

Απολογισμός 2022

Διεύθυνση Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης

Εισαγωγή

Η Διεύθυνση Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης, με αρμοδιότητα σε όλη την Περιφέρεια Κρήτης και έδρα το Ηράκλειο, έχει ως βασικό σκοπό το σχεδιασμό, την ανάπτυξη και τη φροντίδα για την απρόσκοπτη λειτουργία των συστημάτων ΤΠΕ του φορέα. Υποστηρίζει τεχνικά 35 κτίρια της Περιφέρειας σε όλη την Κρήτη και 1.512 εγκατεστημένους Η/Υ.

Είναι εν γένει αρμόδια για τη στρατηγική των υποδομών πληροφορικής και επικοινωνιών της Περιφέρειας Κρήτης.

Έργο της είναι να Σχεδιάζει, να Εφαρμόζει, να Ελέγχει και να Αξιολογεί τις εφαρμογές Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης και ψηφιακού εκσυγχρονισμού των Υπηρεσιών της Περιφέρειας Κρήτης, σύμφωνα με τις προδιαγραφές και τις διαδικασίες του **Ολοκληρωμένου Συστήματος Διαχείρισης (IMS) ISO 27001, 9001, 14001, και 45001**, του Κανονισμού **GDPR** και όλης της νομοθεσίας του Υπουργείου Ψηφιακής Διακυβέρνησης.

Κυριότερες αρμοδιότητες:

- παροχή τεχνικής υποστήριξης, και ενίσχυση της αναβάθμισης των τεχνολογικών δεξιοτήτων των υπαλλήλων της Περιφέρειας στην χρήση νέων συστημάτων,
- εξασφάλιση της διαφάνειας των πράξεων των περιφερειακών οργάνων,
- σχεδιασμός, ανάπτυξη και υποστήριξη της εύρυθμης και αποδοτικής λειτουργίας των συστημάτων πληροφορικής και επικοινωνιών, ιστοσελίδων, δικτυακών πυλών και αποθετηρίων του φορέα και των περιφερειακών υπηρεσιών του,
- διασφάλιση της τεχνικής και οργανωτικής διαλειτουργικότητας των συστημάτων με αντίστοιχα συστήματα εθνικής εμβέλειας κεντρικών φορέων της Διοίκησης
- βέλτιστη αξιοποίηση των διαθέσιμων πόρων για την ανάπτυξη και βελτίωση των υποδομών πληροφορικής και επικοινωνιών της Περιφέρειας, καθώς και των περιφερειακών υπηρεσιών της.

Κύριο Μέρος Απολογισμού

Οι στόχοι της Διεύθυνσης Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης για το 2022 ήταν οι εξής:

1) Εκσυγχρονισμός Εξοπλισμού των Υπηρεσιών και υπαλλήλων της Περιφέρειας Κρήτης:

Στόχος για το 2022 ήταν να διατεθούν και να εγκατασταθούν νέα μηχανήματα (ΗΥ, εκτυπωτές, Server, storages κλπ.), όπου αυτό ήταν αναγκαίο, και ανάλογα με τις διαθέσιμες πιστώσεις ή να αναβαθμιστεί και να διατεθεί ήδη υπάρχων εξοπλισμός.

ΚΑΤΗΓΟΡΙΑ ΕΞΟΠΛΙΣΜΟΥ	ΑΡΙΘΜΟΣ ΑΙΤΗΜΑΤΩΝ ΠΟΥ ΔΙΕΚΠΕΡΑΙΩΘΗΚΑΝ			
	ΠΕ ΗΡΑΚΛΕΙΟΥ	ΠΕ ΧΑΝΙΩΝ	ΠΕ ΛΑΣΙΘΙΟΥ	ΠΕ ΡΕΘΥΜΝΗΣ
Νέοι Η/Υ	57	46	9	2
Εξοπλισμός Τηλεργασίας	54	50	2	0
Εκτυπωτές/ Scanner/ Φωτοτυπικά Μηχανήματα	28	18	23	0
Τηλεφωνία	95	54	2	0
Ηλεκτρολογικά Υλικά	12	7	0	0
Λοιπός Βοηθητικός Εξοπλισμός	78	31	50	14
ΣΥΝΟΛΑ ΑΝΑ ΠΕ	324	206	85	16
ΣΥΝΟΛΟ ΠΕΡΙΦΕΡΕΙΑΣ	631			

2) Αναβάθμιση του λειτουργικού συστήματος των Ηλεκτρονικών Υπολογιστών και Servers:

Στόχος για το 2022 ήταν να αναβαθμιστεί το λειτουργικό των ΗΥ τουλάχιστον σε Windows 10 αλλά και του λειτουργικού των Server σε Windows Server 2019.

Έγινε αναβάθμιση του λειτουργικού συστήματος όλων των Server σε Windows Server 2019 καθώς και μετά όλων των εφαρμογών από το G-Cloud στο AZURE Active Directory.

Σημειώνεται ότι, οι ενέργειες και δράσεις αναβάθμισης, που υλοποιήθηκαν από τη Διεύθυνση Ηλεκτρονική Διακυβέρνησης, στηρίζονται σε σχετικό ΠΡΩΤΟΚΟΛΛΟ ΣΥΝΕΡΓΑΣΙΑΣ που έχει συναφθεί μεταξύ της Γενικής Γραμματείας Πληροφοριακών Συστημάτων Δημόσιας Διοίκησης (ΓΓΠΣ) του Υπουργείου Ψηφιακής Διακυβέρνησης και της ΠΕΡΙΦΕΡΕΙΑΣ ΚΡΗΤΗΣ.

Μέσω των υπηρεσιών νέφους (cloud) της Microsoft 365 και του Microsoft Azure Active Directory, παρέχεται πρόσβαση σε πληθώρα εφαρμογών όπως Office 365, One Drive, Teams, Share Point κ.α. Τα δεδομένα των χρηστών αποθηκεύονται σε υποδομές της Microsoft AZURE, σε Κέντρα Αποθήκευσης Δεδομένων(data-centers),τα οποία βρίσκονται στην Ευρώπη και πληρούν όλες τις προϋποθέσεις που θέτει ο Γενικός Κανονισμός Προστασίας Δεδομένων (ΕΕ) 2016/679 (GDPR) και το ISO 27001.

Η λειτουργία του Azure AD ανταποκρίνεται στα διεθνή, τοπικά και κλαδικά πρότυπα και όρους, με πάνω από 1.000 ελέγχους για την ασφάλεια και προστασία των δεδομένων. Τα παραπάνω δύο εργαλεία αποτελούν την καλύτερη επιλογή για οργανισμούς που χρησιμοποιούν εφαρμογές του Office, για την αποθήκευση και κοινή χρήση αρχείων στο cloud, σε PC, Mac ή κινητές συσκευές. Ο υπάλληλος που χρησιμοποιεί τα συγκεκριμένα εργαλεία έχει στη διάθεση του το Microsoft Outlook πάντα και παντού σε όλες τις συσκευές που χρησιμοποιεί αλλά και στο κινητό του τηλέφωνο. Έτσι δίνεται η δυνατότητα στους υπαλλήλους της Περιφέρειας να εργαστούν αποδοτικά και με ασφαλή τρόπο και να

συνεργάζονται μεταξύ τους από οπουδήποτε, σε πραγματικό χρόνο. Ο διαθέσιμος χώρος αποθήκευσης για κάθε υπάλληλο είναι 5 TB, χωρητικότητα που καλύπτει και τις πιο εξεζητημένες απαιτήσεις. Επομένως, η αρχειοθέτηση στο cloud είναι σχεδόν απεριόριστη αλλά και η εφαρμογή πολιτικών μακροπρόθεσμης διατήρησης, εξασφαλίζει ότι δεν χαθεί ποτέ κάποιο αρχείο ή μήνυμα ηλεκτρονικού ταχυδρομείου.

Επίσης προβήκαμε στην μετάπτωση των εφαρμογών Πάπυρος, Ots και Comidor στο AZURE Active Directory, εξασφαλίζοντας ασφάλεια, προστασία των δεδομένων και αναβαθμισμένο περιβάλλον εργασίας.

3) Ανάπτυξη νέας ιστοσελίδας της Περιφέρειας Κρήτης (www.crete.gov.gr):

Στόχος για το 2022 ήταν η δημιουργία περισσότερο λειτουργικής και εύκολα προσβάσιμης ιστοσελίδας από την ήδη υπάρχουσα, με σκοπό την αύξηση της επισκεψιμότητας της και κατά συνέπεια την καλύτερη εξυπηρέτηση των πολιτών και των γενικότερα των χρηστών της ιστοσελίδας.

Από τις 7/7/2022 βρίσκεται σε πλήρη λειτουργία η νέα ιστοσελίδα της Περιφέρειας Κρήτης <https://www.crete.gov.gr>, σε Microsoft Azure , που σχεδιάστηκε και υλοποιήθηκε αποκλειστικά από τα στελέχη της Διεύθυνσης Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης.

Στη νέα Ιστοσελίδα της Περιφέρειας αποτελεί σημαντική και κρίσιμη καινοτομία η ενσωματωμένη εφαρμογή «**Οδηγός του Πολίτη**» με **300 ψηφιακές υπηρεσίες** που αφορούν στην εξυπηρέτηση του κοινού για διαδικασίες της Περιφέρειας Κρήτης.

4) Αποκλειστική εξυπηρέτηση των συναδέλφων- χρηστών με σύστημα Ticketing σε online πλατφόρμα αιτημάτων:

Στόχος για το 2022 ήταν η διαβαθμισμένη και 24ωρη δυνατότητα πρόσβασης όλων των υπαλλήλων στην πλατφόρμα υποβολής αιτημάτων υποστήριξης μέσω ΠΑΠΥΡΟΥ, και η άμεση υποστήριξη σε θέματα απομακρυσμένης διασύνδεσης για τηλεργασία και προγραμματισμό τηλεδιασκέψεων.

ΚΑΤΗΓΟΡΙΑ ΑΙΤΗΜΑΤΟΣ ΥΠΟΣΤΗΡΙΞΗΣ	ΑΡΙΘΜΟΣ ΑΙΤΗΜΑΤΩΝ ΠΟΥ ΔΙΕΚΠΕΡΑΙΩΘΗΚΑΝ				
	ΠΕ ΗΡΑΚΛΕΙΟΥ	ΠΕ ΧΑΝΙΩΝ	ΠΕ ΛΑΣΙΘΙΟΥ	ΠΕ ΡΕΘΥΜΝΗΣ	ΣΥΝΟΛΑ ΠΚ
Τεχνική Υποστήριξη Γενικά	504	227	113	120	964
Εφαρμογές	281	149	66	32	528
Δίκτυο	121	93	46	7	267
Email	119	88	38	22	267
Ιστοσελίδα	46	77	9	11	143
Τηλεδιάσκεψη	51	18	6	0	75
Νέα Θέση Εργασίας	37	4	5	0	46

Ψηφιακή- Άυλη Υπογραφή	64	47	10	19	140
Υπολογιστής	255	91	63	49	458
Scanner-Εκτυπωτής-Φωτοτυπικό μηχάνημα	306	103	104	44	557
Τηλεφωνία	75	16	20	3	114
Άλλο	98	47	24	20	189
Σύνολα ανά ΠΕ	1957	960	504	327	3748

5) Ολοκλήρωση της διάθεσης του συνόλου των άυλων υπογραφών:

Στόχος για το 2022 ήταν η διάθεση του συνόλου των άυλων υπογραφών που έχουν παραχωρηθεί στην Περιφέρεια Κρήτης και παράλληλα η εκπαίδευση των χρηστών για την online χρήση τους μέσω της πλατφόρμας websign.

Πραγματοποιήθηκε η διάθεση και η εκπαίδευση για τη χρήση μέσω της πλατφόρμας websign **140** συνολικά άυλων υπογραφών, ως εξής:

ΑΡΙΘΜΟΣ ΑΥΛΩΝ ΥΠΟΓΡΑΦΩΝ ΠΟΥ ΔΙΑΤΕΘΗΚΑΝ				
ΠΕ ΗΡΑΚΛΕΙΟΥ	ΠΕ ΧΑΝΙΩΝ	ΠΕ ΛΑΣΙΘΙΟΥ	ΠΕ ΡΕΘΥΜΝΗΣ	ΣΥΝΟΛΟ ΠΚ
64	47	10	19	140

6) Εφαρμογή και εναρμόνιση διαδικασιών ISO στην Δ/ση Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης.

Η Διεύθυνση Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης έχει αναπτύξει και εφαρμόζει ένα Ολοκληρωμένο Σύστημα Διαχείρισης (IMS) βάσει διεθνών Προτύπων, το οποίο περιλαμβάνει:

ISO 9001:2015 που αφορά στο πρότυπο Διαχείρισης Ποιότητας

ISO 14001:2015 που αφορά στο πρότυπο Περιβαλλοντικής Διαχείρισης, και

ISO 45001:2018 που αφορά στο πρότυπο της Διαχείρισης Υγείας & Ασφάλειας στην Εργασία.

Στο πλαίσιο του Ολοκληρωμένου Συστήματος Διαχείρισης η Διεύθυνση Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης έχει ολοκληρώσει και διαθέτει τα παρακάτω:

- Πολιτική συστήματος ISO
- Κανονισμός Ασφάλειας και Χρήσης Περιφέρειας Κρήτης
- Πιστοποιητικό Σύστημα Διαχείρισης Ποιότητας ISO 9001 : 2015
- Πιστοποιητικό Σύστημα Διαχείρισης της Υγείας & Ασφάλειας στην Εργασία ISO 45001 : 2018
- Πιστοποιητικό Σύστημα Περιβαλλοντικής Διαχείρισης ISO 14001 : 2015

Για την απόκτηση και την συντήρηση των ανωτέρω συστημάτων κατά τη διάρκεια του έτους πραγματοποιήθηκαν συνολικά 4 εσωτερικές και 2 εξωτερικές επιθεωρήσεις.

Επιπλέον, κατά την διάρκεια του 2022 η ΔΗΔ ξεκίνησε τις εργασίες για την εφαρμογή του **ISO 27001** που αφορά στη **διαχείριση της ασφάλειας των πληροφοριών**, το οποίο κρίθηκε αναγκαίο, λαμβάνοντας υπόψη τις απαιτήσεις που προκύπτουν από την εφαρμογή και χρήση των Πληροφοριακών συστημάτων ως βασικά εργαλεία εργασίας και διακίνησης πληροφορίας.

Οι εργασίες που πραγματοποιήθηκαν για το ISO 27001:2013 περιλαμβάνουν:

1. Την ανάλυση και καταγραφή της υφιστάμενης κατάστασης, μελέτη, σχεδιασμό, εφαρμογή και έλεγχο των διαδικασιών.
2. Τον προγραμματισμό εκπαιδεύσεων του προσωπικού σε αντικείμενα σχετικά με το σύστημα,
3. Τη συγγραφή και συμπλήρωση των απαιτούμενων από το σύστημα εντύπων,
4. Την προετοιμασία του συστήματος για την διενέργεια εσωτερικών επιθεωρήσεων.
5. Την προετοιμασία όλων των απαιτούμενων εγγράφων και προϋποθέσεων για την εξωτερική επιθεώρηση από εταιρεία πιστοποίησης, η οποία έλαβε χώρα στο τέλος του έτους.

Στο πλαίσιο της προετοιμασίας για την εξωτερική επιθεώρηση πραγματοποιήθηκαν οι εξής εργασίες:

- εργασίες συντήρησης και εξασφάλισης της ελεγχόμενης πρόσβασης στο Computer Room του κτιρίου της Διεύθυνσης
- εργασίες μηχανολογικού και ηλεκτρολογικού εξοπλισμού,
- εγκαταστάθηκε σύστημα αδιάλειπτης λειτουργίας, που εξασφαλίζει την απρόσκοπτη και συνεχόμενη παροχή υπηρεσιών της Διεύθυνσης.
- έγινε η προμήθεια του απαραίτητου εξοπλισμού για την προστατευμένη πρόσβαση στο διαδίκτυο και την εφαρμογή κανόνων λειτουργίας με τη χρήση των απαραίτητων firewalls
- η προμήθεια εξυπηρετητών για την διαφύλαξη των πληροφοριών και του λειτουργικού συστήματος.

Άλλες δράσεις που πρέπει να αναφερθούν στο αντικείμενο της ευθύνης (ημερίδες, συνέδρια, άλλες δράσεις)

1) Σημαντικό Project για τη Δ/ση Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης για το 2022 υπήρξε ο σχεδιασμός νέας αρχιτεκτονικής δικτύου για τις ανάγκες του φορέα. Αυτό επιτυγχάνεται με εγκατάσταση και παραμετροποίηση νέων δικτυακών και υπολογιστικών υποδομών

(firewalls, switches και routers) και εκσυγχρονισμό των Server rooms των κεντρικών κτιρίων της Περιφέρειας.

2) Μεταφορά χρηστών σε active directory και μεταφόρτωση και συγχρονισμός αρχείων στο OneDrive

3) Χρήση της δωρεάν εφαρμογής Teams για τηλεδιασκέψεις και απομακρυσμένες συναντήσεις.

4) 28 Σεμινάρια Εκπαίδευσης όλου του μόνιμου προσωπικού της Περιφέρειας στις εφαρμογές Microsoft - Office 365, με ιδιαίτερη έμφαση στη χρήση των εφαρμογών Teams και OneDrive, για απομακρυσμένη σύνδεση και εργασία.

5) Δημιουργία και χρήση διαδραστικής πλατφόρμας με χρήση της εφαρμογής Teams, για την εκπαίδευση, την παροχή υποστήριξης και την επικοινωνία του προσωπικού.

6) Συνάντηση συνεργασίας στελεχών της ΔΗΔ με στελέχη της Γενικής Γραμματείας Πληροφοριακών Συστημάτων Δημόσιας Διοίκησης και της ΚΤΠ στην Αθήνα

7) Συμμετοχή στην **έκθεση Καινοτομίας και Τεχνολογίας Beyond 4.0** στη Θεσσαλονίκη και συνάντηση εργασίας με στελέχη της ΠΚΜ

8) Νέα εφαρμογή για **καταχώρηση εκλογικών διαδικασιών** η οποία εκπονείται, εγκαθίσταται και παραμετροποιείται για τα δεδομένα της Π.Κ. από τη ΔΗΔ