



ΕΛΛΗΝΙΚΗ ΔΗΜΟΚΡΑΤΙΑ

Υπουργείο Μεταναστευτικής Πολιτικής

Υπηρεσία Ασύλου

Κεντρική Υπηρεσία / Τμήμα Διαχείρισης & Εφαρμογής Προγραμμάτων / Γραφείο Υλοποίησης Δράσεων/Πράξεων
Διεύθυνση: Π. Κανελλοπούλου 2, Τ.Κ.: 101 77, Αθήνα
Πληροφορίες: Καραπαναγιώτου Μαρία, Τηλ.: 2106988544 / Fax: 2106988586 / e-mail: m.karapanagioutou@asylo.gov.gr

Αθήνα, 11/01/2019

Αρ. Πρωτ.: 725

ΠΡΟΣ: Κάθε ενδιαφερόμενο

ΘΕΜΑ: Παροχή διευκρινίσεων για το διαγωνισμό με Α/Α Ε.Σ.Η.ΔΗ.Σ.: 66709 ο οποίος αφορά την με αριθ. πρωτ. 25416/20.12.2018 (Α.Δ.Α.Μ.: 18PROC004246376, Α.Δ.Α.: Ω5Ε9465ΧΘΕ-ΓΤΜ) διακήρυξη για την ανάπτυξη των ηλεκτρονικών υπηρεσιών και υποδομών της Υπηρεσίας Ασύλου του Υπουργείου Μεταναστευτικής Πολιτικής

Σχετ.: Το με αριθ. πρωτ. 413/09.01.2019 (ημερομηνία αποστολής στο Ε.Σ.Η.ΔΗ.Σ. 08/01/2019 και ώρα 23:16:25) αίτημα για παροχή και για παράταση της καταληκτικής ημερομηνίας υποβολής των προσφορών.

Σύμφωνα με τα προβλεπόμενα στην παράγραφο 2.1.3 «Παροχή Διευκρινίσεων» της με αριθ. πρωτ. 25416/20.12.2018 διακήρυξης, η Υπηρεσία Ασύλου παρέχει διευκρινίσεις επί των όρων της διακήρυξης απαντώντας σε αίτημα για παροχή διευκρινίσεων που τέθηκε εγγράφως εντός του προβλεπόμενου χρονικού ορίου μέσω του Ε.Σ.Η.ΔΗ.Σ.

Σε απάντηση του αιτήματος για παράταση της καταληκτικής ημερομηνίας υποβολής των προσφορών σας ενημερώνουμε ότι αυτή δε δύναται να παραταθεί λόγω ολοκλήρωσης της δράσης χρηματοδότησης.

Ερώτημα 1: Στο Παράρτημα Ι, 3.2.1.1 «Λογική Αρχιτεκτονική», σελίδα 53, γίνεται αναφορά: για «κρυπτογράφηση δεδομένων». Παρακαλούμε όπως διευκρινίσετε εάν υπάρχει απαίτηση για *encryption at rest*.

Απάντηση στο ερώτημα 1: Στο ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ Ι, παράγραφος 3.2.3 αναφέρεται «την προστασία των προς επεξεργασία και αποθηκευμένων προσωπικών δεδομένων»

Ερώτημα 2: Στο Παράρτημα Ι, 3.2.1.2 «Φυσική αρχιτεκτονική», σελίδα 54, γίνεται αναφορά: «Τα λογικά επίπεδα θα πρέπει να παρέχουν δυνατότητα εγκατάστασης σε περισσότερα του ενός φυσικά επίπεδα (*tiers*), για λόγους ευελιξίας στην κατανομή του κόστους και φορτίου μεταξύ κεντρικών συστημάτων και σταθμών εργασίας, για λόγους ασφάλειας, καθώς και για την αποδοτική εκμετάλλευση του δικτύου και την ευκολία στην επεκτασιμότητα». Παρακαλούμε όπως διευκρινίσετε εάν υπάρχει απαίτηση για περιφερειακές εγκαταστάσεις.

Απάντηση στο ερώτημα 2: Δεν υπάρχει απαίτηση για περιφερειακές εγκαταστάσεις.

Ερώτημα 3: Στο Παράρτημα Ι, 3.2.1.3 «Τεχνολογίες και σχέδιο υλοποίησης των συστημάτων», σελίδα 54, αναφέρεται το εξής: «Επιπλέον, το λογισμικό θα πρέπει να είναι προσαρμοσμένο στο μοντέλο λειτουργίας των δικαστηρίων και κατάλληλο για το σύνολο των εσωτερικών και εξωτερικών χρηστών του».

Παρακαλούμε όπως επιβεβαιώσετε ότι η έκφραση «μοντέλο λειτουργίας των δικαστηρίων» είναι ορθή ή εάν αναφέρθηκε εκ παραδρομής. Σε περίπτωση θετικής απάντησης παρακαλούμε όπως επανορθώσετε εις το ορθό.

Απάντηση στο ερώτημα 3: Η λέξη «δικαστηρίων» αναφέρεται εκ παραδρομής, αντί «της αναθέτουσας αρχής»



Ερώτημα 4: Στο Παράρτημα Ι, 3.2.1.4.1 «Σύστημα G2G/G2C/BIS», σελίδα 55-64, γίνεται αναφορά στην «εφαρμογή που χρησιμοποιεί η Υπηρεσία Ασύλου για τις επιχειρησιακές της ανάγκες («Χαρτογράφηση Κυκλοφορίας Αλλοδαπών», εφεξής «Χαρτογράφηση»).

Παρακαλούμε επιβεβαιώστε ότι υπάρχουν προδιαγραφές/ τεκμηρίωση για τις διεπαφές και την λειτουργικότητα που αυτή προσφέρει. Επιπρόσθετα αναφέρεται στις λειτουργικές ενότητες ότι «το σύστημα θα καλεί μέσω web service την «Χαρτογράφηση». Παρακαλούμε επιβεβαιώστε ότι οι απαραίτητες διεπαφές είναι διαθέσιμες και δεν απαιτείται η ανάπτυξή τους στο πλαίσιο του παρόντος έργου.

Απάντηση στο ερώτημα 4: Οι προδιαγραφές / τεκμηρίωση των διεπαφών, είναι μέρος της μελέτης της παρούσας σύμβασης

Ερώτημα 5: Στο Παράρτημα Ι, 3.2.2 «Διαλειτουργικότητα», παρακαλούμε διευκρινίστε εάν η απαίτηση για διαλειτουργικότητα με πληροφοριακά συστήματα τρίτων φορέων αφορά μόνο το σύστημα G2G/G2C/BIS.

Απάντηση στο ερώτημα 5: Η απαίτηση για διαλειτουργικότητα με πληροφοριακά συστήματα τρίτων φορέων αφορά μόνο το σύστημα G2G/G2C/BIS.

Ερώτημα 6: Παρακαλούμε επιβεβαιώστε ότι η διαχείριση χρηστών και το authorization θα γίνεται μέσω υποδομών/ υπηρεσιών που θα σας παράσχει ο ανάδοχος στο πλαίσιο του παρόντος έργου.

Απάντηση στο ερώτημα 6: Η Διαχείριση χρηστών και το authorization, όπου αυτό απαιτείται, θα γίνεται από την Υπηρεσία Ασύλου

Ερώτημα 7: Παρακαλούμε όπως διευκρινίσετε εάν υπάρχει υφιστάμενη ηλεκτρονική εφαρμογή για την καταχώρηση αιτήσεων ασύλου η οποία θα πρέπει να διαλειτουργεί με το υπό ανάπτυξη σύστημα G2G/G2C/BIS.

Απάντηση στο ερώτημα 7: Όπως αναφέρεται στο ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ Ι, παράγραφος 3.2.1.4.1.1, η εφαρμογή που χρησιμοποιεί η Υπηρεσία Ασύλου για τις επιχειρησιακές της ανάγκες και θα πρέπει να διαλειτουργεί με το υπό ανάπτυξη σύστημα G2G/G2C/BIS, είναι η «Χαρτογράφηση Κυκλοφορίας Αλλοδαπών», ή άλλως «Χαρτογράφηση» η οποία έχει αναπτυχθεί από τη Διεύθυνση Πληροφορικής της Ελληνικής Αστυνομίας.

Ερώτημα 8: Στο Παράρτημα Ι, Β.2 «Υποβολή αίτησης ανανέωσης/ επανέκδοσης άδειας διαμονής», σελίδα 59, παρακαλούμε όπως διευκρινίσετε τί ενέργειες μπορεί να κάνει ο χειριστής (αρμόδιος υπάλληλος) στο υπό ανάπτυξη σύστημα για τις αιτήσεις αυτές.

Απάντηση στο ερώτημα 8: Η αποσαφήνιση των κινήσεων αποτελεί μέρος της μελέτης εφαρμογής. Η διαδικασία που πρέπει να εξυπηρετείται είναι η εξής: Ο χειριστής χρεώνεται την υπόθεση, συνδέεται με την Χαρτογράφηση και δημιουργεί το σχέδιο της απόφασης από το προσυμπληρωμένο template. Εν συνεχεία αφού αυτό υπογραφεί ιεραρχικά, ο χειριστής το αναρτά στη χαρτογράφηση. Αφού αυτή παραληφθεί από τον επωφελούμενο το αποδεικτικό επίδοσης αναρτάται στη χαρτογράφηση.

Ερώτημα 9: Στο Παράρτημα Ι, Γ.1 «Υποβολή αίτησης χορήγησης/ ανανέωσης/ επανέκδοσης ταξιδιωτικού εγγράφου», σελίδα 60, παρακαλούμε όπως διευκρινίσετε τί ενέργειες μπορεί να κάνει ο χειριστής (αρμόδιος υπάλληλος) στο υπό ανάπτυξη σύστημα για τις αιτήσεις αυτές.

Απάντηση στο ερώτημα 9: Η αποσαφήνιση των κινήσεων αποτελεί μέρος της μελέτης εφαρμογής. Η διαδικασία που πρέπει να εξυπηρετείται είναι η εξής: Ο χειριστής χρεώνεται την υπόθεση, συνδέεται με την Χαρτογράφηση και δημιουργεί το σχέδιο της απόφασης από το προσυμπληρωμένο template. Εν συνεχεία αφού αυτό υπογραφεί ιεραρχικά, ο χειριστής το αναρτά στη χαρτογράφηση. Αφού αυτή παραληφθεί από τον επωφελούμενο το αποδεικτικό επίδοσης αναρτάται στη χαρτογράφηση.

Ερώτημα 10: Στο Παράρτημα Ι, Γ.1 «Υποβολή αίτησης χορήγησης/ ανανέωσης /επανεκδόσης ταξιδιωτικού εγγράφου, σελίδα 60, παρακαλούμε όπως διευκρινίσετε ότι η πληροφορία για το αν ένα αίτημα είναι για χορήγηση ή για ανανέωση/ επανεκδοση ταξιδιωτικού εγγράφου, καθώς και το ποιό είναι το Π.Γ.Α. ή Α.Κ.Α. στο οποίο έχει εξυπηρετηθεί ο επωφελούμενος είναι διαθέσιμη μέσω web service από την εφαρμογή Χαρτογράφησης.

Απάντηση στο ερώτημα 10: Κατά την υποβολή του αιτήματος πρώτης χορήγησης ταξιδιωτικού εγγράφου, ο αιτών θα συμπληρώνει σε κατάλληλη φόρμα, μεταξύ άλλων, και τον νομό του τόπου διαμονής του ο οποίος (νομός) θα χρησιμοποιηθεί ως πεδίο συσχέτισης με το Περιφερειακό Γραφείο / Κλιμάκιο Ασύλου το οποίο θα παραλάβει / επεξεργαστεί την αίτηση. Σε περίπτωση υποβολής αιτήματος ανανέωσης / επανεκδόσης ταξιδιωτικού εγγράφου η αίτηση θα χρεώνεται στο Αυτοτελές Κλιμάκιο Ασύλου Δικαιούχων Διεθνούς Προστασίας. Η παράδοση του ταξιδιωτικού εγγράφου θα εξαρτάται από τον νομό του τόπου διαμονής που επέλεξε ο αιτών κατά την υποβολή του αιτήματος ανανέωσης / επανεκδόσης ταξιδιωτικού εγγράφου. Το web service θα φτιαχτεί από τον Ανάδοχο (σε συνεργασία με το Τμήμα Πληροφορικής της ΕΛ.ΑΣ.) στο πλαίσιο της παρούσας σύμβασης

Ερώτημα 11: Στο Παράρτημα Ι, Ε.1 «Υποβολή αίτησης αλλαγής στοιχείων επικοινωνίας», σελίδα 63, παρακαλούμε επιβεβαιώστε ότι η πληροφορία για το που θα χρεωθεί η νέα αίτηση αλλαγής στοιχείων (Γραφείο έκδοσης ΔΑΔΠ/ γραφείο όπου έχει αναρτηθεί το πρωτόκολλο παράδοσης/ παραλαβής ΑΔΕΤ/ γραφείο χρεωμένο με την υπόθεση ασύλου) είναι διαθέσιμη μέσω web service από την εφαρμογή χαρτογράφησης.

Απάντηση στο ερώτημα 11: Το web service θα φτιαχτεί από τον Ανάδοχο (σε συνεργασία με το Τμήμα Πληροφορικής της ΕΛ.ΑΣ.) στο πλαίσιο της παρούσας σύμβασης

Ερώτημα 12: Στο Παράρτημα Ι, Ζ. Λειτουργική Ενότητα 7: Σύστημα Επιχειρηματικής Ευφυΐας, σελίδα 65, γίνεται η εξής αναφορά «με προμήθεια και κατάλληλη παραμετροποίηση εμπορικού (off the shelf) πακέτου». Παρακαλούμε όπως διευκρινίσετε το είδος των licenses καθώς και τον αριθμό των χρηστών.

Απάντηση στο ερώτημα 12: Το σύστημα θα πρέπει να παρέχει κατ' ελάχιστον 3 άδειες με πλήρη δικαιώματα έκδοσης και σχεδιασμού αναφορών για 3 χρόνια από τον επίσημο προμηθευτή του αιτήματος.

Ερώτημα 13: Το χρονοδιάγραμμα υλοποίησης είναι πολύ μικρό σε σύγκριση με το μέγεθος των απαιτήσεων του έργου. Παρακαλούμε όπως διευκρινίσετε εάν υπάρχει δυνατότητα επέκτασης του χρονοδιαγράμματος για τουλάχιστον τρεις (3) μήνες.

Απάντηση στο ερώτημα 13: Το χρονοδιάγραμμα υλοποίησης δε δύναται να επεκταθεί, λόγω ολοκλήρωσης της Δράσης χρηματοδότησης.

Ερώτημα 14: Παρακαλούμε όπως διευκρινίσετε εάν απαιτείται μετάπτωση δεδομένων από παλαιές εφαρμογές στη νέα πλατφόρμα και αν ναι για ποιά δεδομένα πρόκειται και ποιός είναι ο όγκος αυτών;

Απάντηση στο ερώτημα 14: Οι λεπτομέρειες της μετάπτωσης αν και εφόσον απαιτείται, θα αποσαφηνιστούν κατά τη μελέτη εφαρμογής.

Ερώτημα 15: Παρακαλούμε για την καλύτερη αξιολόγηση του φόρτου του συστήματος και της πλέον ενδεδειγμένης προσφερόμενης από την εταιρεία μας λύσης, όπως διευκρινίσετε ποιές είναι οι ώρες που αναμένεται ο μεγαλύτερος φόρτος αιτημάτων (ώρες αιχμής) προς την πλατφόρμα παροχής υπηρεσιών ηλεκτρονικής διακυβέρνησης και ποιός είναι ο αναμενόμενος όγκος αιτημάτων ανά ώρα αιχμής.

Απάντηση στο ερώτημα 15: Οι ώρες αιχμής ενδεικτικά είναι 10:00 εως 14:00 Δευτέρα εως Παρασκευή. Η ακριβέστερη αξιολόγηση του φόρτου θα γίνει κατά τη μελέτη εφαρμογής.



Ερώτημα 16: Στην προδιαγραφή 2, σελ.67, παρακαλούμε όπως διευκρινίσετε εάν οι agents θα διαθέτουν softphones ή deskphones.

Απάντηση στο ερώτημα 16: Οι agents θα έχουν deskphones.

Ερώτημα 17: Παρακαλούμε όπως διευκρινίσετε εάν οι Hardware servers του Συστήματος Προγραμματισμού ραντεβού (UCCX - σελ. 67) θα είναι διαφορετικοί από τους Hardware servers του Συστήματος Τηλεδιερμηνείας (CUCM - σελ. 84).

Απάντηση στο ερώτημα 17: Οι hardware servers των Συστημάτων Προγραμματισμού ραντεβού και τηλεδιερμηνείας θα είναι ίδιοι.

Ερώτημα 18: Στην προδιαγραφή 10, σελ. 86 αναφέρετε ότι υπάρχουν υφιστάμενες συσκευές Cisco 8845. Παρακαλούμε όπως επιβεβαιώσετε ότι υπάρχει Cisco Communications Manager. Σε περίπτωση θετικής απάντησης παρακαλούμε όπως μας αναφέρεται την έκδοση αυτού (Cisco Communications Manager).

Απάντηση στο ερώτημα 18: Οι υφιστάμενες συσκευές δε θα συνδεθούν με το υπό προμήθεια υλικό στο πλαίσιο της παρούσης σύμβασης.

Ερώτημα 19: Στη σελ. 68 της διακήρυξης αναφέρετε τη διαλειτουργικότητα με τα υφιστάμενα συστήματα του φορέα. Παρακαλούμε όπως παραθέσετε τα υφιστάμενα συστήματα Τηλεφωνίας καθώς επίσης και τον υφιστάμενο ενεργό εξοπλισμό Τηλεφωνίας.

Απάντηση στο ερώτημα 19: Θα αντικατασταθεί ο υφιστάμενος εξοπλισμός τηλεφωνίας. Η διαλειτουργικότητα αποτελεί μέρος της μελέτης εφαρμογής.

Ερώτημα 20: Παρακαλούμε όπως διευκρινίσετε εάν το υπό προμήθεια σύστημα CUCM θα συνδεθεί με το υφιστάμενο CUCM ή θα αποτελούν δύο διαφορετικά συστήματα. Παρακαλούμε όπως αναφέρεται τον τρόπο διασύνδεσης.

Απάντηση στο ερώτημα 20: Θα αποτελούν δύο διαφορετικά συστήματα

Ερώτημα 21: Στην προδιαγραφή 12, σελ. 84, αναφέρεται ότι ο εξυπηρετητής επεξεργασίας κλήσεων voice over IP θα αποτελεί ξεχωριστή μονάδα από το Voice Gateway. Με δεδομένο ότι στην παρούσα διακήρυξη δε ζητείται η προμήθεια Voice Gateway, παρακαλούμε όπως μας αναφέρεται με ποιο τρόπο θα πραγματοποιείται η επικοινωνία με το PSTN.

Απάντηση στο ερώτημα 21: Θα πρέπει να προσφερθεί Voice Gateway, ίδιου κατασκευαστή με το τηλεφωνικό κέντρο, που θα υποστηρίζει δύο E1.

Ερώτημα 22: Στο λογισμικό καταγραφής κλήσεων ζητούνται 2 άδειες χρήσης. Παρακαλούμε επιβεβαιώστε ότι η καταγραφή κλήσεων αφορά 2 IP Phones. Σε περίπτωση θετικής απάντησης παρακαλούμε όπως αναφέρεται και τον τύπο των IP Phones που θα καταγράφονται.

Απάντηση στο ερώτημα 22: Οι δύο (2) άδειες χρήσης αφορούν σε ταυτόχρονες καταγραφές στο λογισμικό καταγραφής κλήσεων, οποιασδήποτε κλήσης του τηλεφωνικού κέντρου, μέσω των υπό προμήθεια συσκευών.

Ερώτημα 23: Στις ειδικές απαιτήσεις της σελίδας 91 αναφέρεται ότι θα προσφερθούν 4 HW servers συνολικά. Παρακαλούμε όπως διευκρινίσετε τα ακόλουθα:

- 2 x HW servers για το Σύστημα Προγραμματισμού ραντεβού (UCCX - σελ.67). Οι ίδιοι HW servers θα φιλοξενούν και το Σύστημα Τηλεδιερμηνείας με το λογισμικό διαχείρισης επικοινωνιών (CUCM - σελ. 84);
- 2 x HW servers για το λογισμικό καταγραφής διαφορετικοί από τους παραπάνω;

- Παρακαλούμε επιβεβαιώστε ότι το λογισμικό καταγραφής δύναται να φιλοξενηθεί στους ίδιους HW servers του Συστήματος Προγραμματισμού ραντεβού (UCCX - σελ.67) και στους Hardware servers του Συστήματος Τηλεδιερμηνείας (CUCM - σελ. 84).

Απάντηση στο ερώτημα 23:

- i. Οι hardware servers των Συστημάτων Προγραμματισμού ραντεβού και τηλεδιερμηνείας θα είναι ίδιοι.
- ii. Εξαρτάται από την προτεινόμενη λύση.
- iii. Εξαρτάται από την προτεινόμενη λύση.

Ερώτημα 24: Στην προδιαγραφή «Μεταγωγείς δικτύου (switches) → Αξιοπιστία → 1. MTBF (ώρες) ≥ 325.000 » (σελ. 79), παρακαλούμε όπως αξιολογήσετε την αλλαγή του συνόλου των ωρών MTBF σε 300.000 ώρες, ώστε να εξασφαλίζεται η συμμετοχή όσο το δυνατόν περισσότερων αναγνωρισμένων κατασκευαστικών οίκων.

Απάντηση στο ερώτημα 24: Γίνονται δεκτοί μεταγωγείς δικτύου (switches) MTBF (ώρες) ≥ 300.000 .

Ερώτημα 25: Στην προδιαγραφή «Δρομολογητές (routers) → Υπηρεσίες διαχείρισης → 9. Υποστήριξη RETCONF με βάση το RFC 8040» (σελ. 82), παρακαλούμε επιβεβαιώστε ότι αναφέρεστε στο RESTCONF protocol (<https://tools.ietf.org/html/rfc8040>).

Απάντηση στο ερώτημα 25: Επιβεβαιώνεται ότι πρόκειται για το ίδιο πρωτόκολλο

Ερώτημα 26: Στη σελίδα 101 της διακήρυξης αναφέρεται ότι: «Είναι ιδιαίτερα επιθυμητή η πληρέστερη συμπλήρωση των παραπομπών, οι οποίες πρέπει να είναι κατά το δυνατόν συγκεκριμένες (π.χ. Τεχνικό Φυλλάδιο 3, Σελ. 4 Παράγραφος 4, κ.λπ.). Αντίστοιχα στο τεχνικό φυλλάδιο ή στη σχετική αναφορά, μεθοδολογικό εργαλείο, τεχνική κ.λπ. θα υπογραμμιστεί το σημείο που τεκμηριώνει τη συμφωνία ή υπερκάλυψη και θα σημειωθεί η αντίστοιχη παράγραφος του Πίνακα Συμμόρφωσης στην οποία καταγράφεται η ζητούμενη προδιαγραφή (π.χ. Προδ. 4.18). Η μη συμπλήρωση κάποιου από τα ανωτέρω δεν συνεπάγεται αποκλεισμό, εφόσον η Επιτροπή Διαγωνισμού είναι σε θέση να βρει τη παραπομπή στην προσφορά είτε από μόνη της είτε μετά από ερώτημα προς τον προσφέροντα.»

Παρόλα αυτά η διακήρυξη δεν περιέχει πίνακες συμμόρφωσης που να φέρουν στήλη απαιτήσεων (αριθμητικών ή όχι, προαιρετικών ή υποχρεωτικών) και στήλη παραπομπών. Επιτρέπεται να προστεθούν πίνακες συμμόρφωσης με την ανωτέρω αναφερόμενη συλλογιστική το οποίο όμως θα αλλοιώνει το υφιστάμενο περιεχόμενο της διακήρυξης;

Απάντηση στο ερώτημα 26: Οι υπάρχοντες πίνακες θεωρούνται επαρκής. Αν υπάρχει ανάγκη για περεταίρω ανάλυση αυτή μπορεί να γίνει υπό μορφή Υπεύθυνης Δήλωσης.

**Η αν. Προϊσταμένη
Φλωρεντία Βοκοτούζη**

