



ΕΘΝΙΚΗ ΕΠΙΤΡΟΠΗ ΤΗΛΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΩΝ &amp; ΤΑΧΥΔΡΟΜΕΙΩΝ

Μαρούσι, 08-01-2025

Αριθ. Πρωτ.: 269

**Δ/ΝΣΗ ΟΙΚΟΝΟΜΙΚΩΝ & ΔΙΟΙΚΗΤΙΚΩΝ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ  
ΤΜΗΜΑ ΔΙΟΙΚΗΤΙΚΩΝ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ**

Ταχ. Δ/ση : Λ. Κηφισίας 60 Μαρούσι  
Ταχ.Κώδικας :15125  
Τηλέφωνο : 210 6151018  
Πληροφορίες : Φ. Πετροπούλου  
Email : fpetropoulou@eett.gr

ΠΡΟΣ : ΑΪΝΟΟΥΧΑΟΥ ΠΛΗΡΟΦΟΡΙΚΗ Α.Ε  
Λεωφ. Κηφισίας 340,  
Αθήνα 154 51  
[gregkots@iknowhow.com](mailto:gregkots@iknowhow.com)

**ΘΕΜΑ : Πρόσκληση Υποβολής Προσφοράς για το έργο με τίτλο: «Συντήρηση του Συστήματος  
“Παρατηρητήριο Τιμών Τηλεπικοινωνιακών και Ταχυδρομικών Προϊόντων Λιανικής”»**Γενικά

Η Εθνική Επιτροπή Τηλεπικοινωνιών και Ταχυδρομείων (εφεξής: «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 ΕΕΤΤ προτίθεται να αναθέσει με τη διαδικασία της απευθείας ανάθεσης σύμφωνα με τα οριζόμενα στο άρθρο 118 του ν. 4412/2016, όπως ισχύει, το έργο με τίτλο «**Συντήρηση του Συστήματος “Παρατηρητήριο Τιμών Τηλεπικοινωνιακών και Ταχυδρομικών Προϊόντων Λιανικής”**»

Αντικείμενο

Αντικείμενο της σύμβασης είναι η παροχή υπηρεσιών συντήρησης και υποστήριξης λειτουργίας του Παρατηρητηρίου Τιμών της ΕΕΤΤ για ένα (1) έτος. Ο Ανάδοχος θα αναλάβει την παροχή υπηρεσιών συντήρησης και υποστήριξης για τις ακόλουθες εφαρμογές του Παρατηρητηρίου Τιμών:

- i) Λειτουργική Ενότητα 1 «Ηλεκτρονικό Αποθετήριο Τυποποιημένων Τιμολογιακών Στοιχείων»
- ii) Λειτουργική Ενότητα 2 «Παρατηρητήριο Τυποποιημένων Τιμολογιακών Δεδομένων»
- iii) Λειτουργική Ενότητα 3 «Διαχείριση του Ηλεκτρονικού Παρατηρητηρίου» και είναι οι παρακάτω:
  1. Τηλεφωνική γραμμή υποστήριξης (Helpdesk) για τις εργάσιμες ημέρες και ώρες.
  2. Συντήρηση έτοιμου λογισμικού και άμεση εγκατάσταση ενημερώσεων
  3. Συντήρηση εφαρμογών
  4. Αποκατάσταση σφαλμάτων λογισμικού εντός πέντε (5) εργάσιμων ημερών.
  5. Κρίσιμα σφάλματα μη διαθεσιμότητας εντός της επόμενης εργάσιμης ημέρας από την γνωστοποίησή τους.

6. Τετραμηνιαίες αναφορές αποτύπωσης υπηρεσιών υποστήριξης/αποκατάστασης βλαβών/διαθεσιμότητας και προγραμματισμού εργασιών επόμενου τετράμηνου,

Αντικείμενο της σύμβασης είναι, επίσης, μικρής έκτασης επεκτάσεις και βελτιώσεις των υφιστάμενων εφαρμογών, όπως θα συμφωνούνται κάθε φορά με την Επιτροπή Παρακολούθησης του Έργου.

Οι ανωτέρω υπηρεσίες συντήρησης και υποστήριξης και η τήρηση προδιαγραφών ποιότητας υπηρεσιών παρέχονται είναι οι ακόλουθες:

## 1. Υποστήριξη χρηστών

Ο Ανάδοχος θα παρέχει υπηρεσίες υποστήριξης στους χρήστες και τους διαχειριστές (administrators) των παραπάνω εφαρμογών για ερωτήματα και προβλήματα που ανακύπτουν, κατά τη λειτουργία των εφαρμογών. Η υποστήριξη θα παρέχεται με τους παρακάτω τρόπους:

1. Τηλεφωνικά, μέσω του help desk του Αναδόχου,
2. μέσω ηλεκτρονικού ταχυδρομείου,
3. μέσω εργαλείου Jira & Project Tracking της Atlassian,
4. με επί τόπια επίσκεψη τεχνικού του Αναδόχου στους χώρους της EETT.

Ο Ανάδοχος οφείλει να ανταποκριθεί και να επιλύει τα προβλήματα (συμπεριλαμβανομένου αδυναμίας εκτέλεσης ή κατάρρευσης) κρίσιμα σφάλματα μη διαθεσιμότητας εντός της επόμενης εργάσιμης ημέρας από την γνωστοποίηση τους που αφορούν στις παραπάνω εφαρμογές.

## 2. Αναβάθμιση έτοιμου λογισμικού

- I. Ο Ανάδοχος, υποχρεούται να παρέχει στην EETT νέες εκδόσεις και αναβαθμίσεις (updates, patches) λογισμικού των ανωτέρω εφαρμογών, κατόπιν συνεννόησης με την EETT.
- II. Ο Ανάδοχος θα πρέπει να εξασφαλίζει πλήρη συνεργασία των νέων εκδόσεων του έτοιμου λογισμικού με το προσαρμοσμένο λογισμικό που έχει αναπτύξει.

## 3. Προληπτική συντήρηση

- I. Κατά τη διάρκεια εκτέλεσης της Σύμβασης, ο Ανάδοχος θα εκτελέσει τουλάχιστον ένα (1) έλεγχο προληπτικής συντήρησης. Οι δραστηριότητες προληπτικής συντήρησης θα περιλαμβάνουν:
  1. Εκτέλεση ρυθμίσεων και προσαρμογή του λογισμικού υποδομής (λειτουργικά συστήματα, σύστημα διαχείρισης βάσεων δεδομένων, κ.τ.λ.) για τη βελτίωση της αποδοτικότητας των ανωτέρω υποσυστημάτων,
  2. Μετρήσεις απόδοσης, διαθεσιμότητας, ασφάλειας και αξιοπιστίας,
  3. Καταγραφή των συστατικών μερών για την επιβεβαίωση της ακεραιότητάς τους,
  4. Καταγραφή των σφαλμάτων που έχουν καταγραφεί από τους χρήστες των ανωτέρω υποσυστημάτων,
  5. Έλεγχος των συλλεγόμενων στοιχείων και αποτίμηση των αποτελεσμάτων των ελέγχων για τη λήψη βελτιωτικών ενεργειών.
  6. Επικαιροποίηση των παντός τύπου εγχειριδίων της εφαρμογής.
- II. Ο Ανάδοχος δεν έχει την υποχρέωση να παράσχει στην EETT νέες εκδόσεις λογισμικού, σχετικά με υφιστάμενα λειτουργικά συστήματα, βάσεις δεδομένων και εξυπηρετητές εφαρμογών. Υποχρεούται να προβαίνει στις απαραίτητες ρυθμίσεις νέων εκδόσεων του ανωτέρου λογισμικού συστημάτων, προκειμένου να διασφαλιστεί η απρόσκοπτη λειτουργία των εφαρμογών του Παρατηρητηρίου Τιμών σε συνεργασία με την EETT.

## 4. Διορθωτική συντήρηση

- I. Ο Ανάδοχος θα προβαίνει σε διόρθωση του σφαλμάτων λογισμικού που προκύπτουν, κατά τη λειτουργία των ανωτέρω εφαρμογών. Για κάθε σφάλμα που διαπιστώνεται, θα γίνεται εκτίμηση του βαθμού σοβαρότητας και θα εκτελούνται οι απαραίτητες τροποποιήσεις. Ειδικότερα:
  1. Τα σφάλματα του λογισμικού (software bugs) στο προσαρμοσμένο λογισμικό θα πρέπει να επιδιορθώνονται, εντός πέντε (5) εργασίμων ημερών από την ημερομηνία αναφοράς τους.
  2. Για περιπτώσεις σφαλμάτων που αποδεδειγμένα οφείλονται σε τυποποιημένο / εμπορικό λογισμικό, ο Ανάδοχος αναλαμβάνει να ενημερώσει, εντός τριών (3) ημερών από τη διαπίστωση του σφάλματος, τον κατασκευαστικό οίκο του λογισμικού και να εκτελέσει συνακόλουθα το συντομότερο δυνατόν κατάλληλες διορθωτικές ενέργειες (workaround) για την ελαχιστοποίηση των συνεπειών τους.
  3. Σε περιπτώσεις σφαλμάτων υλικού που παρεμποδίζουν τη λειτουργία των ανωτέρω εφαρμογών, ο Ανάδοχος υποβάλλει στην ΕΕΤΤ τεχνική έκθεση με την οποία περιγράφει το σφάλμα και τις προτεινόμενες ενέργειες ανάκαμψης.
- II. Ο Ανάδοχος υποχρεούται να αναφέρει στην ΕΕΤΤ κρίσιμα σφάλματα στο λογισμικό συστημάτων και Βάσεων Δεδομένων (ενδεικτικά κενά ασφαλείας που αφορούν τις παραπάνω εφαρμογές), εντός σαράντα οκτώ (48) ωρών από την αντίστοιχη επίσημη ανακοίνωση επιδιόρθωσης από τον κατασκευαστικό οίκο.
- III. Στο πλαίσιο της διορθωτικής συντήρησης ο Ανάδοχος αναλαμβάνει και την κάλυψη των κενών ασφαλείας στο έτοιμο ή προσαρμοσμένο λογισμικό του και τα οποία εντοπίζονται κατά τη λειτουργία των εφαρμογών. Ο τρόπος κάλυψης των κενών ασφαλείας ή άλλων κρίσιμων σφαλμάτων θα γίνεται σε συνεννόηση με την ΕΕΤΤ και η ολοκλήρωση των εργασιών δεν θα υπερβαίνει τους δύο (2) μήνες.
- IV. Στο πλαίσιο της συντήρησης, ο Ανάδοχος προβαίνει σε βελτιώσεις των ανωτέρω εφαρμογών, σε περιπτώσεις εμφανούς πτώσης της απόδοσης (performance) των εφαρμογών.

## 5. Επεκτάσεις εφαρμογών

- I. Ο Ανάδοχος προβαίνει σε μικρής έκτασης επεκτάσεις των ανωτέρω εφαρμογών. Για τον λόγο αυτό ο Ανάδοχος θα διαθέσει τρεις (3) ανθρωπομήνες. Οι επεκτάσεις αυτές ανατίθενται από την Επιτροπή Παρακολούθησης και Παραλαβής, η οποία αποστέλλει σχετική επιστολή στον Ανάδοχο.
- II. Η συμφωνία για τον απαιτούμενο ανθρωποχρόνο υλοποίησης κάθε επέκτασης συμφωνείται εγγράφως με την αρμόδια Επιτροπή Παρακολούθησης και Παραλαβής.

## 6. Αναφορές υπηρεσιών και βλαβών

Κάθε τετράμηνο, θα υποβάλλεται αναφορά αποτύπωσης των υπηρεσιών υποστήριξης και αποκατάστασης βλαβών, το οποίο, θα περιλαμβάνει αναλυτικό πρόγραμμα ενεργειών συντήρησης για την επόμενη περίοδο, αναλυτική καταγραφή των πεπραγμένων συντήρησης (τακτικών και έκτακτων ενεργειών) και τεκμηρίωση τυχών πρόσθετων προσαρμογών και παραμετροποιήσεων στο έτοιμο λογισμικό, παράδοση αντιτύπων όλων των μεταβολών ή επανεκδόσεων ή τροποποιήσεων των εγχειριδίων του έτοιμου λογισμικού και εφαρμογής/ών, τεκμηρίωση εγκαταστάσεων νέων εκδόσεων έτοιμου λογισμικού και εφαρμογής/ών καθώς και έκθεση αξιολόγησης περιόδου συντήρησης.

**Ανώτατος Προϋπολογισμός Έργου:** 24.000€ (άνευ ΦΠΑ)

Ο Ανάδοχος υποχρεούται στην υποβολή ηλεκτρονικού τιμολογίου, σύμφωνα με το ευρωπαϊκό πρότυπο έκδοσης ηλεκτρονικών τιμολογίων, με κωδικό Αναθέτουσας Αρχής Ηλεκτρονικής Τιμολόγησης (ΑΑΗΤ): 1000.E00878.0001, κατά τις διατάξεις της ΚΥΑ με αριθμ. 52445 ΕΞ 2023 «Υποχρέωση υποβολής ηλεκτρονικών τιμολογίων από τους οικονομικούς φορείς» (ΦΕΚ 2385/Β΄/2023).

**Προσφορά:** Ζητείται να κατατεθεί προσφορά στην οποία θα αναφέρεται:

- A. το τίμημα του συμβολαίου συντήρησης.
- B. Το κόστος ανά ανθρωπομήνα για την χρήση σε μικρής έκτασης επεκτάσεις και βελτιώσεις των υφιστάμενων εφαρμογών.

#### **Τόπος και Τρόπος Υποβολής Προσφοράς**

Οι ενδιαφερόμενοι θα υποβάλουν την προσφορά τους, ψηφιακά υπογεγραμμένη, στην ηλεκτρονική διεύθυνση [info@eett.gr](mailto:info@eett.gr), μέχρι και την Παρασκευή 17/01/2025.

**Με εντολή Προέδρου  
Ο Προϊστάμενος Διεύθυνσης**

**Βασίλης Αγγουράς**

ΠΙΝΑΚΑΣ ΑΠΟΔΕΚΤΩΝ

1. ΑΪΝΟΟΥΧΑΟΥ ΠΛΗΡΟΦΟΡΙΚΗ Α.Ε  
Υπόψη κ. Γ. Κοτσικάρη  
e-mail: gregkots@iknowhow.com