

A. ΑΠΑΙΤΗΣΕΙΣ ΓΙΑ ΤΙΣ ΥΠΗΡΕΣΙΕΣ ΕΚΚΑΘΑΡΙΣΗΣ ΣΥΝΑΛΛΑΓΩΝ & ΠΑΡΟΧΗΣ ΤΩΝ POS

1. Ο ανάδοχος πρέπει να παρέχει νόμιμα υπηρεσίες εκκαθάρισης καρτών μέσω τερματικών POS
2. Η χρονική διάρκεια των υπηρεσιών είναι ένα (1) έτος που αρχίζει με την υπογραφή της σύμβασης.
3. Ποσότητα: 70 ασύρματα + 5 ενσύρματα POS τερματικά
4. Ο ανάδοχος πρέπει να αποδέχεται κάρτες τουλάχιστον των σχημάτων Visa & MasterCard (και πιθανόν άλλες που έχουν εκδοθεί από τετραμερές σύστημα πληρωμής), όλων των τύπων (χρεωστικές, πιστωτικές, προπληρωμένες) και κάθε προέλευσης (εγχώριες και ξένες).
5. Η χρέωση από τον ανάδοχο για τις υπηρεσίες εκκαθάρισης θα πρέπει να γίνεται αποκλειστικά βάσει ενός σταθερού ποσοστού επί του ποσού συναλλαγής και θα καλύπτει όλα τα επιμέρους ποσοστά που ακολουθούν το μοντέλο Interchange++ καθώς και τα κόστη για την παροχή και υποστήριξη του συνόλου των POS. Δεν περιέχεται το κόστος χρήσης της κινητής τηλεφωνίας των ασύρματων POS.
6. Ο ανάδοχος θα παραδώσει στον τόπο λειτουργίας καθενός POS (βλέπε πίνακα Δ παρακάτω) τα απαιτούμενα τερματικά και θα τα παρέχει για χρήση (μαζί με την απαιτούμενη υποστήριξη) από το Τ. Π. & Δανείων σε όλη τη διάρκεια της ετήσιας σύμβασης. Θα τα παραλάβει δε μετά τη λήξη της, από τον τόπο λειτουργίας του καθενός ή από την Κεντρική Υπηρεσία του Τ. Π. & Δανείων (αν για οποιονδήποτε λόγο βρίσκονται εκεί).
7. Ο ανάδοχος θα πρέπει να προσφέρει πανελλαδική υποστήριξη (εκπαίδευση, τεχνική κάλυψη, αναλώσιμα συμπεριλαμβανόμενου του χαρτιού εκτύπωσης των POS).
8. Η απόδοση των χρημάτων θα πρέπει να γίνεται κάθε επόμενη εργάσιμη ημέρα από την ημέρα συναλλαγής.
9. Η ενεργοποίηση των τερματικών POS θα πρέπει να γίνεται online μέσω του διαδικτύου για επιτάχυνση της διαδικασίας.

10. Θα πρέπει να υπάρχει η δυνατότητα διασύνδεσης μέσω κλήσεων API για ενημέρωση των συστημάτων του Τ.Π.Δ. σε πραγματικό χρόνο για τις συναλλαγές που εκτελούνται.
11. Ο ανάδοχος θα πρέπει να προσφέρει και υπηρεσίες εκκαθάρισης καρτών μέσω online διεπαφής (e-POS interface).
12. Πρέπει να δίνεται η δυνατότητα αναφορών (reporting) σε επίπεδο ταμείου για τις συναλλαγές που έχουν εκτελεστεί.
13. Το σύνολο των τερματικών POS θα πρέπει να έχει εγκατασταθεί και τεθεί σε λειτουργία εντός ενός (1) μηνός το πολύ, από την υπογραφή της σύμβασης.
14. Εκτιμώμενο ετήσιο πλήθος συναλλαγών: 20.000
15. Εκτιμώμενο μέσο ποσό συναλλαγής: 430,00 €
16. Εκτιμώμενο ποσοστό καρτών χρεωστικών, πιστωτικών, προπληρωμένων: 80%, 15%, 5% αντίστοιχα
17. Εκτιμώμενο ποσοστό καρτών εγχώριων, ξένων: 95%, 5% αντίστοιχα

B. ΑΠΑΙΤΗΣΕΙΣ ΓΙΑ ΤΑ ΤΕΡΜΑΤΙΚΑ POS

		Ενσύρματο	Ασύρματο
1	Ποσότητα	5	70
2	Συμβατότητα	Τουλάχιστον Visa & MasterCard και όλων των από τον ανάδοχο αποδεκτών σχημάτων (Α.4 παραπάνω)	Τουλάχιστον Visa & MasterCard και όλων των από τον ανάδοχο αποδεκτών σχημάτων (Α.4 παραπάνω)
3	SAM	Τουλάχιστον 2	Τουλάχιστον 2
4	Μνήμη	Τουλάχιστον 32 RAM/128 Flash, Micro SD card	Τουλάχιστον 32 RAM/128 Flash, Micro SD card
5	Οθόνη	Έγχρωμη 2.4'' τουλάχιστον	Έγχρωμη 2.4'' τουλάχιστον
6	Πληκτρολόγιο	Τουλάχιστον 15 Keys (10 numeric, 5 function)	Τουλάχιστον 15 Keys (10 numeric, 5 function)
7	Εκτυπωτής	Thermal, ταχύτητα τουλάχιστον 18 lps, πλάτους ρολού χαρτιού τουλάχιστον 55mm	Thermal, ταχύτητα τουλάχιστον 18 lps, πλάτους ρολού χαρτιού τουλάχιστον 40mm
8	Αναγνώστες	<ul style="list-style-type: none"> • Magnetic card • Smart card • Contactless card 	<ul style="list-style-type: none"> • Magnetic card • Smart card • Contactless card
9	Ηχος	Buzzer ή speaker	Buzzer ή speaker
10	Επικοινωνίες	Τουλάχιστον Ethernet	Τουλάχιστον GPRS/3G
11	Ports	(any type) USB	(any type) USB
12	Τροφοδοτικό / Φορτιστής	NAI	NAI
13	SIM	-	1
14	Μπαταρία	-	Τουλάχιστον 1800 mAh

Γ. ΑΠΑΙΤΗΣΕΙΣ ΓΙΑ ΤΗ ΣΥΝΤΗΡΗΣΗ/ΥΠΟΣΤΗΡΙΞΗ ΤΩΝ POS

1. ΠΕΡΙΟΔΟΣ ΣΥΝΤΗΡΗΣΗΣ/ΥΠΟΣΤΗΡΙΞΗΣ

- Η συνολική περίοδος συντήρησης/υποστήριξης ορίζεται για ενός (1) έτος, με έναρξη την ημερομηνία υπογραφής της σύμβασης.

2. ΠΡΟΫΠΟΘΕΣΕΙΣ ΑΝΑΔΟΧΟΥ

- Ο ανάδοχος (ή συμβεβλημένος για τον σκοπό αυτό συνεργάτης του) να είναι εξουσιοδοτημένος να παρέχει υπηρεσίες συντήρησης στα POS.
- Να προσκομιστούν σχετικά έγγραφα (π.χ. δηλώσεις συνεργασίας, πιστοποιήσεις κατασκευαστή κ.τ.λ.) που να πιστοποιούν το παραπάνω.
- Να παρέχει πανελλαδική κάλυψη για την συντήρηση του εξοπλισμού των POS.
- Να διαθέτει οργανωμένο helpdesk για την λήψη των κλήσεων και την παροχή πρώτου επιπέδου βοήθειας στους χρήστες.
- Για όλα τα παραπάνω πρέπει να υποβληθούν σχετικά στοιχεία που να αποδεικνύουν την επάρκεια του Αναδόχου.

3. ΥΠΗΡΕΣΙΕΣ ΣΥΝΤΗΡΗΣΗΣ-ΥΠΟΧΡΕΩΣΕΙΣ ΑΝΑΔΟΧΟΥ

- Κατά την διάρκεια της συντήρησης ο Ανάδοχος οφείλει να εξασφαλίσει την ύπαρξη και την άμεση διαθεσιμότητα των απαραίτητων ανταλλακτικών για τα συντηρούμενα POS.
- Οι υπηρεσίες συντήρησης/υποστήριξης αφορούν το σύνολο του υλικού και λογισμικού των POS και είναι οι εξής:
 - Αποκατάσταση των πάσης φύσεως ανωμαλιών λειτουργίας υλικού & λογισμικού.
 - Η αποκατάσταση των βλαβών θα γίνεται στον τόπο που είναι εγκατεστημένος ο εξοπλισμός, και μόνο σε εξαιρετικές περιπτώσεις, 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 μαγνητικά μέρη του εξοπλισμού. Αποκατάσταση εξοπλισμού θεωρείται η πλήρη επαναφορά του στην, προ της βλάβης, ορθή λειτουργική και παραγωγική του κατάσταση.

- Η ετήσια περίοδος περιλαμβάνει εκτός της κατασταλτικής συντήρησης και την υποστήριξη των χρηστών του εξοπλισμού με την αρχική εκπαίδευση στη χρήση του εξοπλισμού και με την παροχή των απαραίτητων, για όλη τη διάρκεια της χρήσης, αναλωσίμων.
- Οι τεχνικοί της εταιρείας μετά από κάθε συντήρηση θα συμπληρώνουν μητρώο με τις εργασίες που έγιναν και θα βεβαιώνεται η καλή λειτουργία του κάθε μηχανήματος ή οι τυχόν παρατηρήσεις και υποδείξεις. Τα μητρώα συντήρησης θα αποστέλλονται στην Δ/ση Πληροφορικής του Τ. Π. & Δανείων.
- Εξοπλισμός που δεν επισκευάζεται στο χώρο λειτουργίας του και χρειάζεται μεταφορά για επισκευή, αντικαθίσταται με άλλον όμοιο, ικανό για λειτουργία εξοπλισμό για όσο χρονικό διάστημα απαιτηθεί για την επισκευή.
- Εξοπλισμός που δεν δύναται να επισκευαστεί, αντικαθίσταται με όμοιο ή νεότερης τεχνολογίας κατόπιν συνεννόησης με την Δ/ση Πληροφορικής του Τ. Π. & Δανείων. Στον εξοπλισμό αυτό μεταφέρεται ολόκληρη η λειτουργική δομή που είχε το μηχανήμα που αντικαταστάθηκε πριν υποστεί βλάβη.
- Στις περιπτώσεις που γίνεται αντικατάσταση εξοπλισμού όπως ανωτέρω, συμπληρώνονται τεχνικά δελτία όπου εξηγείται η αιτία αντικατάστασης του καθώς και οι σχετικοί αριθμοί ταυτοποίησης του εξοπλισμού (είδος, serial number, κ.τ.λ.). Οι αριθμοί ταυτοποίησης αφορούν τον υπάρχοντα προβληματικό εξοπλισμό που αντικαθίσταται και τον νέο που τον αντικαθιστά. Τα δελτία αυτά αποστέλλονται στην Δ/ση Πληροφορικής του Τ. Π. & Δανείων.
- Ο Ανάδοχος υποχρεούται να θέσει στην διάθεση του Τ. Π. & Δανείων το κατάλληλο σύστημα επικοινωνίας (τηλέφωνο, fax, ή πληροφοριακό

σύστημα) όπου θα καταγράφονται οι κλήσεις βλάβης, η ανάληψη ευθύνης, κ.λ.π., για κάθε είδος βλάβης ή δυσλειτουργίας που ανακύπτει, όπως επίσης και οι ενέργειες που έχουν γίνει για την επίλυση του προβλήματος.

- Ο Ανάδοχος οφείλει να διαθέτει σε ετοιμότητα έμπειρο τεχνικό προσωπικό, ώστε να εξασφαλίζει την απρόσκοπτη αποκατάσταση των προβλημάτων, για τα οποία έχει αναλάβει ευθύνη, σε χρονικά διαστήματα που περιγράφονται κατωτέρω.
- Κάθε επίσκεψη τεχνικού για την επίλυση οποιουδήποτε προβλήματος συνοδεύεται από Δελτίο εργασιών συντήρησης όπου αναγράφεται η ώρα άφιξης, ο λόγος παρουσίας, οι ενέργειες που έγιναν, τα αποτελέσματα των ενεργειών, και ο χρόνος ολοκλήρωσης των εργασιών. Υπογράφεται από τον τεχνικό του Αναδόχου και τους χρήστες του εξοπλισμού και αποστέλλεται στην Δ/ση Πληροφορικής του Τ. Π. & Δανείων.

4. ΚΟΣΤΟΣ ΣΥΝΤΗΡΗΣΗΣ

- Η συντήρηση/υποστήριξη περιλαμβάνει όλες τις δαπάνες για:
 - Μετακίνηση, διαμονή και αμοιβή προσωπικού.
 - Πληρωμή αναλωσίμων, 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.
 - Αποσύνδεση, μετακίνηση εξοπλισμού από τον τόπο εγκατάστασης, για επισκευή και επανατοποθέτηση.

5. ΠΡΟΣΥΜΦΩΝΗΜΕΝΟΙ ΟΡΟΙ ΠΑΡΟΧΗΣ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ

- Ορισμοί προσυμφωνημένου επιπέδου υπηρεσιών αποκατάστασης προβλημάτων ευθύνης Αναδόχου:
 - **Χρονικό εύρος Υποχρέωσης Παροχής Υπηρεσιών :** Από 08.00 μέχρι 15.00, τις εργάσιμες για το Τ. Π. & Δανείων ημέρες, καθ' όλη τη διάρκεια της σύμβασης (ορισμός για **εργάσιμες ώρες**).

- **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 όπου εμφανίστηκε το πρόβλημα. Ο χρόνος αυτός ορίζεται σε δύο (2) εργάσιμες ώρες το αργότερο.
- **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 επτά (7) εργάσιμες ώρες το πολύ.
- **Συνολικός Ετήσιος Χρόνος Αποκατάστασης Προβλημάτων (ΣΕΧΑΠ):** Ορίζεται ο συνολικός ΧΑΠ σε ετήσια βάση για το σύνολο του εξοπλισμού και λογισμικού. 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 εβδομήντα (70) εργάσιμες ώρες ετησίως για το σύνολο του εξοπλισμού.
- **Ελαττωματικός εξοπλισμός:** Θεωρείται η μονάδα εξοπλισμού που δεν έχει αποκατασταθεί η ορθή λειτουργία της, λόγω μη αποκατάστασης βλάβης των μερών που την αποτελούν. Σε περίπτωση που ο ΣΕΧΑΠ υπερβεί τον προβλεπόμενο ΜΕΧΑΠ, για κάθε ώρα υπέρβασης θα επιβάλλεται στον Ανάδοχο ρήτρα ίση με το, της αμέσως προηγούμενης μέρας μη μηδενικό ημερήσιο ποσό προμηθειών, του σε βλάβη τερματικού POS. Δεν συμπεριλαμβάνονται βλάβες που οφείλονται σε κακή ή μη ενδεδειγμένη χρήση του εξοπλισμού.

6. ΤΕΛΙΚΟΙ ΟΡΟΙ.

- Το Τ. Π. & ΔΑΝΕΙΩΝ, διατηρεί το δικαίωμα να λειτουργεί τον εξοπλισμό καθ' όλη τη διάρκεια του εικοσιτετράωρου, όλες τις ημέρες εργάσιμες και μη, σύμφωνα με τις ανάγκες του. Η χρήση αυτή δεν διαφοροποιεί σε κανένα σημείο ή όρο τις υποχρεώσεις του Αναδόχου