

ΤΕΧΝΙΚΕΣ ΠΡΟΔΙΑΓΡΑΦΕΣ ΔΗΜΙΟΥΡΓΙΑΣ ΚΑΙ ΥΠΟΣΤΗΡΙΞΗΣ ΕΣΩΤΕΡΙΚΟΥ ΚΑΝΑΛΙΟΥ ΑΝΑΦΟΡΩΝ.

ΕΙΣΑΓΩΓΗ-ΣΚΟΠΟΣ.

Οι παρακάτω προδιαγραφές έχουν ως σκοπό την δημιουργία, εγκατάσταση και υποστήριξη ενός εσωτερικού καναλιού αναφορών-καταγγελιών σε συμμόρφωση του ν.4990/2022 με την παροχή υπηρεσίας από ανάδοχο μιας διαδικτυακής πλατφόρμας ενός συστήματος αναφορών-καταγγελιών, εκπαίδευσης σε αυτήν (την πλατφόρμα) και τεχνική υποστήριξη αυτής.

I. ΠΕΡΙΓΡΑΦΗ ΛΕΙΤΟΥΡΓΙΚΩΝ ΑΠΑΙΤΗΣΕΩΝ ΚΑΙ ΑΠΑΙΤΗΣΕΩΝ ΑΠΟΔΟΣΗΣ.

Η πλατφόρμα καταγγελιών-αναφορών θα πρέπει να έχει τις παρακάτω λειτουργίες και δυνατότητες:

A. Γενικές λειτουργίες:

1. Διαδικτυακά βασισμένη (web-based) πλατφόρμα.
2. 24ωρη λειτουργία της πλατφόρμα αναφοράς-καταγγελίας 365 μέρες τον χρόνο.
3. Εύκολη πρόσβαση στην πλατφόρμα αναφοράς-καταγγελίας από οποιαδήποτε συσκευή, λειτουργικό ή φυλλομετρητή καθώς και με την χρήση QR code.
4. Να παρέχει την δυνατότητα για αναφορά-καταγγελία σε τουλάχιστον 50 γλώσσες (απαιτείται η υποβολή στην τεχνική προσφορά εκτυπώσεων που να τεκμηριώνεται η δυνατότητα για υποβολή καταγγελίας σε 50 γλώσσες).
5. Η πλατφόρμα θα πρέπει εξ αρχής να παρέχει σαφείς πληροφορίες με απλό τρόπο σχετικά με:
 - i. Το πως μπορεί να υποβληθεί η αναφορά-καταγγελία.
 - ii. Την προστασία που παρέχει.
 - iii. Τις επιλογές του πληροφοριοδότη για αναφορά σε προϊστάμενες αρχές (εξωτερικές αναφορές).

B. Λειτουργίες καταγγελίας-αναφοράς-παραμετροποιήσεις:

1. Η πλατφόρμα θα πρέπει να επιτρέπει η αναφορά-καταγγελία να υποβάλλεται γραπτώς ή προφορικώς ακόμα και με παραμόρφωση φωνής, όπως επίσης να παρέχει προσβασιμότητα και σε άτομα με αναπηρία (παρ.1 αρ.10 ν.4990/22).
2. Να διευκολύνει την υποβολή αναφοράς-καταγγελίας με προδιατυπωμένες ερωτήσεις.
3. Να επιτρέπει η εσωτερική αναφορά-καταγγελία να είναι ανώνυμη.
4. Να επιβεβαιώνει τη λήψη της αναφοράς-καταγγελίας εντός επτά ημερών (παρ.2 αρ.10 ν.4990/22).
5. Να προστατεύει το απόρρητο του πληροφοριοδότη και το απόρρητο οποιουδήποτε τρίτου που αναφέρεται στις αναφορές-καταγγελίες π.χ. με τεχνικές ψευδωνυμοποίησης ((ε) παρ.2 αρ.10 ν.4990/22).
6. Να επιτρέπει την επιμελή παρακολούθηση της αναφοράς-καταγγελίας από εξουσιοδοτημένο άτομο ή τμήμα (εδάφιο στ) παρ.2 αρ.10 ν.4990/22).
7. Να επιτρέπει την επικοινωνία και την ανατροφοδότηση μεταξύ φορέα και πληροφοριοδότη – συμπεριλαμβανομένων των αναφορών που υποβάλλονται ανώνυμα – εντός τριών (3) μηνών από την υποβολή της αναφοράς-καταγγελίας.
8. Να επιτρέπει την ενημέρωση του πληροφοριοδότη για κάθε ενέργεια που λαμβάνεται εντός τριών μηνών, την κατάσταση της εσωτερικής έρευνας και τα αποτελέσματά της.
9. Να επιτρέπει στον πληροφοριοδότη να ελέγχει, να εγκρίνει και να επεξεργάζεται την αρχική αναφορά.
10. Δυνατότητα εξαγωγής αναφορών για την διαχείριση των καταγγελιών.
11. Να βοηθάει στην διαχείριση των αναφορών-καταγγελιών με το να φιλτράρει τις νομικά αδιάφορες αναφορές-καταγγελίες.

Γ. Λειτουργίες ασφαλείας:

1. Αντιμετωπίζει όλα τα προσωπικά δεδομένα, τόσο του καταγγέλλοντα όσο και των κατηγορουμένων, σύμφωνα με τον Γενικό Κανονισμό Προστασίας Δεδομένων προσωπικού χαρακτήρα.
2. Φιλοξενείται σε διακομιστές με υψηλή ασφάλεια (secure hosting), ενώ όλες οι επικοινωνίες θα πρέπει να είναι κρυπτογραφημένες από άκρη σε άκρη (end to end encryption).
3. Αποτρέπει την πρόσβαση στην αναφορά από μη εξουσιοδοτημένα μέλη ((ε) παρ.2 αρ.10), π.χ. με αυθεντικοποίηση δύο παραγόντων.
4. Διασφαλίζει ότι δεν αποκαλύπτονται δεδομένα προσωπικού χαρακτήρα και κάθε είδους πληροφορίες που οδηγούν, άμεσα ή έμμεσα, στην ταυτοποίηση του αναφέροντος, όπως επίσης διασφαλίζει ότι τα δεδομένα δεν αποκαλύπτονται σε οποιονδήποτε άλλον πέρα από τα εξουσιοδοτημένα μέλη του προσωπικού που είναι αρμόδια να λαμβάνουν, ή να παρακολουθούν τις αναφορές, εκτός αν συγκατατεθεί σχετικά ο αναφέρων, με τεχνικές ψευδωνυμοποίησης, κατά την παρακολούθηση της αναφοράς και την επικοινωνία με τον φορέα (αρ.14 ν.4990/22).
5. Τηρεί αρχεία σε ασφαλές μέρος για κάθε αναφορά που παραλαμβάνονται, σύμφωνα με τις απαιτήσεις εμπιστευτικότητας που προβλέπονται στο άρθρο 14 ν.4990/22, οι οποίες αποθηκεύονται για εύλογο και αναγκαίο χρονικό διάστημα, προκειμένου να είναι ανακτήσιμες τουλάχιστον μέχρι την ολοκλήρωση κάθε έρευνας ή δικαστικής διαδικασίας που έχει εκκινήσει (παρ.1 αρ.16 ν.4990/22).

II. ΑΠΑΙΤΟΥΜΕΝΕΣ ΠΙΣΤΟΠΟΙΗΣΕΙΣ ΚΑΙ ΕΛΕΓΧΟΙ.

Εξαιτίας της ανάγκης για εμπιστευτικότητα και παροχή υψηλού επιπέδου ασφαλείας όλων των δεδομένων και γενικά όλων των διακινούμενων πληροφοριών εντός της πλατφόρμας καταγγελιών-αναφορών απαιτείται η προσκόμιση των παρακάτω πιστοποιήσεων:

1. Πιστοποιητικό ISO 27001 διαχείρισης ασφαλείας πληροφοριών.

III. ΥΛΟΠΟΙΗΣΗ ΤΟΥ ΕΡΓΟΥ ΔΗΜΙΟΥΡΓΙΑΣ ΕΣΩΤΕΡΙΚΟΥ ΚΑΝΑΛΙΟΥ ΑΝΑΦΟΡΩΝ-ΚΑΤΑΓΓΕΛΙΩΝ.

Η υλοποίηση του έργου θα διενεργηθεί κατά φάσεις όπως περιγράφεται παρακάτω:

	ΔΡΑΣΗ ΥΛΟΠΟΙΗΣΗΣ	ΠΑΡΑΔΟΤΕΟ
1	Απόκτηση άδειας χρήσης web πλατφόρμας.	Άδεια χρήσης για 12 μήνες
2	Σύνταξη πλάνου υλοποίησης του έργου.	Πλάνο υλοποίησης του έργου.
3	Ανάλυση οργανωτικών, διοικητικών, λειτουργικών και νομικών χαρακτηριστικών και απαιτήσεων φορέα.	Έκθεση ανάλυσης οργανωτικών, διοικητικών, λειτουργικών και νομικών χαρακτηριστικών και απαιτήσεων φορέα.
4	Παραμετροποίηση πλατφόρμας με βάση τις ανάγκες και την δομή του φορέα. i. Προσαρμογή της πλατφόρμας στην ταυτότητα και στις απαιτήσεις του φορέα. ii. Προσαρμογή της πλατφόρμας στην δομή του φορέα. iii. Δημιουργία καναλιών καταχώρησης αναφορών-καταγγελιών	Έκθεση στην οποία θα αναφέρονται οι ενέργειες για την: i. Προσαρμογή της πλατφόρμας στην ταυτότητα και στις απαιτήσεις του φορέα. ii. Προσαρμογή της πλατφόρμας στην δομή του φορέα. iii. Δημιουργία καναλιών καταχώρησης αναφορών-

	<p>iv. Σύνταξη προδιατυπωμένων ερωτήσεων ανά τμήμα του φορέα.</p> <p>v. Προγραμματισμός φιλτραρίσματος νομικά διάφορων αναφορών.</p> <p>vi. Προγραμματισμός τύπων αναφορών που θα εξάγει η πλατφόρμα.</p>	<p>καταγγελιών</p> <p>iv. Σύνταξη προδιατυπωμένων ερωτήσεων ανά τμήμα του φορέα.</p> <p>v. Προγραμματισμός φιλτραρίσματος νομικά διάφορων αναφορών.</p> <p>vi. Προγραμματισμός τύπων αναφορών που θα εξάγει η πλατφόρμα.</p>
5	<p>Εκπαίδευση του αρμόδιου προσωπικού του φορέα στην χρήση της πλατφόρμας.</p> <p>i. Σεμινάριο στην χρήση της πλατφόρμας και στα συναφή νομικά ζητήματα</p> <p>ii. Εκπαίδευση στην λειτουργία της πλατφόρμας με δοκιμαστική χρήση.</p> <p>iii.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Σεμιναριακό υλικό στην χρήση της πλατφόρμας και στα συναφή νομικά ζητήματα. • Έκθεση στην οποία θα αναφέρονται οι ενέργειες κατά αποτελέσματα για την εκπαίδευση στην λειτουργία της πλατφόρμας με δοκιμαστική χρήση.
6	<p>Ευαισθητοποίηση του προσωπικού του φορέα στα νομικά ζητήματα της προστασίας προσώπων που αναφέρουν παραβιάσεις και στον τρόπο αυτής.</p> <p>i. Οργάνωση και παρουσίαση ημερίδας.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Σεμιναριακό υλικό ευαισθητοποίησης του προσωπικού στα νομικά ζητήματα της προστασίας προσώπων που αναφέρουν παραβιάσεις. • Έκθεση στην οποία θα αναφέρονται οι ενέργειες και τα αποτελέσματα της ημερίδας για την ευαισθητοποίηση του προσωπικού του φορέα.
7	<p>Εγκατάσταση και θέση σε παραγωγική λειτουργία.</p> <p>i. Δοκιμαστική λειτουργία.</p> <p>ii. Ευρεία λειτουργία.</p>	<p>Έκθεση στην οποία θα αναφέρονται οι ενέργειες και τα αποτελέσματα της εγκατάστασης και της θέσης σε παραγωγική λειτουργία της πλατφόρμας.</p>

IV. ΟΜΑΔΑ ΕΡΓΟΥ.

Η ομάδα που θα αναλάβει την υλοποίηση του έργου της δημιουργίας εσωτερικού καναλιού αναφορών -καταγγελιών θα πρέπει να περιλαμβάνει:

1. Εξειδικευμένο νομικό σε θέματα καταγγελιών.
2. Ειδικό στην πληροφορική (πτυχιούχο πανεπιστημίου) σε θέματα προστασίας δεδομένων.

V. ΤΕΧΝΙΚΗ ΥΠΟΣΤΗΡΙΞΗ.

Η τεχνική υποστήριξη θα αφορά προβλήματα και απορίες που ανακύπτουν κατά την παραγωγική χρήση της πλατφόρμας όπως επίσης και την επίλυση τεχνικών ζητημάτων (bug fixing).

Η τεχνική υποστήριξη θα πρέπει να μπορεί να παρέχεται μέσω help desk, email, τηλεφωνικής υποστήριξης, τηλεσυνδιάσκεψης, απομακρυσμένης σύνδεσης κτλ, αλλά και δια ζώσης με την φυσική παρουσία προσωπικού του αναδόχου στον φορέα. Ο ανάδοχος θα πρέπει να μπορεί να ανταποκριθεί τουλάχιστον εντός δύο (2) εργασίμων ημερών.

Κατά την εγκατάσταση και θέση σε παραγωγική λειτουργία η τεχνική υποστήριξη θα πρέπει να καλύπτει τουλάχιστον 12 μήνες.

ΤΕΧΝΙΚΕΣ ΠΡΟΔΙΑΓΡΑΦΕΣ ΠΟΛΙΤΙΚΩΝ ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗΣ ΑΝΑΦΟΡΩΝ-ΚΑΤΑΓΓΕΛΙΩΝ.

I. ΕΙΣΑΓΩΓΗ-ΣΚΟΠΟΣ.

Οι παρακάτω προδιαγραφές έχουν ως σκοπό τον προσδιορισμό των παραδοτέων για την σύνταξη α) των πολιτικών διαχείρισης των αναφορών-καταγγελιών β) κώδικα δεοντολογίας διαχείρισης των αναφορών-καταγγελιών καθώς και για την εκπαίδευση και ευαισθητοποίηση του προσωπικού στις πολιτικές αυτές.

II. ΠΕΡΙΓΡΑΦΗ ΤΟΥ ΠΕΡΙΕΧΟΜΕΝΟΥ ΤΩΝ ΠΟΛΙΤΙΚΩΝ ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗΣ ΑΝΑΦΟΡΩΝ-ΚΑΤΑΓΓΕΛΙΩΝ.

A. Περιεχόμενο της πολιτικής διαχείρισης των αναφορών-καταγγελιών.

Μια πολιτική καταγγελίας είναι μια γραπτή πολιτική που καθορίζει τις διαδικασίες για την αντιμετώπιση μιας αναφοράς-καταγγελίας. Σε γενικές γραμμές η πολιτική θα πρέπει να καθορίζει σε ποιον θα παρέχεται προστασία, πώς θα αντιμετωπίζονται και πώς θα προστατεύονται οι αναφορές-καταγγελίες καθώς και οι πληροφοριοδότες.

Έτσι μια πολιτική καταγγελίας τουλάχιστον θα πρέπει:

1. Να περιγράφει τα κανάλια μέσα από τα οποία μπορούν να υποβάλλονται αναφορές-καταγγελίες.
2. Να αναφέρει ποιοι μπορούν να υποβάλλουν καταγγελία.
3. Να αναφέρει του αρμόδιους για την παραλαβή και την παρακολούθηση των αναφορών.
4. Να αναφέρει ποια είδη συμπεριφοράς μπορούν να αναφερθούν-καταγγεληθούν.
5. Να περιγράφει την διαδικασία και το χρονοδιάγραμμα της έρευνας των αναφορών-καταγγελιών.
6. Να περιγράφει τα δικαιώματα και τα ένδικα μέσα για τους καταγγέλλοντες σε περίπτωση που υφίστανται άδικη μεταχείριση ή υποστούν ζημία ως αποτέλεσμα της αναφοράς-καταγγελίας που έχουν κάνει.
7. Να περιλαμβάνει μια εξήγηση σχετικά με τη φύση και την έκταση οποιασδήποτε ανατροφοδότησης που μπορεί να αναμένει να λάβει ο καταγγέλλων έχοντας κάνει μια αναφορά-καταγγελία, καθώς και μια εξήγηση των βημάτων που μπορούν να ληφθούν εάν ο πληροφοριοδότης δεν είναι ευχαριστημένος με τον τρόπο με τον οποίο αντιμετωπίστηκε η αναφορά-καταγγελία του.

B. Περιεχόμενο του Κώδικα δεοντολογίας (code of ethics) για την διαχείριση των αναφορών-καταγγελιών

Ένας κώδικας δεοντολογίας αποτελείται από κανόνες που εφαρμόζονται ώστε να λαμβάνονται ηθικές και νομικές αποφάσεις κατά τη κατά την διαχείριση των αναφορών-καταγγελιών.

Έτσι ένας κώδικας δεοντολογίας θα πρέπει να σχεδιαστεί έτσι ώστε τουλάχιστον:

1. Να αναφέρει τις βασικές ηθικές αρχές που τον διέπουν π.χ. ακεραιότητα, διαφάνεια, δικαιοσύνη, ίση μεταχείριση, κτλ.
2. Να προωθεί την έντιμη και ηθική συμπεριφορά π.χ. τον ηθικό χειρισμό καταστάσεων στις οποίες προκύπτει σύγκρουση συμφερόντων ή σύγκρουση μεταξύ προσωπικών και επαγγελματικών σχέσεων.
3. Να προωθεί την καλή πίστη.
4. Να προωθεί την παροχή αντικειμενικών, ακριβών, ολοκληρωμένων, και κατανοητών πληροφοριών.
5. Να προωθεί την συμμόρφωση με κείμενες συναφείς διατάξεις.
6. Να προωθεί την ευθύνη για την τήρηση της δεοντολογίας.

III. ΥΛΟΠΟΙΗΣΗ ΤΟΥ ΕΡΓΟΥ ΣΥΝΤΑΞΗΣ ΠΟΛΙΤΙΚΩΝ ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗΣ ΑΝΑΦΟΡΩΝ-ΚΑΤΑΓΓΕΛΙΩΝ.

	ΔΡΑΣΗ ΥΛΟΠΟΙΗΣΗΣ	ΠΑΡΑΔΟΤΕΟ
1	Αποτύπωση και ανάλυση υφιστάμενης κατάστασης του φορέα.	Έκθεση αποτύπωσης και ανάλυσης της υφιστάμενης κατάστασης.
2	Σύνταξη πολιτικών και δεοντολογίας	Κείμενο πολιτικών και δεοντολογίας
3	Εκπαίδευση του αρμόδιου προσωπικού του φορέα στην εφαρμογή των πολιτικών και της δεοντολογίας.	<ul style="list-style-type: none"> • Σεμιναριακό υλικό στην εφαρμογή των πολιτικών και της δεοντολογίας στην διαχείριση των αναφορών-καταγγελιών. • Έκθεση στην οποία θα αναφέρονται οι ενέργειες και τα αποτελέσματα της εκπαίδευσης στην εφαρμογή των πολιτικών και της δεοντολογίας
4	Ευαισθητοποίηση του προσωπικού του φορέα στην εφαρμογή των πολιτικών και της δεοντολογίας.	<ul style="list-style-type: none"> • Σεμιναριακό υλικό ευαισθητοποίησης του προσωπικού στην εφαρμογή των πολιτικών και της δεοντολογίας στην διαχείριση των αναφορών-καταγγελιών. • Έκθεση στην οποία θα αναφέρονται οι ενέργειες και τα αποτελέσματα της ημερίδας για την ευαισθητοποίηση του προσωπικού του φορέα.

IV. ΟΜΑΔΑ ΕΡΓΟΥ.

Η ομάδα που θα αναλάβει την υλοποίηση του έργου της σύνταξης των πολιτικών και της δεοντολογίας θα πρέπει να περιλαμβάνει:

1. Εξειδικευμένο νομικό σε θέματα καταγγελιών.
2. Εξειδικευμένο νομικό σε θέματα δημοσίου δικαίου.

ΤΕΧΝΙΚΕΣ ΠΡΟΔΙΑΓΡΑΦΕΣ ΣΥΜΒΟΥΛΕΥΤΙΚΩΝ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗΣ ΑΝΑΦΟΡΩΝ-ΚΑΤΑΓΓΕΛΙΩΝ.

I. ΕΙΣΑΓΩΓΗ-ΣΚΟΠΟΣ.

Οι παρακάτω προδιαγραφές έχουν ως σκοπό τον προσδιορισμό των απαιτούμενων υπηρεσιών για την ορθή διαχείριση των αναφορών-καταγγελιών από νομική και δεοντολογική άποψη.

II. ΠΕΡΙΕΧΟΜΕΝΟ ΣΥΜΒΟΥΛΕΥΤΙΚΩΝ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗΣ ΑΝΑΦΟΡΩΝ-ΚΑΤΑΓΓΕΛΙΩΝ.

Ο ανάδοχος θα πρέπει να παρέχει συμβουλευτικές υπηρεσίες για τον ορθό χειρισμό των αναφορών-καταγγελιών ώστε ο φορέας τουλάχιστον να μπορεί:

1. Να λαμβάνει αποφάσεις για την διαχείριση των καταγγελιών-αναφορών σύμφωνα με το νομοκανονιστικό πλαίσιο, την πολιτική αναφορών-καταγγελιών, και την δεοντολογία.
2. Να λαμβάνει αποφάσεις για τον τρόπο και τον χρόνο εφαρμογής των διαδικασιών έρευνας των αναφορών-καταγγελιών.
3. Να αποφασίζει αν μια καταγγελία εμπίπτει στο νομοκανονιστικό πλαίσιο, την πολιτική αναφορών-καταγγελιών, και την δεοντολογία.
4. Να αποφασίζει για την νομική βαρύτητα μιας αναφοράς-καταγγελίας π.χ. διαχωρισμό των νομικά σημαντικών από τις νομικά αδιάφορες ή επουσιώδης καταγγελίες.

5. Να τεκμηριώνει τις αποφάσεις που λαμβάνει.

III. ΟΜΑΔΑ ΕΡΓΟΥ.

Η ομάδα που θα αναλάβει παρέχει τις συμβουλευτικές υπηρεσίες θα πρέπει να περιλαμβάνει:

1. Εξειδικευμένο νομικό σε θέματα καταγγελιών.
2. Εξειδικευμένο νομικό σε θέματα δημοσίου δικαίου.

Συνολική Προϋπολογισθείσα δαπάνη του έργου 15.000,00€ χωρίς ΦΠΑ και (18.600,00 με ΦΠΑ)