



ΔΙΕΘΝΕΣ
ΠΑΝΕΠΙΣΤΗΜΙΟ
ΤΗΣ ΕΛΛΑΔΟΣ



ΕΛΛΗΝΙΚΗ
ΔΗΜΟΚΡΑΤΙΑ
ΠΑΝΕΠΙΣΤΗΜΙΟ
ΜΑΚΕΔΟΝΙΑΣ



Α.Σ.ΠΑΙ.Τ.Ε.
ΑΝΩΤΑΤΟ ΣΧΟΛΗ ΠΑΡΑΓΩΓΗΣ & ΤΕΧΝΟΛΟΓΙΑΣ ΕΚΠΑΙΔΕΥΣΗΣ



ΧΑΡΟΚΟΠΕΙΟ ΠΑΝΕΠΙΣΤΗΜΙΟ
HAROKOPIO UNIVERSITY



ΕΛΛΗΝΙΚΗ ΔΗΜΟΚΡΑΤΙΑ

ΥΠΟΥΡΓΕΙΟ ΨΗΦΙΑΚΗΣ ΔΙΑΚΥΒΕΡΝΗΣΗΣ

**ΕΡΓΟ: ΝΕΟ ΕΘΝΙΚΟ ΠΛΑΙΣΙΟ
ΔΙΑΛΕΙΤΟΥΡΓΙΚΟΤΗΤΑΣ
ΔΗΜΟΣΙΩΝ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ**

**Παραδοτέο Π3. Οδηγός Εφαρμογής Πλαισίου
Διαλειτουργικότητας Δημοσίων Υπηρεσιών**

Έκδοση 1.2

ΙΟΥΛΙΟΣ 2022

Ιστορικό Εγγράφων

Ο παρακάτω πίνακας παρέχει μια επισκόπηση των πιο σημαντικών αλλαγών του εγγράφου.

Ημερομηνία	Έκδοση	Τροποποίηση	Συγγραφείς
31/05/2022	1.0	Αρχική έκδοση	Ομάδα έργου
20/06/2022	1.1	Αλλαγές με βάση τα σχόλια του υπουργείου	Ομάδα έργου
18/07/2022	1.2	Αλλαγές με βάση τα σχόλια του υπουργείου	Ομάδα έργου

ΠΕΡΙΕΧΟΜΕΝΑ

1. ΕΠΙΤΕΛΙΚΗ ΣΥΝΟΨΗ	7
1. ΕΙΣΑΓΩΓΗ	9
2. ΟΔΗΓΟΣ ΕΦΑΡΜΟΓΗΣ ΕΠΔ ΓΙΑ ΔΙΑΛΕΙΤΟΥΡΓΙΚΕΣ ΟΛΟΚΛΗΡΩΜΕΝΕΣ ΔΗΜΟΣΙΕΣ ΥΠΗΡΕΣΙΕΣ	9
2.1. ΕΙΣΑΓΩΓΗ	9
2.2. ΚΥΚΛΟΣ ΖΩΗΣ ΟΔΥ	9
2.3. ΠΙΝΑΚΕΣ ΕΝΕΡΓΕΙΩΝ	13
2.4. ΦΑΣΕΙΣ ΑΝΑΠΤΥΞΗΣ ΟΔΥ	17
ΦΑΣΗ Α. ΣΥΛΛΟΓΗ ΠΡΟΤΑΣΕΩΝ ΚΑΙ ΕΠΙΛΟΓΗ ΟΔΥ	17
<i>Βήμα Α.1: Συλλογή αναγκών/ ιδεών/ προτάσεων και επιλογή ΟΔΥ</i>	18
<i>Βήμα Α.2: Ωρίμανση ΟΔΥ</i>	19
<i>Αποτέλεσμα Φάσης Α</i>	21
ΦΑΣΗ Β. ΑΝΑΛΥΣΗ ΑΠΑΙΤΗΣΕΩΝ ΚΑΙ ΣΧΕΔΙΑΣΗ ΟΔΥ	22
<i>Βήμα Β.1: Καθορισμός απαιτήσεων χρηστών και βασικών λειτουργιών</i>	22
<i>Βήμα Β.2: Τεκμηρίωση της ΟΔΥ</i>	23
<i>Βήμα Β.3: Σχεδίαση Τεχνικής Λύσης για την υλοποίηση της ΟΔΥ</i>	24
<i>Βήμα Β.4: Σχεδίαση ελέγχου αποδοχής, εκπαίδευσης, υποστήριξης, διάδοσης</i>	28
<i>Αποτέλεσμα Φάσης Β</i>	30
ΦΑΣΗ Γ. ΥΛΟΠΟΙΗΣΗ ΟΔΥ	30
<i>Βήμα Γ.1: Συγκέντρωση και προσαρμογή επαναχρησιμοποιήσιμων στοιχείων</i>	30
<i>Βήμα Γ.2: Υλοποίηση ΟΔΥ και έλεγχος συμμόρφωσης με τις απαιτήσεις διαλειτουργικότητας του ΕΠΔ</i>	30
<i>Βήμα Γ.3: Ανάπτυξη υλικού τεκμηρίωσης, εκπαίδευσης και διάχυσης</i>	32
<i>Αποτέλεσμα Φάσης Γ</i>	33
ΦΑΣΗ Δ. ΠΑΡΟΧΗ ΟΔΥ ΚΑΙ ΥΠΟΣΤΗΡΙΞΗ	33
<i>Βήμα Δ.1: Παροχή της ΟΔΥ</i>	33
<i>Βήμα Δ.2: Υποστήριξη</i>	35
<i>Βήμα Δ.3: Εκπαίδευση</i>	36
<i>Αποτέλεσμα Φάσης Δ</i>	37
ΦΑΣΗ Ε. ΑΞΙΟΛΟΓΗΣΗ ΔΙΑΛΕΙΤΟΥΡΓΙΚΟΤΗΤΑΣ ΟΔΥ	37
<i>Βήμα Ε.1: Προετοιμασία και διενέργεια αξιολόγησης</i>	38
<i>Βήμα Ε.2: Ανάλυση αποτελεσμάτων αξιολόγησης και υλοποίηση βελτιωτικών μέτρων</i>	40
<i>Αποτέλεσμα Φάσης Ε</i>	41
3. ΠΑΡΑΔΕΙΓΜΑ ΧΡΗΣΗΣ ΟΔΗΓΟΥ ΕΦΑΡΜΟΓΗΣ	42
ΕΙΣΑΓΩΓΗ	42
ΦΑΣΗ Α. ΣΥΛΛΟΓΗ ΠΡΟΤΑΣΕΩΝ ΚΑΙ ΕΠΙΛΟΓΗ ΟΔΥ	42
<i>Βήμα Α.1: Συλλογή αναγκών/ ιδεών/ προτάσεων και επιλογή ΟΔΥ</i>	42
<i>Βήμα Α.2: Ωρίμανση ΟΔΥ</i>	43
ΦΑΣΗ Β. ΑΝΑΛΥΣΗ ΑΠΑΙΤΗΣΕΩΝ ΚΑΙ ΣΧΕΔΙΑΣΗ ΟΔΥ	48
<i>Βήμα Β.1: Καθορισμός απαιτήσεων χρηστών και βασικών λειτουργιών</i>	48
<i>Βήμα Β.2: Τεκμηρίωση της ΟΔΥ</i>	48
<i>Βήμα Β.3: Σχεδίαση Τεχνικής Λύσης για την υλοποίηση της ΟΔΥ</i>	49
<i>Βήμα Β.4: Σχεδίαση ελέγχου, αποδοχής, εκπαίδευσης, υποστήριξης, διάδοσης</i>	52

<i>Αποτέλεσμα Φάσης Β</i>	52
ΦΑΣΗ Γ. ΥΛΟΠΟΙΗΣΗ ΟΔΥ	52
<i>Βήμα Γ.1: Συγκέντρωση και προσαρμογή επαναχρησιμοποιήσιμων στοιχείων</i>	52
<i>Βήμα Γ.2: Υλοποίηση ΟΔΥ και έλεγχος συμμόρφωσης με τις απαιτήσεις διαλειτουργικότητας του ΕΠΔ</i>	53
<i>Βήμα Γ.3: Ανάπτυξη υλικού τεκμηρίωσης, εκπαίδευσης και διάχυσης</i>	54
<i>Αποτέλεσμα Φάσης Γ</i>	55
4. ΕΛΕΓΧΟΣ ΣΥΜΜΟΡΦΩΣΗΣ ΜΕ ΤΟ ΠΛΑΙΣΙΟ	56
4.1 ΕΙΣΑΓΩΓΗ	56
4.2 ΠΙΝΑΚΑΣ ΣΥΜΜΟΡΦΩΣΗΣ	56
5. ΕΠΙΛΟΓΟΣ	62
ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ Α. ΑΠΑΙΤΗΣΕΙΣ ΕΠΑ ΠΟΥ ΚΑΛΥΠΤΟΝΤΑΙ ΑΠΟ ΤΟΝ ΟΔΗΓΟ ΕΦΑΡΜΟΓΗΣ	63
ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ Β. ΠΕΡΙΓΡΑΦΗ AS IS ΒΡΜΝ ΔΙΑΓΡΑΜΜΑΤΟΣ ΟΔΥ ΔΜΑ	69
ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ Γ. ΠΕΡΙΓΡΑΦΗ ΤΟΥ TO BE ΒΡΜΝ ΔΙΑΓΡΑΜΜΑΤΟΣ ΟΔΥ ΔΜΑ	73

ΚΑΤΑΛΟΓΟΣ ΣΧΗΜΑΤΩΝ

ΣΧΗΜΑ 1 ΚΥΚΛΟΣ ΖΩΗΣ ΟΔΥ	10
ΣΧΗΜΑ 2 ΑΛΛΗΛΟΥΧΙΑ ΦΑΣΕΩΝ.....	11
ΣΧΗΜΑ 3 ΚΥΚΛΟΣ ΖΩΗΣ, ΦΑΣΕΙΣ, ΒΗΜΑΤΑ, ΚΑΙ ΕΝΕΡΓΕΙΕΣ ΟΔΥ	11
ΣΧΗΜΑ 4 ΦΑΣΕΙΣ, ΒΗΜΑΤΑ, ΕΝΕΡΓΕΙΕΣ ΚΑΙ ΑΠΑΙΤΗΣΕΙΣ/ΕΡΩΤΗΣΕΙΣ ΟΔΥ	12
ΣΧΗΜΑ 5 ΒΗΜΑΤΑ ΑΝΑ ΦΑΣΗ ΤΟΥ ΚΥΚΛΟΥ ΖΩΗΣ	13
ΣΧΗΜΑ 6 ΑΞΙΟΛΟΓΗΣΗ ΟΔΥ ΔΜΑ ΜΕ ΤΟ ΙΜΑΡS	47
ΣΧΗΜΑ 7 ΒΡΜΝ ΔΙΑΓΡΑΜΜΑ ΓΙΑ ΤΗΝ ΥΦΙΣΤΑΜΕΝΗ ΚΑΤΑΣΤΑΣΗ (AS IS) ΤΗΣ ΟΔΥ ΔΜΑ	70
ΣΧΗΜΑ 8 ΒΡΜΝ ΔΙΑΓΡΑΜΜΑ ΤΟΥ CALLACTIVITY ΤΗΣ ΔΙΑΔΙΚΑΣΙΑΣ ΣΥΛΛΟΓΗΣ ΤΩΝ ΔΙΚΑΙΟΛΟΓΗΤΙΚΩΝ ΑΠΟ ΤΟΝ ΑΙΤΟΥΝΤΑ	71
ΣΧΗΜΑ 9 ΒΡΜΝ ΔΙΑΓΡΑΜΜΑ ΤΟΥ CALL ACTIVITY ΤΗΣ ΔΙΑΔΙΚΑΣΙΑΣ ΣΥΛΛΟΓΗΣ ΤΩΝ ΔΙΚΑΙΟΛΟΓΗΤΙΚΩΝ ΠΟΥ ΛΕΙΠΟΥΝ ΟΠΩΣ ΠΡΟΚΥΠΤΕΙ ΜΕΤΑ ΤΟΝ ΣΧΕΤΙΚΟ ΕΛΕΓΧΟ.....	72
ΣΧΗΜΑ 10 ΒΡΜΝ ΔΙΑΓΡΑΜΜΑ ΓΙΑ ΤΗ ΜΕΛΛΟΝΤΙΚΗ ΚΑΤΑΣΤΑΣΗ (TO BE) ΤΗΣ ΟΔΥ ΔΜΑ	74
ΣΧΗΜΑ 11 ΒΡΜΝ ΔΙΑΓΡΑΜΜΑ ΤΟΥ CALL ACTIVITY ΤΗΣ ΔΙΑΔΙΚΑΣΙΑΣ ΣΥΛΛΟΓΗΣ ΜΕ ΑΥΤΟΜΑΤΟΠΟΙΗΜΕΝΟ ΤΡΟΠΟ ΤΩΝ ΑΠΑΡΑΙΤΗΤΩΝ ΑΠΟΔΕΙΚΤΙΚΩΝ ΣΤΟΙΧΕΙΩΝ ΓΙΑ ΤΗΝ ΠΑΡΟΧΗ ΤΗΣ ΟΔΥ ΔΜΑ.....	75

ΚΑΤΑΛΟΓΟΣ ΠΙΝΑΚΩΝ

ΠΙΝΑΚΑΣ 1 ΟΙ ΕΠΤΑ ΕΝΕΡΓΕΙΕΣ ΤΗΣ ΦΑΣΗΣ Α.....	14
ΠΙΝΑΚΑΣ 2 ΟΙ ΔΕΚΑ ΕΝΕΡΓΕΙΕΣ ΤΗΣ ΦΑΣΗΣ Β.....	14
ΠΙΝΑΚΑΣ 3 ΟΙ ΠΕΝΤΕ ΕΝΕΡΓΕΙΕΣ ΤΗΣ ΦΑΣΗΣ Γ	15
ΠΙΝΑΚΑΣ 4 ΟΙ ΞΕΙ ΕΝΕΡΓΕΙΕΣ ΤΗΣ ΦΑΣΗΣ Δ.....	16
ΠΙΝΑΚΑΣ 5 ΟΙ ΤΕΣΣΕΡΙΣ ΕΝΕΡΓΕΙΕΣ ΤΗΣ ΦΑΣΗΣ Ε	17
ΠΙΝΑΚΑΣ 6 ΠΙΝΑΚΑΣ ΣΥΜΜΟΡΦΩΣΗΣ	56

ΣΥΝΤΜΗΣΕΙΣ – ΑΡΚΤΙΚΟΛΕΞΑ – ΑΚΡΩΝΥΜΙΑ

ΑμεΑ	Άτομα με Αναπηρία
ΔΜΑ	Δελτίο Μετακίνησης ΑμεΑ
ΔΥ	Δημόσια Υπηρεσία
ΕΠΔ	Εθνικό Πλαίσιο Διαλειτουργικότητας Δημοσίων Υπηρεσιών
ΚΕΔ	Κέντρο Διαλειτουργικότητας
ΚΥΑ	Κοινή Υπουργική Απόφαση
ΟΔΥ	Ολοκληρωμένη Δημόσια Υπηρεσία
ΤΠΕ	Τεχνολογίες Πληροφορικής και Επικοινωνιών
ΒΡΜΝ	Business Process Model and Notation

EIF	European Interoperability Framework (Ευρωπαϊκό Πλαίσιο Διαλειτουργικότητας)
IQAT	Interoperability Quick Assessment Toolkit
IMAPS	Interoperability Maturity Assessment of a Public Service
KPIs	Key Performance Indicators

1. ΕΠΙΤΕΛΙΚΗ ΣΥΝΟΨΗ

Το παρόν κείμενο αποτελεί τον οδηγό εφαρμογής του Εθνικού Πλαισίου Διαλειτουργικότητας Δημοσίων Υπηρεσιών (ΕΠΔ). Ο οδηγός είναι ένα χρήσιμο εγχειρίδιο το οποίο οι δημόσιοι φορείς μπορούν να συμβουλευθούν προκειμένου να επιτύχουν στην πράξη α) την αναμενόμενη διαλειτουργικότητα για τις ολοκληρωμένες δημόσιες υπηρεσίες (ΟΔΥ) που αναπτύσσουν και β) τη συμμόρφωση των ΟΔΥ τους με το ΕΠΔ.

Το ΕΠΔ καθορίζει τις βασικές αρχές και τις απαιτήσεις σε στρατηγικό και επιχειρησιακό επίπεδο που θα πρέπει να διέπουν το σχεδιασμό, την ανάπτυξη, και την παροχή Δημοσίων Υπηρεσιών (ΔΥ) με χρήση Τεχνολογιών Πληροφορικής και Επικοινωνιών (ΤΠΕ). Ο οδηγός εφαρμογής είναι πλήρως εναρμονισμένος με τις αρχές του ΕΠΔ.

Το ΕΠΔ απευθύνεται τόσο στους φορείς με αρμοδιότητα τον συντονισμό των δράσεων της Ψηφιακής Διακυβέρνησης όσο και σε όλους τους φορείς που παρέχουν ΔΥ. Ο οδηγός εφαρμογής απευθύνεται κυρίως τους φορείς που παρέχουν ΟΔΥ. Χρησιμοποιεί έναν απλό κύκλο ζωής (lifecycle) εισαγωγής νέων ΟΔΥ ώστε η παροχή των οδηγιών διαλειτουργικότητας να γίνεται στο πλαίσιο της ανάπτυξης μιας νέας ΟΔΥ. Ο κύκλος ζωής ΟΔΥ αποτελείται από πέντε φάσεις: α) Συλλογή Προτάσεων και Επιλογή ΟΔΥ, β) Ανάλυση Απαιτήσεων και Σχεδίαση ΟΔΥ, γ) Υλοποίηση ΟΔΥ, δ) Παροχή ΟΔΥ και Υποστήριξη, ε) Αξιολόγηση διαλειτουργικότητας ΟΔΥ. Κάθε φάση αναλύεται σε βήματα, ενώ κάθε βήμα περιλαμβάνει ένα στόχο, τους εμπλεκόμενους, μία λίστα προτεινόμενων ενεργειών, το αναμενόμενο αποτέλεσμα καθώς και μια λίστα με τις απαιτήσεις του ΕΠΔ οι οποίες καλύπτονται με την πραγματοποίηση των ενεργειών του βήματος.

Αξίζει να σημειωθεί ότι αν και παρουσιάζονται όλα τα βήματα των φάσεων του κύκλου ζωής των ΟΔΥ, η εστίαση του οδηγού εφαρμογής είναι κυρίως στα βήματα και ειδικότερα στις ενέργειες εκείνες οι οποίες συμβάλλουν στην επίτευξη διαλειτουργικότητας μέσω της συμμόρφωσης με το ΕΠΔ. Ακόμη, ο οδηγός εφαρμογής καλωσορίζει μια ευέλικτη (agile) προσέγγιση. Πιο συγκεκριμένα, παρότι τα βήματα των φάσεων παρουσιάζονται σειριακά, αυτό δεν είναι περιοριστικό και ο κάθε φορέας μπορεί να προσαρμόσει τον οδηγό εφαρμογής στις ιδιαίτερες ανάγκες του. Με βάση αυτή την ευέλικτη προσέγγιση κάποιες ενέργειες που περιλαμβάνονται σε βήματα των αρχικών φάσεων μπορούν να επαναλαμβάνονται με μεγαλύτερη στόχευση και σε βήματα μεταγενέστερων φάσεων, καθώς εξελίσσεται ο κύκλος ζωής της ΟΔΥ. Επίσης, τα βήματα και οι ενέργειες που αυτά περιλαμβάνουν δεν έχουν την έννοια της υποχρεωτικότητας. Κάθε φορέας μπορεί να παραλείψει ή να προσθέσει κάποιο βήμα ή κάποια ενέργεια ανάλογα με τις ιδιαίτερες ανάγκες του, τους διαθέσιμους πόρους καθώς και τους στόχους που έχει θέσει.

Για την καλύτερη κατανόηση του οδηγού εφαρμογής, το κείμενο περιλαμβάνει ένα παράδειγμα χρήσης του. Συγκεκριμένα, περιγράφονται οι τρεις πρώτες φάσεις της ψηφιοποίησης της δημόσιας υπηρεσίας “Δελτίο Μετακίνησης Ατόμων με Αναπηρία” (ΔΜΑ).

Στο κείμενο περιλαμβάνεται επίσης ένας πίνακας συμμόρφωσης ο οποίος έχει ως σκοπό την υποβοήθηση του ελέγχου, μέσω ενός ερωτηματολογίου, της συμμόρφωσης μιας ΟΔΥ με τις απαιτήσεις του ΕΠΔ.

Ο οδηγός εφαρμογής είναι άρρηκτα συνδεδεμένος με το ΕΠΔ. Επομένως, μαζί με κάθε μελλοντική επικαιροποίηση του ΕΠΔ θα πρέπει να γίνει επικαιροποίηση και του παρόντος πρακτικού οδηγού εφαρμογής του ΕΠΔ. Προτείνεται μάλιστα, ο οδηγός εφαρμογής να επικαιροποιείται ακόμη πιο συχνά με βάση την σχετική εμπειρία των φορέων και τις αντίστοιχες καλές πρακτικές.

1. ΕΙΣΑΓΩΓΗ

Το παρόν κείμενο αποτελεί τον οδηγό εφαρμογής του Πλαισίου Διαλειτουργικότητας Δημοσίων Υπηρεσιών (ΕΠΔ). Σκοπός του είναι να αποτελέσει ένα χρήσιμο εγχειρίδιο το οποίο οι φορείς θα μπορούν να συμβουλευούνται προκειμένου να επιτύχουν στην πράξη α) την αναμενόμενη διαλειτουργικότητα για τις ολοκληρωμένες δημόσιες υπηρεσίες (ΟΔΥ) που αναπτύσσουν και β) τη συμμόρφωση των ΟΔΥ τους με το ΕΠΔ.

Εκτός της εισαγωγής, το κείμενο αποτελείται από τέσσερις ενότητες. Η Ενότητα 2 περιέχει τον οδηγό εφαρμογής του ΕΠΔ για ΟΔΥ ως μια σειρά φάσεων και βημάτων που μπορούν να ακολουθήσουν οι δημόσιοι φορείς που παρέχουν ΟΔΥ ώστε αυτές να είναι διαλειτουργικές και να συνάδουν με το ΕΠΔ. Η Ενότητα 3 περιέχει ένα σύντομο παράδειγμα πρακτικής εφαρμογής του οδηγού. Η Ενότητα 4 περιέχει έναν πίνακα συμμόρφωσης που μπορούν να χρησιμοποιούν οι δημόσιοι φορείς ώστε να αξιολογήσουν τη συμμόρφωση των ΟΔΥ που παρέχουν με το ΕΠΔ. Τέλος, η Ενότητα 5 παρουσιάζει έναν σύντομο επίλογο.

2. ΟΔΗΓΟΣ ΕΦΑΡΜΟΓΗΣ ΕΠΔ ΓΙΑ ΔΙΑΛΕΙΤΟΥΡΓΙΚΕΣ ΟΛΟΚΛΗΡΩΜΕΝΕΣ ΔΗΜΟΣΙΕΣ ΥΠΗΡΕΣΙΕΣ

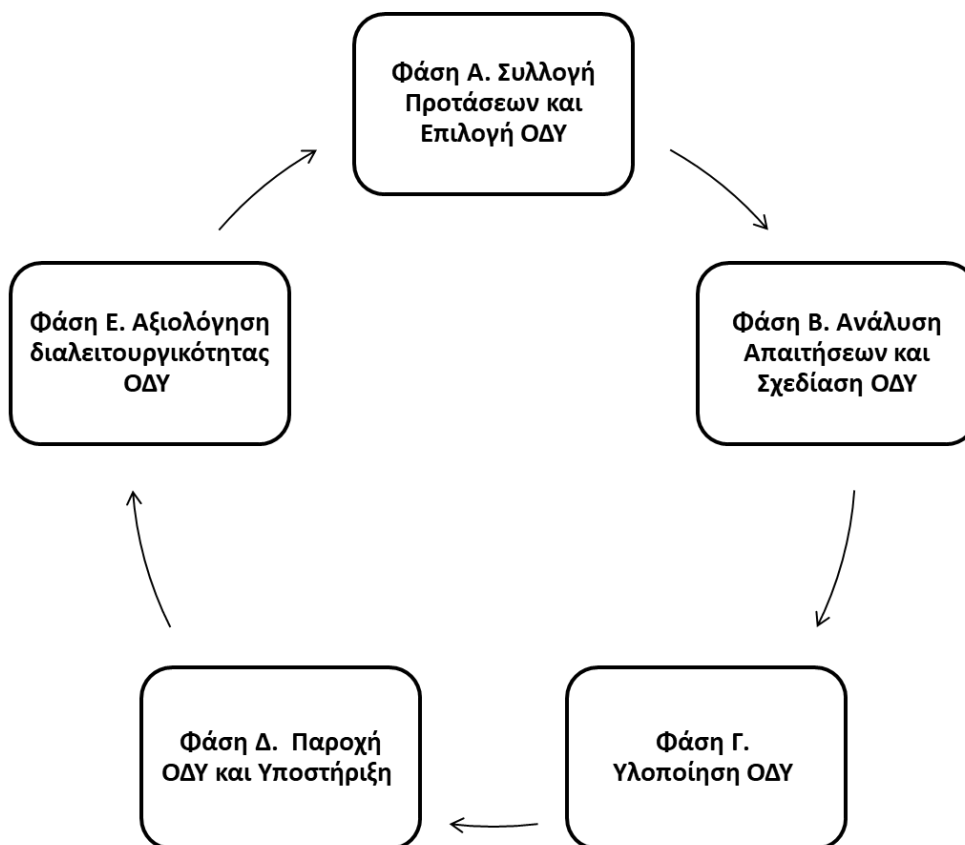
2.1. Εισαγωγή

Στόχος του οδηγού εφαρμογής είναι να βοηθήσει τους δημόσιους φορείς να εφαρμόσουν το Εθνικό Πλαίσιο Διαλειτουργικότητας (ΕΠΔ) ώστε να διασφαλιστεί η διαλειτουργικότητα των δημοσίων υπηρεσιών.

Η δομή του οδηγού εφαρμογής ακολουθεί τη ροή ενός απλού κύκλου ζωής εισαγωγής νέων υπηρεσιών. Σε αυτή την ενότητα ξεκινάμε, περιγράφοντας τον κύκλο ζωής ως ένα σύνολο πέντε φάσεων. Στη συνέχεια, περιγράφουμε τα περιεχόμενα κάθε φάσης. Πιο συγκεκριμένα, για κάθε φάση παρέχουμε μια σύντομη εισαγωγή και στη συνέχεια τα βήματα από τα οποία αποτελείται. Για κάθε βήμα δίνουμε τον στόχο, τους εμπλεκόμενους, τις απαιτούμενες ενέργειες, το αναμενόμενο αποτέλεσμα και, τέλος, τις απαιτήσεις του ΕΠΔ τις οποίες ικανοποιεί η υλοποίηση του συγκεκριμένου βήματος.

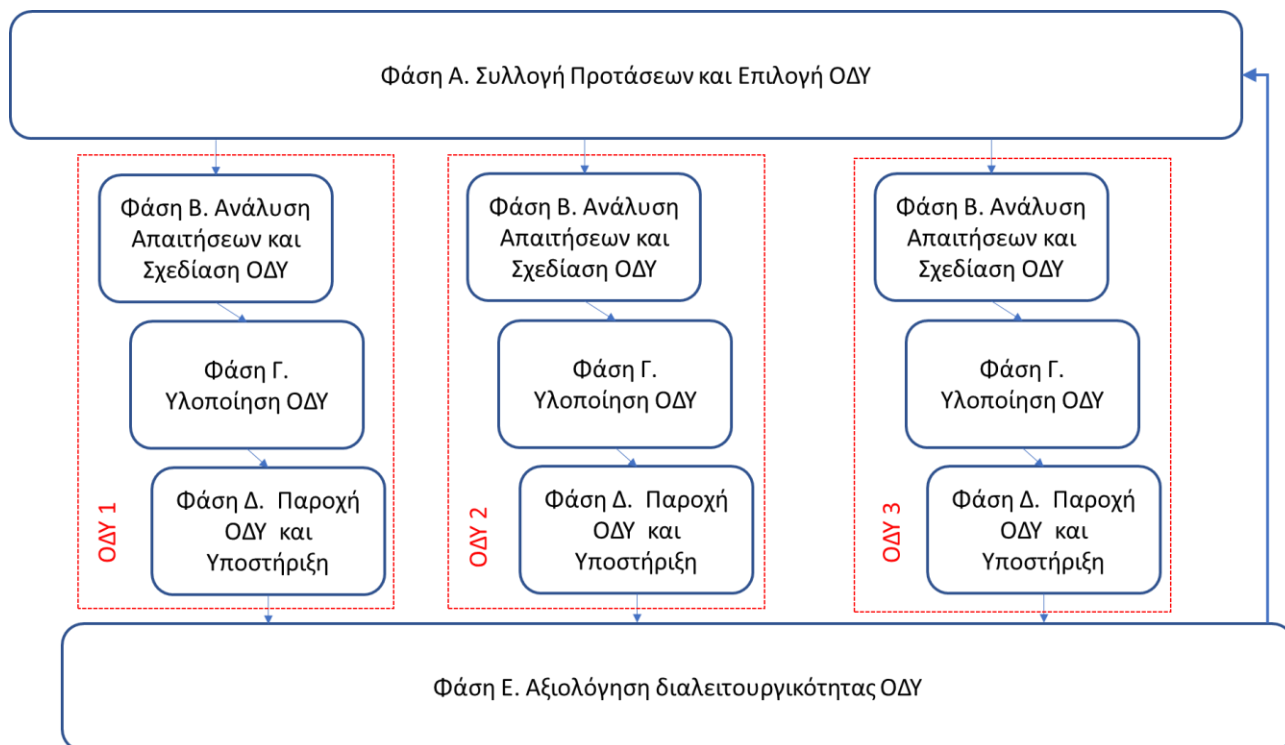
2.2. Κύκλος ζωής ΟΔΥ

Το Σχήμα 1 παρουσιάζει έναν απλό κύκλο ζωής για την εισαγωγή μιας νέας ΟΔΥ. Αυτός ---μπορεί να χρησιμοποιηθεί από τους υπευθύνους των δημοσίων φορέων για την ανάπτυξη νέων ΟΔΥ ή τη βελτίωση υπαρχόντων έτσι ώστε να διασφαλιστεί η διαλειτουργικότητα των παρεχόμενων ΟΔΥ μέσα από τη συμμόρφωση τους με τις απαιτήσεις του ΕΠΔ.



Σχήμα 1 Κύκλος ζωής ΟΔΥ

Στο Σχήμα 2 παρουσιάζεται η χρονική αλληλουχία των φάσεων. Η Φάση Α αποτελείται από βήματα και ενέργειες που δύνανται να εκτελούνται περιοδικά και ανεξάρτητα από τις υπόλοιπες φάσεις είτε σε επίπεδο φορέα, είτε σε χαμηλότερο επίπεδο (π.χ. διεύθυνσης, τμήματος κλπ.) είτε και σε εθνικό επίπεδο. Από την Φάση Α, προκύπτουν μια ή περισσότερες ΟΔΥ, οι οποίες αποφασίζεται ότι έχει νόημα να αναπτυχθούν ή να βελτιωθούν. Αυτό θα μπορούσε να γίνει για παράδειγμα μέσα από την συμπλήρωση και έγκριση ενός Τεχνικού Δελτίου έργου, όταν απαιτείται κάτι τέτοιο.

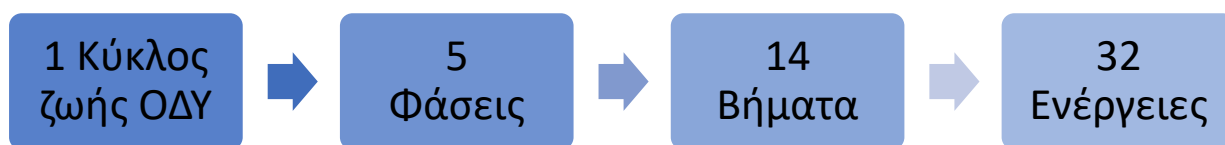


Σχήμα 2 Αλληλουχία Φάσεων

Για καθεμία από τις ΟΔΥ που θα επιλεγούν, θα εκτελεστούν οι Φάσεις Β, Γ και Δ. Στο σχήμα, φαίνονται τρεις τέτοιες υπηρεσίες, με ονόματα “ΟΔΥ 1”, “ΟΔΥ 2” και “ΟΔΥ 3”. Φυσικά, το γεγονός ότι μια ΟΔΥ έχει επιλεγεί για ανάπτυξη δεν σημαίνει απαραίτητα ότι τελικά θα αναπτυχθεί. Πράγματι, για μια σειρά από λόγους (τεχνικούς, νομικούς, οικονομικούς κλπ.) μπορεί η ανάπτυξη της ΟΔΥ να αναβληθεί ή και να εγκαταλειφθεί.

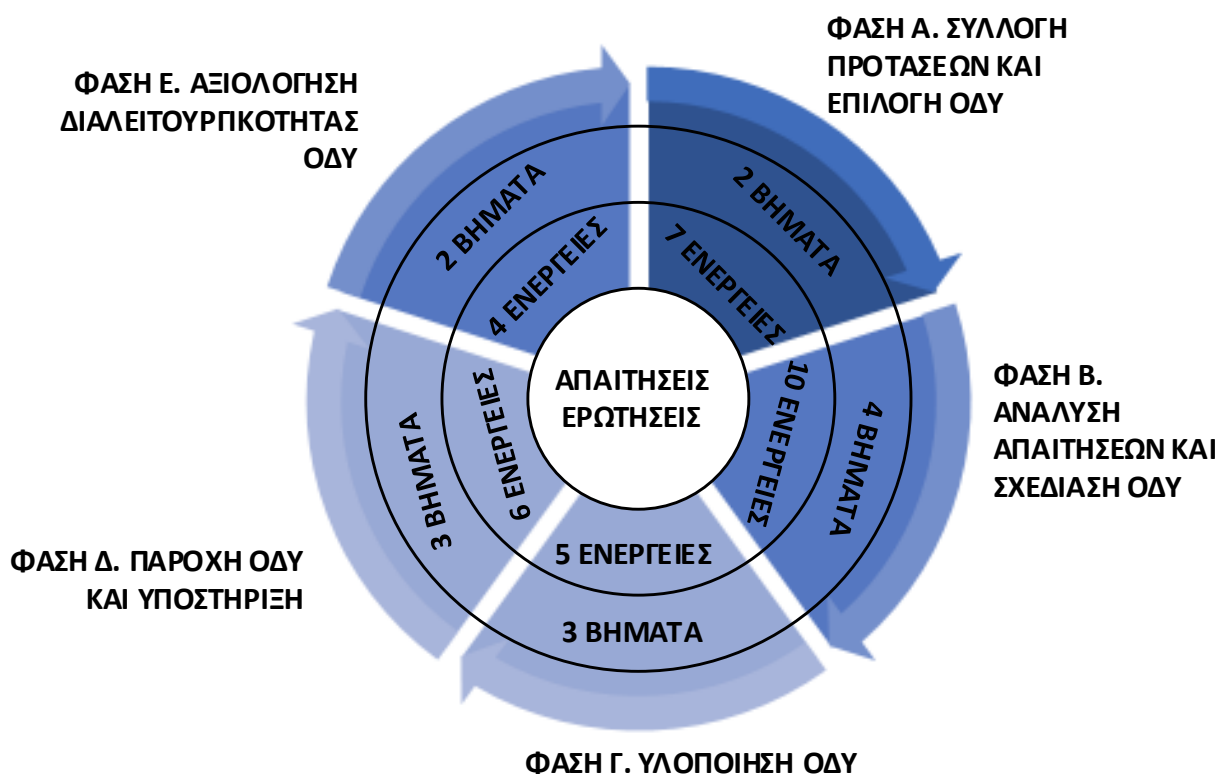
Είναι επίσης σημαντικό να υπάρχει αξιολόγηση τουλάχιστον στο τέλος της Φάσης Α και της Φάσης Β έτσι ώστε να αποφασιστεί εάν έχει νόημα να συνεχιστεί η ανάπτυξη της ΟΔΥ (απόφαση GO/ NO GO). Μια απόφαση μη άμεσης συνέχισης μπορεί να σημαίνει μια καθυστέρηση (π.χ. ώστε η ΟΔΥ να ωριμάσει περαιτέρω) ή μπορεί να σημαίνει την εγκατάλειψη της. Για κάποιες από τις ΟΔΥ που θα επιλεγούν, στο τέλος της Φάσης Β αναμένεται να δημοσιευτεί μια σχετική Προκήρυξη, χωρίς ωστόσο αυτό να είναι απαραίτητο σε όλες τις περιπτώσεις.

Τέλος, η Φάση Ε, όπως και η Φάση Α, αποτελείται από βήματα και ενέργειες που δύνανται να εκτελούνται συγκεντρωτικά για πολλές ΟΔΥ και ανεξάρτητα από τις υπόλοιπες φάσεις είτε σε επίπεδο φορέα είτε και σε εθνικό επίπεδο. Η Φάση Ε τροφοδοτεί με τα αποτελέσματα της κυρίως τη Φάση Α. Τα αποτελέσματα της Φάσης Ε είναι χρήσιμα και για τις υπόλοιπες φάσεις. Σε κάθε περίπτωση, θα πρέπει οι φορείς να διασφαλίζουν ότι όλα τα στοιχεία όλων των φάσεων (π.χ. απαιτήσεις, τεκμηρίωση ΟΔΥ, σχέδια, υλοποίηση) είναι συνεπή μεταξύ τους.



Σχήμα 3 Κύκλος ζωής, Φάσεις, Βήματα, και Ενέργειες ΟΔΥ

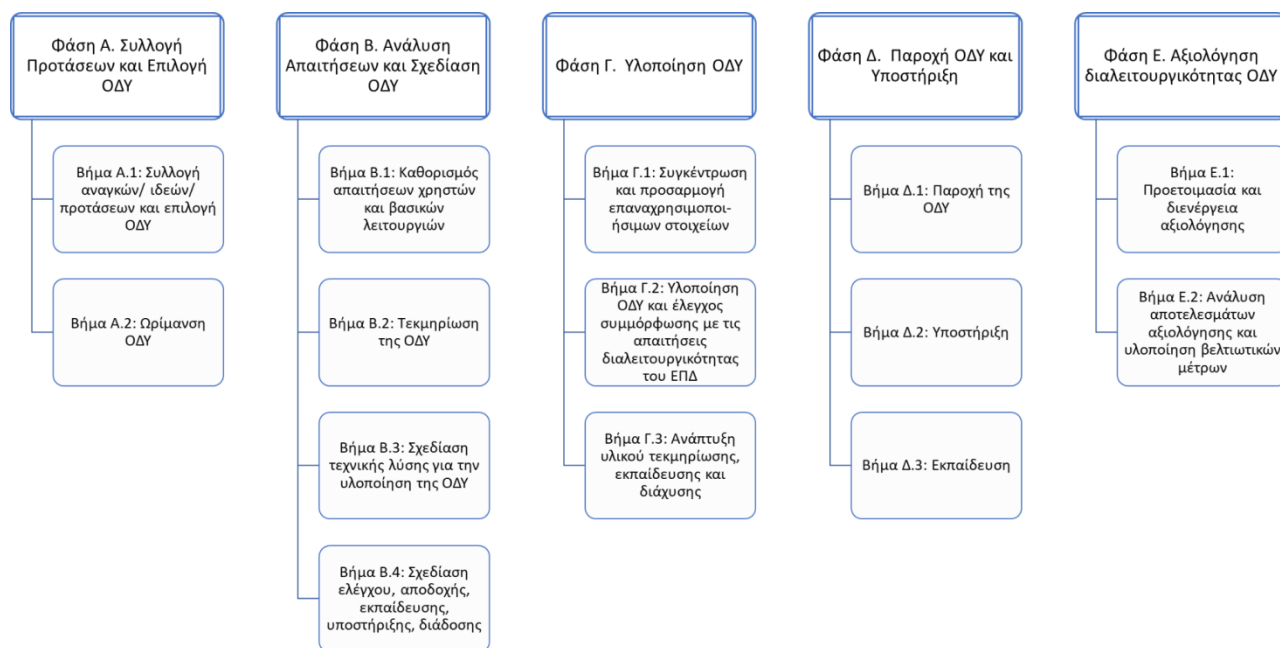
Ο κύκλος ζωής οργανώνεται σε φάσεις ενώ κάθε φάση περιλαμβάνει επιμέρους βήματα και κάθε βήμα περιλαμβάνει ενέργειες. Τέλος, κάθε ενέργεια αντιστοιχεί σε απαιτήσεις του ΕΠΔ και σε ερωτήσεις του πίνακα συμμόρφωσης. Συνολικά ο προτεινόμενος κύκλος ζωής έχει τα στοιχεία των σχημάτων 3 και 4.



Σχήμα 4 Φάσεις, Βήματα, Ενέργειες και Απαιτήσεις/Ερωτήσεις ΟΔΥ

Θα πρέπει να σημειωθεί ότι τόσο οι φάσεις όσο και τα βήματα δεν είναι υποχρεωτικά. Τα βήματα που κάθε φορά πρέπει να εκτελεστούν εξαρτώνται από το σημείο εκκίνησης των ΟΔΥ, το επίπεδο παροχής της υπηρεσίας, την υφιστάμενη διαλειτουργικότητα, το επίπεδο της διαθέσιμης τεχνολογίας και γνώσης κ.α. Επιπλέον, η σειρά των φάσεων και των βημάτων που αναφέρεται είναι μόνο ενδεικτική καθώς στην πράξη προτείνεται να υιοθετηθεί ένα πιο ευέλικτο μοντέλο ανάπτυξης των ΟΔΥ. Συνεπώς, ο κύκλος ζωής δεν αποτελεί ένα άκαμπτο πλαίσιο όπου όλα τα βήματα πρέπει να ακολουθούνται με αυστηρή σειρά. Αντίθετα, προσδιορίζει τα πιθανά βήματα στη διαδικασία ανάπτυξης ΟΔΥ και τις αλληλεξαρτήσεις μεταξύ τους.

Στο Σχήμα 5 φαίνονται τα προτεινόμενα βήματα ανά φάση.



Σχήμα 5 Βήματα ανά Φάση του κύκλου ζωής

Στη συνέχεια παρουσιάζονται οι ενέργειες που εκτελούνται ανά φάση στην περίπτωση της ανάπτυξης μιας τυπικής ΟΔΥ. Σημειώνεται και πάλι, ότι μπορεί να υπάρχουν διαφοροποιήσεις στις ενέργειες αυτές ανάλογα με τη φύση της ΟΔΥ, την ωριμότητα του φορέα κλπ.

2.3. Πίνακες Ενεργειών

Οι ενέργειες ανά φάση παρουσιάζονται στους παρακάτω πίνακες 1 έως 5. Στους πίνακες αυτούς, ισχύουν οι παρακάτω συντομογραφίες:

Κωδ.: Ο μοναδικός κωδικός κάθε ενέργειας.

ΕΔ: Επίπεδο Διαλειτουργικότητας. Μπορεί να είναι Θεσμικό (Θ), Οργανωσιακό (Ο), Σημσιολογικό (Σ), Τεχνικό (Τ), συνδυασμός αυτών, ή Όλα. Η παύλα (-) σημαίνει ότι η Ενέργεια δε σχετίζεται με κανένα επίπεδο διαλειτουργικότητας.

ΠΔΔ (Προτεραιότητα για τη Διασφάλιση της Διαλειτουργικότητας). Ο προσδιορισμός αποτελεί μια ένδειξη της σημασίας της ενέργειας για τη διασφάλιση της διαλειτουργικότητας της ΟΔΥ. Η ένδειξη ΝΑΙ σημαίνει ότι η ενέργεια έχει προτεραιότητα για τη διασφάλιση της διαλειτουργικότητας. Με άλλα λόγια, η ένδειξη ΝΑΙ σημαίνει ότι η παράλειψη της ενέργειας πιθανώς θα έχει επίπτωση στη διαλειτουργικότητα της ΟΔΥ που θα αναπτυχθεί. Αντίθετα, Η ένδειξη ΟΧΙ σημαίνει ότι μία ενέργεια μπορεί να παραληφθεί, εφόσον υπάρχει επαρκής τεκμηρίωση, χωρίς αυτό να έχει σημαντική επίπτωση στη διαλειτουργικότητα της ΟΔΥ.

Έμφαση: Το πεδίο αυτό δείχνει εάν η έμφαση της συγκεκριμένης ενέργειας είναι στη Διαλειτουργικότητα (Δ) ή εάν η ενέργεια αποτελεί καλή πρακτική ανάπτυξης ψηφιακών ΟΔΥ (Α).

Πίνακας 1 Οι Επτά Ενέργειες της Φάσης Α

Κωδ.	Ενέργεια	Ερωτήσεις πίνακα συμμόρφωσης	Απαιτήσεις	ΕΔ	ΠΔΔ	Έμφαση
A.1.1	Συλλογή αναγκών/ ιδεών/ προτάσεων	E15 , E23 , E24 , E25 , E52 , E57 , E58	A14 , A23 , A24 , A64 , A66 , A67 , A73	-	OXI	Α
A.1.2	Επιλογή ΟΔΥ και εξασφάλιση πολιτικής στήριξης	E15 , E23 , E24 , E27 , E28 , E29	A14 , A23 , A26 , A27	-	NAI	Α
A.2.1	Σύσταση ομάδας εργασίας	E30 , E31	A29	-	NAI	Α
A.2.2	Εντοπισμός εμπλεκομένων στην παροχή της ΟΔΥ	E15 , E52 , E58	A14 , A64 , A66	Ο	NAI	Δ
A.2.3	Σύνταξη μελέτης σκοπιμότητας ΟΔΥ	E2 , E28 , E29	A3 , A27	-	NAI	Α
A.2.4	Σύνταξη πρώιμης μελέτης διαλειτουργικότητας και επαναχρησιμοποίησης	E2 , E8 , E9 , E10 , E24 , E43 , E45 , E52 , E57 , E58	A7 , A8 , A9 , A23 , A48 , A49 , A53 , A73	Όλα	NAI	Δ
A.2.5	Αξιολόγηση διαλειτουργικότητας ΔΥ στην υπάρχουσα κατάσταση (εάν η ΔΥ προσφέρεται ήδη)	E25	A24	Όλα	OXI	Δ

Πίνακας 2 Οι Δέκα Ενέργειες της Φάσης Β

Κωδ.	Ενέργεια	Ερωτήσεις πίνακα συμμόρφωσης	Απαιτήσεις	ΕΔ	ΠΔΔ	Έμφαση
B.1.1	Καταγραφή απαιτήσεων και βασικών λειτουργιών	E1 , E3 , E9 , E10 , E11 , E12 , E13 , E17 , E18 , E21 , E22 , E23 , E24 , E35 , E39 , E40 , E41 , E42 , E44 , E45 , E46 , E47 , E48 , E49 , E50 , E57	A2 , A4 , A8 , A10 , A11 , A12 , A16 , A17 , A20 , A21 , A22 , A23 , A34 , A44 , A45 , A46 , A47 , A48 , A51 , A53 , A54 , A57 , A58 , A59 , A60 , A73	Όλα	NAI	Δ
B.2.1	Τεκμηρίωση της “AS IS” διαδικασίας	E6 , E16 , E17 , E33 , E34	A5 , A9 , A15 , A16 , A31 , A32	Θ, Ο	OXI	Δ
B.2.2	Τεκμηρίωση της “TO BE” διαδικασίας	E17 , E25 , E33	A16 , A24 , A31	Ο	NAI	Δ

Κωδ.	Ενέργεια	Ερωτήσεις πίνακα συμμόρφωσης	Απαιτήσεις	ΕΔ	ΠΔΔ	Έμφαση
B.3.1	Διερεύνηση δυνατοτήτων διαλειτουργικότητας και επαναχρησιμοποίησης	E41 , E45	A46 , A53	Σ, Τ	ΝΑΙ	Δ
B.3.2	Διαμόρφωση αρχιτεκτονικής λύσης ΟΔΥ	E57 , E20 , E48	A73 , A19 , A58	Ο, Σ, Τ	ΝΑΙ	
B.3.3	Καθορισμός συμφωνιών διαλειτουργικότητας	E56	A71 , A76	Ο	ΝΑΙ	
B.3.4	Επιλογή μεθόδων ανάπτυξης και τρόπου διάθεσης της ΟΔΥ	E18 , E22 , E25	A17 , A22 , A24	Ο, Σ, Τ	ΝΑΙ	Δ
B.3.5	Σχεδιασμός εμπλουτισμού Εργαλειοθήκης διαλειτουργικότητας	E8	A7	Σ, Τ	ΝΑΙ	Δ
B.4.1	Καθορισμός σεναρίων ελέγχου και αποδοχής	E35	A34	-	ΝΑΙ	Α
B.4.2	Σχεδίαση μηχανισμού εκπαίδευσης, υποστήριξης, διάδοσης, συμμετοχικής βελτιστοποίησης	E15 , E25 , E30 , E52 , E56	A14 , A24 , A29 , A66 , A67 , A71	-	ΟΧΙ	Α

Πίνακας 3 Οι Πέντε Ενέργειες της Φάσης Γ

Κωδ.	Ενέργεια	Ερωτήσεις πίνακα συμμόρφωσης	Απαιτήσεις	ΕΔ	ΠΔΔ	Έμφαση
Γ.1.1	Συγκέντρωση και προσαρμογή επαναχρησιμοποιήσιμων στοιχείων	E2 , E45 , E46	A3 , A53 , A54	-	ΟΧΙ	Α

Κωδ.	Ενέργεια	Ερωτήσεις πίνακα συμμόρφωσης	Απαιτήσεις	ΕΔ	ΠΔΔ	Έμφαση
Γ.2.1	Υλοποίηση ΟΔΥ και ανάπτυξη νέων προγραμματιστικών διεπαφών	E7, E33, E34, E39, E40, E42	A6, A31, A32, A44, A45, A47	T	NAI	Δ
Γ.2.2	Έλεγχος συμμόρφωσης με τις απαιτήσεις διαλειτουργικότητας του ΕΠΔ	E59	Όλες οι απαιτήσεις του πλαισίου που αφορούν την ΟΔΥ	Όλα	NAI	Δ
Γ.2.3	Δημιουργία Σχεδίου Ασφάλειας και Προστασίας της Ιδιωτικότητας (εάν αυτό απαιτείται)	E7, E20, E33, E34, E39, E40, E42	A6, A19, A31, A32, A44, A45, A47	-	NAI	A
Γ.3.1	Ανάπτυξη υλικού και εκπαίδευση	E5, E6, E25, E30, E31, E52, E56	A5, A24, A29, A66, A67, A71	-	NAI	A

Πίνακας 4 Οι Έξι Ενέργειες της Φάσης Δ

Κωδ.	Ενέργεια	Ερωτήσεις πίνακα συμμόρφωσης	Απαιτήσεις	ΕΔ	ΠΔΔ	Έμφαση
Δ.1.1.	Υποστήριξη της ΟΔΥ μέσω της Οργανωτικής Δομής	E14, E32	A13, A30, A42	O	NAI	Δ
Δ.1.2.	Διαχείριση δεδομένων που παράγει η ΟΔΥ	E37	A42	O	NAI	Δ
Δ.2.1.	Υποστήριξη των εμπλεκόμενων φορέων και χρηστών	E25	A24	O	OXI	A
Δ.2.2.	Υποστήριξη καλής λειτουργίας παροχής ΟΔΥ	E30, E31, E52	A29, A66, A67	O	NAI	A
Δ.3.1.	Εκπαίδευση των εμπλεκόμενων και χρηστών	E25, E30, E31, E52	A24, A29, A66	-	OXI	A

Κωδ.	Ενέργεια	Ερωτήσεις πίνακα συμμόρφωσης	Απαιτήσεις	ΕΔ	ΠΔΔ	Έμφαση
Δ.3.2	Διάχυση της γνώσης	E25, E30, E31, E52	A24, A29, A66	-	ΟΧΙ	Α

Πίνακας 5 Οι Τέσσερις Ενέργειες της Φάσης Ε

Κωδ.	Ενέργεια	Ερωτήσεις πίνακα συμμόρφωσης	Απαιτήσεις	ΕΔ	ΠΔΔ	Έμφαση
E.1.1	Ορισμός πλαισίου, κριτηρίων και ομάδων αξιολόγησης	E58, E14, E18, E19, E22, E25, E26, E28, E35, E52	A9, A13, A17, A18, A21, A22, A24, A25, A27, A34, A64¹	Όλα	ΝΑΙ	Δ
E.1.2	Διενέργεια αξιολόγησης και δημιουργία αναφοράς	E58, E5, E6, E12, E52	A5, A11, A64, A65, A66	Όλα	ΝΑΙ	Δ
E.2.1	Ανάλυση αποτελεσμάτων αξιολόγησης	E58, E15, E52	A14, A64	Όλα	ΝΑΙ	Α
E.2.2	Υλοποίηση βελτιωτικών μέτρων	E58, E15, E52	A14, A64	Όλα	ΝΑΙ	Α

Στην περίπτωση “λιτών” έργων ΟΔΥ, δηλαδή έργων με μικρή πολυπλοκότητα, ή με λίγους διαθέσιμους πόρους, ή με χρονοδιάγραμμα ανάπτυξης λίγων ημερών ή εβδομάδων, προτείνεται οι φορείς να ακολουθήσουν μόνο τις υποχρεωτικές ενέργειες.

2.4. Φάσεις Ανάπτυξης ΟΔΥ

Στη συνέχεια, παρουσιάζονται πληροφορίες για κάθε φάση του κύκλου ζωής της ανάπτυξης ΟΔΥ.

Φάση Α. Συλλογή Προτάσεων και Επιλογή ΟΔΥ

Σε αυτή τη φάση συλλέγονται οι ανάγκες, οι ιδέες και οι προτάσεις των πολιτών, των επιχειρήσεων και των ενδιαφερομένων εν γένει και ορίζονται οι ΟΔΥ που μπορούν να τις ικανοποιήσουν. Επίσης, επιλέγονται οι ΟΔΥ προς ανάπτυξη και εκπονούνται σχετικές μελέτες σκοπιμότητας που

¹ Ανάλογα με το πλαίσιο και τις ανάγκες της εκάστοτε αξιολόγησης της ΟΔΥ, επιλέγονται τα αντίστοιχα κριτήρια (τα οποία δύνανται να περιλαμβάνουν είτε ένα εστιασμένο υποσύνολο των κριτηρίων είτε το πλήρες σύνολο αυτών).

περιλαμβάνουν και μελέτη διαλειτουργικότητας. Τα βήματα προτείνεται να είναι συνεργατικά σε όλη την εξέλιξη τους υιοθετώντας καλές πρακτικές συν-δημιουργίας.

Η Φάση Α συμπεριλαμβάνει επίσης τη σύσταση και συγκρότηση της ομάδας εργασίας για το σχεδιασμό της ΟΔΥ αλλά και υποομάδων με συγκεκριμένο αντικείμενο και ρόλο στη σχεδίαση και υλοποίηση της ΟΔΥ. Η ομάδα εργασίας της ΟΔΥ εμπλέκει στη συν-διαμόρφωση της σχεδίασης μέλη της κοινότητας διαλειτουργικότητας ενώ παράλληλα έχει άμεση συνεργασία με εκπροσώπους της Συντονιστικής Λειτουργίας Διαλειτουργικότητας προκειμένου, στις επόμενες φάσεις, η ΟΔΥ να σχεδιαστεί ακολουθώντας τις οριζόντιες κατευθύνσεις και στη συνέχεια να μπορεί να συμπεριληφθεί στο οικοσύστημα της διαλειτουργικότητας προκειμένου να δύναται να αξιοποιηθεί από τρίτα μέρη.

Στα βήματα αυτής της φάσης μπορεί να βοηθήσει η δημιουργία ενός μόνιμου *μηχανισμού συλλογής αναγκών και συνδιαμόρφωσης* ιδεών και προτάσεων από κάθε ενδιαφερόμενο, μέσω διαφορετικών καναλιών. Αυτός ο μηχανισμός μπορεί να είναι απλά μια διαδικασία ή ακόμη και ένα άτυπο δίκτυο ψηφιακού μετασχηματισμού που μπορεί να δημιουργήσει ο φορέας, και το οποίο θα περιλαμβάνει φορείς του δημόσιου τομέα αλλά και τους βασικούς κοινωνικούς εταίρους του φορέα. Η οργάνωση και λειτουργία του δικτύου αυτού θα μπορούσε να ακολουθήσει νέες μεθόδους συνεργασίας (π.χ. living labs, κ.α.). Στο πλαίσιο αυτό αξιοποιούνται υφιστάμενα κέντρα καινοτομίας για δημόσιες υπηρεσίες όπως αυτά έχουν οριστεί είτε θεσμικά είτε περιγράφονται στη Βίβλο Ψηφιακού Μετασχηματισμού και οι σχετικές δυνατότητες οι οποίες προβλέπονται στην νέα Ψηφιακή Πύλη για το νέο ΕΠΔ (www.e-gif.gov.gr).

Βήμα Α.1: Συλλογή αναγκών/ ιδεών/ προτάσεων και επιλογή ΟΔΥ

Στόχος του βήματος είναι η *συλλογή αναγκών, ιδεών και προτάσεων*, η οποία θα πρέπει να γίνεται συνεχώς ή σε τακτά χρονικά διαστήματα, καθώς και η επιλογή μιας ή περισσοτέρων ΟΔΥ προς ανάπτυξη ή ανασχεδιασμό και ψηφιοποίηση. Παράδειγμα ανάγκης είναι η καλύτερη εξυπηρέτηση των οικονομικά ασθενών Ατόμων με Αναπηρία (ΑμεΑ) στις μετακινήσεις τους με τα Μέσα Μαζικής Μεταφοράς (ΜΜΜ). Παράδειγμα ιδέας είναι η δωρεάν χρήση των αστικών συγκοινωνιών για τα οικονομικά ασθενή ΑμεΑ εντός της περιοχής που διαμένουν. Παράδειγμα πρότασης είναι η παροχή μιας σχετικής ΟΔΥ μέσω κινητών συσκευών.

Εμπλεκόμενοι είναι εκπρόσωποι του φορέα, πολίτες, επιχειρήσεις, μέλη της κοινότητας διαλειτουργικότητας και οποιοσδήποτε άλλος έχει σχετικό ενδιαφέρον.

Ενδεικτικές ενέργειες που μπορούν να υιοθετήσουν οι δημόσιοι φορείς αποτελούν:

A.1.1 Συλλογή αναγκών/ ιδεών/ προτάσεων. Αυτή, κατά περίπτωση, μπορεί να περιλαμβάνει:

1. πρόσκληση του φορέα προς όλους τους ενδιαφερόμενους για τη συμμετοχή τους σε ανοικτές, συμμετοχικές διαδικασίες με στόχο τη βελτίωση των ΔΥ του φορέα,

2. συλλογή αναγκών, ιδεών και προτάσεων μέσω μεθόδων συν-δημιουργίας που διοργανώνει ο ίδιος ο φορέας (π.χ. εργαστηρίων, ομάδων εργασίας, living labs κλπ),
3. συλλογή αναγκών, ιδεών και προτάσεων αξιοποιώντας προηγούμενες αξιολογήσεις της ίδιας ή παρόμοιων ΔΥ (βλ. Φάση Ε), ανοικτά/στατιστικά δεδομένα, καθώς και την εμπειρία του φορέα, και
4. δημιουργία ενός μόνιμου μηχανισμού συλλογής αναγκών και συνδιαμόρφωσης ιδεών και προτάσεων από κάθε ενδιαφερόμενο μέσω διαφορετικών καναλιών.

Σχετικές απαιτήσεις ΕΠΔ: [A14](#), [A23](#), [A24](#), [A64](#), [A66](#), [A67](#), [A73](#)

A.1.2 Επιλογή ΟΔΥ και εξασφάλιση πολιτικής υποστήριξης. Δύνανται να επιλεγούν μια ή περισσότερες ΟΔΥ προς ανάπτυξη ή ανασχεδιασμό και ψηφιοποίηση. Αυτές θα πρέπει να καλύπτουν τις πιο βασικές ανάγκες και να συνάδουν, μεταξύ άλλων, με τη στρατηγική του φορέα, τις εθνικές προτεραιότητες, και τα διαθέσιμα χρηματοδοτικά εργαλεία. Καλό είναι να επιλέγεται ένα σύνολο ΟΔΥ (portfolio) με διαφορετικά χαρακτηριστικά, εάν υπάρχει η δυνατότητα. Προτιμούνται οι εξ ορισμού ψηφιακές υπηρεσίες. Διασφαλίζονται πόροι και πολιτική στήριξη.

Σχετικές απαιτήσεις ΕΠΔ: [A14](#), [A23](#), [A26](#), [A27](#)

Αναμενόμενο αποτέλεσμα βήματος: Λίστα αναγκών/ιδεών/προτάσεων. Λίστα επιλεγμένων ΟΔΥ.

Βήμα A.2: Ωρίμανση ΟΔΥ

Στόχος του βήματος είναι η *ωρίμανση* των ΟΔΥ ώστε να μπορεί να προχωρήσει η ανάπτυξη τους.

Εμπλεκόμενοι είναι εκπρόσωποι του φορέα, φορείς που συμμετέχουν στην παροχή κάθε ΟΔΥ, τελικοί χρήστες κάθε ΟΔΥ, μέλη της κοινότητας διαλειτουργικότητας και οποιοσδήποτε άλλος έχει σχετικό ενδιαφέρον.

Ενδεικτικές ενέργειες που μπορούν να υιοθετήσουν οι δημόσιοι φορείς για κάθε μια ΟΔΥ αποτελούν, μεταξύ άλλων:

A.2.1 Σύσταση ομάδας εργασίας. Η ομάδα εργασίας συστήνεται σε αυτή τη Φάση ωστόσο τα μέλη της μπορεί να αλλάζουν στις επόμενες Φάσεις ανάλογα με τις ανάγκες. Αναλόγως της φύσης της ΟΔΥ, η ομάδα έργου δύναται να περιλαμβάνει υποομάδες ανάλογα με τη φάση και το βήμα υλοποίησης της ΟΔΥ. Οι υποομάδες μπορεί να καθορίζονται σε διαφορετικά στάδια της σχεδίασης και υλοποίησης της ΟΔΥ. Ανάμεσα στα αντικείμενα εργασίας της ομάδας/υποομάδων, συγκαταλέγονται τα ακόλουθα:

1. Επιχειρησιακού χαρακτήρα όπως:
 - 1.1. ο επιχειρησιακός προσδιορισμός των βασικών διαδικασιών της ΟΔΥ, της απλούστευσης αυτών και του τελικού αποτελέσματος-παραδοτέου αυτής,
 - 1.2. ο προσδιορισμός των πληροφοριών που απαιτούνται για την ΟΔΥ, ο εντοπισμός αυτών που δύναται να παρασχεθούν ψηφιακά και αυτών που θα πρέπει να αναζητηθούν από τους χρήστες,

- 1.3. ο προσδιορισμός της μεθόδου για τον λειτουργικό έλεγχο της ΟΔΥ, όταν αυτή θα υλοποιηθεί,
 - 1.4. η προετοιμασία μηχανισμών εκπαίδευσης χρηστών και υποστήριξης για την χρήση και αξιοποίηση της ΟΔΥ,
 - 1.5. η διοργάνωση εργαστηρίων για τη συμμετοχική αξιολόγηση των αποτελεσμάτων της ΟΔΥ, και
 - 1.6. η διερεύνηση του τρόπου καταχώρησης της νέας υπηρεσίας στον κατάλογο υπηρεσιών, όταν αυτή υλοποιηθεί (π.χ. gov.gr).
2. Σημσιολογικού και Τεχνικού Χαρακτήρα όπως:
- 2.1. ο εντοπισμός υφιστάμενων πληροφοριακών συστημάτων και προγραμματιστικών διεπαφών που δύναται να παρέχουν πληροφορίες που απαιτεί η ΟΔΥ,
 - 2.2. ο τεχνικός σχεδιασμός νέων προγραμματιστικών διεπαφών,
 - 2.3. η πραγματοποίηση τεχνικών ελέγχων για την ορθή λειτουργία των προγραμματιστικών διεπαφών και η καταχώρηση τους στον κατάλογο προγραμματιστικών διεπαφών της Εργαλειοθήκης Διαλειτουργικότητας, και
 - 2.4. η διερεύνηση των εφαρμογών που υλοποιούν την απαιτούμενη ροή εργασιών της ΟΔΥ.
3. Θεσμικού χαρακτήρα όπως:
- 3.1. η αξιολόγηση πληροφοριών από άποψη ιδιωτικότητας, αναλογικότητας και ασφάλειας,
 - 3.2. η διαμόρφωση σχεδίων θεσμικών διατάξεων για τη λειτουργία τόσο των προγραμματιστικών διεπαφών όσο και της ΟΔΥ, και
 - 3.3. η διαμόρφωση απαιτούμενων σχετικών κανονιστικών πράξεων.

Οι υπεύθυνοι του έργου θα πρέπει να εξετάσουν τα ακόλουθα, ο βαθμός λεπτομέρειας των οποίων εξαρτάται από τη φύση της ΟΔΥ:

1. Προσδιορισμός του προφίλ των συμμετεχόντων από τους συναρμόδιους φορείς (π.χ. νομικοί, επιχειρησιακοί, τεχνικοί, διαχειριστές, τελικοί χρήστες). Στην ομάδα συνίσταται να συμμετέχει και εκπρόσωπος της Συντονιστικής Λειτουργίας Διαλειτουργικότητας.
2. Προσδιορισμός του ρόλου των εμπλεκόμενων στην ομάδα εργασίας σε σχέση με το προφίλ και τις επιμέρους αρμοδιότητες του φορέα προέλευσης.
3. Σύνταξη εξειδικευμένου κανονισμού λειτουργίας σε περίπτωση που απαιτούνται πρόσθετες ρυθμίσεις πέραν αυτής της λειτουργίας των συλλογικών οργάνων.
4. Προσδιορισμός παραδοτέων της ομάδας εργασίας.
5. Χρονοδιάγραμμα λειτουργίας της ομάδας.

Σχετικές απαιτήσεις ΕΠΔ: [A29](#)

A.2.2 Εντοπισμός εμπλεκόμενων στην παροχή της ΟΔΥ. Αυτή η ενέργεια περιλαμβάνει τον εντοπισμό των ωφελούμενων, των τμημάτων και υπαλλήλων του φορέα, αλλά και των άλλων φορέων που συμμετέχουν στην παροχή της ΟΔΥ, δηλαδή των φορέων που παρέχουν πληροφορίες (π.χ. δικαιολογητικά) οι οποίες είναι απαραίτητες για την εκτέλεση της ΟΔΥ.

Σχετικές απαιτήσεις ΕΠΔ: [A14](#), [A64](#), [A66](#)

A.2.3 Σύνταξη μελέτης σκοπιμότητας ΟΔΥ. Αυτή είναι η “παραδοσιακή” μελέτη που εξετάζει τη σκοπιμότητα ανάπτυξης της ΟΔΥ, π.χ. από τεχνολογική, οικονομική, η οργανωσιακή σκοπιά.

Σχετικές απαιτήσεις ΕΠΔ: [A3](#), [A27](#)

A.2.4 Σύνταξη πρώιμης μελέτης διαλειτουργικότητας και επαναχρησιμοποίησης. Διερευνώνται ευκαιρίες και προβλήματα διαλειτουργικότητας καθώς και δυνατότητες επαναχρησιμοποίησης, όπως, δεδομένων από βασικά μητρώα, πληροφοριών που παρέχονται μέσω APIs, βασικών υπηρεσιών, λογισμικού, και μοντέλων τόσο σε εθνικό όσο και σε ευρωπαϊκό επίπεδο . Για τον σκοπό αυτό θα αξιοποιηθούν οι κατάλογοι της Εργαλειοθήκης Διαλειτουργικότητας (ή, έως ότου να είναι αυτοί διαθέσιμοι, οι λίστες API που παρέχει το ΚΕΔ), οι λύσεις της πλατφόρμας Joinup, του Connecting Europe Facility (CEF) κλπ.

Σχετικές απαιτήσεις ΕΠΔ: [A7](#), [A8](#), [A9](#), [A23](#), [A48](#), [A49](#), [A53](#), [A73](#)

A.2.5 Αξιολόγηση διαλειτουργικότητας ΔΥ στην υπάρχουσα κατάσταση (εάν η ΔΥ προσφέρεται ήδη). Για τον σκοπό αυτό μπορεί να χρησιμοποιηθεί ο Πίνακας Συμμόρφωσης του παρόντος κειμένου ή κάποιο διαθέσιμο μοντέλο αυτοαξιολόγησης, όπως το IMAPS², IQAT³ κλπ, ή κάποιο άλλο μοντέλο που υπάρχει στο οικοσύστημα διαλειτουργικότητας. Τα αποτελέσματα της αυτοαξιολόγησης μπορεί να χρησιμοποιηθούν και στη συνέχεια, όταν θα έχει υλοποιηθεί ψηφιακά η ΟΔΥ, ώστε να διαπιστωθεί ο βαθμός βελτίωσης της διαλειτουργικότητας.

Σχετικές απαιτήσεις ΕΠΔ: [A24](#)

Αναμενόμενο αποτέλεσμα βήματος: Προτάσεις για μία ή περισσότερες ώριμες ΟΔΥ μαζί με την αντίστοιχη τεκμηρίωση η οποία περιλαμβάνει μια μελέτη διαλειτουργικότητας. Έκδοση αποφάσεων σύστασης και συγκρότησης ομάδων εργασίας.

Αποτέλεσμα Φάσης Α

Το τελικό αποτέλεσμα της Φάσης Α είναι μια λίστα αναγκών/ιδεών/προτάσεων καθώς και μια λίστα επιλεγμένων ΟΔΥ καθεμιά από τις οποίες συνοδεύεται από μια πρώιμη μελέτη διαλειτουργικότητας. Στο τέλος της Φάσης Α γίνεται προτεραιοποίηση των προτάσεων και της λίστας ΟΔΥ και επιλέγονται μια ή περισσότερες για ανάπτυξη. Για κάθε μια ΟΔΥ που επιλέγεται για ανάπτυξη συντάσσεται ένα σχετικό κείμενο για την ένταξη της σε κάποιο πρόγραμμα χρηματοδότησης συναφών έργων, εάν αυτό καταστεί εφικτό. Το κείμενο αυτό μπορεί να αποτελεί τμήμα ενός Τεχνικού Δελτίου, μιας μελέτης σκοπιμότητας ή ενός κειμένου τεκμηρίωσης της αναγκαιότητας της ΟΔΥ και των βασικών παρεμβάσεων που απαιτούνται για την υλοποίηση της. Ανάλογα με την πολυπλοκότητα της υλοποίησης και τους διαθέσιμους πόρους του φορέα παροχής της ΟΔΥ μπορεί να ληφθεί η απόφαση η ανάπτυξη της ΟΔΥ να γίνει με ιδίους πόρους.

²<https://joinup.ec.europa.eu/collection/imaps-interoperability-maturity-assessment-public-service>

³<https://joinup.ec.europa.eu/collection/european-interoperability-reference-architecture-eira/solution/interoperability-quick-assessment-toolkit>

Φάση Β. Ανάλυση Απαιτήσεων και Σχεδίαση ΟΔΥ

Με την ολοκλήρωση της Φάσης Α και εφόσον έχει κριθεί θετικά η εφικτότητα υλοποίησης της ΟΔΥ και έχει ληφθεί η απόφαση υλοποίησης της, ξεκινά η Φάση Β που έχει ως στόχο τη συγκέντρωση και *ανάλυση των απαιτήσεων* αλλά και τη *σχεδίαση* της νέας ΟΔΥ.

Τα βασικά στάδια της σχεδίασης περιλαμβάνουν την επιχειρησιακή, λειτουργική και τεχνική σχεδίαση της ΟΔΥ, τα σενάρια ελέγχου και αποδοχής, την προετοιμασία της εκπαίδευσης - υποστήριξης των εμπλεκόμενων στελεχών και τέλος το σχεδιασμό της διάδοσης και διαμοιρασμού των αποτελεσμάτων της ΟΔΥ στους δυνητικούς χρήστες της.

Έμφαση δίνεται στην *επαναχρησιμοποίηση* των δομικών στοιχείων και υπηρεσιών που παρέχονται από το οικοσύστημα της διαλειτουργικότητας προκειμένου να μειωθεί το κόστος ανάπτυξης και να επιταχυνθεί η υλοποίηση της ΟΔΥ. Για το λόγο αυτό, στη Φάση Β γίνεται σημαντική προετοιμασία τόσο για το σχετικό *θεσμικό πλαίσιο* που θα διέπει την ΟΔΥ όσο και τις απαραίτητες *συμφωνίες διαλειτουργικότητας* για την παροχή της ΟΔΥ.

Η σχεδίαση που θα προκύψει από τη Φάση Β δύναται να αναθεωρείται με επαναληπτική εκτέλεση των ενεργειών που αναφέρονται προκειμένου να ενσωματώνει τα συμπεράσματα που προκύπτουν από τα επόμενα στάδια υλοποίησης της ΟΔΥ σε μία λογική ευέλικτης ανάπτυξης και υλοποίησης.

Οι ενέργειες που περιγράφονται έχουν ως στόχο να προτρέψουν την ομάδα εργασίας της ΟΔΥ στην κάλυψη όλων των απαιτήσεων του ΕΠΔ που έχουν εφαρμογή στην ΟΔΥ με συνεργατικό πνεύμα συν-δημιουργίας. Η σειρά των ενεργειών είναι ενδεικτική και δύναται να προσαρμόζεται στις ιδιαιτερότητες της προς σχεδίαση ΟΔΥ.

Βήμα Β.1: Καθορισμός απαιτήσεων χρηστών και βασικών λειτουργιών

Στόχος του βήματος είναι να καθοριστούν οι απαιτήσεις και οι λειτουργίες της ΟΔΥ βάσει των οποίων θα σχεδιαστεί και θα αναπτυχθεί καθώς και οι τυχόν περιορισμοί. Κατά τη φάση αυτή θα πρέπει να ληφθούν υπόψη όλες οι ανάγκες οι οποίες καταγράφηκαν κατά την Φάση Α καθώς επίσης και βασικές απαιτήσεις που απορρέουν από το ΕΠΔ και αφορούν στη διαλειτουργικότητα της ΟΔΥ. Οι απαιτήσεις θα πρέπει να ελέγχονται καθ' όλη τη διάρκεια του κύκλου ζωής της ΟΔΥ.

Εμπλεκόμενοι είναι η ομάδα εργασίας της ΟΔΥ, άλλοι εκπρόσωποι του φορέα, και εκπρόσωποι των ωφελούμενων.

Ενδεικτικές ενέργειες αποτελούν:

Β.1.1 Καταγραφή απαιτήσεων και βασικών λειτουργιών. Καταγράφεται το σύνολο των απαιτήσεων για την ΟΔΥ. Σε αυτό το πλαίσιο θα πρέπει να καλυφθούν και όλες οι σχετικές απαιτήσεις του ΕΠΔ. Συμπεριλαμβάνει τα ακόλουθα:

1. Καταγραφή και ανάλυση όλων των απαιτήσεων των χρηστών όπως έχουν αρχικά προσδιοριστεί κατά τη Φάση Α.
2. Καταγραφή όλων των απαιτήσεων του υφιστάμενου νομικού και κανονιστικού πλαισίου.

3. Καταγραφή των λειτουργικών απαιτήσεων του συστήματος ελαχιστοποιώντας τις τεχνολογικές εξαρτήσεις.
4. Καταγραφή των απαιτήσεων ασφάλειας πληροφοριών και προστασίας των δεδομένων μέσα από μια συστηματική διαχείριση των κινδύνων.

Σχετικές απαιτήσεις ΕΠΔ: [A2](#), [A4](#), [A8](#), [A10](#), [A11](#), [A12](#), [A16](#), [A17](#), [A20](#), [A21](#), [A22](#), [A23](#), [A34](#), [A44](#), [A45](#), [A46](#), [A47](#), [A48](#), [A51](#), [A53](#), [A54](#), [A57](#), [A58](#), [A59](#), [A60](#), [A73](#)

Αναμενόμενο αποτέλεσμα βήματος: Το σύνολο των απαιτήσεων χρηστών, συστήματος ΟΔΥ, ασφάλειας και προστασίας της ιδιωτικότητας που θα πρέπει να καλύπτει η υπό ανάπτυξη υπηρεσία, και οι οποίες θα αποτελέσουν είσοδο στη διαδικασία σχεδίασης του συστήματος.

Βήμα Β.2: Τεκμηρίωση της ΟΔΥ

Στόχος του βήματος είναι η συστηματική αποτύπωση υφιστάμενων (AS-IS) και επιθυμητών μελλοντικών διαδικασιών (TO-BE) που εμπλέκονται στην ΟΔΥ σε συνεργασία με όλους τους εμπλεκόμενους, π.χ. μέσα από την οργάνωση σχετικών εργαστηρίων ανασχεδιασμού. Επίσης, εκτίμηση της αναμενόμενης ωφέλειας ανά εμπλεκόμενη διαδικασία.

Στις ενέργειες του βήματος μπορούν να αξιοποιηθούν τα παρακάτω:

- *Οργάνωση εργαστηρίου με τους εμπλεκόμενους και ενδιαφερόμενους για την αναγνώριση των προβληματικών σημείων αλλά και τον προσδιορισμό της επιθυμητής κατάστασης με προτεραιοποίηση των απαιτήσεων.*
- *Καθορισμός διαδικασιών για την παροχή, και επικαιροποίηση ανοικτών δεδομένων τα οποία προέρχονται από την παροχή της ΟΔΥ.*

Εμπλεκόμενοι είναι η ομάδα εργασίας της ΟΔΥ, άλλοι εκπρόσωποι των συμμετεχόντων φορέων, εκπρόσωποι της Συντονιστικής Λειτουργίας Διαλειτουργικότητας, και εκπρόσωποι της κοινότητας διαλειτουργικότητας.

Ενδεικτικές ενέργειες αποτελούν:

B.2.1 Τεκμηρίωση της “AS IS” διαδικασίας. Η ενέργεια αφορά στην αποτύπωση της τρέχουσας κατάστασης των διαδικασιών που εμπλέκονται στην ΟΔΥ με βάση περιγραφές που τυχόν υπάρχουν για την ΟΔΥ στην εργαλειοθήκη διαλειτουργικότητας του ΕΠΔ όπως για παράδειγμα το Εθνικό Μητρώο Διαδικασιών (ΕΜΔ) της Γενικής Γραμματείας Ψηφιακής Διακυβέρνησης και Απλούστευσης Διαδικασιών⁴ και περιλαμβάνει τις ακόλουθες ενέργειες:

1. Εντοπισμός υφιστάμενων διαδικασιών που εμπλέκονται στη παροχή της ΟΔΥ.
2. Συγκέντρωση υφιστάμενων διατάξεων που ρυθμίζουν τις διαδικασίες που εμπλέκονται στην ΟΔΥ.

⁴<https://mitos.gov.gr/index.php>

3. Εντοπισμός τυχόν πληροφοριακών συστημάτων, μητρώων και γενικότερα λύσεων που υποστηρίζουν τις υφιστάμενες διαδικασίες.
4. Καθορισμός πληροφοριακής ροής μεταξύ των βημάτων των εμπλεκόμενων διαδικασιών για την ψηφιακή παροχή της ΟΔΥ.

Σχετικές απαιτήσεις ΕΠΔ: [A5](#), [A9](#), [A15](#), [A16](#), [A31](#), [A32](#)

B.2.2 Τεκμηρίωση της “ΤΟ ΒΕ” διαδικασίας.

1. Έρευνα πεδίου για τον τρόπο εφαρμογής των υφιστάμενων διατάξεων και εντοπισμού αδυναμιών και σημείων προς βελτίωση.
2. Καθορισμός βημάτων εμπλεκόμενων διαδικασιών μετά από απλούστευση για την επιθυμητή κατάσταση αξιοποιώντας είτε υφιστάμενα βήματα, είτε δημιουργώντας νέα.
3. Τεκμηρίωση της νέας διαδικασίας για την ΟΔΥ και ενημέρωση της εργαλειοθήκης διαλειτουργικότητας του ΕΠΔ και του ΕΜΔ όταν αυτά θεσμοθετηθούν.
4. Προσδιορισμός μηχανισμού συλλογής μη διαθέσιμων ψηφιακά πληροφοριών που απαιτούνται. Ο μηχανισμός συλλογής μη ψηφιοποιημένων πληροφοριών μπορεί να περιλαμβάνει ενδεικτικά:
 1. Αντληση στοιχείων από φόρμες καταχώρησης και από άλλα εργαλεία καταγραφής μη ψηφιοποιημένων πληροφοριών,
 2. Αντληση στοιχείων μέσω της ανάρτησης αποδεικτικών στοιχείων που βεβαιώνουν τις καταχωρημένες πληροφορίες,
 3. Διαδικασίες ελέγχου αυθεντικότητας και εγκυρότητας των καταχωρημένων πληροφοριών,
 4. Ενέργειες για μαζική ψηφιοποίηση πληροφοριών που είναι διαθέσιμες σε άλλες μορφές.

Σχετικές απαιτήσεις ΕΠΔ: [A16](#), [A24](#), [A31](#)

Αναμενόμενο αποτέλεσμα βήματος: Αποτύπωση επιθυμητών εμπλεκόμενων διαδικασιών με βάση τα πρότυπα του ΕΠΔ (π.χ. BPMN). Προσδιορισμός ενδιάμεσων και τελικών αποτελεσμάτων για τις εμπλεκόμενες διαδικασίες.

Βήμα B.3: Σχεδίαση Τεχνικής Λύσης για την υλοποίηση της ΟΔΥ

Στόχος του βήματος είναι η σχεδίαση της τεχνικής λύσης για την υλοποίηση της ΟΔΥ με την αξιοποίηση των δυνατοτήτων διαλειτουργικότητας και επαναχρησιμοποίησης που παρέχει η εργαλειοθήκη διαλειτουργικότητας του ΕΠΔ.

Εμπλεκόμενοι είναι η ομάδα εργασίας της ΟΔΥ, άλλοι εκπρόσωποι των συμμετεχόντων φορέων, εκπρόσωποι της Συντονιστικής Λειτουργίας Διαλειτουργικότητας.

Ενδεικτικές ενέργειες αποτελούν:

B.3.1 Διερεύνηση δυνατοτήτων διαλειτουργικότητας και επαναχρησιμοποίησης

1. Αξιολόγηση και επιλογή επαναχρησιμοποιήσιμων στοιχείων από την εργαλειοθήκη διαλειτουργικότητας του ΕΠΔ που καλύπτουν τις ανάγκες των διαδικασιών της ΟΔΥ. Αυτά περιλαμβάνουν, μεταξύ άλλων, καταλόγους, βασικά μητρώα, προγραμματιστικές διεπαφές, επαναχρησιμοποιήσιμα δομικά στοιχεία, πρότυπα, διεθνείς κωδικοποιήσεις κλπ. Έως τη θεσμοθέτηση και λειτουργία της προβλεπόμενης εργαλειοθήκης διαλειτουργικότητας του ΕΠΔ μπορούν να χρησιμοποιηθούν κατάλογοι, όπως οι παρακάτω:
 - 1.1. σε θεσμικό επίπεδο: το Εθνικό Τυπογραφείο ως κατάλογος θεσμικών ρυθμίσεων των ΟΔΥ, το πρόγραμμα Διαύγεια ως κατάλογος αποφάσεων που δεν δημοσιεύονται στο Εθνικό Τυπογραφείο αλλά επηρεάζουν την εφαρμογή της ΟΔΥ,
 - 1.2. σε οργανωσιακό επίπεδο: το gov.gr ως κατάλογος υπηρεσιών, το Εθνικό Μητρώο Διαδικασιών ως κατάλογος διαδικασιών, δικαιολογητικών, μητρώων, η πλατφόρμα Joinup της Ευρωπαϊκής Επιτροπής ως κατάλογος καλών πρακτικών,
 - 1.3. σε σημασιολογικό επίπεδο: κατάλογοι προτύπων όπως αυτοί της Οικονομικής Επιτροπής για την Ευρώπη των Ηνωμένων Εθνών⁵, κατάλογοι Ευρωπαϊκών και Εθνικών λεξιλογίων και θησαυρών της υποδομής δημοσίευσης σημασιολογικών πόρων του ΕΚΤ⁶ βασισμένα στο Europeana, κατάλογοι κωδικοποιήσεων, κατηγοριοποιήσεων, κωδικολογίων και προτύπων που έχουν συγκεντρωθεί από την Eurostat και την Ελληνική Στατιστική Αρχή⁷ για διάφορα θέματα στο πλαίσιο εφαρμογής Ευρωπαϊκών κανονισμών και οδηγιών, κλπ,
 - 1.4. σε τεχνικό επίπεδο: το Κέντρο Διαλειτουργικότητας (ΚΕΔ) ως κατάλογος προγραμματιστικών διεπαφών.
2. Αξιολόγηση και επιλογή από τον κατάλογο συνόλων ανοικτών δεδομένων του data.gov.gr⁸ και του geodata.gov.gr.
3. Εντοπισμός καινοτόμων λύσεων και επαναχρησιμοποίηση βιβλιοθηκών για τις πληροφορίες που δεν υπάρχουν διαθέσιμα κατάλληλα API. Βασικό κριτήριο επιλογής είναι τα εν λόγω πρότυπα να περιέχονται στον κατάλογο προτύπων και στα δομικά στοιχεία της εργαλειοθήκης διαλειτουργικότητας του ΕΠΔ.

Σχετικές απαιτήσεις ΕΠΔ: [A46](#), [A53](#)

B.3.2 Διαμόρφωση αρχιτεκτονικής λύσης ΟΔΥ

1. Καθορισμός της τεχνικής αρχιτεκτονικής της ΟΔΥ με βάση το εννοιολογικό μοντέλο για ΟΔΥ του ΕΠΔ.
2. Εξειδίκευση της απαιτούμενης πληροφοριακής ροής για την παροχή της ΟΔΥ.

⁵<https://unece.org/trade/uncefact/standards>

⁶<https://www.semantics.gr/>

⁷https://ec.europa.eu/eurostat/ramon/index.cfm?TargetUrl=DSP_PUB_WELC

⁸<https://data.gov.gr/>

3. Διαμόρφωση πολιτικής ασφαλείας και σύνταξη σχεδίου ασφάλειας και προστασίας της ιδιωτικότητας.

Σχετικές απαιτήσεις ΕΠΔ: [A19](#), [A58](#), [A73](#).

Στα πλαίσια της σχεδίασης της αρχιτεκτονικής λύσης θα πρέπει επίσης να ληφθεί μέριμνα για τη *σχεδίαση παρεμβάσεων σε υφιστάμενα εμπλεκόμενα πληροφοριακά συστήματα* για τη δημιουργία νέων διεπαφών. Οι εν λόγω παρεμβάσεις σχεδιάζονται ανά εμπλεκόμενο πληροφοριακό σύστημα και επαναλαμβάνονται για κάθε ένα από αυτά. Οι παρεμβάσεις δύναται να περιλαμβάνουν:

- I. επιβεβαίωση θεσμικής αρμοδιότητας για την παροχή της πληροφορίας που θα παράγει έννομες συνέπειες, από το υφιστάμενο πληροφοριακό σύστημα ή φορέα,
- II. μετασηματισμούς υφιστάμενων δομών δεδομένων προκειμένου αυτές να είναι συμβατές με τα σημασιολογικά πρότυπα του ΕΠΔ,
- III. αξιολόγηση τεχνολογίας πλατφόρμας λογισμικού υφιστάμενων πληροφοριακών συστημάτων, και
- IV. σχεδιασμό διεπαφών στην υφιστάμενη πλατφόρμα λογισμικού απευθείας ή μέσω λογισμικού διαμεσολάβησης (middleware) για τα παλαιότερα συστήματα με βάση τα τεχνικά πρότυπα του ΕΠΔ.

Σχετικές απαιτήσεις ΕΠΔ: [A3](#), [A5](#), [A15](#), [A32](#), [A46](#), [A51](#), [A53](#), [A73](#)

B.3.3. Καθορισμός συμφωνιών διαλειτουργικότητας. Με βάση την παραπάνω ανάλυση, οι φορείς θα πρέπει να συνάψουν συμφωνίες ώστε να διασφαλιστεί η διαλειτουργικότητα που απαιτείται για την παροχή της ΟΔΥ. Οι συμφωνίες μπορεί να είναι μεταξύ του αρμόδιου φορέα και άλλων συναρμόδιων φορέων που κατέχουν, παρέχουν, ή/και φιλοξενούν τις πληροφορίες που απαιτούνται ή μεταξύ του αρμόδιου φορέα και του φορέα που θα συντονίζει τη διαλειτουργικότητα που απαιτείται. Παραδείγματα τέτοιων συμφωνιών θα πρέπει να διατίθενται στην εργαλειοθήκη διαλειτουργικότητας του ΕΠΔ και αφορούν συμφωνίες διαλειτουργικότητας σε όλα τα επίπεδα, οι οποίες συμπληρώνονται από επιχειρησιακές συμφωνίες, θεσμικές παρεμβάσεις και διαδικασίες διαχείρισης αλλαγών που απαιτούνται για την ΟΔΥ.

Πριν τον καθορισμό των συμφωνιών, θα πρέπει να έχει προηγηθεί έγκριση του σχεδιασμού από τη Συντονιστική Λειτουργία Διαλειτουργικότητας. Θα πρέπει να γίνει προώθηση του σχεδιασμού των προτεινόμενων λύσεων και διεπαφών και τυχόν άλλων σχετικών στοιχείων που περιλαμβάνονται στην πρώτη μελέτη διαλειτουργικότητας της Φάσης Α στην ειδική ομάδα της Συντονιστικής Λειτουργίας Διαλειτουργικότητας για ενημέρωση και έγκριση όσον αφορά στην υιοθέτηση προτύπων και στην επαναχρησιμοποίηση υφιστάμενων διεπαφών, στη διάθεση νέων διεπαφών και γενικότερα τη διαλειτουργική προσέγγιση σχεδιασμού της ΟΔΥ.

Σχετικές απαιτήσεις ΕΠΔ: [A71](#), [A76](#)

B.3.4 Επιλογή μεθόδων ανάπτυξης και τρόπου διάθεσης της ΟΔΥ

1. Επιλογή πλατφόρμας-τεχνολογίας ανάπτυξης εφαρμογής για την ΟΔΥ υπολογίζοντας το συνολικό κόστος κυριότητας του λογισμικού για όλο τον κύκλο ζωής της δημόσιας υπηρεσίας. Στα κριτήρια επιλογής περιλαμβάνονται οι σύγχρονες τεχνολογικές και επιστημονικές εξελίξεις, οι ανάγκες των χρηστών βασισμένες στην αρχή της αναλογικότητας και της ισορροπίας μεταξύ κόστους-ωφέλειας.
2. Προσδιορισμός των μέτρων προστασίας και των συμφωνιών με τρίτους φορείς για τη διασφάλιση του απαιτούμενου και κοινά αποδεκτού επιπέδου προστασίας των δεδομένων.
3. Σχεδιασμός του τρόπου διάθεσης της ΟΔΥ και των νέων διεπαφών για επαναχρησιμοποίηση από τελικούς χρήστες ή φορείς χωρίς:
 - 3.1. τον προσδιορισμό ειδικών απαιτήσεων σε τεχνολογικές λύσεις
 - 3.2. τυχόν περιορισμούς σε διασυννοριακούς χρήστες, σε άτομα με αναπηρίες, ηλικιωμένους και λοιπές ομάδες μειονεκτούντων ατόμων,
4. Σχεδιασμός του τρόπου διάθεσης της ΟΔΥ και των νέων διεπαφών με κάλυψη των απαιτήσεων που τίθενται από την Ευρωπαϊκή Ενιαία Ψηφιακή Πύλη (Single Digital Gateway⁹).
5. Σχεδιασμός μηχανισμού για φορητότητα των δεδομένων που χειρίζεται η ΟΔΥ.
6. Σχεδιασμός μηχανισμού διάθεσης ανοικτών δεδομένων με χρήση ανοικτών και τυποποιημένων αδειών.

Σχετικές απαιτήσεις ΕΠΔ: [A17](#), [A22](#), [A24](#)

B.3.5 Σχεδιασμός εμπλουτισμού Εργαλειοθήκης διαλειτουργικότητας

1. Σχεδίαση νέων διεπαφών που θα συμπεριληφθούν στην εργαλειοθήκη διαλειτουργικότητας για επαναχρησιμοποίηση.
2. Προσδιορισμός ανοικτών τεχνολογιών για την υλοποίηση της εφαρμογής υποστήριξης της ΟΔΥ που θα μπορούσαν να συμπεριληφθούν στην εργαλειοθήκη διαλειτουργικότητας για επαναχρησιμοποίηση.
3. Προσδιορισμός άλλων ανοικτών προδιαγραφών, προτύπων, λεξιλογίων κλπ. για την υλοποίηση της ΟΔΥ που θα συμπεριληφθούν στην εργαλειοθήκη διαλειτουργικότητας για επαναχρησιμοποίηση.

Σχετικές απαιτήσεις ΕΠΔ: [A7](#)

Αναμενόμενο αποτέλεσμα βήματος: Εγκεκριμένη από τη Συντονιστική Λειτουργία Διαλειτουργικότητας σχεδίαση της ΟΔΥ και προτάσεων επικαιροποίησης της εργαλειοθήκης.

⁹ https://ec.europa.eu/growth/single-market/single-digital-gateway_en

Βήμα Β.4: Σχεδίαση ελέγχου αποδοχής, εκπαίδευσης, υποστήριξης, διάδοσης

Στόχος του βήματος είναι να καθοριστούν όλα τα απαραίτητα σενάρια ελέγχων τα οποία θα πρέπει να εξεταστούν για την ορθή υλοποίηση του συστήματος και την αποδοχή του καθώς και να προσδιοριστούν οι διαδικασίες προκειμένου να διαμορφωθεί στη συνέχεια το κατάλληλο υλικό για την υπό σχεδίαση ΟΔΥ αναφορικά με τη διάδοση, εκπαίδευση, αξιοποίηση και υποστήριξη της.

Κατά το βήμα αυτό δύναται να γίνει προεπιλογή των βασικών κριτηρίων αξιολόγησης της ΟΔΥ, κυρίως ως προς τα θέματα της διαλειτουργικότητας. Στο βήμα της αξιολόγησης (βήμα Ε.1, όπου γίνονται οι σχετικές τελικές επιλογές) γίνεται αναλυτική αναφορά στα κριτήρια καθώς και τις υπόλοιπες παραμέτρους της αξιολόγησης (περιοδικότητα, ομάδες αξιολόγησης, εργαλεία και μηχανισμοί).

Εμπλεκόμενοι είναι η ομάδα εργασίας της ΟΔΥ, άλλοι εκπρόσωποι των συμμετεχόντων φορέων, εκπρόσωποι της Συντονιστικής Λειτουργίας Διαλειτουργικότητας, εκπρόσωποι του φορέα εκπαίδευσης και πιστοποίησης, εκπρόσωποι του Κέντρου Γνώσης και Υποστήριξης, και γενικότερα τα ενδιαφερόμενα μέλη της κοινότητας διαλειτουργικότητας.

Ενδεικτικές ενέργειες αποτελούν:

B.4.1 Καθορισμός σεναρίων ελέγχου και αποδοχής. Τα σενάρια μπορούν να περιλαμβάνουν ελέγχους για τις ακόλουθες κατηγορίες:

- Έλεγχος ικανοποίησης λειτουργικών απαιτήσεων: θα πρέπει να καλύπτει όλες τις λειτουργικές απαιτήσεις του συστήματος και περιλαμβάνει ελέγχους δομικών μονάδων, ελέγχους ολοκλήρωσης, ελέγχους συστήματος, και ελέγχους αποδοχής.
- Έλεγχος ικανοποίησης μη-λειτουργικών απαιτήσεων: αφορά τους ελέγχους ασφάλειας, απόδοσης, χρηστικότητα, και συμβατότητας.
- Έλεγχος Διαλειτουργικότητας: αφορά τους ελέγχους διαλειτουργικότητας της ΟΔΥ με τα πληροφοριακά συστήματα με τα οποία θα ανταλλάσει πληροφορίες.
- Έλεγχος αποδοχής: αφορά τον έλεγχο της αποδοχής της υλοποίησης της ΟΔΥ.

Σχετικές απαιτήσεις ΕΠΑ: [A34](#)

B.4.2 Σχεδίαση μηχανισμού εκπαίδευσης, υποστήριξης, διάδοσης, συμμετοχικής βελτιστοποίησης. Δράσεις που μπορούν να ενταχθούν εδώ αποτελούν οι παρακάτω:

- **Προετοιμασία των προδιαγραφών διάδοσης-διάχυσης και αξιοποίησης της ΟΔΥ.** Προετοιμασία προδιαγραφών του επικοινωνιακού ψηφιακού υλικού και του τρόπου διαμοιρασμού του καθώς και τρόπων επαναχρησιμοποίησης και αξιοποίησης της ΟΔΥ, σε συνεργασία με το Κέντρο Γνώσης και Υποστήριξης της Διαλειτουργικότητας, στις ομάδες στόχους. Στόχος είναι η διάδοση της ΟΔΥ, καθώς και των επιμέρους στοιχείων αυτής, όπως νέα δομοστοιχεία και διεπαφές αυτής, στα μέλη της κοινότητας διαλειτουργικότητας και κάθε ενδιαφερόμενο μέσω της πύλης διαλειτουργικότητας, τομεακών πυλών καθώς και κοινωνικών δικτύων.

- **Προετοιμασία μηχανισμού εκπαίδευσης.** Ενδεικτικά ζητήματα που πρέπει να χειριστεί ο μηχανισμός είναι τα κάτωθι:
 1. Καθορισμός προδιαγραφών για τον φορέα/εις επιμόρφωσης και πιστοποίησης για τα ζητήματα της ΟΔΥ,
 2. Καθορισμός μεθόδου προσδιορισμού των εκπαιδευτικών αναγκών ανά ομάδα στόχο (τελικοί χρήστες, εμπλεκόμενοι δημόσιοι υπάλληλοι, μέλη της κοινότητας διαλειτουργικότητας)
 - 2.1. Σχεδιασμός μεθόδου υλοποίησης συνεργατικών εργαστηρίων για την εκπαίδευση των στελεχών και χρηστών της ΟΔΥ.
 - 2.2. Σχεδιασμός προδιαγραφών ανοικτών δράσεων π.χ. ανοικτών μαθημάτων, webinars κλπ. σε συνεργασία με την Εθνική Ακαδημία Ψηφιακών Ικανοτήτων¹⁰ και την Εθνική Συμμαχία για τις Ψηφιακές Δεξιότητες και την Απασχόληση¹¹.
 3. Εντοπισμός του προφίλ των στελεχών που θα μπορούσαν να συμβάλουν στην εκπαίδευση, σύνταξη υλικού, σχεδίαση εκπαιδευτικών και υποστηρικτικών δράσεων διαλειτουργικότητας για την ΟΔΥ.
- **Προετοιμασία μηχανισμού υποστήριξης της ΟΔΥ¹²,** που ενδεικτικά περιλαμβάνει:
 1. Διατύπωση προδιαγραφών υλικού υποστήριξης χρηστών.
 2. Προσδιορισμό διαδικασίας επίλυσης προβλημάτων από ένα σημείο με τη συνεργασία όλων των εμπλεκόμενων φορέων στην παροχή της ΟΔΥ.
 3. Σχεδιασμό μεθόδου υλοποίησης συνεργατικών εργαστηρίων για τη συμμετοχική απλούστευση και αυτοαξιολόγηση της ΟΔΥ και διαμόρφωση προτάσεων βελτιστοποίησής της.
 4. Διατύπωση προδιαγραφών υλικού αξιολόγησης και αποτίμησης της υπηρεσίας.
 5. Διαμόρφωση διαδικασιών εμπλουτισμού του Κέντρου Γνώσης και Υποστήριξης με στοιχεία της ΟΔΥ.

Στο πλαίσιο αυτό αξιοποιούνται υφιστάμενα κέντρα καινοτομίας για δημόσιες υπηρεσίες όπως αυτά είτε έχουν οριστεί θεσμικά όπως π.χ. Κέντρο Καινοτομίας Υπ. Εσωτερικών, είτε περιγράφονται στη Βίβλο Ψηφιακού Μετασχηματισμού.

Σχετικές απαιτήσεις ΕΠΔ: [A14](#), [A24](#), [A29](#), [A66](#), [A67](#), [A71](#).

Αναμενόμενο αποτέλεσμα βήματος: Ως αποτέλεσμα του βήματος B4 θα είναι οι προδιαγραφές για τον έλεγχο καλής λειτουργίας της ΟΔΥ, οι προδιαγραφές σχεδίων εκπαίδευσης και διάχυσης, προδιαγραφές ανοικτών δεδομένων και εκπαιδευτικών πόρων καθώς και συνεργατικών τρόπων και μεθόδων υποστήριξης των χειριστών και χρηστών.

¹⁰<https://nationaldigitalacademy.gov.gr/>

¹¹<https://www.nationalcoalition.gov.gr/>

¹²<https://support.gov.gr/guide/>

Αποτέλεσμα Φάσης Β

Το τελικό αποτέλεσμα της Φάσης Β είναι η σχεδίαση της ΟΔΥ με βάση διεθνή πρότυπα και συμφωνίες διαλειτουργικότητας που έχουν υπογραφεί με άλλους εμπλεκόμενους φορείς, αλλά και με την αξιοποίηση της Εργαλειοθήκης Διαλειτουργικότητας. Τμήμα της σχεδίασης μπορεί να χρησιμοποιηθεί για τη σύνταξη της Προκήρυξης του Έργου εάν αυτή απαιτείται. Στο τέλος αυτής της Φάσης μπορεί να έχουμε απόφαση έγκρισης προδιαγραφών σε σχέση με τους διαθέσιμους πόρους π.χ. έγκριση προκήρυξης και χρηματοδότησης για τη συνέχιση της ανάπτυξης της ΟΔΥ ή όχι.

Φάση Γ. Υλοποίηση ΟΔΥ

Η φάση αυτή αφορά την υλοποίηση της ψηφιακής ΟΔΥ και την ανάπτυξη σχετικού υλικού τεκμηρίωσης.

Βήμα Γ.1: Συγκέντρωση και προσαρμογή επαναχρησιμοποιήσιμων στοιχείων

Στόχος του βήματος είναι η συγκέντρωση και προσαρμογή επαναχρησιμοποιήσιμων στοιχείων καθώς και η επιλογή των εργαλείων και του περιβάλλοντος ανάπτυξης της ψηφιακής ΟΔΥ.

Εμπλεκόμενοι είναι εκπρόσωποι του φορέα, η ομάδα ανάπτυξης της ΟΔΥ και εκπρόσωποι της Συντονιστικής Λειτουργίας Διαλειτουργικότητας με αρμοδιότητα σε ζητήματα Τεκμηρίωσης Διαλειτουργικότητας.

Ενδεικτικές ενέργειες αποτελούν:

Γ.1.1 Συγκέντρωση και προσαρμογή επαναχρησιμοποιήσιμων στοιχείων

1. Συγκέντρωση επαναχρησιμοποιήσιμων στοιχείων και προσαρμογή αυτών στο περιβάλλον ανάπτυξης .
2. Επιλογή και προσαρμογή εργαλείων και περιβάλλοντος ανάπτυξης με έμφαση στο ανοικτό λογισμικό και στις δυνατότητες επαναχρησιμοποίησης (π.χ. σύνδεση με αποθετήρια τύπου github).
3. Έλεγχος της διαθεσιμότητας των προγραμματιστικών διεπαφών, των καταλόγων και των επαναχρησιμοποιήσιμων δομοστοιχείων που θα χρησιμοποιηθούν για την ανάπτυξη της ΟΔΥ .

Αναμενόμενο αποτέλεσμα βήματος: Περιγραφή και προσαρμογή εργαλείων υλοποίησης καθώς και λίστα διεπαφών, καταλόγων, και δομοστοιχείων που θα χρησιμοποιηθούν.

Σχετικές απαιτήσεις ΕΠΑ: [A3](#), [A53](#), [A54](#)

Βήμα Γ.2: Υλοποίηση ΟΔΥ και έλεγχος συμμόρφωσης με τις απαιτήσεις διαλειτουργικότητας του ΕΠΑ

Στόχος του βήματος είναι η υλοποίηση της ΟΔΥ, η εκτέλεση δοκιμών και ο έλεγχος συμμόρφωσης με τις απαιτήσεις διαλειτουργικότητας του ΕΠΑ.

Εμπλεκόμενοι είναι εκπρόσωποι του φορέα, η ομάδα εργασίας της ΟΔΥ, εκπρόσωπος της Συντονιστικής Λειτουργίας Διαλειτουργικότητας με αρμοδιότητα την παρακολούθηση εφαρμογής του ΕΠΑ.

Ενδεικτικές ενέργειες αποτελούν:

Γ.2.1 Υλοποίηση ΟΔΥ και ανάπτυξη νέων προγραμματιστικών διεπαφών

1. Υλοποίηση ΟΔΥ με χρήση του επιλεγμένου περιβάλλοντος και των εργαλείων ανάπτυξης,
2. Επαναχρησιμοποίηση δομικών στοιχείων και building blocks.
3. Διάθεση τμημάτων της λειτουργικότητας της ΟΔΥ με διαλειτουργικό τρόπο μέσω προγραμματιστικών διεπαφών (APIs) και ενημέρωση των σχετικών καταλόγων της εργαλειοθήκης διαλειτουργικότητας.
4. Διάθεση μέρους ή του συνόλου της λύσης ως επαναχρησιμοποιήσιμα δομοστοιχεία, όταν αυτό κρίνεται απαραίτητο και εφικτό και ενημέρωση των σχετικών καταλόγων της εργαλειοθήκης διαλειτουργικότητας.
5. Εκτέλεση unit tests και σεναρίων δοκιμών που αφορούν την διαλειτουργικότητα και σε διασυννοριακό επίπεδο εφόσον απαιτείται.

Σχετικές απαιτήσεις ΕΠΑ: [A6](#), [A31](#), [A32](#), [A44](#), [A45](#), [A47](#)

Γ.2.2 Έλεγχος συμμόρφωσης με τις απαιτήσεις διαλειτουργικότητας του ΕΠΑ

1. Έλεγχος συμμόρφωσης με τις συστάσεις/απαιτήσεις του ΕΠΑ.
2. Έλεγχος των απαιτούμενων οργανωτικών και τεχνικών μέτρων προστασίας των δεδομένων και της ιδιωτικότητας.

Σχετικές απαιτήσεις ΕΠΑ: Αφορά όλες τις απαιτήσεις του πλαισίου που αφορούν την ΟΔΥ

Γ.2.3 Δημιουργία Σχεδίου Ασφάλειας και Προστασίας της Ιδιωτικότητας (εάν αυτό απαιτείται)

1. Όταν δεν υπάρχει Σχέδιο Ασφάλειας και Προστασίας της Ιδιωτικότητας που να καλύπτει τις ανάγκες της ΟΔΥ, θα πρέπει να δημιουργηθούν οι αντίστοιχες πολιτικές και διαδικασίες ώστε να προστατευθούν κατάλληλα οι πόροι του οργανισμού και τα προσωπικά δεδομένα που διαχειρίζεται η ΟΔΥ.

Σχετικές απαιτήσεις ΕΠΑ: [A6](#), [A19](#), [A31](#), [A32](#), [A44](#), [A45](#), [A47](#)

Αναμενόμενο αποτέλεσμα βήματος: Υλοποίηση ΟΔΥ (πηγαίος κώδικας αν προβλέπεται, εκτελέσιμα αρχεία και βιβλιοθήκες), αναφορά ελέγχου συμμόρφωσης της υλοποιημένης ΟΔΥ με τις απαιτήσεις του ΕΠΑ.

Βήμα Γ.3: Ανάπτυξη υλικού τεκμηρίωσης, εκπαίδευσης και διάχυσης

Στόχος του βήματος είναι η ανάπτυξη του υλικού τεκμηρίωσης και η προετοιμασία για την παροχή και την διάθεση της ΟΔΥ καθώς και η ανάπτυξη μαθημάτων, όταν αυτό κρίνεται απαραίτητο για την ΟΔΥ, με βάση τις προδιαγραφές του φορέα εκπαίδευσης και πιστοποίησης σε συγκεκριμένες πλατφόρμες και για κάθε προφίλ των εμπλεκόμενων στελεχών, η δημιουργία ανοικτών μαθημάτων για τους χρήστες και η ανάπτυξη υποστηρικτικού υλικού για την χρήση των υπηρεσιών.

Εμπλεκόμενοι είναι εκπρόσωποι του φορέα, η ομάδα εργασίας της ΟΔΥ, εκπρόσωποι εθνικού συντονισμού (συγκεκριμένα εκπρόσωποι για την Τεκμηρίωση της Διαλειτουργικότητας), εκπρόσωποι του Κέντρου Γνώσης και Υποστήριξης, και εκπρόσωποι του φορέα εκπαίδευσης και πιστοποίησης.

Ενδεικτικές ενέργειες αποτελούν:

Γ.3.1 Ανάπτυξη υλικού τεκμηρίωσης και εκπαίδευσης. Πιθανές δράσεις αποτελούν:

1. Ανάπτυξη τεκμηρίωσης υπηρεσίας για τους αναμενόμενους χρήστες (τελικός χρήστης, υπεύθυνοι ανάπτυξης, διαχειριστής, υπεύθυνος δεδομένων, υπεύθυνος εγκατάστασης).
2. Παραμετροποίηση της βάσης γνώσης με πιθανά ερωτήματα χρηστών και σχετικές απαντήσεις.
3. Προετοιμασία για τη δημοσίευση της υπηρεσίας σε κατάλογο υπηρεσιών, καθώς και των αντίστοιχων APIs που έχουν δημιουργηθεί κατά την ανάπτυξη της υπηρεσίας.
4. Προσδιορισμός οργανωτικού σχήματος, ρόλων και διαδικασιών για την υποστήριξη της υπηρεσίας.
5. Ανάπτυξη/Επικαιροποίηση των διαδικασιών των εμπλεκόμενων φορέων για την υποστήριξη της παροχής της ΟΔΥ.
6. Σχεδιασμός και υλοποίηση εκπαιδευτικού υλικού για τις εμπλεκόμενες πλατφόρμες και τα εκπαιδευόμενα κοινά.
7. Σχεδιασμός μαθημάτων πιστοποιημένων ή και ανοικτών μαθημάτων μέσω πχ. του ΕΚΔΔΑ¹³, της Ευρωπαϊκής Ακαδημίας Διαλειτουργικότητας¹⁴ ή και άλλων πιστοποιημένων φορέων.
8. Ανάπτυξη υλικού Διάχυσης.

Σχετικές απαιτήσεις ΕΠΔ: [A5](#), [A24](#), [A29](#), [A66](#), [A67](#), [A71](#)

Αναμενόμενο αποτέλεσμα βήματος: Τεκμηρίωση ΟΔΥ και προγραμματιστικών διεπαφών που προσφέρει. Οργανωτικό σχήμα και διαδικασίες για την υποστήριξη της ΟΔΥ. Πιστοποιημένα μαθήματα, ανοικτά μαθήματα και άλλο ανοικτό υποστηρικτικό υλικό.

¹³<https://www.ekdd.gr/>

¹⁴<https://joinup.ec.europa.eu/collection/digital-skills-public-sector/solution/interoperable-europe-academy>

Αποτέλεσμα Φάσης Γ

Το τελικό αποτέλεσμα της Φάσης Γ είναι ο κώδικας της ΟΔΥ, ο οποίος επαναχρησιμοποιεί έτοιμες λύσεις και διαλειτουργεί με άλλα συστήματα για την απόκτηση πληροφοριών που χρειάζεται και την αποστολή πληροφοριών που παράγει. Αποτέλεσμα της Φάσης Γ αποτελούν επίσης οι διαδικασίες ελέγχου και ανάπτυξης υλικού τεκμηρίωσης, εκπαίδευσης και διάχυσης καθώς και ο εμπλουτισμός της εργαλειοθήκης διαλειτουργικότητας με τα παραγόμενα αποτελέσματα και σύμφωνα με τον σχεδιασμό που έχει προηγηθεί στην Φάση Β.

Φάση Δ. Παροχή ΟΔΥ και Υποστήριξη

Σε αυτή τη φάση, ο φορέας διαθέτει την ΟΔΥ προς τους πολίτες, τις επιχειρήσεις και άλλους φορείς ή οργανισμούς. Η παραγωγική λειτουργία έχει δύο διαστάσεις: (i) την αναβάθμιση συστημάτων εξαιτίας αλλαγών προτύπων διαλειτουργικότητας και (ii) την εξυπηρέτηση χρηστών σε προβλήματα λόγω έλλειψης διαλειτουργικότητας. Ο μηχανισμός που ενεργοποιείται κατά την παραγωγική λειτουργία, περιλαμβάνει σχέδιο διάχυσης της πληροφορίας και γνώσης σχετικά με την ΟΔΥ αλλά και σχέδιο αξιοποίησης και παροχής τεχνικής υποστήριξης των χρηστών της. Επιπλέον, περιγράφονται όλες οι ενέργειες που γίνονται για να υπάρχει η βέλτιστη παροχή της από τους δημόσιους φορείς και η παροχή συνοδευτικών υπηρεσιών όπως η δημιουργία εκπαιδευτικού υλικού και ο σχεδιασμός άλλων βοηθητικών δράσεων για την υποβοήθηση των χρηστών.

Βήμα Δ.1: Παροχή της ΟΔΥ

Στόχος του βήματος είναι η διάθεση της ΟΔΥ από τον φορέα στους πολίτες, στις επιχειρήσεις και άλλους φορείς ή οργανισμούς (deployment), η παραγωγική της λειτουργία και η ύπαρξη υπηρεσιών υποστήριξης στους δημόσιους φορείς για την καλή λειτουργία των εφαρμογών και των ψηφιακών υπηρεσιών.

Εμπλεκόμενοι είναι οι φορείς που συμμετέχουν στην παροχή κάθε ΟΔΥ, οι τελικοί χρήστες κάθε ΟΔΥ, εκπρόσωπος/οι του Επιχειρησιακού Σχεδιασμού ο υπεύθυνος για την παρακολούθηση της παροχής της ΟΔΥ, εκπρόσωποι της Συντονιστικής Λειτουργίας Διαλειτουργικότητας, οι εκπρόσωποι της Λειτουργίας Τεκμηρίωσης Διαλειτουργικότητας, κοινωνικοί εταίροι, οποιοσδήποτε ενδιαφερόμενος.

Ενδεικτικές ενέργειες που μπορούν να υιοθετήσουν οι δημόσιοι φορείς αποτελούν:

Δ.1.1. Υποστήριξη της ΟΔΥ μέσω της Οργανωτικής Δομής του φορέα παροχής της

Αυτή, κατά περίπτωση, μπορεί να περιλαμβάνει:

1. Εκτίμηση διαστασιολόγησης για την χρήση των πόρων, η οποία έγινε κατά την φάση της σχεδίασης, προκειμένου να γίνει χρήση υπηρεσιών υπολογιστικού νέφους, όπως για παράδειγμα οι κεντρικές υποδομές κυβερνητικού υπολογιστικού νέφους (G-Cloud), το υπολογιστικό νέφος του τομέα Έρευνας και Εκπαίδευσης (RE-Cloud) και το υπολογιστικό νέφος του τομέα Υγείας (H-Cloud) καθώς και άλλων σχετικών υποδομών του δημοσίου.

2. Παρακολούθηση της ορθής λειτουργίας της ΟΔΥ και των υποκείμενων υπηρεσιών. Εντοπισμός και επίλυση τεχνικών δυσκολιών. Αναφορά βελτιωτικών βημάτων αναβάθμισης και διαχείριση αυτών.
3. Τήρηση αρμοδιοτήτων για την παροχή υπηρεσιών με χρήση κοινά συμφωνημένων προτύπων, και ανοικτή δημοσίευσή τους.
4. Έλεγχο ορθής παροχής υπηρεσίας και συγχρονισμού σε περίπτωση που παρέχεται μέσω διαφορετικών καναλιών.
5. Έλεγχο ορθής εκτέλεσης των συμφωνιών διαλειτουργικότητας,
6. Κατανόηση, διαχείριση και βελτίωση των εσωτερικών επιχειρησιακών διαδικασιών του φορέα και των διεπαφών με τους χρήστες.
7. Διασφάλιση παροχής και χρήσης διασυνοριακών υπηρεσιών, όπως προβλέπεται από κανονισμούς της Ε.Ε. όπως για παράδειγμα Ε.Ε. 910/2014 (eIDAS) και Ε.Ε. 2018/1724 (Single Digital Gateway-SDG).
8. Συντήρηση εφαρμογών.
 - a. Διορθωτική συντήρηση, δηλαδή διόρθωση σφαλμάτων των εφαρμογών που εμφανίζονται κατά την παραγωγική λειτουργία.
 - b. Προληπτική συντήρηση, όπου θα γίνονται τροποποιήσεις των εφαρμογών κατά την φάση της παραγωγικής λειτουργίας με στόχο τον εντοπισμό και διόρθωση ελαττωμάτων πριν την εμφάνιση σοβαρού σφάλματος.
 - c. Βελτιστοποιητική συντήρηση, με σκοπό να γίνονται τροποποιήσεις των εφαρμογών κατά την φάση της παραγωγικής λειτουργίας και να βελτιώνεται η απόδοση και η συντήρηση του μηχανισμού (χρηστικότητα εφαρμογών, βελτιώσεις στα τεχνικά χαρακτηριστικά).

Σχετικές απαιτήσεις ΕΠΔ: [A13](#), [A30](#), [A42](#)

Δ.1.2. Διαχείριση δεδομένων που παράγει η ΟΔΥ

Η ενέργεια αφορά στη διατήρηση των δεδομένων από τον φορέα και επικαιροποίησή τους και τυπικά περιλαμβάνει τα ακόλουθα:

1. Διαμοιρασμό και επαναχρησιμοποίηση των δεδομένων και των πληροφοριών που έχουν συλλεχθεί (π.χ. με υποβολή στο data.gov.gr).
2. Ενημέρωση καταλόγων με πληροφορίες για την ΟΔΥ στην Εργαλειοθήκη Διαλειτουργικότητας του ΕΠΔ (π.χ. στο Εθνικό Μητρώο Διαδικασιών).
3. Επικαιροποίηση ημερομηνίας τελευταίας τροποποίησης και εγκυρότητας των παρεχόμενων πληροφοριών.

Σχετικές απαιτήσεις ΕΠΔ: [A42](#)

Αναμενόμενο αποτέλεσμα βήματος: Η διάθεση ολοκληρωμένης δημόσιας υπηρεσίας μέσα από ένα ενιαίο σημείο επαφής πρόσβασης και ενημέρωσης της Εργαλειοθήκης Διαλειτουργικότητας.

Βήμα Δ.2: Υποστήριξη

Στόχος είναι η δημιουργία ολοκληρωμένου και φιλικού στο χρήστη μηχανισμού υποδοχής αιτημάτων και επίλυσης προβλημάτων με τη βοήθεια νέων και καινοτόμων τεχνολογιών.

Εμπλεκόμενοι είναι ο υπεύθυνος για την παρακολούθηση της παροχής της ΟΔΥ, εκπρόσωπος/οι της Συντονιστικής Λειτουργίας Διαλειτουργικότητας, εκπρόσωπος/οι του Συντονισμό Τεκμηρίωσης Διαλειτουργικότητας, φορείς που συμμετέχουν στην παροχή της ΟΔΥ, τελικοί χρήστες της ΟΔΥ, και οποιοσδήποτε ενδιαφερόμενος.

Ενδεικτικές ενέργειες που μπορούν να υιοθετήσουν οι δημόσιοι φορείς αποτελούν:

Δ.2.1. Υποστήριξη των εμπλεκόμενων φορέων και χρηστών

Ενδεικτικά ζητήματα που πρέπει να χειριστεί ο μηχανισμός είναι τα κάτωθι:

1. On-site υποστήριξη, όταν τα αναφερόμενα προβλήματα δεν μπορούν να επιλυθούν απευθείας και οριστικά από το πρώτο επίπεδο παρέμβασης (helpdesk) και πρέπει να προωθούνται σε ειδικούς οι οποίοι θα δίνουν την απαιτούμενη λύση επιτόπου.
2. Μεταφορά τεχνογνωσίας στους φορείς για τη χρήση, τη διαχείριση και την υποστήριξη των εφαρμογών.
3. Παροχή ανατροφοδότησης (σχολίου, ή αναφοράς προβλήματος) από και προς τους χρήστες της υπηρεσίας
4. Δυνατότητα επιχειρησιακής αξιολόγησης της υφιστάμενης ΟΔΥ.

Σχετικές απαιτήσεις ΕΠΔ: [A24](#)

Δ.2.2. Υποστήριξη καλής λειτουργίας παροχής ΟΔΥ

1. Χαρακτηρισμός και αξιολόγηση της προτεινόμενης τεχνολογίας από ενεργή κοινότητα χρηστών γύρω από την εκάστοτε παρεχόμενη υπηρεσία, ώστε να εξασφαλίζεται η εξέλιξη και επικαιροποίηση του λογισμικού.
2. Έλεγχος για την ασφάλεια, την ολοκλήρωση, την ομοιομορφία και τον εκσυγχρονισμό των συστημάτων πληροφορικής και επικοινωνιών που αξιοποιούνται στην παρεχόμενη ΟΔΥ.

Σχετικές απαιτήσεις ΕΠΔ: [A29](#), [A66](#), [A67](#)

Αναμενόμενο αποτέλεσμα βήματος: Υποστήριξη των εμπλεκόμενων φορέων και χρηστών σε θέματα διαλειτουργικότητας και ικανοί χρήστες υπηρεσιών. Η αναβάθμιση και συντήρηση του μηχανισμού ενημέρωσης και επικοινωνίας με τους χρήστες.

Βήμα Δ.3: Εκπαίδευση

Στόχος του βήματος η ανάπτυξη του ανθρώπινου δυναμικού για την υποστήριξη της διαλειτουργικότητας όλων των εμπλεκόμενων στην παροχή υπηρεσιών αλλά και η ενδυνάμωση των χρηστών.

Η εκπαίδευση θα πρέπει να προσδιορίζεται και να παρέχεται μέσα από συγκεκριμένες μαθησιακές διαδρομές ανά ομάδα στόχο και να πιστοποιείται κατάλληλα. Η εκπαίδευση μπορεί να παρέχεται από αρμόδιους και πιστοποιημένους φορείς όπως το ΕΚΔΔΑ αλλά και μέσω της Ευρωπαϊκής Ακαδημίας διαλειτουργικότητας.

Εμπλεκόμενοι είναι οι πάροχοι εκπαίδευσης και πιστοποίησης και όλοι οι εμπλεκόμενοι στην παροχή διαλειτουργικών υπηρεσιών με όλα τα προφίλ των εμπλεκόμενων (π.χ. διαχειριστές, χρήστες κλπ. όπως προβλέπονται από την Ευρωπαϊκή Ακαδημία Διαλειτουργικότητας) καθώς και οι χρήστες αυτών. Στις ομάδες-στόχους μπορεί να εντάσσονται επίσης και οι πάροχοι και χρήστες σε διασυνοριακό επίπεδο. Μπορεί επίσης να συμμετέχουν εκπρόσωποι του Κέντρου Γνώσης και Υποστήριξης.

Ενδεικτικές ενέργειες αποτελούν

Δ.3.1. Εκπαίδευση των εμπλεκόμενων και των χρηστών (π.χ. μέσω επιμορφωτικών προγραμμάτων και άλλων δράσεων) για:

1. Την ευαισθητοποίηση σε θέματα αρχών και συστάσεων διαλειτουργικότητας.
2. Τη μοντελοποίηση και απλούστευση των υφιστάμενων επιχειρησιακών διαδικασιών.
3. Την αξιοποίηση της εργαλειοθήκης διαλειτουργικότητας και την εφαρμογή διεθνών προτύπων, δομημένων μεθοδολογιών και βέλτιστων πρακτικών διαλειτουργικότητας.
4. Την ανάπτυξη συγκεκριμένων γνώσεων, δεξιοτήτων, στάσεων και συμπεριφορών για το σχεδιασμό, ανάπτυξη και διαχείριση διαλειτουργικών ΟΔΥ.
5. Την αξιοποίηση και εφαρμογή των προτύπων διασφάλισης ποιότητας και διαχείρισης ασφάλειας πληροφοριών.
6. Τις μεθόδους ελέγχου και συμμόρφωσης με τις αρχές και συστάσεις του ΕΠΔ.
7. Τη συνδιαμόρφωση θεσμικών διατάξεων για την ρύθμιση των θεμάτων διαλειτουργικότητας.
8. Τη συμμετοχική αξιολόγηση διαλειτουργικότητας.
9. Την εκπαίδευση των χρηστών στις επιμέρους λειτουργίες της ΟΔΥ,
10. Τις μεθόδους συνεργασίας των φορέων για την επίτευξη συμφωνιών διαλειτουργικότητας.

Σχετικές απαιτήσεις ΕΠΔ: [A24](#), [A29](#), [A66](#)

Δ.3.2. Διάχυση της γνώσης

Περιλαμβάνει:

1. Την τεκμηρίωση των ΟΔΥ και καταχώρηση τους στον κατάλογο υπηρεσιών ή και σε άλλα κατάλληλα μέσα.

2. Τις μεθόδους διάχυσης και ευρύτερης αξιοποίησης των υπηρεσιών και πληροφοριών διαλειτουργικότητας.
3. Τους τρόπους συγκέντρωσης, επικαιροποίησης και αξιοποίησης των πόρων του Κέντρου Γνώσης και Υποστήριξης, όπως το ΕΠΔ, το Ευρωπαϊκό Πλαίσιο Διαλειτουργικότητας (EIF) και άλλα στρατηγικά κείμενα, πολιτικές, διαδικασίες, καταλόγους, εκπαιδευτικούς πόρους, θεσμικό πλαίσιο και κανονισμούς, οδηγούς εφαρμογής, μεθόδους αξιολόγησης και ελέγχων.

Σχετικές απαιτήσεις ΕΠΔ: [A24](#), [A29](#), [A66](#)

Αναμενόμενο αποτέλεσμα βήματος: Η αναβάθμιση και πιστοποίηση των ικανοτήτων διαλειτουργικότητας των εμπλεκόμενων στελεχών και χρηστών.

Αποτέλεσμα Φάσης Δ

Το τελικό αποτέλεσμα της Φάσης Δ είναι η παροχή της ΟΔΥ καθώς και οι διαδικασίες υποστήριξης της.

Φάση Ε. Αξιολόγηση διαλειτουργικότητας ΟΔΥ

Σε αυτή την φάση πραγματοποιείται η αξιολόγηση της ΟΔΥ. Στον παρόντα οδηγό, η αξιολόγηση της ΟΔΥ εστιάζει στις πτυχές της διαλειτουργικότητας (όσον αφορά τις θεματικές περιοχές και τα κριτήρια), η οποία ωστόσο εντάσσεται στη συνολική διαδικασία αξιολόγησης της ΟΔΥ για την καλύτερη και πληρέστερη διαχείριση της. Η συνολική αξιολόγηση της ΟΔΥ εν γένει λαμβάνει υπόψη κριτήρια επιπλέον αυτών που αφορούν τα θέματα της διαλειτουργικότητας, όπως επιχειρησιακά ή τεχνικά θέματα.

Η αξιολόγηση της διαλειτουργικότητας δύναται να διαμορφωθεί με βάση διάφορες παραμέτρους τις οποίες ο φορέας θα προσδιορίσει είτε αρχικά (κατά τη σχεδίαση της ΟΔΥ) είτε κατά τη διάρκεια αυτής της φάσης, π.χ. θέματα περιοδικότητας, ομάδων αξιολόγησης, κριτηρίων και των θεματικών περιοχών που θα καλυφθούν. Επιπλέον οι φορείς οφείλουν να προετοιμάσουν (κατά τις φάσεις της ανάπτυξης ή/και της παροχής) υλικό τεκμηρίωσης και οδηγίες για τη χρήση των ΟΔΥ το οποίο θα διαθέσουν για υποβοήθηση της αξιολόγησης της διαλειτουργικότητας της ΟΔΥ.

Μέσω της αξιολόγησης προκύπτουν θέματα για πιθανή βελτίωση της υπηρεσίας, τα οποία λαμβάνει υπόψη ο φορέας και οι λοιποί εμπλεκόμενοι προκειμένου να προβεί σε βελτιωτικές, διορθωτικές και ενισχυτικές ενέργειες. Με τον τρόπο αυτό επαναρχικοποιείται ο κύκλος παροχής/βελτίωσης της ΟΔΥ.

Η Συντονιστική Λειτουργία Διαλειτουργικότητας θα πρέπει να προτείνει καλές πρακτικές για τα θέματα της αξιολόγησης υπηρεσιών σε συνεργασία με τις σχετικές Ομάδες Εργασίας, ένα σύνολο δηλαδή κριτηρίων τα οποία αφορούν θέματα αξιολόγησης της διαλειτουργικότητας των ΟΔΥ (δυνητικά συνδεδεμένα με KPI) όπως επίσης και τα εργαλεία / συστήματα τα οποία θα

αξιοποιηθούν κατά την αξιολόγηση τα οποία θα πρέπει να διατίθενται στην Εργαλειοθήκη και να εξειδικεύονται στο Κέντρο Γνώσης και Υποστήριξης.

Βήμα Ε.1: Προετοιμασία και διενέργεια αξιολόγησης

Στόχος του βήματος είναι η προετοιμασία και η διενέργεια της αξιολόγησης. Η προετοιμασία περιλαμβάνει την επιλογή των βασικών παραμέτρων που αφορούν την αξιολόγηση, τη διαμόρφωση των κριτηρίων, τη συγκρότηση των ομάδων που θα μετέχουν στην αξιολόγηση, την προετοιμασία και διάθεση τεκμηριωτικού υλικού για την υπό αξιολόγηση ΟΔΥ καθώς και την προετοιμασία του συστήματος αξιολόγησης, την επιλογή των μηχανισμών, των συστημάτων και των εργαλείων. Κατά τη διενέργεια της αξιολόγησης γίνεται χρήση των μηχανισμών / συστημάτων, λήψη των αποτελεσμάτων και δημιουργία σχετικής αναφοράς.

Εμπλεκόμενοι είναι οι εκπρόσωποι του φορέα που παρέχει την ΟΔΥ, η ομάδα εργασίας της ΟΔΥ, η επιτροπή διαλειτουργικότητας, οι εκπρόσωποι της Συντονιστικής Λειτουργίας Διαλειτουργικότητας (συμπεριλαμβανομένου και του υπεύθυνου συντονισμού της Κοινότητας Διαλειτουργικότητας) και οι εκπρόσωποι του Κέντρου Γνώσης και Υποστήριξης.

Ενδεικτικές ενέργειες αποτελούν:

Ε.1.1 Ορισμός πλαισίου, κριτηρίων και ομάδων αξιολόγησης

1. Επιλογή της ΟΔΥ προς αξιολόγηση και των βασικών παραμέτρων της αξιολόγησης, συμπεριλαμβανομένων: α) τη χρονική περίοδο και την (τυχόν) περιοδικότητα της αξιολόγησης, β) των τύπων συμμετεχόντων π.χ. απλοί χρήστες της υπηρεσίας ή στοχευμένες ομάδες. Επίσης καθορίζονται οι όροι συμμετοχής, συμπεριλαμβανομένου και του αν η αξιολόγηση είναι επώνυμη ή ανώνυμη, και τα θέματα που αφορούν την διαχείριση των προσωπικών δεδομένων.
2. Επιλογή και διαμόρφωση κριτηρίων για την αξιολόγηση της ΟΔΥ από την πλευρά της διαλειτουργικότητας: Αυτά δύνανται να περιλαμβάνουν:
 - Α) Απαιτήσεις όπως έχουν αναπτυχθεί στο ΕΠΔ: α) επαναχρησιμοποιούμενα δεδομένα, β) απόκρυψη εσωτερικής πολυπλοκότητας και διάθεση μέσω gov.gr, γ) προσβασιμότητα, δ) υποστήριξη πολυγλωσσίας, ε) υπηρεσίες υψηλής ποιότητας χωρίς διακρίσεις, στ) αποδοτικότητα-αποτελεσματικότητα, ζ) τεχνικά πρότυπα-ανοικτές τεχνικές προδιαγραφές, η) παροχή σε πολίτες δυνατότητας ελέγχου ακρίβειας, ορθότητας και πληρότητας καθώς και διόρθωσης πληροφοριών στα βασικά μητρώα, θ) παροχή ανοικτών δεδομένων από Εθνική Πύλη Ανοικτών Δεδομένων¹⁵, ι) ισότιμοι όροι ανταγωνισμού για το λογισμικό που αξιοποιούν (τεκμηρίωση ανάπτυξης και κώδικα), ια) χρήση καινοτόμων λύσεων/καινοτομία, ιβ) αξιοποίηση εξωτερικών πηγών πληροφοριών.

¹⁵<https://www.data.gov.gr/>

Β) Κριτήρια τα οποία άπτονται της διαλειτουργικότητας και τα οποία προέρχονται από υπάρχουσες πρωτοβουλίες, π.χ. IMAPS¹⁶. Ενδεικτικά λαμβάνοντας υπόψη τα κριτήρια του IMAPS, δύνανται να συμπεριληφθούν κριτήρια για την παροχή της υπηρεσίας, την κατανάλωση/ χρήση και τη διαχείριση αυτής.

Γ) Γενικότερα κριτήρια τα οποία αφορούν την απόδοση της ΟΔΥ, τη σταθερότητα και ευρωστία της, την ευχρηστία, τη συμμόρφωση με την εγγυημένη ποιότητα υπηρεσίας (π.χ. διαθεσιμότητα), το επίπεδο υποστήριξης κ.ά.

Η διαμόρφωση των κριτηρίων έχει να κάνει με το κατά πόσο είναι ποιοτικά ή ποσοτικά με αντίστοιχες μετρικές, τη σύνδεση με γενικότερα Key Performance Indicators (KPIs), τους αποδεκτούς τύπους απαντήσεων π.χ. ελεύθερο κείμενο ή διακριτές απαντήσεις.

3. Αντιστοίχιση κριτηρίων με τα κοινά τα οποία θα πραγματοποιήσουν την αξιολόγηση (τελικοί χρήστες ή εξειδικευμένες ομάδες) και ακολούθως συγκρότηση των ομάδων της αξιολόγησης. Εντοπισμός αναγκών για αναβαθμισμένα δικαιώματα πρόσβασης για τους συμμετέχοντες (πέρα της απλής πρόσβασης μέσω web για πιο εξειδικευμένες ενέργειες, π.χ. κλήση μεθόδων, θέματα ασφάλειας κλπ).
4. Η επιλογή και προσαρμογή του υλικού τεκμηρίωσης της υπηρεσίας και συγκεκριμένα των θεμάτων που αφορούν την διαλειτουργικότητα, των επεξηγήσεων καθώς και του εκπαιδευτικού υλικού. Η διάθεση του υλικού τεκμηρίωσης στα άτομα και τις ομάδες που θα αξιοποιηθούν για την αξιολόγηση. Το βήμα αυτό παραλείπεται σε κάποιες περιπτώσεις, π.χ. τη συνεχή, ανώνυμη αξιολόγηση.

Σχετικές απαιτήσεις ΕΠΔ: [A9](#), [A13](#), [A17](#), [A18](#), [A21](#), [A22](#), [A24](#), [A25](#), [A27](#), [A34](#), [A64](#)¹⁷

Ε.1.2 Διενέργεια αξιολόγησης και δημιουργία αναφοράς

1. Επιλογή και προετοιμασία των συστημάτων και των εργαλείων τα οποία θα αξιοποιηθούν για την υποστήριξη της αξιολόγησης (π.χ. συμπλήρωση αρχείου, email ή συμπλήρωση φόρμας). Η προετοιμασία των επιλεγμένων συστημάτων/ εργαλείων περιλαμβάνει την εισαγωγή των όρων συμμετοχής, τη διαχείριση των προσωπικών δεδομένων. Επιπλέον, γίνεται δημιουργία λογαριασμών στο σύστημα αξιολόγησης (για επώνυμη αξιολόγηση) καθώς και απόδοση τυχόν διαφορετικών ρόλων στους αξιολογητές. Επίσης περιλαμβάνεται η εισαγωγή της τεκμηρίωσης, των κριτηρίων, των επεξηγήσεων και των παραμέτρων της αξιολόγησης στο σύστημα.
2. Με την ολοκλήρωση των ανωτέρω βημάτων και την έλευση του κατάλληλου χρονικού διαστήματος, γίνεται η ενεργοποίηση της διαδικασίας της αξιολόγησης. Κατά τη διάρκεια

¹⁶<https://joinup.ec.europa.eu/collection/imaps-interoperability-maturity-assessment-public-service>

¹⁷ Τα κριτήρια αξιολόγησης δύνανται να περιλαμβάνουν ευρύ φάσμα απαιτήσεων (ανάλογα και με την στόχευση της εκάστοτε αξιολόγησης).

της αξιολόγησης, γίνεται παρακολούθηση της διαδικασίας και αποστολή υπενθυμίσεων προς τους εμπλεκόμενους στην αξιολόγηση.

3. Με την ολοκλήρωση της αξιολόγησης, γίνεται η λήψη των αποτελεσμάτων αξιολόγησης και η δημιουργία σχετικής αναφοράς. Στη συνέχεια γίνεται η σύνθεση αναφοράς¹⁸ και στατιστικών από τον διαχειριστή του συστήματος αξιολόγησης και υποβολή της έκθεσης στον υπεύθυνο για την αξιολόγηση της ολοκληρωμένης υπηρεσίας.

Σχετικές απαιτήσεις ΕΠΑ: [A5](#), [A11](#), [A64](#), [A65](#), [A66](#).

Αναμενόμενο αποτέλεσμα βήματος: Επιλεγείσα ΟΔΥ και περιγραφή βασικών παραμέτρων αξιολόγησης. Περιγραφή παραμετροποιημένων κριτηρίων αξιολόγησης και συγκρότηση ομάδων οι οποίες θα πραγματοποιήσουν την αξιολόγηση. Προετοιμασμένο και παραμετροποιημένο σύστημα αξιολόγησης, το οποίο περιέχει το υλικό τεκμηρίωσης το οποίο θα αξιοποιηθεί κατά την αξιολόγηση. Αποτελέσματα αξιολόγησης, υπό μορφή μη επεξεργασμένων δεδομένων και υπό μορφή αναφοράς.

Βήμα Ε.2: Ανάλυση αποτελεσμάτων αξιολόγησης και υλοποίηση βελτιωτικών μέτρων

Στόχος του βήματος είναι η ανάλυση των αποτελεσμάτων της αξιολόγησης της διαλειτουργικότητας της ΟΔΥ μέσω της σχετικής αναφοράς και ακολούθως η λήψη σχετικών αποφάσεων προκειμένου να γίνουν βελτιωτικές ενέργειες στην ΟΔΥ. Οι επεμβάσεις συνοδεύονται από επικαιροποίηση του υλικού τεκμηρίωσης και ανατροφοδότηση για την ίδια την αξιολόγηση.

Εμπλεκόμενοι είναι οι εκπρόσωποι του φορέα, η ομάδα εργασίας της ΟΔΥ, οι εκπρόσωποι της Συντονιστικής Λειτουργίας Διαλειτουργικότητας και εκπρόσωποι του Κέντρου Γνώσης και Υποστήριξης.

Ενδεικτικές ενέργειες αποτελούν:

Ε.2.1 Ανάλυση αποτελεσμάτων αξιολόγησης

1. Ανάλυση των αποτελεσμάτων της αξιολόγησης της διαλειτουργικότητας της ΟΔΥ, μέσω της σχετικής αναφοράς.
2. Προτεραιοποίηση παρατηρήσεων/ βελτιωτικών ενεργειών.
3. Λήψη αποφάσεων για επεμβάσεις/ βελτίωση της διαλειτουργικότητας της υπηρεσίας, λαμβάνοντας υπόψη την τρέχουσα κατάσταση, την αξιολόγηση και τις δυνατότητες παρεμβάσεων. Οι αποφάσεις πρέπει να περιέχουν συγκεκριμένα μέτρα και χρονοδιάγραμμα ενεργειών.

Σχετικές απαιτήσεις ΕΠΑ: [A14](#), [A64](#).

¹⁸ Όπως αναφέρθηκε και παραπάνω, κατά την φάση της παροχής και υποστήριξης της υπηρεσίας (βήμα Δ2.1), οι χρήστες έχουν την ευχέρεια υποβολής σχολίων και προτάσεων για την βελτίωση της ΟΔΥ. Τα σχόλια και οι προτάσεις είναι δυνατόν να συμπεριληφθούν στην αναφορά ανάλογα με τις παραμέτρους της αξιολόγησης.

Ε.2.2 Υλοποίηση βελτιωτικών μέτρων

1. Υλοποίηση των συμπεφωνημένων παρεμβάσεων.
2. Δημιουργία αναφοράς για τα μέτρα που αποφασίστηκαν και υλοποιήθηκαν για την αντιμετώπιση των θεμάτων που έχουν εντοπιστεί κατά την αξιολόγηση.
3. Επικαιροποίηση υλικού περιγραφής και τεκμηρίωσης της υπηρεσίας καθώς και του σχετικού υλικού στο Κέντρο Γνώσης και Υποστήριξης.
4. Υποβολή ανατροφοδότησης εκ μέρους του υπευθύνου της ΟΔΥ για τη διαδικασία της αξιολόγησης (π.χ. σαφήνεια σχολίων, περαιτέρω επιλέπτυση/ διαφοροποίηση στόχευσης, εντοπισμός παρανοήσεων κλπ), προκειμένου να γίνει περαιτέρω προσαρμογή και καλύτερη στόχευση των κριτηρίων.
5. Η διαδικασία ολοκληρώνεται με χρήση του συστήματος και γίνεται προετοιμασία της επαναρχικοποίησης της διαδικασίας.

Σχετικές απαιτήσεις ΕΠΔ: [A14](#), [A64](#).

Αναμενόμενο αποτέλεσμα βήματος: Ανάλυση αποτελεσμάτων αξιολόγησης, περιγραφή διορθωτικών ενεργειών, αναφορά για τις βελτιωτικές ενέργειες, βελτιωμένη έκδοση ΟΔΥ και ανατροφοδότηση για την αξιολόγηση.

Αποτέλεσμα Φάσης Ε

Το τελικό αποτέλεσμα της Φάσης Ε είναι η αξιολόγηση της ΟΔΥ καθώς και η υλοποίηση μεθόδων βελτίωσης της και η ανάλογη ενημέρωση του Κέντρου Γνώσης και Υποστήριξης σε θέματα αξιολόγησης.

3. ΠΑΡΑΔΕΙΓΜΑ ΧΡΗΣΗΣ ΟΔΗΓΟΥ ΕΦΑΡΜΟΓΗΣ

Εισαγωγή

Σε αυτή την ενότητα παρουσιάζεται η χρήση του οδηγού εφαρμογής για την ολοκλήρωση των τριών πρώτων φάσεων (Φάση Α, Φάση Β και Φάση Γ) μιας Ολοκληρωμένης Δημόσιας Υπηρεσίας (ΟΔΥ). Για τις ανάγκες του παραδείγματος θα χρησιμοποιήσουμε ως επισπεύδοντες φορείς τις περιφέρειες της χώρας και ως ΟΔΥ το “Δελτίο Μετακίνησης ΑμεΑ” (ΔΜΑ)¹⁹. Το ΔΜΑ είναι μια δημόσια υπηρεσία που προσφέρεται από τις περιφέρειες της χώρας. Σύμφωνα με αυτή, τα ΑμεΑ (και υπό προϋποθέσεις οι συνοδοί τους) με συγκεκριμένο ποσοστό αναπηρίας που είναι οικονομικά ασθενή δικαιούνται μια κάρτα μετακίνησης που τους επιτρέπει τη δωρεάν μετακίνηση με τα μέσα μαζικής μεταφοράς εντός της πόλης που διαμένουν ή/και με έκπτωση μεταξύ πόλεων.

Θα θεωρήσουμε μια περιφέρεια ως επισπεύδοντα φορέα πάροχο της ΟΔΥ που ενδιαφέρεται για τη ψηφιοποίηση της, χωρίς να την ονοματίσουμε ρητά (θα αναφερόμαστε σε αυτή ως “η Περιφέρεια”). Είναι ωστόσο σημαντικό να σημειώσουμε ότι η δημόσια υπηρεσία ΔΜΑ προσφέρεται από τις περιφέρειες μετά από την έκδοση σχετικής Κοινής Υπουργικής Απόφασης (ΚΥΑ) την οποία συνυπογράφουν τα Υπουργεία Οικονομικών, Υποδομών και Μεταφορών, Εργασίας και Κοινωνικών Υποθέσεων. Υπό αυτή την έννοια, οι βασικοί ρυθμιστικοί φορείς της υπηρεσίας μπορεί να θεωρηθεί ότι είναι εξίσου τα τρία αυτά υπουργεία και πάροχοι είναι οι περιφέρειες. Συνεργαζόμενοι φορείς για την παροχή της υπηρεσίας είναι ο Ο.Α.Σ.Α., ο Ο.Α.Σ.Θ. και τα αστικά και υπεραστικά ΚΤΕΛ. Ακόμη, τα Κ.Ε.Π. λειτουργούν ως ένα εναλλακτικό κανάλι για την αλληλεπίδραση με τους πολίτες. Οι περιφέρειες, ως βασικοί πάροχοι της ΟΔΥ, έχουν ενδιαφέρον ώστε η υπηρεσία αυτή να απλοποιηθεί και να παρέχεται ψηφιακά, με στόχο τη μείωση του διοικητικού φόρτου και την καλύτερη εξυπηρέτηση των ΑμεΑ. Η ψηφιοποίηση της ΟΔΥ θα δημιουργήσει προστιθέμενη αξία για ένα μεγάλο τμήμα του κοινωνικού συνόλου, το οποίο περιλαμβάνει τις περιφέρειες, τους υπόλοιπους εμπλεκόμενους δημόσιους φορείς, τα ΑμεΑ και άλλους εμπλεκόμενους με την ΟΔΥ.

Στη συνέχεια παρουσιάζουμε τις φάσεις, τα βήματα και τις ενέργειες που γίνονται σύμφωνα με τον οδηγό εφαρμογής που προτάθηκε στην προηγούμενη ενότητα.

Φάση Α. Συλλογή Προτάσεων και Επιλογή ΟΔΥ

Βήμα Α.1: Συλλογή αναγκών/ ιδεών/ προτάσεων και επιλογή ΟΔΥ

Στόχος του βήματος είναι η συλλογή αναγκών, ιδεών και προτάσεων, σχετικά με τη βελτίωση της ζωής των πολιτών. Η συλλογή μπορεί να γίνει συνολικά για όλους τους πολίτες ή τομεακά (π.χ.

¹⁹ Η μελέτη της ΟΔΥ ΔΜΑ έχει γίνει στο πλαίσιο του έργου inGov το οποίο χρηματοδοτείται από το πρόγραμμα Η2020 της ΕΕ (<https://ingov-project.eu/>). Τα στοιχεία της ΟΔΥ ΔΜΑ που αναφέρονται σε αυτή την ενότητα βασίζονται σε πληροφορίες του έργου inGov.

υγεία, παιδεία) ή για κατηγορίες πολιτών (π.χ. άνεργοι, ΑμεΑ κλπ). Εδώ έχουμε δράσεις ειδικά για ΑμεΑ.

Εμπλεκόμενοι είναι εκπρόσωποι της Περιφέρειας, σύλλογοι ΑμεΑ, μέλη της κοινότητας διαλειτουργικότητας και οποιοσδήποτε άλλος έχει σχετικό ενδιαφέρον.

Ενδεικτικές ενέργειες της περιφέρειας αποτελούν:

A.1.1 Συλλογή αναγκών/ ιδεών/ προτάσεων. Αυτή περιλαμβάνει:

- 1.1. Συλλογή αναγκών, ιδεών και προτάσεων για υπηρεσίες ΑμεΑ που προσφέρει η Περιφέρεια μέσω διοργάνωσης εργαστηρίων συν-δημιουργίας καθώς και απευθείας επικοινωνίας με στελέχη της Περιφέρειας.
- 1.2. Συλλογή αναγκών, ιδεών και προτάσεων αξιοποιώντας την εμπειρία του φορέα.

A.1.2 Επιλογή ΟΔΥ. Επιλογή μιας ή πολύ λίγων ΟΔΥ. Θεωρούμε ότι επιλέχθηκε η ψηφιοποίηση της ΟΔΥ ΔΜΑ.

Βήμα A.2: Ωρίμανση ΟΔΥ

Στόχος του βήματος είναι η *ωρίμανση* της ΟΔΥ ΔΜΑ.

Εμπλεκόμενοι είναι όσοι θα εντοπιστούν στο βήμα “A.2.2 Εντοπισμός εμπλεκομένων στην παροχή της ΟΔΥ”.

Ενδεικτικές ενέργειες της περιφέρειας αποτελούν:

A.2.1 Σύσταση ομάδας εργασίας. Σύσταση της ομάδας εργασίας με κλήση των εκπροσώπων των φορέων που συμμετέχουν και συνεργάζονται για την παροχή της ΟΔΥ ΔΜΑ, των τελικών-χρηστών (σύλλογοι ΑμεΑ) καθώς και εκπροσώπους της κοινότητας διαλειτουργικότητας. Η ομάδα εργασίας είναι καλό να είναι ολιγομελής προκειμένου να είναι πιο εύκολη η λειτουργία της και η λήψη σχετικών αποφάσεων. Ωστόσο, είναι καλό να ενημερώνονται για τις λειτουργίες της και να συμμετέχουν σε αυτές όσο το δυνατόν περισσότεροι εμπλεκόμενοι με την ΟΔΥ. Ακόμη, η ομάδα εργασίας της ΟΔΥ θα πρέπει να έχει στενή συνεργασία με εκπροσώπους της Συντονιστικής Λειτουργίας Διαλειτουργικότητας καθώς και με άλλες περιφέρειες με στόχο την αποφυγή παράλληλης υλοποίησης παρόμοιων δράσεων ή την επαναχρησιμοποίηση υφιστάμενων λύσεων.

A.2.2 Εντοπισμός εμπλεκομένων στην παροχή της ΟΔΥ. Οι φορείς που εμπλέκονται στην παροχή της υπηρεσίας είναι:

- Η Περιφέρεια,
- Τα ΚΕΠ ,
- Τα Υπουργεία Οικονομικών, Υποδομών και Μεταφορών, Εργασίας και Κοινωνικών Υποθέσεων,
- Ο Ο.Α.Σ.Α., ο Ο.Α.Σ.Θ. και τα αστικά και υπεραστικά ΚΤΕΛ.

Οι φορείς που εμπλέκονται στην παροχή των δικαιολογητικών που απαιτούνται στην ΟΔΥ ΔΜΑ είναι:

- Υπουργείο Οικονομικών :Βεβαίωση για οικογενειακό εισόδημα (Εάν ο αιτών έχει κάτω των 23.000 € ή άλλα κριτήρια)
- Εργασίας και Κοινωνικών Υποθέσεων : Βεβαίωση για ποσοστό αναπηρίας πάνω από 67%, βεβαίωση ασφαλιστικής ικανότητας, βεβαίωση προνοιακών επιδομάτων ΑμεΑ που χορηγεί ο ΟΠΕΚΑ
- Υπουργείο Εσωτερικών: Βεβαίωση οικογενειακής κατάστασης,
- Υπουργείο Προστασίας Πολίτη : Ταυτότητα
- Μητρώο Πολιτών Ξένων Χωρών/ Βεβαίωση Μόνιμης κατοικίας
 - υπηκόους των Κρατών-Μελών της Ε.Ε., καθώς και υπηκόους Κρατών-Μελών του Ενιαίου Ευρωπαϊκού Οικονομικού Χώρου (Ε.Ε.Ο.Χ.),
 - υπηκόους των Κρατών που περιλαμβάνονται στην Ευρωπαϊκή Σύμβαση που κυρώθηκε με το Ν.Δ. 4017/59 (ΦΕΚ 246/59 Α'),
 - πολίτες τρίτων χωρών που έχουν καταστεί ανίκανοι για εργασία μετά από εργατικό ατύχημα σε ελληνικό έδαφος, ή είναι μέλη οικογένειας Έλληνα πολίτη ή πολίτη της ΕΕ, κατά τα οριζόμενα στο άρθρο 20 παρ.2 του π.δ. 106/2007 (ΦΕΚ 135 Α'), στο άρθρο 85 παρ. 4 του ν.4251/2014 (ΦΕΚ 80 Α') και στο άρθρο 31παρ. 1 του ν. 4540/2018 (ΦΕΚ 91 Α')
- Φορέας περί της ακριβούς διεύθυνσης του τόπου διαμονής

Α.2.3 Σύνταξη μελέτης σκοπιμότητας ΟΔΥ. Συντάσσεται η μελέτη σκοπιμότητας της ΟΔΥ ΔΜΑ από την ομάδα εργασίας. Αυτή περιέχει τα παρακάτω επιμέρους στοιχεία.

- I. *Τεχνική εφικτότητα*, όπου αξιολογείται η τεχνολογική πολυπλοκότητα του εγχειρήματος καθώς και η τεχνογνωσία της ομάδας ανάπτυξης με στόχο την απάντηση στο ερώτημα “Μπορούμε να υλοποιήσουμε την ΟΔΥ;” Από την μελέτη προέκυψε ότι η ανάπτυξη της ψηφιακής ΟΔΥ δεν εγείρει σημαντικούς τεχνολογικούς κινδύνους.
- II. *Οικονομική σκοπιμότητα*, όπου εκτιμώνται τα κόστη ανάπτυξης και συντήρησης της ψηφιακής ΟΔΥ καθώς και τα αντίστοιχα οφέλη με στόχο την απάντηση στο ερώτημα “Μας συμφέρει να υλοποιήσουμε την ΟΔΥ;” Από τη μελέτη προέκυψε ότι το κόστος δεν θα είναι μεγάλο ενώ τα κοινωνικά οφέλη αιτιολογούν το σχετικό κόστος.
- III. *Εταιρική σκοπιμότητα* όπου εκτιμάται κατά πόσο η νέα ΟΔΥ θα χρησιμοποιηθεί τόσο από τους εμπλεκόμενους υπαλλήλους όσο και από τα ΑμεΑ ως τελικοί χρήστες με στόχο την απάντηση του ερωτήματος “Εάν το φτιάξουμε, θα χρησιμοποιηθεί;” Από τη μελέτη προέκυψε ότι τόσο οι υπάλληλοι όσο και τα ΑμεΑ είναι γενικά θετικοί ως προς την ψηφιοποίηση της ΟΔΥ.

Α.2.4 Σύνταξη πρώιμης μελέτης διαλειτουργικότητας και επαναχρησιμοποίησης. Τα βασικά σημεία της μελέτης είναι:

1. Συγκέντρωση υφιστάμενων διατάξεων που ρυθμίζουν τις διαδικασίες που εμπλέκονται στην ΟΔΥ. Αυτές είναι:
 - 1.1. Απόφαση με Αριθμ. Δ12α/Γ.Π.οικ.99899 “Καθορισμός των όρων, των προϋποθέσεων και της διαδικασίας για τη δωρεάν ή με μειωμένο εισιτήριο μετακίνηση α) των Ατόμων με Αναπηρίες (ΑμεΑ), και β) των πολυτέκνων και των μελών των οικογενειών τους, για το έτος 2022 με τα μέσα συγκοινωνίας του Ο.Α.Σ.Α., του Ο.Α.Σ.Θ. και των αστικών και υπεραστικών ΚΤΕΛ που είναι μέλη των ομοσπονδιών Π.Ο.Α.Σ και Π.Ο.Α.Υ.Σ.” των Υπουργείων Οικονομικών, Εργασίας και Κοινωνικών Υποθέσεων, Υποδομών και Μεταφορών (ΦΕΚ Τεύχος Β’ 5805/10.12.2021)
 - 1.2. “Διευκρινιστική Εγκύκλιος για την χορήγηση Δελτίων Μετακίνησης ΑμεΑ για το έτος 2022 από τις Περιφερειακές Ενότητες της χώρας” του Υπουργείου Εργασίας και Κοινωνικών Υποθέσεων με αριθμ. πρωτ. Δ12α/ΓΠοικ.4825/46/18.1.2022 (ΑΔΑ: 605Β46ΜΤΛΚ-ΞΦΝ)
2. Η ΟΔΥ ΔΜΑ παρέχεται μετά από έκδοση ετήσιας εγκυκλίου. Θα πρέπει στην επόμενη εγκύκλιο να προβλεφθεί η παροχή της ΟΔΥ ψηφιακά.
3. Η ΟΔΥ είναι καταγεγραμμένη στο Εθνικό Μητρώο Διαδικασιών (ΕΜΔ) με κωδικό διαδικασίας 00444 αλλά δεν έχει ακόμη δημοσιευθεί ανοικτά²⁰. Παρόλα αυτά, θα πρέπει να επιβεβαιωθούν οι πληροφορίες που αναγράφονται στο ΕΜΔ.
4. Η ΟΔΥ απαιτεί τις εξής πληροφορίες από βασικά μητρώα:
 - 4.1. Εάν ο αιτών έχει πάνω από 67% αναπηρία
 - 4.2. Εάν ο αιτών έχει οικογενειακό εισόδημα κάτω των 23.000 €
5. Η ΟΔΥ ΔΜΑ απαιτεί την υποβολή μιας σειράς δικαιολογητικών για τη συλλογή πληροφοριών για τον αιτούντα. Μετά από διερεύνηση του Κέντρου Διαλειτουργικότητας, προέκυψε ότι οι παρακάτω πληροφορίες παρέχονται μέσα από προγραμματιστικές διεπαφές:
 - 5.1. Αυθεντικοποίηση Χρηστών σε Πληροφοριακό Σύστημα Τρίτου Φορέα (οAuth 2.0) του ΚΕΔ
 - 5.2. Αυθεντικοποίηση Χρηστών Δημόσιας Διοίκησης του ΚΕΔ
 - 5.3. Μητρώο Επικοινωνίας Πολιτών του ΚΕΔ
 - 5.4. Στοιχεία Φορολογικού Μητρώου της ΑΑΔΕ
 - 5.5. Ασφαλιστικά Στοιχεία από ΗΔΙΚΑ (ΑΜΚΑ)
 - 5.6. Πιστοποιητικά του Μητρώου Πολιτών του Υπουργείο Εσωτερικών
 - 5.7. Αναζήτηση Δελτίων Ταυτότητας της Ελληνικής Αστυνομίας
 - 5.8. Στοιχεία για Αλλοδαπούς από το Υπουργείο Μετανάστευσης και Ασύλου
 - 5.9. Στοιχεία για υπηκόους των Κρατών-Μελών της Ε.Ε., καθώς και υπηκόους Κρατών-Μελών του Ενιαίου Ευρωπαϊκού Οικονομικού Χώρου (Ε.Ε.Ο.Χ.), υπηκόους των Κρατών που περιλαμβάνονται στην Ευρωπαϊκή Σύμβαση που κυρώθηκε με το Ν.Δ. 4017/59 (ΦΕΚ 246/59 Α'), πολίτες τρίτων χωρών που έχουν καταστεί ανίκανοι για

²⁰https://mitos.gov.gr/index.php/%CE%91%CF%81%CF%87%CE%B9%CE%BA%CE%AE_%CF%83%CE%B5%CE%BB%CE%AF%CE%B4%CE%B1

εργασία μετά από εργατικό ατύχημα σε ελληνικό έδαφος, ή είναι μέλη οικογένειας Έλληνα πολίτη ή πολίτη της ΕΕ, κατά τα οριζόμενα στο άρθρο 20 παρ.2 του π.δ. 106/2007 (ΦΕΚ 135 Α'), στο άρθρο 85 παρ. 4 του ν.4251/2014 (ΦΕΚ 80 Α') και στο άρθρο 31 παρ. 1 του ν. 4540/2018 (ΦΕΚ 91 Α')

- 5.10. Γνωμάτευση ΚΕ.Π.Α. του Ηλεκτρονικού Εθνικού Φορέα Κοινωνικής Ασφάλισης
- 5.11. Φωτογραφίες μέσα από την εφαρμογή myphoto ή προσκόμιση ψηφιακού αρχείου
- 6. Η ΟΔΥ ΔΜΑ απαιτεί ευαίσθητα προσωπικά δεδομένα. Συνεπώς, θα πρέπει να διασφαλιστεί η ηλεκτρονική πρόσβαση σε αυτές τις πληροφορίες, τόσο από τεχνικής όσο και από οργανωσιακής και νομικής άποψης.
- 7. Εντοπισμός πληροφοριακών συστημάτων που υποστηρίζουν τις υφιστάμενες διαδικασίες. Αυτά είναι:
 - 7.1. Μητρώο Πολιτών, Αλλοδαπών,
 - 7.2. Taxis
 - 7.3. ΠΣ του ΕΦΚΑ
 - 7.4. ΠΣ της Ελληνικής Αστυνομίας
 - 7.5. ΠΣ ΟΑΣΑ, ΟΑΣΘ, ΚΤΕΛ
 - 7.6. Myphoto
 - 7.7. rantevou.kep.gov.gr

A.2.5 Αξιολόγηση διαλειτουργικότητας ΔΥ στην υπάρχουσα κατάσταση (εάν η ΔΥ προσφέρεται ήδη). Πραγματοποιήθηκε αξιολόγηση της διαλειτουργικότητας της τρέχουσας διαζώσης δημόσιας υπηρεσίας με χρήση του EU Survey και του ερωτηματολογίου αυτοαξιολόγησης IMAPS²¹. Με βάση τα κριτήρια του IMAPS, η αξιολόγηση επικεντρώθηκε στην παροχή της υπηρεσίας, στην κατανάλωση/ χρήση και στη διαχείριση αυτής. Η συνολική βαθμολογία της αξιολόγησης της διαλειτουργικότητας της τρέχουσας διαζώσης δημόσιας υπηρεσίας είναι 6294/10000 όπως φαίνεται στο Σχήμα 6.

²¹<https://joinup.ec.europa.eu/collection/imaps-interoperability-maturity-assessment-public-service/solution/imaps/release/v210>

Summary

Your Score 6294

Maximum Score 10000



Section	Score for this Section
Service Delivery (D)	3173 /5000
Service Consumption (C)	904 /2000
Service Management (B)	2217 /3000

Σχήμα 6 Αξιολόγηση ΟΔΥ ΔΜΑ με το IMAPS

Ακόμη, το IMAPS προσφέρει κατευθύνσεις για τη βελτίωση της διαλειτουργικότητας μιας υπηρεσίας με βάση κάθε μία απάντηση στις ερωτήσεις που περιλαμβάνει. Στην περίπτωση της δημόσιας υπηρεσίας παροχής ΔΜΑ σε ΑμεΑ, μερικές από τις κατευθύνσεις του IMAPS είναι οι παρακάτω:

- Αποτύπωση όλης της πληροφορίας, η οποία θα μπορούσε να είναι ωφέλιμη για τους τελικούς χρήστες της υπηρεσίας και κοινοποίησή της σε αυτούς μέσω όλων των διαθέσιμων καναλιών.
- Μέριμνα για θέματα πολυγλωσσικότητας. Η υπηρεσία είναι καλό να προσφέρεται σε μία ή περισσότερες γλώσσες ανάλογα με τη σύνθεση της κοινότητας των χρηστών της υπηρεσίας.
- Καταχώρηση της υπηρεσίας σε έναν κατάλογο συνίσταται με στόχο την προώθηση και την αύξηση της χρήσης της υπηρεσίας.
- Διερεύνηση της δυνατότητας οι χρήστες να μπορούν να εισέρχονται στην εφαρμογή παροχής της υπηρεσίας με απλό τρόπο, όπως για παράδειγμα την εισαγωγή ονόματος χρήστη και κωδικού πρόσβασης.
- Διασφάλιση της ύπαρξης ενός φυσικού ή ενός ψηφιακού καναλιού, ή και των δύο, μέσω των οποίων θα συλλέγεται η ανατροφοδότηση από τους χρήστες και θα αντιμετωπίζονται τυχόν παράπονα.

Αποτέλεσμα Πρώτης Φάσης: Στο τέλος της Φάσης Α αποφασίζεται από την πολιτική ηγεσία ότι η ΟΔΥ ΔΜΑ είναι μια ενδιαφέρουσα υπηρεσία που θα πρέπει να ψηφιοποιηθεί καθώς αυτό είναι κάτι που επιθυμούν οι δικαιούχοι (ΑμεΑ), είναι εφικτό και σκόπιμο, συνάδει με τις πολιτικές

προτεραιότητες, και μπορεί να πραγματοποιηθεί σύντομα, χωρίς ιδιαίτερα θεσμικά ή άλλα προβλήματα διαλειτουργικότητας. Επιπλέον, η ύπαρξη αρκετών πληροφοριών που είναι απαραίτητες για την παροχή της ΟΔΥ (ως δικαιολογητικά) προσφέρονται ήδη μέσω προγραμματιστικών διεπαφών (API) και συνεπώς προβλέπεται να επαναχρησιμοποιηθούν απαλλάσσοντας έτσι τους πολίτες από την συλλογή και υποβολή τους.

Για το σκοπό αυτό συντάσσεται μια αναφορά ή Τεχνικό Δελτίο για την πιθανή ένταξη του έργου σε κάποιο χρηματοδοτικό πλαίσιο /πρόγραμμα.

Φάση Β. Ανάλυση Απαιτήσεων και Σχεδίαση ΟΔΥ

Βήμα Β.1: Καθορισμός απαιτήσεων χρηστών και βασικών λειτουργιών

Στόχος του βήματος είναι να καθοριστούν οι απαιτήσεις και οι λειτουργίες της ψηφιακής ΟΔΥ ΔΜΑ.

Εμπλεκόμενοι είναι η ομάδα εργασίας της ΟΔΥ, άλλοι εκπρόσωποι του φορέα, και εκπρόσωποι των ωφελουμένων (σύλλογοι ΑμεΑ).

Βασική ενέργεια αποτελεί η καταγραφή των απαιτήσεων των χρηστών και των βασικών λειτουργιών του νέου συστήματος. Π.χ.

- 1.1. Ηλεκτρονική αίτηση για ΔΜΑ
- 1.2. Ηλεκτρονική ενημέρωση για έγκριση ΔΜΑ
- 1.3. Διαθεσιμότητα ΟΔΥ μέσω διαδικτύου και έξυπνων κινητών ως εναλλακτικά κανάλια επικοινωνίας
- 1.4. Παραλαβή ηλεκτρονικού ΔΜΑ
- 1.5. Διαδικτυακή εφαρμογή για τους υπαλλήλους για τη διαχείριση των αιτήσεων
- 1.6. Παροχή ειδοποιήσεων σχετικά με προϋποθέσεις και προθεσμίες κατά την παροχή της ΟΔΥ
- 1.7. Αυτόματη ανανέωση του ΔΜΑ (εφόσον εξακολουθούν να ισχύουν οι προϋποθέσεις του νόμου, π.χ. για την οικονομική κατάσταση, την κατάσταση υγείας κλπ.)

Η ενέργεια αυτή έχει ως στόχο τον καθορισμό του συνόλου των απαιτήσεων.

Βήμα Β.2: Τεκμηρίωση της ΟΔΥ

Στόχος του βήματος είναι η αποτύπωση της υφιστάμενης (AS-IS) και της επιθυμητής μελλοντικής διαδικασίας (TO-BE) παροχής της ΟΔΥ ΔΜΑ.

Εμπλεκόμενοι είναι η ομάδα εργασίας της ΟΔΥ, άλλοι εκπρόσωποι των συμμετεχόντων φορέων, εκπρόσωποι της Συντονιστικής Λειτουργίας Διαλειτουργικότητας, και εκπρόσωποι της κοινότητας διαλειτουργικότητας.

Ενδεικτικές ενέργειες αποτελούν:

B.2.1 Τεκμηρίωση της “AS IS” διαδικασίας. Καταγραφή και μοντελοποίηση της διαδικασίας διαζώσης παροχής της ΟΔΥ ΔΜΑ στην υπάρχουσα κατάσταση (AS-IS). Ένα σχετικό BPMN διάγραμμα φαίνεται στο [Παράρτημα Β](#).

B.2.2 Μοντελοποίηση της “TO BE” διαδικασίας. Καταγραφή και μοντελοποίηση της διαδικασίας ψηφιακής παροχής της ΟΔΥ ΔΜΑ στη μελλοντική κατάσταση στην οποία η διαδικασία θα έχει απλουστευτεί (TO-BE). Ένα σχετικό BPMN διάγραμμα φαίνεται στο [Παράρτημα Γ](#).

Βήμα Β.3: Σχεδίαση Τεχνικής Λύσης για την υλοποίηση της ΟΔΥ

Στόχος του βήματος είναι ο προσδιορισμός των παρεμβάσεων που απαιτούνται σε υφιστάμενα πληροφοριακά συστήματα ή νέες εφαρμογές για την υλοποίηση των ενδιάμεσων και τελικών αποτελεσμάτων της ΟΔΥ.

Εμπλεκόμενοι είναι η ομάδα εργασίας της ΟΔΥ της Περιφέρειας, άλλοι εκπρόσωποι των συμμετεχόντων φορέων, και εκπρόσωποι της Συντονιστικής Λειτουργίας Διαλειτουργικότητας.

Ενδεικτικές ενέργειες της Περιφέρειας αποτελούν:

B.3.1 Διερεύνηση δυνατοτήτων διαλειτουργικότητας και επαναχρησιμοποίησης. Διερεύνηση του καταλόγου υφιστάμενων διεπαφών και δεδομένων που καλύπτουν τις ανάγκες των διαδικασιών της ΟΔΥ ΔΜΑ. Καθώς ακόμη δεν λειτουργεί πλήρως η Εργαλειοθήκη Διαλειτουργικότητας του ΕΠΔ, γίνεται αναζήτηση σε όλους τους φορείς και τους υπάρχοντες καταλόγους π.χ.:

α) του gov.gr, του Εθνικού Μητρώου Διαδικασιών και τρίτων πηγών, όπου εξετάζονται σε βάθος παρεμφερείς υπηρεσίες όπως π.χ

1. gov.gr: το [Δωρεάν κόμιστρο ATH.ENA card για άνεργους και άτομα με αναπηρίες](#)
2. ΗΔΙΚΑ: e-ticket (από την ομάδα ανάπτυξης της ΗΔΙΚΑ) <https://www.idika.gr/athenacard/Home/About>
3. Ο.Α.Σ.Α.: Έκδοση κάρτας <https://www.athenacard.gr/index.jsp>
4. ΟΠΕΚΑ: Επίδομα κίνησης <https://opeka.gr/atoma-me-anapiria/atoma-me-anapiria-paroches/>
5. ΕΦΚΑ: Πιστοποίηση Φορέων για τη Γνωστοποίηση Αποτελέσματος Πιστοποίησης Αναπηρίας: <https://www.efka.gov.gr/el/pistopoiесе-phoreon-gia-te-gnostopoiесе-apotelesmatos-pistopoieses-anaperias-0>

6. ΟΑΣΘ
7. ΚΤΕΛ
8. ΚΕΠΑ : Πιστοποίηση αναπηρίας μέσω ΚΕΔ.
9. Covid Free GR Wallet:
<https://play.google.com/store/apps/details?id=gr.gov.dcc.wallet&hl=en&gl=US>

β) καταλόγους με προγραμματιστικές διεπαφές, πρότυπα και υπηρεσίες. Διερευνήθηκαν πρωτίστως οι υφιστάμενες υπηρεσίες που διατηρεί το Κέντρο Διαλειτουργικότητας (ΚΕΔ) της Γενικής Γραμματείας Πληροφοριακών Συστημάτων Δημόσιας Διοίκησης²².

Από την ανάλυση αυτή, προέκυψε ότι οι παρακάτω πληροφορίες που απαιτούνται για την εκτέλεση της ΟΔΥ ΔΜΑ παρέχονται από Web Services που είναι διαθέσιμα μέσω προγραμματιστικών διεπαφών. Συγκεκριμένα, οι παρακάτω υπηρεσίες θα μπορούσαν να επαναχρησιμοποιηθούν, μέσω του ΚΕΔ:

- a. Αυθεντικοποίηση Χρηστών σε Πληροφοριακό Σύστημα Τρίτου Φορέα (oAuth 2.0)
- b. Αυθεντικοποίηση Χρηστών Δημόσιας Διοίκησης
- c. Μητρώο Επικοινωνίας Πολιτών
- d. Υπηρεσία στοιχείων πιστοποιητικού αναπηρίας ΚΕΠΑ²³

Σχετικές απαιτήσεις ΕΠΔ: 46, 53

B.3.2 Διαμόρφωση αρχιτεκτονικής λύσης ΟΔΥ. Σχεδιάζεται η τελική αρχιτεκτονική λύση για την παροχή της ΟΔΥ ΔΜΑ με βάση την επαναχρησιμοποίηση διεπαφών και για τις οποίες έχει γίνει αίτηση χρήσης. Η σχεδίαση βασίζεται στις καλές πρακτικές που παρέχονται από το gov.gr σχετικά με το σχεδιασμό εφαρμογών διαδικτύου²⁴.

B.3.3. Καθορισμός συμφωνιών διαλειτουργικότητας. Με βάση την παραπάνω ανάλυση ελέγχεται η υφιστάμενη διαδικασία με βάση τη νομοθεσία, τις υπουργικές αποφάσεις και τις εγκυκλίους προκειμένου να συνταχθούν τυχόν πρόσθετες θεσμικές ρυθμίσεις και γενικότερα συμφωνίες διαλειτουργικότητας για τη ψηφιακή εκτέλεση της διαδικασίας. Ενδεικτικά αναφέρονται:

- 1) Συμφωνίες για υποστήριξη των ψηφιακών ραντεβού με τηλεδιάσκεψη από στελέχη των ΚΕΠ είτε των περιφερειών,
- 2) Συμφωνίες για τις προδιαγραφές των φωτογραφιών και υποβολής αυτών μέσα από την εφαρμογή του my photo ή και με την προώθηση σχετικών αρχείων,
- 3) Θεσμικές διατάξεις που παρέχουν τη δυνατότητα παραγωγικής χρήσης των διαδικτυακών υπηρεσιών που απαιτούνται μέσα από το ΚΕΔ όπως:
 - ο Η υπηρεσία “Στοιχείων πιστοποιητικού αναπηρίας ΚΕΠΑ”,

²²<https://www.gsis.gr/dimosia-dioikisi/ked>

²³<https://www.gsis.gr/dimosia-dioikisi/ked/webservices/EFKA>

²⁴<https://guide.services.gov.gr/>

- Η υπηρεσία “Πληροφορίες για Στοιχεία Εισοδήματος (κλίμακα - ύψος εισοδήματος) από ΑΑΔΕ”,
- Η υπηρεσία “Στοιχεία Ελληνικής Αστυνομίας (Στοιχεία Ταυτοτήτων, Διαβατηρίων)”. Επισημαίνεται ότι η ταυτοποίηση μέσα από το gov.gr δύναται να αντικαταστήσει το συγκεκριμένο δικαιολογητικό,
- Η υπηρεσία “Αυθεντικοποίηση Χρηστών σε Πληροφοριακό Σύστημα Τρίτου Φορέα (oAuth 2.0)”,
- Η υπηρεσία “Αυθεντικοποίηση Χρηστών Δημόσιας Διοίκησης”,
- Η υπηρεσία “Μητρώου Επικοινωνίας Πολιτών”.

Πριν τον καθορισμό των συμφωνιών, προηγείται έγκριση του σχεδιασμού από τη Συντονιστική Λειτουργία Διαλειτουργικότητας.

B.3.4 Επιλογή μεθόδων ανάπτυξης και τρόπου διάθεσης της ΟΔΥ

Μεταξύ πολλών εναλλακτικών γίνεται η επιλογή των μεθόδων ανάπτυξης με βάση προϋπάρχουσες τεχνολογίες ή και τεχνογνωσία του φορέα που θα υποστηρίζει τη λειτουργία της ΟΔΥ. Αυτές περιλαμβάνουν, για παράδειγμα:

- React native για mobile app
- React για το web app για τους δημοσίους υπαλλήλους
- MongoDB ως βάση δεδομένων, η οποία ωστόσο μπορεί να αλλάξει ανάλογα με την τελική μορφή των μηνυμάτων που θα ληφθούν από το ΚΕΔ
- Το stack για την υλοποίησή όλου του MVC (Model-View-Controller), βασίζεται στο quarkus
- Περιβάλλον ανάπτυξης μπορεί να χρησιμοποιηθεί οποιοδήποτε, π.χ. VS code
- gitlab για CI/CD (continuous integration και continuous delivery/continuous deployment)
- Docker για containerization

Σχεδιασμός μηχανισμού διάθεσης ανοικτών δεδομένων στο data.gov.gr με χρήση ανοικτών και τυποποιημένων αδειών για το συγκεντρωτικό αριθμό ΔΜΑ ανά μήνα και ανά έτος.

B.3.5 Σχεδιασμός εμπλουτισμού Εργαλειοθήκης διαλειτουργικότητας

Σχεδιάζεται μια νέα διεπαφή η οποία να επιστρέφει εάν ένας πολίτης με συγκεκριμένο ΑΦΜ ή άλλο πιθανό ταυτοποιητικό στοιχείο κατέχει ΔΜΑ ή όχι. Η διεπαφή αυτή διατίθεται στην εργαλειοθήκη διαλειτουργικότητας για δυνητική επαναχρησιμοποίηση από άλλες ΟΔΥ.

Το βασικό αποτέλεσμα του βήματος είναι η έγκριση από τη Συντονιστική Λειτουργία Διαλειτουργικότητας της σχεδίασης της ΟΔΥ αναφορικά με την αξιοποίηση της εργαλειοθήκης και την παροχή σε αυτή της νέας υπηρεσίας. Επιπρόσθετα γίνεται και η δέσμευση των απαιτούμενων πόρων για την ανάπτυξη και υλοποίηση της ΟΔΥ σε ότι αφορά στις διαλειτουργικότητες με τρίτους.

Βήμα Β.4: Σχεδίαση ελέγχου, αποδοχής, εκπαίδευσης, υποστήριξης, διάδοσης

Στόχος του βήματος είναι να καθοριστούν τα απαραίτητα σενάρια ελέγχων και να προσδιοριστούν οι διαδικασίες διαμόρφωσης του κατάλληλου υλικού αναφορικά με την διάδοση, εκπαίδευση και υποστήριξη της ΟΔΥ.

Εμπλεκόμενοι είναι η ομάδα εργασίας της ΟΔΥ της Περιφέρειας, άλλοι εκπρόσωποι των συμμετεχόντων φορέων, εκπρόσωποι της Συντονιστικής Λειτουργίας Διαλειτουργικότητας, εκπρόσωποι του φορέα εκπαίδευσης πιστοποίησης, εκπρόσωποι του Κέντρου Γνώσης και Υποστήριξης, και γενικότερα τα ενδιαφερόμενα μέλη της κοινότητας διαλειτουργικότητας.

Ενδεικτικές ενέργειες της Περιφέρειας αποτελούν:

B.4.1 Καθορισμός σεναρίων ελέγχου και αποδοχής. Τα σενάρια περιλαμβάνουν ελέγχους συμπεριλαμβανομένων αυτών για τη Διαλειτουργικότητα ώστε να διασφαλιστεί ότι οι προγραμματιστικές διεπαφές που θα χρησιμοποιηθούν μέσω του ΚΕΔ εργάζονται σύμφωνα με τις προδιαγραφές.

B.4.2 Σχεδίαση μηχανισμού εκπαίδευσης, υποστήριξης, διάδοσης, συμμετοχικής βελτιστοποίησης. Προετοιμάζονται οι προδιαγραφές διάδοσης-διάχυσης της ΟΔΥ ΔΜΑ. Προετοιμάζεται ο μηχανισμός εκπαίδευσης και ο μηχανισμός υποστήριξης της ΟΔΥ.

Για το σχεδιασμό της εκπαίδευσης αξιοποιούνται πρότυπα ανοικτού εκπαιδευτικού σχεδιασμού θεσμικών φορέων όπως του ΕΚΔΔΑ.

Αποτέλεσμα Φάσης Β

Το τελικό αποτέλεσμα της Φάσης Β είναι η σχεδίαση της ΟΔΥ ΔΜΑ με βάση διεθνή πρότυπα και συμφωνίες διαλειτουργικότητας που έχουν υπογραφεί με άλλους εμπλεκόμενους φορείς αλλά και με την αξιοποίηση της Εργαλειοθήκης Διαλειτουργικότητας του ΕΠΔ. Τμήμα της σχεδίασης μπορεί να χρησιμοποιηθεί για τη διαστασιολόγηση της νέας υπηρεσίας, την εκτίμηση κόστους, και τη σύνταξη της Προκήρυξης του Έργου, εάν αυτή απαιτείται. Στο τέλος αυτής της Φάσης έχουμε απόφαση για συνέχιση με την υλοποίηση της ΟΔΥ ή όχι.

Φάση Γ. Υλοποίηση ΟΔΥ

Η φάση αυτή αφορά την υλοποίηση της ψηφιακής ΟΔΥ και την ανάπτυξη σχετικού υλικού τεκμηρίωσης.

Βήμα Γ.1: Συγκέντρωση και προσαρμογή επαναχρησιμοποιήσιμων στοιχείων

Στόχος του βήματος είναι η συγκέντρωση και προσαρμογή επαναχρησιμοποιήσιμων στοιχείων καθώς και η επιλογή των εργαλείων και του περιβάλλοντος ανάπτυξης της ψηφιακής ΟΔΥ.

Εμπλεκόμενοι είναι η ομάδα ανάπτυξης της ΟΔΥ, εκπρόσωποι του φορέα, και εκπρόσωποι της Συντονιστικής Λειτουργίας Διαλειτουργικότητας με αρμοδιότητα σε ζητήματα Τεκμηρίωσης Διαλειτουργικότητας.

Ενδεικτικές ενέργειες αποτελούν:

Γ.1.1 Συγκέντρωση και προσαρμογή επαναχρησιμοποιήσιμων στοιχείων

1. Σε αυτό το στάδιο η ομάδα ανάπτυξης της ΟΔΥ ΔΜΑ ελέγχει εάν οι αναμενόμενες προγραμματιστικές διεπαφές υποστήριξης της υπηρεσίας είναι λειτουργικές. Επιπλέον, για τη λειτουργικότητα που πρέπει να αναπτυχθεί γίνεται έλεγχος σε αποθετήρια δομοστοιχείων για την ύπαρξη ανοικτών επαναχρησιμοποιήσιμων δομοστοιχείων. Σχετικά αποθετήρια, μέχρι τη λειτουργία της Εργαλειοθήκης, αποτελούν το joinup καθώς και το github και το gov.gr (για σχεδιασμό της εμφάνισης της ΟΔΥ).

Επιπλέον γίνεται η τεχνική αξιολόγηση δομικών στοιχείων που έχουν εντοπιστεί στη Φάση Β σε συνεργασία με τους άλλους φορείς, με τη βοήθεια και την καθοδήγηση του κεντρικού συντονισμού για τις ΟΔΥ. Για παράδειγμα δύναται να υπάρξει συνεργασία με την ομάδα ανάπτυξης της παρεμφερούς υπηρεσίας e-ticket <https://www.idika.gr/athenacard/Home/About>

2. Ενέργειες για την απόκτηση πρόσβασης στις προγραμματιστικές διεπαφές και στα επαναχρησιμοποιήσιμα δομοστοιχεία που αναφέρονται στους καταλόγους και θα χρησιμοποιηθούν για την ανάπτυξη της ΟΔΥ .
3. Αιτήματα χρήσης των υπηρεσιών που αναφέρθηκαν στο βήμα Β.3.3 προς το ΚΕΔ αρχικά σε πιλοτική μορφή. Συγκεκριμένα:
 - Αίτημα χρήσης της “Υπηρεσίας στοιχείων πιστοποιητικού αναπηρίας ΚΕΠΑ”,
 - Αίτημα χρήσης της υπηρεσίας “Πληροφορίες για Στοιχεία Εισοδήματος (κλίμακα - ύψος εισοδήματος) από ΑΑΔΕ”,
 - Αίτημα χρήσης της υπηρεσίας “Στοιχεία Ελληνικής Αστυνομίας (Στοιχεία Ταυτοτήτων, Διαβατηρίων)”,
 - Αίτημα χρήσης της υπηρεσίας “Αυθεντικοποίηση Χρηστών σε Πληροφοριακό Σύστημα Τρίτου Φορέα (OAuth 2.0)”,
 - Αίτημα χρήσης της υπηρεσίας “Αυθεντικοποίηση Χρηστών Δημόσιας Διοίκησης”,
 - Αίτημα χρήσης της υπηρεσίας “Μητρώο Επικοινωνίας Πολιτών”.

Βήμα Γ.2: Υλοποίηση ΟΔΥ και έλεγχος συμμόρφωσης με τις απαιτήσεις διαλειτουργικότητας του ΕΠΔ

Στόχος του βήματος είναι η υλοποίηση της ΟΔΥ, η εκτέλεση δοκιμών και ο έλεγχος συμμόρφωσης με τις απαιτήσεις διαλειτουργικότητας του ΕΠΔ.

Εμπλεκόμενοι είναι εκπρόσωποι της Περιφέρειας, η ομάδα εργασίας της ΟΔΥ της Περιφέρειας, και εκπρόσωποι της Συντονιστικής Λειτουργίας Διαλειτουργικότητας με αρμοδιότητα την παρακολούθηση εφαρμογής του ΕΠΔ.

Ενδεικτικές ενέργειες της Περιφέρειας αποτελούν:

Γ.2.1 Υλοποίηση ΟΔΥ

Γίνεται υλοποίηση τόσο της mobile εφαρμογής για τους πολίτες (π.χ. για την υποβολή της αίτησης) όσο και της Web εφαρμογής για τους δημόσιους υπαλλήλους (π.χ. για διαχείριση των αιτήσεων) με χρήση του επιλεγμένου περιβάλλοντος και των εργαλείων ανάπτυξης.

Γίνεται διάθεση τμήματος της λειτουργικότητας της ΟΔΥ με διαλειτουργικό τρόπο μέσω προγραμματιστικών διεπαφών (APIs). Συγκεκριμένα, για πολίτη με συγκεκριμένο ΑΦΜ επιστρέφεται εάν έχει ενεργό ΔΜΑ.

Τέλος, εκτελούνται unit tests και σεναρίων δοκιμών που αφορούν την διαλειτουργικότητα.

Με την ολοκλήρωση της ανάπτυξης της λειτουργικότητας της ΟΔΥ, οι διεπαφές που παρέχει η ΟΔΥ προστίθενται στον κατάλογο APIs, ενώ δομοστοιχεία τα οποία μπορούν να διατεθούν προς επαναχρησιμοποίηση διατίθενται στα σχετικά αποθετήρια.

Η υπηρεσία ακολουθεί τις σχεδιαστικές απαιτήσεις του gov.gr με βάση τα κάτωθι στοιχεία:

<https://guide.services.gov.gr/>

Μετά την επιτυχή υλοποίηση της υπηρεσίας και εφόσον πληρούνται οι προϋποθέσεις που αναφέρθηκαν στο βήμα B3.3 γίνεται αίτημα για χρήση των υπηρεσιών του ΚΕΔ σε παραγωγικά συστήματα.

Γ.2.2 Έλεγχος συμμόρφωσης με τις απαιτήσεις διαλειτουργικότητας του ΕΠΔ

Γίνεται έλεγχος συμμόρφωσης με τις συστάσεις/απαιτήσεις του ΕΠΔ καθώς και των απαιτούμενων οργανωτικών και τεχνικών μέτρων προστασίας των δεδομένων και της ιδιωτικότητας.

Αξιοποίηση εργαλείων αξιολόγησης όπως π.χ.

α) <https://www.w3.org/WAI/ER/tools/>,

β) <https://www.w3.org/developers/tools/>

γ) <https://validator.w3.org/>

δ) <http://www.w3c.gr/wai/translations/wcag20.html>

ε) <http://mobileathena.uoa.gr/index.php/el/>

Βήμα Γ.3: Ανάπτυξη υλικού τεκμηρίωσης, εκπαίδευσης και διάχυσης

Στόχος του βήματος είναι η ανάπτυξη του υλικού τεκμηρίωσης, εκπαίδευσης και διάχυσης.

Εμπλεκόμενοι είναι εκπρόσωποι της Περιφέρειας, η ομάδα εργασίας της ΟΔΥ της Περιφέρειας, οι εκπρόσωποι για την Τεκμηρίωση Διαλειτουργικότητας, του Κέντρο Γνώσης και Υποστήριξης, καθώς και του φορέα εκπαίδευσης και πιστοποίησης.

Ενδεικτικές ενέργειες της Περιφέρειας αποτελούν:

Γ.3.1 Ανάπτυξη υλικού και εκπαίδευση. Πιθανές δράσεις αποτελούν:

Ανάπτυξη τεκμηρίωσης της υπηρεσίας και υλικού για την εκπαίδευση τόσο των χρηστών όσο και των διοικητικών υπαλλήλων της Περιφέρειας.

Δημοσίευση εκπαιδευτικού υλικού ως ποσο με βάση τη λογική του howto.gov.gr.
<https://howto.gov.gr/>

Οργάνωση υποστήριξης στα πρότυπα και κατευθύνσεις του:

<https://support.gov.gr/guide/>

Παράδειγμα υποστήριξης υπηρεσίας:

<https://support.gov.gr/guide/index.jsp?type=govgr71>

Η ενέργεια καταλήγει στην τεκμηρίωση της ΟΔΥ και των διαδικτυακών διεπαφών που καταναλώνει και παρέχει . Επίσης προσδιορίζεται το οργανωτικό σχήμα και οι διαδικασίες για την υποστήριξη της ΟΔΥ ενώ δημιουργούνται πιστοποιημένα μαθήματα, ανοικτά μαθήματα και άλλο ανοικτό υποστηρικτικό υλικό.

Αποτέλεσμα Φάσης Γ

Το τελικό αποτέλεσμα της Φάσης Γ είναι ο κώδικας της ψηφιακής ΟΔΥ, ο οποίος επαναχρησιμοποιεί έτοιμες λύσεις και διαλειτουργεί με άλλα συστήματα για την απόκτηση πληροφοριών που χρειάζεται και την αποστολή πληροφοριών που παράγει. Αποτέλεσμα της Φάση Γ αποτελούν επίσης οι διαδικασίες ελέγχου και ανάπτυξης υλικού τεκμηρίωσης, εκπαίδευσης και διάχυσης.

4. ΕΛΕΓΧΟΣ ΣΥΜΜΟΡΦΩΣΗΣ ΜΕ ΤΟ ΠΛΑΙΣΙΟ

4.1 Εισαγωγή

Στόχος της ενότητας είναι να παρουσιάσει έναν πίνακα συμμόρφωσης με τη χρήση του οποίου οι φορείς που παρέχουν ΟΔΥ θα μπορούν να ελέγχουν τη συμμόρφωση μιας ψηφιακής ΟΔΥ με το ΕΠΔ.

Ο πίνακας συμμόρφωσης περιέχει μία λίστα με ερωτήσεις. Όλες οι ερωτήσεις βασίζονται σε μία ή περισσότερες απαιτήσεις του ΕΠΔ. Ο πίνακας συμμόρφωσης, όπως και συνολικά ο οδηγός εφαρμογής, αναφέρεται σε ενέργειες των φορέων υλοποίησης των ΟΔΥ και όχι στην κεντρική διοίκηση. Ακόμη, ο πίνακας συμμόρφωσης ακολουθώντας τη λογική του οδηγού εφαρμογής εστιάζει σε ενέργειες οι οποίες εξασφαλίζουν υψηλό επίπεδο διαλειτουργικότητας των ΟΔΥ. Συνεπώς, δεν περιλαμβάνει όλες τις ενέργειες οι οποίες περιέχονται σε έργα υλοποίησης ΟΔΥ. Ως αποτέλεσμα, ενέργειες οι οποίες δεν σχετίζονται με τη διαλειτουργικότητα των ΟΔΥ, αλλά αφορούν άλλες πτυχές της δημιουργίας των ΟΔΥ, περιλαμβάνονται επιλεκτικά και όχι εξαντλητικά ή δεν περιλαμβάνονται καθόλου.

4.2 Πίνακας συμμόρφωσης

Ο πίνακας συμμόρφωσης φαίνεται παρακάτω. Κάθε γραμμή του πίνακα περιλαμβάνει μία ερώτηση. Κάθε ερώτηση ελέγχει τη συμμόρφωση με μία ή περισσότερες απαιτήσεις του ΕΠΔ. Η επόμενη στήλη φιλοξενεί την απάντηση του φορέα που παρέχει ή σχεδιάζει μία ΟΔΥ. Οι απαντήσεις μπορούν να είναι στην πλειοψηφία τους μονολεκτικές ή σύντομες (ΝΑΙ / ΟΧΙ / ΜΗ ΕΦΑΡΜΟΣΙΜΟ) προκειμένου να διευκολυνθεί η συμπλήρωση του πίνακα. Για κάθε απάντηση μπορεί να συμπληρωθεί, στην τελευταία στήλη του πίνακα, ένας σύντομος σχολιασμός, ο οποίος επεξηγεί περαιτέρω την απάντηση, ενώ μπορεί να περιλαμβάνει παραπομπές σε τεχνικές αναφορές οι οποίες περιγράφουν την ψηφιακή ΟΔΥ. Συνολικά, ο πίνακας περιέχει 59 ερωτήσεις οι οποίες ελέγχουν τη συμμόρφωση με 56 απαιτήσεις του ΕΠΔ.

Πίνακας 6 Πίνακας συμμόρφωσης

ΑΑ	Ερώτηση	Απαιτήσεις	Απάντηση	Σχολιασμός
E1	Η ΟΔΥ παράγει δεδομένα υψηλής αξίας τα οποία διαθέτει ως ανοικτά δεδομένα;	A2		

ΑΑ	Ερώτηση	Απαιτήσεις	Απάντηση	Σχολιασμός
E2	Έχει συνυπολογισθεί το συνολικό κόστος κυριότητας του λογισμικού για όλο τον κύκλο ζωής της δημόσιας υπηρεσίας καθώς και η κάλυψη πρόσθετων απαιτήσεων ασφάλειας, προκειμένου να επιλέγουν όπου αυτό είναι εφικτό λύσεις ελεύθερου λογισμικού ανοιχτού κώδικα που να επιτρέπουν την επαναχρησιμοποίηση χωρίς περιορισμούς;	A3		
E3	Η ανάπτυξη της ΟΔΥ βασίζεται σε ανοικτές προδιαγραφές;	A4		
E4	Έχει γίνει διαβούλευση με εταιρείες του χώρου αναφορικά με τις προδιαγραφές;	A4		
E5	Έχει προβλεφθεί η συστηματική αποτύπωση και δημοσίευση των διαδικασιών που υποστηρίζουν την ΟΔΥ;	A5		
E6	Έχει προβλεφθεί η δημοσίευση των διεπαφών των πληροφοριακών συστημάτων που εμπλέκονται στην παροχή της ΟΔΥ;	A5		
E7	Η περιγραφή της ΟΔΥ θα είναι δημόσια διαθέσιμη μέσω ενός καταλόγου ΔΥ;	A6		
E8	Οι νέες λύσεις ή οι σχετικές προγραμματιστικές διεπαφές που θα αναπτυχθούν για αυτές θα είναι καταχωρημένες σε καταλόγους για να είναι προσβάσιμες και σε τρίτους φορείς;	A7		
E9	Η ΟΔΥ θα αξιοποιεί (επαναχρησιμοποιεί) υφιστάμενες λύσεις και λειτουργίες που είναι καταχωρημένες στους καταλόγους προγραμματιστικών διεπαφών (APIs) και λύσεων ή σε άλλο σχετικό κατάλογο;	A8		
E10	Στο πλαίσιο της δημιουργίας της ΟΔΥ θα επαναχρησιμοποιηθεί λογισμικό το οποίο είναι ήδη διαθέσιμο σε καταλόγους (π.χ. προγραμματιστικών διεπαφών και λύσεων) ή σε άλλο σχετικό κατάλογο;	A8, A48		
E11	Έχει προβλεφθεί η ελαχιστοποίηση των τεχνολογικών εξαρτήσεων και η αποφυγή της επιβολής συγκεκριμένων, ενδεχομένως περιοριστικών, εφαρμογών, λύσεων ή προϊόντων με στόχο την τεχνολογική ουδετερότητα της ΟΔΥ;	A10		
E12	Έχει διασφαλιστεί η τεχνολογική ουδετερότητα της υλοποίησης της ΟΔΥ και των δεδομένων που παράγει/θα παράγει;	A11		
E13	Έχει διασφαλιστεί η φορητότητα των δεδομένων που παράγει/θα παράγει η ΟΔΥ;	A12		
E14	Θα παρέχεται η ΟΔΥ μέσω του Gov.gr;	A13		
E15	Έχουν συμμετάσχει όλοι οι εμπλεκόμενοι με την ΟΔΥ στην ανάλυση, στη σχεδίαση και την αξιολόγησή της;	A14		
E16	Έχει διερευνηθεί η ύπαρξη τυχόν νομικών εμποδίων για την παροχή της ΟΔΥ;	A15		

ΑΑ	Ερώτηση	Απαιτήσεις	Απάντηση	Σχολιασμός
E17	Θα γίνει η αξιοποίηση της πληροφορίας των βασικών μητρώων ώστε από τους χρήστες να ζητούνται οι λιγότερες κατα το δυνατό πληροφορίες σύμφωνα με την αρχή "μόνον άπαξ";	A16		
E18	Η παροχή της ΟΔΥ θα διασφαλίζει την εύκολη και φιλική πρόσβαση για όλους τους πολίτες, περιλαμβανομένων ατόμων με αναπηρίες, ηλικιωμένων και λοιπών ομάδων μειονεκτούντων ατόμων, σύμφωνα με τις διεθνείς οδηγίες προσβασιμότητας;	A17		
E19	Η παροχή της ΟΔΥ είναι εναρμονισμένη με τις πιο πρόσφατες οδηγίες προσβασιμότητας;	A18		
E20	Έχει διαμορφωθεί ένα Σχέδιο Ασφάλειας και Προστασίας της Ιδιωτικότητας ώστε να διασφαλίζεται η προστασία των δεδομένων προσωπικού χαρακτήρα, καθώς και η αξιόπιστη και ασφαλής ανταλλαγή δεδομένων κατά την παροχή της ΟΔΥ;	A19		
E21	Έχει ληφθεί υπόψη η εκτίμηση αντικτύπου των επιπτώσεων της επεξεργασίας των δεδομένων στον σχεδιασμό της αρχιτεκτονικής ασφαλείας και των μέτρων προστασίας;	A20		
E22	Εκτός των ελληνικών, θα παρέχεται η ΟΔΥ στα αγγλικά και/ή σε άλλες γλώσσες;	A21 , A22		
E23	Η ΟΔΥ ακολουθεί την αρχή ότι θα πρέπει να είναι “ψηφιακή και διαλειτουργική εξ ορισμού”;	A23		
E24	Έχει προηγηθεί μελέτη διαλειτουργικότητας στην οποία περιγράφεται η διαλειτουργική ωριμότητα της ΟΔΥ και ο τρόπος βελτίωσης της;	A23		
E25	Έχει προβλεφθεί η αξιοποίηση εργαλείων με σκοπό τον ανασχεδιασμό ή την συνεχή βελτίωση των διαδικασιών για την παροχή υπηρεσιών υψηλής ποιότητας σε πολίτες και επιχειρήσεις χωρίς διακρίσεις στις περιπτώσεις χρήσης αυτών σε εθνικό και διασυνοριακό επίπεδο;	A24		
E26	Διαθέτει ο φορέας σας πολιτική διατήρησης δεδομένων και ηλεκτρονικών αρχείων η οποία λαμβάνει υπόψη τις ειδικές διατάξεις για τη τήρηση των αρχείων του φορέα, την ισχύουσα νομοθεσία, καθώς και τις διαθέσιμες εγκεκριμένες υπηρεσίες ηλεκτρονικής αρχειοθέτησης;	A25		
E27	Έχει προβλεφθεί η αξιολόγηση της ΟΔΥ ως προς την αποτελεσματικότητα και την αποδοτικότητα της με δείκτες αξιολόγησης και με ανοιχτές συμμετοχικές διαδικασίες που λαμβάνουν υπόψη τις απαιτήσεις των χρηστών;	A26		
E28	Κατά τον σχεδιασμό της ΟΔΥ έχουν ληφθεί υπόψη οι σύγχρονες τεχνολογικές και επιστημονικές εξελίξεις;	A27		

ΑΑ	Ερώτηση	Απαιτήσεις	Απάντηση	Σχολιασμός
E29	Έχει γίνει μελέτη κόστους-ωφέλειας για την επιλογή των τεχνολογικών λύσεων που θα αξιοποιηθούν για την υλοποίηση της ΟΔΥ λαμβάνοντας υπόψη τις ανάγκες των χρηστών βασισμένες στην αρχή της αναλογικότητας και της ισορροπίας μεταξύ κόστους και ωφέλειας;	A27		
E30	Αν αυτό κρίνεται αναγκαίο έχουν εξασφαλισθεί οι κατάλληλες οργανωτικές δομές, μηχανισμοί, αρμοδιότητες και διαδικασίες, καθώς και η αναβάθμιση των ικανοτήτων του ανθρώπινου δυναμικού, προκειμένου να γίνεται αποτελεσματική διαχείριση των θεμάτων διαλειτουργικότητας και των αλλαγών (change management);	A29		
E31	Έχει οριστεί ένας υπεύθυνος για την παρακολούθηση της παροχής της ΟΔΥ καθώς και για τη συνεχή βελτίωσή της;	A29		
E32	Έχει προβλεφθεί η καταγραφή με χρήση κοινά συμφωνημένων προτύπων, η δημοσίευση και η συστηματική συντήρηση των οργανωτικών δομών και αρμοδιοτήτων για την παροχή της ΟΔΥ;	A30		
E33	Έχει προβλεφθεί η καταγραφή, η δημοσίευση και η συντήρηση των υφιστάμενων και νέων διαδικασιών που υποστηρίζουν την ΟΔΥ, με χρήση κοινά συμφωνημένων προτύπων;	A31		
E34	Έχει γίνει η μοντελοποίηση της επιχειρησιακής διαδικασίας της ΟΔΥ που θα παρέχεται με χρήση κοινά συμφωνημένων τεχνικών (π.χ. με χρήση της BPMN) για την συστηματική ανάλυση και προσομοίωση τους;	A32		
E35	Έχει προβλεφθεί ο έλεγχος συμμόρφωσης της ΟΔΥ και των συστημάτων ΤΠΕ με ανοικτές τεχνικές προδιαγραφές όπου αυτές χρησιμοποιούνται;	A34		
E36	Σε περίπτωση που η ΟΔΥ αξιοποιεί δεδομένα από Βασικά Μητρώα, θα παρέχεται στους τελικούς ωφελούμενους (πολίτες ή επιχειρήσεις) η δυνατότητα ελέγχου της ακρίβειας, ορθότητας και πληρότητας των δεδομένων αυτών καθώς και διόρθωσης/συμπλήρωσης τους;	A41		
E37	Έχουν καθορισθεί οι διαδικασίες για την παροχή, και επικαιροποίηση ανοικτών δεδομένων τα οποία προέρχονται από την παροχή της ΟΔΥ;	A42		
E38	Τα ανοικτά δεδομένα που παράγονται από την ΟΔΥ θα διατίθενται, μέσω της Εθνικής Πύλης Ανοικτών Δεδομένων (https://data.gov.gr/), σε μηχαναγνώσιμες μορφές οι οποίες θα συνοδεύονται από μηχαναγνώσιμα μεταδεδομένα, τα οποία περιγράφουν το περιεχόμενο των ανοικτών δεδομένων, τον τρόπο συλλογής, επικαιροποίησης και εκκαθάρισης καθώς και την άδεια χρήσης με τα οποία διατίθενται;	A43		

ΑΑ	Ερώτηση	Απαιτήσεις	Απάντηση	Σχολιασμός
E39	Θα χρησιμοποιούνται ανοικτά πρότυπα για την δημοσίευση των ανοικτών δεδομένων της ΟΔΥ; Αν ναι, αναφέρατε τα πρότυπα που θα χρησιμοποιούνται.	A44		
E40	Θα παρέχονται τα ανοικτά δεδομένα που παράγονται ή σχετίζονται με την ΟΔΥ με χρήση ανοικτών και τυποποιημένων αδειών;	A45		
E41	Η ΟΔΥ θα αξιοποιεί διαθέσιμα σύνολα ανοικτών δεδομένων;	A46		
E42	Τα δεδομένα που παράγονται από την ΟΔΥ θα είναι διαθέσιμα μέσω προγραμματιστικής διεπαφής (API) η οποία θα είναι δημοσιευμένη τεκμηριωμένα σε ειδικό κατάλογο, προκειμένου να διασφαλιστεί η επαναχρησιμοποίηση της;	A47		
E43	Έχουν αποτυπωθεί στη μελέτη διαλειτουργικότητας της ΟΔΥ οι ΔΥ με τις οποίες σχετίζεται η ΟΔΥ με κάποιο τρόπο;	A49		
E44	Έχουν αξιοποιεί/θα αξιοποιηθούν κατά τη σχεδίαση και υλοποίηση της ΟΔΥ τα τεκμηριωμένα τεχνικά και σημασιολογικά πρότυπα που είναι διαθέσιμα σε ανοικτούς καταλόγους;	A51		
E45	Έχει προβλεφθεί η αξιοποίηση του καταλόγου δομικών στοιχείων της εργαλειοθήκης διαλειτουργικότητας καθώς και τα αποθετήρια με στόχο την εύρεση και χρήση επαναχρησιμοποιήσιμων δομικών στοιχείων;	A53		
E46	Έχει προβλεφθεί η διάθεση της τεκμηρίωσης της σχεδίασης και ανάπτυξης καθώς και του κώδικα σε ανοικτό αποθετήριο, όπου αυτό είναι εφικτό;	A54		
E47	Έχει ακολουθηθεί συστηματική διαχείριση των κινδύνων σχετικών με την παροχή της ΟΔΥ, ώστε να προσδιοριστούν τα κατάλληλα τεχνικά και οργανωτικά μέτρα ασφάλειας των δεδομένων και προστασίας της ιδιωτικότητας;	A57		
E48	Έχει δημιουργηθεί/ Θα δημιουργηθεί κατάλληλη πολιτική ασφαλείας και σχέδιο διαχείρισης περιστατικών ασφαλείας που να καλύπτει τις ανάγκες της ΟΔΥ;	A58		
E49	Για την προστασία των συναλλαγών της ΟΔΥ, κάνετε χρήση υπηρεσιών που παρέχονται από εγκεκριμένους παρόχους υπηρεσιών εμπιστοσύνης;	A59		
E50	Έχει ληφθεί μέριμνα ώστε οι δημόσιοι φορείς που συνεργάζονται για την παροχή της ΟΔΥ να συμφωνήσουν στην υιοθέτηση κοινών απαιτήσεων ασφαλείας και προτύπων για την προστασία των συναλλαγών και των δεδομένων, κατά τη μετάδοση, την επεξεργασία και την αποθήκευσή τους;	A60		
E51	Θα χρησιμοποιούνται οι υπηρεσίες ενιαίου κέντρου ταυτοποίησης για την ταυτοποίηση και την αυθεντικοποίηση των χρηστών;	A61		

ΑΑ	Ερώτηση	Απαιτήσεις	Απάντηση	Σχολιασμός
E52	Κατά την επιλογή και σχεδίαση της ΟΔΥ έχουν διοργανωθεί δράσεις ή και εργαστήρια συνδημιουργίας λύσεων, συνδιαμόρφωσης κοινών μεθόδων/προτύπων/ κανονισμών, συνεργατικής αξιολόγησης, ομαδικής λήψης αποφάσεων που αφορούν στη διαλειτουργικότητα;	A9 , A64 , A66 , A67		
E53	Υπάρχει σχέδιο διάχυσης της πληροφορίας και γνώσης σχετικά με την ΟΔΥ;	A68		
E54	Υπάρχει σχέδιο υποστήριξης (π.χ. πραγματοποίηση εκπαιδύσεων) των χρηστών της ΟΔΥ κατά την παροχή της;	A68		
E55	Έχει δημιουργηθεί/θα δημιουργηθεί εκπαιδευτικό υλικό για την υποβοήθηση των χρηστών κατά την παροχή της ΟΔΥ;	A69		
E56	Έχουν συναφθεί/ Θα συναφθούν συμφωνίες διαλειτουργικότητας σε όλα τα επίπεδα, οι οποίες συμπληρώνονται από επιχειρησιακές συμφωνίες και διαδικασίες διαχείρισης αλλαγών στο πλαίσιο της δημιουργίας ή ανασχεδιασμού της ΟΔΥ;	A71 , A76		
E57	Έχει χρησιμοποιηθεί/ Θα χρησιμοποιηθεί το εννοιολογικό μοντέλο του ΕΠΔ για δημόσιες υπηρεσίες καθώς και οι σχετικές εθνικές υποδομές κατά τον σχεδιασμό ή τον ανασχεδιασμό της ΟΔΥ (για παράδειγμα με την επαναχρησιμοποίηση, όπου είναι εφικτό, υφιστάμενων δομικών στοιχείων, υπηρεσιών και δεδομένων);	A73		
E58	Έχει σχεδιαστεί ο μηχανισμός, τα κριτήρια αξιολόγησης και ανατροφοδότησης της ΟΔΥ;	A9 , A13 , A17 , A18 , A21 , A22 , A24 , A25 , A27 , A34 , A64 ²⁵ , A65 ,		
E59	Έχει προγραμματιστεί / πραγματοποιηθεί τακτικός έλεγχος για την συμμόρφωση με τις απαιτήσεις του Πλαισίου;	Αφορά όλες τις παραπάνω απαιτήσεις του Πίνακα		

²⁵ Ανάλογα με το πλαίσιο και τις ανάγκες της εκάστοτε αξιολόγησης της ΟΔΥ, επιλέγονται τα αντίστοιχα κριτήρια (τα οποία δύνανται να περιλαμβάνουν είτε ένα εστιασμένο υποσύνολο των κριτηρίων είτε το πλήρες σύνολο αυτών).

5. ΕΠΙΛΟΓΟΣ

Στο παρόν κείμενο παρουσιάζονται οδηγίες προς τους δημόσιους φορείς που πρόκειται να παρέχουν Ολοκληρωμένες Δημόσιες Υπηρεσίες (ΟΔΥ) ώστε να είναι διαλειτουργικές και συμβατές με το Εθνικό Πλαίσιο Διαλειτουργικότητας Δημοσίων Υπηρεσιών (ΕΠΔ). Οι οδηγίες αυτές παρουσιάζονται στα πλαίσια ενός απλού μοντέλου κύκλου ζωής ΟΔΥ, το οποίο περιέχει φάσεις και βήματα. Με τη χρήση του κύκλου ζωής διασφαλίζεται ότι οι ΟΔΥ θα παρέχονται με ψηφιακό τρόπο (digital by default) και θα έχουν υψηλή διαλειτουργική ωριμότητα (interoperability by default).

Ο προτεινόμενος κύκλος ζωής ΟΔΥ αποτελεί έναν πρακτικό οδηγό τον οποίο μπορούν να συμβουλευθούν οι φορείς οι οποίοι παρέχουν ή επιθυμούν να παρέχουν ΟΔΥ. Είναι πλήρως εναρμονισμένος με το ΕΠΔ καθώς στηρίζεται στις απαιτήσεις που αυτό περιέχει.

Ο κύκλος ζωής ΟΔΥ παρουσιάζεται ως μία αλληλουχία φάσεων οι οποίες πραγματοποιούνται κυκλικά, δηλαδή όταν ολοκληρωθεί και η τελευταία φάση, τότε ξεκινά εκ νέου η πρώτη φάση. Κάθε φάση περιλαμβάνει βήματα και κάθε βήμα περιλαμβάνει προτεινόμενες ενέργειες.

Οι φάσεις, τα βήματα και οι ενέργειες του οδηγού εφαρμογής είναι ενδεικτικά. Επομένως κάθε φορέας μπορεί να επιλέξει τα βήματα και τις ενέργειες που θα ακολουθήσει κατά τη δημιουργία μιας ΟΔΥ ή ακόμη και να τα προσαρμόσει ώστε να ταιριάζουν με τις ιδιαίτερες ανάγκες, στόχους και πόρους του φορέα.

Ο οδηγός εφαρμογής περιλαμβάνει επίσης έναν πίνακα συμμόρφωσης μιας ΟΔΥ με τις απαιτήσεις του ΕΠΔ. Ο πίνακας συμμόρφωσης μπορεί να χρησιμοποιηθεί ως εργαλείο αυτοαξιολόγησης από τους φορείς που παρέχουν ή θα παρέχουν μία ΟΔΥ ώστε να διαπιστώσουν τον βαθμό συμμόρφωσης της ΟΔΥ με το ΕΠΔ.

Ο οδηγός εφαρμογής του ΕΠΔ είναι πλήρως εναρμονισμένος και στηρίζεται στο ΕΠΔ. Επομένως, θα πρέπει να επικαιροποιείται μαζί με κάθε επικαιροποίηση του ΕΠΔ. Ακόμη, καλό είναι να δημιουργηθεί η διαδικασία και ο μηχανισμός ώστε ακόμη και ο ίδιος ο οδηγός εφαρμογής να αξιολογείται συνεχώς και να βελτιώνεται σε τακτά χρονικά διαστήματα ώστε να είναι όσο το δυνατόν πιο κατανοητός, ακριβής και χρήσιμος για τους φορείς που παρέχουν ή επιθυμούν να παρέχουν ΟΔΥ.

ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ Α. ΑΠΑΙΤΗΣΕΙΣ ΕΠΑ ΠΟΥ ΚΑΛΥΠΤΟΝΤΑΙ ΑΠΟ ΤΟΝ ΟΔΗΓΟ ΕΦΑΡΜΟΓΗΣ

Στο παράρτημα αυτό παρουσιάζονται όλες οι απαιτήσεις του ΕΠΑ οι οποίες αφορούν στις ενέργειες που πρέπει να προβούν οι δημόσιοι φορείς κατά την ανάπτυξη μιας ΟΔΥ για να εξασφαλίσουν την απαιτούμενη διαλειτουργικότητα και τη συμμόρφωση με το ΕΠΑ. Οι απαιτήσεις αυτές έχουν ληφθεί υπόψη και αναφέρονται στα επιμέρους βήματα που παρουσιάστηκαν στο κύριο μέρος του εγγράφου.

A2: Οι δημόσιοι φορείς θα πρέπει να εφαρμόζουν την αρχή “εκ σχεδιασμού και εξ ορισμού” παραγωγής και δυναμικής διάθεσης δεδομένων και συνόλων δεδομένων υψηλής αξίας ως ανοικτά, εφόσον δεν ισχύουν συγκεκριμένοι περιορισμοί.

A3: Οι δημόσιοι φορείς θα πρέπει να συνυπολογίζουν το συνολικό κόστος κυριότητας του λογισμικού για όλο τον κύκλο ζωής της δημόσιας υπηρεσίας, την κάλυψη πρόσθετων απαιτήσεων ασφάλειας, προκειμένου να επιλέγουν όπου αυτό είναι εφικτό λύσεις ελεύθερου λογισμικού ανοιχτού κώδικα που να επιτρέπουν την επαναχρησιμοποίηση χωρίς περιορισμούς.

A4: Οι δημόσιοι φορείς θα πρέπει να προτιμούν ανοικτές προδιαγραφές, λαμβάνοντας υπόψη την κάλυψη των λειτουργικών αναγκών, την ωριμότητα τους, την υποστήριξη της αγοράς και την καινοτομία, μέσα από διαδικασίες προκαταρκτικών διαβουλεύσεων για τη συγκέντρωση των απόψεων της αγοράς.

A5: Θα πρέπει να αποτυπώνονται συστηματικά οι διαδικασίες που υποστηρίζουν τις δημόσιες υπηρεσίες και να διατίθενται ανοικτά σε όλους τους ενδιαφερόμενους, καθώς επίσης και να δημοσιεύονται οι διεπαφές εμπλεκόμενων πληροφοριακών συστημάτων.

A6: Οι δημόσιοι φορείς θα πρέπει να δημοσιεύουν τις ψηφιακές δημόσιες υπηρεσίες που προσφέρουν, σε κατάλογο υπηρεσιών.

A7: Οι δημόσιοι φορείς θα πρέπει να καταχωρούν νέες λύσεις που αναπτύσσονται σε καταλόγους που παραπέμπουν σε προγραμματιστικές διεπαφές και λύσεις ή σε άλλους σχετικούς καταλόγους για να είναι προσβάσιμες και σε τρίτους φορείς.

A8: Οι δημόσιοι φορείς θα πρέπει να αξιολογούν για πιθανή επαναχρησιμοποίηση, λύσεις που είναι καταχωρημένες στους καταλόγους προγραμματιστικών διεπαφών και λύσεων ή σε άλλο σχετικό κατάλογο, πριν την ανάπτυξη νέων λύσεων.

A9: Οι δημόσιοι φορείς θα πρέπει να συνεργάζονται με άλλες κοινότητες και ομάδες εμπειρογνομόνων, μέσα από συνεργατικές πλατφόρμες συνδημιουργίας, διαμοιρασμού και επαναχρησιμοποίησης λύσεων, ανάλογες του Joinup και του Github.

A10: Οι δημόσιοι φορείς θα πρέπει να εστιάζουν στις σχετικές λειτουργικές ανάγκες με τέτοιο τρόπο ώστε να ελαχιστοποιούνται οι τεχνολογικές εξαρτήσεις και να αποφεύγεται η επιβολή συγκεκριμένων, ενδεχομένως περιοριστικών, εφαρμογών, λύσεων ή προϊόντων.

A11: Οι δημόσιοι φορείς θα πρέπει να μεριμνούν ώστε οι δημόσιες υπηρεσίες και τα δεδομένα τους να μπορούν να είναι προσβάσιμα και επαναχρησιμοποιήσιμα από πολίτες και επιχειρήσεις ελαχιστοποιώντας τις απαιτήσεις για συγκεκριμένες τεχνολογίες ή προϊόντα ώστε οι υπηρεσίες να προσαρμόζονται σε ένα διαρκώς εξελισσόμενο τεχνολογικό περιβάλλον.

A12: Οι δημόσιοι φορείς θα πρέπει να διασφαλίζουν τη φορητότητα δεδομένων, δηλαδή τη δυνατότητα εύκολης μεταφοράς των δεδομένων μεταξύ συστημάτων και εφαρμογών που συμβάλλουν στην εξέλιξη των δημοσίων υπηρεσιών, χωρίς αδικαιολόγητους περιορισμούς.

A13: Όλες οι ψηφιακές δημόσιες υπηρεσίες θα πρέπει να παρέχονται εξ ορισμού μέσα από το ενιαίο σημείο επαφής-πρόσβασης του Ελληνικού Δημοσίου, αποκρύπτοντας την εσωτερική διοικητική πολυπλοκότητα των παρεχόμενων εθνικών και διασυνοριακών ψηφιακών δημοσίων υπηρεσιών.

A14: Οι δημόσιοι φορείς θα πρέπει να προωθούν διαδικασίες για την ανάπτυξη νέων και τη βελτίωση των υφιστάμενων ψηφιακών δημοσίων υπηρεσιών με τη συμμετοχή εκπροσώπων χρηστών και κοινωνικών εταίρων στην ανάλυση, τον σχεδιασμό και την αξιολόγηση τους.

A15: Ο τρόπος λειτουργίας των πληροφοριακών συστημάτων και των βασικών μητρώων θα πρέπει να θεσμοθετείται προκειμένου οι παρεχόμενες ψηφιακές υπηρεσίες να παράγουν έννομες συνέπειες χωρίς την ανάγκη πρόσθετων διαδικασιών επικύρωσης αυτών.

A16: Για την παροχή των ψηφιακών δημοσίων υπηρεσιών οι δημόσιοι φορείς θα πρέπει να αναζητούν τις απαραίτητες πληροφορίες σε άλλους φορείς της δημόσιας διοίκησης και μόνον εφόσον αυτές δεν υπάρχουν, να ζητούνται από τους χρήστες.

A17: Οι δημόσιοι φορείς θα πρέπει να διασφαλίζουν ότι όλες οι ψηφιακές δημόσιες υπηρεσίες και εφαρμογές είναι προσβάσιμες από όλους τους πολίτες, περιλαμβανομένων ατόμων με αναπηρίες, ηλικιωμένων και λοιπών ευάλωτων ομάδων.

A18: Θα πρέπει να παρακολουθείται περιοδικά η κάλυψη των απαιτήσεων ψηφιακής προσβασιμότητας για διαδικτυακούς τόπους και συσκευές.

A19: Κάθε δημόσιος φορέας διαμορφώνει ένα Σχέδιο Ασφάλειας και Προστασίας της Ιδιωτικότητας που περιλαμβάνει τις πολιτικές και τις διαδικασίες που θα διασφαλίζουν ένα υψηλό επίπεδο ασφάλειας και προστασίας των δεδομένων προσωπικού χαρακτήρα, καθώς και την αξιόπιστη και ασφαλή ανταλλαγή δεδομένων με άλλους δημόσιους φορείς, πολίτες και επιχειρήσεις για την παροχή ψηφιακών δημοσίων υπηρεσιών.

A20: Κάθε ψηφιακή δημόσια υπηρεσία θα πρέπει να υλοποιείται λαμβάνοντας υπόψη την Εκτίμηση Αντικτύπου των επιπτώσεων της επεξεργασίας των δεδομένων που γίνεται σε συνεργασία με τον Υπεύθυνο Προστασίας Δεδομένων του φορέα, προκειμένου να λαμβάνονται όλα τα κατάλληλα και αναλογικά μέτρα προστασίας.

A21: Κατά τη σχεδίαση και υλοποίηση ψηφιακών δημοσίων υπηρεσιών, οι δημόσιοι φορείς θα πρέπει να λαμβάνουν υπόψη τις ανάγκες πολυγλωσσίας.

A22: Οι δημόσιοι φορείς θα πρέπει να λαμβάνουν υπόψη τη γλώσσα που χρησιμοποιεί και καταλαβαίνει το κοινό των δημοσίων ψηφιακών υπηρεσιών, οι οποίες κατά τεκμήριο χρησιμοποιούνται από ξενόγλωσσους χρήστες και αυτών οι οποίες θα διατίθενται μέσω της Ευρωπαϊκής Ενιαίας Ψηφιακής Πύλης (Single Digital Gateway). Η Αγγλική πρέπει να είναι η πρώτη επιλογή επιπρόσθετης γλώσσας (μετά τα Ελληνικά).

A23: Οι υπηρεσίες που παρέχουν οι δημόσιοι φορείς θα πρέπει να είναι “ψηφιακές και διαλειτουργικές εξ ορισμού”.

A24: Οι δημόσιοι φορείς θα πρέπει να αξιοποιούν εργαλεία με σκοπό τον ανασχεδιασμό ή την συνεχή βελτίωση των διαδικασιών για την παροχή υπηρεσιών υψηλής ποιότητας σε πολίτες και επιχειρήσεις χωρίς διακρίσεις, στις περιπτώσεις χρήσης αυτών σε εθνικό και διασυνοριακό επίπεδο.

A25: Οι δημόσιοι φορείς θα πρέπει να διαμορφώνουν πολιτική διατήρησης των δεδομένων και των ηλεκτρονικών αρχείων λαμβάνοντας υπόψη τις ειδικές διατάξεις για την τήρηση των αρχείων του φορέα τους, την ισχύουσα νομοθεσία, καθώς και τις διαθέσιμες εγκεκριμένες υπηρεσίες ηλεκτρονικής αρχειοθέτησης.

A26: Οι ψηφιακές δημόσιες υπηρεσίες θα πρέπει να αξιολογούνται ως προς την αποτελεσματικότητα και την αποδοτικότητά τους με ανοιχτές συμμετοχικές διαδικασίες που λαμβάνουν υπόψη τις απαιτήσεις των χρηστών, και με δείκτες αξιολόγησης.

A27: Οι υφιστάμενες τεχνολογικές επιλογές και οι λύσεις διαλειτουργικότητας των ψηφιακών δημοσίων υπηρεσιών θα πρέπει να αξιολογούνται με βάση τις σύγχρονες τεχνολογικές και επιστημονικές εξελίξεις και τις ανάγκες των χρηστών, βασισμένες στην αρχή της αναλογικότητας και της ισορροπίας μεταξύ κόστους ωφέλειας.

A29: Θα πρέπει να εξασφαλίζονται οι κατάλληλες οργανωτικές δομές, μηχανισμοί, αρμοδιότητες και διαδικασίες, καθώς και η αναβάθμιση των ικανοτήτων του ανθρώπινου δυναμικού, όπου αυτό κρίνεται αναγκαίο, προκειμένου οι δημόσιοι φορείς να μπορούν να διαχειρίζονται τις αλλαγές (change management) και να ανταποκρίνονται αποτελεσματικά στην διαχείριση των θεμάτων διαλειτουργικότητας.

A30: Οι δημόσιοι φορείς θα πρέπει να καταγράφουν και να συντηρούν συστηματικά τις οργανωτικές δομές, αρμοδιότητες για την παροχή υπηρεσιών, με χρήση κοινά συμπεφωνημένων προτύπων, και να τις δημοσιεύουν ανοικτά.

A31: Οι δημόσιοι φορείς θα πρέπει να καταγράφουν και να συντηρούν τις υφιστάμενες και νέες διαδικασίες που υποστηρίζουν τις ψηφιακές δημόσιες υπηρεσίες, με χρήση κοινά συμπεφωνημένων προτύπων, και να τις δημοσιεύουν ανοικτά.

A32: Οι δημόσιοι φορείς θα πρέπει να μοντελοποιούν τις επιχειρησιακές διαδικασίες των παρεχόμενων υπηρεσιών με χρήση κοινά συμπεφωνημένων τεχνικών για την συστηματική ανάλυση και προσομοίωση τους.

A34: Οι δημόσιοι φορείς θα πρέπει να χρησιμοποιούν ανοιχτές τεχνικές προδιαγραφές, όπου αυτές είναι διαθέσιμες, και να μεριμνούν για τον έλεγχο συμμόρφωσης των νέων ψηφιακών υπηρεσιών και συστημάτων ΤΠΕ με αυτές.

A41: Θα πρέπει να παρέχεται σε πολίτες και οι επιχειρήσεις η δυνατότητα ελέγχου της ακρίβειας, ορθότητας και πληρότητας των δεδομένων τους που περιέχονται στα Βασικά Μητρώα, καθώς και η δυνατότητα διόρθωσης/συμπλήρωσης αυτών.

A42: Οι δημόσιοι φορείς οφείλουν να σχεδιάζουν και να υιοθετούν τις απαραίτητες διαδικασίες για την παροχή, και επικαιροποίηση ανοικτών δεδομένων τα οποία προέρχονται είτε από υπηρεσίες τρίτων φορέων προς πολίτες / επιχειρήσεις, είτε από εσωτερικές διαδικασίες στον φορέα.

A43: Τα ανοικτά δεδομένα πρέπει να διατίθενται, μέσω της Εθνικής Πύλης Ανοικτών Δεδομένων, σε μηχαναγνώσιμες μορφές και να συνοδεύονται από μηχαναγνώσιμα μεταδεδομένα, τα οποία περιγράφουν το περιεχόμενο των ανοικτών δεδομένων, τον τρόπο συλλογής, επικαιροποίησης και εκκαθάρισης, καθώς και την άδεια χρήσης με την οποία διατίθενται.

A44: Οι δημόσιοι φορείς θα πρέπει να δημοσιεύουν τα ανοικτά δεδομένα συμμορφούμενοι με τα επίσημα ανοικτά πρότυπα, όσον αφορά στον μορφότυπο και τα μεταδεδομένα, και να αναβαθμίζουν τα ήδη δημοσιευμένα σύνολα δεδομένων με βάση αυτές τις προδιαγραφές.

A45: Οι δημόσιοι φορείς θα πρέπει να διαθέτουν τα ανοικτά δεδομένα με χρήση ανοικτών και τυποποιημένων αδειών.

A46: Οι δημόσιοι φορείς θα πρέπει να αξιοποιούν τα διαθέσιμα σύνολα ανοικτών δεδομένων, προκειμένου να υποβοηθούνται στη λήψη σχετικών αποφάσεων.

A47: Οι δημόσιοι φορείς θα πρέπει να δημιουργούν προγραμματιστικές διεπαφές (APIs) για τις διαδικτυακές υπηρεσίες και να τις δημοσιεύουν τεκμηριωμένα σε ειδικό κατάλογο, προκειμένου να διασφαλιστεί η επαναχρησιμοποίησή τους.

A48: Οι δημόσιοι φορείς κατά τη σχεδίαση ολοκληρωμένων δημοσίων υπηρεσιών πρέπει να αξιοποιούν επαναχρησιμοποιήσιμες λύσεις και λειτουργίες κάνοντας χρήση των APIs που εντοπίζουν μέσω των διαθέσιμων δημοσίων καταλόγων.

A49: Θα πρέπει να δημιουργηθεί και να συντηρείται μητρώο φορέων, καθώς και μητρώο υπηρεσιών και συσχετιζόμενων διαδικασιών της δημόσιας διοίκησης.

A51: Οι δημόσιοι φορείς θα πρέπει να αξιοποιούν τα τεκμηριωμένα τεχνικά και σημασιολογικά πρότυπα που είναι διαθέσιμα σε ανοικτούς καταλόγους.

A53: Οι δημόσιοι φορείς θα πρέπει, κατά την σχεδίαση και ανάπτυξη λύσεων, να συμβουλευονται τον κατάλογο δομικών στοιχείων της εργαλειοθήκης διαλειτουργικότητας και τα αποθετήρια, με στόχο την εύρεση και χρήση επαναχρησιμοποιήσιμων δομικών στοιχείων.

A54: Οι δημόσιοι φορείς θα πρέπει να διασφαλίζουν ισότιμους όρους ανταγωνισμού για το λογισμικό που αξιοποιούν στις παρεχόμενες υπηρεσίες, παρέχοντας, όπου αυτό είναι εφικτό, τον σχεδιασμό, την τεκμηρίωση ανάπτυξης και τον κώδικα, σε ανοικτό αποθετήριο.

A57: Οι δημόσιοι φορείς θα πρέπει να προσδιορίζουν τα κατάλληλα οργανωτικά και τεχνικά μέτρα ασφάλειας των δεδομένων και προστασίας της ιδιωτικότητας μέσα από μια συστηματική διαχείριση κινδύνων, και να ακολουθούν τις βασικές αρχές της ασφάλειας και ιδιωτικότητας εκ σχεδιασμού και εκ προεπιλογής.

A58: Οι δημόσιοι φορείς θα πρέπει να συμμορφώνονται με τη νομοθεσία για την προστασία δεδομένων προσωπικού χαρακτήρα, να αναπτύσσουν και να υλοποιούν κατάλληλη πολιτική ασφάλειας, καθώς και σχέδια διαχείρισης περιστατικών ασφάλειας.

A59: Οι δημόσιοι φορείς θα πρέπει να διασφαλίζουν την προστασία των συναλλαγών και των πληροφοριών με κατάλληλες συμφωνίες και με τη χρήση υπηρεσιών που παρέχονται από εγκεκριμένους παρόχους υπηρεσιών εμπιστοσύνης.

A60: Για την προστασία των διαλειτουργικών υπηρεσιών, οι δημόσιοι φορείς θα πρέπει να μεριμνούν για την υιοθέτηση κοινών απαιτήσεων ασφαλείας και προτύπων για την προστασία των συναλλαγών και των δεδομένων, κατά τη μετάδοση, την επεξεργασία και την αποθήκευσή τους.

A61: Η ταυτοποίηση και αυθεντικοποίηση των πολιτών, θα πρέπει να παρέχεται προς όλους τους φορείς, από παρόχους ταυτότητας, μέσω ενιαίου κέντρου ταυτοποίησης, το οποίο θα εξασφαλίζει την εφαρμογή ενιαίου πλαισίου προδιαγραφών ασφαλείας σε εθνικό επίπεδο.

A64: Οι δημόσιοι φορείς θα πρέπει να εξασφαλίζουν τη δυνατότητα και τις μεθόδους συμμετοχής όλων σε διαδικασίες διαβούλευσης και συνδιαμόρφωσης και να τεκμηριώνουν ότι τα αποτελέσματα της συμμετοχής αξιοποιούνται κατά την λήψη αποφάσεων που αφορούν στη διαλειτουργικότητα.

A65: Θα πρέπει να υποστηρίζεται η δημιουργία και ταυτοποίηση των τομεακών και διατομεακών κοινοτήτων που συμμετέχουν ενεργά στην συνδημιουργία ρυθμίσεων, κανόνων, προδιαγραφών, μεθόδων, λύσεων και εφαρμογών που αποσκοπούν στη βελτίωση της διαλειτουργικότητας και να ενθαρρύνεται η κοινοποίηση των αποτελεσμάτων τους.

A66: Οι δημόσιοι φορείς θα πρέπει να διοργανώνουν δράσεις ή και εργαστήρια συνδημιουργίας λύσεων, συνδιαμόρφωσης κοινών μεθόδων/προτύπων/ κανονισμών, συνεργατικής αξιολόγησης και ομαδικής λήψης αποφάσεων.

A67: Οι δημόσιοι φορείς θα πρέπει να δημιουργήσουν κέντρα καινοτομιών και συνεργατικές πλατφόρμες για συγκέντρωση ιδεών, λύσεων και εφαρμογών, να τις εφαρμόζουν πιλοτικά και να τις αξιολογούν πριν την παραγωγική τους λειτουργία.

A68: Θα πρέπει να δημιουργηθεί μηχανισμός για τον διαμοιρασμό και επαναχρησιμοποίηση της γνώσης και την υποστήριξη των χρηστών μέσα από έξυπνες λύσεις για την εφαρμογή της διαλειτουργικότητας.

A69: Οι δημόσιοι φορείς θα πρέπει να προωθούν, σε συνεργασία με το Κέντρο Γνώσης και Υποστήριξης, την ανάπτυξη των ψηφιακών ικανοτήτων διαλειτουργικότητας.

A71: Οι δημόσιοι φορείς θα πρέπει να συνάπτουν συμφωνίες διαλειτουργικότητας σε όλα τα επίπεδα, οι οποίες συμπληρώνονται από επιχειρησιακές συμφωνίες και διαδικασίες διαχείρισης αλλαγών.

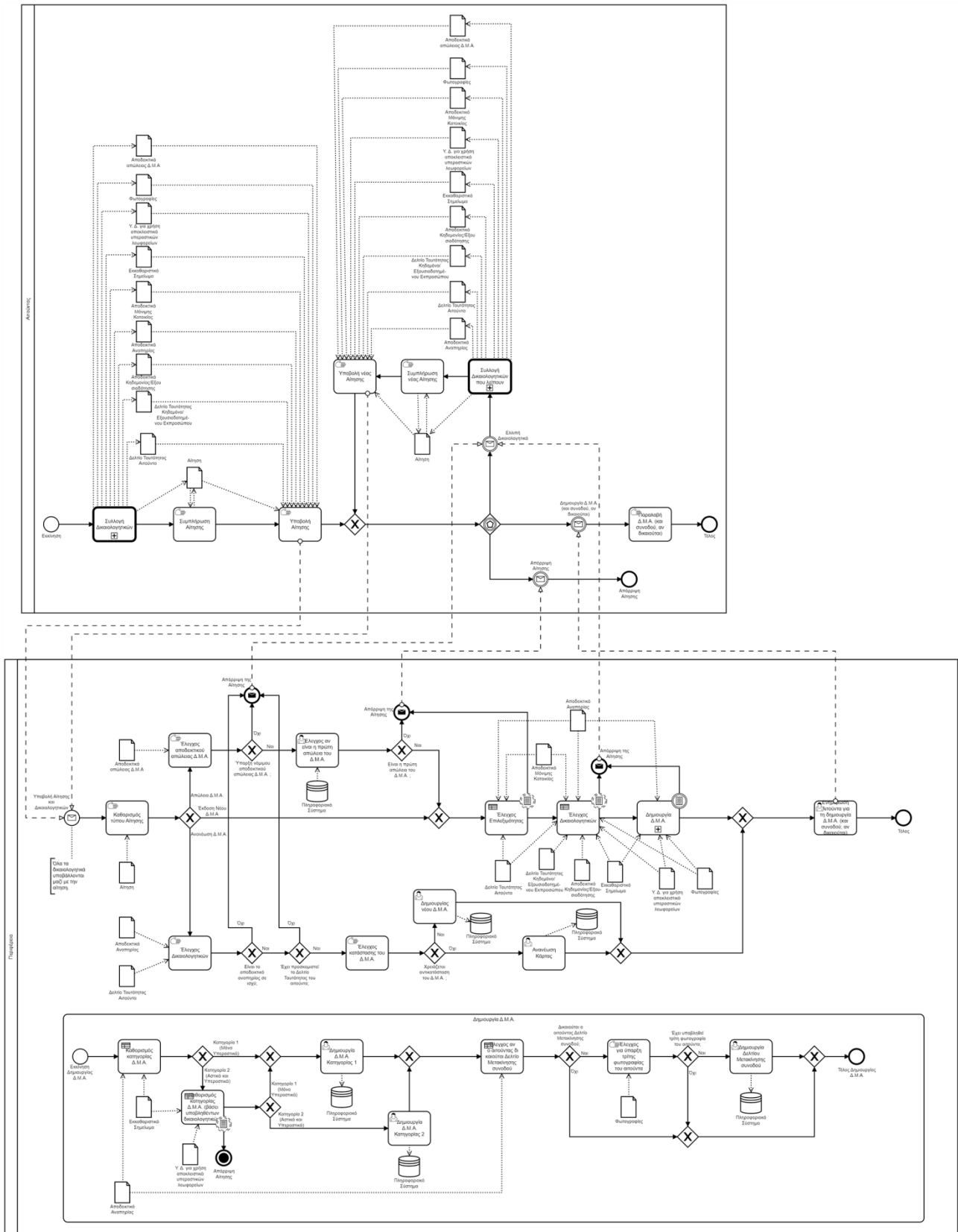
A73: Οι δημόσιοι φορείς θα πρέπει να χρησιμοποιούν το εννοιολογικό μοντέλο για δημόσιες υπηρεσίες καθώς και τις σχετικές εθνικές υποδομές με σκοπό τον σχεδιασμό νέων υπηρεσιών ή τον ανασχεδιασμό υφιστάμενων υπηρεσιών και την επαναχρησιμοποίηση, όπου είναι εφικτό, υφιστάμενων δομικών στοιχείων, υπηρεσιών και δεδομένων.

A76: Τα δεδομένα και οι δημόσιες υπηρεσίες τα οποία δεν ανήκουν στην εργαλειοθήκη διαλειτουργικότητας, θα πρέπει να ακολουθούν τις αρχές και τις συστάσεις του ΕΠΔ και να εντάσσονται στον εθνικό συντονισμό.

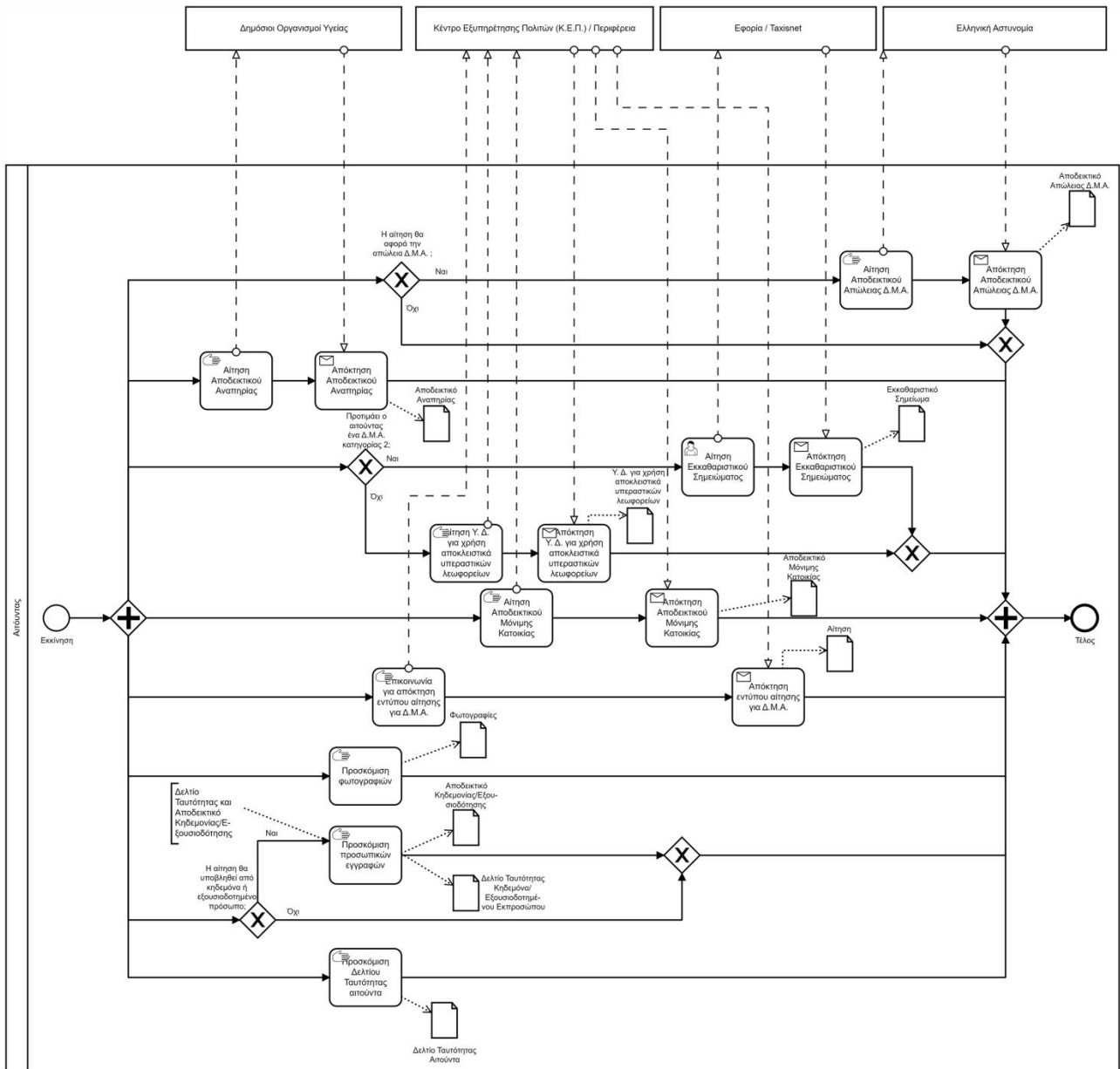
ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ Β. Περιγραφή AS IS BPMN διαγράμματος ΟΔΥ ΔΜΑ

Στο Σχήμα 7 παρουσιάζεται το BPMN διάγραμμα για την υφιστάμενη κατάσταση (AS IS) της ΟΔΥ ΔΜΑ. Στα Σχήματα 8 και 9 φαίνονται τα BPMN διαγράμματα δύο call activities. Το πρώτο call activity αναπαριστά τη διαδικασία συλλογής των δικαιολογητικών από τον αιτούντα ενώ το δεύτερο αναπαριστά τη διαδικασία συλλογής των δικαιολογητικών που λείπουν όπως προκύπτει μετά τον σχετικό έλεγχο. Η αξιοποίηση της δυνατότητας χρήσης call activity για την περιγραφή ενός τμήματος της συνολικής διαδικασίας έχει τα παρακάτω οφέλη:

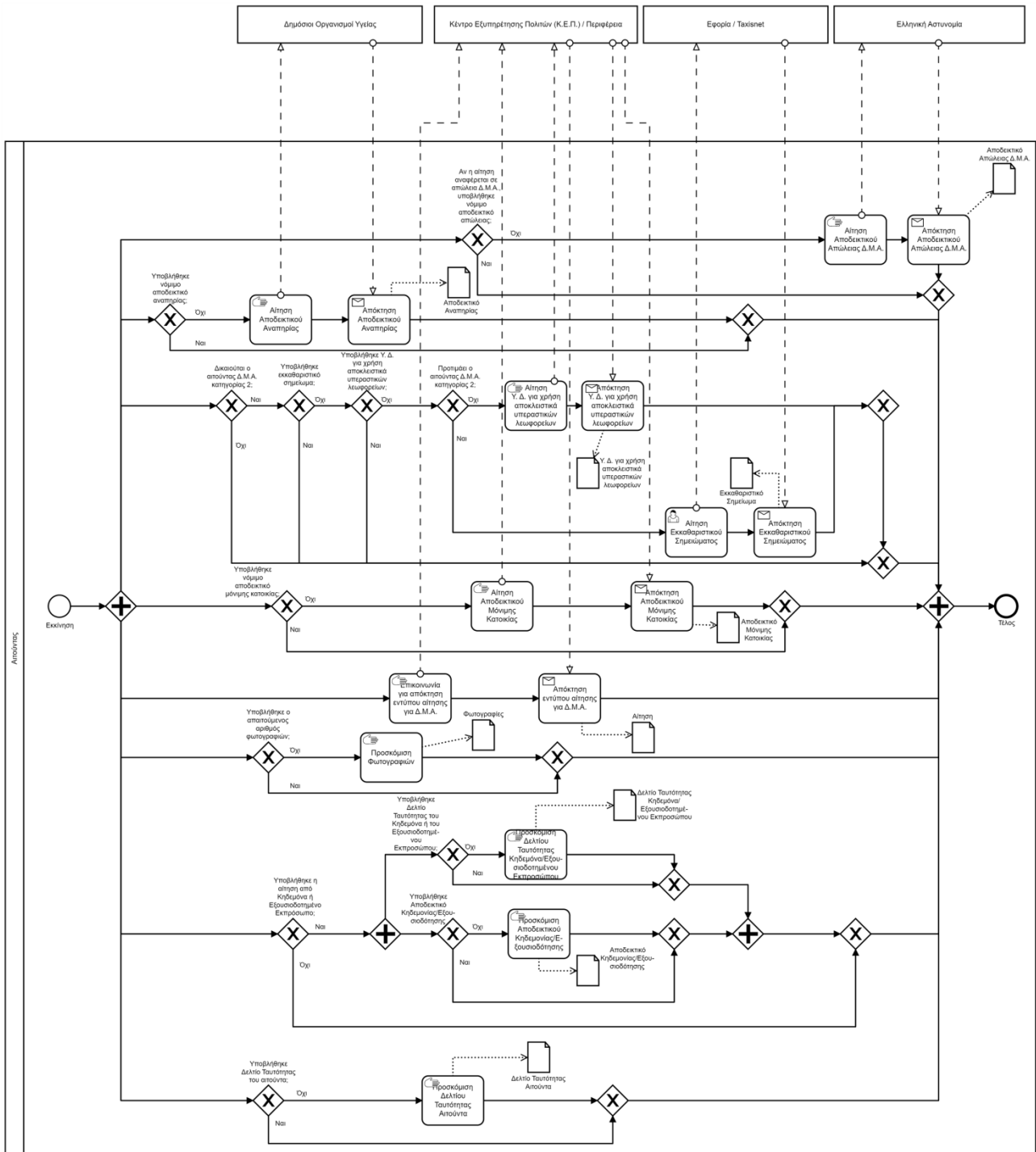
- το BPMN διάγραμμα γίνεται πιο απλό και επομένως πιο κατανοητό,
- το BPMN διάγραμμα γίνεται πιο δομημένο καθώς επιμέρους τμήματα της συνολικής διαδικασίας φαίνονται ως ένα call activity το οποίο περιγράφεται αναλυτικά σε άλλο BPMN διάγραμμα,
- κάθε call activity μπορεί να επαναχρησιμοποιηθεί από άλλες διαδικασίες προωθώντας έτσι την επαναχρησιμοποίηση δομικών στοιχείων BPMN διαγραμμάτων.



Σχήμα 7 BPMN διάγραμμα για την υφιστάμενη κατάσταση (AS IS) της ΟΔΥ ΔΜΑ



Σχήμα 8BPMN διάγραμμα του callactivity της διαδικασίας συλλογής των δικαιολογητικών από τον αιτούντα



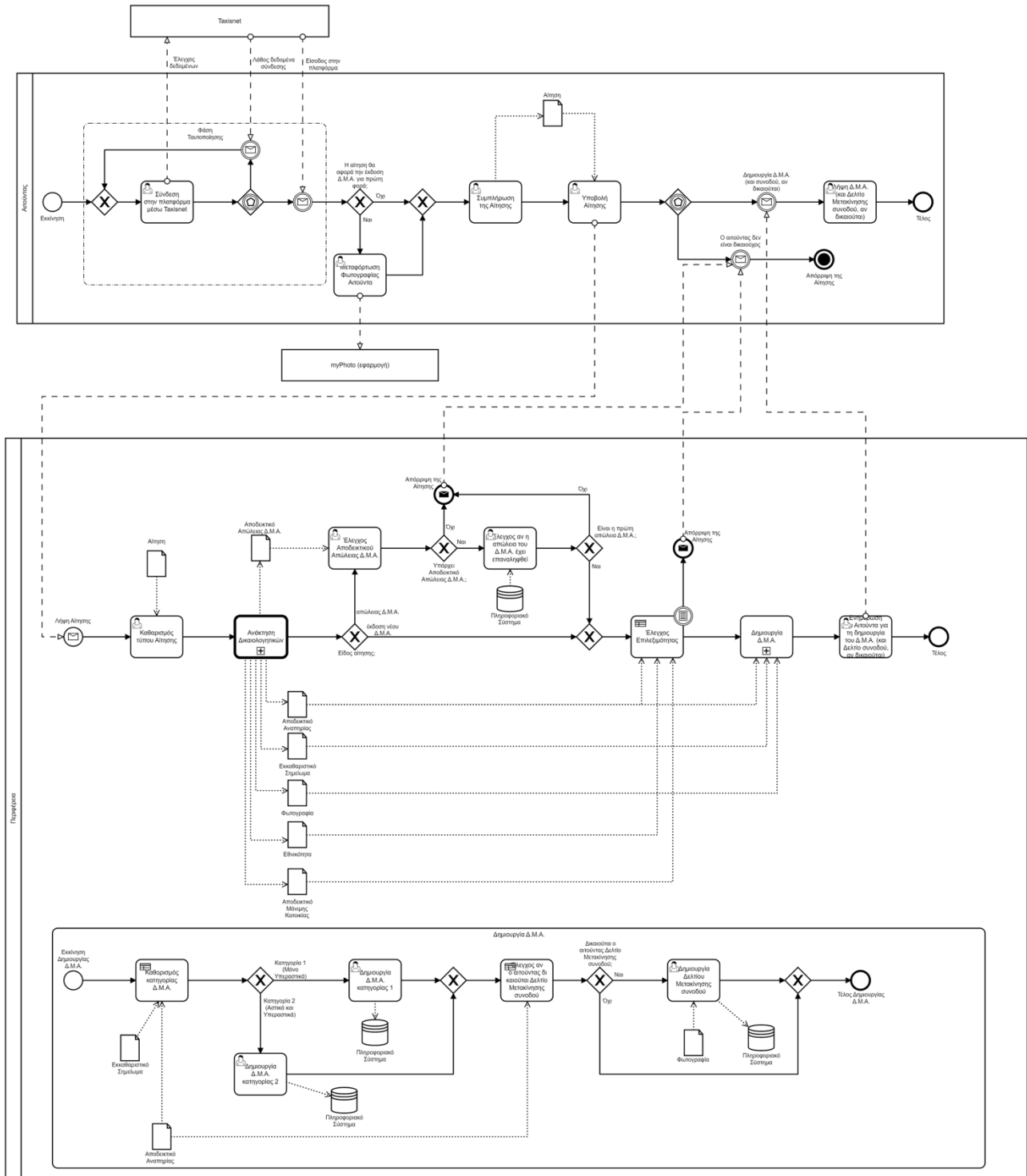
Σχήμα 9 BPMN διάγραμμα του call activity της διαδικασίας συλλογής των δικαιολογητικών που λείπουν όπως προκύπτει μετά τον σχετικό έλεγχο

ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ Γ. Περιγραφή του ΤΟ ΒΕ BPMN διαγράμματος ΟΔΥ ΔΜΑ

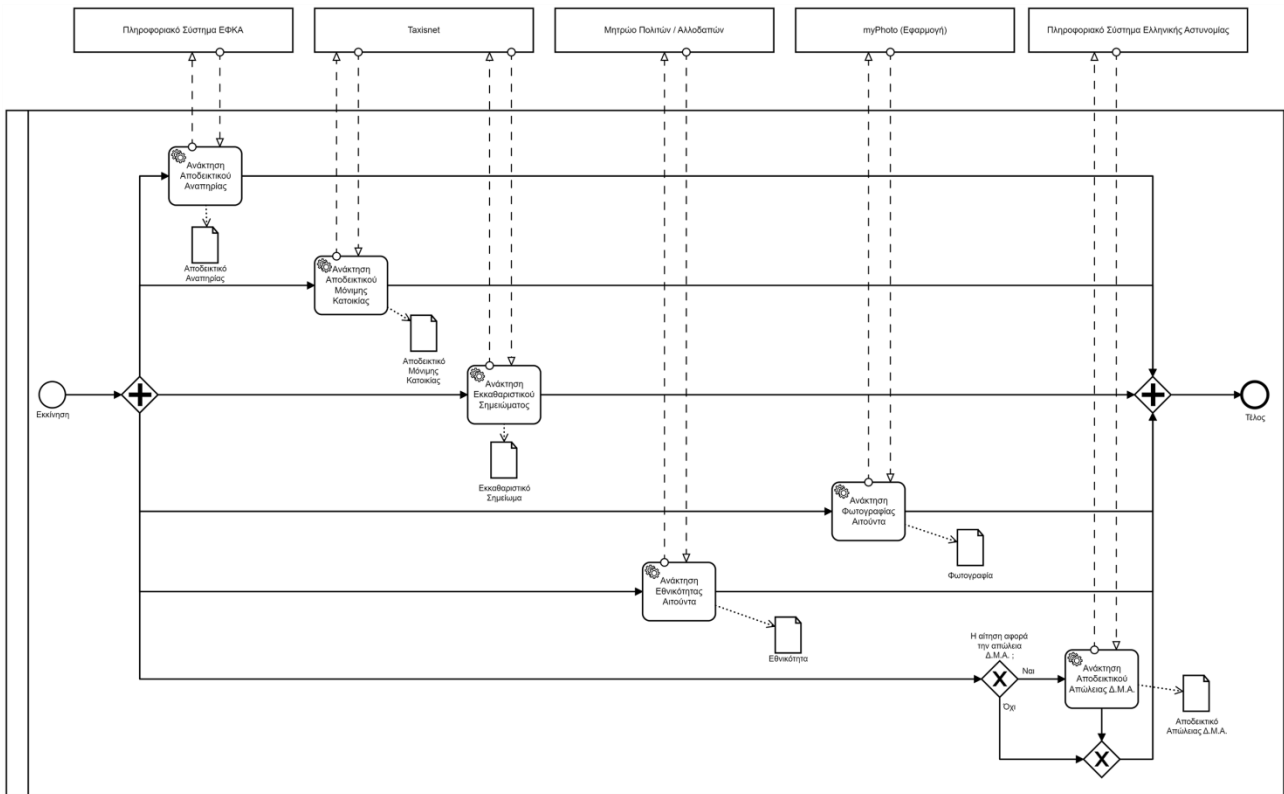
Στο Σχήμα 10 παρουσιάζεται το BPMN διάγραμμα για τη μελλοντική κατάσταση (ΤΟ ΒΕ) της ΟΔΥ ΔΜΑ. Στο Σχήμα 11 παρουσιάζεται το BPMN διάγραμμα ενός call activity, το οποίο περιγράφει τη διαδικασία συλλογής, με αυτοματοποιημένο τρόπο, των απαραίτητων αποδεικτικών στοιχείων για την παροχή της ΟΔΥ ΔΜΑ, απαλλάσσοντας έτσι τον αιτούντα από την υποχρέωση συγκέντρωσης όλων των απαραίτητων δικαιολογητικών.

Ακόμη, στο διάγραμμα του Σχήματος 10 φαίνεται ότι η διαδικασία για τη δημιουργία του ΔΜΑ εμφανίζεται ως υπο-διαδικασία (subprocess) για λόγους απλοποίησης. Η διαφορά του subprocess με το call activity είναι ότι το call activity μπορεί να επαναχρησιμοποιηθεί από άλλες διαδικασίες. Επομένως, κοινά τμήματα διαδικασιών ΟΔΥ μπορούν να περιγράφονται ως call activity με στόχο τη διευκόλυνση της επαναχρησιμοποίησή τους.

Θα πρέπει να σημειωθεί ότι το διάγραμμα του Σχήματος 10 περιγράφει το ιδανικό σενάριο κατά το οποίο όλα τα απαραίτητα αποδεικτικά στοιχεία μπορούν να ανακτηθούν με αυτοματοποιημένο τρόπο μέσω προγραμματιστικών διεπαφών (API). Στην περίπτωση που δεν είναι όλα τα απαραίτητα αποδεικτικά στοιχεία διαθέσιμα μέσω API, τότε ο φορέας παροχής της ΟΔΥ μπορεί να σχεδιάσει ενδιάμεσα σενάρια υλοποίησης της ΟΔΥ κατά τα οποία ένα τμήμα των αποδεικτικών στοιχείων είναι διαθέσιμα μέσω API ενώ τα υπόλοιπα θα πρέπει να προσκομιστούν από τον αιτούντα.



Σχήμα 10 BPMN διάγραμμα για τη μελλοντική κατάσταση (TO BE) της ΟΔΥ ΔΜΑ



Σχήμα 11 BPMN διάγραμμα του call activity της διαδικασίας συλλογής με αυτοματοποιημένο τρόπο των απαραίτητων αποδεικτικών στοιχείων για την παροχή της ΟΔΥ ΔΜΑ