



ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΤΗΣ ΕΛΛΗΝΙΚΟΥ ΔΙΚΤΥΟΥ ΔΙΑΝΟΜΗΣ ΗΛΕΚΤΡΙΚΗΣ ΕΝΕΡΓΕΙΑΣ Α.Ε.

ΔΙΑΚΗΡΥΞΗ ΔΗΜΟΠΡΑΣΙΑΣ ΜΕ ΑΡΙΘΜΟ ΔΔ-207

ΕΡΓΟ: «Πιλοτικό Σύστημα Τηλεμέτρησης και Διαχείρισης της Ζήτησης Παροχών Ηλεκτρικής Ενέργειας Οικιακών και Μικρών Εμπορικών Καταναλωτών και Εφαρμογής Έξυπνων Δικτύων»

ΠΛΑΤΦΟΡΜΑ ΓΙΑ ΚΙΝΗΤΕΣ ΣΥΣΚΕΥΕΣ ΤΩΝ ΚΑΤΑΝΑΛΩΤΩΝ

Εισαγωγή

Το παρόν περιλαμβάνει τις τεχνικές προδιαγραφές της πλατφόρμας για συσκευές κινητής τηλεφωνίας (mobile platform) των καταναλωτών που θα χρησιμοποιηθεί σε συνδυασμό με άλλες υπηρεσίες του συστήματος τηλεμέτρησης του ΔΕΔΔΗΕ.

Η Πλατφόρμα επιτρέπει στο ΔΕΔΔΗΕ να επικοινωνεί απευθείας με τον καταναλωτή με συνδυασμό γραπτών μηνυμάτων (SMS) ή/και περιβάλλον mobile-web. Τα γραπτά μηνύματα μπορεί να είναι μίας κατεύθυνσης, από το ΔΕΔΔΗΕ ή άλλους εξουσιοδοτημένους συνεργάτες, ή μπορεί να είναι αμφίδρομα, αρχικά από το ΔΕΔΔΗΕ (ή εξουσιοδοτημένους συνεργάτες) προς τον καταναλωτή με απάντηση από τον τελευταίο.

Τα γραπτά μηνύματα θα έχουν τη δυνατότητα να αποστέλλονται τόσο σε κινητά που δεν έχουν δυνατότητες γραφικού περιβάλλοντος όσο και σε έξυπνα κινητά τηλέφωνα. Είναι επίσης δυνατό να μπορούν να λαμβάνονται και από ειδικά διαμορφωμένες συσκευές τύπου ταμπλέτας (tablet).

Η λήψη γραπτών μηνυμάτων από το ΔΕΔΔΗΕ (ή τους εξουσιοδοτημένους συνεργάτες) είναι ρυθμιζόμενη από το χρήστη μέσω της Πλατφόρμας. Ο καταναλωτής θα έχει πλήρη έλεγχο του τύπου και της συχνότητας των μηνυμάτων, καθώς και της χρονικής στιγμής της ημέρας / ημερών της εβδομάδας που θα τα λαμβάνει. Ο ΔΕΔΔΗΕ διατηρεί το δικαίωμα να παρακάμψει τις ρυθμίσεις αυτές για συμβάντα εκτάκτου ανάγκης ή για κρίσιμα μηνύματα (όπως π.χ. προγραμματισμένη διακοπή κ.λπ.).

Η Πλατφόρμα επιτρέπει στα κινητά που υποστηρίζουν γραφικό περιβάλλον καθώς και σε συσκευές τύπου τάμπλετ να έχουν πρόσβαση σε μία βελτιστοποιημένη έκδοση της διαδικτυακής πύλης του καταναλωτή για κινητές συσκευές. Αυτή η mobile έκδοσή θα διαθέτει την πλειοψηφία των δυνατοτήτων της διαδικτυακής πύλης (web portal). Η Πλατφόρμα θα υποστηρίζει λειτουργικά συστήματα iOS, Android και Windows Mobile.

Εκτιμάται ότι η ταυτόχρονη πρόσβαση των καταναλωτών στην Πλατφόρμα Κινητής θα γίνεται περίπου από το 3% του συνόλου των χρηστών του πιλοτικού. Ο Ανάδοχος οφείλει να αποδείξει την παραπάνω απαίτηση μέσω κατάλληλων δοκιμών αντοχής (stress test).

Λειτουργικότητα

Στοιχεία Κατανάλωσης

Τα στοιχεία κατανάλωσης ενέργειας θα πρέπει να παρέχονται από το ΔΕΔΔΗΕ σε καταναλωτές που τα ζητούν μέσω της κινητής συσκευής τους.

1. Η Πλατφόρμα θα πρέπει να παρέχει προς ανάγνωση στοιχεία της κατανάλωσης στη μεγαλύτερη διαθέσιμη ανάλυση.

2. Η Πλατφόρμα θα πρέπει να παρέχει την τρέχουσα μέση ημερήσια / εβδομαδιαία / μηνιαία / τριμηνιαία ποσότητα καταναλισκόμενης ενέργειας προς ανάγνωση μέσω των κινητών συσκευών τους.
3. Η Πλατφόρμα θα πρέπει να παρέχει τη δυνατότητα στους καταναλωτές να συγκρίνουν την ενεργειακή χρήση μεταξύ διαφορετικών περιόδων με τη μορφή πίνακα, μέσω των κινητών συσκευών τους.
4. Η Πλατφόρμα θα πρέπει να παρέχει τη δυνατότητα στους καταναλωτές να συγκρίνουν την ενεργειακή χρήση μεταξύ διαφορετικών περιόδων με τη μορφή γραφικών παραστάσεων μέσω των κινητών συσκευών τους.
5. Η Πλατφόρμα θα πρέπει να παρέχει στοιχεία κατανάλωσης για διαφορετικά διαστήματα ολοκλήρωσης π.χ. ωριαία για τις τελευταίες 7 ημέρες, ημερήσια για το μήνα, εβδομαδιαία για το έτος, μηνιαία για δύο έτη κ.λπ. στην κινητή συσκευή του καταναλωτή.
6. Η Πλατφόρμα θα πρέπει να επιτρέπει στο χρήστη να επιλέγει την ημερομηνία έναρξης, λήξης και την επιθυμητή ανάλυση στην παρουσίαση των δεδομένων στην κινητή συσκευή του.
7. Η Πλατφόρμα θα πρέπει να παρέχει στον καταναλωτή στοιχεία κατανάλωσης/παραγωγή για τουλάχιστον 24 μήνες μέσω της κινητής συσκευής του.

Μηνύματα

8. Η Πλατφόρμα θα έχει τη δυνατότητα αποστολής μηνυμάτων προς τον καταναλωτή σχετικά με την ενεργειακή συμπεριφορά του. Η Πλατφόρμα θα είναι έτσι διαμορφωμένη ώστε μηνύματα από το ΔΕΔΔΗΕ που απαιτούν μια απάντηση διαφορετική από ένα "Ναι/Όχι" από τον καταναλωτή, να μπορούν να συνταχθούν μέσω της Πλατφόρμας χωρίς πρόσθετη αλληλεπίδραση.
9. Η Πλατφόρμα θα παρέχει τη δυνατότητα αποστολής μηνυμάτων από τον καταναλωτή στον ΔΕΔΔΗΕ, επιτρέποντας άμεση επικοινωνία χωρίς να απαιτείται η χρήση τρίτων συστημάτων ηλεκτρονικού ταχυδρομείου.
10. Θα καταγράφονται πάντοτε τα μηνύματα συστήματος και τη δραστηριότητα του χρήστη στην Πλατφόρμα, ανεξάρτητα από τις προτιμήσεις του καταναλωτή για τη λήψη μηνυμάτων.
11. Τα μηνύματα από το ΔΕΔΔΗΕ θα έχουν τη δυνατότητα ρύθμισης απαίτησης επιβεβαίωσης λήψης, ώστε όταν αναγνωσθούν στην Πλατφόρμα να καθίσταται γνωστή η λήψη τους.

Προτιμήσεις

12. Η Πλατφόρμα θα επιτρέπει στον καταναλωτή να επιλέγει τουλάχιστον μία μέθοδο μηνύματος και ειδοποίησης, συμπεριλαμβανομένων των μηνυμάτων μέσω email ή/και SMS/κείμενο.
13. Η Πλατφόρμα θα επιτρέπει στον καταναλωτή να ρυθμίζει παραμέτρους που αφορούν τις προτιμήσεις στην πλατφόρμα κινητής τηλεφωνίας και web, συμπεριλαμβανομένων των τύπων μηνυμάτων (ειδοποιήσεις), της περιοδικότητας των μηνυμάτων, των χρονικών παραθύρων για τα οποία δεν επιθυμεί να ενοχλείται, των τύπων ειδοποιήσεων κ.λπ.

Βοήθεια (Self-Help)

14. Εγχειρίδια λειτουργίας για κάθε σχετική συσκευή, όπως π.χ. οικιακές οθόνες, θα είναι διαθέσιμες για ανάγνωση και λήψη με τη χρήση της κινητής συσκευής.
15. Η Πλατφόρμα θα έχει τη δυνατότητα αναζήτησης πληροφοριών με ποικίλους τρόπους, συμπεριλαμβανομένων κοινών ερωτήσεων, λέξεων κλειδιών, μερικών και πλήρων προτάσεων.
16. Η Πλατφόρμα θα έχει τη δυνατότητα παροχής πληροφοριών βοήθειας από εσωτερικές ή/και εξωτερικές πηγές.
17. Η Πλατφόρμα θα έχει την δυνατότητα παροχής πληροφοριών μέσω εύκολα επικαιροποιήσιμων Συχνών Ερωτήσεων (FAQ - Frequently Asked Questions).
18. Το περιβάλλον βοήθειας της Πλατφόρμας θα περιέχει Ευρετήριο Όρων / Λεξιλόγιο.
19. Το περιβάλλον βοήθειας της Πλατφόρμας θα περιέχει οδηγίες για την ανάγνωση του μετρητή.
20. Το περιβάλλον βοήθειας της Πλατφόρμας θα έχει τη δυνατότητα παροχής πληροφοριών Πολιτικής Προστασίας Ιδιωτικότητας.
21. Το περιβάλλον βοήθειας της Πλατφόρμας θα περιέχει στοιχεία επικοινωνίας με τον ΔΕΔΔΗΕ.

Πρόσθετα

22. Η Πλατφόρμα θα επιτρέπει τη σύνδεση πολλαπλών μετρητών ώστε ο καταναλωτής που διαθέτει πολλαπλούς μετρητές να μπορεί να δει την κατανάλωση τους.
23. Η Πλατφόρμα θα είναι διαθέσιμη στην ελληνική και την αγγλική γλώσσα, με επιλογή του χρήστη.
24. Η Πλατφόρμα θα υποστηρίζει λειτουργικά συστήματα iOS, Android και Windows Mobile.

Δημιουργία & Διαχείριση Λογαριασμών Χρηστών

25. Η Πλατφόρμα θα παρέχει τη δυνατότητα δημιουργίας και επικαιροποίησης κωδικών πρόσβασης, επικαιροποίησης διευθύνσεων email των χρηστών και αποστολής ενημερώσεων σχετικά με τη διαδικασία ανάκτησης του κωδικού πρόσβασης μέσω των προκαθορισμένων προτιμήσεων ενημέρωσης για τα στοιχεία του χρήστη (email, web, SMS/κείμενο).

Ασφάλεια

26. Η λειτουργία δημιουργίας / διαχείρισης των λογαριασμών χρηστών της Πλατφόρμας θα παρέχει τη δυνατότητα για μία διαδικασία επαλήθευσης δύο βημάτων κάθε φορά που εντοπίζεται σύνδεση από διαφορετικό web browser ή

Η/Υ. Αποδεκτή επαλήθευση δύο βημάτων θα είναι η επιβεβαίωση με email/web portal ή SMS/web portal.

27. Η Πλατφόρμα απαιτεί κρυπτογράφηση με τις πλέον σύγχρονες μεθόδους ασφάλειας.

Εκπρόσωπος Εξυπηρέτησης Πελατών

28. Ο ανάδοχος θα παρέχει υποστήριξη εκπροσώπου εξυπηρέτησης πελατών στις λειτουργίες της Πλατφόρμας τουλάχιστον τις εργάσιμες ημέρες και ώρες.

29. Η πλατφόρμα θα παρέχει τη δυνατότητα σε εξουσιοδοτημένους χρήστες, όπως οι εκπρόσωποι εξυπηρέτησης πελατών, να αναπαράγουν τα ίδια δεδομένα που βλέπει ο καταναλωτής στη Πλατφόρμα.

Στατιστική Ανάλυση

30. Ο ανάδοχος θα παρέχει μία μέθοδο για ιχνηλάτηση όλων των δραστηριοτήτων των χρηστών στην Πλατφόρμα, τα οποία θα είναι στη διάθεση του ΔΕΔΔΗΕ για περαιτέρω επεξεργασία.