

	ΕΛΛΗΝΙΚΗ ΔΗΜΟΚΡΑΤΙΑ ΥΠΟΥΡΓΕΙΟ ΥΓΕΙΑΣ 5η Υ.Πε ΘΕΣΣΑΛΙΑΣ & ΣΤΕΡΕΑΣ ΕΛΛΑΔΑΣ	 ΓΕΝΙΚΟ ΝΟΣΟΚΟΜΕΙΟ ΚΕΝΤΡΟ ΥΓΕΙΑΣ ΚΥΜΗΣ «Γ. ΠΑΠΑΝΙΚΟΛΑΟΥ»
---	---	--

ΔΙΑΣΥΝΔΕΟΜΕΝΑ ΝΟΣΟΚΟΜΕΙΑ Ε.Σ.Υ.

«ΓΕΝΙΚΟ ΝΟΣΟΚΟΜΕΙΟ ΧΑΛΚΙΔΑΣ -

ΚΥΜΗ 06-11-2019

Γ.Ν.Κ.Υ. ΚΑΡΥΣΤΟΥ - Γ.Ν.Κ.Υ. ΚΥΜΗΣ»

ΑΡ. ΠΡΩΤ.:8918

Γ.Ν. -Κ.Υ. ΚΥΜΗΣ

«Γ. ΠΑΠΑΝΙΚΟΛΑΟΥ»

ΓΡΑΦΕΙΟ ΑΝ. ΔΙΟΙΚΗΤΗ

ΤΑΧ. ΔΙΕΥΘΥΝΣΗ: ΚΥΜΗ ΕΥΒΟΙΑΣ,
Τ.Κ. 34003,
ΤΗΛ : 2222350 140,
FAX : 222022332
E-MAIL : GRAMMATEIADIOIKITI@GNKYMIS.GR

ΘΕΜΑ: Δημόσια διαβούλευση των τεχνικών προδιαγραφών για την διενέργεια Συνοπτικού Διαγωνισμού για «Προμήθεια εγκατάσταση - παραμετροποίηση και υποστήριξη ενός ολοκληρωμένου και ενοποιημένου συστήματος Ηλεκτρονικής Διαχείρισης Εγγράφων, Πρωτοκόλλου, Ψηφιακών Υπογραφών και Υποθέσεων» για τις ανάγκες του Γ.Ν.-Κ.Υ. Κύμης «Γεώργιος Παπανικολάου».

Το Γ.Ν.-Κ.Υ. Κύμης, προκειμένου να διενεργήσει διαγωνισμό για «Προμήθεια εγκατάσταση - παραμετροποίηση και υποστήριξη ενός ολοκληρωμένου και ενοποιημένου συστήματος Ηλεκτρονικής Διαχείρισης Εγγράφων, Πρωτοκόλλου, Ψηφιακών Υπογραφών και Υποθέσεων» για τις ανάγκες του Γ.Ν.-Κ.Υ. Κύμης «Γεώργιος Παπανικολάου», καλεί τους ενδιαφερόμενους οικονομικούς φορείς να υποβάλλουν σχετικά σχόλια-παρατηρήσεις-απόψεις επί των τεχνικών προδιαγραφών, που τίθενται σε Δημόσια Διαβούλευση.

Μετά το πέρας της προθεσμίας για τη διενέργεια της Δημόσιας Διαβούλευσης, θα αξιολογηθούν οι εισηγήσεις-προτάσεις, που θα έχουν κατατεθεί στο E-mail promitheies@gnkymis.gr, από την αρμόδια επιτροπή σύνταξης τεχνικών προδιαγραφών και θα γίνει η τελική διαμόρφωση των προδιαγραφών, οι οποίες και θα ενσωματωθούν στο πλήρες σώμα της διακήρυξης.

Οι απόψεις και οι εισηγήσεις των συμμετεχόντων, που θα κατατεθούν στη Δημόσια Διαβούλευση, δεν δεσμεύουν την υιοθέτηση αυτών από την Υπηρεσία, η οποία θα αποφασίσει για την οριστικοποίηση των όρων, που θα διέπουν τον επικείμενο Διαγωνισμό, με αντικειμενικά κριτήρια.



Η Δημόσια Διαβούλευση θα διαρκέσει από την Τετάρτη 06-11-2019 έως και την Τετάρτη 20-11-2019. Η παρούσα ανακοίνωση θα αναρτηθεί στο Πρόγραμμα Διαύγεια, στον ιστότοπο της 5^{ης} ΥΠΕ www.dypethessaly.gr και στον ιστότοπο του Νοσοκομείου www.ghkymis.gr.

Συνημ. 1 αρχείο pdf (τεχνικές προδιαγραφές)

Η ΑΝ. ΔΙΟΙΚΗΤΗΣ Γ.Ν.-Κ.Υ. ΚΥΜΗΣ

ΒΑΣΙΛΙΚΗ Α. ΑΓΓΕΛΟΠΟΥΛΟΥ



ΤΕΧΝΙΚΕΣ ΠΡΟΔΙΑΓΡΑΦΕΣ

Για την προμήθεια εγκατάσταση – παραμετροποίηση και υποστήριξη ενός ολοκληρωμένου και ενοποιημένου συστήματος Ηλεκτρονικής Διαχείρισης Εγγράφων, Πρωτοκόλλου, Ψηφιακών Υπογραφών και Υποθέσεων, για τις ανάγκες του Γενικού Νοσοκομείου – Κέντρου Υγείας Κύμης «Γεώργιος Παπανικολάου»

Γενικά

Το ολοκληρωμένο σύστημα θα αποτελείται από λογισμικό το οποίο θα εγκατασταθεί σε υπάρχοντα εξοπλισμό που ήδη διαθέτει το Νοσοκομείο.

Το σύστημα πρέπει να είναι μια πλήρης και ολοκληρωμένη τεχνολογική πλατφόρμα τελευταίας γενιάς σχεδιασμένη και ανεπτυγμένη με βάση τις τελευταίες τεχνολογικές καινοτομίες και πρότυπα με σύγχρονη και ανοικτή αρχιτεκτονική το οποίο θα προσαρμόζεται εύκολα και άμεσα σε υφιστάμενες τεχνολογικές υποδομές, ηλεκτρονικής διαχείρισης, διακίνησης και ψηφιακής υπογραφής εγγράφων, καθώς και παρακολούθησης και δρομολόγησης των σχετικών με αυτά εργασιών και διαδικασιών. Να είναι εύχρηστο και φιλικό στο χρήστη και εύκολα προσαρμόσιμο στην οργανωτική δομή και στις διαδικασίες που ακολουθούνται.

Το λογισμικό πρέπει να συνδυάζει τη λειτουργικότητα συμβατικών συστημάτων διαχείρισης και διακίνησης εγγράφων υποθέσεων, διαχείρισης ψηφιακών υπογραφών και διαχείρισης ηλεκτρονικού πρωτοκόλλου, ενώ πρέπει να έχει σχεδιαστεί εξ αρχής με βάση τις αρχές και τους κανόνες του Κώδικα Επικοινωνίας Δημοσίων Υπηρεσιών (ΚΕΔΥ) και με βάση το πλαίσιο έγκυρης, πιστοποιημένης και τυπικής διαδικασίας διακίνησης και ψηφιακής υπογραφής εγγράφων – όπως αυτό καθορίζεται από το θεσμικό πλαίσιο στην Ελλάδα και την ΕΕ. Επίσης, πρέπει να υποστηρίζει πλήρως τις διαδικασίες πρωτοκόλλησης και διακίνησης εισερχομένων και εξερχομένων εγγράφων, που αναφέρονται σ' αυτό τον κανονισμό καθώς και την τυπολογία των εγγράφων που προβλέπει ο ΚΕΔΥ, όπως και το θεσμικό πλαίσιο για τα ηλεκτρονικά έγγραφα και τις ψηφιακές υπογραφές.

Με την υλοποίηση του συστήματος αναμένονται τα ακόλουθα αποτελέσματα και οφέλη:

- Ηλεκτρονική διακίνηση των εγγράφων (π.χ εισερχομένων εξερχομένων κλπ) ανάμεσα στις Υπηρεσίες, Διευθύνσεις, Υποδιευθύνσεις, Τμήματα και Γραφεία του Νοσοκομείου με ανάλογη μείωση του κόστους παραγωγής έντυπου υλικού (εκτυπώσεις).
- Ψηφιοποίηση και Αποθήκευση των εγγράφων.
- Γρήγορη αναζήτηση και ανάκτηση των εγγράφων.
- Διασφάλιση του περιεχομένου και της εμπιστευτικότητας των εγγράφων με τη μείωση-κατάργηση διαδικασιών φυσικής διακίνησης αλλά και την υιοθέτηση κανόνων διαβαθμισμένης πρόσβασης.
- Απλοποίηση των καθημερινών διαδικασιών και αύξηση της παραγωγικότητας του προσωπικού της Κεντρικής Γραμματείας αλλά και όσων μετέχουν στη διακίνηση και δημιουργία φυσικών και ηλεκτρονικών εγγράφων.
- Αυτοματοποίηση της επικοινωνίας με άλλα Πληροφοριακά Συστήματα της Δημόσιας Διοίκησης (ΔΙΑΥΓΕΙΑ, ΚΗΜΔΗΣ, κλπ).
- Δυνατότητα στατιστικής επεξεργασίας πληροφοριών με την εκμετάλλευση των μεταδεδομένων των εγγράφων.

Ανάλυση Τεχνικών Προδιαγραφών του Συστήματος

1. Αρχιτεκτονική & Απαιτήσεις σε εξοπλισμό

Το λογισμικό υποδομής θα εγκατασταθεί σε εξοπλισμό που θα διατεθεί για το σκοπό αυτό από το φορέα μας.

Υποδομή	Υπάρχουσα υποδομή
Λειτουργικό Σύστημα	Windows Server 2012 R2
Επεξεργαστής	4 cores 64-bit
Μνήμη	20 GB RAM
Storage	>500 GB SATA

Θα πρέπει να διασφαλίζεται:

- Η χρήση σχεσιακών βάσεων δεδομένων (RDBMS) για την ευκολία διαχείρισης του αναμενόμενου μεγάλου όγκου δεδομένων, η διαθεσιμότητα, η δημιουργία αντιγράφων ασφαλείας και η εύκολη εξόρυξη πληροφορίας.
- Η δυνατότητα λειτουργίας του Πληροφοριακού Συστήματος σε περιβάλλον εικονικών μηχανών (virtual machines)
- Η χρήση υπηρεσιών καταλόγου συμβατών με το πρωτόκολλο LDAP (π.χ Windows Active directory) για τον έλεγχο πρόσβασης των χρηστών.
- Τήρηση στοιχείων Auditing για ιχνηλάτηση των ενεργειών κάθε χρήστη.
- Χρήση ενιαίου γραφικού περιβάλλοντος λειτουργίας (GUI) του χρήστη για την διευκόλυνση στην εκπαίδευση και παραγωγική λειτουργία των χρηστών.
- Διαβαθμισμένη πρόσβαση (ρόλοι χρηστών) ανάλογα με την ταυτότητα των χρηστών, και το είδος της ενέργειας.
- Οι ρόλοι και τα δικαιώματα των χρηστών θα καθοριστούν σε συνεργασία με το Νοσοκομείο.
- Η βάση δεδομένων θα είναι: MS SQL Server Έκδοση 2014 Express Edition ή νεότερη.
- Να είναι συμβατό με τις υποχρεώσεις που προκύπτουν από τη νομοθεσία περί προστασίας προσωπικών δεδομένων (GDPR).

1.1 Κλιμάκωση αρχιτεκτονικής

Η προτεινόμενη λύση να μπορεί μελλοντικά να κλιμακωθεί με τη χρήση πολλαπλών Application Servers σε διάταξη διαμοίρασης φόρτου (Network Load Balancing), με αξιοποίηση του λογισμικού NLB που ενσωματώνει ο Windows Server.

Η χρήση ανοικτής αρχιτεκτονικής θα πρέπει να εξασφαλίζει:

- Μελλοντικές επεκτάσεις, αντικαταστάσεις, ενσωματώσεις, αναβαθμίσεις ή αλλαγές διακριτών τμημάτων λογισμικού.
- Την ανεξαρτησία από συγκεκριμένο προμηθευτή.
- Την διαλειτουργικότητα με άλλα υπολογιστικά συστήματα με διάφανο τρόπο μέσω APIs/Web Services.
- Την επεκτασιμότητα σε νέες ανάγκες και απαιτήσεις χωρίς αλλαγές στη δομή και αρχιτεκτονική του.

- Τη συντηρησιμότητα (maintainability) για τη διασφάλιση της εύρυθμης λειτουργίας.
- Τη διασφάλιση των δεδομένων τόσο κατά την ανταλλαγή όσο και κατά την αποθήκευση.

1.2 Διαχείριση χρηστών

Η διαχείριση χρηστών θα γίνεται εσωτερικά από το λογισμικό μέσα από το υποσύστημα διαχείρισης χρηστών και ρόλων που εγγενώς περιλαμβάνει. Η πιστοποίηση χρήστη θα γίνεται με το συνδυασμό ονόματος – κωδικού χρήστη που θα διαθέτει ο κάθε χρήστης του συστήματος. Κάθε χρήστης θα έχει δυνατότητα καθορισμού δικού του κωδικού. Θα είναι δυνατός ο συγχρονισμός χρηστών και η πιστοποίηση των χρηστών από το Active Directory.

1.3 Φυσική αποθήκευση και διαχείριση εγγράφων και μεταδεδομένων

Η αποθήκευση εγγράφων θα γίνεται στο σύστημα αρχείων του διακομιστή εφαρμογών (application server). Τα μεταδεδομένα των εγγράφων, περιλαμβανομένων και των full text indices, θα αποθηκεύονται στη σχεσιακή βάση δεδομένων. Στη βάση θα αποθηκεύονται και οι ροές εργασίας επί των εγγράφων, τόσο ως πρότυπα όσο και ως στιγμιότυπα προτύπων επί των συγκεκριμένων εγγράφων.

1.4 Αντίγραφα ασφαλείας

Το σύστημα πρέπει να διαθέτει διαδικασίες δημιουργίας και επαναφοράς αντιγράφων ασφαλείας της βάσης δεδομένων με:

Αυτόματη δημιουργία αντιγράφων ασφαλείας σε ημερήσια, εβδομαδιαία και μηνιαία βάση με δυνατότητα δικτυακής αποθήκευσης.

Δυνατότητα δημιουργίας και επαναφοράς αντιγράφων ασφαλείας μέσα από το πρόγραμμα από τους διαχειριστές του προγράμματος.

2. Λειτουργικότητα του προσφερόμενου συστήματος

2.1 Εισαγωγή

Το σύστημα πρέπει να είναι πλήρως διαδικτυακό (full web based and accessible- προκειμένου να είναι δυνατή η πρόσβαση/χρήση μέσω web browser και η λειτουργικότητα να μην εξαρτάται από το λειτουργικό σύστημα των σταθμών εργασίας των χρηστών) για την κεντρική διαχείριση και διακίνηση των εγγράφων του Νοσοκομείου, προσαρμοσμένο με σύγχρονο τρόπο στη λογική λειτουργίας των δημοσίων φορέων και βελτιστοποιημένο ως προς τη χρήση ψηφιακών υπογραφών και ως προς τη διακίνηση ηλεκτρονικών εγγράφων σύμφωνα με το θεσμικό και κανονιστικό πλαίσιο στην Ελλάδα και στην Ευρωπαϊκή Ένωση.

Πρέπει να αυτοματοποιεί πάγιες πρακτικές της διοίκησης που αφορούν τη ροή εργασιών ώστε αυτές να εκτελούνται άμεσα και πιο αποδοτικά.

Ειδικότερα πρέπει να:

- Παρέχει ενοποιημένη και αυτοματοποιημένη κατά τον βέλτιστο και αποδοτικότερο τρόπο λειτουργία και υποστήριξη διαδικασιών, οι οποίες εκτελούνται με διακριτό τρόπο μέχρι σήμερα:

- Διαχείριση Εγγράφων
- Διακίνηση – Δημοσίευση – Προώθηση Εγγράφων εντός και εκτός Οργανισμού
- Ηλεκτρονικό Πρωτόκολλο
- Διαχείριση Ροών Εργασίας που τεκμηριώνονται σε έγγραφα
- Διαχείριση Ψηφιακών Υπογραφών
- Υποδοχή και διαχείριση ηλεκτρονικών αιτημάτων / εγγράφων πολιτών και εξωτερικών προς το φορέα φυσικών ή νομικών προσώπων
- Είναι σχεδιασμένο εξ' αρχής για δημόσιους φορείς αφού βασίστηκε στην κωδικοποίηση που παρέχει το ΚΕΔΥ (Κανονισμός Επικοινωνίας Δημοσίων Υπηρεσιών).
- Είναι πλήρως διαδικτυακό σύστημα (Web Based) και λειτουργεί απλά και άμεσα όπως οι διαδεδομένες εφαρμογές διαδικτυακού ηλεκτρονικού ταχυδρομείου (π.χ. Gmail).
- Δεν απαιτεί σημαντικές υποδομές Η/Υ και S/W. Εγκαθίσταται και λειτουργεί άμεσα σε υφιστάμενες υποδομές Η/Υ και S/W.
- Έχει εγγενείς δυνατότητες και λειτουργίες:
 - Διαχείρισης Οργανωτικής Δομής φορέα και καθορισμού αρμοδιοτήτων σε υπηρεσιακές μονάδες και πρόσωπα, όπως και διαχείριση συλλογικών οργάνων.
 - Καταχώρησης πλήθους μεταδεδομένων σε κάθε έγγραφο, με βάση τις προδιαγραφές του ΚΕΔΥ ή ειδικές απαιτήσεις που ενδεχομένως να συλληχθούν από τον κάθε φορέα, κατά τη διάρκεια παγίωσης των απαιτήσεων, περιλαμβανομένων και λέξεων κλειδιών. Πολλά από τα πεδία αυτά (λέξεις κλειδιά, θέμα κλπ) χρησιμοποιούνται και για εύρεση εγγράφων με αναζητήσεις πλήρους κειμένου.
 - Καταγραφής Ενεργειών Χρήστη και εγγράφου (auditing). Καταγραφή κάθε ενέργειας του χρήστη στο πρόγραμμα και κάθε ενέργειας σε όλο τον κύκλο ζωής ενός εγγράφου (ή αντίγραφο εγγράφου).
 - Υπογραφής – έγκρισης των εγγράφων από όλους τους εμπλεκόμενους στη σχετική διαδικασία που αφορά το θέμα του καθενός – εύκολη ενσωμάτωση της ψηφιακής υπογραφής.
 - Αυτόματης ηλεκτρονικής προώθησης (e-mail, fax, ΔΙΑΥΓΕΙΑ κλπ). Να διαχειρίζεται με πολύ εύκολο και άμεσο τρόπο κατάλογο εξωτερικών αποδεκτών. Για κάθε αποδέκτη διατηρούνται στοιχεία επικοινωνίας του τα οποία χρησιμοποιούνται για την αυτόματη ηλεκτρονική προώθηση του εγγράφου στον εξωτερικό αποδέκτη. Ειδικά για τη δημοσίευση στο ΔΙΑΥΓΕΙΑ, κάθε έγγραφο που οφείλει ο φορέας να αναρτά εκεί, αναρτάται αυτόματα (με αξιοποίηση του API του ΔΙΑΥΓΕΙΑ, λαμβάνεται αυτόματα ο ΑΔΑ, εντυπώνεται στο ακριβές αντίγραφο του εγγράφου όπως αυτό φυλάσσεται στο σύστημα και εν συνεχεία το έγγραφο προωθείται στους αποδέκτες του, εντός και εκτός του φορέα.
- Παρέχει φιλικό και οικείο περιβάλλον αλληλεπίδρασης με τον χρήστη, ανάλογο με αυτό ενός web e-mail που κάνει άμεση την εξοικείωση των χρηστών του κάθε φορέα σε οποιοδήποτε επίπεδο της οργανωτικής του δομής με ολιγόωρη εκπαίδευση.

Ειδικότερα καλύπτει με πληρότητα και με καθολική αντιμετώπιση τις εξής βασικές λειτουργίες ενός δημόσιου ή ιδιωτικού φορέα.

2.2 Διαχείριση και διακίνηση εξερχομένων εγγράφων

Να παρέχεται η δυνατότητα διαχείρισης εξερχομένου εγγράφου με καταχώρηση και χρήση καταλλήλων μεταδεδομένων. Το σύστημα να διασφαλίζει τη μέγιστη δυνατή ευκολία στην καταχώρηση αυτών των μεταδεδομένων από τον χρήστη ενσωματώνοντας έξυπνο μηχανισμό δυναμικής εμφάνισης των επιλογών ανά τύπο και είδος εγγράφου. Το σύστημα να υποστηρίζει την αυτόματη πρωτοκόλληση του εξερχομένου εγγράφου και τη δημιουργία αντιγράφων του όταν αυτό διακινείται εντός της οργανωτικής δομής του φορέα, ενώ παράλληλα, να αποθηκεύει το ψηφιακό αρχείο του εξερχόμενου εγγράφου εσωτερικά.

Για όλα τα εξερχόμενα έγγραφα να παρέχεται η δυνατότητα παρακολούθησης της διακίνησης του εγγράφου εντός του φορέα από τους χρήστες με κατάλληλα δικαιώματα.

2.3 Δημιουργία, υπογραφή και διακίνηση σχεδίων εγγράφων

Να παρέχεται η δυνατότητα εισαγωγής ενός σχεδίου εγγράφου (χωρίς άμεση πρωτοκόλληση), το οποίο δημιουργείται από τον συντάκτη του και στη συνέχεια ακολουθεί (μέσω του συστήματος) την προκαθορισμένη κατά περίπτωση πορεία για έγκριση.

Σε κάθε στάδιο της διακίνησής του κατά τη διαδικασία της έγκρισής του να ενσωματώνονται και οι υπογραφές του αντίστοιχου υπογράφοντα.

Το σύστημα να παρέχει τη δυνατότητα σε κάθε εμπλεκόμενο στην διαδικασία έγκρισης του σχεδίου εγγράφου να καταχωρεί τις παρατηρήσεις του. Όταν το σχέδιο λαμβάνει την τελική υπογραφή (από τον δηλωθέντα ως τελικό υπογράφοντα) τότε αυτό να επιστρέφεται στον συντάκτη του για την μετατροπή του σε εξερχόμενο σχέδιο και να ακολουθεί τη ροή εργασίας εξερχόμενου εγγράφου.

Το σύστημα να ενσωματώνει μηχανισμό τήρησης εκδόσεων (versioning) παρέχοντας τη δυνατότητα διατήρησης όλων των εκδόσεων του σχεδίου εγγράφου, από το αρχικό σχέδιο του συντάκτη μέχρι και το τελικό υπογεγραμμένο από όλους έγγραφο.

2.4 Διαχείριση και διακίνηση εισερχομένων εγγράφων

Το σύστημα να υποστηρίζει την καταχώρηση και διεκπεραίωση εισερχομένων εγγράφων. Τα εισερχόμενα έγγραφα σε ψηφιακή μορφή να λαμβάνονται μέσω μεταμόρφωσης (uploading) από το σύστημα αρχείων του χρήστη αφού πρώτα έχουν ψηφιοποιηθεί. Επιπλέον να παρέχεται η δυνατότητα αυτόματης εισαγωγής εγγράφου στο σύστημα με χρήση του ΑΔΑ του, στην περίπτωση αποφάσεων δημοσιεύσεων στο ΔΙΑΥΓΕΙΑ. Στα μεταδεδομένα του εισερχόμενου να καταχωρείται υποχρεωτικά ο αποστολέας του εγγράφου, ο αριθμός πρωτοκόλλου και η ημερομηνία αποστολής, καθώς και όλα τα μεταδεδομένα που θα κριθούν σκόπιμο από την υπηρεσία όπως σχετικές λέξεις κλειδιά. Με την καταχώρηση ενός εισερχόμενου εγγράφου να πραγματοποιείται και η αυτόματη πρωτοκόλληση του, με ταυτόχρονη αυτόματη ενσωμάτωση στο ψηφιακό έγγραφο των στοιχείων πρωτοκόλλησης.

Η καταχώρηση ενός εισερχόμενου μπορεί να γίνει τόσο στην υπηρεσία κεντρικού πρωτοκόλλου όσο και σε οποιαδήποτε υπηρεσιακή μονάδα από οποιονδήποτε εξουσιοδοτημένο από την

διοίκηση, χρήστη. Το έγγραφο να πρωτοκολλείται αυτόματα και στο κεντρικό πρωτόκολλο της υπηρεσίας.

Τη διαδικασία καταχώρησης και πρωτοκόλλησης να ακολουθεί διαδικασία διακίνησης και διεκπεραίωσης του εγγράφου. Πιο συγκεκριμένα, ο καταχωρητής να μπορεί να αποστείλει το έγγραφο στις υπηρεσιακές μονάδες στις οποίες αυτό απευθύνεται και ο εκτελών χρέη προϊσταμένου της κάθε υπηρεσιακής μονάδας να το χρεώνει προς διεκπεραίωση σε υπάλληλο – χειριστή με συγκεκριμένη εντολή διεκπεραίωσης.

Ένα είδος εντολής προς διεκπεραίωση είναι η απάντηση. Στην περίπτωση αυτή, ο χειριστής που χρεώνεται το έγγραφο να μπορεί να συντάσσει σχέδιο εγγράφου προς απάντηση του εισερχομένου και να το καταχωρεί στο σύστημα. Το ηλεκτρονικό αυτό έγγραφο αφού λάβει τις εγκρίσεις σχολίων, να παράγεται στη συνέχεια το ακριβές αντίγραφό του το οποίο να φέρει την ψηφιακή υπογραφή του συντάκτη του εγγράφου. Το έγγραφο αυτό να πρωτοκολλείται αυτόματα ως εξερχόμενο και να ακολουθεί τη διαδικασία διεκπεραίωσης εξερχομένων εγγράφων.

2.5. Διαχείριση και διακίνηση εγγράφων εντός του οργανισμού

Εκτός της δυνατότητας διαχείρισης και διακίνησης εισερχομένων, εξερχομένων και σχεδίων εγγράφων, το σύστημα πρέπει να υποστηρίζει και τη διαχείριση και διακίνηση εγγράφων που παράγονται σε μια υπηρεσιακή μονάδα του οργανισμού και δεν εξέρχονται του οργανισμού. Τα έγγραφα αυτά μπορούν να μην πρωτοκολλώνται με τυπικό τρόπο, ενώ κατά τα λοιπά να διεκπεραιώνονται ως εξερχόμενα στην υπηρεσιακή μονάδα που τα παράγει και ως εισερχόμενα σε κάθε υπηρεσιακή μονάδα που τα παραλαμβάνει.

2.6 Διαχείριση της εφαρμογής

Το προσφερόμενο λογισμικό να ενσωματώνει τις ακόλουθες δυνατότητες διαχείρισης από κατάλληλα εξουσιοδοτημένους χρήστες (διαχειριστές) του:

- Περιβάλλον διαχείρισης του συστήματος μέσα από την ίδια την εφαρμογή (web based)
- Υποστήριξη διαχείρισης σύνθετων οργανογραμμάτων με ανάθεση ρόλων και αρμοδιοτήτων στους χρήστες κάθε επί μέρους διοικητικής οντότητας.
- Δυνατότητα διαχείρισης της ιεραρχικής δομής και των μεταβολών αρμοδιοτήτων της ηγεσίας – διοίκησης ενός φορέα μέσα από εύχρηστο interface.
- Δυνατότητα δημιουργίας ειδικών ομάδων εκτός της βασικής ιεραρχίας.
- Δυνατότητα διαχείρισης των χρηστών / ρόλων χρηστών.
- Δυνατότητα διαχείρισης των μεταδεδομένων των εγγράφων και των τιμών τους.
- Δυναμικές προβολές εγγράφων ανά υπηρεσία.
- Διαχείριση Αιτημάτων/Αναφορών Πολιτών με δυνατότητα εξαγωγής δεδομένων.

2.7 Ψηφιακή υπογραφή και σήμανση εγγράφων

2.7.1 Βασική λειτουργικότητα ψηφιακής υπογραφής

Η χρήση ψηφιακών υπογραφών προϋποθέτει την προμήθεια ψηφιακών πιστοποιητικών σκληρής αποθήκευσης από την αρχή πιστοποίησης του Ελληνικού Δημοσίου και την αποθήκευση των πιστοποιητικών αυτών σε κατάλληλες συσκευές (e Tokens). Εναλλακτικά ή και συνδυαστικά το σύστημα πρέπει να παρέχει τη δυνατότητα χρήσης ψηφιακών πιστοποιητικών αποθηκευμένων σε απομακρυσμένο εξυπηρετητή (Server Based digital signatures).

Για την υλοποίηση των λειτουργιών της ψηφιακής υπογραφής ανεξάρτητα από τη διαδικασία στην οποία οι λειτουργίες αυτές χρησιμοποιούνται, να παρέχεται βασική λειτουργικότητα προσθήκης και ελέγχου υπογραφής. Μέσω αυτής της λειτουργίας:

- Ο χρήστης να επιλέγει με κάποιον άμεσο τρόπο (λ.χ επιλογή κουμπί «Υπογραφή» ή με κάποιον έμμεσο τρόπο (λ.χ μετατροπή σχεδίου σε εξερχόμενο) την προσθήκη ψηφιακής υπογραφής σε κάποιο έγγραφο (αρχείο PDF).
- Το σύστημα να ελέγχει εάν υπάρχει συνδεδεμένη στον υπολογιστή του χρήστη συσκευή σκληρής αποθήκευσης πιστοποιητικών, να ζητά από το χρήστη εισαγωγή του κωδικού της συσκευής (PIN) και να προσθέτει την ψηφιακή υπογραφή στο έγγραφο (αρχείο PDF).
- Κάθε χρήστης που λαμβάνει το έγγραφο εντός του συστήματος να μπορεί να επαληθεύσει την ψηφιακή υπογραφή. Η επαλήθευση περιλαμβάνει:
 - Έλεγχο για εάν το έγγραφο μεταβλήθηκε μετά την προσθήκη της υπογραφής (κάτι που καθιστά την υπογραφή άκυρη)
 - Έλεγχο για την ταυτότητα του χρήστη που υπέγραψε, αξιοποιώντας την κατάλληλη διαδικτυακή υπηρεσία (Web Service) της Εθνικής Διαδικτυακής Πύλης «Ερμής».
- Κάθε παραλήπτης εκτός συστήματος (κάθε άνθρωπος δηλαδή που αποκτά πρόσβαση με οποιονδήποτε τρόπο εκτός του συστήματος λ.χ μέσω ηλεκτρονικού ταχυδρομείου) να μπορεί να ελέγξει εάν το έγγραφο μεταβλήθηκε μετά την προσθήκη της υπογραφής, αξιοποιώντας την αντίστοιχη δυνατότητα του αναγνώστη εγγράφων PDF που χρησιμοποιεί (λ.χ Acrobat Reader, Acrobat Professional, Nitro PDF, κ.α.).

Επιπρόσθετα μέσα από το υποσύστημα διαχείρισης των χρηστών ο εκάστοτε χειριστής να φροντίζει να καταχωρεί ποιοι χρήστες διαθέτουν πιστοποιητικά και ποιο είδος συσκευής αποθήκευσης πιστοποιητικών χρησιμοποιεί ο κάθε χρήστης, ώστε το σύστημα να γνωρίζει πως να «διαβάσει» το πιστοποιητικό από τη συσκευή για το συγκεκριμένο χρήστη που εκτελεί εκείνη τη στιγμή τη διαδικασία προσθήκης υπογραφής.

Η ένθεση ψηφιακής υπογραφής στο ψηφιακό αντίγραφο του εγγράφου πρέπει να γίνεται εύκολα και αποκλειστικά από τον Web Browser του χρήστη, χωρίς να απαιτείται χρήση οποιουδήποτε αυτόνομου λογισμικού προσθήκης υπογραφών ή επεξεργασίας εγγράφων, εγκατεστημένου στον σταθμό εργασίας του χρήστη.

2.7.2 Υπογραφή ακριβούς αντιγράφου Εισερχομένου

Η διαδικασία αυτή πρέπει να εκτελείται κατά την καταχώρηση ενός εισερχομένου από χρήστη ο οποίος διαθέτει ψηφιακό πιστοποιητικό είτε σε συσκευή «σκληρής» αποθήκευσης ή σε εξυπηρετητή και χρησιμοποιείται για να πιστοποιήσει ότι το ψηφιακό έγγραφο που καταχωρήθηκε αποτελεί ακριβές αντίγραφο του εισερχομένου καθώς και για να προστατέψει το ψηφιακό αντίγραφο από μη επιθυμητές μεταβολές που ήθελε να επέλθουν σε αυτό μετά την προσθήκη της υπογραφής.

2.7.3 Υπογραφή ακριβούς αντιγράφου εξερχομένου

Η διαδικασία αυτή πρέπει να εκτελείται κατά την δημιουργία εξερχομένου ως ακριβές αντίγραφο σχεδίου από το συντάκτη του σχεδίου. Πιο συγκεκριμένα, μετά την τελική υπογραφή το σχέδιο εγγράφου επιστρέφει στο συντάκτη του ώστε αυτός να ενσωματώσει όλα τα σχόλια στο έγγραφο. Μετά την ενσωμάτωση των σχολίων ο συντάκτης παράγει το τελικό ακριβές αντίγραφο του σχεδίου (εξερχόμενο έγγραφο), το οποίο πρωτοκολλείται και στο οποίο προστίθεται ψηφιακή υπογραφή του συντάκτη. Με τη διαδικασία αυτή πιστοποιείται ότι το συγκεκριμένο έγγραφο (αρχείο PDF) αποτελεί ακριβές αντίγραφο του σχεδίου εγγράφου και το έγγραφο αυτό προστατεύεται από πιθανές μεταβολές που έπονται χρονικά της προσθήκης της ψηφιακής υπογραφής.

2.7.4 Υπογραφές σχεδίων εγγράφων

Η διαδικασία αυτή αφορά στην προσθήκη διαδοχικών ψηφιακών υπογραφών κατά την διαδικασία έγκρισης ενός σχεδίου εγγράφου (οι διαδοχικές συνυπογραφές από το συντάκτη μέχρι τον ανώτερα ιεραρχικά χειριστή που απαιτείται για την έγκριση του σχεδίου υπολογίζονται αυτόματα, βάσει του οργανογράμματος του φορέα).

Περιλαμβάνει τα παρακάτω βήματα:

- Ο συντάκτης καταχωρεί το σχέδιο εγγράφου (σε ένα αρχείο τύπου Word), το σχέδιο μετατρέπεται από το σύστημα σε PDF αρχείο και στο τελευταίο μέσω της βασικής λειτουργικότητας των ψηφιακών υπογραφών ο συντάκτης προσθέτει την υπογραφή του και το προωθεί προς υπογραφή στον προϊστάμενό του.
- Κάθε χρήστης που λαμβάνει το έγγραφο για υπογραφή έχει δύο επιλογές:
 - Να προσθέσει κάποια σχόλια στο έγγραφο και να το προωθήσει προς υπογραφή στον προϊστάμενό του. Στην περίπτωση αυτή τα σχόλια καταχωρούνται ως σχόλια στο αρχείο pdf, το αρχείο υπογράφεται από το χρήστη και προωθείται στον επόμενο για υπογραφή χρήστη.
 - Να τροποποιήσει το αρχείο τύπου word που περιλαμβάνει το κείμενο (με ενεργοποιημένη την επιλογή καταγραφής αλλαγών) και να το επιστρέψει στο συντάκτη. Στην περίπτωση αυτή δημιουργείται νέα έκδοση του σχεδίου εγγράφου και η διαδικασία ενσωμάτωσης αλλαγών και λήψης υπογραφών ξεκινά από την αρχή.

Η διαδικασία αυτή ακολουθείται από τη διαδικασία παραγωγής ακριβούς αντιγράφου του τελικώς υπογεγραμμένου σχεδίου και προσθήκης υπογραφής επ' αυτού από το συντάκτη του εγγράφου.

2.7.5 Χρονοσήμανση υπογραφής

Η χρονοσήμανση παρέχει τη δυνατότητα πιστοποίησης της χρονικής στιγμής κατά την οποία τοποθετήθηκε μια ψηφιακή υπογραφή σε ένα ηλεκτρονικό έγγραφο. Δεν δείχνει απλά την ώρα του συγκεκριμένου τερματικού κατά την προσθήκη της υπογραφής, αλλά την ώρα που παρέχει ένας πιστοποιημένος εξυπηρετητής παροχής χρονοσήμανσης, προκειμένου να υπάρχει πλήρης νομική κάλυψη σχετικά με την αξιοπιστία της εμφανιζόμενης ώρας πέρα από κάθε αμφιβολία.

Έτσι κατά την προσθήκη ψηφιακής υπογραφής σε οποιαδήποτε από τις προαναφερθείσες περιπτώσεις, το έγγραφο pdf λαμβάνει επί τόπου ειδική χρονοσήμανση από ανεξάρτητο φορέα

(π.χ ηλεκτρονική πύλη δημόσιας διοίκησης ΕΡΜΗΣ, Εθνικό Ινστιτούτο Μετρολογίας). Η επαλήθευση της χρονοσήμανσης μπορεί να γίνει από το πρόγραμμα ανάγνωσης του αρχείου.

2.8 Ενσωμάτωση με ηλεκτρονικό ταχυδρομείο

Το σύστημα, πέρα από τη διακίνηση των εγγράφων εντός του οργανισμού και τις δυνατότητες δημοσίευσης εγγράφων σε τρίτες υπηρεσίες (λ.χ site φορέα), πρέπει να υποστηρίζει και τη διακίνηση εγγράφων προς και από τρίτους οργανισμούς μέσω ηλεκτρονικού ταχυδρομείου.

2.8.1 Αποστολή εγγράφων μέσω ηλεκτρονικού ταχυδρομείου

Η αποστολή ενός εγγράφου μέσω ηλεκτρονικού ταχυδρομείου γίνεται κατά την τελική του διεκπεραίωση (αποστολή εγγράφου), προς παραλήπτες εκτός του οργανισμού, οι οποίοι δηλώνονται στην τεκμηρίωση του εγγράφου ως αποδέκτες (προς ενέργεια ή κοινοποίηση) στην καταγραφή της διανομής του εγγράφου.

Για κάθε εξωτερικό παραλήπτη καταχωρείται η διεύθυνση ηλεκτρονικού ταχυδρομείου του, η οποία επαναχρησιμοποιείται σε περιπτώσεις νέας αποστολής στον ίδιο παραλήπτη. Η αποστολή του εγγράφου καταγράφεται στην καρτέλα του εγγράφου, με το σχετικό «αντίγραφο» του εγγράφου να χαρακτηρίζεται ως απεσταλμένο.

Με την αποστολή, το σύστημα, πρέπει να μπορεί να ρυθμιστεί ώστε να ζητά την έκδοση αποδεικτικού παραλαβής και ανάγνωσης από το σύστημα ηλεκτρονικού ταχυδρομείου του παραλήπτη. Στην περίπτωση αυτή, παρακολουθεί τη λήψη εισερχομένων μηνυμάτων και αναγνωρίζει τα αποδεικτικά παραλαβής και ανάγνωσης για εξερχόμενα έγγραφα. Όταν ανιχνεύσει αναφορά παράδοσης μηνύματος ηλεκτρονικού ταχυδρομείου, ενημερώνει αυτόματα την κατάσταση του αντιγράφου του εγγράφου που εστάλη σε «Παραλήφθηκε». Αντίστοιχα, όταν παραληφθεί αναφορά ανάγνωσης, το αντίγραφο του εγγράφου χαρακτηρίζεται ως «Αναγνωσμένο».

2.8.2 Λήψη εγγράφων μέσω ηλεκτρονικού ταχυδρομείου

Το σύστημα πρέπει να μπορεί να ρυθμιστεί κατάλληλα ώστε να υποστηρίζει τη λήψη εγγράφων μέσω ηλεκτρονικού ταχυδρομείου από τρίτους οργανισμούς. Η ρύθμιση να μπορεί να γίνει κεντρικά σε επίπεδο οργανισμού ή κατανεμημένα σε επίπεδο διεύθυνσης, εάν η κάθε διεύθυνση του οργανισμού χρησιμοποιεί διακριτό λογαριασμό ηλεκτρονικού ταχυδρομείου και γενικότερα σε κάθε επίπεδο της ιεραρχίας που χρησιμοποιεί το δικό του λογαριασμό ηλεκτρονικού ταχυδρομείου.

Το σύστημα, χρησιμοποιώντας το λογαριασμό ηλεκτρονικού ταχυδρομείου του οργανισμού ή της διεύθυνσης, πρέπει να συνδέεται στο διακομιστή ηλεκτρονικού ταχυδρομείου του φορέα και να ανιχνεύει τα εισερχόμενα μηνύματα ηλεκτρονικού ταχυδρομείου. Τα μηνύματα αυτά να παρουσιάζονται σε ειδική γραφική διεπαφή ανάλογης διαμόρφωσης με την βασική κεντρική διεπαφή χρήσης του συστήματος. Ο κατάλληλα εξουσιοδοτημένος χρήστης πρέπει να μπορεί να δει όλα τα εισερχόμενα μηνύματα, να διαγράψει αυτά που δεν αφορούν το σύστημα (η διαγραφή αφορά αποκλειστικά τη διεπαφή με το διακομιστή ηλεκτρονικού ταχυδρομείου και όχι τα αποθηκευμένα στο διακομιστή μηνύματα ηλεκτρονικού ταχυδρομείου) και για κάθε ένα από τα υπόλοιπα να το καταχωρεί ως εισερχόμενο στο σύστημα. Η καταχώρηση γίνεται μέσα από κατάλληλη φόρμα από την οποία ο χρήστης επιλέγει ποιο τμήμα του μηνύματος (κείμενα

του mail ή κάποια από τα συνημμένα σε αυτό αρχεία) θα αποτελέσει το σώμα του εγγράφου και ποια από τα υπόλοιπα θα καταχωρηθούν ως συνημμένα αρχεία.

2.9 Διαχείριση Υποθέσεων

Το σύστημα πρέπει να έχει τη δυνατότητα κάποια έγγραφα να τα αντιμετωπίζει ως έγγραφα μιας συγκεκριμένης "υπόθεσης" (φακέλου). Είναι άλλωστε συνήθης πρακτική σε φορείς που διαχειρίζονται μεγάλο όγκο πληροφορίας καταγεγραμμένης σε έγγραφα να διατηρούν αρχεία φακέλων εγγράφων, ώστε να καλύπτονται με αποδοτικότερο τρόπο ανάγκες λήψης αποφάσεων, αναζητήσεων και διεκπεραίωσης. Έτσι παράλληλα με το περιβάλλον διαχείρισης των υπηρεσιακών εγγράφων, το σύστημα είναι εφοδιασμένο και με ένα ολοκληρωμένο περιβάλλον διαχείρισης φακέλων υποθέσεων. Το περιβάλλον αυτό μπορεί να παρέχεται και με τη μορφή επέκτασης (Module), η οποία περιγράφεται στη συνέχεια.

2.9.1 Τι είναι ο φάκελος υπόθεσης

Ο φάκελος υπόθεσης είναι μια πολυδιάστατη οντότητα πληροφοριών και γνώσης που περιλαμβάνει τα εξής στοιχεία:

1. Ένα σύνολο εγγράφων του οργανισμού, οργανωμένων σε προδιαγεγραμμένες ή μη κατηγορίες (τύπους εγγράφων), η σταδιακή συγκέντρωση και καταχώρηση των οποίων αντικατοπτρίζει την εξέλιξη της υπόθεσης.
2. Μια σειρά, προδιαγεγραμμένων ή μη, μεταδεδομένων (πεδίων) διαφόρων τύπων, στα οποία αποδελτιώνονται λιγότερο ή περισσότερο σημαντικά στοιχεία που προέρχονται κατά κύριο λόγο από τα ίδια τα έγγραφα και εξυπηρετούν την άμεση επισκόπηση της υπόθεσης, την αναζήτηση ανάμεσα στο σύνολο των φακέλων της υπηρεσίας, όπως επίσης και την παραγωγή πολυπαραμετρικών αναφορών, συγκεντρωτικών ή μη.
3. Ένα ημερολόγιο ενεργειών στο οποίο διατηρείται το ιστορικό της υπόθεσης.
4. Άλλες (υπό-)υποθέσεις διαφόρων τύπων.

Το φυσικό ανάλογο της οντότητας του φακέλου υπόθεσης θα μπορούσε να είναι κλασέρ-ντοσιέ που περιέχει:

1. «Θέματα», στα οποία καταχωρούνται τα έγγραφα της υπόθεσης, επισημασμένα με ειδικά διαχωριστικά φύλλα.
2. Ένα φύλλο με συγκεκριμένα πεδία, στο οποίο αποδελτιώνονται πληροφορίες που πηγάζουν κατά κύριο λόγο από τα έγγραφα και
3. Κάποιες σελίδες ημερολογίου στις οποίες καταγράφονται ενέργειες που έγιναν ή χρειάζεται να γίνουν στο πλαίσιο της διεκπεραίωσης της υπόθεσης.

2.9.2 Λειτουργικότητα φακέλων υποθέσεων (περιπτώσεις χρήσης)

Το υποσύστημα διαχείρισης υποθέσεων παρέχει τις ακόλουθες λειτουργίες διαχείρισης – χειρισμού υποθέσεων:

Δημιουργία νέου φακέλου

Ο χρήστης επιλέγει τη δημιουργία νέου φακέλου υπόθεσης. Το σύστημα υπολογίζει τους τύπους εγγράφων τους οποίους μπορεί να δημιουργήσει ο συγκεκριμένος χρήστης, με βάση την υπηρεσιακή μονάδα στην οποία ανήκει.

Ο χρήστης επιλέγει τύπο φακέλου, καταχωρεί όνομα φακέλου και συμπληρώνει τα μεταδεδομένα που έχουν οριστεί για το συγκεκριμένο τύπο φακέλου και τέλος αποθηκεύει το φάκελο.

Αναζήτηση φακέλων

Όπως και στο περιβάλλον των εγγράφων, έτσι και στο περιβάλλον των υποθέσεων, ο χρήστης πρέπει να μπορεί να αξιοποιήσει μια σειρά από εκτεταμένες επιλογές αναζήτησης (φίλτρα) στο αρχείο των φακέλων υποθέσεων.

Με τον τρόπο αυτό, ο χρήστης μπορεί να κάνει αναζητήσεις βάσει ενός ή περισσότερων μεταδεδομένων για να βρει κάποια συγκεκριμένη υπόθεση αλλά ταυτόχρονα μπορεί να αξιοποιήσει το συγκεκριμένο μηχανισμό για να συλλέξει συγκεντρωτικά διαχειριστικά στοιχεία.

Προβολή φακέλου από τον κατάλογο των φακέλων υποθέσεων

Ο χρήστης επιλέγει συγκεκριμένο φάκελο. Για το φάκελο αυτό πρέπει να εμφανίζεται:

- Το σύνολο των μεταδεδομένων του.
- Η ακολουθία των εγγράφων που ο φάκελος αυτός μπορεί δυνητικά να περιέχει όταν διεκπεραιωθεί η υπόθεση.
- Ένδειξη για το ποια έγγραφα έχουν καταχωρηθεί.
- Πρόσβαση στα έγγραφα που είναι καταχωρημένα, με όλες τις δυνατότητες χειρισμού επί των εγγράφων αυτών που περιλαμβάνονται στη βασική λειτουργικότητα του συστήματος.

Προσθήκη εγγράφου σε φάκελο υπόθεση (μέσα από την υφιστάμενη λειτουργία «Νέου εγγράφου»)

Ο χρήστης επιλέγει τη δημιουργία νέου εγγράφου (ή την επεξεργασία υφιστάμενου)

Κατά την καταχώρηση των μεταδεδομένων, ο χρήστης

- Επιλέγει μέσα από απλή αναζήτηση τον φάκελο της υπόθεσης στην οποία πρέπει το έγγραφο να προσαρτηθεί.
- Επιλέγει τη συγκεκριμένη θέση στην ακολουθία των εγγράφων στην οποία το έγγραφο αυτό θα πρέπει να εμφανίζεται ή υποδεικνύει απλά ότι το έγγραφο αυτό οφείλει να καταχωρηθεί στο φάκελο χωρίς να εντάσσεται στη προδιαγεγραμμένη ακολουθία εγγράφων.

Προσθήκη εγγράφου σε φάκελο (μέσα από τη διεπαφή του φακέλου)

Ο χρήστης προβάλλει τα περιεχόμενα ενός φακέλου. Επιλέγει θέση στην ακολουθία εγγράφων του φακέλου και επιλέγει – μέσα από απλή αναζήτηση βάσει θέματος ή αριθμού πρωτοκόλλου – έγγραφο το οποίο προσθέτει στο φάκελο.

Αποστολή Φακέλου υπόθεσης

Οι κατάλληλα εξουσιοδοτημένοι χρήστες μπορούν να αποστείλουν το φάκελο σε υπηρεσιακή μονάδα που διαθέτει τα κατάλληλα δικαιώματα χειρισμού του εκάστοτε είδους φακέλου.

Διαχείριση «ενδιαφερομένων»

Οι «ενδιαφερόμενοι» (φυσικά πρόσωπα, εταιρείες, οργανισμοί) θα εντάσσονται στον πίνακα εξωτερικών αποδεκτών του συστήματος. Έτσι η διαχείρισή τους θα γίνεται με τον τρόπο που γίνεται και η διαχείριση των εξωτερικών αποδεκτών (επιλογή από λίστα κατά την

πληκτρολόγηση και καταχώρηση email επικοινωνίας, ώστε η ανταλλαγή εγγράφων με τον ενδιαφερόμενο να γίνεται ηλεκτρονικά.

Προβολή στατιστικών στοιχείων

Ο χρήστης προβάλλει κατάλογο τύπων φακέλων. Για κάθε τύπο εμφανίζεται ο αριθμός των φακέλων που έχουν διεκπεραιωθεί καθώς και οι δείκτες της εξέλιξης της υπόθεσης.

2.10. Διαχείριση ροών εργασίας

Το σύστημα πρέπει να ενσωματώνει μηχανισμό δημιουργίας και διαχείρισης ροών εργασίας (Workflow Management) για αυτοματοποίηση των διαδικασιών σε ένα φορέα. Με τη χρήση του μηχανισμού αυτού σε συνδυασμό με το περιβάλλον διαχείρισης υποθέσεων του συστήματος, να μπορούν πολύ εύκολα να μοντελοποιηθούν οι καθημερινές λειτουργίες του φορέα με αποτέλεσμα την ταχύτερη και αξιόπιστη διεκπεραίωσή τους.

2.11. Ειδοποιήσεις

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

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

2.12 Ολοκλήρωση με τρίτα συστήματα

Το σύστημα πρέπει να παρέχει δυνατότητες διαλειτουργικότητας:

- Με την πύλη ΔΙΑΥΓΕΙΑ (<http://diavgeia.gov.gr>) για αυτόματη ανάρτηση των χαρακτηρισμένων ως “Προς ανάρτηση” εξερχομένων εγγράφων καθώς και για τη λήψη και εισαγωγή στο σύστημα εισερχομένων εγγράφων με αυτόματο τρόπο με χρήση του ΑΔΑ.
- Με το πληροφοριακό σύστημα «Κεντρικό Ηλεκτρονικό Μητρώο Δημοσίων Συμβάσεων – ΚΗΜΔΗΣ», όταν είναι έτοιμη η υποδομή (API) στη πλευρά του ΚΗΜΔΗΣ. Η σχετική υποχρέωση του συστήματος να διαλειτουργεί με το ΕΣΗΔΗΣ/ΚΗΜΔΗΣ θα υλοποιηθεί από τον προμηθευτή, όταν η δυνατότητα διασύνδεσης είναι διαθέσιμη από το ΕΣΗΔΗΣ/ΚΗΜΔΗΣ υλοποιηθεί και είναι διαθέσιμη από την αρμόδια Δημόσια Αρχή, εφόσον το προσφερόμενο Σύστημα βρίσκεται σε καθεστώς εγγύησης/συντήρησης.
- Το σύστημα πρέπει να είναι σε θέση να διαλειτουργήσει με το κεντρικό ηλεκτρονικό σύστημα του Δημοσίου σύμφωνα με τον ν. 4440/2016 (άρθρο 24 – παρ. 6), για την αυτόματη ηλεκτρονική ανταλλαγή και διακίνηση εγγράφων μεταξύ των φορέων του Δημοσίου, καθώς και για την ανταλλαγή εγγράφων με φορείς άλλων χωρών. Ο προμηθευτής θα μεριμνήσει για την διασύνδεση του συστήματος με το κεντρικό σύστημα σύμφωνα με τα κοινά πρότυπα διασύνδεσης και διαλειτουργικότητας των Σ.Η.Δ.Ε., τις διαδικασίες, καθώς και τα σχέδια διαλειτουργικότητας, όπως αυτά θα προσδιοριστούν με σχετική νομοθεσία. Η σχετική υποχρέωση του Συστήματος να διαλειτουργεί με το κεντρικό

αυτό σύστημα θα καλυφθεί από τον προμηθευτή όταν η δυνατότητα διασύνδεσης είναι διαθέσιμη από την αρμόδια Δημόσια Αρχή, εφόσον το προσφερόμενο Σύστημα βρίσκεται σε καθεστώς εγγύησης/συντήρησης, χωρίς κανένα κόστος.

- Με το δίκτυο ασφαλούς και συστημένης ανταλλαγής μηνυμάτων/εγγράφων e-Delivery έχοντας υλοποιηθεί η σχετική προγραμματισμένη διεπαφή και όντας σε δυνατότητα ανά πάσα στιγμή να διασυνδεθεί με έναν κόμβο (AP) του e-Delivery.
- Το σύστημα πρέπει να καλύπτει τις προδιαγραφές του e-Gif για την ανταλλαγή δεδομένων μεταξύ πληροφοριακών συστημάτων των φορέων του δημόσιου τομέα.
- Πρέπει να παρέχεται η δυνατότητα ηλεκτρονικής υποβολής εγγράφων μέσα από τον διαδικτυακό κόμβο του φορέα και αυτόματης προώθησής τους προς τις αρμόδιες προς ενέργεια μονάδες του φορέα για την περεταίρω διαχείριση.
- Πρέπει να παρέχεται υποστήριξη δημοσίευσης των εγγράφων στον ιστότοπο/portal του φορέα.
- Πρέπει να παρέχεται η δυνατότητα πλήρους διασύνδεσης του συστήματος μέσω μηχανισμού adapters ή/και web services με άλλα συστήματα διαχείρισης οντοτήτων πληροφοριών, παρέχοντας την δυνατότητα μικτού και πλήρους ολοκληρωμένου περιβάλλοντος διαχείρισης δεδομένων.
- Το σύστημα πρέπει να παρέχει πλήρες API (Application Programming Interface) ώστε να είναι δυνατή η μέγιστη προσαρμογή και επεκτασιμότητά του στο σύνολο της λειτουργικότητάς του, καθώς και να είναι εφικτή η ανάπτυξη εφαρμογών σε desktop, web & mobile περιβάλλοντα.
- Το σύστημα πρέπει να υποστηρίζει (μέσω του υποσυστήματος διαχείρισης υποθέσεων) το πρότυπο Case Management Model and Notation για την ανταλλαγή δεδομένων μοντέλων υποθέσεων μεταξύ διαφορετικών συστημάτων.
- Επιπλέον, πρέπει να υλοποιεί εγγενώς και μονομερώς διαλειτουργικότητα με οποιοδήποτε τρίτο σύστημα εντός του φορέα, αρκεί το σύστημα αυτό να έχει δυνατότητα εκτύπωσης.

2.13 Αναφορές

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

Το συγκεκριμένο υποσύστημα πρέπει να εξάγει και συνδυαστικά στατιστικά που θα μπορούν δυνητικά να χρησιμοποιηθούν από την διοίκηση με σκοπό την ταχύτερη, και πιο στοχευμένη λήψη αποφάσεων και την αύξηση της αποτελεσματικότητας των Υπηρεσιακών Μονάδων.

Συνοπτικά τα χαρακτηριστικά του υποσυστήματος δημιουργίας αναφορών είναι τα ακόλουθα:

- Πρόσβαση αποκλειστικά μέσω διαδικτυακού φυλλομετρητή (browser) για την εκτέλεση – προβολή αναφορών όσο και για το σχεδιασμό τους.
- Ενσωματωμένος μηχανισμός σχεδιασμού και παραγωγής σύνθετων αναφορών με δυνατότητα απόδοσης δικαιωμάτων εκτέλεσης τους από τον Διαχειριστή σε ομάδες χρηστών (υπηρεσίες).
- Υποστήριξη δημιουργίας και χρήσης βιβλιοθήκης έτοιμων αναφορών.
- Υποστήριξη παραγωγής αναφορών ανά Υπηρεσιακή Μονάδα και ρόλο χρήστη.
- Δυνατότητα εξαγωγής αναφορών σε διάφορες μορφές αρχείων (κατ' ελάχιστον csv, excel, pdf, word, odt, ods).
- Δυνατότητα διαβαθμισμένης πρόσβασης σε αναφορές.

2.14 Ειδικές εφαρμογές – modules

2.14.1 Εφαρμογή διαχείρισης φακέλων προσωπικού

Η εφαρμογή έχει ως αντικείμενο την οργανωμένη τήρηση και παρακολούθηση όλων των στοιχείων και εγγράφων των υπαλλήλων της Αναθέτουσας Αρχής.

Συνοπτικά, η εφαρμογή παρέχει λειτουργίες ψηφιοποίησης, ηλεκτρονικής αρχειοθέτησης και οργανωμένης τήρησης εγγράφων προσωπικού (βιογραφικά, πιστοποιητικά, διπλώματα, άδειες κτλ.) σε Ηλεκτρονικούς Φακέλους, επιτυγχάνοντας τυποποίηση και απλοποίηση πρότυπων διαδικασιών (π.χ διαχείριση ροής αδειών, εγκρίσεων μετακίνησης κλπ), τηρώντας τους απαραίτητους κανόνες ασφαλείας. Επιπλέον, περιλαμβάνει έτοιμες ροές εργασίας για βασικές διαδικασίες όπως είναι η αίτηση και απόφαση για άδεια, η εντολή μετακίνησης εκτός έδρας και η δήλωση υπερωριακής απασχόλησης.

2.14.2 Εφαρμογή διαχείρισης συνεδριάσεων συλλογικών οργάνων

Το σύστημα πρέπει να διαθέτει module επέκτασης μέσω του οποίου θα πραγματοποιείται η οργανωμένη τήρηση και παρακολούθηση όλης της ροής μιας συνεδρίασης ενός συλλογικού οργάνου από την προετοιμασία της συνεδρίασης, τη διεξαγωγή της συνεδρίασης έως και τη διαχείριση Αποφάσεων και Πρακτικών. Συνοπτικά, πρέπει να υποστηρίζονται τα ακόλουθα:

- Πλήρης καταγραφή στοιχείων των συμβουλίων, διατηρώντας στοιχεία όπως Βασική Αίθουσα Συνεδριάσεων, Ημερομηνία Συγκρότησης, Καταγραφή Μελών κλπ.
- Πλήρης καταγραφή μελών με στοιχεία όπως ημερολόγιο παρουσιών, απουσιών, προτάσεις ψηφοφορίες κλπ, τα οποία ενημερώνονται με τη λήξη κάθε συνεδρίασης.
- Καταχώρηση συνεδρίασης και ηλεκτρονική υποβολή θεμάτων/εισηγήσεων με σκοπό την άμεση έγκριση αυτών και την αυτόματη παραγωγή ημερήσιας διάταξης.
- Διαχείριση παρουσιολογίου και καταχώρηση προτάσεων και αποφάσεων ανά θέμα/εισήγηση.
- Καταγραφή της ψηφοφορίας των εισαχθέντων προτάσεων
- Συγγραφή πρακτικών, αυτόματη παραγωγή αποφάσεων βάσει προτύπων και αυτόματη ενημέρωση των εισηγητών για τη λήψη αποφάσεων επί των εισηγήσεών τους.
- Άμεση αναζήτηση και ανάκτηση στοιχείων και εγγράφων βάσει συνεδρίασης, θεμάτων επί συνεδρίασης, αποφάσεων κλπ.
- Πλήρως παραμετροποιήσιμο μοντέλο ασφάλειας για την εξουσιοδοτημένη πρόσβαση σε δομές και πληροφορίες.

2.14.3 Ηλεκτρονικός φάκελος σύμβασης

Μέσω κατάλληλων τύπων υποθέσεων (διαγωνισμών και συμβάσεων) το σύστημα πρέπει να υποστηρίζει την συστηματική και οργανωμένη ψηφιακή τήρηση όλων των πληροφοριακών στοιχείων και εγγράφων που αφορούν ένα έργο, αποφεύγοντας τις χρονοβόρες διαδικασίες αναζήτησης και ανάκτησης εγγράφων. Στο σύστημα αυτό καταχωρούνται όλα τα έγγραφα που συμμετέχουν στα διάφορα στάδια της πορείας ενός έργου (π.χ Τεχνικό Δελτίο, Διακηρύξεις Διαγωνισμών, Συμβάσεις, Πληρωμές κτλ) και γίνεται παρακολούθηση της πορείας εξέλιξης του έργου μέσα στο χρόνο. Η υποδομή αυτή συνδυάζεται με κατάλληλες αναφορές και καλύπτει τις υποχρεώσεις που απορρέουν από το Ν.4412/2016, άρθρο 45 περί τήρησης του ηλεκτρονικού φακέλου δημόσια σύμβασης.

2.14.4 Εφαρμογή Διαχείρισης Νομικών Υποθέσεων

Η εφαρμογή αυτή διαχειρίζεται τις απαραίτητες ροές εργασίας για τις νομικές υποθέσεις που αφορούν σε εκχωρήσεις/κατασχέσεις εις χείρας τρίτων και για αγωγές/διαταγές πληρωμής.

Μέσω των ροών αυτών και με την καταχώρηση από τον χρήστη συγκεκριμένων τύπων εγγράφων θα δημιουργούνται αυτόματα οι συσχετίσεις μεταξύ σχετικών εγγράφων, θα κατασκευάζεται και θα συμπληρώνεται ο κατάλληλος φάκελος υπόθεσης, και θα ελέγχεται αυτόματα η κάλυψη η μη μιας απαίτησης μέσα από πολλαπλές καταχωρήσεις εντολών πληρωμής.

Με τον τρόπο αυτόν, η εφαρμογή διασφαλίζει τη διασύνδεση των πληροφοριακών στοιχείων του συστήματος (υποθέσεων, πρόσωπα, υποχρεώσεις και ποσά κλπ.) με εισαχθέντα έγγραφα και την άμεση ενημέρωση χειριστών για εκκρεμείς ενέργειες και υπολειπόμενα έγγραφα ή ποσά, παρακολουθώντας την εξέλιξη των υποθέσεων.

2.14.5 Εφαρμογή διαχείρισης συγχρηματοδοτούμενων έργων

Το σύστημα θα περιλαμβάνει ως module ειδική εφαρμογή διαχείρισης συγχρηματοδοτούμενων έργων. Η εφαρμογή αυτή θα οργανώνει τα βασικά στοιχεία ενός συγχρηματοδοτούμενου έργου σε επιμέρους πακέτα εργασίας, οργάνωση και παρακολούθηση παραδοτέων. Θα διαθέτει επίσης ροές εργασίας, όπως η καταχώρηση και έγκριση δαπάνης, μηχανισμούς, aggregation οικονομικών δεδομένων και διαχείριση χρονοδιαγράμματος σε μορφή Gantt. Η συγκεκριμένη εφαρμογή θα αποτελεί μια εξαιρετική βάση πάνω στην οποία γίνεται κάθε φορά προσαρμογή ανάλογα με τις ειδικές ανάγκες του φορέα.

Πιο συγκεκριμένα, η εφαρμογή διαχείρισης συγχρηματοδοτούμενων έργων θα αποτελεί διακριτή μονάδα ενσωματωμένη στο σύστημα και για την υλοποίησή της θα χρησιμοποιεί την προσφερόμενη υποδομή του βασικού υποσυστήματος (έγγραφα, φάκελοι), καθώς και τις δυνατότητες διαχείρισης σύνθετων ροών εργασίας που παρέχει.

Θα παρέχει τη δυνατότητα στον χρήστη του συστήματος να οργανώνει τον «φάκελο» ενός συγχρηματοδοτούμενου έργου και να παρακολουθεί την εξέλιξή του από την αρχή ως το τέλος.

Μέσω του συστήματος θα τηρούνται ψηφιακά όλα τα πληροφοριακά στοιχεία και έγγραφα που αφορούν ένα συγχρηματοδοτούμενο έργο και αφορούν όλα τα στάδια της πορείας του (Αποφάσεις, Συμβάσεις, Πληρωμές κτλ) και επίσης θα παρέχεται η δυνατότητα άμεσης ενημέρωσης των εμπλεκόμενων σχετικά με προθεσμίες και εκκρεμότητες που κρίνονται απαραίτητες.

Το module αυτό θα περιλαμβάνει τα ακόλουθα:

- Αποθήκευση αρχείων σε δομημένη μορφή
- Καταχώρηση και αντιστοίχιση ανθρωπίνων πόρων με τα πακέτα εργασίας, τα παραδοτέα και τον προϋπολογισμό κάθε έργου.
- Καταχώρηση και απεικόνιση μηνιαίας χρονοχρέωσης ανθρωπίνων πόρων (timesheets) σε μορφή πίνακα (ημερολογίου) ανά έργο.
- Συγκεντρωτική αναφορά χρονοχρέωσης ανθρωπίνων πόρων στην υπηρεσία ανά άτομο και ανά μήνα.
- Απεικόνιση χρονοδιαγράμματος έργου σε επίπεδο πακέτων εργασίας και παραδοτέων.
- Παρακολούθηση των δαπανών του έργου ανά κατηγορία δαπάνης και ανά πακέτο εργασίας.
- Παραγωγή συγκεντρωτικών αναφορών και δεδομένων BI.
- Παραγωγή προειδοποιήσεων (alerts) για ορόσημα και προθεσμίες.
- Διασύνδεση και διαλειτουργικότητα με τρίτα συστήματα με την χρήση REST web services τις οποίες πρέπει να ενσωματώνει το σύστημα,

- Αποτύπωση και ηλεκτρονική παρακολούθηση των πακέτων εργασίας κάθε έργου, του χρονοδιαγράμματος υλοποίησης και των προθεσμιών αυτών και των παραδοτέων τους (Gant Chart).

3. Υπηρεσίες για την παραμετροποίηση και θέση του συστήματος σε πλήρη λειτουργία

3.1 Παγίωση απαιτήσεων και αναλυτικός σχεδιασμός.

Με την ανάθεση του έργου, θα πραγματοποιηθεί από τον ανάδοχο, αναλυτική καταγραφή των απαιτήσεων η οποία θα περιλαμβάνει:

- Αναλυτική καταγραφή του σχήματος μεταδεδομένων για το χαρακτηρισμό εγγράφων και φακέλων που θα μοντελοποιηθούν.
- Καταγραφή των απαιτήσεων για την προμήθεια συσκευών σκληρής αποθήκευσης πιστοποιητικών – αποτύπωση της διαδικασίας που πρέπει να ακολουθήσει ο οργανισμός.
- Καταγραφή σεναρίων χρήσης, η οποία θα περιλαμβάνει παγίωση των λειτουργικών προδιαγραφών.
- Καταγραφή σεναρίων ελέγχων αποδοχής

Αποτέλεσμα της εργασίας αυτής θα είναι μια τεχνική αναφορά οριστικοποίησης προδιαγραφών η οποία θα περιλαμβάνει και όλα τα παραπάνω.

3.2 Εγκατάσταση και Παραμετροποίηση του συστήματος

Οι εργασίες εγκατάστασης και παραμετροποίησης του συστήματος περιλαμβάνουν τις ακόλουθες ενέργειες:

- Προετοιμασία του υπολογιστικού εξοπλισμού
- Εγκατάσταση – Παραμετροποίηση του έτοιμου λογισμικού.
- Παραμετροποίηση του λογισμικού, με τον ορισμό σχήματος μεταδεδομένων, την καταχώρηση τιμών μεταδεδομένων και την κατασκευή και δοκιμή ροών εργασίας.
- Αρχική δοκιμή του εγκατεστημένου συστήματος.

Τα αποτελέσματα των παραπάνω εργασιών θα καταγραφούν σε αναφορά εκτέλεσης που θα παραδοθεί στον αναθέτοντα.

3.2.1 Εκτέλεση ελέγχων αποδοχής

Η υλοποίηση του έργου ολοκληρώνεται ουσιαστικά με την εκτέλεση των ελέγχων αποδοχής. Κάθε έλεγχος επαληθεύει ένα συγκεκριμένο σενάριο χρήσης, με αναφορές με την μορφή οδηγιών χρήσης που κατευθύνουν τις ενέργειες ενός χρήστη για να εκτελέσει ένα κομμάτι λειτουργικότητάς του συστήματος. Η εκτέλεση των ελέγχων αποδοχής θα πραγματοποιηθεί με την συμμετοχή εκπροσώπων της Αναθέτουσας αρχής, οι οποίοι και θα πιστοποιήσουν το ορθό και αποδεκτό της εκτέλεσης των ελέγχων.

Στο πλαίσιο των ελέγχων αποδοχής θα περιληφθούν και έλεγχοι αποδοτικής λειτουργίας σε καταστάσεις αυξημένου φόρτου. Για το σκοπό αυτό θα φορτωθεί στο σύστημα σημαντικός αριθμός εγγράφων και θα ελεγχθεί η αποδοτική του λειτουργία στη καταχώρηση και αναζήτηση εγγράφων με βάση μετρικές που θα οριστούν κατά την εκπόνηση της μελέτης εφαρμογής.

Το αποτέλεσμα των παραπάνω εργασιών θα είναι το πλάνο ελέγχων αποδοχής και η αναφορά εκτέλεσης ελέγχων αποδοχής, με ένδειξη για την επιτυχή ή μη υλοποίηση της λειτουργικότητας του συστήματος.

3.3 Υπηρεσίες Μετάπτωσης Δεδομένων/Διασύνδεσης με υφιστάμενο σύστημα ηλεκτρονικής πρωτοκόλλησης

Ο ανάδοχος θα πρέπει να περιλάβει στην προσφορά του και την παροχή υπηρεσιών μετάπτωσης δεδομένων.

Οι υπηρεσίες μετάπτωσης δεδομένων πρέπει να περιλαμβάνουν τα παρακάτω στάδια:

- Οριστικοποίηση δεδομένων προς μετάπτωση στο Σύστημα. Αυτό θα γίνει λαμβάνοντας υπόψη την αξιοπιστία, ποιότητα και χρησιμότητά τους, τη διαθεσιμότητα, την εφικτότητα / κινδύνους μετάπτωσης κλπ. Θα αναλυθούν και θα αξιολογηθούν τα δεδομένα από το υφιστάμενο Ηλεκτρονικό Πρωτόκολλο και θα προσδιοριστεί ο τρόπος μετάπτωσης και αξιοποίησης των δεδομένων αυτών.
- Σχεδιασμό και ανάπτυξη διαδικασιών μετάπτωσης, πχ λογισμικό άντλησης – καθαρισμού επεξεργασίας και αποθήκευσης δεδομένων.
- Εκτέλεση και ολοκλήρωση των παραπάνω διαδικασιών.

3.4 Υπηρεσίες Εκπαίδευσης

Οι υπηρεσίες εκπαίδευσης περιλαμβάνουν την εκπαίδευση των διαχειριστών και την εκπαίδευση των χρηστών.

3.4.1 Το αντικείμενο και το πλάνο εκπαίδευσης των διαχειριστών περιγράφεται παρακάτω:

Θέματα διδασκαλίας

- Εισαγωγή στη διαχείριση εγγράφων μέσω του συστήματος
- Εγκατάσταση του συστήματος
- Χρήστες, Ομάδες, Δικαιώματα
- Διαχείριση βοηθητικών εγγράφων
- Άλλες λειτουργίες διαχείρισης
- Διαχείριση μεταδεδομένων
- Ρυθμίσεις για τη συγκεκριμένη εγκατάσταση

Οργάνωση

Σεμινάριο για τους διαχειριστές του συστήματος (ο αριθμός των ατόμων θα συμφωνηθεί)

3.4.2 Εκπαίδευση τελικών χρηστών

Η εκπαίδευση των χρηστών θα συμφωνηθεί με τον φορέα. Οι υποψήφιοι ανάδοχοι οφείλουν να προτείνουν πρόγραμμα εκπαίδευσης ανά λειτουργική μονάδα.

3.4.3 Τεχνικά εγχειρίδια και Εκπαιδευτικό υλικό

Για τους σκοπούς της εκπαίδευσης αλλά και για κάθε μελλοντική αναφορά θα πρέπει να παραδοθούν τα παρακάτω τεχνικά εγχειρίδια και εκπαιδευτικό υλικό στην Ελληνική γλώσσα:

Εισαγωγική παρουσίαση του συστήματος (σε Ηλεκτρονική μορφή)

Εγχειρίδιο χρήσης (σε Ηλεκτρονική μορφή και σε 10 έντυπα)

Εγχειρίδιο Διαχείρισης (σε Ηλεκτρονική μορφή και σε 2 έντυπα)

3.5 Υπηρεσίες Εγγύησης & Συντήρησης

Το σύστημα πρέπει να καλύπτεται από εγγύηση καλής λειτουργίας και συντήρησης για το σύνολο του εγκατεστημένου λογισμικού.

Οι παρεχόμενες υπηρεσίες Εγγύησης και Συντήρησης πρέπει να περιλαμβάνουν:

- Άμεση διόρθωση προβλημάτων και δυσλειτουργιών που οφείλονται σε σφάλματα εγκατάστασης/παραμετροποίησης του λογισμικού.
- Εγκατάσταση βελτιωτικών διορθωτικών εκδόσεων του λογισμικού.

- Ενέργειες προληπτικής συντήρησης μέσω απομακρυσμένης πρόσβασης (π.χ λήψη αντιγράφων ασφαλείας).
- Απομακρυσμένη βοήθεια σε διαχειριστές για την εκτέλεση ενεργειών διαχείρισης του λογισμικού.
- Χρόνος απόκρισης με από απόσταση επέμβαση (μέσω λογισμικού απομακρυσμένη πρόσβασης) = 3 ώρες (12 ώρες ημερησίως x 5 ημέρες την εβδομάδα).
- Χρόνος απόκρισης με επί τόπου παρέμβαση = 4 ώρες (10 ώρες ημερησίως x 5 ημέρες την εβδομάδα), εφόσον η επίλυση του προβλήματος δεν έχει καταστεί δυνατόν να επιτευχθεί με την από απόσταση παρέμβαση.
- Δωρεάν εγκατάσταση ή αναβάθμιση του λογισμικού, κατά τον πρώτο χρόνο της εγγύησης, σε ενδεχόμενη νέα έκδοση.

4. Χρονοδιάγραμμα υλοποίησης

Δεκαπενθήμερο				
Φάση	1	2	3	4
Παγίωση απαιτήσεων				
Παραμετροποίηση Συστήματος				
Εκπαίδευση				

Προτεινόμενος συνολικός χρόνος εκτέλεσης του έργου: 2 μήνες.

5. Οικονομική Προσφορά

Η Οικονομική προσφορά πρέπει να περιλαμβάνει:

Την κεντρική εγκατάσταση του συστήματος, με τη λειτουργικότητα που περιγράφεται στις Τεχνικές Προδιαγραφές.

Υπηρεσίες παραμετροποίησης

Υπηρεσίες μετάπτωσης

Υπηρεσίες Εκπαίδευσης

Απεριόριστες άδειες χρηστών, απεριόριστης διάρκειας

Εγγύηση για τουλάχιστον ένα (1) έτος.

Υπηρεσίες συντήρησης και τεχνικής υποστήριξης για ένα έτος (1) μετά τη λήξη της εγγύησης.

Να αναφερθεί το κόστος του ετήσιου συμβολαίου συντήρησης.

Προμήθεια και εγκατάσταση τυχόν νέων μείζονων εκδόσεων του λογισμικού (Upgrade) δωρεάν για διάστημα ενός (1) έτους από την οριστική παραλαβή.

Να αναφερθεί, το κόστος των ειδικών εφαρμογών: α) Διαχείριση Συγχρηματοδοτούμενων έργων και β) Εφαρμογή Διαχείρισης Νομικών Υποθέσεων.

Να αναφερθεί το κόστος, τυχόν άλλων υπηρεσιών που όμως δεν είναι αναγκαίες για την αρχική λειτουργία του συστήματος.

6. Τρόπος Πληρωμής

Η εξόφληση της προμήθειας θα γίνει με την ολοκλήρωση εγκατάστασης – παραμετροποίησης και την οριστική παραλαβή της.

Οι πληρωμές θα πραγματοποιούνται μετά την έκδοση τιμολογίου από τον ανάδοχο και το πολύ σε δύο (2) μήνες από την ημερομηνία έκδοσης του τιμολογίου.

Κάθε άλλη πληρωμή που αφορά υπηρεσίες συντήρησης μετά το πέρας της περιόδου εγγύησης, θα γίνεται εφ' άπαξ ανά έτος με τιμολόγηση και πληρωμή στο τέλος του έτους κατά το οποίο θα παρέχονται οι υπηρεσίες συντήρησης.