

**20032023 Διαβούλευση ΚΕΦ 23DIAB000026097**

ΑΑ	Εταιρία/ email	Ενότητα	Κατηγορία	Περιγραφή	ΑΠΑΝΤΗΣΗ
1	Γιώργος Αθηναίος/g.athineos@signum.gr	Αξία της σύμβασης	ΠΡΟΫΠΟΛΟΓΙΣΜΟΣ ΤΟΥ ΕΡΓΟΥ	Έχουμε την άποψη ότι η αναφερόμενη στο σχέδιο διακήρυξης εκτιμώμενη αξία της σύμβασης (προϋπολογισμός) είναι ανεπαρκής για την υλοποίηση του υπό ανάθεση έργου και θα πρέπει να επανεξετασθεί με στόχο την αύξηση της. Αυτό προκύπτει από το γεγονός ότι οι άδειες λογισμικού που απαιτούνται για την υλοποίηση του υπό ανάθεση έργου είναι κατασκευαστών προϊόντων τεχνολογίας του εξωτερικού και η αξία τους είναι πολύ υψηλή και επί πλέον η απασχόληση στο έργο μηχανικών με υψηλή κατάρτιση στα τεχνολογικά αντικείμενα που συνθέτουν την απαιτούμενη λύση επιβαρύνουν κατά πολύ το κόστος υλοποίησης.	Θα εξεταστεί το τελικό ύψος του προϋπολογισμού ώστε να μπορεί να καλύψει επαρκώς τις ανάγκες του έργου.
2	Γιώργος Αθηναίος/g.athineos@signum.gr	Παράγραφο 8.5.5.2-Ετήσια Συντήρηση	ΠΡΟΫΠΟΛΟΓΙΣΜΟΣ ΤΟΥ ΕΡΓΟΥ	Στην παράγραφο 8.5.5.2 της διακήρυξης αναγράφεται ότι το ετήσιο κόστος της συντήρησης δεν μπορεί να υπερβαίνει το 6% της συνολικής τιμής της προσφοράς του Αναδόχου. Το ποσοστό αυτό είναι ιδιαίτερα μικρό δεδομένου απαιτείται να είναι σταθερό για 5 χρόνια μετά την 2ετή εγγύηση, ήτοι να παραμείνει σταθερό για επτά χρόνια. Όλοι οι vendors, κάνουν ετήσιες αυξήσεις της τιμής της συντήρησης των προϊόντων τους 10% έως 15%. Με αυτό το δεδομένο θεωρούμε ότι θα πρέπει να αυξησετε το ως άνω ποσοστό έτσι ώστε να συνάδει με αυτό που επικρατεί στην αγορά.	Θα εξεταστεί το τελικό ύψος του προϋπολογισμού ώστε να μπορεί να καλύψει επαρκώς τις ανάγκες του έργου.
3	Γιώργος Αθηναίος/g.athineos@signum.gr	ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ IV - Πίνακες οικονομικής προσφοράς	ΠΡΟΤΕΙΝΟΜΕΝΗ ΑΝΑΔΙΑΤΥΠΩΣΗ	α)Ο Πίνακας 1 έχει τον τίτλο «Προμήθεια Έτοιμου Λογισμικού» ενώ κάποιες τιμές αναφέρονται και σε εφαρμογές β)Ο Πίνακας 5 Συγκεντρωτικός Πίνακας Οικονομικής προσφοράς Συντήρησης ανά έτος πρέπει να περιλαμβάνει έχει μία παραπάνω στήλη για το Συνολικό Κόστος Συντήρησης για πέντε χρόνια με ΦΠΑ και χωρίς ΦΠΑ.	Δεκτό.

4	<p>Ισίδωρος Σιδερίδης/i.sideri dis@pobuca.com</p>	<p>8.ΠΑΡΑΡΤΗΜ Α Ι- ΑΝΑΛΥΤΙΚΗ ΠΕΡΙΓΡΑΦΗ ΦΥΣΙΚΟΥ ΚΑΙ ΟΙΚΟΝΟΜΙΚΟ Υ ΑΝΤΙΚΕΙΜΕΝΟ Υ ΤΗΣ ΣΥΜΒΑΣΗΣ- ΑΠΑΙΤΗΣΕΙΣ- ΤΕΧΝΙΚΕΣ ΠΡΟΔΙΑΓΡΑΦΕ Σ στο κεφάλαιο 8.2</p>	<p>ΤΕΧΝΙΚΟ ΖΗΤΗΜΑ</p>	<p>Στο κεφάλαιο 8.2 αναφέρετε το εξής: "Απαραίτητοι μηχανισμοί κατηγοριοποίησης για την παραγωγή ολοκληρωμένων αναφορών και συμπερασμάτων υποβοηθώντας όχι μόνο την λήψη αποφάσεων αλλά και την εύρεση των κατάλληλων τύπων αιτημάτων για την δημιουργία ηλεκτρονικών μηχανισμών άμεσης απόκρισης αιτημάτων χωρίς την ανθρώπινη μεσολάβηση"</p> <p>1.Θα επιθυμούσατε στα πλαίσια των αναφορών και κατανόησης των αναγκών των πολιτών σε σχέση με την εξυπηρέτηση που προσφέρει το ΚΕΦ, να αξιοποιήσετε την Τεχνητή Νοημοσύνη? Πιο συγκεκριμένα να παράγονται αυτόματα metrics και KPIs που αφορούν στην εξυπηρέτηση των πολιτών από όλα τα κανάλια (Recorded calls, email, surveys answers, FB Messenger, Instagram, Google reviews κλπ.)</p> <p>2. Επίσης, μεγάλο μέρος των πολιτών ξεκίνησε να χρησιμοποιεί στην καθημερινότητά του το ChatGPT με σκοπό να μαθαίνει διάφορες πληροφορίες. Το ChatGPT είναι ένα μεγάλο μοντέλο γλωσσικής επεξεργασίας που εκπαιδεύτηκε από την OpenAI. Το μοντέλο χρησιμοποιείται για να παρέχει αυτόματες απαντήσεις σε ερωτήσεις και να παράγει κείμενο σε διάφορες γλώσσες, βασιζόμενο στην κατανόησή του του ανθρώπινου λόγου. Το ChatGPT έχει εκπαιδευτεί σε μεγάλο όγκο δεδομένων κειμένων και μπορεί να παρέχει απαντήσεις και προβλέψεις με βάση αυτά τα δεδομένα. Θα επιθυμούσατε να αξιοποιήσουμε την συγκεκριμένη τεχνολογία και για την εξυπηρέτηση των πολιτών στο ΚΕΦ?</p>	<p>Το προτεινόμενο σύστημα NLP/NLU θα πρέπει να λειτουργεί χωρίς υπηρεσίες τρίτων πηγών αλλά να έχει την δυνατότητα ενεργοποίησης τους στο μέλλον εφόσον κριθεί απαραίτητο από την Αναθέτουσα Αρχή. Στην περίπτωση που το προσφερόμενο σύστημα περιλαμβάνει υπηρεσίες τρίτων πηγών, το κόστος ενεργοποίησής τους θα βαρύνει τον Ανάδοχο.</p>
---	---	---	---------------------------	---	--

5	Ισίδωρος Σιδερίδης/i.sideri dis@robuca.com	2.3 Κριτήρια Ανάθεσης, κεφάλαιο Α.3 Πληρότητα και βαθμός κάλυψης οριζόντιων προδιαγραφών	ΚΡΙΤΗΡΙΑ ΑΞΙΟΛΟΓΗΣΗΣ	Αναφέρετε ότι για τη βαθμολόγηση του κριτηρίου θα αξιολογηθούν ανάμεσα σε άλλα το εξής: " Η παρουσία προτάσεων για τρόπους και μέσα με τα οποία η προτεινόμενη λύση τους δύναται να βελτιώσει, ακόμα περισσότερο, τα εν λόγω χαρακτηριστικά της λύσης, να ενισχύουν την καινοτομία και να ανταποκρίνονται στις πιο πρόσφατες τεχνολογικές εξελίξεις"  - Όλα τα καινοτόμα software που ακολουθούν τις ραγδαίες εξελίξεις της τεχνολογίας είναι cloud based. Σε αντίθεση με τα on premise συστήματα, ένα cloud-based software θα επιτρέπει στο ΚΕΦ να αξιοποιεί άμεσα όλα τα νέα features όπως για παράδειγμα τις εξελίξεις στην Τεχνητή Νοημοσύνη.	Η λύση θα πρέπει να πληροί τις προδιαγραφές που έχουν τεθεί στη Διακήρυξη, οι υποδομές και οι υπηρεσίες που διατίθενται από τη ΓΓΠΣΔΔ περιγράφονται στο αντίστοιχο παράρτημα VIII της Διακήρυξης.
6	Ισίδωρος Σιδερίδης/i.sideri dis@robuca.com	Στο Σύνολο της Πρότασης	ΠΡΟΫΠΟΛΟΓΙΣΜ ΟΣ ΤΟΥ ΕΡΓΟΥ	Ό,τι έχει προδιαγραφεί στο έγγραφο "20032023 Διαβούλευση ΚΕΦ 23ΔΙΑΒ000026097" είναι ένα ολοκληρωμένο και αρκετά απαιτητικό - όπως θα έπρεπε - σύστημα εξυπηρέτησης των πολιτών που επικοινωνούν με το ΚΕΦ. Ωστόσο, βασιζόμενοι στην πολυετή εμπειρία μας θα θέλαμε να σας μεταφέρουμε ότι ο προϋπολογισμός που αναφέρεται δεν μπορεί να καλύψει το σύνολο των απαιτήσεων. Πιστεύουμε ότι θα πρέπει είτε να μειωθούν οι απαιτήσεις του έργου ή να μεγαλώσει ο προϋπολογισμός του.	Θα εξεταστεί το τελικό ύψος του προϋπολογισμού ώστε να μπορεί να καλύψει επαρκώς τις ανάγκες του έργου.
7	Αλέξανδρος Τσαούσης/atsao us@ote.gr	Παράγραφος 8.4.5 σελίδα 107	ΑΔΕΙΟΔΟΤΗΣΗ/ ΠΡΟΫΠΟΛΟΓΙΣΜ ΟΣ ΤΟΥ ΕΡΓΟΥ	Κάνετε σαφή τη προτίμησή σας σε site license (που παραπέμπει σε ανάπτυξη custom εφαρμογής, κάτι που έχετε ήδη). Παρόλα αυτά όλα τα σύγχρονα συστήματα είναι subscription licensed στο Cloud και μας δίνουν πολλά πλεονεκτήματα όσον αφορά την εξέλιξή τους και τις νέες λειτουργίες - κάτι που άλλωστε ορθώς επιθυμείτε και εσείς. Δεδομένης της τεχνολογικής υπεροχής των Cloud SaaS, σε περίπτωση που επιλεγθεί subscription licensed (cloud based) λογισμικό, τα κόστη των subscriptions θα πρέπει να είναι μέρος της πρώτης διετίας στα πλαίσια Καλής Λειτουργίας? Με ποιο τρόπο θα καλυφθούν τα παραπάνω κόστη σε περίπτωση επέκτασης υποστήριξης σε 5ετία?	Η λύση θα πρέπει να πληροί τις προδιαγραφές που έχουν τεθεί στη Διακήρυξη ήτοι το λογισμικό θα πρέπει να είναι εγκατεστημένο σε υποδομές της ΓΓΠΣΔΔ. Το προσφερόμενο κόστος (πίνακας οικονομικής προσφοράς) θα πρέπει να περιλαμβάνει και την περίοδο εγγύησης καλής λειτουργίας και συντήρησης.

8	Αλέξανδρος Τσαούσης/atsaous@ote.gr	Παράγραφος 8.4.7.1 σελίδα 108	ΠΡΟΫΠΟΛΟΓΙΣΜΟΣ ΤΟΥ ΕΡΓΟΥ	Αναφέρεται πολυκαναλική εξυπηρέτηση. Ωστόσο τα κανάλια Viber & WhatsApp έχουν επιπλέον κόστος λειτουργίας (πάγια χρήση και κόστος μηνύματος) το οποίο δεν φαίνεται να καλύπτεται από τις απαιτήσεις του έργου. Θα θέλαμε να γνωρίζουμε αν η απαίτηση είναι το σύστημα μας να παρέχει μόνο τη δυνατότητα διαχείρισης των καναλιών αυτών για μελλοντική χρήση.	Το κόστος λειτουργίας των καναλιών αυτών δεν είναι μέρος του προϋπολογισμού του έργου. Ο Ανάδοχος θα πρέπει να διασφαλίσει την δυνατότητα διαλειτουργικότητας και διαχείρισης των καναλιών αυτών.
9	Αλέξανδρος Τσαούσης/atsaous@ote.gr	Παράγραφος 8.4.7.1 σελίδα 108	ΤΕΧΝΙΚΟ ΖΗΤΗΜΑ	Αναφέρεται πολυκαναλική εξυπηρέτηση. Θα θέλαμε να γνωρίζουμε αν τα κανάλια Facebook και Twitter, καθώς δεν έχουν επιπλέον κόστη, θα πρέπει να παραδοθούν λειτουργικά στα πλαίσια του παρόντος έργου. Επίσης, αναφέρεται ότι απαιτείται διασύνδεση και διαχείριση των διαδεδομένων μέσων κοινωνικής δικτύωσης. Εννοείτε το σύστημα να μπορεί να επεξεργαστεί και τα Instagram messages & comments και τα Facebook comments αλλά και τα Google reviews;	Ο Ανάδοχος θα πρέπει να διασφαλίσει ότι η προσφερόμενη λύση θα μπορεί να διαλειτουργήσει με τα κανάλια αυτά μελλοντικά. Η επεξεργασία σχολίων Instagram, Facebook και Google reviews δεν απαιτείται στα πλαίσια του έργου.
10	Αλέξανδρος Τσαούσης/atsaous@ote.gr	Παράγραφος 8.4.7.1 σελίδα 109	ΤΕΧΝΙΚΟ ΖΗΤΗΜΑ	Αναφέρεται ότι τα στοιχεία της επικοινωνίας (στοιχεία φορολογουμένου, θεματική κατηγορία, αποτέλεσμα κλπ) θα τηρούνται σε ειδική εφαρμογή που θα δημιουργηθεί για τον σκοπό αυτό. Παρακαλούμε να διευκρινιστούν η λειτουργικότητα και οι αναλυτικές απαιτήσεις αυτής της εφαρμογής.	Η εφαρμογή που αναφέρεται είναι το εργαλείο διαχείρισης αιτημάτων όπου θα πρέπει να καταγράφονται τα στοιχεία των φορολογουμένων που επικοινωνήσαν μετά την μαζική εξερχόμενη επικοινωνία.
11	Αλέξανδρος Τσαούσης/atsaous@ote.gr	Παράγραφος 8.4.7.1 σελίδα 109	ΤΕΧΝΙΚΟ ΖΗΤΗΜΑ	Αναφέρεται ανάγκη παροχής υψηλής διαθεσιμότητας των τηλεπικοινωνιακών υποδομών για δυνατότητα διαχείρισης κλήσεων ακόμα και αν το σύνολο της υποδομής βρεθεί εκτός λειτουργίας. Ωστόσο, αν το σύνολο της υποδομής βρεθεί εκτός λειτουργίας θα έχει σαν αποτέλεσμα την ανέφικτη διαχείριση των κλήσεων. Παρακαλούμε επιβεβαιώστε ότι κατανοείτε αυτή την περίπτωση.	Επιβεβαιώνεται, το κείμενο θα προσαρμοστεί για να είναι πιο κατανοητή αυτή η περίπτωση.

12	Αλέξανδρος Τσαούσης/atsaos@ote.gr	Πίνακας συμμόρφωσης αρ. 122 σελίδα 212	ΤΕΧΝΙΚΟ ΖΗΤΗΜΑ	Αναφέρεται δυνατότητα διασύνδεσης με το τηλεφωνικό κέντρο. Παρακαλούμε να μας κοινοποιήσετε τις σχετικές τεχνικές προδιαγραφές του υφιστάμενου τηλεφωνικού κέντρου καθώς και τις διαθέσιμες άδειες.	Η τηλεπικοινωνιακή υποδομή θα πρέπει να είναι συμβατή με το δίκτυο ΣΥΖΕΥΞΙΣ και θα πρέπει να βασίζεται εγγενώς σε τεχνολογία SIPv2 και άνω.
13	Αλέξανδρος Τσαούσης/atsaos@ote.gr	Παράγραφος 8.4.8.9 στη σελίδα 153	ΤΕΧΝΙΚΟ ΖΗΤΗΜΑ	Αναφέρεται τους ρόλους των χρηστών. Παρακαλούμε διευκρινίσετε πώς διαμοιράζονται οι 10.000 χρήστες με βάση τους παρακάτω ρόλους <ul style="list-style-type: none"> <li>- Εκπρόσωποι Εξυπηρέτησης 1ου Επιπέδου</li> <li>- Ειδικοί θεματικών περιοχών 2ου επιπέδου</li> <li>- Ειδικοί θεματικών περιοχών 3ου επιπέδου</li> <li>- Υπάλληλοι Α.Α.Δ.Ε</li> <li>- Διαχειριστές αποστολής καμπανιών</li> </ul>	Η τελική δομή των χρηστών στα διαφορά επίπεδα / αρμοδιότητες θα περιγράψει στην τελική έκδοση της διακήρυξης λαμβάνοντας υπόψη το πλήθος των concurrent χρηστών και την ανάγκη ενσωμάτωσης μοντέλου αποκεντρωμένης υποστήριξης.
14	Αλέξανδρος Τσαούσης/atsaos@ote.gr	Πίνακας συμμόρφωσης αρ. 123 σελίδα 212	ΤΕΧΝΙΚΟ ΖΗΤΗΜΑ	Αναφέρεται την χρήση TTS/ASR. Παρακαλούμε να οριστεί σαφώς ο ακριβής αριθμός καναλιών TTS/ASR που απαιτούνται. Θεωρούμε ότι η χρήση TTS/ASR είναι ξεπερασμένης τεχνολογίας και θα προτείναμε την χρήση NLU	Η λύση θα πρέπει να υποστηρίξει TTS/ASR καθώς και NLU.  Ο ακριβής αριθμός των καναλιών για να καλύπτονται οι ανάγκες του τηλεφωνικού κέντρου θα ορισθεί στην διακήρυξη.

15	Αλέξανδρος Τσαούσης/atsao us@ote.gr	Παράγραφος 8.4.7.1 σελίδα 115	ΤΕΧΝΙΚΟ ΖΗΤΗΜΑ	Αναφέρεται ότι η Αναθέτουσα Αρχή, με στόχο την ολοκληρωμένη εξυπηρέτηση των συναλλασσόμενων πρόκειται να αναπτύξει Εφαρμογή Κινητών Τηλεφώνων (Mobile App) όπου ο ανάδοχος καλείται να συνδράμει έτσι ώστε να παρασχεθούν οι απαραίτητες διεπαφές. Ταυτόχρονα, στον πίνακα συμμόρφωσης στο Κεφάλαιο 9.1.2 Σύστημα Διαχείρισης Αιτημάτων (RMS), απαιτήσεις 163 έως 171, αναφέρονται διάφορες λειτουργικότητες. Αντιλαμβανόμαστε ότι αυτές αφορούν μόνο τη διασύνδεση του μελλοντικού Mobile App με το Σύστημα Διαχείρισης Αιτημάτων (RMS) και δεν είναι ευθύνη του αναδόχου να παραδώσει λειτουργικό Mobile App. Επίσης, στα πλαίσια αυτού του έργου ο ανάδοχος υποχρεούται μόνο να έχει τη δυνατότητα διασύνδεσης με το μελλοντικό Mobile App και δεν θα αποτελεί παραδοτέο κάποια σχετική διασύνδεση σε αυτή τη φάση καθώς δεν υπάρχει έτοιμο το Mobile App. Παρακαλούμε επιβεβαιώστε	Ο ανάδοχος καλείται να διασφαλίσει τη διαλειτουργικότητα με μελλοντικό mobile app που θα υλοποιηθεί από την ΑΑΔΕ.
16	Αλέξανδρος Τσαούσης/atsao us@ote.gr	Πίνακας συμμόρφωσης αρ. 4 σελίδα 281	ΤΕΧΝΙΚΟ ΖΗΤΗΜΑ	Αναφέρεται την υποστήριξη λογισμικών τρίτων κατασκευαστών που διαθέτει σήμερα ο Οργανισμός (π.χ. Oracle Database). Αντιλαμβανόμαστε την δυνατότητα διασύνδεσης με αυτά τα συστήματα. Παρακαλούμε επιβεβαιώστε	Επιβεβαιώνεται.
17	Αλέξανδρος Τσαούσης/atsao us@ote.gr	Πίνακας συμμόρφωσης αρ. 18 σελίδα 284	ΤΕΧΝΙΚΟ ΖΗΤΗΜΑ	Αναφέρεται ότι τα δεδομένα θα πρέπει να αποθηκεύονται σε Servers που είναι εγκατεστημένοι στη Γ.Γ.Π.Σ.Δ.Δ. Αντιλαμβανόμαστε ότι εννοείτε οποιαδήποτε υποδομή διαχειρίζεται από την Γ.Γ.Π.Σ.Δ.Δ. Παρακαλούμε επιβεβαιώστε.	Επιβεβαιώνεται.
18	Αλέξανδρος Τσαούσης/atsao us@ote.gr	Γενικό Σχόλιο Στο Σύνολο της Πρότασης	ΤΕΧΝΙΚΟ ΖΗΤΗΜΑ	Δεν μας είναι ξεκάθαρο αν με την βοήθεια της τεχνητής νοημοσύνης πρέπει να αναλύονται όλα τα δεδομένα στα Ελληνικά & Αγγλικά (φωνή και γραπτός λόγος) και να παράγονται σχετικές αναφορές. Παρακαλούμε επιβεβαιώστε.	Η ανάλυση των δεδομένων πρέπει να γίνεται στα Αγγλικά και Ελληνικά και η λύση πρέπει να είναι σε θέση να επεκταθεί και σε άλλες γλώσσες μελλοντικά.

19	Αλέξανδρος Τσαούσης/atsaous@ote.gr	Παράγραφος 8.5.5.4.2	ΤΕΧΝΙΚΟ ΖΗΤΗΜΑ	Αναφέρεται την ανάγκη παροχής Help-Desk από τον ανάδοχο. Το support που θα παρέχει το Help-Desk θα αφορά τους 800 agents υποστήριξης ή στο σύνολο των χρηστών (10.000 χρήστες); Επίσης θα αφορά πρώτου επιπέδου υποστήριξη ή δευτέρου επιπέδου?	Η παροχή υπηρεσιών HelpDesk από τον ανάδοχο θα καλύπτει το 2 <sup>ο</sup> και 3 <sup>ο</sup> επίπεδο εξυπηρέτησης. Την υποστήριξη των υπαλλήλων της ΑΑΔΕ καλύπτει σε 1 <sup>ο</sup> επίπεδο ανάλογο τμήμα της Αρχής, με το οποίο το αντίστοιχο τμήμα helpdesk του Αναδόχου θα πρέπει να συνεργαστεί.
20	Αλέξανδρος Τσαούσης/atsaous@ote.gr	Πίνακας συμμόρφωσης αρ. 16 σελίδα 191	ΑΔΕΙΟΔΟΤΗΣΗ	Αναφέρεται ότι οι ειδικοί εξυπηρετητές θα πρέπει να μπορούν να εξυπηρετήσουν πολίτες μέσω της πολυκαναλικής επικοινωνίας. Παρόλα αυτά, δεν προβλέπονται άδειες Contact Center οι οποίες απαιτούνται για την δυνατότητα εξυπηρέτησης καθώς και διασύνδεσης / ενσωμάτωσης με το RMS. Παρακαλούμε για την σχετική αλλαγή.	Το RMS θα πρέπει να μπορεί να διασυνδεεται με το τηλεφωνικό κεντρο ώστε να δινεται η δυνατοτητα να καταγραφει την εισερχομενη κληση online. Οι απαιτούμενες άδειες για το τηλεφωνικό κεντρο θα περιγραφούν στην τελική έκδοση της Διακήρυξης.
21	Αλέξανδρος Τσαούσης/atsaous@ote.gr	Γενικό Σχόλιο Στο Σύνολο της Πρότασης	ΠΡΟΫΠΟΛΟΓΙΣΜΟΣ ΤΟΥ ΕΡΓΟΥ	Δεδομένου του εύρους εφαρμογής και της πολυπλοκότητας υλοποίησης θεωρούμε ότι ο προϋπολογισμός του έργου δεν επαρκεί. Συνεπώς προτείνουμε αφαίρεση αντικειμένων του έργου. Αντίστοιχα προτείνουμε την πρόβλεψη ή Subscription για την εκμετάλλευση Cloud υποδομών και υπηρεσιών στον οργανισμό σημαντικά άμεσα οφέλη σε επίπεδο λειτουργικότητας και βελτίωσης διασφαλίζοντας την επένδυση του φορέα σε αντίθεση με Οπλολογισμικό. Τέλος ο προϋπολογισμός του κόστους συντήρησης για την 5ετή προτείνουμε να διαχωριστεί από το κόστος αδειών χρήσης (SaaS ή Subscription) προβλεφθεί σχετικό ποσό.	Θα εξεταστεί το τελικό ύψος του προϋπολογισμού ώστε να μπορεί να καλύψει επαρκώς τις ανάγκες του έργου.

22	Γιάννης Καραντώνης/y.ka rantonis@comsy scx.com	1.1 Εκτιμώμενη η αξία της σύμβασης	ΠΡΟΫΠΟΛΟΓΙΣΜ ΟΣ ΤΟΥ ΕΡΓΟΥ	<p>Αν και στο σχέδιο της διακήρυξης η εκτιμώμενη αξία της σύμβασης αναφέρεται με προσέγγιση λεπτού του ευρώ, εν τούτοις δεν υφίσταται στο εν λόγω σχέδιο, όπως απαιτείται, ανάλυση του οικονομικού αντικειμένου του υπό ανάθεση έργου και ο τρόπος προσδιορισμού του. Τέτοια ανάλυση δεν υφίσταται π.χ. ούτε στο Παράρτημα Ι της διακήρυξης που έχει τίτλο ΑΝΑΛΥΤΙΚΗ ΠΕΡΙΓΡΑΦΗ ΦΥΣΙΚΟΥ ΚΑΙ ΟΙΚΟΝΟΜΙΚΟΥ ΑΝΤΙΚΕΙΜΕΝΟΥ ΤΗΣ ΣΥΜΒΑΣΗΣ-ΑΠΑΙΤΗΣΕΙΣ-ΤΕΧΝΙΚΕΣ ΠΡΟΔΙΑΓΡΑΦΕΣ».</p> <p>Σε κάθε περίπτωση, έχουμε την άποψη ότι η αναφερόμενη στο σχέδιο διακήρυξης εκτιμώμενη αξία της σύμβασης (προϋπολογισμός) είναι ανεπαρκής για την υλοποίηση του αντικειμένου του υπό ανάθεση έργου και θα πρέπει να επανεξετασθεί με στόχο τουλάχιστον τον υπερδιπλασιασμό της. Αυτό προκύπτει λαμβάνοντας υπόψη το γεγονός ότι οι άδειες λογισμικού που απαιτούνται για την υλοποίηση του υπό ανάθεση έργου είναι οίκων του εξωτερικού και η αξία τους είναι ιδιαιτέρως υψηλή και συνδυαστικά με την εμπλοκή στο έργο μηχανικών με υψηλή κατάρτιση στα τεχνολογικά αντικείμενα που συνθέτουν την απαιτούμενη λύση.</p>	Θα εξεταστεί το τελικό ύψος του προϋπολογισμού ώστε να μπορεί να καλύψει επαρκώς τις ανάγκες του έργου.
23	Γιάννης Καραντώνης/y.ka rantonis@comsy scx.com	1.2. Σαφή προσδιορισμό του χρόνου λήξης της εγγυητικής περιόδου 1.2.1. Στο τέλος της 3ης σελίδας	ΠΡΟΤΕΙΝΟΜΕΝΗ ΑΝΑΔΙΑΤΥΠΩΣΗ	<p>Η αναφορά «Εκτιμώμενη αξία δικαιώματος προαίρεσης συντήρησης πέντε (5) ετών μετά το πέρας της εγγυητικής περιόδου: 1.119.031,66 € πλέον Φ.Π.Α. 268.567,60 €.» , πρέπει να διαμορφωθεί σε : «Εκτιμώμενη αξία δικαιώματος προαίρεσης συντήρησης πέντε (5) ετών μετά το πέρας της ζητούμενης εγγυητικής περιόδου: 1.119.031,66 € πλέον Φ.Π.Α. 268.567,60 €.»</p>	Θα εξεταστεί η χρήση του λεκτικού "προσφερόμενης" αντί "ζητούμενης" εγγυητικής περιόδου.



24	Γιάννης Καραντώνης/γ.ka rantonis@comsy scx.com	Παράγραφος 1.2.2.	ΠΡΟΤΕΙΝΟΜΕΝΗ ΑΝΑΔΙΑΤΥΠΩΣΗ	<p>Επίσης στην παράγραφο 1.3 η αναφορά «Επιπλέον, προβλέπεται δικαίωμα προαίρεσης συντήρησης έως πέντε (5) έτη μετά τη λήξη της εγγυητικής περιόδου, η μέγιστη δαπάνη της οποίας δεν μπορεί να υπερβαίνει ετησίως το έξι τοις εκατό (6%) της εκτιμώμενης αξίας της Αρχικής Σύμβασης)...»</p> <p>Πρέπει να διαμορφωθεί σε :</p> <p>Επιπλέον, προβλέπεται δικαίωμα προαίρεσης συντήρησης έως πέντε (5) έτη μετά τη λήξη της ζητούμενης εγγυητικής περιόδου, η μέγιστη δαπάνη της οποίας δεν μπορεί να υπερβαίνει ετησίως το έξι τοις εκατό (6%) της συνολικής αξίας της οικονομικής προσφοράς (Πίνακας 6 Συγκεντρωτικός πίνακας οικονομικής προσφοράς, γραμμή ΣΥΝΟΛΟ ΕΡΓΟΥ (Α+Β+Γ))...».</p> <p>Όπως δηλαδή αναφέρεται και στο τέλος της παραγράφου 8.5.5.2</p>	Θα εξεταστεί η χρήση του λεκτικού "προσφερόμενης" αντί "ζητούμενης" εγγυητικής περιόδου.
----	---	----------------------	------------------------------	---	--

25	<p>Γιάννης Καραντώνης/y.karantonis@comsyscx.com</p>	<p>Παράγραφος 1.2.3.</p>	<p>ΠΡΟΫΠΟΛΟΓΙΣΜΟΣ ΤΟΥ ΕΡΓΟΥ</p>	<p>Ακόμη στην ίδια παράγραφο 1.3 η αναφορά «Η διάρκεια της σύμβασης ορίζεται σε δεκαεννιά (19) μήνες και η προαίρεση συντήρησης αφορά σε διάστημα πέντε ετών μετά τη λήξη της εγγυητικής περιόδου, η διάρκεια της οποίας θα είναι κατ' ελάχιστον δύο (2) έτη.» Πρέπει να διαμορφωθεί σε : «Η διάρκεια της σύμβασης ορίζεται σε δεκαεννιά (19) μήνες και η προαίρεση συντήρησης αφορά σε διάστημα πέντε ετών μετά τη λήξη της ζητούμενης εγγυητικής περιόδου, η διάρκεια της οποίας θα είναι κατ' ελάχιστον δύο (2) έτη.» Αντίστοιχη διόρθωση και στην παράγραφο 4.5.1 «Δικαιώματα προαίρεσης» Όλες οι προαναφερόμενες παρατηρήσεις γίνονται διότι πρέπει να γίνει σαφές ότι η έκφραση «μετά τη λήξη της εγγυητικής περιόδου» σε κάθε σημείο της διακήρυξης, αφορά «μετά τη λήξη της ζητούμενης εγγυητικής περιόδου» και δεν αφορά την περίοδο μετά τη λήξη της προσφερόμενης από κάθε προσφέροντα εγγυητικής περιόδου. Η αξιολόγηση των προσφορών πρέπει να γίνει επί ίσης όροις με συγκεκριμένες κοινές για όλους απαιτήσεις. Η ζητούμενη περίοδος εγγύησης των δύο ετών είναι κοινή για όλους τους προσφέροντες ενώ η προσφερόμενη περίοδος εγγύησης μπορεί να διαφέρει από προσφέροντα σε προσφέροντα. Με τον τρόπο αυτό όσοι προσφέρουν περίοδο εγγύησης μεγαλύτερης των 2 ζητούμενων ετών, θα αναφέρουν ως κόστος συντήρησης, για κάθε έτος προσφερόμενης εγγύησης πέραν της διετίας, ίσο με μηδέν (0).</p>	<p>Θα εξεταστεί η χρήση του λεκτικού "προσφερόμενης" αντί "ζητούμενης" εγγυητικής περιόδου.</p>
----	---	------------------------------	---------------------------------	--	---

26	Γιάννης Καραντώνης/y.ka rantonis@comsy scx.com	1.3. Κόστος ετήσιας συντήρησης	ΠΡΟΫΠΟΛΟΓΙΣΜ ΟΣ ΤΟΥ ΕΡΓΟΥ	<p>Στην διακήρυξη και συγκεκριμένα στην παράγραφο 8.5.5.2 αναγράφεται:</p> <p>Το ετήσιο κόστος Συντήρησης (μετά τη λήξη της προσφερόμενης περιόδου Εγγύησης «Καλής Λειτουργίας») δεν δύναται να υπερβαίνει το 6% της συνολικής τιμής της προσφοράς του Αναδόχου.</p> <p>Το ποσοστό αυτό είναι μικρό αν αναλογισθεί κανείς ότι ζητείται να είναι σταθερό για 5 χρόνια μετά την διετή εγγυητική περίοδο, δηλαδή να παραμένει σταθερό για επτά χρόνια. Όλοι οι μεγάλοι κατασκευαστές τεχνολογικών προϊόντων, με τους οποίους συνεργαζόμαστε, προβαίνουν ετησίως σε αυξήσεις του κόστους της συντήρησης των προϊόντων τους που κατά μέσο όρο κυμαίνονται μεταξύ 10% και 15% και σε κάποιες περιπτώσεις φτάνουν και το 20%. Με αυτό το δεδομένο θεωρούμε ότι η αναθεώρηση της του ποσοστού επί της συνολικής αξίας της προσφοράς του Αναδόχου προς τα πάνω, είναι επιτακτική.</p>	Θα εξεταστεί το τελικό ύψος του προϋπολογισμού ώστε να μπορεί να καλύψει επαρκώς τις ανάγκες του έργου.
27	Γιάννης Καραντώνης/y.ka rantonis@comsy scx.com	2.Παράγραφο ς 2.3.1 «Κριτήριο ανάθεσης» 2.1.Γενικά	ΚΡΙΤΗΡΙΑ ΑΝΑΘΕΣΗΣ	<p>Πρέπει τα κριτήρια αξιολόγησης του πίνακα της παραγράφου 2.3.1 να είναι σε πλήρη αντιστοιχία με το περιεχόμενο (ενότητες) της τεχνικής προσφοράς ώστε να είναι σαφές τι βαθμολογείται σε κάθε κριτήριο σε σχέση με το περιεχόμενο της προσφοράς. Πρέπει να εξασφαλισθεί ότι δεν υπάρχει αλληλοεπικάλυψη των στοιχείων που θα βαθμολογηθούν.</p> <p>Το παράρτημα XII της διακήρυξης με το υπόδειγμα της τεχνικής προσφοράς σύμφωνα με το οποίο όλοι οι προσφέροντες θα υποβάλλουν την προσφορά τους δεν έχει καμία αντιστοιχία με τον πίνακα βαθμολογίας της παραγράφου 2.3.1 της διακήρυξης. Το γεγονός αυτό θα δημιουργήσει πολλά προβλήματα στην επιτροπή αξιολόγησης των προσφορών που θα κληθεί να βαθμολογήσει τις τεχνικές προσφορές.</p>	Τα κριτήρια αξιολόγησης αντιστοιχούν σε συγκεκριμένες ενότητες του υποδείγματος τεχνικής προσφοράς. Θα εξεταστεί εάν χρήζει αλλαγής το παράρτημα XII.
28	Γιάννης Καραντώνης/y.ka rantonis@comsy scx.com	2.2.Κριτήρια B1, B3 και B5	ΚΡΙΤΗΡΙΑ ΑΞΙΟΛΟΓΗΣΗΣ	<p>Στον Πίνακα βαθμολογίας και ειδικότερα στα κριτήρια B1, B3 και B5, σε καμία περίπτωση δεν πρέπει κατά τη βαθμολόγηση των συγκεκριμένων κριτηρίων όπως και κανενός άλλου κριτηρίου να ληφθεί υπόψη και να βαθμολογηθεί, όπως αναφέρεται ότι θα βαθμολογηθεί, η εμπειρία του υποψηφίου αναδόχου, η οποία αποτελεί κριτήριο επιλογής και όχι κριτήριο ανάθεσης.</p>	Το σχόλιο γίνεται δεκτό. Τα κριτήρια B1, B3 και B5 θα προσαρμοστούν/επαναδιατυπωθούν προς αποφυγή σύγχυσης με τα κριτήρια επιλογής.

29	Γιάννης Καραντώνης/y.karantonis@comsyscx.com	2.3.Κριτήριο B5	ΚΡΙΤΗΡΙΑ ΑΞΙΟΛΟΓΗΣΗΣ	<p>Προτείνεται η βαρύτητα του κριτηρίου B.5 από 5% να διαμορφωθεί στο 10%, αφού η ζητούμενες υπηρεσίες αποτελούν ένα σημαντικό τμήμα του αντικειμένου του έργου και το επίπεδο των σχετικών προσφερόμενων από τον ανάδοχο υπηρεσιών θα προσδιορίσει σε μεγάλο βαθμό την επίτευξη του σκοπού και των στόχων του έργου. Ενώ η βαρύτητα του κριτηρίου B.6 να διαμορφωθεί στο 5% αφού σε αυτό περιλαμβάνεται μόνο η βαθμολόγηση του προσφερόμενου χρόνου εγγύησης και όχι το επίπεδο των προσφερόμενων υπηρεσιών κατά την περίοδο της εγγύησης και συντήρησης</p>	Απορρίπτεται.
----	---	--------------------	-------------------------	---	---------------

30	<p>Γιάννης Καραντώνης/γ.ka rantonis@comsy scx.com</p>	<p>2.4.Κριτήριο A4</p>	<p>ΚΡΙΤΗΡΙΑ ΑΞΙΟΛΟΓΗΣΗΣ</p>	<p>Στο κριτήριο A4 «Άδειες χρήσης Συστήματος Επικοινωνίας Contact Center», είναι προφανές ότι προσφέρων που δεν περιλαμβάνει στην προσφορά του τις απαιτούμενες από την παράγραφο 8.4.8.9 άδειες, αποκλείεται από τη διαδικασία, ενώ αν περιλαμβάνει ακριβώς τις ζητούμενες θα βαθμολογηθεί με βαθμό 100. Κατά συνέπεια η αιτιολόγηση της βαθμολογίας στο κριτήριο αυτό που αναφέρει ότι θα αξιολογηθούν «η δυνατότητα παροχής του ελάχιστου απαιτούμενου αριθμού αδειών χρήσης του Συστήματος Επικοινωνίας Contact Center, οι οποίες να κατανέμονται στα διάφορα κανάλια επικοινωνίας, όπως αναλύεται στην παράγραφο 8.4.8.9», πρέπει να αφαιρεθεί αφού αν ο προσφέρων δεν έχει τη δυνατότητα να προσφέρει τις ζητούμενες άδειες θα αποκλεισθεί.</p> <p>Στο ίδιο κριτήριο A4 αναφέρεται ότι θα αξιολογηθεί : «ο βαθμός υπέρβασης του ελάχιστου απαιτούμενου αριθμού αδειών χρήσης του Συστήματος Επικοινωνίας Contact Center της παραγράφου 8.4.8.9, όπου συνυπολογίζεται στη βαθμολόγηση του κριτηρίου ως εξής: ο με δέκα (10) επιπλέον βαθμούς για κάθε δέκα (10) επιπλέον πολυκαναλικές άδειες χρήσης με μέγιστο όριο τις πενήντα (50) επιπλέον άδειες»</p> <p>Θεωρούμε ότι θα πρέπει να αξιολογηθεί ο βαθμός υπέρβασης του ελάχιστου απαιτούμενου αριθμού αδειών χρήσης, χωρίς όμως να προσδιορίζεται και να περιορίζεται ο τυχόν επιπρόσθετος αριθμός αδειών να είναι πολλαπλάσιο του 10. Θα πρέπει κατά την άποψη μας να ζητηθεί από την αναθέτουσα αρχή ο αριθμός των αδειών που επιθυμεί και στη συνέχεια ο κάθε υποψήφιος ανάδοχος να προσφέρει τον αριθμό που κρίνει αυτός έτσι ώστε να έχει ένα ανταγωνιστικό πλεονέκτημα σε σχέση με τους άλλους υποψήφιους αναδόχους</p>	<p>Θα εξεταστεί ώστε η παροχή επιπλέον αδειών - έως 100 άδειες - να βαθμολογηθεί θετικά.</p>
----	---	----------------------------	---------------------------------	--	--

31	Γιάννης Καραντώνης/y.karantonis@comsy scx.com	3.Παράγραφος 2.3.2 «Βαθμολόγηση και κατάταξη προσφορών»	ΚΡΙΤΗΡΙΑ ΑΞΙΟΛΟΓΗΣΗΣ	Ο προσδιορισμός του συντελεστή Λ κάθε προσφοράς από τον τύπο : $Li = 70\% * (Ti / Tmax) + 30\% * (Kmin/Ki)$ δεν κρίνεται κατάλληλος κατά την άποψη μας, για ένα έργο όπως το υπό ανάθεση, το οποίο απαιτεί εκτενή τεχνογνωσία και πολυπλοκότητα στον σχεδιασμό. Κρίνουμε ότι ο προσδιορισμός του τύπου σε $Li = 80\% * (Ti / Tmax) + 20\% * (Kmin/Ki)$ αποδίδει με καλύτερο και αντιπροσωπευτικότερο τρόπο τη σχέση ποιότητας – τιμής για το υπό ανάθεση έργο το οποίο είναι έργο υψηλών απαιτήσεων και τεχνικών προδιαγραφών και είναι φυσικό να δίδεται η μεγαλύτερη δυνατή βαρύτητα κατά την αξιολόγηση στον τρόπο υλοποίησης του (τεχνική προσφορά) σε σχέση με τη ζητούμενη τιμή (οικονομική προσφορά).	Ο προσδιορισμός του συντελεστή θα επανεξεταστεί.
32	Γιάννης Καραντώνης/y.karantonis@comsy scx.com	4.Στην παράγραφο 8.4.7.1 «Σύστημα Επικοινωνίας Contact Center»	ΚΡΙΤΗΡΙΑ ΑΞΙΟΛΟΓΗΣΗΣ	Στην απαίτησή σας για υλοποίηση πολυκαναλικής επικοινωνίας κάποια από τα ζητούμενα κανάλια (όπως το WhatsApp) έχουν μεταβλητό κόστος χρέωσης που εξαρτάται από τον όγκο των εξυπηρετούμενων μηνυμάτων. Το ίδιο ισχύει και για τις πλατφόρμες αξιοποίησης φυσικού λόγου (NLP/NLU) που θα χρησιμοποιηθούν από τους ζητούμενους ψηφιακούς βοηθούς. Έχετε προβλέψει στα οικονομικά κριτήρια τρόπο αξιολόγησης τέτοιου είδους τιμολογιακής πολιτικής?	Το κόστος για κανάλια όπως whatsapp και viber είναι εκτός προϋπολογισμού του έργου. Όσον αφορά την αξιοποίηση φυσικού λόγου, το κόστος βαρύνει τον Ανάδοχο και εξαρτάται από τη λύση την οποία θα προτείνει.
33	Γιάννης Καραντώνης/y.karantonis@comsy scx.com	5.5.Στο ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ IV Πίνακες οικονομικής προσφοράς	ΠΡΟΤΕΙΝΟΜΕΝΗ ΑΝΑΔΙΑΤΥΠΩΣΗ	<b>5.1.</b> Ο Πίνακας 1 έχει τον τίτλο «Προμήθεια Έτοιμου Λογισμικού» ενώ τα επιμέρους κόστη του αναφέρονται και σε λογισμικό εφαρμογών <b>5.2.</b> Ο πίνακας 5 Συγκεντρωτικός Πίνακας Οικονομικής προσφοράς Συντήρησης ανά έτος πρέπει να περιλαμβάνει επιπρόσθετη στήλη όπου ρητά θα αναφέρεται το Συνολικό κόστος συντήρησης για πέντε έτη με ΦΠΑ και χωρίς ΦΠΑ, το οποίο και θα πρέπει να μεταφερθεί στην αντίστοιχη γραμμή του πίνακα 6	Δεκτό.

34	Qualco A.E Public Sector/info@qualco.eu	Παράγραφος 8.5.1.3 «Παροχή απαραίτητων υποδομών και μέσων», στη σελίδα 156	ΠΡΟΤΕΙΝΟΜΕΝΗ ΑΝΑΔΙΑΤΥΠΩΣΗ	Αναφέρεται: «Ο Ανάδοχος οφείλει να αναφέρει διακριτά τις υπηρεσίες εκπαίδευσης και να τις κοστολογήσει στο σχετικό πίνακα οικονομικής προσφοράς». Προτείνουμε η πρόταση αυτή να διαμορφωθεί ως εξής: «Ο Ανάδοχος οφείλει να αναφέρει διακριτά τις υπηρεσίες εκπαίδευσης και να τις κοστολογήσει σύμφωνα με το υπόδειγμα του πίνακα 3 της οικονομικής προσφοράς», έτσι ώστε να είναι ξεκάθαρο ότι η ανάλυση που παρέχεται στον πίνακα 3 καλύπτει την απαίτηση της παραγράφου 8.5.1.3.	Δεκτό.
35	Qualco A.E Public Sector/info@qualco.eu	Παράγραφος 8.5.1.5 «Εκπαίδευση χειριστών λύσης», στη σελίδα 157	ΠΡΟΤΕΙΝΟΜΕΝΗ ΑΝΑΔΙΑΤΥΠΩΣΗ	Αναφέρεται: «Εκτιμάται ότι θα απαιτηθεί συνολική διάρκεια εκπαίδευσης τουλάχιστον τριακοσίων τριάντα (330) ωρών σε τμήματα που δεν θα πρέπει να ξεπερνούν τους 20 εκπαιδευόμενους.». Στην παράγραφο 8.5.1 «Υπηρεσίες Εκπαίδευσης» στη σελίδα 153 αναφέρεται: «Απαραίτητη προϋπόθεση θεωρείται η εκπαίδευση να πραγματοποιηθεί τμηματικά πριν την πιλοτική λειτουργία και κατά τη διάρκεια της παραγωγικής λειτουργίας του συστήματος...» Προτείνουμε να διευκρινιστεί εάν η συνολική διάρκεια εκπαίδευσης των 330 ωρών αφορά το σύνολο της εκπαίδευσης πριν την πιλοτική λειτουργία και κατά την παραγωγική λειτουργία	Αφορά στο σύνολο της εκπαίδευσης.
36	Qualco A.E Public Sector/info@qualco.eu	Παράγραφος 8.5.2.2 «Εκπαίδευση προσωπικού σε θέματα προστασίας δεδομένων», στη σελίδα 157	ΠΡΟΤΕΙΝΟΜΕΝΗ ΑΝΑΔΙΑΤΥΠΩΣΗ	Αναφέρεται: «Στο πλαίσιο της προστασίας των προσωπικών δεδομένων, θα πρέπει να πραγματοποιηθούν γενικές εκπαιδεύσεις σχετικές με την προστασία δεδομένων σε όλους τους χρήστες του συστήματος στο πλαίσιο της διασφάλισης ποιότητας.». Προτείνουμε να διευκρινίζεται εάν οι εκπαιδεύσεις προσωπικού σε θέματα προστασίας δεδομένων περιλαμβάνονται στις εκπαιδεύσεις που απαιτούνται στην παράγραφο 8.5.1.5 «Εκπαίδευση χειριστών λύσης», ή εάν θα πρέπει να παρασχεθούν επιπρόσθετα.	Οι υπηρεσίες εκπαίδευσης προσωπικού σε θέματα προστασίας δεδομένων θα παρασχεθούν στα πλαίσια της εκπαίδευσης και όχι επιπρόσθετα.

37	Qualco A.E Public Sector/info@qualco.eu	Παράγραφος 8.5.4.2 «Υπηρεσίες ελέγχου καλής λειτουργίας και πιλοτικής λειτουργίας», στη σελίδα 160	ΠΡΟΤΕΙΝΟΜΕΝΗ ΑΝΑΔΙΑΤΥΠΩΣΗ	<p>Αναφέρεται: «Ο Ανάδοχος, κατά το χρονικό διάστημα της υποστήριξης του συστήματος, συμπεριλαμβανομένης της περιόδου εγγύησης καλής λειτουργίας και συντήρησης όπως ορίζεται στην παράγραφο 8.5.5, έχει την πλήρη και αποκλειστική ευθύνη της καλής λειτουργίας της Λύσης, συμπεριλαμβανομένης της υποχρέωσης να βελτιώνει, να αναπτύσσει, να επεκτείνει και να συμπληρώνει τη Λύση σύμφωνα με τις ανάγκες που θα προκύψουν κατά το χρονικό αυτό διάστημα, διαθέτοντας ειδικευμένο προσωπικό κατά περίπτωση.»</p> <p>Επίσης, στην παράγραφο 8.5.5.3 «Υπηρεσίες περιόδου εγγύησης «Καλής Λειτουργίας» και συντήρησης», στη σελίδα 163 αναφέρεται: «Ανά έτος, η ανθρωποπροσπάθεια που θα μπορεί να απαιτήσει η Υπηρεσία από τον Ανάδοχο για Βελτιώσεις (Enhancements) στο πλαίσιο παροχής υπηρεσιών συντήρησης δεν θα μπορούν να ξεπερνούν τους τέσσερις (4) Ανθρωπομήνες (ο υποψήφιος ανάδοχος μπορεί να προσφέρει μεγαλύτερο αριθμό ανθρωποημερών, ο οποίος θα αξιολογηθεί θετικά), χωρίς πρόσθετο κόστος.»</p> <p>Προτείνουμε να διευκρινιστεί εάν η απαίτηση της παραγράφου 8.5.5.3 για παροχή τουλάχιστον τεσσάρων (4) ανθρωπομηρών για βελτιώσεις στο πλαίσιο παροχής υπηρεσιών συντήρησης αφορά την απαίτηση της παραγράφου 8.5.4.2 σχετικά με την υποχρέωση του αναδόχου να βελτιώνει, να αναπτύσσει, να επεκτείνει και να συμπληρώνει τη Λύση σύμφωνα με τις ανάγκες που θα προκύψουν κατά το χρονικό διάστημα της περιόδου εγγύησης καλής λειτουργίας και συντήρησης.</p>	Δεκτό.
----	---	--	---------------------------	--	--------



38	Qualco A.E Public Sector/info@qualco.eu	Παράγραφος 8.5.5.2 «Περίοδος και κόστος Συντήρησης» στη σελίδα 160	ΠΡΟΤΕΙΝΟΜΕΝΗ ΑΝΑΔΙΑΤΥΠΩΣΗ	<p>Αναφέρεται: «Επισημαίνεται, ότι η Αναθέτουσα Αρχή διατηρεί το δικαίωμα με έγγραφη και μονομερή δήλωση προς τον Ανάδοχο, να εξαιρεί ή να επανεντάσσει οποιαδήποτε προϊόντα λογισμικού αναπροσαρμόζοντας ανάλογα το κόστος συντήρησης. Σε περίπτωση επανένταξης στη συντήρηση κάποιου προϊόντος που είχε εξαιρεθεί, τα συμβαλλόμενα μέρη εξακολουθούν να έχουν τις ίδιες υποχρεώσεις και δικαιώματα που θα είχαν, εάν το συγκεκριμένο προϊόν δεν είχε ποτέ εξαιρεθεί από τη συντήρηση.».</p> <p>Η πολιτική υποστήριξης έτοιμου λογισμικού που έχουν οι διεθνώς αναγνωρισμένοι κατασκευαστικοί οίκοι λογισμικού, επιβάλλει στον αγοραστή των λογισμικών, στην περίπτωση που διακοπεί η υποστήριξη τους και μετέπειτα συνεχιστεί κατόπιν αιτήματος του αγοραστή, ο αγοραστής να καταβάλλει αναδρομικά για το χρονικό διάστημα «διακοπής» των υπηρεσιών υποστήριξης του λογισμικού, το κόστος υποστήριξης που αφορούσε το χρονικό διάστημα της διακοπής συν ένα ποσό ενεργοποίησης ως «πέναλτι». Στις περιπτώσεις δε που το χρονικό διάστημα διακοπής παροχής των υπηρεσιών υποστήριξης λογισμικού υπερβαίνει ένα προκαθορισμένο χρονικό διάστημα σύμφωνα με την πολιτική του εκάστοτε κατασκευαστή, τότε δεν είναι δυνατή η επανένταξη του λογισμικού σε υπηρεσίες υποστήριξης, παρά μόνο μέσω της προμήθειας αυτού ως νέο λογισμικό.</p> <p>Δεδομένης αυτής της πολιτικής που εφαρμόζεται από τις κατασκευάστριες εταιρίες λογισμικού παγκοσμίως, προτείνουμε η συγκεκριμένη απαίτηση της παραγράφου 8.5.5.2 να διατυπωθεί κατάλληλα, ή να διαγραφεί.</p>	Θα εξεταστεί η αναδιατύπωση του σχετικού όρου.
----	---	--	---------------------------	---	--

39	Qualco A.E Public Sector/info@qualco.eu	Παράγραφος 8.5.5.4.2 «Γραφείο Τεχνικής Υποστήριξης (Help Desk)», στη σελίδα 166	ΠΡΟΤΕΙΝΟΜΕΝΗ ΔΙΕΥΚΡΙΝΙΣΗ	<p>Αναφέρεται: Η Web εφαρμογή και τα logs που δημιουργούνται από το σύστημα που χρησιμοποιεί ο Ανάδοχος για τη λειτουργία του Γραφείου Υποστήριξης ανήκουν στην κυριότητα της Α.Α.Δ.Ε..».</p> <p>Επειδή η web εφαρμογή που θα παρασχεθεί από τον ανάδοχο για τη λειτουργία του γραφείου τεχνικής υποστήριξης ανήκει στον ανάδοχο και δεν μπορεί να περάσει στην κυριότητα της Α.Α.Δ.Ε. (καθότι αποτελεί έτοιμο λογισμικό εξυπηρέτησης πελατών του αναδόχου που χρησιμοποιεί για την εξυπηρέτηση και άλλων έργων – πελατών), προτείνουμε να διευκρινιστεί ότι στην κυριότητα της Α.Α.Δ.Ε. θα ανήκουν τα logs και οποιαδήποτε άλλα δεδομένα δημιουργηθούν εντός της web εφαρμογής του γραφείου τεχνικής υποστήριξης στα πλαίσια της λειτουργίας και υποστήριξης του έργου.</p>	Δεκτό.
40	Qualco A.E Public Sector/info@qualco.eu	Παράγραφος 8.5.1 «Υπηρεσίες Εκπαίδευσης», στη σελίδα 153	ΠΡΟΤΕΙΝΟΜΕΝΗ ΔΙΕΥΚΡΙΝΙΣΗ	<p>Αναφέρεται: «Απαραίτητη προϋπόθεση θεωρείται η εκπαίδευση να πραγματοποιηθεί τμηματικά πριν την πιλοτική λειτουργία και κατά τη διάρκεια της παραγωγικής λειτουργίας του συστήματος ώστε το προσωπικό που θα εκπαιδευθεί να είναι σε θέση να ανταποκριθεί πλήρως στα καθήκοντά του ανάλογα με το ρόλο του».</p> <p>Στην παράγραφο 8.6 «Χρονοδιάγραμμα και Φάσεις Έργου», στη σελίδα 169 στον πίνακα του χρονοδιαγράμματος αποτυπώνεται η Φάση Δ «Πιλοτική λειτουργία και εκπαίδευση» ως μία ενιαία φάση διάρκειας τεσσάρων (4) μηνών.</p> <p>Προτείνουμε να διευκρινιστεί εάν υπάρχει ελάχιστη διάρκεια για την εκτέλεση της πιλοτικής λειτουργίας, η οποία θα περιορίζει αντίστοιχα τη διάρκεια της εκπαίδευσης πριν την πιλοτική λειτουργία.</p>	Είναι στην ευχέρεια του αναδόχου να προτείνει τις κατάλληλες προσαρμογές σχετικά με την διαδικασία και τις μεθόδους εκπαίδευσης που θα ακολουθήσει. Επιπρόσθετα στη Φάση Ε, περιλαμβάνεται το παραδοτέο Π5.5: Υπηρεσίες Εκπαίδευσης όπου θα περιλαμβάνονται τα παραπάνω στοιχεία.

41	Qualco A.E Public Sector/info@qualco.eu	Παράρτημα IV «Πίνακες Οικονομικής Προσφοράς», στον πίνακα 1 «Προμήθεια Έτοιμου Λογισμικού», στη σελίδα 288	ΠΡΟΤΕΙΝΟΜΕΝΗ ΔΙΕΥΚΡΙΝΙΣΗ ΜΕ ΠΑΡΑΔΕΙΓΜΑΤΑ	Προτείνουμε να διευκρινιστεί τί τιμές μπορεί να δεχτεί η στήλη «Τύπος».	Αναφέρεται σε "Τύπο Αδειας". Παραδείγματα: perpetual, συνδρομητική ετήσια, open source κλπ.
42	Qualco A.E Public Sector/info@qualco.eu	Παράρτημα XII «Υπόδειγμα Τεχνικής Προσφοράς» στη σελίδα 327	ΠΡΟΤΕΙΝΟΜΕΝΗ ΕΝΣΩΜΑΤΩΣΗ	Δεν περιλαμβάνεται κεφάλαιο για την τεχνική περιγραφή της προσφερόμενης λύσης και των λογισμικών. Επίσης προτείνουμε την ενσωμάτωση του κεφαλαίου 4 «Διασφάλιση ποιότητας», εντός του κεφαλαίου 2 «Μεθοδολογία Υλοποίησης – Ποιότητα Υπηρεσιών» ως συναφή αντικείμενα.	Η τεχνική περιγραφή της προσφερόμενης λύσης θα αποτελούσε μέρος της ενότητας "Μεθοδολογία υλοποίησης και ποιότητα υπηρεσιών". Προκειμένου όμως να είναι ξεκάθαρο το υπόδειγμά στους υποψηφίους το Παράρτημα XII θα προσαρμοστεί αναλόγως.
43	Qualco A.E Public Sector/info@qualco.eu	Παράγραφος 8.4.7.7 «Εφαρμογή παραγωγών ολοκληρωμένων αναφορών», στη σελίδα 140	ΠΡΟΤΕΙΝΟΜΕΝΗ ΔΙΕΥΚΡΙΝΙΣΗ /ΕΚΤΙΜΗΣΗ ΚΟΣΤΟΥΣ ΑΔΕΙΟΔΟΤΗΣΗΣ	Αναφέρεται: «Οι χρήστες της εφαρμογής παραγωγής ολοκληρωμένων αναφορών, ανάλογα με τα δικαιώματα πρόσβασης που θα έχουν...». Παρακαλούμε να διευκρινιστεί ο αριθμός των χρηστών της εφαρμογής παραγωγής ολοκληρωμένων αναφορών που θα δημιουργούν αναφορές. Το ερώτημα τίθεται για λόγους εκτίμησης κόστους αδειοδότησης έτοιμου λογισμικού.	Δυνατότητα λήψης και προεπισκόπησης αναφορών θα πρέπει να δίνεται στο σύνολο των υπαλλήλων ( ~9.000 χρήστες ). Οι χρήστες θα διαβαθμίζονται ανάλογα την θέση και τις ανάγκες τους σε αναφορές (Διευθυντές , Προϊστάμενοι , Διοίκηση , Εκπρόσωποι εξυπηρέτησης, κτλ) . Τέλος εκτιμάται ότι 10 άτομα ( διαχειριστές ) θα πρέπει να έχουν την

					δυνατότητα να δημιουργούν αναφορές.
44	Qualco A.E Public Sector/info@qualco.eu	Παράγραφος 8.4.7.7 «Εφαρμογή παραγωγής ολοκληρωμένων αναφορών», στη σελίδα 140	ΠΡΟΤΕΙΝΟΜΕΝΗ ΑΝΑΔΙΑΤΥΠΩΣΗ	Αναφέρεται: «Τα δεδομένα που θα περιέχουν οι αναφορές, τα οποία θα πρέπει να επιλέγονται είτε συγκεντρωτικά ανά ομάδα δεδομένων». Παρακαλούμε επιβεβαιώστε ότι η ορθή διατύπωση είναι: «τα οποία θα πρέπει να επιλέγονται είτε συγκεντρωτικά είτε ανά ομάδα δεδομένων»	Επιβεβαιώνεται.
45	Qualco A.E Public Sector/info@qualco.eu	Παράγραφος 8.4.7.7 «Εφαρμογή παραγωγής ολοκληρωμένων αναφορών», στη σελίδα 141	ΠΡΟΤΕΙΝΟΜΕΝΗ ΔΙΕΥΚΡΙΝΙΣΗ	Περιγράφεται η υποενότητα «Αναφορές Διαχείρισης Ανθρώπινου Δυναμικού». Παρακαλούμε διευκρινίστε κατά πόσον υφίσταται σύστημα διαχείρισης agents από το οποίο θα αντλούνται τα δεδομένα που απαιτούνται για τη δημιουργία των ζητούμενων αναφορών.	Δεν υφίσταται επιπλέον σύστημα, οι αναφορές θα πρέπει να δημιουργούνται με βάση τα διαθέσιμα στοιχεία που θα αντλούνται από το contact center.

46	Qualco A.E Public Sector/info@qualco.eu	Παράγραφος 8.4.5 «Δυνατότητα Προμήθειας Έτοιμου Λογισμικού», στη σελίδα 107	ΠΡΟΤΕΙΝΟΜΕΝΟ ΜΟΝΤΕΛΟ ΑΔΕΙΟΔΟΤΗΣΗΣ	<p>Αναφέρεται: «Πολιτική της Α.Α.Δ.Ε. είναι η προτίμηση λύσεων που είναι βασισμένες σε site license μοντέλα. Αν παρόλα αυτά δεν είναι δυνατόν να παρασχεθεί τέτοια λύση που να καλύπτει τις απαιτήσεις και τον προϋπολογισμό, αυτό θα πρέπει να τεκμηριωθεί από τον Ανάδοχο. Σε αυτή τη περίπτωση, οι απαραίτητες άδειες χρήσεις θα είναι ανά θέση εργασίας (per seat) ή ονομαστικές (per user) ανάλογα με το είδος της εφαρμογής και θα είναι καταναμεμημένες με βέλτιστο τρόπο από τεχνικοοικονομικής άποψης.»</p> <p>Λαμβάνοντας υπόψη ότι διεθνώς αναγνωρισμένοι κατασκευαστές έτοιμου λογισμικού (π.χ. συστημάτων contact center), έχουν πάψει να προσφέρουν άδειες «perpetual» (οι οποίες ανήκουν εφ' όρου ζωής στον Πελάτη) και έχουν στραφεί αποκλειστικά σε μοντέλο αδειοδότησης «subscription based» (συνδρομητικό μοντέλο κατά το οποίο οι άδειες μπορούν να χρησιμοποιηθούν από τον Πελάτη για το χρονικό διάστημα κατά το οποίο πληρώνεται η ετήσια συνδρομή τους), παρακαλούμε επιβεβαιώστε ότι είναι αποδεκτό και αυτό το μοντέλο αδειοδότησης (συνδρομητικό).</p>	Θα δοθεί η δυνατότητα για μοντέλο αδειοδότησης subscription based, με την προϋπόθεση εγκατάστασης της λύσης στη ΓΓΠΣΔΔ και εντός των ορίων προϋπολογισμού του έργου
47	Qualco A.E Public Sector/info@qualco.eu	Παράρτημα ΙΧ «Περιγραφή Υποδομής Δημόσιου Υπολογιστικού Νέφους Της Γ.Γ.Π.Σ.Δ.Δ. (Microsoft Azure)», στη σελίδα 311	ΚΟΣΤΟΣ ΑΔΕΙΟΔΟΤΗΣΗΣ	<p>Αναφέρεται: «Παρέχονται άδειες χρήσης προϊόντων που περιλαμβάνονται στον κατάλογο τιμολόγησης (pricing calculator) της Microsoft (ενδεικτικά αναφέρονται Άδειες χρήσης Microsoft PowerBI). Αν υπάρξει ανάγκη για χρήση προϊόντων τρίτων κατασκευαστών που δεν υπάρχουν στο κατάλογο τιμολόγησης του Microsoft Azure, αυτές βαρύνουν τον ανάδοχο, οπότε η αντίστοιχη αδειοδότηση θα πρέπει να συμπεριληφθεί στην προσφορά του.»</p> <p>Παρακαλούμε όπως παρέχετε επακριβές link προς τον κατάλογο τιμολόγησης στον οποίο αναφέρεστε, ή επισυνάψτε τον εν λόγω τιμοκατάλογο ως παράρτημα, προκειμένου να είναι σαφές ποια λογισμικά διατίθενται από την Αναθέτουσα Αρχή.</p>	Στο πλαίσιο αξιοποίησης υπηρεσιών υπολογιστικού νέφους Microsoft Azure, δύναται να παρασχεθούν εικονικές μηχανές που περιλαμβάνουν την άδεια χρήσης λειτουργικών συστημάτων όπως ενδεικτικά Windows Server, RHEL, SLES καθώς και ενδεικτικά, άδεια χρήσης βάσης δεδομένων Microsoft SQL Server καθώς και λογισμικού Power BI Embedded, όπως αυτά αναφέρονται στην ακόλουθη διεύθυνση:

					<a href="https://azure.microsoft.com/en-us/pricing/calculator">https://azure.microsoft.com/en-us/pricing/calculator</a>
48	Qualco A.E Public Sector/info@qualco.eu	Παράγραφος 2.2.4 «Καταλληλότητα άσκησης επαγγελματικής δραστηριότητας», στη σελίδα 28	ΠΡΟΤΕΙΝΟΜΕΝΗ ΑΝΑΔΙΑΤΥΠΩΣΗ	Αναφέρεται: «Οι οικονομικοί φορείς που συμμετέχουν στη διαδικασία σύναψης της παρούσας σύμβασης απαιτείται να ασκούν δραστηριότητα συναφή με το αντικείμενο της σύμβασης». Παρακαλούμε να επαναδιατυπωθεί ως κάτωθι, προκειμένου να είναι σαφές το αντικείμενο της σύμβασης, και άρα η συναφής δραστηριότητα που απαιτείται να ασκούν οι οικονομικοί φορείς. Είναι σύνηθες στους περισσότερους διαγωνισμούς να εξειδικεύεται: «Οι οικονομικοί φορείς που συμμετέχουν στη διαδικασία σύναψης της παρούσας σύμβασης απαιτείται να ασκούν δραστηριότητα συναφή με το αντικείμενο της σύμβασης, ήτοι: προμήθεια έτοιμου λογισμικού και ανάπτυξη και υποστήριξη εφαρμογών λογισμικού».	Δεκτό.

49	Qualco A.E Public Sector/info@qualco.eu	Παράγραφος 8.2 «Συνοπτική Περιγραφή Φυσικού Και Οικονομικού Αντικειμένου Του Έργου» στη σελίδα 85	ΠΡΟΤΕΙΝΟΜΕΝΗ ΔΙΕΥΚΡΙΝΙΣΗ	Αναφέρεται: «Η υπάρχουσα λύση του Κ.Ε.Φ. θα ενταχθεί σαν λειτουργικότητα με τη μετάπτωσή της στη νέα Γνωσιακή Βάση». Παρακαλούμε να διευκρινιστεί εάν η μετάπτωση της υπάρχουσας λύσης στη νέα γνωσιακή βάση θα γίνει μόνο σε επίπεδο δεδομένων.	Η μετάπτωση θα γίνει σε επίπεδο δεδομένων.
50	Qualco A.E Public Sector/info@qualco.eu	Παράρτημα II «Πίνακες Συμμόρφωσης», στη σελίδα 190, σειρά 14	ΠΡΟΤΕΙΝΟΜΕΝΗ ΑΝΑΔΙΑΤΥΠΩΣΗ	Αναφέρεται: «...Ο σχεδιασμός της υποδομής τηλεπικοινωνιακής υποδομής θα πρέπει να τηρεί τα υψηλότερα δυνατά επίπεδα διαθεσιμότητας που είναι εφικτά με την τρέχουσα τεχνολογία, και να μεριμνά ώστε το πλήρες φορτίο των κλήσεων να μπορεί να εξυπηρετείται ανά πάσα στιγμή, ακόμη και αν μέρος ή το σύνολο της υποδομής βρεθεί εκτός λειτουργίας». Παρακαλούμε να διασαφηνιστεί το πλήθος του πλήρους φορτίου κλήσεων που δύναται να εξυπηρετείται ανά πάσα στιγμή. Επίσης, σε οποιαδήποτε περίπτωση σχεδιασμού υψηλής διαθεσιμότητας της τηλεπικοινωνιακής υποδομής, εάν το σύνολο της υποδομής βρεθεί εκτός λειτουργίας, είναι κατανοητό ότι δεν δύναται η τηλεπικοινωνιακή υποδομή να διατηρεί την λειτουργικότητα της. Παρακαλούμε για την αναδιατύπωση της εν λόγω απαίτησης.	Εκτιμάται ότι ο μέγιστος ημερήσιος όγκος κλήσεων δε θα ξεπεράσει τις 30.000 κλήσεις, με αντίστοιχο μέγιστο όγκο κλήσεων ανά ώρα τις 4.000 κλήσεις. Το κείμενο της απαίτησης θα προσαρμοστεί.
51	Qualco A.E Public Sector/info@qualco.eu	Παράρτημα II «Πίνακες Συμμόρφωσης», στη σελίδα 216, σειρά 154	ΤΕΧΝΙΚΟ ΖΗΤΗΜΑ	Αναφέρεται: «Ζωντανή τηλεπικοινωνία μέσω βιντεοκλήσης (Video Chat/call). Εντός του φυσικού αντικειμένου του έργου είναι η βελτίωση της εξυπηρέτησης των πολιτών μέσω βιντεοκλήσης με την αντικατάσταση, μετάπτωση και εξέλιξη της λειτουργικότητας που παρέχεται μέσω της υφιστάμενης εφαρμογής «myAADElive» Παρακαλούμε να διευκρινιστεί η απαίτηση μετάπτωσης της λειτουργικότητας βιντεοκλήσης (μέσω της υφιστάμενης εφαρμογής «myAADElive»). Είναι ενδεχομένως σχετική μόνο με τα υπάρχοντα	Δεν θα μεταπωθούν δεδομένα κλήσεων (recorded video data), μόνο τα στοιχεία κλήσεων σαν ιστορικά δεδομένα.

				δεδομένα (recorded video data), τα οποία θα πρέπει σε αυτήν την περίπτωση να μεταπέσουν στη νέα πλατφόρμα;	
52	Qualco A.E Public Sector/info@qualco.eu	Παράγραφος 8.4.7.1 «Σύστημα Επικοινωνίας Contact Center», υποενότητα «Υποστήριξη λειτουργικότητας Εφαρμογής Κινητών Τηλεφώνων», στη σελίδα 115	ΠΡΟΤΕΙΝΟΜΕΝΗ ΔΙΕΥΚΡΙΝΙΣΗ	Αναφέρεται: «Στο πλαίσιο αυτό, ο ανάδοχος καλείται να συνδράμει έτσι ώστε να παρασχεθούν οι απαραίτητες διεπαφές με τις λειτουργικότητες του νέου Κ.Ε.Φ. για την επίτευξη του παραπάνω στόχου. Ενδεικτικά, οι λειτουργικότητες/δυνατότητες που δύναται να προσφερθούν μέσω της εφαρμογής είναι οι εξής...». Παρακαλούμε διευκρινίστε ότι η συνδρομή του αναδόχου αφορά την παροχή των απαραίτητων διεπαφών στα πλαίσια υλοποίησης του έργου.	Η συνδρομή του αναδόχου αφορά την παροχή των απαραίτητων διεπαφών στα πλαίσια υλοποίησης του έργου.



53	Qualco A.E Public Sector/info@qualco.eu	Παράγραφος 8.4.7.2 «Σύστημα Διαχείρισης Αιτημάτων (RMS)» στην υποενότητα «Διαχείριση Αιτημάτων – Καταγραφή των πληροφοριών του αιτήματος», στη σελίδα 116	ΠΡΟΤΕΙΝΟΜΕΝΗ ΔΙΕΥΚΡΙΝΙΣΗ	Αναφέρεται: «...Τύπος ταυτοποίησης αιτήματος». Παρακαλούμε να διευκρινιστεί ο όρος «Τύπος ταυτοποίησης αιτήματος».	Θα περιγραφεί αναλυτικότερα στην προκήρυξη.
54	Qualco A.E Public Sector/info@qualco.eu	Παράγραφος 8.4.7.3 «Σύστημα Διαχείρισης Γνωσιακής Βάσης», στη σελίδα 122	ΠΡΟΤΕΙΝΟΜΕΝΗ ΔΙΕΥΚΡΙΝΙΣΗ	Αναφέρεται: «...αλλά ταυτόχρονα θα γίνει η προετοιμασία με την δημιουργία των απαραίτητων διεπαφών για την ενοποίηση του συστήματος με το μελλοντικό σύστημα Γνωσιακής Βάσης που έχει σκοπό να αναπτύξει η Α.Α.Δ.Ε». Παρακαλούμε να διασαφηνιστούν οι προδιαγραφές των εν λόγω απαιτούμενων διεπαφών, για την διασύνδεση το μελλοντικό σύστημα Γνωσιακής Βάσης, προκειμένου να είναι σαφές το επίπεδο προετοιμασίας που πρέπει να γίνει.	Τα στοιχεία διεπαφών για το μελλοντικό σύστημα Γνωσιακής Βάσης που έχει σκοπό να αναπτύξει η Α.Α.Δ.Ε θα διευκρινιστούν / περιγράψουν στο τελικό κείμενο του διαγωνισμού.

55	Qualco A.E Public Sector/info@qualco.eu	Παράγραφος 8.4.7.3 «Σύστημα Διαχείρισης Γνωσιακής Βάσης», στη σελίδα 122 – 123	ΠΡΟΤΕΙΝΟΜΕΝΗ ΔΙΕΥΚΡΙΝΙΣΗ	Αναφέρεται: «Θα πρέπει να δοθεί ιδιαίτερη βαρύτητα από τον Ανάδοχο κατά τη φάση υλοποίησης και καταχώρησης στη νέα Γνωσιακή Βάση στην προσαρμογή του διαθέσιμου υλικού (υφιστάμενη Γνωσιακή Βάση, ερωταπαντήσεις, νομοθεσία, αποφάσεις, δελτία τύπου κτλ.) σε μορφή που να είναι εύκολα κατανοητή από τους συναλλασσόμενους...». Παρακαλούμε να διασαφηνιστεί η μορφή των δεδομένων της υφιστάμενης Γνωσιακής Βάσης.	Η υφιστάμενη γνωσιακή βάση συντηρείται σε SharePoint.
56	Qualco A.E Public Sector/info@qualco.eu	Παράγραφος 8.4.7.4 «Σύστημα υλοποίησης και παροχής διεπαφών και Διαλειτουργικότητας», στην υποενότητα «Πλατφόρμα Διαχείρισης Διεπαφών – Γραφικό περιβάλλον», στη σελίδα 129	ΠΡΟΤΕΙΝΟΜΕΝΗ ΔΙΕΥΚΡΙΝΙΣΗ	Αναφέρεται: «...Μέσω του γραφικού περιβάλλοντος ο χρήστης θα έχει την δυνατότητα συνολικής διαχείρισης διεπαφών και εκτέλεσης ενεργειών που συσχετίζονται με αυτές,...» Παρακαλούμε να διευκρινιστούν οι απαιτούμενες ενέργειες, σχετιζόμενες με την διαχείριση διεπαφών, με τα εκάστοτε κριτήρια/παραμέτρους.	Δημιουργία και επεξεργασία διεπαφών ώστε να καλύπτονται οι απαιτήσεις που περιγράφονται στην ενότητα 8.4.7.4.

57	Qualco A.E Public Sector/info@qualco.eu	Παράρτημα II «Πίνακες Συμμόρφωσης», στη σελίδα 192, σειρά 19	ΠΡΟΤΕΙΝΟΜΕΝΗ ΔΙΕΥΚΡΙΝΙΣΗ	<p>Αναφέρεται: «Το Contact Center θα πρέπει να υποστηρίζει ταυτόχρονες αυτοματοποιημένες επικοινωνίες με υποστήριξη Ελληνικής και Αγγλικής γλώσσας και δυνατότητα επέκτασης <math>\geq 800</math>». Επίσης στη σελίδα 205, σειρά 59 αναφέρεται: «Ταυτόχρονοι χρήστες (concurrent users) κέντρου μεταγωγής <math>\geq 800</math>».</p> <p>Παρακαλούμε επιβεβαιώστε ότι οι 800 χρήστες θα μπορούσαν να είναι ονομαστικοί (συγκεκριμένα ονοματεπώνυμα υπαλλήλων, named users), με τη δυνατότητα να συνδέονται ταυτόχρονα στο σύστημα. Δηλαδή διευκρινίστε ότι όταν αναφέρεστε σε «800 ταυτόχρονους χρήστες», δεν είναι το ζητούμενο να είναι 800 οποιοδήποτε ταυτόχρονοι χρήστες από ένα σύνολο περισσότερων των 800 υπαλλήλων, αλλά καλύπτεστε από 800 συγκεκριμένους υπαλλήλους (που προφανώς σε περιπτώσεις αντικατάστασης του υπαλλήλου μπορεί η άδεια να μετονομαστεί).</p>	Διευκρινίζουμε ότι ζητείται η κάλυψη «800 οποιοδήποτε ταυτόχρονοι χρήστες» από ένα σύνολο απεριόριστων.
58	Qualco A.E Public Sector/info@qualco.eu	Παράρτημα II «Πίνακες Συμμόρφωσης», στη σελίδα 193, σειρά 23	ΠΡΟΤΕΙΝΟΜΕΝΗ ΔΙΕΥΚΡΙΝΙΣΗ	<p>Αναφέρεται: «Το Contact Center θα πρέπει να διαθέτει πλατφόρμα IVR που θα διασυνδέεται με το τηλεφωνικό κέντρο μέσω του πρωτοκόλλου VoIP καθώς και να υποστηρίζει διασύνδεση με SMS Gateways/SMS Servers.».</p> <p>Παρακαλούμε διευκρινίστε το απαιτούμενο πλήθος των IVR ports (κάναλια) που θα πρέπει να διαθέτει το προσφερόμενο σύστημα.</p>	Ο ακριβής αριθμός των καναλιών για να καλύπτονται οι ανάγκες του τηλεφωνικού κέντρου θα ορισθεί στη Διακήρυξη.
59	Qualco A.E Public Sector/info@qualco.eu	Παράγραφος παράγραφο 8.3.2.4 «Υφιστάμενη Αρχιτεκτονική», στη σελίδα 101, εικόνα 4	ΤΕΧΝΙΚΟ ΖΗΤΗΜΑ	<p>Απεικονίζεται ο υφιστάμενος εξοπλισμός, όπως το Audiocodes Mediant 3000 IP Gateway.</p> <p>Θα μπορούσε να αξιοποιηθεί ο εν λόγω υφιστάμενος εξοπλισμός από τον ανάδοχο στα πλαίσια του νέου έργου;</p> <p>Εάν ναι, ο εξοπλισμός αυτός βρίσκεται μέχρι σήμερα σε συντήρηση;</p> <p>Εάν ναι, πόσα κανάλια διαθέτει ο υφιστάμενος Audiocodes Mediant 3000 IP Gateway;</p>	Ο υφιστάμενος εξοπλισμός δε δύναται να χρησιμοποιηθεί. Ο Ανάδοχος καλείται να παρέχει τον κατάλληλο εξοπλισμό για την υλοποίηση της προτεινόμενης λύσης.

60	Qualco A.E Public Sector/info@qualco.eu	Παράγραφος 8.3.2.4 «Υφιστάμενη Αρχιτεκτονική», στη σελίδα 101, εικόνα 4	ΤΕΧΝΙΚΟ ΖΗΤΗΜΑ	<p>Απεικονίζεται το υφιστάμενο λογισμικό, όπως οι άδειες χρήσης Nuance TTS/ASR.</p> <p>Θα μπορούσε να αξιοποιηθεί το εν λόγω λογισμικό από τον ανάδοχο στα πλαίσια του νέου έργου;</p> <p>Εάν ναι, για ποια έκδοση του λογισμικού Nuance πρόκειται;</p> <p>Εάν ναι, το λογισμικό αυτό βρίσκεται μέχρι σήμερα σε συντήρηση;</p>	<p>Το υφιστάμενο λογισμικό δε δύναται να χρησιμοποιηθεί. Ο Ανάδοχος καλείται να παρέχει το κατάλληλο λογισμικό για την υλοποίηση της προτεινόμενης λύσης.</p>
----	---	---	----------------	--	---

61	Qualco A.E Public Sector/info@qualco.eu	Παράγραφος 2.2.6.2 «Ομάδα Έργου», στη σελίδα 31, ζητείται ένας (1) Υπεύθυνος Προστασίας Δεδομένων Προσωπικού Χαρακτήρα	ΚΡΙΤΗΡΙΑ ΑΞΙΟΛΟΓΗΣΗΣ(ΟΜΑΔΑ ΕΡΓΟΥ)	<p>ο οποίος να έχει...</p> <p>A) Πτυχίο νομικής από ΑΕΙ της ημεδαπής ή της αλλοδαπής. Σε περίπτωση αλλοδαπού τίτλου σπουδών απαιτείται να είναι νόμιμα αναγνωρισμένος κατά τα οριζόμενα στις κείμενες διατάξεις.</p> <p>B) Συνολική γενική επαγγελματική εμπειρία τουλάχιστον οκτώ (8) ετών.</p> <p>Γ) Συμμετάσχει σε τουλάχιστον οκτώ (8) έργα στο αντικείμενο των προσωπικών δεδομένων.</p> <p>Δ) Παραστεί τουλάχιστον τρεις (3) φορές ενώπιον της Αρχής Προστασίας Προσωπικών Δεδομένων τα τελευταία τρία (3) έτη.</p> <p>Ε) Παραστεί τουλάχιστον μία (1) φορά ενώπιον της Αρχής Προστασίας Προσωπικών Δεδομένων τα τελευταία τρία (3) έτη σε διαδικασία διαβούλευσης κατ' άρθρον 36 ΓΚΠΔ.</p> <p>Η επιλογή του ΥΠΔ γίνεται με «κριτήριο τα προσωπικά και επαγγελματικά του προσόντα και ιδίως, τις ειδικές γνώσεις του στον τομέα προστασίας δεδομένων» (ιδ. Και αρ. 24 παρ. 2 του Κανονισμού 45/2001). Κατά την κρίση μάλιστα του Ευρωπαϊκού Επόπτη Προστασίας Δεδομένων στα «προσωπικά και επαγγελματικά προσόντα» περιλαμβάνεται η γνώση της χρήσης τεχνολογιών πληροφορικής, συμπεριλαμβανομένων των ζητημάτων ασφάλειας που συνδέονται με αυτές καθώς και οργανωτικές και επικοινωνιακές ικανότητες. Το ίδιο κριτήριο επαναλαμβάνει και η Οδηγία (ΕΕ) 2016/68 και ο Γενικός Κανονισμός Προστασίας Δεδομένων, ο οποίος όμως δεν αρκείται στον τομέα του «δικαίου», αλλά απαιτεί εμπειρογνώσια και στον τομέα των «πρακτικών περί προστασίας δεδομένων, ως και βάσει της ικανότητας εκπλήρωσης των καθηκόντων» που προβλέπονται για τον ΥΠΔ στο άρθρο 32 της Οδηγίας (ΕΕ) 2016/680 και στο άρθρο 39 του ΓΚΠΔ. Τα κριτήρια που αναφέρονται στην εν λόγω προκήρυξη ως απαιτούμενα για τη διασφάλιση των ικανοτήτων και της πρότερης εμπειρογνώσιας του ΥΠΔ, ουδόλως εξασφαλίζουν την αντικειμενική και ορθή επιλογή προσώπου που είναι σε θέση να ανταποκριθεί στις υποχρεώσεις των αρ. 24 εκ του ΓΚΠΔ και τούτο διότι: Πέρα από τα τυπικά κριτήρια Α και Β όπως αναφέρονται (πτυχίο ΑΕΙ και επαγγελματική εμπειρία 8 ετών), - τα οποία βέβαια από μόνα τους</p>	Θα εξεταστεί.
----	---	--	-----------------------------------	---	---------------

			<p>επίσης δεν αποδεικνύουν εμπειρογνώσια στον τομέα της προστασίας των προσωπικών δεδομένων -, τα υπόλοιπα κριτήρια τείνουν στον αποκλεισμό μεγάλης ομάδας ικανών και έμπειρων υποψηφιοτήτων και στην κατάληψη του διαγωνισμού από συγκεκριμένο υποψήφιο ο οποίος κατ' επάγγελμα προσφέρει υπηρεσίες συμμόρφωσης με το ΓΚΠΔ.</p> <p>Το κριτήριο συμμετοχής σε 8 έργα με αντικείμενο τα προσωπικά δεδομένα πέρα από ασαφές ως προς τα τεκμήρια που απαιτούνται για την απόδειξη αυτής της συμμετοχής, αποκλείει συγχρόνως τις υποψηφιότητες προσώπων που είτε δεν έχουν αναμειχθεί με έργα (τα οποία συνήθως αναλαμβάνουν συμβουλευτικές εταιρείες), είτε δεν είναι σε θέση να αποδείξουν την εν λόγω συμμετοχή τους δεσμευόμενοι από ρήτρες εχεμύθειας (για τις περιπτώσεις που εκτέλεσαν έργα ως υπεργολάβοι των αναδόχων).</p> <p>Τα δε κριτήρια της παράστασης ενώπιον της Αρχής (κριτήρια Δ και Ε) επίσης δεν εξασφαλίζουν τις δέουσες ικανότητες διαχείρισης ζητημάτων προστασίας προσωπικών δεδομένων, καθώς τα εν λόγω κριτήρια σε συνδυασμό με το χρονικό περιθώριο που ζητείται (εντός των 3 τελευταίων ετών να έχουν παρασταθεί 4 φορές ενώπιον της Αρχής!) μοιάζουν υπερβολικά και με άκρως εξαιρετικό πεδίο αποδεκτών (!) Σε αυτό το σημείο θα πρέπει να ληφθεί υπόψιν το γεγονός ότι τα τρία τελευταία έτη όλες οι παραγωγικές διεργασίες δημόσιων και ιδιωτικών φορέων ήταν σε μερική αναστολή λόγω της υγειονομικής κρίσης που αντιμετώπιζε η χώρα συμπαρασύροντας χρονικά και τις εργασίες που εμπίπτουν στο πεδίο δράσης του ΥΠΔ. Εξάλλου η παράσταση ενώπιον της ΑΠΔΠΧ σύμφωνα με τον Κανονισμό μπορεί να αποφευχθεί εφόσον ο ΥΠΔ είναι σε θέση να μεταφέρει στον Υπεύθυνο Επεξεργασίας την κρισιμότητα των κινδύνων και εκείνος με τη σειρά του εφαρμόσει τα ανάλογα μέτρα μείωσης του κινδύνου. Τέλος με την εφαρμογή των ως άνω κριτηρίων αποκλείονται εξ' αρχής ΥΠΔ οι οποίοι λαμβάνουν με επιτυχία όλα τα απαραίτητα μέτρα ώστε να μην καθίσταται αναγκαία η προσφυγή ενώπιον της ΑΠΔΠΧ. Επειδή η εμπειρογνώσια ενός ΥΠΔ μπορεί να αποδειχθεί ευχερώς με την ικανοποίηση άλλων κριτηρίων όπως α) Πτυχίο Νομικής, β)</p>	
--	--	--	--	--

				<p>πιστοποίηση DPO, γ) ειδική εκπαίδευση του αντικειμένου με συμμετοχή σε ημερίδες, συνέδρια, σεμινάρια σχετικά με τα προσωπικά δεδομένα και εκπαιδεύσεις της ΑΠΔΠΧ, δ) μεταπτυχιακοί τίτλοι σπουδών σχετικοί με τα προσωπικά δεδομένα και την προστασία των πληροφοριακών συστημάτων.</p> <p>Θεωρούμε την συμμετοχή σε 8 τουλάχιστον έργα (την τελευταία 8ετία σε συνδυασμό και με το κριτήριο Β) και το κριτήριο παράστασης ενώπιον της Αρχής 4 φορές την τελευταία 3ετία ως άκρως δεσμευτικά και μη ανταποκρινόμενα στην αντικειμενική αξιολόγηση των ικανοτήτων ενός ΥΠΔ για τον εν λόγω οργανισμό και ως εκ τούτου προτείνουμε την απαλοιφή αυτών και την αντικατάστασή τους με άλλα κριτήρια.</p>	
--	--	--	--	---	--

62	Cognity Sales Operations/cyops@cognity.gr	Παράγραφος 2.2.6.1 σελ 29	ΠΡΟΤΕΙΝΟΜΕΝΗ ΑΝΑΔΙΑΤΥΠΩΣΗ	<p>Επισημαίνεται ότι δεν είναι απαραίτητο όλες οι παρακάτω περιοχές να καλύπτονται από το κάθε έργο, ωστόσο, θα πρέπει να καλύπτονται όλες από το σύνολο των έργων τα οποία θα παραθέσει ο υποψήφιος. σχεδιασμό και υλοποίηση πολυκαναλικών κέντρων εξυπηρέτησης (contact center) με υποστήριξη δύο (2) τουλάχιστον καναλιών εξυπηρέτησης από τα εξής:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>ο Web</li> <li>ο Agent Chat</li> <li>ο IVR»</li> </ul> <p>Πιστεύουμε ότι η αναφορά σε contact center είναι μονομερής, καθώς ασχολείται μόνο με την πτυχή του contact center και όχι με το κεντρικότερο ζήτημα της εξυπηρέτησης, που αφορά σε πλήθος, κατηγορίες και διαδικασίες εξυπηρέτησης.</p> <p>Για το λόγο αυτό προτείνουμε να απαλειφθεί ο όρος «πολυκαναλικών κέντρων εξυπηρέτησης (contact center)» και να αντικατασταθεί με Πληροφοριακών Συστημάτων Εξυπηρέτησης Πολιτών ή πελατών (Citizen or Customer Service) και να περιληφθούν, πέρα από τα κανάλια εξυπηρέτησης και τα:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Πάνω από ένα εκατομμύριο (1.000.000) αιτήματα εξυπηρέτησης ετησίως</li> <li>• Δύο ή περισσότερες κατηγορίες αιτημάτων εξυπηρέτησης (π.χ. προβλήματα/βλάβες, ενημέρωση, παράπονα, μαζικά αιτήματα)</li> <li>• Τρία (3) ή περισσότερα επίπεδα εξυπηρέτησης (π.χ. αυτόματη εξυπηρέτηση με bot/IVR, εκπρόσωπος εξυπηρέτησης 1ου επιπέδου, ειδικοί θεματικών περιοχών 2ου επιπέδου, ειδικοί θεματικών περιοχών 3ου επιπέδου)</li> <li>• 200 ή περισσότερες διακριτές ροές εξυπηρέτησης</li> </ul>	Θα εξεταστεί
----	---	---------------------------	---------------------------	--	--------------



63	Cognity Sales Operations/cyops@cognity.gr	Παράγραφος 2.2.6.1 σελ 28	ΚΡΙΤΗΡΙΑ ΑΞΙΟΛΟΓΗΣΗΣ (ΕΡΓΑ)	<p>Βασικό ζήτημα του έργου αποτελεί η ορθή σχεδίαση της διαλειτουργικότητας τόσο με τα εσωτερικά συστήματα της ΑΑΔΕ, τα οποία θα μεταβάλλονται επίσης παράλληλα με το ΚΕΦ, όσο και άλλων υποδομών του Δημοσίου και ενδεχομένως/εμμέσως και του Ιδιωτικού τομέα, ώστε να διασφαλιστεί η ορθή μοντελοποίηση των διεπαφών, με τρόπο τέτοιο που να καθίσταται ευχερής η διαμεταγωγή δεδομένων αλλά και να μην επηρεάζεται εύκολα το εσωτερικό μοντέλο εξυπηρετούμενου, ρών εξυπηρέτησης και αιτημάτων του ΚΕΦ.</p> <p>Στα πλαίσια αυτά, προτείνουμε στις ελάχιστες απαιτήσεις να συμπεριληφθεί «Τουλάχιστον ένα (1) έργο διαλειτουργικότητας που αφορά στην υποστήριξη συστήματος εξυπηρέτησης πελατών ή πολιτών, το οποίο να υποστηρίζει περισσότερους από 1.000 εσωτερικούς χρήστες καθώς και να εξυπηρετεί περισσότερους από 500.000 τελικούς χρήστες μέσω του συστήματος εξυπηρέτησης ή ηλεκτρονικών καναλιών.»</p> <p>Αλλιώς, θα πρέπει στα πλαίσια των κριτηρίων αξιολόγησης να αξιολογηθεί η σχετική προσέγγιση, μεθοδολογία και εμπειρία του αναδόχου στην περιοχή της διαλειτουργικότητας</p>	Θα γίνει αντίστοιχη προσαρμογή των κριτηρίων αξιολόγησης.
----	---	---------------------------	-----------------------------	--	---

64	Cognity Sales Operations/cyops@cognity.gr	Παράγραφος 2.2.6.2 σελ 30	ΚΡΙΤΗΡΙΑ ΑΞΙΟΛΟΓΗΣΗΣ(ΟΜΑΔΑ ΕΡΓΟΥ)	<p>Ζητείται ο ρόλος: Έναν (1) Έμπειρο Αναλυτή Επιχειρησιακών Διαδικασιών, οποίος να έχει:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Ο Πτυχίο Ανώτατης Εκπαίδευσης</li> <li>Ο Συνολική Γενική Επαγγελματική εμπειρία τουλάχιστον οκτώ (8) ετών</li> <li>Ο Συμμετάσχει σε τουλάχιστον οκτώ (8) έργα ως Αναλυτής Επιχειρησιακών Διαδικασιών ή Σύμβουλος Απλούστευσης Διαδικασιών</li> </ul> <p>Δεδομένης της ευρύτητας του αντικειμένου θα πρέπει να αυξηθεί σημαντικά η απαίτηση, ώστε να επιτευχθεί η ορθή ανάλυση που θα οδηγήσει σε βελτιστοποίηση και υλοποίηση των διαδικασιών, ώστε να καταλήξει σε ευέλικτη, σωστά κατανεμημένη μεταξύ των επιπέδων... Προτείνουμε την αύξηση σε 2 έμπειρους αναλυτές Επιχειρησιακών Διαδικασιών με εμπειρία τουλάχιστον δέκα (10) ετών και 3 αναλυτές Επιχειρησιακών Διαδικασιών με εμπειρία τουλάχιστον πέντε (5) ετών. Επιπλέον θα πρέπει να εξειδικευθεί το τελευταίο bullet σε έργα εξυπηρέτησης πελάτη – πολίτη με τουλάχιστον πέντε (5) έργα για τους έμπειρους αναλυτές Επιχειρησιακών Διαδικασιών με εμπειρία τουλάχιστον δύο (2) έργα έργα για τους αναλυτές Επιχειρησιακών Διαδικασιών</p>	Θα εξεταστεί
----	---	---------------------------	-----------------------------------	---	--------------

65	Cognity Sales Operations/cyops@cognity.gr	Παράγραφος 2.2.6.2 σελ 30	ΚΡΙΤΗΡΙΑ ΑΞΙΟΛΟΓΗΣΗΣ(ΟΜΑΔΑ ΕΡΓΟΥ)	<p>Βασικό ζήτημα του έργου αποτελεί η ορθή σχεδίαση της διαλειτουργικότητας τόσο με τα εσωτερικά συστήματα της ΑΑΔΕ, τα οποία θα μεταβάλλονται επίσης παράλληλα με το ΚΕΦ, όσο και άλλων υποδομών του Δημοσίου και ενδεχομένως/εμμέσως και του Ιδιωτικού τομέα, ώστε να διασφαλιστεί η ορθή μοντελοποίηση των διεπαφών, με τρόπο τέτοιο που να καθίσταται ευχερής η διαμεταγωγή δεδομένων αλλά και να μην επηρεάζεται εύκολα το εσωτερικό μοντέλο εξυπηρετούμενου, ρών εξυπηρέτησης και αιτημάτων του ΚΕΦ.</p> <p>Προτείνουμε την εισαγωγή ενός ρόλου με 2 Έμπειρους Αρχιτέκτονες Διαλειτουργικότητας</p> <p>Δύο (2) Έμπειρους Αρχιτέκτονες Διαλειτουργικότητας, οι οποίοι να έχουν:</p> <p>Ο Πτυχίο Ανώτατης Εκπαίδευσης</p> <p>Ο Συνολική Επαγγελματική εμπειρία σε έργα πληροφορικής τουλάχιστον δέκα (10) ετών</p> <p>Ο Συμμετάχει σε τουλάχιστον οκτώ (8) έργα διαλειτουργικότητας σε ιδιωτικούς ή δημόσιους οργανισμούς εκ των οποίων τουλάχιστον τέσσερα (4) έργα διαλειτουργικότητας που να αφορούν την ενοποίησης υποδομών πληροφορικής για εξυπηρέτηση πολίτη – πελάτη (CRM) με υποδομές εντός του οργανισμού ή συνεργατών αυτού</p> <p>Επίσης, προτείνουμε την εισαγωγή ενός ρόλου με 3 Έμπειρους Μηχανικούς Λογισμικού Διαλειτουργικότητας</p> <p>Τρεις (3) Έμπειρους Μηχανικούς Διαλειτουργικότητας, οι οποίοι να έχουν:</p> <p>Ο Πτυχίο Ανώτατης Εκπαίδευσης</p> <p>Ο Συνολική Επαγγελματική εμπειρία σε έργα πληροφορικής τουλάχιστον οκτώ (8) ετών</p> <p>Ο Συμμετάχει σε τουλάχιστον πέντε (5) έργα διαλειτουργικότητας σε ιδιωτικούς ή δημόσιους οργανισμούς εκ των οποίων τουλάχιστον δύο (2) έργα διαλειτουργικότητας που να αφορούν την ενοποίησης υποδομών πληροφορικής για εξυπηρέτηση πολίτη – πελάτη (CRM) με υποδομές εντός του οργανισμού ή συνεργατών αυτού</p>	Θα εξεταστεί.
----	---	---------------------------	-----------------------------------	---	---------------

66	Cognity Sales Operations/cyops@cognity.gr	Παράγραφος 2.2.6.2 σελίδα 29	ΚΡΙΤΗΡΙΑ ΑΞΙΟΛΟΓΗΣΗΣ(ΟΜΑΔΑ ΕΡΓΟΥ)	<p>Το έργο καλείται να παρουσιάσει ένα απαιτητικό αποτέλεσμα σε ένα συγκεκριμένο χρονοδιάγραμμα, σημαντικό τόσο για τις ανάγκες της ΑΑΔΕ όσο και βάσει των οροσήμων του RRF από το οποίο χρηματοδοτείται.</p> <p>Θα πρέπει λοιπόν οι ανάδοχοι να επιδείξουν το απαιτούμενο μέγεθος ομάδας που θα αποδεικνύει τη δυνατότητα για αυτό.</p> <p>Προτείνουμε την εισαγωγή ενός ρόλου με 2 Έμπειρους Αρχιτέκτονες Συστημάτων Εξυπηρέτησης</p> <p>Δύο (2) Έμπειρους Αρχιτέκτονες Συστημάτων Εξυπηρέτησης, οι οποίοι να έχουν:</p> <p>Ο Πτυχίο Ανώτατης Εκπαίδευσης</p> <p>Ο Συνολική Επαγγελματική εμπειρία σε έργα πληροφορικής τουλάχιστον δέκα (10) ετών</p> <p>Ο Συμμετάσχει σε τουλάχιστον τέσσερα (4) έργα Συστημάτων Εξυπηρέτησης σε ιδιωτικούς ή δημόσιους οργανισμούς εκ των οποίων τουλάχιστον δύο (2) έργα που να αφορούν πάνω από 2 εκατομμύρια εξυπηρετούμενους με πάνω από δύο (2) κατηγορίες αιτημάτων (π.χ. παράπονο, πληροφόρηση, βλάβη, εξυπηρέτηση) και τουλάχιστον δύο (2) επίπεδα εξυπηρέτησης</p> <p>Επίσης, προτείνουμε την εισαγωγή ενός ρόλου με 4 Έμπειρους Μηχανικούς Λογισμικού Συστημάτων Εξυπηρέτησης</p> <p>Τέσσερις (4) Έμπειρους Μηχανικούς Μηχανικούς Λογισμικού Συστημάτων Εξυπηρέτησης, οι οποίοι να έχουν:</p> <p>Ο Πτυχίο Ανώτατης Εκπαίδευσης</p> <p>Ο Συνολική Επαγγελματική εμπειρία σε έργα πληροφορικής τουλάχιστον οκτώ (8) ετών</p> <p>Ο Συμμετάσχει σε τουλάχιστον τρία (3) έργα Συστημάτων Εξυπηρέτησης σε ιδιωτικούς ή δημόσιους οργανισμούς εκ των οποίων τουλάχιστον δύο (2) έργα που να αφορούν πάνω από 1 εκατομμύριο εξυπηρετούμενους με πάνω από δύο (2) κατηγορίες αιτημάτων (π.χ. παράπονο, πληροφόρηση, βλάβη, εξυπηρέτηση) και τουλάχιστον δύο (2) επίπεδα εξυπηρέτησης</p>	Θα εξεταστεί.
----	---	------------------------------	-----------------------------------	--	---------------

67	Cognity Sales Operations/cyops@cognity.gr	Παράγραφος 8.4.5 σελίδα 107	ΑΔΕΙΟΔΟΤΗΣΗ	<p>Όσον αφορά το κεντρικότερο Module της λύσης, ζητείται Site license, πράγμα εφικτό, κατά την άποψή μας μόνο μέσα από ανάπτυξη custom συστήματος.</p> <p>Σε αντίθετη περίπτωση, θα πρέπει η ΑΑΔΕ να κινηθεί σε λύση που απαιτεί αδειοδότηση ανά χρήστη και ανά μήνα, πράγμα απαγορευτικό αν παραμείνει η απαίτηση για 10.000 χρήστες.</p> <p>Αυτό εγείρει πολλαπλά ζητήματα:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Θα πρέπει η ΑΑΔΕ σε μεγάλο βαθμό να σχεδιάσει εκ νέου ένα σύστημα, μοντελοποιώντας εκ του μηδενός βασικές περιοχές που όλα τα σύγχρονα σχετικά συστήματα έχουν προβλέψει.</li> <li>• Αν όχι, και η ΑΑΔΕ κινηθεί σε λύση out of the box, σε βάθος διεικσίας, μόνο το κόστος των αδειών θα υπερέβαινε κατά πολύ τον όλο προϋπολογισμό του έργου.</li> <li>• Και πάλι, σε αυτήν την περίπτωση, δεν έχει προβλεφθεί η κάλυψη των αδειών για όλη την απαιτούμενη χρονική διάρκεια, μετά τη διετία θεωρούμε ότι η υιοθέτηση μιας έτοιμης λύσης είναι κρίσιμη για την ορθή σχεδίαση και ολοκλήρωση, αλλά και την ανταπόδοση της επένδυσης σε βάθος χρόνου.</li> </ul> <p>Εφόσον αυτό επιλεγεί, αντί του site license, άρα custom συστήματος, θα πρέπει να αυξηθεί κατά αρκετές φορές ο προϋπολογισμός και παράλληλα να υπάρξει μία πολύ σοβαρή ανάλυση της αναγκαιότητας να δοθεί λειτουργικότητα «RMS» σε 10.000 χρήστες.</p> <p>Αλλιώς, είτε θα επιλεγεί ένα σύστημα που θα εισάγει πολλαπλά ρίσκα τόσο στην υλοποίηση όσο και στη συντήρηση του έργου, είτε θα είναι πλήρως ασύμφορη η υλοποίηση &amp; συντήρησή του.</p> <p>Στο πλαίσιο αυτό θα πρέπει να γίνει και μια πολύ καλή ανάλυση πλήθους ανά ρόλο και λεπτομερής περιγραφή κάθε ρόλου για κάθε έναν από τους ρόλους που αναφέρονται στην παράγραφο 8.4.8.9 (σελίδα 153)</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Εκπρόσωποι Εξυπηρέτησης 1ου Επιπέδου</li> <li>• Ειδικοί θεματικών περιοχών 2ου επιπέδου</li> <li>• Ειδικοί θεματικών περιοχών 3ου επιπέδου</li> <li>• Υπάλληλοι Α.Α.Δ.Ε</li> <li>• Διαχειριστές αποστολής καμπανιών</li> </ul>	Θα εξεταστεί το τελικό ύψος του προϋπολογισμού ώστε να μπορεί να καλύψει επαρκώς τις ανάγκες του έργου.
----	---	-----------------------------	-------------	--	---

68	Cognity Sales Operations/cyops@cognity.gr	Παράγραφος 1.3 σελίδα 10	ΠΡΟΫΠΟΛΟΓΙΣΜΟΣ ΤΟΥ ΕΡΓΟΥ	<p>Η εκτιμώμενη αξία της Αρχικής Σύμβασης ανέρχεται στο ποσό των 4.625.330,85 €, συμπεριλαμβανομένου Φ.Π.Α. 24 % (προϋπολογισμός χωρίς Φ.Π.Α.: 3.730.105,52 €, πλέον Φ.Π.Α.: 895.225,33 €). Επιπλέον, προβλέπεται δικαίωμα προαίρεσης συντήρησης έως πέντε (5) έτη μετά τη λήξη της εγγυητικής περιόδου, η μέγιστη δαπάνη της οποίας δεν μπορεί να υπερβαίνει ετησίως το έξι τοις εκατό (6%) της εκτιμώμενης αξίας της Αρχικής Σύμβασης):</p> <p>Μέγιστο Ετήσιο Κόστος Συντήρησης : 277.519,85 € συμπεριλαμβανομένου του Φ.Π.Α. 24% (223.806,33 € + 53.713,52 € Φ.Π.Α.). Συνολικό Μέγιστο Κόστος Συντήρησης για τα 5 (πέντε) έτη: 1.387.599,26 € συμπεριλαμβανομένου του Φ.Π.Α. 24% (1.119.031,66 € + 268.567,60 € Φ.Π.Α.). »</p> <p>Δεν καταφέραμε να εντοπίσουμε περαιτέρω ανάλυση αυτών των ποσών. Πρέπει ωστόσο να παρατηρήσουμε ότι ο προϋπολογισμός κρίνεται ανεπαρκής και πρέπει να αυξηθεί σημαντικά, εκτιμούμε κατ'ελάχιστον x2 ή x3:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Είναι ανέφικτη η χρήση προϊόντων enterprise στα πλαίσια αυτά, πολλώ δε μάλλον για 10.000 χρήστες και 800 call center agents.</li> <li>2. Είναι ιδιαίτερα χαμηλή η ποσόστωση του 6% για την συντήρηση μετά την εγγύηση. Εφόσον αυτό φθάσει σε ποσοστό 12-18%, ενδεχομένως θα επαρκούσε για την κάλυψη της συντήρησης της υλοποίησης και μόνο, αλλά όχι τυχόν προϊόντων που θα προσφερθούν. Σε αυτή την περίπτωση θα πρέπει να προβλεφθεί διακριτό κονδύλι για την υποστήριξη αδειών.</li> <li>3. Το συγκεκριμένο μέγιστο τίμημα ετήσιου κόστους Συντήρησης δεν ξεκαθαρίζεται αν καλύπτει και τις απαραίτητες άδειες έτοιμου λογισμικού. Ακόμα και στην περίπτωση που αυτό δεν συμβαίνει, πρόκειται για μικρό τίμημα το οποίο δεν αντιπροσωπεύει την πολυπλοκότητα της λύσης και την ανάγκη διάθεσης των αδειών έτοιμου λογισμικού για πέντε έτη. Υποθέτοντας ότι η χρήση και συντήρηση των αδειών έτοιμου λογισμικού θα πρέπει να καλύπτεται μέσω της προαίρεσης, προτείνεται το ποσοστό να αλλάξει σε 12-15%</li> </ol>	Θα εξεταστεί το τελικό ύψος του προϋπολογισμού ώστε να μπορεί να καλύψει επαρκώς τις ανάγκες του έργου.
----	---	--------------------------	--------------------------	--	---

				και να μειωθούν τα έτη συντήρησης σε τρία (3) ώστε το συνολικό ποσοστό της προαίρεσης να είναι το 36-45% του προϋπολογισμού.	
--	--	--	--	--	--

69	Cognity Sales Operations/cyops@cognity.gr	Παράγραφος 2.3.1 Κριτήρια ανάθεσης, Σελίδα 44 κριτήρια A.2 & B2	ΚΡΙΤΗΡΙΑ ΑΝΑΘΕΣΗΣ	<p>Ενώ σε αυτήν την περιοχή αποδίδεται 30% της βαθμολογίας, τα κριτήρια που τίθενται και αναλύονται στις σελ 45 &amp; 46, αφορούν σε λειτουργική κάλυψη. Αυτό δεν αναδεικνύει όμως σε κανένα σημείο τον τρόπο υλοποίησης και μοντελοποίησης ώστε το σύστημα να καταστεί πλήρες και σε θέση να καλύψει μεταβαλλόμενες απαιτήσεις που θα προκύψουν στον κύκλο ζωής του.</p> <p>Αντιθέτως, στο κριτήριο B.2. όπου υπάρχει η δυνατότητα να αναδειχθεί η γνώση του αναδόχου αναφορικά με την ορθή ανάλυση, σχεδίαση και μοντελοποίησης των διαδικασιών και ρόλων εξυπηρέτησης, αποδίδεται βαθμολογία μόλις 5% και μάλιστα σε συνδυασμό με τη διαχείριση GDPR.</p> <p>Το κριτήριο A2 θα έπρεπε να είναι εκ των ουκ άνευ, και ως εκ τούτου να λάβει χαμηλότερη βαθμολογία, μέχρι 10%, ενώ το B.2. για τους προαναφερθέντες λόγους να ανέλθει σε 25%, 5% από το οποίο να αποδίδεται στη διαχείριση GDPR.</p>	<p>Το κριτήριο A.2 για την "Πληρότητα και τον βαθμό κάλυψης των τιθέμενων λειτουργικών προδιαγραφών" αποτελεί το κατ' εξοχήν κριτήριο το οποίο βαθμολογεί την κάλυψη, την ποιότητα και τα συγκριτικά πλεονεκτήματα της προσφερόμενης λύσης των υποψηφίων σε σχέση με τις λειτουργικές προδιαγραφές αλλά και τον "βαθμό τυχόν υπερκάλυψης των ζητούμενων λειτουργικών απαιτήσεων και η προσφορά λογισμικού με επιπλέον ή βελτιωμένα χαρακτηριστικά από τα ζητούμενα" καθώς και " τον βαθμό τεκμηρίωσης της προσαρμοστικότητας της λύσης στις επιχειρησιακές και τεχνολογικές διαστάσεις του έργου, σε λειτουργικούς όρους". Δεν πρόκειται δηλαδή για έναν απλό έλεγχο για το αν η λύση καλύπτει ή όχι τις προδιαγραφές που τίθενται στον σχετικό πίνακα συμμόρφωσης. Για το λόγο αυτό λαμβάνει το υψηλότερο συντελεστή βαρύτητας με 30%.</p> <p>Το κριτήριο B.2. αν και είναι ιδιαίτερα σημαντικό ' - και για</p>
----	---	---	-------------------	--	--



					<p>το λόγο αυτό αποτελεί ξεχωριστό κριτήριο στον πίνακα ανάθεσης - δεν κρίνεται ότι μπορεί να διαφοροποιήσει σε τόσο σημαντικό βαθμό τις προτάσεις των υποψηφίων και ως εκ τούτου λαμβάνει χαμηλότερο συντελεστή βαρύτητας.</p>
--	--	--	--	--	---

70	Cognity Sales Operations/cyops@cognity.gr	Παράγραφος 2.3.2 «Βαθμολόγηση και κατάταξη προσφορών»	ΠΡΟΤΕΙΝΟΜΕΝΗ ΑΝΑΔΙΑΤΥΠΩΣΗ/ ΠΡΟΫΠΟΛΟΓΙΣΜΟΣ ΤΟΥ ΕΡΓΟΥ	Προτείνουμε, λόγω του πολύπλοκου χαρακτήρα του έργου και του ήδη ιδιαίτερα χαμηλού προϋπολογισμού, να γίνει η αξιολόγηση με τον τύπο $80\% * (Ti / Tmax) + 20\% * (Kmin/Ki)$ , πόσω μάλλον που αυτό είναι σύνηθες σε πλήθος σχετικών διαγωνισμών	Δεκτό.
71	Cognity Sales Operations/cyops@cognity.gr	Παράγραφος 8.5.4.2 σελίδα 160 & 8.5.5.3	ΠΡΟΤΕΙΝΟΜΕΝΗ ΕΞΑΙΡΕΣΗ	<p>Αναφέρεται: «Ο Ανάδοχος, κατά το χρονικό διάστημα της υποστήριξης του συστήματος, συμπεριλαμβανομένης της περιόδου εγγύησης καλής λειτουργίας και συντήρησης όπως ορίζεται στην παράγραφο 8.5.5, έχει την πλήρη και αποκλειστική ευθύνη της καλής λειτουργίας της Λύσης, συμπεριλαμβανομένης της υποχρέωσης να βελτιώνει, να αναπτύσσει, να επεκτείνει και να συμπληρώνει τη Λύση σύμφωνα με τις ανάγκες που θα προκύψουν κατά το χρονικό αυτό διάστημα, διαθέτοντας ειδικευμένο προσωπικό κατά περίπτωση.»</p> <p>Επίσης, στην παράγραφο 8.5.5.3 «Υπηρεσίες περιόδου εγγύησης «Καλής Λειτουργίας» και συντήρησης», στη σελίδα 163 αναφέρεται: «Ανά έτος, η ανθρωποπροσπάθεια που θα μπορεί να απαιτήσει η Υπηρεσία από τον Ανάδοχο για Βελτιώσεις (Enhancements) στο πλαίσιο παροχής υπηρεσιών συντήρησης δεν θα μπορούν να ξεπερνούν τους τέσσερις (4) Ανθρωπομήνες (ο υποψήφιος ανάδοχος μπορεί να προσφέρει μεγαλύτερο αριθμό ανθρωποημερών, ο οποίος θα αξιολογηθεί θετικά), χωρίς πρόσθετο κόστος.»</p> <p>Προτείνουμε να εξαιρεθούν αυτοί οι τέσσερις (4) ανθρωπομήνες ρητά από την περίοδο συντήρησης μετά την εγγύηση, λόγω του πολύ χαμηλού ορίου κόστους αυτής της περιόδου (6%)</p>	Θα εξεταστεί σε συνδυασμό με την αναμόρφωση του προϋπολογισμού.

72	Cognity Sales Operations/cyops@cognity.gr	Παράγραφος 2.2.6.2 σελίδα 29	ΚΡΙΤΗΡΙΑ ΑΞΙΟΛΟΓΗΣΗΣ(ΟΜΑΔΑ ΕΡΓΟΥ)	<p>Αναφέρεται στη διακήρυξη ο ρόλος:  «Έναν (1) Υπεύθυνο Σχεδιασμού Υπηρεσιών &amp; Εμπειρίας Χρήστη, ο οποίος να έχει:  ο Πτυχίο Ανώτατης Εκπαίδευσης  ο Συνολική Γενική Επαγγελματική εμπειρία τουλάχιστον οκτώ (8) ετών  ο Συμμετάσχει σε τουλάχιστον οκτώ (8) έργα στο πεδίο της ανάλυσης, σχεδιασμού και διαχείρισης υπηρεσιών και εμπειρίας χρήστη»  Επειδή ζητώντας τη συμμετοχή σε 8 έργα περιορίζονται σημαντικά οι υποψήφιοι να αναλάβουν τον ρόλο, προτείνεται να αλλάξει ώστε να ζητείται συμμετοχή σε τέσσερα (4) έργα στο πεδίο της ανάλυσης, σχεδιασμού και διαχείρισης υπηρεσιών και εμπειρίας χρήστη.</p>	Το σχόλιο θα γίνει δεκτό και θα μειωθεί η απαίτηση στα τέσσερα έργα.
73	Cognity Sales Operations/cyops@cognity.gr	Παράγραφος 2.2.6.2 σελίδα 29 και 30	ΚΡΙΤΗΡΙΑ ΑΞΙΟΛΟΓΗΣΗΣ(ΟΜΑΔΑ ΕΡΓΟΥ)	<p>Αναφέρεται στη διακήρυξη ο ρόλος:  «Έναν (1) Τεχνικό Σύμβουλο Επιχειρήσεων (BI Engineer), ο οποίος να έχει:  ο Πτυχίο τριτοβάθμιας εκπαίδευσης, κατεύθυνσης πληροφορικής, οικονομικών, ή θετικών επιστημών  ο Συνολική γενική επαγγελματική εμπειρία τουλάχιστον πέντε (5) ετών  ο Συμμετάσχει σε τουλάχιστον πέντε (5) έργα με τις παρακάτω ειδικότητες: στατιστική ανάλυση δεδομένων, οπτικοποίηση δεδομένων και αναλύσεων»  Επειδή δεν είναι ξεκάθαρο αν οι ειδικότητες με τις οποίες έχει συμμετάσχει ο σύμβουλος στα έργα ζητείται να είναι ίδιες και στα πέντε (5) έργα ή να καλύπτονται αθροιστικά, προτείνεται να αλλάξει ως εξής:  Συμμετάσχει σε τουλάχιστον πέντε (5) έργα όπου αθροιστικά στα έργα αυτά να έχει εκτελέσει τις παρακάτω ειδικότητες: στατιστική ανάλυση δεδομένων, οπτικοποίηση δεδομένων και αναλύσεων.</p>	<p>Η απαίτηση αφορά σε 5 έργα με συμμετοχή αθροιστικά στις δραστηριότητες που αναφέρονται (στατιστική ανάλυση δεδομένων, οπτικοποίηση δεδομένων και αναλύσεων)</p> <p>Θα γίνει προσαρμογή της περιγραφής, σύμφωνα με το σχόλιο, προς αποφυγή παρερμηνειών.</p>

74	Cognity Sales Operations/cyops@cognity.gr	Παράγραφος 2.2.6.2 σελίδα 30	ΚΡΙΤΗΡΙΑ ΑΞΙΟΛΟΓΗΣΗΣ(ΟΜΑΔΑ ΕΡΓΟΥ)	<p>Αναφέρεται στη διακήρυξη ο ρόλος:  «Έναν (1) Τεχνικό Σύμβουλο, ο οποίος να έχει:  ο Πτυχίο τριτοβάθμιας εκπαίδευσης, κατεύθυνσης πληροφορικής, οικονομικών, ή θετικών επιστημών  ο Συνολική γενική επαγγελματική εμπειρία τουλάχιστον πέντε (5) ετών  ο Συμμετάσχει σε δυο (2) τουλάχιστον έργα σαν κύριος υπεύθυνος μηχανικός με τις παρακάτω ειδικότητες: σχεδιασμό και ανάπτυξη μοντέλου βάσεων δεδομένων , σχεδιασμό και ανάπτυξη συστημάτων επιχειρηματικής ευφυΐας, μετάπτωση δεδομένων»  Επειδή δεν είναι ξεκάθαρο αν οι ειδικότητες με τις οποίες έχει συμμετάσχει ο σύμβουλος στα έργα ζητείται να είναι ίδιες σε όσα έργα δηλώσει ή να καλύπτονται αθροιστικά, προτείνεται να αλλάξει ως εξής:  Συμμετάσχει σε δυο (2) τουλάχιστον έργα σαν κύριος υπεύθυνος μηχανικός όπου αθροιστικά στα έργα αυτά να έχει εκτελέσει τις παρακάτω ειδικότητες: σχεδιασμό και ανάπτυξη μοντέλου βάσεων δεδομένων , σχεδιασμό και ανάπτυξη συστημάτων επιχειρηματικής ευφυΐας, μετάπτωση δεδομένων</p>	<p>Η απαίτηση αφορά σε 2 έργα με συμμετοχή αθροιστικά στις δραστηριότητες που αναφέρονται (στατιστική ανάλυση δεδομένων, οπτικοποίηση δεδομένων και αναλύσεων)</p> <p>Θα γίνει προσαρμογή της περιγραφής, σύμφωνα με το σχόλιο, προς αποφυγή παρερμηνειών.</p>
----	---	------------------------------	-----------------------------------	---	--

75	Cognity Sales Operations/cyops@cognity.gr	Παράγραφος 2.2.6.2 σελίδα 30	ΚΡΙΤΗΡΙΑ ΑΞΙΟΛΟΓΗΣΗΣ(ΟΜΑΔΑ ΕΡΓΟΥ)	<p>Αναφέρεται στη διακήρυξη ο ρόλος:  «Έναν (1) Υπεύθυνο Προστασίας Δεδομένων Προσωπικού Χαρακτήρα, ο οποίος να έχει:  ο Πτυχίο νομικής από ΑΕΙ της ημεδαπής ή της αλλοδαπής. Σε περίπτωση αλλοδαπού τίτλου σπουδών απαιτείται να είναι νόμιμα αναγνωρισμένος κατά τα οριζόμενα στις κείμενες διατάξεις  ο Συνολική γενική επαγγελματική εμπειρία τουλάχιστον οκτώ (8) ετών.  ο Συμμετάσχει σε τουλάχιστον οκτώ (8) έργα στο αντικείμενο των προσωπικών δεδομένων.  ο Παραστεί τουλάχιστον τρεις (3) φορές ενώπιον της Αρχής Προστασίας Προσωπικών Δεδομένων τα τελευταία τρία (3) έτη  ο Παραστεί τουλάχιστον μία (1) φορά ενώπιον της Αρχής Προστασίας Προσωπικών Δεδομένων τα τελευταία τρία (3) έτη σε διαδικασία διαβούλευσης κατ' άρθρον 36 ΓΚΠΔ»  Συνολικά η συγκεκριμένη απαίτηση περιορίζει σημαντικά τους υποψηφίους που μπορούν να την καλύψουν, περιορίζοντας τον ανταγωνισμό, πόσω μάλλον μια και ο ρόλος του Υπεύθυνου Προστασίας Δεδομένων Προσωπικού Χαρακτήρα έχει θεσμοθετηθεί μόλις τα τελευταία 4 χρόνια. Προτείνεται να αλλάξει ως εξής:  • Έναν (1) Υπεύθυνο Προστασίας Δεδομένων Προσωπικού Χαρακτήρα, ο οποίος να έχει:  ο Πτυχίο νομικής από ΑΕΙ της ημεδαπής ή της αλλοδαπής. Σε περίπτωση αλλοδαπού τίτλου σπουδών απαιτείται να είναι νόμιμα αναγνωρισμένος κατά τα οριζόμενα στις κείμενες διατάξεις  ο Συνολική γενική επαγγελματική εμπειρία τουλάχιστον τεσσάρων (4) ετών.  ο Συμμετάσχει σε τουλάχιστον πέντε (5) έργα στο αντικείμενο των προσωπικών δεδομένων.  ο Παραστεί τουλάχιστον τρεις (3) φορές ενώπιον της Αρχής Προστασίας Προσωπικών Δεδομένων τα τελευταία τρία (3) έτη  ο Παραστεί τουλάχιστον μία (1) φορά ενώπιον της Αρχής Προστασίας Προσωπικών Δεδομένων τα τελευταία τρία (3) έτη σε διαδικασία διαβούλευσης κατ' άρθρον 36 ΓΚΠΔ</p>	Θα εξεταστεί.
----	---	------------------------------	-----------------------------------	---	---------------

76	Cognity Sales Operations/cyops@cognity.gr	Παράρτημα I, παράγραφος 8.4.5 σελίδα 106	ΑΔΕΙΟΔΟΤΗΣΗ	<p>Αναφέρεται στη διακήρυξη:  «Η πρόταση θα καλύπτει όλες τις αναγκαίες αδειοδοτήσεις για τη λειτουργία του συστήματος στο σύνολό της λαμβάνοντας υπόψη τις ανάγκες σε άδειες λογισμικού συστήματος, εξοπλισμό, λοιπές άδειες, συνδρομές και θα καλύπτει χρονικά την περίοδο εγγύησης καλής λειτουργίας και συντήρησης του συστήματος»  Επειδή η συγκεκριμένη διατύπωση σε συνδυασμό με τα αναφερόμενα στο Παράρτημα VIII για τα προσφερόμενα από την ΓΓΠΣΔΔ μπορεί να προκαλέσει σύγχυση, προτείνεται να αλλάξει ως εξής:  Η πρόταση θα καλύπτει όλες τις αναγκαίες αδειοδοτήσεις για τη λειτουργία του συστήματος στο σύνολό της λαμβάνοντας υπόψη τις ανάγκες σε άδειες λογισμικού συστήματος, εξοπλισμό, λοιπές άδειες, συνδρομές και θα καλύπτει χρονικά την περίοδο εγγύησης καλής λειτουργίας και συντήρησης του συστήματος. Εξαιρούνται άδειες και εξοπλισμός που δύναται να καλυφθούν από την ΓΓΠΣΔΔ σύμφωνα με τα αναφερόμενα στο Παράρτημα VIII και με δεδομένη την ανάγκη συμβατότητας και εγκατάστασης της λύσης στο G-Cloud</p>	Δεκτό.
77	Cognity Sales Operations/cyops@cognity.gr	Παράρτημα I, παράγραφος 8.4.7.1 σελίδα 108	ΠΡΟΤΕΙΝΟΜΕΝΗ ΑΝΑΔΙΑΤΥΠΩΣΗ	<p>Αναφέρεται στη διακήρυξη :  «Τα στοιχεία της επικοινωνίας (στοιχεία φορολογουμένου, θεματική κατηγορία, αποτέλεσμα κλπ) θα τηρούνται σε ειδική εφαρμογή που θα δημιουργηθεί για τον σκοπό αυτό.»  Δεν είναι κατανοητό αν η εφαρμογή αυτή που αναφέρεται είναι μέρος της εφαρμογής Μαζικών Εξερχόμενων Επικοινωνιών ή κάποια εξωτερική εφαρμογή της ΑΑΔΕ η οποία θα προσφέρει αυτά τα δεδομένα με σκοπό τον σχεδιασμό των μαζικών επικοινωνιών στους συναλλασσόμενους. Προτείνεται η αναδιατύπωση της συγκεκριμένης φράσης ώστε να ξεκαθαριστεί η απαίτηση.</p>	<p>Η εφαρμογή που αναφέρεται είναι το εργαλείο διαχείρισης αιτημάτων όπου θα πρέπει να καταγράφονται τα στοιχεία των φορολογουμένων που επικοινωνήσαν μετά την μαζική εξερχόμενη επικοινωνία.</p>

78	Cognity Sales Operations/cyops@cognity.gr	Παράρτημα Ι, παράγραφος 8.4.7.2 σελίδα 115	ΠΡΟΤΕΙΝΟΜΕΝΗ ΑΦΑΙΡΕΣΗ	<p>Αναφέρεται στη διακήρυξη: «Το προς υλοποίηση σύστημα διαχείρισης αιτημάτων δεν θα πρέπει να υπολείπεται σε λειτουργικότητα από το υφιστάμενο σύστημα διαχείρισης αιτημάτων του Κ.Ε.Φ.»</p> <p>Μια και η συγκεκριμένη διατύπωση θέτει μια απαίτηση η οποία δεν είναι ξεκάθαρη σε όποιον δεν γνωρίζει το υφιστάμενο σύστημα διαχείρισης αιτημάτων σε συνδυασμό με το γεγονός ότι τα απαραίτητα λειτουργικά χαρακτηριστικά του συστήματος αναφέρονται αναλυτικά στις επόμενες παραγράφους, προτείνεται να αφαιρεθεί. Κατά μείζονα λόγο επιβάλλει την κάλυψη αναγκών οι οποίες δεν είναι απαραίτητα απαιτήσεις για το νέο σύστημα και ενδέχεται απλώς να αυξήσουν την πολυπλοκότητα του και να μειώσουν την αποδοτικότητα του ΚΕΦ</p>	Θα εξεταστεί η ικανοποίηση αυτής της απαίτησης.
79	Oracle/ george.spiliotopoulos@oracle.com	Παράγραφος Γ Αδειοδότηση Προϊόντων Λογισμικού Microsoft του παραρτήματος ΙΧ σελ. 308	ΠΡΟΤΕΙΝΟΜΕΝΗ ΑΦΑΙΡΕΣΗ	<p>Θεωρούμε απαραίτητη την αφαίρεση στη σελίδα 308 της παρ. Γ) Αδειοδότηση Προϊόντων Λογισμικού Microsoft του παραρτήματος ΙΧ, δεδομένου ότι η προμήθεια αδειών χρήσης προϊόντων Λογισμικού δεν είναι υπηρεσία και δεν μπορεί να παρέχεται μέσω δημοσίου νέφους. Μια τέτοια διατύπωση θα μπορούσε να οδηγήσει σε πλήρη διαστρέβλωση του ελεύθερου ανταγωνισμού</p>	Η διαθεσιμη υποδομή στην ΓΓΠΣΔΔ περιγραφεται στα παραρτήματα 8, 9.
80	Oracle/ george.spiliotopoulos@oracle.com	Γενικό Σχόλιο Στο Σύνολο της Πρότασης	ΠΡΟΤΕΙΝΟΜΕΝΗ ΣΥΜΠΕΡΙΛΗΨΗ ΣΤΟ ΚΕΙΜΕΝΟ	<p>Δεδομένου της κατεύθυνσης της Ελληνικής Κυβέρνησης μέσω της Γ.Γ.Π.Σ.Δ.Δ για σύναψη κεντρικών επιχειρησιακών συμφωνιών (enterprise agreement) με κατασκευαστές λογισμικού, ζητείται να προβλεφθεί στο παρόν έργο η δυνατότητα χρήσης από τον ανάδοχο προϊόντων ή/και υπηρεσιών που θα περιλαμβάνονται στις σχετικές συμφωνίες.</p>	Η διαθεσιμη υποδομή στην ΓΓΠΣΔΔ περιγραφεται στα παραρτήματα 8, 9.