

**ΠΑΡΟΧΗ ΔΙΕΥΚΡΙΝΙΣΕΩΝ ΕΠΙ ΤΗΣ ΔΙΑΚΗΡΥΞΗΣ**

Κωδ ΟΠΣ (MIS)	<b>327679</b>
Πράξη	<b>Προηγμένες e-υπηρεσίες για την εξυπηρέτηση του πολίτη στους Μητροπολιτικούς Δήμους της Κρήτης.</b>
Υποέργο	-
Αίτηση για παροχή Διευκρινίσεων έως	<b>31/10/2012</b>
Φορέας (Αναθέτουσα Αρχή)	<b>Δήμος Ρεθύμνης</b>
Ονοματεπώνυμο Υπεύθυνου Επικοινωνίας για την Πράξη	<b>Μαθηνός Παναγιώτης</b>
Τηλέφωνο	<b>28313-41310</b>
e-mail	<b>it@rethymno.gr</b>
Ηλεκτρονική Διεύθυνση Προκήρυξης (φορέα)	<a href="http://www.rethymno.gr/information-services/competitions/e-participation-competition.html">http://www.rethymno.gr/information-services/competitions/e-participation-competition.html</a>

Συνημμένα.

- 1) Πίνακας Απαντήσεων/Διευκρινίσεων επί της Διακήρυξης

**ΠΙΝΑΚΑΣ ΑΠΟΤΕΛΕΣΜΑΤΩΝ ΔΗΜΟΣΙΑΣ ΔΙΑΒΟΥΛΕΥΣΗΣ**

<b>A/ A</b>	<b>Σχόλιο ή Παρατήρηση</b> <i>με παραπομπή στο σχέδιο της διακήρυξης (άρθρο, παραγρ.)</i>	<b>Απάντηση Φορέα</b>	<b>Υποβάλλον (Φορέας, Εταιρεία )</b>
1	<p>ΓΕΝΙΚΕΣ ΕΡΩΤΗΣΕΙΣ</p> <p>A) Ολοκλήρωση με πληροφοριακά συστήματα ΚΑΙ ΤΩΝ ΤΕΣΣΑΡΩΝ ΜΗΤΡΟΠΟΛΙΤΙΚΩΝ ΔΗΜΩΝ της Κρήτης.</p> <p>Στην διακήρυξη σε αρκετά σημεία αναφέρεται ότι το έργο θα καλύψει εκτός του Δήμου Ρεθύμνης και τους λοιπούς 3 μητροπολιτικούς δήμους της Κρήτης. Εν τούτοις στην αναλυτική περιγραφή περιγράφεται ως σύστημα μόνο του Δήμου Ρεθύμνης, χωρίς άλλες αναφορές στους υπόλοιπους δήμους. Καθώς σε διάφορα σημεία τίθενται απαιτήσεις διαλειτουργικότητας με τρίτα συστήματα (όπως λ.χ. η χρήση LDAP για την πιστοποίηση εσωτερικών χρηστών), παρακαλούμε να μας περιγράψετε αναλυτικά τις υφιστάμενες υποδομές του (συστήματα εξοπλισμού και λογισμικού) του συνόλου των τεσσάρων μητροπολιτικών δήμων της Κρήτης με τις οποίες οι διαδικτυακή πύλη οφείλει να διαλειτουργεί, τις υποδομές διαχείρισης εσωτερικών χρηστών που οι φορείς αυτοί διαθέτουν και τον προτεινόμενο από την πλευρά του κάθε φορέα τρόπο και αρχιτεκτονική ολοκλήρωσης με τις υποδομές αυτές. Αν δεν προσδιοριστεί με την σχετική ακρίβεια η υφιστάμενη υποδομή των 4 δήμων σε συστήματα πληροφορικής (τύποι εφαρμογών, τύποι υποστηρικτικών συστημάτων λογισμικού – dbase, applications, portals κλπ), δεν μπορούν να προσδιοριστούν με την ακρίβεια που ζητείται οι προδιαγραφές διαφόρων υποσυστημάτων και υπηρεσιών που καλείται ο υποψήφιος ανάδοχος να περιγράψει εντός της προσφοράς του (π.χ. το ποια υπηρεσία LDAP θα προτείνει ο υποψήφιος ανάδοχος εξαρτάται σε μεγάλο βαθμό από τον τρόπο που παρέχονται οι υφιστάμενες υπηρεσίες LDAP – συστήματα λογισμικού - που έχουν οι 4 δήμοι προκειμένου να διασφαλιστεί σε μέγιστο βαθμό η διαλειτουργικότητα που απαιτείται). Από την στιγμή που αυτές δεν προσδιορίζονται ρητά και με ακρίβεια στην προκήρυξη, δημιουργείται θέμα διακριτικής μεταχείρισης υποψηφίων αναδόχων που τυχόν γνωρίζουν μέσω άλλων πηγών τις υφιστάμενες υποδομές των δήμων και κατά την άποψη μας θα πρέπει να υπάρξει αναλυτικό προσάρτημα στην προκήρυξη που θα πρέπει να δοθεί εγκαίρως στους υποψηφίους, δίνοντας και παράταση της προθεσμίας υποβολής προσφορών για ανάλογο διάστημα (βλέπε και την επόμενη ερώτηση).</p>	<p>Ακριβείς προδιαγραφές και ακριβείς τρόπος υλοποίησης της διαλειτουργικότητας θα είναι διαθέσιμος κατά την φάση του Καθορισμού Μεθοδολογίας Υλοποίησης (ΚΜΥ ή 'μελέτη εφαρμογής'). Τα συστήματα διαλειτουργικότητας που θα υλοποιηθούν θα είναι 'γέφυρες' σε οτιδήποτε σύστημα είναι εγκατεστημένο και λειτουργεί στους φορείς της πρότασης οπότε η προσφορά δεν χρειάζεται να περιλαμβάνει λεπτομέρειες τρόπου υλοποίησης αφού αυτές θα προκύψουν στην φάση του ΚΜΥ.</p>	<p>ΑΤC Α.Ε.</p>

2	<p>ΓΕΝΙΚΕΣ ΕΡΩΤΗΣΕΙΣ</p> <p>Β) Περιγραφή του εξοπλισμού που θα διαθέσει ο Δήμος</p> <p>Το έργο αφορά στην παροχή υπηρεσιών με εξαίρεση εξαιρετικά μικρή κλίμακα προμήθεια εξοπλισμού (16 κάμερες και 1 disk array). Ο εξοπλισμός που απαιτείται για τη φιλοξενία των εφαρμογών που υλοποιούν τις απαιτούμενες υπηρεσίες λογικά θα παρέχεται από το φορέα λειτουργίας του έργου. Παρακαλούμε όπως:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Επιβεβαιώσετε ότι ο εξοπλισμός αυτός όντως θα παρέχεται από το Δήμο</li> <li>• Παρουσιάσετε με λεπτομέρεια τα τεχνικά χαρακτηριστικά του υπολογιστικού (hw) δικτυακού εξοπλισμού καθώς και του λογισμικού συστημάτων (λειτουργικά συστήματα, συστήματα διαχείρισης βάσεων δεδομένων, κ.ο.κ.) που θα διαθέσει ο Δήμος στον Ανάδοχο, και διάγραμμα αρχιτεκτονικής σε περίπτωση που τα συστήματα αυτά υφίστανται σήμερα και βρίσκονται σε λειτουργία.</li> <li>• Αναφέρατε με λεπτομέρεια κατά πόσο το κάθε τμήμα του εξοπλισμού θα χρησιμοποιείται αφοσιωμένα στο έργο ή αποτελεί υποδομή η οποία εξυπηρετεί και τη λειτουργία άλλων, υφισταμένων συστημάτων στο φορέα λειτουργίας</li> </ul>	<p>Όπως αναφέρουμε στην διακήρυξη ο εξοπλισμός για την φιλοξενία των εφαρμογών θα παρέχεται από τον φορέα του έργου.</p> <p>Συγκεκριμένα αναφέρουμε στο τεύχος Α σ.14: <i>"Ο Δήμος θα παρέχει τον απαραίτητο Application server και DB server για την λειτουργία του υπό ανάπτυξη συστήματος καθώς και το αναγκαίο δικτυακό εξοπλισμό (μεταγωγείς , δρομολογητές). Τα συστήματα που περιγράφονται στην διακήρυξη θα λειτουργήσουν, όπου είναι τεχνικά δυνατό, σε πλατφόρμα Virtualization ακολουθώντας την αρχιτεκτονική λειτουργίας συστημάτων του Δήμου Ρεθύμνης."</i></p> <p>Τα λειτουργικά συστήματα και τα συστήματα βάσης δεδομένων είναι πιθανό να είναι απολύτως σχετικά με τα προσφερόμενα λογισμικά που θα περιλαμβάνονται στην πρόταση του κάθε ενδιαφερόμενου συνεπώς δεν θα μπορούσαμε να τα προδιαγράψουμε στην διακήρυξη αφού έτσι θα αποκλείαμε κάποιες λύσεις/προμηθευτές.</p> <p>Η προσφερόμενη λύση θα πρέπει να είναι ανεξάρτητη από συγκεκριμένα τεχνικά χαρακτηριστικά υπολογιστικού (hw) και δικτυακού εξοπλισμού και από το αν θα είναι αυτά αφοσιωμένα ή όχι στο έργο.</p> <p>Προτιμότερο από πλευράς κόστους και όχι μόνο, θα ήταν να χρησιμοποιηθούν συστήματα ελεύθερου λογισμικού (λειτουργικό σύστημα, βάση δεδομένων, κτλ.) όπου είναι τεχνικά δυνατόν εκτός και αν τεκμηριωθεί πλήρως η ανάγκη και τα πλεονεκτήματα χρήσης μη ελεύθερου λογισμικού. Επίσης, τα συστήματα θα πρέπει εκτός των άλλων να συμφωνούν με τις γενικές αρχές που περιγράφονται στην παράγραφο Α.3.3.</p>	ATC A.E.
3	<p>ΓΕΝΙΚΕΣ ΕΡΩΤΗΣΕΙΣ</p> <p>Γ) Συμμόρφωση με το ΠΔΗΔ (eGif 3.0).</p> <p>Αν και σε συγκεκριμένα σημεία (λ.χ. διαχείριση γεωχωρικών δεδομένων) υπάρχει αναφορά στο να ληφθεί υπόψη το eGif πρότυπο, εν τούτοις από τη διακήρυξη δεν τίθεται ρητά ως απαίτηση η πλήρης συμμόρφωση της ηλεκτρονικής πύλης και όλων των αναπτυγμάτων που αυτή περιλαμβάνει με το πρότυπο eGif 2.0 ή με το νεώτερο eGif 3.0 (ΠΔΗΔ). Παρακαλούμε επιβεβαιώσετε ότι η συμμόρφωση με την όποια έκδοση του Εθνικού Πλαισίου Διαλειτουργικότητας Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης ΔΕΝ αποτελεί υποχρεωτική προδιαγραφή για το έργο.</p>	<p>Ο Σχεδιασμός και η Υλοποίηση του έργου πρέπει να γίνει σύμφωνα με το «Ελληνικό Πλαίσιο Παροχής Υπηρεσιών Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης και Πρότυπα Διαλειτουργικότητας» (<a href="http://www.e-gif.gov.gr">www.e-gif.gov.gr</a>) και συγκεκριμένα με το πρότυπο eGIF 3.0.</p>	ATC A.E.

4	<p>ΕΙΔΙΚΕΣ ΕΡΩΤΗΣΕΙΣ A4.5 Τήρηση προδιαγραφών ποιότητας υπηρεσιών</p> <p>Στο έργο δεν προδιαγράφεται η προμήθεια εξοπλισμού (υλικής και δικτυακής υποδομής και λογισμικού συστημάτων που θα φιλοξενεί τις εφαρμογές που θα αναπτύξει ο ανάδοχος), η εγκατάσταση και παραμετροποίηση αυτού και η προσφορά υπηρεσιών συντήρησης – τεχνικής υποστήριξης του εξοπλισμού. Παρ’ όλα αυτά στην παράγραφο A4.5 ζητείται εγγύηση διαθεσιμότητας 99,9% για τις ΚΩΚ και 99,7% για τις ΕΩΚ. Επιπλέον ζητείται από τον ανάδοχο να εγγυηθεί χρόνο απόκρισης που να μην ξεπερνά τα τρία δευτερόλεπτα σε συνθήκες μέγιστου φόρτου</p> <p>Προϋπόθεση για την απρόσκοπτη λειτουργία των εφαρμογών είναι η απρόσκοπτη λειτουργία της υποκείμενης υποδομής – εξοπλισμού. Επιπλέον, σε πάρα πολύ μεγάλο βαθμό, ο χρόνος απόκρισης μιας εφαρμογής εξαρτάται από την υπολογιστική υποδομή που τη φιλοξενεί. Παρακαλούμε να μας διευκρινίσετε πώς είναι δυνατόν ο ανάδοχος, χωρίς να έχει κανέναν απολύτως έλεγχο στην επιλογή, εγκατάσταση, συντήρηση και υποστήριξη του υπολογιστικού και δικτυακού εξοπλισμού να εγγυηθεί την αδιάκοπη λειτουργία του και μάλιστα με συγκεκριμένους χρόνους απόκρισης σε συνθήκες υψηλού φόρτου;</p>	<p>Η τήρηση προδιαγραφών ποιότητας υπηρεσιών αφορά στα παραδοτέα συστήματα λογισμικού και όχι σε αυτά που θα διατεθούν από τον φορέα. Συνεπώς θα εγγυηθεί για τα δικά του συστήματα και όχι π.χ. για βλάβες υπαιτιότητας (αποδεδειγμένα) που αφορά στα προσφερόμενα από τον φορέα υλικά/υποδομές.</p> <p>Όσο αφορά στους χρόνους απόκρισης μιας εφαρμογής τα <math>\leq 3</math> δευτερόλεπτων που ζητείται στην διακήρυξη θεωρούμε ότι είναι χρόνος πολύ μεγάλος για τα σημερινά δεδομένα και θα πρέπει να καλύπτεται από κάθε εφαρμογή τελευταίας γενιάς ανεξαρτήτως της υποδομής που θα διαθέσει ο φορέας ενώ θα είναι δυνατόν να προσδιοριστεί αν μια πιθανή καθυστέρηση στην απόκριση οφείλετε στην υποδομή (υπαιτιότητα φορέα) ή στην εφαρμογή.</p>	ATC A.E.
5	<p>ΕΙΔΙΚΕΣ ΕΡΩΤΗΣΕΙΣ A4.5 Τήρηση προδιαγραφών ποιότητας υπηρεσιών</p> <p>Στην παράγραφο A4.5 υπάρχει αναφορά σε εργαλεία παρακολούθησης του συστήματος και του SLA, χωρίς να προσδιορίζονται αυτά. Καθώς σε κανένα άλλο σημείο του κειμένου της διακήρυξης δεν υπάρχει αναφορά σε SLA και σε εργαλεία αυτής, παρακαλούμε να μας διευκρινίσετε ποια είναι τα εργαλεία στα οποία αναφέρεστε.</p>	<p>Αναφερόμαστε σε εργαλεία που είναι πιθανόν να χρησιμοποιεί ο Ανάδοχος (είναι διαδομένη η χρήση τέτοιων εργαλείων από εταιρίες που θέλουν να παρακολουθούν ηλεκτρονικά την διαθεσιμότητα των εφαρμογών τους και τα συμβόλαια υποστήριξης με τους πελάτες τους - SLA management) ή ο Φορέας για την παρακολούθηση της διαθεσιμότητας των εφαρμογών/συστημάτων του.</p>	ATC A.E.
6	<p>ΕΙΔΙΚΕΣ ΕΡΩΤΗΣΕΙΣ A4.5 Τήρηση προδιαγραφών ποιότητας υπηρεσιών</p> <p>Στην παράγραφο A4.5 αναφέρεται ότι βλάβες θα μπορούν να κοινοποιούνται στον ανάδοχο από την ΚτΠ Α.Ε. Καθώς εξ όσων αντιλαμβανόμαστε στο έργο δεν υπάρχει κάποια διαχειριστική εμπλοκή της ΚτΠ Α.Ε., παρακαλούμε να μας διευκρινίσετε με ποιον τρόπο η τελευταία εμπλέκεται γενικότερα στο έργο και ειδικότερα στην αναγγελία βλαβών προς τον ανάδοχο.</p>	<p>Η ΚτΠ Α.Ε. δεν εμπλέκεται στην αναγγελία βλαβών προς τον ανάδοχο. Μπορεί όμως να είναι ενήμερη για την μη τήρηση των όρων της διακήρυξης από τον ανάδοχο (διαθεσιμότητα συστημάτων, προδιαγραφές, παραδοτέα, κτλ.) σε κάθε φάση του έργου.</p>	ATC A.E.
7	<p>ΕΙΔΙΚΕΣ ΕΡΩΤΗΣΕΙΣ A4.2 Υπηρεσίες Ευαισθητοποίησης</p> <p>Σύμφωνα με την παράγραφο 4.2, ο ανάδοχος θα προτείνει δράσεις</p>	<p>Οι δράσεις ευαισθητοποίησης που περιγράφονται στο τεύχος Α της διακήρυξης είναι υποχρεωτικές και πρέπει οπωσδήποτε να περιλαμβάνονται στις δράσεις που θα προτείνει ο υποψήφιος ανάδοχος. Ποσοτικά περιγράφονται στον αντίστοιχο πίνακα συμμόρφωσης C.21. όπου τίθενται</p>	ATC A.E.

	<p>ευαισθητοποίησης κατά τη διάρκεια υλοποίησης του έργου. Στην ίδια όμως παράγραφο καταγράφονται τρεις τέτοιες δράσεις (ημερίδα – ραδιοφωνικό σποτ – έντυπο υλικό), χωρίς ουσιαστικά ποσοτικά δεδομένα, χωρίς να διευκρινίζεται αν πρόκειται για ενδεικτικές δράσεις ή αν πρόκειται για δράσεις που υποχρεωτικά θα πρέπει να περιλάβει στις δράσεις ευαισθητοποίησης που θα προτείνει κατά τη διάρκεια εκτέλεσης του έργου ο ανάδοχος. Παρακαλούμε διευκρινίστε εάν οι δράσεις ευαισθητοποίησης που καταγράφονται στην παράγραφο αυτή:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Πρέπει να περιληφθούν σε πλάνο ευαισθητοποίησης που θα προτείνει ο ανάδοχος στη διάρκεια υλοποίησης του έργου</li> <li>• Πρέπει να περιγραφούν και να αξιολογηθούν ως μέρος της προσφοράς του υποψηφίου αναδόχου. Αν ναι, με ποιον τρόπο θα αξιολογηθούν</li> <li>• Η εκτέλεση των δράσεων αυτών θα γίνει με έξοδα του αναδόχου ή ο ανάδοχος απλά θα προτείνει στην εξέλιξη του έργου ό,τι θέλει και ο φορέας λειτουργίας θα καλύψει το κόστος των όποιων δράσεων αυτός επιλέξει</li> </ul>	<p>οι απαιτούμενες προδιαγραφές. Η κάλυψη του κόστους των δράσεων αυτών καθώς και η υλοποίηση τους γίνεται αποκλειστικά από τον υποψήφιο ανάδοχο. Οι δράσεις δημοσιότητας αξιολογούνται όπως περιγράφεται στον πίνακα Β.4.1. και πάντα όπως και όλα τα υπόλοιπα κριτήρια βάσει των απαιτήσεων των πινάκων συμμόρφωσης.</p>	
8	<p>ΕΙΔΙΚΕΣ ΕΡΩΤΗΣΕΙΣ A4.1 Υπηρεσίες εκπαίδευσης</p> <p>Στην παράγραφο A4.1 γίνεται αναφορά σε «μελέτη εφαρμογής», αναφορά που συναντάται μόνο στις παραγράφους A3.3.15 (Υπηρεσία Έυρεσης Εργασίας) και A5.3 (Σχέδιο και Σύστημα Διασφάλισης Ποιότητας). Καθώς στο υπόλοιπο κείμενο της διακήρυξης καταγράφεται υποχρέωση του αναδόχου για εκπόνηση μελέτης εφαρμογής, παρακαλούμε να διευκρινίσετε τι ακριβώς σημαίνουν οι παραπάνω αναφορές.</p>	<p>Αναφερόμαστε στην φάση «καθορισμός μεθοδολογίας υλοποίησης» του έργου.</p>	ATC A.E.
9	<p>ΕΙΔΙΚΕΣ ΕΡΩΤΗΣΕΙΣ A4.1 Υπηρεσίες εκπαίδευσης</p> <p>Στην παράγραφο A4.1 ζητείται η κοστολόγηση της υλοποίησης του προγράμματος εκπαίδευσης στην οικονομική προσφορά. Μέρος του προγράμματος εκπαίδευσης αφορά στην εκτέλεση εκπαιδευτικών σεμιναρίων. Σε κανένα όμως σημείο δε γίνεται αναφορά σε επιθυμητό αριθμό εκπαιδευομένων. Παρακαλούμε διευκρινίστε το συνολικό αριθμό εκπαιδευομένων ώστε να μπορεί (με βάση τον προτεινόμενο αριθμό ωρών εκπαίδευσης ανά ομάδα από τον ανάδοχο) να προϋπολογιστεί το συνολικό κόστος του προγράμματος εκπαίδευσης.</p>	<p>Τα άτομα που θα εκπαιδευτούν θα είναι 40 και η εκπαίδευση θα γίνει σύμφωνα με τις απαιτήσεις της παραγράφου A4.1 και του πίνακα συμμόρφωσης C20.</p>	ATC A.E.
10	<p>ΕΙΔΙΚΕΣ ΕΡΩΤΗΣΕΙΣ A3.9 Απαιτήσεις ασφάλειας</p> <p>Στην παράγραφο A3.9 και συγκεκριμένα στην ενότητα «Εξασφάλιση διαθεσιμότητας συστήματος» περιγράφονται μια σειρά από ενδεικτικά</p>	<p>Σύμφωνα με το κείμενο της διακήρυξης: « Ο Ανάδοχος σε συνεργασία με το Δήμο Ρεθύμνου θα πρέπει να μεριμνήσει για τη μέγιστη δυνατή διαθεσιμότητα των διαδικτυακών υπηρεσιών του τόπου, λαμβάνοντας υπόψη τις ηλεκτρονικές υπηρεσίες που παρέχονται μέσω αυτών και το μέγεθος του κοινού στο οποίο απευθύνεται» στη συνέχεια αναφέρονται</p>	ATC A.E.

	<p>μέτρα που θα πρέπει να λάβει ο Ανάδοχος προκειμένου να διασφαλίσει η διαθεσιμότητα του συστήματος. Το σύνολο σχεδόν των μέτρων αυτών αφορούν σε διαμόρφωση – συντήρηση υποδομής (υπολογιστικής – δικτυακής και λογισμικού συστημάτων) η οποία ΔΕΝ αποτελεί αντικείμενο του παρόντος διαγωνισμού. Παρακαλούμε διευκρινίστε πώς ο Ανάδοχος, χωρίς κανέναν έλεγχο επί των συγκεκριμένων συστημάτων και χωρίς αυτά ή υπηρεσίες διαχείρισης αυτών να αποτελούν μέρος του παρόντος διαγωνισμού υποχρεούται στη λήψη των μέτρων που περιγράφονται στην παράγραφο αυτή. Η ερώτηση αυτή είναι συναφής με το Α4.5 – Σημείο 1.</p>	<p>ενδεικτικά θέματα που θα πρέπει να ληφθούν υπόψη.</p>	
11	<p><b>ΕΙΔΙΚΕΣ ΕΡΩΤΗΣΕΙΣ</b> Α3.9 Απαιτήσεις ασφάλειας</p> <p>Δεν περιγράφεται, ενώ γίνεται αναφορά σε αυτή, η υποδομή δημόσιου κλειδιού που θα πρέπει να εξετάσει ο υποψήφιος Ανάδοχος. Ο Δήμος Ρεθύμνου ή κάποιος άλλος φορέας λειτουργούν αυτή τη στιγμή τέτοια υποδομή που να μπορεί να αξιοποιηθεί από πολίτες και όχι μόνο από δημόσιους υπαλλήλους; Ή η αποκατάσταση της υποδομής αυτής θα περιλαμβάνεται στις υποχρεώσεις του αναδόχου; Παρακαλούμε να παράσχετε τις κατάλληλες διευκρινίσεις.</p>	<p>Όπως αναφέρεται στο κείμενο της διακήρυξης στην παράγραφο Α3.9 : «Για την ικανοποίηση των υψηλών απαιτήσεων ασφάλειας, ο υποψήφιος Ανάδοχος προτείνεται να λάβει υπόψη του τεχνολογίες όπως είναι οι έξυπνες κάρτες (smart cards), η υποδομή δημόσιου κλειδιού (Public Key Infrastructure – PKI), οι ηλεκτρονικές φόρμες σε συνδυασμό με ψηφιακές υπογραφές (digital signatures) και ψηφιακά πιστοποιητικά (digital certificates) και να προτείνει εναλλακτικά μοντέλα ασφάλειας για την ολοκλήρωση της ασφάλειας της Διαδικτυακής Πύλης με τα συνεργαζόμενα συστήματα.»</p> <p>Δεν χρησιμοποιείται αυτή η υποδομή και είναι ξεκάθαρο ότι δεν αποτελεί απαίτηση για τον υποψήφιο ανάδοχο.</p>	ATC A.E.
12	<p><b>ΕΙΔΙΚΕΣ ΕΡΩΤΗΣΕΙΣ</b> Α3.9 Απαιτήσεις ασφάλειας</p> <p>Στην ίδια παράγραφο υπάρχει αναφορά στη διαδικτυακή πύλη eΥπ.Α.Α.Τ. Αναζητώντας στο διαδίκτυο, η μοναδική ερμηνεία του Υπ.Α.Α.Τ. που βρήκαμε είναι το Υπουργείο Αγροτικής Ανάπτυξης και Τροφίμων. Παρακαλούμε διευκρινίστε τη σχέση της υπό προκήρυξη διαδικτυακής πύλης του Δήμου Ρεθύμνου με τον ως άνω δημόσιο φορέα της κεντρικής διοίκησης καθώς και το αν οι προδιαγραφές για Single Sign On αφορούν το Υπουργείο Αγροτικής Ανάπτυξης ή το Δήμο Ρεθύμνου.</p>	<p>Οι προδιαγραφές για το single sign on αφορούν τον Δήμο Ρεθύμνου. Το Υπ.Α.Α.Τ είναι τυπογραφικό λάθος.</p>	ATC A.E.
13	<p><b>ΕΙΔΙΚΕΣ ΕΡΩΤΗΣΕΙΣ</b> Α3.9 Απαιτήσεις ασφάλειας</p> <p>Επίσης στο σημείο αυτό τίθεται ως απαίτηση ο χρήστης να χρησιμοποιεί για την ταυτοποίησή του έναν απλό φυλλομετρητή διαδικτύου (web browser). Σε άλλο σημείο της ίδιας ενότητας προτείνεται ο υποψήφιος Ανάδοχος να λάβει υπ’ όψη του τεχνολογίες όπως είναι οι έξυπνες κάρτες. Η απαίτηση αυτή έρχεται σε προφανή αντίθεση με την απαίτηση που αναφέρεται στην αρχή της παρούσας παραγράφου. Παρακαλούμε διευκρινίστε ποια από τις παραπάνω πρακτικές προκρίνει ο Δήμος για την πιστοποίηση χρηστών.</p>	<p>Δεν απαιτείται η χρήση έξυπνων καρτών. Ομοίως με την απάντηση στην παρατήρηση 10. Απαιτείται η χρήση web browser για την πιστοποίηση του χρήστη.</p>	ATC A.E.

14	<p>ΕΙΔΙΚΕΣ ΕΡΩΤΗΣΕΙΣ A.3.3.17 Ενοποίηση των portals των Δήμων</p> <p>Η προσφορά του virtualization λογισμικού αποτελεί υποχρέωση του Αναδόχου; Αν ναι, αυτή ισχύει και για τους 4 μητροπολιτικούς δήμους της Κρήτης; Ποια είναι τα λειτουργικά συστήματα και οι εφαρμογές των υπό συνένωση Δήμων (η παράγραφος της διακήρυξης δεν περιλαμβάνει καθόλου ποσοτικά και ποιοτικά στοιχεία για τα ανωτέρω);</p>	<p>Η προσφορά/εγκατάσταση του virtualization λογισμικού αποτελεί υποχρέωση του Αναδόχου και ισχύει για όσους από τους Δήμους επιλέξουν να το εγκαταστήσουν.</p> <p>Τα προσφερόμενα συστήματα θα πρέπει να είναι ανεξάρτητα από την χρήση ή όχι τεχνικών virtualization. Όπως επίσης τα υπάρχοντα συστήματα και οι εφαρμογές των Δήμων δεν επηρεάζονται και δεν επηρεάζουν την χρήση ή όχι τεχνικών virtualization.</p>	ATC A.E.
15	<p>ΕΙΔΙΚΕΣ ΕΡΩΤΗΣΕΙΣ A3.3.10 Διαχείριση Αιτημάτων Πολιτών και A3.3.14. Δημιουργία Λογισμικού Διαλειτουργικότητας</p> <p>Η διαλειτουργικότητα με την εφαρμογή της Τεχνικής Υπηρεσίας αφορά μόνο το Δήμο Ρεθύμνης ή και τους 4 μητροπολιτικούς Δήμους; Παρακαλούμε να μας παρέχετε αναλυτικές πληροφορίες για τα συστήματα των τεχνικών υπηρεσιών των 4 δήμων τα οποία θα πρέπει να διασυνδεθούν στο υπό διακήρυξη πληροφοριακό σύστημα.</p>	<p>Η διαλειτουργικότητα με την εφαρμογή της Τεχνικής Υπηρεσίας αφορά και τους 4 δήμους.</p> <p>Επίσης σχετικά με πληροφορίες για υπάρχοντα συστήματα δείτε απάντηση (1) παραπάνω.</p>	ATC A.E.
16	<p>ΕΙΔΙΚΕΣ ΕΡΩΤΗΣΕΙΣ A3.3.13 Ανάλυση CRM</p> <p>Γίνεται αναφορά σε υπάρχον work-flow αιτημάτων. Το σύστημα αυτό υφίσταται και στους 4 μητροπολιτικούς δήμους της Κρήτης; Σε κάθε περίπτωση παρακαλούμε να μας παρέχετε αναλυτική λειτουργική και τεχνική περιγραφή του συστήματος αυτού.</p>	Σχετικά με πληροφορίες για υπάρχοντα συστήματα δείτε απάντηση (1) παραπάνω.	ATC A.E.
17	<p>ΕΙΔΙΚΕΣ ΕΡΩΤΗΣΕΙΣ A3.3.5 Φωνητική πύλη εξυπηρέτησης IVR</p> <p>Στη συγκεκριμένη παράγραφο δίνεται μια γενική περιγραφή των IVR συστημάτων (επιπέδου Wikipedia). Δεν τίθεται όμως ΟΥΔΕΜΙΑ απαίτηση από την εγκατάσταση και λειτουργία φωνητικής πύλης για το Δήμο (ούτε φυσικά και για τους άλλους 3 μητροπολιτικούς Δήμους της Κρήτης). Παρακαλούμε να μας δώσετε αναλυτική λειτουργική περιγραφή της υπό διακήρυξης φωνητικής πύλης (ποιες ακριβώς υπηρεσίες θα παρέχει) καθώς και ποιοτικές και ποσοτικές ενδείξεις για το περιεχόμενο το οποίο θα είναι διαθέσιμο μέσω αυτής.</p> <p>Λόγω του πλήθους των ερωτήσεων και του εύρους των απαντήσεων που πρέπει να δοθούν ώστε να διασαφηνιστούν σημαντικά θέματα που δεν προσδιορίζονται με την ακρίβεια που θα έπρεπε στην διακήρυξη, εκτιμούμε ότι η Αναθέτουσα Αρχή, αφού δώσει τις σχετικές διευκρινίσεις, θα πρέπει να προχωρήσει και σε παράταση της προθεσμίας υποβολής προσφορών κατά 2 τουλάχιστον εβδομάδες, προκειμένου να υπάρξει</p>	Οι προδιαγραφές του συστήματος της Φωνητικής πύλης περιγράφονται στον πίνακα συμμόρφωσης C6. «Φωνητική πύλη εξυπηρέτησης του πολίτη»	ATC A.E.

	ικανός χρόνος στους υποψηφίους να επεξεργαστούν τα πρόσθετα στοιχεία που πρέπει να δοθούν, ειδικά δε την αναλυτική περιγραφή της υποδομής σε συστήματα πληροφορικής των 4 μητροπολιτικών δήμων της Κρήτης.		
--	--	--	--

Ο Υπεύθυνος Επικοινωνίας για την Πράξη