

Παραρτήματα Διακήρυξης



Ευρωπαϊκή Ένωση
Ευρωπαϊκό Κοινωνικό Ταμείο



ΕΛΛΗΝΙΚΗ ΔΗΜΟΚΡΑΤΙΑ
ΥΠΟΥΡΓΕΙΟ
ΟΙΚΟΝΟΜΙΑΣ & ΑΝΑΠΤΥΞΗΣ
ΕΙΔΙΚΗ ΓΡΑΜΜΑΤΕΙΑ ΕΠΑ & ΤΣ
ΕΙΔΙΚΗ ΥΠΗΡΕΣΙΑ ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗΣ ΕΠΑΝΕΚ

ΕΠΑνΕΚ 2014-2020
ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΙΑΚΟ ΠΡΟΓΡΑΜΜΑ
ΑΝΤΑΓΩΝΙΣΤΙΚΟΤΗΤΑ
ΕΠΙΧΕΙΡΗΜΑΤΙΚΟΤΗΤΑ
ΚΑΙΝΟΤΟΜΙΑ



ανάπτυξη - εργασία - αλληλεγγύη

Με τη συγχρηματοδότηση της Ελλάδας και της Ευρωπαϊκής Ένωσης

Περιεχόμενα

ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ Ι – ΑΝΑΛΥΤΙΚΗ ΠΕΡΙΓΡΑΦΗ ΦΥΣΙΚΟΥ ΚΑΙ ΟΙΚΟΝΟΜΙΚΟΥ ΑΝΤΙΚΕΙΜΕΝΟΥ ΤΗΣ ΣΥΜΒΑΣΗΣ.....	7
ΜΕΡΟΣ Α - ΠΕΡΙΓΡΑΦΗ ΦΥΣΙΚΟΥ ΑΝΤΙΚΕΙΜΕΝΟΥ ΤΗΣ ΣΥΜΒΑΣΗΣ	7
Α1. ΠΕΡΙΒΑΛΛΟΝ ΤΗΣ ΣΥΜΒΑΣΗΣ.....	7
Α1.1 ΣΥΝΟΠΤΙΚΗ ΠΑΡΟΥΣΙΑΣΗ ΤΟΥ ΦΟΡΕΑ ΥΛΟΠΟΙΗΣΗΣ ΚΑΙ ΛΕΙΤΟΥΡΓΙΑΣ ΤΟΥ ΈΡΓΟΥ	7
Α1.1.1 ΘΕΣΜΙΚΟ ΠΛΑΙΣΙΟ ΛΕΙΤΟΥΡΓΙΑΣ ΤΗΣ ΕΕΤΤ	7
Α1.1.2 ΡΟΛΟΣ ΚΑΙ ΑΡΜΟΔΙΟΤΗΤΕΣ ΤΗΣ ΕΕΤΤ.....	7
Α1.1.3 ΔΙΑΡΘΡΩΣΗ ΚΑΙ ΟΡΓΑΝΩΤΙΚΗ ΔΟΜΗ ΤΗΣ ΕΕΤΤ.....	8
Α1.1.4 ΣΤΕΛΕΧΩΣΗ ΤΗΣ ΕΕΤΤ	12
Α1.1.5 ΥΠΟΔΟΜΕΣ ΤΕΧΝΟΛΟΓΙΩΝ ΠΛΗΡΟΦΟΡΙΑΣ ΚΑΙ ΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΩΝ ΤΗΣ ΕΕΤΤ (ΤΠΕ)	13
Α1.2 ΣΥΝΤΟΜΗ ΕΠΙΣΚΟΠΗΣΗ ΤΩΝ ΑΓΟΡΩΝ ΠΟΥ ΡΥΘΜΙΖΕΙ, ΕΠΟΠΤΕΥΕΙ ΚΑΙ ΕΛΕΓΧΕΙ Η ΕΕΤΤ	17
Α1.2.1 ΤΕΧΝΟΛΟΓΙΚΕΣ ΕΞΕΛΙΞΕΙΣ ΚΑΙ ΧΑΡΑΚΤΗΡΙΣΤΙΚΑ ΤΩΝ ΑΓΟΡΩΝ	18
Α1.3 ΥΦΙΣΤΑΜΕΝΗ ΚΑΤΑΣΤΑΣΗ ΛΕΙΤΟΥΡΓΙΑΣ ΤΗΣ ΕΕΤΤ	20
Α1.3.1 ΣΥΣΤΗΜΑ ΔΙΟΙΚΗΣΗΣ ΜΕ ΣΤΟΧΟΥΣ.....	21
Α1.3.2 ΚΡΙΣΙΜΕΣ ΥΠΟ ΕΞΕΛΙΞΗ ΔΡΑΣΕΙΣ ΤΗΣ ΕΕΤΤ ΠΟΥ ΕΠΙΔΡΟΥΝ ΣΤΟ ΠΑΡΟΝ ΈΡΓΟ.....	22
Α1.3.3 ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗ ΣΥΓΧΡΗΜΑΤΟΔΟΤΟΥΜΕΝΩΝ ΈΡΓΩΝ ΤΗΣ ΕΕΤΤ	24
Α1.3.4 ΕΠΙΠΕΔΟ ΩΡΙΜΟΤΗΤΑΣ ΤΟΥ ΠΑΡΟΝΤΟΣ ΈΡΓΟΥ	26
Α2. ΣΚΟΠΟΣ ΚΑΙ ΣΤΟΧΟΙ ΤΗΣ ΣΥΜΒΑΣΗΣ.....	28
Α2.1 ΣΚΟΠΙΜΟΤΗΤΑ ΚΑΙ ΑΝΑΜΕΝΟΜΕΝΑ ΟΦΕΛΗ ΤΟΥ ΈΡΓΟΥ.....	28
Α2.2 ΣΤΟΧΟΙ ΚΑΙ ΈΚΤΑΣΗ ΤΟΥ ΈΡΓΟΥ	30
Α2.3 ΚΡΙΣΙΜΟΙ ΠΑΡΑΓΟΝΤΕΣ ΕΠΙΤΥΧΙΑΣ ΤΟΥ ΈΡΓΟΥ	32
Α3. ΑΝΤΙΚΕΙΜΕΝΟ ΤΗΣ ΣΥΜΒΑΣΗΣ	33
Α3.1 ΑΠΑΙΤΗΣΕΙΣ ΚΑΙ ΤΕΧΝΙΚΕΣ ΠΡΟΔΙΑΓΡΑΦΕΣ	33
Α3.2 ΜΕΘΟΔΟΛΟΓΙΑ ΥΛΟΠΟΙΗΣΗΣ ΤΟΥ ΈΡΓΟΥ	35
Α3.3 ΕΛΑΧΙΣΤΕΣ ΠΡΟΔΙΑΓΡΑΦΕΣ ΠΑΡΟΧΗΣ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ	35
Α3.3.1 ΕΚΠΑΙΔΕΥΣΗ ΠΡΟΣΩΠΙΚΟΥ.....	35
Α3.3.2 ΥΠΗΡΕΣΙΕΣ ΣΕ ΝΟΜΙΚΑ ΘΕΜΑΤΑ	36
Α3.3.3 ΥΠΗΡΕΣΙΕΣ ΤΕΚΜΗΡΙΩΣΗΣ ΤΟΥ ΈΡΓΟΥ	36
Α3.4 ΧΡΟΝΟΔΙΑΓΡΑΜΜΑ ΚΑΙ ΦΑΣΕΙΣ ΤΟΥ ΈΡΓΟΥ	36
Α3.5 ΠΑΡΑΔΟΤΕΑ ΈΡΓΟΥ.....	43
Α3.6 ΣΗΜΑΝΤΙΚΑ ΟΡΟΣΗΜΑ ΥΛΟΠΟΙΗΣΗΣ ΤΟΥ ΈΡΓΟΥ.....	45
Α3.7 ΤΟΠΟΣ ΥΛΟΠΟΙΗΣΗΣ - ΠΑΡΑΔΟΣΗΣ ΈΡΓΟΥ	47
Α3.8 ΠΡΟΣΑΥΞΗΣΗ ΦΥΣΙΚΟΥ ΑΝΤΙΚΕΙΜΕΝΟΥ – ΆΣΚΗΣΗ ΔΙΚΑΙΩΜΑΤΟΣ ΠΡΟΑΪΡΕΣΗΣ	47
Α4. ΜΕΘΟΔΟΛΟΓΙΑ ΔΙΟΙΚΗΣΗΣ ΕΡΓΟΥ	48
ΜΕΡΟΣ Β - ΟΙΚΟΝΟΜΙΚΟ ΑΝΤΙΚΕΙΜΕΝΟ ΤΗΣ ΣΥΜΒΑΣΗΣ	49
Χρηματοδότηση	49
Εκτιμώμενη αξία σύμβασης σε ευρώ, χωρίς ΦΠΑ: 262.096,77 ευρώ	49
ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ ΙΙ – ΕΙΔΙΚΗ ΣΥΓΓΡΑΦΗ ΥΠΟΧΡΕΩΣΕΩΝ	50
Α1. ΠΙΝΑΚΕΣ ΣΥΜΜΟΡΦΩΣΗΣ	50
Α1.1 ΣΥΝΟΛΙΚΗ ΑΝΤΙΛΗΨΗ ΑΝΤΙΚΕΙΜΕΝΟΥ ΚΑΙ ΣΚΟΠΙΜΟΤΗΤΑΣ ΤΟΥ ΈΡΓΟΥ	50
Α1.2 ΓΕΝΙΚΕΣ ΑΠΑΙΤΗΣΕΙΣ ΚΑΙ ΤΕΧΝΙΚΕΣ ΠΡΟΔΙΑΓΡΑΦΕΣ ΤΟΥ ΈΡΓΟΥ	51
Α1.3 ΜΕΘΟΔΟΛΟΓΙΑ ΥΛΟΠΟΙΗΣΗΣ ΤΟΥ ΈΡΓΟΥ	52
Α1.4 ΧΡΟΝΟΔΙΑΓΡΑΜΜΑ, ΦΑΣΕΙΣ ΥΛΟΠΟΙΗΣΗΣ, ΟΡΟΣΗΜΑ ΚΑΙ ΠΑΡΑΔΟΤΕΑ ΤΟΥ ΈΡΓΟΥ	73
Α1.5 ΜΕΘΟΔΟΛΟΓΙΑ ΔΙΟΙΚΗΣΗΣ ΈΡΓΟΥ	77
ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ ΙΙΙ – ΕΥΡΩΠΑΪΚΟ ΕΝΙΑΙΟ ΈΓΓΡΑΦΟ ΣΥΜΒΑΣΗΣ (ΕΕΕΣ)	87
ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ ΙV – ΆΛΛΕΣ ΔΗΛΩΣΕΙΣ	87
ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ V – ΥΠΟΔΕΙΓΜΑ ΤΕΧΝΙΚΗΣ ΠΡΟΣΦΟΡΑΣ	88
ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ VI – ΆΛΛΟ ΠΕΡΙΓΡΑΦΙΚΟ ΈΓΓΡΑΦΟ - ΥΠΟΔΕΙΓΜΑ ΒΙΟΓΡΑΦΙΚΟΥ ΣΗΜΕΙΩΜΑΤΟΣ ΜΕΛΩΝ ΟΜΑΔΑΣ ΕΡΓΑΣΙΑΣ.....	91
ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ VII – ΥΠΟΔΕΙΓΜΑ ΟΙΚΟΝΟΜΙΚΗΣ ΠΡΟΣΦΟΡΑΣ.....	93
ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ VIII – ΥΠΟΔΕΙΓΜΑΤΑ ΕΓΓΥΗΤΙΚΩΝ ΕΠΙΣΤΟΛΩΝ	95
ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ ΙΧ – ΣΧΕΔΙΟ ΣΥΜΒΑΣΗΣ	101

Κατάλογος Σχημάτων

Σχήμα 1. Οργανόγραμμα ΕΕΤΤ	9
Σχήμα 2: Διακυβέρνηση του συγχρηματοδοτούμενου έργου από την ΕΕΤΤ	24

Κατάλογος Πινάκων

Πίνακας 1: Κατανομή υπηρετούντων υπαλλήλων την 31-12-2016 με βάση την κατηγορία κατάταξης	12
Πίνακας 2: Σχέση Εργασίας και κατηγορία κατάταξης, την 31-12-16, προσωπικού.....	13
Πίνακας 3: Κατανομή υπαλλήλων με βάση των ανώτατο τίτλο εκπαίδευσης, την 31-12-2016.....	13
Πίνακας 4: Χρονοδιάγραμμα Ενέργειας 1.1 του Έργου	36
Πίνακας 5: Χρονοδιάγραμμα Ενέργειας 1.2 του Έργου	37
Πίνακας 6: Φάσεις της Ενέργειας Ε1.1 του Έργου	37
Πίνακας 7: Φάσεις της Ενέργειας Ε1.2 του Έργου	41
Πίνακας 8: Ελάχιστα Παραδοτέα Έργου	43
Πίνακας 9: Ορόσημα Έργου	46

Κατάλογος Πινάκων Συμμόρφωσης

Πίνακας Συμμόρφωσης 1: Κατανόηση του Έργου	50
Πίνακας Συμμόρφωσης 2: Γενικές Απαιτήσεις και τεχνικές προδιαγραφές Ενέργειας E1.1 «Επιχειρησιακό σχέδιο ανασχεδιασμού διαδικασιών της ΕΕΤΤ»	51
Πίνακας Συμμόρφωσης 3: Γενικές Απαιτήσεις και τεχνικές προδιαγραφές Ενέργειας E1.2 «Σχέδιο συμμόρφωσης της ΕΕΤΤ με τον Κανονισμό 2016/679 περί Προστασίας Προσωπικών Δεδομένων»	51
Πίνακας Συμμόρφωσης 4: Μεθοδολογία Υλοποίησης της Ενέργειας E1.1.....	52
Πίνακας Συμμόρφωσης 5: Αποτύπωση και Μοντελοποίηση υφιστάμενων, ανασχεδιασμένων και νέων επιχειρησιακών διαδικασιών	53
Πίνακας Συμμόρφωσης 6: Εργαλείο Πληροφορικής για τη Μοντελοποίηση Διαδικασιών.....	57
Πίνακας Συμμόρφωσης 7: Επιλογή νέου Επιχειρησιακού Μοντέλου Λειτουργίας	60
Πίνακας Συμμόρφωσης 8: Μετάβαση στο νέο Επιχειρησιακό Μοντέλο Λειτουργίας	62
Πίνακας Συμμόρφωσης 9: Μελέτη πληροφοριακών υποδομών	63
Πίνακας Συμμόρφωσης 10: Μελέτη τεχνικών και χωροταξικών προδιαγραφών για τις εγκαταστάσεις στέγασης της ΕΕΤΤ	64
Πίνακας Συμμόρφωσης 11: Υποστήριξη Λειτουργίας	65
Πίνακας Συμμόρφωσης 12: Μεθοδολογία Υλοποίησης της Ενέργειας E1.2.....	67
Πίνακας Συμμόρφωσης 13: Υπηρεσίες Εκπαίδευσης.....	70
Πίνακας Συμμόρφωσης 14: Υπηρεσίες σε Νομικά Θέματα	72
Πίνακας Συμμόρφωσης 15: Συγγραφή Εγχειριδίων και Τεκμηρίωσης	73
Πίνακας Συμμόρφωσης 16: Χρονοδιάγραμμα, Φάσεις Υλοποίησης και Ορόσημα	74
Πίνακας Συμμόρφωσης 17: Παραδοτέα του Έργου	75
Πίνακας Συμμόρφωσης 18: Μέθοδοι και Τεχνικές Διοίκησης	77
Πίνακας Συμμόρφωσης 19: Ομάδα Έργου / Σχήμα Διοίκησης και Εκπόνησης του Αντικειμένου του Έργου	78
Πίνακας Συμμόρφωσης 20: Ειδικές Προβλέψεις για το Σχέδιο Εσωτερικής Επικοινωνίας του Έργου.....	81
Πίνακας Συμμόρφωσης 21: Ειδικές Προβλέψεις για τη Διασφάλιση Ποιότητας των Υπηρεσιών του Έργου	83
Πίνακας Συμμόρφωσης 22: Ειδικές Προβλέψεις για τη Διαχείριση Κινδύνων Υλοποίησης του Έργου	85
Πίνακας Συμμόρφωσης 23: Ειδικές Προβλέψεις για τη Διαχείριση Ενδεχόμενων Αντιδράσεων στην Αλλαγή	86
Πίνακας Συμμόρφωσης 24: Λοιπές Ειδικές Προβλέψεις	86

ΜΕΡΟΣ Α - ΠΕΡΙΓΡΑΦΗ ΦΥΣΙΚΟΥ ΑΝΤΙΚΕΙΜΕΝΟΥ ΤΗΣ ΣΥΜΒΑΣΗΣ

A1. ΠΕΡΙΒΑΛΛΟΝ ΤΗΣ ΣΥΜΒΑΣΗΣ

A1.1 Συνοπτική Παρουσίαση του Φορέα Υλοποίησης και Λειτουργίας του Έργου

Η Εθνική Επιτροπή Τηλεπικοινωνιών και Ταχυδρομείων (ΕΕΤΤ) είναι ο Φορέας Υλοποίησης και Λειτουργίας του έργου.

A1.1.1 Θεσμικό Πλαίσιο Λειτουργίας της ΕΕΤΤ

Η Εθνική Επιτροπή Τηλεπικοινωνιών και Ταχυδρομείων (ΕΕΤΤ) είναι Ανεξάρτητη Διοικητική Αρχή. Αποτελεί τον Εθνικό Ρυθμιστή που ρυθμίζει, εποπτεύει και ελέγχει: (α) την αγορά ηλεκτρονικών επικοινωνιών, στην οποία δραστηριοποιούνται οι εταιρίες σταθερής και κινητής τηλεφωνίας, ασύρματων επικοινωνιών και Διαδικτύου και (β) την ταχυδρομική αγορά, στην οποία δραστηριοποιούνται οι εταιρίες παροχής ταχυδρομικών υπηρεσιών και υπηρεσιών ταχυμεταφοράς. Επιπλέον, η ΕΕΤΤ ασκεί αρμοδιότητες επιτροπής ανταγωνισμού στις εν λόγω αγορές.

Η Αρχή ιδρύθηκε το 1992 με το Ν.2075/1992 υπό την επωνυμία Εθνική Επιτροπή Τηλεπικοινωνιών (ΕΕΤ), καθώς οι αρμοδιότητές της αρχικά επικεντρώνονταν στην εποπτεία της απελευθερωμένης αγοράς των τηλεπικοινωνιών. Η λειτουργία της ξεκίνησε το καλοκαίρι του 1995. Με την ψήφιση του Ν.2668/1998, ο οποίος καθόριζε τον τρόπο οργάνωσης και λειτουργίας της αγοράς των ταχυδρομικών υπηρεσιών, ανατέθηκε στην ΕΕΤ η επιπρόσθετη ευθύνη για την εποπτεία και ρύθμιση της αγοράς των ταχυδρομικών υπηρεσιών και η Αρχή μετονομάστηκε σε Εθνική Επιτροπή Τηλεπικοινωνιών και Ταχυδρομείων (ΕΕΤΤ).

Με το Ν.2867/2000 ενισχύθηκε ο ρυθμιστικός, εποπτικός και ελεγκτικός ρόλος της ΕΕΤΤ, ενώ με το Ν.3431/2006 περί ηλεκτρονικών επικοινωνιών που ενσωμάτωσε νεότερες ευρωπαϊκές ρυθμίσεις, καθορίστηκε το πλαίσιο παροχής δικτύων και υπηρεσιών ηλεκτρονικών επικοινωνιών και συναφών ευκολιών εντός της ελληνικής επικράτειας και διευρύνθηκαν οι αρμοδιότητές της.

Το νομοθετικό πλαίσιο που διέπει σήμερα τη λειτουργία της ΕΕΤΤ είναι το ακόλουθο:

- Ν.4070/2012 για τις ηλεκτρονικές επικοινωνίες (όπως τροποποιήθηκε με το Ν.4146/2013, ΦΕΚ 90 Α/18-04-2013, το Ν.4313/2014, ΦΕΚ 261 Α/17-12-2014, το Ν. 4339/2015, ΦΕΚ 133 Α/29-10-2015 και το Ν.4463/2017, ΦΕΚ 42 Α/30-03-2017).
- Ν.4053/2012 για την ταχυδρομική αγορά και θέματα ηλεκτρονικών επικοινωνιών (όπως τροποποιήθηκε με το Ν.4249/2014, ΦΕΚ Α 73/24.3.2014, το Ν.4313/2014, ΦΕΚ Α261/17.12.2104 και το Ν.4463/2017, ΦΕΚ Α 42/30.3.2017).

A1.1.2 Ρόλος και Αρμοδιότητες της ΕΕΤΤ

Σύμφωνα με το νομικό πλαίσιο που τη διέπει, η ΕΕΤΤ, μεταξύ άλλων:

- Ρυθμίζει τα θέματα που αφορούν α) τον καθορισμό σχετικών αγορών, προϊόντων ή υπηρεσιών ηλεκτρονικών επικοινωνιών στην Ελληνική Επικράτεια, β) τον ορισμό και τις υποχρεώσεις Παρόχων με Σημαντική Ισχύ στις ανωτέρω σχετικές αγορές σύμφωνα με την εθνική και κοινοτική νομοθεσία.
- Εποπτεύει και ελέγχει τους παρόχους δικτύων ή/και υπηρεσιών ηλεκτρονικών επικοινωνιών, επιβάλλει τις σχετικές κυρώσεις, τηρεί και διαχειρίζεται το Μητρώο Παρόχων Δικτύων και Υπηρεσιών Ηλεκτρονικών Επικοινωνιών.
- Εκδίδει Κώδικες Δεοντολογίας για την παροχή δικτύων και υπηρεσιών των ηλεκτρονικών επικοινωνιών.

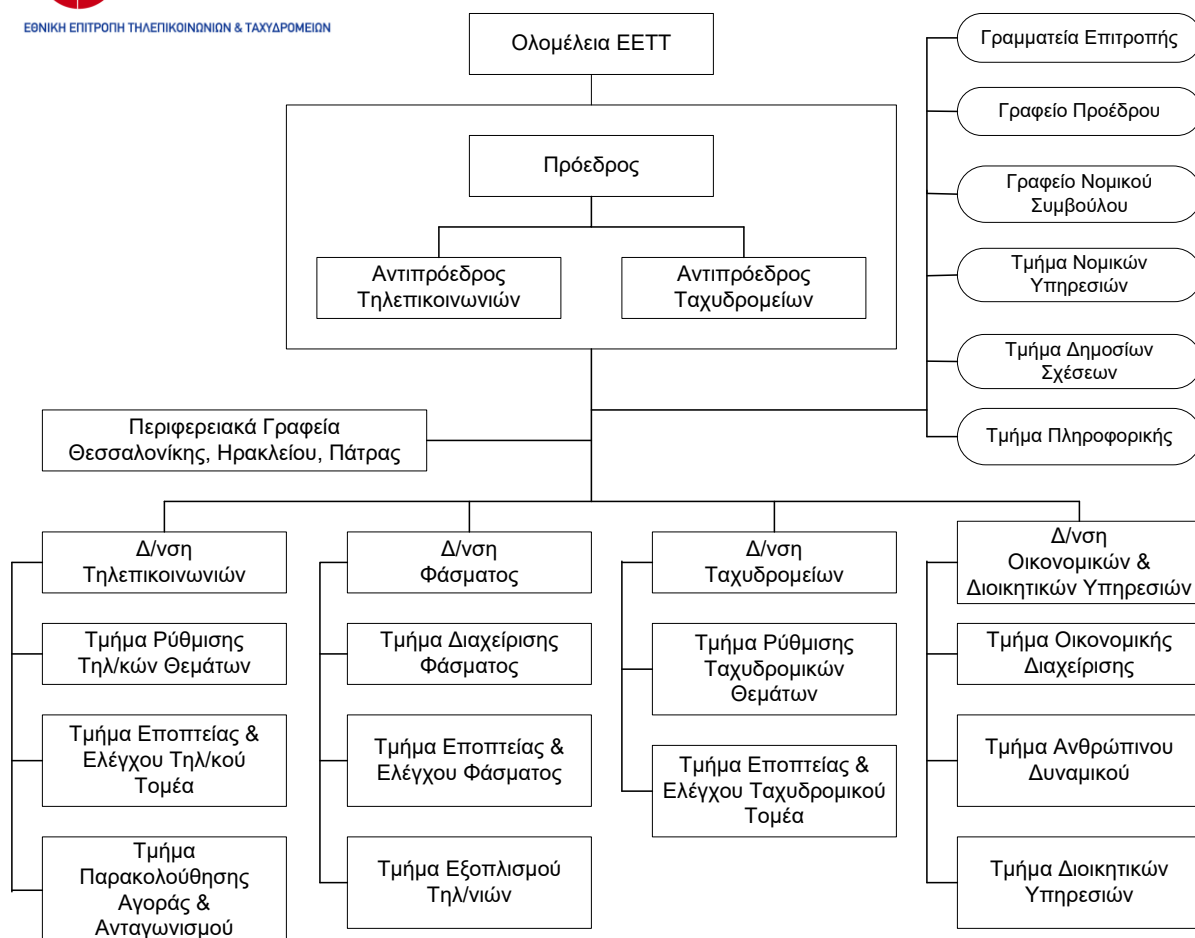
- Μεριμνά για την τήρηση της νομοθεσίας περί ηλεκτρονικών επικοινωνιών, εφαρμόζει τις διατάξεις του Ν. 3959/2011 (περί ανταγωνισμού), όπως ισχύει, και επιβάλλει σχετικές κυρώσεις.
- Συνεργάζεται με τις Ρυθμιστικές Αρχές των λοιπών κρατών μελών της Ευρωπαϊκής Ένωσης ή τρίτων κρατών, καθώς και με κοινοτικούς ή διεθνείς φορείς σε θέματα αρμοδιότητάς της.
- Ρυθμίζει τα θέματα που αφορούν στις Γενικές Άδειες.
- Διαχειρίζεται το Εθνικό Σχέδιο Αριθμοδότησης (Ε.Σ.Α.).
- Ρυθμίζει τα θέματα φορητότητας αριθμών, της επιλογής ή/ και προεπιλογής φορέα και ελέγχει την εφαρμογή των σχετικών διατάξεων.
- Χορηγεί τα δικαιώματα χρήσης ραδιοσυχνοτήτων ή/ και αριθμών.
- Ρυθμίζει τα θέματα ονομάτων χώρου στο Διαδίκτυο με κατάληξη ".gr" και είναι αρμόδια για θέματα ονομάτων χώρου με κατάληξη ".eu".
- Ρυθμίζει τα θέματα της ηλεκτρονικής υπογραφής.
- Ρυθμίζει τα θέματα πρόσβασης και διασύνδεσης.
- Ασκεί αρμοδιότητες σχετικές με την παροχή Καθολικής Υπηρεσίας.
- Ρυθμίζει θέματα προστασίας του καταναλωτή στον τομέα των ηλεκτρονικών επικοινωνιών και στον τομέα παροχής ταχυδρομικών υπηρεσιών.
- Ρυθμίζει και εποπτεύει την αγορά παροχής ταχυδρομικών υπηρεσιών.
- Διαχειρίζεται το φάσμα ραδιοσυχνοτήτων με την εξαίρεση των περιπτώσεων που προβλέπονται στο Ν.4070/2012. Στο πλαίσιο αυτό:
 - Καθορίζει τις περιπτώσεις στις οποίες απαιτούνται δικαιώματα χρήσης ραδιοσυχνοτήτων.
 - Χορηγεί τα δικαιώματα χρήσης ραδιοσυχνοτήτων.
 - Καθορίζει τα τέλη χρήσης ραδιοσυχνοτήτων.
 - Εποπτεύει και ελέγχει την χρήση του φάσματος επιβάλλοντας σχετικές κυρώσεις.
 - Τηρεί το εθνικό μητρώο ραδιοσυχνοτήτων.
 - Χορηγεί τις άδειες κατασκευών κεραιών στην ξηρά.
- Είναι ο αρμόδιος φορέας για τα θέματα διάθεσης και χρήσης του τερματικού τηλεπικοινωνιακού εξοπλισμού και του ραδιοεξοπλισμού.

A1.1.3 Διάρθρωση και Οργανωτική Δομή της ΕΕΤΤ

Η δομή της ΕΕΤΤ καθορίστηκε με το ΠΔ 387/2002 «Εσωτερική διάρθρωση της Εθνικής Επιτροπής Τηλεπικοινωνιών και Ταχυδρομείων (ΕΕΤΤ), προσόντα και τρόπος επιλογής προϋσταμένων και συναφείς διατάξεις» και τις νεότερες Αποφάσεις της ΕΕΤΤ ΑΠ 293/66/23-9-2003, ΑΠ 569/13/24-6-2010, ΑΠ 569/14/24-6-2010, ΑΠ 745/12/15-1-2015 και ΑΠ 679/12/21-1-2013, όπως ισχύουν.

Η ΕΕΤΤ διοικείται από την Ολομέλεια που αποτελείται από εννέα μέλη: τον Πρόεδρο, δύο Αντιπροέδρους αρμόδιους για τους τομείς Ηλεκτρονικών Επικοινωνιών και Ταχυδρομικών Υπηρεσιών αντίστοιχα και έξι Μέλη. Τα μέλη της Ολομέλειας απολαμβάνουν πλήρους προσωπικής και λειτουργικής ανεξαρτησίας κατά την άσκηση των καθηκόντων τους.

Η οργανωτική δομή της ΕΕΤΤ παρουσιάζεται αναλυτικά στο «Σχήμα 1. Οργανόγραμμα ΕΕΤΤ».



Σχήμα 1. Οργανόγραμμα EETT

Η EETT αποτελείται από τις Διευθύνσεις των Τηλεπικοινωνιών, Ταχυδρομείων, Φάσματος και Οικονομικών και Διοικητικών Υπηρεσιών. Επίσης υπάρχουν τα Τμήματα των Δημοσίων Σχέσεων, Νομικών Υπηρεσιών και Πληροφορικής καθώς και το Γραφείο Προέδρου της EETT, το Γραφείο Νομικού Συμβούλου και η Γραμματεία της Επιτροπής. Οι βασικές αρμοδιότητες όλων αυτών περιέχονται στο Π.Δ. 387/2002 «Εσωτερική Διάρθρωση της Εθνικής Επιτροπής Τηλεπικοινωνιών και Ταχυδρομείων, προσόντα και τρόπος επιλογής προϊσταμένων και συναφείς διατάξεις» και περιγράφονται στις παραγράφους που ακολουθούν:

- Διεύθυνση Τηλεπικοινωνιών. Η Διεύθυνση Τηλεπικοινωνιών είναι αρμόδια για το σχεδιασμό και την εφαρμογή κάθε ζητήματος που σχετίζεται με τη ρύθμιση, τον έλεγχο και τη συμμόρφωση της αγοράς τηλεπικοινωνιών στην Ελλάδα. Συγκροτείται από το Τμήμα Ρύθμισης Τηλεπικοινωνιακών Θεμάτων, το Τμήμα Εποπτείας και Ελέγχου του Τηλεπικοινωνιακού Τομέα και το Τμήμα Παρακολούθησης Αγοράς και Ανταγωνισμού.
- Διεύθυνση Ταχυδρομείων. Η Διεύθυνση Ταχυδρομείων είναι αρμόδια για το σχεδιασμό και την εφαρμογή κάθε ζητήματος που σχετίζεται με τη ρύθμιση, τον έλεγχο και τη συμμόρφωση της αγοράς ταχυδρομικών υπηρεσιών στην Ελλάδα. Συγκροτείται από το Τμήμα Ρύθμισης Ταχυδρομικών Θεμάτων και το Τμήμα Εποπτείας και Ελέγχου Ταχυδρομικού Τομέα.

- Διεύθυνση Φάσματος. Η Διεύθυνση Φάσματος είναι αρμόδια για το σχεδιασμό και την εφαρμογή κάθε ζητήματος που σχετίζεται με τη ρύθμιση, διαχείριση και εποπτεία του φάσματος ραδιοσυχνοτήτων καθώς και την άσκηση των αρμοδιοτήτων της ΕΕΤΤ που αφορούν θέματα ραδιοεξοπλισμού και τηλεπικοινωνιακού τερματικού εξοπλισμού. Η Διεύθυνση Φάσματος συγκροτείται από το Τμήμα Διαχείρισης Φάσματος, το Τμήμα Εποπτείας και Ελέγχου Φάσματος και το Τμήμα Εξοπλισμού Τηλεπικοινωνιών.
- Διεύθυνση Οικονομικών και Διοικητικών Υπηρεσιών. Είναι αρμόδια για το σχεδιασμό και την υποστήριξη εφαρμογής όλων των οικονομικών, διαχειριστικών και διοικητικών συστημάτων και διαδικασιών που επιτρέπουν την απρόσκοπτη λειτουργία της ΕΕΤΤ. Συγκροτείται από το Τμήμα Οικονομικής Διαχείρισης, το Τμήμα Ανθρώπινου Δυναμικού και το Τμήμα Διοικητικών Υπηρεσιών.
- Τμήμα Δημοσίων Σχέσεων. Το τμήμα Δημοσίων Σχέσεων αποτελείται από τη μονάδα διαχείρισης σχέσεων καταναλωτών-χρηστών και επιχειρήσεων και τη μονάδα της Δημοσιότητας. Στις αρμοδιότητές τους συμπεριλαμβάνονται θέματα που αφορούν (α) στο σχεδιασμό, στην εισήγηση και υλοποίηση προγραμμάτων δημοσίων σχέσεων και δημοσιότητας, (β) στη διαχείριση αιτημάτων και καταγγελιών, (γ) στη διαχείριση σχέσεων της ΕΕΤΤ με τον ηλεκτρονικό και έντυπο Τύπο και οργάνωση συνεντεύξεων Τύπου, (δ) στην επιμέλεια των δημοσιευμάτων και δημοσιεύσεων της ΕΕΤΤ, (ε) στην παρακολούθηση του οικονομικού και πολιτικού Τύπου και σχετική ενημέρωση του Προέδρου, των Αντιπροέδρων, των μελών της Ολομέλειας και των αρμόδιων Διευθύνσεων, (ζ) στη μέριμνα για την απάντηση στα δημοσιεύματα Τύπου, για την επικοινωνία και τις σχέσεις του Προέδρου και Αντιπροέδρων με τα μέσα μαζικής ενημέρωσης, καθώς και με τους παρόχους τηλεπικοινωνιακών και ταχυδρομικών υπηρεσιών, (στ) στην ενημέρωση του κοινού με τα πλέον πρόσφορα μέσα δημοσιότητας για τις απόψεις της ΕΕΤΤ, (η) στη διοργάνωση στην Ελλάδα συνεδρίων, σεμιναρίων και άλλων εκδηλώσεων, (θ) στο σχεδιασμό, εισήγηση και υλοποίηση δράσεων για τη διαμόρφωση και τη διατήρηση της εταιρικής ταυτότητας της ΕΕΤΤ, (ι) στη σύνταξη και επιμέλεια εκδόσεων της ΕΕΤΤ περιλαμβανομένων και των περιοδικών εκθέσεων πεπραγμένων.
- Τμήμα Νομικών Υπηρεσιών. Στις αρμοδιότητες του Τμήματος Νομικών Υπηρεσιών περιλαμβάνονται: (α) η υποστήριξη των οργανικών μονάδων της ΕΕΤΤ για την εξειδίκευση του κανονιστικού πλαισίου και τη σύνταξη ρυθμιστικών διατάξεων, (β) η επιμέλεια νομικών κειμένων πάσης φύσεως, (γ) η ενημέρωση των οργανικών μονάδων για κάθε αλλαγή στο νομοθετικό πλαίσιο που αφορά στις αρμοδιότητες της ΕΕΤΤ και η διασφάλιση της διάχυσης της νομικής πληροφορίας μεταξύ των μονάδων, (δ) η διεκπεραίωση νομικών υποθέσεων που σχετίζονται με τον έλεγχο και τη συμμόρφωση, σε συνεργασία με τις αρμόδιες οργανικές μονάδες, (ε) η τήρηση αρχείου της υπάρχουσας νομοθεσίας, νομολογίας και βιβλιογραφίας, (στ) η διερεύνηση και επεξεργασία σε συνεργασία με τις αρμόδιες οργανικές μονάδες της ΕΕΤΤ των καταγγελιών και η προετοιμασία σχετικών φακέλων, (ζ) η συμμετοχή σε διαπραγματεύσεις που σχετίζονται με στρατηγικής φύσεως νομικά θέματα, (η) η τήρηση και ενημέρωση αρχείου όλων των δικαστικών υποθέσεων και γνωμοδοτήσεων που αφορούν την ΕΕΤΤ, (θ) ο έλεγχος των συμβάσεων διασύνδεσης μεταξύ τηλεπικοινωνιακών Οργανισμών και η πιθανή εισήγηση για την τροποποίηση ή τον περιορισμό τους, (ι) η εισήγηση σχεδίων, κανονισμών και ρυθμιστικών διατάξεων σε θέματα διασύνδεσης και (ια) η υποστήριξη της εφαρμογής της συνολικής πολιτικής διακανονισμών της ΕΕΤΤ υπό την καθοδήγηση του Νομικού Συμβούλου.

- Τμήμα Πληροφορικής. Στις αρμοδιότητες του Τμήματος Πληροφορικής περιλαμβάνονται (α) η μελέτη των εξελίξεων, τάσεων και προοπτικών στο χώρο της πληροφορικής, (β) η μέριμνα για την παρακολούθηση της υλοποίησης των στρατηγικών κατευθύνσεων της ΕΕΤΤ στην πληροφορική, η αξιολόγηση αποτελεσματικότητάς τους και η επαναδιαμόρφωση αυτών σύμφωνα με τις πραγματικές απαιτήσεις και δυνατότητες της ΕΕΤΤ, (γ) η εισήγηση και η παρακολούθηση των προμηθειών υλικών και υπηρεσιών που αφορούν στη χρήση, επέκταση και βελτίωση των πληροφοριακών συστημάτων της ΕΕΤΤ, (δ) η εισήγηση σχετικά με την επιλογή και εποπτεία των εξωτερικών συνεργατών που παρέχουν υπηρεσίες σε θέματα σχεδιασμού, λειτουργίας και τεχνικής υποστήριξης πληροφοριακών συστημάτων της ΕΕΤΤ, (ε) η ευθύνη της απρόσκοπτης λειτουργίας των κεντρικών συστημάτων της ΕΕΤΤ, (στ) η ανάπτυξη και συντήρηση σε συνεργασία με το Τμήμα Δημοσίων Σχέσεων υπηρεσιών Ηλεκτρονικής Πληροφόρησης στο Διαδίκτυο, (ζ) η μέριμνα για τη διαχείριση της λειτουργίας μικροϋπολογιστών και περιφερειακών και η εισήγηση προτάσεων αναβάθμισης ή επέκτασης του εξοπλισμού, (η) η παρακολούθηση των συμβάσεων συντήρησης του εξοπλισμού πληροφορικής, (θ) η διαχείριση των δικαιωμάτων πρόσβασης των χρηστών και η μέριμνα για την τήρηση των κανόνων ασφαλείας, (ι) η ανάπτυξη αναγκαίων λογισμικών εφαρμογών και (ια) η παροχή υποστήριξης προς τους χρήστες των πληροφοριακών συστημάτων της ΕΕΤΤ σε θέματα χειρισμού και αξιοποίησης συστημάτων.
- Γραφείο Προέδρου της ΕΕΤΤ. Στις αρμοδιότητες του Γραφείου Προέδρου περιλαμβάνονται: (α) η υποστήριξη του Προέδρου στον καθορισμό και στην αναθεώρηση των στρατηγικών και επιχειρησιακών στόχων της ΕΕΤΤ, καθώς και στην παρακολούθηση των στόχων αυτών, (β) η ενημέρωση του Προέδρου και των Αντιπροέδρων για τις διεθνείς θεσμικές εξελίξεις και τις μελλοντικές τάσεις στις αγορές των τηλεπικοινωνιών και των ταχυδρομείων και η υποστήριξή τους σε κάθε θέμα που ενδιαφέρει ή σχετίζεται με την ΕΕΤΤ και αφορά τηλεπικοινωνιακές ή ταχυδρομικές δραστηριότητες σε διεθνή κλίμακα, (γ) η παρακολούθηση των διεθνών εξελίξεων σε τεχνολογικά θέματα και θέματα προτύπων και η παροχή στον Πρόεδρο και στον Αντιπρόεδρο αρμόδιο για τον τομέα των τηλεπικοινωνιών, τεχνικής φύσεως συμβουλών για θέματα τηλεπικοινωνιών και φάσματος ραδιοσυχνοτήτων, (δ) η παροχή γραμματειακής υποστήριξης προς τον Πρόεδρο και προς τους Αντιπροέδρους της ΕΕΤΤ, (ε) η υποστήριξη του Προέδρου της ΕΕΤΤ στην επιλογή και την παρακολούθηση της εφαρμογής συστημάτων διοίκησης και διαχείρισης του ανθρώπινου δυναμικού της ΕΕΤΤ, η εισήγηση της εφαρμογής των κατάλληλων συστημάτων και μέσω των παρακολούθησης της αποτελεσματικότητας και απόδοσης των διαδικασιών λειτουργίας της ΕΕΤΤ, ο έλεγχος της αποτελεσματικότητας και της απόδοσής τους και η ενημέρωση του Προέδρου για την αναγκαιότητα λήψης βελτιωτικών μέτρων.
- Νομικός Σύμβουλος. Στις αρμοδιότητες του Νομικού Συμβούλου περιλαμβάνονται η παροχή νομικών συμβουλών στον Πρόεδρο, στους Αντιπροέδρους και την Ολομέλεια, η παροχή κατευθύνσεων και οδηγιών για την υπεράσπιση των νομικών υποθέσεων της ΕΕΤΤ ενώπιον δικαστηρίων και εξωδίκως, ο έλεγχος των συμβάσεων που συνάπτει η ΕΕΤΤ, η διασφάλιση της νομιμότητας των πράξεών της.
- Γραμματεία της Επιτροπής. Παρέχει κάθε φύσεως γραμματειακή υποστήριξη προς την Ολομέλεια της ΕΕΤΤ, συντάσσει και τηρεί τα πρακτικά της Ολομέλειας, ενημερώνει το Βιβλίο Αποφάσεων της Επιτροπής και εκδίδει και διανέμει τα κείμενα των Αποφάσεων της Επιτροπής.

Επίσης, η ΕΕΤΤ διαθέτει τρία (3) Περιφερειακά Γραφεία στη Θεσσαλονίκη, στην Πάτρα και στο Ηράκλειο Κρήτης. Η τοπική αρμοδιότητα των Περιφερειακών Γραφείων εκτείνεται ως εξής:

- του Περιφερειακού Γραφείου Θεσσαλονίκης, στις Περιφέρειες της Μακεδονίας, της Θράκης και της Θεσσαλίας,
- του Περιφερειακού Γραφείου Πάτρας, στις Περιφέρειες της Δυτικής Ελλάδας, της Ηπείρου και των Ιονίων Νήσων,
- του Περιφερειακού Γραφείου Ηρακλείου Κρήτης, στην Περιφέρεια της Κρήτης, με υποχρέωση για παροχή συνδρομής ανάλογα με τις ανάγκες στις περιοχές των Νοτίων Κυκλάδων και την Δωδεκάνησο.

Τα Περιφερειακά Γραφεία μπορεί να κληθούν να ενεργήσουν, σε συγκεκριμένες περιπτώσεις, σε επιχειρήσεις που διενεργούνται σε περιοχές εκτός των ως άνω οριζόμενων ως περιοχές της τοπικής

αρμοδιότητάς τους, μετά από εντολή του Προϊσταμένου της Διεύθυνσης Φάσματος. Οι Αρμοδιότητες των Περιφερειακών Γραφείων είναι οι ακόλουθες : α) Η εποπτεία και ο έλεγχος της χρήσης του φάσματος. Η διενέργεια μετρήσεων της χρήσης του φάσματος για εντοπισμό παρεμβολών ή εκπομπών χωρίς άδεια, καθώς και η παροχή πληροφοριών για την κάλυψη του φάσματος. β) Ο έλεγχος της τήρησης των όρων χορήγησης Αδειών Χρήσης Ραδιοσυχνοτήτων και της ποιότητας των παρεχόμενων υπηρεσιών. γ) Η υποστήριξη των αρμόδιων Αρχών για τη διαπίστωση της διάπραξης αυτόφωρων εγκλημάτων του άρθρου 1, παρ. 5. υπό Α' και Β', του ν.2801/2000, και περαιτέρω κατά τη διαδικασία διακοπής λειτουργίας ή/ και κατάσχεσης του συναφούς εξοπλισμού. δ) Η διερεύνηση παραπόνων και καταγγελιών σχετικών με τη χρήση φάσματος και η υποβολή των αποτελεσμάτων της έρευνας στη Διεύθυνση Φάσματος για τις περαιτέρω ενέργειες. ε) Η διενέργεια αυτοψιών και ελέγχων σε σταθμούς εκπομπής ή/και λήψης ραδιοσήματος ή/και κατασκευών κεραιών στην ξηρά. στ) Η συγκέντρωση πληροφοριών για θέματα διαχείρισης φάσματος που είναι απαραίτητες για τις διαδικασίες διεθνούς συντονισμού. ζ) Η επιτήρηση της αγοράς Τηλεπικοινωνιακού Τερματικού Εξοπλισμού και Ραδιοεξοπλισμού στην περιοχή αρμοδιότητάς τους. Οι ανωτέρω αρμοδιότητες των Περιφερειακών Γραφείων ασκούνται με βάση τις οδηγίες και κατευθύνσεις του Προϊσταμένου της Διεύθυνσης Φάσματος.

Η λειτουργία της ΕΕΤΤ διέπεται από τον Εσωτερικό Κανονισμό Λειτουργίας της (ΥΑ υπ' αρ. 69452/1995, ΦΕΚ Β' 505/ 1995).

A1.1.4 Στελέχωση της ΕΕΤΤ

Σύμφωνα με το άρθρο 13 του Ν.4070/2012 για τη στελέχωση της ΕΕΤΤ συστάθηκαν 247 θέσεις προσωπικού, οι οποίες αναλύονται ως εξής:

- εβδομήντα πέντε (75) θέσεις τακτικού προσωπικού με σχέση εργασίας δημοσίου δικαίου
- είκοσι επτά (27) θέσεις τακτικού προσωπικού με σχέση εργασίας ιδιωτικού δικαίου αορίστου χρόνου (ΙΔΑΧ)
- εκατό τριάντα επτά (137) θέσεις Ειδικού Επιστημονικού Προσωπικού (ΕΕΠ) με σχέση εργασίας ιδιωτικού δικαίου αορίστου χρόνου (ΙΔΑΧ)
- επτά (7) θέσεις δικηγόρων με έμμισθη εντολή και
- μία (1) θέση Νομικού Συμβούλου.

Η υφιστάμενη στελέχωση της ΕΕΤΤ σύμφωνα με τα στοιχεία της Διεύθυνσης Οικονομικών και Διοικητικών Υπηρεσιών, στις 31-12-2016, παρουσιάζεται στους παρακάτω Πίνακες.

A. Κατηγορία κατάταξης

Το σύνολο του προσωπικού, με βάση την κατηγορία κατάταξής τους, παρουσιάζεται στον «Πίνακας 1: Κατανομή υπηρετούντων υπαλλήλων την 31-12-2016 με βάση την κατηγορία κατάταξης».

Πίνακας 1: Κατανομή υπηρετούντων υπαλλήλων την 31-12-2016 με βάση την κατηγορία κατάταξης

	ΕΕΠ	ΠΕ ¹	ΤΕ	ΔΕ	Άλλο ²	Σύνολο
Σύνολο Προσωπικού	103	16	53	29	11	212

¹ Περιλαμβάνονται και τρεις (3) ασκούμενοι δικηγόροι κατηγορίας ΠΕ.

² Αφορά τρεις (3) αποσπασμένους αστυνομικούς, ένα (1) νομικό σύμβουλο, επτά (7) δικηγόρους με έμμισθη εντολή

Β. Κατηγορία κατάταξης / Σχέση Εργασίας

Η κατανομή του στελεχιακού δυναμικού ως προς τη σχέση εργασίας, σε συνδυασμό με την κατηγορία κατάταξης τους, αποτυπώνεται αναλυτικά στον «Πίνακας 2: Σχέση Εργασίας και κατηγορία κατάταξης, την 31-12-16, προσωπικού» που ακολουθεί.

Πίνακας 2: Σχέση Εργασίας και κατηγορία κατάταξης, την 31-12-16, προσωπικού

Κατηγορία Υπαλλήλου	ΕΕΠ		ΠΕ		ΤΕ		ΔΕ	
Σχέση Εργασίας	ΙΔΑΧ	ΙΔΟΧ	Τακτικό Προσωπικό	ΙΔΑΧ	Τακτικό Προσωπικό	ΙΔΑΧ	Τακτικό Προσωπικό	ΙΔΑΧ
Σύνολο Προσωπικού	101	2	9	4	47	6	15	14
%	47,6%	0,9%	4,2%	1,9%	22,2%	2,8%	7,1%	6,6%

Δεν περιλαμβάνονται: τρεις (3) Αστυνομικοί Αποσπασμένοι στην ΕΕΤΤ από το Υπουργείο Δημόσιας Τάξης, ένας (1) Νομικός Σύμβουλος, επτά (7) Δικηγόροι με Έμμισθη Εντολή και τρεις (3) Ασκούμενοι Δικηγόροι.

Γ. Επίπεδο Τίτλων σπουδών

Το πλήθος του επιπέδου των εκπαιδευτικών τίτλων που κατέχουν οι εργαζόμενοι της ΕΕΤΤ αποτυπώνεται στον «Πίνακας 3: Κατανομή υπαλλήλων με βάση των ανώτατο τίτλο εκπαίδευσης, την 31-12-2016».

Πίνακας 3: Κατανομή υπαλλήλων με βάση των ανώτατο τίτλο εκπαίδευσης, την 31-12-2016

Τίτλος Εκπαίδευσης	Σύνολο Υπαλλήλων	%
Τίτλος Δευτεροβάθμιας Εκπαίδευσης	30	14%
Τίτλος ΤΕΙ	37	17%
Τίτλος ΑΕΙ	17	8%
Μεταπτυχιακό Δίπλωμα Ειδίκευσης	80	38%
Διδακτορικός Τίτλος	48	23%
Σύνολο	212	100%

Α1.1.5 Υποδομές Τεχνολογιών Πληροφορίας και Επικοινωνιών της ΕΕΤΤ (ΤΠΕ)

Η ΕΕΤΤ διαθέτει ένα σύγχρονο χώρο φιλοξενίας υπολογιστικών συστημάτων (Computer Room), εξοπλισμένο με σύστημα ελεγχόμενης πρόσβασης και αυτόματης πυρόσβεσης. Διαθέτει συστήματα αδιάλειπτης λειτουργίας (UPS) και έχει σύνδεση με την κεντρική γεννήτρια του κτιρίου σε περίπτωση διακοπής λειτουργίας του ρεύματος.

Η πλειοψηφία των εσωτερικών και διαδικτυακών εφαρμογών της ΕΕΤΤ, υποστηρίζεται από εικονική υποδομή, στην οποία λειτουργούν Linux και Windows εξυπηρετητές.

Η ΕΕΤΤ χρησιμοποιεί για τη σύνδεση της με το διαδίκτυο, ψηφιακή μισθωμένη γραμμή, εγγυημένης ταχύτητας 10Mbps. Επίσης διαθέτει εξελιγμένο τηλεφωνικό κέντρο.

Οι σταθμοί εργασίας που χρησιμοποιούνται από τους εργαζόμενους στην ΕΕΤΤ είναι Windows 7 και 10.

Ο διαδικτυακός τόπος της ΕΕΤΤ (www.eett.gr) λειτουργεί σε εξυπηρετητή στην ΕΕΤΤ, ενημερώνει για τις δράσεις της και διαχέει πληροφορίες σε παρόχους ηλεκτρονικών επικοινωνιών και ταχυδρομικών υπηρεσιών, στο ευρύ κοινό, σε εκπροσώπους των Μέσων Μαζικής Ενημέρωσης και την πολιτεία γενικότερα. Για την αυτοματοποίηση των διαδικασιών σχεδιασμού, επεξεργασίας και δημοσίευσης περιεχομένου στο διαδικτυακό τόπο χρησιμοποιείται εργαλείο διαχείρισης περιεχομένου (Content Management System - CMS).

Τα κυριότερα πληροφοριακά συστήματα που διαθέτει η ΕΕΤΤ είναι τα εξής:

A. Ολοκληρωμένο Πληροφοριακό Σύστημα (ΟΠΣ):

Η ΕΕΤΤ υποστηρίζει τη λειτουργία της με το Ολοκληρωμένο Πληροφοριακό Σύστημά της (ΟΠΣ), το οποίο έχει κεντρικό ρόλο στην πληροφοριακή υποδομή της. Πρόκειται για ένα ολοκληρωμένο σύστημα, το οποίο απαρτίζεται από τα ακόλουθα υποσυστήματα:

- υποσύστημα διαχείρισης εγγράφων και εργασιών, το οποίο αφορά την ηλεκτρονική διακίνηση και παρακολούθηση των εγγράφων.
- υποσύστημα υποστήριξης επιχειρησιακών λειτουργιών που αφορά στη διαχείριση και παρακολούθηση των επιχειρησιακών λειτουργιών της ΕΕΤΤ.
- υποσύστημα οικονομικής διαχείρισης και διαχείρισης ανθρώπινων πόρων.
- υποσύστημα υποστήριξης της επικοινωνίας με το εξωτερικό περιβάλλον, το οποίο παρέχει την απαραίτητη υποδομή για την αυτοματοποιημένη παρουσίαση πληροφοριών που διαχειρίζεται το ΟΠΣ (όπως τα μητρώα των παρόχων ηλεκτρονικών επικοινωνιών και ταχυδρομικών υπηρεσιών) στο διαδικτυακό τόπο της ΕΕΤΤ, καθώς και την παροχή διαδικτυακών εφαρμογών προς τις εποπτευόμενες αγορές και τον πολίτη.

Το ΟΠΣ επικοινωνεί και συνδέεται με τα ακόλουθα συστήματα:

- το **Εθνικό Σύστημα Διαχείρισης και Εποπτείας Φάσματος (ΕΣΔΕΦ)**, δηλαδή το σύστημα που υποστηρίζει τη διαχείριση και εποπτεία φάσματος ραδιοσυχνοτήτων, για τον υπολογισμό και την τιμολόγηση των τελών χρήσης φάσματος,
- το **μητρώο ονομάτων χώρου** (Domain names), από το οποίο ενημερώνεται για τις χρεώσιμες κινήσεις (εκχωρήσεις, ανανεώσεις ονομάτων χώρου κ.λπ.) και πληρωμές των καταχωρητών ονομάτων χώρου, προκειμένου να εκδώσει τα παραστατικά καταβολής τελών,
- την **Εθνική Βάση Δεδομένων Αναφοράς για τη Φορητότητα (ΕΒΔΑΦ)**, δηλαδή την κεντρική βάση δεδομένων που παρέχει τη φορητότητα των αριθμών των συνδρομητών σταθερής και κινητής τηλεφωνίας και την ενημερώνει με το αρχείο των εκχωρημένων αριθμών,
- τις ηλεκτρονικές εφαρμογές που παρέχει η ΕΕΤΤ από το διαδικτυακό τόπο της (π.χ. την εφαρμογή διαδικτυακής υποβολής αιτήσεων, το Σύστημα Ηλεκτρονικής Υποβολής Αιτήσεων (ΣΗΛΥΑ) κατασκευών κεραιών, το σύστημα ηλεκτρονικής διαχείρισης καταγγελιών καταναλωτών «ΕΡΜΗΣ»),
- το πρόγραμμα «Δι@ύγεια» ώστε να το ενημερώνει αυτόματα με αποφάσεις, πράξεις, αιτήσεις έγκρισης δαπάνης και πληρωμές,
- υποδομή επιχειρηματικής ευφυΐας, η οποία αντλεί δεδομένα από το ΟΠΣ και παρέχει στη Διοίκηση της Αρχής, τη δυνατότητα παρακολούθησης στατιστικών στοιχείων με σκοπό την αποτελεσματική λήψη αποφάσεων,
- εξωτερικά υποσυστήματα όπως της Ενιαίας Αρχής Πληρωμών, του Ιδρύματος Κοινωνικών Ασφαλίσεων (ΙΚΑ), του TAXIS, διαφόρων τραπεζών κ.λπ.

Το ΟΠΣ τέθηκε σε λειτουργία το 2008 και το έργο υλοποίησής του συγχρηματοδοτήθηκε από το Επιχειρησιακό Πρόγραμμα (ΕΠ) ΚτΠ του Γ' ΚΠΣ.

Β. Εξειδικευμένες πλατφόρμες λογισμικού:

Παράλληλα, η ΕΕΤΤ έχει αναπτύξει με ίδια μέσα και λειτουργεί **λογισμικό ηλεκτρονικής υποστήριξης των διαγωνιστικών διαδικασιών για τη χορήγηση δικαιωμάτων χρήσης ραδιοσυχνοτήτων**, με κύριες λειτουργίες:

- την προετοιμασία κάθε γύρου της δημοπρασίας,
- την υποβολή προσφορών εκ μέρους των συμμετεχόντων στη διαγωνιστική διαδικασία,
- τον υπολογισμό των πλειοδοτών και την έκδοση των αποτελεσμάτων κάθε γύρου,
- την άμεση πληροφόρηση των συμμετεχόντων και της Ολομέλειας της ΕΕΤΤ για την πορεία της δημοπρασίας.

Το λογισμικό έχει αναπτυχθεί με τρόπο ώστε να προσαρμόζεται στους κανόνες που προβλέπει το τεύχος προκήρυξης της εκάστοτε δημοπρασίας που διενεργεί η ΕΕΤΤ.

Επίσης, η ΕΕΤΤ έχει αναπτύξει με ίδια μέσα και λειτουργεί κατάλληλη πληροφοριακή υποδομή για την **αυτοματοποίηση της ανάλυσης των δεδομένων της αγοράς των ηλεκτρονικών επικοινωνιών** (Market Reports). Η συγκεκριμένη υποδομή περιλαμβάνει εργαλεία λογισμικού, τα οποία «διαβάζουν» τα δεδομένα που συλλέγονται από τους παρόχους υπηρεσιών ηλεκτρονικών επικοινωνιών και τα αποθηκεύουν σε κεντρική βάση δεδομένων, δημιουργώντας κατάλληλες δομές ανάλυσης (data cubes). Τα συγκεντρωτικά στοιχεία παρέχονται μέσω συγκεντρωτικών πινάκων.

Η πληροφοριακή υποδομή της ΕΕΤΤ περιλαμβάνει επιπλέον τη **Γνωσιακή Πύλη (Intranet)**, η οποία αναπτύχθηκε με ίδια μέσα και τέθηκε σε λειτουργία το 2013, προκειμένου να καλύψει την ανάγκη ενημέρωσης, επικοινωνίας και διάχυσης της γνώσης εντός της ΕΕΤΤ. Η Γνωσιακή Πύλη εμπλουτίζεται με νέο περιεχόμενο και διαδικτυακές υπηρεσίες που διευκολύνουν την καθημερινή εργασία του προσωπικού.

Γ. Εφαρμογές ηλεκτρονικής διακυβέρνησης για τους παρόχους:

Πρόκειται για εφαρμογές που αξιοποιούν τις ΤΠΕ για την προώθηση της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης και της διαφάνειας, με στόχο τη βελτίωση των παρεχόμενων υπηρεσιών στις εποπτευόμενες αγορές. Οι κυριότερες από αυτές είναι οι ακόλουθες:

Σύστημα ηλεκτρονικής διαχείρισης καταγγελιών καταναλωτών «ΕΡΜΗΣ»: Πρόκειται για μία διαδικτυακή εφαρμογή που αναπτύχθηκε εσωτερικά από την ΕΕΤΤ το 2015, με σκοπό να επιταχύνει την εξυπηρέτηση των καταναλωτών που απευθύνονται στην Αρχή. Χρήστες του συστήματος είναι στελέχη του Τομέα Εξυπηρέτησης Καταναλωτών της ΕΕΤΤ, καθώς και προσωπικό των παρόχων ηλεκτρονικών επικοινωνιών. Το σύστημα «ΕΡΜΗΣ» αποτελεί μία κοινή πλατφόρμα της ΕΕΤΤ και των παρόχων, μέσω της οποίας προωθούνται τα αιτήματα/καταγγελίες των καταναλωτών από την Αρχή προς τους παρόχους, με άμεσο ηλεκτρονικό τρόπο, ενώ καθίσταται εφικτή η παρακολούθηση της εξέλιξης και του ιστορικού τους.

Σύστημα Ηλεκτρονικής Υποβολής Αιτήσεων (ΣΗΛΥΑ) κατασκευών κεραιών: Η διαδικτυακή εφαρμογή ΣΗΛΥΑ αναπτύχθηκε από την ΕΕΤΤ το 2012 για την υλοποίηση της μονοαπευθυντικής διαδικασίας αδειοδότησης κατασκευών κεραιών που θεσπίστηκε με το Ν.4070/2012. Το ΣΗΛΥΑ σήμερα έχει εξελιχθεί σε μία πλατφόρμα ηλεκτρονικής διαχείρισης της πλειονότητας των διαδικασιών που σχετίζονται με την αδειοδότηση κατασκευών κεραιών.

Ηλεκτρονική υποβολή αιτήσεων: Πρόκειται για ηλεκτρονική εφαρμογή που επιτρέπει στους παρόχους ηλεκτρονικών επικοινωνιών και ταχυδρομικών υπηρεσιών να υποβάλλουν ηλεκτρονικά τις αιτήσεις/δηλώσεις τους στην ΕΕΤΤ, επισυνάπτοντας και τα απαραίτητα συνοδευτικά στοιχεία/έγγραφα. Απευθύνεται τόσο στις ήδη εγγεγραμμένες επιχειρήσεις/φυσικά πρόσωπα στα μητρώα της ΕΕΤΤ, όσο και σε αυτούς που επιθυμούν να δραστηριοποιηθούν στις εποπτευόμενες από την Αρχή αγορές. Η δυνατότητα ηλεκτρονικής υποβολής αιτήσεων αφορά τις ακόλουθες κατηγορίες υπηρεσιών: δήλωση καταχώρησης Γενικής Άδειας

τηλεπικοινωνιών, αιτήσεις/δηλώσεις καταχωρητών ονομάτων χώρου, έκδοση πιστοποιητικών ηλεκτρονικών υπογραφών, έκδοση πράξης εξουσιοδότησης φορέα ως σημείου ενεργοποίησης υπηρεσιών Inmarsat (PSA), εκχώρηση αριθμών Εθνικού Σχεδίου Αριθμοδότησης (ΕΣΑ), απόκτηση Γενικής Άδειας ταχυδρομικών υπηρεσιών, ηλεκτρονική υποβολή ετήσιων τελών ταχυδρομικών υπηρεσιών.

Μοντέλο προκαταρκτικού ελέγχου οικονομικών προγραμμάτων (Mini model): Το σύστημα αυτό είναι μια διαδικτυακή εφαρμογή που αναπτύχθηκε εσωτερικά από την ΕΕΤΤ και παρέχει το προκαταρκτικό μοντέλο συμπίεσης περιθωρίου του ΟΤΕ στους εναλλακτικούς παρόχους.

Δ. Εφαρμογές ηλεκτρονικής διακυβέρνησης για τους καταναλωτές:

Η ΕΕΤΤ διαθέτει, μέσα από το διαδικτυακό τόπο της (www.eett.gr), ηλεκτρονικές εφαρμογές που έχει αναπτύξει και απευθύνονται στους καταναλωτές ηλεκτρονικών επικοινωνιών και ταχυδρομικών υπηρεσιών. Ειδικότερα, η ΕΕΤΤ παρέχει στους πολίτες τις ακόλουθες εφαρμογές στο www.eett.gr:

Pricescope - Παρατηρητήριο τιμών τηλεπικοινωνιακών & ταχυδρομικών προϊόντων: Πρόκειται για ηλεκτρονική εφαρμογή με την οποία οι καταναλωτές μπορούν να συγκρίνουν, με εύχρηστο και αξιόπιστο τρόπο, τις λιανικές τιμές για τα εμπορικά διαθέσιμα προϊόντα σταθερής τηλεφωνίας, κινητής και Internet, καθώς και για υπηρεσίες ταχυμεταφορών στην ελληνική αγορά. Το Pricescope αναπτύχθηκε στο πλαίσιο του Επιχειρησιακού Προγράμματος «Ψηφιακή Σύγκλιση» (ΕΣΠΑ 2007-2013). Η εφαρμογή είναι διαθέσιμη σε λειτουργικό σύστημα iOS και Android.

Ενημερωτική πύλη κατασκευών κεραιών «keraies.eett.gr»: Πρόκειται για πύλη που παρέχει ενημέρωση για θέματα αδειοδότησης κατασκευών κεραιών ανά Δήμο, ταχυδρομική διεύθυνση και γεωγραφική περιοχή και προωθεί τη διαφάνεια σε θέματα κατασκευών κεραιών. Τα στοιχεία που παρέχονται στο «keraies.eett.gr» βασίζονται στο ηλεκτρονικό μητρώο αδειών κεραιοσυστημάτων που τηρείται στο Σύστημα Ηλεκτρονικής Υποβολής Αιτήσεων Κατασκευών Κεραιών (ΣΗΛΥΑ), τη διαδικτυακή εφαρμογή της ΕΕΤΤ μέσω της οποίας πραγματοποιείται η διαδικασία αδειοδότησης μίας στάσης (one-stop shop) για τις κατασκευές κεραιών.

Σύστημα αποτίμησης ποιότητας ευρυζωνικών συνδέσεων - ΥΠΕΡΙΩΝ: Το σύστημα αποτίμησης ποιότητας ευρυζωνικών συνδέσεων, γνωστό ως ΥΠΕΡΙΩΝ (<http://hyperiontest.gr>) δίνει τη δυνατότητα στους χρήστες του να μετρούν την ταχύτητα και να αξιολογούν τα ποιοτικά χαρακτηριστικά των διαδικτυακών τους συνδέσεων.

Εφαρμογή «Φορητότητα αριθμού»: Πρόκειται για ειδική εφαρμογή του διαδικτυακού τόπου για τη φορητότητα αριθμών κινητής και σταθερής τηλεφωνίας (www.foritotita.gr/www.numberportability.gr), που αναπτύχθηκε το 2014. Η εφαρμογή παρέχει στους καταναλωτές τη δυνατότητα να αναζητούν τον πάροχο ηλεκτρονικών επικοινωνιών που εξυπηρετεί τη σύνδεση ενός τηλεφωνικού αριθμού.

Εφαρμογή «Έλεγχος αριθμών αυξημένης χρέωσης»: Η εφαρμογή «Έλεγχος αριθμών αυξημένης χρέωσης» λειτουργεί από το 2011 και αποτελεί εργαλείο αναζήτησης των εταιριών στις οποίες έχουν εκχωρηθεί αριθμοί αυξημένης χρέωσης για την παροχή Υπηρεσιών Πολυμεσικής Πληροφόρησης (ΥΠΠ) (ψηφοφορίες, διαγωνισμοί, αγορά ringtones, logos, videos και παιχνίδια, τεχνική υποστήριξη, αστρολογία, υπηρεσίες ενηλίκων κ.λπ.).

Γεωγραφικό Σύστημα Πληροφοριών (GIS) για το ταχυδρομικό δίκτυο: Το Γεωγραφικό Σύστημα Ταχυδρομείων προσφέρει στο χρήστη τη δυνατότητα πλοήγησης στο χάρτη και αναζήτησης του πλησιέστερου ταχυδρομικού σημείου (καταστήματα και πρακτορεία ΕΛΤΑ, καταστήματα ταχυμεταφορών, γραμματοθυρίδες, γραμματοκιβώτια και γραμματοκιβώτια Business Express Post, περιοχές εξαίρεσης).

Ηλεκτρονική υποβολή καταγγελίας για ηλεκτρονικές επικοινωνίες & ταχυδρομικές υπηρεσίες: Πρόκειται για δύο εφαρμογές μέσω των οποίων οι καταναλωτές υποβάλλουν στην ΕΕΤΤ αιτήματα/καταγγελίες αναφορικά με ηλεκτρονικές επικοινωνίες και ταχυδρομικές υπηρεσίες, αφού πρώτα έχουν απευθυνθεί στον πάροχό τους. Μέσω της εφαρμογής, ο καταναλωτής αποστέλλει στην ΕΕΤΤ τα πλήρη στοιχεία και την ηλεκτρονική του διεύθυνση (e-mail), το μοναδικό αριθμό αναφοράς που ο πάροχος έχει αποδώσει στο αίτημα/καταγγελία του και κάθε άλλη έγγραφη επικοινωνία με τον πάροχο.

Καταγραφή δυνατότητας λήψης σήματος ψηφιακής τηλεόρασης: Μέσω της εφαρμογής, η ΕΕΤΤ δημοσιεύει τα αποτελέσματα των καταγραφών της δυνατότητας λήψης και αποδιαμόρφωσης του διαθέσιμου σήματος ψηφιακής τηλεόρασης (DIGEA – εθνικής και περιφερειακής εμβέλειας, EPT από DIGEA, EPT) σε κάθε νομό της επικράτειας. Πρόκειται για τη διαδικασία που περιγράφεται ως «reception possible» στην ITU-R Recommendation SM.1875-2 (08/2014).

A1.2 Σύντομη Επισκόπηση των Αγορών που Ρυθμίζει, Εποπτεύει και Ελέγχει η ΕΕΤΤ

Η πολιτεία έχει επιφορτίσει την ΕΕΤΤ με καθοριστικές και αποφασιστικές αρμοδιότητες για τη λειτουργία και (οικονομική) ανάπτυξη των αγορών ηλεκτρονικών επικοινωνιών και ταχυδρομικών υπηρεσιών προς όφελος όλων των εμπλεκόμενων φορέων και ιδίως των παρόχων που δραστηριοποιούνται στις αγορές αυτές, των εταιρικών και οικιακών πελατών τους, και εν τέλει της Ελληνικής οικονομίας, μέσω της εμπέδωσης, προαγωγής και διασφάλισης του υγιούς και ανόθευτου ανταγωνισμού. Ως αποτέλεσμα, στις δύο αγορές προσφέρονται διαρκώς καινοτόμα προϊόντα που ανταποκρίνονται στις εξατομικευμένες ανάγκες του σύγχρονου καταναλωτή και της οικονομίας, πραγματοποιούνται επενδύσεις σε (ευρυζωνικά, ενσύρματα και ασύρματα) δίκτυα και υπηρεσίες ηλεκτρονικών επικοινωνιών και ταχυδρομείων, σε οικονομικά προσιτές τιμές, ενώ ενθαρρύνεται διαρκώς η υιοθέτησή τους από όλους τους παραγωγικούς φορείς της οικονομίας που συμβάλλουν στην οικονομική ανάκαμψη, τη μείωση της ανεργίας και τη μετάβαση σε νέα, καινοτόμα αναπτυξιακά πρότυπα, με παράλληλη μείωση του ψηφιακού χάσματος.

Ειδικότερα, τα μεγέθη των αγορών που ρυθμίζει, εποπτεύει και ελέγχει η ΕΕΤΤ, με βάση στοιχεία του 2016, έχουν ως εξής:

A. Στην αγορά Ηλεκτρονικών Επικοινωνιών δραστηριοποιούνται 700 αδειοδοτημένοι πάροχοι που απασχολούν συνολικά περί τους 17.000 εργαζόμενους. Ο κύκλος εργασιών του κλάδου για το 2016 ανήλθε σε πέντε δισ. ευρώ, ενώ η συμβολή του στο Ακαθάριστο Εγχώριο Προϊόν (ΑΕΠ) της Ελλάδας ήταν 2,8%.

Το σύνολο των επενδύσεων των παρόχων ηλεκτρονικών επικοινωνιών παρουσίασε θεαματική αύξηση κατά 69%, τη μεγαλύτερη που έχει παρατηρηθεί την τελευταία επταετία (έτη 2010-2016), ενώ ενισχύθηκε ιδιαίτερα ο ανταγωνισμός σε επίπεδο δεσμοποιημένων προσφορών (bundles) με κινητήριο μοχλό τις υψηλές ταχύτητες ευρυζωνικής πρόσβασης, κινητής ευρυζωνικότητας και τις υπηρεσίες συνδρομητικής τηλεόρασης. Οι επενδύσεις αυτές προφανώς κομίζουν πολλαπλασιαστικά οφέλη σε γειτονικούς υποστηρικτικούς κλάδους της οικονομίας, ιδίως όσων άμεσα ή έμμεσα αξιοποιούν δίκτυα και υπηρεσίες ηλεκτρονικών επικοινωνιών ή/και ΤΠΕ.

B. Αντίστοιχα, η αγορά Ταχυδρομικών Υπηρεσιών, που περιλαμβάνει α) τον τομέα καθολικών υπηρεσιών, όπου δραστηριοποιείται ο Φορέας Παροχής Καθολικής Υπηρεσίας (ΦΠΚΥ) (ΕΛΤΑ) και 11 ιδιωτικές επιχειρήσεις, κάτοχοι Ειδικής Αδείας, και β) τον τομέα ταχυμεταφορών, όπου δραστηριοποιούνται 509 επιχειρήσεις που κατέχουν Γενική Άδεια παροχής ταχυδρομικών υπηρεσιών, παρουσίασε το 2016 συνολικά έσοδα 547,3 εκατομμύρια ευρώ (207,3 εκατ. ευρώ ο ΦΠΚΥ, 16 εκατ. ευρώ οι επιχειρήσεις με Ειδική Άδεια και 324 εκατ. ευρώ οι επιχειρήσεις με Γενική Άδεια), έχοντας διακινήσει συνολικά 376,3 εκατομμύρια αντικείμενα (αντίστοιχα 278,5 εκατομμύρια ο ΦΠΚΥ, 32 εκατομμύρια οι επιχειρήσεις με Ειδική Άδεια και 65,7 εκατομμύρια οι επιχειρήσεις με Γενική Άδεια). Ο αριθμός των απασχολούμενων στην ελληνική ταχυδρομική αγορά το 2016 ανήλθε στα 18.041 άτομα, σημειώνοντας σημαντική αύξηση σε σχέση με το 2015 (15.711).

Το 2016 εισήλθαν στην αγορά ταχυμεταφορών 76 νέες επιχειρήσεις. Η σημαντικότερη ώθηση στη δραστηριότητα των επιχειρήσεων ταχυμεταφορών προήλθε από την ανάπτυξη του διασυννοριακού ηλεκτρονικού εμπορίου και αποστολές προς το εξωτερικό.

Υπογραμμίζεται ότι, ως απόρροια πρόσφατων νομοθετικών πρωτοβουλιών της Ευρωπαϊκής Επιτροπής (εφεξής Ε.Ε.) σχετικά με τις υπηρεσίες διασυννοριακής παράδοσης δεμάτων, ως μέρος ενός πακέτου μέτρων που θα επιτρέπει στους καταναλωτές και στις επιχειρήσεις να αγοράζουν και να πωλούν ευκολότερα και με ασφάλεια, προϊόντα και υπηρεσίες διαδικτυακά εντός της Ευρωπαϊκής Ένωσης (εφεξής ΕΕ), θα αναβαθμιστούν οι σχετικές αρμοδιότητες της ΕΕΤΤ. Ειδικότερα, η ΕΕΤΤ θα καταστεί στη χώρα μας ο

αρμόδιος φορέας για την εφαρμογή των σχετικών επιταγών του Κανονισμού που αποσκοπεί στην αύξηση της διαφάνειας των τιμών και την κανονιστική εποπτεία των υπηρεσιών διασυνοριακής παράδοσης δεμάτων.

Οι δύο προαναφερόμενες αγορές, ηλεκτρονικών επικοινωνιών και ταχυδρομικών υπηρεσιών, χαρακτηρίζονται από συνεχείς εξελίξεις και δυναμικές τάσεις αλλαγής. Η ανταπόκριση στις ολοένα αυξανόμενες ανάγκες για πιο προηγμένες και ποιοτικές υπηρεσίες, η αξιοποίηση νέων τεχνολογικών δυνατοτήτων και η αναζήτηση αποδοτικότερων επιχειρηματικών μοντέλων με ανάπτυξη συνεργειών ή διαφοροποίηση του χαρτοφυλακίου δραστηριοτήτων, θέτουν νέες προκλήσεις στους υφιστάμενους παίκτες, ενώ δημιουργούν τις προϋποθέσεις για εμφάνιση καινούργιων επιχειρηματικών σχημάτων.

A1.2.1 Τεχνολογικές Εξελίξεις και Χαρακτηριστικά των Αγορών

Η επικράτηση της στοιβάδας πρωτοκόλλων του TCP/IP, η διαρκής ανάπτυξη και ραγδαία διείσδυση εφαρμογών και υπηρεσιών που βασίζονται σ' αυτά, συνεπικουρούμενα από την αύξηση της διείσδυσης της ευρυζωνικότητας επιφέρει αλλαγές τόσο στην δομή και λειτουργία του τομέα των ηλεκτρονικών επικοινωνιών όσο και στη βιομηχανία περιεχομένου. Οι επιπτώσεις από την σχεδόν ανεξάντλητη χωρητικότητα που εξασφάλισε η εφαρμογή οπτικών τεχνολογιών στα δίκτυα κορμού, προΐδεάζει για τις αλλαγές που αναμένεται να επιφέρει η εφαρμογή τους στα δίκτυα πρόσβασης. Επί του παρόντος, η «ευρυζωνική» εμπειρία του (οικιακού / εταιρικού) καταναλωτή περνάει κυρίως μέσα από (ενσύρματες) τεχνολογίες xDSL ενώ, αναμένεται, ότι σημαντικές καινοτομίες σε ασύρματες τεχνολογίες και η ευρεία διείσδυση τεχνολογιών 5G θα προσφέρουν συμπληρωματικές ή/και υποκατάστατες επιλογές ιδίως στον «κινούμενο» καταναλωτή.

Μέχρι πρόσφατα, στην πλευρά της «προσφοράς» κυριαρχούσε μία «σταδιακή στρατηγική» που επιχειρεί να εξαντλήσει τις φυσικές δυνατότητες της υφιστάμενης χάλκινης υποδομής του (ενσύρματου) δικτύου πρόσβασης, να αξιοποιήσει οικονομίες κλίμακας και σκοπού καθώς και να μειώσει τις δυνητικές επιπτώσεις από την αβεβαιότητα σχετικά με «προσοδοφόρες» εφαρμογές/υπηρεσίες στην πλευρά της «ζήτησης» ιδίως όσον αφορά τους κινδύνους που απορρέουν από τις μεγάλες επενδύσεις που απαιτούνται. Εν' τούτοις, ήδη καταγράφονται σημαντικές διαφοροποιήσεις σ' αυτή τη στρατηγική τοποθέτηση, που εδράζονται στο ραγδαία μεταβαλλόμενο περιβάλλον των αλληλοεπιδρώντων τεχνολογικών, επιχειρηματικών και κανονιστικών εξελίξεων στην πλευρά της «προσφοράς». Στα πλαίσια αυτά, σύγχρονα δίκτυα, που συχνά αναφέρονται ως Δίκτυα Επόμενης Γενιάς (Next-Generation-Networks - NGNs), αναμένεται να διαδραματίσουν αυξημένο ρόλο και να αποκτήσουν ολοένα και μεγαλύτερη σημασία και άρα οικονομικό και κανονιστικό ενδιαφέρον καθώς δύνανται να αποτελέσουν το «υπόστρωμα» για την παροχή υφιστάμενων αλλά και προηγμένων υπηρεσιών σε καθεστώς σύγκλισης.

Η εντεινόμενη σύγκλιση των τομέων ηλεκτρονικών επικοινωνιών, πληροφορικής και περιεχομένου υποβοηθούμενη, μεταξύ άλλων, και από τη σύγκλιση σε επίπεδο τερματικών συσκευών, χρέωσης, και υποδομών (πλατφόρμες), απαιτεί πιο σύνθετες θεωρήσεις των μοντέλων αξιακής αλυσίδας (value chain) που υφίστανται ανά τομέα. Ήδη παρατηρείται αυξανόμενη κινητικότητα των εμπλεκόμενων, ανά τομέα, φορέων («παικτών») λόγω και της αναθεώρησης των παραδοσιακών επιχειρησιακών/ επιχειρηματικών μοντέλων ώστε να αξιοποιηθούν οι ευκαιρίες που διαφαίνονται (όπως ανταγωνιστικά πλεονεκτήματα λόγω μείωσης κόστους, ευελιξία κατά την είσοδο στην/έξοδο από την αγορά, ταχεία εξυπηρέτηση των αυξημένων απαιτήσεων των καταναλωτών, δυνατότητες καινοτομίας σε περιβάλλον αυξημένης διείσδυσης της ευρυζωνικότητας, διαθεσιμότητα επενδυτικών κεφαλαίων, μεταβαλλόμενο κανονιστικό περιβάλλον, κλπ.) και να υπερκεραστούν εμπόδια του παρελθόντος που εδράζονται στη φθίνουσα πορεία και απόδοση των παραδοσιακών υπηρεσιών φωνής και την, εν' γένει, «μονολιθικότητα» που συνεπάγεται η χρήση παλαιών τεχνολογιών (legacy networks).

Σε κανονιστικό επίπεδο, καταγράφονται επίσης σημαντικές εξελίξεις. Ήδη, το θεσμικό πλαίσιο της ΕΕ που διέπει τις δύο εποπτευόμενες από την ΕΕΤΤ αγορές (Ηλεκτρονικών Επικοινωνιών και Ταχυδρομικών Υπηρεσιών) αναμορφώνεται και προσαρμόζεται στις νέες απαιτήσεις και συνεπακόλουθα επηρεάζει το αντίστοιχο θεσμικό πλαίσιο στη χώρα μας. Ειδικότερα, σε Ευρωπαϊκό επίπεδο έχει υιοθετηθεί και υλοποιείται η στρατηγική για την «Ενιαία Ψηφιακή Αγορά» (Digital Single Market – DSM) που αποσκοπεί

στην διαμόρφωση ψηφιακών ευκαιριών για άτομα και επιχειρήσεις, ώστε να ενισχυθεί η θέση της Ευρώπης στην ψηφιακή οικονομία. Η στρατηγική της Ενιαίας Ψηφιακής Αγοράς στοχεύει στην διασφάλιση της ελεύθερης (δια)κίνησης ατόμων, υπηρεσιών και κεφαλαίων, στην απρόσκοπτη πρόσβαση προσώπων και επιχειρήσεων σε Διαδικτυακές υπηρεσίες υπό συνθήκες ελεύθερου ανταγωνισμού και με υψηλό επίπεδο προστασίας των δεδομένων προσώπων και καταναλωτών ανεξάρτητα από την εθνικότητα ή την χώρα διαμονής τους. Η στρατηγική αυτή υιοθετήθηκε τον Μάιο του 2015 και ήδη περιλαμβάνει τουλάχιστον δεκαέξι (16) συγκεκριμένες πρωτοβουλίες της Ε.Ε. Οι νομοθετικές πρωτοβουλίες που θεωρούνται υψηλής προτεραιότητας άπτονται του ηλεκτρονικού εμπορίου (e-commerce), των πνευματικών δικαιωμάτων, του ραδιοτηλεοπτικού τοπίου (audiovisual), της αναθεώρησης του πλαισίου ηλεκτρονικών επικοινωνιών, του ePrivacy, της εναρμόνισης των ψηφιακών δικαιωμάτων (copyright), της προσιτής διασυννοριακής παράδοσης (ταχυδρομικών) δεμάτων και της εναρμόνισης των κανόνων που διέπουν τον ΦΠΑ (VAT) και ήδη συζητούνται στο Ευρωπαϊκό Κοινοβούλιο και το Συμβούλιο.

Η διεθνώς παρατηρούμενη ανάπτυξη του τομέα ηλεκτρονικών επικοινωνιών, αναμένεται να συνεχίσει την αλματώδη πορεία της δεδομένων των εντεινόμενων θετικών επιδράσεων που ασκούν δυνάμεις τόσο στην πλευρά της «προσφοράς» όσο και της «ζήτησης».

Στην πλευρά της «προσφοράς» η εγκατάσταση επίγειων ενσύρματων υποδομών σταθερών δικτύων με πρακτικά απεριόριστη χωρητικότητα (Bandwidth) συνεχίζεται με αμείωτο ρυθμό και πλησιάζει εγγύτερα στον τελικό χρήστη. Καινοτόμες τεχνολογίες και δικτυακά συστήματα που κυρίως βασίζονται και αξιοποιούν την απεριόριστη χωρητικότητα οπτικών ινών ήδη εγκαθίστανται και στο δίκτυο πρόσβασης μέχρι και τον τελικό χρήστη. Παράλληλα, επίγειες ασύρματες υποδομές σταθερών δικτύων εγκαθίστανται κυρίως συμπληρωματικά όπου γεωμορφολογικές, τεχνολογικές καθώς και οικονομικές συνθήκες καθιστούν την ανάπτυξη και λειτουργία τους προσφορότερη. Αυτές οι σταθερές υποδομές εστιάζουν στην εξυπηρέτηση παρατηρούμενων αλλά και αναμενόμενων ευρυζωνικών αναγκών του σύγχρονου τελικού χρήστη για πρόσβαση και χρήση υπηρεσιών και εφαρμογών με διαρκώς αυξανόμενες απαιτήσεις χωρητικότητας σε σταθερές (γεωγραφικά) θέσεις.

Δεδομένου ότι ο σύγχρονος τελικός χρήστης χαρακτηρίζεται από ολοένα και μεγαλύτερη 'κινητικότητα', οι παρατηρούμενες αλλά και αναδυόμενες ανάγκες του, οι οποίες απαιτούν υποδομές ηλεκτρονικών επικοινωνιών για την εξυπηρέτηση τους, θα τον ακολουθούν σε οποιοδήποτε γεωγραφικό σημείο εκτυλίσσεται η οικονομική, κοινωνική, επαγγελματική και οικογενειακή/προσωπική του δραστηριότητα. Για το λόγο αυτό η εγκατάσταση επίγειων ασύρματων υποδομών κινητών δικτύων συνεχίζει τη ραγδαία εξέλιξή της και η διείσδυση στο γενικό πληθυσμό παρά τη σχετικά πρόσφατη ιστορία της ξεπερνά πλέον τη διείσδυση παραδοσιακών δικτυακών υποδομών (σταθερής) τηλεφωνίας. Καινοτόμες τεχνολογίες και δικτυακά συστήματα 3G και 4G βρίσκονται σε προχωρημένο στάδιο κάλυψης και η διείσδυσή τους στο γενικό πληθυσμό συνεχίζει να αυξάνεται με γοργούς ρυθμούς. Η εξαιρετικά σημαντική συμβολή των κινητών δικτύων στην οικονομική ανάπτυξη και οι κοινωνικές τους επιπτώσεις είναι πλέον πανθομολογούμενες και αποτελούν προσίμιο των μελλοντικών επιπτώσεων που αναμένεται να είναι κομβικές σε όρους προσωπικούς και εθνικούς. Άλλωστε η ανάληψη στρατηγικής δέσμευσης και η προσήλωση στην επίτευξη στόχων εξάπλωσης σύγχρονων συστημάτων 5G αποτελούν έμπρακτη αναγνώριση, τόσο σε επίπεδο ΕΕ όσο και σε εθνικό, της σπουδαιότητας και κρισιμότητας να αξιοποιηθούν επωφελώς αυτές οι επιδράσεις.

Η εξελισσόμενη σύγκλιση, τόσο σε επίπεδο τερματικών συσκευών όσο και δικτυακών υποδομών, σε συνδυασμό με την παρατηρούμενη καθετοποίηση των επιχειρηματικών και επιχειρησιακών αξιακών αλυσίδων παρόχων δικτύων και υπηρεσιών ηλεκτρονικών επικοινωνιών, αποσκοπεί στην ολοκληρωμένη εξυπηρέτηση του συνόλου των αναγκών του σύγχρονου τελικού χρήστη είτε σε 'σταθερή' θέση είτε 'εν κινήσει'. Στις ανάγκες αυτές συμπεριλαμβάνονται, μεταξύ άλλων, η διασκέδαση, η ενημέρωση, η εκπαίδευση επιπρόσθετα της παραδοσιακής επικοινωνίας. Ήδη και στην Ελλάδα παρατηρείται διαρκής ανάπτυξη και προσφορά εμπορικών πακέτων υπηρεσιών (multiple-play offers) που συνδυάζουν σταθερή και κινητή, φωνή και δεδομένα, επικοινωνία και ενημέρωση/διασκέδαση καθώς και συνεργατική αλληλεπίδραση μεταξύ των τελικών χρηστών και μάλιστα εξατομικευμένα για εταιρικό ή οικιακό προφίλ

χρήσης. Διαφαίνεται ότι στο μέλλον η πρωτοκαθεδρία θα μετακινηθεί από τα σταθερά στα κινητά δίκτυα και εν τέλει στις υπηρεσίες και εφαρμογές.

Παράλληλα, δορυφορικά συστήματα που ήδη καταγράφουν μακρά ιστορία συμβολής στον τομέα των ηλεκτρονικών επικοινωνιών επωφελούνται δραματικών εξελίξεων σε όλο σχεδόν το φάσμα των τεχνολογιών που συνδέονται τόσο με την επίγεια όσο και τη διαστημική συνιστώσα τους, καθώς και τις διαδικασίες και το κόστος τοποθέτησης τους σε τροχιά. Στην πραγματικότητα τα δορυφορικά συστήματα δύνανται να λειτουργήσουν και να επιδράσουν συμπληρωματικά και συνδυαστικά με τα (κινητά και σταθερά) επίγεια συστήματα ενώ ταυτόχρονα έχουν τη δυνατότητα να παρέχουν γρήγορα και οικονομικά υπηρεσίες σε γεωμορφολογικά απαιτητικές θέσεις (γεωγραφικά απομακρυσμένες ή/και απομονωμένες και γενικά δυσπρόσιτες περιοχές), πλοία, αεροσκάφη, αλλά και σε περιοχές με εποχιακά μεταβαλλόμενη ή σχετικά μικρή ζήτηση λόγω αντίστοιχων μεταβολών στην πληθυσμιακή πυκνότητα των περιοχών αυτών. Τα συστήματα αυτά σε συνδυασμό με τα επίγεια (ενσύρματα και ασύρματα) δίκτυα και υπηρεσίες ηλεκτρονικών επικοινωνιών προσφέρουν επαναστατικές εφαρμογές και υπηρεσίες σε σειρά κλάδων της σύγχρονης οικονομίας και επιχειρηματικότητας, συμπεριλαμβανομένων της γεωργίας, δασοκομίας (π.χ. χαρτογράφηση δασικού αποθέματος), διαχείρισης κινδύνων (π.χ. έγκαιρος εντοπισμός πυρκαγιών), ναυτιλίας (π.χ. παρακολούθηση πλοίων), ασφάλειας (π.χ. παρακολούθηση μεταναστευτικών ροών), παρακολούθησης της αστικής ανάπτυξης και του περιβάλλοντος κλπ.

Καθίσταται σαφές από τα παραπάνω στοιχεία ότι η δραστηριότητα της ΕΕΤΤ που είναι αποκλειστικά αρμόδια για τη ρύθμιση, εποπτεία και έλεγχο των αγορών ηλεκτρονικών επικοινωνιών και ταχυδρομικών υπηρεσιών και απασχολεί περί τους 200 εργαζόμενους, επηρεάζει κλάδους που αντιστοιχούν σε άνω του 3% του ΑΕΠ και σε μεγάλο πλήθος απασχολούμενων. Οι κλάδοι αυτοί θεωρούνται – κατά κοινή ομολογία – αναπτυσσόμενοι και υποστηρίζουν με τη σειρά τους το σύνολο της επιχειρηματικής δραστηριότητας της χώρας, εφόσον αφορούν επικοινωνίες, ευρυζωνικές τεχνολογίες και μεταφορές.

A1.3 Υφιστάμενη Κατάσταση Λειτουργίας της ΕΕΤΤ

Τα τελευταία χρόνια η ΕΕΤΤ έχει εντατικοποιήσει τις προσπάθειές της για βελτίωση της οργάνωσής της. Η νέα νομοθεσία, ιδίως οι Ν. 4178/2013, Ν.4314/2014, Ν. 4369/2016, Ν. 4440/2016 του Υπουργείου Διοικητικής Ανασυγκρότησης, αποτελεί κίνητρο για την ΕΕΤΤ ως προς τη διοικητική ανασυγκρότηση της Αρχής και την ορθολογική αξιοποίηση του ανθρώπινου δυναμικού της, με απώτερο στόχο τη βελτίωση της αποτελεσματικότητας και της διαφάνειας στη λειτουργία της.

Δεδομένης της παρέλευσης ικανού χρονικού διαστήματος από την έκδοση του Π.Δ. 387/2002 (ΦΕΚ 335/Α/2002) «Εσωτερική Διάρθρωση της Εθνικής Επιτροπής Τηλεπικοινωνιών και Ταχυδρομείων (ΕΕΤΤ), προσόντα και τρόπος επιλογής προϊσταμένων και συναφείς διατάξεις»), με τις Αποφάσεις της ΕΕΤΤ, ΑΠ ΕΕΤΤ 771/22/21-07-2016 «Αναθεώρηση του Οργανογράμματος της ΕΕΤΤ», όπως τροποποιήθηκε με την ΑΠ ΕΕΤΤ 806/20/6-4-2017 «Τροποποίηση της ΑΠ ΕΕΤΤ 771/22 σχετικά με τη Συγκρότηση Επιτροπής για την Αναθεώρηση του Οργανογράμματος της ΕΕΤΤ» και ΑΠ ΕΕΤΤ 795/08/19-1-17 «Απαιτούμενες Δράσεις της ΕΕΤΤ στο Πλαίσιο της Διοικητικής Ανασυγκρότησης του Δημόσιου Τομέα» αντίστοιχα, συστάθηκαν δύο Επιτροπές:

- (α) Η Επιτροπή για την Αξιολόγηση των Δομών και Διαδικασιών της ΕΕΤΤ, με αντικείμενο την αποτίμηση της κατάστασης στο πεδίο των δομών, τον εντοπισμό τυχόν προβλημάτων και δυσλειτουργιών και την υποβολή προτάσεων που θα αφορούν στην αναδιοργάνωση / εξορθολογισμό τους.
- (β) Η Επιτροπή για την Αναθεώρηση του Οργανογράμματος της ΕΕΤΤ, με αντικείμενο τη διερεύνηση ανάγκης αναθεώρησης του Οργανογράμματος, μετά από αξιολόγηση της υφιστάμενης οργανωτικής δομής της. Τελικός στόχος της μελέτης ήταν η σύνταξη σχετικής πρότασης νέου Οργανογράμματος.

Η σύσταση των δύο (2) Επιτροπών ήταν επίσης αναγκαία διότι κατ' εφαρμογή των διατάξεων του Ν. 4440/2016 «Ενιαίο Σύστημα Κινητικότητας στη Δημόσια Διοίκηση και την Τοπική Αυτοδιοίκηση» απαιτείται η αξιολόγηση των υφιστάμενων δομών και διαδικασιών της ΕΕΤΤ και πιθανώς η έκδοση νέου Οργανισμού, καθώς και η κατάρτιση ειδικών περιγραμμάτων θέσεων εργασίας και η καταχώρηση όλων των προαναφερομένων στο νέο προβλεπόμενο Ψηφιακό Οργανόγραμμα, προκειμένου η ΕΕΤΤ να μετέχει στο Ενιαίο Σύστημα Κινητικότητας.

Οι δύο Επιτροπές κατέληξαν σε συγκεκριμένα αποτελέσματα και συμπεράσματα, τα οποία συνεκτιμώνται στην προδιαγραφή των απαιτήσεων του προκηρυσσόμενου έργου (βλ. ενότητα Στόχοι και Έκταση του Έργου).

A1.3 Επιπροσθέτως, κατ' εφαρμογή του Ν.3230/2004 «Καθιέρωση συστήματος διοίκησης με της αποδοτικότητας και άλλες διατάξεις» και εν συνεχεία του Ν.4369/2016 «Εθνικό Μητρώο Στελεχών Δημόσιας Διοίκησης, βαθμολογική διάρθρωση θέσεων, συστήματα αξιολόγησης, και επιλογής προϊσταμένων (διαφάνεια-αξιοκρατία και αποτελεσματικότητα της δημόσιας άλλες διατάξεις», η ΕΕΤΤ προχώρησε σε διαδικασίες για τη θέσπιση συστήματος διοίκησης με τα έτη 2017 και 2018 (βλ. περισσότερα στην ενότητα «Σύστημα Διοίκησης με Στόχους»).

Επίσης, η ΕΕΤΤ ενήργησε στην κατεύθυνση αξιολόγησης και πιστοποίησης της διαχειριστικής της επάρκειας, με στόχο την ένταξη δράσεων της στο ΕΣΠΑ 2014-2020 που διέπεται από τις διατάξεις του Ν.4314/2014 «Για τη διαχείριση, τον έλεγχο και την εφαρμογή αναπτυξιακών παρεμβάσεων» (βλ. περισσότερα στην ενότητα Διαχείριση Συγχρηματοδοτούμενων Έργων της ΕΕΤΤ).

Στην κατεύθυνση της βελτίωσης της αποτελεσματικότητας και ταχύτητας της πληροφόρησης, καθώς και της προστασίας των καταναλωτών, η ΕΕΤΤ ολοκλήρωσε στις αρχές του 2018, έργο στο οποίο σχεδίασε τις διαδικασίες και εκπόνησε τα σχετικά ενημερωτικά κείμενα (μηνύματα) ανά επιμέρους διαδικασία για την ανάπτυξη συστήματος Interactive Voice Response (IVR) για τον Τομέα Εξυπηρέτησης Καταναλωτών (ΤΕΚ). Παράλληλα, κατέγραψε τη νέα δομή και θεματολογία της ενότητας που απευθύνεται στους καταναλωτές στο διαδικτυακό τόπο της.

Τέλος, αξίζει να σημειωθεί η προσπάθεια ενίσχυσης και ανάπτυξης του ανθρώπινου δυναμικού μέσα από την παρακολούθηση εξειδικευμένων προγραμμάτων εκπαίδευσης και τη συμμετοχή σε διεθνή συνέδρια και ομάδες εργασίας ευρωπαϊκών και παγκόσμιων ρυθμιστικών αρχών.

A1.4.1 Σύστημα Διοίκησης με Στόχους

Η ΕΕΤΤ εφαρμόζει Σύστημα Διοίκησης με Στόχους, όπως προβλέπεται στους Ν. 3230/2004 (ΦΕΚ 44/Α/11-2-2004) «Καθιέρωση συστήματος διοίκησης με στόχους, μέτρηση της αποδοτικότητας και άλλες διατάξεις» και Ν. 4369/2016 (ΦΕΚ 33/Α/27-2-2016) «Εθνικό Μητρώο Επιτελικών Στελεχών Δημόσιας Διοίκησης, βαθμολογική διάρθρωση θέσεων, συστήματα αξιολόγησης, προαγωγών και επιλογής προϊσταμένων (διαφάνεια - αξιοκρατία και αποτελεσματικότητα της Δημόσιας Διοίκησης) και άλλες διατάξεις». Στο πλαίσιο αυτό δρομολογεί την υλοποίηση δράσεων και έργων, που απορρέουν από την αποστολή της και υποστηρίζουν την επίτευξη των κάτωθι στρατηγικών της στόχων, όπως ορίστηκαν στην ΑΠ. ΕΕΤΤ 789-019/09-02-2017 για το έτος 2017:

- Τη δημιουργία του κατάλληλου ρυθμιστικού και επενδυτικού περιβάλλοντος για την ανάπτυξη της ευρυζωνικότητας και μείωση του ψηφιακού χάσματος, σύμφωνα με τους στόχους του Ευρωπαϊκού Ψηφιακού Θεματολογίου
- Τη βέλτιστη χρήση και εποπτεία του φάσματος ραδιοσυχνοτήτων προς όφελος της εθνικής οικονομίας και ανάπτυξης
- Τον εκσυγχρονισμό της ταχυδρομικής αγοράς
- Την παροχή ποιοτικών υπηρεσιών και την υποστήριξη δράσεων προς όφελος των πολιτών/καταναλωτών
- Τη διοικητική ανασυγκρότηση και την ορθολογική αξιοποίηση του ανθρώπινου δυναμικού, με σκοπό την βελτίωση της αποτελεσματικότητας και της διαφάνειας στη λειτουργία της ΕΕΤΤ.

Με την ΑΠ ΕΕΤΤ 795/008 «Απαιτούμενες Δράσεις της ΕΕΤΤ στο Πλαίσιο της Διοικητικής Ανασυγκρότησης του Δημοσίου Τομέα» συστάθηκε Επιτροπή για την Καθιέρωση Συστήματος Διοίκησης με Στόχους για το 2017, με καθήκον να συντονίζει και καταγράφει το έργο του προσδιορισμού: α) των στρατηγικών στόχων της ΕΕΤΤ, β) τον επιμερισμό/ κατανομή των στόχων ανά οργανική μονάδα, γ) την εξειδίκευση των στόχων κάθε οργανικής μονάδας (Διεύθυνση/ Τμήμα) και δ) τον καθορισμό των ατομικών στόχων κάθε υπαλλήλου, ώστε να συμβάλει στην επίτευξη των στόχων της οργανικής του μονάδας. Η Επιτροπή

ολοκλήρωσε τις εργασίες της για το έτος 2017. Ακολούθησε η σύσταση αντίστοιχης Επιτροπής για το έτος 2018 (με την Απόφαση ΑΠ ΕΕΤΤ 838/089/14-12-2017), η οποία επιπλέον έχει επιφορτιστεί με το έργο της σύνταξης εγχειριδίου για την καθιέρωση του Συστήματος Διοίκησης με Στόχους για την ΕΕΤΤ.

A1.4.2 Κρίσιμες Υπό Εξέλιξη Δράσεις της ΕΕΤΤ που επιδρούν στο παρόν έργο

Παράλληλα με το παρόν έργο, το 2017, η ΕΕΤΤ δρομολόγησε τις διαδικασίες υλοποίησης σύνθετων αναπτυξιακών δράσεων εθνικής εμβέλειας και σημασίας, διεκδικώντας την ένταξη και χρηματοδότησή τους από πόρους του Επιχειρησιακού Προγράμματος «Ανταγωνιστικότητα, Επιχειρηματικότητα και Καινοτομία» (εφεξής ΕΠΑνΕΚ) του Εταιρικού Συμφώνου για το Πλαίσιο Ανάπτυξης (εφεξής ΕΣΠΑ) 2014-2020. Οι δράσεις αυτές περιλαμβάνουν κρίσιμα συστήματα της Διεύθυνσης Φάσματος της ΕΕΤΤ.

Για την αποτελεσματική εκτέλεση των αρμοδιοτήτων διαχείρισης και εποπτείας του φάσματος ραδιοσυχνοτήτων στην Ελληνική επικράτεια, η ΕΕΤΤ από το 2004 αξιοποιεί το Εθνικό Σύστημα Διαχείρισης και Εποπτείας Φάσματος (ΕΣΔΕΦ), το οποίο συνέδραμε αποφασιστικά στην επιτυχή διενέργεια των Ολυμπιακών Αγώνων 2004 στη χώρα μας και έκτοτε στη διαχείριση και εποπτεία του φάσματος στον εμπορικό τομέα, υποστηρίζοντας παράλληλα κρίσιμους τομείς εθνικής σημασίας. Η ΕΕΤΤ έχει διαπιστώσει την ανάγκη να αναβαθμίσει / επεκτείνει τη λειτουργικότητα και να εκσυγχρονίσει τις δυνατότητες του υφιστάμενου ΕΣΔΕΦ, προκειμένου αυτό να προσαρμοστεί στις ραγδαίες τεχνολογικές εξελίξεις και παράλληλα να ενισχυθεί η παρουσία / απόδοσή του σε όλη την Ελληνική επικράτεια.

Ειδικότερα και αναφορικά με τη διαχείριση του φάσματος ραδιοσυχνοτήτων, τα σχέδια της ΕΕΤΤ περιλαμβάνουν την προμήθεια, ανάπτυξη, εγκατάσταση και θέση σε λειτουργία του συνόλου του απαραίτητου λογισμικού και εξοπλισμού, καθώς και την υλοποίηση των απαραίτητων υποστηρικτικών υπηρεσιών για την υλοποίηση ενός σύγχρονου Συστήματος Διαχείρισης Φάσματος με ενσωματωμένη πλατφόρμα ηλεκτρονικής υποβολής αιτημάτων (εφεξής ΣΔΦ). Οι εφαρμογές και τα εργαλεία λογισμικού του ΣΔΦ θα επικοινωνούν μεταξύ τους, θα ανταλλάσσουν δεδομένα και θα λειτουργούν ως ενιαίο, ολοκληρωμένο σύνολο. Περαιτέρω, το ΣΔΦ θα διασυνδέεται μέσω της ανάπτυξης κατάλληλων διεπαφών (interfaces) με υφιστάμενα πληροφοριακά συστήματα της ΕΕΤΤ, όπως το Υποσύστημα διαχείρισης εγγράφων και εργασιών του ΟΠΣ και το Σύστημα Ηλεκτρονικής Υποβολής Αιτήσεων (ΣΗΛΥΑ) κατασκευών κεραιών.

Στόχος του σύγχρονου και ολοκληρωμένου ΣΔΦ είναι να υποστηρίζει την ΕΕΤΤ στο σύνολο των λειτουργιών της για την ταχεία, πλήρη και αυτοματοποιημένη εξυπηρέτηση των επιχειρήσεων, των δημοσίων φορέων καθώς και των πολιτών-καταναλωτών οι οποίοι της υποβάλλουν αιτήματα χορήγησης δικαιωμάτων χρήσης ραδιοσυχνοτήτων.

Το ΣΔΦ αναμένεται να συμβάλλει στην αναβάθμιση της ποιότητας των συναλλαγών (ευκολία πρόσβασης, ταχύτητα εξυπηρέτησης, υπηρεσίες μιας στάσης) της ΕΕΤΤ με τις επιχειρήσεις, τους δημόσιους φορείς και τους πολίτες-καταναλωτές για την αποδοτική χρήση και αξιοποίηση του σπάνιου εθνικού πόρου του φάσματος προς όφελος της επιτάχυνσης της ψηφιακής οικονομίας. Ειδικότερα, το έργο αποτελεί ολοκληρωμένη λύση παροχής ψηφιακών υπηρεσιών προς επιχειρήσεις / πολίτες-καταναλωτές, επικεντρωμένη και προσαρμοσμένη στις ανάγκες των τελικών χρηστών, και συνδυάζει την απλούστευση διαδικασιών με παράλληλη αύξηση της ταχύτητας και του όγκου των συναλλαγών που διεκπεραιώνονται.

Παράλληλα με τα παραπάνω, για την εποπτεία του φάσματος ραδιοσυχνοτήτων, η ΕΕΤΤ σχεδιάζει την υλοποίηση ενός καινοτόμου εκτεταμένου Συστήματος Εποπτείας Φάσματος (ΣΕΦΕ) που θα συνεχίζει να διασφαλίζει την αποτελεσματική άσκηση των κανονιστικών, καθώς και εποπτικών αρμοδιοτήτων της ΕΕΤΤ για αποδοτική (απρόσκοπτη και αδιάλειπτη) αξιοποίηση του φάσματος ραδιοσυχνοτήτων προς όφελος του τομέα ηλεκτρονικών επικοινωνιών και εν τέλει του πολίτη-καταναλωτή.

Συνοπτικά, το φυσικό αντικείμενο της σχετικής δράσης της ΕΕΤΤ περιλαμβάνει προμήθεια και εγκατάσταση εξοπλισμού και λογισμικού, καθώς επίσης υπηρεσίες εκπαίδευσης προσωπικού, εγγύησης – αναβάθμισης λογισμικού κτλ. για Σταθερούς Σταθμούς Εποπτείας, που θα είναι διασκορπισμένοι στο σύνολο της Ελληνικής επικράτειας, Κινητούς Σταθμούς Εποπτείας, Μεταφερόμενα Συστήματα Ραδιογωνιόμετρησης, Φορητούς Δέκτες Εποπτείας, Φορητούς Φασματικούς Αναλυτές,

Τηλεκατευθυνόμενα Πτητικά Μέσα (drone) με Εξοπλισμό Εποπτείας, Σταθερό Σταθμό Ραδιογωνιομέτρησης εκπομπών HF, Σύστημα Μέτρησης Ποιότητας Υπηρεσίας Ψηφιακής Επίγειας Τηλεόρασης και Υπηρεσίας Ψηφιακού Ραδιοφώνου, Ασύρματο Δίκτυο Επικοινωνίας Φωνής για την κάλυψη αναγκών Εποπτείας Φάσματος και Ασύρματο Δίκτυο Δεδομένων για τη διασύνδεση των Σταθμών Εποπτείας.

Τα αναμενόμενα αποτελέσματα από την υλοποίηση του ΣΕΦΕ, μεταξύ άλλων, περιλαμβάνουν:

- την αποδοτική χρήση του φάσματος για την ανάπτυξη του τομέα των ηλεκτρονικών επικοινωνιών και ευρύτερα της οικονομικής δραστηριότητας σε κλάδους της εθνικής οικονομίας που βασίζονται σε σύγχρονες δικτυακές υποδομές,
- την αποφασιστική ενίσχυση της επενδυτικής δραστηριότητας των επιχειρήσεων ηλεκτρονικών επικοινωνιών σε δίκτυα νέας γενιάς (NGN) δημιουργώντας σύγχρονες δικτυακές πλατφόρμες τις οποίες θα μπορούν να αξιοποιήσουν εταιρείες ανάπτυξης εφαρμογών και υπηρεσιών,
- τη παροχή μιας μετρητικής πλατφόρμας για τη διενέργεια ερευνητικών προγραμμάτων από τα Ελληνικά Πανεπιστήμια.

Δεδομένου ότι από τα πεδία εφαρμογής της αρμοδιότητας εποπτείας και ελέγχου της ΕΕΤΤ (υπηρεσίες και συχνότητες) δεν εξαιρούνται αυτές που αναφέρονται σε δορυφορικά δίκτυα (σύμφωνα με το άρθρο 1 του Ν.4070/2012), η ΕΕΤΤ διαπίστωσε την ανάγκη προμήθειας, ανάπτυξης, εγκατάστασης, θέσης σε λειτουργία του συνόλου του εξοπλισμού, των απαραίτητων εφαρμογών και εργαλείων λογισμικού, καθώς και την παροχή των απαραίτητων υποστηρικτικών υπηρεσιών ενός Συστήματος Εποπτείας Φάσματος για Εκπομπές προς και από Δορυφόρους (ΣΕΦΔ).

Η βασική λειτουργικότητα του ΣΕΦΔ αφορά τη δυνατότητα συστηματικής καταγραφής δορυφορικών συχνοτήτων και δορυφορικής τροχιάς συστημάτων που ενδιαφέρουν τη χώρα μας, ώστε να παρέχεται η δυνατότητα ελέγχου τυχόν αποκλίσεων από την ορθή τήρηση των τεχνικών χαρακτηριστικών των δορυφορικών σταθμών σύμφωνα με τα καταχωρημένα δεδομένα, να παρέχεται η δυνατότητα καταγραφής και ελέγχου των δορυφορικών εκπομπών που «φωτίζουν» την Ελληνική Επικράτεια και τέλος να ελέγχονται αναφερόμενα προβλήματα παρεμβολών.

Επιπρόσθετα, η λειτουργικότητα του ΣΕΦΔ περιλαμβάνει και τον εντοπισμό της περιοχής εκπομπής των πηγών των παρεμβολών με στόχο την επίλυσή τους. Ειδικότερα, το ΣΕΦΔ θα υλοποιεί τεχνικές γεω-εντοπισμού, οι οποίες συνήθως περιλαμβάνουν την επίγεια λήψη των παρεμβαλλόμενων σημάτων μέσω δορυφόρων, καθώς και την αντίστοιχη λήψη ενός σήματος από σταθμό αναφοράς, ώστε να επιτυγχάνεται ο έλεγχος των παρεμβολών και η επίλυσή τους. Στο πλαίσιο αυτό, το ενδιαφέρον επικεντρώνεται, αλλά δεν περιορίζεται, στην κατάληψη τροχιών και ζωνών συχνοτήτων από γεω-σύγχρονους δορυφόρους (GEO), καθώς και στα τεχνικά χαρακτηριστικά εκπομπής αυτών, στο πλαίσιο επίλυσης προβλημάτων ή/και στο πλαίσιο τακτικής εποπτείας των GEO για αποτελεσματικότερη διαχείριση. Επιπρόσθετα, για την εξοικονόμηση πόρων, το ΣΕΦΔ θα παρέχει την δυνατότητα απομακρυσμένης διαχείρισής του.

Μέσα στο 2017, η ΕΕΤΤ δρομολόγησε όλες τις απαιτούμενες ενέργειες ώστε η υλοποίηση των τριών παραπάνω συστημάτων διαχείρισης και εποπτείας φάσματος να είναι σε φάση ένταξης χρηματοδότησης στο ΕΠΑνΕΚ 2014-2020.

Συνολικά τα παραπάνω έργα της ΕΕΤΤ είναι ιδιαίτερος σύνθετος ως προς το αντικείμενό τους, είναι εθνικής σημασίας και εμπεριέχουν πολλά καινοτομικά στοιχεία. Στο στάδιο της εκπόνησής τους έχουν μεγάλες απαιτήσεις σε πόρους και χρονική διάρκεια υλοποίησης, ενώ η ενσωμάτωση των νέων συστημάτων στη λειτουργία της ΕΕΤΤ θα δημιουργήσει ιδιαίτερες αυξημένες απαιτήσεις οργάνωσης, στελέχωσης και υποδομών και, ως εκ τούτου, θα απαιτήσει σημαντική ενίσχυση της ΕΕΤΤ σε οργανωτικές δομές, διαδικασίες και διαχειριστικά εργαλεία, εγκαταστάσεις, πληροφοριακές υποδομές και ανθρώπινο δυναμικό. **Ως αποτέλεσμα, τα παραπάνω έργα καθιστούν επιτακτική την ανάγκη οργανωτικής και λειτουργικής προσαρμογής της ΕΕΤΤ στις νέες εξελίξεις και απαιτήσεις.**

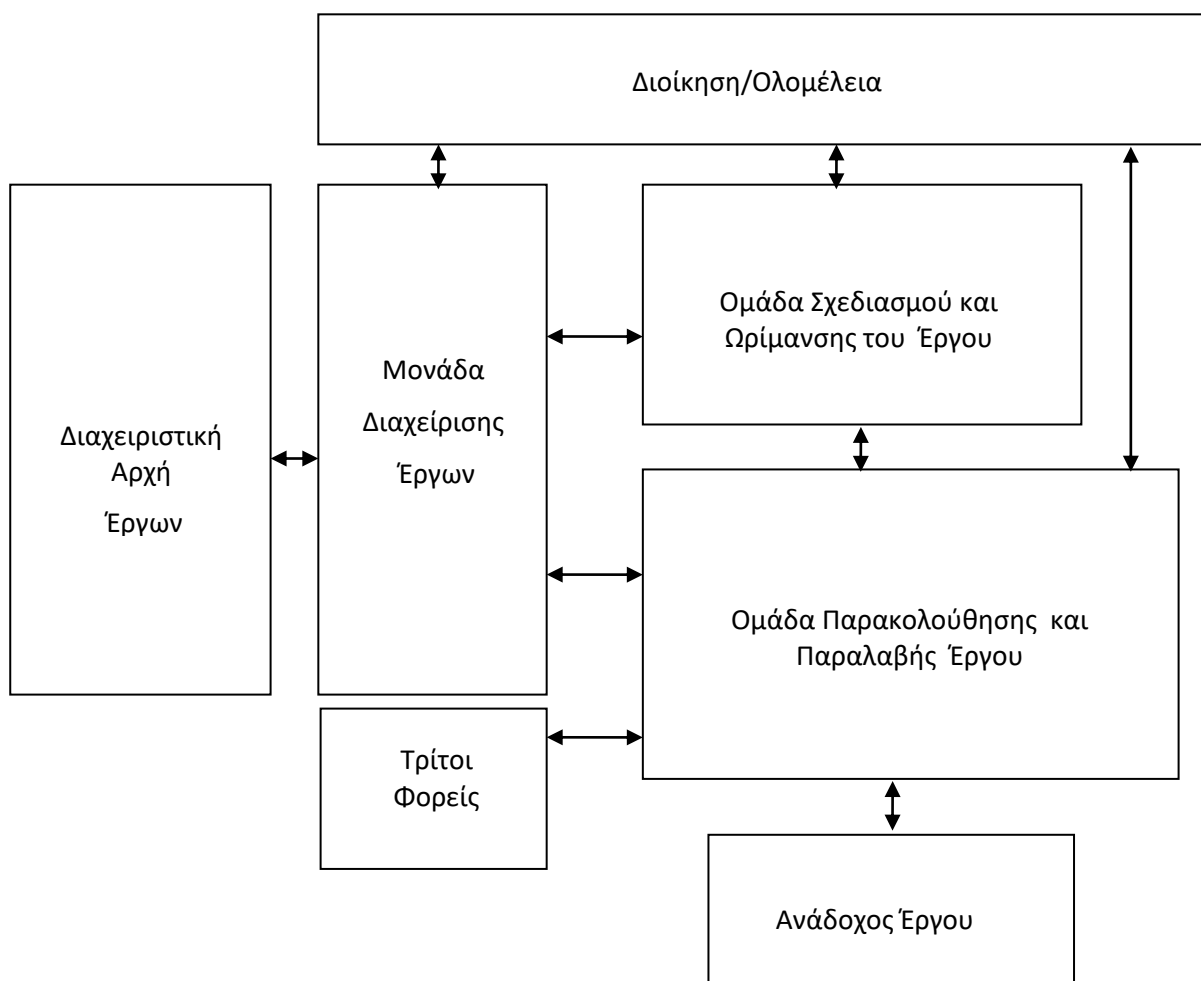
A1.4.3 Διαχείριση Συγχρηματοδοτούμενων Έργων της ΕΕΤΤ

Η ΕΕΤΤ διαθέτει πολυετή εμπειρία σε διαχείριση μεγάλων και πολύπλοκων έργων, συγχρηματοδοτούμενων και μη. Στο πλαίσιο του Γ' Κοινοτικού Πλαισίου Στήριξης (Γ' ΚΠΣ), η ΕΕΤΤ υλοποίησε με επιτυχία δέκα (10) έργα, τα οποία αξιοποιούνται μέχρι σήμερα από τα στελέχη της για την εύρυθμη λειτουργία και διεκπεραίωση των αρμοδιοτήτων της Αρχής.

Το 2010, η ΕΕΤΤ προχώρησε σε αναδιάρθρωση των εσωτερικών διαδικασιών διαχείρισης των έργων της, προκειμένου να είναι συμβατή με τις αυστηρές προδιαγραφές και διαδικασίες που προβλέπονταν για τη διαχείριση έργων του Εθνικού Στρατηγικού Πλαισίου Αναφοράς (ΕΣΠΑ) 2007-2013. Την 1η Μαρτίου 2011, της χορηγήθηκε η αντίστοιχη πιστοποίηση Διαχειριστικής Επάρκειας Τύπου Β, βάσει της οποίας ήταν σε θέση ως Φορέας να διαχειρίζεται Πράξεις Δημοσίων Συμβάσεων Προμηθειών ή Υπηρεσιών. Στο πλαίσιο του ΕΣΠΑ 2007-2013, η ΕΕΤΤ υλοποίησε με επιτυχία δύο (2) έργα.

Τον Ιούλιο του 2017 η ΕΕΤΤ επικαιροποίησε το «Σύστημα Διαχειριστικής Επάρκειας» (ΣΔΕΠ) της ώστε να έχει τη δυνατότητα να διεκδικήσει χρηματοδότηση από το ΕΣΠΑ 2014-2020, και στη συνέχεια το επικαιροποίησε εκ νέου το Δεκέμβριο του 2017 (με την Απόφαση ΕΕΤΤ ΑΠ.: 838/99/14-12-2017 "Έγκριση του αναθεωρημένου Συστήματος Διαχειριστικής Επάρκειας της ΕΕΤΤ για την υλοποίηση συγχρηματοδοτούμενων έργων ΕΣΠΑ 2014-2020").

Σύμφωνα με τη διαχειριστική επάρκεια της ΕΕΤΤ, τη διακυβέρνηση των συγχρηματοδοτούμενων έργων και κατά συνέπεια και του παρόντος έργου, έχουν η Διοίκηση της ΕΕΤΤ, η Μονάδα Διαχείρισης Έργων (ΜΔΕ), η Ομάδα Σχεδιασμού και Ωρίμανσης Έργου (ΟΣΩΕ), και η Ομάδα Παρακολούθησης και Παραλαβής Έργου (ΟΠΠΕ). Η επικοινωνία μεταξύ των ομάδων αυτών, καθώς και η επικοινωνία μεταξύ των υπολοίπων εμπλεκόμενων στο έργο (Διαχειριστική Αρχή, Πάροχοι, Ανάδοχος Έργου) απεικονίζονται στο παρακάτω Σχήμα:



Σχήμα 2: Διακυβέρνηση του συγχρηματοδοτούμενου έργου από την ΕΕΤΤ

Οι αρμοδιότητες των ομάδων διακυβέρνησης του Έργου από την ΕΕΤΤ έχουν ως εξής:

Διοίκηση της ΕΕΤΤ/Ολομέλεια: Σύμφωνα με τους Νόμους 4070/2012, όπως ισχύει και 4053/2012, όπως ισχύει και σε συνδυασμό με τις διατάξεις του Προεδρικού Διατάγματος 387/2002, όπως ισχύει, η Διοίκηση της ΕΕΤΤ φέρει την τελική ευθύνη του έργου μετά τις εισηγήσεις, το έργο και σε συνεργασία με τους Προϊστάμενους των Διευθύνσεων και Τμημάτων της ΕΕΤΤ και των εμπλεκόμενων Ομάδων Σχεδιασμού και Ωρίμανσης Έργου, Παρακολούθησης και Παραλαβής Έργου και της Μονάδας Διαχείρισης Έργων.

Μονάδα Διαχείρισης Έργων (ΜΔΕ): Με βάση το Σύστημα Διαχειριστικής Επάρκειας της ΕΕΤΤ, ο Φορέας τηρεί Μονάδα (Μονάδα Διαχείρισης Έργων – ΜΔΕ) η οποία έχει την ευθύνη της διεπαφής με τη Διαχειριστική Αρχή, της συνεργασίας με τη Διοίκηση της ΕΕΤΤ και τις Ομάδες Σχεδιασμού και Ωρίμανσης, Παρακολούθησης και Παραλαβής του Έργου. Συνεδριάζει σε τακτική βάση, ώστε να αξιολογεί την πρόοδο των εργασιών πριν από τη λήξη των ορόσημων των έργων, όπως έχουν περιγραφεί στα συμβατικά Τεύχη, αλλά και έκτακτα όταν κάτι τέτοιο κριθεί απαραίτητο για τη λήψη διορθωτικών αποφάσεων.

Ομάδα Σχεδιασμού και Ωρίμανσης του Έργου (ΟΣΩΕ): Με βάση το Σύστημα Διαχειριστικής Επάρκειας της ΕΕΤΤ, ο Φορέας τηρεί Ομάδα υπεύθυνη για τις κατάλληλες προπαρασκευαστικές ενέργειες, το σχεδιασμό και την ωρίμανση του έργου, για τη διασφάλιση των απαιτούμενων πόρων, την υποβολή του Τεχνικού Δελτίου και του Τεύχους Προκήρυξης, και την τήρηση του φακέλου ωρίμανσης του έργου. Επίσης, είναι υπεύθυνη για την εκπόνηση του Σχεδίου Προϋπολογισμού και Διαχείρισης του έργου που περιλαμβάνει:

- Ενέργειες διαχείρισης διοίκησης του έργου,
- Ενέργειες υλοποίησης του έργου,
- Εργασίες αναδόχων,
- Εργασίες ελέγχου, πιστοποίησης παραλαβής.

Επιτροπή Διαγωνισμού (ΕΔ): Η Επιτροπή Διαγωνισμού έχει τις ακόλουθες αρμοδιότητες: α) είναι υπεύθυνη για την παραλαβή από την αρμόδια υπηρεσία της ΕΕΤΤ των προσφορών σε συγκεκριμένο διαγωνισμό, μεριμνώντας για την τήρηση των όρων των τευχών δημοπράτησης του διαγωνισμού και των διατάξεων του νομικού και θεσμικού πλαισίου που διέπει το διαγωνισμό και β) αξιολογεί τις προσφορές που υποβλήθηκαν και εισηγείται το αποτέλεσμα του διαγωνισμού.

Ομάδα Παρακολούθησης και Παραλαβής του Έργου (ΟΠΠΕ): Η Ομάδα Παρακολούθησης και Παραλαβής του Έργου είναι υπεύθυνη σύμφωνα με το Σύστημα Διαχειριστικής Επάρκειας της ΕΕΤΤ για:

1. την παρακολούθηση του έργου,
2. τον έλεγχο ποιότητας του έργου,
3. την πιστοποίηση του φυσικού αντικείμενου του έργου,
4. την διαχείριση αποκλίσεων και αλλαγών του έργου,
5. την επικοινωνία και τις αναφορές του έργου,
6. την παραλαβή του έργου,
7. την τήρηση των λογιστικών υποχρεώσεων και τη διεκπεραίωση των πληρωμών,
8. το διαχειριστικό κλείσιμο και απολογισμό του έργου.

Η συγκεκριμένη ομάδα έχει ως αρμοδιότητα την καθημερινή παρακολούθηση της εύρυθμης υλοποίησης του έργου με βάση τα οριζόμενα στη Σύμβαση. Η ομάδα καλεί τον Ανάδοχο σε τακτικές και έκτακτες συναντήσεις, όπου και συζητούνται η πορεία του έργου, καίρια ζητήματα της υλοποίησης, καθώς και παρατηρήσεις επί των παραδοτέων του έργου. Η συγκεκριμένη ομάδα οφείλει να εξετάζει την ποιότητα και την αρτιότητα των παραδοτέων ως προς τις προδιαγραφές, σύμφωνα με τον πίνακα οροσήμων και να εισηγείται, εγγράφως, διορθωτικές παρατηρήσεις προς τον Ανάδοχο, καθώς και πρακτικά παραλαβής αλλά και εισηγήσεις προς τη Διοίκηση/Ολομέλεια της ΕΕΤΤ για επόμενες ενέργειες. Μέλη της Ομάδας

Παρακολούθησης και Παραλαβής του Έργου είναι στελέχη της ΕΕΤΤ ή / και εξωτερικοί εμπειρογνώμονες, εφόσον κάτι τέτοιο κριθεί απαραίτητο.

A1.4.4 Επίπεδο Ωριμότητας του Παρόντος Έργου

Η ΕΕΤΤ ανέκαθεν επέδειξε ιδιαίτερο ενδιαφέρον σε θέματα βελτίωσης της οργάνωσης και λειτουργίας της. Οι κυριότερες ενέργειές της στην κατεύθυνση αυτή παρατίθενται παρακάτω.

Το 2002 με τη βοήθεια εξωτερικού συμβούλου, η ΕΕΤΤ εκπόνησε μελέτη με αντικείμενο την ανάπτυξη πρότυπης μεθοδολογίας για το σχεδιασμό του Επιχειρησιακού Σχεδίου (Management Plan) και την παρακολούθηση της υλοποίησής του. Στόχος της μελέτης ήταν η ανάπτυξη μίας μεθοδολογίας η οποία λάμβανε υπόψη τις ανάγκες και τις ιδιαιτερότητες της ΕΕΤΤ και η οποία ήταν αφενός τεκμηριωμένη και αφετέρου εύκολα και άμεσα εφαρμόσιμη. Η μεθοδολογία που αναπτύχθηκε, επικεντρώνονταν τόσο σε μεθόδους σχεδιασμού στρατηγικής και στρατηγικών κατευθύνσεων όσο και σε μεθόδους ανάπτυξης κατάλληλων ετήσιων σχεδίων δράσης με βάση τη διαμορφωθείσα στρατηγική. Η μελέτη αξιοποιήθηκε τα χρόνια που ακολούθησαν κατά τον ετήσιο σχεδιασμό δράσεων της ΕΕΤΤ.

Το 2002 η Διεύθυνση Φάσματος εκπόνησε μελέτη οργάνωσής της με τη συνδρομή εξωτερικών συμβούλων. Το αποτέλεσμα του έργου ήταν μία ολοκληρωμένη πρόταση για την οργάνωση και τη στελέχωση της Διεύθυνσης Φάσματος, καθώς και προτάσεις για σχέδια κανονισμών και άξονες εκπαίδευσης του προσωπικού.

Το 2004, το Τμήμα Πληροφορικής, με ίδιους πόρους, εκπόνησε έργο μοντελοποίησης με τη χρήση της γλώσσας UML, των επιχειρησιακών διαδικασιών της ΕΕΤΤ που σχετίζονταν με διακίνηση εγγράφων. Στόχος της μελέτης ήταν αφενός η τυποποίηση των διαδικασιών διακίνησης εγγράφων προς διευκόλυνση του προσωπικού και αφετέρου η απεικόνιση των διαδικασιών με τρόπο που να διευκολύνει την ανάλυση απαιτήσεων για την παραμετροποίηση λογισμικού διαχείρισης εγγράφων και επιχειρησιακών διαδικασιών (workflow). Στη μελέτη αυτή βασίστηκε η υλοποίηση του Υποσυστήματος διαχείρισης εγγράφων και εργασιών του ΟΠΣ της ΕΕΤΤ.

Το 2004, η Διεύθυνση Τηλεπικοινωνιών εκπόνησε το Σχέδιο Οργάνωσής της, το οποίο περιλάμβανε το θεσμικό πλαίσιο που διέπει την οργανωτική δομή της, την αποστολή της Διεύθυνσης και κάθε Τμήματος αυτής, τις λειτουργίες της Διεύθυνσης με ανάλυση σε δραστηριότητες και κατανομή των δραστηριοτήτων της Διεύθυνσης στα τρία (3) Τμήματά της. Η μελέτη κατέγραψε ανά λειτουργία τα αξιοποιούμενα οργανωτικά συστήματα-μέσα, δηλαδή κανονιστικά κείμενα, τυποποιημένες μεθοδολογίες και διαδικασίες, τυποποιημένα έντυπα και φόρμες και αρχεία πληροφοριών. Επίσης, περιέγραψε αναλυτικά τις θέσεις εργασίας της Διεύθυνσης.

Το 2006, με τη βοήθεια εξωτερικού συμβούλου, μελετήθηκε η ανάπτυξη νέου οργανογράμματος της ΕΕΤΤ, το οποίο όμως δεν εφαρμόστηκε.

Το 2009, με τη βοήθεια εξωτερικού συμβούλου, εκπονήθηκε μελέτη για τις «Διαδικασίες Λειτουργίας της ΕΕΤΤ και πιστοποίησης ISO». Η μελέτη αυτή, μεταξύ άλλων, κατέγραψε εξήντα τέσσερεις (64) επιχειρησιακές διαδικασίες της ΕΕΤΤ, τις οποίες ομαδοποίησε ανά οργανική μονάδα, ιεράρχησε και προσδιόρισε με χαρακτηριστικά όπως εάν υπαγορεύονται από τη νομοθεσία, εάν είναι καταγεγραμμένες, αυτοματοποιημένες, εάν απαιτούν βαριά χρήση πόρων, εάν επηρεάζουν τους παρόχους, τους καταναλωτές ή εσωτερικά την ΕΕΤΤ, εάν υπάρχουν δείκτες μέτρησης της απόδοσής τους, εάν χρήζουν βελτίωσης κτλ.

Το 2011 η ΕΕΤΤ συγκρότησε μια διατμηματική ομάδα εργασίας με αντικείμενο τη λήψη μέτρων περαιτέρω βελτίωσης της λειτουργίας της. Ειδικότερα, έργο της ομάδας ήταν η προώθηση της Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης, η βελτίωση των εσωτερικών διαδικασιών και η παροχή εξουσιοδοτήσεων σε στελέχη ώστε να επιτευχθεί ευρύτερη αποκέντρωση στην υπογραφή εγγράφων. Κατά την ανάλυση της τότε υφιστάμενης κατάστασης, η ομάδα σύμπτυξε τις εξήντα τέσσερεις (64) επιχειρησιακές διαδικασίες της προηγούμενης μελέτης σε τριάντα εννιά (39) διεργασίες και υπολόγισε ότι 59% αυτών ήταν αποτυπωμένες σε διαγραμματική μορφή, ενώ 64% αυτών ήταν αυτοματοποιημένες μέσω των πληροφοριακών συστημάτων της Αρχής. Το έργο επίσης κατηγοριοποίησε τις διεργασίες σε τρεις ομάδες:

αυτές με τα μεγαλύτερα περιθώρια βελτίωσης, εκείνες με τα μικρότερα περιθώρια βελτίωσης και μια ενδιάμεση ομάδα. Παράλληλα, έκανε προτάσεις για την υιοθέτηση συστημάτων διοίκησης με σκοπό τη βελτίωση της αποτελεσματικότητας, ενδυνάμωση της εμπιστοσύνης και διάχυση της πληροφορίας εντός της ΕΕΤΤ. Οι προτάσεις αυτές ανέλυσαν συγκεκριμένες διαδικασίες στρατηγικού σχεδιασμού και διοίκησης μέσω στόχων, παρακολούθησης των έργων, οργάνωσης των ομάδων εργασίας και στρατηγικής διαχείρισης των ανθρώπινων πόρων της ΕΕΤΤ και περιέγραψαν καλές πρακτικές όπως η καταγραφή των ειδικών περιγραμμάτων θέσεων εργασίας και η ανάπτυξη βάσης δεδομένων για την τήρηση των προσόντων του προσωπικού, που τελικά δεν προχώρησαν σε υλοποίηση.

Στη συνέχεια, το 2014 η ΕΕΤΤ προέβη στην κωδικοποίηση και αποτύπωση σε διαγραμματική μορφή με τη χρήση του εργαλείου MS Visio των κυριότερων διαδικασιών της Αρχής ανά οργανική μονάδα, που στο σύνολό τους αριθμούσαν τις 155.

Σε εφαρμογή των νομοθετικών ρυθμίσεων του ν. 4305/2014 για την αρχή της ανοικτής διάθεσης και περαιτέρω χρήσης εγγράφων, πληροφοριών και δεδομένων του δημόσιου τομέα, η ΕΕΤΤ ήταν από τους πρώτους δημόσιους φορείς που κατέγραψε στην ΕΕΤΤ Α.Π.: 765/080 της 23-06-2015 (με ΑΔΑ: 693Χ639-ΜΡΕ) τα σύνολα εγγράφων, πληροφοριών και δεδομένων που βρίσκονται στην κατοχή της και εμπίπτουν στη δημόσια αποστολή της. Έκτοτε, σε ετήσια βάση, μέσω διατμηματικής συνεργασίας, επικαιροποιεί την εν λόγω Απόφαση (ΕΕΤΤ Α.Π.: 790/017/06.12.2016 με ΑΔΑ: 7Ζ3Τ639-Θ95, ΕΕΤΤ Α.Π.: 835/020/16.11.2017 με ΑΔΑ: ΩΙΨΓ639-013). Η επικαιροποιημένη αυτή καταγραφή παρέχει χρήσιμες πληροφορίες για το προκηρυσσόμενο έργο, καθώς ταξινομεί τα σύνολα εγγράφων, πληροφοριών και δεδομένων της ΕΕΤΤ σε «ανοικτά» (δηλαδή δημοσίως διαθέσιμα για περαιτέρω αξιοποίηση και χρήση) και «μη ανοικτά» (δηλαδή μη διαθέσιμα) και επισημαίνει τα σύνολα εγγράφων, πληροφοριών και δεδομένων της ΕΕΤΤ που περιλαμβάνουν προσωπικά δεδομένα ή υπόκεινται στους λοιπούς περιορισμούς εμπορικού, βιομηχανικού, επιχειρηματικού, επαγγελματικού ή εταιρικού απορρήτου κτλ. του άρθρου 3 του Ν. 4305/2014. Ως εκ τούτου, στο πλαίσιο του προκηρυσσόμενου έργου, η πιο πρόσφατη καταγραφή δύναται να αποτελέσει τη βάση για την κατάρτιση του ολοκληρωμένου καταλόγου προσωπικών δεδομένων που επεξεργάζεται η ΕΕΤΤ.

Από το 2016, η ΕΕΤΤ εντατικοποίησε τις προσπάθειες για τη βελτίωση της οργάνωσής της με τις δράσεις της για αξιολόγηση των δομών και διαδικασιών, αναθεώρηση του οργανογράμματος, καθιέρωση συστήματος διοίκησης με στόχους, ενίσχυση και ανάπτυξη του ανθρώπινου δυναμικού και λοιπές ενέργειες που αναλύονται στην ενότητα «Υφιστάμενη Κατάσταση Λειτουργίας της ΕΕΤΤ». Τα αποτελέσματα και παραδοτέα των παραπάνω εργασιών είναι στη διάθεση του Αναδόχου του παρόντος έργου.

A2. ΣΚΟΠΟΣ ΚΑΙ ΣΤΟΧΟΙ ΤΗΣ ΣΥΜΒΑΣΗΣ

A2.1 Σκοπιμότητα και Αναμενόμενα Οφέλη του Έργου

Το αντικείμενο του προκηρυσσόμενου έργου είναι ο οργανωτικός και λειτουργικός ανασχεδιασμός της ΕΕΤΤ για τη μετάβασή της σε ένα σύγχρονο μοντέλο διοικητικών και οργανωτικών δομών, οι οποίες αφενός θα εναρμονίζονται με τη συνεχή ανάπτυξη των αγορών (δικτύων και υπηρεσιών) ηλεκτρονικών επικοινωνιών και παροχής ταχυδρομικών υπηρεσιών και αφετέρου θα είναι προσαρμοσμένες στις διαρκώς εξελισσόμενες και αυξανόμενες ανάγκες των επιχειρήσεων και καταναλωτών των αγορών αυτών. Με τη δράση αυτή, η ΕΕΤΤ θα σχεδιάσει και θα λειτουργήσει παραγωγικά το νέο επιχειρησιακό μοντέλο της που θα είναι προσαρμοσμένο στις νέες ανάγκες και απαιτήσεις, θα αναβαθμίσει τη λειτουργία της με σύγχρονες διαδικασίες, δομές, συστήματα και εργαλεία και θα ενσωματώσει αποτελεσματικά τα νέα συστήματα (ΣΔΦ, ΣΕΦΕ, ΣΕΦΔ) που έχει δρομολογήσει με τις σύνθετες αναπτυξιακές δράσεις της.

Για την ΕΕΤΤ, το παρόν έργο αποτελεί μια στοχευμένη δράση ενίσχυσης της αποτελεσματικής άσκησης των ρυθμιστικών, εποπτικών και ελεγκτικών αρμοδιοτήτων με τις οποίες είναι εκ του νόμου επιφορτισμένη, προς όφελος του επιχειρηματικού περιβάλλοντος στον τομέα των ηλεκτρονικών επικοινωνιών και ταχυδρομικών υπηρεσιών αλλά και ευρύτερα του συνόλου σχεδόν των τομέων οικονομικής δραστηριότητας της χώρας μας που βασίζονται στη χρήση σύγχρονων ευρυζωνικών τεχνολογιών.

Η αναγκαιότητα του έργου κατά τη συγκεκριμένη χρονική στιγμή προκύπτει κυρίως λόγω:

- των ραγδαίων κανονιστικών αλλαγών σε θέματα ηλεκτρονικών επικοινωνιών και ταχυδρομικών υπηρεσιών σε επίπεδο Ε.Ε. που αναφέρθηκαν αναλυτικά στην ενότητα «Σύντομη Επισκόπηση των Αγορών που Ρυθμίζει, Εποπτεύει και Ελέγχει η ΕΕΤΤ »
- των αυξημένων απαιτήσεων των παρόχων ηλεκτρονικών επικοινωνιών και ταχυδρομικών υπηρεσιών συμπεριλαμβανομένων των παρόχων υποδομών, οι οποίοι διερευνούν δυνατότητες διασύνδεσης μεταξύ τους που θα τους επιτρέπουν ομαλή μετάβαση βραχυπρόθεσμα και "μετάλλαξη" μέσο-μακροπρόθεσμα των προσφορών τους προς τους εταιρικούς αλλά και οικιακούς καταναλωτές, ενώ θα τους επιτρέπουν αυξημένη ευελιξία, δυνατότητα διαφοροποίησης και τελικά καινοτομίας σε απάντηση των (αναμενόμενων) αναγκών των καταναλωτών
- των ραγδαίων εξελίξεων των αγορών των ηλεκτρονικών επικοινωνιών και ταχυδρομικών υπηρεσιών, στις οποίες η ΕΕΤΤ οφείλει να προσαρμοστεί (βλ. την ενότητα «Σύντομη Επισκόπηση των Αγορών που Ρυθμίζει, Εποπτεύει και Ελέγχει η ΕΕΤΤ »)
- των αυξημένων απαιτήσεων στη ζήτηση και χρήση ηλεκτρονικών επικοινωνιών που αναμένεται να αυξηθούν περαιτέρω τα επόμενα χρόνια λόγω της ανάγκης των χρηστών για αδιάλειπτη επικοινωνία και κινητικότητα (mobility)
- της ανάγκης ενσωμάτωσης στην υφιστάμενη οργάνωση και λειτουργία της ΕΕΤΤ των συστημάτων ΣΔΦ, ΣΕΦΕ, ΣΕΦΔ που θα υλοποιήσουν οι εθνικής εμβέλειας και ιδιαιτέρως σύνθετες αναπτυξιακές δράσεις που, παράλληλα, έχει δρομολογήσει η ΕΕΤΤ στο πλαίσιο του ΕΣΠΑ 2014-2020, τα οποία περιεγράφηκαν αναλυτικά στην ενότητα «Υφιστάμενη Κατάσταση Λειτουργίας της ΕΕΤΤ».

Πιο συγκεκριμένα, η αναγκαιότητα υλοποίησης του έργου υπαγορεύεται από σημαντικούς εθνικούς αναπτυξιακούς σκοπούς που αφορούν την αξιοποίηση και επωφελή, για το επιχειρηματικό περιβάλλον, διαχείριση κρίσιμων παραμέτρων για την ανάπτυξη της εθνικής οικονομίας και επιχειρηματικότητας.

Επομένως, το έργο αυτό αφορά στην ανάπτυξη αναγκαίων εργαλείων ώστε να υποστηρίζεται αφενός η λειτουργία ενός υγιούς και ρυθμισμένου επιχειρηματικού περιβάλλοντος στους τομείς ηλεκτρονικών επικοινωνιών και ταχυδρομικών υπηρεσιών, αφετέρου να ενθαρρύνονται τεχνολογικά προηγμένες και καινοτόμες επενδύσεις στις εν λόγω αγορές.

Για τους παραπάνω σκοπούς, το νέο επιχειρησιακό μοντέλο λειτουργίας της ΕΕΤΤ θα αξιοποιήσει την αναβάθμιση των οργανωτικών δομών, τη βελτιστοποίηση των υφιστάμενων επιχειρησιακών διαδικασιών, τη συστηματική οργάνωση νέων λειτουργιών όπου απαιτείται, την ενίσχυση και ενδυνάμωση του στελεχιακού δυναμικού, τις υποδομές και την τεχνολογία.

Μέσω του νέου επιχειρησιακού μοντέλου λειτουργίας της, η ΕΕΤΤ, αναμένεται, ενδεικτικά, να επιτύχει:

- οργανωτικές και λειτουργικές αλλαγές με έμφαση στις πραγματικές ανάγκες των επιχειρήσεων-παρόχων ηλεκτρονικών επικοινωνιών και ταχυδρομικών υπηρεσιών, που θα συμβάλλουν στην καλύτερη εξυπηρέτηση των δύο αγορών
- περισσότερη ευελιξία στις διαδικασίες και μείωση της γραφειοκρατίας, όπου υφίσταται, προς όφελος των αγορών
- ταχύτερη απόκριση στα αιτήματα των επιχειρήσεων, δηλαδή αύξηση της ταχύτητας εξυπηρέτησης των αγορών ηλεκτρονικών επικοινωνιών και ταχυδρομικών υπηρεσιών
- αύξηση του όγκου των συναλλαγών/περιστατικών που θα διεκπεραιώνονται, δίνοντας τη δυνατότητα στην ΕΕΤΤ να εξετάζει μεγαλύτερο φάσμα αιτημάτων σε διαρκώς εξελισσόμενες τεχνολογίες (όπως π.χ. οι υπηρεσίες ψηφιακής τηλεόρασης, υπηρεσίες και εφαρμογές σε δίκτυα νέας γενιάς, κλπ.)
- περαιτέρω αναβάθμιση της ποιότητας των υπηρεσιών επικεντρώνοντας στον τελικό χρήστη (πελατοκεντρική θεώρηση), ήτοι τους παρόχους και, βεβαίως, τον πολίτη-καταναλωτή
- βελτίωση της εμπιστοσύνης, λόγω της συμμόρφωσης με τον Κανονισμό περί προστασίας προσωπικών δεδομένων
- επιμερισμό αρμοδιοτήτων εντός της ΕΕΤΤ που ενισχύει τη συμπληρωματική δράση και την αποφυγή επικαλυπτόμενων αρμοδιοτήτων, όπου αναφύονται από τις επιπρόσθετες αρμοδιότητες με τις οποίες επιφορτίζεται η ΕΕΤΤ.

Το έργο προσδοκάται να αναδείξει ολοκληρωμένες λύσεις παροχής ηλεκτρονικών υπηρεσιών προς επιχειρήσεις και πολίτες-καταναλωτές, οι οποίες:

- θα αυξήσουν περαιτέρω τη διαθεσιμότητα και την προσβασιμότητα των παρεχόμενων υπηρεσιών
- θα διευκολύνουν τη συγκέντρωση των απαραίτητων εγγράφων στις διαδικασίες και θα μειώσουν ακόμη περισσότερο τη διακίνηση εντύπων, ενώ θα συγχρονίσουν και ομογενοποιήσουν παρόμοιες διαδικασίες όπου είναι εφικτό
- θα διευκολύνουν περαιτέρω την διαδραστική επικοινωνία της ΕΕΤΤ με τις δύο αγορές, συμβάλλοντας στη μείωση του διαχειριστικού κόστους παρόχων που δραστηριοποιούνται στις αγορές αυτές. Σημειώνεται ότι οι δύο αγορές χαρακτηρίζονται από σημαντικές οικονομίες κλίμακας και σκοπού και ο έντονος ανταγωνισμός συμβάλλει στην ταχύτατη μεταφορά από τους παρόχους στους εταιρικούς και οικιακούς πελάτες της εξοικονόμησης κόστους μέσω μείωσης λιανικών τιμολογίων, προσφοράς καινοτόμων προϊόντων και αύξησης επενδύσεων για την αναβάθμιση υπαρχόντων ή/και ανάπτυξη νέων υποδομών στη χώρα μας
- θα παρέχουν άμεση πρόσβαση των επιχειρήσεων στην πληροφόρηση που τους αφορά (π.χ. ενημέρωση σχετικά με την πορεία διεκπεραίωσης των υποθέσεών τους) προς όφελος, επιπλέον, της διαφάνειας
- θα αυξήσουν ακόμη περισσότερο την αξιοπιστία των δεδομένων (όπως είναι γνωστό, στις ηλεκτρονικές διαδικασίες παρατηρούνται λιγότερα λάθη/ παραλείψεις από ότι στις χειρόγραφες/ χειροκίνητες) και την ασφάλεια των πραγματοποιούμενων συναλλαγών.

Συνοπτικά, το αποτέλεσμα υλοποίησης του έργου αναμένεται να είναι:

- Αποτελεσματικότερη και ταχύτερη εξυπηρέτηση των συναλλασσόμενων επιχειρήσεων και ομάδων χρηστών που βασίζουν την οικονομική τους δραστηριότητα στις ηλεκτρονικές επικοινωνίες και ταχυδρομικές υπηρεσίες

- Βέλτιστη αξιοποίηση των πόρων της ΕΕΤΤ τόσο σε επίπεδο ανθρώπινου δυναμικού όσο και τεχνολογικού εξοπλισμού προς όφελος των δύο αγορών
- Επιτάχυνση της πραγματοποίησης επενδύσεων και της ανάπτυξης των αγορών.

Η ΕΕΤΤ θεωρεί ότι το νέο επιχειρησιακό μοντέλο λειτουργίας της που θα ενσωματώνει αποτελεσματικά και τα νέα συστήματα ΣΔΦ, ΣΕΦΕ, ΣΕΦΔ, θα συμβάλλει αποφασιστικά όχι μόνο στην ενίσχυση και την ανάπτυξη της επιχειρηματικότητας στον ευρύτερο τομέα των ηλεκτρονικών επικοινωνιών, αλλά επιπλέον θα προσφέρει πολλαπλασιαστικά οφέλη στο σύνολο σχεδόν των τομέων οικονομικής δραστηριότητας στην χώρα μας οι οποίες βασίζονται στη χρήση σύγχρονων ευρυζωνικών τεχνολογιών ασύρματης πρόσβασης.

A2.2 Στόχοι και Έκταση του Έργου

Στο πλαίσιο της εκπόνησης των μελετών για την αξιολόγηση δομών και την αναθεώρηση οργανογράμματος που εκπόνησε η ΕΕΤΤ (βλ. την ενότητα «Υφιστάμενη Κατάσταση Λειτουργίας της ΕΕΤΤ»), διαπιστώθηκε η απαίτηση για τις ακόλουθες βασικές στρατηγικές μεταρρυθμιστικές κατευθύνσεις:

- Εφαρμογή βασικών αρχών αναδιοργάνωσης
- Αναδιάρθρωση των δομών με άξονα τους βασικούς στόχους-λειτουργίες της ΕΕΤΤ
- Εξορθολογισμός του αριθμού των δομών και των θέσεων ευθύνης
- Συγκέντρωση συναφών αρμοδιοτήτων σε ενιαίες οργανωτικές δομές
- Άρση επικαλύψεων μεταξύ των υφιστάμενων δομών
- Επικέντρωση των διαθέσιμων δημοσιονομικών και ανθρώπινων πόρων στις βασικές αποστολές της ΕΕΤΤ.

Παράλληλα, η υλοποίηση των σύνθετων και ιδιαίτερος απαιτητικών δράσεων για τα συστήματα ΣΔΦ, ΣΕΦΕ, ΣΕΦΔ, αναμένεται να αλλάξει δραστικά τον τρόπο οργάνωσης και λειτουργίας της ΕΕΤΤ και να αυξήσει τις ανάγκες για επιπλέον εξειδικευμένο στελεχιακό προσωπικό, νέες εγκαταστάσεις και υποδομές με ιδιαίτερες τεχνικές προδιαγραφές, ώστε να επιτευχθεί αρμονική ενσωμάτωση των εν λόγω συστημάτων στη λειτουργία της.

Ως αποτέλεσμα των παραπάνω, η ΕΕΤΤ οφείλει να καθορίσει το στρατηγικό σχεδιασμό της για τα επόμενα έτη και στο πλαίσιο αυτό να αναβαθμίσει:

- Την οργάνωση: Με αλλαγές στη δομή και αποτύπωση των νέων αναγκών σε θέσεις εργασίας.
- Τις διαδικασίες: Με έμφαση στις οριζόντιες συνέργειες, την προσήλωση στην ποιότητα, την αποτελεσματικότητα, την αποδοτικότητα που θα αποτυπώνονται σε έναν εσωτερικό κανονισμό λειτουργίας και στη λειτουργία εσωτερικού ελέγχου.
- Την οργάνωση νέων λειτουργιών: Στο πλαίσιο του έργου θα αναδειχθούν λειτουργίες οι οποίες είτε είναι νέες είτε δεν λειτουργούν συστηματικά. Ενδεικτικά παραδείγματα είναι οι νέες αρμοδιότητες που αναθέτει στη Διεύθυνση Ταχυδρομείων ο νέος Κανονισμός της Ευρωπαϊκής Επιτροπής (αναμένεται να εκδοθεί εντός του 2018), όπως επίσης η λειτουργία συλλογής της πληροφορίας και της γνώσης της ΕΕΤΤ και η διάχυσή της στις δύο εποπτευόμενες αγορές κτλ.
- Τις κτιριακές υποδομές: Η νέα οργανωτική σύνθεση της Αρχής και η αναβάθμιση των τεχνικών υποδομών της (με τα νέα συστήματα ΣΔΦ, ΣΕΦΕ, ΣΕΦΔ) δημιουργούν νέες αυξημένες απαιτήσεις για τις εγκαταστάσεις στέγασης της έδρας και των περιφερειακών γραφείων.
- Τις πληροφοριακές υποδομές: Δεδομένου ότι οποιαδήποτε επιτυχημένη αναδιοργάνωση προϋποθέτει την αξιοποίηση πληροφοριακών υποδομών και την ενίσχυση της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης.
- Το ανθρώπινο δυναμικό: Με έμφαση στην εκπαίδευση σε διαδικασίες και εργαλεία ΤΠΕ, την ανάπτυξη δεξιοτήτων και την αποτύπωση των αναγκών μέσω ειδικών περιγραμμάτων θέσεων εργασίας.

- Την προστασία των προσωπικών δεδομένων που διαχειρίζεται η ΕΕΤΤ λόγω της αρμοδιότητάς της. Για το σκοπό αυτό θα πρέπει να σχεδιάσει και υλοποιήσει τη συμμόρφωσή της με τον Κανονισμό 2016/679 περί προστασίας προσωπικών δεδομένων.

Για τους παραπάνω λόγους, η ΕΕΤΤ δρομολόγησε την Πράξη «Οργανωτική και λειτουργική προσαρμογή της ΕΕΤΤ στις νέες εξελίξεις και απαιτήσεις των αγορών ηλεκτρονικών επικοινωνιών και ταχυδρομικών υπηρεσιών», που αποτελείται από δύο (2) (υπο)έργα. Η παρούσα Διακήρυξη αφορά το (υπο)έργο 1, «Επιχειρησιακό Σχέδιο οργανωτικής και λειτουργικής προσαρμογής της ΕΕΤΤ στις νέες ανάγκες των αγορών ηλεκτρονικών επικοινωνιών και ταχυδρομικών υπηρεσιών», έχει συνολική διάρκεια 20 μηνών και αποτελείται από δύο (2) διακριτές Ενέργειες:

- Ενέργεια Ε1.1: Επιχειρησιακό σχέδιο ανασχεδιασμού διαδικασιών της ΕΕΤΤ, με διάρκεια 20 μηνών
- Ενέργεια Ε1.2: Σχέδιο συμμόρφωσης της ΕΕΤΤ με τον Κανονισμό 2016/679 περί προστασίας προσωπικών δεδομένων, με διάρκεια 5 μηνών.

Οι δύο παραπάνω Ενέργειες του έργου θα ξεκινήσουν ταυτόχρονα (βλ. Χρονοδιάγραμμα και Φάσεις του Έργου).

Οι εργασίες που προηγήθηκαν της Διακήρυξης του παρόντος έργου, το σχεδίασαν και το ωρίμασαν, παρουσιάζονται αναλυτικά στις ενότητες «Υφιστάμενη Κατάσταση Λειτουργίας της ΕΕΤΤ» και «Επίπεδο Ωριμότητας του Παρόντος Έργου».

Εκτός του παρόντος έργου, στην Πράξη «Οργανωτική και λειτουργική προσαρμογή της ΕΕΤΤ στις νέες εξελίξεις και απαιτήσεις των αγορών ηλεκτρονικών επικοινωνιών και ταχυδρομικών υπηρεσιών» περιλαμβάνεται άλλο ένα (υπο)έργο, το υποέργο 2, υπό τον τίτλο «Ενέργειες Ενημέρωσης και Δικτύωσης για την προβολή του έργου της ΕΕΤΤ και την ανταλλαγή καλών πρακτικών ρύθμισης, εποπτείας και ελέγχου στο επιχειρηματικό περιβάλλον». Το εν λόγω (υπο)έργο έχει συνολική διάρκεια 12 μηνών και επίσης περιλαμβάνει δυο (2) Ενέργειες:

- Ενέργεια Ε2.1: Ενημερωτικές Εκδηλώσεις για την παρουσίαση του Νέου Επιχειρησιακού Μοντέλου Λειτουργίας της ΕΕΤΤ στις αγορές Ηλεκτρονικών Επικοινωνιών και Ταχυδρομικών Υπηρεσιών, με διάρκεια 9 μηνών. Θα πραγματοποιηθούν μία (1) ημερίδα για το ευρύ κοινό και δύο (2) θεματικές ημερίδες/σεμινάρια σε επιλεγμένα κοινά. Το αντικείμενο και η σκοπιμότητα της ημερίδας θα είναι η προβολή της παρούσας δράσης αναδιοργάνωσης/αναβάθμισης και η ενημέρωση του ευρύτερου κοινού με γενικότερες πληροφορίες για το νέο επιχειρησιακό μοντέλο λειτουργίας της ΕΕΤΤ. Τα δύο (2) θεματικά εκπαιδευτικά σεμινάρια θα απευθύνονται σε δύο διαφορετικά κοινά αντίστοιχα, δηλαδή σε α) Στελέχη Τηλεπικοινωνιακών παρόχων και β) Στελέχη ΕΛΤΑ και εταιρειών ταχυμεταφορών. Το αντικείμενο και η σκοπιμότητα του καθενός από τα δύο θεματικά εκπαιδευτικά σεμινάρια θα είναι να διεισδύσει σε μεγαλύτερο βάθος της δράσης και να εκπαιδεύσει τα επιλεγμένα στελέχη της αγοράς όπου απευθύνεται, εξειδικεύοντας στα θέματα που αφορούν το εκάστοτε κοινό.
- Ενέργεια Ε2.2: Επισκέψεις στελεχών της ΕΕΤΤ σε φορείς σε χώρες της Ευρωπαϊκής Ένωσης για την ανταλλαγή καλών πρακτικών στη ρύθμιση, εποπτεία και έλεγχο προς όφελος του επιχειρηματικού περιβάλλοντος και των καταναλωτών, με διάρκεια 5 μηνών. Θα πραγματοποιηθούν πέντε (5) επισκέψεις εργασίας στελεχών της ΕΕΤΤ σε επιλεγμένες χώρες των οποίων τα χαρακτηριστικά προσομοιάζουν με τα χαρακτηριστικά της χώρας μας και διαθέτουν οργανωμένες Ρυθμιστικές Αρχές, προκειμένου να επιτευχθεί ανταλλαγή καλών πρακτικών στη ρύθμιση, εποπτεία και έλεγχο των αγορών ηλεκτρονικών επικοινωνιών και ταχυδρομικών υπηρεσιών.

Όπως είναι εμφανές, οι Ενέργειες Ε2.1 και Ε2.2, παρότι δεν εμπίπτουν στο προκηρυσσόμενο έργο, γιατί αποτελούν διακριτό υποέργο, έχουν αλληλεπίδραση και χρονική εξάρτηση με το παρόν έργο, την οποία θα πρέπει να λάβει υπόψη του ο υποψήφιος Ανάδοχος.

Σύμφωνα με τον προγραμματισμό της ΕΕΤΤ, η εκπόνηση της Ενέργειας Ε2.1 θα ξεκινήσει αμέσως μετά την ολοκλήρωση των Φάσεων Α και Β της Ενέργειας Ε1.1 του παρόντος έργου, δηλαδή όταν θα έχουν ολοκληρωθεί η ανάλυση υφιστάμενης κατάστασης και αποτύπωση υφιστάμενων διαδικασιών, καθώς και ο σχεδιασμός της οργανωτικής και λειτουργικής προσαρμογής της ΕΕΤΤ (βλ. Χρονοδιάγραμμα και Φάσεις

του Έργου). Έτσι η προβολή του έργου της αναδιοργάνωσης της ΕΕΤΤ θα ξεκινήσει όταν θα έχει ολοκληρωθεί ο σχεδιασμός του νέου επιχειρησιακού μοντέλου λειτουργίας της.

Η εκπόνηση της Ενέργειας Ε2.2 θα προηγηθεί της Ε2.1 και θα πρέπει να έχει ολοκληρωθεί μέχρι τη λήξη της Φάσης Γ και πριν την έναρξη της Φάσης Δ της Ενέργειας Ε1.1, δηλαδή μέχρι και την εκπόνηση του Σχέδιου Μετάβασης – Υλοποίησης στο νέο λειτουργικό μοντέλο και πριν την έναρξη της περιόδου υποστήριξης της εφαρμογής του νέου μοντέλου λειτουργίας (βλ. Χρονοδιάγραμμα και Φάσεις του Έργου). Έτσι τα στελέχη της ΕΕΤΤ θα γνωρίσουν τις καλές πρακτικές άλλων χωρών και θα τις αξιοποιήσουν στο παρόν έργο χρονικά πριν την έναρξη της παραγωγικής λειτουργίας του νέου επιχειρησιακού μοντέλου λειτουργίας της.

A2.3 Κρίσιμοι Παράγοντες Επιτυχίας του Έργου

Για την ολοκλήρωση του έργου και την επίτευξη τόσο των στόχων όσο και των προσδοκώμενων ωφελειών υπάρχουν ορισμένοι παράγοντες που θα πρέπει να ληφθούν υπόψη. Για την ΕΕΤΤ, κάποιοι ενδεικτικοί κρίσιμοι παράγοντες επιτυχίας του έργου είναι οι ακόλουθοι:

- Υποστήριξη του έργου από τη Διοίκηση και αποδοχή του από το προσωπικό της ΕΕΤΤ.
- Εποικοδομητική συνεργασία της Ομάδας Παρακολούθησης και Παραλαβής του έργου με τον Ανάδοχο σε όλες τις Φάσεις του έργου.
- Έγκαιρη ολοκλήρωση των επιμέρους Φάσεων του έργου σύμφωνα με το χρονοδιάγραμμά του και αποφυγή καθυστερήσεων/αποκλίσεων κατά την έναρξη του έργου, την ολοκλήρωση των Φάσεών του, την παραλαβή των παραδοτέων (είτε λόγω έλλειψης συντονισμού ή αργοπορημένης ανταπόκρισης από τους εμπλεκόμενους, είτε λόγω των τυποποιημένων διαδικασιών παρακολούθησης του έργου κ.λπ.).
- Έγκαιρη αντιμετώπιση των ενδεχόμενων αποκλίσεων κατά την υλοποίηση του έργου. Ο Ανάδοχος θα είναι υποχρεωμένος να υποβάλλει σχέδιο αποκατάστασης των αποκλίσεων ώστε το έργο να τελειώσει μέσα στον προδιαγεγραμμένο χρόνο.
- Καλή ποιότητα υπηρεσιών του Αναδόχου: Για την εξασφάλιση καλής ποιότητας υπηρεσιών, θα γίνει θέσπιση ποιοτικών κριτηρίων και λεπτομερής έλεγχος των παραδοτέων ώστε να ανταποκρίνονται στις προδιαγραφές.
- Η μεθοδολογία υλοποίησης να είναι δοκιμασμένη και τα παραδοτέα του έργου να είναι ρεαλιστικά, εφαρμόσιμα και συντηρήσιμα από την ΕΕΤΤ.
- Στενή παρακολούθηση της διαστασιολόγησης των συστημάτων ΣΔΦ, ΣΕΦΕ, ΣΕΦΔ και της προόδου των εργασιών υλοποίησής τους.
- Μεταφορά της τεχνογνωσίας στα στελέχη της ΕΕΤΤ μέσω ολοκληρωμένης και επαρκούς εκπαίδευσης.
- Υποστήριξη από τον Ανάδοχο για ένα (1) έτος, δηλαδή για έναν ολοκληρωμένο ετήσιο κύκλο λειτουργίας.
- Εξασφάλιση της προσαρμοστικότητας και επεκτασιμότητας του επιχειρησιακού μοντέλου λειτουργίας από την ίδια την ΕΕΤΤ, σύμφωνα με τις εκάστοτε ανάγκες.
- Κατάλληλη προβολή του έργου, με ηλεκτρονικά ή έντυπα μέσα, και ενημέρωση των αγορών και των πολιτών ώστε να αξιοποιήσουν τα αποτελέσματά του.

A3. ΑΝΤΙΚΕΙΜΕΝΟ ΤΗΣ ΣΥΜΒΑΣΗΣ

A3.1 Απαιτήσεις και Τεχνικές Προδιαγραφές

Επιγραμματικά, το προκηρυσσόμενο έργο περιλαμβάνει τις ακόλουθες εργασίες ανά Ενέργεια (βλ. ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ II – Ειδική Συγγραφή Υποχρεώσεων, Γενικές Απαιτήσεις και Τεχνικές Προδιαγραφές του Έργου)³:

A. Ενέργεια 1.1: Επιχειρησιακό σχέδιο ανασχεδιασμού διαδικασιών της ΕΕΤΤ

1. Ανάλυση της υφιστάμενης κατάστασης

- Επικαιροποίηση του σχεδιασμού και προγραμματισμού του έργου.
- Μελέτη υφιστάμενης κατάστασης (π.χ. διενέργεια συναντήσεων, συνεντεύξεων, ερωτηματολόγια, διαβουλεύσεις κτλ.).
- Διερεύνηση (διεθνώς και εγχώρια) του μεταβαλλόμενου περιβάλλοντος και των νέων αναγκών των αγορών ηλεκτρονικών επικοινωνιών και ταχυδρομικών υπηρεσιών στις οποίες θα συμβάλει θετικά η αναδιοργάνωση της ΕΕΤΤ.
- Καταγραφή των στρατηγικών στόχων της ΕΕΤΤ.
- Καταγραφή & αξιολόγηση υφιστάμενων οργανωτικών δομών.
- Λεπτομερής περιγραφή, μοντελοποίηση & αξιολόγηση διαδικασιών και σχετικών εγγράφων που εδράζονται στις υφιστάμενες επιχειρησιακές διαδικασίες.
- Καταγραφή & αξιολόγηση υφιστάμενων πληροφοριακών υποδομών που σχετίζονται με την παροχή υπηρεσιών στις αγορές.

2. Ανάλυση της επιθυμητής κατάστασης

- Βελτιστοποίηση των υφιστάμενων οργανωτικών δομών ώστε να αναβαθμιστούν οι παρεχόμενες από την ΕΕΤΤ υπηρεσίες.
- Βελτιστοποίηση διαδικασιών και σχετικών εγγράφων.
- Οργάνωση νέων λειτουργιών που θα προκύψει ότι απαιτούνται, π.χ. λόγω των νέων αρμοδιοτήτων που αναθέτει στη Διεύθυνση Ταχυδρομείων ο νέος Κανονισμός της Ευρωπαϊκής Επιτροπής.
- Αποτίμηση των Επιπτώσεων (Impact Analysis) στις δύο αγορές από το σχεδιαζόμενο επιχειρησιακό μοντέλο λειτουργίας.
- Προσαρμογές θεσμικού πλαισίου - νομική υποστήριξη, συμπεριλαμβανομένης της κατάρτισης όλων των απαραίτητων θεσμικών και κανονιστικών κειμένων για την εφαρμογή του νέου επιχειρησιακού μοντέλου λειτουργίας της ΕΕΤΤ.
- Σύνταξη Εσωτερικού Κανονισμού Λειτουργίας της ΕΕΤΤ: Ο νέος Κανονισμός θα εξειδικεύει σε επίπεδο Διεύθυνσης και Τμήματος, την αποστολή, το πλαίσιο οργανωτικής δομής, τις επιχειρησιακές λειτουργίες, τις δραστηριότητες ανά λειτουργία, τις εμπλεκόμενες θέσεις εργασίας και τα αξιοποιούμενα εργαλεία (οργανωτικά συστήματα/ μέσα/ έντυπα, αρχεία πληροφοριών κλπ).

³ Οι εργασίες δεν παρατίθενται με απόλυτη χρονική σειρά, καθώς ενδεικτικά κάποιες από αυτές δύνανται να εκτελεστούν παράλληλα.

- Διερεύνηση νέων τεχνολογιών και υποδομών (τεχνικής αρχιτεκτονικής, εξοπλισμού και λογισμικού) που απαιτούνται για την υποστήριξη του νέου μοντέλου, συνυπολογίζοντας, μεταξύ άλλων, την ενσωμάτωση στη λειτουργία της ΕΕΤΤ των ιδιαιτέρως σύνθετων αναπτυξιακών δράσεων ΣΔΦ, ΣΕΦΕ, ΣΕΦΔ, καθώς και θέματα αξιοπιστίας, διαθεσιμότητας, ασφάλειας, διασφάλισης της επικοινωνίας των αποκεντρωμένων υπηρεσιών με τις κεντρικές υπηρεσίες, διασύνδεσης μεταξύ των συστημάτων της ΕΕΤΤ και διαλειτουργικότητας με άλλα εξωτερικά συστήματα (όπως συστήματα δημόσιων φορέων).
- Ανάπτυξη μοντέλου κοστολόγησης του νέου μοντέλου λειτουργίας (ανάλυση κόστους των διαδικασιών λαμβάνοντας υπόψη κόστος προσωπικού, εγκαταστάσεων, γενικό λειτουργικό κόστος κλπ).
- Διενέργεια συναντήσεων, συνεντεύξεων εντός της ΕΕΤΤ κτλ. για την τελική διαμόρφωση των προτάσεων του Αναδόχου, των εναλλακτικών προσεγγίσεων και την παροχή κατευθύνσεων από την ΕΕΤΤ.

3. Αναλυτικό Σχέδιο Μετάβασης

- Κατάρτιση Σχεδίου Μετάβασης από την υφιστάμενη κατάσταση στο νέο επιχειρησιακό μοντέλο λειτουργίας. Θα λαμβάνει υπόψη την πρόοδο και τις εξελίξεις των αναπτυξιακών δράσεων ΣΔΦ, ΣΕΦΕ, ΣΕΦΔ.
- Πρόταση για νέα (διακριτά) έργα πληροφορικής που η ΕΕΤΤ θα πρέπει να δρομολογήσει σταδιακά για την επίτευξη των στρατηγικών στόχων της και τη λειτουργία του νέου επιχειρησιακού μοντέλου, με ανάλυση κόστους / οφέλους.
- Προτάσεις ενίσχυσης και ενδυνάμωσης του ανθρώπινου δυναμικού της ΕΕΤΤ (π.χ. προσδιορισμός πλήθους πρόσθετου προσωπικού ανά οργανική μονάδα με περιγραφή των ειδικών περιγραμμάτων θέσεων εργασίας τους, κατάρτιση αναλυτικού πλάνου εκπαίδευσης για κάθε θέση εργασίας).
- Μελέτη τεχνικών και χωροταξικών προδιαγραφών των εγκαταστάσεων στέγασης, συνυπολογίζοντας τις απαιτήσεις που προκύπτουν από την υλοποίηση και λειτουργία των νέων σύνθετων και ιδιαιτέρως απαιτητικών αναπτυξιακών δράσεων εθνικής σημασίας της ΕΕΤΤ (ΣΔΦ, ΣΕΦΕ, ΣΕΦΔ).
- Εκπαίδευση προσωπικού ΕΕΤΤ / Προσαρμογή κουλτούρας της Αρχής με σκοπό τη μεταφορά της τεχνογνωσίας προς ένα σύνολο στελεχών, τα οποία θα αναλάβουν μετά το πέρας του έργου, την εύρυθμη λειτουργία, διαχείριση, υποστήριξη, επικαιροποίηση του νέου επιχειρησιακού μοντέλου λειτουργίας της ΕΕΤΤ, σύμφωνα με τις μεταβαλλόμενες ανάγκες. Παράλληλα, ο Ανάδοχος θα προβλέψει ενημερωτικά σεμινάρια στο σύνολο του προσωπικού.
- Συγγραφή του υλικού τεκμηρίωσης, όπως οδηγούς μοντελοποίησης διαδικασιών, εγχειρίδια χρήσης εργαλείων που θα χρησιμοποιηθούν στο έργο, κτλ.
- Προσαρμογές θεσμικού πλαισίου - νομική υποστήριξη: συμπεριλαμβανομένων των προτάσεων για τους τρόπους κάλυψης των νέων θέσεων εργασίας, καθώς ενδέχεται να απαιτηθεί τροποποίηση του Ν. 4070/2012 αναφορικά με την πρόβλεψη πρόσθετου προσωπικού.
- Εφαρμογή νέου μοντέλου προϋπολογισμού και υπολογισμού οικονομικού αποτελέσματος, ως επακόλουθο της αλλαγής της οργανωτικής δομής.
- Κατάρτιση τριετούς Επιχειρησιακού Σχεδίου και πλαισίου παρακολούθησής του.
- Διενέργεια συναντήσεων, συνεντεύξεων εντός της ΕΕΤΤ κτλ. για την τελική διαμόρφωση των προτάσεων του Αναδόχου, των εναλλακτικών προσεγγίσεων και την παροχή κατευθύνσεων από την ΕΕΤΤ.

4. Επιτόπια Υποστήριξη

- Επιτόπια υποστήριξη για 12 μήνες (full time). Περιλαμβάνει την υποστήριξη και αξιολόγηση της εφαρμογής του νέου επιχειρησιακού μοντέλου για δώδεκα μήνες, δηλαδή για έναν ολοκληρωμένο ετήσιο κύκλο λειτουργίας.

B. Ενέργεια 1.2 : Σχέδιο συμμόρφωσης της ΕΕΤΤ με τον Κανονισμό 2016/679 περί προστασίας προσωπικών δεδομένων

1. Προετοιμασία της ΕΕΤΤ στην προστασία προσωπικών δεδομένων

- Αφορά στην ανάλυση της υφιστάμενης κατάστασης σχετικά με: τις κατηγορίες δεδομένων, τις υφιστάμενες διαδικασίες επεξεργασίας, τα πληροφοριακά συστήματα και μέσα, τις πολιτικές απορρήτου που εφαρμόζονται.
- Επίσης, περιλαμβάνει τη διενέργεια εκτίμησης αντικτύπου της προστασίας προσωπικών δεδομένων (Data Protection Impact Assessment).

2. Οργάνωση της προστασίας προσωπικών δεδομένων / Ανάπτυξη πολιτικών, διαδικασιών και διοικητικών και τεχνικών μέτρων

- Αναμόρφωση διαδικασιών και τεχνικών μηχανισμών ώστε να ικανοποιούνται τα δικαιώματα των υποκείμενων των προσωπικών δεδομένων, σύμφωνα με τα προβλεπόμενα στον Κανονισμό.
- Προτάσεις χρήσης της κατάλληλης τεχνολογίας και των ενδεικνυόμενων τεχνικών για την ενίσχυση των μέτρων προστασίας και ασφάλειας (ιδίως στα προσωπικά δεδομένα υψηλής επικινδυνότητας). Προτάσεις για αναβάθμιση του εξοπλισμού/λογισμικού της ΕΕΤΤ, ώστε να διασφαλίζεται η συμμόρφωση με το νέο Κανονισμό.
- Αναμόρφωση των διαδικασιών και των μηχανισμών ανίχνευσης, καταγραφής, διερεύνησης και αντιμετώπισης παραβιάσεων προσωπικών δεδομένων.
- Υποστήριξη της ΕΕΤΤ στην επισκόπηση/αναθεώρηση πολιτικών ασφάλειας πληροφορικής.

3. Διοίκηση και λειτουργία της προστασίας προσωπικών δεδομένων

- Υλοποίηση του σχεδίου εναρμόνισης.
- Ενημέρωση και εκπαίδευση του προσωπικού.
- Τήρηση εγχειριδίου διαδικασιών προσωπικών δεδομένων.
- Οργάνωση διαδικασίας ενημέρωσης/ επικαιροποίησης των ανωτέρω σχεδίων, πολιτικών, καταλόγων και εγχειριδίων, προκειμένου να διασφαλιστεί η συνέχεια και η διαρκής επικαιροποίηση.

4. Αξιολόγηση και βελτίωση των μέτρων προστασίας προσωπικών δεδομένων

- Περιλαμβάνει ελέγχους συμμόρφωσης με τον Κανονισμό μέσω διενέργειας δοκιμών ετοιμότητας.

A3.2 Μεθοδολογία Υλοποίησης του Έργου

Προκειμένου να υλοποιήσει το έργο και να ικανοποιήσει της ανωτέρω απαιτήσεις και τεχνικές προδιαγραφές, ο Ανάδοχος θα εφαρμόσει κατάλληλη μεθοδολογία για την εκπόνηση των δύο Ενεργειών του έργου, Ε1.1 και Ε1.2. Ο υποψήφιος Ανάδοχος πρέπει να παρουσιάσει αναλυτικά τη μεθοδολογία του στην προσφορά του (βλ. ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ II – Ειδική Συγγραφή Υποχρεώσεων, Μεθοδολογία Υλοποίησης του Έργου), καθώς αποτελεί κριτήριο αξιολόγησης.

A3.3 Ελάχιστες Προδιαγραφές Παροχής Υπηρεσιών

A3.3.1 Εκπαίδευση Προσωπικού

Η εκπαίδευση αποτελεί αναπόσπαστο κομμάτι της υλοποίησης του έργου και κριτήριο αξιολόγησης των υποψηφίων. Ο Ανάδοχος θα παρέχει υπηρεσίες εκπαίδευσης στο προσωπικό της ΕΕΤΤ που θα περιλαμβάνουν σεμιναριακού τύπου υπηρεσίες εκπαίδευσης (σε αίθουσα διδασκαλίας) καθώς και «on the job training» στα αντικείμενα των δύο Ενεργειών του έργου. Ο υποψήφιος Ανάδοχος πρέπει να παρουσιάσει στην προσφορά του τις υπηρεσίες εκπαίδευσης που θα παρέχει στην ΕΕΤΤ και για τις δύο

Ενέργειες του έργου (βλ. ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ II – Ειδική Συγγραφή Υποχρεώσεων, Πίνακας Συμμόρφωσης 13: Υπηρεσίες Εκπαίδευσης).

A3.3.2 Υπηρεσίες σε Νομικά Θέματα

Αντικείμενο του έργου αποτελεί, μεταξύ άλλων, η κατάρτιση όλων των απαραίτητων θεσμικών και κανονιστικών κειμένων για την εφαρμογή του νέου επιχειρησιακού μοντέλου λειτουργίας της ΕΕΤΤ (βλ. ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ II – Ειδική Συγγραφή Υποχρεώσεων, Πίνακας Συμμόρφωσης 14: Υπηρεσίες σε Νομικά Θέματα). Η παροχή υπηρεσιών σε νομικά θέματα αποτελεί κριτήριο αξιολόγησης των υποψηφίων.

A3.3.3 Υπηρεσίες Τεκμηρίωσης του Έργου

Πρόκειται για τη συγγραφή του υλικού τεκμηρίωσης του έργου, όπως οδηγούς μοντελοποίησης διαδικασιών, εγχειρίδια χρήσης εργαλείων που θα χρησιμοποιηθούν στο έργο, κτλ. (βλ. ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ II – Ειδική Συγγραφή Υποχρεώσεων, Πίνακας Συμμόρφωσης 15: Συγγραφή Εγχειριδίων και Τεκμηρίωσης). Οι υπηρεσίες τεκμηρίωσης αποτελούν κριτήριο αξιολόγησης των υποψηφίων.

A3.4 Χρονοδιάγραμμα και Φάσεις του Έργου

Ο συνολικός χρόνος ολοκλήρωσης του έργου είναι 20 μήνες. Η έναρξη του έργου ορίζεται αμέσως μετά την υπογραφή της σύμβασης μεταξύ του Αναδόχου και της ΕΕΤΤ, ενώ η λήξη του μετά το πέρας της περιόδου υποστήριξης λειτουργίας. Οι δύο Ενέργειες E1.1 «Επιχειρησιακό σχέδιο ανασχεδιασμού διαδικασιών της ΕΕΤΤ» και E1.2 «Σχέδιο συμμόρφωσης της ΕΕΤΤ με τον Κανονισμό 2016/679 περί προστασίας προσωπικών δεδομένων» θα ξεκινήσουν ταυτόχρονα.

Η υλοποίηση των απαιτήσεων και τεχνικών προδιαγραφών του έργου ομαδοποιείται σε τέσσερις (4) Φάσεις ανά Ενέργεια. Ο Ανάδοχος θα πρέπει να εκπληρώσει όλες τις υποχρεώσεις και υπηρεσίες στα πλαίσια υλοποίησης του έργου, όπως αυτές ορίζονται από τη Σύμβαση. Η υλοποίηση και παράδοση/παραλαβή των παραδοτέων θα γίνεται σταδιακά, όπως ορίζεται παρακάτω.

Στους παρακάτω πίνακες «Πίνακας 4: Χρονοδιάγραμμα Ενέργειας 1.1 του Έργου

» και «Πίνακας 5: Χρονοδιάγραμμα Ενέργειας 1.2 του Έργου **Σφάλμα! Το αρχείο προέλευσης της αναφοράς δεν βρέθηκε.**» δίνεται, σε υψηλό επίπεδο, το χρονοδιάγραμμα των Φάσεων των «Ενέργειας 1.1: Επιχειρησιακό σχέδιο ανασχεδιασμού διαδικασιών της ΕΕΤΤ» και «Ενέργειας 1.2: Σχέδιο συμμόρφωσης της ΕΕΤΤ με τον Κανονισμό 2016/679 περί προστασίας προσωπικών δεδομένων», αντίστοιχα:

Ενέργεια 1.1: Επιχειρησιακό σχέδιο ανασχεδιασμού διαδικασιών της ΕΕΤΤ																												
Φάσεις	2019												2020												Διάρκεια			
	Q1			Q2			Q3			Q4			Q1			Q2			Q3			Q4						
A																												2Μ
B																												4Μ
Γ																												2Μ
Δ																												12Μ

Πίνακας 4: Χρονοδιάγραμμα Ενέργειας 1.1 του Έργου

Ενέργεια 1.2: Σχέδιο συμμόρφωσης της ΕΕΤΤ με τον Κανονισμό 2016/679 περί Προστασίας Προσωπικών Δεδομένων																																		
Φάσεις	2019																2020																Διάρκεια	
	Q1				Q2				Q3				Q4				Q1				Q2				Q3				Q4					
A																																	1Μ	
B																																	2Μ	
Γ																																	1Μ	
Δ																																	1Μ	

Πίνακας 5: Χρονοδιάγραμμα Ενέργειας 1.2 του Έργου

Η Ενέργεια 1.1 περιλαμβάνει τέσσερις (4) Φάσεις :

1. Φάση Α: Ανάλυση υφιστάμενης κατάστασης και αποτύπωση υφιστάμενων διαδικασιών
2. ΦΑΣΗ Β: Σχεδιασμός της οργανωτικής και λειτουργικής προσαρμογής της ΕΕΤΤ
3. Φάση Γ: Σχέδιο Μετάβασης – Υλοποίησης στο νέο λειτουργικό μοντέλο
4. Φάση Δ: Υποστήριξη Εφαρμογής του μοντέλου λειτουργικής προσαρμογής

Ακολουθεί αναλυτικός πίνακας με τα στοιχεία κάθε Φάσης :

Πίνακας 6: Φάσεις της Ενέργειας Ε1.1 του Έργου

Φάση Νο.	A	Τίτλος Φάσης	Ανάλυση υφιστάμενης κατάστασης και αποτύπωση υφιστάμενων διαδικασιών
Μήνας Έναρξης	1	Μήνας Λήξης	2
Στόχοι:	Η καταγραφή και αξιολόγηση της υφιστάμενης κατάστασης.		
Περιγραφή Υλοποίησης <ul style="list-style-type: none">• Περιλαμβάνει:<ul style="list-style-type: none">○ Καταγραφή των στρατηγικών στόχων○ Καταγραφή και αξιολόγηση της οργανωτικής δομής και των υφιστάμενων επιχειρησιακών λειτουργιών της ΕΕΤΤ○ Καταγραφή, μοντελοποίηση και αξιολόγηση των υφιστάμενων επιχειρησιακών διαδικασιών ανά λειτουργία○ Εντοπισμός των δυσλειτουργιών και προβλημάτων που αντιμετωπίζουν οι διαδικασίες○ Διερεύνηση του εξωτερικού περιβάλλοντος όσον αφορά στους παρόχους και καταναλωτές, αλλά και της δυνατότητας συνεργασίας, για παροχή ηλεκτρονικών υπηρεσιών, με άλλους φορείς του Δημόσιου ή/και Ιδιωτικού τομέα (π.χ. διασύνδεση των Μητρώων Αδειοδοτημένων Παρόχων Ηλεκτρονικών Επικοινωνιών και Ταχυδρομικών Υπηρεσιών της ΕΕΤΤ με τα μητρώα Δημοσίων Οργανισμών, με σκοπό τη διαλειτουργικότητα για όλες τις διαθέσιμες εφαρμογές (π.χ.			

αυθεντικοποίηση, στοιχεία Μητρώου, έσοδα, κλπ))

- Διερεύνηση των αναγκών των παρόχων ηλεκτρονικών επικοινωνιών και ταχυδρομικών υπηρεσιών στις οποίες θα μπορούσε να συμβάλει θετικά η αναδιοργάνωση της ΕΕΤΤ (π.χ. βελτιώσεις σε θέματα απόδοσης και παρακολούθησης τελών Αδειοδοτημένων Επιχειρήσεων της ΕΕΤΤ)
- Ανάλυση/αξιολόγηση του υφιστάμενου επιχειρησιακού μοντέλου λειτουργίας της ΕΕΤΤ
- Καταγραφή των υφιστάμενων πληροφοριακών υποδομών και αξιολόγηση της δυνατότητάς τους να υποστηρίξουν το επιχειρησιακό μοντέλο λειτουργίας και να καλύψουν τις πληροφοριακές απαιτήσεις ανά λειτουργία της ΕΕΤΤ.

Επομένως, η συγκεκριμένη Φάση περιλαμβάνει τρία (3) διακριτά Στάδια:

α) Αποτύπωση

β) Μοντελοποίηση

γ) Αξιολόγηση.

Φάση Νο.	B	Τίτλος Φάσης	Σχεδιασμός της οργανωτικής και λειτουργικής προσαρμογής της ΕΕΤΤ
Μήνας Έναρξης	3	Μήνας Λήξης	6
Στόχοι:	Ο ανασχεδιασμός της ΕΕΤΤ με σκοπό την άμβλυνση ή και εξάλειψη των προβλημάτων που αναγνωρίστηκαν κατά τη Φάση Α και την εξασφάλιση αποτελεσματικής λειτουργίας στο νέο επιχειρησιακό περιβάλλον.		

Περιγραφή Υλοποίησης

- Έμφαση θα δοθεί στη μελέτη/διερεύνηση απλούστευσης και αναμόρφωσης των κύριων επιχειρησιακών λειτουργιών οι οποίες θα έχουν άμεση επίπτωση στη λειτουργία και τη βελτίωση του επιχειρηματικού περιβάλλοντος. Ιδιαίτερο βάρος θα δοθεί, επίσης, στην ομογενοποίηση διαδικασιών που επιτελούνται από διαφορετικές οργανικές μονάδες και επηρεάζουν τις αγορές ηλεκτρονικών επικοινωνιών και ταχυδρομικών υπηρεσιών, όπως ενδεικτικά οι διαδικασίες υπολογισμού, καταβολής και είσπραξης των διαφόρων κατηγοριών τελών. Αναλυτικότερα, η υλοποίηση της Φάσης Β περιλαμβάνει τον ανασχεδιασμό των διαδικασιών με τρόπο που θα ενσωματώσει ένα σύνολο αναλυτικών προτάσεων. Στο πλαίσιο αυτό, θα προκύψει η ανάγκη για σχεδιασμό και νέων διαδικασιών, όπως ενδεικτικά οι νέες αρμοδιότητες της Διεύθυνσης Ταχυδρομείων, η διάχυση στους παρόχους της γνώσης της ΕΕΤΤ, η διαδικασία εσωτερικού ελέγχου και διαχείρισης κινδύνου ή η διαδικασία οργάνωσης και διαχείρισης ομάδων εργασίας, οι οποίες θα βελτιώσουν την αποτελεσματικότητα στην επίτευξη των στρατηγικών στόχων της ΕΕΤΤ και κατά συνέπεια την ποιότητα των υπηρεσιών που παρέχει προς τις αγορές και τους πολίτες.
- Για κάθε μια από τις νέες ή ανασχεδιασμένες αυτές διαδικασίες, η αποτύπωση θα περιλαμβάνει:
 - Τους εμπλεκόμενους ρόλους για την υλοποίηση της κάθε διαδικασίας, το πλήθος των ατόμων και τη θέση τους στην οργανωτική δομή της ΕΕΤΤ, καθώς και τα ειδικά περιγράμματα θέσεων εργασίας που περιλαμβάνουν τα χαρακτηριστικά της κάθε θέσης εργασίας
 - Τη ροή εργασίας που ακολουθεί η εκτέλεση της κάθε ανασχεδιασμένης διαδικασίας
 - Τον ειδικότερο προσδιορισμό εκείνων των βημάτων της ανασχεδιασμένης διαδικασίας που προτείνεται να αυτοματοποιηθούν
 - Τα διακινούμενα έντυπα και πληροφορίες της εκάστοτε διαδικασίας με ειδικότερο προσδιορισμό εκείνων των ροών πληροφορίας και εντύπων που αναμένεται να υλοποιηθούν σε ηλεκτρονική

μορφή

- ο Τις βελτιώσεις που θα επιφέρει η εφαρμογή του νέου επιχειρησιακού μοντέλου λειτουργίας κατά την παροχή υπηρεσιών προς τους φορείς, τους παρόχους ηλεκτρονικών επικοινωνιών και ταχυδρομικών υπηρεσιών και τους πολίτες (μερική ή πλήρης ηλεκτρονικοποίηση των υπηρεσιών), π.χ. τις βελτιώσεις που θα επιφέρει, επί παραδείγματι, σε τομείς όπως ο ΤΕΚ με στόχο την καταπολέμηση της γραφειοκρατίας και την επιτάχυνση της διεκπεραίωσης των υποθέσεων
- ο Τις συνθήκες που θα πρέπει να πληρούνται κατά την υλοποίηση του νέου επιχειρησιακού μοντέλου λειτουργίας, αναφορικά με θέματα επικοινωνίας μεταξύ των εμπλεκόμενων φορέων (διασύνδεση πληροφοριακών συστημάτων, αξιοποίηση κοινών βάσεων δεδομένων, κτλ.) στις περιπτώσεις που απαιτείται. Οι συνθήκες αυτές μπορεί να περιγραφούν με τη μορφή προτάσεων προς υλοποίηση
- ο Ποσοτικούς στόχους για τους εμπλεκόμενους στη διαδικασία και δείκτες μέτρησης της ποιότητας του αποτελέσματος κάθε διαδικασίας
- ο Ανάλυση κόστους κάθε διαδικασίας (κόστος προσωπικού, εγκαταστάσεων, γενικό λειτουργικό κόστος κλπ), στο πλαίσιο ενός ευρύτερου μοντέλου λογιστικής κόστους που θα εφαρμόσει η ΕΕΤΤ.
- Με βάση την παραπάνω μεθοδολογική προσέγγιση θα εκπονηθεί το **Επιχειρησιακό Μοντέλο Λειτουργίας της ΕΕΤΤ**, το οποίο θα περιλαμβάνει τις νέες και τις ανασχεδιασμένες διαδικασίες, τους νέους οργανωτικούς ρόλους που τις υλοποιούν και θα προσδιορίζει τις απαιτούμενες υποδομές καθώς και τα συνοδευτικά έντυπα (ηλεκτρονικά και μη) ανά διαδικασία. Στο πλαίσιο αυτό, ιδιαίτερη έμφαση θα δοθεί στον εμπλουτισμό των λειτουργιών της ΕΕΤΤ με διαδικασίες συλλογής, επεξεργασίας και διανομής των πληροφοριών/γνώσεων που διαθέτει η ΕΕΤΤ και μπορούν να συμβάλουν στην υποστήριξη των αγορών των ηλεκτρονικών επικοινωνιών και ταχυδρομικών υπηρεσιών. Επίσης, θα εκπονηθεί **Εσωτερικός Κανονισμός Λειτουργίας της ΕΕΤΤ** που θα βασίζεται στο Οργανόγραμμα και θα εξειδικεύει σε επίπεδο Διεύθυνσης ή/και Τμήματος, τις Επιχειρησιακές Λειτουργίες, τις Δραστηριότητες ανά Λειτουργία, τις εμπλεκόμενες θέσεις εργασίας και τα εργαλεία (οργανωτικά συστήματα/μέσα/έντυπα, αρχεία πληροφοριών κλπ).
- Παράλληλα, στη Φάση Β θα προσδιοριστούν οι πρόσθετες απαιτήσεις σε τεχνολογικές υποδομές που θα προκύψουν για τη λειτουργία του νέου Επιχειρησιακού Μοντέλου και την ενσωμάτωση των ΣΔΦ, ΣΕΦΕ, ΣΕΦΔ.

Φάση No.	Γ	Τίτλος Φάσης	Σχέδιο Μετάβασης – Υλοποίησης στο νέο λειτουργικό μοντέλο
Μήνας Έναρξης	7	Μήνας Λήξης	8
Στόχοι:	Εκπονείται ο αναλυτικός σχεδιασμός της μετάβασης από την υφιστάμενη στην επιθυμητή κατάσταση.		

Περιγραφή Υλοποίησης

- Κατά τη Φάση Γ προετοιμάζεται η ΕΕΤΤ για την υλοποίηση των νέων διαδικασιών μέσω της μελέτης των κρίσιμων προϋποθέσεων που πρέπει να πληρούνται για την εφαρμογή τους (νέος εσωτερικός κανονισμός λειτουργίας, πλάνο δράσεων διαχείρισης αλλαγής, θέματα οργάνωσης και στελέχωσης, αναλυτικό πλάνο εκπαίδευσης ανά θέση εργασίας). Στη Φάση Γ εντάσσεται η αρχική αποτύπωση των απαιτήσεων υλοποίησης των νέων ή ανασχεδιασμένων διαδικασιών και η εκτίμηση των αλλαγών που θα απαιτηθούν προκειμένου να ενεργοποιηθούν οι νέες ή ανασχεδιασμένες διαδικασίες και ως εκ τούτου, η νέα οργάνωση της ΕΕΤΤ. Υπογραμμίζεται ότι η μετάβαση θα εκπονηθεί ενώ η ΕΕΤΤ θα είναι «εν πλήρη λειτουργία».
- Βασικό παραδοτέο της Φάσης Γ είναι η **Κατάρτιση Σχεδίου Μετάβασης** στο νέο μοντέλο, το οποίο θα περιλαμβάνει κατ' ελάχιστο:

- Απαιτούμενες ενέργειες για τη μετάβαση στο νέο επιχειρησιακό μοντέλο λειτουργίας, ανά τομέα παρέμβασης, ιεραρχημένες σε επίπεδο προτεραιότητας, αναγκαιότητας και χρονικής υλοποίησης
- Με δεδομένο ότι το νέο επιχειρησιακό μοντέλο λειτουργίας είναι πιθανό να προκαλέσει νέες απαιτήσεις σε ανθρώπινο δυναμικό και νέα ειδικά περιγράμματα θέσεων εργασίας, στη Φάση αυτή απαιτείται η εκ νέου ανάπτυξη ειδικών περιγραμμάτων θέσεων εργασίας ανά οργανική μονάδα, με παράλληλη πρόταση κατανομής και τοποθέτησης προσωπικού (που θα περιλαμβάνει και θα εντάσσει το σύνολο του υπηρετούντος προσωπικού) και με περιγραφή αναγκών στελέχωσης με νέο προσωπικό εξαιτίας των νέων υλοποιούμενων αναπτυξιακών δράσεων της ΕΕΤΤ (ΣΔΦ, ΣΕΦΕ, ΣΕΦΔ)
- Ρεαλιστικές προτάσεις για τους τρόπους κάλυψης των νέων θέσεων εργασίας (π.χ. ενδέχεται να απαιτηθεί τροποποίηση του Ν. 4070/2012 αναφορικά με την πρόβλεψη πρόσθετου προσωπικού)
- Ανάπτυξη τεχνικών και χωροταξικών προδιαγραφών των εγκαταστάσεων στέγασης της ΕΕΤΤ, που θα λαμβάνουν υπόψη τη νέα οργανωτική δομή, το πλήθος εργαζομένων, τις νέες τεχνολογικές υποδομές, τις εργασίες και απαιτήσεις συνεργασίας της κάθε οργανικής μονάδας εντός ΕΕΤΤ αλλά και με τις αγορές ηλεκτρονικών επικοινωνιών και ταχυδρομικών υπηρεσιών
- Σχέδιο και προτάσεις για την ενίσχυση της συνεργασίας της ΕΕΤΤ στο πλαίσιο των αρμοδιοτήτων της με την ακαδημαϊκή και ερευνητική κοινότητα για την προώθηση κοινών δράσεων (προγράμματα πρακτικής άσκησης ΑΕΙ - ΤΕΙ, προγράμματα μαθητείας, συμμετοχή σε ερευνητικές και αναπτυξιακές δράσεις κλπ)
- Σχέδιο διάγνωσης των αναγκών της ΕΕΤΤ και καταγραφή απαιτήσεων για έργα που θα πρέπει να δρομολογήσει η ΕΕΤΤ για νέα συστήματα/εργαλεία και ΤΠΕ, που προκύπτουν από τις ανασχεδιασμένες διαδικασίες
- Κρίσιμες αλληλεξαρτήσεις μεταξύ ενεργειών και αναλυτικό συνολικό χρονοδιάγραμμα υλοποίησης των ενεργειών (π.χ. διάγραμμα GANTT και προσδιορισμός κρίσιμης διαδρομής)
- Αναμενόμενα αποτελέσματα και δείκτες αποτελέσματος, σε επίπεδο στοχοθεσίας, ανά τομέα παρέμβασης της ΕΕΤΤ
- Ανάλυση των απαιτούμενων πόρων και περιγραφή των αρμοδιοτήτων των οργανικών μονάδων της ΕΕΤΤ ως προς την εφαρμογή των νέων διαδικασιών
- Προσδιορισμός αντικειμένου, τρόπου σύστασης και χρονικής διάρκειας προσωρινών οργανωτικών σχημάτων (π.χ. Ομάδων Έργου) σε αντιστοιχία με τρέχουσες ανάγκες
- Πλάνο εκπαίδευσης του προσωπικού της ΕΕΤΤ. Θα πρέπει να περιλαμβάνει εκπαιδεύσεις α) αφενός για την εφαρμογή των νέων διαδικασιών και β) αφετέρου εκπαιδεύσεις σε νέα αντικείμενα ανά θέση εργασίας (νέα εργαλεία και γλώσσες προγραμματισμού, οικονομική διαχείριση, διαχείριση έργων κλπ.) στο πλαίσιο της αναβάθμισης των ικανοτήτων του προσωπικού στις νέες ανάγκες. Σημειώνεται ότι στο πλαίσιο του έργου, ο Ανάδοχος οφείλει να υλοποιήσει κατ' ελάχιστον τις εκπαιδεύσεις του α) τύπου. Οι εκπαιδεύσεις του β) τύπου θα δρομολογηθούν σταδιακά από την ΕΕΤΤ.
- Στη Φάση αυτή, επίσης, θα καταρτιστεί τριετές (τουλάχιστον) Επιχειρησιακό Σχέδιο, που θα περιλαμβάνει ετήσια σχέδια δράσης και διαδικασία ετήσιας στοχοθεσίας και αξιολόγησης στο πλαίσιο του νέου επιχειρησιακού μοντέλου λειτουργίας της ΕΕΤΤ. Σημειώνεται ότι στο πλαίσιο της συγκεκριμένης εργασίας, ο Ανάδοχος οφείλει και να ποσοτικοποιήσει το επιδιωκόμενο επίπεδο υλοποίησης των στόχων και να καθορίσει συγκεκριμένους δείκτες μέτρησης των στόχων.

Φάση No.	Δ	Τίτλος Φάσης	Υποστήριξη Εφαρμογής του μοντέλου λειτουργικής προσαρμογής
-----------------	----------	---------------------	------------------------------------------------------------

Μήνας Έναρξης	9	Μήνας Λήξης	20
Στόχοι:	Η εφαρμογή και ο έλεγχος των νέων απλουστευμένων διαδικασιών της ΕΕΤΤ που θα προκύψουν από τη Φάση Β του έργου, σύμφωνα με το σχέδιο μετάβασης της Φάσης Γ.		
Περιγραφή Υλοποίησης <ul style="list-style-type: none">Οι υπηρεσίες που θα παρασχεθούν στο πλαίσιο της παρούσας Φάσης Δ περιλαμβάνουν υπηρεσίες επιτόπιας υποστήριξης της ΕΕΤΤ (από την έδρα της ΕΕΤΤ) για:<ul style="list-style-type: none">Την εφαρμογή του προτεινόμενου επιχειρησιακού μοντέλου λειτουργίαςΤις απαιτούμενες ενέργειες διοίκησης, υλοποίησης και υποστήριξης των επιχειρησιακών / οργανωτικών αλλαγών που προέρχονται από τον ανασχεδιασμό των διαδικασιώνΤην αντιμετώπιση πιθανών προβλημάτων ή/και δυσλειτουργιών που δεν προβλέφθηκαν ή δεν ήταν δυνατό να προβλεφθούν κατά τη διαδικασία ανασχεδιασμού. Σε περίπτωση εμφάνισης σοβαρών δυσλειτουργιών ενδέχεται να χρειαστεί η αναθεώρηση των απλουστευμένων διαδικασιών με σκοπό τη βελτιστοποίησή τουςΤην αποτύπωση των κρίσιμων παραγόντων επιτυχίας της αναδιοργάνωσης, των εργαλείων και των δεικτών παρακολούθησης της αλλαγήςΤον προσδιορισμό του μηχανισμού παρακολούθησης, εφαρμογής και διαχείρισης της αλλαγήςΤην παρακολούθηση και αξιολόγηση της εφαρμογής του νέου επιχειρησιακού μοντέλου λειτουργίας.			

Η Ενέργεια 1.2 περιλαμβάνει τέσσερις (4) Φάσεις :

1. Φάση Α: Καταγραφή και διάγνωση της υφιστάμενης κατάστασης
2. ΦΑΣΗ Β: Κατάρτιση σχεδίου εναρμόνισης
3. Φάση Γ: Υλοποίηση της εναρμόνισης
4. Φάση Δ: Αξιολόγηση της εναρμόνισης

Ακολουθεί αναλυτικός πίνακας με τα στοιχεία κάθε Φάσης:

Πίνακας 7: Φάσεις της Ενέργειας Ε1.2 του Έργου

Φάση Νο.	A	Τίτλος Φάσης	Καταγραφή και διάγνωση της υφιστάμενης κατάστασης
Μήνας Έναρξης	1	Μήνας Λήξης	1
Στόχοι:	Η καταγραφή και αξιολόγηση της υφιστάμενης κατάστασης.		

Περιγραφή Υλοποίησης

- Περιλαμβάνει:
 - Καταγραφή του καταλόγου προσωπικών δεδομένων με τις κατηγορίες δεδομένων που χειρίζεται η ΕΕΤΤ και περιλαμβάνουν προσωπικά δεδομένα
 - Καταγραφή των διαδικασιών συλλογής, επεξεργασίας, αποθήκευσης, μεταβίβασης προσωπικών δεδομένων κτλ., που ακολουθεί η ΕΕΤΤ

<ul style="list-style-type: none">○ Καταγραφή του καταλόγου πληροφοριακών συστημάτων και μέσω της ΕΕΤΤ που περιέχουν προσωπικά δεδομένα (συστήματα, αρχεία, servers, βάσεις δεδομένων, media)○ Ανασκόπηση των υφιστάμενων πολιτικών/διαδικασιών απορρήτου της ΕΕΤΤ○ Ανάλυση απειλών/κινδύνων παραβίασης των προσωπικών δεδομένων στις οργανικές μονάδες της ΕΕΤΤ καθώς και των επιπτώσεών τους○ Αξιολόγηση της υφιστάμενης κατάστασης (δηλαδή δομών, διαδικασιών, συστημάτων) και καταγραφή των σημείων που υπάρχει απόκλιση από τον Κανονισμό.			
Φάση Νο.	B	Τίτλος Φάσης	Κατάρτιση σχεδίου εναρμόνισης
Μήνας Έναρξης	2	Μήνας Λήξης	3
Στόχοι:	Κατάλληλος σχεδιασμός του πλάνου ανάπτυξης και εφαρμογής πολιτικών, διαδικασιών και μέτρων ελέγχου και αποτροπής.		
Περιγραφή Υλοποίησης <ul style="list-style-type: none">• Ενδεικτικά θα περιλαμβάνει:<ul style="list-style-type: none">○ Ορισμό των απαραίτητων ρόλων/αρμοδιοτήτων για την προστασία και την επεξεργασία των προσωπικών δεδομένων○ Αναμόρφωση διαδικασιών και τεχνικών μηχανισμών○ Ενίσχυση των μέτρων προστασίας και ασφάλειας○ Τήρηση αρχείου παραβιάσεων προσωπικών δεδομένων○ Σχεδιασμό διαδικασιών αντιμετώπισης κινδύνων/παραβιάσεων○ Επιβολή κανόνων προστασίας και ασφάλειας των προσωπικών δεδομένων στις συμφωνίες με τρίτες εταιρείες, ώστε να διασφαλιστεί η συμμόρφωση των συνεργατών○ Διερεύνηση των πληροφοριακών συστημάτων που διαχειρίζονται προσωπικά δεδομένα και χρειάζονται αναβάθμιση ώστε να συμμορφωθούν με τον Κανονισμό○ Επισκόπηση/αναθεώρηση πολιτικών ασφάλειας πληροφορικής σε συνεργασία με το Τμήμα Πληροφορικής, κτλ.			
Φάση Νο.	Γ	Τίτλος Φάσης	Υλοποίηση της εναρμόνισης
Μήνας Έναρξης	4	Μήνας Λήξης	4
Στόχοι:	Θα περιλαμβάνει εφαρμογή όλων των διαδικασιών και ελέγχων για την τήρηση του Κανονισμού, και υλοποίηση των τεχνολογικών μέσων που απαιτούνται.		
Περιγραφή Υλοποίησης <ul style="list-style-type: none">• Ειδικότερα:<ul style="list-style-type: none">○ Υλοποίηση του σχεδίου εναρμόνισης που καταρτίστηκε στην προηγούμενη Φάση Β○ Ενημέρωση και εκπαίδευση του προσωπικού για την προστασία προσωπικών δεδομένων και τις νέες διαδικασίες και υποχρεώσεις της ΕΕΤΤ○ Τήρηση εγχειριδίου διαδικασιών προσωπικών δεδομένων			

<ul style="list-style-type: none">Οργάνωση διαδικασίας συντήρησης (δηλαδή ενημέρωσης/ επικαιροποίησης) των ανωτέρω σχεδίων, πολιτικών, καταλόγων και εγχειριδίων, προκειμένου να διασφαλιστεί η συνέχεια και η διαρκής επικαιροποίηση			
Φάση Νο.	Δ	Τίτλος Φάσης	Αξιολόγηση της εναρμόνισης
Μήνας Έναρξης	5	Μήνας Λήξης	5
Στόχοι:	Θα περιλαμβάνει έλεγχο πλήρους ικανοποίησης του Κανονισμού.		
Περιγραφή Υλοποίησης <ul style="list-style-type: none">Θα περιλαμβάνει έλεγχο πλήρους ικανοποίησης του Κανονισμού μέσω διενέργειας δοκιμών ετοιμότητας.			

Σε όλες τις Φάσεις της Ενέργειας E1.2 του έργου, ο Ανάδοχος θα παρέχει υπηρεσίες Υπεύθυνου Προστασίας Δεδομένων (Data Protection Officer-DPO), δηλαδή θα υποστηρίζει την ΕΕΤΤ στην προστασία δεδομένων, διασφαλίζοντας τη συμμόρφωση με τον Κανονισμό και μεταφέροντας τη σχετική τεχνογνωσία του στα στελέχη της ΕΕΤΤ.

Ο υποψήφιος Ανάδοχος θα πρέπει στην προσφορά του, να καταρτίσει αναλυτικότερο χρονοδιάγραμμα υλοποίησης του έργου (διάγραμμα GANTT και προσδιορισμό κρίσιμης διαδρομής), το οποίο θα περιλαμβάνει κατ' ελάχιστον τις δύο Ενέργειες του έργου (E1.1 και E1.2) και για κάθε Ενέργεια τις Φάσεις υλοποίησης, περιγραφές εργασιών και παραδοτέων, αναλυτικές χρονικές περιόδους υλοποίησης, ανθρώπινους πόρους (ρόλοι/ομάδες έργου) και αρμοδιότητες, καθώς και τα κύρια ορόσημα καθ' όλη τη διάρκεια υλοποίησης του έργου (βλ. ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ II – Ειδική Συγγραφή Υποχρεώσεων, Χρονοδιάγραμμα, Φάσεις Υλοποίησης, Ορόσημα και Παραδοτέα του Έργου).

A3.5 Παραδοτέα Έργου

Τα παραδοτέα του έργου θα αποτελέσουν μέσο επικοινωνίας μεταξύ αναδόχου και ΕΕΤΤ και μηχανισμό ελέγχου της πορείας του έργου (βλ. ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ II – Ειδική Συγγραφή Υποχρεώσεων, Χρονοδιάγραμμα, Φάσεις Υλοποίησης, Ορόσημα και Παραδοτέα του Έργου). Μετά την υπογραφή της Σύμβασης και σε διάστημα ενός (1) μηνός, ο Ανάδοχος υποχρεούται να υποβάλει τον επικαιροποιημένο Φάκελο σχεδιασμού και προγραμματισμού του έργου με το αναλυτικό πρόγραμμα υλοποίησής του.

Κατά τη διάρκεια του έργου, ως ενδεικτικά ελάχιστα παραδοτέα ορίζονται τα εξής:

Πίνακας 8: Ελάχιστα Παραδοτέα Έργου

A/A Παραδοτέου	Τίτλος Παραδοτέου	Τύπος Παραδοτέου ⁴	Μήνας Παράδοσης ⁵
1.	Π0.1 : Επικαιροποιημένος Φάκελος Προγραμματισμού του Έργου	AN	M1
Ενέργεια 1.1: Επιχειρησιακό σχέδιο ανασχεδιασμού διαδικασιών της ΕΕΤΤ			
2.	Π1.1.1 : Ανάλυση υφιστάμενης κατάστασης και	M	M2

⁴Τύπος Παραδοτέου: M (Μελέτη), AN (Αναφορά), Λ (Λογισμικό), ΥΛ (Υλικό/Εξοπλισμός), Υ (Υπηρεσία), Σ (Σύστημα), ΑΛ (Άλλο)

⁵Μήνας Παράδοσης Παραδοτέου (π.χ. M1, M2, ...MN) όπου M1 είναι ο πρώτος μήνας (δηλ. μήνας έναρξης) του έργου

	<i>αποτύπωση υφιστάμενων διαδικασιών.</i>		
3.	<i>Π1.1.2 : Σχεδιασμός της οργανωτικής και λειτουργικής προσαρμογής της ΕΕΤΤ.</i>	M	M6
4.	<i>Π1.1.3 : Έκθεση Αναφοράς - Σχέδιο Μετάβασης – Υλοποίησης στο νέο λειτουργικό μοντέλο</i>	M, AN	M8
5.	<i>Π1.1.4 : Υποστήριξη Εφαρμογής του μοντέλου λειτουργικής προσαρμογής.</i>	M, AN, Y	M20
Ενέργεια 1.2: Σχέδιο Συμμόρφωσης της ΕΕΤΤ με τον Κανονισμό 2016/679 περί Προστασίας Προσωπικών Δεδομένων			
6.	<i>Π1.2 : Σχέδιο Συμμόρφωσης της ΕΕΤΤ με τον Κανονισμό 2016/679 περί Προστασίας Προσωπικών Δεδομένων.</i>	M, AN, Y	M5

Ειδικότερα επισημαίνονται τα εξής:

- Το «Π1.1.1 : Ανάλυση υφιστάμενης κατάστασης και αποτύπωση υφιστάμενων διαδικασιών», περιλαμβάνει τουλάχιστον τα εξής ενδεικτικά τεύχη:
 - Καταγραφή στρατηγικών στόχων.
 - Καταγραφή και αξιολόγηση του υφιστάμενου μοντέλου οργάνωσης και λειτουργίας της ΕΕΤΤ, που απαιτεί μεταξύ άλλων περιγραφή και μοντελοποίηση υφιστάμενων διαδικασιών.
 - Καταγραφή και αξιολόγηση πληροφοριακών υποδομών.
- Το «Π1.1.2 : Σχεδιασμός της οργανωτικής και λειτουργικής προσαρμογής της ΕΕΤΤ», περιλαμβάνει τουλάχιστον τα εξής ενδεικτικά τεύχη:
 - Επιχειρησιακό Μοντέλο Λειτουργίας της ΕΕΤΤ το οποίο θα περιλαμβάνει τις νέες και ανασχεδιασμένες διαδικασίες (δηλαδή την περιγραφή και τη μοντελοποίησή τους), τους νέους οργανωτικούς ρόλους που τις υλοποιούν και θα προσδιορίζει τις απαιτούμενες υποδομές καθώς και τα συνοδευτικά έγγραφα (ηλεκτρονικά και έντυπα) ανά διαδικασία (θα προδιαγράφει, δηλαδή, τα πρότυπα/υποδείγματα αυτών των εγγράφων).
 - Προσδιορισμός και κατάρτιση του απαραίτητου θεσμικού και κανονιστικού πλαισίου, όπου απαιτείται.
 - Εσωτερικός Κανονισμός Λειτουργίας της ΕΕΤΤ που θα βασίζεται στο Οργανόγραμμα και θα εξειδικεύει σε επίπεδο Διεύθυνσης ή/και Τμήματος, την Αποστολή, το πλαίσιο οργανωτικής δομής, τις Επιχειρησιακές Λειτουργίες, τις Δραστηριότητες ανά Λειτουργία, τις εμπλεκόμενες θέσεις εργασίας και τα εργαλεία (οργανωτικά συστήματα/μέσα/έντυπα, αρχεία πληροφοριών κλπ).
 - Προσδιορισμός πρόσθετων απαιτήσεων σε τεχνολογικές υποδομές που θα προκύψουν για τη λειτουργία του νέου επιχειρησιακού μοντέλου και την ενσωμάτωση των ΣΔΦ, ΣΕΦΕ, ΣΕΦΔ.
 - Μοντέλο κοστολόγησης του νέου επιχειρησιακού μοντέλου λειτουργίας.
- Το «Π1.1.3 : Έκθεση Αναφοράς - Σχέδιο Μετάβασης – Υλοποίησης στο νέο λειτουργικό μοντέλο», περιλαμβάνει τουλάχιστον τα εξής ενδεικτικά τεύχη (με τυχαία σειρά):
 - Σχέδιο Μετάβασης – Υλοποίησης (migration plan).
 - Μελέτη τεχνικών και χωροταξικών προδιαγραφών για τις εγκαταστάσεις στέγασης της ΕΕΤΤ.
 - Τριετές (τουλάχιστον) Επιχειρησιακό Σχέδιο.
 - Προτάσεις Έργων Πληροφορικής.

- Προτάσεις ενίσχυσης και ενδυνάμωσης του προσωπικού (πρόταση στελέχωσης, κατανομής και τοποθέτησης προσωπικού, ανάπτυξη ειδικών περιγραμμάτων θέσεων εργασίας ανά οργανική μονάδα κτλ.).
- Νέο μοντέλο προϋπολογισμού και υπολογισμού οικονομικού αποτελέσματος.
- Εκπαιδευτικό υλικό.
- Λοιπό υλικό τεκμηρίωσης του έργου (π.χ. εγχειρίδια του εργαλείου μοντελοποίησης).
- Το «Π1.1.4 : Υποστήριξη Εφαρμογής του μοντέλου λειτουργικής προσαρμογής», περιλαμβάνει:
 - Υπηρεσίες υποστήριξης,
 - Αξιολόγηση του νέου επιχειρησιακού μοντέλου λειτουργίας,
 - Οδηγίες για την εφαρμογή μεθόδων και τεχνικών για την παρακολούθηση, μέτρηση απόδοσης, αξιολόγηση και προσαρμογή του επιχειρησιακού μοντέλου λειτουργίας.
- Το «Π1.2 : Σχέδιο Συμμόρφωσης της ΕΕΤΤ με τον Κανονισμό 2016/679 περί Προστασίας Προσωπικών Δεδομένων» περιλαμβάνει τουλάχιστον τα ακόλουθα τεύχη:
 - Το τεύχος «Π1.2.1 : Καταγραφή και διάγνωση της υφιστάμενης κατάστασης», με:
 - Καταγραφές με τις κατηγορίες προσωπικών δεδομένων, τις υφιστάμενες διαδικασίες επεξεργασίας τους, τα εμπλεκόμενα πληροφοριακά συστήματα, τις πολιτικές απορρήτου, καθώς και
 - Το Data Protection Impact Assessment (εκτίμηση αντικτύπου της προστασίας δεδομένων).
 - Το τεύχος «Π1.2.2 : Σχέδιο εναρμόνισης», με:
 - Τις νέες και ανασχεδιασμένες διαδικασίες προσωπικών δεδομένων,
 - Τις αναθεωρημένες πολιτικές ασφάλειας πληροφορικής,
 - Τις προτάσεις του Αναδόχου αναφορικά με τεχνολογίες, τεχνικές, αναβάθμιση πληροφοριακών υποδομών.
 - Το τεύχος «Π1.2.3 : Υλοποίηση εναρμόνισης», με:
 - Την εκπαίδευση με το υλικό της και
 - Το εγχειρίδιο διαδικασιών προσωπικών δεδομένων.
 - Το τεύχος «Π1.2.4 : Αξιολόγηση εναρμόνισης», με:
 - Τα σενάρια δοκιμών και
 - Τα αποτελέσματα των ελέγχων.

Επισημαίνεται ότι εκτός των παραπάνω παραδοτέων, ο Ανάδοχος, στη διάρκεια του έργου, οφείλει να συντάσσει και παραδίδει και τα Παραδοτέα Διοίκησης του έργου τα οποία δύναται να είναι (Μ)ελέτες, (Α)ναφορές ή/και (Υ)πηρεσίες. Τα εν λόγω παραδοτέα περιλαμβάνονται και αξιολογούνται στη Μεθοδολογία Διοίκησης Έργου (βλ. Α4. ΜΕΘΟΔΟΛΟΓΙΑ ΔΙΟΙΚΗΣΗΣ ΕΡΓΟΥ).

A3.6 Σημαντικά Ορόσημα Υλοποίησης του Έργου

Ως ορόσημα του έργου ορίζονται τουλάχιστον τα εξής (με χρονολογική σειρά που θα επιτευχθούν σύμφωνα με το χρονοδιάγραμμα):

- Υπογραφή Σύμβασης: Τοποθετείται το συντομότερο δυνατό μετά την κατακύρωση του διαγωνισμού.

- Ολοκλήρωση της καταγραφής και διάγνωσης της υφιστάμενης κατάστασης αναφορικά με τη συμμόρφωση της ΕΕΤΤ με τον Κανονισμό 2016/679 περί προστασίας προσωπικών δεδομένων. Ουσιαστικά πρόκειται για το τέλος της Φάσης Α της Ενέργειας 1.2.
- Ολοκλήρωση της ανάλυσης υφιστάμενης κατάστασης και αποτύπωσης υφιστάμενων διαδικασιών της ΕΕΤΤ. Ουσιαστικά πρόκειται για το τέλος της Φάσης Α της Ενέργειας 1.1.
- Ολοκλήρωση της κατάρτισης σχεδίου εναρμόνισης με τον Κανονισμό 2016/679 περί προστασίας προσωπικών δεδομένων. Ουσιαστικά πρόκειται για το τέλος της Φάσης Β της Ενέργειας 1.2.
- Ολοκλήρωση της υλοποίησης της εναρμόνισης με τον Κανονισμό 2016/679 περί προστασίας προσωπικών δεδομένων. Ουσιαστικά πρόκειται για το τέλος της Φάσης Γ της Ενέργειας 1.2.
- Ολοκλήρωση της αξιολόγησης της εναρμόνισης με τον Κανονισμό 2016/679 περί προστασίας προσωπικών δεδομένων. Ουσιαστικά πρόκειται για την ολοκλήρωση της Ενέργειας 1.2.
- Ολοκλήρωση του σχεδιασμού της οργανωτικής και λειτουργικής προσαρμογής της ΕΕΤΤ. Ουσιαστικά πρόκειται για το τέλος της Φάσης Β της Ενέργειας 1.1.
- Ολοκλήρωση του Σχέδιου Μετάβασης – Υλοποίησης στο νέο λειτουργικό μοντέλο. Ουσιαστικά πρόκειται για το τέλος της Φάσης Γ της Ενέργειας 1.1.
- Ολοκλήρωση της υποστήριξης της εφαρμογής του μοντέλου λειτουργικής προσαρμογής. Ουσιαστικά πρόκειται για την ολοκλήρωση της Ενέργειας 1.1 και ως εκ τούτου του έργου.
- Λήξη της Σύμβασης: Τοποθετείται στο τέλος του έργου και αφού έχουν εκπληρωθεί και ελεγχθεί από την πλευρά της ΕΕΤΤ όλες οι συμβατικές υποχρεώσεις του Αναδόχου.

Όπως είναι εμφανές, οι δύο Ενέργειες συνεργάζονται απόλυτα μεταξύ τους, ενώ τα αποτελέσματα των Φάσεων της Ε1.2 για την προστασία των προσωπικών δεδομένων λαμβάνονται υπόψη και ενσωματώνονται στις σχετικές Φάσεις και στο νέο επιχειρησιακό μοντέλο λειτουργίας της Ε1.1.

Τα ορόσημα υλοποίησης του έργου εμφανίζονται στον παρακάτω Πίνακα.

Πίνακας 9: Ορόσημα Έργου

A/A	Τίτλος Οροσλήμου	Μήνας Επίτευξης	Μέθοδος Μέτρησης Επίτευξης	% επί του συνολικού κόστους/ αμοιβής (Τρόπος Πληρωμής 1)	% επί του συνολικού κόστους/ αμοιβής (Τρόπος Πληρωμής 2)
-	Υπογραφή Σύμβασης & Έναρξη υλοποίησης του έργου	0	-	15% προκαταβολή	
1	Ολοκλήρωση της Φάσης Α της Ενέργειας Ε1.2	Μ1	Παραλαβή του τεύχους Π1.2.1 του Παραδοτέου Π1.2		
2	Ολοκλήρωση της Φάσης Α της Ενέργειας Ε1.1	Μ2	Παραλαβή Παραδοτέου Π1.1.1		20%
3	Ολοκλήρωση της Φάσης Β της Ενέργειας Ε1.2	Μ3	Παραλαβή του τεύχους Π1.2.2 του Παραδοτέου Π1.2		
4	Ολοκλήρωση της Φάσης Γ	Μ4	Παραλαβή του		

	της Ενέργειας E1.2		τεύχους Π1.2.3 του Παραδοτέου Π1.2		
5	Ολοκλήρωση της Ενέργειας E1.2	M5	Παραλαβή του Παραδοτέου Π1.2	20%	15%
6	Ολοκλήρωση της Φάσης Β της Ενέργειας E1.1	M6	Παραλαβή Παραδοτέου Π1.1.2		
7	Ολοκλήρωση της Φάσης Γ της Ενέργειας E1.1	M8	Παραλαβή Παραδοτέου Π1.1.3	50%	50%
8	Ολοκλήρωση της Ενέργειας E1.1	M20	Παραλαβή Παραδοτέου Π1.1.4	15%	15%
9	Λήξη της Σύμβασης	M20			

A3.7 Τόπος Υλοποίησης - Παράδοσης Έργου

Ο Ανάδοχος θα υλοποιήσει το έργο και θα παραδώσει τα παραδοτέα του στην ΕΕΤΤ. Τόπος υλοποίησης του έργου είναι κατά κύριο λόγο η έδρα της ΕΕΤΤ, καθώς και οι εγκαταστάσεις του Αναδόχου.

Οι συναντήσεις ή/και συνεντεύξεις θα λαμβάνουν χώρα στην έδρα της ΕΕΤΤ, εκτός εάν αλλιώς υποδειχθεί από την ΟΠΠΕ. Ο Ανάδοχος οφείλει να παρευρίσκεται στους χώρους που θα υποδεικνύει η ΟΠΠΕ με δικό του στελεχιακό δυναμικό. Όποτε απαιτηθεί από τις ανάγκες του έργου, ο Ανάδοχος θα μεταβεί σε Περιφερειακά Γραφεία της ΕΕΤΤ προκειμένου να συναντήσει τα εκεί στελέχη.

Για την αξιοποίηση των αποτελεσμάτων των συναντήσεων και την εκπόνηση των παραδοτέων ο Ανάδοχος δύναται να προσφέρει τις υπηρεσίες του από τις εγκαταστάσεις του, εκτός εάν αλλιώς υποδειχθεί από την ΟΠΠΕ.

Ειδικότερα, κατά τη Φάση Δ της Ενέργειας E1.1, ο Ανάδοχος θα διαθέσει τουλάχιστον ένα στέλεχός του το οποίο θα παρέχει τις υπηρεσίες στην έδρα της ΕΕΤΤ με καθημερινή πλήρη απασχόληση. Το στέλεχος αυτό θα υποστηρίζεται, όποτε απαιτείται, από τα κατάλληλα στελέχη της ομάδας έργου του Αναδόχου.

Η ΕΕΤΤ έχει υποχρέωση να φροντίσει για την εξασφάλιση χώρων, ώστε ο Ανάδοχος να υλοποιεί το έργο του στις τοποθεσίες που θα του υποδεικνύονται, σύμφωνα με το αντικείμενο και τις υποχρεώσεις του έργου.

Τόπος υποβολής των παραδοτέων είναι η έδρα της ΕΕΤΤ.

A3.8 Προσαύξηση φυσικού αντικείμενου – άσκηση δικαιώματος προαίρεσης

Η ΕΕΤΤ διατηρεί το κάτωθι δικαίωμα προαίρεσης όπως αυτό περιγράφεται στην παρ. 1.3.1.2 της παρούσας διακήρυξης. Τα δικαιώματα προαίρεσης ανέρχονται στο ποσό των εκατό εξήντα δύο χιλιάδων πεντακοσίων ευρώ και μηδέν λεπτών (€ 162.500,00) (προϋπολογισμός χωρίς ΦΠΑ: εκατό τριάντα μία χιλιάδες σαράντα οκτώ ευρώ και τριάντα εννιά λεπτά (€131.048,39), ΦΠΑ (24 %): τριάντα μία χιλιάδες τετρακόσια πενήντα ένα ευρώ και εξήντα ένα λεπτά (€ 31.451,61)).

Η σύμβαση μπορεί να τροποποιείται κατά τη διάρκειά της, χωρίς να απαιτείται νέα διαδικασία σύναψης σύμβασης, μόνο σύμφωνα με τους όρους και τις προϋποθέσεις του άρθρου 132 του ν. 4412/2016 και κατόπιν γνωμοδότησης της καθ' ύλην αρμόδιας υπηρεσίας ή άλλως της υπηρεσίας η οποία ορίζεται με απόφαση της Α.Α. και σε κάθε περίπτωση σύμφωνα με τους όρους που αναφέρονται στο άρθρο 7 στο Σχέδιο Σύμβασης στο Παράρτημα ΙΧ.

A4. ΜΕΘΟΔΟΛΟΓΙΑ ΔΙΟΙΚΗΣΗΣ ΕΡΓΟΥ

Ο Ανάδοχος θα εφαρμόσει μεθοδολογία για την οργάνωση και διοίκηση του έργου, η οποία αποτελείται από τις μεθόδους και τεχνικές, τα εργαλεία, τις πρότυπες φόρμες/ υποδείγματα για την παρακολούθηση του έργου, καθώς και τα παραδοτέα διοίκησής του (βλ. ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ II – Ειδική Συγγραφή Υποχρεώσεων, Μεθοδολογία Διοίκησης Έργου).

Ο υποψήφιος Ανάδοχος θα πρέπει να παρουσιάσει στην προσφορά του το σχήμα διοίκησης και υλοποίησης του έργου, για το οποίο και θα αξιολογηθεί. Επισημαίνεται ότι τα προσόντα, η ικανότητα και καταλληλότητα των συγκεκριμένων ατόμων της ομάδας έργου δεν βαθμολογούνται.

Επιπλέον, ο Ανάδοχος θα προβλέψει: το σχέδιο εσωτερικής επικοινωνίας του έργου, τη διασφάλιση ποιότητας των υπηρεσιών του, τη διαχείριση κινδύνων, τη διαχείριση ενδεχόμενων αντιδράσεων από το προσωπικό της ΕΕΤΤ στις αλλαγές και λοιπές προβλέψεις.

ΜΕΡΟΣ Β - ΟΙΚΟΝΟΜΙΚΟ ΑΝΤΙΚΕΙΜΕΝΟ ΤΗΣ ΣΥΜΒΑΣΗΣ

Χρηματοδότηση

Αντικείμενο του Διαγωνισμού είναι η επιλογή Αναδόχου για το Έργο, όπως αυτό περιγράφεται στο ΜΕΡΟΣ Α - ΠΕΡΙΓΡΑΦΗ ΦΥΣΙΚΟΥ ΑΝΤΙΚΕΙΜΕΝΟΥ ΤΗΣ ΣΥΜΒΑΣΗΣ.

Ο Διαγωνισμός πραγματοποιείται στο πλαίσιο συγχρηματοδότησής του από το Επιχειρησιακό Πρόγραμμα «Ανταγωνιστικότητα Επιχειρηματικότητα Καινοτομία (ΕΠΑνΕΚ) 2014-2020», Άξονα Προτεραιότητας 02 «Προσαρμογή εργαζομένων, επιχειρήσεων και επιχειρηματικού περιβάλλοντος στις νέες αναπτυξιακές απαιτήσεις» ο οποίος συγχρηματοδοτείται από το Ευρωπαϊκό Κοινωνικό Ταμείο (ΕΚΤ), Άξονα Προτεραιότητας 02Σ «Προσαρμογή εργαζομένων, επιχειρήσεων και επιχειρηματικού περιβάλλοντος στις νέες αναπτυξιακές απαιτήσεις (Στερεά Ελλάδα, Νότιο Αιγαίο)» ο οποίος συγχρηματοδοτείται από το Ευρωπαϊκό Κοινωνικό Ταμείο (ΕΚΤ).

Φορέας Χρηματοδότησης της παρούσας σύμβασης είναι το Υπουργείο Ψηφιακής Πολιτικής, Τηλεπικοινωνιών και Ενημέρωσης.

Το έργο που περιγράφεται στην παρούσα Διακήρυξη αποτελεί το «Υποέργο 1» της Πράξης που υλοποιείται από την Εθνική Επιτροπή Τηλεπικοινωνιών και Ταχυδρομείων (ΕΕΤΤ) ως Δικαιούχο, με κωδικό MIS: 5012503.

Γίνονται δεκτές Προσφορές για το σύνολο των απαιτήσεων που αναφέρονται στην παρούσα Διακήρυξη. Δεν γίνονται δεκτές και απορρίπτονται ως απαράδεκτες Προσφορές που υποβάλλονται για μέρος του έργου. Το έργο δεν δύναται να προσφερθεί σε τμήματα παρά μόνο στο σύνολό του, καθόσον το νέο Επιχειρησιακό Μοντέλο Λειτουργίας της ΕΕΤΤ θέλει ολιστική προσέγγιση και πρέπει ενιαία και εν συνόλω ο Ανάδοχος να μελετήσει την ΕΕΤΤ και να προτείνει λύσεις συνδυάζοντας και ικανοποιώντας και τις απορρέουσες από αυτές υποχρεώσεις για την ΕΕΤΤ, όπως περιγράφεται στην παρούσα.

Εκτιμώμενη αξία σύμβασης σε ευρώ, χωρίς ΦΠΑ: 262.096,77 ευρώ

Το σύνολο των δαπανών του Έργου θα βαρύνουν τις πιστώσεις του Προγράμματος Δημοσίων Επενδύσεων, και συγκεκριμένα τη Συλλογική Απόφαση με κωδ. ΣΑ Ε1631 και κωδ. Πράξης ΣΑ (κωδικό ενάριθμου) 2018ΣΕ16310000.

Ο Προϋπολογισμός του Έργου, ανέρχεται στο ποσό των τριακοσίων είκοσι πέντε χιλιάδων ευρώ (€ **325.000,00**) συμπεριλαμβανομένου ΦΠΑ (προϋπολογισμός χωρίς ΦΠΑ : € **262.096,77**, ΦΠΑ (24 %): € **62.903,23**).

Η εκτίμηση του προϋπολογισμού του έργου από την ΕΕΤΤ βασίστηκε σε στοιχεία προηγούμενων συμβάσεων υπηρεσιών που έχει συνάψει η Αρχή και σε έρευνα της αγοράς παροχής συμβουλευτικών υπηρεσιών.

A1. ΠΙΝΑΚΕΣ ΣΥΜΜΟΡΦΩΣΗΣ

Ο υποψήφιος Ανάδοχος συμπληρώνει τους παρακάτω Πίνακες Συμμόρφωσης με την απόλυτη ευθύνη της ακρίβειας των δεδομένων.

Επισημαίνεται ότι στους παρακάτω Πίνακες Συμμόρφωσης, όπου αναφέρεται ο όρος «Ανάδοχος» περιγράφονται υποχρεώσεις του Αναδόχου στο πλαίσιο του έργου, ενώ όπου αναφέρεται «υποψήφιος» ή «υποψήφιος Ανάδοχος» παρατίθενται υποχρεώσεις των διαγωνιζομένων κατά τη συγγραφή της προσφοράς τους.

Είναι **ΑΝΑΓΚΑΙΑ** η πληρέστερη συμπλήρωση των παραπομπών, οι οποίες πρέπει να είναι κατά το δυνατόν συγκεκριμένες (π.χ. Φυλλάδιο 3, Σελ. 4, Παράγραφος 5, κ.λπ.). Αντίστοιχα στο φυλλάδιο ή στη σχετική αναφορά, μεθοδολογικό εργαλείο, τεχνική κτλ. 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. Πίνακας 11, Προδιαγραφή 5).

A1.1 Συνολική Αντίληψη Αντικειμένου και Σκοπιμότητας του Έργου

Στην παρούσα παράγραφο περιλαμβάνεται Πίνακας Συμμόρφωσης που αφορά στην κατανόηση του αντικειμένου, της σκοπιμότητας, της πολυπλοκότητας και του εύρους του έργου από μέρους του υποψηφίου Αναδόχου.

Πίνακας Συμμόρφωσης 1: Κατανόηση του Έργου

A/A	ΠΡΟΔΙΑΓΡΑΦΗ	ΑΠΑΙΤΗΣΗ	ΑΠΑΝΤΗΣΗ	ΠΑΡΑΠΟΜΠΗ
1	Βάσει των γνώσεων και της εμπειρίας που έχει ο υποψήφιος Ανάδοχος αναφορικά με τις αγορές ηλεκτρονικών επικοινωνιών και ταχυδρομικών υπηρεσιών γενικότερα, και της ΕΕΤΤ ειδικότερα, πρέπει να συμπεριλάβει στην προσφορά του πίνακα με τους παράγοντες που εκτιμά ως κρίσιμους για την επιτυχή ολοκλήρωση του έργου. Σε αυτό τον πίνακα, για κάθε κρίσιμο παράγοντα επιτυχίας, να παρατίθενται οι σχετικές ενέργειες/ μέτρα που προτίθεται να αναλάβει ο Ανάδοχος.	NAI		
2	Ο υποψήφιος Ανάδοχος να συμπεριλάβει πίνακα με τους κυριότερους κινδύνους, που κατά την εκτίμησή του, ενέχει το έργο. Σε αυτό τον πίνακα, για κάθε κίνδυνο να παρατίθενται τα μέτρα που πρέπει να αναληφθούν: α) για την πρόληψη του κινδύνου και β) για την αντιμετώπιση του κινδύνου. Για κάθε μέτρο να δηλώνεται εάν πρόκειται για μέτρο που θα πρέπει να λάβει ο Ανάδοχος, η ΕΕΤΤ ή από κοινού και τα δύο μέρη.	NAI		
3	Με τη γνώση και εμπειρία του, ο υποψήφιος Ανάδοχος να παραθέσει, συνοπτικά, τα οφέλη που εκτιμά ότι θα έχει το έργο όπως το έχει προδιαγράψει για: α) τις αγορές ηλεκτρονικών επικοινωνιών και ταχυδρομικών	NAI		

	υπηρεσιών, β) τον πολίτη/καταναλωτή των παραπάνω αγορών, γ) την ίδια την ΕΕΤΤ.			
--	--------------------------------------------------------------------------------------	--	--	--

A1.2 Γενικές Απαιτήσεις και Τεχνικές Προδιαγραφές του Έργου

Στην παρούσα παράγραφο περιλαμβάνονται οι Πίνακες Συμμόρφωσης αναφορικά με τις γενικές απαιτήσεις και τεχνικές προδιαγραφές για την υλοποίηση του συνόλου του έργου (βλ. ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ Ι – Αναλυτική Περιγραφή Φυσικού και Οικονομικού Αντικειμένου της Σύμβασης, Απαιτήσεις και Τεχνικές Προδιαγραφές). Στην επόμενη παράγραφο εξειδικεύεται, όπου απαιτείται, η μεθοδολογία υλοποίησης των εν λόγω απαιτήσεων και τεχνικών προδιαγραφών.

Πίνακας Συμμόρφωσης 2: Γενικές Απαιτήσεις και τεχνικές προδιαγραφές Ενέργειας E1.1 «Επιχειρησιακό σχέδιο ανασχεδιασμού διαδικασιών της ΕΕΤΤ»

A/A	ΠΡΟΔΙΑΓΡΑΦΗ	ΑΠΑΙΤΗΣΗ	ΑΠΑΝΤΗΣΗ	ΠΑΡΑΠΟΜΠΗ
1	Ο Ανάδοχος του έργου θα παρέχει στην ΕΕΤΤ όλες τις εργασίες που αναφέρονται στην παράγραφο «Ανάλυση της υφιστάμενης κατάστασης» της Ενέργειας 1.1 της ενότητας «Απαιτήσεις και Τεχνικές Προδιαγραφές» του Παραρτήματος Ι	ΝΑΙ		
2	Ο Ανάδοχος του έργου θα παρέχει στην ΕΕΤΤ όλες τις εργασίες που αναφέρονται στην παράγραφο «Ανάλυση της επιθυμητής κατάστασης» της Ενέργειας 1.1 της ενότητας «Απαιτήσεις και Τεχνικές Προδιαγραφές» του Παραρτήματος Ι	ΝΑΙ		
3	Ο Ανάδοχος του έργου θα παρέχει στην ΕΕΤΤ όλες τις εργασίες που αναφέρονται στην παράγραφο «Αναλυτικό Σχέδιο Μετάβασης» της Ενέργειας 1.1 της ενότητας «Απαιτήσεις και Τεχνικές Προδιαγραφές» του Παραρτήματος Ι	ΝΑΙ		
4	Ο Ανάδοχος του έργου θα παρέχει στην ΕΕΤΤ όλες τις εργασίες που αναφέρονται στην παράγραφο «Επιτόπια Υποστήριξη» της Ενέργειας 1.1 της ενότητας «Απαιτήσεις και Τεχνικές Προδιαγραφές» του Παραρτήματος Ι	ΝΑΙ		

Πίνακας Συμμόρφωσης 3: Γενικές Απαιτήσεις και τεχνικές προδιαγραφές Ενέργειας E1.2 «Σχέδιο συμμόρφωσης της ΕΕΤΤ με τον Κανονισμό 2016/679 περί Προστασίας Προσωπικών Δεδομένων»

A/A	ΠΡΟΔΙΑΓΡΑΦΗ	ΑΠΑΙΤΗΣΗ	ΑΠΑΝΤΗΣΗ	ΠΑΡΑΠΟΜΠΗ
1	Ο Ανάδοχος του έργου θα παρέχει στην ΕΕΤΤ όλες τις εργασίες που αναφέρονται στην παράγραφο «Προετοιμασία της ΕΕΤΤ στην προστασία προσωπικών δεδομένων» της Ενέργειας 1.2 της ενότητας «Απαιτήσεις και Τεχνικές Προδιαγραφές» του Παραρτήματος Ι	ΝΑΙ		
2	Ο Ανάδοχος του έργου θα παρέχει στην ΕΕΤΤ όλες τις εργασίες που αναφέρονται στην παράγραφο «Οργάνωση της προστασίας προσωπικών δεδομένων / Ανάπτυξη πολιτικών, διαδικασιών και διοικητικών και τεχνικών μέτρων» της Ενέργειας 1.2 της ενότητας «Απαιτήσεις και Τεχνικές Προδιαγραφές» του Παραρτήματος Ι	ΝΑΙ		

3	Ο Ανάδοχος του έργου θα παρέχει στην ΕΕΤΤ όλες τις εργασίες που αναφέρονται στην παράγραφο «Διοίκηση και λειτουργία της προστασίας προσωπικών δεδομένων» της Ενέργειας 1.2 της ενότητας «Απαιτήσεις και Τεχνικές Προδιαγραφές» του Παραρτήματος Ι	ΝΑΙ		
4	Ο Ανάδοχος του έργου θα παρέχει στην ΕΕΤΤ όλες τις εργασίες που αναφέρονται στην παράγραφο «Αξιολόγηση και βελτίωση των μέτρων προστασίας προσωπικών δεδομένων» της Ενέργειας 1.2 της ενότητας «Απαιτήσεις και Τεχνικές Προδιαγραφές» του Παραρτήματος Ι	ΝΑΙ		

A1.3 Μεθοδολογία Υλοποίησης του Έργου

Στην παρούσα παράγραφο περιλαμβάνονται οι Πίνακες Συμμόρφωσης αναφορικά με τη Μεθοδολογία Υλοποίησης που θα εφαρμόσει ο Ανάδοχος για τις δύο Ενέργειες του έργου (βλ. ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ Ι – Αναλυτική Περιγραφή Φυσικού και Οικονομικού Αντικειμένου της Σύμβασης, Μεθοδολογία Υλοποίησης του Έργου).

A. Ενέργεια E1.1: Επιχειρησιακό σχέδιο ανασχεδιασμού διαδικασιών της ΕΕΤΤ

Πίνακας Συμμόρφωσης 4: Μεθοδολογία Υλοποίησης της Ενέργειας E1.1

A/A	ΠΡΟΔΙΑΓΡΑΦΗ	ΑΠΑΙΤΗΣΗ	ΑΠΑΝΤΗΣΗ	ΠΑΡΑΠΟΜΠΗ
1	Ο υποψήφιος Ανάδοχος θα περιγράψει στην τεχνική προσφορά του τη μεθοδολογία υλοποίησης της Ενέργειας E1.1 του έργου, σύμφωνα με τις απαιτήσεις και προδιαγραφές της ΕΕΤΤ. Η μεθοδολογία αυτή θα συμμορφώνεται πλήρως με τα οριζόμενα στο Ελληνικό Πλαίσιο Διαλειτουργικότητας και Υπηρεσιών Ηλεκτρονικών Συναλλαγών (ΠΔ&ΥΗΣ) (http://www.e-gif.gov.gr).	ΝΑΙ		
2	Η μεθοδολογία του υποψηφίου θα πρέπει να περιλαμβάνει τουλάχιστον τα εξής: <ul style="list-style-type: none"> Ανάλυση της υφιστάμενης κατάστασης (as-is situation) αναφορικά με οργανωτική δομή, επιχειρησιακές διαδικασίες, ανθρώπινο δυναμικό, εγκαταστάσεις στα κεντρικά και περιφερειακά γραφεία, υποδομές, τεχνολογίες και πληροφοριακά συστήματα κτλ. Ανάλυση της επιθυμητής κατάστασης (to-be situation) αναφορικά με οργανωτική δομή, επιχειρησιακές λειτουργίες, διαδικασίες, ανθρώπινο δυναμικό, εγκαταστάσεις στα κεντρικά και περιφερειακά γραφεία, υποδομές, τεχνολογίες και πληροφοριακά συστήματα κτλ. Αναλυτικό σχέδιο μετάβασης από την υφιστάμενη στην επιθυμητή κατάσταση. Επιτόπια υποστήριξη της ΕΕΤΤ κατά την εφαρμογή του 	ΝΑΙ		

	νέου επιχειρησιακού μοντέλου λειτουργίας.			
--	-------------------------------------------	--	--	--

Παρακάτω ακολουθούν Πίνακες Συμμόρφωσης για κρίσιμα σημεία της υλοποίησης και ειδικά θέματα της μεθοδολογίας που απαιτούν περαιτέρω ανάλυση.

Ειδικότερα, όπου απαιτείται στο έργο αποτύπωση και μοντελοποίηση διαδικασιών (δηλαδή στη Φάση Α για τις υφιστάμενες και στη Φάση Β για τις ανασχεδιασμένες και νέες διαδικασίες) θα εφαρμοστούν οι απαιτήσεις του ακόλουθου Πίνακα Συμμόρφωσης:

Πίνακας Συμμόρφωσης 5: Αποτύπωση και Μοντελοποίηση υφιστάμενων, ανασχεδιασμένων και νέων επιχειρησιακών διαδικασιών

A/A	ΠΡΟΔΙΑΓΡΑΦΗ	ΑΠΑΙΤΗΣΗ	ΑΠΑΝΤΗΣΗ	ΠΑΡΑΠΟΜΠΗ
1	<p>Η αποτύπωση και μοντελοποίηση των υπηρεσιών που παρέχει η ΕΕΤΤ και των εσωτερικών διαδικασιών της θα εκπονηθεί με απώτερους στόχους:</p> <ul style="list-style-type: none"> • τη συνεχή διοίκηση και βελτιστοποίησή τους • την οριοθέτηση και κατανομή ρόλων και αρμοδιοτήτων για την εκτέλεση και παρακολούθησή τους • την ανάδειξη των κοινών χαρακτηριστικών τους και την ομογενοποίηση των λειτουργιών τους, όπου είναι εφικτό • την ευθυγράμμισή τους με άλλους φορείς του δημοσίου, εφόσον υπάρχουν επιχειρησιακά σημεία επαφής • την υλοποίηση ηλεκτρονικών υπηρεσιών «μιας στάσης» • την προτυποποίηση κανόνων για τη διαχείριση της ανταλλαγής πληροφορίας • την παροχή υπηρεσιών από πολλαπλές πηγές/κανάλια, όπου είναι εφικτό. 	ΝΑΙ		
2	Στο πλαίσιο του έργου, για κάθε υπηρεσία που παρέχεται προς πολίτες και επιχειρήσεις, θα καταγραφούν οι επιχειρησιακές διαδικασίες και τα βήματα παροχής της υπηρεσίας, τα κανάλια παροχής της υπηρεσίας, οι φορείς που επικοινωνούν, ο σκοπός της επικοινωνίας και οι πληροφορίες που ανταλλάσσουν.	ΝΑΙ		
3	Θα γίνει λεπτομερής αποτύπωση και τεκμηρίωση των υφιστάμενων, ανασχεδιασμένων και νέων επιχειρησιακών διαδικασιών της ΕΕΤΤ (στις Φάσεις Α ή Β, αντίστοιχα), σύμφωνα με τις απαιτήσεις του Μοντέλου Τεκμηρίωσης του Πλαισίου Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης (ΠΗΔ).	ΝΑΙ		
4	Για κάθε επιχειρησιακή διαδικασία, ο Ανάδοχος του έργου θα καταγράψει λεπτομερώς τα βήματα εκτέλεσής της (ροή εργασιών), θα δημιουργήσει τη διαγραμματική της απεικόνιση, θα συμπληρώσει τα κατάλληλα μεταδεδομένα	ΝΑΙ		

	που τη χαρακτηρίζουν. Θα αναγνωρίσει δαπάνες, πόρους, πληροφοριακά συστήματα, οργανωτικές μονάδες που εμπλέκονται και ρόλους που έχουν την ευθύνη ή συμμετέχουν στην εκτέλεση κάθε βήματος της διαδικασίας. Θα περιγράψει τα έγγραφα που εμπλέκονται στην παροχή της (εισερχόμενα, ενδιάμεσα και εξερχόμενα), καθώς και τους επιχειρησιακούς κανόνες και το νομικό/θεσμικό πλαίσιο που τη διέπουν (βλ. επίσης σε συνδυασμό με τις επόμενες απαιτήσεις του Πίνακα).			
5	Στα επιχειρησιακά σημεία επαφής μεταξύ της ΕΕΤΤ και άλλων δημόσιων φορέων, θα καταγραφούν οι φορείς με τους οποίους επικοινωνεί η ΕΕΤΤ, ο σκοπός της επικοινωνίας, οι πληροφορίες που ανταλλάσσουν, οι κανόνες της συνεργασίας (όπως χρόνοι απόκρισης κάθε φορέα, μέτρα για τη διασφάλιση της ποιότητας και την ασφάλεια των πληροφοριών που ανταλλάσσονται).	NAI		
6	Οι νομικές διατάξεις που διέπουν κάθε υπηρεσία ή διαδικασία της ΕΕΤΤ θα αναφέρονται σαφώς στην τεκμηρίωσή τους.	NAI		
7	Οι οργανωτικές μονάδες και οι ρόλοι που εμπλέκονται στην παροχή υπηρεσίας ή εκτέλεση διαδικασίας θα αναφέρονται σαφώς στην τεκμηρίωσή τους. Συγκεκριμένα, θα φαίνονται τόσο στην περιγραφή της ροής εργασιών όσο και στη διαγραμματική απεικόνιση της διαδικασίας και θα δίνονται σαφώς οι εργασίες που επιτελούν.	NAI		
8	<p>Η μοντελοποίηση διαδικασιών θα βασιστεί τουλάχιστον στις ακόλουθες αρχές που καθορίζονται στο Μοντέλο Τεκμηρίωσης του Πλαισίου Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης (ΠΗΔ):</p> <ul style="list-style-type: none"> • Τα μοντέλα που θα δημιουργηθούν θα είναι συμβατά με το ΠΗΔ και θα απεικονίζουν τη ροή των διαδικασιών. • Τα μοντέλα διαδικασιών θα πρέπει να είναι διαισθητικά και λογικά συνεπή στο σκοπό για τον οποίο προορίζονται. • Αναφορικά με την απεικόνιση της υπάρχουσας κατάστασης, τα μοντέλα διαδικασιών θα απεικονίζουν την κατάσταση όπως είναι τη δεδομένη στιγμή, θα τυποποιούν την υπάρχουσα κατάσταση και θα αναδεικνύουν τα σημεία που χρειάζονται βελτιώσεις. • Η μοντελοποίηση διαδικασιών θα στηρίζεται στις πολιτικές και τα πρότυπα που προδιαγράφει το Πλαίσιο Διαλειτουργικότητας και Υπηρεσιών Ηλεκτρονικών Συναλλαγών (ΠΔ&ΥΗΣ). • Οι τρόποι έκφρασης της πληροφορίας για την ίδια διαδικασία θα επιδιωχθεί να μην υπερβαίνουν τον ένα. 	NAI		

	<ul style="list-style-type: none"> Ο σχεδιασμός των μοντέλων θα πρέπει να διευκολύνει τη διατηρησιμότητα και τη διαχείριση των εκδόσεών τους. Ο σχεδιασμός των μοντέλων δεν προϋποθέτει τη χρήση συγκεκριμένων εμπορικών εργαλείων για τη δημιουργία, τη διαχείριση, την αποθήκευση ή την παρουσίασή τους. 			
9	Ο υποψήφιος Ανάδοχος να περιγράψει στην προσφορά του τους διαφορετικούς τύπους μοντελοποίησης (διαφορετικά διαγράμματα) που θα χρησιμοποιήσει στο πλαίσιο του έργου για να αποτυπώσει το υφιστάμενο και το επιθυμητό επιχειρησιακό μοντέλο λειτουργίας της ΕΕΤΤ.	NAI		
10	Η απεικόνιση, η προδιαγραφή και η τεκμηρίωση των επιχειρησιακών διαδικασιών (ηλεκτρονικών και μη) θα πραγματοποιηθεί με βάσει το πρότυπο Business Process Model and Notation (BPMN), όπως ορίστηκε αρχικά από το Business Process Management Initiative (BPMI) και συντηρείται από το Object Management Group (OMG). Η BPMN πρέπει να χρησιμοποιηθεί σύμφωνα με τις κατευθύνσεις που περιλαμβάνονται στο Μοντέλο Τεκμηρίωσης του ΠΗΔ.	NAI		
11	Η μοντελοποίηση διαδικασιών θα χρησιμοποιεί τις έννοιες μοντελοποίησης που αφορούν τις ίδιες τις διαδικασίες ή την εκτέλεσή τους και θα περιλαμβάνει επιπλέον αποτύπωση των ακόλουθων, τουλάχιστον, εννοιών: επιχειρησιακοί κανόνες (business rules), θεσμικό πλαίσιο, οργανωτικές δομές, δεδομένα – πληροφορίες εισόδου/εξόδου κάθε βήματος εκτέλεσης και εμπλεκόμενα πληροφοριακά συστήματα.	NAI		
12	Η περιγραφή των υφιστάμενων, ανασχεδιασμένων και νέων επιχειρησιακών διαδικασιών καθώς και των υπηρεσιών της ΕΕΤΤ προς τρίτους θα πραγματοποιηθεί με το σύνολο μεταδεδομένων, δηλαδή το «Φύλλο Καταγραφής Υπηρεσιών» που καθορίζει το Μοντέλο Τεκμηρίωσης σε αντιστοιχία με το πρότυπο Dublin Core. Μεταξύ άλλων, θα περιλαμβάνει, υποχρεωτικά, πληροφορίες όπως: τίτλος της διαδικασίας, είσοδος/εισροή – έξοδος/εκροή, βήματα της διαδικασίας (συνθήκες έναρξης και λήξης, καθώς και ενδιάμεσα στάδια), υπεύθυνος εκτέλεσης κάθε βήματος (φορέας ή οργανική μονάδα, πολίτης, επιχείρηση κλπ.), πληροφορία που διακινείται μεταξύ βημάτων και τα έγγραφα/ φόρμες που χρησιμοποιούνται, τρόπος διακίνησης της πληροφορίας – μηχανισμοί λειτουργίας, συχνότητα εκτέλεσης της διαδικασίας, ανάγκες ανταλλαγής στοιχείων και συνέργειας με άλλους φορείς ή οργανικές μονάδες.	NAI		

13	Η διαγραμματική απεικόνιση της διαδικασίας θα παραδίδεται στη μορφή που εξάγεται από το εργαλείο μοντελοποίησης που θα χρησιμοποιηθεί στο έργο.	NAI		
14	Τα μοντέλα διαδικασιών θα υποδεικνύουν την πλήρη έκδοσή τους στο όνομα του αρχείου ως <Κωδικός Υπηρεσίας> <Όνομα Υπηρεσίας>-νh-m, όπου η και m είναι η μείζονα και η δευτερεύουσα έκδοση, αντίστοιχα και ν είναι ο λατινικός χαρακτήρας "v".	NAI		
15	Μια νέα μείζονα έκδοση θα δημιουργείται όταν συμβαίνουν αξιοσημείωτες και /ή μη συμβατές προς τα πίσω αλλαγές, όπως ολικός ανασχεδιασμός της διαδικασίας που περιλαμβάνει: διαγραφή ή τροποποίηση δραστηριοτήτων, αλλαγή των τύπων των γεγονότων, τροποποίηση των κόμβων αποφάσεων και των πυλών που χρησιμοποιούνται. Κάθε μείζονα έκδοση των μοντέλων θα σηματοδοτείται από έναν αυξανόμενο σειριακά ακέραιο αριθμό μεγαλύτερο του μηδενός. Σημειώνεται ότι η πρώτη έκδοση θα ξεκινάει υποχρεωτικά από το 1. Σε μια δευτερεύουσα έκδοση ενός μοντέλου διαδικασιών θα περιέχεται μια σειρά από μικρές ή συμβατές προς τα πίσω αλλαγές. Οι δευτερεύουσες εκδόσεις θα υποστηρίζουν τη συμβατότητα προς τα πίσω και προς τα μπροστά και θα περιλαμβάνουν απαλοιφή ή προσθήκη εναλλακτικών διαδρομών.	NAI		
16	Η τεκμηρίωση των διαδικασιών θα οδηγεί με αυτόματο ή ημι-αυτόματο τρόπο στη δημιουργία εκτελέσιμων μοντέλων των διαδικασιών.	NAI		
17	Η μοντελοποίηση εγγράφων και δεδομένων, όπου απαιτηθεί, θα ακολουθεί, επίσης, τις αρχές του Μοντέλου Τεκμηρίωσης του ΠΗΔ.	NAI		
18	Στην περιγραφή εγγράφων θα χρησιμοποιηθούν τα μεταδεδομένα του «Φύλλου Καταγραφής Εγγράφων-Δεδομένων» που καθορίζει το Μοντέλο Τεκμηρίωσης.	NAI		
19	Στην περιγραφή πόρων πληροφορίας (όπως για παράδειγμα διαδικτυακών τόπων), όπου απαιτηθεί, θα χρησιμοποιηθούν τα μεταδεδομένα για την περιγραφή πόρων που καθορίζονται στο Μοντέλο Τεκμηρίωσης του ΠΗΔ.	NAI		
20	Γενικότερα, η δομή των μεταδεδομένων των διαδικασιών, των εγγράφων, των συστημάτων και γενικά κάθε πόρου πληροφορίας που θα καταγραφεί στο έργο θα βασίζεται στο πρότυπο Dublin Core, όπως αυτό προσαρμόζεται στο Μοντέλο Τεκμηρίωσης του ΠΗΔ. Τα μεταδεδομένα αυτά θα	NAI		

	παραδίδονται κατ' ελάχιστον σε υπολογιστικά φύλλα (excel αρχεία).			
--	-------------------------------------------------------------------	--	--	--

Πίνακας Συμμόρφωσης 6: Εργαλείο Πληροφορικής για τη Μοντελοποίηση Διαδικασιών

A/A	ΠΡΟΔΙΑΓΡΑΦΗ	ΑΠΑΙΤΗΣΗ	ΑΠΑΝΤΗΣΗ	ΠΑΡΑΠΟΜΠΗ
1	Η μοντελοποίηση διαδικασιών θα πραγματοποιηθεί με τη χρήση εξειδικευμένου εργαλείου/ λογισμικού μοντελοποίησης, του οποίου τα μοντέλα θα βασίζονται στα πρότυπα BPMN.	NAI		
2	Το εργαλείο αυτό θα υποστηρίζει όλες τις απαιτήσεις μοντελοποίησης που αναφέρθηκαν παραπάνω στον «Πίνακας Συμμόρφωσης 5: Αποτύπωση και Μοντελοποίηση υφιστάμενων, ανασχεδιασμένων και νέων επιχειρησιακών διαδικασιών».	NAI		
3	Να αναφερθεί το εργαλείο που θα χρησιμοποιήσει ο υποψήφιος Ανάδοχος (το όνομα, η έκδοση του προσφερόμενου προϊόντος, η χρονολογία διάθεσης, σύντομη περιγραφή της χρήσης του στο έργο).	NAI		
4	Το εργαλείο μοντελοποίησης διαδικασιών θα παρέχει στους χρήστες του τη δυνατότητα δημιουργίας, διαχείρισης, αποθήκευσης, παρουσίασης και τροποποίησης/βελτίωσης των μοντέλων των επιχειρησιακών διαδικασιών της EETT.	NAI		
5	Ο υποψήφιος Ανάδοχος να παρουσιάσει συνοπτικά στην προσφορά του την αρχιτεκτονική του εργαλείου μοντελοποίησης που θα χρησιμοποιήσει στο έργο.	NAI		
6	Το εργαλείο θα υποστηρίζει Windows 7 και Windows 10. Να αναφερθούν τυχόν άλλες πλατφόρμες που υποστηρίζονται.	NAI		
7	Ο υποψήφιος Ανάδοχος να αναφέρει στην προσφορά του τις ελάχιστες απαιτήσεις συστήματος ή άλλους απαιτούμενους πόρους και προϋποθέσεις για την εγκατάσταση και λειτουργία του εργαλείου.	NAI		
8	Το εργαλείο θα είναι διαθέσιμο στην ελληνική ή εναλλακτικά στην αγγλική γλώσσα.	NAI		
9	Οι επιχειρησιακές διαδικασίες θα μπορούν να περιγράφονται, μοντελοποιούνται, τεκμηριώνονται κτλ. με τη χρήση της ελληνικής γλώσσας.	NAI		
10	Το εργαλείο μοντελοποίησης που θα χρησιμοποιήσει ο Ανάδοχος στο έργο θα είναι εύκολο στη χρήση (user friendly).	NAI		

	Να αναφερθούν οι τρόποι που επιτυγχάνεται αυτό (π.χ. λειτουργίες drag-and-drop, λειτουργίες grouping, sorting και formatting κτλ.).			
11	Θα παρέχει τη δυνατότητα στους χρήστες να δημιουργούν τα μοντέλα επιχειρησιακών διαδικασιών όσο το δυνατόν ταχύτερα και αποτελεσματικά.	ΝΑΙ		
12	Θα παράγει μοντέλα τα οποία είναι εύκολα στην πλοήγηση και συντήρηση. Να αναφερθούν οι τρόποι που επιτυγχάνεται αυτό.	ΝΑΙ		
13	Θα παράγει μοντέλα τα οποία είναι επαναχρησιμοποιήσιμα. Να αναφερθούν οι τρόποι που επιτυγχάνεται αυτό.	ΝΑΙ		
14	Θα παρέχει διαχείριση των εκδόσεων των μοντέλων (versioning).	Επιθυμητή		
15	Θα παρέχει κεντρικό χώρο αποθήκευσης των μοντέλων σε εξοπλισμό της ΕΕΤΤ (on- premises).	ΝΑΙ		
16	Θα παρέχει δυνατότητες διαβαθμισμένης πρόσβασης.	Επιθυμητή		
17	Ο υποψήφιος Ανάδοχος να περιγράψει στην προσφορά του τους τύπους μοντελοποίησης που έχει τη δυνατότητα να παράγει το εργαλείο (π.χ. ενδεικτικά, διάγραμμα επιχειρησιακών διαδικασιών BPMN, διάγραμμα οργανογράμματος, κτλ.).	ΝΑΙ		
18	Εάν το εργαλείο επιτρέπει πολλαπλούς τύπους μοντελοποίησης (βλ. αμέσως προηγούμενη απαίτηση), τότε αυτοί θα είναι πλήρως ολοκληρωμένοι/ ενσωματωμένοι (integrated) και θα υπάρχει υποδομή για σύνδεση/ παραπομπή από τον ένα τύπο στον άλλο.	Επιθυμητή		
19	Για κάθε μοντέλο επιχειρησιακής διαδικασίας, το εργαλείο θα τηρεί τις πληροφορίες που απαιτεί το Μοντέλο Τεκμηρίωσης του ΠΗΔ (όπως ενδεικτικά οργανωτικές μονάδες και ρόλους που εμπλέκονται, πληροφοριακά συστήματα που υποστηρίζουν τη διαδικασία, επιχειρησιακούς και νομικούς κανόνες, έγγραφα που ανταλλάσσονται κτλ.). Να αναφερθεί πώς επιτυγχάνεται αυτό.	ΝΑΙ		
20	Ο υποψήφιος Ανάδοχος να αναφέρει στην προσφορά του τις δυνατότητες εισαγωγής μοντέλων επιχειρησιακών διαδικασιών από άλλα εργαλεία για επεξεργασία στο παρόν εργαλείο. Να αναφερθούν τα εν λόγω εργαλεία. Να περιγραφεί η διαδικασία εισαγωγής. Επίσης, να περιγραφούν	ΝΑΙ		

	οι δυνατότητες εισαγωγής διαδεδομένων τύπων αρχείων.			
21	Το εργαλείο θα επικυρώνει αυτόματα την ορθότητα του μοντέλου, ώστε να παρέχει στους χρήστες τη δυνατότητα να εντοπίζουν εμφανή λάθη, κενά ή ασυνέπειες των μοντέλων. Να αναφερθούν τα είδη λαθών που εντοπίζει το εργαλείο.	NAI		
22	Το εργαλείο θα παρέχει δυνατότητες προσομοίωσης των μοντέλων. Με τον τρόπο αυτό θα προσομοιάζει τα διαφορετικά σενάρια που σχετίζονται με την εφαρμογή των επιχειρησιακών διαδικασιών της ΕΕΤΤ και τις συνέπειές τους, με σκοπό τη βελτιστοποίηση των διαδικασιών και τη λήψη αποφάσεων. Ο υποψήφιος Ανάδοχος να αναλύσει στην προσφορά του τις σχετικές δυνατότητες.	NAI		
23	Το εργαλείο μοντελοποίησης θα επιτρέπει μέτρηση, αξιολόγηση και βελτιστοποίηση των μοντέλων με βάση τα δεδομένα που εξάγουν τα ίδια τα μοντέλα (π.χ. βάσει του κόστους ή του χρόνου διεκπεραίωσης των διαδικασιών ή της χρήσης ανθρώπινων και άλλων πόρων κτλ.). Ο υποψήφιος Ανάδοχος να αναλύσει στην προσφορά του τις σχετικές δυνατότητες.	NAI		
24	Από τη μοντελοποίηση των διαδικασιών, το εργαλείο θα οδηγεί σε παραγωγή εκτελέσιμου κώδικα. Ο υποψήφιος Ανάδοχος να εξηγήσει στην προσφορά του πώς πετυχαίνει την εν λόγω απαίτηση το εργαλείο που προτείνει.	Επιθυμητή		
25	Η μορφή του μοντέλου διαδικασίας που εξάγεται από το εργαλείο θα μπορεί να χρησιμοποιηθεί και από άλλα εργαλεία. Να αναφερθούν τα εν λόγω εργαλεία. Να περιγραφούν οι δυνατότητες εξαγωγής σε διαδεδομένους τύπους αρχείων.	NAI		
26	Το εργαλείο μοντελοποίησης θα παρέχει εξαγωγή των μοντέλων σε .html ή άλλους τύπους web αρχείων, ώστε να μπορούν να αναρτηθούν στο διαδίκτυο ή στη Γνωσιακή Πύλη (Intranet) της ΕΕΤΤ.	NAI		
27	Ο υποψήφιος Ανάδοχος να αναφέρει στην προσφορά του δυνατότητες εξαγωγής των διαγραμμάτων των επιχειρησιακών διαδικασιών ως εικόνες που μπορούν να επεξεργαστούν από τα διαδεδομένα προγράμματα επεξεργασίας εικόνων.	NAI		
28	Το εργαλείο θα παρέχει δυνατότητα εύχρηστης και αξιόπιστης εκτύπωσης της πληροφορίας των μοντέλων σε έντυπη μορφή.	NAI		
29	Ο υποψήφιος Ανάδοχος να αναφέρει στην προσφορά του τους τρόπους με τους οποίους θα μπορεί το σύνολο του	NAI		

	προσωπικού της ΕΕΤΤ να έχει πρόσβαση στα μοντέλα του εργαλείου.			
30	Το εργαλείο θα διαθέτει υλικό τεκμηρίωσης (π.χ. για την εγκατάσταση, παραμετροποίηση, χρήση του).	ΝΑΙ		
31	Ο υποψήφιος Ανάδοχος να τεκμηριώσει συνοπτικά στην προσφορά του την καταλληλότητα του εργαλείου για το συγκεκριμένο έργο της ΕΕΤΤ.	ΝΑΙ		
32	Ο υποψήφιος Ανάδοχος να αναφέρει στην προσφορά του στατιστικά στοιχεία του εργαλείου, όπως πλήθος πελατών ή εγκαταστάσεων ή χρηστών που το χρησιμοποιούν. Να αναφερθούν επιχειρήσεις και φορείς που το χρησιμοποιούν.	ΝΑΙ		
33	Ο Ανάδοχος του έργου θα προσφέρει χωρίς επιπλέον οικονομική επιβάρυνση κατ' ελάχιστον δύο (2) άδειες του εργαλείου/λογισμικού μοντελοποίησης (στην περίπτωση που απαιτούνται άδειες) για χρήση από την ΕΕΤΤ. Το ως άνω εργαλείο/λογισμικό θα εγκατασταθεί στις υποδομές που θα υποδείξει η ΕΕΤΤ (ΟΠΠΕ) και θα παραδοθεί σε κατάσταση πλήρους λειτουργίας και κατάλληλα διαμορφωμένο σύμφωνα με τις ανάγκες της. Δεν είναι αποδεκτό εργαλείο μοντελοποίησης σε δοκιμαστική έκδοση (Trial ή Beta version).	>=2		

Πίνακας Συμμόρφωσης 7: Επιλογή νέου Επιχειρησιακού Μοντέλου Λειτουργίας

Α/Α	ΠΡΟΔΙΑΓΡΑΦΗ	ΑΠΑΙΤΗΣΗ	ΑΠΑΝΤΗΣΗ	ΠΑΡΑΠΟΜΠΗ
1	Κύριος σκοπός του προκηρυσσόμενου έργου είναι η βελτιστοποίηση της ποιότητας, αποδοτικότητας και διαφάνειας των υπηρεσιών που παρέχει η ΕΕΤΤ προς όφελος των παρόχων και των καταναλωτών. Λαμβάνοντας αυτό υπόψη, ο υποψήφιος Ανάδοχος πρέπει να αναλύσει στην προσφορά του τις βασικές αρχές, τους στόχους και τα συγκεκριμένα βήματα που θα ακολουθήσει για να προτείνει το νέο επιχειρησιακό μοντέλο λειτουργίας της ΕΕΤΤ. Επισημαίνεται ότι στον όρο «επιχειρησιακό μοντέλο λειτουργίας» περιλαμβάνονται οργανωτικές δομές, διαδικασίες, ανθρώπινο δυναμικό, εγκαταστάσεις και τεχνολογία.	ΝΑΙ		
2	Ειδικότερα, ο υποψήφιος Ανάδοχος να περιγράψει στην προσφορά του με ποιο τρόπο θα υποστηρίξει την ΕΕΤΤ στον καθορισμό των στρατηγικών στόχων της και ποιες παραμέτρους προτίθεται να λάβει υπόψη του (όπως εσωτερικό περιβάλλον, εξελίξεις στην Ευρωπαϊκή Ένωση κτλ.).	ΝΑΙ		

3	Ο υποψήφιος Ανάδοχος πρέπει να αναλύσει συγκεκριμένα στην προσφορά του τη μέθοδο με την οποία θα ιεραρχήσει τις παραμέτρους που θα λάβει υπόψη του στην επιλογή του κατάλληλου για την ΕΕΤΤ επιχειρησιακού μοντέλου λειτουργίας και πώς θα αποτιμήσει τις επιπτώσεις τους (για τους παρόχους, τους πολίτες και λοιπούς φορείς), για να τεκμηριώσει την επιλογή του (Impact Analysis).	NAI		
4	<p>Ειδικότερα, αναφορικά με την αξιολόγηση και βελτιστοποίηση διαδικασιών, ο υποψήφιος Ανάδοχος πρέπει να αναλύσει στην προσφορά του:</p> <ul style="list-style-type: none"> • πώς θα επιλέξει/ιεραρχήσει τις διαδικασίες που θα βελτιστοποιήσει; • πώς θα εντοπίσει τα προβληματικά σημεία μιας διαδικασίας; • πώς θα επιλέξει τον ενδεικνυόμενο τύπο βελτιστοποίησης της διαδικασίας (π.χ. αυτοματισμός ή βελτίωση ή ριζικός ανασχεδιασμός); • με ποια μέθοδο θα επιλέξει τις ενδεικνυόμενες βελτιστοποιήσεις/ αλλαγές της διαδικασίας; • πώς θα θέσει τις προϋποθέσεις ώστε η προτεινόμενη αλλαγή της διαδικασίας να εφαρμοστεί με επιτυχία; • πώς θα εκτιμήσει τους κινδύνους αυτής της αλλαγής; • πώς θα εκτιμήσει τα αποτελέσματα της αλλαγής (π.χ. μείωση εντύπων, συντόμευση του χρόνου διεκπεραίωσης, περιορισμό συναρμοδιοτήτων εάν υφίστανται, εξορθολογισμό διαδικασίας κτλ.); 	NAI		
5	Ο υποψήφιος Ανάδοχος να περιγράψει στην προσφορά του τις μεθόδους βελτιστοποίησης των υφιστάμενων διαδικασιών που προτίθεται να ακολουθήσει στο έργο.	NAI		
6	Εκτός από τον ανασχεδιασμό υφιστάμενων διαδικασιών, ο Ανάδοχος του έργου θα σχεδιάσει και λειτουργίες οι οποίες αυτή τη στιγμή είτε δεν λειτουργούν είτε δεν λειτουργούν συστηματικά στην ΕΕΤΤ, τις οποίες θα εντοπίσει στο πλαίσιο του έργου (όπως ενδεικτικά η υποστήριξη των νέων αρμοδιοτήτων της ΕΕΤΤ στον τομέα των ταχυδρομικών υπηρεσιών, κτλ.).	NAI		
7	Ο υποψήφιος Ανάδοχος πρέπει να αναλύσει στην προσφορά του τα μέσα μελέτης και έρευνας που θα χρησιμοποιήσει στο πλαίσιο του έργου στο εσωτερικό και εξωτερικό περιβάλλον της ΕΕΤΤ (π.χ. τέτοια μέσα θα μπορούσαν δυνητικά να είναι διοργάνωση συνεντεύξεων των προϊσταμένων και άλλων	NAI		

	στελεχών του προσωπικού, συγκρότηση ομάδων διαλόγου και εστιασμού (discussion panels, focus groups), έρευνα μέσω ερωτηματολογίων στο προσωπικό της ΕΕΤΤ, workshops, επιτόπιες επισκέψεις ή διεξαγωγή διαβουλεύσεων σε άμεσα ή έμμεσα εμπλεκόμενους ή άλλους φορείς ή ενδιαφερόμενους κοινωνικούς εταίρους, έρευνα στο διαδίκτυο, κτλ.).			
8	Ειδικότερα, ο υποψήφιος Ανάδοχος πρέπει να εξηγήσει στην προσφορά του τους τρόπους με τους οποίους θα διερευνήσει, μελετήσει και αξιολογήσει την εμπειρία και τις βέλτιστες πρακτικές στη ρύθμιση, εποπτεία και έλεγχο, φορέων άλλων χωρών της Ευρωπαϊκής Ένωσης με χαρακτηριστικά που προσιδιάζουν με εκείνα της ΕΕΤΤ, προς όφελος του επιχειρηματικού περιβάλλοντος και των καταναλωτών των αγορών των ηλεκτρονικών επικοινωνιών και των ταχυδρομικών υπηρεσιών.	NAI		
9	Επίσης, θα πρέπει να επεξηγήσει με ποιους τρόπους θα αξιοποιήσει τις συναντήσεις στελεχών της ΕΕΤΤ με πέντε (5) φορείς της Ευρωπαϊκής Ένωσης για ανταλλαγή τεχνογνωσίας στο πλαίσιο του διακριτού έργου «Ενέργειες Ενημέρωσης και Δικτύωσης για την προβολή του έργου της ΕΕΤΤ και την ανταλλαγή καλών πρακτικών ρύθμισης, εποπτείας και ελέγχου στο επιχειρηματικό περιβάλλον» (βλ. ανάλυση του διακριτού αυτού έργου στην ενότητα «Στόχοι και Έκταση του Έργου»).	NAI		
10	Ο Ανάδοχος του έργου θα σχεδιάσει το μοντέλο κοστολόγησης του νέου επιχειρησιακού μοντέλου λειτουργίας της ΕΕΤΤ (κόστος προσωπικού, εγκαταστάσεων, γενικό λειτουργικό κόστος κλπ.). Ο υποψήφιος Ανάδοχος οφείλει στην προσφορά του να περιγράψει συνοπτικά τις βασικές αρχές και τα κύρια βήματα σχεδιασμού του μοντέλου.	NAI		

Πίνακας Συμμόρφωσης 8: Μετάβαση στο νέο Επιχειρησιακό Μοντέλο Λειτουργίας

A/A	ΠΡΟΔΙΑΓΡΑΦΗ	ΑΠΑΙΤΗΣΗ	ΑΠΑΝΤΗΣΗ	ΠΑΡΑΠΟΜΠΗ
1	Ο υποψήφιος Ανάδοχος θα παρουσιάσει στην προσφορά του: α) τις βασικές αρχές του σχεδιασμού του για τη μετάβαση της ΕΕΤΤ από την υφιστάμενη κατάσταση στο νέο Επιχειρησιακό Μοντέλο Λειτουργίας, β) τα εργαλεία που θα αξιοποιήσει για την παρακολούθηση της μετάβασης.	NAI		
2	Ο υποψήφιος Ανάδοχος να αναφέρει στην προσφορά του με ποια μέθοδο θα εκτιμηθούν οι απαιτούμενοι πόροι (όπως πλήθος πρόσθετου προσωπικού ανά οργανική μονάδα και τα ειδικά περιγράμματα θέσεων εργασίας τους) για την εύρυθμη	NAI		

	λειτουργία του νέου επιχειρησιακού μοντέλου, καθώς και την ενσωμάτωση των νέων σύνθετων αναπτυξιακών δράσεων εθνικής σημασίας της ΕΕΤΤ (ΣΔΦ, ΣΕΦΕ, ΣΕΦΔ).			
3	Ο υποψήφιος Ανάδοχος να αναφέρει στην προσφορά του τη μέθοδο με την οποία θα καταρτίσει το αναλυτικό πλάνο εκπαίδευσης για κάθε θέση εργασίας στο πλαίσιο της αναβάθμισης των ικανοτήτων του προσωπικού.	ΝΑΙ		
4	Στο πλαίσιο λειτουργίας του νέου επιχειρησιακού μοντέλου και λόγω των αλλαγών της οργανωτικής δομής, ο Ανάδοχος του έργου θα σχεδιάσει νέο μοντέλο προϋπολογισμού, καθώς και νέο μοντέλο υπολογισμού του οικονομικού αποτελέσματος της ΕΕΤΤ ανά δραστηριότητα. Ο υποψήφιος Ανάδοχος να αναφέρει συνοπτικά στην προσφορά του τις βασικές αρχές και βήματα που θα ακολουθήσει.	ΝΑΙ		
5	Ο υποψήφιος Ανάδοχος θα παραθέσει στην προσφορά του τα βήματα που θα ακολουθήσει για να καταρτίσει το Επιχειρησιακό Σχέδιο της ΕΕΤΤ για την επόμενη τριετία, το οποίο θα περιλαμβάνει ετήσια σχέδια δράσης και διαδικασία ετήσιας στοχοθεσίας και αξιολόγησης στο πλαίσιο του νέου επιχειρησιακού μοντέλου λειτουργίας.	ΝΑΙ		

Πίνακας Συμμόρφωσης 9: Μελέτη πληροφοριακών υποδομών

A/A	ΠΡΟΔΙΑΓΡΑΦΗ	ΑΠΑΙΤΗΣΗ	ΑΠΑΝΤΗΣΗ	ΠΑΡΑΠΟΜΠΗ
1	Δεδομένου ότι το νέο επιχειρησιακό μοντέλο λειτουργίας πρέπει να αξιοποιεί πλήρως τις δυνατότητες της τεχνολογίας, η μελέτη των πληροφοριακών υποδομών της ΕΕΤΤ αποτελεί αναπόσπαστο κομμάτι του έργου.	ΝΑΙ		
2	Στο πλαίσιο του έργου (Φάση Α της Ε1.1), ο Ανάδοχος οφείλει να καταγράψει και μελετήσει τις υφιστάμενες πληροφοριακές υποδομές της ΕΕΤΤ. Η καταγραφή της υφιστάμενης τεχνολογικής υποδομής θα διενεργηθεί σύμφωνα με τα οριζόμενα στο Μοντέλο Τεκμηρίωσης του ΠΗΔ. Έτσι, θα περιλαμβάνει, ενδεικτικά, την αρχιτεκτονική, πρωτόκολλα, πρότυπα, τεχνολογίες & εργαλεία ανάπτυξης των υφιστάμενων πληροφοριακών συστημάτων, τις πολιτικές και τα μέτρα ασφάλειας που ακολουθούνται για την πρόσβαση στα συστήματα, την ανταλλαγή και αποθήκευση δεδομένων κτλ.	ΝΑΙ		
3	Μελετώντας του στρατηγικούς στόχους της ΕΕΤΤ και τις νέες απαιτήσεις που δημιουργούν το νέο επιχειρησιακό μοντέλο λειτουργίας και η ενσωμάτωση των αναπτυξιακών δράσεων ΣΔΦ, ΣΕΦΕ, ΣΕΦΔ, ο Ανάδοχος του έργου θα αξιολογήσει τις	ΝΑΙ		

	υφιστάμενες πληροφοριακές υποδομές της ΕΕΤΤ.			
4	Ο υποψήφιος Ανάδοχος οφείλει στην προσφορά του να αναλύσει τη μεθοδολογία που θα ακολουθήσει για να προσδιορίσει τα πληροφοριακά συστήματα που απαιτούνται για την κάλυψη των πληροφοριακών αναγκών της ΕΕΤΤ.	ΝΑΙ		
5	Λαμβάνοντας υπόψη τις τάσεις και εξελίξεις της τεχνολογίας της πληροφορικής και των επικοινωνιών, του πλήθους των δεδομένων προς επεξεργασία, του πλήθους των συναλλαγών και των χρηστών της ΕΕΤΤ, του κόστους μετάβασης και άλλους παράγοντες που θα κρίνει με την εμπειρία του, ο Ανάδοχος θα προτείνει στο πλαίσιο του έργου το ενδεδειγμένο περιβάλλον από πλευράς τεχνικής αρχιτεκτονικής, εξοπλισμού, λογισμικού συστήματος, δικτύων και επικοινωνιών, εργαλείων διαχείρισης εξοπλισμού και λογισμικού συστήματος, καθώς και εργαλείων ανάπτυξης εφαρμογών.	ΝΑΙ		
6	Έμφαση θα δοθεί στα θέματα: <ul style="list-style-type: none"> • αξιοπιστίας, διαθεσιμότητας, ασφάλειας των πληροφοριακών συστημάτων, • διασύνδεσης/ διαλειτουργικότητας μεταξύ των συστημάτων της ΕΕΤΤ αλλά και με άλλα συστήματα εξωτερικά, όπου απαιτείται, • διασφάλισης επικοινωνίας των αποκεντρωμένων υπηρεσιών με τις κεντρικές υπηρεσίες και εγκαταστάσεις της ΕΕΤΤ. 	ΝΑΙ		
7	Στο πλαίσιο του σχεδίου μετάβασης (Φάση Γ της Ε1.1), ο Ανάδοχος του έργου θα προτείνει τα έργα πληροφορικής και τις σχετικές ενέργειες που απαιτούνται για την επίτευξη των στρατηγικών στόχων της ΕΕΤΤ και τη λειτουργία του νέου επιχειρησιακού μοντέλου λειτουργίας. Προκειμένου να καταλήξει στις προτάσεις του, ο Ανάδοχος θα αναλύσει το κόστος / όφελος των έργων. Ο Υποψήφιος να αναφέρει ενδεικτικά στην προσφορά του τα είδη πληροφορίας με τα οποία θα εξειδικεύσει κάθε έργο πληροφορικής στο σχέδιο μετάβασης (π.χ. αντικείμενο του έργου, επιχειρησιακές ανάγκες που ικανοποιεί, προτεραιότητα/χρονισμός υλοποίησης, διαλειτουργικότητα, εκτιμώμενη διάρκεια, κτλ.).	ΝΑΙ		

Πίνακας Συμμόρφωσης 10: Μελέτη τεχνικών και χωροταξικών προδιαγραφών για τις εγκαταστάσεις στέγασης της ΕΕΤΤ

A/A	ΠΡΟΔΙΑΓΡΑΦΗ	ΑΠΑΙΤΗΣΗ	ΑΠΑΝΤΗΣΗ	ΠΑΡΑΠΟΜΠΗ
1	Το νέο οργανωτικό μοντέλο λειτουργίας της ΕΕΤΤ καθώς και η	ΝΑΙ		

	<p>ενσωμάτωση των νέων σύνθετων αναπτυξιακών δράσεων εθνικής σημασίας (ΣΔΦ, ΣΕΦΕ, ΣΕΦΔ) είναι πιθανό να δημιουργούν νέες απαιτήσεις και προδιαγραφές εγκαταστάσεων για τις υπηρεσίες της ΕΕΤΤ (π.χ. η λειτουργία των νέων συστημάτων σε όλη την Ελληνική επικράτεια ενδεχομένως δημιουργήσει την ανάγκη νέων περιφερειακών γραφείων). Ως εκ τούτου, καθίσταται αδήριτη η αναγκαιότητα επανεξέτασης των εγκαταστάσεων στέγασης τόσο στην Αθήνα όσο και στα Περιφερειακά Γραφεία, λαμβάνοντας υπόψη τη νέα οργανωτική δομή, το πρόσθετο πλήθος εργαζομένων, τις αναβαθμισμένες τεχνολογικές υποδομές, τις αυξημένες τεχνικές απαιτήσεις που δημιουργούν οι παραπάνω αναπτυξιακές δράσεις κτλ.</p>			
2	<p>Στο ανωτέρω πλαίσιο, ο Ανάδοχος του έργου, λαμβάνοντας πληροφορία από τις έως τότε μελέτες διαστασιολόγησης και τη γενικότερη εξέλιξη των τριών παραπάνω έργων, θα πρέπει να εκπονήσει μία σύντομη μελέτη όπου θα συμπεριλάβει:</p> <ul style="list-style-type: none"> • τις λειτουργικές και τεχνικές προδιαγραφές για τη χωροθέτηση των κτιριακών εγκαταστάσεων της ΕΕΤΤ, • το πλήθος και είδος των απαιτούμενων χώρων ανά κτιριακή εγκατάσταση, την απαιτούμενη επιφάνεια χώρου σύμφωνα με τις θέσεις εργασίας ανά οργανική μονάδα, καθώς και για τους χώρους συνάθροισης, εκπαίδευσης, υποδοχής, τους βοηθητικούς χώρους και τους χώρους στάθμευσης, • τις προδιαγραφές χώρων του computer room όπως θα διαμορφωθούν σε συνδυασμό με τη μελέτη πληροφοριακών υποδομών, • ενδεχομένως άλλες προδιαγραφές και ειδικές απαιτήσεις που ο Ανάδοχος του έργου κρίνει απαραίτητες. 	ΝΑΙ		

Πίνακας Συμμόρφωσης 11: Υποστήριξη Λειτουργίας

Α/Α	ΠΡΟΔΙΑΓΡΑΦΗ	ΑΠΑΙΤΗΣΗ	ΑΠΑΝΤΗΣΗ	ΠΑΡΑΠΟΜΠΗ
1	<p>Η Φάση Δ της Ενέργειας 1.1 περιλαμβάνει τις επιτόπιες υπηρεσίες υποστήριξης από τον Ανάδοχο της εφαρμογής του νέου επιχειρησιακού μοντέλου λειτουργίας. Οι υπηρεσίες αυτές θα εκτελεστούν χρονικά από τον ένατο (9) έως και τον εικοστό (20) μήνα του έργου (βλ. Χρονοδιάγραμμα και Φάσεις του Έργου). Ο υποψήφιος Ανάδοχος θα πρέπει να παρουσιάσει αναλυτικά στην προσφορά του το σχέδιό του για την παροχή των υπηρεσιών υποστήριξης της συγκεκριμένης Φάσης.</p>	ΝΑΙ		

2	<p>Στη Φάση αυτή ο Ανάδοχος υποχρεούται να υποστηρίξει την ΕΕΤΤ σε πραγματικές συνθήκες λειτουργίας. Για το σκοπό αυτό, σε όλη τη διάρκεια των δώδεκα (12) μηνών της Φάσης, θα διαθέσει τουλάχιστον ένα στέλεχός του που θα παρέχει τις υπηρεσίες υποστήριξης από την έδρα της ΕΕΤΤ, σε καθημερινή πλήρη απασχόληση. Το στέλεχος αυτό θα υποστηρίζεται, όποτε απαιτείται, από τα κατάλληλα στελέχη της ομάδας έργου του Αναδόχου.</p>	>=1 άτομο		
3	<p>Αναλυτικά, οι ενέργειες του Αναδόχου που προκύπτουν κατά την περίοδο αυτή περιλαμβάνουν:</p> <ul style="list-style-type: none"> • την υποστήριξη της ΕΕΤΤ στη λειτουργία του νέου επιχειρησιακού μοντέλου, • τον έλεγχο της καλής λειτουργίας του νέου επιχειρησιακού μοντέλου σε πραγματικές συνθήκες, • την αποκατάσταση των ενδεχόμενων προβλημάτων λειτουργίας που θα διαγνωστούν, • τη συλλογή πληροφορίας για την αξιολόγηση του νέου μοντέλου λειτουργίας, • τη μεταφορά τεχνογνωσίας στα στελέχη της ΕΕΤΤ και την εξασφάλιση της συνέχειας και διαρκούς επικαιροποίησης του επιχειρησιακού μοντέλου λειτουργίας από την ίδια την ΕΕΤΤ μετά την οριστική παραλαβή του έργου, • την επικαιροποίηση του υλικού τεκμηρίωσης του έργου, όπου απαιτηθεί στη διάρκεια της Φάσης. 	NAI		
4	<p>Ο Ανάδοχος του έργου, κατά το χρονικό διάστημα της υποστήριξης, έχει την πλήρη και αποκλειστική ευθύνη της καλής λειτουργίας του νέου επιχειρησιακού μοντέλου, συμπεριλαμβανομένης της υποχρέωσης να το βελτιστοποιεί, επεκτείνει και συμπληρώνει σύμφωνα με τις ανάγκες που θα προκύψουν κατά το χρονικό αυτό διάστημα, διαθέτοντας ειδικευμένο προσωπικό κατά περίπτωση.</p>	NAI		
5	<p>Ο υποψήφιος Ανάδοχος πρέπει να περιγράψει στην προσφορά του την τυποποιημένη διαδικασία και τα μέσα παραλαβής, καταγραφής, ιεράρχησης, επίλυσης των ενδεχόμενων αιτημάτων υποστήριξης της ΕΕΤΤ.</p>	NAI		
6	<p>Σύμφωνα με το Ελληνικό Πλαίσιο Διαλειτουργικότητας και Υπηρεσιών Ηλεκτρονικών Συναλλαγών, θα πρέπει να οριστεί ένας «Επιχειρησιακός Υπεύθυνος» για κάθε υπηρεσία που παρέχει η ΕΕΤΤ προς πολίτες, επιχειρήσεις και άλλους φορείς, και ενδεχομένως και «Υπεύθυνοι Διαδικασιών» για τις επιμέρους διαδικασίες της κάθε υπηρεσίας. Ο Ανάδοχος του</p>	NAI		

	έργου θα υποστηρίξει την ΕΕΤΤ, μεταξύ άλλων, στην απόδοση συγκεκριμένων στελεχών της στους παραπάνω ρόλους και στον προσδιορισμό των αρμοδιοτήτων τους.			
7	<p>Επίσης, ο Ανάδοχος του έργου θα υποστηρίξει τους Επιχειρησιακούς Υπεύθυνους των υπηρεσιών, καθώς και τους Υπεύθυνους Διαδικασιών στις τυπικές αρμοδιότητές τους, όπως ορίζονται στο Πλαίσιο Διαλειτουργικότητας αναφορικά με:</p> <ul style="list-style-type: none"> • τη συντήρηση της τεκμηρίωσης της υπηρεσίας τους, • την ανάθεση καθηκόντων σε στελέχη της ΕΕΤΤ σχετικά με την εκτέλεση βημάτων παροχής της υπηρεσίας, • την παρακολούθηση και αξιολόγηση του τρόπου και των διαδικασιών παροχής της υπηρεσίας, • την εισήγηση σημείων βελτίωσης προς τη Διοίκηση της ΕΕΤΤ. 	ΝΑΙ		
8	Κατά τη λειτουργία σε πραγματικές συνθήκες, ο Ανάδοχος του έργου οφείλει να αποτιμήσει εάν το νέο μοντέλο λειτουργίας επιτυγχάνει τους αρχικούς στόχους του. Θα παραδώσει στην ΕΕΤΤ συγκεκριμένες οδηγίες για την εφαρμογή μεθόδων και τεχνικών που η ΕΕΤΤ θα συνεχίζει να χρησιμοποιεί για την παρακολούθηση, μέτρηση απόδοσης, αξιολόγηση και προσαρμογή του μοντέλου λειτουργίας της στις μεταβαλλόμενες συνθήκες, μετά την ολοκλήρωση του έργου. Ο υποψήφιος Ανάδοχος να περιγράψει στην προσφορά του μεθόδους και εργαλεία με τα οποία θα συλλέξει την απαιτούμενη πληροφορία από τη λειτουργία σε πραγματικές συνθήκες και θα μετρήσει και αποτιμήσει τα αποτελέσματα του έργου (π.χ. σενάρια προσομοίωσης, δείκτες μέτρησης απόδοσης κτλ.).	ΝΑΙ		

Β. Ενέργεια Ε1.2: Σχέδιο συμμόρφωσης της ΕΕΤΤ με τον Κανονισμό 2016/679 περί Προστασίας Προσωπικών Δεδομένων

Πίνακας Συμμόρφωσης 12: Μεθοδολογία Υλοποίησης της Ενέργειας Ε1.2

Α/Α	ΠΡΟΔΙΑΓΡΑΦΗ	ΑΠΑΙΤΗΣΗ	ΑΠΑΝΤΗΣΗ	ΠΑΡΑΠΟΜΠΗ
1	Ο υποψήφιος Ανάδοχος θα περιγράψει στην τεχνική προσφορά του τη μεθοδολογία υλοποίησης της Ενέργειας 1.2 του έργου.	ΝΑΙ		
2	Η μεθοδολογία του υποψηφίου θα πρέπει να περιλαμβάνει τουλάχιστον τα εξής, τα οποία πρέπει να αναλυθούν λεπτομερώς στην προσφορά του:	ΝΑΙ		

	<ul style="list-style-type: none"> • Προετοιμασία της ΕΕΤΤ στην προστασία προσωπικών δεδομένων, που περιλαμβάνει την ανάλυση της υφιστάμενης κατάστασης. • Οργάνωση της προστασίας προσωπικών δεδομένων με στόχο την καλύτερη οργάνωση της ΕΕΤΤ σε όλα τα επίπεδα: Διοίκηση, ανώτερα στελέχη, προσωπικό κτλ. • Ανάπτυξη και εφαρμογή πολιτικών, διαδικασιών και διοικητικών και τεχνικών μέτρων για τη λειτουργία της προστασίας προσωπικών δεδομένων • Διοίκηση και λειτουργία της προστασίας προσωπικών δεδομένων • Αξιολόγηση και βελτίωση των μέτρων προστασίας προσωπικών δεδομένων 			
3	Σε όλες τις Φάσεις της Ενέργειας 1.2 του έργου, ο Ανάδοχος θα παρέχει υπηρεσίες Υπεύθυνου Προστασίας Δεδομένων (Data Protection Officer-DPO), δηλαδή θα υποστηρίζει την ΕΕΤΤ στην προστασία δεδομένων, διασφαλίζοντας τη συμμόρφωση με τον Κανονισμό και μεταφέροντας τη σχετική τεχνογνωσία του στα στελέχη της ΕΕΤΤ.	NAI		
4	Στο πλαίσιο του έργου, ο Ανάδοχος θα καταρτίσει κατάλογο με όλες τις κατηγορίες δεδομένων που επεξεργάζεται η ΕΕΤΤ και περιλαμβάνουν προσωπικά δεδομένα.	NAI		
5	Ο Ανάδοχος του έργου θα καταγράψει, περιγράψει και μοντελοποιήσει τις διάφορες διαδικασίες επεξεργασίας προσωπικών δεδομένων της ΕΕΤΤ, σύμφωνα με το Μοντέλο Τεκμηρίωσης του ΠΗΔ.	NAI		
6	Ο Ανάδοχος του έργου θα καταρτίσει κατάλογο με τα πληροφοριακά συστήματα και μέσα που περιέχουν προσωπικά δεδομένα.	NAI		
7	Ο Ανάδοχος του έργου θα μελετήσει και αξιολογήσει τις υφιστάμενες πολιτικές/ διαδικασίες απορρήτου της ΕΕΤΤ.	NAI		
8	Ο Ανάδοχος του έργου θα διενεργήσει εκτίμηση αντικτύπου (Data Protection Impact Assessment) των προσωπικών δεδομένων που επεξεργάζονται οι οργανικές μονάδες της ΕΕΤΤ. Ο υποψήφιος Ανάδοχος πρέπει να αναλύσει στην προσφορά του τη μέθοδο και τη δομή της εκτίμησης αντικτύπου που θα εκπονήσει.	NAI		
9	Ο Ανάδοχος του έργου θα αναμορφώσει τις διαδικασίες και τους τεχνικούς μηχανισμούς της ΕΕΤΤ ώστε α) να εξασφαλίζεται η ικανοποίηση των δικαιωμάτων των	NAI		

	υποκείμενων των προσωπικών δεδομένων και β) να αντιμετωπίζονται τα αιτήματά τους σύμφωνα με τα προβλεπόμενα στον Κανονισμό.			
10	Ο Ανάδοχος του έργου θα υποστηρίξει την ΕΕΤΤ στη συγγραφή των κειμένων για την ενημέρωση εντύπων, δικτυακών τόπων, συστημάτων Interactive Voice Response (IVR) κτλ. της ΕΕΤΤ, ώστε σε όλες τις περιπτώσεις να εξασφαλίζεται η «ρητή ενημερωμένη συναίνεση» των υποκείμενων των προσωπικών δεδομένων, την οποία απαιτεί ο Κανονισμός.	NAI		
11	Ο Ανάδοχος του έργου θα κάνει συγκεκριμένες προτάσεις χρήσης της κατάλληλης τεχνολογίας και των ενδεικνυόμενων τεχνικών για την ενίσχυση των μέτρων προστασίας και ασφάλειας, κατ' ελάχιστον στις περιπτώσεις προσωπικών δεδομένων υψηλής επικινδυνότητας.	NAI		
12	Ο Ανάδοχος του έργου θα αναμορφώσει τις διαδικασίες και τους μηχανισμούς ανίχνευσης, καταγραφής, διερεύνησης παραβιάσεων προσωπικών δεδομένων.	NAI		
13	Ο Ανάδοχος του έργου θα σχεδιάσει και λειτουργήσει διαδικασίες και μηχανισμούς τήρησης αρχείου παραβιάσεων προσωπικών δεδομένων, καθώς και ενημέρωσης της εθνικής αρχής προστασίας προσωπικών δεδομένων και των λοιπών εμπλεκόμενων σε περίπτωση παραβίασης.	NAI		
14	Ο Ανάδοχος του έργου θα σχεδιάσει και λειτουργήσει διαδικασίες αντιμετώπισης κινδύνων/ παραβιάσεων.	NAI		
15	Ο Ανάδοχος του έργου θα υποστηρίξει την ΕΕΤΤ στη διερεύνηση των πληροφοριακών συστημάτων που χρειάζονται αναβάθμιση ώστε να συμμορφώνονται στο νέο Κανονισμό.	NAI		
16	Ο Ανάδοχος του έργου θα υποστηρίξει την ΕΕΤΤ στην επισκόπηση/ αναθεώρηση πολιτικών ασφάλειας πληροφορικής, π.χ. πολιτικών συνθηματικού, πολιτικών ασφάλειας για προσωπικούς υπολογιστές, laptops, smart phones, πολιτικών αντιγράφων ασφαλείας κτλ.	NAI		
17	Ο Ανάδοχος του έργου θα σχεδιάσει και εφαρμόσει διαδικασία συντήρησης, δηλαδή ενημέρωσης/ επικαιροποίησης των σχεδίων, πολιτικών, καταλόγων και εγχειριδίων που θα παραδώσει στην ΕΕΤΤ στο πλαίσιο του έργου, προκειμένου να διασφαλιστεί η συνέχεια και η διαρκής επικαιροποίηση.	NAI		
18	Ο υποψήφιος Ανάδοχος θα πρέπει να παρουσιάσει στην προσφορά του τις βασικές αρχές που θα ακολουθήσει για τα	NAI		

	Σχέδια α) προστασίας προσωπικών δεδομένων, β) διαχείρισης ασφάλειας δεδομένων και γ) ασφάλειας πληροφορικής, που θα εκπονήσει στο έργο.			
19	Ο Ανάδοχος του έργου θα ενσωματώσει τα αποτελέσματα της Ενέργειας E1.2 στο νέο επιχειρησιακό μοντέλο λειτουργίας της ΕΕΤΤ.	NAI		

Οι Πίνακες Συμμόρφωσης που ακολουθούν περιλαμβάνουν υπηρεσίες που θα παρέχει ο Ανάδοχος και αφορούν και τις δύο Ενέργειες του έργου.

Πίνακας Συμμόρφωσης 13: Υπηρεσίες Εκπαίδευσης

A/A	ΠΡΟΔΙΑΓΡΑΦΗ	ΑΠΑΙΤΗΣΗ	ΑΠΑΝΤΗΣΗ	ΠΑΡΑΠΟΜΠΗ
1	Ο Ανάδοχος του έργου θα παρέχει υπηρεσίες εκπαίδευσης στο προσωπικό της ΕΕΤΤ που θα περιλαμβάνουν σεμιναριακού τύπου υπηρεσίες εκπαίδευσης (σε αίθουσα διδασκαλίας) καθώς και «on the job training» στα αντικείμενα των δύο Ενέργειών του έργου. Οι υπηρεσίες εκπαίδευσης θα προσφερθούν κατά κύριο λόγο στις Φάσεις Γ και Δ των δύο Ενέργειών E1.1 και E1.2 του έργου.	NAI		
2	Η εκπαίδευση του προσωπικού που θα υποστηρίζει τη νέα λειτουργία της ΕΕΤΤ θεωρείται κρίσιμος παράγοντας για την επιτυχία του έργου και περιλαμβάνεται στις βασικές υποχρεώσεις του Αναδόχου του παρόντος έργου. Απαραίτητη προϋπόθεση θεωρείται η εκπαίδευση να υλοποιηθεί παράλληλα με την υλοποίηση του έργου, ώστε το προσωπικό που θα εκπαιδευθεί να είναι σε θέση να ανταποκριθεί πλήρως στα καθήκοντά του, ανάλογα με το ρόλο του.	NAI		
3	Στόχος των υπηρεσιών εκπαίδευσης θα πρέπει να είναι η ολοκληρωμένη μεταφορά της τεχνογνωσίας προς ένα σύνολο στελεχών, που δεν θα υπερβαίνει τα πενήντα (50) και θα υποδειχθεί από την ΕΕΤΤ, τα οποία θα αναλάβουν μετά το πέρας του έργου την εύρυθμη λειτουργία, διαχείριση, υποστήριξη, επικαιροποίηση του νέου επιχειρησιακού μοντέλου λειτουργίας της ΕΕΤΤ σύμφωνα με τις μεταβαλλόμενες ανάγκες.	NAI		
4	Ο υποψήφιος Ανάδοχος πρέπει να προβλέψει στην προσφορά του τουλάχιστον δύο επιπλέον ενημερωτικά σεμινάρια στο σύνολο του προσωπικού.	NAI		
5	Η σεμιναριακού τύπου εκπαίδευση θα γίνει κατά τις εργάσιμες ώρες των εκπαιδευομένων. Η εγκατάσταση του εκπαιδευτικού	NAI		

	περιβάλλοντος θα γίνει σε εξοπλισμό που θα υποδείξει η ΕΕΤΤ και δη η ΟΠΠΕ και οι εκπαιδευτές θα λάβουν χώρα σε χώρο που επίσης θα υποδείξει η ΕΕΤΤ (ΟΠΠΕ), είτε σε χώρο του Αναδόχου.			
6	Όλες οι εκπαιδευσεις θα πραγματοποιηθούν στην Ελληνική γλώσσα και όπου κριθεί σκόπιμο, ύστερα από τη σύμφωνη γνώμη της ΕΕΤΤ (ΟΠΠΕ), στην αγγλική γλώσσα.	NAI		
7	Απαιτείται από τον υποψήφιο Ανάδοχο να υποβάλλει στην προσφορά του «Σχέδιο Εκπαίδευσης» με αναλυτικό χρονοδιάγραμμα, όπου θα φαίνεται η διαδοχή μαθημάτων και οι κατηγορίες προσωπικού τις οποίες αφορά κάθε μάθημα. Το Σχέδιο Εκπαίδευσης θα περιλαμβάνει μεταξύ των άλλων: α) τα αντικείμενα και των δύο ενεργειών του έργου β) εκπαίδευση στο εργαλείο μοντελοποίησης επιχειρησιακών διαδικασιών.	NAI		
8	Ο υποψήφιος Ανάδοχος θα πρέπει να αναφέρει στην προσφορά του τον τίτλο, το σκοπό, το περιεχόμενο και τη διάρκεια κάθε εκπαιδευτικής ενότητας. Το κάθε τμήμα εκπαίδευσης δεν θα υπερβαίνει τους δέκα (10) εκπαιδευόμενους.	NAI		
9	Η ΕΕΤΤ και δη η ΟΠΠΕ σε συνεργασία με τον Ανάδοχο μπορεί να τροποποιήσει το πρόγραμμα εκπαίδευσης (π.χ. αριθμός εκπαιδευομένων, αριθμός μαθημάτων, διάρκεια εκπαίδευσης) ανάλογα με τις ανάγκες, ώστε να εκπληρωθούν καλύτερα οι στόχοι που έχουν τεθεί.	NAI		
10	Ο υποψήφιος Ανάδοχος θα πρέπει να παρέχει στην προσφορά του μια λίστα με το εκπαιδευτικό υλικό που θα παραδοθεί.	NAI		
11	Το εκπαιδευτικό υλικό θα περιλαμβάνει δύο (2) έντυπα αντίτυπα των εγχειριδίων του Εκπαιδευτή και ένα (1) έντυπο αντίτυπο του υλικού για κάθε εκπαιδευόμενο, καθώς επίσης και δύο (2) αντίτυπα σε ηλεκτρονική μορφή για κάθε ένα από τα παραπάνω εκπαιδευτικά υλικά.	NAI		
12	Επιπλέον των παραπάνω υπηρεσιών εκπαίδευσης σεμιναρακού τύπου, εξειδικευμένα στελέχη του αναδόχου με τις απαραίτητες γνώσεις, θα παρέχουν, όποτε ζητείται από την ΕΕΤΤ κατά τη διάρκεια του έργου, κατάλληλες κατευθύνσεις και οδηγίες στο προσωπικό. Με τον τρόπο αυτό ο Ανάδοχος του έργου θα μεταβιβάζει την απαραίτητη τεχνογνωσία στην ΕΕΤΤ εν ώρα εργασίας.	NAI		

Πίνακας Συμμόρφωσης 14: Υπηρεσίες σε Νομικά Θέματα

A/A	ΠΡΟΔΙΑΓΡΑΦΗ	ΑΠΑΙΤΗΣΗ	ΑΠΑΝΤΗΣΗ	ΠΑΡΑΠΟΜΠΗ
1	Αντικείμενο του έργου αποτελεί η κατάρτιση όλων των απαραίτητων θεσμικών και κανονιστικών κειμένων για την εφαρμογή του νέου επιχειρησιακού μοντέλου λειτουργίας της ΕΕΤΤ.	ΝΑΙ		
2	Σύμφωνα με τους Κανόνες και Πρότυπα Διαλειτουργικότητας, κάθε αλλαγή στις διαδικασίες/ υπηρεσίες θα συνοδεύεται και από τις αντίστοιχες αλλαγές των διατάξεων του θεσμικού πλαισίου.	ΝΑΙ		
3	Ο Ανάδοχος του έργου θα υποστηρίξει την ΕΕΤΤ στη μέριμνά της για την υλοποίηση των κατάλληλων αλλαγών στο θεσμικό πλαίσιο που διέπει κάθε διαδικασία/ υπηρεσία που η ΕΕΤΤ εκτελεί/ παρέχει, έτσι ώστε η διαδικασία/ υπηρεσία να εκτελείται/ παρέχεται σύννομα και να διασφαλίζεται η νομική ισχύς των αποτελεσμάτων της.	ΝΑΙ		
4	Δεδομένου ότι η εγκυρότητα των αποτελεσμάτων παροχής μιας υπηρεσίας έχει ιδιαίτερη σημασία στην περίπτωση παροχής της υπηρεσίας με ηλεκτρονικά μέσα, ο Ανάδοχος του έργου θα υποστηρίξει την ΕΕΤΤ στην προσαρμογή του θεσμικού πλαισίου που διέπει τις συγκεκριμένες υπηρεσίες για τις οποίες προτείνει να αυτοματοποιηθούν.	ΝΑΙ		
5	Εφόσον ο Ανάδοχος του έργου προτείνει την ανάπτυξη διαδικτυακών πυλών ή πληροφοριακών συστημάτων με σκοπό την παροχή ηλεκτρονικών υπηρεσιών προς πολίτες, επιχειρήσεις και άλλους φορείς, τότε οφείλει να υποστηρίξει την ΕΕΤΤ να εκκινήσει εγκαίρως τη διαδικασία προσαρμογής του θεσμικού πλαισίου που διέπει τις συγκεκριμένες υπηρεσίες.	ΝΑΙ		
6	Παράλληλα, ο Ανάδοχος του έργου θα παρέχει υποστήριξη στην ΕΕΤΤ στο πλαίσιο του έργου αναφορικά με την ανάλυση, κατανόηση και παρακολούθηση του θεσμικού πλαισίου που αφορά τα προσωπικά δεδομένα.	ΝΑΙ		
7	Ο Ανάδοχος του έργου θα υποστηρίξει την ΕΕΤΤ στην επιβολή κανόνων προστασίας και ασφάλειας στις συμφωνίες της με τρίτες εταιρείες που επεξεργάζονται προσωπικά δεδομένα για λογαριασμό της (π.χ. εργολάβους, συνεργάτες κτλ.), ώστε να διασφαλιστεί η συμμόρφωσή τους με τον Κανονισμό.	ΝΑΙ		
8	Επίσης, ο Ανάδοχος του έργου θα υποστηρίξει την ΕΕΤΤ στην ένταξη των απαιτήσεων του νέου Κανονισμού προστασίας	ΝΑΙ		

	προσωπικών δεδομένων, όπου απαιτείται, στα υποδείγματα α) των τευχών προκήρυξης για διαγωνισμούς υπηρεσιών / προμηθειών και β) των συμβάσεων υπηρεσιών / προμηθειών της ΕΕΤΤ.			
9	Οι υπηρεσίες υποστήριξης σε νομικά θέματα θα παρασχεθούν σε όλες τις Φάσεις και των δύο Ενεργειών E1.1 και E1.2 του έργου, όπου απαιτείται. Ο υποψήφιος Ανάδοχος να παραθέσει στην προσφορά του το σχεδιασμό του για την παροχή των υπηρεσιών σε νομικά θέματα.	NAI		

Πίνακας Συμμόρφωσης 15: Συγγραφή Εγχειριδίων και Τεκμηρίωσης

A/A	ΠΡΟΔΙΑΓΡΑΦΗ	ΑΠΑΙΤΗΣΗ	ΑΠΑΝΤΗΣΗ	ΠΑΡΑΠΟΜΠΗ
1	Στο πλαίσιο του έργου, ο Ανάδοχος θα παρέχει στο προσωπικό της ΕΕΤΤ το ολοκληρωμένο υλικό τεκμηρίωσης του έργου στην ελληνική γλώσσα. Τα έγγραφα τεκμηρίωσης θα παραδίδονται σε έντυπη και ηλεκτρονική μορφή, σε CD-ROM και σε μορφή προγράμματος επεξεργασίας κειμένου MS Word για Windows.	NAI		
2	Κάθε έγγραφο τεκμηρίωσης, με εξαίρεση το εκπαιδευτικό υλικό, θα παραδίδεται τουλάχιστον σε δύο (2) αντίτυπα σε έντυπη και σε δύο (2) αντίτυπα σε ηλεκτρονική μορφή.	NAI		
3	Κατά την περίοδο υποστήριξης λειτουργίας του έργου, ο Ανάδοχος του έργου υποχρεούται να ενημερώνει το υλικό τεκμηρίωσης, εφόσον προκύπτουν τροποποιήσεις.	NAI		
4	Οι υπηρεσίες τεκμηρίωσης θα παρασχεθούν κατά κύριο λόγο στις Φάσεις Γ και Δ των δύο Ενεργειών E1.1 και E1.2 του έργου.	NAI		
5	Ο υποψήφιος Ανάδοχος πρέπει στην προσφορά του να αναφέρει ενδεικτικό κατάλογο με το υλικό τεκμηρίωσης που θα παραδώσει στο πλαίσιο των δύο Ενεργειών του έργου.	NAI		

A1.4 Χρονοδιάγραμμα, Φάσεις Υλοποίησης, Ορόσημα και Παραδοτέα του Έργου

Στην παρούσα παράγραφο περιλαμβάνονται οι Πίνακες Συμμόρφωσης αναφορικά με το χρονοδιάγραμμα, Φάσεις, ορόσημα και παραδοτέα του έργου (βλ. ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ Ι – Αναλυτική Περιγραφή Φυσικού και Οικονομικού Αντικειμένου της Σύμβασης, «Χρονοδιάγραμμα και Φάσεις του Έργου», «Παραδοτέα Έργου», «Σημαντικά Ορόσημα Υλοποίησης του Έργου» και «Τόπος Υλοποίησης - Παράδοσης Έργου»).

Με δεδομένες τις Φάσεις των δύο (2) Ενεργειών, τις διάρκειές τους και την αλληλουχία τους, καθώς και τα ορόσημα του έργου που σχεδίασε η ΕΕΤΤ, ο υποψήφιος Ανάδοχος θα αναλύσει περαιτέρω το έργο σε επιμέρους εργασίες και θα παρουσιάσει το χρονοπρογραμματισμό τους, βάσει της εμπειρίας του (βλ. τις παρακάτω απαιτήσεις).

Πίνακας Συμμόρφωσης 16: Χρονοδιάγραμμα, Φάσεις Υλοποίησης και Ορόσημα

A/A	ΠΡΟΔΙΑΓΡΑΦΗ	ΑΠΑΙΤΗΣΗ	ΑΠΑΝΤΗΣΗ	ΠΑΡΑΠΟΜΠΗ
1	Ο υποψήφιος Ανάδοχος οφείλει να δεσμευτεί στην προσφορά του στις Φάσεις, στην «Περιγραφή Υλοποίησης» της κάθε Φάσης και στον, σε υψηλό επίπεδο, χρονοπρογραμματισμό του έργου τα οποία σχεδιάστηκαν από την ΕΕΤΤ και παρουσιάζονται στην παράγραφο «Χρονοδιάγραμμα και Φάσεις του Έργου». Επομένως, η Ενέργεια E1.1 θα διαρκέσει 20 μήνες και θα υλοποιηθεί σε τέσσερις (4) διαδοχικές Φάσεις, τις Α, Β, Γ, Δ, διάρκειας 2, 4, 2, 12 μηνών, αντίστοιχα. Ενώ η Ενέργεια E1.2 θα διαρκέσει 5 μήνες και θα υλοποιηθεί σε τέσσερις (4) διαδοχικές Φάσεις, τις Α, Β, Γ, Δ, διάρκειας 1, 2, 1, 1 μηνών, αντίστοιχα. Οι δύο Ενέργειες θα ξεκινήσουν ταυτόχρονα, με την υπογραφή της σύμβασης.	ΝΑΙ		
2	Ο υποψήφιος Ανάδοχος οφείλει να δεσμευτεί στην προσφορά του στα ελάχιστα ορόσημα υλοποίησης που παρουσιάζονται στην παράγραφο «Σημαντικά Ορόσημα Υλοποίησης του Έργου».	ΝΑΙ		
3	Ο υποψήφιος Ανάδοχος πρέπει, στην προσφορά του, να αναλύσει περαιτέρω και να τεκμηριώσει λεπτομερώς τις τέσσερις (4) Φάσεις υλοποίησης των δύο Ενεργειών (Ενέργεια 1.1 και Ενέργεια 1.2) του έργου και τις επιμέρους εργασίες ανά Φάση.	ΝΑΙ		
4	Ο υποψήφιος Ανάδοχος οφείλει στην προσφορά του να παρουσιάσει <u>αναλυτικότερο χρονοδιάγραμμα</u> υλοποίησης των δύο Ενεργειών (E1.1 και E1.2) του έργου με διάγραμμα GANTT και προσδιορισμό κρίσιμης διαδρομής. Το χρονοδιάγραμμα θα περιλαμβάνει κατ' ελάχιστον: <ul style="list-style-type: none"> το χρονοπρογραμματισμό των Φάσεων και των επιμέρους εργασιών (αναλυτικές χρονικές διάρκειες υλοποίησης), το χρονοπρογραμματισμό των οροσήμων, το χρονοπρογραμματισμό των παραδοτέων (ημερομηνίες έναρξης και λήξης) και τους ανθρώπινους πόρους (ανθρωποχρόνους ανά ρόλο) κάθε Φάσης του έργου. 	ΝΑΙ		
5	Η ΕΕΤΤ σε συνεργασία και συμφωνία με τον Ανάδοχο του έργου δύναται να κάνει αναθεωρήσεις στο χρονοδιάγραμμα που θα επιβάλλονται από τις εκάστοτε συνθήκες του έργου. Ο Ανάδοχος του έργου οφείλει να εκπληρώσει όλες τις συμβατικές του υποχρεώσεις σε αντιστοιχία με την εκάστοτε ισχύουσα έκδοση του χρονοδιαγράμματος.	ΝΑΙ		

Πίνακας Συμμόρφωσης 17: Παραδοτέα του Έργου

Α/Α	ΠΡΟΔΙΑΓΡΑΦΗ	ΑΠΑΙΤΗΣΗ	ΑΠΑΝΤΗΣΗ	ΠΑΡΑΠΟΜΠΗ
1	Ο υποψήφιος Ανάδοχος οφείλει να δεσμευτεί στην προσφορά του στα ελάχιστα παραδοτέα και στα επιμέρους τεύχη τους που αναφέρονται στην παράγραφο «Παραδοτέα Έργου».	ΝΑΙ		
2	Ο υποψήφιος Ανάδοχος θα πρέπει στην προσφορά του να υποβάλει κατάλογο των παραδοτέων που θα παραδώσει ανά Ενέργεια και Φάση του έργου. Για κάθε παραδοτέο να συμπεριλάβει α) αναλυτική περιγραφή τευχών και β) ενδεικτικό πίνακα περιεχομένων του κάθε τεύχους.	ΝΑΙ		
3	Το κάθε παραδοτέο που θα παραδίδει ο Ανάδοχος στη διάρκεια του έργου θα συνοδεύεται υποχρεωτικά από μία σύντομη αναφορά για τη Διοίκηση και μια σύντομη αναφορά για την ενημέρωση του προσωπικού της ΕΕΤΤ.	ΝΑΙ		
4	Τα παραδοτέα του έργου θα εφαρμόζουν πλήρως τις υποχρεώσεις του ΕΠΑνΕΚ αναφορικά με την πληροφόρηση και την επικοινωνία (Επικοινωνιακός Οδηγός ΕΣΠΑ 2014 - 2020, Κανονισμός (ΕΕ) αριθ. 1303/2013, Εκτελεστικός Κανονισμός (ΕΕ) αριθ. 821/2014).	ΝΑΙ		
5	Στις περιπτώσεις βελτιώσεων/αναβαθμίσεων των παραδοτέων στη διάρκεια του έργου θα τηρούνται αντίστοιχες εκδόσεις, όπου κρίνεται σκόπιμο, σε συνεννόηση με την ΕΕΤΤ (ΟΠΠΕ).	ΝΑΙ		
6	Ο τόπος υλοποίησης και παράδοσης των παραδοτέων του έργου ορίζεται στην ενότητα «Τόπος Υλοποίησης - Παράδοσης Έργου». Ο υποψήφιος Ανάδοχος δεσμεύεται στις απαιτήσεις της ΕΕΤΤ ως προς τον τόπο υλοποίησης – παράδοσης του έργου. Η ΕΕΤΤ έχει υποχρέωση να φροντίσει για την εξασφάλιση χώρων ώστε ο Ανάδοχος να υλοποιεί το έργο του στις τοποθεσίες που θα του υποδεικνύονται, σύμφωνα με το αντικείμενο και τις υποχρεώσεις του έργου.	ΝΑΙ		
7	Για την παρακολούθηση και παραλαβή του έργου, η ΕΕΤΤ θα συστήσει την Ομάδα Παρακολούθησης και Παραλαβής του Έργου (ΟΠΠΕ) και θα ορίσει επιμέρους ομάδες εργασίας όπου απαιτείται. Οι αρμόδιοι για το έργο από μέρους της ΕΕΤΤ θα παρακολουθούν την πορεία των εργασιών, θα ελέγχουν την τήρηση του χρονοδιαγράμματος και την ορθή, συμβατή με τις προδιαγραφές, εκτέλεση των υποχρεώσεων του Αναδόχου και θα εγκρίνουν το σύνολο των παραδοτέων με βάση τη διαδικασία παραλαβής που θα περιλαμβάνεται στη Σύμβαση	ΝΑΙ		

	του έργου.			
8	Κατά τη διάρκεια του έργου ο Ανάδοχος θα υποβάλλει αναφορές προόδου (progress reports), για να μπορεί η ΕΕΤΤ να παρακολουθεί την τήρηση του συμφωνημένου χρονοδιαγράμματος, καθώς και την εκτέλεση του έργου, σύμφωνα με τις τεθείσες προδιαγραφές.	NAI		
9	Ο Ανάδοχος του έργου θα πρέπει να παραδίδει το σύνολο των παραδοτέων στην ΕΕΤΤ, αφού πρώτα ελέγξει ότι ανταποκρίνονται πλήρως στις απαιτήσεις και στις προδιαγραφές και εκπληρώνουν τους σκοπούς για τους οποίους υλοποιήθηκε το έργο. Εφόσον ζητηθεί, ο Ανάδοχος υποχρεούται να παρουσιάζει τα κρίσιμα παραδοτέα καθώς και τα αποτελέσματα κάθε Φάσης του έργου στη Διοίκηση της ΕΕΤΤ καθώς και σε άλλους εμπλεκόμενους που θα οριστούν από την ΕΕΤΤ.	NAI		
10	Τα αρμόδια στελέχη της ΕΕΤΤ θα ελέγχουν το σύνολο των παραδοτέων. Μετά τον έλεγχο, τα αρμόδια στελέχη της ΕΕΤΤ θα διαβιβάζουν τις παρατηρήσεις τους εγγράφως στον Ανάδοχο, εντός χρονικού διαστήματος που θα καθοριστεί στη Σύμβαση, προκειμένου ο Ανάδοχος του έργου να συμμορφωθεί με αυτές και να επαν-υποβάλλει το παραδοτέο, κατάλληλα διορθωμένο. Το χρονικό διάστημα επαν-υποβολής μετά από τη λήψη των παρατηρήσεων θα καθοριστεί στη Σύμβαση.	NAI		
11	Η Σύμβαση θα προβλέπει Προσωρινές και Οριστική Παραλαβή του έργου. Μετά την τελική αποδοχή του συνόλου του έργου, θα γίνει η Οριστική Παραλαβή και θα συνταχθεί η Βεβαίωση Οριστικής Παραλαβής.	NAI		
12	Η παράδοση του έργου από τον Ανάδοχο και η παραλαβή του από την ΕΕΤΤ, θα γίνεται υποχρεωτικά μέσα στις προθεσμίες και με τις διαδικασίες που θα οριστούν στη Σύμβαση. Σε κάθε σημείο εξέλιξης του έργου, εάν η ΕΕΤΤ διαπιστώσει μη συμμόρφωση με τους όρους της Σύμβασης και τις προκαθορισμένες προδιαγραφές, θα πρέπει να ενημερώσει εγγράφως τον Ανάδοχο, ο οποίος υποχρεούται να προβεί σε διορθωτικές ενέργειες. Εφόσον διαπιστωθεί είτε διατήρηση της μη συμμόρφωσης και μετά τις διορθωτικές ενέργειες του Αναδόχου είτε παράλειψη διορθωτικών ενεργειών ή πρόθεση παραπλάνησης της ΕΕΤΤ, τότε η ΟΠΠΕ μπορεί να εισηγηθεί την έναρξη διαδικασιών για την κήρυξη του Αναδόχου ως έκπτωτου.	NAI		

A1.5 Μεθοδολογία Διοίκησης Έργου

Στην παρούσα παράγραφο περιλαμβάνονται οι Πίνακες Συμμόρφωσης αναφορικά με τη μεθοδολογία διοίκησης που θα εφαρμόσει ο Ανάδοχος του έργου (βλ. ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ Ι – Αναλυτική Περιγραφή Φυσικού και Οικονομικού Αντικειμένου της Σύμβασης, «Α4. ΜΕΘΟΔΟΛΟΓΙΑ ΔΙΟΙΚΗΣΗΣ ΕΡΓΟΥ»).

Πίνακας Συμμόρφωσης 18: Μέθοδοι και Τεχνικές Διοίκησης

A/A	ΠΡΟΔΙΑΓΡΑΦΗ	ΑΠΑΙΤΗΣΗ	ΑΠΑΝΤΗΣΗ	ΠΑΡΑΠΟΜΠΗ
1	Την κύρια ευθύνη υλοποίησης έχει ο Ανάδοχος του έργου, τη δε επίβλεψη και τον έλεγχο της εκτέλεσης της Σύμβασης και των παραδοτέων έχει η ΕΕΤΤ και δη η ΟΠΠΕ.	ΝΑΙ		
2	Κάθε υποψήφιος Ανάδοχος υποχρεούται να υποβάλει στην προσφορά του ολοκληρωμένη και συγκεκριμένη πρόταση για τη μεθοδολογία διοίκησης έργων που θα χρησιμοποιήσει στο έργο (project management methodology).	ΝΑΙ		
3	Επιπλέον, ο υποψήφιος Ανάδοχος θα πρέπει να παρουσιάσει και αναλύσει στην προσφορά του τα ακόλουθα: <ul style="list-style-type: none">• Τα συγκεκριμένα εργαλεία διαχείρισης έργων (project management tools) που θα αξιοποιήσει στο έργο,• Τις ενδεικτικές πρότυπες φόρμες/ έγγραφα/ υποδείγματα που θα χρησιμοποιήσει στη διαχείριση του έργου,• Τα παραδοτέα διοίκησης που θα παραδίδει στην ΕΕΤΤ κατά τη διάρκεια του έργου, με ενδεικτικό πίνακα περιεχομένων και χρονικό προγραμματισμό των παραδοτέων διοίκησης.	ΝΑΙ		
4	Να τεκμηριωθεί η καταλληλότητα της ως άνω προτεινόμενης μεθοδολογίας και των εργαλείων διοίκησης για το έργο της ΕΕΤΤ κατ' ελάχιστον ως προς τα ακόλουθα: <ul style="list-style-type: none">• την αποτελεσματικότητα στην παρακολούθηση του έργου και την έγκαιρη πρόβλεψη και αντιμετώπιση καθυστερήσεων στο χρονοδιάγραμμα,• την έγκαιρη καταγραφή, παρακολούθηση και αντιμετώπιση τυχόν μεταβολών συνθηκών που επηρεάζουν το έργο (π.χ. αλλαγές απαιτήσεων ή αλλαγές σε ρυθμιστικό πλαίσιο κτλ.),• τη διασύνδεση και συνεργασία του έργου με τρίτους (π.χ. παρόχους ηλεκτρονικών επικοινωνιών και ταχυδρομικών υπηρεσιών, άλλους δημόσιους φορείς κτλ.),• την πλήρη ικανοποίηση των προδιαγραφών και απαιτήσεων του έργου.	ΝΑΙ		

Ακολουθεί ο Πίνακας Συμμόρφωσης για το σχήμα οργάνωσης και διοίκησης που θα υιοθετηθεί από τον Ανάδοχο, το οποίο και αποτελεί αντικείμενο αξιολόγησης. Επισημαίνεται ότι τα προσόντα, η ικανότητα και καταλληλότητα των συγκεκριμένων ατόμων της ομάδας έργου δεν βαθμολογούνται.

Πίνακας Συμμόρφωσης 19: Ομάδα Έργου / Σχήμα Διοίκησης και Εκπόνησης του Αντικειμένου του Έργου

A/A	ΠΡΟΔΙΑΓΡΑΦΗ	ΑΠΑΙΤΗΣΗ	ΑΠΑΝΤΗΣΗ	ΠΑΡΑΠΟΜΠΗ
1	<p>Κάθε υποψήφιος Ανάδοχος θα συγκροτήσει Ομάδα Έργου για την παροχή των υπηρεσιών που περιγράφονται αναλυτικά στην παρούσα. Ο υποψήφιος Ανάδοχος, στο πλαίσιο της προσφοράς του, θα πρέπει να σχεδιάσει και να περιγράψει την οργάνωση της Ομάδας Έργου, περιλαμβάνοντας σε αυτήν:</p> <p>α) το σχήμα διοίκησης και εκπόνησης του έργου με τις επιμέρους ομάδες έργου,</p> <p>β) τους ρόλους / αρμοδιότητες και</p> <p>γ) τον τρόπο λειτουργίας του σχήματος (π.χ. με ποια διαδικασία και συχνότητα οι επιμέρους ομάδες θα αναφέρονται στον Υπεύθυνο Διαχείρισης του έργου).</p>	ΝΑΙ		
2	<p>Το σχήμα διοίκησης και εκπόνησης του έργου θα πρέπει να προβλέπει τουλάχιστον:</p> <ul style="list-style-type: none"> Επιμέρους Ομάδα Νομικής Υποστήριξης, η οποία θα έχει την ευθύνη όλων των νομικών θεμάτων. Επιμέρους Ομάδα Εκπαίδευσης, η οποία θα είναι αρμόδια για την οργάνωση και πραγματοποίηση της εκπαίδευσης των στελεχών της ΕΕΤΤ, καθώς και για τη μεταφορά της τεχνογνωσίας. Επιμέρους Ομάδα Διασφάλισης Ποιότητας, η οποία θα έχει την ευθύνη για τη διασφάλιση της ποιότητας των διαδικασιών και παραδοτέων του έργου. Επιμέρους Ομάδα Τεχνολογιών Πληροφορικής, η οποία θα έχει την ευθύνη όλων των θεμάτων που άπτονται ΤΠΕ. 	ΝΑΙ		
3	<p>Το σχήμα διοίκησης και εκπόνησης θα πρέπει να προβλέπει το ρόλο του Υπεύθυνου Διαχείρισης Έργου, εγκατεστημένου στην Αθήνα για όλη την διάρκεια του έργου, καθώς και έναν μόνιμο αναπληρωτή αυτού. Ο Υπεύθυνος Διαχείρισης Έργου του Αναδόχου θα είναι υπεύθυνος για την εκπόνηση των Ενεργειών του έργου και θα είναι το σημείο επαφής με την ΕΕΤΤ.</p>	ΝΑΙ		
4	<p>Ο Υπεύθυνος Διαχείρισης Έργου του Αναδόχου θα είναι επικεφαλής της Ομάδας Έργου και θα εξουσιοδοτηθεί να εκτελεί τις υποδείξεις και εντολές του Αναδόχου και να δεσμεύει τον Ανάδοχο σε συγκεκριμένες ενέργειες μέσα στα</p>	ΝΑΙ		

	πλαίσια της Σύμβασης και της εκπόνησης του έργου.			
5	<p>Οι αρμοδιότητες του Υπεύθυνου Διαχείρισης Έργου του Αναδόχου θα περιλαμβάνουν κατ' ελάχιστον τη διαχείριση και συντονισμό των ακόλουθων αντικειμένων και δραστηριοτήτων:</p> <ul style="list-style-type: none"> • του συνόλου των εργασιών και παραδοτέων του έργου, • της Μεθοδολογίας Διοίκησης έργου, • της αποτύπωσης και παρακολούθησης του χρονικού προγραμματισμού του έργου, • των περιοδικών αναφορών της προόδου του έργου, • του Σχεδίου Εσωτερικής Επικοινωνίας του έργου, • του Σχεδίου Διασφάλισης Ποιότητας, • του Σχεδίου Διαχείρισης Κινδύνων, • της Μεθοδολογίας Υλοποίησης του έργου, • των προγραμμάτων εκπαίδευσης, • των διαδικασιών ελέγχου των παραδοτέων του έργου, • της συγγραφής του υλικού τεκμηρίωσης, • της διαχείρισης ενδεχόμενων αντιδράσεων στην αλλαγή, • της οργάνωσης/αρχαιοθέτησης όλου του υλικού του έργου, • των θεμάτων ασφάλειας των αρχείων και δεδομένων του έργου. 	NAI		
6	Ο Υπεύθυνος Διαχείρισης Έργου του Αναδόχου θα παρουσιάζει αναφορά για την πρόοδο του έργου σε κάθε συνεδρίαση/συνάντηση, μαζί με τις ενημερωμένες εκδόσεις του χρονοδιαγράμματος υλοποίησής του.	NAI		
7	Το σχήμα διοίκησης και εκπόνησης θα προβλέπει ρόλους υπευθύνων/επικεφαλής για τις επιμέρους ομάδες έργου (Team Leaders).	NAI		
8	Ο Υπεύθυνος Διαχείρισης Έργου και οι Team Leaders θα έχουν την ευθύνη της επικοινωνίας με την ΕΕΤΤ. Ειδικότερα θα βρίσκονται σε συνεχή επικοινωνία με τα αρμόδια στελέχη της ΕΕΤΤ και θα επεξεργάζονται θέματα που άπτονται της υλοποίησης του έργου, όπως για παράδειγμα εξέλιξη των εργασιών του Αναδόχου, κλπ.	NAI		
9	Ο υποψήφιος Ανάδοχος στην προσφορά του θα πρέπει να ορίσει τον Υπεύθυνο Διαχείρισης Έργου και τους Team Leaders	NAI		

	των επιμέρους ομάδων και να περιγράψει τις αρμοδιότητές τους ανά Φάση του έργου που εμπλέκονται.			
10	<p>Ο υποψήφιος Ανάδοχος να συμπεριλάβει στην προσφορά του συμπληρωμένο πίνακα με όλα τα στελέχη (μέλη) της Ομάδας του, με τις εξής στήλες:</p> <ul style="list-style-type: none"> • ονοματεπώνυμο στελέχους της Ομάδας Έργου • εταιρεία όπου εργάζεται το στέλεχος • σχέση εργασίας με τον υποψήφιο: αναφέρεται στη σχέση εργασίας κάθε στελέχους, π.χ. «Μόνιμο Στέλεχος», «Εξωτερικός Συνεργάτης», κλπ. • επίπεδο εμπειρίας στελέχους: αφορά στις δύο (2) κατηγορίες: είτε έμπειρο στέλεχος (senior) είτε στέλεχος (junior). Οι κατηγορίες αυτές θα πρέπει να αντιστοιχούν απολύτως με εκείνες των Πινάκων της Οικονομικής Προσφοράς στο «ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ VII – Υπόδειγμα Οικονομικής Προσφοράς» • θέση/θέσεις στην Ομάδα Έργου (π.χ. υπεύθυνος διαχείρισης έργου ή αναπληρωτής του, επικεφαλής (team leader) της επιμέρους ομάδας τάδε ή μέλος της / των επιμέρους ομάδας / ομάδων τάδε, κλπ. • ρόλος / αρμοδιότητες (π.χ. νομική υποστήριξη, εκπαίδευση, κτλ.) • προβλεπόμενη απασχόληση (ανθρωπο-χρόνος) ανά Φάση (Α, Β, Γ, Δ) των δύο Ενεργειών (Ε1.1, Ε1.2) του έργου. <p>Διευκρινίζεται ότι ένα στέλεχος δύναται να συμμετέχει σε περισσότερες της μίας επιμέρους ομάδες.</p>	NAI		
11	<p>Να τεκμηριωθεί στην προσφορά του υποψηφίου με ποιους τρόπους το ως άνω προτεινόμενο σχήμα διοίκησης και εκπόνησης του έργου εξασφαλίζει:</p> <ul style="list-style-type: none"> • συστηματική και ολοκληρωμένη κατανόηση / ανάλυση των στόχων και απαιτήσεων του έργου, • συντονισμό των εμπλεκόμενων μερών (όπως εξωτερικών συνεργατών, υπεργολάβων κτλ.), • αποτελεσματική διερεύνηση προβλημάτων συνεργασίας και επίλυση ενδεχόμενων προστριβών εντός της Ομάδας του Αναδόχου, • προσθήκη νέων μελών ή αντικατάσταση μελών της Ομάδας του Αναδόχου, όπου απαιτείται, • αποτελεσματική και άμεση επίλυση τυχόν προβλημάτων, αποκλίσεων ή αλλαγών που θα ανακύπτουν στο έργο, 	NAI		

	<ul style="list-style-type: none"> • έγκαιρη λήψη αποφάσεων, • εις βάθος έλεγχο των παραδοτέων του έργου, • διασφαλισμένη ποιότητα των υπηρεσιών, • επιτυχή ολοκλήρωση και επίτευξη των στόχων του έργου. 			
--	-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	--	--	--

Το «Σχέδιο Εσωτερικής Επικοινωνίας» αφορά την ενημέρωση και τη διάχυση της πληροφορίας μεταξύ όλων των εμπλεκόμενων στο έργο, δηλαδή: α) εσωτερικά της Ομάδας Έργου του Αναδόχου, β) από την Ομάδα έργου του Αναδόχου στην Ομάδα Παρακολούθησης και Παραλαβής του Έργου (ΟΠΠΕ) της ΕΕΤΤ και γ) από την Ομάδα Έργου του Αναδόχου στους έμμεσα συμμετέχοντες στο έργο, όπως στη Μονάδα Διαχείρισης Έργων (ΜΔΕ) της ΕΕΤΤ, στους Προϊστάμενους των αρμόδιων οργανικών μονάδων, στη Διοίκηση της ΕΕΤΤ. Το εν λόγω Σχέδιο Εσωτερικής Επικοινωνίας αφορά όλα τα θέματα που άπτονται της υλοποίησης του έργου, όπως για παράδειγμα την πρόοδο των εργασιών του Αναδόχου, θέματα παραδόσεων-παραλαβών παραδοτέων, αποκλίσεις από συμβατικές υποχρεώσεις, υποβολή παρατηρήσεων, αναφορές προβλημάτων, κλπ. Ο υποψήφιος Ανάδοχος θα πρέπει να αναφέρει στην προσφορά του λεπτομέρειες για το Σχέδιο Εσωτερικής Επικοινωνίας, όπως συχνότητα των περιοδικών αναφορών, είδος της πληροφορίας των αναφορών, μέσα διάχυσης της πληροφορίας, είδη των συνεδριάσεων κτλ. (βλ. απαιτήσεις του παρακάτω Πίνακα Συμμόρφωσης).

Πίνακας Συμμόρφωσης 20: Ειδικές Προβλέψεις για το Σχέδιο Εσωτερικής Επικοινωνίας του Έργου

Α/Α	ΠΡΟΔΙΑΓΡΑΦΗ	ΑΠΑΙΤΗΣΗ	ΑΠΑΝΤΗΣΗ	ΠΑΡΑΠΟΜΠΗ
1	<p>Το προτεινόμενο Σχέδιο Εσωτερικής Επικοινωνίας εντός της ομάδας έργου του Αναδόχου θα διασφαλίζει ότι η πληροφορία είναι διαθέσιμη σε όσους τη χρειάζονται για να επιτελέσουν το έργο τους. Για το σκοπό αυτό ο υποψήφιος Ανάδοχος πρέπει στην προσφορά του να:</p> <ul style="list-style-type: none"> • παρουσιάσει το σχέδιό του αναφορικά με τις τακτικές συναντήσεις προόδου εντός της ομάδας του Αναδόχου (πόσο συχνά θα λαμβάνουν χώρα, ποιοι θα συμμετέχουν κτλ.) • καθορίσει το πλαίσιο στο οποίο θα λαμβάνουν χώρα άλλες συνεδριάσεις σε κρίσιμα σημεία του έργου, όπως ενδεικτικά κατά την επίτευξη οροσήμων, την ολοκλήρωση παραδοτέων, έκτακτες συνεδριάσεις κτλ. (ποιοι θα συμμετέχουν κ.ο.) • περιγράψει τους τρόπους/μέσα με τους οποίους η πληροφόρηση σχετικά με την εξέλιξη του έργου θα διαχέεται έγκαιρα και έγκυρα στην ομάδα έργου του Αναδόχου (π.χ. χρήση κοινών φακέλων ηλεκτρονικών αρχείων (folders), τήρηση πρακτικών, αξιοποίηση ειδικών εφαρμογών κτλ.). 	ΝΑΙ		
2	<p>Ο υποψήφιος Ανάδοχος να συνοψίσει σε πίνακα τους διαφορετικούς τρόπους επικοινωνίας εσωτερικά της ομάδας έργου του Αναδόχου. Στον πίνακα, για κάθε τρόπο επικοινωνίας θα εμφανίζεται ο υπεύθυνος επικοινωνίας, οι</p>	ΝΑΙ		

	συμμετέχοντες, η χρησιμοποιούμενη μέθοδος/εργαλείο/μέσο, η συχνότητα της επικοινωνίας, τα είδη πληροφορίας που θα επικοινωνούνται και τυχόν λοιπές πληροφορίες που ο υποψήφιος Ανάδοχος κρίνει αξιοσημείωτες.			
3	<p>Αναφορικά με την ενημέρωση/επικοινωνία της ομάδας του Αναδόχου με την ΟΠΠΕ, ο υποψήφιος Ανάδοχος πρέπει στην προσφορά του να:</p> <ul style="list-style-type: none"> • παρουσιάσει το σχέδιό του αναφορικά με τις μεταξύ τους τακτικές συναντήσεις προόδου (πόσο συχνά θα λαμβάνουν χώρα, ποιοι θα συμμετέχουν κτλ.) • καθορίσει το πλαίσιο στο οποίο θα λαμβάνουν χώρα άλλες συνεδριάσεις σε κρίσιμα σημεία του έργου, όπως ενδεικτικά κατά την επίτευξη οροσήμων, την ολοκλήρωση παραδοτέων, έκτακτες συνεδριάσεις κτλ. (ποιοι θα συμμετέχουν κ.ο.) • καθορίσει τις διαδικασίες υποβολής (συχνότητα, είδη πληροφορίας κτλ.) τακτικών αναφορών προόδου (progress reports) σχετικά με τις δράσεις του Αναδόχου και τις διαδικασίες εκτέλεσης του έργου, έτσι ώστε να διασφαλίζεται η τήρηση των χρονοδιαγραμμάτων, η ορθή και συμβατή με τις προδιαγραφές εκτέλεση των υποχρεώσεων του Αναδόχου, η πιστοποίηση του «καλώς έχει» της ΕΕΤΤ • περιγράψει τους τρόπους/μέσα με τους οποίους η πληροφόρηση σχετικά με την εξέλιξη του έργου θα διαχέεται έγκαιρα και έγκυρα από τον Ανάδοχο στην ΟΠΠΕ (π.χ. ενημέρωση βιβλιοθήκης ηλεκτρονικών αρχείων του έργου, τήρηση των πρακτικών των συναντήσεων από τον Ανάδοχο και αποστολή τους στην ΕΕΤΤ κτλ.). 	ΝΑΙ		
4	Ο υποψήφιος Ανάδοχος να συνοψίσει σε πίνακα τους διαφορετικούς τρόπους επικοινωνίας/ενημέρωσης της ΟΠΠΕ. Στον πίνακα, για κάθε τρόπο επικοινωνίας θα εμφανίζεται ο υπεύθυνος επικοινωνίας, οι συμμετέχοντες, η χρησιμοποιούμενη μέθοδος/εργαλείο/μέσο, η συχνότητα της επικοινωνίας, τα είδη πληροφορίας που θα επικοινωνούνται και τυχόν λοιπές πληροφορίες που ο υποψήφιος Ανάδοχος κρίνει αξιοσημείωτες.	ΝΑΙ		
5	<p>Αναφορικά με την ενημέρωση των λοιπών εμπλεκόμενων της ΕΕΤΤ που δεν ανήκουν στην ΟΠΠΕ, ο υποψήφιος Ανάδοχος πρέπει να προτείνει στην προσφορά του το σχέδιό του για:</p> <ul style="list-style-type: none"> • τα είδη της πληροφορίας που προτείνει να παρέχονται ανά κατηγορία εμπλεκόμενων 	ΝΑΙ		

	<ul style="list-style-type: none"> τη διαδικασία και τη συχνότητα με τις οποίες η πληροφόρηση για το έργο θα παρέχεται σε κάθε κατηγορία εμπλεκόμενων τη διεξαγωγή τακτικών συνεδριάσεων ενημέρωσης των λοιπών εμπλεκόμενων. 			
6	Ο υποψήφιος Ανάδοχος να συνοψίσει σε πίνακα την πρότασή του με τους διαφορετικούς τρόπους ενημέρωσης των λοιπών εμπλεκόμενων της ΕΕΤΤ. Στον πίνακα, για κάθε τρόπο επικοινωνίας που προτείνεται, θα εμφανίζεται ο υπεύθυνος επικοινωνίας, οι συμμετέχοντες, η χρησιμοποιούμενη μέθοδος/εργαλείο/μέσο, η συχνότητα της επικοινωνίας, τα είδη πληροφορίας που θα επικοινωνούνται και τυχόν λοιπές πληροφορίες που ο υποψήφιος Ανάδοχος κρίνει αξιοσημείωτες.	ΝΑΙ		
7	Ο Ανάδοχος θα προετοιμάζει και θα παραδίδει εγκαίρως στην ΕΕΤΤ όλο το υλικό για την πρόοδο του έργου που απαιτεί η Ειδική Υπηρεσία Διαχείρισης (ΕΥΔ) ΕΠΑνΕΚ για την ενημέρωσή της.	ΝΑΙ		
8	Ο υποψήφιος Ανάδοχος οφείλει να περιγράψει στην προσφορά του τους μηχανισμούς με τους οποίους η ομάδα έργου του θα εξασφαλίσει ότι θα ενημερώνεται εγκαίρως για την πρόοδο των άλλων συγχρηματοδοτούμενων δράσεων ή λοιπών έργων της ΕΕΤΤ που έχουν άμεση επιρροή στο παρόν έργο (όπως το «Ενέργειες Ενημέρωσης και Δικτύωσης για την προβολή του έργου της ΕΕΤΤ και την ανταλλαγή καλών πρακτικών ρύθμισης, εποπτείας και ελέγχου στο επιχειρηματικό περιβάλλον» και τα ΣΔΦ, ΣΕΦΕ, ΣΕΦΔ).	ΝΑΙ		
9	Να παρουσιαστούν αναλυτικά στην προσφορά, τα ενδεικτικά εργαλεία, πρότυπες φόρμες/ έγγραφα/ υποδείγματα που ο υποψήφιος Ανάδοχος σχεδιάζει να αξιοποιήσει στο έργο για να υποστηρίξει τις διαδικασίες επικοινωνίας/ ενημέρωσης (π.χ. για την τήρηση πρακτικών συνεδρίασης, την αναφορά της προόδου του έργου, την παράδοση παραδοτέων, την αναφορά και παρακολούθηση προβλημάτων, ανοικτών θεμάτων, εκκρεμοτήτων, κτλ.).	ΝΑΙ		

Πίνακας Συμμόρφωσης 21: Ειδικές Προβλέψεις για τη Διασφάλιση Ποιότητας των Υπηρεσιών του Έργου

Α/Α	ΠΡΟΔΙΑΓΡΑΦΗ	ΑΠΑΙΤΗΣΗ	ΑΠΑΝΤΗΣΗ	ΠΑΡΑΠΟΜΠΗ
1	<p>Ο υποψήφιος Ανάδοχος θα πρέπει να συμπεριλάβει στην προσφορά του συγκεκριμένη πρόταση για:</p> <p>α) τις μεθόδους, πολιτικές, διαδικασίες και τα πρότυπα,</p> <p>β) τα εργαλεία (π.χ. λογισμικό) και τις ενδεικτικές πρότυπες φόρμες/ έγγραφα/ υποδείγματα που σχεδιάζει να εφαρμόσει στο έργο για να υποστηρίξει τη διαχείριση ποιότητας των</p>	ΝΑΙ		

	υπηρεσιών και παραδοτέων του και να εξασφαλίσει την άρτια και έγκαιρη υλοποίηση του έργου.			
2	Ο υποψήφιος Ανάδοχος θα πρέπει να τεκμηριώσει στην προσφορά του τη διασφάλιση ποιότητας του έργου από την ως άνω μεθοδολογία.	NAI		
3	Το «Σχέδιο Διασφάλισης Ποιότητας» θα αποτελέσει ένα από τα παραδοτέα διοίκησης του έργου. Ο υποψήφιος Ανάδοχος θα πρέπει να περιγράψει στην προσφορά του τους στόχους ποιότητας, τις βασικές αρχές και τον ενδεικτικό πίνακα περιεχομένων του «Σχεδίου Διασφάλισης Ποιότητας».	NAI		
4	Επισημαίνεται ότι το παραδοτέο «Σχέδιο Διασφάλισης Ποιότητας» θα διατηρείται και θα ενημερώνεται από τον Ανάδοχο σε όλη τη διάρκεια του έργου. Ο υποψήφιος Ανάδοχος να τεκμηριώσει στην προσφορά του τη διαδικασία με την οποία θα τροποποιεί/ προσαρμόζει το «Σχέδιο Διασφάλισης Ποιότητας» σύμφωνα με την εξέλιξη του έργου.	NAI		
5	Ο υποψήφιος Ανάδοχος να αναφέρει στην προσφορά του όλες τις διαφορετικές «διαδικασίες επαλήθευσης των εργασιών του έργου» που θα εφαρμόσει (όπως επιθεωρήσεις, δοκιμές κτλ.), τις διαδικασίες, δηλαδή, με τις οποίες η ομάδα διασφάλισης ποιότητας θα «επαληθεύει» ότι οι εργασίες του έργου ακολουθούν τη μεθοδολογία και τα πρότυπα που είχαν προδιαγραφεί.	NAI		
6	Σε συνέχεια της αμέσως προηγούμενης απαίτησης, ο υποψήφιος Ανάδοχος να συμπεριλάβει στην προσφορά του πίνακα με τις εργασίες του έργου που σχεδιάζει να «επαληθεύσει» η ομάδα διασφάλισης ποιότητας. Στον πίνακα αυτό, για κάθε εργασία θα προσδιορίζει το αντικείμενο της επαλήθευσης, το χρονοπρογραμματισμό της (δηλαδή Φάση/ στάδιο του έργου, διάρκεια), τη «διαδικασία επαλήθευσης» (βλ. την αμέσως προηγούμενη προδιαγραφή) και τη διαδικασία επικοινωνίας των αποτελεσμάτων.	NAI		
7	Ο υποψήφιος Ανάδοχος να αναφέρει στην προσφορά του όλους τους διαφορετικούς «τρόπους επικύρωσης των παραδοτέων του έργου» που θα εφαρμόσει (όπως περιοδική επιβεβαίωση σε συνεργασία με την ΕΕΤΤ (ΟΠΠΕ) των προδιαγραφών των παραδοτέων, αναλυτικός έλεγχος των παραδοτέων πριν την παράδοσή τους κτλ.), τους τρόπους, δηλαδή, με τους οποίους η ομάδα διασφάλισης ποιότητας θα επικυρώνει ότι τα παραδοτέα που είναι σε εξέλιξη (ή ολοκληρώθηκαν) ικανοποιούν τις προκαθορισμένες ανάγκες και προσδοκίες της ΕΕΤΤ.	NAI		

8	Σε συνέχεια της αμέσως προηγούμενης απαίτησης, ο υποψήφιος Ανάδοχος να συμπεριλάβει στην προσφορά του πίνακα με τα παραδοτέα του έργου τα οποία θα επικυρωθούν από την ομάδα διασφάλισης ποιότητας προτού παραδοθούν στην ΕΕΤΤ, όπου για κάθε παραδοτέο θα προσδιορίζει τον «τρόπο επικύρωσης» (βλ. την αμέσως προηγούμενη προδιαγραφή) και τη διάρκειά της.	ΝΑΙ		
---	--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	-----	--	--

Πίνακας Συμμόρφωσης 22: Ειδικές Προβλέψεις για τη Διαχείριση Κινδύνων Υλοποίησης του Έργου

A/A	ΠΡΟΔΙΑΓΡΑΦΗ	ΑΠΑΙΤΗΣΗ	ΑΠΑΝΤΗΣΗ	ΠΑΡΑΠΟΜΠΗ
1	Ο υποψήφιος Ανάδοχος θα πρέπει απαραίτητα να συμπεριλάβει στην προσφορά του συγκεκριμένη πρόταση για: α) τη μεθοδολογία, τις τεχνικές και διαδικασίες, β) τα εργαλεία (π.χ. λογισμικό) και τις ενδεικτικές πρότυπες φόρμες/ έγγραφα/ υποδείγματα που σχεδιάζει να εφαρμόσει κατά τη διάρκεια του έργου για να εντοπίζει τους κινδύνους, να εκτιμά την πιθανότητα εμφάνισής τους και την κρισιμότητα των συνεπειών τους και να λαμβάνει μέτρα πρόληψης και αντιμετώπισής τους, έτσι ώστε να διασφαλίζει την εμπρόθεσμη και επιτυχή ολοκλήρωση του έργου.	ΝΑΙ		
2	Ο υποψήφιος Ανάδοχος θα πρέπει να τεκμηριώσει στην προσφορά του την επιτυχή διαχείριση κινδύνων του έργου από την ως άνω μεθοδολογία.	ΝΑΙ		
3	Το «Σχέδιο Διαχείρισης Κινδύνων» θα αποτελέσει ένα από τα παραδοτέα διοίκησης του έργου. Ο υποψήφιος Ανάδοχος θα πρέπει να παρουσιάσει στην προσφορά του τις βασικές αρχές και τον ενδεικτικό πίνακα περιεχομένων του «Σχεδίου Διαχείρισης Κινδύνων».	ΝΑΙ		
4	Επισημαίνεται ότι το παραδοτέο «Σχέδιο Διαχείρισης Κινδύνων» θα διατηρείται και θα ενημερώνεται από τον Ανάδοχο σε όλη τη διάρκεια του έργου. Ο υποψήφιος Ανάδοχος να τεκμηριώσει στην προσφορά του τη διαδικασία με την οποία θα τροποποιεί/ προσαρμόζει το Σχέδιο Διαχείρισης Κινδύνων σύμφωνα με τις εξελίξεις στο έργο.	ΝΑΙ		

Πίνακας Συμμόρφωσης 23: Ειδικές Προβλέψεις για τη Διαχείριση Ενδεχόμενων Αντιδράσεων στην Αλλαγή

Α/Α	ΠΡΟΔΙΑΓΡΑΦΗ	ΑΠΑΙΤΗΣΗ	ΑΠΑΝΤΗΣΗ	ΠΑΡΑΠΟΜΠΗ
1	<p>Ο υποψήφιος Ανάδοχος θα πρέπει να αναλύσει στην προσφορά του:</p> <p>α) τις μεθόδους, τεχνικές και</p> <p>β) ενδεικτικές πρότυπες φόρμες/ εργαλεία/ υποδείγματα αποτελεσματικής διαχείρισης αλλαγής που σχεδιάζει να υιοθετήσει, ώστε η αλλαγή που θα επιφέρει το έργο στον τρόπο λειτουργίας της ΕΕΤΤ να γίνει ανώδυνα και αποτελεσματικά, με όσο το δυνατόν λιγότερες αρνητικές παρενέργειες και αντιδράσεις από το προσωπικό και επιτυγχάνοντας τους προσδοκώμενους στόχους του έργου.</p>	ΝΑΙ		
2	<p>Ο υποψήφιος Ανάδοχος θα πρέπει να τεκμηριώσει στην προσφορά του την επιτυχή διαχείριση των ενδεχόμενων αντιδράσεων του έργου από την εν λόγω μεθοδολογία.</p>	ΝΑΙ		

Πίνακας Συμμόρφωσης 24: Λοιπές Ειδικές Προβλέψεις

Α/Α	ΠΡΟΔΙΑΓΡΑΦΗ	ΑΠΑΙΤΗΣΗ	ΑΠΑΝΤΗΣΗ	ΠΑΡΑΠΟΜΠΗ
1	<p>Ο υποψήφιος Ανάδοχος θα πρέπει να περιγράψει στην προσφορά του τις βασικές αρχές και καλές πρακτικές διαχείρισης των ηλεκτρονικών αρχείων και των εγγράφων του έργου που θα εφαρμόσει αναφορικά με:</p> <ul style="list-style-type: none"> • την οργάνωση/ δόμηση της αρχειοθέτησης των ηλεκτρονικών αρχείων, • την οργάνωση της αρχειοθέτησης των εντύπων (hard copies), • τη, με συστηματικό τρόπο, ονοματοδοσία των ηλεκτρονικών αρχείων ανά κατηγορία αρχείου, • την τήρηση εκδόσεων των ηλεκτρονικών αρχείων, • τη διαχείριση θεμάτων ασφάλειας των ηλεκτρονικών αρχείων και δεδομένων του έργου. <p>Τα παραπάνω να υποστηριχθούν με ενδεικτικά παραδείγματα.</p>	ΝΑΙ		

ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ III – Ευρωπαϊκό Ενιαίο Έγγραφο Σύμβασης (ΕΕΕΣ)

Στην ιστοσελίδα του ΕΣΗΔΗΣ έχει αναρτηθεί το σχετικό αρχείο σε επεξεργάσιμη μορφή προκειμένου οι υποψήφιοι Ανάδοχοι να συντάξουν το Ευρωπαϊκό Ενιαίο Έγγραφο Σύμβασης (ΕΕΕΣ) (τυποποιημένο έντυπο του Παραρτήματος 2 του Κανονισμού (ΕΕ) 2016/7 της Επιτροπής της 5^{ης} Ιανουαρίου 2016).

Προς διευκόλυνση των ενδιαφερομένων οικονομικών φορέων παρέχονται:

Α. Οδηγίες χρήσης σε μορφή .pdf αρχείου, που είναι αναρτημένες στην ηλεκτρονική διεύθυνση: http://www.eprocurement.gov.gr/webcenter/files/anakinoseis/eees_odigies.pdf

Β. Σχετικό μάθημα εκμάθησης για τη συμπλήρωση του ΕΕΕΣ στην παρακάτω διεύθυνση: <http://www.eprocurement.gov.gr/moodle/course/view.php?id=177>

Η ιστοσελίδα για το ΕΕΕΣ είναι η: <https://ec.europa.eu/growth/tools-databases/espd/filter?lang=el>

ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ IV – Άλλες Δηλώσεις

Α. ΠΙΝΑΚΑΣ ΕΡΓΩΝ (ΠΕ1):

Υπόδειγμα Καταλόγου των κυριότερων έργων που εκτέλεσε ή στα οποία συμμετείχε ως μέλος ένωσης ο υποψήφιος Ανάδοχος κατά τα τελευταία τρία (3) χρόνια, τα οποία είναι συναφή με τα αντικείμενα της σύμβασης σύμφωνα με τα ζητούμενα στις παρ. 2.2.6.1 και 2.2.6.2 της παρούσας Διακήρυξης.

A/A	ΠΕΛΑΤΗΣ-ΧΩΡΑ (Δημόσιος/ Ιδιωτ. Τομέας)	ΑΝΤΙΚΕΙΜΕΝΟ ΣΥΜΒΑΣΗΣ	ΔΙΑΡΚΕΙΑ ΣΥΜΒΑΣΗΣ (από-έως)	ΣΥΜΒΑΤΙΚΗ ΑΞΙΑ (σε €)	ΠΕΡΙΓΡΑΦΗ ΑΝΤΙΚΕΙΜΕΝΟΥ /ΠΟΣΟΣΤΟΥ ΣΥΜΜΕΤΟΧΗΣ (σε περίπτωση Ένωσης)	ΣΥΝΟΔΕΥΤΙΚ Α ΕΓΓΡΑΦΑ (είδος/ ημερομηνία)

Β. ΠΙΝΑΚΑΣ ΣΥΝΘΕΣΗΣ ΟΜΑΔΑΣ ΕΡΓΟΥ (ΠΕ2):

Υπόδειγμα Καταλόγου των μελών που συνθέτουν την Ομάδα Έργου του υποψήφιου Αναδόχου

A/A	Ονοματεπώνυμο μέλους ομάδας έργου	Σχέση εργασίας με υποψήφιο Ανάδοχο	Τίτλος σπουδών - ειδικότητα	Έτη εμπειρίας και τομέας	Ρόλος στην ομάδα έργου

ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ V – Υπόδειγμα Τεχνικής Προσφοράς

Ο φάκελος «ΤΕΧΝΙΚΗ ΠΡΟΣΦΟΡΑ» που θα υποβάλει ο υποψήφιος Ανάδοχος πρέπει να περιέχει το υλικό με την παρακάτω δομή και σειρά, διατηρώντας τους τίτλους των ενοτήτων και υπο-ενοτήτων όπως εμφανίζονται στον ακόλουθο πίνακα:

	Κεφάλαιο / Ενότητα	Σύμφωνα με παραγράφους και Πίνακες Συμμόρφωσης (Π.Σ.):
A.	Συνολική Θεώρηση του Έργου	Παράρτημα Ι, Παράγραφοι Α1 και Α2
A.1	Συνολική αντίληψη αντικειμένου και σκοπιμότητας του έργου	Παράρτημα ΙΙ, Π.Σ. 1
B.	Μεθοδολογική Προσέγγιση Υλοποίησης του Έργου	Παράρτημα Ι, Παράγραφος Α3
B.1	Μέθοδοι, τεχνικές και εργαλεία υλοποίησης του έργου	Παράρτημα Ι, Παράγραφοι Α3.1 και Α3.2, Παράρτημα ΙΙ, Π.Σ. 2, 3, 4, 5, 7, 8, 9, 10, 11, 12
B.2	Εργαλείο Μοντελοποίησης	Παράρτημα ΙΙ, Π.Σ. 6
B.3	Παρεχόμενες Υπηρεσίες	Παράρτημα Ι, Παράγραφοι Α3.3
B.3.1	Υπηρεσίες εκπαίδευσης	Παράρτημα Ι, Παράγραφος Α3.3.1, Παράρτημα ΙΙ, Π.Σ. 13
B.3.2	Υπηρεσίες σε νομικά θέματα	Παράρτημα Ι, Παράγραφος Α3.3.2, Παράρτημα ΙΙ, Π.Σ. 14
B.3.3	Υπηρεσίες τεκμηρίωσης	Παράρτημα Ι, Παράγραφος Α3.3.3, Παράρτημα ΙΙ, Π.Σ. 15
B.4	Χρονοδιάγραμμα, φάσεις και ορόσημα του έργου	Παράρτημα Ι, Παράγραφοι Α3.4, Α3.6 Παράρτημα ΙΙ, Π.Σ. 16
B.5	Παραδοτέα του έργου & Τόπος υλοποίησης / παράδοσης	Παράρτημα Ι, Παράγραφοι Α3.5, Α3.7, Παράρτημα ΙΙ, Π.Σ. 17
Γ.	Μεθοδολογία & Σχήμα Διοίκησης του Έργου	Παράρτημα Ι, Παράγραφος Α4

Γ.1	Μέθοδοι, τεχνικές και εργαλεία διοίκησης του έργου	Παράρτημα II, Π.Σ. 18, 24
Γ.2	Σχήμα διοίκησης και εκπόνησης του έργου (ομάδες, ρόλοι, κτλ.)	Παράρτημα II, Π.Σ. 19
Γ.3	Σχέδιο εσωτερικής επικοινωνίας του έργου	Παράρτημα II, Π.Σ. 20
Γ.4	Διασφάλιση ποιότητας των υπηρεσιών του έργου	Παράρτημα II, Π.Σ. 21
Γ.5	Διαχείριση κινδύνων	Παράρτημα II, Π.Σ. 22
Γ.6	Διαχείριση ενδεχόμενων αντιδράσεων στην αλλαγή	Παράρτημα II, Π.Σ. 23
Δ.	Πίνακες Συμμόρφωσης	Σύμφωνα με το «ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ II – Ειδική Συγγραφή Υποχρεώσεων»
Ε.	Πίνακες Οικονομικής Προσφοράς, χωρίς τιμές <ul style="list-style-type: none"> • Η εμφάνιση τιμής/τιμών στον εν λόγω πίνακα αποτελεί λόγο απόρριψης της Προσφοράς. 	Σύμφωνα με το «ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ VII – Υπόδειγμα Οικονομικής Προσφοράς»

Επίσης, ο φάκελος «ΤΕΧΝΙΚΗ ΠΡΟΣΦΟΡΑ» πρέπει να περιέχει:

- τεκμηριωτικό υλικό (εγχειρίδια, τεχνικά φυλλάδια, κ.λπ.), τα οποία μπορεί να υποβάλλονται ως παράρτημα/παραρτήματα,
- οποιοδήποτε επιπλέον στοιχείο τεκμηριώνει πληρέστερα την προσφορά του υποψήφιου Αναδόχου και απαντά στις επιμέρους απαιτήσεις που τίθενται στην παρούσα Διακήρυξη, αλλά και στα αντίστοιχα κριτήρια αξιολόγησης.

ΑΠΑΙΤΗΣΕΙΣ ΛΥΣΕΩΝ / ΤΕΧΝΙΚΕΣ ΠΡΟΔΙΑΓΡΑΦΕΣ – ΠΙΝΑΚΕΣ ΣΥΜΜΟΡΦΩΣΗΣ

Κάθε μία από τις Ενότητες Α, Β και Γ της Τεχνικής Προσφοράς θα πρέπει να είναι δομημένες σύμφωνα με τα κεφάλαια και τις ενότητες του παραπάνω πίνακα, όπου είναι εφικτό. Η Ενότητα Δ (βλ. Α1. ΠΙΝΑΚΕΣ ΣΥΜΜΟΡΦΩΣΗΣ του «ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ II – Ειδική Συγγραφή Υποχρεώσεων») της Τεχνικής Προσφοράς θα περιλαμβάνει τους Πίνακες Συμμόρφωσης συμπληρωμένους σύμφωνα με τις απαιτήσεις της ΕΕΤΤ. Η Ενότητα Ε θα περιλαμβάνει τους Πίνακες Οικονομικής Προσφοράς (βλ. ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ VII – Υπόδειγμα Οικονομικής Προσφοράς) χωρίς τιμές, καθώς η εμφάνιση τιμών στην Τεχνική Προσφορά αποτελεί λόγο απόρριψης της προσφοράς.

Για κάθε μία από τις απαιτήσεις των Πινάκων Συμμόρφωσης ο υποψήφιος Ανάδοχος θα πρέπει να περιγράψει τη λύση ή τη μεθοδολογική του προσέγγιση προκειμένου να τεκμηριώσει την κάλυψη της απαίτησης. Σε περίπτωση που μία απαίτηση διασπάται σε υποπεριπτώσεις, τότε ο υποψήφιος Ανάδοχος θα πρέπει να απαντήσει σε κάθε υποπερίπτωση ξεχωριστά. Ο υποψήφιος Ανάδοχος θα πρέπει να φροντίσει να είναι ευκρινής η προσφορά του για κάθε απαίτηση, χρησιμοποιώντας σχετικούς τίτλους, αρίθμηση κτλ. Θα πρέπει επίσης να γίνονται σαφείς παραπομπές στο τεκμηριωτικό υλικό, δηλαδή εγχειρίδια, τεχνικά φυλλάδια κτλ. όπου αυτό απαιτείται.

Στη Στήλη «ΠΡΟΔΙΑΓΡΑΦΗ», περιγράφονται αναλυτικά οι αντίστοιχοι τεχνικοί όροι, υποχρεώσεις ή επεξηγήσεις για τα οποία θα πρέπει να δοθούν αντίστοιχες απαντήσεις.

<p>Αν στη στήλη «ΑΠΑΙΤΗΣΗ» έχει συμπληρωθεί η λέξη «ΝΑΙ» ή ένας αριθμός (που σημαίνει υποχρεωτικό αριθμητικό μέγεθος της προδιαγραφής και απαιτεί συμμόρφωση), τότε η αντίστοιχη προδιαγραφή είναι υποχρεωτική για τον υποψήφιο Ανάδοχο, θεωρούμενη ως απαραίβτος όρος σύμφωνα με την παρούσα Διακήρυξη. Προσφορές που δεν καλύπτουν πλήρως απαραίβτους όρους απορρίπτονται ως απαραίδεκτες.</p>
<p>Αν η στήλη «ΑΠΑΙΤΗΣΗ» έχει συμπληρωθεί με τη λέξη «Επιθυμητή», τότε αποτελεί προδιαγραφή που υπερκαλύπτει το ελάχιστο απαιτούμενο. Προσφορές που υπερκαλύπτουν τις ελάχιστες προδιαγραφές, συνεκτιμούνται, επί τω βελτίω σύμφωνα με τη συναφή ομάδα κριτήριων στην οποία εντάσσονται.</p>
<p>Στη στήλη «ΑΠΑΝΤΗΣΗ» σημειώνεται η απάντηση του υποψηφίου Αναδόχου που έχει τη μορφή ΝΑΙ/ΟΧΙ εάν η αντίστοιχη προδιαγραφή πληρούται ή όχι από την προσφορά ή ένα αριθμητικό μέγεθος που δηλώνει την ποσότητα του αντίστοιχου χαρακτηριστικού στην προσφορά. Απλή κατάφαση ή επεξήγηση δεν αποτελεί απόδειξη πλήρωσης της προδιαγραφής και η Επιτροπή Διαγωνισμού έχει την υποχρέωση ελέγχου και επιβεβαίωσης της πλήρωσης της απαίτησης (ιδιαίτερα αν αυτή αποτελεί ελάχιστη).</p>
<p>Στη στήλη «ΠΑΡΑΠΟΜΠΗ» θα καταγραφεί η σαφής παραπομπή σε Παράρτημα της Τεχνικής Προσφοράς το οποίο θα περιλαμβάνει αριθμημένα τεχνικά φυλλάδια ή εγχειρίδια ή αναλυτικές τεχνικές περιγραφές των υπηρεσιών ή αναφορές μεθοδολογίας κλπ., που κατά την κρίση του υποψηφίου Αναδόχου τεκμηριώνουν τα στοιχεία των Πινάκων Συμμόρφωσης. Στην αρχή του Παραρτήματος καταγράφεται αναλυτικός πίνακας των περιεχομένων του.</p>
<p>Είναι ΑΝΑΓΚΑΙΑ η πληρέστερη συμπλήρωση των παραπομπών, οι οποίες πρέπει να είναι κατά το δυνατόν συγκεκριμένες (π.χ. Φυλλάδιο 3, Σελ. 4, Παράγραφος 5, κ.λπ.). Αντίστοιχα στο φυλλάδιο ή στη σχετική αναφορά, μεθοδολογικό εργαλείο, τεχνική κτλ. 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. Πίνακας 11, Προδιαγραφή 5).</p>

Τονίζεται ότι είναι υποχρεωτική η απάντηση σε όλα τα σημεία των ΠΙΝΑΚΩΝ ΣΥΜΜΟΡΦΩΣΗΣ και η παροχή όλων των πληροφοριών που ζητούνται.

Η Επιτροπή Διαγωνισμού θα αξιολογήσει τα παρεχόμενα από τους υποψήφιους Αναδόχους στοιχεία κατά την αξιολόγηση των Τεχνικών Προσφορών.

Σε περίπτωση που δεν έχει συμπληρωθεί η στήλη «ΑΠΑΝΤΗΣΗ», για έστω και έναν από τους όρους στον Πίνακα Συμμόρφωσης, τότε θεωρείται ότι δεν υπάρχει απάντηση στο σχετικό όρο.

ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ VI – Άλλο Περιγραφικό Έγγραφο - Υπόδειγμα Βιογραφικού Σημειώματος μελών Ομάδας Εργασίας

ΒΙΟΓΡΑΦΙΚΟ ΣΗΜΕΙΩΜΑ

ΠΡΟΣΩΠΙΚΑ ΣΤΟΙΧΕΙΑ

Επώνυμο:	_____	Όνομα:	_____
Πατρώνυμο:	_____	Μητρώνυμο:	_____
Ημερομηνία Γέννησης:	__/__/____	Τόπος Γέννησης:	_____
Τηλέφωνο:	_____	E-mail:	_____
Fax:	_____		
Διεύθυνση Κατοικίας:	_____ _____		

ΕΚΠΑΙΔΕΥΣΗ

Όνομα Ιδρύματος	Τίτλος Πτυχίου	Ειδικότητα	Ημερομηνία Απόκτησης Πτυχίου

ΚΑΤΗΓΟΡΙΑ ΣΤΕΛΕΧΟΥΣ (στο προτεινόμενο, από τον υποψήφιο Ανάδοχο, σχήμα διοίκησης έργου)	
------------------------------------------------------------------------------------------------------	--

ΕΠΑΓΓΕΛΜΑΤΙΚΗ ΕΜΠΕΙΡΙΑ				
Έργο (ή Θέση)	Εργοδότης	Ρόλος ⁶ και Καθήκοντα στο Έργο (ή Θέση)	Απασχόληση στο Έργο	
			Περίοδος (από – έως)	ΑΜ ⁷
			__/__/__ - __/__/__	
			__/__/__ - __/__/__	
			__/__/__ - __/__/__	

⁶ Ως Ρόλος ενδεικτικά αναφέρονται: υπεύθυνος διαχείρισης έργου, έμπειρος σύμβουλος (senior consultant), σύμβουλος (consultant), έμπειρος σύμβουλος σε θέματα ΤΠΕ, σύμβουλος σε θέματα ΤΠΕ, νομικός, εκπαιδευτής, επικεφαλής (team leader) της ομάδας τάδε κλπ.

⁷ Αφορά τους πραγματικούς ανθρωπομήνες απασχόλησης στο έργο – Δεν ταυτίζεται με τη συνολική χρονική διάρκεια της χρονικής περιόδου απασχόλησης στο έργο.

ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ VII – Υπόδειγμα Οικονομικής Προσφοράς

Ο φάκελος «ΟΙΚΟΝΟΜΙΚΗ ΠΡΟΣΦΟΡΑ» τον οποίο θα υποβάλει ο υποψήφιος Ανάδοχος πρέπει να περιέχει συμπληρωμένους τους παρακάτω Πίνακες Οικονομικής Προσφοράς:

Α. Ενέργεια Ε1.1 – «Επιχειρησιακό σχέδιο ανασχεδιασμού διαδικασιών της ΕΕΤΤ»

Α/Α	ΠΕΡΙΓΡΑΦΗ	Επίπεδο Εμπειρίας Στελεχών	Ανθρωπομήνες	ΑΞΙΑ ΧΩΡΙΣ ΦΠΑ [€]		ΦΠΑ [€]	ΣΥΝΟΛΙΚΗ ΑΞΙΑ ΜΕ ΦΠΑ [€]
				ΤΙΜΗ ΜΟΝΑΔΑΣ	ΣΥΝΟΛΟ		
1	ΦΑΣΗ Α	Έμπειρα στελέχη (Senior)					
		Στελέχη (Junior)					
2	ΦΑΣΗ Β	Έμπειρα στελέχη (Senior)					
		Στελέχη (Junior)					
3	ΦΑΣΗ Γ	Έμπειρα στελέχη (Senior)					
		Στελέχη (Junior)					
4	ΦΑΣΗ Δ	Έμπειρα στελέχη (Senior)					
		Στελέχη (Junior)					
5	Λογισμικό Μοντελοποίησης			«ΧΩΡΙΣ ΚΟΣΤΟΣ»	0,00	0,00	0,00
ΜΕΡΙΚΟ ΣΥΝΟΛΟ Α							

Για κάθε Φάση, ο υποψήφιος Ανάδοχος θα παρέχει δύο (2) τιμές μονάδας: 1) για έμπειρα στελέχη (senior) και 2) για στελέχη (junior).

Β. Εκπαίδευση προσωπικού Ενέργειας Ε1.1 – «Επιχειρησιακό σχέδιο ανασχεδιασμού διαδικασιών της ΕΕΤΤ»

Α/Α	ΠΕΡΙΓΡΑΦΗ	ΠΟΣΟΤΗΤΑ	ΑΞΙΑ ΧΩΡΙΣ ΦΠΑ [€]		ΦΠΑ [€]	ΣΥΝΟΛΙΚΗ ΑΞΙΑ ΜΕ ΦΠΑ [€]
			ΤΙΜΗ ΜΟΝΑΔΑΣ	ΣΥΝΟΛΟ		
ΜΕΡΙΚΟ ΣΥΝΟΛΟ Β						

Ο υποψήφιος να προσθέσει όσες γραμμές χρειάζονται στον ως άνω πίνακα.

Γ. Ενέργεια Ε1.2 – «Σχέδιο συμμόρφωσης της ΕΕΤΤ με τον Κανονισμό 2016/679 περί προστασίας προσωπικών δεδομένων»

Α/Α	ΠΕΡΙΓΡΑΦΗ	Επίπεδο Εμπειρίας Στελεχών	Ανθρωπομήνες	ΑΞΙΑ ΧΩΡΙΣ ΦΠΑ [€]		ΦΠΑ [€]	ΣΥΝΟΛΙΚΗ ΑΞΙΑ ΜΕ ΦΠΑ [€]
				ΤΙΜΗ ΜΟΝΑΔΑΣ	ΣΥΝΟΛΟ		
1	ΦΑΣΗ Α	Έμπειρα στελέχη (Senior)					
		Στελέχη (Junior)					
2	ΦΑΣΗ Β	Έμπειρα στελέχη (Senior)					
		Στελέχη (Junior)					

3	ΦΑΣΗ Γ	Έμπειρα στελέχη (Senior)					
		Στελέχη (Junior)					
4	ΦΑΣΗ Δ	Έμπειρα στελέχη (Senior)					
		Στελέχη (Junior)					
5	Υπηρεσίες Υπεύθυνου Προστασίας Δεδομένων (Data Protection Officer-DPO)						
ΜΕΡΙΚΟ ΣΥΝΟΛΟ Γ							

Για κάθε Φάση από τις Α, Β, Γ, Δ, ο υποψήφιος Ανάδοχος θα παρέχει δύο (2) τιμές μονάδας: 1) για έμπειρα στελέχη (senior) και 2) για στελέχη (junior).

Δ. Εκπαίδευση προσωπικού Ενέργειας Ε1.2 – «Σχέδιο συμμόρφωσης της ΕΕΤΤ με τον Κανονισμό 2016/679 περί προστασίας προσωπικών δεδομένων»

Α/Α	ΠΕΡΙΓΡΑΦΗ	ΠΟΣΟΤΗΤΑ	ΑΞΙΑ ΧΩΡΙΣ ΦΠΑ [€]		ΦΠΑ [€]	ΣΥΝΟΛΙΚΗ ΑΞΙΑ ΜΕ ΦΠΑ [€]
			ΤΙΜΗ ΜΟΝΑΔΑΣ	ΣΥΝΟΛΟ		
ΜΕΡΙΚΟ ΣΥΝΟΛΟ Δ						

Ο υποψήφιος να προσθέσει όσες γραμμές χρειάζονται στον ως άνω πίνακα.

Ε. Συγκεντρωτικός Πίνακας Οικονομικής Προσφοράς Έργου

Α/Α	ΠΕΡΙΓΡΑΦΗ	ΣΥΝΟΛΙΚΗ ΑΞΙΑ ΕΡΓΟΥ ΧΩΡΙΣ ΦΠΑ [€]	ΦΠΑ [€]	ΣΥΝΟΛΙΚΗ ΑΞΙΑ ΕΡΓΟΥ ΜΕ ΦΠΑ [€]
1	ΜΕΡΙΚΟ ΣΥΝΟΛΟ Α			
2	ΜΕΡΙΚΟ ΣΥΝΟΛΟ Β			
3	ΜΕΡΙΚΟ ΣΥΝΟΛΟ Γ			
4	ΜΕΡΙΚΟ ΣΥΝΟΛΟ Δ			
	ΓΕΝΙΚΟ ΣΥΝΟΛΟ			

Επίσης, στο φάκελο «ΟΙΚΟΝΟΜΙΚΗ ΠΡΟΣΦΟΡΑ» ο υποψήφιος θα συμπεριλάβει σχετική δήλωση με την οποία θα επιλέγει με σαφήνεια τον τρόπο πληρωμής που επιθυμεί μεταξύ των δύο τρόπων πληρωμής που παρουσιάζονται στο άρθρο «5.1 Τρόπος πληρωμής» της παρούσας Διακήρυξης. Σε περίπτωση που στην προσφορά δεν δηλώνεται ο ένας από τους παραπάνω τρόπους πληρωμής, θεωρείται ότι ο υποψήφιος αποδέχεται τον τρόπο πληρωμής (από τους ανωτέρω) που θα επιλέξει η ΕΕΤΤ.

Εγγυητική Επιστολή Καλής Εκτέλεσης Σύμβασης

ΕΚΔΟΤΗΣ.....

Ημερομηνία έκδοσης.....

Προς: ΕΘΝΙΚΗ ΕΠΙΤΡΟΠΗ ΤΗΛΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΩΝ ΚΑΙ ΤΑΧΥΔΡΟΜΕΙΩΝ (ΕΕΤΤ)

Λεωφ. Κηφισίας 60

15125 Μαρούσι

Εγγυητική επιστολή μας υπ' αριθμ..... για ευρώ.....

Με την παρούσα εγγυόμαστε, ανέκκλητα και ανεπιφύλακτα παραιτούμενοι του δικαιώματος της διαιρέσεως και διζήσεως, υπέρ

{Σε περίπτωση μεμονωμένης εταιρίας : της Εταιρίας Οδός Αριθμός Τ.Κ.}

{ή σε περίπτωση Ένωσης ή Κοινοπραξίας : των Εταιριών

α) οδός αριθμός Τ.Κ.

β) οδός αριθμός Τ.Κ.

γ) οδός αριθμός Τ.Κ.

.....

μελών της Ένωσης ή Κοινοπραξίας, ατομικά για κάθε μία από αυτές και ως αλληλέγγυα και εις ολόκληρο υπόχρεων μεταξύ τους εκ της ιδιότητάς τους ως μελών της Ένωσης ή Κοινοπραξίας},

και μέχρι του ποσού των ευρώ....., για την καλή εκτέλεση της σύμβασης με αριθμό..... που αφορά στο διαγωνισμό της (συμπληρώνετε την ημερομηνία διενέργειας του διαγωνισμού) με αντικείμενο «Επιχειρησιακό Σχέδιο οργανωτικής και λειτουργικής προσαρμογής της ΕΕΤΤ στις νέες ανάγκες των αγορών ηλεκτρονικών επικοινωνιών και ταχυδρομικών υπηρεσιών» συνολικής αξίας (συμπληρώνετε το συνολικό συμβατικό τίμημα με διευκρίνιση εάν περιλαμβάνει ή όχι τον ΦΠΑ), σύμφωνα με τη με αριθμό..... Διακήρυξή σας.

Το ανωτέρω ποσό της εγγύησης τηρείται στη διάθεσή σας, το οποίο και υποχρεούμαστε να σας καταβάλουμε ολικά ή μερικά χωρίς καμία από μέρους μας αντίρρηση ή ένσταση και χωρίς να ερευνηθεί το βάσιμο ή μη της απαίτησής σας, μέσα σε πέντε (5) ημέρες από την έγγραφη ειδοποίησή σας.

Η παρούσα ισχύει μέχρις ότου αυτή μας επιστραφεί ή μέχρις ότου λάβουμε έγγραφη δήλωσή σας ότι μπορούμε να θεωρήσουμε την Τράπεζά μας απαλλαγμένη από κάθε σχετική υποχρέωση.

Σε περίπτωση κατάπτωσης της εγγύησης, το ποσό της κατάπτωσης υπόκειται στο εκάστοτε ισχύον πάγιο τέλος χαρτοσήμου.

Βεβαιούμε ότι όλες οι ισχύουσες Εγγυητικές Επιστολές της Τράπεζάς μας, οι οποίες έχουν χορηγηθεί στο Δημόσιο, στα Ν.Π.Δ.Δ. και στα Ν.Π.Ι.Δ., συμπεριλαμβανομένης και της παρούσης, δεν ξεπερνάνε το όριο το οποίο έχει καθοριστεί βάσει νόμου για την Τράπεζά μας.

(Εξουσιοδοτημένη υπογραφή)

Εγγυητική Επιστολή Συμμετοχής

ΕΚΔΟΤΗΣ.....

Ημερομηνία έκδοσης.....

Προς: ΕΘΝΙΚΗ ΕΠΙΤΡΟΠΗ ΤΗΛΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΩΝ ΚΑΙ ΤΑΧΥΔΡΟΜΕΙΩΝ (ΕΕΤΤ)

Λεωφ. Κηφισίας 60

15125 Μαρούσι

Εγγυητική επιστολή μας υπ' αριθμ..... για πέντε χιλιάδες διακόσια σαράντα ένα ευρώ και ενενήντα τέσσερα λεπτά (5241,94 €).

Με την παρούσα εγγυόμαστε, ανέκκλητα και ανεπιφύλακτα παραιτούμενοι του δικαιώματος της διαιρέσεως και διζήσεως, υπέρ

{Σε περίπτωση μεμονωμένης εταιρίας: της Εταιρίας οδός αριθμός ... ΤΚ,}

{ή σε περίπτωση Ένωσης ή Κοινοπραξίας: των Εταιριών

α)..... οδός..... αριθμός.....ΤΚ.....

β)..... οδός..... αριθμός.....ΤΚ.....

γ)..... οδός..... αριθμός.....ΤΚ.....

μελών της Ένωσης ή Κοινοπραξίας, ατομικά για κάθε μια από αυτές και ως αλληλέγγυα και εις ολόκληρο υπόχρεων μεταξύ τους εκ της ιδιότητάς τους ως μελών της Ένωσης ή Κοινοπραξίας,}

και μέχρι του ποσού των πέντε χιλιάδων διακοσίων σαράντα ένα ευρώ και ενενήντα τεσσάρων λεπτών (5241,94 €), για τη συμμετοχή στο διενεργούμενο διαγωνισμό της *(συμπληρώνετε την ημερομηνία διενέργειας του διαγωνισμού)*..... με αντικείμενο «Επιχειρησιακό Σχέδιο οργανωτικής και λειτουργικής προσαρμογής της ΕΕΤΤ στις νέες ανάγκες των αγορών ηλεκτρονικών επικοινωνιών και ταχυδρομικών υπηρεσιών» συνολικής αξίας τριακοσίων είκοσι πέντε χιλιάδων ευρώ (€ 325.000,00) συμπεριλαμβανομένου του αναλογούντος ΦΠΑ, σύμφωνα με τη με αριθμό..... Διακήρυξή σας.

Η παρούσα εγγύηση καλύπτει καθ' όλο το χρόνο ισχύος της μόνο τις από τη συμμετοχή στον ανωτέρω διαγωνισμό απορρέουσες υποχρεώσεις

{Σε περίπτωση μεμονωμένης εταιρίας: της εν λόγω Εταιρίας.}

{ή σε περίπτωση Ένωσης ή Κοινοπραξίας: των Εταιριών της Ένωσης ή Κοινοπραξίας ατομικά για κάθε μια από αυτές και ως αλληλέγγυα και εις ολόκληρο υπόχρεων μεταξύ τους εκ της ιδιότητάς τους ως μελών της Ένωσης ή Κοινοπραξίας.}

Το ανωτέρω ποσό της εγγύησης τηρείται στη διάθεσή σας, το οποίο και υποχρεούμαστε να σας καταβάλουμε ολικά ή μερικά χωρίς καμία από μέρους μας αντίρρηση ή ένσταση και χωρίς να ερευνηθεί το βάσιμο ή μη της απαίτησής σας, μέσα σε πέντε (5) ημέρες από την έγγραφη ειδοποίησή σας.

Η παρούσα ισχύει μέχρι και την(Σημείωση προς την Τράπεζα : ο χρόνος ισχύος πρέπει να είναι μεγαλύτερος τουλάχιστον κατά ένα (1) μήνα του χρόνου ισχύος της Προσφοράς).

Αποδεχόμαστε να παρατείνουμε την ισχύ της εγγύησης, ύστερα από έγγραφη δήλωσή σας, με την προϋπόθεση ότι το σχετικό αίτημα σας θα μας υποβληθεί πριν από την ημερομηνία λήξης της.

Σε περίπτωση κατάπτωσης της εγγύησης, το ποσό της κατάπτωσης υπόκειται στο εκάστοτε ισχύον πάγιο τέλος χαρτοσήμου.

Βεβαιούμε ότι όλες οι ισχύουσες Εγγυητικές Επιστολές της Τράπεζάς μας, οι οποίες έχουν χορηγηθεί στο Δημόσιο, στα Ν.Π.Δ.Δ. και στα Ν.Π.Ι.Δ., συμπεριλαμβανομένης και της παρούσης, δεν ξεπερνάνε το όριο το οποίο έχει καθοριστεί βάσει νόμου για την Τράπεζά μας.

(Εξουσιοδοτημένη υπογραφή)

Εγγυητική Επιστολή Προκαταβολής

ΕΚΔΟΤΗΣ.....

Ημερομηνία έκδοσης.....

Προς: ΕΘΝΙΚΗ ΕΠΙΤΡΟΠΗ ΤΗΛΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΩΝ ΚΑΙ ΤΑΧΥΔΡΟΜΕΙΩΝ (ΕΕΤΤ)

Λεωφ. Κηφισίας 60

15125 Μαρούσι

Εγγυητική επιστολή μας υπ' αριθμ..... για ευρώ.....

Με την παρούσα εγγυόμαστε ανέκκλητα και ανεπιφύλακτα παραιτούμενοι του δικαιώματος της διαιρέσεως και διζήσεως υπέρ

{Σε περίπτωση μεμονωμένης εταιρίας : της Εταιρίας Οδός Αριθμός Τ.Κ.}

{ή σε περίπτωση Ένωσης ή Κοινοπραξίας : των Εταιριών

α) οδός αριθμός Τ.Κ.

β) οδός αριθμός Τ.Κ.

γ) οδός αριθμός Τ.Κ.

.....

μελών της Ένωσης ή Κοινοπραξίας, ατομικά για κάθε μια από αυτές και ως αλληλέγγυα και εις ολόκληρο υπόχρεων μεταξύ τους εκ της ιδιότητάς τους ως μελών της Ένωσης ή Κοινοπραξίας.}

για την λήψη προκαταβολής για τη χορήγηση του 15% της συμβατικής αξίας μη συμπεριλαμβανομένου του ΦΠΑ, ευρώ σύμφωνα με τη σύμβαση με αριθμό.....και τη Διακήρυξή σας με αριθμό....., στο πλαίσιο του διαγωνισμού της (συμπληρώνετε την ημερομηνία διενέργειας του διαγωνισμού) για εκτέλεση του έργου «Επιχειρησιακό Σχέδιο οργανωτικής και λειτουργικής προσαρμογής της ΕΕΤΤ στις νέες ανάγκες των αγορών ηλεκτρονικών επικοινωνιών και ταχυδρομικών υπηρεσιών» συνολικής αξίας (συμπληρώνετε το συνολικό συμβατικό τίμημα με διευκρίνιση εάν περιλαμβάνει ή όχι τον ΦΠΑ), και μέχρι του ποσού των ευρώ (συμπληρώνετε το ποσό το οποίο καλύπτει η συγκεκριμένη εγγυητική επιστολή, η διαφορά μεταξύ του ποσού της εγγύησης καλής εκτέλεσης και του ποσού της καταβαλλομένης προκαταβολής) πλέον τόκων επί της προκαταβολής αυτής που θα καταλογισθούν σε βάρος της Εταιρίας ή, σε περίπτωση Ένωσης ή Κοινοπραξίας, υπέρ των Εταιριών της Ένωσης ή Κοινοπραξίας, υπέρ της οποίας εγγυόμαστε σε εφαρμογή των σχετικών άρθρων του Ν.4412/2012 ως ισχύει, στο οποίο και μόνο περιορίζεται η εγγύησή μας.

Το ανωτέρω ποσό της εγγύησης τηρείται στη διάθεσή σας, το οποίο και υποχρεούμαστε να σας καταβάλουμε ολικά ή μερικά χωρίς καμία από μέρους μας αντίρρηση ή ένσταση και χωρίς να ερευνηθεί το βάσιμο ή μη της απαίτησής σας, μέσα σε πέντε (5) ημέρες από την έγγραφη ειδοποίησή σας.

Η παρούσα ισχύει μέχρις ότου αυτή μας επιστραφεί ή μέχρις ότου λάβουμε έγγραφη δήλωσή σας ότι μπορούμε να θεωρήσουμε την Τράπεζά μας απαλλαγμένη από κάθε σχετική υποχρέωση.

Σε περίπτωση κατάπτωσης της εγγύησης, το ποσό της κατάπτωσης υπόκειται στο εκάστοτε ισχύον πάγιο τέλος χαρτοσήμου.

(Εξουσιοδοτημένη υπογραφή)

