



ΕΛΛΗΝΙΚΗ ΔΗΜΟΚΡΑΤΙΑ
ΤΑΜΕΙΟ ΠΑΡΑΚΑΤΑΘΗΚΩΝ & ΔΑΝΕΙΩΝ
Κεντρική Υπηρεσία
Ακαδημίας 40 - 10174 ΑΘΗΝΑ
Τηλ. Κέντρο : 213 21 16 100

ΑΔΑΜ: 17PROC005900007

Αθήνα, 8-3-2017
Αριθμ. Πρωτ: (0)27730_17

ΔΙΕΥΘΥΝΣΗ : Δ2 Οικονομικών Υπηρεσιών
ΤΜΗΜΑ : Γ' Προμηθειών
Πληροφορίες : Β. Φραγκαναστάση
Email : v.fragkanastasi@tpd.gr
Τηλέφωνο : 213 21 16 433
FAX : 210 36 30 110

ΘΕΜΑ: «Προκήρυξη συνοπτικού διαγωνισμού για την προμήθεια υπηρεσιών web internet banking με παροχή των υπηρεσιών υλοποίησης και το day-to-day run as a service, για τις ανάγκες του Τ. Π. & Δανείων για διάστημα δεκαοκτώ μηνών, με κριτήριο κατακύρωσης την πλέον συμφέρουσα από οικονομική άποψη προσφορά μόνο βάσει τιμής και με συνολική δέσμευση πίστωσης ύψους €30.000,00 πλέον του αναλογούντος Φ.Π.Α.».

Έχοντας υπόψη :

1. Τις διατάξεις του Ν. 4412/2016 «Δημόσιες Συμβάσεις Έργων, Προμηθειών και Υπηρεσιών (προσαρμογή στις Οδηγίες 2014/24/ΕΕ και 2014/25/ΕΕ, όπως ισχύουν,
2. τις διατάξεις του άρθρου 29 του Ν. 1199/1981 και του Π.Δ. 95/1996 «Οργανισμός του Τ. Π. & Δανείων»,
3. τις διατάξεις του κεφαλαίου Α' (άρθρα 1 έως 4) του Ν. 3965/2011 (Φ.Ε.Κ. 113/τ. Α'/1/18-3-2011) που αφορούν στην αναμόρφωση του πλαισίου λειτουργίας του Ταμείου Παρακαταθηκών και Δανείων,
4. τη διάταξη της παρ. 2 του άρθρου 102 του ν. 4389/2016 (Φ.Ε.Κ. 94/τ.Α'/27-5-2016) σε συνδυασμό με την υπ' αρ. 2/21379/0094/4-4-2001 (Φ.Ε.Κ. 448/τ. Β'/19-4-2001) απόφαση του Υπουργού Οικονομικών «Καθορισμός αρμοδιοτήτων του Προέδρου και του Αντιπροέδρου του Διοικητικού Συμβουλίου του Τ. Π. και Δανείων», όπως τροποποιήθηκε και συμπληρώθηκε με τις υπ' αρ. 2/51035/0094 (Φ.Ε.Κ. 1327/τ. Β'/11-10-2002), 2/74109/0094 (Φ.Ε.Κ. 15/τ. Β'/14-1-2003) και 2/24892/0094/26-5-2011 (Φ.Ε.Κ. 1069/τ. Β'/31-5-2011) αποφάσεις του Υπουργού Οικονομίας και Οικονομικών,
5. τη διάταξη του εδ. β, της παρ. 2 του άρθρου 15 του Ν. 4002/2011 (Φ.Ε.Κ. 180/τ. Α'/22-8-2011) «Τροποποίηση της συνταξιοδοτικής νομοθεσίας του Δημοσίου– Ρυθμίσεις για την ανάπτυξη και τη δημοσιονομική εξυγίανση– Θέματα αρμοδιότητας Υπουργείου Οικονομικών, Πολιτισμού και Τουρισμού και Εργασίας και Κοινωνικής Ασφάλισης»,
6. την με αριθ. 55169/22-2-2017 (ΑΔΑ: ΨΠΖΕ469ΗΗ7-57Γ) απόφαση της Προϊσταμένης Γενικής Διεύθυνσης του Τ. Π & Δανείων, που αφορά στην έγκριση πραγματοποίησης δαπάνης ύψους τριάντα επτά χιλιάδων διακοσίων ευρώ (37.200,00) συμπεριλαμβανομένου Φ.Π.Α., με ισόποση ανάληψη υποχρέωσης στον ΚΑΕ 439 ΛΟΙΠΕΣ ΑΜΟΙΒΕΣ ΝΟΜΙΚΩΝ ΠΡΟΣΩΠΩΝ ΠΟΥ ΕΚΤΕΛΟΥΝ ΕΙΔΙΚΕΣ ΥΠΗΡΕΣΙΕΣ οικονομικών ετών 2017 και 2018, καθώς και την με αρ. 55293/2-3-2017 (ΑΔΑ: 7ΣΨΗ469ΗΗ7-115) απόφαση για την έγκριση διενέργειας συνοπτικού διαγωνισμού για την προμήθεια υπηρεσιών web internet banking με παροχή υπηρεσιών υλοποίησης και το day-to-day run, as a service με διάρκεια δεκαοκτώ μήνες, για τις ανάγκες του Τ. Π. & Δανείων και με κριτήριο κατακύρωσης την πλέον συμφέρουσα από οικονομική άποψη προσφορά, μόνο βάσει τιμής.
7. το με αρ. πρωτ. (0)21109_17/22-2-2017 (ΑΔΑΜ: 17REQ005833934) αίτημα της Διεύθυνσης Πληροφορικής (Δ/14), σύμφωνα με το οποίο, στο πλαίσιο του εκσυγχρονισμού του Τ. Π. και Δανείων και της παροχής νέων τρόπων εξυπηρέτησης του συναλλασσόμενου

κοινού, απαιτείται πλέον η προμήθεια υπηρεσιών web internet banking με παροχή των υπηρεσιών υλοποίησης και το day-to-day run as a service.

ΑΠΟΦΑΣΙΖΟΥΜΕ

1. Προκηρύσσουμε συνοπτικό διαγωνισμό για την προμήθεια υπηρεσιών web internet banking με παροχή των υπηρεσιών υλοποίησης και το day-to-day run as a service, (CPV:72212217-3 Υπηρεσίες ανάπτυξης λογισμικού επεξεργασίας συναλλαγών), για τις ανάγκες του Τ. Π. και Δανείων, με κριτήριο κατακύρωσης την πλέον συμφέρουσα από οικονομική άποψη προσφορά, μόνο βάσει τιμής, με συνολική δέσμευση δαπάνης €30.000,00 πλέον του αναλογούντος Φ.Π.Α., ήτοι €37.200,00, συμπεριλαμβανομένου Φ.Π.Α., με διάρκεια δεκαοκτώ μήνες, επιμεριζόμενη στο ποσό των 16.532,92 για το έτος 2017 (οκτώ μήνες) και 20.667,08 για το έτος 2018 (δέκα μήνες), σύμφωνα με τις προδιαγραφές που αναφέρονται στο **ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ Α'** της παρούσας, το οποίο αποτελεί αναπόσπαστο μέρος της.

2. Ο διαγωνισμός θα διενεργηθεί την **23^η Μαρτίου, ημέρα Πέμπτη και ώρα 10.00 π.μ.** στο κτίριο της Κ.Υ. του Τ. Π. & Δανείων, Ακαδημίας 40, στον Α' όροφο, στην αίθουσα του Δ.Σ., ενώπιον της αρμόδιας Επιτροπής Διενέργειας του διαγωνισμού. Οι σφραγισμένες προσφορές, αφού πρωτοκολληθούν, θα παραδίδονται στην αρμόδια Υπηρεσία, **μέχρι την προηγούμενη της ημερομηνίας διενέργειας του διαγωνισμού.**

3. Η συνολική προϋπολογισθείσα δαπάνη ανέρχεται μέχρι ποσού τριάντα χιλιάδων ευρώ (€30.000,00), πλέον του αναλογούντος Φ.Π.Α., για διάρκεια δεκαοκτώ μήνες, επιμεριζόμενο σε 13.333,00 ευρώ για τους οκτώ μήνες του 2017, πλέον Φ.Π.Α. και 16.667,00 για τους δέκα μήνες του 2018, πλέον Φ.Π.Α. και θα καλυφθεί από τον προϋπολογισμό του Τ. Π. & Δανείων οικονομικών ετών 2017 και 2018, ΚΑΕ 439 ΛΟΙΠΕΣ ΑΜΟΙΒΕΣ ΝΟΜΙΚΩΝ ΠΡΟΣΩΠΩΝ ΠΟΥ ΕΚΤΕΛΟΥΝ ΕΙΔΙΚΕΣ ΥΠΗΡΕΣΙΕΣ.

Το κριτήριο κατακύρωσης είναι η πλέον συμφέρουσα από οικονομική άποψη προσφορά βάσει τιμής και ο μειοδότης θα αναδειχθεί για το σύνολο των παρεχόμενων υπηρεσιών, διαχωρίζοντας το κόστος της αρχικής παραμετροποίησης με αυτό της μηνιαίας παροχής υπηρεσιών web internet banking as a service.

4. Οι τεχνικές προδιαγραφές αναφέρονται στο **ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ Α'**, το οποίο αποτελεί αναπόσπαστο μέρος της παρούσας.

5. Ο χρόνος ισχύος των προσφορών ορίζεται σε εκατόν είκοσι (120) ημερολογιακές ημέρες από την επομένη της ημέρας διενέργειας του διαγωνισμού. Προσφορά που ορίζει χρόνο ισχύος μικρότερο του παραπάνω αναφερόμενου, **απορρίπτεται ως απαράδεκτη.**

6. Δικαίωμα συμμετοχής στο διαγωνισμό έχουν φυσικά ή νομικά πρόσωπα, ενώσεις οικονομικών φορέων συμπεριλαμβανομένων των προσωρινών συμπράξεων. Οι ενώσεις και οι προσωρινές συμπράξεις δεν υποχρεούνται να λαμβάνουν ορισμένη νομική μορφή προκειμένου να υποβάλουν την προσφορά. Η επιλεγείσα ένωση ή σύμπραξη υποχρεούται να πράξει τούτο, εάν κατακυρωθεί σε αυτήν η Σύμβαση, εφόσον η λήψη ορισμένης νομικής μορφής είναι αναγκαία για την ικανοποιητική εκτέλεση της Σύμβασης. Κατά τα λοιπά, ως προς τις ενώσεις οικονομικών φορέων, ισχύει το άρθρο 19 του ν. 4412/2016 .

7. Οι προσφορές υποβάλλονται ή αποστέλλονται από τους ενδιαφερόμενους, σύμφωνα με τα οριζόμενα στο άρθρο 92 του ν. 4412/2016, στην Ελληνική γλώσσα μέσα σε σφραγισμένο φάκελο. Στο φάκελο κάθε προσφοράς πρέπει να αναγράφονται ευκρινώς:

α) η λέξη «Προσφορά» ,

- β) η επωνυμία της αναθέτουσας αρχής που διενεργεί το διαγωνισμό,
- γ) ο τίτλος της σύμβασης,
- δ) η καταληκτική ημερομηνία (η ημερομηνία λήξεως προθεσμίας υποβολής προσφορών),
- ε) τα στοιχεία του οικονομικού φορέα.

Μέσα στο φάκελο της προσφοράς τοποθετούνται όλα τα σχετικά με την προσφορά στοιχεία και ειδικότερα τα εξής:

7.1 Δικαιολογητικά συμμετοχής:

Υποβάλλονται σε ξεχωριστό σφραγισμένο φάκελο με την ένδειξη «Δικαιολογητικά Συμμετοχής», ο οποίος τοποθετείται μέσα στον κυρίως φάκελο, επί ποινή αποκλεισμού, τα κάτωθι:

Α) Υπεύθυνη δήλωση, κατά τα προβλεπόμενα στο άρθρο 79 παρ. 2 του ν. 4412/2016, του ν. 1599/1986 (Α' 75) ως προκαταρκτική απόδειξη προς αντικατάσταση των πιστοποιητικών που εκδίδουν δημόσιες αρχές ή τρίτα μέρη, επιβεβαιώνοντας ότι ο οικονομικό φορέας δεν βρίσκεται σε καμία από τις καταστάσεις των άρθρων 73 και 74 του ν. 4412/2016 για τις οποίες οι οικονομικοί φορείς αποκλείονται ή μπορούν να αποκλεισθούν δηλαδή :

Ι) δεν έχει καταδικαστεί με τελεσίδικη δικαστική απόφαση για οποιονδήποτε από τους παρακάτω λόγους:

α) συμμετοχή σε εγκληματική οργάνωση, όπως αυτή ορίζεται στο άρθρο 2 της απόφασης- πλαίσιο 2008/841/ΔΕΥ του Συμβουλίου της 24ης Οκτωβρίου 2008, για την καταπολέμηση του

οργανωμένου εγκλήματος (ΕΕ L 300 της 11.11.2008 σ.42),

β) δωροδοκία, όπως ορίζεται στο άρθρο 3 της σύμβασης περί της καταπολέμησης της διαφθοράς στην οποία ενέχονται υπάλληλοι των Ευρωπαϊκών Κοινοτήτων ή των κρατών-μελών της Ένωσης (ΕΕ C 195 της 25.6.1997, σ. 1) και στην παράγραφο 1 του άρθρου 2 της απόφασης-πλαίσιο 2003/568/ΔΕΥ του Συμβουλίου της 22ας Ιουλίου 2003, για την καταπολέμηση της δωροδοκίας στον ιδιωτικό τομέα (ΕΕ L 192 της 31.7.2003, σ. 54), καθώς και όπως ορίζεται στην κείμενη νομοθεσία ή στο εθνικό δίκαιο του οικονομικού φορέα,

γ) απάτη, κατά την έννοια του άρθρου 1 της σύμβασης σχετικά με την προστασία των οικονομικών συμφερόντων των Ευρωπαϊκών Κοινοτήτων (ΕΕ C 316 της 27.11.1995, σ. 48), η οποία κυρώθηκε με το ν. 2803/2000 (Α' 48),

δ) τρομοκρατικά εγκλήματα ή εγκλήματα συνδεδεμένα με τρομοκρατικές δραστηριότητες, όπως ορίζονται, αντιστοίχως, στα άρθρα 1 και 3 της απόφασης-πλαίσιο 2002/475/ΔΕΥ του Συμβουλίου της 13ης Ιουνίου 2002, για την καταπολέμηση της τρομοκρατίας (ΕΕ L 164 της 22.6.2002, σ. 3) ή ηθική αυτουργία ή συνέργεια ή απόπειρα διάπραξης εγκλήματος, όπως ορίζονται στο άρθρο 4 αυτής,

ε) νομιμοποίηση εσόδων από παράνομες δραστηριότητες ή χρηματοδότηση της τρομοκρατίας, όπως αυτές ορίζονται στο άρθρο 1 της Οδηγίας 2005/60/ΕΚ του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου και του Συμβουλίου της 26ης Οκτωβρίου 2005, σχετικά με την πρόληψη της χρησιμοποίησης του χρηματοπιστωτικού συστήματος για τη νομιμοποίηση εσόδων από παράνομες δραστηριότητες και τη χρηματοδότηση της τρομοκρατίας (ΕΕ L 309 της 25.11.2005, σ. 15), η οποία ενσωματώθηκε στην εθνική νομοθεσία με το ν. 3691/2008 (Α' 166),

στ) παιδική εργασία και άλλες μορφές εμπορίας ανθρώπων, όπως ορίζονται στο άρθρο 2 της Οδηγίας 2011/36/ΕΕ του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου και του Συμβουλίου της 5ης Απριλίου 2011, για την πρόληψη και την καταπολέμηση της εμπορίας ανθρώπων και για την προστασία των θυμάτων της, καθώς και για την αντικατάσταση της απόφασης-πλαίσιο 2002/629/ΔΕΥ του Συμβουλίου (ΕΕ L 101 της 15.4.2011, σ. 1), η οποία ενσωματώθηκε στην εθνική νομοθεσία με το ν. 4198/2013 (Α' 215).

Η υποχρέωση αποκλεισμού οικονομικού φορέα εφαρμόζεται επίσης όταν το πρόσωπο εις βάρος του οποίου εκδόθηκε τελεσίδικη καταδικαστική απόφαση είναι μέλος του διοικητικού, διευθυντικού ή εποπτικού οργάνου του εν λόγω οικονομικού φορέα ή έχει εξουσία εκπροσώπησης, λήψης αποφάσεων ή ελέγχου σε αυτό.

Η υποχρέωση του προηγούμενου εδαφίου αφορά ιδίως:

αα) στις περιπτώσεις εταιρειών περιορισμένης ευθύνης (Ε.Π.Ε.) και προσωπικών εταιρειών (Ο.Ε. και Ε.Ε.), τους διαχειριστές,

ββ) στις περιπτώσεις ανωνύμων εταιρειών (Α.Ε.), τον Διευθύνοντα Σύμβουλο, καθώς και όλα τα μέλη του Διοικητικού Συμβουλίου.

→ Σε περίπτωση που ο προσφέρων είναι νομικό πρόσωπο, η υπεύθυνη δήλωση υπογράφεται από το νόμιμο εκπρόσωπο του.

II) δεν τελεί σε πτώχευση ή σε διαδικασία κήρυξης σε πτώχευση,

III) δεν έχει υπαχθεί σε διαδικασία εξυγίανσης ή ειδικής εκκαθάρισης,

IV) δεν τελούν υπό αναγκαστική διαχείριση από εκκαθαριστή ή από το Δικαστήριο,

V) δεν έχει υπαχθεί σε διαδικασία πτωχευτικού συμβιβασμού,

VI) δεν έχει αναστείλει τις επιχειρηματικές τους δραστηριότητες

VII) δεν τελεί σε οποιαδήποτε ανάλογη κατάσταση προκύπτουσα από παρόμοια διαδικασία, προβλεπόμενη σε εθνικές διατάξεις νόμου

VIII) είναι ενήμερος όσον αφορά στις φορολογικές και ασφαλιστικές του υποχρεώσεις

IX) αναλαμβάνει την υποχρέωση για την έγκαιρη και προσήκουσα προσκόμιση όλων των σχετικών δικαιολογητικών από τα οποία θα προκύπτουν όσα αναφέρονται στην εν λόγω υπεύθυνη δήλωση

X) η προσφορά του συντάχθηκε σύμφωνα με τους όρους της Διακήρυξης της οποίας έλαβε γνώση αποδεχόμενος ανεπιφύλακτα τους όρους της.

B) Τα αποδεικτικά έγγραφα νομιμοποίησης κάθε συμμετέχοντος, όπως το Φ.Ε.Κ. ίδρυσης και οι τροποποιήσεις του (για διαγωνιζόμενους με μορφή Α.Ε. και Ε.Π.Ε.), αντίγραφο ή απόσπασμα του καταστατικού του διαγωνιζόμενου και των εγγράφων τροποποιήσεών του (για Ο.Ε. και Ε.Ε.), στοιχεία και έγγραφα από τα οποία πρέπει να προκύπτουν ο Πρόεδρος και Διευθύνων Σύμβουλος Α.Ε., τα υπόλοιπα πρόσωπα που έχουν δικαίωμα να δεσμεύουν με την υπογραφή τους το νομικό πρόσωπο και τα έγγραφα της νομιμοποίησης αυτών, αν αυτό δεν προκύπτει ευθέως από το καταστατικό αναλόγως με τη νομική μορφή των εταιρειών ή κάθε άλλου νομικού προσώπου.

Οι ενώσεις και οι κοινοπραξίες προμηθευτών που υποβάλλουν κοινή προσφορά, μαζί με την προσφορά υποβάλλουν τα παραπάνω κατά περίπτωση δικαιολογητικά για κάθε προμηθευτή που συμμετέχει στην ένωση ή κοινοπραξία.

Γ) παραστατικό εκπροσώπησης εάν οι οικονομικοί φορείς συμμετέχουν με αντιπρόσωπό τους.

7.2 Τεχνικά στοιχεία:

Τοποθετούνται, σε χωριστό σφραγισμένο φάκελο μέσα στον κυρίως φάκελο, με την ένδειξη «ΤΕΧΝΙΚΗ ΠΡΟΣΦΟΡΑ» και όλες τις λοιπές ενδείξεις του κυρίως φακέλου, τα οριζόμενα στο **ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ Α΄** της παρούσας.

Σε περίπτωση που τα ΤΕΧΝΙΚΑ στοιχεία της προσφοράς δεν είναι δυνατόν, λόγω του μεγάλου όγκου, να τοποθετηθούν στον κυρίως φάκελο, τότε αυτά συσκευάζονται ιδιαίτερα και ακολουθούν τον κυρίως φάκελο με την ένδειξη «ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ ΠΡΟΣΦΟΡΑΣ» και τις λοιπές ενδείξεις του κυρίως φακέλου.

7.3. Οικονομικά στοιχεία:

Τοποθετούνται σε χωριστό σφραγισμένο φάκελο, επίσης μέσα στον κυρίως φάκελο, με την ένδειξη «ΟΙΚΟΝΟΜΙΚΗ ΠΡΟΣΦΟΡΑ» και όλες τις λοιπές ενδείξεις του κυρίως φακέλου. Συγκεκριμένα:

Η προσφερόμενη συνολική τιμή πρέπει να αναλύεται ως εξής:

A) η προσφορά του αναδόχου θα περιέχει δύο διακριτές τιμές:

- **Μία για τις εφάπαξ διαδικασίες εγκατάστασης και παραμετροποίησης και**
- **Μία για τη μηνιαία παροχή των υπηρεσιών web internet banking as a service.**

Η περίοδος εγκατάστασης θα είναι διμήνη (με περιθώριο να γίνει τρίμηνη σε ειδικές περιπτώσεις) και η περίοδος παροχής των υπηρεσιών web internet banking as a service, δηλαδή της λειτουργίας του web banking θα αφορά τον υπόλοιπο χρόνο της σύμβασης, δηλαδή δεκαέξι μήνες (ή δεκαπέντε αν συντρέξουν οι ειδικές περιπτώσεις της περιόδου εγκατάστασης).

Ο ανάδοχος θα αναδειχθεί βάσει της προσφερόμενης τιμής για το σύνολο των υπηρεσιών εγκατάστασης – παραμετροποίησης και μηνιαίων υπηρεσιών web internet banking.

Επί της προσφερόμενης τιμής πρέπει να αναγράφεται ποσοστό Φ.Π.Α. επί τοις εκατό.

Σε περίπτωση που η αναγραφή του Φ.Π.Α. είναι εσφαλμένη, θα διορθώνεται από την Υπηρεσία.

Το καθαρό ποσό του τιμολογίου υπόκειται στις εξής κρατήσεις: 0,06% της συνολικής προ Φ.Π.Α. αξίας υπέρ Ενιαίας Ανεξάρτητης Αρχής Δημοσίων Συμβάσεων και χαρτόσημο 3,60% επ' αυτού. Επίσης, γίνεται παρακράτηση φόρου 8% για προμήθεια υπηρεσιών επί του ποσού που προκύπτει μετά την αφαίρεση των παραπάνω κρατήσεων από το καθαρό ποσό του τιμολογίου.

Σε περίπτωση συνυποβολής με την προσφορά στοιχείων και πληροφοριών εμπιστευτικού χαρακτήρα, η γνωστοποίηση των οποίων στους συνδιαγωνιζόμενους θα έθιγε τα έννομα συμφέροντά του, τότε ο προσφέρων οφείλει να σημειώνει επ' αυτών την ένδειξη «πληροφορίες εμπιστευτικού χαρακτήρα». Σε αντίθετη περίπτωση, θα δύναται να λαμβάνουν γνώση αυτών των πληροφοριών οι συνδιαγωνιζόμενοι. Η έννοια της πληροφορίας εμπιστευτικού χαρακτήρα αφορά μόνον την προστασία του απορρήτου που καλύπτει τεχνικά ή εμπορικά ζητήματα της επιχείρησης του ενδιαφερομένου.

8. Αποσφράγιση προσφορών

Η Επιτροπή Διενέργειας και Αξιολόγησης προσφορών προβαίνει στην έναρξη της διαδικασίας αποσφράγισης των προσφορών την ημερομηνία και ώρα που ορίζεται από την Διακήρυξη. Η διαδικασία αποσφράγισης γίνεται δημόσια. **Προσφορές που υποβάλλονται μετά τη λήξη της προθεσμίας κατάθεσης δεν αποσφραγίζονται, αλλά παραδίδονται στην Υπηρεσία για επιστροφή, ως εκπρόθεσμες.** Οι δικαιούμενοι να παρευρίσκονται στη διαδικασία αποσφράγισης των προσφορών, λαμβάνουν γνώση των συμμετασχόντων στο διαγωνισμό, καθώς επίσης και των στοιχείων των προσφορών τους.

Η Αποσφράγιση γίνεται με την παρακάτω διαδικασία:

Αποσφραγίζεται ο κυρίως φάκελος προσφοράς καθώς και ο φάκελος της τεχνικής προσφοράς, μονογράφονται από την Επιτροπή όλα τα δικαιολογητικά που υποβάλλονται κατά το στάδιο αυτό και η τεχνική προσφορά, ανά φύλλο.

Η αποσφράγιση των φακέλων των οικονομικών προσφορών μπορεί να γίνει στην ίδια συνεδρίαση, κατά την κρίση της αρμόδιας επιτροπής διενέργειας, εφόσον το επιτρέπει ο όγκος των κατατεθειμένων προσφορών, άλλως θα μονογραφούν, θα τοποθετηθούν σε νέο φάκελο που θα σφραγιστεί και θα μονογραφεί από τα μέλη της επιτροπής και θα ανοιχθεί σε

ημερομηνία και ώρα που θα οριστεί αρμοδίως, μετά την αξιολόγηση των δικαιολογητικών και τεχνικών προσφορών.

Οι φάκελοι των οικονομικών προσφορών, για όσες προσφορές δεν κρίθηκαν κατά την αξιολόγηση των λοιπών στοιχείων αποδεκτές, δεν αποσφραγίζονται αλλά επιστρέφονται μετά την ολοκλήρωση της διαδικασίας του διαγωνισμού.

9. Η παραλαβή, η αποσφράγιση, ο έλεγχος και η αξιολόγηση των προσφορών που θα κατατεθούν, καθώς και η σύνταξη των σχετικών πρακτικών θα γίνει από την Επιτροπή Διενέργειας και Αξιολόγησης Αποτελεσμάτων που συγκροτήθηκε με την προαναφερθείσα απόφαση. Κατά τη διαδικασία αξιολόγησης των τεχνικών προσφορών, η εν λόγω Επιτροπή δύναται να ζητήσει τη συνδρομή της αρμόδιας κατά περίπτωση Διεύθυνσης του Τ. Π. & Δανείων. Επίσης, μπορεί να ζητήσει από τους συμμετέχοντες οποιαδήποτε διευκρίνιση κρίνει απαραίτητη προκειμένου να διευκολυνθεί στο έργο της.

10. Τα αποτελέσματα των ανωτέρω σταδίων επικυρώνονται αρμοδίως με απόφαση της Προϊσταμένης Γενικής Δ/σης του Τ. Π. και Δανείων, η οποία κοινοποιείται στους προσφέροντες ή συμμετέχοντες. Κατά της ανωτέρω απόφασης χωρεί ένσταση, σύμφωνα με το άρθρο 127 του ν. 4412/2016.

Μετά την αξιολόγηση των προσφορών, ο προσφέρων στον οποίο πρόκειται να γίνει η κατακύρωση (προσωρινός ανάδοχος), εντός δέκα (10) ημερών από την κοινοποίηση της σχετικής έγγραφης ειδοποίησης σε αυτόν από την Υπηρεσία, οφείλει να υποβάλει στην Επιτροπή Διενέργειας του διαγωνισμού, σε σφραγισμένο φάκελο, τα πρωτότυπα ή αντίγραφα που εκδίδονται, σύμφωνα με τις διατάξεις του άρθρου 1 του ν. 4250/2014, όλων των δικαιολογητικών του άρθρου 80 του ν. 4412/2016, ως αποδεικτικά στοιχεία για τη μη συνδρομή των λόγων αποκλεισμού που αναφέρονται στα άρθρα 73 και 74 του ίδιου νόμου και που αναφέρθηκαν πιο πάνω στην υπεύθυνη δήλωση

(1) Απόσπασμα ποινικού μητρώου, έκδοσης του τελευταίου τριμήνου πριν από την κοινοποίηση της ως άνω έγγραφης ειδοποίησης, από το οποίο να προκύπτει ότι δεν έχει καταδικασθεί με αμετάκλητη δικαστική απόφαση για κάποιο από τα αδικήματα της παρ. 2 του άρθρου 79 του ν. 4412/2016. Ειδικότερα, τα νομικά πρόσωπα πρέπει να προσκομίζουν για τους διαχειριστές, στις περιπτώσεις των εταιρειών περιορισμένης ευθύνης (Ε.Π.Ε.) και των προσωπικών εταιρειών (Ο.Ε. και Ε.Ε.) και για τον Πρόεδρο, το Διευθύνοντα Σύμβουλο και τα μέλη του Δ.Σ. για τις ανώνυμες εταιρείες (Α.Ε.), απόσπασμα ποινικού μητρώου ή άλλο ισοδύναμο έγγραφο αρμόδιας διοικητικής ή δικαστικής αρχής της χώρας εγκατάστασης, από το οποίο να προκύπτει ότι τα ανωτέρω πρόσωπα δεν έχουν καταδικασθεί με αμετάκλητη δικαστική απόφαση, για κάποιο από τα ανωτέρω αδικήματα.

(2) Πιστοποιητικό αρμόδιας δικαστικής ή διοικητικής αρχής, έκδοσης του τελευταίου εξαμήνου, πριν από την κοινοποίηση της ως άνω έγγραφης ειδοποίησης, από το οποίο να προκύπτει ότι δεν τελεί σε πτώχευση και, επίσης, ότι δεν τελεί σε διαδικασία κήρυξης σε πτώχευση.

(3) Πιστοποιητικό που εκδίδεται από αρμόδια κατά περίπτωση αρχή, από το οποίο να προκύπτει ότι κατά την ημερομηνία της ως άνω ειδοποίησης, είναι ενήμερος ως προς τις υποχρεώσεις του που αφορούν τις εισφορές κοινωνικής ασφάλισης (κύριας και επικουρικής) και ως προς τις φορολογικές υποχρεώσεις του.

Σε περίπτωση εγκατάστασής του στην αλλοδαπή, τα δικαιολογητικά των παραπάνω περιπτώσεων (2) και (3) εκδίδονται με βάση την ισχύουσα νομοθεσία της χώρας που είναι εγκατεστημένοι, από την οποία εκδίδεται και το σχετικό πιστοποιητικό.

(4) Πιστοποιητικό αρμόδιας δικαστικής ή διοικητικής αρχής, έκδοσης του τελευταίου εξαμήνου πριν από την κοινοποίηση της ως άνω έγγραφης ειδοποίησης, από το οποίο να προκύπτει ότι δεν έχει υπαχθεί σε διαδικασία εξυγίανσης ή ειδικής εκκαθάρισης, δεν τελεί υπό

αναγκαστική διαχείριση από εκκαθαριστή ή το δικαστήριο, δεν έχει υπαχθεί σε διαδικασία πτωχευτικού συμβιβασμού ούτε έχει αναστείλει τις επιχειρηματικές του δραστηριότητες .

Σημειώνεται ότι αν κάποιος από τα δικαιολογητικά δεν προσκομισθεί ή είναι ψευδές, ο προσωρινός ανάδοχος κηρύσσεται έκπτωτος και καλείται ο επόμενος κατά σειρά μειοδοσίας.

Η απόφαση κατακύρωσης και τα πρακτικά της διαδικασίας ελέγχου και αξιολόγησης των προσφορών κοινοποιούνται σε κάθε προσφέροντα, εκτός από τον προσωρινό ανάδοχο, με κάθε πρόσφορο μέσο, επί αποδείξει.

Η απόφαση κατακύρωσης δεν παράγει τα έννομα αποτελέσματά της, εφόσον η αναθέτουσα αρχή δεν την κοινοποίησε σε όλους τους προσφέροντες.

11. Μετά την κατ' άρθρο 105 του ν. 4412/2016 επέλευση των έννομων αποτελεσμάτων της απόφασης κατακύρωσης, ο ανάδοχος καλείται να προσέλθει εντός είκοσι (20) ημερών από την κοινοποίηση της σχετικής έγγραφης ειδικής πρόσκλησης, για την υπογραφή σύμβασης, σχέδιο της οποίας επισυνάπτεται στο **ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ Δ'** της παρούσας, προσκομίζοντας τα απαραίτητα δικαιολογητικά.

12. Για την καλή εκτέλεση των όρων της Σύμβασης, ο Ανάδοχος είναι υποχρεωμένος να καταθέσει Γραμμάτιο Σύστασης Εγγυοδοτικής Παρακαταθήκης Καλής Εκτέλεσης, όπως εκδίδεται από την αρμόδια Διεύθυνση του Τ. Π. & Δανείων (**ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ Β'**) ή εγγυητική επιστολή αορίστου χρόνου (όπως το **ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ Γ'**) που να καλύπτουν το 5% της συνολικής συμβατικής αξίας, χωρίς τον Φ.Π.Α.

13. Ο Ανάδοχος υποχρεούται να εξασφαλίσει τις απαραίτητες υποδομές και τον απαραίτητο εξοπλισμό και προσωπικό για την υλοποίηση του έργου. Οι δαπάνες για τις τυχόν απαιτούμενες μετακινήσεις για την ορθή υλοποίηση του έργου βαρύνουν τον Ανάδοχο.

14. Εφόσον προκληθεί βλάβη σε στοιχείο εξοπλισμού του Τ. Π. & Δανείων από τη χρήση κατά τη λειτουργία του web internet banking, ο προμηθευτής θα αναλάβει την πλήρη αποκατάσταση της βλάβης ή, εφόσον αυτή δεν καταστεί δυνατή, την αντικατάσταση του εξοπλισμού από καινούργιο των ιδίων προδιαγραφών, χωρίς κάποια οικονομική επιβάρυνση του Τ. Π. & Δανείων.

15. Η πληρωμή του Αναδόχου θα γίνεται σε ισόποσες τριμηνιαίες δόσεις, μετά την οριστική ποιοτική και ποσοτική παραλαβή των υπηρεσιών από την αρμόδια Επιτροπή του Τ. Π. & Δανείων, κατά τα οριζόμενα στο **ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ Α'** της παρούσας.

16. Η παρούσα Διακήρυξη αναρτάται στην ιστοσελίδα του Τ. Π. & Δανείων (www.tpd.gr), ενώ περίληψή της (προκήρυξη) δημοσιεύεται στον ελληνικό τύπο και στο Κεντρικό Ηλεκτρονικό Μητρώο Δημοσίων Συμβάσεων (ΚΗ.Μ.ΔΗ.Σ.)

Η ΠΡΟΪΣΤΑΜΕΝΗ
ΓΕΝΙΚΗΣ
Δ/ΝΣΗΣ ΤΟΥ Τ. Π. ΚΑΙ Δ.

ΔΗΜΗΤΡΑ ΑΣΗΜΑΚΗ

ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ Α΄

ΤΕΧΝΙΚΕΣ ΠΡΟΔΙΑΓΡΑΦΕΣ

«ΠΡΟΜΗΘΕΙΑ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ WEB INTERNET BANKING ΜΕ ΠΑΡΟΧΗ ΤΩΝ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ ΥΛΟΠΟΙΗΣΗΣ ΚΑΙ ΤΟ DAY-TO-DAY RUN AS A SERVICE»

Το υπό προμήθεια I.B πρέπει να είναι μια ολοκληρωμένη πλατφόρμα στα πρότυπα των αντίστοιχων υπηρεσιών των άλλων Πιστωτικών Ιδρυμάτων της χώρας. Να προσφέρει πληθώρα λειτουργιών για παρακολούθηση υπηρεσιών διαχείρισης λογαριασμών, πληρωμών οργανισμών, υπηρεσιών μεταφοράς κεφαλαίων, εμβάσματα σε τρίτες τράπεζες, πάγιες εντολές κτλ.

Όλη η διαδικασία I.B θα πρέπει να προσφέρεται "as a service" (SaaS). Αυτό σημαίνει ότι οτιδήποτε (H/W, S/W, hosting, licensing, υπηρεσίες στους πελάτες κλπ) απαιτείται για την υλοποίηση βάσει των προδιαγραφών, θα υλοποιείται από τον ανάδοχο σε εγκαταστάσεις του και θα προσφέρεται ως υπηρεσία. Η εμπλοκή του ΤΠΔ στην παραπάνω διαδικασία θα είναι η ελάχιστη δυνατή και θα περιορίζεται κυρίως στην επικοινωνία με τα δικά του κεντρικά συστήματα καταθέσεων, λογιστηρίου, SMS gateway κλπ, επικοινωνία στην υλοποίηση της οποίας ο ανάδοχος θα βοηθήσει ενεργά με μεταφορά τεχνογνωσίας.

Το προϊόν θα πρέπει να έχει εγκατασταθεί και λειτουργεί σε τουλάχιστον τρία (3) πιστωτικά ιδρύματα. **Να προσκομιστούν αντίστοιχες βεβαιώσεις από τα πιστωτικά ιδρύματα.** Θα ζητηθεί live demo όλων των απαιτούμενων προδιαγραφών.

Το προϊόν θα πρέπει να είναι εγκατεστημένο σε Επιχειρησιακό Κέντρο Ασφάλειας Πληροφοριών (Security Operation Center) που να παρέχει υπηρεσίες παρακολούθησης περιστατικών ασφαλείας 24x7 και να διαθέτει εξειδικευμένα συστήματα προστασίας UTM και Web Application Firewall

Ο ανάδοχος θα πρέπει να διαθέτει ISO 27001:2013

Ο ανάδοχος θα πρέπει να έχει μηχανισμούς προστασίας προσωπικών δεδομένων οι οποίοι και να αναφερθούν.

Ο ανάδοχος θα πρέπει να είναι πιστοποιημένος για την υποστήριξη του περιβάλλοντος της εφαρμογής επί της οποίας θα λειτουργήσουν οι παρεχόμενες υπηρεσίες Web Banking, από τον κατασκευαστή της εφαρμογής. **Να προσκομιστεί αντίστοιχη βεβαίωση του κατασκευαστή της εφαρμογής.**

Το IB θα πρέπει να επιτρέπει την πρόσβαση είτε από Η/Υ είτε από tablet είτε από smartphone κινητό τηλέφωνο (responsive web design).

Το IB θα πρέπει να μπορεί να παραμετροποιείται, να επεκτείνεται και να διαθέτει τουλάχιστον τις παρακάτω υπηρεσίες :

- Μεταφορές κεφαλαίου

Στα πλαίσια της παροχής ολοκληρωμένων υπηρεσιών απαιτείται η δυνατότητα αποστολής εμβασμάτων και κεφαλαίων μέσω του συστήματος Dias Credit Transfer. Έτσι θα πρέπει να προσφέρονται οι υπηρεσίες:

- ✓ Εμβάσματα σε λογαριασμό εντός ΤΠΔ σε πραγματικό χρόνο όλο το 24ωρο
- ✓ Εμβάσματα σε λογαριασμό άλλης τράπεζας εσωτερικού και εξωτερικού

Το προσφερόμενο σύστημα πρέπει να δύναται να εξυπηρετήσει όλες τις δυνατές επιλογές του DCT όπως ενδεικτικά:

- ✓ Χρέωση εξόδων
- ✓ Διαμοιρασμός εξόδων
- ✓ Πληρωμή εξόδων από τον παραλήπτη
- ✓ Υπολογισμός προμήθειας

- Πληρωμές

Το σύστημα πρέπει να επιτρέπει την πραγματοποίηση πληρωμών οργανισμών άμεσα ή έμμεσα συμβεβλημένων με το Ταμείο Παρακαταθηκών και Δανείων όπως για παράδειγμα λογαριασμών κοινής ωφέλειας, πληρωμών βεβαιωμένων οφειλών Δ.Ο.Υ. κλπ. Οι οργανισμοί αυτοί πρέπει να ορίζονται και να συντηρούνται από τον διαχειριστή του συστήματος. Παραδείγματα οργανισμών:

- ✓ Λογαριασμοί εταιριών και ΔΕΚΟ
- ✓ Λογαριασμοί οργανισμών συμβεβλημένων με τη ΔΙΑΣ
- ✓ Βεβαιωμένες οφειλές Δ.Ο.Υ.
- ✓ Τέλη κυκλοφορίας
- ✓ e-Παράβολο
- ✓ Κάρτες Πιστωτικές άλλων τραπεζών (με ιδιαίτερη παραμετροποίηση)
- ✓ Μαζικές πληρωμές λογαριασμών και βεβαιωμένων οφειλών
- ✓ Πάγιες εντολές για λογαριασμούς ΔΕΚΟ κλπ

- Προβολές

Μέσω ενός δυναμικού συστήματος να ορίζονται οι επιθυμητές προβολές όπως για παράδειγμα:

- ✓ Καρτέλα λογαριασμού
- ✓ Κινήσεις ενός εύρους λογαριασμού

✓Υπόλοιπα (λογιστικά και διαθέσιμα)

Δυνατότητα προσθήκης νέων προβολών σύμφωνα με τις απαιτήσεις του ΤΠΔ. Το σύστημα θα πρέπει να έχει τη δυνατότητα δυναμικού ορισμού των φίλτρων των προβολών όπως για παράδειγμα ημερομηνίες έναρξης & λήξης, ελάχιστο ποσό, σημείο εξυπηρέτησης κλπ

• Διαχείριση λογαριασμών

Το προσφερόμενο σύστημα πρέπει να υποστηρίζει τουλάχιστον καταθετικούς (ταμιευτηρίου, προθεσμίας, όψεως κλπ) και δανειακούς λογαριασμούς και να δύναται να εξυπηρετήσει όλες τις δυνατές επιλογές του DCT όπως ενδεικτικά :

✓Διαχείριση προσωπικών στοιχείων

✓Απόδοση alias σε λογαριασμό (πχ λογαριασμός μισθοδοσίας, ενοικίου κλπ)

✓Ενεργοποίηση/απενεργοποίηση υπηρεσιών

✓Προβολή ιστορικού εισόδων στο σύστημα

✓Μηνύματα προς τον χρήστη

✓Αλλαγή κωδικού πρόσβασης

• Ετεροχρονισμένες εντολές

Οι χρήστες του I.B θα πρέπει να μπορούν να εκτελούν όλες τις συναλλαγές είτε άμεσα είτε σε μελλοντικό χρόνο που θα καθορίζουν (ετεροχρονισμένα). Ενδεικτικά θα πρέπει να γίνονται ετεροχρονισμένα τα παρακάτω:

✓Πληρωμές λογαριασμών

✓Εκτέλεση εμβασμάτων

✓Μαζικές πληρωμές οργανισμών (με αρχείο CSV/Excel κτλ)

✓Μισθοδοσία προσωπικού (Μαζική πληρωμή μισθοδοσίας)

✓Συνδρομές κλπ

• Διαχείριση προτύπων

Το σύστημα θα πρέπει να παρέχει την δυνατότητα αποθήκευσης προτύπων-templates συνήθων διαδικασιών του χρήστη προς διευκόλυνσή του. Έτσι σε κάθε είδος συναλλαγής (πληρωμές, μεταφορές κτλ) θα πρέπει να μπορεί να αποθηκεύει σε φιλική για αυτόν ονομασία τα στοιχεία της συναλλαγής ώστε ανά πάσα στιγμή να μπορεί να τα αντλεί ώστε να επαναλάβει την διαδικασία άμεσα.

• Επανεκτύπωση παραστατικών

Ο κάθε χρήστης θα μπορεί να αναζητά, αντλεί και να επανεκτυπώνει παραστατικά συναλλαγών που έχει πραγματοποιήσει στο παρελθόν

• Πρόσθετα χαρακτηριστικά

Επιπλέον το σύστημα πρέπει να είναι απλό στην χρήση του και να διαθέτει πολυεπίπεδο μηχανισμό πιστοποίησης συναλλαγών. Τέλος να διαθέτει μηχανισμούς εξαγωγής των

προβολών, κινήσεων και παραστατικών σε αρχεία PDF, Excel , Word κλπ. Τόσο τα παραστατικά όσο και οι προβολές-reports να είναι δυναμικά οριζόμενα και να παρέχεται η δυνατότητα σχεδιασμού από διαχειριστικό εργαλείο.

- Λειτουργίες συστήματος

- ✓Ερώτηση υπολοίπου για κάθε είδος λογαριασμού
- ✓Mini-Statement
- ✓Αναλυτικό statement με φίλτρα
- ✓Σύνοψη Λογαριασμού
- ✓Άνοιγμα-κλείσιμο λογαριασμού
- ✓Επισκόπηση συναλλαγών χρήστη
- ✓Δημιουργία προτύπου συναλλαγής με δυνατότητα επαναχρησιμοποίησης στο μέλλον
- ✓Δυνατότητα αποκλεισμού λογαριασμού από τον χρήστη
- ✓Αλλαγή κωδικού πρόσβασης
- ✓Αίτημα δημιουργίας νέου λογαριασμού
- ✓Αίτημα δημιουργίας νέου χρήστη
- ✓Μεταφορές σε εσωτερικούς λογαριασμούς του πελάτη
- ✓Μεταφορά σε εσωτερικούς λογαριασμούς τρίτων
- ✓Μεταφορές μέσω ΔΙΑΣ σε λογαριασμούς άλλων τραπεζών
- ✓Πληρωμές λογαριασμών και λοιπών οφειλών προς τρίτους
- ✓Απευθείας σύνδεση με το σύστημα του ΤΠΔ
- ✓Διασύνδεση με δίκτυο ATM (όταν υπάρξει)
- ✓Διασύνδεση με AML (Anti-money laundering)
- ✓Δυνατότητα επιβεβαίωσης συναλλαγών με:
 - PIN
 - Προκαθορισμένο κωδικό
 - Μοναδικό 6ψήφιο κωδικό στο κινητό (OTP)
- ✓Ασφάλεια
 - Κρυπτογράφηση σε όλο το κανάλι
 - Υποστήριξη SSL για την χρήση από τους τελικούς χρήστες
 - Ο εκάστοτε χρήστης να απενεργοποιείται όταν μένει ανενεργός πάνω από πχ. 10 λεπτά
 - Σε περίπτωση μη ορθής πιστοποίησης PIN η συναλλαγή να ακυρώνεται
- ✓Μηχανισμοί κρυπτογράφησης
 - Εξωτερική AES 256bit Rijndael
 - Δημιουργία τυχαίου κλειδιού για κάθε συνεδρία συνδεδεμένου χρήστη

- Εσωτερικός αλγόριθμος κρυπτογράφησης κατά την εκτέλεση εντολών
- ✓Πιστοποίηση χρήστη πολλαπλών επιπέδων
 - 1^ο επίπεδο: Όνομα χρήστη & κωδικός πρόσβασης
 - 2^ο επίπεδο: Προσωπικές ερωτήσεις
 - 3^ο επίπεδο: Αποστολή κωδικών με SMS
 - Βήμα επιβεβαίωσης-επαλήθευσης κάθε συναλλαγής από το χρήστη
 - Δυνατότητα αποστολής ενημερωτικού SMS έπειτα από κάθε συναλλαγή
- ✓Διαδικασίες καταγραφής
 - Αναλυτικά στοιχεία κινήσεων χρηστών στον Web Server, application server και στον database server.
- ✓Πολυγλωσσικότητα ανά χρήστη τουλάχιστον:
 - Ελληνικά
 - Αγγλικά
- ✓Διαχείριση (Administration)
 - Δυνατότητα επιλογής υπηρεσιών ανά χρήστη
 - Δυνατότητα ορισμού ορίου ημερήσιου, συναλλαγής, μηνιαίου
 - Δυνατότητα ρύθμισης μορφής κωδικού
 - Οριο προσπαθειών εισόδου
 - Δυνατότητα ενημέρωσης χρηστών είτε μέσω προσωπικού μηνύματος είτε μέσω μαζικών μηνυμάτων τα οποία εμφανίζονται στο χρήστη κατά την είσοδό του στο λογαριασμό του.
- ✓Εξαγωγή αναφορών των χρηστών σε διάφορους τύπους. Ενδεικτικά :
 - MDB (access)
 - XLS/XLSX (excel files)
 - DOC/DOCX(Word Files)
 - CSV (Comma separated files)
 - XML (XML Files)
 - PDF files
- ✓Απλότητα του συστήματος για το χρήστη
 - Απλή διεπαφή με το χρήστη (εύκολη περιήγηση χωρίς πολύπλοκες δομές και αναπτυσσόμενα μενού)
 - Σαφή και απλά-καθαρά χρώματα
 - Πληροφορίες και επεξηγήσεις με χρήση αναδυόμενων παραθύρων
 - Εξαγωγή δεδομένων σε όλους τους βασικούς τύπους αρχείων (PDF, XLS, DOC, Εικόνα, CSV κ.λπ.)

- Αναζήτηση για τις διαθέσιμες επιλογές (help)
- ✓Απλότητα του συστήματος για το ΤΠΔ
 - Ενιαία διάταξη στο παρασκήνιο του προγράμματος
 - Παραμετροποίηση ανά πελάτη
 - Δυναμικές ενημερώσεις
 - Δυνατότητα ορισμού προσαρμοσμένων θεμάτων για το περιβάλλον του χρήστη, χρώματα, λογότυπα και διαφημίσεις κατ' απαίτηση
- ✓Ευκολία του συστήματος για το χρήστη και το ΤΠΔ
 - Λειτουργίες σε πραγματικό χρόνο
 - Προσαρμοσμένες αναφορές
 - Δυνατότητα επανεκτύπωσης παραστατικών, δηλώσεων, αποδείξεων κ.λπ.
 - Ανάλυση κινήσεων μέσω γραφημάτων
 - Οι κωδικοί σύνδεσης χρήστη αποστέλλονται σε δύο τμήματα, μέσω sms(1^ο τμήμα) και μέσω email (2^ο τμήμα) και συναρμολογούνται με τη χρήση και των δύο αυτών τμημάτων (διπλή πιστοποίηση).
- ✓Μηχανισμοί επιπλέον ασφάλειας
 - Απενεργοποίηση σύνδεσης μετά από πχ. 10 λεπτά αδράνειας
 - Απενεργοποίηση σύνδεσης μετά από πχ. 60 λεπτά χρήσης
 - Αδιάβλητοι μηχανισμοί πιστοποιήσεων
 - Μηνιαίοι έλεγχοι ασφαλείας
 - Συχνή επανασχεδίαση ασφαλείας
 - Αλλαγή κωδικών πρόσβασης ανά τακτά χρονικά διαστήματα
- Αρχιτεκτονική ασφαλείας
 - ✓Front End
 - Διακομιστής Διαδικτύου (Web Server)
 - Επαλήθευση χρήστη μέσω ονόματος χρήστη και κωδικού πρόσβασης
 - Κρυπτογράφηση SSL
 - Κρυπτογράφηση των ανταλλασσόμενων μηνυμάτων
 - 1ο επίπεδο Επικύρωσης
 - ✓Front-End NDM
 - 2ο επίπεδο κρυπτογράφησης (AES 256 Rijdael)
 - Σύνολο προσωπικών τυχαίων ερωτήσεων ασφαλείας
 - Εκχώρηση του μοναδικού συνόλου συναλλαγών
 - Ανάθεση ρόλων
 - ✓WEB Connector

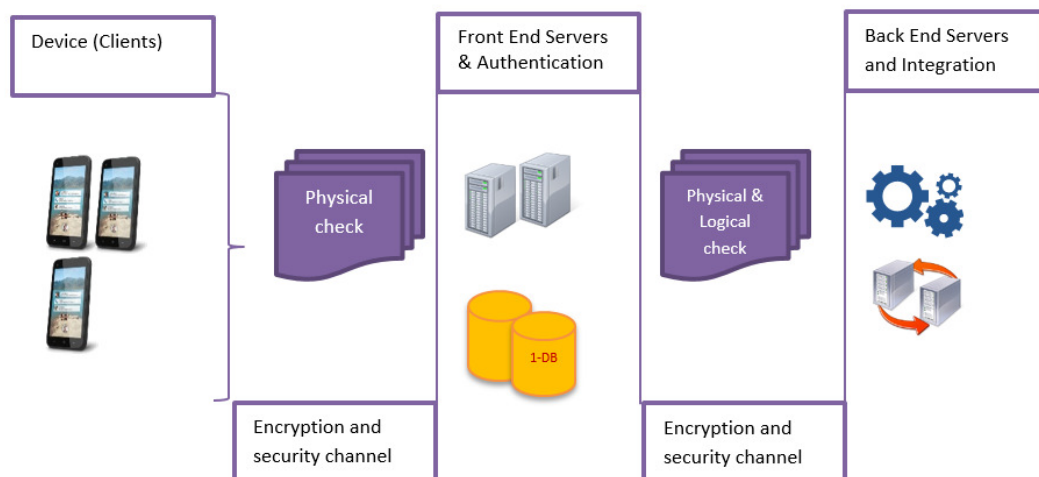
- Εσωτερική κρυπτογράφηση
- Ομαδοποίηση καναλιών
- Επικοινωνία με το Βασικό Τραπεζικό
- Ολοκλήρωση Συστημάτων
- 2ο επίπεδο Επικύρωσης

✓Pre-Core Banking

- Εκτέλεση εντολών
- Υπηρεσίες Διαδικτύου / Βάση Δεδομένων διακομιστή μεσολάβησης
- Επικύρωση με SMS / Γεννήτρια OTP
- Εσωτερική κρυπτογράφηση / αποκρυπτογράφηση

• Αρχιτεκτονική Συστήματος

Προτείνεται η παρακάτω αρχιτεκτονική συστήματος



1. ΥΛΟΠΟΙΗΣΗ ΤΟΥ ΕΡΓΟΥ

1.1 Χρονοδιάγραμμα Υλοποίησης

Το συνολικό χρονοδιάγραμμα υλοποίησης του έργου χωρίζεται σε δύο μέρη:

- Το πρώτο αφορά την αρχική εγκατάσταση και παραμετροποίηση του περιβάλλοντος ώστε να παρέχει τις απαιτούμενες ως κατωτέρω υπηρεσίες «as a service». Ο χρόνος αυτός είναι **δύο (2) μήνες και μπορεί να επεκταθεί κατά ένα (1) μήνα ακόμη μετά από κοινή αιτιολογημένη συμφωνία των δύο μερών.**
- Το δεύτερο αφορά την παροχή των ίδιων των υπηρεσιών Web Internet Banking του περιβάλλοντος.

Ο συνολικός χρόνος του έργου (αρχική παραμετροποίηση & παροχή της υπηρεσίας) είναι δεκαοκτώ (18) μήνες.

1.2 Υπηρεσίες Υλοποίησης Έργου

Για την υλοποίηση του έργου απαιτούνται να παραμετροποιηθούν και να λειτουργήσουν οι παρακάτω υπηρεσίες:

- Όλες οι «οριζόντιες» υπηρεσίες του έργου όπως περιγράφηκαν παραπάνω. Ενδεικτικά αναφέρονται:
 - Ασφάλεια (κωδικοί, OTPs, SMS κλπ)
 - Κρυπτογράφηση
 - Πιστοποίηση πολλαπλών επιπέδων
 - Διαδικασίες καταγραφής
 - Διαχείριση στοιχείων χρήστη, αλλαγή κωδικών ασφαλείας
 - Administration από ΤΠΔ
 - Καρτέλες, κινήσεις, υπόλοιπα λογαριασμών
 - Εξαγωγή αναφορών χρηστών σε διάφορους τύπους
 - Παραμετροποίηση περιβάλλοντος ανά πελάτη
 - Λειτουργίας σε πραγματικό χρόνο
 - Ετεροχρονισμένες λειτουργίες
 - Προσαρμοσμένες αναφορές για τον χρήστη και το ΤΠΔ
 - Εκτύπωση και επανεκτύπωση παραστατικών
 - Διπλός ορισμός κωδικού σύνδεσης χρήστη
 - Πρότυπα συναλλαγών
 - Λειτουργία 24 X 7
- Υποστήριξη λογαριασμών Ταμιευτηρίου & Οψεως
- Υποστήριξη μεταφορών κεφαλαίων
 - Μεταξύ λογαριασμών του χρήστη
 - Σε λογαριασμό εντός ΤΠΔ
 - Σε λογαριασμό άλλης Τράπεζας εσωτερικού
- Πληρωμές
 - Βεβαιωμένες οφειλές Δ.Ο.Υ
 - Τέλη κυκλοφορίας
 - e-Παράβολο

- Επιταγές λογαριασμών Όψεως
- Παρακολούθηση επιταγών
- Παραγγελία μπλοκ επιταγών

1.3 Υπηρεσίες υποστήριξης καλής λειτουργίας

Μετά την ολοκλήρωση της αρχικής εγκατάστασης και παραμετροποίησης του περιβάλλοντος, ο ανάδοχος οφείλει να παρέχει υπηρεσίες υποστήριξης καλής λειτουργίας για όλο το υπόλοιπο διάστημα **και μέχρι το τέλος λήξης της σύμβασης**, για την αντιμετώπιση πιθανών προβλημάτων που θα προκύψουν κατά την λειτουργία της υλοποιημένης λύσης. Αναλυτικά οι όροι και το SLA των υπηρεσιών αυτών περιγράφονται στο παράρτημα «Προδιαγραφές για την υποστήριξη των παρεχόμενων υπηρεσιών».

ΠΡΟΔΙΑΓΡΑΦΕΣ ΓΙΑ ΤΗΝ ΥΠΟΣΤΗΡΙΞΗ ΤΩΝ ΠΑΡΕΧΟΜΕΝΩΝ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ

A1.1 ΠΕΡΙΟΔΟΣ ΥΠΟΣΤΗΡΙΞΗΣ

Η συνολική περίοδος υποστήριξης αρχίζει από την αρχική περίοδο εγκατάστασης/παραμετροποίησης και έχει διάρκεια συνολικά δεκαοκτώ μήνες από την υπογραφή της σύμβασης.

A1.2 ΠΡΟΫΠΟΘΕΣΕΙΣ ΑΝΑΔΟΧΟΥ ΓΙΑ ΤΗΝ ΥΠΟΣΤΗΡΙΞΗ ΤΩΝ ΠΑΡΕΧΟΜΕΝΩΝ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ

A1.2.1 Να έχει στη διάθεση του το σύνολο του εξοπλισμού (H/W, υποδομές, γραμμές κλπ) για την υλοποίηση της υπηρεσίας WEB Internet Banking as a Service.

A1.2.2 Να έχει στη διάθεση του το σύνολο του λογισμικού (System S/W, Application S/W, Data Base S/W, licensing κλπ) για την υλοποίηση της υπηρεσίας WEB Internet Banking as a Service.

A1.2.3 Να διαθέτει (ο ίδιος ή συνεργάτης του) πιστοποιημένους μηχανικούς για να καλύπτει τις ανάγκες για την υποστήριξη των υπηρεσιών WEB Internet Banking as a Service και του υλικού & λογισμικού στο οποίο εδράζονται.

A1.2.4 Να διαθέτει οργανωμένο helpdesk για την λήψη των κλήσεων και την παροχή υποστήριξης στους χρήστες της υπηρεσίας WEB Internet Banking as a Service.

A1.3 ΥΠΗΡΕΣΙΕΣ ΥΠΟΣΤΗΡΙΞΗΣ - ΥΠΟΧΡΕΩΣΕΙΣ ΑΝΑΔΟΧΟΥ

Οι υπηρεσίες υποστήριξης αφορούν το σύνολο των υπηρεσιών WEB Internet Banking as a Service και του υλικού & λογισμικού στο οποίο εδράζονται και είναι οι εξής:

A1.3.1. Αποκατάσταση των ανωμαλιών λειτουργίας και λαθών του λογισμικού.

A1.3.2. Αποκατάσταση των βλαβών και των ανωμαλιών λειτουργίας του εξοπλισμού. Για το σκοπό αυτό κατά την διάρκεια της συντήρησης ο Ανάδοχος οφείλει να εξασφαλίσει την άμεση διαθεσιμότητα εναλλακτικού εξοπλισμού, ώστε να ανταποκρίνεται στους προβλεπόμενους χρόνους αποκατάστασης βλαβών όπως αυτοί καθορίζονται κατωτέρω.

A1.3.3. Μετά από κάθε αποκατάσταση βλάβης υλικού ή λογισμικού, ή μετά από οποιαδήποτε τροποποίηση στην σύνθεση του υλικού ή λογισμικού, ο ανάδοχος, αν απαιτείται, θα πρέπει να εγκαταστήσει πάλι υπηρεσίες και λογισμικό από το system backup που τηρεί η Δ/ση Πληροφορικής του Ταμείου Παρακαταθηκών & Δανείων για τον σκοπό αυτό. Επίσης, ο ανάδοχος όταν πρόκειται να προβεί σε αποκατάσταση βλάβης ή στην τροποποίηση του λογισμικού των συστημάτων θα πρέπει να συνεργάζεται με τις εταιρείες που υποστηρίζουν τα συν-λειτουργούντα συστήματα & λογισμικά, με σκοπό την επαναφορά των συστημάτων στην κανονική παραγωγική διαδικασία όπως πριν τη βλάβη.

A1.3.4 Διενέργεια προληπτικής συντήρησης (έλεγχος καλής λειτουργίας των συσκευών, έλεγχος καλής λειτουργίας λογισμικού κλπ) ανά 6μηνο. Η διενέργεια προληπτικών συντηρήσεων μπορεί να αυξηθεί πέραν των ανωτέρω υποχρεώσεων αν θεωρηθεί απαραίτητο από τον Ανάδοχο.

A1.3.5. Αν υπάρξει η ανάγκη, για τις παρακάτω περιπτώσεις, και σε ώρες μη λειτουργίας του Ταμείου Παρακαταθηκών & Δανείων:

- Προμήθεια και εγκατάσταση, μετά από συνεννόηση με το Ταμείο Παρακαταθηκών & Δανείων, των νέων εκδόσεων (Versions) του λογισμικού.
- Τροποποίηση του λογισμικού εξαιτίας αλλαγών στη σύνθεση του εξοπλισμού.

I.Εξασφάλιση της λειτουργικότητας του υλικού και λογισμικού μετά από κάθε τροποποίηση του ή πιθανή εφαρμογή προαιρετικών (optional) δυνατοτήτων του που θα ενεργοποιηθούν μετά από απαίτηση του Ταμείου Παρακαταθηκών & Δανείων.

II. Υποχρέωση επίσης του αναδόχου είναι να παράσχει βοηθητικές και συμβουλευτικές υπηρεσίες όταν πρόκειται να γίνουν αναβαθμίσεις ή επανεγκαταστάσεις συν-λειτουργούντων με τον παρόντα εξοπλισμό & λογισμικό συστημάτων & λογισμικών, που λαμβάνουν χώρα κυρίως εκτός των ωρών λειτουργίας του Ταμείου Παρακαταθηκών & Δανείων των αργιών συμπεριλαμβανομένων.

A1.3.6 Η αποκατάσταση των βλαβών θα γίνεται στον τόπο που είναι εγκατεστημένος ο εξοπλισμός και μόνο σε εξαιρετικές περιπτώσεις, μετά από έγκριση του Ταμείου Παρακαταθηκών & Δανείων, η επισκευή μπορεί να γίνει σε χώρους του Αναδόχου. Στις περιπτώσεις αυτές, ο Ανάδοχος ευθύνεται αποκλειστικά, για την ασφαλή αποσύνδεση, συσκευασία και μετακίνηση του εξοπλισμού από και προς τον τόπο εγκατάστασης, όπως επίσης και για την ασφάλεια, την ακεραιότητα και την μη κοινοποίηση δεδομένων και λοιπών περιεχομένων τα οποία έχουν καταχωρηθεί σε οποιοδήποτε μέσο αποθήκευσης δεδομένων του εξοπλισμού. Οι κανόνες ασφάλειας, ακεραιότητας και μη κοινοποίησης των δεδομένων και γενικότερα η εχεμύθεια πρέπει να εφαρμόζονται απαρέγκλιτα εκ μέρους του αναδόχου.

A1.3.7 Για τη μέγιστη δυνατή ποιότητα των παρεχόμενων υπηρεσιών ο Ανάδοχος υποχρεούται να συνάψει συμβάσεις υποστήριξης για λογαριασμό του ΤΑΜΕΙΟΥ με τις κατασκευάστριες εταιρείες του εξοπλισμού και του λογισμικού του συνόλου των υπηρεσιών WEB Internet Banking as a Service, για όλο το χρονικό διάστημα για το οποίο θα προσφέρει τις υπηρεσίες υποστήριξης. Το Ταμείο Παρακαταθηκών & Δανείων μπορεί να χρησιμοποιεί απευθείας τις υπηρεσίες αυτές από τις κατασκευάστριες εταιρίες εφόσον το λογισμικό

βρίσκεται σε έκδοση (version) που υποστηρίζεται (base ή extend) από τις κατασκευάστριες εταιρείες του.

A1.3.8 Οι τεχνικοί του Αναδόχου μετά από κάθε επίσκεψη στο χώρο του ΤΑΜΕΙΟΥ με σκοπό την υποστήριξη των παρεχόμενων υπηρεσιών θα συμπληρώνουν μητρώο εργασιών με τις εργασίες που έγιναν και θα βεβαιώνεται η καλή λειτουργία του συστήματος συνολικά ή οι τυχόν παρατηρήσεις και υποδείξεις που θα στοχεύουν στην βελτιστοποίηση της υπάρχουσας κατάστασης. Τα μητρώα αυτά υπογεγραμμένα παραδίδονται στην Δ/ση Πληροφορικής. Εξοπλισμός που δεν δύναται να επισκευαστεί αντικαθίσταται με όμοιο ή νεότερης συμβατής τεχνολογίας κατόπιν συνεννόησης με την Δ/ση Πληροφορικής του Ταμείου Παρακαταθηκών & Δανείων.

A1.3.9 Ο ανάδοχος υποχρεούται να θέσει στην διάθεση του Ταμείου Παρακαταθηκών & Δανείων το κατάλληλο σύστημα επικοινωνίας (τηλέφωνο, fax, ή πληροφοριακό σύστημα) όπου θα καταγράφονται οι κλήσεις βλάβης, η ανάληψη ευθύνης, κ.τ.λ., για κάθε είδος βλάβης ή δυσλειτουργίας που ανακύπτει, όπως επίσης και οι ενέργειες που έχουν γίνει για την επίλυση του προβλήματος.

A1.3.10 Ο ανάδοχος υποχρεούται να θέσει στην διάθεση των χρηστών της υπηρεσίας WEB Internet Banking και για τους χρόνους που αναφέρονται στο SLA παρακάτω, τηλεφωνική υποστήριξη για τεχνικά και μόνο θέματα (πχ. password reset, browser setup κλπ). Για θέματα που αφορούν οικονομικά ή προσωπικά στοιχεία του χρήστη της υπηρεσίας (πχ. λεπτομέρειες συναλλαγής κλπ) αρμόδιο θα είναι το ΤΑΜΕΙΟ (που θα πρέπει να έχει αντίστοιχο μηχανισμό υποστήριξης), ακριβώς διότι τέτοιου είδους πληροφορίες ΔΕΝ θα τηρούνται στον εξοπλισμό του αναδόχου.

A1.3.11 Ο ανάδοχος υποχρεούται να παρέχει υπηρεσίες εκπαίδευσης στο προσωπικό του ΤΑΜΕΙΟΥ (πληροφορικής και μη) για τη διαχείριση (administration) και λειτουργία (day-to-day run) του συστήματος. Επιπλέον θα παρέχει μεταφορά τεχνογνωσίας για την όσο το δυνατόν γενικότερη, ορθότερη και πληρέστερη σύνδεση των Front-end συστημάτων του αναδόχου με τα Back-end κεντρικά συστήματα του ΤΑΜΕΙΟΥ. Η εκπαίδευση αυτή θα είναι συνεχής σε όλη τη διάρκεια της σύμβασης με σκοπό τη συνεχή βελτίωση και επέκταση της παρεχόμενης υπηρεσίας.

A1.4 ΚΟΣΤΟΣ ΥΠΟΣΤΗΡΙΞΗΣ

Το κόστος υποστήριξης περιλαμβάνει όλες τις δαπάνες για:

- Μετακίνηση, διαμονή και αμοιβή προσωπικού.
- Πληρωμή δασμών, φόρων, εξόδων εκτελωνισμού, εξόδων μεταφοράς, και λοιπών σχετικών αναγκών.
- Αγορά εξαρτημάτων και λοιπών απαραίτητων σχετικά με την συντήρηση υλικών που κάθε φορά κρίνονται αναγκαία για την επίλυση αντίστοιχου προβλήματος στην λειτουργία του WEB Internet Banking as a Service
- Αγορά λογισμικού και αδειών χρήσης του που κρίνονται αναγκαία για τη λειτουργία του WEB Internet Banking as a Service
- Αποσύνδεση, μετακίνηση εξοπλισμού από τον τόπο εγκατάστασης, για επισκευή και επανατοποθέτηση.

A1.5 ΠΡΟΣΥΜΦΩΝΗΜΕΝΟΙ ΟΡΟΙ ΠΑΡΟΧΗΣ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ (SLA)

Ορισμοί **προσυμφωνημένου επιπέδου υπηρεσιών** αποκατάστασης προβλημάτων ευθύνης Αναδόχου:

Εργάσιμες Μέρες: Όλες οι ημέρες συμπεριλαμβανομένων των καθημερινών, των Σαββάτων, των Κυριακών και των Αργιών. **Μη Εργάσιμες Μέρες:** Καμία.

Εργάσιμες Ώρες: Όλες οι ώρες από 00:00 έως 24:00 των εργάσιμων & μη εργάσιμων ημερών. **Μη εργάσιμες Ώρες:** Καμία.

Χρόνος Ανάλυσης Ευθύνης (ΧΑΕ): Ορίζεται ο χρόνος που μεσολαβεί από τη γνωστοποίηση του προβλήματος στον Ανάδοχο (με τηλέφωνο, fax, e-mail, κ.λ.π) μέχρι την αποδοχή και ανάληψη της ευθύνης του, που πιστοποιείται με έγγραφο, φαξ, e-mail ή με την άφιξη τεχνικού στο χώρο του ΤΑΜΕΙΟΥ. Ο χρόνος αυτός ορίζεται σε:

- Μία (1) ώρα το αργότερο, όταν η γνωστοποίηση του προβλήματος γίνεται μέσα στις εργάσιμες ώρες ή
- Μία (1) ώρα το αργότερο, από την έναρξη της αμέσως επόμενης εργάσιμης μέρας, όταν η γνωστοποίηση του προβλήματος γίνεται κατά τη διάρκεια μη εργάσιμων ωρών, όπως αυτές ορίστηκαν παραπάνω.

Χρόνος αποκατάστασης προβλήματος (ΧΑΠ): Ορίζεται ο χρόνος που μεσολαβεί από την αποδοχή και ανάληψη της ευθύνης από τον Ανάδοχο του προβλήματος που του γνωστοποιήθηκε, μέχρι την αποκατάστασή του και ορίζεται σε πέντε (5) ώρες το πολύ. Σε περίπτωση υπέρβασης αυτού του ορίου, για κάθε ώρα υπέρβασης, θα επιβάλλεται στον Ανάδοχο ρήτρα ίση με 0,5% επί του ετήσιου κόστους παροχής των υπηρεσιών.

Συνολικός Ετήσιος Χρόνος Αποκατάστασης Προβλημάτων (ΣΕΧΑΠ): Ορίζεται ο συνολικός ΧΑΠ σε ετήσια βάση για την υποστήριξη των υπηρεσιών και του υλικού & λογισμικού στο οποίο εδράζονται. Στον ΣΕΧΑΠ προστίθενται και οι πιθανοί χρόνοι υπέρβασης του προβλεπόμενου ΧΑΕ.

Μέγιστος Ετήσιος Χρόνος Αποκατάστασης Προβλημάτων (ΜΕΧΑΠ): Ονομάζεται ο μέγιστος αποδεκτός ΣΕΧΑΠ και ορίζεται σε δώδεκα (12) ώρες ετησίως για την υποστήριξη των υπηρεσιών και του υλικού & λογισμικού στο οποίο εδράζονται. Σε περίπτωση που ο ΣΕΧΑΠ υπερβεί τον προβλεπόμενο ΜΕΧΑΠ και ανεξάρτητα από τη ρήτρα που αναφέρθηκε παραπάνω, για κάθε ώρα υπέρβασης θα επιβάλλεται στον Ανάδοχο πρόσθετη ρήτρα ίση 1,0% επί του ετήσιου κόστους παροχής των υπηρεσιών.

Για να είναι δυνατή η μέτρηση των αναφερόμενων χρόνων, εκτός από τα έγγραφα που αναφέρονται παραπάνω (γνωστοποίηση του προβλήματος στον Ανάδοχο και αποδοχή και ανάληψη της ευθύνης του), κάθε επίσκεψη τεχνικού όπως ήδη έχει αναφερθεί, θα συνοδεύεται από Δελτίο Εργασιών Συντήρησης, που αναφέρει την ώρα άφιξης του τεχνικού, τον λόγο της παρουσίας του, τις ενέργειες που έκανε, τον χρόνο ολοκλήρωσης των εργασιών και το αποτέλεσμα (αποκατάσταση βλάβης / ολοκλήρωση συντήρησης ή όχι). Υπογράφεται από τον τεχνικό του Αναδόχου και τον υπεύθυνο του συστήματος του Ταμείου Παρακαταθηκών & Δανείων.

Ελαττωματική λειτουργία υπηρεσιών, υλικού ή λογισμικού: Θεωρείται η κατάσταση κατά την οποία υπηρεσία, υλικό ή λογισμικό, σε μέρος ή στο σύνολο του, δεν μπορεί να εκπληρώσει το σκοπό της λειτουργίας του, στην παραγωγική διαδικασία του WEB Internet Banking as a Service.

B1. ΤΕΛΙΚΟΙ ΟΡΟΙ

B1.1 Το Ταμείο Παρακαταθηκών & Δανείων, διατηρεί το δικαίωμα να χρησιμοποιεί τα προϊόντα και τις υπηρεσίες καθ' όλη τη διάρκεια ή σε τμήμα του εικοσιτετραώρου, ημέρες εργάσιμες και μη, σύμφωνα με τις ανάγκες του. Η χρήση αυτή δεν διαφοροποιεί σε κανένα σημείο ή όρο τις υποχρεώσεις του Αναδόχου.

B1.2 Διάθεση τεχνικού του Αναδόχου για εργασίες εκτός των πιο πάνω αναφερομένων, εντός εργασίμων ή μη ημερών και ωρών και μετά από κλήση του Ταμείου Παρακαταθηκών & Δανείων, θα τιμολογείται με βάση τον ισχύοντα τιμοκατάλογο υπηρεσιών του Αναδόχου.

B1.3 Το Ταμείο Παρακαταθηκών & Δανείων, διατηρεί το δικαίωμα να αφαιρεί ή να προσθέτει, όποτε το κρίνει σκόπιμο, υπηρεσίες, χωρίς φυσικά να δημιουργούνται προβλήματα στην λειτουργία των ήδη υπάρχουσών και εν λειτουργία υπηρεσιών. Σε περίπτωση ασυμφωνίας μεταξύ Αναδόχου και του Ταμείου Παρακαταθηκών & Δανείων για το αν δημιουργείται πρόβλημα, συμφωνείται να αποφανθούν για αυτό οι κατασκευάστριες εταιρείες του υλικού & λογισμικού στο οποίο εδράζονται οι υποστηριζόμενες υπηρεσίες.

ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ Β΄

ΥΠΟΔΕΙΓΜΑ ΕΓΓΥΟΔΟΤΙΚΗΣ ΠΑΡ/ΚΗΣ ΚΑΛΗΣ ΕΚΤΕΛΕΣΗΣ

ΤΑΜΕΙΟ ΠΑΡΑΚΑΤΑΘΗΚΩΝ & ΔΑΝΕΙΩΝ

ΚΑΤΗΓΟΡΙΑ ΛΟΓ/ΣΜΟΥ :06

ΔΕΛΤΙΟ ΣΥΣΤΑΣΗΣ ΑΡΧΙΚΗΣ ΧΡΗΜΑΤΙΚΗΣ ΠΑΡ/ΚΗΣ

ΚΩΔΙΚΟΣ : 1

ΕΥΡΩ(ΑΡΙΘΜΗΤΙΚΩΣ).....

ΕΥΡΩ(ολογράφως):.....

.....
ΕΠΩΝΥΜΟ

.....
ΟΝΟΜΑ

.....
ΟΝΟΜΑ ΠΑΤΡΟΣ
Ή ΟΝΟΜΑ ΣΥΖΥΓΟΥ

ΚΑΤΑΘΕΤΗΣ:

ΑΤΟΜ. ΛΟΓ.1.....
2.....
3.....
4.....

Τηλέφωνο:.....

ΔΙΚΑΙΟΥΧΟΣ:

ΑΤΟΜ. ΛΟΓ. **23**

ΕΓΓΥΗΣΗ

ΚΩΔ. ΑΙΤΙΟΛΟΓΙΑΣ : **26**

ΠΕΡΙΓΡΑΦΗ : ΕΓΓΥΗΣΗ ΚΑΛΗΣ ΕΚΤΕΛΕΣΗΣ

Η εγγύηση διέπεται από τους

Όρους του άρθρου 72 του Ν. 4412/2016

Εγγύηση για την καλή εκτέλεση

των όρων της σύμβασης που θα

υπογραφεί μετά:.....

για την : προμήθεια υπηρεσιών web internet banking as a service για τις ανάγκες του Τ. Π. & Δανείων,
και το οποίο ποσόν καλύπτει το 5% της συμβατικής προ Φ.Π.Α. αξίας ΕΥΡΩ αυτής.

ΑΡ. ΣΥΜΒΑΣΗΣ :

Δ/ΝΣΗ ΚΑΤΑΘΕΤΗ :

ΑΘΗΝΑ

ΘΕΩΡΗΘΗΚΕ

Ο ΚΑΤΑΘΕΤΗΣ

ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ Γ'

ΥΠΟΔΕΙΓΜΑ ΕΓΓΥΗΤΙΚΗΣ ΕΠΙΣΤΟΛΗΣ ΚΑΛΗΣ ΕΚΤΕΛΕΣΗΣ

Όνομασία Τράπεζας
Κατάστημα
(Δ/νση οδός -αριθμός ΤΚ fax) Ημερομηνία έκδοσης
ΕΥΡΩ. # #

Προς
ΤΑΜΕΙΟ ΠΑΡΑΚΑΤΑΘΗΚΩΝ ΚΑΙ ΔΑΝΕΙΩΝ
ΑΚΑΔΗΜΙΑΣ 40
101 74 ΑΘΗΝΑ

ΕΓΓΥΗΤΙΚΗ ΕΠΙΣΤΟΛΗ ΚΑΛΗΣ ΕΚΤΕΛΕΣΗΣ ΑΡ. ΕΥΡΩ

- Έχουμε την τιμή να σας γνωρίσουμε ότι εγγυώμεθα δια της παρούσας εγγυητικής επιστολής ανέκκλητα και ανεπιφύλακτα, παραιτούμενοι του δικαιώματος της διαιρέσεως και διζήσεως μέχρι του ποσού των ΕΥΡΩ.(και ολογράφως) στο οποίο και μόνο περιορίζεται η υποχρέωσή μας, υπέρ της εταιρίαςΔ/νση.....για την καλή εκτέλεση από αυτήν των όρων της σύμβασης, που υπέγραψε μαζί σας (αρ. Διακήρυξης) για την προμήθεια υπηρεσιών web internet banking as a service για τις ανάγκες του Τ. Π. & Δανείων, με κριτήριο κατακύρωσης την πλέον συμφέρουσα από οικονομική άποψη προσφορά μόνο βάσει τιμής και το οποίο ποσόν καλύπτει το 5% της συμβατικής προ Φ.Π.Α. αξίαςΕΥΡΩ αυτής.
- Το παραπάνω ποσό τηρούμε στη διάθεσή σας και θα καταβληθεί με μόνη τη δήλωσή σας ολικά ή μερικά χωρίς καμία από μέρος μας αντίρρηση ή ένσταση και χωρίς να ερευνηθεί το βάσιμο ή μη της απαίτησης μέσα σε τρεις (3) ημέρες από την απλή έγγραφη ειδοποίησή σας.
- Σε περίπτωση κατάπτωσης της εγγύησης το ποσό της κατάπτωσης υπόκειται στο εκάστοτε ισχύον τέλος χαρτοσήμου.
- Η παρούσα εγγύησή μας αφορά μόνο την παραπάνω αιτία και ισχύει μέχρι την επιστροφή της σ' εμάς, οπότε γίνεται αυτοδίκαια άκυρη και δεν έχει απέναντί μας καμιά ισχύ.

(ΣΗΜΕΙΩΣΗ ΓΙΑ ΤΗΝ ΤΡΑΠΕΖΑ)

Ο χρόνος ισχύος της εγγυητικής επιστολής καλής εκτέλεσης της προς υπογραφή σύμβασης πρέπει να είναι αορίστου χρόνου, όπως σχετικά αναφέρεται στη Διακήρυξη.

-Βεβαιούται υπεύθυνα ότι το ποσό των εγγυητικών μας επιστολών που έχουν δοθεί στο Δημόσιο και Ν.Π.Δ.Δ., συνυπολογίζοντας και το ποσό της παρούσας, δεν υπερβαίνει το όριο των εγγυήσεων που έχει καθορισθεί από το Υπουργείο Οικονομικών για την Τράπεζά μας.

ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ Δ΄

ΣΧΕΔΙΟ ΣΥΜΒΑΣΗΣ

Στην Αθήνα σήμερα, την του μηνός, ημέρα, έτους 2016, στο Κεντρικό Κατάστημα του Ταμείου Παρακαταθηκών και Δανείων, οδός Ακαδημίας 40, μεταξύ αφενός

.....ως νόμιμος εκπρόσωπος και για λογαριασμό του Τ. Π. και Δανείων που εδρεύει στην Αθήνα (Α.Φ.Μ. 090016565/Δ' Δ.Ο.Υ. Αθηνών) και αφετέρου του κάτοικου, κατόχου του με ΑΔΤπου έχει εκδοθεί απόως νόμιμου εκπροσώπου, για την υπογραφή της παρούσας, της εταιρείας με διακριτικό τίτλο «.....», που εδρεύει (Α.Φ.Μ.....) συμφωνούνται και γίνονται αμοιβαία αποδεκτά τα ακόλουθα:

Με την υπ' αρ. απόφαση του Προϊσταμένου Γενικής Διεύθυνσης του Τ. Π. & Δανείων κατακυρώθηκε στ... .., ως μειοδότης, το αποτέλεσμα του συνοπτικού διαγωνισμού που είχε προκηρυχθεί με την υπ' αρ. Διακήρυξη, για την προμήθεια υπηρεσιών web internet banking με παροχή των υπηρεσιών υλοποίησης και το day-to-day run as a service, για τις ανάγκες του Τ. Π. & Δανείων, με κριτήριο κατακύρωσης τη πλέον συμφέρουσα από οικονομική άποψη προσφορά μόνο βάσει τιμής.

Κατόπιν τούτου, το αφ' ενός συμβαλλόμενο Ταμείο Παρακαταθηκών και Δανείων, όπως εκπροσωπείται, αποκαλούμενο στο εξής «ΤΑΜΕΙΟ», αναθέτει με την παρούσα την προμήθεια των ως άνω υπηρεσιών, στ..... αποκαλούμεν... στο εξής «ΕΤΑΙΡΕΙΑ» με τους ακόλουθους όρους και συμφωνίες:

Όρος 1. ΑΝΤΙΚΕΙΜΕΝΟ ΣΥΜΒΑΣΗΣ

Η παροχή υπηρεσιών web internet banking as a service, ως μια ολοκληρωμένη πλατφόρμα στα πρότυπα των αντίστοιχων υπηρεσιών Πιστωτικών Ιδρυμάτων, με παροχή πληθώρας λειτουργιών για παρακολούθηση υπηρεσιών διαχείρισης λογαριασμών, πληρωμών οργανισμών, υπηρεσιών μεταφοράς κεφαλαίων, εμβασμάτων σε τρίτες Τράπεζες, πάγιων εντολών κ.λ.π. σύμφωνα με τις τεχνικές προδιαγραφές που αναλύονται στο **ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ Α΄** της υπ' αριθμ. Διακήρυξης που αποτελεί αναπόσπαστο μέρος της παρούσας.

Όρος 2. ΔΙΑΡΚΕΙΑ ΣΥΜΒΑΣΗΣ

Δεκαοκτώ (18) μήνες από την ημερομηνία υπογραφής της σύμβασης.

Το συνολικό χρονοδιάγραμμα υλοποίησης του έργου χωρίζεται σε δύο μέρη:

- Το πρώτο αφορά την αρχική εγκατάσταση και παραμετροποίηση του περιβάλλοντος ώστε να παρέχει τις απαιτούμενες ως κατωτέρω υπηρεσίες "as a service". Ο χρόνος αυτός είναι δύο μήνες και μπορεί να επεκταθεί κατά ένα μήνα ακόμη, μετά από κοινή αιτιολογημένη συμφωνία των δύο μερών.
- Το δεύτερο αφορά την παροχή των ίδιων των υπηρεσιών web internet banking του περιβάλλοντος, για το υπόλοιπο των δεκαέξι (ή δεκαπέντε) μηνών.

Όρος 3. ΥΠΟΧΡΕΩΣΕΙΣ ΤΗΣ «ΕΤΑΙΡΕΙΑΣ»

3.1 Να έχει στη διάθεση του το σύνολο του εξοπλισμού (H/W, υποδομές, γραμμές κλπ) για την υλοποίηση της υπηρεσίας WEB Internet Banking as a Service.

3.2 Να έχει στη διάθεση του το σύνολο του λογισμικού (System S/W, Application S/W, Data Base S/W, licensing κλπ) για την υλοποίηση της υπηρεσίας WEB Internet Banking as a Service.

3.3 Να διαθέτει (ο ίδιος ή συνεργάτης του) πιστοποιημένους μηχανικούς για να καλύπτει τις ανάγκες για την υποστήριξη των υπηρεσιών WEB Internet Banking as a Service και του υλικού & λογισμικού στο οποίο εδράζονται.

3.4 Να διαθέτει οργανωμένο helpdesk για την λήψη των κλήσεων και την παροχή υποστήριξης στους χρήστες της υπηρεσίας WEB Internet Banking as a Service.

Όρος 4. ΥΠΗΡΕΣΙΕΣ ΥΠΟΣΤΗΡΙΞΗΣ - ΥΠΟΧΡΕΩΣΕΙΣ ΑΝΑΔΟΧΟΥ

Οι υπηρεσίες υποστήριξης αφορούν το σύνολο των υπηρεσιών WEB Internet Banking as a Service και του υλικού & λογισμικού στο οποίο εδράζονται και είναι οι εξής:

4.1. Αποκατάσταση των ανωμαλιών λειτουργίας και λαθών του λογισμικού.

4.2. Αποκατάσταση των βλαβών και των ανωμαλιών λειτουργίας του εξοπλισμού. Για το σκοπό αυτό κατά την διάρκεια της συντήρησης ο Ανάδοχος οφείλει να εξασφαλίσει την άμεση διαθεσιμότητα εναλλακτικού εξοπλισμού, ώστε να ανταποκρίνεται στους προβλεπόμενους χρόνους αποκατάστασης βλαβών όπως αυτοί καθορίζονται κατωτέρω.

4.3. Μετά από κάθε αποκατάσταση βλάβης υλικού ή λογισμικού, ή μετά από οποιαδήποτε τροποποίηση στην σύνθεση του υλικού ή λογισμικού, ο ανάδοχος, αν απαιτείται, θα πρέπει να εγκαταστήσει πάλι υπηρεσίες και λογισμικό από το system backup που τηρεί η Δ/νση Πληροφορικής του Ταμείου Παρακαταθηκών & Δανείων για τον σκοπό αυτό. Επίσης, ο ανάδοχος όταν πρόκειται να προβεί σε αποκατάσταση βλάβης ή στην τροποποίηση του λογισμικού των συστημάτων θα πρέπει να συνεργάζεται με τις εταιρείες που υποστηρίζουν τα συν-λειτουργούντα συστήματα & λογισμικά, με σκοπό την επαναφορά των συστημάτων στην κανονική παραγωγική διαδικασία όπως πριν τη βλάβη.

4.4 Διενέργεια προληπτικής συντήρησης (έλεγχος καλής λειτουργίας των συσκευών, έλεγχος καλής λειτουργίας λογισμικού κλπ) ανά 6μηνο. Η διενέργεια προληπτικών συντηρήσεων μπορεί να αυξηθεί πέραν των ανωτέρω υποχρεώσεων αν θεωρηθεί απαραίτητο από τον Ανάδοχο.

4.5. Αν υπάρξει η ανάγκη, για τις παρακάτω περιπτώσεις, και σε ώρες μη λειτουργίας του Ταμείου Παρακαταθηκών & Δανείων:

- Προμήθεια και εγκατάσταση, μετά από συνεννόηση με το Ταμείο Παρακαταθηκών & Δανείων, των νέων εκδόσεων (Versions) του λογισμικού.
- Τροποποίηση του λογισμικού εξαιτίας αλλαγών στη σύνθεση του εξοπλισμού.
- Εξασφάλιση της λειτουργικότητας του υλικού και λογισμικού μετά από κάθε τροποποίηση του ή πιθανή εφαρμογή προαιρετικών (optional) δυνατοτήτων του που θα ενεργοποιηθούν μετά από απαίτηση του Ταμείου Παρακαταθηκών & Δανείων.
- Υποχρέωση επίσης του αναδόχου είναι να παράσχει βοηθητικές και συμβουλευτικές υπηρεσίες όταν πρόκειται να γίνουν αναβαθμίσεις ή επανεγκαταστάσεις συν-λειτουργούντων με τον παρόντα εξοπλισμό & λογισμικό συστημάτων & λογισμικών, που λαμβάνουν χώρα κυρίως εκτός των ωρών λειτουργίας του Ταμείου Παρακαταθηκών & Δανείων των αργιών συμπεριλαμβανομένων.

4.6. Η αποκατάσταση των βλαβών θα γίνεται στον τόπο που είναι εγκατεστημένος ο εξοπλισμός και μόνο σε εξαιρετικές περιπτώσεις, μετά από έγκριση του Ταμείου Παρακαταθηκών & Δανείων, η επισκευή μπορεί να γίνει σε χώρους του Αναδόχου. Στις περιπτώσεις αυτές, ο Ανάδοχος ευθύνεται αποκλειστικά, για την ασφαλή αποσύνδεση, συσκευασία και μετακίνηση του εξοπλισμού από και προς τον τόπο εγκατάστασης, όπως επίσης και για την ασφάλεια, την ακεραιότητα και την μη κοινοποίηση δεδομένων και λοιπών περιεχομένων τα οποία έχουν καταχωρηθεί σε οποιοδήποτε μέσο αποθήκευσης δεδομένων του εξοπλισμού. Οι κανόνες ασφάλειας, ακεραιότητας και μη κοινοποίησης των δεδομένων και γενικότερα η εχεμύθεια πρέπει να εφαρμόζονται απαρέγκλιτα εκ μέρους του αναδόχου.

4.7. Για τη μέγιστη δυνατή ποιότητα των παρεχόμενων υπηρεσιών ο Ανάδοχος υποχρεούται να συνάψει συμβάσεις υποστήριξης για λογαριασμό του ΤΑΜΕΙΟΥ με τις κατασκευάστριες εταιρείες του εξοπλισμού και του λογισμικού του συνόλου των υπηρεσιών WEB Internet Banking as a Service, για όλο το χρονικό διάστημα για το οποίο θα προσφέρει τις υπηρεσίες υποστήριξης. Το Ταμείο Παρακαταθηκών & Δανείων μπορεί να χρησιμοποιεί απευθείας τις υπηρεσίες αυτές από τις κατασκευάστριες εταιρείες εφόσον το λογισμικό βρίσκεται σε έκδοση (version) που υποστηρίζεται (base ή extend) από τις κατασκευάστριες εταιρείες του.

4.8. Οι τεχνικοί του Αναδόχου μετά από κάθε επίσκεψη στο χώρο του ΤΑΜΕΙΟΥ με σκοπό την υποστήριξη των παρεχόμενων υπηρεσιών θα συμπληρώνουν μητρώο εργασιών με τις εργασίες που έγιναν και θα βεβαιώνεται η καλή λειτουργία του συστήματος συνολικά ή οι τυχόν παρατηρήσεις και υποδείξεις που θα στοχεύουν στην βελτιστοποίηση της υπάρχουσας κατάστασης. Τα μητρώα αυτά υπογεγραμμένα παραδίδονται στην Δ/νση Πληροφορικής. Εξοπλισμός που δεν δύναται να επισκευαστεί αντικαθίσταται με όμοιο ή νεότερης συμβατής τεχνολογίας κατόπιν συνεννόησης με την Δ/νση Πληροφορικής του Ταμείου Παρακαταθηκών & Δανείων.

4.9. Ο ανάδοχος υποχρεούται να θέσει στην διάθεση του Ταμείου Παρακαταθηκών & Δανείων το κατάλληλο σύστημα επικοινωνίας (τηλέφωνο, fax, ή πληροφοριακό σύστημα) όπου θα καταγράφονται οι κλήσεις βλάβης, η ανάληψη ευθύνης, κ.τ.λ., για κάθε είδος βλάβης ή δυσλειτουργίας που ανακύπτει, όπως επίσης και οι ενέργειες που έχουν γίνει για την επίλυση του προβλήματος.

4.10. Ο ανάδοχος υποχρεούται να θέσει στην διάθεση των χρηστών της υπηρεσίας WEB Internet Banking και για τους χρόνους που αναφέρονται στο SLA παρακάτω, τηλεφωνική υποστήριξη για τεχνικά και μόνο θέματα (πχ. password reset, browser setup κλπ). Για θέματα που αφορούν οικονομικά ή προσωπικά στοιχεία του χρήστη της υπηρεσίας (πχ. λεπτομέρειες συναλλαγής κλπ) αρμόδιο θα είναι το ΤΑΜΕΙΟ (που θα πρέπει να έχει αντίστοιχο μηχανισμό υποστήριξης), ακριβώς διότι τέτοιου είδους πληροφορίες ΔΕΝ θα τηρούνται στον εξοπλισμό του αναδόχου.

4.11. Ο ανάδοχος υποχρεούται να παρέχει υπηρεσίες εκπαίδευσης στο προσωπικό του ΤΑΜΕΙΟΥ (πληροφορικής και μη) για τη διαχείριση (administration) και λειτουργία (day-to-day run) του συστήματος. Επιπλέον θα παρέχει μεταφορά τεχνογνωσίας για την όσο το δυνατόν γενικότερη, ορθότερη και πληρέστερη σύνδεση των Front-end συστημάτων του αναδόχου με τα Back-end κεντρικά συστήματα του ΤΑΜΕΙΟΥ. Η εκπαίδευση αυτή θα είναι συνεχής σε όλη τη διάρκεια της σύμβασης με σκοπό τη συνεχή βελτίωση και επέκταση της παρεχόμενης υπηρεσίας.

Όρος 5. ΤΕΧΝΙΚΕΣ ΠΡΟΔΙΑΓΡΑΦΕΣ

Το υπό προμήθεια I.B πρέπει να είναι μια ολοκληρωμένη πλατφόρμα στα πρότυπα των αντίστοιχων υπηρεσιών των άλλων Πιστωτικών Ιδρυμάτων της χώρας. Να προσφέρει πληθώρα λειτουργιών για παρακολούθηση υπηρεσιών διαχείρισης λογαριασμών, πληρωμών οργανισμών, υπηρεσιών μεταφοράς κεφαλαίων, εμβάσματα σε τρίτες τράπεζες, πάγιες εντολές κτλ.

Όλη η διαδικασία I.B θα πρέπει να προσφέρεται "as a service" (SaaS). Αυτό σημαίνει ότι οτιδήποτε (H/W, S/W, hosting, licensing, υπηρεσίες στους πελάτες κλπ) απαιτείται για την υλοποίηση βάσει των προδιαγραφών, θα υλοποιείται από τον ανάδοχο σε εγκαταστάσεις του και θα προσφέρεται ως υπηρεσία. Η εμπλοκή του ΤΠΔ στην παραπάνω διαδικασία θα είναι η ελάχιστη δυνατή και θα περιορίζεται κυρίως στην επικοινωνία με τα δικά του κεντρικά συστήματα καταθέσεων, λογιστηρίου, SMS gateway κλπ, επικοινωνία στην υλοποίηση της οποίας ο ανάδοχος θα βοηθήσει ενεργά με μεταφορά τεχνογνωσίας.

Το I.B θα πρέπει να επιτρέπει την πρόσβαση είτε από Η/Υ είτε από tablet είτε από smartphone κινητό τηλέφωνο (responsive web design).

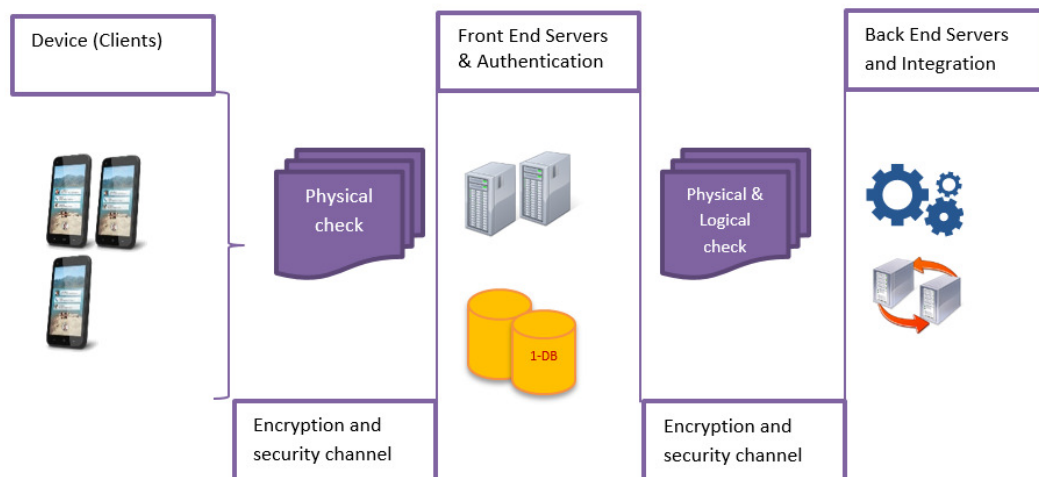
Το I.B θα πρέπει να μπορεί να παραμετροποιείται, να επεκτείνεται και να διαθέτει τουλάχιστον τις παρακάτω υπηρεσίες :

- **Μεταφορές κεφαλαίου**
Στα πλαίσια της παροχής ολοκληρωμένων υπηρεσιών απαιτείται η δυνατότητα αποστολής εμβασμάτων και κεφαλαίων μέσω του συστήματος Dias Credit Transfer. Έτσι θα πρέπει να προσφέρονται οι υπηρεσίες:
 - ✓ Εμβάσματα σε λογαριασμό εντός ΤΠΔ σε πραγματικό χρόνο όλο το 24ωρο
 - ✓ Εμβάσματα σε λογαριασμό άλλης τράπεζας εσωτερικού και εξωτερικού
Το προσφερόμενο σύστημα πρέπει να δύναται να εξυπηρετήσει όλες τις δυνατές επιλογές του DCT όπως ενδεικτικά:
 - ✓ Χρέωση εξόδων
 - ✓ Διαμοιρασμός εξόδων
 - ✓ Πληρωμή εξόδων από τον παραλήπτη
 - ✓ Υπολογισμός προμήθειας
- **Πληρωμές**
Το σύστημα πρέπει να επιτρέπει την πραγματοποίηση πληρωμών οργανισμών άμεσα ή έμμεσα συμβεβλημένων με το Ταμείο Παρακαταθηκών και Δανείων όπως για παράδειγμα λογαριασμών κοινής ωφέλειας, πληρωμών βεβαιωμένων οφειλών Δ.Ο.Υ. κλπ. Οι οργανισμοί αυτοί πρέπει να ορίζονται και να συντηρούνται από τον διαχειριστή του συστήματος. Παραδείγματα οργανισμών:
 - ✓ Λογαριασμοί εταιριών και ΔΕΚΟ
 - ✓ Λογαριασμοί οργανισμών συμβεβλημένων με τη ΔΙΑΣ
 - ✓ Βεβαιωμένες οφειλές Δ.Ο.Υ.
 - ✓ Τέλη κυκλοφορίας
 - ✓ e-Παράβολο
 - ✓ Κάρτες Πιστωτικές άλλων τραπεζών (με ιδιαίτερη παραμετροποίηση)
 - ✓ Μαζικές πληρωμές λογαριασμών και βεβαιωμένων οφειλών
 - ✓ Πάγιες εντολές για λογαριασμούς ΔΕΚΟ κλπ
- **Προβολές**
Μέσω ενός δυναμικού συστήματος να ορίζονται οι επιθυμητές προβολές όπως για παράδειγμα:
 - ✓ Κартέλα λογαριασμού
 - ✓ Κινήσεις ενός εύρους λογαριασμού

- ✓Υπόλοιπα (λογιστικά και διαθέσιμα)
 - Δυνατότητα προσθήκης νέων προβολών σύμφωνα με τις απαιτήσεις του ΤΠΔ. Το σύστημα θα πρέπει να έχει τη δυνατότητα δυναμικού ορισμού των φίλτρων των προβολών όπως για παράδειγμα ημερομηνίες έναρξης & λήξης, ελάχιστο ποσό, σημείο εξυπηρέτησης κλπ
- Διαχείριση λογαριασμών
 - Το προσφερόμενο σύστημα πρέπει να υποστηρίζει τουλάχιστον καταθετικούς (ταμιευτηρίου, προθεσμίας, όψεως κλπ) και δανειακούς λογαριασμούς και να δύναται να εξυπηρετήσει όλες τις δυνατές επιλογές του DCT όπως ενδεικτικά :
 - ✓Διαχείριση προσωπικών στοιχείων
 - ✓Απόδοση alias σε λογαριασμό (πχ λογαριασμός μισθοδοσίας, ενοικίου κλπ)
 - ✓Ενεργοποίηση/απενεργοποίηση υπηρεσιών
 - ✓Προβολή ιστορικού εισόδων στο σύστημα
 - ✓Μηνύματα προς τον χρήστη
 - ✓Αλλαγή κωδικού πρόσβασης
- Ετεροχρονισμένες εντολές
 - Οι χρήστες του I.B θα πρέπει να μπορούν να εκτελούν όλες τις συναλλαγές είτε άμεσα είτε σε μελλοντικό χρόνο που θα καθορίζουν (ετεροχρονισμένα). Ενδεικτικά θα πρέπει να γίνονται ετεροχρονισμένα τα παρακάτω:
 - ✓Πληρωμές λογαριασμών
 - ✓Εκτέλεση εμβασμάτων
 - ✓Μαζικές πληρωμές οργανισμών (με αρχείο CSV/Excel κτλ)
 - ✓Μισθοδοσία προσωπικού (Μαζική πληρωμή μισθοδοσίας)
 - ✓Συνδρομές κλπ
- Διαχείριση προτύπων
 - Το σύστημα θα πρέπει να παρέχει την δυνατότητα αποθήκευσης προτύπων-templates συνήθων διαδικασιών του χρήστη προς διευκόλυνσή του. Έτσι σε κάθε είδος συναλλαγής (πληρωμές, μεταφορές κτλ) θα πρέπει να μπορεί να αποθηκεύει σε φιλική για αυτόν ονομασία τα στοιχεία της συναλλαγής ώστε ανά πάσα στιγμή να μπορεί να τα αντλεί ώστε να επαναλάβει την διαδικασία άμεσα.
- Επανεκτύπωση παραστατικών
 - Ο κάθε χρήστης θα μπορεί να αναζητά, αντλεί και να επανεκτυπώνει παραστατικά συναλλαγών που έχει πραγματοποιήσει στο παρελθόν
- Πρόσθετα χαρακτηριστικά
 - Επιπλέον το σύστημα πρέπει να είναι απλό στην χρήση του και να διαθέτει πολυεπίπεδο μηχανισμό πιστοποίησης συναλλαγών. Τέλος να διαθέτει μηχανισμούς εξαγωγής των προβολών, κινήσεων και παραστατικών σε αρχεία PDF, Excel , Word κλπ. Τόσο τα παραστατικά όσο και οι προβολές-reports να είναι δυναμικά οριζόμενα και να παρέχεται η δυνατότητα σχεδιασμού από διαχειριστικό εργαλείο.
- Λειτουργίες συστήματος
 - ✓Ερώτηση υπολοίπου για κάθε είδος λογαριασμού
 - ✓Mini-Statement
 - ✓Αναλυτικό statement με φίλτρα
 - ✓Σύνοψη Λογαριασμού
 - ✓Άνοιγμα-κλείσιμο λογαριασμού
 - ✓Επισκόπηση συναλλαγών χρήστη
 - ✓Δημιουργία προτύπου συναλλαγής με δυνατότητα επαναχρησιμοποίησης στο μέλλον
 - ✓Δυνατότητα αποκλεισμού λογαριασμού από τον χρήστη
 - ✓Αλλαγή κωδικού πρόσβασης
 - ✓Αίτημα δημιουργίας νέου λογαριασμού
 - ✓Αίτημα δημιουργίας νέου χρήστη
 - ✓Μεταφορές σε εσωτερικούς λογαριασμούς του πελάτη
 - ✓Μεταφορά σε εσωτερικούς λογαριασμούς τρίτων

- ✓ Μεταφορές μέσω ΔΙΑΣ σε λογαριασμούς άλλων τραπεζών
- ✓ Πληρωμές λογαριασμών και λοιπών οφειλών προς τρίτους
- ✓ Απευθείας σύνδεση με το σύστημα του ΤΠΔ
- ✓ Διασύνδεση με δίκτυο ATM (όταν υπάρξει)
- ✓ Διασύνδεση με AML (Anti-money laundering)
- ✓ Δυνατότητα επιβεβαίωσης συναλλαγών με:
 - PIN
 - Προκαθορισμένο κωδικό
 - Μοναδικό ψηφίο κωδικό στο κινητό (OTP)
- ✓ Ασφάλεια
 - Κρυπτογράφηση σε όλο το κανάλι
 - Υποστήριξη SSL για την χρήση από τους τελικούς χρήστες
 - Ο εκάστοτε χρήστης να απενεργοποιείται όταν μένει ανενεργός πάνω από πχ. 10 λεπτά
 - Σε περίπτωση μη ορθής πιστοποίησης PIN η συναλλαγή να ακυρώνεται
- ✓ Μηχανισμοί κρυπτογράφησης
 - Εξωτερική AES 256bit Rijndael
 - Δημιουργία τυχαίου κλειδιού για κάθε συνεδρία συνδεδεμένου χρήστη
 - Εσωτερικός αλγόριθμος κρυπτογράφησης κατά την εκτέλεση εντολών
- ✓ Πιστοποίηση χρήστη πολλαπλών επιπέδων
 - 1^ο επίπεδο: Όνομα χρήστη & κωδικός πρόσβασης
 - 2^ο επίπεδο: Προσωπικές ερωτήσεις
 - 3^ο επίπεδο: Αποστολή κωδικών με SMS
 - Βήμα επιβεβαίωσης-επαλήθευσης κάθε συναλλαγής από το χρήστη
 - Δυνατότητα αποστολής ενημερωτικού SMS έπειτα από κάθε συναλλαγή
- ✓ Διαδικασίες καταγραφής
 - Αναλυτικά στοιχεία κινήσεων χρηστών στον Web Server, application server και στον database server.
- ✓ Πολυγλωσσικότητα ανά χρήστη τουλάχιστον:
 - Ελληνικά
 - Αγγλικά
- ✓ Διαχείριση (Administration)
 - Δυνατότητα επιλογής υπηρεσιών ανά χρήστη
 - Δυνατότητα ορισμού ορίου ημερήσιου, συναλλαγής, μηνιαίου
 - Δυνατότητα ρύθμισης μορφής κωδικού
 - Οριο προσπαθειών εισόδου
 - Δυνατότητα ενημέρωσης χρηστών είτε μέσω προσωπικού μηνύματος είτε μέσω μαζικών μηνυμάτων τα οποία εμφανίζονται στο χρήστη κατά την είσοδό του στο λογαριασμό του.
- ✓ Εξαγωγή αναφορών των χρηστών σε διάφορους τύπους. Ενδεικτικά :
 - MDB (access)
 - XLS/XLSX (excel files)
 - DOC/DOCX (Word Files)
 - CSV (Comma separated files)
 - XML (XML Files)
 - PDF files
- ✓ Απλότητα του συστήματος για το χρήστη
 - Απλή διεπαφή με το χρήστη (εύκολη περιήγηση χωρίς πολύπλοκες δομές και αναπτυσσόμενα μενού)
 - Σαφή και απλά-καθαρά χρώματα
 - Πληροφορίες και επεξηγήσεις με χρήση αναδυόμενων παραθύρων

- Εξαγωγή δεδομένων σε όλους τους βασικούς τύπους αρχείων (PDF, XLS, DOC, Εικόνα, CSV κ.λπ.)
- Αναζήτηση για τις διαθέσιμες επιλογές (help)
- ✓ Απλότητα του συστήματος για το ΤΠΔ
 - Ενιαία διάταξη στο παρασκήνιο του προγράμματος
 - Παραμετροποίηση ανά πελάτη
 - Δυναμικές ενημερώσεις
 - Δυνατότητα ορισμού προσαρμοσμένων θεμάτων για το περιβάλλον του χρήστη, χρώματα, λογότυπα και διαφημίσεις κατ' απαίτηση
- ✓ Ευκολία του συστήματος για το χρήστη και το ΤΠΔ
 - Λειτουργίες σε πραγματικό χρόνο
 - Προσαρμοσμένες αναφορές
 - Δυνατότητα επανεκτύπωσης παραστατικών, δηλώσεων, αποδείξεων κ.λπ.
 - Ανάλυση κινήσεων μέσω γραφημάτων
 - Οι κωδικοί σύνδεσης χρήστη αποστέλλονται σε δύο τμήματα, μέσω sms(1^ο τμήμα) και μέσω email (2^ο τμήμα) και συναρμολογούνται με τη χρήση και των δύο αυτών τμημάτων (διπλή πιστοποίηση).
- ✓ Μηχανισμοί επιπλέον ασφάλειας
 - Απενεργοποίηση σύνδεσης μετά από πχ. 10 λεπτά αδράνειας
 - Απενεργοποίηση σύνδεσης μετά από πχ. 60 λεπτά χρήσης
 - Αδιάβλητοι μηχανισμοί πιστοποιήσεων
 - Μηνιαίοι έλεγχοι ασφαλείας
 - Συχνή επανασχεδίαση ασφαλείας
 - Αλλαγή κωδικών πρόσβασης ανά τακτά χρονικά διαστήματα
- Αρχιτεκτονική ασφαλείας
 - ✓ Front End
 - Διακομιστής Διαδικτύου (Web Server)
 - Επαλήθευση χρήστη μέσω ονόματος χρήστη και κωδικού πρόσβασης
 - Κρυπτογράφηση SSL
 - Κρυπτογράφηση των ανταλλασσόμενων μηνυμάτων
 - 1ο επίπεδο Επικύρωσης
 - ✓ Front-End NDM
 - 2ο επίπεδο κρυπτογράφησης (AES 256 Rijdael)
 - Σύνολο προσωπικών τυχαίων ερωτήσεων ασφαλείας
 - Εκχώρηση του μοναδικού συνόλου συναλλαγών
 - Ανάθεση ρόλων
 - ✓ WEB Connector
 - Εσωτερική κρυπτογράφηση
 - Ομαδοποίηση καναλιών
 - Επικοινωνία με το Βασικό Τραπεζικό
 - Ολοκλήρωση Συστημάτων
 - 2ο επίπεδο Επικύρωσης
 - ✓ Pre-Core Banking
 - Εκτέλεση εντολών
 - Υπηρεσίες Διαδικτύου / Βάση Δεδομένων διακομιστή μεσολάβησης
 - Επικύρωση με SMS / Γεννήτρια OTP
 - Εσωτερική κρυπτογράφηση / αποκρυπτογράφηση
- Αρχιτεκτονική Συστήματος
 - Προτείνεται η παρακάτω αρχιτεκτονική συστήματος



Όρος 6. ΥΠΗΡΕΣΙΕΣ ΥΛΟΠΟΙΗΣΗΣ ΕΡΓΟΥ

Για την υλοποίηση του έργου απαιτούνται να παραμετροποιηθούν και να λειτουργήσουν οι παρακάτω υπηρεσίες:

- Όλες οι «οριζόντιες» υπηρεσίες του έργου όπως περιγράφηκαν παραπάνω. Ενδεικτικά αναφέρονται:
 - Ασφάλεια (κωδικοί, OTPs, SMS κλπ)
 - Κρυπτογράφηση
 - Πιστοποίηση πολλαπλών επιπέδων
 - Διαδικασίες καταγραφής
 - Διαχείριση στοιχείων χρήστη, αλλαγή κωδικών ασφαλείας
 - Administration από ΤΠΔ
 - Καρτέλες, κινήσεις, υπόλοιπα λογαριασμών
 - Εξαγωγή αναφορών χρηστών σε διάφορους τύπους
 - Παραμετροποίηση περιβάλλοντος ανά πελάτη
 - Λειτουργίας σε πραγματικό χρόνο
 - Ετεροχρονισμένες λειτουργίες
 - Προσαρμοσμένες αναφορές για τον χρήστη και το ΤΠΔ
 - Εκτύπωση και επανεκτύπωση παραστατικών
 - Διπλός ορισμός κωδικού σύνδεσης χρήστη
 - Πρότυπα συναλλαγών
 - Λειτουργία 24 X 7
- Υποστήριξη λογαριασμών Ταμιευτηρίου & Οψεως

- Υποστήριξη μεταφορών κεφαλαίων
 - Μεταξύ λογαριασμών του χρήστη
 - Σε λογαριασμό εντός ΤΠΔ
 - Σε λογαριασμό άλλης Τράπεζας εσωτερικού
- Πληρωμές
 - Βεβαιωμένες οφειλές Δ.Ο.Υ
 - Τέλη κυκλοφορίας
 - e-Παράβολο
- Επιταγές λογαριασμών Οψεως
 - Παρακολούθηση επιταγών
 - Παραγγελία μπλοκ επιταγών

Όρος 7. ΥΠΗΡΕΣΙΕΣ ΥΠΟΣΤΗΡΙΞΗΣ ΚΑΛΗΣ ΛΕΙΤΟΥΡΓΙΑΣ

Μετά την ολοκλήρωση της αρχικής εγκατάστασης και παραμετροποίησης του περιβάλλοντος (δύο μήνες και σε ειδικές περιπτώσεις τρείς), ο ανάδοχος οφείλει να παρέχει υπηρεσίες υποστήριξης καλής λειτουργίας για όλο το υπόλοιπο διάστημα των δεκαέξι μηνών (ή δεκαπέντε αντίστοιχα) για την αντιμετώπιση πιθανών προβλημάτων που θα προκύψουν κατά την λειτουργία της υλοποιημένης λύσης. Αναλυτικά οι όροι και το SLA των υπηρεσιών αυτών περιγράφονται στο παράρτημα «Υπηρεσίες υποστήριξης –Υποχρεώσεις Αναδόχου».

7.1 ΚΟΣΤΟΣ ΥΠΟΣΤΗΡΙΞΗΣ

Το κόστος υποστήριξης περιλαμβάνει όλες τις δαπάνες για:

- Μετακίνηση, διαμονή και αμοιβή προσωπικού.
- Πληρωμή δασμών, φόρων, εξόδων εκτελωνισμού, εξόδων μεταφοράς, και λοιπών σχετικών αναγκών.
- Αγορά εξαρτημάτων και λοιπών απαιτήτων σχετικά με την συντήρηση υλικών που κάθε φορά κρίνονται αναγκαία για την επίλυση αντίστοιχου προβλήματος στην λειτουργία του WEB Internet Banking as a Service
- Αγορά λογισμικού και αδειών χρήσης του που κρίνονται αναγκαία για τη λειτουργία του WEB Internet Banking as a Service
- Αποσύνδεση, μετακίνηση εξοπλισμού από τον τόπο εγκατάστασης, για επισκευή και επανατοποθέτηση.

7.2 ΠΡΟΣΥΜΦΩΝΗΜΕΝΟΙ ΟΡΟΙ ΠΑΡΟΧΗΣ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ (SLA)

Ορισμοί **προσυμφωνημένου επιπέδου υπηρεσιών** αποκατάστασης προβλημάτων ευθύνης Αναδόχου:

Εργάσιμες Μέρες: Όλες οι ημέρες συμπεριλαμβανομένων των καθημερινών, των Σαββάτων, των Κυριακών και των Αργιών. **Μη Εργάσιμες Μέρες:** Καμία.

Εργάσιμες Ώρες: Όλες οι ώρες από 00:00 έως 24:00 των εργάσιμων & μη εργάσιμων ημερών. **Μη εργάσιμες Ώρες:** Καμία.

Χρόνος Ανάλυσης Ευθύνης (ΧΑΕ): Ορίζεται ο χρόνος που μεσολαβεί από τη γνωστοποίηση του προβλήματος στον Ανάδοχο (με τηλέφωνο, fax, e-mail, κ.λ.π) μέχρι την αποδοχή και ανάληψη της ευθύνης του, που πιστοποιείται με έγγραφο, φαξ, e-mail ή με την άφιξη τεχνικού στο χώρο του ΤΑΜΕΙΟΥ. Ο χρόνος αυτός ορίζεται σε:

- Μία (1) ώρα το αργότερο, όταν η γνωστοποίηση του προβλήματος γίνεται μέσα στις εργάσιμες ώρες ή
- Μία (1) ώρα το αργότερο, από την έναρξη της αμέσως επόμενης εργάσιμης μέρας, όταν η γνωστοποίηση του προβλήματος γίνεται κατά τη διάρκεια μη εργάσιμων ωρών, όπως αυτές ορίστηκαν παραπάνω.

Χρόνος αποκατάστασης προβλήματος (ΧΑΠ): Ορίζεται ο χρόνος που μεσολαβεί από την αποδοχή και ανάληψη της ευθύνης από τον Ανάδοχο του προβλήματος που του γνωστοποιήθηκε, μέχρι την αποκατάστασή του και ορίζεται σε πέντε (5) ώρες το πολύ. Σε περίπτωση υπέρβασης αυτού του ορίου, για κάθε ώρα υπέρβασης, θα επιβάλλεται στον Ανάδοχο ρήτρα ίση με 0,5% επί του ετήσιου κόστους παροχής των υπηρεσιών.

Συνολικός Ετήσιος Χρόνος Αποκατάστασης Προβλημάτων (ΣΕΧΑΠ): Ορίζεται ο συνολικός ΧΑΠ σε ετήσια βάση για την υποστήριξη των υπηρεσιών και του υλικού & λογισμικού στο οποίο εδράζονται. Στον ΣΕΧΑΠ προστίθενται και οι πιθανοί χρόνοι υπέρβασης του προβλεπόμενου ΧΑΕ.

Μέγιστος Ετήσιος Χρόνος Αποκατάστασης Προβλημάτων (ΜΕΧΑΠ): Ονομάζεται ο μέγιστος αποδεκτός ΣΕΧΑΠ και ορίζεται σε δώδεκα (12) ώρες ετησίως για την υποστήριξη των υπηρεσιών και του υλικού & λογισμικού στο οποίο εδράζονται. Σε περίπτωση που ο ΣΕΧΑΠ υπερβεί τον προβλεπόμενο ΜΕΧΑΠ και ανεξάρτητα από τη ρήτρα που αναφέρθηκε παραπάνω, για κάθε ώρα υπέρβασης θα επιβάλλεται στον Ανάδοχο πρόσθετη ρήτρα ίση 1,0% επί του ετήσιου κόστους παροχής των υπηρεσιών.

Για να είναι δυνατή η μέτρηση των αναφερόμενων χρόνων, εκτός από τα έγγραφα που αναφέρονται παραπάνω (γνωστοποίηση του προβλήματος στον Ανάδοχο και αποδοχή και ανάληψη της ευθύνης του), κάθε επίσκεψη τεχνικού όπως ήδη έχει αναφερθεί, θα συνοδεύεται από Δελτίο Εργασιών Συντήρησης, που αναφέρει την ώρα άφιξης του τεχνικού, τον λόγο της παρουσίας του, τις ενέργειες που έκανε, τον χρόνο ολοκλήρωσης των εργασιών και το αποτέλεσμα (αποκατάσταση βλάβης / ολοκλήρωση συντήρησης ή όχι). Υπογράφεται από τον τεχνικό του Αναδόχου και τον υπεύθυνο του συστήματος του Ταμείου Παρακαταθηκών & Δανείων.

Ελαττωματική λειτουργία υπηρεσιών, υλικού ή λογισμικού: Θεωρείται η κατάσταση κατά την οποία υπηρεσία, υλικό ή λογισμικό, σε μέρος ή στο σύνολο του, δεν μπορεί να εκπληρώσει το σκοπό της λειτουργίας του, στην παραγωγική διαδικασία του WEB Internet Banking as a Service.

Όρος 8. ΑΜΟΙΒΗ-ΠΛΗΡΩΜΗ

Η αμοιβή της «ΕΤΑΙΡΕΙΑΣ» ορίζεται συνολικά σε ευρώ, πλέον Φ.Π.Α. για ένα έτος και θα καταβληθεί ως εξής:

Α) ξεχωριστά για τις εφάπαξ διαδικασίες εγκατάστασης – παραμετροποίησης, μετά την οριστική ποιοτική και ποσοτική παραλαβή τους από την αρμόδια Επιτροπή του «ΤΑΜΕΙΟΥ».

Β) ξεχωριστά για κάθε δεδουλευμένο τρίμηνο παροχής των υπηρεσιών web internet banking as a service και μέχρι τη λήξη του χρόνου της σύμβασης (δηλαδή σε περίπτωση δίμηνης εγκατάστασης – παραμετροποίησης για δεκαέξι μήνες ή σε περίπτωση τρίμηνης εγκατάστασης – παραμετροποίησης για δεκαπέντε μήνες).

Κατά την πληρωμή, απαιτούνται τα ακόλουθα δικαιολογητικά:

- Πρωτόκολλο οριστικής ποιοτικής και ποσοτικής παραλαβής από την αρμόδια Επιτροπή του «ΤΑΜΕΙΟΥ».
- Πρωτότυπο τιμολόγιο που θα φέρει την ένδειξη «ΕΞΟΦΛΗΘΗΚΕ» ή εξοφλητική απόδειξη του προμηθευτή.
- Πλήρης νομιμοποίηση της «ΕΤΑΙΡΕΙΑΣ».
- Αποδεικτικό φορολογικής ενημερότητας.
- Αποδεικτικό Ασφαλιστικής ενημερότητας.
- Κάθε άλλο κατά νόμο απαιτούμενο δικαιολογητικό.

Η «ΕΤΑΙΡΕΙΑ», υποχρεούται να λάβει υπόψη της τις διατάξεις του Ν. 3965/2011 (Φ.Ε.Κ. 113/τ. Α' /18-5-2011).

Όρος 7. ΚΡΑΤΗΣΕΙΣ -ΕΠΙΒΑΡΥΝΣΕΙΣ

Κατά την πληρωμή η «ΕΤΑΙΡΕΙΑ» επιβαρύνεται με τις παρακάτω κρατήσεις:

- παρακράτηση φόρου εισοδήματος 8% βάσει των διατάξεων του Ν. 2198/94 για την παροχή υπηρεσιών
- 0,06% υπέρ Ενιαίας Ανεξάρτητης Αρχής Δημοσίων Συμβάσεων (Ε.Α.Α.Δ.Σ.), η οποία υπολογίζεται επί της αξίας κάθε τιμολογίου πληρωμής προ φόρων και κρατήσεων της αρχικής, καθώς και κάθε συμπληρωματικής σύμβασης, πλέον κράτησης 3,60% επί αυτού για αναλογούν τέλος χαρτοσήμου και εισφορά υπέρ Ο.Γ.Α.
- κάθε άλλη νόμιμη, κράτηση, φόρο, τέλος, δικαιώματα τα οποία θα ισχύσουν κατά την ημέρα της πληρωμής ή οποιαδήποτε κράτηση υπέρ Νομικών Προσώπων ή άλλων Οργανισμών, ως επίσης και με τις πάσης φύσεως επιβαρύνσεις ή εισφορές προς το Ι.Κ.Α. ή άλλους ασφαλιστικούς Οργανισμούς.,

Όρος 9. ΑΝΑΘΕΩΡΗΣΗ ΤΙΜΩΝ

Στην παρούσα σύμβαση δεν ισχύει αναθεώρηση τιμών, για κανένα απολύτως λόγο και αιτία, μη εξαιρουμένης ούτε της ανωτέρας βίας. Τυχόν παράταση των προθεσμιών για κανένα λόγο δεν επιφέρει την αναθεώρηση των τιμών.

Όρος 10. ΕΚΧΩΡΗΣΗ

Τα μέρη δεν μπορούν να εκχωρήσουν ή να μεταβιβάσουν δικαιώματα και υποχρεώσεις τους που απορρέουν από την παρούσα, σε τρίτο. Κατ' εξαίρεση, ρητά συμφωνείται ότι η «ΕΤΑΙΡΕΙΑ» δικαιούται να εκχωρήσει μονομερώς τα εισπρακτικά δικαιώματά της από την παρούσα Σύμβαση σε νομίμως λειτουργούντα στην Ελλάδα Πιστωτικά Ιδρύματα.

ΟΡΟΣ 11. ΕΧΕΜΥΘΕΙΑ

- Η «ΕΤΑΙΡΕΙΑ» και το «ΤΑΜΕΙΟ» κρατούν μυστική κάθε πληροφορία που περιέχεται στην αντίληψή τους από την εκτέλεση της Σύμβασης και δεν αποκαλύπτουν τέτοιες πληροφορίες σε τρίτα πρόσωπα χωρίς τη γραπτή συμφωνία του ετέρου μέρους, ενώ η «ΕΤΑΙΡΕΙΑ» επιβάλλει αυτή την υποχρέωση στους με οποιοδήποτε τρόπο με αυτή συνδεόμενους για την εκτέλεση του παρόντος έργου.
- Η «ΕΤΑΙΡΕΙΑ» και το «ΤΑΜΕΙΟ» αποκαλύπτουν εμπιστευτικές πληροφορίες σε όσους υπαλλήλους ασχολούνται άμεσα με το περιεχόμενο της σύμβασης ή χρησιμοποιούν τον εξοπλισμό πληροφορικής και διασφαλίζουν ότι αυτοί οι υπάλληλοι γνωρίζουν και συμφωνούν με τις υποχρεώσεις εχεμύθειας.

- Κατά τα λοιπά εφαρμόζονται για όλους τους συμβαλλόμενους οι διατάξεις του νόμου 2472/1997 «προστασία και επεξεργασία δεδομένων προσωπικού χαρακτήρα» (Φ.Ε.Κ. 50/τ. Α'), όπως ισχύουν.

Όρος 12. ΕΓΓΥΗΤΙΚΗ ΕΠΙΣΤΟΛΗ

Η «ΕΤΑΙΡΕΙΑ» κατέθεσε την υπ' αρ. εγγυοδοτική παρακαταθήκη του Τ. Π. και Δανείων ή εγγυητική επιστολή της Τράπεζας....., ποσού ΕΥΡΩ/100 (...,00), ποσό που αποτελεί το 5% της συμβατικής προ Φ.Π.Α. αξίας, ως εγγύηση καλής εκτέλεσης των όρων της Σύμβασης.

Όρος 13. ΛΟΙΠΟΙ ΟΡΟΙ

- Το Ταμείο Παρακαταθηκών & Δανείων, διατηρεί το δικαίωμα να χρησιμοποιεί τα προϊόντα και τις υπηρεσίες καθ' όλη τη διάρκεια ή σε τμήμα του εικοσιτετράωρου, ημέρες εργάσιμες και μη, σύμφωνα με τις ανάγκες του. Η χρήση αυτή δεν διαφοροποιεί σε κανένα σημείο ή όρο τις υποχρεώσεις του Αναδόχου.
- Διάθεση τεχνικού του Αναδόχου για εργασίες εκτός των πιο πάνω αναφερομένων, εντός εργάσιμων ή μη ημερών και ωρών και μετά από κλήση του Ταμείου Παρακαταθηκών & Δανείων, θα τιμολογείται με βάση τον ισχύοντα τιμοκατάλογο υπηρεσιών του Αναδόχου.
- Το Ταμείο Παρακαταθηκών & Δανείων, διατηρεί το δικαίωμα να αφαιρεί ή να προσθέτει, όποτε το κρίνει σκόπιμο, υπηρεσίες, χωρίς φυσικά να δημιουργούνται προβλήματα στην λειτουργία των ήδη υπάρχουσών και εν λειτουργία υπηρεσιών. Σε περίπτωση ασυμφωνίας μεταξύ Αναδόχου και του Ταμείου Παρακαταθηκών & Δανείων για το αν δημιουργείται πρόβλημα, συμφωνείται να αποφανθούν για αυτό οι κατασκευάστριες εταιρείες του υλικού & λογισμικού στο οποίο εδράζονται οι υποστηριζόμενες υπηρεσίες.
- Οποιαδήποτε τροποποίηση ή συμπλήρωση της Σύμβασης αυτής είναι ισχυρή εφ' όσον γίνει εγγράφως και προσυπογραφεί και από τους δύο συμβαλλόμενους.
- Καμία καθυστέρηση ή ανοχή του «ΤΑΜΕΙΟΥ» στην επιβολή κάποιου όρου της Σύμβασης δεν αποτελεί παραίτηση ούτε βλάπτει προβλεπόμενο από τη Σύμβαση δικαίωμά του.
- Το «ΤΑΜΕΙΟ» διατηρεί το δικαίωμα να διακόψει την συνεργασία του με την «ΕΤΑΙΡΕΙΑ», όποτε το κρίνει σκόπιμο και χωρίς καμία υποχρέωση έναντι της «ΕΤΑΙΡΕΙΑΣ» και πάντως οπωσδήποτε για τα τμήματα του παραδοτέου για τα οποία δεν έχει προβεί σε αποδοχή
- Τα συμβαλλόμενα μέρη συμφωνούν ότι θα προσπαθούν να ρυθμίζουν συναινετικά κάθε διαφορά που θα προκύψει από την εφαρμογή της Σύμβασης. Σε περίπτωση διαφωνίας, κάθε διαφορά από τις συμβατικές τους σχέσεις υπάγεται στην αποκλειστική δωσιδικία των Δικαστηρίων της Αθήνας, αποκλεισμένης της εφαρμογής διαιτητικής διαδικασίας.
- Για όλα τα λοιπά θέματα της παρούσης σύμβασης, ισχύουν οι διατάξεις του Ν. 4412/2016 καθώς και οι όροι της υπ' αρ. Διακήρυξης συνοπτικού διαγωνισμού.

Η παρούσα Σύμβαση συντάχτηκε και υπογράφεται από τους συμβαλλόμενους σε δύο όμοια πρωτότυπα, ένα για κάθε συμβαλλόμενο.

ΟΙ ΣΥΜΒΑΛΛΟΜΕΝΟΙ

ΓΙΑ ΤΟ ΤΑΜΕΙΟ
ΠΑΡΑΚΑΤΑΘΗΚΩΝ & ΔΑΝΕΙΩΝ

ΓΙΑ ΤΗΝ ΕΤΑΙΡΕΙΑ