

ΑΚΡΙΒΕΣ ΑΝΤΙΓΡΑΦΟ



ΕΛΛΗΝΙΚΗ ΔΗΜΟΚΡΑΤΙΑ
ΥΠΟΥΡΓΕΙΟ ΕΡΓΑΣΙΑΣ & ΚΟΙΝΩΝΙΚΗΣ ΑΣΦΑΛΙΣΗΣ

e-ΕΦΚΑ

ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΟΣ ΕΘΝΙΚΟΣ ΦΟΡΕΑΣ ΚΟΙΝΩΝΙΚΗΣ ΑΣΦΑΛΙΣΗΣ

ΓΕΝΙΚΗ Δ/ΝΣΗ ΔΙΟΙΚΗΤΙΚΗΣ ΥΠΟΣΤΗΡΙΞΗΣ,
ΤΕΧΝΙΚΩΝ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ & ΣΤΕΓΑΣΗΣ
ΔΙΕΥΘΥΝΣΗ: Προμηθειών
ΤΜΗΜΑ: Διαχείρισης Διαγωνισμών &
Υλοποίησης Συμβάσεων Παροχής Υπηρεσιών

Ταχ. Δ/ση: Ακαδημίας 22

Τ.Κ. 106 71, Αθήνα

Πληροφορίες: Χ. Γιαννικούλης

Τηλ.: 210.36.66.052

E-mail: giannikoulis@efka.gov.gr

tm.diagon.ipiresion@efka.gov.gr

e-ΕΦΚΑ 05/10/2026

Α. Π.: 2938661

Αρχ. Διανομή μέσω Docutricks: -

ΠΡΟΣ:
Κάθε ενδιαφερόμενο
Οικονομικό Φορέα

ΘΕΜΑ: «Παροχή διευκρινίσεων επί της με αριθ. πρωτ. 2582589/14-09-2026 Διακήρυξης (ΑΔΑΜ: 26PROC019776169 / ΑΔΑ: 9ΨΧΓ46ΜΑΠΣ-Ρ3Ρ) Ανοικτού Ηλεκτρονικού Διαγωνισμού άνω των ορίων για την παροχή υπηρεσιών συντήρησης – τεχνικής υποστήριξης του έργου «Διασύνδεση του e-ΕΦΚΑ με το Ευρωπαϊκό Σύστημα Ηλεκτρονικής Ανταλλαγής Πληροφοριών για την Κοινωνική Ασφάλιση (EESSI).»

(ΣΥΣΤ. ΑΡΙΘΜΟΣ ΕΣΗΔΗΣ: 522012 , ΦΠΥ 43/26)

Σχετ.: Η από 19-09-2026 επιστολή Οικονομικού Φορέα, όπως κατατέθηκε μέσω της λειτουργικότητας της «Επικοινωνίας» του ηλεκτρονικού διαγωνισμού στο ΕΣΗΔΗΣ.

Σε απάντηση της αναφερόμενης σχετικής επιστολής, σας γνωρίζουμε τα ακόλουθα:

1^ο Ερώτημα: «Αναφορά: Παράρτημα Ι, §1.1, §1.4 και §1.5 (σελ. 65–70)

Δεδομένου ότι για την ετήσια συντήρηση δεν προσδιορίζεται αριθμός ανθρωποημερών, και προκειμένου οι οικονομικοί φορείς να εκτιμήσουν ρεαλιστικά τον απαιτούμενο φόρτο, παρακαλούμε να γνωστοποιηθούν, στο μέτρο που είναι διαθέσιμα, ενδεικτικά μεγέθη του τελευταίου έτους λειτουργίας του συστήματος:

- α) το μέσο μηνιαίο πλήθος περιστατικών και αιτημάτων υποστήριξης και, εφόσον είναι διαθέσιμο, ενδεικτική κατανομή τους ανά βαθμό σοβαρότητας·
- β) το ενδεικτικό πλήθος νέων εκδόσεων, διορθωτικών εκδόσεων (patches) ή άλλων σημαντικών αναβαθμίσεων του υποστηριζόμενου λογισμικού που εγκαταστάθηκαν κατά το τελευταίο έτος·
- γ) το πλήθος των περιπτώσεων που απαιτήθηκε επιτόπια (on-site) παρέμβαση.»

Απάντηση:

α) Το μέσο μηνιαίο πλήθος περιστατικών και αιτημάτων υποστήριξης είναι περίπου 12 τον μήνα, χωρίς αυτό να είναι δεσμευτικό. Ενδεικτικά, τα αιτήματα αφορούν: τεχνικές διευκρινίσεις και ζητήματα πρόσβασης επί της εφαρμογής JINA, οδηγίες χειρισμού, διερεύνηση περιστατικών και υποθέσεων, εγκατάσταση και

ανανέωση ψηφιακών πιστοποιητικών, ζητήματα επικοινωνίας με το Access Point, καθώς και ζητήματα που σχετίζονται με νέες ή διορθωτικές εκδόσεις του λογισμικού JINA. Περιλαμβάνονται επίσης αιτήματα ελέγχου της ομαλής λειτουργίας της εφαρμογής, καθώς και περιστατικά που αφορούν προβλήματα ή σφάλματα του λογισμικού.

β) Κατά το τελευταίο έτος λειτουργίας του συστήματος πραγματοποιήθηκαν οι απαιτούμενες εγκαταστάσεις νέων και διορθωτικών εκδόσεων του λογισμικού JINA, σύμφωνα με τις σχετικές οδηγίες της Ε.Ε. ή/και της αναδόχου εταιρείας που έχει αναλάβει την εξέλιξη του λογισμικού JINA, όπως προβλέπεται στο Παράρτημα Ι, Μέρος Α, §1.1 της Διακήρυξης, καθώς και οι αντίστοιχες εργασίες σε περιβάλλοντα Test/Acceptance. Το ενδεικτικό πλήθος νέων εκδόσεων, διορθωτικών εκδόσεων (patches) ή άλλων σημαντικών αναβαθμίσεων του υποστηριζόμενου λογισμικού που εγκαταστάθηκαν κατά το τελευταίο έτος ανέρχεται σε 4. Οι σχετικές εργασίες πραγματοποιούνται, ανάλογα με την περίπτωση, στα περιβάλλοντα Test/Acceptance και Παραγωγής.

γ) Κατά την μέχρι σήμερα περίοδο λειτουργίας του συστήματος δεν απαιτήθηκε επιτόπια (on-site) παρουσία για την αντιμετώπιση των αναγκών υποστήριξης. Οι εργασίες συντήρησης, αναβάθμισης, εγκατάστασης ψηφιακών πιστοποιητικών και αντιμετώπισης προβλημάτων έχουν μέχρι σήμερα υποστηριχθεί και ολοκληρωθεί εξ αποστάσεως (remotely), μέσω της πρόσβασης που παρέχεται για τον σκοπό αυτό.

2^ο Ερώτημα: «Αναφορά: Παράρτημα Ι, §1.1–§1.4 (σελ. 64–69)

Παρακαλούμε να διευκρινιστεί εάν κατά την έναρξη της σύμβασης θα παραδοθούν στον Ανάδοχο ο πηγαίος κώδικας των υφιστάμενων διεπαφών και προσαρμογών (με τα repositories, τα scripts build/deployment και τα αρχεία παραμετροποίησης), η τεχνική τεκμηρίωση της εγκατάστασης και οι απαιτούμενες προσβάσεις με τα κατάλληλα επίπεδα εξουσιοδότησης, καθώς και τα αναγκαία δικαιώματα χρήσης και τροποποίησης του πηγαίου κώδικα των υφιστάμενων διεπαφών και προσαρμογών. Παρακαλούμε επίσης να διευκρινιστεί εάν προβλέπεται περίοδος μετάπτωσης και μεταφοράς γνώσης (handover) και με ποια διάρκεια.»

Απάντηση:

Με την έναρξη της σύμβασης, ο e-ΕΦΚΑ θα εξασφαλίσει την απαιτούμενη απομακρυσμένη πρόσβαση στα περιβάλλοντα στα οποία είναι εγκατεστημένο και λειτουργεί το σύστημα EESSI/JINA, σύμφωνα με τα προβλεπόμενα στο Παράρτημα Ι της Διακήρυξης. Ειδικότερα, σύμφωνα με την §1.3 του Παραρτήματος Ι, οι υπηρεσίες υποστήριξης παρέχονται εξ αποστάσεως, μέσω πρόσβασης που θα εξασφαλίσει ο e-ΕΦΚΑ για τον Ανάδοχο κατά την έναρξη της σύμβασης.

Ο Ανάδοχος, στο πλαίσιο εκτέλεσης του συμβατικού αντικειμένου, θα έχει πρόσβαση στα απαιτούμενα τεχνικά στοιχεία και στις υποδομές του συστήματος, στον βαθμό που αυτά απαιτούνται για την παροχή των προβλεπόμενων υπηρεσιών συντήρησης και τεχνικής υποστήριξης.

Όσον αφορά το βασικό λογισμικό JINA/EESSI, η συντήρηση και τεχνική υποστήριξή του θα παρέχεται σύμφωνα με τους όρους της Διακήρυξης και τις προβλεπόμενες διαδικασίες και οδηγίες της Ευρωπαϊκής Επιτροπής και των αρμόδιων φορέων υποστήριξης.

Η Διακήρυξη δεν προβλέπει ειδική, αυτοτελή διαδικασία παράδοσης του πηγαίου κώδικα του βασικού λογισμικού JINA.

Τέλος, σύμφωνα με τα οριζόμενα στο άρθρο 6.2 της Διακήρυξης, η διάρκεια της σύμβασης ορίζεται σε ένα (1) έτος, αρχής γενομένης από την επομένη της ημερομηνίας γνωστοποίησης στον Ανάδοχο της οριστικοποίησης της απόφασης κατακύρωσης. Η Διακήρυξη δεν προβλέπει διακριτή περίοδο μετάπτωσης (handover) πριν από την έναρξη της παροχής των υπηρεσιών. Με την έναρξη της σύμβασης θα εξασφαλιστεί η απαιτούμενη πρόσβαση του Αναδόχου στο σύστημα και στις υποδομές που περιγράφονται στο Παράρτημα Ι, ώστε να είναι δυνατή η παροχή των προβλεπόμενων υπηρεσιών συντήρησης και τεχνικής υποστήριξης.

Η τεχνική τεκμηρίωση της εγκατάστασης περιγράφεται στο Παράρτημα 1 παράγραφος 1.3 της διακήρυξης.

3^ο Ερώτημα: «Αναφορά: Παράρτημα Ι, §1.1 και §1.2 (σελ. 65–66)

Παρακαλούμε να γνωστοποιηθούν ο αριθμός και συνοπτική τεχνική περιγραφή των υφιστάμενων διεπαφών (interfaces) και προσαρμογών (customizations) του συστήματος EESSI/JINA, των οποίων η συντήρηση περιλαμβάνεται στο αντικείμενο της σύμβασης, και ειδικότερα:

- α) τα πληροφοριακά συστήματα με τα οποία διασυνδέονται·
- β) ο τρόπος διασύνδεσης και οι χρησιμοποιούμενες διεπαφές ή μηχανισμοί (ενδεικτικά CPI, NIE, IAM, BMI, TMI, REST/SOAP web services, HolodeckB2B, ανταλλαγή αρχείων, διασύνδεση σε επίπεδο βάσης δεδομένων ή άλλος μηχανισμός)·
- γ) οι γλώσσες προγραμματισμού, τα frameworks και τα web services (REST/SOAP) με τα οποία έχουν υλοποιηθεί.»

Απάντηση:

Ως προς το μέρος (α):

Η μόνη διασύνδεση που έχει υλοποιηθεί για την επικοινωνία και αποστολή ηλεκτρονικών εγγράφων (Structured electronic documents - SEDs) είναι με το με το ελληνικό Access Point (AP) το οποίο έχει φορέα υλοποίησης την ΗΔΥΚΑ και φορέα λειτουργίας τη ΓΓΚΑ.

Ως προς τα μέρη (β) και (γ):

Επισυνάπτεται σχετικό απόσπασμα [Συν-1], με τις παραγράφους «Α.4.2.2 Αρχιτεκτονική RINA» και «Α.4.2.3 Λογισμικό RINA» του ΠΑΡΑΡΤΗΜΑΤΟΣ Ι – ΤΕΧΝΙΚΕΣ ΚΑΙ ΛΕΙΤΟΥΡΓΙΚΕΣ ΠΡΟΔΙΑΓΡΑΦΕΣ του RFP για το έργο «Διασύνδεση του ΕΦΚΑ με το Ευρωπαϊκό Σύστημα Ηλεκτρονικής Ανταλλαγής Πληροφοριών για την Κοινωνική Ασφάλιση (EESSI)», το οποίο είναι αναρτημένο στον ιστότοπο του e-ΕΦΚΑ:

<https://www.e-efka.gov.gr/sites/default/files/2018->

[11/eessi_RFP_%CE%A0%CE%91%CE%A1%CE%91%CE%A1%CE%A4%CE%97%CE%9C%CE%911.pdf](https://www.e-efka.gov.gr/sites/default/files/2018-11/eessi_RFP_%CE%A0%CE%91%CE%A1%CE%91%CE%A1%CE%A4%CE%97%CE%9C%CE%911.pdf)

4^ο Ερώτημα: «Αναφορά: Παράρτημα Ι, §1.3 (σελ. 66–68)

Πέραν των οριζομένων στη §1.3, κατά την οποία ο Ανάδοχος υποστηρίζει το σύνολο των υποδομών σε συνεννόηση με τη Δ/νση Υποδομών, παρακαλούμε να διευκρινιστεί η κατανομή αρμοδιοτήτων μεταξύ του Αναδόχου και της Δ/νσης Υποδομών του e-ΕΦΚΑ ως προς τη διαχείριση της υποδομής Microsoft Azure, ιδίως για τις ενημερώσεις ασφαλείας, τα αντίγραφα ασφαλείας, την παρακολούθηση (monitoring), το δίκτυο και το Application Gateway, καθώς και τα επίπεδα διαχειριστικής πρόσβασης που θα χορηγηθούν στον Ανάδοχο ανά περιβάλλον σε λειτουργικά συστήματα, βάσεις δεδομένων και πόρους (resources) του Microsoft Azure.»

Απάντηση:

Σε απάντηση του ανωτέρω ερωτήματος, συμπληρωματικά σε ότι αναφέρει η παράγραφος 1.3 του ΜΕΡΟΣ Α: «ΠΕΡΙΓΡΑΦΗ ΦΥΣΙΚΟΥ ΑΝΤΙΚΕΙΜΕΝΟΥ» της διακήρυξης σας ενημερώνουμε ότι, η Ανάδοχος εταιρία θα έχει την πλήρη αρμοδιότητα ελέγχου, διαχείρισης, υποστήριξης και συντήρησης όλης της υποδομής στην οποία είναι εγκατεστημένο και λειτουργεί το ήδη υπάρχον σύστημα EESSI. Θα είναι υπεύθυνη για την εγκατάσταση τυχόν ενημερώσεων ασφαλείας, την δημιουργία αντιγράφων ασφαλείας, εάν απαιτείται επιπλέον, πέραν των αντιγράφων ασφαλείας που υλοποιούνται σήμερα, την παρακολούθηση (monitoring), το δίκτυο και το Application Gateway. Στον ανάδοχο θα χορηγηθούν τα απαραίτητα credential διαχειριστικής πρόσβασης ανά περιβάλλον για λειτουργικά συστήματα, βάσεις δεδομένων και πόρους (resources) του Microsoft Azure. Για όλα τα παραπάνω, η ανάδοχος εταιρία θα πρέπει να συνεργάζεται και να ενημερώνει το αρμόδιο Τμήμα Διαχείρισης Κεντρικών Υποδομών με σκοπό την απρόσκοπτη λειτουργία της υποδομής.

5^ο Ερώτημα: «Αναφορά: Παράρτημα Ι, §1.3 (σελ. 66–68)

Η §1.3 ορίζει ότι ο Ανάδοχος είναι υπεύθυνος για την προμήθεια και εγκατάσταση του συνόλου των ψηφιακών πιστοποιητικών και ψηφιακών σφραγίδων σε όλα τα περιβάλλοντα στα οποία λειτουργεί η εφαρμογή, για όλο το διάστημα της συντήρησης – υποστήριξης και σύμφωνα με τις προδιαγραφές που έχει ορίσει η Ε.Ε. Παρακαλούμε να διευκρινιστούν: α) το πλήθος και ο τύπος των απαιτούμενων πιστοποιητικών και ψηφιακών σφραγίδων ανά περιβάλλον (παραγωγικό, UAT, test, εκπαίδευσης), καθώς και εάν απαιτούνται εγκεκριμένες (qualified) ηλεκτρονικές σφραγίδες κατά τον Κανονισμό (ΕΕ) 910/2014· και β) εάν η δαπάνη προμήθειας και ανανέωσής τους βαρύνει τον Ανάδοχο και θεωρείται ότι περιλαμβάνεται στο ετήσιο τίμημα των υπηρεσιών συντήρησης – τεχνικής υποστήριξης της §1.1.»

Απάντηση:

Σε απάντηση του ανωτέρω ερωτήματος και συγκεκριμένα για το υποερώτημα α) σας αναφέρουμε τα εξής: Για την λειτουργία της εφαρμογής JINA, απαιτείται η προμήθεια, έκδοση και εγκατάσταση των κάτωθι πιστοποιητικών σε κάθε ένα περιβάλλον:

- Business Signature Certificate: για την υπογραφή των SEDs, σε επιχειρησιακό επίπεδο.
- ebMS Certificate: για την υπογραφή των μηνυμάτων σε τεχνικό επίπεδο.
- TLS Certificate: για την υπογραφή των μηνυμάτων στο επίπεδο μεταφοράς κατά τη

σύνδεση με το AP.

- SSL Certificate : για το JINA portal, ώστε οι υπάλληλοι να έχουν πρόσβαση σε αυτό ως https.

Το ιδιωτικό κλειδί των πιστοποιητικών εγκαθίσταται στην εφαρμογή JINA. Το δημόσιο κλειδί για τα business και ebms πιστοποιητικά αναρτάται από τον Ανάδοχο στο Αποθετήριο Φορέων Κοινωνικής Ασφάλισης ενώ για το TLS αποθηκεύεται στη λίστα εμπιστοσύνης του Access Point (ΗΔΙΚΑ). Στην παρούσα φάση δεν απαιτείται τα πιστοποιητικά να είναι qualified certificates, που απαιτούν ασφαλείς διατάξεις. Τα πιστοποιητικά πρέπει να πληρούν συγκεκριμένες τεχνικές προδιαγραφές και η προμήθειά τους να γίνει από εγκεκριμένο πάροχο υπηρεσιών εμπιστοσύνης (trust service provider).

Όσον αφορά το υποερώτημα **β)** επιβεβαιώνουμε ότι, η δαπάνη προμήθειας και ανανέωσης όλων των ψηφιακών πιστοποιητικών βαρύνει τον Ανάδοχο και περιλαμβάνεται στο ετήσιο τίμημα των υπηρεσιών συντήρησης – τεχνικής υποστήριξης.

6^ο Ερώτημα: «Αναφορά: Παράρτημα Ι, §1.1, §1.3, §1.4 και §1.5 (σελ. 65–70)

*Παρακαλούμε να διευκρινιστεί η κατανομή αρμοδιοτήτων και η διαδικασία κλιμάκωσης περιστατικών μεταξύ του e-ΕΦΚΑ, του Αναδόχου, της ΗΔΙΚΑ ως Access Point και του αρμόδιου μηχανισμού υποστήριξης του JINA, ιδίως για περιστατικά που αφορούν το HolodeckB2B/AS4 και προβλήματα ανταλλαγής μηνυμάτων. Παρακαλούμε επίσης να διευκρινιστεί εάν η επικοινωνία και κλιμάκωση προς την υποστήριξη του JINA πραγματοποιείται απευθείας από τον Ανάδοχο ή μέσω του σημείου επαφής (SPOC) του e-ΕΦΚΑ. Παρακαλούμε τέλος να διευκρινιστεί εάν, κατά τη μέτρηση του χρόνου αποκατάστασης της §1.5 — περιλαμβανομένου του αθροιστικού μηνιαίου ορίου των είκοσι τεσσάρων (24) ωρών — **εξαιρείται ο χρόνος κατά τον οποίο το περιστατικό εκκρεμεί σε τρίτο μέρος** (υποστήριξη JINA της Ε.Ε. ή ΗΔΙΚΑ ως Access Point) και δεν είναι δυνατή η επίλυσή του με ενέργειες του Αναδόχου, ιδίως στις περιπτώσεις κατά τις οποίες δεν υφίσταται εφικτός τρόπος προσωρινής υπέρβασης (work-around) κατά τα οριζόμενα στην ίδια παράγραφο.»*

Απάντηση:

Η κατανομή των αρμοδιοτήτων και η διαδικασία διαχείρισης και κλιμάκωσης των περιστατικών καθορίζονται από τη φύση του εκάστοτε προβλήματος και τα διακριτά επίπεδα τεχνικής υποστήριξης του συστήματος EESSI.

Ο Ανάδοχος έχει την ευθύνη για την παροχή υπηρεσιών Help Desk και τεχνικής υποστήριξης, καθώς και για τη διερεύνηση και αντιμετώπιση προβλημάτων που αφορούν το λογισμικό JINA και το αντικείμενο υποστήριξης της Σύμβασης. Ειδικότερα, σύμφωνα με το Παράρτημα Ι, §1.4 της Διακήρυξης, ο Ανάδοχος ενημερώνεται για πιθανά προβλήματα μέσω των προβλεπόμενων βλαβοδιαχειριστικών πλατφορμών και υποχρεούται να ακολουθεί τις προβλεπόμενες διαδικασίες πρόσβασης και διαχείρισης των περιστατικών. Ο Ανάδοχος, δηλαδή, αποτελεί το βασικό σημείο τεχνικής υποστήριξης (Help Desk) για τη διάγνωση, διαχείριση και αποκατάσταση βλαβών/δυσλειτουργιών του συστήματος EESSI/JINA και των υποδομών του (συμπεριλαμβανομένων, κατά περίπτωση, των Application/Web Servers και του HolodeckB2B/AS4).

Σε περίπτωση τεχνικού προβλήματος ή σφάλματος που αφορά το λογισμικό του JINA, ο Ανάδοχος προβαίνει στη σχετική καταγραφή, τεχνική διερεύνηση και αντιμετώπιση του περιστατικού και, όπου απαιτείται, στην περαιτέρω κλιμάκωσή του μέσω των προβλεπόμενων καναλιών υποστήριξης.

Για περιστατικά που σχετίζονται με την επικοινωνία με το Access Point ή την ανταλλαγή μηνυμάτων EESSI, συμπεριλαμβανομένων ενδεικτικά προβλημάτων που σχετίζονται με HolodeckB2B/AS4, ο Ανάδοχος συνεργάζεται με την ΗΔΥΚΑ, ως Access Point του Έργου, για τη διερεύνηση του προβλήματος και τον εντοπισμό του σημείου στο οποίο εμφανίζεται η δυσλειτουργία, ακολουθώντας την προβλεπόμενη διαδικασία κλιμάκωσης. Ο Ανάδοχος συνεργάζεται επίσης στενά με την ΗΔΥΚΑ και την Δ/νση Υποδομών για δοκιμές, έλεγχο δικτυακών διεπαφών και πιστοποιητικών.

Εφόσον, κατόπιν της τεχνικής διερεύνησης, διαπιστωθεί ότι το περιστατικό πρόκειται για εγγενές σφάλμα (bug) του JINA, το σχετικό αίτημα/πρόβλημα καταχωρίζεται και τεκμηριώνεται από την ανάδοχο εταιρεία στην προβλεπόμενη κεντρική πλατφόρμα υποστήριξης JINA της Ευρωπαϊκής Επιτροπής ή σε άλλη βλαβοδιαχειριστική εφαρμογή που τυχόν διατεθεί. Ο ανάδοχος παρακολουθεί την επίλυση του προβλήματος, καθώς και ενημερώνει σχετικά τις αρμόδιες υπηρεσίες του e-ΕΦΚΑ.

Σύμφωνα με την §1.5, ο χρόνος αποκατάστασης ορίζεται σε ≤ 24 ώρες από τη στιγμή αναγγελίας του περιστατικού στο helpdesk του αναδόχου. Σε περίπτωση κατά την οποία η οριστική αποκατάσταση της αιτίας του προβλήματος απαιτεί σημαντικό χρόνο, αλλά υπάρχει διαθέσιμος τρόπος προσωρινής αντιμετώπισης (work-around), ώστε να αποκατασταθεί η επιχειρησιακή λειτουργία του Φορέα, ως χρόνος αποκατάστασης λογίζεται ο χρόνος εφαρμογής της προσωρινής αντιμετώπισης, υπό την προϋπόθεση ότι παράλληλα ξεκινούν άμεσα οι εργασίες για τη μόνιμη αποκατάσταση του προβλήματος, σε συνεργασία με την Αναθέτουσα Αρχή, υπό συμφωνημένο χρονοδιάγραμμα.

Σε περίπτωση εμπλοκής τρίτου μέρους, ο Ανάδοχος εξακολουθεί να έχει την υποχρέωση διαχείρισης και παρακολούθησης του περιστατικού, παροχής της απαιτούμενης τεχνικής τεκμηρίωσης και διενέργειας όλων των ενεργειών που εμπίπτουν στο πεδίο ευθύνης του.

Στις περιπτώσεις όπου το ζήτημα εκκρεμεί αποδεδειγμένα σε τρίτο μέρος (π.χ. κεντρική υποστήριξη JINA της Ε.Ε. ή ΗΔΥΚΑ) και δεν υφίσταται τεχνικά εφικτό work-around από τον Ανάδοχο, ο χρόνος αυτός δεν επιβαρύνει τον Ανάδοχο, εφόσον ο τελευταίος έχει προβεί αποδεδειγμένα σε όλες τις απαιτούμενες ενέργειες τεκμηρίωσης, κλιμάκωσης και εφαρμογής προσωρινών λύσεων σύμφωνα με τις συμβατικές του υποχρεώσεις.

7^ο Ερώτημα: «Αναφορά: Παράρτημα Ι, §1.1 και §1.2 (σελ. 65–66)

Η §1.1 εντάσσει στην ετήσια συντήρηση την «εξασφάλιση ορθής λειτουργίας όλων των προσαρμογών (customizations), διεπαφών με άλλα συστήματα, κ.λπ., με τις νεότερες εκδόσεις». Παρακαλούμε να διευκρινιστεί πώς αντιμετωπίζεται η περίπτωση κατά την οποία νέα έκδοση του JINA ή μεταβολή του μοντέλου δεδομένων του EESSI (SED/BUC) απαιτεί όχι απλή διόρθωση αλλά εκ νέου σχεδίαση και υλοποίηση υφιστάμενης διεπαφής: εάν η εργασία αυτή εξακολουθεί να καλύπτεται από την ετήσια συντήρηση της §1.1 ή εάν εντάσσεται στις απολογιστικές υπηρεσίες της §1.2.»

Απάντηση:

Η εκ νέου σχεδίαση και υλοποίηση διεπαφών εντάσσεται στις απολογιστικές υπηρεσίες.

Οι ανωτέρω διευκρινίσεις, αποτελούν αναπόσπαστο μέρος της υπ' αριθ. πρωτ. **2582589/14-09-2026 Διακήρυξης (ΑΔΑΜ: 26PROC019776169 · ΑΔΑ 9ΨΧΓ46ΜΑΠΣ-Ρ3Ρ)**, θα αναρτηθούν στην πλατφόρμα του Εθνικού Συστήματος Ηλεκτρονικών Δημοσίων Συμβάσεων (**Ε.Σ.Η.ΔΗ.Σ.**), στη διαδικτυακή πύλη www.promitheus.gov.gr, ως επισυναπτόμενο αρχείο του διαγωνισμού με συστημικό αριθμό **522012** (διεύθυνση URL: <https://nepps-search.eprocurement.gov.gr/actSearch/resources/search/522012>) καθώς και στην ιστοσελίδα της αναθέτουσας αρχής, στη διεύθυνση (URL): **www.efka.gov.gr** στην διαδρομή: Αρχική Σελίδα ► Επικαιρότητα ► Διαγωνισμοί ► Ανοικτός Ηλεκτρονικός Διαγωνισμός (**ΦΠΥ 43/26**), όπου πρόκειται να είναι διαθέσιμες.

05.10.2026 14:45:37
ΑΚΡΙΒΕΣ
ΑΝΤΙΓΡΑΦΟ
ΨΗΦΙΑΚΑ
ΥΠΟΓΕΓΡΑΜΜΕΝΟ
ΑΠΟ
ΕΥΑΓΓΕΛΙΑ
ΚΟΥΡΑΚΙ

Ο ΔΙΟΙΚΗΤΗΣ ΤΟΥ e-ΕΦΚΑ

Δρ. Αλέξανδρος Βαρβέρης

ΣΥΝ-1:

Απόσπασμα του Παραρτήματος Ι – Τεχνικές και Λειτουργικές Προδιαγραφές του RFP, παρ. Α.4.2.2 «Αρχιτεκτονική RINA» **και** Α.4.2.3 «Λογισμικό RINA».

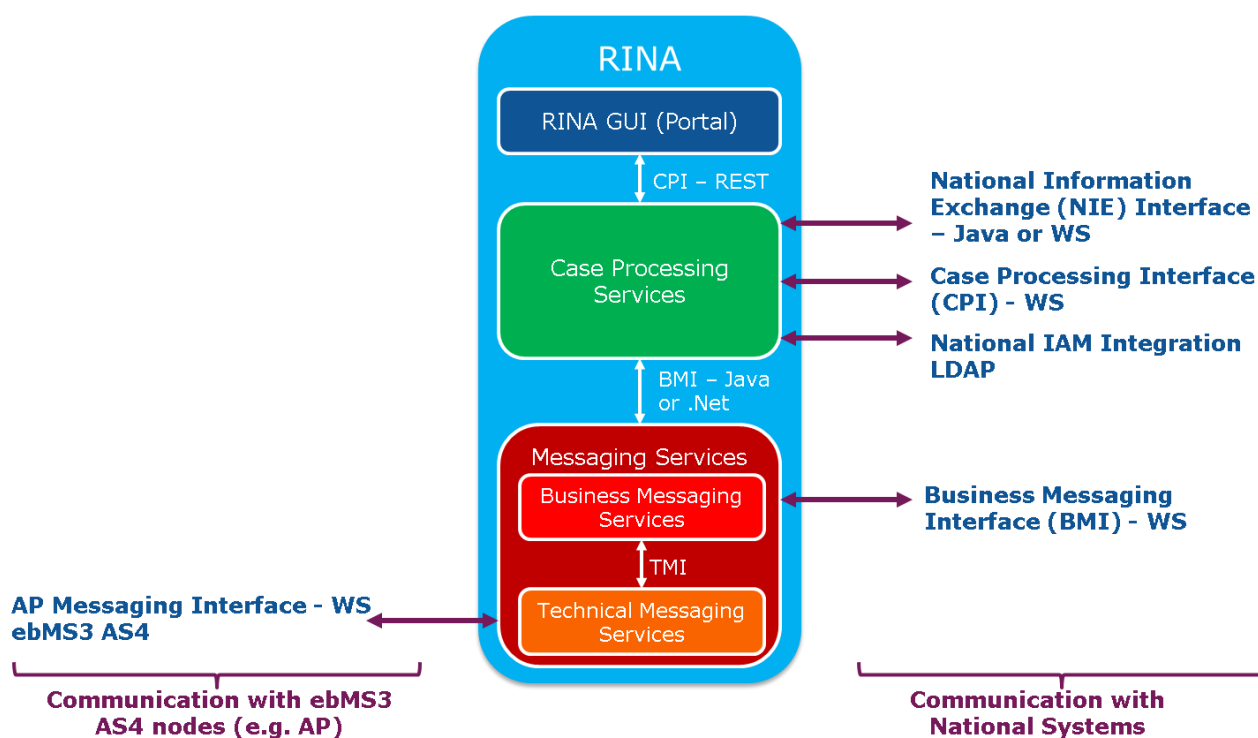
Ακριβές Αντίγραφο

Αυτοτελές Τμ. Διοικητικής Μέριμνας (Γεν. Δ/ση Διοικ. Υπ., Τεχν. Υπηρ. & Στεγ.)

ΚΟΥΡΑΚΗ ΕΥΑΓΓΕΛΙΑ

A.4.2.2 Αρχιτεκτονική RINA

Η εφαρμογή RINA, διαρθρώνεται σε αρχιτεκτονική 3 επιπέδων. Τα επίπεδα διασυνδέονται μεταξύ τους, διαμορφώνοντας μια στοίβα που παρέχει ένα σύνολο από πολύπλοκες λειτουργίες. Η εφαρμογή RINA, αν αξιοποιηθεί το σύνολο των λειτουργιών της, μπορεί να εξυπηρετήσει όλες τις εθνικές απαιτήσεις για διασύνδεση με το EESSI. Εναλλακτικά μπορεί να χρησιμοποιηθεί μέρος των λειτουργιών για τη διαμόρφωση της εθνικής εφαρμογής. Επιπλέον η εφαρμογή παρέχει διεπαφές για τη διασύνδεση με τα υπόλοιπα συστήματα που εμπλέκονται στο EESSI, όπως σχηματικά απεικονίζεται στο σχήμα που ακολουθεί:



Συνοπτικά τα 3 επίπεδα εξυπηρετούν τις παρακάτω λειτουργίες:

- **Portal:** το γραφικό περιβάλλον για την πρόσβαση των τελικών χρηστών στις λειτουργίες του RINA (ανταλλαγές μηνυμάτων, διαχειριστικές κονσόλες κ.λπ.)
- **Case Management Services:** υλοποιεί την επιχειρησιακή λογική του RINA (διαχειρίζεται με δομημένο τρόπο τις υποθέσεις ανταλλαγής δεδομένων, ροές πληροφορίας, ειδοποιήσεις, διαχείριση χρηστών, διαχείριση εγγράφων, workflow) και διαθέτει τις παρακάτω διεπαφές για τη διασύνδεση με εξωτερικά συστήματα:
 - **CPI -Case Processing Interface:** παρέχει λειτουργίες που σχετίζονται με τη διαχείριση της επιχειρησιακής λογικής του EESSI (ενδεικτικά αναφέρονται η

Τεχνικές και Λειτουργικές Προδιαγραφές	Διασύνδεση του ΕΦΚΑ με το Ευρωπαϊκό Σύστημα Ηλεκτρονικής Ανταλλαγής Πληροφοριών για την Κοινωνική Ασφάλιση (EESSI)
--	---

αναζήτηση υποθέσεων, ειδοποιήσεις, δημιουργίας υπόθεσης κ.λπ.). Τεχνολογικά διατίθεται σε RESTful WS.

- ο **NIE-** National Information Exchange Interface: παρέχει λειτουργίες που σχετίζονται με την ανταλλαγή επιχειρησιακής πληροφορίας με τις εθνικές εφαρμογές (ενδεικτικά αναφέρεται αποθήκευση/ανάκτηση μέρους ή του συνόλου της πληροφορίας του SED σε/από εθνική εφαρμογή). Τεχνολογικά σχεδιάζεται να διατεθεί σε RESTful WS και σε JAVA
 - ο **IAM-** Identity and Access Management: παρέχει λειτουργίες που σχετίζονται με την αυθεντικοποίηση εξωτερικών ή εσωτερικών χρηστών στις λειτουργίες του RINA (ενδεικτικά αναφέρονται η χρήση εξωτερικής πηγής αυθεντικοποίησης χρηστών, ο συγχρονισμός με εξωτερικές πηγές αυθεντικοποίησης, ο καθορισμός ρόλων χρηστών). Τεχνολογικά σχεδιάζεται να διατεθεί σε JAVA
- **Messaging Services:** υλοποιεί τις ανταλλαγές αποστολές/λήψεις μηνυμάτων (ανταλλαγές μηνυμάτων με το AP, υπογραφή μηνυμάτων, έλεγχος ορθότητας μηνυμάτων) και διαθέτει τις παρακάτω διεπαφές για τη διασύνδεση με εξωτερικά συστήματα:
- ο **BMI** -Business Messaging Interface : παρέχει λειτουργίες που σχετίζονται με την ανταλλαγή επιχειρησιακών μηνυμάτων (ενδεικτικά αναφέρονται η αποστολή επιχειρησιακού μηνύματος στο AP, ενημέρωση για την επιτυχή ή μη παράδοση ενός επιχειρησιακού μηνύματος). Τεχνολογικά διατίθεται σε Java και σχεδιάζεται να διατεθεί σε .NET και SOAP WS.
 - ο **TMI** -Technical Messaging Interface: παρέχει λειτουργίες που σχετίζονται με την ανταλλαγή τεχνικών μηνυμάτων (ενδεικτικά αναφέρεται ότι μπορεί να χρησιμοποιηθεί απευθείας από εξωτερικές εφαρμογές που θέλουν να επικοινωνήσουν με το AP). Αξιοποιεί το ebMS 3.0/AS4 πρωτόκολλο ανταλλαγής μηνυμάτων.

A.4.2.3 Λογισμικό RINA

Η εφαρμογή RINA στηρίζεται σε έτοιμα προϊόντα λογισμικού ανοικτού κώδικα. Για την εγκατάσταση του συνόλου των εφαρμογών του RINA, η ΕΕ παρέχει πλήρη εργαλειοθήκη λογισμικού. Σε αυτήν περιλαμβάνονται εγκαταστάτες (installers), δέσμες ενεργειών (Provision), εκδόσεις του RINA (Releases) και το αρχείο εγκατάστασης (PowerShell setup script) που μπορεί να δεχθεί παραμετροποίηση.

Πιο συγκεκριμένα, η πλήρης εγκατάσταση του RINA, περιλαμβάνει τα ακόλουθα δομικά στοιχεία:

Document Database (ElasticSearch)	Αποθήκευση δεδομένων και μηχανή αναζήτησης. Αξιοποιεί το open source προϊόν ElasticSearch (https://www.elastic.co/)
PostgreSQL and PgBouncer	Αποθήκευση δεδομένων. Αξιοποιεί την open source σχεσιακή ΒΔ PostgreSQL
HolodeckB2B	Υλοποιεί το μηχανισμό ανταλλαγής μηνυμάτων OASIS ebMS3/AS4 (http://holodeck-b2b.org/)
BPM engine (BonitaBPM)	Ο πυρήνας του RINA – υλοποιεί το μηχανισμό διαχείρισης των επιχειρησιακών διαδικασιών- business process management-workflow. Αξιοποιεί το open source προϊόν BonitaBPM (https://documentation.bonitasoft.com/)
REST (Tomcat)	Rest services, οι οποίες εκτελούνται σε tomcat server

Τεχνικές και Λειτουργικές Προδιαγραφές	Διασύνδεση του ΕΦΚΑ με το Ευρωπαϊκό Σύστημα Ηλεκτρονικής Ανταλλαγής Πληροφοριών για την Κοινωνική Ασφάλιση (EESSI)
--	---

LoadBalancer (Apache)	Σε περιβάλλον υψηλής διαθεσιμότητας, διαχειρίζεται το cluster REST, HolodeckB2B και BPM κόμβων καθώς και το portal του RINA. Υλοποιείται με παραμετροποίηση apache server
Network Attached Storage	Κοινόχρηστος χώρος αποθήκευσης για το BONITA BPM, REST, Holodeck για αποθήκευση μηνυμάτων και αρχείων παραμετροποίησης
Logstash	Συγκέντρωση logs. Αξιοποιεί την υπηρεσία του elasticsearch (https://www.elastic.co/downloads/logstash)
CAS Server	Single Sign on πρωτόκολλο στο web

Η ανταλλασσόμενη πληροφορία (επιχειρησιακά/συστημικά μηνύματα), πχ SEDs, υλοποιείται ως μήνυμα XML, το οποίο συμμορφώνεται με συγκεκριμένους συντακτικούς κανόνες που περιγράφονται σε συγκεκριμένα XSD αρχεία. Η εφαρμογή RINA, συντάσσει, αποστέλλει, παραλαμβάνει, επεξεργάζεται, παρουσιάζει στον τελικό χρήστη και εν γένει διαχειρίζεται τα εν λόγω μηνύματα.

Για την πρόσβαση των τελικών χρηστών στην εφαρμογή του RINA, χρησιμοποιείται το ελαφρύ σύστημα διαχείρισης περιεχομένου (CMS), GetSimple (<http://get-simple.info/>), το οποίο έχει προσαρμοστεί τόσο στις εικαστικές όσο και στις απαιτήσεις πλοήγησης της εφαρμογής RINA. Η πρόσβαση των τελικών χρηστών στην εφαρμογή γίνεται με χρήση φυλλομετρητή browser. Η εφαρμογή RINA απαιτεί κατ' ελάχιστον τις ακόλουθες εκδόσεις browser:

- Chrome (v40 +)
- Firefox (v41 +)
- Internet Explorer (v.11)

Η ΕΕ παρέχει κατά καιρούς νέες εκδόσεις της εφαρμογής RINA και εγγυάται εθνικές εγκαταστάσεις στις οποίες δεν έχουν γίνει τροποποιήσεις στο κώδικα της εφαρμογής (locked version).

Για τη διασύνδεση της εφαρμογής RINA με το AP και την έναρξη παραγωγικής λειτουργίας σύμφωνα με τη δομή και τις αρμοδιότητες του ΕΦΚΑ απαιτείται κατάλληλη παραμετροποίηση.