

**ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ ΧΙ: Προτεινόμενα χαρακτηριστικά ηλεκτρονικών υπηρεσιών – Συστάσεις και Απαιτήσεις
Υλοποίησης**

Για τις σχεδιαζόμενες ηλεκτρονικές υπηρεσίες θα ήταν χρήσιμο να ληφθούν υπόψη, στο βαθμό του εφικτού, τα παρακάτω ενδεικτικά χαρακτηριστικά, οι Συστάσεις Οριζόντιου Χαρακτήρα και οι Γενικές Απαιτήσεις Υλοποίησης, όπως προτείνονται από το Υπουργείο Ψηφιακής Διακυβέρνησης.

Προδιαγραφές χρηστικότητας ηλ. υπηρεσιών
1. Να διατίθεται ενότητα συχνών ερωτήσεων (FAQ questions)
2. Να διατίθεται βίντεο επίδειξης χρήσης της υπηρεσίας (demo)
3. Να διατίθεται λειτουργικότητα live support
4. Να προσδιορίζεται η αρμόδια υπηρεσία/τμήμα με στοιχεία επικοινωνίας
5. Να διατίθεται μηχανισμός αποστολής σχολίων και παραπόνων
6. Αν διατίθεται φόρουμ συζήτησης ή παρουσία στα μέσα κοινωνικής δικτύωσης να αναφέρεται
7. Να διατίθεται μηχανισμός μέτρησης της ικανοποίησης από τη χρήση της υπηρεσίας
Προδιαγραφές διαφάνειας παροχής ηλ. υπηρεσιών
1. Ειδοποίηση ολοκλήρωσης υπηρεσίας
2. Πρόσδος ολοκλήρωσης υπηρεσίας
3. Δυνατότητα προσωρινής αποθήκευσης
Προδιαγραφές διαφάνειας στη χρήση προσωπικών δεδομένων
1. Να παρέχεται στο χρήστη η δυνατότητα πρόσβασης στα προσωπικά του δεδομένα και σχετικές με την επεξεργασία των δεδομένων πληροφορίες
2. Να παρέχεται στο χρήστη η δυνατότητα διόρθωσης ανακριβών δεδομένων που τον αφορούν
3. Να παρέχεται στο χρήστη η δυνατότητα συμπλήρωσης ελλιπών δεδομένων του προσωπικού χαρακτήρα, καθώς και η δυνατότητα διαγραφής και περιορισμού της επεξεργασίας
4. Να διατίθεται μηχανισμός υποβολής παραπόνων αναφορικά με τα προσωπικά δεδομένα
5. Να παρέχεται μηχανισμός καταγραφής/παρακολούθησης των φορέων/μητρώων στους οποίους παρέχεται πρόσβαση στα προσωπικά δεδομένα ενός χρήστη

ΣΥΣΤΑΣΕΙΣ ΟΡΙΖΟΝΤΙΟΥ ΧΑΡΑΚΤΗΡΑ

1. Κυβερνοασφάλεια

Να ληφθούν υπόψη:

- Η Εθνική Στρατηγική ΚυβερνοΑσφάλειας (ΑΔΑ:Ψ4Ρ7465ΧΘ0-Ζ6Ω), μέσω της οποίας αναπτύσσεται ο κεντρικός σχεδιασμός της Ελληνικής Πολιτείας αναφορικά με τον τομέα της ασφάλειας στον κυβερνοχώρο.
- Ο Ν. 4577/2018 (ΦΕΚ 199/Α'/03.12.2018) που ενσωματώνει την Οδηγία (ΕΕ) 2016/1148/ΕΕ σχετικά με μέτρα για υψηλό κοινό επίπεδο ασφάλειας συστημάτων δικτύου και πληροφοριών σε ολόκληρη την Ένωση.
- Η Απόφαση υπ' αριθμ 1027 (ΦΕΚ 3739/Β/08.10.2019) «Θέματα εφαρμογής και διαδικασιών του ν. 4577/2018 (Α' 199).
- Να ικανοποιηθούν οι απαιτήσεις ασφαλούς ανάπτυξης συστημάτων (security by design και default) καθώς και οι απαιτήσεις προσωπικών δεδομένων και της ιδιωτικότητας (privacy by design and default).

2. Γενικός Κανονισμός Προσωπικών Δεδομένων

Να ληφθεί υπόψη ο Κανονισμός (ΕΕ) 2016/679 για την προστασία των φυσικών προσώπων έναντι της επεξεργασίας των δεδομένων προσωπικού χαρακτήρα και για την ελεύθερη κυκλοφορία των δεδομένων αυτών (Γενικός Κανονισμός για την Προστασία Δεδομένων).

ΓΕΝΙΚΕΣ ΑΠΑΙΤΗΣΕΙΣ ΥΛΟΠΟΙΗΣΗΣ

I. Αντίγραφα Ασφαλείας - Να υιοθετηθεί/αναπτυχθεί συγκεκριμένη πολιτική για τη λήψη και διαχείριση των αντιγράφων ασφαλείας σύμφωνα με το ισχύον κανονιστικό πλαίσιο, η οποία θα πρέπει κατ' ελάχιστον να διασφαλίζει τη δυνατότητα ανάκτησης των δεδομένων, ανά πάσα στιγμή, για το πλήρες εύρος χρόνου που καθορίζει η σχετική νομοθεσία.

II. Προσβασιμότητα - Να ληφθεί υπόψη το πρότυπο EN 301 549 V2.1.2 (2018-08), «Accessibility requirements for ICT products and services»), εφόσον δεν έχουν δημοσιευθεί στην Επίσημη Εφημερίδα της Ευρωπαϊκής Ένωσης στοιχεία αναφοράς που παραπέμπουν σε μια πιο πρόσφατη έκδοση του ευρωπαϊκού προτύπου, και το επίπεδο συμμόρφωσης «ΑΑ».