

**ΘΕΣΕΙΣ ΤΗΣ ΕΕΤΤ ΣΤΑ ΣΧΟΛΙΑ ΤΗΣ ΔΗΜΟΣΙΑΣ ΔΙΑΒΟΥΛΕΥΣΗΣ
ΕΠΙ ΤΟΥ ΣΧΕΔΙΟΥ ΔΙΑΚΗΡΥΞΗΣ ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΟΥ ΑΝΟΙΚΤΟΥ ΔΙΕΘΝΟΥΣ
ΔΙΑΓΩΝΙΣΜΟΥ ΑΝΑΦΟΡΙΚΑ ΜΕ ΤΟ ΕΡΓΟ:**

«Πληροφοριακό Σύστημα Καταγγελιών και Ελέγχων της ΕΕΤΤ για τις αγορές αρμοδιότητάς της: α) αγορά ηλεκτρονικών επικοινωνιών και β) αγορά ταχυδρομικών υπηρεσιών»

Η Εθνική Επιτροπή Τηλεπικοινωνιών και Ταχυδρομείων (ΕΕΤΤ) παραθέτει σχόλια και ερωτήσεις που ελήφθησαν στο πλαίσιο δημόσιας διαβούλευσης επί του σχεδίου Διακήρυξης ηλεκτρονικού ανοικτού διεθνούς διαγωνισμού, αναφορικά με το έργο «Πληροφοριακό Σύστημα Καταγγελιών και Ελέγχων της ΕΕΤΤ για τις αγορές αρμοδιότητάς της: α) αγορά ηλεκτρονικών επικοινωνιών και β) αγορά ταχυδρομικών υπηρεσιών», που έλαβε χώρα από τις 2/6/2022 έως τις 17/6/2022, καθώς επίσης και τις θέσεις / απαντήσεις επί των σχολίων και των ερωτήσεων.

Στη Δημόσια Διαβούλευση έλαβαν μέρος και κατέθεσαν τις απόψεις τους εμπρόθεσμα και μέσω του ιστότοπου του ΕΣΗΔΗΣ οι ακόλουθοι ενδιαφερόμενοι:

- A) Quality & Reliability
- B) E. Σπανός, Intraway
- Γ) Ν. Ζώτος

A. Σχόλια και Ερωτήσεις της Quality & Reliability

Παράρτημα Ι. Κεφάλαιο 3.1.8 Υπηρεσίες Μετάπτωσης Δεδομένων:

Αναφέρεται ότι: “Α-105. Στο πλαίσιο των υπηρεσιών του έργου, ο Ανάδοχος οφείλει να θέσει στο σύστημα όλα τα εναρκτήρια δεδομένα που απαιτούνται για τη λειτουργία του Πληροφοριακού Συστήματος και προκύπτουν – αφορούν την Επιχειρησιακή λειτουργία της ΕΕΤΤ. Ενδεικτικά αναφέρονται: Κατηγορίες Καταγγελιών, Αρίθμηση Καταγγελίας ανά Διεύθυνση, εν εξελίξει έλεγχοι, πρωτόκολλα ελέγχου και άλλα τα οποία θα προσδιοριστούν πλήρως στη Μελέτη του έργου.” Θα χρειαστεί από τώρα να δοθεί μια προσεγγιστική εκτίμηση για τον όγκο των υπόψη προς μετάπτωση δεδομένων, έτσι ώστε οι Υποψήφιοι Ανάδοχοι να κοστολογήσουν όσο πιο πιστά γίνεται τις υπηρεσίες μετάπτωσης που θα περιέχονται στην οικονομική προσφορά τους.

Θέση ΕΕΤΤ

Η ΕΕΤΤ αποδέχεται την εν λόγω παρατήρηση για την ανάγκη της εκτίμησης του όγκου των προς μετάπτωση δεδομένων και αναδιατυπώνει την απαίτηση Α-105 ως εξής:

«Στο πλαίσιο των υπηρεσιών του έργου, ο Ανάδοχος οφείλει να θέσει στο σύστημα όλα τα εναρκτήρια δεδομένα που απαιτούνται για τη λειτουργία του Πληροφοριακού Συστήματος και προκύπτουν – αφορούν την Επιχειρησιακή λειτουργία της ΕΕΤΤ. Ενδεικτικά αναφέρονται: Κατηγορίες Καταγγελιών, Αρίθμηση Καταγγελίας ανά Διεύθυνση, εν εξελίξει έλεγχοι, πρωτόκολλα ελέγχου και άλλα τα οποία θα

προσδιοριστούν πλήρως στη Μελέτη του έργου. Ο ανάδοχος οφείλει να σχεδιάσει την διαδικασία μετάπτωσης των δεδομένων, λαμβάνοντας υπόψη του τον όγκο και τα χαρακτηριστικά τους και να εκτελέσει την μετάπτωση των δεδομένων μέσω προγραμματιστικών scripts, όπου αυτό κρίνεται δόκιμο. **Ο αριθμός καταγγελιών που περιλαμβάνονται στα υφιστάμενα συστήματα είναι περίπου 83.000 συνολικά για θέματα τηλεπικοινωνιών και ταχυδρομείων και 22.000 για θέματα φάσματος.** Διορθώσεις που θα προκύψουν από εσφαλμένη εκτέλεση του λογισμικού μετάπτωσης και κριθούν ότι πρέπει να γίνουν χειρωνακτικά, θα πραγματοποιηθούν από στελέχη του Αναδόχου.»

B. Σχόλια και Ερωτήσεις του κ. Ε. Σπανού, Intraway

1. Άρθρο 2.2.6 Τεχνική και επαγγελματική ικανότητα:

Η απαίτηση : " ...α) κατά τη διάρκεια των τελευταίων τριών (3) ετών, ήτοι 2019, 2020 & 2021, να έχουν εκτελέσει τουλάχιστον " να αντικατασταθεί από : α) κατά τη διάρκεια της τελευταίας τριετίας (μέχρι την προηγούμενη της καταληκτικής ημερομηνίας κατάθεσης προσφορών).

Θέση ΕΕΤΤ

Η ΕΕΤΤ αποδέχεται την εν λόγω παρατήρηση και η αναφερόμενη παράγραφος αναδιατυπώνεται ως εξής:

[...] **α) κατά τη διάρκεια των τελευταίων τριών (3) ετών (μέχρι την προηγούμενη της καταληκτικής ημερομηνίας κατάθεσης προσφορών)** να έχουν εκτελέσει τουλάχιστον: [...]

2. Παράρτημα Ι. Κεφάλαιο 3.1.8 Υπηρεσίες Μετάπτωσης Δεδομένων:

Επιπλέον στην υπο-ενότητα 3.1.8 Υπηρεσίες Μετάπτωσης Δεδομένων θα πρέπει να προσδιορισθεί ο όγκος των προς μετάπτωση δεδομένων, προκειμένου ο υποψήφιος ανάδοχος να σχεδιάσει την διαδικασία μετάπτωσης των δεδομένων.

Θέση ΕΕΤΤ

Η ΕΕΤΤ αποδέχεται την εν λόγω παρατήρηση για την ανάγκη της εκτίμησης του όγκου των προς μετάπτωση δεδομένων και αναδιατυπώνει την απαίτηση Α-105 ως εξής:

«Στο πλαίσιο των υπηρεσιών του έργου, ο Ανάδοχος οφείλει να θέσει στο σύστημα όλα τα εναρκτήρια δεδομένα που απαιτούνται για τη λειτουργία του Πληροφοριακού Συστήματος και προκύπτουν – αφορούν την Επιχειρησιακή λειτουργία της ΕΕΤΤ. Ενδεικτικά αναφέρονται: Κατηγορίες Καταγγελιών, Αρίθμηση Καταγγελίας ανά Διεύθυνση, εν εξελίξει έλεγχοι, πρωτόκολλα ελέγχου και άλλα τα οποία θα προσδιοριστούν πλήρως στη Μελέτη του έργου. Ο ανάδοχος οφείλει να σχεδιάσει την διαδικασία μετάπτωσης των δεδομένων, λαμβάνοντας υπόψη του τον όγκο και τα χαρακτηριστικά τους και να εκτελέσει την μετάπτωση των δεδομένων μέσω προγραμματιστικών scripts, όπου αυτό κρίνεται δόκιμο. **Ο αριθμός καταγγελιών που περιλαμβάνονται στα υφιστάμενα συστήματα είναι περίπου 83.000 συνολικά για**

Θέματα τηλεπικοινωνιών και ταχυδρομείων και 22.000 για θέματα φάσματος. Διορθώσεις που θα προκύψουν από εσφαλμένη εκτέλεση του λογισμικού μετάπτωσης και κριθούν ότι πρέπει να γίνουν χειρωνακτικά, θα πραγματοποιηθούν από στελέχη του Αναδόχου.»

Γ. Σχόλια και Ερωτήσεις του κ. Ν. Ζώτου

1. Άρθρο 2.2.6 Τεχνική και επαγγελματική ικανότητα

Αξιότιμοι, σχετικά με τη διαβούλευση του έργου "Πληροφοριακό Σύστημα Καταγγελιών και Ελέγχων της ΕΕΤΤ για τις αγορές αρμοδιότητάς της: α) αγορά ηλεκτρονικών επικοινωνιών και β) αγορά ταχυδρομικών υπηρεσιών" και συγκεκριμένα τις απαιτήσεις της παρ."2.2.6 Τεχνική και επαγγελματική ικανότητα" παρακαλώ να λάβετε υπόψη τα παρακάτω σχόλιά μου: 1. Θα πρέπει σε όλα τα σημεία της παρ. 2.2.6, τόσο σε ότι αφορά την εμπειρία σε υλοποίηση αντίστοιχων έργων όσο και στα προσόντα της απαιτούμενης ομάδας έργου η αναφορά σε έργα «Εξυπηρέτησης Πελατών ή/και Πολιτών» να αντικατασταθεί με «Εξυπηρέτησης Πελατών ή/και Πολιτών ή/και Επιχειρήσεων» το οποίο και συνάδει περισσότερο με το αντικείμενο του παρόντος έργου.

Θέση ΕΕΤΤ

Η ΕΕΤΤ αποδέχεται την εν λόγω παρατήρηση και στα σημεία της παρ. 2.2.6 που αναφέρονται οι εκφράσεις: «πολιτών ή πελατών», «πολίτες ή πελάτες» και «Πελατών ή/και Πολιτών» αναδιατυπώνονται αντίστοιχα ως εξής: «πολιτών ή/και καταναλωτών ή/και επιχειρήσεων», «πολίτες ή/και καταναλωτές ή/και επιχειρήσεις» και «πολιτών ή/και καταναλωτών ή/και επιχειρήσεων»

Άρθρο 2.2.6 Τεχνική και επαγγελματική ικανότητα

Καθότι πολλά μεγάλα έργα Πληροφορικής αφορούν υποστήριξη παραγωγικής λειτουργίας και αναβαθμίσεις υφιστάμενων ΟΠΣ, τα οποία όμως προσφέρουν ισάξια Επαγγελματική ικανότητα και εμπειρία στον Ανάδοχο, προτείνω στις απαιτήσεις της παρ. 2.2.6 - (α), η φράση «ένα έργο με αντικείμενο την υλοποίηση πληροφοριακού συστήματος...» να αντικατασταθεί με «ένα έργο με αντικείμενο την υλοποίηση ή παραγωγική υποστήριξη πληροφοριακού συστήματος...». 3. Η απαίτηση «...με π/υ ίσο ή μεγαλύτερο του 50% της αξίας της παρούσας σύμβασης (πλέον ΦΠΑ και χωρίς δικαιώματα προαίρεσης) ...» και για τα 2 αντικείμενα της παρ. 2.2.6 Τεχνική και επαγγελματική ικανότητα (α) είναι ιδιαίτερα περιοριστική και ασαφής. Προτείνω να αντικατασταθεί με τη συνήθη έκφραση των διακηρύξεων: "α) κατά τη διάρκεια των τελευταίων τριών (3) ετών, ήτοι 2019, 2020 & 2021, να έχουν εκτελέσει ένα (1) ή περισσότερα έργα, εκ τω οποίων τουλάχιστον ένα με π/υ ίσο ή μεγαλύτερο του 50% της αξίας της παρούσας σύμβασης (πλέον ΦΠΑ και χωρίς δικαιώματα προαίρεσης), τα οποία μεμονωμένα ή συνδυαστικά να καλύπτουν τα παρακάτω αντικείμενα: ..." Ευχαριστώ εκ των προτέρων, Νίκος Ζώτος.

Θέση EETT

Για λόγους ανάπτυξης του ανταγωνισμού, η EETT αναδιατυπώνει το συγκεκριμένο σημείο της παρ. 2.2.6 ως εξής, ενσωματώνοντας και τις παραπάνω αναφερόμενες θέσεις της EETT για τη συγκεκριμένη παράγραφο:

ΠΡΙΝ

α) κατά τη διάρκεια των τελευταίων τριών (3) ετών, ήτοι 2019, 2020 & 2021, να έχουν εκτελέσει τουλάχιστον:

- ένα έργο με αντικείμενο την υλοποίηση πληροφοριακού συστήματος διαχείρισης εξυπηρέτησης πολιτών ή πελατών με π/υ ίσο ή μεγαλύτερο του 50% της αξίας της παρούσας σύμβασης (πλέον ΦΠΑ και χωρίς δικαιώματα προαίρεσης) και με τουλάχιστον 10.000 εξωτερικούς εγκεκριμένους χρήστες (πολίτες ή πελάτες) και τουλάχιστον 20 εσωτερικούς χρήστες (διαχειριστές/χειριστές) και
- ένα έργο με αντικείμενο την υλοποίηση πληροφοριακού συστήματος διαχείρισης αιτήσεων ή αιτημάτων ή καταγγελιών με π/υ ίσο ή μεγαλύτερο του 50% της αξίας της παρούσας σύμβασης (πλέον ΦΠΑ και χωρίς δικαιώματα προαίρεσης) και με τουλάχιστον 20.000 αιτήσεις να έχουν υποβληθεί και διαχειριστεί ηλεκτρονικά μέσω του πληροφοριακού συστήματος, σε ένα έτος λειτουργίας.

ΜΕΤΑ

α) κατά τη διάρκεια των τελευταίων τριών (3) ετών (**μέχρι την προηγούμενη της καταληκτικής ημερομηνίας κατάθεσης προσφορών**) να έχουν εκτελέσει τουλάχιστον:

- ένα έργο με αντικείμενο την υλοποίηση πληροφοριακού συστήματος διαχείρισης αιτήσεων ή/και αιτημάτων ή/και καταγγελιών με π/υ ίσο ή μεγαλύτερο του 50% της αξίας της παρούσας σύμβασης (πλέον ΦΠΑ και χωρίς δικαιώματα προαίρεσης) και με τουλάχιστον 20.000 αιτήσεις να έχουν υποβληθεί και διαχειριστεί ηλεκτρονικά μέσω του πληροφοριακού συστήματος, σε ένα έτος λειτουργίας.