



ΥΠΟΥΡΓΕΙΟ ΑΝΑΠΤΥΞΗΣ & ΕΠΕΝΔΥΣΕΩΝ
ΓΕΝΙΚΗ ΓΡΑΜΜΑΤΕΙΑ ΕΜΠΟΡΙΟΥ & ΠΡΟΣΤΑΣΙΑΣ ΚΑΤΑΝΑΛΩΤΗ

Τεχνικές προδιαγραφές της πράξης: «Δημιουργία ενός σύγχρονου κέντρου υποδοχής & διαχείρισης καταγγελιών του Υπουργείου Οικονομίας & Ανάπτυξης»

Πίνακας περιεχομένων

A.	ΕΙΣΑΓΩΓΗ	2
B.	ΓΕΝΙΚΗ ΠΕΡΙΓΡΑΦΗ ΕΡΓΟΥ	2
	B.1 ΥΦΙΣΤΑΜΕΝΗ ΚΑΤΑΣΤΑΣΗ	2
	B.2 ΠΕΡΙΓΡΑΦΗ ΕΡΓΟΥ.....	4
Γ.	ΙΣΤΟΤΟΠΟΣ	5
	Γ.1 ΓΕΝΙΚΕΣ ΑΠΑΙΤΗΣΕΙΣ	5
	Γ.2 ΥΠΟΒΟΛΗ ΚΑΤΑΓΓΕΛΙΩΝ	6
Δ.	ΔΙΑΛΕΙΤΟΥΡΓΙΚΟΤΗΤΑ ΜΕ ΤΡΙΤΟΥΣ ΦΟΡΕΙΣ.....	7
E.	ΚΑΝΑΛΙΑ ΕΙΣΟΔΟΥ ΚΑΤΑΓΓΕΛΙΩΝ.....	9
	E.1 ΣΥΜΠΛΗΡΩΣΗ ΔΙΑΔΙΚΤΥΑΚΗΣ ΦΟΡΜΑΣ	9
	E.1.α Χειρισμός καταγγελίας.....	10
	E.2 ΜΗΝΥΜΑ ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΟΥ ΤΑΧΥΔΡΟΜΕΙΟΥ	10
	E.3 ΤΑΧΥΔΡΟΜΙΚΗ ΕΠΙΣΤΟΛΗ	11
	E.4 ΤΗΛΕΦΩΝΙΚΗ ΚΛΗΣΗ.....	11
Στ.	ΟΛΟΚΛΗΡΩΣΗ ΤΩΝ ΥΠΟΣΥΣΤΗΜΑΤΩΝ.....	11
Z.	ΠΡΟΜΗΘΕΙΑ & ΑΝΑΒΑΘΜΙΣΗ ΕΞΟΠΛΙΣΜΟΥ & ΛΟΓΙΣΜΙΚΩΝ	12
	Z.1 ΤΗΛΕΦΩΝΙΚΟ ΚΕΝΤΡΟ	12
	Z.2 ΛΟΙΠΟΣ ΕΞΟΠΛΙΣΜΟΣ / ΕΤΟΙΜΟ ΛΟΓΙΣΜΙΚΟ	14
	Z.3 ΑΝΑΠΤΥΞΗ ΛΟΓΙΣΜΙΚΟΥ και ΛΟΙΠΕΣ ΥΠΗΡΕΣΙΕΣ	15
	Προϋπολογισμός:	15
H.	ΡΟΗ ΔΙΑΔΙΚΑΣΙΩΝ.....	15
	H.1 ΕΝΗΜΕΡΩΣΗ ΚΑΙ ΕΙΣΑΓΩΓΗ ΚΑΤΑΓΓΕΛΙΑΣ	15
	H.2 ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗ ΕΡΩΤΗΜΑΤΟΣ Ή ΚΑΤΑΓΓΕΛΙΑΣ	16
Θ.	ΜΕΘΟΔΟΛΟΓΙΑ ΥΛΟΠΟΙΗΣΗΣ ΤΟΥ ΕΡΓΟΥ.....	19
	ΦΑΣΗ 1 – ΜΕΛΕΤΗ ΕΦΑΡΜΟΓΗΣ	19
	ΦΑΣΗ 2 – ΥΛΟΠΟΙΗΣΗ ΙΣΤΟΤΟΠΟΥ ΚΑΙ ΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΑΣ ΣΥΣΤΗΜΑΤΩΝ	21
	ΦΑΣΗ 3 – ΕΚΠΑΙΔΕΥΣΗ	22
	ΦΑΣΗ 4 – ΠΕΡΙΟΔΟΣ ΠΙΛΟΤΙΚΗΣ ΛΕΙΤΟΥΡΓΙΑΣ.....	22
	ΦΑΣΗ 5 – ΠΕΡΙΟΔΟΣ ΠΑΡΑΓΩΓΙΚΗΣ ΛΕΙΤΟΥΡΓΙΑΣ.....	23
	ΦΑΣΗ 6 – ΔΗΜΟΣΙΟΤΗΤΑ.....	23
I.	ΧΡΟΝΟΔΙΑΓΡΑΜΜΑ & ΦΑΣΕΙΣ ΤΟΥ ΕΡΓΟΥ	23
ΙΑ.	ΣΧΗΜΑ ΔΙΟΙΚΗΣΗΣ & ΟΡΓΑΝΩΣΗΣ ΤΟΥ ΕΡΓΟΥ	24
ΙΒ.	ΤΕΧΝΙΚΗ ΑΞΙΟΛΟΓΗΣΗ - ΚΡΙΤΗΡΙΑ	25

A. ΕΙΣΑΓΩΓΗ

Στο άρθρο 1 του ν.2251/1994, όπως έχει κωδικοποιηθεί σε ενιαίο κείμενο με την Υ.Α. 5338/17.01.2018 (ΦΕΚ Β' 40/2018) ορίζεται ότι:

1. Τα δικαιώματα και τα συμφέροντα των καταναλωτών τελούν υπό την προστασία του Κράτους.
2. Το Κράτος μεριμνά ιδίως για: α) την υγεία και την ασφάλεια των καταναλωτών, β) τα οικονομικά τους συμφέροντα, γ) την οργάνωσή τους σε ενώσεις καταναλωτών, δ) το δικαίωμα ακρόασής τους σε θέματα που τους αφορούν και ε) την πληροφόρηση και την επιμόρφωσή τους, ιδιαίτερα των ευπρόσβλητων ομάδων καταναλωτών σε θέματα που αφορούν στην αγορά, στον ανταγωνισμό, στον καταναλωτή, στην προστασία του φυσικού περιβάλλοντος και στην προαγωγή της βιώσιμης κατανάλωσης.
3. Σκοπός του παρόντος νόμου είναι:
 - α) η προάσπιση των δικαιωμάτων των καταναλωτών,
 - β) η προστασία της υγείας, της ασφάλειας και των οικονομικών συμφερόντων των καταναλωτών,
 - γ) η προαγωγή της πληροφόρησης και της επιμόρφωσης των καταναλωτών, ώστε να επηρεάζουν σε όφελός τους τις εξελίξεις στην αγορά,
 - δ) η υποστήριξη της οργάνωσης των καταναλωτών σε ενώσεις και της ακρόασής αυτών σε θέματα που τους αφορούν,
 - ε) η διαμόρφωση υγιούς καταναλωτικής συνείδησης και προτύπων ορθής καταναλωτικής συμπεριφοράς.

Περαιτέρω, στον Οργανισμό του Υπουργείου Ανάπτυξης & Επενδύσεων (πρώην Οικονομίας & Ανάπτυξης - Π.Δ. 147/2017, ΦΕΚ Α' 192) και ιδίως στο άρθρο 63 ορίζεται ως στρατηγικός σκοπός της **Γενικής Διεύθυνσης Προστασίας Καταναλωτή (εφεξής: ΓΔΠΚ)**, η προάσπιση των δικαιωμάτων των καταναλωτών, η προστασία της υγείας, της ασφάλειας και των οικονομικών συμφερόντων τους, η προαγωγή της πληροφόρησης και επιμόρφωσής τους, ώστε να επηρεάζουν σε όφελός τους τις εξελίξεις στην αγορά, η υποστήριξη της οργάνωσής τους σε ενώσεις καταναλωτών και της ακρόασής τους σε θέματα που τους αφορούν, η διαμόρφωση υγιούς καταναλωτικής συνείδησης και προτύπων ορθής καταναλωτικής συμπεριφοράς.

Στο πλαίσιο αυτό και προκειμένου να αναβαθμιστεί η επιχειρησιακή ικανότητα της ΓΔΠΚ προτείνεται η υλοποίηση έργου, όπως περιγράφεται κατωτέρω, το οποίο θα συντείνει στην αναβάθμιση αυτή.

B. ΓΕΝΙΚΗ ΠΕΡΙΓΡΑΦΗ ΕΡΓΟΥ

B.1 ΥΦΙΣΤΑΜΕΝΗ ΚΑΤΑΣΤΑΣΗ

Η προαγωγή της πληροφόρησης και της επιμόρφωσης των καταναλωτών, καθώς και η διαμόρφωση υγιούς καταναλωτικής συνείδησης και προτύπων ορθής καταναλωτικής συμπεριφοράς που αναφέρονται στον νόμο 2251/1994, πραγματοποιείται από τη Γενική Γραμματεία Εμπορίου & Προστασίας Καταναλωτή, κυρίως με τη λειτουργία του ιστοτόπου www.efpolis.gr, ο οποίος αποτελεί την βασική ηλεκτρονική πύλη ενημέρωσης των καταναλωτών. Επιπλέον, στο πλαίσιο άσκησης των αρμοδιοτήτων της ΓΔΠΚ και ιδίως της υποδοχής ερωτημάτων

και καταγγελιών και ελέγχου αυτών, λειτουργεί ο ιστότοπος www.1520.gov.gr ο οποίος αποτελεί την πύλη εισόδου των καταναλωτών. Οι δύο ιστότοποι τελούν σε αναστολή λειτουργίας λόγω κυβερνοεπίθεσης, ενώ προς αναπλήρωση της βασικής λειτουργικότητάς τους λειτουργεί προσωρινά φόρμα υποβολής καταγγελιών και μέρος του πληροφοριακού περιεχομένου ενημέρωσης των καταναλωτών σε ιστοσελίδα του Υπουργείου Ανάπτυξης & Επενδύσεων (εφεξής ΥπΑνΕπ).

Σκοπός της δημιουργίας του νέου ενιαίου υπο-ιστοτόπου είναι, αφενός, η ενοποίηση των λειτουργιών των δύο υφιστάμενων (σήμερα σε αναστολή λειτουργίας) ιστοτόπων, η ενημέρωση του περιεχομένου τους και η αναβάθμιση της λειτουργικότητάς τους, καθώς και η υπαγωγή τους στον ιστότοπο του ΥπΑνΕπ, προκειμένου να επιτευχθούν οικονομίες κλίμακας σε επίπεδο συντήρησης και λειτουργίας. Αφετέρου, η τήρηση των κανόνων και των υποχρεωτικών προτύπων που ορίζονται στα Παραρτήματα της Υπουργικής Απόφασης ΥΑΠ/Φ.40.4/1/989 (ΦΕΚ Β 1301/2012), όσον αφορά τον σχεδιασμό, την ανάπτυξη και λειτουργία τους.

Ενδεικτικά, ο νέος υπο-ιστότοπος θα πρέπει να παρέχει:

- προσβασιμότητα του περιεχομένου του υπο-ιστοτόπου από άτομα με αναπηρία,
- υποστήριξη εναλλακτικών σημείων πρόσβασης, όπως φορητές συσκευές και κινητά,
- υποστήριξη μηχανισμού αυθεντικοποίησης σε περιπτώσεις υποβολής καταγγελιών για τις οποίες απαιτείται σύμφωνα με το άρθρο 30 του ν.3979/2011, και
- αναβάθμιση της ποιότητας των παρεχόμενων υπηρεσιών στον καταναλωτή, πχ με τη βελτίωση της επικοινωνίας δια της αυτόματης ενημέρωσης για την εξέλιξη της υπόθεσης.

Επιπλέον, θα πρέπει να σημειωθεί το γεγονός ότι στον ιστότοπο www.1520.gov.gr δεν υπάρχει καθοδήγηση των καταναλωτών προς άλλες δημόσιες αρχές, οι οποίες είναι καθ' ύλην αρμόδιες για την διερεύνηση της καταγγελίας τους, με αποτέλεσμα την διοικητική επιβάρυνση της ΓΔΠΚ με την έκδοση ενός μεγάλου αριθμού διαβιβαστικών εγγράφων προς τις αρχές αυτές.

Σε ότι αφορά στην παρακολούθηση της ροής εργασίας των εγγράφων που σχετίζονται με τις καταγγελίες, αυτή υποστηρίζεται μέσω του συστήματος διαχείρισης εγγράφων «Πάπυρος», που καθολικά και υποχρεωτικά χρησιμοποιείται σε όλες τις διαδικασίες σύνταξης και διακίνησης εγγράφων του ΥπΑνΕπ.

Για την εξυπηρέτηση των αναγκών διαχείρισης και παρακολούθησης των καταγγελιών έχει αναπτυχθεί από τη Γενική Διεύθυνση Ψηφιακής Πολιτικής & Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης του ΥπΑνΕπ και έχει τεθεί σε παραγωγική λειτουργία εξειδικευμένη εφαρμογή με ονομασία «Καταγγελίες», με αντικείμενο:

1. την τήρηση πλήρους ιστορικού για τις ενέργειες μετά την υποβολή της αρχικής καταγγελίας, κατά τη διάρκεια της εξέλιξης του χειρισμού της και μέχρι τη διεκπεραίωσή της, με ενιαίο τρόπο,
2. τον έλεγχο προόδου και την εποπτεία εργασιών σε επίπεδο τμήματος και διεύθυνσης,
3. την αυτοματοποιημένη εξαγωγή ομοιογενών και αξιόπιστων στατιστικών στοιχείων και δεικτών σύμφωνα με τις απαιτήσεις της ΓΔΠΚ, αναφορικά με τη φύση της καταγγελίας (π.χ. αναφορά σχετικά με τη μέθοδο πώλησης), το πλήθος των καταγγελιών η διερεύνηση των οποίων έχει οδηγήσει σε επιβολή διοικητικών κυρώσεων, κλπ,
4. την δυνατότητα στοχευμένων αναζητήσεων, π.χ. ανά καταναλωτή, καταγγελλόμενη επιχείρηση κ.α., για την αξιολόγησή τους με σκοπό τη λήψη μέτρων στο πλαίσιο προστασίας του καταναλωτή.

Καθώς οι καταγγελίες λαμβάνονται με διάφορα κανάλια επικοινωνίας, με αυξητική τάση για

υποβολή τους μέσω ηλεκτρονικού ταχυδρομείου (e-mail) και μέσω διαδικτυακής φόρμας (web form), υπάρχει επιτακτική ανάγκη αναθεώρησης της τεχνικής υποστήριξης της επιχειρησιακής διεργασίας (business process re-engineering).

Η παρούσα πρόταση αποσκοπεί στην εφαρμογή της αρχής Μία-Φορά-Μόνο (Once-Only) δια του μηχανισμού της ενοποίησης και διαλειτουργικότητας μεταξύ των εμπλεκόμενων συστημάτων: ιστότοπος, ηλεκτρονικό ταχυδρομείο, Πάπυρος, Καταγγελίες, τηλεφωνικό κέντρο.

Στόχος είναι αφενός η αύξηση της παραγωγικής ικανότητας της ΓΔΠΚ και αφετέρου η βελτίωση της ποιότητας των παρεχόμενων υπηρεσιών προς τους καταναλωτές.

B.2 ΠΕΡΙΓΡΑΦΗ ΕΡΓΟΥ

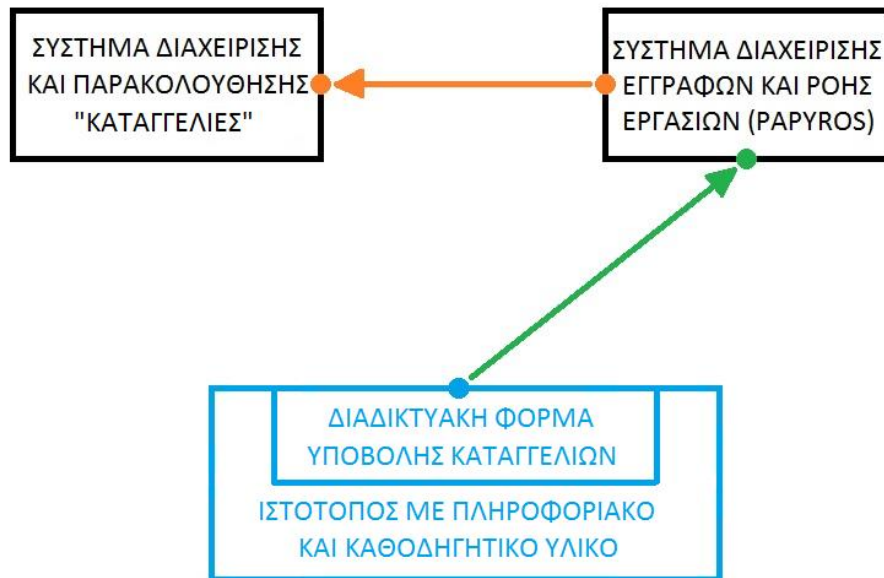
Η δημιουργία του κέντρου υποδοχής και διαχείρισης καταγγελιών θα βασιστεί στο Ελληνικό Πλαίσιο Παροχής Υπηρεσιών Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης όπως αυτό καθορίζεται στην Υπουργική Απόφαση ΥΑΠ/Φ.40.4/1/989 (ΦΕΚ Β' 1301/12-04-2012).

Με τη δημιουργία του κέντρου αναβαθμίζεται η επιχειρησιακή λειτουργία της ΓΔΠΚ της Γενικής Γραμματείας Εμπορίου & Προστασίας Καταναλωτή του ΥπΑνΕπ αξιοποιώντας: (α) το υφιστάμενο σύστημα Πάπυρος και (β) το σύστημα Καταγγελίες. Στο πλαίσιο αυτό, η αναβάθμιση της επιχειρησιακής λειτουργίας θα πραγματοποιηθεί με:

1. Υλοποίηση νέου ιστοτόπου (web site) για την ενημέρωση και επιμόρφωση του καταναλωτή που θα περιλαμβάνει και διαδικτυακή φόρμα για την υποβολή καταγγελιών και ερωτημάτων.
2. Προμήθεια εξοπλισμού και αναβάθμιση υφιστάμενου (προμήθεια νέου τηλεφωνικού κέντρου, email / storage server, κλπ).
3. Υλοποίηση λογισμικού που ενοποιεί τις διαδικασίες και τα υποσυστήματα υποδοχής και χειρισμού καταγγελιών και ερωτημάτων.

Το λογισμικό (3) θα υλοποιεί τις παρακάτω λειτουργικότητες:

- 3.1. Συνεργασία μεταξύ των πλατφορμών που υλοποιούν την εισαγωγή καταγγελιών μέσα από τα διαφορετικά κανάλια αφενός, και του συστήματος Πάπυρος αφετέρου (Εικόνα 1).
- 3.2. Συνεργασία μεταξύ του συστήματος Πάπυρος και του συστήματος Καταγγελίες (Εικόνα 1).
- 3.3. Διαλειτουργικότητα μεταξύ του υπό ανάπτυξη κέντρου υποδοχής με υπηρεσίες αυθεντικοποίησης, πχ ΓΓΠΣ.
- 3.4. Διαλειτουργικότητα μεταξύ του υπό ανάπτυξη κέντρου υποδοχής με άλλες τεχνολογικές πλατφόρμες υποδοχής καταγγελιών, άλλων δημόσιων οργανισμών, για την διαβίβασή τους στην κατά περίπτωση αρμόδια υπηρεσία.



Κύρια στάδια υλοποίησης του έργου:

- Κατασκευή ιστοσελίδας και web φόρμας υποβολής καταγγελιών και ερωτημάτων των καταναλωτών.
- Επικοινωνία ιστοσελίδας με σύστημα διαχείρισης εγγράφων και ροής εργασιών (Raruros)
- Επικοινωνία συστήματος Raruros με σύστημα διαχείρισης και παρακολούθησης εργασιών "Καταγγελίες"

Εικόνα 1 Επικοινωνία υποσυστημάτων

Το σύνολο του πηγαίου κώδικα που θα παραχθεί στα πλαίσια των υπηρεσιών υλοποίησης λογισμικού, θα αποτελεί παραδοτέο του έργου, θα συνοδεύεται από αναλυτική τεκμηρίωση και θα διατίθεται με άδεια που θα επιτρέπει την περαιτέρω χρήση και συντήρησή του από το φορέα.

Κατά την υλοποίηση του έργου λαμβάνεται υπόψη το σύνολο των μέσων επικοινωνίας των καταναλωτών με τη ΓΔΠΚ και ειδικότερα η επικοινωνία με:

1. Διαδικτυακή φόρμα (web form)
2. Μήνυμα ηλεκτρονικού ταχυδρομείου (e-mail)
3. Ταχυδρομική επιστολή
4. Τηλεφωνική κλήση

Γ. ΙΣΤΟΤΟΠΟΣ

Γ.1 ΓΕΝΙΚΕΣ ΑΠΑΙΤΗΣΕΙΣ

Η δομή του ενιαίου ιστοτόπου της ΓΔΠΚ θα βασιστεί στο πλαίσιο που θέτει η ΥΑΠ/Φ.40.4/1/989 (ΦΕΚ Β 1301/2012) σε συνδυασμό με τις λειτουργικές προδιαγραφές διαχείρισης καταγγελιών και ερωτημάτων, όπως αυτές περιγράφονται στο παρόν. Ο ανάδοχος θα πρέπει να διαθέτει το κατάλληλο ανθρώπινο δυναμικό (full stack web developers, γραφίστες, UX designers, κλπ) για να

υλοποιήσει το έργο.

Ο υπο-ιστότοπος θα είναι συμβατός με τον μητρικό ιστότοπο του ΥπΑνΕπ (www.mindev.gov.gr) στον οποίο πρόκειται να ενταχθεί, θα υλοποιηθεί με το ίδιο ελεύθερο λογισμικό και θα φιλοξενηθεί στο κυβερνητικό νέφος (G-Cloud), ως φυσική συνέχεια του ιστοτόπου ΥπΑνΕπ.

Θα διοργανωθεί πιστοποιημένη εκπαίδευση του αρμόδιου προσωπικού στην ενημέρωση του περιεχομένου του, καθώς και στη διαχείριση - υποστήριξή του.

Θα υπάρχει πρόβλεψη για υψηλό επίπεδο ασφαλείας από κυβερνοεπιθέσεις, για την αδιάλειπτη λειτουργία των ιστοσελίδων, για την δημιουργία αντιγράφων ασφαλείας και για την διατήρηση ιστορικού.

Απαραίτητη προδιαγραφή του νέου ιστοτόπου είναι η δημιουργία φιλικής μορφής για φορητές συσκευές (responsive design), π.χ. κινητά, ώστε η πρόσβαση στο περιεχόμενο να μην περιορίζεται στους υπολογιστές μόνον, αλλά να είναι προσβάσιμο από «έξυπνες» συσκευές. Επιπρόσθετα θα τηρηθούν οι αρχές του καθολικού σχεδιασμού (Ν. 4488/2017, αρ. 63) και θα διασφαλιστεί η προσβασιμότητα των υπό ανάπτυξη ηλεκτρονικών υπηρεσιών σε άτομα με αναπηρίες, όπως αυτά ορίζονται στον Ν.4591/2019 και στο άρθρο 60 του Ν.4488/2017.

Προκειμένου να διαχέεται και σε μη ελληνόφωνο κοινό, με ευθύνη του αναδόχου, το πλήρες περιεχόμενο της πρώτης έκδοσης του νέου ιστοτόπου θα είναι διαθέσιμο και στην αγγλική γλώσσα. Τυχόν μεταγενέστερες αλλαγές θα μεταφράζονται με ευθύνη της υπηρεσίας διαχείρισης.

Τέλος, ο Ανάδοχος θα πρέπει να λάβει όλα τα απαραίτητα μέτρα ώστε το έργο να είναι σε πλήρη συμμόρφωση με τον Ευρωπαϊκό Κανονισμό για την Προστασία των Προσωπικών Δεδομένων (General Data Protection Regulation, GDPR).

Γ.2 ΥΠΟΒΟΛΗ ΚΑΤΑΓΓΕΛΙΩΝ

Για την υποβολή καταγγελιών και ερωτημάτων μέσω του ιστοτόπου θα πρέπει:

1. Να προσδιορίζεται με σαφήνεια εάν ο επισκέπτης επιθυμεί να υποβάλει καταγγελία ή ερώτημα.
2. Να υπάρχει δυνατότητα παροχής βασικής πληροφόρησης στον καταναλωτή γύρω από το θέμα της καταγγελίας ή του ερωτήματός του, πριν από κάθε επιλογή του.
3. Να προσδιορίζεται ο αρμόδιος φορέας για τον χειρισμό της καταγγελίας ή του ερωτήματος του επισκέπτη και ο τελευταίος να ανακατευθύνεται προς αυτόν για την υποβολή της καταγγελίας ή του ερωτήματός του. Εξάλλου, σε περιπτώσεις καταγγελιών αρμοδιότητας άλλων φορέων οι οποίοι διαθέτουν συστήματα, εφαρμογές και ιστοτόπους υποδοχής καταγγελιών και λαμβάνοντας υπόψη το πλαίσιο διαχείρισης καταγγελιών εκάστου φορέα, θα καταγραφούν οι απαιτήσεις διεπαφής για την ανταλλαγή πληροφοριών, υπό την προϋπόθεση ότι αυτό θα γίνει αποδεκτό από τους φορείς αυτούς (βλέπε Κεφάλαιο Δ').
4. Να προσδιορίζεται αν ο καταναλωτής επιθυμεί να υποβάλει ανώνυμη ή επώνυμη καταγγελία.
5. Με την καταχώρηση επώνυμης καταγγελίας στη διαδικτυακή φόρμα, ο καταναλωτής θα ενημερώνεται με μήνυμα ηλεκτρονικού ταχυδρομείου για την παραλαβή από την ΓΔΠΚ

και τον αντίστοιχο αριθμό πρωτοκόλλου που λαμβάνει η υπόθεσή του.

6. Να δίνεται η δυνατότητα στον καταναλωτή ο οποίος έχει ήδη υποβάλει καταγγελία ή ερώτημα στην διαδικτυακή φόρμα, να υποβάλει συμπληρωματικά στοιχεία επί της καταγγελίας ή του ερωτήματος, χρησιμοποιώντας τον αριθμό πρωτοκόλλου που αντιστοιχεί στην αρχική του καταγγελία και να ενημερώνεται για την εξέλιξη της υπόθεσής του.
7. Να υπάρχει δυνατότητα αυθεντικοποίησης των καταναλωτών, σύμφωνα με τα οριζόμενα στο «Ελληνικό Πλαίσιο Παροχής Υπηρεσιών Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης και Ψηφιακής Αυθεντικοποίησης» του Υπουργείου Διοικητικής Μεταρρύθμισης και Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης, για καταγγελίες που εμπίπτουν σε υποθέσεις για τις οποίες τίθεται ζήτημα φορολογικού ή τραπεζικού απορρήτου.
8. Να παρέχεται η δυνατότητα σε υπαλλήλους της ΓΔΠΚ (χειριστές τηλεφωνικού κέντρου, χειριστές καταγγελιών, κ.λπ.) να πραγματοποιούν καταχωρίσεις τηλεφωνικών καταγγελιών στη διαδικτυακή φόρμα.

Η δομή της διαδικτυακής φόρμας θα περιλαμβάνει τα ατομικά στοιχεία του καταναλωτή, τα στοιχεία της καταγγελλόμενης επιχείρησης, καθώς και την περιγραφή του αντικείμενου της καταγγελίας. Η καταχώριση των ατομικών στοιχείων του καταναλωτή (όνομα, επώνυμο, τηλέφωνο, ηλεκτρονική διεύθυνση) θα είναι προαιρετική. Σε περίπτωση μη συμπλήρωσης των ατομικών στοιχείων του καταγγέλλοντος η καταγγελία θα χαρακτηρίζεται «ανώνυμη». Τα πεδία της διαδικτυακής φόρμας θα εξειδικευτούν κατά την εκπόνηση της μελέτης εφαρμογής του αναδόχου σε συνεργασία με τις αρμόδιες υπηρεσίες της ΓΠΚ.

Θα δίνεται η δυνατότητα στον καταναλωτή να περιλάβει στην καταγγελία του άλλο πρόσφορο περιεχόμενο, πχ φωτογραφίες, παραπομπές, χωρικές πληροφορίες που θα την τεκμηριώνουν και θα διευκολύνουν το χειρισμό της υπόθεσής του.

Δ. ΔΙΑΛΕΙΤΟΥΡΓΙΚΟΤΗΤΑ ΜΕ ΤΡΙΤΟΥΣ ΦΟΡΕΙΣ

Σύμφωνα με το άρθρο 1 της Υπουργικής Απόφασης ΥΑΠ/Φ.40.4/1/989 (ΦΕΚ Β 1301/2012) πρέπει να διασφαλίζεται η οργανωτική, και τεχνολογική διαλειτουργικότητα μεταξύ των δημόσιων φορέων που επιδιώκουν την επίτευξη κοινών στόχων και στη συγκεκριμένη περίπτωση την προστασία των καταναλωτών.

Η ΓΔΠΚ γίνεται αποδέκτης πολλών καταγγελιών το αντικείμενο των οποίων δεν εμπίπτει στο νομοθετικό πεδίο της αρμοδιότητάς της, και συνεπώς προκύπτει η ανάγκη διαβίβασής τους σε άλλους δημόσιους φορείς. Ωστόσο πολλοί φορείς επιλαμβάνονται των καταγγελιών, εφόσον πληρούνται συγκεκριμένες προϋποθέσεις. Για παράδειγμα, η Εθνική Επιτροπή Τηλεπικοινωνιών και Ταχυδρομείων θέτει, ως μία εκ των προϋποθέσεων, να έχει προηγηθεί επικοινωνία του καταναλωτή με τον καταγγελλόμενο¹. Άλλοι φορείς θέτουν ως προϋποθέσεις για την υποβολή καταγγελίας ή ερωτήματος την αυθεντικοποίηση του καταναλωτή. Ο Συνήγορος του Καταναλωτή² απαιτεί την αυτοπρόσωπη παρουσία ή την αποστολή φωτοαντιγράφου ταυτότητας και τη συμπλήρωση του ειδικού εντύπου καταγγελίας. Αντίστοιχα, η Αρχή Προστασίας Δεδομένων Προσωπικού Χαρακτήρα³ απαιτεί την αποστολή ειδικού εντύπου καταγγελίας, το

¹ <https://apps.eett.gr/complaints/Complaint.seam>

² http://www.synigoroskatanaloti.gr/stk_ReportGuidelines.html

³ http://www.dpa.gr/portal/page?_pageid=33,211532&_dad=portal&_schema=PORTAL

οποίο δέχεται με διάφορους τρόπους, συμπεριλαμβανόμενης της δημιουργίας ηλεκτρονικού «λογαριασμού πολίτη».

Επιπροσθέτως, εκτός από τις προϋποθέσεις που θέτει ο κάθε φορέας για την αποδοχή μίας καταγγελίας/ερωτήματος, υπάρχει και διαφορετικό θεσμικό πλαίσιο διαχείρισης αυτών και για το οποίο ο καταναλωτής μπορεί να ενημερωθεί μόνο μέσα από την ιστοσελίδα εκάστου φορέα, όπως για παράδειγμα στον Εθνικό Φορέα Ελέγχου Τροφίμων υπάρχει Πολιτική διαχείρισης Αναφορών / Καταγγελιών⁴. Η πληροφόρηση αυτή ενδεχομένως να αποτελεί ουσιώδες κριτήριο για τον καταναλωτή όσον αφορά στην υποβολή ή μη της καταγγελίας σε συνδυασμό με το αποτέλεσμα που προσδοκά από την υποβολή της.

Ο ανάδοχος θα εξετάσει την δυνατότητα επίτευξης θεσμικής και οργανωτικής διαλειτουργικότητας με τρίτους φορείς κατά την έννοια του άρθρου 1 της ως άνω ΥΑ. Σε κάθε περίπτωση το υπό ανάπτυξη σύστημα προβλέπεται να υποστηρίζει την τεχνική διαλειτουργικότητα με τους φορείς, οι οποίοι διαθέτουν συστήματα, εφαρμογές και ιστότοπους υποδοχής καταγγελιών και την τεχνική υποδομή για την ανταλλαγή πληροφοριών. Στην περίπτωση αυτή δύναται να συμπληρώνεται εμπλουτισμένη διαδικτυακή φόρμα σύμφωνα με τα οριζόμενα στο κεφάλαιο Ε1. Επιπλέον, με την υποβολή της καταγγελίας προτείνεται να αποστέλλεται σχετικό τυποποιημένο αρχείο προς το πληροφοριακό σύστημα του αρμοδίου φορέα, αφού παραχωρηθεί η συναίνεση από τον καταγγέλλοντα με αυτόματο μήνυμα ηλεκτρονικού ταχυδρομείου.

- Ενδεικτικά, οι φορείς που διαθέτουν διαδικτυακές πλατφόρμες για την υποδοχή καταγγελιών με ηλεκτρονικό τρόπο είναι:

- ο Ενιαίος Φορέας Ελέγχου Τροφίμων
- η Γενική Διεύθυνση Σώματος Δίωξης Οικονομικού Εγκλήματος
- Η Εθνική Επιτροπή Τηλεπικοινωνιών και Ταχυδρομείων

- Φορείς με τους οποίους υπάρχει επικοινωνία μόνο με ηλεκτρονικό ταχυδρομείο είναι:

- το Υπουργείο Περιβάλλοντος και Ενέργειας
- το Υπουργείο Τουρισμού
- η Υπηρεσία Πολιτικής Αεροπορίας (gra@hcaa.gr)
- το Υπουργείο Υποδομών & Μεταφορών (seeyme@yme.gov.gr)
- οι αρμόδιες Υπηρεσίες των κατά τόπο Περιφερειών & Περιφερειακών Ενοτήτων
- η Επιτροπή Εποπτείας & Ελέγχου Παιγνίων (info@gamingcommission.gov.gr)
- ο Εθνικός Οργανισμός Φαρμάκων (relation@eof.gr)

Σημειώνεται ότι η Αρχή Προστασίας Δεδομένων Προσωπικού Χαρακτήρα απαιτεί τη συμπλήρωση ειδικού εντύπου καταγγελίας το οποίο εκτός των συνηθισμένων τρόπων υποβολής της δύναται να υποβληθεί και με την επισύναψη στο περιβάλλον ηλεκτρονικού «λογαριασμού πολίτη».

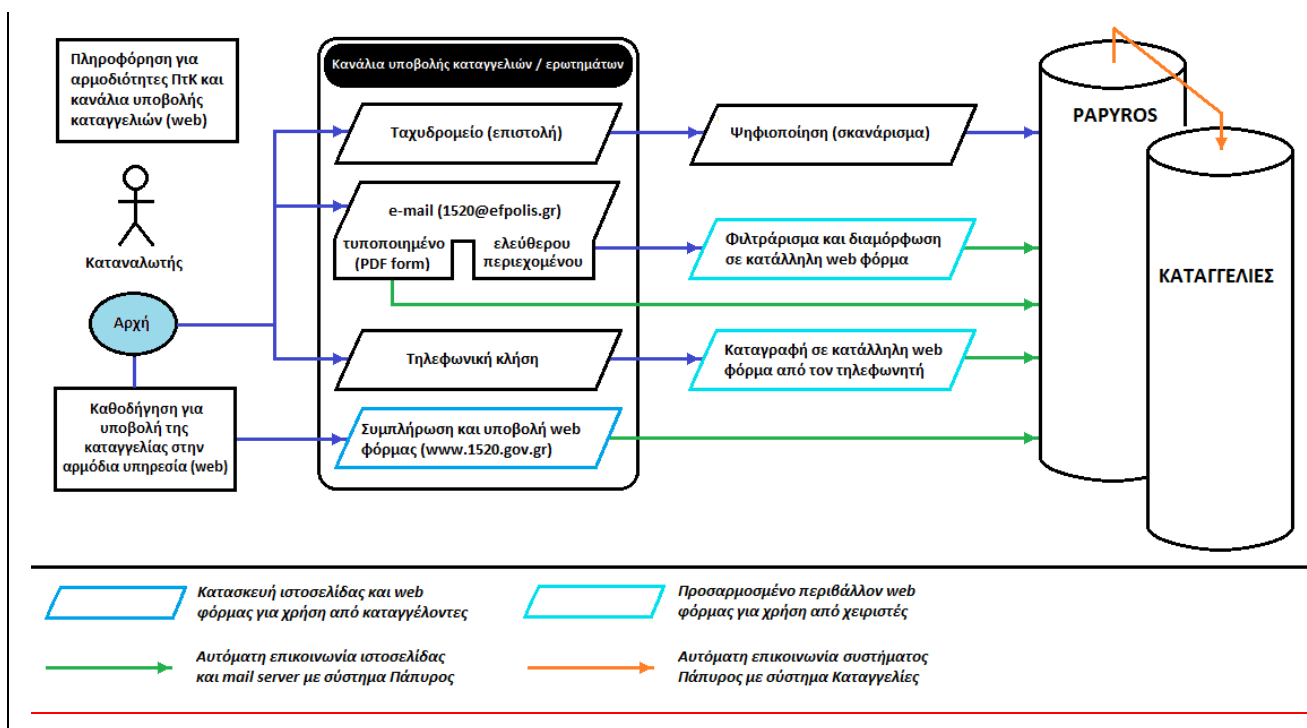
Τέλος, αναφορικά με την διεπαφή με το Ευρωπαϊκό Κέντρο Καταναλωτή (ΕΚΚ), θα πρέπει να σημειωθεί ότι η υποβολή αναφορών σε αυτό προϋποθέτει την συμπλήρωση ειδικής φόρμας και αποστολή της αποκλειστικά με ηλεκτρονικό ταχυδρομείο στην ηλεκτρονική διεύθυνση του ΕΚΚ (ECCNET-GR@ec.europa.eu).

⁴ http://www.efet.gr/images/efet_res/docs/library/plans-expos/politiki.pdf

Στο σχεδιασμό του νέου συστήματος θα λαμβάνεται πρόνοια για μελλοντική διασύνδεση με άλλα αντίστοιχα συστήματα ηλεκτρονικής διαχείρισης εγγράφων (ΣΗΔΕ), που ενδεχομένως θα λειτουργήσουν στο μέλλον. Επιπλέον θα ληφθεί μέριμνα για την ανοικτή διάθεση και περαιτέρω χρήση της συλλεγόμενης πληροφορίας, προκειμένου το υπό ανάπτυξη σύστημα, μέσω κατάλληλης διεπαφής (API), να υποστηρίζει την ανάπτυξη εφαρμογών από τρίτους φορείς.

Ε. ΚΑΝΑΛΙΑ ΕΙΣΟΔΟΥ ΚΑΤΑΓΓΕΛΙΩΝ

Στην Εικόνα 2 περιγράφονται οι διαφοροποιήσεις της διαδικασίας χειρισμού καταγγελίας ανάλογα με το κανάλι επικοινωνίας που χρησιμοποιήθηκε για την υποβολή της, μέχρι και την αυτόματη πρωτοκόλληση στο σύστημα Πάπυρος.



Εικόνα 2 Διάγραμμα ροής καταγγελιών

Ε.1 ΣΥΜΠΛΗΡΩΣΗ ΔΙΑΔΙΚΤΥΑΚΗΣ ΦΟΡΜΑΣ

Ο καταναλωτής εισέρχεται στην αρχική σελίδα του ιστοτόπου της ΓΔΠΚ. Στη συνέχεια, με μία ακολουθία βημάτων καθοδηγούμενης πλοήγησης, αναπτύσσονται επιλογές που οδηγούν στον προσδιορισμό του αρμόδιου φορέα, ο οποίος πρέπει να επιληφθεί της καταγγελίας ανάλογα με το είδος του καταναλωτικού αγαθού / υπηρεσίας στο οποίο αφορά η καταγγελία. Οι σχετικές επιλογές θα εξειδικευτούν κατά την εκπόνηση της μελέτης εφαρμογής του αναδόχου σε συνεργασία με τις αρμόδιες υπηρεσίες της ΓΠΚ.

Σε περίπτωση αναρμοδιότητας της ΓΔΠΚ παρέχεται η σχετική υπερσύνδεση προς τον ιστότοπο του φορέα, ενώ σε περίπτωση αρμοδιότητάς της, ο καταναλωτής συμπληρώνει τη διαδικτυακή φόρμα παρέχοντας τα απαραίτητα στοιχεία, τα οποία θα εξειδικευτούν κατά το στάδιο της μελέτης εφαρμογής σε συνεργασία με τη ΓΔΠΚ. Στα στοιχεία αυτά δύναται να περιλαμβάνονται

επιπλέον πληροφορίες προκειμένου να εξυπηρετούνται οι ανάγκες διεπαφής με φορείς εκτός ΥπΑνΕπ.

Σε περιπτώσεις καταγγελιών (πχ τραπεζικά, ασφαλιστικά θέματα) που εμπίπτουν σε απόρρητο θα υφίσταται υποχρέωση αυθεντικοποίησης του καταγγέλλοντος σύμφωνα με τα οριζόμενα στο «Ελληνικό Πλαίσιο Παροχής Υπηρεσιών Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης και Ψηφιακής Αυθεντικοποίησης» του Υπουργείου Διοικητικής Μεταρρύθμισης και Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης. Για το λόγο αυτό προβλέπεται η ανάπτυξη διαλειτουργικότητας του κέντρου υποδοχής καταγγελιών με τις υπηρεσίες αυθεντικοποίησης της Γενικής Γραμματείας Πληροφοριακών Συστημάτων.

Η συμπληρωμένη φόρμα, αφού ελεγχθεί για προφανή σφάλματα ή παραλείψεις, προωθείται αυτόματα για πρωτοκόλληση στο σύστημα Πάπυρος και ενημέρωση του συστήματος Καταγγελίες, και ανατίθεται στη γραμματεία της ΓΔΠΚ. Για τη διαλειτουργικότητα με τον Πάπυρο χρησιμοποιείται το κατάλληλο API της διαθέσιμης web service και ο αριθμός πρωτοκόλλου εισερχομένου αποστέλλεται αυτόματα στον καταγγέλλοντα.

Για την υποβολή καταγγελίας / ερωτήματος μέσω διαδικτυακής φόρμας θα παρέχεται τηλεφωνική υποστήριξη από το προσωπικό της γραμμής καταναλωτή 1520.

E.1.α Χειρισμός καταγγελίας

Με την επιτυχή υποβολή της συμπληρωμένης διαδικτυακής φόρμας από τον καταναλωτή, η καταγγελία αποθηκεύεται στο κεντρικό αποθετήριο υποθέσεων που τηρείται από το σύστημα, ενώ παράλληλα ειδικά δομημένο μήνυμα ηλεκτρονικού ταχυδρομείου προωθείται προς τον mail server της ΓΔΠΚ και ακολουθούν οι διαδικασίες χειρισμού του Κεφαλαίου Η.

Επιπλέον, με την πρωτοκόλληση στον Πάπυρο, εφόσον ο καταναλωτής έχει δώσει διεύθυνση ηλεκτρονικού ταχυδρομείου, θα ενημερώνεται με σχετικό μήνυμα για την επιτυχή παραλαβή της καταγγελίας του και θα του παρέχονται πληροφορίες που θα τον κατευθύνουν για τον περαιτέρω χειρισμό της από την ΓΔΠΚ.

E.2 ΜΗΝΥΜΑ ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΟΥ ΤΑΧΥΔΡΟΜΕΙΟΥ

Για την υποβολή καταγγελιών μέσω ηλεκτρονικού ταχυδρομείου θα προτείνεται η συμπλήρωση τυποποιημένου εγγράφου (PDF form) από τον καταγγέλλοντα. Η φόρμα θα υποβάλλεται ως συνημμένο έγγραφο στο σχετικό μήνυμα ηλεκτρονικού ταχυδρομείου. Με την παραλαβή του από το mail server τα μεταδεδομένα των συμπληρωμένων πεδίων της PDF form θα χρησιμοποιούνται για αυτόματη πρωτοκόλληση στο σύστημα Πάπυρος και ενημέρωση του συστήματος Καταγγελίες.

Εναλλακτικά, τα μηνύματα ηλεκτρονικού ταχυδρομείου με ελεύθερο περιεχόμενο θα εισάγονται στον mail server και θα φιλτράρονται αυτόματα για ακατάλληλο ή προσβλητικό περιεχόμενο. Στη συνέχεια θα ελέγχονται από τους υπεύθυνους χειρισμού του ηλεκτρονικού ταχυδρομείου και θα διαμορφώνονται σε κατάλληλη μορφή με χρήση φόρμας αντίστοιχης της διαδικτυακής.

Με την υποβολή τους θα ακολουθούν τη διαδικασία που περιγράφεται στο Ε.1.α.

E.3 ΤΑΧΥΔΡΟΜΙΚΗ ΕΠΙΣΤΟΛΗ

Το εισερχόμενο μετατρέπεται σε ψηφιακό έγγραφο (PDF) και πρωτοκολλείται από τη Γραμματεία του ΥπΑνΕπ στον Πάπυρο. Ακολουθείται η προβλεπόμενη διοικητική διαδικασία χρέωσης εγγράφων (Εικόνα 4). Ο χειριστής που επιλαμβάνεται της υπόθεσης συμπληρώνει τα συνοδευτικά στοιχεία (metadata), όπως ονοματεπώνυμο καταναλωτή, καταγγελλόμενη επιχείρηση, κ.ά., στην εφαρμογή Καταγγελίες.

E.4 ΤΗΛΕΦΩΝΙΚΗ ΚΛΗΣΗ

Καταγγελίες που παραλαμβάνονται από τους χειριστές του τηλεφωνικού κέντρου θα καταγράφονται από αυτούς σε προσαρμοσμένη έκδοση της διαδικτυακής φόρμας και θα ακολουθούν τον χειρισμό που προβλέπεται στο Ε.1.α.

Το κανάλι αυτό χρησιμοποιείται σε περιπτώσεις πρόδηλης αδυναμίας του καταγγέλλοντος να επικοινωνήσει ηλεκτρονικά με την ΓΔΠΚ, καθώς και για την εξυπηρέτηση ατόμων με αναπηρίες που δεν μπορούν να χρησιμοποιήσουν άλλα κανάλια επικοινωνίας.

Στ. ΟΛΟΚΛΗΡΩΣΗ ΤΩΝ ΥΠΟΣΥΣΤΗΜΑΤΩΝ

Για την αποτελεσματική λειτουργία του συστήματος υποδοχής και χειρισμού καταγγελιών της ΓΔΠΚ απαιτείται η συνεργασία των εξής λειτουργικών υποσυστημάτων:

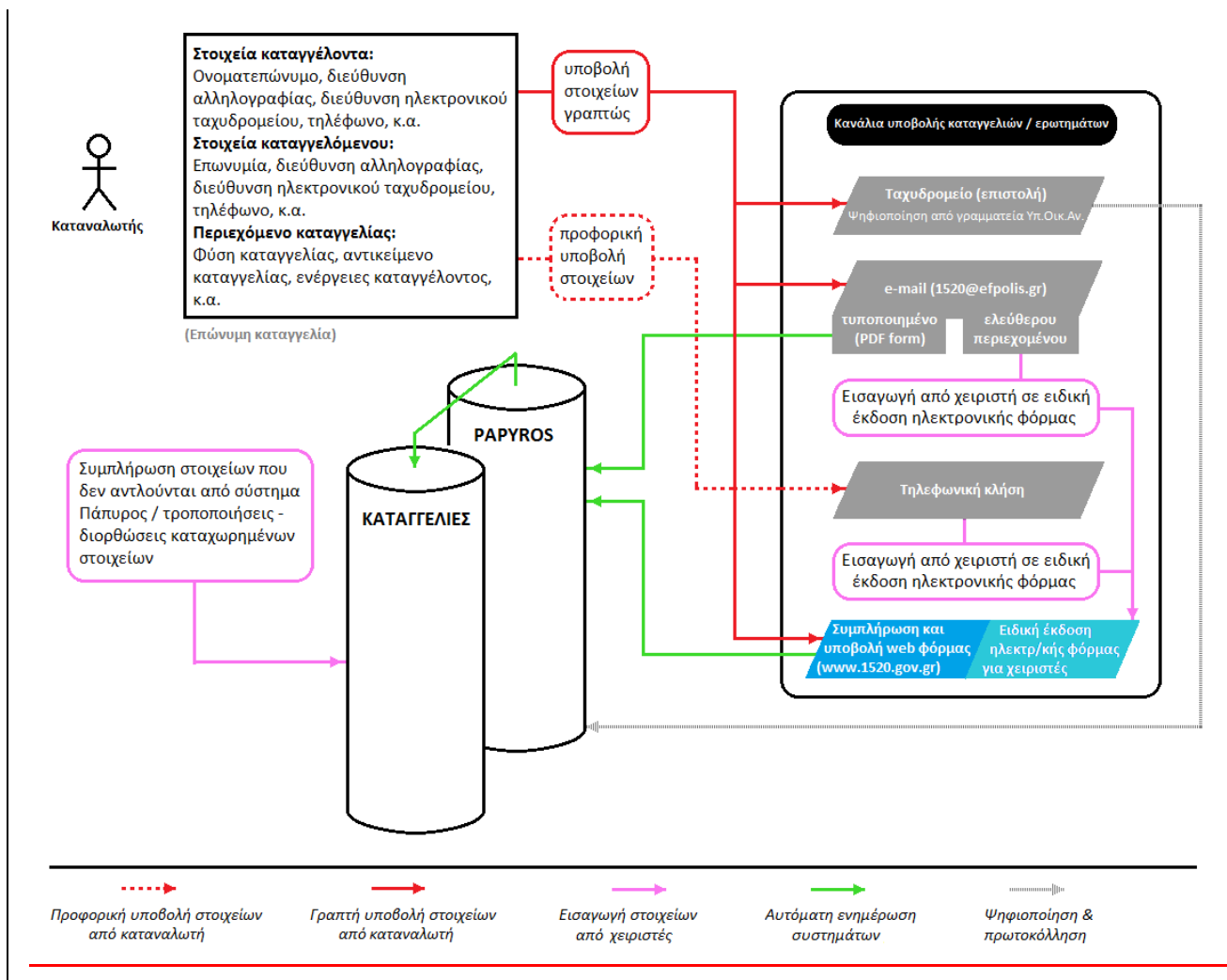
- διαδικτυακού ιστοτόπου (web site),
- τηλεφωνικού κέντρου (call center),
- εξυπηρετητή ηλεκτρονικού ταχυδρομείου (email server),
- συστήματος διακίνησης πρωτοκολληθέντων εγγράφων Πάπυρος, και
- συστήματος παρακολούθησης χειρισμού υποθέσεων Καταγγελίες

με στόχο την εφαρμογή της αρχής Μία-Φορά-Μόνο (Once Only).

Η σχεδιαστική αυτή επιλογή αποκλείει την επανάληψη της ίδιας ενέργειας από την πλευρά του ανθρώπινου δυναμικού του υποδοχέα των καταγγελιών, είτε πρόκειται για προσωπικό της ΓΔΠΚ, είτε του τμήματος πρωτοκόλλησης του ΥπΑνΕπ.

Στην επικοινωνία μεταξύ των συνεργαζόμενων υποσυστημάτων θα υποστηρίζεται η αυτόματη μεταφορά όλων των απαραίτητων στοιχείων καταγγελιών και ερωτημάτων (πχ αριθμός πρωτοκόλλου, ονοματεπώνυμο καταγγέλλοντος ή ερωτώντος, διεύθυνση ηλεκτρονικού ταχυδρομείου κλπ.) που έχουν υποβληθεί μέσω web form ή άλλων μεθόδων επικοινωνίας (ηλεκτρονικό ταχυδρομείο, τηλεφωνική κλήση, κλπ).

Κάθε ενέργεια θα γίνεται μια φορά.



Εικόνα 3 Τρόπος εισαγωγής & βαθμός επέμβασης επί πληροφοριών

Με την ολοκλήρωση των υποσυστημάτων αποκλείεται η δημιουργία «νησίδων πληροφόρησης» που οδηγεί στην αποσπασματοποίηση των πληροφοριών (data silos), διευκολύνοντας την παρακολούθηση της συνολικής λειτουργίας σε επιτελικό επίπεδο και στη συναγωγή συνολικής, αξιόπιστης και ενημερωμένης πληροφόρησης.

Πρακτικά, για κάθε καταγγελία θα παρέχεται άμεση, εντούτοις υπηρεσιακά διαβαθμισμένη πρόσβαση, για το σύνολο των εγγράφων που την αφορούν, τις ενέργειες που εκτελέστηκαν και τα αποτελέσματά τους. Σε κάθε περίπτωση, η ολοκλήρωση των υποσυστημάτων αποσκοπεί στην αποφυγή επανακαταχώρησης των στοιχείων της καταγγελίας από τον χειριστή.

Η ομάδα υποστήριξης της τηλεφωνικής γραμμής 1520 θα έχει πρόσβαση στα βασικά στοιχεία των καταγγελιών (πχ ονοματεπώνυμο καταγγέλλοντος, αριθμός πρωτόκολλου εγγράφων σχετιζόμενων με την καταγγελία) προκειμένου να μπορούν να απαντούν σε ερωτήματα καταναλωτών για την εξέλιξη της καταγγελίας / ερωτήματος (πχ σε ποιο τμήμα, ή υπάλληλο έχει χρεωθεί η καταγγελία).

Z. ΠΡΟΜΗΘΕΙΑ & ΑΝΑΒΑΘΜΙΣΗ ΕΞΟΠΛΙΣΜΟΥ & ΛΟΓΙΣΜΙΚΩΝ

Z.1 ΤΗΛΕΦΩΝΙΚΟ ΚΕΝΤΡΟ

Αγορά και τοποθέτηση νέου τηλεφωνικού κέντρου, τελευταίας τεχνολογίας, το οποίο να μπορεί

να υποστηρίζει ψηφιακά, αναλογικά, IP & SIP εσωτερικά τερματικά, PSTN, ISDN και IP/SIP γραμμές Δημόσιου Δικτύου και να ικανοποιεί πλήρως τις σύγχρονες ανάγκες μετάδοσης φωνής, δεδομένων εικόνας και VoIP, καλύπτοντας κατ' ελάχιστο τα κάτωθι τεχνικά χαρακτηριστικά, δυνατότητες και εφαρμογές:

- Σύνδεση σε δίκτυο EURO-ISDN και υποστήριξη PSTN, ISDN Basic Rate Access & Primary Rate Access, SIP.
- Διασύνδεση με άλλα τηλεφωνικά κέντρα μέσω ISDN, QSig, SIP.
- Να προγραμματίζεται τοπικά μέσω ηλεκτρονικού υπολογιστή.
- Να διαθέτει σύστημα χειροκίνητης ή και αυτόματης δημιουργίας πλήρους backup του προγραμματισμού / παραμετροποίησης.
- Να έχει δυνατότητα για μελλοντική επέκταση των εξωτερικών και εσωτερικών γραμμών μέχρι 100%.

Το τηλεφωνικό κέντρο θα πρέπει να είναι πλήρως εξοπλισμένο με τα ακόλουθα:

- 4 ISDN BRA
- 8 ψηφιακά εσωτερικά κυκλώματα
- 4 αναλογικά εσωτερικά κυκλώματα
- Σύστημα αυτόματου τηλεφωνητή με μενού επιλογών ημερήσιας / νυχτερινής λειτουργίας, με δυνατότητα προγραμματισμού μέχρι 5 επιπέδων επιλογής.
- Δυνατότητα δημιουργίας και τροποποίησης των ηχογραφημένων μηνυμάτων υποδοχής των κλήσεων.
- Δυνατότητα μετάβασης από την ημερήσια στη νυχτερινή λειτουργία τόσο αυτόματα βάσει ωραρίου, όσο και με χειρισμό από εκπαιδευμένο χρήστη.
- Λογισμικό καταγραφής και επεξεργασίας κλήσεων για την παραγωγή στατιστικών.
- Δυνατότητα σύνδεσης με εφαρμογές λογισμικού (applications), μέσω: TAPI, CSTA, XML.
- Ενσωματωμένο τηλεφωνικό κατάλογο τηλεφωνικού κέντρου με τουλάχιστον 200 μνήμες.
- Ευκολίες κλήσεων για όλα τα εσωτερικά: τουλάχιστον 5 κατηγορίες φραγών, εκτροπή κλήσεων, ομάδες ανάληψης κλήσεων, ομάδες υποδοχής εισερχόμενων κλήσεων, τριμερή συνδιάσκεψη, twin sets (παράλληλος κουδουνισμός ζευγαριού ενός ψηφιακού και ενός αναλογικού εσωτερικού σε περίπτωση εισερχόμενης κλήσης και δυνατότητα λήψης της κλήσης από οποιοδήποτε από τα δύο εσωτερικά).
- 6 ψηφιακές τηλεφωνικές συσκευές με αναγνώριση κλήσης, οθόνη, ανοιχτή συνομιλία, σύνδεση κεφαλόφωνου και τουλάχιστον 10 προγραμματιζόμενα πλήκτρα
- 4 ασύρματες αναλογικές συσκευές με εμβέλεια βάσης τουλάχιστον 50 μέτρα, αναγνώριση κλήσης και χρήση μπαταρίας κατάλληλης για τουλάχιστον 2 ώρες συνομιλία και 10 ώρες αναμονή.
- 4 ενσύρματα κεφαλόφωνα κατάλληλα για σύνδεση με τις προσφερόμενες ψηφιακές συσκευές, mono & noise cancelling μικρόφωνο.
- Καμπίνα T/K με δυνατότητα τοποθέτησης τόσο σε rack 19" όσο και επίτοιχης τοποθέτησης.
- Καλώδια (patch cord) κατάλληλου μήκους για σύνδεση των συσκευών στο rack και στις θέσεις εργασίας.
- Καλωδιακή υποδομή στην αίθουσα με κανάλια και πρίζες, patch panel οριζόντιας καλωδίωσης, rack ικανού μεγέθους να τα στεγάσει στην αίθουσα.

Το προϋπολογιστικό κόστος θα περιλαμβάνει προμήθεια, εγκατάσταση και παραμετροποίηση με υλικά και μικροϋλικά, παράδοση σε πλήρη λειτουργία, καθώς και εκπαίδευση προκαθορισμένου

από την Υπηρεσία προσωπικού στη χρήση των τηλεφωνικών συσκευών, της βασικής παραμετροποίησης του Τ/Κ και χρήση του λογισμικού Call Detail Recording.

Το κόστος θα περιλαμβάνει επίσης βετή συντήρηση, παραμετροποίηση και τεχνική υποστήριξη.

Επιπλέον:

- Ο κατασκευαστής θα πρέπει να υποστηρίζει το τηλεφωνικό κέντρο σε επίπεδο υλικού (ανταλλακτικών) και σε επίπεδο λογισμικού (software upgrades) για όλη την περίοδο εγγύησης καλής λειτουργίας.
- Στο λογισμικό θα πρέπει να εφαρμόζονται 2 φορές το χρόνο οι πιο πρόσφατες επιδιορθώσεις ασφαλείας (security patches) εκτός και αν αυτές κρίνονται κρίσιμες οπότε θα πρέπει να εφαρμόζονται εντός 100 ωρών από τη δημοσίευση τους.
- Θα γίνεται περιοδική αυτόματη λήψη αντιγράφων ασφαλείας και αποθήκευσή τους εντός της περιμέτρου του κτιρίου, σε άλλο χώρο από αυτό του τηλεφωνικού κέντρου, ενώ θα προβλεφθεί και η δημιουργία τεκμηριωμένης διαδικασίας επαναφοράς αντιγράφου ασφαλείας, δυνατή να τελεστεί από το προσωπικό του Υπουργείου.

Προϋπολογισμός για τηλεφωνικό κέντρο: €5.000 (αξία προ ΦΠΑ)

2.2 ΛΟΙΠΟΣ ΕΞΟΠΛΙΣΜΟΣ / ΕΤΟΙΜΟ ΛΟΓΙΣΜΙΚΟ

Ο εξοπλισμός θα χρησιμοποιηθεί για την ανάπτυξη του νέου συστήματος και τις αρχικές δοκιμές (beta testing). Η τελική παράδοση θα γίνει με δοκιμή και εγκατάσταση στο G-cloud χρησιμοποιώντας τεχνολογία virtualization. Κατά την παραγωγική λειτουργία του νέου συστήματος, ο εξοπλισμός θα συνεχίσει να λειτουργεί για την δοκιμή νέων εκδόσεων προτού αυτές τεθούν σε παραγωγική λειτουργία και ως δευτερεύουσα υποστηρικτική υποδομή για λόγους ασφαλείας (πχ για λήψη τοπικών εφεδρικών αντιγράφων ασφαλείας και για τήρηση του ιστορικού σε βάθος χρόνου).

Στον λοιπό εξοπλισμό περιλαμβάνεται:

1. Workgroup server:
 - 1.1. Hardware: Tower server, 1-2 επεξεργαστές Xeon, μνήμη 32GB με δυνατότητα διπλασιασμού, διπλά τροφοδοτικά, δύο συνδέσεις δικτύου 1Gbps, bootable αποθηκευτικός χώρος τουλάχιστον 300GB σε διάταξη mirroring, storage controller με hardware-based υποστήριξη RAID 0, 1, 5, 2 HDD χωρητικότητας 2TB, οθόνη, πληκτρολόγιο, ποντίκι, υπηρεσίες εγκατάστασης (€3.000)
 - 1.2. Έτοιμο λογισμικό:
 - 1.2.1. ROK Windows Server 2019 ή νεότερο (€400)
 - 1.2.2. Antivirus software (€300)
2. Managed switch level 2 10/100/1000Mbps 48 θυρών UTP με 2 θύρες SFP για οπτική ίνα (€680)
3. 4 HDD 4Gb για τοποθέτηση σε υπάρχον Synology NAS (4x€200=€800)
4. Administrative workstation (desktop) (€1.500)
5. Device for remote administration / troubleshooting (€1.500)

Προϋπολογισμός για λοιπό εξοπλισμό / έτοιμο λογισμικό: €8.180 (αξία προ ΦΠΑ)

Σημειώνεται ότι ο ιστότοπος θα φιλοξενηθεί στο G-cloud αφού θα ενσωματωθεί στον ιστότοπο του Υπ.Αν. Επ.

Z.3 ΑΝΑΠΤΥΞΗ ΛΟΓΙΣΜΙΚΟΥ και ΛΟΙΠΕΣ ΥΠΗΡΕΣΙΕΣ

1. Μελέτη εφαρμογής
Παροχή υπηρεσιών: 2,5 ανθρωπομήνες (Project manager, αναλυτής)
Προϋπολογισμός: €7.800
2. Υλοποίηση ιστοτόπου όπως περιγράφεται στην ενότητα Γ
Παροχή υπηρεσιών: 8 ανθρωπομήνες (Web developer (WordPress) / Graphic designer / UX designer)
Προϋπολογισμός: €18.850
3. Υλοποίηση διαλειτουργικότητας όπως περιγράφεται στην ενότητα Δ
Παροχή υπηρεσιών: 4 ανθρωπομήνες (Προγραμματιστής, αναλυτής)
Προϋπολογισμός: €9.200
4. Υλοποίηση των σεναρίων υποβολής καταγγελιών όπως περιγράφονται στην ενότητα Η
Παροχή υπηρεσιών: 17 ανθρωπομήνες (Προγραμματιστές, αναλυτής)
Προϋπολογισμός: €40.000
5. Ολοκλήρωση των παραπάνω υποσυστημάτων, δοκιμή και πιλοτική λειτουργία του εξοπλισμού και της πλατφόρμας. Εκπαίδευση των χρηστών Υπηρεσίες υποστήριξης
Παροχή υπηρεσιών: 8 ανθρωπομήνες (Προγραμματιστής, Project manager, εκπαιδευτής)
Προϋπολογισμός: €19.300
6. Εκπαίδευση χρηστών & ανάπτυξη εκπαιδευτικού υλικού
Παροχή υπηρεσιών: 2 ανθρωπομήνες (εκπαιδευτής)
Προϋπολογισμός: €4.600
7. Προβολή - δημοσιότητα
Προϋπολογισμός: €4.500

Προϋπολογισμός:

Παραδοτέα	Κόστος	Είδος παραδοτέου
Z.1	5.000	Εξοπλισμός
Z.2	8.180	Εξοπλισμός
Z.3	104.250	Υπηρεσίες ανάπτυξης, κλπ
Σύνολο	117.430	(αξία προ ΦΠΑ)

Σε κάθε περίπτωση, πριν από την προμήθεια του τηλεπικοινωνιακού εξοπλισμού που απαιτείται για την ολοκλήρωση του έργου, σε συνεργασία με τον ανάδοχο θα πρέπει να επανεξεταστεί το ενδεχόμενο αξιοποίησης των υποδομών/υπηρεσιών του έργου «Δίκτυο Δημόσιου Τομέα ΣΥΖΕΥΞΙΣ II».

H. ΡΟΗ ΔΙΑΔΙΚΑΣΙΩΝ

H.1 ΕΝΗΜΕΡΩΣΗ ΚΑΙ ΕΙΣΑΓΩΓΗ ΚΑΤΑΓΓΕΛΙΑΣ

Η δομή που υποστηρίζει τους στρατηγικούς σκοπούς της ΓΔΠΚ συνίσταται: (α) στην ενημέρωση

των καταναλωτών αναφορικά με το θέμα που τους αφορά και (β) στην διαχείριση των καταγγελιών που εισέρχονται στη ΓΔΠΚ από τα κανάλια επικοινωνίας των καταναλωτών.

Ειδικότερα:

- 1 Στην ιστοσελίδα θα παρέχεται πληροφόρηση στους καταναλωτές για τις αρμοδιότητες της ΓΔΠΚ, καθώς και για τα κανάλια επικοινωνίας με αυτήν για την υποβολή ερωτημάτων ή καταγγελιών.
- 2 Οι εισερχόμενες καταγγελίες/ερωτήματα θα προωθούνται μέσω του συστήματος Πάπυρος στη γραμματεία της προϊσταμένης της ΓΔΠΚ.
- 3 Για κάθε εισερχόμενη καταγγελία / ερώτημα / έγγραφο θα υπάρχει αυτόματη ενημέρωση του συστήματος Καταγγελίες.
- 4 Ο υπάλληλος που διερευνά την καταγγελία θα ενημερώνει την πλατφόρμα διαχείρισης καταγγελιών συμπληρώνοντας πεδία που δεν αντλούνται από το σύστημα Πάπυρος και κρίνονται απαραίτητα για τη ΓΔΠΚ (πχ είδος παράβασης), ενώ δύναται να τροποποιούνται και τυχόν υφιστάμενα (πχ εσφαλμένη αναγραφή επωνυμίας καταγγελλόμενης επιχείρησης).

Η.2 ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗ ΕΡΩΤΗΜΑΤΟΣ Ή ΚΑΤΑΓΓΕΛΙΑΣ

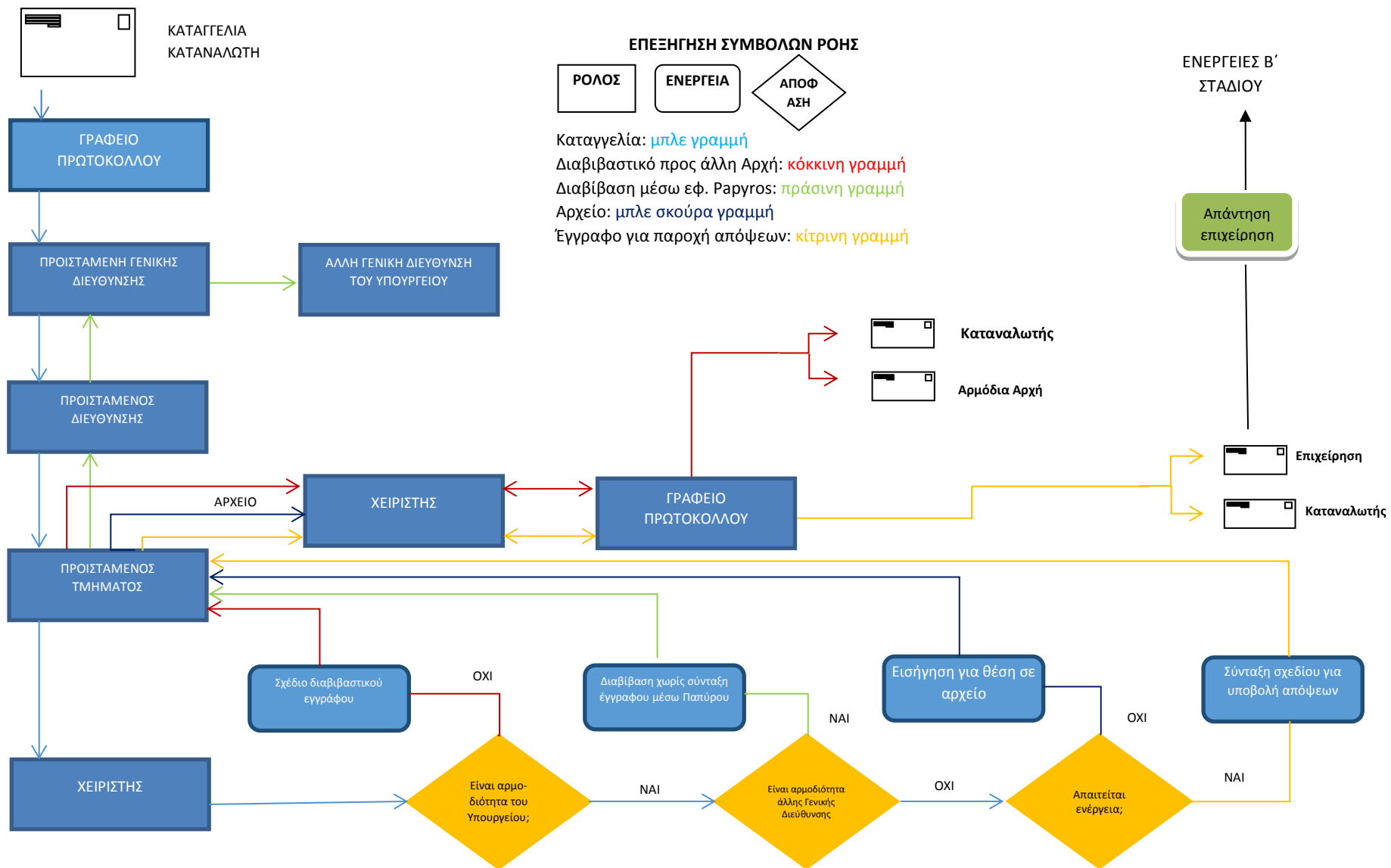
Η διαχείριση ενός ερωτήματος καταναλωτή αποτελεί την πιο απλή μορφή επικοινωνίας και συνίσταται συνήθως στην έκδοση ενός απαντητικού εγγράφου. Αντιθέτως, η διαχείριση μιας καταγγελίας είναι μια πιο σύνθετη διαδικασία η οποία στο σύνολό της περιλαμβάνει τρία στάδια.

Το πρώτο στάδιο διαχείρισης (Εικόνα 4) περιλαμβάνει συνήθως τις κάτωθι ενέργειες:

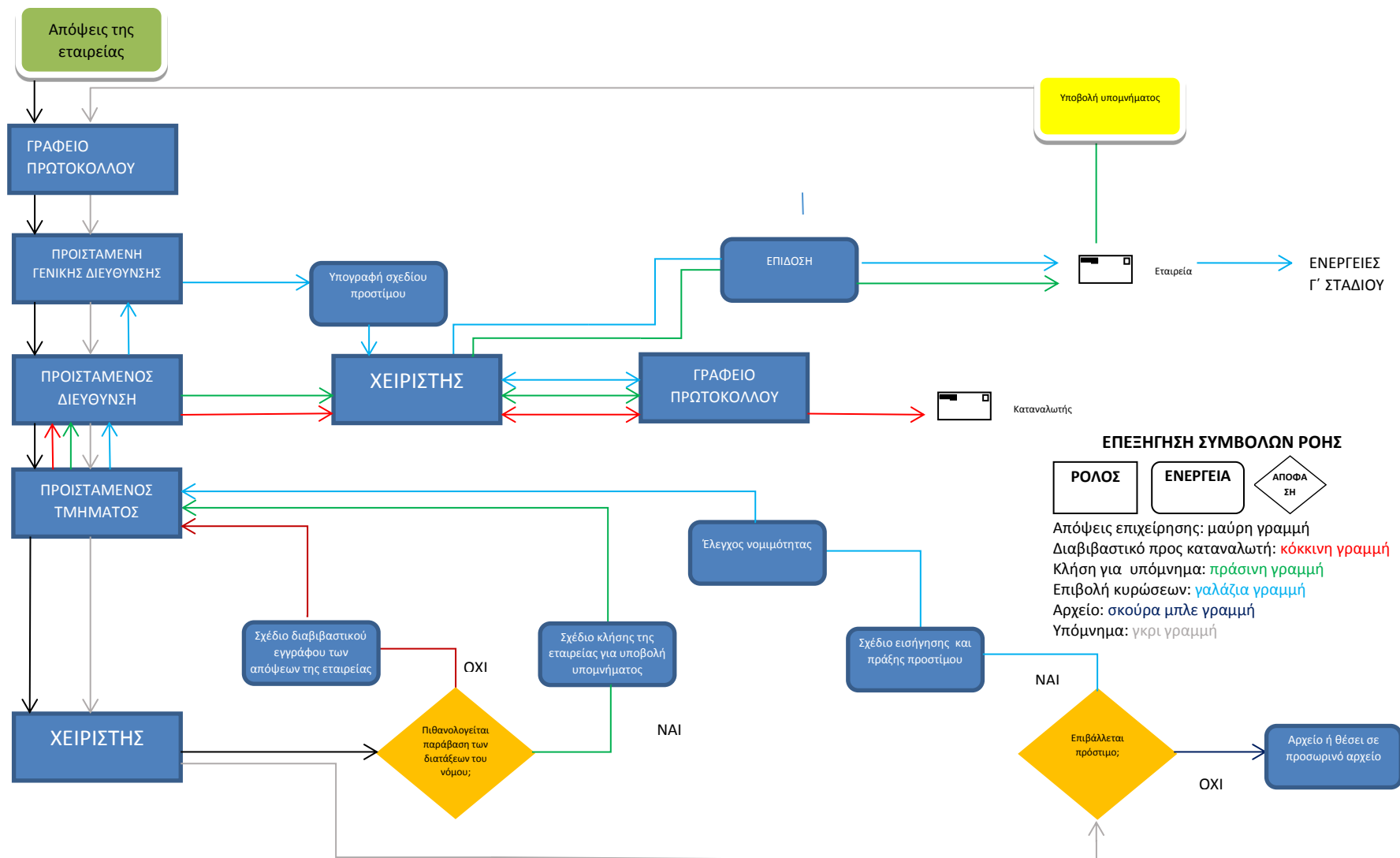
1. Διαβίβαση της καταγγελίας στην αρμόδια αρχή (υπηρεσία εκτός Υπουργείου) με κοινοποίηση στον καταγγέλλοντα (αναρμοδιότητα).
2. Διαβίβαση της καταγγελίας σε άλλη Γενική Διεύθυνση του Υπουργείου.
3. Εφόσον δεν συντρέχουν τα (α) ή (β), καταγραφή της καταγγελίας ως υπόθεσης που χρήζει χειρισμού από τη ΓΔΠΚ.
4. Έγγραφο προς την καταγγελλόμενη επιχείρηση για τις απόψεις της επί των καταγγελλομένων.

Το δεύτερο στάδιο διαχείρισης της καταγγελίας περιλαμβάνει την εξέταση των στοιχείων και την πιθανολόγηση της επιβολής ή μη διοικητικών κυρώσεων σε βάρος της καταγγελλόμενης επιχείρησης (Εικόνα 5). Για την επιβολή οποιασδήποτε κύρωσης απαιτείται η κλήση της καταγγελλόμενης επιχείρησης για υποβολή υπομνήματος και σε περίπτωση παράβασης, η σύνταξη εισήγησης της Διεύθυνσης Προστασίας Καταναλωτή, η οποία αποτελεί την αιτιολογία της διοικητικής πράξης.

Τέλος το τρίτο στάδιο αφορά στην παρακολούθηση των διοικητικών κυρώσεων της σύστασης και της επιβολής χρηματικού προστίμου, κατά των οποίων προβλέπεται η άσκηση της διοικητικής (αίτηση θεραπείας) και ένδικης προσφυγής. Ειδικότερα, εφόσον ασκηθεί από την επιχείρηση διοικητική προσφυγή, τότε η υπηρεσία εκδίδει επί αυτής διοικητική πράξη. Σε περίπτωση μη έκδοσης διοικητικής πράξης τότε τεκμαίρεται η σιωπηρή απόρριψή της. Εφόσον, από την επιχείρηση ασκείται προσφυγή ενώπιον διοικητικού δικαστηρίου προβλέπεται η αποστολή προς το δικαστήριο των απόψεων της Διοίκησης συνοδευόμενη από τον φάκελο της διοικητικής πράξης.



Εικόνα 4 Ενέργειες α' σταδίου



Εικόνα 5 Ενέργειες β' σταδίου

Θ. ΜΕΘΟΔΟΛΟΓΙΑ ΥΛΟΠΟΙΗΣΗΣ ΤΟΥ ΕΡΓΟΥ

Η μεθοδολογία σχεδιασμού και υλοποίησης του έργου θα πρέπει να λαμβάνει υπόψη τις σύγχρονες διεθνείς πρακτικές και να αναφέρεται τουλάχιστον στα ακόλουθα :

- στην κατανόηση των απαιτήσεων και των ιδιαιτεροτήτων του έργου
- στο συνολικό σχεδιασμό του έργου με τις επιμέρους φάσεις του και στη διασύνδεση των επιμέρους φάσεων μεταξύ τους
- στη μεθοδολογία σχεδιασμού και εκπόνησης της μελέτης εφαρμογής του έργου λαμβάνοντας υπόψη την κείμενη νομοθεσία, τις απαιτούμενες λειτουργικές προδιαγραφές, την εμπειρία της ΓΓΠΚ στην διαχείριση καταγγελιών καταναλωτών, τους φορείς που δέχονται καταγγελίες και την απαίτηση για ταχεία ολοκληρωμένη τεχνική τεκμηρίωση κάθε υποσυστήματος.
- στη μεθοδολογία διασφάλισης της ποιότητας που θα εφαρμοστεί σε όλα τα στάδια της υλοποίησης του παρόντος έργου
- στην οργάνωση και εκτέλεση κάθε άλλης δράσης που κρίνεται αναγκαία για την ολοκληρωμένη υλοποίηση του παρόντος έργου
- στα τυχόν εργαλεία και τεχνικές που θα χρησιμοποιηθούν για τη μεθοδολογική προσέγγιση.

Η υλοποίηση του έργου θα κατανεμηθεί σε ένα σύνολο φάσεων, ως κάτωθι:

ΦΑΣΗ 1 – ΜΕΛΕΤΗ ΕΦΑΡΜΟΓΗΣ

Ο ανάδοχος θα μελετήσει το νομοθετικό πλαίσιο, την οργανωτική δομή και τις ανάγκες του συστήματος και θα συντάξει την Μελέτη Εφαρμογής, στην οποία θα περιλαμβάνεται Ανάλυση Απαιτήσεων των χρηστών.

Για την πραγματοποίηση της Μελέτης Εφαρμογής, θα προηγηθεί η πλήρης καταγραφή της υφιστάμενης κατάστασης, για την οποία δύναται να αξιοποιηθούν τα με αριθμό πρωτοκόλλου ΕΔ ΕΣΠΑ Υπ.Οικ.Αν. 176/22-06-2016 και 197/26-07-2016 της Ομάδας Εργασίας που είχε συσταθεί με την υπ' αριθμό 146/27-05-2016 απόφαση Γενικού Γραμματέα Εμπορίου και Προστασίας Καταναλωτή, η καταγραφή των απαιτήσεων των χρηστών, η καταγραφή των απαιτήσεων των εμπλεκόμενων πληροφοριακών συστημάτων («ΠΑΠΥΡΟΣ» και «ΚΑΤΑΓΓΕΛΙΕΣ») η ομογενοποίηση των διαδικασιών και των εντύπων, η ανάλυση και ο σχεδιασμός του συστήματος και οι ανάπτυξη δοκιμαστικών σεναρίων ελέγχου.

Για τον λόγο αυτό, η φάση αυτή θα χωριστεί σε ένα σύνολο δραστηριοτήτων το πέρας των οποίων θα σηματοδοτήσει την ολοκλήρωσή της.

Ενδεικτικά και όχι περιοριστικά οι δραστηριότητες αυτές δύναται να περιλαμβάνουν:

- Την καταγραφή της υφιστάμενης κατάστασης και την ανάλυση απαιτήσεων
Στα πλαίσια αυτής της Δραστηριότητας δύναται να πραγματοποιηθούν τα παρακάτω:
 - Ανάλυση δεδομένων
 - Ανάλυση και καταγραφή των λειτουργικών και μη λειτουργικών απαιτήσεων των χρηστών
 - Καθορισμός των κατηγοριών των χρηστών και των λειτουργιών ανά κατηγορία

- Προσδιορισμός των προβλημάτων της υφιστάμενης κατάστασης
 - Κατηγοριοποίηση των απαιτήσεων σε αυτόνομες ενότητες, οι οποίες θα αποτελέσουν τις ενότητες των λειτουργικών απαιτήσεων
 - Κατηγοριοποίηση των απαιτήσεων ανάλογα με την προτεραιότητά τους
 - Καταγραφή της υφιστάμενης κατάστασης αναφορικά με τις υπάρχουσες εφαρμογές που λειτουργούν στην Αναθέτουσα Αρχή και το είδος των αρχείων (ηλεκτρονικά ή χειρόγραφα) που τηρούνται.
 - Ομογενοποίηση διαδικασιών
 - Μελέτη διαλειτουργικότητας για την επικοινωνία με άλλα συστήματα
 - Μελέτη Προστασίας Προσωπικών Δεδομένων (General Data Protection Regulation, GDPR)
- Τη μεθοδολογία υλοποίησης και διασφάλισης ποιότητας
Θα συνταχθεί από τον Ανάδοχο ένα Πλάνο Διαχείρισης και Ποιότητας Έργου, υπό την μορφή εγχειριδίου, όπου θα περιγράφονται οι ενέργειες, η μεθοδολογία που θα υιοθετηθεί για την υλοποίηση του έργου και οι οργανωτικές δομές του έργου, όπως:
 - Το οργανωτικό σχήμα/ δομή διοίκησης έργου
 - Σχέδιο Επικοινωνίας
 - Προγραμματισμός Έργου
 - Διαχείριση Θεμάτων
 - Διαχείριση Κινδύνων
 - Διασφάλιση Ποιότητας
 - Διαχείριση Αρχείων
 - Διαχείριση Αλλαγών
 - Διοικητική Πληροφόρηση
- Τον προγραμματισμό υλοποίησης του έργου
Για την υλοποίηση των φάσεων του έργου θα οριστικοποιηθεί το χρονοδιάγραμμα με βάση την τήρηση των προδιαγραφών του διαγωνισμού και τη βέλτιστη απόδοση του σχεδίου υλοποίησης. Το προτεινόμενο χρονοδιάγραμμα θα είναι συμβατό με το βασικό χρονοδιάγραμμα του έργου αλλά θα παρέχει ακόμη μεγαλύτερο επίπεδο λεπτομέρειας λαμβάνοντας υπόψη το σύνολο των δραστηριοτήτων.
Θα δοθεί αναλυτική περιγραφή των διαδικασιών υλοποίησης και των ροών πληροφορίας και εργασίας που αφορούν την αντιμετώπιση ενδεχόμενων σφαλμάτων. Επιπλέον θα αναλυθούν οι πιθανοί κίνδυνοι με εκπόνηση μελέτης ανάλυσης και αντιμετώπισης κινδύνων (Risk Analysis).
- Τον σχεδιασμό της αρχιτεκτονικής του συστήματος
Θα πραγματοποιηθεί ο σχεδιασμός του Συστήματος και θα οργανωθεί ο τρόπος υλοποίησης του έργου. Θα ορισθούν οι απαραίτητες για τη λειτουργία και αποθήκευση των δεδομένων δομές. Θα συνταχθούν διαγράμματα Entity Relationship στα οποία εκτός από τις δομές της βάσης δεδομένων (σχήματα, πίνακες, δομές) θα αποτυπώνονται και οι αλληλοσυνδέσεις τους. Θα οριστικοποιηθούν τα στατιστικά και οι παραγόμενες αναφορές. Θα γίνει σχεδιασμός των αρμοδίων component για την υλοποίηση της επιχειρησιακής λογικής του συστήματος. Αυτά θα μορφοποιηθούν από την ανάλυση των απαιτήσεων των χρηστών, όπως αυτή θα ολοκληρωθεί στα πλαίσια της πρώτης Φάσης. Θα γίνει σχεδιασμός των διεπαφών του συστήματος.
- Τον έλεγχο αρχικών σεναρίων ελέγχου απόδοσης

Ενδεικτικά:

- Δημιουργία σεναρίων χρήσης
- Δημιουργία σεναρίων ελέγχου
- Έλεγχος ποσοστών συμμόρφωσης σε απαιτήσεις

Μεγάλης σημασίας παραδοτέα αυτής της φάσης θα είναι τα πρωτότυπα, αρχικά mockup (πιθανώς throw-away) prototypes, τα οποία με την έναρξη της επόμενης φάσης 2 θα αντικατασταθούν με λειτουργικά πρωτότυπα. Τα mockup πρωτότυπα θα σχεδιαστούν και θα παρουσιαστούν, ενώ η αποδοχή τους θα αποτελεί απαραίτητη προϋπόθεση για την εκκίνηση της ανάπτυξης του συστήματος. Τα πρωτότυπα αυτά θα αντικατοπτρίζουν τη λειτουργικότητα που θα προδιαγράψει η μελέτη απαιτήσεων και θα δίνουν τη δυνατότητα να επιδειχθεί το αναμενόμενο αποτέλεσμα του έργου στα στελέχη της ΓΔΠΚ, ως κύριου του έργου. Σε αυτό το στάδιο θα μπορούν να γίνουν βελτιωτικές προτάσεις που αφορούν, πέρα από τη λειτουργικότητα, και την εμπειρία χρήστη (User eXperience, UX).

Απαραίτητα παραδοτέα της πρώτης φάσης είναι:

- Τεύχος Ανάλυσης Απαιτήσεων
- Mockup prototypes
- Τεύχος Προγραμματισμού υλοποίησης συστήματος

Ενδεικτικά παραδοτέα της πρώτης φάσης μπορούν να είναι:

- Πλάνο Διαχείρισης και Ποιότητας Έργου
- Σύστημα Διασφάλισης Ποιότητας
- Ασφάλεια – Συνύπαρξη με τα υπάρχοντα συστήματα
- Τεύχος ανάλυσης λογισμικού
- Τεύχος περιγραφής της αρχιτεκτονικής του συστήματος
- Οριστικοποιημένη μεθοδολογία υλοποίησης
- Προγραμματισμός και αρχικά σενάρια ελέγχου αποδοχής

ΦΑΣΗ 2 – ΥΛΟΠΟΙΗΣΗ ΙΣΤΟΤΟΠΟΥ ΚΑΙ ΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΑΣ ΣΥΣΤΗΜΑΤΩΝ

Στη φάση αυτή θα αναπτυχθούν οι εφαρμογές που θα υποστηρίζουν τη λειτουργία του Συστήματος και θα γίνει παραμετροποίησή τους -όπου απαιτείται- καθώς και εγκατάστασή τους. Επίσης θα γίνει και η προμήθεια και εγκατάσταση του προσφερόμενου εξοπλισμού.

Η φάση θα χωριστεί σε ένα σύνολο δραστηριοτήτων το πέρας των οποίων θα σηματοδοτήσει την ολοκλήρωσή της. Ενδεικτικά και όχι περιοριστικά οι δραστηριότητες αυτές δύναται να περιλαμβάνουν:

- Την ανάπτυξη ιστοσελίδας
- Την ανάπτυξη της επικοινωνίας των εμπλεκόμενων συστημάτων
- Την ανάπτυξη των διεπαφών
- Την απόκτηση του εξοπλισμού
- Την τεκμηρίωση εφαρμογών
- Την εγκατάσταση εφαρμογών
- Τον έλεγχο λειτουργίας εφαρμογών

Κατά την εξέλιξη της φάσης 2 ο ανάδοχος θα εξελίσει το υπό ανάπτυξη σύστημα με τη μορφή λειτουργικών πρωτοτύπων, τα οποία θα παρουσιάζονται στην επιτροπή

παρακολούθησης της εκτέλεσης του έργου και τα οποία με την επέκταση της λειτουργικότητάς τους θα καταλήξουν στην έκδοση 1.0 του συστήματος.

Απαραίτητα παραδοτέα της δεύτερης φάσης είναι:

- Λειτουργικά πρωτότυπα
- Παράδοση ιστοτόπου
- Παράδοση εφαρμογών και διεπαφών
- Εγκατάσταση και λειτουργία εξοπλισμού

Ενδεικτικά παραδοτέα της δεύτερης φάσης μπορούν να είναι:

- Επικαιροποιημένη Μελέτη Εφαρμογής
- Εγχειρίδια Κατασκευαστών
- Εγχειρίδια Τεχνικής Τεκμηρίωσης
- Εγχειρίδια και Οδηγίες λειτουργικής Τεκμηρίωσης
- Εγχειρίδια και Οδηγίες υποστηρικτικής Τεκμηρίωσης
- Εγχειρίδια και Οδηγίες διοικητικής Τεκμηρίωσης
- Οδηγός Τεκμηρίωσης
- Οδηγίες Εγκατάστασης Λογισμικού
- Αποτελέσματα ελέγχου
- Αναφορές προβλημάτων που παρουσιάστηκαν κατά την διάρκεια της Φάσης

ΦΑΣΗ 3 – ΕΚΠΑΙΔΕΥΣΗ

Στα πλαίσια της δραστηριότητας αυτής θα πραγματοποιηθούν τα εκπαιδευτικά σεμινάρια που αφορούν την εξοικείωση των χρηστών σε θέματα σχετικά με τη λειτουργία, διαχείριση και ενημέρωση της ιστοσελίδας και των εφαρμογών.

Ενδεικτικά παραδοτέα της τρίτης φάσης μπορούν να είναι:

- Μεθοδολογία Εκπαίδευσης
- Εκπαιδευτικό Υλικό
- Ωρολόγιο πρόγραμμα
- Οδηγός εκπαίδευσης

ΦΑΣΗ 4 – ΠΕΡΙΟΔΟΣ ΠΙΛΟΤΙΚΗΣ ΛΕΙΤΟΥΡΓΙΑΣ

Στη φάση αυτή θα λειτουργεί το αναπτυχθέν κέντρο, θα υποστηρίζονται οι χρήστες του υπό πραγματικές συνθήκες λειτουργίας και θα διεξαχθούν οι τελικές δοκιμές. Θα επιβεβαιωθεί η εύρυθμη λειτουργία και καλή συνεργασία των εφαρμογών των υποσυστημάτων του συστήματος, τόσο μεταξύ τους όσο και εξωτερικά, δηλαδή στις διεπαφές με άλλα συστήματα με τα οποία θα επικοινωνεί. Η ολοκλήρωση των συστημάτων εμπεριέχει και τη διάσταση της ενσωμάτωσης των νέων τεχνολογιών και εργαλείων στις επιχειρησιακές δομές και λειτουργίες της αναθέτουσας αρχής, καθώς επίσης την επιβεβαίωση της πληρότητας των υπηρεσιών που προσφέρονται σε σχέση με το ισχύον πλαίσιο λειτουργίας της. Κατά τη φάση αυτή θα συλλέγονται αναφορές προβλημάτων για μια πρώτη αξιολόγηση του πληροφοριακού συστήματος και θα πραγματοποιούνται οι κατάλληλες διορθώσεις / τροποποιήσεις.

Ενδεικτικά παραδοτέα της τέταρτης φάσης μπορούν να είναι:

- Τεκμηρίωση πρόσθετων προσαρμογών και παραμετροποιήσεων σε λογισμικό και εξοπλισμό
- Τεκμηρίωση σφαλμάτων
- Έκθεση αξιολόγησης περιόδου πιλοτικής λειτουργίας

ΦΑΣΗ 5 – ΠΕΡΙΟΔΟΣ ΠΑΡΑΓΩΓΙΚΗΣ ΛΕΙΤΟΥΡΓΙΑΣ

Στη φάση αυτή θα τεθεί το Κέντρο Υποδοχής Καταγγελιών σε πλήρη παραγωγική λειτουργία.

Ενδεικτικά παραδοτέα της πέμπτης φάσης μπορούν να είναι:

- Καταγραφή συμβάντων
- Τεκμηρίωση πρόσθετων προσαρμογών σε λογισμικό και εξοπλισμό
- Τεκμηρίωση σφαλμάτων
- Δελτία παρουσίας στελεχών του Αναδόχου
- Έκθεση αξιολόγησης περιόδου παραγωγικής λειτουργίας

ΦΑΣΗ 6 – ΔΗΜΟΣΙΟΤΗΤΑ

Στο πλαίσιο αυτής της φάσης θα σχεδιαστούν και υλοποιηθούν ενέργειες προβολής του νέου κέντρου υποβολής καταγγελιών καταναλωτών, μέσω διαδικτύου.

Ενδεικτικές ενέργειες:

- Προβολή / δημοσιεύσεις σε διαδικτυακά μέσα
- Προβολή σε μέσα κοινωνικής δικτύωσης
- Προβολή σε μηχανές αναζήτησης
- Banners

Ενδεικτικά παραδοτέα της έκτης φάσης μπορούν να είναι:

- Τεύχος σχεδιασμού δράσεων δημοσιότητας
- Ενημερωτικά φυλλάδια
- Δελτία τύπου
- Ψηφιακό υλικό

I. ΧΡΟΝΟΔΙΑΓΡΑΜΜΑ & ΦΑΣΕΙΣ ΤΟΥ ΕΡΓΟΥ

Ο συνολικός χρόνος υλοποίησης του παρόντος έργου ανέρχεται σε δώδεκα (12) μήνες από την ημερομηνία υπογραφής της σύμβασης.

Οι φάσεις του έργου δύναται να προγραμματιστούν ώστε να εκτελεστούν σε παράλληλα χρονικά διαστήματα υπό την προϋπόθεση ότι θα εξασφαλίζεται το έγκαιρο της παράδοσης, η πληρότητα και η αναμενόμενη ποιότητα όλων των παραδοτέων του έργου.

Σημειώνεται ότι η διαχείριση του έργου έχει την ίδια διάρκεια με το έργο και δεν συνιστά ξεχωριστή φάση. Οι φάσεις με τη χρονική τους διάρκεια παρουσιάζονται ενδεικτικά στο παρακάτω σχήμα:

ΦΑΣΕΙΣ /ΜΗΝΕΣ	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12
ΦΑΣΗ 1												
ΦΑΣΗ 2												
ΦΑΣΗ 3												
ΦΑΣΗ 4												
ΦΑΣΗ 5												
ΦΑΣΗ 6												

Οι χρόνοι υλοποίησης των επιμέρους φάσεων του έργου είναι ενδεικτικοί και οι υποψήφιοι στην πρότασή τους πρέπει να υποβάλλουν αναλυτικό χρονοδιάγραμμα υλοποίησης του έργου (Gantt chart). Κατά την εκτέλεση του έργου, η εξέλιξή του θα παρακολουθείται από τον ανάδοχο που θα επιλεγεί.

Οι υποψήφιοι στην προσφορά τους πρέπει να προσδιορίσουν και να περιγράψουν αναλυτικά το περιεχόμενο και τη μορφή όλων των παραδοτέων του παρόντος έργου σε συνδυασμό με το προτεινόμενο χρονοδιάγραμμα.

ΙΑ. ΣΧΗΜΑ ΔΙΟΙΚΗΣΗΣ & ΟΡΓΑΝΩΣΗΣ ΤΟΥ ΕΡΓΟΥ

Το έργο απαιτεί διεπιστημονική προσέγγιση ως προς τη διαχείριση και την υλοποίηση του, ως εκ τούτου προτείνεται σχήμα διοίκησης έργου με –κατ’ ελάχιστον- τις κάτωθι ομάδες:

- Ομάδα Διοίκησης Έργου (ΟΔΕ) η οποία θα απαρτίζεται από τα αρμόδια στελέχη του αναδόχου και της υφιστάμενης (αρ.πρωτ. ΕΔ ΕΣΠΑ Υπ.Οι.Αν 278/28.08.2018 / ΑΔΑ: 7ΘΤΣ465ΧΙ8-Ρ12) Ομάδας Διοίκησης Έργου της παρ. 3.3.1. του παραρτήματος Β’ Εθνικής Ψηφιακής Στρατηγικής 2016-2021, και θα λαμβάνει μέρος στη λήψη σχετικών αποφάσεων για θέματα που άπτονται της διαχείρισης του παρόντος έργου.
- Ομάδα Υλοποίησης του Έργου, η οποία θα αποτελείται από στελέχη του Αναδόχου με αποδεδειγμένες γνώσεις και εμπειρία στο αντικείμενο του έργου, όπως προβλέπεται στο Ζ.3. του παρόντος.

Το προτεινόμενο από τον υποψήφιο ανάδοχο σχήμα διοίκησης έργου πρέπει να εξασφαλίζει, μεταξύ άλλων, την αποτελεσματικότητα σε όλα τα στάδια υλοποίησης του έργου.

Να αναφερθούν οι συγκεκριμένες ομάδες που θα λειτουργούν στο πλαίσιο του έργου και η κατανομή ανθρωποχρόνου απασχόλησης (σε ανθρωπομήνες) ανά ομάδα και ανά παραδοτέο με βάση τις αντίστοιχες απαιτήσεις και εργασίες. Σε κάθε περίπτωση τα στελέχη κάθε

ομάδας πρέπει να καλύπτουν πλήρως και στο σύνολό τους τις αντίστοιχες απαιτήσεις που απορρέουν από το αντικείμενο εργασίας της.

Ο υποψήφιος ανάδοχος θα πρέπει να περιγράψει αναλυτικά στην προσφορά του το οργανωτικό σχήμα της διοίκησης έργου, τα στελέχη κάθε ομάδας και την κατανομή του προσωπικού τους στις επιμέρους εργασίες με αναφορά ανθρωποχρόνου απασχόλησης ανά παραδοτέο/εργασία, ικανοποιώντας κατ' ελάχιστον τις απαιτήσεις του Ζ.3 του παρόντος. Για την αναλυτική περιγραφή των παραπάνω στοιχείων, οι υποψήφιοι να υποβάλλουν στην τεχνική προσφορά τους συμπληρωμένο τον παρακάτω πίνακα:

Κατανομή ανθρωποχρόνου απασχόλησης στελεχών Αναδόχου			
Παραδοτέα	Ομάδα Μελετών	Εμπλεκόμενα στελέχη (ονοματεπώνυμο)	Ανθρωποχρόνος Απασχόλησης (ανθρωπομήνες)

ΙΒ. ΤΕΧΝΙΚΗ ΑΞΙΟΛΟΓΗΣΗ - ΚΡΙΤΗΡΙΑ

Η Βαθμολόγηση των τεχνικών προσφορών θα γίνει σύμφωνα με τα “Κριτήρια Αξιολόγησης”, όπως αυτά προσδιορίζονται στον παρακάτω πίνακα.

Η βαθμολόγηση κάθε κριτηρίου αξιολόγησης κυμαίνεται από 100 βαθμούς στην περίπτωση που ικανοποιούνται ακριβώς όλοι οι όροι των τεχνικών προδιαγραφών, αυξάνεται δε μέχρι τους 120 βαθμούς όταν υπερκαλύπτονται οι απαιτήσεις του συγκεκριμένου κριτηρίου.

Κάθε κριτήριο αξιολόγησης βαθμολογείται αυτόνομα με βάση τα στοιχεία της προσφοράς.

Βαθμολογία μικρότερη από 100 βαθμούς (ήτοι προσφορά που δεν καλύπτει ή παρουσιάζει αποκλίσεις από τις τεχνικές προδιαγραφές της παρούσας) επιφέρει την απόρριψη της προσφοράς.

Η σταθμισμένη βαθμολογία του κάθε κριτηρίου θα προκύπτει από το γινόμενο του επιμέρους συντελεστή βαρύτητας επί τη βαθμολογία του, η δε συνολική βαθμολογία της προσφοράς (B_i) θα προκύπτει από το άθροισμα των σταθμισμένων βαθμολογιών όλων των κριτηρίων.

Α. Κατάταξη προσφορών

Πλέον συμφέρουσα από οικονομική άποψη προσφορά είναι εκείνη που παρουσιάζει το μεγαλύτερο Λ ο οποίος υπολογίζεται με βάση τον παρακάτω τύπο:

$$\Lambda_i = (80) * (B_i / B_{max}) + (20) * (K_{min}/K_i)$$

όπου:

- B_{max} η συνολική βαθμολογία που έλαβε η καλύτερη τεχνική Προσφορά
- B_i η συνολική βαθμολογία της τεχνικής προσφοράς i
- K_{min} το συνολικό συγκριτικό κόστος της προσφοράς με τη μικρότερη τιμή
- K_i το συνολικό συγκριτικό κόστος της προσφοράς i
- Λ_i το οποίο στρογγυλοποιείται στα 2 δεκαδικά ψηφία.

Η αξιολόγηση των τεχνικών προσφορών θα στηριχθεί αποκλειστικά και μόνο στα παρακάτω κριτήρια. Προσφορές που είναι αόριστες και ανεπίδεκτες εκτίμησης ή είναι υπό αίρεση ή μη σύμφωνες με τους όρους της παρούσας απορρίπτονται ως απαράδεκτες.

ΠΙΝΑΚΑΣ ΚΡΙΤΗΡΙΩΝ ΑΞΙΟΛΟΓΗΣΗΣ ΤΕΧΝΙΚΗΣ ΠΡΟΣΦΟΡΑΣ

A/A	Κριτήρια Αξιολόγησης	Συντελεστής βαρύτητας
1.	Γενικές Αρχές & Απαιτήσεις	40%
1.1.	Κατανόηση έργου	10%
1.2.	Αρχιτεκτονική (Επεκτασιμότητα – Κλιμάκωση Λύσης)	10%
1.3.	Διαλειτουργικότητα	5%
1.4.	Ασφάλεια και προστασία ιδιωτικότητας	4%
1.5.	Απόδοση – Προσβασιμότητα – Ευχρηστία	4%
1.6.	Σχήμα διοίκησης και οργάνωσης του έργου	3%
1.7.	Χρονοδιάγραμμα και φάσεις του έργου	4%
2.	Λειτουργικές Δυνατότητες Συστήματος και παραδοτέα	37%
2.1.	Ιστότοπος	10%
2.2.	Επικοινωνία διαδικτυακής πύλης με σύστημα διαχείρισης εγγράφων και ροής εργασιών Parygos	10%
2.3.	Επικοινωνία συστήματος Parygos με σύστημα διαχείρισης και παρακολούθησης «Καταγγελίες»	10%
2.4.	Διαλειτουργικότητα με τρίτους φορείς	5%
2.5.	Υποσύστημα Διαχείρισης χρηστών και ρόλων	2%
3.	Προσφερόμενες υπηρεσίες	23%
3.1.	Μελέτη Εφαρμογής - Ανάλυσης Απαιτήσεων	10%
3.2.	Υπηρεσίες εκπαίδευσης	3%
3.3.	Υπηρεσίες helpdesk	3%
3.4.	Υπηρεσίες εγγύησης και συντήρησης	5%
3.5.	Υπηρεσίες δημοσιότητας	2%
	ΣΥΝΟΛΟ	100%

Ανά ομάδα και κριτήριο αξιολογούνται:

Ομάδα 1 - Γενικές Αρχές & Απαιτήσεις

1.1 Κατανόηση έργου

- Η συνολική αντίληψη του αναδόχου για το αντικείμενο του έργου, τους σκοπούς και τους στόχους του, τους κρίσιμους παράγοντες επιτυχίας και τους κινδύνους, καθώς και τους τρόπους και μεθόδους αντιμετώπισής τους.
- Η κατανόηση από πλευράς του αναδόχου του περιβάλλοντος του έργου και συγκεκριμένα των εμπλεκόμενων μερών, των ωφελούμενων, των παραγόντων που προσθέτουν αδράνεια ή μπορεί να συμβάλλουν στη επιτάχυνση των διαδικασιών, καθώς και τα μέτρα που θα ληφθούν για την αξιοποίηση της δυναμικής των εμπλεκόμενων μερών προς όφελος του έργου.
- Η τεκμηριωμένη αντίληψη του αναδόχου σχετικά με τις παραμέτρους που συνθέτουν

την υφιστάμενη κατάσταση τόσο σε επιχειρησιακό, όσο και σε τεχνολογικό επίπεδο.

- Η τεκμηριωμένη αντίληψη του αναδόχου σχετικά με τη διαδικασία αλλαγής που συνεπάγεται η υλοποίηση του έργου, τόσο σε επίπεδο λειτουργίας του φορέα όσο και στις σχέσεις του φορέα με το περιβάλλον του, καθώς και η πρόταση του σχετικά με τη διαχείριση των εν λόγω αλλαγών.

1.2 Αρχιτεκτονική (Επεκτασιμότητα – Κλιμάκωση Λύσης)

Οι γενικές αρχές, σε λειτουργικό και τεχνολογικό επίπεδο, που θα διέπουν το σύνολο των υποσυστημάτων που θα αναπτυχθούν ή θα προσαρμοστούν είναι:

- Ομαλή συνεργασία και λειτουργία μεταξύ των επιμέρους υποσυστημάτων του πληροφοριακού συστήματος
- Δικτυακή συνεργασία μεταξύ εφαρμογών ή / και συστημάτων τα οποία βρίσκονται σε διαφορετικά υπολογιστικά συστήματα
- Εύκολη επέμβαση στη λειτουργικότητα των υποσυστημάτων (συντηρησιμότητα – maintainability)
- Ύψιστη διασφάλιση των δεδομένων των συναλλασσόμενων

Ειδικότερα στην προτεινόμενη αρχιτεκτονική θα αξιολογούνται:

- Η αρθρωσιμότητα της αρχιτεκτονικής του συστήματος, θα επιτρέπει μελλοντικές επεκτάσεις αλλαγές και αντικαταστάσεις, ενσωματώσεις, ή αναβαθμίσεις ή αλλαγές διακριτών τμημάτων λογισμικού, ενώ παράλληλα να καθίσταται εφικτή η εύκολη επέκταση επιμέρους δομικών στοιχείων της λύσης (scale up – scale out) για την άμεση αντιμετώπιση αυξανόμενων αναγκών
- Χρήση συστήματος διαχείρισης σχεσιακών βάσεων δεδομένων (RDBMS) για την ευκολία διαχείρισης του αναμενόμενου μεγάλου όγκου δεδομένων, τη δυνατότητα δημιουργίας εφαρμογών φιλικών στον χρήστη και την αυξημένη διαθεσιμότητα του συστήματος
- Ενσωμάτωση άμεσης υποστήριξης βοήθειας (online help) και οδηγιών στην ελληνική γλώσσα, προς τους χρήστες ανά διαδικασία ή και οθόνη.
- Μηνύματα λαθών (error messages) στην ελληνική γλώσσα και ειδοποίηση των χρηστών με όρους οικείου προς αυτούς.
- Τήρηση στοιχείων auditing για ιχνηλάτηση ενεργειών χρηστών
- Διαβαθμισμένη πρόσβαση, ανάλογα με το είδος των υπηρεσιών και την ταυτότητα των χρηστών
- Διασφάλιση της πληρότητας, ακεραιότητας, εμπιστευτικότητας και ασφάλειας των δεδομένων κατά τη χρήση και τη δικτυακή διακίνησή τους
- Η πλήρης συμμόρφωση του πληροφοριακού συστήματος που θα αναπτυχθεί με τα αποτελέσματα του Πλαισίου Διαλειτουργικότητας, που υλοποιήθηκε για λογαριασμό του ΥΠΕΣ στο πλαίσιο του έργου «Ελληνικό Πλαίσιο Παροχής Υπηρεσιών Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης και Πρότυπα Διαλειτουργικότητας»
- Σύνταξη τεχνικών εγχειριδίων του συστήματος και των εργαλείων διαχείρισης (system manuals), καθώς και λεπτομερή εγχειρίδια λειτουργίας του συστήματος (operation manuals) και υποστήριξης των χρηστών (user manuals)
- Δυνατότητα εξαγωγής του συνόλου ή μέρους των στοιχείων των Υποσυστημάτων από

τη βάση δεδομένων σε ανοικτά πρότυπα (XML, JSON, CSV) και την εισαγωγή εξωτερικών στοιχείων συγκεκριμένης δομής

- Χρήση resource files ή άλλου ανάλογου εύχρηστου μηχανισμού για καθορισμό χρωμάτων, ετικετών και άλλων χαρακτηριστικών στοιχείων των Υποσυστημάτων, έτσι ώστε οι πληροφορίες αυτές να είναι δυναμικές, άμεσα και εύκολα μετατρέψιμες.

1.3 Διαλειτουργικότητα

Η τεκμηριωμένη και ολοκληρωμένη πρόταση σχετικά με την υλοποίηση της διασύνδεσης με τρίτα συστήματα (χρήση ανοιχτών προτύπων, διεθνώς καθιερωμένων τεχνολογιών κ.λπ.).

1.4 Ασφάλεια και προστασία ιδιωτικότητας

- Η μεθοδολογία και τα μέτρα για την εξασφάλιση της εμπιστευτικότητας, ακεραιότητας και διαθεσιμότητας (confidentiality, integrity, availability) των δεδομένων
- Η μεθοδολογία και τα μέτρα για την εξασφάλιση της ιδιωτικότητας των δεδομένων προσωπικού χαρακτήρα τόσο κατά την αποθήκευσή τους, όσο και κατά τη διακίνησή τους και η συμμόρφωση με τις απαιτήσεις του Γενικού Κανονισμού Προστασίας Προσωπικών Δεδομένων (ΕΕ) 2016/679, όπως ισχύει (GDPR)

1.5 Απόδοση – Προσβασιμότητα – Ευχρηστία

Οι απαιτήσεις σχετικά με το μέγιστο χρόνο απόκρισης κατά τη λειτουργία σε κατάσταση βασικού φορτίου προσδιορίζονται ως εξής:

1. Εκτέλεση απλών ερωτημάτων
 - Το 90% των συναλλαγών θα πρέπει να ολοκληρώνεται σε χρόνο μικρότερο των 2 sec.
 - Το 90% του υπολοίπου 10% που αφορούν εκτέλεση απλών ερωτημάτων θα πρέπει να ολοκληρώνεται σε χρόνο μικρότερο των 5 sec.
2. Εκτέλεση σύνθετων ερωτημάτων
 - Το 90% των συναλλαγών θα πρέπει να ολοκληρώνεται σε χρόνο μικρότερο των 4 sec.
 - Το 90% του υπολοίπου 10% των συναλλαγών θα πρέπει να ολοκληρώνεται σε χρόνο μικρότερο των 10 sec.
3. Δημιουργία αναφορών τυπικού μεγέθους, όπως αυτό ορίζεται ανωτέρω:
 - Το 90% των συναλλαγών θα πρέπει να ολοκληρώνεται σε χρόνο μικρότερο των 3 sec.
 - Το 90% του υπολοίπου 10% των συναλλαγών θα πρέπει να ολοκληρώνεται σε χρόνο μικρότερο των 15 sec.
4. Ανταλλαγές αρχείων τυπικού μεγέθους (μεταξύ χρήστη και συστήματος ή/και μεταξύ συστήματος και τρίτου εξωτερικού συστήματος)
 - Το 90% των συναλλαγών θα πρέπει να ολοκληρώνεται σε χρόνο μικρότερο των 5 sec.
 - Το 90% του υπολοίπου 10% των συναλλαγών θα πρέπει να ολοκληρώνεται σε χρόνο μικρότερο των 8 sec.

Σημειώνεται ότι όλες οι μετρήσεις θα πρέπει να γίνουν εφόσον στο σύστημα έχει εισαχθεί επαρκής ποσότητα δεδομένων που θα εξομοιώνει τη λειτουργία του συστήματος σε ρεαλιστικές συνθήκες.

Σε κάθε περίπτωση, η απόκριση του συστήματος σε οποιοδήποτε επίπεδο φόρτου θα πρέπει

να παραμένει ικανοποιητική, ώστε να μην επηρεάζεται η εμπειρία του χρήστη.

Ιδιαίτερα θα αξιολογηθεί η κάλυψη των απαιτήσεων σχετικά με την πρόσβαση ατόμων με ειδικές ανάγκες, καθώς και χρόνος απόκρισης των συστημάτων μικρότερος του μέγιστου απαιτούμενου.

1.6 Σχήμα διοίκησης και υλοποίησης του έργου

- Η τεκμηριωμένη κάλυψη των απαιτήσεων του ΙΑ. (Σχήμα διοίκησης και υλοποίησης του έργου) της παρούσας
- Η αναλυτική περιγραφή της οργάνωσης, διοίκησης, στελέχωσης και συντονισμού όλων των ομάδων του έργου που εξασφαλίζει την επιτυχή ολοκλήρωση του έργου
- Ο συνολικός προσφερόμενος ανθρωποχρόνος απασχόλησης για τα παραδοτέα-εργασίες του έργου

1.7 Χρονοδιάγραμμα και φάσεις του έργου

- Η τεκμηριωμένη κάλυψη των απαιτήσεων των Θ. και Ι. της παρούσας
- Οι χρόνοι υλοποίησης των επιμέρους φάσεων του έργου σύμφωνα με αναλυτικό χρονοδιάγραμμα υλοποίησης του έργου (Gantt)
- Η αναλυτική περιγραφή κάθε φάσης του έργου σε δραστηριότητες-εργασίες και παραδοτέα σύμφωνα με τις απαιτήσεις του έργου

Ομάδα 2 - Λειτουργικές δυνατότητες συστήματος και παραδοτέα

Για κάθε ένα από τα Υποσυστήματα:

- Η κάλυψη των λειτουργικών και τεχνικών απαιτήσεων του Έργου
- Η αναλυτική και τεκμηριωμένη περιγραφή της υλοποίησης των απαιτούμενων Υποσυστημάτων
- Επιπλέον λειτουργικότητες που προσφέρονται πέραν των ζητούμενων στην παρούσα, οι οποίες κρίνεται ότι συμβάλουν στην εξυπηρέτηση των στόχων του Έργου
- Τα σχετικά παραδοτέα

Ομάδα 3 – Προσφερόμενες υπηρεσίες

3.1 Μελέτη Εφαρμογής - Ανάλυση Απαιτήσεων

- Η αναλυτική εξειδίκευση των παραδοτέων της Φάσης 1

3.2 Υπηρεσίες εκπαίδευσης

- Το αντικείμενο της εκπαίδευσης ανά κατηγορία εκπαιδευομένων
- Η εκπαιδευτική διαδικασία και η διαχείριση αυτής
- Οι προσφερόμενες ώρες εκπαίδευσης ανά κατηγορία χρηστών

3.3 Υπηρεσίες helpdesk

- Η προτεινόμενη μεθοδολογία παροχής των υπηρεσιών helpdesk και η μεθοδολογία παροχής τους κατά τις Φάσεις Πιλοτικής και Δοκιμαστικής Λειτουργίας.

3.4 Υπηρεσίες εγγύησης και συντήρησης

- Η χρονική διάρκεια της προσφερόμενης εγγύησης με ελάχιστη τιμή τα δύο έτη
- Η προσφορά υπηρεσιών κατά την περίοδο της εγγύησης
- Η προσφορά υπηρεσιών κατά την περίοδο της συντήρησης πέραν των ζητούμενων στην παρούσα

3.5 Υπηρεσίες δημοσιότητας

- Η μεθοδολογία σχεδιασμού και προγραμματισμού των δράσεων δημοσιότητας
- Η προσφορά υπηρεσιών πέραν των ζητούμενων στην παρούσα