

Εγχειρίδιο Συστήματος

Ποιότητας

ISO 9001:2015

&

Διαχείρισης

Ασφάλειας Πληροφοριών

ISO 27001:2013

έκδοση:

4η/ 01.02.2024

έγκριση:

B. Rormose, X. Καρακασίδης

ΠΕΡΙΕΧΟΜΕΝΑ

1	ΠΑΡΟΥΣΙΑΣΗ ΤΗΣ ΕΤΑΙΡΕΙΑΣ	3
2	ΑΝΑΛΥΣΗ ΠΛΑΙΣΙΟΥ ΛΕΙΤΟΥΡΓΙΑΣ	5
3	ΠΟΛΙΤΙΚΗ ΑΣΦΑΛΕΙΑΣ ΠΛΗΡΟΦΟΡΙΩΝ	6
4	ΠΟΛΙΤΙΚΗ ΠΟΙΟΤΗΤΑΣ	7
5	ΟΡΓΑΝΟΓΡΑΜΜΑ	9
6	ΣΚΟΠΟΣ ΚΑΙ ΔΟΜΗ ΤΟΥ ΣΥΣΤΗΜΑΤΟΣ ΠΟΙΟΤΗΤΑΣ & ΑΣΦΑΛΕΙΑΣ ΠΛΗΡΟΦΟΡΙΩΝ	10
4.1	Σκοπός	10
4.2	Δομή	11
4.3	Εκπρόσωπος της Διοίκησης.....	11
7	Κατάλογος Διεργασιών - Διαδικασιών.....	12
8	Επισημάνσεις σχετικά με την ανάγνωση του εγχειριδίου	13

1 ΠΑΡΟΥΣΙΑΣΗ ΤΗΣ ΕΤΑΙΡΕΙΑΣ

Η Information Systems Impact ιδρύθηκε ως Εταιρία Περιορισμένης Ευθύνης το Δεκέμβριο του 1998 ξεκινώντας τις δραστηριότητες της τον Ιανουάριο του 1999 όπου το 2006 οδηγείται σε μετατροπή της νομικής της μορφής σε Ανώνυμη Εταιρεία. Αποτελεί μία από τις πρώτες ελληνικές εταιρείες, που εστίασαν αποκλειστικά στο χώρο του Internet και του Ηλεκτρονικού Επιχειρείν, έχοντας ολοκληρώσει μερικά από τα σημαντικότερα έργα e-business στην ευρύτερη περιοχή των Βαλκανίων και της Ανατολικής Μεσογείου ιδιαίτερα για τους κλάδους του Τουρισμού και Φιλοξενίας, του Λιανικού Εμπορίου και των Τραπεζών, των Τηλεπικοινωνιών, κλπ. Η IS Impact εστιάζει στην παροχή αξιόπιστων δι-επιχειρηματικών [Business-to-Business (B2B)] λύσεων και υπηρεσιών που αυτοματοποιούν και απλοποιούν τις επιχειρηματικές διαδικασίες. Η IS Impact είναι μια από τις πρώτες εταιρείες στην Ελλάδα που επένδυσε στη χρήση σύγχρονων βιομηχανικών προτύπων και τεχνολογιών ανάπτυξης λογισμικού – όπως XML, Web Services, SOAP, SOA (Service-Oriented Architecture), κ.λπ. εξασφαλίζοντας έτσι έναν υψηλό βαθμό δια-λειτουργικότητας και επεκτασιμότητας, καθώς επίσης και επενδυτικής βιωσιμότητας για το μέλλον.

Σήμερα η εταιρεία δραστηριοποιείται:

1. Στην **Υπηρεσία ηλεκτρονικής ανταλλαγής δεδομένων – EDI (Electronic Data Interchange)**. Η εταιρεία παρέχει λογισμικό μέσω SaaS (Software as a Service) προσφέροντας Υπηρεσίες με στόχο την μεταφορά δεδομένων αξιακών παραστατικών από εσωτερικό σύστημα (erp) σε εσωτερικό σύστημα (erp). Το σύνολο των υπηρεσιών που προσφέρονται μέσω της ηλεκτρονικής ανταλλαγής δεδομένων περιλαμβάνει:

- Την **Υπηρεσία ηλεκτρονικής ανταλλαγής δεδομένων i@connect**: η υπηρεσία υποστηρίζει την Ηλεκτρονική Ανταλλαγή Δεδομένων μεταξύ επιχειρήσεων, οι οποίες μπορούν να ανταλλάξουν ηλεκτρονικά οποιοδήποτε δεδομένα παραστατικών (π.χ. παραγγελίες, δελτία αποστολής, τιμολόγια) με απευθείας εισαγωγή της πληροφορίας του από το μηχανογραφικό σύστημα του αποστολέα (π.χ. Τιμολόγια από τον προμηθευτή) στο μηχανογραφικό σύστημα του παραλήπτη (π.χ. Αλυσίδα λιανεμπορίου) μειώνοντας σημαντικά τον χρόνο και το κόστος καταχώρησης τους.
- Την **Υπηρεσία web@connect**: η υπηρεσία υποστηρίζει την παραλαβή ηλεκτρονικών παραγγελιών από κεντρικές αποθήκες λιανέμπορου.
- Την **Υπηρεσία crp@connect**: η υπηρεσία υποστηρίζει την παρακολούθηση των στοιχείων αποθεμάτων των προϊόντων από κεντρικές αποθήκες λιανέμπορου. Συγκεκριμένα, μπορούν να λάβουν καθημερινά την κατάσταση αποθεμάτων, για κάθε κωδικό προϊόντος, από κάθε αποθήκη.
- Την **Υπηρεσία sales@connect**: η υπηρεσία είναι αρμόδια για την παρακολούθηση των στοιχείων πωλήσεων και αποθεμάτων των προϊόντων των επιχειρήσεων από τα καταστήματα λιανέμπορου. Με την υπηρεσία sales@connect, οι επιχειρήσεις έχουν την δυνατότητα να παρακολουθούν καθημερινά μέσω διαδικτύου, την κίνηση των προϊόντων τους ανά κατάστημα λιανέμπορου.

2. Στην **Υλοποίηση Εφαρμογών για ηλεκτρονική Αρχαιοθήκη των παραστατικών μιας εταιρείας**. Η IS Impact A.E. προσφέρει την λύση Archiving@connect με την οποία οι εταιρείες μπορούν να αρχειοθετούν ηλεκτρονικά όλα παραστατικά, που εκδίδουν έχοντας την δυνατότητα να διατηρούν ηλεκτρονικά αρχεία και όχι φυσικά παραστατικά. Κατά αυτό τον τρόπο, παρέχεται η δυνατότητα στις εταιρείες να εξοικονομούν αποθηκευτικό χώρο, να αναζητούν γρήγορα και εύκολα τα ηλεκτρονικά πλέον αρχειοθετημένα παραστατικά. Παράλληλα με την ίδια λύση οι επιχειρήσεις μπορούν να αρχειοθετούν άμεσα, αυτοματοποιημένα και οργανωμένα τα ηλεκτρονικά τιμολόγια που ενδεχομένως λαμβάνουν είτε μέσω email είτε μέσω υπηρεσίας, απολαμβάνοντας τα οφέλη της άμεσης αναζήτησης και ανάκτησης τους.

3. Στην **υπηρεσία ηλεκτρονικής τιμολόγησης e-invoicing**. Η εταιρεία παρέχοντας λογισμικό μέσω SaaS (Software as a Service), προσφέρει υπηρεσίες Ηλεκτρονικής Τιμολόγησης (eInvoicing) με σκοπό την αυτοματοποιημένη, ασφαλής και εγγυημένη αποστολή ή/και παραλαβή ηλεκτρονικών τιμολογίων μεταξύ εταιρειών τόσο του εσωτερικού όσο και του εξωτερικού, καταργώντας πλήρως την εκτύπωση των εντύπων τιμολογίων και μειώνοντας σημαντικά τα λειτουργικά κόστη και τον διαχειριστικό χρόνο όλης της διαδικασίας τιμολόγησης (από την προετοιμασία μέχρι και την εξόφληση).

4. Στην **υλοποίηση παραμετροποιημένων έργων στο Internet**. Έχοντας γνώση των επιχειρηματικών αναγκών σε ένα ευρύ φάσμα κλάδων και επιχειρηματικών δραστηριοτήτων όπως: Τουρισμός, Εκδόσεις, Τηλεπικοινωνίες, Τράπεζες, Λιανεμπόριο και Ένδυση, η IS Impact A.E. έχει εξελιχθεί στον πιο αξιόπιστο συνεργάτη για τις επιχειρήσεις που χρειάζονται πλήρως παραμετροποιημένες λύσεις για την ανάπτυξη των δραστηριοτήτων τους μέσω της τεχνολογίας. Η IS Impact A.E. στα πλαίσια αυτά δημιουργεί πλήρως παραμετροποιημένα (custom) για τις ανάγκες του εκάστοτε πελάτη Δυναμικά Websites εταιρικής προβολής, B2B & B2C Portals και e-shop, αλλά και εξειδικευμένα Web Based συστήματα όπως συστήματα για Request for Proposal & Request for Quotation.

2 ΑΝΑΛΥΣΗ ΠΛΑΙΣΙΟΥ ΛΕΙΤΟΥΡΓΙΑΣ

Η Εταιρεία είναι υπόχρεη στην τήρηση δεσμεύσεων οι οποίες αφορούν την Ποιότητα και Ασφάλεια Πληροφοριών και απορρέουν από:

- υποχρεώσεις συμμόρφωσης της Εταιρείας με Εθνικές νομοθετικές και κανονιστικές διατάξεις
- υποχρεώσεις συμμόρφωσης της Εταιρείας με Ευρωπαϊκές νομοθετικές και κανονιστικές διατάξεις
- υποχρεώσεις που προκύπτουν από τη συνεργασία με Δημόσιες αρχές (που μπορεί να αποτελούν νομοθετική υποχρέωση, π.χ. εργατική νομοθεσία, ή παροχή στοιχείων σε Δημόσιο Φορέα)
- συμβατικές υποχρεώσεις που προέρχονται από τη συνεργασία του με άλλες εταιρείες και οργανισμούς σε εθνικό και ευρωπαϊκό επίπεδο
- απαιτήσεις των πελατών που λαμβάνουν τις υπηρεσίες που προσφέρει η Εταιρεία
- στρατηγική και κανόνες του Ομίλου (Softone) οι οποίες δεσμεύουν και την Εταιρεία για την τήρησή τους.

Η Εταιρεία έχει προσδιορίσει τα ενδιαφερόμενα μέρη λαμβάνοντας υπόψη και τα σχετικά περιβάλλοντα όπως:

- Νομοθετικό περιβάλλον: η ευαισθητοποίηση και η διαχείριση της εφαρμογής για τα νομοθετικά ζητήματα
- Τεχνολογικό περιβάλλον: όλες οι τεχνολογικές αλλαγές που μπορούν να επηρεάσουν το Σύστημα Διαχείρισης Ποιότητας και Ασφάλειας
- Οργανωτικό εσωτερικό περιβάλλον: όλες οι εσωτερικές πολιτικές και κανονισμοί της Εταιρείας και του Ομίλου
- Περιβάλλον σχετικό με το προσωπικό της Εταιρείας : συναφή θέματα προσωπικού, όπως προσλήψεις, εκπαιδεύσεις, ρόλοι, αρμοδιότητες κ.λπ.
- Οικονομικό περιβάλλον: όλα τα οικονομικά θέματα και θέματα της αλυσίδας εφοδιασμού που επηρεάζουν το Σύστημα Διαχείρισης Ποιότητας και Ασφάλειας

Το Πλαίσιο Λειτουργίας για το Σύστημα Ποιότητας και Ασφάλειας παρουσιάζεται στο σχετικό αρχείο «Ε 12-1 Ανάλυση Πλαισίου Λειτουργίας».

Το Πλαίσιο Λειτουργίας της Εταιρείας ανασκοπείται και αξιολογείται τουλάχιστον σε ετήσια βάση, σύμφωνα με τη διαδικασία Δ 01 «Συμβούλιο Ανασκόπησης».

3 ΠΟΛΙΤΙΚΗ ΑΣΦΑΛΕΙΑΣ ΠΛΗΡΟΦΟΡΙΩΝ

Η Ασφάλεια Πληροφοριών αποτελεί πρωταρχική προτεραιότητα της IMPACT προκειμένου:

- Να διασφαλίσει την ασφαλή τήρηση, την επεξεργασία και τη μετάδοση των δεδομένων ηλεκτρονικής τιμολόγησης
- Να εξασφαλίσει την πλήρη συμμόρφωση της εταιρείας με τις σχετικές κείμενες νομοθετικές και κανονιστικές απαιτήσεις,
- Να προστατεύσει τα συμφέροντα της εταιρείας και όσων συναλλάσσονται με αυτή και την εμπιστεύονται για τη χρήση και διακίνηση των δεδομένων τους
- Να διασφαλίσει τη διαθεσιμότητα, την ακεραιότητα και της εμπιστευτικότητα των πληροφοριών, που παράγονται, λαμβάνονται και διακινούνται στο πλαίσιο των υπηρεσιών ηλεκτρονικής τιμολόγησης.
- Να μεγιστοποιήσει την αξιοπιστία των πληροφοριακών πόρων της εταιρείας.

Η εφαρμογή Πολιτικών και Διαδικασιών Ασφάλειας Πληροφοριών στοχεύει στα ακόλουθα:

- Προστασία των υπολογιστικών πόρων και της διακινούμενης πληροφορίας στις υπηρεσίες της εταιρείας από κάθε απειλή, εσωτερική ή εξωτερική, σκόπιμη ή τυχαία,
- Συστηματική αποτίμηση και αξιολόγηση των κινδύνων που αφορούν στη διασφάλιση πληροφοριών, προσβλέποντας στην ορθή και έγκαιρη διαχείρισή τους,
- Ασφαλείς διαδικασίες ανάπτυξης και συντήρησης εφαρμογών και υπηρεσιών πληροφορικής
- Αρχαιοθέτηση δεδομένων, αποφυγή ιών και εξωτερικών εισβολών, έλεγχο πρόσβασης στα συστήματα, καταγραφή όλων των περιστατικών ασφαλείας και διαχείριση απρόσμενων εξελίξεων,
- Διαρκή ενημέρωση της διοίκησης και του προσωπικού σε θέματα ασφαλείας πληροφοριών
- Έλεγχο των διακινούμενων και ανταλλασσόμενων πληροφοριών και δεδομένων
- Άμεσο και αποτελεσματικό χειρισμό περιστατικών και παραβάσεων ασφαλείας
- Πλήρη δέσμευση της Διοίκησης της εταιρείας στην πιστή εφαρμογή των Πολιτικών Ασφάλειας και όλης της κείμενης εθνικής και κοινοτικής νομοθεσίας.

Ο Υπεύθυνος Ασφάλειας Πληροφοριών έχει την ευθύνη για τον έλεγχο και την παρακολούθηση της λειτουργίας του Συστήματος, καθώς και για την ενημέρωση όλου του εμπλεκόμενου προσωπικού για την Πολιτική Ασφάλειας Πληροφοριών.

Το σύνολο του προσωπικού της εταιρείας που εμπλέκεται στις δραστηριότητες και διαδικασίες που περιγράφονται και αφορούν στην Ασφάλεια Πληροφοριών έχει την ευθύνη να εφαρμόζει την πολιτική και τις ανάλογες Διαδικασίες στον τομέα της εργασίας του. Η Διοίκηση και όλοι οι εργαζόμενοι της IMPACT δεσμευόμαστε στην επίτευξη των στόχων της εταιρείας και στην τήρηση των αρχών σε σχέση με την Ασφάλεια Πληροφοριών.

Β. Χατζηγεωργίου
Διευθύνων Σύμβουλος

4 ΠΟΛΙΤΙΚΗ ΠΟΙΟΤΗΤΑΣ

Αποστολή της εταιρείας είναι η ανταπόκριση στις ανάγκες και τις προσδοκίες των πελατών μας στους τομείς της παροχής προϊόντων/ λύσεων πληροφορικής στους παρακάτω τομείς :

- Υπηρεσία ηλεκτρονικής ανταλλαγής δεδομένων – EDI (Electronic Data Interchange).
- Υλοποίηση Εφαρμογών για ηλεκτρονική Αρχαιοθήκη των παραστατικών μιας εταιρείας.
- Υπηρεσία ηλεκτρονικής τιμολόγησης e-invoicing.
- Υλοποίηση παραμετροποιημένων έργων στο Internet.

Στόχος μας είναι:

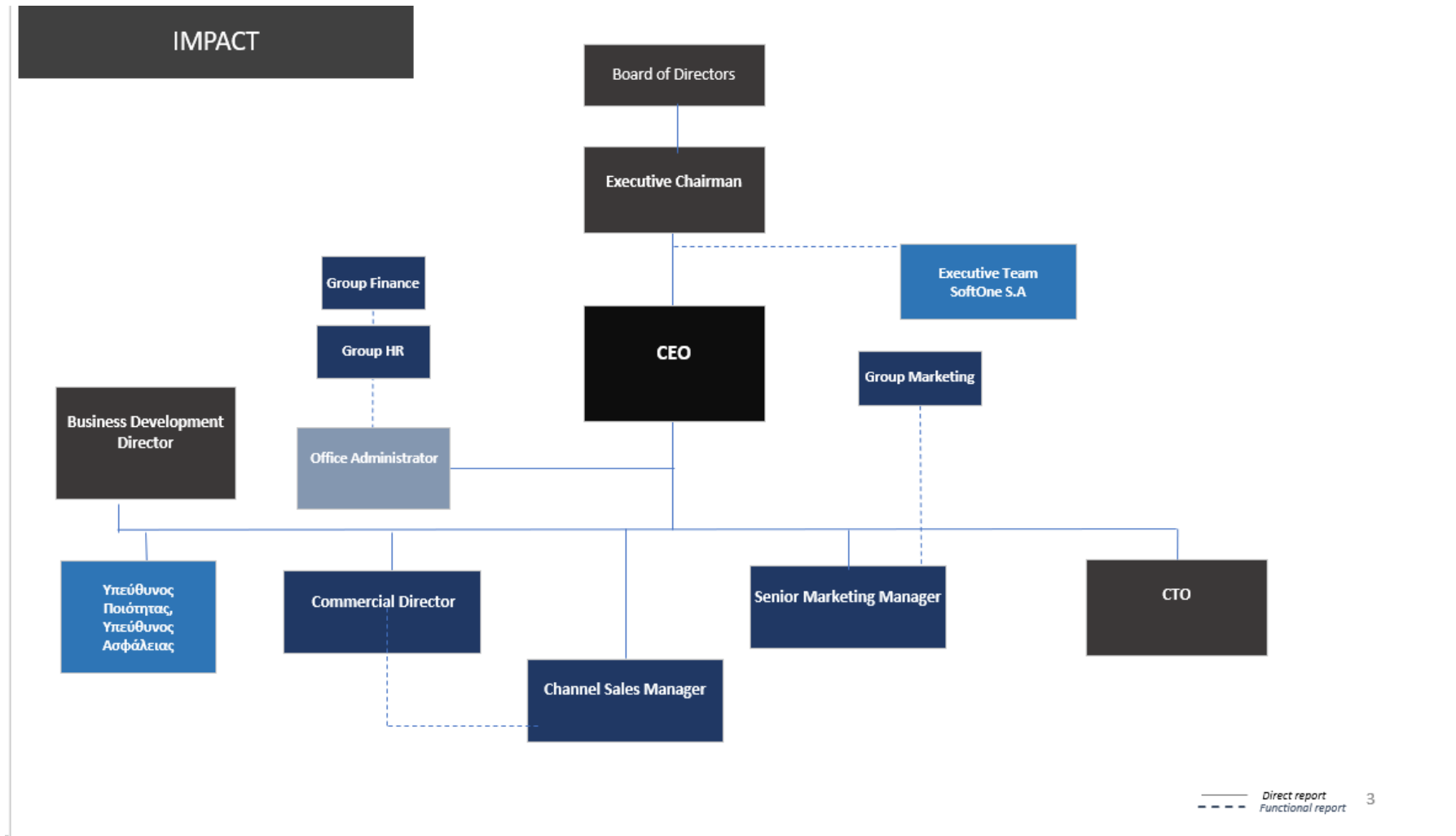
- ✓ Αξιοπιστία σε όλες τις δραστηριότητες και δράσεις της εταιρείας.
- ✓ Υψηλή ποιότητα, ανταγωνιστικότητα και διαθεσιμότητα των υπηρεσιών και της υποστήριξης που προσφέρουμε στους πελάτες μας.
- ✓ Η πελατοκεντρική προσέγγιση, καθώς ο πελάτης αποτελεί το σημείο αναφοράς για το σύνολο της επιχειρηματικής μας δράσης
- ✓ Εξασφάλιση της συνεχούς & επιτυχούς πορείας της εταιρείας

Προκειμένου να επιτύχουμε τα παραπάνω, εκφράζουμε την Δέσμευση μας στις εξής αρχές:

- ✓ την άριστη επικοινωνία μεταξύ Διοίκησης και Στελεχών και των στελεχών μεταξύ τους
- ✓ την επιλογή εξειδικευμένων στελεχών και συνεχή εκπαίδευσή τους.
- ✓ την αξιοπιστία των συνεργατών και των προμηθευτών της εταιρείας και συνεχή παρακολούθηση και αξιολόγηση τους
- ✓ την τήρηση ποιοτικών, χρονικών και οικονομικών δεσμεύσεων
- ✓ τη βελτίωση της αποτελεσματικότητας και της αποδοτικότητας της εταιρείας
- ✓ την συνεχή παρακολούθηση και εφαρμογή της Νομοθεσίας
- ✓ την συνεχή βελτίωση της αποτελεσματικότητας των διαδικασιών του Συστήματος Διαχείρισης Ποιότητας και Ασφάλειας Πληροφοριών.
- ✓ την παροχή των απαιτούμενων πόρων για την επίτευξη των παραπάνω.

Β. Χατζηγεωργίου
Διευθύνων Σύμβουλος

5 ΟΡΓΑΝΟΓΡΑΜΜΑ



6 ΣΚΟΠΟΣ ΚΑΙ ΔΟΜΗ ΤΟΥ ΣΥΣΤΗΜΑΤΟΣ ΠΟΙΟΤΗΤΑΣ & ΑΣΦΑΛΕΙΑΣ ΠΛΗΡΟΦΟΡΙΩΝ

4.1 Σκοπός

Το Σύστημα Ασφάλειας Πληροφοριών της εταιρείας καλύπτει τις δραστηριότητες:

Παροχή υπηρεσιών ηλεκτρονικής τιμολόγησης και εν γένει ηλεκτρονικής διαβίβασης φορολογικών παραστατικών και δεδομένων, on line αρχειοθέτησης των ως άνω αυτών, καθώς και υποστήριξη (help desk) των χρηστών των υπηρεσιών αυτών.

Service provision for e-invoicing & electronic transmission of tax related documents and data in general, their online electronic archiving, as well as support (help desk) of the users of those services.

Το Σύστημα Ποιότητας της εταιρείας καλύπτει τις δραστηριότητες:

Διεργασίες υλοποίησης, εμπορικής και τεχνικής υποστήριξης των παρεχόμενων υπηρεσιών λογισμικού, στο υπολογιστικό νέφος και στις εγκαταστάσεις των πελατών, σε παγκόσμιο επίπεδο, από τα κεντρικά γραφεία.

Implementation, sales and customer support of the provided software services, in the cloud and customers premises, worldwide, from the Athens headquarters.

Το Σύστημα Ποιότητας και Ασφάλειας Πληροφοριών έχει αναπτυχθεί με βάση:

1. τις απαιτήσεις του προτύπου ISO 27001:2013 και ISO 9001:2015
2. τις νομικές και κανονιστικές απαιτήσεις που τίθενται από την ελληνική και ευρωπαϊκή νομοθεσία.
3. τις πολιτικές της Εταιρείας, οι οποίες αποτυπώνουν τη βούληση της Διοίκησης

4.2 Δομή

Το Σύστημα Ασφάλειας Πληροφοριών που έχει αναπτυχθεί είναι σύμφωνο με τις απαιτήσεις του διεθνούς προτύπου ISO 27001:2013 και περιλαμβάνει τα ακόλουθα ελεγχόμενα έγγραφα:

- **Ελεγχόμενα Έγγραφα**

- Εγχειρίδιο Συστήματος Διαχείρισης Ποιότητας και Ασφάλειας Πληροφοριών
- Πολιτική Συστήματος Διαχείρισης Ασφάλειας Πληροφοριών
- Πολιτική Συστήματος Διαχείρισης Ποιότητας
- Διαδικασίες Συστήματος Διαχείρισης Ποιότητας και Ασφάλειας Πληροφοριών
- Έντυπα Συστήματος Διαχείρισης Ποιότητας και Ασφάλειας Πληροφοριών
- Σχέδιο Επιχειρησιακής Συνέχειας
- Αρχεία που τηρούνται στο πλαίσιο του Συστήματος Διαχείρισης Ποιότητας και Ασφάλειας Πληροφοριών
- Πρότυπο ISO 27001:2013
- Πρότυπο ISO 9001:2015
- Εξωτερικά έγγραφα (π.χ. Νομοθεσία), τα οποία είναι υποχρεωτικά για εφαρμογή και δεν έχουν ενσωματωθεί στις Διαδικασίες.

4.3 Εκπρόσωπος της Διοίκησης

Υπεύθυνος για την έλεγχο εφαρμογής και τήρησης της Πολιτικής Ασφάλειας Πληροφοριών της εταιρείας, το συνεχή έλεγχο της καταλληλότητας και την ενημέρωση αυτής, τη διενέργεια επιθεωρήσεων εφαρμογής και την ενημέρωση της Διοίκησης ορίζεται: ο κ. Β. Rormose, ως Υπεύθυνος Ασφάλειας Πληροφοριών.

Υπεύθυνος για την έλεγχο εφαρμογής και τήρησης της Πολιτικής Ποιότητας της εταιρείας, το συνεχή έλεγχο της καταλληλότητας και την ενημέρωση αυτής, τη διενέργεια επιθεωρήσεων εφαρμογής και την ενημέρωση της Διοίκησης ορίζεται: ο κ. Χ. Καρακασίδης, ως Υπεύθυνος Ποιότητας.

7 Κατάλογος Διεργασιών - Διαδικασιών

Το σύνολο των Διεργασιών της Εταιρείας σε συνδυασμό με το παρόν Εγχειρίδιο ακολουθούν τον κύκλο της Ολικής Ποιότητας (Κύκλος Deming):



Σχήμα 1. Ο Κύκλος Deming στο Σύστημα Διαχείρισης Ποιότητας & Ασφάλειας Πληροφοριών

Το σύνολο των Διεργασιών και Διαδικασιών του Συστήματος Ποιότητας & Ασφάλειας Πληροφοριών είναι:

α/α	Τίτλος διαδικασίας
Δ01	Συμβούλιο Ανασκόπησης
Δ02	Έλεγχος Εγγράφων & Αρχείων
Δ03	Εσωτερικές επιθεωρήσεις
Δ04	Διαχείριση αστοχιών & παραπόνων – Διορθωτικές Ενέργειες
Δ05	Εκπαίδευση προσωπικού
Δ06	Μέτρηση απόδοσης – στοχοθεσία
Δ07	Εκτίμηση κινδύνων
Δ08	Αντιμετώπιση κινδύνων
Δ09	Εγχειρίδιο αντιμετώπισης κινδύνων
Δ10	Διαχείριση περιστατικών ασφαλείας
Δ11	Αξιολόγηση Προμηθευτών & Υπεργολάβων
Δ12	Πλαίσιο Λειτουργίας

Δ13	Διαχείριση Τεχνογνωσίας
Δ14	Εσωτερική και εξωτερική επικοινωνία
Δ15	Μέτρηση Ικανοποίησης Πελατών
Δ16	Πωλήσεις & Υλοποίηση
Δ17	Διαχείριση Αιτημάτων Υποστήριξης
Δ18	Ανάπτυξη & Παραμετροποίηση Λογισμικού
Δ19	Συντήρηση Εξοπλισμού

8 Επισημάνσεις σχετικά με την ανάγνωση του εγχειριδίου

Στο παρόν εγχειρίδιο και τις συνοδευτικές διαδικασίες χρησιμοποιούνται τα ακόλουθα σύμβολα:



Υποδηλώνει την ύπαρξη αρχείου ή εγγράφου ως προϊόν της διαδικασίας. Όταν εμφανίζεται στον πίνακα αρχείων, υποδηλώνει την έντυπη τήρηση του αρχείου



Υποδηλώνει την ηλεκτρονική τήρηση του αρχείου ή εγγράφου