μέτρα.

ε. Καταβάλλουν κάθε προσπάθεια για την προώθηση των ελληνικών επενδύσεων στο εξωτερικό.

στ. Συμβάλλουν στη συγκρότηση συλλογικών φορέων και ομάδων στήριξης των ελληνικών οικονομικών συμφερόντων και την προώθηση της επιχειρηματικής συνεργασίας μεταξύ ελληνικών και ξένων επιχειρήσεων, ειδικότερα σε ζητήματα σύστασης και λειτουργίας μεικτών επιχειρήσεων στην αλλοδαπή, μεταφοράς τεχνολογίας, υπεργολαβιών, συμπαραγωγής προϊόντων, αντισταθμιστικού εμπορίου και τουριστικής πολιτικής.

ζ. Παρακολουθούν και μελετούν τις τάσεις και εξελίξεις του διμερούς εμπορίου με τις χώρες αρμοδιότητάς τους.

η. Ενημερώνουν για μέτρα οικονομικού, εμπορικού ή δημοσιονομικού χαρακτήρα που μελετώνται ή λαμβάνονται από τις χώρες της αρμοδιότητάς τους και αφορούν στο εξωτερικό εμπόριο, στη σύναψη διεθνών οικονομικών και εμπορικών συμφωνιών, στις εμπορικές συμβάσεις και στην τελωνειακή νομοθεσία.

θ. Μεριμνούν για την ανάπτυξη των εμπορικών συναλλαγών με στόχο τη συνεχή και προοδευτική αύξηση των εξαγωγών ελληνικών προϊόντων.

ι. Προβαίνουν στις αναγκαίες προπαρασκευαστικές εργασίες για τη σύναψη συμφωνιών οικονομικής συνεργασίας μεταξύ της Ελλάδας και των χωρών της αρμοδιότητάς τους, υποβάλλουν σχετικές προτάσεις και συμμετέχουν στις εμπορικές διαπραγματεύσεις με τις χώρες αυτές.

ια. Διοργανώνουν συνέδρια, συμπόσια και ημερίδες με σκοπό την προβολή των δυνατοτήτων και προοπτικών της ελληνικής οικονομίας, την ανάπτυξη σύγχρονων μορφών επενδύσεων, μεταφοράς τεχνολογίας και επιχειρηματικής συνεργασίας και την ανάπτυξη επιχειρηματικών σχέσεων στις χώρες της αρμοδιότητάς τους.

ιβ. Παρακολουθούν, καταγράφουν και ενημερώνουν για ευρωπαϊκά και διεθνή προγράμματα τεχνικής, οικονομικής συνεργασίας, ανθρωπιστικής και αναπτυξιακής βοήθειας, καθώς και για διαγωνισμούς κρατικών προμηθειών και δημόσιων έργων.

ιγ. Παρέχουν κάθε χρήσιμη πληροφορία στους ελληνικούς εμπορικούς οίκους για εισαγωγικούς και εξαγωγικούς οίκους της περιφέρειάς τους, καθώς και κάθε δυνατή συνδρομή για την τοποθέτηση των προϊόντων τους,

ιδ. Μεσολαβούν για την επίλυση εμπορικών διαφορών μέσω διαιτησίας και επιδιαιτησίας ή του Διεθνούς Εμπορικού Επιμελητηρίου.

ιε. Διοργανώνουν εμπορικές και επιχειρηματικές αποστολές από και προς τη χώρα αρμοδιότητάς τους.

ιστ. Προβαίνουν στις αναγκαίες ενέργειες για την προστασία των δικαιωμάτων βιομηχανικής και πνευματικής ιδιοκτησίας των ελληνικών επιχειρήσεων και ιδιωτών και υποβοηθούν στις πράξεις και συμβάσεις μεταφοράς τεχνολογίας προς όφελος της ελληνικής οικονομίας.

ιζ. Μελετούν και εισηγούνται για την οργάνωση εκθέσεων ελληνικών προϊόντων, για την εγκατάσταση μόνιμων ή προσωρινών εκθετηρίων στις χώρες της αρμοδιότητάς τους, καθώς και για την προβολή και διαφήμιση των εξαγωγίμων ελληνικών προϊόντων με τα πιο πρόσφορα μέσα.

ιη. Μελετούν, παρακολουθούν και εισηγούνται για θέματα αγροτικής πολιτικής και συνεργασίας, βιομηχανικής πολιτικής και συνεργασίας, πολιτικής επικοινωνιών και συνεργασίας στον τομέα των επικοινωνιών, πολιτικής έρευνας και τεχνολογίας και συνεργασίας στους εν λόγω τομείς, τουριστικής πολιτικής και συνεργασίας, πολιτικής και συνεργασίας σε θέματα χερσαίων, θαλάσσιων και εναέριων μεταφορών, καθώς και επί άλλων συναφών πολιτικών και συνεργασιών.

ιθ. Υποβοηθούν και υποστηρίζουν εν γένει την εκτέλεση του Ελληνικού Σχεδίου Οικονομικής Ανασυγκρότησης των Βαλκανίων (ν. 2996/2002, ΦΕΚ Α' 62)

κ. Όταν τους ζητείται, υποστηρίζουν την Υπηρεσία Διεθνούς Αναπτυξιακής Συνεργασίας (Υ.Δ.Α.Σ.), που έχει συσταθεί με το άρθρο 18 παρ. 1 του ν. 2731/1999 (ΦΕΚ 138 Α) κατά την εκτέλεση των προγραμμάτων της και υποβάλλουν μελέτες και εισηγήσεις για νέες δράσεις επί θεμάτων αναπτυξιακής συνεργασίας και ειδικών χρηματοδοτικών προγραμμάτων, όπου δεν έχουν συσταθεί Γραφεία Υ.Δ.Α.Σ, σύμφωνα με τις παραγράφους 3 και 4 του άρθρου 20.

Για την επίτευξη των στόχων αυτών τα Γραφεία ΟΕΥ συνεργάζονται με το σύνολο των φορέων προώθησης εξωτερικού εμπορίου, κλαδικών παραγωγικών οργανώσεων και των επιχειρήσεων τόσο στην Ελλάδα όσο και στις χώρες αρμοδιότητάς τους προσπαθώντας να γνωστοποιήσουν εγκαίρως εκατέρωθεν τα μηνύματα της αγοράς και τις παρουσιαζόμενες επιχειρηματικές ευκαιρίες και να ευαισθητοποιούν τους διαμορφωτές της πολιτικής για τα νέα δεδομένα.

Β) Αξιοποίηση Διεθνών Προγραμμάτων. Στο πλαίσιο της αποστολής του Υπουργείου Εξωτερικών η αξιοποίηση διεθνών προγραμμάτων αποτελεί μια συνιστώσα της εξωτερικής πολιτικής που στοχεύει στο συντονισμό και την προώθηση της ελληνικής συμμετοχής σε συγχρηματοδοτούμενα Προγράμματα σε τρίτες χώρες, σε Ευρωπαϊκούς και Διεθνείς Χρηματοδοτικούς Μηχανισμούς καθώς και στην αξιοποίηση των δυνατοτήτων που προσφέρουν Διεθνείς και Εθνικές χρηματοδοτικές πηγές. Καθ' ύλην αρμόδια για την αξιοποίηση διεθνών προγραμμάτων είναι η Ειδική Γραμματεία Αξιοποίησης Διεθνών Προγραμμάτων.

Η Ειδική Γραμματεία Αξιοποίησης Διεθνών Προγραμμάτων συστάθηκε τον Ιούλιο του 2007 και έχει τις εξής αρμοδιότητες:

- Τον στρατηγικό σχεδιασμό, τον συντονισμό και την παρακολούθηση των Επιχειρησιακών Προγραμμάτων του Ν. 3614/2007 (ΦΕΚ Α 267), για την αξιοποίησή τους από το Υπουργείο Εξωτερικών, μέσω της Ειδικής Υπηρεσίας Συντονισμού και Εφαρμογής Χρηματοδοτικών και Επενδυτικών Προγραμμάτων (ΕΥΣΧΕΠ), η οποία υπάγεται στην Ειδική Γραμματεία και λειτουργεί με βάση την κείμενη νομοθεσία.
- Τον συντονισμό δράσεων των ελληνικών φορέων, σε ό,τι αφορά στα συγχρηματοδοτούμενα Προγράμματα σε τρίτες χώρες, από Διεθνείς Οργανισμούς και Ευρωπαϊκούς Χρηματοδοτικούς Μηχανισμούς, στα οποία συμμετέχει η Ελλάδα. Στην κατεύθυνση αυτή η Ειδική Γραμματεία συνεργάζεται με τις εκάστοτε αρμόδιες Διευθύνσεις του Υπουργείου Εξωτερικών και τις Αρχές της Εξωτερικής Υπηρεσίας, με στόχο, μεταξύ άλλων, τον προσδιορισμό προτεραιοτήτων και τομέων ελληνικού ενδιαφέροντος, καθώς και την υποστήριξη των δράσεων της Γενικής Γραμματείας Διεθνών Οικονομικών Σχέσεων και Αναπτυξιακής Συνεργασίας.
- Την εν γένει εκπροσώπηση του Υπουργείου Εξωτερικών σε εθνικές, διεθνείς και Ευρωπαϊκές Αρχές για ζητήματα επενδύσεων και χρηματοδότησης των συγχρηματοδοτούμενων προγραμμάτων και δράσεων του Υπουργείου Εξωτερικών.
- Τον στρατηγικό σχεδιασμό, προγραμματισμό και συντονισμό Προγραμμάτων Ευρωπαϊκής Εδαφικής Συνεργασίας, σε συνεργασία με τα αρμόδια Υπουργεία.
- Τον εντοπισμό έργων προς χρηματοδότηση και την υποβολή σχετικών προτάσεων, καθώς και την εκπόνηση των απαραίτητων ερευνών/μελετών για την εκτέλεση των παραπάνω αρμοδιοτήτων.
- Τον συντονισμό διαφορετικών Διευθύνσεων του Υπουργείου Εξωτερικών, για τη διευκόλυνση της συμμετοχής του Υπουργείου σε προγράμματα αρμοδιότητας της Ειδικής Γραμματείας.
- Την συμμετοχή στη διατύπωση προτάσεων σχετικά με ζητήματα του Κοινοτικού Προϋπολογισμού και των δημοσιονομικών προοπτικών της Ε.Ε.
- Την εκτέλεση ειδικών αποστολών που ανατίθενται σε αυτήν από τον Πρωθυπουργό και τον Υπουργό Εξωτερικών

Γ) Διαχείριση Αναπτυξιακών και Ανθρωπιστικών Προγραμμάτων. Στο πλαίσιο της αποστολής του Υπουργείου Εξωτερικών η διαχείριση αναπτυξιακών και ανθρωπιστικών

προγραμμάτων έχει στόχο την ανάληψη κοινής δράσης από τα ανεπτυγμένα κράτη και την κοινωνία των πολιτών για την καταπολέμηση της φτώχειας και την επίτευξη των ανελημμένων στο πλαίσιο του ΟΗΕ, Αναπτυξιακών Στόχων της Χιλιετίας. Η καθ' ύλην αρμόδια Υπηρεσία για τον συντονισμό της αναπτυξιακής βοήθειας που παρέχεται από την Ελλάδα σε αναπτυσσόμενες χώρες είναι η Υπηρεσία Διεθνούς Αναπτυξιακής Συνεργασίας ([ΥΔΑΣ - Hellenic Aid](#)) βάσει του Ν. 2731/1999, ΦΕΚ 138 Α', υπαγόμενη στην ΓΓ ΔΟΣ & ΑΣ. Η χώρα μας διαθέτει ετησίως ένα ποσοστό του Ακαθάριστου Εγχώριου Εισοδήματος της (Α.Ε.Ε.) σε αναπτυξιακές δράσεις σε τρίτες χώρες, παρακολουθώντας, παράλληλα, την ευρωπαϊκή στοχοθέτηση για αύξηση της κρατικής βοήθειας εκ μέρους των κρατών-μελών της ΕΕ. Ένα μέρος της αναπτυξιακής βοήθειας διατίθεται μέσω της ΥΔΑΣ, με τους ακόλουθους τρεις τρόπους:

- Διμερώς (κυβέρνηση προς κυβέρνηση), με τη σύναψη συμβάσεων αναπτυξιακής συνεργασίας.
- Πολυμερώς, μέσω Διεθνών Οργανισμών ή διεθνών προγραμμάτων.
- Μέσω της Κοινωνίας των Πολιτών, με προγράμματα που εκτελούν ελληνικές ΜΚΟ και άλλοι μη κερδοσκοπικοί φορείς στις αναπτυσσόμενες χώρες.

Η [ΥΔΑΣ - Hellenic Aid](#) είναι αρμόδια για την προκήρυξη, έγκριση, χρηματοδότηση και διαχείριση των αναπτυξιακών και ανθρωπιστικών προγραμμάτων που υλοποιούνται από ελληνικές ΜΚΟ και άλλους μη κερδοσκοπικούς φορείς (Πανεπιστήμια, ΝΠΙΔ, κ.λπ.) στις αναπτυσσόμενες χώρες. Η ΥΔΑΣ παρακολουθεί τα έργα όλων των προγραμμάτων πριν από την έναρξη, κατά τη διάρκεια και μετά την αποπεράτωσή τους, σε συνεχή συνεργασία με τις αρμόδιες Διπλωματικές Αρχές καθ' όλη τη διάρκεια της υλοποίησης του έργου.

Επιπλέον, στο πλαίσιο της Ελληνικής Αναπτυξιακής Συνεργασίας και Βοήθειας, η ΥΔΑΣ χορηγεί κάθε χρόνο υποτροφίες σε αλλογενείς και ομογενείς σπουδαστές για προπτυχιακές και μεταπτυχιακές σπουδές σε ΑΕΙ και ΤΕΙ στην ελληνική επικράτεια. Κάθε έτος, η ΥΔΑΣ εκδίδει σχετική προκήρυξη, στην οποία αναφέρονται οι χώρες, οι υπήκοοι των οποίων δικαιούνται να υποβάλλουν αίτηση χορήγησης υποτροφίας, καθώς και ο αριθμός των υποψήφιων υποτρόφων ανά χώρα. Οι ενδιαφερόμενοι υποβάλλουν την αίτηση χορήγησης υποτροφίας, καθώς και τα απαραίτητα δικαιολογητικά, έως το τέλος Ιουνίου κάθε έτους. Η ΥΔΑΣ αξιολογεί τις υποβληθείσες αιτήσεις και προβαίνει στην επιλογή των υποτρόφων. Τα αποτελέσματα ανακοινώνονται, μέσω των ελληνικών αρχών του εξωτερικού, περί τον μήνα Σεπτέμβριο κάθε έτους.

Παροχή στοιχείων Κρατικής Αναπτυξιακής Βοήθειας: Τέλος, η ΥΔΑΣ είναι αρμόδια για την τήρηση και δημοσιοποίηση σε εθνικό και διεθνές επίπεδο (μέσω του ελληνικού κοινοβουλίου και της DAC/ΟΟΣΑ) συγκεντρωτικών στατιστικών στοιχείων που αφορούν στο σύνολο της παρεχόμενης ελληνικής Κρατικής Αναπτυξιακής Βοήθειας. Για το σκοπό αυτό, η ΥΔΑΣ συγκεντρώνει και επεξεργάζεται ετησίως στοιχεία από 70 περίπου δημόσιους φορείς που χρηματοδοτούν πληθώρα αναπτυξιακών και ανθρωπιστικών δράσεων, σε διμερές ή πολυμερές επίπεδο. Η δημιουργία μιας αξιόπιστης βάσης δεδομένων με τα εν λόγω στοιχεία, είναι προφανές ότι θα συμβάλλει στην ενίσχυση της διαφάνειας και στην παροχή εξειδικευμένης ενημέρωσης προς τους ενδιαφερόμενους δημόσιους και ιδιωτικούς φορείς και τους πολίτες.

Δ) Προξενικές Υποθέσεις. Το ΥΠΕΞ βρίσκεται στην υπηρεσία των Ελλήνων πολιτών και των ομογενών για τη διεκπεραίωση διοικητικών υποθέσεων (π.χ διοικητικές πράξεις, μεταφράσεις, επικυρώσεις), αλλά και, σε περίπτωση που χρειαστεί εκτάκτως η συνδρομή του

στην αλλοδαπή, μέσω των Αρχών της Εξωτερικής Υπηρεσίας, της Γενικής Γραμματεία Απόδημου Ελληνισμού και της Ε3 Διεύθυνσης της Κεντρικής Υπηρεσίας. Για την έκδοση πάσης φύσεως πιστοποιητικών - βεβαιώσεων, οι Έλληνες του εξωτερικού απευθύνονται στην πλησιέστερη Προξενική Αρχή ή εναλλακτικά, εφόσον βρίσκονται στην Ελλάδα, στην Ε3 Διεύθυνση του Υπουργείου Εξωτερικών, η οποία διαβιβάζει το αίτημα τους στην οικεία Προξενική Αρχή.

Ε) Επιχορηγήσεις ομογενειακών συλλόγων. Στο πλαίσιο της αποστολής του Υπουργείου Εξωτερικών η ενίσχυση των οργανώσεων των αποδήμων, έχει ως κύριους στόχους τη διατήρηση της εθνικής και πολιτιστικής ταυτότητας των αποδήμων, την ενίσχυση των μεταξύ τους δεσμών, τη βελτίωση των όρων εργασίας, των συνθηκών ζωής, καθώς και την προάσπιση των δικαιωμάτων τους και την αρμονική επανένταξη στην ελληνική κοινωνία όσων αποφασίζουν να επιστρέψουν. Η καθ' ύλην αρμόδια Υπηρεσία για τις επιχορηγήσεις ομογενειακών συλλόγων είναι η Γενική Γραμματεία Απόδημου Ελληνισμού (ΓΓΑΕ).

Η Γενική Γραμματεία Απόδημου Ελληνισμού (ΓΓΑΕ) ιδρύθηκε το 1983. Οι αρμοδιότητες της, η διάρθρωση και η οργανωτική της δομή καθορίζονται με το Π.Δ. 122/2003 και τον Ν. 3566/2007. Η ΓΓΑΕ λειτουργεί ως αυτοτελής δημόσια Υπηρεσία, στο πλαίσιο του Υπουργείου Εξωτερικών, με προϊστάμενο τον εκάστοτε αρμόδιο για θέματα Απόδημου Ελληνισμού Υφυπουργό Εξωτερικών. Ειδικές δράσεις που χρηματοδοτούνται είναι ενδεικτικά, η συνδρομή των ομογενών σε συγκριμένα οικονομικά, φορολογικά και ασφαλιστικά ζητήματα, η χρηματοδότηση ερευνών, η επιμόρφωση των ομογενών εκπαιδευτικών, η επιμόρφωση υποψήφιων επενδυτών στην Ελλάδα, η διοργάνωση συνεδρίων, ημερίδων, εκδηλώσεων κ.λπ. Οι μορφές οργάνωσης των Αποδήμων Ελλήνων είναι κυρίως οι εξής: Ομοσπονδίες, Κοινότητες, Εθνικοτοπικές οργανώσεις, ενορίες και λοιποί σύλλογοι (πολιτιστικοί, φιλανθρωπικοί, αθλητικοί).

ΣΤ) Ενημέρωση και Δημόσια Διπλωματία. Η εφαρμογή προγραμμάτων πληροφόρησης για θέματα του ΥΠΕΞ, στο πλαίσιο της εκάστοτε κυβερνητικής πολιτικής, καθώς και η προβολή των θέσεων της ελληνικής εξωτερικής πολιτικής αποτελεί αντικείμενο ευθύνης της Υπηρεσίας Ενημέρωσης και Δημόσιας Διπλωματίας, η οποία υπάγεται απ' ευθείας στον Υπουργό Εξωτερικών.

Η Υπηρεσία Ενημέρωσης μελετά, εισηγείται και λαμβάνει τα αναγκαία και πρόσφορα μέτρα για τον έλεγχο και την εφαρμογή των σχετικών προγραμμάτων, σύμφωνα με τις οδηγίες του Υπουργού Εξωτερικών και είναι αρμόδια για:

1. Τη σύνταξη δελτίων τύπου για την Κεντρική Υπηρεσία και περιοδικών εκθέσεων, τόσο για την Κεντρική Υπηρεσία, όσο και για τις διαπιστευμένες στη χώρα ξένες πρεσβείες.
2. Τη συγκέντρωση στοιχείων και πληροφοριών από δημοσιεύματα του εξωτερικού τύπου και κάθε μέσου δημοσιότητας, τα οποία αναφέρονται στην Ελλάδα και τις διεθνείς εξελίξεις, την εκτίμηση και προώθησή τους στις αρμόδιες υπηρεσίες του Υπουργείου, καθώς και την έγκαιρη ενημέρωση των αρμόδιων παραγόντων και φορέων.
3. Την παρακολούθηση του ημερήσιου και περιοδικού τύπου, καθώς και των άλλων μέσων μαζικής ενημέρωσης της χώρας και του εξωτερικού, που αναφέρονται σε θέματα αρμοδιότητας του ΥΠΕΞ.

4. Τη σύνταξη των κάθε είδους ανακοινώσεων και απαντήσεων του Υπουργείου και τη γνωστοποίησή τους στους ενδιαφερόμενους, με τον πλέον πρόσφορο τρόπο.
5. Την καλλιέργεια και ανάπτυξη δημοσίων σχέσεων, με ενέργειες και δράσεις για την προώθηση και προβολή των θεμάτων αρμοδιότητας του ΥΠΕΞ.

Ο προϊστάμενος της Υπηρεσίας Ενημέρωσης και Δημόσιας Διπλωματίας είναι ο εκάστοτε εκπρόσωπος του ΥΠΕΞ.

Οι διαδικτυακές intranet πύλες ypenim.mfa.gr και catalogue.mfa.gr. Η πρώτη περιλαμβάνει περιεχόμενο που παράγεται καθημερινά από την Υπηρεσία Ενημέρωσης και Δημόσιας Διπλωματίας, στο πλαίσιο της αποδελτίωσης τύπου. Συγκεκριμένα, καθημερινά συλλέγονται, ψηφιοποιούνται (scanning) και εισάγονται στην πύλη, άρθρα και αποσπάσματα ενδιαφέροντος, τα οποία διατίθενται επιλεγμένα και εντός του Υπουργείου, από τον εθνικό και διεθνή τύπο. Η διαδικτυακή πύλη catalogue.mfa.gr είναι μία εφαρμογή του Υπουργείου Εξωτερικών που σκοπό έχει να παρέχει στους υπαλλήλους του ΥΠΕΞ πληροφορίες που αφορούν το Υπουργείο και τους υπαλλήλους όπου και αν βρίσκονται αυτοί.

Ζ) Πρόσβαση στο Ιστορικό και Διπλωματικό Αρχείο ΥΠΕΞ. Η πρόσβαση στο αρχειακό υλικό του ΥΠΕΞ αποτελεί ευθύνη της Υπηρεσίας Διπλωματικού & Ιστορικού Αρχείου (ΥΔΙΑ).

Η Υπηρεσία Διπλωματικού & Ιστορικού Αρχείου βάσει του άρθρου 19 του Νέου Οργανισμού του Υπουργείου (Ν. 3566/2007), υπάγεται απευθείας στον Υπουργό Εξωτερικών και έχει ως σκοπό την ταξινόμηση, συντήρηση, φύλαξη, αξιοποίηση, ανάδειξη και προβολή των Αρχείων του Υπουργείου των Εξωτερικών έως και 5 έτη πριν από το τρέχον έτος, συμπεριλαμβανομένων και αυτών των Γραφείων των Υπουργών, την έκδοση μελετών, τον αποχαρακτηρισμό αρχείων καθώς και την προαγωγή της έρευνας. Στην ΥΔΙΑ υπάγονται τα κατά τόπους υφιστάμενα αρχεία των Αρχών του Υπουργείου στο εξωτερικό (Πρεσβείες, Προξενία, Μόνιμες Αντιπροσωπείες κλπ), η οργάνωση και η επιμέλεια των οποίων ρυθμίζεται με οδηγίες της Κεντρικής Υπηρεσίας. Ως αρχεία νοούνται οποιαδήποτε τεκμήρια καταγραφής πληροφοριών περιέχονται στις Διευθύνσεις, Υπηρεσίες, Γραφεία και Αρχές Εξωτερικού του Υπουργείου Εξωτερικών ή παράγονται ή εξάγονται από αυτές, σε οποιαδήποτε μορφή και εάν έχουν.

Η) Διαχείριση (συντονισμός και παρακολούθηση) συγχρηματοδοτούμενων έργων όπου είναι αρμοδιότητα της Ειδικής Υπηρεσίας Συντονισμού και Εφαρμογής Χρηματοδοτικών και Επενδυτικών Προγραμμάτων (Ε.Υ.Σ.Χ.Ε.Π.), η οποία παρουσιάστηκε στην Ενότητα Α1.1.3.

Θ) Επιμόρφωση υπαλλήλων του ΥΠΕΞ όπου είναι αρμοδιότητα της Διπλωματικής Ακαδημίας.

Η Διπλωματική Ακαδημία σύμφωνα με το άρθρο 15 του Ν. 3566/2007 και τα Π.Δ. 17/1999 και Π.Δ. 40/2009 είναι υπεύθυνη για τη συνεχή επιμόρφωση των υπαλλήλων του ΥΠΕΞ, η οποία αποτελεί βασικό άξονα της στρατηγικής ανάπτυξης του ανθρώπινου δυναμικού του.

A1.1.5 Όργανα, Επιτροπές και Ομάδες (Διακυβέρνηση του Έργου)

Για την αποτελεσματική διαχείριση του έργου απαιτείται η υποστήριξη ενός κατάλληλου συστήματος διακυβέρνησης, ούτως ώστε να διευκολύνεται η ορθή και ταχεία λήψη αποφάσεων, η έγκαιρη ενημέρωση, η ορθή δέσμευση πόρων. Το κάτωθι σχήμα διοίκησης έργου δεν υποκαθιστά την μεθοδολογία διοίκησης όπως αυτή θα προτείνεται στις προσφορές των υποψηφίων αναδόχων, αλλά συνιστά τον τρόπο με τον οποίο το ΥΠΕΞ, αντιλαμβάνεται τη διοίκηση της υλοποίησης του Έργου:

- Ομάδα Διοίκησης και Συντονισμού του Έργου (ΟΔΕ): Ομάδα προσώπων, ορισμένη από την Αναθέτουσα Αρχή, για το συντονισμό των παρακάτω οργάνων της με τις λοιπές υπηρεσίες της και το προσωπικό του Αναδόχου, για τις ανάγκες εκτέλεσης της σύμβασης που θα έχει ως αντικείμενο το παρόν έργο. Επικεφαλής της ΟΔΕ είναι ο Υπεύθυνος Έργου (Υ.Ε.) ο οποίος μαζί με τον αναπληρωτή του, ορίζονται από την Αναθέτουσα Αρχή και ασκούν τα καθήκοντα που προβλέπονται στο «Εγχειρίδιο Διαδικασιών Συγχρηματοδοτούμενων Ενεργειών», το οποίο εγκρίθηκε με το υπ' αριθ. 151.848/ΨΣ 3302/06.03.2009, έγγραφο της Ειδικής Υπηρεσίας Διαχείρισης του Επιχειρησιακού Προγράμματος «Ψηφιακή Σύγκλιση», περί επιβεβαίωσης της διαχειριστικής επάρκειας της ΕΥΣΧΕΠ ως Φορέα Υλοποίησης. Ειδικότερα, ο Υ.Ε. έχει τη συνολική αρμοδιότητα επικοινωνίας και συντονισμού όλων των εμπλεκόμενων στην υλοποίηση και διαχείριση του Έργου φορέων, υπηρεσιών, στελεχών, επιτροπών, ομάδων εργασίας κ.λπ.
- Θεματικές Ομάδες Εργασίας: Κατά την υλοποίηση του Έργου ο Ανάδοχος θα υποστηρίζεται από ειδικές Θεματικές Ομάδες Εργασίας οι οποίες θα στελεχώνονται από την Αναθέτουσα Αρχή. Ο συντονισμός των Θεματικών Ομάδων Εργασίας γίνεται από την ΟΔΕ και τον Υπεύθυνο Έργου που έχει οριστεί από το ΥΠΕΞ. Οι Θεματικές Ομάδες Εργασίας συνεργάζονται σε καθημερινή βάση με τον Ανάδοχο προκειμένου να του παρέχουν τα στοιχεία και τις πληροφορίες που απαιτούνται για την υλοποίηση του Έργου. Στο πλαίσιο αυτό, κατά την εξέλιξη της υλοποίησης, οι Θεματικές Ομάδες Εργασίας
 - Θα επικεντρωθούν στις εξειδικευμένες περιοχές του Έργου
 - Θα στελεχωθούν από προσωπικό της Διεύθυνσης Πληροφορικής της Αναθέτουσας Αρχής και από χρήστες των εμπλεκόμενων Υπηρεσιών, Διευθύνσεων και Τμημάτων
 - Θα παρέχουν αναλυτική πληροφόρηση και εξειδικευμένη υποστήριξη στις ΕΠΠΕ, ΟΔΕ
 - Θα παρέχουν την απαιτούμενη αναλυτική πληροφόρηση στον Ανάδοχο για την επιτυχή εκτέλεση του Έργου
 - Τα μέλη των Θεματικών Ομάδων Εργασίας θα αποτελέσουν το βασικό πυρήνα τεχνικών, διαχειριστών και χρηστών που θα διευκολύνουν την ομαλή ένταξη των συστημάτων σε παραγωγική λειτουργία.
- Επιτροπή Παρακολούθησης και Παραλαβής Έργου (ΕΠΠΕ) : Συλλογικό όργανο ορισμένο από την Αναθέτουσα Αρχή, αρμόδιο για την παρακολούθηση της εκτέλεσης της Σύμβασης από τον Ανάδοχο καθώς για και την παραλαβή των Παραδοτέων του Έργου. Η ΕΠΠΕ παρακολουθεί την πορεία των εργασιών σε όλο το διάστημα εξέλιξης του έργου και είναι αρμόδια για την έγκριση και του συνόλου των παραδοτέων, με βάση τη διαδικασία παραλαβής που περιγράφεται στα οικεία σημεία της παρούσας Προκήρυξης. Στο πλαίσιο των αρμοδιοτήτων της, η ΕΠΠΕ δύναται να διενεργεί

απροειδοποίητους δειγματοληπτικούς ελέγχους κατά την εξέλιξη των εργασιών του Αναδόχου κάθε φάσης.

A1.2 Υφιστάμενη κατάσταση (σε σχέση με τις απαιτήσεις του Έργου)

Σήμερα, η παρουσία του ΥΠΕΞ στο διαδίκτυο περιλαμβάνει πληθώρα ανεξάρτητων ιστοσελίδων, πέραν της κεντρικής (www.mfa.gr), οι οποίες αποτελούν την κυριότερη μορφή επικοινωνίας και ανάδειξης του έργου του ΥΠΕΞ προς το ευρύ κοινό. Οι υπηρεσίες που προσφέρονται σε πολίτες και επιχειρήσεις, περιορίζονται κυρίως στην παράθεση πληροφοριών, χωρίς υψηλό βαθμό διαδραστικότητας. Κάθε τομέας παροχής υπηρεσιών διαδικτύου, αποτελεί ανεξάρτητη νησίδα, χωρίς διασύνδεση με τις υπόλοιπες, με διαφορετική αισθητική παρουσία και λειτουργία και πολλαπλά διαφοροποιημένη τεχνική υποστήριξη. Τα παραπάνω έχουν ως κύριες συνέπειες:

- Την αδυναμία παροχής διαδραστικών υπηρεσιών και διασφάλισης πλαισίου στήριξης ολοκληρωμένων διοικητικών συναλλαγών.
- Την αλληλοεπικάλυψη αρμοδιοτήτων με αποτέλεσμα την ανεπαρκή ροή περιεχομένου.
- Την κατάτμηση των Βάσεων Δεδομένων με αποτέλεσμα, άλλοτε διπλό-εγγραφές ή απουσία περιεχομένου και άλλοτε μη επικαιροποιημένο περιεχόμενο.
- Την ανομοιογενή αισθητική των ιστοτόπων η οποία καθιστά προβληματική την ενιαία διαδικτυακή ταυτότητα/αναγνωρισιμότητα του Υπουργείου.
- Την αναποτελεσματική και κοστοβόρα υποστήριξη και συντήρηση των επί μέρους συστημάτων.

Η ανάγκη άρσης του κατακερματισμού με τη δημιουργία ενός ενοποιημένου ιστοτόπου, είναι επιτακτική προκειμένου το ΥΠΕΞ να ανταποκριθεί με επιτυχία στις σύγχρονες απαιτήσεις επικοινωνίας, πληροφόρησης και παροχής υπηρεσιών προς τους πολίτες, τις επιχειρήσεις, καθώς και τους άλλους ενδιαφερόμενους, δημόσιους και ιδιωτικούς φορείς. Με το έργο αυτό, επιχειρείται η ουσιαστική αναβάθμιση και περαιτέρω βελτίωση της παρουσίας του ΥΠΕΞ στο διαδίκτυο και η αξιοποίηση των σύγχρονων δυνατοτήτων επικοινωνίας και εξυπηρέτησης πολιτών, επιχειρήσεων και λοιπών φορέων, με τη χρήση των Τεχνολογιών Πληροφορικής και Επικοινωνιών (ΤΠΕ).

Η υφιστάμενη διαδικτυακή υποδομή του ΥΠΕΞ περιλαμβάνει τις ακόλουθες ιστοσελίδες:

- www.mfa.gr: Πρόκειται για την κεντρική ιστοσελίδα του Υπουργείου.
- ypenim.mfa.gr: Φιλοξενεί την καθημερινή αποδελτίωση του τύπου και ως εκ τούτου αποτελεί χρήσιμο εργαλείο ενημέρωσης των υπαλλήλων του ΥΠΕΞ (Κεντρικής Υπηρεσίας και Αρχών Εξωτερικού) μέσω ελεγχόμενης πρόσβασης.
- agora.mfa.gr: Βασικό εργαλείο ενημέρωσης και παροχής υπηρεσιών σε θέματα οικονομικής διπλωματίας, που απευθύνεται κυρίως στον επιχειρηματικό κόσμο, αποτελεί η ιστοσελίδα αυτή. Η υπάρχουσα διαδικτυακή πύλη παρέχει αρκετές δυνατότητες σε σχέση με τη διαχείριση αιτημάτων (π.χ. έρευνες αγοράς, διατύπωση προβλημάτων).
- Hellenicaid.gr Υλοποιήθηκε στο πλαίσιο του ίδιου έργου με το agora.mfa.gr και αποτελεί την ιστοσελίδα της ΥΔΑΣ. Παρέχει ενημέρωση για θέματα Αναπτυξιακής Συνεργασίας και Βοήθειας, τροφοδοτούμενη με στοιχεία από την αρμόδια ομάδα της ΥΔΑΣ, χωρίς όμως να παρέχονται δυνατότητες διαδραστικότητας. Επιπλέον, το μητρώο των Μη Κερδοσκοπικών- Κυβερνητικών Οργανώσεων (ΜΚΟ), που διαχειρίζεται η ΥΔΑΣ, αν και έχει πρόσφατα μηχανογραφηθεί στοιχειωδώς (βασικά στοιχεία ταυτοποίησης τηρούνται σε λογιστικό φύλλο), υπάρχει σημαντικός όγκος

δικαιολογητικών νομιμοποίησης των φορέων ο οποίος όμως παραμένει σε μορφή φυσικών εγγράφων που πρέπει να ψηφιοποιηθούν.

- aidfunding.mfa.gr: Ιστοσελίδα για την ενημέρωση οργανισμών, επιχειρήσεων, ΜΚΟ και άλλων φορέων του δημόσιου και ιδιωτικού τομέα σχετικά με τις δυνατότητες που προσφέρονται διεθνώς για συμμετοχή σε διεθνή αναπτυξιακά προγράμματα τα οποία υλοποιούνται σε τρίτες χώρες και συγχρηματοδοτούνται από μηχανισμούς της Ευρωπαϊκής Ένωσης και Διεθνών Οργανισμών.
- www.ggae.gr: Είναι η ιστοσελίδα της Γενικής Γραμματείας Αποδήμου Ελληνισμού η οποία αποτελεί αυτοτελή Γενική Γραμματεία του Υπουργείου Εξωτερικών. Μέσω της ιστοσελίδας παρέχεται ενημέρωση στον Απόδημο Ελληνισμό/Ομογένεια που στο σύνολο του υπολογίζεται ότι υπερβαίνει κατά πολύ τα 4.000.000 (συμπεριλαμβανόμενων και των Ελλήνων της πρώην ΕΣΣΔ).
- www.eysxep.mfa.gr: Είναι η ιστοσελίδα της Ειδικής Υπηρεσίας Συντονισμού Χρηματοδοτικών και Επενδυτικών Προγραμμάτων.
- Πύλη Προξενίων και ΚΥ : Η επιχειρησιακή πύλη ΥΠΕΞ υλοποιήθηκε στα πλαίσια του έργου «Υπηρεσίες Προξενίων Και Κεντρικής Υπηρεσίας ΥΠΕΞ» στο πλαίσιο του Γ' ΚΠΣ. Η πύλη αυτή περιέχει πληροφορίες για τον Απόδημο Ελληνισμό/Ομογένεια καθώς και ένα σύνολο εφαρμογών που στην παρούσα φάση μπορούν να χρησιμοποιηθούν αποκλειστικά από τους υπαλλήλους του Υπ. Εξ.. Στους εξωτερικούς χρήστες περιλαμβάνεται μόνο πληροφόρηση αποδήμων όσον αφορά στοιχεία δικαιολογητικών και επικοινωνίας αποδήμων ανά ήπειρο και χώρα.

A1.2.1 Περιγραφή των κύριων επιχειρησιακών διαδικασιών

A1.2.1.1 Οικονομική Διπλωματία - Επιχειρηματική Συνεργασία

Το ΥΠΕΞ και ειδικότερα η Γενική Γραμματεία Διεθνών Οικονομικών Σχέσεων & Αναπτυξιακής Συνεργασίας, στο πλαίσιο της βελτίωσης των δράσεων οικονομικής διπλωματίας, έχουν σταδιακά αναπτύξει σειρά ενεργειών, που αποσκοπούν στην καλύτερη οργάνωση και λειτουργία των αρμόδιων Υπηρεσιών και την υποστήριξη τους από ΤΠΕ (Τεχνολογίες Πληροφορικής Επικοινωνιών).

A. Πληροφόρηση. Η Διαδικτυακή Πύλη www.agora.mfa.gr αποτελεί ένα πολύτιμο εργαλείο για την ελληνική επιχειρηματική κοινότητα παρέχοντας έγκαιρη και έγκυρη πληροφόρηση, μέσα από την επιτόπια παρουσία του δικτύου των 60 περίπου Γραφείων ΟΕΥ στις διεθνείς αγορές. Οι υπηρεσίες που παρέχονται από τα Γραφεία ΟΕΥ αφορούν άμεσα σε θέματα επιχειρηματικής δραστηριότητας και η συχνότητα των αιτημάτων των επιχειρήσεων αποτυπώνεται στα πρόσφατα στοιχεία που ακολουθούν, που αποτελούν μια ενδεικτική απεικόνιση του όγκου εργασιών:

- ❖ Εντός του 2011 τα Γραφεία ΟΕΥ έγιναν αποδέκτες 11.746 αιτημάτων ελληνικών επιχειρήσεων και φορέων, αριθμός αυξημένος κατά 50% σε σχέση με το προηγούμενο έτος (7.783 αιτήματα το 2010). Επιπλέον η εν λόγω ιστοσελίδα κατά το έτος 2011 είχε 771.373 επισκέπτες, εκ των οποίων 294.897 με μοναδική IP διεύθυνση, ενώ το σύνολο των ενεργών εγγεγραμμένων αποδεκτών στο AGORA Newsletter ανέρχεται σε 1.115. Κατά το 2011, κατεγράφησαν 7.128 καταχωρήσεις με στόχο την πληροφόρηση και υποστήριξη της εξωστρεφούς δραστηριότητας των ελληνικών επιχειρήσεων (π.χ.

έρευνες αγοράς, εμπορική νομοθεσία, επιχειρηματικές συνθήκες - ευκαιρίες, κ.λπ.), από τα ανά τον κόσμο Γραφεία Οικονομικών και Εμπορικών Υποθέσεων του ΥΠΕΞ.

- ❖ Εκπονούνται περίπου 150 έρευνες αγοράς, 60 ετήσιες εκθέσεις και επικαιροποιούνται περισσότεροι από 30 οδηγοί επιχειρείν.

Β. Δικτύωση. Σε ετήσια βάση, σύμφωνα με τα στοιχεία της τελευταίας πενταετίας, κατά μέσο όρο:

- ❖ διοργανώνονται 30 εκδηλώσεις προς τιμή των οικονομικών συνεργατών των ελληνικών επιχειρήσεων.
- ❖ διοργανώνονται 15 επιχειρηματικές αποστολές, που διοργανώνονται από το Υπουργείο Εξωτερικών, στο πλαίσιο των επισήμων επισκέψεων της πολιτικής ηγεσίας.
- ❖ υποστηρίζονται περισσότερες από 60 επιχειρηματικές αποστολές, που διοργανώνονται από άλλους φορείς (ΟΠΕ, Επιμελητήρια κλπ) από τα Γραφεία ΟΕΥ.

Γ. Σύστημα Διαχείρισης Ποιότητας. Με γνώμονα τη συνεχή βελτίωση και διεύρυνση των υπηρεσιών τους για τη μεγιστοποίηση της συμβολής τους στην διασφάλιση, υποστήριξη και προώθηση των ελληνικών οικονομικών και εμπορικών συμφερόντων στο εξωτερικό, τα Γραφεία ΟΕΥ έχουν εγκαταστήσει και λειτουργούν σαν ένα Σύστημα Διαχείρισης Ποιότητας σε πιλοτική βάση από τον Απρίλιο του 2009 έως και σήμερα.

Στο πλαίσιο αυτό, έχει ενταχθεί η Πράξη με τίτλο «Απλούστευση και τυποποίηση διαδικασιών των υπηρεσιών που παρέχονται από τα Γραφεία Οικονομικών και Εμπορικών Υποθέσεων» στο ΕΠ «Διοικητική Μεταρρύθμιση 2007-2013». Το αντικείμενο του έργου αφορά στον εμπλουτισμό του εγχειριδίου του Συστήματος Διαχείρισης Ποιότητας (ΣΔΠ), το οποίο εφαρμόζουν τα Γραφεία ΟΕΥ από τον Απρίλιο του 2009 έως σήμερα και στην ανάπτυξη όλων των σταδίων και εργαλείων με απώτερο στόχο την απόκτηση πιστοποιητικού βάσει του προτύπου ISO 9001:2008 για τη διασφάλιση παροχής υψηλής ποιότητας υπηρεσιών από τα Γραφεία ΟΕΥ προς φορείς και επιχειρήσεις.

Δ. Υποστήριξη Συστήματος Διαχείρισης Ποιότητας από εφαρμογή πληροφορικής. Στο πλαίσιο της προαναφερόμενης ενταγμένης Πράξης, μεταξύ άλλων, προβλέπεται η ανάπτυξη του απαραίτητου λογισμικού/παραμετροποίηση έτοιμου λογισμικού και εγκατάσταση για την εφαρμογή των βασικών διεργασιών του ΣΔΠ (δημιουργία ενιαίων βάσεων δεδομένων κ.α.) και την ευκολότερη και καλύτερη επικοινωνία μεταξύ των Γραφείων Οικονομικών και Εμπορικών Υποθέσεων και του Υπευθύνου Διαχείρισης Ποιότητας, καθώς και της εκπαίδευσης των διαχειριστών και χρηστών του συστήματος.

Ε. Αξιολόγηση υπηρεσιών των Γραφείων ΟΕΥ. Έχει δημιουργηθεί σύστημα μέτρησης της αποτελεσματικότητας των υπηρεσιών που παρέχουν τα Γραφεία Οικονομικών και Εμπορικών Υποθέσεων προς τον επιχειρηματικό κόσμο, το οποίο στηρίζεται σε συγκεκριμένους δείκτες αξιολόγησης. Επίσης, σύμφωνα με το Εγχειρίδιο Διαχείρισης Ποιότητας προβλέπεται διαδικασία μέτρησης ικανοποίησης πελατών.

A1.2.1.2 Διεθνής Αναπτυξιακή Συνεργασία

Μέρος της αναπτυξιακής βοήθειας που παρέχει η Ελλάδα σε διμερές και πολυμερές επίπεδο, διοχετεύεται και μέσω της Υπηρεσίας Διεθνούς Αναπτυξιακής Συνεργασίας (ΥΔΑΣ).

Η ΥΔΑΣ έχει την ευθύνη του συντονισμού, σχεδιασμού, χρηματοδότησης και παρακολούθησης (πριν από την έναρξη - κατά τη διάρκεια - μετά την ολοκλήρωση) των

προγραμμάτων ανθρωπιστικής και αναπτυξιακής βοήθειας, που υλοποιούν κυρίως οι Μη Κερδοσκοπικές-Κυβερνητικές Οργανώσεις (ΜΚΟ).

Η ΥΔΑΣ διαχειρίζεται αφ' ενός το σύνολο των πόρων της αναπτυξιακής συνεργασίας, που εγγράφονται για το σκοπό αυτό στον προϋπολογισμό του ΥΠΕΞ (ΚΑΕ 5131), και αφ' ετέρου πόρους ή δωρεές που της μεταβιβάζονται από ιδιωτικούς φορείς της ημεδαπής ή της αλλοδαπής (π.χ. τηλε-μαραθωνίους).

Για την διαχείριση των προγραμμάτων ουσιαστικά προβλέπονται τρεις βασικοί τύποι προγραμμάτων α) ανθρωπιστικά, β) αναπτυξιακά και γ) αναπτυξιακής εκπαίδευσης.

Το Μητρώο ΜΚΟ της ΥΔΑΣ. Οι ΜΚΟ που επιθυμούν να δραστηριοποιηθούν στο πλαίσιο των προγραμμάτων Αναπτυξιακής Συνεργασίας του ΥΠΕΞ, πρέπει να είναι εγγεγραμμένες στο Ειδικό Μητρώο ΜΚΟ της ΥΔΑΣ, το οποίο τηρείται από την αρμόδια Δ/νση της ΥΔΑΣ. Ενδεικτικά, αναφέρεται ότι, κατά το παρελθόν, στην Πρόσκληση εκδήλωσης ενδιαφέροντος της ΥΔΑΣ, υποβάλλονταν ετησίως δεκάδες προτάσεις προς εξέταση, ενώ μέχρι σήμερα η ΥΔΑΣ έχει διαχειριστεί (χρηματοδοτήσει ή συγχρηματοδοτήσει) περί τα 800 αναπτυξιακά και ανθρωπιστικά προγράμματα. Παράλληλα, διατηρεί Ειδικό Μητρώο αναπτυξιακών ΜΚΟ και άλλων φορέων, το οποίο περιλαμβάνει 539 εγγραφές έως και σήμερα.

Υποτροφίες ΥΔΑΣ. Η ΥΔΑΣ χορηγεί υποτροφίες μετά από σχετική προκήρυξη, που αφορούν, σε πολλές κατηγορίες αλλογενών και ομογενών που επιθυμούν τη χορήγηση υποτροφίας σε Ελληνικά Πανεπιστήμια και σημειώνεται ότι υπάρχουν 400 ενεργοί υπότροφοι.

Βάση δεδομένων, παραγωγή πινάκων και αναφορών. Η ΥΔΑΣ έχει την αρμοδιότητα:

- διαχείρισης (συλλογή και επεξεργασία κατ' έτος) στατιστικών στοιχείων της συνολικής αναπτυξιακής και ανθρωπιστικής βοήθειας της Ελλάδος,
- τήρησης βάσης στατιστικών δεδομένων της συνολικής ελληνικής αναπτυξιακής και ανθρωπιστικής βοήθειας,
- συμπλήρωσης και εκτύπωσης στατιστικών πινάκων στους οποίους θα έχουν πρόσβαση η Βουλή των Ελλήνων, η ιεραρχία του ΥΠΕΞ, άλλοι δημόσιοι φορείς, ΜΚΟ, ερευνητικά ινστιτούτα, πολίτες, Διεθνείς Οργανισμοί (DAC/ΟΟΣΑ, ΕΕ, κ.α.), κ.λπ.

Στην παρούσα φάση δεν υπάρχει υφιστάμενο πληροφοριακό σύστημα που να υποστηρίξει στο μέγιστο δυνατό βαθμό τις επιχειρησιακές διεργασίες που προαναφέρθηκαν.

A1.2.1.3 Ενημέρωση και Δημόσια Διπλωματία

Η Υπηρεσία Ενημέρωσης έχει ως σκοπό το σχεδιασμό και την εφαρμογή προγραμμάτων πληροφόρησης για θέματα του ΥΠΕΞ και είναι υπεύθυνη για το περιεχόμενο της κεντρικής σελίδας του Υπουργείου, καθώς και για την ενημέρωση και επίβλεψη των ιστοσελίδων των Αρχών Εξωτερικού. Ο βασικός σκοπός της κεντρικής ιστοσελίδας (www.mfa.gr) είναι η άμεση πληροφόρηση σχετικά με θέματα που αφορούν στην εξωτερική πολιτική της Ελλάδος και τις δραστηριότητες του Υπουργείου. Με τη νέα κεντρική ιστοσελίδα του Υπουργείου, η οποία αναπτύχθηκε, ενημερώνεται, λειτουργεί και συντηρείται «in house» σε συνεργασία με την ΣΤ2 Διεύθυνση, η Υπηρεσία Ενημέρωσης αποβλέπει στην περισσότερο αποτελεσματική και διαδραστική πληροφόρηση των διαφόρων επισκεπτών ή ενδιαφερομένων (target groups). Ειδική έμφαση έχει δοθεί στην

ευκολία πλοήγησης και στην ανάδειξη των θεματικών ενότητων που αποτελούν προτεραιότητες του Υπουργείου και σε θεματικές ενότητες, που σύμφωνα με τις στατιστικές αναλύσεις, παρουσιάζουν αυξημένη επισκεψιμότητα. Στο πρότυπο της κεντρικής αυτής ιστοσελίδας, αναπτύσσονται από την ίδια ομάδα της ΣΤ2 Διεύθυνσης, οι νέες ιστοσελίδες των Αρχών της Ελλάδος στο εξωτερικό. Μέχρι στιγμής έχουν ήδη δημοσιευθεί και λειτουργούν επιτυχώς ιστοσελίδες για 18 Αρχές σε 4 χώρες στο εξωτερικό.

Στο πλαίσιο αυτό, αναγνωρίστηκε η ανάγκη ενοποίησης του συνόλου των ιστοσελίδων του ΥΠΕΞ με βάση την νέα αυτή δομή (www.mfa.gr), προκειμένου να επιτευχθεί η τεχνική και αισθητική ομογενοποίηση και να αποφευχθεί ο κατακερματισμός στη λειτουργία και στην παροχή πληροφοριών. Περαιτέρω απαιτείται:

- Η κεντρικοποιημένη διαχείριση περιεχομένου, στα πρότυπα δομής και αισθητικής του mfa, διαλειτουργικότητας και προσωποποιημένων διαδικασιών.
- Υποστήριξη Location Services για τις ιστοσελίδες των Αρχών Εξωτερικής Υπηρεσίας.

A1.2.1.4 Αξιοποίηση Διεθνών Προγραμμάτων

Το ΥΠΕΞ, διά μέσου της Ειδικής Γραμματείας Αξιοποίησης Διεθνών Προγραμμάτων, αναδεικνύει τις δυνατότητες που προσφέρουν διεθνείς και εθνικές χρηματοοικονομικές πηγές, επ' ωφελεία ελληνικών επιχειρήσεων, φορέων δημοσίου και ιδιωτικού τομέα και ΜΚΟ, με κύριους στόχους:

- ο Την αύξηση και υποβοήθηση της συμμετοχής ελληνικών φορέων, σε χρηματοδοτούμενα προγράμματα αναπτυξιακής συνεργασίας και εξωτερικής βοήθειας.
- ο Την αξιοποίηση της ιδιωτικής πρωτοβουλίας στον πολιτικό σχεδιασμό του Υπουργείου, και, αντίστροφα, την ενίσχυση του συγκριτικού πλεονεκτήματος των ελληνικών φορέων με την πολιτική στήριξη του Υπουργείου.
- ο Τη «μόχλευση» της ελληνικής αναπτυξιακής συνεργασίας, και τη μεγιστοποίηση της ανταποδοτικότητας και αναγνωρισιμότητάς της, μέσω συνεργειών με ιδιωτικές πρωτοβουλίες και κινητοποίησης πόρων από Διεθνείς Χρηματοπιστωτικούς Οργανισμούς (IFIs).

Η λογική των παρεχόμενων υπηρεσιών βασίζεται στις αρχές:

- ο Εξατομικευμένη προσέγγιση, προσαρμοσμένη στις ανάγκες των φορέων
- ο Ολοκληρωμένη υπηρεσία

Οι υπηρεσίες που παρέχονται επί του παρόντος αφορούν σε:

- ο Ευαισθητοποίηση των ελληνικών φορέων για τους αναπτυξιακούς στόχους των προγραμμάτων εξωτερικής βοήθειας από πολυμερείς αναπτυξιακούς οργανισμούς (διοργάνωση σχετικών εκδηλώσεων).
- ο Δικτύωση εξωστρεφών ελληνικών επιχειρήσεων με στελέχη Αναπτυξιακών Οργανισμών, καθώς και για τη δημιουργία ισχυρών διεθνών κοινοπραξιών για την αποτελεσματική διεκδίκηση συμβάσεων έργου (projects) (ηλεκτρονική κατάρτιση εταιρικών προφίλ και διοργάνωση B2B συναντήσεων).
- ο Δημιουργία και λειτουργία εξειδικευμένου ιστοτόπου (<http://aidfundingevents.gr>) για την ενημέρωση και εγγραφή των ελληνικών φορέων στις δραστηριότητες του Ειδικής Γραμματείας. Συνεχής ενημέρωση του ιστοτόπου της Ειδικής Γραμματείας

Αξιοποίησης Διεθνών Προγραμμάτων (<http://www.aidfunding.mfa.gr>) με ειδήσεις σχετικές με χρηματοδοτήσεις αναπτυξιακής συνεργασίας.

Λειτουργία βάσης δεδομένων αναζήτησης επικείμενων και ανοικτών προσκλήσεων (EuropeAid, UN System και World Bank), ταξινομημένες ανά κλάδο, περιοχή, κατάσταση (ανοικτές ή επικείμενες) και φορέα χρηματοδότησης.

Πληροφορίες σχετικά με τις προκηρύξεις Πολυμερών Οργανισμών. Σύνταξη Δελτίων Προκηρύξεων, όπου εβδομαδιαίως συγκεντρώνονται οι προκηρύξεις των θεσμών της Ευρωπαϊκής Ένωσης και των συναφών με αυτή χρηματοδοτικών οργανισμών (καθώς και άλλων διεθνών πηγών). Τα εν λόγω Δελτία Προκηρύξεων αποστέλλονται ηλεκτρονικώς σε όλους του επαγγελματικούς και επιμελητηριακούς φορείς της χώρας, και κοινοποιούνται στα Γραφεία ΟΕΥ. Επιπλέον, τα Δελτία αναρτώνται και στο www.aidfunding.mfa.gr.

- ο Δημιουργία country profiles για χώρες πολιτικού ενδιαφέροντος . Σύνταξη Δελτίων Διεθνών Χρηματοδοτήσεων ανά χώρα ελληνικού ενδιαφέροντος, όπου συγκεντρώνονται όλες οι πηγές πολυμερούς ή διμερούς χρηματοδότησης - με πληροφορίες για επιμέρους προγράμματα και τομείς ενδιαφέροντος. Σκοπός είναι η άμεση και περιεκτική πληροφόρηση τόσο των υπηρεσιών όσο και των επιχειρηματιών. Ανάρτησή τους στην ιστοσελίδα www.aidfunding.mfa.gr .
- ο Ενημερωτικό και εκπαιδευτικό υλικό από τεχνικές ημερίδες που έχουν διοργανωθεί στο παρελθόν
- ο Προώθηση προτάσεων ελληνικών φορέων για ένταξη σε διεθνή προγράμματα και χρηματοδότηση τους, παρακολούθηση της εξέλιξης των διαγωνισμών στους οποίους συμμετέχουν ελληνικοί φορείς, και κινητοποίηση αντίστοιχων Αρχών του ΥΠΕΞ για την υποστήριξή τους.
- ο Ad hoc υποστήριξη σε φορείς του ιδιωτικού τομέα για τον εντοπισμό χρηματοδοτικών δυνατοτήτων αλλά και στήριξή τους στην προσέγγιση των διεθνών χρηματοδοτικών μηχανισμών και τον προσδιορισμό, την ωρίμανση και τη διεκδίκηση επιλέξιμων έργων.
- ο Ενημέρωση/ευαισθητοποίηση των εμπλεκόμενων υπηρεσιών του ΥΠΕΞ σχετικά με τη διαχείριση και διακίνηση χρήσιμων πληροφοριών σε σχέση με τις διεθνείς χρηματοδοτήσεις.
- ο Early intelligence στον ιδιωτικό τομέα σχετικά με τα σχεδιαζόμενα έργα της EuropeAid.
- ο Οργάνωση προπαρασκευαστικών κλαδικών σεμιναρίων ενημέρωσης για τα προγράμματα της EuropeAid και δικτύωσης με αρμόδιους αξιωματούχους της Επιτροπής, καθώς και με εκπροσώπους ελληνικών και ξένων εταιρειών.

Σημαντική βαρύτητα δίνεται από την Ειδική Γραμματεία στην αξιολόγηση των παρεχόμενων υποστηρικτικών υπηρεσιών, και για το λόγο αυτό διακινούνται σε ηλεκτρονική μορφή «δυναμικά» ερωτηματολόγια.

A1.2.1.5 Παρακολούθηση/Υλοποίηση Συγχρηματοδοτούμενων έργων

Ο στρατηγικός σχεδιασμός, ο συντονισμός και η παρακολούθηση των Επιχειρησιακών Προγραμμάτων, για την αξιοποίησή τους από το Υπουργείο Εξωτερικών, πραγματοποιείται μέσω της Ειδικής Υπηρεσίας Συντονισμού και Εφαρμογής Χρηματοδοτικών και Επενδυτικών Προγραμμάτων (ΕΥΣΧΕΠ). Η ΕΥΣΧΕΠ, μεταξύ άλλων, έχει βασικό σκοπό τον προγραμματισμό, συντονισμό και την αποτελεσματική υλοποίηση των συγχρηματοδοτούμενων Έργων που εντάσσονται κυρίως στα Επιχειρησιακά Προγράμματα

(Ε.Π.) του Εθνικού Στρατηγικού Πλαισίου Αναφοράς (ΕΣΠΑ), του Εθνικού Προγράμματος Ανάπτυξης (ΕΠΑ) ή και άλλων χρηματοδοτικών πλαισίων, σύμφωνα με τα κριτήρια διαχειριστικής επάρκειας του ελληνικού προτύπου που αφορά τους δικαιούχους του ΕΣΠΑ.

A1.2.1.6 Προξενικά Θέματα

Το ΥΠΕΞ, μέσω των Αρχών της Εξωτερικής Υπηρεσίας, της Γενικής Γραμματεία Απόδημου Ελληνισμού και της Ε3 Διεύθυνσης της Κεντρικής Υπηρεσίας παρέχει σε Έλληνες πολίτες και ομογενείς τη δυνατότητα διεκπεραίωσης διοικητικών πράξεων.

Ειδικότερα, οι πράξεις αφορούν:

- Ληξιαρχικές Πράξεις
- Ναυτιλιακές υποθέσεις (ναυτικά ατυχήματα πλοίων με ελληνική σημαία, ναυαγισμοί, κατασχέσεις πλοίων με τη συνδρομή του Υπουργείου Ναυτιλίας)
- Θέματα αποδήμων Ελλήνων (πιστοποιητικά, άδειες οδήγησης, μετοικεσίες) αλλά και στρατολογικά, πιστοποιητικά μετοικεσίας, μετατροπή ξένων διπλωμάτων οδήγησης σε ελληνικά, πιστοποιητικά εν ζωή, αναγνώριση προϋπηρεσίας στο εξωτερικό (κυρίως σε αραβικά κράτη), κληρονομικά, πιστοποιητικά εγγυτέρων συγγενών.
- Μεταφράσεις, επικυρώσεις πιστοποιητικών – βεβαιώσεων

A1.2.1.7 Επιχορηγήσεις ομογενειακών φορέων

Το ΥΠΕΞ μέσω της Γενικής Γραμματείας Απόδημου Ελληνισμού, επιχορηγεί ομογενειακούς φορείς για την ενίσχυση των πολιτιστικών τους δραστηριοτήτων και συλλόγους παλιννοστούντων για την ενίσχυση των δραστηριοτήτων τους για την ομαλή τους επανένταξη στην ελληνική κοινωνία.

Η Γενική Γραμματεία Απόδημου Ελληνισμού, μεταξύ άλλων, περιλαμβάνει τις παρακάτω δράσεις:

- Ενισχύει οικονομικά τις Οργανώσεις των Αποδήμων.
- Στηρίζει και ενισχύει οικονομικά συνέδρια και συναντήσεις που πραγματοποιούν ομογενειακοί φορείς.
- Προωθεί επαφές με φορείς των Αποδήμων Ελλήνων, μέσω επισκέψεων υπηρεσιακών κλιμακίων της ΓΓΑΕ.
- Εκδίδει πληροφοριακά φυλλάδια για θέματα ασφαλιστικά, δασμοφορολογικά, οικονομικά, που κατόπιν στέλνει στο εξωτερικό σε ελληνικές Πρεσβείες, Προξενία, οργανώσεις, συλλόγους, κλπ.
- Χρηματοδοτεί και εκδίδει έρευνες σε θέματα Αποδημίας-Παλιννόστησης.
- Επιχορηγεί ομογενειακούς φορείς για την ενίσχυση των πολιτιστικών τους δραστηριοτήτων και συλλόγους παλιννοστούντων για την ενίσχυση των δραστηριοτήτων τους για την ομαλή τους επανένταξη στην ελληνική κοινωνία.
- Παρέχει πληροφόρηση στους παλιννοστούντες για όλα τα θέματα που τους απασχολούν (συνταξιοδότηση, ασφάλιση, εργασία, νομοθεσία, φορολογία, εκπαίδευση, κλπ.).

A1.2.2 Ανάλυση υποδομών Τεχνολογιών Πληροφορικής και Επικοινωνιών

A1.2.2.1 Διαδικτυακή υποδομή του ΥΠΕΞ

Όπως έχει προαναφερθεί στο ΥΠΕΞ λειτουργούν πολλές διαφορετικού προσανατολισμού και είδους περιεχομένου ιστοσελίδες. Οι ιστοσελίδες αυτές περιλαμβάνουν υπηρεσίες που είναι προσβάσιμες μόνο από το εσωτερικό δίκτυο του ΥΠΕΞ (intranet) και άλλες που είναι προσβάσιμες διαδικτυακά.

Οι ιστοσελίδες που είναι προσβάσιμες μόνο μέσα από το εσωτερικό δίκτυο περιλαμβάνουν:

- support.mfa.gr - βλαβοληπτική πλατφόρμα υποστήριξης χρηστών Η/Υ, τηλεφωνίας, δικτύων.
- katagrafi.mfa.gr - εφαρμογή καταγραφής εξοπλισμού.
- Άλλες διαχειριστικές εφαρμογές

Επιπλέον λειτουργεί η ιστοσελίδα catalogue.mfa.gr (τηλεφωνικός κατάλογος ΥΠΕΞ) η οποία, όπως και η ypenim.mfa.gr, είναι προσβάσιμη διαδικτυακά από στελέχη του ΥΠΕΞ μέσω κατάλληλης αυθεντικοποίησης χρηστών.

Η κεντρική διαδικτυακή πύλη του Υπουργείου Εξωτερικών αποτελεί το σημείο αναφοράς του Υπουργείου στο χώρο του διαδικτύου (www.mfa.gr) και είναι γνωστή και στη διεύθυνση www.ypex.gov.gr. Το www.mfa.gr καθώς και οι ιστοσελίδες ypenim.mfa.gr, aidfunding.mfa.gr, στηρίζονται σε τεχνολογίες Linux, Apache, Mysql, PHP (LAMP) και στεγάζονται σε δύο (2) εικονικές μηχανές (Virtual Machines) στην ίδια συστοιχία μηχανημάτων. Συγκεκριμένα, δύο (2) εικονικοί εξυπηρετητές (Virtual Servers) σε διάταξη υψηλής διαθεσιμότητας «εκτελούν» τα Virtual Machines, ενώ το δικτυακό σύστημα αποθήκευσης (NAS) λειτουργεί σε δύο (2) υψηλών προδιαγραφών Η/Υ (δηλ. δεν γίνεται χρήση ειδικών εξυπηρετητών αποθήκευσης) σε διάταξη cluster. Μέσω της διάταξης αυτής παρέχονται και άλλες υπηρεσίες εκτός των ιστοσελίδων. Ο εξοπλισμός στεγάζεται σε δύο κριώματα (rack), ένα εκ των οποίων διαθέτει και συσκευή αδιάλειπτου λειτουργίας (UPS).

Τα τελευταία χρόνια η ανάπτυξη υπηρεσιών διαδικτύου στο ΥΠΕΞ πραγματοποιείται με βασικό εργαλείο ανάπτυξης το Elxis CMS. Η κεντρική διαδικτυακή πύλη του φορέα (www.mfa.gr), το πρότυπο της οποίας θα πρέπει να ακολουθηθεί και η υποδομή της οποίας θα πρέπει να αξιοποιηθεί από τον Ανάδοχο, βρίσκεται σε παραγωγική λειτουργία από το καλοκαίρι του 2011 και υλοποιείται με βάση το συγκεκριμένο Σύστημα Διαχείρισης Περιεχομένου (ΣΔΠ). Το συγκεκριμένο ΣΔΠ παρέχει πλήθος δυνατοτήτων διαμόρφωσης και διασύνδεσης με πηγές δεδομένων. Χρησιμοποιεί τη γλώσσα PHP για ανάπτυξη και παρέχει τη δυνατότητα δημιουργίας και προσθήκης πρόσθετων modules, που ενδέχεται να χρειαστούν για τη διασύνδεση και λειτουργικότητα των διαδικτυακών εφαρμογών.

Όσον αφορά στις διαδικτυακές πύλες www.hellenicaid.gr και agora.mfa.gr είναι εγκατεστημένες σε δύο (2) εξυπηρετητές Windows 2003 Server. Ο εξυπηρετητής διαδικτύου (Web Server) είναι IIS και η βάση δεδομένων MS SQL. Η εφαρμογή έχει αναπτυχθεί σε ASP.Net.

Ο παραπάνω εξοπλισμός στεγάζεται σε κατάλληλους χώρους του Υπουργείου Εξωτερικών, όπου φιλοξενούνται το σύνολο των εξυπηρετητών των εφαρμογών του Υπουργείου (computer room).

ΟΠΣ Διπλωματικής Ακαδημίας. Πρέπει να σημειωθεί ότι στην κεντρική ιστοσελίδα του ΥΠΕΞ θα φιλοξενείται και το Ολοκληρωμένο Πληροφοριακό Σύστημα της Διπλωματικής Ακαδημίας. Στο πλαίσιο υλοποίησης της Πράξης «Στρατηγικό και Επιχειρησιακό Σχέδιο της Διπλωματικής Ακαδημίας» αναπτύσσεται ένα ολοκληρωμένο πληροφοριακό σύστημα (Ο.Π.Σ.), το οποίο θα λειτουργεί σε διαδικτυακό περιβάλλον και θα υποστηρίζει απαραίτητως τις παρακάτω βασικές λειτουργικές απαιτήσεις:

- την ανίχνευση εκπαιδευτικών αναγκών
- τη διαχείριση εκπαιδευτικών προγραμμάτων

Στις λειτουργίες αυτές θα ενσωματώνονται:

- Αυτόματες ενημερώσεις προς ενδιαφερομένους
- Παραγωγή αναφορών
- Επεξεργασία στατιστικών στοιχείων και δεδομένων
- Κατάρτιση και παραμετροποίηση δεικτών παρακολούθησης σε σχέση με στρατηγικούς και επιχειρησιακούς στόχους Διπλωματικής Ακαδημίας και απαιτήσεων Ευρωπαϊκού Κοινωνικού Ταμείου.

Mail Servers. Επιπλέον στο computer room είναι εγκατεστημένοι εξυπηρετητές ηλεκτρονικής αλληλογραφίας (mail servers) του ΥΠΕΞ, οι υπηρεσίες των οποίων είναι προσβάσιμες τόσο μέσω web, όσο και μέσω mail clients (όπως π.χ. Outlook).

Αριθμός Χρηστών. Οι εσωτερικοί χρήστες στην Κεντρική Υπηρεσία, οι οποίοι έχουν πρόσβαση και χρησιμοποιούν τις υπηρεσίες αυτές, υπολογίζονται σε 1.500, ενώ οι εξωτερικοί χρήστες ξεπερνούν κατά πολύ τον αριθμό αυτό.

Υποδομές οπτικών ινών. Η υποδομή μεταξύ υπηρεσιών και δικτύου χρηστών δεν είναι φυσικώς διαχωρισμένη και γίνεται χρήση των ίδιων πόρων, δηλαδή μέσω ενός δικτύου δομημένης καλωδίωσης ethernet. Τα κτήρια του ΥΠΕΞ διασυνδέονται με το core switch μέσω οπτικής ίνας.

Το backbone των υπηρεσιών διασυνδέεται κυρίως με χαλκό ενώ δεν υπάρχει επί του παρόντος ένα στιβαρό σύστημα αποθήκευσης.

Υποδομή διαχείρισης συστήματος χρηστών. Όσον αφορά στις υπηρεσίες δεδομένων χρηστών, αυθεντικοποίησης και κεντρικής διαχείρισης ενεργών συνδέσεων χρηστών, λειτουργεί στο Υπουργείο Εξωτερικών LDAP εξυπηρετητής, ο οποίος χρησιμοποιείται για την αυθεντικοποίηση των χρηστών του ΥΠΕΞ. Επέκταση του υπάρχοντος σχήματος είναι εφικτή ώστε να περιλαμβάνει πληροφορίες όπως η οργανική υπαγωγή, στοιχεία επικοινωνίας κ.λπ. Η υφιστάμενη υποδομή SSO παρέχεται μέσω λογισμικού ανοιχτού κώδικα Shibboleth.

A1.2.2.2 Η Πύλη αποδελτίωσης Τύπου (YPENIM.MFA.GR)

Η εν λόγω διαδικτυακή πύλη, η οποία είναι προσβάσιμη μόνο από στελέχη του ΥΠΕΞ, περιλαμβάνει περιεχόμενο που παράγεται καθημερινά από την Υπηρεσία Ενημέρωσης και Δημόσιας Διπλωματίας, στο πλαίσιο της αποδελτίωσης. Συγκεκριμένα, καθημερινά

συλλέγονται, ψηφιοποιούνται και εισάγονται στην πύλη, άρθρα και αποσπάσματα ενδιαφέροντος, τα οποία διατίθενται επιλεγμένα και εντός του Υπουργείου, από τον εθνικό και διεθνή τύπο.

Η διαδικτυακή εφαρμογή έχει υλοποιηθεί με γλώσσα PHP, ενώ η λειτουργία της πύλης βασίζεται σε σχεσιακή βάση δεδομένων Oracle και σε εξυπηρετητή διαδικτύου Apache. Ο εξοπλισμός της πύλης ypenim.mfa.gr στεγάζεται στο computer room του Υπουργείου Εξωτερικών.

A1.2.2.3 Η Πύλη των Προξενείων – Εφαρμογή Ειδικού Ληξιαρχείου

Μέσω της Πύλης των Προξενείων επιτυγχάνονται τα εξής: από το Προξενικό Μητρώο, δίνεται η δυνατότητα καταχώρησης νέων μελών και αναζήτηση αυτών και από το Ληξιαρχείο Απόδημου Ελληνισμού η αυτοματοποίηση αλλά και απλοποίηση των διαδικασιών που απαιτούνται για την έκδοση ληξιαρχικών πράξεων, αντιγράφων και διαβιβαστικών και βελτιώνεται η ταχύτητα και ποιότητα της ενημέρωσης και εξυπηρέτησης των πολιτών αλλά και τρίτων συναλλασσόμενων με το Ε.Λ.Α. όπως Ο.Τ.Α., Κ.Ε.Π. και Προξενεία, διασφαλίζοντας συγχρόνως την προστασία δεδομένων προσωπικού χαρακτήρα σύμφωνα με την ισχύουσα νομοθεσία.

Η εφαρμογή του Ειδικού Ληξιαρχείου αποτελεί ένα υποσύστημα της πύλης των Προξενείων από το οποίο όμως απουσιάζει η διασυνδεσιμότητα μεταξύ του ΥΠΕΞ και του Ειδικού Ληξιαρχείου. Προσφέρει ολοκληρωμένη διαχείριση του προξενικού μητρώου, των ληξιαρχικών πράξεων και των περιφερειακών λειτουργιών τους. Το υποσύστημα αυτό εξασφαλίζει τη διαχείριση των πληροφοριών που μεταφέρονται από και προς τα Προξενεία και το Ειδικό Ληξιαρχείο, αλλά και τη διακίνηση της πληροφορίας αυτής.

Η εγκατάσταση του συστήματος αυτού περιλαμβάνει τα εξής σημεία:

- 2 Database Servers (RX600S3)
- 1 File Server (RX300S3)
- 1 Management Server (RX300S3)
- 2 Application Servers (RX600S3)
- 2 Web servers – Corporate External Users (RX300S3)
- 1 Web Server – Public (RX300S3)

Η δικτυακή σύνδεση των εξυπηρετητών και των επί μέρους συστημάτων δρομολογείται με δύο οπτικούς μεταγωγείς (switches) και ελέγχεται/συνδέεται σε firewall και σε υπάρχοντα switches που δουλεύουν σε υψηλή διαθεσιμότητα μεταξύ τους.

Η αρχιτεκτονική των εφαρμογών ακολουθεί την λογική του συστήματος τριών επιπέδων (3-tier). Το σύστημα σχεσιακής βάσης δεδομένων είναι ORACLE Database 10g Enterprise Edition και το βασικό λειτουργικό σύστημα το οποίο χρησιμοποιείται από τις εφαρμογές είναι Windows 2003 Server Enterprise Edition. Για τους Database servers χρησιμοποιείται Oracle Database 10g Enterprise Edition με OLAP option. Για τους Application servers χρησιμοποιείται Oracle Database 10g Enterprise Edition.

A1.2.3 Επίπεδο Ωριμότητας του παρόντος Έργου

Η σκοπιμότητα του παρόντος Έργου προέκυψε από τις ανάγκες των Υπηρεσιών/Διευθύνσεων του ΥΠΕΞ για αποτελεσματικότερη διαχείριση των διαδικτυακών υποδομών του Υπουργείου. Για τον σκοπό αυτό, συστάθηκε με υπουργική απόφαση την 21^η Ιαν. 2011, η «Ειδική Ομάδα Υποβολής Προτάσεων για τη χρηματοδότηση από το ΕΣΠΑ έργων τεχνολογιών πληροφορικής», στην οποία συμμετείχαν εκτός των τακτικών μελών και εκπρόσωποι των εμπλεκόμενων Υπηρεσιών και Διευθύνσεων του Υπουργείου, οι δε εργασίες της, ανέδειξαν την ανάγκη δημιουργίας ενός ενοποιημένου διαδικτυακού ιστοτόπου του Υπουργείου Εξωτερικών και ανάπτυξης υψηλότερου επιπέδου υπηρεσιών προς πολίτες και επιχειρήσεις.

Η ειδική ομάδα :

- Επικεντρώθηκε στην περιγραφή των αναγκών και προβλημάτων που το προτεινόμενο έργο θα καλείτο να καλύψει και να αντιμετωπίσει που μέχρι τότε δεν είχαν αντιμετωπιστεί επαρκώς.
- Προέβη σε αναλυτική καταγραφή των απαιτήσεων, ποσοτικοποίηση αναγκών λαμβάνοντας υπόψη υφιστάμενες μελέτες, έρευνες, κλπ.
- Προσδιόρισε το φυσικό αντικείμενο, τη σκοπιμότητα, τα αναμενόμενα οφέλη, τον ωφελούμενο πληθυσμό, τη μεθοδολογία υλοποίησης και το προτεινόμενο κόστος του έργου.

A2. Αντικείμενο, στόχοι και κρίσιμοι παράγοντες επιτυχίας του Έργου

A2.1 Αντικείμενο του Έργου (Συνοπτικά)

Το αντικείμενο του παρόντος έργου περιλαμβάνει την ανάπτυξη και θέση σε λειτουργία μιας **Διαδικτυακής Πύλης (One Stop Shop)**, στην οποία θα εντάσσεται το σύνολο των υφιστάμενων ιστοσελίδων και διαδικτυακών υπηρεσιών του ΥΠΕΞ, με ενιαίο και ομοιόμορφο, τόσο τεχνικά όσο και αισθητικά, αξιοποιώντας την κεντρική ιστοσελίδα του ΥΠΕΞ. Συνοπτικά περιλαμβάνει την :

- Προμήθεια και εγκατάσταση των κατάλληλων υπολογιστικών και δικτυακών υποδομών όπως εξυπηρετητές εφαρμογών, διαδικτύου, διαχείρισης βάσεων δεδομένων, LDAP, μέσα αποθήκευσης και τις κατάλληλες διατάξεις ασφαλείας.
- Προμήθεια και εγκατάσταση (όπου απαιτείται) του κατάλληλου λογισμικού, ήτοι
 - Σύστημα Διαχείρισης Περιεχομένου
 - Συστήματος Διαχείρισης Βάσεων Δεδομένων
 - Πλατφόρμα Επιχειρηματικής Ευφυΐας
 - Πλατφόρμα Ροών Εργασίας
 - Πλατφόρμα Διοικητικής Πληροφόρησης
 - Πλατφόρμα Τηλε-εκπαίδευσης
 - Λογισμικό Διαχείρισης και Παρακολούθησης Έργων
 - Λογισμικό GIS με χάρτες και υπόβαθρα
 - Λογισμικό ETL
 - Λογισμικό Virtualisation
 - Πλατφόρμα SSO
- Σύνταξη μελετών εφαρμογής (ανάλυση, σχεδιασμός) και ασφαλείας πληροφοριακών συστημάτων και δεδομένων.
- Την ανάπτυξη/παραμετροποίηση λογισμικού για
 - Την ενοποίηση της διαδικτυακής πύλης του ΥΠΕΞ για την παροχή ηλεκτρονικών υπηρεσιών και πληροφόρησης στην οποία θα έχουν πρόσβαση πολίτες και επιχειρήσεις.
 - Την αναβάθμιση και ενοποίηση τόσο σε επίπεδο διαχείρισης περιεχομένου και διαχείρισης βάσεων δεδομένων, όσο και σε επίπεδο αισθητικής τουλάχιστον των ιστοσελίδων agora.mfa.gr, www.aidfunding.gr, www.hellenicaid.gr, www.ggae.gr, www.eysxep.mfa.gr. Όσον αφορά στο Ολοκληρωμένο Πληροφοριακό Σύστημα της Διπλωματικής Ακαδημίας, στην ιστοσελίδα της Υπηρεσίας Διπλωματικού και Ιστορικού Αρχείου και στις υπόλοιπες ιστοσελίδες που έχουν αναφερθεί παραπάνω (Ενότητα A1.2.2.1), ενδεχόμενη ενσωμάτωσή τους θα οριστικοποιηθεί κατά τη Μελέτη Εφαρμογής.
 - Ανάπτυξη εφαρμογής επιχειρηματικής συνεργασίας.
 - Αναβάθμιση ΟΠΣ - Πύλη Προξενίων.
 - Ανάπτυξη συστήματος Διοικητικής Πληροφόρησης.
 - Ανάπτυξη συστήματος γεωγραφικής ευφυΐας.
 - Ανάπτυξη λογισμικού για διαλειτουργικότητα με το Ειδικό Ληξιαρχείο.
 - Ανάπτυξη Εφαρμογής Μητρώων.
 - Παραμετροποίηση Εγκριτικών Διαδικασιών που αφορούν στην ΓΓΑΕ και Ε3 Διεύθυνση.

- Παραμετροποίηση Εγκριτικών Διαδικασιών που αφορούν στην ΥΔΑΣ.
 - Ανάπτυξη Υπηρεσιών από/προς γραφεία ΟΕΥ.
 - Τεκμηρίωση.
 - Δοκιμές και Σενάρια Ελέγχου.
 - Εκπαίδευση χρηστών-διαχειριστών.
 - Παραγωγή ψηφιακού - πολυμεσικού εκπαιδευτικού υλικού.
 - Υπηρεσίες Μετάπτωσης Δεδομένων.
 - Υπηρεσίες Πιλοτικής Λειτουργίας (On the job training).
 - Υπηρεσίες Θέσης σε παραγωγική λειτουργία.
 - Υπηρεσίες Διαχείρισης Έργου & Διασφάλιση Ποιότητας(UAT, QA).
- Η Διαδικτυακή Πύλη θα πρέπει να παρέχει σύγχρονες υπηρεσίες εξωστρεφούς χαρακτήρα και προσανατολισμού συμπεριλαμβάνοντας
- Υποβολή και διεκπεραίωση ηλεκτρονικών αιτήσεων πολιτών και επιχειρήσεων (με ολοκλήρωση των διοικητικών συναλλαγών, όπου αυτό είναι εφικτό).
 - Ανάπτυξη και παροχή προσωποποιημένων διαδραστικών και άλλων ενημερωτικών υπηρεσιών (π.χ. RSS feeds, alerts & Newsletters με δυνατότητα επιλογής πολλαπλών κριτηρίων).
 - Υπηρεσίες καθοδήγησης σε εταιρείες/φορείς για τη διερεύνηση χρηματοδοτικών ευκαιριών.
 - Παροχή εξειδικευμένων εργαλείων επιχειρηματικής συνεργασίας.
 - Υπηρεσίες παρακολούθησης και ενημέρωσης για τα αναπτυξιακά προγράμματα που απευθύνονται, μέσω της ΥΔΑΣ του ΥΠΕΞ, σε ΜΚΟ του δημόσιου και του ιδιωτικού τομέα.
 - Υπηρεσίες υποδοχής, αξιολόγησης, διαχείρισης και παρακολούθησης αιτημάτων χρηματοδότησης από ομογενειακούς φορείς που αφορούν στον Απόδημο Ελληνισμό/Ομογένεια.
 - Υπηρεσίες υποδοχής, αξιολόγησης, διαχείρισης και παρακολούθησης υποτροφιών του ΥΠΕΞ.
 - Υπηρεσίες δια-λειτουργικότητας για τη διασύνδεση πολλαπλών και, σε πολλές περιπτώσεις, ασύμβατων πληροφοριακών συστημάτων διαχείρισης των δεδομένων που αφορούν στα πεδία πολιτικής του ΥΠΕΞ, σε εθνικό και διεθνές επίπεδο.
 - Την αξιοποίηση της υφιστάμενης πληροφοριακής υποδομής και τη συμπλήρωση και διασύνδεσή της με νέες εφαρμογές και συστήματα, που θα είναι σε θέση να υποστηρίξουν τη λειτουργία του μοντέλου Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης, υλοποιώντας τις σχετικές παρεμβάσεις του ΥΠΕΞ στον «Οδικό Χάρτη για την Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση» (Ν. 3879/2011 ΦΕΚ Α' 138).

A2.2 Αντικείμενο του Έργου (Αναλυτικά)

A2.2.1 Διαχείριση Μητρώου ΜΚΟ και Προγραμμάτων

Στο αντικείμενο του έργου περιλαμβάνεται η διαχείριση του μητρώου ΜΚΟ και η διαχείριση των προγραμμάτων.

A2.2.1.1 Μητρώο

Στο μητρώο πρέπει να υποστηρίζονται οι ακόλουθες λειτουργίες:

- Εγγραφή της ΜΚΟ στο Μητρώο (με επισύναψη δικαιολογητικών σε ηλεκτρονική μορφή)
- Διαγραφή της ΜΚΟ από το Μητρώο

- Αναζήτηση - Επεξεργασία στο Μητρώο ΜΚΟ (ενέργεια που επιτρέπεται μόνο στον αρμόδιο διαχειριστή)

Να σημειωθεί ότι εκτός από ΜΚΟ πρέπει να αξιοποιηθεί η δυνατότητα υποβολής προτάσεων από ΟΤΑ, ΝΠΙΔ, ΝΠΔΔ ή και άλλους φορείς που εποπτεύονται από δημόσιους οργανισμούς. Παράλληλα, ο Ανάδοχος θα πρέπει να εισάγει στοιχεία ενός ενδεικτικού δείγματος ΜΚΟ/φορέων (περί τις 20 εγγραφές), ψηφιοποιώντας τα αντίστοιχα δικαιολογητικά αυτών.

A2.2.1.2 Προσωποποιημένη πρόσβαση

Για τη διαδικασία εγγραφής στο μητρώο οι χρήστες (ΜΚΟ/φορείς) πρέπει να έχουν προσωποποιημένη πρόσβαση μέσω διαδικτύου με τα ακόλουθα χαρακτηριστικά, που αναφέρονται ενδεικτικά:

- Αυτόματη Επιβεβαίωση λήψης αίτησης με e-mail.
- Παρακολούθηση αίτησης εγγραφής (στάδια διεκπεραίωσης αίτησης). Η ΜΚΟ μπορεί να ελέγχει το status της αίτησης (παραλαβή της αίτησης από ΥΔΑΣ, πληρότητα δικαιολογητικών, αποστολή πρωτότυπων δικαιολογητικών, ολοκλήρωση εγγραφής, κ.ά.).
- Ηλεκτρονική Ενημέρωση (update) των στοιχείων της αίτησης από τον ενδιαφερόμενο.

Τα στοιχεία που ζητούνται κατά την εγγραφή θα περιλαμβάνουν ενδεικτικά:

- Επωνυμία ΜΚΟ - φορέα,
- Διεύθυνση γραφείων,
- ΑΦΜ,
- Στοιχεία Επικοινωνίας,
- Ιστοσελίδα,
- Στοιχεία Νομίμου Εκπροσώπου και Διοικητικού Συμβουλίου.

A2.2.1.3 Υποβολή Προτάσεων

Η προσφερόμενη λύση πρέπει να περιέχει το κατάλληλο λογισμικό (μέσω της ανάπτυξης/παραμετροποίησης της Πλατφόρμας Διαχείρισης Προγραμμάτων ή/και της Πλατφόρμας Διαχείρισης Ροών Εργασίας, τις οποίες θα προσφέρει ο Ανάδοχος) για την υποστήριξη των διαδικασιών υποβολής φακέλων για προτάσεις προγραμμάτων αναπτυξιακής συνεργασίας και ανθρωπιστικής βοήθειας και την αξιολόγησή τους από τα αρμόδια όργανα της ΥΔΑΣ. Επιπλέον, θα πρέπει να οργανώνει τη διαχείριση των εγγράφων (μέσω του υφιστάμενου Συστήματος Διαχείρισης Εγγράφων που λειτουργεί στο ΥΠΕΞ) που σχετίζονται με την παρακολούθηση των προγραμμάτων πριν και μετά την έγκριση και ως την αποπεράτωσή τους, ενώ παράλληλα να συντονίζει τις ενέργειες που απαιτούνται, ούτως ώστε οι ήδη εγγεγραμμένες ΜΚΟ ή άλλοι φορείς (στο υποσύστημα του μητρώου) να υποβάλουν σε πραγματικό χρόνο το σύνολο των πληροφοριών και απαραίτητων δικαιολογητικών για την αξιολόγηση των προγραμμάτων.

Πληροφορίες που διαχειρίζεται το σύστημα. Η ΜΚΟ- φορέας υποβάλλει σχετικό αίτημα χρηματοδότησης το οποίο αποτελείται, μεταξύ άλλων, από αίτηση και συνοδευτικά δικαιολογητικά:

1. Αίτηση - Η αίτηση περιλαμβάνει πεδία για βασικά στοιχεία του προγράμματος (Σύντομη αλλά ουσιαστική περιγραφή του Προγράμματος, Αναμενόμενα

- αποτελέσματα από την υλοποίηση των προγραμμάτων, Αναλυτική περιγραφή των επιμέρους δραστηριοτήτων για την υλοποίηση του προγράμματος).
2. Επίσημο αίτημα της αποδέκτης της βοήθειας χώρας, απευθυνόμενο προς το Υπουργείο Εξωτερικών, για την υλοποίηση του υποβαλλόμενου προγράμματος.
 3. Έγγραφο προ-αξιολόγησης του παραπάνω αιτήματος από την αρμόδια ελληνική Διπλωματική Αρχή.
 4. Έγγραφο συμφωνίας με αξιόπιστο τοπικό εταίρο για την υλοποίηση του υποβαλλόμενου προγράμματος.
 5. Οικονομικά στοιχεία προηγούμενων χρήσεων (τελευταία 2 έτη) της ΜΚΟ που υποβάλλει το πρόγραμμα
 6. Έντυπο προϋπολογισμού
 7. Έγγραφο – Βεβαίωση πρόθεσης συγχρηματοδότησης του προγράμματος από τρίτο φορέα (Letter of Intent)
 8. Δήλωση συνεργασίας από την αιτούσα Μ.Κ.Ο. (και από τις συμπράττουσες) και από όλους τους τοπικούς εταίρους.
 9. Στην περίπτωση αιτήσεων για προγράμματα των φορέων υλοποίησης που αφορούν σε τεχνικά έργα (ανακαίνιση, ανακατασκευή, βελτιώσεις εσωτερικών και εξωτερικών χώρων, αντικαταστάσεις Η/Μ και υδραυλικών εγκαταστάσεων καθώς και ανέγερση νέων κτιρίων):
 - a. Τεχνική έκθεση ειδικευμένου επιστήμονα με σχέδιο ή σκαρίφημα, στο οποίο απεικονίζεται η παρούσα κατάσταση και η οποία να συνοδεύεται από τις αντίστοιχες φωτογραφίες (με ενσωματωμένη ημερομηνία).
 - b. Προκαταρκτική μελέτη με τις διαστάσεις των επί μέρους εργασιών ανά μονάδα κόστους συνοδευόμενη από αναλυτικούς πίνακες δαπάνης (αφορά ανακατασκευές, ανακατασκευές, επεκτάσεις καθώς και επεμβάσεις σε εσωτερικούς και εξωτερικούς χώρους).
 - c. Προκαταρκτική μελέτη ή προμελέτη αρχιτεκτονική και στατική (αφορά νέες κτιριακές εγκαταστάσεις: σχολεία, κέντρα υγείας, κέντρα επαγγελματικής κατάρτισης κ.ά.).
 - d. Πλήρη στοιχεία του Αρχιτέκτονα Μηχανικού, ο οποίος εκπόνησε τα ανωτέρω σχέδια, καθώς επίσης και τα στοιχεία του Αρχιτέκτονα Μηχανικού που πρόκειται να συνεργασθεί για την εκπόνηση του έργου.
 10. Ενδεικτικό χρονοδιάγραμμα υλοποίησης, με χρόνο έναρξης τον χρόνο υπογραφής της σύμβασης.

Λειτουργία. Η προσφερόμενη λύση πρέπει να περιέχει το κατάλληλο λογισμικό, ώστε να επιτρέπεται η εισαγωγή από το χρήστη του συνόλου των στοιχείων, μέσω ειδικών φορμών, για το αιτούμενο πρόγραμμα (που μέχρι σήμερα καταγράφονταν σε ειδική έντυπη αίτηση). Για λόγους εξοικείωσης των χρηστών με το σύστημα, η διάρθρωση των πεδίων πληροφορίας θα ακολουθεί τη δομή (format) της αίτησης.

Ειδικότερα, το λογισμικό θα πρέπει να παρέχει μεταξύ άλλων τις ακόλουθες λειτουργικότητες:

- Προ-συμπληρωμένα πεδία.
- Δυνατότητα προσωρινής αποθήκευσης του φακέλου.
- Προεπισκόπηση του ελέγχου πληρότητας των συσχετισμένων εγγράφων.
- Δυνατότητα ελέγχου πριν, κατά και μετά την υποβολή.
- Εκτύπωση αντιγράφου.

- Διασύνδεση με το υφιστάμενο Σύστημα Ηλεκτρονικής Διαχείρισης Εγγράφων (ΣΗΔΕ).
- Δυνατότητα ενημέρωσης για τις προτάσεις που έχει υποβάλει ή που έχει σε εκκρεμότητα ο κάθε χρήστης.
- Ηλεκτρονική αντιστοίχιση των αιτούμενων προγραμμάτων με τα κριτήρια και τις προϋποθέσεις που θέτει η Ετήσια Πρόσκληση Ενδιαφέροντος για την Υποβολή Αιτήσεων Χρηματοδότησης Αναπτυξιακών και Ανθρωπιστικών Προγραμμάτων εκ μέρους ΜΚΟ, Υπουργείων και λοιπών ΝΠΔΔ (βλ. electronic matching engine).
- Ηλεκτρονική ταξινόμηση (βλ. sorting engine) των προτάσεων χρηματοδότησης βάσει της πληρότητας των στοιχείων και συνοδευτικών δικαιολογητικών που υποβάλουν οι αιτούμενοι φορείς.

A2.2.1.4 Ροή Εργασιών Αξιολόγησης Προτάσεων Προγραμμάτων

Η ροή εργασιών Αξιολόγησης Προτάσεων Προγραμμάτων είναι αλληλένδετη με την αντίστοιχη της υποβολής προτάσεων. Οι χρήστες, που εμπλέκονται στη ροή αυτή, είναι τα στελέχη της ΥΔΑΣ, που είναι επιφορτισμένα με τον έλεγχο (επιλεξιμότητας) και την αξιολόγηση των προτάσεων με βάση τα κριτήρια που έχουν τεθεί από την Υπηρεσία.

Η διαδικασία ξεκινά με την κατάθεση προτάσεων προγραμμάτων (αιτημάτων χρηματοδότησης) από τις ΜΚΟ στο πρωτόκολλο της ΓΔ ΥΔΑΣ. Στη συνέχεια, συνέρχεται η επιτροπή αξιολόγησης και εισηγείται την έγκριση ή απόρριψη των αιτημάτων. Όταν πρόκειται περί εγκεκριμένου αιτήματος χρηματοδότησης (κατόπιν Υπουργικής Απόφασης), προσδιορίζονται τα ακόλουθα:

- τίτλος του προγράμματος,
- ο χαρακτηρισμός του,
- η διάρκειά του,
- ο προϋπολογισμός (ιδία συμμετοχής της ΜΚΟ ή φορέα (αν υπάρχει) - συμμετοχή ΥΔΑΣ),
- ο τρόπος καταβολής της χρηματοδότησης αυτής.

Με το πέρας της διαδικασίας της αξιολόγησης θα πρέπει να ενημερώνεται αυτόματα η πύλη (ενοποιημένος ιστότοπος ΥΠΕΞ) για τα αποτελέσματά της.

A2.2.1.5 Ροή Εργασιών Συμβασιοποίησης

Η ροή Εργασιών Συμβασιοποίησης περιλαμβάνει Έκδοση Υπουργικής Απόφασης - Υπογραφή Σύμβασης - Αποστολή των ανωτέρω στοιχείων στην ΥΔΕ - Ενημέρωση της αρμόδιας Διπλωματικής Αρχής - Εκκίνηση του έργου.

1. Έκδοση Υπουργικής Απόφασης - Εγκρίνεται η διάθεση του ποσού της συμμετοχής της ΥΔΑΣ στη συνολική χρηματοδότηση του προγράμματος και καταβάλλεται η α' δόση χρηματοδότησης.
2. Ανάρτηση της Υπουργικής Απόφασης στο Πρόγραμμα «Διαύγεια» (Ν. 3681/2010).
3. Υπογραφή της Σύμβασης Χρηματοδότησης, αναπόσπαστο μέρος της οποίας αποτελεί η αίτηση χρηματοδότησης, όπως αυτή εγκρίθηκε τελικώς από την Επιτροπή Πιστοποίησης και Αξιολόγησης ΜΚΟ. Στη Σύμβαση αναγράφεται υποχρεωτικά ο τίτλος του προγράμματος, ο αύξων αριθμός και ο χαρακτηρισμός του (αναπτυξιακό ή ανθρωπιστικό), ο συνολικός προϋπολογισμός του προγράμματος, η ίδια

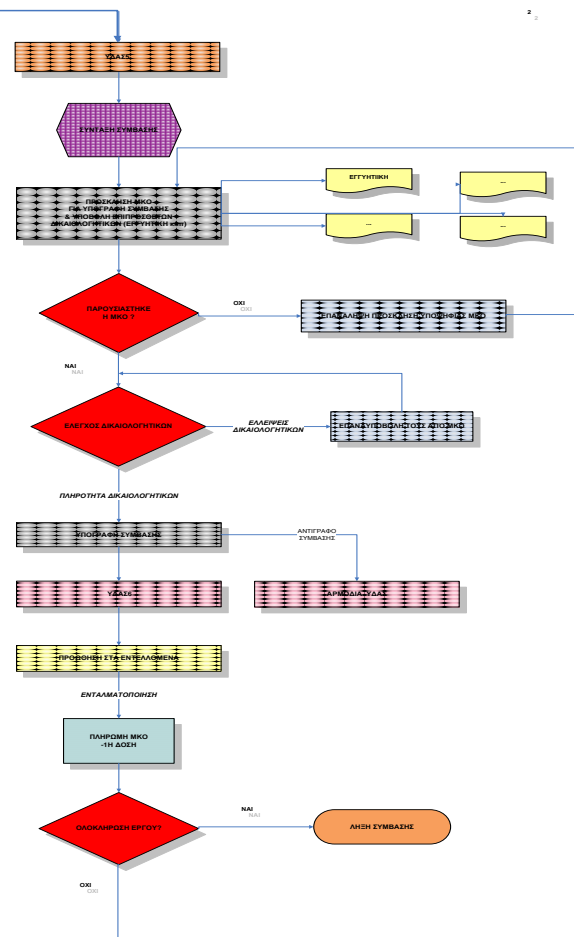
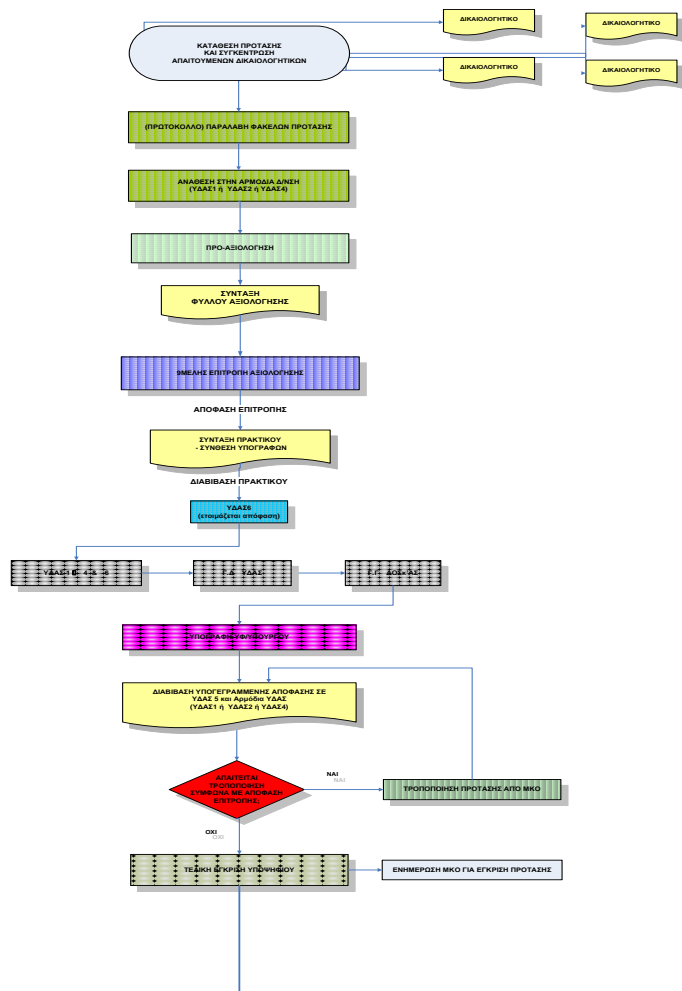
συμμετοχή (αν υπάρχει) της ΜΚΟ ή του φορέα υλοποίησης, η συμμετοχή της ΥΔΑΣ και ο τρόπος καταβολής της εν λόγω χρηματοδότησης (δόσεις χρηματοδότησης). Επιπλέον, στη Σύμβαση προσδιορίζεται το χρονοδιάγραμμα υλοποίησης του προγράμματος (ημερομηνία έναρξης και ημερομηνία λήξης του προγράμματος), ενώ προβλέπονται στοιχεία όπως μηνιαίες ή διμηνιαίες εκθέσεις προόδου ή/και ενδιάμεση έκθεση προόδου, καθώς και τελική έκθεση υλοποίησης, τα οποία οφείλει να υποβάλει η ΜΚΟ ή ο φορέας υλοποίησης στην ΥΔΑΣ στο πλαίσιο της παρακολούθησης της πορείας υλοποίησης του προγράμματος. Επίσης, προβλέπονται και άλλοι όροι σε σχέση με τα δικαιώματα και τις υποχρεώσεις της ΥΔΑΣ και της ΜΚΟ ή του φορέα υλοποίησης του προγράμματος.

4. Διαβίβαση στην Υπηρεσία Δημοσιονομικού Ελέγχου της Σύμβασης Χρηματοδότησης και της Υπουργικής Απόφασης, προκειμένου να προχωρήσει η διαδικασία εκταμίευσης της α' δόσης χρηματοδότησης.
5. Ενημέρωση της αρμόδιας Διπλωματικής Αρχής, προκειμένου προβεί στην εποπτεία και τον έλεγχο της υλοποίησης και καλής εκτέλεσης του προγράμματος, σύμφωνα με τους όρους της Σύμβασης Χρηματοδότησης.

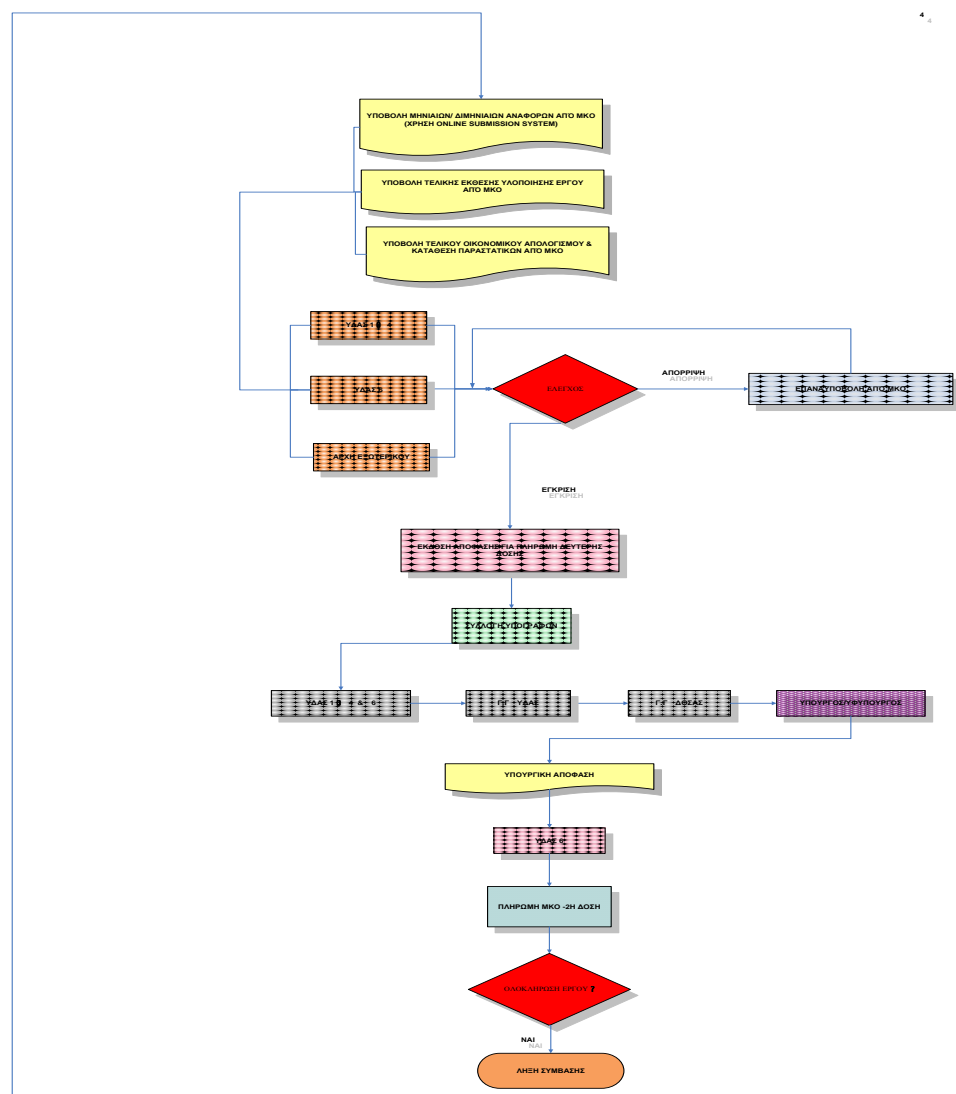
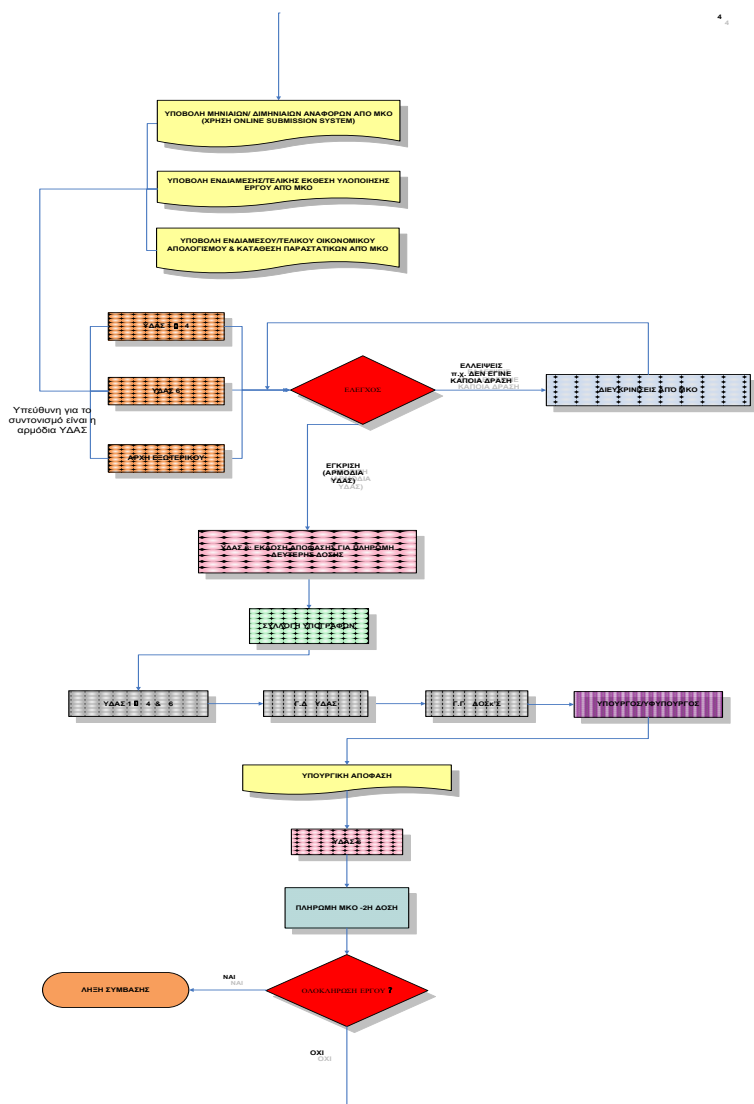
Η ΜΚΟ ή ο φορέας υλοποίησης του προγράμματος προχωρεί σε εκκίνηση του προγράμματος, κατά την ημερομηνία που προβλέπεται στη Σύμβαση Χρηματοδότησης.

Διακήρυξη Διαγωνισμού για το Έργο «Αναβάθμιση ηλεκτρονικών υπηρεσιών του ΥΠΕΞ προς τους πολίτες και τις επιχειρήσεις»
Μέρος Α: Αντικείμενο και Προδιαγραφές Έργου

ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΗ ΔΙΑΔΙΚΑΣΙΑ ΥΠΟΒΟΛΗΣ/ ΑΞΙΟΛΟΓΗΣΗΣ ΠΡΟΤΑΣΕΩΝ Μ.Κ.Ο ΣΤΟ ΥΠΕΞ



Διακήρυξη Διαγωνισμού για το Έργο «Αναβάθμιση ηλεκτρονικών υπηρεσιών του ΥΠΕΞ προς τους πολίτες και τις επιχειρήσεις»
Μέρος Α: Αντικείμενο και Προδιαγραφές Έργου



A2.2.1.6 Ροή Εργασιών Χρηματικού Εντάλματος Πληρωμής (ΧΕΠ), Τακτικού Εντάλματος Πληρωμής και Μεταφοράς Πιστώσεων

Κατ' αντιστοιχία με τις παραπάνω ροές εργασίας που αφορούν την αξιολόγηση των προγραμμάτων της ΥΔΑΣ, το προσφερόμενο λογισμικό θα πρέπει να υποστηρίζει και τη διαδικασία παρακολούθησης Χρηματικού Εντάλματος Πληρωμής, Τακτικού Εντάλματος Πληρωμής, Μεταφοράς Πιστώσεων κ.λπ.

A2.2.1.7 Ροή παρακολούθησης Σύμβασης χρηματοδότησης Διεθνούς Αναπτυξιακού Έργου

Για την παρακολούθηση των έργων διεθνούς αναπτυξιακής συνεργασίας και παροχής ανθρωπιστικής βοήθειας, τόσο από την ΥΔΑΣ όσο και από την αρμόδια Διπλωματική Αρχή, ο ανάδοχος θα πρέπει με το προσφερόμενο λογισμικό, να καταγράφει και να παραμετροποιεί στοιχεία που αφορούν:

- πορεία υλοποίησης του Αναπτυξιακού ή Ανθρωπιστικού Έργου, συμπεριλαμβανομένης της καταχώρησης των αναφερομένων στη Σύμβαση εκθέσεων (ιδίως ενδιάμεσης και τελικής)
- υποβολή οικονομικών παραστατικών (π.χ. αποδείξεις)
- άλλες πληροφορίες.

A2.2.1.8 Άλλες Λειτουργικότητες

Ανάλογα με τη διαδικασία εγγραφής στο μητρώο και για την παρακολούθηση της αίτησης για χρηματοδότηση, οι χρήστες πρέπει να έχουν προσωποποιημένη πρόσβαση μέσω διαδικτύου με τα ακόλουθα χαρακτηριστικά, που αναφέρονται ενδεικτικά:

- Αυτόματη Επιβεβαίωση λήψης αίτησης με e-mail
- Παρακολούθηση αίτησης εγγραφής (στάδια διεκπεραίωσης αίτησης). Η ΜΚΟ - φορέας μπορεί να ελέγχει το status της αίτησης (παραλαβή της αίτησης από ΥΔΑΣ, πληρότητα δικαιολογητικών, αποστολή πρωτότυπων δικαιολογητικών, ολοκλήρωση εγγραφής, κ.ά.)
- Ηλεκτρονική Ενημέρωση (update) των στοιχείων της αίτησης από τον ενδιαφερόμενο, κ.λπ.
- Δυνατότητα επισύναψης εγγράφων και δικαιολογητικών σε ηλεκτρονική μορφή.
- Παροχή προσωποποιημένης ενημέρωσης (αυτόματα μέσω email) στους εγγεγραμμένους φορείς για τις προκηρύξεις νέων προγραμμάτων.
- Στατιστικά στοιχεία, βάση δεδομένων και παραγωγή πινάκων και αναφορών.

Θα πρέπει να υπάρχει δυνατότητα διαχείρισης (αυτοματοποίηση συλλογής από τους εμπλεκόμενους φορείς και επεξεργασία από την ΥΔΑΣ κατ' έτος) στατιστικών στοιχείων της συνολικής αναπτυξιακής και ανθρωπιστικής βοήθειας της Ελλάδος, ώστε να δημιουργηθεί αντίστοιχη βάση στατιστικών δεδομένων που θα επεκτείνεται κατ' έτος, ενώ επιπλέον θα συμπληρώνονται και εκτυπώνονται στατιστικοί πίνακες στους οποίους θα έχουν πρόσβαση η Βουλή των Ελλήνων, η ιεραρχία του ΥΠΕΞ, άλλοι δημόσιοι φορείς, ΜΚΟ, ερευνητικά ινστιτούτα, πολίτες, Διεθνείς Οργανισμοί (DAC/ΟΟΣΑ, ΕΕ, κ.α κ.λπ.

A2.2.1.9 Διαχείριση Υποτροφιών

Το προσφερόμενο λογισμικό θα πρέπει να υποστηρίζει και τη διαχείριση των υποτροφιών. Η αίτηση για υποτροφία των υποψηφίων γίνεται βάσει ετήσιας προκήρυξης. Εφόσον έχει εκδοθεί η ετήσια πρόσκληση από την ΥΔΑΣ, ο υποψήφιος υπότροφος μπορεί να εγγραφεί (αν δεν είναι ήδη εγγεγραμμένος).

Η προσφερόμενη πλατφόρμα της διαχείρισης ροών εργασίας σε συνεργασία με τις λοιπές προσφερόμενες πλατφόρμες θα πρέπει να υποστηρίζει, μεταξύ άλλων, τα ακόλουθα:

1. τη δημιουργία Μητρώου που περιλαμβάνει τα στοιχεία υποτρόφων.
2. την έκδοση της πρόσκλησης.
3. την ηλεκτρονική αποτύπωση των ρόλων των στελεχών της ΥΔΑΣ στη διαχείριση των υποτροφιών.
4. τη δημιουργία αναφορών για την εξέλιξη της παρακολούθησης των υποτροφιών.
5. την αυτοματοποιημένη δημιουργία αναφορών που θα αναρτώνται διαδικτυακά, όπως ο κατάλογος των υποτρόφων στα αγγλικά και στα ελληνικά, κατόπιν σχετικής αξιολόγησης και έγκρισης από την Αναθέτουσα Αρχή.
6. τη διασύνδεση των παραγόμενων εγγράφων με το ΣΗΔΕ (λήψη αριθμού πρωτοκόλλου).
7. την προσωποποιημένη πρόσβαση του χρήστη (υποτρόφου) και τη δυνατότητα ενημέρωσης των στοιχείων του και με τη δυνατότητα επισύναψης εγγράφων και δικαιολογητικών σε ηλεκτρονική μορφή.
8. τον αρχικό έλεγχο δικαιολογητικών από το Προξενείο.
9. την αυτόματη Επιβεβαίωση λήψης αίτησης με e-mail ή SMS.
10. την παρακολούθηση αίτησης εγγραφής (στάδια διεκπεραίωσης αίτησης). Ο υποψήφιος μπορεί να δει το status της αίτησης εγγραφής (αν έχει ληφθεί από το Προξενείο, αν έχει ελλιπή δικαιολογητικά, αν έχει αποστείλει τα πρωτότυπα δικαιολογητικά, αν έχει ολοκληρωθεί η εγγραφή και μετά την τελική απόφαση της ΥΔΑΣ με την έγκριση του Υπουργού Εξωτερικών)
11. Την εμπλοκή της αρμόδιας Προξενικής Αρχής στον πρωταρχικό έλεγχο των δικαιολογητικών.

Να σημειωθεί ότι η εγκριτική διαδικασία πρέπει να είναι παραμετροποιήσιμη σε επίπεδο διαχείρισης χρηστών-ρόλων ώστε να εξυπηρετούνται και άλλες διευθύνσεις που μπορεί να εμπλέκονται σε παρόμοιες εγκριτικές διαδικασίες διαχείρισης υποτροφιών, όπως π.χ. οι Ε1 και Ε2 Δ/νσεις.

A2.2.2 Οικονομική Διπλωματία

Μέρος του αντικείμενου του έργου αποτελεί η μετάπτωση της διαδικτυακής πύλης του agora.mfa.gr με ενσωμάτωση γεωγραφικών δεδομένων στην πλατφόρμα γεωγραφικής ευφυΐας που θα προμηθεύσει ο ανάδοχος, η αναβάθμιση των παρεχόμενων υπηρεσιών και η ανάπτυξη εφαρμογών που ενισχύουν την επιχειρηματική συνεργασία.

Όσον αφορά στην αναβάθμιση των υπηρεσιών του agora.mfa.gr, το έργο αποσκοπεί να:

- Υποστηρίζει πλήρως την αλληλεπίδραση επιχειρήσεων/φορέων με τις Υπηρεσίες άσκησης οικονομικής διπλωματίας του ΥΠΕΞ, συμπεριλαμβανομένης της συλλογής και ανάλυσης στοιχείων για την παραπάνω αλληλεπίδραση.

- Επιτρέπει την ολοκληρωμένη, άρτια και περισσότερο ευέλικτη διεκπεραίωση αιτημάτων σε σχέση με μελέτες, παροχή στοιχείων και άλλων υπηρεσιών που παρέχονται στο πλαίσιο της οικονομικής διπλωματίας για το ΥΠΕΞ.
- Μεγιστοποιήσει την παραγωγικότητα της Γενικής Γραμματείας ΔΟΣ & ΑΣ στην κεντρική υπηρεσία αλλά και των Γραφείων Οικονομικών και Εμπορικών (ΟΕΥ) Υποθέσεων του ΥΠΕΞ στις διάφορες χώρες.
- Εξασφαλίσει διαφάνεια, αλλά και δυνατότητα παρακολούθησης των αλλαγών που συντελούνται στο ΥΠΕΞ και σχετίζονται με γεωγραφικά δεδομένα.
- Μειώσει τον χρόνο ανάκτησης πληροφοριών (π.χ. μέσω διαδικτύου αντί τηλεφωνικής κλήσης ή φυσικής παρουσίας, κ.ά.).
- Αξιοποιήσει πλήρως τις σύγχρονες τεχνολογίες, όπως π.χ. GIS συστήματα με δυνατότητα εκτέλεσης δυναμικών και στατικών ερωτημάτων και αναφορών.
- Ενσωματώσει όλα τα δεδομένα από το αγορα που μπορούν να απεικονιστούν γεωγραφικά.
- Ενσωματώσει δεδομένα σε σχέση με τις δραστηριότητες των ελληνικών επιχειρήσεων/ φορέων παγκοσμίως και την ανάπτυξη μηχανισμών εύκολης επικαιροποίησης αυτών.
- Εξαγάγει σημαντικά στατιστικά στοιχεία ζήτησης υπηρεσιών και ταχύτητας διεκπεραίωσης τους για βελτιστοποίηση διεργασιών.
- Ενισχύσει την εικόνα πρωτοπόρου τεχνολογικά φορέα, αρωγού του πολίτη.
- Μειώσει το χρόνο εξυπηρέτησης των επιχειρήσεων σε υπηρεσίες σχετικές με γεωγραφικά δεδομένα, καθώς η έμφαση θα δοθεί στην ανάπτυξη εφαρμογών για front-end λειτουργίες με ελάχιστους χρόνους απόκρισης, ενώ η χρήση Γεωγραφικού Συστήματος Ευφυΐας θα έχει τη δυνατότητα να υποστηρίζει ταυτόχρονα με ασφαλή και αποτελεσματικό τρόπο μεγάλο αριθμό χρηστών.
- Αντικαταστήσει μεγάλο αριθμό χειρόγραφων διαδικασιών με ηλεκτρονικές, συμβάλλοντας περαιτέρω στην ταχύτερη και άμεση εξυπηρέτηση εμπλεκομένων και τη βελτίωση της ποιότητας τόσο των back-end όσο και των front-end λειτουργιών.
- Αναδιοργανώσει μεγάλο αριθμό εσωτερικών λειτουργιών και εργασιών του ΥΠΕΞ με σκοπό τη μείωση του χρόνου διεκπεραίωσής τους, αλλά και την καλύτερη υποστήριξή τους από τις Τεχνολογίες Πληροφορικής και Επικοινωνιών (ΤΠΕ) που τίθενται στην υπηρεσία του ΥΠΕΞ.
- Συμβάλλει στην επικοινωνία μεταξύ Υπηρεσιών Δημόσιας Διοίκησης.

Στο πλαίσιο της ανάπτυξης των εφαρμογών που ενισχύουν την επιχειρηματική συνεργασία ο ανάδοχος θα επικεντρωθεί στην ολοκληρωμένη διαχείριση επαφών, εγγράφων, περιεχομένου διαδικτυακής πύλης και διεκπεραίωσης αιτημάτων που υποβάλλονται στα Γραφεία ΟΕΥ. Οι εφαρμογές αυτές θα αποτελούν αναπόσπαστο μέρος του ενιαίου διαδικτυακού τόπου του ΥΠΕΞ και θα διαχειρίζονται γεωγραφικές πληροφορίες σε εθνικό και παγκόσμιο επίπεδο, επιτρέποντας:

- Την ενοποιημένη και ολοκληρωμένη διαχείριση όλων των επαφών της Γενικής Γραμματείας ΔΟΣ & ΑΣ και των Γραφείων ΟΕΥ.
- Την εισαγωγή δεδομένων από τα Γραφεία ΟΕΥ αλλά και από την ΚΥ.
- Την κεντρική διαχείριση/ monitoring του ιστοτόπου.
- Την δυνατότητα χρήσης τόσο της αγγλικής όσο και της ελληνικής γλώσσας.
- Την ανάλυση και διαχείριση των στοιχείων των επαφών με στόχο τη δυνατότητα ανταλλαγής αρχείων πληροφόρησης μεταξύ των Υπηρεσιών του ΥΠΕΞ, την αποστολή

των αρχείων πληροφόρησης σε ενδιαφερόμενους εξουσιοδοτημένους χρήστες, καθώς και την υποστήριξη άλλων στοχευμένων δράσεων (π.χ. επιχειρηματικών αποστολών).

- Την ηλεκτρονική λήψη, διαχείριση και διεκπεραίωση αιτημάτων επιχειρήσεων και φυσικών προσώπων, συμπεριλαμβανομένης της διαχείρισης της ροής των σχετικών εγγράφων (λήψη αριθμού πρωτοκόλλου από ΣΗΔΕ).
- Τη συνεργασία τόσο μεταξύ των Γραφείων ΟΕΥ όσο και με την Κεντρική Υπηρεσία, μέσω δυνατοτήτων on-line ανταλλαγής εγγράφων και πληροφόρησης.

A2.2.2.1 Ανάπτυξη Εφαρμογών Επιχειρηματικής Συνεργασίας

Στο πλαίσιο της υποστήριξης της επιχειρηματικής συνεργασίας οι εφαρμογές επικεντρώνονται στα παρακάτω:

Διαχείριση Περιεχομένου. Δεδομένου ότι το agora.mfa.gr περιλαμβάνει καταχωρήσεις τόσο από την Κεντρική Υπηρεσία όσο και από τα Γραφεία ΟΕΥ, θα πρέπει να παρέχεται η δυνατότητα επιλογής ποιες καταχωρήσεις θα εμφανίζονται στην κεντρική ιστοσελίδα και επιπλέον από ποια κατηγορία χρήστη (ΚΥ ή Γραφείο ΟΕΥ) θα τροφοδοτούνται. Ο κάθε διαδικτυακός τόπος θα είναι απόλυτα διαχειρίσιμος μέσω του προσφερόμενου συστήματος διαχείρισης περιεχομένου. Υπάρχει περιεχόμενο το οποίο θα τροφοδοτείται μόνο από τα Γραφεία ΟΕΥ και θα απεικονίζονται μόνο στις αντίστοιχες ιστοσελίδες όπως :

- Στοιχεία Επικοινωνίας Γραφείου
- Γενικές πληροφορίες χώρας
- Βασικά μακροοικονομικά μεγέθη
- Στατιστικά στοιχεία Εξωτερικού Εμπορίου για χώρα αρμοδιότητας
- Επιχειρηματικός Οδηγός
- Θεσμικό - Νομικό Πλαίσιο
- Διμερείς Σχέσεις (διμερές συμβατικό πλαίσιο, ελληνική οικονομική παρουσία στη χώρα κ.λ.π.)
- Δραστηριότητες Γραφείων ΟΕΥ
- Διαγωνισμοί
- Προσφοράς-Ζήτηση επιχειρηματικής συνεργασίας
- Χρήσιμες Διευθύνσεις χώρας

Υπάρχει περιεχόμενο το οποίο θα τροφοδοτείται τόσο από την ΚΥ (ΓΓ ΔΟΣ & ΑΣ, Β1 και Β8 Δ/νσεις) όσο και από τα Γραφεία ΟΕΥ, όπως οι έρευνες αγοράς (συγκεντρωτικές και επιμέρους χωρών) μέσω μεταφόρτωσης αρχείων, πεδία των ειδήσεων και events (εμπορικές εκθέσεις, επιχειρηματικές αποστολές, προωθητικές δράσεις, εκδηλώσεις). Τέλος υπάρχει περιεχόμενο που θα τροφοδοτείται μόνο από την Κεντρική Υπηρεσία όπως τα στατιστικά στοιχεία Εξωτερικού Εμπορίου (ανά χώρα, γεωγραφική περιοχή, προϊόν).

Βελτιωμένη μηχανή αναζήτησης. Η μηχανή αναζήτησης πρέπει να γίνει πιο αποτελεσματική, βάσει πολλαπλών κριτηρίων-φίλτρων όπως

- προϊόν/υπηρεσία,
- θεματική κατηγορία π.χ. εκθέσεις, επιχειρηματικές αποστολές, events, διαγωνισμοί, αιτήματα επιχειρησιακής συνεργασίας,
- χρονική περίοδος,

- γεωγραφικά κριτήρια (χώρα, περιοχή, πόλη) με την υποστήριξη κατάλληλων χαρτών,
- λέξεις κλειδιά για επισυναπτόμενα αρχεία

Δημιουργία εξειδικευμένων αναζητήσεων για τη δημιουργία συνεργατικών σχημάτων (Partner Search Engine) για κοινή συμμετοχή σε προκηρύξεις ή προαναγγελίες προκηρύξεων, όπου θα λαμβάνεται υπόψη το καταγεγραμμένο προφίλ του ενδιαφερόμενου. Η δυνατότητα αναζήτησης θα γίνεται βάσει πολλαπλών κριτηρίων / φίλτρων που θα αφορούν τουλάχιστον σε α) προϊόντα - υπηρεσίες, β) θεματικές κατηγορίες, γ) γεωγραφικές περιοχές / χώρες, δ) χρονικές περιόδους.

Παροχή εργαλείων επιχειρηματικής συνεργασίας (Match making Engine). Τα εργαλεία αυτά, μέσα από ένα φιλικό προς τον χρήστη περιβάλλον θα παρέχουν προσωποποιημένη πληροφόρηση για πιθανούς συνεργάτες, η οποία θα προκύπτει, μετά από επεξεργασία και διασταύρωση στοιχείων των προφίλ των επιχειρήσεων (π.χ. Έλληνες εξαγωγείς συγκεκριμένου προϊόντος με αντίστοιχους εισαγωγείς σε συγκεκριμένη γεωγραφική περιοχή κ.λπ.). Ανάλογα εργαλεία θα παρέχονται σε περιπτώσεις κοινής συμμετοχής σε διαγωνισμούς για την υλοποίηση έργων, κοινοπραξίες κ.λπ. Θα πρέπει να παρέχεται η δυνατότητα ανάρτησης αγγελίας/αιτήματος από ελληνικές/ξένες επιχειρήσεις στην πύλη προκειμένου να επιτυγχάνεται επιχειρηματική συνεργασία με ξένες/ελληνικές εταιρείες αντίστοιχα. Επιπλέον, θα πρέπει να παρέχεται η δυνατότητα απευθείας επικοινωνίας και ανταλλαγής μηνυμάτων μεταξύ των επιχειρήσεων (εφαρμογή κοινωνικής δικτύωσης).

Χρήση ηλεκτρονικών ερωτηματολογίων. Θα παρέχεται η δυνατότητα απάντησης αιτημάτων των επιχειρήσεων απευθείας από τα αντίστοιχα Γραφεία ΟΕΥ, μέσω ερωτηματολογίων που θα συμπληρώνονται on line. Ως ένα βαθμό, η δυνατότητα αυτή θα μπορούσε να γίνεται αυτόματα μέσω της χρήσης συγκεκριμένων υφιστάμενων φορμών. Να σημειωθεί ωστόσο ότι το “match making” δεν μπορεί να γίνεται τελείως αυτόματα, επιβάλλεται ένα είδος παρακολούθησης και χειροκίνητης παρέμβασης από το Γραφείο ΟΕΥ. Η χρήση ηλεκτρονικών ερωτηματολογίων πρέπει να υποστηρίζεται με την χρήση οδηγών προγραμμάτων - wizards.

Παροχή συμβουλευτικής καθοδήγησης σε εταιρείες/φορείς για τη διερεύνηση χρηματοδοτικών ευκαιριών και για τη διεκδίκηση και υλοποίηση έργων. Το πλαίσιο καθοδήγησης θα περιλαμβάνει ενημέρωση για τις διαδικασίες, απαιτούμενα έγγραφα (ασφάλιση, νομική κάλυψη, μεταφορές, εξαγωγικές πιστώσεις κ.λπ.), τεστ εξαγωγικής ετοιμότητας κ.ά.. Η προετοιμασία του περιεχομένου θα γίνεται από την Κεντρική Υπηρεσία, σε συνεργασία με άλλους εμπλεκόμενους φορείς στην Ελλάδα που ασχολούνται με το Εξωτερικό Εμπόριο. Η δομή του περιεχομένου θα είναι τέτοια που θα καθοδηγεί τον χρήστη στα αρμόδια Γραφεία ΟΕΥ ή σε ιστοσελίδες άλλων φορέων ανάλογα με το προφίλ του.

Κατηγοριοποίηση των προϊόντων. Στην υφιστάμενη υποδομή η κατηγοριοποίηση καταχωρήσεων όσον αφορά τα προϊόντα γίνεται βάσει της συνδυασμένης ονοματολογίας (CN). Για τη διευκόλυνση του χρήστη, στο νέο ενοποιημένο ιστότοπο θα πρέπει να υπάρχουν κατηγορίες για 30-40 προϊόντα τα οποία αποτελούν το 90-95% των εξαγωγών της Ελλάδας. Επιπλέον χρειάζεται να γίνει διαχωρισμός στα προϊόντα τεχνολογίας π.χ. καινοτομίας (innovation), γεωργικά, bio καθώς αποτελούν τη νέα δυναμική των ελληνικών εξαγωγών.

Δυνατότητα συλλογής δεδομένων. Θα πρέπει να παρέχεται η δυνατότητα συλλογής και επεξεργασίας δεδομένων από άλλους φορείς της δημόσιας διοίκησης όπως επιμελητήρια, συνδέσμους εισαγωγέων, κλαδικούς φορείς χώρων αρμοδιότητας καθώς και ευρωπαϊκούς και διεθνείς οργανισμούς. Μέσω της προσφερόμενης Πλατφόρμας Διοικητικής Πληροφόρησης θα πρέπει να επιτυγχάνεται η ομογενοποίηση των στοιχείων που συλλέγονται διαδικτυακά.

Διαχείριση καταλόγων και επαφών. Θα πρέπει να παρέχεται η δυνατότητα επεξεργασίας καταλόγων ελληνικών-Μικτών Επιχειρήσεων, Οικονομικών Εταιρών ελληνικών Επιχειρήσεων καθώς και Ελλήνων Στελεχών μη ελληνικών Επιχειρήσεων, καθώς και στοιχεία Υπουργείων και κρατικών φορέων, επιμελητηρίων, κλαδικών συνδέσμων, φορέων, οργανώσεων, διοργανωτών εκθέσεων κ.α.

Ανάπτυξη διαδραστικών υπηρεσιών. Το σύστημα θα πρέπει να περιέχει

- Φόρμα άμεσης επικοινωνίας με τα Γραφεία ΟΕΥ με προκαθορισμένα πεδία (επωνυμία εταιρείας, αριθμός τηλεφώνου, διεύθυνση, ηλεκτρονική διεύθυνση, αντικείμενο δραστηριότητας, περιγραφή αιτήματος).
- Αυτόματη καταγραφή των αιτημάτων σε συγκεντρωτικό πίνακα με δυνατότητες αναζήτησης και εξαγωγής δεδομένων.
- Εργαλείο αυτοαξιολόγησης εξαγωγικής ετοιμότητας (export readiness test, self assessment tool).
- Feedback tool για την αποστολή σχολίων και παρατηρήσεων.

Δημιουργία προσωποποιημένου προφίλ χρηστών. Η παροχή προσωποποιημένου προφίλ για τους χρήστες είναι απαραίτητο στοιχείο για την αναβάθμιση των υπηρεσιών του agora.mfa.gr. Ο νέος χρήστης θα συμπληρώνει μέσω μιας φόρμας (πρότυπο αποτελεί η υφιστάμενη φόρμα) τα απαραίτητα στοιχεία για τη διαμόρφωση του προσωποποιημένου προφίλ. Στο πλαίσιο αυτό, κρίνεται σκόπιμο να μην επιβαρύνονται οι χρήστες με την συμπλήρωση πολλών στοιχείων γιατί ο ιστότοπος μπορεί να χάσει την ελκυστικότητά του και να λειτουργεί αποτρεπτικά. Τα υπό συμπλήρωση στοιχεία που διαμορφώνουν το προφίλ των χρηστών πρέπει να δίδονται σταδιακά ανάλογα με το βαθμό ενδιαφέροντος και χρήσης του ιστοτόπου από την χρήστη. Τα κριτήρια διαμόρφωσης του προφίλ αφορούν στο προϊόν/υπηρεσία, θεματική κατηγορία (εμπορικές εκθέσεις, επιχειρηματικές αποστολές, events, διαγωνισμοί, αιτήματα επιχειρηματικής συνεργασίας, έρευνες αγοράς) και γεωγραφική περιοχή/χώρα. Με αυτό τον τρόπο θα παρέχονται δυνατότητες προσωποποιημένης παρουσίασης της πύλης για κάθε χρήστη-επισκέπτη βάσει συγκεκριμένων θεματικών κατηγοριών που αυτός θα επιλέγει (σε μεγαλύτερο βαθμό ανάλυσης και λεπτομέρειας από τα «αρχεία Πληροφόρησης» της σημερινής πύλης της ΓΤ ΔΟΣ & ΑΣ).

Συνεργατική on-line δημιουργία του newsletter της Γενικής Γραμματείας ΔΟΣ & ΑΣ και των Γραφείων ΟΕΥ καθώς και άλλων εκδόσεων-ερευνών με στοχευμένο περιεχόμενο και παραλήπτες.

Δημιουργία «Αρχείου Πληροφόρησης» για πλήρη καταγραφή και παρακολούθηση κάθε αιτήματος. Θα πρέπει να επιτυγχάνεται η πλήρης διαχείριση ροής κάθε αιτήματος με δυνατότητα on-line ενημέρωσης του αιτούντα για την κατάσταση του αιτήματος. Η εφαρμογή θα πρέπει να παρέχει δυνατότητες:

- Εγγραφή νομικών-φυσικών προσώπων μέσω Διαδικτύου. Η εγγραφή θα περιλαμβάνει βασικά στοιχεία ταυτοποίησης καθώς και επιπλέον (προαιρετικά) στοιχεία σε σχέση με την δραστηριότητα του φυσικού ή νομικού προσώπου στο εξωτερικό (ενδεικτικά: επαγγελματική δραστηριότητα, συμμετοχή σε συλλόγους – ομογενειακές οργανώσεις κοκ, προτιμότερη επαφή στην Ελλάδα κοκ).
- Καταγραφή-εισαγωγή αιτήματος έρευνας ή πληροφόρησης.
- Ολοκληρωμένη διαχείριση στοιχείων ταυτοποίησης φυσικών / νομικών προσώπων (πελατών) με δυνατότητες εισαγωγής, διαγραφής, τροποποίησης και ενημέρωσης βασικών στοιχείων αναγνώρισης.
- Πλήρες πελατοκεντρικό προφίλ με στοιχεία όπως αιτήματα εξυπηρέτησης, παράπονα σε σχέση με παρεχόμενες υπηρεσίες, προτιμήσεις όσον αφορά τον τρόπο επικοινωνίας κοκ
- Δυνατότητα σύνδεσης εγγράφων και γενικότερα αρχείων (π.χ. ερευνών, επαφών) με το προφίλ του χρήστη.
- Δυνατότητα κατηγοριοποίησης βάσει κριτηρίων οριζόμενα από το ΥΠΕΞ (πχ κατά κλάδο).
- on-line συνεργασίας στελεχών της Γενικής Γραμματείας ΔΟΣ & ΑΣ για τη διεκπεραίωση του αιτήματος. Στο πλαίσιο της συνεργασίας θα πρέπει να είναι δυνατός ο ορισμός της ροής και των πολιτικών διαχείρισης αιτήματος (μέσω ορισμού κατάλληλων ρόλων για τη διεκπεραίωση του αιτήματος).

Στατιστική επεξεργασία επισκεψιμότητας και χρηστών-επισκεπτών. Ανάπτυξη εφαρμογής πλήρους στατιστικής επεξεργασίας των χρηστών-επισκεπτών της πύλης με δυνατότητα πλήρους αναφοράς για:

- Την προέλευσή τους (Γραφείο ΟΕΥ)
- Τον αριθμό και κατηγορία των αιτημάτων τους
- Τον αριθμό των επισκέψεών τους
- Την ιστορικότητα των αιτημάτων (ανά κατηγορία αιτήματος) σε τοπικό (Γρ. ΟΕΥ σε χώρα διαπίστευσης) και παγκόσμιο επίπεδο (σε όλα τα Γραφεία ΟΕΥ).

Επιπλέον, θα πρέπει να εξάγονται στατιστικά στοιχεία χρήσης της πύλης που θα αφορούν ποικίλες παραμέτρους (π.χ. αριθμός χρηστών, επισκεψιμότητα σελίδων, ποσοστό χρήσης εφαρμογών, αριθμός αιτημάτων, κατάσταση, αριθμός καταχωρήσεων ανά Γραφείο ΟΕΥ κ.λπ.) που θα είναι χρήσιμα τόσο για τεχνική όσο και για διοικητική χρήση.

Υποστήριξη WebTV (με υψηλή αλλά και χαμηλή ανάλυση). Το προσφερόμενο σύστημα διαχείρισης περιεχομένου θα πρέπει να παρέχει δυνατότητα προβολής corporate videos σχετικά με σημαντικά ελληνικά προϊόντα και υπηρεσίες και videos on demand.

Παραγωγή Αναφορών. Το σύστημα θα πρέπει να έχει τη δυνατότητα εξαγωγής αναφορών για ετήσιο προγραμματισμό Δράσεων, απολογισμό δραστηριοτήτων Γραφείων ΟΕΥ, στόχων και δεικτών γραφείων ΟΕΥ. Απαιτείται οι αναφορές και τα στατιστικά δεδομένα να εξάγονται σε λογιστικά φύλλα ευρέως διαδεδομένα (ενδεικτικά MS excel, OpenOffice Calc).

Αυτόματη Εξαγωγή και Επεξεργασία όλων των Δεικτών του συστήματος Στοχοθεσίας & Δεικτών Μέτρησης Αποδοτικότητας - Αποτελεσματικότητας των Γραφείων Ο.Ε.Υ. Το προσφερόμενο σύστημα θα πρέπει σε συνεργασία με το λογισμικό που θα αναπτυχθεί στο πλαίσιο του έργου «Απλούστευση και πιστοποίηση διαδικασιών των υπηρεσιών που

παρέχονται από τα Γραφεία Οικονομικών και Εμπορικών Υποθέσεων των Αρχών Εξωτερικής Υπηρεσίας», να ικανοποιεί τις παρακάτω λειτουργικές απαιτήσεις:

- Κατηγοριοποίηση/Παρακολούθηση δεικτών 1ου και 2^{ου} επιπέδου εισάγοντας γεωγραφικά κριτήρια (π.χ. περιοχή, χώρα, πόλη, κ.λπ.).
- Αναζήτηση - Εκτύπωση Αναφορών δεικτών ανά επίπεδο, δείκτη και Γραφείο Ο.Ε.Υ βάσει γεωγραφικών κριτηρίων
- Υποστήριξη παραγωγής αναφορών.

Για το σκοπό αυτό ο ανάδοχος θα αποκτήσει πρόσβαση σε μελέτες που καταγράφουν αναλυτικά τους δείκτες αυτούς, καθώς και τη σκοπιμότητα και τη σημασία τους.

A2.2.3 Αξιοποίηση Διεθνών Προγραμμάτων και διαχείριση συγχρηματοδοτούμενων έργων

Μέρος του αντικείμενου του έργου αποτελεί η μετάπτωση της διαδικτυακής πύλης του aidfunding.mfa.gr στον ενοποιημένο διαδικτυακό κόμβο του ΥΠΕΞ , η αναβάθμιση των παρεχόμενων υπηρεσιών και η διαχείριση των συγχρηματοδοτούμενων έργων.

Το προσφερόμενο σύστημα διαχείρισης περιεχομένου (ΣΔΠ) που θα προμηθεύσει και θα παραμετροποιήσει κατάλληλα ο Ανάδοχος, θα πρέπει να είναι ικανό να διαχειρίζεται τις υφιστάμενες λειτουργίες του aidfunding.mfa.gr, με αναβαθμισμένες υπηρεσίες προς τις εταιρείες και τους φορείς και να διασυνδέεται με το προσφερόμενο υποσύστημα γεωγραφικής ευφυΐας. Ειδικότερα, το ΣΔΠ πρέπει να επιτρέπει τη συγκέντρωση, την ανάλυση και την επεξεργασία δεδομένων που αφορούν στην Ειδική Γραμματεία Αξιοποίησης Διεθνών Προγραμμάτων (Ε.Γ.Α.Δ.Π).

Ειδικότερα, η αναβάθμιση των υπηρεσιών περιλαμβάνει:

1. **Δημιουργία προσωποποιημένου προφίλ εταιρειών/φορέων.** Η παροχή προσωποποιημένου προφίλ για τις εταιρείες και τους φορείς είναι απαραίτητο στοιχείο για την αναβάθμιση των υπηρεσιών του aidfunding.mfa.gr. Ο νέος χρήστης (εταιρεία/φορέας) θα συμπληρώνει μέσω μιας φόρμας τα απαραίτητα στοιχεία για τη διαμόρφωση του προσωποποιημένου προφίλ. Το προσφερόμενο σύστημα θα πρέπει να αξιοποιεί την ιστορικότητα, τα στοιχεία εγγραφής του ώστε να διαμορφώνει κατάλληλα το «προφίλ» του παρέχοντας στοχευμένη πληροφόρηση. Τα κριτήρια επιλογής αφορούν σε διαγωνισμούς, προκηρύξεις, γεωγραφική περιοχή/χώρα κ.λπ.

Επιπλέον το προσφερόμενο σύστημα θα υποστηρίζει:

- τη δυνατότητα συμμετοχής χρηστών σε επικείμενες δραστηριότητες,
 - εγγραφή σε newsletters,
 - υποβολή προτάσεων για δραστηριότητες,
 - συμπλήρωση ερωτηματολογίων,
 - αυτόματη αναζήτηση και ανάκτηση σχετικού υλικού από το διαδίκτυο και οργάνωσης του με ενιαίο τρόπο σε θεματικές ενότητες στον ενοποιημένο κόμβο.
2. **Παροχή συμβουλευτικής καθοδήγησης σε φορείς για τη διερεύνηση χρηματοδοτικών ευκαιριών και για τη διεκδίκηση και υλοποίηση έργων.** Το

πλαίσιο καθοδήγησης θα περιλαμβάνει ενημέρωση για τις διαδικασίες, απαιτούμενα έγγραφα (ασφάλιση, νομική κάλυψη) κ.ά.. Η προετοιμασία του περιεχομένου θα γίνεται από την Κεντρική Υπηρεσία, σε συνεργασία με άλλους εμπλεκόμενους φορείς στην Ελλάδα. Η δομή του περιεχομένου θα είναι τέτοια που θα καθοδηγεί το χρήστη ανάλογα με το προφίλ του.

A2.2.3.1 Διαχείριση Συγχρηματοδοτούμενων Έργων

Όπως έχει ήδη αναφερθεί η ΕΥΣΧΕΠ, μεταξύ άλλων, έχει ως αντικείμενο την διαχείριση των συγχρηματοδοτούμενων Έργων που εντάσσονται κυρίως στα Επιχειρησιακά Προγράμματα (Ε.Π.) του Εθνικού Στρατηγικού Πλαισίου Αναφοράς (ΕΣΠΑ), του Εθνικού Προγράμματος Ανάπτυξης (ΕΠΑ) ή και άλλων χρηματοδοτικών πλαισίων. Η ροή εργασίας που αφορά στη διαχείριση των Έργων περιλαμβάνει, ενδεικτικά, τα ακόλουθα στάδια:

1. Στάδιο Σχεδιασμού/ Ωρίμανσης

Αφορά στα στοιχεία που περιλαμβάνονται στις προσκλήσεις που εκδίδονται από τις ΕΥΔ των Ε.Π., στις οποίες η Υπηρεσία δύναται να υποβάλλει αίτηση χρηματοδότησης . Οι ενότητες που θα πρέπει να τηρούνται στο σύστημα και αφορούν τη συγκεκριμένη φάση είναι οι παρακάτω:

- **Πρόσκληση:** Ενότητα του συστήματος στην οποία τηρούνται τα στοιχεία προσκλήσεων στις οποίες δύναται να ενταχθούν προς χρηματοδότηση προτεινόμενα έργα/πράξεις (π.χ. Αρ. Πρόσκλησης, Τίτλος Πρόσκλησης, Ημερομηνία Δημοσίευσης Πρόσκλησης, Έναρξη Πρόσκλησης, Λήξη Πρόσκλησης, Προϋπολογισμός Πρόσκλησης, Ε.Π., Άξονας Προτεραιότητας, Ειδικός Στόχος, Επιλεξιμότητα δράσεων - ενεργειών, κ.λπ.).
- **Έργο/Πράξη:** Η ενότητα Έργο/Πράξη θα πρέπει να περιλαμβάνει όλα τα στοιχεία που αποτυπώνονται σε ένα ΤΔΠΠ, όπως: ο Τίτλος Έργου, ο Αρ. Πρόσκλησης, το Ε.Π., ο Άξονας Προτεραιότητας, ο Κωδικός MIS, χρονοδιάγραμμα, περιγραφή φυσικού αντικείμενου, δεικτών εκροών, κλπ. Στη φόρμα/υπόδειγμα θα πρέπει να υπάρχει δυνατότητα αυτόματης εισαγωγής των στοιχείων εκείνων που αφορούν την πρόσκληση στο πλαίσιο της οποίας σχεδιάζεται να προταθεί το έργο, όπως: κωδικός πρόσκλησης, κωδικοί προγράμματος, θεματική προτεραιότητα κ.λπ. Επίσης, θα πρέπει να δίνεται η δυνατότητα αποθήκευσης όλων των απαιτούμενων συνοδευτικών εγγράφων για την υποβολή του Τεχνικού Δελτίου (διαχειριστική επάρκεια, απόφαση πρόθεσης υλοποίησης με ίδια μέσα κ.λπ.).

2. Στάδιο υλοποίησης

Στο στάδιο αυτό θα πρέπει να δίνει τη δυνατότητα στο χρήστη - υπεύθυνο έργου να συγκεντρώνει και να αποθηκεύει όλες τις αποφάσεις που αφορούν στο έργο που έχει ενταχθεί στο Ε.Π. (απόφαση ένταξης, τροποποιήσεις αυτής, Σύμφωνα αποδοχής όρων, κ.λπ.)

- Χρηματοδότηση Έργου (Έργο, ΣΑΕ, ενάρθριμος κωδικός Έργου στο ΠΔΕ, Ημερομηνία Αίτησης κατανομής, Ποσό Πίστωσης, Υπόλογος κ.λπ.)
- Προετοιμασία δράσεων: Κατά το στάδιο αυτό υλοποιούνται οι δραστηριότητες που είναι απαραίτητες να πραγματοποιηθούν προκειμένου να ξεκινήσει απρόσκοπτα η υλοποίηση του φυσικού και οικονομικού αντικείμενου.

Προκηρύξεις - Διαγωνισμοί: Δημιουργία των τευχών των προκηρύξεων με καταχώρηση των προαπαιτούμενων στοιχείων. Οι προκηρύξεις αυτές μπορεί να αφορούν προμήθεια, παροχή υπηρεσιών καθώς και την ανάθεση έργου.

- Σε αυτήν τη φάση κάθε υποέργο που αφορά εξωτερική ανάθεση θα «μπαίνει» σε διαδικασία διαγωνισμού, ενώ τα έργα που αφορούν σε αυτεπιστασία σε διαδικασία έκδοσης απόφασης υλοποίησης έργου με ίδια μέσα. Τα στοιχεία που τηρούνται στο σύστημα είναι μεταξύ άλλων: Τύπος Νομικής Δέσμευσης, Είδος Διαγωνισμού, Κατηγορία Διαγωνισμού, Προϋπολογισμός Προκήρυξης/ Αυτεπιστασίας, Κριτήριο Ανάθεσης, Υποέργο/α που αφορά, Αρ. Διακήρυξης, Έτος Διακήρυξης, Απόφαση Διενέργειας, Έγκριση Τευχών, Κατάθεση Προσφορών, Ολοκλήρωση Διαγωνισμού κ.α. Επίσης να δίνει τη δυνατότητα στο χρήστη φόρτωσης στο σύστημα σε μορφή pdf των προσφορών που υποβάλλονται σε κάθε διαγωνιστική διαδικασία και των πρακτικών αξιολόγησης - διενέργειας διαγωνισμού.
- Δημιουργία συμβάσεων/ νομικών δεσμεύσεων με προμηθευτές, εξωτερικούς συνεργάτες κ.λπ. προκειμένου να ξεκινήσει η υλοποίηση του φυσικού αντικείμενου του έργου σύμφωνα με τα καταχωρημένα στοιχεία της παραπάνω διαδικασίας (προκηρύξεις - διαγωνισμοί). Ειδικότερα η ενότητα Συμβάσεις θα πρέπει να περιλαμβάνει τουλάχιστον τα ακόλουθα: Ανάδοχος, ΑΦΜ - ΔΟΥ, Νόμιμος εκπρόσωπος, Ημερομηνία Υπογραφής, Ημερομηνία Έναρξης και λήξης, Συμβατικές υποχρεώσεις, παραδοτέα, αμοιβή, τρόπος πληρωμής, δόσεις - χρονοδιάγραμμα κ.α.). Επίσης να δίνει τη δυνατότητα στο χρήστη φόρτωσης στο σύστημα σε μορφή pdf των παραδοτέων της κάθε σύμβασης και των πρακτικών παραλαβής αυτών.
- Υποέργο: Στην ενότητα αυτή τηρούνται τα στοιχεία για τα υποέργα μίας πράξης/έργου συνδέονται δε με τα καταχωρημένα στοιχεία της παραπάνω διαδικασίας (συμβάσεις - νομικές δεσμεύσεις) και περιλαμβάνει στοιχεία όπως Τίτλος, Περιγραφή, Προϋπολογισμός, Ημ. Έναρξης, Ημ. Λήξης, Είδος Υποέργου, Υπεύθυνος Υποέργου, Κωδικός, Προγραμματισμός Δαπανών, κλπ.
- Ορόσημα Συμβάσεων/νομικών δεσμεύσεων (Τίτλος, Περιγραφή, Καταληκτική Ημερομηνία, Ημερομηνία Ολοκλήρωσης, Σύνδεση με προγραμματισμένη Πληρωμή, κ.α.)

Στο στάδιο αυτό θα πρέπει να περιλαμβάνονται τα ορόσημα που αφορούν στις προθεσμίες που αναφέρονται στο διαχειριστικό πλαίσιο (προεγκρίσεις από ΕΥΔ, υποβολή ΤΔΥ μετά την υπογραφή της νομικής δέσμευσης κ.α.).

3. Στάδιο Παρακολούθησης:

Στο στάδιο αυτό θα πρέπει το σύστημα να περιλαμβάνει υποδείγματα και φόρμες ούτως ώστε ο χρήστης να μπορεί να προβαίνει στην:

➤ Παρακολούθηση φυσικού αντικείμενου

- Μέσω της δημιουργίας δελτίων παρακολούθησης προόδου πράξης και υποέργων ανά τριμηνιαία ή εξαμηνιαία βάση, ανάλογα τη δέσμευση της Υπηρεσίας για κάθε έργο, προς αποστολή στις αρμόδιες Ειδικές Υπηρεσίες Διαχείρισης . Το Δελτίο Προόδου Πράξης/Υποέργων θα περιέχει ενδεικτικά τα εξής πεδία : Γενικά Στοιχεία Πράξης, Περίοδος Αναφοράς, Υπευθύνου Έργου, Προβλεπόμενες Ημερομηνίες Εξέλιξης Υποέργων, Δείκτες Παρακολούθησης Πράξης, γενικά Στοιχεία Υποέργου, Φυσική Πρόοδος Υποέργου, Ποιοτικά Στοιχεία, Δείκτες Παρακολούθησης Υποέργου, Οικονομική Πρόοδος Υποέργου , Παρακολούθηση Φυσικού Αντικείμενου, κ.α.)

- Παρακολούθηση οικονομικού αντικείμενου
- Προγραμματισμένες Πληρωμές (Υποέργο, Ημερομηνία, Σύμβαση, Ποσό Πληρωμής, Ορόσημο Σύμβασης, κ.α.)
 - Πραγματοποιηθείσες Πληρωμές (Υποέργο, Σύμβαση, Ημερομηνία Πληρωμής, Ποσό Πληρωμής, ΦΠΑ, Προγραμματισμένη Πληρωμή, Στοιχεία Πληρωμής, Συσχετίσεις Παραστατικών, κ.α.)
 - Παραστατικά (Ανάδοχος, Αρ. Παραστατικού, Είδος, Ποσό Πληρωμής, ΦΠΑ, Ημερομηνία Παραστατικού, κ.α.)
 - Δημιουργία εντολών πληρωμής
 - Δημιουργία μηνιαίων δελτίων δαπανών προς αποστολή στις αρμόδιες Ειδικές Υπηρεσίες Διαχείρισης
 - Δημιουργία φόρμας αναλυτικής καταγραφής χρηματοοικονομικών ενεργειών ανά έργο, στο οποίο θα ενσωματώνονται αυτόματα με την εισαγωγή του κωδικού του έργου, τα εικονικά στοιχεία του έργου και των υποέργων, οι συμβάσεις - νομικές δεσμεύσεις και τα ποσά αυτών, οι εισροές και εκροές, οι εγγραφές των μηνιαίων δελτίων των υποέργων κ.α.

4. Ολοκλήρωση - Κλείσιμο Έργου

Αφορά σε εκείνες τις διαδικασίες που απαιτούνται να πραγματοποιηθούν μετά την ολοκλήρωση του φυσικού και οικονομικού αντικείμενου του έργου. Ως ελάχιστη απαίτηση αποτελεί η δημιουργία του τελικού τεχνικού δελτίου του έργου/πράξης καθώς και της δήλωσης ολοκλήρωσης πράξης σύμφωνα με τα καταχωρημένα στοιχεία.

5. Παραγωγή αναφορών

- Παραγωγή αναφορών σύμφωνα με τα προαναφερόμενα πρότυπα του ΟΠΣ και τις απαιτήσεις του διαχειριστικού πλαισίου
- Παραγωγή αναφορών τόσο για μεμονωμένο έργο ή υποέργο όσο και για το σύνολο των έργων του φορέα υλοποίησης με δυνατότητα παραμετροποίησης σύμφωνα με την εκάστοτε επιλογή του χρήστη.

6. Υποστηρικτικό υλικό

Να διαθέτει απαραίτητο χώρο για την αποθήκευση υποστηρικτικού υλικού για τη συγκέντρωση όλης της απαιτούμενης πληροφορίας για το σχεδιασμό, υλοποίηση, παρακολούθηση, διαχείριση των έργων. Να δίνει τη δυνατότητα στους χρήστες να επικαιροποιούν το υλικό κάθε φορά που αυτό τροποποιείται ή εμπλουτίζεται.

A2.2.4 Διαχείριση Μητρώου Ομογενειακών Φορέων και Αιτήσεων Επιχορήγησης

Στο παρόν έργο θα περιλαμβάνεται η ενσωμάτωση της ιστοσελίδας www.ggae.gr στην κεντρική ιστοσελίδα του ΥΠΕΞ, η διαχείριση του Μητρώου των ομογενειακών φορέων και η εγκριτική διαδικασία επιχορήγησή τους, καθώς και το Μητρώο διακεκριμένων ομογενών και Φιλελλήνων. Υπολογίζεται πως σε ολόκληρο τον κόσμο, υπάρχουν περίπου 3.000 οργανώσεις-φορείς.

Οι ομογενειακοί φορείς θα έχουν τη δυνατότητα εγγραφής στο Μητρώο με αίτηση που θα τους παρέχεται διαδικτυακά, καθώς και δυνατότητα on-line αίτησης για επιχορήγηση. Σε κάθε αίτηση θα υπάρχει αυτόματη επιβεβαίωση λήψης αίτησης με e-mail. Ο χρήστης (ομογενειακός φορέας) θα έχει τη δυνατότητα παρακολούθησης αίτησης της εγγραφής ή επιχορήγησης και σε κάθε περίπτωση θα παρέχεται η δυνατότητα επισύναψης δικαιολογητικών (όπως καταστατικό, απολογισμός κ.λπ.) σε ηλεκτρονική μορφή. Επιπλέον, σε κάθε περίπτωση ο χρήστης θα μπορεί να ενημερώνει ηλεκτρονικά τα στοιχεία των αιτήσεων που έχει υποβάλει, καθώς επίσης και τα στοιχεία του φορέα.

Το Προξενείο εμπλέκεται στην εγκριτική διαδικασία ελέγχοντας σε αρχικό στάδιο τα δικαιολογητικά, τις σχετικές αιτήσεις και εισάγοντάς τα στο σύστημα. Η ΓΓΑΕ ελέγχοντας σε δεύτερο στάδιο τα δικαιολογητικά θα αποφασίζει την έγκριση ή όχι της αίτησης. Με την ολοκλήρωση της διαδικασίας θα πραγματοποιείται αυτόματη ενημέρωση των αποτελεσμάτων διαδικτυακά.

Κάθε χρήστης όπως και στα άλλα υποσυστήματα του έργου θα έχει τη δυνατότητα προσωποποιημένης πρόσβασης, μέσω του ενιαίου υποσυστήματος διαχείρισης χρηστών και ρόλων και να καθορίσει τους τομείς ενδιαφέροντος και να λαμβάνει με αυτόματο τρόπο την αντίστοιχη ενημέρωση. Θα υπάρχουν, τουλάχιστον, οι ακόλουθες δυνατότητες:

- Αυτόματης Επιβεβαίωσης λήψης αίτησης με e-mail.
- Παρακολούθηση αίτησης εγγραφής ή επιχορήγησης (στάδια διεκπεραίωσης αίτησης)

A2.2.5 Διαχείριση Έκτακτων Αναγκών για Έλληνες Ταξιδιώτες

Στην κεντρική ιστοσελίδα θα υπάρχει η δυνατότητα προσωποποιημένης πρόσβασης για καταχώρηση στοιχείων ελλήνων ταξιδιωτών (ή /και ομογενών) και την αξιοποίησή τους, π.χ. σε περιπτώσεις κρίσεων ή έκτακτης ανάγκης. Αυτά τα στοιχεία πρέπει οπωσδήποτε να περιλαμβάνουν:

- Ονοματεπώνυμο
- Προορισμός με γεωγραφικό προσδιορισμό και με δυνατότητα χρήσης χαρτών/υποβάθρων.
- Χρονική περίοδος
- Στοιχεία επικοινωνίας (π.χ. Αριθμός Κινητού Τηλεφώνου).

Η παραπάνω υπηρεσία λαμβάνει υπόψη γεωγραφικά δεδομένα και παρέχει τη δυνατότητα ειδοποίησης μέσω e-mail ή SMS του πολίτη, αλλά και της αρμόδιας Αρχής Εξωτερικού του ΥΠΕΞ, προκειμένου να παρασχεθούν οι κατάλληλες οδηγίες αντιμετώπισης της έκτακτης ανάγκης, αλλά και να αναληφθούν οι απαραίτητες, κατά περίπτωση, ενέργειες.

Αυτή η δυνατότητα μπορεί να ενεργοποιείται από την Υπηρεσία Ενημέρωσης σε συνεργασία με Μονάδα Διαχείρισης Κρίσεων και την αρμόδια Προξενική Αρχή, σε περίπτωση έκτακτης ανάγκης (π.χ. Τσουνάμι, Σεισμός κ.λπ.) και προϋποθέτει εγγραφή του ενδιαφερομένου στο σύστημα, κατόπιν σχετικής εκδήλωσης ενδιαφέροντος και αποδοχής των όρων χρήσης.

A2.2.6 Διαχείριση Προξενικών Πράξεων και Προγραμματισμός Επισκέψεων

Στο παρόν έργο πρέπει να περιλαμβάνεται η διαχείριση αιτήσεων για διεκπεραίωση Προξενικών Πράξεων (π.χ. λήψη πιστοποιητικών). Οι Απόδημοι Έλληνες/Ομογενείς θα έχουν τη δυνατότητα να υποβάλουν αίτηση για διεκπεραίωση πάσης φύσεως Προξενικών Πράξεων. Σε κάθε αίτηση θα υπάρχει αυτόματη επιβεβαίωση λήψης αίτησης με e-mail ή SMS. Κάθε χρήστης, όπως και στα άλλα υποσυστήματα του Έργου, θα έχει τη δυνατότητα προσωποποιημένης πρόσβασης, μέσω του ενιαίου συστήματος διαχείρισης χρηστών και ρόλων. Ο χρήστης, θα έχει τη δυνατότητα παρακολούθησης αίτησης της εγγραφής ή διεκπεραίωσης Προξενικής πράξης και σε κάθε περίπτωση θα παρέχεται η δυνατότητα επισύναψης δικαιολογητικών (όπως πιστοποιητικό γέννησης, οικογενειακής κατάστασης κ.λπ.) σε ηλεκτρονική μορφή.

Στην προσφερόμενη πλατφόρμα διαχείρισης ροών εργασίας θα πρέπει, μεταξύ άλλων, να παραμετροποιούνται εκτός από τους ρόλους των χρηστών (εξωτερικός, χρήστης Προξενείου, χρήστης Ε3 Δ/νσης και ο προϊστάμενος που δίνει τη σχετική έγκριση) και στοιχεία όπως ο τύπος και ο αριθμός των απαιτούμενων δικαιολογητικών, π.χ. σε στρατολογικά θέματα όπως και σε περιπτώσεις μετοικεσιών όπου η διεκπεραίωση του αιτήματος εξαρτάται από τον τύπο/αριθμό πιστοποιητικών που εκδίδει κάθε χώρα. Η κατηγοριοποίηση ανά χώρα και τα βασικά απαιτούμενα έγγραφα είναι παρόμοια με άλλες εγκριτικές διαδικασίες που θα υλοποιηθούν. Επιπλέον, θα πρέπει να είναι δυνατή η παραμετροποίηση της ροής εργασίας ώστε να προστίθεται/τροποποιείται/διαγράφεται κ.λπ. το απαιτούμενο υλικό της εγκριτικής διαδικασίας.

Απαιτείται η δυνατότητα ελέγχου του σταδίου διεκπεραίωσης της αίτησης (αν έχει ληφθεί από Προξενική Αρχή, αν υπάρχουν ελλιπή δικαιολογητικά, αν πρέπει να αποσταλούν πρωτότυπα δικαιολογητικά, αν έχει ελεγχθεί από την αρμόδια Ε3 Διεύθυνση, αν είναι υπό επεξεργασία από άλλη αρμόδια Υπηρεσία, π.χ. Υπουργείο Δικαιοσύνης, αν έχει ολοκληρωθεί η εγκριτική διαδικασία). Αντίστοιχη ροή εργασίας πρέπει να παραμετροποιηθεί για τις διεκπεραιώσεις αιτημάτων που αφορούν φορολογικά, ασφαλιστικά, βεβαιώσεις υπηρεσιών (ασφαλιστική και φορολογική χρήση), μετατροπή διπλωμάτων οδήγησης, επικύρωση πτυχίων στην αλλοδαπή κ.λπ..

Επιπλέον σε κάθε περίπτωση ο χρήστης θα μπορεί να ενημερώνει ηλεκτρονικά (π.χ. προσθήκη, διόρθωση, διαγραφή κ.λπ.) τα στοιχεία της υποβληθείσας αίτησης. Το Προξενείο θα πρέπει να ελέγχει σε αρχικό στάδιο τα δικαιολογητικά και ο χρήστης θα ενημερώνεται αυτόματα μέσω e-mail ή/και SMS για την πορεία της αίτησής του.

Στο προσφερόμενο σύστημα θα πρέπει να υπάρχει ενσωματωμένη εφαρμογή η οποία θα διαχειρίζεται τον προγραμματισμό των επισκέψεων και θα παρέχει τη δυνατότητα στο Προξενείο να ενημερώνει αυτόματα μέσω SMS ή/και email το χρήστη. Με την ολοκλήρωση της διαδικασίας ο χρήστης θα έχει τη δυνατότητα λήψης του πιστοποιητικού. Σε περίπτωση ελλιών δικαιολογητικών, το Προξενείο θα μπορεί να αιτηθεί περαιτέρω δικαιολογητικά ή/και διευκρινήσεις, για όσα από τα παραπάνω απαιτούνται.

Σημειώνεται ότι το σύστημα θα πρέπει να υποστηρίζει μελλοντικά τη χρήση ηλεκτρονικών υπογραφών και ηλεκτρονικών πληρωμών.

A2.2.7 Ανάπτυξη Λογισμικού για δυνατότητα επίτευξης διαλειτουργικότητας με το Ειδικό Ληξιαρχείο

Όπως έχει προαναφερθεί η εφαρμογή του Ειδικού Ληξιαρχείου αποτελεί ένα υποσύστημα της υφιστάμενης πύλης των Προξενείων (ΠΠ), από το οποίο όμως απουσιάζει η δυνατότητα επίτευξης διαλειτουργικότητας μεταξύ του ΥΠΕΞ και του Ειδικού Ληξιαρχείου. Η ολοκλήρωση της διαλειτουργικότητας αυτής εξαρτάται και από την ολοκλήρωση της υλοποίησης του συστήματος του Ειδικού Ληξιαρχείου, που αποτελεί αντικείμενο ήδη προκηρυχθέντος διαφορετικού Έργου. Μέρος του αντικειμένου του παρόντος έργου αποτελεί η τροποποίηση του λογισμικού της Πύλης των Προξενείων όπως προαναφέρθηκε στην Ενότητα A1.2.2.3.

Πιο συγκεκριμένα απαιτούνται:

- Η υλοποίηση των κατάλληλων Web Services.
- Προσθήκες νέων λειτουργικοτήτων (μεταβολές βαπτίσεων για πράξεις γέννησης και έκθεσης, υποστήριξη των δομών για τα προσωπικά δεδομένα, υποστήριξη για Σύμφωνο Συμβίωσης). Η υποστήριξη αυτών των λειτουργικοτήτων απαιτείται τροποποίηση σε επίπεδο βάσεων δεδομένων αλλά και εφαρμογών.

Το σύστημα προξενείων/ληξιαρχικών πράξεων του ΥΠΕΞ θα πρέπει:

1. να λειτουργεί ως «πελάτης» (client) των μεθόδων που θα καλούνται δια μέσου Web Services και που θα παρέχει το Ειδικό Ληξιαρχείο:
 1. Αποστολή πράξεων που δημιουργούνται στο Ειδικό Ληξιαρχείο.
 2. Λήψη παραμετρικών πινάκων από το Ειδικό Ληξιαρχείο.
 3. Δυνατότητα αναζήτησης και επιστροφής πλήρων στοιχείων πράξεων από το Ειδικό Ληξιαρχείο.
2. να λειτουργεί ως πάροχος web services μεθόδων για τις ακόλουθες περιπτώσεις:
 1. Ενημέρωση από το σύστημα του Ειδικού Ληξιαρχείου για την οριστικοποίηση πράξης και μεταφορά ληξιαρχικών στοιχείων.
 2. Ενημέρωση για μεταβολές ληξιαρχικών πράξεων που πραγματοποιούνται στο σύστημα του ΥΠΕΞ.
3. να παρέχει τις ακόλουθες δυνατότητες:
 1. Λήψη παραμετρικών
 2. Αποστολή πράξεων που καταχωρήθηκαν από προξενεία στο Ειδικό Ληξιαρχείο.
 3. Αποστολή μεταβολών που καταχωρήθηκαν από προξενεία στο Ειδικό Ληξιαρχείο.
 4. Λήψη ενημερώσεων για την κατάσταση κάποιας πράξης και τη δυνατότητα ειδοποίησης των αντιστοίχων υπευθύνων για την πράξη (π.χ. για την οριστικοποίησή της).
 5. Αναζήτηση στο σύστημα του Ειδικού Ληξιαρχείου για πράξεις που βρίσκονται εκεί για τυχόν έκδοση αντιγράφου ή μεταφορά δεδομένων για δημιουργία μεταβολής.
 6. Λήψη μεταβολών από το σύστημα του Ειδικού Ληξιαρχείου για πράξεις που βρίσκονται στο σύστημα του ΥΠΕΞ.
 7. Δυνατότητα διάκρισης καταστάσεων πράξης.

A2.3 Σκοπιμότητα και αναμενόμενα οφέλη

Με το παρόν Έργο επιτυγχάνεται:

- Προσωποποιημένη και στοχευμένη αναζήτηση πληροφοριών από επιχειρήσεις, με τη χρήση σύνθετων κριτηρίων (διαγωνισμοί, χρονικές περίοδοι κ.λπ.).
- Υποδοχή, ηλεκτρονική διαχείριση και διεκπεραίωση πάσης φύσεως αιτήσεων και διοικητικών συναλλαγών, φορέων και επιχειρήσεων, αρμοδιότητας (ή / και συναρμοδιότητας) του ΥΠΕΞ.
- Ανάπτυξη και ηλεκτρονική διαχείριση Μητρώου ΜΚΟ - φορέων, Αναπτυξιακών Προγραμμάτων, Ομογενειακών φορέων, κ.ά..
- Παροχή ηλεκτρονικών υπηρεσιών εύρεσης επιχειρηματικής συνεργασίας (match making) και ανάπτυξη μηχανισμών υποστήριξης άμεσης και απευθείας επικοινωνίας των εν δυνάμει εταίρων.
- Συμβουλευτική υποστήριξη επιχειρήσεων σε θέματα σχεδιασμού και οργάνωσης της εξαγωγικής δραστηριότητας (έρευνες αγοράς, νομικά, φορολογικά, ασφαλιστικά θέματα στις χώρες υποδοχής, κ.ά.).
- Βελτίωση της ποιότητας των υπηρεσιών που προσφέρει το ΥΠΕΞ προς τους πολίτες, τις επιχειρήσεις και τους λοιπούς εμπλεκόμενους φορείς.
- Άρση των δυσλειτουργιών που παρατηρούνται από την έλλειψη τυποποίησης και προτυποποίησης δεδομένων για τα πεδία αρμοδιότητας του ΥΠΕΞ.
- Μείωση των διοικητικών επιβαρύνσεων προς τους πολίτες, τις επιχειρήσεις και τους λοιπούς εμπλεκόμενους φορείς.
- Ενίσχυση της εξωστρεφούς επιχειρηματικότητας, η αξιοποίηση επιχειρηματικών ευκαιριών και η προσέλκυση επενδύσεων.
- Άρση του γεωγραφικού αποκλεισμού των ομογενών του εξωτερικού στην παροχή διοικητικών υπηρεσιών.
- Συνδρομή των ομογενών σε ειδικά οικονομικά, φορολογικά, ασφαλιστικά, στρατολογικά και κληρονομικά ζητήματα.
- Ηλεκτρονικός προγραμματισμός των επισκέψεων των ενδιαφερομένων στις Προξενικές Αρχές.
- Ηλεκτρονική διαχείριση Υποτρόφων ΥΔΑΣ (βάσει ετήσιας προκήρυξης και κατόπιν σχετικής πρόσκλησης).
- Παροχή προσωποποιημένης ενημέρωσης σε ομογενείς του εξωτερικού.
- Υποδοχή, ηλεκτρονική διαχείριση και διεκπεραίωση πάσης φύσεως αιτήσεων και διοικητικών συναλλαγών των πολιτών, στην Ελλάδα ή στο εξωτερικό, αρμοδιότητας (ή / και συναρμοδιότητας) του ΥΠΕΞ (πιστοποιητικά, βεβαιώσεις, ληξιαρχικές πράξεις, πληρεξούσια κ.λπ.).
- Διοικητική υποστήριξη ταξιδιωτών στην Ελλάδα ή στο εξωτερικό, σε περιπτώσεις κρίσεων - έκτακτων αναγκών.
- Επίτευξη διαλειτουργικότητας για τη διασύνδεση πολλαπλών ετερογενών πληροφοριακών συστημάτων διαχείρισης των δεδομένων, σε εθνικό και διεθνές επίπεδο.
- Άμεση υποστήριξη των εγκριτικών διαδικασιών, διαχείρισης ροών εργασιών και διαχείρισης έργων.
- Υποδομή χρήσης ψηφιακών υπογραφών για την ολοκλήρωση διοικητικών συναλλαγών πολιτών και επιχειρήσεων.

Συνεπώς, τα αναμενόμενα οφέλη από την υλοποίηση του εν λόγω Έργου συνοψίζονται, ως ακολούθως:

- Βελτίωση της διαδικτυακής προβολής της χώρας στον παγκόσμιο ιστό.
- Εύκολη, άμεση πρόσβαση και στοχευμένη πληροφόρηση πολιτών και επιχειρήσεων, σχετικά με τα θέματα αρμοδιότητας του ΥΠΕΞ.
- Ενίσχυση της εξωστρέφειας των ελληνικών επιχειρήσεων, με αποτέλεσμα την αύξηση της απασχόλησης που έχει άμεσα οφέλη για τους πολίτες.
- Ενθάρρυνση καινοτόμων επιχειρηματικών πρωτοβουλιών, συμμετοχή σε συμπράξεις έργων, δικτύωση με φορείς του εξωτερικού για τη χρηματοδότηση έργων από πολυμερείς χρηματοδοτικούς μηχανισμούς.
- Μείωση ή και άρση του φαινομένου γεωγραφικού αποκλεισμού.
- Μείωση των διοικητικών βαρών προς τους πολίτες, τις επιχειρήσεις και τους εμπλεκόμενους δημόσιους και ιδιωτικούς φορείς.
- Ενίσχυση της εμπιστοσύνης πολιτών και επιχειρήσεων προς το κράτος και τη δημόσια διοίκηση
- Ενίσχυση της διαφάνειας της διοικητικής δράσης του ΥΠΕΞ.
- Υποστήριξη του στρατηγικού σχεδιασμού, της εφαρμογής και της αξιολόγησης πολιτικών στα πεδία αρμοδιότητας του ΥΠΕΞ.
- Αναβάθμιση των δεξιοτήτων του ανθρώπινου δυναμικού του ΥΠΕΞ

A2.4 Στόχοι και Έκταση του Έργου

Το Έργο, θα αποβεί ιδιαίτερος χρήσιμο για τις ελληνικές επιχειρήσεις (αλλά και τις ξένες που ενδιαφέρονται να επενδύσουν στη χώρα), τις Μη Κυβερνητικές Οργανώσεις (ΜΚΟ), τα επιμελητήρια, τα εκπαιδευτικά και ερευνητικά ιδρύματα, καθώς και το σύνολο των Ελλήνων πολιτών εντός και εκτός συνόρων.

Ειδικότερα, στις περιπτώσεις εκείνες όπου Έλληνες πολίτες, βρίσκονται σε απομακρυσμένες περιοχές, η δυνατότητα άμεσης και έγκυρης πρόσβασης σε πληροφορίες για προϊόντα, υπηρεσίες, επιχειρήσεις σε ξένες αγορές κ.ά., αλλά και η δυνατότητα υλοποίησης ηλεκτρονικών συναλλαγών, αναβαθμίζει τις προσφερόμενες υπηρεσίες του ΥΠΕΞ και κατ' επέκταση το ρόλο του στη διεθνή σκηνή.

Σε ποσοτικό επίπεδο (δείκτες εκροών), οι ανωτέρω ειδικοί στόχοι εξειδικεύονται ως εξής:

| Μετρήσιμος Στόχος | Τιμή |
|---|------|
| Ποσοστό αποδήμων που χρησιμοποιούν ηλεκτρονικά τις υπηρεσίες. | >20% |
| Ποσοστό εξαγωγικών επιχειρήσεων που χρησιμοποιούν τις αντίστοιχες υπηρεσίες. | >30% |
| Μείωση του χρόνου εξυπηρέτησης των αποδήμων από Προξενικές Αρχές ή/και Γραφεία ΟΕΥ. | >40% |
| Ποσοστό επισκεψιμότητας στην κεντρική διαδικτυακή πύλη. | >8% |
| Ποσοστό ελλήνων επισκεπτών στο εξωτερικό που καταχωρούν τα στοιχεία τους στην ιστοσελίδα. | >5% |

| | |
|---|----|
| Αριθμός επιχειρησιακών διεργασιών του Δικαιούχου που ψηφιοποιούνται | >6 |
|---|----|

Πίνακας 1 - Ποσοτικοποίηση των Στόχων του Έργου

A2.5 Κρίσιμοι παράγοντες επιτυχίας του Έργου

Οι πρώτες εκτιμήσεις για τους κρίσιμους παράγοντες επιτυχίας του έργου παρατίθενται στον πίνακα που ακολουθεί:

| Κρίσιμος Παράγοντας Επιτυχίας | Τύπος ¹ | Σχετικές Ενέργειες Αντιμετώπισης |
|---|--------------------|--|
| Πολύ καλή τεχνογνωσία του Αναδόχου σε θέματα διασύνδεσης πληροφοριακών συστημάτων - Διαλειτουργικότητας (interoperability). | Τεχνολογικός | Όροι διαγωνισμού |
| Πολύ καλή τεχνογνωσία του Αναδόχου σε θέματα ασφάλειας και ολοκλήρωσης πληροφοριακών συστημάτων | Τεχνολογικός | Όροι διαγωνισμού |
| Ισχυρό και ευέλικτο σχήμα Διοίκησης του Έργου | Οργανωτικός | Η Αναθέτουσα Αρχή θα λάβει τα κατάλληλα μέτρα και θα αξιοποιήσει τους διαθέσιμους πόρους |
| Η αυστηρή τήρηση των χρονοδιαγραμμάτων | Κανονιστικός | Όροι διαγωνισμού |
| Η συμμόρφωση με το σύνολο των ποιοτικών, τεχνικών και ποσοτικών προδιαγραφών | Κανονιστικός | Όροι διαγωνισμού |

Πίνακας 2 - Κρίσιμοι Παράγοντες Επιτυχίας του Έργου

Επισημαίνεται ότι οι παραπάνω κρίσιμοι παράγοντες επιτυχίας το έργου είναι ενδεικτικοί. Οι υποψήφιοι ανάδοχοι οφείλουν στην προσφορά τους να αναπτύξουν την δική τους προσέγγιση πάνω στους παράγοντες επιτυχίας και κινδύνους του έργου.

¹ T = Τεχνικός/Τεχνολογικός, O = Οργανωτικός, Δ = Διοικητικός, Κ = Κανονιστικός

A2.6 Συνέργειες του Έργου

Το παρόν Έργο παρουσιάζει υψηλούς βαθμούς συνέργειας με έτερα έργα που υλοποιούνται ή σχεδιάζονται από το ΥΠΕΞ. Η συνέργεια αυτή μπορεί να διαβαθμίζεται ανάλογα με το βαθμό (ένταση) και το είδος της εισφοράς των πόρων κάθε έργου στο παρόν Έργο και αντιστρόφως. Ειδικότερα, οι συνέργειες του παρόντος Έργου με άλλα έργα, απεικονίζεται στον παρακάτω Πίνακα:

| A / A | Τίτλος Έργου | Φυσικό Αντικείμενο | Κατάσταση | Εκτίμηση Βαθμού Συνέργειας | Περιεχόμενο Συνέργειας |
|-------|---|---|------------------------------|----------------------------|---|
| 1. | Σύστημα Ψηφιοποίησης ιστορικού και διπλωματικού Αρχείου. | Ψηφιοποίηση, καταλογογράφηση, ευρετηρίαση, διαχείριση και προώθηση του ιστορικού και διπλωματικού Αρχείου του ΥΠΕΞ για την περίοδο 1821 έως 1900. | Αναμονή κατακύρωσης αναδόχου | Χαμηλός | Η θεματική πύλη πρόσβασης στο ψηφιοποιημένο υλικό θα είναι προσβάσιμη και από την πύλη του παρόντος Έργου, μέσω της εισαγωγής των κατάλληλων συνδέσεων (links) στα σχετικά σημεία ενδιαφέροντος. |
| 2. | Αναβάθμιση Εφαρμογών του Συστήματος Ηλεκτρονικής Διαχείρισης Εγγράφων (Σ.Η.Δ.Ε.). | Αναβάθμιση του εν λειτουργία Συστήματος Ηλεκτρονικής διαχείρισης Εγγράφων (Σ.Η.Δ.Ε.) του ΥΠΕΞ. Το αναβαθμισμένο Σ.Η.Δ.Ε. θα επιτελεί όλες τις λειτουργίες ενός ασφαλούς και σύγχρονου Document Management System (DMS), | Ενταγμένο έργο | Υψηλός | Πρωτοκόλληση αιτήσεων παροχής υπηρεσιών, διαχείριση και διακίνηση εγγράφων απαραίτητων για την ολοκλήρωση των διοικητικών συναλλαγών, με τους τελικούς χρήστες. Δυνατότητα ενσωμάτωσης υποδομών για |

| | | | | | |
|----|---|--|----------------|---------|--|
| | | καλύπτοντας τις ανάγκες διαχείρισης, συσχέτισης και ιχνηλασιμότητας (traceability) των εγγράφων του ΥΠΕΞ. Επιπλέον, θα λειτουργεί ως συστατικό στοιχείο ενός Enterprise Content Management System (ECM) του ΥΠΕΞ το οποίο θα συνεργεί μεν, αλλά, ταυτόχρονα, θα διακρίνεται από το σύστημα διαχείρισης του διαδικτυακού περιεχομένου (web content) της Πύλης (CMS), ώστε να εφαρμόζονται και να τηρούνται απαρέγκλιτα οι προβλεπόμενες απαιτήσεις ασφαλείας. | | | χρήση ψηφιακών υπογραφών, απαραίτητων για την υλοποίηση ολοκληρωμένων διοικητικών συναλλαγών. |
| 3. | Ανάπτυξη Ψηφιακού Περιεχομένου ιστορικού, κοινωνικού και πολιτιστικού ενδιαφέροντος για την ΕΕΜ στην Αλβανία. | Ανάπτυξη, εξειδίκευση, διαχείριση και επικαιροποίηση ψηφιακού περιεχομένου, μέσω του οποίου θα επιτευχθεί η ποιοτική αναβάθμιση του αποτυπώματος της ΕΕΜ στο διαδίκτυο. | Ενταγμένο έργο | Μέτριος | Το έργο θα χρησιμοποιεί ως θεματική του πύλη την Πύλη www.mfa.gr . Μέσω αυτής θα παρέχονται και οι ηλεκτρονικές υπηρεσίες που συνδέονται με αυτό. Θα απαιτηθεί η διασφάλιση της διαλειτουργικότητας μεταξύ των επιμέρους υποσυστημάτων διαχείρισης περιεχομένου. |

| | | | | | |
|----|--|---|------------------------|---------|---|
| 4. | Εκσυγχρονισμός λειτουργίας και ελέγχου της οικονομικής διαχείρισης του ΥΠΕΞ. | Ηλεκτρονική διαχείριση όλων των συναλλαγών των Αρχών Εξωτερικής Υπηρεσίας (έσοδα, έξοδα, συναλλαγματοποιήσεις, κ.α.), καθώς επίσης τη διαχείριση «αποθηκών αξιών» (ένσημα, έντυπες θεωρήσεις, κ.α.) και τον αποδοτικότερο έλεγχο του συνόλου της ροής των συναλλαγών του ΥΠΕΞ | Κατάρτιση προδιαγραφών | Χαμηλός | Δυνατότητα μελλοντικής ενσωμάτωσης υποδομών για ηλεκτρονικές πληρωμές. |
| 5. | Ανάπτυξη ολοκληρωμένου πληροφοριακού συστήματος (Ο.Π.Σ.), στο πλαίσιο του Υποέργου 1 «Εκπόνηση Στρατηγικού και Επιχειρησιακού Σχεδίου της Διπλωματικής Ακαδημίας» της Πράξης «Στρατηγικό και Επιχειρησιακό Σχέδιο της Διπλωματικής Ακαδημίας» (ΟΠΣ 327511) | ΟΠΣ που υποστηρίζει: - την ανίχνευση εκπαιδευτικών αναγκών - τη διαχείριση εκπαιδευτικών προγραμμάτων | Υλοποιείται | Μέτριος | Το ΟΠΣ θα είναι προσβάσιμο και από την πύλη του παρόντος Έργου και θα διαλειτουργεί με την προσφερόμενη πλατφόρμα τηλε-εκπαίδευσης. |
| 6. | «Απλούστευση και πιστοποίηση διαδικασιών των υπηρεσιών που παρέχονται από τα Γραφεία Οικονομικών και Εμπορικών Υποθέσεων των Αρχών | Το αντικείμενο του έργου αφορά στον εμπλουτισμό του εγχειριδίου του Συστήματος Διαχείρισης Ποιότητας (ΣΔΠ), το οποίο εφαρμόζουν τα Γραφεία ΟΕΥ και | Ενταγμένο έργο | Υψηλός | Το λογισμικό θα πρέπει να διαλειτουργεί (αμφίδρομη επικοινωνία) με την διαδικτυακή πύλη του ΥΠΕΞ. |

| | | | | | |
|--|--|---|--|--|--|
| | Εξωτερικής Υπηρεσίας» (κωδ. ΟΠΣ: 364942), της Κατηγορίας Πράξης «1.4.2. Σχεδιασμός και εφαρμογή συστημάτων πληροφορικής σε δημόσιες υπηρεσίες, για την εξυπηρέτηση πολιτών και επιχειρήσεων» | στην ανάπτυξη όλων των σταδίων και εργαλείων με απώτερο στόχο την απόκτηση πιστοποιητικού βάσει του προτύπου ISO 9001:2008 για τη διασφάλιση παροχής υψηλής ποιότητας υπηρεσιών από τα Γραφεία ΟΕΥ προς τις επιχειρήσεις. | | | |
|--|--|---|--|--|--|

Πίνακας 3 - Συνέργειες του Έργου: "Αναβάθμιση ηλεκτρονικών υπηρεσιών του ΥΠΕΞ προς τους πολίτες και τις επιχειρήσεις" με άλλα έργα που υλοποιούνται ή σχεδιάζονται από το ΥΠΕΞ.

A3. Λειτουργικές και Τεχνικές προδιαγραφές Έργου

A3.1 Ηλεκτρονικές Υπηρεσίες

Οι υπηρεσίες που θα παρέχονται μέσα από το προσφερόμενο σύστημα αποτυπώνονται στον ακόλουθο πίνακα, όπου:

για το επίπεδο Διαδραστικότητας:

- 1-Πληροφόρηση: Ηλεκτρονική πληροφόρηση για τις παρεχόμενες υπηρεσίες
- 2-Αλληλεπίδραση: Λήψη (μεταφόρτωση - downloading) εντύπων
- 3-Αμφίδρομη αλληλεπίδραση: Επεξεργασία εντύπων, συμπεριλαμβανομένης και της ταυτοποίησης
- 4-Συναλλαγή: Διεκπεραίωση αιτημάτων, ολοκλήρωση συναλλαγών και πληρωμή
- 5-Προσωποποίηση: Προληπτική, στοχευμένη παροχή υπηρεσιών

και για τον ωφελούμενο:

- 1-Κράτος
- 2-Πολίτης
- 3-Επιχείρηση

| Περιγραφή Υπηρεσίας | Επίπεδο Διαδραστικότητας (από 1 έως 5) | Ωφελοούμενοι | Χρησιμοποιούμενα Υποσυστήματα |
|---|--|--------------|--|
| Ηλεκτρονική διαχείριση αιτήσεων εγγραφής στο Μητρώο ΜΚΟ - φορέα | 4 | 3 | Υποσύστημα διαδικτυακής πύλης Υποσύστημα διαχείρισης ροής εργασιών Υποσύστημα Αναφορών |

| | | | |
|---|---|------|---|
| | | | Υποσύστημα διαχείρισης ρόλων - χρηστών |
| Διαχείριση αιτήσεων για χρηματοδότηση από την ΥΔΑΣ. | 4 | 3 | Υποσύστημα διαδικτυακής πύλης Υποσύστημα διαχείρισης ροής εργασιών Υποσύστημα Αναφορών Υποσύστημα διαχείρισης ρόλων - χρηστών Υποσύστημα διαχείρισης και παρακολούθησης έργων |
| Δυνατότητα διαχείρισης (αυτοματοποίηση συλλογής από τους εμπλεκόμενους φορείς και επεξεργασία από την ΥΔΑΣ κατ' έτος) στατιστικών στοιχείων της συνολικής αναπτυξιακής και ανθρωπιστικής βοήθειας της Ελλάδος, ώστε να δημιουργηθεί αντίστοιχη βάση στατιστικών δεδομένων που θα επεκτείνεται κατ' έτος, ενώ επιπλέον θα συμπληρώνονται και εκτυπώνονται στατιστικοί πίνακες στους οποίους θα έχουν πρόσβαση, η βουλή των Ελλήνων, η ιεραρχία του ΥΠΕΞ, άλλοι δημόσιοι φορείς, ΜΚΟ, ερευνητικά ινστιτούτα, πολίτες, Διεθνείς Οργανισμοί (DAC/ΟΟΣΑ, ΕΕ, κ.α.), κ.λπ. | 1 | 2, 3 | Υποσύστημα διαδικτυακής πύλης Υποσύστημα Αναφορών Υποσύστημα διαχείρισης ρόλων - χρηστών |
| Παροχή προσωποποιημένης ενημέρωσης (αυτόματα μέσω SMS, ή e-mail) των εγγεγραμμένων φορέων για τις προκηρύξεις νέων | 5 | 3 | Υποσύστημα διαδικτυακής πύλης Υποσύστημα Αναφορών Υποσύστημα διαχείρισης γεωγραφικής ευφυΐας Υποσύστημα διαχείρισης ρόλων - χρηστών. |

| | | | |
|--|---|-------|--|
| προγραμμάτων. | | | |
| Ηλεκτρονική διαχείριση υποτροφιών από ΥΔΑΣ. | 4 | 2 | Υποσύστημα διαδικτυακής πύλης Υποσύστημα διαχείρισης ροής εργασιών Υποσύστημα Αναφορών Υποσύστημα διαχείρισης ρόλων - χρηστών |
| Διαχείριση Μητρώου ομογενειακών φορέων ή/και υποβολής αίτησης επιχορήγησης. | 4 | 3 | Υποσύστημα διαδικτυακής πύλης Υποσύστημα διαχείρισης ροής εργασιών Υποσύστημα Αναφορών Υποσύστημα διαχείρισης ρόλων - χρηστών |
| Ηλεκτρονική καταχώρηση στοιχείων των επιχειρήσεων (εγγραφή σε βάση δεδομένων) | 4 | 3 | Υποσύστημα διαδικτυακής πύλης Υποσύστημα Αναφορών Υποσύστημα διαχείρισης ρόλων - χρηστών |
| Προσωποποιημένη, στοχευμένη αναζήτηση πληροφορίας με χρήση σύνθετων κριτηρίων (π.χ. γεωγραφικών, υπηρεσιών ή προϊόντων, εκθέσεων, επιχειρηματικών αποστολών, διαγωνισμών, χρονικών κ.λπ.). | 5 | 3 | Υποσύστημα διαδικτυακής πύλης Υποσύστημα Αναφορών Υποσύστημα διαχείρισης ρόλων - χρηστών Υποσύστημα διαχείρισης γεωγραφικής ευφυΐας |
| Video on Demand από μια συλλογή οπτικοακουστικού περιεχομένου (corporate videos τα οποία δημιουργούνται για σημαντικά ελληνικά προϊόντα και υπηρεσίες). | 3 | 3 | Υποσύστημα διαδικτυακής πύλης Υποσύστημα Αναφορών Υποσύστημα διαχείρισης ρόλων - χρηστών |
| Τηλε-εκπαίδευση υπαλλήλων των Αρχών του εξωτερικού και φορέων/μελών. | 5 | 1,2,3 | Υποσύστημα τηλε-εκπαίδευσης Υποσύστημα διαχείρισης ρόλων - χρηστών Υποσύστημα διαδικτυακής πύλης |

| | | | |
|--|---|-----|--|
| Αναζήτηση επιχειρηματικής συνεργασίας βάσει της πληροφόρησης από τη ΒΔ και σε συνεργασία με τα Γραφεία ΟΕΥ των Αρχών Εξωτερικής Υπηρεσίας. | 5 | 3 | Υποσύστημα διαδικτυακής πύλης Υποσύστημα Αναφορών Υποσύστημα διαχείρισης ρόλων - χρηστών Υποσύστημα διαχείρισης γεωγραφικής ευφυΐας Υποσύστημα επιχειρηματικής συνεργασίας |
| Αξιοποίηση στοιχείων ελλήνων ταξιδιωτών σε περιπτώσεις κρίσεων ή έκτακτης ανάγκης. | 2 | 1,2 | Υποσύστημα διαδικτυακής πύλης Υποσύστημα Αναφορών Υποσύστημα διαχείρισης ρόλων - χρηστών Υποσύστημα διαχείρισης γεωγραφικής ευφυΐας. |
| Στοχευμένη αναζήτηση πληροφορίας με χρήση σύνθετων κριτηρίων (υπηρεσία, διαγωνισμοί, χρονικές περίοδοι κ.λπ.). | 1 | 3 | Υποσύστημα διαδικτυακής πύλης Υποσύστημα Αναφορών Υποσύστημα διαχείρισης ρόλων - χρηστών Υποσύστημα διαχείρισης γεωγραφικής ευφυΐας |
| Αυτόματη αναζήτηση και ανάκτηση σχετικού υλικού από το διαδίκτυο και οργάνωσή του με ενιαίο τρόπο σε θεματικές ενότητες στην πύλη. | 2 | 3 | Υποσύστημα διαδικτυακής πύλης Υποσύστημα διαχείρισης ρόλων - χρηστών |
| Ηλεκτρονική Αίτηση εγγραφής στο Μητρώο των φορέων / εταιριών που συμμετέχουν σε συγχρηματοδοτούμενα προγράμματα Η παραπάνω υπηρεσία μπορεί να παρέχει τη δυνατότητα στοχευμένης πληροφόρησης, λαμβάνοντας υπόψη τα στοιχεία εγγραφής του ενδιαφερόμενου | 5 | 3 | Υποσύστημα διαδικτυακής πύλης Υποσύστημα Αναφορών Υποσύστημα διαχείρισης ρόλων - χρηστών |
| Ηλεκτρονική εγγραφή συμμετοχής χρηστών σε επικείμενες | 5 | 3 | Υποσύστημα διαχείρισης ρόλων - χρηστών |

| | | | |
|---|---|-----|---|
| δραστηριότητες, εγγραφή σε newsletters, υποβολή πρότασης για δραστηριότητα και συμπλήρωση ερωτηματολογίων. | | | |
| Παροχή πληροφοριών για θέματα θεωρήσεων, δικαιολογητικών που ενδεχομένως αιτούνται οι πολίτες (πιστοποιητικά, άδειες οδήγησης, μετοικεσίες), εγκύκλιοι, κατάλογοι χωρών που αναγνωρίζουν συγκεκριμένα ταξιδιωτικά έγγραφα κ.λπ.). | 1 | 2 | Υποσύστημα διαδικτυακής πύλης Υποσύστημα Αναφορών Υποσύστημα διαχείρισης ρόλων - χρηστών |
| Ηλεκτρονική διαχείριση αιτήσεων που αφορούν προξενικές πράξεις | 3 | 2 | Υποσύστημα διαδικτυακής πύλης Υποσύστημα Αναφορών Υποσύστημα διαχείρισης ρόλων - χρηστών Υποσύστημα διαχείρισης προξενικών πράξεων Υποσύστημα διαχείρισης ροής εργασιών |
| Ηλεκτρονικός Προγραμματισμός Επίσκεψης στις Αρχές της Εξωτερικής Υπηρεσίας του ΥΠΕΞ (αυτοματοποιημένο σύστημα επισκέψεων στις Αρχές της εξωτερικής υπηρεσίας του ΥΠΕΞ με επιβεβαίωση μέσω SMS ή e-mail). | 3 | 2 | Υποσύστημα διαδικτυακής πύλης Υποσύστημα Αναφορών Υποσύστημα διαχείρισης ρόλων - χρηστών |
| Ηλεκτρονικές Έρευνες (Σύνθετα Ερωτηματολόγια) Αγοράς. Τα ερωτηματολόγια στέλνονται στους φορείς και συμπληρώνονται προσωποποιημένα και | 5 | 2,3 | Υποσύστημα διαδικτυακής πύλης Υποσύστημα Αναφορών Υποσύστημα διαχείρισης ρόλων - χρηστών |

| | | | |
|--|---|-----|-------------------------------|
| ηλεκτρονικά. Οι φορείς επιλέγονται αυτόματα με βάση το εταιρικό προφίλ τους. | | | |
| Ειδική έκδοση της πύλης για πρόσβαση από κινητά τηλέφωνα | 1 | 2,3 | Υποσύστημα διαδικτυακής πύλης |

Πίνακας 4 - Πίνακας Υπηρεσιών

A3.2 Απαιτήσεις Αρχιτεκτονικής Συστήματος

Ο υποψήφιος Ανάδοχος θα πρέπει να μεριμνήσει, ώστε η αρχιτεκτονική του συστήματος να καταταμείται σε επιμέρους λογικά επίπεδα. Με την υιοθέτηση ενός σχήματος πολυεπίπεδης αρχιτεκτονικής (multi-tier architecture scheme) επιτυγχάνεται μια οργάνωση του υλικού και του λογισμικού του συστήματος που να βασίζεται σε επιμέρους κομμάτια ή συστατικά (modular organization). Με τον τρόπο αυτό διασφαλίζεται και η ευέλικτη προσαρμογή του συστήματος σε δυναμικές αλλαγές του περιβάλλοντος λειτουργίας του καθώς και σε μελλοντικές τεχνολογικές αλλαγές του υλικού/λογισμικού του. Ο Ανάδοχος στην Μελέτη Εφαρμογής θα περιλαμβάνει την οριστικοποίηση της φυσικής και λογικής αρχιτεκτονικής και των απαραίτητων διεπαφών.

Συμπερασματικά, για την ενδεικτική περιγραφή του σχήματος λειτουργίας της Πληροφοριακής Υποδομής προκύπτει ο διαχωρισμός/ διαστρωμάτωση επιπέδων λειτουργικότητας ως εξής:

Επίπεδο παρουσίασης

Περιλαμβάνει:

- Το περιβάλλον διεπαφής με τους τελικούς χρήστες και παρουσίασης των δεδομένων
- Τους σχετικούς πόρους υποδομής που απαιτούνται (Web/HTTP servers, Single Sign-On agents)

Επίπεδο Εφαρμογών και Διαλειτουργικότητας

Περιλαμβάνει:

- Την επιχειρησιακή λογική των εφαρμογών (business logic), δηλαδή όλους τους κανόνες (business rules) και τις διαδικασίες επεξεργασίας των δεδομένων που αφορούν στο σύνολο της λειτουργικότητας των εφαρμογών και των υπηρεσιών οι οποίες προσφέρονται μέσω της Διαδικτυακής Πύλης.
- Τον πυρήνα υπηρεσιών διαλειτουργικότητας με τρίτα συστήματα σε διάταξη υψηλής διαθεσιμότητας (πχ active-active συστοιχία εξυπηρετητών, εξυπηρετητές σε διάταξη κατανομής φορτίου ή οποιαδήποτε άλλη τεχνική υψηλής διαθεσιμότητας).
- Την κεντρική υποδομή διαχείρισης ταυτοτήτων, αυθεντικοποίησης, εξουσιοδότησης και ασφάλειας εφαρμογών και συστημάτων και τους σχετικούς

πόρους υποδομής που απαιτούνται (π.χ. Directory/LDAP, Identity Management/Single Sign-On) σε διάταξη υψηλής διαθεσιμότητας (πχ active-active συστοιχία εξυπηρετητών, εξυπηρετητές σε διάταξη κατανομής φορτίου ή οποιαδήποτε άλλη τεχνική υψηλής διαθεσιμότητας).

Επίπεδο Διαχείρισης Δεδομένων

Το επίπεδο δεδομένων αφορά στο σύνολο των δεδομένων και των πηγών αυτών που αφορούν την πληροφοριακή υποδομή.

Περιλαμβάνει:

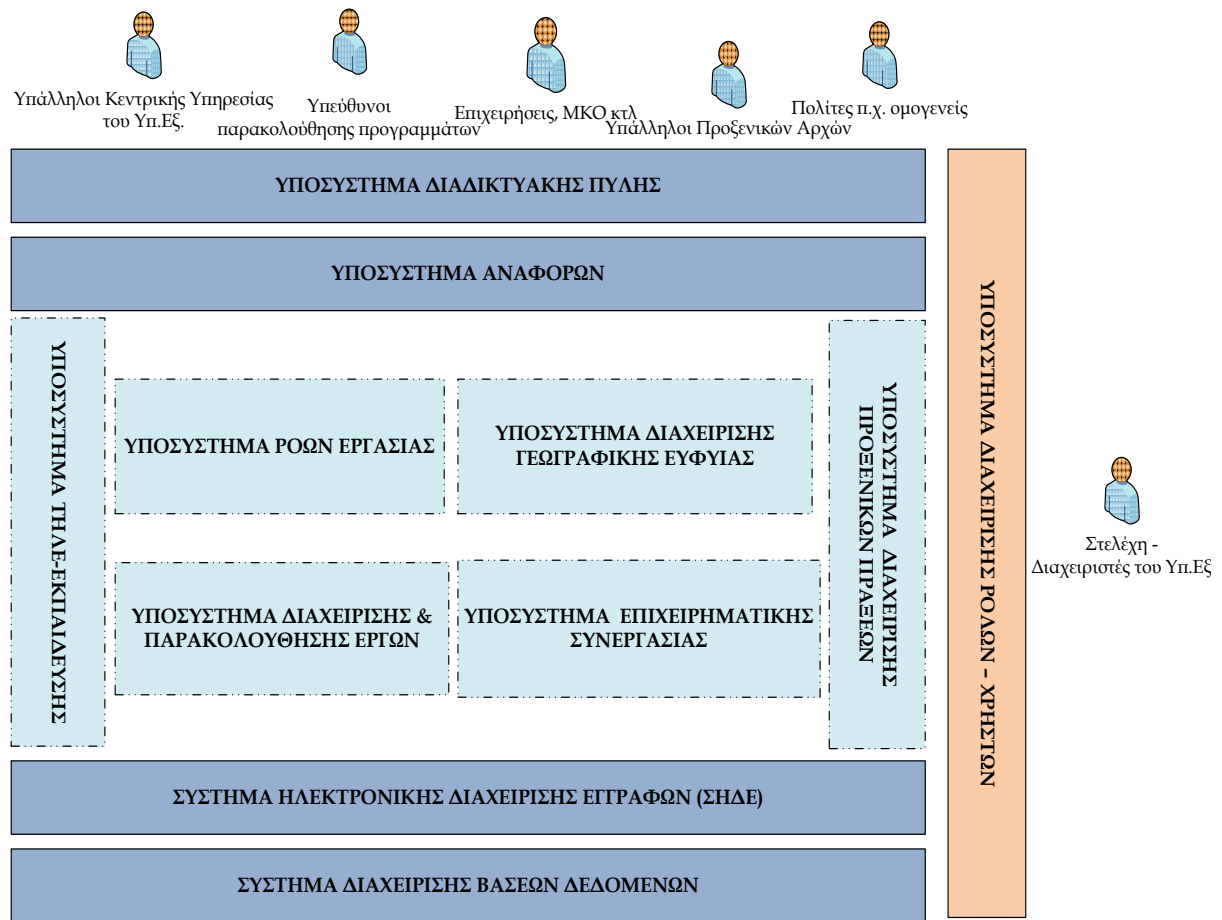
- Το Σύστημα Διαχείρισης Βάσης Δεδομένων, το οποίο θα χαρακτηρίζεται από υψηλή απόδοση, διαθεσιμότητα, ασφάλεια και διαχειρισιμότητα.
- Τους σχετικούς πόρους υποδομής που απαιτούνται (π.χ. Database Servers, SAN) και πιο συγκεκριμένα την υλοποίηση των εξυπηρετητών Βάσης Δεδομένων που θα εξασφαλίζει την αδιάλειπτη λειτουργία και διαθεσιμότητα του συστήματος.

Το επίπεδο δεδομένων αφορά στο σύνολο των δεδομένων και των πηγών αυτών που αφορούν το υπό ανάπτυξη σύστημα. Το σύστημα της βάσης δεδομένων - το οποίο θα αποθηκεύει τα δεδομένα αυτά - θα πρέπει να χαρακτηρίζεται από ταχύτητα, συνοχή, σταθερότητα και ευκολία στην εγκατάσταση.

Τα ελάχιστα απαιτούμενα χαρακτηριστικά για τη διαχείριση δεδομένων είναι:

- Ανεξαρτησία από πλατφόρμα:
- Ευέλικτο σύστημα ασφάλειας και υποστήριξη πρωτοκόλλου SSL.
- Υψηλή διαθεσιμότητα.
- Υποστήριξη συνόλων χαρακτήρων με πλήρη υποστήριξη Unicode δεδομένων: Επίσης αποθήκευση δεδομένων σε διαφορετικές γλώσσες.
- Επιθυμητή η υποστήριξη υπο-ερωτημάτων (παρέχοντας μεγαλύτερη ευελιξία για τη συγγραφή πιο αποτελεσματικών και αποδοτικών ερωτημάτων προς τη βάση δεδομένων).
- Ταχύτητα, αξιοπιστία και ευκολία στη χρήση.

Χρήση πολύ-επίπεδης αρχιτεκτονικής, ώστε να είναι δυνατή ενσωμάτωση τουλάχιστον σε 3-tier αρχιτεκτονικές, όπου η βάση δεδομένων είναι ανεξάρτητη από την υπόλοιπη εφαρμογή. Η λογική αρχιτεκτονική της λύσης του έργου, περιλαμβάνει μια ομάδα υποσυστημάτων με διακριτή λειτουργικότητα για το καθένα, αλλά με συμπληρωματική δράση, ώστε να ηλεκτρονικοποιούνται όλες οι επιχειρησιακές διαδικασίες που περιγράφηκαν παραπάνω και απεικονίζεται συνοπτικά στο παρακάτω διάγραμμα.



Εικόνα 3: Λογική Αρχιτεκτονική

Ειδικότερα, το:

Υποσύστημα Διαδικτυακής Πύλης

Αποτελεί το βασικό υποσύστημα του παρόντος Έργου και θα πρέπει αφενός να αξιοποιεί την υπάρχουσα υποδομή της κεντρικής ιστοσελίδας www.mfa.gr και αφετέρου είναι ικανό να διαχειρίζεται το περιεχόμενο της ενοποιημένης διαδικτυακής υποδομής του ΥΠΕΞ στο σύνολο του κύκλου ζωής του περιεχομένου, δηλαδή από την ανάκτηση και δημιουργία του, μέχρι και την επεξεργασία και δημοσίευσή του. Θα πρέπει να συνεργάζεται με τα όλα τα λοιπά υποσυστήματα για την δημοσίευση των δεδομένων που θα επεξεργάζονται και θα παράγουν.

Υποσύστημα Διαχείρισης Γεωγραφικής Ευφυΐας

Το υποσύστημα περιλαμβάνει:

- Προμήθεια χωρικής σχεσιακής βάσης δεδομένων.
- Προμήθεια γεωγραφικής πλατφόρμας διαδικτυακής τεχνολογίας με δυνατότητα εκτέλεσης δυναμικών και στατικών ερωτημάτων και αναφορών.
- Ενσωμάτωση γεωγραφικών δεδομένων στην πλατφόρμα.

- Ενσωμάτωση δεδομένων σε σχέση με τις δραστηριότητες των ελληνικών επιχειρήσεων/ φορέων παγκοσμίως και την ανάπτυξη μηχανισμών εύκολης επικαιροποίησης αυτών.
- Διασύνδεση/ ολοκλήρωση του υποσυστήματος με την ενοποιημένη διαδικτυακή πλατφόρμα για την επεξεργασία και παρουσίαση των αναφορών στις αρμόδιες Διευθύνσεις του ΥΠΕΞ, για την εύκολη επικαιροποίηση των δεδομένων και την εκτέλεση σύνθετων αναζητήσεων με γεωγραφικά κριτήρια.

Για την υλοποίηση του τμήματος αυτού του φυσικού αντικείμενου θα τηρηθούν τα προβλεπόμενα στο Ν. 3882/2010 «Εθνική Υποδομή Γεωχωρικών Πληροφοριών» (ΦΕΚ Α' 141) καθώς και ονοματολογία που είναι συμβατή με την εξωτερική πολιτική της Ελλάδας.

Υποσύστημα Διαχείρισης Ροής Εργασιών

Το υποσύστημα αυτό θα διαχειρίζεται και θα παραμετροποιεί όλες τις ροές εργασίας όπως παρουσιάστηκαν στο Κεφάλαιο 2 του μέρους Α' της παρούσης Προκήρυξης, με τη δυνατότητα επέκτασης ώστε να διαχειρίζεται και να παραμετροποιεί απεριόριστες ροές εργασιών και κόμβων. Θα πρέπει να υπάρχει διασύνδεση με το ΣΗΔΕ για την πλήρη διαχείριση εγγράφων που απαιτούνται ανά ροή και κόμβο εργασίας.

Υποσύστημα Διαχείρισης Προξενικών Πράξεων

Συνίσταται στην αναβάθμιση της υφιστάμενης υποδομής προκειμένου, αφενός να καλυφθούν οι νέες ανάγκες λειτουργικότητας, όπως αυτές διαμορφώθηκαν από την πρόσφατη κείμενη νομοθεσία, αφετέρου να επιτευχθεί η διαλειτουργικότητα σε πραγματικό χρόνο με τα υφιστάμενα ή/και υπό ανάπτυξη πληροφοριακά συστήματα άλλων δημόσιων φορέων, συναρμόδιων για την παροχή εξειδικευμένων διοικητικών υπηρεσιών (π.χ. ληξιαρχικές πράξεις).

Στο πλαίσιο του υποσυστήματος θα αναπτυχθεί ώστε να είναι δυνατή στο μέλλον η ηλεκτρονική προώθηση των προξενικών πράξεων που εκτελούνται στις Αρχές του εξωτερικού προς το Ειδικό Ληξιαρχείο (διεπαφές πραγματικού τύπου web services) προς ενημέρωση, ενέργεια, αλλά και επικαιροποίηση των σχετικών βάσεων δεδομένων, όπως παρουσιάστηκε στην ενότητα Α2.2.7. Οι προδιαγραφές διαλειτουργικότητας θα πρέπει να περιλαμβάνουν μηχανισμούς μηνυμάτων ελέγχου ορθής εγγραφής ή λάθους και επιβεβαίωσης.

Υποσύστημα Επιχειρηματικής Συνεργασίας

Το υποσύστημα θα παρέχει εργαλεία υποστήριξης σε ελληνικούς φορείς για την εξεύρεση εταίρων σε διεθνές επίπεδο για την ανάπτυξη συνεργασιών, όπως παρουσιάστηκε αναλυτικότερα στην ενότητα Α2.2.2. Ο τρόπος οργάνωσης και η αρχιτεκτονική του κόμβου θα επιτρέπει την κατηγοριοποίηση των δεδομένων και των υπηρεσιών, ώστε να συσχετίζονται άμεσα με τα αντικείμενα και τις γεωγραφικές περιοχές δραστηριότητας των ελληνικών επιχειρήσεων/ φορέων, παγκοσμίως, επιτρέποντας την επίτευξη λειτουργικότητας για την εύρεση επιχειρηματικής συνεργασίας (match making). Στη συνέχεια, η λύση θα επιτρέπει μηχανισμούς κοινωνικής δικτύωσης προκειμένου να υποστηρίζεται η άμεση επικοινωνία των εν δυνάμει εταίρων.

Υποσύστημα Διαχείρισης και Παρακολούθησης Έργων

Το υποσύστημα αυτό, θα πρέπει να είναι ικανό να υποστηρίξει τη διαχείριση έργων αναπτυξιακής συνεργασίας και τη διαχείριση συγχρηματοδοτούμενων έργων όπως παρουσιάστηκαν αναλυτικά στις ενότητες Α2.2.1 και Α2.2.3.1. Σε κάθε περίπτωση πρέπει να διασυνδέεται με το υφιστάμενο Σύστημα Ηλεκτρονικής Διαχείρισης Εγγράφων.

Υποσύστημα Τηλε-εκπαίδευσης

Μια πλατφόρμα παροχής υπηρεσιών εκπαίδευσης, που αποτελείται από τα βασικά αρθρώματα τηλε-εκπαίδευσης, περιεχομένου, αξιολόγησης και εξετάσεων από απόσταση (e-content, e-assessment, e-library). Ειδικότερα το υποσύστημα θα περιλαμβάνει ένα σύνολο υπηρεσιών που θα εξειδικεύουν την εκπαιδευτική στρατηγική που ακολουθεί σήμερα το ΥΠΕΞ και θα οδηγεί στη διαμόρφωση κατάλληλων εκπαιδευτικών προγραμμάτων, αλλά και ηλεκτρονικών μαθημάτων ώστε το Υπουργείο να είναι σε θέση να υποστηρίξει τη διαβίου μάθηση και την υλοποίηση εκπαιδευτικών σεμιναρίων που θα διεξάγονται εξ' ολοκλήρου από απόσταση (distance learning).

Τα νέα προγράμματα θα ακολουθούν τις αρχές μεικτής εκπαίδευσης (blended learning), καθώς θα αξιοποιούν, τόσο τη σύγχρονη όσο και την ασύγχρονη εκπαίδευση που θα υλοποιείται μέσω των εικονικών τάξεων και φυσικά, την παραδοσιακή f2f εκπαίδευση. Τα θεματικά αντικείμενα που θα αναπτυχθούν θα συνάδουν με τα σύγχρονα διεθνώς αναγνωρισμένα πρότυπα ανάπτυξης ηλεκτρονικού εκπαιδευτικού περιεχομένου. Το ασύγχρονο ηλεκτρονικό περιεχόμενο θα δομηθεί με την χρήση learning objects και θα μπορεί να αξιοποιηθεί και από άλλες υποδομές τηλε-εκπαίδευσης. Ενώ, θα δύναται και η διαχείριση και διεξαγωγή εξετάσεων και ερευνών/ δημοσκοπήσεων, καθώς και η στατιστική επεξεργασία των αποτελεσμάτων τους και η εξαγωγή προσωποποιημένων αναφορών.

Υποσύστημα Αναφορών και Επιχειρησιακής Ευφυΐας

Η προσέγγιση της ενοποιημένης λύσης επιτρέπει την ολοκληρωμένη διαχείριση των δεδομένων, διαδικασιών και υπηρεσιών. Η στατιστική επεξεργασία και ανάλυση του πληροφοριακού αυτού πλούτου από τις διαφορετικές δράσεις που εξελίσσονται ταυτόχρονα στο Υπουργείο θα υποβοηθήσει διοικητικά, ώστε να επιτευχθούν:

- Χάραξη πολιτικών και επιχειρησιακών πλάνων.
- Συστηματική παρακολούθηση εφαρμογής των πλάνων και αποκλίσεων κατά την εφαρμογή τους.
- Μηχανογράφηση και παρακολούθηση δεικτών επίτευξης στόχων.
- Αξιολόγηση - αποτίμηση αποτελεσμάτων σε σχέση με τις στοχεύσεις (π.χ. Στατιστικά Στοιχεία Εξωτερικού Εμπορίου).
- Αναθεώρηση πλάνων - πρόληψη αστοχιών.
- Εύκολη και παραθυρική παραμετροποίηση των αναφορών τόσο από το ίδιο το υποσύστημα αναφορών και επιχειρησιακής ευφυΐας, όσο και από τα συνεργαζόμενα υποσυστήματα.

Παραδείγματα εφαρμογής που πρέπει να λάβει υπόψη ο Ανάδοχος για την ανάπτυξη/παραμετροποίηση του εν λόγω υποσυστήματος, παρουσιάστηκαν στις ενότητες Α2.2.1 και Α2.2.2.

Λειτουργικές απαιτήσεις του υποσυστήματος παρουσιάζονται αναλυτικότερα στην ενότητα Α3.4.3.

Υποσύστημα Διαχείρισης Ρόλων - Χρηστών

Το υποσύστημα θα περιλαμβάνει:

- Οργάνωση πολλαπλών ομάδων χρηστών με διαφοροποιημένα προφίλ.
- Προσωποποιημένη πρόσβαση.
- Άδεια απεριόριστων χρηστών
- Ενοποιημένη διαχείριση χρηστών σε πολλαπλά υποσυστήματα, επίπεδα και ρόλους προσβασιμότητας.

Το υποσύστημα αυτό θα υλοποιηθεί με τη χρήση του προσφερόμενου εξυπηρετητή αυθεντικοποίησης χρηστών και της πλατφόρμας SSO.

Για όλα τα προαναφερθέντα υποσυστήματα, θα πρέπει να δοθεί ιδιαίτερη έμφαση στην ολοκλήρωση τους, ώστε να εξασφαλισθεί η απρόσκοπτη και αποτελεσματική διαλειτουργικότητά τους, καθώς και του συνολικού έργου.

Όσον αφορά στη φυσική υποδομή του συστήματος, αυτή διαχωρίζεται σε κατηγορίες ανάλογα με το είδος του εξοπλισμού και τις λειτουργίες που υποστηρίζει, οι οποίες είναι οι ακόλουθες:

- Τείχος προστασίας,
- Εξοπλισμός υποδομής (Εξυπηρετητές) και λογισμικό MIS – BI,
- Λογισμικό συστήματος,
- Λογισμικό Virtualization,
- Εξοπλισμός και λογισμικό υποδομής βάσεων δεδομένων,
- Εξοπλισμός υποδομής και λογισμικό Storage Area Network,

Στη συνέχεια περιγράφονται οι λειτουργίες και τα χαρακτηριστικά των επιμέρους στοιχείων για κάθε κατηγορία εξοπλισμού.

Ειδικότερα:

Τείχος Προστασίας

Το τείχος προστασίας αποτελεί την κύρια «ασπίδα» προστασίας έναντι πιθανών κακόβουλων ενεργειών από μη εξουσιοδοτημένα άτομα, συμβάλλοντας στη διασφάλιση των βασικών ιδιοτήτων της ασφάλειας: εμπιστευτικότητα, ακεραιότητα και διαθεσιμότητα.

Επιπλέον, υλοποιείται η πρόσβαση των εξωτερικών χρηστών του συστήματος στους πληροφοριακούς πόρους. Για την προστασία των δεδομένων που διαχειρίζονται οι διαδικτυακοί εξυπηρετητές (web servers) θα πρέπει να υλοποιηθούν μέσω του firewall ζώνη περιμετρικής ασφάλειας (Demilitarized Zone – DMZ). Τέλος, η ενσωματωμένη λειτουργία IDS επιτρέπει την ανίχνευση ύποπτων κινήσεων (suspicious traffic) με σκοπό την αναγνώριση των αδυναμιών του δικτύου και την ενίσχυση των χαρακτηριστικών του, είτε σε επίπεδο εξοπλισμού είτε σε επίπεδο λογισμικού, ώστε να αντιμετωπιστούν αποτελεσματικά οι πιθανές απειλές παραβίασης των μηχανισμών ασφαλείας του συστήματος.

Εξοπλισμός Υποδομής

Για τις ανάγκες υλοποίησης του παρόντος έργου θα απαιτηθούν κατ' ελάχιστον οι ακόλουθοι εξυπηρετητές

- Δύο (2) εξυπηρετητές εφαρμογών
- Δύο (2) εξυπηρετητές διαδικτύου
- Δύο (2) εξυπηρετητές βάσεων δεδομένων
- Ένας εξυπηρετητής καταλόγου LDAP

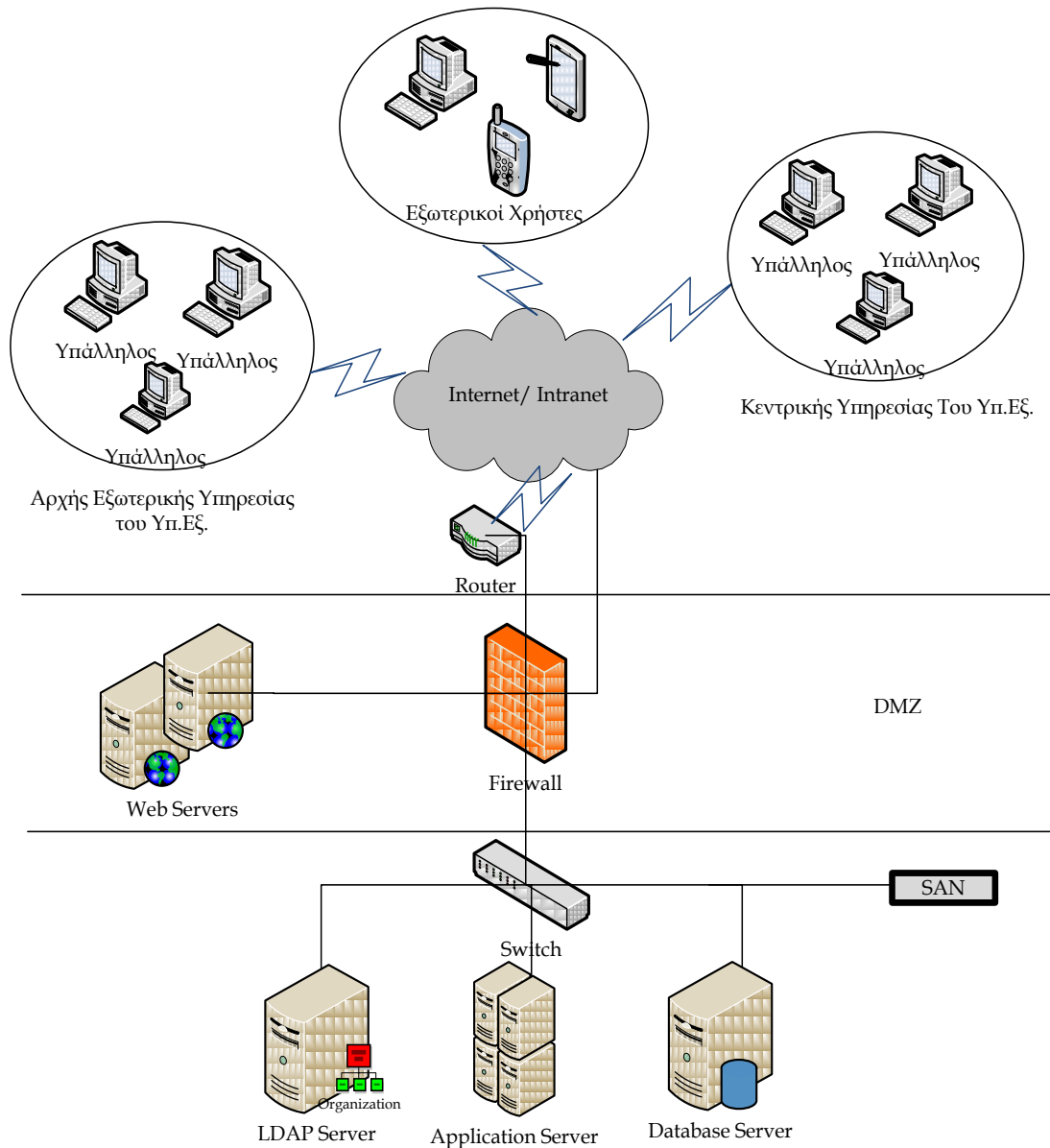
Επιπλέον θα απαιτηθούν ένα (1) Δικτυακό Σύστημα Αποθήκευσης (SAN Storage) που θα χρησιμοποιηθεί εκτός των άλλων για λήψη αντιγράφων ασφαλείας, καθώς και δύο (2) διατάξεις ασφαλείας (firewalls), τα οποία θα συντελέσουν στην ασφαλή διαχείριση των διαδικτυακών δεδομένων.

Οι εξυπηρετητές διαδικτύου αναλαμβάνουν την υποστήριξη των υπηρεσιών μέσω των οποίων θα παρέχεται πρόσβαση για τους χρήστες του δικτύου στις υπηρεσίες και τα δεδομένα του συστήματος. Τα χαρακτηριστικά τους πρέπει να εξασφαλίζουν υψηλή απόδοση και διαθεσιμότητα των πληροφοριακών πόρων που διαχειρίζονται.

Ο εξυπηρετητής καταλόγου LDAP αναλαμβάνει την οργάνωση και τη διαχείριση της πρόσβασης των χρηστών του συστήματος στις υπηρεσίες και τα δεδομένα του. Προσφέρει υπηρεσίες καταλόγου, αυθεντικοποίησης και ταυτοποίησης των χρηστών, μειώνοντας τις πιθανότητες πρόσβασης στους πόρους του συστήματος από άτομα που δεν είναι εξουσιοδοτημένα. Στους εξυπηρετητές εφαρμογών θα εγκατασταθούν οι εφαρμογές λογισμικού του συστήματος σε παραγωγικό περιβάλλον (production servers).

Οι εξυπηρετητές βάσεων δεδομένων αποτελούν τους παραγωγικούς εξυπηρετητές της βάσης δεδομένων του συστήματος. Οι servers συνδέονται σε διάταξη υψηλής διαθεσιμότητας (πχ active-active συστοιχία εξυπηρετητών, εξυπηρετητές σε διάταξη κατανομής φορτίου ή οποιαδήποτε άλλη τεχνική υψηλής διαθεσιμότητας) για αυξημένη αποδοτικότητα, διαθεσιμότητα και αξιοπιστία των δεδομένων.

Το **δίκτυο αποθήκευσης δεδομένων (SAN)** αποτελεί το χώρο φυσικής αποθήκευσης των δεδομένων.



Εικόνα 4: Φυσική Αρχιτεκτονική

Σε κάθε περίπτωση, η αρχιτεκτονική που περιγράφεται στην παρούσα είναι ενδεικτική και κατοχυρώνει μια ελάχιστη απαιτούμενη δυναμικότητα και διαθεσιμότητα. Ο κάθε υποψήφιος Ανάδοχος έχει την ευχέρεια να προσφέρει διαφορετική αρχιτεκτονική, με ισοδύναμα ή ανώτερα χαρακτηριστικά από την προτεινόμενη.

A3.3 Τεχνολογίες - Πλατφόρμες του Έργου

Στο πλαίσιο υλοποίησης του παρόντος έργου ο Ανάδοχος θα πρέπει να προμηθεύσει τις παρακάτω πλατφόρμες- συστήματα λογισμικού:

- Ένα Σύστημα Διαχείρισης Περιεχομένου
- Μία Πλατφόρμα SSO
- Ένα Σύστημα Διαχείρισης Βάσεων Δεδομένων (ΣΔΒΔ)
- Μία Πλατφόρμα Λογισμικού Επιχειρησιακής Ευφυΐας

- Μία Πλατφόρμα Ροών Εργασίας
- Μία Πλατφόρμα Διοικητικής Πληροφόρησης και λογισμικό ETL
- Μία Πλατφόρμα Τηλε-εκπαίδευσης
- Λογισμικό GIS με χάρτες και υπόβαθρα
- Μία Πλατφόρμα Διαχείρισης και Παρακολούθησης Έργων
- Λογισμικό Virtualisation

A3.4 Προδιαγραφές Λειτουργικών Ενοτήτων (Υποσυστημάτων, Εφαρμογών)

A3.4.1 Υποσύστημα Διαδικτυακής Πύλης – Σύστημα Διαχείρισης Περιεχομένου

Αποτελεί το βασικό υποσύστημα του παρόντος έργου. Συνίσταται στην αξιοποίηση, αναβάθμιση και επέκταση της υφιστάμενης υποδομής που υποστηρίζει τη λειτουργία της κεντρικής ιστοσελίδας του Υπουργείου (www.mfa.gr), προκειμένου να επιτευχθεί η ενοποίηση όλων των ιστοσελίδων, βάσει του προτύπου της κεντρικής, και να καλυφθούν οι νέες ανάγκες λειτουργικότητας, διαφάνειας και διαδραστικότητας όπως αυτές διαμορφώθηκαν από την πρόσφατη κείμενη νομοθεσία. Τα βασικά χαρακτηριστικά που θα πρέπει να έχει:

- Υποστήριξη πολυγλωσσικού περιεχομένου,
- Ασφάλεια και
- Αξιοπιστία.

Θα πρέπει να συνεργάζεται με τα λοιπά υποσυστήματα, πλατφόρμες και έτοιμα ή υπό ανάπτυξη λογισμικά που θα προσφέρει ο Ανάδοχος όπως τα σύστημα επιχειρησιακής και γεωγραφικής ευφυΐας, διαχείρισης ροών εργασίας, διαχείρισης και παρακολούθησης έργων, Διοικητικής Πληροφόρησης. Το προσφερόμενο σύστημα διαχείρισης περιεχομένου θα πρέπει να είναι ικανό να διαχειρίζεται από μόνο του το περιεχόμενο όλων των υφιστάμενων ιστοσελίδων του Υπουργείου και να έχει τη δυνατότητα να υποστηρίζει πολλαπλά Συστήματα Διαχείρισης Βάσεων Δεδομένων, εφόσον ο βασικός στόχος του έργου είναι η ενοποίηση και εμπλουτισμός σε υπηρεσίες των ιστοσελίδων/συστημάτων που ήδη λειτουργούν, κάτω από μία ενιαία πλατφόρμα. Το παρεχόμενο υποσύστημα θα πρέπει να είναι ικανό να αναπαράγει το περιεχόμενο σε μια ελαφρύτερη (Light) και «φορητή» (mobile) έκδοση του ιστοτόπου αυξάνοντας έτσι και τον βαθμό πολύ-καναλικότητας.

Σε γενικές γραμμές χρησιμοποιώντας το σύστημα διαχείρισης περιεχομένου το ΥΠΕΞ θα πρέπει (όπως περιγράφεται αναλυτικότερα στον σχετικό πίνακα συμμόρφωσης) να έχει τις παρακάτω δυνατότητες:

- Να είναι δομοστοιχειωτό (modular) και επεκτάσιμο, με δυνατότητα σχεδιασμού, ανάπτυξης και εγκατάστασης πρόσθετων λειτουργιών.
- Να μπορεί να δημοσιεύει πολυμεσικό περιεχόμενο.
- Να συνδέεται με πολλαπλά τρίτα συστήματα και βάσεις δεδομένων με στόχο την ανάκτηση δεδομένων από τα συστήματα αυτά (π.χ. μέσω διεπαφών Web services), όπως απαιτείται και στο πλαίσιο των προδιαγραφών διαλειτουργικότητας.
- Να διαχειρίζεται χρήστες, ρόλους και δικαιώματα σε σχέση με τη διαχείριση περιεχομένου, και όλες τις φάσεις του κύκλου ζωής περιεχομένου (π.χ. δημιουργία, επεξεργασία, δημοσίευση).
- Να αντιστοιχεί μετα-δεδομένα στο περιεχόμενο.
- Να ορίζει και να διαχειρίζεται πολιτικές για την ανάκτηση, δημοσίευση, ανανέωση και διαγραφή περιεχομένου

- Να δημιουργεί εύκολα διαδικτυακές πύλες.
- Να διαχειρίζεται την εμφάνιση και την εργονομία των πυλών πρόσβασης σε περιεχόμενο.
- Να καθορίζει και να διαχειρίζεται προσωποποιημένη πρόσβαση σε κάθε χρήστη (βάση ρόλου).
- Να αναζητά δυναμικά δεδομένα, δημιουργώντας κατάλληλες περιλήψεις των αποτελεσμάτων, με χρήση πολλαπλών κριτηρίων/φίλτρων.
- Να αναλύει δεδομένα χρήσης και επισκεψιμότητας της κάθε πύλης, με δυνατότητα παραγωγής κατάλληλων αναφορών.
- Newsletter.
- Φιλικό περιβάλλον διαχείρισης περιεχομένου (ρόλοι, έγκριση για online συναλλαγές).
- Συμβατότητα με εφαρμογές data mining κ.λπ., με σκοπό την πληρέστερη και αρτιότερη απόκριση στα «ερωτήματα» των χρηστών, τη διασύνδεση με τις προσωπικές τους ανάγκες σε πληροφόρηση και υπηρεσίες και τη διασφάλιση «σύγχρονης» (up to date) πληροφορίας.
- Συμβατότητα με εφαρμογές, που θα επιτρέπουν την τροφοδότηση του περιεχομένου, όχι μόνο από τους αρμόδιους φορείς, αλλά και εξατομικευμένα από τους τελικούς χρήστες, στο βαθμό που αυτή η διαδικασία θα τελεί υπό την έγκριση του ΥΠΕΞ και αποκλειστικά για περιεχόμενο συγκεκριμένου τύπου (wiki content).

A3.4.2 Πλατφόρμα SSO

Ο Ανάδοχος θα προμηθεύσει κατάλληλο λογισμικό SSO που θα υποστηρίξει την ανάγκη για προσωποποιημένη πρόσβαση και αποτελεσματική διαχείριση των χρηστών και ρόλων του συστήματος. Παράλληλα, θα πρέπει να έχει τα ακόλουθα χαρακτηριστικά:

- Εύχρηστο γραφικό περιβάλλον για τις λειτουργίες της πλατφόρμας και την παραμετροποίηση αυτής.
- Πλήρης διασύνδεση με τον προσφερόμενο εξοπλισμό καταλόγου και αυθεντικοποίησης (π.χ. LDAP), ώστε αφενός να γίνει η πλήρης μετάπτωση του υφιστάμενου σχήματος (schema) με επιπλέον πεδία και να περιλαμβάνονται δεδομένα που αφορούν το οργανόγραμμα του ΥΠΕΞ (υπηρεσία/ διεύθυνση, τμήμα, ονοματεπώνυμο, ηλεκτρονική διεύθυνση, κ.λπ.)

A3.4.3 Πλατφόρμα Λογισμικού Επιχειρησιακής Ευφυΐας

Με τον όρο Επιχειρησιακή Ευφυΐα (Business Intelligence - BI) νοείται ένα σύστημα με το οποίο τα δεδομένα που αντλούνται από ένα ή περισσότερα πληροφοριακά συστήματα μετατρέπονται σε πληροφορίες που βοηθούν τη διαδικασία λήψης αποφάσεων. Η προσφερόμενη πλατφόρμα Επιχειρησιακής Ευφυΐας ενδεικτικά θα στοχεύει στα ακόλουθα:

- Την ανάπτυξη εξελιγμένων αναφορών και δεικτών για χρήση της διοίκησης και της πολιτικής ηγεσίας (δείκτες KPI, Dashboards κ.λπ.).
- Την πιθανή εξόρυξη τάσεων στα δεδομένα για χρήση της διοίκησης και της πολιτικής ηγεσίας.
- Την καταπολέμηση της απάτης (fraud detection), με την παραγωγή αναφορών που προορίζονται κύρια για τις ελεγκτικές υπηρεσίες.

Επιπλέον, θα πρέπει:

- Να επιτρέπει τη διάδοση των παραγόμενων πληροφοριών (και υπό μορφή αναφορών) σε πολλαπλές διαφορετικές προβολές και τύπους προβολών, εξασφαλίζοντας έτσι την απαίτηση για παρουσίαση των αναφορών μόνο μέσω web Browser.
- Να υποστηρίζει τη δημιουργία, σχεδίαση, εκτέλεση και διαχείριση τόσο προκατασκευασμένων (predefined) αναφορών όσο και την δημιουργία νέων δυναμικών (Ad-hoc Reporting) για την πολυδιάστατη ανάλυση των δεδομένων. Θα πρέπει δηλαδή να επιτρέπει τη δημιουργία, διαχείριση και αποστολή/παράδοση αναφορών τόσο παραδοσιακών (σε κάποια μορφή αρχείου που μπορεί να τυπωθεί) όσο και αλληλεπιδραστικών (δυναμικών Web Based αναφορών). Ο σχεδιασμός των αναφορών θα πρέπει να υποστηρίζεται από γρήγορους και εύχρηστους οδηγούς προγραμμάτων (wizards), καθιστώντας τις διαδικασίες αυτοματοποιημένες.
- Να επιτρέπει την ενεργοποίηση των scorecards με τέτοιο τρόπο, ώστε να φιλτράρονται ως προς τις διαστάσεις τους έτσι, ώστε ο χρήστης να μπορεί εύκολα να εντοπίζει την προβληματική περιοχή.
- Να περιλαμβάνεται δυνατότητα λειτουργίας σχολιασμού έτσι, ώστε αν χρειαστεί να καταγραφούν σχόλια (με ένα απλό κλικ).
- Να έχει τη δυνατότητα φόρτωσης των δεδομένων σε προβολές αναφοράς. Όταν εντοπιστεί ένα πρόβλημα, ο χρήστης πρέπει να έχει τη δυνατότητα να το μεταδώσει σε πολλές, διαφορετικές μορφές ώστε να είναι δυνατή η κατανόηση του προβλήματος και η αξιοποίηση των αριθμητικών τιμών.

A3.4.4 Πλατφόρμα Διαχείρισης Ροών Εργασίας

Η πλατφόρμα θα πρέπει να ικανοποιεί τις λειτουργικές απαιτήσεις όπως παρουσιάστηκαν στις Ενότητες A2.2.1.3- A2.2.1.7, A2.2.1.9, A2.2.3.1, A2.2.2-A2.2.6. Επιπροσθέτως θα πρέπει να διαθέτει τα ακόλουθα χαρακτηριστικά:

- Δυνατότητα γραφικής απεικόνισης των διαδικασιών που καθορίζει τις εργασίες (activities) που πρέπει να διεκπεραιωθούν και την παράλληλη ή σειριακή ροή των εργασιών αυτών.
- Καθορισμό των επιχειρησιακών κανόνων (business rules) και των ειδικών συνθηκών (conditions) και εξαιρέσεων που προσδιορίζουν μια συγκεκριμένη ροή για τη διαδικασία.
- Καθορισμό των διαθέσιμων πόρων (resources) για την διεξαγωγή των διαφόρων εργασιών.
- Καθορισμό δεικτών απόδοσης σε όρους χρόνου και κόστους σε επίπεδο βημάτων και συνολικής διαδικασίας.
- Καθορισμό ειδικών παραμέτρων για κάθε διαδικασία:
 - Απαιτούμενος χρόνος εκτέλεσης κάθε εργασίας,
 - Χρόνος που κάθε άτομο ή άλλος πόρος (resource) είναι διαθέσιμος να εκτελέσει την εργασία,
 - Πιθανότητα να συμβούν συγκεκριμένα γεγονότα (facts),
 - Συχνότητα με την οποία νέα γεγονότα ή ροές της διαδικασίας παρουσιάζονται,
 - Προτεραιότητες διαδικασιών
- Να διαθέτει σημειογραφία απλή και κατανοητή για τους χρήστες.

- Να χειρίζεται και να ενσωματώνει στα μοντέλα την πολυπλοκότητα των διαδικασιών.
- Να διαθέτει προτυποποιημένα είδη διαδικασιών, αλλά και να παρέχει την ελευθερία στο χρήστη να ορίζει εύκολα και να χρησιμοποιεί και άλλα.

Επιπλέον, θα πρέπει να υποστηρίζει τα ακόλουθα:

- Παραμετρικός ορισμός απεριόριστων Ροών Εργασίας και Εγκριτικών Διαδικασιών.
- Παραμετρικός ορισμός απεριόριστων κόμβων- σταδίων ανά Ροή εργασίας.
- Παραμετρικός ορισμός πολλαπλών ρόλων με διακριτότητα στην προσβασιμότητα των βημάτων της ροής εργασίας, στη διαθέσιμη πληροφορία ανά βήμα αλλά και στην εκτέλεση ενεργειών.
- Αυτόματη απόδοση μοναδικού αριθμού πρωτοκόλλου από το ΣΗΔΕ στα αιτήματα και στις αποφάσεις, αλλά και δυνατότητα εισαγωγής του από εξουσιοδοτημένο χρήστη.
- Συσχέτιση και διαχείριση των εμπλεκόμενων ψηφιοποιημένων εγγράφων με τα βήματα των ροών εργασίας (ορισμός ως υποχρεωτικά ή όχι), αυτόματη μετάβαση σ' όλα τα συσχετιζόμενα έγγραφα.
- Παραμετρική διαχείριση των απαιτούμενων εγγράφων ανά βήμα της ροής εργασίας.
- Δυνατότητα πολλαπλών αναζητήσεων με χρήση οποιουδήποτε συνδυασμού κριτηρίων (ανά ρόλο, υπάλληλο, τμήμα, θέμα, κατάσταση αίτησης, χρονική περίοδο κ.λπ.).
- Δυνατότητα λειτουργίας σε διαδικτυακές τεχνολογίες και δυνατότητα Archiving, πολλαπλών αναφορών και εκτυπώσεων.
- Διασύνδεση/ Ολοκλήρωση του υποσυστήματος με την ενοποιημένη διαδικτυακή πλατφόρμα για την παρουσίαση του περιβάλλοντος λειτουργίας.

A3.4.5 Πλατφόρμα Διοικητικής Πληροφόρησης - Λογισμικό ETL

Σκοπός της προσφερόμενης πλατφόρμας είναι η κάλυψη των αναγκών για διοικητική πληροφόρηση και η βελτιστοποίηση της διαδικασίας λήψης αποφάσεων, μέσα από τη συγκέντρωση, την ανάλυση και την παρουσίαση δεδομένων που προέρχονται από το σύνολο των υποσυστημάτων του έργου που θα υλοποιηθεί ή/και από διαφορετικές πηγές και έχουν διαφορετική διαμόρφωση (format).

Το προσφερόμενο υποσύστημα θα πρέπει να υποστηρίζει άντληση, σύνθετη επεξεργασία και ομογενοποίηση των δεδομένων που θα τηρούνται στο σύστημα διαχείρισης βάσης δεδομένων των λοιπών υποσυστημάτων. Παράλληλα, θα πρέπει να υποστηρίζει συσχέτιση με στοιχεία διαδικτυακών κόμβων άλλων φορέων εθνικού, δημόσιου και διεθνούς ενδιαφέροντος.

Το υποσύστημα Διοικητικής Πληροφόρησης θα στηριχθεί στην τροφοδοσία του με τα δεδομένα των άλλων υποσυστημάτων του ΥΠΕΞ, καθώς και στοιχεία άλλων φορέων που θα προσδιοριστούν στη Μελέτη Εφαρμογής. Ενδεικτικά αναφέρονται η βάση δεδομένων που θα τηρείται στην ΥΔΙΑ και στην ΥΔΙΣ, καθώς και δεδομένα των διαδικτυακών κόμβων του ΟΗΕ, Ε.Ε., Αναπτυξιακών Τραπεζών κ.λπ.

Η ομογενοποίηση αφορά στη διαδικασία κατά την οποία τα αναλυτικά δεδομένα/στοιχεία μετατρέπονται σε σύνολα με χρονική διάσταση και ιστορικό βάθος. Η διαδικασία αναφέρεται και ως ETL διαδικασία (Extraction, Transformation, Loading). Τα δεδομένα πρέπει να είναι ομοιόμορφα δομημένα, ώστε να είναι σε θέση οι εξουσιοδοτημένοι χρήστες να εκτελούν αναφορές ρουτίνας, αλλά και να παράγουν νέες αναφορές ύστερα από αίτηση της διοίκησης. Το ζητούμενο είναι η «απελευθέρωση» των στελεχών που είναι υπεύθυνα για την ανάλυση από τη συγκέντρωση της πληροφορίας.

Ο Ανάδοχος θα αναλύσει τις ανάγκες για διοικητική πληροφόρηση των χρηστών και θα προσδιορίσει τις διαστάσεις, μετρικές και χρονικές παραμέτρους που θα χρησιμοποιηθούν για την ανάλυση και παρουσίαση των δεδομένων.

Στο πλαίσιο του υποσυστήματος, θα πρέπει να υλοποιηθεί και να εγκατασταθεί σύστημα εξαγωγής στατιστικών στοιχείων, δεικτών και προβλέψεων. Οι δείκτες θα παρέχουν χρήσιμη και πολύ-επίπεδη πληροφόρηση για πολλά μεγέθη και τάσεις που μπορούν να εκτιμηθούν και να αποτυπωθούν από τα τηρούμενα στοιχεία στο ΥΠΕΞ, καθώς επίσης και από τη συσχέτιση αυτών των στοιχείων με άλλους διαδικτυακούς κόμβους εθνικού, δημόσιου και διεθνούς ενδιαφέροντος.

Θα πρέπει να υποστηρίζεται η τροφοδοσία χρήσιμων και έγκυρων πληροφοριών για θέματα προκηρύξεων, συγχρηματοδοτούμενων διεθνών προγραμμάτων, στις ιστοσελίδες aidfunding.mfa.gr και agora.mfa.gr. Αναλυτικά, οι δείκτες που θα εξάγονται θα αφορούν τουλάχιστον τα εξής:

- Στατιστικά στοιχεία για προκηρύξεις διαγωνισμών, για υπηρεσίες και προϊόντα.
- Στατιστικά στοιχεία από DAC /ΟΟΣΑ.
- Συσχετίσεις στοιχείων τα οποία θα προσδιοριστούν στη Μελέτη Εφαρμογής
- Ιστορικότητα των παρουσιαζόμενων τάσεων και μεταβολών στα τηρούμενα στοιχεία.

Οι μεταβολές που έχουν επέλθει καθώς και οι προβλέψεις για μελλοντικές μεταβολές σε όλα τα τηρούμενα στοιχεία θα πρέπει να αποτυπώνονται σε κατάλληλα γραφήματα, κατά χρονική περίοδο αναφοράς (π.χ. η χρηματοδότηση μιας χώρας στο πλαίσιο συγκεκριμένου χρηματοδοτικού μηχανισμού, σε συγκεκριμένη χρονική περίοδο, κ.λπ.)

Το υποσύστημα Διοικητικής Πληροφόρησης θα πρέπει να καλύπτει τις ανάγκες όλων των επιπέδων ιεραρχίας, θα πρέπει δηλαδή να είναι σε θέση να παρέχει το βαθμό ανάλυσης που απαιτείται σε κάθε επίπεδο (τμήμα, διεύθυνση, γενική διεύθυνση, Διοίκηση). Σε κάθε περίπτωση, τα στοιχεία θα παραδίδονται στους αρμόδιους και εξουσιοδοτημένους χρήστες και στους κατά περίπτωση αρμόδιους φορείς, με τη δέουσα εμπιστευτικότητα.

A3.4.6 Πλατφόρμα Τηλε-εκπαίδευσης

Η ανάπτυξη μιας πλατφόρμας σύγχρονης και ασύγχρονης ηλεκτρονικής τηλε-εκπαίδευσης για το ΥΠΕΞ είναι ιδιαίτερα χρήσιμη, καθώς μπορεί να επιτελέσει σημαντικό ρόλο στην αρτιότερη, ταχύτερη και αμεσότερη κατάρτιση των στελεχών του, οι οποίοι υπόκεινται σε συχνές μεταθέσεις στις Αρχές Εξωτερικής Υπηρεσίας. Πέρα από τους ανωτέρω, ωφελούμενοι από την υλοποίηση της πλατφόρμας είναι και:

1. οι Έλληνες πολίτες, καθώς προωθούνται αποτελεσματικότερα τα συμφέροντά τους (εμπορικά, κοινωνικά, εθνικά),

2. και οι ελληνικές εταιρίες, καθώς τα διεθνή συμφέροντά τους εκπροσωπούνται από ένα αρτιότερα κατηρτισμένο προσωπικό του Υπουργείου.

Η προσφερόμενη πλατφόρμα τηλε-εκπαίδευσης πρέπει να υποστηρίζει την εφαρμογή προγραμμάτων εξ' αποστάσεως μάθησης σε διάφορες θεματικές ενότητες, όπως ενδεικτικά:

- Ξένες Γλώσσες.
- Δίκαιο Διεθνών εμπορικών συναλλαγών.
- Διεθνές Εμπόριο και Χρηματοοικονομικό σύστημα.
- Αρχές Διεθνούς Μάρκετινγκ.
- Εξαγωγικό Μάρκετινγκ.
- Προσαρμογή προσωπικού σε νέα περιβάλλοντα χωρών εξωτερικού.
- Τεχνολογίες Πληροφορικής και Επικοινωνιών.

Το έργο θα πρέπει να επιτρέψει τόσο στο ΥΠΕΞ, όσο και στη Διπλωματική Ακαδημία που ασχολείται αμιγώς με θέματα εκπαίδευσης των υπαλλήλων του Υπουργείου, να εκπονήσει εκπαιδευτικά προγράμματα για:

- Την εισαγωγική εκπαίδευση των διπλωματικών ακολούθων.
- Τη συνεχιζόμενη (δια βίου) εκπαίδευση όλων των στελεχών του ΥΠΕΞ.
- Την υποστήριξη εκπαιδευτικών συνεργασιών με άλλες υπηρεσίες στην Ελλάδα και το εξωτερικό.

Παράλληλα, η πλατφόρμα ηλεκτρονικής εκπαίδευσης θα επιτρέψει την εκπόνηση προγραμμάτων, που ακολουθούν τις αρχές μικτής εκπαίδευσης (blended learning) ως συνδυασμό, δηλαδή της:

- Ασύγχρονης τηλε-εκπαίδευσης π.χ. με χρήση συστημάτων (CBT - Computer Based Training).
- Σύγχρονης τηλε-εκπαίδευσης.
- Εκπαίδευσης Face-to-Face.

Η προτεινόμενη πλατφόρμα σύγχρονης τηλε-εκπαίδευσης θα πρέπει να ικανοποιεί μία σειρά από γενικές προδιαγραφές και απαιτήσεις, όπως είναι για παράδειγμα η διασυνδεσιμότητα - διαλειτουργικότητα, η ασφάλεια, η προστασία των προσωπικών δεδομένων και τα πνευματικά δικαιώματα.

A3.4.6.1 Διασυνδεσιμότητα και διαλειτουργικότητα

Η διασυνδεσιμότητα - διαλειτουργικότητα της προτεινόμενης πλατφόρμας σύγχρονης και ασύγχρονης τηλε-εκπαίδευσης απαιτείται να υπάρχει διασυνδεσιμότητα - διαλειτουργικότητα μεταξύ των υποσυστημάτων της πλατφόρμας σύγχρονων και ασύγχρονων λειτουργιών, με διακριτά συστήματα που ολοκληρώνουν τη λειτουργικότητα της προτεινόμενης πλατφόρμας.

Ο Ανάδοχος θα πρέπει να αξιοποιήσει την υπάρχουσα πληροφοριακή υποδομή (τυχόν άλλα πληροφοριακά συστήματα, βάσεις δεδομένων, συστήματα ηλεκτρονικού ταχυδρομείου του υπουργείου κ.λπ.) και να προβλέψει τη διασυνδεσιμότητα αυτών. Πιο συγκεκριμένα, η προσφερόμενη πλατφόρμα θα πρέπει να διαλειτουργεί με το ΟΠΣ της Διπλωματικής Ακαδημίας για τη διοργάνωση των εκπαιδευτικών σεμιναρίων. Επιπροσθέτως, το ασύγχρονο ηλεκτρονικό περιεχόμενο θα πρέπει να δομηθεί με τη χρήση learning objects, ώστε να είναι δυνατή η μεταφορά, η επαναχρησιμοποίηση του

εκπαιδευτικού υλικού και γενικά η αξιοποίησή του και από άλλες υποδομές τηλε-εκπαίδευσης.

Συγκεκριμένα αφορά:

- Στη δυνατότητα χρησιμοποίησης των δομημένων εκπαιδευτικών ενοτήτων που τυχόν υπάρχουν με την υποστήριξη κατάλληλων προτύπων (π.χ. ADL SCORM),
- Στην περιγραφή του εκπαιδευτικού υλικού με τη χρήση κατάλληλων μετα-δεδομένων (π.χ. Dublin Core Metadata),

Επίσης, ο Ανάδοχος πρέπει να συμπεριλάβει στην υλοποίησή του τις ακόλουθες παρατηρήσεις:

- Να μην προκύπτει καμία πρόσθετη επιβάρυνση φόρτου (workload), λόγω της διασύνδεσης της πλατφόρμας τηλε-εκπαίδευσης με άλλες εφαρμογές/ πλατφόρμες του ΥΠΕΞ.
- Επιπλέον, στο πλαίσιο της προδιαγραφής της διαλειτουργικότητας και προκειμένου αυτή να επιτυγχάνεται, θα πρέπει να γίνεται χρήση καλά ορισμένων και ευρέως διαδεδομένων προτύπων για τη μεταφορά και την επαναχρησιμοποίηση, των δομημένων εκπαιδευτικών ενοτήτων από και προς την προτεινόμενη Πλατφόρμας Τηλε-εκπαίδευσης.

A3.4.6.2 Εργαλεία για τον εκπαιδευόμενο

Ο εκπαιδευόμενος θα πρέπει να έχει δυνατότητα εύκολης, γρήγορης και ευχάριστης πρόσβασης και περιήγησης στο διαδίκτυο, με παροχή έκδοσης απλού κειμένου (χωρίς πλαίσια, πίνακες ή εικόνες), ώστε να υπάρχει και δυνατότητα χρήσης της πλατφόρμας από άτομα με ειδικές ανάγκες. Συνιστάται η συμβατότητα με τις οδηγίες του W3C όσον αφορά την πρόσβαση (W3C Accessibility Guidelines, <http://www.w3.org/TR/WAI-WEBCONTENT>), καθώς επίσης και με τις οδηγίες Section 508 Web Accessibility standards.

Ορισμένες οδηγίες αναφορικά με τη δυνατότητα πρόσβασης στο περιεχόμενο αναφέρονται στη συνέχεια:

- Διαχωρισμός δόμησης του περιεχομένου από τον τρόπο παρουσίασης του.
- Δημιουργία λειτουργικού περιεχομένου, ακόμα και όταν ο χρήστης έχει προβλήματα όρασης ή/και ακοής.
- Δημιουργία περιεχομένου το οποίο ανεξάρτητο του υποκείμενου υλικού (hardware).
- Δημιουργία ευκολονόητου περιεχομένου με χρήση απλής και καθαρής γλώσσας.
- Παροχή κατανοητών μηχανισμών πλοήγησης μέσα στο περιεχόμενο.
- Δυνατότητες χρήσης σελιδοδεικτών (bookmarks), η οποίες περιλαμβάνουν και τη δημιουργία, εμφάνιση, διαχείριση και ανανέωση των σελιδοδεικτών.
- Δυνατότητα ενσωμάτωσης πολυμεσικής πληροφορίας με υποστήριξη ενσωμάτωσης πολυμεσικής πληροφορίας που θα περιλαμβάνει, μεταξύ άλλων, αρχεία εικόνων, ήχου, video, VRML, κ.λπ.
- Δυνατότητα ύπαρξης συνεργατικού πίνακα (whiteboard) που θα μοιράζεται ένα κοινό παράθυρο κειμένου.
- Δυνατότητα συνομιλίας μεταξύ δύο ή περισσότερων χρηστών ταυτόχρονα, π.χ. μέσω συνδιάσκεψης φωνής (audioconference), πάνω από μια διαδικτυακή σύνδεση σε πραγματικό χρόνο.

Και όλα αυτά σε ένα πλαίσιο ασφάλειας με:

- Υποστήριξη διαδικασίας αυθεντικοποίησης χρήστη (βασισμένη σε χρήση password και username).
- Υποστήριξη διαφορετικών προνομίων.
- Υποστήριξη ασφαλών συναλλαγών στο Web.
- Εγγύηση ασφάλειας του κώδικα που κατεβάζει ο χρήστης (download).
- Υποστήριξη και ασύγχρονης επικοινωνίας μεταξύ των εκπαιδευόμενων και του διδάσκοντα.
- Υποστήριξη ανταλλαγής αρχείων και απλού κειμένου, μέσω υπηρεσίας πίνακα ανακοινώσεων (Bulletin Board Service) από τους συμμετέχοντες – εκπαιδευόμενους.
- Υποστήριξη δημιουργίας ομάδων συζήτησης σε συγκεκριμένα θέματα.
- Υποστήριξη σύγχρονης επικοινωνίας με δυνατότητα συνομιλίας που να περιλαμβάνει εργαλεία όπως το Internet Relay Chat (IRC) ή άλλα παρόμοια εργαλεία σύγχρονης συνομιλίας γραπτού κειμένου.

Επιπλέον, θα πρέπει να παρέχονται:

- Δυνατότητα «συνάντησης» σε κάποιο εικονικό κοινό χώρο, όπως τα MOOs, MUDs, και τα εικονικά δωμάτια συναντήσεων.
- Δυνατότητα ομαδικής περιήγησης στο Web που θα πραγματοποιείται μέσω ενός προγράμματος περιήγησης, που διαμοιράζεται μεταξύ των συμμετεχόντων στην ομάδα και περιλαμβάνει δυνατότητα αλληλεπίδρασης μεταξύ των συμμετεχόντων.
- Δυνατότητα τηλεδιάσκεψης με χρήση βίντεο που θα περιλαμβάνει τη μετάδοση εικόνας βίντεο, σε όσους χρήστες έχουν την ανάλογη υποδομή.
- Δυνατότητα αυτο-αξιολόγησης του εκπαιδευόμενου μέσω επίλυσης πρακτικών τεστ και κουίζ, καθώς επίσης και με τη χρήση ερωτηματολογίων αξιολόγησης (online ή offline).
- Δυνατότητα παρακολούθησης της προόδου του εκπαιδευόμενου (μαθήματα και επιδόσεις).
- Δυνατότητα εργαλείων υποστήριξης αποδοτικών πρακτικών μελέτης.

A3.4.6.3 Εργαλεία υποστήριξης εκπαιδευτικής διδασκαλίας

Η πλατφόρμα θα πρέπει να διαθέτει:

- Εργαλεία σχεδιασμού μαθημάτων που θα παρέχουν ένα αρχικό σχέδιο και μία δομή μαθήματος.
- Εργαλεία διαχείρισης μαθημάτων που θα παρέχουν στους εκπαιδευτές τη δυνατότητα συλλογής των απαιτούμενων πληροφοριών για την εκπαιδευτική διαδικασία.
- Εργαλεία υποστήριξης χρήσης βιβλιοθηκών εικόνων και μαθηματικών συμβόλων για τη σύνταξη του περιεχομένου.
- Εργαλεία παραθυρικά με οδηγούς προσαρμογής των μαθημάτων, τα οποία θα παρέχουν τη δυνατότητα αλλαγής της δομής, των εργασιών, του τρόπου εξέτασης κ.λπ. (μπορούν να περιλαμβάνουν ενδεικτικά οδηγίες, templates).
- Εργαλεία παρακολούθησης της πορείας των μαθημάτων, θα παρέχουν πληροφορία αναφορικά με τη χρήση του υλικού του μαθήματος για κάθε μαθητή ή για ομάδα μαθητών.
- Εργαλεία σχεδιασμού διδασκαλίας, με υποστήριξη του εκπαιδευτή στη διαδικασία και δημιουργία σειράς «διαλέξεων».

- Εργαλεία παρουσίασης του εκπαιδευτικού υλικού για τη μορφοποίηση και την εμφάνιση του υλικού του μαθήματος στο διαδίκτυο.
- Εργαλεία υποστήριξης της διαδικασίας εξέτασης με δημιουργία πρακτικών κουίζ, εξετάσεων, τεστ ή άλλων αναθέσεων εργασιών.
- Εργαλεία on-line βαθμολόγησης των επιδόσεων των μαθητών.
- Εργαλεία διαχείρισης εγγραφών για την οργάνωση και παρακολούθηση της πληροφορίας που αφορά τα μαθήματα.
- Εργαλεία στατιστικής ανάλυσης των δεδομένων που αφορούν τους μαθητές, καθώς και δυνατότητες εμφάνισης της προόδου μεμονωμένων μαθητών σε κάθε μάθημα.
- Εργαλεία διαχείρισης πολλαπλών προγραμμάτων, διαχείρισης διαφορετικών επιπέδων και διαχείρισης πιστοποίησης γνώσεων.
- Εργαλεία συγκέντρωσης και διαμοιρασμού της γνώσης τα οποία μπορούν να αξιοποιηθούν από εκπαιδευτές. Τα ανωτέρω στην πράξη δύναται να αφορούν στη δημιουργία απλών αρχείων συχνών ερωτο-απαντήσεων (Q&A) έως στη δημιουργία ψηφιακών βιβλιοθηκών με συμβουλές, ασκήσεις, παραδείγματα μαθημάτων, κ.λπ.
- Εργαλεία υποστήριξης ομάδων με συναφή πεδία ενδιαφέροντος και θεματικών εννοιών.
- Εργαλεία υποστήριξης λειτουργιών κατά την εκπαιδευτική διαδικασία (help on-line tool).
- Περιφερειακό εξοπλισμό (ακουστικά, μικρόφωνα, ηχεία, διαδικτυακές κάμερες).

A3.4.6.4 Εργαλεία συντονιστή σύγχρονης εκπαίδευσης

Ο συντονιστής έχει ως κύριο ρόλο να παρακολουθεί και να συντονίζει την on-line εκπαιδευτική διεργασία και να διαχειρίζεται τους διαθέσιμους πόρους και τη συμμετοχή των εκπαιδευτών και των εκπαιδευόμενων. Για την υποστήριξη του συντονιστή απαιτούνται, τουλάχιστον τα ακόλουθα, σχετικά εργαλεία παρακολούθησης και ελέγχου:

- Πίνακας συμμετεχόντων κατά τη διάρκεια μαθήματος στην εικονική αίθουσα
- Δυνατότητες προβολής αναλυτικών στοιχείων για κάθε συμμετέχοντα.
- Διαχείριση δικαιωμάτων χρήσης πόρων της εικονικής αίθουσας και των σχετικών εργαλείων.
- Ενδείξεις της κατάστασης των συμμετεχόντων.
- Δυνατότητα ελέγχου του τερματικού σταθμού κάποιου συμμετέχοντα.
- Λήψη φωνητικών ειδοποιήσεων.
- Παρακολούθηση δεικτών ικανοποίησης των χρηστών σε πραγματικό χρόνο.
- Διαχείριση ερευνών/ δημοσκοπήσεων και στατιστική επεξεργασία των αποτελεσμάτων τους.

A3.4.6.5 Εργαλεία διαχείρισης συστήματος

Με την προσφερόμενη πλατφόρμα, θα προσφερθούν και όλα τα απαραίτητα εργαλεία και λογισμικό που απαιτείται για την πλήρη και λειτουργική εγκατάσταση της πλατφόρμας στο νέο σύστημα.

Συνεπώς, θα πρέπει να παρασχεθούν τουλάχιστον τα ακόλουθα εργαλεία τα οποία θα:

- Αντιστοιχίζουν - ελέγχουν - παρέχουν συγκεκριμένα δικαιώματα πρόσβασης σε συγκεκριμένους χρήστες ή ομάδες χρηστών.

- Επιτρέπουν την online εγγραφή των χρηστών.
- Αποτρέπουν τη μη εξουσιοδοτημένη πρόσβαση και/ή τροποποίηση δεδομένων.

Στο διαχειριστή του συστήματος θα πρέπει να παρέχονται, επιπλέον, εργαλεία για την παρακολούθηση των πόρων του συστήματος, που θα περιλαμβάνουν δυνατότητες όπως:

- Εμφάνιση στοιχείων που αφορούν στους πόρους της CPU, μνήμης κ.λπ. που καταναλώνονται από το σύστημα, στο διαθέσιμο αποθηκευτικό χώρο κ.λπ..
- Απομακρυσμένη πρόσβαση.
- Ανάκαμψη του συστήματος, έπειτα από διακοπή δικτυακής επικοινωνίας ή αποτυχία υλικού ή λογισμικού, χωρίς να υπάρχουν απώλειες δεδομένων.
- Εργαλεία υποστήριξης και διευκόλυνσης των λειτουργιών διαχείρισης (help on-line tool) που απαντούν σε αιτήματα υποστήριξης χρηστών της εφαρμογής τηλε-εκπαίδευσης κτλ.

A3.4.6.6 Λειτουργικότητα εικονικής αίθουσας διδασκαλίας

Η εικονική αίθουσα διδασκαλίας που θα υποστηρίζεται μέσω της πλατφόρμας πρέπει να έχει τα ακόλουθα βασικά χαρακτηριστικά:

- Υποστήριξη αμφίδρομης επικοινωνίας φωνής διαδικτυακά και ταυτόχρονης ομιλίας από περισσότερους του ενός χρήστες.
- Ζωντανή εικόνα του εκπαιδευτή μέσω διαδικτυακής κάμερας εγκατεστημένης στο σταθμό εργασίας του.
- Χρήση διαμοιραζόμενου και δια-δραστικού πίνακα (whiteboard) με εργασία σχεδίασης και εισαγωγής εικόνων και παρουσιάσεων. Ο πίνακας πρέπει να παρέχει δυνατότητα «αντιγραφής-επικόλλησης» από άλλες εφαρμογές.
- Διαμοίραση εφαρμογών (application sharing) με δυνατότητα επίδειξης λειτουργικότητας αλλά και ελέγχου εξ αποστάσεως εφαρμογής που εκτελείται στον τερματικό σταθμό συμμετέχοντα.
- Έλεγχος των συμμετεχόντων με δυναμικά εργαλεία όπως πίνακας συμμετεχόντων με πρόσβαση στο προφίλ τους, διαχείριση δικαιωμάτων χρήσης των υπηρεσιών και εργαλείων της εικονικής αίθουσας διδασκαλίας, παρακολούθηση δεικτών ικανοποίησης (emotion indicators), κλπ.
- Ανταλλαγή μηνυμάτων σε πραγματικό χρόνο (instant messaging)
- Σύνταξη από τους χρήστες και παρουσίαση συγχρονισμένων σημειώσεων.
- Συγχρονισμένη για όλους τους χρήστες πλοήγηση στο Διαδίκτυο, με δυνατότητα από τους εκπαιδευόμενους αλληλεπίδρασης με το περιεχόμενο. Επίσης δυνατότητα αποστολής ενεργών συνδέσμων (hyperlinks) στους χρήστες σε πραγματικό χρόνο.
- Δυνατότητα επιμερισμού των συμμετεχόντων σε μια ιδεατή αίθουσα σε μικρότερες ομάδες με δικό τους πίνακα (whiteboard), διαμοίραση εφαρμογών και απομονωμένη φωνητική επικοινωνία με τη δυνατότητα επιστροφής στον κεντρικό χώρο.
- Καταγραφή των εκπαιδευτικών «γεγονότων» για διανομή και μεταγενέστερη αναπαραγωγή με πλήρη καταγραφή όλων των στοιχείων πραγματικού χρόνου που συνθέτουν το κάθε γεγονός.

A3.4.7 Λογισμικό GIS & χάρτες, υπόβαθρα

Πέρα από το προσφερόμενο σύστημα διαχείρισης περιεχομένου, το Έργο περιλαμβάνει και την προμήθεια λογισμικού (χωρικής βάσης, υπόβαθρα και χάρτες) γεωγραφικού πληροφοριακού συστήματος για την εξυπηρέτηση των αναγκών του ΥΠΕΞ. Ο Ανάδοχος θα πρέπει να αναπτύξει, ένα σύστημα υπηρεσιών και διαχείρισης γνώσης, που θα αξιοποιεί την πληροφορία του Γεωγραφικού Πληροφοριακού Συστήματος του ΥΠΕΞ και θα παρέχει στους πολίτες και σε όλους τους ενδιαφερόμενους, τη δυνατότητα άμεσης και δυναμικής πληροφόρησης πάνω σε μια σειρά από θέματα που άπτονται των ενδιαφερόντων και των δραστηριοτήτων τους.

Το Γεωγραφικό Σύστημα θα αποτελέσει μία εκσυγχρονισμένη πλατφόρμα απεικόνισης επί χάρτη πληροφοριών και θεμάτων ενδιαφέροντος για τις ελληνικές περιφέρειες, για τις διπλωματικές σχέσεις της Ελλάδας με όμορες χώρες, καθώς και για χώρες όπου ο Απόδημος Ελληνισμός/Ομογένεια είναι αισθητός/ή. Η συγκεκριμένη δράση αποσκοπεί στη δημιουργία ενός αλληλεπιδραστικού χάρτη, όπου πολίτες, ΜΚΟ, φορείς και επιχειρήσεις, καθώς και άλλοι δημόσιοι φορείς θα μπορούν άμεσα και με ακρίβεια να πληροφορούνται για θέματα που άπτονται των ελληνικών θέσεων, των θέσεων του Απόδημου Ελληνισμού/Ομογένειας, καθώς και επί θεμάτων παλιννόστησης ομογενών από διάφορες χώρες.

Το γεωγραφικό αυτό πληροφοριακό σύστημα θα δώσει τη δυνατότητα αποθήκευσης, ανάλυσης και διαχείρισης δεδομένων που αναφέρονται σε γεωγραφικές τοποθεσίες, είτε μέσω της αυτούσιας παράθεσης των πληροφοριών αυτών, είτε μέσω της παράθεσής τους σε άλλες διαδικτυακές εφαρμογές.

Οι χρήστες (διαχειριστές και χειριστές) της πλατφόρμας θα πρέπει να έχουν στη διάθεσή τους εργαλεία προκειμένου να μπορούν, μεταξύ άλλων:

- Να ορίζουν και να διαχειρίζονται διαδραστικές ερωτήσεις - αναζητήσεις πάνω σε γεωγραφικά δεδομένα.
- Να αναλύουν χωρικές πληροφορίες και χωρικές συσχετίσεις μεταξύ τοποθεσιών.
- Να διαχειρίζονται χάρτες και δεδομένα χαρτών.
- Να παρουσιάζουν τα δεδομένα.
- Να χρησιμοποιούν τα γεωγραφικά δεδομένα μέσω άλλων πλατφορμών (π.χ. διαδικτυακή πύλη).
- Να χρησιμοποιούν σημεία αναφοράς στο χάρτη, π.χ. για διαμονή, ενοικίαση αυτοκινήτων, τοποθεσία Πρεσβειών κ.λπ..

Για την υλοποίηση του γεωγραφικού πληροφοριακού συστήματος απαιτείται προμήθεια λογισμικού βάσης GIS, διαχείρισης δεδομένων GIS και διαδικτυακής πρόσβασης, καθώς και λογισμικό χωρικής ανάλυσης. Για την υλοποίηση του συστήματος- πλατφόρμας ο Ανάδοχος θα πρέπει να αξιοποιήσει και να παραμετροποιήσει το έτοιμο λογισμικό, ώστε να είναι εφικτά τα παρακάτω:

- Χωρική ανάλυση.
- Εξαγωγή διαδικτυακών τόπων Παροχής Γεωγραφικών Πληροφοριών.
- Διασύνδεση και δημιουργία χωρικών βάσεων δεδομένων.
- Μετασχηματισμό μεταξύ προβολικών συστημάτων.
- Δημιουργία υπηρεσιών πάνω σε χάρτες.
- Επεξεργασία ερωτημάτων (queries) με χωρικά ή μη κριτήρια.

- Διασύνδεση με δεδομένα που βρίσκονται αποθηκευμένα στη χωρική βάση δεδομένων.
- Αποθήκευση σχολίων χάρτη στο περιβάλλον γεωγραφικής βάσης δεδομένων.
- Δυνατότητα γεωκωδικοποίησης διευθύνσεων και αντίστροφης γεωκωδικοποίησης.
- Δυναμική ενημέρωσης γεωκωδικοποιημένων διευθύνσεων για κάθε νέα διεύθυνση που εισάγεται σε πίνακα διευθύνσεων.
- Έλεγχο τοποθέτησης ετικετών στο χάρτη με χρήση εξειδικευμένων κανόνων και προηγμένων δυνατοτήτων
- Δημιουργία ετικετών με δυνατότητα ενημέρωσης.
- Δημιουργία και διαχείριση καταλόγων δεδομένων πλεγματικού τύπου σε γεωγραφική βάση δεδομένων αποθηκευμένη σε RDBMS.
- Υποστήριξη του συστήματος με το προσφερόμενο σύστημα διαχείρισης Βάσεων Δεδομένων.
- Υποστήριξη και μετατροπή διαφορετικών format δεδομένων.
- Υποστήριξη επεξεργασίας ερωτημάτων (queries) που θα χρησιμοποιούν χωρικά ή μη κριτήρια και δημιουργία αναφορών.
- Χρήση δεδομένων από πίνακες και παρουσίασης τους ως σημεία στον χάρτη.
- Διαχείριση και έλεγχο του τρόπου εμφάνισης των δεδομένων στο χάρτη.
- Αναγνώριση και εισαγωγή δεδομένων που βρίσκονται σε διάφορα μορφότυπα.
- Δημιουργία εργαλείων και εφαρμογών αναζήτησης.
- Δυνατότητα εμφάνισης ή απόκρυψης χαρτογραφικών αντικειμένων κατ' επιλογή του χρήστη.
- Υποστήριξη ελληνικών.
- Παραγωγή προεπιλεγμένων Εκτυπωτικών Αναφορών.

Οι παραπάνω (τουλάχιστον) δυνατότητες θα είναι μέρος του λογισμικού γεωγραφικού πληροφοριακού συστήματος (όπως ακριβώς ζητείται και στους σχετικούς πίνακες συμμόρφωσης) και θα είναι διαθέσιμες μέσω κατάλληλων προγραμματιστικών διεπαφών (APIs) ή/και μέσω εργαλείων. Αξιοποιώντας τις δυνατότητες αυτές ο ανάδοχος θα πρέπει να υλοποιήσει εφαρμογές με τις οποίες θα οργανώνονται όλες οι πληροφορίες οι οποίες σχετίζονται με θέματα ενημέρωσης και δημόσιας διπλωματίας του ΥΠΕΞ, σε διάφορες κατηγορίες ενδιαφέροντος στο εσωτερικό και στο εξωτερικό της χώρας.

Πιο συγκεκριμένα, ο Ανάδοχος θα πρέπει να υλοποιήσει κατ' ελάχιστο τις παρακάτω εφαρμογές (κατά τη φάση της Μελέτης Εφαρμογής, θα υπάρξουν πιο συγκεκριμένες λειτουργικές απαιτήσεις):

1. Εφαρμογή παροχής Γενικών Πληροφοριών Πόλεων – Χωρών, που θα παρέχει πληροφορίες για πόλεις-χωριά της ελληνικής επικράτειας.
2. Εφαρμογή Διαχείρισης Σχέσεων, που θα απεικονίζει τοποθεσίες συσχετιζόμενες με τις σχέσεις τις χώρας μας με άλλες χώρες, με έμφαση στη χωροθέτηση των αρχών του ΥΠΕΞ.
3. Εφαρμογή διαχείρισης Απόδημου Ελληνισμού/Ομογένειας, που θα παρέχει πληροφορίες για τον Απόδημο Ελληνισμό/Ομογένεια και τις τοποθεσίες ζωής και δράσης τους καθώς και πληροφορίες για τη χωροθέτηση δραστηριοτήτων ενδιαφέροντος.
4. Εφαρμογή διαχείρισης κοινωφελών οργανώσεων (π.χ. Γιατροί Χωρίς Σύννορα, ΜΚΟ), που θα παρέχει πληροφορίες για τις περιοχές - τοποθεσίες δράσεις των παραπάνω οργανώσεων.

5. Εφαρμογή Οικονομικής Ανάπτυξης, που θα απεικονίζει πληροφορίες για τη δραστηριοποίηση των ΟΕΥ και των διαφόρων οικονομικών δραστηριοτήτων.

Οι παραπάνω εφαρμογές θα είναι προσβάσιμες μέσω του δημόσιου διαδικτύου και διαθέσιμες, μέσω της διαδικτυακής πύλης ή/και μέσω ενσωμάτωσής του σε άλλες σχετικές διαδικτυακές πύλες. Οι προσφερόμενοι χάρτες θα είναι αναρτημένοι στην κεντρική ιστοσελίδα του ΥΠΕΞ και θα είναι διαθέσιμοι για διαδικτυακή χρήση στο ευρύ κοινό.

Τα υποσυστήματα διαχείρισης περιεχομένου και γεωγραφικής ευφυΐας, θα πρέπει να διαλειτουργούν πλήρως. Στο πλαίσιο της ολοκλήρωσής τους, θα πρέπει να ενσωματώσουν γεωγραφικά δεδομένα (στα πρότυπα δημοφιλών π.χ. διαδικτυακών εφαρμογών Maps Data API, Bing Maps API & SDK Google Maps / Live Maps, ΕΚΧΑ κ.ά.) τα οποία να είναι συμβατά με την εξωτερική πολιτική της Ελλάδας. Για το σκοπό αυτό θα δημιουργηθεί με αξιοποίηση του γεωπληροφοριακού συστήματος βιβλιοθήκη προγραμματιστικών διεπαφών που θα επιτρέπει την ενσωμάτωση γεωγραφικών πληροφοριών και τη δημιουργία σχετικών εφαρμογών πάνω στις πύλες που δημιουργούνται με το σύστημα διαχείρισης περιεχομένου. Η ολοκλήρωση θα πρέπει να βασιστεί σε προτυποποιημένες διεπαφές και πρωτόκολλα (π.χ. Web Service - SOAP/REST) ώστε να είναι δυνατή η ολοκλήρωση και προσαρμογή τους σε ευρύτερη λύση ολοκλήρωσης και διαλειτουργικότητας του ΥΠΕΞ (π.χ. υποδομή Enterprise Service Bus (ESB)).

Ο ανάδοχος θα πρέπει να μελετήσει και να προτείνει λύση ολοκλήρωσης με βάση τα παραπάνω, λαμβάνοντας υπόψη τις απαιτήσεις του Ν. 3882/2010 (οδηγία INSPIRE).

A3.4.8 Υποσύστημα Διαχείρισης και Παρακολούθησης Έργων

Το προσφερόμενο υπο-σύστημα θα πρέπει να καλύπτει πλήρως τις ανάγκες που απορρέουν από τον κύκλο ζωής κάθε Έργου, ήτοι από το σχεδιασμό του, έως και την ολοκλήρωση της υλοποίησής του.

Σκοπός του συστήματος είναι να συμβάλει στον ορθό σχεδιασμό, έλεγχο και εκτέλεση των δραστηριοτήτων και των πόρων που είναι αναγκαίοι για να φέρουν σε πέρας το έργο με βάση τις τεχνικές προδιαγραφές, τις ποιοτικές απαιτήσεις, τα προσωρινά εμπόδια και τις οικονομικές παραμέτρους που έχουν τεθεί στο ίδιο έργο και να αποτελέσει ένα εύχρηστο εργαλείο για την αποτελεσματική και ευέλικτη διαχείριση των δεδομένων και των ορόσημων σχετικών με τα έργα που σχεδιάζει και αναλαμβάνει η εμπλεκόμενη Διεύθυνση/Υπηρεσία.

Θα πρέπει να υποστηρίζει κατ' ελάχιστον τα ακόλουθα:

- την παρακολούθηση της εξέλιξης φυσικού και οικονομικού αντικειμένου των έργων/ πράξεων,
- την έγκαιρη προειδοποίηση των χρηστών για την ανάληψη διορθωτικών ενεργειών,
- την καταγραφή των προβλημάτων και των αντίστοιχων λύσεων που δίδονται,
- την παρακολούθηση κινδύνων που σχετίζονται με το έργο,
- την παραγωγή κατάλληλων αναφορών που θα βοηθούν το χρήστη στην συμπλήρωση των αναφορών παρακολούθησης των έργων,
- την παραγωγή τυποποιημένων αναφορών σε πολλαπλά επίπεδα (διαχείριση έργου, απορρόφηση πόρων, προβλέψεις πληρωμών κτλ),
- την παραγωγή τυποποιημένων εντύπων (όπου απαιτείται συμβατών με το ΟΠΣ).
- την πλήρη κάλυψη παραμετρικών στοιχείων (σε συμβατότητα με το ΟΠΣ - Άξονες Προτεραιότητας, Στόχοι, θεματικές προτεραιότητες, Δείκτες Παρακολούθησης κ.α.)

- την πλήρη καταχώριση στοιχείων του Έργου/Πράξης (ταυτότητα πράξης, φορείς, φυσικό αντικείμενο, δείκτες παρακολούθησης, σκοπιμότητα, ωριμότητα, χρηματοδοτικό σχέδιο) καθώς και να δίνει τη δυνατότητα σύνδεσης των σχετικών με την πράξη εγγράφων διαφόρων τύπων (MS Word, MS Excel, MS Powerpoint, Acrobat PDF, εικόνες).
- την αποθήκευση εγγράφων που αφορούν στα διάφορα στάδια υλοποίησής του σε ηλεκτρονική μορφή και την εξαγωγή τους σε μορφή word document, pdf, excel.
- την εξασφάλιση στο μέγιστο βαθμό της ακεραιότητας της πληροφορίας που διαχειρίζεται το σύστημα,
- την εξασφάλιση αυτόματου συστήματος ειδοποίησης λήξης για το φυσικό και οικονομικό αντικείμενο του Έργου, τις συμβάσεις και τα παραδοτέα αυτών.
- τη δυνατότητα ορισμού διαστήματος ανωτέρω ειδοποίησης.
- τη δυνατότητα εξαγωγής στατιστικών στοιχείων ανά Έργο/πράξη
- τη δυνατότητα παραμετροποίησης των παραγόμενων αναφορών στατιστικών δεδομένων

Ο Ανάδοχος θα πρέπει επιπροσθέτως να παραμετροποιήσει το λογισμικό, ώστε αυτό να δύναται να συνδεθεί μελλοντικά με το σύστημα οικονομικής διαχείρισης του ΥΠΕΞ(που βρίσκεται στη φάση μελέτης ωρίμανσης) και με το ΟΠΣ του ΥΠΑΑΝ.

Το λογισμικό που θα προσφέρει ο ανάδοχος θα είναι είτε ως «ανάπτυξη εξειδικευμένου λογισμικού εφαρμογών», είτε ως εγκατάσταση έτοιμων πακέτων εφαρμογών και παραμετροποίηση ή/και προσαρμογή τους σύμφωνα με τις λειτουργικές απαιτήσεις του έργου. Στη δεύτερη περίπτωση ο Ανάδοχος οφείλει να παρέχει αναλυτική περιγραφή του/των έτοιμου/ων πακέτου/ων εφαρμογών καθώς και λεπτομερή περιγραφή του τρόπου και του εύρους κάλυψης των λειτουργικών απαιτήσεων του συστήματος.

Ο Ανάδοχος θα πρέπει να παραμετροποιήσει κατάλληλα το προσφερόμενο λογισμικό ώστε αυτό να ικανοποιεί τις λειτουργικές απαιτήσεις για τη διαχείριση Έργων αναπτυξιακής Συνεργασίας, όπως έχουν ήδη αναφερθεί στην ενότητα Α2.2.1 και τη διαχείριση Έργων όπως αναφέρθηκαν στην ενότητα Α2.2.3.1..

Οι βασικές λειτουργίες του συστήματος θα πρέπει να ακολουθούν τα στάδια και τη ροή εργασίας αυτών που περιλαμβάνονται στον κύκλο ζωής ενός έργου.

A3.5 Προδιαγραφές Οριζόντιων Λειτουργιών

Το έργο θα πρέπει ενσωματώνει την ανάπτυξη υπηρεσιών με τη στρατηγική του virtualization και του server consolidation και να ενθαρρύνει τη χρήση μελλοντικών πληροφοριακών υποδομών. Κατά την υλοποίηση θα δοθεί η απαιτούμενη προσοχή και έμφαση, ώστε να ικανοποιούνται κριτήρια ποιότητας σε συνδυασμό, όμως, με τις νέες, διεθνείς τάσεις που αφορούν Virtualization – Consolidation.

Η αισθητική των διαδικτυακών υπηρεσιών θα πρέπει να ευθυγραμμίζεται με την εμφάνιση των υπηρεσιών που θα προσφέρονται μέσω διαδικτύου, στην κεντρική σελίδα του Υπουργείου Εξωτερικών (www.mfa.gr). Το σύστημα θα πρέπει να προσφέρει ολοκλήρωση με τα υφιστάμενα συστήματα διαχείρισης χρηστών που λειτουργούν στην Αναθέτουσα Αρχή (όπως για παράδειγμα LDAP- Lightweight Directory Access Protocol).

A3.6 Διαλειτουργικότητα

Στο πλαίσιο της διαλειτουργικότητας και της ανταλλαγής πληροφοριών και γνώσεων μεταξύ φορέων της δημόσιας διοίκησης και των πολιτών, θα πρέπει να ακολουθηθούν από τον Ανάδοχο, τόσο κατά το σχεδιασμό, όσο και κατά την υλοποίηση, τα κάτωθι:

1. Ο Ανάδοχος θα δημιουργήσει υποσυστήματα που αποσκοπούν στην άμεση και πλήρη διαλειτουργικότητα των Προξενικών Αρχών με τις Διευθύνσεις της Κεντρικής Υπηρεσίας του ΥΠΕΞ. Επιπλέον θα δημιουργηθούν οι προϋποθέσεις για την ανάπτυξη διαλειτουργικότητας με το Ειδικό Ληξιαρχείο. Θα πρέπει να διερευνηθεί η δυνατότητα επίτευξης διαλειτουργικότητας των επί μέρους υποσυστημάτων (όπου αυτό είναι εφικτό) με:
 - Το Υπουργείο Υποδομών, Μεταφορών και Δικτύων για την ανταλλαγή πληροφοριών σχετικά με μετατροπές αδειών οδήγησης.
 - Το Υπουργείο Δικαιοσύνης για εκδόσεις και απελάσεις αλλοδαπών.
 - Τη Στρατολογία για την εξυπηρέτηση των Απόδημων/Ομογενών σε στρατολογικά ζητήματα.
 - Το Υπουργείο Οικονομικών για ζητήματα φορολογικά, ασφαλιστικά, βεβαιώσεις υπηρεσιών κ.λπ..
2. Ο Ανάδοχος θα πρέπει να ακολουθήσει τις αρχές σχεδίασης και τα τεχνολογικά πρότυπα που περιγράφονται στο Κεφάλαιο 3.6 «Τεχνολογικά Πρότυπα, Πολιτικές και Κατευθύνσεις» του Ελληνικού Πλαισίου Διαλειτουργικότητας & Υπηρεσιών Ηλεκτρονικών Συναλλαγών (ΠΔ&ΥΗΣ), διαθέσιμο στη σελίδα <http://www.e-gif.gov.gr>.
Επιπλέον, η ανάπτυξη και υιοθέτηση των λύσεων διαλειτουργικότητας θα λαμβάνει υπόψη τα σχετικώς προβλεπόμενα στο ν. 3979/2011 «Για την Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση και λοιπές διατάξεις» (ΦΕΚ Α'138). Περαιτέρω, το ΥΠΕΞ βρίσκεται σε διαρκή συνεργασία με συγκεκριμένους συναρμόδιους δημόσιους φορείς, προκειμένου η ανάπτυξη και λειτουργία των επί μέρους υποσυστημάτων να συμβάλλει, αφενός στην επίτευξη των στόχων του Έργου και αφετέρου στην ενίσχυση των ειδικότερων απαιτήσεων ασφαλείας, όπως αυτές προβλέπονται κατά περίπτωση, σε ευαίσθητους τομείς της διοικητικής δράσης. Η συνεργασία αυτή αναμένεται να τυποποιηθεί μέσω της σύναψης σχετικών μνημονίων συνεργασίας μεταξύ του ΥΠΕΞ και των εν λόγω φορέων, με αναλυτικότερη αποτύπωση στο πλαίσιο της Μελέτης Εφαρμογής και Ανάλυσης Απαιτήσεων.
3. Θα υλοποιηθεί σχήμα διαλειτουργικότητας, το οποίο θα είναι υπεύθυνο για την επικοινωνία, ασφαλή διασύνδεση (μέσω διαδικτύου), συνεργασία και ανταλλαγή δεδομένων μέσω τυποποιημένων διαδικασιών, αξιοποιώντας τα διεθνώς αποδεκτά πρότυπα ηλεκτρονικής διακυβέρνησης. Θα προβλεφθεί, δηλαδή, η δυνατότητα μεταφοράς των δεδομένων σε τρίτες εφαρμογές ή άλλες πλατφόρμες αποθήκευσης (migration), μέσω ανοικτών και διεθνώς αναγνωρισμένων προτύπων για την ανταλλαγή δεδομένων με άλλα πληροφοριακά συστήματα.
4. Θα προβλέπεται δυνατότητα πρόσβασης στη βάση δεδομένων του πληροφοριακού συστήματος, χρησιμοποιώντας XML και web services. Η χρήση αρχείων XSD είναι αναγκαία καθότι θα περιγράφουν τους τύπους των δεδομένων που θα ανταλλάσσονται μέσω των web services, προκειμένου να αποστέλλονται ή να παραλαμβάνονται ψηφιακές εγγραφές και ψηφιοποιημένα τεκμήρια. Για το λόγο αυτό σε όλες τις εφαρμογές/υποσυστήματα ζητείται πλήρης υποστήριξη XML. Η δυνατότητα επικοινωνίας, συνεργασίας και ανταλλαγής δεδομένων μεταξύ ετερογενών

Λειτουργικών συστημάτων και συστημάτων διαχείρισης βάσεων δεδομένων θεωρείται επίσης απαραίτητη όπως ενδεικτικά απεικονίζεται στο παρακάτω σχήμα:



Εικόνα 3 - Επικοινωνία μεταξύ ετερογενών συστημάτων

5. Στο πλαίσιο αυτό θα παρασχεθούν οι κατάλληλες διεπαφές (πχ επαρκώς τεκμηριωμένα APIs - Application Programming Interface) που θα επιτρέπουν την ολοκλήρωση / διασύνδεση με τρίτες εφαρμογές (public API) ή / και άλλα υποσυστήματα (intranet API) και θα υλοποιηθούν με web services (SOAP, REST, χωρίς να αποκλείονται άλλα πρωτόκολλα εάν χρειαστεί).

Στο πλαίσιο του παρόντος Έργου, η διαλειτουργικότητα αφορά στις κατωτέρω διαστάσεις:

- Οριζόντια διαλειτουργικότητα, δηλαδή μεταξύ των υπό προμήθεια υποσυστημάτων του Έργου (βλ. πίνακα που ακολουθεί).
- Κάθετη διαλειτουργικότητα, δηλαδή μεταξύ των υπό προμήθεια συστημάτων με τα υφιστάμενα συστήματα του ΥΠΕΞ, όπως είναι το Σύστημα Ηλεκτρονικής Διαχείρισης Εγγράφων (ΣΗΔΕ), η Πύλη των Προξενίων, το Σύστημα Ψηφιοποίησης Ιστορικού και Διπλωματικού Αρχείου του ΥΠΕΞ κ.λπ.
- Εξωτερική διαλειτουργικότητα, δηλαδή μεταξύ των υπό προμήθεια συστημάτων με εξωτερικά συστήματα τρίτων Φορέων, όπως είναι για παράδειγμα αυτό του Ειδικού Ληξιαρχείου κ.ά..

Αναλυτικότερα, οι διαλειτουργικότητες που επιτυγχάνονται παρουσιάζονται, ενδεικτικά, στον πίνακα που ακολουθεί:

| Υποσυστήματα που διαλειτουργούν (Περιγραφή) | Παρατηρήσεις |
|---|---|
| Υποσύστημα διαδικτυακής πύλης | Διαλειτουργεί με όλα τα υποσυστήματα. |
| Υποσύστημα διαχείρισης ρόλων - χρηστών | Διαλειτουργεί με όλα τα υποσυστήματα. |
| Υποσύστημα διαχείρισης ροής εργασιών | Διαλειτουργεί με τα υποσυστήματα: διαδικτυακής πύλης, αναφορών και διαχείρισης ρόλων - χρηστών. |
| Υποσύστημα Αναφορών | Διαλειτουργεί με όλα τα υποσυστήματα. |
| Υποσύστημα διαχείρισης ροής εργασιών | Διαλειτουργεί με τα υποσυστήματα: διαδικτυακής πύλης, αναφορών, διαχείρισης ρόλων - χρηστών και διαχείρισης και παρακολούθησης έργων. |
| Υποσύστημα διαχείρισης και παρακολούθησης έργων | Διαλειτουργεί με τα υποσυστήματα: διαδικτυακής πύλης, αναφορών, διαχείρισης ρόλων - χρηστών και διαχείρισης |
| Υποσύστημα διαχείρισης γεωγραφικής ευφύιας | Διαλειτουργεί με τα υποσυστήματα: διαδικτυακής πύλης, αναφορών, διαχείρισης ρόλων - χρηστών και επιχειρηματικής συνεργασίας. |

| | |
|---|--|
| Υποσύστημα τηλε-εκπαίδευσης | Διαλειτουργεί με τα υποσυστήματα: διαδίκτυακής πύλης, αναφορών και διαχείρισης ρόλων - χρηστών. |
| Υποσύστημα επιχειρηματικής συνεργασίας | Διαλειτουργεί με τα υποσυστήματα: διαδίκτυακής πύλης, αναφορών, διαχείρισης ρόλων - χρηστών και διαχείρισης γεωγραφικής ευφυΐας. |
| Υποσύστημα διαχείρισης προξενικών πράξεων | Διαλειτουργεί με τα υποσυστήματα: διαδίκτυακής πύλης, αναφορών, και διαχείρισης ρόλων - χρηστών. |

Πίνακας 5 - Υποσυστήματα που πρέπει να διαλειτουργούν

Στο πλαίσιο της Μελέτης Εφαρμογής του έργου θα πρέπει να αποτυπωθούν οι απαιτούμενες διεπαφές. Η αναλυτική αποτύπωση θα επιτρέπει την μέτρηση του τρόπου και της συχνότητας εξυπηρέτησης των ενδιαφερομένων και την επιλογή υπηρεσιών του έργου που θα μπορούσαν να προσφέρονται μέσω των διαφόρων υποσυστημάτων.

A3.7 Πολυκαναλική προσέγγιση

Ο Ανάδοχος στη λύση του, θα πρέπει να παρέχει την απαραίτητη υποδομή για χρήση και πρόσβαση σε εναλλακτικά μέσα «μεταφοράς» και αξιοποίησης ψηφιακών δεδομένων, καθώς και την ενσωμάτωση υπηρεσιών τηλε-ειδοποίησης του πολίτη, για παράδειγμα μέσα από τη χρήση κινητών συσκευών (SMS, MMS μηνύματα κ.λπ) ή/και φορητών συσκευών (π.χ. ταμπλέτες), καθώς και διαδραστικών εφαρμογών (π.χ. e-mail) που αφορούν στην εξυπηρέτηση του πολίτη (G2C) και δύνανται να περιλαμβάνουν υπηρεσίες που απεικονίζονται στον παρακάτω πίνακα.

Τα ελάχιστα απαιτούμενα μέσα διάθεσης (κανάλια), συσκευές και τρόποι πρόσβασης στις εφαρμογές παρουσιάζονται κατωτέρω.

| 1. Υπηρεσίας | Τρόποι Αλληλεπίδρασης | Τερματικό Πρόσβασης |
|---|-----------------------|---|
| 1. Ηλεκτρονική διαχείριση αιτήσεων εγγραφής στο Μητρώο ΜΚΟ | Web Browser, SMS | PC / Laptop / Tablet / Smartphone / Ηλεκτρονική Πινακίδα |
| 2. Διαχείριση αιτήσεων για χρηματοδότηση από την ΥΔΑΣ. | | |
| 3. Ηλεκτρονική διαχείριση υποτροφιών από ΥΔΑΣ. | | |
| 4. Διαχείριση Μητρώου ομογενειακών φορέων ή/και υποβολής αίτησης επιχορήγησης. | | |
| 5. Ηλεκτρονική καταχώρηση στοιχείων των επιχειρήσεων (εγγραφή σε βάση δεδομένων) | | |
| 6. Προσωποποιημένη στοχευμένη αναζήτηση πληροφορίας με χρήση σύνθετων κριτηρίων, π.χ. γεωγραφικών, υπηρεσιών ή προϊόντων, | | |

| | | |
|---|--------------------|---|
| <p>εκθέσεων, επιχειρηματικών αποστολών, διαγωνισμών, χρονικών κ.λπ.).</p> <p>7. Παροχή προσωποποιημένης ενημέρωσης (αυτόματα μέσω SMS, ή e-mail) των εγγεγραμμένων φορέων για τις προκηρύξεις νέων προγραμμάτων.</p> <p>8. Video on Demand από μια συλλογή οπτικοακουστικού περιεχομένου (corporate videos)</p> <p>9. Αξιοποίηση στοιχείων ελλήνων ταξιδιωτών σε περιπτώσεις κρίσεων ή έκτακτης ανάγκης.</p> <p>10. Ηλεκτρονική διαχείριση αιτήσεων που αφορούν προξενικές πράξεις</p> <p>11. Ηλεκτρονικός Προγραμματισμός Επίσκεψης</p> | | |
| <p>1. Δυνατότητα διαχείρισης (αυτοματοποίηση συλλογής από τους εμπλεκόμενους φορείς και επεξεργασία από την ΥΔΑΣ κατ' έτος) στατιστικών στοιχείων της συνολικής αναπτυξιακής και ανθρωπιστικής βοήθειας της Ελλάδος, ώστε να δημιουργηθεί αντίστοιχη βάση στατιστικών δεδομένων που θα επεκτείνεται κατ' έτος, ενώ επιπλέον θα συμπληρώνονται και εκτυπώνονται στατιστικοί πίνακες στους οποίους θα έχουν πρόσβαση η Βουλή των Ελλήνων, η ιεραρχία του ΥΠΕΞ, άλλοι δημόσιοι φορείς, ΜΚΟ, ερευνητικά ινστιτούτα, πολίτες, Διεθνείς Οργανισμοί (DAC/ΟΟΣΑ, ΕΕ, κ.ά), κ.λπ.</p> <p>2. Τηλε-εκπαίδευση υπαλλήλων των Αρχών του εξωτερικού και φορέων/μελών.</p> <p>3. Αναζήτηση επιχειρηματικής συνεργασίας βάσει της πληροφόρησης από τη βάση δεδομένων και σε συνεργασία με τα Γραφ. ΟΕΥ στις Αρχές μας στο εξωτερικό.</p> <p>4. Στοχευμένη αναζήτηση πληροφορίας με χρήση σύνθετων κριτηρίων (υπηρεσία, διαγωνισμοί, χρονικές περίοδοι κ.λπ.).</p> <p>5. Αυτόματη αναζήτηση και ανάκτηση σχετικού υλικού από το διαδίκτυο και οργάνωσής του με ενιαίο τρόπο σε θεματικές ενότητες στην πύλη.</p> <p>6. Ηλεκτρονική Αίτηση εγγραφής στο Μητρώο των φορέων / εταιριών που συμμετέχουν σε συγχρηματοδοτούμενα προγράμματα</p> <p>7. Ηλεκτρονική εγγραφή συμμετοχής χρηστών</p> | <p>Web Browser</p> | <p>Smartphone / PC/Laptop/ Tablet</p> |

| | | |
|---|--|--|
| σε επικείμενες δραστηριότητες, εγγραφή σε newsletters, υποβολή πρότασης για δραστηριότητα και συμπλήρωση ερωτηματολογίων. | | |
| 8. Παροχή πληροφοριών για θέματα θεωρήσεων, δικαιολογητικών που ενδεχομένως αιτούνται οι πολίτες. | | |
| 9. Ηλεκτρονικές Έρευνες (Σύνθετα Ερωτηματολόγια) Αγοράς. | | |

Πίνακας 6 - Μέσα Πρόσβασης ανά παρεχόμενη υπηρεσία

Τέλος, θα πρέπει να υπάρχει ειδική έκδοση του διαδικτυακού τόπου για κινητά τηλέφωνα και φορητές (mobile) συσκευές.

A3.8 Ανοιχτά δεδομένα

Στο πλαίσιο δημόσιων συγχρηματοδοτούμενων έργων, τα ανοικτά δεδομένα αφορούν σε δημόσια δεδομένα που παράγονται από τις εφαρμογές (συστήματα) και δύνανται να επαναχρησιμοποιηθούν, όπως ορίζονται στους Ν.3979/2011, Ν.3882/2010 και Ν.3566/2007. Το είδος των δεδομένων (π.χ. αδειοδοτήσεις περιεχομένου) που θα παράγεται από το σύνολο των εφαρμογών θα πρέπει να βασίζεται σε ανοικτά τεχνολογικά πρότυπα διαλειτουργίας.

Η έννοια των ανοικτών δεδομένων, όπως σχετίζεται με τις ανάγκες του παρόντος έργου, είναι αλληλένδετη με τη διάθεση οποιαδήποτε μορφής ηλεκτρονικού περιεχομένου που παρέχεται μέσα από τις εξωστρεφείς υπηρεσίες και προορίζεται για το ευρύ κοινό χωρίς περιορισμούς στην αντιγραφή, περαιτέρω χρήση και διάθεση αυτού ή τροποποιημένων αντιγράφων του. Οι χρήστες των υποσυστημάτων του παρόντος έργου θα πρέπει εκτός από τη δυνατότητα να εντοπίζουν τα δεδομένα ενδιαφέροντος αποκτώντας πρόσβαση να μπορούν, όπου είναι δυνατόν, να επικοινωνούν με τους κατόχους δημόσιων δεδομένων. Ο υποψήφιος ανάδοχος στην προσφορά του θα πρέπει να αφενός να προσδιορίζει τις άδειες χρήσης (αν απαιτούνται) των παραγόμενων δεδομένων και αφετέρου να περιγράψει πως η προτεινόμενη λύση συμβάλει στην απελευθέρωση και διάχυση των δημόσιων δεδομένων, ώστε αυτά να είναι αξιοποιήσιμα από άλλους δημόσιους φορείς, πολίτες και επιχειρήσεις.

Για τη μορφή των πληροφοριών θα χρησιμοποιηθούν τεχνολογίες XML (όλες οι διεθνείς προσπάθειες βασίζονται στα ανοικτά πρότυπα XML του διεθνούς οργανισμού w3c (<http://www.w3c.org>). Ο εξοπλισμός του προτεινόμενου έργου θα είναι «ανοιχτής αρχιτεκτονικής», δηλαδή θα παρέχει ανεξαρτησία από συγκεκριμένο προμηθευτή και χρήση προτύπων που εξασφαλίζουν: (i) την ομαλή συνεργασία μεταξύ των επιμέρους λειτουργικών εφαρμογών του υποσυστήματος, (ii) τη δικτυακή συνεργασία μεταξύ εφαρμογών άλλων υπολογιστικών συστημάτων και (iii) την επεκτασιμότητα συστημάτων και εφαρμογών, χωρίς μεταβολές βασικών στοιχείων της αρχιτεκτονικής του προτεινόμενου συστήματος.

Η γενική φιλοσοφία των συστημάτων πρέπει να ακολουθεί τις σύγχρονες τάσεις για «Ανοικτή Αρχιτεκτονική» (Open Architecture) και «Ανοικτά Συστήματα» (Open Systems). Ο όρος «ανοικτό» υποδηλώνει κατά βάση την ανεξαρτησία από συγκεκριμένο προμηθευτή και την υποχρεωτική χρήση προτύπων (Standards), τα οποία διασφαλίζουν:

- την αρμονική συνεργασία και λειτουργία μεταξύ συστημάτων και λειτουργικών εφαρμογών διαφορετικών προμηθευτών.
- τη διαδικτυακή συνεργασία εφαρμογών που βρίσκονται σε διαφορετικά υπολογιστικά συστήματα.
- τη φορητότητα (portability) των εφαρμογών.
- τη δυνατότητα αύξησης του μεγέθους των μηχανογραφικών συστημάτων, χωρίς αλλαγές στη δομή και τη φιλοσοφία.
- την εύκολη επέμβαση στη λειτουργικότητα των εφαρμογών.

Σύμφωνα με τα παραπάνω πρέπει να εφαρμοστούν:

- Αρθρωτή (modular) ανάπτυξη των εφαρμογών.
- Χρήση λογισμικού που βασίζεται στην ελεύθερη διάθεση του πηγαίου κώδικα.
- Χρήση διεθνών και εμπορικά αποδεκτών προτύπων, όπως για παράδειγμα οι Διαδικτυακές Υπηρεσίες (Web Services) για την τοποποιημένη επικοινωνία μεταξύ των υπολογιστικών συστημάτων.
- Υλοποίηση συστήματος βασισμένη σε αρχιτεκτονική, τουλάχιστον τριών επιπέδων (3-tier architecture), η οποία περιλαμβάνει κατ' ελάχιστο, το επίπεδο των πελατών (client tier), το επίπεδο επιχειρησιακής λογικής (application / business logic tier) και το επίπεδο των δεδομένων (data tier).

A3.9 Απαιτήσεις Ασφάλειας

Κατά το σχεδιασμό του Έργου ο Ανάδοχος θα πρέπει να λάβει ειδική μέριμνα και να δρομολογήσει τις κατάλληλες δράσεις για:

- Την Ασφάλεια των Πληροφοριακών Συστημάτων, Εφαρμογών, Μέσων και Υποδομών.
- Την εύρυθμη και ασφαλή συνεργασία των υποσυστημάτων του εν λόγω Έργου, με υφιστάμενες ή/και υπο-ανάπτυξη εφαρμογές του ΥΠΕΞ, θωρακίζοντας ευαισθητά και προσωπικά δεδομένα που δύνανται να διακινούνται στο Υπουργείο (για παράδειγμα Κεντρική Υπηρεσία - Εξωτερική Υπηρεσία, Κεντρική Υπηρεσία - Τρίτοι Φορείς, Κεντρική Υπηρεσία - Κεντρική Υπηρεσία).
- Την προστασία της ακεραιότητας, της πληρότητας και της διαθεσιμότητας των συστημάτων και των δεδομένων.
- Η πολιτική ασφάλειας θα προσδιοριστεί -με μεθοδικό και συστηματικό τρόπο- από τον Ανάδοχο στο πλαίσιο της Φάσης 1 (Μελέτη Εφαρμογής) του Έργου. Η πολιτική ασφάλειας θα περιλαμβάνει τα τεχνικά μέτρα και τις οργανωτικο-διοικητικές διαδικασίες οι οποίες είναι αναγκαίες για την επαρκή ασφάλεια των πληροφοριακών συστημάτων, εφαρμογών, μέσων και υποδομών.
- Όσα αναφέρονται γενικά στο Ελληνικό Πλαίσιο Διαλειτουργικότητας & Υπηρεσιών Ηλεκτρονικών Συναλλαγών (ΠΔ&ΥΗΣ) που είναι διαθέσιμο στη σελίδα www.e-gif.gov.gr και ειδικότερα στα κεφάλαια περί ασφαλείας (π.χ. 3.6.2.5.1, 3.6.2.5.2 κτλ).

Για το σχεδιασμό και την υλοποίηση των τεχνικών μέτρων ασφαλείας του Έργου, ο Ανάδοχος πρέπει να λάβει υπόψη του:

- Το θεσμικό και νομικό πλαίσιο που ισχύει (π.χ. προστασία των προσωπικών δεδομένων Ν. 2472/97, προστασία των προσωπικών δεδομένων στον τηλεπικοινωνιακό τομέα Ν. 2774/99).
- Τις σύγχρονες εξελίξεις στις ΤΠΕ.
- Τις βέλτιστες πρακτικές στο χώρο της Ασφάλειας στις ΤΠΕ (best practices).
- Τα επαρκέστερα διατιθέμενα προϊόντα λογισμικού και υλικού.
- Τυχόν διεθνή de facto ή de jure σχετικά πρότυπα, τα οποία θα περιλαμβάνονται στο Πλάνο Ενεργειών για την Ασφάλεια του Συστήματος που θα παραδοθεί από τον Ανάδοχο (πχ ISO/IEC 27001, 27005, 9001:2008 κ.λπ.).

Τα τεχνικά μέτρα ασφαλείας θα υλοποιούνται από τον Ανάδοχο στα πλαίσια των προϊόντων και υπηρεσιών που θα προσφέρει.

Το σύστημα του Υπουργείου Εξωτερικών δύναται να διαχειρίζεται έγγραφα πολιτών που περιέχουν προσωπικά και ευαίσθητα δεδομένα (π.χ. στρατολογικά κ.ά.), συνεπώς ο Ανάδοχος είναι υποχρεωμένος να καλύψει τις διατάξεις του νόμου περί προστασίας προσωπικών δεδομένων (Ν2472/97, Ν. 2774/99 κλπ) σε όλα τα επίπεδα, συμπεριλαμβανομένων τουλάχιστον και των:

- επιπέδου συστήματος
- επιπέδου δεδομένων
- ανάπτυξης και διαχείρισης συστήματος

Για τον λόγο αυτό ο Ανάδοχος θα πρέπει να εκπονήσει Μελέτη Ασφάλειας (Φάση 2 του Έργου) για το σύστημα, η οποία θα περιλαμβάνει κατ' ελάχιστον τα ακόλουθα:

- Penetration Testing – Vulnerability Assessment.
- IT Structure Analysis, Risk Analysis, Security Plan, Security Policy.
- Business Continuity Planning και Disaster Recovery Planning. Incident Response Planning.

A3.10 Απαιτήσεις Ευχρηστίας Συστήματος

Ο Ανάδοχος, θα πρέπει να λάβει υπόψη κατά το σχεδιασμό την ενδεχόμενη διαφοροποίηση των χρηστών σε επίπεδο εξοικείωσης αναφορικά με τις δικτυακές εφαρμογές και παράλληλα (σε ορισμένες περιπτώσεις) την κρισιμότητα των διακινούμενων πληροφοριών.

Οι πλατφόρμες και τα συστήματα του Έργου χαρακτηρίζονται από ιδιαίτερες απαιτήσεις για υψηλό επίπεδο χρηστικότητας στην οργάνωση και παρουσίαση των υπηρεσιών. Συνεπώς, οι εφαρμογές θα πρέπει να σχεδιαστούν με βασική αρχή αυτή της επίτευξης υψηλής χρηστικότητας και εργονομίας, που αποτελεί κρίσιμο κομμάτι του Έργου και σημαντικό παράγοντα επιτυχίας αυτού.

Η λογική/λειτουργική πληρότητα των εφαρμογών δεν αποτελεί από μόνη της ικανή συνθήκη για επιτυχή λειτουργία του συστήματος, αλλά οφείλει να συνυπάρχει με μία διεπαφή που να επιτρέπει σε όλους τους χρήστες, ακόμα και τους ελάχιστα εξοικειωμένους με τις δικτυακές εφαρμογές, τη δυνατότητα να διεκπεραιώνουν τις καθημερινές τους εργασίες στο πλαίσιο της ενοποιημένης πύλης του ΥΠΕΞ με ευκολία και βεβαιότητα.

Οι βασικές αρχές προς την κατεύθυνση επίτευξης υψηλού βαθμού χρηστικότητας περιλαμβάνουν:

- Πελατο-κεντρική Αντίληψη: Οι παρεχόμενες πληροφορίες και λειτουργίες πρέπει να είναι προσανατολισμένες στις ανάγκες του χρήστη.
- Διαφάνεια: Κατά τη χρήση του συστήματος, ο χρήστης πρέπει να διεκπεραιώνει τις εργασίες του, χωρίς να αντιλαμβάνεται τεχνικές λεπτομέρειες ή εσωτερικές διεργασίες του συστήματος που υποστηρίζουν την ολοκλήρωση των συναλλαγών.
- Συνέπεια: Οι εφαρμογές θα πρέπει να έχουν ομοιόμορφη εμφάνιση και να υπάρχει συνέπεια στα λεκτικά και τα σύμβολα που χρησιμοποιούνται. Η χρησιμοποιούμενη για την περιγραφή εννοιών και λειτουργιών ορολογία θα πρέπει να είναι συνεπής σε όλο το εύρος των εφαρμογών του συστήματος. Αντίστοιχη συνέπεια πρέπει να τηρείται και κατά τη χρήση γραφικών απεικονίσεων και τη διαμόρφωση των σελίδων/ διεπαφών του συστήματος.
- Αποφυγή επαναλαμβανόμενων ενεργειών: Η καταχώρηση στοιχείων θα γίνεται μόνο μια φορά.
- Έξυπνη αναζήτηση: Σε κάθε περίπτωση ο χρήστης θα έχει στη διάθεσή του έξυπνους και πολύμορφους τρόπους αναζήτησης.
- Υποστήριξη από το σύστημα: Το σύστημα θα πρέπει να υποστηρίζει και να καθοδηγεί κατάλληλα τους χρήστες για αποφυγή λαθών κ.λπ.
- On line help σε κάθε βήμα εκτέλεσης του προγράμματος.

A3.11 Απαιτήσεις Προσβασιμότητας

Η ενοποιημένη πύλη και οι ψηφιακές υπηρεσίες που θα αναπτυχθούν στα πλαίσια του εν λόγω Έργου, θα πρέπει να υιοθετούν την αρχή του «Σχεδιάζοντας για Όλους», εντάσσοντας προϋποθέσεις και όρους προσβασιμότητας σε ΤΠΕ για άτομα με αναπηρία βασιζόμενες σε διεθνώς αναγνωρισμένους κανόνες, τις οδηγίες προσβασιμότητας W3C και συγκεκριμένα στα Web Content Accessibility Guidelines (WAI/WCAG).

Επιπροσθέτως, θα πρέπει να ληφθούν υπόψη όσα γενικά αναφέρονται στο του «Ελληνικό Πλαίσιο Παροχής Υπηρεσιών Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης και Πρότυπα Διαλειτουργικότητας» και ειδικότερα αυτά στην παράγραφο «3.6.3.4.1 Προσβασιμότητα».

A3.12 Χρονοδιάγραμμα Υλοποίησης του Έργου

Ο χρόνος υλοποίησης του εν λόγω Έργου ανέρχεται συνολικά σε δεκαοκτώ (18) μήνες, από την ημερομηνία υπογραφής της Σύμβασης (βλ. και τα οριζόμενα στο Β' Μέρος της παρούσης).

| Φάσεις | ΜΗΝΕΣ | | | | | | | | | | | | | | | | | |
|--|-------|---|---|---|---|---|---|---|---|----|----|----|----|----|----|----|----|----|
| | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 | 11 | 12 | 13 | 14 | 15 | 16 | 17 | 18 |
| 1. ΜΕΛΕΤΗ ΕΦΑΡΜΟΓΗΣ | X | X | X | X | | | | | | | | | | | | | | |
| 2. ΠΡΟΜΗΘΕΙΑ & ΕΓΚΑΤΑΣΤΑΣΗ ΕΞΟΠΛΙΣΜΟΥ & ΕΤΟΙΜΟΥ ΛΟΓΙΣΜΙΚΟΥ | | | | X | X | X | X | X | | | | | | | | | | |

| | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
|---|--|--|--|--|--|--|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| 3. ΑΝΑΠΤΥΞΗ ΕΦΑΡΜΟΓΩΝ | | | | | | | X | X | X | X | X | X | | | | | | |
| 4. ΕΙΣΑΓΩΓΗ-ΑΡΚΙΚΗ ΜΕΤΑΠΤΩΣΗ ΔΕΔΟΜΕΝΩΝ | | | | | | | | | | | X | X | | | | | | |
| 5. ΕΚΠΑΙΔΕΥΣΗ ΧΡΗΣΤΩΝ-ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΤΩΝ | | | | | | | | | | | X | X | | | | | | |
| 6. ΠΙΛΟΤΙΚΗ ΕΦΑΡΜΟΓΗ-ΔΟΚΙΜΑΣΤΙΚΗ ΛΕΙΤΟΥΡΓΙΑ-ΕΛΕΓΧΟΣ ΔΕΔΟΜΕΝΩΝ | | | | | | | | | | | | | X | X | | | | |
| 7. ΠΑΡΑΓΩΓΙΚΗ ΛΕΙΤΟΥΡΓΙΑ | | | | | | | | | | | | | | | X | X | X | X |

Πίνακας 7 - Πίνακας Φάσεων Έργου

A3.13 Φάσεις Έργου

| A/A Φάσης | Τίτλος Φάσης | Μήνας Έναρξης | Μήνας Λήξης (παράδοσης) |
|-----------|--|---------------|-------------------------|
| 1. | ΜΕΛΕΤΗ ΕΦΑΡΜΟΓΗΣ | 1ος | 4ος |
| 2. | ΠΡΟΜΗΘΕΙΑ & ΕΓΚΑΤΑΣΤΑΣΗ ΕΞΟΠΛΙΣΜΟΥ & ΕΤΟΙΜΟΥ ΛΟΓΙΣΜΙΚΟΥ | 4ος | 8ος |
| 3. | ΑΝΑΠΤΥΞΗ ΕΦΑΡΜΟΓΩΝ | 7ος | 12ος |
| 4. | ΕΙΣΑΓΩΓΗ-ΑΡΚΙΚΗ ΜΕΤΑΠΤΩΣΗ ΔΕΔΟΜΕΝΩΝ | 11ος | 12ος |
| 5. | ΕΚΠΑΙΔΕΥΣΗ ΧΡΗΣΤΩΝ-ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΤΩΝ | 11ος | 12ος |
| 6. | ΠΙΛΟΤΙΚΗ ΕΦΑΡΜΟΓΗ-ΔΟΚΙΜΑΣΤΙΚΗ ΛΕΙΤΟΥΡΓΙΑ-ΕΛΕΓΧΟΣ ΔΕΔΟΜΕΝΩΝ | 13ος | 14ος |
| 7. | ΠΑΡΑΓΩΓΙΚΗ ΛΕΙΤΟΥΡΓΙΑ | 15ος | 18ος |

Πίνακας 8 Έναρξης και Λήξης των Φάσεων Έργου

Ο Ανάδοχος θα πρέπει να περιγράψει λεπτομερώς το χρονοδιάγραμμα υλοποίησης σύμφωνα με την προτεινόμενη τεχνική λύση. Το Έργο θα υλοποιηθεί στο πλαίσιο των επτά (7) Φάσεων που αποτυπώνονται στον παραπάνω Πίνακα, για κάθε μία από οποίες καλείται να παρέχει τις αντίστοιχες υπηρεσίες και να ακολουθηθούν και να παραδοθούν, τουλάχιστον, τα ακόλουθα ελάχιστα αναμενόμενα παραδοτέα ανά Φάση του Έργου:

A3.13.1 Φάση 1: Μελέτη Εφαρμογής (διάρκεια 4 μήνες)

Η εκκίνηση της Φάσης αυτής, αρχίζει με την υπογραφή της σύμβασης από τον Ανάδοχο.

| Μήνας Έναρξης | 1ος | Μήνας Λήξης | 4ος |
|---|---|-------------|-----|
| Τίτλος Φάσης | ΜΕΛΕΤΗ ΕΦΑΡΜΟΓΗΣ ΚΑΙ ΑΝΑΛΥΣΗΣ ΑΠΑΙΤΗΣΕΩΝ | | |
| Στόχοι Φάσης: | | | |
| <ul style="list-style-type: none">▪ Στόχος 1: - Επικαιροποίηση της υφιστάμενης κατάστασης▪ Στόχος 2: - Αποσαφήνιση και οριστικοποίηση των λειτουργικών, τεχνικών και επιχειρησιακών απαιτήσεων²▪ Στόχος 3: - Επικαιροποίηση των συνθηκών για ανάπτυξη διαλειτουργικότητας. | | | |
| Περιγραφή Φάσης (με ανάλυση σε δραστηριότητες): | | | |
| <p>Ο Ανάδοχος θα πρέπει να υποβάλει Μελέτη Εφαρμογής, η οποία θα περιλαμβάνει την επικαιροποίηση της υφιστάμενης κατάστασης και των απαιτήσεων, το σχεδιασμό της αρχιτεκτονικής λύσης, την επικαιροποίηση των προδιαγραφών αυτής, καθώς και οδηγό με τη διαδικασία των δοκιμών και των ελέγχων σε επίπεδο υποσυστημάτων και εφαρμογών.</p> | | | |
| Δραστηριότητες: | | | |
| <p>Στη φάση αυτή καθορίζονται πλήρως το σύστημα, οι εφαρμογές αυτού, οι λειτουργίες του, καθώς και τα δεδομένα (πληροφορίες) που διατηρεί και επεξεργάζεται η πόλη. Οι συνεντεύξεις και η εξέταση της υπάρχουσας τεκμηρίωσης, θα αποτελέσουν τις βασικές τεχνικές για την επιτυχία αυτής της φάσης. Ο Ανάδοχος θα τηρεί τα πρακτικά τα οποία θα υποβάλλονται την επόμενη εργάσιμη ημέρα. Τα πρακτικά θα επιστρέφονται στους συμμετέχοντες από την πλευρά της Αναθέτουσας Αρχής και αν υπάρχουν παρατηρήσεις ή αλλαγές στα καταγεγραμμένα αυτές θα ενσωματώνονται σε νέα έκδοση των πρακτικών.</p> | | | |
| <p>Οι επιμέρους δραστηριότητες που λαμβάνουν χώρα κατά τη διαδικασία αυτή είναι οι ακόλουθες:</p> | | | |
| <p>1. Μελέτη του επιχειρησιακού περιβάλλοντος και ανάλυση, εξειδίκευση και</p> | | | |

² Περιγράφονται αναλυτικότερα στις αντίστοιχες ενότητες του μέρους Α της παρούσης και τους αντίστοιχους πίνακες συμμόρφωσης του μέρους C.

- επικαιροποίηση των απαιτήσεων σε σχέση με το νέο πληροφοριακό σύστημα. Αν υπάρχουν προγενέστερες συναφείς μελέτες θα χρησιμοποιηθούν για τον προσδιορισμό του υπό κατασκευή συστήματος, χωρίς να είναι δεσμευτικές.
2. Αναλυτική καταγραφή των διαδικασιών και των ροών πληροφορίας, συμπεριλαμβανομένων και των ροών εργασίας (και αυτών που αναφέρονται στη διεκπεραίωση των λαθών).
 3. Αξιολόγηση και ανάλυση του προτεινόμενου μοντέλου επιχειρησιακής λειτουργίας το οποίο θα κληθεί να υποστηρίξει το νέο πληροφοριακό σύστημα.
 4. Καταγραφή και επικαιροποίηση των λειτουργικών και μη απαιτήσεων των χρηστών. Στη φάση αυτή του έργου θα καταγραφούν πλήρως οι λειτουργικές και τεχνικές προδιαγραφές του έργου όπως προκύπτουν από τις συνεντεύξεις ή συγκεκριμένες γραπτές αναφορές. Η καταγραφή θα γίνει είτε σε ειδική φόρμα, είτε με τη μορφή έκθεσης ανάλογα με τις απαιτήσεις του σχεδίου υλοποίησης. Στην περίπτωση της έκθεσης, θα πρέπει για κάθε λειτουργική περιοχή που καλύπτει το σύστημα να υπάρχει πλήρης περιγραφή των δεδομένων και των λειτουργιών που θα υποστηρίζονται. Θα πρέπει επίσης να ληφθεί ιδιαίτερη μέριμνα, ώστε να εξασφαλιστεί η καταγραφή των δεδομένων και της λειτουργικότητας που παρέχεται από τυχόν υπάρχον πληροφοριακό σύστημα που θα αντικατασταθεί από το νέο. Επιπροσθέτως, θα πρέπει να καταγραφούν όποιες απαιτήσεις διασύνδεσης υπάρχουν μεταξύ των προσφερόμενων υποσυστημάτων-πλατφορμών και των υφιστάμενων, περιλαμβάνοντας ταυτόχρονα όλες τις επικαιροποιημένες προδιαγραφές των διαδικασιών διαλειτουργικότητας μεταξύ Κεντρικής Υπηρεσίας, Προξενικών Αρχών και άλλων Δημοσίων Υπηρεσιών, προκειμένου να διασφαλιστεί ότι το νέο σύστημα τηρεί όλα τα απαραίτητα δεδομένα. Επιπλέον, για την καταγραφή των λειτουργικών απαιτήσεων (functional requirements) θα χρησιμοποιηθεί η τεχνική των περιπτώσεων χρήσης (use cases) με στόχο τη μοντελοποίηση των απαιτήσεων με χρήση (επιθυμητά) UML (Unified Modeling Language). Η περιγραφή των περιπτώσεων χρήσης (use cases) βοηθά στον προσδιορισμό του εύρους του έργου (project scoring) και αποτελεί τη βάση για τις υποθέσεις ελέγχου (test cases) καθώς και τα εγχειρίδια χρήσης (user manuals) του συστήματος.
 5. Καθορισμός και επικαιροποίηση ειδικών απαιτήσεων που αφορούν στον τρόπο παραμετροποίησης του συστήματος και τις διεπαφές χρηστών (user interface), τις απαιτήσεις διαλειτουργικότητας, τους συγκεκριμένους ρόλους των χρηστών (χειριστών και διαχειριστών), τις διεπαφές με τα συστήματα τα οποία απαιτείται να διασυνδέεται.
 6. Οριοθέτηση και επικαιροποίηση του τρόπου συνεργασίας και ανταλλαγής πληροφοριών μεταξύ του νέου συστήματος και των υφιστάμενων- Software Interface Design Description (SIDD).
 7. Καθορισμός των δεδομένων που θα μεταπέσουν.
 8. Καθορισμός των εφαρμογών που θα μεταπέσουν και σχέδιο μετάπτωσης της επιχειρησιακής λειτουργίας από τον υφιστάμενο τρόπο εργασίας στο προτεινόμενο μοντέλο λειτουργίας και προσέγγιση του σχεδίου εξάπλωσης (roll out plan).
 9. Καθορισμός των μεθόδων ελέγχου των εισόδων, εξόδων, αρχείων, προγραμμάτων, της ασφάλειας της μετάπτωσης κτλ και δημιουργία λίστας μετάπτωσης (transition checklist) με όλα τα σειριακά βήματα που θα πραγματοποιηθούν κατά τη διάρκεια της μετάπτωσης.
 10. Σχέδιο αντιμετώπισης απρόβλεπτων καταστάσεων (Contingency Planning), το οποίο θα προσδιορίζει όλα τα πιθανά προβλήματα που μπορεί να δημιουργήσουν αποκλίσεις από το σχέδιο μετάπτωσης. Για κάθε πρόβλημα πρέπει να καθορισθούν οι εναλλακτικές διαδικασίες αντιμετώπισης. Μεταξύ των άλλων δημιουργείται ένα

- σχέδιο επαναφοράς στην προηγούμενη κατάσταση, σε περίπτωση λάθους κατά τη μετάπτωση (π.χ. συμπεριλαμβάνονται οι διαδικασίες back up πριν τη μετάπτωση).
11. Δημιουργία και επικαιροποίηση του λογικού μοντέλου της κάθε εφαρμογής (conceptual modeling). Τα use case models θα αποτελέσουν το υλικό στο οποίο θα στηριχτεί η δημιουργία ενός conceptual model το οποία περιγράφει τις λογικές οντότητες του συστήματος (concepts).
 12. Καθορισμός της γενικής αρχιτεκτονικής του συστήματος. Με βάση το σκεπτικό της υιοθέτησης πολύ-επίπεδης αρχιτεκτονικής (n-tier web based) για τις εφαρμογές περιγράφονται τα διάφορα μέρη (components) του συστήματος τα οποία θα χρησιμοποιηθούν για την προσφορά των ανάλογων υπηρεσιών στα αντίστοιχα επίπεδα.
 13. Δημιουργία μοντέλου οντοτήτων - συσχετίσεων και λειτουργικής ιεραρχίας (Functional Hierarchy) του συστήματος.
 14. Με βάση τις απαιτήσεις του συστήματος που καταγράφηκαν και αναλύθηκαν κατά τη διάρκεια αυτού του βήματος θα παραχθεί επίσης το Βασικό Πλάνο Ελέγχου Συστήματος (Test or Validation Plan) που καθορίζει την στρατηγική που θα ακολουθηθεί για τον έλεγχο και την επικύρωση του συστήματος και το οποίο θα εμπλουτισθεί και θα επεκταθεί στη συνέχεια.
 15. Θα εκπονηθούν προσχέδια εκπαιδευτικού υλικού και του προσφερόμενου προγράμματος εκπαίδευσης.
 16. Θα γίνει μια αρχική περιγραφή Εγχειριδίων χρήσης και διαχείρισης των εφαρμογών και εξοπλισμού - (User Documentation Description - UDD).
 17. Θα γίνει η τελική διαστασιολόγηση των κόμβων του Συστήματος και οριστικοποίηση της αρχιτεκτονικής και των τελικών προδιαγραφών του εξοπλισμού.
 18. Ο Ανάδοχος θα πρέπει να περιγράψει στη μελέτη εφαρμογής τις απαιτήσεις σε παροχή ηλεκτρικής ισχύος κάθε κόμβου του δικτύου αναλυτικά.

Παραδοτέα (κατ' ελάχιστον):

| Τίτλος Παραδοτέου | Περιγραφή Παραδοτέου |
|--|--|
| Π1: Μελέτη Εφαρμογής και Ανάλυσης Απαιτήσεων | <p>Η Μελέτη Εφαρμογής θα περιλαμβάνει, τουλάχιστον, τις παρακάτω ενότητες:</p> <ul style="list-style-type: none">▪ Οργάνωση Διαχείρισης Έργου και περιγραφή αυτού από την πλευρά της οργάνωσης, του προγραμματισμού και της μεθοδολογίας διασφάλισης ποιότητας και διαχείρισης κινδύνων.▪ Απαιτήσεις Συστήματος (System Requirements Specification - SRS) όπως ορίζονται στην Παρούσα και στην πρόταση του Αναδόχου. Η φάση της Μελέτης Εφαρμογής μπορεί να τις διαφοροποιήσει ή να τις αποσαφηνίσει.▪ Εναλλακτικές δυνατότητες λειτουργίας των ροών εργασίας και αρχική καταγραφή των ρόλων και των ομάδων χρηστών (χειριστών, διαχειριστών) κ.λπ.▪ Γενική Αρχιτεκτονική Συστήματος (System Architecture and Requirements Allocation |

| | |
|--|--|
| | <p>Description - SARAD) σύμφωνα με τα οριζόμενα στην Προκήρυξη, θα αποτυπωθεί τελικά μετά το πέρας της Μελέτης εφαρμογής.</p> <ul style="list-style-type: none">▪ Απαιτήσεις Λογισμικού/ών και περιγραφή των λειτουργικών (functional) και μη λειτουργικών (non functional) απαιτήσεων του λογισμικού και των εφαρμογών.▪ Περιγραφή Εγχειριδίων Χρήσης και διαχείρισης (User Documentation Description - UDD)▪ Περιγραφή της μεθοδολογίας των δοκιμών και των Σεναρίων Ελέγχου που θα ακολουθήσει ο Ανάδοχος καθώς και Σχέδιο Ελέγχων Συστήματος.▪ Πλάνο Ενεργειών για τη διασφάλιση της Ασφάλειας του Έργου και των συστημάτων καθώς και Σχέδιο διασφάλισης Διαλειτουργικότητας (οριζόντια, κάθετη, εξωτερική) και διασυνδεσιμότητας των εφαρμογών.▪ Σχέδιο Αποτίμησης Επικινδυνότητας▪ Περιγραφή των διεπαφών (Interfaces) του συστήματος για επικοινωνία με άλλα συστήματα, σύμφωνα με τις απαιτήσεις διαλειτουργικότητας.▪ Λογικός Σχεδιασμός Βάσης Δεδομένων (Logical Database Design), με χρήση ειδικών εργαλείων για το σκοπό αυτό.▪ Αναλυτική Αρχιτεκτονική Συστήματος (Software Architecture Description - SAD), με χρήση ειδικών για το σκοπό αυτό εργαλείων (π.χ. Oracle Designer, BPWin, UML για τα software components (classes, objects, κλπ) και διαγραμμάτων ροής για την αλληλουχία γεγονότων του GUI). Θα πρέπει να περιλαμβάνει πλήρη εννοιολογικό σχεδιασμό (διαγράμματα ροών εργασιών, αρχιτεκτονική συστήματος, χρήστες και ρόλους, διασυνδεσιμότητα εφαρμογών, κλπ).▪ Οριστικοποίηση Προδιαγραφών Εξοπλισμού.▪ Σχέδιο και Σύστημα Διασφάλισης Ποιότητας.▪ Προσχέδιο κατάρτισης/ εκπαίδευσης στελεχών Φορέα.▪ Προσχέδια εκπαιδευτικού υλικού και του προσφερόμενου προγράμματος εκπαίδευσης.▪ Σχέδιο διασύνδεσης των νέων υποσυστημάτων - εφαρμογών με τις υφιστάμενες υποδομές του ΥΠΕΞ▪ Σχέδιο μετάπτωσης δεδομένων και εφαρμογών.▪ Μεθοδολογία καταγραφής των δεικτών τήρησης ποιότητας παρεχόμενων υπηρεσιών και |
|--|--|

| | |
|--|---|
| | απόδοσης για το σύνολο της προσφερόμενης λύσης. |
|--|---|

A3.13.2 Φάση 2: Προμήθεια και εγκατάσταση εξοπλισμού και έτοιμου λογισμικού (διάρκεια 5 μήνες)

| | | | |
|--|--|--------------------|-----|
| Μήνας Έναρξης | 4ος | Μήνας Λήξης | 8ος |
| Τίτλος Φάσης | ΠΡΟΜΗΘΕΙΑ ΚΑΙ ΕΓΚΑΤΑΣΤΑΣΗ ΕΞΟΠΛΙΣΜΟΥ ΚΑΙ ΕΤΟΙΜΟΥ ΛΟΓΙΣΜΙΚΟΥ | | |
| Στόχοι Φάσης: | | | |
| <ul style="list-style-type: none"> • Στόχος 1: Προμήθεια, παραμετροποίηση και θέση σε πλήρη λειτουργία του αναγκαίου εξοπλισμού και έτοιμου λογισμικού. • Στόχος 2: Ενσωμάτωση του εξοπλισμού και του λογισμικού στο Data Center του ΥΠΕΞ | | | |
| Περιγραφή Φάσης (με ανάλυση σε δραστηριότητες): | | | |
| <p>Ο Ανάδοχος οφείλει να παραδώσει και να εγκαταστήσει τον αναγκαίο εξοπλισμό, να παραμετροποιήσει και να εγκαταστήσει το αναγκαίο έτοιμο λογισμικό. Σε αυτή τη φάση θα πραγματοποιηθεί και η ολοκλήρωση του εξοπλισμού σε υφιστάμενα δίκτυα και η ενσωμάτωση του υφιστάμενου εξοπλισμού στο νέο περιβάλλον.</p> | | | |
| Δραστηριότητες: | | | |
| <p>Στη φάση αυτή θα γίνει η εγκατάσταση του απαραίτητου εξοπλισμού και έτοιμου λογισμικού στο Ολοκληρωμένο Κέντρο Δεδομένων (data center) του Υπουργείου Εξωτερικών, που βρίσκεται στο κτήριο των Αθηνών (Ακαδημίας 1).</p> | | | |
| Παραδοτέα (κατ' ελάχιστον): | | | |
| Τίτλος Παραδοτέου | Περιγραφή Παραδοτέου | | |

| | |
|--|--|
| <p>Π1: Προμήθεια Εξοπλισμού και έτοιμου Λογισμικού.</p> | <ul style="list-style-type: none">▪ Πίνακας του προσφερόμενου εξοπλισμού και του απαραίτητου έτοιμου λογισμικού που θα προμηθευτεί ο Ανάδοχος για λογαριασμό του ΥΠΕΞ (B.O.M), η οποία θα περιλαμβάνει, μεταξύ άλλων, τα επικαιροποιημένα χαρακτηριστικά αυτών, όπως θα έχουν προκύψει από τη Μελέτη Εφαρμογής.▪ Μελέτη εγκατάστασης του εξοπλισμού και έτοιμου λογισμικού στο Data Center του ΥΠΕΞ |
| <p>Π2: Παράδοση και εγκατάσταση του εξοπλισμού.</p> | <p>Παράδοση του συνόλου του εξοπλισμού. Πλήρης και ορθή εγκατάσταση του συνόλου του παραδοθέντος εξοπλισμού και παράδοση λίστας αυτού και των χαρακτηριστικών του, ονοματοδοσία του στο Data Center, κτλ. Και παράδοση, σχεδίου ελέγχων Εξοπλισμού. (Hardware Test or Validation Plan - HWTVPL), που θα περιγράφει τους ελέγχους σωστής λειτουργίας του εξοπλισμού.</p> |
| <p>Π3: Παράδοση και εγκατάσταση του έτοιμου λογισμικού.</p> | <p>Παράδοση του συνόλου του προσφερόμενου έτοιμου λογισμικού. Πλήρης και ορθή εγκατάσταση του συνόλου του παραδοθέντος έτοιμου λογισμικού που θα περιγράφει τους ελέγχους σωστής λειτουργίας.</p> |
| <p>Π4. Μελέτη Ασφάλειας Πληροφορικών Συστημάτων & Δεδομένων.</p> | <p>Περιλαμβάνει</p> <ul style="list-style-type: none">▪ Penetration Testing - Vulnerability Assessment. Δηλαδή θα πραγματοποιηθεί:<ul style="list-style-type: none">○ έλεγχος του δικτύου τόσο από το Internet, όσο και από το εσωτερικό του ΥΠΕΞ με δικαιώματα ενός απλού χρήστη,○ εντοπισμός των κενών ασφαλείας και των πιθανών σημείων μη εξουσιοδοτημένης πρόσβασης,○ δημιουργία αναλυτικής αναφοράς για τα προβλήματα ασφαλείας και τις προτάσεις για τη διόρθωσή τους.▪ IT Structure Analysis, Risk Analysis, Security Plan, Security Policy. Δηλαδή:<ul style="list-style-type: none">○ ανάλυση του δικτύου και των συστημάτων και καθορισμός των υπηρεσιών που προσφέρονται,○ ανάλυση των κινδύνων που διατρέχει κάθε σύστημα,○ και δημιουργία μελέτης ασφάλειας με προτάσεις για τη δημιουργία ασφαλούς δικτύου, πρόταση πολιτικής ασφαλείας του εταιρικού δικτύου, Risk Management, Classification |

| | |
|--|---|
| | <p>Management και δημιουργία δομών monitoring - auditing.</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Business Continuity Planning και Disaster Recovery Planning. Που θα πρέπει να περιλαμβάνει το σχεδιασμό και την υλοποίηση λύσεων για περιπτώσεις μικρότερων και μεγαλύτερων κινδύνων, καθώς επίσης και πλάνο για τη συνέχεια της δραστηριότητας του Υπουργείου, τη δημιουργία ομάδων business continuity, τον καθορισμό ρόλων και την εκπαίδευση. ▪ Incident Response Planning. Δημιουργία Incident Response Team, περιλαμβάνεται επίσης καθορισμός ρόλων και εκπαίδευση, σχεδιασμός τρόπου αντίδρασης σε κάθε ενδεχόμενη απειλή. Μηχανισμός για αναφορά συμβάντων από χρήστες, ανάθεση σε τεχνικό μηχανογράφησης και καταγραφής του χειρισμού του συμβάντος. ▪ Σχέδιο και Σύστημα Διαχείρισης Κινδύνων ▪ Λοιπές δοκιμές που θα προκύψουν από τη Μελέτη Εφαρμογής. |
|--|---|

A3.13.3 Φάση 3: Ανάπτυξη εφαρμογών (διάρκεια 6 μήνες)

| Μήνας Έναρξης | 7ος | Μήνας Λήξης | 12ος |
|--|---------------------------|-------------|------|
| Τίτλος Φάσης | ΑΝΑΠΤΥΞΗ ΕΦΑΡΜΟΓΩΝ | | |
| <p>Στόχοι Φάσης:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Στόχος 1: Υλοποίηση υποσυστημάτων και εφαρμογών/ πλατφορμών. ▪ Στόχος 2: Εγκατάσταση και παραμετροποίηση αυτών. | | | |
| <p style="text-align: center;">Περιγραφή Φάσης (με ανάλυση σε δραστηριότητες):</p> <p>Σε αυτή τη φάση θα πραγματοποιηθεί η ανάπτυξη ή/και παραμετροποίησή του λογισμικού, προκειμένου να είναι αποτελεσματική η παροχή του συνόλου των απαιτούμενων υπηρεσιών του Έργου. Περιλαμβάνεται η ανάπτυξη του περιβάλλοντος πρόσβασης/διαχείρισης χρηστών (χειριστών και διαχειριστών) και ρόλων.</p> <p>Πέραν από το κατ' εξοχήν παραδοτέο, στο πλήρες σύστημα εν λειτουργία, θα υπάρχει και μια σειρά έγγραφων παραδοτέων, στο πλαίσιο της διαχείρισης του Έργου και κατά την διάρκεια ανάλυσης - ανάπτυξης του συστήματος (όπως φαίνεται παρακάτω).</p> <p style="text-align: center;">Δραστηριότητες:</p> | | | |

Στη Φάση αυτή, ο Ανάδοχος υποχρεούται όπως προβεί σε:

1. Σχεδιασμό του class diagram με στόχο τη λογική περιγραφή των ενότητων λογισμικού (software modules) του συστήματος.
2. Φυσικό σχεδιασμό και δημιουργία της Βάσης Δεδομένων με βάση τις ανάγκες, όπως αυτές προκύπτουν από τις τεχνικές προδιαγραφές και το design class diagram.
3. Σχεδιασμό της διεπαφής χρηστών (web based οθόνες και φόρμες), καθώς και της διαδοχής τους (screen flow).
4. Δημιουργία πλάνου ελέγχου που θα επεκτείνεται και θα ολοκληρώνεται κατά την διάρκεια αυτού του βήματος σύμφωνα με τη στρατηγική ελέγχου που έχει προδιαγραφεί. Αρχικά παράγονται υποθέσεις ελέγχου (test cases) με βάση τις απαιτήσεις του συστήματος και τον σχεδιασμό. Τα παραπάνω τεκμηριώνονται στα παραδοτέα Σχεδίου Ελέγχων Συστήματος.
5. Δημιουργία του κώδικα για τις διάφορες ενότητες λογισμικού (software modules).
6. Ενεργοποίηση της Διαδικασίας για Ποιοτικούς Ελέγχους Συστημάτων Πληροφορικής (code inspection).
7. Ενεργοποίηση της διαδικασίας παρακολούθησης και ελέγχου εκδόσεων (Software Version Control System), με χρήση κατάλληλου λογισμικού.

Παραδοτέα (κατ' ελάχιστον):

| Τίτλος Παραδοτέου | Περιγραφή Παραδοτέου |
|---|--|
| Π1: Ανάπτυξη, Παραμετροποίηση και ολοκλήρωση των υπό ανάπτυξη λογισμικών, εφαρμογών και πλατφορμών. | <p>Θα πρέπει να περιλαμβάνει, μεταξύ άλλων την ανάπτυξη και παραμετροποίηση του συνόλου του υπό ανάπτυξη λογισμικού συμπεριλαμβάνοντας:</p> <p>Ανάπτυξη Ενοποιημένης Διαδικτυακής Πύλης του Οργανισμού για την παροχή ηλεκτρονικών υπηρεσιών και πληροφόρησης στην οποία θα έχουν πρόσβαση όλοι οι πολίτες</p> <ul style="list-style-type: none">▪ Αναβάθμιση της ενοποιημένης πύλης στα λειτουργικά και αισθητικά πρότυπα του www.mfa.gr (τουλάχιστον για agora.mfa.gr, www.aidfunding.gr, www.hellenicaid.gr, www.ggae.gr, www.eysxep.mfa.gr ενώ για τις λοιπές ιστοσελίδες του ΥΠΕΞ θα οριστικοποιηθεί η ενσωμάτωσή τους στη Μελέτη Εφαρμογής).▪ Ανάπτυξη εφαρμογών επιχειρηματικής συνεργασίας.▪ Αναβάθμιση ΟΠΣ - Πύλη Προξενείων.▪ Ανάπτυξη συστήματος Διοικητικής Πληροφόρησης.▪ Ανάπτυξη συστήματος γεωγραφικής ευφυίας.▪ Ανάπτυξη Διαλειτουργικότητας με το Ειδικό Ληξιαρχείο.▪ Ανάπτυξη Εφαρμογής Μητρώου.▪ Παραμετροποίηση Εγκριτικών Διαδικασιών ΓΤΑΕ και Ε3 Δ/νσης.▪ Παραμετροποίηση Εγκριτικών Διαδικασιών |

| | |
|--|--|
| | <p>ΥΔΑΣ</p> <ul style="list-style-type: none">▪ Ανάπτυξη Υπηρεσιών από/προς γραφεία ΟΕΥ <p>Το παραδοτέο αυτό περιλαμβάνει επιπροσθέτως:</p> <ul style="list-style-type: none">▪ Σχέδιο Ελέγχων Εφαρμογών (Test or Validation Plan - TVPL), που θα περιγράφει πώς θα γίνουν οι έλεγχοι και τον τρόπο διασφάλισης της σωστής λειτουργίας των εφαρμογών.▪ Σχεδιασμός λογισμικού εφαρμογών (Software Design Description - SDD), που περιγράφει το σχεδιασμό του λογισμικού των εφαρμογών σε επίπεδο software components (classes, objects, methods, κλπ)▪ Σχέδιο ελέγχων ενοτήτων λογισμικού (Test or Validation Procedures - TVPR), όπου θα περιγράφονται οι διαδικασίες ελέγχου για τα διάφορα επιμέρους components.▪ Σχέδιο ολοκλήρωσης λογισμικού (Software Integration Plan - SOIP), όπου θα περιγράφεται η διαδικασία ενοποίησης των επιμέρους συστημάτων- εφαρμογών/ πλατφορμών που θα αναπτυχθούν κατά τη διάρκεια του Έργου.▪ Αναφορά ελέγχου ολοκλήρωσης λογισμικού (Software Integration Audit Report - SIAR).▪ Σχέδιο εγκατάστασης λογισμικού (Software Installation Plan - SIP), με αντίστοιχη περιγραφή διαδικασίας εγκατάστασης εφαρμογής.▪ Παράδοση του συνόλου του πηγαίου και εκτελέσιμου κώδικα και Τεκμηρίωση αυτού.▪ Δεδομένα Αρχικοποίησης του συστήματος, αν απαιτούνται.▪ Εγχειρίδιο Διαχείρισης Συστήματος και των επιμέρους εφαρμογών και πλατφορμών. Περιλαμβάνει και τις ροές των οθονών της εφαρμογής (screen flow).▪ Εγχειρίδιο Χρήσης του Συστήματος και των επιμέρους εφαρμογών και πλατφορμών.▪ Πραγματοποίηση όλων των ελέγχων, σε συνδυασμό με τα όσα θα περιγραφούν στο Π1, της Φάσης 1 «Μελέτη Εφαρμογής»▪ Πραγματοποίηση ποιοτικών ελέγχων του Συστήματος Πληροφορικής. |
|--|--|

A3.13.4 Φάση 4: Εισαγωγή – αρχική μετάπτωση δεδομένων (διάρκεια 2 μήνες)

| | | | |
|---|--|----------------------|------|
| Μήνας Έναρξης | 11ος | Μήνας Λήξης | 12ος |
| Τίτλος Φάσης | ΕΙΣΑΓΩΓΗ - ΑΡΧΙΚΗ ΜΕΤΑΠΤΩΣΗ ΔΕΔΟΜΕΝΩΝ | | |
| Στόχοι Φάσης: | | | |
| <ul style="list-style-type: none">▪ Στόχος 1: Εισαγωγή δεδομένων▪ Στόχος 2: Μετάπτωση δεδομένων από υφιστάμενα συστήματα | | | |
| Περιγραφή Φάσης (με ανάλυση σε δραστηριότητες): | | | |
| Θα πραγματοποιηθεί η μετάπτωση δεδομένων από υφιστάμενα συστήματα. Εάν η υλοποίηση της μετάπτωσης δεδομένων εκτείνεται σε μια μεγάλη χρονική περίοδο, τότε πρέπει να διατηρείται η ακεραιότητα όλων των νέων δεδομένων που δημιουργούνται κατά τη διάρκεια υλοποίησης της μετάπτωσης, καθώς επίσης και εκείνων που μετέπεσαν. | | | |
| Δραστηριότητες: | | | |
| Η μετάπτωση δεδομένων περιλαμβάνει δύο στάδια: <ul style="list-style-type: none">▪ την προετοιμασία της μετάπτωσης και▪ την υλοποίηση της μετάπτωσης | | | |
| Παραδοτέα (κατ' ελάχιστον): | | | |
| Τίτλος Παραδοτέου | | Περιγραφή Παραδοτέου | |

| | |
|--|--|
| <p>Π1: Αναφορά μετάπτωσης δεδομένων.</p> | <p>Σχέδιο μετάπτωσης δεδομένων</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Επικαιροποίηση των όσων αναφέρονται σχετικά στο Παραδοτέο 1, της Φάσης 1 «Μελέτη Εφαρμογής». ▪ Σχεδιασμός μετάβασης από το παλαιό στο νέο περιβάλλον. <p>Υλοποίηση μετάπτωσης και έλεγχος επιτυχίας αυτής της μετάπτωσης δεδομένων</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Πραγματοποίηση μετάπτωσης και έλεγχος αν τα δεδομένα μετέπεσαν ορθά. ▪ Απογραφική κατάσταση με όλα τα στοιχεία που μετέπεσαν και μία δεύτερη κατάσταση (error report) με τις εγγραφές που δε μετέπεσαν συμπεριλαμβάνοντας και την αιτία). <p>Αποκατάσταση τυχόν προβλημάτων.</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Κατάσταση με όλα τα λανθασμένα ή ελλιπή δεδομένα. Τα λανθασμένα δεδομένα διορθώνονται και καταχωρούνται ξανά μαζί με εκείνα τα δεδομένα τα οποία για οποιοδήποτε λόγο δε μετέπεσαν αυτόματα. Ο έλεγχος επαναλαμβάνεται ώστε να επιβεβαιωθεί η ορθότητα των στοιχείων. |
|--|--|

A3.13.5 Φάση 5 - Εκπαίδευση των στελεχών της Αναθέτουσας Αρχής
(διάρκεια 2 μήνες)

| Μήνας Έναρξης | 11ος | Μήνας Λήξης | 12ος |
|---|--|-------------|------|
| Τίτλος Φάσης | ΕΚΠΑΙΔΕΥΣΗ ΧΡΗΣΤΩΝ (ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΤΩΝ ΚΑΙ ΧΕΙΡΙΣΤΩΝ) | | |
| Στόχοι Φάσης: | | | |
| <ul style="list-style-type: none"> ▪ Στόχος 1: Ολοκλήρωση των εκπαιδευτικών εγχειριδίων ▪ Στόχος 2: Πραγματοποίηση των εκπαιδεύσεων και κατάρτιση χειριστών και διαχειριστών στη λειτουργία και διαχείριση του εξοπλισμού και λογισμικού του συστήματος αντίστοιχα. ▪ Στόχος 3: Πλήρης λειτουργικότητα της πλατφόρμας τηλε-εκπαίδευσης | | | |
| Περιγραφή Φάσης (με ανάλυση σε δραστηριότητες): | | | |
| <p>Σε αυτή τη φάση θα πραγματοποιηθεί το εκπαιδευτικό πρόγραμμα χρηστών, δηλαδή το πρόγραμμα διαχειριστών και χειριστών.</p> | | | |

Δραστηριότητες:

Θα πραγματοποιηθεί η εκπαίδευση των χρηστών (χειριστών και διαχειριστών) σχετικά με τη χρήση της ενοποιημένης πύλης και τις λειτουργίες των εφαρμογών/ πλατφορμών του Έργου.

Η πρόταση του Αναδόχου θα πρέπει να περιγράφει το πλαίσιο εκπαίδευσης του προσωπικού του ΥΠΕΞ (διαχειριστών, χειριστών κλπ.). Επιπλέον, η περιγραφή θα πρέπει να ορίζει το είδος της εκπαίδευσης, την ομάδα που αφορά, τον εκτιμώμενο χρόνο εκπαίδευσης και τη διαδικασία που προβλέπεται για την παροχή της συγκεκριμένης εκπαίδευσης από τον Ανάδοχο.

Ο Ανάδοχος υποχρεούται να καθορίσει το πρόγραμμα κατάρτισης, να σχεδιάσει, να αναπτύξει και να παραδώσει το εκπαιδευτικό υλικό και τα εγχειρίδια ανά ομάδα εκπαιδευομένων.

Για την κάλυψη των αναγκών συνεχιζόμενης εκπαίδευσης των στελεχών του ΥΠΕΞ τόσο για την Κεντρική Υπηρεσία, όσο και για τις Αρχές Εξωτερικής Υπηρεσίας, κατά τη φάση αυτή θα παραμετροποιηθεί (ξανά εφόσον απαιτείται με το εκπαιδευτικό υλικό της εκπαίδευσης και της ανάγκης του ΥΠΕΞ και του Έργου) η πλατφόρμα τηλε-εκπαίδευσης, η οποία θα περιλαμβάνει σύγχρονη και ασύγχρονη λειτουργικότητα. Ο Ανάδοχος θα έχει ενσωματώσει το πολυμεσικό/ψηφιακό υλικό στην προσφερόμενη πλατφόρμα τηλε-εκπαίδευσης για τις εκπαιδευτικές ανάγκες.

Παραδοτέα (κατ' ελάχιστον):

| Τίτλος Παραδοτέου | Περιγραφή Παραδοτέου |
|---|--|
| Π1: Επικαιροποιημένο Πλάνο/ Σχέδιο εκπαίδευσης με συγκεκριμένο πρόγραμμα Κατάρτισης και Εκπαίδευσης των στελεχών του ΥΠΕΞ | Μεθοδολογία, διαδικασία και λεπτομερές πρόγραμμα κατάρτισης και εκπαίδευσης των στελεχών του ΥΠΕΞ, με βάση το ρόλο του καθενός. Οριστικοποίηση του Σχεδίου κατάρτισης/ εκπαίδευσης στελεχών Φορέα όπως θα προκύψει από το Π1, της Φάσης 1. |
| Π2: Εκπαιδευτικό υλικό και εκπαιδευτικά εγχειρίδια (σε έντυπη και επεξεργάσιμη ηλεκτρονική μορφή) | Παράδοση πλήρους εκπαιδευτικού υλικού και αντίστοιχων εγχειριδίων για όλες τις ενότητες. |
| Π3: Υπηρεσίες εκπαίδευσης (χειριστών και διαχειριστών) και αναφορά αξιολόγησης αποτελεσμάτων εκπαίδευσης. | <ul style="list-style-type: none">Υπηρεσίες εκπαίδευσης, διαφοροποιημένες ως προς το περιεχόμενο και τον τύπο - ρόλο του εκπαιδευομένου στο Έργο.Παράδοση αναφοράς αξιολόγησης και των αποτελεσμάτων της εκπαίδευσης και προτάσεις για τη μεγιστοποίηση της αξιοποίησης του συστήματος. |

| | |
|--|---|
| Π4: Υλικό τηλε-εκπαίδευσης και ενσωμάτωσή του στην πλατφόρμα τηλε-εκπαίδευσης (σύγχρονη και ασύγχρονη λειτουργία). | Παράδοση του συνολικού υλικού (πολυμεσικό/ψηφιακό) που απαιτείται για την ορθή και πλήρη λειτουργία της πλατφόρμας τηλε-εκπαίδευσης και ενσωμάτωση του υλικού αυτού στην πλατφόρμα. |
|--|---|

A3.13.6 Φάση 6 - Πιλοτική Εφαρμογή- Δοκιμαστική Λειτουργία - Έλεγχος Δεδομένων (διάρκεια 2 μήνες)

| Μήνας Έναρξης | 13ος | Μήνας Λήξης | 14ος |
|---|---|-------------|------|
| Τίτλος Φάσης | ΠΙΛΟΤΙΚΗ ΕΦΑΡΜΟΓΗ - ΔΟΚΙΜΑΣΤΙΚΗ ΛΕΙΤΟΥΡΓΙΑ - ΕΛΕΓΧΟΣ ΔΕΔΟΜΕΝΩΝ | | |
| Στόχοι Φάσης: | | | |
| <p>Στόχος της πιλοτικής και δοκιμαστικής λειτουργίας είναι να δοκιμαστεί το σύστημα υπό πραγματικές συνθήκες χρήσης (και διαχείρισης), προκειμένου να εντοπιστούν και να αποκατασταθούν τυχόν προβλήματα.</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Στόχος 1: Πραγματοποίηση όλων των σεναρίων ελέγχου του συστήματος και των εφαρμογών με τη συνεργασία κατάλληλης ομάδας χρηστών. ▪ Στόχος 2: Βελτιώσεις των εφαρμογών | | | |
| Περιγραφή Φάσης (με ανάλυση σε δραστηριότητες): | | | |
| <p>Η αναφορά πιλοτικής εφαρμογής, δοκιμαστικής λειτουργίας και ελέγχου δεδομένων περιλαμβάνει, ενδεικτικά τα ακόλουθα:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Επιβεβαίωση σεναρίων ελέγχου εφαρμογής και δεδομένων και επικαιροποίηση αυτών καθ' όλη τη διάρκεια της φάσης αυτής. Ο Ανάδοχος θα αποστέλλει αναφορές ελέγχου με λήψη βεβαίωση αποδοχής των Ελέγχων σε περίπτωση επιτυχίας. ▪ Τελικές δοκιμές ελέγχου λειτουργικότητας, προσθήκες/ τροποποιήσεις, σύνθεση, πιλοτική χρήση κ.λπ. με στόχο να επιβεβαιωθεί η απόλυτα εύρυθμη λειτουργία και καλή συνεργασία των εφαρμογών των υποσυστημάτων των Πληροφοριακών Συστημάτων, τόσο μεταξύ τους όσο και εξωτερικά υπό συνθήκες πλήρους λειτουργίας με τη συνεργασία κατάλληλης ομάδας χρηστών του ΥΠΕΞ. ▪ Roll-out (εξάπλωση) των υπηρεσιών - εφαρμογών στους χρήστες. ▪ Τις βελτιώσεις των εφαρμογών. | | | |
| Δραστηριότητες: | | | |
| <p>Κατά τη διάρκεια της φάσης αυτής είναι πιθανόν να υπάρξουν αναφορές σφαλμάτων ή αιτήματα (change requests) για αλλαγές στη χρήση ή/και διαχείριση των εφαρμογών/πλατφορμών. Οι όποιες αλλαγές προκύψουν θα αποτυπωθούν στο παραδοτέο Αναφορά Αλλαγών στο οποίο θα περιγράφονται οι αλλαγές που έγιναν, καθώς επίσης και οι επακόλουθες μεταβολές σε εμπλεκόμενα παραδοτέα.</p> | | | |

Οι έλεγχοι πέρα από τον έλεγχο των δεδομένων (σε συνέχεια της Φάσης 4) θα περιλαμβάνουν μεταξύ άλλων και τις ακόλουθες ενότητες:

- Έλεγχος διασυνδεσιμότητας και συμμόρφωσης των εφαρμογών του Έργου
- Διενέργεια υποχρεωτικών ελέγχων (έλεγχος μη λειτουργικών απαιτήσεων αξιοπιστίας-reliability, επίδοσης-performance, στιβαρότητας-robustness, καθώς επίσης και έλεγχος λειτουργικών απαιτήσεων)
- Τελική μετάπτωση των δεδομένων και των εφαρμογών.
- Λοιποί έλεγχοι.

Παραδοτέα (κατ' ελάχιστον):

| Τίτλος Παραδοτέου | Περιγραφή Παραδοτέου |
|---|--|
| <ul style="list-style-type: none"> ▪ Π1: Αναφορά Πιλοτικής λειτουργίας | <ul style="list-style-type: none"> ▪ Οριστικοποίηση μετάπτωσης ▪ Επιβεβαίωση σεναρίων ελέγχου εφαρμογής και δεδομένων ▪ Συμπερίληψη χρηστών στην πιλοτική και δοκιμαστική λειτουργία του Έργου ▪ Έλεγχος Δεδομένων και εφαρμογών ▪ Αποτελέσματα των ελέγχων διασυνδεσιμότητας - διαλειτουργικότητας ▪ Αποκατάσταση δυσλειτουργιών του συστήματος ▪ Αναφορά Ελέγχων (Συστήματος Αποδοχής Εξοπλισμού ποιότητας συμμόρφωσης) |
| <ul style="list-style-type: none"> ▪ Π2: Αναφορά Αλλαγών | <ul style="list-style-type: none"> ▪ Αναλυτική περιγραφή των αλλαγών που πρέπει να λάβουν χώρα, καθώς και ανάλογη τεκμηρίωση των αλλαγών αυτών και παράδοση των αντίστοιχων εγχειριδίων χρήσης (χειρισμού και διαχείρισης). |

A3.13.7 Φάση 7 - Παραγωγική Λειτουργία (διάρκεια 4 μήνες)

| | | | |
|--|------------------------------|-------------|------|
| Μήνας Έναρξης | 15ος | Μήνας Λήξης | 18ος |
| Τίτλος Φάσης | ΠΑΡΑΓΩΓΙΚΗ ΛΕΙΤΟΥΡΓΙΑ | | |
| Στόχοι Φάσης: | | | |
| <ul style="list-style-type: none"> ▪ Στόχος 1: Η βελτιστοποίηση λειτουργίας όλων των εφαρμογών και χρήση του συστήματος. | | | |
| Περιγραφή Φάσης: | | | |
| <p>Η Φάση αυτή περιλαμβάνει:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Την επίλυση προβλημάτων-υποστήριξη χρηστών ▪ Τη συλλογή παρατηρήσεων από τους χρήστες ▪ Τη διόρθωση / διαχείριση λαθών ▪ Την επικαιροποίηση (update) τεκμηρίωσης | | | |

| | |
|---|--|
| <ul style="list-style-type: none"> ▪ Επίλυση εκκρεμοτήτων όσον αφορά εκπαίδευση χρηστών-διαχειριστών. ▪ Τρία (3) τουλάχιστον άτομα της Αναδόχου εταιρίας (on the job) στις εγκαταστάσεις της Αναθέτουσας Αρχής. | |
| Παραδοτέα (κατ' ελάχιστον): | |
| Τίτλος Παραδοτέου | Περιγραφή Παραδοτέου |
| Π1: Παραγωγική Λειτουργία | <ul style="list-style-type: none"> ▪ Παρακολούθηση της πορείας του Έργου ▪ Σε περίπτωση νέων προβλημάτων ή αιτημάτων αλλαγής, βελτίωση των εφαρμογών και ενσωμάτωση των παρατηρήσεων των στελεχών του ΥΠΕΞ ▪ Παράδοση των τελικών εκπαιδευτικών εγχειριδίων και εγχειριδίων χειρισμού και διαχείρισης του συστήματος - εφαρμογών (update της τεκμηρίωσης). ▪ Ολοκλήρωση όλων των πλατφορμών και υπηρεσιών του Έργου και θέση αυτών σε πλήρη λειτουργικότητα. |

A3.14 Πίνακας Παραδοτέων

| A/A Παραδοτέου | Τίτλος Παραδοτέου | Τύπος Παραδοτέου ³ | Μήνας Παράδοσης ⁴ |
|----------------|---|-------------------------------|------------------------------|
| Π1 (Φάση 1) | Μελέτη Εφαρμογής και Ανάλυση Απαιτήσεων | M | M4 |
| Π1 (Φάση 2) | Προμήθεια Εξοπλισμού και έτοιμου Λογισμικού | Υλ. & Λ | M8 |
| Π2 (Φάση 2) | Παράδοση και εγκατάσταση του εξοπλισμού | Υλ. | M8 |
| Π3 (Φάση 2) | Παράδοση και εγκατάσταση του έτοιμου λογισμικού | Λ | M8 |
| Π4 (Φάση 2) | Μελέτη Ασφάλειας Πληροφορικών Συστημάτων & Δεδομένων | M | M8 |
| Π1 (Φάση 3) | Ανάπτυξη, Παραμετροποίηση και ολοκλήρωση των υπό ανάπτυξη λογισμικών, εφαρμογών και πλατφορμών. | Σ, Λ & Υ | M12 |
| Π1 (Φάση 4) | Αναφορά μετάπτωσης δεδομένων. | ΑΝ | M12 |
| Π1 (Φάση 5) | Επικαιροποιημένο Πλάνο/ Σχέδιο εκπαίδευσης με συγκεκριμένο πρόγραμμα | ΑΝ | M12 |

³ Τύπος Παραδοτέου: M (Μελέτη), ΑΝ (Αναφορά), Λ (Λογισμικό), Υλ. (Υλικό/Εξοπλισμός), Υ (Υπηρεσία), Σ (Σύστημα), ΑΛ (Άλλο)

⁴ Μήνας Παράδοσης Παραδοτέου (π.χ. M1, M2, ...MN) όπου M1 είναι ο πρώτος μήνας (δηλ. μήνας έναρξης) του Έργου

| | | | |
|-------------|--|------------|-----|
| | Κατάρτισης και Εκπαίδευσης των στελεχών του ΥΠΕΞ | | |
| Π2 (Φάση 5) | Εκπαιδευτικό υλικό και εκπαιδευτικά εγχειρίδια (σε έντυπη και επεξεργάσιμη ηλεκτρονική μορφή) | Υλ. | M12 |
| Π3 (Φάση 5) | Υπηρεσίες εκπαίδευσης (χειριστών και διαχειριστών) και αναφορά αξιολόγησης αποτελεσμάτων εκπαίδευσης. | Υ | M12 |
| Π4 (Φάση 5) | Υλικό τηλε-εκπαίδευσης και ενσωμάτωσή του στην πλατφόρμα τηλε-εκπαίδευσης (σύγχρονη και ασύγχρονη λειτουργία). | Υ. | M12 |
| Π1 (Φάση 6) | Αναφορά Πιλοτικής λειτουργίας | ΑΝ | M14 |
| Π2 (Φάση 6) | Αναφορά Αλλαγών | ΑΝ | M14 |
| Π1 (Φάση 7) | Παραγωγική Λειτουργία | Σ & ΑΝ & Υ | M18 |

Πίνακας 8 - Πίνακας Παραδοτέων Έργου

A3.15 Σημαντικά Ορόσημα υλοποίησης Έργου

Ως σημαντικά ορόσημα (milestones) του Έργου, εννοούμε τα κρίσιμα σημεία του χρονοδιαγράμματος αυτού, των οποίων η επιτυχής ολοκλήρωση σηματοδοτεί απεμπλοκή του Έργου από σημαντικό ρίσκο ή/και επιτυγχάνει κάποιο σημαντικό- ενδιάμεσο στόχο.

Στον πίνακα που ακολουθεί παρουσιάζονται τα ελάχιστα αναμενόμενα ορόσημα για το Έργο, σε συνδυασμό με τη μέθοδο μέτρησης της επίτευξής τους και το ποσοστό επί του συνολικού κόστους αμοιβής του Αναδόχου.

| A/A | Τίτλος Οροσήμου | Μήνας Επίτευξης | Μέθοδος μέτρησης της επίτευξης | % επί του συνολικού κόστους/ αμοιβής |
|-----|--|-----------------|-----------------------------------|--------------------------------------|
| 1 | Ολοκλήρωση της Φάσης 1 - «Μελέτη Εφαρμογής» | M4 | Πρωτόκολλο παραλαβής από την ΕΠΠΕ | 15% |
| 2 | Ολοκλήρωση της Φάσης 2 - «Προμήθεια και Εγκατάσταση εξοπλισμού και έτοιμου λογισμικού» | M8 | Πρωτόκολλο παραλαβής από την ΕΠΠΕ | 35% |
| 3 | Ολοκλήρωση των Φάσεων 3 - «Ανάπτυξη Εφαρμογών», 4 και 5 «Εισαγωγή - Αρχική Μετάπτωση Δεδομένων», «Εκπαίδευση Χρηστών - Διαχειριστών» | M12 | Πρωτόκολλο παραλαβής από την ΕΠΠΕ | 20% |

| | | | | |
|---|--|-----|-----------------------------------|-----|
| 4 | Ολοκλήρωση της Φάσης 7 - «Παραγωγική Λειτουργία» | M18 | Πρωτόκολλο παραλαβής από την ΕΠΠΕ | 30% |
|---|--|-----|-----------------------------------|-----|

Πίνακας 10 - Ορόσημα του Έργου

όπου:

Τύπος Παραδοτέου: Μ (Μελέτη), ΑΝ (Αναφορά), Λ (Λογισμικό), Υλ. (Υλικό/Εξοπλισμός), Υ (Υπηρεσία), Σ (Σύστημα), ΑΛ (Άλλο)

Μήνας Παράδοσης Παραδοτέου (π.χ. Μ1, Μ2, ...ΜΝ) όπου Μ1 είναι ο πρώτος μήνας (δηλ. μήνας έναρξης) του Έργου

Ο Ανάδοχος υποχρεούται να υποβάλει αναλυτικό χρονοδιάγραμμα υλοποίησης του Έργου, στο οποίο θα καταγράφονται πέρα από τα χρονικά ορόσημα ολοκλήρωσης των επιμέρους παραδοτέων και σημαντικά ορόσημα για την επιτυχή ολοκλήρωση του έργου.

A4. Ελάχιστες προδιαγραφές υπηρεσιών

A4.1 Υπηρεσίες Εκπαίδευσης

Σε συνέχεια των όσων αναφέρονται στην ενότητα A3.13.5 «Φάση 5», ο Ανάδοχος στο πλαίσιο υλοποίησης του συμβατικού αντικειμένου της παρούσης, υποχρεούται να παρέχει υπηρεσίες εκπαίδευσης στους χρήστες (χειριστές και διαχειριστές) για το χειρισμό και διαχείριση του συνόλου των υπηρεσιών και πλατφορμών του Έργου. Η εκπαίδευση θα καλύπτει όλες τις επί μέρους λειτουργίες των συστημάτων, καθώς και τη διαχείριση τους. Το κόστος των υπηρεσιών κατάρτισης θα αποτυπώνεται αναλυτικά στην οικονομική προσφορά του υποψήφιου Αναδόχου.

Σκοπός των Υπηρεσιών Εκπαίδευσης είναι να διασφαλισθεί η εκμάθηση και εξοικείωση των τελικών χρηστών με τις προσφερόμενες πλατφόρμες και τα συστήματα, καθώς και η διάχυση της γνώσης για αυτά, ώστε να είναι πλήρως εφικτή η αποτελεσματική και απρόσκοπτη λειτουργία, η διαχείριση και η συντήρησή τους από τα στελέχη (διαχειριστές) του Υπουργείου.

Στην προσφορά του ο υποψήφιος Ανάδοχος υποχρεούται να καθορίσει το πρόγραμμα κατάρτισης. Όπως περιγράφεται και στη Φάση 5, ο Ανάδοχος θα σχεδιάσει, αναπτύξει και παραδώσει το εκπαιδευτικό υλικό (συμπεριλαμβανομένου και του πολυμεσικού/ψηφιακού) και τα εγχειρίδια ανά επίπεδο κατάρτισης και να υλοποιήσει το πρόγραμμα. Ειδικότερα, η περιγραφή θα πρέπει να ορίζει το είδος της εκπαίδευσης (ενδεικτικά αναφέρουμε μερικές χρήσιμες θεματολογίες ασφάλεια συστημάτων, διαχείριση και προγραμματισμός όλων των πλατφορμών και των επεκτάσεων που θα δοθούν), την ομάδα χρηστών όπως αναφέρονται στην ενότητα A4.3 (χειριστών, διαχειριστών), τον εκτιμώμενο χρόνο εκπαίδευσης και τη διαδικασία που προβλέπεται για την παροχή της συγκεκριμένης εκπαίδευσης. Επίσης, από τον Ανάδοχο θα πρέπει να προσφερθεί πρακτική εκπαίδευση (hands on training - on the job training) με την παρουσία στελεχών του στις εγκαταστάσεις της Αναθέτουσας Αρχής.

Ο Ανάδοχος θα πρέπει να παραδώσει, χωρίς πρόσθετη οικονομική επιβάρυνση, όλο το απαραίτητο εκπαιδευτικό υλικό στο σύνολο των εκπαιδευομένων, τόσο σε έντυπη, όσο και σε επεξεργάσιμη ηλεκτρονική μορφή. Θα πρέπει επίσης να παραδώσει το απαραίτητο υλικό για τη σωστή και πλήρη λειτουργία της πλατφόρμας τηλε-εκπαίδευσης.

Αρμοδιότητα του Αναδόχου, που θα σχεδιάσει και θα υλοποιήσει το Πρόγραμμα Εκπαίδευσης, είναι μεταξύ άλλων:

- Ο καθορισμός των στόχων (γνώσεις, δεξιότητες και συμπεριφορές) του προγράμματος εκπαίδευσης.
- Ο καθορισμός των προγραμμάτων κατάρτισης για κάθε Ομάδα - Στόχο (θεματολογία, διάρκεια σε ώρες ανά ομάδα εκπαιδευόμενων για κάθε θεματικό αντικείμενο, κ.λπ.).
- Η σύνταξη των Εγχειριδίων Κατάρτισης, που αφορούν στα προγράμματα κατάρτισης.
- Ο καθορισμός των προδιαγραφών των εγκαταστάσεων και του εξοπλισμού που πρόκειται να χρησιμοποιηθεί κατά τη διενέργεια των προγραμμάτων κατάρτισης,

- Ο σχεδιασμός και η ανάπτυξη του Εκπαιδευτικού Υλικού που πρόκειται να χρησιμοποιηθεί και θα πρέπει να διανεμηθεί στην Ελληνική γλώσσα, τόσο σε ηλεκτρονική όσο και σε φυσική μορφή.
- Η διενέργεια των σεμιναρίων κατάρτισης.
- Η ενσωμάτωση του υλικού στην πλατφόρμα τηλε-εκπαίδευσης κ.ά..

Οι εκπαιδεύσεις θα πραγματοποιηθούν σε χρόνο που θα ορισθεί από κοινού μεταξύ Αναδόχου και του ΥΠΕΞ. Ο Ανάδοχος οφείλει να πραγματοποιήσει την εκπαίδευση σε κατάλληλα διαμορφωμένο εκπαιδευτικό περιβάλλον, το οποίο θα έχει εφοδιάσει με τα κατάλληλα δεδομένα και εξοπλισμό και θα πραγματοποιηθούν σε χώρους που θα υποδειχθούν από το ΥΠΕΞ, (μπορεί εφόσον το αποφασίσει να πραγματοποιηθούν στους χώρους του Αναδόχου). Τα εκπαιδευτικά σεμινάρια θα απευθύνονται σε ομάδες έως και 15 ατόμων. Η χρονική διάρκεια διδασκαλίας δε θα μπορεί να υπερβαίνει τις 6 ώρες ημερησίως ανά εκπαιδευόμενη ομάδα.

Οι υπηρεσίες εκπαίδευσης περιλαμβάνουν τα εξής:

- Προγραμματισμός εκπαίδευσης.
- Ανάπτυξη εκπαιδευτικού και εποπτικού υλικού.
- Διενέργεια εκπαίδευσης.
- Αξιολόγηση εκπαίδευσης και εκπαιδευομένων.

Οι ελάχιστες υποχρεώσεις του Αναδόχου αναφορικά με την εκπαίδευση των χρηστών είναι οι εξής:

- Εκπαίδευση πενήντα (50) ατόμων στη διαχείριση των προσφερόμενων πλατφορμών, τουλάχιστον δύο (2) εβδομάδων εκπαίδευσης συνολικά. Η εκπαίδευση περιλαμβάνει την μεταφορά τεχνογνωσίας και ανάπτυξη δεξιοτήτων στους διαχειριστές των συστημάτων πληροφορικής του ΥΠΕΞ, προκειμένου να μπορούν να συντηρήσουν την αποτελεσματική και απρόσκοπτη λειτουργία των συστημάτων. Στην εκπαίδευση διαχειριστών περιλαμβάνεται και on-the-job training, δηλαδή εκπαίδευση των διαχειριστών εν ώρα εργασίας, την οποία θα παρέχει ο Ανάδοχος του Έργου αντιμετωπίζοντας τυχόν προβλήματα και απορίες των χρηστών. Σε κάθε περίπτωση οι υπόλοιποι διαχειριστές του ΥΠΕΞ που υπηρετούν σε Αρχές Εξωτερικής Υπηρεσίας, θα πρέπει έχουν τη δυνατότητα εκπαίδευσης μέσω της πλατφόρμας τηλε-εκπαίδευσης.
- Εκπαίδευση πεντακοσίων (500) χειριστών, στη χρήση των προσφερόμενων πλατφορμών (ο αριθμός των χειριστών θα καθοριστεί ανά πλατφόρμα), διάρκειας τουλάχιστον μίας (1) εβδομάδας εκπαίδευσης. Αφορά στην εκπαίδευση και κατάρτιση των χρηστών του συστήματος. Ως χειριστές αναφέρονται τα στελέχη της Αναθέτουσας Αρχής, που θα συμμετέχουν στη χρήση και λειτουργία του νέου συστήματος. Στην εκπαίδευση χρηστών περιλαμβάνεται και on-the-job training, δηλαδή εκπαίδευση των χρηστών εν ώρα εργασίας, την οποία θα παρέχει ο Ανάδοχος του Έργου αντιμετωπίζοντας τυχόν προβλήματα και απορίες των χρηστών.

A4.2 Υπηρεσίες Μετάπτωσης

Ο Ανάδοχος θα πρέπει να προσφέρει υπηρεσίες μετάπτωσης τόσο σε επίπεδο δεδομένων όσο και σε επίπεδο εφαρμογών ώστε να διασφαλίζεται η ακεραιότητα των δεδομένων και η λειτουργικότητα του συνόλου του έργου.

Η μετάπτωση δεδομένων περιλαμβάνει δύο στάδια:

- την προετοιμασία της μετάπτωσης και
- την υλοποίηση της μετάπτωσης

A4.2.1 Προετοιμασία της Μετάπτωσης Δεδομένων

Κατά την προετοιμασία της μετάπτωσης είναι απαραίτητο να καθορισθούν τα παρακάτω:

1. Ο χρόνος υλοποίησης μετάπτωσης.

Σαν χρόνος υλοποίησης της μετάπτωσης θα πρέπει να επιλεγεί κάποιο χρονικό διάστημα κατά το οποίο υπάρχει χαμηλή επιχειρησιακή δραστηριότητα, έτσι ώστε το προσωπικό που απαιτείται να είναι διαθέσιμο.

2. Τα δεδομένα που θα μεταπέσουν.

Η μετάβαση σε ένα νέο πληροφοριακό σύστημα είναι η καλύτερη ευκαιρία για τη βελτίωση και εμπλουτισμό των υπάρχοντων δεδομένων.

3. Ο χώρος όπου θα αποθηκευθούν τα δεδομένα.

Στη φάση της προετοιμασίας της μετάπτωσης πρέπει να εξετασθεί σε ποια ακριβώς τοποθεσία της τεχνικής αρχιτεκτονικής θα πρέπει να μεταπέσουν τα διάφορα δεδομένα.

4. Οι διαδικασίες μετάπτωσης.

Πρέπει να σχεδιασθούν διαδικασίες για τη μετάπτωση των δεδομένων ή για την ανάπτυξη και εκτέλεση αυτοματοποιημένων προγραμμάτων μετάπτωσης

5. Οι απαιτούμενοι πόροι σε ανθρώπους, προσπάθεια, οργάνωση, εργαλεία μετάπτωσης.

Πρέπει να καθορισθούν οι πιθανές απαιτήσεις σε επιπλέον προσωπικό ή ειδικά μηχανήματα και εργαλεία για τη μετάπτωση.

6. Οι μέθοδοι δοκιμής και ελέγχου.

Καθορίζονται οι μέθοδοι ελέγχου των εισόδων, εξόδων, αρχείων, προγραμμάτων, της ασφάλειας της μετάπτωσης, κ.λπ.

7. Διοικητικές αποφάσεις για διορθωτικές κινήσεις.

Πριν γίνει η οριστική μετάπτωση, θα πρέπει να επιβεβαιωθεί ότι τα δεδομένα που θα μεταπέσουν ευρίσκονται σε μία συνεπή και ακέραια κατάσταση (consistent data) στην υφιστάμενη εφαρμογή, διότι διαφορετικά η έλλειψη ακεραιότητας θα διαιωνιστεί και στο νέο σύστημα. Σε περίπτωση αποκλίσεων, πρέπει να προϋπολογισθεί το κόστος διόρθωσης των λανθασμένων και ελλιπών δεδομένων. Εάν το κόστος αυτό είναι υψηλό, ενδεχομένως να χρειασθεί η έκδοση κάποιων διοικητικών αποφάσεων για διορθωτικές κινήσεις που θα καταστήσουν συμβατή την κείμενη κατάσταση των δεδομένων.

8. Σχέδιο αντιμετώπισης απρόβλεπτων καταστάσεων.

Θα πρέπει να δημιουργηθεί ένα **σχέδιο αντιμετώπισης απρόβλεπτων καταστάσεων (Contingency Planning)**, το οποίο να προσδιορίζει όλα τα πιθανά προβλήματα που μπορεί να δημιουργήσουν αποκλίσεις από το σχέδιο μετάπτωσης. Για κάθε πρόβλημα πρέπει να καθορισθούν οι εναλλακτικές διαδικασίες αντιμετώπισης. Μεταξύ των άλλων δημιουργείται

ένα σχέδιο επαναφοράς στην προηγούμενη κατάσταση, σε περίπτωση λάθους κατά τη μετάπτωση (π.χ. συμπεριλαμβάνονται οι διαδικασίες back up πριν τη μετάπτωση).

9. Η λίστα με τις απαιτούμενες ενέργειες.

Πρέπει να δημιουργηθεί μια **λίστα μετάπτωσης (transition checklist)** με όλα τα σειριακά βήματα που θα πραγματοποιηθούν κατά τη διάρκεια της μετάπτωσης.

A4.2.2 Υλοποίηση Μετάπτωσης

Η υλοποίηση της μετάπτωσης ξεκινά όταν έχει ολοκληρωθεί η προετοιμασία της. Κατά την υλοποίηση της μετάπτωσης, ακολουθούνται όλα τα βήματα όπως προσδιορίστηκαν στη λίστα μετάπτωσης, και συγκεκριμένα:

- Εισάγονται στο νέο υποσύστημα και ελέγχονται οι παράμετροι (π.χ. χρήστες και ρόλοι για λόγους ασφάλειας στην πρόσβαση), κωδικοί και εγγραφές ελέγχου που πιθανώς απαιτούνται.
- Καταχωρούνται τα χειρόγραφα δεδομένα (μικρής έκτασης) στη νέα βάση δεδομένων. Δημιουργείται ένα βιβλίο απογραφής με όλα τα στοιχεία που καταχωρήθηκαν στο νέο σύστημα.
- Εκτελείται το λογισμικό μετάπτωσης σύμφωνα με τις προγραμματισμένες διαδικασίες. Εκτυπώνεται μία απογραφική κατάσταση με όλα τα στοιχεία που μετέπεσαν και μία δευτέρα κατάσταση (error report) με τις εγγραφές που δε μετέπεσαν συμπεριλαμβάνοντας και την αιτία.
- Ελέγχεται η επιτυχία της μετάπτωσης δεδομένων. Τα δεδομένα που μετέπεσαν συγκρίνονται με τα πηγαία στοιχεία (ένα πρόγραμμα σύγκρισης μπορεί να χρησιμοποιηθεί για το σκοπό αυτό). Δημιουργείται μία κατάσταση με όλα τα λανθασμένα ή ελλιπή δεδομένα. Τα λανθασμένα δεδομένα διορθώνονται και ξανακαταχωρούνται μαζί με εκείνα τα δεδομένα τα οποία για οποιοδήποτε λόγο δε μετέπεσαν αυτόματα. Ο έλεγχος επαναλαμβάνεται ώστε να επιβεβαιωθεί η ορθότητα των στοιχείων. Ενδεχομένως, και πάλι να απαιτηθεί η έκδοση διοικητικών αποφάσεων που να επιτρέπουν κάποιες διορθωτικές κινήσεις.

Στο πλαίσιο των υπηρεσιών μετάπτωσης ο Ανάδοχος οφείλει να:

- Ενοποιήσει όλες τις διαδικτυακές ιστοσελίδες εξωστρεφούς χαρακτήρα του ΥΠΕΞ (aidfundung.mfa.gr, agora.mfa.gr, eysxep.mfa.gr, ggae.mfa.gr, www.hellenicaid.gr) στα πρότυπα αισθητικής της κεντρικής διαδικτυακής πύλης του ΥΠΕΞ (www.mfa.gr). Η ενσωμάτωση των λοιπών ιστοσελίδων του ΥΠΕΞ θα οριστικοποιηθεί η ενσωμάτωσή τους στη Μελέτη Εφαρμογής
- Ενοποιήσει όλες ιστοσελίδες του ΥΠΕΞ είναι προσβάσιμες μόνο μέσα από το εσωτερικό δίκτυο (support.mfa.gr, katagrafi.mfa.gr) αλλά και όλες ιστοσελίδες, είναι προσβάσιμες διαδικτυακά μόνο από στελέχη του ΥΠΕΞ (π.χ. catalogue.mfa.gr, ypenim.mfa.gr), εφόσον ανάλογη ανάγκη προκύψει στη φάση 1, Μελέτη Εφαρμογής.

Όπως έχει ήδη αναφερθεί στην ενότητα A1.2.1 το «agora» έχει δεχθεί 11.746 αιτήματα ελληνικών επιχειρήσεων και φορέων και είχε 771.373 επισκέπτες, εκ των οποίων 294.897 με μοναδική IP διεύθυνση για το έτος 2011. Το σύνολο των ενεργών εγγεγραμμένων αποδεκτών στο AGORA Newsletter ανέρχεται σε 1.115 με 7.128 καταχωρήσεις σχετικές με

πληροφόρηση και υποστήριξη της εξωστρεφούς δραστηριότητας των ελληνικών επιχειρήσεων (π.χ. έρευνες αγοράς, εμπορική νομοθεσία, επιχειρηματικές συνθήκες - ευκαιρίες, κ.λπ.). Επιπλέον, εκπονούνται περίπου 150 έρευνες αγοράς, 60 εκθέσεις και επικαιροποιούνται περισσότεροι από 30 επιχειρηματικοί οδηγοί ετησίως. Τα δεδομένα αφορούν στο σύνολο της έγγραφα (αρχεία κειμένου, λογιστικά φύλλα, κ.λπ.), εικόνες και οπτικοακουστικό υλικό. Ο συνολικός όγκος του agora.mfa.gr ανέρχεται σε 1TB, ενώ ο συνολικός όγκος των εγγράφων σε 400GB.

A4.3 Ομάδες Χρηστών

Οι χρήστες των παρεχόμενων υπηρεσιών και των υποσυστημάτων/πλατφορμών που θα αναπτυχθούν στο πλαίσιο του Έργου, διακρίνονται στις παρακάτω Ομάδες:

A. Εσωτερικοί χρήστες

Στην ομάδα αυτή περιλαμβάνονται οι χρήστες εκ μέρους της Αναθέτουσας Αρχής, οι οποίοι διακρίνονται σε δύο επιμέρους ομάδες:

1. **Διαχειριστές**, οι οποίοι είναι υπεύθυνοι για την εξασφάλιση της ομαλής λειτουργίας του συστήματος και των υποσυστημάτων του και θα επωμιστούν τη διαχείριση, συντήρηση και υποστήριξή τους μετά το πέρας του Έργου. Οι διαχειριστές διακρίνονται, με τη σειρά τους σε δύο επιμέρους κατηγορίες:
 - i. **Διαχειριστές Συστήματος:** Στελέχη που έχουν την ευθύνη διενέργειας των τακτικών και έκτακτων ελέγχων και της διασφάλισης της καλής λειτουργίας και συντήρησης του συνόλου των στοιχείων συστήματος.
 - ii. **Διαχειριστές Εφαρμογών-Υποσυστημάτων:** Στελέχη που έχουν την ευθύνη διαχείρισης και καλής λειτουργίας των επιμέρους υποσυστημάτων και εφαρμογών, όπως αυτά περιγράφονται στις παραγράφους A3.2, A3.3 και A3.4. Ειδικότερα, οι διαχειριστές εφαρμογών αναθέτουν δικαιώματα και ρόλους στους κύριους χρήστες, παρακολουθούν την ομαλή λειτουργία των υποσυστημάτων και των εφαρμογών της περιοχής ευθύνης τους και εμπλέκονται στις σχετικές διαδικασίες όπου αυτό απαιτείται, σύμφωνα με τις εκάστοτε απαιτήσεις των ρόλων εργασίας.
2. **Κύριοι Χρήστες:** Στελέχη που έχουν την ευθύνη για την υποδοχή, αξιολόγηση, συλλογή και επεξεργασία αιτημάτων, αιτήσεων, δικαιολογητικών κ.λπ., την παροχή της, κατά περίπτωση κατάλληλης, ενημέρωσης/πληροφόρησης, την ολοκλήρωση των διοικητικών συναλλαγών (όπου αυτό είναι εφικτό), τον εμπλουτισμό του συστήματος με νέο περιεχόμενο, την ανανέωση/επικαιροποίηση/παρακολούθηση των στοιχείων που εμπεριέχονται στον ενοποιημένο διαδικτυακό κόμβο του ΥΠΕΞ, την εξαγωγή αναφορών (reports), καθώς και στατιστικών στοιχείων/δεδομένων ανά υποσύστημα κ.λπ..

B. Εξωτερικοί Χρήστες:

Στην ομάδα αυτή περιλαμβάνονται οι χρήστες, οι οποίοι, ανάλογα με τις εκάστοτε ανάγκες και απαιτήσεις, χρησιμοποιούν και αξιοποιούν το σύνολο των εφαρμογών και υπηρεσιών

που προσφέρουν τα διάφορα υποσυστήματα, με σκοπό την καλύτερη, ταχύτερη και αποτελεσματικότερη εξυπηρέτησή τους. Δυνητικά, διακρίνονται στις παρακάτω κατηγορίες:

- Πολίτες (ημεδαποί και ομογενείς, καθώς και αλλοδαποί που διαμένουν στην Ελλάδα).
- Επιχειρήσεις όλων των κατηγοριών (μεγάλες, μεσαίες, μικρομεσαίες, και πολύ μικρές) που δραστηριοποιούνται τόσο στην Ελλάδα όσο και στο εξωτερικό.
- Μη Κυβερνητικές Οργανώσεις (ΜΚΟ), κοινωνικοί και επαγγελματικοί φορείς, καθώς και λοιποί φορείς της δημόσιας διοίκησης.

A4.4 Υπηρεσίες Πιλοτικής και Παραγωγικής Λειτουργίας

Ο Ανάδοχος στο πλαίσιο υλοποίησης του συμβατικού αντικειμένου της παρούσης, οφείλει να προσφέρει υπηρεσίες Πιλοτικής Λειτουργίας, διάρκειας δύο (2) μηνών και υπηρεσίες Παραγωγικής Λειτουργίας, διάρκειας τεσσάρων (4) μηνών. Για την επιτυχή έκβαση των φάσεων αυτών απαραίτητη προϋπόθεση είναι η έγκαιρη και ορθή εκπαίδευση των εμπλεκόμενων χρηστών (χειριστών και διαχειριστών), καθώς και η εγκατάσταση του απαιτούμενου εξοπλισμού και η ανάπτυξη των εφαρμογών.

Οι υπηρεσίες Πιλοτικής Λειτουργίας, που θα παρασχεθούν από τον Ανάδοχο κατά την «Φάση 6» και οι υπηρεσίες Παραγωγικής Λειτουργίας «Φάση 7», περιλαμβάνουν κατ'ελάχιστον τα εξής:

- Την εντατική χρήση και τον εξαντλητικό έλεγχο των τελικών εφαρμογών (περιβάλλον, λειτουργικότητα, δεδομένα) από επιλεγμένη κοινότητα πλήρως εκπαιδευμένων χρηστών, μέσω επιβεβαιωμένων και επικαιροποιημένων σεναρίων ελέγχου εφαρμογών (καθ' όλη τη διάρκεια της ανωτέρω φάσης).
- Τις τελικές δοκιμές ελέγχου λειτουργικότητας, προσθήκες/ τροποποιήσεις, πιλοτική χρήση κ.λπ., με σκοπό να επιβεβαιωθεί η απόλυτα εύρυθμη λειτουργία και καλή συνεργασία των εφαρμογών των υποσυστημάτων του Έργου, τόσο μεταξύ τους όσο και εξωτερικά υπό συνθήκες πλήρους παραγωγικής λειτουργίας (πραγματικά δεδομένα, παραγωγική εκμετάλλευση, από περιορισμένη κοινότητα χρηστών).
- Την υποστήριξη του ΥΠΕΞ στη λειτουργία του συνόλου των εφαρμογών.
- Το σχεδιασμό της μετάβασης από το παλαιό στο νέο περιβάλλον.
- Την επίλυση προβλημάτων και την υποστήριξη των χρηστών.
- Τη διόρθωση/ διαχείριση λαθών, εάν υπάρξουν αναφορές σφαλμάτων ή αιτήματα για αλλαγές στη χρήση της εφαρμογής (change requests). Οποιασδήποτε αλλαγές προκύψουν θα αποτυπωθούν σε παραδοτέο Αναφορά Αλλαγών, όπου θα περιγράφονται οι αλλαγές που έγιναν, καθώς επίσης και οι επακόλουθες μεταβολές σε εμπλεκόμενα παραδοτέα (Αναφορά προσαρμογών και ρυθμίσεων).
- Τις βελτιώσεις των εφαρμογών.
- Την υποστήριξη στον χειρισμό, διαχείριση και λειτουργία των υπολογιστών, των εφαρμογών κ.λπ.
- Την πλήρη επιχειρησιακή λειτουργία του συστήματος, με την υποστήριξη από πλευράς Αναδόχου, σε συνθήκες Εγγυημένου Επιπέδου Υπηρεσιών (βλ. ενότητα A4.7).
- Όσον αφορά στη δικτυακή πόλη, μετά την ολοκλήρωση της πρώτης έκδοσης και μέχρι την πλήρη αποσφαλμάτωσή της, θα γίνονται τεχνικοί έλεγχοι με βάση τις λειτουργικές και τεχνικές προδιαγραφές και θα προκύπτουν συγκεκριμένες αναφορές

αποτελεσμάτων (λαμβανομένων των συνθηκών εγγυημένου επιπέδου υπηρεσιών). Τα αποτελέσματα του τεχνικού ελέγχου λαμβάνονται υπόψη για τη δημιουργία της τελικής έκδοσης της ηλεκτρονικής πλατφόρμας.

- Την επικαιροποίηση (update) της τεκμηρίωσης και τη συγγραφή των εγχειριδίων χρήσης (τελική μορφή) και την ανάπτυξη της τελικής μορφής των on-line εγχειριδίων χρήσης των πλατφορμών. Ειδικότερα όσον αφορά στο εκπαιδευτικό υλικό που θα αναρτηθεί στην προσφερόμενη πλατφόρμα τηλε-εκπαίδευσης, θα πραγματοποιηθούν οι απαραίτητες διορθώσεις/ βελτιώσεις, οι οποίες θα ενσωματωθούν στο σύστημα στην τελική του εγκατάσταση για την απρόσκοπτη και ορθή του λειτουργία.
- Την on-the-job υποστήριξη των χρηστών και εάν χρειαστεί, επικουρικά, την on-the-job εκπαίδευσή τους.
- Την υποστήριξη χρηστών κατά τη μετάβαση στο νέο σύστημα αλλά και κατά την εισαγωγή δεδομένων σε αυτό.
- Τη συντήρηση του εξοπλισμού, έτοιμοι λογισμικού και εφαρμογών.
- Την τελική έκδοση του Συστήματος.
- Τα τελικά εγχειρίδια χρήσης και διαχείρισης και παραδοτέα.
- Πλήρη αναφορά αποτελεσμάτων.

A4.5 Υπηρεσίες Περιόδου Εγγύησης «Καλής Λειτουργίας»

Ο Ανάδοχος οφείλει να παρέχει υπηρεσίες Εγγύησης Καλής Λειτουργίας. Οι υπηρεσίες Εγγύησης αφορούν στο σύνολο του Έργου και παρέχονται σε περιβάλλον Εγγυημένου Επιπέδου Υπηρεσιών σύμφωνα με τους όρους Συμφωνίας Επιπέδου Υπηρεσίας που περιγράφονται στην παράγραφο A4.7 και παρέχονται δωρεάν από τον Ανάδοχο για χρονικό διάστημα τεσσάρων (4) ετών από την οριστική παραλαβή του Έργου.

Στόχος των συγκεκριμένων υπηρεσιών είναι η καταγραφή, η αντιμετώπιση και η αποκατάσταση των οποιωνδήποτε λειτουργικών και τεχνικών προβλημάτων. Θα πρέπει να περιλαμβάνουν, μεταξύ άλλων, υπηρεσίες υποστήριξης και αποκατάστασης βλαβών, μέσω εκθέσεων αξιολόγησης περιόδου, τευχών αποτόπωσης υπηρεσιών που απαρτίζονται για παράδειγμα από:

- Καταγραφή των συμβάντων ενεργειών υποστήριξης.
- Λίστα ανταλλακτικών και προσδιορισμός αναλωσίμων υλικών.
- Τεκμηρίωση πρόσθετων προσαρμογών και παραμετροποιήσεων σε εξοπλισμό και έτοιμο λογισμικό.
- Τεκμηρίωση σφαλμάτων.
- Παράδοση αντιτύπων όλων των μεταβολών ή επανεκδόσεων ή τροποποιήσεων των εγχειριδίων του εξοπλισμού, έτοιμοι λογισμικού και εφαρμογής/ών.
- Τεκμηρίωση εγκαταστάσεων νέων εκδόσεων έτοιμου λογισμικού και εφαρμογής/ών.
- Κάθε άλλη αλλαγή (minor ή major) για την ορθή λειτουργία του Συστήματος.

Κατά την Περίοδο Εγγύησης Καλής Λειτουργίας, θα πρέπει να παρέχονται, κατ' ελάχιστον, οι εξής υπηρεσίες αναφορικά με:

A) τον εξοπλισμό:

- Διασφάλιση καλής λειτουργίας του εξοπλισμού (οποιαδήποτε εργασία ή ανταλλακτικά απαιτηθούν προκειμένου να διασφαλίσει την καλή λειτουργία του εξοπλισμού).
- Αναλυτικό Πρόγραμμα ενεργειών προληπτικού ελέγχου εξοπλισμού.

- Καθορισμός συχνότητας με την οποία πρέπει να διενεργούνται από εξουσιοδοτημένους τεχνικούς οι απαραίτητες ρυθμίσεις και εσωτερικοί καθαρισμοί του εξοπλισμού, καθώς και οι κατάλληλοι έλεγχοι των ευαίσθητων εξαρτημάτων τους, ώστε να εξασφαλίζεται η λειτουργία τους χωρίς προβλήματα και με το μικρότερο δυνατό αριθμό βλαβών. Ο ανωτέρω προληπτικός έλεγχος περιλαμβάνει κατ' ελάχιστον τις ανά εξάμηνο εξής εργασίες:
 - Εκτέλεση διαγνωστικών προγραμμάτων για τον έλεγχο καλής λειτουργίας των μονάδων συστήματος (CPU, μνήμες, μονάδες δικτύου κ.λπ.)
 - Καθαρισμός εξυπηρετητών (server), προσωπικών υπολογιστών (PCs), οθονών, πληκτρολογίων κ.λπ. με ειδικά προϊόντα καθαρισμού, συμπεριλαμβανομένων και των μαγνητικών μέσων.
 - Αντικατάσταση τυχόν φθαρμένων ανταλλακτικών, συμπεριλαμβανομένων και ειδών δικτυακού εξοπλισμού.
 - Έλεγχος και ρυθμίσεις (tuning) λογισμικού συστήματος.
 - Έλεγχος και ρυθμίσεις (tuning) Βάσης Δεδομένων κ.λπ.
- Αποκατάσταση βλαβών εξοπλισμού. Οι ενέργειες (εργασίες, ανταλλακτικά και προσδιορισμός αναλωσίμων υλικών) που απαιτείται να εκτελεστούν στον εξοπλισμό (hardware) προκειμένου να αποκατασταθούν οι προϋποθέσεις για την ομαλή λειτουργία τους μετά την εμφάνιση σχετικού προβλήματος. Αν η πλήρης και οριστική επίλυση του προβλήματος δεν είναι εφικτή εντός του συγκεκριμένου χρονικού ορίου όπως προβλέπεται στην ενότητα Α4.7, επιβάλλονται οι προβλεπόμενες ρήτρες.
- Αναλυτική Καταγραφή Πεπραγμένων εγγύησης καλής λειτουργίας (Τακτικών – Έκτακτων Ενέργειών)
- Εξασφάλιση ανταλλακτικών. Υποχρέωση του Αναδόχου να έχει όλα τα απαραίτητα καινούργια ανταλλακτικά για την επισκευή και συντήρηση των συστημάτων, για διάστημα τουλάχιστον ίσο με τέσσερα (4) έτη μετά την οριστική παραλαβή του έργου.

Β) το Λογισμικό του συστήματος:

- Διασφάλιση καλής λειτουργίας του λογισμικού συστήματος (Οποιαδήποτε εργασία ή ανταλλακτικά απαιτηθούν προκειμένου ο Ανάδοχος να διασφαλίσει την καλή λειτουργία του λογισμικού).
 1. Εντοπισμός αιτιών βλαβών/ δυσλειτουργιών και αποκατάσταση. Κατόπιν τεκμηριωμένης ειδοποίησης από τον Φορέα Λειτουργίας, ο Ανάδοχος είναι υποχρεωμένος να επιλύει τα προβλήματα εντός χρονικού διαστήματος από την αναγγελία, όπως καθορίζεται στην Ενότητα Α4.7, εφόσον αυτά δεν έχουν προκύψει από κακόβουλες ενέργειες. Αν η πλήρης και οριστική επίλυση του προβλήματος δεν είναι εφικτή εντός του συγκεκριμένου χρονικού ορίου, όπως προβλέπεται στην ενότητα Α4.7, επιβάλλονται οι προβλεπόμενες ρήτρες.
 2. Βελτιστοποιήσεις στη δομή της βάσης δεδομένων, έτσι ώστε να εξασφαλίζεται η βέλτιστη απόδοση του συστήματος.
 3. Παράδοση – εγκατάσταση τυχόν βελτιωτικών εκδόσεων λογισμικού, μετά από έγκριση της ΕΠΠΕ.
 4. Εξασφάλιση ορθής λειτουργίας όλων των παραμετροποιήσεων (customizations), διεπαφών με άλλα συστήματα κ.λπ., με τις βελτιωτικές εκδόσεις.

5. Αναλυτική Καταγραφή Τακτικών – Έκτακτων Ενεργειών Ελέγχου.
6. Παράδοση αντιτύπων όλων των μεταβολών ή των επανεκδόσεων ή τροποποιήσεων των εγχειριδίων λογισμικού (σε έντυπη και ηλεκτρονική μορφή).

Γ) τις Εφαρμογές:

- Διασφάλιση καλής λειτουργίας εφαρμογών (οποιαδήποτε εργασία ή ανταλλακτικά απαιτηθούν προκειμένου να διασφαλίσει την καλή λειτουργία των εφαρμογών).
 1. Αποκατάσταση των βλαβών και ανωμαλιών λειτουργίας (bugs) της/ων εφαρμογής/ών (για το σύνολο των σημείων). Κατόπιν έγγραφης ειδοποίησης από την Αναθέτουσα Αρχή, ο Ανάδοχος είναι υποχρεωμένος να επιλύει τα προβλήματα εντός χρονικού διαστήματος από την αναγγελία, εφόσον αυτά δεν έχουν προκύψει από κακόβουλες ή άστοχες παρεμβάσεις τρίτων. Αν η πλήρης και οριστική επίλυση του προβλήματος δεν είναι εφικτή εντός του συγκεκριμένου χρονικού ορίου όπως προβλέπεται, όπως προβλέπεται στην ενότητα Α4.7, επιβάλλονται οι προβλεπόμενες ρήτρες.
 2. Αποκατάσταση των προβλημάτων, ελλείψεων, ατελειών, αποκλίσεων από τις προδιαγραφές και ανωμαλιών λειτουργίας του λογισμικού εφαρμογών (bugs) και τυχόν άλλων προβλημάτων. Κατόπιν έγγραφης ειδοποίησης από την Αναθέτουσα Αρχή, ο Ανάδοχος είναι υποχρεωμένος να επιλύει τα προβλήματα εντός δύο (2) ημερών από την αναγγελία, εφόσον αυτά δεν έχουν προκύψει από κακόβουλες ή άστοχες παρεμβάσεις τρίτων, εκτός αν η Αναθέτουσα Αρχή αποδεχθεί τεκμηριωμένο αίτημα του Αναδόχου για παραχώρηση μεγαλύτερου χρονικού διαστήματος για την αποκατάστασή τους.
 3. Εντοπισμός των αιτιών βλαβών/ δυσλειτουργιών και αποκατάσταση.
 4. Παράδοση – εγκατάσταση τυχόν νέων εκδόσεων των εφαρμογών, μετά από έγκριση της ΕΠΠΕ. Ειδικότερα για τις νέες εκδόσεις:
 - ο Ο Ανάδοχος είναι υποχρεωμένος να ενημερώνει την Αναθέτουσα Αρχή για όλες τις νέες εκδόσεις και τα κύρια χαρακτηριστικά τους σε διάστημα το πολύ ενός (1) μηνός από την ανακοίνωσή τους από τον αντίστοιχο κατασκευαστή. Η ανακοίνωση αυτή θα αποδεικνύεται με επίσημο έγγραφο του προμηθευτικού οίκου.
 - ο Η Αναθέτουσα Αρχή μπορεί να απαιτήσει από τον Ανάδοχο συμπληρωματική παρουσίαση των πλεονεκτημάτων που προσφέρει η νέα έκδοση, των πρόσθετων απαιτήσεων σε εξοπλισμό που ενδεχομένως συνεπάγεται και των πιθανών προβλημάτων που θα δημιουργήσει η τυχόν εγκατάστασή της.
 - ο Για νέες εκδόσεις, η εγκατάσταση των οποίων απαιτεί αναβάθμιση του εξοπλισμού, ο Ανάδοχος θα δεσμεύεται ότι θα συνεχίζει την υποστήριξη της παλιάς έκδοσης για τουλάχιστον δεκαπέντε (15) μήνες μετά την αναγγελία της νέας.
 - ο Σε περίπτωση που η εγκατάσταση νέας έκδοσης του λογισμικού συστήματος συνεπάγεται την ανάγκη επεμβάσεων στο λογισμικό εφαρμογών, ο Ανάδοχος είναι υποχρεωμένος να πραγματοποιήσει τις επεμβάσεις αυτές χωρίς πρόσθετη επιβάρυνση.

- ο Εφ' όσον η Αναθέτουσα Αρχή αποφασίσει να προχωρήσει στην εγκατάσταση των νέων εκδόσεων και το γνωρίσει εγγράφως στον Ανάδοχο, ο Ανάδοχος, μετά από προηγούμενη σχετική συνεννόηση με την Αναθέτουσα Αρχή, είναι υποχρεωμένος το αργότερο εντός δύο μηνών, να προμηθεύσει και υλοποιήσει δωρεάν την εγκατάσταση των νέων εκδόσεων στον εξοπλισμό για τον οποίο προορίζονται, οπουδήποτε και αν αυτός είναι εγκατεστημένος. Η παράδοση κάθε νέας έκδοσης θα θεωρείται ολοκληρωμένη μόνο εφ' όσον συνοδεύεται από τις τυχόν απαιτούμενες ενημερώσεις των αντίστοιχων εγχειριδίων σε έντυπη και ηλεκτρονική μορφή και τις κατάλληλες άδειες επ' ονόματι της Αναθέτουσας Αρχής. Η προμήθεια και εγκατάσταση των νέων εκδόσεων, ενημερώσεων, μεταβολών λογισμικού κ.λπ. θα επιβαρύνει αποκλειστικά τον Ανάδοχο. Σε περίπτωση που η εν λόγω εγκατάσταση λογισμικού απαιτεί αναβάθμιση του υπάρχοντος εξοπλισμού το σχετικό κόστος θα βαρύνει την Αναθέτουσα Αρχή.
 - ο Η διανομή και εγκατάσταση των νέων εκδόσεων θα πρέπει να γίνεται κατά τρόπο που να δημιουργεί την ελάχιστη δυνατή διαταραχή στην κανονική λειτουργία των Υπηρεσιών της Αναθέτουσας Αρχής, κατά προτίμηση εκτός του ωραρίου κανονικής λειτουργίας.
 - ο Αναβάθμιση ή προσθήκη νέας λειτουργικότητας του λογισμικού εφαρμογών δύναται να γίνεται επ' αμοιβή, μετά από διαπραγμάτευση που θα έχει ως βάση τις προσφερόμενες τιμές.
5. Σε περίπτωση που η εγκατάσταση βελτιωτικής έκδοσης των έτοιμων πακέτων λογισμικού, μετά από έγκριση της ΕΠΠΕ, συνεπάγεται την ανάγκη επεμβάσεων στις εφαρμογές, ο Ανάδοχος είναι υποχρεωμένος να πραγματοποιήσει τις επεμβάσεις αυτές χωρίς πρόσθετη επιβάρυνση της Αναθέτουσας Αρχής.
 6. Σε περίπτωση που η παράδοση και εγκατάσταση νέων εκδόσεων των εφαρμογών, απαιτεί την παράδοση και εγκατάσταση νέων εκδόσεων έτοιμου λογισμικού, τότε ο Ανάδοχος είναι υποχρεωμένος να τις πραγματοποιήσει χωρίς πρόσθετη επιβάρυνση της Αναθέτουσας Αρχής.
 7. Εξασφάλιση ορθής λειτουργίας όλων των παραμετροποιήσεων (customizations), διεπαφών με άλλα συστήματα κ.λπ., με τις νεώτερες εκδόσεις.
 8. Παράδοση αντιτύπων όλων των μεταβολών ή των επανεκδόσεων ή τροποποιήσεων των εγχειριδίων εφαρμογής/ών. Σημειώνεται ότι τα εγχειρίδια αυτά πρέπει να παρακολουθούν τις ενδεχόμενες αλλαγές του εξοπλισμού και του λογισμικού με καθυστέρηση που σε καμία περίπτωση δεν θα υπερβαίνει τον ένα ημερολογιακό μήνα.
 9. Τήρηση διαχείριση ρυθμίσεων (configuration management)/ διαχείριση αλλαγών (change management) διαδικασιών και αρχείων.
 10. Αναλυτική Καταγραφή Πεπραγμένων Τακτικών - Έκτακτων Ενεργειών Ελέγχου.

Δ) Την Τεχνική Υποστήριξη:

- Υπηρεσίες Τεχνικής Υποστήριξης μέσω Λειτουργίας Helpdesk.

- On site υποστήριξη. Όταν τα αναφερόμενα προβλήματα δεν μπορούν να επιλυθούν απευθείας και οριστικά από το πρώτο επίπεδο παρέμβασης (Helpdesk), πρέπει να προωθούνται σε ειδικούς οι οποίοι θα δίνουν την απαιτούμενη λύση επιτόπου.
 - Αντιμετώπιση λαθών και σφαλμάτων στη λειτουργία του συστήματος.
 - Προσαρμογή της βάσης και των εφαρμογών που θα αναπτυχθούν 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.
 - Αναβάθμιση του συστήματος σε νέες εκδόσεις του λειτουργικού συστήματος ή του συστήματος διαχείρισης βάσεων δεδομένων στα οποία βασίζεται το σύστημα.
 - Ενημέρωση των διαχειριστών/χειριστών του για τυχόν αλλαγές στη λειτουργικότητα του συστήματος.

Γενικά, ο Ανάδοχος υποχρεούται να ελέγχει προληπτικά τον εξοπλισμό και τις εφαρμογές, σύμφωνα με σχετικό σχέδιο που θα έχει υποβάλει στην Αναθέτουσα Αρχή. Η ανωτέρω διαδικασία θα πρέπει να εκτελείται πέραν του ωραρίου κανονικής λειτουργίας της Αναθέτουσας Αρχής. Τα βασικά στοιχεία του σχεδίου αυτού θα πρέπει να παρουσιάζονται στην προσφορά του Αναδόχου.

A4.6 Υπηρεσίες Συντήρησης

Η Αναθέτουσα Αρχή δύναται να ασκήσει δικαιώματα προαίρεσης που αφορούν σε υπηρεσίες συντήρησης μετά τη λήξη της Περιόδου Εγγύησης Καλής Λειτουργίας και ανέρχονται στο συνολικό ποσό των Ευρώ εκατόν ογδόντα χιλιάδων εννιακοσίων δέκα και πενήντα επτά λεπτών (180.910,57 €) για πέντε έτη. Το ετήσιο κόστος συντήρησης δεν θα πρέπει να υπερβαίνει το 25% του συνολικού κόστους συντήρησης, επί ποινή αποκλεισμού. Το εν λόγω ποσό θα καλυφθεί, σε περίπτωση ασκήσεως του δικαιώματος προαίρεσης, από τον προϋπολογισμό της Αναθέτουσας Αρχής.

Οι υπηρεσίες συντήρησης, σε περίπτωση άσκησης του σχετικού δικαιώματος προαίρεσης από την Αναθέτουσα Αρχή, συνίστανται ειδικότερα στη συντήρηση του εξοπλισμού, του λογισμικού συστήματος, των εφαρμογών καθώς και σε τεχνική υποστήριξη του συστήματος, όπως αναλύονται στην παράγραφο A4.5 «Υπηρεσίες Περιόδου Εγγύησης Καλής Λειτουργίας».

Οι υπηρεσίες συντήρησης, σε περίπτωση ασκήσεως του σχετικού δικαιώματος προαίρεσης, θα εξειδικευτούν περαιτέρω στη Σύμβαση Συντήρησης μεταξύ της Αναθέτουσας Αρχής και του Αναδόχου. Διευκρινίζεται ότι τα ποσοστά διαθεσιμότητας που περιγράφονται στην επόμενη παράγραφο της Προκήρυξης (A4.7) πρέπει να ισχύουν και κατά την Περίοδο Συντήρησης.

A4.7 Τήρηση προδιαγραφών ποιότητας υπηρεσιών

Ο Ανάδοχος υποχρεούται να υλοποιήσει το σύνολο του έργου, σε συμμόρφωση με τις απαιτήσεις και προδιαγραφές της παρούσης προκήρυξης, παρέχοντας παράλληλα και τις απαιτούμενες υπηρεσίες τεχνικής υποστήριξης, ώστε να τηρούνται τα ελάχιστα όρια

διαθεσιμότητας που ορίζονται στη συνέχεια. Ο Ανάδοχος οφείλει να περιγράψει στην πρότασή του τη μεθοδολογία που θα ακολουθήσει και τον τρόπο υλοποίησης για την κάλυψη των απαιτήσεων της Συμφωνίας Επιπέδου Υπηρεσιών (SLA). Τα εργαλεία που θα χρησιμοποιηθούν για την εξαγωγή των μετρικών πρέπει να αναπτυχθούν και θα ενταχθούν από τον Ανάδοχο στο ενιαίο σύστημα διαχείρισης συστήματος που ο ίδιος θα εγκαταστήσει και στο οποίο θα έχει πρόσβαση η Αναθέτουσα Αρχή. Η συμμόρφωση με τις μετρικές – απαιτήσεις της Συμφωνίας Επιπέδου Υπηρεσιών (SLA) θα πιστοποιείται μέσω μηνιαίας αναφοράς (μορφή μηνιαίας αναφοράς θα προκύψει από το Πρότυπο Συμβόλαιο SLA - ενότητα C6 και δύναται να επικαιροποιηθεί κατά τη Μελέτη Εφαρμογής), που θα καταθέτει ο Ανάδοχος προς το ΥΠΕΞ, η οποία θα παραλαμβάνεται με διαδικασία όπως αυτή περιγράφεται στην ενότητα A5.5.1.

Κατά τη διάρκεια διενέργειας ελέγχων παραλαβής λογισμικού και εξοπλισμού ο Ανάδοχος θα πρέπει να υποβάλει το σύστημα σε δοκιμές φόρτου (stress και load test) με εξομοίωση φόρτου. Ο Ανάδοχος πρέπει να περιγράψει στην πρότασή του τη μεθοδολογία, τα εργαλεία και τον τρόπο υλοποίησης των δοκιμών. Οι παράμετροι που θα χρησιμοποιηθούν για την εξομοίωση θα ληφθούν σύμφωνα με τις αρχικές παραδοχές της διακήρυξης σε σχέση με τον αναμενόμενο φόρτο και δύνανται να επικαιροποιηθούν κατά τη Μελέτη Εφαρμογής.

Ο Ανάδοχος υποχρεούται να υποβάλει μηνιαία αναφορά Συμφωνίας Επιπέδου Υπηρεσιών (SLA) εντός 5 ημερών από το τέλος εκάστου μήνα, αρχής γενομένης από τον τελευταίο μήνα της Φάσης 6, ήτοι κατόπιν του πέρατος του 14^{ου} μήνα και μέχρι την οριστική παραλαβή του έργου.

Στη διάρκεια των δοκιμών- ελέγχων θα πρέπει να ληφθούν υπόψη οι μετρικές και τα επίπεδα της Συμφωνίας Επιπέδου Υπηρεσίας, όμως στο στάδιο των δοκιμών, μη επίτευξη των στόχων, δε θα συνεπάγεται επιβολή ρητρών, αλλά μόνο υποχρέωση να διορθωθεί η αναντιστοιχία μεταξύ επιτευχθέντος επιπέδου υπηρεσίας και επιδιωκόμενου (βάσει της ενότητας A4.7). Κατά την Πιλοτική λειτουργία θα απαιτείται η διόρθωση-βελτίωση των συστημάτων, ώστε να ανταποκρίνονται στα οριζόμενα – επιδιωκόμενα της ενότητας A4.7 χωρίς όμως να επιβάλλονται οι οριζόμενες ρήτρες της ίδιας ενότητας. Η επιβολή των ρητρών (μη τήρησης του Συμφωνημένου Επιπέδου Υπηρεσίας) θα ξεκινάει από την Φάση 7 – Παραγωγική λειτουργία.

Είναι σκόπιμο για την κατανόηση των εννοιών που χρησιμοποιούνται παρακάτω, στην ανάλυση των επιμέρους Υπηρεσιών που θα παρέχει ο Ανάδοχος να δοθούν ορισμοί των κριτηρίων:

1. ΚΩΚ (κανονικές ώρες κάλυψης): Το χρονικό διάστημα 08:30 – 16:30 για τις εργάσιμες ημέρες, όπου εργάσιμες Ημέρες: 24 X 7 X365.

2. ΕΩΚ (επιπλέον ώρες κάλυψης): Το υπόλοιπο χρονικό διάστημα.

3. ΔΙΑΘΕΣΙΜΟΤΗΤΑ (Δ): Η Διαθεσιμότητα (Availability) του Πληροφοριακού Συστήματος ορίζεται στη διαθεσιμότητα όλων των επιμέρους υπηρεσιών των υποσυστημάτων - εφαρμογών, όλων των κόμβων. Η Διαθεσιμότητα κάθε φορά, ανεξαρτήτως σε τι αναφέρεται, πρέπει μετρημένη σε μηνιαία βάση να είναι μεγαλύτερη ή ίση της απαιτούμενης διαθεσιμότητας. Η διαθεσιμότητα σε μηνιαία βάση θα υπολογίζεται με βάση τον ακόλουθο τύπο:

$$\Delta = \frac{\Omega \times M - T_o}{\Omega \times M} * 100 \%$$

όπου,

Δ: Διαθεσιμότητα (%)

M: Μέρες μήνα (30)

Ω: Ώρες ημέρας (24)

T_o: Ο χρόνος (σε ώρες) που δεν παρέχεται η υπηρεσία (οι ώρες εκτός λειτουργίας).

Ο παραπάνω τύπος για τον υπολογισμό της Διαθεσιμότητας θα εφαρμόζεται σε κάθε περίπτωση όπου αναφέρεται η διαθεσιμότητα ενός συστήματος ή μιας υπηρεσίας.

4. Απαιτούμενος Χρόνος Λειτουργίας είναι το άθροισμα των απαιτούμενων ωρών καλής λειτουργίας στο χρονικό διάστημα μέτρησης. Ειδικότερα για όλες τις Περιόδους (Πιλοτικής, Παραγωγικής και Εγγύησης Καλής Λειτουργίας) ισχύουν τα εξής:

1. Για τις ΚΩΚ, το ανεκτό ποσοστό διαθεσιμότητας ορίζεται σε **μηνιαία βάση** για:
 - τα βασικά στοιχεία του εξοπλισμού (διακομιστές και ενεργός εξοπλισμός) και τις εφαρμογές σε $\geq 99,0\%$.
 - το λοιπό εξοπλισμό σε $\geq 97,0\%$.
2. Για τις ΕΩΚ, το ανεκτό ποσοστό διαθεσιμότητας ορίζεται σε **μηνιαία βάση** για:
 - τα βασικά στοιχεία του εξοπλισμού (διακομιστές και ενεργός εξοπλισμός) και τις εφαρμογές σε $\geq 98,5\%$
 - το λοιπό εξοπλισμό σε $\geq 94,0\%$.

5. Χρόνος εκτός λειτουργίας και χρόνος αποκατάστασης βλάβης / δυσλειτουργίας: είναι το μέγιστο επιτρεπόμενο χρονικό διάστημα από την αναγγελία της βλάβης (πραγματοποιείται εγγράφως -email, fax κ.λπ.- από την Αναθέτουσα Αρχή στον Ανάδοχο), μέχρι την αποκατάστασή της και την παράδοση της μονάδας/συστήματος/υποσυστήματος σε πλήρη λειτουργία από το μηχανικό του Αναδόχου στον υπεύθυνο του χώρου.

Η αποκατάσταση της βλάβης ή της δυσλειτουργίας θα πρέπει να πραγματοποιείται μέσα σε σαράντα οκτώ (48) ώρες από την αναγγελία της. Εφόσον δεν έχει αποκατασταθεί η λειτουργία της μονάδας ή/και του υποσυστήματος ή/και του συστήματος εντός του ανωτέρω χρονικού διαστήματος, εφαρμόζονται οι ρήτρες της παραγράφου 7 ακολούθως. Σε περίπτωση βλάβης μονάδας/εξοπλισμού ο Ανάδοχος θα πρέπει να προβεί σε αντικατάσταση με όμοια μονάδα/ εξοπλισμό που να λειτουργεί κανονικά, να εγκαταστήσει το έτοιμο λογισμικό εφαρμογών και να αποκαταστήσει τα στοιχεία των εφαρμογών για την περαιτέρω καλή λειτουργία των συστημάτων. Εάν το χρονικό διάστημα μέχρι την αποκατάσταση του προβλήματος είναι μεγαλύτερο του ως άνω προβλεπομένου (48 ώρες), οι ώρες καθυστέρησης υπολογίζονται ως το διπλάσιο του χρόνου εκτός λειτουργίας. Σημειώνεται ότι, ανά διακριτή μονάδα (ξεχωριστή περίπτωση βλάβης), ο χρόνος εκτός λειτουργίας προσμετράται **αθροιστικά σε μηνιαία βάση**.

6. Χρόνος απόκρισης στη βλάβη

Η απόκριση (παρουσία) του Αναδόχου 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 08:30 π.μ. μέχρι 13:30 μ.μ.
- Στις 08:30 π.μ. της επόμενης εργάσιμης ημέρας, εφόσον η ειδοποίηση έγινε εκτός των ανωτέρω ημερών και ωρών.

7.Ρήτρες

Ο Ανάδοχος δεσμεύεται ότι οι όροι που αναφέρονται στην παρούσα παράγραφο ισχύουν καθ' όλη τη διάρκεια της Παραγωγικής Λειτουργίας και καθ' όλη τη διάρκεια της Περιόδου Εγγύησης Καλής Λειτουργίας.

Όλος ο Εξοπλισμός/ Λογισμικό ή τμήμα αυτού, δύναται να χρησιμοποιείται από την Αναθέτουσα Αρχή κατά την κρίση τους οποτεδήποτε και οποιαδήποτε χρονική περίοδο, απεριόριστα μέσα στο εικοσιτετράωρο, εξαιρουμένου του χρόνου της διενεργούμενης προληπτικής συντήρησης. Η χρήση αυτή δε διαφοροποιεί με κανένα τρόπο όλα τα σχετικά με τη συντήρηση του Υλικού και Λογισμικού και την αντίστοιχη δαπάνη της.

Εάν το ποσοστό διαθεσιμότητας κάθε μονάδας εξοπλισμού ή εφαρμογής μειωθεί σε **μηνιαία βάση** κάτω του αντίστοιχου ποσοστού ανεκτής διαθεσιμότητας, για κάθε ώρα εκτός λειτουργίας, θα επιβάλλεται στον Ανάδοχο ρήτρα ίση με α) 0,10% επί του συμβατικού τιμήματος της μονάδας/τμήματος που είναι εκτός λειτουργίας και β) 0,5% επί του συμβατικού τιμήματος της μονάδας/τμήματος που είναι εκτός λειτουργίας **για κάθε επιπλέον ώρα βλάβης (μη διαθεσιμότητας)**, εφόσον αυτή είναι εντός ΚΩΚ, ή το ήμισυ του ως άνω υπολογιζόμενου ποσού, εφόσον η ώρα είναι εκτός ΚΩΚ.

Διευκρινίζεται ότι:

- Ένα σύστημα/ υποσύστημα/ υπηρεσία θεωρείται ολικά μη διαθέσιμο/η, εάν είναι μη διαθέσιμο έστω και ένα μικρό μέρος της λειτουργικότητας που παρέχει.
- Επιπλέον, θεωρείται ότι η μη διαθεσιμότητα μιας μονάδας επιφέρει τη μη διαθεσιμότητα όλων των μονάδων των συστημάτων (εξοπλισμού ή/και λογισμικού ή/και εφαρμογών) που εξαρτώνται λειτουργικά από αυτήν και συνεπώς συνυπολογίζεται στον προσδιορισμό της ρήτρας.
- Τα ελάχιστα ποσοστά διαθεσιμότητας κατά την Περίοδο Συντήρησης θα είναι τα ίδια με αυτά των περιόδων Πιλοτικής, Παραγωγικής και Εγγύησης Καλής Λειτουργίας.

Επιτρέπεται η διενέργεια προγραμματισμένων διακοπών της Υπηρεσίας (Planned Outages), τόσο κατά την υλοποίηση του Έργου, όσο και κατά τη διάρκεια της Περιόδου Εγγύησης και Συντήρησης, σύμφωνα με τα ακόλουθα:

- Κάθε προγραμματισμένη διακοπή της υπηρεσίας από τον Ανάδοχο θα ανακοινώνεται τουλάχιστον 10 ημερολογιακές ημέρες νωρίτερα στην Αναθέτουσα Αρχή και να τεκμηριώνεται κατάλληλα.
- Κάθε προγραμματισμένη διακοπή της υπηρεσίας θα πραγματοποιείται μόνο εφόσον υπάρξει ρητή συμφωνία μεταξύ των δύο μερών.
- Η μέγιστη διάρκεια μίας προγραμματισμένης διακοπής υπηρεσιών θα συμφωνείται ρητά και εγγράφως μεταξύ των δύο μερών.
- Θα πραγματοποιείται μόνο σε ώρες ΕΩΚ (όπως αυτές ορίζονται στην προηγούμενη ενότητα).
- Η χρονική περίοδος απώλειας της υπηρεσίας που οφείλεται σε προγραμματισμένη διακοπή, δε θα υπολογίζεται σε χρόνο εκτός λειτουργίας.

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.

A5. Μεθοδολογία Διοίκησης και Υλοποίησης Έργου

A5.1 Μέθοδοι και Τεχνικές Υλοποίησης και Υποστήριξης

Ο Ανάδοχος υποχρεούται να συμπεριλάβει στην προσφορά του λεπτομερές χρονοδιάγραμμα υλοποίησης με τις κύριες φάσεις υλοποίησης, τις περιγραφές εργασιών και παραδοτέων, τις αναλυτικές χρονικές περιόδους υλοποίησης, τους ανθρώπινους πόρους (ρόλοι / ομάδες έργου) τις αρμοδιότητες, καθώς και τα κύρια ορόσημα του Έργου.

Κατά τη διάρκεια υλοποίησης του Έργου, ο Ανάδοχος θα υποβάλλει Μηνιαίες Αναφορές Προόδου (progress reports) σχετικά με τις δράσεις και τις διαδικασίες εκτέλεσης αυτού, έτσι ώστε να διασφαλίζεται:

- η τήρηση του χρονοδιαγράμματος του Έργου
- η ορθή, και συμβατή με τις προδιαγραφές, εκτέλεση των υποχρεώσεων του Αναδόχου.

Οι συναντήσεις του Αναδόχου με την ΕΠΠΕ για την πρόοδο του Έργου δύνανται να διεξάγονται σε μηνιαία βάση (τακτικές). Εκτός από τις τακτικές συναντήσεις και ανάλογα με την πορεία του Έργου, η ΕΠΠΕ μπορεί να συγκαλεί έκτακτες συναντήσεις εάν αυτό κριθεί απαραίτητο. Ο Υπεύθυνος Διαχείρισης Έργου (ΥΕ) του Αναδόχου θα παρουσιάζει σε κάθε συνάντηση Αναφορά Προόδου του Έργου, στην οποία θα συμπεριλαμβάνεται τυχόν ενημερωμένη έκδοση του χρονοδιαγράμματος του Έργου. Ο Ανάδοχος θα τηρεί τα πρακτικά των συναντήσεων που διεξάγονται για την πρόοδο του Έργου και θα τα αποστέλλει στην ΕΠΠΕ.

A5.1.1 Βασικές Αρχές Οριστικοποίησης Προδιαγραφών

Ο Ανάδοχος οφείλει:

- Να παρουσιάσει, στο πλαίσιο της Μελέτης Εφαρμογής ένα κεντρικό σχεδιασμό του Συστήματος.
- Για κάθε ενότητα να καταθέσει σε εύλογο χρόνο πριν από την υλοποίησή της ένα λεπτομερές σχέδιο που περιλαμβάνει τουλάχιστον τα ακόλουθα:
 - ο Την περιγραφή, στοχοθέτηση και οριοθέτηση της λειτουργικότητας.
 - ο Τις προϋποθέσεις, τους κρίσιμους παράγοντες επιτυχίας, κινδύνους και πόρους υλοποίησής της.
 - ο Το ακριβές χρονοδιάγραμμα υλοποίησης.
 - ο Ολοκληρωμένες προτάσεις τυχόν απαιτούμενων κωδικοποιήσεων (πλήρης ανάπτυξη στα ελληνικά).
 - ο Αναλυτικές προδιαγραφές.
 - ο Σημεία απόφασης της Αναθέτουσας Αρχής και ολοκληρωμένες προτάσεις επί αυτών.
 - ο Και γενικότερα κάθε άλλο στοιχείο που είναι απαραίτητο για την υλοποίηση της λειτουργικότητας.

Ο Ανάδοχος οφείλει να περιγράψει αναλυτικά την προσέγγισή του για την όλη διαδικασία, σύμφωνα με τα αναγραφόμενα στην παρούσα.

A5.1.2 Διαχείριση Αλλαγών

Ο Ανάδοχος υποχρεούται να περιλαμβάνει τυχόν αλλαγές στο σχεδιασμό και στην υλοποίηση του Συστήματος σε ένα οργανωμένο Σχέδιο Διαχείρισης Αλλαγών. Τα αιτήματα των αλλαγών δύναται να τα θέτει είτε ο Ανάδοχος, είτε η Αναθέτουσα Αρχή και μπορούν να αφορούν είτε μεταβολές πριν την υλοποίηση της λειτουργικότητας, είτε μεταβολές ήδη χρησιμοποιούμενης λειτουργικότητας.

A5.2 Σχήμα Διοίκησης, σχεδιασμού και υλοποίησης του Έργου

Ο Ανάδοχος, υποχρεούται να καταθέσει πρόταση, με το οργανωτικό σχήμα (σχήμα διοίκησης) και το ανθρώπινο δυναμικό που θα αξιοποιήσει και θα διαθέσει (με αναλυτική αναφορά στο αντικείμενο δραστηριοποίησης του προσωπικού καθώς και το χρόνο απασχόλησής του στο έργο – βλ. Μέρος Β), έτσι ώστε να διασφαλίζεται η αποτελεσματική, ποιοτική και έγκαιρη εκπόνηση του έργου. Τυχόν μεταβολές στη σύνθεση της Ομάδας Έργου θα τελούν πάντα υπό την έγκριση της Αναθέτουσας Αρχής του Έργου.

Η Ομάδα Έργου του Αναδόχου, που θα χρησιμοποιηθεί κατά την υλοποίηση του Έργου και θα αξιολογηθεί στην φάση εξέτασης των δικαιολογητικών, θα αποτελείται από:

- Το Διευθυντή Έργου (Project Director) και τον αναπληρωτή του,
- Τον Υπεύθυνο Υλοποίησης Έργου [(ΥΥΕ - Project Manager) και τον αναπληρωτή αυτού (ΑΥΥΕ)],
- Τα Μέλη της Ομάδας Έργου.
- Τη γραμματειακή υποστήριξη υψηλού επιπέδου, η οποία, πέραν των κλασικών γραμματειακών καθηκόντων, θα πρέπει να προσφέρει και υπηρεσίες Γραφείου Έργου (project office).

Ο υποψήφιος Ανάδοχος θα πρέπει, στην τεχνική προσφορά του, να περιγράψει με σαφήνεια τα ακόλουθα:

- Τη μεθοδολογία διοίκησης έργων, που θα χρησιμοποιήσει στο Έργο (project management methodology),
- Τα παραδοτέα διοίκησης έργου, που θα παραδίδει στον Αναθέτοντα Φορέα, κατά τη διάρκεια του έργου,

Σε περίπτωση που η Αναθέτουσα Αρχή ή η ΕΠΠΕ διαπιστώσει ότι κάποια στελέχη αδυνατούν να επιτελέσουν επιτυχώς το ρόλο τους, ακολουθώντας τα προβλεπόμενα από τη διαδικασία παρακολούθησης του έργου, δύναται να ζητήσει την αντικατάστασή τους από νέα στελέχη που θα τεθούν και πάλι υπό την έγκρισή της.

A5.3 Σχέδιο και Σύστημα Διασφάλισης Ποιότητας

Ως «Ποιότητα» στο παρόν Έργο χαρακτηρίζεται το επίπεδο συμμόρφωσης του Αναδόχου ως προς τις απαιτήσεις που θέτει η Αναθέτουσα Αρχή μέσω της Προκήρυξης και της

Σύμβασης. Ειδικότερα, η Ποιότητα μπορεί να εξεταστεί ενδεικτικά ως προς δυο ακόλουθους άξονες:

1. την ποιότητα των παραδοτέων που υποβάλει ο Ανάδοχος στην Αναθέτουσα Αρχή και
2. την ποιότητα των εργασιών (διοίκησης και παραγωγής) που αναλαμβάνονται προκειμένου να παραχθούν τα παραδοτέα.

Συνεπώς, το Σύστημα διασφάλισης ποιότητας θα πρέπει να προσδιορίζει αφενός την προσέγγιση που υιοθετείται για τη διασφάλιση της ποιότητας των παραδοτέων και αφετέρου όλες εκείνες τις διεργασίες που επηρεάζουν την ποιότητα των παραδοτέων (διαχείριση επικοινωνίας, διαχείριση πόρων, διαχείριση κινδύνων, παραγωγή παραδοτέων, κ.λπ.).

Ο υποψήφιος Ανάδοχος είναι υποχρεωμένος να συμπεριλάβει στην προσφορά του λεπτομερές χρονοδιάγραμμα υλοποίησης με τις κύριες φάσεις υλοποίησης, περιγραφές εργασιών και παραδοτέων, αναλυτικές χρονικές περιόδους υλοποίησης, ανθρώπινους πόρους (ρόλοι / ομάδες έργου) και αρμοδιότητες, καθώς και τα κύρια ορόσημα του Έργου. Κατά τη διάρκεια υλοποίησης του έργου, ο Ανάδοχος θα υποβάλλει τριμηνιαίες αναφορές προόδου σχετικά με τις δράσεις του και τις διαδικασίες εκτέλεσης του Έργου, έτσι ώστε να διασφαλίζεται:

- η τήρηση του χρονοδιαγράμματος του Έργου
- η ορθή, και συμβατή με τις προδιαγραφές, εκτέλεση των υποχρεώσεων του Αναδόχου.

Οι τακτικές συναντήσεις του Αναδόχου με την Επιτροπή Παραλαβής & Παρακολούθησης του Έργου (ΕΠΠΕ) για την πρόοδο του Έργου θα διεξάγονται σε μηνιαία βάση (progress reports).

Ο Υπεύθυνος Διαχείρισης Έργου του Αναδόχου θα παρουσιάζει σε κάθε συνάντηση την Αναφορά Προόδου του Έργου, στην οποία θα συμπεριλαμβάνεται τυχόν ενημερωμένη έκδοση του χρονοδιαγράμματος του Έργου. Εκτός από τις τακτικές συναντήσεις, ο Πρόεδρος της ΕΠΠΕ μπορεί να συγκαλέσει έκτακτες συναντήσεις εάν κριθεί απαραίτητο. Ο Ανάδοχος θα τηρεί τα πρακτικά των συναντήσεων που διεξάγονται για την πρόοδο του Έργου και θα τα αποστέλλει στην αναθέτουσα αρχή. Επειδή ο υποψήφιος Ανάδοχος πρέπει σύμφωνα με την παρούσα να εφαρμόσει σύστημα διαχείρισης ποιότητας, θα πρέπει να συμπεριλάβει στην προσφορά του την εν λόγω διαδικασία με τα έντυπά της, ή σε περίπτωση χρήσης λογισμικού, να γίνει σχετική αναφορά.

Το ανωτέρω Σχέδιο και Σύστημα Διασφάλισης Ποιότητας, θα επικαιροποιηθεί από τον Ανάδοχο με την έναρξη του Έργου και θα παραδοθεί στην ΕΠΠΕ μέσα σε ένα μήνα από την υπογραφή της Σύμβασης. Έκτοτε θα επικαιροποιείται, στο βαθμό που κρίνεται σκόπιμο, καθ' όλη τη διάρκεια του Έργου.

A5.4 Σχέδιο και Σύστημα Διαχείρισης Κινδύνων

Πέραν των προαναφερθέντων που αφορούν στο Παραδοτέο της 1^{ης} Φάσης «Μελέτη Εφαρμογής» για την ασφάλεια του συστήματος, ο Ανάδοχος θα εφαρμόσει Σύστημα διαχείρισης Κινδύνων και για την υλοποίηση του έργου. Θα καταγραφούν και οι πιθανοί κίνδυνοι και το σχέδιο αντιμετώπισης αυτών.

Στην προσφορά του ο υποψήφιος ανάδοχος θα πρέπει να περιλάβει και προκαταρκτική έκδοση του σχεδίου διαχείρισης κινδύνων. Κατά την ανάλυση κινδύνων στην προσφορά του, ο υποψήφιος ανάδοχος θα πρέπει να λάβει υπόψη κατ' ελάχιστο τα παρακάτω:

- Εξαρτήσεις του έργου από αποτελέσματα άλλων έργων, με έμφαση σε θέματα παράλληλης εκτέλεσης εργασιών και εξάρτησης παραδοτέων.
- Κίνδυνοι που αφορούν στην οργάνωση και λειτουργία του αναδόχου σχήματος, ειδικά στην περίπτωση κοινοπραξίας.
- Κίνδυνοι που πηγάζουν από λοιπά διοικητικά, οργανωτικά και τεχνικά θέματα.

Το Σχέδιο Διαχείρισης Κινδύνων (Risk Management Plan) θα περιγράφει πώς θα δομούνται και θα εκτελούνται ο εντοπισμός, η ποιοτική και ποσοτική ανάλυση, ο σχεδιασμός της αντιμετώπισης, η παρακολούθηση και ο έλεγχος κινδύνων κατά τη διάρκεια του κύκλου ζωής του Έργου. Το Σχέδιο θα επιτηρείται κυρίως από τον Υπεύθυνο Έργου και τα στελέχη διοίκησης του έργου που είναι υπεύθυνοι για τη διαχείριση των δραστηριοτήτων σχεδιασμού και εκτέλεσης της διαχείρισης κινδύνων.

A5.5 Σενάρια χρήσης και Ελέγχου - Διαδικασία παραλαβής λειτουργικότητας συστημάτων και Έργου

A5.5.1 Διαδικασία Παραλαβής Παραδοτέων - Αναφορών Συμφωνημένου

Επιπέδου Υπηρεσιών

1.

Η παραλαβή των παραδοτέων πραγματοποιείται σύμφωνα με το χρονοδιάγραμμα, όπως θα εξειδικευθεί στην Σύμβαση. Για την έναρξη της διαδικασίας παραλαβής, ο Ανάδοχος οφείλει να αποστέλλει στην ΕΠΠΕ αίτημα παραλαβής, με το οποίο διαβιβάζει, ενδεικτικά:

- Αναφορά πεπραγμένων και εργασιών.
- Υλικό τεκμηρίωσης για κάθε παραδοτέο, που αφορά στην προμήθεια υλικού και λογισμικού και στην παροχή υπηρεσιών.
- Έντυπα και ηλεκτρονικά αντίγραφα των εγγράφων παραδοτέων που αφορούν μελέτες, αναλύσεις, εκπαιδευτικό υλικό, εγχειρίδια κλπ, τα οποία θα παραδίδονται σε 3 αντίτυπα και σε ηλεκτρονική μορφή, συνοδευόμενα από περίληψη (executive summary). Τα ηλεκτρονικά αντίγραφα θα πρέπει να παραδίδονται σε ηλεκτρονικά επεξεργάσιμη μορφή.

Για την παραλαβή κάθε παραδοτέου η Επιτροπή - λαμβάνοντας υπόψη τις εκάστοτε ιδιαιτερότητες - πραγματοποιεί αξιολόγηση της ποσοτικής και ποιοτικής πληρότητας/αρτιότητάς του, μέσω:

- Αξιολόγησης μελετών, αναφορών και λοιπών εντύπων παραδοτέων και τεκμηριωτικού υλικού.
- Διενέργειας ελέγχων αποδοχής για τα επιμέρους προϊόντα και λειτουργικά υποσύνολα του πληροφοριακού συστήματος.

Η διαδικασία παραλαβής των Παραδοτέων κάθε Φάσης του Έργου έχει ως εξής:

- Κατόπιν της διαβίβασης στην ΕΠΠΕ των Παραδοτέων κάθε Φάσης του Έργου προς έλεγχο και αξιολόγηση, η τελευταία εάν δε διαπιστώσει ελλείψεις, παραλείψεις ή σφάλματα σε κάποιο από αυτά, οφείλει να συντάξει Πρωτόκολλα Οριστικής Παραλαβής των Παραδοτέων και Πρωτόκολλο Παραλαβής της αντίστοιχης Φάσης του Έργου σε προθεσμία δέκα πέντε (15) ημερών από την ημερομηνία παραδόσεως των Παραδοτέων σε αυτή.
- Η ΕΠΠΕ, εάν διαπιστώσει ελλείψεις, παραλείψεις ή σφάλματα σε κάποιο εκ των Παραδοτέων Φάσης του Έργου, προβαίνει στη σύνταξη Πρωτοκόλλου Προσωρινής Παραλαβής του αντίστοιχου Παραδοτέου, εντός δεκαπέντε (15) ημερών από την υποβολή του, στο οποίο διατυπώνονται οι παρατηρήσεις επί του Παραδοτέου.

Ο Ανάδοχος, υποχρεούται μέσα σε προθεσμία δέκα (10) ημερών, από την ημερομηνία κοινοποίησης του Πρωτοκόλλου Προσωρινής Παραλαβής, να συμμορφωθεί με τις παρατηρήσεις της ΕΠΠΕ και να προβεί στις απαραίτητες διορθώσεις και βελτιώσεις, υποβάλλοντας εκ νέου το Παραδοτέο, για το οποίο είχε διατυπώσει παρατηρήσεις η ΕΠΠΕ, στην Αναθέτουσα Αρχή.

Μετά την ολοκλήρωση της παραπάνω διαδικασίας και εφ' όσον έχουν αποκατασταθεί οι ελλείψεις, παραλείψεις ή αδυναμίες, η ΕΠΠΕ υποχρεούται να προβεί εντός δέκα (10) ημερών, στη σύνταξη Πρωτοκόλλου Οριστικής Παραλαβής του Παραδοτέου. Η ανωτέρω διαδικασία είναι δυνατό να επαναληφθεί μια μόνο ακόμη φορά.

Εάν ο Ανάδοχος δε συμμορφωθεί με τις συμβατικές του υποχρεώσεις και τις παρατηρήσεις της ΕΠΠΕ, η τελευταία συντάσσει Πρωτόκολλο Απόρριψης, στο οποίο αναφέρονται λεπτομερώς οι λόγοι απόρριψης. Το Πρωτόκολλο Απόρριψης αποτελεί λόγο καταγγελίας της Σύμβασης μεταξύ των μερών και κήρυξης του Αναδόχου εκπτώτου.

Στο σημείο αυτό εφαρμόζονται οι ρήτρες που ορίζονται στο Μέρος Β', ενότητα Β14.4.

Η ΕΠΠΕ υποβάλλει στην Αναθέτουσα Αρχή όλα τα Πρωτόκολλα Παραλαβής σε πρωτότυπα, αμέσως μετά τη σύνταξή τους, η οποία, εν συνεχεία, κοινοποιεί αντίγραφο τους στον Ανάδοχο.

Κατόπιν της παραλαβής όλων των Φάσεων του Έργου, η ΕΠΠΕ θα συντάσσει Πρωτόκολλο Οριστικής Παραλαβής του συνόλου του Έργου.

2. Για την παραλαβή των μηνιαίων αναφορών Συμφωνημένου Επιπέδου Υπηρεσιών (SLA) κατά τη διάρκεια υλοποίησης του Έργου:

Εντός 5 ημερών από το τέλος εκάστου μήνα, αρχής γενομένης από τον τελευταίο μήνα της Φάσης 6, ήτοι κατόπιν του πέρατος του 14^{ου} μήνα ο Ανάδοχος υποχρεούται να υποβάλει στην Αναθέτουσα Αρχή τη μηνιαία αναφορά (τήρησης ή μη) του Συμφωνημένου Επιπέδου Υπηρεσιών (αναφέρεται στην ενότητα Α4.7 και θα εξειδικευτεί στην ενότητα C6). Η παραλαβή των αναφορών αυτών θα πραγματοποιείται από την ΕΠΠΕ με διαδικασία ανάλογη αυτής της παραλαβής των παραδοτέων που περιγράφηκαν ανωτέρω, ήτοι:

- Κατόπιν της διαβίβασης στην ΕΠΠΕ των μηνιαίων αναφορών Συμφωνημένου Επιπέδου Υπηρεσιών προς έλεγχο και αξιολόγηση (μορφή μηνιαίας αναφοράς θα προκύψει από το Πρότυπο Συμβόλαιο SLA - ενότητα C.6), η τελευταία εάν δε διαπιστώσει ελλείψεις, παραλείψεις, αναντιστοιχίες ή σφάλματα σε κάποιο από αυτά, οφείλει να συντάξει

Πρωτόκολλα Οριστικής Παραλαβής των εν λόγω αναφορών σε προθεσμία δέκα πέντε (15) ημερών από την ημερομηνία παραδόσεως των μηνιαίων αναφορών. Στο σημείο αυτό θα επιβάλλονται οι αρμόζουσες ρήτρες της ενότητας Α4.7.

- Η ΕΠΠΕ, εάν διαπιστώσει ελλείψεις, παραλείψεις, αναντιστοιχίες ή σφάλματα σε κάποιο εκ των μηνιαίων αναφορών, προβαίνει στη σύνταξη Πρωτοκόλλου Προσωρινής Παραλαβής της αντιστοιχης μηνιαίας αναφοράς, εντός δεκαπέντε (15) ημερών από την υποβολή της, στο οποίο διατυπώνονται οι παρατηρήσεις επί της μηνιαίας αναφοράς του Συμφωνημένου Επιπέδου Υπηρεσιών.

Ο Ανάδοχος, υποχρεούται μέσα σε προθεσμία δέκα (10) ημερών, από την ημερομηνία κοινοποίησης του Πρωτοκόλλου Προσωρινής Παραλαβής της αναφοράς, να συμμορφωθεί με τις παρατηρήσεις της ΕΠΠΕ και να προβεί στις απαραίτητες διορθώσεις και βελτιώσεις, υποβάλλοντας εκ νέου στην Αναθέτουσα Αρχή, τη μηνιαία αναφορά, για την οποία είχε διατυπώσει παρατηρήσεις η ΕΠΠΕ.

Μετά την ολοκλήρωση της παραπάνω διαδικασίας και εφ' όσον έχουν αποκατασταθεί οι ελλείψεις, παραλείψεις, αναντιστοιχίες ή αδυναμίες, η ΕΠΠΕ υποχρεούται να προβεί εντός δέκα (10) ημερών, στη σύνταξη Πρωτοκόλλου Οριστικής Παραλαβής της μηνιαίας αναφοράς και να επιβληθούν οι ως άνω αρμόζουσες ρήτρες.

Η ανωτέρω διαδικασία είναι δυνατό να επαναληφθεί μια μόνο ακόμη φορά.

Σε περίπτωση καθυστέρησης της παράδοσης των μηνιαίων αναφορών, από υπαιτιότητα του Αναδόχου, ο Ανάδοχος υποχρεούται να καταβάλλει ως ρήτρα στην Αναθέτουσα για κάθε ημέρα καθυστέρησης το ποσό των Ευρώ τριακοσίων (€ 300). Η χρονική καθυστέρηση δεν μπορεί να υπερβαίνει τις 20 μέρες. Σε περίπτωση υπέρβασης του εικοσαημέρου, η καθυστέρηση δύναται να θεωρηθεί ως μη παράδοση των μηνιαίων αναφορών. Στην περίπτωση αυτή η Επιτροπή συντάσσει Πρωτόκολλο Απόρριψης λόγω μη συμμόρφωσης και δύναται να εισηγηθεί την έκπτωση του Αναδόχου.

Η ΕΠΠΕ υποβάλλει στην Αναθέτουσα Αρχή όλα τα Πρωτόκολλα Παραλαβής σε πρωτότυπα, αμέσως μετά τη σύνταξή τους, η οποία, εν συνεχεία, κοινοποιεί αντίγραφο τους στον Ανάδοχο.

Οι ρήτρες που θα προκύπτουν από τη μη τήρηση των οριζομένων επιπέδων στην ενότητα Α4.7 αλλά και τυχόν ρήτρες καθυστέρησης των μηνιαίων αναφορών θα περιέχονται στη Σύμβαση και θα επιβάλλονται με απόφαση της Αναθέτουσας Αρχής και θα παρακρατούνται από την επομένη πληρωμή του Αναδόχου ή θα καταβάλλονται από τον ίδιο τον Ανάδοχο ή θα καταπίπτουν από την Εγγυητική Επιστολή Καλής Εκτέλεσης.

3. Σε ό,τι αφορά στις αναφορές Συμφωνημένου Επιπέδου Υπηρεσιών (SLA), τις οποίες οφείλει να υποβάλει ο Ανάδοχος κατά την Περίοδο Εγγύησης Καλής Λειτουργίας, θα υποβάλλονται ανά εξάμηνο και θα ισχύει ανάλογη με την ανωτέρω (βλ. Α5.5.1 σημείο 2) διαδικασία, για την οποία θα είναι υπεύθυνη Επιτροπή που θα συστήσει η Αναθέτουσα Αρχή στο πλαίσιο της παρακολούθησης της Περιόδου Εγγύησης Καλής Λειτουργίας, ήτοι Επιτροπή Παρακολούθησης Καλής Λειτουργίας (ΕΠΚΛ).

Οι ρήτρες που θα προκύπτουν από τη μη τήρηση των οριζομένων επιπέδων στην ενότητα Α4.7 αλλά και τυχόν ρήτρες καθυστέρησης των μηνιαίων αναφορών θα περιέχονται στη Σύμβαση και θα επιβάλλονται με απόφαση της Αναθέτουσας Αρχής, θα καταβάλλονται δε από τον ίδιο τον Ανάδοχο ή θα καταπίπτουν από την Εγγυητική Επιστολή Καλής Λειτουργίας του.

A5.5.2 Τόπος Υλοποίησης - Παράδοσης Έργου

Ο Ανάδοχος θα πρέπει να εγκαταστήσει και να παραδώσει σε πλήρη λειτουργία το σύνολο του ζητούμενου εξοπλισμού και λογισμικού (με ενσωματωμένο το σύνολο του περιεχομένου που θα αναπτυχθεί) σε ειδικά διαμορφωμένο χώρο του ΥΠΕΞ.

Ο Ανάδοχος, στα σημεία εγκατάστασης του εξοπλισμού και του λογισμικού, υποχρεούται:

- να εκτελέσει οποιαδήποτε εργασία απαιτείται για την εγκατάσταση και καλή λειτουργία,
- να συνεργασθεί με τους υπεύθυνους του ΥΠΕΞ για την ένταξη του νέου συστήματος στην υφιστάμενη υποδομή.

A5.5.3 Οριστική Παραλαβή

Η Οριστική Παραλαβή του συνόλου του έργου πραγματοποιείται μετά την επιτυχή ολοκλήρωση όλων των Φάσεων και εφόσον έχει γίνει προσωρινή παραλαβή του συνόλου των Φάσεων, με την σύνταξη του Πρωτοκόλλου Οριστικής Παραλαβής.