

**Παροχή διευκρινίσεων επί ερωτημάτων που υποβλήθηκαν από ενδιαφερόμενο οικονομικό φορέα και αφορούν σε όρους της διακήρυξης του Ανοικτού Διαγωνισμού για το Έργο: «Προμήθεια, Υλοποίηση και Εγκατάσταση: α) Συστήματος διαχείρισης ενδοεπιχειρησιακών οικονομικών λειτουργιών, β) Συστήματος διαχείρισης ασφάλισης πιστώσεων (credit insurance) και εγγυήσεων (surety bonds/guarantees) και γ) Συστήματος πελατειακών σχέσεων για την Ελληνική Εταιρεία Εξαγωγικών Πιστώσεων Α.Ε.», Έτους 2023, με αριθμό διακήρυξης 1/2023 (ΑΔΑ: ΨΖ5ΛΕ-ΜΗΚ).**

Επί αιτημάτων παροχής διευκρινίσεων που υποβλήθηκαν, μέσω e-mail, από ενδιαφερόμενο οικονομικό φορέα και αφορούν όρους της υπ' αριθ. 1/2023 Διακήρυξης του Ανοικτού Διαγωνισμού, για το Έργο «Προμήθεια, Υλοποίηση και Εγκατάσταση: α) Συστήματος διαχείρισης ενδοεπιχειρησιακών οικονομικών λειτουργιών, β) Συστήματος διαχείρισης ασφάλισης πιστώσεων (credit insurance) και εγγυήσεων (surety bonds/guarantees) και γ) Συστήματος πελατειακών σχέσεων για την Ελληνική Εταιρεία Εξαγωγικών Πιστώσεων Α.Ε.», παρέχονται οι ακόλουθες διευκρινίσεις, σύμφωνα με τις διατάξεις της παρ. 2.1.3 της ως άνω διακήρυξης.

**Ερώτημα 1:** «Κεφάλαιο 5.2.3. Τήρηση Εγγυημένου Επιπέδου Υπηρεσιών - Ρήτρες» και «Κεφάλαιο 3. Τήρηση Εγγυημένου Επιπέδου Υπηρεσιών - Ρήτρες». Δεδομένου ότι ο διαχωρισμός μεταξύ μιας «βλάβης» και μιας «δυσλειτουργίας» όπως περιγράφονται στην ανωτέρω παράγραφο δεν μας είναι σαφής, παρακαλούμε όπως μας διευκρινίσετε παρέχοντας και σχετικά παραδείγματα:

**Ερώτημα 1α:** Ποιες περιπτώσεις ζημιάς μέρους ή όλης μιας διακριτής μονάδας λογισμικού/εφαρμογών θεωρείτε ότι επηρεάζουν άμεσα και αρνητικά την διαθεσιμότητα ή/και απόδοση του συστήματος

**Απάντηση 1α :** Οι περιπτώσεις κατά τις οποίες καθίσταται αδύνατη η παροχή των υπηρεσιών της ΕΕΕΠ (system down του συστήματος ή κάποιου επιμέρους υποσυστήματος).

**Ερώτημα 1β:** Ποιες περιπτώσεις ζημιάς μέρους ή όλης μιας διακριτής μονάδας λογισμικού/εφαρμογών θεωρείτε ότι δεν επηρεάζουν άμεσα και αρνητικά την διαθεσιμότητα ή/και απόδοση του συστήματος. Ενδεικτικό παράδειγμα το οποίο μπορούμε να παραθέσουμε είναι: η αδυναμία εξαγωγής μίας εκτύπωσης π.χ. ενός παραστατικού, το οποίο καταχωρείται μεν στο σύστημα αλλά δεν μπορεί να εκτυπωθεί λόγω βλάβης του spooler, με αποτέλεσμα την μη ολοκλήρωση της πώλησης θεωρείται «βλάβη» η «δυσλειτουργία»;

**Απάντηση 1β:** Οι περιπτώσεις κατά τις οποίες δυσχεραίνεται η παροχή των υπηρεσιών της ΕΕΕΠ αλλά παρόλα αυτά δεν καθίσταται αδύνατη η παροχή των υπηρεσιών αυτής. Το προαναφερόμενο παράδειγμα θεωρείται δυσλειτουργία.

**Ερώτημα 1γ:** Παρακαλούμε όπως διευκρινιστεί ότι στις περιπτώσεις «δυσλειτουργίας» ή «βλάβης» δεν περιλαμβάνονται οι υποδομές τρίτων στις οποίες έχει υλοποιηθεί το παρεχόμενο πληροφοριακό σύστημα (π.χ. υπηρεσίες Cloud, SaaS, PaaS κτλ.)

**Απάντηση 1γ:** Διευκρινίζεται ότι στις περιπτώσεις «δυσλειτουργίας» ή «βλάβης» δεν περιλαμβάνονται οι υποδομές τρίτων στις οποίες έχει υλοποιηθεί το παρεχόμενο πληροφοριακό σύστημα.

**Ερώτημα 1δ:** Παρακαλούμε όπως εξετάσετε την τροποποίηση των ποσοστών ρητρών μη διαθεσιμότητας ως εξής:

- 0,02% επί του συμβατικού τιμήματος της μονάδας/τμήματος που είναι εκτός λειτουργίας
- 0,1% επί του τρέχοντος ετήσιου κόστους συντήρησης του συνόλου του συστήματος για κάθε επιπλέον ώρα βλάβης (μη διαθεσιμότητας) / δυσλειτουργίας, εφόσον αυτή είναι εντός ΚΩΚ, ή το ήμισυ του ως άνω υπολογιζόμενου ποσού, εφόσον η ώρα είναι εκτός ΚΩΚ.
- 0,01% επί του συμβατικού τιμήματος της μονάδας/τμήματος που είναι εκτός λειτουργίας
- 0,05% επί του τρέχοντος ετήσιου κόστους συντήρησης του συνόλου του συστήματος, για κάθε επιπλέον ώρα βλάβης (μη διαθεσιμότητας) / δυσλειτουργίας, εφόσον αυτή είναι εντός ΚΩΚ, ή το ήμισυ του ως άνω υπολογιζόμενου ποσού, εφόσον η ώρα είναι εκτός ΚΩΚ.

**Απάντηση 1δ:** Το παρόν ερώτημα αποτελεί αίτημα τροποποίησης των όρων της Διακήρυξης και δεν γίνεται αποδεκτό.

**Ερώτημα 2 :** Αναφορικά με την αναφορά στην σχετική παράγραφο (σελ. 56 και 105) ότι: 1) Ένα σύστημα / υποσύστημα / υπηρεσία θεωρείται ολικά μη διαθέσιμο/η εάν είναι μη διαθέσιμο έστω και ένα μικρό μέρος της λειτουργικότητας που παρέχει. Παρακαλούμε όπως εξετάσετε την κατηγοριοποίηση της μη διαθεσιμότητας στις ακόλουθες κατηγορίες: Πολύ Υψηλή - Υψηλή - Μέση - Χαμηλή και κατ' επέκταση το σύστημα / υποσύστημα / υπηρεσία να θεωρείται ολικά μη διαθέσιμο μόνον σε περιπτώσεις βλαβών σοβαρότητας «Πολύ Υψηλή».

**Απάντηση 2 :** Διευκρινίζεται ότι ένα σύστημα / υποσύστημα / υπηρεσία θεωρείται ολικά μη διαθέσιμο όταν ακόμα και ένα μικρό μέρος αυτού εμποδίζει τη λειτουργικότητα του υπό την έννοια ότι καθίσταται αδύνατη η παροχή των υπηρεσιών της ΕΕΕΠ. Στις λοιπές περιπτώσεις που δυσχεραίνεται η παροχή των υπηρεσιών της ΕΕΕΠ, χωρίς να καθίσταται αδύνατη, το σύστημα / υποσύστημα / υπηρεσία δεν θεωρείται ολικά μη διαθέσιμο.

**Ερώτημα 3:** Αναφορικά με τα οριζόμενα στην παράγραφο 5.1 Τρόπος πληρωμής της διακήρυξης, παρακαλούμε όπως μας διευκρινίσετε στην περίπτωση όπου κάποιος κατασκευαστής εμπορικού λογισμικού ακολουθεί τιμολογιακή πολιτική η οποία προβλέπει απευθείας τιμολόγηση προς τον τελικό πελάτη και ο εν λόγω κατασκευαστής δεν

συμμετέχει στο σχήμα του υποψηφίου αναδόχου, αν θα είναι αποδεκτή από την πλευρά της Εταιρίας (ΕΕΕΠ) η απευθείας τιμολόγηση των αδειών χρήσης, το κόστος των οποίων θα αναφέρεται ρητώς στην οικονομική προσφορά.

**Απάντηση 3 :** Διευκρινίζεται ότι σε περιπτώσεις όπου κάποιος κατασκευαστής εμπορικού λογισμικού ακολουθεί τιμολογιακή πολιτική η οποία προβλέπει απευθείας τιμολόγηση προς τον τελικό πελάτη και ο εν λόγω κατασκευαστής δεν συμμετέχει στο σχήμα του υποψηφίου αναδόχου, είναι αποδεκτή η απευθείας τιμολόγηση των αδειών χρήσης προς την ΕΕΕΠ με αντίστοιχη απομείωση του συμβατικού τιμήματος με το ισόποσο κόστος των αδειών όπως διακριτά αναφέρονται στην Οικονομική Προσφορά του Αναδόχου, υπό τον όρο ότι το κόστος αυτό δεν υπερβαίνει το 30% της Οικονομικής Προσφοράς.

**Ερώτημα 4:** Αναφορικά με τα οριζόμενα στην παράγραφο 5.1.1 (α) Τρόπος πληρωμής της διακήρυξης, παρακαλούμε όπως μας επιβεβαιώσετε ότι από τη συγκεκριμένη παράγραφο αυτό που εννοείται είναι ότι το σύνολο (100%) του τιμήματος θα έχει εξοφληθεί με την οριστική παραλαβή. Ωστόσο σε όλες επιμέρους φάσεις του έργου, με την ολοκλήρωση / παραλαβή της κάθε φάσης / παραδοτέου θα υπάρχει και η αντίστοιχη τιμολόγηση όπως θα περιγράφεται ρητώς στην Οικονομική Προσφορά.

**Απάντηση 4 :** Διευκρινίζεται ότι ο Ανάδοχος θα μπορεί να τιμολογεί και να εξοφλείται για τα επιμέρους διακριτά Παραδοτέα που περιλαμβάνονται σε κάθε φάση του Έργου υπό την προϋπόθεση ότι έχουν κοστολογηθεί διακριτά στην Οικονομική Προσφορά του και έχει ολοκληρωθεί/παραληφθεί η αντίστοιχη Φάση του Έργου σύμφωνα με τους όρους της Διακήρυξης και τους όρους εκτέλεσης της Σύμβασης.