



ΕΛΛΗΝΙΚΗ ΔΗΜΟΚΡΑΤΙΑ
ΠΑΝΕΠΙΣΤΗΜΙΟ ΠΕΛΟΠΟΝΝΗΣΟΥ

ΕΡΥΘΡΟΥ ΣΤΑΥΡΟΥ 28 & ΚΑΡΥΩΤΑΚΗ
22100 ΤΡΙΠΟΛΗ
ΙΣΤΟΣΕΛΙΔΑ: <http://www.uop.gr>

ΑΝΑΡΤΗΤΕΑ ΣΤΟ ΔΙΑΔΙΚΤΥΟ

Δ/ΝΣΗ ΟΙΚΟΝΟΜΙΚΩΝ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ
ΠΕΡΙΦΕΡΕΙΑΚΟ ΤΜΗΜΑ ΠΑΤΡΑΣ
Πληροφορίες: Ευαγγελία Καραγεωργίου
e-mail: karageor@uop.gr
Τηλέφωνο: 2610369419

Πάτρα, 12-06-2023
Αρ. πρωτ.: 4653

ΣΥΜΒΑΣΗ

Προμήθεια λογισμικού Διαχείρισης Εγγράφων, Ψηφιακών Υπογραφών και Ηλεκτρονικού Πρωτοκόλλου για τις ανάγκες του Πανεπιστημίου Πελοποννήσου

Σήμερα, 12 Ιουνίου 2023, ημέρα Δευτέρα, οι παρακάτω συμβαλλόμενοι:

Α. Το ΠΑΝΕΠΙΣΤΗΜΙΟ ΠΕΛΟΠΟΝΝΗΣΟΥ, που εδρεύει στην Τρίπολη, Ερυθρού Σταυρού 28 & Καρυωτάκη, με ΑΦΜ 099727226, ΔΟΥ Τρίπολης, όπως εκπροσωπείται νόμιμα από τον Πρύτανη του Πανεπιστημίου Πελοποννήσου Καθηγητή, Αθανάσιο Κατσή (δυνάμει του ΦΕΚ Τεύχους 1175/17-12-2022 Τ.Υ.Ο.Δ.Δ. Διαπιστωτική Πράξη Εκλογής Πρύτανη Πανεπιστημίου Πελοποννήσου) στο εξής αποκαλούμενο «Αναθέτουσα Αρχή» και

Β. Η εταιρεία ΝΤΑΤΑΒΕΡΣ ΣΥΣΤΗΜΑΤΑ ΠΛΗΡΟΦΟΡΙΚΗΣ ΚΑΙ ΕΦΑΡΜΟΓΕΣ ΠΛΗΡΟΦΟΡΙΚΗΣ ΕΠΕ, με έδρα την Θεσσαλονίκη, Εθν. Αντίστασης 131, ΤΚ 55134 Καλαμαριά, με ΑΦΜ 998682224, Δ.Ο.Υ Καλαμαριάς, εκπροσωπούμενης νομίμως από τον Χρήστο Παπατέρπο, με Α.Δ.Τ. ΑΖ 339201, στο εξής «Ανάδοχος»

Έχοντας υπόψη

1. Τις διατάξεις του Π.Δ. 13/2000 (ΦΕΚ 12/τΑ/01-02-2000) «Ίδρυση Πανεπιστημίου Πελοποννήσου».
2. Τις διατάξεις του Ν. 4485/2017 «Οργάνωση και λειτουργία της ανώτατης εκπαίδευσης, ρυθμίσεις για την έρευνα και άλλες διατάξεις», όπως τροποποιήθηκε, αντικαταστάθηκε, συμπληρώθηκε και ισχύει μέχρι σήμερα.

3. Τις διατάξεις του κεφαλαίου Ζ' του ν. 4610/2019, «Πανεπιστήμιο Πατρών, Πανεπιστήμιο Πελοποννήσου και Τ.Ε.Ι. Δυτικής Ελλάδας».
4. Τις διατάξεις του Ν. 4412/2016 «Δημόσιες Συμβάσεις Έργων, Προμηθειών και Υπηρεσιών (προσαρμογή στις Οδηγίες 2014/24/ΕΕ και 2014/25/ΕΕ)», όπως τροποποιήθηκε, αντικαταστάθηκε, συμπληρώθηκε και ισχύει μέχρι σήμερα.
5. Τις διατάξεις του Ν. 4782/2021(Φ.Ε.Κ. 36/9-3-21), «Εκσυγχρονισμός, απλοποίηση και αναμόρφωση του ρυθμιστικού πλαισίου των δημοσίων συμβάσεων, ειδικότερες ρυθμίσεις προμηθειών στους τομείς της άμυνας και της ασφάλειας και άλλες διατάξεις για την ανάπτυξη, τις υποδομές και την υγεία»
6. Το υπ' αριθμ. 1175 ΦΕΚ /τεύχος Υ.Ο.Δ.Δ /17-12-2022 Περί Διαπιστωτικής Πράξης Εκλογής Πρύτανη του Πανεπιστημίου Πελοποννήσου.
7. Την υπ' αριθμ. 7/14/06-04-2023, ΑΔΑ: 6ΨΜ8469Β7Δ-ΖΔΚ. Απόφαση του Συμβουλίου Διοίκησης περί έγκρισης προμήθειας λογισμικού Διαχείρισης Εγγράφων, Ψηφιακών Υπογραφών και Ηλεκτρονικού Πρωτοκόλλου για τις ανάγκες του Πανεπιστημίου Πελοποννήσου
8. Το υπ' αριθμ. 3043/25-04-2023 πρωτογενές οικονομικό αίτημα με ΑΔΑΜ: 22REQ012547359, για την Προμήθεια λογισμικού Διαχείρισης Εγγράφων, Ψηφιακών Υπογραφών και Ηλεκτρονικού Πρωτοκόλλου για τις ανάγκες του Πανεπιστημίου Πελοποννήσου
9. Την από 25/04/2023 πρόταση ανάθεσης
10. Την υπ' αριθμ. 3388/04-05-2023 με ΑΔΑ: 98ΞΗ469Β7Δ-ΚΘ1, Απόφαση Πρύτανη περί έγκρισης σκοπιμότητας δαπανών Τακτικού Προϋπολογισμού Πανεπιστημίου Πελοποννήσου οικ. Έτους 2023
11. Την υπ' αριθμ. 3406/05-05-2023 Απόφαση Ανάληψης Υποχρέωσης με αριθμό 228/05-05-2023, με ΑΔΑΜ: 22REQ012608764, για την Προμήθεια λογισμικού Διαχείρισης Εγγράφων, Ψηφιακών Υπογραφών και Ηλεκτρονικού Πρωτοκόλλου για τις ανάγκες του Πανεπιστημίου Πελοποννήσου
12. Το γεγονός ότι το ύψος της ανωτέρω δαπάνης είναι εντός του διαθέσιμου ποσοστού της πίστωσης
13. Την αριθμ. πρωτ. 3585/11-05-2023 Πρόσκληση υποβολής προσφοράς (ΑΔΑΜ: 23PROC012659025), για την «Προμήθεια λογισμικού Διαχείρισης Εγγράφων, Ψηφιακών Υπογραφών και Ηλεκτρονικού Πρωτοκόλλου για τις ανάγκες του Πανεπιστημίου Πελοποννήσου» προϋπολογιζόμενου κόστους δαπάνης 26.895,00 € συμπεριλαμβανομένου Φ.Π.Α., με καταληκτική ημερομηνία υποβολής προσφοράς την 26-05-2023.
14. Την αριθμ. 18217 ανάρτηση της αριθμ. πρωτ. 3585/11-05-2023 Πρόσκλησης στην ιστοσελίδα του Πανεπιστημίου Πελοποννήσου.
15. Την αριθμ. πρωτ. 3860/19-05-2023 πρωτότυπη προσφορά της εταιρείας ΝΤΑΤΑΒΕΡΣ ΕΠΕ
16. Την υπ' αριθμ. 4043/25-05-2023 Απόφαση Πρύτανη (ΑΔΑ: 6Ε0Ψ469Β7Δ, ΑΔΑΜ: 23ΑWRD012765799) περί έγκρισης ανάθεσης προμήθειας λογισμικού Διαχείρισης Εγγράφων, ψηφιακών υπογραφών και ηλεκτρονικού πρωτοκόλλου για τις ανάγκες, του Πανεπιστημίου Πελοποννήσου

17. Την υπ' αριθμ. 10/7/01-06-2023 Απόφαση του Συμβουλίου Διοίκησης (ΑΔΑ: 6ΓΟΝ469Β7Δ-4Λ9) περί έγκρισης περιεχομένου σύμβασης προμήθειας λογισμικού Διαχείρισης Εγγράφων, ψηφιακών υπογραφών και ηλεκτρονικού πρωτοκόλλου για τις ανάγκες, του Πανεπιστημίου Πελοποννήσου

Συμφώνησαν και έκαναν αμοιβαία αποδεκτά τα ακόλουθα:

ΑΡΘΡΟ 1^ο

ΑΝΤΙΚΕΙΜΕΝΟ-ΑΞΙΑ & ΧΡΗΜΑΤΟΔΟΤΗΣΗ ΣΥΜΒΑΣΗΣ

1. Με την παρούσα σύμβαση ο ανάδοχος αναλαμβάνει την Προμήθεια λογισμικού Διαχείρισης Εγγράφων, Ψηφιακών Υπογραφών και Ηλεκτρονικού Πρωτοκόλλου, σύμφωνα με την υπ' αριθμ. 3860/19-05-2023 προσφορά του, όπως περιγράφεται και αναλύεται στο παράρτημα Ι της παρούσης.
2. Η συνολική αξία της σύμβασης, ανέρχεται στο ποσό των είκοσι μία χιλιάδων εξακοσίων ενενήντα ευρώ (21.690,00 €) μη συμπεριλαμβανομένου ΦΠΑ 24%, ήτοι είκοσι έξι χιλιάδων οκτακοσίων ενενήντα πέντε ευρώ (26.895,00 €) συμπεριλαμβανομένου Φ.Π.Α 24%, και αναλύεται στον παρακάτω πίνακα:

«Προμήθεια λογισμικού Διαχείρισης Εγγράφων, Ψηφιακών Υπογραφών και Ηλεκτρονικού Πρωτοκόλλου για τις ανάγκες του Πανεπιστημίου Πελοποννήσου»			
ΠΕΡΙΓΡΑΦΗ	ΤΕΜΑΧΙΑ	Τιμή χωρίς ΦΠΑ 24%	Τιμή με ΦΠΑ 24%
Βασική άδεια κεντρικής εγκατάστασης Docutracks 2.0 Advanced Edition	1	3.750,00 €	4.650,00 €
Άδειες τελικών χρηστών Docutracks 2.0 Advanced Edition απεριόριστης διάρκειας	100	10.000,00 €	12.400,00 €
Υπηρεσίες παγίωσης απαιτήσεων	1 α/ε *	1.500,00 €	1.860,00 €
Υπηρεσίες παραμετροποίησης & εγκατάστασης	1 α/ε	1.500,00 €	1.860,00 €
Υπηρεσίες μετάπτωσης	1 α/ε	1.500,00 €	1.860,00 €
Υπηρεσίες εκπαίδευσης	4 α/η **	1.400,00 €	1.736,00 €
Υπηρεσίες πιλοτικής λειτουργίας	1,2 α/ε	2.040,00 €	2.529,60 €
ΤΙΜΗ ΣΥΜΠΕΡΙΛΑΜΒΑΝΟΜΕΝΟΥ ΦΠΑ Αριθμητικώς: 26.895,60€			
Ολογράφως: Είκοσι έξι χιλιάδες οκτακόσια ενενήντα πέντε ευρώ και εξήντα λεπτά του ευρώ.			
(*) α/ε ανθρωποεβδομάδα (**) α/η ανθρωποημέρα			

3. Η δαπάνη για την εν λόγω σύμβαση βαρύνει την σχετική πίστωση του ΚΑΕ 7123 με τίτλο «Προμήθεια Η/Υ λογισμικού και συναφούς βοηθητικού εξοπλισμού» και CPV: 48000000-8 «Πακέτα λογισμικού και συστήματα πληροφορικής», του τακτικού προϋπολογισμού οικονομικού έτους 2023 του Πανεπιστημίου Πελοποννήσου. Για την παρούσα διαδικασία έχει εκδοθεί η υπ' αριθμ. 3406/05-05-2023 Απόφαση Ανάληψης Υποχρέωσης με αριθμό 228/05-05-2023, με ΑΔΑΜ: 22REQ012608764.
4. Το αντικείμενο της σύμβασης, ορίζεται ως Προμήθεια λογισμικού Διαχείρισης Εγγράφων, Ψηφιακών Υπογραφών και Ηλεκτρονικού Πρωτοκόλλου.

Στην τιμή περιλαμβάνονται, η αξία των υλικών, τα έξοδα για την μεταφορά τους στο χώρο που θα υποδείξει το Πανεπιστήμιο, καθώς και οι νόμιμες κρατήσεις.

ΑΡΘΡΟ 2°

ΠΑΡΑΛΑΒΗ-ΠΑΡΑΔΟΣΗ

Το χρονικό διάστημα εκτέλεσης της προμήθειας ορίζεται σε τέσσερις (4) μήνες από την υπογραφή της σύμβασης.

Το λογισμικό θα παραδοθεί στο Πανεπιστήμιο Πελοποννήσου, κατόπιν καθοδήγησης από τους αρμόδιους υπαλλήλους του Περιφερειακού Τμήματος Πάτρας της Δ/σης Ψηφιακής Διακυβέρνησης του Πανεπιστημίου Πελοποννήσου, τα στοιχεία των οποίων θα γνωστοποιηθούν στον ανάδοχο από την Υπηρεσία. Οι υπηρεσίες θα εκτελούνται σύμφωνα με τις οδηγίες του αναθέτοντα, σε χρόνο ώστε να μην επηρεάζεται η των εμπλεκόμενων διοικητικών μονάδων του Πανεπιστημίου.

Το κόστος μεταφοράς και παράδοσης βαρύνει αποκλειστικά και μόνο τον ανάδοχο. Το Πανεπιστήμιο απαλλάσσεται από κάθε ευθύνη και υποχρέωση, για αποζημίωση από τυχόν ατύχημα ή από κάθε άλλη αιτία, κατά την εκτέλεση των εργασιών.

Η παραλαβή του αντικειμένου της σύμβασης και η υπογραφή των πρωτοκόλλων βεβαίωσης ποιοτικής και ποσοτικής παραλαβής, θα πραγματοποιείται από την αρμόδια επιτροπή.

ΑΡΘΡΟ 3°

ΔΙΑΡΚΕΙΑ ΣΥΜΒΑΣΗΣ

Η διάρκεια της σύμβασης ορίζεται, **για διάστημα τεσσάρων (4) μηνών** από την ημερομηνία υπογραφής της.

ΑΡΘΡΟ 4°

ΤΡΟΠΟΠΟΙΗΣΗ ΤΗΣ ΣΥΜΒΑΣΗΣ

Η σύμβαση δύναται να τροποποιηθεί, όταν συμφωνήσουν γι' αυτό τα συμβαλλόμενα μέρη, υπό τους όρους και τους περιορισμούς του αρ. 132 του ν. 4412/2016. Οποιαδήποτε όμως, τροποποίηση των όρων της

παρούσας σύμβασης δύναται να γίνει μόνο εγγράφως και θα υπογράφεται και από τους δύο συμβαλλόμενους, αποκλειόμενης ρητά οποιασδήποτε τροποποίησης με προφορική συμφωνία.

Η σύμβαση δύναται να τροποποιηθεί, όταν συμφωνήσουν γι' αυτό τα συμβαλλόμενα μέρη, για λόγους που συνιστούν είτε αντικειμενική αδυναμία εμπρόθεσμης παράδοσης εκ μέρους του Αναδόχου, είτε αντικειμενική αδυναμία παραλαβής εκ μέρους του Πανεπιστημίου (σε πλήρως αιτιολογημένη περίπτωση) από το Πανεπιστήμιο, ή τέλος για λόγους ανωτέρας βίας.

ΑΡΘΡΟ 5^ο

ΥΠΟΧΡΕΩΣΕΙΣ ΑΝΑΔΟΧΟΥ-ΟΛΟΚΛΗΡΩΣΗ ΕΚΤΕΛΕΣΗΣ ΣΥΜΒΑΣΗΣ

Καθ' όλη την διάρκεια εκτέλεσης της σύμβασης, ο Ανάδοχος θα πρέπει να συνεργάζεται στενά με την Αναθέτουσα Αρχή, υποχρεούται δε να λαμβάνει υπόψη του οποιοσδήποτε παρατηρήσεις της σχετικά με την εκτέλεση της προμήθειας.

Ο Ανάδοχος οφείλει να ενεργεί με επιμέλεια και φροντίδα, ώστε να εμποδίζει πράξεις ή παραλείψεις που θα μπορούσαν να έχουν αποτέλεσμα αντίθετο με το συμφέρον της Αναθέτουσας Αρχής.

Σε περίπτωση που η προμήθεια παρουσιάσει αποκλίσεις από τα περιγραφόμενα στο παράρτημα Ι της παρούσης, την υπ' αριθμ. 3860/19-05-2023 προσφορά του αναδόχου και την υπ' αριθμ. 3585/11-05-2023 πρόσκληση υποβολής προσφοράς (ΑΔΑΜ: 23PROC012659025), ο ανάδοχος αναλαμβάνει τη δέσμευση να συμμορφωθεί, χωρίς οικονομική επιβάρυνση της αναθέτουσας αρχής.

Ο Ανάδοχος δεν δικαιούται να εκχωρεί τη σύμβαση σε οποιοδήποτε τρίτο, ούτε να αναθέτει υπεργολαβικά σε τρίτους μέρος ή το σύνολο του αντικειμένου της σύμβασης, πλην όσων έχει δηλώσει στην προσφορά του, ούτε να υποκαθίσταται από τρίτο χωρίς την προηγούμενη έγγραφη έγκριση της Αναθέτουσας Αρχής, η οποία δίδεται σε εξαιρετικές περιπτώσεις. Σε περίπτωση εκχώρησης, υπεργολαβίας κτλ, ο Ανάδοχος είναι υποχρεωμένος να προσκομίζει στην Αναθέτουσα Αρχή τα σχετικά συμφωνητικά σε πρώτη αίτηση αυτής.

Σε καμία δε ανάλογη περίπτωση ο Ανάδοχος δεν απαλλάσσεται από τις συμβατικές του υποχρεώσεις και ευθύνες λόγω ανάθεσης εργασιών σε τρίτους ή εκχώρησης ή υπεργολαβίας, ούτε η Αναθέτουσα Αρχή συνδέεται συμβατικά με τα τρίτα αυτά πρόσωπα. Εάν το συμβατικό τίμημα εκχωρηθεί εν όλω ή εν μέρει υπέρ της τράπεζας το εκχωρούμενο τίμημα η Αναθέτουσα Αρχή δεν έχει καμία ευθύνη έναντι της εκδοχέως τράπεζας. Ο Ανάδοχος σε οποιαδήποτε παράβαση οποιουδήποτε όρου της σύμβασης ή της Διακήρυξης ή της προσφοράς του, έχει την υποχρέωση να αποζημιώσει την Αναθέτουσα Αρχή για κάθε θετική και αποθετική ζημία που προκάλεσε με αυτή την παράβαση εξ οιασδήποτε αιτίας και αν προέρχεται, αλλά μέχρι το ύψος του ποσού της σύμβασης.

Η Αναθέτουσα Αρχή απαλλάσσεται από κάθε ευθύνη και υποχρέωση από τυχόν ατύχημα ή από κάθε άλλη αιτία κατά την εκτέλεση των υπηρεσιών.

Η αναθέτουσα αρχή μπορεί να επιβάλει κυρώσεις ή ακόμη και να καταγγείλει τη σύμβαση.

Η σύμβαση θεωρείται ότι εκτελέστηκε όταν συντρέχουν οι εξής προϋποθέσεις:

- α) Η προμήθεια παρασχέθηκε στο σύνολό της και έχει παρέλθει η καταληκτική ημερομηνία για την περαίωση της σύμβασης.
- β) Βεβαιώθηκε η παραλαβή στο σύνολο της σύμβασης.
- γ) Έγινε η αποπληρωμή του συμβατικού τμήματος και
- δ) Εκπληρώθηκαν και οι λοιπές συμβατικές υποχρεώσεις κι από τα δύο συμβαλλόμενα μέρη.

ΑΡΘΡΟ 6°

ΑΜΟΙΒΗ-ΤΡΟΠΟΣ ΠΛΗΡΩΜΗΣ-ΑΠΑΙΤΟΥΜΕΝΑ ΔΙΚΑΙΟΛΟΓΗΤΙΚΑ

Η πληρωμή του αναδόχου θα πραγματοποιείται με την προσκόμιση των νόμιμων δικαιολογητικών που προβλέπονται από τις ισχύουσες διατάξεις κατά το χρόνο πληρωμής και σε χρόνο προσδιοριζόμενο από την αναγκαία διοικητική διαδικασία για έκδοση των σχετικών χρηματικών ενταλμάτων.

Για την πληρωμή του τμήματος απαιτούνται κατ' ελάχιστον, τα κάτωθι δικαιολογητικά:

- α) Βεβαίωση ποιοτικής και ποσοτικής παραλαβής που αφορά στη πληρωμή του συνόλου του συμβατικού αντικειμένου.
 - β) Τιμολόγιο του αναδόχου
 - γ) Πιστοποιητικά φορολογικής και ασφαλιστικής ενημερότητας σύμφωνα με τις κείμενες διατάξεις
- Πέραν των ανωτέρω δικαιολογητικών, η αρμόδια υπηρεσία που διενεργεί τον έλεγχο και την πληρωμή, μπορεί να ζητήσει και οποιοδήποτε άλλο δικαιολογητικό εφόσον προβλέπεται στην κείμενη νομοθεσία.
- Τον ανάδοχο βαρύνουν όλοι οι προβλεπόμενοι φόροι και κρατήσεις σύμφωνα με την ισχύουσα νομοθεσία με την επιφύλαξη της οποιασδήποτε μεταβολής της. Ο Φ.Π.Α. βαρύνει το Πανεπιστήμιο Πελοποννήσου. Ο ανάδοχος επιβαρύνεται με κάθε νόμιμη ασφαλιστική εισφορά και κράτηση υπέρ νομικών προσώπων ή άλλων οργανισμών η οποία κατά νόμο τον βαρύνει.

ΑΡΘΡΟ 7°

ΕΚΠΤΩΣΗ ΑΝΑΔΟΧΟΥ

Ο ανάδοχος κηρύσσεται υποχρεωτικά έκπτωτος από την ανάθεση που έγινε στο όνομά του και από κάθε δικαίωμα που απορρέει από αυτήν, με απόφαση του αρμοδίου αποφαινόμενου οργάνου, ύστερα από γνωμοδότηση του αρμόδιου οργάνου:

- α) στην περίπτωση που δεν εκπληρώσει τις υποχρεώσεις που απορρέουν από τη σύμβαση ή/και δεν συμμορφωθεί με τις σχετικές γραπτές εντολές της υπηρεσίας, εντός του συμφωνημένου χρόνου εκτέλεσης της σύμβασης,
- β) στην περίπτωση που δεν παρέχει τις υπηρεσίες ή δεν υποβάλλει τα παραδοτέα ή δεν προέβη στην αντικατάστασή τους μέσα στον συμβατικό χρόνο λαμβανομένων υπόψη τυχόν παρατάσεων.

Στη περίπτωση συνδρομής λόγου έκπτωσης του αναδόχου, η αναθέτουσα αρχή κοινοποιεί στον ανάδοχο ειδική όχληση, η οποία περιλαμβάνει συγκεκριμένη περιγραφή των ενεργειών στις οποίες οφείλει να προβεί ο ανάδοχος θέτοντας προθεσμία για τη συμμόρφωσή του η οποία δεν μπορεί να είναι μικρότερη

των δεκαπέντε (15) ημερών. Αν η προθεσμία, που τεθεί με την ειδική όχληση, παρέλθει, χωρίς ο ανάδοχος να συμμορφωθεί, κηρύσσεται αιτιολογημένα έκπτωτος μέσα σε τριάντα (30) ημέρες από την άπρακτη περίοδο της ως άνω προθεσμίας συμμόρφωσης, με απόφαση της Αναθέτουσας Αρχής και του επιβάλλονται οι κυρώσεις σύμφωνα με τις διατάξεις του άρθρου 103 του Ν. 4782/2021.

ΑΡΘΡΟ 8°

ΕΚΧΩΡΗΣΗ ΥΠΟΧΡΕΩΣΕΩΝ Η ΔΙΚΑΙΩΜΑΤΩΝ

Ο ανάδοχος δεν υποκαθίσταται από τρίτο φυσικό ή νομικό πρόσωπο εν' όλο ή εν' μέρει στα δικαιώματα ή υποχρεώσεις του που απορρέουν από την παρούσα σύμβαση. Δεν επιτρέπεται η εκχώρηση των δικαιωμάτων και η αναδοχή υποχρεώσεων που απορρέουν από την σύμβαση.

ΑΡΘΡΟ 9°

ΕΦΑΡΜΟΣΤΕΟ ΔΙΚΑΙΟ- ΕΠΙΛΥΣΗ ΔΙΑΦΟΡΩΝ

Η παρούσα σύμβαση διέπεται από το Ελληνικό Δίκαιο. Ο ανάδοχος και το Πανεπιστήμιο Πελοποννήσου θα προσπαθούν να ρυθμίζουν καλόπιστα όποια διαφορά τυχόν θα προκύψει στις μεταξύ τους σχέσεις κατά τη διάρκεια ισχύος της σύμβασης και σύμφωνα με τους κανόνες της καλής πίστης και των χρηστών συναλλακτικών ηθών πάντα υπό το πρίσμα της προστασίας του Δημόσιου συμφέροντος.

Επί διαφωνίας, η διαφορά θα λύνεται από τα Ελληνικά Δικαστήρια και συγκεκριμένα τα Δικαστήρια της Τρίπολης, σύμφωνα με την κείμενη Ελληνική Νομοθεσία, εφαρμοστέο δε δίκαιο είναι πάντοτε το Ελληνικό.

Αφού συντάχθηκε η παρούσα σύμβαση σε δύο αντίτυπα, αναγνώσθηκε και υπογράφηκε ως ακολούθως από τα συμβαλλόμενα μέρη.

ΟΙ ΣΥΜΒΑΛΛΟΜΕΝΟΙ

Για το Πανεπιστήμιο Πελοποννήσου

Για τον Ανάδοχο

Ο Πρύτανης

Ο νόμιμος εκπρόσωπος

Καθηγητής Αθανάσιος Κατσής

ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ Ι – Αντικείμενο του έργου – Τεχνική περιγραφή

1 Αντικείμενο του Έργου

Στο αντικείμενο του έργου περιλαμβάνονται:

- Προμήθεια λογισμικού ΣΗΔΕ για την κάλυψη ψηφιακής διεκπεραίωσης των εγγράφων με χρήση εγκεκριμένων ψηφιακών υπογραφών
- Ανάλυση Απαιτήσεων του λογισμικού
- Εγκατάσταση και παραμετροποίηση του συστήματος
 - Εισαγωγή στοιχείων της οργανωτικής δομής, της ιεραρχίας και των αρμοδιοτήτων των υπαλλήλων
 - Καθορισμός κανόνων πρόσβασης και ρόλων χρηστών
- Μετάπτωση δεδομένων από υφιστάμενη εφαρμογή Ηλεκτρονικού Πρωτοκόλλου ή Ηλεκτρονικής Διακίνησης Εγγράφων
- Παροχή υπηρεσιών εκπαίδευσης και δημιουργία εκπαιδευτικού υλικού
- Παροχή υπηρεσιών τεχνικής υποστήριξης κατά την πολιτική και δοκιμαστική παραγωγική λειτουργία του συστήματος
- Παροχή υπηρεσιών υποστήριξης του λογισμικού για διάστημα ενός (1) έτους από την οριστική παραλαβή του συστήματος
 - Εγγύηση Καλής Λειτουργίας
 - Συντήρηση Λογισμικού
 - Υπηρεσίες Γραφείου Υποστήριξης (Help Desk) προς τους Διαχειριστές του Πληροφοριακού Συστήματος

2 Προτεινόμενη Λύση

2.1 Αρχιτεκτονική & Απαιτήσεις σε εξοπλισμό

Η αρχιτεκτονική της προτεινόμενης λύσης φαίνεται στο παρακάτω σχήμα (Εικόνα 1: Σχήμα προτεινόμενης αρχιτεκτονικής).

Για την διαμόρφωση της αρχιτεκτονικής είναι απαραίτητο να χρησιμοποιηθούν τα παρακάτω προϊόντα:

- **Windows Server:** Προτείνεται η έκδοση 2022 Standard Edition ή νεότερη.
- **MS SQL Server:** Οποιαδήποτε standard edition έκδοση της SQL Server μετά την έκδοση MS SQL Server 2022 ή η έκδοση 2022 Express Edition.

Το έτοιμο λογισμικό υποδομής θα εγκατασταθεί σε εξοπλισμό που θα διατεθεί για το σκοπό αυτό από το Πανεπιστήμιο. Εναλλακτικά, η προσφερόμενη λύση μπορεί να εγκατασταθεί, εφόσον ο φορέας έχει τη δυνατότητα, στις υποδομές του Κυβερνητικού Νέφους ή αντίστοιχες .

Οι ελάχιστες και οι ενδεικνυόμενες προδιαγραφές του υπολογιστικού εξοπλισμού και του έτοιμου λογισμικού για την αρχική εγκατάσταση και λειτουργία του DocuTracks παραγωγικά περιγράφονται παρακάτω.

Η προτεινόμενη αρχιτεκτονική περιλαμβάνει τη χρήση δύο διακριτών εικονικών μηχανών (Application και Database Server).

23SYMV012856843 2023-06-12

Για τον **Διακομιστή Εξυπηρέτησης Εφαρμογών** (Application Server):

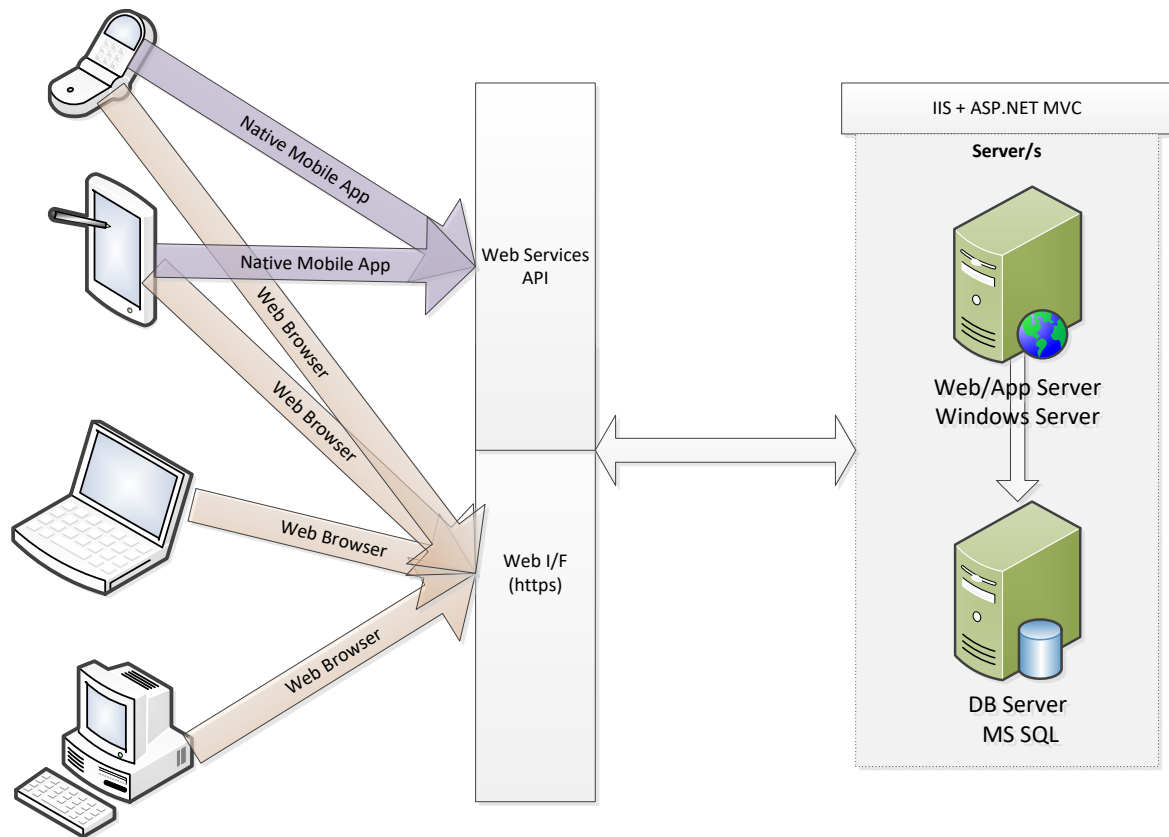
Υποδομή	Ελάχιστες απαιτήσεις	Προτεινόμενη υποδομή
Λειτουργικό Σύστημα	Windows Server 2012 R2	Windows Server 2022 Standard Edtn
Επεξεργαστής	Intel Xeon 2 core 64 bit	4 core, 64 bit processor
Μνήμη	12 GB RAM	>= 16 GB RAM
Storage*	600 GB SATA	>= 800 GB SATA ή SAS

* Ο απαιτούμενος χώρος εξαρτάται από τον όγκο των ψηφιακών αρχείων που θα διαχειρίζεται το σύστημα.

Για τον **Διακομιστή Εξυπηρέτησης Βάσης Δεδομένων** (Database Server):

Υποδομή	Ελάχιστες απαιτήσεις	Προτεινόμενη υποδομή
Λειτουργικό Σύστημα	Windows Server 2012 R2	Windows Server 2022 Standard Edtn
Επεξεργαστής	Intel Xeon 2 core 64 bit	4 core, 64 bit processor
Μνήμη	12 GB RAM	>= 16 GB RAM
Storage	600 GB SATA	>= 800 GB SATA ή SAS

Η αρχιτεκτονική φιλοξενίας, υποστήριξης και λειτουργίας της προτεινόμενης λύσης φαίνεται στο σχήμα που ακολουθεί.



Εικόνα 1: Σχήμα προτεινόμενης αρχιτεκτονικής

Στην περίπτωση που δεν είναι δυνατή η λύση των 2 διακριτών εικονικών μηχανών, μπορεί να χρησιμοποιηθεί και μία εικονική μηχανή. Στην περίπτωση αυτή η προτεινόμενη μνήμη RAM ανέρχεται σε $\geq 32\text{GB}$.

2.1.1 Κλιμάκωση αρχιτεκτονικής

Αν και οι απαιτήσεις επιδόσεων και απόδοσης του συστήματος εκτιμώνται από χαμηλές ως μέσες, εν τούτοις η προτεινόμενη λύση μπορεί να κλιμακωθεί με τη χρήση πολλαπλών Application Servers σε διάταξη διαμοίρασης φόρτου (Network Load Balancing), με αξιοποίηση του λογισμικού NLB που ενσωματώνει ο windows server και εκμεταλλεύεται η υποδομή ASP.NET επί της οποίας λειτουργεί το λογισμικό μας. Επιπρόσθετα αναφέρουμε ότι το DocuTracks έχει σχεδιαστεί ως μία δικτυακή εφαρμογή η οποία εγγενώς υποστηρίζει τη δυνατότητα κλιμάκωσης σε επίπεδο Application Server.

Κατ' αντιστοιχία, σε περίπτωση που απαιτηθεί η λειτουργία της βάσης δεδομένων σε διάταξη πλεονασμού, μπορεί να αξιοποιηθεί η αντίστοιχη δυνατότητα της σχετικής υποδομής (SQL Server).

Στο παρόν έργο εκτιμάται ότι δεν απαιτείται κλιμάκωση των εξυπηρετητών εφαρμογής. Η αρχιτεκτονική αυτή μπορεί να υλοποιηθεί μελλοντικά και με την αξιοποίηση virtual servers, που διαθέτουν ανάλογο περιβάλλον windows server και βάσης δεδομένων.

2.1.2 Διαχείριση χρηστών

Η διαχείριση χρηστών θα γίνεται εσωτερικά από το DocuTracks μέσα από το υποσύστημα διαχείρισης χρηστών και ρόλων που εγγενώς περιλαμβάνει. Η πιστοποίηση χρήστη θα γίνεται με το συνδυασμό ονόματος – κωδικού χρήστη που θα διαθέτει ο κάθε χρήστης του συστήματος. Κάθε χρήστης θα έχει δυνατότητα καθορισμού δικού του κωδικού. Σε περίπτωση ύπαρξης Active Directory ή OpenLDAP server (ή

οποιοδήποτε άλλου directory server συμβατού με LDAP v2.0) είναι δυνατός ο συγχρονισμός χρηστών και η πιστοποίηση των χρηστών από τον directory server.

2.1.3 Φυσική αποθήκευση και διαχείριση εγγράφων και μεταδεδομένων

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

2.2 Λειτουργικότητα του προσφερόμενου συστήματος

2.2.1 Εισαγωγή

Το DocuTracks είναι ένα πλήρως διαδικτυακό (full web based and accessible) σύστημα για την κεντρική διαχείριση και διακίνηση των εγγράφων ενός οργανισμού, προσαρμοσμένο με σύγχρονο τρόπο στη λογική λειτουργίας ενός δημόσιου ή ιδιωτικού φορέα και βελτιστοποιημένο ως προς τη χρήση ψηφιακών υπογραφών και ως προς τη διακίνηση ηλεκτρονικών εγγράφων σύμφωνα με το θεσμικό και κανονιστικό πλαίσιο στην Ελλάδα και στην Ευρωπαϊκή Ένωση.

Μεταφέρει στον ψηφιακό κόσμο και αυτοματοποιεί πάγιες πρακτικές της διοίκησης που αφορούν στη ροή εργασίας που αποτυπώνεται σε έγγραφα, ώστε αυτές να εκτελούνται άμεσα και πιο αποδοτικά.

Το DocuTracks:

- Παρέχει **ενοποιημένη και αυτοματοποιημένη κατά τον βέλτιστο και αποδοτικότερο τρόπο λειτουργία και υποστήριξη** διαδικασιών, οι οποίες εκτελούνται με διακριτό τρόπο μέχρι σήμερα:
 - Διαχείριση Εγγράφων
 - Διακίνηση – Δημοσίευση – Προώθηση Εγγράφων εντός και εκτός Οργανισμού
 - Ηλεκτρονικό Πρωτόκολλο
 - Διαχείριση Ροών Εργασίας που τεκμηριώνονται σε έγγραφα
 - Διαχείριση Ψηφιακών Υπογραφών
 - Υποδοχή και διαχείριση ηλεκτρονικών αιτημάτων/ εγγράφων πολιτών και εξωτερικών προς το φορέα φυσικών ή νομικών προσώπων
- Είναι σχεδιασμένο εξ' αρχής για δημόσιους φορείς αφού βασίστηκε στην κωδικοποίηση που παρέχει το ΚΕΔΥ (Κανονισμός Επικοινωνίας Δημοσίων Υπηρεσιών).
- Είναι πλήρως διαδικτυακό σύστημα (Web Based) και λειτουργεί απλά και άμεσα όπως οι διαδεδομένες εφαρμογές διαδικτυακού ηλεκτρονικού ταχυδρομείου (π.χ. Gmail).
- Δεν απαιτεί σημαντικές υποδομές Η/Υ και S/W. Εγκαθίσταται και λειτουργεί άμεσα σε υφιστάμενες υποδομές Η/Υ και S/W.
- Έχει εγγενείς δυνατότητες και λειτουργίες:
 - Διαχείρισης Οργανωτικής Δομής φορέα και καθορισμού αρμοδιοτήτων σε υπηρεσιακές μονάδες και πρόσωπα, όπως και διαχείριση συλλογικών οργάνων
 - Καταχώρησης πλήθους μεταδεδομένων σε κάθε έγγραφο, με βάση τις προδιαγραφές του ΚΕΔΥ ή ειδικές απαιτήσεις που ενδεχομένως να συλλεχθούν από τον κάθε φορέα, κατά τη διάρκεια παγίωσης των απαιτήσεων, περιλαμβανομένων και λέξεων κλειδιών. Πολλά από τα πεδία αυτά (λέξεις κλειδιά, θέμα, κ.λπ.) χρησιμοποιούνται και για εύρεση εγγράφων με αναζητήσεις πλήρους κειμένου στο DocuTracks

- Καταγραφής Ενεργειών Χρήστη (Ιστορικό εγγράφων). Κάθε ενέργεια χρήστη σε όλο τον κύκλο ζωής ενός εγγράφου (ή αντίγραφο εγγράφου) καταγράφεται και εμφανίζεται μέσα από ειδική προβολή του «ιστορικού» του εγγράφου
- Υπογραφής – έγκρισης των εγγράφων από όλους τους εμπλεκόμενους στη σχετική διαδικασία που αφορά το θέμα του καθενός – εύκολη ενσωμάτωση της ψηφιακής υπογραφής
- Αυτόματης ηλεκτρονικής προώθησης (e-mail, fax, ΔΙΑΥΓΕΙΑ κ.λπ.). Το DocuTracks διαχειρίζεται με πολύ εύκολο και άμεσο τρόπο κατάλογο εξωτερικών αποδεκτών. Για κάθε αποδέκτη διατηρούνται στοιχεία επικοινωνίας του τα οποία χρησιμοποιούνται για την αυτόματη ηλεκτρονική προώθηση του εγγράφου στον εξωτερικό αποδέκτη. Ειδικά για τη δημοσίευση στο ΔΙΑΥΓΕΙΑ, κάθε έγγραφο που οφείλει ο φορέας να αναρτά εκεί, αναρτάται αυτόματα (με αξιοποίηση του API του ΔΙΑΥΓΕΙΑ, λαμβάνεται αυτόματα ο ΑΔΑ, εντυπώνεται στο ακριβές αντίγραφο του εγγράφου όπως αυτό φυλάσσεται στο DocuTracks και εν συνεχεία το έγγραφο προωθείται στους αποδέκτες του, εντός και εκτός του φορέα.
- Παρέχει φιλικό και οικείο περιβάλλον αλληλεπίδρασης με τον χρήστη, ανάλογο με αυτό ενός web e-mail που κάνει άμεση την αφομοίωση - εξοικείωση των χρηστών – υπαλλήλων του κάθε φορέα σε οποιοδήποτε επίπεδο της οργανωτικής του δομής με ελάχιστη εκπαίδευση – το σύστημα μπορεί να είναι 100% παραγωγικό από κάθε υπάλληλο με 2 ώρες εκπαίδευσης και μέσα στις πρώτες 1-3 ημέρες λειτουργίας του.

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

2.2.2 Διαχείριση και διακίνηση εξερχόμενων εγγράφων

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

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

Το Σύστημα υποστηρίζει επίσης την ενέργεια αρχειοθέτησης του εξερχόμενου εγγράφου. Από τη στιγμή της αρχειοθέτησής του εγγράφου και μετά, δεν θα μπορεί να επέλθει καμία μεταβολή στο αρχειοθετημένο έγγραφο. Επίσης, υποστηρίζεται η ενέργεια της επαναφοράς από αρχειοθέτηση σε χρήστες με κατάλληλα δικαιώματα για την πράξη αυτή.

2.2.3 Δημιουργία, υπογραφή και διακίνηση σχεδίων εγγράφων

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

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

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

Το σύστημα θα παρέχει και τη δυνατότητα αρχειοθέτησης σχεδίου εγγράφου, για την περίπτωση στην οποία αποφασίζεται ότι το σχέδιο εγγράφου δεν πρέπει να μετατραπεί σε εξερχόμενο για περαιτέρω διεκπεραίωση.

Από τη στιγμή της αρχειοθέτησής του και μετά σε μια υπηρεσιακή ομάδα δεν μπορεί να επέλθει καμία μεταβολή στο αρχειοθετημένο έγγραφο.

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

2.2.4 Διαχείριση και διακίνηση εισερχομένων εγγράφων

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

Η καταχώρηση ενός εισερχόμενου μπορεί να γίνει τόσο στην υπηρεσία κεντρικού πρωτοκόλλου όσο και σε οποιαδήποτε υπηρεσιακή μονάδα από οποιονδήποτε χρήστη. Το έγγραφο πρωτοκολλείται αυτόματα και στο κεντρικό πρωτόκολλο της υπηρεσίας.

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

Το Σύστημα υποστηρίζει επίσης την ενέργεια αρχειοθέτησης του εισερχόμενου εγγράφου. Από τη στιγμή της αρχειοθέτησής του εγγράφου και μετά, δεν θα μπορεί να επέλθει καμία μεταβολή στο αρχειοθετημένο έγγραφο. Επίσης, υποστηρίζεται η ενέργεια της επαναφοράς από αρχειοθέτηση σε χρήστες με κατάλληλα δικαιώματα για την πράξη αυτή.

Ένα είδος εντολής προς διεκπεραίωση είναι η απάντηση. Στην περίπτωση αυτή, ο χειριστής που χρεώνεται το έγγραφο μπορεί να συντάξει σχέδιο εγγράφου προς απάντηση του εισερχόμενου και να το καταχωρήσει στο σύστημα. Το ηλεκτρονικό αυτό έγγραφο αφού λάβει τις εγκρίσεις - υπογραφές των προϊσταμένων στην ιεραρχία και επιστρέψει στο συντάκτη για ενσωμάτωση των σχολίων, παράγεται στη συνέχεια το ακριβές αντίγραφο του το οποίο φέρει την ψηφιακή υπογραφή του συντάκτη του εγγράφου. Το έγγραφο αυτό πρωτοκολλείται αυτόματα ως εξερχόμενο και ακολουθεί τη διαδικασία διεκπεραίωσης εξερχομένων εγγράφων.

2.2.5 Διαχείριση και διακίνηση εγγράφων εντός του οργανισμού (ΦΕΑ)

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

2.2.6 Διαχείριση της εφαρμογής

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

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

2.2.7 Ψηφιακή Υπογραφή και σήμανση εγγράφων

2.2.7.1 Βασική λειτουργικότητα ψηφιακής υπογραφής

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

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

- Ο χρήστης επιλέγει με κάποιον άμεσο τρόπο (λ.χ. επιλογή κουμπι «Υπογραφή») ή με κάποιον έμμεσο τρόπο (λ.χ. μετατροπή σχεδίου σε εξερχόμενο) την προσθήκη ψηφιακής υπογραφής σε κάποιο έγγραφο (αρχείο PDF).
- Το σύστημα ελέγχει εάν υπάρχει συνδεδεμένη στον υπολογιστή του χρήστη συσκευή σκληρής αποθήκευσης πιστοποιητικών, ζητά από το χρήστη την εισαγωγή του κωδικού της συσκευής (PIN) και προσθέτει την ψηφιακή υπογραφή στο έγγραφο (αρχείο PDF)
- Κάθε χρήστης που λαμβάνει το έγγραφο εντός του συστήματος μπορεί να επαληθεύσει την ψηφιακή υπογραφή. Η επαλήθευση περιλαμβάνει:
 - Έλεγχο για το εάν το έγγραφο μεταβλήθηκε μετά την προσθήκη της υπογραφής (κάτι που καθιστά την υπογραφή άκυρη)

- Έλεγχο για την ταυτότητα του χρήστη που υπέγραψε, αξιοποιώντας την κατάλληλη διαδικτυακή υπηρεσία (Web Service) της Εθνικής Διαδικτυακής Πύλης «ΕΡΜΗΣ».
- Κάθε παραλήπτης εκτός συστήματος (κάθε άνθρωπος δηλαδή που αποκτά πρόσβαση με οποιονδήποτε τρόπο εκτός του συστήματος, λ.χ. μέσω ηλεκτρονικού ταχυδρομείου) μπορεί να ελέγξει εάν το έγγραφο μεταβλήθηκε μετά την προσθήκη της υπογραφής, αξιοποιώντας την αντίστοιχη δυνατότητα του αναγνώστη εγγράφων PDF που χρησιμοποιεί (λ.χ. Acrobat Reader, Acrobat Professional, Nitro PDF, κ.α.).

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

Σε αντίθεση με άλλα ανάλογα συστήματα της αγοράς που χρησιμοποιούν αρκετά πιο σύνθετες και λιγότερο εύχρηστες διαδικασίες για την ένθεση της ψηφιακής υπογραφής, **στο DocuTracks η λειτουργία ένθεσης ψηφιακής υπογραφής στο ψηφιακό αντίγραφο του εγγράφου γίνεται εύκολα και αποκλειστικά από τον Web Browser** του χρήστη, χωρίς να απαιτείται χρήση οποιουδήποτε αυτόνομου λογισμικού προσθήκης υπογραφών ή αυτοματισμού γραφείου ή επεξεργασίας εγγράφων, εγκατεστημένου στον σταθμό εργασίας του χρήστη.

2.2.7.2 Υπογραφή ακριβούς αντιγράφου Εισερχομένου

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

2.2.7.3 Υπογραφή ακριβούς αντιγράφου Εξερχομένου

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

2.2.7.4 Υπογραφές σχεδίων εγγράφων

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

Περιλαμβάνει τα παρακάτω βήματα:

- Ο συντάκτης καταχωρεί το σχέδιο εγγράφου (σε ένα αρχείο τύπου Word), το σχέδιο μετατρέπεται από το σύστημα σε PDF αρχείο και στο τελευταίο μέσω της βασικής λειτουργικότητας των ψηφιακών

υπογραφών ο συντάκτης προσθέτει την υπογραφή του και το προωθεί προς υπογραφή στους προϊσταμένους του.

- Κάθε χρήστης που λαμβάνει το έγγραφο για υπογραφή έχει δυο επιλογές:
 - Να προσθέσει κάποια σχόλια στο έγγραφο και να το προωθήσει προς υπογραφή στον προϊστάμενό του. Στην περίπτωση αυτή τα σχόλια καταχωρούνται ως σχόλια στο αρχείο pdf, το αρχείο υπογράφεται από το χρήστη και προωθείται στον επόμενο για υπογραφή χρήστη.
 - Να τροποποιήσει το αρχείο word που περιλαμβάνει το κείμενο (με ενεργοποιημένη την επιλογή καταγραφής αλλαγών) και να το επιστρέψει στο συντάκτη. Στην περίπτωση αυτή, δημιουργείται νέα έκδοση του σχεδίου εγγράφου και η διαδικασία ενσωμάτωσης αλλαγών και λήψης υπογραφών ξεκινά από την αρχή.

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

2.2.7.5 Χρονοσήμανση υπογραφής

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

Έτσι, κατά την προσθήκη ψηφιακής υπογραφής σε οποιαδήποτε από τις προαναφερθείσες περιπτώσεις, το έγγραφο pdf λαμβάνει επί τόπου ειδική χρονοσήμανση από ανεξάρτητο φορέα (π.χ. ηλεκτρονική πύλη δημόσιας διοίκησης ΕΡΜΗΣ, Εθνικό Ινστιτούτο Μετρολογίας). Η επαλήθευση της χρονοσήμανσης μπορεί να γίνει από το πρόγραμμα ανάγνωσης του αρχείου.

2.2.8 Ενσωμάτωση με ηλεκτρονικό ταχυδρομείο

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

2.2.8.1 Αποστολή εγγράφων μέσω ηλεκτρονικού ταχυδρομείου

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

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

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

2.2.8.2 Λήψη εγγράφων μέσω ηλεκτρονικού ταχυδρομείου

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

Το DocuTracks, χρησιμοποιώντας το λογαριασμό ηλεκτρονικού ταχυδρομείου του οργανισμού ή της διεύθυνσης, συνδέεται στο διακομιστή ηλεκτρονικού ταχυδρομείου του φορέα και ανιχνεύει τα εισερχόμενα μηνύματα ηλεκτρονικού ταχυδρομείου. Τα μηνύματα αυτά παρουσιάζονται σε ειδική γραφική διεπαφή ανάλογης διαμόρφωσης με την βασική κεντρική διεπαφή χρήσης του DocuTracks.

Ο κατάλληλα εξουσιοδοτημένος χρήστης μπορεί να δει όλα τα εισερχόμενα μηνύματα, να διαγράψει αυτά που δεν αφορούν το DocuTracks (η διαγραφή αφορά αποκλειστικά τη διεπαφή με το διακομιστή ηλεκτρονικού ταχυδρομείου και όχι τα αποθηκευμένα στο διακομιστή μηνύματα ηλεκτρονικού ταχυδρομείου) και για κάθε ένα από τα υπόλοιπα να το καταχωρήσει ως εισερχόμενο στο DocuTracks. Η καταχώρηση γίνεται μέσα από κατάλληλη φόρμα από την οποία ο χρήστης επιλέγει ποιο τμήμα του μηνύματος (κείμενα του mail ή κάποια από τα συνημμένα σε αυτό αρχεία) θα αποτελέσει το σώμα του εγγράφου και ποια από τα υπόλοιπα θα καταχωρηθούν ως συνημμένα αρχεία.

2.2.9 Διαχείριση Υποθέσεων

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

2.2.9.1 Τι είναι ο φάκελος υπόθεσης

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

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

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

1. «θέματα», στα οποία καταχωρούνται τα έγγραφα της υπόθεσης, επισημασμένα με ειδικά διαχωριστικά φύλλα,

2. ένα φύλλο με συγκεκριμένα πεδία, στο οποίο αποδελτιώνονται πληροφορίες που πηγάζουν κατά κύριο λόγο από τα έγγραφα και
3. κάποιες σελίδες ημερολογίου στις οποίες καταγράφονται ενέργειες που έγιναν ή χρειάζεται να γίνουν στο πλαίσιο της διεκπεραίωση της υπόθεσης.

2.2.9.2 *Λειτουργικότητα φακέλων υποθέσεων (περιπτώσεις χρήσης)*

Η επέκταση του DocuTracks με το υποσύστημα διαχείρισης υποθέσεων παρέχει τις ακόλουθες λειτουργίες διαχείρισης – χειρισμού υποθέσεων:

Δημιουργία νέου φακέλου

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

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

Προβολή καταλόγου φακέλων

Ο χρήστης προβάλλει τον κατάλογο με το σύνολο των φακέλων στους οποίους έχει δικαίωμα πρόσβασης. Για κάθε φάκελο προβάλλονται, το είδος, ο αριθμός, ο τίτλος, η τρέχουσα κατάσταση, ο/οι χειριστής/ές, ο καταχωρητής και η ημ. ενημέρωσης.

Αναζήτηση φακέλων

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

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

«Πόσες και ποιες φετινές υποθέσεις, που τις χειρίζεται ο υπάλληλος Χ, βρίσκονται σε εξέλιξη;»

Προβολή φακέλου από τον κατάλογο των φακέλων υποθέσεων

Ο χρήστης επιλέγει συγκεκριμένο φάκελο. Για το φάκελο αυτόν εμφανίζεται:

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

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

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

Κατά την καταχώρηση των μεταδεδομένων, ο χρήστης

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

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

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

Αποστολή φακέλου υπόθεσης

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

Διαχείριση «ενδιαφερομένων»

Οι «ενδιαφερόμενοι» (φυσικά πρόσωπα, εταιρείες, οργανισμοί) θα εντάσσονται στον πίνακα εξωτερικών αποδεκτών του DocuTracks. Έτσι η διαχείρισή τους θα γίνεται με τον τρόπο που γίνεται και η διαχείριση των εξωτερικών αποδεκτών (επιλογή από λίστα κατά την πληκτρολόγηση και καταχώρηση email επικοινωνίας, ώστε η ανταλλαγή εγγράφων με τον ενδιαφερόμενο να γίνεται ηλεκτρονικά.

Προβολή στατιστικών στοιχείων

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

2.2.10 Διαχείριση ροών εργασίας

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

2.2.11 Ειδοποιήσεις

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

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

2.2.12 Ολοκλήρωση με τρίτα συστήματα

Το σύστημα παρέχει δυνατότητες διαλειτουργικότητας:

- Με την πύλη ΔΙΑΥΓΕΙΑ (<http://diavgeia.gov.gr>) για αυτόματη ανάρτηση των χαρακτηρισμένων ως "Προς Ανάρτηση" εξερχόμενων εγγράφων καθώς και για τη λήψη και εισαγωγή στο σύστημα εισερχόμενων εγγράφων με αυτόματο τρόπο με χρήση του ΑΔΑ.
- Με το πληροφοριακό σύστημα «Κεντρικό Ηλεκτρονικό Μητρώο Δημοσίων Συμβάσεων – ΚΗΜΔΗΣ», όταν είναι έτοιμη η υποδομή (API) στη πλευρά του ΚΗΜΔΗΣ. Η σχετική υποχρέωση του Συστήματος

να διαλειτουργεί με το ΕΣΗΔΗΣ / ΚΗΜΔΗΣ θα υλοποιηθεί από την Εταιρεία μας, όταν η δυνατότητα διασύνδεσης υλοποιηθεί και είναι διαθέσιμη από την αρμόδια Δημόσια Αρχή, εφόσον το προσφερόμενο Σύστημα βρίσκεται σε καθεστώς εγγύησης / συντήρησης. Το σχετικό κόστος περιλαμβάνεται στην προσφερόμενη τιμή.

- Το σύστημα είναι σε θέση να διαλειτουργήσει με το κεντρικό ηλεκτρονικό σύστημα του Δημοσίου σύμφωνα με τον ν4727/2020(Άρθρο 18) για την αυτόματη ηλεκτρονική ανταλλαγή και διακίνηση εγγράφων μεταξύ των φορέων του Δημοσίου, καθώς και για την ανταλλαγή εγγράφων με φορείς άλλων χωρών. Η εταιρεία μας θα μεριμνήσει για την διασύνδεση του συστήματος με το κεντρικό σύστημα σύμφωνα με τα κοινά πρότυπα διασύνδεσης και διαλειτουργικότητας των Σ.Η.Δ.Ε., τις διαδικασίες, καθώς και τα σχέδια διαλειτουργικότητας, όπως αυτά έχουν προσδιοριστεί από το Υπουργείο Ψηφιακής Διακυβέρνησης.
- Με το δίκτυο ασφαλούς και συστημένης ανταλλαγής μηνυμάτων / εγγράφων eDelivery, έχοντας υλοποιηθεί η σχετική προγραμματιστική διεπαφή και όντας σε δυνατότητα ανά πάσα στιγμή να διασυνδεθεί με έναν κόμβο (AP) του eDelivery.
- Το σύστημα καλύπτει τις προδιαγραφές του eGif για την ανταλλαγή δεδομένων μεταξύ πληροφοριακών συστημάτων των φορέων του δημόσιου τομέα.
- Παρέχεται δυνατότητα ηλεκτρονικής υποβολής εγγράφων μέσα από τον διαδικτυακό κόμβο του φορέα και αυτόματης προώθησής τους προς τις αρμόδιες προς ενέργεια μονάδες του φορέα για την περαιτέρω διαχείριση.
- Με τον ιστότοπο / portal του φορέα για την υποστήριξη της δυνατότητας δημοσίευσης εγγράφων.
- Παρέχεται δυνατότητα πλήρους διασύνδεσης του συστήματος μέσω μηχανισμού adapters ή/και web services με άλλα συστήματα διαχείρισης οντοτήτων πληροφοριών, παρέχοντας την δυνατότητα μικτού και πλήρους ολοκληρωμένου περιβάλλοντος διαχείρισης δεδομένων.
- Το σύστημα παρέχει πλήρες API (Application Programming Interface) ώστε να είναι δυνατή η μέγιστη προσαρμογή και επεκτασιμότητα του στο σύνολο της λειτουργικότητάς του, καθώς και να είναι εφικτή η ανάπτυξη εφαρμογών σε desktop, web & mobile περιβάλλοντα.
- Το σύστημα υποστηρίζει (μέσω του υποσυστήματος διαχείρισης υποθέσεων) το πρότυπο Case Management Model and Notation (έκδοση 1.1) για την ανταλλαγή δεδομένων μοντέλων υποθέσεων μεταξύ διαφορετικών συστημάτων.
- Επιπλέον και πέραν των APIs που διαθέτει, μέσω του docuprint, υλοποιεί εγγενώς και μονομερώς διαλειτουργικότητα με οποιοδήποτε τρίτο σύστημα εντός του φορέα, αρκεί το σύστημα αυτό να έχει δυνατότητα εκτύπωσης. Υπερέχει έτσι αισθητά απέναντι σε οποιαδήποτε άλλη λύση διαλειτουργικότητας με εφαρμογές που πρέπει να καταχωρούν έγγραφα στο σύστημα διαχείρισης εγγράφων του φορέα, καθώς δεν απαιτεί τροποποίηση – μεταβολή των εφαρμογών αυτών.

2.2.13 Αναφορές

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

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

Συνοπτικά τα χαρακτηριστικά του υποσυστήματος δημιουργίας αναφορών του DocuTracks είναι τα ακόλουθα:

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

3 Υπηρεσίες για την παραμετροποίηση και θέση σε πλήρη λειτουργία της προσφερόμενης λύσης

3.1 Παγίωση απαιτήσεων και αναλυτικός σχεδιασμός

Για την καλύτερη κατανόηση των απαιτήσεων του έργου, με την έναρξή του θα πραγματοποιηθεί τυπική και αναλυτική καταγραφή των απαιτήσεων. Η καταγραφή αυτή θα περιλαμβάνει τα παρακάτω:

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

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

3.2 Εγκατάσταση & Παραμετροποίηση του συστήματος

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

- Προετοιμασία του υπολογιστικού εξοπλισμού
- Εγκατάσταση - Παραμετροποίηση του έτοιμου λογισμικού (βάση δεδομένων, IIS).
- Παραμετροποίηση του λογισμικού DocuTracks με τον ορισμό σχήματος μεταδεδομένων, την καταχώρηση τιμών μεταδεδομένων και την κατασκευή και δοκιμή ροών εργασίας.
- Αρχική δοκιμή του εγκατεστημένου συστήματος.

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

3.2.1 Εκτέλεση ελέγχων αποδοχής

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

Στο πλαίσιο των ελέγχων αποδοχής θα περιληφθούν και έλεγχοι αποδοτικής λειτουργίας σε καταστάσεις αυξημένου φόρτου. Για το σκοπό αυτό θα φορτωθεί στο σύστημα σημαντικός αριθμός εγγράφων και θα

ελεγχθεί η αποδοτική του λειτουργία στην καταχώρηση και αναζήτηση εγγράφων, με βάση μετρικές που θα οριστούν κατά την εκπόνηση της μελέτης εφαρμογής.

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

3.3 Υπηρεσίες Μετάπτωσης Δεδομένων

Η Εταιρεία μας μέσα στην προσφερόμενη τιμή της αρχικής προμήθειας του DocuTracks περιλαμβάνει και την παροχή υπηρεσιών μετάπτωσης δεδομένων από υφιστάμενη συμβατική εφαρμογή ηλεκτρονικής πρωτοκόλλησης.

Οι υπηρεσίες μετάπτωσης δεδομένων περιλαμβάνουν τα παρακάτω βήματα:

- Οριστικοποίηση δεδομένων προς μετάπτωση στο Σύστημα. Αυτό θα γίνει λαμβάνοντας υπόψη την αξιοπιστία, ποιότητα και χρησιμότητα τους, τη διαθεσιμότητα, την εφικτότητα / κινδύνους μετάπτωσης, κλπ. Θα αναλυθούν και θα αξιολογηθούν τα δεδομένα από το υφιστάμενο Ηλεκτρονικό Πρωτόκολλο και θα προσδιοριστεί ο τρόπος μετάπτωσης και αξιοποίησης των δεδομένων αυτών. Η Εταιρεία μας, ως κατασκευάστρια του προσφερόμενου προϊόντος έχει διαμορφώσει συγκεκριμένη μεθοδολογία και έχει σημαντική εμπειρία μετάπτωσης δεδομένων από πολλές αντίστοιχες περιπτώσεις μετάπτωσης δεδομένων.
- Σχεδιασμό και ανάπτυξη διαδικασιών μετάπτωσης, πχ. λογισμικό άντλησης - 'καθαρισμού' - επεξεργασίας και αποθήκευσης δεδομένων.
- Εκτέλεση και ολοκλήρωση των παραπάνω διαδικασιών.

3.4 Υπηρεσίες Εκπαίδευσης

3.4.1 Εκπαίδευση Διαχειριστών

Το αντικείμενο και το πλάνο εκπαίδευσης των διαχειριστών περιγράφεται στον παρακάτω πίνακα.

	Θέματα διδασκαλίας
Αντικείμενο (DocuTracks)	<ul style="list-style-type: none"> • Εισαγωγή στη διαχείριση εγγράφων μέσω του DocuTracks • Εγκατάσταση DocuTracks • Χρήστες, Ομάδες, Δικαιώματα • Διαχείριση βοηθητικών εγγράφων • Άλλες λειτουργίες διαχείρισης • Διαχείριση Μεταδεδομένων • Ρυθμίσεις για τη συγκεκριμένη εγκατάσταση
Οργάνωση	2 σεμινάρια των 4 ωρών έκαστο για έως 5 διαχειριστές

3.4.2 Εκπαίδευση τελικών χρηστών

Η εταιρεία μας θα εκπαιδεύσει **σε δώδεκα σεμινάρια ανά ομάδα** το σύνολο των τελικών χρηστών (**έως 200 άτομα**) **σε δώδεκα (12) ομάδες των έως δέκα επτά (17) ατόμων**.

Η εκπαίδευση των τελικών χρηστών περιλαμβάνει επίδειξη και hands on training με τη συμμετοχή όλων σε σεμινάριο και δοκιμές στην πράξη. Όλοι οι τελικοί χρήστες θα εκπαιδευτούν έτσι ώστε να μπορούν να εκτελούν χωρίς πρόβλημα τις διαδικασίες καταχώρησης, τεκμηρίωσης και αναζήτησης εγγράφων.

Ο συνολικός ενδεικτικός χρόνος εκπαίδευσης των τελικών χρηστών είναι **24 ώρες**.

Η εκπαίδευση τελικών χρηστών και διαχειριστών θα γίνει μέσω τηλεεκπαίδευσης των προαναφερθέντων χρηστών από απόσταση μέσω διαδικτύου.

3.4.3 Τεχνικά εγχειρίδια και Εκπαιδευτικό υλικό

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

- Εισαγωγική παρουσίαση του DocuTracks (σε ηλεκτρονική μορφή)
- Εγχειρίδιο Χρήσης (σε ηλεκτρονική μορφή)
- Εγχειρίδιο Διαχείρισης (σε ηλεκτρονική μορφή)

3.5 Υπηρεσίες υποστήριξης κατά την πιλοτική και δοκιμαστική παραγωγική λειτουργία

Κατά τη διάρκεια του Έργου θα προσφερθούν Υπηρεσίες Πιλοτικής και Δοκιμαστικής Παραγωγικής Λειτουργίας του Συστήματος που θα περιλαμβάνουν:

- Την Δοκιμαστική και Πιλοτική Λειτουργία του Συστήματος και μέτρα διασφάλισης της απρόσκοπτης μετάπτωσης της επιχειρησιακής λειτουργίας στις νέες Ψηφιακές Υπηρεσίες.
- Την μετάπτωση όλων των δεδομένων από υφιστάμενα συστήματα και εφαρμογές όπου αυτό απαιτηθεί.

Οι Υπηρεσίες Πιλοτικής και Δοκιμαστικής Παραγωγικής Λειτουργίας αναφέρονται στο στάδιο της πραγματικής λειτουργίας του συστήματος και θα πραγματοποιηθούν:

- για το χρονικό διάστημα των **δύο (2) εβδομάδων**,
- καλύπτοντας το σύνολο των λειτουργιών του συστήματος,
- χρησιμοποιώντας αντιπροσωπευτική πληροφορία για τον ενδελεχή έλεγχο του συστήματος.

Η δοκιμαστική λειτουργία της πιλοτικής εγκατάστασης θα έχει στόχο:

- την έγκαιρη & έγκυρη διαπίστωση (τυχόν) αποκλίσεων / δυσλειτουργιών τεχνικής ή επιχειρησιακής φύσεως σε συνθήκες πραγματικής λειτουργίας,
- την ιεραρχική αποτύπωση & αποκατάσταση των (όποιων) αποκλίσεων θα γίνει σε επίπεδο Πιλοτικής λειτουργίας,

Οι Υπηρεσίες Πιλοτικής και Δοκιμαστικής Παραγωγικής Λειτουργίας του Συστήματος θα περιλαμβάνουν:

- Την παροχή υπηρεσιών, για την διασφάλιση της επιτυχούς δοκιμαστικής λειτουργίας του Πιλοτικού, την καταγραφή / αξιολόγηση / επιδιόρθωση / αποκατάσταση (τυχόν) επιχειρησιακών / τεχνικών αποκλίσεων λειτουργίας του συστήματος.
- Τον έλεγχο της επιτυχούς μετάπτωσης των δεδομένων που μεταπίπτουν με τις προσφερόμενες υπηρεσίες μετάπτωσης και την εφαρμογή διορθωτικών ενεργειών από πλευράς Αναδόχου σε περίπτωση που ανιχνευθούν σφάλματα με δεδομένα που έχουν μεταπέσει στο Σύστημα.
- Την ρύθμιση βέλτιστης λειτουργίας (tuning) τελικού συστήματος σε πραγματικές συνθήκες λειτουργίας.
- Την επιτυχή ολοκλήρωση της Πιλοτικής - Δοκιμαστικής λειτουργίας στην Πιλοτική εγκατάσταση που σηματοδοτεί και την οριστική παραλαβή του συστήματος.
- Την επιτυχή ολοκλήρωση της εξάπλωσης (RollOut) της δοκιμαστικής λειτουργίας του τελικού συστήματος στο συνολικό εύρος του έργου - δοκιμαστική λειτουργία συνολικού έργου που σηματοδοτεί και την οριστική παραλαβή του συστήματος και του Έργου.

Η Εταιρεία μας θα έχει τις παρακάτω υποχρεώσεις:

- Επίλυση προβλημάτων,
- Διόρθωση / Διαχείριση λαθών,

- Υποστήριξη χρηστών με φυσική παρουσία στελεχών της Εταιρείας μας, εφόσον οι ισχύοντες υγειονομικοί κανονισμοί το επιτρέπουν, **για συνολικό διάστημα έξι (6) ημερών** (συλλογή παρατηρήσεων από τους χρήστες, υποστήριξη στο χειρισμό και λειτουργία των υπολογιστών, εφαρμογών, κλπ.) στα διοικητικά κέντρα Κορίνθου, Ναυπλίου, Πατρών, Τριπόλεως, Καλαμάτας και Σπάρτης
- Επικαιροποίηση (update) τεκμηρίωσης.

Ειδικότερα, θα ελεγχθούν διεξοδικά:

- Οι ρυθμίσεις, παραμετροποιήσεις και προσαρμογές του λογισμικού συστήματος,
- Η ολοκλήρωση των υλοποιημένων υποσυστημάτων,
- Οποιαδήποτε άλλη παράμετρος επηρεάζει την ομαλή λειτουργία του συστήματος

Σε περίπτωση που κατά την περίοδο πιλοτικής λειτουργίας εμφανισθούν σοβαρά προβλήματα ή διαπιστωθεί ότι δεν πληρούνται κάποιες από τις προδιαγραφόμενες απαιτήσεις, διακόπτεται η περίοδος πιλοτικής λειτουργίας. Η εταιρεία μας θα ειδοποιήσει εγγράφως τον Φορέα ότι αποκατέστησε τη δυσλειτουργία ή βλάβη, τον τρόπο που το πραγματοποίησε και την ημερομηνία που επιθυμεί να γίνει η επανέναρξη της νέας περιόδου πιλοτικής λειτουργίας.

Η διαδικασία ενημέρωσης της Εταιρείας μας από την Αναθέτουσα Αρχή για τα όποια προβλήματα ή δυσλειτουργίες κατά την περίοδο πιλοτικής λειτουργίας θα γίνεται με χρήση των υπηρεσιών Help Desk, όπως αυτές περιγράφονται στην επόμενη παράγραφο.

3.6 Υπηρεσίες Υποστήριξης Πληροφοριακού Συστήματος

3.6.1 Υπηρεσίες Εγγύησης «Καλής Λειτουργίας» και Συντήρησης

Η εταιρεία μας προσφέρει υπηρεσίες εγγύησης καλής λειτουργίας και συντήρησης για το σύνολο του εγκατεστημένου λογισμικού για διάστημα ενός έτους από την οριστική παραλαβή του πληροφοριακού συστήματος. Η εταιρεία μας στα πλαίσια των εν λόγω υπηρεσιών υποχρεούται να αποκαθιστά τα λάθη (Bugs) του προσφερόμενου λογισμικού, να επιδιορθώνει τα προβλήματα ασφαλείας (security updates & fixes), να εγκαθιστά όλες τις απαραίτητες επιδιορθώσεις λογισμικού (patches) και να παρέχει βοήθεια για τη βελτιστοποίηση της απόδοσης του συστήματος (Tuning). Η παράδοση κάθε νέας βελτιωτικής ή διορθωτικής έκδοσης θα θεωρείται ολοκληρωμένη μόνο εφ' όσον συνοδεύεται από τις τυχόν απαιτούμενες εκδόσεις των αντιστοίχων εγχειριδίων και τεκμηριώσεων (release notes). Προκειμένου η εγκατάσταση οποιουδήποτε διορθωτικού ή βελτιωτικού λογισμικού να μπει σε παραγωγική λειτουργία, ο Ανάδοχος οφείλει να καταθέσει κατάλογο των αναγκαίων τροποποιήσεων και πιθανών επιπτώσεων στη λειτουργία του Συστήματος, τις προτεινόμενες λύσεις και το πλάνο επαναφοράς (recovery plan) του Συστήματος στην αρχική λειτουργία του, σε περίπτωση αστοχίας.

Οι υπηρεσίες διακρίνονται σε:

1. Διορθωτική συντήρηση (Corrective maintenance) - διόρθωση σφαλμάτων των εφαρμογών που εμφανίζονται κατά την παραγωγική λειτουργία, ώστε να ικανοποιούνται οι λειτουργικές απαιτήσεις.
 - Η ανταπόκριση του Αναδόχου σε περίπτωση βλάβης ή δυσλειτουργίας θα πρέπει να είναι εντός τεσσάρων (4) ωρών από την αναγγελία της βλάβης, εφόσον η ειδοποίηση έγινε από Δευτέρα έως Παρασκευή και στο διάστημα 08:00 – 15:00, διαφορετικά έως τις 08:00 της επόμενης εργάσιμης ημέρας
 - Η αποκατάσταση της βλάβης / δυσλειτουργίας θα πρέπει να πραγματοποιείται εντός σαράντα οκτώ (48) ωρών από την αναγγελία και την καταγραφή της στην εφαρμογή [Redmine](#) (Issue Tracking Tool), που τελεί υπό την κυριότητα της εταιρείας μας και παρέχεται πρόσβαση σε αυτή στους διαχειριστές του συστήματος. Εξαιρούνται οι περιπτώσεις, στις οποίες απαιτείται πρώτα σχετική συνεννόηση με το Φορέα Λειτουργίας ή παρέμβαση εξειδικευμένου προσωπικού της εταιρείας μας. Η εταιρεία μας οφείλει σε κάθε περίπτωση βλάβης να προτείνει κάποια προσωρινή λύση (work around), προς εξυπηρέτηση της Αναθέτουσας Αρχής, εφόσον αυτό είναι δυνατόν.
2. Προληπτική συντήρηση (Preventative maintenance) – τροποποιήσεις των εφαρμογών κατά τη φάση της παραγωγικής λειτουργίας (δηλαδή μετά την παράδοση και εγκατάστασή τους) με στόχο τον εντοπισμό και τη διόρθωση αφανών (λανθανόντων) ελαττωμάτων του λογισμικού πριν την εκδήλωσή τους ως ουσιαστικών σφαλμάτων

Τα χαρακτηριστικά στοιχεία των δυσλειτουργιών, που δεν μπορούν να επιλυθούν από το πρώτο επίπεδο παρέμβασης, θα καταγράφονται ως αναφορές (issues) στην εφαρμογή Redmine (Issue Tracking Tool) από τους Διαχειριστές του Συστήματος. Σε περίπτωση που η βλάβη / δυσλειτουργία δεν αναφέρεται από Διαχειριστή, αλλά από εξουσιοδοτημένο τελικό χρήστη του συστήματος, το εξειδικευμένο προσωπικό της εταιρείας μας οφείλει να καταχωρήσει εκ μέρους του Φορέα σχετική αναφορά (issue) στην εφαρμογή Redmine.

Κάθε αναφορά (issue) θα προωθείται σε ειδικούς, οι οποίοι θα αναλαμβάνουν την επίλυση του. Κάθε περιστατικό πρέπει να λαμβάνει ένα μοναδικό κλειδί αναφοράς και να καταγράφεται τουλάχιστον η εξής πληροφορία: Υπηρεσία, είδος λογισμικού, περιγραφή βλάβης, ώρα αναγγελίας.

Επιπλέον θα καταγράφεται ο χρόνος έναρξης (δηλαδή η χρονική στιγμή της καταγραφής του αιτήματος στην εφαρμογή Redmine) και λήξης του προβλήματος, η περιγραφή του και οι ενέργειες επίλυσης, καθώς και ο χρήστης ή Διαχειριστής που το αναφέρει αλλά και ο υπεύθυνος για κάθε ενέργεια.

Τέλος, μέσω της εφαρμογής Redmine οι Διαχειριστές θα έχουν τη δυνατότητα να καταχωρούν αναφορές (issues) με προτάσεις για νέες υλοποιήσεις ή παραμετροποιήσεις / εξατομικεύσεις του λογισμικού, προκειμένου είτε να εισαχθούν νέες λειτουργικότητες σε αυτό είτε να προσαρμοστεί καλύτερα στις ειδικές ανάγκες του Φορέα Λειτουργίας. Κατόπιν της καταχώρησης η αναφορά θα προωθείται σε εξειδικευμένο προσωπικό της εταιρείας μας, ώστε να διαπιστώνεται εάν η εν λόγω υλοποίηση / παραμετροποίηση συμπεριλαμβάνεται στο Roadmap των μελλοντικών εκδόσεων του λογισμικού. Σε περίπτωση που δε συμπεριλαμβάνεται στο Roadmap, ο Φορέας Λειτουργίας θα ενημερώνεται για την εκτίμηση της ανθρωποπροσπάθειας (βλ. **Σφάλμα! Το αρχείο προέλευσης της αναφοράς δεν βρέθηκε.**) και κατ' επέκταση του κόστους για την περάτωση των απαραίτητων εργασιών.

Για το πρώτο χρόνο εγγύησης – συντήρησης προσφέρεται χωρίς πρόσθετο κόστος η αναβάθμιση του συστήματος σε ενδεχόμενη νέα έκδοση, αν αυτή είναι διαθέσιμη κατά το διάστημα αυτό από την Dataverse.

3.6.2 Υπηρεσίες Help Desk

Η εταιρεία μας στο πλαίσιο υποστήριξης της παραγωγικής εγκατάστασης του ΣΗΔΕ DocuTracks θα προχωρήσει στην οργάνωση και λειτουργία Γραφείου Υποστήριξης, το οποίο θα παρέχει υπηρεσίες πρώτου και δεύτερου επιπέδου, όπως αυτές ορίζονται παρακάτω.

3.6.2.1 Υπηρεσίες Help Desk 1ου Επιπέδου

Οι υπηρεσίες Help Desk 1^{ου} Επιπέδου παρέχονται προς το σύνολο των Διαχειριστών, με σκοπό την έγκαιρη και ουσιαστική υποστήριξη τους σε απλά τεχνικά προβλήματα, ενδεχόμενες δυσλειτουργίες και παραλείψεις, τόσο τηλεφωνικά (τηλέφωνο και fax), όσο και ηλεκτρονικά (Web και email). Αναλυτικότερα:

1. Η εταιρεία μας θα διαθέτει σε ετοιμότητα τεχνικό προσωπικό, η εμπειρία του οποίου είναι ευθύνη της, ώστε να εξασφαλίζει:
 - την παροχή οδηγιών πλοήγησης, πληροφοριών (π.χ. ερωτήσεις λειτουργικότητας εφαρμογών «how to»), διευκρινίσεων στους διαχειριστές των συστημάτων
 - την αποκατάσταση απλών βλαβών
2. Το Help Desk θα πρέπει να είναι διαθέσιμο 08:00 – 15:00 για τις εργάσιμες ημέρες
3. Κατά τις λουπές περιόδους, η εταιρεία μας θα προτείνει διαδικασία παροχής υποστήριξης σε περίπτωση ανάγκης. Η διαδικασία, θα ορίζει τρόπο πρόσβασης στο προσωπικό ανάγκης του Φορέα (π.χ. μέσω κινητού τηλεφώνου)

3.6.2.2 Υπηρεσίες Help Desk 2ου Επιπέδου

Οι υπηρεσίες Help Desk 2^{ου} Επιπέδου παρέχονται προς το σύνολο Διαχειριστών του Συστήματος, με σκοπό την υποστήριξη τους σε τεχνικά προβλήματα και δυσλειτουργίες, των οποίων η πολυπλοκότητα απαιτεί την ενασχόληση εξειδικευμένου προσωπικού.

4 Χρονοδιάγραμμα Υλοποίησης

Ο παρακάτω πίνακας παρουσιάζει το χρονοδιάγραμμα υλοποίησης του έργου, το οποίο μπορεί να επιμηκυνθεί εφόσον το επιθυμεί η Αναθέτουσα Αρχή.

Φάση / Δεκαπενθήμερο	1	2	3	4	5	6	7	8
Φ1: Παγίωση απαιτήσεων	*							

23SYMV012856843 2023-06-12

Φ2: Εγκατάσταση - Παραμετροποίηση Συστήματος – Μετάπτωση Δεδομένων		*	*	*	*	*		
Φ3: Εκπαίδευση χρηστών και διαχειριστών							*	
Φ4: Πιλοτική Λειτουργία Συστήματος								*

Ο προτεινόμενος συνολικός χρόνος υλοποίησης του έργου είναι **4 μήνες**.

Με την ολοκλήρωση του χρονοδιαγράμματος υλοποίησης και την οριστική παραλαβή του έργου άρχεται η παροχή των υπηρεσιών εγγύησης, συντήρησης & τεχνικής υποστήριξης του συστήματος.