

ΤΕΥΧΟΣ ΤΕΧΝΙΚΩΝ ΠΡΟΔΙΑΓΡΑΦΩΝ
ΤΟΥ ΥΠΟ ΧΡΗΜΑΤΟΔΟΤΗΣΗ ΕΡΓΟΥ
ΤΗΣ ΔΙΕΥΘΥΝΣΗΣ ΔΙΕΘΝΟΥΣ
ΑΣΤΥΝΟΜΙΚΗΣ ΣΥΝΕΡΓΑΣΙΑΣ

ΜΕ ΤΙΤΛΟ

«ΣΥΣΤΑΣΗ ΚΕΝΤΡΟΥ ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΕΩΝ
ΩΣ ΜΟΝΑΔΙΚΟΥ ΣΗΜΕΙΟΥ ΕΠΑΦΗΣ
(SINGLE POINT OF CONTACT –
S.P.O.C)»

Συνοπτικά Στοιχεία Τεύχους Τεχνικών Προδιαγραφών

Αναθέτουσα Αρχή	Αρχηγείο Ελληνικής Αστυνομίας
Περιγραφή Είδους	<p>Έργο της Διεύθυνσης Διεθνούς Αστυνομικής Συνεργασίας με τίτλο: «Σύσταση Κέντρου Επιχειρήσεων ως μοναδικού σημείου επαφής (Single Point of Contact – S.P.O.C.)</p> <p><u>Συνοπτική περιγραφή είδους και απαιτήσεων:</u></p> <p>Το S.P.O.C. περιλαμβάνει το σύνολο των θεσμοθετημένων διεθνών και ευρωπαϊκών κόμβων επικοινωνίας της Διεύθυνσης Διεθνούς Αστυνομικής Συνεργασίας/ Α.Ε.Α. και προς το σκοπό αυτό, στεγάζεται στον ίδιο χώρο με τα υπόλοιπα Τμήματα της Διεύθυνσης.</p> <p>Το S.P.O.C. αποτελεί το μοναδικό εθνικό σημείο επαφής και εξυπηρέτησης για σκοπούς διεθνούς αστυνομικής συνεργασίας, βασιζόμενο στην ενοποίηση της ροής λήψης, επεξεργασίας και αποστολής των μηνυμάτων των υφιστάμενων δομών και διαύλων διεθνούς αστυνομικής συνεργασίας, ήτοι:</p> <ul style="list-style-type: none">• Γραφείου S.I.Re.N.E.,• Εθνικής Μονάδας EUROPOL,• Τμήματος INTERPOL,• Αστυνομικών Συνδέσμων της Χώρας στο εξωτερικό και Αστυνομικών Συνδέσμων ξένων κρατών στην Ελλάδα,• Σημείων επαφής, για την εφαρμογή της Σουηδικής Απόφασης- Πλαίσιο (όπως ενσωματώθηκε με το Π.Δ. 135/2013 στην ελληνική έννομη τάξη) και των Αποφάσεων Prüm.• Επιπρόσθετα, το S.P.O.C. ενημερώνεται για την ανταλλαγή πληροφοριών, που υλοποιείται από τα υφιστάμενα σημεία επαφής, βάσει διεθνών διμερών συμφωνιών, όπως το Κέντρα Επαφής Αστυνομικής Συνεργασίας και Τελωνείων Προμαχώνα, συντονίζοντας την επικοινωνία του Κέντρου με τις Αστυνομικές Υπηρεσίες. <p>Η δημιουργία του Ενιαίου Κέντρου Ανταλλαγής</p>

	<p>Πληροφοριών Διεθνούς Αστυνομικής Συνεργασίας (S.P.O.C.), σηματοδοτεί την κατάργηση της λειτουργίας των επιμέρους Κέντρων επιχειρήσεων των Τμημάτων της Διεύθυνσης (S.I.Re.N.E., EUROPOL, INTERPOL).</p> <p>Στο πλαίσιο αυτό, το S.P.O.C. λαμβάνει την εισερχόμενη αλληλογραφία από όλους τους εθνικούς και διεθνείς διαύλους επικοινωνίας και εν συνεχεία, κατά λόγο αρμοδιότητας, προβαίνει στην κατανομή της, στα Τμήματα της Διεύθυνσης. Εξαιρέση αποτελούν οι επείγουσες υποθέσεις, οι οποίες διεκπεραιώνονται από προσωπικό του Κέντρου.</p> <p>Για το λόγο αυτό, στο S.P.O.C. εγκαθίσταται κατάλληλο λογισμικό διαχείρισης υποθέσεων (Case Management System), το οποίο διασυνδέεται με όλα τα υπάρχοντα συστήματα των Τμημάτων της Διεύθυνσης, φέροντας παράλληλα υψηλό βαθμό επεκτασιμότητας και διασυνδεσιμότητας με άλλα που τυχόν θα δημιουργηθούν στο μέλλον.</p> <p>Προς διασφάλιση της ομαλής λειτουργίας του Τμήματος και του ορθού χειρισμού όλων των ήδη υφιστάμενων υποθέσεων, μέσω του συστήματος διαχείρισης υποθέσεων, απαιτείται η ψηφιοποίηση του υπάρχοντος αρχείου, έκαστου Τμήματος της Διεύθυνσης.</p> <p>Το αντικείμενο του έργου περιγράφεται αναλυτικά στα Μέρη Α, Β και C του παρόντος τεύχους τεχνικών προδιαγραφών.</p>
Φορείς για τους οποίους προορίζεται το υπό προμήθεια είδος/έργο	Ελληνική Αστυνομία
Φορέας Διαχείρισης του Συστήματος	Αρχηγείο Ελληνικής Αστυνομίας/ Διεύθυνση Πληροφορικής.
Προϋπολογισμός Έργου	850.000 € (Οκτακόσιες Πενήντα Χιλιάδες Ευρώ) Συμπεριλαμβανομένου Φ.Π.Α.
Ποσότητα	Το σύνολο του λογισμικού, εφαρμογών και υπηρεσιών ψηφιοποίησης, όπως περιγράφονται αναλυτικά ως προς την ποσότητα των επιμέρους μερών τους, ως και των τεχνικών και λειτουργικών απαιτήσεων, στο παρόν τεύχος τεχνικών προδιαγραφών.
Μονάδα Μέτρησης	Τεμάχιο.
Χρόνος εκτέλεσης του έργου	Αναλυτικά το χρονοδιάγραμμα εκτέλεσης του έργου παρουσιάζεται στο Β.5.1.6
Τόπος παράδοσης	Χώροι του Αρχηγείου Ελληνικής Αστυνομίας, στους

	οποίους ο Ανάδοχος θα παρέχει την τεχνική υποστήριξη – συντήρηση του έργου.
Χρόνος οριστικής παραλαβής	Η οριστική παραλαβή θα πραγματοποιηθεί εντός περιόδου ενός (01) μήνα από την επιτυχή ολοκλήρωση της δίμηνης περιόδου καλής λειτουργίας.
Ελάχιστη ποσότητα – Τμηματικής παράδοσης	Το σύνολο της ποσότητας του υλικοτεχνικού – ηλεκτρονικού εξοπλισμού, λογισμικού, εφαρμογών και υπηρεσιών ψηφιοποίησης, που υποχρεωτικά προσφέρει ο προμηθευτής, σύμφωνα με το παρόν τεύχος τεχνικών προδιαγραφών.

Συνομογραφίες

Συνομογραφίες	
AS	Application Server
BKP	Backup
CA	Certificate Authority
CNA	Converged Network Adapter
DBS	Database Server
FC	Fibre Channel
FCOE	Fibre Channel over Ethernet
GE	Gigabit Ethernet
GM	Group Member
https	Hypertext Transfer Protocol Secure
IPMI	Intelligent Platform Management Interface
ISAM	Security Access Manager
ISIM	Security Identity Manager
KS	Key Servers
LACP	Link Aggregation Control Protocol
LDAP	Lightweight Directory Access Protocol

NGFW	Next-Generation Firewall
Pol	Police On Line
RMS	Rack Mounted Server
SAN	Storage Area Network
SFPs	Small Form-factor Pluggables
SIS	Schengen Information System
SPoF	Single Points of Failure
ToR	Top of Rack
TWS	Tivoli WebSeal
UPS	Uninterruptible Power Supply
VIRTS	Virtualization Server
VPN	Virtual Private Networks
Α.Ε.Α.	Αρχηγείο Ελληνικής Αστυνομίας
Δ.Δ.Α.Σ.	Διεύθυνση Διεθνούς Αστυνομικής Συνεργασίας
ΕΛ.ΑΣ.	Ελληνική Αστυνομία
ΕΠΠΕ	Επιτροπή Παρακολούθησης και Παραλαβής του Έργου
SPOC	Ενιαίο Κέντρο Παρακολούθησης Υποθέσεων (Single Point Of Contact)
ΠΕΣ	Περίοδος Εγγύησης και Συντήρησης
ΣΣΒ	Συνολική Σταθμισμένη Βαθμολογία

Πίνακας Περιεχομένων

Συντομογραφίες	4
Εισαγωγή	10
Βασικές έννοιες και ορισμοί	10
Διαδικασία - Γενικά	10
Επιχειρησιακές έννοιες	12
A. ΜΕΡΟΣ: ΠΕΡΙΒΑΛΛΟΝ ΚΑΙ ΑΝΤΙΚΕΙΜΕΝΟ ΤΟΥ ΕΡΓΟΥ	14
<u>A.1</u> <u>Σκοπός του έργου</u>	<u>14</u>
<u>A.2</u> <u>Περιβάλλον του Έργου</u>	<u>16</u>
A.2.1 Συνοπτική παρουσίαση του Φορέα για τον οποίο προορίζεται το Έργο - Υφιστάμενη κατάσταση	16
A.2.2 Συνοπτική παρουσίαση των διαύλων επικοινωνίας και των διεθνών βάσεων δεδομένων που χρησιμοποιούνται από το Φορέα	21
A.2.2.1 Γενικοί Δίαυλοι Επικοινωνίας – Δ.Δ.Α.Σ.	21
A.2.2.1.1 Δίκτυο "Police On Line" (POL):	21
A.2.2.1.1.1 Εφαρμογή «Ηλεκτρονικής Αλληλογραφίας»	25
A.2.2.1.1.2 Εφαρμογή «Σηματικές Αναφορές»:	33
A.2.2.1.1.3 Θυρίδα Ηλεκτρονικού ταχυδρομείου ERMIS (..@ermis.ydt):	35
A.2.2.1.1.4 Θυρίδα ηλεκτρονικού ταχυδρομείου "...@astynomia.gr"	35
A.2.2.1.1.5 Συσκευές τηλεομοιοτυπίας (fax):	35
A.2.2.1.1.6 Μέσω συμβατικού ταχυδρομείου:	36
A.2.2.2 Εξειδικευμένοι Δίαυλοι Επικοινωνίας Τμημάτων της Δ.Δ.Α.Σ.	36
A.2.2.2.1 Τμήμα S.I.Re.N.E.	37
A.2.2.2.1.1 Ροή εργασιών	37
A.2.2.2.1.2. Συνοπτική περιγραφή των διαδικασιών αρχειοθέτησης του υποθέσεων/εγγράφων του Τμήματος S.I.Re.N.E.	40
A.2.2.2.1.3. Στατιστικά	40
A.2.2.2.2 Τμήμα INTERPOL	40
A.2.2.2.2.1 Ροή εργασιών	40
A.2.2.2.2.2 Στατιστικά	44
A.2.2.2.3 Τμήμα EUROPOL	44
A.2.2.2.3.1 Διάγραμμα Ροής Πληροφοριών EUROPOL	45
A.2.2.2.3.2 Πληροφοριακό Σύστημα της EUROPOL (EIS)	46
A.2.2.2.3.3 Στατιστικά	46
A.2.3 Αλλαγές στην υφιστάμενη κατάσταση	47
A.2.4 Χαρακτηριστικά στοιχεία του S.P.O.C. - Δομή, Σύνθεση και Στελέχωση	49
B. ΜΕΡΟΣ: Περιγραφή υπό χρηματοδότηση έργου	53
<u>B.1</u> <u>Αντικείμενο του Έργου– Συνοπτική Περιγραφή απαιτήσεων</u>	<u>53</u>
B.1.1 «Ανάπτυξη και προμήθεια λογισμικού»	54
B.1.1.1 Σύστημα Διαχείρισης Υποθέσεων	54
B.1.2 Στρατηγικές Τεχνικές Απαιτήσεις (Strategic technical Requirements)	69

B.1.2.1	Επεκτασιμότητα – Ευκολία ενσωμάτωσης αλλαγών	69
B.1.2.2	Προσαρμοστικότητα	69
B.1.2.3	Διαλειτουργικότητα & Ολοκλήρωση Λογισμικού	70
B.1.2.4	Αξιοπιστία	70
B.1.2.5	Επαναφορά συστήματος	70
B.2	Υπηρεσίες Ψηφιοποίησης	72
B.2.1	Σκοπιμότητα – Κρίσιμοι Παράγοντες Επιτυχίας Έργου	72
B.3	Αρχιτεκτονική Συστημάτων SPOC	83
B.3.1	Γενικές Προδιαγραφές Σχεδιασμού Συστήματος SPOC	83
B.3.2	Λογική Αρχιτεκτονική	84
B.3.3	Ειδικές Προδιαγραφές Σχεδιασμού Συστήματος SPOC	84
B.3.3.1	Υποσύστημα εξυπηρετητών εικονικοποίησης (virtualization servers - VIRTs)	85
B.3.3.2	Υποσύστημα εξυπηρετητών βάσης δεδομένων (Database servers- DBS)	86
B.3.3.3	Υποσύστημα δικτυακού αποθηκευτικού χώρου (Storage Area Network - SAN)	87
B.3.3.4	Υποσύστημα τήρησης αντιγράφων ασφαλείας (Backup – BKP)	87
B.3.3.5	Υποσύστημα εξυπηρετητών εφαρμογών (Application servers – AS)	87
B.3.3.6	Λοιπός Εξοπλισμός	87
B.3.4	Παροχή Υπηρεσιών	88
B.3.4.1	Εκπαιδεύσεις	88
B.3.4.1.1	Σεμινάρια	88
B.3.4.1.2	Επιτόπια Εκπαίδευση (On the job training)	90
B.4	Λοιπές Απαιτήσεις	90
B.4.1	Εμπιστευτικότητα	90
B.4.2	Ελάχιστες Προϋποθέσεις Συμμετοχής	91
	Πίνακας 2: Υπόδειγμα Υπάλληλοι του Αναδόχου	93
	Πίνακας 3 : Υπόδειγμα Στελέχη των Υπεργολάβων	93
	Πίνακας 4: Υπόδειγμα Εξωτερικοί Συνεργάτες	93
B.4.3	Βιογραφικά Σημειώματα της Ομάδας Έργου. Περίοδος Εγγύησης - Συντήρησης (ΠΕΣ)	94
B.4.3.1	Υπηρεσίες ΠΕΣ	94
B.4.3.1.1	Συντήρηση Εξοπλισμού	95
B.4.3.1.2	Συντήρηση Έτοιμου Λογισμικού	96
B.4.3.1.3	Συντήρηση Εφαρμογών	96
B.4.3.1.4	Τεχνική Υποστήριξη	97
B.4.3.2	Ρήτρες Παροχής Υπηρεσιών	98
B.4.3.2.1	Ορισμοί	98
B.4.3.2.2	Διαδικασία Αποκατάστασης Βλάβης/ Δυσλειτουργίας	99
B.4.3.2.3	Μη Διαθεσιμότητα/ Ρήτρες	100
B.4.3.3	Διενέργεια Προγραμματισμένων Διακοπών Λειτουργίας (Planned Downtime)	100
B.5	Λοιπές Απαιτήσεις Έργου	101

B.5.1	Μελέτη Εγκατάστασης εξοπλισμού	101
B.5.1.1	Τόπος υλοποίησης – παράδοσης έργου	101
B.5.1.2	Έλεγχοι	103
B.5.1.3	Παρεχόμενο επίπεδο υπηρεσιών – ρήτρες	103
B.5.1.4	Προγραμματισμένες Διακοπές Υπηρεσίας	106
B.5.1.5	Περίοδος εγγύησης και συντήρησης	106
B.5.1.5.1	Υπηρεσίες κατά την περίοδο εγγύησης	107
B.5.1.5.2	Υπηρεσίες κατά την περίοδο συντήρησης	108
B.5.1.6	Χρονοδιάγραμμα - Ρήτρες καθυστέρησης	112
B.6	Μεθοδολογία υλοποίησης έργου	115
B.6.1	Ομάδα Έργου/ Σχήμα Διοίκησης Έργου	115
B.6.1.1	Υπεύθυνος Έργου & Αναπληρωτής	115
B.6.1.2	Μέλη Ομάδας Έργου	115
B.6.2	Μεθοδολογία διασφάλισης ποιότητας Έργου	116
B.6.3	Συμμετοχή Διεύθυνσης Πληροφορικής/ Α.Ε.Α. στην ανάπτυξη του Έργου	117
B.6.4	Επιτροπή Παρακολούθησης και Παραλαβής του Έργου	117
B.6.4.1	Παρακολούθηση κατά την εξέλιξη των εργασιών	117
B.6.5	Οριστική Παραλαβή – Ρήτρες καθυστέρησης	118
B.6.5.1	Τόπος Υλοποίησης - Παράδοσης Έργου	119
B.6.6	Περίοδος καλής λειτουργίας	120
B.6.7	Διαδικασία αξιολόγησης προσφορών	121
B.6.7.1	Επιλογή προσφοράς	121
B.6.7.2	Βαθμολόγηση των τεχνικών προσφορών	121
B.6.7.3	Επεξήγηση κριτηρίων	123
B.6.8	Γενικοί Όροι των Τεχνικών Προδιαγραφών	124
B.6.8.1	Αντίγραφο των Πινάκων της Οικονομικής Προσφοράς	124
B.6.8.2	Έλεγχοι που θα πραγματοποιηθούν για την αποδοχή και παραλαβή	124
B.6.8.3	Υποχρεώσεις συμμετοχής στο διαγωνισμό	125
B.6.9	Εμπιστευτικότητα	125
C.	ΜΕΡΟΣ: ΠΙΝΑΚΕΣ ΣΥΜΜΟΡΦΩΣΗΣ	127
C.1	Τρόπος συμπλήρωσης των Πινάκων Συμμόρφωσης – Γενικές Απαιτήσεις	127
C.1.1	Γενικές Απαιτήσεις Εξοπλισμού	128
C.1.2	Γενικές Απαιτήσεις Λογισμικού	131
C.2	Δικτυακός Εξοπλισμός SPOC	133
C.2.1	Μεταγωγείς Πρόσβασης (Access Switches-ToR)	133
C.2.2	Μεταγωγέας Πρόσβασης (Access switch)	136
C.2.3	Μεταγωγείς Fibre Channel (FC switches)	138
C.3	Εξοπλισμός – Λογισμικό DATA CENTER SPOC	139
C.3.1	Υποσύστημα εξυπηρετητών εικονικοποίησης (virtualization servers - VIRTs)	139
C.3.2	Υποσύστημα δικτυακού αποθηκευτικού χώρου (SAN)	147
C.3.3	Υποσύστημα τήρησης αντιγράφων ασφαλείας (BKP)	149

C.3.3.1	Backup Server	149
C.3.3.2	Tape Library	154
C.3.4	Υποσύστημα εξυπηρετητών εφαρμογών (AS)	156
C.3.5	Υποσύστημα Βάσης Δεδομένων	159
<u>C.4</u>	<u>Λοιπός Εξοπλισμός</u>	<u>161</u>
C.4.1	Ικρίώματα – RACKS	161
C.4.2	Η/Υ	163
C.4.3	ΠΟΛΥΜΗΧΑΝΗΜΑΤΑ - Δικτυακοί Εκτυπωτές	171
C.4.4	Προδιαγραφές ip phones	174
C.4.5	ΚΑΤΑΣΤΡΟΦΕΑΣ ΕΓΓΡΑΦΩΝ	177
C.4.6	Projector	178
<u>C.5</u>	<u>Υπηρεσίες</u>	<u>179</u>
<u>C.6</u>	<u>Έλεγχοι</u>	<u>179</u>

Εισαγωγή

Το παρόν τεύχος καταρτίστηκε, προκειμένου περιγραφούν οι τεχνικές προδιαγραφές για τη λειτουργία του Ενιαίου Κέντρου Ανταλλαγής Πληροφοριών Διεθνούς Αστυνομικής Συνεργασίας της Διεύθυνσης Διεθνούς Αστυνομικής Συνεργασίας/ Α.Ε.Α.. Για το λόγο αυτό, αναλύονται οι βασικές έννοιες που χρησιμοποιούνται σε εθνικό και διεθνές επίπεδο και αφορούν τη σύσταση του Ενιαίου Κέντρου ως Μοναδικού Σημείου Επαφής (Single Point of Contact), η παρούσα κατάσταση της Διεύθυνσης Διεθνούς Αστυνομικής Συνεργασίας/ Α.Ε.Α., με περιγραφή των κυρίων καθηκόντων των Επιχειρησιακών Τμημάτων, ως και η δομή υπό την οποία θα λειτουργεί το S.P.O.C. (εκπαίδευση, προσωπικό, ροή εργασίας).

Επιπροσθέτως, περιγράφονται οι εφαρμογές που πρέπει να υλοποιηθούν για τη λειτουργικότητα του Κέντρου, τα τεχνικά χαρακτηριστικά του εξοπλισμού που θα τις υποστηρίξουν, καθώς και οι λοιπές πρόσθετες εργασίες, όπως αυτή της ψηφιοποίησης τμήματος του υφιστάμενου αρχείου των Τμημάτων της Διεύθυνσης.

Βασικές έννοιες και ορισμοί

Στο παρόν κεφάλαιο, περιγράφονται αρχικά έννοιες και ορισμοί, οι οποίοι παρατίθενται στη συνέχεια, προκειμένου διευκολυνθεί η κατανόηση των δεδομένων.

Διαδικασία - Γενικά

Έργο	Το σύνολο της υπό ανάθεση Προμήθειας και των λοιπών υπηρεσιών-απαιτήσεων.
Ανάδοχος/Προμηθευτής	Ο προσφέρων που θα επιλεγεί και θα κληθεί να υπογράψει τη Σύμβαση και θα υλοποιήσει το σύνολο του Έργου.
Αναθέτουσα Αρχή	Το Αρχηγείο Ελληνικής Αστυνομίας/ Διεύθυνση Οικονομικών, το οποίο θα υπογράψει με τον Ανάδοχο τη Σύμβαση για την εκτέλεση του Έργου.
Αντίκλητος	Το πρόσωπο που ο Υποψήφιος Ανάδοχος με έγγραφη δήλωσή

	του, στην οποία περιλαμβάνονται τα πλήρη στοιχεία του προσώπου (ονοματεπώνυμο, ταχυδρομική διεύθυνση, αριθμός τηλεφώνου, e-mail, κ.λπ.) ορίζει ως υπεύθυνο για τις ενδεχόμενες ανάγκες επικοινωνίας του Φορέα Υλοποίησης/ Λειτουργίας με αυτόν.
Τεύχος Τεχνικών Προδιαγραφών	Το παρόν έγγραφο που εκδίδεται για τον ενδιαφερόμενο/ υποψήφιο διαγωνιζόμενο από τη Διεύθυνση Διεθνούς Αστυνομικής Συνεργασίας/ Α.Ε.Α. και περιέχει την περιγραφή του αντικειμένου και τις προϋποθέσεις, με βάση τις οποίες διενεργείται ο Διαγωνισμός.
Ε.Π.Π.Ε.	Επιτροπή Παρακολούθησης και Παραλαβής Έργου.
Κύριος του Έργου	Αρχηγείο Ελληνικής Αστυνομίας/ Διεύθυνση Διεθνούς Αστυνομικής Συνεργασίας.
Προϋπολογισμός	Η εκτιμώμενη από την Αναθέτουσα Αρχή ως πιθανή δαπάνη για την υλοποίηση του έργου.
Σύμβαση	Το συμφωνητικό που θα υπογραφεί μεταξύ των συμβαλλομένων μερών για το σύνολο του Έργου, δηλαδή μεταξύ του Αρχηγείου Ελληνικής Αστυνομίας/ Διεύθυνσης Οικονομικών ως Αναθέτουσας Αρχής και του Αναδόχου του Έργου που θα επιλεγεί.
Φορέας Λειτουργίας	Αρχηγείο Ελληνικής Αστυνομίας/ Διεύθυνση Διεθνούς Αστυνομικής Συνεργασίας.
Φορέας Υλοποίησης	Αρχηγείο Ελληνικής Αστυνομίας/ Διεύθυνση Διεθνούς Αστυνομικής Συνεργασίας.
Φορείς του έργου	Αρχηγείο Ελληνικής Αστυνομίας και οι συναρμόδιοι Φορείς (εμπλεκόμενα Υπουργεία, ήτοι: Υπουργείο Εσωτερικών, Υπουργείο Οικονομικών, Υπουργείο Δικαιοσύνης, Διαφάνειας και Ανθρωπίνων Δικαιωμάτων, Υπουργείο Ναυτιλίας και Νησιωτικής Πολιτικής).
Ενδιαφερόμενος	Κάθε Φυσικό ή Νομικό Πρόσωπο που προτίθεται να λάβει μέρος στη διαδικασία.
Υποψήφιος	Το φυσικό ή νομικό πρόσωπο ή η ένωση προμηθευτών που υποβάλλει προσφορά.

<p>«Επιτροπή Διαγωνισμού» ή «Επιτροπή Αξιολόγησης των Αποτελεσμάτων του Διαγωνισμού</p>	<p>Η Επιτροπή που θα συσταθεί για τη διεξαγωγή του διαγωνισμού και την εισήγηση προς την Αναθέτουσα Αρχή, της ανάθεσης της σύμβασης προμήθειας. «Ανάδοχος» ή «Προμηθευτής»: Ο Υποψήφιος, στον οποίο θα ανατεθεί η σύμβαση προμηθειών της παρούσας, μέσω σύμβασης που θα καταρτιστεί και θα υπογραφεί, μετά την κατακύρωση του αποτελέσματος και βάσει του σχεδίου σύμβασης του Παραρτήματος Δ' της παρούσας.</p>
<p>Τεύχη Διαγωνισμού</p>	<p>Η παρούσα διακήρυξη με τα συνημμένα σε αυτήν παραρτήματα που εκδίδει η Αναθέτουσα Αρχή και περιέχουν τους όρους και προϋποθέσεις, βάσει των οποίων διενεργείται ο παρών διαγωνισμός.</p>
<p>Προσφορά</p>	<p>Η Προσφορά που θα υποβάλουν οι Υποψήφιοι, στο πλαίσιο του παρόντος διαγωνισμού, και η οποία περιλαμβάνει τρεις (3) υποφάκελους και πιο συγκεκριμένα α) τον Υποφάκελο Δικαιολογητικών Συμμετοχής, β) τον Υποφάκελο Τεχνικής Προσφοράς και γ) τον Υποφάκελο Οικονομικής Προσφοράς.</p>
<p>Υπεύθυνη Δήλωση</p>	<p>Πρόκειται για την Υπεύθυνη Δήλωση του Ν. 1599/1986, ή σε περίπτωση αλλοδαπού υποψηφίου, κείμενο ανάλογης αποδεικτικής αξίας, σύμφωνα με τις διατάξεις της Χώρας προέλευσής του. Σε περίπτωση Νομικού Προσώπου, υπογράφεται από το νόμιμο εκπρόσωπό του ή από ειδικώς εξουσιοδοτηθέντα προς τούτο εκπρόσωπο (σε αυτήν την περίπτωση προσκομίζεται επικυρωμένο αντίγραφο του οικείου εξουσιοδοτικού εγγράφου). Σε όλες τις περιπτώσεις που αναφέρεται ο όρος Υπεύθυνη Δήλωση, εννοείται πάντοτε ότι γίνεται με θεώρηση του γνησίου της υπογραφής του υπογράφοντος.</p>

Επιχειρησιακές έννοιες

<p>S.P.O.C. (Single Point of Contact)</p>	<p>Μοναδικό Σημείο Επαφής διεθνούς αστυνομικής συνεργασίας που συγκεντρώνει το σύνολο των εθνικών και διεθνών διαύλων επικοινωνίας και αποτελεί εργαλείο στη διάθεση των αστυνομικών και δικωκτικών Αρχών, υλοποιώντας την ανταλλαγή και τη διακίνηση πληροφοριών, στο πλαίσιο της διεθνούς αστυνομικής συνεργασίας, απλοποιώντας την επικοινωνία και τη χρήση των βάσεων δεδομένων</p>
--	---

	των εμπλεκομένων Υπηρεσιών, καθιστώντας κατ' αυτόν τον τρόπο, συντομότερο και αποτελεσματικότερο το χειρισμό υποθέσεων με ευρωπαϊκό - διεθνές αντικείμενο.
CMS (Case Management System)	Σύστημα/ Λογισμικό Διαχείρισης Υποθέσεων, το οποίο συγκεντρώνει όλες τις απαραίτητες εφαρμογές, αρχεία και βάσεις δεδομένων, για τον ενιαίο χειρισμό όλων των υποθέσεων του S.P.O.C., της λήψης/ διαβίβασης εγγράφων/ μηνυμάτων, αναζήτησης στις βάσεις δεδομένων, πρωτοκόλλησης, αρχειοθέτησης.
P.O.L. (Police On Line)	Εσωτερικό σύστημα (intranet) της Ελληνικής Αστυνομίας, στο οποίο ενσωματώνονται όλες οι εθνικές εφαρμογές, που αφορούν την ηλεκτρονική αλληλογραφία και τις βάσεις δεδομένων.
Σύστημα Πληροφοριών SCHENGEN (SCHENGEN Information System) – S.I.S.	Το σύστημα SIS, είναι ένα κοινό σύστημα πληροφοριών που επιτρέπει στις αρμόδιες Αρχές των Κρατών Μελών να συνεργάζονται μεταξύ τους με την ανταλλαγή πληροφοριών, αποτελώντας έτσι ουσιώδες βοήθημα για την εφαρμογή των διατάξεων του κεκτημένου του SCHENGEN, όπως αυτό έχει ενσωματωθεί στην έννομη τάξη της Ευρωπαϊκής Ένωσης. Το σύστημα αυτό παρέχει πρόσβαση σε καταχωρήσεις σχετικά με πρόσωπα (διωκόμενους – εξαφανισμένους – αλλοδαπούς με απαγόρευση εισόδου στο χώρο SCHENGEN) και αντικείμενα (οχήματα, όπλα, τραπεζογραμμάτια και έγγραφα), μέσω αυτοματοποιημένης διαδικασίας αναζήτησης πληροφοριών.
Ηλεκτρονική εφαρμογή «Γενικές Αναζητήσεις - SIS II	Η εφαρμογή "Γενικών Αναζητήσεων SIS II" αποτελεί τη μηχανογραφική εφαρμογή της Ελληνικής Αστυνομίας και περιλαμβάνει τα μέτρα/ καταχωρήσεις, που προέρχονται από το αρχείο της εθνικής βάσης δεδομένων, καθώς και από όλες τις κατηγορίες προσώπων και αντικειμένων του SIS II. Η πρόσβαση στην εφαρμογή γίνεται με τη χρήση ασφαλών πρωτοκόλλων κρυπτογράφησης και όσον αφορά μόνο τα μέτρα του SIS II, υπάρχει η δυνατότητα ανάκτησης δακτυλικών αποτυπωμάτων, φωτογραφιών κι Ευρωπαϊκών Ενταλμάτων Σύλληψης σε ψηφιακή μορφή.
e-A.S.F. (Automated Search Facility)	Η Εφαρμογή αναζήτησης στη βάση δεδομένων της Γενικής Γραμματείας της INTERPOL, όπου καταχωρούνται: Διεθνώς διωκόμενα και εξαφανισθέντα άτομα - κλαπέντα οχήματα - κλαπέντα/ απολεσθέντα ταξιδιωτικά (διαβατήρια, δελτία ταυτότητας) - Υλικό σήμανσης (Αποτυπώματα – Φωτογραφίες) - Κλαπέντα έργα τέχνης. Το κεντρικό σύστημα βρίσκεται στην έδρα της INTERPOL, στη Λυών Γαλλίας.
Σύστημα Επικοινωνίας INTERPOL I 24/7	Το σύστημα ανταλλαγής πληροφοριών της INTERPOL, που παρέχει τη δυνατότητα συνεχούς επικοινωνίας μεταξύ των Κρατών-Μελών.

<p>Σύστημα Πληροφοριών EUROPOL (EUROPOL Information System - EIS)</p>	<p>Κεντρική βάση δεδομένων που περιέχει εγκληματολογικές πληροφορίες και στοιχεία σχετικά με υπόπτους ή καταδικασθέντες που σχετίζονται με τη διάπραξη σοβαρών διεθνικών εγκλημάτων, καθώς και με εγκληματικές δομές, αδικήματα και μέσα διάπραξης αυτών, καλύπτοντας όλους τους τομείς εγκληματικότητας που εμπίπτουν στην αρμοδιότητα της EUROPOL. Πρόκειται για ένα σύστημα αναφοράς, το οποίο παρέχει στη EUROPOL και στα κράτη μέλη της τα μέσα για την ταχεία επαλήθευση της ύπαρξης ή όχι διαθέσιμων πληροφοριών. Το κεντρικό σύστημα βρίσκεται στην έδρα της EUROPOL, στη Χάγη Ολλανδίας.</p>
<p>SIENA (Secure Information Exchange Network Application)</p>	<p>Εργαλείο που επιτρέπει την εύχρηστη και ασφαλή επικοινωνία και ανταλλαγή επιχειρησιακών και στρατηγικού χαρακτήρα πληροφοριών μεταξύ της EUROPOL, των Κρατών – Μελών και τρίτων κρατών που έχουν συνάψει συμφωνίες συνεργασίας με τη EUROPOL.</p>
<p>Αστυνομικοί Σύνδεσμοι</p>	<p>Οι Αξιωματικοί των Αρχών επιβολής του Νόμου μιας Χώρας, οι οποίοι αποσπώνται σε άλλο Κράτος ή Διεθνή Οργανισμό έχοντας ως αποστολή τη συνεργασία με τις αρμόδιες Αρχές επιβολής του Νόμου της Χώρας ή του Οργανισμού όπου έχουν τοποθετηθεί.</p>
<p>Κέντρα Επαφής Αστυνομικής Συνεργασίας και Τελωνείων (Police Cooperation and Customs Centers)</p>	<p>Κοινά Κέντρα επαφής τα οποία συγκροτούνται στο πλαίσιο διμερών ή πολυμερών διακρατικών συμφωνιών και στα οποία συμμετέχουν στελέχη των συμβαλλομένων Κρατών Μελών. Τα Κέντρα αυτά χειρίζονται θέματα ανταλλαγής πληροφοριών και εξυπηρέτησης αιτημάτων για ζητήματα διεθνούς αστυνομικής συνεργασίας ή/και Τελωνείων (εφόσον στελεχώνονται και από τελωνειακούς υπαλλήλους).</p>

A. ΜΕΡΟΣ: ΠΕΡΙΒΑΛΛΟΝ ΚΑΙ ΑΝΤΙΚΕΙΜΕΝΟ ΤΟΥ ΕΡΓΟΥ

A.1 Σκοπός του έργου

Με τη δημιουργία του S.P.O.C., η πρώτη και σημαντικότερη αλλαγή, η οποία επιτυγχάνεται, είναι η συγχώνευση των τριών επιχειρησιακών κέντρων που λειτουργούν αυτή τη στιγμή (S.I.Re.N.E., INTERPOL, EUROPOL), σε ένα κοινό - ενιαίο Επιχειρησιακό Κέντρο.

Με τη συγχώνευση αυτών σε ένα μοναδικό Κέντρο (S.P.O.C.) εξοικονομείται προσωπικό και υλικοτεχνικός εξοπλισμός, προκειμένου αυτά χρησιμοποιηθούν αποκλειστικά για το χειρισμό των υποθέσεων από τα επιμέρους Τμήματα.

Επιπρόσθετα, η εισερχόμενη αλληλογραφία, η οποία διαβιβάζεται στο S.P.O.C., είτε απευθείας, είτε μέσω της Κεντρικής Γραμματείας της Διεύθυνσης Διεθνούς Αστυνομικής Συνεργασίας και αφορά τα Επιχειρησιακά Τμήματα, προωθείται πλέον από το S.P.O.C. στα Επιχειρησιακά Τμήματα της Διεύθυνσης, ανάλογα με το αντικείμενο και την αρμοδιότητα, επισημαίνοντας ταυτόχρονα τυχόν παράλληλη ενασχόληση από περισσότερες Υπηρεσίες, έχοντας πλήρη εικόνα του φακέλου που τηρείται σε κάθε Υπηρεσία και των ενεργειών που είχαν πραγματοποιηθεί κατά το παρελθόν, επιτυγχάνοντας με αυτόν τον τρόπο την ενιαία αντιμετώπιση των υποθέσεων και την αποφυγή επικάλυψης αρμοδιοτήτων και σύγχυσης, αναφορικά με το χειρισμό μίας υπόθεσης. Ένα ακόμα στοιχείο αποτελεί η ταχύτερη διαχείριση των εγκληματολογικών πληροφοριών που διαβιβάζονται στη Διεύθυνση και ο αμεσότερος χειρισμός των υποθέσεων, προκειμένου να παρέχονται οδηγίες και πληροφορίες στις Περιφερειακές Υπηρεσίες και στις Αρχές άλλων κρατών, σε κεντρικό επίπεδο.

Το S.P.O.C. συγκεντρώνει προσωπικό όλων των συναρμόδιων Αρχών που συμμετέχουν αυτή τη στιγμή στα Επιχειρησιακά Κέντρα των διαφόρων Τμημάτων της Διεύθυνσης, καθώς δύναται να διατίθενται στο Κέντρο και στελέχη συναρμόδιων φορέων (Λιμενικού Σώματος – Ελληνικής Ακτοφυλακής, Τελωνειακών Αρχών, Σ.Δ.Ο.Ε.), δημιουργώντας ένα συμπαγές δίκτυο συνεργασίας και διαλειτουργικότητας, σε εθνικό επίπεδο.

Τέλος, το S.P.O.C. ακολουθεί τις βέλτιστες πρακτικές για την επίτευξη αποτελεσματικής διεθνούς επικοινωνίας και συνεργασίας, ήτοι:

- ✓ Για τις μεταδιδόμενες πληροφορίες, χρησιμοποιείται αποκλειστικά ένας δίαυλος επικοινωνίας ανά υπόθεση. Σε περίπτωση χρήσης περισσότερων του ενός διαύλων, αυτό αναφέρεται υποχρεωτικά στο αίτημα της πληροφορίας.
- ✓ Αν η πληροφορία διαμοιράζεται αποκλειστικά για ενημέρωση, αυτό αναφέρεται με σαφήνεια.
- ✓ Ο δίαυλος επικοινωνίας (στο πλαίσιο χειρισμού μίας συγκεκριμένης υπόθεσης) δεν αλλάζει κατά τη διάρκεια της επιχείρησης ή κατά τη διάρκεια οποιασδήποτε φάσης της υπόθεσης. Σε περίπτωση αλλαγής, θα πρέπει να ενημερώνονται όλοι, ενώ θα πρέπει να γίνεται μνεία και των λόγων αλλαγής του διαύλου.
- ✓ Οι προϋποθέσεις χρήσης των διαύλων επικοινωνίας θα πρέπει να γίνονται σεβαστές από τους χρήστες τους.

- ✓ Οι προϋποθέσεις και οι περιορισμοί στη διαχείριση πληροφοριών που παρέχονται από ένα Κράτος - Μέλος θα πρέπει να γίνονται επίσης σεβαστοί.
- ✓ Όταν αυτό είναι δυνατό, το S.P.O.C. αποκρίνεται απευθείας σε διεθνή αιτήματα, αποστέλλοντας αντίγραφο στην καθ' ύλην αρμόδια εθνική Αρχή. Στην περίπτωση που δεν μπορεί να αποκριθεί απευθείας ή δεν είναι αρμόδιο, προωθεί το αίτημα στην αρμόδια Αρχή.
- ✓ Όταν ένα αίτημα απορρίπτεται, οι λόγοι της άρνησης διαβιβάζονται από τον αρχικό δίαυλο επικοινωνίας.
- ✓ Στην περίπτωση που η πληροφορία που περιέχεται σε απάντηση κάποιου αιτήματος, μπορεί να αφορά και μπορεί να χρησιμοποιηθεί από περισσότερα του ενός Κ-Μ ή από τη EUROPOL ή τη EUROJUST, ο αποστολέας το ελέγχει και προτείνει την περαιτέρω προώθησή της.

A.2 Περιβάλλον του Έργου

A.2.1 Συνοπτική παρουσίαση του Φορέα για τον οποίο προορίζεται το Έργο - Υφιστάμενη κατάσταση

Η Διεύθυνση Διεθνούς Αστυνομικής Συνεργασίας του Αρχηγείου της Ελληνικής Αστυνομίας, σύμφωνα με το άρθρο 8, παρ. 1 του Π.Δ. 178/2014, αποτελεί την εθνική Αρχή, στο πλαίσιο των συμβάσεων που κυρώθηκαν με τους νόμους 3640/1956 (Α' 303), 2514/1997 (Α' 140) και 2605/1998 (Α' 88), η οποία είναι αρμόδια για το χειρισμό θεμάτων διεθνούς επικοινωνίας και συνεργασίας της Ελληνικής Αστυνομίας και διαρθρώνεται ως ακολούθως:

- α. Τμήμα Υποστήριξης και Αποστολών,
- β. Τμήμα Ευρωπαϊκών και Διεθνών Υποθέσεων,
- γ. Τμήμα S.I.Re.N.E.,
- δ. Τμήμα INTERPOL,
- ε. Τμήμα EUROPOL και
- στ. Ενιαίο Κέντρο Ανταλλαγής Πληροφοριών Διεθνούς Αστυνομικής Συνεργασίας.

Τα Τμήματα της Διεύθυνσης που απασχολούνται με την ανταλλαγή επιχειρησιακών πληροφοριών είναι τα Τμήματα S.I.Re.N.E., INTERPOL και EUROPOL. Ειδικότερα:

(i) Το Τμήμα S.I.Re.N.E. (Supplementary Information Request at National Entries - αίτηση συμπληρωματικών πληροφοριών για εθνικές καταχωρήσεις) αποτελεί την κεντρική Αρχή για την ανταλλαγή συμπληρωματικών πληροφοριών, μεταξύ των αντίστοιχων τμημάτων των Κ-Μ και των ελληνικών Υπηρεσιών επιβολής του Νόμου, σχετικών με τα δεδομένα που είναι καταχωρημένα στο Σύστημα Πληροφοριών SCHENGEN (SIS II). Αρμόδια για την τεχνική υποστήριξη και εξασφάλιση της εύρυθμης λειτουργίας του προαναφερόμενου πληροφοριακού συστήματος και τη λήψη όλων των αναγκαίων μέτρων ασφαλείας είναι η Διεύθυνση Πληροφορικής του Αρχηγείου Ελληνικής Αστυνομίας.

Το Τμήμα S.I.Re.N.E. έχει ως αρμοδιότητες μεταξύ των άλλων:

- ✓ Την ανταλλαγή πληροφοριών με τα Εθνικά Γραφεία S.I.Re.N.E. των λοιπών συμβαλλομένων μερών της Σύμβασης Εφαρμογής της Συμφωνίας SCHENGEN (Σ.Ε.Σ.Σ.),
- ✓ Τη μέριμνα για την εξασφάλιση της συνεργασίας με τις λοιπές εθνικές Υπηρεσίες και τους διεθνείς φορείς, στην αρμοδιότητα των οποίων ανάγεται ο χειρισμός θεμάτων αναφερομένων στη Σ.Ε.Σ.Σ.,
- ✓ Την ανταλλαγή συμπληρωματικών πληροφοριών στο πλαίσιο εφαρμογής από τις αρμόδιες εθνικές Αρχές, των αποφάσεων 2008/615/ΔΕΥ και 2008/616/ΔΕΥ, καθώς και του Π.Δ. 135/2013,
- ✓ Το συντονισμό των συναρμόδιων φορέων στη διαχείριση υποθέσεων αρμοδιότητάς τους, ως και υποθέσεων στις οποίες υφίσταται συναρμοδιότητα μεταξύ αυτών και λοιπών εθνικών Υπηρεσιών επιβολής του Νόμου. Στο πλαίσιο αυτό, λειτουργεί Γραφείο Συναρμοδίων Φορέων, στο οποίο δύναται να αποσπάται προσωπικό του Λιμενικού Σώματος – Ελληνικής Ακτοφυλακής και του Υπουργείου Οικονομικών.
- ✓ Τη διεκπεραίωση αιτήσεων συνδρομής αστυνομικής συνεργασίας και διασυνοριακής παρακολούθησης και καταδίωξης, σύμφωνα με τις διατάξεις των άρθρων 39, 40, 41 και 46 της Σ.Ε.Σ.Σ.,
- ✓ Τη συνεργασία με τις αρμόδιες εθνικές και ευρωπαϊκές δικαστικές Αρχές και Αρχές επιβολής του Νόμου, στο πλαίσιο εφαρμογής των σχετικών διατάξεων που αφορούν την εκτέλεση των Ευρωπαϊκών Ενταλμάτων Σύλληψης, την απόφαση 2007/533/ΔΕΥ και τον Κανονισμό 1987/2006,
- ✓ Την εξέταση των αιτήσεων ατόμων, τα οποία είναι καταχωρημένα στο Σύστημα Πληροφοριών SCHENGEN Δεύτερης γενιάς (SIS II) από άλλα Κράτη Μέλη.

(ii) Το Τμήμα **INTERPOL** αποτελεί την Κεντρική Αρχή ανταλλαγής πληροφοριών μεταξύ της Γενικής Γραμματείας INTERPOL, που έχει έδρα τη Λυών της Γαλλίας, των αντίστοιχων τμημάτων των 190 Κ-Μ και των ελληνικών Υπηρεσιών επιβολής του Νόμου, διασφαλίζοντας τη λήψη των ενδεδειγμένων μέτρων, στο πλαίσιο του καταστατικού της Γενικής Γραμματείας INTERPOL, έχοντας ως βασικά εργαλεία το e-A.S.F. και το I-24/7.

Ειδικότερα, οι κυριότερες αρμοδιότητες του Τμήματος INTERPOL είναι οι ακόλουθες:

- ✓ Εξασφαλίζει την επικοινωνία των αστυνομικών, δικαστικών και λοιπών Αρχών του Κράτους με τη Γενική Γραμματεία INTERPOL και τα Εθνικά Κεντρικά Γραφεία των κρατών μελών του για την πρόληψη και αποτελεσματικότερη δίωξη και καταστολή του εγκλήματος, σύμφωνα με το Ν. 3640/1956, καθώς και τις αποφάσεις της Γενικής Συνέλευσης του Οργανισμού,
- ✓ Ανταλλάσσει πληροφορίες επιχειρησιακού επιπέδου με τους Έλληνες Αστυνομικούς Συνδέσμους στο εξωτερικό, με το διεθνή οργανισμό για την Οικονομική Συνεργασία Ευξείνου Πόντου (ΟΣΕΠ/BSEC) και το Κέντρο Επιβολής του Νόμου στη Νοτιοανατολική Ευρώπη (Southeast European Law Enforcement Center [SELEC], αλλά και στο πλαίσιο διμερών και πολυμερών συμφωνιών αστυνομικής συνεργασίας,
- ✓ Μεριμνά για την εισαγωγή, τροποποίηση και διαγραφή των μέτρων των Ευρωπαϊκών Ενταλμάτων Σύλληψης, στη σχετική βάση διεθνώς διωκόμενων ατόμων της Γενικής Γραμματείας INTERPOL, με παράλληλη ενημέρωση των Ε.Κ.Γ. των Κρατών - Μελών του Οργανισμού, μέσω σχετικής αγγελίας διεθνών αναζητήσεων, καθώς και για την αντίστροφη ενημέρωση της εθνικής βάσης αναζητήσεων της Ελληνικής Αστυνομίας και των αρμοδίων κατά περίπτωση εθνικών Αρχών επί ανάλογων αιτημάτων, αγγελιών αναζητήσεων και Ε.Ε.Σ. που λαμβάνονται μέσω του διαύλου INTERPOL. Το ίδιο ισχύει και για τις καταχωρήσεις των εθνικών αναζητήσεων οχημάτων και ταξιδιωτικών εγγράφων στη βάση δεδομένων της Γ.Γ.INTERPOL.
- ✓ Συνεργάζεται με τις αρμόδιες εθνικές και αλλοδαπές δικαστικές Αρχές και Αρχές επιβολής του Νόμου, μέσω των Ε.Κ.Γ. των Κρατών - Μελών του Οργανισμού, στο πλαίσιο εφαρμογής των σχετικών διατάξεων που αφορούν στην εκτέλεση των Ευρωπαϊκών Ενταλμάτων Σύλληψης σε περίπτωση συνεργασίας με Κράτος - Μέλος της Ε.Ε. και μη συμβαλλόμενο μέρος της Σύμβασης Εφαρμογής της Συμφωνίας SCHENGEN (Σ.Ε.Σ.Σ.) που εφαρμόζει το Ε.Ε.Σ. Κατά τον ίδιο τρόπο

λειτουργεί και στην εκτέλεση των Αγγελιών διεθνών αναζητήσεων της INTERPOL, με σκοπό τη σύλληψη και έκδοση διεθνώς διωκόμενων ατόμων ή Ερυθρών Αγγελιών, σύμφωνα με τους Ν. 3251/2004 και Ν. 3640/1956, αλλά και τα προβλεπόμενα στις διμερείς και πολυμερείς συμβάσεις έκδοσης και δικαστικής συνδρομής σε ποινικές υποθέσεις, από τις οποίες δεσμεύεται η Χώρα,

- ✓ Μεριμνά για τη διαβίβαση, τόσο προς τη Γενική Γραμματεία της INTERPOL, όσο και προς τα Ε.Κ.Γ. των κρατών μελών του Οργανισμού, πληροφοριών και αιτημάτων που αποστέλλονται από αρμόδιες ημεδαπές Αρχές και αφορούν σε αναζητούμενα οχήματα, αντικείμενα, αναζητούμενα ατομικά δημόσια έγγραφα, εξαφανισθέντα ή αναζητούμενα άτομα, αναζητούμενα έργα τέχνης και αρχαιότητες, ανευρεθέντα αγνώστου ταυτότητας πτώματα, ιδιαίτερους τρόπους διάπραξης αδικημάτων (modus operandi), σοβαρές δημόσιες απειλές, επικίνδυνα προς διάπραξη σοβαρών αδικημάτων άτομα και λοιπά στοιχεία που αφορούν στην πρόληψη και αποτελεσματικότερη δίωξη και καταστολή του εγκλήματος, με σκοπό την καταχώρησή τους στις σχετικές βάσεις δεδομένων της Γενικής Γραμματείας της INTERPOL και την κατά περίπτωση έκδοση σχετικής αγγελίας της INTERPOL. Επίσης, προβαίνει στην ενημέρωση των αρμοδίων εθνικών Αρχών επί ανάλογων αιτημάτων και αγγελιών που λαμβάνονται μέσω διαύλου INTERPOL, σύμφωνα με το καταστατικό και τους κανονισμούς του Οργανισμού της INTERPOL.

(iii) Το Τμήμα **EUROPOL** αποτελεί το σύνδεσμο μεταξύ των ελληνικών Υπηρεσιών επιβολής του Νόμου, την Ευρωπαϊκή Αστυνομική Υπηρεσία (EUROPOL), που έχει έδρα στη Χάγη Ολλανδίας και των αντίστοιχων Εθνικών Μονάδων των λοιπών Κ-Μ της Ε.Ε., για την πρόληψη και την καταπολέμηση του οργανωμένου εγκλήματος, της τρομοκρατίας και άλλων μορφών σοβαρού εγκλήματος, έχοντας ως βασικά εργαλεία το E.I.S. και το SIENA. Οι αρμοδιότητές της, σύμφωνα με το Π.Δ. 178/2014 είναι οι εξής:

- ✓ Αιτείται από τις αρμόδιες ημεδαπές Αρχές ή Υπηρεσίες πληροφορίες και στοιχεία, τα οποία διαβιβάζει στη EUROPOL και τα Κράτη - Μέλη της Ευρωπαϊκής Ένωσης, στο πλαίσιο της διεθνούς αστυνομικής συνεργασίας, για την υποβοήθηση των ερευνών τους και την πρόληψη και καταστολή του διεθνούς οργανωμένου εγκλήματος,
- ✓ Αιτείται, λαμβάνει, αξιολογεί, αναλύει, ταξινομεί και διαβιβάζει στις ημεδαπές αρμόδιες Αρχές και Υπηρεσίες στοιχεία και πληροφορίες, που αποστέλλονται από τη EUROPOL ή από άλλα Κράτη - Μέλη ή από τρίτα κράτη και οργανισμούς, που έχουν συνάψει συμφωνίες συνεργασίας με

τη EUROPOL για την πρόληψη και καταστολή του διεθνούς οργανωμένου εγκλήματος,

- ✓ Παρακολουθεί τις αποφάσεις που λαμβάνονται στο πλαίσιο των εργασιών των οργάνων της EUROPOL, καθώς και των ομάδων εργασιών αυτής, μεριμνά για την υλοποίησή τους και ενημερώνει τις αρμόδιες Υπηρεσίες της Χώρας,
- ✓ Διαβιβάζει τα αιτήματα των αρμοδίων Υπηρεσιών της Χώρας προς τη EUROPOL και τα Κράτη – Μέλη της Ευρωπαϊκής Ένωσης, μέσω των αξιωματικών συνδέσμων της Ελλάδος στη EUROPOL,
- ✓ Προβαίνει στην καταχώρηση, τροποποίηση, διαγραφή και έλεγχο νομιμότητας των πληροφοριών στο σύστημα πληροφοριών EUROPOL (E.I.S.), με εξουσιοδοτημένους προς τούτο υπαλλήλους, σύμφωνα με το ισχύον νομικό πλαίσιο του Οργανισμού και τις διατάξεις του εγχειριδίου χρήσης του συστήματος πληροφοριών της EUROPOL. Για την καλύτερη αξιοποίηση του προαναφερόμενου συστήματος, δύναται να εξουσιοδοτεί προσωπικό των Υπηρεσιών της Ελληνικής Αστυνομίας, του Λιμενικού Σώματος – Ελληνικής Ακτοφυλακής και των αρμόδιων Υπηρεσιών του Υπουργείου Οικονομικών (Σ.Δ.Ο.Ε., Τελωνεία), το οποίο μπορεί να προβαίνει στην αναζήτηση, καταχώρηση, τροποποίηση και διαγραφή πληροφοριών στο σύστημα πληροφοριών της EUROPOL,
- ✓ Αιτείται την παροχή πληροφοριών από τις αρμόδιες Αρχές και μεριμνά για τη διαβίβασή τους, προς καταχώρηση, στους αναλυτικούς φακέλους εργασίας της EUROPOL,
- ✓ Μεριμνά για την ανταλλαγή πληροφοριών με τη EUROPOL, τα Κράτη - Μέλη και τις αρμόδιες ελληνικές Αρχές και λαμβάνει όλα τα αναγκαία μέτρα για την προστασία και την έγκαιρη και ασφαλή διακίνηση των πληροφοριών, σύμφωνα με τις διατάξεις του Ν. 2472/1997 (Α' 50), όπως έχει τροποποιηθεί και ισχύει και τις σχετικές διατάξεις της σύμβασης EUROPOL και μεριμνά για τη συμμετοχή και εκπροσώπηση της Χώρας στις επιχειρησιακές συναντήσεις και τις ομάδες εργασίας της EUROPOL.

A.2.2 Συνοπτική παρουσίαση των διαύλων επικοινωνίας και των διεθνών βάσεων δεδομένων που χρησιμοποιούνται από το Φορέα

A.2.2.1 Γενικοί Δίαυλοι Επικοινωνίας – Δ.Δ.Α.Σ.

Τα Τμήματα της Διεύθυνσης Διεθνούς Αστυνομικής Συνεργασίας, όπως όλες οι Υπηρεσίες της Ελληνικής Αστυνομίας, λαμβάνουν και δέχονται αλληλογραφία, μέσω πληθώρας διαύλων επικοινωνίας, οι οποίοι παρατίθενται ακολούθως:

A.2.2.1.1 Δίκτυο "Police On Line" (POL):

Οι Υπηρεσίες της Ελληνικής Αστυνομίας (Διευθύνσεις, Αστυνομικά Τμήματα κτλ) είναι σήμερα συνδεδεμένες σε ένα ιδιωτικό δίκτυο πληροφορικής, με συνολικά περίπου 660 σημεία σε όλη την επικράτεια, μέσω του οποίου δίδεται πρόσβαση στο σύνολο των επιχειρησιακών εφαρμογών.

Η δικτυακή υποδομή βασίζεται σε τεχνολογίες και εξοπλισμό του κατασκευαστή Cisco.

Για την αναβάθμιση της διασύνδεσης των περιφερειακών σημείων έχει πραγματοποιηθεί μετάπτωση στο δίκτυο IP VPN/MPLS του ΟΤΕ (συνδέσεις LL και SHDSL, τουλάχιστο 1 Mbps) και κεντρική διασύνδεση στο Α.Ε.Α.

Η διακίνηση των πακέτων δεδομένων μέσα στο MPLSVPN δίκτυο του τηλεπικοινωνιακού παρόχου γίνεται με κρυπτογράφηση των δεδομένων (κατά κανόνα με την τεχνολογία Cisco GETVPN, ενώ για περίπου 80 σημεία με GRE-IP sec tunnels).

Έχει υλοποιηθεί η δρομολόγηση υπηρεσιών εσωτερικής τηλεφωνίας (IP τηλεφωνία) πάνω από το δίκτυο POL με τη χρήση της τεχνολογίας AVVID της Cisco (Cisco Architecture for Voice, Video, and Integrated Data) – συνολικά διασυνδέονται περίπου 1.450 συσκευές Cisco IP-phones και περίπου 165 τηλεφωνικά κέντρα (PBXs) για σκοπούς εσωτερικής τηλεφωνίας.

Σε κάθε Αστυνομική Υπηρεσία (συνολικά περίπου 1.500 Υπηρεσίες επιπέδου Τμήματος & άνω) έχει υλοποιηθεί τοπικό δίκτυο Ethernet 100Mbps με μεταγωγείς (switches) Cisco 2950 και διαχωρισμένα VLANs για κάθε Υπηρεσία.

Περαιτέρω, το δίκτυο της Ελληνικής Αστυνομίας διασυνδέεται με το δίκτυο ΣΥΖΕΥΞΙΣ, με μοναδικό κόμβο (στο κτίριο Α.Ε.Α.), μέσω του οποίου χρήστες

του πληροφοριακού συστήματος έχουν πρόσβαση στην Υπηρεσία INTERNET που παρέχεται στο ΣΥΖΕΥΞΙΣ. Αναλυτικότερα:

Η επικοινωνία με άλλους Φορείς του Δημοσίου γίνεται από τον κεντρικό κόμβο του ΣΥΖΕΥΞΙΣ, ενώ μεσολαβούν συστήματα firewall υπό τη διαχείριση της Ελληνικής Αστυνομίας.

Ο κόμβος Internet της Ελληνικής Αστυνομίας είναι υλοποιημένος σε ένα υποδίκτυο σε αποστρατικοποιημένη ζώνη (demilitarize zone) του κεντρικού τείχους προστασίας (firewall) του POL, στο κτίριο Α.Ε.Α., που φιλοξενεί το ηλεκτρονικό ταχυδρομείο για την Ελληνική Αστυνομία, καθώς και τις ιστοσελίδες:

- της ΕΛ.ΑΣ. (astynomia.gr)
- του Υπ.Π.τ.Π. (minocp.gov.gr)
- της Υπηρεσίας Ασύλου και της Υπηρεσίας Πρώτης Υποδοχής (asylo.gov.gr)
- του Κέντρου Μελετών Ασφαλείας (kemea.gr)
- της Διεύθυνσης Έκδοσης Διαβατηρίων (diavatiria.gr)

Η επικοινωνία του κόμβου Internet με το Διαδίκτυο γίνεται μέσω του κεντρικού κόμβου ΣΥΖΕΥΞΙΣ στο χώρο αυτόν, μεταξύ των οποίων μεσολαβούν συστήματα Firewall υπό τη διαχείριση της Ελληνικής Αστυνομίας.

Στο πλαίσιο του έργου "Ψηφιακές Υπηρεσίες της Ελληνικής Αστυνομίας Διοικητικού και Δικαστικού Χαρακτήρα" δημιουργήθηκε Portal (Oracle Web Center Suite/Portal υποδομή E2.0 Portal, Oracle Identity and Access Management Suite) με ενσωματωμένες διαδικασίες ηλεκτρονικής εξυπηρέτησης των πολιτών.

- ✓ **Πρόσβαση σε πόρους/εφαρμογές του επιχειρησιακού δικτύου POL από άλλα δίκτυα**

Υπάρχουν περιπτώσεις ανταλλαγής δεδομένων/ πληροφοριών με άλλους Φορείς, εκτός Ελληνικής Αστυνομίας, μέσω web-services που διατίθενται κεντρικά στους αντίστοιχους Φορείς από τον κεντρικό κόμβο Α.Ε.Α. (κατά κανόνα μέσω δικτύου ΣΥΖΕΥΞΙΣ).

Επιπρόσθετα, έχει υλοποιηθεί Υπηρεσία Απομακρυσμένης πρόσβασης χρηστών Ελληνικής Αστυνομίας, στο πλαίσιο της οποίας παρέχεται διασύνδεση 1.000 κινητών μονάδων (υπολογιστές υπηρεσιακών οχημάτων και υπολογιστές χειρός) με κεντρικά συστήματα του Α.Ε.Α., μέσω ασύρματης πρόσβασης σε δίκτυο παρόχου κινητής τηλεφωνίας (GPRS/3G/HSDPA) και κλειστού ιδιωτικού ιδεατού δικτύου (VPN). Η υλοποίηση των VPNs και η κρυπτογράφηση γίνεται με χρήση εξοπλισμού του κατασκευαστή Cisco.

- SSLVPN clientless για τους υπολογιστές υπηρεσιακών οχημάτων και για τους υπολογιστές χειρός,
- Full tunnel VPN, με χρήση λογισμικού VPN-client της Cisco, για τους υπολογιστές υπηρεσιακών οχημάτων.

✓ **Βάσεις Δεδομένων – Storage**

Τα δεδομένα των εφαρμογών αποθηκεύονται σε δύο δίδυμα RDBMS Oracle DB EE 10gR2 και 9iR2, αντίστοιχα, σε διάταξη Active-Passive.

Η αποθήκευση των δεδομένων γίνεται σε ένα SAN IBM DS4800 με τρέχουσα αποθηκευτική χωρητικότητα 7TB και σε ένα SAN IBM V7000 με τρέχουσα αποθηκευτική χωρητικότητα 10TB. Ενώ το σύστημα αντιγράφων ασφαλείας (Tape Library) είναι IBM Tivoli Storage Management τεχνολογίας LTO-3 (με πολλές ταυτόχρονες οδεύσεις οπτικής ίνας).

✓ **Λειτουργικά Συστήματα**

Οι περισσότεροι εξυπηρετητές λειτουργούν σε Red Hat Linux, οι Βάσεις Δεδομένων σε IBMAIX, αλλά υπάρχουν και Windows εξυπηρετητές για εξειδικευμένα λογισμικά (π.χ. Fax Server).

✓ **Υποδομή Εικονικοποίησης**

Υποδομή εικονικοποίησης με ESX/VMWAREnSphere (έκδοσης E.E. 5.1) που αποτελείται από εννέα (09) φυσικούς εξυπηρετητές. Στην παραπάνω υποδομή φιλοξενούνται όλοι οι web- application servers.

✓ **Υποσύστημα αυθεντικοποίησης υποσυστημάτων intranet (SSO)**

Για τον έλεγχο της πρόσβασης και των εξουσιοδοτήσεων των χρηστών της Ελληνικής Αστυνομίας στις εφαρμογές χρησιμοποιείται υποδομή μοναδικής αυθεντικοποίησης (Single Sign On) για όλες τις εφαρμογές με τα παρακάτω λογισμικά:

- TWS (Tivoli Web Seal) που αναλαμβάνει την αυθεντικοποίηση ενός χρήστη και την πρόσβαση στις εξουσιοδοτημένες εφαρμογές,
- TAM (Tivoli Access Manager) που είναι η κεντρική βάση δεδομένων (LDAP) του υποσυστήματος για τη συσχέτιση χρηστών με πόρους (εφαρμογές) του Πληροφοριακού Συστήματος,
- TIM (Tivoli Identification Manager) που είναι υπεύθυνο για τον συγχρονισμό των στοιχείων Υπαλλήλων, Υπηρεσιών και εξουσιοδοτήσεων στη Βάση Δεδομένων του TAM,
- Domain Controller (Samba Server) της ΕΛ.ΑΣ., όπου ολοκληρώνεται η αυθεντικοποίηση των χρηστών στους Η/Υ. Αναλυτικά, η πρόσβαση των χρηστών στο domain controller, αλλά και στις εφαρμογές επιτυγχάνεται, είτε με τη χρήση έξυπνης κάρτας, είτε με κωδικό πρόσβασης.

Το υποσύστημα υποστηρίζεται από μια αυτόνομη εφαρμογή (αναπτυγμένη από την ΕΛ.ΑΣ.) για τη διαχείριση των εξουσιοδοτήσεων όλων των αστυνομικών. Τα δεδομένα αυτής της εφαρμογής τροφοδοτούν το σύστημα αυθεντικοποίησης σε πραγματικό χρόνο.

✓ **Υποσύστημα Έκδοσης Πιστοποιητικών**

Επιπλέον, η Ελληνική Αστυνομία διαθέτει κεντρικό σύστημα έκδοσης ψηφιακών πιστοποιητικών, με σκοπό την ψηφιακή υπογραφή εγγράφων. Οι τεχνολογίες που χρησιμοποιεί είναι EJBCA, με πιστοποιητικά RSA αλγόριθμου.

Ήδη λειτουργούν αρκετές εφαρμογές (Ηλεκτρονική Αλληλογραφία, Σηματικές Αναφορές κ.ά.) που αξιοποιούν την ψηφιακή υπογραφή. Τα πιστοποιητικά που εκδίδονται είναι προσωπικά, αλλά οι ψηφιακές υπογραφές με αυτά αντιπροσωπεύουν την εκάστοτε Υπηρεσία, στην οποία υπηρετεί ο αστυνομικός υπάλληλος.

Για την ασφαλή αποθήκευση των πιστοποιητικών από το χρήστη χρησιμοποιείται τεχνολογία έξυπνων καρτών (Net ID Infineon Smart Card SLE 66CX322P και 66CX643P) και σχεδόν κάθε υπολογιστής της Αστυνομίας διαθέτει πληκτρολόγιο με κάρτα αναγνώστη (smart card reader keyboard),

συμβατό με αυτές τις κάρτες (συμπεριλαμβανομένων του λογισμικού οδηγών-drivers για τη συσκευή, αλλά και της παραμετροποίησής του για windows login με την έξυπνη κάρτα στον υπολογιστή μέσω του domain controller).

Η Ελληνική Αστυνομία βρίσκεται στη φάση υλοποίησης των προαπαιτούμενων για την ενεργοποίηση του Φορέα ως Αρχή Πιστοποίησης Δημοσίου, σε συνεργασία με την Εθνική Επιτροπή Τηλεπικοινωνιών και Ταχυδρομείων. Ο στόχος είναι οι παραγόμενες ψηφιακές υπογραφές να αναγνωρίζονται από άλλους δημόσιους φορείς και να είναι εφικτή μελλοντικά η ηλεκτρονική ανταλλαγή πιστοποιημένων ψηφιακών εγγράφων μεταξύ δημοσίων υπηρεσιών. Στην ανωτέρω διαδικασία έχει προβλεφθεί δυνατότητα μελλοντικής ενσωμάτωσης άλλων δημόσιων φορέων που υπάγονται στο Υπουργείο Εσωτερικών ως πιστοποιημένοι φορείς πιστοποιητικών που θα απολαμβάνουν τα ίδια οφέλη με την Ελληνική Αστυνομία.

Έχουν αναπτυχθεί εφαρμογές εξυπηρέτησης του πολίτη, που καλύπτουν πάνω από 60 αιτήματα που υποβάλλονται στις Υπηρεσίες της ΕΛ.ΑΣ. Οι εφαρμογές, οι οποίες είναι διαδικτυακές, έχουν αναπτυχθεί με τεχνολογία java enterprise (Eclipse) και λειτουργούν σε application server Oracle. Η διαχείριση ροών εργασίας υποστηρίζεται από περιβάλλον που έχει αναπτυχθεί εξ' ολοκλήρου για τις ανάγκες του έργου "Police On Line" με τεχνολογία java.

Για τις ανάγκες διασύνδεσης με άλλες εφαρμογές έχει αναπτυχθεί web service που εισάγει έγγραφα, τα οποία παράγονται με άλλα εργαλεία στο σύστημα διαχείρισης εγγράφων/ αλληλογραφίας.

Οι εφαρμογές που χρησιμοποιούνται κυρίως από τις αστυνομικές Υπηρεσίες είναι μεταξύ άλλων οι εξής:

- 1. Ηλεκτρονική Αλληλογραφία**
- 2. Σηματικές Αναφορές**
- 3. Γενικές Αναζητήσεις**

A.2.2.1.1.1 Εφαρμογή «Ηλεκτρονικής Αλληλογραφίας»

Η **Εφαρμογή "Ηλεκτρονικής Αλληλογραφίας"** της ΕΛ.ΑΣ. αποτελεί ένα ολοκληρωμένο Σύστημα Ηλεκτρονικής Διαχείρισης και Διακίνησης Εγγράφων (Σ.Η.Δ.Δ.Ε.). Έχει δημιουργηθεί ειδικά για την ΕΛ.ΑΣ., ώστε να καλύπτει τις λειτουργίες πρωτοκόλλησης και αρχειοθέτησης εγγράφων.

Η ΕΛ.ΑΣ. καταγράφει, βάσει του κανονισμού αλληλογραφίας, κάθε ενέργεια η οποία θα μπορούσε να αποτελέσει τεκμήριο για τα θέματα που αφορούν την επικοινωνία με Πολίτες, Δημόσιες Υπηρεσίες και άλλους Φορείς, καθώς και την επικοινωνία εσωτερικά μεταξύ των Διευθύνσεων και των Τμημάτων.

Καθίσταται σαφές ότι η αποτελεσματικότητα διεκπεραίωσης των διαδικασιών αλληλογραφίας επηρεάζει σημαντικά τη διαχείριση και διακίνηση της πληροφορίας που λαμβάνει η ΕΛ.ΑΣ. και ακολούθως, την αποτελεσματικότητα αντιμετώπισης σημαντικών εξωτερικών και εσωτερικών θεμάτων.

Η **Εφαρμογή Αλληλογραφίας** έχει τα παρακάτω γενικά χαρακτηριστικά:

- ✓ Σύνταξη εγγράφων με βάση προκαθορισμένα πρότυπα (υποδείγματα) αλληλογραφίας, με ενσωματωμένο πρόγραμμα σύνταξης κειμένων. Τα πρότυπα διαχειρίζεται και διαμορφώνει η Διεύθυνση Οργάνωσης και Νομικής Υποστήριξης (Δ.Ο.Ν.Υ.) και είναι δυνατόν ο αριθμός τους να μεταβάλλεται.
- ✓ Εισαγωγή και πρωτοκόλληση εγγράφων από επεξεργαστές κειμένου (από εξωτερικούς ή από τον ενσωματωμένο στην εφαρμογή), scanner, mail, fax.
- ✓ Δρομολόγηση εισερχομένων: Χρέωση εισερχομένων εγγράφων σε Διευθύνσεις, Τμήματα, άτομα, σύμφωνα με το οργανόγραμμα και τη ροή εργασιών.
- ✓ Δρομολόγηση εξερχομένων/ απαντητικών εγγράφων: Προώθηση εγγράφων για έγκριση στην Ιεραρχία και αυτόματη ηλεκτρονική αποστολή (με την τελική υπογραφή) σε άλλες Οργανικές Μονάδες.
- ✓ Αρχαιοθέτηση των εγγράφων: Ένταξη σε Γενικούς Φακέλους, Ειδικούς, Προσωπικού, Ιδιωτών, Υποθέσεων.
- ✓ Διασταύρωση πληροφοριών: Αυτόματη συσχέτιση εισερχομένων/ εξερχομένων εγγράφων, με αριθμό πρωτοκόλλου, έτος, κατηγορία κ.λπ.
- ✓ Σύνθετη αναζήτηση: Με συνδυασμό όλων των στοιχείων του εγγράφου, όπως (ενδεικτικά):
 - Ημερομηνία πρωτοκόλλου,
 - Αριθμό πρωτοκόλλου,
 - Αποστολέα,
 - Αποδέκτη,
 - Κατηγορία,
 - Θέμα,
 - Λέξεις ή φράσεις στο ελεύθερο κείμενο,

- Προσαρμοσμένες Αναφορές - Εκτύπωση Καταλόγων Εμφάνισης Εγγράφων, Θεματολογίου κ.λ.π.
- ✓ Επεκτασιμότητα - Σύνδεση με άλλες εφαρμογές.
- ✓ Φιλικό περιβάλλον εργασίας- γραφικό και σύγχρονο περιβάλλον αλληλεπίδρασης με το χρήστη- On line help στα ελληνικά.
- ✓ Διαχείριση βοηθητικών αρχείων- εισαγωγή, τροποποίηση φακέλων, ομάδων αποδεκτών κ.λπ.
- ✓ Πολυδιάστατη ασφάλεια- ασφάλεια του συστήματος σε διαφορετικά επίπεδα πρόσβασης, σύμφωνα με την Ιεραρχία.
- ✓ Εξουσιοδοτήσεις - πρόσβαση μόνο σε εξουσιοδοτημένους χρήστες.
- ✓ Προστασία- συνεργασία με προγράμματα ψηφιακών πιστοποιητικών (Smart Cards).

Μέσω του Συστήματος Ηλεκτρονικής Διακίνησης, Διαχείρισης, αλλά και Αρχαιοθήκης Εγγράφων γίνεται ανταλλαγή πληροφοριών, τόσο μεταξύ των Διευθύνσεων της ΕΛ.ΑΣ., όσο και μεταξύ της ΕΛ.ΑΣ. και άλλων φορέων του Δημόσιου και Ιδιωτικού Τομέα. Οι βασικοί χρήστες της εφαρμογής είναι το προσωπικό της ΕΛ.ΑΣ., το οποίο επικοινωνεί μέσω του συστήματος με πολίτες και με Δημόσιους και Ιδιωτικούς οργανισμούς. Εν γένει, οι χρήστες δε χρειάζεται να είναι άτομα με εξειδικευμένες γνώσεις πληροφορικής, ωστόσο απαιτείται εξοικείωση με ορισμένες εφαρμογές πληροφορικής (αυτοματισμού γραφείου).

➤ **Βασικές απαιτήσεις συστήματος**

Για να λειτουργήσει το Σ.Η.Δ.Δ.Ε. (που αναφέρεται στη συνέχεια ως POLDOC), πέραν από τις υποδομές πληροφορικής, όπως Κεντρικό Σύστημα, Σταθμοί Εργασίας και Λογισμικό Συστήματος, απαιτείται εσωτερικά μια σειρά παραμέτρων και υποδομών, όπως τα πρότυπα εγγράφων, το οργανόγραμμα και το θεματολόγιο (που αναφέρθηκαν παραπάνω).

Στα παρακάτω γίνεται μια σύντομη περιγραφή των κυριότερων παραμέτρων, τονίζοντας τη σημασία τους:

α. Ο αριθμός πρωτοκόλλου αποτελείται από τα εξής στοιχεία: Η μοναδικοποίηση του εγγράφου γίνεται με τον αριθμό πρωτοκόλλου, ο οποίος πλέον έχει την ακόλουθη μορφή:

- Αριθμός Μητρώου Υπηρεσίας (ΑΜΥ),
- Τα δυο τελευταία ψηφία του έτους,

- Μοναδικός αριθμός για το σύνολο των αστυνομικών υπηρεσιών, ο οποίος μηδενίζεται κάθε έτος, π.χ. 72941/06/45784.

Ο παραπάνω αριθμός πρωτοκόλλου, όπως και η ημερομηνία πρωτοκόλλου (τελικής υπογραφής) εμφανίζονται στο έγγραφο.

β. Θεματολόγιο: Κάθε Διεύθυνση έχει πρόσβαση στο κοινό Θεματολόγιο (Γενικούς και Ειδικούς Φακέλους), το οποίο είναι στη διάθεση κάθε χρήστη, μπορεί να εκτυπωθεί κ.λπ. Η διαχείρισή του γίνεται κεντρικά από τη Διεύθυνση Οργάνωσης και Νομικής Υποστήριξης (Δ.Ο.Ν.Υ.).

Παράλληλα, υπάρχει η δυνατότητα τα έγγραφα να εντάσσονται σε «ιδεατούς φακέλους», οι οποίοι δημιουργούνται και συντηρούνται από τους Γραμματείς: Φάκελοι Προσωπικού, Φάκελοι Ιδιωτών και Φάκελοι Υποθέσεων.

Οι Φάκελοι Προσωπικού ορίζονται κεντρικά από τις Διευθύνσεις Αστυνομικού και Πολιτικού Προσωπικού/ Α.Ε.Α. και μοναδικοποιούνται με το μητρώο του υπαλλήλου. Υπάρχει η δυνατότητα διασταύρωσης με την εθνική βάση δεδομένων της ΕΛ.ΑΣ. για την ορθότητα του μητρώου, καθώς και δυνατότητα αναζήτησης του μητρώου από την εφαρμογή και με τα στοιχεία του ατόμου.

Οι Φάκελοι Ιδιωτών ορίζονται από άλλη εφαρμογή της ΕΛ.ΑΣ. και είναι σε επίπεδο Οργανικής Μονάδας. Αναζήτηση στοιχείων γίνεται από την εφαρμογή με στοιχεία ατομικού φακέλου και με στοιχεία του ατόμου.

γ. Πρότυπα: Το σύστημα παρέχει πρότυπα έγγραφα (υποδείγματα εγγράφων), τα οποία ενημερώνονται δυναμικά από τα στοιχεία του εγγράφου (Αποστολέα, Αποδέκτη, Φάκελο Θεματολογίου, Σχετικά κ.λπ.). Τα πρότυπα μπορεί να έχουν συγκεκριμένους αποδέκτες (ΠΡΟΣ, ΚΟΙΝΟΠΟΙΗΣΗ). Επίσης, ειδικά για πρότυπα που αφορούν μετακίνηση προσωπικού, ενημερώνεται αυτόματα η βάση δεδομένων της Αστυνομίας για τα στοιχεία της μετακίνησης. Η σύνταξη των εγγράφων γίνεται με ενσωματωμένο επεξεργαστή κειμένου (σε μορφή HTML).

δ. Εισερχόμενα – Εξερχόμενα (Οίκοθεν ή Απαντητικά):

Εισερχόμενα έγγραφα: ονομάζονται τα έγγραφα που παραλαμβάνονται από κάποια οργανική μονάδα της ΕΛ.ΑΣ. ή από εξωτερικούς φορείς (δημόσιο, ιδιώτες κ.λπ.).

Εξερχόμενα ονομάζονται τα έγγραφα που αποστέλλονται από κάποια οργανική μονάδα της ΕΛ.ΑΣ. σε εξωτερικούς φορείς (δημόσιο, ιδιώτες κ.λπ.) ή σε άλλες Εσωτερικές Οργανικές Μονάδες (εντός της ΕΛ.ΑΣ.).

Απαντητικά έγγραφα: Απαντητικά είναι τα εξερχόμενα έγγραφα, τα οποία απαντούν σε ένα εισερχόμενο (που προέρχεται από εξωτερικό φορέα ή πολίτη), ή οίκοθεν που προέρχεται από άλλη οργανική μονάδα (εντός του συστήματος αλληλογραφίας της ΕΛ.ΑΣ.).

ε. Δρομολόγηση Εγγράφων: Η δρομολόγηση εγγράφων που συντάσσονται από τους χρήστες (Εισερχόμενα, Εξερχόμενα, Απαντητικά) γίνεται πάντα με βάση την ιεραρχία και το πρότυπο που έχει επιλεγεί. Ο συντάκτης μπορεί να προσθέσει αποδέκτες. Ο Προϊστάμενος με τον κανονισμό αλληλογραφίας δεν θα μπορεί να αλλάξει τη δρομολόγηση, αλλά ιεραρχικά θα επιστρέφεται στον συντάκτη με σχόλια, εάν επιθυμεί αλλαγές. Η δρομολόγηση, από μια Υπηρεσία σε μια άλλη, γίνεται αυτόματα, από τον τελευταίο υπογράψαντα το έγγραφο προς το Γραμματέα της άλλης Υπηρεσίας, για να το προωθήσει στον αντίστοιχο Προϊστάμενο. Η αλληλογραφία πραγματοποιείται σε επίπεδο θέσης - ρόλου σε οργανική μονάδα και όχι σε επίπεδο προσώπου. Όλα τα παραπάνω, καθώς και άλλες διαδικασίες εκδίδονται από τη Δ.Ο.Ν.Υ., η οποία διευκρινίζει τον τρόπο χρήσης της εφαρμογής, με βάση τον κανονισμό.

στ. Τροποποίηση εγγράφου: Το έγγραφο σε κάθε περίπτωση δρομολόγησης επιστρέφεται ιεραρχικά στο συντάκτη με σχόλια, για τις όποιες αλλαγές έχουν γίνει στο σώμα του εγγράφου, τα οποία ενσωματώνει ο συντάκτης. Το σύστημα παρέχει τη δυνατότητα διατήρησης παλαιότερων εκδόσεων (versions).

ζ. Συσχετισμός εγγράφων: Τα έγγραφα μπορούν να συσχετίζονται μεταξύ τους (π.χ. ένα απαντητικό μπορεί να συσχετισθεί με ένα άλλο έγγραφο που προέρχεται από άλλη Υπηρεσία της ΕΛ.ΑΣ. ή εκτός ΕΛ.ΑΣ.).

η. Αναζητήσεις: Η εφαρμογή μπορεί να εκτελεί τυποποιημένες και σύνθετες αναζητήσεις. Οι σύνθετες αναζητήσεις γίνονται με συνδυασμό όλων των στοιχείων του εγγράφου, όπως: αριθμό εγγράφου, ημερομηνία, εκδότη, χειριστή, θέμα, λέξεις ή φράσεις κ.λπ.. Οι αναζητήσεις μπορούν να αποθηκεύονται για να χρησιμοποιηθούν και να εκτελούνται από τους χρήστες. Πρόκειται για ένα εξαιρετικά ισχυρό εργαλείο για την εύκολη και λειτουργική αξιοποίηση του συστήματος που θα γίνει εμφανές όταν συγκεντρωθεί ένας αριθμός εγγράφων (π.χ. σε ένα έτος).

Επιπροσθέτως, σημειώνεται ότι μέσω του ασφαλούς Δικτύου POL, οι χρήστες αποκτούν πρόσβαση και σε όλες τις εθνικές και διεθνείς βάσεις δεδομένων του Σώματος (η πρόσβαση σε αυτές καθορίζεται ανάλογα με την αρμοδιότητα εκάστης Υπηρεσίας).

θ. Περιεχόμενα εγγράφου: Το σύστημα διαχειρίζεται δομημένα έγγραφα με ή χωρίς συνημμένα. Τα συνημμένα μπορεί να είναι διαφορετικών μορφότυπων (doc, xls, pdf, images κ.λπ.).

➤ **Ρόλοι**

Οι χρήστες του συστήματος αλληλογραφίας έχουν πρόσβαση στις λειτουργίες του συστήματος με χρήση κωδικού πρόσβασης ή, εάν διαθέτουν, smartcard.

Κάθε χρήστης μπορεί να έχει περισσότερους από έναν ρόλους και να είναι ενταγμένος σε μια ή περισσότερες οργανικές μονάδες. Οι οργανικές μονάδες διακρίνονται σε δύο βασικές κατηγορίες:

- Κύριες Οργανικές Μονάδες - **ΚΟΜ** (εννοούμε αυτές, οι οποίες έχουν δικαίωμα υπογραφής - σφραγίδας, τηρούν αρχείο και αποδίδουν αριθμό πρωτοκόλλου σύμφωνα με τη Δ.Ο.Ν.Υ.), και
- Απλές Οργανικές Μονάδες, οι οποίες παίρνουν αριθμό πρωτοκόλλου και υπογραφή από τις κύριες οργανικές μονάδες. π.χ Κύρια Οργανική Μονάδα είναι το Α.Τ. Ληξουρίου, η Α.Δ. Κεφαλονιάς, η Διεύθυνση Πληροφορικής του Αρχηγείου. Απλή οργανική μονάδα είναι το Τμήμα 1, Τμήμα 2 της Διεύθυνσης Πληροφορικής.

Στη συνέχεια, περιγράφονται ενδεικτικά οι ρόλοι των χρηστών για το σύστημα αλληλογραφίας:

Α/Α	Χρήστης	Περιγραφή Ρόλων / Αρμοδιοτήτων	Εσωτερικός / Εξωτερικός
1.	ΓΡΑΜΜΑΤΕΑΣ/ ΑΡΧΕΙΟΘΕΤΗΣ	Ο ρόλος του Γραμματέα/Αρχειοθέτη είναι κομβικός ρόλος στο υποσύστημα. Έχει δικαίωμα εκτέλεσης όλων των λειτουργιών, όπως να ψηφιοποιεί τα εισερχόμενα που θα προέρχονται από το κοινό ταχυδρομείο, να ανοίγει ατομικούς φακέλους και να ετοιμάζει την εισερχόμενη αλληλογραφία του Προϊσταμένου και των Υποπροϊσταμένων. Έχει την εποπτεία των βοηθών του και την εποπτεία όλων των εγγράφων που έχουν καταχωρηθεί στο υποσύστημα του πρωτοκόλλου από τους υπόλοιπους χρήστες.	Εσωτερικός

Α/Α	Χρήστης	Περιγραφή Ρόλων / Αρμοδιοτήτων	Εσωτερικός / Εξωτερικός
2.	ΠΡΟΪΣΤΑΜΕΝΟΣ	Ο Προϊστάμενος (Επιτελείου, Κλάδου, Δ/νσης, Τμήματος) της Οργανικής Μονάδας ελέγχει τα εισερχόμενα έγγραφα και τα αναθέτει σε υπαλλήλους ή/και υφιστάμενες οργανικές μονάδες. Μπορεί να εποπτεύσει τη ροή εργασιών των εγγράφων όλων των τμημάτων και να παρέμβει στη δρομολόγηση και τη χρέωση των εγγράφων. Υπογράφει τα εξερχόμενα έγγραφα των υπαλλήλων. Μπορεί να δίνει προσωρινά και ρόλους σε υφισταμένους του.	Υφιστάμενες μονάδες, Εσωτερικός
3.	ΥΠΟΠΡΟΪΣΤΑΜΕΝΟΣ	Για τον Προϊστάμενο υπάρχει η δυνατότητα να μεταφέρει αρμοδιότητες, δηλαδή να μεταφέρει το δικαίωμα της υπογραφής σε υφισταμένους του. Σε αυτή την περίπτωση ο υφιστάμενος θα έχει το ρόλο του Υποπροϊστάμενου και θα μπορεί και αυτός να αποστέλλει αλληλογραφία.	Εσωτερικός
4.	ΧΕΙΡΙΣΤΗΣ – ΥΠΑΛΛΗΛΟΣ	Ο χειριστής – υπάλληλος έχει το δικαίωμα της δημιουργίας εξερχόμενου ή απαντητικού εγγράφου και τη δρομολόγησή του για έγκριση στον Προϊστάμενο Τμήματος, Διεύθυνσης. Γενικότερα έχει το δικαίωμα να παρακολουθεί τη ροή εργασιών όσων εγγράφων του έχουν χρεωθεί από τη Γραμματεία ή τον Προϊστάμενο και όσων εγγράφων έχει δημιουργήσει ο ίδιος (εξερχόμενα – απαντητικά).	Εσωτερικός
5.	ΑΞΙΩΜΑΤΙΚΟΣ ΥΠΗΡΕΣΙΑΣ	Σκοπός του ρόλου είναι να μπορεί να ανοίξει κάποια έγγραφα που έχουν τον χαρακτηρισμό "Άμεση	Εσωτερικός

A/A	Χρήστης	Περιγραφή Ρόλων / Αρμοδιοτήτων	Εσωτερικός / Εξωτερικός
		Ενημέρωση Αξιωματικού Υπηρεσίας".	
6.	ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΤΗΣ ΣΥΣΤΗΜΑΤΟΣ	Έχει αυξημένες αρμοδιότητες διαχείρισης του συστήματος (στοιχεία χρηστών, πρόσβαση στο ιστορικό αλλαγών, καθορισμός δικαιωμάτων πρόσβασης κ.λπ).	Εσωτερικός

Για κάθε ρόλο μπορεί να ορισθεί αν είναι η οργανική θέση του χρήστη ή όχι. Οι παραπάνω ρόλοι προέκυψαν από τις ανάγκες της ΕΛ.ΑΣ., που καταγράφηκαν για την εφαρμογή POL doc, αλλά και κατόπιν συνεργασίας με τη Δ.Ο.Ν.Υ., ώστε να ανταποκρίνονται στο εξαιρετικά σύνθετο και δυναμικό περιβάλλον λειτουργίας του Σ.Η.Δ.Δ.Ε. Οι δυνατότητες του χρήστη, πέραν από το ρόλο του εξαρτώνται και από την οργανική μονάδα του. Στην τελευταία περίπτωση λέμε ότι ο χρήστης έχει το ρόλο του ΑΝΑΠΛΗΡΩΤΗ, π.χ. το ρόλο του Αναπληρωτή έχουν οι χρήστες που αναπληρώνουν τον Προϊστάμενο τις ώρες που αυτός λείπει.

Ας σημειωθεί, ότι οι δυνατότητες ενός χρήστη και του ρόλου του εξαρτώνται απευθείας από την οργανική μονάδα που ανήκει (π.χ. άλλη η πρόσβαση ενός Προϊστάμενου μιας Α.Δ από την πρόσβαση ενός Προϊσταμένου Α.Τ).

Από το περιβάλλον διαχείρισης του συστήματος μπορούν να προστεθούν επιπλέον ρόλοι. Πάντως το περιβάλλον διαχείρισης που είναι ενσωματωμένο στην εφαρμογή, σύμφωνα με τις απαιτήσεις της ΕΛ.ΑΣ., συνεργάζεται με το Κεντρικό Σύστημα Διαχείρισης Χρηστών. Η πρόσβαση των χρηστών γίνεται μέσω του Tivali Access Manager (TAM).

➤ Βασικές διαδικασίες

Οι βασικές διαδικασίες που εκτελούνται από τους χρήστες της εφαρμογής αλληλογραφίας είναι οι ακόλουθες:

- Καταχώρηση εγγράφου,
- Αναζήτηση εγγράφου,
- Δρομολόγηση εγγράφου,
- Τροποποίηση στοιχείων εγγράφου.

➤ Εισαγωγή κωδικού πρόσβασης

Η είσοδος στο περιβάλλον των εφαρμογών γίνεται ανοίγοντας το πρόγραμμα του φυλλομετρητή, π.χ. (Internet Explorer) και επιλέγοντας τη διεύθυνση της αρχικής σελίδας της εφαρμογής: π.χ. <http://elas.ydt/index.html>. Στην αρχική σελίδα εμφανίζεται το μενού των συνδέσμων των εφαρμογών. Για την Εφαρμογή Αλληλογραφίας επιλέγεται ο σύνδεσμος "Εφαρμογές POL (Police On Line)". Στη συνέχεια, στην επόμενη σελίδα επιλέγεται ο σύνδεσμος "Εφαρμογή Αλληλογραφίας".

Στην εφαρμογή Ηλεκτρονικής Αλληλογραφίας υπάρχουν web-services για

- Δημιουργία εγγράφου,
- Αναζήτηση εγγράφου.

Το σύστημα υποστηρίζει τη δυνατότητα επισύναψης αρχείων όλων των μορφών και μεγέθους 20MB (τροποποιήσιμο).

A.2.2.1.1.2 Εφαρμογή «Σηματικές Αναφορές»:

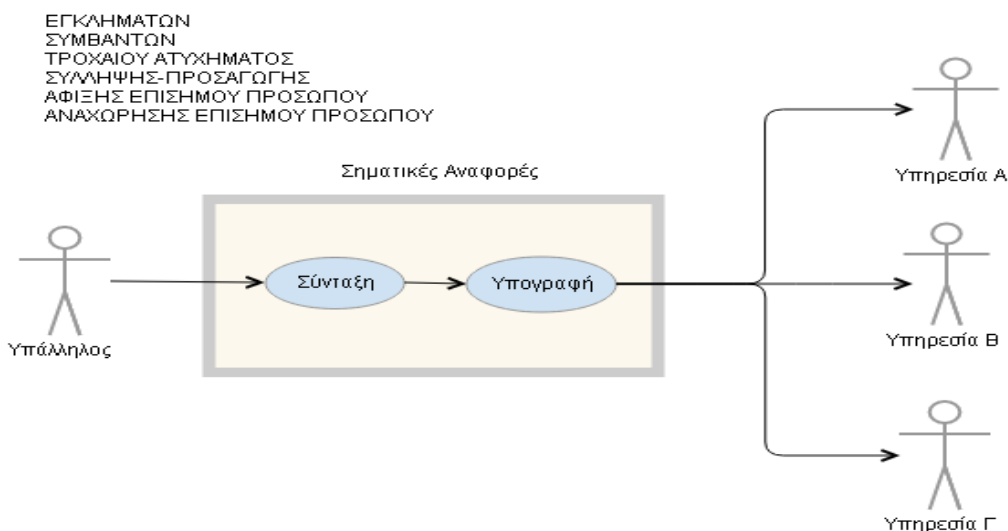
Οι Υπηρεσίες της Ελληνικής Αστυνομίας επιπέδου Τμήματος, Υποδιεύθυνσης και Διεύθυνσης αναφέρουν Σηματικά, τα αδικήματα και συμβάντα που διεπράχθησαν ή συνέβησαν στην περιοχή τους, μέσω της ηλεκτρονικής εφαρμογής διαχείρισης Σηματικών αναφορών, απευθείας στις αρμόδιες Διευθύνσεις των Κλάδων του Αρχηγείου Ελληνικής Αστυνομίας ή στην οικεία Γενική Αστυνομική Διεύθυνση, κατά περίπτωση, κοινοποιώντας στις ενδιάμεσα ιεραρχικά προϊστάμενες Υπηρεσίες.

Οι τύποι Σηματικών αναφορών που υφίστανται είναι οι εξής: Εγκλημάτων – Συμβάντων - Τροχαίου Ατυχήματος - Σύλληψης Προσαγωγής - Αφίξης Επισήμου Προσώπου – Εξακρίβωσης.

Η εφαρμογή είναι εγκατεστημένη στο Πληροφοριακό Σύστημα της Ελληνικής Αστυνομίας, έχει web interface και οι χρήστες της είναι εν δυνάμει όλοι οι χρήστες του Πληροφοριακού Συστήματος της ΕΛ.ΑΣ. Η διαχείριση της πρόσβασης στο σύστημα πραγματοποιείται από το Κεντρικό σύστημα Αυθεντικοποίησης/ Εξουσιοδοτήσεων του Police On Line.

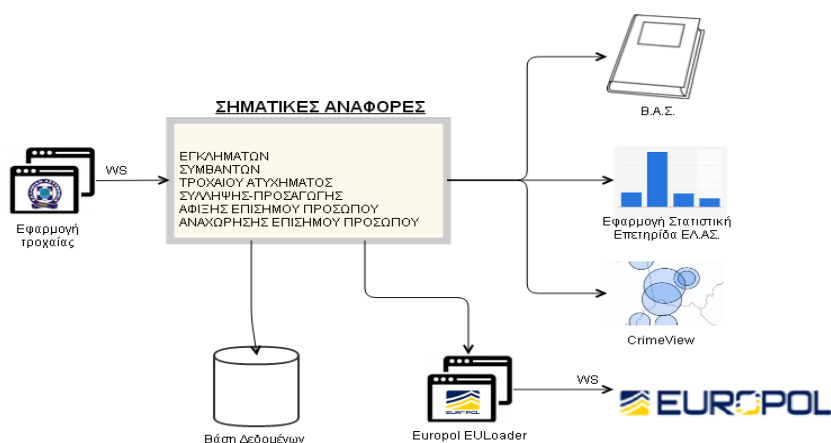
Η Διαδικασία αποστολής μιας αναφοράς αποτελείται από δύο στάδια: τη σύνταξη της αναφοράς και την υπογραφή αυτής. Με την ολοκλήρωση της υπογραφής η αναφορά αποστέλλεται στους αποδέκτες που έχουν συμπληρωθεί κατά τη σύνταξη.

ΣΗΜΑΤΙΚΕΣ ΑΝΑΦΟΡΕΣ



Διεπαφές Εφαρμογής

Η εφαρμογή Σηματικών Αναφορών έχει πλήθος διεπαφών, με σκοπό, είτε την άντληση δεδομένων, είτε την αποστολή τους σε άλλα συστήματα/ εφαρμογές για περαιτέρω επεξεργασία. Η λειτουργία αυτή επιτυγχάνεται μέσω web services. Για τις ανάγκες του υπό σχεδίαση έργου, ιδιαίτερη μνεία γίνεται στη δυνατότητα της εφαρμογής να αποστέλλει δεδομένα στο σύστημα E.I.S. της EUROPOL μέσω ενδιάμεσου λογισμικού (Data Loader), διαδικασία η οποία βρίσκεται σε στάδιο επαναφοράς- παραμετροποίησης.



A.2.2.1.1.3 Θυρίδα Ηλεκτρονικού ταχυδρομείου ERMIS (..@ermis.ydt):

Έχει δημιουργηθεί για την ανταλλαγή μηνυμάτων ηλεκτρονικού ταχυδρομείου μεταξύ των Υπηρεσιών της Ελληνικής Αστυνομίας.

A.2.2.1.1.4 Θυρίδα ηλεκτρονικού ταχυδρομείου "...@astynomia.gr"

Έχει δημιουργηθεί για την ανταλλαγή μηνυμάτων e-mail των Υπηρεσιών του Α.Ε.Α. με άλλους φορείς μέσω Διαδικτύου. Φιλοξενούνται λογαριασμοί για την εξυπηρέτηση όλων των Αστυνομικών Υπηρεσιών, του ΚΕ.ΜΕ.Α., του Υπουργείου Προστασίας του Πολίτη, της Υπηρεσίας Ασύλου, της Υπηρεσίας Πρώτης Υποδοχής, της Υπηρεσίας Διαβατηρίων καθώς και προσωπικοί λογαριασμοί e-mail για προσωπικό, του οποίου τα καθήκοντα απαιτούν τη χρήση υπηρεσιακού ηλεκτρονικού ταχυδρομείου. Διαθέτει περίπου 8000 λογαριασμούς με ποσοτά τουλάχιστον 100MB ανά λογαριασμό.

- ◆ Λειτουργεί σε περιβάλλον linux με mail Server "postfix". Οι χρήστες έχουν πρόσβαση σε αυτόν:
 - A) από το Intranet της Ελληνικής Αστυνομίας, είτε με χρήση POP3 και IMAPS σε MTA client (Outlook), είτε μέσω Webmail, και
 - B) από το Internet, μέσω IMAPS και https εφαρμογής Webmail.
- ◆ Για την προστασία του από Spam μεσολαβεί συστοιχία από δύο Hardware Gateway της Trend Micro που έχουν το ρόλο του relay mail server και ένα WAF (Web Application Firewall).

A.2.2.1.1.5 Συσκευές τηλεμοιοτυπίας (fax):

Μέρος της αλληλογραφίας των Τμημάτων, τόσο με Υπηρεσίες του Σώματος, όσο κυρίως με εξωτερικές Αρχές και Φορείς, διεξάγεται μέσω συσκευών τηλεμοιοτυπίας. Οι συσκευές, με τις οποίες είναι εφοδιασμένα τα Τμήματα, φέρουν μέγεθος χαρτιού Α4. Σημειώνεται, ότι η αποστολή φαξ μπορεί να γίνει και μέσω fax server, μέσω της εφαρμογής αλληλογραφίας του P.O.L.

Στην εφαρμογή αλληλογραφίας ένα ηλεκτρονικό έγγραφο μπορεί να αποσταλεί:

- Ως εξερχόμενο προς ένα οποιοδήποτε τηλεφωνικό νούμερο fax από εκείνον που έχει ρόλο Γραμματέα στην εφαρμογή αλληλογραφίας.

Για την αποστολή του fax χρησιμοποιείται ο fax server, διαδικασία που είναι διάφανη για τον τελικό χρήστη.

- Με e-mail.

Η αποστολή του e-mail γίνεται με χρήση του λογαριασμού POLdoc@ermis.ydt, ως αποστολέα. Ως εκ τούτου, για να αποσταλεί e-mail από την εφαρμογή αλληλογραφίας πρέπει απαραίτητα ο λογαριασμός POLdoc@ermis.ydt να μπορεί να αποστείλει μήνυμα στο mail server του αποδέκτη.

Και στις δύο παραπάνω περιπτώσεις, η αποστολή fax/ e-mail μπορεί να γίνει μόνο από το Γραμματέα της Υπηρεσίας και μόνο όταν το έγγραφο στην εφαρμογή αλληλογραφίας έχει υπογραφεί από τον Προϊστάμενο της Υπηρεσίας.

A.2.2.1.1.6 Μέσω συμβατικού ταχυδρομείου:

Η Διεύθυνση Διεθνούς Αστυνομικής Συνεργασίας δέχεται αλληλογραφία από διάφορες Υπηρεσίες και Φορείς, μέσω συμβατικού ταχυδρομείου. Το μέγεθος των εγγράφων που εισέρχονται/ εξέρχονται της Υπηρεσίας ποικίλλει (A3, A4, A5, κ.λπ.), με το μεγαλύτερο ποσοστό αυτών να είναι σε μέγεθος A4.

A.2.2.2 Εξειδικευμένοι Δίαυλοι Επικοινωνίας Τμημάτων της Δ.Δ.Α.Σ.

Πέραν των ως άνω αναφερόμενων διαύλων επικοινωνίας, μέσω των οποίων επιτυγχάνεται, κατά κύριο λόγο, η αλληλογραφία της Δ.Δ.Α.Σ/ Α.Ε.Α., με τις συνεργαζόμενες εθνικές Αρχές, υφίστανται και έτεροι δίαυλοι, μέσω των οποίων διεξάγεται η επικοινωνία με τις αντίστοιχες Υπηρεσίες των υπολοίπων Κρατών, η οποία μάλιστα, ποσοτικά, αντιστοιχεί στον μεγαλύτερο όγκο της διακινηθείσας αλληλογραφίας.

Ακολουθως, για λόγους επίτευξης της βέλτιστης δυνατής αφομοίωσης των διαδικασιών, πραγματοποιείται παρουσίαση, τόσο των συγκεκριμένων εξειδικευμένων διαύλων επικοινωνίας, όσο και των διεθνών βάσεων δεδομένων, επί των οποίων, τα Τμήματα της Διεύθυνσης, διαθέτουν διαχειριστικό-συντονιστικό ρόλο, σε εθνικό επίπεδο.

A.2.2.2.1 Τμήμα S.I.Re.N.E.

A.2.2.2.1.1 Ροή εργασιών

Όπως έχει ήδη αναφερθεί, το Τμήμα S.I.Re.N.E. ανταλλάσσει αλληλογραφία, τόσο με Υπηρεσίες και Αρχές του εσωτερικού, όσο και με αντίστοιχες υπηρεσίες του εξωτερικού, διαμέσω των κατωτέρω διαύλων επικοινωνίας:

- SIS II (InterS.I.Re.N.E.),
- S.I.Re.N.E. e-mail ("...@astynomia.gr"),
- S.I.Re.N.E. mail2,
- Ermis e-mail ("...@ermis.ydt"),
- Police On Line,
- Συμβατική αλληλογραφία,
- Τηλεομοιοτυπία (fax).

Ειδικότερα:

A.2.2.2.1.1.1 SIS II:

Βήμα 1ο: Έλεγχος εισερχομένων φορμών:

Όλες οι εισερχόμενες φόρμες του SIS II ελέγχονται από ένα χειριστή του Κέντρου Επιχειρήσεων, μία προς μία, ώστε να διαπιστώνεται εάν αφορούν τη Χώρα μας.

Βήμα 2ο: Έλεγχος σε βάσεις δεδομένων:

Τα πρόσωπα που αναφέρονται στις φόρμες (σε αριθμημένα πεδία, λ.χ. επώνυμο, όνομα, ημερομηνία γέννησης κ.λπ.) και τα αντικείμενα (π.χ. οχήματα, έγγραφα, σκάφη) ελέγχονται στις εθνικές βάσεις δεδομένων (Αφιξαναχωρήσεις, Διαχείριση Ευρετηρίων κ.ά.), προκειμένου διαπιστωθεί εάν έχουν απασχολήσει τις Αρχές μας και στις διεθνείς βάσεις δεδομένων (SISII, I-24/7 της INTERPOL και E.I.S. της EUROPOL), κυρίως προκειμένου διαπιστωθεί η ύπαρξη τυχόν υφιστάμενης αλληλογραφίας από άλλο Τμήμα της Διεύθυνσης.

Βήμα 3ο : Εκδήλωση ενεργειών:

Σε περίπτωση που αναφορικά με την υπόθεση δεν υφίσταται λόγος ανάληψης πρόσθετων ενεργειών (λ.χ. αποστολή αιτήματος σε άλλη Υπηρεσία της ΕΛ.ΑΣ.), η υπόθεση αρχειοθετείται με απόφαση του επικεφαλής-χειριστή του Κέντρου Επιχειρήσεων.

Σε περίπτωση που η υπόθεση απαιτεί εκδήλωση ενεργειών, ο χειριστής τοποθετεί τη φόρμα (εκτυπωμένη) στο φάκελο, που την επόμενη ημέρα θα παραδοθεί στη Γραμματεία του Τμήματος, για την εκδήλωση όλων των απαιτούμενων ενεργειών.

Εάν η φόρμα χρήζει απάντησης, χωρίς εκδήλωση ενέργειας από άλλη Υπηρεσία, αλλά μόνο από το Τμήμα S.I.Re.N.E. (λ.χ. εάν για ένα πρόσωπο υπάρχει εγκληματολογικό παρελθόν – ευρετήρια Δ.Ε.Ε.), τότε ο χειριστής δύναται να διεκπεραιώσει το αίτημα και να αποστείλει την απάντηση στο αιτούν Κ-Μ. Σε περίπτωση υψηλού φόρτου εργασίας, η υπόθεση δύναται, επίσης, να προστεθεί στο φάκελο Γραμματείας και να ακολουθήσει μελλοντικός χειρισμός της.

Σε περίπτωση που η φόρμα σχετίζεται με υφιστάμενη υπόθεση άλλου χειριστή, τότε εισάγεται στο «Φάκελο Γραμματείας», προκειμένου, την επόμενη ημέρα, να εντοπιστεί ο φάκελος της υπόθεσης και προστεθεί σε αυτόν η φόρμα. Εν συνεχεία, ο φάκελος μπαίνει στο «Φάκελο Εργασίας» του αρμόδιου χειριστή, ο οποίος παραλαμβάνεται από το χειριστή με την έναρξη της επόμενης βάρδιάς του. Σημειώνεται, ότι στο «Φάκελο Γραμματείας» και στο «Φάκελο Εργασίας» εισάγονται έγγραφα σε έντυπη μορφή.

Σε συνέχεια των δύο τελευταίων περιπτώσεων, ο χειριστής της υπόθεσης συντάσσει το έγγραφο μέσω P.O.L. με αποδέκτη/ες την/τις Υπηρεσία/ες (σε περίπτωση εξωτερικών αποδεκτών αποστέλλεται πάλι μέσω POL– fax server), η/οι οποία/ες θα παράσχει/ουν τα αιτούμενα στοιχεία, με υπογράφοντες τον Τμηματάρχη και το Διευθυντή της Διεύθυνσης.

Το γραμματικό μέρος στο πρωτόκολλο του εγγράφου, μπαίνει με την υπογραφή και την τελική «αποχώρησή» του από τη Διεύθυνση. Επιπρόσθετα,

κάθε έγγραφο POL, με την τελική υπογραφή και «αποχώρησή» του από τη Διεύθυνση, εκτός του αριθμού εσωτερικού πρωτοκόλλου (γραμματικό) που λαμβάνει χειρόγραφα από το χειριστή, λαμβάνει και ένα μοναδικό αριθμό πρωτοκόλλου, αυτομάτως, από το σύστημα (P.O.L.).

Βήμα 4ο : Πρωτοκόλληση υπόθεσης/εγγράφου:

Αρμόδια για τη χορήγηση αριθμού πρωτοκόλλου σε κάθε υπόθεση είναι η Γραμματεία του Τμήματος, εκτός από την περίπτωση των επείγουσών υποθέσεων, στις οποίες η πρωτοκόλληση γίνεται από το χειριστή του Κέντρου Επιχειρήσεων, ο οποίος δέχεται το μήνυμα. Σε περίπτωση νέας υπόθεσης, το προσωπικό της Γραμματείας δίνει τον απαραίτητο αριθμό πρωτοκόλλου στο έγγραφο (το SISII διαθέτει επιλογή "προτεινόμενο πρωτόκολλο"). Ο αριθμός πρωτοκόλλου της νέας υπόθεσης ανοίγεται με βάση την κατηγορία της καταχώρησης (ευρωπαϊκό ένταλμα σύλληψης, εξαφανισμένος κ.λπ.), τη χώρα της καταχώρησης και τον αριθμό παρόμοιων υποθέσεων, τις οποίες έχει χειριστεί μέχρι σήμερα η Υπηρεσία. Σε περίπτωση, ήδη υφιστάμενης υπόθεσης, το σύστημα με την παραλαβή της φόρμας εμφανίζει αυτόματα πάνω σε αυτήν τον αριθμό πρωτοκόλλου της υπόθεσης.

A.2.2.2.1.1.2 S.I.Re.N.E.mail2, fax, ermis.ydt, mail.astynomia.gr, P.O.L., FAX:

Η μέθοδος χειρισμού των εγγράφων, τα οποία εισέρχονται στο Τμήμα μέσω των εν θέματι διαύλων, ακολουθεί τις βασικές αρχές και βήματα που περιγράφονται ανωτέρω αναφορικά με την επικοινωνία μέσω του SIS II.

Η βασικότερη διαφορά έγκειται στο γεγονός ότι τα εν λόγω έγγραφα δε φέρουν δομημένη μορφή και έτσι ο χρήστης πραγματοποιεί ο ίδιος, οπτικά-χειροκίνητα, οποιαδήποτε αναζήτηση αναφορικά με στοιχεία, τα οποία εμπεριέχονται στο αίτημα/ έγγραφο και τα οποία πρέπει να αναζητηθούν στις εθνικές και διεθνείς βάσεις δεδομένων.

A.2.2.2.1.2. Συνοπτική περιγραφή των διαδικασιών αρχειοθέτησης του υποθέσεων/εγγράφων του Τμήματος S.I.Re.N.E.

Το Αρχείο S.I.Re.N.E. καταλαμβάνει το μεγαλύτερο μέρος του Αρχείου της Διεύθυνσης Διεθνούς Αστυνομικής Συνεργασίας και είναι κατανομημένο κατά αντικείμενο καταχώρησης, κατά χώρα και κατ' αύξοντα αριθμό υπόθεσης.

Οι υποθέσεις που τελούν σε κατάσταση αναμονής απαντήσεων ή απασχολούν την Υπηρεσία το τρέχον χρονικό διάστημα, τίθενται σε σημείο (προσωρινό αρχείο) που εξασφαλίζει την ευκολότερη πρόσβαση σε αυτές. Ακόμη και σε αυτήν την περίπτωση, οι υποθέσεις χωρίζονται ανάλογα με τον αριθμό πρωτοκόλλου τους – όπως αυτός περιγράφεται ανωτέρω – και τίθενται σε αναμονή, μέχρι τη λήψη απάντησης ή απαντήσεων.

A.2.2.2.1.3. Στατιστικά

Μέσω των υφιστάμενων εφαρμογών του Τμήματος S.I.Re.N.E. δύναται να εκπονηθούν στατιστικά, είτε χειροκίνητα, είτε ημιαυτόματα, με βάση το είδος των υποθέσεων (είδος καταχωρήσεων κ.λπ.), τη χώρα έναρξης της υπόθεσης, την εθνικότητα και την ηλικία (σε περίπτωση προσώπων) ή με τη χρήση άλλων χαρακτηριστικών (χώρα προέλευσης, είδος αντικειμένου, τύπος, μάρκα, κ.λπ.). Επιπρόσθετα, όλα τα ανωτέρω μπορούν να περιοριστούν και με την επιλογή συγκεκριμένου χρονικού διαστήματος. Τέλος, καθίσταται εφικτός ο υπολογισμός του όγκου της αλληλογραφίας, η οποία έχει διακινηθεί μέσω των εξειδικευμένων διαύλων του Τμήματος.

A.2.2.2.2 Τμήμα INTERPOL

A.2.2.2.2.1 Ροή εργασιών

Βήμα 1ο -Έλεγχος εισερχομένων φορμών:

Το Κέντρο Επιχειρήσεων λαμβάνει μηνύματα από:

- **I/24-7** (μέσω αυτού διακινείται η αλληλογραφία μεταξύ των κρατών – μελών της INTERPOL. Το κεντρικό mailbox της Χώρας μας είναι το ncb.athens@gr.igcs.int),

- **Web mail (...@astynomia.gr),**
- **Fax,**
- **Ermis,**
- **P.O.L.,**
- **Συμβατική αλληλογραφία.**

Ο χειριστής του Κέντρου Επιχειρήσεων, ελέγχει όλα τα εισερχόμενα μηνύματα από τα I/24-7, Webmail, Fax, Ermis κι εκτυπώνει μόνο εκείνα στα οποία είναι αποδέκτης η Χώρα μας, ακόμη και αν αφορά υπόθεση στην οποία υπάρχει προηγούμενη αλληλογραφία.

Επιπλέον, τα diffusions (αναζητήσεις διεθνώς διωκομένων - εξαφανισθέντων ατόμων) αποθηκεύονται ηλεκτρονικά σε σχετικό φάκελο και στη συνέχεια γίνεται η σχετική καταχώρηση ή παύση στην εθνική βάση από τον αρμόδιο χειριστή. Ωστόσο, παραμένουν στα εισερχόμενα μηνύματα και είναι πάντοτε διαθέσιμα για μελλοντικές αναζητήσεις.

Όσον αφορά τα εισερχόμενα του POL και της συμβατικής αλληλογραφίας, ο έλεγχος και η επιλεκτική εκτύπωση διενεργούνται από τη Γραμματεία.

Βήμα 2ο – Έλεγχος σε βάσεις δεδομένων:

Τα εκτυπωθέντα έγγραφα παραδίδονται στη Γραμματεία κι από εκεί, αφού διενεργηθεί έλεγχος στους F-server¹ και Πρωτόκολλο², χρεώνονται στον αρμόδιο χειριστή, βάσει του αντικειμένου που αφορούν ή την ύπαρξη προηγούμενης αλληλογραφίας. Στη συνέχεια, ελέγχονται ή αναχρεώνονται από τον Τμηματάρχη, πριν γίνει η τελική τους παράδοση στον αρμόδιο χειριστή. Ο χειριστής του εγγράφου διενεργεί αναζητήσεις σε όλες τις διαθέσιμες βάσεις (e-ASF, SISII, Διωκτικά, Διαχείριση Ευρητηρίων κ.λπ.), καθώς και περισσότερο εξειδικευμένα σε εκείνες που αφορούν το αίτημα (π.χ. διαβατήρια, οχήματα κ.λπ.). Στη συνέχεια, είτε συσχετίζει την υπόθεση με τον ήδη υπάρχοντα φάκελο, είτε ανοίγει νέο φάκελο (εφαρμογή Πρωτόκολλο), βάσει του αντικειμένου που αφορά το έγγραφο, και προχωράει στις ενέργειες.

¹ F-Server: κάνει crawl όλα τα μηνύματα ηλεκτρονικού ταχυδρομείου που έχουν σταλεί στον ncb.athens@gr.igcs.int και τους προσωπικούς καταλόγους κάθε χειριστή.

Υλικό: HP ProLiant ML350 G6.

Λογισμικό: Windows Server 2008, Microsoft Sharepoint Server 2010.

² Πρωτόκολλο: Λογισμικό γραμμένο σε γλώσσα προγραμματισμού C#, λειτουργεί ως μηχανή πρωτοκόλλησης και αναζήτησης.

Βήμα 3ο – Εκδήλωση ενεργειών:

Το εισερχόμενο έγγραφο παραλαμβάνεται από το χειριστή από τη θυρίδα αλληλογραφίας και ακολουθείται η παρακάτω διαδικασία:

1. Αρχαιοθέτηση, εάν δεν απαιτούνται ενέργειες.
2. Σύνταξη της απάντησης σε έγγραφο word και αποστολή μέσω e-mail (I/24-7, POL, Web mail, Fax). Σημειώνεται ότι, ακόμα και τα έγγραφα που πρόκειται να σταλούν μέσω POL ή Web mail συντάσσονται προηγουμένως σε έγγραφο word, ώστε να είναι δυνατή η αποθήκευσή τους και η συνακόλουθη αναζήτησή τους στον F-server.

Κατά τη σύνταξη εγγράφων στα I/24-7, Web mail, Ermis δεν ακολουθούνται συγκεκριμένες φόρμες, ενώ όσον αφορά τα fax και τη συμβατική αλληλογραφία υπάρχει σχετικό υπόδειγμα.

3. Σε κάθε περίπτωση, όλα τα μηνύματα πριν την αποστολή τους ελέγχονται – υπογράφονται από τον Τμηματάρχη.

Εξαιρέση: Κατά τις απογευματινές και βραδινές ώρες κι εφόσον πρόκειται για αίτημα που χρήζει άμεσων ενεργειών και απουσιάζει ο αρμόδιος για τη συγκεκριμένη υπόθεση, ο χειριστής του Κέντρου Επιχειρήσεων διενεργεί όλα τα παραπάνω βήματα ενημερώνοντας, όπου κρίνεται απαραίτητο, τον Τμηματάρχη ή τον χειριστή της υπόθεσης.

Βήμα 4ο – Πρωτοκόλληση υπόθεσης εγγράφου:

Όσον αφορά τα εισερχόμενα μηνύματα μέσω e-mail, στον ncb.athens@gr.igcs.int, υπάρχει ένας κανόνας στο Outlook, γραμμένος σε visual basic, που τρέχει μόνο στον υπολογιστή που βρίσκεται στο Κέντρο Επιχειρήσεων. Η εργασία αυτού του κανόνα είναι η εξής:

- (1)** Απόδοση στο ηλεκτρονικό μήνυμα ενός μοναδικού αριθμού πρωτοκόλλου της μορφής Αριθμός Πρωτοκόλλου/ Έτος (π.χ. 12345/2016), και
- (2)** Αποθήκευση μηνυμάτων στην μορφή .msg στον NAS (Network Attached Storage), ο οποίος είναι τοποθετημένος στην Υπηρεσία.

Στα υπόλοιπα έγγραφα (Web mail, Fax, Ermis, POL, συμβατική αλληλογραφία) δίνεται από τη Γραμματεία, μέσω της εφαρμογής Πρωτόκολλο (σε περιπτώσεις κατεπειγόντων μηνυμάτων η δυνατότητα παρέχεται και στο χειριστή). Έτσι, το κάθε έγγραφο έχει έναν μοναδικό αριθμό πρωτοκόλλου.

Στην πορεία κι εφόσον το έγγραφο αποτελέσει την αφετηρία αλληλογραφίας με ημεδαπές – αλλοδαπές Αρχές, ο αριθμός πρωτοκόλλου, τοποθετείται από το χειριστή, μέσω της ίδιας εφαρμογής μέσα σε ηλεκτρονικό φάκελο, ο

αριθμός του οποίου επιλέγεται βάσει του θεματολογίου των υποθέσεων (π.χ. οχήματα 2516/17/..., έγγραφα 1040/3/...).

Επιπλέον, για τη διευκόλυνση της συσχέτισης των υποθέσεων, κατά τη σύνταξη του εγγράφου προστίθενται και τα πρώτα γράμματα του επωνύμου του αρμοδίου (π.χ. KALL από ΚΑΛΛΙΑΝΗΣ), έτσι ώστε η τελική μορφή του αριθμού πρωτοκόλλου που αναφέρεται σε ένα έγγραφο κατά την αλληλογραφία να είναι π.χ. 1040/3/56789 – 12345/2016 (KALL).

Συνεπώς, στη συγκεκριμένη υπόθεση ο αριθμός φακέλου 1040/3/56789 παραμένει ο ίδιος, ενώ τα έγγραφα που κάθε φορά προστίθενται στο φάκελο έχουν το δικό τους μοναδικό αριθμό 12345/2016, 12346/2016 κ.ο.κ.

Εξαιρέση: Κατά τις απογευματινές και βραδινές ώρες κι εφόσον πρόκειται για αίτημα που χρήζει άμεσων ενεργειών, ο χειριστής του Κ-Ε έχει τη δυνατότητα των παραπάνω ενεργειών πρωτοκόλλησης.

Βήμα 5ο – Αρχαιοθέτηση – Αποθήκευση:

Οι υποθέσεις αρχειοθετούνται από τους χειριστές, τόσο σε ηλεκτρονικούς φακέλους, όσο και σε έντυπους. Στους μεν ηλεκτρονικούς, η αποθήκευση γίνεται σε φάκελο που φέρει το επώνυμο του κάθε χειριστή, στους δε έντυπους παραδίδονται στη Γραμματεία και η αποθήκευση γίνεται, τόσο στο αρχείο της Υπηρεσίας, όσο και σε ντουλάπες στα γραφεία των χειριστών (πρόσφατες υποθέσεις).

Ο Τμηματάρχης, η Γραμματεία, καθώς και όλοι οι χειριστές έχουν πρόσβαση ηλεκτρονικά στο σύνολο της αλληλογραφίας, μέσω της εσωτερικής μηχανής αναζήτησης F-server.

Σε περιπτώσεις επειγόντων και σημαντικών υποθέσεων σε εξέλιξη, οι φάκελοι προσωρινά τοποθετούνται σε χώρο του Κ-Ε για άμεση πρόσβαση.

Η αποθήκευση όλων των μηνυμάτων του ηλεκτρονικού αρχείου γίνεται στον NAS (Network attached storage), μάρκας Thecus N5200PRO.

A.2.2.2.2 Στατιστικά

Στατιστικά στοιχεία είναι δυνατόν να παράσχονται με προσωπική επιμέλεια των χειριστών των υποθέσεων. Σε επίπεδο Γραμματείας, είναι δυνατή μόνο η παροχή στατιστικών εισερχόμενης – εξερχόμενης αλληλογραφίας.

A.2.2.2.3 Τμήμα EUROPOL

Το SIENA είναι το ασφαλές σύστημα ανταλλαγής πληροφοριών της EUROPOL. Χρησιμοποιείται για τη διαχείριση της ανταλλαγής επιχειρησιακών και στρατηγικών πληροφοριών περί εγκλημάτων μεταξύ των κρατών μελών, της EUROPOL και των συνεργαζόμενων με αυτήν εταιρών.

Στην κοινότητα χρηστών του SIENA συμμετέχουν αξιωματικοί-σύνδεσμοι των κρατών μελών, αποσπασμένοι εθνικοί εμπειρογνώμονες και υπάλληλοι της EUROPOL, στην έδρα της EUROPOL (στη Χάγη Ολλανδίας), καθώς και υπάλληλοι των εθνικών μονάδων EUROPOL των κρατών μελών.

Οι ρόλοι και τα δικαιώματα πρόσβασης των χρηστών καθορίζουν σε ποιο βαθμό συμμετέχει στη διαδικασία ανταλλαγής πληροφοριών ο κάθε χρήστης του SIENA εκ μέρους της χώρας ή της μονάδας του.

Ανάλογα με το σκοπό της ανταλλαγής πληροφοριών διατίθενται διάφορα έντυπα μηνυμάτων, μεταξύ των οποίων ειδικά έντυπα για τις πληροφορίες που ανταλλάσσονται στο πλαίσιο της λεγόμενης σουηδικής πρωτοβουλίας. Το σύστημα διευκολύνει επίσης τη διαχείριση υποθέσεων και την εσωτερική ροή των εργασιών (χρέωση στον αρμόδιο χειριστή, αυτόματη αρίθμηση μηνυμάτων, δυνατότητα εγγραφής εθνικού αριθμού πρωτοκόλλου, αναγραφή ώρας και ημερομηνίας χρέωσης, δυνατότητα αναζήτησης στοιχείων, δυνατότητα εξαγωγής στατιστικών στοιχείων για τον αριθμό και το είδος των μηνυμάτων).

Εξάλλου, οι πληροφορίες που ανταλλάσσονται σε θέματα επιβολής του Νόμου υφίστανται κοινή επεξεργασία (για παράδειγμα επισημαίνονται με προειδοποιητική σήμανση και με κωδικούς χειρισμού και αξιολόγησης). Από το Μάιο του 2014 είναι δυνατή η διαβίβαση δομημένων δεδομένων σε άλλο πρόσωπο συνδεδεμένο στο SIENA, μέσω του ενιαίου μορφότυπου μηνυμάτων.

A.2.2.2.3.1 Διάγραμμα Ροής Πληροφοριών EUROPOL

Τα αιτήματα που εισέρχονται στην Εθνική Μονάδα μέσω του ασφαλούς διαύλου ανταλλαγής πληροφοριών της EUROPOL (SIENA- Secure Information Exchange Network Application) έχουν την ακόλουθη μορφή: **SNXXXXXXXX-XX-XX**, που αποτελεί μοναδικό αριθμό πρωτοκόλλου για κάθε αίτημα.

Κάθε αριθμός πρωτοκόλλου σε έγγραφο SIENA αναλύεται στα ακόλουθα συστατικά μέρη:

- A) το πρώτο μέρος αφορά το πρωτόκολλο της υπόθεσης,
- B) το δεύτερο μέρος αφορά τον αριθμό διαλόγου εντός της συγκεκριμένης υπόθεσης, και το
- Γ) τρίτο μέρος αφορά τον αριθμό του μηνύματος, στον οποίο το νούμερο 1 αφορά το αρχικό ερώτημα ή την πληροφορία για ενημέρωση εντός του συγκεκριμένου διαλόγου.

Κάθε αίτημα/ απάντηση που εισέρχεται στη μονάδα, χρεώνεται ηλεκτρονικά (μέσω της πλατφόρμας SIENA) από τον Τμηματάρχη ή τον αναπληρωτή αυτού σε κάποιο χειριστή. Επίσης, όλοι οι χειριστές SIENA της Εθνικής Μονάδας (ανάλογα με τα δικαιώματα χρήστη: Power – Advanced – Regular – Basic – Read only) μπορούν να χρεώσουν ή να χρεωθούν τα αιτήματα σε περίπτωση απουσίας των προαναφερόμενων.

Κάθε χειριστής είναι αρμόδιος για ένα ευρύ φάσμα υποθέσεων και μόλις του χρεωθεί κάποια νέο αίτημα το πρωτοκολλεί χειρόγραφα από τον αντίστοιχο φάκελο (τα πρωτόκολλα που χρησιμοποιούνται είναι περίπου 120) ή το συσχετίζει με ήδη υπάρχοντα φάκελο. Ο οίκοθεν αριθμός πρωτοκόλλου αναγράφεται ηλεκτρονικά στο σχετικό μήνυμα SIENA προς διευκόλυνση αναζήτησης των υποθέσεων.

Στη συνέχεια, πραγματοποιούνται από το χειριστή αναζητήσεις στις εθνικές βάσεις δεδομένων και ακολούθως, γίνεται αποστολή του αιτήματος μέσω του POL στις αρμόδιες Υπηρεσίες της Ελληνικής Αστυνομίας, καθώς και σε άλλους εξωτερικούς αποδέκτες (Μονάδες των Αρχών Επιβολής του Νόμου) για ενημέρωση ή περαιτέρω επεξεργασία και αποστολή της δοτέας απάντησης.

Τα μηνύματα αποστέλλονται πάντα με κωδικούς χειρισμού, οι οποίοι περιορίζουν τη χρήση των παρεχόμενων πληροφοριών, καθώς και με βαθμό προτεραιότητας ή διαβάθμιση.

Οι Υπηρεσίες αποστέλλουν τις απαντήσεις, οι οποίες χρεώνονται από τον Τμηματάρχη της Εθνικής Μονάδας στο χειριστή κάθε υπόθεσης ηλεκτρονικά

(εάν είναι μέσω POL ή webmail ή fax server) ή χειρόγραφα (εάν είναι μέσω συμβατικής αλληλογραφίας).

Μόλις συγκεντρωθούν μερικές ή όλες οι απαντήσεις γίνεται μερική ή πλήρης απάντηση, είτε απευθείας μέσω της Εθνικής Μονάδας (μέσω SIENA), είτε μέσω του Αστυνομικού Συνδέσμου της Χώρας μας στη EUROPOL (μέσω SIENA) μετά από την έγκριση του Τμηματάρχη και του Διευθυντή της Διεύθυνσης.

Η προαναφερόμενη διαδικασία είναι η ίδια και στα μηνύματα που αποστέλλονται από τον Αστυνομικό Σύνδεσμο της Χώρας μας στη EUROPOL μέσω ηλεκτρονικού ταχυδρομείου. Το αντίστοιχο πρωτόκολλο έχει τη μορφή **GRXXXXXX**, που τα πρώτα τέσσερα (4) ψηφία αποτελούν την ημέρα και τον μήνα, ενώ το δύο (2) τελευταία τον αύξοντα αριθμό του μηνύματος.

Σε περίπτωση που το αρχικό αίτημα ή συνεισφορά προέρχεται από Ελληνική Υπηρεσία, τότε μετά την πρωτοκόλληση του έγγραφου από τον αρμόδιο χειριστή, αποστέλλεται το αίτημα ή η συνεισφορά μέσω μηνύματος ηλεκτρονικού ταχυδρομείου στον Αστυνομικό Σύνδεσμο της Χώρας μας στη EUROPOL, ο οποίος προβαίνει στη μετάφραση και την αποστολή αυτής στα εμπλεκόμενα Κ-Μ ή στον αρμόδιο Αναλυτικό Φάκελο Εργασίας του Οργανισμού.

A.2.2.2.3.2 Πληροφοριακό Σύστημα της EUROPOL (EIS)

Το E.I.S. (EUROPOL Information System) αποτελεί τη βάση γενικών αναζητήσεων (προσώπων, αδικημάτων, όπλων κ.λπ.) της EUROPOL. Η αναζήτηση πραγματοποιείται με εισαγωγή συγκεκριμένων δεδομένων σε προκαθορισμένα από το σύστημα πεδία. Πρόσβαση σε αυτό έχουν στη Χώρα μας όλοι οι πιστοποιημένοι από την Εθνική Μονάδα EUROPOL χρήστες (E.I.S. Reader), ενώ δικαίωμα καταχώρησης έχει περιορισμένος αριθμός πιστοποιημένων χρηστών, οι οποίοι υπηρετούν στην Εθνική Μονάδα EUROPOL.

A.2.2.2.3.3 Στατιστικά

Στατιστικά στοιχεία είναι δυνατό να παράσχονται με προσωπική επιμέλεια των χειριστών των υποθέσεων ή του συνόλου αυτόματα από εφαρμογή του συστήματος SIENA.

A.2.3 Αλλαγές στην υφιστάμενη κατάσταση

Με τη δημιουργία του S.P.O.C., η πρώτη και σημαντικότερη αλλαγή, η οποία γίνεται άμεσα αντιληπτή, είναι η συγχώνευση των τριών επιχειρησιακών κέντρων που λειτουργούν αυτή τη στιγμή (S.I.Re.N.E., INTERPOL, EUROPOL), σε ένα κοινό - ενιαίο Επιχειρησιακό Κέντρο.

Αυτό πραγματοποιείται και με τη μετακίνηση του Τμήματος INTERPOL, από το χώρο όπου στεγάζεται αυτή τη στιγμή (κτίριο Διεύθυνσης Εγκληματολογικών Ερευνών- Δ.Ε.Ε.), στο Αρχηγείο Ελληνικής Αστυνομίας και ειδικότερα στον 4ο όροφο αυτού, ως μέρος της Διεύθυνσης Διεθνούς Αστυνομικής Συνεργασίας.

Με τη συγχώνευση των Επιχειρησιακών Κέντρων σε ένα μοναδικό Κέντρο (S.P.O.C.):

- ✓ εξοικονομείται προσωπικό και υλικοτεχνικός εξοπλισμός, προκειμένου αυτά χρησιμοποιηθούν για τον αυτόν καθ' αυτόν χειρισμό των υποθέσεων από τα Τμήματα,
- ✓ με τη μετακίνηση της INTERPOL, επιτυγχάνεται η άμεση επικοινωνία και επίλυση ζητημάτων που προκύπτουν στο Τμήμα, σε συνεργασία με τα υπόλοιπα Τμήματα και υπό την εποπτεία και καθοδήγηση του Διευθυντή της Δ.Δ.Α.Σ.,
- ✓ η εισερχόμενη αλληλογραφία, η οποία διαβιβάζεται στο S.P.O.C., είτε απευθείας, είτε μέσω της Γραμματείας του Τμήματος Υποστήριξης και Αποστολών και αφορά τα Επιχειρησιακά Τμήματα, προωθείται από το S.P.O.C. πλέον στα Επιχειρησιακά Τμήματα της Διεύθυνσης, ανάλογα με το αντικείμενο και την αρμοδιότητα, επισημαίνοντας ταυτόχρονα τυχόν παράλληλη ενασχόληση από περισσότερες Υπηρεσίες και έχοντας πλήρη εικόνα του φακέλου που τηρείται σε κάθε Υπηρεσία και των ενεργειών που είχαν πραγματοποιηθεί κατά το παρελθόν, επιτυγχάνοντας με αυτόν τον τρόπο την ενιαία αντιμετώπιση των υποθέσεων και την αποφυγή επικάλυψης αρμοδιοτήτων και σύγχυσης περί του χειρισμού μίας υπόθεσης,
- ✓ η ταχύτερη διαχείριση των εγκληματολογικών πληροφοριών που διαβιβάζονται στη Διεύθυνση,
- ✓ ο αμεσότερος χειρισμός των υποθέσεων, προκειμένου παρέχονται οδηγίες και πληροφορίες στις Περιφερειακές Υπηρεσίες και στις Αρχές άλλων κρατών, σε κεντρικό επίπεδο, και
- ✓ καθίσταται πλέον ευκολότερη η επικοινωνία των εθνικών Αρχών και Υπηρεσιών, με τη Διεύθυνση Διεθνούς Αστυνομικής Συνεργασίας,

καθώς καθιερώνονται στοιχεία επικοινωνίας (τηλεφωνικός αριθμός, fax, e-mail, κ.λπ.), στα οποία θα αποστέλλονται αιτήματα προς άμεση ικανοποίησή τους, σε συνάρτηση και με την πρόσβαση που θα έχει το S.P.O.C. σε εθνικές και διεθνείς βάσεις δεδομένων και φακέλους των Τμημάτων της Διεύθυνσης.

Το S.P.O.C. συγκεντρώνει προσωπικό όλων των συναρμόδιων Αρχών που συμμετέχουν αυτή τη στιγμή στα Επιχειρησιακά Κέντρα των διαφόρων Τμημάτων της Διεύθυνσης, ενώ δύναται να διατίθενται στο Κέντρο και στελέχη συναρμόδιων φορέων (Λιμενικού Σώματος – Ελληνικής Ακτοφυλακής, Τελωνειακών Αρχών, Σ.Δ.Ο.Ε.), δημιουργώντας ένα συμπαγές δίκτυο συνεργασίας και διαλειτουργικότητας, σε εθνικό επίπεδο.

Τέλος, το S.P.O.C. ακολουθεί τις βέλτιστες πρακτικές για την επίτευξη αποτελεσματικής διεθνούς επικοινωνίας και συνεργασίας, ήτοι:

- ✓ για τις μεταδιδόμενες πληροφορίες, χρησιμοποιείται αποκλειστικά ένας δίαυλος επικοινωνίας ανά υπόθεση. Σε περίπτωση χρήσης περισσότερων του ενός διαύλων, αυτό αναφέρεται υποχρεωτικά στο αίτημα της πληροφορίας,
- ✓ αν η πληροφορία διαμοιράζεται αποκλειστικά για ενημέρωση, αυτό αναφέρεται με σαφήνεια,
- ✓ ο δίαυλος επικοινωνίας δεν αλλάζει κατά τη διάρκεια της επιχείρησης ή κατά τη διάρκεια οποιασδήποτε φάσης της υπόθεσης. Σε περίπτωση αλλαγής, θα πρέπει να ενημερώνονται όλοι, ενώ θα πρέπει να γίνεται μνεία και των λόγων αλλαγής του διαύλου,
- ✓ οι προϋποθέσεις χρήσης των διαύλων επικοινωνίας θα πρέπει να γίνονται σεβαστές από τους χρήστες τους,
- ✓ οι προϋποθέσεις και οι περιορισμοί στη διαχείριση πληροφοριών που παρέχονται από ένα κράτος - μέλος θα πρέπει να γίνονται επίσης σεβαστοί,
- ✓ όταν αυτό είναι δυνατό, το S.P.O.C. αποκρίνεται απευθείας σε διεθνή αιτήματα, αποστέλλοντας αντίγραφο στην εθνική Αρχή. Στην περίπτωση που δεν μπορεί να αποκριθεί απευθείας, προωθεί το αίτημα στην αρμόδια Αρχή.
- ✓ όταν ένα αίτημα απορρίπτεται, οι λόγοι της άρνησης διαβιβάζονται από τον αρχικό δίαυλο επικοινωνίας, και
- ✓ στην περίπτωση που η πληροφορία που περιέχεται σε απάντηση κάποιου αιτήματος μπορεί να αφορά και μπορεί να χρησιμοποιηθεί από

περισσότερα του ενός μέλη ή από τη EUROPOL ή τη EUROJUST, ο αποστολέας το ελέγχει και προτείνει την περαιτέρω προώθησή της.³

A.2.4 Χαρακτηριστικά στοιχεία του S.P.O.C. - Δομή, Σύνθεση και Στελέχωση

Το Ενιαίο Κέντρο Ανταλλαγής Πληροφοριών Διεθνούς Αστυνομικής Συνεργασίας (S.P.O.C.), λειτουργεί σε επίπεδο Τμήματος, περιλαμβάνοντας το σύνολο των θεσμοθετημένων διεθνών και ευρωπαϊκών κόμβων επικοινωνίας της Διεύθυνσης Διεθνούς Αστυνομικής Συνεργασίας/A.E.A. και προς το σκοπό αυτό, στεγάζεται στον ίδιο χώρο με τα υπόλοιπα Τμήματα της Διεύθυνσης.

Το S.P.O.C. αποτελεί το μοναδικό εθνικό σημείο επαφής και εξυπηρέτησης για σκοπούς διεθνούς αστυνομικής συνεργασίας, βασιζόμενο στην ενοποίηση της ροής, λήψης, επεξεργασίας και αποστολής των μηνυμάτων των υφιστάμενων δομών και διαύλους διεθνούς αστυνομικής συνεργασίας, ήτοι:

- Γραφείου S.I.Re.N.E.,
- Εθνικής Μονάδας EUROPOL,
- Τμήματος INTERPOL,
- Αστυνομικών Συνδέσμων της Χώρας στο εξωτερικό και Αστυνομικών Συνδέσμων ξένων κρατών στην Ελλάδα, και
- Σημείων επαφής, για την εφαρμογή της Σουηδικής Απόφασης-Πλαίσιο (όπως ενσωματώθηκε με το π.δ. 135/2013 στην ελληνική έννομη τάξη) και των Αποφάσεων Prüm.

Επιπρόσθετα, το S.P.O.C. ενημερώνεται για την ανταλλαγή πληροφοριών που υλοποιείται από τα υφιστάμενα σημεία επαφής, βάσει διεθνών διμερών συμφωνιών, όπως το Κέντρο Επαφής Αστυνομικής Συνεργασίας και Τελωνείων Προμαχώνα, συντονίζοντας την επικοινωνία του Κέντρου με τις Αστυνομικές Υπηρεσίες.

Το S.P.O.C. είναι υπεύθυνο για τη σωστή επιλογή του διαύλου επικοινωνίας, όσον αφορά την προώθηση ενός εισερχόμενου αιτήματος ή πληροφορίας. Σε αυτό το πλαίσιο, το S.P.O.C. βοηθά την αποφυγή αλληλοεπικάλυψης αρμοδιοτήτων, η οποία μπορεί να προκύψει από την επιλογή περισσότερων του ενός διαύλων επικοινωνίας και η οποία μπορεί να προκαλέσει δυσχέρειες στο χειρισμό κάποιας υπόθεσης.

Σε αυτό το πλαίσιο, τα κριτήρια επιλογής των διαθέσιμων διαύλων επικοινωνίας θα μπορούσαν να είναι τα εξής:

- Αστυνομικοί σύνδεσμοι στα Κράτη-Μέλη:

³ Σημειώνεται ότι οι ανωτέρω αναφερόμενες βέλτιστες πρακτικές δε φέρουν υποχρεωτικό χαρακτήρα. Ως εκ τούτου το αναπτυσσόμενο λογισμικό δε θα πρέπει να περιορίζει τις δυνατότητές του, σύμφωνα με αυτές.

- Ανταλλαγή διαβαθμισμένων πληροφοριών, βάσει διακρατικών συμφωνιών,
- Επείγουσα ανάγκη.

➤ Εθνικό Γραφείο S.I.Re.N.E.:

- Καταχωρήσεις στο SISII (Κανονισμός 1987/2006 και Απόφαση 2007/533/ΔΕΥ),
- Διασυνοριακή παρακολούθηση – καταδίωξη,
- Αιτήματα, βάσει της Σ.Ε.Σ.Σ., του π.δ. 135/2013 και των Αποφάσεων Prüm.

➤ EUROPOL (Εθνικό Γραφείο EUROPOL, Αστυνομικοί Σύνδεσμοι στη EUROPOL):

- Υποθέσεις αρμοδιότητας σύμφωνα με την αποστολή της EUROPOL (τρομοκρατία, σοβαρό και οργανωμένο έγκλημα),
- Συνεισφορά στους ΑΦΕ (AWF), προγράμματα EMPACT, κοινές ομάδες έρευνας (JITs),
- Ανταλλαγή διαβαθμισμένων πληροφοριών σε επίπεδο Ε.Ε.,
- Ανταλλαγή πληροφοριών στο πλαίσιο του π.δ. 135/2013 (φόρμες συστήματος SIENA/UMF).

➤ INTERPOL (Εθνικό Γραφείο INTERPOL, Αστυνομικοί Σύνδεσμοι στην INTERPOL):

- Ανταλλαγή πληροφοριών μεταξύ Κ-Μ τρίτων Χωρών και μελών της Ε.Ε., όταν δεν εμπίπτει στην αρμοδιότητα του Τμήματος S.I.Re.N.E.,
- Καταχωρήσεις INTERPOL (καταζητούμενα/ εξαφανισμένα άτομα, εντάλματα σύλληψης, εκδόσεις), όταν δεν εμπίπτουν στην αρμοδιότητα του Τμήματος S.I.Re.N.E.,
- Εξακρίβωση στοιχείων ταυτότητας/ εγγράφων.

➤ Κοινές ομάδες διασυνοριακής συνεργασίας, Κέντρα Συνεργασίας Αστυνομικών και Τελωνειακών Αρχών:

- Τοπικές αναζητήσεις και ανταλλαγή πληροφοριών, σχετικά με αδικήματα που τελούνται πλησίον των συνόρων.

Συνακόλουθα, το S.P.O.C. έχει άμεση πρόσβαση σε όλες τις εθνικές και ευρωπαϊκές/ διεθνείς βάσεις δεδομένων, αλλά και σε όλα τα εθνικά και διεθνή κανάλια επικοινωνίας.

Το Ενιαίο Κέντρο Ανταλλαγής Πληροφοριών Διεθνούς Αστυνομικής Συνεργασίας βρίσκεται σε πλήρη επιχειρησιακή λειτουργία, σε 24ωρη βάση, και στελεχώνεται από προσωπικό των Τμημάτων S.I.Re.N.E., INTERPOL και EUROPOL της Διεύθυνσης, ενώ δύναται να διατίθενται σε αυτό και υπάλληλοι

του Σώματος Δίωξης Οικονομικού Εγκλήματος (Σ.Δ.Ο.Ε.), των Τελωνειακών Αρχών και του Λιμενικού Σώματος – Ελληνικής Ακτοφυλακής, υπό την επίβλεψη δικαστικών και εισαγγελικών λειτουργιών. Το χαρακτηριστικό στοιχείο της διαλειτουργικότητας του S.P.O.C., είναι εξαιρετικά χρήσιμο, καθώς διασφαλίζει την άμεση και αγαστή συνεργασία των εθνικών Αρχών, στο πλαίσιο των αρμοδιοτήτων τους.

Σε 24ωρη βάση, σε κάθε βάρδια εργασίας, το προσωπικό διαχωρίζεται ως ακολούθως:

Επικεφαλής του S.P.O.C.:

Ο επικεφαλής του S.P.O.C. έχει εμπειρία και γνώση διαχείρισης υποθέσεων διεθνούς αστυνομικής συνεργασίας, καθώς και κατάρτιση επί νομικών θεμάτων σε εθνικό και διεθνές επίπεδο (Συνθήκη SCHENGEN, Απόφαση – Κανονισμός SISII, Κανονισμός EUROPOL, Καταστατικό INTERPOL κ.λπ.), έτσι ώστε να διευκολύνεται και να επισπεύδεται η ανταλλαγή πληροφοριών και η διεκπεραίωση υποθέσεων.

Ο επικεφαλής του S.P.O.C. εποπτεύει τη ροή εργασίας και το χειρισμό των υποθέσεων, διασφαλίζοντας την ομαλή κατανομή εγγράφων και εργασίας στα αρμόδια Τμήματα και το χειρισμό των κατεπειγουσών υποθέσεων από τους χειριστές του S.P.O.C.

Ο επικεφαλής παρεμβαίνει και επιλύει τυχόν προβλήματα που προκύπτουν κατά το χειρισμό υποθέσεων, αποφασίζοντας, σύμφωνα με το ισχύον νομικό και κανονιστικό πλαίσιο και τις οδηγίες του Διευθυντή της Διεύθυνσης Διεθνούς Αστυνομικής Συνεργασίας, για τον κατάλληλο δίαυλο επικοινωνίας. Επιπρόσθετα, έχει πρόσβαση στο σύστημα διαχείρισης υποθέσεων (CMS) και στις λοιπές εφαρμογές και βάσεις δεδομένων του S.P.O.C., ενώ βρίσκεται στο χώρο του S.P.O.C. καθ' όλη τη διάρκεια της υπηρεσίας του.

Χειριστές του S.P.O.C. (24/7):

Στο S.P.O.C., σε 24ωρη βάση, υφίστανται χειριστές, οι οποίοι είναι υπεύθυνοι για τη διευθέτηση των εισερχόμενων και εξερχόμενων μηνυμάτων από και προς το S.P.O.C. και έχουν γνώση διαχείρισης υποθέσεων διεθνούς αστυνομικής συνεργασίας και κατάρτιση επί νομικών θεμάτων σε εθνικό και διεθνές επίπεδο (Συνθήκη SCHENGEN, Απόφαση – Κανονισμός SISII, Κανονισμός EUROPOL, Καταστατικό INTERPOL κ.λπ.), έτσι ώστε να διευκολύνεται και να επισπεύδεται η ανταλλαγή πληροφοριών και η διεκπεραίωση υποθέσεων.

Επίσης, είναι αρμόδιοι για το χειρισμό των κατεπειγουσών υποθέσεων, κατά τις ώρες μη λειτουργίας των γραφείων S.I.Re.N.E., INTERPOL και EUROPOL. Για το λόγο αυτό έχουν πλήρη πρόσβαση σε φακέλους αρχείου, ηλεκτρονικά

συστήματα και συστήματα επικοινωνίας και λοιπές υποδομές των τριών Τμημάτων.

Σε περίπτωση που παρίσταται ανάγκη, απευθύνονται στον επικεφαλής του S.P.O.C., προκειμένου επιλυθούν ζητήματα επείγουσας φύσης και διευθετηθούν ζητήματα αρμοδιότητας ή χειρισμού υποθέσεων. Στο έργο τους επικουρούνται από τα Τμήματα της Διεύθυνσης, ιδίως όσον αφορά την πρωτοκόλληση, αρχειοθέτηση και προώθηση εισερχόμενων και εξερχόμενων εγγράφων.

Επόπτης S.P.O.C.:

Πέραν του επικεφαλής του S.P.O.C. και των χειριστών, κατά τη διάρκεια της ημέρας και ιδίως κατά τις απογευματινές και νυχτερινές ώρες, δύναται να διατίθεται από τα υπόλοιπα Τμήματα της Διεύθυνσης αρμόδιος Αξιωματικός, ο οποίος θα εκτελεί καθήκοντα Επόπτη S.P.O.C. Στο πλαίσιο των καθηκόντων του, δέχεται οδηγίες/ διαταγές και επικοινωνεί με τον επικεφαλής του S.P.O.C. και το Διευθυντή της Δ.Δ.Α.Σ., αλλά και των Τμημάτων της Διεύθυνσης, όποτε αυτό απαιτείται, και εποπτεύει τη ροή εργασίας και το χειρισμό των υποθέσεων, διασφαλίζοντας την ομαλή κατανομή εγγράφων και εργασίας στα αρμόδια Τμήματα και το χειρισμό των κατεπειγουσών υποθέσεων από τους χειριστές του S.P.O.C.

Όλο το προσωπικό του S.P.O.C. είναι πλήρως εκπαιδευμένο, τόσο σε τεχνικά ζητήματα (βάσεις δεδομένων, σύστημα διαχείρισης υποθέσεων, υφιστάμενους τρόπους αλληλογραφίας και διαύλους επικοινωνίας διεθνούς αστυνομικής συνεργασίας), όσο και επιχειρησιακά, σύμφωνα με το ισχύον νομικό και κανονιστικό πλαίσιο, προκειμένου να μπορεί να ανταποκριθεί σε 24ωρη βάση, στο ευρύ φάσμα αντικειμένων που χειρίζεται⁴, ενώ με τον ίδιο νομοθετικό και κανονιστικό τρόπο ρυθμίζεται και η σχέση του με τις υπόλοιπες διεθνείς και εθνικές δικητικές Αρχές.

⁴Ιδίως κατά τις ώρες μη λειτουργίας των Γραφείων S.I.Re.N.E., INTERPOL, EUROPOL (απογευματινές και νυχτερινές).

B. ΜΕΡΟΣ: Περιγραφή υπό χρηματοδότηση έργου

B.1 Αντικείμενο του Έργου– Συνοπτική Περιγραφή απαιτήσεων

1. Η προμήθεια λογισμικού- κοινού συστήματος διαχείρισης υποθέσεων (Case Management System – C.M.S.), το οποίο θα εξυπηρετεί πλήρως τις ανάγκες του S.P.O.C., μέσω της διαχείρισης όλης της εισερχόμενης και εξερχόμενης αλληλογραφίας⁵.
2. Η ανάπτυξη εφαρμογών μέσω των οποίων, θα επιτυγχάνεται έλεγχος των στοιχείων (προσώπων, αντικειμένων), στα οποία αναφέρονται τα εισερχόμενα μηνύματα, σε εθνικές και διεθνείς βάσεις δεδομένων.
3. Η προμήθεια και διασύνδεση εφαρμογών, που θα επιτρέπουν την διεκπεραίωση πρόσθετων λειτουργιών του λογισμικού του S.P.O.C.
4. Η εγκατάσταση του αποκτηθέντος λογισμικού (C.M.S.) και εφαρμογών στον ηλεκτρονικό - υλικοτεχνικό εξοπλισμό του S.P.O.C.
5. Η προμήθεια αδειών χρήσης λογισμικού συστημάτων και βάσεων δεδομένων που προορίζονται για όλα τα υπό προμήθεια υποσυστήματα του S.P.O.C.
6. Η προμήθεια εξοπλισμού, ο οποίος να διαθέτει όλες τις δυνατότητες και τα τεχνικά χαρακτηριστικά, προκειμένου να λειτουργούν και να υποστηρίζονται πλήρως, όλες οι εφαρμογές και το λογισμικό του S.P.O.C.
7. Η εγκατάσταση, ενεργοποίηση και η θέση σε λειτουργία όλου του υπό προμήθεια εξοπλισμού του S.P.O.C. και του λογισμικού σε χώρους που θα προσδιορισθούν με την υπογραφή της σύμβασης. Στους χώρους αυτούς ο Ανάδοχος θα εκτελέσει οποιαδήποτε εργασία απαιτείται για την εγκατάσταση και την καλή λειτουργία του.

⁵ Ο όρος διαχείριση περιλαμβάνει όλα τα στάδια διαχείρισης της πληροφορίας, ήτοι: λήψη, αξιολόγηση σημαντικότητας, αναζήτηση των στοιχείων στο αρχείο όλων των Τμημάτων, προκειμένου διαπιστωθεί τυχόν προγενέστερη απασχόληση, συσχέτιση με προηγούμενη αλληλογραφία, συσχέτιση-διασύνδεση υποθέσεων, επεξεργασία και προώθηση σε αρμόδιο Τμήμα της Διεύθυνσης, απευθείας διεκπεραίωση υπόθεσης, πρωτοκόλληση, αρχειοθέτηση, υπογραφή εγγράφου/ ενέργειας.

8. Η δημιουργία συστήματος ανάκτησης αποθηκευμένων δεδομένων (backup).
9. Η Παράδοση τεκμηριωτικού υλικού, τόσο σε έντυπη, όσο και σε ηλεκτρονική μορφή.
10. Η παροχή συμπληρωματικών εργασιών, οι οποίες θα ισχύουν καθ' όλη τη διάρκεια ανάπτυξης του έργου, της περιόδου εγγύησης και της μελλοντικής περιόδου συντήρησης και θα περιλαμβάνουν:
 - ✓ Την τεχνική υποστήριξη του εξοπλισμού και του λογισμικού.
 - ✓ Την αποκατάσταση λειτουργίας του εξοπλισμού (υλικού- H/W και λογισμικού- S/W).
11. Η παροχή υπηρεσιών ψηφιοποίησης τμήματος του υφιστάμενου αρχείου των Τμημάτων της Δ.Δ.Α.Σ. (S.I.Re.N.E., EUROPOL, INTERPOL), (τουλάχιστον 1,5 εκ. σελίδων).
12. Η παροχή εξοπλισμού και εφαρμογών, προκειμένου επιτυγχάνεται, η ψηφιοποίηση του νέου αρχείου, το οποίο θα λαμβάνεται από τα Τμήματα της Δ.Δ.Α.Σ., μετά την ολοκλήρωση του έργου και την παράδοσή του.

Προς επίτευξη βέλτιστης δυνατής περιγραφής των απαιτήσεων του έργου, η παρουσίασή τους θα διατμηθεί σε τρία (03) μέρη.

- α) ανάπτυξη και προμήθεια λογισμικού,
- β) παροχή υπηρεσιών ψηφιοποίησης αρχείου των Τμημάτων της Δ.Δ.Α.Σ./Α.Ε.Α., και
- γ) προμήθεια υλικοτεχνικού – ηλεκτρονικού εξοπλισμού.

B.1.1 «Ανάπτυξη και προμήθεια λογισμικού»

B.1.1.1 Σύστημα Διαχείρισης Υποθέσεων

Το Σύστημα Διαχείρισης Υποθέσεων (C.M.S.) αποτελεί τη βάση λειτουργίας του λογισμικού του S.P.O.C. και αποτελείται από ένα σύνολο εφαρμογών/λειτουργιών, οι οποίες ικανοποιούν όλες τις ανάγκες της επιχειρησιακής λειτουργίας του Τμήματος. Το Σύστημα θα αποτελέσει τη βασική υποδομή διαχείρισης και δρομολόγησης εγγράφων για όλους τους διαύλους επικοινωνίας της Διεύθυνσης. Για το λόγο αυτό απαιτείται υψηλός βαθμός διαλειτουργικότητας, δυνατότητα εύκολης ενσωμάτωσης αλλαγών, καθώς και διασυνδεσιμότητας με τυχόν πρόσθετους διαύλους. Προς επίτευξη

λεπτομερέστερης περιγραφής του λογισμικού και των απαιτήσεων, οι οποίες πρέπει να ικανοποιούνται, στο παρόν πραγματοποιείται ξεχωριστά περιγραφή έκαστης εφαρμογής/ λειτουργίας.

Σύστημα Διαχείρισης Υποθέσεων – Γενικά

Το Σύστημα Διαχείρισης Υποθέσεων (Σ.Δ.Υ. - C.M.S.) έχει τη δυνατότητα λήψης, διαχείρισης⁶ και αποστολής όλων των εισερχόμενων/εξερχόμενων εγγράφων/ μηνυμάτων, ανεξάρτητα από το δίαυλο από τον οποίο προέρχονται/ προορίζονται, ήτοι:

ΔΙΑΥΛΟΙ ΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΑΣ - ΔΙΑΚΙΝΗΣΗ ΑΛΛΗΛΟΓΡΑΦΙΑΣ S.P.O.C.			
Police On Line (POL)	Επικοινωνία Τμημάτων με Εξωτερικό		Ανεξάρτητοι δίαυλοι επικοινωνίας
«Ηλεκτρονική Αλληλογραφία»	InterS.I.Re.N.E.	S.I.Re.N.E.	Αλληλογραφία μέσω συμβατικού ταχυδρομείου
«Σηματικές Αναφορές»	S.I.Re.N.E.mail2		FAX
Ηλ. Ταχυδρομείο: astynomia.gr	SIENA	EUROPOL	-
Fax – server	I - 24/7	INTERPOL	-

Σημαντικές Σημειώσεις:

1. Η αλληλογραφία που λαμβάνεται μέσω συμβατικού ταχυδρομείου πρέπει να ψηφιοποιείται με τέτοιο τρόπο, ώστε να καθίσταται εφικτή περαιτέρω επεξεργασία της μέσω του C.M.S.⁷.
2. Τα έγγραφα που αποστέλλονται στη Δ.Δ.Α.Σ., μέσω της εφαρμογής «ηλεκτρονικής αλληλογραφίας» του Police On Line, σύμφωνα με την ισχύουσα πρόβλεψη, εισέρχονται στη Γραμματεία της Δ.Δ.Α.Σ., και μετά δρομολογούνται στο S.P.O.C., με το ενδεχόμενο μελλοντικής δυνατότητας απευθείας λήψης εγγράφων από το S.P.O.C.⁸, μέσω δημιουργίας πρόσθετου συνδέσμου αποδέκτη στο POL.

⁶ Η έννοια της διαχείρισης εμπεριέχει και ένα σύνολο άλλων ενεργειών που διεκπεραιώνονται μέσω των επιμέρους εφαρμογών του συστήματος και με αξιοποίηση στοιχείων που ανασύρονται από τα διακινούμενα μηνύματα/ έγγραφα της αλληλογραφίας.

⁷ Σημειώνεται ότι η επικοινωνία των Υπηρεσιών και Φορέων με το SPOC, θα πραγματοποιείται σε καθορισμένους τηλεφωνικούς αριθμούς συνομιλίας, τηλεμοιοτυπίας και διευθύνσεις ηλεκτρονικού ταχυδρομείου, οι οποίοι έχουν αναλυθεί διεξοδικά στο παρόν τεύχος.

⁸ Ακόμη και σε αυτήν την περίπτωση όμως, εξακολουθεί να υφίσταται η δυνατότητα λήψης εγγράφων από την κεντρική Γραμματεία της Δ.Δ.Α.Σ.

Το Σύστημα Διαχείρισης Υποθέσεων (CMS) περιλαμβάνει τις κάτωθι λειτουργίες:

- ✓ «Αποθήκευσης Δεδομένων»,
- ✓ «Δόμησης Αδόμητων Εγγράφων»,
- ✓ «Διαχείρισης Αλληλογραφίας»,
- ✓ «Ηλεκτρονικού Πρωτοκόλλου»,
- ✓ «Αναζητήσεις σε Βάσεις Δεδομένων της Ελληνικής Αστυνομίας»,
- ✓ «Διασύνδεση με το υποσύστημα ψηφιοποίησης».

Ειδικότερα, στα παρακάτω σχήματα συνοψίζεται η διαδικασία επεξεργασίας, τόσο των εισερχόμενων, όσο και των εξερχόμενων μηνυμάτων/ εγγράφων από το S.P.O.C.:

ΔΙΑΔΙΚΑΣΙΑ ΕΙΣΕΡΧΟΜΕΝΩΝ ΜΗΝΥΜΑΤΩΝ/ΕΓΓΡΑΦΩΝ

Αλληλογραφία μέσω Γραμματείας της Διεύθυνσης (π.χ. ηλεκτρονική αλληλογραφία Police On Line ή έντυπη αλληλογραφία αφού σαρωθεί).

Αλληλογραφία από τα λοιπά συστήματα επικοινωνίας, διεθνή (SISII, SIENA, I24/7, BDL, sisnet, mail EUROPOL-INTERPOL) και εθνικά.

SPOC - CMS

Αυτόματη απόδοση στο έγγραφο ενός μοναδικού αριθμού (DIN).

Αναζήτηση στο ηλεκτρονικό αρχείο για συσχέτιση με προηγούμενη υπόθεση με απόδοση στο έγγραφο «Υπάρχουσα υπόθεση» ή σε διαφορετική περίπτωση απόδοση στο έγγραφο του χαρακτήρα «Νέα υπόθεση».

Σε περίπτωση νέας υπόθεσης, πρωτοκόλληση του εισερχόμενου εγγράφου σύμφωνα με τους υφιστάμενους αριθμούς θεματολογίου της Διεύθυνσης, με προτεινόμενο αριθμό φακέλου.

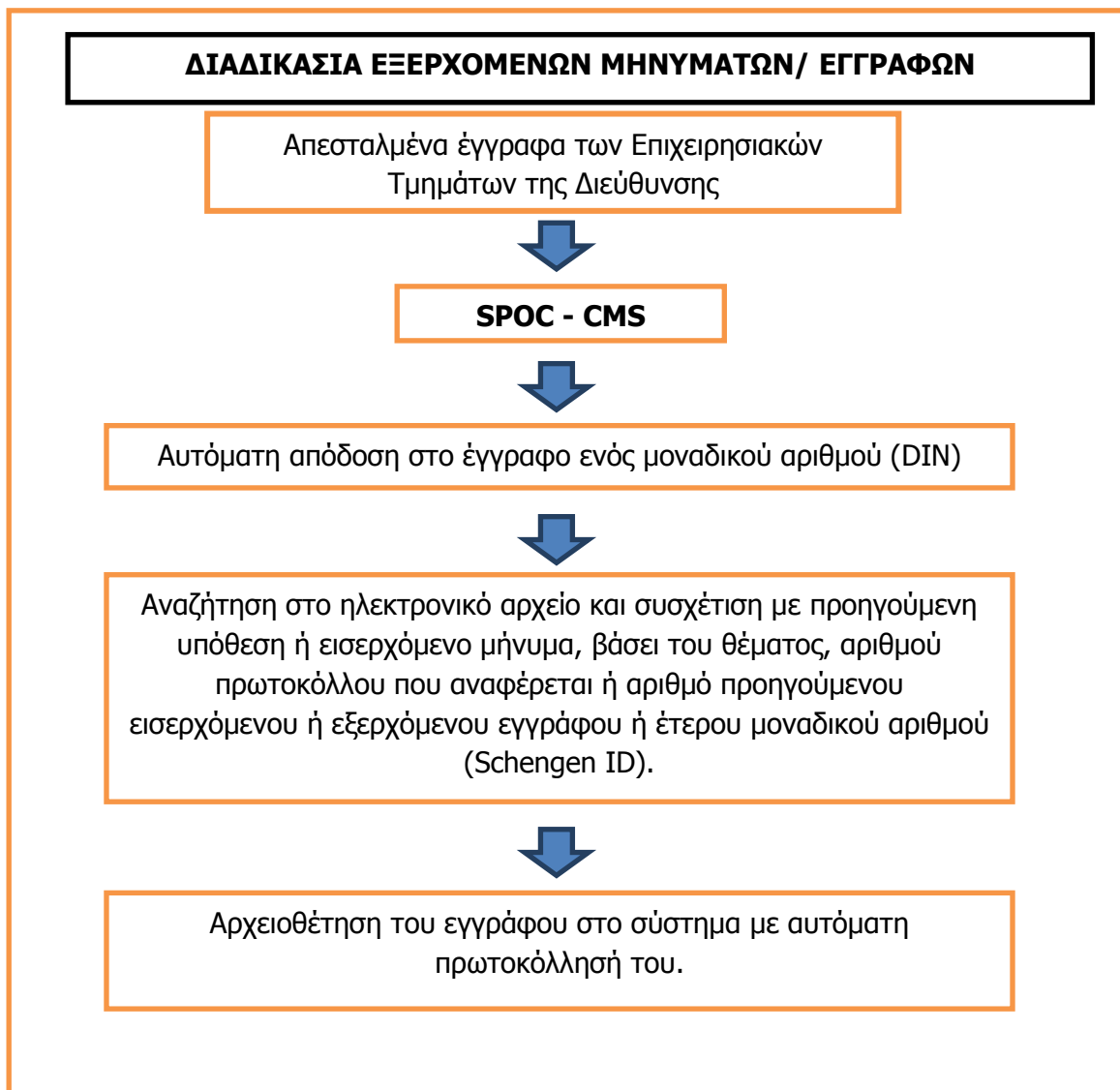
Σε περίπτωση υφιστάμενης υπόθεσης, συσχέτιση και πρωτοκόλληση του εισερχόμενου εγγράφου, σύμφωνα με τον υφιστάμενο φάκελο της Διεύθυνσης, με προτεινόμενο αριθμό φακέλου και γραμ. δείκτη.

Αναζήτηση στοιχείων του εγγράφου (στοιχεία προσώπων, οχημάτων, αριθμοί εγγράφων, κ.λπ.) στις εθνικές και διεθνείς βάσεις δεδομένων.

Απόδοση στο έγγραφο χαρακτήρα «Κατεπείγον», «Επείγον», «Κανονικό».

Πρωώθηση του εγγράφου στο αρμόδιο προς χειρισμό Τμήμα.

Πρωώθηση του εγγράφου σε χειριστή του SPOC, στις υπόλοιπες περιπτώσεις (κατεπείγοντος/άμεσου χειρισμού, απλού αιτήματος, κ.λπ.)



Λειτουργία Αποθήκευσης Δεδομένων (ΛΑΔ)

Όλα τα εισερχόμενα/ εξερχόμενα μηνύματα που διέρχονται από το CMS αποθηκεύονται/ αρχειοθετούνται σε υφιστάμενη βάση δεδομένων. Κατά την αποθήκευσή τους καταγράφονται, κατ' ελάχιστον, ανά κατηγορία τα εξής στοιχεία:

- **Εισερχόμενα:** αριθμός πρωτοκόλλου του αποστολέα, τα στοιχεία του αποστολέα, η ημερομηνία αποστολής, καθώς και τα στοιχεία του υπαλλήλου του οργανισμού που υποδέχεται το έγγραφο.
- **Εξερχόμενα:** στοιχεία του αποστολέα, η ημερομηνία αποστολής, ο αριθμός πρωτοκόλλου, όπου υπάρχει, καθώς και τα στοιχεία του παραλήπτη.

Λειτουργία Δόμησης Αδόμητων Εγγράφων (Ε.Δ.Α.Ε.)

Όπως έχει ήδη αναφερθεί, ένα μεγάλος μέρος των εισερχομένων εγγράφων δε φέρει συγκεκριμένο μορφότυπο, πλην όμως και αυτά πρέπει να διαχειρίζονται με τον ίδιο τρόπο και να υφίστανται όλες τις διαδικασίες που αναφέρονται στο παρόν Κεφάλαιο του Τεύχους. Σημειώνεται, ότι από την Υπηρεσία μας εξετάζεται το ενδεχόμενο κατάρτισης προτύπων για την κάλυψη μέρους της συγκεκριμένης κατηγορίας εγγράφων (έγγραφα που διακινούνται μέσω «ηλεκτρονικής αλληλογραφίας» του POL). Πλην όμως, ακόμη και σε αυτήν την περίπτωση εξακολουθούν να υφίστανται έγγραφα, τα οποία δε δύνανται να τυποποιηθούν (φαξ, e-mail, κ.λπ.).

Ο τρόπος υλοποίησης της συγκεκριμένης λειτουργίας εκτιμάται ότι επηρεάζει σε μεγάλο βαθμό και την επόμενη λειτουργία του CMS. Ενδεικτικά, αναφέρεται ότι η αποκλειστική επιλογή χειροκίνητης διαχείρισης των αδόμητων εγγράφων (λ.χ. μέσω διαδικασιών «αντιγραφής-επικόλλησης»), θα επιφέρει μία ιδιαίτερα απαιτητική και χρονοβόρα διαδικασία για το χειριστή του Συστήματος.

Για το λόγο αυτό, θα εκτιμηθεί ιδιαίτερα, τυχόν λύση του υποψηφίου αναδόχου, η οποία θα αυτοματοποιεί εν όλο ή εν μέρει, εφόσον αυτό καθίσταται εφικτό, τη συγκεκριμένη διαδικασία, ώστε να εξασφαλίζεται, τόσο υψηλή-ικανοποιητική ταχύτητα διεκπεραίωσης των διαδικασιών, όσο και η διατήρηση ενός υψηλού επιπέδου αξιοπιστίας, αναφορικά με την ορθότητα και ποιότητα των υπό επεξεργασία δεδομένων.

Εφαρμογή/ Λειτουργία Ηλεκτρονικού Πρωτοκόλλου (Ε.Η.Π.)

Μέσω της Ε.Η.Π., διενεργείται η πρώτη λειτουργία του CMS, η οποία ακολουθεί την είσοδο του εγγράφου/ μηνύματος στο σύστημα και αναφέρεται στη χορήγηση ηλεκτρονικού πρωτοκόλλου σε αυτό.

Η εφαρμογή κατ' αρχάς θα δίνει τη δυνατότητα στο χρήστη να έχει μια πρώτη εικόνα του εγγράφου που εισάγεται, έπειτα να συμπληρώσει κάποια πεδία σχετικά με το έγγραφο και τέλος, να πραγματοποιεί αναζήτηση στο υφιστάμενο αρχείο των Τμημάτων (S.I.Re.N.E., INTERPOL, EUROPOL), με

σκοπό να διαπιστωθεί, εάν το υπό χειρισμό έγγραφο αντιστοιχεί σε ήδη «υφιστάμενη υπόθεση» ή «νέα υπόθεση»⁹.

Σημειώνεται, ότι η αναζήτηση πραγματοποιείται, τόσο με σκοπό τον εντοπισμό ήδη υφιστάμενης μεμονωμένης υπόθεσης στη βάση δεδομένων του Συστήματος, όσο και στο περιεχόμενο του συνόλου των εγγράφων, τα οποία βρίσκονται αποθηκευμένα σε αυτήν. Η συγκεκριμένη λειτουργία αποσκοπεί στη διαπίστωση πιθανής «έμμεσης»¹⁰ συσχέτισης των αναζητούμενων στοιχείων με άλλη υπόθεση. Διευκρινίζεται ότι η αναζήτηση στα έγγραφα θα εφαρμόζεται αναζήτηση πλήρους εγγράφου (full text search) στα ψηφιακά επεξεργάσιμα έγγραφα και αναζήτηση σε μεταδεδομένα στα έγγραφα που εισάγονται με την ψηφιοποίηση.

Η εφαρμογή δίνει τη δυνατότητα, τόσο «φωνητικής», όσο και «ακριβούς» αναζήτησης (στοιχεία/ αριθμούς ατόμου/ αντικειμένου/ εγγράφου, αριθμητικά στοιχεία που αναφέρονται ως προσωπικοί κωδικοί του ατόμου/ αντικειμένου της υπόθεσης, στο σύνολο αλλά και σε μέρος του συνόλου των ψηφίων ή των γραμμάτων που αφορούν την ταυτότητα του ατόμου). Τα αποτελέσματα ιεραρχούνται με βάση τη συνάφεια των στοιχείων της αναζήτησης και των ανευρεθέντων στοιχείων. Ο χρήστης λαμβάνει πάντοτε την τελική απόφαση συσχέτισης του υπό διεκπεραίωση εγγράφου με υφιστάμενη υπόθεση.

Στην περίπτωση που η αναζήτηση στο αρχείο επιστρέψει αρνητικό αποτέλεσμα (νέα υπόθεση), το CMS θα χορηγεί στο έγγραφο, τόσο τον «μοναδικό σειριακό αριθμό»¹¹ του, όσο και τον αριθμό (προτεινόμενου) εσωτερικού πρωτοκόλλου, σύμφωνα με το θεματολόγιο του κάθε Τμήματος, διαδικασία που σήμερα διεξάγεται χειροκίνητα από χειριστές των Τμημάτων¹². Σε περίπτωση ήδη υφιστάμενης υπόθεσης, η εφαρμογή χορηγεί επίσης «μοναδικό σειριακό αριθμό» στο έγγραφο, καθώς και το κατάλληλο γραμματικό μέρος, σύμφωνα με το ιστορικό του ήδη υφιστάμενου πρωτοκόλλου. Σημειώνεται ότι, στη διαδικασία αυτή, ο χειριστής πάντα θα είναι αυτός που θα επιβεβαιώνει τη χορήγηση του πρωτοκόλλου, διαθέτοντας παράλληλα τη δυνατότητα τροποποίησής του.

⁹ Η δυνατότητά του αυτή δεν περιορίζεται μόνο στους διαύλους, οι οποίοι παρέχουν δομημένο μορφότυπο επικοινωνίας, αλλά σε όλους τους προαναφερθέντες διαύλους (e-mails, fax, κλπ).

¹⁰ Η έννοια της «έμμεσης συσχέτισης» αναφέρεται στην περίπτωση που ένα στοιχείο (λ.χ. πρόσωπο ή όχημα) αναφέρεται μέσα στην αλληλογραφία μίας άλλης υπόθεσης, η οποία όμως έχει καταγραφεί στο αρχείο/βάση δεδομένων, με βάση τα στοιχεία του βασικού υποκειμένου της (λ.χ. ένα όχημα αναφέρεται σε έγγραφο που αποτελεί μέρος μίας υπόθεσης «ευρωπαϊκού εντάλματος σύλληψης, η οποία είναι αποθηκευμένη στη βάση, με στοιχεία ταυτοποίησης, τα στοιχεία ταυτότητας του διωκόμενου).

¹¹ Ο αριθμός αυτός αποτελεί μοναδικό αριθμό για κάθε έγγραφο που εισέρχεται στο σύστημα, ανεξαρτήτως του διαύλου από τον οποίο προέρχεται.

¹² Με την ιδιαιτερότητα που εμφανίζει η κάθε περίπτωση.

Επιπρόσθετα, σημειώνεται, ότι ορισμένα έγγραφα ενδέχεται να περιέχουν στοιχεία σχετικά με περισσότερα του ενός πρόσωπα/ αντικείμενα¹³. Για το λόγο αυτό, υφίσταται η ανάγκη όλα τα πρόσωπα/ αντικείμενα να ελέγχονται για την ύπαρξη τυχόν υφιστάμενης σχετικής αλληλογραφίας.

Συμπληρωματικά, όμως, υφίσταται πρόβλεψη από την εφαρμογή, προκειμένου ο χρήστης να μπορεί να επεξεργαστεί τα στοιχεία που εισάγονται προς έλεγχο από την εφαρμογή. Σε κάθε περίπτωση η εν λόγω διαδικασία, λόγω του μεγάλου όγκου των υπό διεκπεραίωση μηνυμάτων, πρέπει να είναι ιδιαίτερα φιλική προς το χρήστη, χωρίς να απαιτεί την είσοδό του σε άλλη εφαρμογή ή περιβάλλον.

Εφόσον, ο χειριστής προβεί στην αποστολή απαντητικού εγγράφου ή εγγράφου, προς άλλη Αρχή/ Υπηρεσία, για τη λήψη των απαιτούμενων πληροφοριών¹⁴, το έγγραφο λαμβάνει μοναδικό αριθμό ταυτοποίησης (DIN) από το CMS, καθώς και τον αριθμό πρωτοκόλλου στο πλαίσιο της υπόθεσης (λ.χ. 1297/5/34-γ).

Εφαρμογή διαχείρισης αλληλογραφίας

Μέσω της Εφαρμογής Διαχείρισης Αλληλογραφίας (Ε.Δ.Α.), διεκπεραιώνονται όλες οι απαραίτητες λειτουργίες, που σχετίζονται με τη διακίνηση των εγγράφων/ αιτημάτων, από τη στιγμή που αυτά θα εισαχθούν στο C.M.S., μέχρι και την αποστολή του τελευταίου μηνύματος/ εγγράφου, εκ μέρους του προσωπικού της Διεύθυνσης (χρήστες CMS), εφόσον αυτό απαιτείται για τη διευθέτηση/ ικανοποίηση των πρώτων.

Η Ε.Δ.Α. θα πρέπει να έχει τις ακόλουθες δυνατότητες:

Εφαρμογή Διαχείρισης Εγγράφων (Ε.Δ.Ε.)

- ιεράρχησης των εισερχομένων μηνυμάτων: Ο χρήστης δύναται να πραγματοποιεί την ιεράρχηση διαθέτοντας μεγάλο εύρος επιλογών (χρονολογική, δίαυλο πηγή, σημαντικότητα, κ.λπ.). Επιπρόσθετα, προς το σκοπό αυτό, το CMS έχει τη δυνατότητα εντοπισμού στα εισερχόμενα έγγραφα συγκεκριμένων λέξεων κλειδιών (ΕΠΕΙΓΟΝ, ΚΑΤΕΠΕΙΓΟΝ, ΑΜΕΣΗ ΕΝΗΜΕΡΩΣΗ ΑΞ.ΥΠ., ΠΡΟΣΟΧΗ, ΠΡΟΘΕΣΜΙΑ, URGENT, FLASH,

¹³ Λ.χ. Ενώ μία φόρμα του SISII αφορά πρόσωπο, μέσα σε αυτήν ενδέχεται να αναφέρονται και τα στοιχεία ενός οχήματος, το οποίο πρέπει να αναζητηθεί και αυτό για την ύπαρξη πιθανής αλληλογραφίας.

¹⁴ Σε ορισμένες περιπτώσεις, τα Τμήματα της Δ.Δ.Α.Σ. δε διαθέτουν απευθείας πρόσβαση στις αιτούμενες πληροφορίες και ως εκ τούτου, απαιτείται η αποστολή αιτήματος σε άλλη Υπηρεσία της ΕΛ.ΑΣ. ή άλλο φορέα.

HYPER-URGENT, ATTENTION, DEADLINE), εμφανίζοντας σχετική ένδειξη στο χειριστή S.P.O.C.,

- απόδοσης στο έγγραφο κατάλληλου χαρακτηρισμού¹⁵ από το χρήστη, βάσει της σημαντικότητας και της επείγουσας φύσης της υπόθεσης, ανεξάρτητα από το εάν περιέχει τους χαρακτηρισμούς που αναφέρονται ενδεικτικά στο παραπάνω εδάφιο,
- προώθησης εγγράφου στο αρμόδιο Τμήμα, προς περαιτέρω διεκπεραίωσή του. Δεδομένου ότι υφίσταται η πιθανότητα περισσότερα του ενός Τμήματα να έχουν ασχοληθεί με μια υπόθεση, η εφαρμογή επιτρέπει παράλληλα την προώθηση των εγγράφων σε περισσότερα του ενός Τμήματα, είτε προς εκδήλωση ενέργειας, είτε προς ενημέρωση,
- ορισμού προτεινόμενου αποδέκτη (λ.χ. με βάση το διάυλο από τον οποίον προέρχεται το μήνυμα ή εφόσον έχει εντοπισθεί υφιστάμενη αλληλογραφία από συγκεκριμένο/α Τμήμα/τα). Σε κάθε περίπτωση, ο χειριστής θα λαμβάνει την τελική απόφαση για την προώθηση (επιβεβαίωση πρότασης, προσθήκη αποδεκτών, αφαίρεση προτεινόμενων κ.λπ.),
- πρόσθετες δυνατότητες κατά τη διαδικασία προώθησης εγγράφων, όπως επιλογή μαζικής δρομολόγησης εγγράφων, καθώς και επισύναψης αρχείων στα υπό προώθηση έγγραφα¹⁶,
- απευθείας προώθησης σε χειριστή S.P.O.C., για την άμεση διεκπεραίωσή του, μέσω εκδήλωσης όλων των απαραίτητων ενεργειών και αποστολή της τελικής απάντησης στην αιτούσα Αρχή,
- εγγραφής παρατηρήσεων στα στοιχεία δρομολόγησης, με ελεύθερο κείμενο, στο οποίο μπορεί να αναφέρονται περαιτέρω πληροφορίες, όπως χειρισμός του θέματος από δύο ή παραπάνω Υπηρεσίες/ Τμήματα και σχετικά πρωτόκολλα, ειδικότερες λεπτομέρειες επί της υπόθεσης, ορισμός προθεσμίας διεκπεραίωσης, κ.ά.,
- απλής, σύνθετης και σημασιολογικής αναζήτησης, με συνδυασμό στοιχείων του εγγράφου, όπως (ενδεικτικά): ημερομηνία πρωτοκόλλου, αριθμό πρωτοκόλλου, αποστολέα, αποδέκτη, κατηγορία, θέμα, λέξεις ή φράσεις από τα συνημμένα έγγραφα. Επίσης, η εφαρμογή θα πρέπει να υποστηρίζει αναζήτηση εγγράφων με βάση fulltext δυνατότητες αναζήτησης για ήδη ψηφιακώς επεξεργάσιμα έγγραφα και σε μεταδεδομένα για τα έγγραφα που εισάγονται με ψηφιοποίηση, αυτόματη κατηγοριοποίηση των εγγράφων με βάση το περιεχόμενό τους, και συνδυασμό όλων των τύπων κριτηρίων με λογικούς τελεστές όπως OR,

¹⁵ Ενδεικτικά αναφέρονται οι χαρακτηρισμοί: Επίπεδο 1 – Κατεπείγον, Επίπεδο 2 – Επείγον, Επίπεδο 3 – Κανονικό.

¹⁶ Να υποστηρίζεται η δυνατότητα επισύναψης πλήθους εγγράφων, μεγάλου μεγέθους, διαφόρων τύπων (λογιστικά φύλλα, εικόνες, παρουσιάσεις, κλπ), ακόμη και των πλέον ενημερωμένων εκδόσεών τους (λ.χ. docx, κ.λπ.).

AND κ.λπ. Γενικά η εφαρμογή θα πρέπει να χρησιμοποιεί τους ευέλικτους και σύνθετους τρόπους αναζήτησης που υποστηρίζει το Document Management σύστημα με το οποίο ολοκληρώνεται,

- αυτόματης συσχέτισης εισερχομένων/ εξερχομένων εγγράφων με αριθμό πρωτοκόλλου, έτος, κατηγορία, κ.λπ.,
- επιπλέον τρόπων αποστολής του εγγράφου, όπως το fax και το ηλεκτρονικό ταχυδρομείο.

Διαχείριση υποθέσεων

- συσχέτισης/ σύνδεσης/ συγχώνευσης δύο ή περισσότερων υποθέσεων. Η εν λόγω δυνατότητα εξυπηρετεί, όχι μόνο συσχετιζόμενες υποθέσεις του ίδιου Τμήματος, αλλά και των υπολοίπων Τμημάτων,
- προώθησης/ αναχρέωσης ολόκληρης υπόθεσης σε άλλο Τμήμα της Διεύθυνσης, με καταγραφή ιστορικού διεκπεραίωσής της,
- αναζήτησης υποθέσεων, πέραν των όσων αναφέρονται στη λειτουργία αναζήτησης των εγγράφων, πρέπει να υπάρχει η δυνατότητα αναζήτησης υπόθεσης, μέσω μεγάλου εύρους κριτηρίων, κατ' ελάχιστον των εξής: αριθμό πρωτοκόλλου, διάστημα χειρισμού, αρμόδιο χειριστή, αρμόδιο Τμήμα, είδος υπόθεσης, ειδικά χαρακτηριστικά υποθέσεων (λ.χ. πρόσωπα: επώνυμο – όνομα – ημερομηνία γέννησης, οχήματα: αρ. πλαισίου, αρ. πινακίδων, κ.λπ.)¹⁷.
- δημιουργίας/ διαγραφή υποθέσεων. Το Σύστημα διαθέτει τη δυνατότητα χειροκίνητης, ημιαυτόματης και αυτόματης διαγραφής υποθέσεων.

Ρόλοι χρηστών

- υποστήριξης «ρόλων», μέσω των οποίων επιτυγχάνεται η κατηγοριοποίηση της πρόσβασης στις πληροφορίες, η εκτέλεση συγκεκριμένων ενεργειών κ.λπ., με βάση τους διακριτούς ρόλους και τα καθήκοντα εκάστου εκ των στελεχών των Τμημάτων. Σημειώνεται, ότι κάθε χρήστης δύναται να εξουσιοδοτείται με περισσότερους του ενός ρόλους,
- αλλαγής ρόλου από έναν χρήστη, όταν για παράδειγμα ο βασικός αποδέκτης (λόγω π.χ. θέσης ή ιεραρχίας) απουσιάζει, καθώς υφίσταται και

¹⁷ Σημειώνεται ότι υφίσταται το ενδεχόμενο για το ίδιο πρόσωπο/ όχημα κ.λπ. να υπάρχουν δύο ή περισσότεροι φάκελοι, όχι μόνο σε επίπεδο Διεύθυνσης, αλλά κ Τμήματος, καθόσον αυτό έχει απασχολήσει την Υπηρεσία για διαφορετικούς λόγους.

δυνατότητα δυναμικής παρέμβασης κατά τη διάρκεια της ροής εργασιών από εξουσιοδοτημένους χρήστες¹⁸,

- εύκολης δημιουργίας νέων ρόλων, διαγραφή ή τροποποίηση των υφιστάμενων, καθώς και προσθήκη, κατάργηση και τροποποίηση των δυνατοτήτων/ δικαιωμάτων των αρχικά σχηματισθέντων ρόλων,
- Ειδικότερα, πραγματοποιείται ενδεικτική αναφορά στους κάτωθι ρόλους:
 - Προϊστάμενος SPOC: Το ρόλο κατέχει ο Προϊστάμενος (Τμηματάρχης) του Τμήματος και ο επικεφαλής κάθε βάρδιας του SPOC. Έχει τη δυνατότητα λήψης εισερχομένων/ εξερχομένων εγγράφων, διεκπεραίωσης αυτών, ανάγνωσης όλων των υποθέσεων του CMS και δρομολόγησής τους σε χειριστή SPOC, ή/και χειριστή Τμήματος, ή/και χειριστή υπόθεσης ή/και Γραμματεία Δ.Δ.Α.Σ. ή/και Διευθυντή Δ.Δ.Α.Σ., καθώς επίσης και αρχειοθέτησης εγγράφων/ μηνυμάτων.
 - Χειριστής SPOC: Το ρόλο κατέχουν οι χειριστές SPOC. Έχει τη δυνατότητα λήψης εισερχομένων/ εξερχομένων εγγράφων, διεκπεραίωσης αυτών, ανάγνωσης όλων των υποθέσεων του CMS, καθώς επίσης και αρχειοθέτησης εγγράφων/ μηνυμάτων.
 - Χειριστής Τμήματος: Το ρόλο κατέχουν οι χειριστές των Επιχειρησιακών Τμημάτων (EUROPOL, INTERPOL, S.I.Re.N.E.). Έχει δυνατότητα λήψης και ανάγνωσης όλων των αντίστοιχων εισερχομένων στο εκάστοτε Τμήμα εγγράφων, διεκπεραίωσης αυτών και πρόσβασης, με δυνατότητα απόδοσης/ τροποποίησης αριθμού πρωτοκόλλου στο έγγραφο, ηλεκτρονικά, υπό τη μορφή μέχρι γραμ. δείκτη, συσχέτισης με λοιπές υποθέσεις του Τμήματος και διαβίβασης του εγγράφου σε χειριστή υπόθεσης. Επίσης, δύναται να έχει πρόσβαση σε αρχείο έτερου Τμήματος, κατόπιν σχετικής εξουσιοδότησης.
 - Χειριστής Υπόθεσης: Έχει δυνατότητα λήψης και ανάγνωσης των εισερχομένων μηνυμάτων που αποστέλλονται από το Χειριστή SPOC και το Χειριστή Τμήματος, προκειμένου να ενεργήσει σχετικά (επεξεργασία αιτήματος, αποστολή απάντησης, αρχειοθέτηση), διαθέτοντας παράλληλα τη δυνατότητα αρχειοθέτησης.
 - Διαχειριστής: Έχει τη δυνατότητα, μεταξύ άλλων, ανάθεσης ρόλων, παροχής δικαιωμάτων πρόσβασης και χορήγησης κωδικών πρόσβασης.
- Επίσης, μπορούν να δημιουργηθούν επιπρόσθετοι ρόλοι, όπως χειριστών Γραμματείας Δ.Δ.Α.Σ. και Διευθυντή της Διεύθυνσης, με ειδικά χαρακτηριστικά.

¹⁸Χρήστες, οι οποίοι λόγω των καθηκόντων τους διαθέτουν διευρυμένα δικαιώματα, λ.χ. Κεντρικός Διαχειριστής, Διευθυντής Διεύθυνσης, Προϊστάμενος Τμήματος κλπ.

Ροές εργασίας

- παρακολούθησης της πορείας κάθε εγγράφου, καθώς και το στάδιο διεκπεραίωσής του,
- καταγραφής ροής εργασιών, όπου θα περιγράφεται κάθε βήμα, η απόφαση που ελήφθη, όνομα, ημερομηνία κ.λπ. Επίσης, παρέχονται πληροφορίες για το πότε κάποιος έλαβε την εντολή της ενέργειας και πότε αυτή ολοκληρώθηκε. Για κάθε εργασία εμφανίζεται ο χρήστης που ανέθεσε την ενέργεια, η ημερομηνία ανάθεσης, η προθεσμία διεκπεραίωσης, το όνομα της ενέργειας και άλλες χρήσιμες πληροφορίες για την ενέργεια αυτή,
- εμφάνισης των εκκρεμοτήτων έκαστου χρήστη με γραφικό τρόπο ως εγγραφές στο γραφικό περιβάλλον υποδοχής εργασιών του χρήστη,
- τήρησης στατιστικών στοιχείων για τις ροές εργασίας, όπως π.χ. στοιχεία για τους χρόνους περάτωσης των βημάτων των ροών εργασίας, τους μέσους χρόνους περάτωσης εργασιών ανά χρήστη και τον αριθμό εργασιών ανά χρήστη (auditing),
- εκτύπωσης προσαρμοσμένων αναφορών - Βιβλίων Πρωτοκόλλου, Βιβλίων Διεκπεραίωσης και Βιβλίων Χρέωσης, Θεματολογίου, κ.λπ., σε μορφή αρχείου, η οποία θα καθοριστεί κατά τη μελέτη εφαρμογής,
- δυνατότητας τροποποίησης – προσθήκης νέων ροών – Σε περίπτωση δημιουργίας νέου ρόλου ή ανάγκης αλλαγής της ροής εργασίας, να δύνεται η δυνατότητα προσθήκης – τροποποίησης ροών.

Αυθεντικοποίηση εγγράφων

- πιστοποίησης γνησιότητας απεσταλμένων εγγράφων, μέσω εκτυπωμένων κωδικών πάνω τους, κάνοντας χρήση σχετικής λειτουργίας στη δικτυακή πύλη, σε περίπτωση που το έγγραφο εκτυπωθεί και αποσταλεί ταχυδρομικά ή με fax.

Εφαρμογή Ελέγχου Βάσεων Δεδομένων (Ε.Ε.Β.Δ.)

Επιπροσθέτως, εφόσον περαιωθεί η διαδικασία πρωτοκόλλησης του εγγράφου, η εφαρμογή, αξιοποιώντας τα ίδια στοιχεία αναζήτησης ύπαρξης υφιστάμενου φακέλου/ υπόθεσης, πραγματοποιεί αναζητήσεις σε διασυνδεδεμένες με το C.M.S. διεθνείς και εθνικές βάσεις δεδομένων.

Η διαδικασία αυτή διεξάγεται από την ΕΕΒΔ, με κριτήριο τα πεδία που έχει συμπληρώσει ο χειριστής κατά την εισαγωγή του εγγράφου και τα στοιχεία που προέκυψαν κατά τη συσχέτιση με υπάρχουσα υπόθεση (ένα ή περισσότερα πρόσωπα/ αντικείμενα).

Ο χειριστής να διαθέτει επιλογή διενέργειας αναζητήσεων και ακολούθως, δυνατότητα επιλογής συγκεκριμένων βάσεων δεδομένων (μίας, περισσότερων ή όλων) από σχετική λίστα.

Σε περιπτώσεις θετικών εντοπισμών, εάν δεν είναι δυνατή η απευθείας παρουσίαση όλων των στοιχείων των βάσεων δεδομένων, το προσωπικό του S.P.O.C. θα έχει πρόσβαση σε αυτά, τουλάχιστον με μορφή «hit/ no hit» απάντησης, ώστε εν συνεχεία να υπάρχει δυνατότητα περαιτέρω διερεύνησης.

Η εφαρμογή θα πρέπει να παρέχει τη δυνατότητα εκτύπωσης των αποτελεσμάτων των αναζητήσεων στις βάσεις δεδομένων, καθώς επίσης και τη δυνατότητα προώθησή τους, με τη μορφή συνημμένου ή συσχετιζόμενου εγγράφου στο υπό διεκπεραίωση αίτημα.

Πρόσθετες λειτουργίες και δυνατότητες CMS

Εκπόνηση Στατιστικών

Μέσω του Συστήματος Διαχείρισης Υποθέσεων θα πρέπει να δίνεται η δυνατότητα σε εξουσιοδοτημένους χρήστες για την εκπόνηση στατιστικών. Η εφαρμογή εκπόνησης στατιστικών θα πρέπει να χαρακτηρίζεται από ακρίβεια, αξιοπιστία, διαθέτοντας παράλληλα μεγάλο εύρος ανεξάρτητων κριτηρίων αναζήτησης.

Η διάκριση των υποθέσεων θα πρέπει να πραγματοποιείται, κατ' ελάχιστο, τόσο με γενικά κριτήρια, όπως το είδος υπόθεσης, χρονικό διάστημα κ.λπ., όσο και με ειδικότερα. Ενδεικτικά, στις περιπτώσεις υποθέσεων προσώπων, κατ' ελάχιστο, με βάση ηλικία, φύλο, εθνικότητα, αιτία απασχόλησης κ.λπ.

Σε κάθε περίπτωση το CMS παρέχει τη δυνατότητα εκπόνησης όλων των στατιστικών δεδομένων, τα οποία την τρέχουσα περίοδο εκπονούνται από τους χειριστές των Τμημάτων.

Τα αποτελέσματα της διαδικασίας εκπόνησης στατιστικών πρέπει να επιστρέφονται σε σύντομο χρονικό διάστημα, ανάλογα πάντοτε με το εύρος αναζητήσεων και χωρίς να απαιτείται απασχόληση ποσότητας πόρων του

συστήματος, η οποία θα μπορούσε να προκαλέσει καθυστέρηση ή/και δυσλειτουργίες στις υπόλοιπες λειτουργίες του¹⁹.

Ομοίως, υφίσταται δυνατότητα εκτύπωσης των αποτελεσμάτων των αναζητήσεων στις βάσεις δεδομένων, καθώς επίσης και δυνατότητα ηλεκτρονικής αποθήκευσης και προώθησης μέσω e-mail, κ.λπ.

Παροχή πρόσθετων πληροφοριών

Δεδομένου ότι το S.P.O.C. θα λαμβάνει τηλεφωνήματα μέσω IP Phones και εν συνεχεία θα τα προωθεί στα επιμέρους Τμήματα και στελέχη της Διεύθυνσης, να διατεθεί εφαρμογή τηλεφωνικού κατάλογου.

Στον κατάλογο αυτό θα περιλαμβάνονται, επίσης, τηλέφωνα επικοινωνίας από αστυνομικές και διωκτικές Υπηρεσίες, όπως επίσης και από κρατικούς φορείς και υπηρεσίες με συναφές αντικείμενο εργασίας, καθώς και από Μ.Κ.Ο., των οποίων η αποστολή σχετίζεται άμεσα με τις αρμοδιότητες και τις υποθέσεις που χειρίζεται το S.P.O.C. και ιδιαίτερα με αυτές που αφορούν την προστασία ανηλίκων, κακοποιημένων γυναικών, εξαφανισμένων ατόμων κ.λπ. Για αυτό το σκοπό μπορεί να χρησιμοποιηθεί το υπάρχον σύστημα IP τηλεφωνίας (Call Manager) της Διεύθυνσης Πληροφορικής/ Α.Ε.Α., μέσω του οποίου μπορεί να δοθεί πρόσβαση σε web based εφαρμογή με δυνατότητα τηλεφωνικού κατάλογου και λειτουργίες όπως κλήση αριθμού μέσω της εφαρμογής, προώθηση κλήσης, συνδυασμό κλήσεων, συνδιάσκεψη κ.ά.

Απαιτείται η προμήθεια των απαραίτητων άδειών χρήσης και του λογισμικού, τα οποία απαιτούνται από τον υφιστάμενο Call Manager, για τις θέσεις λειτουργίας του SPOC.

Περιβάλλον Εφαρμογής/ Λογισμικού

Η παρουσίαση των ως άνω αναφερόμενων δυνατοτήτων του C.M.S. θα πρέπει να είναι ιδιαίτερα φιλική και εύχρηστη για τον τελικό χρήστη, ούτως ώστε να περιορίζεται στο ελάχιστο η αναγκαιότητα πρόσθετων επιλογών και μετάβασης σε πρόσθετες σελίδες για την άντληση πληροφοριών.

¹⁹ Λ.χ. στην ταχύτητα της ροής εργασίας των υπολοίπων χρηστών του συστήματος και της λειτουργίας των υπολοίπων εφαρμογών.

Πιο συγκεκριμένα, οι προβολές/ τα μενού της εφαρμογής θα πρέπει να παρουσιάζουν δομημένα τις επιλογές ενεργειών, με βάση τη συνάφειά τους και προκειμένου να διεκπεραιώνονται, κατά το δυνατό, ταχύτερα και αποτελεσματικότερα οι ως άνω φάσεις εργασιών.

Η εφαρμογή να έχει τη δυνατότητα άμεσης και συνοπτικής εικόνας όλων των εισερχομένων και των οίκοθεν/ απαντητικών εγγράφων. Αντίστοιχες ομαδοποιήσεις να υπάρχουν σε επίπεδο εκκρεμοτήτων, ενημερώσεων, εκπρόθεσμων, προωθημένων ενημερώσεων των παραληπτών και διεκπεραιωμένων εγγράφων. Ο χρήστης θα πρέπει να μεταβαίνει στις αντίστοιχες λίστες εγγράφων της αλληλογραφίας, με απλό τρόπο και χωρίς να υπάρχει ανάγκη μετάβασης σε άλλες σελίδες.

Σε κάθε περίπτωση, η εφαρμογή θα είναι σχεδιασμένη με τέτοιο τρόπο, ώστε να είναι ευδιάκριτα στο χρήστη όλα τα μηνύματα που εισέρχονται στο σύστημα, καθώς επίσης και τα ιδιαίτερα χαρακτηριστικά αυτών, όπως βαθμός σπουδαιότητας, αμεσότητας διεκπεραίωσης, δίαυλος πηγής, ημερομηνία & ώρα εισόδου, στοιχεία χειριστής, αρμόδιο Τμήμα, αριθμός πρωτοκόλλου, κ.λπ.

Δεδομένου ότι το σύστημα θα δίνει τη δυνατότητα προώθησης, διεκπεραίωσης, αρχειοθέτησης εγγράφων/ μηνυμάτων, θα πρέπει να υφίστανται, σε ευδιάκριτο σημείο και σχετικοί φάκελοι, οι οποίοι θα επιτρέπουν την άμεση πρόσβαση στα μηνύματα αυτά²⁰.

Επιπλέον, επί της βασικής/ κύριας οθόνης της εφαρμογής, θα πρέπει να βρίσκεται εγκατεστημένο πεδίο αναζήτησης μηνυμάτων και υποθέσεων με υψηλό εύρος κριτηρίων²¹.

Επιπρόσθετα, στην ίδια οθόνη, ο χρήστης, εφόσον έχει επιλέξει το εισερχόμενο μήνυμα και εν συνεχεία τα στοιχεία, τα οποία αναφέρονται σε αυτό²², θα έχει τη δυνατότητα αξιοποίησης και των πρόσθετων δυνατοτήτων του CMS και συγκεκριμένα αυτή της διενέργειας αναζητήσεων σε βάσεις δεδομένων (διεθνείς και εθνικές). Τα αποτελέσματα των αναζητήσεων παρουσιάζονται, επίσης, σε φιλική προς το χρήστη μορφή, με παράλληλη δυνατότητα εκτύπωσης και ηλεκτρονικής αποθήκευσης.

Εφόσον ο χρήστης έχει επιλέξει συγκεκριμένη υπόθεση, θα είναι ορατό σε αυτόν όλο το ιστορικό της, με δυνατότητα ταξινόμησης και προβολής της δυνάμει διαφόρων κριτηρίων, λ.χ. δίαυλο επικοινωνίας, χρονολογικά, κ.λπ.

²⁰ λ.χ. Εισερχόμενα: προωθημένα, αρχειοθετημένα, εκκρεμή, απεσταλμένα, πρότυπα, πρόχειρα.

²¹ Οι αναζητήσεις θα επιτρέπουν την αναζήτηση εγγράφων και υποθέσεων, με βάση τα κριτήρια που ενδεικτικά αναφέρονται ακολούθως: αριθμός πρωτοκόλλου, θέμα (συμπεριλαμβανομένης μερικής αναζήτησης), κατάσταση μηνύματος, προθεσμία/ αμεσότητα διεκπεραίωσης, αρμόδιο Τμήμα, σπουδαιότητα υπόθεσης, χρονική περίοδος, δίαυλος επικοινωνίας, τύπος μηνύματος, χειριστής, στάδιο χειρισμού.

²² Τα στοιχεία ενδέχεται να είναι περισσότερα τους ενός, λ.χ. δύο ή περισσότερα πρόσωπα, οχήματα, όπλα, έγγραφα κ.λπ. ή/και συνδυασμός αυτών.

Τέλος, σε περίπτωση συσχέτισης υποθέσεων, αυτό θα είναι άμεσα ορατό στο χρήστη.

Βασικό χαρακτηριστικό όλων των βημάτων/ οθονών της εφαρμογής είναι η δυνατότητα πρόσθεσης/ αφαίρεσης/ τροποποίησης χαρακτηριστικών, από τον Ανάδοχο, στο πλαίσιο της Εγγύησης/ Συντήρησης, ανεξαρτήτως κατηγορίας ρόλου, εφόσον ανακύπτει επιχειρησιακή ανάγκη.

Συμβατότητα Εφαρμογών/Λογισμικού

Όλες οι εφαρμογές που θα αναπτυχθούν και όλα τα Λογισμικά που θα χρησιμοποιηθούν, πρέπει να είναι πλήρως συμβατά μεταξύ τους και με τα διασυνδεδεμένα συστήματα.

B.1.2 Στρατηγικές Τεχνικές Απαιτήσεις (Strategic technical Requirements)

B.1.2.1 Επεκτασιμότητα – Ευκολία ενσωμάτωσης αλλαγών

Το σύνολο του υπό προμήθεια λογισμικού και εφαρμογών του S.P.O.C. έχει σχεδιασθεί με τέτοιο τρόπο, ώστε να διασφαλίζεται η επεκτασιμότητά του (Extensibility) και η ευκολία ενσωμάτωσης αλλαγών (Changeability), όσον αφορά το υλικό (H/W). Για το λόγο αυτό πρέπει να ληφθούν μέτρα που θα διασφαλίζουν το γεγονός ότι η εν λόγω ευκολία ενσωμάτωσης αλλαγών δεν επιβαρύνει την απόδοση του συστήματος στην καθημερινή λειτουργία του.

B.1.2.2 Προσαρμοστικότητα

Το λογισμικό και οι λοιπές εφαρμογές του S.P.O.C. διασφαλίζουν την προσαρμοστικότητα (Adaptability/ Flexibility) του συστήματος, τόσο σε λειτουργικό, όσο και σε επίπεδο υλικού (hardware). Η προσαρμοστικότητα αφορά τη δυνατότητα του CMS να χρησιμοποιεί τους πόρους των

συστημάτων του με τέτοιο τρόπο που να εξασφαλίζει ότι κάθε στιγμή προσφέρει, εγγυημένα, ένα υψηλό επίπεδο υπηρεσιών στους τελικούς χρήστες. Τέτοια χαρακτηριστικά είναι η κατανομή του φόρτου του, η υψηλή διαθεσιμότητα των πόρων του συστήματος και η δυνατότητα να προστεθούν επιπλέον εξυπηρετητές στις συστοιχίες αυτών που θα προσφερθούν.

B.1.2.3 Διαλειτουργικότητα & Ολοκλήρωση Λογισμικού

Κάθε λειτουργία του Συστήματος θα πρέπει να εξυπηρετεί και να ολοκληρώνεται με το σύνολο των υπολοίπων και αντίστροφα. Θα πρέπει να υφίσταται αδιάλειπτη επαφή μεταξύ των λειτουργιών και έκαστη να αξιοποιεί πόρους και δεδομένα των υπολοίπων, εφόσον αυτό απαιτείται για την κάλυψη των επιχειρησιακών αναγκών, ως αυτές περιγράφονται ανωτέρω.

Παράλληλα, το σύνολο του λογισμικού χαρακτηρίζεται από διαλειτουργικότητα με τα υπόλοιπα υφιστάμενα συστήματα και βάσεις δεδομένων, διαθέτοντας ταυτόχρονα και ευελιξία για μελλοντική διασύνδεση άλλων.

B.1.2.4 Αξιοπιστία

Ο όρος αξιοπιστία (Reliability) περιλαμβάνει την υψηλή διαθεσιμότητα (High Availability), τη διασφάλιση της ακεραιότητας των δεδομένων (Data Consistency – Integrity) και τη δυναμικότητα (Robustness) του λογισμικού (C.M.S.) του S.P.O.C. Το σύστημα θα πρέπει να είναι διαθέσιμο 24 ώρες την ημέρα/ 7 ημέρες την εβδομάδα/ 365+ ημέρες το χρόνο. Το σύστημα θα πρέπει επίσης να είναι σχεδιασμένο και δομημένο με τέτοιο τρόπο, ώστε να διασφαλίζεται η ανθεκτικότητά του (Resilience – No Single Point of Failure) και η αδιάλειπτη λειτουργία του σε περίπτωση που κάποιο τμήμα του (ή κάποια τμήματά του) (component) πάψει να λειτουργεί σωστά.

B.1.2.5 Επαναφορά συστήματος

Τόσο το λογισμικό του C.M.S., όσο και οι υπόλοιπες εφαρμογές του S.P.O.C. έχουν σχεδιασθεί και εγκατασταθεί κατά τέτοιο τρόπο, ώστε να διασφαλίζεται η εύκολη επαναφορά τους (**Recovery**), σε περιπτώσεις τεχνικών προβλημάτων που παρουσιάζονται κατά την εκτέλεσή τους, είτε από τον

υπολογιστή στον οποίο έχουν εγκατασταθεί, είτε από τους κεντρικούς εξυπηρετητές (servers).

B.2 Υπηρεσίες Ψηφιοποίησης

B.2.1 Σκοπιμότητα – Κρίσιμοι Παράγοντες Επιτυχίας Έργου

Τα Τμήματα της Δ.Δ.Α.Σ. καταχωρούν σε αρχεία και διαχειρίζονται μεγάλο όγκο δεδομένων. Τα αρχεία αυτά έχουν δημιουργηθεί εδώ και δεκαετίες, περιέχουν μεγάλο αριθμό υποθέσεων που σχετίζονται με την ανταλλαγή πληροφοριών διεθνούς αστυνομικής συνεργασίας, με σκοπό την καταστολή και πρόληψη εγκληματικών ενεργειών, καθώς και αναζητούμενα πρόσωπα και αντικείμενα. Επιπρόσθετα, περιέχουν διακινηθείσα αλληλογραφία με άλλες Αρχές της ημεδαπής και αλλοδαπής για ζητήματα διοικητικής φύσεως, καθώς και αιτήσεις πολιτών για ενημέρωσή τους, σχετικά με την επεξεργασία των προσωπικών τους δεδομένων.

Στόχος της δράσης είναι η ψηφιοποίηση για την ηλεκτρονική εκμετάλλευση του περιεχομένου των αρχείων των Τμημάτων της Δ.Δ.Α.Σ./Α.Ε.Α. Η υλοποίηση της προτεινόμενης πράξης θα συντελέσει, τόσο στη συνολική αναβάθμιση και την εύρυθμη λειτουργία των διαδικασιών της Διεύθυνσης, όσο και στην αξιοποίηση των δυνατοτήτων που παρέχουν οι νέες τεχνολογίες. Επιπρόσθετα, με την υλοποίηση της εφαρμογής αναμένεται στο μέλλον να μειωθεί σημαντικά ο όγκος του συμβατικά διακινούμενου και αρχειοθετούμενου έντυπου υλικού. Σε αυτό το πλαίσιο, η παρούσα πράξη είναι εξέχουσας σημασίας, καθώς η υλοποίησή της έρχεται να αντιμετωπίσει προβλήματα και να βελτιώσει σημαντικά την αποτελεσματικότητα και αξιοπιστία της Υπηρεσίας.

Πιο συγκεκριμένα, όμως, προκείμενου να επιτυγχάνεται η εύρυθμη λειτουργία και η αποτελεσματική αξιοποίηση των λειτουργιών του C.M.S., υποχρεωτική καθίσταται η ψηφιοποίηση του ήδη υφιστάμενου αρχείου των Τμημάτων της Διεύθυνσης Διεθνούς Αστυνομικής Συνεργασίας. Πιο συγκεκριμένα, των Τμημάτων:

- INTERPOL,
- EUROPOL,
- S.I.Re.N.E και
- Τμήματος Υποστήριξης και Αποστολών.

Αντικείμενο του έργου αποτελεί η ψηφιοποίηση των φυσικών φακέλων, οι οποίοι αφορούν έγγραφα, τα οποία έχουν περιέλθει στα Τμήματα της Διεύθυνσης Διεθνούς Αστυνομικής Συνεργασίας μέσω:

- ✓ I - 24/7,
- ✓ Siena,
- ✓ InterS.I.Re.N.E. (SIS II),
- ✓ S.I.Re.N.E.mail2,
- ✓ Εσωτερικό Σύστημα Ηλεκτρονικής Αλληλογραφίας και Σηματικών Αναφορών Ελληνικής Αστυνομίας (Police On Line),
- ✓ Ηλεκτρονικό Ταχυδρομείο, ενσωματωμένο στο Σύστημα εσωτερικής επικοινωνίας της Ελληνικής Αστυνομίας (...@ermis.ydt)
- ✓ Ασφαλές Ηλεκτρονικό Ταχυδρομείο Ελληνικής Αστυνομίας (...@astynomia.gr ή@S.I.Re.N.E.gov.gr)
- ✓ Ασφαλές Ηλεκτρονικό Ταχυδρομείο της EUROPOL (...@enu.gr)
- ✓ Αλληλογραφία συμβατικού ταχυδρομείου,
- ✓ Fax server.

Οι υπηρεσίες που προβλέπεται να παρέχονται μέσω του συγκεκριμένου υποσυστήματος ψηφιοποίησης αφορούν:

- Στην ψηφιοποίηση, με τη μέθοδο της σάρωσης, τμήματος του υφιστάμενου αρχειακού υλικού έντυπης μορφής, και ειδικότερα τουλάχιστον 1.500.000 σελίδων.
- Στην παροχή του απαραίτητου εξοπλισμού, λογισμικού, υπηρεσιών και εφαρμογών για την εφ' εξής ψηφιοποίηση όλου του υφιστάμενου αρχείου που δε θα ψηφιοποιηθεί στο πλαίσιο του παρόντος έργου, καθώς και για την ψηφιοποίηση με τη μέθοδο της σάρωσης κάθε έντυπου εγγράφου που εισέρχεται στη Δ.Δ.Α.Σ. μέσω συμβατικού ταχυδρομείου. Κάθε τέτοιο έντυπο θα μετατρέπεται σε ηλεκτρονική μορφή (pdf).

Απαιτήσεις ψηφιοποίησης

Η φυσική κατάσταση του αρχείου κατά το μέγιστο ποσοστό του (περίπου 99%) αφορά έγγραφα που βρίσκονται σε ικανοποιητική κατάσταση και είναι εύκολα διαχειρίσιμα, πλην όμως το υπόλοιπο ποσοστό αντιστοιχεί σε έγγραφα που λόγω παλαιότητας ή φθοράς δεν είναι εύκολα διαχειρίσιμα και χρήζουν ιδιαίτερης προσοχής. Για το λόγο αυτό, η ψηφιοποίησή τους πρέπει να υλοποιηθεί από τον Ανάδοχο με επίπεδη σάρωση. Ένα ποσοστό των σελίδων του αρχείου, λόγω παλαιότητας, έχει τσαλακωμένες και φθαρμένες άκρες.

Τα προς ψηφιοποίηση έντυπα φέρουν διάφορους τύπους, με επικρατέστερο το μέγεθος DINA4 (περίπου 99%), και μεγάλο μέρος αυτών είναι πιθανόν να χρήζει ψηφιοποίηση διπλής όψης (περίπου 30%).

Η σάρωση των σελίδων θα πρέπει να πραγματοποιηθεί με βάση τα κάτωθι χαρακτηριστικά/ επιλογές:

- ✓ Όψη: διπλής ή μονής όψεως (κατά περίπτωση),
- ✓ Ανάλυση: τουλάχιστον 300 dpi,
- ✓ Ποιότητα χρωμάτων: Ασπρόμαυρο.

Για το σκοπό της ψηφιοποίησης τα έγγραφα θα πρέπει να αποσυρραφούν, ξεδιπλωθούν κ.λπ. Μετά την ψηφιοποίηση θα πρέπει να επανέρθουν στην αρχική τους μορφή.

Κάθε έγγραφο που σαρώνεται, με τα συνημμένα αρχεία του, αποτελεί/ουν ένα ξεχωριστό ηλεκτρονικό έγγραφο. Το σύνολο των ηλεκτρονικών εγγράφων της υπόθεσης θα αποτελούν τον ηλεκτρονικό φάκελο.

Τα έγγραφα θα ψηφιοποιούνται σειριακά και μέσω αυτόματης διαδικασίας. Σε κάθε έγγραφο θα καταχωρούνται μεταδεδομένα, από το χειριστή και θα ενσωματώνονται στο παραγόμενο έγγραφο. Για κάθε έγγραφο θα παράγεται αντίστοιχο αρχείο, σε μορφή (PDF).

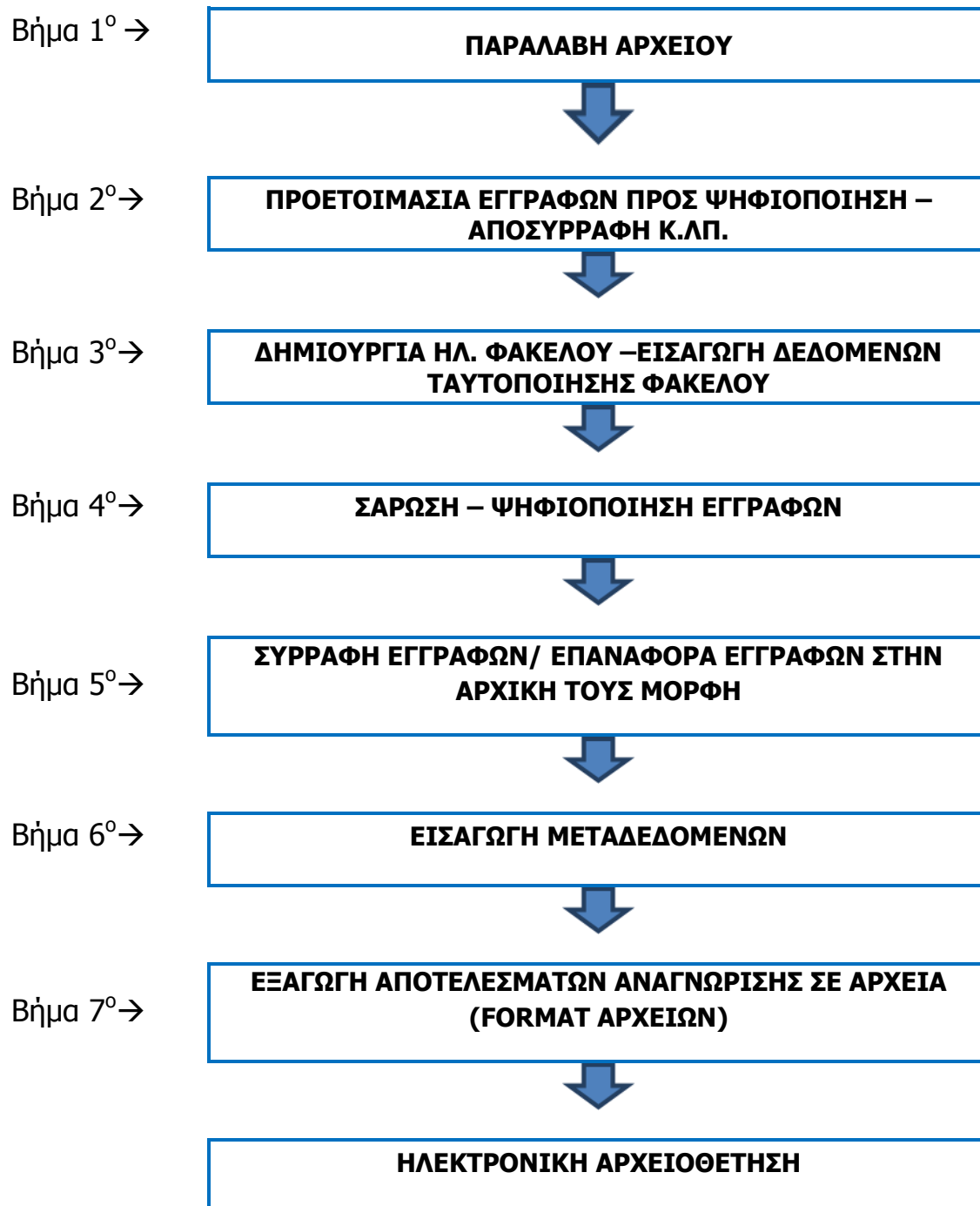
Αποτύπωση Διαδικασιών Ψηφιοποίησης

Όπως έχει ήδη αναφερθεί, ο ανάδοχος, σε ό,τι αφορά τις υπηρεσίες ψηφιοποίησης, θα κληθεί να υλοποιήσει ένα σύνολο ενεργειών, αφενός για την ψηφιοποίηση του ήδη υφιστάμενου αρχείου και αφετέρου για τη μελλοντική ψηφιοποίηση των αρχείων που θα εισέρχονται στην Υπηρεσία, σε έντυπη μορφή, μετά την περαίωση του παρόντος έργου. Προς πληρέστερη περιγραφή των διαδικασιών θα πραγματοποιηθεί διάκριση του αρχείου της Υπηρεσίας σε «ΝΕΟ ΑΡΧΕΙΟ» και «ΠΑΛΑΙΟ ΑΡΧΕΙΟ»²³. Με βάση τη συγκεκριμένη κατηγοριοποίηση του αρχείου, η ροή των εργασιών που θα ακολουθούνται αναλύονται και απεικονίζονται στη συνέχεια.

A. ΠΑΛΑΙΟ ΑΡΧΕΙΟ

Ως Παλαιό, νοείται το αρχείο, που έχει ήδη δημιουργηθεί και θα ψηφιοποιηθεί στο παρόν έργο. Η ροή εργασιών για την ψηφιοποίηση του παλαιού αρχείου, που είναι ενδεικτική, αναλύεται στο σχετικό διάγραμμα ροής εργασιών «ΠΑΛΑΙΟ ΑΡΧΕΙΟ», ως ακολούθως:

²³ Ως σημείο διαχωρισμού του αρχείου σε «Νέο» και «Παλαιό», ορίζεται η ημερομηνία περαίωσης του συνόλου του παρόντος έργου.



Σημειώνεται, ότι κατόπιν επιλογής του αναδόχου ενδέχεται να μεταβάλλεται η σειρά των ως άνω απεικονισθέντων ενεργειών, με την προϋπόθεση ότι εξακολουθούν να ικανοποιούνται οι απαιτήσεις του έργου.

Τα βήματα της ψηφιοποίησης αναλύονται ως εξής:

✓ Παραλαβή Αρχείου

Αφορά στην παραλαβή φακέλων προς επεξεργασία και ψηφιοποίηση.

✓ Προετοιμασία Εγγράφων προς Ψηφιοποίηση

Σε αυτό το στάδιο πραγματοποιείται η προετοιμασία εγγράφων, ούτως ώστε να είναι έτοιμα προς σάρωση. Για κάθε έγγραφο πραγματοποιείται αποσυρραφή και διαχωρισμός του σε σχέση με άλλα έγγραφα με την τοποθέτηση διαχωριστικών σελίδων. Σε περιπτώσεις εγγράφων που φέρουν άλλα συνημμένα έντυπα/ έγγραφα, αυτά σαρώνονται, ως ένα μεμονωμένο αρχείο. Το στάδιο αυτό περιλαμβάνει και τη χρονολογική οργάνωση του φακέλου με βάση την ημερομηνία εισόδου στην Υπηρεσία. Η διαδικασία αυτή θα πραγματοποιείται από τον Ανάδοχο, σε εξαιρετικές περιπτώσεις, όταν δηλαδή δεν έχει πραγματοποιηθεί ήδη από προσωπικό της Δ.Δ.Α.Σ.

✓ Καταχώρηση πεδίων χαρακτηρισμού/ ταυτοποίησης στη Βάση Δεδομένων²⁴

Προκειμένου τα έγγραφα να αποθηκευτούν και να αρχειοθετηθούν στη βάση δεδομένων, ως υπόθεση, πραγματοποιείται αρχικά καταχώρηση των στοιχείων χαρακτηρισμού/ ταυτοποίησης. Τα στοιχεία χαρακτηρισμού/ ταυτοποίησης της υπόθεσης, θα δομούνται ως ακολούθως.

Πρόσωπα → «X1.X2.X3.X4.X5»

Όπου:

X1 = Αρμόδιο Τμήμα,

X2 = Αριθμός Εσωτερικού Πρωτοκόλλου,

X3 = Επώνυμο Ατόμου,

X4 = Όνομα Ατόμου,

X5 = Ημερομηνία ή Έτος (όπου υπάρχει μόνο έτος) γέννησης.

* Σημειώνεται ότι υφίστανται αρκετές υποθέσεις, στις οποίες τα πρόσωπα έχουν περισσότερα από ένα επώνυμο, όνομα (ψευδώνυμο), ημερομηνία γέννησης. Στις περιπτώσεις αυτές, η καταχώρηση του φακέλου στη βάση δεδομένων, θα πραγματοποιείται με τέτοιο τρόπο, ώστε τυχόν υφιστάμενη υπόθεση να εντοπίζεται και να συσχετίζεται με εισερχόμενο έγγραφο, το οποίο ενδέχεται να φέρει οποιονδήποτε συνδυασμό των εν λόγω στοιχείων.

Οχήματα → «X1.X2.X3.X4»

Όπου:

²⁴Το συγκεκριμένο βήμα μπορεί να πραγματοποιείται σε οποιοδήποτε στάδιο της διαδικασίας εξυπηρετεί τον ανάδοχο.

X1 = Αρμόδιο Τμήμα,
X2 = Αριθμός Εσωτερικού Πρωτοκόλλου,
X3 = Αριθμός Πλαισίου,
X4 = Αριθμός Κυκλοφορίας,

Σημειώνεται, ότι υφίστανται πολλές ακόμη κατηγορίες αντικειμένων που αποτελούν αντικείμενο εργασίας των Τμημάτων της Διεύθυνσης, καθώς επίσης και άλλου είδους υποθέσεις (λ.χ. εγκληματικές οργανώσεις, γενικές υποθέσεις αστυνομικής συνεργασίας). Τα στοιχεία χαρακτηρισμού των υποθέσεων αυτών, θα είναι παρεμφερή με τα προαναφερθέντα²⁵ και θα χορηγηθούν αναλυτικά στον ανάδοχο κατά το στάδιο της μελέτης εφαρμογής.

Η ορθή καταχώρηση στη βάση δεδομένων (ψηφιακή αρχειοθέτηση), των ως άνω χαρακτηριστικών, αποτελεί ουσιώδες σημείο, προκειμένου επιτυγχάνεται η εύρυθμη λειτουργία όλων των λειτουργιών του CMS, από τις πλέον βασικές, όπως η πρωτοκόλληση και ο εντοπισμός υφιστάμενης αλληλογραφίας, έως τις πρόσθετες όπως, η αναζήτηση των στοιχείων σε εθνικές και διεθνείς βάσεις δεδομένων και η εκπόνηση στατιστικών.

Αναφορικά με τη δομή και το περιεχόμενο των στοιχείων χαρακτηρισμού των υποθέσεων, στο σημείο αυτό, ο Ανάδοχος καλείται για την υποβολή σχετικών προτάσεων, εφόσον κρίνει ότι η ως άνω περιγραφείσα διαδικασία δεν είναι η πλέον αποδοτική ή είναι ελλιπής.

✓ Καταχώρηση των εγγράφων της υπόθεσης στους σχηματισθέντες ψηφιακούς φακέλους

Κάθε έγγραφο που σαρώνεται, αποθηκεύεται στο φάκελο της υπόθεσης, με τέτοιο τρόπο ώστε, το σύνολο των εγγράφων να προβάλλεται με τρόπο φιλικό προς το χρήστη, να ιεραρχείται με βάση διάφορες επιλογές (λ.χ. χρονολογικά, αποστολέα, κ.λπ.), καθώς και να καθίσταται εφικτός ο μεμονωμένος εντοπισμός του (λ.χ. με χρήση του αριθμού DIN του).

Για την εξυπηρέτηση των ανωτέρω αναγκών, η καταχώρηση των εγγράφων στον ηλεκτρονικό φάκελο έκαστης υπόθεσης, πραγματοποιείται με βάση τα κάτωθι χαρακτηριστικά στοιχεία:

Ονομασία εγγράφου υπόθεσης→ «X1.X2.X3.X4»

Όπου:

X1= Αριθμός Εσωτερικού Πρωτοκόλλου με γραμματικό μέρος ή μόνο γραμματικό μέρος,

²⁵ τόσο σε αριθμό πεδίων, όσο και είδος πληροφορίας.

X2 = Αποστολέας,
X3 = Ημερομηνία εγγράφου, και
X4 = Αριθμός DIN (θα συμπληρώνεται αυτόματα κατά την αρχειοθέτηση).

✓ Σάρωση – Ψηφιοποίηση εγγράφων

Κατά τη διεργασία της ψηφιοποίησης, όλα τα έντυπα που προκύπτουν από το στάδιο της προετοιμασίας, θα ψηφιοποιούνται στην ανάλυση που έχει προδιαγραφεί στο παρόν έργο.

✓ Επαναφορά αρχείου στην αρχική του μορφή

Τα έγγραφα που σαρώνονται θα πρέπει να επαναφέρονται στην αρχική τους κατάσταση (π.χ. συρραφή κ.λπ.) και να επανατοποθετούνται στο φάκελο από τον οποίο προήλθαν.

✓ Εισαγωγή στο Υποσύστημα Ηλεκτρονικής Αρχειοθέτησης

Τα στοιχεία που προέκυψαν από την ταυτοποίηση και την αναγνώριση των πεδίων, καθώς και τα αρχεία που έχουν προκύψει από τη σάρωση των εγγράφων, εξάγονται και αρχειοθετούνται σε βάση δεδομένων.

Αποθήκευση δεδομένων

Η αποθήκευση των δεδομένων θα πραγματοποιείται αυτόματα, μετά το πέρας των ως άνω ενεργειών, σε βάση δεδομένων²⁶, η οποία θα βρίσκεται σε πλήρη διαλειτουργικότητα με το CMS, προκειμένου εκτελούνται επιτυχώς όλες οι λειτουργίες του.

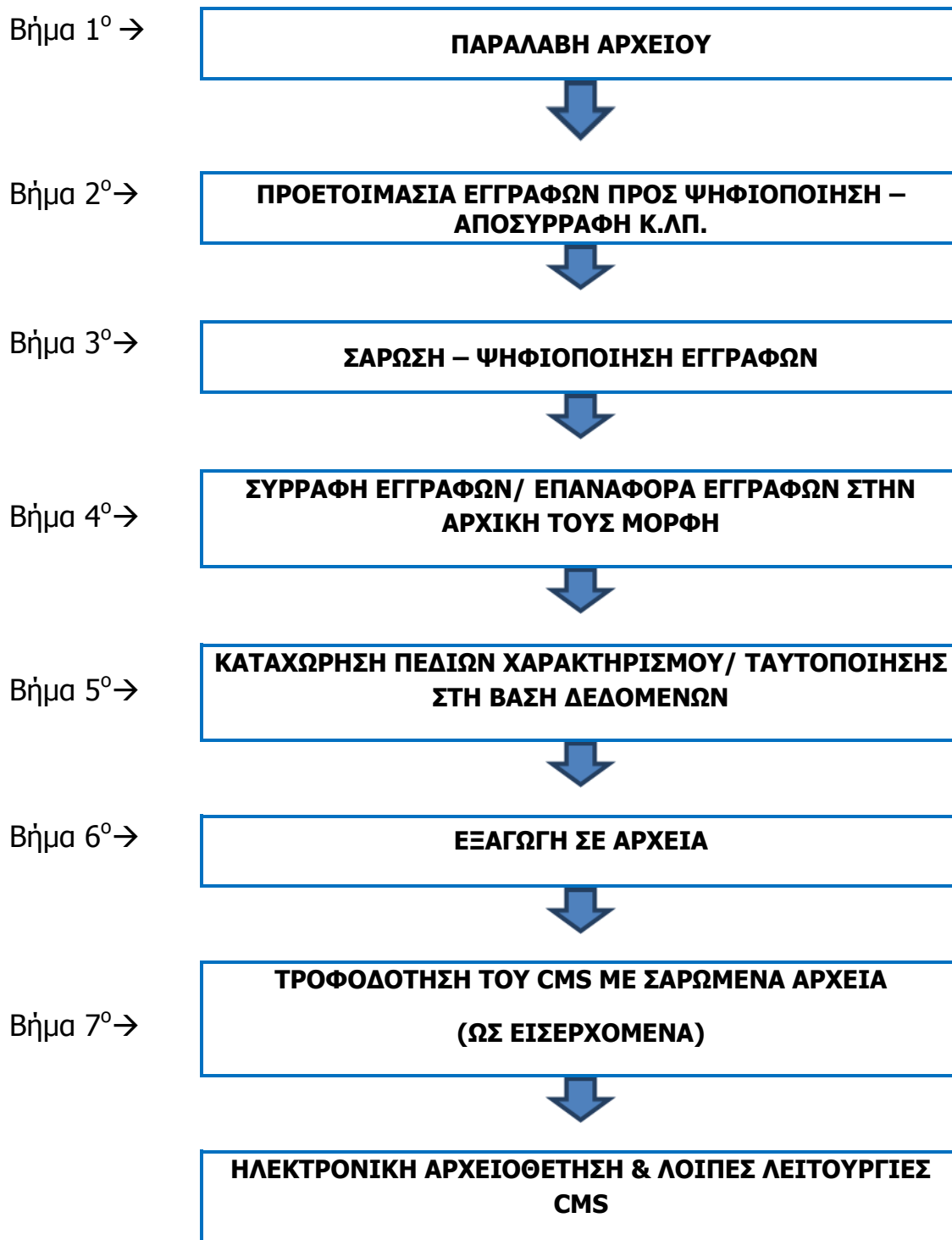
B. ΝΕΟ ΑΡΧΕΙΟ

Το «Νέο Αρχείο» αφορά έγγραφα καθημερινής κίνησης – αρχείου, τα οποία θα εισέρχονται στη Διεύθυνση, μετά το πέρας της ψηφιοποίησης του ήδη υφιστάμενου αρχείου.

Σημειώνεται ότι η ψηφιοποίηση του «Νέου Αρχείου» δεν αποτελεί αντικείμενο του παρόντος Έργου, παρά μόνο η παροχή του απαραίτητου εξοπλισμού, λογισμικού, υπηρεσιών και εφαρμογών, για την εφ' εξής ψηφιοποίηση του νέου αρχείου σύμφωνα με το παρακάτω σενάριο χρήσης:

²⁶ Η βάση δεδομένων προδιαγράφεται στη συνέχεια.

Διάγραμμα ροής εργασιών - ΝΕΟ ΑΡΧΕΙΟ



Τα βήματα ψηφιοποίησης του «Νέου Αρχείου» αναλύονται, ως εξής:

- ✓ Παραλαβή Αρχείου

Αφορά την παραλαβή εγγράφων υπόθεσης προς επεξεργασία και ψηφιοποίηση.

✓ Προετοιμασία Εγγράφων προς Ψηφιοποίηση

Σε αυτό το στάδιο πραγματοποιείται η προετοιμασία εγγράφων, ούτως ώστε τα έγγραφα να είναι έτοιμα προς σάρωση. Για κάθε έγγραφο πραγματοποιείται αποσυρραφή και διαχωρισμός του σε σχέση με άλλα έγγραφα, με την τοποθέτηση διαχωριστικών σελίδων.

✓ Ψηφιοποίηση

Κατά την διεργασία της Ψηφιοποίησης όλα τα έντυπα που προκύπτουν από το στάδιο της προετοιμασίας, θα ψηφιοποιούνται στην ανάλυση που έχει προδιαγραφεί στο παρόν έργο.

✓ Επαναφορά αρχείου στην αρχική του μορφή

Τα έγγραφα που σαρώνονται θα πρέπει να επαναφέρονται στην αρχική τους κατάσταση (π.χ. συρραφή κ.λπ.).

✓ Καταχώρηση πεδίων χαρακτηρισμού/ ταυτοποίησης στη Βάση Δεδομένων

Προκειμένου τα έγγραφα να αποθηκευτούν και να αρχειοθετηθούν στη βάση δεδομένων, ως υπόθεση, πραγματοποιείται αρχικά καταχώρηση των στοιχείων χαρακτηρισμού/ ταυτοποίησης. Τα στοιχεία χαρακτηρισμού/ ταυτοποίησης της υπόθεσης, θα δομούνται ως ακολούθως:

Πρόσωπα → «X1.X2.X3.X4.X5»

Όπου:

X1 = Αρμόδιο Τμήμα,

X2 = Αριθμός Εσωτερικού Πρωτοκόλλου,

X3 = Επώνυμο Ατόμου,

X4 = Όνομα Ατόμου,

X5 = Ημερομηνία ή Έτος (όπου υπάρχει μόνο έτος) γέννησης.

Οχήματα → «X1.X2.X3.X4»

Όπου:

X1 = Αρμόδιο Τμήμα,

X2 = Αριθμός Εσωτερικού Πρωτοκόλλου,

X3 = Αριθμός Πλαισίου,

X4 = Αριθμός Κυκλοφορίας.

Η ορθή καταχώρηση στη βάση δεδομένων (ψηφιακή αρχειοθέτηση) των ως άνω χαρακτηριστικών αποτελεί ουσιώδες σημείο, προκειμένου επιτυγχάνεται η

εύρυθμη λειτουργία όλων των λειτουργιών του CMS, από τις πλέον βασικές, όπως η πρωτοκόλληση και ο εντοπισμός υφιστάμενης αλληλογραφίας, έως τις πρόσθετες, όπως η αναζήτηση των στοιχείων σε εθνικές και διεθνείς βάσεις δεδομένων και η εκπόνηση στατιστικών.

Αναφορικά με τη δομή και το περιεχόμενο των στοιχείων χαρακτηρισμού των υποθέσεων, στο σημείο αυτό, ο Ανάδοχος καλείται για την υποβολή σχετικών προτάσεων, εφόσον κρίνει ότι η ως άνω περιγραφείσα διαδικασία δεν είναι η πλέον αποδοτική ή είναι ελλιπής.

✓ Καταχώρηση των εγγράφων της υπόθεσης στους σχηματισθέντες ψηφιακούς φακέλους

Κάθε έγγραφο που σαρώνεται, αποθηκεύεται στον φάκελο της υπόθεσης, με τέτοιο τρόπο ώστε, το σύνολο των εγγράφων να προβάλλεται με τρόπο φιλικό προς το χρήστη, να ιεραρχείται με βάση διάφορες επιλογές (λ.χ. χρονολογικά, αποστολέα, κ.λπ.), καθώς και να καθίσταται εφικτός ο μεμονωμένος εντοπισμός του (λ.χ. με χρήση του αριθμού DIN του).

Για την εξυπηρέτηση των ανωτέρω αναγκών, η καταχώρηση των εγγράφων στον ηλεκτρονικό φάκελο έκαστης υπόθεσης, πραγματοποιείται με βάση τα κάτωθι χαρακτηριστικά στοιχεία:

Ονομασία εγγράφου υπόθεσης → «X1.X2.X3.X4»

Όπου :

X1 = Αριθμός Εσωτερικού Πρωτοκόλλου με γραμματικό μέρος ή μόνο γραμματικό μέρος,

X2 = Αποστολέας,

X3 = Ημερομηνία εγγράφου και

X4 = Αριθμός DIN (θα συμπληρώνεται αυτόματα κατά την αρχειοθέτηση)

✓ Εξαγωγή Εγγράφων Σε Αρχεία

Ως αποτέλεσμα της οπτικής αναγνώρισης χαρακτήρων, θα προκύπτουν αρχεία text under image (π.χ. τύπου PDF/A), στα οποία θα περιέχεται το κείμενο που έχει προκύψει από τη διαδικασία της αναγνώρισης με ταυτόχρονη διατήρηση της αρχικής μορφής του εγγράφου ως εικόνα. Τα αρχεία είναι έτοιμα για την εισαγωγή τους στο Σύστημα Διαχείρισης Υποθέσεων/ Εγγράφων.

✓ Τροφοδότηση CMS με σαρωμένα αρχεία

Τα έγγραφα εισάγονται, κατά περίπτωση, είτε ως εισερχόμενα, είτε ως εξερχόμενα στο CMS. Οι περιπτώσεις των εισερχομένων εγγράφων δεν παρουσιάζουν κάποια ιδιαιτερότητα, καθόσον θα τύχουν ίδιας επεξεργασίας με αυτά των υπολοίπων διαύλων (fax server, λογαριασμοί ηλεκτρονικού

ταχυδρομείου). Στον αντίποδα τα εξερχόμενα έγγραφα, θα αρχειοθετούνται και θα συσχετίζονται με τον ηλεκτρονικό φάκελο της υπόθεσης με την οποία σχετίζονται.

Αποθήκευση δεδομένων

Η αποθήκευση των δεδομένων θα πραγματοποιείται αυτόματα, μετά το πέρας των ως άνω ενεργειών, σε βάση δεδομένων²⁷, η οποία θα βρίσκεται σε πλήρη διαλειτουργικότητα με το CMS, προκειμένου εκτελούνται επιτυχώς όλες οι λειτουργίες του.

²⁷ Η βάση δεδομένων προδιαγράφεται στη συνέχεια.

B.3 Αρχιτεκτονική Συστημάτων SPOC

B.3.1 Γενικές Προδιαγραφές Σχεδιασμού Συστήματος SPOC

Οι γενικές προδιαγραφές που θα καλύπτουν το σύνολο του SPOC σε λειτουργικό και τεχνολογικό επίπεδο είναι:

- Σχεδιασμός συστημάτων «ανοικτής» αρχιτεκτονικής (open architecture), η οποία να εξασφαλίζει ανεξαρτησία από συγκεκριμένο προμηθευτή.
- Αρθρωτή αρχιτεκτονική (modular) του συστήματος, ώστε να επιτρέπονται μελλοντικές επεκτάσεις και αντικαταστάσεις, ενσωματώσεις, αναβαθμίσεις ή αλλαγές διακριτών υποσυστημάτων λογισμικού ή εξοπλισμού.
- Αρχιτεκτονική N-tier, για την ευελιξία της κατανομής του φορτίου μεταξύ κεντρικών συστημάτων και σταθμών εργασίας, για την αποδοτική εκμετάλλευση του δικτύου και την ευκολία στην επεκτασιμότητα.
- Διασφάλιση της εμπιστευτικότητας, ακεραιότητας και διαθεσιμότητας (CIA – Confidentiality, Integrity, Availability) των δεδομένων.
- Λεπτομερής καταγραφή των ενεργειών των χρηστών (auditing logging) και τροποποιήσεων των δεδομένων (trace ability), έτσι ώστε να είναι δυνατός ο έλεγχος για τον εντοπισμό προβλημάτων ασφάλειας και αντίστοιχων αιτιών που τα προκάλεσαν.
- Σύνταξη τεχνικών εγχειριδίων του συστήματος και των εργαλείων διαχείρισης (system manuals), καθώς και λεπτομερή εγχειρίδια λειτουργίας του συστήματος (operation manuals). Στο πλαίσιο της τεκμηρίωσης να παραδοθεί και ο κώδικας (source code) υλοποίησης των υποσυστημάτων που θα αναπτύξει ή θα αναβαθμίσει ο Ανάδοχος.
- Αξιοποίηση της τεχνολογίας εικονικοποίησης στα υποσυστήματα που θα αναπτυχθούν ή αναβαθμιστούν.
- Σχεδιασμός και διαχείριση των προσφερόμενων υπηρεσιών σε υψηλό επίπεδο σύμφωνα με αρχές που προέρχονται από διεθνείς καλές πρακτικές (π.χ. ITIL ή αντίστοιχο).
- Διασύνδεση με όλα τα υπάρχοντα συστήματα που έχουν σχέση με το SPOC.
- Τα επιμέρους υποσυστήματα της SPOC, που έχουν διακριτό ρόλο, δεν θα πρέπει να αποτελούν single point of failure (αυτό σημαίνει να είναι σε κατάσταση active – active ή/και active-standby).

B.3.2 Λογική Αρχιτεκτονική

Η αρχιτεκτονική να είναι Web n-tier, κατ' ελάχιστον τριών (03) επιπέδων (3-tier architecture) και να περιλαμβάνει τα εξής:

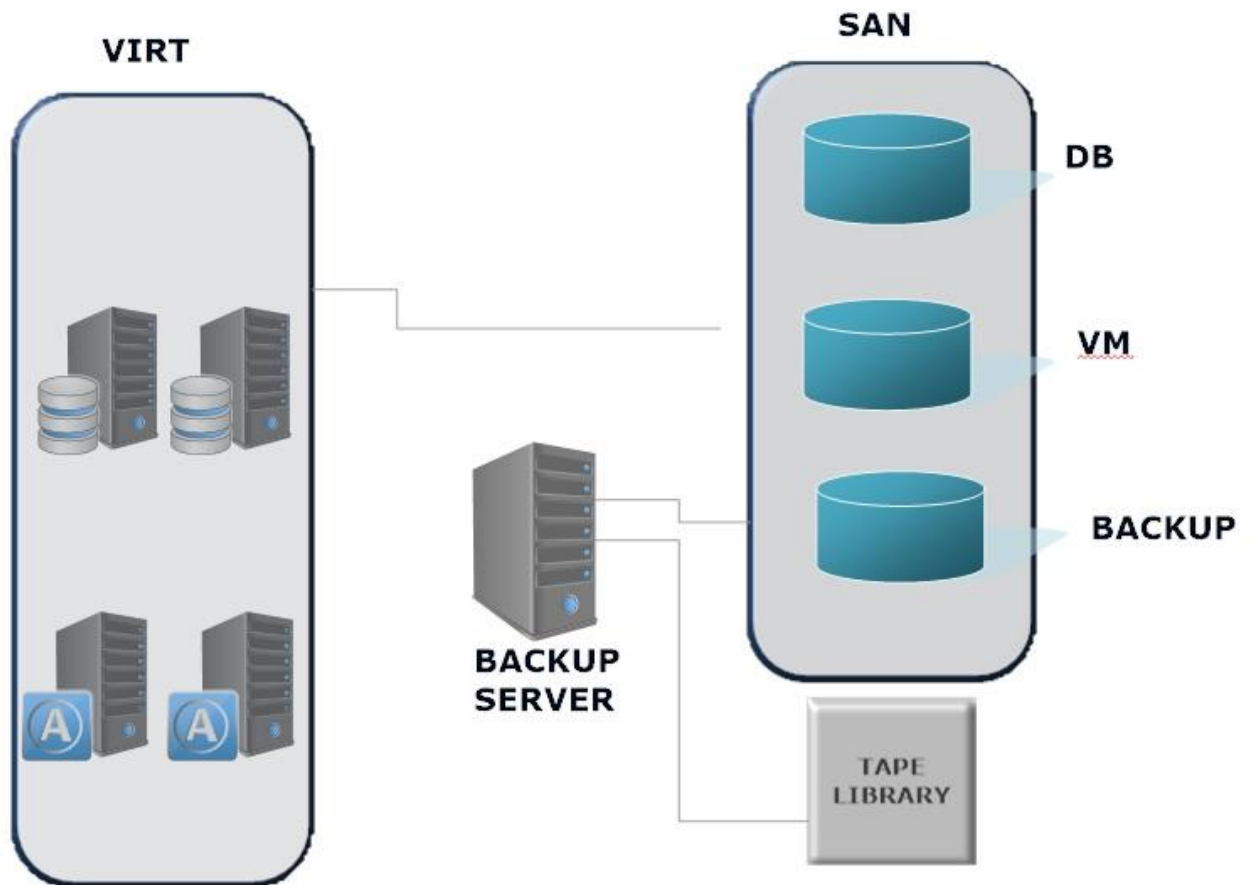
- A. Το επίπεδο χρηστών (client tier/ presentation tier/ User Interaction), που είναι υπεύθυνο για τη διεπαφή με τον τελικό χρήστη και την παρουσίαση των δεδομένων. Η πρόσβαση των χρηστών στις διαθέσιμες υπηρεσίες να γίνεται μέσω της υπάρχουσας υποδομής ταυτοποίησης - προσωποποίησης και εξουσιοδοτημένης πρόσβασης.
- B. Το επίπεδο εφαρμογών (application tier)- επιχειρησιακής λογικής (application/ business logic tier), που ενσωματώνει τη λογική των εφαρμογών (business logic), δηλαδή όλους τους επιχειρησιακούς κανόνες (business rules) που διέπουν τη λειτουργία της κάθε εφαρμογής.
- C. Το επίπεδο δεδομένων (data tier), που είναι υπεύθυνο για την αποθήκευση δεδομένων.

Την πλατφόρμα της λογικής αρχιτεκτονικής ολοκληρώνουν το κατακόρυφο επίπεδο:

- ✓ Επίπεδο διαχείρισης (Enterprise Management): Αφορά την παρεχόμενη λειτουργικότητα διαχείρισης, η οποία να επιτρέπει στον διαχειριστή να επιβλέπει τη λειτουργία όλων των επιπέδων της αρχιτεκτονικής και να μπορεί να προβαίνει σε διαχειριστικές ενέργειες, αλλά και εργασίες ανίχνευσης προβλημάτων μέσα από το περιβάλλον αυτό.

B.3.3 Ειδικές Προδιαγραφές Σχεδιασμού Συστήματος SPOC

Παρακάτω παρουσιάζεται ένα ενδεικτικό φυσικό διάγραμμα της αρχιτεκτονικής του SPOC, το οποίο αναλύεται στις επόμενες παραγράφους.



B.3.3.1 Υποσύστημα εξυπηρετητών εικονικοποίησης (virtualization servers - VIRTs)

Το υποσύστημα εικονικοποίησης συνιστά τον ακρογωνιαίο λίθο, στον οποίο θα φιλοξενούνται οι υποδομές λογισμικού, που θα εξυπηρετούν κυρίως το περιβάλλον ανάπτυξης, δοκιμών και επιχειρησιακών εξυπηρετητών εφαρμογών και διαδικτύου (AS-WS) για ανάπτυξη, δοκιμή και επιχειρησιακή λειτουργία, μέσω του οποίου θα επιτυγχάνεται η εξοικονόμηση υλικού, η υψηλή διαθεσιμότητα και θα εξασφαλίζεται η αποδοτικότητα.

Αποτελείται από το λογισμικό των hypervisors που εγκαθίσταται στους φυσικούς εξυπηρετητές, καθώς και μια σειρά από υποσυστήματα εφαρμογών διαχείρισης, τα οποία, λειτουργώντας σε συνδυασμό, προσφέρουν στις φιλοξενούμενες εικονικές μηχανές (virtual machines) το απαιτούμενο επίπεδο αφαίρεσης (abstraction layer) της πρόσβασης στις φυσικές υποδομές του Έργου, δηλαδή στην υπολογιστική (μνήμη και επεξεργαστής), δικτυακή (δίκτυα, ασφάλεια) και αποθηκευτική ισχύ (δίσκοι), καθώς και στην υψηλή διαθεσιμότητα.

Οι απαιτήσεις/ προδιαγραφές της ζητούμενης πλατφόρμας ομαδοποιούνται ως εξής:

1. υψηλή διαθεσιμότητα (high availability),
2. κλιμάκωση (scalability),
3. εκμετάλλευση υπολογιστικής ισχύος (πόρων εξυπηρετητών),
4. εκμετάλλευση αποθηκευτικής ισχύος,
5. εκμετάλλευση δικτυακής ισχύος,
6. backup/ replication σε επίπεδο εικονικών μηχανών ή/και δίσκων,
7. υποστήριξη δραστηριοτήτων ενοποίησης υφιστάμενων συστημάτων (consolidation), και τέλος
8. κεντρική διαχείριση.

B.3.3.2 Υποσύστημα εξυπηρετητών βάσης δεδομένων (Database servers- DBS)

Περιλαμβάνει εξυπηρετητές βάσης δεδομένων των οποίων το λογισμικό να βρίσκεται σε διάταξη υψηλής διαθεσιμότητας (high availability) και κατανομής φόρτου (load balancing) με δυνατότητες failover, ώστε σε περίπτωση μη διαθεσιμότητας σε έναν από τους εξυπηρετητές, όλη η λειτουργικότητα να παρέχεται από τους υπόλοιπους χωρίς διακοπή.

Επιπρόσθετα, το λογισμικό της βάσης δεδομένων να διαχειρίζεται, αποθηκεύει και ανακτά δημογραφικά στοιχεία (π.χ. ταυτότητας), βιομετρικά δεδομένα (π.χ. φωτογραφίες και δακτυλικά αποτυπώματα) και διοικητικά έντυπα (π.χ. απόφαση απέλασης αλλοδαπών). Για το σκοπό αυτό, θα πρέπει να διαθέτει χαρακτηριστικά τμηματοποίησης (partitioning) των δεδομένων, διαγνωστικών ρυθμίσεων (diagnostics), ρυθμίσεων βελτιστοποίησης (tuning), καθώς και κρυπτογράφησης (encryption) των δεδομένων σε επίπεδο βάσης δεδομένων, ούτως ώστε να αποτρέπει την πρόσβαση σε αυτά από χρήστες που δεν διαθέτουν τα απαραίτητα δικαιώματα.

Στο ανωτέρω υποσύστημα θα φιλοξενείται η επιχειρησιακή βάση.

Το ανωτέρω υποσύστημα δύναται να υλοποιηθεί μέσω της τεχνολογίας εικονικοποίησης στο Υποσύστημα εξυπηρετητών εικονικοποίησης.

B.3.3.3 Υποσύστημα δικτυακού αποθηκευτικού χώρου (Storage Area Network - SAN)

Αποτελεί τον Κεντρικό αποθηκευτικό χώρο των συστημάτων του SPOC. Σε αυτόν θα φιλοξενηθεί το σύνολο των δεδομένων της βάσης, που αφορούν τη συγκεκριμένη εφαρμογή, καθώς και η υποδομή εικονικοποίησης.

Λόγω του κρίσιμου ρόλου του πρέπει να διαθέτει χαρακτηριστικά γρήγορης προσπέλασης και ασφαλούς φύλαξης των δεδομένων. Για τη διασύνδεσή του με τα υπόλοιπα συστήματα να χρησιμοποιηθεί κατάλληλος εξοπλισμός μεταγωγών με πλεονασμό.

B.3.3.4 Υποσύστημα τήρησης αντιγράφων ασφαλείας (Backup – BKP)

Το υποσύστημα να αποτελείται από έναν εξυπηρετητή στον οποίο να είναι εγκατεστημένο το λογισμικό τήρησης αντιγράφων ασφαλείας (backup software) και μία βιβλιοθήκη ταινιών (tape library) για τα αντίγραφα της βάσης δεδομένων και των εξυπηρετητών. Μέσω αυτού του λογισμικού ο διαχειριστής να είναι σε θέση να ελέγξει και να ρυθμίσει τις παραμέτρους των διαδικασιών αντιγραφής, ασφαλούς φύλαξης των δεδομένων (σε κρυπτογραφημένη μορφή) και επαναφοράς (restore).

B.3.3.5 Υποσύστημα εξυπηρετητών εφαρμογών (Application servers – AS)

Να περιλαμβάνει εξυπηρετητές εφαρμογών (application- webservers) σε διάταξη υψηλής διαθεσιμότητας (high availability), που θα διαθέτουν χαρακτηριστικά κατανομής φόρτου (load balancing) και δυνατότητες fail-over. Οι παραπάνω εξυπηρετητές να μπορούν να εγκατασταθούν σε λειτουργικό σύστημα (UNIX, Linux, ή ισοδύναμο). Σε αυτούς θα εγκατασταθεί η εφαρμογή CMS.

Για το υποσύστημα AS να χρησιμοποιηθεί η υποδομή εικονικοποίησης.

B.3.3.6 Λοιπός Εξοπλισμός

Για την αναβάθμιση της πληροφοριακής υποδομής σε επίπεδο τελικών χρηστών και διαχειριστών απαιτείται η προμήθεια προσωπικών ηλεκτρονικών

υπολογιστών, φορητών υπολογιστών, scanner, printer, με βάση τις προδιαγραφές των αντίστοιχων πινάκων.

B.3.4 Παροχή Υπηρεσιών

B.3.4.1 Εκπαιδεύσεις

Ο Ανάδοχο, στο πλαίσιο υλοποίησης του Έργου, υποχρεούται να παρέχει υπηρεσίες εκπαίδευσης στους Διαχειριστές και τους χρήστες του εν λόγω συστήματος. Ο Ανάδοχος να συμπεριλάβει στην προσφορά του Πλάνο Εκπαίδευσης και αναλυτική περιγραφή της μεθοδολογίας εκπαίδευσης λαμβάνοντας υπόψη τις απαιτήσεις της διακήρυξης και τις ανάγκες του Έργου.

Η εκπαίδευση που θα προσφέρει ο Ανάδοχος να έχει τις παρακάτω μορφές:

- Σεμιναρίων, και
- Εκπαίδευσης κατά τη Δοκιμαστική Περίοδο και Λειτουργία (On the job training).

B.3.4.1.1 Σεμινάρια

Η παραπάνω εκτίμηση των αναγκών εκπαίδευσης θεωρείται η ελάχιστη δυνατή και υποχρεωτική.

Το περιεχόμενο της εκπαίδευσης ανά κατηγορία εκπαιδευομένων θα πρέπει να περιλαμβάνει τουλάχιστον τα παρακάτω θεματικά πεδία, με τους αντίστοιχους χρόνους κατάρτισης:

Πίνακας 1: Περιεχόμενο εκπαίδευσης

Κατηγορίες Εκπαιδευομένων	Θεματικά πεδία	Αριθμός Ατόμων	Ώρες Κατάρτισης
Διαχειριστές	Διαχείριση Λειτουργικών Συστημάτων	2	30
	Διαχείριση Λογισμικού Εικονικοποίησης	2	30
	Διαχείριση Λογισμικού Βάσης Δεδομένων	2	30
	Διαχείριση Λογισμικού Εξυπηρετητών	2	12

	Εφαρμογών		
	Διαχείριση Λογισμικού Document Management	2	12
Στελέχη	<p>Διαχείριση Υπηρεσιών, Διαδικασίες, Ρόλοι, Οργανισμοί (Service Management, Processes, Roles, Organization).</p> <p>Ο κύκλος ζωής της υπηρεσίας (Service Lifecycle).</p> <p>Ανάπτυξη και Επεξεργασία νέων υπηρεσιών από στρατηγικής σκοπιάς (Service Strategy).</p> <p>Σχεδιασμός υπηρεσίας (Service Design).</p> <p>Εφαρμογή των υπηρεσιών για την εξυπηρέτηση των επιχειρησιακών αναγκών (Service Transition).</p> <p>Λειτουργία των υπηρεσιών με στόχο την παροχή της προσυμφωνημένης ισχύς των υπηρεσιών (Service Operation).</p> <p>Συνεχής βελτίωση της ποιότητας των υπηρεσιών (Continual Service Improvement - CSI).</p>	50	6
	<p>Διαχείριση ασφαλείας υπηρεσιών (service security management).</p> <p>Σχέδιο Ασφαλείας.</p> <p>Διαβάθμιση- διατήρηση δεδομένων (data retention).</p> <p>Σχέδιο ανάκαμψης από καταστροφές (BCM).</p>	2	10

Ο Ανάδοχος υποχρεούται να καθορίσει το πρόγραμμα κατάρτισης, να σχεδιάσει, να αναπτύξει και να παραδώσει το εκπαιδευτικό υλικό και εγχειρίδια ανά αντικείμενο εκπαίδευσης. Το εκπαιδευτικό υλικό να παραδοθεί με την έναρξη της εκάστοτε εκπαίδευσης .

Επισημαίνεται ότι, το σύνολο **των αναφερόμενων στους Διαχειριστές** εκπαιδεύσεων θα πραγματοποιηθεί σε πιστοποιημένο από τον κατασκευαστή του προσφερόμενου υλικού- λογισμικού, εκπαιδευτικό κέντρο, με αποκλειστική μέριμνα του Αναδόχου.

B.3.4.1.2 Επιτόπια Εκπαίδευση (On the job training)

Εκτός της ανωτέρω εκπαίδευσης ο Ανάδοχος οφείλει να υποστηρίξει με ανάλογο εξειδικευμένο προσωπικό τη Φάση Δ' «Δοκιμαστική Λειτουργία», η οποία θα έχει και εκπαιδευτικό χαρακτήρα, με στόχο την εξοικείωση των διαχειριστών και χρηστών στο νέο περιβάλλον εργασίας.

B.4 Λοιπές Απαιτήσεις

B.4.1 Εμπιστευτικότητα

Καθ' όλη τη διάρκεια της Σύμβασης, αλλά και μετά τη λήξη ή λύση της, ο Ανάδοχος θα αναλάβει την υποχρέωση να τηρήσει εμπιστευτικά και να μη γνωστοποιήσει σε οποιοδήποτε τρίτο, οποιαδήποτε έγγραφα ή πληροφορίες που θα περιέλθουν σε γνώση του κατά την εκτέλεση των υπηρεσιών και την εκπλήρωση των υποχρεώσεών του. Επίσης, θα αναλάβει την υποχρέωση να μη γνωστοποιήσει μέρος ή το σύνολο του Έργου που θα εκτελέσει, χωρίς την προηγούμενη έγγραφη έγκριση της Αναθέτουσας Αρχής. Για το λόγο αυτό, όλο το προσωπικό που θα έχει εμπλοκή στην υλοποίηση του έργου θα υπογράψει «Υπεύθυνη Δήλωση Ενημερώσεως Απορρεουσών Υποχρεώσεων από την Εξουσιοδότηση».

Ειδικότερα:

- ✓ Όλα τα πληροφοριακά στοιχεία (γραπτά και προφορικά) που θα περιέλθουν στην αντίληψη του Αναδόχου κατά την υλοποίηση του Έργου αυτού θεωρούνται εμπιστευτικά και δεν επιτρέπεται να γνωστοποιηθούν ή να δημοσιοποιηθούν. Ο Ανάδοχος οφείλει να κρατά μυστική κάθε πληροφορία που περιέρχεται στην αντίληψή του κατά την εκτέλεση του παρόντος Έργου και δεν αποκαλύπτει τέτοιες πληροφορίες σε τρίτα πρόσωπα, ενώ ο Ανάδοχος επιβάλλει την υποχρέωση αυτή στους υπεργολάβους του και στους με οποιονδήποτε τρόπο συνδεδόμενους με αυτόν για την εκτέλεση του παρόντος Έργου.
- ✓ Ο Ανάδοχος δύναται να αποκαλύπτει εμπιστευτικές πληροφορίες σε όσους υπαλλήλους ασχολούνται άμεσα με την εκτέλεση του παρόντος Έργου και να διασφαλίζει ότι οι υπάλληλοι αυτοί είναι σε πλήρη γνώση και συμφωνούν με τις υποχρεώσεις εμπιστευτικότητας και εχεμύθειας. Ο Ανάδοχος μεταφέρει αυτές τις υποχρεώσεις του και στους υπεργολάβους του και στους με οποιονδήποτε τρόπο συνδεδόμενους με αυτόν για την εκτέλεση του παρόντος Έργου.
- ✓ Σε κάθε περίπτωση απαγορεύεται η χρήση ή η εκμετάλλευση των πληροφοριών, οι οποίες θα περιέλθουν σε γνώση του Αναδόχου

καθ' οιονδήποτε τρόπο, στο πλαίσιο εκτέλεσης του παρόντος Έργου, οι οποίες είναι εμπιστευτικές για σκοπούς διαφορετικούς από την εκτέλεση του Έργου αυτού. Ως εμπιστευτικές πληροφορίες και στοιχεία νοούνται όσα δεν είναι γνωστά σε τρίτους, ακόμα και αν δεν έχουν χαρακτηρισθεί ως τέτοια.

✓ Σε κάθε περίπτωση ο Ανάδοχος οφείλει να διαφυλάξει το απόρρητο και τυχόν κωδικούς ασφαλείας, με τους οποίους αποκτά πρόσβαση στα πληροφοριακά συστήματα της Αναθέτουσας Αρχής. Είναι υπεύθυνος/η για οποιαδήποτε πρόσβαση στα πληροφοριακά συστήματα με τη χρήση των δικών του κωδικών.

✓ Ο Ανάδοχος αναλαμβάνει την υποχρέωση να διασφαλίζει τη διαφύλαξη όλων των πληροφοριακών στοιχείων στους κοινούς χώρους συνεργασίας και στους ανθρώπους που ασχολούνται με το Έργο, αποκλειόμενης της διαφυγής, διαρροής ή μεταφοράς σε άλλα άτομα, χώρους ή εταιρείες. Ο Ανάδοχος υποχρεούται να ενημερώνει την Αναθέτουσα Αρχή για τα μέτρα που παίρνει προς την κατεύθυνση αυτή.

✓ Σε περίπτωση που υπάρξει διαρροή πληροφοριών, η οποία αποδεδειγμένα οφείλεται στον Ανάδοχο, η Αναθέτουσα Αρχή διατηρεί το δικαίωμα να επιβάλει ρήτρα και να τον κηρύξει έκπτωτο σύμφωνα με τα οριζόμενα του Κανονισμού Προμηθειών.

B.4.2 Ελάχιστες Προϋποθέσεις Συμμετοχής

Κρίνεται απαραίτητο οι υποψήφιοι ανάδοχοι να διαθέτουν, αφενός πρότερη εμπειρία στην υλοποίηση μεγάλων έργων πληροφορικής και ειδικότερα σε έργα που αφορούν αναβάθμιση πληροφοριακών υποδομών κέντρων δεδομένων και αφετέρου να έχουν τη δυνατότητα να προσφέρουν πλήρη υποστήριξη σε αυτά.

Για το λόγο αυτό, απαιτείται ο κάθε υποψήφιος ανάδοχος, να προσκομίσει κατάλογο των κυριότερων παραδόσεων ή των κυριότερων υπηρεσιών που πραγματοποιήθηκαν κατά την προηγούμενη τριετία, με αναφορά του αντίστοιχου ποσού, της ημερομηνίας και του δημόσιου ή ιδιωτικού παραλήπτη. Είναι αναγκαίο, ο κάθε υποψήφιος Ανάδοχος να έχει αναλάβει και να έχει παραδώσει τουλάχιστον ένα παρόμοιο έργο, κατά το ως άνω αναφερόμενο χρονικό διάστημα.

Οι παραδόσεις και οι παροχές υπηρεσιών αποδεικνύονται:

1. εάν ο αποδέκτης είναι αναθέτουσα αρχή, με πιστοποιητικά που έχουν εκδοθεί ή θεωρηθεί από την αρμόδια αρχή,
2. εάν ο αποδέκτης είναι ιδιωτικός φορέας, με βεβαίωση του αγοραστή ή, εάν τούτο δεν είναι δυνατόν, με απλή δήλωση του οικονομικού φορέα.

Μία επιπλέον απαραίτητη προϋπόθεση συμμετοχής του υποψηφίου αναδόχου είναι να διαθέτει προσωπικό επαρκές σε πλήθος και δεξιότητες για την ανάληψη του Έργου. Συγκεκριμένα απαιτείται:

- κατ' ελάχιστον το 30% του ανθρωποχρόνου που θα διατεθεί για το Έργο να καλύπτεται από υπαλλήλους του υποψήφιου Αναδόχου.
- Να διατεθεί ένας Υπεύθυνος Έργου με τα ακόλουθα προσόντα και εμπειρίες:
 - ✓ Πανεπιστημιακό Δίπλωμα Σπουδών σε ένα από τα ακόλουθα γνωστικά αντικείμενα: Πληροφορική, Θετικές Επιστήμες, Μηχανική (engineering), Διοίκηση Επιχειρήσεων,
 - ✓ επαγγελματική εμπειρία τουλάχιστον οκτώ (8) ετών σε Διαχείριση Έργων.
- Να διατεθεί ένας Αναπληρωτής Υπεύθυνος Έργου με τα ακόλουθα προσόντα και εμπειρίες:
 - Πανεπιστημιακό Δίπλωμα Σπουδών σε ένα από τα ακόλουθα γνωστικά αντικείμενα: Πληροφορική, Θετικές Επιστήμες, Μηχανική (engineering), Διοίκηση Επιχειρήσεων,
 - επαγγελματική εμπειρία τουλάχιστον πέντε (05) ετών σε Διαχείριση Έργων.
- να διατεθούν στην Ομάδα Έργου κατ' ελάχιστον οι εξής ρόλοι:
 - ένας (1) Υπεύθυνος σχεδιασμού, ανάπτυξης και εφαρμογής προηγμένων υποδομών εικονικοποίησης (Virtualization Platform),
 - ένας (1) Υπεύθυνος σχεδιασμού, ανάπτυξης και εφαρμογής προηγμένων υποδομών αποθήκευσης (Storage & Backup Platform),
 - ένας (1) Υπεύθυνος Διαχείρισης Δεδομένων (Data Management),
 - ένας (1) Υπεύθυνος σχεδιασμού και υλοποίησης Εκπαίδευσης (Training),
 - ένας (1) Υπεύθυνος σχεδιασμού, ανάπτυξης και εφαρμογής προηγμένων εφαρμογών (Applications Development).

Το κάθε ένα στέλεχος του Αναδόχου που θα αναλάβει κάποιον-ους από τους παραπάνω ρόλους θα πρέπει να διαθέτει κατ' ελάχιστο τριετή (3ετή) επαγγελματική εμπειρία σε συναφές αντικείμενο, εκτός από τον Υπεύθυνο σχεδιασμού και ανάπτυξης εφαρμογών, για τον οποίο απαιτούνται τουλάχιστον πέντε (05) έτη αντίστοιχης εμπειρίας.

Ο υποψήφιος Ανάδοχος οφείλει να αποδείξει τις ανωτέρω ελάχιστες προϋποθέσεις συμμετοχής, καταθέτοντας τα ακόλουθα στοιχεία τεκμηρίωσης:

- Πίνακας των υπαλλήλων του υποψήφιου Αναδόχου που συμμετέχουν στην Ομάδα Έργου, σύμφωνα με το ακόλουθο υπόδειγμα:

Πίνακας 2: Υπόδειγμα Υπάλληλοι του Αναδόχου

A/A	Εταιρεία (σε περίπτωση Ένωσης/ Κοινοπραξία)	Όνοματεπώνυμο Μέλους ομάδας Έργου	Θέση στην Ομάδα Έργου	Ανθρωπομήνες	Ποσοστό συμμετοχής* ()

- Πίνακας των στελεχών των Υπεργολάβων του υποψήφιου Αναδόχου που συμμετέχουν στην Ομάδα Έργου, σύμφωνα με το ακόλουθο υπόδειγμα:

Πίνακας 3 : Υπόδειγμα Στελέχη των Υπεργολάβων

A/A	Εταιρεία (σε περίπτωση Ένωσης/Κοινοπραξία)	Όνοματεπώνυμο Μέλους ομάδας Έργου	Θέση στην Ομάδα Έργου	Ανθρωπομήνες	Ποσοστό συμμετοχής* ()

- Πίνακας των εξωτερικών συνεργατών του υποψήφιου Αναδόχου που συμμετέχουν στην Ομάδα Έργου, σύμφωνα με το ακόλουθο υπόδειγμα:

Πίνακας 4: Υπόδειγμα Εξωτερικοί Συνεργάτες

A/A	Όνοματεπώνυμο μέλους ομάδας έργου	Θέση στην Ομάδα Έργου	Ανθρωπομήνες	Ποσοστό συμμετοχής* ()

*ως Ποσοστό Συμμετοχής του Μέλους ορίζεται το πηλίκο των ανθρωπομηνών του δια των συνολικών προσφερόμενων ανθρωπομηνών.

Ο υποψήφιος Ανάδοχος, συμπληρωματικά με τον ανωτέρω Πίνακα, θα πρέπει να καταθέσει δηλώσεις συνεργασίας των εξωτερικών συνεργατών.

B.4.3 Βιογραφικά Σημειώματα της Ομάδας Έργου. Περίοδος Εγγύησης - Συντήρησης (ΠΕΣ)

Ως Περίοδος Εγγύησης και Συντήρησης (ΠΕΣ) ορίζεται η περίοδος, με έναρξη την οριστική παραλαβή του Έργου και με χρονική διάρκεια δέκα (10) έτη.

Η ελάχιστη ζητούμενη Περίοδος Εγγύησης για το σύνολο του Έργου είναι δύο (02) έτη από την Οριστική Παραλαβή του Έργου.

Ο Ανάδοχος είναι υποχρεωμένος να παραδώσει όλες τις απαιτούμενες άδειες χρήσης, υποστήριξης και ενημέρωσης όλου του προσφερόμενου υλικού και λογισμικού για το προσφερόμενο χρονικό διάστημα εγγύησης.

Η Περίοδος Συντήρησης ξεκινά με τη λήξη της προσφερόμενης Περιόδου Εγγύησης και λήγει με τη λήξη της ΠΕΣ.

Ο Ανάδοχος είναι υποχρεωμένος, εφόσον το επιθυμεί ο φορέας, να υπογράψει Σύμβαση Συντήρησης, μετά το τέλος της προσφερόμενης από αυτόν Περιόδου Εγγύησης και με τίμημα το κόστος συντήρησης που αναφέρεται στην Προσφορά του.

Ο Ανάδοχος δύναται, εφόσον το επιθυμεί ο φορέας, να υπογράψει ανανέωση Σύμβασης Συντήρησης, μετά το τέλος της ΠΕΣ και για χρονικό διάστημα έως πέντε (05) ετών.

Το ετήσιο κόστος συντήρησης δε θα υπερβαίνει το 8% του συνολικού κόστους του έργου.

B.4.3.1 Υπηρεσίες ΠΕΣ

Ο Ανάδοχος υποχρεούται κατά την ΠΕΣ να παρέχει τις εξής υπηρεσίες, οι οποίες για την περίοδο εγγύησης προσφέρονται δωρεάν:

- Συντήρησης Εξοπλισμού (Διορθωτικής/ Προληπτικής),
- Συντήρησης Έτοιμου Λογισμικού (Διορθωτικής/ Προληπτικής),
- Συντήρησης Εφαρμογών (Διορθωτικής/ Προληπτικής), και
- Τεχνικής Υποστήριξης.

Οι υπηρεσίες θα προσφέρονται από πιστοποιημένους για κάθε προϊόν μηχανικούς. Για κάθε εργασία που θα πραγματοποιείται από τον Ανάδοχο, στο πλαίσιο της συντήρησης, θα συντάσσεται αναφορά, στην οποία θα γίνεται περιγραφή του προβλήματος ή περιγραφή των εργασιών προληπτικής συντήρησης, οι ενέργειες που έγιναν για την αποκατάσταση της βλάβης, καθώς και ο χρόνος απόκρισης και οι ώρες που απαιτήθηκαν. Αντίγραφο αυτού θα παραδίδεται στο Φορέα Λειτουργίας προς ενημέρωσή του για τις ενέργειες αποκατάστασης βλαβών και παρακολούθησης του χρόνου αποκατάστασης.

B.4.3.1.1 Συντήρηση Εξοπλισμού

- Προληπτική συντήρηση εξοπλισμού, με την οποία πρέπει να διενεργούνται σε εξάμηνη (6μηνη) βάση από εξουσιοδοτημένους τεχνικούς οι απαραίτητες ρυθμίσεις και εσωτερικοί καθαρισμοί του εξοπλισμού, εκτέλεση διαγνωστικών ελέγχων, καθώς και οι κατάλληλοι έλεγχοι των ευαίσθητων εξαρτημάτων τους, ώστε να εξασφαλίζεται η λειτουργία τους χωρίς προβλήματα και με το μικρότερο δυνατό αριθμό βλαβών. Όλες οι δραστηριότητες της προληπτικής συντήρησης θα πρέπει να εκτελούνται σύμφωνα με τις οδηγίες του κατασκευαστή και κατόπιν έγκρισης του Φορέα Υλοποίησης.
- Αποκατάσταση βλαβών εξοπλισμού: Οι ενέργειες (εργασίες και ανταλλακτικά) που απαιτούνται να εκτελεστούν στον εξοπλισμό (hardware) προκειμένου να αποκατασταθούν οι προϋποθέσεις για την ομαλή λειτουργία τους μετά την εμφάνιση σχετικού προβλήματος. Αν η πλήρης και οριστική επίλυση του προβλήματος δεν είναι εφικτή εντός του συγκεκριμένου χρονικού ορίου, όπως προβλέπεται στην παράγραφο Ρήτρες Παροχής Υπηρεσιών, επιβάλλονται οι προβλεπόμενες ρήτρες.
- Εξασφάλιση ανταλλακτικών: Υποχρέωση του Αναδόχου να έχει όλα τα απαραίτητα καινούργια ανταλλακτικά για την επισκευή και συντήρηση των συστημάτων.
- Με την ολοκλήρωση της διαδικασίας συντήρησης, ο Ανάδοχος θα υποβάλει στο Φορέα Λειτουργίας λεπτομερή αναφορά, που θα καταγράφει τις πραγματοποιηθείσες εργασίες και τα αποτελέσματα αυτών.

B.4.3.1.2 Συντήρηση Έτοιμου Λογισμικού

- Προληπτική συντήρηση λογισμικού, με την οποία πρέπει να διενεργούνται σε εξάμηνη (6μηνη) βάση από εξουσιοδοτημένους τεχνικούς οι απαραίτητες ρυθμίσεις (administration tasks, fine tuning κ.λπ.), καθώς και οι κατάλληλοι έλεγχοι μέσω των εργαλείων αναφορών και προειδοποιήσεων που προσφέρει η κάθε πλατφόρμα (π.χ. logs, events, alerts κ.λπ.), ώστε να εξασφαλίζεται η λειτουργία τους χωρίς προβλήματα. Όλες οι δραστηριότητες της προληπτικής συντήρησης θα πρέπει να εκτελούνται σύμφωνα με τις οδηγίες του κατασκευαστή και κατόπιν έγκρισης του Φορέα Υλοποίησης.
- Εντοπισμός αιτιών βλαβών/ δυσλειτουργιών και αποκατάσταση: Κατόπιν τεκμηριωμένης ειδοποίησης από το Φορέα Λειτουργίας, ο Ανάδοχος είναι υποχρεωμένος να επιλύει τα προβλήματα εντός χρονικού διαστήματος από την αναγγελία, εφόσον αυτά δεν έχουν προκύψει από κακόβουλες ή άστοχες παρεμβάσεις τρίτων. Αν η πλήρης και οριστική επίλυση του προβλήματος δεν είναι εφικτή εντός του συγκεκριμένου χρονικού ορίου, όπως προβλέπεται στις Ρήτρες Παροχής Υπηρεσιών, επιβάλλονται οι προβλεπόμενες ρήτρες.
- Παράδοση– εγκατάσταση νέων εκδόσεων λογισμικού και ενημερώσεων/ αναβαθμίσεων, μετά από έγκριση του Φορέα Λειτουργίας.
- Εξασφάλιση ορθής λειτουργίας όλων των παραμετροποιημένων τμημάτων, προσαρμογών, διεπαφών με άλλα συστήματα, κ.λπ., με τις νεώτερες εκδόσεις – όπου απαιτηθεί.
- Παράδοση αντιτύπων όλων των μεταβολών ή των επανεκδόσεων ή τροποποιήσεων των εγχειριδίων λογισμικού.
- Με την ολοκλήρωση της διαδικασίας συντήρησης, ο Ανάδοχος θα υποβάλει στο Φορέα Λειτουργίας λεπτομερή αναφορά, που θα καταγράφει τις πραγματοποιηθείσες εργασίες.

B.4.3.1.3 Συντήρηση Εφαρμογών

- Προληπτική συντήρηση εφαρμογών, με την οποία πρέπει να διενεργούνται σε εξάμηνη (6μηνη) βάση από εξουσιοδοτημένους τεχνικούς οι απαραίτητες ρυθμίσεις, καθώς και οι κατάλληλοι έλεγχοι

μέσω των εργαλείων αναφορών και προειδοποιήσεων που προσφέρει το κάθε υποσύστημα (π.χ. logs, events, alerts κ.λπ.), ώστε να εξασφαλίζεται η λειτουργία τους χωρίς προβλήματα.

- Εντοπισμός ανωμαλιών λειτουργίας (bugs) και αποκατάσταση. Κατόπιν ενημέρωσης από το Φορέα Λειτουργίας, ο Ανάδοχος είναι υποχρεωμένος να επιλύει τα προβλήματα εντός χρονικού διαστήματος από την αναγγελία, εφόσον αυτά δεν έχουν προκύψει από κακόβουλες ή άστοχες παρεμβάσεις τρίτων. Αν η πλήρης και οριστική επίλυση του προβλήματος δεν είναι εφικτή εντός του συγκεκριμένου χρονικού ορίου, όπως προβλέπεται στην παράγραφο Ρήτρες Παροχής Υπηρεσιών, επιβάλλονται οι προβλεπόμενες ρήτρες.
- Παράδοση– εγκατάσταση τυχόν νέων εκδόσεων εφαρμογών, μετά από έγκριση του Φορέα Λειτουργίας.
- Σε περίπτωση που η εγκατάσταση νέας έκδοσης των έτοιμων πακέτων λογισμικού, μετά από έγκριση του Φορέα Λειτουργίας, συνεπάγεται την ανάγκη επεμβάσεων στις εφαρμογές, ο Ανάδοχος είναι υποχρεωμένος να πραγματοποιήσει τις επεμβάσεις αυτές χωρίς πρόσθετη επιβάρυνση της Αναθέτουσας Αρχής.
- Εξασφάλιση ορθής λειτουργίας όλων των παραμετροποιημένων τμημάτων, προσαρμογών, διεπαφών με άλλα συστήματα, κ.λπ., με τις νεώτερες εκδόσεις – όπου απαιτηθεί.
- Παράδοση αντιτύπων όλων των μεταβολών ή των επανεκδόσεων ή τροποποιήσεων των εγχειριδίων λογισμικού και ενημέρωση του υποσυστήματος Bug Tracking.

B.4.3.1.4 Τεχνική Υποστήριξη

- Ο Ανάδοχος υποχρεούται να παρέχει Υπηρεσίες Τεχνικής Υποστήριξης, καθ' όλη τη διάρκεια της Περιόδου Καλής Λειτουργίας και Περιόδου Εγγύησης και Συντήρησης. Στόχος των υπηρεσιών Τεχνικής Υποστήριξης είναι η εξασφάλιση της καλής λειτουργίας του Συστήματος, η ανταπόκριση του Αναδόχου σε αναγγελίες δυσλειτουργιών και η αποκατάστασή τους, εντός συγκεκριμένων χρονικών ορίων.
- Υπηρεσίες Τεχνικής Υποστήριξης Εξοπλισμού/ Λογισμικού/ Εφαρμογών/ Διαδικασιών μέσω Λειτουργίας τηλεφωνικού help-desk με λειτουργία

24/7/365. Ο Ανάδοχος να προσφέρει τη δυνατότητα λήψης αναγγελίας βλαβών μέσω τηλεφώνου, fax και mail.

- On-site υποστήριξη: Όταν τα αναφερόμενα προβλήματα δεν μπορούν να επιλυθούν απευθείας και οριστικά από το πρώτο επίπεδο παρέμβασης (τηλεφωνικό help-desk), πρέπει να προωθούνται σε ειδικούς, οι οποίοι θα δίνουν την απαιτούμενη λύση επιτόπου.
- Ο Ανάδοχος είναι υποχρεωμένος να παρέχει δωρεάν υπηρεσίες παραμετροποίησης υλικού και λογισμικού για αλλαγές που τυχόν απαιτηθούν μετά την οριστική παραλαβή του έργου. Οι υπηρεσίες αφορούν παραμετροποίηση που θα παρέχει ο Ανάδοχος πέραν των υπηρεσιών τεχνικής υποστήριξης σε περίπτωση βλάβης ή δυσλειτουργίας του υλικού και λογισμικού που έχει παραδοθεί. Οι υπηρεσίες παραμετροποίησης θα παρέχονται μετά από αίτηση του Φορέα Λειτουργίας και η διάρκεια αυτών ανέρχεται σε ένα ανθρωπομήνα ανά χρόνο. Ο Ανάδοχος να διαθέτει κατάλληλο εξειδικευμένο προσωπικό με προσόντα ανάλογα με τη ζητούμενη παραμετροποίηση. Σε περίπτωση που ο Φορέας Λειτουργίας δε χρησιμοποιήσει την υπηρεσία παραμετροποίησης εντός του τρέχοντος χρόνου, αυτή μπορεί να παρασχεθεί το πολύ μέχρι τη λήξη της περιόδου εγγύησης.
- Μετά την άρση κάθε βλάβης/ δυσλειτουργίας, ο Ανάδοχος θα υποβάλλει λεπτομερή αναφορά στο Φορέα Λειτουργίας, στην οποία θα αναφέρει τα αίτια της βλάβης και τον τρόπο επίλυσής της.

B.4.3.2 Ρήτρες Παροχής Υπηρεσιών

Ο Ανάδοχος υποχρεούται να υλοποιήσει το σύνολο του έργου παρέχοντας παράλληλα τις απαιτούμενες υπηρεσίες, όπως αυτές αναλυτικά περιγράφονται παραπάνω (Συντήρηση Εξοπλισμού, Συντήρηση Έτοιμου Λογισμικού, Συντήρηση Εφαρμογών και Τεχνική Υποστήριξη), ώστε να τηρούνται τα ελάχιστα όρια διαθεσιμότητας που ορίζονται στη συνέχεια. Τονίζεται ότι οι όροι που αναφέρονται στην παρούσα παράγραφο ισχύουν για την ΠΕΣ.

B.4.3.2.1 Ορισμοί

- **Κατηγορία A:** Εξοπλισμού –Έτοιμου λογισμικού – Εφαρμογών: ορίζεται ως το σύνολο των διακριτών μονάδων εξοπλισμού ή/και

έτοιμου λογισμικού ή/και εφαρμογών, η εύρυθμη λειτουργία των οποίων επηρεάζει την ποιότητα των υπηρεσιών του SPOC.

Στην εν λόγω κατηγορία περιλαμβάνονται όσα αναφέρονται στις κάτωθι παραγράφους:

- **Δικτυακός Εξοπλισμός Δικτυακός Εξοπλισμός C.2**
- **Σφάλμα! Το αρχείο προέλευσης της αναφοράς δεν βρέθηκε.Εξοπλισμός – Λογισμικό A.1C.3**
- **Ανάπτυξη εφαρμογών B.1.1**
- **Υπηρεσίες Ψηφιοποίησης B.2**
- **Κατηγορία Β:** Εξοπλισμού –Έτοιμου λογισμικού – Εφαρμογών: ορίζεται ως το σύνολο των διακριτών μονάδων εξοπλισμού ή/και έτοιμου λογισμικού ή/και εφαρμογών, η δυσλειτουργία των οποίων δεν επηρεάζει άμεσα τη λειτουργικότητα του SPOC.
 - **Λοιπός Εξοπλισμός**
- **Χρόνοι αποκατάστασης βλάβης - δυσλειτουργίας:** είναι το μέγιστο επιτρεπόμενο χρονικό διάστημα από την αναγγελία της βλάβης/ δυσλειτουργίας μέχρι και την αποκατάστασή της, σε μηνιαία βάση. Ο Χρόνος αποκατάστασης βλάβης/ δυσλειτουργίας, προσμετράται αθροιστικά για το σύνολο των βλαβών, ανά διακριτή μονάδα, σε μηνιαία βάση. Ο χρόνος αυτός είναι:
 - **Τέσσερις (04) ώρες**, σε μηνιαία βάση (για την κατηγορία Α).
 - **Τριάντα έξι (36) ώρες**, σε μηνιαία βάση (για την κατηγορία Β).

B.4.3.2.2 Διαδικασία Αποκατάστασης Βλάβης/ Δυσλειτουργίας

Για κάθε βλάβη/ δυσλειτουργία που παρουσιάζεται, θα ειδοποιούνται τεχνικοί του Αναδόχου που θα έχουν προκαθορισθεί για το σκοπό αυτό, ενώ η σχετική αναγγελία θα πραγματοποιείται μέσω τηλεφώνου ή/και FAX, e-mail.

Η κάθε αναγγελία συμβάντος (βλάβης/ δυσλειτουργίας) θα καταχωρείται στο σύστημα helpdesk του Φορέα λειτουργίας και θα γνωστοποιείται ο μοναδικός αριθμός συμβάντος (ticket id) σε υπάλληλο του Αναδόχου. Με την ολοκλήρωση της επίλυσης του συμβάντος, θα καταγράφονται όλα τα στοιχεία που αφορούν το συμβάν και θα εκδίδεται αναφορά, η οποία θα υπογράφεται από υπάλληλο του Φορέα λειτουργίας και του Αναδόχου. Η εν λόγω αναφορά, θα αποτελεί και το αποδεικτικό για την πιστοποίηση του χρόνου

αποκατάστασης.

Η υπέρβαση του ανωτέρω χρόνου αποκατάστασης βλάβης/ δυσλειτουργίας επιβάλλει ρήτρες, όπως αυτές περιγράφονται παρακάτω.

B.4.3.2.3 Μη Διαθεσιμότητα/ Ρήτρες

Μη διαθεσιμότητα Μονάδας Κατηγορίας Α- Ρήτρες:

Σε περίπτωση υπέρβασης του χρόνου αποκατάστασης βλάβης/ δυσλειτουργίας (τέσσερις (04) ώρες από τη στιγμή που ανακοινώθηκε η βλάβη/ δυσλειτουργία), επιβάλλεται στον Ανάδοχο ρήτρα:

- Χίλια ευρώ (1.000€) για κάθε ώρα και για τις επόμενες τέσσερις (04) ώρες.
- Δυο χιλιάδες ευρώ (2.000€) για κάθε ώρα πέραν του 8ωρου.

Μη διαθεσιμότητα Μονάδας Κατηγορίας Β – Ρήτρες:

Σε περίπτωση υπέρβασης του χρόνου αποκατάστασης βλάβης/ δυσλειτουργίας, επιβάλλεται για κάθε ώρα στον Ανάδοχο ρήτρα ίση με:

- 1% επί του συμβατικού τιμήματος της μονάδας που είναι εκτός λειτουργίας.

B.4.3.3 Διενέργεια Προγραμματισμένων Διακοπών Λειτουργίας (Planned Downtime)

Σε περιπτώσεις όπου η διάρκεια της προγραμματισμένης διακοπής υπηρεσίας υπερβεί την προσυμφωνημένη χρονική διάρκεια, και γι' αυτό ευθύνεται αποκλειστικά ο Ανάδοχος, τότε η επιπλέον χρονική διάρκεια απώλειας της υπηρεσίας θεωρείται ως βλάβη και επιβάλλονται οι προβλεπόμενες ρήτρες.

Επιτρέπεται η διενέργεια προγραμματισμένων διακοπών όλων ή μέρους των υπηρεσιών του έργου (planned downtime), τόσο κατά την υλοποίησή του, όσο και κατά τη διάρκεια της ΠΕΣ, σύμφωνα με τις παρακάτω συνθήκες:

- 1) Κάθε προγραμματισμένη διακοπή όλων ή μέρους των υπηρεσιών του έργου (planned downtime) από τον Ανάδοχο θα ανακοινώνεται τουλάχιστον επτά (07) ημερολογιακές ημέρες νωρίτερα στο Φορέα Λειτουργίας, και θα πρέπει να τεκμηριώνεται κατάλληλα.

- 2) Κάθε προγραμματισμένη διακοπή όλων ή μέρους των υπηρεσιών του έργου (planned downtime) θα πραγματοποιείται μόνο εφόσον ρητά συμφωνηθεί μεταξύ των δύο μερών.
- 3) Η μέγιστη διάρκεια μίας προγραμματισμένης διακοπής όλων ή μέρους των υπηρεσιών του έργου (planned downtime) θα συμφωνείται ρητά μεταξύ των δύο μερών.

B.5 Λοιπές Απαιτήσεις Έργου

B.5.1 Μελέτη Εγκατάστασης εξοπλισμού

Η μελέτη εγκατάστασης που θα παραδώσει ο Ανάδοχος θα εκπονηθεί μετά από αυτοψία των χώρων όπου θα τοποθετηθεί ο εξοπλισμός σε συνεργασία με την ΕΠΠΕ. Σε αυτή θα συμπεριλαμβάνονται και θα αποτυπώνονται διαγραμματικά, κατ' ελάχιστο τα ακόλουθα:

- ✓ Η διάρθρωση του εξοπλισμού,
- ✓ Η σύνθεση κάθε ικριώματος (θα περιλαμβάνει, επιπλέον, τα στοιχεία του βάρους και της πίεσης που ασκείται στο έδαφος με την τελική σύνθεση του εξοπλισμού),
- ✓ Η τοποθεσία παράδοσης- εγκατάστασης κάθε στοιχείου του εξοπλισμού που θα συμπεριληφθεί στην προσφορά,
- ✓ Οι απαιτήσεις σε ηλεκτρική ενέργεια και ψύξη που απαιτείται για κάθε σύστημα με την τελική του σύνθεση,
- ✓ Οι περιβαλλοντικοί περιορισμοί (θερμοκρασία, υγρασία) που διέπουν τον εξοπλισμό.

Για την ορθή εγκατάσταση του εξοπλισμού οι υποψήφιοι Ανάδοχοι είναι υποχρεωμένοι να επισυνάψουν, ως αναπόσπαστο μέρος των προσφορών τους, στοιχεία σχετικά με τις απαιτήσεις του εξοπλισμού που προσφέρουν, σε όγκο, βάρος και κατασκευαστικά γνωρίσματα οικοδομής, σε παροχή και ποιότητα ρεύματος, σε κλιματισμό, κ.λπ.

B.5.1.1 Τόπος υλοποίησης – παράδοσης έργου

Λογισμικό – Εξοπλισμός

Ο Ανάδοχος θα πρέπει να εγκαταστήσει και να παραδώσει σε πλήρη λειτουργία το σύνολο του ζητούμενου εξοπλισμού και λογισμικού σε χώρο

που θα προσδιοριστεί από τη Διεύθυνση Πληροφορικής του Αρχηγείου Ελληνικής Αστυνομίας και θα περιορίζεται εντός της ηπειρωτικής επικράτειας της Περιφέρειας Αττικής.

Ο Ανάδοχος σε συνεργασία με την ΕΠ.Π.Ε. καθορίζει τις λεπτομέρειες σχετικά με τη μεταφορά, τοποθέτηση και εγκατάσταση του εξοπλισμού και ενημερώνει τη Διεύθυνση Πληροφορικής/ Α.Ε.Α πριν από δέκα (10) τουλάχιστον ημέρες, για την ακριβή ημερομηνία και ώρα που προτίθεται να πραγματοποιήσει τις παραπάνω εργασίες.

Την ευθύνη για κάθε βλάβη, φθορά ή απώλεια του εξοπλισμού και κάθε τμήματός του, φέρει μέχρι την παραλαβή του ο Ανάδοχος.

Ο Ανάδοχος στα σημεία εγκατάστασης του εξοπλισμού και του λογισμικού υποχρεούται:

- να εκτελέσει οποιαδήποτε εργασία απαιτείται για την εγκατάσταση και καλή λειτουργία.
- να συνεργασθεί με τους υπευθύνους του Φορέα για την ένταξη του νέου συστήματος στην υφιστάμενη υποδομή.

Η προετοιμασία των χώρων για την εγκατάσταση του εξοπλισμού θα πραγματοποιηθεί από το προσωπικό του Αναδόχου υπό την έγκριση και την επίβλεψη της ΕΠ.Π.Ε. και του προσωπικού της Δ/νσης Πληροφορικής/ Α.Ε.Α. Σε περίπτωση προσφοράς που δεν καθορίζει ειδικές συνθήκες περιβάλλοντος θα θεωρηθεί ότι αυτές δεν απαιτούνται ή θα γίνουν με δαπάνη του Αναδόχου.

Ανάπτυξη Εφαρμογών

Ο Ανάδοχος θα πρέπει να αναπτύξει και να παραδώσει σε πλήρη λειτουργία το σύνολο των απαιτούμενων εφαρμογών που θα ολοκληρώνουν την πλήρη λειτουργικότητα του SPOC, όπως αυτή περιγράφεται στο παρόν τεύχος. Η ανάπτυξη των εφαρμογών θα μπορεί να γίνει, τόσο σε χώρο του αναδόχου, όσο και σε χώρο που θα προσδιοριστεί από τη Διεύθυνση Πληροφορικής του Αρχηγείου Ελληνικής Αστυνομίας. Η ΕΠ.Π.Ε. είναι υπεύθυνη για τη διευκρίνιση προς τον ανάδοχο, των επιχειρησιακών απαιτήσεων που θα πρέπει να καλύπτονται με την ανάπτυξη των εφαρμογών του SPOC.

Ψηφιοποίηση

Η υλοποίησή της ψηφιοποίησης θα γίνει σε χώρους με επάρκεια για τις απαιτήσεις του έργου, οι οποίοι θα υποδειχθούν από την Αναθέτουσα Αρχή και είναι ελεγχόμενης πρόσβασης, λόγω της φύσης του προς ψηφιοποίηση υλικού, με ευθύνη του Φορέα Λειτουργίας.

Η ψηφιοποίηση του υφιστάμενου αρχείου θα πρέπει να έχει ολοκληρωθεί πριν την παράδοση του Λογισμικού και του Ηλεκτρονικού Εξοπλισμού.

B.5.1.2 Έλεγχοι

Στην παράγραφο B.6.8.2 περιγράφονται οι ελάχιστοι έλεγχοι που θα γίνουν για την αποδοχή και την παραλαβή του έργου.

Ο Ανάδοχος εντός είκοσι πέντε (25) ημερών από την υπογραφή της Σύμβασης, θα παραδώσει προς έγκριση στην ΕΠΠΕ, ολοκληρωμένα σχέδια για τη διενέργεια των ελέγχων του εξοπλισμού που θα προσφέρει.

Πέραν των ελέγχων αυτών, η ΕΠΠΕ μπορεί να διενεργεί, σε οποιοδήποτε χρόνο, κάθε άλλο έλεγχο (test) που κρίνει ως απαραίτητο για να διαπιστωθεί ότι το έργο ανταποκρίνεται πλήρως στις απαιτήσεις των Προδιαγραφών και εκπληρώνει τις απαιτήσεις του παρόντος τεύχους.

Πριν από τη διενέργεια των ελέγχων λειτουργικότητας του εξοπλισμού που θα πραγματοποιηθούν με τη συνδρομή του Αναδόχου και υπό τις οδηγίες της ΕΠΠΕ, θα πρέπει να έχουν ολοκληρωθεί επιτυχώς όλοι οι έλεγχοι της παραγράφου C.6

Η επιτυχής διεξαγωγή των ελέγχων παραλαβής του έργου, αποτελεί προαπαιτούμενο για την έναρξη της διαδικασίας της παραλαβής (δίμηνης περιόδου καλής λειτουργίας). Η ΕΠΠΕ, εντός δέκα (10) ημερών από την ολοκλήρωση των ελέγχων, θα πρέπει να εκδώσει σχετικό πρωτόκολλο με τα αποτελέσματα των ελέγχων.

Σε περίπτωση που οι έλεγχοι- tests αποτύχουν, ο Ανάδοχος υποχρεούται να προβεί στις αναγκαίες ενέργειες- βελτιώσεις για να επαναληφθούν έως ότου επιτύχουν. Τυχόν καθυστερήσεις που θα προκύψουν, θα επηρεάσουν το χρόνο οριστικής παραλαβής του έργου, με όλες τις συνέπειες για τον Ανάδοχο.

B.5.1.3 Παρεχόμενο επίπεδο υπηρεσιών – ρήτρες

Ο Ανάδοχος υποχρεούται να υλοποιήσει το σύνολο του έργου παρέχοντας παράλληλα τις απαιτούμενες υπηρεσίες τεχνικής υποστήριξης, ώστε να τηρούνται τα ελάχιστα όρια διαθεσιμότητας που ορίζονται στη συνέχεια. Τονίζεται ότι οι όροι που αναφέρονται στην παρούσα παράγραφο ισχύουν για

την περίοδο καλής λειτουργίας καθώς και για τις περιόδους εγγύησης και συντήρησης (για την τελευταία εφόσον υπογραφεί Σύμβαση Συντήρησης).

Ορισμοί:

- ✓ **Κατηγορία Α: Εξοπλισμού – Λογισμικού:** ορίζεται ως, το σύνολο των διακριτών μονάδων εξοπλισμού ή/και λογισμικού, η εύρυθμη λειτουργία των οποίων στηρίζει τη λειτουργικότητα του συστήματος, δηλ. εξυπηρετητές, στοιχεία της κεντρικής υποδομής, λειτουργικά συστήματα server, συστημικό (έτοιμο) λογισμικό server, CMS SPOC κ.λ.π.
- ✓ **Κατηγορία Β: Εξοπλισμού – Λογισμικού:** ορίζεται ως, το σύνολο των διακριτών μονάδων εξοπλισμού ή/και λογισμικού η δυσλειτουργία των οποίων δεν επηρεάζει τη λειτουργικότητα των κεντρικών συστημάτων, δηλ. οι Η/Υ των θέσεων εργασίας, το έτοιμο λογισμικό αυτών, λοιπός περιφερειακός εξοπλισμός κ.λπ.
- ✓ **Χρόνος αποκατάστασης βλάβης/ δυσλειτουργίας:** είναι το μέγιστο επιτρεπόμενο χρονικό διάστημα από την αναγγελία της βλάβης, μέχρι και την αποκατάστασή της, σε μηνιαία βάση. Ο χρόνος αυτός είναι:
 - τέσσερις (4) ώρες από τη στιγμή της ανακοίνωσης της εμφάνισης της βλάβης/ δυσλειτουργίας (για την κατηγορία Α).
 - τριάντα έξι (36) ώρες (για την κατηγορία Β) από τη στιγμή της ανακοίνωσης της εμφάνισης της βλάβης/ δυσλειτουργίας, εξαιρουμένων των σαββατοκύριακων και των αργιών.

Σημειώνεται ότι ανά διακριτή μονάδα, ο Χρόνος αποκατάστασης βλάβης/ δυσλειτουργίας προσμετράται αθροιστικά σε μηνιαία βάση.

Μη διαθεσιμότητα Μονάδας Κατηγορίας Α – Ρήτρες:

Σε περίπτωση υπέρβασης του χρόνου αποκατάστασης βλάβης/ δυσλειτουργίας (πρώτες τέσσερις (4) ώρες από τη στιγμή που ανακοινώθηκε η βλάβη), επιβάλλεται στον Ανάδοχο ρήτρα:

- Χίλια (1000) ευρώ για κάθε ώρα και για τις επόμενες τέσσερις (4) ώρες.
- Δύο Χιλιάδες (2000) ευρώ για κάθε ώρα πέραν του 8ωρου.

Διευκρινίζεται ότι:

- 1) Ένα σύστημα/ υποσύστημα/ υπηρεσία θεωρείται ολικά μη διαθέσιμο/η, εάν είναι μη διαθέσιμο, έστω και ένα μικρό μέρος της λειτουργικότητας που παρέχει.
- 2) Η μη διαθεσιμότητα μιας μονάδας επιφέρει τη μη διαθεσιμότητα όλων των μονάδων του Συστήματος (εξοπλισμός, λογισμικό συστημάτων και εφαρμογών) που εξαρτώνται λειτουργικά από αυτήν.

3) Σε περίπτωση που στοιχείο εξοπλισμού κεντρικής υποδομής βρίσκεται σε διάταξη υψηλής διαθεσιμότητας και η βλάβη/ δυσλειτουργία του δεν επηρεάζει τη λειτουργικότητα του συστήματος (ή μέρος αυτής) και την παροχή ηλεκτρονικών υπηρεσιών, τότε η ρήτρα υπολογίζεται στο μισό.

Μη διαθεσιμότητα Μονάδας Κατηγορίας Β – Ρήτρες:

Σε περίπτωση υπέρβασης του χρόνου αποκατάστασης βλάβης/ δυσλειτουργίας, επιβάλλεται για κάθε ώρα στον Ανάδοχο ρήτρα ίση με:

- **1%** επί του συμβατικού τιμήματος της μονάδας που είναι εκτός λειτουργίας.

Διευκρινίζεται ότι :

4) Ως μονάδα στη συγκεκριμένη περίπτωση ορίζεται το σύνολο εξοπλισμού και λογισμικού που καλύπτουν μια συγκεκριμένη λειτουργικότητα (ενδεικτικά αναφέρεται ότι το σύστημα Η/Υ με λειτουργικό σύστημα, λογισμικό αυτοματισμού γραφείου κ.λπ. θεωρείται ως μια αδιαίρετη μονάδα).

5) Εάν η δυσλειτουργία μιας μονάδας (π.χ. switch τοπικού δικτύου) επηρεάζει την εύρυθμη λειτουργία κάποιων συσχετιζόμενων με αυτήν μονάδων (π.χ. των διασυνδεδεμένων θέσεων εργασίας), τότε η μη διαθεσιμότητα και άρα η ρήτρα υπολογίζεται επί του τιμήματος του συνόλου των μονάδων αυτών (δηλαδή switch, Η/Υ και λογισμικά αυτών, εκτυπωτές).

Επιπρόσθετες ρήτρες ανεξάρτητα Κατηγορίας της Μονάδας

- ✓ Αν μια μονάδα είναι μη διαθέσιμη (σε βλάβη ή δυσλειτουργία) για χρονική περίοδο άνω των 72 ωρών (αθροιστικά στο διάστημα ενός μήνα, πέραν των ως άνω αναφερόμενων ρητρών, δεν καταβάλλεται (για τον τρέχοντα μήνα) τίμημα συντήρησης για τη μονάδα αυτή, καθώς και για τον εξοπλισμό που εξαρτάται λειτουργικά από αυτήν.
- ✓ Αν για μια μονάδα συμβεί το ανωτέρω για δύο (2) συνεχείς μήνες, πέρα από την επιβληθείσα ρήτρα και τη μη καταβολή αμοιβής συντήρησης, ο Ανάδοχος υποχρεούται να αντικαταστήσει μέσα σ' ένα μήνα, με δικό του κόστος, τον εξοπλισμό που προκαλεί βλάβη με ισοδύναμο και σύγχρονο εξοπλισμό, ύστερα από έγγραφη ειδοποίηση της Αναθέτουσας Αρχής, με τη σύμφωνη γνώμη της.

B.5.1.4 Προγραμματισμένες Διακοπές Υπηρεσίας

Επιτρέπεται η διενέργεια προγραμματισμένων διακοπών της Υπηρεσίας (Planned Out ages), τόσο κατά την υλοποίηση του Έργου, όσο και κατά τη διάρκεια της Περιόδου Εγγύησης και Συντήρησης (**ΠΕΣ**), σύμφωνα με τις παρακάτω συνθήκες:

- ✓ Κάθε προγραμματισμένη διακοπή της υπηρεσίας από τον Ανάδοχο θα ανακοινώνεται τουλάχιστον 15 ημερολογιακές ημέρες νωρίτερα στην ΕΠΠΕ ή/και στο αρμόδιο όργανο του φορέα λειτουργίας και θα πρέπει να τεκμηριώνεται κατάλληλα.
- ✓ Κάθε προγραμματισμένη διακοπή της υπηρεσίας θα πραγματοποιείται μόνον εφόσον ρητά συμφωνηθεί μεταξύ των δύο μερών.
- ✓ Η μέγιστη διάρκεια μίας προγραμματισμένης διακοπής υπηρεσιών θα συμφωνείται ρητά μεταξύ των δύο μερών.
- ✓ Θα πραγματοποιείται μόνο σε ώρες ΕΩΚ.
- ✓ Η χρονική περίοδος απώλειας της υπηρεσίας που οφείλεται σε προγραμματισμένη διακοπή δε θα υπολογίζεται στη μέτρηση των Ποιοτικών Κριτηρίων.

Σε περιπτώσεις όπου, η διάρκεια της προγραμματισμένης διακοπής υπηρεσίας υπερβεί την προσυμφωνημένη χρονική διάρκεια, και γι' αυτό ευθύνεται αποκλειστικά ο Ανάδοχος, τότε η επιπλέον χρονική διάρκεια απώλειας της υπηρεσίας θεωρείται ως βλάβη

B.5.1.5 Περίοδος εγγύησης και συντήρησης

Η χρονική διάρκεια της Περιόδου Εγγύησης και Συντήρησης (**ΠΕΣ**) ορίζεται τουλάχιστον στα δέκα (10) έτη.

Η ελάχιστη ζητούμενη Περίοδος Εγγύησης, για το σύνολο του έργου, είναι πέντε (5) έτη από την Οριστική Παραλαβή του.

Η Περίοδος Συντήρησης ξεκινά με τη λήξη της προσφερόμενης Περιόδου Εγγύησης και λήγει με τη λήξη της ΠΕΣ.

Ο Ανάδοχος είναι υποχρεωμένος, εφόσον το επιθυμεί ο φορέας για τον οποίο προορίζεται το Έργο, να υπογράψει Σύμβαση Συντήρησης, μετά το τέλος της προσφερόμενης από αυτόν Περιόδου Εγγύησης και με τίμημα το κόστος συντήρησης που αναφέρεται στην Προσφορά του. Το κόστος συντήρησης δεν θα πρέπει να υπερβαίνει το 8% της συνολικής αξίας του έργου.

Σημείωση: Είναι στην ευχέρεια των υποψηφίων Αναδόχων να προσφέρουν Περίοδο Εγγύησης μεγαλύτερη της **ελάχιστης ζητούμενης**, όμως αυτή θα πρέπει να καλύπτει το σύνολο των προϊόντων και υπηρεσιών για ακέραιο αριθμό ετών.

B.5.1.5.1 Υπηρεσίες κατά την περίοδο εγγύησης

Οι υπηρεσίες της Περιόδου Εγγύησης περιλαμβάνουν τη δωρεάν συντήρηση του εξοπλισμού και του λογισμικού που ο Ανάδοχος θα προσφέρει ή/και θα εντάξει στη λύση του.

Επισημαίνεται ότι η έναρξη των εγγυήσεων του εξοπλισμού και του λογισμικού που ο Ανάδοχος θα προσφέρει και θα εντάξει στη λύση του, θα γίνει με την ημερομηνία έκδοσης του πρωτοκόλλου οριστικής παραλαβής από την αρμόδια επιτροπή.

Οι υπηρεσίες της Περιόδου Εγγύησης αφορούν στο σύνολο του Έργου και παρέχονται **δωρεάν**.

‘ΑΝΑΜΕΝΟΜΕΝΑ ΠΑΡΑΔΟΤΕΑ’/ ΑΠΟΤΕΛΕΣΜΑΤΑ ΠΕΡΙΟΔΟΥ:

Περίοδος Εγγύησης – Παραδοτέα (ελάχιστα):	
Τίτλος Παραδοτέου	Περιγραφή Παραδοτέου
Υπηρεσίες υποστήριξης και αποκατάστασης βλαβών.	Τεύχος αποτύπωσης υπηρεσιών που θα περιλαμβάνει: <ul style="list-style-type: none">- Καταγραφή των συμβάντων ενεργειών υποστήριξης.- Λίστα ανταλλακτικών και προσδιορισμός αναλωσίμων υλικών.- Τεκμηρίωση πρόσθετων προσαρμογών και παραμετροποιήσεων σε εξοπλισμό και έτοιμο λογισμικό.- Τεκμηρίωση σφαλμάτων.- Παράδοση αντιτύπων όλων των μεταβολών ή επανεκδόσεων ή τροποποιήσεων των εγχειριδίων του εξοπλισμού, έτοιμου λογισμικού και εφαρμογής/ών.- Τεκμηρίωση εγκαταστάσεων νέων εκδόσεων έτοιμου λογισμικού και εφαρμογής/ών.- Έκθεση αξιολόγησης Περιόδου.

B.5.1.5.2 Υπηρεσίες κατά την περίοδο συντήρησης

Κατά τη διάρκεια της περιόδου συντήρησης, ο Ανάδοχος θα αναλάβει τη συντήρηση- τεχνική υποστήριξη όλου του εξοπλισμού και του λογισμικού που θα προσφέρει και θα εντάξει στη λύση του.

Το είδος των προσφερόμενων υπηρεσιών κατά τη διάρκεια της περιόδου συντήρησης περιγράφεται στο παρόν κεφάλαιο.

Τα ποσά έκπτωσης, λόγω μη διαθεσιμότητας εξοπλισμού, σύμφωνα με τα παραπάνω κατά την περίοδο της εγγύησης θα παρακρατούνται από την εγγυητική επιστολή καλής λειτουργίας ή θα αφαιρεθούν από τα δικαιώματα του πρώτου έτους συντήρησης εφόσον υπογραφεί σχετική σύμβαση.

Ο Ανάδοχος υποχρεούται επίσης για το σύνολο της περιόδου των παρεχομένων υπηρεσιών να παραδίδει μηνιαίες αναφορές με πλήρη στοιχεία τεκμηρίωσης (ποσοτικά και ποιοτικά) της συμμόρφωσής του με τις απαιτήσεις του Service Level Agreement του παραρτήματος της παρούσας.

ΑΝΤΙΚΕΙΜΕΝΟ / ΠΕΡΙΕΧΟΜΕΝΟ ΠΕΡΙΟΔΟΥ:

Συντήρηση Εξοπλισμού

✓ Προληπτική Συντήρηση. Ο Ανάδοχος υποχρεούται να παρέχει προληπτική συντήρηση του εξοπλισμού (H/W), τουλάχιστον μία (1) φορά το εξάμηνο, η οποία θα περιλαμβάνει:

- i. Εκτέλεση διαγνωστικών ελέγχων για την πιστοποίηση της καλής λειτουργίας όλου του εξοπλισμού (CPU, μνήμες, κ.λπ.) και του λογισμικού, που θα προσφέρει.
- ii. Καθαρισμό εξυπηρετητών με ειδικά προϊόντα καθαρισμού.
- iii. Αντικατάσταση τυχόν φθαρμένων ανταλλακτικών του εξοπλισμού.

✓ Αποκατάσταση βλαβών εξοπλισμού. Οι ενέργειες (εργασίες και ανταλλακτικά) που απαιτείται να εκτελεστούν στον εξοπλισμό (hardware) προκειμένου να αποκατασταθούν οι προϋποθέσεις για την ομαλή λειτουργία τους μετά την εμφάνιση σχετικού προβλήματος. Αν η πλήρης και οριστική επίλυση του προβλήματος δεν είναι εφικτή εντός του συγκεκριμένου χρονικού ορίου, όπως προβλέπεται στο παράρτημα. Τήρηση Εγγυημένου Επιπέδου Υπηρεσιών- Ρήτρες, επιβάλλονται οι προβλεπόμενες ρήτρες.

✓ Εξασφάλιση ανταλλακτικών. Υποχρέωση του Αναδόχου να έχει όλα τα απαραίτητα καινούργια ανταλλακτικά για την άμεση αποκατάσταση των βλαβών, αλλά και για τη διατήρηση της ορθής λειτουργίας όλου του

εξοπλισμού. Η ευθύνη δε μειώνεται εξαιτίας της εξάντλησης, μη έγκαιρης μεταφοράς, καθυστέρησης εκτελωνισμού κ.λπ. των διαφόρων ανταλλακτικών, με εξαίρεση την περίπτωση αποδεδειγμένης ανώτερης βίας. Στα ανταλλακτικά δεν περιλαμβάνονται τα αναλώσιμα. Αναλώσιμα θεωρούνται δισκέτες, ταινίες, κεφαλές εκτυπωτών, toner εκτυπωτή, ποντίκια, μελανοταινίες.

✓ Αποκατάσταση βλαβών. Ο Ανάδοχος υποχρεούται στην αποκατάσταση βλαβών μη οφειλομένων σε φθορά από συνήθη χρήση. Βλάβες μη οφειλόμενες στη συνήθη χρήση είναι οι οφειλόμενες σε συνθήκες περιβάλλοντος. Στην περίπτωση αυτή η δαπάνη για την προμήθεια του εξοπλισμού (H/W) θα βαρύνει τον Ανάδοχο. Ωστόσο, ο Ανάδοχος δεν ευθύνεται για βλάβες που αποδεδειγμένα προξενήθηκαν από μετατροπές, εργασίες, αλλαγές, προσθήκες που ενεργούν τρίτοι ή από χρήση εξοπλισμού, προγραμμάτων ή υλικών που προμηθεύουν τρίτοι και όχι ο Ανάδοχος, εκτός και αν οι παραπάνω ενέργειες και η προμήθεια γίνεται ύστερα από έγκριση του Αναδόχου. Στην περίπτωση αυτή ο Ανάδοχος βαρύνεται μόνο με το κόστος πιθανώς απαιτούμενων ανταλλακτικών.

✓ Ο Ανάδοχος βαρύνεται για κάθε ζημία, βλάβη ή απώλεια οφειλόμενη σε υπαιτιότητα ή αμέλεια των, υπό οιαδήποτε σχέση εργασίας, χρησιμοποιούμενων από αυτόν υπαλλήλων, για τις ανάγκες της Αναθέτουσας Αρχής, εάν η ζημία, βλάβη ή απώλεια προκαλείται καθ' οποιονδήποτε τρόπο στα προϊόντα που θα προσφερθούν.

✓ Ο Ανάδοχος υποχρεούται, σε περίπτωση προμήθειας πρόσθετου νέου εξοπλισμού ή αντικατάστασης παλαιού, εντός των χρονικών ορίων της κάθε φορά ισχύουσας περιόδου συντήρησης, να τον εντάσσει αμέσως στην συντήρηση και θα αναπροσαρμόζεται ανάλογα η ετήσια δαπάνη, μετά τη λήξη του χρόνου εγγύησής του.

✓ Ο Ανάδοχος υποχρεούται, σε συνεννόηση με το Φορέα Λειτουργίας, να δημιουργήσει διαδικασίες ασφαλείας για τη χρήση του εξοπλισμού που θα προσφέρει, ώστε να περιορισθεί στο ελάχιστο το χειριστικό- ανθρώπινο λάθος.

✓ Ο Ανάδοχος υποχρεούται να μετέχει, με εκπρόσωπό του, σε τακτικές συναντήσεις με το Φορέα Λειτουργίας για την παρακολούθηση του έργου και την ορθή εκτέλεση της Σύμβασης.

Συντήρηση - Διασφάλιση καλής λειτουργίας Έτοιμου Λογισμικού

✓ Εντοπισμός αιτιών βλαβών/ δυσλειτουργιών και αποκατάσταση: Κατόπιν τεκμηριωμένης ειδοποίησης από το Φορέα Λειτουργίας, ο Ανάδοχος είναι υποχρεωμένος να επιλύει τα προβλήματα εντός χρονικού διαστήματος από

την αναγγελία, εφόσον αυτά δεν έχουν προκύψει από κακόβουλες ή άστοχες παρεμβάσεις τρίτων. Αν η πλήρης και οριστική επίλυση του προβλήματος δεν είναι εφικτή εντός του συγκεκριμένου χρονικού ορίου, όπως προβλέπεται στα Β.4.3.2 και Β.5.1.3, επιβάλλονται οι προβλεπόμενες ρήτρες.

- ✓ Παράδοση– εγκατάσταση τυχόν βελτιωτικών εκδόσεων λογισμικού, μετά από έγκριση του Φορέα Λειτουργίας.
- ✓ Εξασφάλιση ορθής λειτουργίας όλων των customizations, διεπαφών με άλλα συστήματα, κ.λπ., με τις νεώτερες εκδόσεις.
- ✓ Παράδοση αντιτύπων όλων των μεταβολών ή των επανεκδόσεων ή τροποποιήσεων των εγχειριδίων λογισμικού.

Συντήρηση - Διασφάλιση καλής λειτουργίας εφαρμογής/ών.

- ✓ Αποκατάσταση ανωμαλιών λειτουργίας (bugs) της/ων εφαρμογής/ών: Κατόπιν έγγραφης ειδοποίησης από τον Φορέα Λειτουργίας, ο Ανάδοχος είναι υποχρεωμένος να επιλύει τα προβλήματα εντός χρονικού διαστήματος από την αναγγελία (βλ. Β.4.3.2 και Β.5.1.3), εφόσον αυτά δεν έχουν προκύψει από κακόβουλες ή άστοχες παρεμβάσεις τρίτων. Αν η πλήρης και οριστική επίλυση του προβλήματος δεν είναι εφικτή εντός του συγκεκριμένου χρονικού ορίου όπως προβλέπεται στα Β.4.3.2 και Β.5.1.3, επιβάλλονται οι προβλεπόμενες ρήτρες.
- ✓ Εντοπισμός αιτιών βλαβών/ δυσλειτουργιών και αποκατάσταση.
- ✓ Παράδοση– εγκατάσταση τυχόν νέων εκδόσεων των εφαρμογών, μετά από έγκριση της ΕΠΠΕ. Σε περίπτωση που η εγκατάσταση βελτιωτικής έκδοσης των έτοιμων πακέτων λογισμικού, μετά από έγκριση της ΕΠΠΕ, συνεπάγεται την ανάγκη επεμβάσεων στις εφαρμογές, ο Ανάδοχος είναι υποχρεωμένος να πραγματοποιήσει τις επεμβάσεις αυτές χωρίς πρόσθετη επιβάρυνση του Φορέα Λειτουργίας.
- ✓ Εξασφάλιση ορθής λειτουργίας όλων των customizations, διεπαφών με άλλα συστήματα, κ.λπ., με τις νεώτερες εκδόσεις.
- ✓ Παράδοση αντιτύπων όλων των μεταβολών ή των επανεκδόσεων ή τροποποιήσεων των εγχειριδίων εφαρμογής/ών.

Τεχνική Υποστήριξη

Γενικές Απαιτήσεις

Ο ανάδοχος, στο πλαίσιο της παρούσας, έχει τις ακόλουθες υποχρεώσεις:

- ✓ Αντιμετώπιση λαθών και σφαλμάτων στη λειτουργία του συστήματος.
- ✓ Βελτιστοποιήσεις στη δομή της βάσης, έτσι ώστε να εξασφαλίζεται η βέλτιστη απόδοση του συστήματος.
- ✓ Προσαρμογή της βάσης και των εφαρμογών που θα αναπτυχθούν στο πλαίσιο του παρόντος Έργου σε νέες απαιτήσεις που προκύπτουν από πιθανές τροποποιήσεις στην οργάνωση και τις λειτουργίες του Φορέα Λειτουργίας και σχετίζονται με το φυσικό αντικείμενο του παρόντος Έργου.
- ✓ Αναβάθμιση του συστήματος σε νέες εκδόσεις του λειτουργικού συστήματος ή του συστήματος διαχείρισης βάσεων δεδομένων, στα οποία βασίζεται το σύστημα.
- ✓ Ενημέρωση των χειριστών του για τυχόν αλλαγές στη λειτουργικότητα του συστήματος.

Ειδικότερη Ανάλυση Απαιτήσεων

1. Υπηρεσίες Τεχνικής Υποστήριξης Εξοπλισμού/ Λογισμικού/ Εφαρμογών/ Διαδικασιών μέσω Λειτουργίας Helpdesk.

Για την υπηρεσία Helpdesk θα πρέπει να γίνει χρήση κατάλληλης μεθοδολογίας και ειδικού συστήματος για:

- ✓ καταγραφή του συνόλου των συμβάντων/ παρατηρήσεων και παρακολούθησης της πορείας αντιμετώπισής τους.
- ✓ παρακολούθηση της ίδιας της υπηρεσίας Help Desk και των επιπέδων ανταπόκρισής της, καθώς και πρόσβασης στο πλήρες περιεχόμενο που καταγράφεται από τα στελέχη της (π.χ. προβλήματα, παρατηρήσεις κ.λπ.).

2. Onsite υποστήριξη.

- ✓ Όταν τα αναφερόμενα προβλήματα δεν μπορούν να επιλυθούν απευθείας και οριστικά από το πρώτο επίπεδο παρέμβασης (Helpdesk), πρέπει να προωθούνται σε ειδικούς, οι οποίοι θα δίνουν την απαιτούμενη λύση επιτόπου, στις εγκαταστάσεις του Φορέα.
- ✓ Ο Ανάδοχος υποχρεούται να διαθέτει προσωπικό, σε 24ωρη βάση, 365 ημέρες το χρόνο, σε επιφυλακή, για την αποκατάσταση τυχόν δυσλειτουργιών του συνόλου των υπηρεσιών και του εξοπλισμού, που θα παρασχεθούν στο πλαίσιο του παρόντος.
- ✓ Ο Ανάδοχος υποχρεούται, πριν από οποιαδήποτε εργασία στις εγκαταστάσεις του Φορέα Λειτουργίας που αφορούν στον εξοπλισμό, να ενημερώνει το προσωπικό του Φορέα Λειτουργίας αναφορικά: (α) με

τις τροποποιήσεις και (β) τις διαδικασίες λειτουργίας τους, οι οποίες θα τεκμηριώνονται και θα εντάσσονται στη συντήρηση και θα αναπροσαρμόζονται ανάλογα η ετήσια δαπάνη, μετά τη λήξη του χρόνου εγγύησής τους.

- ✓ Ο Ανάδοχος υποχρεούται να απαντά τεκμηριωμένα, ύστερα από αίτημα του Φορέα Λειτουργίας, σε ερωτήματα σχετικά με την λειτουργία του εξοπλισμού (H/W) και του λογισμικού που θα προσφέρει.

ΑΝΑΜΕΝΟΜΕΝΑ ΠΑΡΑΔΟΤΕΑ/ ΑΠΟΤΕΛΕΣΜΑΤΑ ΠΕΡΙΟΔΟΥ:

Περίοδος Συντήρησης – Παραδοτέα (ελάχιστα):	
Τίτλος Παραδοτέου	Περιγραφή Παραδοτέου
Υπηρεσίες υποστήριξης και αποκατάστασης βλαβών	<p>Τεύχος αποτύπωσης υπηρεσιών που θα περιλαμβάνει:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Αναλυτικό Πρόγραμμα ενεργειών προληπτικής συντήρησης, που υποβάλλεται με την έναρξη της σχετικής περιόδου. - Αναλυτική Καταγραφή Πεπραγμένων Συντήρησης (Τακτικών – Έκτακτων Ενεργειών). - Λίστα ανταλλακτικών και προσδιορισμός αναλωσίμων υλικών . - Τεκμηρίωση πρόσθετων προσαρμογών και παραμετροποιήσεων σε εξοπλισμό και έτοιμο λογισμικό. - Παράδοση αντιτύπων όλων των μεταβολών ή επανεκδόσεων ή τροποποιήσεων των εγχειριδίων του εξοπλισμού, έτοιμου λογισμικού και εφαρμογής/ών. - Τεκμηρίωση εγκαταστάσεων νέων εκδόσεων έτοιμου λογισμικού και εφαρμογής/ών. - Έκθεση αξιολόγησης Περιόδου.

B.5.1.6 Χρονοδιάγραμμα - Ρήτρες καθυστέρησης

Ως χρόνος εκτέλεσης του έργου θεωρείται το χρονικό διάστημα από την υπογραφή της Σύμβασης έως και την οριστική παραλαβή του.

Το χρονοδιάγραμμα του έργου έχει ως εξής (οι χρόνοι υπολογίζονται σε ημερολογιακές ημέρες):

A/A ΦΑΣΗΣ	ΠΕΡΙΓΡΑΦΗ ΦΑΣΗΣ	ΠΡΟΫΠΟΘΕΣΗ ΕΝΑΡΞΗΣ	ΜΕΓΙΣΤΗ ΔΙΑΡΚΕΙΑ ΦΑΣΗ
0	Υπογραφή της Σύμβασης.	-	-
Π1	Παράδοση μελέτης εγκατάστασης.	Υπογραφή της Σύμβασης.	10 ημέρες
Π2	Παράδοση έτοιμου λογισμικού.	Θα γίνει μετά από έγγραφη ενημέρωση από την ΕΠΠΕ προς τον Ανάδοχο, τουλάχιστον δεκαπέντε (15) ημέρες πριν την οριστική παραλαβή του έργου.	-
Π3	Παράδοση σχεδίων ελέγχου εξοπλισμού εγκατάστασης.	Υπογραφή της Σύμβασης.	25 ημέρες
Π4	Παράδοση – εγκατάσταση του εξοπλισμού με την τελική σύνθεση στο χώρο της κύριας εγκατάστασης.	Υπογραφή της Σύμβασης.	45 ημέρες
Π5	Παράδοση λοιπού εξοπλισμού (υπολογιστές, εκτυπωτές, σαρωτές εγγράφων) σε χώρους του Α.Ε.Α. για καταμέτρηση-έλεγχο.	Υπογραφή της Σύμβασης.	50 ημέρες
Π6	Ολοκλήρωση Ανάπτυξης Λογισμικού CMS και λοιπών λογισμικών – εφαρμογών SPOC.	Υπογραφή της Σύμβασης.	120 ημέρες
Π7	Ολοκλήρωση ψηφιοποίησης και ενσωμάτωσης στο ολοκληρωμένο Σύστημα του SPOC.	Υπογραφή της Σύμβασης.	150 ημέρες
ΥΕΠ	Υλοποίηση ελέγχων παραλαβής.	Τέλος φάσης Π7.	25 ημέρες

ΠΚΛ	Περίοδος Καλής Λειτουργίας.	Θετική έκβαση φάσης ΥΕΠ.	Ακριβώς 2 μήνες (δεν μπορεί να ξεπεράσει τους 3 μήνες).
ΟΠΕ	Οριστική παραλαβή έργου.	Επιτυχής λήξη της περιόδου καλής λειτουργίας.	1 μήνας

Το συνολικό χρονοδιάγραμμα υλοποίησης του έργου δεν επιδέχεται οποιασδήποτε παρέκκλισης που θα επιφέρει καθυστερήσεις και κατ' επέκταση δυσμενείς επιπτώσεις στο επίπεδο της επιχειρησιακής λειτουργίας των Τμημάτων της Διεύθυνσης.

Ο ανάδοχος είναι υποχρεωμένος να παραδώσει αναλυτικό χρονοδιάγραμμα για την υλοποίηση του έργου. Σε αυτό θα πρέπει να αναφέρει τουλάχιστον το χρόνο ολοκλήρωσης κάθε φάσης του έργου.

Προσφορά που θα αναφέρει σαν χρόνο ολοκλήρωσης του έργου, χρονικό διάστημα μεγαλύτερο του προαναφερομένου θα απορρίπτεται, ως απαράδεκτη.

Ο Ανάδοχος είναι υποχρεωμένος, να τηρήσει το αναλυτικό χρονοδιάγραμμα που θα συμφωνηθεί.

Η μη τήρηση του χρονοδιαγράμματος που ο ίδιος ο Ανάδοχος έχει προτείνει στην προσφορά του είναι δυνατόν να προκαλέσει την επιβολή κυρώσεων, μετά από απόφαση της Αναθέτουσας Αρχής. Το ύψος της ποινικής ρήτρας η οποία επιβάλλεται στην περίπτωση αυτή, μπορεί να ανέρχεται μέχρι το 1/1000 της συνολικής συμβατικής αξίας του έργου, για κάθε μέρα απόκλισης, πλέον των όσων ορίζονται στο άρθρο 32 του Π.Δ. 118/2007.

Με κοινή συμφωνία του Α.Ε.Α. και του Ανάδοχου, μπορεί να τροποποιηθεί εσωτερικά το χρονοδιάγραμμα του έργου, χωρίς να επιμηκύνεται ο χρόνος εκτέλεσης του έργου. Αν το Α.Ε.Α. κρίνει ότι οι διαδοχικές παρεκκλίσεις είναι δυνατό να θέσουν σε κίνδυνο την έγκαιρη ολοκλήρωσή του, μπορεί να κηρύξει έκπτωτο τον Ανάδοχο και να απαιτήσει την επιστροφή του ποσού που θα έχει καταβάλει μέχρι το χρόνο της έκπτωσης, με τους νόμιμους τόκους. Μπορεί επίσης να διεκδικήσει αποζημίωση για τυχόν ζημιές που θα υποστεί από τη ματαίωση του έργου.

Σε περίπτωση που ο Ανάδοχος κηρυχθεί έκπτωτος σε οποιαδήποτε φάση του έργου, το Α.Ε.Α. μπορεί να προχωρήσει σε ανάθεση του έργου στο δεύτερο κατά σειρά μειοδότη που θα αναδείξει ο διαγωνισμός, αν κρίνει ότι η λύση αυτή είναι συμφέρουσα για το Δημόσιο. Στην περίπτωση αυτή το Α.Ε.Α. μπορεί να καλέσει τον Ανάδοχο εντός τακτής προθεσμίας να αποσύρει οποιονδήποτε εξοπλισμό έχει εγκαταστήσει.

Κανένα από τα δύο μέρη δεν ευθύνεται αν οι παρεκκλίσεις από το χρονοδιάγραμμα είναι απόρροια ανώτερης βίας.

Για τις περιπτώσεις στις οποίες οι ημερομηνίες παράδοσης συμπίπτουν με Σαββατοκύριακα ή αργίες, τότε ως ημερομηνία παράδοσης θα λογίζεται η επόμενη εργάσιμη ημέρα.

Σημειώνεται ότι η εξόφληση του έργου θα είναι συνολική και θα λάβει χώρα μετά την επιτυχή περαίωση και της τελευταίας φάσεως του έργου, εφόσον και όλες οι προηγούμενες φάσεις έχουν ολοκληρωθεί επιτυχώς.

B.6 Μεθοδολογία υλοποίησης έργου

B.6.1 Ομάδα Έργου/ Σχήμα Διοίκησης Έργου

Ο Ανάδοχος υποχρεούται να υποβάλει με την προσφορά του ολοκληρωμένη πρόταση για το σχήμα διοίκησης, την οργάνωση και τον προγραμματισμό του Έργου, το προσωπικό που θα διαθέσει για τη διοίκηση και υλοποίηση του Έργου, το αντικείμενο και το χρόνο απασχόλησής του στο Έργο.

Τυχόν αλλαγή του προσωπικού θα τελεί υπό την έγκριση της ΕΠΠΕ.

Η ΕΠΠΕ θα έχει την κύρια ευθύνη επίβλεψης και ελέγχου της πορείας ανάπτυξης του Έργου, ενώ την κύρια ευθύνη υλοποίησης του Έργου την έχει ο Ανάδοχος.

B.6.1.1 Υπεύθυνος Έργου & Αναπληρωτής

Για τον Υπεύθυνο Έργου και τον Αναπληρωτή του θα πρέπει να γίνει ειδική αναφορά με λεπτομερή στοιχεία αναφορικά με:

- ✓ Το ρόλο τους στο προτεινόμενο σχήμα Διοίκησης,
- ✓ Το ποσοστό συμμετοχής τους, αναλυτικά, ανά μέρος του έργου/ παραδοτέο, με χρήση ανθρωπομηνών-ανθρωποωρών,
- ✓ Τους τίτλους σπουδών, γενικά και ειδικά προσόντα, τις μέχρι σήμερα δραστηριότητές τους και ειδικότερα τα τελευταία πέντε (5) έτη.

B.6.1.2 Μέλη Ομάδας Έργου

Θα πρέπει να γίνει αναλυτική αναφορά στα στελέχη του Αναδόχου που θα απασχοληθούν στο Έργο, στην εμπειρία και στους τίτλους σπουδών. Τα

στελέχη που θα απασχοληθούν στο Έργο θα αναφέρονται ονομαστικά και θα παρατίθενται για το καθένα τα εξής στοιχεία:

- Γνωστικό αντικείμενο που θα καλύψουν,
- Θέση στο οργανωτικό σχήμα του Έργου (π.χ. Υπεύθυνος Έργου, μέλος Ομάδας Έργου),
- Ποσοστό συμμετοχής στο Έργο,
- Σχέση με την εταιρία (υπάλληλος, συνεργάτης κ.λπ.).

Θα πρέπει επίσης να δίδονται σε Πίνακα οι ανθρωπομήνες συμμετοχής κάθε στελέχους στο Έργο.

B.6.2 Μεθοδολογία διασφάλισης ποιότητας Έργου

Ο υποψήφιος Ανάδοχος είναι υποχρεωμένος να συμπεριλάβει στην προσφορά του λεπτομερές χρονοδιάγραμμα υλοποίησης για έκαστο μέρος (λογισμικό, ψηφιοποίηση κ.λπ.) του έργου, περιγραφές εργασιών και παραδοτέων, ανθρώπινους πόρους (ρόλοι/ ομάδες έργου) και αρμοδιότητες, καθώς και τα κύρια ορόσημα του Έργου.

Επιπρόσθετα, ο Ανάδοχος οφείλει να παραδώσει προσχέδιο της προτεινόμενης Μεθοδολογίας διασφάλισης ποιότητας έργου που θα πρέπει να περιλαμβάνει στοιχεία σχετικά με:

- ✓ Κρίσιμοι παράγοντες επιτυχίας και προϋποθέσεις επιτυχούς ολοκλήρωσης του έργου.
- ✓ Καταγραφή πιθανών προβλημάτων που εκτιμάται ότι είναι δυνατό να προκύψουν κατά τη διεξαγωγή συγκεκριμένων εργασιών και τρόποι αντιμετώπισής τους.

Ο Ανάδοχος θα πρέπει να περιγράψει και να τεκμηριώσει οποιαδήποτε σημεία της προτεινόμενης λύσης παρεκκλίνουν από τις παραπάνω κατευθύνσεις, όπως επίσης και τον τρόπο με τον οποίο δεσμεύεται να εξομαλύνει και να επιλύσει τα όποια σχετικά προβλήματα και παρενέργειες.

B.6.3 Συμμετοχή Διεύθυνσης Πληροφορικής/ Α.Ε.Α. στην ανάπτυξη του Έργου

Η Διεύθυνση Πληροφορικής θα μετέχει σε όλα τα στάδια ανάπτυξης του έργου με τη διάθεση του κατάλληλου προσωπικού της. Σκοπός της συμμετοχής είναι η συμβολή στην εγκατάσταση του εξοπλισμού, λόγω γνώσης του αντικειμένου, η συνολική παρακολούθηση της πορείας υλοποίησης του έργου και η μεταφορά τεχνογνωσίας από τον Ανάδοχο στο προσωπικό της Διεύθυνσης Πληροφορικής/ Α.Ε.Α. Σε κάθε περίπτωση, ο Ανάδοχος έχει τη συνολική ευθύνη για την καλή και έγκαιρη ολοκλήρωση του έργου.

B.6.4 Επιτροπή Παρακολούθησης και Παραλαβής του Έργου

Για τις ανάγκες υλοποίησης του Έργου του παρόντος τεύχους προδιαγραφών και σύμφωνα με το Π.Δ. 118/2007 “Κανονισμός Προμηθειών Δημοσίου (Κ.Π.Δ)”, θα συσταθεί από το Α.Ε.Α. Επιτροπή Παρακολούθησης και Παραλαβής του Έργου (ΕΠΠΕ), η οποία θα έχει τη συνολική εποπτεία της πορείας των εργασιών και των συμβατικών υποχρεώσεων του Αναδόχου.

Η ΕΠΠΕ παρακολουθεί την πορεία των εργασιών σε όλο το διάστημα εξέλιξης του έργου και είναι αρμόδια για την έγκριση και πιστοποίηση του συνόλου των παραδοτέων, με βάση τη διαδικασία παραλαβής που περιγράφεται στη συνέχεια. Εκτός των παραλαβών, η ΕΠΠΕ μπορεί να διενεργεί απροειδοποίητους δειγματοληπτικούς ελέγχους, καθ’ όλη τη διάρκεια του έργου.

B.6.4.1 Παρακολούθηση κατά την εξέλιξη των εργασιών

Ο Ανάδοχος καθ’ όλη τη διάρκεια εξέλιξης των εργασιών θα συνεργάζεται στενά με την ΕΠΠΕ και θα παρέχει τα απαραίτητα στοιχεία, διευκολύνοντας το έργο του συντονισμού και ελέγχου. Ειδικότερα, ο Ανάδοχος υποχρεούται να αποστέλλει σε δεκαπενθήμερη βάση αναφορά προόδου εργασιών, στην οποία θα καταγράφεται ο βαθμός ολοκλήρωσης του έργου, οι αποκλίσεις από τον αρχικό προγραμματισμό, τα διάφορα προβλήματα που ανακύπτουν και τα ζητήματα για τα οποία θα πρέπει να επιληφθεί η ΕΠΠΕ.

Οι τακτικές συναντήσεις του Αναδόχου με την ΕΠΠΕ για την πρόοδο του Έργου θα διεξάγονται σε μηνιαία βάση και κατά τη διάρκειά τους, ο

Υπεύθυνος Διαχείρισης Έργου του Αναδόχου θα παρουσιάζει «Αναφορά Προόδου του Έργου», στην οποία θα συμπεριλαμβάνεται τυχόν ενημερωμένη έκδοση του χρονοδιαγράμματος του Έργου. Τα πρακτικά των συναντήσεων που διεξάγονται για την πρόοδο του Έργου συντάσσονται με μέριμνα του Αναδόχου και αποστέλλονται στην ΕΠΠΕ.

Εκτός από τις τακτικές συναντήσεις, ο Πρόεδρος της ΕΠΠΕ μπορεί να συγκαλέσει έκτακτες συναντήσεις, εάν κριθεί απαραίτητο.

Βασική δραστηριότητα της ΕΠΠΕ κατά την εξέλιξη των εργασιών είναι η παρακολούθηση και ο έλεγχος των προσφερόμενων υπηρεσιών, λογισμικού και εξοπλισμού από τον Ανάδοχο, ώστε αυτοί/ες να μην αποκλίνουν από τα προβλεπόμενα επίπεδα ποιότητας και ποσότητας σύμφωνα με το παρόν τεύχος τεχνικών προδιαγραφών. Επιπλέον, η ΕΠΠΕ θα παρακολουθεί συστηματικά την εξέλιξη του σταδίου της «περιόδου καλής λειτουργίας», συλλέγοντας πληροφορίες, προκειμένου να πιστοποιήσει σε επαρκές εύρος χρόνου την καλή λειτουργία των υπό προμήθεια προϊόντων/υπηρεσιών.

Σε κάθε περίπτωση και σε οποιοδήποτε σημείο της εξέλιξης του έργου, εάν η ΕΠΠΕ διαπιστώσει μη συμμορφώσεις με τους όρους της Σύμβασης και τιθέμενες Προδιαγραφές, ενημερώνει εγγράφως τον Ανάδοχο, ο οποίος υποχρεούται να προβεί σε διορθωτικές ενέργειες και να αναφέρει αυτές στην ΕΠΠΕ σε πέντε (5) ημέρες από τη γνωστοποίηση των σχετικών ευρημάτων. Εφόσον διαπιστωθεί μη συμμόρφωση μετά από συστάσεις για διορθωτικές ενέργειες ή παράλειψη ορισμένων διορθωτικών ενεργειών ή πρόθεση παραπλάνησης της ΕΠΠΕ, τότε η ΕΠΠΕ δύναται να εισηγηθεί την κήρυξη του Αναδόχου ως έκπτωτου.

Εφόσον ο υποψήφιος Ανάδοχος εφαρμόζει σύστημα διαχείρισης ποιότητας, θα πρέπει να συμπεριλάβει στην προσφορά του την εν λόγω διαδικασία με τα έντυπά της, ή σε περίπτωση χρήσης λογισμικού, να γίνει σχετική αναφορά.

B.6.5 Οριστική Παραλαβή – Ρήτρες καθυστέρησης

Οι διαδικασίες παράδοσης-παραλαβής του έργου διεξάγονται σύμφωνα με τις διατάξεις των άρθρων 27, 28 και 29 του Κανονισμού Προμηθειών.

Για την οριστική παραλαβή του έργου, η ΕΠΠΕ, λαμβάνοντας υπόψη τις εκάστοτε ιδιαιτερότητες, πραγματοποιεί αξιολόγηση της ποσοτικής και ποιοτικής αρτιότητας όλων των παραδοτέων προϊόντων, σύμφωνα με τις απαιτήσεις του παρόντος τεύχους προδιαγραφών και της προσφοράς του Αναδόχου, και αυτή θα γίνει αποδεκτή, μέσω:

- ✓ Ανασκόπησης και αξιολόγησης μελέτης, αναφορών και λοιπών εντύπων παραδοτέων και τεκμηριωτικού υλικού.
- ✓ Διενέργειας επιθεωρήσεων κατά τη διάρκεια παροχής των προβλεπόμενων υπηρεσιών. Λόγω της φύσης του έργου, εργασίες κατά την περίοδο καλής λειτουργίας ή η υποστήριξη της παραγωγικής λειτουργίας θα πιστοποιούνται σε μεγάλο βαθμό κατά την εξέλιξη των εργασιών, πέραν της απολογιστικής αξιολόγησης.
- ✓ Διενέργειας ελέγχων αποδοχής για τα επιμέρους προϊόντα και λειτουργικά υποσύνολα του πληροφοριακού συστήματος.

Η οριστική παραλαβή του έργου πραγματοποιείται με τη σύνταξη του Πρακτικού Οριστικής Παραλαβής από την ΕΠΠΕ, εντός ενός (1) μηνός, μετά την επιτυχή λήξη της περιόδου καλής λειτουργίας.

Συγκεκριμένα, η οριστική παραλαβή του έργου θα γίνει από την ΕΠΠΕ, αφού διαπιστώσει ότι δεν υπάρχουν κατασκευαστικά ή λειτουργικά προβλήματα. Η ΕΠΠΕ θα παρακολουθεί την εκτέλεση του έργου, σε όλα τα στάδιά του και ιδιαίτερα κατά τη δίμηνη (2) περίοδο καλής λειτουργίας του.

Προϋποθέσεις οριστικής παραλαβής του έργου:

- Να έχουν ολοκληρωθεί όλοι οι έλεγχοι που περιγράφονται στο παρόν τεύχος.
- Να ολοκληρωθεί επιτυχώς η δίμηνη περίοδος καλής λειτουργίας.
- Να έχουν υλοποιηθεί όλες οι απαιτήσεις του παρόντος τεύχους.

Για κάθε μέρα καθυστέρησης της οριστικής παραλαβής, που οφείλεται στη μη ολοκλήρωση της περιόδου καλής λειτουργίας, επιβάλλεται στον ανάδοχο χρηματική ποινή ίση με το 1/1000 της συνολικής συμβατικής αξίας του έργου.

B.6.5.1 Τόπος Υλοποίησης - Παράδοσης Έργου

Ο Ανάδοχος θα πρέπει να εγκαταστήσει και να παραδώσει σε πλήρη λειτουργία το σύνολο του ζητούμενου εξοπλισμού και λογισμικού σε χώρους που θα προσδιορίσουν από την ΕΠΠΕ.

Ο Ανάδοχος στα σημεία εγκατάστασης του εξοπλισμού και του λογισμικού υποχρεούται:

- ✓ να εκτελέσει οποιαδήποτε εργασία απαιτείται για την εγκατάσταση και καλή λειτουργία.
- ✓ να συνεργασθεί με τους υπευθύνους του Φορέα για την ένταξη του νέου συστήματος στην υφιστάμενη υποδομή.

Η υλοποίησή της ψηφιοποίησης θα γίνει σε χώρους με επάρκεια για τις απαιτήσεις του έργου, οι οποίοι είναι ελεγχόμενης πρόσβασης, λόγω της φύσης του προς ψηφιοποίηση υλικού, με ευθύνη του Φορέα Λειτουργίας.

B.6.6 Περίοδος καλής λειτουργίας

Προϋπόθεση για την έναρξη της περιόδου καλής λειτουργίας αποτελεί η επιτυχής ολοκλήρωση όλων των ελέγχων παραλαβής που θα πιστοποιείται από σχετικό πρακτικό της ΕΠΠΕ, εντός της φάσης ΥΕΠ.

Εάν κατά την περίοδο καλής λειτουργίας, εμφανισθούν σοβαρά, κατά την κρίση της ΕΠΠΕ, προβλήματα ή διαπιστωθεί ότι δεν πληρούνται κάποιες από τις προδιαγραφόμενες απαιτήσεις, διακόπτεται η περίοδος καλής λειτουργίας. Σε κάθε περίπτωση διακοπής της περιόδου καλής λειτουργίας, η ΕΠΠΕ γνωστοποιεί εγγράφως τη διακοπή αυτή στον Ανάδοχο.

Στην περίπτωση αυτή, οι παρατηρήσεις της ΕΠΠΕ διαβιβάζονται εγγράφως στον Ανάδοχο, το αργότερο εντός πέντε (5) ημερολογιακών ημερών από τη διακοπή της περιόδου καλής λειτουργίας. Εκτιμώντας το εύρος των απαιτούμενων αλλαγών, η ΕΠΠΕ καθορίζει το χρονικό διάστημα λήψης των απαραίτητων διορθωτικών μέτρων.

Εάν μετά από διαδοχικές επανενάρξεις, ο χρόνος καλής λειτουργίας υπερβεί τους τρεις (3) μήνες χωρίς επιτυχία, η ΕΠΠΕ δύναται να εισηγηθεί την κήρυξη του Αναδόχου ως εκπτώτου.

Ο Ανάδοχος πρέπει να ειδοποιήσει εγγράφως την ΕΠΠΕ ότι αποκατέστησε τη δυσλειτουργία ή βλάβη και τον τρόπο που το πραγματοποίησε. Η νέα περίοδος καλής λειτουργίας αρχίζει την επομένη από τη λήψη της έγγραφης ειδοποίησης για την αποκατάσταση της δυσλειτουργίας ή βλάβης.

Η ΕΠΠΕ δικαιούται να διενεργήσει τυχόν συμπληρωματικούς ελέγχους ή να επαναλάβει τους αρχικούς, προκειμένου να διαπιστώσει αν αποκαταστάθηκαν οι δυσλειτουργίες ή οι βλάβες που προκάλεσαν τη διακοπή της περιόδου καλής λειτουργίας.

Τονίζεται ότι, κατά την περίοδο καλής λειτουργίας ισχύουν οι όροι της εγγύησης όπως περιγράφονται στις παραγράφους B.4.3.1, B.5.1.3 και (πίνακες συμμόρφωσης) του παρόντος τεύχους.

Κατά την περίοδο αυτή, ο Ανάδοχος θα βρίσκεται σε συνεχή συνεργασία με τους υπεύθυνους του Φορέα και θα παρέχει τεχνική υποστήριξη στους χώρους του Φορέα με συνεχή παρουσία τουλάχιστον ενός (1) εξειδικευμένου τεχνικού του.

B.6.7 Διαδικασία αξιολόγησης προσφορών

B.6.7.1 Επιλογή προσφοράς

Για την επιλογή της πλέον συμφέρουσας από οικονομικής απόψεως προσφοράς αξιολογούνται μόνο οι προσφορές που έχουν κριθεί τεχνικά αποδεκτές και σύμφωνες με τους λοιπούς όρους της Προκήρυξης.

Πλέον συμφέρουσα από οικονομικής άποψης προσφορά, είναι εκείνη που παρουσιάζει το μικρότερο λόγο [Λ] της Τιμής προσφοράς [συγκριτικής] προς τη βαθμολογία της.

$$\Lambda = \frac{\text{Συγκριτική τιμή}}{\text{Συνολική βαθμολογία}}$$

Για τη διαμόρφωση της συγκριτικής τιμής θα ληφθεί υπόψη η τιμή προσφοράς, το κόστος εγκατάστασης, λειτουργίας και συντήρησης.

Η συγκριτική τιμή θα προκύπτει βάσει του τύπου:

$$\text{Συγκριτική Τιμή} = T + [K]$$

όπου:

T= συνολικό κόστος προμήθειας συμπεριλαμβανομένων των πέντε (5) ετών εγγύησης.

K= συνολικό κόστος συντήρησης για διάρκεια πέντε (5) ετών, μετά την παρέλευση της 5ετούς εγγύησης.

Κατά τα λοιπά ισχύουν τα αναφερόμενα στο άρθρο 20 του Π.Δ. 118/2007 (Κ.Π.Δ.).

B.6.7.2 Βαθμολόγηση των τεχνικών προσφορών

Τα λαμβανόμενα υπόψη για την αξιολόγηση των προσφορών στοιχεία, κατατάσσονται σε δύο ομάδες:

- **A Ομάδα Τεχνικών Προδιαγραφών, Ποιότητας και Απόδοσης,**
- **B Ομάδα Τεχνικής Υποστήριξης και Κάλυψης.**

Για τις παραπάνω δύο ομάδες, ορίζεται συντελεστής βαρύτητας που μπορεί να ανέρχεται μέχρι ποσοστό επί τοις εκατό 80 και 20 για κάθε ομάδα αντίστοιχα.

Το άθροισμα των ποσοστών αυτών ανέρχεται σε 100.

Η Βαθμολόγηση των τεχνικών προσφορών θα γίνει σύμφωνα με τους πίνακες "Κριτηρίων αξιολόγησης", όπως αυτοί προσδιορίζονται στο παρόν τεύχος τεχνικών προδιαγραφών, στους οποίους αναγράφεται για κάθε στοιχείο των ομάδων, ο επί μέρους συντελεστής βαρύτητας, ώστε το άθροισμά τους για κάθε ομάδα να ισούται με τον καθορισθέντα συντελεστή βαρύτητας της ομάδας.

Όλα τα επί μέρους κριτήρια βαθμολογούνται αυτόνομα με βάση τους 100 βαθμούς.

Η βαθμολογία των επί μέρους κριτηρίων των προσφορών:

- ✓ είναι 100 όταν καλύπτονται ακριβώς όλες οι απαιτήσεις (υποχρεωτικές [ως παράβατοι όροι] και μη υποχρεωτικές απαιτήσεις) και
- ✓ αυξάνεται έως 110 όταν υπερκαλύπτονται οι απαιτήσεις.

Η σταθμισμένη βαθμολογία του κάθε κριτηρίου είναι το γινόμενο του επί μέρους συντελεστή βαρύτητας του κριτηρίου επί τη βαθμολογία του, το οποίο στρογγυλοποιείται στα 2 δεκαδικά ψηφία, και η συνολική βαθμολογία της κάθε Προσφοράς είναι το άθροισμα των σταθμισμένων βαθμολογιών όλων των κριτηρίων.

Η τελική βαθμολογία, με βάση τα παραπάνω, κυμαίνεται από 100 έως και 110 βαθμούς.

Πιο συγκεκριμένα:

Η αξιολόγηση των προσφορών των υποψηφίων Αναδόχων, για την επιλογή του καταλληλότερου, θα γίνει με βάση τα κριτήρια που αναφέρονται στους ακόλουθους πίνακες.

ΟΜΑΔΕΣ ΚΑΙ ΣΥΝΤΕΛΕΣΤΕΣ ΚΡΙΤΗΡΙΩΝ ΤΕΧΝΙΚΗΣ ΑΞΙΟΛΟΓΗΣΗΣ

Α' Ομάδα: Τεχνικών Προδιαγραφών, Ποιότητας και Απόδοσης

Στοιχεία	Συντελεστής Βαρύτητας
1. Λογισμικό – Εφαρμογές (software)	35 %
2. Εξοπλισμός (hardware)	30 %

3. Υπηρεσίες Ψηφιοποίησης	15 %
Βαθμολογία Α' Ομάδας	80 %

Β' Ομάδα: Τεχνικής Υποστήριξης και Κάλυψης

Στοιχεία	Συντελεστής Βαρύτητας
1. Συντήρηση – Τεχνική υποστήριξη	4 %
2. Εγγύηση	10 %
3. Χρόνος παράδοσης	6 %
Βαθμολογία Β' Ομάδας	20 %

Σημείωση: Όπως τα παραπάνω περιγράφονται λεπτομερώς στο **Σ.ΜΕΡΟΜΕΡΟΣ: ΠΙΝΑΚΕΣ ΣΥΜΜΟΡΦΩΣΗΣ.**

B.6.7.3 Επεξήγηση κριτηρίων

Α' Ομάδα: Τεχνικών Προδιαγραφών, Ποιότητας και Απόδοσης

Θα αξιολογηθούν τα τεχνικά χαρακτηριστικά του προσφερόμενου εξοπλισμού, λογισμικού/ εφαρμογών και υπηρεσιών ψηφιοποίησης, βάσει των απαιτήσεων της διακήρυξης.

Ιδιαίτερως θα εκτιμηθούν τα χαρακτηριστικά της δυναμικότητας, επεκτασιμότητας.

Θα αξιολογηθεί η καταλληλότητα του προσφερόμενου εξοπλισμού και λογισμικού, βάσει των απαιτήσεων της διακήρυξης.

Β' Ομάδα: Τεχνική Υποστήριξη και Κάλυψη

Συντήρηση- Τεχνική Υποστήριξη

Θα αξιολογηθούν τα πλάνα υποστήριξης κατά τη διάρκεια της περιόδου συντήρησης και θα αξιολογηθεί το προτεινόμενο από τον Ανάδοχο σχέδιο τεχνικής υποστήριξης.

Εγγύηση

Θα αξιολογηθεί η διάρκεια και η συμμόρφωση με τις απαιτήσεις της εγγύησης σύμφωνα με τη Διακήρυξη.

Χρόνος παράδοσης

Θα αξιολογηθεί το προτεινόμενο από τον Ανάδοχο χρονοδιάγραμμα υλοποίησης του έργου βάσει των απαιτήσεων της διακήρυξης.

Αναλυτική Περιγραφή Απαιτήσεων

Αν ο Ανάδοχος κρίνει ότι, με τη ζητούμενη στην παρούσα Διακήρυξη σύνθεση του εξοπλισμού και λογισμικού συστημάτων, εξυπηρέτησης εφαρμογών και βάσεων δεδομένων, η οποία αποτελεί την ελάχιστη απαιτούμενη, δεν ικανοποιούνται όλες οι απαιτήσεις των προδιαγραφών για την εξασφάλιση του συνόλου των λειτουργιών, θα πρέπει να προσφέρει την κατάλληλη για την ικανοποίησή τους σύνθεση εξοπλισμού (H/W και S/W), αναβαθμίζοντας τα αναγκαία επιμέρους στοιχεία.

Τυχόν αναβαθμίσεις και πρόσθετα προϊόντα, πέραν των ζητούμενων, που θα περιληφθούν στη λύση, θα πρέπει να αναφερθούν και χωριστά.

B.6.8 Γενικοί Όροι των Τεχνικών Προδιαγραφών

B.6.8.1 Αντίγραφο των Πινάκων της Οικονομικής Προσφοράς

Πλήρες αντίγραφο του οικονομικού πίνακα, χωρίς τιμές, θα πρέπει να περιλαμβάνεται στην τεχνική προσφορά. Έλλειψη των παραπάνω πινάκων (χωρίς τιμές) καθώς και η υποβολή του στο φάκελο των τεχνικών προδιαγραφών με τιμές αποτελεί λόγο απόρριψης της συγκεκριμένης προσφοράς.

B.6.8.2 Έλεγχοι που θα πραγματοποιηθούν για την αποδοχή και παραλαβή

Από την ΕΠΠΕ θα πραγματοποιηθούν οι παρακάτω έλεγχοι:

- Ποσοτικός και ποιοτικός έλεγχος όλων των προσφερόμενων ειδών (υλικό, λογισμικό, εγχειρίδια, κτλ).
- Έλεγχος καλής λειτουργίας του Συστήματος, καθώς και όλων των υποσυστημάτων αυτού.
- Έλεγχος της αρμονικής συνεργασίας των διαφόρων μερών.
- Κάθε άλλος έλεγχος που θα κριθεί απαραίτητος για να αποδειχθεί ότι τα είδη ανταποκρίνονται στις απαιτήσεις των προδιαγραφών. Εφόσον με την εγκατάσταση του παρεχόμενου Συστήματος διαπιστωθούν προβλήματα ή ασυμβατότητες, η προσφερόμενη λύση θα απορρίπτεται.

B.6.8.3 Υποχρεώσεις συμμετοχής στο διαγωνισμό

- Εναλλακτικές προσφορές δε θα γίνονται δεκτές και θα απορρίπτονται.
- Οι προσφορές πρέπει να συνοδεύονται από τεχνικό εγχειρίδιο/λεπτομερές περιγραφικό φυλλάδιο του κατασκευαστή, στο οποίο θα αναγράφονται οι λεπτομέρειες για τη λειτουργία των συσκευών και θα περιγράφονται με σαφήνεια τα ειδικά τεχνικά χαρακτηριστικά και στοιχεία που ζητούνται με τις παρούσες προδιαγραφές. Σαφής περιγραφή θεωρείται εκείνη που περιλαμβάνει λεπτομερή ανάλυση της λειτουργικότητας και της προτεινόμενης αρχιτεκτονικής, η οποία θα τεκμηριώνεται από τα αντίστοιχα τεχνικά εγχειρίδια. Υλικό που προσφέρεται με απλή αναφορά χωρίς περιγραφή δε θα λαμβάνεται υπόψη και θα θεωρείται ότι δεν περιλαμβάνεται στην προσφορά.

B.6.9 Εμπιστευτικότητα

Μετά την ολοκλήρωση της αξιολόγησης των προφορών που θα υποβληθούν και με την ανάδειξη του Αναδόχου που θα κληθεί να υλοποιήσει το Έργο, θα υπογραφεί η Σύμβαση σύμφωνα με τις ισχύουσες διατάξεις. Επισημαίνεται ότι καθ' όλη τη διάρκεια της Σύμβασης, αλλά και μετά τη λήξη ή λύση αυτής και για διάρκεια τουλάχιστον δέκα πέντε (15) ετών, ο Ανάδοχος θα αναλάβει την υποχρέωση να τηρήσει εμπιστευτικές και να μη γνωστοποιήσει σε οποιοδήποτε τρίτο, οποιαδήποτε έγγραφα ή πληροφορίες που θα περιέλθουν σε γνώση του κατά την εκτέλεση των υπηρεσιών και την εκπλήρωση των υποχρεώσεων του. Επίσης, θα αναλάβει την υποχρέωση να μην γνωστοποιήσει μέρος ή το σύνολο του Έργου που θα εκτελέσει χωρίς την προηγούμενη έγγραφη έγκριση της Αναθέτουσας Αρχής.

Ειδικότερα:

- Ο Ανάδοχος υποχρεούται να τηρεί εχεμύθεια ως προς τις εμπιστευτικές πληροφορίες και τα στοιχεία που σχετίζονται με τις δραστηριότητες του Αγοραστή. Ως εμπιστευτικές πληροφορίες και στοιχεία νοούνται όσα δεν είναι γνωστά στους τρίτους, ακόμα και αν δεν έχουν χαρακτηριστεί από την Αναθέτουσα Αρχή ως εμπιστευτικά. Η τήρηση εμπιστευτικών πληροφοριών από τον Ανάδοχο διέπεται από τις κείμενες διατάξεις και το νομοθετικό πλαίσιο και πρέπει να είναι εφάμιλλο της εμπιστευτικότητας που τηρεί ο Ανάδοχος για το δικό του Οργανισμό και για τις δικές του πληροφορίες εμπιστευτικού χαρακτήρα.
- Ο Ανάδοχος υποχρεούται να αποφεύγει οποιαδήποτε εμπλοκή των συμφερόντων του με τα συμφέροντα της Αναθέτουσας Αρχής, να παραδώσει με τη λήξη της Σύμβασης όλα τα στοιχεία, έγγραφα κ.λπ. που έχει στην κατοχή του και αφορούν τον Αγοραστή, να τηρεί μια πλήρη σειρά των αρχείων και εγγράφων και του λοιπού υλικού που αφορά στην υλοποίηση και διοίκηση του Έργου καθώς και στις υπηρεσίες που θα παρέχονται στο πλαίσιο του Έργου από αυτόν.
- Ο Ανάδοχος υποχρεούται να προστατεύει το απόρρητο και τα αρχεία που αφορούν σε προσωπικά δεδομένα ατόμων και που τυχόν έχει στην κατοχή του για την υλοποίηση και παραγωγική λειτουργία του Έργου, ακόμη και μετά τη λήξη του, με βάση τα αναφερόμενα στη Σύμβαση. Ο Ανάδοχος οφείλει να λάβει όλα τα αναγκαία μέτρα, προκειμένου να διασφαλίσει ότι και οι υπάλληλοι/ συνεργάτες/ υπεργολάβοι του γνωρίζουν και συμμορφώνονται με τις παραπάνω υποχρεώσεις. Τα συμβαλλόμενα μέρη συμφωνούν ότι σε περίπτωση υπαιτιότητας του Αναδόχου μη τήρησης των παραπάνω υποχρεώσεων εχεμύθειας, ο Ανάδοχος θα καταβάλει στον Αγοραστή ποινική ρήτρα ίση με το ποσό της αμοιβής του από τη Σύμβαση. Επίσης, η Αναθέτουσα Αρχή διατηρεί το δικαίωμα να απαιτήσει από τον Ανάδοχο την αποκατάσταση κάθε τυχόν περαιτέρω ζημίας. Επισημαίνεται ότι κανένα αποθηκευτικό μέσο (μόνιμο ή προσωρινό), στο οποίο έχουν αποθηκευτεί δεδομένα της Αναθέτουσας Αρχής δεν επιτρέπεται να εξέλθει των εγκαταστάσεων της Διεύθυνσης Πληροφορικής/ Α.Ε.Α.
- Σημειώνεται ότι όλο το προσωπικό του Αναδόχου που θα έχει εμπλοκή στην υλοποίηση του έργου θα υπογράψει «Υπεύθυνη Δήλωση Ενημερώσεως Απορρυσών Υποχρεώσεων από την Εξουσιοδότηση».

C. ΜΕΡΟΣ: ΠΙΝΑΚΕΣ ΣΥΜΜΟΡΦΩΣΗΣ

Ο υποψήφιος Ανάδοχος συμπληρώνει τους παρακάτω πίνακες συμμόρφωσης με την απόλυτη ευθύνη της ακρίβειας των δεδομένων που δηλώνει.

C.1 Τρόπος συμπλήρωσης των Πινάκων Συμμόρφωσης – Γενικές Απαιτήσεις

Οι πίνακες αναλυτικών τεχνικών προδιαγραφών που ακολουθούν θα συμπληρωθούν από τους Υποψήφιους Αναδόχους. Επεξήγηση των στηλών των πινάκων:

- Στήλη «ΠΡΟΔΙΑΓΡΑΦΗ»: Στα κελιά της στήλης αυτής περιγράφονται αναλυτικά οι αντίστοιχοι τεχνικοί όροι, υποχρεώσεις ή επεξηγήσεις, για τα οποία θα πρέπει να δοθούν αντίστοιχες απαντήσεις.
- Στήλη «ΑΠΑΙΤΗΣΗ»: Στα κελιά της στήλης αυτής έχουν συμπληρωθεί: Η λέξη "ΝΑΙ", που σημαίνει ότι η αντίστοιχη προδιαγραφή είναι υποχρεωτική για τον Υποψήφιο Ανάδοχο. Για τις περιπτώσεις που υπάρχει «ΝΑΙ» σε τίτλο απαιτήσεων, ο οποίος αναλύεται σε επιμέρους χαρακτηριστικά, θεωρείται ότι η απαίτηση περιλαμβάνει όλα τα επιμέρους χαρακτηριστικά και πρέπει να δοθεί απάντηση για το καθένα χωριστά. Η συγκεκριμένη επισήμανση δεν ισχύει όταν υπάρχει επιμέρους ανάλυση για την απαίτηση του κάθε ειδικού χαρακτηριστικού. Ένας αριθμός που σημαίνει υποχρεωτικό αριθμητικό μέγεθος της προδιαγραφής (μέγιστο ή ελάχιστο).
- Στήλη «ΑΠΑΝΤΗΣΗ»: Στα κελιά της στήλης αυτής σημειώνεται υποχρεωτικά η απάντηση του Υποψήφιου Αναδόχου που θα έχει: Την ένδειξη "ΝΑΙ", εάν από την προσφορά πληρείται η αντίστοιχη προδιαγραφή ή αναλαμβάνεται η συγκεκριμένη υποχρέωση ή την ένδειξη "ΟΧΙ" σε αντίθετη περίπτωση. Ένα αριθμητικό μέγεθος από το οποίο θα προκύπτει εάν ικανοποιείται ή όχι η αντίστοιχη προδιαγραφή. Απλή κατάφαση ή επεξήγηση χωρίς τεκμηρίωση δεν αποτελεί απόδειξη εκπλήρωσης της προδιαγραφής και η επιτροπή αξιολόγησης κατά την κρίση της μπορεί να τη δεχθεί ή όχι.
- Στήλη «ΠΑΡΑΠΟΜΠΗ-ΤΕΚΜΗΡΙΩΣΗ»: Στη στήλη αυτή αναγράφονται υποχρεωτικά οι παραπομπές ανά κελί, σε άλλα σημεία της προσφοράς, τεχνικά φυλλάδια, εγχειρίδια ή φωτοτυπίες τμημάτων τους, δημοσιεύματα κ.λπ., από τα οποία τεκμηριώνονται και αιτιολογούνται πλήρως οι απαντήσεις της προηγούμενης στήλης της προσφοράς. Όλο το παραπάνω υλικό τεκμηρίωσης θα αποτελέσει ξεχωριστό τόμο της προσφοράς, ο οποίος και θα είναι αριθμημένος ανά σελίδα. Οι παραπομπές θα γίνονται σε συγκεκριμένη σελίδα ή σελίδες του τόμου αυτού. Γενικές αναφορές ή

ασαφείς παραπομπές δύναται να αποτελέσουν λόγο απόρριψης της προσφοράς. Τονίζεται ότι είναι υποχρεωτική η απάντηση και η αντίστοιχη παραπομπή, σε όλα τα σημεία των πινάκων και η παροχή όλων των πληροφοριών που ζητούνται.

C.1.1 Γενικές Απαιτήσεις Εξοπλισμού

A/A	ΠΡΟΔΙΑΓΡΑΦΗ	ΑΠΑΙΤΗΣΗ	ΑΠΑΝΤΗΣΗ	ΠΑΡΑΠΟΜΠΗ
1.	Οι παρακάτω απαιτήσεις και προδιαγραφές αφορούν το σύνολο του απαιτούμενου εξοπλισμού των υποσυστημάτων, δηλαδή.	ΝΑΙ		
2.	Το σύνολο του εξοπλισμού που θα προσφερθεί, να εγκατασταθεί σε χώρο που θα υποδείξει η ΕΠΠΕ.	ΝΑΙ		
3.	Το σύνολο του εξοπλισμού να παραδοθεί σε πλήρη λειτουργικότητα. Ο προμηθευτής σε κάθε περίπτωση εγγυάται την ομαλή εκκίνηση και λειτουργία του SPOC και την απόλυτη συμβατότητα μεταξύ των υποσυστημάτων που θα το απαρτίζουν.	ΝΑΙ		
4.	Θα πρέπει να προσφέρει μια ολοκληρωμένη λύση (υλικό ή/και άδειες λογισμικού), η οποία να καλύπτει το σύνολο των τεχνικών και επιχειρησιακών αναγκών και προδιαγραφών.	ΝΑΙ		
5.	<p>Η προσφορά του υποψήφιου Αναδόχου θα πρέπει να περιλαμβάνει το σύνολο του αναγκαίου εξοπλισμού για την εύρυθμη λειτουργία των προσφερομένων συστημάτων (εξυπηρετητών, δικτύου, αποθήκευσης, backup), συμπεριλαμβανομένων των οδηγών καλωδίων– cablerails, καθώς και των οδηγών καλωδίων εντός των ικριωμάτων.</p> <p>Ο Ανάδοχος να υλοποιήσει οποιαδήποτε καλωδίωση απαιτείται για τη διασύνδεση του εξοπλισμού (π.χ. patch panels στα racks των εξυπηρετητών και δικτυακού εξοπλισμού και την καλωδίωση για τη διασύνδεσή τους, καλώδια τροφοδοσίας, transceiver modules, κ.λπ.).</p>	ΝΑΙ		

Α/Α	ΠΡΟΔΙΑΓΡΑΦΗ	ΑΠΑΙΤΗΣΗ	ΑΠΑΝΤΗΣΗ	ΠΑΡΑΠΟΜΠΗ
	Η καλωδίωση χαλκού να είναι κατηγορίας CAT6 ή ανώτερη και να τηρηθούν τα διεθνή στάνταρ για εγκατάσταση δομημένης καλωδίωσης.			
6.	Όλα τα αποτελέσματα– μελέτες στοιχεία και κάθε άλλο έγγραφο ή αρχείο σχετικό με το έργο, που θα αναπτυχθούν από τον ανάδοχο κατά τη διάρκεια υλοποίησης του έργου, θα αποτελούν αποκλειστική ιδιοκτησία της Ελληνικής Αστυνομίας. Ο Ανάδοχος οφείλει να τα παραδώσει στον κύριο του έργου κατά την «Παραλαβή» του έργου.	ΝΑΙ		
7.	Για κάθε στοιχείο εξοπλισμού να περιγράφεται: <ul style="list-style-type: none"> ✓ Ο ρόλος του, και ✓ Η διασύνδεση / διαλειτουργικότητα με άλλα στοιχεία του εξοπλισμού. 	ΝΑΙ		
8.	Ο υποψήφιος Ανάδοχος υποχρεούται στην τεχνική του προσφορά να παρουσιάσει την αρχιτεκτονική (Συστήματος, δικτύου και λειτουργικών συνιστωσών) της προσφερόμενης λύσης και να τεκμηριώσει τον τρόπο με τον οποίο αυτή προσφέρει υψηλή διαθεσιμότητα, εφεδρεία, επεκτασιμότητα, ασφάλεια και αξιοπιστία.	ΝΑΙ		
9.	Η τεχνική προσφορά να περιλαμβάνει εγχειρίδια του κατασκευαστή για όλα τα επιμέρους στοιχεία του εξοπλισμού, σε ηλεκτρονική και έντυπη μορφή.	ΝΑΙ		
10.	Για τη Φάση Παραλαβής απαιτούνται αναλυτικά εγχειρίδια τεκμηρίωσης για το σύνολο του προσφερόμενου εξοπλισμού, όπως αυτός έχει εγκατασταθεί και παραμετροποιηθεί στο πλαίσιο του έργου. Τα εγχειρίδια που θα δημιουργηθούν θα πρέπει να είναι αρκετά, ώστε να ικανοποιούν όλο το φάσμα διαχείρισης, λειτουργίας και υποστήριξης των συστημάτων του Έργου. Ως εκ τούτου, θα πρέπει να υποβληθούν σε ηλεκτρονική μορφή κατ' ελάχιστον τα εξής:	ΝΑΙ		

Α/Α	ΠΡΟΔΙΑΓΡΑΦΗ	ΑΠΑΙΤΗΣΗ	ΑΠΑΝΤΗΣΗ	ΠΑΡΑΠΟΜΠΗ
	1. Εγχειρίδια εγκατάστασης (installation guides) 2. Εγχειρίδια διαμόρφωσης/προσαρμογής (configuration manuals) 3. Εγχειρίδια διαχείρισης και παρακολούθησης λειτουργίας (administrator's manuals), 4. Εγχειρίδια συντήρησης (maintenance manuals).			
11.	Όλα τα μέρη του συνόλου του προσφερόμενου εξοπλισμού πρέπει να είναι σύγχρονα [χρόνος ανακοίνωσης ή τελευταίας ενημέρωσης, μικρότερος από δεκαοκτώ (18) μήνες από την ημερομηνία κατάθεσης της προσφοράς του Αναδόχου και να μην υπάρχει ανακοίνωση περί αντικατάστασης ή απόσυρσης του από τον κατασκευαστή]. Ο υποψήφιος προμηθευτής θα πρέπει να προσκομίσει σχετικά στοιχεία που αποδεικνύουν τα παραπάνω.	ΝΑΙ		
12.	Σε περίπτωση ανακοίνωσης της απόσυρσης του προσφερόμενου εξοπλισμού μέχρι την υπογραφή της Σύμβασης ο Ανάδοχος υποχρεούται να αντικαταστήσει τον εξοπλισμό με ισοδύναμο ή καλύτερο, χωρίς επιπρόσθετο κόστος.	ΝΑΙ		
13.	Να κατατεθεί Πιστοποιητικό ISO 9001 του κατασκευαστή ή άλλα πιστοποιητικά ποιότητας για κάθε είδος προσφερόμενου εξοπλισμού.	ΝΑΙ		
14.	Τα επί μέρους τμήματα που συνθέτουν τον προσφερόμενο εξοπλισμό (πλακέτες, σκληροί δίσκοι, οδηγοί δισκέτας, κάρτες, κ.λπ.) να είναι συναρμολογημένα από το εργοστάσιο κατασκευής.	ΝΑΙ		
15.	Να προσφερθούν όλα τα καλώδια και τυχόν μετατροπείς που απαιτούνται για την πλήρη διασύνδεση των συστημάτων με πλεονασμό και υψηλή διαθεσιμότητα.	ΝΑΙ		
16.	Όλος ο εξοπλισμός της εγκατάστασης (εξυπηρετητές, δικτυακός εξοπλισμός κ.λπ.) να παρέχεται με τον κατάλληλο πλεονασμό χωρίς μοναδικό σημείο αστοχίας, ανοχή σε	ΝΑΙ		

A/A	ΠΡΟΔΙΑΓΡΑΦΗ	ΑΠΑΙΤΗΣΗ	ΑΠΑΝΤΗΣΗ	ΠΑΡΑΠΟΜΠΗ
	αστοχίες και υψηλή διαθεσιμότητα.			
17.	Ο εξοπλισμός να είναι συμβατός και διαλειτουργικός σε σχέση με το υφιστάμενο περιβάλλον λειτουργίας.	ΝΑΙ		
18.	Πλήρης συμμόρφωση με τις απαιτήσεις, προδιαγραφές και στόχους που αναπτύσσονται στο Μέρος Β του παρόντος τεύχους.	ΝΑΙ		
19.	Ο Ανάδοχος θα πρέπει να προσφέρει όλο τον αναγκαίο συμπληρωματικό εξοπλισμό, εξαρτήματα ή/ και λογισμικό, για τη θέση σε επιχειρησιακή λειτουργία του συνόλου του προσφερόμενου εξοπλισμού και λογισμικού, καθώς και την ένταξη του προσφερόμενου εξοπλισμού στην υφιστάμενη υποδομή.	ΝΑΙ		
20.	Να αναφερθούν οι ανάγκες σε ρευματοδοσία (Watts @ 230V) της προσφερόμενης λύσης σε πλήρες φορτίο.	ΝΑΙ		
21.	Να αναφερθούν οι ανάγκες σε ψύξη (Total BTU/hour @ 230V) της προσφερόμενης λύσης σε πλήρες φορτίο.	ΝΑΙ		

C.1.2 Γενικές Απαιτήσεις Λογισμικού

A/A	ΠΡΟΔΙΑΓΡΑΦΗ	ΑΠΑΙΤΗΣΗ	ΑΠΑΝΤΗΣΗ	ΠΑΡΑΠΟΜΠΗ
1.	Οι παρακάτω απαιτήσεις και προδιαγραφές αφορούν το σύνολο του απαιτούμενου λογισμικού.	ΝΑΙ		
2.	Όλο το προσφερόμενο λογισμικό πρέπει να είναι σύγχρονο [χρόνος ανακοίνωσης ή τελευταίας ενημέρωσης, μικρότερος από δεκαοκτώ (18) μήνες από την ημερομηνία κατάθεσης της προσφοράς του Αναδόχου και να μην υπάρχει ανακοίνωση περί αντικατάστασης ή απόσυρσής του]. Ο υποψήφιος προμηθευτής θα πρέπει να	ΝΑΙ		

Α/Α	ΠΡΟΔΙΑΓΡΑΦΗ	ΑΠΑΙΤΗΣΗ	ΑΠΑΝΤΗΣΗ	ΠΑΡΑΠΟΜΠΗ
	προσκομίζει σχετικά στοιχεία που αποδεικνύουν τα παραπάνω. Δηλαδή, απαιτείται η τελευταία σταθερή έκδοση λογισμικού, εκτός εάν υπάρχει ασυμβατότητα υλοποίησης με γνώμονα τις απαιτήσεις του έργου και τον υφιστάμενο εξοπλισμό.			
3.	Σε περίπτωση ανακοίνωσης της απόσυρσης του προσφερόμενου λογισμικού μέχρι την υπογραφή της σύμβασης ο Ανάδοχος υποχρεούται να το αντικαταστήσει με ισοδύναμο ή καλύτερο χωρίς επιπρόσθετο κόστος.	ΝΑΙ		
4.	Το σύνολο του λογισμικού να παραδοθεί σε πλήρη λειτουργικότητα. Ο Ανάδοχος σε κάθε περίπτωση εγγυάται την ομαλή εκκίνηση και λειτουργία των υποσυστημάτων λογισμικού και την απόλυτη συμβατότητα μεταξύ τους για την εξυπηρέτηση των αναγκών του Έργου.	ΝΑΙ		
5.	Ο υποψήφιος Ανάδοχος θα πρέπει να παραδώσει το σύνολο του προσφερόμενου λογισμικού πλήρως εγκατεστημένο και παραμετροποιημένο σύμφωνα με τις ανάγκες του Έργου και του Φορέα Λειτουργίας, παρέχοντας τον κατάλληλο βαθμό υπηρεσιών ανάλυσης, σχεδιασμού, εγκατάστασης/ παραμετροποίησης, υλοποίησης έργου (project management) και ελέγχου ποιότητας (quality assurance).	ΝΑΙ		
6.	Η τεχνική προσφορά θα περιλαμβάνει εγχειρίδια για όλα τα επιμέρους στοιχεία του λογισμικού σε ηλεκτρονική και έντυπη μορφή.	ΝΑΙ		
7.	Για τη Φάση Παραλαβής απαιτούνται αναλυτικά εγχειρίδια τεκμηρίωσης για το σύνολο του προσφερόμενου λογισμικού, όπως αυτός έχει εγκατασταθεί και παραμετροποιηθεί στο πλαίσιο του έργου.	ΝΑΙ		

Α/Α	ΠΡΟΔΙΑΓΡΑΦΗ	ΑΠΑΙΤΗΣΗ	ΑΠΑΝΤΗΣΗ	ΠΑΡΑΠΟΜΠΗ
	<p>Τα εγχειρίδια που θα δημιουργηθούν θα πρέπει να είναι αρκετά, ώστε να ικανοποιούν όλο το φάσμα διαχείρισης, λειτουργίας και υποστήριξης του λογισμικού του Έργου. Ως εκ τούτου, θα πρέπει να υποβληθούν σε ηλεκτρονική μορφή κατ' ελάχιστον τα εξής:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Εγχειρίδια εγκατάστασης (installation guides), • Εγχειρίδια διαμόρφωσης / προσαρμογής (configuration manuals), • Εγχειρίδια διαχείρισης και παρακολούθησης λειτουργίας (administrator's manuals), • Εγχειρίδια συντήρησης (maintenance manuals), • Τεκμηρίωση κώδικα εφαρμογών (code documentation) που θα αναπτυχθούν ή θα αναβαθμιστούν, • Εγχειρίδια χρήσης εφαρμογών (end-user manuals) που θα αναπτυχθούν. 			
8.	<p>Ο Ανάδοχος θα πρέπει να προσφέρει όλα τα αναγκαία συμπληρωματικά στοιχεία λογισμικού για τη θέση του όλου Συστήματος σε επιχειρησιακή λειτουργία, όπου απαιτούνται (π.χ. πρόσθετα plug-ins ή modules τρίτων ή άλλων κατασκευαστών κ.λπ.).</p>	ΝΑΙ		
9.	<p>Όλα τα υποσυστήματα λογισμικού θα πρέπει να δίνουν τη δυνατότητα auditing σε εξουσιοδοτημένους χρήστες ή διαχειριστές.</p>	ΝΑΙ		
10.	<p>Ο κώδικας και οι απαραίτητες βιβλιοθήκες όλων των υπό ανάπτυξη εφαρμογών του Έργου θα πρέπει να παραδοθούν από τον Ανάδοχο στο φορέα λειτουργίας.</p>	ΝΑΙ		

C.2 Δικτυακός Εξοπλισμός SPOC

C.2.1 Μεταγωγείς Πρόσβασης (Access Switches-ToR)

A/A	ΠΡΟΔΙΑΓΡΑΦΗ	ΑΠΑΙΤΗΣΗ	ΑΠΑΝΤΗΣΗ	ΠΑΡΑΠΟΜΠΗ
	ΓΕΝΙΚΕΣ ΑΠΑΙΤΗΣΕΙΣ			
1.	Να αναφερθεί ο κατασκευαστής και το μοντέλο.	ΝΑΙ		
2.	Αριθμός μονάδων.	2		
3.	Όλοι οι προσφερόμενοι μεταγωγείς πρόσβασης να ανήκουν στην ίδια σειρά, να έχουν τον ίδιο κωδικό και να είναι του ίδιου κατασκευαστή με τους υπόλοιπους προσφερόμενους μεταγωγούς του Έργου (Core/Agg, IPMI-ToR, FC).	ΝΑΙ		
4.	Να προσφερθούν οι απαραίτητες άδειες χρήσης, ώστε να είναι ενεργοποιημένες οι παρακάτω προδιαγραφές.	ΝΑΙ		
	ΠΡΩΤΟΚΟΛΛΑ			
5.	Υποστήριξη Fast Ethernet, Gigabit Ethernet.	ΝΑΙ		
6.	Υποστήριξη IEEE 802.1Q (υποστήριξη VLAN).	ΝΑΙ		
7.	Αριθμός υποστηριζόμενων VLAN.	≥1000		
8.	Υποστήριξη IEEE 802.1p (υποστήριξη QoS).	ΝΑΙ		
9.	Υποστήριξη IEEE 802.1x (υποστήριξη ελέγχου δικτυακής πρόσβασης).	ΝΑΙ		
10.	Υποστήριξη IEEE 802.3ad (υποστήριξη link aggregation).	ΝΑΙ		
11.	Συνολική ταχύτητα διαμεταγωγής πακέτων κάθε μεταγωγού πρόσβασης (forwarding capacity με πακέτα των 64-byte).	≥100Mpps		
12.	Συνολική αθροιστική ταχύτητα μεταγωγής (throughput) κάθε μεταγωγού πρόσβασης.	≥150 Gbps		

A/A	ΠΡΟΔΙΑΓΡΑΦΗ	ΑΠΑΙΤΗΣΗ	ΑΠΑΝΤΗΣΗ	ΠΑΡΑΠΟΜΠΗ
	ΑΡΧΙΤΕΚΤΟΝΙΚΗ			
13.	Οι μεταγωγείς πρόσβασης να έχουν τη δυνατότητα κατάλληλης παραμετροποίησης, ώστε κάθε ένας να συνδέεται και με τους δύο (02) μεταγωγούς συνάθροισης με active-active διασύνδεση (χωρίς χρήση spanning tree protocol) για επίτευξη υψηλής απόδοσης και διαθεσιμότητας.	ΝΑΙ		
14.	Οι μεταγωγείς πρόσβασης να διασυνδεθούν με τους μεταγωγείς συνάθροισης με uplinks των 10Gbps.	ΝΑΙ		
	ΘΥΡΕΣ – ΔΙΑΣΥΝΔΕΣΙΜΟΤΗΤΑ ΑΝΑ ΜΕΤΑΓΩΓΕΑ			
15.	Αριθμός θυρών με δυνατότητα λειτουργίας 100/1000 GE (1000BASE-T, RJ45 copper) για διασύνδεση υφιστάμενων εξυπηρετητών.	≥24		
16.	Αριθμός θυρών uplinks 10 GE για διασύνδεση με μεταγωγούς core.	≥2		
17.	Να υποστηρίζει καλώδια χαμηλού κόστους για τη διασύνδεση των 10GE θυρών τύπου Twinax ή SFP+.	ΝΑΙ		
18.	Να προσφερθούν τα κατάλληλα καλώδια και transceiver modules, ώστε να είναι εφικτές οι διασυνδέσεις, τόσο με τους Core/Agg μεταγωγείς του έργου, όσο και με τους υφιστάμενους εξυπηρετητές	ΝΑΙ		
	ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗ (εφόσον η συσκευή μπορεί να λειτουργήσει αυτόνομα)			
19.	Υποστήριξη SNMPv2c και v3, Telnet & SSH.	ΝΑΙ		
20.	Υποστήριξη πρωτοκόλλου syslog.	ΝΑΙ		
21.	Υποστήριξη διαχείρισης μέσω command line interface και γραφικού	ΝΑΙ		

A/A	ΠΡΟΔΙΑΓΡΑΦΗ	ΑΠΑΙΤΗΣΗ	ΑΠΑΝΤΗΣΗ	ΠΑΡΑΠΟΜΠΗ
	περιβάλλοντος, το οποίο να προσφερθεί και να αναφερθεί η ολοκλήρωσή του με τα Core/Agg, IPMI-ToR, FCswitch.			
	ΑΣΦΑΛΕΙΑ			
22.	Υποστήριξη RADIUS ή παρόμοιου πρωτοκόλλου AAA.	ΝΑΙ		
	ΔΙΑΘΕΣΙΜΟΤΗΤΑ EoR / ToR			
23.	Κάθε μεταγωγός πρόσβασης να διαθέτει τον απαραίτητο αριθμό τροφοδοτικών, ώστε να επιτυγχάνεται υψηλή διαθεσιμότητα.	ΝΑΙ		
24.	Κάθε μεταγωγός πρόσβασης να διαθέτει τον απαραίτητο αριθμό ανεμιστήρων, ώστε να επιτυγχάνεται υψηλή διαθεσιμότητα.	ΝΑΙ		
25.	Δυνατότητα για επί τόπου και εν θερμώ αντικατάσταση τροφοδοτικών.	ΝΑΙ		

C.2.2 Μεταγωγέας Πρόσβασης (Access switch)

A/A	ΠΡΟΔΙΑΓΡΑΦΗ	ΑΠΑΙΤΗΣΗ	ΑΠΑΝΤΗΣΗ	ΠΑΡΑΠΟΜΠΗ ΤΕΚΜΗΡΙΩΣΗΣ
1.	Να αναφερθεί ο κατασκευαστής και το μοντέλο.	ΝΑΙ		
2.	Να προσφερθεί η κατάλληλη και πρόσφατη έκδοση λογισμικού με την αντίστοιχη άδεια χρήσης, ώστε να καλύπτονται οι παρακάτω προδιαγραφές.	ΝΑΙ		
3.	Αριθμός τεμαχίων.	1		
4.	Υποστήριξη διάταξης σε στοίβα (stack).	ΝΑΙ		
5.	Αριθμός θυρών Ethernet 10/100/1000 ανά μεταγωγέα.	≥ 24		
6.	Αριθμός θυρών Gigabit Ethernet τύπου SFP ανά μεταγωγέα.	≥ 2		
7.	Να προσφερθούν κατάλληλα transceiver modules SFP, ώστε να διασυνδεθεί με τον κεντρικό μεταγωγέα τύπου	ΝΑΙ		

Α/Α	ΠΡΟΔΙΑΓΡΑΦΗ	ΑΠΑΙΤΗΣΗ	ΑΠΑΝΤΗΣΗ	ΠΑΡΑΠΟΜΠΗ ΤΕΚΜΗΡΙΩΣΗΣ
	Cisco WS-C6509, με επεξεργαστή WS-SUP720-BASE Supervisor Engine 720 Rev. 3.1 και λειτουργικό IOS s72033_rp-IPSERVICESK9-M, Version 12.2(18)SXF17b μέσω πολύτροπης οπτικής ίνας. Η κάρτα, στην οποία θα διασυνδεθεί ο μεταγωγέας, είναι τύπου Cisco WS-X6724-SFP CEF720 24 port 1000mb SFP Rev. 2.3. Ο συνολικός απαιτούμενος αριθμός transceiver modules SFP είναι 2 τεμάχια.			
8.	Να προσφερθούν τα αντίστοιχα optical patch cord 62.5/125 (πολύτροπη ίνα) τύπου LC-SC μήκους 3m για τη διασύνδεση με τον κεντρικό μεταγωγέα. Ο συνολικός απαιτούμενος αριθμός patch cord είναι 2 τεμάχια.	ΝΑΙ		
9.	Να αναφερθεί το μέγεθος προσφερόμενης μνήμης DRAM.	ΝΑΙ		
10.	Να αναφερθεί το μέγεθος προσφερόμενης μνήμης Flash.	ΝΑΙ		
11.	Υποστήριξη πρωτοκόλλου IEEE 802.1Q (Virtual LANs).	ΝΑΙ		
12.	Αριθμός υποστηριζόμενων VLAN.	≥ 250		
13.	Υποστήριξη πρωτοκόλλου IEEE 802.1d (Spanning Tree Protocol).	ΝΑΙ		
14.	Υποστήριξη πρωτοκόλλου 802.1X.	ΝΑΙ		
15.	Υποστήριξη πρωτοκόλλου VTP (Vlan Trunking Protocol).	ΝΑΙ		
16.	Υποστήριξη πρωτοκόλλου Cisco Discovery Protocol (CDP).	ΝΑΙ		
17.	Υποστήριξη SNMP v2 ή νεότερης έκδοσης.	ΝΑΙ		
18.	Υποστήριξη πρωτοκόλλων Telnet και SSH.	ΝΑΙ		
19.	Υποστήριξη QoS.	ΝΑΙ		
20.	Δυνατότητα διαχείρισης μέσω command line interface.	ΝΑΙ		
21.	Ασύγχρονη θύρα για out-of-band διαχείριση (Console port). Να προσφερθεί το αντίστοιχο καλώδιο με απόληξη RJ45.	ΝΑΙ		
22.	Ενσωματωμένος HTTP-server και Web-based interface, για τη διαχείριση της συσκευής απομακρυσμένα (remotely), μέσω ενός Web browser (π.χ. Mozilla Firefox, Microsoft Internet Explorer).	ΝΑΙ		

C.2.3 Μεταγωγείς Fibre Channel (FC switches)

A/A	ΠΡΟΔΙΑΓΡΑΦΗ	ΑΠΑΙΤΗΣΗ	ΑΠΑΝΤΗΣΗ	ΠΑΡΑΠΟΜΠΗ
1.	Να αναφερθεί ο κατασκευαστής και το μοντέλο.	ΝΑΙ		
2.	Αριθμός μονάδων.	2		
3.	Όλοι οι προσφερόμενοι fc μεταγωγείς να ανήκουν στην ίδια σειρά, να έχουν τον ίδιο κωδικό και να είναι του ίδιου κατασκευαστή με τους υπόλοιπους προσφερόμενους μεταγωγούς του Έργου.	ΝΑΙ		
4.	Να προσφερθούν οι απαραίτητες άδειες χρήσης, ώστε να είναι ενεργοποιημένες οι παρακάτω προδιαγραφές.	ΝΑΙ		
5.	Το SAN (Storage Area Network) πρέπει να απαρτίζεται από δύο (02) διακριτά μεταξύ τους SAN fabrics και, σε περίπτωση βλάβης του ενός μεταγωγέα, να υποστηρίζεται αυτόματη μετάπτωση δρομολόγησης δεδομένων στον δεύτερο μεταγωγέα.	ΝΑΙ		
6.	Οι μεταγωγείς FC να είναι υψηλής διαθεσιμότητας και να έχουν τη δυνατότητα ενημέρωσης λογισμικού, χωρίς διακοπή μεταγωγής δεδομένων.	ΝΑΙ		
7.	Υποστήριξη μηχανισμών/ πρωτοκόλλων ασφάλειας FC-SP, RADIUS, SSHv2, SFTP.	ΝΑΙ		
8.	Υποστήριξη Virtual SANs (VSANs) ή του Virtual Fabric (VF) T11 standard.	ΝΑΙ		
9.	Υποστήριξη Zone-Based QoS.	ΝΑΙ		
10.	Να αναφερθεί ο μέγιστος αριθμός εικονικών SAN που υποστηρίζεται.	ΝΑΙ		
11.	Αριθμός autosensing θυρών 4-, 8-, 16 Gbps ανά switch.	≥24		
12.	Αριθμός ενεργοποιημένων με την απαιτούμενη άδεια χρήσης θυρών 4-, 8-, 16 Gbps ανά	≥12		

A/A	ΠΡΟΔΙΑΓΡΑΦΗ	ΑΠΑΙΤΗΣΗ	ΑΠΑΝΤΗΣΗ	ΠΑΡΑΠΟΜΠΗ
	switch.			
13.	Να προσφερθούν τα κατάλληλα transceiver modules για όλες τις ενεργοποιημένες θύρες, με δυνατότητα υποστήριξης ταχύτητας 16Gbps.	ΝΑΙ		
14.	Να προσφερθούν τα κατάλληλα καλώδια διασύνδεσης με τις διασυνδεδεμένες συσκευές (Υποσυστήματα SAN, Core/Agg switches, servers, κ.λπ.).	ΝΑΙ		
15.	Υποστήριξη N_Port ID Virtualization.	ΝΑΙ		
16.	Κάθε μεταγωγός να διαθέτει τον απαραίτητο αριθμό τροφοδοτικών, ώστε να επιτυγχάνεται υψηλή διαθεσιμότητα.	ΝΑΙ		
17.	Κάθε μεταγωγός να διαθέτει τον απαραίτητο αριθμό ανεμιστήρων, ώστε να επιτυγχάνεται υψηλή διαθεσιμότητα.	ΝΑΙ		
18.	Δυνατότητα για hot-swap αντικατάσταση τροφοδοτικών.	ΝΑΙ		
19.	Οι προσφερόμενοι μεταγωγοί SAN να είναι αρχιτεκτονικής Non-Blocking. Να περιγραφεί με ποιόν τρόπο επιτυγχάνεται η λειτουργικότητα non-blocking.	ΝΑΙ		
20.	Υποστήριξη διαχείρισης μέσω command line interface και γραφικού περιβάλλοντος, το οποίο να προσφερθεί.	ΝΑΙ		

C.3 Εξοπλισμός – Λογισμικό DATA CENTER SPOC

C.3.1 Υποσύστημα εξυπηρετητών εικονικοποίησης (virtualization servers - VIRT)

A/A	ΠΡΟΔΙΑΓΡΑΦΗ	ΑΠΑΙΤΗΣΗ	ΑΠΑΝΤΗΣΗ	ΠΑΡΑΠΟΜΠΗ
	ΓΕΝΙΚΕΣ ΑΠΑΙΤΗΣΕΙΣ ΕΞΟΠΛΙΣΜΟΥ			
1	Να αναφερθεί η ημερομηνία ανακοίνωσης του	ΝΑΙ		

A/A	ΠΡΟΔΙΑΓΡΑΦΗ	ΑΠΑΙΤΗΣΗ	ΑΠΑΝΤΗΣΗ	ΠΑΡΑΠΟΜΠΗ
	εξοπλισμού από τον κατασκευαστή.			
2	Να αναφερθεί ο κατασκευαστής και το μοντέλο.	ΝΑΙ		
3	Το σύνολο των εξυπηρετητών να είναι του ιδίου κατασκευαστή.	ΝΑΙ		
4	Η προσφερόμενη αρχιτεκτονική να προσφέρει χαρακτηριστικά οριζόντιας κλιμάκωσης.	ΝΑΙ		
5	Αριθμός εξυπηρετητών σε διάταξη υψηλής διαθεσιμότητας και κατανομής φόρτου για τη λειτουργία της υποδομής εικονικοποίησης. Εξυπηρετητές καινούργιοι, ανοικτής αρχιτεκτονικής σε υλοποίηση ικριώματος.	≥ 3		
6	Να αναφερθεί το μέγεθος της μονάδας σε U (rack units).	ΝΑΙ		
7	Να εγκατασταθούν στα προσφερόμενα ικριώματα.	ΝΑΙ		
ΕΙΔΙΚΕΣ ΑΠΑΙΤΗΣΕΙΣ ΑΝΑ ΕΞΥΠΗΡΕΤΗΤΗ				
Επεξεργαστές – Chipset				
8.	Επεξεργαστές 64-bit.	ΝΑΙ		
9.	Αριθμός επεξεργαστών – να αναφερθεί.	≥ 2		
10.	Αριθμός πυρήνων ανά επεξεργαστή – να αναφερθεί.	≥ 14		
11.	Αριθμός νημάτων ανά πυρήνα – να αναφερθεί.	≥ 2		
12.	Να αναφερθεί ο κατασκευαστής του επεξεργαστή.	ΝΑΙ		
13.	Να αναφερθεί το μοντέλο του επεξεργαστή.	ΝΑΙ		
14.	Συχνότητα του επεξεργαστή (GHz).	≥3GHz		
15.	Να αναφερθεί το μέγεθος της cache μνήμης του επεξεργαστή.	ΝΑΙ		
16.	Να υποστηρίζει πολυνηματική επεξεργασία.	ΝΑΙ		

A/A	ΠΡΟΔΙΑΓΡΑΦΗ	ΑΠΑΙΤΗΣΗ	ΑΠΑΝΤΗΣΗ	ΠΑΡΑΠΟΜΠΗ
	Μνήμη			
17.	Προσφερόμενη μνήμη (GB).	≥ 256		
18.	Να μπορεί να αναβαθμιστεί στα 1024GB στο προσφερόμενο σασί, χωρίς την αντικατάσταση των προσφερόμενων μνημών.	ΝΑΙ		
19.	Να αναφερθεί η μέγιστη επέκταση μνήμης.	ΝΑΙ		
20.	Να αναφερθεί ο συνολικός αριθμός των DIMMslots.	ΝΑΙ		
21.	Να αναφερθούν τα ελεύθερα DIMMslots.	ΝΑΙ		
22.	Να διαθέτει τύπος μνήμης DDR4 ή καλύτερη.	ΝΑΙ		
23.	Χρονισμός μνήμης (MHz).	≥1600		
24.	Να διαθέτει μηχανισμό προστασίας της μνήμης (ECC).	ΝΑΙ		
	Τροφοδοσία – Διαθεσιμότητα			
25.	Να προσφερθεί με το μέγιστο αριθμό μονάδων τροφοδοσίας & μονάδων ψύξης.	ΝΑΙ		
26.	Hot-Swap τροφοδοτικά.	ΝΑΙ		
27.	Hot-Swap ανεμιστήρες.	ΝΑΙ		
	Τοπική Αποθήκευση			
28.	Να διαθέτει ελεγκτή με υποστήριξη κατ' ελάχιστον RAID 0, 1.	ΝΑΙ		
29.	Να αναφερθούν τα υποστηριζόμενα RAID Levels.	ΝΑΙ		
30.	Να αναφερθεί ο αριθμός εσωτερικών θέσεων δίσκων.	ΝΑΙ		
31.	Αριθμός προσφερόμενων σκληρών δίσκων.	≥ 2		
32.	Ονομαστική (Raw) χωρητικότητα δίσκου (GB).	≥ 600		

A/A	ΠΡΟΔΙΑΓΡΑΦΗ	ΑΠΑΙΤΗΣΗ	ΑΠΑΝΤΗΣΗ	ΠΑΡΑΠΟΜΠΗ
33.	Πρωτόκολλο δίσκων SAS ή ισοδύναμο ή ανώτερο.	ΝΑΙ		
34.	Ταχύτητα διασύνδεσης δίσκων.	≥ 6 Gbps		
35.	Hot-Swap δίσκοι.	ΝΑΙ		
36.	Ταχύτητα περιστροφής (RPM).	≥ 10K		
37.	Να εγκατασταθούν σε RAID 1.	ΝΑΙ		
	I/O			
37.	Αριθμός φυσικών καρτών δικτύου με τέσσερα (04) φυσικά interface GE ανά κάρτα.	≥ 1		
39.	Αριθμός φυσικών καρτών δικτύου με δύο (02) φυσικά interface FCoE ανά κάρτα (Converged network Adapters).	≥ 2		
40.	Να αναφερθεί ο προσφερόμενος αριθμός των USB 2.0 θυρών.	ΝΑΙ		
41.	Να διαθέτει DVD-RW.	ΝΑΙ		
42.	Αριθμός PCI-Express 2.0 θυρών ή καλύτερο.	≥ 6		
43.	Θύρα διαχείρισης IPMI.	ΝΑΙ		
	Διαχείριση συστήματος			
44.	Να διαθέτει διαγνωστικές λυχνίες στο σασί.	ΝΑΙ		
45.	Ο εξυπηρετητής να διαθέτει on board διαγνωστικό μηχανισμό με indicators καλής λειτουργίας – να αναφερθούν αναλυτικά.	ΝΑΙ		
	Λογισμικό Εικονικοποίησης			
46.	Να προσφερθεί λογισμικό εικονικοποίησης τύπου Enterprise Edition.	ΝΑΙ		
47.	Το λογισμικό να διαθέτει τα παρακάτω ελάχιστα χαρακτηριστικά.	ΝΑΙ		

Α/Α	ΠΡΟΔΙΑΓΡΑΦΗ	ΑΠΑΙΤΗΣΗ	ΑΠΑΝΤΗΣΗ	ΠΑΡΑΠΟΜΠΗ
48.	Να αναφερθούν το όνομα, έκδοση, κατασκευαστής, τύπος, χρονολογία διάθεσης του προσφερόμενου λογισμικού.	ΝΑΙ		
49.	Οι προσφερόμενες άδειες λογισμικού εικονικοποίησης και διαχείρισης αυτού θα πρέπει να καλύπτουν το σύνολο των εξυπηρετητών εικονικοποίησης και να είναι τύπου enterprise Edition.	ΝΑΙ		
50.	Οι παραπάνω προσφερόμενες άδειες χρήσης να επιτρέπουν τη διαχείριση απεριόριστου αριθμού εικονικών μηχανών που λειτουργούν σε αυτούς τους φυσικούς εξυπηρετητές.	ΝΑΙ		
51.	Συμβατότητα με το σύνολο του εξοπλισμού (servers, network, storage).	ΝΑΙ		
52.	Υποστήριξη εγκατάστασης και λειτουργίας των παρακάτω λειτουργικών συστημάτων (guest OS) για virtual machines: → Linux → UNIX → Windows.	ΝΑΙ		
53.	Δυνατότητα δημιουργίας και πλήρους διαχείρισης ομάδων (farms) υπολογιστικών συστημάτων (δηλαδή φυσικών host/ server) ως μίας ενιαίας λογικής μονάδας (resource pool, cluster κ.λπ.) για τη φιλοξενία εικονικών μηχανών με όρους υψηλής διαθεσιμότητας και διαχωρισμού φόρτου εργασίας (high availability και work load balancing).	ΝΑΙ		
54.	Υποστήριξη μεταφοράς της λειτουργίας ενός virtual machine από ένα φυσικό εξυπηρετητή σε έναν άλλον χωρίς διακοπή λειτουργίας του– live host migration, όπου κατά την μεταφορά αυτή δεν διαταράσσεται η λειτουργία της εικονικής μηχανής.	ΝΑΙ		
55.	Υποστήριξη μεταφοράς των αρχείων ενός virtual machine από έναν αποθηκευτικό χώρο σε έναν άλλον δίχως διακοπή της λειτουργίας του (live storage migration), όπου κατά την μεταφορά αυτή δεν διαταράσσεται η λειτουργία της εικονικής μηχανής.	ΝΑΙ		
56.	Υποστήριξη αυτόματης επανεκκίνησης όλων των	ΝΑΙ		

Α/Α	ΠΡΟΔΙΑΓΡΑΦΗ	ΑΠΑΙΤΗΣΗ	ΑΠΑΝΤΗΣΗ	ΠΑΡΑΠΟΜΠΗ
	virtual machines σε άλλους διαθέσιμους εξυπηρετητές που ανήκουν στην εικονική υποδομή της ενιαίας φάρμας, σε περίπτωση σφάλματος ενός φυσικού εξυπηρετητή.			
57.	Ενσωμάτωση δυνατότητας χρήσης προτύπων (templates) εικονικών μηχανών για τη δημιουργία εικονικών μηχανών.	ΝΑΙ		
58.	Υποστήριξη αναβάθμισης του λογισμικού εικονικοποίησης μεμονωμένων εξυπηρετητών μιας φάρμας (software upgrade maintenance), δίχως να διαταράσσεται η λειτουργία των εικονικών μηχανών.	ΝΑΙ		
59.	<p>Να αναφερθούν τα παρακάτω:</p> <ul style="list-style-type: none"> A Μέγιστος αριθμός virtual machines σε κάθε φυσικό εξυπηρετητή (host), B Μέγιστη μνήμη RAM που μπορεί να αποδοθεί σε μία εικονική μηχανή, C Μέγιστος αριθμός CPU για κάθε εικονική μηχανή, D Μέγιστο υποστηριζόμενο μέγεθος ενός virtual disk, E Virtual NICs για κάθε εικονική μηχανή. 	ΝΑΙ		
60.	Υποστήριξη τεχνολογιών 10 Gb Ethernet και FcoE.	ΝΑΙ		
61.	Τα αρχεία κάθε ξεχωριστού εικονικού μηχανήματος (VM) να τηρούνται συνολικά σε ξεχωριστά directories.	ΝΑΙ		
62.	Δυνατότητα προοδευτικής δέσμευσης αποθηκευτικών χώρων για κάθε VM (thin provisioning).	ΝΑΙ		
63.	Υποστήριξη FC, iSCSI και τοπικών SCSI/SAS/SATA δίσκων.	ΝΑΙ		
64.	Δυνατότητα απευθείας αντιστοίχισης των SAN LUN στο virtual machine.	ΝΑΙ		
65.	Δυνατότητα πρόσβασης μέσω SAN Multipathing για FC η iSCSI SAN.	ΝΑΙ		
66.	Δυνατότητα boot from SAN.	ΝΑΙ		

A/A	ΠΡΟΔΙΑΓΡΑΦΗ	ΑΠΑΙΤΗΣΗ	ΑΠΑΝΤΗΣΗ	ΠΑΡΑΠΟΜΠΗ
67.	Δυνατότητες network I/O control για εφαρμογή πολιτικών quality of service (QoS) στην κίνηση δεδομένων δικτύου.	ΝΑΙ		
68.	Δυνατότητα διαχείρισης των φυσικών καρτών δικτύου (NICs) και διάθεσή τους, είτε σε συγκεκριμένες εικονικές μηχανές, είτε για ταυτόχρονη χρήση από πολλαπλές εικονικές μηχανές.	ΝΑΙ		
69.	Δυνατότητα hot-add εικονικών καρτών (virtual NICs) σε VM, δίχως να διακοπεί η λειτουργία του.	ΝΑΙ		
70.	Υποστήριξη πρωτοκόλλου LACP.	ΝΑΙ		
71.	Υποστήριξη virtual switches μέσω των οποίων συνδέονται οι εικονικές μηχανές με το φυσικό κόσμο.	ΝΑΙ		
72.	Τα virtual switches να λειτουργούν ανάμεσα σε πολλαπλά φυσικά συστήματα, που συνθέτουν μία φάρμα, να διατηρούν τις ιδιότητές τους από το ένα σύστημα στο άλλο και να διατηρούν την παραμετροποίηση των VM, καθώς και τα στατιστικά χρήσης κατά τη μεταφορά (host/storage migration) των VMs από ένα φυσικό μέλος της φάρμας σε άλλο.	ΝΑΙ		
73.	Υποστήριξη VLANs (IEEE 802.1Q) ανά virtual switch.	ΝΑΙ		
74.	Υποστήριξη VLANs (IEEE 802.1Q) ανά virtual machine (trunk σε VM).	ΝΑΙ		
75.	Υποστήριξη private VLANs.	ΝΑΙ		
76.	Υποστήριξη network traffic shaping.	ΝΑΙ		
77.	Κεντρική διαχείριση των δικτυακών πόρων με πλήρη ενοποίηση των πόρων των εξυπηρετητών, διαχείριση των virtual switches και των διασυνδέσεών τους από ένα και μόνο σημείο.	ΝΑΙ		
78.	Να υποστηρίζεται η κλωνοποίηση (cloning) των virtual machine, δηλαδή δυνατότητα δημιουργίας νέων εικονικών μηχανών από αντιγραφή υφιστάμενων μηχανών.	ΝΑΙ		

Α/Α	ΠΡΟΔΙΑΓΡΑΦΗ	ΑΠΑΙΤΗΣΗ	ΑΠΑΝΤΗΣΗ	ΠΑΡΑΠΟΜΠΗ
79.	Δυνατότητα συνολικού snapshot ενός virtual machine, ενώ βρίσκεται σε κατάσταση λειτουργίας έτσι ώστε να είναι δυνατή η επαναφορά του σε παλαιότερη κατάσταση.	ΝΑΙ		
80.	Δυνατότητα λήψης πολλαπλών στιγμιότυπων (snapshots) των εικονικών μηχανών για λόγους backup ή δοκιμών.	ΝΑΙ		
81.	Να υποστηρίζεται η χρήση ενός snapshot ως βάση για τη δημιουργία νέων virtual machines ή/και templates για virtual machines.			
82.	Η προσφερόμενη σύνθεση λογισμικού θα πρέπει να ενσωματώνει δυνατότητες μετατροπής φυσικών μηχανών από τοπικούς ή απομακρυσμένους εξυπηρετητές σε εικονικές μηχανές (physical to virtual ή P2V).	ΝΑΙ		
83.	Δυνατότητες εκτέλεσης (deployment) εικονικών μηχανών από διαφορετικό format (ιδίου ή άλλου κατασκευαστή) μέσω μετατροπής (conversion).	ΝΑΙ		
84.	<p>Το λογισμικό διαχείρισης θα πρέπει να μπορεί να εγκατασταθεί και λειτουργήσει στους προσφερόμενους εξυπηρετητές του Έργου, είτε ως φυσικό μηχάνημα, είτε ως εικονική μηχανή – να αναφερθεί.</p> <p>Να προσφερθεί η αναγκαία άδεια χρήσης του λειτουργικού συστήματος, στο οποίο θα εγκατασταθεί το λογισμικό διαχείρισης.</p>	ΝΑΙ		
85.	Να υποστηρίζεται καθορισμός επιπέδων πρόσβασης χρηστών σε όλων των ειδών τα resources που διαχειρίζεται η πλατφόρμα (π.χ. φάρμες εξυπηρετητών).	ΝΑΙ		
86.	Οι ειδοποιήσεις για σφάλματα ή συμβάντα να γίνονται μέσω e-mail ή με άλλη προσέγγιση.	ΝΑΙ		
87.	Δυνατότητα εκτέλεσης αυτοματοποιημένων ενεργειών μετά από κάποιο συμβάν ή σφάλμα.	ΝΑΙ		
88.	Δυνατότητα προειδοποιήσεων (alerts), σε περίπτωση σφάλματος εργασίας εικονικών μηχανών ή/και φυσικών μηχανών.	ΝΑΙ		

A/A	ΠΡΟΔΙΑΓΡΑΦΗ	ΑΠΑΙΤΗΣΗ	ΑΠΑΝΤΗΣΗ	ΠΑΡΑΠΟΜΠΗ
89.	Δυνατότητες παρακολούθησης σε πραγματικό χρόνο (real-time), της διαθεσιμότητας, της χρήσης πόρων (cpu, memory, disk, network) και γενικότερα της όλης συμπεριφοράς των φυσικών εξυπηρετητών και των φιλοξενούμενων VM.	ΝΑΙ		
90.	Πλήρης διαχείριση των εικονικών μηχανών όλων των εξυπηρετητών του έργου από την κονσόλα διαχείρισης: B Power on/off (host), C Shut down (guest OS), D Restart (guest OS).	ΝΑΙ		
91.	Δυνατότητα εκτέλεσης εντολών, μέσω command-line interface (CLI).	ΝΑΙ		
92.	Υποστήριξη πρωτοκόλλου SNMP.	ΝΑΙ		
93.	Γραφήματα απόδοσης και αναφορές για σκοπούς ανάλυσης.	ΝΑΙ		

C.3.2 Υποσύστημα δικτυακού αποθηκευτικού χώρου (SAN)

A/A	ΠΡΟΔΙΑΓΡΑΦΗ	ΑΠΑΙΤΗΣΗ	ΑΠΑΝΤΗΣΗ	ΠΑΡΑΠΟΜΠΗ
1	Να αναφερθεί ο κατασκευαστής και το μοντέλο.	ΝΑΙ		
2	Να αναφερθεί η ημερομηνία ανακοίνωσης του εξοπλισμού από τον κατασκευαστή.	ΝΑΙ		
3	Συστοιχία δικτυακού αποθηκευτικού χώρου (SAN Storage) με τα παρακάτω χαρακτηριστικά.	ΝΑΙ		
4	Να χωράει σε Rack 19 ιντσών. Να προσφερθούν όλα τα απαραίτητα εξαρτήματα.	ΝΑΙ		
5	Να αναφερθεί το μέγεθος του κάθε συρταριού σε U (rackunits).	ΝΑΙ		
6	Το προσφερόμενο σύστημα να πληροί χαρακτηριστικά υψηλής διαθεσιμότητας, χωρίς κανένα μοναδικό σημείο αστοχίας (no single point of	ΝΑΙ		

A/A	ΠΡΟΔΙΑΓΡΑΦΗ	ΑΠΑΙΤΗΣΗ	ΑΠΑΝΤΗΣΗ	ΠΑΡΑΠΟΜΠΗ
	failure).			
7	Αδιάλειπτη λειτουργία όλων των επιμέρους τμημάτων κατά τη διάρκεια της αναβάθμισης, επέκτασης ή και αναδιάρθρωσης.	ΝΑΙ		
8	Τα τροφοδοτικά να είναι διπλά (redundant power supplies) και να αντικαθιστούνται εν λειτουργία (hot swap power supplies).	ΝΑΙ		
9	Οι ανεμιστήρες ψύξης να είναι διπλοί (redundant fans) και να αντικαθιστούνται εν λειτουργία (hot swap fans).	ΝΑΙ		
10	Αντικατάσταση δίσκων (drives), χωρίς διακοπή λειτουργίας του αποθηκευτικού συστήματος (hot swap drives).	ΝΑΙ		
11	Να υποστηρίζει δυνατότητα χρήσης τουλάχιστον ενός πλεονάζοντα δίσκου ανά συρτάρι για άμεση αντικατάσταση άλλου με βλάβη (hot spare).	ΝΑΙ		
12	Διπλός ελεγκτής δεδομένων (storage controller) σε διάταξη ενεργού/ενεργού (active/active).	ΝΑΙ		
13	Hardware RAID controller με υποστήριξη RAID 0,1,5,6,10.	ΝΑΙ		
14	Υποστήριξη τεχνολογίας Thin Provisioning.	ΝΑΙ		
15	Υποστήριξη τεχνολογίας Storage Tiering.	ΝΑΙ		
16	Υποστήριξη δημιουργίας Snapshots.	ΝΑΙ		
17	Υποστήριξη τεχνολογίας Encryption.	ΝΑΙ		
18	Υποστήριξη τεχνολογίας remote copy/replication (asynchronous or synchronous) .	ΝΑΙ		
19	Ταχύτητα διασύνδεσης δίσκων.	≥6Gbps		
20	Μέγιστος αριθμός 2,5 ιντσών δίσκων που υποστηρίζουν οι ελεγκτές (controllers).	≥ 50		
21	Αριθμός δίσκων SAS HDDs 10K rpm 2,5 ιντσών.	≥ 20		

A/A	ΠΡΟΔΙΑΓΡΑΦΗ	ΑΠΑΙΤΗΣΗ	ΑΠΑΝΤΗΣΗ	ΠΑΡΑΠΟΜΠΗ
22	Συνολική χωρητικότητα SAS HDDs (RAW).	$\geq 24 \text{ TB}$		
23	Να αναφερθούν λοιπά είδη δίσκων που υποστηρίζει το σύστημα.	ΝΑΙ		
24	Μέγεθος λανθάνουσας μνήμης (cache) ανά ελεγκτή (controller).	$\geq 16 \text{ GB}$		
25	Αριθμός θυρών οπτικής ίνας (Fibre Channel) 16 Gbps ανά ελεγκτή (controller).	≥ 4		
26	Αριθμός θυρών Ethernet IPMI ανά ελεγκτή (controller).	≥ 1		
27	Λογισμικό διαχείρισης, είτε μέσω web browser, είτε μέσω εξειδικευμένου client λογισμικού.	ΝΑΙ		
28	Υποστήριξη command-line για scripting.	ΝΑΙ		
29	Πλήρεις δυνατότητες εποπτείας - αναλυτική καταγραφή/ παρουσίαση της κατάστασης του συστήματος.	ΝΑΙ		
30	Αυτόματη ειδοποίηση του διαχειριστή σε περίπτωση βλάβης (e-mail, alert).	ΝΑΙ		
31	Υποστήριξη πρωτοκόλλου SNMP.	ΝΑΙ		
32	Να προσφερθούν οι άδειες χρήσης λογισμικού, που να υποστηρίζει όλα τα ανωτέρω χαρακτηριστικά.	ΝΑΙ		

C.3.3 Υποσύστημα τήρησης αντιγράφων ασφαλείας (BKP)

C.3.3.1 Backup Server

A/A	ΠΡΟΔΙΑΓΡΑΦΗ	ΑΠΑΙΤΗΣΗ	ΑΠΑΝΤΗΣΗ	ΠΑΡΑΠΟΜΠΗ
	ΓΕΝΙΚΕΣ ΑΠΑΙΤΗΣΕΙΣ			
1	Προσφερόμενος αριθμός εξυπηρετητών για τη λειτουργία της υποδομής αντιγράφων ασφαλείας. Εξυπηρετητές καινούργιοι, ανοικτής αρχιτεκτονικής	≥ 1		

A/A	ΠΡΟΔΙΑΓΡΑΦΗ	ΑΠΑΙΤΗΣΗ	ΑΠΑΝΤΗΣΗ	ΠΑΡΑΠΟΜΠΗ
	σε υλοποίηση ικριώματος.			
2	Να αναφερθεί ο κατασκευαστής και το μοντέλο.	ΝΑΙ		
3	Να αναφερθεί η ημερομηνία ανακοίνωσης του εξοπλισμού από τον κατασκευαστή.	ΝΑΙ		
4	Να αναφερθεί το μέγεθος της μονάδας σε U (rack units).	ΝΑΙ		
5	Να εγκατασταθούν στα προσφερόμενα ικριώματα.	ΝΑΙ		
	ΕΙΔΙΚΕΣ ΑΠΑΙΤΗΣΕΙΣ ΑΝΑ ΕΞΥΠΗΡΕΤΗΤΗ			
	Επεξεργαστές - Chipset			
6.	Επεξεργαστές 64-bit.	ΝΑΙ		
7.	Αριθμός επεξεργαστών – να αναφερθεί.	≥ 2		
8.	Αριθμός πυρήνων ανά επεξεργαστή – να αναφερθεί.	≥ 8		
9.	Αριθμός νημάτων ανά πυρήνα – να αναφερθεί.	≥ 2		
10.	Να αναφερθεί ο κατασκευαστής του επεξεργαστή.	ΝΑΙ		
11.	Να αναφερθεί το μοντέλο του επεξεργαστή.	ΝΑΙ		
12.	Να αναφερθεί η συχνότητα του επεξεργαστή (GHz).	ΝΑΙ		
13.	Να αναφερθεί το μέγεθος της cache μνήμης του επεξεργαστή.	ΝΑΙ		
14.	Να υποστηρίζει πολυνηματική επεξεργασία.	ΝΑΙ		
	Μνήμη			
15.	Προσφερόμενη μνήμη (GB).	≥ 64		
16.	Να μπορεί να αναβαθμιστεί στα 1024GB στο προσφερόμενο σασί, χωρίς την αντικατάσταση των προσφερόμενων μνημών.	ΝΑΙ		
17.	Να αναφερθεί η μέγιστη επέκταση μνήμης.	ΝΑΙ		

A/A	ΠΡΟΔΙΑΓΡΑΦΗ	ΑΠΑΙΤΗΣΗ	ΑΠΑΝΤΗΣΗ	ΠΑΡΑΠΟΜΠΗ
18.	Να αναφερθεί ο συνολικός αριθμός των DIMMslots.	ΝΑΙ		
19.	Να αναφερθούν τα ελεύθερα DIMMslots.	ΝΑΙ		
20.	Να διαθέτει τύπο μνήμης DDR4 ή καλύτερη.	ΝΑΙ		
21.	Χρονισμός μνήμης (MHz).	≥ 1600		
22.	Να διαθέτει μηχανισμό προστασίας της μνήμης (ECC).	ΝΑΙ		
	Τροφοδοσία – Διαθεσιμότητα			
23.	Να προσφερθεί με το μέγιστο αριθμό μονάδων τροφοδοσίας & μονάδων ψύξης.	ΝΑΙ		
24.	Hot-Swap τροφοδοτικά.	ΝΑΙ		
25.	Hot-Swap ανεμιστήρες.	ΝΑΙ		
	Τοπική Αποθήκευση			
26.	Να διαθέτει ελεγκτή, με υποστήριξη κατ' ελάχιστον RAID 0, 1.	ΝΑΙ		
27.	Να αναφερθούν τα υποστηριζόμενα RAID Levels.	ΝΑΙ		
28.	Να αναφερθεί ο αριθμός εσωτερικών θέσεων δίσκων.	ΝΑΙ		
29.	Αριθμός προσφερόμενων σκληρών δίσκων.	≥ 2		
30.	Ονομαστική (Raw) χωρητικότητα δίσκου (GB).	≥ 600		
31.	Πρωτόκολλο δίσκων SAS ή ισοδύναμο ή ανώτερο.	ΝΑΙ		
32.	Ταχύτητα διασύνδεσης δίσκων.	≥ 6 Gbps		
33.	Hot-Swap δίσκοι.	ΝΑΙ		
34.	Ταχύτητα περιστροφής (RPM).	≥ 10K		
35.	Να εγκατασταθούν σε RAID 1.	ΝΑΙ		
	I/O			

A/A	ΠΡΟΔΙΑΓΡΑΦΗ	ΑΠΑΙΤΗΣΗ	ΑΠΑΝΤΗΣΗ	ΠΑΡΑΠΟΜΠΗ
36.	Αριθμός φυσικών καρτών δικτύου με τέσσερα (04) φυσικά interface GE ανά κάρτα.	≥ 1		
37.	Αριθμός φυσικών καρτών δικτύου με δύο (02) φυσικά interface 10GE ανά κάρτα.	≥ 2		
38.	Αριθμός καρτών Fibre Channel 16 Gbps.	≥ 2		
39.	Να αναφερθεί ο προσφερόμενος αριθμός των USB 2.0 θυρών.	ΝΑΙ		
40.	Να διαθέτει DVD-RW.	ΝΑΙ		
41.	Αριθμός PCI-Express θυρών ή καλύτερο.	≥ 4		
42.	Θύρα διαχείρισης IPMI.	ΝΑΙ		
	Διαχείριση συστήματος			
43.	Να διαθέτει διαγνωστικές λυχνίες στο σασί.	ΝΑΙ		
44.	Ο εξυπηρετητής να διαθέτει on board διαγνωστικό μηχανισμό με indicators καλής λειτουργίας – να αναφερθούν αναλυτικά.	ΝΑΙ		
	Λειτουργικό σύστημα			
45.	Να προσφερθεί λειτουργικό σύστημα πλατφόρμας UNIX ή LINUX ή ισοδύναμο, 64-bit τύπου Enterprise Edition.	ΝΑΙ		
46.	Το Λ/Σ να είναι πιστοποιημένο για τον προσφερόμενο εξοπλισμό και το λογισμικό λήψης αντιγράφων ασφαλείας.	ΝΑΙ		
47.	Να αναφερθεί ο τύπος, το όνομα, η έκδοση και ο κατασκευαστής του Λ/Σ.	ΝΑΙ		
48.	Να συνοδεύεται από την επίσημη άδεια χρήσης.	ΝΑΙ		
49.	Υποστήριξη πρωτοκόλλου SNMP.	ΝΑΙ		
50.	Η έκδοση να είναι η τελευταία ενημερωμένη πριν την ημερομηνία κατάθεσης προσφοράς του Αναδόχου.	ΝΑΙ		

A/A	ΠΡΟΔΙΑΓΡΑΦΗ	ΑΠΑΙΤΗΣΗ	ΑΠΑΝΤΗΣΗ	ΠΑΡΑΠΟΜΠΗ
	Λογισμικό Αντιγράφων Ασφαλείας			
51.	Να προσφερθεί λογισμικό αντιγράφων ασφαλείας.	ΝΑΙ		
52.	Να συνοδεύεται από την επίσημη άδεια χρήσης.	ΝΑΙ		
53.	Να υποστηρίζεται η διενέργεια online/ hot backup τουλάχιστον στα παρακάτω λειτουργικά συστήματα: Unix, Linux, Windows.	ΝΑΙ		
54.	Να υποστηρίζεται η διενέργεια online/ hot backup τουλάχιστον στις παρακάτω βάσεις δεδομένων: Oracle, DB2, SQL Server .	ΝΑΙ		
55.	Να υπάρχει δυνατότητα διενέργειας online/ hot backup σε εξυπηρετητές ηλεκτρονικού ταχυδρομείου.	ΝΑΙ		
56.	Υποστήριξη διαδικασιών backup, που περιλαμβάνουν πολιτικές τόσο σε επίπεδο προς δίσκο (D2D)	ΝΑΙ		
57.	Υποστήριξη LAN-free backup.	ΝΑΙ		
58.	Να υπάρχουν πλήρεις δυνατότητες scheduling.	ΝΑΙ		
59.	Να υπάρχει δυνατότητα αναδιοργάνωσης των δεδομένων σε ταινίες μέσα στην ίδια βιβλιοθήκη.	ΝΑΙ		
60.	Να υποστηρίζει κρυπτογράφηση αντιγράφων ασφαλείας.	ΝΑΙ		
61.	Να υπάρχει δυνατότητα λήψης αντιγράφων ασφαλείας σε επίπεδο virtual machines (full VM file backups).	ΝΑΙ		
62.	Να υπάρχει δυνατότητα εξοικονόμησης αποθηκευτικού χώρου, στον οποίο φυλάσσεται το backup πριν την τελική αποθήκευση των αρχείων, εφαρμόζοντας τεχνικές αφαίρεσης ή/και συμπίεσης δεδομένων (Deduplication ή/και Compression).	ΝΑΙ		
63.	Η διαδικασία λήψης αντιγράφων ασφαλείας να μην απαιτεί διακοπή λειτουργίας των VM.	ΝΑΙ		
64.	Να υποστηρίζονται τόσο πλήρη (full), όσο και προοδευτικά (incremental) αντίγραφα ασφαλείας με	ΝΑΙ		

A/A	ΠΡΟΔΙΑΓΡΑΦΗ	ΑΠΑΙΤΗΣΗ	ΑΠΑΝΤΗΣΗ	ΠΑΡΑΠΟΜΠΗ
	δυνατότητες recovery μεμονωμένων αρχείων ή καταλόγων.			
65.	Να υποστηρίζονται τόσο πλήρη (full), όσο και προοδευτικά (incremental) αντίγραφα ασφάλειας με δυνατότητες recovery δίσκων εικονικών μηχανών VM.	ΝΑΙ		
66.	Υποστήριξη command-line για scripting.	ΝΑΙ		
67.	Αυτόματη ειδοποίηση του διαχειριστή, σε περίπτωση βλάβης (email, alert).	ΝΑΙ		

C.3.3.2 Tape Library

A/A	ΠΡΟΔΙΑΓΡΑΦΗ	ΑΠΑΙΤΗΣΗ	ΑΠΑΝΤΗΣΗ	ΠΑΡΑΠΟΜΠΗ
	ΓΕΝΙΚΕΣ ΑΠΑΙΤΗΣΕΙΣ			
1	Να αναφερθεί ο κατασκευαστής και το μοντέλο.	ΝΑΙ		
2	Να αναφερθεί η ημερομηνία ανακοίνωσης του εξοπλισμού από τον κατασκευαστή.	ΝΑΙ		
3	Το σύστημα λήψης αντιγράφων ασφαλείας θα πρέπει να είναι Rack Mounted.	ΝΑΙ		
4	Να αναφερθεί το μέγεθος της μονάδας σε U (rack units).	ΝΑΙ		
	ΤΕΧΝΙΚΑ ΧΑΡΑΚΤΗΡΙΣΤΙΚΑ			
5	Αριθμός μονάδων.	≥ 1		
6	Τύπος Συστήματος λήψης αντιγράφων ασφαλείας.	≥ LTO7		
7	Οδηγοί ταινιών (LTO drives).	≥ 2		
8	Θέσεις ταινιών (cartridges) για I/O.	≥ 1		
9	Θυρίδες ταινιών (cartridges) εντός του Tape Library.	≥ 24		
10	Συνολική χωρητικότητα αποθηκευτικού μέσου χωρίς	≥ 6 TB		

A/A	ΠΡΟΔΙΑΓΡΑΦΗ	ΑΠΑΙΤΗΣΗ	ΑΠΑΝΤΗΣΗ	ΠΑΡΑΠΟΜΠΗ
	συμπύεση (Native).			
11	Πρωτόκολλο μεταφοράς δεδομένων.	FC		
12	FC θύρες για οπτική διασύνδεση.	≥4		
13	Ταχύτητα διεπαφών FC.	≥ 8 Gbps		
14	Θύρα διαχείρισης IPMI.	ΝΑΙ		
15	Bar-code reader για αναγνώριση των tape media.	ΝΑΙ		
16	Λογισμικό εκτύπωσης Barcode Labels.	ΝΑΙ		
17	Συνολικός αριθμός προσφερόμενων ταινιών (Cartridges).	≥ 22		
18	Συνολικός αριθμός προσφερόμενων προτυπωμένων barcode labels για όλα τα προσφερόμενα cartridges.	≥ 22		
19	Ταχύτητα μεταφοράς δεδομένων χωρίς συμπύεση.	≥300 MBps		
20	Να υποστηρίζει κρυπτογράφηση δεδομένων.	ΝΑΙ		
21	Να υποστηρίζει συμπύεση δεδομένων.	ΝΑΙ		
22	Tapes καθαρισμού των tape drives.	≥2		
23	Αριθμός τροφοδοτικών.	≥ 2		
24	Συμβατότητα με λειτουργικά συστήματα: <ul style="list-style-type: none"> ➤ Linux, ➤ Windows, ➤ UNIX. 	ΝΑΙ		
ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗ ΣΥΣΤΗΜΑΤΟΣ				
25	Να αναφερθεί ο τρόπος διαχείρισης του tape library.	ΝΑΙ		
26	Υποστήριξη πρωτοκόλλου SNMP.	ΝΑΙ		
27	Δυνατότητα ειδοποίησης μέσω e-mail σε περίπτωση βλάβης.	ΝΑΙ		

C.3.4 Υποσύστημα εξυπηρετητών εφαρμογών (AS)

A/A	ΠΡΟΔΙΑΓΡΑΦΗ	ΑΠΑΙΤΗΣΗ	ΑΠΑΝΤΗΣΗ	ΠΑΡΑΠΟΜΠΗ
1.	ΓΕΝΙΚΕΣ ΑΠΑΙΤΗΣΕΙΣ			
1.1	Να τηρούνται οι προϋποθέσεις της παραγράφου Υποσύστημα εξυπηρετητών εφαρμογών (Application servers – AS).	ΝΑΙ		
2.	Λειτουργικό σύστημα			
2.1	Να προσφερθεί λειτουργικό σύστημα πλατφόρμας UNIX ή LINUX ή ισοδύναμο, 64-bit τύπου Enterprise Edition.	ΝΑΙ		
2.2	Το Λ/Σ να είναι πιστοποιημένο για το προσφερόμενο λογισμικό εικονικοποίησης.	ΝΑΙ		
2.3	Να αναφερθεί ο τύπος, το όνομα, η έκδοση και ο κατασκευαστής του Λ/Σ.	ΝΑΙ		
2.4	Να συνοδεύεται από την επίσημη άδεια χρήσης.	ΝΑΙ		
2.5	Υποστήριξη πρωτοκόλλου SNMP.	ΝΑΙ		
2.6	Η έκδοση να είναι η τελευταία ενημερωμένη πριν την ημερομηνία κατάθεσης προσφοράς του υποψήφιου Αναδόχου.	ΝΑΙ		
3.	ΕΞΥΠΗΡΕΤΗΤΗΣΕΦΑΡΜΟΓΩΝ – APPLICATION SERVER (AS)			
3.1	Λογισμικό			
3.1.1	Να αναφερθεί το όνομα και η έκδοση του λογισμικού.	ΝΑΙ		
3.1.2	Να αναφερθεί η ημερομηνία ανακοίνωσης του λογισμικού από τον κατασκευαστή.	ΝΑΙ		
3.1.3	Να προσφερθούν οι απαραίτητες άδειες χρήσης για το επιχειρησιακό σύστημα που θα αποτελείται από τουλάχιστον 2 εξυπηρετητές εφαρμογών (cluster).	ΝΑΙ		

A/A	ΠΡΟΔΙΑΓΡΑΦΗ	ΑΠΑΙΤΗΣΗ	ΑΠΑΝΤΗΣΗ	ΠΑΡΑΠΟΜΠΗ
3.1.4	Υποστήριξη πρωτοκόλλων HTTP, HTTPS & SSL/TLS.	ΝΑΙ		
3.1.6	Πλήρης υποστήριξη transactions με μηχανισμό two-phase commit.	ΝΑΙ		
3.1.7	Δυνατότητα να τεθούν σε λειτουργία (ή να τροποποιηθούν) εφαρμογές, χωρίς να χρειάζεται επανεκκίνηση (hot deployment).	ΝΑΙ		
3.1.8	Ενσωματωμένες δυνατότητες στον application server για λειτουργία σε περιβάλλον cluster. Να υποστηρίζεται η δυνατότητα load balancing και failover.	ΝΑΙ		
3.1.9	Σε περίπτωση αποτυχίας/ σφάλματος λειτουργίας θα πρέπει να εξασφαλίζεται η αυτόματη μετάπτωση του εξυπηρετητή εφαρμογών και των υπηρεσιών/ εφαρμογών, οι οποίες εκτελούνται σε αυτόν σε άλλον εξυπηρετητή.	ΝΑΙ		
3.1.10	Να υποστηρίζονται τεχνικές επαναχρησιμοποίησης πόρων (resource pooling), με παραμετροποιήσιμα μεγέθη, pools για:	ΝΑΙ		
3.1.10.1	Συνδέσεις στη Βάση Δεδομένων.	ΝΑΙ		
3.1.10.2	Συνδέσεις των χρηστών με τον εξυπηρετητή εφαρμογών.	ΝΑΙ		
3.1.10.3	Αντικείμενα εφαρμογών	ΝΑΙ		
3.1.10.4	Περιβάλλον εκτέλεσης εφαρμογών.	ΝΑΙ		
3.1.11	Ενσωματωμένη δυνατότητα εγκατάστασης (deployment) διαφορετικών εκδόσεων εφαρμογών/ υπηρεσιών στον ίδιο εξυπηρετητή με τρόπο που εξασφαλίζει τη διαφανή μετάβαση των χρηστών στην πιο πρόσφατη παραγωγική έκδοση με μηδενική απώλεια διαθεσιμότητας (downtime) της εν λόγω εφαρμογής/ υπηρεσίας.	ΝΑΙ		
3.1.12	Δυνατότητα παρακολούθησης γεγονότων (events) και δρομολόγησης σχετικών με αυτά ειδοποιήσεων (notifications), με βάση κριτήρια ορισμένα από το	ΝΑΙ		

A/A	ΠΡΟΔΙΑΓΡΑΦΗ	ΑΠΑΙΤΗΣΗ	ΑΠΑΝΤΗΣΗ	ΠΑΡΑΠΟΜΠΗ
	διαχειριστή.			
3.1.13	Υποστήριξη deployment Web Services. Πλήρης υποστήριξη των ακόλουθων προτύπων:	ΝΑΙ		
3.1.13.1	SOAP 1.1 ή νεώτερου.	ΝΑΙ		
3.1.13.2	UDDI.	ΝΑΙ		
3.1.13.3	WSDL 1.1 ή νεώτερου.	ΝΑΙ		
3.1.13.4	Υποστήριξη προτύπου XML.	ΝΑΙ		
3.1.14	Να συνεργάζεται με οποιαδήποτε Βάση Δεδομένων (DB2, MS-SQL Server, Oracle Database, κ.λπ.), μέσω τεχνολογίας JDBC.	ΝΑΙ		
3.2	Διαχείριση			
3.2.1	Κεντρική διαχείριση του εξυπηρετητή εφαρμογών μέσω Web-based περιβάλλοντος, το οποίο να καλύπτει τις παρακάτω απαιτήσεις.	ΝΑΙ		
3.2.2	Εύκολη ενεργοποίηση (deployment) εφαρμογών σε περιβάλλον ενός server ή cluster από servers.	ΝΑΙ		
3.2.3	Παρακολούθηση και διαχείριση όλων των υπηρεσιών (clusters, HTTP, directory services, εφαρμογών, caching, κ.λπ.).	ΝΑΙ		
3.2.4	Παροχή στατιστικών στοιχείων σχετικών με την απόδοση των υπηρεσιών του συστήματος.	ΝΑΙ		
3.2.5	Παρακολούθηση και έκδοση αναφορών, σχετικά με τη χρήση και την απόδοση των εφαρμογών που εκτελούνται στον εξυπηρετητή εφαρμογών, ακόμα και σε επίπεδο εφαρμογών και αντικειμένων εφαρμογών.	ΝΑΙ		
3.2.6	Υποστήριξη δεξαμενών νημάτων (thread pooling).	ΝΑΙ		
3.2.7	Υποστήριξη session tracking.	ΝΑΙ		
3.3	Λειτουργικό Σύστημα			

A/A	ΠΡΟΔΙΑΓΡΑΦΗ	ΑΠΑΙΤΗΣΗ	ΑΠΑΝΤΗΣΗ	ΠΑΡΑΠΟΜΠΗ
3.3.1	Να προσφερθεί λειτουργικό σύστημα πλατφόρμας UNIX ή LINUX ή ισοδύναμο, 64-bit τύπου Enterprise Edition.	ΝΑΙ		
3.3.2	Το Λ/Σ να είναι πιστοποιημένο για το προσφερόμενο λογισμικό εικονικοποίησης.	ΝΑΙ		
3.3.3	Να αναφερθεί το όνομα, η έκδοση του Λ/Σ.	ΝΑΙ		
3.3.4	Να αναφερθεί η ημερομηνία ανακοίνωσης του Λ/Σ από τον κατασκευαστή.	ΝΑΙ		
3.3.5	Να συνοδεύεται από την επίσημη άδεια χρήσης.	ΝΑΙ		
3.3.6	Να παραμετροποιηθεί κατάλληλα για βέλτιστη λειτουργία με τον εξυπηρετητή εφαρμογών.	ΝΑΙ		
3.3.7	Υποστήριξη πρωτοκόλλου SNMP	ΝΑΙ		
3.3.8	Η έκδοση να είναι η τελευταία ενημερωμένη πριν την ημερομηνία κατάθεσης προσφοράς του υποψήφιου Αναδόχου.	ΝΑΙ		

C.3.5 Υποσύστημα Βάσης Δεδομένων

A/A	ΠΡΟΔΙΑΓΡΑΦΗ	ΑΠΑΙΤΗΣΗ	ΑΠΑΝΤΗΣΗ	ΠΑΡΑΠΟΜΠΗ
	ΓΕΝΙΚΕΣ ΑΠΑΙΤΗΣΕΙΣ			
1.	ΕΙΔΙΚΕΣ ΑΠΑΙΤΗΣΕΙΣ ΑΝΑ ΕΞΥΠΗΡΕΤΗΤΗ			
1.1	Να τηρούνται οι προϋποθέσεις της παραγράφου Υποσύστημα εξυπηρετητών βάσης δεδομένων (Database servers- DBS)	ΝΑΙ		
2.	Λειτουργικό σύστημα			
2.1	Να προσφερθεί λειτουργικό σύστημα πλατφόρμας UNIX ή LINUX ή ισοδύναμο, 64-bit τύπου Enterprise Edition.	ΝΑΙ		
2.2	Το Λ/Σ να είναι πιστοποιημένο για τον προσφερόμενο	ΝΑΙ		

A/A	ΠΡΟΔΙΑΓΡΑΦΗ	ΑΠΑΙΤΗΣΗ	ΑΠΑΝΤΗΣΗ	ΠΑΡΑΠΟΜΠΗ
	εξοπλισμό και το λογισμικό της Βάσης δεδομένων.			
2.3	Να αναφερθεί ο τύπος, το όνομα, η έκδοση και ο κατασκευαστής του Λ/Σ.	ΝΑΙ		
2.4	Να συνοδεύεται από την επίσημη άδεια χρήσης.	ΝΑΙ		
2.5	Να παραμετροποιηθεί κατάλληλα για βέλτιστη λειτουργία με τη Βάση δεδομένων.	ΝΑΙ		
2.6	Να υποστηρίζει SNMP, με δυνατότητα ειδοποίησης σε περίπτωση βλάβης.	ΝΑΙ		
2.7	Η έκδοση να είναι η τελευταία ενημερωμένη πριν την ημερομηνία κατάθεσης προσφοράς του υποψήφιου Αναδόχου.	ΝΑΙ		
3	Λογισμικό Βάσης δεδομένων			
3.1	Να προσφερθεί λογισμικό Βάσης Δεδομένων τύπου Enterprise Edition.	ΝΑΙ		
3.2	Να αναφερθούν το όνομα, έκδοση, κατασκευαστής, τύπος, χρονολογία διάθεσης του προσφερόμενου λογισμικού της βάσης δεδομένων.	ΝΑΙ		
3.3	Το λογισμικό Β/Δ να διαθέτει τα παρακάτω ελάχιστα χαρακτηριστικά:	ΝΑΙ		
3.3.1	Υψηλής διαθεσιμότητας (Clustering).	ΝΑΙ		
3.3.2	Τμηματοποίησης δεδομένων (partitioning).	ΝΑΙ		
3.3.3	Διάγνωσης προβλημάτων (diagnostics).	ΝΑΙ		
3.3.4	Ρύθμισης βάσης δεδομένων (tuning).	ΝΑΙ		
3.4	Να υποστηρίζει ασφάλεια, κρυπτογράφηση δεδομένων, διαχωρισμό καθηκόντων και αποκλεισμό πρόσβασης προνομιούχων χρηστών σε ευαίσθητες περιοχές της ΒΔ.	ΝΑΙ		
3.5	Να υποστηρίζει A.C.I.D. (Atomicity, Consistency, Isolation, Durability).	ΝΑΙ		

A/A	ΠΡΟΔΙΑΓΡΑΦΗ	ΑΠΑΙΤΗΣΗ	ΑΠΑΝΤΗΣΗ	ΠΑΡΑΠΟΜΠΗ
3.6	Να υποστηρίζει internal/ external routines (functions, procedures).	ΝΑΙ		
3.7	Να υποστηρίζει database triggers.	ΝΑΙ		
3.8	Να υποστηρίζει παράλληλη εκτέλεση query ή DML εντολών.	ΝΑΙ		
3.9	Να υποστηρίζει τύπους δεδομένων clob και blob.	ΝΑΙ		
3.10	Να υποστηρίζει συμπίεση δεδομένων (compression).	ΝΑΙ		
3.11	Να υποστηρίζει online/ hot backup μηχανισμό τήρησης αντιγράφων ασφαλείας.	ΝΑΙ		
3.12	Να υποστηρίζει δυνατότητα auditing.	ΝΑΙ		
3.13	Να υποστηρίζει δυνατότητα περιορισμού χρήσης των resources (CPU, sessions, κ.λπ.).	ΝΑΙ		
3.14	Να υποστηρίζει Unicode character sets (συμπεριλαμβανομένων των ελληνικών).	ΝΑΙ		
3.15	Να διαθέτει γραφικό περιβάλλον κεντρικού ελέγχου και διαχείρισης.	ΝΑΙ		
3.16	Το περιβάλλον δοκιμών και ανάπτυξης να φιλοξενείται στους ίδιους εξυπηρετητές που θα φιλοξενείται το επιχειρησιακό.	ΝΑΙ		
3.17	Να προσφερθούν οι απαραίτητες άδειες χρήσης του λογισμικού της βάσης δεδομένων με τα προαναφερόμενα χαρακτηριστικά για όλους τους εξυπηρετητές (για το επιχειρησιακό, δοκιμών και περιβάλλον ανάπτυξης).	ΝΑΙ		

C.4 Λοιπός Εξοπλισμός

C.4.1 Ικρίώματα – RACKS

A/A	ΠΡΟΔΙΑΓΡΑΦΗ	ΑΠΑΙΤΗΣΗ	ΑΠΑΝΤΗΣΗ	ΠΑΡΑΠΟΜΠΗ
1	Να αναφερθεί ο αριθμός των προσφερόμενων ικριωμάτων.	ΝΑΙ		
2	Να αναφερθεί ο κατασκευαστής και το μοντέλο.	ΝΑΙ		
3	Να αναφερθεί η ημερομηνία ανακοίνωσης του εξοπλισμού από τον κατασκευαστή.	ΝΑΙ		
4	Το συνολικό βάρος του κάθε ικριώματος, με πλήρη σύνθεση του εξοπλισμού, δεν πρέπει να υπερβαίνει τα 500 κιλά.	ΝΑΙ		
5	Να γίνει όσο το δυνατόν καλύτερος επιμερισμός του βάρους του εξοπλισμού στα προσφερόμενα ικριώματα.	ΝΑΙ		
6	Η προσφερόμενη σύνθεση του προμηθευτή με βάση τα ανωτέρω Σφάλμα! Το αρχείο προέλευσης της αναφοράς δεν βρέθηκε. και Σφάλμα! Το αρχείο προέλευσης της αναφοράς δεν βρέθηκε. να εξασφαλίζει το μικρότερο δυνατό αριθμό ικριωμάτων.	ΝΑΙ		
7	Ύψος (Rack Units).	≤42		
8	Συμβατό με προδιαγραφές 19" rack.	ΝΑΙ		
9	Να διαθέτει κλειδαριά στην μπροστινή και στην πίσω πόρτα.	ΝΑΙ		
10	Να διαθέτει διάτρητες πόρτες.	ΝΑΙ		
11	Να περιγραφεί ο προσφερόμενος τρόπος εξαερισμού – ψύξης του εξοπλισμού.	ΝΑΙ		
12	Να προσφερθεί η απαιτούμενη ποσότητα PDUs (Power Distribution Units), ώστε να επιτυγχάνεται η τροφοδοσία των εγκαταστημένων στο ικρίωμα συσκευών, με μέγιστο πλεονασμό τροφοδοσίας ανά συσκευή.	ΝΑΙ		
13	Τα καλώδια UTP, τροφοδοσίας και οπτικών ινών να συγκρατούνται από κατάλληλους οδηγούς, οι οποίοι δεν θα πρέπει να καταλαμβάνουν χώρο εντός του ικριώματος (zero U).	ΝΑΙ		
14	Να διαθέτει KVM console.	ΝΑΙ		

A/A	ΠΡΟΔΙΑΓΡΑΦΗ	ΑΠΑΙΤΗΣΗ	ΑΠΑΝΤΗΣΗ	ΠΑΡΑΠΟΜΠΗ
15	Η υπάρχουσα υποδομή ρευματοδοσίας να διαθέτει 4 x 16 Amp ανά θέση ικριώματος, με φως βιομηχανικού τύπου των 32 Amp. Σε περίπτωση που ο προσφερόμενος εξοπλισμός δεν είναι συμβατός με την υπάρχουσα υποδομή, ο Ανάδοχος υποχρεούται να προβεί στις απαραίτητες ηλεκτρολογικές εργασίες, αδαπάνως για την Αναθέτουσα Αρχή, ώστε αυτή να καταστεί συμβατή.	ΝΑΙ		

C.4.2 Η/Υ

A/A	ΠΡΟΔΙΑΓΡΑΦΗ	ΑΠΑΙΤΗΣΗ	ΑΠΑΝΤΗΣΗ	ΠΑΡΑΠΟΜΠΗ
1	Αριθμός ηλεκτρονικών υπολογιστών (Ειδική Χρήση) με τα παρακάτω χαρακτηριστικά:	≥12		
1.1	Επεξεργαστής	ΝΑΙ		
1.1.1	Να αναφερθεί το μοντέλο και ο κατασκευαστής.	ΝΑΙ		
1.1.2	Socket.	1151		
1.1.3	Ψύκτρα.	ΝΑΙ		
1.1.4	Αριθμός πυρήνων.	≥4		
1.1.5	Cache επεξεργαστή.	≥8 MB		
1.1.6	Συχνότητα επεξεργαστή.	≥3.40 GHz		
1.2	Μητρική πλακέτα	ΝΑΙ		
1.2.1	ATX.	ΝΑΙ		
1.2.2	Υποστηριζόμενοι Τύποι Μνημών.	DDR4		
1.2.3	Θέσεις για μνήμες RAM.	≥4		
1.2.4	Υποστηριζόμενη ταχύτητα διαύλου μνημών RAM.	≥2133 MHz		
1.2.5	Συνδέσεις SATA III.	≥ 6		

A/A	ΠΡΟΔΙΑΓΡΑΦΗ	ΑΠΑΙΤΗΣΗ	ΑΠΑΝΤΗΣΗ	ΠΑΡΑΠΟΜΠΗ
1.2.6	Συνδέσεις PCI - Express 3.0 x 16.	≥ 3		
1.2.7	Συνδέσεις PCI Express x 1.	≥ 3		
1.2.8	Συνδέσεις USB 2.0.	≥ 2		
1.2.9	Συνδέσεις USB 3.0.	≥ 2		
1.2.10	Συνδέσεις USB 3.1 Type A.	≥ 1		
1.2.11	Συνδέσεις USB 3.1 Type C.	≥ 1		
1.2.12	Συνδέσεις Sata Express Connector.	≥ 1		
1.2.13	Συνδέσεις M.2 PCIe connector (PCI-E 3.0 x4 NVMe 1.1).	≥ 1		
1.2.14	Υποστήριξη Crossfire.	NAI		
1.2.15	Ενσωματωμένη κάρτα γραφικών.	NAI		
1.2.16	Έξοδοι κάρτας γραφικών: HDMI.	≥ 1		
1.2.17	Έξοδοι κάρτας γραφικών: Display Port.	≥ 1		
1.2.18	Υποστήριξη πολλαπλών οθονών.	NAI		
1.2.19	Ενσωματωμένη κάρτα δικτύου.	Gigabit Lan		
1.2.20	Ενσωματωμένη ασύρματη κάρτα δικτύου.	Wi-Fi 802.11 a/b/g/n/a c		
1.2.21	Ενσωματωμένη κάρτα ήχου.	NAI		
1.2.22	Bluetooth.	NAI		
1.3	Μνήμη RAM	NAI		
1.3.1	Τύπου DDR4 Dual Channel.	NAI		
1.3.2	Συχνότητα μνήμης.	≥2666		

A/A	ΠΡΟΔΙΑΓΡΑΦΗ	ΑΠΑΙΤΗΣΗ	ΑΠΑΝΤΗΣΗ	ΠΑΡΑΠΟΜΠΗ
		MHz		
1.3.3	Μέγεθος μνήμης.	≥ 8 GB (2 X 4GB)		
1.4	Σκληρός Δίσκος	ΝΑΙ		
1.4.1	Τύπος σύνδεσης.	M.2 (PCI-E 3.0 x4 NVMe 1.1)		
1.4.2	Χωρητικότητα.	≥ 128 GB		
1.4.3	Cache.	≥ 512 MB		
1.4.4	Μέγιστη Ταχύτητα Ανάγνωσης.	≥ 2200 MB/sec		
1.4.5	Μέγιστη Ταχύτητα Εγγραφής.	≥ 900 MB/sec		
1.4.6	Τύπος Δίσκου: Solid State (SSD).	ΝΑΙ		
1.5	Τροφοδοτικό	ΝΑΙ		
1.5.1	Ισχύς.	≥ 850 W		
1.5.2	Motherboard Main Connector 20 + 4 pin.	ΝΑΙ		
1.5.3	Πιστοποίηση.	80+ Platinum		
1.5.4	PFC.	Ενεργό (Active)		
1.5.5	Συνδέσεις PCI-E (6 Pin).	≥ 6		
1.5.6	Συνδέσεις SATA.	≥ 12		
1.5.7	Συνδέσεις Molex Connectors (4 Pin).	≥ 12		
1.5.8	Προστασία σε βραχυκυκλώματα .	ΝΑΙ		
1.5.9	Προστασία σε υπερτάσεις .	ΝΑΙ		

A/A	ΠΡΟΔΙΑΓΡΑΦΗ	ΑΠΑΙΤΗΣΗ	ΑΠΑΝΤΗΣΗ	ΠΑΡΑΠΟΜΠΗ
1.5.10	Προστασία σε πτώσεις τάσης.	ΝΑΙ		
1.5.11	Προστασία σε υπερθέρμανση.	ΝΑΙ		
1.6	Συσκευή DVD-ROM / RW	ΝΑΙ		
1.6.1	Dual Layer.	ΝΑΙ		
1.6.2	Τύπος σύνδεσης SATA.	ΝΑΙ		
1.7	Κουτιά Η/Υ	ΝΑΙ		
1.7.1	Τύπος κουτιού.	Full Tower		
1.7.2	Υποστηριζόμενες Μητρικές.	ATX		
1.7.3	Περιλαμβανόμενοι ανεμιστήρες.	≥ 3		
1.7.4	Εξωτερικές 5.25" Drive Bays.	≥ 3		
1.7.5	Εσωτερικές 3.5"/2.5" Drive Bays.	≥ 3		
1.7.6	Εμπρόσθιες Θύρες USB 3.0.	≥ 2		
1.7.7	Εμπρόσθιες Θύρες USB 2.0.	≥ 2		
1.7.8	Cable Management.	ΝΑΙ		
1.8	Κάρτες Δικτύου	ΝΑΙ		
1.8.1	Να αναφερθεί μοντέλο και κατασκευαστής.	ΝΑΙ		
1.8.2	PCI.	ΝΑΙ		
1.8.3	Υποστήριξη απομακρυσμένης εκκίνησης.	ΝΑΙ		
1.8.4	10/100/1000 Mbps.	ΝΑΙ		
1.9	Κάρτες γραφικών	ΝΑΙ		
1.9.1	Να αναφερθεί μοντέλο και κατασκευαστής.	ΝΑΙ		
1.9.2	Engine Clock.	≥ 1050 Mhz		

A/A	ΠΡΟΔΙΑΓΡΑΦΗ	ΑΠΑΙΤΗΣΗ	ΑΠΑΝΤΗΣΗ	ΠΑΡΑΠΟΜΠΗ
1.9.3	Memory Clock.	≥6000 Mhz		
1.9.4	Μέγιστη Ψηφιακή Ανάλυση.	≥4096X2160		
1.9.5	Μέγιστη Αναλογική Ανάλυση.	≥2048X1536		
1.9.6	Τύπος Μνήμης.	GDDR5		
1.9.7	Μνήμη.	≥ 8GB		
1.9.8	Έξοδοι Τουλάχιστον 1 x DVI, 1 x HDMI, 1 x VGA.	ΝΑΙ		
1.10	Λειτουργικό Σύστημα	Microsoft Windows 10		
1.10.1	Αρχιτεκτονική.	64 bit		
1.10.2	Να αναφερθεί η έκδοση του λειτουργικού.	ΝΑΙ		
1.10.3	Γλώσσα Λειτουργικού.	Ελληνικά		
1.11	Οθόνες	ΝΑΙ		
1.11.1	Τεχνολογία.	LED		
1.11.2	Ευκρίνεια.	Full HD		
1.11.3	Να αναφερθεί το μοντέλο και ο κατασκευαστής.	ΝΑΙ		
1.11.4	Να αναφερθεί η γωνία θέασης.	ΝΑΙ		
1.11.5	Plug & Play: Mac OS X, sRGB, Windows 7, Windows 8.	ΝΑΙ		
1.11.6	Μέγεθος.	≥ 23,6"		
1.11.7	Χρόνος απόκρισης.	≤ 5ms		
1.11.8	Αναλογία.	16:9		
1.11.9	Ανάλυση.	≥ 1920 x1080 @		

A/A	ΠΡΟΔΙΑΓΡΑΦΗ	ΑΠΑΙΤΗΣΗ	ΑΠΑΝΤΗΣΗ	ΠΑΡΑΠΟΜΠΗ
		60Hz		
1.11.10	Είσοδοι VGA και HDMI.	ΝΑΙ		
1.11.11	Ύπαρξη ενσωματωμένων ηχείων ή προσφορά πρόσθετων (προς σύνδεση στην οθόνη).	ΝΑΙ		
1.11.12	Να προσφερθούν μαζί με τις οθόνες καλώδια HDMI.	ΝΑΙ		
1.12	Οπτικά Ποντίκια	ΝΑΙ		
1.12.1	Να αναφερθεί μοντέλο και κατασκευαστής.	ΝΑΙ		
1.12.2	Οπτικό.	ΝΑΙ		
1.12.3	Ενσύρματο.	ΝΑΙ		
1.13	Πληκτρολόγια με ενσωματωμένο SMARTCARD TERMINAL	ΝΑΙ		
1.13.1	Τύπου QWERTY με αριθμό πλήκτρων ≥ 101 , με χαραγμένους τους Ελληνικούς χαρακτήρες.	ΝΑΙ		
1.13.2	Ενσωματωμένο smart card reader/ writer.	ΝΑΙ		
1.13.3	Μονάδα ανάγνωσης/ εγγραφής smartcard (reader/ writer), η οποία θα έχει τα κάτωθι χαρακτηριστικά:	ΝΑΙ		
1.13.4	Δυνατότητα λειτουργίας σε λειτουργικό σύστημα, που να παρέχει γραφικό περιβάλλον εργασίας με ταυτόχρονη παροχή των αντίστοιχων οδηγών (drivers). Να προσφερθούν οδηγοί (drivers) τουλάχιστον για WindowsXP,7,8,10.	ΝΑΙ		
1.13.5	Συμβατότητα με RSA Keon Certification Authority και Net ID.	ΝΑΙ		
1.13.6	Λογισμικό Smart Cards RSA και NetID, για σύνδεση στο πληροφοριακό σύστημα της Ελληνικής Αστυνομίας – Police On Line.	ΝΑΙ		
1.13.7	Να αναφερθούν όλα τα λειτουργικά συστήματα που υποστηρίζονται.	ΝΑΙ		

A/A	ΠΡΟΔΙΑΓΡΑΦΗ	ΑΠΑΙΤΗΣΗ	ΑΠΑΝΤΗΣΗ	ΠΑΡΑΠΟΜΠΗ
1.13.8	Υποστήριξη Smart Card 16KB.	ΝΑΙ		
1.13.9	Υποστήριξη Smart Card 32KB.	ΝΑΙ		
1.13.10	Υποστήριξη Smart Card 64KB.	ΝΑΙ		
1.13.11	Υποστήριξη καρτών συμβατών κατά ISO 7816 1/2/3/4.	ΝΑΙ		
1.13.12	Ένδειξη λειτουργίας μέσω LED.	ΝΑΙ		
1.13.13	Δυνατότητα αποθήκευσης/ ανάκτησης και άλλων πληροφοριών στο Smart Card.	ΝΑΙ		
1.14	Πολύπριζα	ΝΑΙ		
1.14.1	Να αναφερθεί μοντέλο και κατασκευαστής.	ΝΑΙ		
1.14.2	Προστασία υπερφόρτωσης.	ΝΑΙ		
1.14.3	Θέσεις.	5 X EU (Shuko) 16A		
2	Φορητοί Η/Υ	≥ 1		
2.1	Να αναφερθεί το μοντέλο και ο κατασκευαστής.	ΝΑΙ		
2.2	Επεξεργαστής	ΝΑΙ		
2.2.1	Αριθμός πυρήνων.	≥ 4		
2.2.2	Cache επεξεργαστή.	≥ 3 MB		
2.2.3	Συχνότητα επεξεργαστή.	≥ 2.20 GHz		
2.3	Οθόνη	ΝΑΙ		
2.3.1	Μέγεθος Οθόνης.	≥15.6"		
2.3.2	Ανάλυση Οθόνης.	≥1366 x 768		

A/A	ΠΡΟΔΙΑΓΡΑΦΗ	ΑΠΑΙΤΗΣΗ	ΑΠΑΝΤΗΣΗ	ΠΑΡΑΠΟΜΠΗ
2.3.3	Τύπος Οθόνης.	LED		
2.4	Μνήμη RAM	ΝΑΙ		
2.4.1	Τύπου DDR3L.	ΝΑΙ		
2.4.2	Συχνότητα μνήμης.	≥1600 MHz		
2.4.3	Μέγεθος μνήμης.	≥ 4 GB		
2.4.4	Μέγιστη επέκταση μνήμης.	≥ 16 GB		
2.5	Σκληρός δίσκος	ΝΑΙ		
2.5.1	Χωρητικότητα.	≥ 500 GB		
2.5.2	Τύπος Δίσκου: HDD.	ΝΑΙ		
2.6	Κάρτα Γραφικών	ΝΑΙ		
2.6.1	Ενσωματωμένη (On Board).	ΝΑΙ		
2.7	Δίκτυα	ΝΑΙ		
2.7.1	Ασύρματο Δίκτυο.	802.11 a/b/g/n		
2.7.2	Ενσύρματο Δίκτυο.	10/100/1000Mbps		
2.7.3	Bluetooth v.4.0ή νεότερο.	ΝΑΙ		
2.8	Συνδεσιμότητα	ΝΑΙ		
2.8.1	USB 2.0.	≥2		
2.8.2	USB 3.0.	≥1		
2.8.3	HDMI.	≥1		
2.8.4	Θύρα Μικροφώνου.	ΝΑΙ		

A/A	ΠΡΟΔΙΑΓΡΑΦΗ	ΑΠΑΙΤΗΣΗ	ΑΠΑΝΤΗΣΗ	ΠΑΡΑΠΟΜΠΗ
2.8.5	Card Reader.	ΝΑΙ		
2.9	Πολυμέσα	ΝΑΙ		
2.9.1	Webcam.	ΝΑΙ		
2.9.2	Στερεοφωνικά Ηχεία.	ΝΑΙ		
2.9.3	Τύπος Οπτικού Μέσου.	DVD+/-RW		
2.10	Μπαταρία	ΝΑΙ		
2.10.1	Αριθμός Κελιών.	≥4		
2.10.2	Μπαταρία Li-ion.	ΝΑΙ		
2.11	Λειτουργικό Σύστημα	Microsoft Windows 10		
2.11.1	Αρχιτεκτονική.	64 bit		
2.11.2	Έκδοση Λειτουργικού.	Να αναφερθεί		
2.11.3	Γλώσσα Λειτουργικού.	Ελληνικά		
3	Λογισμικά			
3.1	Ολοκληρωμένη Σουίτα Γραφείου.	ΝΑΙ		
3.1.1	Γλώσσα Λογισμικού.	Ελληνικά		

C.4.3 ΠΟΛΥΜΗΧΑΝΗΜΑΤΑ - Δικτυακοί Εκτυπωτές

A/A	ΚΡΙΤΗΡΙΟ	ΑΠΑΙΤΗΣΗ	ΑΠΑΝΤΗΣΗ	ΠΑΡΑΠΟΜΠΗ
1.	Ποσότητα.	2		
2.	Τεχνολογίας LASER.	ΝΑΙ		

A/A	ΚΡΙΤΗΡΙΟ	ΑΠΑΙΤΗΣΗ	ΑΠΑΝΤΗΣΗ	ΠΑΡΑΠΟΜΠΗ
3.	Ασπρόμαυρος.	ΝΑΙ		
4.	Μέγεθος χαρτιού A4.	ΝΑΙ		
5.	Να αναφερθούν άλλα υποστηριζόμενα μεγέθη χαρτιού.	ΝΑΙ		
6.	Ανάλυση εκτύπωσης (dpi).	≥ 1200*600		
7.	Δυνατότητα αυτόματης εκτύπωσης διπλής όψης (Duplexer option).	ΝΑΙ		
8.	Χωρητικότητα κασέτας τροφοδοσίας.	≥150 φύλλα		
9.	Χωρητικότητα by pass.	≥50 φύλλα		
10.	Συνδεσιμότητα (USB 2.0 ή καλύτερο).	ΝΑΙ		
11.	Συνδεσιμότητα μέσω Ethernet.	ΝΑΙ		
12.	Να αναφερθεί η μνήμη του εκτυπωτή.	ΝΑΙ		
13.	Ταχύτητα εκτυπωτή.	≥ 30 pages /min		
14.	Μέσος όρος μηνιαίων εκτυπώσεων.	≥ 1.500 εκτυπώσεις		
15.	Panel με LCD οθόνη τουλάχιστον 2 γραμμών.	ΝΑΙ		
16.	Υποστηριζόμενα OS: Τουλάχιστον Windows (XP, Vista, 7, 10).	ΝΑΙ		
17.	Υποστηριζόμενες γλώσσες εκτύπωσης PCL5e, PCL6 και PostScript3.	ΝΑΙ		
18.	Παράδοση όλων των τεχνικών εγχειριδίων των συσκευών σε ηλεκτρονική και σε έντυπη μορφή.	ΝΑΙ		

A/A	ΚΡΙΤΗΡΙΟ	ΑΠΑΙΤΗΣΗ	ΑΠΑΝΤΗΣΗ	ΠΑΡΑΠΟΜΠΗ
19.	Παράδοση σε οπτικό δίσκο όλων των οδηγών και της συνοδευτικών λογισμικών της συσκευής για τα λειτουργικά συστήματα που αναφέρονται στην προδιαγραφή 16 του παρόντος πίνακα. Εφόσον δεν υπάρχουν συνοδευτικοί οπτικοί δίσκοι, ο ανάδοχος θα πρέπει να ανακτήσει τους οδηγούς και το λογισμικό από το διαδίκτυο και να τις παράσχει σε οπτικό δίσκο για όλες τις συσκευές.	ΝΑΙ		
20.	Οι συσκευές θα πρέπει να συνοδεύονται με όλα τα απαιτούμενα καλώδια σύνδεσης (π.χ. USB) και όλα τα απαιτούμενα παρελκόμενα (καλώδια τροφοδοσίας κ.λπ.).	ΝΑΙ		
21.	Να αναφερθεί υποστήριξη χαρακτηριστικών εξοικονόμησης ενέργειας.	ΝΑΙ		
22.	Πιστοποίηση CE.	ΝΑΙ		
23.	Να αναφερθούν άλλα διεθνή πιστοποιητικά ποιότητας και απόδοσης (εφόσον υπάρχουν).			
24.	Για κάθε συσκευή θα πρέπει να προσφερθούν ένα (1) επιπλέον τόνερ πέραν των συμπεριλαμβανομένων στην αρχική συσκευασία.	ΝΑΙ		
25.	Τα τόνερ θα πρέπει να είναι γνήσια, του ίδιου κατασκευαστή με τους εκτυπωτές.	ΝΑΙ		
26.	Η ημερομηνία εισαγωγής των αναλωσίμων στην αποθήκη του προμηθευτή πρέπει να είναι μικρότερη των 6 μηνών από την υπογραφή της σύμβασης.	ΝΑΙ		
27.	Εγγύηση.	≥ 2 έτη		

A/A	ΚΡΙΤΗΡΙΟ	ΑΠΑΙΤΗΣΗ	ΑΠΑΝΤΗΣΗ	ΠΑΡΑΠΟΜΠΗ
28.	Να διαθέτει λειτουργία σάρωσης με αυτόματο τροφοδότη τουλάχιστον 35 σελίδων, αυτόματη σάρωση διπλής όψης, δυνατότητα αποστολής σάρωσης μέσω δικτύου σε υπολογιστή και λογισμικό οπτικής αναγνώρισης χαρακτήρων (OCR) με υποστήριξη ελληνικών.	ΝΑΙ		
29.	Ανάλυση σάρωσης (dpi).	≥ 600 dpi		
30.	Να διαθέτει λειτουργία φωτοτυπίας και τηλεομοιοτυπίας (FAX).	ΝΑΙ		
31.	Να αναφερθεί το κόστος εκτύπωσης/ σελίδα (ασπρόμαυρη εκτύπωση).	ΝΑΙ		

C.4.4 Προδιαγραφές ip phones

A/A	ΠΡΟΔΙΑΓΡΑΦΗ	ΑΠΑΙΤΗΣΗ	ΑΠΑΝΤΗΣΗ	ΠΑΡΑΠΟΜΠΗ ΤΕΚΜΗΡΙΩΣΗΣ
1.	Γενικά χαρακτηριστικά			
1.1.	Οι συσκευές θα πρέπει να διαθέτουν ενσωματωμένο switch με δύο (2) πόρτες Ethernet 10/100, ώστε να μπορεί να συνδεθεί στη συσκευή ο σταθμός εργασίας του χρήστη.	ΝΑΙ		
1.2.	Οι συσκευές να μπορούν να συνδεθούν στο ηλεκτρικό δίκτυο, τάσης 220 Volt με εξωτερικό τροφοδοτικό. Η κάθε συσκευή να συνοδεύεται από κατάλληλο τροφοδοτικό.	ΝΑΙ		
1.3.	Οι συσκευές να είναι καινούργιες και να μην έχει εκδοθεί ανακοίνωση απόσυρσης τους από τον κατασκευαστή.	ΝΑΙ		
1.4.	Οι συσκευές θα πρέπει να έχουν τη δυνατότητα ελέγχου του ήχου του	ΝΑΙ		

A/A	ΠΡΟΔΙΑΓΡΑΦΗ	ΑΠΑΙΤΗΣΗ	ΑΠΑΝΤΗΣΗ	ΠΑΡΑΠΟΜΠΗ ΤΕΚΜΗΡΙΩΣΗΣ
	ακουστικού και του κουδουνισμού			
1.5.	Οι συσκευές θα πρέπει να έχουν τη δυνατότητα επιλογής ήχου κουδουνισμού.	ΝΑΙ		
1.6.	Υποστήριξη πρωτοκόλλου IEEE802.3af (PoE).	ΝΑΙ		
1.7.	Υποστήριξη πρωτοκόλλου SIP.	ΝΑΙ		
1.8.	Υποστήριξη ελληνικής γλώσσας	ΝΑΙ		
1.9.	Οι συσκευές να υποστηρίζουν την πιστοποίησή τους μέσω των παρακάτω τρόπων: i) πρωτοκόλλου 802.1x, ii) χρήση πιστοποιητικών	ΝΑΙ		
1.10.	Οι συσκευές θα πρέπει να υποστηρίζουν κωδικοποιητές φωνής G711a, G711μ, G729a.	ΝΑΙ		
1.11.	Οι συσκευές θα πρέπει να υποστηρίζουν τα πρωτόκολλα 802.1q/p.	ΝΑΙ		
1.12.	Οι συσκευές να υποστηρίζουν τουλάχιστον δύο γραμμές.	ΝΑΙ		
1.13.	Οι συσκευές να διαθέτουν τουλάχιστον τα παρακάτω πλήκτρα: - Πλήκτρα επιλογής γραμμής, - Προγραμματιζόμενα πλήκτρα, - Πλήκτρα για λειτουργίες Hold/Resume και Transfer, - Ρύθμιση έντασης, - Πλήκτρα ανοιχτής ακρόασης (speakerphone), ακουστικών (headset) και σίγασης (mute).	ΝΑΙ		
2.	Άλλα χαρακτηριστικά			
2.1.	Οι συσκευές θα πρέπει να υποστηρίζουν τη λειτουργία απάντηση και απόλυση κλήσης.	ΝΑΙ		
2.2.	Οι συσκευές θα πρέπει να υποστηρίζουν τη λειτουργία	ΝΑΙ		

A/A	ΠΡΟΔΙΑΓΡΑΦΗ	ΑΠΑΙΤΗΣΗ	ΑΠΑΝΤΗΣΗ	ΠΑΡΑΠΟΜΠΗ ΤΕΚΜΗΡΙΩΣΗΣ
	μεταφορά κλήσης (call transfer).			
2.3.	Οι συσκευές θα πρέπει να υποστηρίζουν τη λειτουργία αναμονής κλήσης (Call waiting).	ΝΑΙ		
2.4.	Οι συσκευές θα πρέπει να υποστηρίζουν τη λειτουργία αναμονή κλήσης και επαναφορά (Call hold/retrieve).	ΝΑΙ		
2.5.	Οι συσκευές θα πρέπει να υποστηρίζουν τη λειτουργία απάντηση κλήσης από άλλη συσκευή (Call pickup).	ΝΑΙ		
2.6.	Οι συσκευές θα πρέπει να υποστηρίζουν τη δυνατότητα για παροχή πληροφοριών σχετικά με την τρέχουσα κλήση (κατάσταση, διάρκεια, αριθμός κλήσης).	ΝΑΙ		
2.7.	Οι συσκευές θα πρέπει να υποστηρίζουν τη δυνατότητα ένδειξης αριθμού και ονόματος καλούντα.	ΝΑΙ		
2.8.	Οι συσκευές θα πρέπει να υποστηρίζουν τη δυνατότητα προώθηση κλήσης σε περίπτωση απασχολημένης γραμμής ή μη απάντησης.	ΝΑΙ		
2.9.	Οι συσκευές θα πρέπει να υποστηρίζουν τη δυνατότητα πληροφόρησης μέσω κατάλογου κλήσεων (αναπάντητες, εισερχόμενες, εξερχόμενες).	ΝΑΙ		
2.10.	Οι συσκευές θα πρέπει να υποστηρίζουν τη λειτουργία σίγασης (mute).	ΝΑΙ		
2.11.	Οι συσκευές θα πρέπει να υποστηρίζουν τη λειτουργία συνδιάσκεψης τριών ή περισσότερων μερών (Conference).	ΝΑΙ		
2.12.	Οι συσκευές θα πρέπει να υποστηρίζουν τη λειτουργία αναβάθμισης του λογισμικού κεντρικά μέσω του συστήματος επεξεργασίας και διαχείρισης	ΝΑΙ		

A/A	ΠΡΟΔΙΑΓΡΑΦΗ	ΑΠΑΙΤΗΣΗ	ΑΠΑΝΤΗΣΗ	ΠΑΡΑΠΟΜΠΗ ΤΕΚΜΗΡΙΩΣΗΣ
	κλήσεων (IP PBX).			
2.13.	Οι συσκευές θα πρέπει να υποστηρίζουν τη λειτουργία επανάκλησης (redial).	ΝΑΙ		
2.14.	Οι συσκευές θα πρέπει να έχουν τη δυνατότητα ανοικτής ακρόασης.	ΝΑΙ		
2.15.	Οι συσκευές θα πρέπει να υποστηρίζουν διαλειτουργικότητα με VoIP pbx, τύπου Cisco Unified Communications Manager Version: 11.x. Η συσκευή να συνοδεύεται από την κατάλληλη άδεια χρήσης.	ΝΑΙ		
2.16.	Οι συσκευές θα πρέπει να υποστηρίζουν τη λειτουργία ταχείας κλήσης (speed dial).	ΝΑΙ		
2.17.	Οι συσκευές θα πρέπει να υποστηρίζουν τη λειτουργία third party call control.	ΝΑΙ		
2.18.	Οι συσκευές θα πρέπει να διαθέτουν οθόνη με διαγώνιο ≥ 3.5 inc.	ΝΑΙ		
2.19.	Η συσκευή να συνοδεύεται από το κατάλληλο λογισμικό και άδεια χρήσης (softphone) για εγκατάσταση σε Η/Υ, ώστε να διασυνδέεται με αυτό και να δίνει τη δυνατότητα διαχείρισης του καταλόγου και των κλήσεων από τον Η/Υ που θα είναι εγκαταστημένο.	ΝΑΙ		

C.4.5 ΚΑΤΑΣΤΡΟΦΕΑΣ ΕΓΓΡΑΦΩΝ

A/A	ΠΡΟΔΙΑΓΡΑΦΗ	ΑΠΑΙΤΗΣΗ	ΑΠΑΝΤΗΣΗ	ΠΑΡΑΠΟΜΠΗ ΤΕΚΜΗΡΙΩΣΗΣ
1.	Χαρακτηριστικά			
1.1.	Κατασκευαστής.	Να αναφερθεί		
1.2.	Τύπος Κοπής.	Cross cut		

A/A	ΠΡΟΔΙΑΓΡΑΦΗ	ΑΠΑΙΤΗΣΗ	ΑΠΑΝΤΗΣΗ	ΠΑΡΑΠΟΜΠΗ ΤΕΚΜΗΡΙΩΣΗΣ
1.3.	Μέγεθος.	A4		
1.4.	Ταυτόχρονη Κοπή Φύλλων.	≥10		
1.5.	Μέγεθος Αποκόμματος.	≤4 x 40mm		
1.6.	Χωρητικότητα Κάδου.	≥20Lit		
1.7.	Εγγύηση.	≥2 χρόνια		

C.4.6 Projector

A/A	ΠΡΟΔΙΑΓΡΑΦΗ	ΑΠΑΙΤΗΣΗ	ΑΠΑΝΤΗΣΗ	ΠΑΡΑΠΟΜΠΗ ΤΕΚΜΗΡΙΩΣΗΣ
1.	Χαρακτηριστικά			
1.1.	Κατασκευαστής.	Να αναφερθεί		
1.2.	Τύπος Προβολέα.	DLP		
1.3.	Μέγιστη Ανάλυση.	1920 x 1080p		
1.4.	Φωτεινότητα σε Lumens.	≥3000		
1.5.	Είσοδος HDMI.	≥1		
1.6.	Είσοδος RGB.	Να αναφερθεί		
1.7.	Εγγύηση.	≥2 χρόνια		
1.8.	Βάση οροφής.	ΝΑΙ		
1.9.	Οθόνη προβολής οροφής 2μ.Χ 2μ.	ΝΑΙ		
1.10.	Εγκατάσταση.	ΝΑΙ		
1.11.	Καλώδια τροφοδοσίας HDMI.	ΝΑΙ		

C.5 Υπηρεσίες

A/A	ΠΡΟΔΙΑΓΡΑΦΗ	ΑΠΑΙΤΗΣΗ	ΑΠΑΝΤΗΣΗ	ΠΑΡΑΠΟΜΠΗ
1	Αναβάθμιση – Ανάπτυξη Εφαρμογών			
1.1	Πλήρης συμμόρφωση με τις απαιτήσεις για την Αναβάθμιση και Ανάπτυξη νέων εφαρμογών, σύμφωνα με τα οριζόμενα στην παράγραφο «Ανάπτυξη και προμήθεια λογισμικού»	ΝΑΙ		
2	Ψηφιοποίηση			
2.1	Πλήρης συμμόρφωση με τις απαιτήσεις για την Ψηφιοποίηση, σύμφωνα με τα οριζόμενα στην παράγραφο Υπηρεσίες Ψηφιοποίησης.	ΝΑΙ		
3	Εκπαιδεύσεις			
3.1	Πλήρης συμμόρφωση με τις απαιτήσεις για τις Εκπαιδεύσεις, σύμφωνα με τα οριζόμενα στην παράγραφο Παροχή Υπηρεσιών.	ΝΑΙ		
4	Περίοδος Εγγύησης και Συντήρησης			
4.1	Χρονική περίοδος εγγύησης (σε έτη).	≥ 2		
4.2	Πλήρης συμμόρφωση με τις απαιτήσεις της περιόδου εγγύησης - συντήρησης, σύμφωνα με τα οριζόμενα στις παραγράφους Υπηρεσίες ΠΕΣΒιογραφικά Σημειώματα της Ομάδας Έργου. Περίοδος Εγγύησης - Συντήρησης (ΠΕΣ) και Περίοδος εγγύησης και συντήρησης.	ΝΑΙ		

C.6 Έλεγχοι

A/A	ΠΡΟΔΙΑΓΡΑΦΗ	ΑΠΑΙΤΗΣΗ	ΑΠΑΝΤΗΣΗ	ΠΑΡΑΠΟΜΠΗ
	Γενικοί Έλεγχοι			

A/A	ΠΡΟΔΙΑΓΡΑΦΗ	ΑΠΑΙΤΗΣΗ	ΑΠΑΝΤΗΣΗ	ΠΑΡΑΠΟΜΠΗ
1	Ο Ανάδοχος να θέσει σε λειτουργία όλο τον εξοπλισμό του SPOC.	ΝΑΙ		
2	Να ελεγχθεί η ορθή εγκατάσταση, η ομαλή εκκίνηση και η καλή λειτουργία (led check κ.α.) όλου του εξοπλισμού (hardware) και του λογισμικού (software) που θα προσφέρει ο Ανάδοχος.	ΝΑΙ		
3	Να ελεγχθεί η ποσότητα και το είδος (enterprise, development κ.λπ.) του λογισμικού, καθώς και των αδειών χρήσης του, σύμφωνα με τις απαιτήσεις του παρόντος τεύχους.	ΝΑΙ		
4	Χρήση διαγνωστικών εργαλείων λογισμικού (post, firmware tests), που θα προσφερθούν από τον Ανάδοχο και θα χρησιμοποιηθούν, με τη συνδρομή του και υπό τις οδηγίες της ΕΠΠΕ, για την αποτύπωση και την καταγραφή της λειτουργικότητας και της σύνθεσης του εξοπλισμού/ λογισμικού που θα παραδώσει.	ΝΑΙ		
5	Να ελεγχθεί η πλήρης λειτουργικότητα του συνόλου των εφαρμογών που θα έχουν αναπτυχθεί και θα συνθέτουν το ενιαίο περιβάλλον του SPOC.	ΝΑΙ		
6	Να ελεγχθεί η ορθότητα της Ψηφιοποίησης και η ορθή ενσωμάτωση των ψηφιοποιημένων εγγράφων στο CMS του SPOC.	ΝΑΙ		
7	Οποιαδήποτε άλλη δοκιμή κρίνει αναγκαία η ΕΠΠΕ για την τεκμηρίωση της σύνθεσης και της καλής λειτουργίας του εξοπλισμού/λογισμικού.	ΝΑΙ		