



**ΕΛΛΗΝΙΚΗ ΔΗΜΟΚΡΑΤΙΑ
ΥΠΟΥΡΓΕΙΟ ΟΙΚΟΝΟΜΙΚΩΝ**

ΑΝΑΡΤΗΤΕΑ ΣΤΟ ΔΙΑΔΙΚΤΥΟ

Ειδική Υπηρεσία Συντονισμού Ταμείου Ανάκαμψης

Διεύθυνση: Πανεπιστημίου 25-27, 10564 Αθήνα

Πληροφορίες: Χ. Μπούρας

Τηλέφωνο: 2103338963

Email: rrfagov@minfin.gr

Προς: Αποδέκτες Πίνακα Διανομής

ΘΕΜΑ: Ένταξη του Έργου με τίτλο «Ενιαία Ψηφιακή Υποδομή για την Εξυπηρέτηση Πολιτών και Επιχειρήσεων» (κωδικός ΟΠΣ ΤΑ 5158715) στο Ταμείο Ανάκαμψης και Ανθεκτικότητας

ΑΠΟΦΑΣΗ

Ο ΑΝΑΠΛΗΡΩΤΗΣ ΥΠΟΥΡΓΟΣ ΟΙΚΟΝΟΜΙΚΩΝ

Έχοντας υπόψη:

1. Το άρθρο 90 του π.δ. 63/2005 «Κωδικοποίηση της νομοθεσίας για την Κυβέρνηση και τα κυβερνητικά όργανα» (Α' 98).
2. Τον ν. 4622/2019 «Επιτελικό κράτος: Οργάνωση, λειτουργία και διαφάνεια της Κυβέρνησης, των κυβερνητικών οργάνων και της κεντρικής δημόσιας διοίκησης» (Α' 133).
3. Το π.δ. 142/2017 «Οργανισμός Υπουργείου Οικονομικών» (Α' 181).
4. Το π.δ. 81/2019 «Σύσταση, συγχώνευση, μετονομασία και κατάργηση Υπουργείων και καθορισμός των αρμοδιοτήτων τους - Μεταφορά υπηρεσιών και αρμοδιοτήτων μεταξύ Υπουργείων» (Α' 119).
5. Το π.δ. 83/2019 «Διορισμός Αντιπροέδρου της Κυβέρνησης, Υπουργών, Αναπληρωτών Υπουργών και Υφυπουργών» (Α' 121).
6. Το π.δ. 84/2019 «Σύσταση και κατάργηση Γενικών Γραμματειών και Ειδικών Γραμματειών/Ενιαίων Διοικητικών Τομέων Υπουργείων» (Α' 123).
7. Το π.δ. 62/2020 «Διορισμός Αναπληρωτών Υπουργών και Υφυπουργών» (Α' 155).
8. Την υπό στοιχεία Υ70/30.10.2020 απόφαση του Πρωθυπουργού «Ανάθεση αρμοδιοτήτων στον Αναπληρωτή Υπουργό Οικονομικών, Θεόδωρο Σκυλακάκη» (Β' 4805).
9. Τον ν. 4822/2021 «Κύρωση της Σύμβασης Χρηματοδότησης μεταξύ της Ευρωπαϊκής Επιτροπής και της Ελληνικής Δημοκρατίας, της Δανειακής Σύμβασης μεταξύ της Ευρωπαϊκής Επιτροπής και της Ελληνικής Δημοκρατίας και των Παραρτημάτων τους και άλλες διατάξεις για το Ταμείο Ανάκαμψης και Ανθεκτικότητας» (Α' 135).
10. Τον ν. 4412/2016 «Δημόσιες Συμβάσεις Έργων, Προμηθειών και Υπηρεσιών (προσαρμογή στις Οδηγίες 2014/24/ΕΕ και 2014/25/ΕΕ)» (Α' 147).

11. Τα άρθρα 270 έως και 281 του ν. 4738/2020 «Ρύθμιση οφειλών και παροχή δεύτερης ευκαιρίας και άλλες διατάξεις» (Α'207) και ιδίως το άρθρο 272 για την σύσταση στο Υπουργείο Οικονομικών της αυτοτελούς Ειδικής Υπηρεσίας Συντονισμού Ταμείου Ανάκαμψης.
12. Την υπ' αριθμ. ΓΔΟΥ 257/06.11.2020 κοινή απόφαση του Πρωθυπουργού και του Υπουργού Οικονομικών με τίτλο: «Διορισμός Διοικητή της Ειδικής Υπηρεσίας Συντονισμού Ταμείου Ανάκαμψης» (Υ.Ο.Δ.Δ. 931).
13. Τον Κανονισμό (ΕΕ) αριθ. 2021/241 του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου και του Συμβουλίου της 12ης Φεβρουαρίου 2021 για τη θέσπιση του μηχανισμού ανάκαμψης και ανθεκτικότητας (L 57/17).
14. Τον Κανονισμό (ΕΕ) αριθ. 2021/240 του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου και του Συμβουλίου της 10ης Φεβρουαρίου 2021 για τη θέσπιση Μέσου Τεχνικής Υποστήριξης (L 57/1).
15. Τον Κανονισμό (ΕΕ, Ευρατόμ) αριθ. 2018/1046 του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου και του Συμβουλίου της 18ης Ιουλίου 2018 σχετικά με τους δημοσιονομικούς κανόνες που εφαρμόζονται στον γενικό προϋπολογισμό της Ένωσης, την τροποποίηση των κανονισμών (ΕΕ) αριθ. 1296/2013, (ΕΕ) αριθ. 1301/2013, (ΕΕ) αριθ. 1303/2013, (ΕΕ) αριθ. 1304/2013, (ΕΕ) αριθ. 1309/2013, (ΕΕ) αριθ. 1316/2013, (ΕΕ) αριθ. 223/2014, (ΕΕ) αριθ. 283/2014 και της απόφασης αριθ. 541/2014/ΕΕ και για την κατάργηση του κανονισμού (ΕΕ, Ευρατόμ) αριθ. 966/2012 (L 193/1).
16. Την υπ' αριθ. 2021/0159/17.06.2021 Πρόταση της Ευρωπαϊκής Επιτροπής για την Εκτελεστική Απόφαση του Συμβουλίου για την έγκριση της αξιολόγησης του Σχεδίου Ανάκαμψης και Ανθεκτικότητας της Ελλάδας.
17. Την από 13 Ιουλίου 2021 εκτελεστική απόφαση του Συμβουλίου της Ευρωπαϊκής Ένωσης, για την έγκριση της αξιολόγησης του σχεδίου ανάκαμψης και ανθεκτικότητας για την Ελλάδα (ST 10152/21, ST 10152/21 ADD 1).
18. Την υπ' αριθμ. 119126 ΕΞ 2021/28.09.2021 (Β' 4498) απόφαση του Αναπληρωτή Υπουργού Οικονομικών περί καθορισμού του Συστήματος Διαχείρισης και Ελέγχου των Δράσεων και των Έργων του Ταμείου Ανάκαμψης και Ανθεκτικότητας.
19. Την υπ' αριθμ. 120141 ΕΞ 2021/30.09.2021 (ΑΔΑ: 6ΝΞ3Η-ΨΘ0) απόφαση του Διοικητή της Ειδικής Υπηρεσίας Συντονισμού Ταμείου Ανάκαμψης περί Έγκρισης του Εγχειριδίου Διαδικασιών του Συστήματος Διαχείρισης και Ελέγχου του Ταμείου Ανάκαμψης, δυνάμει της με αριθμό 119126 ΕΞ 2021/28.09.2021 (Β' 4498) απόφασης του Αναπληρωτή Υπουργού Οικονομικών.
20. Την υπ' αριθμ. 154839 ΕΞ 2021/06.12.2021 (ΑΔΑ: ΩΗΠΟΗ-Υ3Μ) απόφαση του Διοικητή της Ειδικής Υπηρεσίας Συντονισμού Ταμείου Ανάκαμψης περί τροποποίησης της υπ' αριθμ. 120141 ΕΞ 2021/30.09.2021 όμοιας απόφασης.
21. Το με αρ. πρωτ. ΥΨΗΔ 14126 ΕΞ 2021/14.05.2021 έγγραφο του Υπουργού Επικρατείας κ. Πιερρακάκη για την υποβολή ένταξης του Τεχνικού Δελτίο στο ΠΔΕ 2021.
22. Το Τεχνικό Δελτίο Έργου «**Ενιαία Ψηφιακή Υποδομή για την Εξυπηρέτηση Πολιτών και Επιχειρήσεων**», με κωδ. ΟΠΣ ΤΑ 5158715, της Δράσης με ID 16810 ΔΗΜΙΟΥΡΓΙΑ ΟΛΟΚΛΗΡΩΜΕΝΟΥ ΣΥΣΤΗΜΑΤΟΣ ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗΣ ΣΧΕΣΕΩΝ (CRM) ΜΕ ΠΟΛΙΤΕΣ ΚΑΙ ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΕΙΣ & ΑΝΑΠΤΥΞΗ ΚΕΝΤΡΙΚΟΥ ΚΟΜΒΟΥ ΑΔΕΙΟΔΟΤΗΣΗΣ», το οποίο υπεβλήθη μέσω του ΟΠΣ ΤΑ την **14-12-2021 14:27**.
23. Τη θετική αξιολόγηση της ΕΥΣΤΑ επί της πληρότητας των στοιχείων του Έργου και συμβατότητας αυτού με τους γενικούς και ειδικούς στόχους του ΤΑΑ, όπως αυτή καταγράφεται στο Έντυπο Δ1_Ε8 Λίστα Εξέτασης Πληρότητας και Συμβατότητας του Εγχειριδίου Διαδικασιών της ΕΥΣΤΑ.

Αποφασίζει

Την Ένταξη του Έργου με τίτλο «**Ενιαία Ψηφιακή Υποδομή για την Εξυπηρέτηση Πολιτών και Επιχειρήσεων**» και κωδικό ΟΠΣ ΤΑ **5158715** στο Ταμείο Ανάκαμψης και Ανθεκτικότητας, το οποίο χρηματοδοτείται από την Ευρωπαϊκή Ένωση – NextGeneration EU, και αφορά:

Η Δημιουργία της “Ενιαίας ψηφιακής υποδομής εξυπηρέτησης πολιτών και επιχειρήσεων”, αποτελεί τον πυρήνα των δράσεων στην κατεύθυνση της παροχής ολοκληρωμένων υπηρεσιών Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης, με στόχο την ενσωμάτωση σε αυτήν ανασχεδιασμένων διαδικασιών ώστε οι πολίτες και οι επιχειρήσεις να μπορούν να πραγματοποιούν ένα σημαντικό μέρος των συναλλαγών τους με τη Δημόσια Διοίκηση ηλεκτρονικά, από παντού (anywhere), οποτεδήποτε (anytime) και να κάνει οτιδήποτε σε σχέση με την Πολιτεία (anything).

Με την υλοποίηση της παρούσας Πράξης αναμένεται να διευκολυνθεί η εξυπηρέτηση πολιτών και επιχειρήσεων, δεδομένου ότι θα είναι πλέον εύκολη η παροχή ηλεκτρονικών υπηρεσιών από το Δημόσιο με ομοιογένεια και ασφάλεια. Η πραγματικά καινοτόμα λύση που υιοθετεί το Έργο καθιστά εφικτή την συγκέντρωση και παροχή όλων των διαθέσιμων υπηρεσιών για τον πολίτη και την επιχείρηση, από πολλαπλά κανάλια εξυπηρέτησης καθώς και τη διαδικασία εμπλουτισμού και ενημέρωσης αυτών μέσω ενός ανοικτού παραθύρου επικοινωνίας με όλους τους ενδιαφερόμενους. Η ενιαία ψηφιακή υποδομή εξυπηρέτησης δεν είναι απλά μια πλατφόρμα ενός υπουργείου, αλλά απόρροια των προσπαθειών για εκσυγχρονισμό όλης της εικόνας της Δημόσιας Διοίκησης προς το κοινό, καθώς αποτελεί μια πλατφόρμα που εμπλουτίζεται και επικαιροποιείται μέσω ενός συνεργατικού μοντέλου μεταξύ του συνόλου των φορέων της Δημόσιας Διοίκησης.

Η λειτουργία της Πράξης θα έχει πολλαπλασιαστικά οφέλη στο σύνολο των διαστάσεων της Ελληνικής Κοινωνίας και Οικονομίας δεδομένου ότι επιτυγχάνεται :

- Μείωση του κόστους των δημόσιων υπηρεσιών.
- Βελτίωση της ποιότητας των παρεχόμενων υπηρεσιών.
- Αναδιοργάνωση και ορθολογισμός των διαδικασιών της δημόσιας διοίκησης.
- Αύξηση της αποδοτικότητας και της αποτελεσματικότητας των δημόσιων υπηρεσιών.
- Ελάττωση της άμεσης επαφής των πολιτών με τις δημόσιες υπηρεσίες.
- Μείωση του χρόνου διεκπεραίωσης των διαδικασιών και επέκταση της διαθεσιμότητας των δημόσιων υπηρεσιών (24x7 ώρες χωρίς τοπικούς περιορισμούς).
- Προώθηση της δημοκρατίας και ελάττωση της διαφθοράς.
- Συμμετοχή του κοινωνικού συνόλου στην διαμόρφωση των δημόσιων πολιτικών.
- Δυνατότητα ελέγχου και απόδοσης ευθυνών στη δημόσια διοίκηση.

Α. ΣΤΟΙΧΕΙΑ ΕΡΓΟΥ

Πυλώνας Ανάκαμψης (Pillar)	2. Ψηφιακή Μετάβαση
Άξονας (Component)	2.2 - Ψηφιακός μετασχηματισμός του κράτους
Τίτλος Δράσης (Measure)	16810 ΔΗΜΙΟΥΡΓΙΑ ΟΛΟΚΛΗΡΩΜΕΝΟΥ ΣΥΣΤΗΜΑΤΟΣ ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗΣ ΣΧΕΣΕΩΝ (CRM) ΜΕ ΠΟΛΙΤΕΣ ΚΑΙ ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΕΙΣ & ΑΝΑΠΤΥΞΗ

	ΚΕΝΤΡΙΚΟΥ ΚΟΜΒΟΥ ΑΔΕΙΟΔΟΤΗΣΗΣ
Υπουργείο Ευθύνης	1611300-ΥΠΟΥΡΓΕΙΟ ΨΗΦΙΑΚΗΣ ΔΙΑΚΥΒΕΡΝΗΣΗΣ
Φορέας Υλοποίησης ¹	5070592-ΚΟΙΝΩΝΙΑ ΤΗΣ ΠΛΗΡΟΦΟΡΙΑΣ Μ.Α.Ε.

Β. ΠΡΟΥΠΟΛΟΓΙΣΜΟΣ ΕΡΓΟΥ

Η δημόσια δαπάνη του έργου έχει ήδη εγγραφεί στο Πρόγραμμα Δημοσίων Επενδύσεων, στη ΣΑΤΑ ΤΑ063, σε ποσό ύψους **69.410.000,00€** και αναφέρονται στον πίνακα που ακολουθεί.

ΚΩΔΙΚΟΣ ΕΡΓΟΥ	ΤΙΤΛΟΣ	ΕΓΚΕΚΡΙΜΕΝΟΣ ΠΡΟΫΠ/ΣΜΟΣ ΠΔΕ	ΠΡΟΤΕΙΝΟΜΕΝΟΣ ΠΡΟΫΠ/ΣΜΟΣ ΠΔΕ	ΠΙΣΤΩΣΕΙΣ (ΤΡΕΧΟΝΤΟΣ ΕΤΟΥΣ)
2021ΤΑ06300014	Ενιαία Ψηφιακή Υποδομή για την Εξυπηρέτηση Πολιτών και Επιχειρήσεων		69.410.000,00	

Ο ΦΠΑ περιλαμβάνεται στον ανωτέρω προϋπολογισμό.

¹ Σε περίπτωση περισσότερων φορέων υλοποίησης τροποποιείται αναλόγως το σχετικό πεδίο

Γ. ΟΡΟΣΗΜΑ ΚΑΙ ΣΤΟΧΟΙ ΤΟΥ ΕΡΓΟΥ

Με βάση την από 13 Ιουλίου 2021 Εκτελεστική Απόφαση του Συμβουλίου της Ευρωπαϊκής Ένωσης, για την έγκριση της αξιολόγησης του εθνικού Σχεδίου Ανάκαμψης και Ανθεκτικότητας (ST 10152/21, ST 10152/21 ADD 1), τα Ορόσημα και οι Στόχοι του αναφερόμενου στην παρούσα Έργου είναι τα ακόλουθα:

Α/Α	Ορόσημο/ Στόχος	Ονομασία	Ποιοτικοί δείκτες (για τα Ορόσημα)	Ποσοτικοί δείκτες (για τους Στόχους)			Χρονοδιάγραμμα ολοκλήρωσης		Περιγραφή Οροσήμου/ Στόχου
				Μονάδα μέτρησης	Τιμή βάσης	Στόχος	Τρίμηνο	Έτος	
101	Ορόσημο	Ανάθεση σύμβασης για σύστημα διαχείρισης σχέσεων με πελάτες (CRM) για τη γενική κυβέρνηση	Κοινοποίηση ανάθεσης της σύμβασης				4ο	2022	Ανάθεση της σύμβασης για σύστημα διαχείρισης σχέσεων με πελάτες (CRM) για τη γενική κυβέρνηση. Το Υπουργείο / η Γενική Γραμματεία Πληροφοριακών Συστημάτων Δημοσίου Τομέα / η Κοινωνία της Πληροφορίας ΑΕ θα εξετάσουν όλες τις προτάσεις που θα υποβληθούν και θα επιβεβαιώσουν αν οι αιτήσεις ανταποκρίνονται δεόντως στις απαιτήσεις της πρόσκλησης υποβολής προτάσεων. Μετά την επιλογή του

									κατάλληλου εξωτερικού εταίρου, το Υπουργείο θα προβεί στην ανάθεση της σύμβασης, η οποία θα καθορίζει τις υποχρεώσεις, τους ρόλους και τις αρμοδιότητες και των δύο συνεργαζόμενων μερών.
109	Ορόσημο	Ανάθεση της σύμβασης για το έργο «Σύστημα διαχείρισης σχέσεων με πελάτες (CRM) για τη γενική κυβέρνηση».	Έκθεση του Υπουργείου Ψηφιακής Διακυβέρνησης που τεκμηριώνει την υλοποίηση ολοκληρωμένου συστήματος για τη διαχείριση του πλήρους κύκλου ζωής της σχέσης της δημόσιας διοίκησης με τους πολίτες και τις επιχειρήσεις				4ο	2024	Ολοκλήρωση του έργου: Σύστημα διαχείρισης σχέσεων με πελάτες για τη γενική κυβέρνηση, το οποίο επιτρέπει τη διαχείριση των αλληλεπιδράσεων της δημόσιας διοίκησης με τους πολίτες και τις επιχειρήσεις.

Δ. ΟΡΟΙ ΥΛΟΠΟΙΗΣΗΣ

Ο Φορέας Υλοποίησης και το Υπουργείο Ευθύνης υποχρεούνται να υλοποιήσουν το έργο σύμφωνα με τα Παραρτήματα Ι και ΙΙ, τα οποία αποτελούν αναπόσπαστο μέρος της παρούσας απόφασης.

Ο Αναπληρωτής Υπουργός Οικονομικών

Θεόδωρος Σκυλακάκης

Παραρτήματα

- Παράρτημα Ι: Υποχρεώσεις Υπουργείου Ευθύνης - Φορέα Υλοποίησης
- Παράρτημα ΙΙ : ΤΔΕ

ΠΙΝΑΚΑΣ ΔΙΑΝΟΜΗΣ

Αποδέκτες προς Ενέργεια

1. Υπουργείο Ψηφιακής Διακυβέρνησης (μέσω mail: s.mpolou@mindigital.gr)
2. Κοινωνία της Πληροφορίας Μ. Α. Ε (μέσω mail: info@ktpae.gr)
3. Υπουργείο Ανάπτυξης & Επενδύσεων, Γεν. Δ/ση Δημοσίων Επενδύσεων Δ/ση Δημοσίων Επενδύσεων, (μέσω email: fkaramitsa@mnec.gr, protokollo@mnec.gr)

Αποδέκτες προς Κοινοποίηση

1. Γραφείο Υπουργού Επικρατείας και Ψηφιακής Διακυβέρνησης κ. Πιερρακάκη (μέσω email: minister@mindigital.gr)
2. Γραφείο Γενικού Γραμματέα Δημοσίων Επενδύσεων & ΕΣΠΑ (μέσω email: hellaskps@mnec.gr)
3. ΓΔΟΥ Υπουργείου Ψηφιακής Διακυβέρνησης (μέσω mail: o.loukanidou@mindigital.gr)

Αποδέκτες Εσωτερικής Διανομής

1. Γραφείο Αναπληρωτή Υπουργού Οικονομικών
2. ΕΥΣΤΑ

ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ Ι: ΥΠΟΧΡΕΩΣΕΙΣ ΥΠΟΥΡΓΕΙΟΥ ΕΥΘΥΝΗΣ ΚΑΙ ΦΟΡΕΑ ΥΛΟΠΟΙΗΣΗΣ

Το Υπουργείο Ευθύνης και ο Φορέας Υλοποίησης του Έργου με τίτλο «Ανάπτυξη του θεσμού, της υποδομής, των δυνατοτήτων και ικανοτήτων για τη διακυβέρνηση δεδομένων του δημοσίου, τη διάθεση τους για επανάχρηση και την παροχή σχετικών υπηρεσιών σε δημόσιο και ιδιωτικό τομέα, στην Ελλάδα- Α Φάση» αναλαμβάνουν να τηρήσουν τις παρακάτω υποχρεώσεις:

1. ΤΗΡΗΣΗ ΕΝΩΣΙΑΚΩΝ ΚΑΙ ΕΘΝΙΚΩΝ ΚΑΝΟΝΩΝ

- (i) Να τηρούν την ενωσιακή και εθνική νομοθεσία κατά την εκτέλεση της υλοποίησης του Έργου και ιδίως όσον αφορά τις δημόσιες συμβάσεις, την αειφόρο ανάπτυξη, τις κρατικές ενισχύσεις, την ισότητα μεταξύ ανδρών και γυναικών, τη μη διάκριση και την προσβασιμότητα Ατόμων με Αναπηρίες.
- (ii) Να τηρούν τις δεσμεύσεις του Κανονισμού (ΕΕ) 2021/240, συμπεριλαμβανομένης της επίτευξης των στόχων για την πράσινη και ψηφιακή μετάβαση, της αρχής «μη πρόκλησης σημαντικής βλάβης», της χρηστής δημοσιονομικής διαχείρισης, της αποτελεσματικής πρόληψης της απάτης και της σύγκρουσης συμφερόντων, της αποφυγής διπλής χρηματοδότησης.

2. ΥΛΟΠΟΙΗΣΗ ΠΡΑΞΗΣ

A Το Υπουργείο Ευθύνης αναλαμβάνει:

- (i) Να διασφαλίζει την πλήρη και έγκαιρη καταχώριση από τον Φορέα υλοποίησης στο ΟΠΣ ΤΑ των αναγκών δεδομένων, στοιχείων και πληροφοριών για την παρακολούθηση, αξιολόγηση, δημοσιονομική διαχείριση, επαλήθευση και έλεγχο της Έργου.
- (ii) Να υποστηρίζει το Φορέα υλοποίησης και να μεριμνά για την διοικητική και επιχειρησιακή του επάρκεια καθ' όλη την διάρκεια υλοποίησης του Έργου.
- (iii) Να συντονίζει και να παρακολουθεί τη συνολική πρόοδο του Έργου και να υποστηρίζει τον Φορέα Υλοποίησης στην ορθή τήρηση του χρονοδιαγράμματος υλοποίησης και επίτευξης Οροσέμων και Στόχων.
- (iv) Να ενημερώνει την Υπηρεσία Συντονισμού για την πρόοδο υλοποίησης του Έργου, την επίτευξη των Οροσέμων και Στόχων και την αντιμετώπιση τυχόν προβλημάτων που ανακύπτουν κατά την υλοποίησή τους.
- (v) Να βεβαιώνει εγγράφως την επίτευξη των Επιχειρησιακών ρυθμίσεων και των Οροσέμων/Στόχων του Έργου μετά τη σχετική δήλωση του Φορέα Υλοποίησης, σύμφωνα με τα προβλεπόμενα στο Εγχειρίδιο Διαδικασιών.
- (vi) Να ορίζει την αρμόδια υπηρεσία ή/και συλλογικό όργανο συντονισμού για την επικοινωνία με την Υπηρεσία Συντονισμού αναφορικά με την παρακολούθηση, τον συντονισμό και την επιτάχυνση της υλοποίησης του Έργου
- (vii) Να μεριμνά ως Φορέας Χρηματοδότησης, για τη διάθεση των απαιτούμενων κατ' έτος πιστώσεων από το Πρόγραμμα Δημοσίων Επενδύσεων και να εποπτεύει τις πραγματοποιηθείσες πληρωμές του Έργου.

B. Ο Φορέας Υλοποίησης αναλαμβάνει:

- (i) Να υλοποιήσει αποτελεσματικά το Έργο και να διασφαλίσει την επίτευξη των Επιχειρησιακών ρυθμίσεων και των Οροσήμεων και Στόχων αυτού, σύμφωνα με τους όρους της Απόφασης Ένταξης και τις διατάξεις και διαδικασίες του ΣΔΕ.
- (ii) Να προβαίνει, όπου απαιτείται για την υλοποίηση του Έργου, στη σύναψη συμβάσεων ή/και την παρακολούθηση της εκτέλεσης αυτών, σύμφωνα με την εφαρμοστέα εθνική και ενωσιακή νομοθεσία.
- (iii) Να καταχωρεί στο ΟΠΣ ΤΑ τα δεδομένα τα οποία είναι αναγκαία για την παρακολούθηση, αξιολόγηση, δημοσιονομική διαχείριση, επαλήθευση και έλεγχο του Έργου, σύμφωνα με τα προβλεπόμενα στο Εγχειρίδιο διαδικασιών και κατά περίπτωση, να διασφαλίζει την καταχώρηση των ανωτέρω δεδομένων από τον Ανάδοχο και να επιβεβαιώνει την ορθότητα και πληρότητά τους.
- (iv) Να αναθέσει σε Ανεξάρτητο Ελεγκτή την επιβεβαίωση της επίτευξης των Οροσήμεων/Στόχου του Έργου και να υποβάλει τις εκθέσεις αυτού στην Υπηρεσία Συντονισμού, σύμφωνα με τα προβλεπόμενα στο Εγχειρίδιο Διαδικασιών. Ο Ανεξάρτητος Ελεγκτής επιλέγεται σύμφωνα με τον ν. 4412/2016 εφόσον ο Φορέας υλοποίησης εμπίπτει στο πεδίο εφαρμογής του, άλλως σύμφωνα με τους εφαρμοστέους για τον Φορέα υλοποίησης κανόνες περί ανάθεσης συμβάσεων.
- (v) Να συντάσσει και υποβάλλει στην Υπηρεσία Συντονισμού, μέσω του ΟΠΣ ΤΑ, τα τυποποιημένα έντυπα προγραμματισμού και υλοποίησης που απαιτούνται για την ορθή διαχείριση, παρακολούθηση και έλεγχο του Έργου, σύμφωνα με τα προβλεπόμενα στο Εγχειρίδιο διαδικασιών.
- (vi) Να υποβάλει στην Υπηρεσία Συντονισμού σχέδια διακήρυξης, σύμβασης ή τροποποίησης αυτής προκειμένου να λαμβάνει σύμφωνη γνώμη, όπου απαιτείται, για τις αντίστοιχες διαδικασίες της διακήρυξης, ανάθεσης και τροποποίησης δημοσίων συμβάσεων. Στις περιπτώσεις Έργων που εκτελούνται με ίδια μέσα, υποχρεούται να υποβάλλει αίτημα εξέτασης για τροποποίηση της απόφασης υλοποίησης με ίδια μέσα.
- (vii) Να εποπτεύει τα στάδια εκτέλεσης των συμβάσεων του Έργου από τον Ανάδοχο και να προβαίνει στην πληρωμή του Αναδόχου, σύμφωνα με τους όρους της εκάστοτε σύμβασης.
- (viii) Να συντάσσει και υποβάλλει στην Υπηρεσία Συντονισμού, μέσω του οικείου Υπουργείου Ευθύνης, τυχόν αίτημα τροποποίησης του ΤΔΕ ή και της Απόφασης Ένταξης.
- (ix) Να τηρεί ηλεκτρονικό και έγχαρτο φάκελο φυσικού και οικονομικού αντικειμένου για το Έργο, σύμφωνα με τα πρότυπα και τις διαδικασίες του Συστήματος Διαχείρισης και Ελέγχου και του Εγχειριδίου διαδικασιών και να παρέχει απρόσκοπτη πρόσβαση σε όλα τα στοιχεία αυτού σε κάθε αρμόδιο όργανο, τον οποίο διατηρούν για πέντε (5) έτη μετά την αποπληρωμή της Δράσης ή του Έργου, εκτός εάν προβλέπεται μεγαλύτερο χρονικό διάστημα από άλλες ειδικότερες διατάξεις της κείμενης νομοθεσίας.
- (x) Να παρέχει αμελλητί τις πληροφορίες που ζητούνται από την Υπηρεσία Συντονισμού ή/και την Ευρωπαϊκή Επιτροπή, για την παρακολούθηση της προόδου υλοποίησης του Έργου.
- (xi) Να τηρεί το θεσμικό πλαίσιο, που αφορά στην προστασία των δεδομένων προσωπικού χαρακτήρα.
- (xii) Να αποστέλλει όλα τα αναγκαία στοιχεία και διευκολύνει την πρόσβαση στελεχών ή εξουσιοδοτημένων οργάνων της Υπηρεσίας Συντονισμού, της Ε.Δ.ΕΛ., της Ευρωπαϊκής Επιτροπής, της Ευρωπαϊκής Εισαγγελίας, της OLAF, του Ευρωπαϊκού Ελεγκτικού Συνεδρίου, καθώς και του Ανεξάρτητου Ελεγκτή στην έδρα τους, στον τόπο υλοποίησης των Δράσεων/Εργων, ή/και στην έδρα του Αναδόχου προκειμένου να πραγματοποιηθούν

έλεγχοι ή/και επιθεωρήσεις γραφείου ή/και επιτόπιοι έλεγχοι ή/και επιτόπιες επισκέψεις και μεριμνούν ώστε τυχόν τρίτοι που συμμετέχουν στην εκτέλεση κονδυλίων του ΤΑΑ να εκχωρούν τα ισοδύναμα δικαιώματα.

- (xiii) Να συλλέγει, σε τακτά χρονικά διαστήματα, τα απαιτούμενα δεδομένα για τους κοινούς και τυχόν ειδικούς δείκτες που ορίζονται από τον Κανονισμό και να διαβιβάζει τα δεδομένα αυτά, στην Υπηρεσία Συντονισμού τουλάχιστον μία φορά τον χρόνο ή εντός των προθεσμιών που αυτή θέτει.

3. ΧΡΗΜΑΤΟΔΟΤΗΣΗ ΠΡΑΞΗΣ

Ο Φορέας Υλοποίησης υποχρεούται:

- (i) Να λειτουργεί μηχανισμό πιστοποίησης εκτέλεσης του Έργου, ο οποίος θα εξασφαλίζει τον αποτελεσματικό έλεγχο της ποιότητας και ποσότητας των υλικών, των υπηρεσιών και του τελικού παραδοτέου αποτελέσματος, καθώς και να εφαρμόζει εσωτερικές διαδικασίες ελέγχου των πληρωμών, ο οποίος θα εξασφαλίζει τη νομιμότητα και κανονικότητά τους.
- (ii) Να τηρεί ξεχωριστή λογιστική μερίδα για την Έργο, στην οποία θα καταχωρούνται όλες οι δαπάνες που αντιστοιχούν πλήρως προς τις δαπάνες που δηλώνονται μέσω των Δελτίων Παρακολούθησης Υλοποίησης Έργου.

4. ΕΛΕΓΧΟΙ

Ο Φορέας Υλοποίησης υποχρεούται:

- (i) Να θέτει στη διάθεση της ΕΥΣΤΑ, της ΕΔΕΛ, του Ανεξάρτητου Ελεγκτή και όλων των εθνικών και ευρωπαϊκών ελεγκτικών οργάνων, εφόσον ζητηθούν, καθ' όλη τη διάρκεια εκτέλεσης του Έργου, όλα τα έγγραφα, δικαιολογητικά και στοιχεία του Έργου.
- (ii) Να αποδέχεται επιτόπιους ελέγχους από όλα τα αρμόδια εθνικά και ευρωπαϊκά ελεγκτικά όργανα και τον Ανεξάρτητο Ελεγκτή, τόσο στην έδρα του, όσο και στους χώρους υλοποίησης του Έργου, και να διευκολύνει τον έλεγχο (διοικητικό ή/και επιτόπιο) προσκομίζοντας οποιοδήποτε στοιχείο που αφορά την εκτέλεση του Έργου, εφόσον ζητηθεί.

5. ΔΗΜΟΣΙΟΤΗΤΑ

Το Υπουργείο Ευθύνης και ο Φορέας Υλοποίησης αναλαμβάνουν:

- (i) Να μεριμνούν ώστε να δίδεται επαρκής πληροφόρηση και δημοσιότητα στις Δράσεις/Έργα, σύμφωνα με τον Κανονισμό, τη Χρηματοδοτική Συμφωνία, τη Συμφωνία Χορήγησης Δανείου και τη Στρατηγική Δημοσιότητας και τον Οδηγό Επικοινωνίας της Υπηρεσίας Συντονισμού.
- (ii) Να αποδέχονται τη συμπερίληψή τους στο κατάλογο των πράξεων του ΤΑΑ που δημοσιοποιεί η ΕΥΣΤΑ και στο οποίο αναφέρονται: η ονομασία του Υπουργείου Ευθύνης και του Φορέα Υλοποίησης και του Έργου, σύνοψη του Έργου, ημερομηνία έναρξης του Έργου, ημερομηνία λήξης του Έργου, συνολική επιλέξιμη δαπάνη, ποσοστό συγχρηματοδότησης, ταχυδρομικός κώδικας, ή άλλη κατάλληλη ένδειξη της τοποθεσίας, χώρα, ονομασία της κατηγορίας παρέμβασης του Έργου.
- (iii) Να προβάλλουν σε όλες τις δράσεις πληροφόρησης και επικοινωνίας που υλοποιούν, το έμβλημα της Ένωσης, με αναφορά στην Ένωση με την ένδειξη «χρηματοδοτείται από την Ευρωπαϊκή Ένωση – NextGeneration EU» και να τίθεται το έμβλημα της Ευρωπαϊκής Ένωσης.

- (iv) Να αναρτούν στον διαδικτυακό τόπο τους, αν υπάρχει, στοιχεία του Έργου, όπως σύντομη περιγραφή, ανάλογη με το επίπεδο της στήριξης, στόχους και αποτελέσματα, επισημαίνοντας τη χρηματοδοτική στήριξη από την Ένωση.

6. ΤΗΡΗΣΗ ΣΤΟΙΧΕΙΩΝ ΚΑΙ ΔΙΚΑΙΟΛΟΓΗΤΙΚΩΝ ΑΠΟ ΦΟΡΕΙΣ ΥΛΟΠΟΙΗΣΗΣ

Οι φορείς υλοποίησης αναλαμβάνουν:

- (i) Να διατηρούν όλα τα πρωτότυπα έγγραφα και ιδίως τα λογιστικά και φορολογικά αρχεία για χρονική περίοδο πέντε (5) ετών μετά την ολοκλήρωση του Έργου, εκτός εάν προβλέπεται μεγαλύτερο διάστημα από άλλες ειδικότερες διατάξεις της εθνικής και ενωσιακής νομοθεσίας και να παρέχουν δικαίωμα πρόσβασης σε όλα τα όργανα ελέγχου. Σε περίπτωση που είναι σε εξέλιξη έλεγχοι, προσφυγές, δικαστικές διαδικασίες, διεκδίκηση απαιτήσεων σχετικά με την επιχορήγηση ή διαπιστωθούν συστηματικά ή επαναλαμβανόμενα σφάλματα, παρατυπίες, απάτη ή αθέτηση υποχρεώσεων, τα έγγραφα και αρχεία πρέπει να διατηρούνται μέχρι να ολοκληρωθούν οι εν λόγω έλεγχοι, προσφυγές, δικαστικές διαδικασίες ή διεκδίκηση απαιτήσεων. Εάν οι διοικητικές ή οι επιτόπιες επαληθεύσεις διενεργούνται δειγματοληπτικά, τηρούνται αρχεία που περιγράφουν και τεκμηριώνουν τη δειγματοληπτική μέθοδο και καθορίζουν τις δράσεις ή τις συναλλαγές που επιλέγονται προς επαλήθευση.

ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ II: ΤΔΕ

ΤΕΧΝΙΚΟ ΔΕΛΤΙΟ ΕΡΓΟΥ
Ταμείου Ανάκαμψης

Α: Ταυτότητα Έργου					
A.1	Πυλώνας Ανάκαμψης (Pillar)	Κωδ.:	2	Περιγραφή:	Ψηφιακή Μετάβαση
A.2	Άξονας (Component)	Κωδ.:	2.2	Περιγραφή:	Ψηφιακός μετασχηματισμός του κράτους
A.3	Τίτλος Δράσης (Measure)	ΔΗΜΙΟΥΡΓΙΑ ΟΛΟΚΛΗΡΩΜΕΝΟΥ ΣΥΣΤΗΜΑΤΟΣ ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗΣ ΣΧΕΣΕΩΝ (CRM) ΜΕ ΠΟΛΙΤΕΣ ΚΑΙ ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΕΙΣ & ΑΝΑΠΤΥΞΗ ΚΕΝΤΡΙΚΟΥ ΚΟΜΒΟΥ ΑΔΕΙΟΔΟΤΗΣΗΣ			
A.4	Κωδικός Δράσης (Measure)	16810			
A.5	Προϋπολογισμός Δράσης (Measure) στο ΕΣΑΑ				
A.6	Τίτλος Έργου (Subproject) στο ΕΣΑΑ	Ενιαία Ψηφιακή Υποδομή για την Εξυπηρέτηση Πολιτών και Επιχειρήσεων			
A.7	Κωδικός ΤΔΕ / ΟΠΣ ΤΑ	5158715			
A.8	Ημερομηνία Υποβολής ΤΔΕ	14-12-2021			
A.9	Ημερομηνία έναρξης στο ΤΑ				
A.10	Προϋπολογισμός Έργου (Subproject) στο ΕΣΑΑ	55.975.806,45 €			
A.11	Προτεινόμενος προϋπολογισμός στο ΠΔΕ	13.434.193,55 €			
A.12	Είδος Έργου	Επένδυση			
A.13	Τύπος Έργου	Δημόσιο έργο			
A.14	Διασυνοριακό ή πολυκρατικό έργο	ΟΧΙ			
A.14.1	Αν ΝΑΙ: Χώρα	N/A			
A.14.2	Αν ΝΑΙ: Τίτλος συσχετιζόμενου έργου	N/A			
A.15	Το έργο υλοποιείται με την μορφή ΣΔΙΤ	ΟΧΙ			
A.16	Το έργο ενέχει κρατική ενίσχυση	ΟΧΙ			
A.16.1	Αν ΝΑΙ: Εφαρμοστέος Κανονισμός Κρατικών Ενισχύσεων	N/A			
A.16.2	Αριθμός έγκρισης καθεστώτος (SANI)	N/A			
A.17	Το έργο αφορά Χρηματοδοτικό Μέσο	ΟΧΙ			
A.17.1	Αν ΝΑΙ: Είδος Χρηματοδοτικού Μέσου	N/A			
A.18	Ημερομηνία έναρξης έργου	10/04/2022			
A.19	Ημερομηνία λήξης έργου	31/12/2024			
A.20	Υπουργείο Ευθύνης	Κωδ.:	1611300	Περιγραφή:	ΥΠΟΥΡΓΕΙΟ ΨΗΦΙΑΚΗΣ ΔΙΑΚΥΒΕΡΝΗΣΗΣ
A.20.1	Υπηρεσία	Κωδ.:	1611300	Περιγραφή:	ΥΠΟΥΡΓΕΙΟ ΨΗΦΙΑΚΗΣ ΔΙΑΚΥΒΕΡΝΗΣΗΣ
A.20.2	Ονοματεπώνυμο Υπευθύνου Υπουργείου Ευθύνης	Σταυρούλα Μπόλου			

A.20.3	Ιδιότητα Υπευθύνου	Υπάλληλος Υπουργείου Ψηφιακής Διακυβέρνησης αποσπασμένη στο γρ. Υπουργού
A.20.4	Τηλέφωνο Υπευθύνου	2109098674
A.20.5	Ηλεκτρονική Ταχυδρομείο Υπευθύνου	s.mpolou@mindigital.gr

Τροποποίηση/ επικαιροποίηση των στοιχείων του έργου

A. 21	Αντικείμενο τροποποίησης/ επικαιροποίησης	N/A
A. 22	Συνοπτική Περιγραφή τροποποίησης / επικαιροποίησης	N/A

B: Κατάταξη Έργου σύμφωνα με τα κριτήρια του Μηχανισμού Ανάκαμψης και Ανθεκτικότητας

B.1	Πρωτοβουλία ΕΕ (Flagship)	Κωδ:		Περιγραφή:	
B.2	Τομέας Πολιτικής κατά COFOG2	Κωδ:		Περιγραφή:	
B.3	Πεδίο Παρέμβασης (Intervention field)	Κωδ:		Περιγραφή:	
B.4	Κλιματική Σηματοδότηση (Climate Tagging)				
B.5	Περιβαλλοντική Σήμανση (Environmental Tag)				
B.6	Ψηφιακή Σήμανση (Digital Tag)				
B.7	Πράσινη Διάσταση				
B.8	Ψηφιακή Διάσταση				
B.9	DNSH				

Γ: Στοιχεία Εμπλεκόμενων Φορέων

Γ.1	Είδος Φορέα	ΔΗΜΟΣΙΟ			
Γ.1.1	Φορέας	Κωδ:	1611300	Περιγραφή:	ΥΠΟΥΡΓΕΙΟ ΨΗΦΙΑΚΗΣ ΔΙΑΚΥΒΕΡΝΗΣΗΣ
Γ.1.2	Νομική Βάση Αρμοδιοτήτων				
Γ.1.3	Περιφέρεια	Αττικής			
Γ.1.4	Δήμος	Αθηναίων			
Γ.1.5	Διεύθυνση Έδρας	Φραγκούδη 11 & Αλ. Πάντου, Αθήνα			
Γ.1.6	10163	10163			
Γ.1.7	Αρμόδιος Επικοινωνίας	Σταυρούλα Μπόλου			
Γ.1.8	Ιδιότητα – Θέση στο Φορέα	Υπάλληλος Υπουργείου Ψηφιακής Διακυβέρνησης αποσπασμένη στο γρ. Υπουργού			
Γ.1.9	Τηλέφωνο	2109098674			
Γ.1.10	Ηλεκτρονική Διεύθυνση Επικοινωνίας				
Γ.1.11	Ιστοχώρος Φορέα	www.ministryofjustice.gr			

(+) (Προσθήκη επιπλέον πίνακα με τα στοιχεία των εμπλεκόμενων φορέων στο έργο: Υλοποίησης, Λειτουργίας

Γ.2	Είδος Φορέα	Ανώνυμη Εταιρία του Δημοσίου Τομέα (μη Κεντρική Αναθέτουσα Αρχή)
-----	-------------	--

Γ.2.1	Φορέας	Κωδ:	Περιγραφή:	Κοινωνία της Πληροφορίας
Γ.2.2	Νομική Βάση Αρμοδιοτήτων		- Απόφαση του ΔΣ της ΚτΠ Μ.Α.Ε. κατά την υπ' αρ. 759/23.12.20 Συνεδρίασή του, με θέμα την έγκριση της υπογραφής της Προγραμματικής Συμφωνίας για το Έργο «Ενιαία Ψηφιακή Πλατφόρμα εξυπηρέτησης Πολιτών και Επιχειρήσεων» και την εξουσιοδότηση του Διευθύνοντος Συμβούλου για την υπογραφή της Συμφωνίας (Θέμα 6.2). - Την Προγραμματική συμφωνία της 25^{ης} Ιανουαρίου 2021 μεταξύ Υπουργείου Ψηφιακής Διακυβέρνησης και της Κοινωνίας της Πληροφορίας Μ.Α.Ε. (αρ. πρωτ. ΚτΠ ΜΑΕ 1429/29-01-2021)	
Γ.2.3	Περιφέρεια	Αττικής		
Γ.2.4	Δήμος	Καλλιθέας		
Γ.2.5	Διεύθυνση Έδρας	Λεωφόρος Ανδρέα Συγγρού 194		
Γ.2.6	Ταχυδρομικός Κώδικας	17671		
Γ.2.7	Αρμόδιος Επικοινωνίας	Τσουγκριάνης Παναγιώτης		
Γ.2.8	Ιδιότητα – Θέση στο Φορέα	Στέλεχος Διεύθυνσης Διαχείρισης Έργων		
Γ.2.9	Τηλέφωνο	213 1300700		
Γ.2.10	Ηλεκτρονική Διεύθυνση Επικοινωνίας	ptsoug@ktpae.gr		
Γ.2.11	Ιστοχώρος Φορέα	http://www.ktpae.gr		

Δ: Φυσικό Αντικείμενο

Δ.1 Περιγραφή Φυσικού Αντικειμένου Έργου

Το Υπουργείο Ψηφιακής Διακυβέρνησης στο πλαίσιο της πολιτικής για τον Ψηφιακό Μετασχηματισμό της χώρας κατά τη χρονική περίοδο 2020-2025 όπως αποτυπώνεται στην Ψηφιακή Βίβλο - που είναι υπό τελική διαμόρφωση μετά τη δημόσια διαβούλευση στην οποία τέθηκε, έχει διαμορφώσει συγκεκριμένες στοχεύσεις οι οποίες συνοψίζονται ως ακολούθως:

- **Ψηφιακή Εξυπηρέτηση:** Ο πολίτης σταματά να προσκομίζει έγγραφα που τον αφορούν, τα οποία μπορεί να παραχθούν μέσω Πληροφοριακών Συστημάτων του Δημοσίου
- Προτεραιότητα στην **εξυπηρέτηση των πολιτών μέσω σύγχρονων κινητών συσκευών**
- **Πολιτο-κεντρική προσέγγιση** του σχεδιασμού των ψηφιακών υπηρεσιών
- **Διαφάνεια, ακεραιότητα και λογοδοσία:** Η Δημόσια Διοίκηση πρέπει να είναι αποδοτική στη χρήση πόρων, να είναι αμερόληπτη και εκ των ουκ άνευ διάφανη στη λειτουργία της
- **Επαναχρησιμοποίηση δομικών στοιχείων και λύσεων:** Η υλοποίηση των ψηφιακών υπηρεσιών βασίζεται σε αρθρωτό μοντέλο ανάπτυξης που εξασφαλίζει την επαναχρησιμοποίηση δομικών στοιχείων και λύσεων, τα οποία με τη σειρά τους υιοθετούν διαδεδομένα πρότυπα και ακολουθούν συγκεκριμένες προδιαγραφές ποιότητας
- **Συμμετοχικότητα**
- **Διευκόλυνση της Διασυννοριακής Εξυπηρέτησης των Πολιτών.**

Στο πλαίσιο της υλοποίησης των πολιτικών για τον Ψηφιακό Μετασχηματισμό της χώρας έχουν προβλεφθεί μια σειρά από παρεμβάσεις οι οποίες χωρίζονται σε τρεις (3) κατηγορίες:

- Δράσεις που βελτιώνουν την λειτουργία των υπαρχόντων συστημάτων.
- Βραχυπρόθεσμες δράσεις
- Μακροπρόθεσμες δράσεις.

Στο παραπάνω πλαίσιο αναγνωρίζεται ότι από τα σημαντικότερα θέματα που πρέπει να αντιμετωπιστούν στην κατεύθυνση της παροχής ολοκληρωμένων υπηρεσιών Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης είναι η βελτιστοποίηση της εξυπηρέτησης των Πολιτών και Επιχειρήσεων με τη χρήση σύγχρονων καινοτόμων ψηφιακών καναλιών.

Η Δημιουργία της “Ενιαίας ψηφιακής υποδομής εξυπηρέτησης πολιτών και επιχειρήσεων”, αποτελεί τον πυρήνα των δράσεων στην παραπάνω κατεύθυνση, με στόχο την ενσωμάτωση σε αυτήν ανασχεδιασμένων διαδικασιών ώστε οι πολίτες και οι επιχειρήσεις να μπορούν να πραγματοποιούν ένα σημαντικό μέρος των συναλλαγών τους με τη Δημόσια Διοίκηση ηλεκτρονικά, από παντού (anywhere), οποτεδήποτε (anytime) και να κάνει οτιδήποτε σε σχέση με την Πολιτεία (anything).

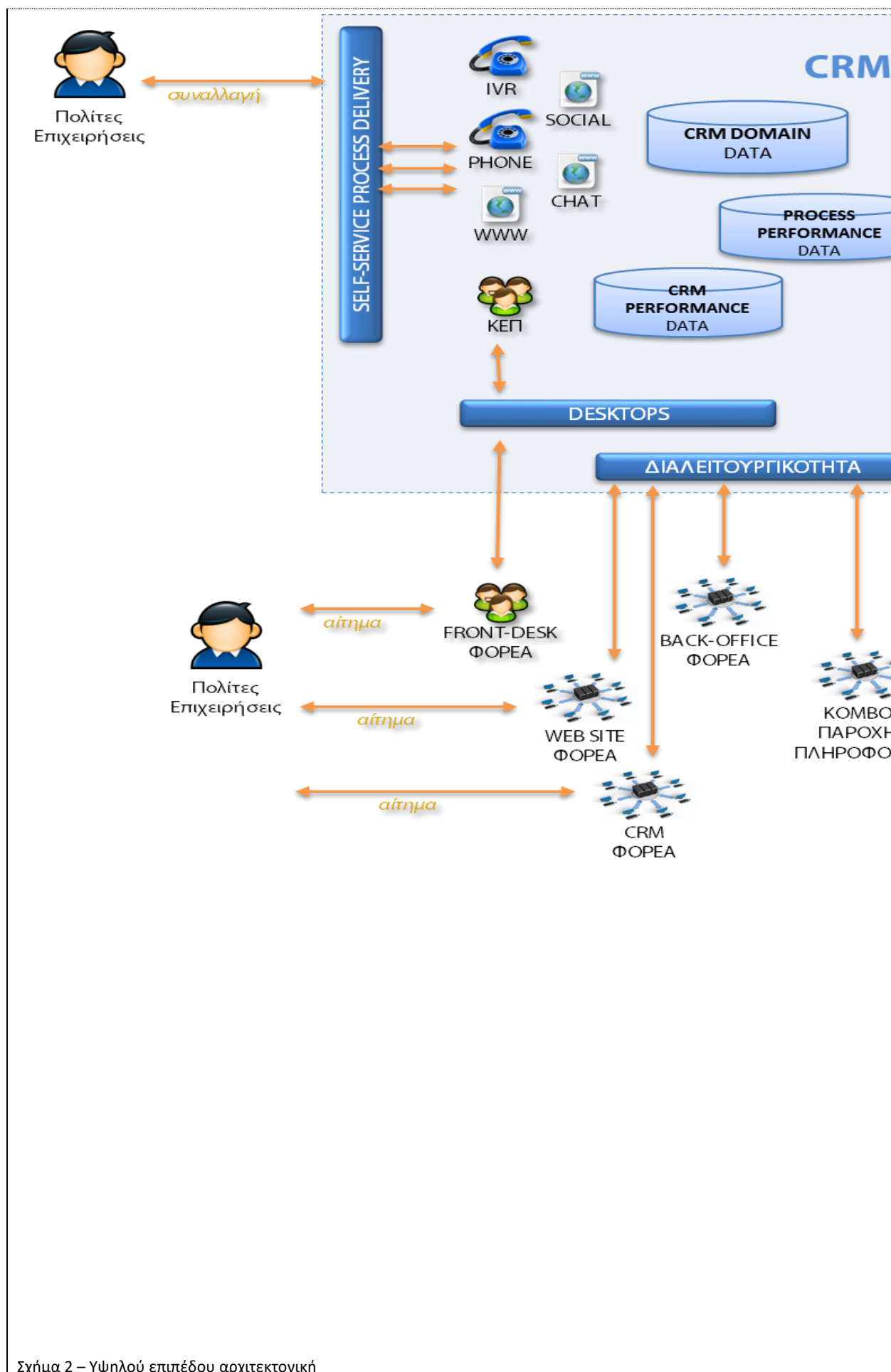
Στο πλαίσιο του Έργου “Ενιαίας Ψηφιακής εξυπηρέτησης εξυπηρέτησης Πολιτών και Επιχειρήσεων”, θα αναπτυχθούν όλοι οι απαραίτητοι πληροφοριακοί και τεχνολογικοί μηχανισμοί και θα παρασχεθούν οι απαιτούμενες υπηρεσίες προκειμένου να επιτευχθεί η συνολική στόχευση του Έργου. Ιδίως περιλαμβάνονται τα εξής :

- **Υπηρεσίες Ενοποίησης και Διαλειτουργικότητας** μέσω της υιοθέτησης σύγχρονων μεθοδολογιών σχεδιασμού και ανάπτυξης λογισμικού (όπως για παράδειγμα microservices, message brokers, API Management Services, Workflow Management Services για την αδέσμευτη επικοινωνία μεταξύ συστημάτων / υπηρεσιών), καθώς και μοντέρνοι μηχανισμοί διαχείρισης, διάθεσης και αναβάθμισης λογισμικού και υπηρεσιών (CI/CD, DevOps, κ.ο.κ.).
- **Μηχανισμός υποστήριξης πρόσβασης στις υπηρεσίες**, που αποτελεί μία εργαλειοθήκη ανάπτυξης νέων εφαρμογών με low code τεχνολογία, η οποία περιλαμβάνει την τυποποίηση των μεθόδων διεπαφής των συστημάτων μεταξύ τους καθώς και την διεπαφή με χρήστες μέσω ενός ενιαίου UX design system
- **Μηχανισμός Διαχείρισης και διάθεσης υπηρεσιών, με στόχο** κάθε υπηρεσία που θα παρέχει η ενιαία ψηφιακή υποδομή να αξιοποιεί τις κοινές υποδομές της. Κάθε υπηρεσία γίνεται προσβάσιμη από το Μηχανισμό Υποστήριξης Πρόσβασης στις Υπηρεσίες, λαμβάνει και ενημερώνει δεδομένα σχετικά με τον Πολίτη και την Επιχείρηση με το σύστημα της διαχείρισης σχέσης με τους εξυπηρετούμενους, επαναχρησιμοποιεί οριζόντιες υπηρεσίες κ.ο.κ. Επιπλέον, συντηρεί αυτόνομα την δική της επιχειρησιακή λογική και διαδικασία.
- **Μηχανισμός Διαχείρισης σχέσης με τους εξυπηρετούμενους**, ο οποίος συγκεντρώνει και διαχειρίζεται το σύνολο των στοιχείων των εξυπηρετούμενων και εννοχρηστών την εκτέλεση των επιχειρησιακών διαδικασιών, ανεξάρτητα από ποια υπηρεσία εκκινούνται αυτές.
- **Σύστημα διαχείρισης της συναίνεσης πολιτών** για την πρόσβαση στις ηλεκτρονικές υπηρεσίες.
- **Οριζόντιες Υπηρεσίες**, που αφορούν επαναχρησιμοποιήσιμες λειτουργίες που θα πρέπει να είναι διαθέσιμες και να χρησιμοποιούνται από όλες τις υπηρεσίες προς τον Πολίτη και τις επιχειρήσεις όπως ηλεκτρονικές πληρωμές, θυρίδα εξυπηρετούμενου κα.
- **Υπηρεσίες αναλυτικής ενημέρωσης**, μέσω της οποίας αξιοποιείται ο πληροφοριακός πλούτος της πλατφόρμας, τόσο για την παροχή reporting & monitoring, όσο και για την αξιοποίηση για λόγους predictive analytics, machine learning και άλλων σύγχρονων τεχνικών.
- **Υπηρεσίες Service/Contact Center**, μέσω των οποίων διενεργείται η εξυπηρέτηση πολιτών και επιχειρήσεων με τη χρήση παραδοσιακών όπως call center αλλά και σύγχρονων καναλιών όπως Web Forms, Social Media (Facebook, Twitter), Messaging Apps (Viber, WhatsApp), Teleconference App (Teams)
- **Υπηρεσίες από-υλοποίησης της φυσικής παρουσίας** με την επέκταση της υπάρχουσας υποδομής myKEPLive και την ολοκλήρωση της με σύστημα φυσικών ραντεβού
- **Υπηρεσίες υλοποίησης δημόσιων υπηρεσιών μέσω της ψηφιακής πλατφόρμας**
- **Υπηρεσίες διασύνδεσης** της «Ενιαίας ψηφιακής υποδομής εξυπηρέτησης πολιτών και επιχειρήσεων» με άλλα συστήματα όπως με τα συστήματα αυθεντικοποίησης των πολιτών, με τα συστήματα αυθεντικοποίησης Δημοσίων Υπαλλήλων, με το Κεντρικό Σύστημα Ηλεκτρονικής Διακίνησης Εγγράφων

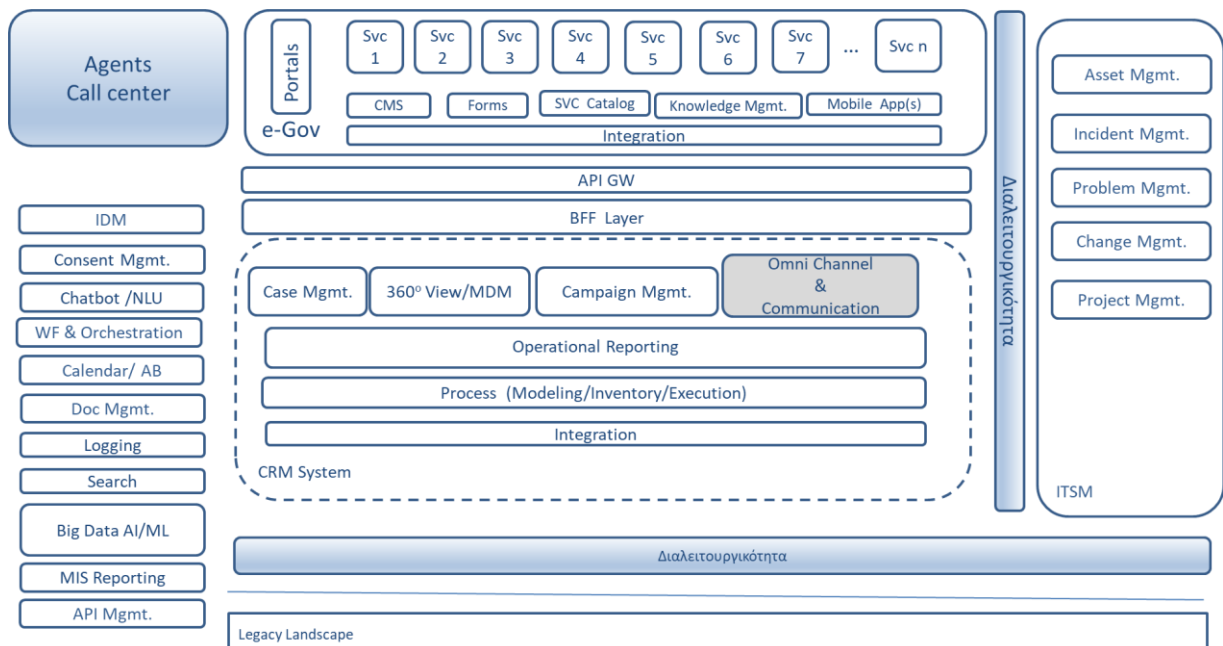
Στο Έργο περιλαμβάνονται και όποιες υπηρεσίες, συστήματα και υποδομές είναι απαραίτητες για την επιτυχή υλοποίηση και λειτουργία του Έργου όπως ιδίως υπηρεσίες διαχείρισης έργου και διασφάλισης ποιότητας, μελέτης εφαρμογής, εκπαίδευσης, μετάπτωσης, πιλοτικής, παραγωγικής λειτουργίας και εγγύησης/συντήρησης, Μελέτες Ασφαλείας, άλλες ειδικότερες μελέτες που θα απαιτηθούν, συστήματα υποστήριξης της επάρκειας του Φορέα Λειτουργίας για την εκτέλεση της αποστολής του κ.α.

Μια υψηλού επιπέδου Λειτουργία και Αρχιτεκτονική της Ψηφιακής Υποδομής αποτυπώνεται στα παρακάτω σχήματα :

Σχήμα 1 – Λειτουργία Ψηφιακής Υποδομής



Σχήμα 2 – Υψηλού επιπέδου αρχιτεκτονική



Η Ενιαία Ψηφιακή υποδομή εξυπηρέτησης πολιτών και επιχειρήσεων θα υλοποιηθεί μέσω των παρακάτω Πακέτων Εργασίας

Ι. Πακέτο Εργασίας Ι. Σύστημα διαχείρισης σχέσεων με τους πολίτες

Το Σύστημα Διαχείρισης Σχέσεων με τους πολίτες θα έχει τα παρακάτω χαρακτηριστικά :

Α. Διαχείριση Δεδομένων Πολιτών και Επιχειρήσεων και παροχή απεικόνισης 360°

Βασικό χαρακτηριστικό της Ψηφιακής υποδομής αποτελεί η αποθήκευση σε ένα ενιαίο αποθετήριο όλων εκείνων των πληροφοριών που επιτρέπουν την ύπαρξη μιας 360° απεικόνισης των στοιχείων ταυτοποίησης, επικοινωνιών, ζητημάτων, δικαιωμάτων και υποχρεώσεων κ.α. των εξυπηρετούμενων.

Στο Αποθετήριο Δεδομένων που είναι μέρος ψηφιακής υποδομής θα υπάρξει η δυνατότητα να καταγραφούν τα δεδομένα που αφορούν τον πολίτη και συγκεκριμένα :

- Γίνεται η μοντελοποίηση της «δομής» του πολίτη που απαιτείται για να μπορεί να υποστηριχθεί η οπτική 360° απεικόνισης
- Καθορίζονται τα συστήματα από τα οποία θα αντληθεί η πρωτογενής πληροφορία (legacy systems)
- Καταγράφονται οι συσχετίσεις της κάθε εγγραφής πολίτη στο αποθετήριο δεδομένων με τις αντίστοιχες εγγραφές στα legacy systems. Με τη συνεχή ενημέρωση του από τα άλλα συστήματα που κρατάνε τα πρωτογενή δεδομένα πληροφορία εξασφαλίζεται ότι υπάρχει ένα κεντρικό σημείο που έχει πάντα ενημερωμένες όλες τις κρίσιμες πληροφορίες για τον Πολίτη.

Β. Διαχείριση Αιτημάτων Πολίτη

Μέσω αυτού του χαρακτηριστικού καλύπτεται η απαραίτητη λειτουργικότητα για την καταγραφή και διαχείριση των Αιτημάτων του Πολίτη. Οι χρήστες ανάλογα το επίπεδο διαβάθμισης τους και την αντίστοιχη ευχέρεια να λύσουν το θέμα που έχει αναφέρει ο Πολίτης, μπορούν να δουν τα αιτήματα που έχουν ανατεθεί στους ίδιους ή στην ομάδα τους, να αλλάξουν την ανάθεση του αιτήματος μέσα στην ομάδα τους ή σε άλλη ομάδα, να ενημερωθούν και να καταγράψουν επικοινωνίες με τον Πολίτη (μέσω οποιoδήποτε καναλιού) και να κάνουν τις απαραίτητες ενέργειες που απαιτούνται για την επίλυση του ζητήματος.

Οι Λειτουργικότητες αυτές περιλαμβάνουν:

- **Κατηγοριοποίηση των αιτημάτων** σε διάφορες περιοχές/υποπεριοχές και αυτοματισμός ανάθεσης στην ομάδα χρηστών που έχει επισημανθεί ως υπεύθυνη επίλυσης των αντίστοιχων αιτημάτων
- **Αυτοματισμός Απαντήσεων/Λύσεων** σε απλές περιπτώσεις αιτημάτων Πολιτών που μπορούν να επιλυθούν χωρίς την διαμεσολάβηση χρήστη (π.χ. παροχή template documents δημοσίων εγγράφων, απαντήσεις σε FAQs κλπ.) παρέχοντας την οργάνωση των συχνότερων ερωτήσεων (FAQs) και βάσεων γνώσης (Knowledge Base) για τις περιπτώσεις όπου αυτό είναι εφικτό
- **Προτεραιοποίηση των αιτημάτων** με διάφορα κριτήρια (περιοχή/υποπεριοχή, προκαθορισμένες βαρύτητες, διάστημα που είναι ανοικτό κλπ.) και επισήμανση τους προς την ομάδα επίλυσης που έχουν ανατεθεί
- **Δυνατότητα ενημέρωσης των Πολιτών** για την πορεία επίλυσης των αιτημάτων τους

Γ. Διαχείριση Καμπανιών

Μέσω αυτού του χαρακτηριστικού παρέχονται δυνατότητες δημιουργίας, εκτέλεσης, παρακολούθησης, αξιολόγησης και διαχείρισης εξειδικευμένων διαδικασιών καμπάνιας σε όλο το εύρος του τρικαναλικού συστήματος εξυπηρέτησης.

Συγκεκριμένα οι παρακάτω λειτουργικότητες περιλαμβάνονται στις δυνατότητες που παρέχονται:

- Δυνατότητα **προσδιορισμού, συντονισμένης εκτέλεσης και επικοινωνίας εξωστρεφών καμπανιών** προς φυσικά / νομικά πρόσωπα.
- Δυνατότητα **δημιουργίας καμπανιών** που είναι είτε ενημερωτικές – δεν θα απαιτούν δηλαδή απάντηση από το στοχοθετημένο κοινό, ή θα είναι interactive οπότε και θα απαιτούν
- Δυναμική **δημιουργία λίστας καμπάνιας** βάσει κριτηρίων σε σχέση με τα χαρακτηριστικά των πολιτών που θα συμμετάσχουν (τόπος διαμονής / ηλικία / φύλο / τύπος εργασίας κλπ.)
- Δυνατότητα **σχεδιασμού μια φορά και εκτέλεσης τους πολλαπλές φορές** με επιλογή πολλαπλών καναλιών επικοινωνίας (SMS/Mail/Social/call center) για κάθε καμπάνια
- **Επικοινωνία με το σύστημα Ενημερώσεων Πολιτών** για την ανάθεση της επικοινωνίας βάσει των κανόνων που ορίζονται εκεί
- **Παρακολούθηση της επιτυχούς εκτέλεσης της καμπάνιας** και τυχόν απαντήσεων που δίνονται από τους πολίτες

Δ. Διαχείριση Αποδοχής Επικοινωνίας

Μέσω αυτού του χαρακτηριστικού δίνεται η δυνατότητα στον Πολίτη να εισάγει και διαχειριστεί την αποδοχή επικοινωνίας με το Δημόσιο ή με ιδιωτικούς φορείς βάσει των οδηγιών της Αρχής Προστασίας Δεδομένων.

Περιλαμβάνει τα εξής :

- **Δυνατότητα αναγνώρισης και εισαγωγής** στο σύστημα διαφόρων τύπων αποδοχής επικοινωνίας
- Δυνατότητα ερώτησης και απόσυρσης αποδοχής επικοινωνίας από τον χρήστη
- **Αποθήκευση διαφορετικών version** για την ίδια αποδοχή επικοινωνίας ανάλογα την ημερομηνία αποδοχής για την παροχή ιστορικότητας
- **Παροχή διεπαφών για την διαλειτουργικότητα** συστημάτων με το σύστημα

Ε. Παρακολούθηση και Δημιουργία Αναφορών Λειτουργίας

Το συγκεκριμένο χαρακτηριστικό παρέχει την δυνατότητα δημιουργίας αναφορών σε σχέση με δεδομένα που συλλέγονται από την ψηφιακή υποδομή με ένα ενιαίο τρόπο.

Αναφορές μπορούν να χτιστούν για διάφορους τομείς και λειτουργικότητες, για παράδειγμα:

- Όλες οι **εξερχόμενες επικοινωνίες προς τον Πολίτη** και η επιτυχία/αποτυχία τους
- Αναφορές σε σχέση με το χρόνο και το είδος της εξυπηρέτησης
- Σύνθετες αναφορές που συνδυάζουν δεδομένα και κριτήρια

ΣΤ. Διαχείριση Επιχειρησιακών Διαδικασιών

Μέσω αυτού του χαρακτηριστικού υλοποιείται η διαχείριση διαδικασιών για τις υποθέσεις των Πολιτών. Τα εργαλεία διαχείρισης επιχειρησιακών ροών, της ψηφιακής υποδομής θα παρέχει τη δυνατότητα διαχείρισης, αυτοματοποίησης και βελτιστοποίησης των επιχειρησιακών διαδικασιών.

Θα παρέχονται οι παρακάτω λειτουργικότητες:

- **Μοντελοποίηση διαδικασιών** μέσω μιας εύχρηστης διεπαφής χρήστη
- **Αυτόματη εκτέλεση διαδικασιών** μέσα από κατάλληλα σχεδιασμένων κανόνων
- Παρακολούθηση εκτέλεσης και καλής λειτουργίας διαδικασιών μέσα από διεπαφή που προσφέρει την πληροφορία με μια ματιά (at-a-glance)
- Αποθήκευση διαδικασιών σε αποθετήριο και δυνατότητα αναζήτησης και επαναχρησιμοποίησης τους
- Επανασχεδιασμός διαδικασιών και διαχείριση εκδόσεων
- Σύνδεση μέσω Διαλειτουργικότητας με τα legacy συστήματα

Θ. Διαλειτουργικότητα

Το Υπουργείο Ψηφιακής Διακυβέρνησης έχει ήδη υλοποιήσει το Κέντρο Διαλειτουργικότητας (ΚΕ.Δ), το οποίο είναι το πληροφοριακό σύστημα που αναπτύχθηκε από τη Γενική Γραμματεία Πληροφοριακών Συστημάτων Δημόσιας Διοίκησης, με στόχο τη διασύνδεση των ηλεκτρονικών υπηρεσιών της Δημόσιας Διοίκησης. Βασικό συστατικό αυτού είναι η Πλατφόρμα Διαχείρισης και Υποστήριξης των Διαδικτυακών Υπηρεσιών (web services) Enterprise Service Bus (ESB).

Επιτρέπει τη λογική διασύνδεσης ετερογενών υποδομών (ή συστημάτων) και των υπηρεσιών τους, μέσα από ένα κοινό κανάλι που χρησιμοποιεί διεθνείς κανόνες επικοινωνίας. Στηρίζεται στην αρχιτεκτονική Service Oriented Architecture (SOA) για ανάπτυξη, εγκατάσταση, εκτέλεση και διαχείριση υπηρεσιών (services) σε έναν οργανισμό.

Στο πλαίσιο υλοποίησης του παρόντος Έργου, θα επαναχρησιμοποιηθούν και επεκταθούν οι υπηρεσίες που παρέχει το ESB με σκοπό να υποστηριχθούν οι διαδικασίες που θα έχουν σχεδιαστεί και διαχειρίζονται από το Σύστημα.

1.1.1**Η. Διαχείριση Διεπαφών Συστημάτων**

Μέσω αυτού του χαρακτηριστικού εξασφαλίζεται με έναν αξιόπιστο, ασφαλή και επεκτάσιμο τρόπο η έκδοση και διαχείριση των Διεπαφών Συστημάτων (APIs). Είναι η πλέον μοντέρνα ψηφιακή προσέγγιση για την ενοποίηση συστημάτων (systems integration), η χρήση APIs ως ασφαλών δομικών στοιχείων για να δοθούν επιχειρησιακές δυνατότητες ικανοποιώντας τις τεχνολογικές και επιχειρησιακές απαιτήσεις ενός πολύπλοκου οικοσυστήματος.

Στις λειτουργικότητες του συστήματος περιλαμβάνονται τα παρακάτω εργαλεία:

- **API Design:** Επιτρέπει στον χρήστη να δημιουργήσει, δημοσιεύσει και ενεργοποιήσει μοντέρνα, καλά δομημένα APIs
- **API Gateway:** Επιτρέπει τη διαχείριση ανάπτυξη και λειτουργία των APIs. Ένα API Gateway δίνει τη δυνατότητα σε επιχειρήσεις να τυποποιήσει την παράδοση APIs με υψηλή ασφάλεια και απόδοση
- **API documentation portal:** Επιτρέπει την δημοσίευση των APIs για την διασύνδεση με άλλους developers ή/και καταναλωτές των APIs.
- **API Lifecycle Management:** Διατηρεί την σταθερότητα και αξιοπιστία σε όλα τα στάδια ανάπτυξης και δημοσίευσης των APIs
- **API Analytics:** Δίνει τη δυνατότητα παραγωγής λειτουργικών ή επιχειρησιακών αναφορών. Έτσι, ο διαχειριστής γνωρίζει ανά πάσα στιγμή αν λειτουργούν σωστά, πως και πόσο χρησιμοποιούνται και τελικά πόση αξία δίνουν στην επιχείρηση.

1.1.2**Ι. Διαχείριση Ενημερώσεων Πολιτών**

Μέσω αυτού του χαρακτηριστικού υλοποιείται ένα κεντρικό σημείο όπου στέλνονται οι ειδοποιήσεις προς τον Πολίτη χρησιμοποιώντας διάφορα μέσα ηλεκτρονικής επικοινωνίας όπως SMS, e-mail κλπ. Θα παρέχεται μια ενοποιημένη διεπαφή

επικοινωνίας προς όλα τα κανάλια που χρειάζονται να επικοινωνήσουν με τον πολίτη και μια διεπαφή χρήστη για να καθοριστεί η συμπεριφορά του συστήματος ανάλογα την επικοινωνία καθώς και υπάρχει καταγραφή και αναφορά όλων των επικοινωνιών.

Θα είναι δυνατή :

- Η **Δημιουργία επαναχρησιμοποιήσιμων templates** για την επικοινωνία με τον πολίτη
- Η **Προτεραιοποίηση των αιτημάτων** ανάλογα τον τύπο τους, τον αποστολέα κλπ.
- **Σχεδιασμός και υλοποίηση πολιτικών** σε σχέση με την επικοινωνία (π.χ. αποστολή SMS ως τις 9 το βράδυ)
- **Επικοινωνία με πλατφόρμες** αποστολής mail ή SMS
- **Αναφορές ανά επικοινωνία** σχετικά με την επιτυχία/αποτυχία, στατιστικά και δυνατότητα χειροκίνητης

Κ. Διαχείριση Ανάλυσης Μεγάλων Δεδομένων

Το χαρακτηριστικό ανάλυσης μεγάλων Δεδομένων (Big Data) αφορά στην αξιοποίηση όλων των δεδομένων της Ψηφιακής υποδομής. Αυτά τα δεδομένα μπορεί να αφορούν σε

- Συναλλαγές του Πολίτη με τις παρεχόμενες Υπηρεσίες (G2C)
- Συναλλαγές Εταιριών με τις παρεχόμενες Υπηρεσίες (G2B)
- Συναλλαγές μεταξύ διαφορετικών φορέων της Κυβέρνησης (G2G)

Η Συλλογή και η ανάλυση αυτών των δεδομένων αξιοποιώντας σύγχρονες τεχνικές μπορούν να βοηθήσουν την Κυβέρνηση στη λήψη γρηγορότερων πιο αξιόπιστων και σωστότερων αποφάσεων σχετικά με την απόδοση και το σχεδιασμό των Υπηρεσιών προς τον Πολίτη. Από την πλευρά του ο Πολίτης μπορεί να λαμβάνει έγκαιρα και αξιόπιστα πληροφορίες που τον αφορούν.

Πακέτο Εργασίας II. Κεντρική Πλατφόρμα Παροχής Υπηρεσιών στον Πολίτη – Gov.gr

Στα πλαίσια προτυποποίησης, συστηματοποίησης και οργανωμένης κλιμάκωσης της ανάπτυξης ψηφιακών υπηρεσιών και παροχής αυτών προς τον πολίτη, η πλατφόρμα gov.gr θα περιλαμβάνει όλες τις απαραίτητες διεπαφές, συστήματα και εργαλεία, ώστε να προσφέρονται τα παρακάτω χαρακτηριστικά:

A. Περιβάλλον παροχής ψηφιακών υπηρεσιών πολιτών

Το περιβάλλον παροχής υπηρεσιών προς τον πολίτη θα διέπεται από συγκεκριμένα πρότυπα και δυνατότητες τα οποία θα διασφαλίσουν μία ενιαία, συνεχόμενη και ανθρωποκεντρική εμπειρία χρήσης. Επιπλέον, μέσω της υιοθέτησης των προαναφερθέντων σε υφιστάμενες και νέες υπηρεσίες, θα εξαιρεθεί σταδιακά η κατακερματισμένη πλοήγηση του χρήστη σε πολύπλοκους συνδυασμούς διαφορετικών διεπαφών υπηρεσιών, καθώς και η επικάλυψη βημάτων και διαδικασιών.

Πιο συγκεκριμένα θα προσφερθούν οι παρακάτω δυνατότητες:

- Διαδραστικό αποθετήριο σχεδιαστικών στοιχείων (design system) με όλα τα απαραίτητα πρότυπα, προδιαγραφές, οδηγούς και πόρους για την αξιοποίηση αυτών από υφιστάμενες και νέες ψηφιακές υπηρεσίες.
- Αναβάθμιση και επέκταση της ενιαίας ψηφιακής πύλης gov.gr βάση των προαναφερθέντων προτύπων. Ενσωμάτωση της πύλης στην νέα κεντρική πλατφόρμα παροχής υπηρεσιών στον πολίτη - gov.gr.

Ειδικότερα η ενιαία ψηφιακή πύλη gov.gr θα περιλαμβάνει τις κάτωθι δυνατότητες:

- Κατάλογος υπηρεσιών δημοσίου τομέα συμπεριλαμβάνοντας λειτουργικότητες πολλαπλών ταξινομιών, σύνθετων δομών περιεχομένου σελίδας, εύρεσης και περιγραφής αναλυτικών πληροφοριών.
- Δημιουργία καταλόγου και υπο-σελίδων δημοσίων φορέων στα πλαίσια επέκτασης του gov.gr portal ως το ενιαίο σημείο ψηφιακής επαφής του πολίτη με το δημόσιο.
- Παροχή γενικών πληροφοριών, ενημερώσεων και ανακοινώσεων προς τον πολίτη με δυνατότητα πολυεπίπεδων πληροφοριών και ανακοινώσεων.
- Περιοχή εξυπηρέτησης πολίτη και διασύνδεσης με τα αντίστοιχα κανάλια υποστήριξης, όπως helpdesk και chatbots.

- Περιοχή αυθεντικοποιημένου χρήστη με πρόσβαση σε πληροφορίες του εκάστοτε πολίτη, ιστορικό συναλλαγών, προσωποποιημένες ενημερώσεις, πρόσβαση σε κατανάλωση υπηρεσιών, διαχείριση πορείας υπόθεσης πολίτη.
- Πρόσβαση στην πύλη και τις δυνατότητές της μέσω περιβάλλοντος mobile περιβάλλοντος.
- Δεύτερη γλωσσική έκδοση στα Αγγλικά

Επιπλέον, θα δίνεται η δυνατότητα στον Πολίτη να κλείσει ραντεβού σε κάποια δημόσια υπηρεσία είτε με φυσική παρουσία είτε απομακρυσμένα με τις λύσεις τηλεδιάσκεψης που χρησιμοποιεί το Δημόσιο οι οποίες θα βελτιστοποιηθούν και επεκταθούν. Θα υποστηρίζονται λειτουργικότητες όπως:

- Δυνατότητα ορισμού διαθεσιμότητας και ανάλογη εμφάνιση διαθέσιμων ωρών
- Δυνατότητα κλεισίματος/ακύρωσης/επαναπρογραμματισμού ραντεβού
- Δυνατότητα στον δημόσιο υπάλληλο να ορίσει διαθεσιμότητα ανά ημέρα ή μαζικά
- Υπενθύμιση επικείμενου ραντεβού
- Δυνατότητα μαζικής εισαγωγής αργιών/μη διαθέσιμων ωρών
- Διαλειτουργικότητα με συστήματα ουρών καταστημάτων εξυπηρέτησης

B. Διαχείριση ψηφιακών υπηρεσιών φορέα

Κάθε αρμόδιος φορέας θα μπορεί να παρακολουθεί και διαχειρίζεται το σύνολο των ψηφιακών υπηρεσιών του μέσα από προτυποποιημένο και ενιαίο περιβάλλον και διαδικασίες. Πιο συγκεκριμένα το περιβάλλον θα περιλαμβάνει τα κάτωθι:

- Δυνατότητα δημιουργίας υπηρεσιών χωρίς κώδικα (codeless) για την εύκολη ψηφιοποίηση διαδικασιών που βασίζονται στην συλλογή και αποστολή πληροφοριών μέσω online φορμών.
- Διεπαφή διαχείρισης υπηρεσιών gov.gr του κάθε φορέα. Θα προσφέρει: 1) επεξεργασία κατάστασης υπηρεσίας, 2) χρήσιμες στατιστικές πληροφορίες, 3) ενημερώσεις λειτουργίας, 4) διαχείριση προσβάσεων, οριζόντιων ρυθμίσεων λειτουργίας και στοιχείων διαλειτουργικότητας.
- Γνωσιακή βάση διαχείρισης υπηρεσιών. Θα περιλαμβάνει υλικό και οδηγίες χρήσης για την αξιοποίηση των συστημάτων παρακολούθησης και διαχείρισης υπηρεσιών, προσβάσιμο στους φορείς που αναπτύσσουν και λειτουργούν υπηρεσίες.

Γ. Διαχείριση και διοίκηση gov.gr πλατφόρμας

Στο πλαίσιο της συνολικής διοίκησης και διαχείρισης της πλατφόρμας gov.gr, θα περιλαμβάνονται όλες οι απαραίτητες διεπαφές και συστήματα με στόχο την διαχείριση και παρακολούθηση όλων των υπηρεσιών, εμπλεκόμενων συστημάτων και φορέων. Πιο συγκεκριμένα θα περιλαμβάνονται τα κάτωθι:

- Διαχείριση χρηστών, επίπεδων πρόσβασης, δικαιωμάτων και καταγραφή ενεργειών.
- Παρακολούθηση και διαχείριση των ψηφιακών υπηρεσιών gov.gr για όλους τους φορείς, κατ' επέκταση της προηγούμενης ενότητας B.
- Διαχείριση περιεχομένου και λειτουργιών πύλης.
- Παρακολούθηση και διαχείριση βασικών παραμέτρων των συστημάτων της gov.gr πλατφόρμας.

Δ. Περιβάλλον ανάπτυξης και τεχνικής λειτουργίας ψηφιακών υπηρεσιών

Οι αρμόδιοι φορείς υπηρεσιών θα έχουν στην διάθεσή τους όλες τις απαραίτητες διεπαφές και συστήματα ώστε σε τεχνικό επίπεδο να αναπτύσσουν και τρέχουν ψηφιακές υπηρεσίες εντός της πλατφόρμας gov.gr. Οι φορείς θα διατηρούν την ευελιξία ανάπτυξης βάση των τεχνολογιών και λοιπών τεχνικών προτιμήσεών τους. Το περιβάλλον θα προσφέρει την αποφυγή επαναλαμβανόμενου κόστους υλοποιήσεων και περιττής πολυπλοκότητας χάρη στην αξιοποίηση ενιαίων προτύπων, διαλειτουργικότητας, αυτοματοποιήσεων και οριζόντιων λειτουργιών της πλατφόρμας. Πιο συγκεκριμένα το περιβάλλον θα προσφέρει τις κάτωθι δυνατότητες:

- Πλατφόρμα τεχνικής ανάπτυξης υπηρεσιών (developer platform). Θα λειτουργεί ως τεχνικό σημείο πρόσβασης και επικοινωνίας με τις υπηρεσίες της ενιαίας ψηφιακής υποδομής. Οι ψηφιακές υπηρεσίες θα καταχωρούνται και θα είναι ορατές σε όλα τα υπόλοιπα συστήματα της πλατφόρμας gov.gr. Θα προσφέρει πρόσβαση σε διαλειτουργικότητες (ενδεικτικά αναφέρονται: πρόσβαση σε APIs, messaging, αυθεντικοποίηση).
- Ψηφιακή πύλη υποστήριξης ανάπτυξης υπηρεσιών (development portal). Θα προσφέρει τους απαραίτητους τεχνικούς πόρους και εργαλεία όπως: πρότυπα κώδικα διεπαφών (frontend templates), οδηγοί ανάπτυξης

υπηρεσιών και διαλειτουργικότητας με την ενιαία ψηφιακή υποδομή, πακέτα ανάπτυξης λογισμικού με προτυποποιημένα υποδείγματα κώδικα για την ενσωμάτωση δυνατοτήτων της πλατφόρμας gov.gr σε νέες ψηφιακές υπηρεσίες.

E. Ανάπτυξη πρότυπων υπηρεσιών gov.gr

Στα πλαίσια δημιουργίας βέλτιστων πρακτικών και ωρίμανσης του έργου θα υλοποιηθούν υπηρεσίες εντός της νέας κεντρικής πλατφόρμας παροχής υπηρεσιών στον πολίτη - gov.gr, με στόχο:

- Την εφαρμογή των νέων προτύπων του gov.gr
- Την παραγωγή περιεχομένου για τα επιμέρους υποστηρικτικά portals των συστημάτων του gov.gr
- Την δημιουργία οδηγιών για περαιτέρω ανάπτυξη ψηφιακών υπηρεσιών στο παρόν έργο από τα υπόλοιπα πακέτα εργασίας.

III. Πακέτο Εργασίας III– Ενιαίο Κέντρο Εξυπηρέτησης

Το ενιαίο κέντρο εξυπηρέτησης θα απαντά σε ερωτήματα πολιτών μέσα από διαφορετικά κανάλια επικοινωνίας (Τηλέφωνο, email, Social Media, Messaging). Το κέντρο θα μπορεί να χρησιμοποιηθεί είτε για τις κανονικές διαδικασίες είτε σε έκτακτες καταστάσεις.

Το ενιαίο Κέντρο εξυπηρέτησης έχει 2 βασικά στοιχεία :

- Την πλατφόρμα του κέντρου Εξυπηρέτησης
- Το ανθρώπινο δυναμικό που στελεχώνει το Κέντρο εξυπηρέτησης

Το κέντρο εξυπηρέτησης πολιτών θα παρέχει :

- Εξυπηρέτηση από τα παρακάτω κανάλια επικοινωνίας.
 - Τηλέφωνο
 - Mail
 - Web Form μέσα από το gov.gr
 - Social Media (Facebook, Twitter)
 - Messaging Apps (Viber, WhatsApp)
 - Teleconference App (Skype, Zoom)
- Το Κέντρο εξυπηρέτησης θα παρέχει υποστήριξη μέσω των παρακάτω agents:
 - Στελεχών των ΚΕΠ
 - Στελεχών Δημόσιων Φορέων
 - Στελεχών του Αναδόχου που θα προσφερθούν στο πλαίσιο του Έργου
 - Artificial Intelligence based Agent - Chatbot

Κάθε είδος agent θα πρέπει να έχει αντίστοιχα δικαιώματα πρόσβασης σε κανάλια μέσα από ένα παραμετροποιήσιμο περιβάλλον. Το Κέντρο εξυπηρέτησης

- θα πρέπει κάνει ευρεία χρήση τεχνητής νοημοσύνης ώστε να ελαχιστοποιείται ο φόρτος των agents. Τεχνολογίες όπως η αναγνώριση φωνής, speech to text, chatbots θα πρέπει να χρησιμοποιηθούν ευρέως ειδικά στο πρώτο επίπεδο εξυπηρέτησης των πολιτών
- θα υποστηρίζει inbound / outbound υπηρεσίες εξυπηρέτησης πολιτών
- ο κάθε agent θα διαχειρίζεται τα αιτήματα των πολιτών μέσω του Συστήματος διαχείρισης σχέσεων με τους πολίτες, ώστε να έχει πλήρη εικόνα των συναλλαγών ενός πολίτη
- θα πρέπει επίσης να υποστηρίζει την δημιουργία και διαχείριση μιας «υπόθεσης» ενός πολίτη και η διαχείριση και υποστήριξη της υπόθεσης να ακολουθεί το μοντέλο omni-channel δηλαδή
 - να μπορεί η ίδια υπόθεση να διεκπεραιώνεται από πολλαπλά κανάλια
 - Μια υπόθεση να μπορεί να ξεκινά από ένα κανάλι, να συνεχίζεται σε άλλο/άλλα κανάλια και να ολοκληρώνεται σε τρίτο κανάλι.
- θα περιλαμβάνει module διαχείρισης γνώσης, εσωτερικό σύστημα forum και αλληλεπίδρασης των agents μεταξύ τους για την διάχυση της γνώσης καθώς και module τηλε-κπαίδευσης ώστε να είναι εφικτή η τηλεκπαίδευση των agents σε νέες επιχειρησιακές εφαρμογές και απαιτήσεις που πρέπει να υποστηρίζει.

- Θα παρέχει ολοκληρωμένο περιβάλλον δημιουργίας και διαχείρισης αναφορών με όλα τα διαθέσιμα στατιστικά στοιχεία του συστήματος
- Θα πρέπει να υποστηρίζει πλήρως τις προβλέψεις του GDPR

IV. Πακέτο Εργασίας IV. - ITSM

Με την υλοποίηση και τη λειτουργία των πληροφοριακών υποδομών IT Service Management (ITSM), επιδιώκεται μια ολοκληρωμένη προσέγγιση για το σχεδιασμό, τον προγραμματισμό, την παροχή τη λειτουργία και τον έλεγχο των παρεχόμενων από τη Γενική Γραμματεία Πληροφοριακών Συστημάτων Δημόσιας Διοίκησης (ΓΓΠΣΔΔ). Με την υιοθέτηση του συστήματος ITSM η ΓΓΠΣΔΔ θα συστηματοποιηθεί στο πλαίσιο μιας διαδικασιοστρεφούς προσέγγισης την παροχή των υπηρεσιών της προς τους φορείς που υποστηρίζει.

Με τη υλοποίηση και λειτουργία του ITSM η ΓΓΠΣΔΔ :

- Θα διαμορφώσει και θα διατηρεί κατάλογο των παρεχόμενων υπηρεσιών της
- Θα εξασφαλίσει τη διαθεσιμότητα των υπηρεσιών της στους Δημόσιους Φορείς
- Θα διαμορφώσει και θα παρακολουθεί δείκτες μέτρησης της απόδοσης των παρεχόμενων υπηρεσιών
- Θα διαχειρίζεται τον κύκλο ζωής των παρεχόμενων υπηρεσιών ήτοι :
 - **Διαχείριση προβλημάτων**, έτσι ώστε να αναλύει τις αιτίες των διαφόρων περιστατικών που προκύπτουν
 - **Διαχείριση υποδομών**, έτσι ώστε να έχει πλήρη εικόνα για τις υποδομές που αξιοποιούνται για την παροχή υπηρεσιών
 - **Διαχείριση της αλλαγής**, έτσι ώστε να αντιμετωπίζει με συστηματικό τρόπο τις αλλαγές τις οποίες θα πρέπει να διενεργήσει
 - **Διαχείριση περιστατικών**, για τη διαχείριση των περιστατικών που προκύπτουν και των αιτημάτων υποστήριξης των φορέων
 - **Διαχείριση διαθεσιμότητας**, έτσι ώστε να διαχειρίζεται με αποτελεσματικό τρόπο τη διαθεσιμότητα των παρεχόμενων υπηρεσιών
 - **Διαχείριση SLA**, έτσι ώστε οι υπηρεσίες να παρέχονται στο πλαίσιο μιας συγκεκριμένης δέσμευσης για το επίπεδο ποιότητας
 - **Διαχείριση Έργων** : έτσι ώστε να ακολουθείται μια μεθοδολογική προσέγγιση στη διαχείριση των έργων του Οργανισμού
 - **Διαχείριση Γνώσης**, έτσι ώστε να δημιουργηθεί μια βάση γνώσης που διευκολύνει την αξιοποίηση της εμπειρίας και της συσσωρευμένης γνώσης του Οργανισμού

Μια συνοπτική διάσταση του Έργου παρέχεται στον παρακάτω Πίνακα I :

Πίνακας I.

ΡΟΛΟΙ	Σύστημα διαχείρισης σχέσεων με τους πολίτες/Επιχειρήσεις	Κεντρική Πλατφόρμα Παροχής υπηρεσιών στον Πολίτη/Επιχείρηση – Gov.gr	Ενιαίο Κέντρο Εξυπηρέτησης	ITSM	Πλήθος Χρηστών
Πολίτες/Επιχειρήσεις	✓	✓	✓		Χωρίς Περιορισμό
Υπάλληλοι ΚΕΠ	✓				3000
Υπάλληλοι ΚΕΠ			✓		1500
Δημόσιοι Υπάλληλοι	✓				500
Δημόσιοι Υπάλληλοι			✓		1000
Διαχειριστές ITSM				✓	10
Χρήστες ΓΓΠΣΔΔ			✓	✓	50

V. Πακέτο Εργασίας V- Υποστηρικτικός Μηχανισμός για την επιτυχή υλοποίηση του Έργου

Το παρόν έργο, αποτελεί ένα εξαιρετικό σύνθετο Έργο δεδομένου ότι :

- Αντιμετωπίζει ολιστικά τις διαδικασίες εξυπηρέτησης πολιτών και επιχειρήσεων μέσω της υλοποίησης των σχετικών ψηφιακών υποδομών και εργαλείων
- Αφορά το σύνολο των Δημόσιων Φορέων αλλά και των Κέντρων Εξυπηρέτησης Πολιτών

- Συνδέεται με κρίσιμες για Δημόσια Διοίκηση προκλήσεις όπως η ενιαία εξυπηρέτηση πολιτών και επιχειρήσεων, η μοντελοποίηση των διαδικασιών και η παροχή τους στο πλαίσιο μιας πολυκαναλικής προσέγγισης, η ενίσχυση της επάρκειας του Κεντρικού Φορέα παροχής τεχνολογικών υπηρεσιών της Δημόσιας Διοίκησης (ΓΓΠΣΔΔ)

Στο πλαίσιο αυτό η επιτυχής υλοποίηση του Έργου, απαιτεί την υλοποίηση υποστηρικτικών δράσεων, οι οποίες είτε υποστηρίζουν την επιτυχή υλοποίηση και λειτουργία του, είτε συνεισφέρουν σε αυτό υπηρεσίες προστιθέμενης αξίας, που διευρύνουν το φάσμα υπηρεσιών του Έργου και αξιοποιούν τις υλοποιημένες υποδομές.

Ειδικότερα, οι κατηγορίες των παρεχόμενων υπηρεσιών του ΣΤΥ είναι οι εξής (κατηγοριοποιημένες σε ενότητες και υποενότητες εργασιών):

- ΕΕ1: Υπηρεσίες Διαχειριστικής, Επιχειρησιακής και Τεχνολογικής Υποστήριξης**, που περιλαμβάνουν
 - 1.1. Διαχειριστική και επιχειρησιακή υποστήριξη
 - 1.2. Τεχνική – Επιστημονική υποστήριξη
- ΕΕ2: Υπηρεσίες Προστιθέμενης Αξίας**, που περιλαμβάνουν
 - 2.1. Εκπόνηση εξειδικευμένων μελετών και εμπειρογνομosυνών, που ενδεικτικά (και όχι περιοριστικά) μπορεί να περιλαμβάνει:
 - Κατάρτιση διαδικασιών που άπτονται των ενεργειών που θα πρέπει να πραγματοποιήσει το Υπουργείο ως επιχειρησιακά υπεύθυνος για τη λειτουργία του Έργου
 - Σχεδιασμός των ταξιδιών εμπειρίας (user journeys) των εξυπηρετούμενων πολιτών και επιχειρήσεων
 - Σχεδιασμός και υποστήριξη της υλοποίησης του Ψηφιακού Λειτουργικού Μοντέλου του Έργου
 - Σχεδιασμός και υποστήριξη της λειτουργίας της Δομής διακυβέρνησης
 - Σχεδιασμός της Αρχιτεκτονικής Δεδομένων
 - Σχεδιασμός και υποστήριξη της λειτουργίας Μηχανισμού διαχείρισης της Αλλαγής
 - αξιολόγησης της παραγόμενης αξίας από την υλοποίηση του Έργου
 - 2.2. **ΕΕ3 : Παροχή υπηρεσιών υποστήριξης** που περιλαμβάνει:
 - Υποστήριξη χρηστών, όπως ενδεικτικά για την παροχή πληροφοριών / διευκρινήσεων για την όλη διεργασία,
 - Υποστήριξη του Υπουργείου στη διαχείριση των αιτημάτων, της αποσαφήνισης των αναγκών, στην προτεραιοποίησή τους με βάση την αναγκαιότητα και το χρόνο υλοποίησής τους, στην επικοινωνία με τους Αναδόχους και στην παρακολούθηση της υλοποίησής τους
 - Επιτόπιες Αυτοψίες σε σημεία υλοποίησης του Έργου για επιτόπιο έλεγχο υλοποίησης υποδομών και υπηρεσιών
 - 2.3. **ΕΕ4 : Υπηρεσίες δημοσιότητας**, υποστήριξης και ενημέρωσης κοινού
 - Κατάρτιση πλάνου δημοσιότητας
 - Άμεση επικοινωνία/ ενημέρωση πολιτών και επιχειρήσεων (awareness) χρησιμοποιώντας φυσικά/ψηφιακά κανάλια.
 - Δράσεις ενημέρωσης προς τους τελικούς δικαιούχους, σε ψηφιακά και φυσικά κανάλια δημοσιότητας

Μεθοδολογία Υλοποίησης

Η μεθοδολογία υλοποίησης του θα ακολουθήσει μια εξελικτική διαδικασία που ομαδοποιεί τις εργασίες, τα παραδοτέα και τα αποτελέσματα του Έργου, με τρόπο ώστε να επιλέγεται κάθε φορά η κατάλληλη προσέγγιση υλοποίησης ώστε το αντικείμενο που προτεραιοποιείται για υλοποίηση να πληροί κατ' ελάχιστο τα εξής κριτήρια α) να μπορεί να υλοποιηθεί σε ένα αποδεκτό χρονοδιάγραμμα, β) με χαμηλό ρίσκο, γ) να επιφέρει παράλληλα την επιθυμητή αξία και δ) με το κατάλληλο κόστος.

Με βάση τη μεθοδολογία που θα ακολουθηθεί το Έργο θα ακολουθηθεί μια υλοποίηση σε δύο (2) στάδια ώστε να επιτυγχάνεται αφενός η βέλτιστη αξιοποίηση των πόρων και αφετέρου η επίτευξη γρήγορων αποτελεσμάτων (quick wins) που αποδεικνύονται συχνά κρίσιμες στην επιτυχή υλοποίηση και αξιοποίηση έργων ΤΠΕ.

Στο πρώτο Στάδιο έχουν αναγνωρισθεί συγκεκριμένες εργασίες και στόχοι που θα υλοποιηθούν σε ένα χρονικό διάστημα κατ' εκτίμηση είκοσι τεσσάρων (24) μηνών, που παρουσιάζονται στον παρακάτω Πίνακα II.

Στο 2^ο Στάδιο θα ακολουθηθεί μια ευέλικτη μεθοδολογία υλοποίησης που βασίζεται στην κατάρτιση ενός **Οδικού Χάρτη Υλοποίησης**.

Για να μπορέσει να καταρτιστεί ο Οδικός χάρτης υλοποίησης, το πρώτο βήμα θα είναι η δημιουργία/συμπλήρωση του συνόλου των υπηρεσιών που είναι υποψήφιες προς υλοποίηση, που θα αποτελέσει το **Πρόγραμμα Υλοποίησης**.

Αφού καταγραφεί αυτό το σύνολο, θα πρέπει να χαρακτηριστούν τα στοιχεία του με την προτεραιότητα που έχουν με στόχο να προγραμματιστούν προς υλοποίηση και να δώσουν πραγματική αξία στον Πολίτη σε όσο το δυνατόν συντομότερο χρονικό διάστημα.

Για τον καθορισμό των προτεραιοτήτων υλοποίησης θα αξιοποιηθεί μια μεθοδολογία η οποία θα αξιοποιεί διαστάσεις/παράμετρους όπως:

- **Αξία για τον Χρήστη - Πολίτη:** Αυτή η παράμετρος αξιολογεί το πόσο σημαντικό είναι μια συγκεκριμένο υπηρεσία προς υλοποίηση. Ένας τρόπος προσδιορισμού αυτής της αξίας είναι η συχνότητα χρήσης της υπηρεσίας από τους πολίτες.
- **Χρονική Κρισιμότητα:** Αυτή η παράμετρος προσπαθεί να εκτιμήσει το πόσο είναι διατεθειμένος ο πολίτης να «περιμένει» ή να «κάνει υπομονή» πριν αναζητήσει άλλες εναλλακτικές
- **Μείωση Κινδύνου – Διευκόλυνση Ευκαιρίας:** Αυτή η παράμετρος χρησιμοποιείται για να εκτιμήσει το κατά πόσον η υλοποίηση μιας υπηρεσίας θα εξαλείψει πιθανούς κινδύνους (π.χ. λάθη που μπορούν να γίνουν από μη αυτοματοποιημένες διαδικασίες ή αν θα μπορούσε να προσδώσει κάποιο όφελος π.χ. αύξηση παραγωγικότητας.
- **Απαιτούμενη Προσπάθεια υλοποίησης:** Αυτή η παράμετρος μπαίνει στον παρονομαστή και στην ουσία σχετίζεται άμεσα με την πολυπλοκότητα του use case της υπηρεσίας η οποία εξαρτάται από το πλήθος των συστημάτων που εμπλέκονται, το νομικό πλαίσιο, τους εμπλεκόμενους κ.ο.κ.
- **Κόστος υλοποίησης της Υπηρεσίας.** Αυτή η παράμετρος αφορά το κόστος υλοποίησης της υπηρεσίας το οποίο θα προσδιορίζεται με συγκεκριμένη μεθοδολογία που θα καθοριστεί στην πρώτη φάση υλοποίησης του Έργου.

Πίνακας II.

Στάδιο 1	24 μήνες							
	Q1	Q2	Q3	Q4	Q5	Q6	Q7	Q8
Χαρακτηριστικά Πακέτου Εργασίας I								
A. Διαχείριση Δεδομένων Πολιτών και Επιχειρήσεων και παροχή απεικόνισης 360ο								
B. Διαχείριση Αιτημάτων Πολίτη								
1) Προφίλ Πολίτη - Μηχανισμός συγχρονισμού για συνεχή μετάπτωση δεδομένων από Μητρώο ΓΠΣ - Παρέχει ικανοποιητικά στοιχεία (και ποιοτικά και ποσοτικά) ώστε να ενεργοποιηθεί η δυνατότητα σταδιακής παράδοσης υπηρεσιών - Παροχή APIs για την καταγραφή υποθέσεων Πολιτών τα οποία διεκπεραιώνονται σε εξωτερικά συστήματα για την παροχή της 360° εικόνας του πολίτη στο CRM και κατ' επέκταση στο Κέντρο Εξυπηρέτησης 2) Διαδικασίες Ροές και χειρισμός υποθέσεων για 20 ψηφιακές υπηρεσίες 5 ψηφιακές υπηρεσίες ολοκληρωμένες από την αρχή ως το τέλος								
Γ. Διαχείριση Καμπανιών								
1) Υλοποίηση του Συστήματος 2) Έως 20 καμπάνιες εισερχόμενες και εξερχόμενες καμπάνιες								

3) Μπορεί να καλύψει τυχόν ανάγκες των υπηρεσιών ΚΕΠ και gov.gr που θα υλοποιηθούν στο 18μηνο									
Θ. Διαχείριση Επιχειρησιακών διαδικασιών									
Αξιοποίηση Μεθοδολογίας Υλοποίησης Έργου - Καταγραφή, βελτιστοποίηση και σκορ των ψηφιακών υπηρεσιών και των ΚΕΠ για ένταξη τους στο χρονοδιάγραμμα - Ορισμός Μεθοδολογικού πλαισίου - Επιπρόσθετα παραδοτέα κάθε τρίμηνο ώστε να διαμορφώνεται το score των επερχόμενων τριμήνων - Συνεχίζεται και στο πλαίσιο του Σταδίου 2 1.2 ΑΝΑΚΑΤΑΣΚΕΥΗ ΤΩΝ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ ΚΕΠ 1) 1000 υπηρεσίες ΚΕΠ υλοποιούνται στο σύστημα διαχείρισης σχέσεων πολιτών (όπως είναι τώρα, μόνο φόρμα καταγραφής χωρίς integration με άλλα συστήματα) - Χειρισμός υπόθεσης μέσα από το σύστημα διαχείρισης σχέσεων πολιτών - Ο χρήστης ΚΕΠ χρησιμοποιεί το νέο UI με την καταγραφή του βασικού workflow για όλες τις υπηρεσίες (νεα/υπο επίλυση/επιλύθηκε) - Μπορεί να επεκταθεί αργότερα για ανακατασκευή των υπηρεσιών που επιδέχονται integration με εξωτερικά συστήματα - Διεπαφή χρήστη ΚΕΠ - Καλύπτει την τρέχουσα κατάσταση των υπηρεσιών ΚΕΠ μέσω του συστήματος διαχείρισης σχέσεων με τους πολίτες - Προσαρμογή στο τελικό μοντέλο που οι υπηρεσίες υλοποιούνται μέσω integration με άλλα συστήματα και όχι χειροκίνητα 2) Ρομποτική αυτοματοποίηση διεργασιών - Αυτοματοποίηση των χειροκίνητων εργασιών για 5 υπηρεσίες ΚΕΠ που απαιτούν την χρήση άλλων συστημάτων (και διεπαφών τους) για την ολοκλήρωση χειρισμού της υπηρεσίας									
Υπόλοιπα Χαρακτηριστικά									
1.3 ΔΙΑΛΕΙΤΟΥΡΓΙΚΟΤΗΤΑ 1) Υπηρεσίες ολοκλήρωσης με το σύστημα διαχείρισης δεδομένων, ψηφιακών υπηρεσιών (gov.gr), το κέντρο εξυπηρέτησης, το σύστημα καμπανιών 2) Διαλειτουργικότητα συστημάτων για υπάρχοντα συστήματα δημοσίου Ανάλυση Μεγάλων ωνκαι ανάλυση λειτουργίας / Αναφορών και Παρακολούθησης - Υλοποίηση υποδομής λύσης - Βασικό αποθετήριο δεδομένων (data lake) - Διεργασίες ενοποίησης συστημάτων									

- Ανάλυση βασικού μοντέλου δεδομένων και ορισμός των KPIs 1) Πιλοτική εφαρμογή τεχνικών Τεχνητής νοημοσύνης και μηχανικής μάθησης (AI and ML) κατά τη διάρκεια του Q5-Q6 - Βελτιστοποίηση και αυτοματοποίηση διεργασιών (πιθανή χρήση ρομποτικής αυτοματοποίησης) - Χρήση τεχνικών τεχνητής νοημοσύνης και μηχανικής μάθησης για προβλέψεις για την πιθανότητα μελλοντικών συμβάντων. (predictive analytics) Διαχείριση APIs 1) Βασική μοντελοποίηση των APIs στην αρχή του Σταδίου 1 2) Προσθήκες των APIs που υλοποιούνται στα πλαίσια του συστήματος διαχείρισης σχέσεων με πολίτες μέσα στους υπολοίπους μήνες Κέντρο επικοινωνίας 1) Υλοποίηση μηχανισμού που θα υποστηρίξει τα ΚΕΠ, και το gov.gr 2) Ειδοποιήσεις για mobile app 3) SMS 4) Mail Διαχείριση αποδοχής επικοινωνίας 1) Σχεδιασμός και μοντελοποίηση βασικών στοιχείων αποδοχής επικοινωνίας a) Διαλειτουργικότητα και API για την επικοινωνία με το σύστημα 2) Κεντριοποιημένο 'θησαυροφυλάκιο αποδοχής' a) Δυνατότητα παρακολούθησης αλλαγών και εκδόσεων όλων των τύπων αποδοχής επικοινωνίας b) Όροι υπηρεσίας c) Όροι ιδιωτικότητας d) Διερεύνηση της χρήσης του blockchain για τη διασφάλιση του αμετάβλητου των εγγραφών συναίνεσης. 3) Άλλοι τύποι αποδοχής a) προσθήκη νέων τύπων ή υπηρεσιών σύμφωνα με την παράδοση των i) Σύστημα διαχείρισης σχέσεων με πολίτες ii) Gov.gr iii) διαδικασίες Κεπ								
Χαρακτηριστικά Πακέτου Εργασίας II								
Μελέτη και σχεδιασμός έργου								
Α. Περιβάλλον παροχής ψηφιακών υπηρεσιών πολιτών - Αποθετήριο σχεσιαστικών στοιχείων - Αναβάθμιση και επέκταση ενιαίας ψηφιακής πύλης - Αναβάθμιση και επέκταση ραντεβού πολίτη								
Β. Διαχείριση ψηφιακών υπηρεσιών φορέα - Codeless δημιουργία υπηρεσιών - Διεπαφή διαχείρισης υπηρεσιών φορέα - Γνωσιακή βάση.								
Γ. Διαχείριση και διοίκηση gov.gr πλατφόρμας - Διαχείριση χρηστών και ενεργειών πλατφόρμας - Παρακολούθηση και διαχείριση ψηφιακών								

- υπηρεσιών gov.gr - Παρακολούθηση και διαχείριση βασικών παραμέτρων πλατφόρμας.									
Δ. Περιβάλλον ανάπτυξης και τεχνικής λειτουργίας ψηφιακών υπηρεσιών - Πλατφόρμα τεχνικής ανάπτυξης υπηρεσιών (developer platform) - Ψηφιακή πύλη ανάπτυξης υπηρεσιών (developer portal)									
Ε. Ανάπτυξη πρότυπων υπηρεσιών gov.gr - Υλοποίηση υπηρεσιών και καταγραφή βέλτιστων πρακτικών - Εφαρμογή νέων προτύπων gov.gr - Παραγωγή περιεχομένου υποστηρικτικών gov.gr portals - Δημιουργία οδηγιών									
Χαρακτηριστικά Πακέτου Εργασίας III									
1. Μελέτη και σχεδιασμός έργου									
2. Ενιαίο Κέντρο Εξυπηρέτησης - Μοντελοποίηση, Ανάπτυξη και παροχή APIs για την διασύνδεση με υποδομή διαλειτουργικότητας - Υλοποίηση διεπαφών με υποδομή διαλειτουργικότητας - Υλοποίηση υποδομών και υπηρεσιών									
3. NLU - Προετοιμασία υποδομών - Κατασκευή Bot - Διασύνδεση με Γνωσιακή Βάση - Διασύνδεση με τηλεπικοινωνιακές υποδομές - Διασύνδεση με Web Form, Web Chat και Mobile App - Υλοποίηση 5 υπηρεσιών NLU									
4. Τηλεπικοινωνιακές υποδομές - Προετοιμασία τηλεπικοινωνιακών υποδομών - Διασύνδεση με πάροχο - Διασύνδεση με Συζητήσεις									
Χαρακτηριστικά Πακέτου Εργασίας IV									
1. Μελέτη και σχεδιασμός έργου									
2. Εγκατάσταση και Λειτουργία Υποδομών - Εγκατάσταση υποδομής ITSM - Διαλειτουργικότητα ITSM με Κέντρο Εξυπηρέτησης - Εκπαίδευση / roll out									

Η παρούσα Πράξη πρόκειται να υλοποιηθεί μέσω τριών υποέργων: - Υποέργο 1: "Σχεδιασμός, Υλοποίηση, Θέση και υποστήριξη της Παραγωγικής Λειτουργίας της Ενιαίας Ψηφιακής Υποδομής για την εξυπηρέτηση Πολιτών και Επιχειρήσεων" - Υποέργο 2: "Δράσεις Δημοσιότητας" - Υποέργο 3: "Υποστηρικτικός Μηχανισμός για την επιτυχή υλοποίηση του Έργου" Η μεθοδολογία υλοποίησης της Πράξης πρόκειται να ακολουθήσει μια εξελικτική διαδικασία που ομαδοποιεί τις εργασίες, τα παραδοτέα και τα αποτελέσματα της Πράξης, με τρόπο ώστε να επιλέγεται κάθε φορά η κατάλληλη προσέγγιση υλοποίησης ώστε το αντικείμενο που προτεραιοποιείται για υλοποίηση να πληροί κατ' ελάχιστο τα εξής κριτήρια α) να μπορεί να υλοποιηθεί σε ένα αποδεκτό χρονοδιάγραμμα, β) με χαμηλό ρίσκο, γ) να επιφέρει παράλληλα την επιθυμητή αξία και δ) με το κατάλληλο κόστος. Με βάση τη μεθοδολογία που θα ακολουθηθεί το Έργο θα ακολουθήσει μια υλοποίηση σε δύο (2) Στάδια ώστε να επιτυγχάνεται αφενός η βέλτιστη αξιοποίηση των πόρων και αφετέρου η επίτευξη γρήγορων αποτελεσμάτων (quick wins) που αποδεικνύονται συχνά κρίσιμες στην επιτυχή υλοποίηση και αξιοποίηση έργων ΤΠΕ. Στο πρώτο Στάδιο έχουν αναγνωριστεί συγκεκριμένες εργασίες και στόχοι που θα υλοποιηθούν σε ένα χρονικό διάστημα κατ' εκτίμηση είκοσι τεσσάρων (24) μηνών, που παρουσιάζονται στον παρακάτω Πίνακα II. Στο 2ο Στάδιο θα ακολουθηθεί μια ευέλικτη μεθοδολογία υλοποίησης που βασίζεται στην κατάρτιση ενός Οδικού Χάρτη Υλοποίησης. Για να μπορέσει να καταρτιστεί ο Οδικός χάρτης υλοποίησης, το πρώτο βήμα θα είναι η δημιουργία/συμπλήρωση του συνόλου των υπηρεσιών που είναι υποψήφιες προς υλοποίηση, που θα αποτελέσει το Πρόγραμμα Υλοποίησης. Αφού καταγραφεί αυτό το σύνολο, θα πρέπει

να χαρακτηριστούν τα στοιχεία του με την προτεραιότητα που έχουν με στόχο να προγραμματιστούν προς υλοποίηση και να δώσουν πραγματική αξία στον Πολίτη σε όσο το δυνατόν συντομότερο χρονικό διάστημα. Για τον καθορισμό των προτεραιοτήτων υλοποίησης θα αξιοποιηθεί μια μεθοδολογία η οποία θα αξιοποιεί διαστάσεις/παράμετρους όπως: - Αξία για τον Χρήστη - Πολίτη: Αυτή η παράμετρος αξιολογεί το πόσο σημαντικό είναι μια συγκεκριμένο υπηρεσία προς υλοποίηση. Ένας τρόπος προσδιορισμού αυτής της αξίας είναι η συχνότητα χρήσης της υπηρεσίας από τους πολίτες. - Χρονική Κρισιμότητα: Αυτή η παράμετρος προσπαθεί να εκτιμήσει το πόσο είναι διατεθειμένος ο πολίτης να «περιμένει» ή να «κάνει υπομονή» πριν αναζητήσει άλλες εναλλακτικές - Μείωση Κινδύνου – Διευκόλυνση Ευκαιρίας : Αυτή η παράμετρος χρησιμοποιείται για να εκτιμήσει το κατά πόσον η υλοποίηση μιας υπηρεσίας θα εξαλείψει πιθανούς κινδύνους (π.χ. λάθη που μπορούν να γίνουν από μη αυτοματοποιημένες διαδικασίες ή αν θα μπορούσε να προσδώσει κάποιο όφελος π.χ. αύξηση παραγωγικότητας. - Απαιτούμενη Προσπάθεια υλοποίησης: Αυτή η παράμετρος μπαίνει στον παρονομαστή και στην ουσία σχετίζεται άμεσα με την πολυπλοκότητα του use cases υπηρεσίας η οποία εξαρτάται από το πλήθος των συστημάτων που εμπλέκονται, το νομικό πλαίσιο, τους εμπλεκόμενους κ.ο.κ. -Κόστος υλοποίησης της Υπηρεσίας. Αυτή η παράμετρος αφορά το κόστος υλοποίησης της υπηρεσίας το οποίο θα προσδιορίζεται με συγκεκριμένη μεθοδολογία που θα καθοριστεί στην πρώτη φάση υλοποίησης του Έργου.

Δ.2	Κοινωνικές Κατηγορίες (Social categories)	Το παρόν Έργο βρίσκεται στον πυρήνα της υιοθέτησης του μοντέλου της Ηλεκτρονικής διακυβέρνησης από την Ελληνική Δημόσια Διοίκηση. Με την υλοποίηση του Έργου αναμένεται να διευκολυνθεί η εξυπηρέτηση πολιτών και επιχειρήσεων, δεδομένου ότι θα είναι πλέον εύκολη η παροχή ηλεκτρονικών υπηρεσιών από το Δημόσιο με ομοιογένεια και ασφάλεια. Η πραγματικά καινοτόμα λύση που υιοθετεί το Έργο καθιστά εφικτή την συγκέντρωση και παροχή όλων των διαθέσιμων υπηρεσιών για τον πολίτη και την επιχείρηση, από πολλαπλά κανάλια εξυπηρέτησης καθώς και τη διαδικασία εμπλουτισμού και ενημέρωσης αυτών μέσω ενός ανοικτού παραθύρου επικοινωνίας με όλους τους ενδιαφερόμενους. Πιο συγκεκριμένα, η ενιαία ψηφιακή υποδομή εξυπηρέτησης δεν είναι απλά μια πλατφόρμα ενός υπουργείου, αλλά απόρροια των προσπαθειών για εκσυγχρονισμό όλης της εικόνας της Δημόσιας Διοίκησης προς το κοινό, καθώς αποτελεί μια πλατφόρμα που εμπλουτίζεται και επικαιροποιείται μέσω ενός συνεργατικού μοντέλου μεταξύ του συνόλου των φορέων της Δημόσιας Διοίκησης. Η λειτουργία του Έργου θα έχει πολλαπλασιαστικά οφέλη στο σύνολο των διαστάσεων της Ελληνικής Κοινωνίας και Οικονομίας δεδομένου ότι επιτυγχάνεται : • Μείωση του κόστους των δημόσιων υπηρεσιών. • Βελτίωση της ποιότητας των παρεχόμενων υπηρεσιών. • Αναδιοργάνωση και ορθολογισμός των διαδικασιών της δημόσιας διοίκησης. • Αύξηση της αποδοτικότητας και της αποτελεσματικότητας των δημόσιων υπηρεσιών. • Ελάττωση της άμεσης επαφής των πολιτών με τις δημόσιες υπηρεσίες.
-----	---	---

		- Μείωση του χρόνου διεκπεραίωσης των διαδικασιών και επέκταση της διαθεσιμότητας των δημόσιων υπηρεσιών (24x7 ώρες χωρίς τοπικούς περιορισμούς). - Πρωώθηση της δημοκρατίας και ελάττωση της διαφθοράς. - Συμμετοχή του κοινωνικού συνόλου στην διαμόρφωση των δημόσιων πολιτικών. Δυνατότητα ελέγχου και απόδοσης ευθυνών στη δημόσια διοίκηση.
--	--	--

Ε: Ορόσημα και Στόχοι Έργου σύμφωνα με το ΕΣΑΑ

Α/Α	Είδος Οροσήμου/Στόχου	Κωδικός Δράσης	Σχετικό μέτρο (μεταρρύθμιση ή επένδυση)	Ορόσημο/στόχος	Ονομασία	Ποιοτικοί δείκτες (για τα ορόσημα)	Ποσοτικοί δείκτες (για τους στόχους)			Ενδεικτικό χρονοδιάγραμμα ολοκλήρωσης		Περιγραφή κάθε οροσήμου και στόχου	Ορόσημο Έργου
							Μονάδα μέτρησης	Τιμή βάσης	Στόχος	Τρίμηνο	Έτος		
1	RRF - 101	16810	Επένδυση	Ορόσημο	Ανάθεση σύμβασης για σύστημα διαχείρισης σχέσεων με πελάτες (CRM) για τη γενική κυβέρνηση	Κοινοποίηση ανάθεσης της σύμβασης				4ο	2022		☐
2	RRF - 109	16810	Επένδυση	Ορόσημο	Ανάθεση σύμβασης για σύστημα διαχείρισης σχέσεων με πελάτες (CRM) για τη γενική κυβέρνηση	Έκθεση του Υπουργείου Ψηφιακής Διακυβέρνησης που τεκμηριώνει την υλοποίηση ολοκληρωμένου συστήματος για τη διαχείριση του πλήρους κύκλου ζωής της σχέσης της δημόσιας διοίκησης με τους πολίτες και τις επιχειρήσεις				4ο	2024		

Ζ. Ωριμότητα Έργου

Z.1	ΑΑ Ενέργειας Ωρίμανσης	
-----	------------------------	--

Z.1.1	Είδος Ενέργειας	Δημόσια Διαβούλευση			
Z.1.2	Περιγραφή Ενέργειας	Δημόσια Διαβούλευση διακήρυξης του έργου.			
Z.1.3	Ημερομηνία Έναρξης	5-11-2021			
Z.1.4	Στάδιο εξέλιξης	Ολοκλήρωση			
Z.1.5	Ημερομηνία Ολοκλήρωσης	20-11-2021			
Z.1.6	Αρμόδιος φορέας	Κωδ:	5070592	Περιγραφή:	Κοινωνία της Πληροφορίας ΜΑΕ
Z.1.7	Κωδ. Συστήματος (ή αρ. πρωτ.):	21DIAB000020419			
Z.1.8	Έχει διασφαλιστεί η κυριότητα γης επί της οποίας θα υλοποιηθεί το έργο;	N/A			
Z.1.8.1	Εάν ΟΧΙ ή ΕΝ ΜΕΡΕΙ: Αναφέρετε τον τρόπο απόκτησης	N/A			
Z.1.8.2	Εάν πρόκειται για απαλλοτριώσεις, να αναφέρετε σε ποιο στάδιο είναι η διαδικασία και το χρονοδιάγραμμα υλοποίησης;	N/A			
Z.1.9	Έχει διασφαλιστεί η κτιριακή υποδομή εντός της οποίας θα υλοποιηθεί το έργο;	N/A			
Z.1.9.1	Εάν όχι ή εν μέρει σημειώστε με X τον τρόπο απόκτησης:	N/A			
Z.1.9.2	Εάν πρόκειται για παραχώρηση, αγορά ή άλλο, να αναφέρετε σε ποιο στάδιο είναι η διαδικασία και το χρονοδιάγραμμα υλοποίησης:	N/A			

(+) (Προσθήκη επιπλέον πίνακα με τα στοιχεία Ενεργειών Ωρίμανσης)

Η. Χρηματοδοτικό Σχέδιο

Η.1 Ανάλυση προτεινόμενου προϋπολογισμού στο ΠΔΕ			Σχόλια
H.1.1	Ποσό συνεισφοράς ΤΑ	55.975.806,45 €	Καθαρό ποσό Π/Υ έργου
H.1.2	Συνεισφορά Εθνικού ΠΔΕ - ΦΠΑ	13.434.193,55 €	ΦΠΑ Π/Υ έργου
H.1.3	Συνεισφορά Εθνικού ΠΔΕ - Άλλο	0,00 €	
H.1.4	Συνολικός προϋπολογισμός Έργου στο ΠΔΕ	13.434.193,55 €	
Η.2 Πηγές Χρηματοδότησης εκτός ΤΑ			
H.2.1	Συνεισφορά ΕΣΠΑ	0,00 €	
H.2.2	Συνεισφορά Εθνικού ΠΔΕ (με άλλο κωδικό ΣΑ)	0,00 €	
H.2.3	Ιδιωτική Συμμετοχή	0,00 €	
H.2.4	Άλλη Πηγή	0,00 €	
H.3	Συνολικός προϋπολογισμός έργου (ΤΑ και άλλες πηγές)	69.410.000,00 €	

Θ: Ενδεικτική Ετήσια Κατανομή Προϋπολογισμού

ΑΑ	Έτος	Προϋπολογισμός
Θ.1	2021	
Θ.2	2022	€ 31.223.800,00
Θ.3	2023	€ 19.276.200,00
Θ.4	2024	€ 18.910.000,00
Θ.5	2025	
Θ.6	2026	

Ι: Προβλεπόμενες Συμβάσεις

I.1	ΑΑ Σύμβασης	1
I.1.1	Τίτλος Σύμβασης	«Ενιαία Ψηφιακή Υποδομή για την Εξυπηρέτηση Πολιτών και Επιχειρήσεων»
I.1.2	Κωδικός κατά CPV	CPV: 72262000-9 «Υπηρεσίες ανάπτυξης λογισμικού» CPV: 71241000-9: «Μελέτες σκοπιμότητας, υπηρεσίες παροχής συμβουλών, υπηρεσίες αναλύσεων» CPV: 80533100-0: «Υπηρεσίες εκπαίδευσης στον τομέα της πληροφορικής» CPV: 72000000-5: «Υπηρεσίες τεχνολογίας των πληροφοριών: παροχή συμβουλών, ανάπτυξη λογισμικού, Διαδίκτυο και υποστήριξη» CPV: 72416000-9: «Παροχές υπηρεσιών εφαρμογών»
I.1.3	Σύντομη περιγραφή φυσικού αντικείμενου σύμβασης	Η Δημιουργία της "Ενιαίας ψηφιακής υποδομής εξυπηρέτησης πολιτών και επιχειρήσεων", αποτελεί τον πυρήνα των δράσεων στην κατεύθυνση της παροχής ολοκληρωμένων υπηρεσιών Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης, με στόχο την ενσωμάτωση σε αυτήν ανασχεδιασμένων διαδικασιών ώστε οι πολίτες και οι επιχειρήσεις να μπορούν να πραγματοποιούν ένα σημαντικό μέρος των συναλλαγών τους με τη Δημόσια Διοίκηση ηλεκτρονικά, από παντού (anywhere), οποτεδήποτε (anytime) και να κάνει οτιδήποτε σε σχέση με την Πολιτεία (anything). Στο πλαίσιο της Πράξης "Ενιαίας Ψηφιακής εξυπηρέτησης εξυπηρέτησης Πολιτών και Επιχειρήσεων", θα αναπτυχθούν όλοι οι απαραίτητοι πληροφοριακοί και τεχνολογικοί μηχανισμοί και θα παρασχεθούν οι απαιτούμενες υπηρεσίες προκειμένου να επιτευχθεί η συνολική στόχευση του Έργου. Ιδίως περιλαμβάνονται τα εξής : - Υπηρεσίες Ενοποίησης και Διαλειτουργικότητας μέσω της υιοθέτησης σύγχρονων μεθοδολογιών σχεδιασμού και ανάπτυξης λογισμικού, καθώς και μοντέρνοι μηχανισμοί διαχείρισης, διάθεσης και αναβάθμισης λογισμικού και υπηρεσιών - Μηχανισμός υποστήριξης πρόσβασης στις υπηρεσίες, που αποτελεί μία εργαλειοθήκη ανάπτυξης νέων εφαρμογών με low code τεχνολογία, η οποία περιλαμβάνει την τυποποίηση των μεθόδων διεπαφής των συστημάτων μεταξύ τους καθώς και την διεπαφή με χρηστες μέσω ενός ενιαίου UX design system - Μηχανισμός Διαχείρισης και διάθεσης υπηρεσιών, με στόχο κάθε υπηρεσία που θα παρέχει η ενιαία ψηφιακή υποδομή να αξιοποιεί τις κοινές υποδομές της. - Μηχανισμός Διαχείρισης σχέσης με τους εξυπηρετούμενους, ο οποίος συγκεντρώνει και διαχειρίζεται το σύνολο των στοιχείων των εξυπηρετούμενων και ενορχηστρώνει την εκτέλεση των επιχειρησιακών διαδικασιών, ανεξάρτητα από ποια υπηρεσία εκκινούνται αυτές. - Σύστημα διαχείρισης της συναίνεσης πολιτών για την πρόσβαση στις ηλεκτρονικές υπηρεσίες. - Οριζόντιες Υπηρεσίες, που αφορούν επαναχρησιμοποιήσιμες λειτουργίες που θα πρέπει να είναι διαθέσιμες και να χρησιμοποιούνται από όλες τις υπηρεσίες προς τον Πολίτη και τις επιχειρήσεις όπως ηλεκτρονικές πληρωμές, θυρίδα εξυπηρετούμενου κα.

- Υπηρεσίες αναλυτικής ενημέρωσης, μέσω της οποίας αξιοποιείται ο πληροφοριακός πλούτος της πλατφόρμας, τόσο για την παροχή reporting KAI monitoring, όσο και για την αξιοποίηση για λόγους predictive analytics, machine learning και άλλων σύγχρονων τεχνικών.

- Υπηρεσίες Service/Contact Center, μέσω των οποίων διενεργείται η εξυπηρέτηση πολιτών και επιχειρήσεων με τη χρήση παραδοσιακών όπως call center αλλά και σύγχρονων καναλιών όπως, Voice και Chat Bots, Web Forms, Messaging Apps (όπως Viber, Web Chat)

- Υπηρεσίες από-συμφόρησης και διαχείρισης της φυσικής παρουσίας με την επέκταση των διαθέσιμων υποδομών διαχείρισης φυσικών επισκέψεων και τηλεδιασκέψεων των ΚΕΠ, την ολοκλήρωση αυτών σε ολοκληρωμένο πληροφοριακό σύστημα διαθέσιμο για τους φορείς της δημόσιας διοίκησης.

- Υπηρεσίες υλοποίησης δημόσιων υπηρεσιών μέσω της ψηφιακής πλατφόρμας gov.gr

- Δυνατότητες διασύνδεσης της «Ενιαίας ψηφιακής υποδομής εξυπηρέτησης πολιτών και επιχειρήσεων» με άλλα συστήματα όπως με τα συστήματα αυθεντικοποίησης των πολιτών, με τα συστήματα αυθεντικοποίησης Δημοσίων Υπαλλήλων, με το Κεντρικό Σύστημα Ηλεκτρονικής Διακίνησης Εγγράφων

- Περιβάλλον ένταξης, ανάπτυξης και λειτουργίας ψηφιακών υπηρεσιών gov.gr οι οποίες θα εφαρμόζουν ενιαία πρότυπα και δυνατότητες ανάπτυξης, μέσω της νέας πλατφόρμας gov.gr η οποία θα αποτελεί το σημείο διασύνδεσης με την «Ενιαία Ψηφιακή Υποδομή Εξυπηρέτησης Πολιτών και Επιχειρήσεων».

Στο Έργο περιλαμβάνονται και όποιες υπηρεσίες, συστήματα και υποδομές είναι απαραίτητες για την επιτυχή υλοποίηση και λειτουργία του Έργου όπως ιδίως υπηρεσίες διαχείρισης έργου και διασφάλισης ποιότητας, μελέτης εφαρμογής, εκπαίδευσης, μετάπτωσης, πιλοτικής, παραγωγικής λειτουργίας και εγγύησης/συντήρησης, Μελέτες Ασφαλείας, άλλες ειδικότερες μελέτες που θα απαιτηθούν, συστήματα υποστήριξης της επάρκειας του Φορέα Λειτουργίας για την εκτέλεση της αποστολής του κ.α.

Τα παραδοτέα του κυρίως υποέργου (υποέργο 1) της Πράξης επιγραμματικά και ανά Φάση είναι:

Φάση Α - Ανάλυση Απαιτήσεων

Π1.1 Μελέτη Εφαρμογής -Ανάλυση Απαιτήσεων

Φάση Β - Ανάπτυξη Συστημάτων και Υπηρεσιών

Π.ΠΕ1.1: Σύστημα Διαχείρισης Σχέσεων με τους πολίτες

Π.ΠΕ1.2: 1η παρτίδα Υπηρεσιών ΚΕΠ

Π.ΠΕ1.3: 2η παρτίδα Υπηρεσιών ΚΕΠ

Π.ΠΕ2.1: Βασικές Ενότητες της Πλατφόρμας gov.gr

Π.ΠΕ 2.2: 1ος κύκλος υλοποίησης νέων υπηρεσιών gov.gr

Π.ΠΕ.2.3: 2ος κύκλος υλοποίησης νέων υπηρεσιών gov.gr

Π.ΠΕ3.1: Εγκατάσταση και παραμετροποίηση Ενιαίου Κέντρου Εξυπηρέτησης (Contact Center)

Π.ΠΕ3.2: Ολοκλήρωση Ενιαίου Κέντρου Εξυπηρέτησης ΚΑΙ 5 Υπηρεσίες NLU

Π.ΠΕ4.1: Εγκατάσταση και παραμετροποίηση Πλατφόρμας ITSM

Π.ΠΕ4.2: Προσαρμογή Πλατφόρμας ITSM στο επιχειρησιακό περιβάλλον της ΓΓΠΣΔΔ

Φάση Γ - Πιλοτική Λειτουργία και Εκπαίδευση

Π3.1: Οριστικοποιημένο Σχέδιο εκπαίδευσης

Π3.2: Υπηρεσίες εκπαίδευσης

Π5.1: Πλήρως ελεγμένα ΣΥΣΤΗΜΑΤΑ σε συνθήκες λειτουργίας που προσομοιώνουν τις πραγματικές, έτοιμα να μπουν σε Παραγωγική Λειτουργία

Π5.2 Υπηρεσίες Πιλοτικής Λειτουργίας Π5.3 Εφαρμογή Πολιτικής Ασφάλειας και αποτελέσματα

Π2.1 Αναφορά Ολοκλήρωσης Υπηρεσιών Μετάβασης

Π.ΠΕ0.1 Άδειες Λογισμικών

Φάση Δ - Παραγωγική Λειτουργία

Π4.1 Τριμηνιαίες εκθέσεις απολογισμού εργασιών Γραφείου Υποστήριξης

Π4.2 Τριμηνιαίες αναφορές τήρησης των όρων SLA Π6.1 Τριμηνιαίες εκθέσεις απολογισμού Παροχής agents για στελέχωση help-desk ΓΓΠΣΔΔ

Π7.1 Τηλεπικοινωνιακές Υπηρεσίες

I.1.4	Φορέας Υλοποίησης Σύμβασης	Κώδ:	5070592-	Περιγραφή:	ΚΟΙΝΩΝΙΑ ΤΗΣ ΠΛΗΡΟΦΟΡΙΑΣ Μ.Α.Ε.
I.1.5	Εκτιμώμενος Προϋπολογισμός Σύμβασης στο ΠΔΕ	12.774.193,55 €			
I.1.5.1	Συνεισφορά ΕΣΠΑ	0,00			
I.1.5.2	Συνεισφορά Εθνικού ΠΔΕ (με άλλο κωδικό ΣΑ)	0,00			
I.1.5.3	Ιδιωτική Συμμετοχή	0,00			
I.1.5.4	Άλλη Πηγή	0,00			
I.1.6	Εκτιμώμενος Συνολικός Προϋπολογισμός Σύμβασης	66.000.000,00 € με ΦΠΑ			
I.1.7	Τύπος Έργου	Κύριο έργο			
I.1.8	Είδος Σύμβασης	Παροχή υπηρεσιών			
I.1.9	Θεσμικό πλαίσιο υλοποίησης σύμβασης	Ν. 4412/2016 «Δημόσιες Συμβάσεις Έργων, Προμηθειών και Υπηρεσιών (προσαρμογή στις Οδηγίες 2014/24/ΕΕ και 2014/25/ΕΕ)» (ΦΕΚ 147/Α/08-08-2016), όπως τροποποιήθηκε και ισχύει δυνάμει των διατάξεων του Ν. 4782/2021 (ΦΕΚ 36/Β/09-03-2021)			
I.1.10	Εφαρμοζόμενη διαδικασία	Ανοικτός Δημόσιος Διεθνής Διαγωνισμός			
I.1.11	Ημερομηνία Δημοσίευσης	05/01/2022			
I.1.12	Ημερομηνία Διαγωνισμού	10/02/2022			
I.1.13	Ημερομηνία υπογραφής της νομικής δέσμευσης	10/04/2022			
I.1.14	Ημερομηνία ολοκλήρωσης σύμβασης	31/12/2024			

(+) (Προσθήκη επιπλέον πίνακα με τα στοιχεία της κάθε Σύμβασης)

I.1	ΑΑ Σύμβασης	2			
I.1.1	Τίτλος Σύμβασης	«Δράσεις Δημοσιότητας»			
I.1.2	Κωδικός κατά CPV	CPV: 79340000-9 «Υπηρεσίες διαφήμισης και μάρκετινγκ»			
I.1.3	Σύντομη περιγραφή φυσικού αντικειμένου σύμβασης				
Το υποέργο αφορά σε ενέργειες δημοσιότητας για το κύριο έργο. Το υποέργο θα περιλαμβάνει υπηρεσίες όπως: - Κατάρτιση πλάνου δημοσιότητας - Άμεση επικοινωνία/ ενημέρωση πολιτών και επιχειρήσεων (awareness) χρησιμοποιώντας φυσικά/ψηφιακά κανάλια. - Δράσεις ενημέρωσης προς τους τελικούς δικαιούχους, σε ψηφιακά και φυσικά κανάλια δημοσιότητας					
I.1.4	Φορέας Υλοποίησης Σύμβασης	Κώδ:	5070592-	Περιγραφή:	ΚΟΙΝΩΝΙΑ ΤΗΣ ΠΛΗΡΟΦΟΡΙΑΣ Μ.Α.Ε.
I.1.5	Εκτιμώμενος Προϋπολογισμός Σύμβασης στο ΠΔΕ	240.000,00 €			
I.1.5.1	Συνεισφορά ΕΣΠΑ	0,00 €			
I.1.5.2	Συνεισφορά Εθνικού ΠΔΕ (με άλλο κωδικό ΣΑ)	0,00 €			
I.1.5.3	Ιδιωτική Συμμετοχή	0,00 €			
I.1.5.4	Άλλη Πηγή	0,00 €			
I.1.6	Εκτιμώμενος Συνολικός Προϋπολογισμός Σύμβασης	1.240.000,00€ με ΦΠΑ			
I.1.7	Τύπος Έργου	Βοηθητικό έργο			

I.1.8	Είδος Σύμβασης	Παροχή υπηρεσιών
I.1.9	Θεσμικό πλαίσιο υλοποίησης σύμβασης	N. 4412/2016 «Δημόσιες Συμβάσεις Έργων, Προμηθειών και Υπηρεσιών (προσαρμογή στις Οδηγίες 2014/24/ΕΕ και 2014/25/ΕΕ)» (ΦΕΚ 147/Α/08-08-2016), όπως τροποποιήθηκε και ισχύει δυνάμει των διατάξεων του Ν. 4782/2021 (ΦΕΚ 36/Β/09-03-2021)
I.1.10	Εφαρμοζόμενη διαδικασία	Ανοικτός Δημόσιος Διεθνής Διαγωνισμός
I.1.11	Ημερομηνία Δημοσίευσης	23/02/2022
I.1.12	Ημερομηνία Διαγωνισμού	30/03/2022
I.1.13	Ημερομηνία υπογραφής της νομικής δέσμευσης	30/06/2022
I.1.14	Ημερομηνία ολοκλήρωσης σύμβασης	30/06/2023

I.1	ΑΑ Σύμβασης	3			
I.1.1	Τίτλος Σύμβασης	«Υποστηρικτικός Μηχανισμός για την επιτυχή υλοποίηση του Έργου»			
I.1.2	Κωδικός κατά CPV	CPV: 72000000-5 «Υπηρεσίες τεχνολογίας των πληροφοριών: παροχή συμβουλών, ανάπτυξη λογισμικού, Διαδίκτυο και υποστήριξη»			
I.1.3	Σύντομη περιγραφή φυσικού αντικειμένου σύμβασης				
Το υποέργο περιλαμβάνει την Παροχή υπηρεσιών υποστήριξης για το κύριο έργο (υποέργο 1). Οι υπηρεσίες που πρόκειται να περιλαμβάνονται είναι: - Υποστήριξη χρηστών, όπως ενδεικτικά για την παροχή πληροφοριών / διευκρινήσεων για την όλη διεργασία, - Υποστήριξη του Υπουργείου στη διαχείριση των αιτημάτων, της αποσαφήνισης των αναγκών, στην προτεραιοποίησή τους με βάση την αναγκαιότητα και το χρόνο υλοποίησής τους, στην επικοινωνία με τους Αναδόχους και στην παρακολούθηση της υλοποίησής τους - Επιτόπιες Αυτοψίες σε σημεία υλοποίησης του Έργου για επιτόπιο έλεγχο υλοποίησης υποδομών και υπηρεσιών					
I.1.4	Φορέας Υλοποίησης Σύμβασης	Κώδ:	5070592-	Περιγραφή:	ΚΟΙΝΩΝΙΑ ΤΗΣ ΠΛΗΡΟΦΟΡΙΑΣ Μ.Α.Ε.
I.1.5	Εκτιμώμενος Προϋπολογισμός Σύμβασης στο ΠΔΕ	420.000,00€			
I.1.5.1	Συνεισφορά ΕΣΠΑ	0,00 €			
I.1.5.2	Συνεισφορά Εθνικού ΠΔΕ (με άλλο κωδικό ΣΑ)	0,00 €			
I.1.5.3	Ιδιωτική Συμμετοχή	0,00 €			
I.1.5.4	Άλλη Πηγή	0,00 €			
I.1.6	Εκτιμώμενος Συνολικός Προϋπολογισμός Σύμβασης	2.170.000,00 € με ΦΠΑ			
I.1.7	Τύπος Έργου	Βοηθητικό έργο			
I.1.8	Είδος Σύμβασης	Παροχή υπηρεσιών			
I.1.9	Θεσμικό πλαίσιο υλοποίησης σύμβασης	Ν. 4412/2016 «Δημόσιες Συμβάσεις Έργων, Προμηθειών και Υπηρεσιών (προσαρμογή στις Οδηγίες 2014/24/ΕΕ και 2014/25/ΕΕ)» (ΦΕΚ 147/Α/08-08-2016), όπως τροποποιήθηκε και ισχύει δυνάμει των διατάξεων του Ν. 4782/2021 (ΦΕΚ 36/Β/09-03-2021)			
I.1.10	Εφαρμοζόμενη διαδικασία	Ανοικτός Δημόσιος Διεθνής Διαγωνισμός			
I.1.11	Ημερομηνία Δημοσίευσης	08/02/2022			

I.1.12	Ημερομηνία Διαγωνισμού	15/03/2022
I.1.13	Ημερομηνία υπογραφής της νομικής δέσμευσης	01/06/2022
I.1.14	Ημερομηνία ολοκλήρωσης σύμβασης	31/12/2024

Κ: Συνέργεια – Συμπληρωματικότητα - Επέκταση

K.1.	Το έργο σχετίζεται με άλλο έργο				
K.1.1	Αν ΝΑΙ: Είδος συσχέτισης				
K.1.2	Κωδικός Συσχετιζόμενου Έργου ΠΔΕ				
K.1.3	Κωδικός Έργου Ταμείου (ΕΣΠΑ, CEF κλπ)				
K.1.4	Φορέας Υλοποίησης	ΚΩΔ:		Περιγραφή:	
K.1.5	Τίτλος έργου				
K.1.6	Προϋπολογισμός:				
K.1.7	Συνοπτική περιγραφή φυσικού αντικειμένου του υφιστάμενου έργου				
K.1.8	Ημερομηνία ολοκλήρωσης ή προβλεπόμενη ημερομηνία ολοκλήρωσης				

(+) (Προσθήκη επιπλέον πίνακα με τα στοιχεία κάθε συναφούς έργου)

Λ: Γεωγραφική Χωροθέτηση Έργου

Λ.1	ΑΑ Χωροθέτησης				
Λ.2	Περιφέρεια / / (NUTS Κωδικοποίηση)	NUTS Κωδ:	2 και 3	Περιγραφή:	Όλες οι Περιφέρειες & Όλες οι Περιφερειακές Ενότητες
Λ.3	Δήμος	LAU Κωδ.		Περιγραφή:	
Λ.4	Δημοτικό Διαμέρισμα	LAU Κωδ.		Περιγραφή:	
Λ.5	Διεύθυνση				
Λ.6	Αριθμός				
Λ.7	Ταχυδρομικός Κώδικας				
Λ.8	Γεωχωρικές Συντεταγμένες				

(+) (Προσθήκη επιπλέον πίνακα με τα στοιχεία παραπάνω της μία γεωχωρικής χωροθέτησης)

Μ. Διασφάλιση λειτουργίας έργου μετά την ολοκλήρωση του

Τεκμηριώνεται η διασφάλιση της λειτουργίας του έργου μετά την ολοκλήρωσή του.

N: Κατάλογος Συνημμένων Εγγράφων

N.1 ΑΑ	N.2 ΠΕΡΙΓΡΑΦΗ ΕΓΓΡΑΦΟΥ	N.3 ΥΠΟΒΛΗΘΕΝ	N.4 ΤΑΥΤΟΠΟΙΗΣΗ ΕΓΓΡΑΦΟΥ	N.5 ΣΧΟΛΙΑ
1		ΝΑΙ		

Ο: Υπεύθυνη δήλωση

Ο φορέας Υλοποίησης και το Υπουργείο Ευθύνης δηλώνουν ότι:	
Τα στοιχεία που περιλαμβάνονται στην πρόταση είναι αληθή και ακριβή.	X
Οι προβλεπόμενες δαπάνες του εν λόγω έργου, ή μέρος αυτών, δεν έχουν τύχει χρηματοδότησης από άλλο Ταμείο ή Πρόγραμμα της ΕΕ.	X
Έχουν λάβει γνώση των υποχρεώσεων που πρέπει να τηρηθούν κατά την υλοποίηση του έργου στο πλαίσιο του ΕΣΑΑ.	X
Ο Φορέας Υλοποίησης διαθέτει την απαιτούμενη διοικητική και επιχειρησιακή ικανότητα για την υλοποίηση του έργου.	X
Όλα τα μέρη που θα εμπλακούν στην ένταξη, υλοποίηση και παρακολούθηση του έργου έχουν δηλώσει γραπτώς την απουσία σύγκρουσης συμφερόντων και ότι εάν προκύψει τέτοιος κίνδυνος θα το δηλώσουν αρμοδίως προς περαιτέρω αξιολόγηση, σύμφωνα με τη Διαδικασία Δ10_Διασφάλιση Μη Σύγκρουσης Συμφερόντων.	X
Ο φορέας/είς λειτουργίας του έργου, που θα αναλάβει τη λειτουργία του έργου, έχει/ουν λάβει γνώση και συμφωνεί/ούν με το αντικείμενο του έργου (εφόσον υφίσταται).	X

Π: Υπογραφές

	ΦΟΡΕΑΣ ΥΛΟΠΟΙΗΣΗΣ	ΥΠΟΥΡΓΕΙΟ ΕΥΘΥΝΗΣ
Τίτλος		
Όνομα - Επώνυμο		
Υπογραφή Υπευθύνου		