



ΑΝΑΡΤΗΤΕΑ ΣΤΟ ΔΙΑΔΙΚΤΥΟ

ΕΛΛΗΝΙΚΗ ΔΗΜΟΚΡΑΤΙΑ
ΥΠΟΥΡΓΕΙΟ ΕΘΝΙΚΗΣ ΟΙΚΟΝΟΜΙΑΣ ΚΑΙ ΟΙΚΟΝΟΜΙΚΩΝ

Ειδική Υπηρεσία Συντονισμού Ταμείου Ανάκαμψης

Διεύθυνση: Πανεπιστημίου 25-27, 10564 Αθήνα

Πληροφορίες: Αλεξάνδρα Βλαχοκώστα

Τηλ.: 210 3338986

Email: a.vlachokosta@minfin.gr

Προς: Αποδέκτες Πίνακα Διανομής

ΘΕΜΑ: 2^η Τροποποίηση απόφασης ένταξης του Έργου με τίτλο «**Ενιαία Ψηφιακή Υποδομή για την Εξυπηρέτηση Πολιτών και Επιχειρήσεων**» (ΟΠΣ 5158715, Κωδικός ΠΔΕ 2021ΤΑ06300014) στο Ταμείο Ανάκαμψης και Ανθεκτικότητας (ID ΔΡΑΣΗΣ 16810).

ΑΠΟΦΑΣΗ

Ο ΑΝΑΠΛΗΡΩΤΗΣ ΥΠΟΥΡΓΟΣ ΕΘΝΙΚΗΣ ΟΙΚΟΝΟΜΙΑΣ ΚΑΙ 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. 77/2023 «Σύσταση Υπουργείου και μετονομασία Υπουργείων - Σύσταση, κατάργηση και μετονομασία Γενικών και Ειδικών Γραμματειών – Μεταφορά αρμοδιοτήτων, υπηρεσιακών μονάδων, θέσεων προσωπικού και εποπτευόμενων φορέων» (Α' 130).
5. Το π.δ. 79/2023 «Διορισμός Υπουργών, Αναπληρωτών Υπουργών και Υφυπουργών» (Α' 131).
6. Το π.δ. 32/2024 «Διορισμός Υπουργών και Υφυπουργών» (Α' 91).
7. Το π.δ. 82/2023 «Μετονομασία Υπουργείου - Σύσταση και μετονομασία Γενικών Γραμματειών - Μεταφορά αρμοδιοτήτων, υπηρεσιακών μονάδων και θέσεων προσωπικού - Τροποποίηση και συμπλήρωση του π.δ. 77/2023 (Α' 130) - Μεταβατικές διατάξεις.» (Α' 131)
8. Την υπό στοιχεία Υ12/08.07.2023 απόφαση του Πρωθυπουργού «Ανάθεση αρμοδιοτήτων στον Αναπληρωτή Υπουργό Οικονομικών, Νικόλαο Παπαθανάση» (Β' 4403).
9. 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, όπως ισχύει.

10. 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) .
11. Τον ν. 5101/2024 «Κύρωση του Προσαρτήματος στη Σύμβαση Χρηματοδότησης του Μηχανισμού Ανάκαμψης και Ανθεκτικότητας μεταξύ της Ευρωπαϊκής Ένωσης, εκπροσωπούμενης από την Ευρωπαϊκή Επιτροπή, και της Ελληνικής Δημοκρατίας και του παραρτήματός του και του Προσαρτήματος στη Δανειακή Σύμβαση του Μηχανισμού Ανάκαμψης και Ανθεκτικότητας μεταξύ της Ευρωπαϊκής Ένωσης, εκπροσωπούμενης από την Ευρωπαϊκή Επιτροπή, και της Ελληνικής Δημοκρατίας και των παραρτημάτων του» (Α΄ 53).
12. Τον ν. 4412/2016 «Δημόσιες Συμβάσεις Έργων, Προμηθειών και Υπηρεσιών (προσαρμογή στις Οδηγίες 2014/24/ΕΕ και 2014/25/ΕΕ)» (Α΄ 147).
13. Την υπ΄ αριθμ 114549 ΕΞ 2023/01.08.2023 (ΥΟΔΔ΄ 775) κοινή απόφαση του Πρωθυπουργού και του Υπουργού Εθνικής Οικονομίας και Οικονομικών «Διορισμός Διοικητή της Ειδικής Υπηρεσίας Συντονισμού Ταμείου Ανάκαμψης.»
14. 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).
15. 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).
16. 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).
17. Τον Κανονισμό (ΕΕ) 2022/576 του Συμβουλίου της 8ης Απριλίου 2022 για την τροποποίηση του κανονισμού (ΕΕ) αριθ. 833/2014 σχετικά με περιοριστικά μέτρα λόγω ενεργειών της Ρωσίας που αποσταθεροποιούν την κατάσταση στην Ουκρανία.
18. 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.
19. 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).
20. Την από 7 Δεκεμβρίου 2023 εκτελεστική απόφαση του Συμβουλίου της Ευρωπαϊκής Ένωσης, για την έγκριση της αξιολόγησης του σχεδίου ανάκαμψης και ανθεκτικότητας για την Ελλάδα (ST 15831/1/23 REV 1, ST 15831/23 ADD 1 REV 1).
21. Την από 9 Ιουλίου 2024 εκτελεστική απόφαση του Συμβουλίου της Ευρωπαϊκής Ένωσης, για την έγκριση της στοχευμένης αναθεώρησης (targeted revision) του ΕΣΑΑ για την Ελλάδα (ST 11858/24, ADD 1).
22. Την από 21 Δεκεμβρίου 2021 Συμφωνία Επιχειρησιακών Ρυθμίσεων C(2021) 9754.

23. 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, όπως ισχύει.
24. 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, όπως ισχύει.
25. Την υπ' αριθ. 163336 ΕΞ 2021/21.12.2021 (ΑΔΑ: 6ΚΟ2Η-ΓΣΡ) απόφαση ένταξης του Έργου «Ενιαία Ψηφιακή Υποδομή για την Εξυπηρέτηση Πολιτών και Επιχειρήσεων» (Κωδικός ΟΠΣ ΤΑ 5158715) στο Ταμείο Ανάκαμψης και Ανθεκτικότητας, όπως τροποποιήθηκε και ισχύει.
26. Το τροποποιημένο ΤΔΕ του Έργου «Ενιαία Ψηφιακή Υποδομή για την Εξυπηρέτηση Πολιτών και Επιχειρήσεων» (Κωδικός ΟΠΣ ΤΑ 5158715) το οποίο υπεβλήθη μέσω του ΟΠΣ ΤΑ στις 31.05.2024 και το συνημμένο σε αυτό αίτημα του Διευθύνοντα Συμβούλου της Κοινωνίας της Πληροφορίας Μ.Α.Ε.
27. Τη θετική αξιολόγηση της ΕΥΣΤΑ επί του αιτήματος τροποποίησης της απόφασης ένταξης του Έργου, όπως αυτή καταγράφεται στο Έντυπο Δ1_Ε10 Λίστα Εξέτασης Αιτήματος Τροποποίησης Απόφασης Ένταξης του Εγχειριδίου Διαδικασιών της ΕΥΣΤΑ.

ΑΠΟΦΑΣΙΖΕΙ

τη 2^η τροποποίηση της απόφασης ένταξης του Έργου «**Ενιαία Ψηφιακή Υποδομή για την Εξυπηρέτηση Πολιτών και Επιχειρήσεων**» (Κωδικός ΟΠΣ ΤΑ 5158715, Κωδικός ΠΔΕ 2021ΤΑ06300014) στο Ταμείο Ανάκαμψης και Ανθεκτικότητας, το οποίο χρηματοδοτείται από την Ευρωπαϊκή Ένωση – NextGeneration EU.

Η τροποποίηση της απόφασης ένταξης αφορά στη μετάθεση της ημερομηνίας λήξης του έργου.

Α. ΣΤΟΙΧΕΙΑ ΕΡΓΟΥ

Πυλώνας Ανάκαμψης (Pillar)	2 - Ψηφιακή Μετάβαση
Άξονας (Component)	2.2 - Ψηφιακός μετασχηματισμός του κράτους
Τίτλος Δράσης (Measure)	16810 - Δημιουργία Πλοκληρωμένου Συστήματος Διαχείρισης Σχέσεων (CRM) με πολίτες και επιχειρήσεις & ανάπτυξη κεντρικού κόμβου αδειοδότησης
Υπουργείο Ευθύνης	1611300-ΥΠΟΥΡΓΕΙΟ ΨΗΦΙΑΚΗΣ ΔΙΑΚΥΒΕΡΝΗΣΗΣ
Φορέας Υλοποίησης	5070592-ΚΟΙΝΩΝΙΑ ΤΗΣ ΠΛΗΡΟΦΟΡΙΑΣ Μ.Α.Ε
Φορέας Χρηματοδότησης	1611300-ΥΠΟΥΡΓΕΙΟ ΨΗΦΙΑΚΗΣ ΔΙΑΚΥΒΕΡΝΗΣΗΣ
Φορέας Λειτουργίας και Συντήρησης	1610100-ΥΠΟΥΡΓΕΙΟ ΕΣΩΤΕΡΙΚΩΝ
Φορέας Λειτουργίας και Συντήρησης	1010101-ΑΝΩΤΑΤΟ ΣΥΜΒΟΥΛΙΟ ΕΠΙΛΟΓΗΣ ΠΡΟΣΩΠΙΚΟΥ (ΑΣΕΠ)
Ημερομηνία Έναρξης Έργου	03-05-2023

Β. ΠΡΟΫΠΟΛΟΓΙΣΜΟΣ ΈΡΓΟΥ

Η δημόσια δαπάνη του Έργου που προτείνεται για εγγραφή στο Πρόγραμμα Δημοσίων Επενδύσεων, στη ΣΑΤΑ ΤΑ063, ανέρχεται σε ποσό ύψους 73.142.400,00 €.

ΚΩΔΙΚΟΣ ΕΡΓΟΥ	ΤΙΤΛΟΣ	ΕΓΚΕΚΡΙΜΕΝΟΣ ΠΡΟΫΠ/ΣΜΟΣ ΠΔΕ	ΠΡΟΤΕΙΝΟΜΕΝΟΣ ΠΡΟΫΠ/ΣΜΟΣ ΠΔΕ
2021ΤΑ06300014	Ενιαία Ψηφιακή Υποδομή για την Εξυπηρέτηση Πολιτών και Επιχειρήσεων	73.142.400,00 €	73.142.400,00€

Ο ΦΠΑ περιλαμβάνεται στον ανωτέρω προϋπολογισμό.

Γ. ΟΡΟΣΗΜΑ/ΣΤΟΧΟΙ ΚΑΙ ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΙΑΚΕΣ ΡΥΘΜΙΣΕΙΣ 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), όπως τροποποιήθηκε με την από 7 Δεκεμβρίου 2023 Εκτελεστική Απόφαση του Συμβουλίου της Ευρωπαϊκής Ένωσης (ST 15831/1/23 REV 1, ST 15831/23 ADD 1 REV 1) και την από 21 Δεκεμβρίου 2021 Συμφωνία Επιχειρησιακών Ρυθμίσεων C(2021) 9754, τα Ορόσημα, οι Στόχοι και οι Επιχειρησιακές Ρυθμίσεις του αναφερόμενου στην παρούσα Έργου είναι τα ακόλουθα:

Α/Α	Ορόσημο/ Στόχος/ Παρακολο ύθηση	Ονομασία	Ποιοτικοί δείκτες (για τα Ορόσημα)	Χρονοδιάγραμμα ολοκλήρωσης		Περιγραφή Οροσήμου/ Στόχου
				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.
109	Ορόσημο	Ολοκλήρωση του έργου «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.

Κατά τα λοιπά ισχύει η υπ' αρ. 6279 ΕΞ 2023/16.01.2023 (ΑΔΑ: ΨΝΞ2Η-ΠΩ1) απόφαση ένταξης του Έργου «Ενιαία Ψηφιακή Υποδομή για την Εξυπηρέτηση Πολιτών και Επιχειρήσεων» (Κωδικός ΟΠΣ ΤΑ 5158715) στο Ταμείο Ανάκαμψης και Ανθεκτικότητας.

**Ο Αναπληρωτής Υπουργός
Εθνικής Οικονομίας και Οικονομικών**

Νικόλαος Παπαθανάσης

ΠΙΝΑΚΑΣ ΔΙΑΝΟΜΗΣ:

Αποδέκτες προς Ενέργεια

1. ΚΟΙΝΩΝΙΑ ΤΗΣ ΠΛΗΡΟΦΟΡΙΑΣ Μ.Α.Ε. (email: sstrigklis@ktpae.gr)
2. ΥΠΟΥΡΓΕΙΟ ΨΗΦΙΑΚΗΣ ΔΙΑΚΥΒΕΡΝΗΣΗΣ (email: s.mpolou@mindigital.gr, o.loukanidou@mindigital.gr)
3. ΥΠΟΥΡΓΕΙΟ ΕΣΩΤΕΡΙΚΩΝ (email: s.ktistopoulou@ypes.gov.gr)
4. ΑΝΩΤΑΤΟ ΣΥΜΒΟΥΛΙΟ ΕΠΙΛΟΓΗΣ ΠΡΟΣΩΠΙΚΟΥ (ΑΣΕΠ) (email: k.stagka@asep.gr)

Αποδέκτες προς Κοινοποίηση

1. Γραφείο Γενικού Γραμματέα Δημοσίων Επενδύσεων & ΕΣΠΑ (μέσω email: hellaskps@mnes.gr)
2. Υπουργείο Εθνικής Οικονομίας και Οικονομικών, Γεν. Δ/ση Δημοσίων Επενδύσεων, Δ/ση Δημοσίων Επενδύσεων (μέσω email: gday@minfin.gr)

Αποδέκτες Εσωτερικής Διανομής

1. Γραφείο Αναπληρωτή Υπουργού Εθνικής Οικονομίας και Οικονομικών
2. ΕΥΣΤΑ

ΤΜΗΜΑ Α: ΤΑΥΤΟΤΗΤΑ ΕΡΓΟΥ

ΠΥΛΩΝΑΣ ΑΝΑΚΑΜΨΗΣ (PILLAR):	Ψηφιακή Μετάβαση
ΑΞΟΝΑΣ (COMPONENT):	2.2 - Ψηφιακός μετασχηματισμός του κράτους
ΔΡΑΣΗ (MEASURE):	16810 - ΔΗΜΙΟΥΡΓΙΑ ΟΛΟΚΛΗΡΩΜΕΝΟΥ ΣΥΣΤΗΜΑΤΟΣ ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗΣ ΣΧΕΣΕΩΝ (CRM) ΜΕ ΠΟΛΙΤΕΣ ΚΑΙ ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΕΙΣ & ΑΝΑΠΤΥΞΗ ΚΕΝΤΡΙΚΟΥ ΚΟΜΒΟΥ ΑΔΕΙΟΔΟΤΗΣΗΣ
ΠΡΟΫΠΟΛΟΓΙΣΜΟΣ ΔΡΑΣΗΣ (MEASURE) ΣΤΟ ΤΑ:	56.160.340,00

ΚΩΔ. ΕΡΓΟΥ / MIS (ΟΠΣ):	5158715
ΤΙΤΛΟΣ ΕΡΓΟΥ (SUBPROJECT) ΣΤΟ ΕΣΑΑ:	Ενιαία Ψηφιακή Υποδομή για την Εξυπηρέτηση Πολιτών και Επιχειρήσεων
ΤΙΤΛΟΣ ΕΡΓΟΥ (στα αγγλικά):	CRM for the General Government
ΗΜΕΡΟΜΗΝΙΑ ΕΝΤΑΞΗΣ ΕΡΓΟΥ ΣΤΟ ΤΑ:	21/12/2021
ΕΙΔΟΣ ΕΡΓΟΥ:	Επένδυση
ΤΥΠΟΣ ΕΡΓΟΥ:	πλην Κρατικής Ενίσχυσης
ΚΩΔΙΚΟΣ ΕΡΓΟΥ ΣΕ ΤΡΙΤΟ ΣΥΣΤΗΜΑ:	
ΤΟ ΕΡΓΟ ΥΛΟΠΟΙΕΙΤΑΙ ΜΕ ΤΗ ΜΟΡΦΗ ΣΔΙΤ;	ΟΧΙ
ΤΟ ΕΡΓΟ ΑΦΟΡΑ ΧΡΗΜΑΤΟΔΟΤΙΚΟ ΜΕΣΟ;	ΟΧΙ
ΕΙΔΟΣ ΧΡΗΜΑΤΟΔΟΤΙΚΟΥ ΜΕΣΟΥ:	

ΤΜΗΜΑ Β: ΦΥΣΙΚΟ ΑΝΤΙΚΕΙΜΕΝΟ

ΣΤΟΙΧΕΙΑ ΦΥΣΙΚΟΥ ΑΝΤΙΚΕΙΜΕΝΟΥ ΕΡΓΟΥ
<p>ΣΥΝΟΠΤΙΚΗ ΠΕΡΙΓΡΑΦΗ ΦΥΣΙΚΟΥ ΑΝΤΙΚΕΙΜΕΝΟΥ ΕΡΓΟΥ <i>(με αναφορά στα βασικά τεχνικά, λειτουργικά και λοιπά χαρακτηριστικά αυτού)</i></p> <p>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).</p> <p>Στο πλαίσιο της Πράξης "Ενιαίας Ψηφιακής 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 :</p> <ul style="list-style-type: none"> - Υπηρεσίες Ενοποίησης και Διαλειτουργικότητας μέσω της υιοθέτησης σύγχρονων μεθοδολογιών σχεδιασμού και ανάπτυξης λογισμικού, καθώς και μοντέρνο μηχανισμό 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 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. - Μηχανισμός Διαχείρισης σχέσης με τους εξυπηρετούμενους, ο οποίος συγκεντρώνει και διαχειρίζεται το σύνολο των στοιχείων των εξυπηρετούμενων και ενορχηστρών 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 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 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» με άλλα συστήματα όπως με συστήματα αυθεντικοποίησης των πολιτών και Δημοσίων Υπαλλήλων, με το Κεντρικό Σύστημα Ηλεκτρονικής Διακίνησης Εγγράφων - Περιβάλλον ένταξης, ανάπτυξης και λειτουργίας ψηφιακών υπηρεσιών gov.gr που 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». <p>Στο Έργο περιλαμβάνονται και οι απαραίτητες υπηρεσίες, συστήματα και υποδομές για την επιτυχή υλοποίηση και λειτουργία του Έργου όπως υπηρεσίες διαχείρισης έργου και διασφάλισης ποιότητας, μελέτης εφαρμογής, Ασφαλείας, εκπαίδευσης, μετάπτωσης, πιλοτικής, παραγωγικής λειτουργίας και εγγύησης/συντήρησης, άλλες μελέτες που θα απαιτηθούν, συστήματα υποστήριξης της επάρκειας του Φορέα Λειτουργίας για την εκτέλεση της αποστολής του κ.α.</p> <p>-Στο έργο περιλαμβάνονται και σχεδιασμός, οργάνωση και παρακολούθηση τηλεοπτικής καμπάνιας, καθώς και η προβολή τηλεοπτικών spot για την αύξηση της αναγνωρισιμότητας του έργου</p>
<p>ΚΟΙΝΩΝΙΚΕΣ ΚΑΤΗΓΟΡΙΕΣ (SOCIAL CATEGORIES)</p> <p>Στα αναμενόμενα οφέλη συμπεριλαμβάνονται:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Δημιουργία και τήρηση σε ένα και μόνο σύστημα ενιαίας και ολοκληρωμένης εικόνας του συναλλασσόμενου φυσικού / νομικού προσώπου και της σχέσης του με το δημόσιο, ανεξάρτητα από το συγκεκριμένο κανάλι επικοινωνίας που έχει επιλέξει για τις συναλλαγές του με την Δημόσια Διοίκηση. 2. Αντικειμενική βελτίωση της ποιότητας των παρεχόμενων υπηρεσιών των ωφελούμενων συνεργαζόμενων Φορέων προς τους τελικούς αποδέκτες τους, πολίτες και επιχειρήσεις, καθώς η ψηφιακή υποδομή εξυπηρέτησης θα διευκολύνει την ταχύτερη και συνεπέστερη διεκπεραίωση των αιτημάτων των συναλλασσόμενων. 3. Η Δημόσια Διοίκηση θα είναι σε θέση να αξιοποιεί διαρκώς τα δεδομένα επικοινωνίας και συμπεριφοράς των φυσικών και νομικών προσώπων καθώς και τα δεδομένα απόδοσης και αποδοτικότητας των δομών εξυπηρέτησης της με απώτερο σκοπό την διαρκή βελτίωση και βέλτιστη διανομή υπηρεσιών υψηλής ποιότητας. 4. Θεμελιώνεται ένα πλαίσιο ενιαίας λειτουργίας και υποστήριξης της λήψης αποφάσεων και παρακολούθησης και ελέγχου της προόδου του έργου της Δημόσιας Διοίκησης. 5. Ολοκληρωμένη πληροφόρηση των χρηστών-υπαλλήλων (service agents) που έρχονται σε ηλεκτρονική ή μη επαφή με συναλλασσόμενους σε όλο το εύρος του τρικαναλικού συστήματος ώστε να μπορούν να προσφέρουν ανά πάσα στιγμή και από οποιοδήποτε γεωγραφικό σημείο εξυπηρέτηση ποιότητας με τρόπο συνεπή. 6. Βελτίωση της συνολικής "εμπειρίας του Πολίτη", λόγω της κεντρικής υπόστασης των παρεχόμενων ψηφιακών υπηρεσιών εξυπηρέτησης (reusable service processes), μέσω της οποίας θα επιτυγχάνεται συνεπής αντιμετώπιση των συναλλασσόμενων με όρους αυξημένης ποιότητας (ταχύτητα διεκπεραίωσης) και κλιμάκωσης (scaling) ανεξαρτήτως του καναλιού επικοινωνίας, του είδους και της έντασης των αναγκών εξυπηρέτησης. Η ολοκλήρωση μιας συναλλαγής δεν θα προϋποθέτει πλέον

- την κατανόηση της δομής και του τρόπου λειτουργιών των εμπλεκόμενων φορέων του Δημοσίου από τον κάθε συναλλασσόμενο.
7. Βελτίωση της παραγωγικότητας του Δημοσίου μέσω της υποστήριξης των φορέων κατά την εξυπηρέτηση επιχειρήσεων και πολιτών.
 8. Αύξηση της διαφάνειας, προώθηση της καινοτομίας και εξασφάλιση της ακώλυτης πρόσβασης του πολίτη σε δεδομένα της ευρύτερης Δημόσιας Διοίκησης.
 9. Βελτίωση της δυνατότητας διαλειτουργικότητας και διασυνδεσιμότητας δεδομένης της κεντρικής υπόστασης της ψηφιακής υποδομής και ως εκ τούτου διευκόλυνση της εφαρμογής ψηφιακών υπηρεσιών προστιθέμενης αξίας για τις επιχειρήσεις και τους πολίτες της χώρας.
 10. Αύξηση της αποτελεσματικότητας και αποδοτικότητας των πόρων (ανθρώπινων και μη) που χρησιμοποιούνται για την εξυπηρέτηση των πολιτών μέσω της εκτεταμένης αξιοποίησης αυτοματοποιημένων μεθόδων καθώς και βέλτιστων πρακτικών παρακολούθησης και διαρκούς βελτίωσης των ροών εργασίας.
 11. Αύξηση της διαθεσιμότητας, της απόδοσης, της αποδοτικότητας και της ασφάλειας των πληροφοριακών συστημάτων της Δημόσιας Διοίκησης με την υλοποίηση των υποδομών του Έργου στο ιδιωτικό νέφος του νέου στο Κέντρο Δεδομένων της Δημόσιας Διοίκησης.
 12. Η εξοικονόμηση πόρων στους συνεργαζόμενους Φορείς λόγω ενίσχυσης των υποδομών εξυπηρέτησης τους και παράλληλης αύξησης της παραγωγικότητας των στελεχών τους.
 13. Οικονομίες κλίμακας μέσω της ορθολογικής διαχείρισης και αξιοποίησης των διαθέσιμων πόρων της Δημόσιας Διοίκησης, οι οποίοι αφιερώνονται στην εξυπηρέτηση φυσικών και νομικών προσώπων.
 14. Οικονομίες κλίμακας μέσω της μείωσης του ολικού κόστους κτήσης (TCO) των υποδομών του έργου, δηλαδή τόσο όσον αφορά στα κόστη της προμήθειας (CapEx) όσο και στα κόστη που αφορούν στην λειτουργία (OpEx) υποδομών ΤΠΕ και γενικότερα πόρων για την διαχείριση σχέσεων και την εξυπηρέτηση φυσικών και νομικών προσώπων.
 15. Οικονομίες κλίμακας μέσω της μείωσης του συνολικού κόστους που προκύπτει από την διαχείριση και συντήρηση πληροφοριακών συστημάτων.

ΔΙΑΣΦΑΛΙΣΗ ΛΕΙΤΟΥΡΓΙΑΣ ΕΡΓΟΥ ΜΕΤΑ ΤΗΝ ΟΛΟΚΛΗΡΩΣΗ ΤΟΥ
(τεκμηριώνεται η διασφάλιση της λειτουργίας του έργου μετά την ολοκλήρωσή του)

Το έργο εντάσσεται στο Άξονα 2.2 «Ψηφιακός μετασχηματισμός του κράτους» του Εθνικού Σχεδίου Ανάκαμψης και Ανθεκτικότητας. Σκοπός του άξονα είναι ο εκσυγχρονισμός του ελληνικού δημόσιου τομέα, η άρση των υφιστάμενων ψηφιακών εμποδίων και η μείωση του διοικητικού φόρτου μέσω της χρήσης υπηρεσιών ηλεκτρονικής διακυβέρνησης.

Στο πλαίσιο αυτό το προτεινόμενο έργο αναμένεται να συμβάλει :

- (α) στον ψηφιακό μετασχηματισμό των οργανισμών του Δημοσίου Τομέα και στην ενίσχυση των ψηφιακών τους υπηρεσιών,
- (β) σε βελτιώσεις επιχειρησιακών διαδικασιών συνοδευόμενες από την ενσωμάτωση σύγχρονων πληροφοριακών συστημάτων,
- (γ) σε σημαντική ενίσχυση της διαλειτουργικότητας πληροφοριακών συστημάτων και δεδομένων

Ειδικότερα κύριος στόχος του Έργου είναι η εξασφάλιση της δυνατότητας της Δημόσιας Διοίκησης για την πλήρη υιοθέτηση κουλτούρας πολιτο-κεντρικής εξυπηρέτησης σε όλο το εύρος του τρι-καναλικού συστήματος εξυπηρέτησης. Ως προϋπόθεση τούτου αναγνωρίζεται η δημιουργία και λειτουργία της ψηφιακής υποδομής εξυπηρέτησης πολιτών και επιχειρήσεων, φυσικά και νομικά πρόσωπα, ως το απαραίτητο τεχνολογικό και μεθοδολογικό εργαλείο. Η μεθόδευση των δραστηριοτήτων γίνεται έτσι ώστε η ψηφιακή υποδομή να υιοθετηθεί από κατά το δυνατόν περισσότερους φορείς της Δημόσιας Διοίκησης σε όλο το εύρος του τρικαναλικού συστήματος εξυπηρέτησης και για κατά το δυνατόν περισσότερες εξωστρεφείς υπηρεσίες εξυπηρέτησης της δημόσιας διοίκησης.

Με την υλοποίηση του Έργου η δημόσια διοίκηση, θα έχει αφενός επιτύχει την προετοιμασία και θέση σε πλήρη λειτουργία προηγμένων ψηφιακών υποδομών για την παροχή υπηρεσιών εξυπηρέτησης πολιτών και επιχειρήσεων σε όλο το εύρος του τρικαναλικού συστήματος, και αφετέρου θα έχει προσδιορίσει, υλοποιήσει και εφαρμόσει όλες τις αναγκαίες διαδικασίες για την βέλτιστη διαχείριση και παροχή τους προς τους τελικούς αποδέκτες – πολίτες και επιχειρήσεις.

Επιπρόσθετα, θα είναι σε θέση να συμβάλουν στην αποδοτικότερη Υλοποίηση και Παραγωγική Λειτουργία έργων ΤΠΕ των φορέων της Δημόσιας Διοίκησης παρέχοντας εύκολη και γρήγορη πρόσβαση σε νέες προηγμένες υπηρεσίες εξυπηρέτησης πολιτών που θα προσφέρονται πάνω από το νέο οριζόντιο σύστημα CRMS με τρόπο ευέλικτο και ελαστικό.

ΤΜΗΜΑ Γ: ΧΡΗΜΑΤΟΔΟΤΙΚΟ ΣΧΕΔΙΟ

ΑΑ ΣΥΜΒΑΣΗΣ	ΦΟΡΕΑΣ ΥΛΟΠΟΙΗΣΗΣ	ΕΙΔΟΣ ΣΥΜΒΑΣΗΣ	ΠΟΣΟ ΣΥΝΕΙΣΦΟΡΑΣ ΤΑ	ΣΥΝΕΙΣΦΟΡΑ ΕΘΝΙΚΟΥ ΠΔΕ - ΦΠΑ	ΕΚΤΙΜΩΜΕΝΟΣ Π/Υ ΣΥΜΒΑΣΗΣ ΣΤΟ ΠΔΕ
1	5070592-ΚΟΙΝΩΝΙΑ ΤΗΣ ΠΛΗΡΟΦΟΡΙΑΣ Μ.Α.Ε.	ΠΑΡΟΧΗ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ ΕΚΤΟΣ ΤΕΧΝΙΚΗΣ ΜΕΛΕΤΗΣ	53.225.806,45	12.774.193,55	66.000.000,00
2	5070592-ΚΟΙΝΩΝΙΑ ΤΗΣ ΠΛΗΡΟΦΟΡΙΑΣ Μ.Α.Ε.	ΠΑΡΟΧΗ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ ΕΚΤΟΣ ΤΕΧΝΙΚΗΣ ΜΕΛΕΤΗΣ	1.000.000,00	240.000,00	1.240.000,00
3	5070592-ΚΟΙΝΩΝΙΑ ΤΗΣ ΠΛΗΡΟΦΟΡΙΑΣ Μ.Α.Ε.	ΠΑΡΟΧΗ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ ΕΚΤΟΣ ΤΕΧΝΙΚΗΣ ΜΕΛΕΤΗΣ	1.750.000,00	420.000,00	2.170.000,00
4	5070592-ΚΟΙΝΩΝΙΑ ΤΗΣ ΠΛΗΡΟΦΟΡΙΑΣ Μ.Α.Ε.	ΠΑΡΟΧΗ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ ΕΚΤΟΣ ΤΕΧΝΙΚΗΣ ΜΕΛΕΤΗΣ	10.000,00	2.400,00	12.400,00
5	5070592-ΚΟΙΝΩΝΙΑ ΤΗΣ ΠΛΗΡΟΦΟΡΙΑΣ Μ.Α.Ε.	ΠΑΡΟΧΗ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ ΕΚΤΟΣ ΤΕΧΝΙΚΗΣ ΜΕΛΕΤΗΣ	3.000.000,00	720.000,00	3.720.000,00
ΣΥΝΟΛΑ			58.985.806,45	14.156.593,55	73.142.400,00

ΧΡΗΜΑΤΟΔΟΤΗΣΗ ΕΡΓΟΥ					
ΠΗΓΗ ΧΡΗΜΑΤΟΔΟΤΗΣΗΣ	ΠΟΣΟ ΣΥΝΕΙΣΦΟΡΑΣ ΤΑ	ΣΥΝΕΙΣΦΟΡΑ ΕΘΝΙΚΟΥ ΠΔΕ - ΦΠΑ	ΣΥΝΕΙΣΦΟΡΑ ΕΘΝΙΚΟΥ ΠΔΕ - ΑΛΛΟ	ΣΥΝΟΛΟ ΠΔΕ	ΣΧΟΛΙΑ
ΑΝΑΛΥΣΗ Π/Υ ΕΡΓΟΥ ΣΤΟ ΠΔΕ	58.985.806,45	14.156.593,55	-0,00	73.142.400,00	

ΕΝΔΕΙΚΤΙΚΗ ΕΤΗΣΙΑ ΚΑΤΑΝΟΜΗ ΠΡΟΫΠΟΛΟΓΙΣΜΟΥ			
ΕΤΟΣ	ΣΥΝΟΛΙΚΟΣ Π/Υ ΕΡΓΟΥ	ΣΥΝΕΙΣΦΟΡΑ ΤΑ	ΙΔΙΩΤΙΚΗ ΣΥΜΜΕΤΟΧΗ
2024	19.276.200,00	15.545.322,58	0,00
2023	34.956.200,00	28.190.483,87	0,00
2025	18.910.000,00	15.250.000,00	0,00
ΣΥΝΟΛΑ	73.142.400,00	58.985.806,45	0,00