

**ΕΛΛΗΝΙΚΗ ΔΗΜΟΚΡΑΤΙΑ**

**ΔΡΑΜΑ ΜΑΙΟΣ 2021**

**ΝΟΜΟΣ ΔΡΑΜΑΣ**

**ΔΗΜΟΣ ΔΡΑΜΑΣ**

**Δ/ΝΣΗ ΠΡΟΓΡΑΜΜΑΤΙΣΜΟΥ ΟΡΓΑΝΩΣΗΣ**

**& ΠΛΗΡΟΦΟΡΙΚΗΣ**

**Τμήμα ΤΠΕ**

**Αριθ. Μελέτης :2/2021**

**Προϋπολογισμός : 23.808,00€**

**ΘΕΜΑ: ΠΑΡΟΧΗ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΗΣ ΕΞΥΠΗΡΕΤΗΣΗΣ ΔΗΜΟΤΩΝ ΚΑΙ  
ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΕΩΝ**

#### **ΤΕΧΝΙΚΗ ΠΕΡΙΓΡΑΦΗ**

##### **Υπηρεσίες Εξυπηρέτησης Πελατών CPV 79342320-2**

Κατόπιν προφορικού αιτήματος της Διοίκησης (Αντιδημάρχου Πληροφορικής και Γενικού Γραμματέα) το Τμήμα ΤΠΕ προέβη στην κάτωθι τεχνική περιγραφή η οποία συντάσσεται με σκοπό την ανάθεση παροχής υπηρεσιών εγκατάστασης, παραμετροποίησης, τεχνικής συντήρησης και φιλοξενίας δύο (2) πληροφοριακών συστημάτων, αφενός για την παροχή εξ' αποστάσεως εξυπηρέτησης των δημοτών και αφετέρου για τη διαχείριση και διεκπεραίωση ηλεκτρονικών ραντεβού των δημοτών ή των ενδιαφερόμενων επιχειρήσεων με τις Υπηρεσίες του Δήμου ιδιαίτερα για την αντιμετώπιση της κατεπείγουσας και απρόβλεπτης ανάγκης λήψης μέτρων αποφυγής της διάδοσης του κορωνοϊού COVID-19.

Η παρούσα αποτελεί τροποποίηση της 20/2020 μελέτης του Τμήματος ΤΠΕ λόγω αλλαγής τρόπου ανάθεσης βάσει προφορικής απαίτησης της Διεύθυνσης Οικονομικών.

### **Τεκμηρίωση αναγκαιότητας ανάθεσης της υπηρεσίας**

Με τη λειτουργική έναρξη των πληροφοριακών συστημάτων, ο Δήμος προσδοκά μεταξύ άλλων τα παρακάτω οφέλη:

- Τον σταδιακό ψηφιακό μετασχηματισμό του με παροχή υψηλής ποιότητας ψηφιακών υπηρεσιών προς τους Δημότες αλλά και τους επαγγελματίες που δραστηριοποιούνται στα όρια του Δήμου Δράμας.
- Να δίνει τη δυνατότητα απομακρυσμένης εξυπηρέτησης στους Δημότες και τους επαγγελματίες, χωρίς να χρειάζεται να επισκέπτονται τις αρμόδιες Υπηρεσίες του Δήμου. Μέχρι σήμερα, ένας ενδιαφερόμενος που θέλει να εξυπηρετηθεί από κάποια Υπηρεσία του Δήμου είναι πιθανόν να χρειαστεί να μεταβεί στο Δήμο έως και δύο (2) φορές, μια για την κατάθεση της αίτησης και άλλη μια για την παραλαβή της βεβαίωσης ή του πιστοποιητικού.
- Να έχει καλύτερη και πιο άμεση επικοινωνία με τους Δημότες και τους επαγγελματίες.
- Να δίνει τη δυνατότητα εξ αποστάσεως εργασίας στους εργαζομένους του όταν απαιτείται.
- Να έχει συγκροτημένα τη δυνατότητα καταγραφής και παρακολούθησης όλων των αιτημάτων προς τις αρμόδιες Υπηρεσίες του Δήμου.
- Να έχει καλύτερη εποπτεία στον τρόπο και τον ρυθμό εξυπηρέτησης των ηλεκτρονικών αιτημάτων από τους Δημότες και τους επαγγελματίες.
- Να αποφεύγεται ο συνωστισμός στις εγκαταστάσεις του Δήμου αλλά και οι ουρές των ενδιαφερομένων που περιμένουν να εξυπηρετηθούν από τις αρμόδιες Υπηρεσίες, προστατεύοντας όσο το δυνατόν περισσότερο τόσο τους ίδιους όσο και τους υπαλλήλους του Δήμου.
- Ταχύτερη εξυπηρέτηση των Δημοτών μιας και πριν προσέλθουν στην Υπηρεσία που τους ενδιαφέρει θα ενημερώνονται αναλυτικά για τα δικαιολογητικά, τα διάφορα έγγραφα και τον ακριβή τόπο εξυπηρέτησης.

- Καλύτερη προετοιμασία των υπαλλήλων με στόχο την πιο άμεση διεκπεραίωση των ραντεβού.
- Ευελιξία στη διαχείριση των ραντεβού με τους Δημότες σε περίπτωση έκτακτης ανάγκης (πχ εμφάνιση κρούσματος COVID 19 σε κάποιον υπάλληλο του Δήμου, αδιαθεσία και απουσία υπαλλήλου, απεργία κλπ).
- Να έχει συγκροτημένα τη δυνατότητα καταγραφής και παρακολούθησης όλων των ραντεβού με τις αρμόδιες Υπηρεσίες του Δήμου.

### **Ειδικές Υποχρεώσεις**

- ✓ Η εκτέλεση παροχής υπηρεσιών όπως αυτές αναλυτικά αναφέρονται πιο κάτω στην παρούσα. Μετά την εκτέλεση των υπηρεσιών και την παράδοσή του συστήματος σε πλήρη λειτουργία, ο ανάδοχος θα δεσμευθεί για την δωρεάν συντήρησή του, για διάστημα τουλάχιστον δύο ετών από την ημερομηνία παράδοσής του.
- ✓ Ο ανάδοχος οφείλει να εγκαταστήσει τις διαδικτυακές εφαρμογές στις νέες κεντρικές υπολογιστικές υποδομές, όπως το G-Cloud της ΓΓΠΣΔΔ όπως αυτό απαιτηθεί από την αναθέτουσα αρχή, όταν υπάρχει διαθεσιμότητα και ανταπόκριση από πλευράς ΓΓΠΣΔΔ.
- ✓ Συνεχείς προτάσεις για βελτιστοποίηση, τυχόν επανεγκαστάσεις και επαναλειτουργία των πληροφορικών συστημάτων σε νέα αναβαθμισμένα σύγχρονά περιβάλλοντα στο G-Cloud της ΓΓΠΣΔΔ σε συνεργασία μαζί τους
- ✓ Συνεχή συμμόρφωση των πληροφοριακών συστημάτων με το Κανονισμό Προστασίας Προσωπικών Δεδομένων με αριθ. 679/2016 (GDPR), υπάρχουσα ελληνική νομοθεσία και οδηγίες της ΑΠΔΠΧ, ΜΗΔΙΣΕΦ κλπ
- ✓ Αναλαμβάνει την πλήρη συμμόρφωση των πληροφορικών συστημάτων να συμμορφώνονται με το πρότυπο προσβασιμότητας όπως EN 301 549 V1.1.2 και εν αποδείξει αυτού παρέχει την εν λόγω πιστοποίηση τους στο Δήμο Δράμας, ώστε να γίνει η κατάλληλη εγγραφή στο ΜΗ.Δ.ΙΣ.ΕΦ με τις απαραίτητες ενέργειες (δήλωση προσβασιμότητας κλπ). Συμμορφώνεται με οποιαδήποτε παρατηρήσεις από ΜΗ.Δ.ΙΣ.ΕΦ κλπ
- ✓ Αναλαμβάνει, ως εκτελών την επεξεργασία προσωπικών δεδομένων, με την υπογραφή της σύμβασης, να τηρεί απόλυτη εχεμύθεια και συμμόρφωση με

κατάλληλα οργανοτεχνικά μέτρα με τις επιταγές με το Γενικό Κανονισμό της ΕΕ για την Προστασία Προσωπικών Δεδομένων (GDPR 2016/679), σχετικής ελληνικής νομοθεσίας και τυχόν οδηγιών ΑΠΔΠΧ, βάσει και αντίστοιχου παραρτήματος της σύμβασης, σχετικό με την συμφωνία εκτέλεσης επεξεργασίας των προσωπικών δεδομένων.

- ✓ Αποδοχή του σχεδίου συμφωνίας εκτέλεσης επεξεργασίας προσωπικών δεδομένων όπως ακολουθεί στο τέλος της μελέτης. Το σχέδιο μπορεί να αναπροσαρμοστεί σύμφωνα με τις επιταγές του εξωτερικού μας dpo
- ✓ Αποδοχή του DPIA που ακολουθεί στο τέλος της μελέτης το οποίο μπορεί να αναπροσαρμοστεί σύμφωνα με τις επιταγές του εξωτερικού μας dpo
- ✓ Οποιαδήποτε κομμάτι κώδικα, λογαριασμοί, κωδικοί πρόσβασης κλπ που χρησιμοποιηθούν από τον ανάδοχο στα πλαίσια των παραπάνω εργασιών ανήκει και παραδίδεται στο Δήμο Δράμας

### **Αντικείμενο**

Αντικείμενο της παρούσας υπηρεσίας που θα αναλάβει ο Ανάδοχος είναι οι υπηρεσίες ανάπτυξης και λειτουργίας μέσω δύο πληροφοριακών συστημάτων εξυπηρέτησης πολιτών/επιχειρήσεων.

Το ένα θα αποτελεί το ψηφιακό αποθετήριο και το σημείο αναφοράς ενός πολίτη ή μιας επιχείρησης που θέλει να εξυπηρετηθεί από τις Διευθύνσεις του Δήμου Δράμας. Στόχος είναι η πλήρης ηλεκτρονική εξυπηρέτηση του ενδιαφερόμενου (φυσικού ή νομικού προσώπου) χωρίς την αυτοπρόσωπη παρουσία του στις εγκαταστάσεις του Δήμου. Αναλυτικότερα, ο ενδιαφερόμενος θα εισέρχεται στο διαδικτυακό σύστημα και θα πιστοποιείται καταχωρώντας τους κωδικούς taxisnet που διαθέτει. Στη συνέχεια θα μπορεί να υποβάλλει αίτηση για μία από τις ψηφιακές υπηρεσίες που θα διαθέτει ο Δήμος και ακολούθως μετά την εξ' αποστάσεως και με ηλεκτρονικό τρόπο παραλαβή αλλά και επεξεργασία της αίτησης από τους αρμόδιους υπαλλήλους του Δήμου να παραλαμβάνει το πιστοποιητικό ή την βεβαίωση με ηλεκτρονικό και αυτοματοποιημένο τρόπο. Έτσι, με την αποφυγή του συνωστισμού και του συγχρωτισμού εξασφαλίζεται η προστασία της υγείας δημοτών και υπαλλήλων του Δήμου.

Το δεύτερο σύστημα θα αποτελεί το εργαλείο ενός πολίτη ή μιας επιχείρησης που θέλει να εξυπηρετηθεί διά ζώσης από τις Διευθύνσεις του Δήμου. Αναλυτικότερα, ο ενδιαφερόμενος θα εισέρχεται στο διαδικτυακό σύστημα και θα πιστοποιείται καταχωρώντας τους κωδικούς taxisnet που διαθέτει. Στη συνέχεια θα επιλέγει εύκολα και γρήγορα την υπηρεσία για την οποία θέλει να κλείσει ραντεβού, θα του εμφανίζονται οι χρήσιμες πληροφορίες για τη συγκεκριμένη υπηρεσία, θα ενημερώνεται για τα απαιτούμενα δικαιολογητικά που πρέπει να έχει μαζί, τα στοιχεία επικοινωνίας και τον τόπο διενέργειας του ραντεβού. Ακολούθως, θα επιλέγει μεταξύ των διαθέσιμων ημερών, την ημερομηνία και την ώρα που θέλει να εξυπηρετηθεί και τελικά αφού δει τη σύνοψη του ραντεβού θα το οριστικοποιεί. Άμεσος στόχος είναι η προστασία της υγείας δημοτών και υπαλλήλων του Δήμου με την αποφυγή του συνωστισμού και του συγχρωτισμού.

#### **Γενικά Τεχνικά Χαρακτηριστικά Πληροφοριακού Συστήματος και Άλλες Απαιτήσεις:**

Οι γενικές αρχές που οφείλουν να διέπουν το πληροφοριακό σύστημα είναι:

- Σύστημα ανοιχτής αρχιτεκτονικής με χρήση ανοικτών προτύπων που θα διασφαλίζουν την επεκτασιμότητα των υποσυστημάτων.
- Διασυνδεσιμότητα με άλλα συστήματα/εφαρμογές με χρήση τεκμηριωμένων API, δυνατότητα διασύνδεσης /επικοινωνίας βάσει διεθνών standards (XML, SOAP, JSON κλπ).
- Αρθρωτή αρχιτεκτονική ώστε να επιτρέπονται μελλοντικές επεκτάσεις, αναβαθμίσεις ή αλλαγές διακριτών τμημάτων του λογισμικού.
- Αρχιτεκτονική N-tier για την ευέλικτη κατανομή φορτίου μεταξύ συστημάτων η οποία περιλαμβάνει κατ' ελάχιστο, το επίπεδο των πελατών (client tier), το επίπεδο επιχειρησιακής λογικής (application / business logic tier) και το επίπεδο των δεδομένων (data tier).
- Κρυπτογράφηση δεδομένων τόσο στην αποθήκευση όσο και στη ανταλλαγή/επικοινωνία.
- Όλες οι διαδικτυακές υπηρεσίες που προσφέρονται σε πολίτες θα πρέπει να κατασκευαστούν με δυνατότητες πλήρους συμβατότητας responsivesite ή και λειτουργίας ως mobilesite. Προσβασιμότητα από οποιαδήποτε συσκευή με

σύνδεση στο διαδίκτυο (PC, Laptop, tablet, κινητό κλπ) χωρίς την απαίτηση αγοράς νέου εξοπλισμού από πλευράς Δήμου. Η πρόσβαση στο σύστημα θα πρέπει να πραγματοποιείται με οποιεσδήποτε από τις τελευταίες εκδόσεις των κύριων φυλλομετρητών (πχ Google Chrome, Mozilla Firefox κλπ).

- Όλο το σύστημα θα πρέπει να είναι web-based.
- Χρήση σχεσιακής βάση δεδομένων (RDBMS). Η βάση δεδομένων πρέπει να είναι μία, ενοποιημένη για όλες τις υπηρεσίες και πρέπει να παρέχει κατ'ελάχιστο τις προδιαγραφές GDPR (logfile αλλαγών δεδομένων κλπ)
- Υποστήριξη Single Sign in/on πρόσβασης.
- Πλήρως ελληνοποιημένο user interface.
- Τυποποιημένα σχέδια εισαγωγής δεδομένων τόσο για τους πολίτες όσο και για τους διαχειριστές του Δήμου. Η διαδικασία εισαγωγής δεδομένων θα υποστηρίζεται από τυποποιημένες φόρμες, στις οποίες, όπου κρίνεται σκόπιμο, ορισμένα πεδία θα συμπληρώνονται αυτόματα με προκαθορισμένες τιμές.
- Αυτοματοποιημένος έλεγχος της εγκυρότητας των εισαγόμενων δεδομένων με ταυτόχρονη και άμεση απεικόνιση αντίστοιχων μηνυμάτων σφάλματος, ώστε να αποφεύγονται τυπικά λάθη κατά τη συμπλήρωση των ηλεκτρονικών φορμών.
- Φιλοξενία (hosting) του συστήματος σε εγκατάσταση ευθύνης του αναδόχου χωρίς επιπλέον κόστος για το Δήμο και διεκπεραίωση πιθανής επικείμενης μεταφοράς στο G-Cloud της ΓΓΠΣΔΔ στα πλαίσια της παρούσης σύμβασης. Το datacenter αλλά και ο πάροχος της φιλοξενίας (αν δεν ταυτίζονται) οφείλουν να είναι συμμορφωμένοι με το θεσμικό και νομικό πλαίσιο που ισχύει, και την προστασία των προσωπικών δεδομένων στον τηλεπικοινωνιακό τομέα που ισχύουν σήμερα, καθώς και το Γενικό Κανονισμό για την προστασία δεδομένων GDPR
- Δυνατότητα για αναλυτική παρουσίαση του συνόλου του πληροφοριακού συστήματος στην οποία θα πρέπει να γίνει ανά λειτουργική ενότητα, με χρήση πρακτικών παραδειγμάτων. Ο ανάδοχος θα πρέπει να δείξει πως εκτελεί η κάθε εφαρμογή τις εργασίες που θα του ζητηθεί προκειμένου να αξιολογηθεί

με τον καλύτερο τρόπο ο βαθμός ανταπόκρισης των δυνατοτήτων του στις απαιτούμενες προδιαγραφές.

- Η αρχιτεκτονική του υπό ανάπτυξη συστήματος θα είναι αποτέλεσμα αρχικής προσεγγιστικής μελέτης, ανάλυσης και τεχνογνωσίας στα θέματα που πρέπει να καλυφθούν. Το αποτέλεσμα που θα προκύψει θα πρέπει να εγγυάται όλες τις παραμέτρους που είναι κρίσιμες για τη δημιουργία και ασφαλή λειτουργία του συστήματος.

Οι ελάχιστες απαιτήσεις σχετικά με την αρχιτεκτονική υλοποίησης και δικτύωσης, που μια προσφορά επί αποδείξει πρέπει να καλύπτει είναι:

- Ο σχεδιασμός συνολικής αρχιτεκτονικής του πληροφοριακού συστήματος λαμβάνοντας υπόψη όλα τα επίπεδα υλοποίησης (Δίκτυο, Υπολογιστικές υποδομές, Λειτουργικά Συστήματα, Λογισμικό Συστήματος, Εφαρμογές, Διαδραστικότητα, Μελλοντικές Χρήσεις, Ασφάλεια, Διαλειτουργικότητα)
- Η διασφάλιση της ακεραιότητας και εμπιστευτικότητας των προσωπικών δεδομένων των χρηστών των εφαρμογών και του συστήματος γενικότερα
- Η πλήρης παραμετροποίηση του όλου συστήματος ώστε να είναι δυνατή η αξιοποίησή του κατά τη δυναμική τοπική μετεξέλιξη και επέκταση της λειτουργικότητάς του τόσο στα πλαίσια της παρούσης μελέτης όσο και πέρα από αυτής
- Η δημιουργία βασικών υποδομών και λογικής για την ηλεκτρονική διεπαφή του συστήματος με τρίτες εφαρμογές αλλά και με τρίτους δημόσιους φορείς και οργανισμούς συναφούς αντικειμένου είτε μέσω της παροχής υπολογιστικών πόρων είτε μέσω της διαλειτουργικότητας των εφαρμογών
- Το σύστημα θα πρέπει να υλοποιηθεί ως λύση cloud computing
- Η φυσική αρχιτεκτονική του συστήματος του παρόντος έργου θα πρέπει να βασίζεται στην τεχνολογία του virtualization.
- Ο αρχιτεκτονικός - λειτουργικός σχεδιασμός και η ανάπτυξη εφαρμογών θα ακολουθούν απαραίτητως τα ανοικτά πρότυπα τα δε

δεδομένα, πέραν αυτών που χαρακτηρίζονται ως προσωπικά ή/και ευαίσθητα, θα είναι διαθέσιμα ως δημόσιο αγαθό για περαιτέρω αξιοποίηση και μελέτη.

➤ Όλα τα στοιχεία τα οποία συλλέγονται κατά τη λειτουργία του συστήματος, πλην των προσωπικών δεδομένων, θα πρέπει να μπορούν να εξαχθούν σε μορφή XML για χρήση από άλλους φορείς, αν κάτι τέτοιο κριθεί αναγκαίο από το Δήμο. Ο ανάδοχος θα πρέπει να παραδώσει και την τελική μορφή των πληροφοριών (xml Schema).

➤ Το σύστημα θα έχει δυνατότητα αυτόματης δημοσίευσης δεδομένων σε επαναχρησιμοποιήσιμη μορφή.

➤ Τα υποσυστήματα θα πρέπει να επικοινωνούν μεταξύ τους μέσω ανοικτών προτύπων. Επιπλέον, θα πρέπει να παραδοθούν σε τέτοια μορφή, ώστε να είναι δυνατόν να μεταφερθούν άμεσα σε κέντρα δεδομένων. Προς αυτή την κατεύθυνση, θα πρέπει να παραδοθούν αποτυπώσεις εικονικών μηχανών μαζί με κατάλληλα εκτελέσιμα αρχεία (scripts) για την εξαγωγή και μετέπειτα εισαγωγή των δεδομένων.

➤ Η γενική φιλοσοφία των συστημάτων πρέπει να ακολουθεί τις σύγχρονες τάσεις για «Ανοικτή Αρχιτεκτονική» (Open Architecture) και «Ανοικτά Συστήματα» (Open Systems). Ο όρος «ανοικτό» υποδηλώνει κατά βάση την ανεξαρτησία από συγκεκριμένο προμηθευτή και την υποχρεωτική χρήση προτύπων (Standards), τα οποία διασφαλίζουν: την αρμονική συνεργασία και λειτουργία μεταξύ συστημάτων και λειτουργικών, εφαρμογών διαφορετικών προμηθευτών, τη διαδικτυακή συνεργασία εφαρμογών που βρίσκονται σε διαφορετικά υπολογιστικά συστήματα, την φορητότητα (portability) των εφαρμογών, τη δυνατότητα αύξησης του μεγέθους των μηχανογραφικών συστημάτων χωρίς αλλαγές στη δομή και τη φιλοσοφία, την εύκολη επέμβαση στη λειτουργικότητα των εφαρμογών

- Σύμφωνα με τα παραπάνω πρέπει να εφαρμοστούν επί αποδείξει κατ' ελάχιστον τα παρακάτω:



- Αρθρωτή ανάπτυξη των εφαρμογών ώστε να επιτρέπονται μελλοντικές επεκτάσεις και αντικαταστάσεις, ενσωματώσεις, αναβαθμίσεις ή αλλαγές διακριτών υποσυστημάτων
- Διασφάλιση της εμπιστευτικότητας, ακεραιότητας και διαθεσιμότητας (CIA – Confidentiality, Integrity, Availability) των δεδομένων.
- Λεπτομερής καταγραφή των ενεργειών των χρηστών (auditing logging) και τροποποιήσεων των δεδομένων (trace ability), έτσι ώστε να είναι δυνατός ο έλεγχος για τον εντοπισμό προβλημάτων ασφάλειας και αντίστοιχων αιτιών που τα προκάλεσαν.
- Σύνταξη τεχνικών εγχειριδίων του συστήματος και των εργαλείων διαχείρισης (system manuals), καθώς και λεπτομερή εγχειρίδια λειτουργίας του συστήματος (operation manuals). Στο πλαίσιο της τεκμηρίωσης να παραδοθεί και ο πηγαίος κώδικας (source code) υλοποίησης των υποσυστημάτων που θα αναπτύξει ο Ανάδοχος. Ο πηγαίος κώδικας ο οποίος θα αναπτυχθεί ειδικά για το έργο, θα είναι διαθέσιμος ώστε να παρέχει τη δυνατότητα αλλαγών ή βελτιώσεων.
- Αξιοποίηση της τεχνολογίας εικονικοποίησης στα υποσυστήματα που θα αναπτυχθούν και Cloud υποδομών
- Χρήση διεθνών και εμπορικών αποδεκτών προτύπων, όπως για παράδειγμα οι Διαδικτυακές Υπηρεσίες (Web Services) για την τυποποιημένη επικοινωνία μεταξύ των υπολογιστικών συστημάτων.
- Παροχή δεδομένων χρήσης και πληροφοριών των ροών εργασίας κάθε συστήματος στον Δήμο και στο dpo του για τον έλεγχο της προστασίας προσωπικών δεδομένων GDPR
- Έλεγχος πρόσβασης χρηστών σε επίπεδο συστήματος, εφαρμογής, εγγράφων, βάσεων δεδομένων και αρχείων.
- Τήρηση του ισχύοντος πλαισίου διαλειτουργικότητας σύμφωνα με κανόνες και Πρότυπα για διαδικτυακές ιστοτόπους-εφαρμογές του Δημοσίου Τομέα και στα οριζόμενα στο Πλαίσιο Υπηρεσιών Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης

➤ Στον σχεδιασμό και την υλοποίηση των εφαρμογών θα πρέπει να ληφθούν υπόψη από τον ανάδοχο οι κατευθύνσεις της διαλειτουργικότητας που αφορούν: α) την Διασυνδεσιμότητα (Interconnection), β) την Ολοκλήρωση και διαμόρφωση δεδομένων, γ) τη Διαχείριση Περιεχομένου και Metadata, δ) την Πρόσβαση Πληροφοριών. Επιπλέον, θα χρησιμοποιηθούν πρωτόκολλα διαλειτουργικότητας (XML WSDL, XML SOAP, JSON κ.α.) στην επικοινωνία μεταξύ όλων των επιμέρους επιπέδων του λογισμικού. Οι επικοινωνίες μεταξύ των επιπέδων θα γίνονται κατά βάση με κλήσεις Web Services / Web APIs. Αυτό καθιστά το κάθε σύστημα άμεσα προσβάσιμο, σε επίπεδο διεπαφής, από οποιοδήποτε τρίτο σύστημα, καλύπτοντας έτσι εγγενώς κάθε υφιστάμενη ή μελλοντική απαίτηση διαλειτουργικότητας. Σε αυτό το πλαίσιο, απαραίτητη είναι η υλοποίησή των συστημάτων με πρότυπα ανοιχτής αρχιτεκτονικής, τα οποία θα προσφέρουν τις κατάλληλες διεπαφές (Application Programming Interfaces) για την ολοκλήρωση και τη διασύνδεση που απαιτείται στο παρόν έργο. Υποχρέωση του αναδόχου αποτελεί η γνώση και η αντίστοιχη προσαρμογή των συστημάτων με βάση τις απαιτήσεις διαλειτουργικότητας και το εκάστοτε νομικό πλαίσιο. Οι υπάρχουσες εφαρμογές θα διαθέτουν τις απαραίτητες διεπαφές για τη διασύνδεση των νέων υποσυστημάτων όπου κριθεί απαραίτητο.

### **Τεχνικές Προδιαγραφές Πληροφοριακού Συστήματος για την παροχή εξ' αποστάσεως εξυπηρέτησης των δημοτών**

Μέσω του διαδικτυακού πληροφοριακού συστήματος που θα προσφέρει ο Ανάδοχος, ο ενδιαφερόμενος (φυσικό ή νομικό πρόσωπο) θα μπορεί να υποβάλλει ηλεκτρονικά αίτηση για την έκδοση ενός πιστοποιητικού ή για την διεκπεραίωση μιας ψηφιακής υπηρεσίας ή διοικητικής πράξης και στη συνέχεια να παραλάβει το συγκεκριμένο πιστοποιητικό – βεβαίωση μέσω του συστήματος, αφού πρώτα επεξεργαστεί και παραχθεί εσωτερικά από Υπηρεσίες του Δήμου.

Το πληροφοριακό σύστημα θα αποτελείται από τα ακόλουθα υποσυστήματα στο υπολογιστικό νέφος (cloud):

- **ΥΠΟΣΥΣΤΗΜΑ 1:** Web εφαρμογή που θα χρησιμοποιούν οι ενδιαφερόμενοι (φυσικά ή νομικά πρόσωπα) που θέλουν να εξυπηρετηθούν από το Δήμο.

Ο ενδιαφερόμενος θα εισέρχεται στο σύστημα, καταχωρώντας του κωδικούς που διαθέτει στο taxisnet και θα μπορεί να βλέπει τις διαθέσιμες ψηφιακές υπηρεσίες που θα είναι χωρισμένες ανά διεύθυνση του Δήμου. Στη συνέχεια θα υποβάλλει αίτηση για όποια υπηρεσία επιθυμεί, η οποία θα αποκτά και έναν μοναδικό συστημικό αριθμό. Για κάθε αίτηση θα πρέπει να συμπληρώνονται τα απαραίτητα πεδία αλλά και να επισυνάπτονται τα κατά περίπτωση δικαιολογητικά. Μετά την υποβολή της αίτησης, θα ενημερώνεται με αυτοματοποιημένο email ότι η αίτηση του υποβλήθηκε. Όλες οι αιτήσεις που έχει υποβάλλει θα είναι διαθέσιμες μέσω ειδικής ενότητας και για κάθε αίτηση θα υπάρχει αφενός το πλήρες ιστορικό και αφετέρου το πιστοποιητικό ή η βεβαίωση που θα αναρτάται στο σύστημα από τους αρμόδιους υπάλληλους του Δήμου. Επισημαίνεται ότι το σύστημα θα αποτελεί το ψηφιακό αποθετήριο του ενδιαφερόμενου και όλα τα έγγραφα δεν θα διακινούνται μέσω email αλλά θα τοποθετούνται στον προσωπικό του λογαριασμό. Στο σύστημα θα ενταχθούν σταδιακά όλες οι υπηρεσίες που θα υποδειχθούν από όλες τις αρμόδιες Διευθύνσεις του Δήμου, με στόχο την ηλεκτρονική (όπου είναι εφικτή) εξυπηρέτηση των ενδιαφερόμενων, πολιτών και επιχειρήσεων, για όλες τις διαδικασίες του Δήμου.

Ενδεικτικά, θα είναι αρχικά διαθέσιμες οι ακόλουθες ψηφιακές υπηρεσίες:

1. Αίτηση Χορήγησης Αντιγράφου Άδειας Λειτουργίας Καταστημάτων Λόγω Απώλειας
2. Αίτηση για νέα Παροχή Ρεύματος
3. Αίτηση έκδοσης βεβαίωσης τετραγωνικών μέτρων για σύνδεση στο δίκτυο της ΔΕΔΔΗΕ
4. Αίτηση βεβαίωσης μη οφειλής τέλους ακίνητης περιουσίας
5. Αίτηση Εποχικής Χρέωσης (βάσει Ν. 429/76, άρθρο 5, παρ. 2)
6. Αίτηση Ετήσιας Χρέωσης
7. Αίτηση Τροποποίησης Συντελεστή Χρέωσης (Επαγγελματικός – Οικιακός)
8. Αίτηση διόρθωσης τετραγωνικών μέτρων

9. Αίτηση Επανασύνδεσης Ηλεκτρικού Ρεύματος
10. Αίτηση έκδοσης βεβαίωσης χρόνου ασφάλισης στην πρόνοια
11. Αίτηση έκδοσης βεβαίωσης προνιακού επιδόματος
12. Άνοιγμα Οικογενειακής Μερίδας Άγαμης Μητέρας
13. Άνοιγμα οικογενειακής μερίδας μετά από απόκτηση τέκνου εντός συμφώνου συμβίωσης
14. Αντίγραφο Ληξιαρχικής Πράξης Γάμου
15. Αντίγραφο Ληξιαρχικής Πράξης Γέννησης
16. Αντίγραφο Ληξιαρχικής Πράξης Θανάτου
17. Αντίγραφο Ληξιαρχικής Πράξης Συμφώνου Συμβίωσης
18. Αρχική Εγγραφή στο Δημοτολόγιο όσων αποκτούν την ελληνική ιθαγένεια
19. Βεβαίωση Μόνιμης Κατοικίας
20. Δήλωση διεύθυνσης κατοικίας για εκλογικούς καταλόγους
21. Δήλωση Μη Ηλεκτροδοτούμενου Ακινήτου
22. Διόρθωση Κύριου Ονόματος
23. Διόρθωση Τόπου Γέννησης
24. Εγγραφή Τέκνων στο Δήμο λόγω Αναγνώρισης
25. Καταχώρηση Λύσης Γάμου ή Συμφώνου Συμβίωσης
26. Μεταδημότευση Άγαμου Ενήλικα στα Δημοτολόγια του Δήμου Δράμας
27. Μεταδημότευση διαζευγμένων ή εν χηρεία συζύγων σε δήμο ή κοινότητα εκτός του τόπου καταγωγής τους
28. Μεταδημότευση συζύγων και τέκνων όταν όλα τα μέλη της οικογένειας είναι γραμμένα στον ίδιο Δήμο
29. Μεταδημότευση συζύγων όταν ο ένας είναι δημότης του Δήμου Δράμας
30. Πιστοποιητικό Γέννησης
31. Πιστοποιητικό Διπλοεγγεγραμμένου
32. Πιστοποιητικό εγγραφής στα Μητρώα Αρρένων
33. Πιστοποιητικό Εγγυτέρων Συγγενών
34. Πιστοποιητικό Εντοπιότητας

35. Πιστοποιητικό Ιθαγένειας
36. Πιστοποιητικό Οικογενειακής Κατάστασης
37. Πιστοποιητικό Οικογενειακής Κατάστασης για μειωμένη θητεία
38. Προσθήκη Κύριου Ονόματος
39. Χορήγηση Βεβαίωσης Δημοτικής Ενημερότητας
40. Χορήγηση Κατάστασης Ανεξόφλητων Οφειλών

Ο Ανάδοχος υποχρεούται να συνεργαστεί με οποιαδήποτε Διεύθυνση ή Τμήμα της Αναθέτουσας Αρχής προκειμένου να επιτευχθεί ο σκοπός της παρούσης.

Οι παραπάνω ενδεικτικά αναφερόμενες υπηρεσίες για πιστοποιητικά/βεβαιώσεις θα διερευνηθούν ενδελεχώς και θα ενσωματωθούν, θα εμπλουτιστούν από τον ανάδοχο στα πλαίσια της παρούσας σύμβασης σε συνεργασία του και κατ' ιδίαν συναντήσεις του με όλες τις υπηρεσίες του Δήμου βάσει οργανογράμματος και τυχόν νέες ενσωματώσεις-τροποποιήσεις του.

Η παρούσα διάρθρωση του Δήμου Δράμας βάσει του ισχύοντος Οργανισμού Εσωτερικής Υπηρεσίας αποτυπώνεται στο ΦΕΚ 2440Β' 2-11-2011 και απεικονίζεται στο οργανόγραμμα που εμφανίζεται στην ιστοσελίδα του Δήμου Δράμας <http://dimos-dramas.gr/organogramma/>

Το προσωπικό-διοίκηση του Δήμου Δράμας περιλαμβάνει περίπου 300 άτομα.

Αναλυτικές πληροφορίες για το Δήμο Δράμας παρέχονται στην ιστοσελίδα <http://www.dimosdramas.gr>

Το σύστημα θα πρέπει να μπορεί να διασυνδέεται μέσω APIs με οποιοδήποτε τρίτο σύστημα κατά την διάρκεια της υλοποίησης της παρούσης και της δωρεάν συντήρησης του για έκδοση των αντίστοιχων πιστοποιητικών, πράξεων, βεβαιώσεων και με σύστημα για παροχή πρωτοκόλλου και διακίνησης εγγράφων (ΙΡΙΔΑ ΣΗΔΕ Δήμου Δράμας). Ο ανάδοχος θα φροντίζει με τις απαραίτητες συνεννοήσεις και τεχνικές λύσεις γι' αυτό χωρίς καμιά επιπλέον χρέωση από πλευράς Δήμου με τους άλλους αναδόχους των εφαρμογών του.

- **ΥΠΟΣΥΣΤΗΜΑ 2:** Διαδικτυακό (web based) διαχειριστικό σύστημα για τις υπηρεσίες του Δήμου.

Ειδικό υποσύστημα θα δίνει τη δυνατότητα σε ταυτοποιημένους χρήστες του Δήμου να διαχειρίζονται τις αιτήσεις των ενδιαφερόμενων (πολιτών ή επιχειρήσεων)

Το διαχειριστικό σύστημα θα πρέπει κατ' ελάχιστον να υποστηρίζει τις παρακάτω λειτουργίες:

- Θα πρέπει να υπάρχει η δυνατότητα κάθε τύπος αίτησης να ανατίθεται αυτόματα προς επεξεργασία και διεκπεραίωση σε κάθε υπάλληλο ανάλογα με το αντικείμενο εργασίας του. Για παράδειγμα άλλος υπάλληλος του Δήμου διαχειρίζεται τις ληξιαρχικές πράξεις και άλλος τις βεβαιώσεις περί μη οφειλής ΤΑΠ.
- Κάθε αίτηση που θα αξιολογείται θα χαρακτηρίζεται ως ακολούθως:
  - Αποδεκτή, όταν ο ενδιαφερόμενος έχει συμπληρώσει τα στοιχεία σωστά αλλά και έχει επισυνάψει τα κατάλληλα δικαιολογητικά.
  - Απορριφθείσα, όταν η αίτηση δεν μπορεί να επεξεργαστεί από τις Υπηρεσίες του Δήμου.
  - Απαιτούνται Διορθώσεις, όταν ο ενδιαφερόμενος θα πρέπει είτε να συμπληρώσει είτε να επισυνάψει κάποιο επιπλέον δικαιολογητικό.
- Ανάλογα με την πορεία της αίτησης, το σύστημα θα πρέπει να ενημερώνει με αυτοματοποιημένα email τον ενδιαφερόμενο.
- Προβολή των αιτήσεων σε λίστα.
- Δυνατότητα πολλαπλών φίλτρων αναζήτησης των αιτήσεων με βάση το ΑΦΜ του ενδιαφερόμενου, τον τύπο αίτησης, την ημερομηνία υποβολής κλπ.
- Δυνατότητα ταυτόχρονης χρήσης του συστήματος από πολλαπλούς χρήστες.

- Δυνατότητα κλειδώματος μιας αίτησης όταν αυτήν επεξεργάζεται από κάποιον υπάλληλο, ώστε να μην μπορεί να την επεξεργαστεί ταυτόχρονα και κάποιος άλλος.
- Δυνατότητα εγγραφής απεριόριστων χρηστών.
- Δυνατότητα επεξεργασίας χρηστών και δικαιωμάτων πρόσβασης.
- Δυνατότητα διασύνδεσης με τρίτα συστήματα εφαρμογών χρήσης από τον Δήμο (πχ διασύνδεση με σύστημα ΣΗΔΕ ΙΡΙΔΑ)
- Δυνατότητα εκτύπωσης και εξαγωγής των αιτημάτων σε αρχεία επεξεργάσιμης μορφής.
- Προβολή επεξεργασμένων στατιστικών στοιχείων, μέσω των οποίων θα υπάρχει ξεκάθαρη εικόνα για όλες τις πληροφορίες του συστήματος (αριθμός εγγεγραμμένων, αριθμός υποβληθέντων αιτήσεων, μέσος χρόνος εξυπηρέτησης κλπ).
- Οι χρήστες έχουν τη δυνατότητα ανασκόπησης και συντήρησης μόνο των δεδομένων και εγγράφων στα οποία έχουν δικαίωμα πρόσβασης. Οι διαχειριστές είναι αυτοί που μπορούν μέσω του συστήματος να επεξεργαστούν όλες τις ρυθμίσεις ασφαλείας σε κάθε επίπεδο πρόσβασης. Οι διαχειριστές θα μπορούν να έχουν πλήρη εικόνα όλων των χρηστών του συστήματος καθώς και των επιπέδων ασφαλείας ανά πάσα στιγμή. Σε κάθε καταχώριση ή αλλαγή στα παρεχόμενα συστήματα θα υπάρχει δυνατότητα καταγραφής ιστορικότητας και σε κάθε αίτηση θα καταγράφεται αναλυτικά όλο το ιστορικό κινήσεων.

**Τεχνικές Προδιαγραφές Πληροφοριακού Συστήματος διαχείρισης και διεκπεραίωσης ηλεκτρονικών ραντεβού για όλες τις υπηρεσίες του Δήμου**

Μέσω του διαδικτυακού πληροφοριακού συστήματος που θα προσφέρει ο Ανάδοχος, ο ενδιαφερόμενος (φυσικό ή νομικό πρόσωπο) θα μπορεί να διαχειρίζεται το ραντεβού του για την προσέλευσή του στις Υπηρεσίες του Δήμου.

Το πληροφοριακό σύστημα θα αποτελείται από τα ακόλουθα υποσυστήματα στο υπολογιστικό νέφος (cloud):

- **ΥΠΟΣΥΣΤΗΜΑ 1:** Web εφαρμογή που θα χρησιμοποιούν οι ενδιαφερόμενοι (φυσικά ή νομικά πρόσωπα) που θέλουν κλείσουν ραντεβού.

Ο ενδιαφερόμενος θα εισέρχεται στο σύστημα, καταχωρώντας του κωδικούς που διαθέτει στο taxisnet και θα μπορεί να βλέπει τις διαθέσιμες διαδικασίες για τις οποίες θέλει να εξυπηρετηθεί, οι οποίες θα είναι χωρισμένες ανά διεύθυνση ή τμήμα του Δήμου. Στη συνέχεια, θα ενημερώνεται για όλες τις απαραίτητες πληροφορίες (χρήσιμες πληροφορίες, τόπος εξυπηρέτησης, εναλλακτικός τρόπος εξυπηρέτησης αν υπάρχει, στοιχεία επικοινωνίας) που αφορούν την υπηρεσία που έχει επιλέξει καθώς και για τα δικαιολογητικά που απαιτούνται ώστε όταν προσέλθει να τα προσκομίσει. Ακολούθως θα βλέπει τις διαθέσιμες ημερομηνίες και χρονικές ζώνες και θα επιλέγει όποια τον εξυπηρετεί. Τελικά, αφού δει τη σύνοψη του ραντεβού θα το οριστικοποιεί.

Θα πρέπει να μπορεί να βλέπει την επιβεβαίωση του ραντεβού του σε ειδική υποενότητα του συστήματος και να ενημερώνεται μέσω email για την επιβεβαίωση και τις λεπτομέρειες του ραντεβού του. Επιπλέον, θα πρέπει να μπορεί να το ακυρώνει ή να το επεξεργάζεται (τροποποίηση ημέρας και ώρας προσέλευσης).

Για λόγους προστασίας του συστήματος από κακόβουλη χρήση, ένας ενδιαφερόμενος δεν θα πρέπει να μπορεί να κλείνει ραντεβού για την ίδια υπηρεσία περισσότερες από μία φορές ανά ημέρα.

Τέλος, μετά την παρέλευση του ραντεβού ο πολίτης θα πρέπει να μπορεί να προβαίνει σε αξιολόγηση των υπηρεσιών που έλαβε, η οποία θα πρέπει να γίνεται μέσω αποστολής αυτοματοποιημένου email.

- **ΥΠΟΣΥΣΤΗΜΑ 2:** Διαδικτυακό (web based) διαχειριστικό σύστημα για τις υπηρεσίες του Δήμου.

Ειδικό υποσύστημα θα δίνει τη δυνατότητα σε ταυτοποιημένους χρήστες του Δήμου να διαχειρίζονται τις αιτήσεις των ενδιαφερόμενων (πολιτών ή επιχειρήσεων).

Το διαχειριστικό σύστημα θα πρέπει κατ' ελάχιστον να υποστηρίζει τις παρακάτω λειτουργίες:



- Να μην υπάρχει κανένας περιορισμός στον αριθμό των υπαλλήλων του Δήμου που θα επιλεχθούν να χρησιμοποιούν την πλατφόρμα.
- Να μην υπάρχει κανένας περιορισμός στο πλήθος των υπηρεσιών ανά Διεύθυνση ή Τμήμα του Δήμου για τις οποίες θα μπορεί να κλειστεί ένα ραντεβού.
- Να υποστηρίζονται τα ακόλουθα επίπεδα πρόσβασης και ρόλοι χρηστών με τις αντίστοιχες λειτουργικότητες:

- **Ρόλος τηλεφωνητή**

Αφορά τους υπαλλήλους του Δήμου που θα είναι υπεύθυνοι για να κλείνουν ραντεβού για Δημότες ή επαγγελματίες που δεν μπορούν να κάνουν χρήση της πλατφόρμας και να κλείσουν μόνοι τους ένα ραντεβού. Οι συγκεκριμένοι χρήστες θα μπορούν να έχουν πρόσβαση σε όλες τις διαθέσιμες για ραντεβού υπηρεσίες και συνομιλώντας με τον ενδιαφερόμενο να επιλέγουν την επιθυμητή υπηρεσία, να τον ενημερώνουν για όλες τις απαραίτητες πληροφορίες (απαιτούμενα δικαιολογητικά, στοιχεία επικοινωνίας, τόπος διενέργειας ραντεβού, εναλλακτικός τρόπος εξυπηρέτησης), να επιλέγουν την ημέρα και ώρα που τον εξυπηρετεί, να καταγράφουν τα στοιχεία του (Όνοματεπώνυμο, τηλέφωνο και email επικοινωνίας, ενδεχόμενες παρατηρήσεις – σχόλια για το ραντεβού) και τελικά να το οριστικοποιούν. Επιπλέον, θα πρέπει να μπορούν να ακυρώνουν ή να επεξεργάζονται (αλλαγή ημέρας και ώρας) ένα ραντεβού. Η τελευταία λειτουργικότητα είναι σημαντική ιδιαίτερα όταν θα πρέπει να ακυρωθεί ένα ραντεβού με υπαιτιότητα του Δήμου ώστε να ενημερωθεί έγκαιρα ο ενδιαφερόμενος.

- **Ρόλος Υπαλλήλου**

Αφορά τους υπαλλήλους του Δήμου που θα εξυπηρετούν τα ραντεβού ανάλογα με την Υπηρεσία του Δήμου που ανήκουν. Θα μπορούν να βλέπουν τα ραντεβού που τους έχουν ανατεθεί αυτόματα από την πλατφόρμα καθώς και να τα ακυρώνουν. Θα

πρέπει να μπορούν να αναζητούν ή να τα ταξινομούν τα ραντεβού με διάφορα κριτήρια.

▪ **Ρόλος Προϊσταμένου**

Αφορά τους προϊσταμένους των τμημάτων του Δήμου που θα μπορούν να βλέπουν τα ραντεβού για όλες τις υπηρεσίες που έχουν ανατεθεί στο Τμήμα τους. Θα πρέπει να μπορούν να αναζητούν ή να τα ταξινομούν τα ραντεβού με διάφορα κριτήρια, να τα επεξεργάζονται και να τα ακυρώνουν. Θα έχουν την πλήρη επίβλεψη όλων των διαδικασιών που ανήκουν στο τμήμα ή τη διεύθυνση που προϊστανται, θα μπορούν να ορίζουν ημερομηνίες και χρονικές ζώνες για τις διαθέσιμες υπηρεσίες, θα ορίζουν τους υπαλλήλους που θα εξυπηρετούν την κάθε διαδικασία και θα ακυρώνουν είτε μεμονωμένα είτε μαζικά όλα τα ραντεβού ενός συγκεκριμένου χρονικού διαστήματος, θα αναζητούν, ταξινομούν και θα έχουν πρόσβαση στα ραντεβού για τις υπηρεσίες της αρμοδιότητας τους.

▪ **Ρόλος Διαχειριστή Συστήματος**

Αφορά τους υπαλλήλους του Δήμου που θα είναι αρμόδιοι για τη διαχείριση της πλατφόρμας. Θα προβλέπει έναν ή και περισσότερους κατά περίπτωση λογαριασμούς τύπου «Διαχειριστής» ο οποίος θα έχει πρόσβαση σε όλο το σύστημα και θα διατηρεί τη δυνατότητα δημιουργίας προφίλ για άλλους λογαριασμούς τύπου «χρήστης», καθώς και να παραμετροποιεί μερικώς το σύστημα, ώστε να ανταποκρίνεται στις μεταβαλλόμενες ανάγκες του Δήμου που θα είναι αρμόδιοι για τη διαχείριση της πλατφόρμας. Οι συγκεκριμένοι χρήστες θα πρέπει να έχουν κατ' ελάχιστον τις ακόλουθες δυνατότητες:

- Να προσθέτουν, να αφαιρούν και να επεξεργάζονται διαδικασίες – υπηρεσίες για τις οποίες θα μπορούν να κλείνουν ραντεβού οι ενδιαφερόμενοι.

- Να δημιουργούν και να επεξεργάζονται τις Διευθύνσεις και τα Τμήματα του Δήμου.
- Να βλέπουν στατιστικά χρήσης του συστήματος ανά υπηρεσία, κατηγορία και χρονικό διάστημα.

▪ **Ρόλος Διοίκησης**

Αφορά τη Διοίκηση του Δήμου, που θα πρέπει να μπορεί να έχει πρόσβαση στα πλήρη στατιστικά στοιχεία της πλατφόρμας (πλήθος ραντεβού, ραντεβού ανά Τμήμα, ανά ημέρα, ανά χρονικό διάστημα, πλήθος αξιολογήσεων ανά υπηρεσία κλπ)

Επισημαίνεται ότι τα ραντεβού θα πρέπει να ανατίθενται αυτόματα από την πλατφόρμα ανάλογα με τις χρονικές ζώνες εξυπηρέτησης και τους υπαλλήλους της κάθε υπηρεσίας.

**Χρονοδιάγραμμα Λειτουργικής Έναρξης**

Λόγω της σημερινής κρίσιμης κατάστασης και της επιτακτικής ανάγκης οι Υπηρεσίες του Δήμου να μπορούν όσο το δυνατόν γρηγορότερα να λειτουργήσουν με ραντεβού, ώστε να μην συνωστίζονται οι πολίτες, αλλά ταυτόχρονα να εξυπηρετούνται με όσο το δυνατό μικρότερη αναμονή στον χώρο, απαιτείται η όλη διαδικασία ανάπτυξης, παραμετροποίησης, εγκατάστασης, διασύνδεσης, εκπαίδευσης και θέσης σε παραγωγική λειτουργία των δύο (2) πληροφοριακών συστημάτων να υλοποιηθούν σε χρονικό διάστημα όχι μεγαλύτερο των 3 μηνών από την ημερομηνία υπογραφής της σύμβασης.

**Εκπαίδευση Προσωπικού Δήμου-Παραμετροποίηση**

Ο Ανάδοχος υποχρεούται να παρέχει υπηρεσίες εκπαίδευσης προς το προσωπικό από όλες εκείνες τις υπηρεσίες του Δήμου που θα συνεργαστεί ο ανάδοχος για να διερευνήσει τα πιστοποιητικά/βεβαιώσεις και θα καταλήξει σε αυτά, σχετικά με την χρήση και σωστή λειτουργία των πληροφοριακών συστημάτων. Η λίστα χρηστών μπορεί να αυξάνεται σύμφωνα με νέες ανάγκες ενσωμάτωσης ψηφιακών υπηρεσιών και η εκπαίδευση θα συνεχίζεται και σε αυτούς. Η εκπαίδευση θα πραγματοποιηθεί είτε απομακρυσμένα, είτε με φυσική παρουσία σε χώρο επιλογής του Δήμου.

Ο ανάδοχος θα εισάγει στη βάση δεδομένων, όλα τα παραμετρικά δεδομένα που είναι απαραίτητα για τη λειτουργία του συστήματος. Γενικά ελέγχει διεξοδικά όλες τις ρυθμίσεις, παραμετροποιήσεις και προσαρμογές του λογισμικού συστήματος για την επιτυχή ολοκλήρωση των υλοποιημένων υποσυστημάτων, για τη βελτίωση της απόδοσης και την ομαλή λειτουργία του.

### **Παραλαβή- Παραδοτέα**

Η εργασία του αναδόχου θα παρακολουθείται καθ' όλη τη διάρκεια της σύμβασης του. Η παράδοση, η παραλαβή, οι κυρώσεις για εκπρόθεσμη παράδοση, ο ποιοτικός έλεγχος και οι λοιπές σχετικές λεπτομέρειες θα εκτελεσθούν σύμφωνα με τις διατάξεις του Ν. 4412/2016 και τις τροποποιήσεις αυτού.

Τα παραδοτέα κατ' ελάχιστον θα περιλαμβάνουν:

- Σχεδιασμός Αρχιτεκτονικής λύσης
- Τεκμηρίωση Συστήματος
- Τεκμηρίωση εκπαίδευσης
- Το πηγαίο κώδικα
- Εγχειρίδια χρήσης συστήματος σε ηλεκτρονική μορφή
- Όλα τα αναφερόμενα και ζητούμενα από την διεξαχθείσα βάσει της σύμβασης DPIA

### **Τεχνική Υποστήριξη - Συντήρηση**

Ο ανάδοχος θα πρέπει να παρέχει τεχνική υποστήριξη δωρεάν για δύο-2 έτη από την ημερομηνία παράδοσης σε πλήρη λειτουργία των συστημάτων η οποία περιλαμβάνει:

Θα διασφαλίζει την καλή λειτουργία του συνολικού συστήματος με εντοπισμό βλαβών/δυσλειτουργιών και άμεση αποκατάσταση τους (επανορθωτική συντήρηση).

Θα διενεργείται προληπτική συντήρηση των εφαρμογών και βάσεων δεδομένων τους κατά το δυνατό πέραν του ωραρίου κανονικής λειτουργίας του Δήμου.

Τηλεφωνική υποστήριξη και αποστολή κάθε νέας βελτιωμένης έκδοσης των Εφαρμογών που θα παρουσιαστούν στο χρονικό αυτό διάστημα. Στόχος των υπηρεσιών τεχνικής υποστήριξης είναι η παροχή βοήθειας στη χρήση εφαρμογών, η

συνεχή εκπαίδευση, η εξασφάλιση της καλής λειτουργίας των δύο (2) συστημάτων, η άμεση ανταπόκριση του αναδόχου σε αναγγελίες προβλημάτων η αποστολή κάθε νέας βελτιωμένης έκδοσης και η αποκατάσταση βλαβών. Η πραγματοποίηση των ειδικών υποχρεώσεων του αναδόχου όπως περιεγράφηκαν πιο πάνω καθώς και ο ρόλος του διαχειριστή θα διεκπεραιώνεται από τον ανάδοχο με ρύθμιση όλων των παραμετρικών δεδομένων.

Ο ανάδοχος είναι υπεύθυνος για τη συντήρηση των υποδομών των συστημάτων και οποιαδήποτε ενέργεια απαιτείται. Στα πλαίσια συνεχούς ενημέρωσης του συστήματος, παρέχονται αναβαθμίσεις του λογισμικού και της υποδομής. Όπως αναβάθμιση του συστήματος σε νέες εκδόσεις του λειτουργικού συστήματος ή του συστήματος διαχείρισης βάσεων δεδομένων στα οποία βασίζεται το σύστημα για πλήρη συμμόρφωση και με επιταγές GDPR (αναβαθμισμένα συστήματα) κλπ. Θα εξασφαλίζει την λειτουργικότητα του συστήματος μετά από κάθε τροποποίηση του.

Είναι επιβεβλημένη η διασφάλιση της ακεραιότητας του εξοπλισμού της φιλοξενίας (servers, δικτυακές συσκευές, καλώδια κλπ) σε φυσικό επίπεδο. Πρέπει να έχουν ληφθεί όλα τα απαραίτητα μέτρα προστασίας από φυσικές καταστροφές (όπως φωτιά), αλλά και από μη εξουσιοδοτημένη φυσική πρόσβαση προς τον εξοπλισμό και τις ρυθμίσεις.

Τα συστήματα και οι δομές στις οποίες φιλοξενούνται οι εφαρμογές να παρέχουν τη δυνατότητα καθημερινού backup σε βάθος τουλάχιστον 7 ημερών

Για πλήρη προστασία από καταστροφές, τα δεδομένα, εκτός από το αντίγραφο στο βασικό κέντρο δεδομένων, θα πρέπει να μπορούν να συγχρονίζονται αυτοματοποιημένα και να φυλάσσονται σε ακόμη ένα αντίγραφο στην τοπική υποδομή του Δήμου.

Θα παρέχει υπηρεσία Help Desk (ticketing) για όλους τους χρήστες του συστήματος του Δήμου

Με το πέρας οποιαδήποτε εργασίας θα παραδίδεται στον Δήμο αναλυτική αναφορά με τις εργασίες που πραγματοποιήθηκαν.

Στο τέλος του δωρεάν χρόνου τεχνικής Υποστήριξης, η εταιρεία οφείλει να υπογράψει με τον Δήμο Σύμβαση ετήσιας Συντήρησης, με κόστος που θα συμφωνηθεί κατόπιν διαπραγμάτευσης και σε καμία περίπτωση δεν θα υπερβαίνει το 15% της συμβατικής αξίας πλέον ΦΠΑ. Η Σύμβαση ετήσιας συντήρησης θα περιλαμβάνει την παροχή των βελτιωμένων εκδόσεων των εφαρμογών, κάθε ενέργεια που απαιτείται για την πλήρη και απρόσκοπτη λειτουργία της Υπηρεσίας καθώς και την συμμόρφωση με τις ειδικές υποχρεώσεις του αναδόχου και απομακρυσμένης Υποστήριξης που αναφέρονται στην παρούσα.

### **Νομικό Πλαίσιο**

Η παρούσα μελέτη διέπεται από:

- 1) Τις διατάξεις του Ν. 4412/2016 (ΦΕΚ 147/Α/08-08-2016) «Δημόσιες Συμβάσεις Έργων, Προμηθειών και Υπηρεσιών (προσαρμογή στις Οδηγίες 2014/24/ΕΕ και 2014/25/ΕΕ)» και ιδιαίτερα των άρθρων 2 παρ. 1 εδ.31, 116, 118 και 120 και τις τροποποιήσεις αυτού
- 2) Τις διατάξεις του Ν.3463/2006 (ΦΕΚ 114/Α/08.06.2006) «Κύρωση του Κώδικα Δήμων και Κοινοτήτων».
- 3) Τις διατάξεις του Ν.3852/2010 (ΦΕΚ 87/Α/07-06-2010) «Νέα Αρχιτεκτονική της Αυτοδιοίκησης και της Αποκεντρωμένης Διοίκησης – Πρόγραμμα Καλλικράτης».
- 4) Τις διατάξεις του Ν. 4270/2014 (ΦΕΚ 143/Α/28-6-14): Αρχές δημοσιονομικής διαχείρισης και εποπτείας (ενσωμάτωση της Οδηγίας 2011/85/ΕΕ) - περί εφαρμογής Εσωτερικού Ελέγχου.
- 5) Του Ν. 4013/2011 (ΦΕΚ 204 Α/15-9-2011) «Σύσταση Ενιαίας Ανεξάρτητης Αρχής Δημοσίων Συμβάσεων και Κεντρικού Ηλεκτρονικού Μητρώου Δημοσίων Συμβάσεων – Αντικατάσταση του έκτου κεφαλαίου του Ν. 3588/2007 (πτωχευτικός κώδικας) – Προπτωχευτική διαδικασία εξυγίανσης και άλλες διατάξεις.
- 6) Τις διατάξεις του Π.Δ. 80/2016 (ΦΕΚ 145/Α/5-8-2016) «Ανάληψη υποχρεώσεων από τους Διατάκτες».

Οι ενδιαφερόμενοι μπορούν να υποβάλλουν προσφορά για τη συνολική προκηρυχθείσα ποσότητα όπως παρουσιάζεται στον ενδεικτικό προϋπολογισμό της μελέτης.

Η συνολική δαπάνη ανέρχεται στο ποσό των 23.808,00€ συμπεριλαμβανομένου του Φ.Π.Α. 24% και θα βαρύνει τον Κ.Α. 10.7134.02 του οικονομικού έτους 2021.

### **Δικαίωμα συμμετοχής – κριτήρια επιλογής αναδόχου**

1. Δικαίωμα συμμετοχής στη διαδικασία σύναψης της παρούσας σύμβασης έχουν φυσικά ή νομικά πρόσωπα και, σε περίπτωση ενώσεων οικονομικών φορέων, τα μέλη αυτών, που είναι εγκατεστημένα σε:

α) κράτος-μέλος της Ένωσης,

β) κράτος-μέλος του Ευρωπαϊκού Οικονομικού Χώρου (Ε.Ο.Χ.),

γ) τρίτες χώρες που έχουν υπογράψει και κυρώσει τη ΣΔΣ, στο βαθμό που η υπό ανάθεση δημόσια σύμβαση καλύπτεται από τα Παραρτήματα 1, 2, 4 και 5 και τις γενικές σημειώσεις του σχετικού με την Ένωση Προσαρτήματος Ι της ως άνω Συμφωνίας, καθώς και

δ) σε τρίτες χώρες που δεν εμπίπτουν στην περίπτωση γ' της παρούσας παραγράφου και έχουν συνάψει διμερείς ή πολυμερείς συμφωνίες με την Ένωση σε θέματα διαδικασιών ανάθεσης δημοσίων συμβάσεων.

2. Οι ενώσεις οικονομικών φορέων, συμπεριλαμβανομένων και των προσωρινών συμπράξεων, δεν απαιτείται να περιβληθούν συγκεκριμένη νομική μορφή για την υποβολή προσφοράς .

3. Στις περιπτώσεις υποβολής προσφοράς από ένωση οικονομικών φορέων, όλα τα μέλη της ευθύνονται έναντι της αναθέτουσας αρχής αλληλέγγυα και εις ολόκληρον.

4. Κριτήριο κατακύρωσης είναι η πλέον συμφέρουσα από οικονομική άποψη προσφορά, μόνο βάσει τιμής, για το σύνολο των προς προμήθεια ειδών

### **Τρόπος ανάθεσης της υπηρεσίας :**

Η εν λόγω ανάθεση γενικής υπηρεσίας θα πραγματοποιηθεί κατόπιν υποδείξεως της Διεύθυνσης Οικονομικών με την διαδικασία του άρθρου 118 του Ν.4412/2016

### **Χρόνος Εκτέλεσης της υπηρεσίας – Τρόπος πληρωμής**

Η εκτέλεση των προαναφερόμενων στην παρούσα εισήγηση, υπηρεσιών θα πρέπει να ολοκληρωθούν εντός 3 μηνών από την ημερομηνία υπογραφής.

Η πληρωμή του αναδόχου θα πραγματοποιηθεί συνολικά μετά την πιστοποίηση της πλήρους και καλής εκτέλεσης του συνόλου των παρεχόμενων υπηρεσιών, με την ολοκλήρωση της παραλαβής και του τελευταίου παραδοτέου.

Η πληρωμή του συμβατικού τιμήματος θα γίνεται με την προσκόμιση των νόμιμων παραστατικών και δικαιολογητικών που προβλέπονται από τις διατάξεις του άρθρου 200 παρ. 5 του ν. 4412/2016, καθώς και κάθε άλλου δικαιολογητικού που τυχόν ήθελε ζητηθεί από τις αρμόδιες υπηρεσίες που διενεργούν τον έλεγχο και την πληρωμή.

Τον Ανάδοχο βαρύνουν οι υπέρ τρίτων κρατήσεις, ως και κάθε άλλη επιβάρυνση, σύμφωνα με την κείμενη νομοθεσία, μη συμπεριλαμβανομένου Φ.Π.Α., για την εκτέλεση της υπηρεσίας στον τόπο και με τον τρόπο που προβλέπεται στα έγγραφα. Η αμοιβή δεν υπόκειται σε καμία αναθεώρηση για οποιοδήποτε λόγο και αιτία και παραμένει σταθερή και αμετάβλητη.

#### **Αναθεώρηση τιμών**

Οι τιμές δεν υπόκεινται σε καμία αναθεώρηση για οποιονδήποτε λόγο ή αιτία, αλλά παραμένουν σταθερές και αμετάβλητες.

#### **Ενδεικτικός Προϋπολογισμός**

<b>A/A</b>	<b>Είδος</b>	<b>M.M</b>	<b>Ποσότητα</b>	<b>Τιμή Μονάδας</b>	<b>Κόστος</b>
1	Παροχή Υπηρεσίας Ανάπτυξης και Εγκατάστασης Πληροφοριακών Συστημάτων Εξυπηρέτησης Πολιτών και Επιχειρήσεων και Συντήρησης του	Ανθρωπομήνες	3	3.000,00	9.000,00€



	Συστήματος για δύο (2) έτη				
2	Παραμετροποίηση και αρχικοποίηση των συστημάτων	Ανθρωπομήνες	1	3.000,00	3.000,00€
3	Φιλοξενία συστημάτων σε Υπολογιστικό Νέφος (cloud hosting)	Τεμ	1	1.500,00	1.500,00€
4	Εκπαίδευση προσωπικού στην χρήση συστήματος & υποσυστημάτων	Ανθρωπομήνες	1	3.000,00	3.000,00€
5	Τεχνική υποστήριξη στελεχών του Δήμου μέσω τηλεφώνου ή ηλεκτρονικού ταχυδρομείου ή με απομακρυσμένη πρόσβαση	Τεμ	0.9	3.000,00	2.700.00€
<b>ΣΥΝΟΛΟ:</b>					19.200,00€
<b>ΦΠΑ 24%:</b>					4.608,00€
<b>ΓΕΝΙΚΟ ΣΥΝΟΛΟ:</b>					23.808,00€

Υπαρξη πιστώσεων

Για την εκτέλεση των ανωτέρω υπηρεσιών υπάρχει διαθέσιμη και εξειδικευμένη πίστωση στον προϋπολογισμό του Δήμου οικονομικού έτους 2021, ύψους 23.808,00€ σε Κ.Α. 10.7134.02

#### **Φορέας χρηματοδότησης :**

Η δαπάνη για την εκτέλεση των ανωτέρω υπηρεσιών θα καλυφθεί από την επιχορήγηση του Δήμου Δράμας για την εκτέλεση δαπανών COVID 19 δυνάμει των υπ. αριθ. 18209/13-3-2020, 20210/27-3-2020, 30520/21-5-2020, 24891/16-4-2020, 79903/20.11.2020 Αποφάσεων του Υπουργείου Εσωτερικών.

#### **Συμβατικά Στοιχεία:**

Στοιχεία της σύμβασης που θα προσαρτηθούν και θα αποτελέσουν αναπόσπαστο κομμάτι αυτής, κατά σειρά ισχύος, είναι:

- Τεχνική περιγραφή-συγγραφή υποχρεώσεων
- Η απόφαση ανάθεσης Δημάρχου
- Η προσφορά του μειοδότη

#### **Παρακολούθηση της Σύμβασης**

Η παρακολούθηση της εκτέλεσης της Σύμβασης και η διοίκηση αυτής θα διενεργηθεί από τη Διεύθυνση Προγραμματισμού, Οργάνωσης & Πληροφορικής, Τμήμα Τεχνολογιών Πληροφορίας & Επικοινωνιών του Δήμου Δράμας σε συνεργασία με τις εμπλεκόμενες υπηρεσίες του Δήμου, η οποία και θα εισηγείται στο αρμόδιο αποφαινόμενο όργανο. (Οικονομική Επιτροπή) για όλα τα ζητήματα που αφορούν στην προσήκουσα εκτέλεση όλων των όρων της σύμβασης και στην εκπλήρωση των υποχρεώσεων του αναδόχου, στη λήψη των επιβεβλημένων μέτρων λόγω μη τήρησης των ως άνω όρων και ιδίως για ζητήματα που αφορούν σε τροποποίηση του αντικειμένου και παράταση της διάρκειας της σύμβασης, υπό τους όρους του άρθρου 132 του ν. 4412/2016.

Η αρμόδια υπηρεσία μπορεί, με απόφασή της να ορίζει για την παρακολούθηση της σύμβασης ως επόπτη με καθήκοντα εισηγητή υπάλληλο της υπηρεσίας. Με την ίδια απόφαση και λόγω της πολυθεματικότητας της παρεχόμενης υπηρεσίας, δύνανται να ορίζονται και άλλοι υπάλληλοι από τις εμπλεκόμενες υπηρεσίες του Δήμου καθώς

πρόκειται για εξυπηρέτηση ψηφιακών υπηρεσιών από πολλές εν δυνάμει υπηρεσίες του Δήμου. Σε αυτή την περίπτωση ο επόπτης λειτουργεί ως συντονιστής.

Τα καθήκοντα του επόπτη είναι, ενδεικτικά, η πιστοποίηση της εκτέλεσης του αντικειμένου της σύμβασης, καθώς και ο έλεγχος της συμμόρφωσης του αναδόχου με τους όρους της σύμβασης. Με εισήγηση του επόπτη η υπηρεσία που διοικεί τη σύμβαση μπορεί να απευθύνει έγγραφα με οδηγίες και εντολές προς τον ανάδοχο που αφορούν στην εκτέλεση της σύμβασης.

### **Θεσμικό Πλαίσιο που διέπει την παρεχόμενη υπηρεσία**

- 1) Τις διατάξεις του Ν. 4412/2016 (ΦΕΚ 147/Α/08-08-2016) «Δημόσιες Συμβάσεις Έργων, Προμηθειών και Υπηρεσιών (προσαρμογή στις Οδηγίες 2014/24/ΕΕ και 2014/25/ΕΕ)» και ιδιαίτερα των άρθρων 2 παρ. 1 εδ.31, 116, 118 και 120 και τις τροποποιήσεις αυτού
- 2) Τις διατάξεις του Ν.3463/2006 (ΦΕΚ 114/Α/08.06.2006) «Κύρωση του Κώδικα Δήμων και Κοινοτήτων».
- 3) Τις διατάξεις του Ν.3852/2010 (ΦΕΚ 87/Α/07-06-2010) «Νέα Αρχιτεκτονική της Αυτοδιοίκησης και της Αποκεντρωμένης Διοίκησης – Πρόγραμμα Καλλικράτης».
- 4) Τις διατάξεις του Ν. 4270/2014 (ΦΕΚ 143/Α/28-6-14): Αρχές δημοσιονομικής διαχείρισης και εποπτείας (ενσωμάτωση της Οδηγίας 2011/85/ΕΕ) - περί εφαρμογής Εσωτερικού Ελέγχου.
- 5) Του Ν. 4013/2011 (ΦΕΚ 204 Α/15-9-2011) «Σύσταση Ενιαίας Ανεξάρτητης Αρχής Δημοσίων Συμβάσεων και Κεντρικού Ηλεκτρονικού Μητρώου Δημοσίων Συμβάσεων – Αντικατάσταση του έκτου κεφαλαίου του Ν. 3588/2007 (πτωχευτικός κώδικας) – Προπτωχευτική διαδικασία εξυγίανσης και άλλες διατάξεις.
- 6) Τις διατάξεις του Π.Δ. 80/2016 (ΦΕΚ 145/Α/5-8-2016) «Ανάληψη υποχρεώσεων από τους Διατάκτες».
- 7) Την επί πλέον χρηματική ενίσχυση στις 13 Περιφέρειες της χώρας, συνολικού ύψους πέντε εκατομμυρίων ευρώ, για την άμεση κάλυψη αναγκών για την αποτροπή της διάδοσης του κορωνοϊού COVID-19, από το Υπουργείο Εσωτερικών.

### **Επίλυση διαφορών**

Κάθε διαφορά μεταξύ των συμβαλλόμενων μερών που προκύπτει από την σύμβαση που θα συναφτεί στο πλαίσιο της παρούσας μελέτης, επιλύεται με την άσκηση προσφυγής ή αγωγής στο Διοικητικό Εφετείο της Περιφέρειας, στην οποία εκτελείται εκάστη σύμβαση, κατά τα ειδικότερα οριζόμενα στις παρ. 1 έως και 6 του άρθρου 205Α του ν. 4412/2016. Πριν από την άσκηση της προσφυγής στο Διοικητικό Εφετείο προηγείται υποχρεωτικά η τήρηση της προβλεπόμενης στο άρθρο 205 ενδικοφανούς διαδικασίας, διαφορετικά η προσφυγή απορρίπτεται ως απαράδεκτη.

Θεωρήθηκαν

Συντάχθηκαν

Ο προϊστάμενος Δ/σης  
Αθανασίου Αιμίλιος  
Οικονομολόγος ΠΕ

Η προϊσταμένη τμήματος ΤΠΕ  
Σιδηροπούλου Μακρίνα  
Επιστήμης ΗΥ ΠΕ

Ο υπάλληλος τμήματος ΤΠΕ  
Καμπούρης Νικόλαος  
Ηλεκ. Μηχ/κός ΠΕ

## ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ Α.

### ΣΥΜΦΩΝΙΑ ΕΚΤΕΛΕΣΗΣ ΤΗΣ ΕΠΕΞΕΡΓΑΣΙΑΣ ΤΩΝ ΠΡΟΣΩΠΙΚΩΝ ΔΕΔΟΜΕΝΩΝ

Ανάμεσα στο:

- Δήμο Δράμας ως υπεύθυνος επεξεργασίας των προσωπικών δεδομένων, νομίμως εκπροσωπούμενο από τον Αντιδήμαρχο Μιχαήλ Τάσσου βάσει της αριθ. πρωτ. απόφαση Δημάρχου 28318/671/24-9-2019 (ΑΔΑ: Ω9Σ5Ω9Μ-Β2Ρ) περί μεταβίβασης αρμοδιοτήτων στους Αντιδημάρχους

και στον

- .....που ενεργεί ως εκτελών την επεξεργασία των προσωπικών δεδομένων για λογαριασμό του Δήμου Δράμας και χάριν συντομίας θα κατονομάζεται ως Αντισυμβαλλόμενος.

συμφωνούνται τα εξής:

Δυνάμει της ψήφισης του νέου Κανονισμού EU General Data Protection Regulation (GDPR), που ενέκρινε το Ευρωπαϊκό Κοινοβούλιο στις αρχές του 2016 (2016/679), ο οποίος τέθηκε σε ισχύ στις 25 Μαΐου του 2018, του Ν.4624/2019 θέτουν τις βάσεις για την προστασία των προσωπικών δεδομένων. Ο **Αντισυμβαλλόμενος**, έχοντας το ρόλο του εκτελούντος την επεξεργασία των προσωπικών δεδομένων, υποχρεούται να προβεί στις απαραίτητες ενέργειες προκειμένου να διασφαλίσει αυξημένο επίπεδο προστασίας των δεδομένων αυτών, σεβόμενος όλες τις θεμελιώδεις αρχές και τα δικαιώματα των υποκειμένων της επεξεργασίας, όπως περιγράφονται στον GDPR. Σύμφωνα με το άρθρο 28 παρ.1 του GDPR, όταν η επεξεργασία πρόκειται να διενεργηθεί για λογαριασμό υπευθύνου επεξεργασίας, ο υπεύθυνος επεξεργασίας θα πρέπει να χρησιμοποιεί μόνο εκτελούντες την επεξεργασία που παρέχουν επαρκείς διαβεβαιώσεις για την εφαρμογή κατάλληλων τεχνικών και οργανωτικών μέτρων, κατά τρόπο ώστε η επεξεργασία να πληροί τις απαιτήσεις του Κανονισμού και να διασφαλίζεται η προστασία των δικαιωμάτων του υποκειμένου των δεδομένων. Επειδή σας έχει ανατεθεί η επεξεργασία ορισμένων δεδομένων προσωπικού χαρακτήρα για λογαριασμό του Δήμου Δράμας και κατ' επέκταση έχετε την ιδιότητα του εκτελούντος την επεξεργασία ως προμηθευτής του Δήμου Δράμας, για την παροχή υπηρεσιών ηλεκτρονικής εξυπηρέτησης δημοτών και επιχειρήσεων μέσω των αντίστοιχων υπό προμήθεια πληροφορικών συστημάτων σας για τον Δήμο Δράμας, που είναι σύμφωνα με τα αναλυτικά αναφερόμενα στην τεχνική περιγραφή της αριθ. 20/2020 σχετικής μελέτης την οποία ως ανάδοχος αποδεχθήκατε, όπως περιγράφεται στον GDPR (άρθρο 4 παρ.8), υποχρεούστε να εναρμονιστείτε με τον GDPR, ώστε να υπάρχουν τα απαραίτητα εχέγγυα προστασίας των προσωπικών δεδομένων που επεξεργάζεστε. Για το λόγο αυτό, η παρούσα συμφωνία αποσκοπεί στην επιβεβαίωση ότι ο **Αντισυμβαλλόμενος** ως εκτελών την επεξεργασία, εφαρμόζει τα κατάλληλα τεχνικά και οργανωτικά μέτρα, είναι πλήρως εναρμονισμένος με τον GDPR και παρέχει επαρκές επίπεδο προστασίας στα υποκείμενα της επεξεργασίας των προσωπικών δεδομένων, σεβόμενος τα δικαιώματά τους.

#### **1. Επεξεργασία κατά τις οδηγίες του Δήμου ως υπεύθυνου επεξεργασίας.**

- 1.1. Η επεξεργασία των προσωπικών δεδομένων από τον **Αντισυμβαλλόμενο** για λογαριασμό του **Δήμου Δράμας**, γίνεται σύμφωνα με τις επιταγές του GDPR καθώς και των βάσει οδηγιών και κατευθύνσεων που του δίνονται.
- 1.2. Ο **Αντισυμβαλλόμενος** υποχρεούται να λάβει τα απαραίτητα τεχνικά και οργανωτικά μέτρα για την εναρμόνισή του με το GDPR, συμπεριλαμβανομένης της τροποποίησης της πολιτικής απορρήτου καθώς και των συμβάσεων με τους εργαζόμενους και τους εξωτερικούς του συνεργάτες.

## 2. Διαβιβάσεις εκτός ΕΕ.

2.1. Ο **Αντισυμβαλλόμενος** ως εκτελών την επεξεργασία επεξεργάζεται τα δεδομένα προσωπικού χαρακτήρα μόνο βάσει καταγεγραμμένων εντολών του **Δήμου Δράμας**, μεταξύ άλλων όσον αφορά τη διαβίβαση δεδομένων προσωπικού χαρακτήρα σε τρίτη χώρα ή διεθνή οργανισμό, εκτός εάν υποχρεούται προς τούτο βάσει του δικαίου της Ένωσης ή του ελληνικού δικαίου. Σε αυτήν την περίπτωση, ο **Αντισυμβαλλόμενος** ενημερώνει το **Δήμο Δράμας**, για την εν λόγω νομική απαίτηση πριν από την επεξεργασία, εκτός εάν το ελληνικό δίκαιο απαγορεύει αυτού του είδους την ενημέρωση για σοβαρούς λόγους δημόσιου συμφέροντος.

## 3. Δέσμευση εμπιστευτικότητας των εργαζομένων.

3.1. Ο **Αντισυμβαλλόμενος** διασφαλίζει ότι τα πρόσωπα που είναι εξουσιοδοτημένα να επεξεργάζονται τα δεδομένα προσωπικού χαρακτήρα, συμπεριλαμβανομένων και των τυχόν εργαζομένων του, έχουν αναλάβει δέσμευση τήρησης εμπιστευτικότητας ή τελούν υπό τη δέουσα κανονιστική υποχρέωση τήρησης εμπιστευτικότητας. Σε κάθε περίπτωση συνεργάζεται με το **Δήμο Δράμας**, ώστε να διασφαλίζεται ότι κάθε φυσικό πρόσωπο που ενεργεί υπό την εποπτεία του **Δήμου Δράμας** ή του εκτελούντος την επεξεργασία το οποίο έχει πρόσβαση σε δεδομένα προσωπικού χαρακτήρα, τα επεξεργάζεται μόνο κατ' εντολή του **Δήμου Δράμας**.

## 4. Τεχνικά και οργανωτικά μέτρα συμμόρφωσης με τον GDPR.

4.1. Ο **Αντισυμβαλλόμενος** λαμβάνει όλα τα απαιτούμενα τεχνικά και οργανωτικά μέτρα όπως περιγράφονται στο άρθρο 32 του GDPR (πχ μέθοδοι της ψευδωνυμοποίησης και της κρυπτογράφησης των δεδομένων προσωπικού χαρακτήρα, που τυγχάνουν επεξεργασίας), προκειμένου να διασφαλίζεται το κατάλληλο επίπεδο ασφάλειας των προσωπικών δεδομένων έναντι των κινδύνων που ενδέχεται να προκύψουν.

4.2. Ο **Αντισυμβαλλόμενος** διασφαλίζει το απόρρητο, την ακεραιότητα, τη διαθεσιμότητα και την αξιοπιστία των συστημάτων και των υπηρεσιών επεξεργασίας σε συνεχή βάση.

4.3. Ο **Αντισυμβαλλόμενος** είναι σε θέση να αποκαταστήσει τη διαθεσιμότητα και την πρόσβαση σε δεδομένα προσωπικού χαρακτήρα σε εύθετο χρόνο σε περίπτωση φυσικού ή τεχνικού συμβάντος.

4.4. Ο **Αντισυμβαλλόμενος** προβαίνει στις απαραίτητες διαδικασίες για την τακτική δοκιμή, εκτίμηση και αξιολόγηση της αποτελεσματικότητας των τεχνικών και των οργανωτικών μέτρων για τη διασφάλιση της ασφάλειας της επεξεργασίας.

## 5. Τήρηση αρχείων δραστηριοτήτων επεξεργασίας.

5.1. Ο **Αντισυμβαλλόμενος** τηρεί αρχείο όλων των κατηγοριών δραστηριοτήτων επεξεργασίας που διεξάγονται εκ μέρους του Δήμου Δράμας, το οποίο περιλαμβάνει τα εξής:

α) το όνομα και τα στοιχεία επικοινωνίας του **Αντισυμβαλλόμενου** και των υπευθύνων επεξεργασίας εκ μέρους των οποίων ενεργεί ο **Αντισυμβαλλόμενος** ως εκτελών την επεξεργασία,

β) τις κατηγορίες επεξεργασιών που διεξάγονται εκ μέρους κάθε υπευθύνου επεξεργασίας,

γ) όπου συντρέχει περίπτωση, τις διαβιβάσεις δεδομένων προσωπικού χαρακτήρα σε τρίτη χώρα ή διεθνή οργανισμό, συμπεριλαμβανομένων του προσδιορισμού της εν λόγω τρίτης χώρας ή του διεθνούς οργανισμού και σε περίπτωση διαβιβάσεων, της τεκμηρίωσης των κατάλληλων εγγυήσεων,

δ) όπου είναι δυνατό, γενική περιγραφή των τεχνικών και οργανωτικών μέτρων ασφάλειας.

5.2. Τα αρχεία που αναφέρονται στην παράγραφο 1 υφίστανται γραπτώς και μεταξύ άλλων σε ηλεκτρονική μορφή.

5.3. Ο **Αντισυμβαλλόμενος** θέτει το αρχείο στη διάθεση της Αρχής Προστασίας Δεδομένων Προσωπικού Χαρακτήρα κατόπιν αιτήματος.

**6. Αρωγή και υποστήριξη στο Δήμο ως υπεύθυνο επεξεργασίας.**

6.1. Ο **Αντισυμβαλλόμενος** λαμβάνει υπόψη τη φύση της επεξεργασίας και επικουρεί το **Δήμο Δράμας** με τα κατάλληλα τεχνικά και οργανωτικά μέτρα, στον βαθμό που αυτό είναι δυνατό, για την εκπλήρωση της υποχρέωσης του **Δήμου Δράμας** να απαντά σε αιτήματα για άσκηση των δικαιωμάτων του υποκειμένου των δεδομένων, όπως αυτά περιγράφονται στον GDPR.

**7. Χρονικό διάστημα τήρησης των προσωπικών δεδομένων.**

7.1. Κατόπιν υπόδειξης του **Δήμου Δράμας**, ο **Αντισυμβαλλόμενος** θα διαγράφει ή επιστρέφει όλα τα δεδομένα προσωπικού χαρακτήρα στο **Δήμο Δράμας** μετά το πέρας της παροχής υπηρεσιών επεξεργασίας και τα υφιστάμενα αντίγραφα, εκτός εάν το δίκαιο της Ένωσης ή το ελληνικό δίκαιο απαιτεί την αποθήκευση των δεδομένων προσωπικού χαρακτήρα.

**8. Εποπτεία και έλεγχος από το Δήμο ως υπεύθυνου επεξεργασίας.**

8.1. Ο **Αντισυμβαλλόμενος** συνεργάζεται και θέτει στη διάθεση του **Δήμου Δράμας** κάθε απαραίτητη πληροφορία προς απόδειξη της συμμόρφωσης προς τις υποχρεώσεις που θεσπίζονται στο παρόν άρθρο και επιτρέπει και διευκολύνει τους ελέγχους, περιλαμβανομένων των επιθεωρήσεων, που διενεργούνται από το Δήμο Δράμας ή από άλλον ελεγκτή εντεταλμένο από τον υπεύθυνο επεξεργασίας.

**9. Επεξεργασία ευαίσθητων προσωπικών δεδομένων.**

9.1. Ο **Αντισυμβαλλόμενος** δεν επεξεργάζεται δεδομένα προσωπικού χαρακτήρα που αποκαλύπτουν τη φυλετική ή εθνοτική καταγωγή, τα πολιτικά φρονήματα, τις θρησκευτικές ή φιλοσοφικές πεποιθήσεις ή τη συμμετοχή σε συνδικαλιστική οργάνωση, την υγεία ή δεδομένων που αφορούν τη σεξουαλική ζωή φυσικού προσώπου ή τον γενετήσιο προσανατολισμό, καθώς αποτελούν ευαίσθητα προσωπικά δεδομένα των υποκειμένων των δεδομένων, η επεξεργασία των οποίων ενδέχεται να οδηγήσει στην άνηση μεταχείριση των υποκειμένων των δεδομένων.

**10. Συνεργασία με το Δήμο ως υπεύθυνου επεξεργασίας κατόπιν αιτήματος της ΑΠΔΠΧ.**

10.1. Ο **Αντισυμβαλλόμενος** ως εκτελών την επεξεργασία και ο **Δήμος Δράμας** συνεργάζονται κατόπιν αιτήματος, με την εποπτική αρχή για την άσκηση των καθηκόντων του.

**11. Γνωστοποίηση της παραβίασης των προσωπικών δεδομένων στην ΑΠΔΠΧ.**

11.1. Σε περίπτωση παραβίασης δεδομένων προσωπικού χαρακτήρα, ο **Αντισυμβαλλόμενος** συνεργάζεται και να παρέχει την απαραίτητη βοήθεια, ώστε ο **Δήμος Δράμας** να γνωστοποιήσει αμελλητί και, αν είναι δυνατό, εντός 72 ωρών από τη στιγμή που αποκτά γνώση του γεγονότος την παραβίαση των δεδομένων προσωπικού χαρακτήρα στην ΑΠΔΠΧ, εκτός εάν η παραβίαση δεδομένων προσωπικού χαρακτήρα δεν ενδέχεται να προκαλέσει κίνδυνο για τα δικαιώματα και τις ελευθερίες των φυσικών προσώπων.

11.2. Σε περίπτωση παραβίασης δεδομένων προσωπικού χαρακτήρα ο **Αντισυμβαλλόμενος** ενημερώνει το **Δήμο Δράμας** αμελλητί, μόλις αντιληφθεί παραβίαση.

11.3. Η γνωστοποίηση στο **Δήμο Δράμας** :

α) περιγράφει τη φύση της παραβίασης δεδομένων προσωπικού χαρακτήρα, συμπεριλαμβανομένων, όπου είναι δυνατό, των κατηγοριών και του κατά προσέγγιση αριθμού των επηρεαζόμενων υποκειμένων των δεδομένων, καθώς και των κατηγοριών και του κατά προσέγγιση αριθμού των επηρεαζόμενων αρχείων δεδομένων προσωπικού χαρακτήρα,

β) ανακοινώνει το όνομα και τα στοιχεία επικοινωνίας του υπευθύνου προστασίας δεδομένων ή άλλου σημείου επικοινωνίας από το οποίο μπορούν να ληφθούν περισσότερες πληροφορίες,

γ) περιγράφει τις ενδεχόμενες συνέπειες της παραβίασης των δεδομένων προσωπικού χαρακτήρα και

δ) περιγράφει τα ληφθέντα ή τα προτεινόμενα προς λήψη μέτρα από το **Δήμο Δράμας** ως υπεύθυνο επεξεργασίας για την αντιμετώπιση της παραβίασης των δεδομένων προσωπικού χαρακτήρα, καθώς και όπου ενδείκνυται, μέτρα για την άμβλυση ενδεχόμενων δυσμενών συνεπειών της.

## 12. Γνωστοποίηση της παραβίασης στα υποκείμενα των προσωπικών δεδομένων.

12.1. Όταν η παραβίαση δεδομένων προσωπικού χαρακτήρα ενδέχεται να θέσει σε υψηλό κίνδυνο τα δικαιώματα και τις ελευθερίες των φυσικών προσώπων, ο **Αντισυμβαλλόμενος** θα παρέχει κάθε δυνατή βοήθεια, προκειμένου ο **Δήμος Δράμας** να ανακοινώσει αμελλητί την παραβίαση των δεδομένων προσωπικού χαρακτήρα στο υποκείμενο των δεδομένων.

## 13. Διενέργεια Εκτίμησης Αντικτύπου (DPIA).

13.1. Όταν ένα είδος επεξεργασίας, ιδίως με χρήση νέων τεχνολογιών και συνεκτιμώντας τη φύση, το πεδίο εφαρμογής, το πλαίσιο και τους σκοπούς της επεξεργασίας, ενδέχεται να επιφέρει υψηλό κίνδυνο για τα δικαιώματα και τις ελευθερίες των φυσικών προσώπων, ο **Αντισυμβαλλόμενος** παρέχει κάθε δυνατή βοήθεια, ώστε ο **Δήμος Δράμας** να διενεργήσει, πριν από την επεξεργασία, εκτίμηση των επιπτώσεων των σχεδιαζόμενων πράξεων επεξεργασίας στην προστασία δεδομένων προσωπικού χαρακτήρα. Σε μία εκτίμηση μπορεί να εξετάζεται ένα σύνολο παρόμοιων πράξεων επεξεργασίας οι οποίες ενέχουν παρόμοιους υψηλούς κινδύνους.

14.1. Η εκτίμηση αντικτύπου στην οποία ο **Αντισυμβαλλόμενος** θα συνδράμει, περιέχει τουλάχιστον:

α) συστηματική περιγραφή των προβλεπόμενων πράξεων επεξεργασίας και των σκοπών της επεξεργασίας, περιλαμβανομένου, κατά περίπτωση, του έννομου συμφέροντος που επιδιώκει ο **Δήμος Δράμας**.

β) εκτίμηση της αναγκαιότητας και της αναλογικότητας των πράξεων επεξεργασίας σε συνάρτηση με τους σκοπούς,

γ) εκτίμηση των κινδύνων για τα δικαιώματα και τις ελευθερίες των υποκειμένων των δεδομένων και

δ) τα προβλεπόμενα μέτρα αντιμετώπισης των κινδύνων, περιλαμβανομένων των εγγυήσεων, των μέτρων και μηχανισμών ασφάλειας, για τη διασφάλιση της προστασίας των δεδομένων προσωπικού χαρακτήρα και την απόδειξη της συμμόρφωσης προς τον GDPR, λαμβάνοντας υπόψη τα δικαιώματα και τα έννομα συμφέροντα των υποκειμένων των δεδομένων και άλλων ενδιαφερόμενων προσώπων.

## 15. Υπεύθυνος Προστασίας Προσωπικών Δεδομένων (DPO).

15.1. Ο **Δήμος Δράμας** έχει ορίσει υπεύθυνο προστασίας δεδομένων (DPO) που μεριμνά για την πλήρη εναρμόνισή του με τον GDPR.

**Στοιχεία επικοινωνίας DPO**

**Τηλέφωνο : 2310 541017**

**Email : dpo@dimosdramas.gr**

## 16. Άδεια και προϋποθέσεις για χρήση υπεργολάβου-εκτελούντα την επεξεργασία.

16.1. Ο **Αντισυμβαλλόμενος** δεν προσλαμβάνει άλλον εκτελούντα την επεξεργασία χωρίς να λάβει προηγούμενη ειδική ή γενική γραπτή άδεια από το **Δήμο Δράμας**. Σε περίπτωση γενικής γραπτής άδειας, ο **Αντισυμβαλλόμενος** ενημερώνει το **Δήμο Δράμας** για τυχόν σκοπούμενες αλλαγές που αφορούν την προσθήκη ή την αντικατάσταση των άλλων εκτελούντων την επεξεργασία, παρέχοντας με τον τρόπο αυτό τη δυνατότητα στην υπεύθυνη επεξεργασίας να αντιταχθεί σε αυτές τις αλλαγές.

16.2. Όταν ο **Αντισυμβαλλόμενος** προσλαμβάνει άλλον εκτελούντα την επεξεργασία για τη διενέργεια συγκεκριμένων δραστηριοτήτων επεξεργασίας για λογαριασμό του **Δήμου Δράμας**, οι ίδιες υποχρεώσεις όσον αφορά την προστασία των δεδομένων που προβλέπονται στην παρούσα συμφωνία εκτέλεσης της επεξεργασίας των προσωπικών δεδομένων μεταξύ του **Δήμου Δράμας** και του **Αντισυμβαλλόμενος**, επιβάλλονται και στον άλλον αυτόν εκτελούντα μέσω σύμβασης ή άλλης νομικής πράξης (να υφίσταται



γραφτώς και σε ηλεκτρονική μορφή) ώστε να παρέχονται επαρκείς διαβεβαιώσεις για την εφαρμογή κατάλληλων τεχνικών και οργανωτικών μέτρων, ούτως ώστε η επεξεργασία να πληροί τις απαιτήσεις του GDPR. Όταν ο άλλος εκτελών την επεξεργασία αδυνατεί να ανταποκριθεί στις σχετικές με την προστασία των δεδομένων υποχρεώσεις του, ο **Αντισυμβαλλόμενος** παραμένει πλήρως υπόλογος έναντι του **Δήμου Δράμας** για την εκπλήρωση των υποχρεώσεων του άλλου εκτελούντος την επεξεργασία.

#### **17. Διαβίβαση των προσωπικών δεδομένων.**

17.1. Ο **Αντισυμβαλλόμενος** δεν αποκαλύπτει τα προσωπικά δεδομένα που επεξεργάζεται σε τρίτους χωρίς τη συγκατάθεσή των υποκειμένων επεξεργασίας ή εάν δε συντρέχει κάποιος άλλος νόμιμος λόγος.

17.2. Η διαβίβαση των προσωπικών δεδομένων των υποκειμένων επεξεργασίας, τα οποία υποβάλλονται σε επεξεργασία ή προορίζονται να υποβληθούν σε επεξεργασία μετά από τη διαβίβασή τους προς τρίτη χώρα ή διεθνή οργανισμό, πραγματοποιούνται εφόσον η Ευρωπαϊκή Επιτροπή έχει αποφασίσει ότι διασφαλίζεται επαρκές επίπεδο προστασίας από την τρίτη χώρα, από έδαφος ή από έναν ή περισσότερους συγκεκριμένους τομείς στην εν λόγω τρίτη χώρα ή από τον εν λόγω διεθνή οργανισμό, με τη διαδικασία που προβλέπεται στα άρθρα 44επ. του GDPR.

#### **18. Η ευθύνη κατά την εκτέλεση της επεξεργασίας.**

18.1. Σε περίπτωση που το υποκείμενο των δεδομένων θεωρώντας ότι τα δικαιώματά του που απορρέουν από τον GDPR παραβιάστηκαν ως αποτέλεσμα της επεξεργασίας των δεδομένων προσωπικού χαρακτήρα του που το αφορούν, ασκήσει δικαστική προσφυγή ή υποβάλλει καταγγελία στην εποπτική αρχή κατά του **Δήμου Δράμας**, ο **Αντισυμβαλλόμενος** θα παρέχει κάθε δυνατή βοήθεια στο **Δήμο Δράμας**.

18.2. Ο **Αντισυμβαλλόμενος** ευθύνεται για τη ζημία που προκάλεσε κατά την επεξεργασία των προσωπικών δεδομένων, εφόσον δεν ανταποκρίθηκε στις υποχρεώσεις που του επιβάλλονται από τον GDPR και αφορούν ειδικότερα τους εκτελούντες την επεξεργασία ή υπερέβη ή ενήργησε αντίθετα προς τις νόμιμες εντολές του **Δήμου Δράμας** ως υπευθύνου επεξεργασίας, όπως περιγράφονται στην παρούσα συμφωνία εκτέλεσης της επεξεργασίας των προσωπικών δεδομένων.

18.3. Ο **Αντισυμβαλλόμενος** απαλλάσσεται από την ευθύνη που έχουν δυνάμει της παραγράφου 2, εάν αποδεικνύει ότι δεν φέρει καμία ευθύνη για το γενεσιουργό γεγονός της ζημίας.

18.4. Σε περίπτωση που η Αρχή Προστασίας Δεδομένων Προσωπικού Χαρακτήρα επιβάλει διοικητικό πρόστιμο στο **Δήμο Δράμας** για παράβαση του GDPR, αλλά στην πραγματικότητα η παράβαση οφείλεται αποδεδειγμένα σε παράνομη πράξη ή παράλειψη του **Αντισυμβαλλόμενου**, τότε ο **Αντισυμβαλλόμενος** θα αποδώσει στο **Δήμο Δράμας**, ότι ο τελευταίος υποχρεώθηκε να καταβάλει εξαιτίας της επιβολής του διοικητικού προστίμου.

#### **19. Ευθύνη σε περίπτωση καθορισμού του σκοπού και των μέσων επεξεργασίας.**

19.1. Εάν ο **Αντισυμβαλλόμενος** καθορίσει κατά παράβαση του GDPR τους σκοπούς και τα μέσα της επεξεργασίας, τότε ο τελευταίος θεωρείται υπεύθυνος επεξεργασίας για τη συγκεκριμένη επεξεργασία.

#### **20. Εφαρμοστέο Δίκαιο.**

20.1. Το εφαρμοστέο δίκαιο που διέπει τις σχέσεις μεταξύ του **Δήμου Δράμας** και του **Αντισυμβαλλόμενου** είναι το ελληνικό δίκαιο.

#### **21. Γενικοί Όροι.**

21.1. Η παρούσα συμφωνία θα ξεκινήσει να ισχύει αφότου υπογραφεί από αμφότερα τα συμβαλλόμενα μέρη και θα έχει ισχύ για όλη τη διάρκεια της συνεργασίας μας.

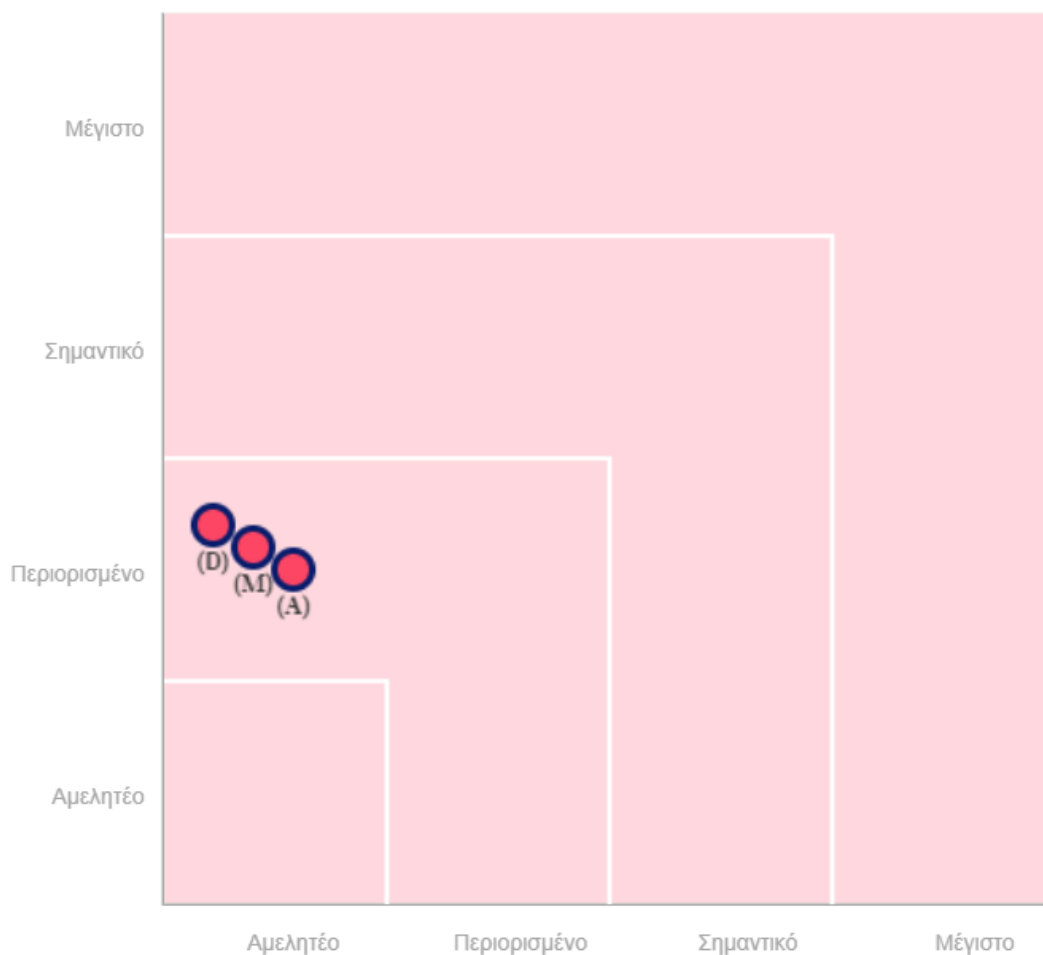
21.2. Η παρούσα συμφωνία ενδέχεται να συμπληρωθεί ή τροποποιηθεί στο μέλλον, με σκοπό την πλήρη συμμόρφωση με τις επιταγές του GDPR ή τη βελτίωση της συνεργασίας μας.



# ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ Β ΔΡΙΑ

## Χαρτογράφηση κινδύνων

Σοβαρότητα κινδύνου















Πιθανότητα κινδύνου

- Προγραμματισμένα ή υπάρχοντα μέτρα
- Με εφαρμοσμένα τα διορθωτικά μέτρα
- (A)θέμιτη πρόσβαση στα προσωπικά δεδομένα
- (M)η επιθύμητη τροποποίηση των προσωπικών δεδομένων
- (E)ξαφάνιση προσωπικών δεδομένων

## Επισκόπηση







### Θεμελιώδεις αρχές

Σκοποί	 
Νομική βάση	 
Επαρκή δεδομένα	 
Ακρίβεια δεδομένων	 
Διάρκεια αποθήκευσης	 
Πληροφορίες για τα υποκείμενα των δεδομένων	 
Λήψη συγκατάθεσης	 
Δικαίωμα στην πρόσβασης και φορητότητας	 
Δικαίωμα διόρθωσης και διαγραφής	 
Δικαίωμα περιορισμού και εναντίωσης	 
Υπεργολαβία	 
Μεταφορές	 

### Προγραμματισμένα ή υπάρχοντα μέτρα

 	Περιορισμός Πρόσβασης
 	Κρυπτογράφηση
 	Μέτρο λογικής πρόσβασης
 	Ανιχνευσιμότητα (καταγραφή)
 	Αρχειοθέτηση
 	Ελαχιστοποίηση του αριθμού των δεδομένων προσωπικού χαρακτήρα
 	Λειτουργική ασφάλεια
 	Καταστολή κακόβουλου λογισμικού
 	Διαχείριση σταθμών εργασίας
 	Ασφάλεια ιστοσελίδων
 	Αντίγραφα ασφαλείας
 	Συντήρηση
 	Συμβάσεις επεξεργασίας
 	Ασφάλεια δικτύου
 	Έλεγχος φυσικής πρόσβασης
 	Παρακολούθηση δραστηριότητας δικτύου
 	Ασφάλεια τεχνολογικού υλικού
 	Αποφυγή πηγών κινδύνου
 	Προστασία από πηγές κινδύνων πλην του ανθρώπου
 	Οργάνωση της πολιτικής προστασίας προσωπικών δεδομένων
 	Διαχειριστείτε την πολιτική προστασίας δεδομένων
 	Διαχείριση κινδύνων ιδιωτικής ζωής
 	Διαχείριση παραβιάσεων προσωπικών δεδομένων
 	Διαχείριση προσωπικού
 	Σχέσεις με τρίτους

### Κίνδυνοι

 	Αθέμιτη πρόσβαση στα προσωπικά δεδομένα
 	Ανεπιθύμητη τροποποίηση των προσωπικών δεδομένων
 	Εξαφάνιση προσωπικών δεδομένων

# 1. Γενικό πλαίσιο

## 1.1 Επισκόπηση

### 1.1.1 Ποια είναι η υπό εξέταση επεξεργασία;

ΕΦΑΡΜΟΓΗ (APPLICATION) ΓΙΑ ΠΑΡΟΧΗ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΗΣ ΕΞΥΠΗΡΕΤΗΣΗΣ ΔΗΜΟΤΩΝ ΚΑΙ ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΕΩΝ.

Η εφαρμογή έχει στόχο την παροχή εξ' αποστάσεως εξυπηρέτηση των δημοτών και τη διαχείριση και διεκπεραίωση ηλεκτρονικών ραντεβού των δημοτών ή των ενδιαφερόμενων επιχειρήσεων με τις Υπηρεσίες του Δήμου.

### 1.1.2 Ποιες είναι οι ευθύνες που συνδέονται με την επεξεργασία;

Υπεύθυνος	Επεξεργασίας:	Δήμος	Δράμας
-----------	---------------	-------	--------

**Εκτελών την επεξεργασία:** Η ανάδοχος εταιρεία με τις συνεργαζόμενες με αυτήν εταιρείες φιλοξενίας των υπηρεσιών που χρησιμοποιεί σε περιβάλλον Cloud.

### 1.1.3 Υπάρχουν πρότυπα που ισχύουν για την επεξεργασία;

Δεν υπάρχουν συγκεκριμένα πρότυπα που θα πρέπει να τηρούνται για την επεξεργασία.

#### **Αξιολόγηση : Αποδεκτό**

**Σχόλιο αξιολόγησης :** Σύμφωνα με τα υπάρχοντα και προτεινόμενα μέτρα ασφαλείας, το επίπεδο κινδύνου για τα δεδομένα των υποκειμένων κρίνεται αποδεκτό.

Απομένει η εφαρμογή των μέτρων για να διασφαλίσουμε την ασφάλεια.

## 1.2 Δεδομένα, διαδικασίες και υποστηρικτικά στοιχεία

### 1.2.1 Ποια προσωπικά δεδομένα υφίστανται επεξεργασία;

1. Τα βασικά στοιχεία που πρέπει να τηρεί η εφαρμογή είναι: Όνομα, Επώνυμο, ΑΦΜ, ΑΜΚΑ, τηλέφωνο, email.
2. Επιπλέον και ανάλογα με την ψηφιακή υπηρεσία μπορούν να καταχωρούνται από τον ενδιαφερόμενο διάφορα άλλα σχετικά με την αίτηση (π.χ. Μητρώνυμο, κλπ)

### 1.2.2 Πώς λειτουργεί ο κύκλος ζωής των δεδομένων και των διαδικασιών;

1. Η εφαρμογή θα μπορεί να χρησιμοποιηθεί από τους πολίτες, οι οποίοι θα πρέπει

- να δημιουργήσουν λογαριασμό για να δημιουργήσουν ένα αίτημα προς τον Δήμο.
2. Τα δεδομένα θα αποθηκεύονται είτε κατά τη δημιουργία της αίτησης, είτε κατά την εγγραφή του χρήστη. Ο χρήστης θα μπορεί να τα επεξεργαστεί ανά πάσα στιγμή μέσα από την εφαρμογή.
  3. Εναλλακτικά, το υποκείμενο των δεδομένων θα μπορεί να επικοινωνήσει τηλεφωνικώς με τον Δήμο και υπάλληλος του Δήμου να εισάγει στην εφαρμογή τα στοιχεία του αιτήματος.
  4. Τα δεδομένα θα τηρούνται στον χώρο φιλοξενίας της εφαρμογής στο Cloud και συγκεκριμένα σε Βάση Δεδομένων.

### 1.2.3 Ποια είναι τα στοιχεία που υποστηρίζουν τα δεδομένα;

1. Η εφαρμογή θα φιλοξενείται και θα παρέχεται από την ανάδοχο εταιρεία.
2. Πιο συγκεκριμένα, η εφαρμογή και η βάση Δεδομένων της εφαρμογής θα φιλοξενείται σε Cloud υποδομές της αναδόχου εταιρείας.
3. Δεν θα χρησιμοποιούνται υποδομές του Δήμου. Η πρόσβαση θα γίνεται μέσω Web περιβάλλοντος ή μέσω εφαρμογής για Smartphone.

#### **Αξιολόγηση : Αποδεκτό**

**Σχόλιο αξιολόγησης :** Η ύπαρξη cloud υποδομών μιας μεγάλης εταιρείας, προσφέρει σημαντικά εχέγγυα ασφαλείας.

## 2. Θεμελιώδεις αρχές

### 2.1 Αναλογικότητα και αναγκαιότητα

#### 2.1.1 Είναι σαφείς, ρητοί και νόμιμοι οι σκοποί επεξεργασίας;

1. Σκοπός της επεξεργασίας είναι η παροχή εξ' αποστάσεως εξυπηρέτηση των δημοτών και η διαχείριση και διεκπεραίωση ηλεκτρονικών ραντεβού (δημοτών ή των επαγγελματιών) με τις Υπηρεσίες του Δήμου.

#### **Αξιολόγηση : Αποδεκτό**

**Σχόλιο αξιολόγησης :** Αποδεκτό

#### 2.1.2 Ποια είναι η νομική βάση που καθιστά την επεξεργασία νόμιμη;

1. Η επεξεργασία είναι απαραίτητη για την εκπλήρωση καθήκοντος που εκτελείται προς το δημόσιο συμφέρον ή κατά την άσκηση δημόσιας εξουσίας που έχει ανατεθεί στον υπεύθυνο επεξεργασίας.

2. Ο Δήμος επεξεργάζεται τα δεδομένα που είναι υποχρεωμένος να επεξεργάζεται για να ασκήσει τις προβλεπόμενες από την νομοθεσία αρμοδιότητές του. Όλες οι αρμοδιότητες που προβλέπονται ήδη από την νομοθεσία για τον Δήμο, εξακολουθούν να ασκούνται με νομική βάση της επεξεργασίας δεδομένων την διάταξη που ήδη τις προβλέπει.

#### **Αξιολόγηση : Αποδεκτό**

##### **Σχόλιο αξιολόγησης :Αποδεκτό**

**2.1.3 Τα προσωπικά δεδομένα που συλλέγονται είναι επαρκή, συναφή και περιορίζονται σε όσα είναι απαραίτητα σε σχέση με τους σκοπούς για τους οποίους υποβάλλονται σε επεξεργασία («ελαχιστοποίηση των δεδομένων»);**

1. Τα Προσωπικά Δεδομένα (ΠΔ) που συλλέγονται να είναι επαρκή και συναφή.
2. Ανάλογα με την αίτηση που θα υποβάλει το υποκείμενο, ενδέχεται να συλλέγονται και επιπλέον δεδομένα, για τα οποία να ληφθεί μέριμνα να ελαχιστοποιηθούν (σύμφωνα όμως με τις ελάχιστες απαιτήσεις της νομοθεσίας)

#### **Αξιολόγηση : Αποδεκτό**

##### **Σχόλιο αξιολόγησης :Αποδεκτό**

**2.1.4 Τα δεδομένα είναι ακριβή και ενημερωμένα;**

1. Τα δεδομένα να είναι ακριβή και ενημερωμένα, κατά τη στιγμή καταχώρησης της αίτησης.
2. Τα δεδομένα να συλλέγονται απευθείας από το υποκείμενο.
3. Είτε το υποκείμενο θα τα εισάγει καταχωρώντας αυτοπροσώπως την αίτηση μέσω smartphone, είτε θα τα εισάγει ο υπάλληλος του Δήμου καταχωρώντας την αίτηση στην περιβάλλον της εφαρμογής που διαχειρίζεται ο Δήμος, πηγή των δεδομένων είναι το υποκείμενο.

#### **Αξιολόγηση : Αποδεκτό**

##### **Σχόλιο αξιολόγησης : Αποδεκτό**

**2.1.5 Ποια είναι η διάρκεια αποθήκευσης των δεδομένων;**

1. Η διάρκεια αποθήκευσης των δεδομένων ποικίλει, ανάλογα με την διάρκεια τήρησης των δεδομένων κάθε αίτησης.
2. Η διάρκεια να είναι σύμφωνη με την νομοθεσία που καθορίζει την κάθε αίτηση.

#### **Αξιολόγηση : Αποδεκτό**

**Σχόλιο αξιολόγησης :Κρίνεται αποδεκτό, καθώς διασφαλίζει τα απαιτούμενα**

## 3. Θεμελιώδεις αρχές

### 3.1 Μέτρα για την προστασία των προσωπικών δικαιωμάτων των υποκειμένων των δεδομένων

#### 3.1.1 Πώς ενημερώνονται τα υποκείμενα των δεδομένων σχετικά με την επεξεργασία;

1. Όταν τα υποκείμενα χρησιμοποιούν την εφαρμογή στο smartphone, τότε η ενημέρωση να γίνεται κατά την εγγραφή του χρήστη στην εφαρμογή.
2. Όταν τα υποκείμενα καλούν σε τηλέφωνο του Δήμου και τα στοιχεία της αίτησης καταχωρούνται στην εφαρμογή από υπάλληλο του Δήμου, πρέπει να γίνει προφορική ενημέρωση.

**Αξιολόγηση : Αποδεκτό**

**Σχόλιο αξιολόγησης :Αποδεκτό**

#### 3.1.2 Εάν ισχύει, πώς επιτυγχάνεται η συγκατάθεση των υποκειμένων των δεδομένων;

1. Δεν είναι απαραίτητη η συγκατάθεση των υποκειμένων.

**Αξιολόγηση : Αποδεκτό**

**Σχόλιο αξιολόγησης :Αποδεκτό**

#### 3.1.3 Πώς μπορούν τα υποκείμενα δεδομένων να ασκήσουν τα δικαιώματά τους πρόσβασης και φορητότητας προσωπικών δεδομένων;

1. Όταν τα υποκείμενα έχουν εγκαταστήσει την εφαρμογή στο smartphone τους, μπορούν να έχουν πρόσβαση στα στοιχεία από το προφίλ του χρήστη.
2. Για την φορητότητα, καθώς και στην περίπτωση που το αίτημα κατατεθεί τηλεφωνικά προβλέπεται να γίνεται με επικοινωνία με email του αναδόχου.

**Αξιολόγηση : Αποδεκτό**

**Σχόλιο αξιολόγησης :Αποδεκτό**

#### 3.1.4 Πώς μπορούν τα υποκείμενα δεδομένων να ασκήσουν τα δικαιώματά τους διόρθωσης και διαγραφής;

1. Για την διαγραφή, προτείνεται να γίνεται με επικοινωνία με email του αναδόχου.
2. Για διόρθωση, όταν τα υποκείμενα έχουν εγκαταστήσει την εφαρμογή στο



smartphone τους, μπορούν να έχουν πρόσβαση στα στοιχεία από το προφίλ του χρήστη και να τα διορθώσουν

3. Για την διόρθωση στην περίπτωση που το αίτημα κατατεθεί τηλεφωνικά προβλέπεται να γίνεται με επικοινωνία με email του αναδόχου.

**Αξιολόγηση : Αποδεκτό**

**Σχόλιο αξιολόγησης :Αποδεκτό**

**3.1.5 Πώς μπορούν τα υποκείμενα δεδομένων να ασκήσουν τα δικαιώματά τους περιορισμού και εναντίωσης;**

1. Προτείνεται να γίνεται με επικοινωνία με email του αναδόχου.

**Αξιολόγηση : Αποδεκτό**

**Σχόλιο αξιολόγησης : Να είναι σε εμφανές σημείο το email επικοινωνίας**

**3.1.6 Οι υποχρεώσεις των εκτελούντων την επεξεργασία προσδιορίζονται σαφώς και διέπονται από σύμβαση;**

1. Να υπάρχει σύμβαση με τον Δήμο σύμφωνα με τις προδιαγραφές του διαγωνισμού (σύμφωνα με τη νομοθεσία).

2. Να υπάρχει παράρτημα "Εκτελούντος την Επεξεργασία" στην σύμβαση που καθορίζει τους όρους σύμφωνα με τους οποίους θα γίνεται η επεξεργασία δεδομένων.

**Αξιολόγηση : Αποδεκτό**

**Σχόλιο αξιολόγησης :Αποδεκτό**

**3.1.7 Σε περίπτωση μεταφοράς δεδομένων εκτός της Ευρωπαϊκής Ένωσης, τα προσωπικά δεδομένα προστατεύονται επαρκώς;**

1. Εάν είναι δυνατό προτείνεται να μην γίνεται μεταφορά δεδομένων εκτός Ε.Ε.

2. Η ανάδοχος εταιρεία να λάβει από τον Cloud Provider τις Τυποποιημένες Συμβατικές Ρήτρες Προστασίας Δεδομένων (Standard Contractual Clauses - SCC) και να παραδώσει ένα αντίγραφο τους στον Δήμο

**Αξιολόγηση : Αποδεκτό**

**Σχόλιο αξιολόγησης :Αποδεκτό.**

## 4. Κίνδυνοι

### 4.1 Προγραμματισμένα ή υπάρχοντα μέτρα

#### 4.1.1 Περιορισμός Πρόσβασης

1. Η πρόσβαση στα δεδομένα να περιορίζεται στον ελάχιστο απαραίτητο αριθμό υπαλλήλων.
2. Η πρόσβαση από τον ανάδοχο σε υπαλλήλους του να είναι ελεγχόμενη και να περιορίζεται στον ελάχιστο απαραίτητο αριθμό
3. Οι υπάλληλοι του Δήμου έχουν υπογράψει συμφωνητικό εμπιστευτικότητας
4. Πρέπει να υπογράψουν συμφωνητικό εχεμύθειας/ εμπιστευτικότητας και οι υπάλληλοι του αναδόχου που θα έχουν πρόσβαση στα δεδομένα του Δήμου

#### **Αξιολόγηση : Αποδεκτό**

**Σχόλιο αξιολόγησης :** Πρέπει να υπογράψουν συμφωνητικό εχεμύθειας/ εμπιστευτικότητας και οι υπάλληλοι του αναδόχου που θα έχουν πρόσβαση στα δεδομένα του Δήμου

#### 4.1.2 Κρυπτογράφηση

1. Τα δεδομένα να κρυπτογραφούνται τόσο κατά την αποθήκευση, όσο και κατά την μεταφορά.
2. Η μέθοδος κρυπτογράφησης να είναι επαρκούς ισχύος (π.χ. aes-256-ctr) με μέγεθος κλειδιού 256 bit

#### **Αξιολόγηση : Αποδεκτό**

**Σχόλιο αξιολόγησης :**Επαρκές

#### 4.1.3 Μέτρο λογικής πρόσβασης

1. Οι χρήστες του Δήμου να ορίζονται από το κάθε τμήμα, ανάλογα με τις απαιτήσεις του τμήματος.
2. Οι χρήστες του Δήμου να μην έχουν δικαιώματα διαχειριστή και άρα να εκτελούν μόνο τις ενέργειες που επιτρέπεται.
3. Κάθε υπάλληλος ΠΡΕΠΕΙ να διαθέτει προσωπικό λογαριασμό χρήστη, με ισχυρό κωδικό πρόσβασης.
4. Οι λογαριασμοί χρήστη, δεν πρέπει να χρησιμοποιούνται από κοινού από τους υπαλλήλους ή να ανταλλάσσουν κωδικούς μεταξύ τους.

#### **Αξιολόγηση : Αποδεκτό**

**Σχόλιο αξιολόγησης :**Επαρκές

#### 4.1.4 Ανιχνευσιμότητα (καταγραφή)

1. Η ανάδοχος εταιρεία να συνεργάζεται με Cloud Provider για την φιλοξενία της εφαρμογής. Ο Cloud Provider να διαθέτει ISO 27001 και ISO 27017/27018 που να καθορίζουν προδιαγραφές παρακολούθησης και προστασίας.
2. Να γίνεται καταγραφή στην βάση δεδομένων των ενεργειών των χρηστών

**Αξιολόγηση : Αποδεκτό**

**Σχόλιο αξιολόγησης :**Επαρκές

#### 4.1.5 Αρχαιοθήτηση

1. Η ανάδοχος εταιρεία συνεργάζεται με Cloud Provider για την φιλοξενία της εφαρμογής και της Βάσης Δεδομένων.
2. Ο Cloud Provider να διαθέτει ISO 27001 και ISO 27017/27018 όπου να καθορίζει τακτικά αντίγραφα ασφαλείας.

**Αξιολόγηση : Αποδεκτό**

**Σχόλιο αξιολόγησης :**Επαρκές

#### 4.1.6 Ελαχιστοποίηση του αριθμού των δεδομένων προσωπικού χαρακτήρα

1. Η εφαρμογή να ελαχιστοποιήσει τις απαιτήσεις για συλλογή προσωπικών δεδομένων στα ελάχιστα απαραίτητα.
2. Για τις διάφορες αιτήσεις που μπορεί να κάνει κάποιος μέσω της εφαρμογής, μπορεί να συλλέγονται επιπλέον προσωπικά δεδομένα, τα οποία όμως αποτελούν νομική απαίτηση για την έκδοση των πιστοποιητικών.

**Αξιολόγηση : Αποδεκτό**

**Σχόλιο αξιολόγησης :**Επαρκές

#### 4.1.7 Λειτουργική ασφάλεια

1. Οι υπολογιστές του Δήμου να ελέγχονται (π.χ. από το domain) και να γίνονται αναβαθμίσεις από το Τμήμα Πληροφορικής.
2. Να μην γίνεται να εγκατασταθεί λογισμικό στους υπολογιστές, εκτός εάν έχει την άδεια του τμήματος Πληροφορικής
3. Να υπάρχει συνεχώς λειτουργικό και ενημερωμένο Firewall που να ελέγχει και να προστατεύει το δίκτυο του Δήμου

**Αξιολόγηση : Αποδεκτό**

**Σχόλιο αξιολόγησης :**Επαρκές

#### **4.1.8 Καταστολή κακόβουλου λογισμικού**

1. Να υπάρχει λογισμικό Antivirus, ανανεωμένο και με κεντρικό διαχειριστικό περιβάλλον
2. Να μην επιτρέπεται η εγκατάσταση λογισμικού, εκτός αν γίνει με την άδεια του τμήματος Πληροφορικής.
3. Να υπάρχει λειτουργικό & ενημερωμένο Firewall που να ελέγχει και να προστατεύει το δίκτυο του Δήμου

**Αξιολόγηση :** Αποδεκτό

**Σχόλιο αξιολόγησης :**Επαρκές

#### **4.1.9 Διαχείριση σταθμών εργασίας**

1. Να γίνεται κλείδωμα των σταθμών εργασίας μετά από 15' αδράνειας
2. Να υπάρχει λογισμικό Antivirus, ανανεωμένο και με κεντρικό διαχειριστικό περιβάλλον
3. Οι σταθμοί εργασίας να ελέγχονται (π.χ. από το domain) και να μην επιτρέπεται η εγκατάσταση λογισμικού, χωρίς την έγκριση του τμήματος Πληροφορικής.

**Αξιολόγηση :** Αποδεκτό

**Σχόλιο αξιολόγησης :**Επαρκές

#### **4.1.10 Ασφάλεια ιστοσελίδων**

1. Οι σελίδες πρόσβασης στην εφαρμογή πρέπει να διαθέτουν κρυπτογράφηση SSL

**Αξιολόγηση :** Αποδεκτό

**Σχόλιο αξιολόγησης :**Επαρκές

#### **4.1.11 Αντίγραφα ασφαλείας**

1. Η ανάδοχος εταιρεία να συνεργάζεται με Cloud Provider για την φιλοξενία της εφαρμογής. Ο Cloud Provider να διαθέτει ISO 27001 και ISO 27017/27018 όπου να καθορίζουν προδιαγραφές προστασίας και ασφάλειας.
2. Να λαμβάνονται τακτικά κρυπτογραφημένα αντίγραφα ασφαλείας σε Servers του Cloud Provider

**Αξιολόγηση :** Αποδεκτό

**Σχόλιο αξιολόγησης :**Επαρκές

#### 4.1.11 Συντήρηση

1. Η ανάδοχος εταιρεία να συνεργάζεται με Cloud Provider που να διαθέτει ISO 27001 και ISO 27017/27018 όπου να καθορίζουν προδιαγραφές προστασίας και συντήρησης.

**Αξιολόγηση : Αποδεκτό**

**Σχόλιο αξιολόγησης :**Επαρκές

#### 4.1.12 Συμβάσεις επεξεργασίας

1. Η σύμβαση με την ανάδοχο εταιρεία να περιλαμβάνει παράρτημα για τον εκτελούντα την επεξεργασία και τις υποχρεώσεις του, καθώς και τις υποχρεώσεις των υπεργολάβων του.

2. Η ανάδοχος εταιρεία να διαθέτει από τον Cloud Provider Τυποποιημένες Συμβατικές Ρήτρες Προστασίας Δεδομένων (Standard Contractual Clauses - SCC) και να παραδώσει ένα αντίγραφο τους στον Δήμο

3. Η ανάδοχος να διαθέτει από τον Cloud Provider αντίγραφο της DPA (Data Processing Addendum) και να παραδώσει ένα αντίγραφο στον Δήμο

**Αξιολόγηση : Αποδεκτό**

**Σχόλιο αξιολόγησης :** Η ανάδοχος εταιρεία να λάβει από τον Cloud Provider τις Τυποποιημένες Συμβατικές Ρήτρες Προστασίας Δεδομένων (Standard Contractual Clauses - SCC) και την DPA (Data Processing Addendum) και να παραδώσει αντίγραφα τους στον Δήμο

#### 4.1.13 Ασφάλεια δικτύου

1. Η ανάδοχος εταιρεία να συνεργάζεται με Cloud Provider για την φιλοξενία της εφαρμογής που να διαθέτει ISO 27001 και ISO 27017/27018 όπου να καθορίζουν προδιαγραφές προστασίας και ασφάλειας.

2. Να υπάρχει λειτουργικό & ενημερωμένο Firewall που να ελέγχει και να προστατεύει το δίκτυο του Δήμου

**Αξιολόγηση : Αποδεκτό**

**Σχόλιο αξιολόγησης :**Επαρκές

#### 4.1.14 Έλεγχος φυσικής πρόσβασης

1. Η ανάδοχος εταιρεία να συνεργάζεται με Cloud Provider για την φιλοξενία της εφαρμογής που να διαθέτει ISO 27001 και ISO 27017/27018 όπου να καθορίζουν προδιαγραφές προστασίας και ασφάλειας.

**Αξιολόγηση : Αποδεκτό**

**Σχόλιο αξιολόγησης :**Επαρκές

#### **4.1.15 Παρακολούθηση δραστηριότητας δικτύου**

1. Η ανάδοχος εταιρεία να συνεργάζεται με Cloud Provider για την φιλοξενία της εφαρμογής που να διαθέτει ISO 27001 και ISO 27017/27018 όπου να καθορίζουν προδιαγραφές παρακολούθησης και προστασίας.
2. Να υπάρχει λειτουργικό & ενημερωμένο Firewall που να ελέγχει και να προστατεύει το δίκτυο του Δήμου

**Αξιολόγηση : Αποδεκτό**

**Σχόλιο αξιολόγησης :**Επαρκές

#### **4.1.16 Ασφάλεια τεχνολογικού υλικού**

1. Η ανάδοχος εταιρεία να συνεργάζεται με Cloud Provider για την φιλοξενία της εφαρμογής που να διαθέτει ISO 27001 και ISO 27017/27018 όπου να καθορίζουν προδιαγραφές προστασίας από διάφορους κινδύνους.

**Αξιολόγηση : Αποδεκτό**

**Σχόλιο αξιολόγησης :**Επαρκές

#### **4.1.17 Αποφυγή πηγών κινδύνου**

1. Η ανάδοχος εταιρεία να συνεργάζεται με Cloud Provider για την φιλοξενία της εφαρμογής που να διαθέτει ISO (ISO 27001/9001, ISO 27017/27018) όπου να καθορίζουν προδιαγραφές προστασίας.

**Αξιολόγηση : Αποδεκτό**

**Σχόλιο αξιολόγησης :**Επαρκές

#### **4.1.18 Προστασία από πηγές κινδύνων πλην του ανθρώπου**

1. Η ανάδοχος εταιρεία να συνεργάζεται με Cloud Provider για την φιλοξενία της εφαρμογής που να διαθέτει ISO 27001 και ISO 27017/27018 όπου να καθορίζουν προδιαγραφές προστασίας.

**Αξιολόγηση : Αποδεκτό**

**Σχόλιο αξιολόγησης :**Επαρκές

#### 4.1.19 Οργάνωση της πολιτικής προστασίας προσωπικών δεδομένων

1. Ο Δήμος διαθέτει πολιτική που καθορίζει τους ρόλους, τις ευθύνες και τα καθήκοντα
2. Ο ανάδοχος να παραδώσει ένα αντίγραφο της πολιτικής προστασίας δεδομένων που έχει υιοθετήσει
3. Ο Cloud Provider να έχει πολιτική προστασίας δεδομένων δημοσιευμένη στην ιστοσελίδα

**Αξιολόγηση : Αποδεκτό**

**Σχόλιο αξιολόγησης :** Να λάβει ο Δήμος αντίγραφο της Πολιτικής Προστασίας Προσωπικών Δεδομένων της αναδόχου εταιρείας

#### 4.1.20 Διαχειριστείτε την πολιτική προστασίας δεδομένων

1. Ο Δήμος διαθέτει πολιτική που καθορίζει τους ρόλους, τις ευθύνες και τα καθήκοντα
2. Ο ανάδοχος να παραδώσει ένα αντίγραφο της πολιτικής προστασίας δεδομένων που έχει υιοθετήσει
3. Ο Cloud Provider να έχει πολιτική προστασίας δεδομένων δημοσιευμένη στην ιστοσελίδα

**Αξιολόγηση : Αποδεκτό**

**Σχόλιο αξιολόγησης :**Επαρκές

#### 4.1.21 Διαχείριση κινδύνων ιδιωτικής ζωής

1. Ο Δήμος έχει πολιτική διατήρησης και προστασίας δεδομένων που καθορίζει τις προδιαγραφές

**Αξιολόγηση : Αποδεκτό**

**Σχόλιο αξιολόγησης :**Επαρκές

#### 4.1.22 Διαχείριση παραβιάσεων προσωπικών δεδομένων

1. Η ανάδοχος εταιρεία να συνεργάζεται με Ο Cloud Provider να καθορίζουν διαδικασίες διαχείρισης παραβιάσεων ασφαλείας.
2. Ο ανάδοχος να είναι υποχρεωμένος από την σύμβαση να ενημερώσει τον Δήμο άμεσα εντός 72 ωρών από τη στιγμή που θα έρθει εις γνώση του.

**Αξιολόγηση : Αποδεκτό**

**Σχόλιο αξιολόγησης :**Επαρκές

#### 4.1.23 Διαχείριση προσωπικού

1. Το προσωπικό του Δήμου πρέπει να εκπαιδευθεί στην χρήση της εφαρμογής.
2. Το προσωπικό του Δήμου είναι ευαισθητοποιημένο σε θέματα ασφαλείας των Προσωπικών Δεδομένων.
3. Οι εργαζόμενοι του αναδόχου να έχουν περάσει εκπαίδευση για θέματα ασφαλείας.

#### **Αξιολόγηση : Αποδεκτό**

**Σχόλιο αξιολόγησης :**Επαρκές

#### **4.1.24 Σχέσεις με τρίτους**

1. Η ανάδοχος εταιρεία, είναι εκτελών την επεξεργασία. Οι υποχρεώσεις της να καθορίζονται από το παράρτημα του Εκτελούντος την Επεξεργασία που πρέπει να υπογράψει μαζί με την σύμβαση.
2. Η ανάδοχος εταιρεία είναι υπεύθυνη για την επιλογή των υπεργολάβων της καθώς και για την συμμόρφωση τους με τις απαιτήσεις του Δήμου, όπως αυτές θα περιγράφονται στο παράρτημα της σύμβασης.

#### **Αξιολόγηση : Αποδεκτό**

**Σχόλιο αξιολόγησης :**Επαρκές

## **4.2 Αθέμιτη πρόσβαση στα δεδομένα**

### **4.2.1 Ποιες θα μπορούσαν να είναι οι κύριες επιπτώσεις στα υποκείμενα δεδομένων αν επέρχονταν ο κίνδυνος;**

Διαρροή Προσωπικών Δεδομένων, Κακή χρήση των προσωπικών δεδομένων που έχουν διαρρεύσει, Κλοπή Προσωπικών δεδομένων, Απώλεια προσωπικών δεδομένων

### **4.2.2 Ποιες είναι οι κύριες απειλές που θα μπορούσαν να οδηγήσουν στην επέλευση του κινδύνου;**

Κακόβουλη επίθεση στους διακομιστές της AWS, Virus, Ransomware, DDOS, Λάθος υπαλλήλου του Δήμου ή του αναδόχου

### **4.2.3 Ποιές είναι οι πηγές κινδύνου;**

Κακόβουλοι τρίτοι, Αμελείς υπάλληλοι, Κακόβουλοι υπάλληλοι, Κακόβουλος Εκτελών την Επεξεργασία

### **4.2.4 Ποια από τα εντοπισθέντα μέτρα συμβάλλουν στην αντιμετώπιση του κινδύνου;**

Περιορισμός Πρόσβασης, Κρυπτογράφηση, Μέτρο λογικής πρόσβασης, Ανιχνευσιμότητα (καταγραφή), Ελαχιστοποίηση του αριθμού των δεδομένων



προσωπικού χαρακτήρα, Καταστολή κακόβουλου λογισμικού, Διαχείριση σταθμών εργασίας, Αντίγραφα ασφαλείας, Συμβάσεις επεξεργασίας, Ασφάλεια δικτύου, Παρακολούθηση δραστηριότητας δικτύου, Ασφάλεια τεχνολογικού υλικού, Διαχείριση προσωπικού, Σχέσεις με τρίτους, Οργάνωση της πολιτικής προστασίας προσωπικών δεδομένων, Διαχειριστείτε την πολιτική προστασίας δεδομένων, Λειτουργική ασφάλεια, Αρχαιοθήτηση, Διαχείριση παραβιάσεων προσωπικών δεδομένων, Διαχείριση κινδύνων ιδιωτικής ζωής, Αποφυγή πηγών κινδύνου, Προστασία από πηγές κινδύνων πλην του ανθρώπου, Έλεγχος φυσικής πρόσβασης, Ασφάλεια ιστοσελίδων, Συντήρηση

#### **4.2.5 Πώς υπολογίζετε τη σοβαρότητα του κινδύνου, ειδικά ανάλογα με τις πιθανές επιπτώσεις και τα προγραμματισμένα μέτρα;**

Περιορισμένο, Η πιθανότητα του κινδύνου είναι περιορισμένη λόγω των ληφθέντων μέτρων

#### **4.2.6 Πώς υπολογίζετε την πιθανότητα του κινδύνου, ειδικά ανάλογα με τις πιθανές επιπτώσεις και τα προγραμματισμένα μέτρα;**

Αμελητέο, Με βάση και τα επιπλέον μέτρα, ο κίνδυνος μειώνεται σημαντικά και υπάρχει και η κατάλληλη τεκμηρίωση.

#### **Αξιολόγηση : Αποδεκτό**

**Σχόλιο αξιολόγησης :**Αποδεκτό

### **4.3 Ανεπιθύμητη τροποποίηση των δεδομένων**

#### **4.3.1 Ποιες θα μπορούσαν να είναι οι κύριες επιπτώσεις στα υποκείμενα των δεδομένων σε περίπτωση επέλευσης του κινδύνου;**

Ηθική Βλάβη λόγω παραποιημένων στοιχείων, Οικονομικές Επιπτώσεις, Ποινικές Επιπτώσεις, λόγω καταδίκης με παραποιημένα στοιχεία, Ηθική Βλάβη λόγω προσβολής της φήμης του υποκειμένου

#### **4.3.2 Ποιες είναι οι κύριες απειλές που θα μπορούσαν να οδηγήσουν στην επέλευση του κινδύνου;**

DDOS, Ransomware, Virus, Κακόβουλη επίθεση στους διακομιστές της AWS, Λάθος υπαλλήλου του Δήμου ή του αναδόχου

#### **4.3.3 Ποιες είναι οι πηγές κινδύνου;**

Αμελείς υπάλληλοι, Κακόβουλοι τρίτοι, Κακόβουλοι υπάλληλοι, Κακόβουλος Εκτελών την Επεξεργασία

#### **4.3.4 Ποια από τα προσδιορισθέντα μέτρα συμβάλλουν στην αντιμετώπιση του κινδύνου;**

Περιορισμός Πρόσβασης, Μέτρο λογικής πρόσβασης, Ανιχνευσιμότητα (καταγραφή), Αντίγραφα ασφαλείας, Καταστολή κακόβουλου λογισμικού, Συμβάσεις επεξεργασίας, Διαχείριση προσωπικού, Σχέσεις με τρίτους

#### **4.3.5 Πώς εκτιμάτε τη σοβαρότητα του κινδύνου, ιδίως ανάλογα με τις πιθανές επιπτώσεις και τα προγραμματισμένα μέτρα;**

Περιορισμένο, Ο κίνδυνος είναι περιορισμένος, λόγω των σημαντικών μέτρων προστασίας

#### **4.3.6 Πώς εκτιμάτε την πιθανότητα του κινδύνου, ιδίως σε σχέση με τις απειλές, τις πηγές κινδύνου και τα προγραμματισμένα μέτρα;**

Αμελητέο, Ο κίνδυνος μειώνεται σημαντικά με τα επιπλέον μέτρα προστασίας και τα έχουμε και την κατάλληλη τεκμηρίωση

#### **Αξιολόγηση : Αποδεκτό**

**Σχόλιο αξιολόγησης :**Αποδεκτό

### **4.4 Εξαφάνιση δεδομένων**

#### **4.4.1 Ποιες θα μπορούσαν να είναι οι κύριες επιπτώσεις στα υποκείμενα των δεδομένων σε περίπτωση επέλευσης του κινδύνου;**

Οικονομικές Επιπτώσεις, Ποινικές Επιπτώσεις, λόγω καταδίκης με παραποιημένα στοιχεία

#### **4.4.2 Ποιες είναι οι κύριες απειλές που θα μπορούσαν να οδηγήσουν στην επέλευση του κινδύνου;**

Ransomware, Virus, Κακόβουλη επίθεση στους διακομιστές της AWS, Λάθος υπαλλήλου του Δήμου ή του αναδόχου

#### **4.4.3 Ποιές είναι οι πηγές κινδύνου;**

Αμελείς υπάλληλοι, Κακόβουλοι τρίτοι, Κακόβουλοι υπάλληλοι, Κακόβουλος Εκτελών την Επεξεργασία

#### **4.4.4 Ποια από τα προσδιορισθέντα μέτρα συμβάλλουν στην αντιμετώπιση του κινδύνου;**

Περιορισμός Πρόσβασης, Μέτρο λογικής πρόσβασης, Ανιχνευσιμότητα (καταγραφή), Αντίγραφα ασφαλείας, Συμβάσεις επεξεργασίας, Σχέσεις με τρίτους, Καταστολή κακόβουλου λογισμικού, Διαχείριση προσωπικού

#### **4.4.5 Πώς εκτιμάτε τη σοβαρότητα του κινδύνου, ιδίως ανάλογα με τις πιθανές επιπτώσεις και τα προγραμματισμένα μέτρα;**

Περιορισμένο, Υπάρχουν πολλές ασφαλιστικές δικλείδες και αντίγραφα ασφαλείας

#### **4.4.6 Πώς εκτιμάτε την πιθανότητα του κινδύνου, ιδίως σε σχέση με τις απειλές, τις πηγές κινδύνου και τα προγραμματισμένα μέτρα;**

Αμελητέο, Με τα επιπλέον μέτρα, μειώνουμε σημαντικά τον κίνδυνο

**Αξιολόγηση : Αποδεκτό**

**Σχόλιο αξιολόγησης :Αποδεκτό**

## 4.5 Επισκόπηση κινδύνων

### Πιθανές επιπτώσεις

Διαρροή Προσωπικών Δεδομένων  
 Κακή χρήση των προσωπικών δεδομένων  
 Κλοπή Προσωπικών δεδομένων  
 Απώλεια προσωπικών δεδομένων  
 Ηθική Βλάβη λόγω παραποίησης  
 Οικονομικές Επιπτώσεις  
 Ποινικές Επιπτώσεις, λόγω παραποίησης  
 Ηθική Βλάβη λόγω παραποίησης

#### Αθέμιτη πρόσβαση στα δεδομένα

Σοβαρότητα : Περιορισμένο

Πιθανότητα : Αμελητέο

### Απειλές

Κακόβουλη επίθεση στους υπολογιστές  
 Virus  
 Ransomware  
 DDOS  
 Λάθος υπαλλήλου του Δήμου

#### Ανεπιθύμητη τροποποίηση των δεδομένων

Σοβαρότητα : Περιορισμένο

Πιθανότητα : Αμελητέο

### Πηγές

Κακόβουλοι τρίτοι  
 Αμελής υπαλληλός  
 Κακόβουλοι υπάλληλοι  
 Κακόβουλος Εκτελών την Εντολή

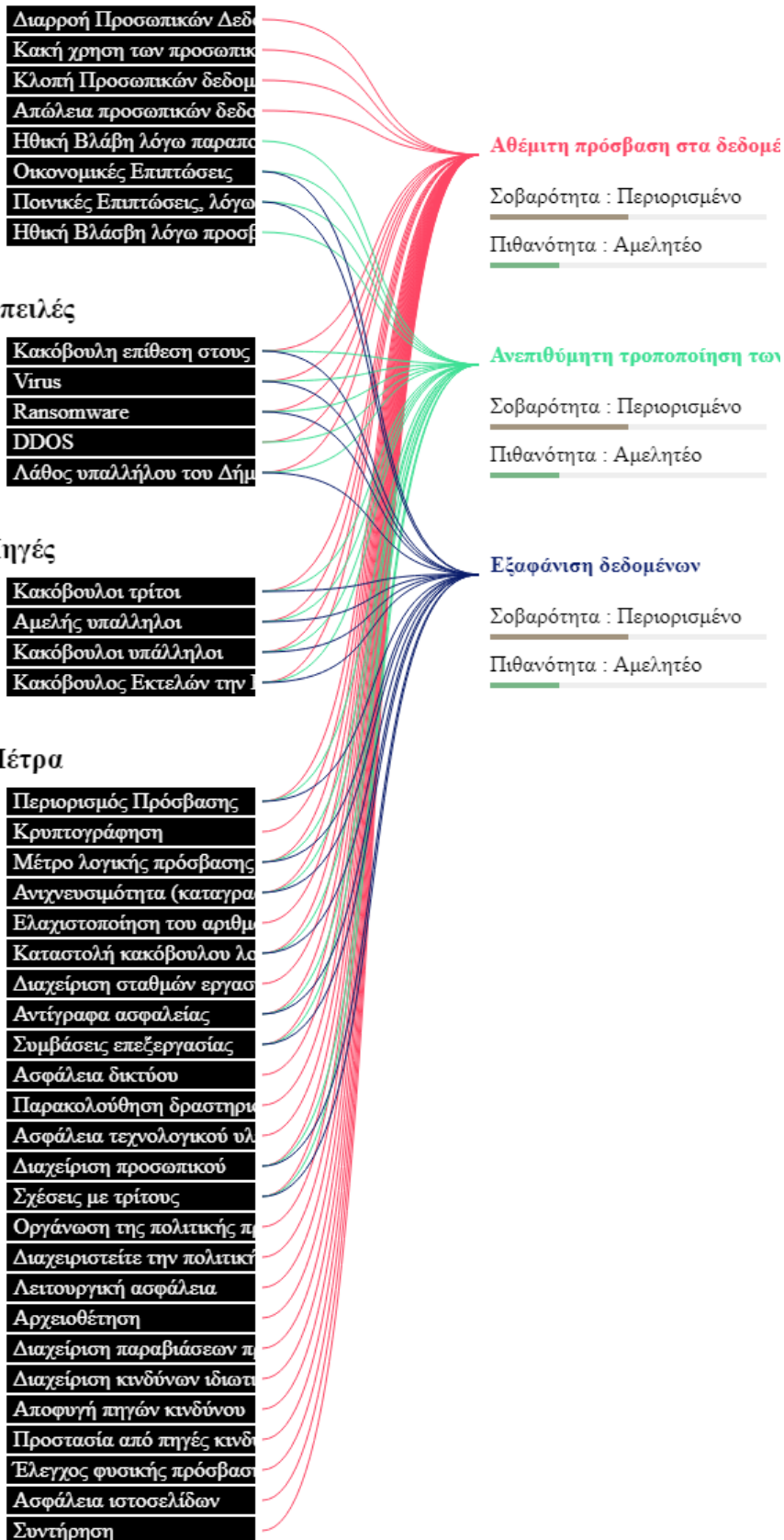
#### Εξαφάνιση δεδομένων

Σοβαρότητα : Περιορισμένο

Πιθανότητα : Αμελητέο

### Μέτρα

Περιορισμός Πρόσβασης  
 Κρυπτογράφηση  
 Μέτρο λογικής πρόσβασης  
 Ανιχνευσιμότητα (καταγραφή)  
 Ελαχιστοποίηση του αριθμού των εργαζομένων  
 Καταστολή κακόβουλου λογισμικού  
 Διαχείριση σταθμών εργασίας  
 Αντίγραφα ασφαλείας  
 Συμβάσεις επεξεργασίας  
 Ασφάλεια δικτύου  
 Παρακολούθηση δραστηριότητας  
 Ασφάλεια τεχνολογικού υλικού  
 Διαχείριση προσωπικού  
 Σχέσεις με τρίτους  
 Οργάνωση της πολιτικής προστασίας  
 Διαχειριστείτε την πολιτική προστασίας  
 Λειτουργική ασφάλεια  
 Αρχαιοθήκη  
 Διαχείριση παραβιάσεων πολιτικής προστασίας  
 Διαχείριση κινδύνων ιδιωτικής προστασίας  
 Αποφυγή πηγών κινδύνου  
 Προστασία από πηγές κινδύνου  
 Έλεγχος φυσικής πρόσβασης  
 Ασφάλεια ιστοσελίδων  
 Συντήρηση



# 5. Σχέδιο δράσης

## 5.1 Προτεινόμενα μέτρα

### 5.1.1 Περιορισμός Πρόσβασης

1. Η πρόσβαση στα δεδομένα να περιορίζεται στον ελάχιστο απαραίτητο αριθμό υπαλλήλων.
2. Η πρόσβαση από τον ανάδοχο σε υπαλλήλους του να είναι ελεγχόμενη και να περιορίζεται στον ελάχιστο απαραίτητο αριθμό
3. Να υπογράψουν συμφωνητικό εχεμύθειας/ εμπιστευτικότητας και οι υπάλληλοι του αναδόχου που θα έχουν πρόσβαση στα δεδομένα του Δήμου

### 5.1.2 Μέτρο λογικής πρόσβασης

1. Οι χρήστες του Δήμου να ορίζονται από το κάθε τμήμα, ανάλογα με τις απαιτήσεις του τμήματος.
2. Οι χρήστες του Δήμου να μην έχουν δικαιώματα διαχειριστή και άρα να εκτελούν μόνο τις ενέργειες που επιτρέπεται.
3. Κάθε υπάλληλος ΠΡΕΠΕΙ να διαθέτει προσωπικό λογαριασμό χρήστη, με ισχυρό κωδικό πρόσβασης.
4. Οι λογαριασμοί χρήστη, δεν πρέπει να χρησιμοποιούνται από κοινού από τους υπαλλήλους ή να ανταλλάσσουν κωδικούς μεταξύ τους.

### 5.1.3 Ανιχνευσιμότητα (καταγραφή)

1. Να γίνεται καταγραφή στην βάση δεδομένων των ενεργειών των χρηστών

### 5.1.5 Λειτουργική ασφάλεια

1. Να υπάρχει συνεχώς ενημερωμένο και λειτουργικό Firewall που να ελέγχει και να προστατεύει το δίκτυο του Δήμου

### 5.1.5 Καταστολή κακόβουλου λογισμικού

1. Να υπάρχει συνεχώς λογισμικό Antivirus, ανανεωμένο και με κεντρικό διαχειριστικό περιβάλλον

### 5.1.6 Ασφάλεια ιστοσελίδων

1. Οι σελίδες πρόσβασης στην εφαρμογή πρέπει να διαθέτουν κρυπτογράφηση SSL

### 5.1.7 Αντίγραφα ασφαλείας

1. Να λαμβάνονται τακτικά κρυπτογραφημένα αντίγραφα ασφαλείας

### **5.1.8 Συμβάσεις επεξεργασίας**

1. Η σύμβαση με την ανάδοχο εταιρεία να περιλαμβάνει παράρτημα για τον εκτελούντα την επεξεργασία και τις υποχρεώσεις του, καθώς και τις υποχρεώσεις των υπεργολάβων του.
2. Η ανάδοχος εταιρεία να λάβει από τον Cloud Provider τις Τυποποιημένες Συμβατικές Ρήτρες Προστασίας Δεδομένων (Standard Contractual Clauses - SCC) και να παραδώσει ένα αντίγραφο τους στον Δήμο
3. Η ανάδοχος να λάβει από τον Cloud Provider αντίγραφο της DPA (Data Processing Addendum) και να παραδώσει ένα αντίγραφο στον Δήμο

### **5.1.9 Οργάνωση της πολιτικής προστασίας προσωπικών δεδομένων**

1. Ο ανάδοχος να έχει υιοθετήσει μια πολιτική προστασίας δεδομένων και παραδώσει ένα αντίγραφο της

### **5.1.10 Διαχείριση παραβιάσεων προσωπικών δεδομένων**

1. Ο ανάδοχος να είναι υποχρεωμένος από την σύμβαση να ενημερώσει άμεσα τον Δήμο και τουλάχιστον εντός 72 ωρών από τη στιγμή που θα έρθει εις γνώση του

### **5.1.11 Διαχείριση προσωπικού**

1. Το προσωπικό του Δήμου πρέπει να εκπαιδευθεί στην χρήση της εφαρμογής.
2. Οι εργαζόμενοι του αναδόχου να υπογράψουν σύμφωνο εχεμύθειας-εμπιστευτικότητας (τουλάχιστον όσοι εμπλακούν στη διαχείριση των δεδομένων του Δήμου).

### **5.1.12 Σχέσεις με τρίτους**

1. Η ανάδοχος εταιρεία, είναι εκτελών την επεξεργασία. Οι υποχρεώσεις της να καθορίζονται από το παράρτημα του Εκτελούντος την Επεξεργασία που πρέπει να υπογράψει μαζί με την σύμβαση.
2. Η ανάδοχος εταιρεία να είναι υπεύθυνη για την επιλογή των υπεργολάβων της καθώς και για την συμμόρφωση τους με τις απαιτήσεις του Δήμου, όπως αυτές περιγράφονται στο παράρτημα της σύμβασης.

## **6. Συμπεράσματα**

### **6.1 DPO και τα ενδιαφερόμενα υποκείμενα**

#### **6.1.1 Όνομα του ΥΠΔ**

Κοτρίδης Άρης(Νεκτάριος)

### 6.1.2 Γνώμη του ΥΠΔ

Με εφαρμογή των προτεινόμενων μέτρων περιορίζεται σε αποδεκτό επίπεδο ο κίνδυνος για τα προσωπικά δεδομένα του υποκειμένου

### 6.1.3 Αναζήτηση της γνώμης των ενδιαφερόμενων ανθρώπων

Δεν ζητήθηκε η γνώμη των ενδιαφερόμενων.

### 6.1.4 Ο λόγος για τον οποίο δεν ζητήθηκε η γνώμη των πολιτών

Ο Δήμος εφαρμόζει τη νομοθεσία για παροχή των υπηρεσιών προς τους δημότες και τις επιχειρήσεις.

### 6.1.5 Συμπέρασμα του dpo

...