

## ΕΡΓΟ: « ΑΠΛΟΥΣΤΕΥΣΗ ΚΑΙ ΠΡΟΤΥΠΟΠΟΙΗΣΗ ΤΩΝ ΔΙΑΔΙΚΑΣΙΩΝ ΛΕΙΤΟΥΡΓΙΑΣ ΤΩΝ ΟΤΑ - ΠΡΟΤΥΠΑ ΟΡΓΑΝΩΣΗΣ ΚΑΙ ΛΕΙΤΟΥΡΓΙΑΣ - ΠΡΟΔΙΑΓΡΑΦΕΣ ΤΩΝ ΑΝΑΓΚΑΙΩΝ ΠΛΗΡΟΦΟΡΙΑΚΩΝ ΣΥΣΤΗΜΑΤΩΝ»

**Παραδοτέο - Π1.1: Επιχειρησιακή Αρχιτεκτονική, Άδειες χρήσης λογισμικού και  
Εκπαιδευτικό υλικό**

**(Έκδοση 3.1)**

Προετοιμάστηκε από την Ένωση Εταιρειών



Ευρωπαϊκή Ένωση  
Ευρωπαϊκό Κοινωνικό Ταμείο



Με τη συγχρηματοδότηση της Ελλάδας και της Ευρωπαϊκής Ένωσης



## ΕΠΙΤΕΛΙΚΗ ΣΥΝΟΨΗ

Το παραδοτέο «Π1.1. Επιχειρησιακή Αρχιτεκτονική, Άδειες χρήσης λογισμικού και Εκπαιδευτικό υλικό» αφορά στην ακριβή διαμόρφωση της επιχειρησιακής αρχιτεκτονικής αναφοράς που θα ακολουθηθεί για την καταγραφή και το μελλοντικό σχεδιασμό των επιχειρησιακών διαδικασιών των Δήμων και Περιφερειών. Η αρχιτεκτονική που προτείνεται, θα ακολουθηθεί στις επόμενες εργασίες του Πακέτου Εργασίας 1 αλλά και στα επόμενα πακέτα εργασίας του έργου και είναι συμβατή με τα όσα προδιαγράφονται στη διακήρυξη του έργου. Στο παραδοτέο γίνεται αναλυτική παρουσίαση της ακολουθούμενης επιχειρησιακής αρχιτεκτονικής στο πλαίσιο εκτέλεσης του έργου, περιγραφή της χρήσης του λογισμικού αποτύπωσης επιχειρησιακών διαδικασιών και περιγραφή του προγράμματος εκπαίδευσης των χρηστών και των διαχειριστών του εν λόγω συστήματος.

Πριν παρατεθεί η περιγραφή της επιχειρησιακής αρχιτεκτονικής των ΟΤΑ (κεφάλαιο 2), του έργου (κεφάλαιο 3) και του μοντέλου διακυβέρνησης (κεφάλαιο 4), γίνεται ανάλυση ορισμένων βασικών εισαγωγικών στοιχείων και εννοιών, ώστε να εδραιωθεί μία κοινή αντίληψη επί της θεματολογίας του έργου (σε αυτό βοηθά και το Λεξιλόγιο Όρων που παρατίθεται στο κύριο μέρος του παραδοτέου). Τα θέματα που αναλύονται σε αυτό το εισαγωγικό κεφάλαιο είναι ο ορισμός της διαδικασίας και της επιχειρησιακής αρχιτεκτονικής, καθώς και η συμμόρφωση του έργου με το Ευρωπαϊκό και Εθνικό Πλαίσιο Διαλειτουργικότητας.

Ως διαδικασία ορίζεται ένα δομημένο σύνολο από δραστηριότητες οι οποίες χρησιμοποιούν πληροφορίες, ανθρώπινους και υλικούς πόρους ως είσοδο για να δημιουργήσουν κάποιο αποτέλεσμα που έχει αξία για έναν (εσωτερικό ή εξωτερικό) πελάτη ενός οργανισμού. Υπάρχουν διαφορετικές οπτικές κάθε επιχειρηματικής διαδικασίας: οργανισμός, λειτουργίες, δεδομένα που συντελούν στη μείωση της πολυπλοκότητας. Διατρέχει αλυσίδες αξίας, οργανισμούς, τμήματα οργανισμών, ανθρώπους. Η απεικόνιση της διαδικασίας φαίνεται στο παρακάτω σχήμα, στο οποίο μία διαδικασία αποτελείται από τρία βασικά στοιχεία: (α) τα στοιχεία εισόδου, (β) τον μετασχηματισμό των στοιχείων αυτών και (γ) τα στοιχεία εξόδου. Συμπληρωματικά, αλλά όχι ελάσσονος σημασίας, στοιχεία στον ορισμό της διαδικασίας είναι η «επανατροφοδότηση με πληροφορίες» που μπορεί να χρησιμοποιηθούν εκ νέου ως στοιχεία εισόδου, και ο «έλεγχος» που είναι διαφυλάσσει την εξέλιξη και σωστή λειτουργία της διαδικασίας.

Ο όρος Επιχειρησιακή Αρχιτεκτονική (ΕΑ) περιγράφει τα διαφορετικά στοιχεία που συνιστούν έναν οργανισμό, καθώς και τον τρόπο που τα στοιχεία αυτά σχετίζονται μεταξύ τους. Κάθε οργανισμός είναι ένα περίπλοκο σύστημα που αποτελείται από διαφορετικά στοιχεία, τα οποία αφορούν :

- στη λειτουργία του (νομοθεσία, αρμοδιότητες, εσωτερικές λειτουργίες, διαδικασίες, παρεχόμενες υπηρεσίες)
- στην οργάνωσή του (οργανόγραμμα, θέσεις εργασίας)
- στον προγραμματισμό της δράσης του (στόχοι, στρατηγική, δείκτες απόδοσης)
- στα συστήματα ΤΠΕ (δεδομένα, εφαρμογές, τεχνολογικές υποδομές, ασφάλεια πληροφοριών).

Η ΕΑ στοχεύει εκτός των άλλων στο να αντιμετωπίσει τα προβλήματα της πολυπλοκότητας των πληροφοριακών συστημάτων και της φτωχής ευθυγράμμισης των επιχειρησιακών αναγκών ενός οργανισμού με τα συστήματα ΤΠΕ.

Σε ότι αφορά το Ευρωπαϊκό Πλαίσιο Διαλειτουργικότητας αποτελεί οδηγία της Ευρωπαϊκής Κοινότητας προς τα κράτη μέλη και ενδείκνυται να εφαρμόζεται στον σχεδιασμό και την υλοποίηση οποιουδήποτε πληροφοριακού συστήματος αφορά το δημόσιο τομέα. Το ίδιο συμβαίνει και με το Ελληνικό Πλαίσιο Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης που αποτελεί νόμο του κράτους. Το μοντέλο παροχής (και διακυβέρνησης) ηλεκτρονικών υπηρεσιών διαφαίνεται στο εννοιολογικό μοντέλο του Ευρωπαϊκού Πλαισίου Διαλειτουργικότητας «Integrated Public Service Governance». Οι πιο βασικές αρχές, μεταξύ άλλων, που το διατρέχουν είναι:

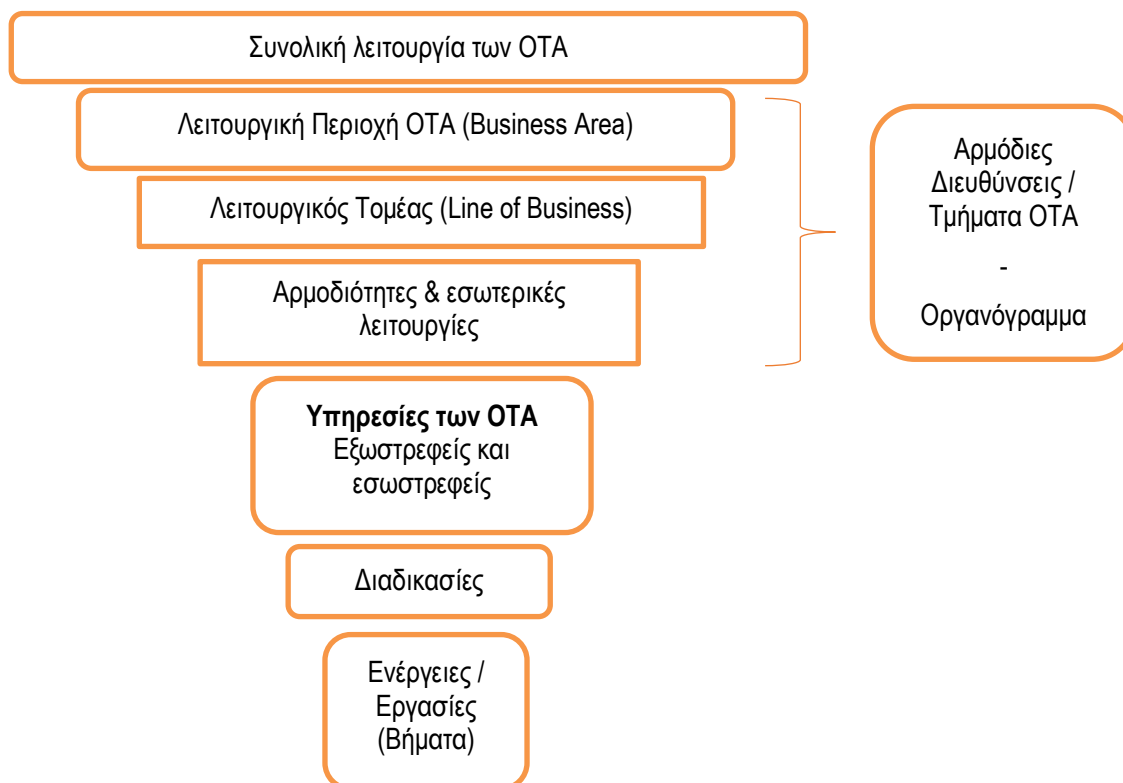
- Οι εθνικές στρατηγικές θα πρέπει να συμβαδίζουν με το Ευρωπαϊκό Πλαίσιο Διαλειτουργικότητας.
- Επαναχρησιμοποίηση των ήδη ανεπτυγμένων λύσεων «share-and-reuse» και δεδομένων.
- Εισαγωγή δεδομένων (καθώς και ανανέωση δεδομένων) από ένα σημείο για τους πολίτες και τις επιχειρήσεις «once only principle» (Wimmer et al., 2017).
- Απλοποίηση των διαδικασιών για την παροχή υπηρεσιών (Dickson et al., 2008).

Στο παραπάνω πλαίσιο, παρατίθεται ανάλυση της Επιχειρησιακής Αρχιτεκτονικής (ΕΑ), βασικές έννοιες της οποίας αποτελούν οι λειτουργικές περιοχές των Οργανισμών Τοπικής Αυτοδιοίκησης (ΟΤΑ), οι οποίες διακρίνονται σε κάθετες (7) και οριζόντιες (3), ο τύπος των διαδικασιών που καταγράφονται σε αυτές και είτε αποτελούν εξωστρεφείς υπηρεσίες προς τους πολίτες και τις επιχειρήσεις, είτε εσωστρεφείς με αποδέκτες τις οργανικές μονάδες και τα στελέχη του ίδιου του φορέα ή άλλων τρίτων φορέων της δημόσιας διοίκησης και τοπικής αυτοδιοίκησης. Με τον όρο Υπηρεσία ΟΤΑ (Municipal Service/ Regional Service) νοείται μια δραστηριότητα των ΟΤΑ που παράγει εκροές (υλικής ή άυλης φύσης), που έχουν αξία για τους αποδέκτες και ικανοποιούν ανάγκες τους. Για παράδειγμα :

- εξωστρεφείς υπηρεσίες : υπηρεσία ύδρευσης, Βιβλιοθήκη, ΚΑΠΗ, Παιδικός σταθμός, κλπ
- εσωστρεφείς υπηρεσίες : κατάρτιση προϋπολογισμού, άδειες προσωπικού, κατάρτιση τεχνικού προγράμματος κλπ

Στη βάση αυτή, η λειτουργία των ΟΤΑ βασίζεται σε εξωστρεφείς και εσωστρεφείς **Υπηρεσίες** (Services), οι οποίες υλοποιούνται μέσω **Διαδικασιών** (Processes) και περιλαμβάνουν **Βήματα** ή ενέργειες / εργασίες (Activities / Tasks) που εκτελούνται από τις οργανικές μονάδες του ΟΤΑ. Μια διαδικασία μπορεί να αποτυπωθεί με τη βοήθεια ενός **Διαγράμματος ροής** (Process Flow Diagram).

Επομένως η ανάλυση της συνολικής λειτουργίας των ΟΤΑ μπορεί να ακολουθήσει την ακόλουθη δομή:



Σχήμα 1: Επιτελική αποτύπωση της συνολικής λειτουργίας των ΟΤΑ

Στο επόμενο Σχήμα 2: Νέο επιχειρησιακό μοντέλο ΟΤΑ αποτυπώνονται οι βασικές έννοιες του νέου επιχειρησιακού μοντέλου των ΟΤΑ και οι μεταξύ τους συσχετίσεις.

#### Υφιστάμενο μοντέλο οργάνωσης / λειτουργίας ΟΤΑ

Σήμερα οι κυρίαρχες έννοιες στην οργάνωση και λειτουργία των ΟΤΑ είναι η έννοια της αρμοδιότητας και η έννοια της οργανικής μονάδας ή διοικητικής ενότητας. Το υφιστάμενο μοντέλο λειτουργίας των ΟΤΑ (μπλε τετράγωνο Σχήμα 2: Νέο επιχειρησιακό μοντέλο ΟΤΑ) στηρίζεται στη νομοθεσία και στους Οργανισμούς Εσωτερικής Υπηρεσίας. Η νομοθεσία ορίζει τις αρμοδιότητες και εσωτερικές λειτουργίες των ΟΤΑ και ο Οργανισμός Εσωτερικής Υπηρεσίας καθορίζει τις λειτουργίες των διοικητικών ενότητων των ΟΤΑ.

#### Νέο επιχειρησιακό μοντέλο των ΟΤΑ

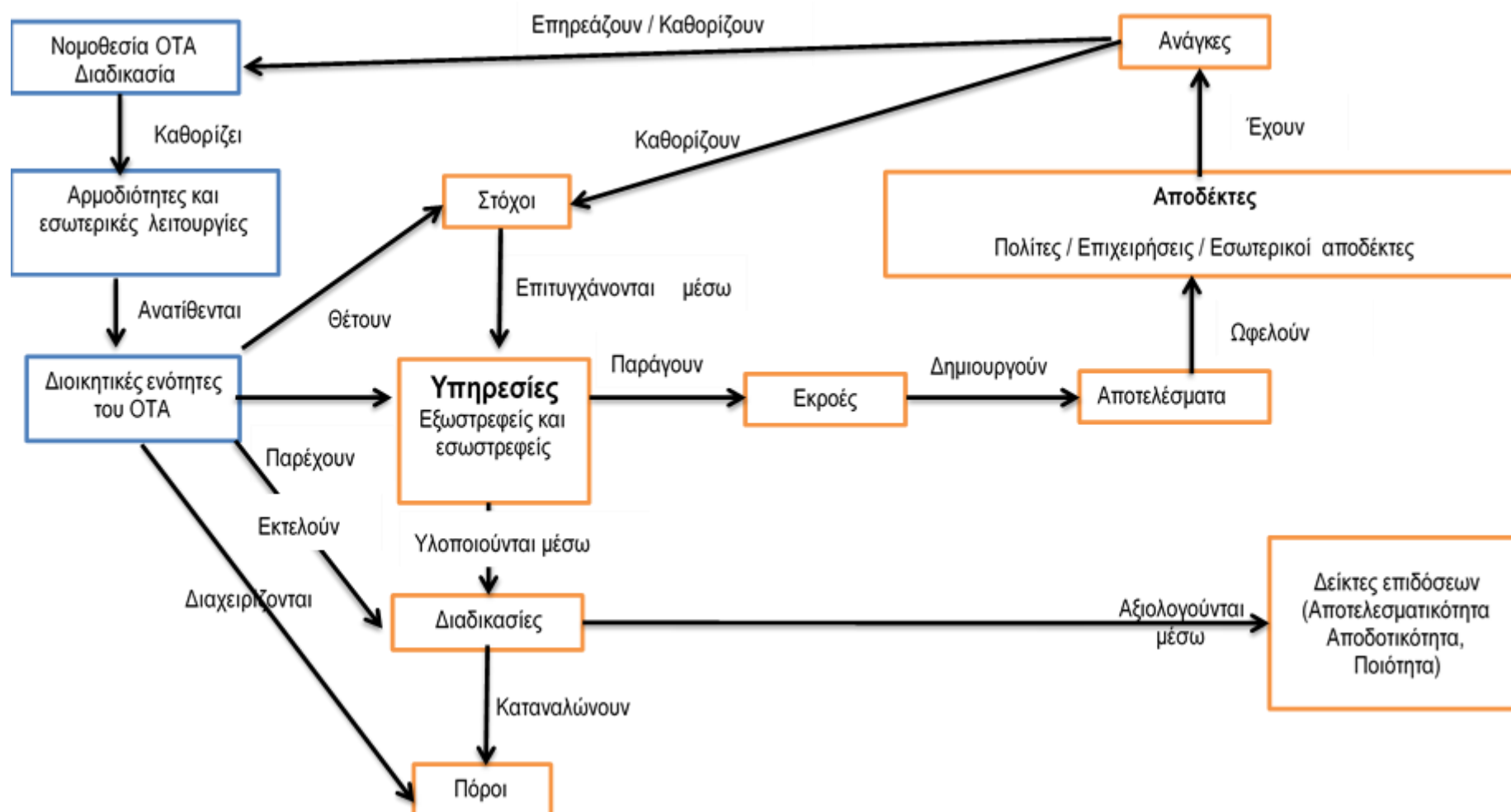
Το προτεινόμενο νέο επιχειρησιακό μοντέλο περιλαμβάνει πρόσθετο σύνολο εννοιών (πορτοκαλί τετράγωνο Σχήμα 2: Νέο επιχειρησιακό μοντέλο ΟΤΑ) που θα βοηθήσουν τους ΟΤΑ να κατανοήσουν καλύτερα τον τρόπο λειτουργίας τους, διότι καθορίζει:

- τον κατάλογο των παρεχόμενων υπηρεσιών ενός ΟΤΑ (Υπηρεσίες) και τις παραγόμενες Εκροές  
**Τι παράγει ο ΟΤΑ?**
- τις Διαδικασίες παραγωγής των προϊόντων και τους Πόρους που δαπανώνται **Πως ?**
- τους Αποδέκτες των υπηρεσιών και στις Ανάγκες τους **Για ποιόν?**

- Τους Στόχους των παρεχόμενων υπηρεσιών και τα Αποτελέσματα (ωφέλειες) που δημιουργούν στους αποδέκτες **Γιατί ?**
- Την Διοικητική ενότητα που παρέχει την κάθε υπηρεσία **Ποιος?**
- Τους Δείκτες αξιολόγησης των παρεχόμενων υπηρεσιών **Πόσο καλά?**

Η υιοθέτηση αυτού του μοντέλου στους ΟΤΑ θα διευκολύνει την εφαρμογή μιας μεγάλης γκάμας διοικητικών μεταρρυθμίσεων / εργαλείων που έχουν προταθεί τα τελευταία χρόνια για τη δημόσια διοίκηση της χώρας όπως :

- Στρατηγικός σχεδιασμός και επιχειρησιακός προγραμματισμός
- Στοχοθεσία
- Αξιολόγηση επιδόσεων (Performance measurement and benchmarking)
- Αξιολόγηση δομών και τροποποίηση οργανογράμματος
- Απλούστευση διαδικασιών
- Περιγράμματα θέσεων εργασίας
- Παροχή ηλεκτρονικών υπηρεσιών
- Στρατηγικός σχεδιασμός ΤΠΕ
- Καθορισμός απαιτήσεων για το αναγκαίο λογισμικό των ΟΤΑ
- Προϋπολογισμός προσανατολισμένος στα προγράμματα δράσης του ΟΤΑ Performance-based budgeting



Σχήμα 2: Νέο επιχειρησιακό μοντέλο ΟΤΑ

Ακολουθεί αναλυτική περιγραφή της μεθοδολογίας υλοποίησης του έργου σε συνδυασμό με την ακολουθούμενη Επιχειρησιακή Αρχιτεκτονική. Συμπληρωματικά στην ανανεωμένη επιχειρησιακή αρχιτεκτονική λειτουργίας των ΟΤΑ Α' και Β' βαθμού περιγράφεται η μεθοδολογία μοντελοποίησης, η οποία αποτελεί αναπόσπαστο κομμάτι του ΠΗΔ και βασισμένη στις μεθοδολογίες σχεδιασμού επιχειρησιακής αρχιτεκτονικής του υποκεφαλαίου 1.4. Επίσης, περιγράφεται η μεθοδολογία υλοποίησης του έργου σε συνδυασμό με την επιχειρησιακή αρχιτεκτονική και τα συστατικά της σύμφωνα με το παρακάτω σχήμα.

Το Σχήμα 3: Μεθοδολογία Υλοποίησης του έργου συσχετισμένη με την Επιχειρησιακή Αρχιτεκτονική των ΟΤΑ παρουσιάζει τη σύνδεση των εργασιών εκπόνησης του έργου (μπλε χρώμα) με τα βασικά στοιχεία της επιχειρησιακής αρχιτεκτονικής των ΟΤΑ (πράσινο χρώμα) και τα πρότυπα με τα οποία είναι συμβατά τα δύο προηγούμενα στοιχεία (πορτοκαλί χρώμα).

Το μοντέλο που προτείνεται είναι προσανατολισμένο στην ικανοποίηση των ιδιοτήτων του έργου, εφόσον κανένα μοντέλο δεν ικανοποιεί εξολοκλήρου τις απαιτήσεις του έργου. Περιλαμβάνει μία αναλυτική σχηματική απεικόνιση της αρχιτεκτονικής της εκτέλεσης του έργου, με τα βασικά αντικείμενα μοντελοποίησης διαδικασιών δημοσίου τομέα και πιο συγκεκριμένα των ΟΤΑ Α' και Β' βαθμού, αναδεικνύει της προτεινόμενες μεθόδους μοντελοποίησης, προτυποποίησης και ανασχεδιασμού καθώς και τα πρότυπα που θα εφαρμοστούν κατά την υλοποίηση του έργου. Τέλος παρουσιάζει και αναλύει τις υφιστάμενες συσχετίσεις των αντικειμένων μοντελοποίησης μέσω των οποίων επιτυγχάνεται η ολοκλήρωση των διαφορετικών οπτικών της αρχιτεκτονικής.

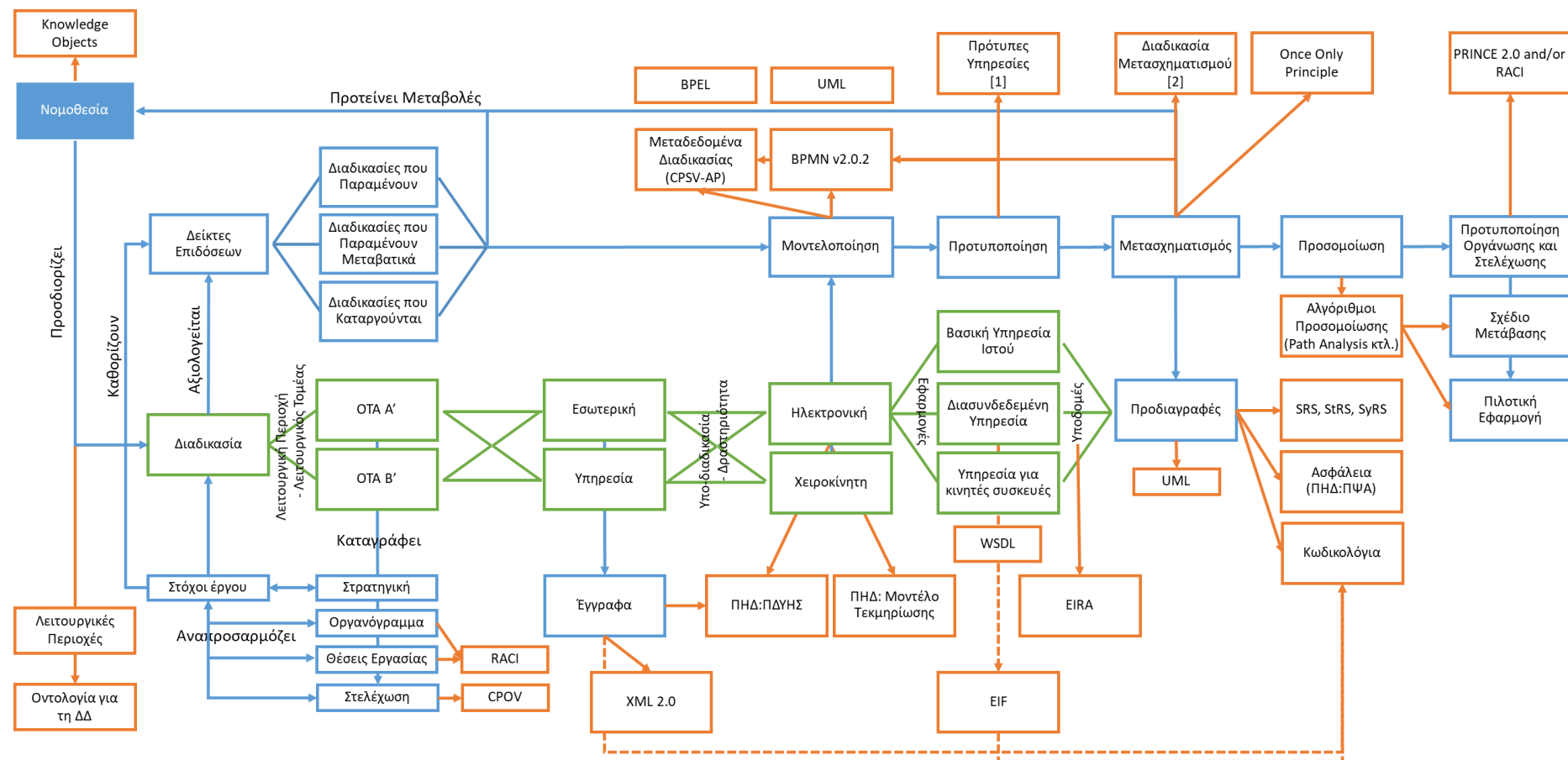
Πιο συγκεκριμένα, η βασική διαδικασία υλοποίησης του έργου έχει χρωματιστεί με μπλε χρώμα. Το κεντρικό στοιχείο του έργου, η διαδικασία και τα κομμάτια που την αποτελούν, παρουσιάζεται με πράσινο χρώμα, ενώ τα πρότυπα και οι μέθοδοι που θα ακολουθηθούν για την υλοποίηση του κάθε βήματος (Πακέτου Εργασίας και Ενεργειών) παρουσιάζεται με πορτοκαλί χρώμα.

Επιπλέον της επιχειρησιακής αρχιτεκτονικής των ΟΤΑ εισάγονται οι νέες οντότητες, όπως παρακάτω:

- Ηλεκτρονική ή χειροκίνητη εκτέλεση της διαδικασίας ή μέρους της .
- Επιμέρους μέρη της διαδικασίας ορίζονται οι υπο-διαδικασίες και οι δραστηριότητες.
- Οι λειτουργικές περιοχές και τομείς αντιστοιχίζονται με τις διευθύνσεις οι οποίες είναι αρμόδιες για την εκτέλεσή τους. Αυτό βοηθά στη διενέργεια των συνεντεύξεων και γενικότερα στη ενέργεια καταγραφής της υπάρχουσας κατάστασης.
- Οι δείκτες επιδόσεων συνδέεται άρρηκτα με την κατηγοριοποίηση των διαδικασιών σε (3) τρεις βασικές κατηγορίες: «Διαδικασίες που Παραμένουν», «Διαδικασίες που Παραμένουν Μεταβατικά» και «Διαδικασίες που Καταργούνται».
- Τα έγγραφα και η πληροφορία θα μοντελοποιηθεί σύμφωνα με τα βασικά μοντέλα δεδομένων της ISA<sup>2</sup>.
- Ο εντοπισμός των πρότυπων διαδικασιών για την εργασία του μετασχηματισμού, η οποία θα εφαρμοστεί σε όλες τις διαδικασίες που παραμένουν και παραμένουν μεταβατικά.

- Η διεξαγωγή των απαιτήσεων και των προδιαγραφών των καινούριων συστημάτων βασισμένες στις ανασχεδιασμένες διαδικασίες.
- Η αποτύπωση των διαδικασιών της υπάρχουσας κατάστασης και των ανασχεδιασμένων διαδικασιών που θα προκύψουν θα γίνει μόνο μία φορά, ώστε να μπορούν εύκολα να διαχειρίζονται από την αναθέτουσα αρχή.
- Η ενέργεια της αναδιοργάνωσης θα εφαρμοστεί στις καινούριες διαδικασίες.
- Σημαντικό κομμάτι της επιχειρησιακής αρχιτεκτονικής του έργου είναι το μοντέλο δεδομένων που πέραν των προτεινόμενων συστημάτων και των συστατικών τους στοιχείων, κύριο ρόλο στην προτεινόμενη αρχιτεκτονική έχει το βασικό μοντέλο δεδομένων (κύρια οντολογία) που υποστηρίζει το έργο



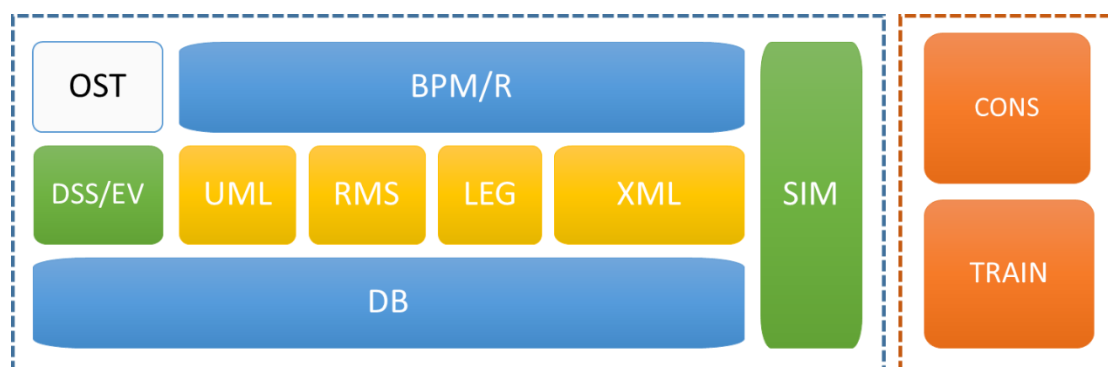


Σχήμα 3: Μεθοδολογία Υλοποίησης του έργου συσχετισμένη με την Επιχειρησιακή Αρχιτεκτονική των ΟΤΑ

Τα συστήματα τα οποία θα υποστηρίξουν την εκτέλεση του έργου παρουσιάζονται στο Σχήμα 4: Συστήματα και υποσυστήματα υποστήριξης της Επιχειρησιακής Αρχιτεκτονικής και αναλύονται παρακάτω. Μερικά από αυτά τα υποσυστήματα θα παραμείνουν και μετά το πέρας του έργου καθώς θα αποτελούν κομμάτια διαχείρισης της επιχειρησιακής αρχιτεκτονική μέσω του μοντέλου διακυβέρνησης.

Καθώς το έργο είναι σαφώς προσανατολισμένο σε συστήματα και όχι έντυπα παραδοτέα, η τα προτεινόμενα συστήματα είναι βασικό στοιχείο της προτεινόμενης αρχιτεκτονικής. Στο παρακάτω διάγραμμα, τα κύρια εργαλεία του έργου έχουν χρωματιστεί με μπλε χρώμα (BPM και DB). Τα εργαλεία υποστήριξης αποφάσεων παρουσιάζονται με πράσινο χρώμα, ενώ τα περιφερειακά εργαλεία (XML, UML, κλπ) παρουσιάζονται με κίτρινο χρώμα, ενώ τα εργαλεία διαβούλευσης και εκπαίδευσης με πορτοκαλί χρώμα.

Η υλοποίηση του έργου υποστηρίζεται από συστήματα, υποσυστήματα και μία κεντρική βάση δεδομένων όπως παρουσιάζεται στο παρακάτω Σχήμα.



Σχήμα 4: Συστήματα και υποσυστήματα υποστήριξης της Επιχειρησιακής Αρχιτεκτονικής

Τα συστήματα και υποσυστήματα που έχουν εντοπιστεί για την εκπόνηση του παρόντος έργου και αποτελούν αναπόσπαστο κομμάτι της επιχειρησιακής αρχιτεκτονικής είναι:

**BPM/R:** Το βασικό εργαλείο αποτύπωσης και ανασχεδιασμού διαδικασιών καθώς και αποτύπωσης του υφιστάμενου και μελλοντικού μοντέλου λειτουργίας (θέσεις εργασίας και τη στελέχωση). Το εργαλείο με το οποίο θα επιτευχθεί η μοντελοποίηση και ο ανασχεδιασμός των πρότυπων διαδικασιών είναι το ADONIS. Το εργαλείο μοντελοποίησης επιτρέπει την εισαγωγή/καταγραφή πληροφορίας που καλύπτει το σύνολο της επιχειρησιακής αρχιτεκτονικής. Αναλυτικότερα το εργαλείο καλύπτει για κάθε βήμα της διαδικασίας, τη μοντελοποίηση οργανογραμμάτων των οργανισμών, των εγγράφων που διακινούνται στο πλαίσιο εκτέλεσης μιας διαδικασίας, των απαραίτητων πόρων (Πληροφοριακά Συστήματα και διαδικτυακές υπηρεσίες), του νομικού πλαισίου (νομοθετικό αρμοδιότητας και κανονιστικό), καθώς και το συσχετισμό τους με τις οργανικές μονάδες, τους υπαλλήλους που εκτελούν τα βήματα και τα ΠΣ. Επιπλέον καλύπτει την εισαγωγή διαφόρων στοιχείων όπως χρόνος εκτέλεσης βήματος. Το εργαλείο μοντελοποίησης μπορεί να αναλυθεί στα εξής υποσυστήματα:

- **UML:** Το υποσύστημα περιλαμβάνει το εργαλείο σχεδιασμού UML των διαδικασιών καθώς και το αποθετήριο των σχημάτων. Είναι άρρηκτα συνδεδεμένο με τα δύο κεντρικά συστήματα του

έργου (BPM/R και DB). Η λειτουργικότητα του υποσυστήματος θα χρησιμοποιηθεί για την αποτύπωση των προδιαγραφών και απαιτήσεων των Πληροφοριακών Συστημάτων.

- **SIM:** Το υποσύστημα προσομοίωσης αποτελεί μέρος του BPM/R εργαλείου με δυνατότητα πραγματοποίησης σεναρίων προσομοίωσης επιχειρησιακών διαδικασιών βάση του χρόνου διεκπεραίωσης της εκάστης διαδικασίας. Το υποσύστημα είναι επίσης συνδεδεμένο με την κεντρική βάση δεδομένων. Στόχος του υποσυστήματος είναι:
  - η προσομοίωση και μέτρηση διαφορετικών εναλλακτικών σεναρίων των μελλοντικών διαδικασιών και υπηρεσιών, μέσω της προσομοίωσης διαδικασιών, διαφορετικές εκδοχές αναπτυχθέντων μοντέλων διαδικασιών θα αξιολογηθούν με ποσοτικό τρόπο σε επιλεγμένους δείκτες απόδοσης που σχετίζονται με τους χρόνους υλοποίησης των διαδικασιών – υπηρεσιών, το κόστος λειτουργίας, το βαθμό αξιοποίησης των χρησιμοποιούμενων πόρων κλπ. Με βάση τα προκριμένα σενάρια νέων και βελτιωμένων διαδικασιών αλλά και τις υφιστάμενες διαδικασίες που επιλέχθηκαν να διατηρηθούν στο μέλλον, θα διαμορφωθεί το ολοκληρωμένο μελλοντικό πρότυπο μοντέλο διαδικασιών ΟΤΑ.
  - η βέλτιστη αλληλουχία των σταδίων του Σχεδίου Μετάβασης, τα οποία πρέπει να βασίζονται σε αποτελέσματα υπολογισμού ή προσομοίωσης της ροής των διαδικασιών
  - η υλοποίηση τμήματος της πιλοτικής εφαρμογής, η οποία θα αξιοποιεί τις προδιαγραφές των πληροφοριακών συστημάτων, προϊόν του Πακέτου Εργασίας 4, παρέχοντας ακριβέστερα στοιχεία για το μελλοντικό σύστημα λειτουργίας.
- **LEG:** Το νομικό υποσύστημα (LEG) περιλαμβάνει την αποτύπωση των αντικειμένων γνώσης (knowledge objects) που προκύπτουν από την κείμενη νομοθεσία. Τα αντικείμενα γνώσης συσχετίζονται με τις προσφερόμενες υπηρεσίες και τις εσωτερικές διαδικασίες των ΟΤΑ Α' και Β' βαθμού καθώς και με το οργανόγραμμα, τις οργανικές θέσεις και τη στελέχωση των ΟΤΑ. Οι ομάδες εργασίας που έχουν πρόσβαση στο υποσύστημα είναι: (α) η νομική ομάδα του έργου, (β) η ομάδα επί τόπου καταγραφής (onsite team), (γ) οι εξωτερικές λειτουργικές ομάδες των ΟΤΑ Α' και Β' βαθμού και (δ) η ομάδα μοντελοποίησης του έργου. Το υποσύστημα LEG είναι συμβατό με την οντολογία για την Κωδικοποίηση και Αναμόρφωση της Ελληνικής Νομοθεσίας. Οι δύο βασικές κατηγορίες νομικών αντικειμένων στο πλαίσιο του έργου είναι το νομοθετικό πλαίσιο αρμοδιότητας και το κανονιστικό πλαίσιο εκτέλεσης της διαδικασίας.
- **RMS:** Το υποσύστημα της καταγραφής και διαχείρισης των απαιτήσεων λογισμικού (RMS) θα είναι ένα custom-made wiki-based εργαλείο, το οποίο επιτρέπει την συνεργασία με το BPM/R εργαλείο της αρχιτεκτονικής μέσω των απαραίτητων διασυνδέσεων. Το συγκεκριμένο υποσύστημα θα χρησιμοποιηθεί κατά τη διεξαγωγή προδιαγραφών και απαιτήσεων των νέων συστημάτων. Για κάθε διαδικασία που ανασχεδιάζεται θα υπάρχει σύνδεσμος που οδηγεί στις απαιτήσεις του συστήματος.

**DB:** Η κεντρική βάση δεδομένων αποτελεί το σημείο όπου εισάγονται τα δεδομένα από όλες τις φάσεις του έργου: μεταδεδομένα διαδικασιών. Η υλοποίηση της κεντρικής βάσης στηρίζεται στα πρότυπα που θα ακολουθηθούν και θα αποτελεί βασικό παραδοτέο του έργου καθώς μέσω αυτής και του συστήματος BPM/R θα μπορεί να παρακολουθείται και συντηρείται οποιαδήποτε διαδικασία. Πιο συγκεκριμένα οι οντότητες και τα υποσυστήματα που αποτελούν την κεντρική βάση δεδομένων είναι:

- Μητρώο Διαδικασιών/ Υπηρεσιών | BPM/R
- Μητρώο Πληροφοριακών Συστημάτων | OST
- Μητρώο XML εγγράφων | XML, OST
- Μητρώο Κωδικολογίων | OST
- Μητρώο Web Services | OST
- Μητρώο Προδιαγραφών | SRS

Μέρος της κεντρικής βάσης, με δυνατότητα χρήσης στοιχείων από όλα τα υποσυστήματα είναι και το **Εργαλείο Παρακολούθησης Δεικτών του Έργου**. Τα υποσυστήματα που είναι συνδεδεμένα ή αποτελούν μέρος της κεντρικής βάσης δεδομένων (DB) είναι:

- **OST:** Το υποσύστημα επί τόπου καταγραφής (On Site Tool - OST) είναι σχεδιασμένο για την αντίστοιχη ομάδα (onsite team), με το οποίο καθίσταται ευκολότερη η εισαγωγή και ανταλλαγή στοιχείων μεταξύ των συνεντεύξεων και των focus groups και της ομάδας μοντελοποίησης. Το υποσύστημα περιλαμβάνει αποθετήριο σχημάτων, φωτογραφιών και γρήγορου σχεδιασμού επιχειρηματικών διαδικασιών με απευθείας σύνδεση στο κεντρικό εργαλείο μοντελοποίησης. Η αποτύπωση της υφιστάμενης κατάστασης των ΟΤΑ θα διενεργηθεί σε πρώτη φάση μέσω αυτού του υποσυστήματος.
- **XML:** Το υποσύστημα περιγραφής XML αρχείων και μηνυμάτων ηλεκτρονικών υπηρεσιών συμβατό με το ΠΗΔ<sup>1</sup>, το EIF<sup>2</sup> και τα Core Vocabularies της ISA (Core Public Service Vocabulary<sup>3</sup>, Core Public Organisation Vocabulary<sup>4</sup>, Registered Organisation Vocabulary<sup>5</sup>, Core Person Vocabulary<sup>6</sup> κτλ.) για την περιγραφή των βασικών πεδίων δεδομένων. Το υποσύστημα XML είναι συνδεδεμένο με το BPM/R και την κεντρική βάση δεδομένων (DB). Αποτελείται από τη διεπαφή χρήστη και το αποθετήριο των XML σχημάτων. Κάθε έγγραφο και μήνυμα ηλεκτρονικής υπηρεσίας θα πρέπει να κωδικοποιηθεί σύμφωνα με τα παραπάνω πρότυπα. Σε XML θα κωδικοποιηθούν και τα μεταδεδομένα της διαδικασίας ακολουθώντας το ΠΗΔ (CCTS), CPSV-AP της ΕΕ και τα κωδικολόγια που υπάρχουν για την ανάθεση τιμών.
- **DSS/EV:** Το υποσύστημα υποστήριξης λήψης αποφάσεων και αξιολόγησης (DSS/EV) είναι υπεύθυνο για την κατηγοριοποίηση και αξιολόγηση των διαδικασιών μέσω πολυκριτηριακών μοντέλων. Το υποσύστημα αυτό καταγράφει στοιχεία στην κεντρική βάση δεδομένων. Το υποσύστημα στοχεύει στον εντοπισμό των προβληματικών διαδικασιών που τεκμηριώνεται με

---

<sup>1</sup> [http://www.yap.gov.gr/images/stories/Plaisio/FEK\\_1301\\_Kyrosi\\_Plaisiou.pdf](http://www.yap.gov.gr/images/stories/Plaisio/FEK_1301_Kyrosi_Plaisiou.pdf)

<sup>2</sup> [https://ec.europa.eu/isa2/sites/isa/files/eif\\_brochure\\_final.pdf](https://ec.europa.eu/isa2/sites/isa/files/eif_brochure_final.pdf)

<sup>3</sup> <https://joinup.ec.europa.eu/release/core-public-service-vocabulary/101>

<sup>4</sup> <https://joinup.ec.europa.eu/release/core-public-organisation-vocabulary-v100>

<sup>5</sup> <https://joinup.ec.europa.eu/release/core-business-vocabulary/100>

<sup>6</sup> <https://joinup.ec.europa.eu/release/core-person-vocabulary/100>

βάση τις τιμές Βασικών Δεικτών Απόδοσης (τον απαιτούμενο κόστος υλοποίησης, το χρόνο εκτέλεσης και την προσφερόμενη ποιότητα) και συνδέονται με τους Κρίσιμους Παράγοντες Επιτυχίας της λειτουργίας των Δήμων και Περιφερειών.

Τα υποσυστήματα Διαβούλευσης (CONS) και Εκπαίδευσης (TRAIN) θα υποστηρίζονται από τον δικτυακό τόπο που έχει ήδη δημιουργηθεί και διαχειρίζεται από την αναθέτουσα αρχή, <https://diadikasies.eetaa.gr>. Στην περίπτωση που δοθεί πρόσβαση στην παραπάνω πλατφόρμα – τύπου open e-class – ο ανάδοχος ή να διαχειρίζεται την πλατφόρμα

- **TRAIN:** Το υποσύστημα εκπαίδευσης περιλαμβάνει όλη την απαραίτητη λειτουργικότητα (κατηγορίες, αποστολή μηνυμάτων, σχεδιασμός τάξεων κτλ.) και πληροφορία (videos, παρουσιάσεις και άλλο υλικό) για την εξ' αποστάσεως εκπαίδευση των ατόμων που ορίζεται από την αναθέτουσα αρχή.
- **CONS:** Το υποσύστημα ηλεκτρονικής διαβούλευσης (CONS) περιλαμβάνει όλη την απαραίτητη λειτουργικότητα (εισαγωγή σχολίων/ερωτημάτων, προτάσεις, διενέργεια ψηφοφοριών κτλ.) για τη διεξαγωγή διαβουλεύσεων καθ' όλη τη διάρκεια του έργου από την περίοδο της καταγραφής μέχρι και τις πιλοτικές εφαρμογές. Το υποσύστημα CONS υποστηρίζει επίσης τη λειτουργικότητα του μοντέλου διακυβέρνησης της επιχειρησιακής αρχιτεκτονικής από το αίτημα εισαγωγής/τροποποίησης/διαγραφής διαδικασιών μέχρι την αποδοχή και αποτύπωση των νέων διαδικασιών/αλλαγών και τη μοντελοποίησή τους. Οι ομάδες εργασίας που έχουν πρόσβαση στο υποσύστημα CONS είναι: (α) η νομική ομάδα του έργου, (β) η ομάδα επί τόπου καταγραφής (onsite team), (γ) οι εξωτερικές λειτουργικές ομάδες των ΟΤΑ Α' και Β' βαθμού και (δ) η ομάδα μοντελοποίησης του έργου.

Εκτός της επικοινωνίας με την αναθέτουσα αρχή, η ομάδα έργου θα πρέπει να επικοινωνεί εσωτερικά καθώς και με τους ΟΤΑ πιλότους. Για τον λόγο αυτόν έχουν δημιουργηθεί επιπλέον κανάλια και εργαλεία επικοινωνίας. Η επικοινωνία με τους ΟΤΑ για την καταγραφή της υπάρχουσας κατάστασης διενεργείται μέσω email και ενός αρχικού διαβιβαστικού μηνύματος και εμπεριέχει την ζητούμενη πληροφορία από πλευράς των ΟΤΑ πιλότων. Το δεύτερο βήμα της επικοινωνίας περιλαμβάνει τη συνεννόηση για τις επί τόπου συναντήσεις και τη διενέργεια συνεντεύξεων με τις αρμόδιες διευθύνσεις και διενεργείται σύμφωνα με το Παράρτημα Δ του παραδοτέου. Η μεθοδολογία καταγραφής της υπάρχουσας κατάστασης παρουσιάζεται στο ακόλουθο Σχήμα 5: Μεθοδολογία αποτύπωσης υπάρχουσας κατάστασης.



Σχήμα 5: Μεθοδολογία αποτύπωσης υπάρχουσας κατάστασης

Η επικοινωνία με τα μέλη της ομάδας του αναδόχου για την εκτέλεση των εργασιών όλων των πακέτων εργασίας γίνεται μέσω κεντρικής λίστας email, η οποία απευθύνεται σε όλα τα μέλη του έργου. Επιπροσθέτως, έχει δημιουργηθεί κεντρικό αποθετήριο εγγράφων - <https://diadikasia-my.sharepoint.com/> - για την καλύτερη και πιο ενημερωμένη πρόσβαση της ομάδας έργου και την βελτιωμένη διαχείριση των διαφορετικών εκδόσεων.

Όλα τα έγγραφα από την εργασία αποτύπωσης της υπάρχουσας κατάστασης, τα οποία τροφοδοτούν όλα τα υπόλοιπα πακέτα εργασίας, ανταλλάσσονται μέσω του κεντρικού αποθετηρίου. Το κεντρικό αποθετήριο ακολουθεί τη δομή της επιχειρησιακής αρχιτεκτονικής: ΟΤΑ→Λειτουργική Περιοχή→Διαδικασία→Έγγραφα διαδικασίας (οργανόγραμμα, βηματική περιγραφή, αρχεία ΠΣ και έγγραφα).

Επιπλέον του αποθετηρίου έχει δημιουργηθεί κεντρικό online εργαλείο για την τήρηση των μεταδεδομένων των διαδικασιών, το οποίο αποτελεί μέρος της κεντρικής βάσης δεδομένων. Το εργαλείο καταγραφής αφορά κάθε φορέα ΟΤΑ ξεχωριστά, ακολουθεί τους κανόνες της επιχειρησιακής αρχιτεκτονικής, είναι πλήρως συμβατό με το πρότυπο καταγραφής και διασυνδέεται με το κεντρικό αποθετήριο.

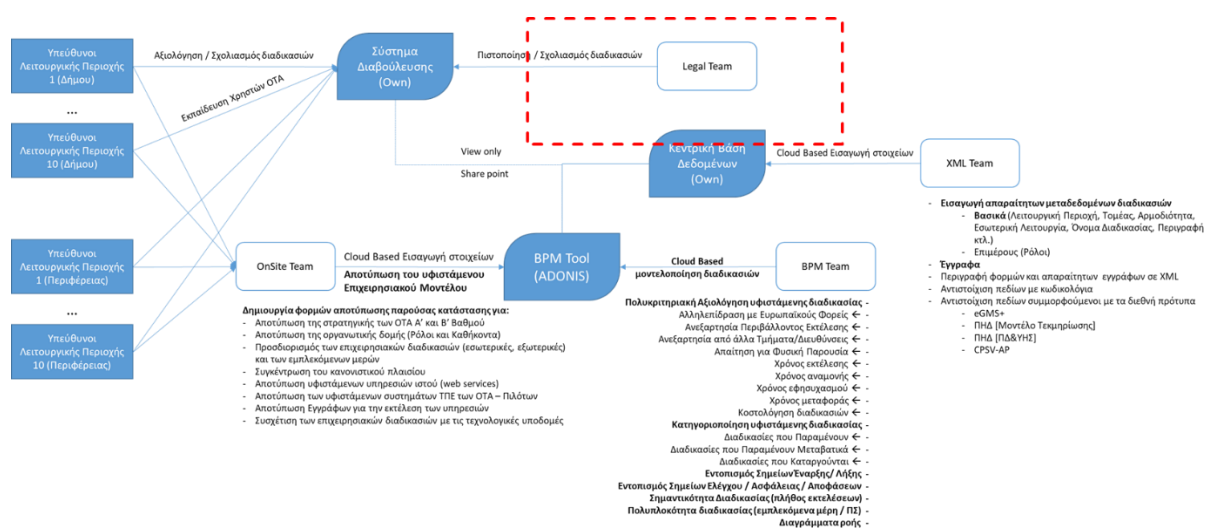
Μέσω του αποθετηρίου και του online εργαλείου επιτρέπονται:

1. Η στενή συνεργασία / επικοινωνία (μέρα-μέρα) των ομάδων OST-BPM, OST-XML
2. Η χρήση διαφόρων μεθόδων γρήγορης καταγραφής
  - Τυποποιημένη λίστα υπηρεσιών
  - Προσχέδια BPMN
  - Κείμενο (περιγραφής διαδικασίας) και φωτογραφίες (ΠΣ και εγγράφων)

### 3. Η καταγραφή εσωτερικών και εξωτερικών διαδικασιών και Βημάτων ανά φορέα και λειτουργική περιοχή

- Cloud-based drive (OST) / Αποθετήριο (εγγράφων, εγχειριδίων χρήσης κτλ.)
- Κεντρική Βάση Δεδομένων
- ADONIS (BPM)

Τέλος, μέσω του παρόντος μοντέλου διακυβέρνησης επιτρέπεται η παράλληλη εκτέλεση των παραπάνω διαδικασιών καθώς και η επικοινωνία με την αναθέτουσα αρχή σε προγενέστερο στάδιο αυτού της παράδοσης των παραδοτέων του κάθε πακέτου εργασίας. Το παρακάτω σχήμα παρουσιάζει την παράλληλη λειτουργία των ομάδων εργασίας του αναδόχου στο πλαίσιο των πακέτων εργασίας 1 και 2.



Σχήμα 6: Παράλληλες εργασίες της ομάδας εργασίας κατά τη μοντελοποίηση

Στη συνέχεια, στο παραδοτέο γίνεται παράθεση του μοντέλου διακυβέρνησης. Το μοντέλο διακυβέρνησης διασφαλίζει τη συνεργασία της Διαχειριστικής Αρχής με τις Κεντρικές Ομάδες Εργασίας Λειτουργικών Περιοχών των ΟΤΑ, στον καθορισμό των διοικητικών διαδικασιών εισαγωγής/ τροποποίησης/ διαγραφής μοντελοποιημένων διαδικασιών μέσω μιας εφαρμογής διαχείρισης αιτημάτων για μελλοντικές αλλαγές καθώς και τη διαδικασίες συντήρησης και διασύνδεσης υπηρεσιών. Το μοντέλο διακυβέρνησης παρουσιάζει άμεση συσχέτιση με την επίτευξη οργανωσιακής και σημασιολογικής διαλειτουργικότητας.

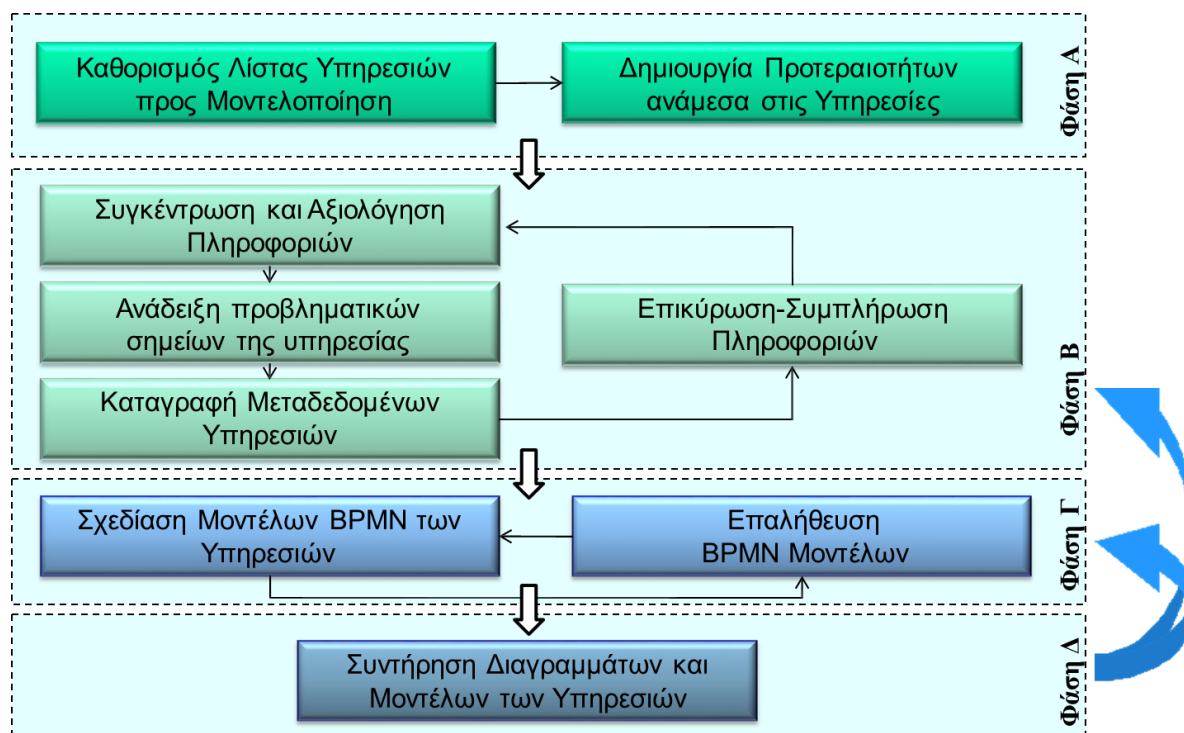
Το πρώτο μέρος του μοντέλου διακυβέρνησης αποτελεί ο καθορισμός της διαχειριστικής αρχής ως προς τη διαχείριση των μοντελοποιημένων διαδικασιών και των επιμέρους εκδόσεων αυτών. Για τους ΟΤΑ Α' και Β' βαθμού τον ρόλο αυτό διαδραματίζει η ΕΕΤΑΑ. Η συνεργασία και η διαχείριση των ΟΤΑ με τη Διαχειριστική Αρχή πραγματοποιείται σύμφωνα με κανόνες, οι οποίοι αποτελούν κανόνες του ΠΗΔ για την οργανωσιακή διαλειτουργικότητα και παρουσιάζονται αναλυτικά στο παραδοτέο.

Επιπροσθέτως, η Διαχειριστική Αρχή και οι ΟΤΑ πρέπει να μεριμνούν για την υλοποίηση συγκεκριμένων βημάτων προς την επίτευξη οργανωσιακής διαλειτουργικότητας και μετά το πέρας του παρόντος έργου τα οποία υιοθετούνται στο έργο και αφορούν στα παρακάτω βήματα:

1. Η μοντελοποίηση και διαγραμματική απεικόνιση των υπηρεσιών, με απώτερο στόχο τη συνεχή διοίκηση και βελτιστοποίησή τους.
2. Ο καθορισμός ρόλων και αρμοδιοτήτων για την εκτέλεση και την παρακολούθηση της εκτέλεσης των βημάτων παροχής των υπηρεσιών.
3. Η ανάδειξη των κοινών χαρακτηριστικών των υπηρεσιών και η ομογενοποίηση των λειτουργιών τους, όπου αυτό είναι εφικτό, ώστε να δίνεται όσο το δυνατόν πιο ομοιογενής εικόνα σε πολίτες και επιχειρήσεις.
4. Η ευθυγράμμιση των διαδικασιών των Φορέων της Δημόσιας Διοίκησης (process alignment), ώστε να είναι δυνατή η διασύνδεση των διαφόρων διαδικασιών και ο συνδυασμός τους για την παροχή σύνθετων, ολοκληρωμένων υπηρεσιών.
5. Η υλοποίηση ηλεκτρονικών υπηρεσιών «μιας στάσης» (one-stop) με την αξιοποίηση διαλειτουργικών πληροφοριακών συστημάτων, τα οποία διατηρούν την αυτονομία τους στην εσωτερική τους λειτουργία (χαλαρής σύνδεσης διαλειτουργικότητα).
6. Η σύνδεση των προτύπων ηλεκτρονικών υπηρεσιών με τα επιχειρησιακά πρότυπα κάθε Φορέα, ώστε αυτές να αποτελούν μέρος της καθημερινής λειτουργίας του.
7. Ο σαφής καθορισμός της συμμετοχής των χρηστών στη διεκπεραίωση των υπηρεσιών, σε συνδυασμό με τα κατάλληλα τεχνολογικά πρότυπα και τις πολιτικές αυθεντικοποίησης.
8. Η προτυποποίηση κανόνων για τη διαχείριση της ανταλλαγής πληροφοριών και μηνυμάτων.
9. Η παροχή υπηρεσιών από πολλαπλές πηγές/ κανάλια.
10. Η κατάλληλη προσαρμογή του θεσμικού πλαισίου για την οριοθέτηση των ευθυνών και κατανομή των αρμοδιοτήτων μεταξύ των Φορέων.

Το δεύτερο μέρος αποτελεί ο καθορισμός της μεθοδολογίας μοντελοποίησης και συντήρησης των μοντελοποιημένων διαδικασιών μετά το πέρας του έργου, καθώς θα αποτελεί το βασικό αποθετήριο μοντελοποιημένων διαδικασιών. Όπως επίσης, και τα βήματα προς την επίτευξη οργανωσιακής διαλειτουργικότητας. Η μεθοδολογία μοντελοποίησης διαδικασιών παρουσιάζεται στο ακόλουθο σχήμα:





Σχήμα 7: Μεθοδολογία μοντελοποίησης διαδικασιών σύμφωνα με το ΠΗΔ

Το τρίτο μέρος του μοντέλου διακυβέρνησης αποτελεί η εφαρμογή διαχείρισης αιτημάτων, η οποία θα διαχειρίζεται την επικοινωνία και τη διαβούλευση για την αλλαγή των διαδικασιών και περιλαμβάνει τα ακόλουθα βήματα: (α) εξουσιοδότηση χρηστών φορέα, (β) υποβολή αιτήματος αλλαγής/τροποποίησης/διαγραφής διαδικασίας, (γ) εντοπισμός κατάλληλων χρηστών – περίοδος διαβούλευσης, (δ) απόφαση αποδοχής (ή όχι) του αιτήματος, (ε) έγκριση αιτήματος - προτείνεται η έγκριση των αιτημάτων από την ΚΕΔΕ, (στ) ανασχεδιασμός της διαδικασίας στο σύστημα BPM/R από το κατάλληλα εκπαιδευμένο προσωπικό της ΕΕΤΑΑ, (ζ) ανασχεδιασμός του οργανογράμματος από την ΕΕΤΑΑ, (η) πιλοτική χρήση της διαδικασίας, (θ) έγκριση παραγωγικής λειτουργίας και (ι) επανάληψη των βημάτων (στ) και (ζ) μέχρι την τελική έγκριση παραγωγικής λειτουργίας. Το μέρος του μοντέλου διακυβέρνησης που περιλαμβάνει τη διασύνδεση υπηρεσιών εν' όψει επερχόμενων συνεργασιών σε Εθνικό και Ευρωπαϊκό επίπεδο θα είναι συμβατό με το ΠΗΔ, τα ευρωπαϊκά πρότυπα και τις βέλτιστες πρακτικές

Τα υποσυστήματα του έργου που αποτελούν μέρος του μοντέλου διακυβέρνησης είναι τα εξής:

- **Το σύστημα του ADONIS** διαθέτει τη δυνατότητα να χρησιμοποιείται εκτός από εργαλείο μοντελοποίησης και για τη διαχείριση των μοντελοποιημένων διαδικασιών, εφόσον προσφέρει λειτουργίες διαχείρισης, προσομοίωσης και ανάλυσης. Από αυτό το σύστημα καλύπτεται το μεγαλύτερο μέρος της επιχειρησιακής αρχιτεκτονικής και του μοντέλου διακυβέρνησης μετά το πέρας του έργου (νομοθετικό πλαίσιο, οργανόγραμμα και διοικητικές θέσεις, έγγραφα, πληροφοριακά συστήματα και μητρώα, διαδικτυακές υπηρεσίες).
- **Το υποσύστημα της αξιολόγησης (DSS/EV)**, είναι ξεχωριστό εργαλείο και αποτελεί μέρος της συνολικής βάσης δεδομένων. Από αυτό το εργαλείο διεξάγονται αποτελέσματα για τη συνολική βαθμολογία και «υγεία» των διαδικασιών. Οι δείκτες αξιολόγησης παρουσιάζονται στο αντίστοιχο κεφάλαιο.

- Το υποσύστημα διαβούλευσης (**CONS**) μπορεί να επανα-σχεδιαστεί για να αποτελέσει την εφαρμογή διαχείρισης αιτημάτων και διαβούλευσης.
- Το υποσύστημα εγγράφων και μηνυμάτων (**XML**) θα διατηρεί τις αποτυπώσεις των νέων εγγράφων σε XML και θα είναι συνδεδεμένο με το κεντρικό σύστημα διαχείρισης ADONIS μέσω URLs.
- Το υποσύστημα προδιαγραφών και απαιτήσεων (**RMS**) θα διατηρεί τις απαιτήσεις και τις προδιαγραφές των υπό διαμόρφωση συστημάτων και θα είναι συνδεδεμένο με το κεντρικό σύστημα διαχείρισης ADONIS μέσω URLs.

Στο πλαίσιο του προτεινόμενου μοντέλου διακυβέρνησης προδιαγράφεται η αντιμετώπιση κοινών λειτουργιών των διαδικασιών διεκπεραίωσης υπηρεσιών με ενιαίο τρόπο. Οι κοινές λειτουργίες σύμφωνα με το ΠΔ&ΥΗΣ είναι:

- η διαδικασία εγγραφής ενός χρήστη και διαχείρισης των αναγνωριστικών του στοιχείων, λαμβάνοντας υπόψη τις νομικές διατάξεις περί προστασίας προσωπικών δεδομένων.
- η διαχείριση θεμάτων αυθεντικοποίησης ενός χρήστη.
- η παραγωγή και διαχείριση ηλεκτρονικών εντύπων και φορμών.
- η παρακολούθηση της εξέλιξης της διαδικασίας εξυπηρέτησης.
- η εκτέλεση ηλεκτρονικών πληρωμών. Τους μηχανισμούς αναζήτησης και ανάκτησης δεδομένων και εγγράφων
- Οι επιπλέον κοινές λειτουργίες OTA θα οριστούν κατά τη διάρκεια του παρόντος έργου.

Τέλος, προδιαγράφεται η δημιουργία πρότυπων υπηρεσιών και η ταξινόμησή τους. Για τη δημιουργία πρότυπων διαδικασιών χρειάζονται:

- Το επίπεδο επίτευξης ηλεκτρονικών συναλλαγών ή ο καθορισμός του επιπέδου αυτοματισμού.
- Ο αριθμός και το είδος των δικαιολογητικών που απαιτούνται για την εκτέλεσή τους, αν δηλαδή η υπηρεσία απαιτεί μόνο τη συμπλήρωση και υποβολή μίας αίτησης (μονοεισοδική υπηρεσία) ή προϋποθέτει την υποβολή δικαιολογητικών που παρέχονται από άλλους φορείς (πολυεισοδική υπηρεσία).
- Αν η υπηρεσία περιλαμβάνει πληρωμή ή όχι.
- Τη φύση του αποτελέσματος, αν δηλαδή η υπηρεσία αφορά σε απλή διασταύρωση/ επιβεβαίωση στοιχείων ή περιλαμβάνει την υποβολή στοιχείων και την παραλαβή πιστοποιητικών.
- Την Ταξινόμηση Απαιτήσεων σε:
  - Απαιτήσεις από άλλους Φορείς vs Ανεξάρτητες απαιτήσεις vs Απαιτήσεις που ικανοποιούνται μόνο με συμβατικά μέσα

- ο Στοιχειώδεις Υπηρεσίες, οι οποίες δεν χρησιμοποιούν αποτελέσματα άλλων υπηρεσιών και Σύνθετες Υπηρεσίες, η ολοκλήρωση των οποίων προϋποθέτει τη διαθεσιμότητα αποτελεσμάτων άλλων υπηρεσιών.

Τέλος, στο μοντέλο διακυβέρνησης περιλαμβάνονται και οι ειδικές λειτουργίες του εργαλείου ADONIS για την ανάλυση και το συσχετισμό των επιχειρησιακών διαδικασιών. Το εργαλείο μοντελοποίησης ADONIS παρέχει μία σουίτα διαφόρων προκαθορισμένων αναλύσεων με δυνατότητες συσχέτισης και ανάλυσης διαφόρων συστατικών της επιχειρησιακής αρχιτεκτονικής (νομοθετικό και κανονιστικό πλαίσιο, οργανικές μονάδες, πληροφοριακά συστήματα, έγγραφα κτλ.) που έχουν μοντελοποιηθεί ανά διαδικασία ή και ανά λειτουργική περιοχή.

Η μοντελοποίηση των υφιστάμενων διαδικασιών που διενεργείται από τον ανάδοχο εμπεριέχει όλα τα απαραίτητα στοιχεία: (α) ροή εργασίας που ακολουθεί η εκτέλεση κάθε διαδικασίας με βάση πρότυπη σημειογραφία, (β) το νομοθετικό (control objective) και το κανονιστικό πλαίσιο (controls) που αφορούν στην εκάστοτε διαδικασία, (γ) τους εμπλεκόμενους ρόλους (referenced resource) για την υλοποίηση της κάθε διαδικασίας και τη θέση τους στην οργανωτική δομή, (δ) ειδικότερο προσδιορισμό των βημάτων της διαδικασίας που διενεργούνται (ή θα διενεργούνται), (ε) διακινούμενα έντυπα, δεδομένα και πληροφορίες εισόδου/εξόδου της εκάστοτε διαδικασίας με ειδικότερο προσδιορισμό εκείνων των ροών πληροφορίας και εντύπων που αναμένεται να υλοποιηθούν σε ηλεκτρονική μορφή, (στ) τα πληροφοριακά συστήματα και τη διασύνδεσή τους επίπεδο βήματος της διαδικασίας και (ζ) τα μεταδεδομένα κάθε διαδικασίας που είναι αναγκαία για την αποτύπωση της πλήρους εικόνας για κάθε διαδικασία (πχ. κόστη, χρόνοι κλπ.).

Στη συνέχεια του παραδοτέου παρατίθεται ένα πλήρες παράδειγμα χρήσης της επιχειρησιακής αρχιτεκτονικής (κεφάλαιο 5), περιγράφεται η διαδικασία εισόδου στο κύριο εργαλείο καταγραφής και διαχείρισης διαδικασιών και οι άδειες χρήσης του (κεφάλαιο 6) και τέλος περιγράφεται το πρόγραμμα εκπαίδευσης των χρηστών και των διαχειριστών της αναθέτουσας αρχής (κεφάλαιο 7).