

ΥΨΗΔ 25/03/2022

Α. Π.: 11448 ΕΞ 2022



ΕΛΛΗΝΙΚΗ ΔΗΜΟΚΡΑΤΙΑ
Υπουργείο Ψηφιακής Διακυβέρνησης

Απάντηση στο έγγραφο: 3272 ΕΙ 2022
Γενική Γραμματεία
Ψηφιακής Διακυβέρνησης
& Απλούστευσης Διαδικασιών

ΓΕΝΙΚΗ ΔΙΕΥΘΥΝΣΗ ΨΗΦΙΑΚΗΣ ΔΙΑΚΥΒΕΡΝΗΣΗΣ
ΔΙΕΥΘΥΝΣΗ ΤΟΜΕΑΚΩΝ ΕΡΓΩΝ ΔΗΜΟΣΙΟΥ ΤΟΜΕΑ
ΤΜΗΜΑ Α' ΠΑΡΑΚΟΛΟΥΘΗΣΗΣ ΤΟΜΕΑΚΩΝ ΕΡΓΩΝ

Πληροφορίες: Βαγγέλης Αποστολός

Τηλέφωνο: 210 909 8288

E-mail: v.apostolos@mindigital.gr

ΠΡΟΣ:

ΑΝΕΞΑΡΤΗΤΗ ΑΡΧΗ

ΔΗΜΟΣΙΩΝ ΕΣΟΔΩΝ (ΑΑΔΕ)

Email: c.basdekis@aade.gr,
p.kafkalis@aade.gr

Θέμα: Προέγκριση Τεχνικού Δελτίου Προτεινόμενης Πράξης της ΑΑΔΕ με τίτλο «Οργάνωση Γραφείου για τις υπηρεσίες της ΑΑΔΕ - Σύστημα Διαχείρισης Περιεχομένου και Εργασιών».

Α Π Ο Φ Α Σ Η
Ο ΥΠΟΥΡΓΟΣ ΕΠΙΚΡΑΤΕΙΑΣ

Έχοντας υπόψη:

1. Τις διατάξεις:
 - 1.1. του Π.Δ. 81/2019 (ΦΕΚ 119/Α'/08-07-2019), «Σύσταση, συγχώνευση, μετονομασία και κατάργηση Υπουργείων και καθορισμός των αρμοδιοτήτων τους - Μεταφορά υπηρεσιών και αρμοδιοτήτων μεταξύ Υπουργείων»,
 - 1.2. του Π.Δ. 83/2019 (ΦΕΚ 121/Α'/09-07-2019) «Διορισμός Αντιπροέδρου της Κυβέρνησης, Υπουργών, Αναπληρωτών Υπουργών και Υφυπουργών»,
 - 1.3. του Π.Δ. 84/2019 (ΦΕΚ 123/Α'/17-07-2019), «Σύσταση και κατάργηση Γενικών Γραμματειών και Ειδικών Γραμματειών/Ενιαίων Διοικητικών Τομέων Υπουργείων»,
 - 1.4. του Π.Δ. 40/2020 (ΦΕΚ 85/Α'/15-04-2020) «Οργανισμός του Υπουργείου Ψηφιακής Διακυβέρνησης»,
 - 1.5. του ν. 4727/2020 (ΦΕΚ Α' 184/23-09-2020) «Ψηφιακή Διακυβέρνηση (Ενσωμάτωση στην Ελληνική Νομοθεσία της Οδηγίας (ΕΕ) 2016/2102 και της Οδηγίας (ΕΕ) 2019/1024) – Ηλεκτρονικές Επικοινωνίες (Ενσωμάτωση στο Ελληνικό Δίκαιο της Οδηγίας (ΕΕ) 2018/1972) και άλλες διατάξεις.» και ιδίως τα άρθρα 5 παρ. 1 και 6 αυτού.
2. Την υπ' αριθ. Υ6/2019 (ΦΕΚ 2902/Β'/09-07-2019) απόφαση του Πρωθυπουργού με θέμα «Ανάθεση αρμοδιοτήτων στον Υπουργό Επικρατείας».
3. Την υπ' αριθ. 187/2019 (ΥΟΔΔ 524/05.08.2019) απόφαση του Πρωθυπουργού και του Υπουργού Επικρατείας περί ανάθεσης καθηκόντων στο Γενικό Γραμματέα Ψηφιακής Διακυβέρνησης και Απλούστευσης Διαδικασιών.

4. Την υπ' αριθ. 1027/2019 (ΦΕΚ 3739/Β'/08-10-2019) απόφαση του Υπουργού Επικρατείας με θέμα «Θέματα εφαρμογής και διαδικασιών του ν. 4577/2018 (Α' 199)».
5. Την υπ' αριθ. ΓΔΟΔΥ/ΔΔΥ/1655 (ΦΕΚ 4595/Β'/13-12-2019) απόφαση του Υπουργού Επικρατείας περί μεταβίβασης του δικαιώματος υπογραφής «Με εντολή Υπουργού», όπως τροποποιήθηκε και ισχύει.
6. Την υπ' αριθ. 120301 ΕΞ 2021 ([ΦΕΚ 2894/Β'/05-07-2021](#)) απόφαση του Υπουργού Επικρατείας με θέμα «Βίβλος Ψηφιακού Μετασχηματισμού», με την οποία εγκρίνεται η εθνική ψηφιακή στρατηγική 2020 – 2025.
7. Τον κανονισμό (ΕΕ) 2016/679 για την προστασία φυσικών προσώπων έναντι της επεξεργασίας των δεδομένων προσωπικού χαρακτήρα καθώς και το ν. 4624/2019.
8. Την δράση με κωδικό 16291 του Ταμείου Ανάκαμψης με τίτλο: «Ψηφιακός μετασχηματισμός Φορολογικής και Τελωνειακής Διοίκησης».
9. Το υπ' αριθ. πρωτ. 3272 ΕΙ 2022/01-02-2022 (ΥΨΗΔ) αίτημα της ΑΑΔΕ με το ΤΔΠΠ με κωδ. 5149139.
10. Την υπ' αριθμ. πρωτ. 9900 ΕΞ 2022/ 15-03-2022 επιστολή της ΓΓΨΔ&ΑΔ με θέμα: «Σχετικά με τις προεγκρίσεις των τεχνικών δελτίων έργων της ΑΑΔΕ με τίτλους "Ανάπτυξη Πληροφοριακού Συστήματος και Περιεχομένου Κωδικοποίησης Φορολογικής και Τελωνειακής Νομοθεσίας" και "Οργάνωση Γραφείου για τις υπηρεσίες της ΑΑΔΕ - Σύστημα Διαχείρισης Περιεχομένου και Εργασιών"».
11. Την έκδοση βεβαίωση συνάφειας της Διεύθυνσης Ψηφιακής Στρατηγικής της Γενικής Γραμματείας Ψηφιακής Διακυβέρνησης και Απλούστευσης Διαδικασιών (κωδ. ΣΗΔΕ Α/Α 22205260).
12. Το σύνολο της ηλεκτρονικής αλληλογραφίας μεταξύ της ΓΓΨΔ&ΑΔ και του αρμόδιου τμήματος της ΑΑΔΕ.
13. Το από 10/3/2022 μήνυμα ηλεκτρονικού ταχυδρομείου του Γενικού Γραμματέα Ψηφιακής Διακυβέρνησης & Απλούστευσης Διαδικασιών με τίτλο: «RE: Έργα ΑΑΔΕ_RRF-Πρόταση για επίστευση ολοκλήρωσης προέγκρισης».
14. Το από 24/03/2022 ενημερωτικό σημείωμα προς το Τμήμα Α' Παρακολούθησης Τομεακών Έργων της Διεύθυνσης Τομεακών Έργων Δημοσίου Τομέα.

ΑΠΟΦΑΣΙΖΟΥΜΕ

- α) Την προέγκριση του Τεχνικού Δελτίου Προτεινόμενης Πράξης της ΑΑΔΕ με τίτλο «Οργάνωση Γραφείου για τις υπηρεσίες της ΑΑΔΕ - Σύστημα Διαχείρισης Περιεχομένου και Εργασιών», ως σύμφωνη με τη Βίβλο Ψηφιακού Μετασχηματισμού.
- β) Η συνολική διαδικασία υλοποίησης του έργου θα πραγματοποιηθεί σύμφωνα με τις οδηγίες της Γενικής Γραμματείας Ψηφιακής Διακυβέρνησης & Απλούστευσης Διαδικασιών όπως αυτές διαμορφώθηκαν στο πλαίσιο των αρμοδιοτήτων της και οι οποίες παρατίθενται στο κεφάλαιο II του παραρτήματος της παρούσας απόφασης. Σε περίπτωση μη συμμόρφωσης με τις ανωτέρω οδηγίες η προέγκριση τεχνικού δελτίου αυτοδικαίως παύει να ισχύει.

Με εντολή Υπουργού
Ο Γενικός Γραμματέας Ψηφιακής Διακυβέρνησης
και Απλούστευσης Διαδικασιών

Λεωνίδας Χριστόπουλος

ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ

I. ΕΙΣΑΓΩΓΗ

Στο πλαίσιο της αρμοδιότητας της Γενικής Γραμματείας Ψηφιακής Διακυβέρνησης & Απλούστευσης Διαδικασιών (ΓΓΨΔΑΔ) για την έκδοση δεσμευτικών οδηγιών εκδίδονται οι παρούσες οδηγίες σχετικά με την υλοποίηση του έργου με τίτλο «Οργάνωση Γραφείου για τις υπηρεσίες της ΑΑΔΕ - Σύστημα Διαχείρισης Περιεχομένου και Εργασιών».

Για τη σύνταξη των οδηγιών ελήφθησαν υπόψη ο συστατικός νόμος της ΓΓΨΔΑΔ, η Βίβλος Ψηφιακού Μετασχηματισμού (ΒΨΜ) 2020-2025 αλλά και ένα ενιαίο και δεσμευτικό μοντέλο διακυβέρνησης που εφαρμόζει το Υπουργείο Ψηφιακής Διακυβέρνησης και το οποίο καλύπτει οριζόντια το σύνολο των φορέων της Κεντρικής και της Γενικής Κυβέρνησης. Ο συντονισμός της διαμόρφωσης και της υλοποίησης του ψηφιακού μετασχηματισμού εκτελείται από ένα κεντρικό σημείο διοίκησης και υποστηρίζεται από κατάλληλες διοικητικές και εκτελεστικές δομές και συντονιστικά όργανα, τα οποία εξασφαλίζουν την αποδοτική συνεργασία μεταξύ των φορέων της Δημόσιας Διοίκησης για την αποτελεσματική υλοποίηση αυτής της οριζόντιας κυβερνητικής προτεραιότητας.

II. ΟΔΗΓΙΕΣ ΥΛΟΠΟΙΗΣΗΣ

Ο δικαιούχος υποχρεούται:

- σε σχεδιασμό “digital by default”, με την εφαρμογή των αρχών «Προστασία των Δεδομένων από το Σχεδιασμό και εξ Ορισμού» («Privacy by Design and by Default») του Κανονισμού 679/2016 (GDPR) καθώς και συμμόρφωση με το ν. 4624/2019,
- σε υιοθέτηση modular αρχιτεκτονικής ώστε να είναι εφικτή η αξιοποίηση μελλοντικών οριζόντιων δράσεων υπουργείων,
- σε σχεδιασμό που θα παρέχει εγγενώς την απαραίτητη ευελιξία και θα επιτρέπει την παραμετροποίηση του συστήματος για την προσθήκη νέων διαδικασιών από τους χρήστες του, χωρίς την παρέμβαση του αναδόχου,
- στα τελικά παραδοτέα να περιλαμβάνονται κατ’ ελάχιστο αναλυτικές λειτουργικές προδιαγραφές, αναλυτικός τεχνικός σχεδιασμός του συστήματος, ο πηγαίος κώδικας που αναπτύχθηκε και τεκμηρίωση χρηστών, διαχειριστών και προγραμματιστών,
- το σύνολο του πηγαίου κώδικα που θα δημιουργηθεί στα πλαίσια των υπηρεσιών υλοποίησης λογισμικού θα πρέπει να διατίθεται με άδεια που θα επιτρέπει την περαιτέρω χρήση του από τον φορέα, όπως ορίζεται στο άρθρο 88 του ν. 4727/2020,

- στην τήρηση του ισχύοντος πλαισίου διαλειτουργικότητας (Κανόνες και Πρότυπα για Διαδικτυακούς Τόπους του Δημόσιου Τομέα) καθώς και του Ευρωπαϊκού Πλαισίου Διαλειτουργικότητας (Communication CCOM (2017) 134),
- στην υλοποίηση του έργου, σύμφωνα με τα οριζόμενα στο «Πλαίσιο Παροχής Υπηρεσιών Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης» (ΥΑΠ/Φ.40.4/1/989, ΦΕΚ 1301/Β/12-04-2012),
- σε ότι αφορά το ψηφιακό περιεχόμενο που πιθανόν παραχθεί στο πλαίσιο της Πράξης να ακολουθεί την αρχή της ανοικτής διάθεσης και περαιτέρω χρήσης των δημοσίων δεδομένων ως ανοικτών δεδομένων εφαρμόζοντας τις διατάξεις του κεφαλαίου Ι' "Ανοικτά δεδομένα και περαιτέρω χρήση πληροφοριών του δημοσίου τομέα" του ν.4727/2020,
- σε υιοθέτηση/ανάπτυξη συγκεκριμένης πολιτικής για τη λήψη και διαχείριση των αντιγράφων ασφαλείας σύμφωνα με το ισχύον κανονιστικό πλαίσιο, η οποία θα πρέπει να διασφαλίζει τη δυνατότητα ανάκτησης των δεδομένων, ανά πάσα στιγμή, για το πλήρες εύρος χρόνου που καθορίζει η σχετική νομοθεσία,
- σε συμμόρφωση με την υπ' αριθμ. 1027/2019 (ΦΕΚ 3739/Β'/08-10-2019) απόφαση με θέμα «Θέματα εφαρμογής και διαδικασιών του Ν.4577/2018 (Α' 199)» καθώς και την Εθνική Στρατηγική Κυβερνοασφάλειας 2020-2025 (ΑΔΑ: 6ΙΒΕ46ΜΤΛΠ-ΦΜ5),
- εντός του προϋπολογισμού του έργου και στο πλαίσιο της δημοπράτησης αυτού να παρέχει κατ' ελάχιστον δύο (2) έτη εγγύησης καλής λειτουργίας που θα περιλαμβάνουν υπηρεσίες βελτίωσης των εφαρμογών, επιδιόρθωση λαθών κλπ.,
- σε συγκρότηση Ομάδας Διοίκησης Έργου σύμφωνα με τα οριζόμενα στη Βίβλο Ψηφιακού Μετασχηματισμού πριν την χρηματοδότηση του έργου, η οποία θα αποσταλεί στη ΓΓΨΔ&ΑΔ,
- να λάβει υπόψη τις διατάξεις του Ν. 4727/2020 αναφορικά με α) την διατομεακή και τη μεταξύ μητρώων διαλειτουργικότητα, β) τις παρεχόμενες υπηρεσίες του Κέντρου Διαλειτουργικότητας (ΚΕ.Δ) για τη διασύνδεση των ηλεκτρονικών υπηρεσιών της Δημόσιας Διοίκησης,
- να συμπεριλάβει υπηρεσίες εκπαίδευσης χρηστών/Διαχειριστών του προς υλοποίηση πληροφοριακού συστήματος,
- σε ότι αφορά τις σχεδιαζόμενες ηλεκτρονικές υπηρεσίες, που ο Φορέας καλείται να αναπτύξει στην υπηρεσία των πολιτών, προτείνονται τα ακόλουθα χαρακτηριστικά, τα οποία είναι θεμιτό να τηρούνται «οριζόντια», στο βαθμό του εφικτού:

Προδιαγραφές χρηστικότητας ηλ. Υπηρεσιών:

- i. Να διατίθεται ενότητα συχνών ερωτήσεων (FAQ questions)
- ii. Να διατίθεται βίντεο επίδειξης χρήσης της υπηρεσίας (demo)
- iii. Να διατίθεται λειτουργικότητα live support
- iv. Να προσδιορίζεται η αρμόδια υπηρεσία/τμήμα με στοιχεία επικοινωνίας

- v. Να διατίθεται μηχανισμός αποστολής σχολίων και παραπόνων
- vi. Αν διατίθεται φόρουμ συζήτησης ή παρουσία στα μέσα κοινωνικής δικτύωσης να αναφέρεται
- vii. Να διατίθεται μηχανισμός μέτρησης της ικανοποίησης από τη χρήση της υπηρεσίας
- viii. Προδιαγραφές διαφάνειας παροχής ηλ. Υπηρεσιών
- ix. Ειδοποίηση ολοκλήρωσης υπηρεσίας
- x. Πρόσδοτος ολοκλήρωσης υπηρεσίας
- xi. Δυνατότητα προσωρινής αποθήκευσης
- xii. Προδιαγραφές διαφάνειας στη χρήση προσωπικών δεδομένων
- xiii. Να παρέχεται στο χρήστη η δυνατότητα πρόσβασης στα προσωπικά του δεδομένα και σχετικές με την επεξεργασία των δεδομένων πληροφορίες
- xiv. Να παρέχεται στο χρήστη η δυνατότητα διόρθωσης ανακριβών δεδομένων που τον αφορούν
- xv. Να παρέχεται στο χρήστη η δυνατότητα συμπλήρωσης ελλιπών δεδομένων του προσωπικού χαρακτήρα, καθώς και η δυνατότητα διαγραφής και περιορισμού της επεξεργασίας
- xvi. Να διατίθεται μηχανισμός υποβολής παραπόνων αναφορικά με τα προσωπικά δεδομένα
- xvii. Να παρέχεται μηχανισμός καταγραφής/παρακολούθησης των φορέων/μητρώων στους οποίους παρέχεται πρόσβαση στα προσωπικά δεδομένα ενός χρήστη,