



ΤΕΧΝΙΚΕΣ ΠΡΟΔΙΑΓΡΑΦΕΣ

ΓΙΑ ΤΗΝ ΠΡΟΜΗΘΕΙΑ

Συστήματος CRM (Customer Relationship Management)

για την Ψηφιακή Πλατφόρμα ERTFLIX

ΟΚΤΩΒΡΙΟΣ 2025

Περιεχόμενα

1. Εισαγωγή	3
2. Σκοπός	3
3. Τεχνικές απαιτήσεις - Παραδοτέα	4
4. Χρονοδιάγραμμα Υλοποίησης	6
5. Υποστήριξη	7
6. Οικονομικά Στοιχεία – Διάρκεια Έργου	7

1. Εισαγωγή

Η ΕΡΤ ΑΕ, στο πλαίσιο της στρατηγικής ψηφιακού μετασχηματισμού της και της συνεχούς ανάπτυξης της ψηφιακής πλατφόρμας ERTFLIX, επιδιώκει την υλοποίηση ενός σύγχρονου και ολοκληρωμένου Συστήματος Διαχείρισης Σχέσεων Πελατών (CRM – Customer Relationship Management).

Η ανάγκη για ένα τέτοιο σύστημα προκύπτει από:

- την αυξανόμενη βάση χρηστών και συνδρομητών του ERTFLIX,
- την ανάγκη για στοχευμένη, προσωποποιημένη επικοινωνία και βελτιωμένη εμπειρία χρήστη,
- την απαίτηση για αποτελεσματική ανάλυση δεδομένων, διαχείριση αιτημάτων και καμπανιών,
- και τη συμμόρφωση με τις βέλτιστες πρακτικές της αγοράς και το ισχύον κανονιστικό πλαίσιο (GDPR, εθνική νομοθεσία).

Το νέο CRM θα αποτελέσει κεντρικό εργαλείο στη στρατηγική της ΕΡΤ για τη διαχείριση, κατανόηση και ενίσχυση της σχέσης της με το κοινό της, παρέχοντας παράλληλα δυνατότητες ολοκλήρωσης με τις υφιστάμενες ψηφιακές και επιχειρησιακές υποδομές.

2. Σκοπός

Σκοπός του παρόντος τεύχους, είναι η περιγραφή των τεχνικών, λειτουργικών και επιχειρησιακών προδιαγραφών για την προμήθεια, εγκατάσταση, παραμετροποίηση και υποστήριξη ενός ολοκληρωμένου Συστήματος Διαχείρισης Σχέσεων Πελατών (CRM) για την ψηφιακή πλατφόρμα ERTFLIX της ΕΡΤ Α.Ε. Το νέο σύστημα θα πρέπει να:

- προσφέρει μια ενιαία και ολοκληρωμένη πλατφόρμα για τη διαχείριση των χρηστών και των δεδομένων τους,
- υποστηρίζει τη βελτίωση της εμπειρίας χρήστη με προσωποποιημένες υπηρεσίες,
- διευκολύνει την αποδοτική επικοινωνία με πολλαπλά κανάλια,
- ενσωματώνεται με τα υφιστάμενα πληροφοριακά συστήματα της ΕΡΤ,
- διασφαλίζει την ασφάλεια και συμμόρφωση με το κανονιστικό πλαίσιο,
- και παρέχει επεκτασιμότητα ώστε να καλύπτει μελλοντικές ανάγκες της ΕΡΤ.

3. Τεχνικές απαιτήσεις - Παραδοτέα

Περιγράφεται το ελάχιστο των τεχνικών προδιαγραφών που πρέπει να αποτυπωθούν ως τεχνικά χαρακτηριστικά του τεύχους διαγωνισμού.

A/A	ΕΝΟΤΗΤΑ	ΠΕΡΙΓΡΑΦΗ	ΑΠΑΙΤΗΣΗ	ΑΠΑΝΤΗΣΗ
1.1	Αρχιτεκτονική – Ευελιξία & Επεκτάσεις	Modular δομή με δυνατότητα ενεργοποίησης modules σταδιακά.	NAI	
1.2	Αρχιτεκτονική – Ευελιξία & Επεκτάσεις	All-in-One Suite για αποφυγή κατακερματισμού δεδομένων.	NAI	
1.3	Αρχιτεκτονική – Ευελιξία & Επεκτάσεις	Δυνατότητα phased rollout (σταδιακής υλοποίησης).	NAI	
1.4	Αρχιτεκτονική – Ευελιξία & Επεκτάσεις	Παραμετροποίηση σύμφωνα με τις επιχειρησιακές διαδικασίες ΕΡΤ.	NAI	
1.5	Αρχιτεκτονική – Ευελιξία & Επεκτάσεις	Εργαλεία low-code/no-code για ανάπτυξη και συντήρηση.	Επιθυμητό	
2.1	Περιβάλλον Εγκατάστασης	Υλοποίηση On-Premises ή σε Cloud (Public/Private).	NAI	
2.2	Περιβάλλον Εγκατάστασης	Managed Cloud Hosting για ≥ 3 έτη.	Επιθυμητό	
2.3	Περιβάλλον Εγκατάστασης	Φιλοξενία με γεωγραφική κατανομή (Geolocation Hosting) σε Κέντρα Δεδομένων εντός Ε.Ε., με δυνατότητες εφεδρείας (redundancy).	NAI	
2.4	Περιβάλλον Εγκατάστασης	Συμβατότητα με υπάρχουσες υποδομές ΕΡΤ (servers, storage, virtualization).	NAI	
3.1	Πρόσβαση – Χρήση – Διεπαφή	Ενιαίο UI για όλα τα modules.	NAI	
3.2	Πρόσβαση – Χρήση – Διεπαφή	Responsive Web interface.	NAI	
3.3	Πρόσβαση – Χρήση – Διεπαφή	Υποστήριξη mobile εφαρμογών (iOS/Android).	Επιθυμητό	
3.4	Πρόσβαση – Χρήση – Διεπαφή	Υποστήριξη Ενιαίας Σύνδεσης (Single Sign-On – SSO) και Διαχείριση Πρόσβασης βάσει ρόλων (Role-Based Access Control).	NAI	

3.5	Πρόσβαση – Χρήση – Διεπαφή	Πολυγλωσσική υποστήριξη (ελληνικά/αγγλικά).	NAI	
4.1	Ανάπτυξη – Επέκταση – Συντήρηση	Open Source framework με διεθνή κοινότητα.	Επιθυμητό	
4.2	Ανάπτυξη – Επέκταση – Συντήρηση	Συμβατότητα με Oracle, PostgreSQL, MySQL, SQL Server, MongoDB.	NAI	
4.3	Ανάπτυξη – Επέκταση – Συντήρηση	Υποστήριξη REST/GraphQL APIs για διασύνδεση με τρίτες εφαρμογές.	NAI	
4.4	Ανάπτυξη – Επέκταση – Συντήρηση	Εκτενής τεκμηρίωση για developers και admins.	NAI	
4.5	Ανάπτυξη – Επέκταση – Συντήρηση	Δυνατότητα ανάπτυξης και ενσωμάτωσης πρόσθετων modules από τον Ανάδοχο ή/και την ομάδα devs της EPT	NAI	
5.1	Διασύνδεση με άλλα Συστήματα	Open Architecture χωρίς ανάγκη middleware.	NAI	
5.2	Διασύνδεση με άλλα Συστήματα	Ενσωμάτωση με ERP, HRM, Billing, E-commerce.	NAI	
5.3	Διασύνδεση με άλλα Συστήματα	Διασύνδεση με LDAP και Active Directory.	NAI	
5.4	Διασύνδεση με άλλα Συστήματα	Υποστήριξη OAuth2, SAML, OpenID Connect.	NAI	
5.5	Διασύνδεση με άλλα Συστήματα	Social media και messaging integrations.	NAI	
6.1	Επικοινωνία με Χρήστες	Υποστήριξη Email, SMS/MMS, Viber, Messenger, Push.	NAI	
6.2	Επικοινωνία με Χρήστες	Διαχείριση καμπανιών με δυνατότητες τμηματοποίησης κοινού (segmentation) και δοκιμών A/B (A/B testing).	Επιθυμητό	
7.1	Ασφάλεια Συστήματος	Συμμόρφωση με GDPR & εθνική νομοθεσία.	NAI	
7.2	Ασφάλεια Συστήματος	Κρυπτογράφηση TLS 1.3, AES-256.	NAI	
7.3	Ασφάλεια Συστήματος	Διαχείριση δικαιωμάτων βάσει ρόλων (Role-based permissions) και αρχεία καταγραφής ενεργειών (audit logs).	NAI	

7.4	Ασφάλεια Συστήματος	Μηχανισμοί Πρόληψης Απώλειας Δεδομένων (Data Loss Prevention – DLP).	Επιθυμητό	
7.5	Ασφάλεια Συστήματος	Το σύστημα να υπόκειται σε τακτικούς ελέγχους ασφάλειας (penetration testing, vulnerability scans).	NAI	
8.1	Reporting – Analytics	Real-time dashboards για KPIs (engagement, churn, ARPU).	Επιθυμητό	
8.2	Reporting – Analytics	Εξαγωγή δεδομένων σε Excel, CSV, PDF.	NAI	
8.3	Reporting – Analytics	Segmentation & recommendation engines.	Επιθυμητό	
9.1	Εμπειρία – Υλοποίηση	Το σύστημα να προσαρμόζεται εύκολα στις επιχειρησιακές διαδικασίες που ακολουθούνται στην EPT.	NAI	
9.2	Εμπειρία – Υλοποίηση	Αναφορές σε έργα Δημόσιου Τομέα & ΜΜΕ ΕΕ.	NAI	
9.3	Εμπειρία – Υλοποίηση	Επιθυμητή η γνώση και εμπειρία του Αναδόχου σε έργα ψηφιακών πλατφορμών συνεχούς περιεχομένου (π.χ. ERTFLIX).	Επιθυμητό	
9.4	Εμπειρία – Υλοποίηση	Υποστήριξη change management & training.	NAI	
10.1	Κόστος Κτήσης (TCO)	Αδειοδότηση ανά χρήστη ή perpetual με scaling.	NAI	
10.2	Κόστος Κτήσης (TCO)	Άδειες να καλύπτουν πλήρη σουίτα εφαρμογών.	NAI	
10.3	Κόστος Κτήσης (TCO)	Σταδιακή κοστολόγηση ανά χρήστες/όγκο δεδομένων.	NAI	
10.4	Κόστος Κτήσης (TCO)	Το σύστημα να διαθέτει χαμηλό λειτουργικό κόστος και να συνοδεύεται από εγγύηση καλής λειτουργίας διάρκειας τουλάχιστον ενός (1) έτους.	NAI	

4. Χρονοδιάγραμμα Υλοποίησης

Το χρονοδιάγραμμα υλοποίησης του Έργου ορίζεται στις 120 ημέρες από την ημερομηνία υπογραφής της Σύμβασης, όπου σε αυτό το διάστημα συμπεριλαμβάνονται οι χρόνοι εκπαίδευσης και δοκιμών.

5. Υποστήριξη

Τηλεφωνική ή on-site υποστήριξη 24/7 για κρίσιμα περιστατικά (critical issues), με χρόνο απόκρισης ≤ 1 ώρας από την υπηρεσία υποστήριξης του αναδόχου. Ο ανάδοχος υποχρεούται να συντηρεί την πλατφόρμα με τακτικές αναβαθμίσεις & security patches, καθώς και να παρέχει στην EPT ticketing system.

6. Οικονομικά Στοιχεία – Διάρκεια Έργου

Η διάρκεια του Έργου ορίζεται στα πέντε (5) έτη, με το εκτιμώμενο συνολικό κόστος να ανέρχεται σε εκατόν εξήντα χιλιάδες ευρώ (160.000,00 €), πλέον Φ.Π.Α.