

**Διακήρυξη 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.»**

**με Ανοικτή Διαδικασία**

**1/2023**

## ΠΕΡΙΕΧΟΜΕΝΑ

**ΔΙΑΚΗΡΥΞΗ ΓΙΑ ΤΟ ΈΡΓΟ ΔΙΑΚΗΡΥΞΗ ΓΙΑ ΤΟ ΈΡΓΟ «ΠΡΟΜΗΘΕΙΑ, ΥΛΟΠΟΙΗΣΗ ΚΑΙ ΕΓΚΑΤΑΣΤΑΣΗ: Α) ΣΥΣΤΗΜΑΤΟΣ ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗΣ ΕΝΔΟΕΠΙΧΕΙΡΗΣΙΑΚΩΝ ΟΙΚΟΝΟΜΙΚΩΝ ΛΕΙΤΟΥΡΓΙΩΝ, Β) ΣΥΣΤΗΜΑΤΟΣ ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗΣ ΑΣΦΑΛΙΣΗΣ ΠΙΣΤΩΣΕΩΝ (CREDIT INSURANCE) ΚΑΙ ΕΓΓΥΗΣΕΩΝ (SURETY BONDS/GUARANTEES) ΚΑΙ Γ) ΣΥΣΤΗΜΑΤΟΣ ΠΕΛΑΤΕΙΑΚΩΝ ΣΧΕΣΕΩΝ ΓΙΑ ΤΗΝ ΕΛΛΗΝΙΚΗ ΕΤΑΙΡΕΙΑ ΕΞΑΓΩΓΙΚΩΝ ΠΙΣΤΩΣΕΩΝ Α.Ε.» ΜΕ ΑΝΟΙΚΤΗ ΔΙΑΔΙΚΑΣΙΑ ΕΤΟΥΣ 2023** ..... 1.

**ΑΝΑΘΕΤΟΥΣΑ ΑΡΧΗ ΚΑΙ ΑΝΤΙΚΕΙΜΕΝΟ ΣΥΜΒΑΣΗΣ** ..... 6

1.1	ΣΤΟΙΧΕΙΑ ΑΝΑΘΕΤΟΥΣΑΣ ΑΡΧΗΣ	6
1.2	ΣΤΟΙΧΕΙΑ ΔΙΑΔΙΚΑΣΙΑΣ-ΧΡΗΜΑΤΟΔΟΤΗΣΗ	7
1.3	ΣΥΝΟΠΤΙΚΗ ΠΕΡΙΓΡΑΦΗ ΦΥΣΙΚΟΥ ΚΑΙ ΟΙΚΟΝΟΜΙΚΟΥ ΑΝΤΙΚΕΙΜΕΝΟΥ ΤΗΣ ΣΥΜΒΑΣΗΣ	7
1.4	ΘΕΣΜΙΚΟ ΠΛΑΪΣΙΟ	8
1.5	ΠΡΟΘΕΣΜΙΑ ΠΑΡΑΛΑΒΗΣ ΠΡΟΣΦΟΡΩΝ ΚΑΙ ΔΙΕΝΕΡΓΕΙΑ ΔΙΑΓΩΝΙΣΜΟΥ	9
1.6	ΔΗΜΟΣΙΟΤΗΤΑ	9
1.7	ΑΡΧΕΣ ΕΦΑΡΜΟΖΟΜΕΝΕΣ ΣΤΗ ΔΙΑΔΙΚΑΣΙΑ ΣΥΝΑΨΗΣ	10

**2. ΓΕΝΙΚΟΙ ΚΑΙ ΕΙΔΙΚΟΙ ΟΡΟΙ ΣΥΜΜΕΤΟΧΗΣ**.....11

2.1	ΓΕΝΙΚΕΣ ΠΛΗΡΟΦΟΡΙΕΣ	11
2.1.1	Έγγραφα της σύμβασης	11
2.1.2	Επικοινωνία - Πρόσβαση στα έγγραφα της Σύμβασης	11
2.1.3	Παροχή Διευκρινίσεων	11
2.1.4	Γλώσσα	11
2.1.5	Εγγυήσεις	12
2.1.6	Προστασία Προσωπικών Δεδομένων	13

**2.2 ΔΙΚΑΙΩΜΑ ΣΥΜΜΕΤΟΧΗΣ - ΚΡΙΤΗΡΙΑ ΠΟΙΟΤΙΚΗΣ ΕΠΙΛΟΓΗΣ** .....14

2.2.1	Δικαίωμα συμμετοχής	14
2.2.2	Εγγύηση συμμετοχής	14
2.2.3	Λόγοι αποκλεισμού	15
2.2.4	Κριτήρια Επιλογής	19
2.2.4.1	Καταλληλότητα άσκησης επαγγελματικής δραστηριότητας	19
2.2.4.2	Οικονομική και χρηματοοικονομική επάρκεια	20
2.2.4.3	Τεχνική και επαγγελματική ικανότητα	20
2.2.4.3.1	Τεχνική ικανότητα	20
2.2.4.3.2	Ομάδα Έργου	21
2.2.5	Πρότυπα διασφάλισης ποιότητας και πρότυπα περιβαλλοντικής διαχείρισης	24
2.2.6	Στήριξη στην ικανότητα τρίτων – Υπεργολαβία	25
2.2.6.1	Στήριξη στην ικανότητα τρίτων	25
2.2.6.2	Υπεργολαβία	26
2.2.7	Κανόνες απόδειξης ποιοτικής επιλογής	26
2.2.7.1	Προκαταρκτική απόδειξη κατά την υποβολή προσφορών	27
2.2.7.2	Αποδεικτικά μέσα	27
2.3	ΚΡΙΤΗΡΙΑ ΑΝΆΘΕΣΗΣ	33
2.3.1	Κριτήριο ανάθεσης της Σύμβασης	33
2.3.2	Βαθμολόγηση και κατάταξη προσφορών	35
2.3.3	Κατάταξη προσφορών	35
2.3.4	Διαμόρφωση συγκριτικού κόστους Προσφοράς	36
2.4	ΚΑΤΆΡΤΙΣΗ - ΠΕΡΙΕΧΟΜΕΝΟ ΠΡΟΣΦΟΡΩΝ	36
2.4.1	Γενικοί όροι υποβολής προσφορών	36
2.4.2	Χρόνος και Τρόπος υποβολής προσφορών	37

2.4.3	Περιεχόμενα Φακέλου «Δικαιολογητικά Συμμετοχής- Οικονομική και Τεχνική Προσφορά».....	38
2.4.3.1	Δικαιολογητικά Συμμετοχής.....	38
2.4.3.2	Τεχνική Προσφορά.....	38
2.4.3.3.	Περιεχόμενα Φακέλου «Οικονομική Προσφορά» / Τρόπος σύνταξης και υποβολής οικονομικών προσφορών.....	39
2.4.4	Χρόνος ισχύος των προσφορών.....	40
2.4.5	Λόγοι απόρριψης προσφορών.....	41
<b>3.</b>	<b>ΔΙΕΝΕΡΓΕΙΑ ΔΙΑΔΙΚΑΣΙΑΣ - ΑΞΙΟΛΟΓΗΣΗ ΠΡΟΣΦΟΡΩΝ .....</b>	<b>43</b>
3.1	ΑΠΟΣΦΡΑΓΙΣΗ ΚΑΙ ΑΞΙΟΛΟΓΗΣΗ ΠΡΟΣΦΟΡΩΝ .....	43
3.1.1	Αποσφράγιση προσφορών .....	43
3.1.2	Αξιολόγηση προσφορών .....	43
3.2	ΠΡΟΣΚΛΗΣΗ ΥΠΟΒΟΛΗΣ ΔΙΚΑΙΟΛΟΓΗΤΙΚΩΝ ΠΡΟΣΩΡΙΝΟΥ ΑΝΑΔΟΧΟΥ - ΔΙΚΑΙΟΛΟΓΗΤΙΚΑ ΠΡΟΣΩΡΙΝΟΥ ΑΝΑΔΟΧΟΥ .....	45
3.3	ΚΑΤΑΚΥΡΩΣΗ - ΣΥΝΑΨΗ ΣΥΜΒΑΣΗΣ .....	47
3.4	ΈΝΣΤΑΣΗ .....	48
3.5	ΜΑΤΑΪΩΣΗ ΔΙΑΔΙΚΑΣΙΑΣ .....	48
<b>4.</b>	<b>ΟΡΟΙ ΕΚΤΕΛΕΣΗΣ ΤΗΣ ΣΥΜΒΑΣΗΣ .....</b>	<b>49</b>
4.1	ΕΓΓΥΗΣΕΙΣ (ΚΑΛΗΣ ΕΚΤΕΛΕΣΗΣ, ΠΡΟΚΑΤΑΒΟΛΗΣ) .....	49
4.2	ΣΥΜΒΑΤΙΚΟ ΠΛΑΪΣΙΟ - ΕΦΑΡΜΟΣΤΕΑ ΝΟΜΟΘΕΣΙΑ .....	49
4.3	ΌΡΟΙ ΕΚΤΕΛΕΣΗΣ ΤΗΣ ΣΥΜΒΑΣΗΣ.....	49
4.4	ΥΠΕΡΓΟΛΑΒΙΑ .....	50
4.5	ΤΡΟΠΟΠΟΙΗΣΗ ΣΥΜΒΑΣΗΣ ΚΑΤΆ ΤΗ ΔΙΑΡΚΕΙΑ ΤΗΣ .....	51
4.6	ΔΙΚΑΪΩΜΑ ΜΟΝΟΜΕΡΟΥΣ ΛΥΣΗΣ ΤΗΣ ΣΥΜΒΑΣΗΣ .....	51
<b>5.</b>	<b>ΕΙΔΙΚΟΙ ΟΡΟΙ ΕΚΤΕΛΕΣΗΣ ΤΗΣ ΣΥΜΒΑΣΗΣ .....</b>	<b>53</b>
5.1	ΤΡΟΠΟΣ ΠΛΗΡΩΜΗΣ .....	53
5.2	ΚΗΡΥΞΗ ΟΙΚΟΝΟΜΙΚΟΥ ΦΟΡΕΑ ΕΚΠΤΩΤΟΥ - ΚΥΡΩΣΕΙΣ .....	53
5.2.1.	Περιπτώσεις έκπτωσης.....	53
5.2.2.	Μη διαθεσιμότητα – Ρήτρες:.....	55
5.2.3.	Επιπρόσθετες ρήτρες.....	56
<b>6.</b>	<b>ΧΡΟΝΟΣ ΚΑΙ ΤΡΟΠΟΣ ΕΚΤΕΛΕΣΗΣ .....</b>	<b>57</b>
6.1	ΠΑΡΑΚΟΛΟΥΘΗΣΗ ΤΗΣ ΣΥΜΒΑΣΗΣ .....	57
6.2	ΔΙΑΡΚΕΙΑ ΣΥΜΒΑΣΗΣ .....	57
6.3	ΠΑΡΑΛΑΒΗ ΤΟΥ ΑΝΤΙΚΕΙΜΕΝΟΥ ΤΗΣ ΣΥΜΒΑΣΗΣ .....	57
6.4	ΑΠΟΡΡΙΨΗ ΠΑΡΑΔΟΤΕΩΝ – ΑΝΤΙΚΑΤΑΣΤΑΣΗ .....	58
6.5	ΑΝΑΠΡΟΣΑΡΜΟΓΗ ΤΙΜΗΣ .....	58
<b>ΠΑΡΑΡΤΗΜΑΤΑ .....</b>	<b>59</b>	
ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ Ι – ΑΝΑΛΥΤΙΚΗ ΠΕΡΙΓΡΑΦΗ ΦΥΣΙΚΟΥ ΚΑΙ ΟΙΚΟΝΟΜΙΚΟΥ ΑΝΤΙΚΕΙΜΕΝΟΥ ΤΗΣ ΣΥΜΒΑΣΗΣ ΚΑΙ ΠΙΝΑΚΕΣ ΣΥΜΜΟΡΦΩΣΗΣ. .	59	
Γενικά.....	59	
ΜΕΡΟΣ Α - ΠΕΡΙΓΡΑΦΗ ΦΥΣΙΚΟΥ ΑΝΤΙΚΕΙΜΕΝΟΥ ΤΗΣ ΣΥΜΒΑΣΗΣ .....	60	
(Α) ΠΛΗΡΟΦΟΡΙΑΚΟ ΣΥΣΤΗΜΑ ΟΙΚΟΝΟΜΙΚΩΝ ΛΕΙΤΟΥΡΓΙΩΝ .....	60	
(Β) ΣΥΣΤΗΜΑ ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗΣ ΑΣΦΑΛΙΣΗΣ ΠΙΣΤΩΣΕΩΝ (CREDIT INSURANCE) ΚΑΙ ΣΥΣΤΗΜΑ ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗΣ ΕΓΓΥΗΣΕΩΝ (SURETY BONDS/ GUARANTEES). .....	63	
1. Διαχείριση Ασφάλισης Πιστώσεων (Credit Insurance). .....	63	
2. Διαχείριση Εγγυήσεων (Surety Bonds/Guarantees). .....	64	
3. Πελάτες .....	65	
4. Οφέλη για τον εξαγωγέα. ....	65	
5. Διαφοροποίηση των χρηματοοικονομικών πόρων.....	65	
6. Παροχές για την τράπεζα (εγγυητή) .....	65	
(Γ) ΠΛΗΡΟΦΟΡΙΑΚΟ ΣΥΣΤΗΜΑ ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗΣ ΠΕΛΑΤΩΝ CRM. ....	65	
(Δ) ΟΡΙΖΟΝΤΙΕΣ ΑΠΑΙΤΗΣΕΙΣ.....	67	
1. Διαλειτουργικότητα .....	67	
2. Γενικές Τεχνικές Απαιτήσεις.....	68	
3. Ασφάλεια Συστήματος και Προστασία Ιδιωτικότητας .....	69	
4. Απόδοση Συστήματος.....	69	

5.	Προσβασιμότητα – Ευχρηστία .....	71
6.	Ανοικτά Πρότυπα και Δεδομένα .....	74
7.	Άδειες Λογισμικού .....	75
8.	Λοιπές Απαιτήσεις.....	75
<b>(Ε)</b>	<b>ΥΠΗΡΕΣΙΕΣ .....</b>	<b>76</b>
1.	ΜΕΛΕΤΗ ΕΦΑΡΜΟΓΗΣ - ΑΝΑΛΥΣΗ ΑΠΑΙΤΗΣΕΩΝ .....	76
2.	ΚΑΤΑΓΡΑΦΗ ΥΦΙΣΤΑΜΕΝΗΣ ΚΑΤΑΣΤΑΣΗΣ .....	77
3.	ΣΕΝΑΡΙΑ ΕΛΕΓΧΟΥ.....	78
4.	ΥΠΗΡΕΣΙΕΣ ΔΙΑΛΕΙΤΟΥΡΓΙΚΟΤΗΤΑΣ.....	81
5.	ΥΠΗΡΕΣΙΕΣ ΜΕΤΕΓΚΑΤΑΣΤΑΣΗΣ ΔΕΔΟΜΕΝΩΝ (DATA MIGRATION).....	81
<b>(ΣΤ)</b>	<b>ΠΑΡΑΓΟΝΤΕΣ ΕΠΙΤΥΧΙΑΣ .....</b>	<b>82</b>
	ΠΡΟΒΛΕΨΗ ΚΙΝΔΥΝΩΝ .....	83
<b>(Ζ)</b>	<b>ΑΡΧΙΤΕΚΤΟΝΙΚΗ .....</b>	<b>84</b>
1.	ΓΕΝΙΚΕΣ ΑΡΧΕΣ ΣΧΕΔΙΑΣΜΟΥ ΣΥΣΤΗΜΑΤΟΣ .....	84
2.	ΛΟΓΙΚΗ ΑΡΧΙΤΕΚΤΟΝΙΚΗ.....	85
3.	ΑΡΧΙΤΕΚΤΟΝΙΚΗ ΛΥΣΗ.....	87
<b>(Η)</b>	<b>ΠΡΟΜΗΘΕΙΑ ΚΑΙ ΕΓΚΑΤΑΣΤΑΣΗ ΥΠΟΔΟΜΗΣ .....</b>	<b>89</b>
1.	ΣΥΣΤΟΙΧΙΑ ΕΞΥΠΗΡΕΤΗΤΩΝ .....	89
2.	ΈΤΟΙΜΟ ΛΟΓΙΣΜΙΚΟ.....	89
3.	ΑΠΑΙΤΗΣΕΙΣ ΕΦΑΡΜΟΓΩΝ - ΥΠΟΣΥΣΤΗΜΑΤΩΝ.....	89
4.	ΣΥΣΤΗΜΑ ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗΣ ΧΡΗΣΤΩΝ ΚΑΙ ΡΟΛΩΝ.....	90
5.	ΡΟΛΟΙ ΧΡΗΣΤΩΝ.....	90
6.	ΟΜΆΔΑ ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΤΩΝ .....	91
7.	ΟΜΆΔΑ ΧΡΗΣΤΩΝ.....	91
<b>(Θ)</b>	<b>ΔΙΑΡΚΕΙΑ ΤΗΣ ΣΥΜΒΑΣΗΣ – ΦΑΣΕΙΣ ΚΑΙ ΠΑΡΑΔΟΤΕΑ .....</b>	<b>92</b>
1.	ΦΑΣΗ Φ1. ΜΕΛΕΤΗ ΕΦΑΡΜΟΓΗΣ – ΑΝΑΛΥΣΗ ΨΗΦΙΑΚΩΝ ΛΕΙΤΟΥΡΓΙΩΝ ΚΑΙ ΕΦΑΡΜΟΓΩΝ .....	92
2.	ΦΑΣΗ Φ2. ΥΠΗΡΕΣΙΕΣ ΥΛΟΠΟΙΗΣΗΣ ΣΥΣΤΗΜΑΤΟΣ – ΠΑΡΑΜΕΤΡΟΠΟΙΗΣΗ .....	93
3.	ΦΑΣΗ Φ3. ΕΚΠΑΙΔΕΥΣΗ ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΤΩΝ ΚΑΙ ΧΡΗΣΤΩΝ ΣΥΣΤΗΜΑΤΟΣ .....	95
4.	ΦΑΣΗ Φ4. ΠΙΛΟΤΙΚΗ ΛΕΙΤΟΥΡΓΙΑ .....	96
5.	ΦΑΣΗ Φ5. ΠΑΡΑΓΩΓΙΚΗ ΛΕΙΤΟΥΡΓΙΑ. ....	96
<b>(Ι)</b>	<b>ΥΠΗΡΕΣΙΕΣ ΕΓΓΥΗΣΗΣ – ΣΥΝΤΗΡΗΣΗΣ .....</b>	<b>98</b>
1.	ΥΠΗΡΕΣΙΕΣ ΠΕΡΙΟΔΟΥ ΕΓΓΥΗΣΗΣ .....	98
2.	ΥΠΗΡΕΣΙΕΣ ΠΕΡΙΟΔΟΥ ΣΥΝΤΗΡΗΣΗΣ.....	101
3.	ΤΗΡΗΣΗ ΕΓΓΥΗΜΕΝΟΥ ΕΠΙΠΕΔΟΥ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ – ΡΗΤΡΕΣ .....	104
1.	Μη διαθεσιμότητα – Ρήτρες: .....	105
2.	Επιπρόσθετες ρήτρες.....	106
3.	Τόπος υλοποίησης/ παροχής των υπηρεσιών .....	106
	ΜΕΡΟΣ Β - ΟΙΚΟΝΟΜΙΚΟ ΑΝΤΙΚΕΙΜΕΝΟ ΤΗΣ ΣΥΜΒΑΣΗΣ .....	106
	ΜΕΡΟΣ Γ - ΠΙΝΑΚΕΣ ΣΥΜΜΟΡΦΩΣΗΣ .....	107
A.	ΓΕΝΙΚΕΣ ΠΡΟΔΙΑΓΡΑΦΕΣ ΓΙΑ ΤΟ ΣΥΝΟΛΟ ΤΩΝ ΠΛΗΡΟΦΟΡΙΑΚΩΝ ΣΥΣΤΗΜΑΤΩΝ .....	107
B.	ΠΡΟΔΙΑΓΡΑΦΕΣ ΠΛΗΡΟΦΟΡΙΑΚΟΥ ΣΥΣΤΗΜΑΤΟΣ ΟΙΚΟΝΟΜΙΚΩΝ ΛΕΙΤΟΥΡΓΙΩΝ.....	108
Γ.	ΣΥΣΤΗΜΑ ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗΣ ΑΣΦΑΛΙΣΗΣ ΠΙΣΤΩΣΕΩΝ (CREDIT INSURANCE) ΚΑΙ ΣΥΣΤΗΜΑ ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗΣ ΕΓΓΥΗΣΕΩΝ (SURETY BONDS/GUARANTEES). ....	135
Δ.	ΠΛΗΡΟΦΟΡΙΑΚΟ ΣΥΣΤΗΜΑ ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗΣ ΠΕΛΑΤΩΝ CRM. ....	156
<b>ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ ΙΙ – ΥΠΟΔΕΙΓΜΑΤΑ ΕΓΓΥΗΤΙΚΩΝ ΕΠΙΣΤΟΛΩΝ.....</b>	<b>180</b>	
	ΥΠΟΔΕΙΓΜΑ ΕΓΓΥΗΤΙΚΗΣ ΕΠΙΣΤΟΛΗΣ ΣΥΜΜΕΤΟΧΗΣ .....	180
	ΥΠΟΔΕΙΓΜΑ ΕΓΓΥΗΤΙΚΗΣ ΚΑΛΗΣ ΕΚΤΕΛΕΣΗΣ ΜΕΧΡΙ ΤΗΝ ΟΡΙΣΤΙΚΗ ΠΑΡΑΛΑΒΗ .....	182
<b>ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ ΙΙΙ– ΥΠΟΔΕΙΓΜΑ ΟΙΚΟΝΟΜΙΚΗΣ ΠΡΟΣΦΟΡΑΣ .....</b>	<b>184</b>	
<b>ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ ΙV- ΥΠΟΔΕΙΓΜΑ ΕΥΡΩΠΑΪΚΟΥ ΕΝΙΑΙΟΥ ΕΓΓΡΑΦΟΥ ΣΥΜΒΑΣΗΣ (ΕΕΕΣ) /ΤΥΠΟΠΟΙΗΜΕΝΟ ΈΝΤΥΠΟ ΥΠΕΥΘΥΝΗΣ ΔΗΛΩΣΗΣ (ΤΕΥΔ) .....</b>	<b>189</b>	

ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ V – ΥΠΟΔΕΙΓΜΑ ΤΕΧΝΙΚΗΣ ΠΡΟΣΦΟΡΑΣ .....	202
ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ VI- ΥΠΟΔΕΙΓΜΑ ΒΙΟΓΡΑΦΙΚΟΥ ΣΗΜΕΙΩΜΑΤΟΣ ΜΕΛΩΝ ΟΜΑΔΑΣ ΈΡΓΟΥ .....	204
ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ VII- ΕΝΗΜΕΡΩΣΗ ΓΙΑ ΤΗΝ ΠΡΟΣΤΑΣΙΑ ΠΡΟΣΩΠΙΚΩΝ ΔΕΔΟΜΕΝΩΝ .....	205

## 1. ΑΝΑΘΕΤΟΥΣΑ ΑΡΧΗ ΚΑΙ ΑΝΤΙΚΕΙΜΕΝΟ ΣΥΜΒΑΣΗΣ

### 1.1 Στοιχεία Αναθέτουσας Αρχής

Επωνυμία	Ελληνική Εταιρεία Εξαγωγικών Πιστώσεων Α.Ε.
Αριθμός Φορολογικού Μητρώου (Α.Φ.Μ.)	090027229
Ταχυδρομική διεύθυνση	Μιχαλακοπούλου 48
Πόλη	Αθήνα
Τηλέφωνο	2119966200
Φαξ	+302103244074
Ηλεκτρονικό Ταχυδρομείο (e-mail)	info@ecg.gr
Αρμόδιος για πληροφορίες	Κρεββατάς Αριστείδης, a.krevvatas@ecg.gr
Γενική Διεύθυνση στο διαδίκτυο (URL)	<a href="https://oaep.gr/">https://oaep.gr/</a>

#### Είδος Αναθέτουσας Αρχής

Η Ελληνική Εταιρεία Εξαγωγικών Πιστώσεων Α.Ε. (ECG) συστάθηκε με τον ν. 4918/2022 (Α' 68) και είναι ανώνυμη εταιρεία με οικονομική και διοικητική αυτοτέλεια, η οποία λειτουργεί σύμφωνα με τους κανόνες της ιδιωτικής οικονομίας. Είναι φορέας εκτός Γενικής Κυβέρνησης, εποπτεύεται από τον Υπουργό Εξωτερικών και το μετοχικό της κεφάλαιο ανήκει 100% στο Δημόσιο.

Σκοπός της Εταιρείας είναι οι ασφαλίσσεις, αντασφαλίσσεις, συνασφαλίσσεις και η παροχή εγγυήσεων και αντεγγυήσεων για πολιτικούς, οικονομικούς και εμπορικούς κινδύνους, καθώς και για κάθε άλλο συναφή κίνδυνο, οι οποίοι συνδέονται με την εξαγωγική και επενδυτική δραστηριότητα και την εν γένει διεθνή δραστηριότητα των ελληνικών επιχειρήσεων, καθώς και των θυγατρικών τους η συνδεδεμένων αυτών εταιριών, συμπεριλαμβανομένων και θυγατρικών ή συνδεδεμένων αυτών αλλοδαπών εταιριών. Με τις παραπάνω δραστηριότητές της, η Εταιρεία συμβάλει αποτελεσματικά στην αύξηση της «εξωστρέφειας» της ελληνικής οικονομίας. Αναλυτικότερα το αντικείμενο της δραστηριότητας της ECG περιγράφεται στο άρθρο 1 του ν. 4918/2022 (Α' 68).

#### Στοιχεία Επικοινωνίας

- α) Τα έγγραφα της σύμβασης είναι διαθέσιμα για ελεύθερη, πλήρη, άμεση & δωρεάν ηλεκτρονική πρόσβαση μέσω της ιστοσελίδας της Εταιρείας <https://oaep.gr/>
- β) Κάθε είδους επικοινωνία και ανταλλαγή πληροφοριών πραγματοποιείται μέσω μηνυμάτων ηλεκτρονικού ταχυδρομείου στην ηλεκτρονική διεύθυνση [info@ecg.gr](mailto:info@ecg.gr)

## 1.2 Στοιχεία Διαδικασίας-Χρηματοδότηση

### Είδος διαδικασίας

Ο διαγωνισμός θα διεξαχθεί με την Ανοικτή διαδικασία σύμφωνα με τον Εσωτερικό Κανονισμό Προμηθειών.

## 1.3 Συνοπτική Περιγραφή Φυσικού και Οικονομικού Αντικείμενου της Σύμβασης

Σκοπός του έργου είναι ο εκσυγχρονισμός, η αύξηση της αποτελεσματικότητας και η διαλειτουργικότητα των πληροφοριακών συστημάτων της Ελληνικής Εταιρείας Εξαγωγικών Πιστώσεων Α.Ε.

Αντικείμενο της σύμβασης είναι (α) η παραμετροποίηση και υλοποίηση ενός πληροφοριακού Συστήματος Οικονομικών Λειτουργιών, (β) η παραμετροποίηση και υλοποίηση ενός πληροφοριακού Συστήματος Διαχείρισης Ασφάλισης Πιστώσεων (Credit Insurance) και Εγγυήσεων (Surety Bonds/Guarantees), (γ) και η παραμετροποίηση και υλοποίηση ενός πληροφοριακού Συστήματος Διαχείρισης Πελατών (CRM). Η αναλυτική περιγραφή του φυσικού αντικείμενου του έργου καθώς και οι Πίνακες συμμόρφωσης περιλαμβάνονται στο Παράρτημα Ι της παρούσης.

Η λύση θα παρέχεται μέσω ενιαίας κεντριοποιημένης πλατφόρμας και συνεργαζόμενων αποκεντρωμένων δικτυακών κόμβων (διασύνδεση μέσω Intranet Global VPN ή Internet), ωστόσο τα δεδομένα στο σύνολο τους θα αποθηκεύονται σε κεντρικές υποδομές υπολογιστικού νέφους (Cloud Computing<sup>1</sup>) εφεξής Cloud, γεγονός που θα διευκολύνει την οριζόντια επεξεργασία τους. Οι άδειες λογισμικού θα προφέρονται με την μορφή του δικαιώματος χρήσης (Software as a Service (SaaS)<sup>2</sup>) Λογισμικό ως Υπηρεσία, είτε με την προμήθεια Αδειών χρήσης άπαξ. Η φυσική και λογική αρχιτεκτονική που θα προτείνει ο υποψήφιος Ανάδοχος επαφίεται στην διακριτική ευχέρεια, προκειμένου στην πρότασή του να διασφαλίσει την βέλτιστη τεχνολογικά και λειτουργικά λύση και να καλύπτει πλήρως τις τρέχουσες ανάγκες της εταιρίας αλλά και τις μελλοντικές.

Οι παρεχόμενες υπηρεσίες κατατάσσονται στους ακόλουθους κωδικούς του Κοινού Λεξιλογίου δημοσίων συμβάσεων (CPV) :

72262000-9	Υπηρεσίες ανάπτυξης λογισμικού
72500000-0	Υπηρεσίες πληροφορικής

<sup>1</sup>Υπολογιστικό Νέφος (Cloud Computing): Υπολογιστικό Νέφος ονομάζεται η κατ' αίτηση διαδικτυακή κεντρική διάθεση υπολογιστικών πόρων (όπως δίκτυο, εξυπηρετητές, εφαρμογές και υπηρεσίες) με υψηλή ευελιξία, ελάχιστη προσπάθεια από τον χρήστη και υψηλή αυτοματοποίηση. Στο Υπολογιστικό Νέφος η αποθήκευση, η επεξεργασία και η χρήση δεδομένων, λογισμικού και υπηρεσιών γίνεται διαδικτυακά, μέσω απομακρυσμένων υπολογιστών σε κεντρικά Data center. Υπηρεσίες όπως η κατ' αίτηση παροχή εικονικών μηχανών, το διαδικτυακό ηλεκτρονικό ταχυδρομείο ή τα κοινωνικά δίκτυα συχνά βασίζονται στην τεχνολογία του Υπολογιστικού Νέφους.

<sup>2</sup>SaaS (Softwareasaservice) "Το Software as a Service, γνωστό στα ελληνικά ως Λογισμικό ως Υπηρεσία, είναι ένα μοντέλο παροχής λογισμικού κατά το οποίο το λογισμικό και τα σχετικά δεδομένα φιλοξενούνται στο Νέφος. Οι υπηρεσίες SaaS είναι προσβάσιμες από τους χρήστες διαδικτυακά και απομακρυσμένα, χωρίς να απαιτείται δηλαδή, η τοπική εγκατάσταση και συντήρηση λογισμικού, εξυπηρετητών ή άλλων συστημάτων και υποδομών.

72000000-5	Υπηρεσίες τεχνολογίας των πληροφοριών: παροχή συμβουλών, ανάπτυξη λογισμικού, Διαδίκτυο και υποστήριξη
48000000-8	Πακέτα λογισμικού και συστήματα πληροφορικής
72222300-0	Υπηρεσίες τεχνολογίας των πληροφοριών
80533100-0	Υπηρεσίες εκπαίδευσης στον τομέα της πληροφορικής
72221000-0	Υπηρεσίες παροχής συμβουλών επιχειρησιακής ανάλυσης
72224000-1	Υπηρεσίες παροχής συμβουλών σε θέματα διαχείρισης έργων
72416000-9	Παροχείς υπηρεσιών εφαρμογών

Η εκτιμώμενη αξία της σύμβασης ανέρχεται στο ποσό των 2.500.000,00€ πλέον ΦΠΑ 24% (προϋπολογισμός χωρίς ΦΠΑ: € 2.500.000,00, ΦΠΑ : € 600.000), το οποίο αντιστοιχεί στη συμβατική αξία για την υλοποίηση των ως άνω περιγραφόμενων υπηρεσιών.

#### 1.4 Θεσμικό Πλαίσιο

Η ανάθεση και εκτέλεση της σύμβασης διέπονται από την κείμενη νομοθεσία και τις κατ' εξουσιοδότηση αυτής εκδοθείσες κανονιστικές πράξεις, όπως ισχύουν και ιδίως:

- του ν. 4918/2022 »Μετατροπή του Οργανισμού Ασφάλισης Εξαγωγικών Πιστώσεων (Ο.Α.Ε.Π.) σε Ανώνυμη Εταιρεία με τον τίτλο «Ελληνική Εταιρεία Εξαγωγικών Πιστώσεων» και κύρωση του Καταστατικού της και άλλες διατάξεις».
- του Κανονισμού Προμηθειών της Εταιρείας.
- του ν. 4601/2019 (Α' 44) «Εταιρικοί μετασχηματισμοί και εναρμόνιση του νομοθετικού πλαισίου με τις διατάξεις της Οδηγίας 2014/55/ΕΕ του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου και του Συμβουλίου της 16ης Απριλίου 2014 για την έκδοση ηλεκτρονικών τιμολογίων στο πλαίσιο δημόσιων συμβάσεων και λοιπές διατάξεις»



- του ν. 3419/2005 (Α' 297) «Γενικό Εμπορικό Μητρώο (Γ.Ε.ΜΗ.) και εκσυγχρονισμός της Επιμελητηριακής Νομοθεσίας»
- της παρ. Ζ του Ν. 4152/2013 (Α' 107) «Προσαρμογή της ελληνικής νομοθεσίας στην Οδηγία 2011/7 της 16.2.2011 για την καταπολέμηση των καθυστερήσεων πληρωμών στις εμπορικές συναλλαγές»,
- του ν. 4727/2020 (Α' 184) «Ψηφιακή Διακυβέρνηση (Ενσωμάτωση στην Ελληνική Νομοθεσία της Οδηγίας (ΕΕ) 2016/2102 και της Οδηγίας (ΕΕ) 2019/1024) – Ηλεκτρονικές Επικοινωνίες (Ενσωμάτωση στο Ελληνικό Δίκαιο της Οδηγίας (ΕΕ) 2018/1972 και άλλες διατάξεις»,
- του ν. 2859/2000 (Α' 248) «Κύρωση Κώδικα Φόρου Προστιθέμενης Αξίας»
- του ν. 2121/1993 (Α' 25) «Πνευματική Ιδιοκτησία, Συγγενικά Δικαιώματα και Πολιτιστικά Θέματα»,
- του Κανονισμού (ΕΕ) 2016/679 του ΕΚ και του Συμβουλίου, της 27ης Απριλίου 2016, για την προστασία των φυσικών προσώπων έναντι της επεξεργασίας των δεδομένων προσωπικού χαρακτήρα και για την ελεύθερη κυκλοφορία των δεδομένων αυτών και την κατάργηση της οδηγίας 95/46/ΕΚ (Γενικός Κανονισμός για την Προστασία Δεδομένων) (Κείμενο που παρουσιάζει ενδιαφέρον για τον ΕΟΧ) ΟJ L 119,
- του ν. 4624/2019 (Α' 137) «Αρχή Προστασίας Δεδομένων Προσωπικού Χαρακτήρα, μέτρα εφαρμογής του Κανονισμού (ΕΕ) 2016/679 του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου και του Συμβουλίου της 27ης Απριλίου 2016 για την προστασία των φυσικών προσώπων έναντι της επεξεργασίας δεδομένων προσωπικού χαρακτήρα και ενσωμάτωση στην εθνική νομοθεσία της Οδηγίας (ΕΕ) 2016/680 του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου και του Συμβουλίου της 27ης Απριλίου 2016 και άλλες διατάξεις»,
- του Κανονισμού Προμηθειών της Εταιρείας.
- των σε εκτέλεση των ανωτέρω νόμων εκδοθεισών κανονιστικών πράξεων, των λοιπών διατάξεων που αναφέρονται ρητά ή απορρέουν από τα οριζόμενα στα συμβατικά τεύχη της παρούσας, καθώς και του συνόλου των διατάξεων του ασφαλιστικού, εργατικού, κοινωνικού, περιβαλλοντικού και φορολογικού δικαίου που διέπει την ανάθεση και εκτέλεση της παρούσας σύμβασης, έστω και αν δεν αναφέρονται ρητά παραπάνω.

### **1.5 Προθεσμία παραλαβής προσφορών και διενέργεια διαγωνισμού**

---

Η καταληκτική ημερομηνία παραλαβής των προσφορών είναι η **Τετάρτη 26/04/2023 και ώρα 14.00 μμ.**

### **1.6 Δημοσιότητα**

---

#### **Δημοσίευση**

Η 1/2023 Διακήρυξη καταχωρήθηκε στην εταιρική ιστοσελίδα και σε δύο εφημερίδες ημερήσιας κυκλοφορίας.

## **1.7 Αρχές εφαρμοζόμενες στη διαδικασία σύναψης**

---

Οι οικονομικοί φορείς δεσμεύονται ότι:

α) τηρούν και θα εξακολουθήσουν να τηρούν κατά την εκτέλεση της σύμβασης, εφόσον επιλεγούν, τις υποχρεώσεις τους που απορρέουν από τις διατάξεις της περιβαλλοντικής, κοινωνικοασφαλιστικής και εργατικής νομοθεσίας, που έχουν θεσπιστεί με το δίκαιο της Ένωσης, το εθνικό δίκαιο, συλλογικές συμβάσεις ή διεθνείς διατάξεις περιβαλλοντικού, κοινωνικού και εργατικού δικαίου.

β) δεν θα ενεργήσουν αθέμιτα, παράνομα ή καταχρηστικά καθ' όλη τη διάρκεια της διαδικασίας ανάθεσης, αλλά και κατά το στάδιο εκτέλεσης της σύμβασης, εφόσον επιλεγούν.

γ) λαμβάνουν τα κατάλληλα μέτρα για να διαφυλάξουν την εμπιστευτικότητα των πληροφοριών που έχουν χαρακτηριστεί ως τέτοιες.

## 2. ΓΕΝΙΚΟΙ ΚΑΙ ΕΙΔΙΚΟΙ ΟΡΟΙ ΣΥΜΜΕΤΟΧΗΣ

---

### 2.1 Γενικές Πληροφορίες

---

#### 2.1.1 Έγγραφα της σύμβασης

Τα έγγραφα της παρούσας διαδικασίας σύναψης είναι τα ακόλουθα:

1. η παρούσα διακήρυξη και τα παραρτήματά της
2. οι συμπληρωματικές πληροφορίες που τυχόν παρέχονται στο πλαίσιο της διαδικασίας, ιδίως σχετικά με τις προδιαγραφές και τα σχετικά δικαιολογητικά

#### 2.1.2 Επικοινωνία - Πρόσβαση στα έγγραφα της Σύμβασης

Όλες οι επικοινωνίες σε σχέση με τα βασικά στοιχεία γίνονται μέσω μηνύματος ηλεκτρονικού ταχυδρομείου στην ηλεκτρονική διεύθυνση [info@oaep.gr](mailto:info@oaep.gr)

#### 2.1.3 Παροχή Διευκρινίσεων

Τα σχετικά αιτήματα παροχής διευκρινίσεων υποβάλλονται στην ηλεκτρονική διεύθυνση [info@ecg.gr](mailto:info@ecg.gr) το αργότερο 10 ημέρες πριν την καταληκτική ημερομηνία υποβολής προσφορών ήτοι έως 16/4/2023 και απαντώνται αντίστοιχα, στο πλαίσιο της παρούσας, μέσω της ανωτέρω ηλεκτρονικής αλληλογραφίας.

Η αναθέτουσα αρχή παρατείνει την προθεσμία παραλαβής των προσφορών, ούτως ώστε όλοι οι ενδιαφερόμενοι οικονομικοί φορείς να μπορούν να λάβουν γνώση όλων των αναγκαίων πληροφοριών για την κατάρτιση των προσφορών στις ακόλουθες περιπτώσεις:

α) όταν, για οποιονδήποτε λόγο, πρόσθετες πληροφορίες, αν και ζητήθηκαν από τον οικονομικό φορέα έγκαιρα, δεν έχουν παρασχεθεί το αργότερο έξι (6) ημέρες πριν από την προθεσμία που ορίζεται για την παραλαβή των προσφορών,

β) όταν τα έγγραφα της σύμβασης υφίστανται σημαντικές αλλαγές. Η διάρκεια της παράτασης θα είναι ανάλογη με τη σπουδαιότητα των πληροφοριών ή των αλλαγών.

Όταν οι πρόσθετες πληροφορίες δεν έχουν ζητηθεί έγκαιρα ή δεν έχουν σημασία για την προετοιμασία κατάλληλων προσφορών, η παράταση της προθεσμίας εναπόκειται στη διακριτική ευχέρεια της αναθέτουσας αρχής.

Τροποποίηση των όρων της διαγωνιστικής διαδικασίας (πχ αλλαγή/μετάθεση της καταληκτικής ημερομηνίας υποβολής προσφορών καθώς και σημαντικές αλλαγές των εγγράφων της σύμβασης, σύμφωνα με την προηγούμενη παράγραφο) δημοσιεύεται στην εταιρική ιστοσελίδα με διορθωτική ανακοίνωση,

#### 2.1.4 Γλώσσα

Τα έγγραφα της σύμβασης έχουν συνταχθεί στην ελληνική γλώσσα. Σε περίπτωση ασυμφωνίας μεταξύ των τμημάτων των εγγράφων της σύμβασης που έχουν συνταχθεί σε περισσότερες γλώσσες, επικρατεί η ελληνική έκδοση.

Τυχόν ενστάσεις υποβάλλονται στην ελληνική γλώσσα.

Οι προσφορές, τα στοιχεία που περιλαμβάνονται σε αυτές, καθώς και τα αποδεικτικά έγγραφα σχετικά με τη μη ύπαρξη λόγου αποκλεισμού και την πλήρωση των κριτηρίων ποιοτικής επιλογής συντάσσονται στην ελληνική ή στην αγγλική γλώσσα. Τυχόν υποβολή προσφορών σε τρίτη γλώσσα ή συνοδεύονται από επίσημη μετάφρασή τους στην ελληνική γλώσσα.

Τα αλλοδαπά δημόσια και ιδιωτικά έγγραφα συνοδεύονται από μετάφρασή τους στην ελληνική ή αγγλική γλώσσα, επικυρωμένη είτε από πρόσωπο αρμόδιο κατά τις κείμενες διατάξεις της εθνικής νομοθεσίας είτε από πρόσωπο κατά νόμο αρμόδιο της χώρας στην οποία έχει συνταχθεί το έγγραφο.

Ενημερωτικά και τεχνικά φυλλάδια και άλλα έντυπα -εταιρικά ή μη- με ειδικό τεχνικό περιεχόμενο, δηλαδή έντυπα με αμιγώς τεχνικά χαρακτηριστικά, όπως αριθμούς, αποδόσεις σε διεθνείς μονάδες, μαθηματικούς τύπους και σχέδια, που είναι δυνατόν να διαβαστούν σε κάθε γλώσσα και δεν είναι απαραίτητη η μετάφραση τους, μπορούν να υποβάλλονται σε άλλη γλώσσα, χωρίς να συνοδεύονται από μετάφραση στην ελληνική.

Κάθε μορφής επικοινωνία με την αναθέτουσα αρχή, καθώς και μεταξύ αυτής και του αναδόχου, θα γίνονται στην ελληνική ή αγγλική γλώσσα.

#### **2.1.5 Εγγυήσεις**

Οι εγγυητικές επιστολές των παραγράφων 2.2.2 και 4.1. εκδίδονται από πιστωτικά ιδρύματα ή χρηματοδοτικά ιδρύματα ή ασφαλιστικές επιχειρήσεις κατά την έννοια των περιπτώσεων β' και γ' της παρ. 1 του άρθρου 14 του ν. 4364/ 2016 (Α' 13), που λειτουργούν νόμιμα στα κράτη - μέλη της Ένωσης ή του Ευρωπαϊκού Οικονομικού Χώρου ή στα κράτη-μέλη της ΣΔΣ και έχουν, σύμφωνα με τις ισχύουσες διατάξεις, το δικαίωμα αυτό. Μπορούν, επίσης, να εκδίδονται από το Τ.Μ.Ε.Δ.Ε. ή να παρέχονται με γραμμάτιο του Ταμείου Παρακαταθηκών και Δανείων με παρακατάθεση σε αυτό του αντίστοιχου χρηματικού ποσού<sup>3</sup>. Αν συσταθεί παρακαταθήκη με γραμμάτιο παρακατάθεσης χρεογράφων στο Ταμείο Παρακαταθηκών και Δανείων, τα τοκομερίδια ή μερίσματα που λήγουν κατά τη διάρκεια της εγγύησης επιστρέφονται μετά τη λήξη τους στον υπέρ ου η εγγύηση οικονομικό φορέα.

Οι εγγυητικές επιστολές εκδίδονται κατ' επιλογή των οικονομικών φορέων από έναν ή περισσότερους εκδότες της παραπάνω παραγράφου.

Οι εγγυήσεις αυτές περιλαμβάνουν κατ' ελάχιστον τα ακόλουθα στοιχεία: α) την ημερομηνία έκδοσης, β) τον εκδότη, γ) την αναθέτουσα αρχή προς την οποία απευθύνονται, δ) τον αριθμό της εγγύησης, ε) το ποσό που καλύπτει η εγγύηση, στ) την πλήρη επωνυμία, τον Α.Φ.Μ. και τη διεύθυνση του οικονομικού φορέα υπέρ του οποίου εκδίδεται η εγγύηση (στην περίπτωση ένωσης αναγράφονται όλα τα παραπάνω για κάθε μέλος της ένωσης), ζ) τους όρους ότι: αα) η εγγύηση παρέχεται ανέκκλητα και ανεπιφύλακτα, ο δε εκδότης παραιτείται του δικαιώματος της διαιρέσεως και της διζήσεως, και ββ) ότι σε περίπτωση κατάρπτωσης αυτής, το ποσό της κατάρπτωσης υπόκειται στο εκάστοτε ισχύον τέλος χαρτοσήμου, η) τα στοιχεία της σχετικής

---

<sup>3</sup>Τα γραμμάτια σύστασης χρηματικής παρακαταθήκης του Ταμείου Παρακαταθηκών και Δανείων, για την παροχή εγγυήσεων συμμετοχής και καλής εκτέλεσης (εγγυοδοτική παρακαταθήκη) συστήνονται σύμφωνα με την ειδική νομοθεσία που διέπει αυτό και ειδικότερα βάσει του άρθρου 4 του π.δ της 30 Δεκεμβρίου 1926/3 Ιανουαρίου 1927 ("Περί συστάσεως και αποδόσεως παρακαταθηκών και καταθέσεων παρά τω Ταμείω Παρακαταθηκών και Δανείων").

διακήρυξης και την καταληκτική ημερομηνία υποβολής προσφορών, θ) την ημερομηνία λήξης ή τον χρόνο ισχύος της εγγύησης, ι) την ανάληψη υποχρέωσης από τον εκδότη της εγγύησης να καταβάλει το ποσό της εγγύησης ολικά ή μερικά εντός πέντε (5) ημερών μετά από απλή έγγραφη ειδοποίηση εκείνου προς τον οποίο απευθύνεται και ια) στην περίπτωση των εγγυήσεων καλής εκτέλεσης και προκαταβολής, τον αριθμό και τον τίτλο της σχετικής σύμβασης.

Η περ. α' του προηγούμενου εδαφίου ζ' δεν εφαρμόζεται για τις εγγυήσεις που παρέχονται με γραμμάτιο του Ταμείου Παρακαταθηκών και Δανείων.

Η αναθέτουσα αρχή επικοινωνεί με τους εκδότες των εγγυητικών επιστολών προκειμένου να διαπιστώσει την εγκυρότητά τους.

#### **2.1.6 Προστασία Προσωπικών Δεδομένων**

Η αναθέτουσα αρχή ενημερώνει το φυσικό πρόσωπο που υπογράφει την προσφορά ως Προσφέρων ή ως Νόμιμος Εκπρόσωπος Προσφέροντος, ότι η ίδια ή και τρίτοι, κατ' εντολή και για λογαριασμό της, θα επεξεργάζονται προσωπικά δεδομένα που περιέχονται στους φακέλους της προσφοράς και τα αποδεικτικά μέσα τα οποία υποβάλλονται σε αυτήν, στο πλαίσιο του παρόντος Διαγωνισμού, για το σκοπό της αξιολόγησης των προσφορών και της ενημέρωσης έτερων συμμετεχόντων σε αυτόν, λαμβάνοντας κάθε εύλογο μέτρο για τη διασφάλιση του απόρρητου και της ασφάλειας της επεξεργασίας των δεδομένων και της προστασίας τους από κάθε μορφής αθέμιτη επεξεργασία, σύμφωνα με τις διατάξεις της κείμενης νομοθεσίας περί προστασίας προσωπικών δεδομένων, κατά τα αναλυτικώς αναφερόμενα στην αναλυτική ενημέρωση που επισυνάπτεται στην παρούσα.

## 2.2 Δικαίωμα Συμμετοχής - Κριτήρια Ποιοτικής Επιλογής

---

### 2.2.1 Δικαίωμα συμμετοχής

1. Δικαίωμα συμμετοχής στη διαδικασία σύναψης της παρούσας σύμβασης έχουν φυσικά ή νομικά πρόσωπα και, σε περίπτωση ενώσεων οικονομικών φορέων, τα μέλη αυτών, που είναι εγκατεστημένα σε:

α) κράτος-μέλος της Ένωσης,

β) κράτος-μέλος του Ευρωπαϊκού Οικονομικού Χώρου (Ε.Ο.Χ.),

γ) τρίτες χώρες που έχουν υπογράψει και κυρώσει τη ΣΔΣ,

δ) σε τρίτες χώρες που δεν εμπίπτουν στην περίπτωση γ' της παρούσας παραγράφου και έχουν συνάψει διμερείς ή πολυμερείς συμφωνίες με την Ένωση σε θέματα διαδικασιών ανάθεσης δημοσίων συμβάσεων.

2. Οικονομικός φορέας συμμετέχει είτε μεμονωμένα είτε ως μέλος ένωσης. Οι ενώσεις οικονομικών φορέων, συμπεριλαμβανομένων και των προσωρινών συμπράξεων, δεν απαιτείται να περιβληθούν συγκεκριμένη νομική μορφή για την υποβολή προσφοράς. Η αναθέτουσα αρχή μπορεί να απαιτήσει από τις ενώσεις οικονομικών φορέων να περιβληθούν συγκεκριμένη νομική μορφή, εφόσον τους ανατεθεί η σύμβαση.

Στις περιπτώσεις υποβολής προσφοράς από ένωση οικονομικών φορέων, όλα τα μέλη της ευθύνονται έναντι της αναθέτουσας αρχής αλληλέγγυα και εις ολόκληρον.

### 2.2.2 Εγγύηση συμμετοχής

2.2.2.1. Για την έγκυρη συμμετοχή στη διαδικασία σύναψης της παρούσας σύμβασης, κατατίθεται από τους συμμετέχοντες οικονομικούς φορείς (προσφέροντες), εγγυητική επιστολή συμμετοχής ποσού 50.000 ευρώ<sup>4</sup>.

Στην περίπτωση ένωσης οικονομικών φορέων, η εγγύηση συμμετοχής περιλαμβάνει και τον όρο ότι η εγγύηση καλύπτει τις υποχρεώσεις όλων των οικονομικών φορέων που συμμετέχουν στην ένωση.

Η εγγύηση συμμετοχής πρέπει να **ισχύει τουλάχιστον για τριάντα (30) ημέρες μετά τη λήξη του χρόνου ισχύος της προσφοράς του άρθρου 2.4.4. της παρούσας**, άλλως η προσφορά απορρίπτεται. Η αναθέτουσα αρχή μπορεί, πριν τη λήξη της προσφοράς, να ζητά από τους προσφέροντες να παρατείνουν, πριν τη λήξη τους, τη διάρκεια ισχύος της προσφοράς και της εγγύησης συμμετοχής.

Οι πρωτότυπες εγγυήσεις συμμετοχής, πλην των εγγυήσεων που εκδίδονται ηλεκτρονικά, προσκομίζονται, σε κλειστό φάκελο με ευθύνη του οικονομικού φορέα, το αργότερο πριν την

---

<sup>4</sup> Το ποσοστό της εγγύησης συμμετοχής δεν μπορεί να υπερβαίνει το 2% της εκτιμώμενης αξίας της σύμβασης, εκτός ΦΠΑ, με ανάλογη στρογγυλοποίηση, μη συνυπολογιζομένων των δικαιωμάτων προαίρεσης και παράτασης της σύμβασης.

ημερομηνία και ώρα αποσφράγισης των προσφορών που ορίζεται στην παρ. 3.1 της παρούσας, άλλως η προσφορά απορρίπτεται ως απαράδεκτη, μετά από γνώμη της Επιτροπής Διαγωνισμού.

**2.2.2.2.** Η εγγύηση συμμετοχής επιστρέφεται στον ανάδοχο με την προσκόμιση της εγγύησης καλής εκτέλεσης.

**2.2.2.3.** Η εγγύηση συμμετοχής καταπίπτει, εάν ο προσφέρων: α) αποσύρει την προσφορά του κατά τη διάρκεια ισχύος αυτής, β) παρέχει, εν γνώσει του, ψευδή στοιχεία ή πληροφορίες που αναφέρονται στις παραγράφους 2.2.3.1 έως 2.2.3.4., γ) δεν προσκομίζει εγκαίρως τα προβλεπόμενα από την παρούσα δικαιολογητικά (παραγράφοι 2.2.7.2 και 3.2), δ) δεν προσέλθει εγκαίρως για υπογραφή του συμφωνητικού, ε) υποβάλει μη κατάλληλη προσφορά, , στ) δεν ανταποκριθεί στη σχετική πρόσκληση της αναθέτουσας αρχής να εξηγήσει την τιμή ή το κόστος της προσφοράς του εντός της τεθείσας προθεσμίας και η προσφορά του απορριφθεί, ζ) αν, κατά τον έλεγχο των παραπάνω δικαιολογητικών, σύμφωνα με τις παραγράφους 2.2.7.2. και 3.2 της παρούσας, διαπιστωθεί ότι τα στοιχεία που δηλώθηκαν στην υπεύθυνη δήλωση περί συμμετοχής είναι εκ προθέσεως απατηλά, ή ότι έχουν υποβληθεί πλαστά αποδεικτικά στοιχεία, ή αν, από τα παραπάνω δικαιολογητικά που προσκομίσθηκαν νομίμως και εμπροθέσμως, δεν αποδεικνύεται η μη συνδρομή των λόγων αποκλεισμού της παραγράφου 2.2.3 ή η πλήρωση μιας ή περισσότερων από τις απαιτήσεις των κριτηρίων ποιοτικής επιλογής.

### **2.2.3 Λόγοι αποκλεισμού**

Αποκλείεται από τη συμμετοχή στην παρούσα διαδικασία σύναψης σύμβασης (διαγωνισμό) οικονομικός φορέας, εφόσον συντρέχει στο πρόσωπό του (εάν πρόκειται για μεμονωμένο φυσικό ή νομικό πρόσωπο) ή σε ένα από τα μέλη του (εάν πρόκειται για ένωση οικονομικών φορέων) ένας ή περισσότεροι από τους ακόλουθους λόγους:

**2.2.3.1.** Όταν υπάρχει σε βάρος του αμετάκλητη καταδικαστική απόφαση για ένα από τα ακόλουθα εγκλήματα:

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), και τα εγκλήματα του άρθρου 187 του Ποινικού Κώδικα (εγκληματική οργάνωση),

β) ενεργητική 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 παρ. 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 στο εθνικό δίκαιο του οικονομικού φορέα, και τα εγκλήματα των άρθρων 159Α (δωροδοκία πολιτικών προσώπων), 236 (δωροδοκία υπαλλήλου), 237 παρ. 2-4 (δωροδοκία δικαστικών λειτουργιών), 237Α παρ. 2 (εμπορία επιρροής – μεσάζοντες), 396 παρ. 2 (δωροδοκία στον ιδιωτικό τομέα) του Ποινικού Κώδικα,

γ) απάτη, εις βάρος των οικονομικών συμφερόντων της Ένωσης, κατά την έννοια των άρθρων 3 και 4 της Οδηγίας (ΕΕ) 2017/1371 του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου και του Συμβουλίου της 5<sup>ης</sup> Ιουλίου 2017 σχετικά με την καταπολέμηση, μέσω του ποινικού δικαίου, της απάτης εις βάρος των

οικονομικών συμφερόντων της Ένωσης (L 198/28.07.2017) και τα εγκλήματα των άρθρων 159Α (δωροδοκία πολιτικών προσώπων), 216 (πλαστογραφία), 236 (δωροδοκία υπαλλήλου), 237 παρ. 2-4 (δωροδοκία δικαστικών λειτουργών), 242 (ψευδής βεβαίωση, νόθευση κ.λπ.) 374 (διακεκριμένη κλοπή), 375 (υπεξαίρεση), 386 (απάτη), 386Α (απάτη με υπολογιστή), 386Β (απάτη σχετική με τις επιχορηγήσεις), 390 (απιστία) του Ποινικού Κώδικα και των άρθρων 155 επ. του Εθνικού Τελωνειακού Κώδικα (ν. 2960/2001, Α' 265), όταν αυτά στρέφονται κατά των οικονομικών συμφερόντων της Ευρωπαϊκής Ένωσης ή συνδέονται με την προσβολή αυτών των συμφερόντων, καθώς και τα εγκλήματα των άρθρων 23 (διασυνοριακή απάτη σχετικά με τον ΦΠΑ) και 24 (επικουρικές διατάξεις για την ποινική προστασία των οικονομικών συμφερόντων της Ευρωπαϊκής Ένωσης) του ν. 4689/2020 (Α' 103),

δ) τρομοκρατικά εγκλήματα ή εγκλήματα συνδεόμενα με τρομοκρατικές δραστηριότητες, όπως ορίζονται, αντιστοίχως, στα άρθρα 3-4 και 5-12 της Οδηγίας (ΕΕ) 2017/541 του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου και του Συμβουλίου της 15<sup>ης</sup> Μαρτίου 2017 για την καταπολέμηση της τρομοκρατίας και την αντικατάσταση της απόφασης-πλακίσου 2002/475/ΔΕΥ του Συμβουλίου και για την τροποποίηση της απόφασης 2005/671/ΔΕΥ του Συμβουλίου (ΕΕ L88/31.03.2017) ή ηθική αυτουργία ή συνέργεια ή απόπειρα διάπραξης εγκλήματος, όπως ορίζονται στο άρθρο 14 αυτής, και τα εγκλήματα των άρθρων 187Α και 187Β του Ποινικού Κώδικα, καθώς και τα εγκλήματα των άρθρων 32-35 του ν. 4689/2020 (Α'103),

ε) νομιμοποίηση εσόδων από παράνομες δραστηριότητες ή χρηματοδότηση της τρομοκρατίας, όπως αυτές ορίζονται στο άρθρο 1 της Οδηγίας (ΕΕ) 2015/849 του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου και του Συμβουλίου της 20ης Μαΐου 2015, σχετικά με την πρόληψη της χρησιμοποίησης του χρηματοπιστωτικού συστήματος για τη νομιμοποίηση εσόδων από παράνομες δραστηριότητες ή για τη χρηματοδότηση της τρομοκρατίας, την τροποποίηση του κανονισμού (ΕΕ) αριθμ. 648/2012 του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου και του Συμβουλίου, και την κατάργηση της οδηγίας 2005/60/ΕΚ του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου και του Συμβουλίου και της οδηγίας 2006/70/ΕΚ της Επιτροπής (ΕΕ L141/05.06.2015) και τα εγκλήματα των άρθρων 2 και 39 του ν. 4557/2018 (Α' 139),

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-πλακίσιο 2002/629/ΔΕΥ του Συμβουλίου (ΕΕ L 101 της 15.4.2011, σ. 1), και τα εγκλήματα του άρθρου 323Α του Ποινικού Κώδικα (εμπορία ανθρώπων).

Ο οικονομικός φορέας αποκλείεται, επίσης, όταν το πρόσωπο εις βάρος του οποίου εκδόθηκε αμετάκλητη καταδικαστική απόφαση είναι μέλος του διοικητικού, διευθυντικού ή εποπτικού οργάνου του ή έχει εξουσία εκπροσώπησης, λήψης αποφάσεων ή ελέγχου σε αυτό. Η υποχρέωση του προηγούμενου εδαφίου αφορά:

- στις περιπτώσεις εταιρειών περιορισμένης ευθύνης (Ε.Π.Ε.) ιδιωτικών κεφαλαιουχικών εταιρειών (Ι.Κ.Ε.) και προσωπικών εταιρειών (Ο.Ε. και Ε.Ε.) τους διαχειριστές.



- στις περιπτώσεις ανωνύμων εταιρειών (Α.Ε.), τον διευθύνοντα Σύμβουλο, τα μέλη του Διοικητικού Συμβουλίου, καθώς και τα πρόσωπα στα οποία με απόφαση του Διοικητικού Συμβουλίου έχει ανατεθεί το σύνολο της διαχείρισης και εκπροσώπησης της εταιρείας.
- στις περιπτώσεις Συνεταιρισμών, τα μέλη του Διοικητικού Συμβουλίου.
- σε όλες τις υπόλοιπες περιπτώσεις νομικών προσώπων, τον κατά περίπτωση νόμιμο εκπρόσωπο.

**Εάν στις ως άνω περιπτώσεις (α) έως (στ) η κατά τα ανωτέρω περίοδος αποκλεισμού δεν έχει καθοριστεί με αμετάκλητη απόφαση, αυτή ανέρχεται σε πέντε (5) έτη από την ημερομηνία της καταδίκης με αμετάκλητη απόφαση.**

**2.2.3.2.** Στις ακόλουθες περιπτώσεις :

α) όταν ο οικονομικός φορέας έχει αθετήσει τις υποχρεώσεις του όσον αφορά στην καταβολή φόρων ή εισφορών κοινωνικής ασφάλισης και αυτό έχει διαπιστωθεί από δικαστική ή διοικητική απόφαση με τελεσίδικη και δεσμευτική ισχύ, σύμφωνα με διατάξεις της χώρας όπου είναι εγκατεστημένος ή την εθνική νομοθεσία ή

β) όταν η αναθέτουσα αρχή μπορεί να αποδείξει με τα κατάλληλα μέσα ότι ο οικονομικός φορέας έχει αθετήσει τις υποχρεώσεις του όσον αφορά την καταβολή φόρων ή εισφορών κοινωνικής ασφάλισης.

Αν ο οικονομικός φορέας είναι Έλληνας πολίτης ή έχει την εγκατάστασή του στην Ελλάδα, οι υποχρεώσεις του που αφορούν τις εισφορές κοινωνικής ασφάλισης καλύπτουν τόσο την κύρια όσο και την επικουρική ασφάλιση.

Οι υποχρεώσεις των περ. α' και β' της παρ. 2.2.3.2 θεωρείται ότι δεν έχουν αθετηθεί εφόσον δεν έχουν καταστεί ληξιπρόθεσμες ή εφόσον αυτές έχουν υπαχθεί σε δεσμευτικό διακανονισμό που τηρείται.

Δεν αποκλείεται ο οικονομικός φορέας, όταν έχει εκπληρώσει τις υποχρεώσεις του είτε καταβάλλοντας τους φόρους ή τις εισφορές κοινωνικής ασφάλισης που οφείλει, συμπεριλαμβανομένων, κατά περίπτωση, των δεδουλευμένων τόκων ή των προστίμων είτε υπαγόμενος σε δεσμευτικό διακανονισμό για την καταβολή τους στο μέτρο που τηρεί τους όρους του δεσμευτικού κανονισμού.

**2.2.3.3** Κατ' εξαίρεση, επίσης, ο οικονομικός φορέας δεν αποκλείεται, όταν ο αποκλεισμός, σύμφωνα με την παράγραφο 2.2.3.2, θα ήταν σαφώς δυσανάλογος, ιδίως όταν μόνο μικρά ποσά των φόρων ή των εισφορών κοινωνικής ασφάλισης δεν έχουν καταβληθεί ή όταν ο οικονομικός φορέας ενημερώθηκε σχετικά με το ακριβές ποσό που οφείλεται λόγω αθέτησης των υποχρεώσεών του όσον αφορά στην καταβολή φόρων ή εισφορών κοινωνικής ασφάλισης σε χρόνο κατά τον οποίο δεν είχε τη δυνατότητα να λάβει μέτρα.

**2.2.3.4.** Αποκλείεται από τη συμμετοχή στη διαδικασία σύναψης της παρούσας σύμβασης, οικονομικός φορέας σε οποιαδήποτε από τις ακόλουθες καταστάσεις:

(α) εάν τελεί υπό πτώχευση ή έχει υπαχθεί σε διαδικασία ειδικής εκκαθάρισης ή τελεί υπό αναγκαστική διαχείριση από εκκαθαριστή ή από το δικαστήριο ή έχει υπαχθεί σε διαδικασία πτωχευτικού συμβιβασμού ή έχει αναστείλει τις επιχειρηματικές του δραστηριότητες ή έχει υπαχθεί σε διαδικασία εξυγίανσης και δεν τηρεί τους όρους αυτής ή εάν βρίσκεται σε οποιαδήποτε ανάλογη κατάσταση προκύπτουσα από παρόμοια διαδικασία, προβλεπόμενη σε εθνικές διατάξεις νόμου. Η αναθέτουσα αρχή μπορεί να μην αποκλείει έναν οικονομικό φορέα ο οποίος βρίσκεται σε μία εκ των καταστάσεων που αναφέρονται στην περίπτωση αυτή, υπό την προϋπόθεση ότι αποδεικνύει ότι ο εν λόγω φορέας είναι σε θέση να εκτελέσει τη σύμβαση, λαμβάνοντας υπόψη τις ισχύουσες διατάξεις και τα μέτρα για τη συνέχιση της επιχειρηματικής του λειτουργίας

(β) εάν, με την επιφύλαξη της παραγράφου 3β του άρθρου 44 του ν. 3959/2011 περί ποινικών κυρώσεων και άλλων διοικητικών συνεπειών, υπάρχουν επαρκώς εύλογες ενδείξεις που οδηγούν στο συμπέρασμα ότι ο οικονομικός φορέας συνήψε συμφωνίες με άλλους οικονομικούς φορείς με στόχο τη στρέβλωση του ανταγωνισμού,

(γ) εάν μία κατάσταση σύγκρουσης συμφερόντων δεν μπορεί να θεραπευθεί αποτελεσματικά με άλλα, λιγότερο παρεμβατικά, μέσα,

(δ) εάν μία κατάσταση στρέβλωσης του ανταγωνισμού από την πρότερη συμμετοχή του οικονομικού φορέα κατά την προετοιμασία της διαδικασίας σύναψης σύμβασης, δεν μπορεί να θεραπευθεί με άλλα, λιγότερο παρεμβατικά, μέσα,

(ε) εάν έχει επιδείξει σοβαρή ή επαναλαμβανόμενη πλημμέλεια κατά την εκτέλεση ουσιώδους απαίτησης στο πλαίσιο προηγούμενης δημόσιας σύμβασης, προηγούμενης σύμβασης με αναθέτοντα φορέα ή προηγούμενης σύμβασης παραχώρησης που είχε ως αποτέλεσμα την πρόωρη καταγγελία της προηγούμενης σύμβασης, αποζημιώσεις ή άλλες παρόμοιες κυρώσεις,;

(στ) εάν έχει κριθεί ένοχος εκ προθέσεως σοβαρών απατηλών δηλώσεων κατά την παροχή των πληροφοριών που απαιτούνται για την εξακρίβωση της απουσίας των λόγων αποκλεισμού ή την πλήρωση των κριτηρίων επιλογής, έχει αποκρύψει τις πληροφορίες αυτές ή δεν είναι σε θέση να προσκομίσει τα δικαιολογητικά που απαιτούνται κατ' εφαρμογή της παραγράφου 2.2.7.2 της παρούσας,

(ζ) εάν επιχείρησε να επηρεάσει με αθέμιτο τρόπο τη διαδικασία λήψης αποφάσεων της αναθέτουσας αρχής, να αποκτήσει εμπιστευτικές πληροφορίες που ενδέχεται να του αποφέρουν αθέμιτο πλεονέκτημα στη διαδικασία σύναψης σύμβασης ή να παράσχει με απατηλό τρόπο παραπλανητικές πληροφορίες που ενδέχεται να επηρεάσουν ουσιωδώς τις αποφάσεις που αφορούν τον αποκλεισμό, την επιλογή ή την ανάθεση,

(η) εάν η αναθέτουσα αρχή μπορεί να αποδείξει, με κατάλληλα μέσα ότι έχει διαπράξει σοβαρό επαγγελματικό παράπτωμα, το οποίο θέτει εν αμφιβόλω την ακεραιότητά του.

**Εάν στις ως άνω περιπτώσεις (α) έως (η) η περίοδος αποκλεισμού δεν έχει καθοριστεί με αμετάκλητη απόφαση, αυτή ανέρχεται σε τρία (3) έτη από την ημερομηνία έκδοσης πράξης που βεβαιώνει το σχετικό γεγονός.**

**2.2.3.5.** Ο οικονομικός φορέας αποκλείεται σε οποιοδήποτε χρονικό σημείο κατά τη διάρκεια της διαδικασίας σύναψης της παρούσας σύμβασης, όταν αποδεικνύεται ότι βρίσκεται, λόγω πράξεων ή παραλείψεών του, είτε πριν είτε κατά τη διαδικασία, σε μία από τις ως άνω περιπτώσεις.

**2.2.3.6.** Οικονομικός φορέας που εμπίπτει σε μια από τις καταστάσεις που αναφέρονται στις παραγράφους 2.2.3.1 και 2.2.3.4, εκτός από την περ. β αυτής, μπορεί να προσκομίζει στοιχεία<sup>5</sup>, προκειμένου να αποδείξει ότι τα μέτρα που έλαβε επαρκούν για να αποδείξουν την αξιοπιστία του, παρότι συντρέχει ο σχετικός λόγος αποκλεισμού (αυτοκάθαρση). Για τον σκοπό αυτόν, ο οικονομικός φορέας αποδεικνύει ότι έχει καταβάλει ή έχει δεσμευθεί να καταβάλει αποζημίωση για ζημίες που προκλήθηκαν από το ποινικό αδίκημα ή το παράπτωμα, ότι έχει διευκρινίσει τα γεγονότα και τις περιστάσεις με ολοκληρωμένο τρόπο, μέσω ενεργού συνεργασίας με τις ερευνητικές αρχές, και έχει λάβει συγκεκριμένα τεχνικά και οργανωτικά μέτρα, καθώς και μέτρα σε επίπεδο προσωπικού κατάλληλα για την αποφυγή περαιτέρω ποινικών αδικημάτων ή παραπτωμάτων. Τα μέτρα που λαμβάνονται από τους οικονομικούς φορείς αξιολογούνται σε συνάρτηση με τη σοβαρότητα και τις ιδιαίτερες περιστάσεις του ποινικού αδικήματος ή του παραπτώματος. Εάν τα στοιχεία κριθούν επαρκή, ο εν λόγω οικονομικός φορέας δεν αποκλείεται από τη διαδικασία σύναψης σύμβασης. Αν τα μέτρα κριθούν ανεπαρκή, γνωστοποιείται στον οικονομικό φορέα το σκεπτικό της απόφασης αυτής. Οικονομικός φορέας που έχει αποκλειστεί, σύμφωνα με τις κείμενες διατάξεις, με τελεσίδικη απόφαση, σε εθνικό επίπεδο, από τη συμμετοχή σε διαδικασίες σύναψης σύμβασης ή ανάθεσης παραχώρησης δεν μπορεί να κάνει χρήση της ανωτέρω δυνατότητας κατά την περίοδο του αποκλεισμού που ορίζεται στην εν λόγω απόφαση.

## **2.2.4. Κριτήρια Επιλογής**

### **2.2.4.1 Καταλληλότητα άσκησης επαγγελματικής δραστηριότητας**

Οι οικονομικοί φορείς που συμμετέχουν στη διαδικασία σύναψης της παρούσας σύμβασης απαιτείται να ασκούν δραστηριότητα συναφή με το αντικείμενο της σύμβασης.

Οι οικονομικοί φορείς απαιτείται να είναι εγγεγραμμένοι σε ένα από τα επαγγελματικά μητρώα που τηρούνται στο κράτος εγκατάστασής τους. Εφόσον οι οικονομικοί φορείς απαιτείται να διαθέτουν ειδική έγκριση ή να είναι μέλη συγκεκριμένου οργανισμού για να μπορούν να παράσχουν τη σχετική υπηρεσία στη χώρα καταγωγής τους, η αναθέτουσα αρχή μπορεί να τους ζητεί να αποδείξουν ότι διαθέτουν την έγκριση αυτή ή ότι είναι μέλη του εν λόγω οργανισμού ή να τους καλέσει να προβούν σε ένορκη δήλωση ενώπιον συμβολαιογράφου σχετικά με την άσκηση του συγκεκριμένου επαγγέλματος.

Οι εγκατεστημένοι στην Ελλάδα οικονομικοί φορείς θα πρέπει να είναι εγγεγραμμένοι στο οικείο επαγγελματικό μητρώο, εφόσον, κατά την κείμενη νομοθεσία, απαιτείται η εγγραφή τους για την υπό ανάθεση υπηρεσία.

---

<sup>5</sup> Σχετικά με την προσκόμιση αποδείξεων για τα επανορθωτικά μέτρα βλ. την απόφαση της 14ης Ιανουαρίου 2021 του ΔΕΕ στην υπόθεση C-387/19

#### 2.2.4.2. Οικονομική και χρηματοοικονομική επάρκεια

**Όσον αφορά την οικονομική και χρηματοοικονομική επάρκεια για την παρούσα διαδικασία σύναψης σύμβασης, οι οικονομικοί φορείς απαιτείται να έχουν:**

-Μέσο όρο γενικού ετήσιου κύκλου εργασιών των τριών τελευταίων κλεισμένων διαχειριστικών χρήσεων, μεγαλύτερο ή ίσο των πέντε εκατομμυρίων ευρώ (€ 5.000.000,00), και σε περίπτωση ένωσης δύναται να καλυφθεί αθροιστικά, και

-Θετικές οικονομικές χρήσεις τα τελευταία τρία έτη

Σε περίπτωση ένωσης οικονομικών φορέων, οι παραπάνω ελάχιστες απαιτήσεις καλύπτονται αθροιστικά από τα μέλη της ένωσης.

#### 2.2.4.3 Τεχνική και επαγγελματική ικανότητα

Όσον αφορά στην τεχνική και επαγγελματική ικανότητα για την παρούσα διαδικασία σύναψης σύμβασης, οι οικονομικοί φορείς απαιτείται:

##### 2.2.4.3.1. Τεχνική ικανότητα

Οι οικονομικοί φορείς που συμμετέχουν στη διαδικασία σύναψης της παρούσας απαιτείται να διαθέτουν την κατάλληλα τεκμηριωμένη και αποδεδειγμένη επαγγελματική εμπειρία στην υλοποίηση έργων συναφούς αντικειμένου, αντίστοιχου μεγέθους και πολυπλοκότητας με το υπό ανάθεση Έργο.

Συγκεκριμένα απαιτείται κατά τα τελευταία πέντε (5) έτη (από την ημερομηνία διενέργειας του διαγωνισμού) να έχουν ολοκληρώσει επιτυχώς - την υλοποίηση ή/και παραγωγική λειτουργία (τεχνική υποστήριξη υποσυστημάτων / εφαρμογών) ως ακολούθως:

- τουλάχιστον δύο (2) έργα σε Οργανισμούς Εξαγωγικών Πιστώσεων εντός της Ε.Ε. τα οποία αφορούν στον σχεδιασμό, την ανάπτυξη και την υποστήριξη λειτουργίας πληροφοριακού συστήματος Διαχείρισης Ασφάλισης Πιστώσεων (CreditInsurance) και Εγγυήσεων (SuretyBonds/Guarantees), προϋπολογισμού τουλάχιστον του 30% του παρόντος έργου (χωρίς ΦΠΑ), έκαστο.
- τουλάχιστον ένα (1) έργο σε πελάτη του χρηματοπιστωτικού τομέα το οποίο αφορά στον σχεδιασμό, την ανάλυση, την ανάπτυξη και την υποστήριξη λειτουργίας πληροφοριακού συστήματος στο οποίο περιλαμβάνεται υποσύστημα επιχειρηματικής ευφυΐας και παραγωγής αναφορών με οπτικοποίηση και διάχυση αποτελεσμάτων καθώς επίσης και διασυνδέσεις με τρίτα συστήματα (ERP κτλ.)
- τουλάχιστον ένα (1) έργο σε πελάτη του χρηματοπιστωτικού τομέα το οποίο αφορά στον σχεδιασμό, την ανάλυση, την ανάπτυξη και την υποστήριξη λειτουργίας πληροφοριακού συστήματος το οποίο να λειτουργεί σε περιβάλλον Νεφελοϋπολογιστικής υποδομής (Cloud) ή εικονικής υποδομής (Virtualization) για τον ψηφιακό μετασχηματισμό και την απλούστευση διαδικασιών σχετικών με την παροχή χρηματοοικονομικών υπηρεσιών (π.χ. Ενισχύσεων, δανείων κτλ.).
- τουλάχιστον ένα (1) έργο σε πελάτη του χρηματοπιστωτικού τομέα το οποίο αφορά στην αναδιάρθρωση, αυτοματοποίηση και ψηφιοποίηση των επιχειρησιακών διαδικασιών.

Σε περίπτωση που τα ανωτέρω έργα έχουν υλοποιηθεί από τον υποψήφιο ανάδοχο (ή τον δανείζοντα εμπειρία) ως μέλος ένωσης, προσμετράται μόνο το τμήμα που αντιστοιχεί στο ποσοστό συμμετοχής του.

Προσθέτως, απαιτείται ο οικονομικός φορέας να διαθέτει ελάχιστο αριθμό ατόμων-προσωπικού πενήντα (50) ατόμων απασχολούμενο σε υπηρεσίες παροχής χρηματοοικονομικών συμβουλών και υλοποίησης πληροφοριακών συστημάτων, κατά την τελευταία κλεισμένη διαχειριστική χρήση.

Στην περίπτωση ένωσης οικονομικών φορέων οι παραπάνω απαιτήσεις Τεχνικής Ικανότητας επιτρέπεται να καλύπτονται μερικώς από τα Μέλη της, αρκεί όμως συνολικά-αθροιστικά να καλύπτονται όλες.

#### 2.2.4.3.2. Ομάδα Έργου

Οι οικονομικοί φορείς που συμμετέχουν στη διαδικασία σύναψης της παρούσας απαιτείται να διαθέτουν ομάδα έργου με στελέχη επαρκή σε πλήθος και δεξιότητες για την ανάληψη του Έργου η οποία να αποτελείται τουλάχιστον από:

1. Έναν (1) Διευθυντή Έργου, ο οποίος να διαθέτει τουλάχιστον τα ακόλουθα προσόντα:
  - Πτυχίο και Μεταπτυχιακό Τίτλο από ίδρυμα τριτοβάθμιας εκπαίδευσης της ημεδαπής ή ισότιμο της αλλοδαπής (τουλάχιστον ο ένας τίτλος στο γνωστικό αντικείμενο της Πληροφορικής ή/και Τηλεπικοινωνιών ή/και Ανάπτυξης Λογισμικού)
  - Συνολική επαγγελματική εμπειρία τουλάχιστον είκοσι (20) ετών, εκ των οποίων:
  - Επαγγελματική εμπειρία τουλάχιστον δέκα (10) ετών στη Διαχείριση Έργων ΤΠΕ
  
2. Έναν (1) Αναπληρωτή Διευθυντή Έργου, ο οποίος να διαθέτει τουλάχιστον τα ακόλουθα προσόντα:
  - Πτυχίο και Μεταπτυχιακό Τίτλο από ίδρυμα τριτοβάθμιας εκπαίδευσης της ημεδαπής ή ισότιμο της αλλοδαπής (τουλάχιστον ο ένας τίτλος στο γνωστικό αντικείμενο της Πληροφορικής ή/και Τηλεπικοινωνιών ή/και Ανάπτυξης Λογισμικού)
  - Συνολική επαγγελματική εμπειρία τουλάχιστον δέκα (10) ετών, εκ των οποίων:
  - Επαγγελματική εμπειρία τουλάχιστον πέντε (5) ετών στη Διαχείριση Έργων ΤΠΕ
  
3. Έναν (1) Υπεύθυνο υλοποίησης ERP συστημάτων, ο οποίος να διαθέτει τουλάχιστον τα ακόλουθα προσόντα:
  - Πανεπιστημιακό Δίπλωμα Σπουδών από ίδρυμα τριτοβάθμιας εκπαίδευσης της ημεδαπής ή ισότιμο της αλλοδαπής σε ένα από τα ακόλουθα γνωστικά αντικείμενα: Πληροφορική ή/και Ανάπτυξη Λογισμικού ή/και Μηχανικού ή/και Θετικών Επιστημών ή/και Οικονομικών Επιστημών
  - Συνολική επαγγελματική εμπειρία τουλάχιστον δέκα (10) ετών, εκ των οποίων:
  - Αποδεδειγμένη Επαγγελματική εμπειρία τουλάχιστον πέντε (5) ετών ως υπεύθυνος σύμβουλος / διευθυντής υλοποίησης έργων ERP
  
4. Έναν (1) Υπεύθυνο ομάδας έργου - υπεύθυνο σύμβουλο υλοποίησης ERP συστημάτων, ο οποίος να διαθέτει τουλάχιστον τα ακόλουθα προσόντα:

- Πανεπιστημιακό Δίπλωμα Σπουδών από ίδρυμα τριτοβάθμιας εκπαίδευσης της ημεδαπής ή ισότιμο της αλλοδαπής σε ένα από τα ακόλουθα γνωστικά αντικείμενα: Πληροφορική ή/και Ανάπτυξη Λογισμικού ή/και Μηχανικού ή/και Θετικών Επιστημών ή/και Οικονομικών Επιστημών
- Συνολική επαγγελματική εμπειρία τουλάχιστον δέκα (10) ετών, εκ των οποίων:
- Αποδεδειγμένη Επαγγελματική εμπειρία τουλάχιστον τεσσάρων (4) ετών ως υπεύθυνος σύμβουλος υλοποίησης έργων ERP

5. Δύο (2) συμβούλους υλοποίησης ERP συστημάτων, κάθε ένας εκ των οποίων να διαθέτει τουλάχιστον τα ακόλουθα προσόντα:

- Πανεπιστημιακό Δίπλωμα Σπουδών από ίδρυμα τριτοβάθμιας εκπαίδευσης της ημεδαπής ή ισότιμο της αλλοδαπής σε ένα από τα ακόλουθα γνωστικά αντικείμενα: Πληροφορική ή/και Ανάπτυξη Λογισμικού ή/και Μηχανικού ή/και Θετικών Επιστημών ή/και Οικονομικών Επιστημών
- Συνολική επαγγελματική εμπειρία τουλάχιστον τεσσάρων (4) ετών, εκ των οποίων:
- Αποδεδειγμένη Επαγγελματική εμπειρία τουλάχιστον τεσσάρων (4) ετών ως σύμβουλος υλοποίησης έργων ERP

6. Έναν (1) μηχανικό εγκατάστασης ERP συστημάτων, ο οποίος να διαθέτει τουλάχιστον τα ακόλουθα προσόντα:

- Πανεπιστημιακό Δίπλωμα Σπουδών από ίδρυμα τριτοβάθμιας εκπαίδευσης της ημεδαπής ή ισότιμο της αλλοδαπής σε ένα από τα ακόλουθα γνωστικά αντικείμενα: Πληροφορική ή/και Ανάπτυξη Λογισμικού ή/και Μηχανικού Υπολογιστών.
- Συνολική επαγγελματική εμπειρία τουλάχιστον δέκα πέντε (15) ετών, εκ των οποίων:
- Αποδεδειγμένη Επαγγελματική εμπειρία τουλάχιστον δέκα πέντε (15) ετών ως μηχανικός εγκατάστασης και αναβάθμισης συστημάτων ERP

7. Έναν (1) Μηχανικό Λογισμικού ERP, ο οποίος να διαθέτει τουλάχιστον τα ακόλουθα προσόντα:

- Πανεπιστημιακό Δίπλωμα Σπουδών από ίδρυμα τριτοβάθμιας εκπαίδευσης της ημεδαπής ή ισότιμο της αλλοδαπής σε ένα από τα ακόλουθα γνωστικά αντικείμενα: Πληροφορική ή/και Ανάπτυξη Λογισμικού ή/και Μηχανικού
- Συνολική επαγγελματική εμπειρία σε έργα ανάπτυξης λογισμικού τουλάχιστον δύο (2) ετών
- Αποδεδειγμένη Επαγγελματική εμπειρία τουλάχιστον δύο (2) ετών ως μηχανικός εγκατάστασης και αναβάθμισης συστημάτων ERP

8. Ένα (1) Υπεύθυνο Σχεδιασμού Πληροφοριακών Συστημάτων, ο οποίος να διαθέτει τουλάχιστον τα ακόλουθα προσόντα:

- Πανεπιστημιακό Δίπλωμα Σπουδών από ίδρυμα τριτοβάθμιας εκπαίδευσης της ημεδαπής ή ισότιμο της αλλοδαπής νομίμως αναγνωρισμένο σε ένα από τα ακόλουθα γνωστικά αντικείμενα: Πληροφορική ή/και Ανάπτυξη Λογισμικού

- Συνολική επαγγελματική εμπειρία στην Πληροφορική τουλάχιστον δέκα πέντε (15) ετών, εκ των οποίων:

- Επαγγελματική εμπειρία τουλάχιστον δέκα (10) ετών ως Υπεύθυνος Σχεδιασμού Πληροφοριακών Συστημάτων

- Να έχει διατελέσει Υπεύθυνος Σχεδιασμού σε τουλάχιστον ένα έργο ανάπτυξης πληροφοριακού συστήματος το οποίο να λειτουργεί σε περιβάλλον Νεφελούπολογιστικής υποδομής (Cloud) ή εικονικής υποδομής (Virtualization) για τον ψηφιακό μετασχηματισμό και την απλούστευση διαδικασιών σχετικών με την παροχή χρηματοοικονομικών υπηρεσιών στο οποίο περιλαμβάνεται υποσύστημα επιχειρηματικής ευφυΐας καθώς επίσης και διασυνδέσεις με τρίτα συστήματα.

9. Δύο (2) Έμπειρους Μηχανικούς Λογισμικού, κάθε ένας εκ των οποίων να διαθέτει τουλάχιστον τα ακόλουθα προσόντα:

- Πανεπιστημιακό Δίπλωμα Σπουδών από ίδρυμα τριτοβάθμιας εκπαίδευσης της ημεδαπής ή ισότιμο της αλλοδαπής σε ένα από τα ακόλουθα γνωστικά αντικείμενα: Πληροφορική ή/και Ανάπτυξη Λογισμικού ή/και Μηχανικού

- Συνολική επαγγελματική εμπειρία τουλάχιστον δέκα πέντε (15) ετών, εκ των οποίων:

- Επαγγελματική εμπειρία τουλάχιστον δέκα (10) ετών ως Μηχανικός Λογισμικού

- Να έχει διατελέσει Μηχανικός Λογισμικού σε τουλάχιστον ένα έργο ανάπτυξης πληροφοριακού συστήματος για τον ψηφιακό μετασχηματισμό και την απλούστευση διαδικασιών σχετικών με την παροχή χρηματοοικονομικών υπηρεσιών στο οποίο περιλαμβάνεται υποσύστημα επιχειρηματικής ευφυΐας καθώς επίσης και διασυνδέσεις με τρίτα συστήματα.

10. Δύο (2) Μηχανικοί Λογισμικού, ο κάθε ένας εκ των οποίων να διαθέτει τουλάχιστον τα ακόλουθα προσόντα:

- Πανεπιστημιακό Δίπλωμα Σπουδών από ίδρυμα τριτοβάθμιας εκπαίδευσης της ημεδαπής ή ισότιμο της αλλοδαπής σε ένα από τα ακόλουθα γνωστικά αντικείμενα: Πληροφορική ή/και Ανάπτυξη Λογισμικού ή/και Μηχανικού

- Συνολική επαγγελματική εμπειρία σε έργα ανάπτυξης λογισμικού τουλάχιστον τέσσερα (4) χρόνια

11. Έναν (1) Υπεύθυνο υλοποίησης CRM συστημάτων, ο οποίος να διαθέτει τουλάχιστον τα ακόλουθα προσόντα:

- Πανεπιστημιακό Δίπλωμα Σπουδών από ίδρυμα τριτοβάθμιας εκπαίδευσης της ημεδαπής ή ισότιμο της αλλοδαπής σε ένα από τα ακόλουθα γνωστικά αντικείμενα: Πληροφορική ή/και Ανάπτυξη Λογισμικού ή/και Μηχανικού ή/και Θετικών Επιστημών ή/και Οικονομικών Επιστημών ή/και Διοίκησης επιχειρήσεων

- Συνολική επαγγελματική εμπειρία τουλάχιστον δέκα (10) ετών, εκ των οποίων:

- Αποδεδειγμένη Επαγγελματική εμπειρία τουλάχιστον πέντε (5) ετών ως υπεύθυνος σύμβουλος / διευθυντής υλοποίησης έργων CRM.

12. Έναν (1) έμπειρο σύμβουλο υλοποίησης CRM συστημάτων, ο οποίος να διαθέτει τουλάχιστον τα ακόλουθα προσόντα:

- Πανεπιστημιακό Δίπλωμα Σπουδών από ίδρυμα τριτοβάθμιας εκπαίδευσης της ημεδαπής ή ισότιμο της αλλοδαπής σε ένα από τα ακόλουθα γνωστικά αντικείμενα: Πληροφορική ή/και Ανάπτυξη Λογισμικού ή/και Μηχανικού ή/και Θετικών Επιστημών ή/και Οικονομικών Επιστημών ή/και Διοίκησης Επιχειρήσεων
- Συνολική επαγγελματική εμπειρία τουλάχιστον δέκα (10) ετών, εκ των οποίων:
- Αποδεδειγμένη Επαγγελματική εμπειρία τουλάχιστον πέντε (5) ετών ως σύμβουλος υλοποίησης έργων CRM

13. Έναν (1) Μηχανικό Λογισμικού CRM, ο οποίος να διαθέτει τουλάχιστον τα ακόλουθα προσόντα:

- Πανεπιστημιακό Δίπλωμα Σπουδών από ίδρυμα τριτοβάθμιας εκπαίδευσης της ημεδαπής ή ισότιμο της αλλοδαπής σε ένα από τα ακόλουθα γνωστικά αντικείμενα: Πληροφορική ή/και Ανάπτυξη Λογισμικού ή/και Μηχανικού
- Συνολική επαγγελματική εμπειρία σε έργα ανάπτυξης λογισμικού, συμπεριλαμβανομένων και συστημάτων CRM τουλάχιστον τέσσερα (4) χρόνια

14. Έναν (1) Υπεύθυνο ασφάλειας πληροφοριακών συστημάτων, ο οποίος να διαθέτει τουλάχιστον τα ακόλουθα προσόντα:

- Πανεπιστημιακό Δίπλωμα Σπουδών από ίδρυμα τριτοβάθμιας εκπαίδευσης της ημεδαπής ή ισότιμο της αλλοδαπής σε ένα από τα ακόλουθα γνωστικά αντικείμενα: Πληροφορική ή/και Μηχανικού ή/και Θετικών Επιστημών ή/και Διοίκησης Επιχειρήσεων ή/και Οικονομικών Επιστημών
- Συνολική επαγγελματική εμπειρία τουλάχιστον δέκα (10) ετών, εκ των οποίων:
- Επαγγελματική εμπειρία τουλάχιστον πέντε (5) ετών στο πεδίο της ασφάλειας των πληροφοριακών συστημάτων
- Τρεις τουλάχιστον εκ των ακόλουθων πιστοποιήσεων εν ισχύ:
  - ISACA: Certified Information Systems Auditor (CISA)
  - ISC(2): Certified Information Systems Security Professional (CISSP ή CISSP-ISSAP ή CISSP-ISSEP ή CISSP-ISSMP)
  - ISC(2): Systems Security Certified Practitioner
  - Offensive Security Certified Professional
  - EC-Council: Certified Ethical Hacking (CEH)
  - CompTIA: Advanced Security Practitioner (CASP)
  - CertiProf: Lead CyberSecurity Professional
  - Proofpoint: Certified Phishing Specialist

#### 2.2.5 Πρότυπα διασφάλισης ποιότητας και πρότυπα περιβαλλοντικής διαχείρισης

Οι οικονομικοί φορείς που συμμετέχουν στη διαδικασία σύναψης της παρούσας σύμβασης απαιτείται επί ποινή αποκλεισμού να εξασφαλίζουν την ποιότητα των παρεχόμενων υπηρεσιών και να συμμορφώνονται με τα κάτωθι πρότυπα διασφάλισης ποιότητας:



α) πιστοποιητικό διασφάλισης για τη διαχείριση της ποιότητας των παρεχόμενων υπηρεσιών σύμφωνα με το διεθνές πρότυπο ISO 9001:2015 ή ισοδύναμο,

β) πιστοποιητικό διασφάλισης για τη διαχείριση της ασφάλειας πληροφοριών σύμφωνα με το διεθνές πρότυπο ISO 27001:2013 ή ισοδύναμο,

γ) πιστοποιητικό διασφάλισης για σύστημα περιβαλλοντικής διαχείρισης βάση του Προτύπου EN ISO 14001:2015

δ) πιστοποιητικό διασφάλισης για σύστημα διαχείρισης της υγείας και ασφάλειας στην εργασία βάση του Προτύπου EN ISO 45001:2018

ε) πιστοποιητικό διασφάλισης για σύστημα διαχείρισης της επιχειρησιακής συνέχειας βάση του Προτύπου EN ISO 22031:2019

Η αναθέτουσα αρχή αναγνωρίζει ισοδύναμα πιστοποιητικά που έχουν εκδοθεί από φορείς διαπιστευμένους από ισοδύναμους Οργανισμούς διαπίστευσης, εδρεύοντες και σε άλλα κράτη - μέλη.

Στην περίπτωση ένωσης οικονομικών φορέων οι ανωτέρω απαιτήσεις επιτρέπεται να καλύπτονται μερικώς από τα Μέλη της, αρκεί όμως συνολικά-αθροιστικά να καλύπτονται όλες.

## **2.2.6 Στήριξη στην ικανότητα τρίτων – Υπεργολαβία**

### **2.2.6.1. Στήριξη στην ικανότητα τρίτων**

Οι οικονομικοί φορείς μπορούν, όσον αφορά τα κριτήρια της οικονομικής και χρηματοοικονομικής επάρκειας (της παραγράφου 2.2.4.2) και τα σχετικά με την τεχνική και επαγγελματική ικανότητα (της παραγράφου 2.2.4.3), να στηρίζονται στις ικανότητες άλλων φορέων, ασχέτως της νομικής φύσης των δεσμών τους με αυτούς. Στην περίπτωση αυτή, αποδεικνύουν ότι θα έχουν στη διάθεσή τους, τους αναγκαίους πόρους, με την προσκόμιση της σχετικής δέσμευσης των φορέων στην ικανότητα των οποίων στηρίζονται.

Ειδικά, όσον αφορά στα κριτήρια επαγγελματικής ικανότητας που σχετίζονται με τους τίτλους σπουδών και τα επαγγελματικά προσόντα ή με την σχετική επαγγελματική εμπειρία, οι οικονομικοί φορείς, μπορούν να στηρίζονται στις ικανότητες άλλων φορέων, μόνο, εάν οι τελευταίοι θα εκτελέσουν τις εργασίες ή τις υπηρεσίες για τις οποίες απαιτούνται οι συγκεκριμένες ικανότητες.

Όταν οι οικονομικοί φορείς στηρίζονται στις ικανότητες άλλων φορέων όσον αφορά τα κριτήρια που σχετίζονται με την απαιτούμενη με τη διακήρυξη οικονομική και χρηματοοικονομική επάρκεια, οι εν λόγω οικονομικοί φορείς και αυτοί στους οποίους στηρίζονται είναι από κοινού υπεύθυνοι για την εκτέλεση της σύμβασης.

Υπό τους ίδιους όρους οι ενώσεις οικονομικών φορέων μπορούν να στηρίζονται στις ικανότητες των συμμετεχόντων στην ένωση ή άλλων φορέων.

Η αναθέτουσα αρχή ελέγχει αν οι φορείς, στις ικανότητες των οποίων προτίθεται να στηριχθεί ο οικονομικός φορέας, πληρούν κατά περίπτωση τα σχετικά κριτήρια επιλογής και εάν συντρέχουν λόγοι αποκλεισμού της παραγράφου 2.2.3. Ο οικονομικός φορέας υποχρεούται να αντικαταστήσει

έναν φορέα στην ικανότητα του οποίου στηρίζεται, εφόσον ο τελευταίος δεν πληροί το σχετικό κριτήριο επιλογής ή για τον οποίο συντρέχουν λόγοι αποκλεισμού, εντός προθεσμίας τριάντα (30) ημερών από την σχετική ηλεκτρονική πρόσκληση από την σχετική πρόσκληση της αναθέτουσας αρχής, η οποία απευθύνεται στον οικονομικό φορέα μέσω μηνύματος ηλεκτρονικού ταχυδρομείου. Ο φορέας που αντικαθιστά φορέα του προηγούμενου εδαφίου δεν επιτρέπεται να αντικατασταθεί εκ νέου.

#### **2.2.6.2. Υπεργολαβία**

Ο οικονομικός φορέας αναφέρει στην προσφορά του το τμήμα της σύμβασης που προτίθεται να αναθέσει υπό μορφή υπεργολαβίας σε τρίτους, καθώς και τους υπεργολάβους που προτείνει. Στην περίπτωση που ο προσφέρων αναφέρει στην προσφορά του ότι προτίθεται να αναθέσει τμήμα(τα) της σύμβασης υπό μορφή υπεργολαβίας σε τρίτους σε ποσοστό που υπερβαίνει το τριάντα τοις εκατό (30%) της συνολικής αξίας της σύμβασης, η αναθέτουσα αρχή ελέγχει ότι δεν συντρέχουν οι λόγοι αποκλεισμού της παραγράφου 2.2.3 της παρούσας. Ο οικονομικός φορέας υποχρεούται να αντικαταστήσει έναν υπεργολάβο, εφόσον συντρέχουν στο πρόσωπό του λόγοι αποκλεισμού της ως άνω παραγράφου 2.2.3.

#### **2.2.7 Κανόνες απόδειξης ποιοτικής επιλογής**

Το δικαίωμα συμμετοχής των οικονομικών φορέων και οι όροι και προϋποθέσεις συμμετοχής τους, όπως ορίζονται στις παραγράφους 2.2.1 έως 2.2.6, κρίνονται κατά την υποβολή της προσφοράς δια της υπεύθυνης δήλωσης συμμετοχής κατά τα οριζόμενα στην παράγραφο 2.2.7.1, κατά την υποβολή των δικαιολογητικών της παραγράφου 2.2.7.2 και κατά τη σύναψη της σύμβασης δια της υπεύθυνης δήλωσης.

Στην περίπτωση που ο οικονομικός φορέας στηρίζεται στις ικανότητες άλλων φορέων, σύμφωνα με την παράγραφο 2.2.6 της παρούσας, οι φορείς στην ικανότητα των οποίων στηρίζεται υποχρεούνται να αποδεικνύουν, κατά τα οριζόμενα στις παραγράφους 2.2.7.1 και 2.2.7.2, ότι δεν συντρέχουν οι λόγοι αποκλεισμού της παραγράφου 2.2.3 της παρούσας και ότι πληρούν τα σχετικά κριτήρια επιλογής κατά περίπτωση (παράγραφοι 2.2.4.1, 2.2.4.2, 2.2.4.3 και 2.2.5).

Στην περίπτωση που ο οικονομικός φορέας αναφέρει στην προσφορά του ότι προτίθεται να αναθέσει τμήμα(τα) της σύμβασης υπό μορφή υπεργολαβίας σε τρίτους σε ποσοστό που υπερβαίνει το τριάντα τοις εκατό (30%) της συνολικής αξίας της σύμβασης, οι υπεργολάβοι υποχρεούνται να αποδεικνύουν, κατά τα οριζόμενα στις παραγράφους 2.2.7.1 και 2.2.7.2, ότι δεν συντρέχουν οι λόγοι αποκλεισμού της παραγράφου 2.2.3 της παρούσας.

Αν επέλθουν μεταβολές στις προϋποθέσεις τις οποίες οι προσφέροντες δηλώσουν ότι πληρούν, σύμφωνα με το παρόν άρθρο, οι οποίες επέλθουν ή για τις οποίες λάβουν γνώση μετά την συμπλήρωση της υπεύθυνης δήλωσης συμμετοχής και μέχρι την ημέρα της έγγραφης πρόσκλησης για την σύναψη του συμφωνητικού οι προσφέροντες οφείλουν να ενημερώσουν αμελλητί την αναθέτουσα αρχή.

### **2.2.7.1 Προκαταρκτική απόδειξη κατά την υποβολή προσφορών**

Προς προκαταρκτική απόδειξη ότι οι προσφέροντες οικονομικοί φορείς: α) δεν βρίσκονται σε μία από τις καταστάσεις της παραγράφου 2.2.3 και β) πληρούν τα σχετικά κριτήρια επιλογής των παραγράφων 2.2.4.1, 2.2.4.2, 2.2.4.3 και 2.2.5 της παρούσης, προσκομίζουν κατά την υποβολή της προσφοράς τους ως δικαιολογητικό συμμετοχής, την υπεύθυνη δήλωση συμμετοχής, σύμφωνα με το Παράρτημα IV – Υπόδειγμα ΕΕΕΣ της παρούσας.

Η ως άνω υπεύθυνη δήλωση συμμετοχής φέρει υπογραφή με ημερομηνία εντός του χρονικού διαστήματος κατά το οποίο μπορούν να υποβάλλονται προσφορές. Ως εκπρόσωπος του οικονομικού φορέα νοείται ο νόμιμος εκπρόσωπος αυτού, όπως προκύπτει από το ισχύον καταστατικό ή το πρακτικό εκπροσώπησής του κατά το χρόνο υποβολής της προσφοράς ή το αρμοδίως εξουσιοδοτημένο φυσικό πρόσωπο να εκπροσωπεί τον οικονομικό φορέα για διαδικασίες σύναψης συμβάσεων ή για συγκεκριμένη διαδικασία σύναψης σύμβασης.

Στην περίπτωση υποβολής προσφοράς από ένωση οικονομικών φορέων, η ως άνω υπεύθυνη δήλωση συμμετοχής υποβάλλεται χωριστά από κάθε μέλος της ένωσης.

### **2.2.7.2 Αποδεικτικά μέσα**

**A.** Για την απόδειξη της μη συνδρομής λόγων αποκλεισμού κατ' άρθρο 2.2.3 και της πλήρωσης των κριτηρίων ποιοτικής επιλογής κατά τις παραγράφους 2.2.4.1, 2.2.4.2, 2.2.4.3 και 2.2.5, οι οικονομικοί φορείς προσκομίζουν τα δικαιολογητικά του παρόντος. Η προσκόμιση των εν λόγω δικαιολογητικών γίνεται κατά τα οριζόμενα στην παράγραφο 3.2 από τον προσωρινό ανάδοχο. Η αναθέτουσα αρχή μπορεί να ζητεί από προσφέροντες, σε οποιοδήποτε χρονικό σημείο κατά τη διάρκεια της διαδικασίας, να υποβάλλουν όλα ή ορισμένα δικαιολογητικά, όταν αυτό απαιτείται για την ορθή διεξαγωγή της διαδικασίας.

Οι οικονομικοί φορείς δεν υποχρεούνται να υποβάλουν δικαιολογητικά, όταν η αναθέτουσα αρχή που έχει αναθέσει τη σύμβαση διαθέτει ήδη τα ως άνω δικαιολογητικά και αυτά εξακολουθούν να ισχύουν.

Τα δικαιολογητικά του παρόντος υποβάλλονται και γίνονται αποδεκτά σύμφωνα με την παράγραφο 2.4.3. και 3.2 της παρούσας.

Τα αποδεικτικά έγγραφα συντάσσονται στην ελληνική ή στην αγγλική γλώσσα σύμφωνα με την παράγραφο 2.1.4. Τυχόν υποβολή αποδεικτικών εγγράφων σε τρίτη γλώσσα συνοδεύονται από επίσημη μετάφρασή τους στην ελληνική γλώσσα.

**B.1.** Για την απόδειξη της μη συνδρομής των λόγων αποκλεισμού της παραγράφου 2.2.3 οι προσφέροντες οικονομικοί φορείς προσκομίζουν αντίστοιχα τα δικαιολογητικά που αναφέρονται παρακάτω:

Αν το αρμόδιο για την έκδοση των ανωτέρω κράτος-μέλος ή χώρα δεν εκδίδει τέτοιου είδους έγγραφα ή πιστοποιητικά ή όπου το έγγραφο ή τα πιστοποιητικά αυτά δεν καλύπτουν όλες τις περιπτώσεις που αναφέρονται στις παραγράφους 2.2.3.1 και 2.2.3.2 περ. α' και β', καθώς και στην περ. β' της παραγράφου 2.2.3.4, τα έγγραφα ή τα πιστοποιητικά μπορεί να αντικαθίστανται από ένορκη βεβαίωση ή, στα κράτη - μέλη ή στις χώρες όπου δεν προβλέπεται ένορκη βεβαίωση, από υπεύθυνη δήλωση του ενδιαφερομένου ενώπιον αρμόδιας δικαστικής ή διοικητικής αρχής,

συμβολαιογράφου ή αρμόδιου επαγγελματικού ή εμπορικού οργανισμού του κράτους - μέλους ή της χώρας καταγωγής ή της χώρας όπου είναι εγκατεστημένος ο οικονομικός φορέας. Οι αρμόδιες δημόσιες αρχές παρέχουν, όπου κρίνεται αναγκαίο, επίσημη δήλωση στην οποία αναφέρεται ότι δεν εκδίδονται τα έγγραφα ή τα πιστοποιητικά της παρούσας παραγράφου ή ότι τα έγγραφα αυτά δεν καλύπτουν όλες τις περιπτώσεις που αναφέρονται στις παραγράφους 2.2.3.1 και 2.2.3.2 περ. α' και β', καθώς και στην περ. β' της παραγράφου 2.2.3.4.

Ειδικότερα οι οικονομικοί φορείς προσκομίζουν:

**α)** για την παράγραφο 2.2.3.1 απόσπασμα του σχετικού μητρώου, όπως του ποινικού μητρώου ή, ελλείψει αυτού, ισοδύναμο έγγραφο που εκδίδεται από αρμόδια δικαστική ή διοικητική αρχή του κράτους-μέλους ή της χώρας καταγωγής ή της χώρας όπου είναι εγκατεστημένος ο οικονομικός φορέας, από το οποίο προκύπτει ότι πληρούνται αυτές οι προϋποθέσεις, που να έχει εκδοθεί έως τρεις (3) μήνες πριν από την υποβολή του.

Η υποχρέωση προσκόμισης του ως άνω αποσπάσματος αφορά και στα μέλη του διοικητικού, διευθυντικού ή εποπτικού οργάνου του εν λόγω οικονομικού φορέα ή στα πρόσωπα που έχουν εξουσία εκπροσώπησης, λήψης αποφάσεων ή ελέγχου σε αυτό κατά τα ειδικότερα αναφερόμενα στην ως άνω παράγραφο 2.2.3.1,

**β)** για την παράγραφο 2.2.3.2 πιστοποιητικό που εκδίδεται από την αρμόδια αρχή του οικείου κράτους - μέλους ή χώρας, που να είναι εν ισχύ κατά το χρόνο υποβολής του, άλλως, στην περίπτωση που δεν αναφέρεται σε αυτό χρόνος ισχύος, που να έχει εκδοθεί έως τρεις (3) μήνες πριν από την υποβολή του

Ιδίως οι οικονομικοί φορείς που είναι εγκατεστημένοι στην Ελλάδα προσκομίζουν:

**i)** Για την απόδειξη της εκπλήρωσης των φορολογικών υποχρεώσεων της παραγράφου 2.2.3.2 περίπτωση α' αποδεικτικό ενημερότητας εκδιδόμενο από την Α.Α.Δ.Ε..

**ii)** Για την απόδειξη της εκπλήρωσης των υποχρεώσεων προς τους οργανισμούς κοινωνικής ασφάλισης της παραγράφου 2.2.3.2 περίπτωση α' πιστοποιητικό εκδιδόμενο από τον e-ΕΦΚΑ.

**iii)** Για την παράγραφο 2.2.3.2 περίπτωση α', πλέον των ως άνω πιστοποιητικών, υπεύθυνη δήλωση ότι δεν έχει εκδοθεί δικαστική ή διοικητική απόφαση με τελεσίδικη και δεσμευτική ισχύ για την αθέτηση των υποχρεώσεων τους όσον αφορά στην καταβολή φόρων ή εισφορών κοινωνικής ασφάλισης.

**γ)** για την παράγραφο 2.2.3.4 περίπτωση β' πιστοποιητικό που εκδίδεται από την αρμόδια αρχή του οικείου κράτους - μέλους ή χώρας, που να έχει εκδοθεί έως τρεις (3) μήνες πριν από την υποβολή του.

Ιδίως οι οικονομικοί φορείς που είναι εγκατεστημένοι στην Ελλάδα προσκομίζουν:

**i)** Ενιαίο Πιστοποιητικό Δικαστικής Φερεγγυότητας από το αρμόδιο Πρωτοδικείο, από το οποίο προκύπτει ότι δεν τελούν υπό πτώχευση, πτωχευτικό συμβιβασμό ή υπό αναγκαστική διαχείριση ή δικαστική εκκαθάριση ή ότι δεν έχουν υπαχθεί σε διαδικασία εξυγίανσης. Για τις ΙΚΕ προσκομίζεται επιπλέον και πιστοποιητικό του Γ.Ε.Μ.Η. περί μη έκδοσης απόφασης λύσης ή

κατάθεσης αίτησης λύσης του νομικού προσώπου, ενώ για τις ΕΠΕ προσκομίζεται επιπλέον πιστοποιητικό μεταβολών.

ii) Πιστοποιητικό του Γ.Ε.Μ.Η. από το οποίο προκύπτει ότι το νομικό πρόσωπο δεν έχει λυθεί και τεθεί υπό εκκαθάριση με απόφαση των εταίρων.

iii) Εκτύπωση της καρτέλας “Στοιχεία Μητρώου/ Επιχείρησης” από την ηλεκτρονική πλατφόρμα της Ανεξάρτητης Αρχής Δημοσίων Εσόδων, όπως αυτά εμφανίζονται στο taxinet, από την οποία να προκύπτει η μη αναστολή της επιχειρηματικής δραστηριότητάς τους.

Προκειμένου για τα σωματεία και τους συνεταιρισμούς, το Ενιαίο Πιστοποιητικό Δικαστικής Φερεγγυότητας εκδίδεται για τα σωματεία από το αρμόδιο Πρωτοδικείο, και για τους συνεταιρισμούς για το χρονικό διάστημα έως τις 31.12.2019 από το Ειρηνοδικείο και μετά την παραπάνω ημερομηνία από το Γ.Ε.Μ.Η.

δ) Για τις λοιπές περιπτώσεις της παραγράφου 2.2.3.4, υπεύθυνη δήλωση του προσφέροντος οικονομικού φορέα ότι δεν συντρέχουν στο πρόσωπό του οι οριζόμενοι στην παράγραφο λόγοι αποκλεισμού

iii) Κάθε άλλο στοιχείο από το οποίο να προκύπτει η ονομαστικοποίηση μέχρι φυσικού προσώπου των μετοχών, που έχει συντελεστεί τις τελευταίες 30 (τριάντα) εργάσιμες ημέρες πριν την υποβολή της προσφοράς.

Ελλείψεις στα δικαιολογητικά ονομαστικοποίησης των μετοχών συμπληρώνονται κατά την παράγραφο 3.1.2 της παρούσας.

**B.2.** Για την απόδειξη της απαίτησης του άρθρου 2.2.4.1 (απόδειξη καταλληλότητας για την άσκηση επαγγελματικής δραστηριότητας) προσκομίζουν πιστοποιητικό/βεβαίωση του οικείου επαγγελματικού (ή εμπορικού) μητρώου του κράτους εγκατάστασης. Οι οικονομικοί φορείς που είναι εγκατεστημένοι σε κράτος μέλος της Ευρωπαϊκής Ένωσης προσκομίζουν πιστοποιητικό/βεβαίωση του αντίστοιχου επαγγελματικού (ή εμπορικού) μητρώου, με το οποίο πιστοποιείται αφενός η εγγραφή τους σε αυτό και αφετέρου το ειδικό επάγγελμά τους. Στην περίπτωση που χώρα δεν τηρεί τέτοιο μητρώο, το έγγραφο ή το πιστοποιητικό μπορεί να αντικαθίσταται από ένορκη βεβαίωση ή, στα κράτη - μέλη ή στις χώρες όπου δεν προβλέπεται ένορκη βεβαίωση, από υπεύθυνη δήλωση του ενδιαφερομένου ενώπιον αρμόδιας δικαστικής ή διοικητικής αρχής, συμβολαιογράφου ή αρμόδιου επαγγελματικού οργανισμού της χώρας καταγωγής ή της χώρας όπου είναι εγκατεστημένος ο οικονομικός φορέας ότι δεν τηρείται τέτοιο μητρώο και ότι ασκεί τη δραστηριότητα που απαιτείται για την εκτέλεση του αντικειμένου της υπό ανάθεση σύμβασης.

Οι εγκατεστημένοι στην Ελλάδα οικονομικοί φορείς προσκομίζουν βεβαίωση εγγραφής στο οικείο επαγγελματικό μητρώο ή πιστοποιητικό που εκδίδεται από την οικεία υπηρεσία του Γ.Ε.Μ.Η. που αφορούν στην απόδειξη της απαίτησης του άρθρου 2.2.4.1 (απόδειξη καταλληλότητας για την άσκηση επαγγελματικής δραστηριότητας) γίνονται αποδεκτά, εφόσον έχουν εκδοθεί έως τριάντα (30) εργάσιμες ημέρες πριν από την υποβολή τους, εκτός αν, σύμφωνα με τις ειδικότερες διατάξεις αυτών, φέρουν συγκεκριμένο χρόνο ισχύος.

**B.3.** Για την απόδειξη της οικονομικής και χρηματοοικονομικής επάρκειας της παραγράφου 2.2.4.2 οι οικονομικοί φορείς προσκομίζουν:

Δημοσιευμένους ισολογισμούς της τελευταίας τριετίας (2019, 2020, 2021).

Εάν ο οικονομικός φορέας, για βάσιμο λόγο, δεν είναι σε θέση να προσκομίσει τα ανωτέρω δικαιολογητικά, μπορεί να αποδεικνύει την οικονομική και χρηματοοικονομική του επάρκεια με οποιοδήποτε άλλο κατάλληλο έγγραφο.

**B.4.** Για την απόδειξη της τεχνικής ικανότητας της παραγράφου 2.2.4.3 οι οικονομικοί φορείς προσκομίζουν:

**A.** Κατάλογο και συνοπτική περιγραφή των κυριότερων, σχετικών με το αντικείμενο της παρούσας προκήρυξης, έργων με ένδειξη του χρόνου υλοποίησης και του αποδέκτη. Επίσης, απαιτείται η προσκόμιση των σχετικών συμβάσεων ή/ και τιμολογίων ή/και πρωτοκόλλων παραλαβής/ ή/ και δήλωση του προσφέροντα σχετικά με την υλοποίηση / ολοκλήρωση των έργων που πιστοποιούν την ελάχιστη τεχνική εμπειρία και περιλαμβάνονται στον κατάλογο.

**B.** Βιογραφικά Σημειώματα όλων των μελών της Ομάδας (σε συνοπτική ή αναλυτική μορφή) σύμφωνα με το Υπόδειγμα Βιογραφικού Σημειώματος στο Παράρτημα VI της παρούσας.

**B.5.** Για την απόδειξη της συμμόρφωσής τους με πρότυπα διασφάλισης ποιότητας και πρότυπα περιβαλλοντικής διαχείρισης της παραγράφου 2.2.5 οι οικονομικοί φορείς προσκομίζουν τα κάτωθι πιστοποιητικά:

α) πιστοποιητικό διασφάλισης για τη διαχείριση της ποιότητας των παρεχόμενων υπηρεσιών σύμφωνα με το διεθνές πρότυπο ISO 9001:2015 ή ισοδύναμο,

β) πιστοποιητικό διασφάλισης για τη διαχείριση της ασφάλειας πληροφοριών σύμφωνα με το διεθνές πρότυπο ISO 27001:2013 ή ισοδύναμο,

γ) πιστοποιητικό διασφάλισης για σύστημα περιβαλλοντικής διαχείρισης βάση του Προτύπου EN ISO 14001:2015

δ) πιστοποιητικό διασφάλισης για σύστημα διαχείρισης της υγείας και ασφάλειας στην εργασία βάση του Προτύπου EN ISO 45001:2018

ε) πιστοποιητικό διασφάλισης για σύστημα διαχείρισης της επιχειρησιακής συνέχειας βάση του Προτύπου EN ISO 22031:2019

Η αναθέτουσα αρχή αναγνωρίζει ισοδύναμα πιστοποιητικά που έχουν εκδοθεί από φορείς διαπιστευμένους από ισοδύναμους Οργανισμούς διαπίστευσης, εδρεύοντες και σε άλλα κράτη - μέλη.

**B.6.** Για την απόδειξη της νόμιμης εκπροσώπησης, στις περιπτώσεις που ο οικονομικός φορέας είναι νομικό πρόσωπο και εγγράφεται υποχρεωτικά ή προαιρετικά, κατά την κείμενη νομοθεσία, και δηλώνει την εκπροσώπηση και τις μεταβολές της σε αρμόδια αρχή (πχ ΓΕΜΗ), προσκομίζει

σχετικό πιστοποιητικό ισχύουσας εκπροσώπησης, το οποίο πρέπει να έχει εκδοθεί έως τριάντα (30) εργάσιμες ημέρες πριν από την υποβολή του, εκτός αν αυτό φέρει συγκεκριμένο χρόνο ισχύος.

Ειδικότερα για τους ημεδαπούς οικονομικούς φορείς προσκομίζονται:

i) για την **απόδειξη της νόμιμης εκπροσώπησης**, στις περιπτώσεις που ο οικονομικός φορέας είναι νομικό πρόσωπο και υποχρεούται, κατά την κείμενη νομοθεσία, να δηλώνει την εκπροσώπηση και τις μεταβολές της στο ΓΕΜΗ<sup>6</sup>, προσκομίζει σχετικό πιστοποιητικό ισχύουσας εκπροσώπησης<sup>7</sup>, το οποίο πρέπει να έχει εκδοθεί έως τριάντα (30) εργάσιμες ημέρες πριν από την υποβολή του.

ii) Για την **απόδειξη της νόμιμης σύστασης και των μεταβολών** του νομικού προσώπου γενικό πιστοποιητικό μεταβολών του ΓΕΜΗ, εφόσον έχει εκδοθεί έως τρεις (3) μήνες πριν από την υποβολή του.

Στις λοιπές περιπτώσεις τα κατά περίπτωση νομιμοποιητικά έγγραφα σύστασης και νόμιμης εκπροσώπησης (όπως καταστατικά, πιστοποιητικά μεταβολών, αντίστοιχα ΦΕΚ, αποφάσεις συγκρότησης οργάνων διοίκησης σε σώμα, κλπ., ανάλογα με τη νομική μορφή του οικονομικού φορέα), συνοδευόμενα από υπεύθυνη δήλωση του νόμιμου εκπροσώπου ότι εξακολουθούν να ισχύουν κατά την υποβολή τους.

Σε περίπτωση που για τη διενέργεια της παρούσας διαδικασίας ανάθεσης έχουν χορηγηθεί εξουσίες σε πρόσωπο πλέον αυτών που αναφέρονται στα παραπάνω έγγραφα, προσκομίζεται επιπλέον απόφαση-πρακτικό του αρμοδίου καταστατικού οργάνου διοίκησης του νομικού προσώπου με την οποία χορηγήθηκαν οι σχετικές εξουσίες. Όσον αφορά τα φυσικά πρόσωπα, εφόσον έχουν χορηγηθεί εξουσίες σε τρίτα πρόσωπα, προσκομίζεται εξουσιοδότηση του οικονομικού φορέα.

---

<sup>6</sup>Σύμφωνα με το άρθρο 86 ν. 4635/2019 στο ΓΕΜΗ εγγράφονται υποχρεωτικά :

α. η Ανώνυμη Εταιρεία που προβλέπεται στον ν. 4548/2018 (Α` 104),

β. η Εταιρεία Περιορισμένης Ευθύνης που προβλέπεται στον ν. 3190/1955 (Α` 91),

γ. η Ιδιωτική Κεφαλαιουχική Εταιρεία που προβλέπεται στον ν. 4072/2012 (Α` 86),

δ. η Ομόρρυθμη και Ετερόρρυθμη (απλή ή κατά μετοχές) Εταιρεία που προβλέπονται στον ν. 4072/2012 (Α` 86), καθώς και οι ομόρρυθμοί εταίροι αυτών,

ε. ο Αστικός Συνεταιρισμός του ν. 1667/1986 (Α` 196) (στον οποίο περιλαμβάνονται ο αλληλασφαλιστικός, ο πιστωτικός και ο οικοδομικός συνεταιρισμός),

στ. η Κοιν.Σ.ΕΠ. που συστήνεται κατά τον ν. 4430/2016 (Α` 205) και

ζ. η Κοι.Σ.Π.Ε. που συστήνεται κατά τον ν. 2716/1999 (Α` 96),

η. η Αστική Εταιρεία με οικονομικό σκοπό (άρθρο 784 ΑΚ και 270 του ν. 4072/2012),

θ. ο Ευρωπαϊκός Όμιλος Οικονομικού Σκοπού που προβλέπεται από τον Κανονισμό 2137/1985/ΕΟΚ (ΕΕΕΚ L. 199, διορθωτικό L. 247) και έχει την έδρα του στην ημεδαπή,

ι. η Ευρωπαϊκή Εταιρεία που προβλέπεται στον Κανονισμό 2157/2001/ΕΚ (ΕΕΕΚ L. 294) και έχει την έδρα της στην ημεδαπή,

ια. η Ευρωπαϊκή Συνεταιριστική Εταιρεία που προβλέπεται στον Κανονισμό 1435/2003/ΕΚ (ΕΕΕΚ L. 207) και έχει την έδρα της στην ημεδαπή,

ιβ. τα υποκαταστήματα ή πρακτορεία που διατηρούν στην ημεδαπή οι αλλοδαπές εταιρείες που αναφέρονται στο άρθρο 29 της Οδηγίας (ΕΕ) 2017/1132 (ΕΕ L 169/30.6.2017) και έχουν έδρα σε κράτος - μέλος της Ευρωπαϊκής Ένωσης (Ε.Ε.),

ιγ. τα υποκαταστήματα ή πρακτορεία που διατηρούν στην ημεδαπή οι αλλοδαπές εταιρείες που έχουν έδρα σε τρίτη χώρα και νομική μορφή ανάλογη με εκείνη των αλλοδαπών εταιριών που αναφέρεται στην περίπτωση ιβ` ,

ιδ. τα υποκαταστήματα ή πρακτορεία, μέσω των οποίων ενεργούν εμπορικές πράξεις στην ημεδαπή τα φυσικά ή νομικά πρόσωπα ή ενώσεις προσώπων που έχουν την κύρια εγκατάσταση ή την έδρα τους στην αλλοδαπή και δεν εμπίπτουν στις περιπτώσεις ιβ` και ιγ` ,

ιε. η Κοινοπραξία που καταχωρίζεται σύμφωνα με το άρθρο 293 παράγραφος 3 του ν. 4072/2012

<sup>7</sup>Το πιστοποιητικό Ισχύουσας Εκπροσώπησης (καταχωρίσεις μεταβολών εκπροσώπησης) παρουσιάζει τις σχετικές με τη διοίκηση και εκπροσώπηση της εταιρείας καταχωρίσεις/μεταβολές στο Γενικό Εμπορικό Μητρώο.

Το Αναλυτικό Πιστοποιητικό Εκπροσώπησης παρουσιάζει τα στοιχεία των προσώπων που διοικούν και εκπροσωπούν την εταιρεία αυτή τη στιγμή, καθώς και το εύρος των αρμοδιοτήτων τους

Οι αλλοδαποί οικονομικοί φορείς προσκομίζουν τα προβλεπόμενα, κατά τη νομοθεσία της χώρας εγκατάστασης, αποδεικτικά έγγραφα, και εφόσον δεν προβλέπονται, υπεύθυνη δήλωση του νόμιμου εκπροσώπου, από την οποία αποδεικνύονται τα ανωτέρω ως προς τη νόμιμη σύσταση, μεταβολές και εκπροσώπηση του οικονομικού φορέα.

Οι ως άνω υπεύθυνες δηλώσεις γίνονται αποδεκτές, εφόσον έχουν συνταχθεί μετά την κοινοποίηση της πρόσκλησης για την υποβολή των δικαιολογητικών.

Από τα ανωτέρω έγγραφα πρέπει να προκύπτουν η νόμιμη σύσταση του οικονομικού φορέα, όλες οι σχετικές τροποποιήσεις των καταστατικών, το/τα πρόσωπο/α που δεσμεύει/ουν νόμιμα την εταιρία κατά την ημερομηνία διενέργειας του διαγωνισμού (νόμιμος εκπρόσωπος, δικαίωμα υπογραφής κλπ.), τυχόν τρίτοι, στους οποίους έχει χορηγηθεί εξουσία εκπροσώπησης, καθώς και η θητεία του/των ή/και των μελών του οργάνου διοίκησης/ νόμιμου εκπροσώπου.

**B.7.** Οι οικονομικοί φορείς που είναι εγγεγραμμένοι σε επίσημους καταλόγους που προβλέπονται από τις εκάστοτε ισχύουσες εθνικές διατάξεις ή διαθέτουν πιστοποίηση από οργανισμούς πιστοποίησης που συμμορφώνονται με τα ευρωπαϊκά πρότυπα πιστοποίησης, μπορούν να προσκομίζουν στις αναθέτουσες αρχές πιστοποιητικό εγγραφής εκδιδόμενο από την αρμόδια αρχή ή το πιστοποιητικό που εκδίδεται από τον αρμόδιο οργανισμό πιστοποίησης.

Στα πιστοποιητικά αυτά αναφέρονται τα δικαιολογητικά βάσει των οποίων έγινε η εγγραφή των εν λόγω οικονομικών φορέων στον επίσημο κατάλογο ή η πιστοποίηση και η κατάταξη στον εν λόγω κατάλογο.

Η πιστοποιούμενη εγγραφή στους επίσημους καταλόγους από τους αρμόδιους οργανισμούς ή το πιστοποιητικό, που εκδίδεται από τον οργανισμό πιστοποίησης, συνιστά τεκμήριο καταλληλότητας όσον αφορά τις απαιτήσεις ποιοτικής επιλογής, τις οποίες καλύπτει ο επίσημος κατάλογος ή το πιστοποιητικό.

Οι οικονομικοί φορείς που είναι εγγεγραμμένοι σε επίσημους καταλόγους απαλλάσσονται από την υποχρέωση υποβολής των δικαιολογητικών που αναφέρονται στο πιστοποιητικό εγγραφής τους. Ειδικώς όσον αφορά την καταβολή των εισφορών κοινωνικής ασφάλισης και των φόρων και τελών, προσκομίζονται επιπροσθέτως της βεβαίωσης εγγραφής στον επίσημο κατάλογο και πιστοποιητικά, κατά τα οριζόμενα ανωτέρω στην περίπτωση B.1, υποπερ. i, ii και υποπερ. iii της περ. β'.

**B.8.** Οι ενώσεις οικονομικών φορέων που υποβάλλουν κοινή προσφορά, υποβάλλουν τα παραπάνω, κατά περίπτωση δικαιολογητικά, για κάθε οικονομικό φορέα που συμμετέχει στην ένωση.

**B.9.** Στην περίπτωση που οικονομικός φορέας επιθυμεί να στηριχθεί στις ικανότητες άλλων φορέων, σύμφωνα με την παράγραφο 2.2.6 για την απόδειξη ότι θα έχει στη διάθεσή του τους αναγκαίους πόρους, προσκομίζει, ιδίως, σχετική έγγραφη δέσμευση των φορέων αυτών για τον σκοπό αυτό. Ειδικότερα, προσκομίζεται έγγραφο (συμφωνητικό ή σε περίπτωση νομικού προσώπου απόφαση του αρμοδίου οργάνου διοίκησης αυτού ή σε περίπτωση φυσικού προσώπου υπεύθυνη δήλωση), δυνάμει του οποίου αμφότεροι, διαγωνιζόμενος οικονομικός φορέας και τρίτος φορέας, εγκρίνουν τη μεταξύ τους συνεργασία για την κατά περίπτωση παροχή προς τον



διαγωνιζόμενο της χρηματοοικονομικής ή/και τεχνικής ή/και επαγγελματικής ικανότητας του φορέα, ώστε αυτή να είναι στη διάθεση του διαγωνιζόμενου για την εκτέλεση της Σύμβασης. Η σχετική αναφορά θα πρέπει να είναι λεπτομερής και να αναφέρει κατ' ελάχιστον τους συγκεκριμένους πόρους που θα είναι διαθέσιμοι για την εκτέλεση της σύμβασης και τον τρόπο δια του οποίου θα χρησιμοποιηθούν αυτοί για την εκτέλεση της σύμβασης. Ο τρίτος θα δεσμεύεται ρητά ότι θα διαθέσει στον διαγωνιζόμενο τους συγκεκριμένους πόρους κατά τη διάρκεια της σύμβασης και ο διαγωνιζόμενος ότι θα κάνει χρήση αυτών σε περίπτωση που του ανατεθεί η σύμβαση.

Σε περίπτωση που ο τρίτος διαθέτει χρηματοοικονομική επάρκεια, θα δηλώνει επίσης ότι καθίσταται από κοινού με τον διαγωνιζόμενο υπεύθυνος για την εκτέλεση της σύμβασης.

Σε περίπτωση που ο τρίτος διαθέτει στοιχεία τεχνικής ή επαγγελματικής καταλληλότητας που σχετίζονται με τους τίτλους σπουδών και τα επαγγελματικά προσόντα ή με την σχετική επαγγελματική εμπειρία, θα δεσμεύεται ότι θα εκτελέσει τις εργασίες ή υπηρεσίες για τις οποίες απαιτούνται οι συγκεκριμένες ικανότητες, δηλώνοντας το τμήμα της σύμβασης που θα εκτελέσει.

**B.10.** Στην περίπτωση που ο οικονομικός φορέας δηλώνει στην προσφορά του ότι θα κάνει χρήση υπεργολάβων, στις ικανότητες των οποίων δεν στηρίζεται, προσκομίζεται υπεύθυνη δήλωση του προσφέροντος με αναφορά του τμήματος της σύμβασης το οποίο προτίθεται να αναθέσει σε τρίτους υπό μορφή υπεργολαβίας και υπεύθυνη δήλωση των υπεργολάβων ότι αποδέχονται την εκτέλεση των εργασιών.

#### **B.11. Επισημαίνεται ότι γίνονται αποδεκτές:**

- οι ένορκες βεβαιώσεις που αναφέρονται στην παρούσα Διακήρυξη, εφόσον έχουν συνταχθεί έως τρεις (3) μήνες πριν από την υποβολή τους,
- οι υπεύθυνες δηλώσεις, εφόσον έχουν συνταχθεί μετά την κοινοποίηση της πρόσκλησης για την υποβολή των δικαιολογητικών. Σημειώνεται ότι δεν απαιτείται θεώρηση του γνησίου της υπογραφής τους.

### **2.3 Κριτήρια Ανάθεσης**

**2.3.1 Κριτήριο ανάθεσης της Σύμβασης** είναι η πλέον συμφέρουσα από οικονομική άποψη προσφορά βάσει βέλτιστης σχέσης ποιότητας – τιμής, η οποία εκτιμάται βάσει των κάτωθι κριτηρίων:

<b>ΚΡΙΤΗΡΙΟ</b>	<b>ΠΕΡΙΓΡΑΦΗ</b>	<b>ΣΥΝΤΕΛΕΣΤΗΣ ΒΑΡΥΤΗΤΑΣ</b>
<b>K1</b>	<b>Γενικές Αρχές &amp; Απαιτήσεις</b>	<b>25%</b>

K1.1	<p>Κατανόηση του Έργου</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Η συνολική αντίληψη του Αναδόχου όσον αφορά στο αντικείμενο του έργου, τους σκοπούς και τους στόχους του, τους κρίσιμους παράγοντες επιτυχίας και τους κινδύνους, καθώς και κυρίως στους τρόπους και τις μεθόδους αντιμετώπισής τους.</li> <li>• Η κατανόηση από πλευράς του Αναδόχου του περιβάλλοντος του έργου και συγκεκριμένα των εμπλεκόμενων μερών, των ωφελούμενων, των παραγόντων που προσθέτουν αδράνεια ή μπορεί να συμβάλλουν στη επιτάχυνση των διαδικασιών, καθώς και κυρίως τα μέτρα που θα ληφθούν για την αξιοποίηση της δυναμικής των εμπλεκόμενων μερών προς όφελος του έργου.</li> </ul>	5%
K1.2	<p>Αρχιτεκτονική</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Η τεκμηριωμένη και ολοκληρωμένη πρόταση σχετικά με την Αρχιτεκτονική του συστήματος</li> </ul>	10%
K1.3	<p>Οριζόντιες Απαιτήσεις</p> <p>Αξιολογούνται:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Διαλειτουργικότητα</li> <li>• Ασφάλεια και προστασία ιδιωτικότητας</li> <li>• Προσβασιμότητα και ευχρηστία</li> </ul>	10%
<b>K2</b>	<p><b>Λειτουργικές Απαιτήσεις</b></p> <p>Για κάθε ένα από τα Υποσυστήματα, αξιολογούνται</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Η (υπερ)κάλυψη των λειτουργικών και τεχνικών απαιτήσεων</li> <li>• Η αναλυτική και τεκμηριωμένη περιγραφή της υλοποίησης των απαιτούμενων συστημάτων και εφαρμογών</li> <li>• Επιπλέον υπηρεσίες που προσφέρονται πέραν των ζητούμενων στην παρούσα, οι οποίες κρίνεται ότι συμβάλουν στην εξυπηρέτηση των στόχων του Έργου</li> </ul>	<b>50%</b>
K2.1	Πληροφοριακό Σύστημα Οικονομικών Λειτουργιών	20%
K2.2	Πληροφοριακό Σύστημα Διαχείρισης ασφάλισης Πιστώσεων	15%
K2.3	Πληροφοριακό Σύστημα Διαχείρισης Πελατών CRM	15%
<b>K3</b>	<b>Υπηρεσίες</b>	<b>25%</b>
K3.1	<p>Μελέτη Εφαρμογής - Ανάλυση Απαιτήσεων</p> <p>Αξιολογείται η αναλυτική εξειδίκευση των παρεχόμενων υπηρεσιών και παραδοτέων της Μελέτη Εφαρμογής - Ανάλυση Απαιτήσεων</p>	10%

K3.2	Υπηρεσίες Εκπαίδευσης Αξιολογούνται: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Το αντικείμενο της εκπαίδευσης ανά κατηγορία εκπαιδευομένων</li> <li>• Η εκπαιδευτική διαδικασία και η διαχείριση αυτής</li> </ul>	5%
K3.3	Υπηρεσίες Τεχνικής Υποστήριξης (Help Desk & SLA) Αξιολογείται η προτεινόμενη μεθοδολογία παροχής των υπηρεσιών Help Desk	10%
<b>ΑΘΡΟΙΣΜΑ ΣΥΝΟΛΟΥ ΣΥΝΤΕΛΕΣΤΩΝ ΒΑΡΥΤΗΤΑΣ:</b>		<b>100%</b>

### 2.3.2. Βαθμολόγηση και κατάταξη προσφορών

Η Βαθμολόγηση των τεχνικών προσφορών θα γίνει σύμφωνα με τα “Κριτήρια Αξιολόγησης”, όπως αυτά προσδιορίζονται στον πίνακα της παραγράφου 2.3.1Κριτήρια Ανάθεσης.

Η βαθμολόγηση κάθε κριτηρίου αξιολόγησης κυμαίνεται από 100 βαθμούς στην περίπτωση που ικανοποιούνται ακριβώς όλοι οι όροι των τεχνικών προδιαγραφών, αυξάνεται δε μέχρι τους 150 βαθμούς όταν υπερκαλύπτονται οι απαιτήσεις του συγκεκριμένου κριτηρίου.

Κάθε κριτήριο αξιολόγησης βαθμολογείται αυτόνομα με βάση τα στοιχεία της προσφοράς.

Κριτήρια με βαθμολογία μικρότερη από 100 βαθμούς (ήτοι προσφορά που δεν καλύπτει/παρουσιάζει αποκλίσεις από τις τεχνικές προδιαγραφές της παρούσας) επιφέρουν την απόρριψη της προσφοράς.

Η σταθμισμένη βαθμολογία του κάθε κριτηρίου θα προκύπτει από το γινόμενο του επιμέρους συντελεστή βαρύτητας επί τη βαθμολογία του, η δε συνολική βαθμολογία της προσφοράς (Bi) θα προκύπτει από το άθροισμα των σταθμισμένων βαθμολογιών όλων των κριτηρίων.

Η συνολική βαθμολογία της τεχνικής προσφοράς υπολογίζεται με βάση τον παρακάτω τύπο :

$$B = \sigma_1 \times K_1 + \sigma_2 \times K_2 + \dots + \sigma_n \times K_n$$

### 2.3.3. Κατάταξη προσφορών

Πλέον συμφέρουσα από οικονομική άποψη προσφορά είναι εκείνη που παρουσιάζει το μεγαλύτερο  $\Lambda_i$  ο οποίος υπολογίζεται με βάση τον παρακάτω τύπο:

$$\Lambda_i = 80x \frac{B_i}{K_i} + 20x \frac{K_{min}}{B_{max}}$$

όπου:

$B_{max}$  η συνολική βαθμολογία που έλαβε η καλύτερη Τεχνική Προσφορά

$B_i$  η συνολική βαθμολογία της Τεχνικής Προσφοράς  $i$

$K_{min}$  το συνολικό συγκριτικό κόστος της Προσφοράς με τη μικρότερη τιμή

$K_i$  το συνολικό συγκριτικό κόστος της Προσφοράς  $i$

$\Lambda_i$  το οποίο στρογγυλοποιείται στα 2 δεκαδικά ψηφία.

#### 2.3.4. Διαμόρφωση συγκριτικού κόστους Προσφοράς

Το συγκριτικό κόστος  $K$  κάθε Προσφοράς περιλαμβάνει:

-το συνολικό κόστος για το Έργο, χωρίς ΦΠΑ {βλ. ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ ΙΙΙ– Υπόδειγμα Οικονομικής Προσφοράς)

- Το συνολικό κόστος συντήρησης για το Έργο, χωρίς ΦΠΑ {βλ. ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ ΙΙΙ– Υπόδειγμα Οικονομικής Προσφοράς)

όπως προκύπτει από τους Πίνακες Οικονομικής Προσφοράς του υποψηφίου Οικονομικού Φορέα.

## 2.4 Κατάρτιση - Περιεχόμενο Προσφορών

---

### 2.4.1 Γενικοί όροι υποβολής προσφορών

Οι προσφορές υποβάλλονται με βάση τις απαιτήσεις όπως ορίζονται στο Παράρτημα Ι - Αναλυτική Περιγραφή Φυσικού και Οικονομικού Αντικειμένου της Διακήρυξης για όλες τις περιγραφόμενες υπηρεσίες.

Δεν επιτρέπονται εναλλακτικές προσφορές.

Η ένωση οικονομικών φορέων υποβάλλει κοινή προσφορά, η οποία υπογράφεται υποχρεωτικά είτε από όλους τους οικονομικούς φορείς που αποτελούν την ένωση, είτε από εκπρόσωπό τους νομίμως εξουσιοδοτημένο. Στην προσφορά, απαραίτητως πρέπει να προσδιορίζεται η έκταση και το είδος της συμμετοχής του (συμπεριλαμβανομένης της κατανομής αμοιβής μεταξύ τους) κάθε μέλους της ένωσης, καθώς και ο εκπρόσωπος/συντονιστής αυτής.

Οι οικονομικοί φορείς μπορούν να αποσύρουν την προσφορά τους, πριν την καταληκτική ημερομηνία υποβολής προσφοράς, χωρίς να απαιτείται έγκριση εκ μέρους του αποφαινομένου οργάνου της αναθέτουσας αρχής, υποβάλλοντας έγγραφη ειδοποίηση προς την αναθέτουσα αρχή μέσω μηνύματος ηλεκτρονικού ταχυδρομείου.

## **2.4.2 Χρόνος και Τρόπος υποβολής προσφορών**

**2.4.2.1.** Οι προσφορές υποβάλλονται από τους ενδιαφερόμενους οικονομικούς φορείς στο πρωτόκολλο της Αναθέτουσας Αρχής σε σφραγισμένο φάκελο στη Γραμματεία της Εταιρείας στην ταχυδρομική διεύθυνση που αναφέρεται στην παράγραφο 1.1 της παρούσας.

**2.4.2.2.** Ο χρόνος υποβολής της προσφοράς επιβεβαιώνεται από την ημερομηνία πρωτοκόλλου της ημερομηνίας.

Μετά την παρέλευση της καταληκτικής ημερομηνίας και ώρας, δεν υπάρχει η δυνατότητα υποβολής προσφοράς.

**2.4.2.3.** Οι οικονομικοί φορείς υποβάλλουν με την προσφορά τους τα ακόλουθα :

(α) έναν (υπο)φάκελο με την ένδειξη «Δικαιολογητικά Συμμετοχής– Τεχνική Προσφορά», στον οποίο περιλαμβάνεται το σύνολο των κατά περίπτωση απαιτούμενων δικαιολογητικών και η τεχνική προσφορά, σύμφωνα με τις διατάξεις της κείμενης νομοθεσίας και την παρούσα.

(β) έναν (υπο)φάκελο με την ένδειξη «Οικονομική Προσφορά», στον οποίο περιλαμβάνεται η οικονομική προσφορά του οικονομικού φορέα και το σύνολο των κατά περίπτωση απαιτούμενων δικαιολογητικών.

Από τον Οικονομικό Φορέα σημαίνονται τα στοιχεία εκείνα της προσφοράς του που έχουν εμπιστευτικό χαρακτήρα. Εφόσον ένας οικονομικός φορέας χαρακτηρίζει πληροφορίες ως εμπιστευτικές, λόγω ύπαρξης τεχνικού ή εμπορικού απορρήτου, στη σχετική δήλωσή του, αναφέρει ρητά όλες τις σχετικές διατάξεις νόμου ή διοικητικές πράξεις που επιβάλλουν την εμπιστευτικότητα της συγκεκριμένης πληροφορίας.

Δεν χαρακτηρίζονται ως εμπιστευτικές, πληροφορίες σχετικά με τις τιμές μονάδας, τις προσφερόμενες ποσότητες, την οικονομική προσφορά και τα στοιχεία της τεχνικής προσφοράς που χρησιμοποιούνται για την αξιολόγησή της.

Στα αλλοδαπά δημόσια έγγραφα και δικαιολογητικά εφαρμόζεται η Συνθήκη της Χάγης της 5ης.10.1961, που κυρώθηκε με το ν. 1497/1984 (Α' 188), εφόσον συντάσσονται σε κράτη που έχουν προσχωρήσει στην ως άνω Συνθήκη, άλλως φέρουν προξενική θεώρηση. Απαλλάσσονται από την απαίτηση επικύρωσης (με Apostille ή Προξενική Θεώρηση) αλλοδαπά δημόσια έγγραφα όταν καλύπτονται από διμερείς ή πολυμερείς συμφωνίες που έχει συνάψει η Ελλάδα (ενδεικτικά «Σύμβαση νομικής συνεργασίας μεταξύ Ελλάδας και Κύπρου – 05.03.1984» (κυρωτικός ν.1548/1985, «Σύμβαση περί απαλλαγής από την επικύρωση ορισμένων πράξεων και εγγράφων – 15.09.1977» (κυρωτικός ν.4231/2014)). Επίσης, απαλλάσσονται από την απαίτηση επικύρωσης ή παρόμοιας διατύπωσης δημόσια έγγραφα που εκδίδονται από τις αρχές κράτους μέλους που υπάγονται στον Καν ΕΕ 2016/1191 για την απλούστευση των απαιτήσεων για την υποβολή ορισμένων δημοσίων εγγράφων στην ΕΕ, όπως, ενδεικτικά, το λευκό ποινικό μητρώο, υπό τον όρο ότι τα σχετικά με το γεγονός αυτό δημόσια έγγραφα εκδίδονται για πολίτη της Ένωσης από τις αρχές του κράτους μέλους της ιθαγένειάς του.

Σημειώνεται ότι, γίνονται υποχρεωτικά αποδεκτά ευκρινή φωτοαντίγραφα εγγράφων που έχουν εκδοθεί από αλλοδαπές αρχές και έχουν επικυρωθεί από δικηγόρο, σύμφωνα με τα προβλεπόμενα

στην παρ. 2 περ. β' του άρθρου 11 του ν. 2690/1999 "Κώδικας Διοικητικής Διαδικασίας", όπως αντικαταστάθηκε ως άνω με το άρθρο 1 παρ.2 του ν.4250/2014.

Οι πρωτότυπες εγγυήσεις συμμετοχής, πλην των εγγυήσεων που εκδίδονται ηλεκτρονικά, προσκομίζονται με ευθύνη του οικονομικού φορέα, σε κλειστό φάκελο, στον οποίο αναγράφεται ο αποστολέας, τα στοιχεία του παρόντος διαγωνισμού και ως παραλήπτης η Επιτροπή Διαγωνισμού, το αργότερο πριν την ημερομηνία και ώρα αποσφράγισης των προσφορών που ορίζεται στην παρ. 3.1 της παρούσας, άλλως η προσφορά απορρίπτεται ως απαράδεκτη μετά από γνώμη της Επιτροπής Διαγωνισμού.

Η προσκόμιση των εγγυήσεων συμμετοχής πραγματοποιείται είτε με κατάθεση του ως άνω φακέλου στην υπηρεσία πρωτοκόλλου της αναθέτουσας αρχής, είτε με την αποστολή του ταχυδρομικώς, επί αποδείξει. Το βάρος απόδειξης της έγκαιρης προσκόμισης φέρει ο οικονομικός φορέας. Το εμπρόθεσμο αποδεικνύεται με την επίκληση του αριθμού πρωτοκόλλου ή την προσκόμιση του σχετικού αποδεικτικού αποστολής κατά περίπτωση.

Στην περίπτωση που επιλεγεί η αποστολή του φακέλου της εγγύησης συμμετοχής ταχυδρομικώς, ο οικονομικός φορέας αναρτά, εφόσον δεν διαθέτει αριθμό έγκαιρης εισαγωγής του φακέλου του στο πρωτόκολλο της αναθέτουσας αρχής, το αργότερο έως την ημερομηνία και ώρα αποσφράγισης των προσφορών, τα σχετικά αποδεικτικά στοιχεία προσκόμισης (αποδεικτικό κατάθεσης σε υπηρεσίες ταχυδρομείου- ταχυμεταφορών), προκειμένου να ενημερώσει την αναθέτουσα αρχή περί της τήρησης της υποχρέωσής του σχετικά με την (εμπρόθεσμη) προσκόμιση της εγγύησης συμμετοχής του στον παρόντα διαγωνισμό.

#### **2.4.3 Περιεχόμενα Φακέλου «Δικαιολογητικά Συμμετοχής- Οικονομική και Τεχνική Προσφορά»**

##### **2.4.3.1 Δικαιολογητικά Συμμετοχής**

Τα στοιχεία και δικαιολογητικά για την συμμετοχή των προσφερόντων στη διαγωνιστική διαδικασία περιλαμβάνουν με ποινή αποκλεισμού τα ακόλουθα υπό α και β στοιχεία:

α) την υπεύθυνη δήλωση συμμετοχής του Παραρτήματος IV –Υπόδειγμα ΕΕΕΣ.

β) την εγγύηση συμμετοχής, όπως προβλέπεται στις παραγράφους 2.1.5, 2.2.2 και το ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ II - Υποδείγματα Εγγυητικών Επιστολών αντίστοιχα της παρούσας διακήρυξης.

Οι προσφέροντες συμπληρώνουν το σχετικό υπόδειγμα της Υπεύθυνης δήλωσης Συμμετοχής (Παράρτημα IV), το οποίο αποτελεί αναπόσπαστο μέρος της παρούσας διακήρυξης ως Παράρτημα αυτής.

##### **2.4.3.2 Τεχνική Προσφορά**

Η τεχνική προσφορά θα πρέπει να καλύπτει όλες τις απαιτήσεις και τις προδιαγραφές που έχουν τεθεί από την αναθέτουσα αρχή στο Παράρτημα V της διακήρυξης περιγράφοντας ακριβώς πώς οι συγκεκριμένες απαιτήσεις και προδιαγραφές πληρούνται. Περιλαμβάνει ιδίως τα έγγραφα και δικαιολογητικά, βάσει των οποίων θα αξιολογηθεί η καταλληλότητα των προσφερόμενων υπηρεσιών, με βάση το κριτήριο ανάθεσης, σύμφωνα με τα αναλυτικώς αναφερόμενα στο ως άνω Παράρτημα III – Υπόδειγμα Οικονομικής Προφοράς.

Οι οικονομικοί φορείς αναφέρουν το τμήμα της σύμβασης που προτίθενται να αναθέσουν υπό μορφή υπεργολαβίας σε τρίτους, καθώς και τους υπεργολάβους που προτείνουν.

#### **2.4.3.3. Περιεχόμενα Φακέλου «Οικονομική Προσφορά» / Τρόπος σύνταξης και υποβολής οικονομικών προσφορών**

Η Οικονομική Προσφορά συντάσσεται με βάση το αναγραφόμενο στην παρούσα κριτήριο ανάθεσης, όπως προβλέπεται στο Παράρτημα ΙΙΙ - ΥΠΟΔΕΙΓΜΑ ΟΙΚΟΝΟΜΙΚΗΣ ΠΡΟΣΦΟΡΑΣ

Στην τιμή περιλαμβάνονται οι υπέρ τρίτων κρατήσεις, ως και κάθε άλλη επιβάρυνση, σύμφωνα με την κείμενη νομοθεσία, μη συμπεριλαμβανομένου Φ.Π.Α., για την παροχή των υπηρεσιών στον τόπο και με τον τρόπο που προβλέπεται στα έγγραφα της σύμβασης.

Οι υπέρ τρίτων κρατήσεις υπόκεινται στο εκάστοτε ισχύον αναλογικό τέλος χαρτοσήμου και στην επ' αυτού εισφορά υπέρ ΟΓΑ.

Οι προσφερόμενες τιμές είναι σταθερές καθ' όλη τη διάρκεια της σύμβασης και δεν αναπροσαρμόζονται.

#### **Συνολική τιμή προσφοράς (προσφερόμενη τιμή)**

Η συνολική τιμή προσφοράς αποτελεί το συμβατικό τίμημα του προς ανάθεση έργου, στο οποίο δεν συμπεριλαμβάνεται το ετήσιο κόστος συντήρησης για τα έτη πέραν της ελάχιστης προσφερόμενης εγγύησης.

Ως συνολική τιμή προσφοράς με ΦΠΑ, ορίζεται η τιμή που αναγράφεται στην ΣΥΝΟΛΙΚΗ ΑΞΙΑ ΕΡΓΟΥ ΜΕ ΦΠΑ [€] στο «ΓΕΝΙΚΟ ΣΥΝΟΛΟ ΟΙΚΟΝΟΜΙΚΗΣ ΠΡΟΣΦΟΡΑΣ ΈΡΓΟΥ» του πίνακα «1.5. Συγκεντρωτικός Πίνακας Οικονομικής Προσφοράς Έργου» όπως προβλέπεται στο Παράρτημα ΙΙΙ - ΥΠΟΔΕΙΓΜΑ ΟΙΚΟΝΟΜΙΚΗΣ ΠΡΟΣΦΟΡΑΣ

Ως συνολική τιμή προσφοράς χωρίς ΦΠΑ, ορίζεται η τιμή που αναγράφεται στην ΣΥΝΟΛΙΚΗ ΑΞΙΑ ΕΡΓΟΥ ΧΩΡΙΣ ΦΠΑ [€] στο «ΓΕΝΙΚΟ ΣΥΝΟΛΟ ΟΙΚΟΝΟΜΙΚΗΣ ΠΡΟΣΦΟΡΑΣ ΈΡΓΟΥ» του πίνακα «1.5. Συγκεντρωτικός Πίνακας Οικονομικής Προσφοράς Έργου» όπως προβλέπεται στο Παράρτημα ΙΙΙ - ΥΠΟΔΕΙΓΜΑ ΟΙΚΟΝΟΜΙΚΗΣ ΠΡΟΣΦΟΡΑΣ

#### **Συνολικό συγκριτικό κόστος της Προσφοράς**

Το Συνολικό συγκριτικό κόστος της προσφοράς περιλαμβάνει την συνολική τιμή της προσφοράς καθώς και το ετήσιο κόστος συντήρησης για τα έτη πέραν της ελάχιστης προσφερόμενης Εγγύησης.

Το Συνολικό συγκριτικό κόστος της προσφοράς του αναδόχου οφείλει να αναγράφεται σε ξεχωριστό τμήμα στην οικονομική προσφορά του, αφενός για την κατάταξη ως προς την πλέον συμφέρουσα από οικονομική άποψη προσφορά, σύμφωνα με την παράγραφο «2.3.3. Κατάταξη προσφορών» της παρούσης και αφετέρου δεσμεύει τον ανάδοχο, ως προς το μέγιστο προσφερόμενο κόστος της ετήσιας συντήρησης για τα έτη πέρα της προσφερόμενης εγγύησης και το οποίο αποτελεί αντικείμενο ξεχωριστής συμβάσης και σε καμία περίπτωση δεν αποτελεί αντικείμενο του παρόντος έργου.

Ειδικότερα Το συγκριτικό κόστος κάθε Προσφοράς περιλαμβάνει:

-Το συνολικό κόστος για το Έργο, χωρίς ΦΠΑ {βλ. ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ ΙΙΙ– Υπόδειγμα Οικονομικής Προσφοράς)

- Το συνολικό κόστος συντήρησης για το Έργο, χωρίς ΦΠΑ {βλ. ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ ΙΙΙ– Υπόδειγμα Οικονομικής Προσφοράς)

όπως προκύπτει από τους Πίνακες Οικονομικής Προσφοράς του υποψηφίου Οικονομικού Φορέα.

Ως απαράδεκτες θα απορρίπτονται προσφορές στις οποίες: α) δεν δίνεται τιμή σε ΕΥΡΩ ή καθορίζεται σχέση ΕΥΡΩ προς ξένο νόμισμα, β) δεν προκύπτει με σαφήνεια η προσφερόμενη τιμή και γ) η τιμή υπερβαίνει τον προϋπολογισμό της σύμβασης που καθορίζεται στην παρούσα.

#### **2.4.4 Χρόνος ισχύος των προσφορών**

Οι υποβαλλόμενες προσφορές ισχύουν και δεσμεύουν τους οικονομικούς φορείς για διάστημα **δώδεκα μηνών από την επόμενη της διενέργειας του διαγωνισμού.**

Προσφορά η οποία ορίζει χρόνο ισχύος μικρότερο από τον ανωτέρω προβλεπόμενο απορρίπτεται.

Η ισχύς της προσφοράς μπορεί να παρατείνεται εγγράφως, εφόσον τούτο ζητηθεί από την αναθέτουσα αρχή, πριν από τη λήξη της, με αντίστοιχη παράταση της εγγυητικής επιστολής συμμετοχής σύμφωνα με τα οριζόμενα στην παράγραφο 2.2.2. της παρούσας, κατ' ανώτατο όριο για χρονικό διάστημα ίσο με την προβλεπόμενη ως άνω αρχική διάρκεια. Σε περίπτωση αιτήματος της αναθέτουσας αρχής για παράταση της ισχύος της προσφοράς, για τους οικονομικούς φορείς, που αποδέχτηκαν την παράταση, πριν τη λήξη ισχύος των προσφορών τους, οι προσφορές ισχύουν και τους δεσμεύουν για το επιπλέον αυτό χρονικό διάστημα.

Μετά τη λήξη και του παραπάνω ανώτατου ορίου παράτασης ισχύος της προσφοράς, τα αποτελέσματα της διαδικασίας ανάθεσης ματαιώνονται, εκτός αν η αναθέτουσα αρχή κρίνει, κατά περίπτωση, αιτιολογημένα, ότι η συνέχιση της διαδικασίας εξυπηρετεί το δημόσιο συμφέρον, οπότε οι οικονομικοί φορείς που συμμετέχουν στη διαδικασία μπορούν να επιλέξουν είτε να παρατείνουν την προσφορά και την εγγύηση συμμετοχής τους, εφόσον τους ζητηθεί πριν την πάροδο του ανωτέρω ανώτατου ορίου παράτασης της προσφοράς τους είτε όχι. Στην τελευταία περίπτωση, η διαδικασία συνεχίζεται με όσους παρέτειναν τις προσφορές τους και αποκλείονται οι λοιποί οικονομικοί φορείς.

Σε περίπτωση που λήξει ο χρόνος ισχύος των προσφορών και δεν ζητηθεί παράταση της προσφοράς, η αναθέτουσα αρχή δύναται με αιτιολογημένη απόφασή της, εφόσον η εκτέλεση της σύμβασης εξυπηρετεί το δημόσιο συμφέρον, να ζητήσει εκ των υστέρων από τους οικονομικούς φορείς που συμμετέχουν στη διαδικασία να παρατείνουν την προσφορά τους<sup>8</sup>.



#### **2.4.5 Λόγοι απόρριψης προσφορών**

Η αναθέτουσα αρχή με βάση τα αποτελέσματα του ελέγχου και της αξιολόγησης των προσφορών, απορρίπτει, σε κάθε περίπτωση, προσφορά:

α) η οποία αποκλίνει από απaráβατους όρους περί σύνταξης και υποβολής της προσφοράς, ή δεν υποβάλλεται εμπρόθεσμα με τον τρόπο και με το περιεχόμενο που ορίζεται στην παρούσα και συγκεκριμένα στις παραγράφους 2.4.1 (Γενικοί όροι υποβολής προσφορών), 2.4.2. (Χρόνος και τρόπος υποβολής προσφορών), 2.4.3. (Περιεχόμενα Φακέλου «Δικαιολογητικά Συμμετοχής-Οικονομική και Τεχνική Προσφορά»), 2.4.4. (Χρόνος ισχύος των προσφορών), 2.4.5. (Λόγοι απόρριψης προσφορών, 3.1. (Αποσφράγιση και αξιολόγηση προσφορών), 3.2 (Πρόσκληση υποβολής δικαιολογητικών προσωρινού αναδόχου- Δικαιολογητικά προσωρινού αναδόχου) της παρούσας,

β) η οποία περιέχει ατελείς, ελλυπείς, ασαφείς ή λανθασμένες πληροφορίες ή τεκμηρίωση, συμπεριλαμβανομένων των πληροφοριών που περιέχονται στην υπεύθυνη δήλωση συμμετοχής, εφόσον αυτές δεν επιδέχονται συμπλήρωση, διόρθωσης, αποσαφήνισης ή διευκρίνισης ή, εφόσον επιδέχονται, δεν έχουν αποκατασταθεί από τον προσφέροντα, εντός της προκαθορισμένης προθεσμίας, σύμφωνα με την παρ. 3.1.2. της παρούσας διακήρυξης,

γ) για την οποία ο προσφέρων δεν παράσχει τις απαιτούμενες εξηγήσεις, εντός της προκαθορισμένης προθεσμίας ή η εξήγηση δεν είναι αποδεκτή από την αναθέτουσα αρχή σύμφωνα με την παρ. 3.1.2 της παρούσας.

δ) η οποία είναι εναλλακτική προσφορά,

ε) η οποία είναι υπό αίρεση,

στ) η οποία θέτει όρο αναπροσαρμογής,

ζ) για την οποία ο προσφέρων δεν παράσχει, εντός αποκλειστικής προθεσμίας είκοσι (20) ημερών από την κοινοποίηση σε αυτόν σχετικής πρόσκλησης της αναθέτουσας αρχής, εξηγήσεις αναφορικά με την τιμή ή το κόστος που προτείνει σε αυτήν, στην περίπτωση που η προσφορά του φαίνεται ασυνήθιστα χαμηλή σε σχέση με τις υπηρεσίες,

η) εφόσον διαπιστωθεί ότι είναι ασυνήθιστα χαμηλή,

θ) η οποία παρουσιάζει αποκλίσεις ως προς τους όρους και τις τεχνικές προδιαγραφές της σύμβασης,

ι) η οποία παρουσιάζει ελλείψεις ως προς τα δικαιολογητικά που ζητούνται από τα έγγραφα της παρούσας διακήρυξης, εφόσον αυτές δεν θεραπευτούν από τον προσφέροντα με την υποβολή ή τη συμπλήρωσή τους,

ια) εάν από τα δικαιολογητικά που προσκομίζονται από τον προσωρινό ανάδοχο, δεν αποδεικνύεται η μη συνδρομή των λόγων αποκλεισμού της παραγράφου 2.2.3 της παρούσας ή η πλήρωση μιας ή περισσότερων από τις απαιτήσεις των κριτηρίων ποιοτικής επιλογής, σύμφωνα με τις παραγράφους 2.2.4. επ., περί κριτηρίων επιλογής,

ιβ) εάν κατά τον έλεγχο των ως άνω δικαιολογητικών κατακύρωσης, διαπιστωθεί ότι τα στοιχεία που δηλώθηκαν στην υπεύθυνη δήλωση συμμετοχής, είναι εκ προθέσεως απατηλά, ή ότι έχουν υποβληθεί πλαστά αποδεικτικά στοιχεία.

### **3. ΔΙΕΝΕΡΓΕΙΑ ΔΙΑΔΙΚΑΣΙΑΣ - ΑΞΙΟΛΟΓΗΣΗ ΠΡΟΣΦΟΡΩΝ**

---

#### **3.1 Αποσφράγιση και αξιολόγηση προσφορών**

---

##### **3.1.1 Αποσφράγιση προσφορών**

Η Επιτροπή Διαγωνισμού, προβαίνει στην έναρξη της διαδικασίας αποσφράγισης των φακέλων των προσφορών, ακολουθώντας τα εξής στάδια:

- Αποσφράγιση του (υπό)φακέλου «Δικαιολογητικά Συμμετοχής-Τεχνική Προσφορά», την Πέμπτη 27/04/2023 και ώρα 10.00 π.μ.
- Αποσφράγιση του (υπό)φακέλου «Οικονομική Προσφορά», κατά την ημερομηνία και ώρα που θα ορίσει η Αναθέτουσα Αρχή.

Σε κάθε στάδιο τα στοιχεία των προσφορών που αποσφραγίζονται είναι καταρχήν προσβάσιμα μόνο στα μέλη της Επιτροπής Διαγωνισμού και την Αναθέτουσα Αρχή.

##### **3.1.2 Αξιολόγηση προσφορών**

Μετά την κατά περίπτωση αποσφράγιση των προσφορών η Αναθέτουσα Αρχή προβαίνει στην αξιολόγηση αυτών.

Η αναθέτουσα αρχή, τηρώντας τις αρχές της ίσης μεταχείρισης και της διαφάνειας, ζητά από τους προσφέροντες οικονομικούς φορείς, όταν οι πληροφορίες ή η τεκμηρίωση που πρέπει να υποβάλλονται είναι ή εμφανίζονται ελλιπείς ή λανθασμένες, συμπεριλαμβανομένων εκείνων στο πρότυπο υπεύθυνης δήλωσης, ή όταν λείπουν συγκεκριμένα έγγραφα, να υποβάλλουν, να συμπληρώνουν, να αποσαφηνίζουν ή να ολοκληρώνουν τις σχετικές πληροφορίες ή τεκμηρίωση, εντός προθεσμίας όχι μικρότερης των δέκα (10) ημερών και όχι μεγαλύτερης των είκοσι (20) ημερών από την ημερομηνία κοινοποίησης σε αυτούς της σχετικής πρόσκλησης. Η συμπλήρωση ή η αποσαφήνιση ζητείται και γίνεται αποδεκτή υπό την προϋπόθεση ότι δεν τροποποιείται η προσφορά του οικονομικού φορέα και ότι αφορά σε στοιχεία ή δεδομένα, των οποίων είναι αντικειμενικά εξακριβώσιμος ο προγενέστερος χαρακτήρας σε σχέση με το πέρας της καταληκτικής προθεσμίας παραλαβής προσφορών. Τα ανωτέρω ισχύουν κατ' αναλογίαν και για τυχόν ελλείπουσες δηλώσεις, υπό την προϋπόθεση ότι βεβαιώνουν γεγονότα αντικειμενικά εξακριβώσιμα.

α) Η Επιτροπή Διαγωνισμού εξετάζει αρχικά την προσκόμιση της εγγύησης συμμετοχής,. Σε περίπτωση παράλειψης προσκόμισης, είτε της εγγύησης συμμετοχής ηλεκτρονικής έκδοσης, μέχρι την καταληκτική ημερομηνία υποβολής προσφορών, είτε του πρωτοτύπου της έντυπης εγγύησης συμμετοχής, μέχρι την ημερομηνία και ώρα αποσφράγισης, η Επιτροπή Διαγωνισμού συντάσσει πρακτικό στο οποίο εισηγείται την απόρριψη της προσφοράς ως απαράδεκτης.

Στη συνέχεια εκδίδεται από την αναθέτουσα αρχή απόφαση, με την οποία επικυρώνεται το ανωτέρω πρακτικό. Η απόφαση απόρριψης της προσφοράς του παρόντος εδαφίου εκδίδεται πριν από την έκδοση οποιασδήποτε άλλης απόφασης σχετικά με την αξιολόγηση των προσφορών της

οικείας διαδικασίας ανάθεσης σύμβασης και κοινοποιείται σε όλους τους προσφέροντες με επιμέλεια αυτής μέσω μηνύματος ηλεκτρονικού ταχυδρομείου.

Κατά της εν λόγω απόφασης χωρεί ένσταση ενώπιον της Αναθέτουσας.

Η αναθέτουσα αρχή επικοινωνεί παράλληλα με τους φορείς που φέρονται να έχουν εκδώσει τις εγγυητικές επιστολές, προκειμένου να διαπιστώσει την εγκυρότητά τους.

β) Στη συνέχεια η Επιτροπή Διαγωνισμού προβαίνει αρχικά στον έλεγχο των δικαιολογητικών συμμετοχής και εν συνεχεία στην αξιολόγηση και βαθμολόγηση των τεχνικών προσφορών των προσφερόντων, των οποίων τα δικαιολογητικά συμμετοχής έκρινε πλήρη. Η αξιολόγηση και βαθμολόγηση γίνονται σύμφωνα με τα σχετικώς προβλεπόμενα στους όρους της παρούσας. Η διαδικασία αξιολόγησης ολοκληρώνεται με την καταχώριση σε πρακτικό των προσφερόντων, των αποτελεσμάτων του ελέγχου και της αξιολόγησης των δικαιολογητικών συμμετοχής, των αποτελεσμάτων της αξιολόγησης των τεχνικών προσφορών, της βαθμολόγησης των αποδεκτών τεχνικών προσφορών με βάση τα κριτήρια αξιολόγησης των παραγράφων 2.3.1, 2.3.2, 2.3.3. και 2.3.4 της παρούσας.

Τα αποτελέσματα των εν λόγω σταδίων («Δικαιολογητικά Συμμετοχής» & «Τεχνική Προσφορά») επικυρώνονται με απόφαση του αποφαινόμενου οργάνου της αναθέτουσας αρχής, η οποία κοινοποιείται στους προσφέροντες, εκτός από όσους αποκλείστηκαν οριστικά μέσω μηνύματος ηλεκτρονικού ταχυδρομείου. Μετά από την έκδοση και κοινοποίηση της ανωτέρω απόφασης, οι προσφέροντες λαμβάνουν γνώση των λοιπών συμμετεχόντων στη διαδικασία και των στοιχείων που υποβλήθηκαν από αυτούς.

Κατά της εν λόγω απόφασης χωρεί ένσταση, σύμφωνα με τα οριζόμενα στην παράγραφο 3.4 της παρούσας.

γ) Μετά την ολοκλήρωση της αξιολόγησης, σύμφωνα με τα ανωτέρω, αποσφραγίζονται, κατά την ορισθείσα ημερομηνία και ώρα οι φάκελοι των οικονομικών προσφορών εκείνων των προσφερόντων που δεν έχουν απορριφθεί σύμφωνα με τα ανωτέρω.

δ) Η Επιτροπή Διαγωνισμού προβαίνει στην αξιολόγηση των οικονομικών προσφορών που αποσφραγίστηκαν και συντάσσει πρακτικό στο οποίο καταχωρούνται οι προσφορές κατά σειρά κατάταξης, με βάση τη συνολική βαθμολογία τους, καθώς και η αιτιολογημένη εισήγησή της για την αποδοχή ή απόρριψή τους και την ανάδειξη του προσωρινού αναδόχου.

Εάν οι προσφορές φαίνονται ασυνήθιστα χαμηλές σε σχέση με το αντικείμενο της σύμβασης, η αναθέτουσα αρχή απαιτεί από τους οικονομικούς φορείς, να εξηγήσουν την τιμή ή το κόστος που προτείνουν στην προσφορά τους, εντός αποκλειστικής προθεσμίας, κατά ανώτατο όριο είκοσι (20) ημερών από την κοινοποίηση της σχετικής πρόσκλησης. Εάν τα παρεχόμενα στοιχεία δεν εξηγούν κατά τρόπο ικανοποιητικό το χαμηλό επίπεδο της τιμής ή του κόστους που προτείνεται, η προσφορά απορρίπτεται ως μη κανονική.

Στην περίπτωση ισοδύναμων προφορών, δηλαδή προσφορών με την ίδια συνολική τελική βαθμολογία μεταξύ δύο ή περισσότερων προσφερόντων, η ανάθεση γίνεται στην προσφορά με τη μεγαλύτερη βαθμολογία τεχνικής προσφοράς.

Αν οι ισοδύναμες προσφορές έχουν την ίδια βαθμολογία τεχνικής προσφοράς<sup>9</sup> η αναθέτουσα αρχή επιλέγει τον ανάδοχο με κλήρωση μεταξύ των οικονομικών φορέων που υπέβαλαν τις ισοδύναμες προσφορές. Η κλήρωση γίνεται ενώπιον της Επιτροπής του Διαγωνισμού και παρουσία αυτών των οικονομικών φορέων.

Στη συνέχεια, εφόσον το αποφαινόμενο όργανο της αναθέτουσας αρχής εγκρίνει το ανωτέρω πρακτικό κατάταξης των προσφορών, εκδίδεται απόφαση για τα αποτελέσματα του εν λόγω σταδίου και η αναθέτουσα αρχή προσκαλεί εγγράφως, μέσω μηνύματος ηλεκτρονικού ταχυδρομείου, τον πρώτο σε κατάταξη προσφέροντα, στον οποίον πρόκειται να γίνει η κατακύρωση («προσωρινός ανάδοχος»), να υποβάλει τα δικαιολογητικά κατακύρωσης, σύμφωνα με όσα ορίζονται στην παρ. 3.2 της παρούσας, περί πρόσκλησης για υποβολή δικαιολογητικών. Η απόφαση έγκρισης του πρακτικού κατάταξης προσφορών δεν κοινοποιείται στους προσφέροντες και ενσωματώνεται στην απόφαση κατακύρωσης.

Σε κάθε περίπτωση, όταν εξ αρχής έχει υποβληθεί μία προσφορά, τα αποτελέσματα όλων των σταδίων της διαδικασίας ανάθεσης, ήτοι Δικαιολογητικών Συμμετοχής, Τεχνικής Προσφοράς και Οικονομικής Προσφοράς, επικυρώνονται με την απόφαση κατακύρωσης, σύμφωνα με την παράγραφο 3.3 της παρούσας, που εκδίδεται μετά το πέρας και του τελευταίου σταδίου της διαδικασίας. Κατά της ανωτέρω απόφασης χωρεί ένσταση.

### **3.2 Πρόσκληση υποβολής δικαιολογητικών προσωρινού αναδόχου - Δικαιολογητικά προσωρινού αναδόχου**

---

Μετά την αξιολόγηση των προσφορών, η αναθέτουσα αρχή αποστέλλει σχετική πρόσκληση στον προσφέροντα, στον οποίο πρόκειται να γίνει η κατακύρωση («προσωρινό ανάδοχο»), μέσω μηνύματος ηλεκτρονικού ταχυδρομείου και τον καλεί να υποβάλει εντός προθεσμίας δέκα (10) ημερών από την κοινοποίηση της σχετικής έγγραφης ειδοποίησης σε αυτόν, τα αποδεικτικά έγγραφα νομιμοποίησης και τα πρωτότυπα ή αντίγραφα όλων των δικαιολογητικών που περιγράφονται στην παράγραφο 2.2.7.2. της παρούσας διακήρυξης, ως αποδεικτικά στοιχεία για τη μη συνδρομή των λόγων αποκλεισμού της παραγράφου 2.2.3 της διακήρυξης, καθώς και για την πλήρωση των κριτηρίων ποιοτικής επιλογής των παραγράφων 2.2.4.1, 2.2.4.2, 2.2.4.3 και 2.2.5 αυτής.

Εντός της προθεσμίας υποβολής των δικαιολογητικών κατακύρωσης και το αργότερο έως την τρίτη εργάσιμη ημέρα από την καταληκτική ημερομηνία υποβολής των δικαιολογητικών κατακύρωσης, προσκομίζονται με ευθύνη του οικονομικού φορέα, στην αναθέτουσα αρχή, σε έντυπη μορφή και σε κλειστό φάκελο, στον οποίο αναγράφεται ο αποστολέας, τα στοιχεία του Διαγωνισμού και ως παραλήπτης η Επιτροπή Διαγωνισμού, τα στοιχεία και δικαιολογητικά, τα οποία απαιτείται να προσκομισθούν σε έντυπη μορφή (ως πρωτότυπα ή ακριβή αντίγραφα), σύμφωνα με τα προβλεπόμενα στις διατάξεις της ως άνω παραγράφου 3.2.

Αν δεν προσκομισθούν τα παραπάνω δικαιολογητικά ή υπάρχουν ελλείψεις σε αυτά που υπεβλήθησαν, η αναθέτουσα αρχή καλεί τον προσωρινό ανάδοχο να προσκομίσει τα ελλείποντα δικαιολογητικά ή να συμπληρώσει τα ήδη υποβληθέντα ή να παράσχει διευκρινήσεις, εντός δέκα (10) ημερών από την κοινοποίηση της σχετικής πρόσκλησης σε αυτόν.

Ο προσωρινός ανάδοχος δύναται να υποβάλει αίτημα, μέσω μηνύματος ηλεκτρονικού ταχυδρομείου ή αιτήματος στο πρωτόκολλο, προς την αναθέτουσα αρχή, για παράταση της ως άνω προθεσμίας, συνοδευόμενο από αποδεικτικά έγγραφα περί αίτησης χορήγησης δικαιολογητικών προσωρινού αναδόχου. Στην περίπτωση αυτή η αναθέτουσα αρχή παρατείνει την προθεσμία υποβολής αυτών, για όσο χρόνο απαιτηθεί για τη χορήγησή τους από τις αρμόδιες δημόσιες αρχές. Ο προσωρινός ανάδοχος μπορεί να αξιοποιεί τη δυνατότητα αυτή τόσο εντός της αρχικής προθεσμίας για την υποβολή δικαιολογητικών όσο και εντός της προθεσμίας για την προσκόμιση ελλειπόντων ή τη συμπλήρωση ήδη υποβληθέντων δικαιολογητικών. Η παρούσα ρύθμιση εφαρμόζεται αναλόγως και όταν η αναθέτουσα αρχή ζητήσει την προσκόμιση των δικαιολογητικών κατά τη διαδικασία αξιολόγησης των προσφορών ή αιτήσεων συμμετοχής και πριν από το στάδιο κατακύρωσης, τηρουμένων των αρχών της ίσης μεταχείρισης και της διαφάνειας.

Απορρίπτεται η προσφορά του προσωρινού αναδόχου, καταπίπτει υπέρ της αναθέτουσας αρχής η εγγύηση συμμετοχής του και η κατακύρωση γίνεται στον προσφέροντα που υπέβαλε την αμέσως επόμενη πλέον συμφέρουσα από οικονομική άποψη προσφορά, τηρουμένης της ανωτέρω διαδικασίας, εάν:

- i) κατά τον έλεγχο των παραπάνω δικαιολογητικών διαπιστωθεί ότι τα στοιχεία που δηλώθηκαν στην υπεύθυνη δήλωση συμμετοχής είναι εκ προθέσεως απατηλά, ή έχουν υποβληθεί πλαστά αποδεικτικά στοιχεία, ή
- ii) δεν υποβληθούν στο προκαθορισμένο χρονικό διάστημα τα απαιτούμενα πρωτότυπα ή αντίγραφα των παραπάνω δικαιολογητικών, ή
- iii) από τα δικαιολογητικά που προσκομίσθηκαν νομίμως και εμπροθέσμως, δεν αποδεικνύεται η μη συνδρομή των λόγων αποκλεισμού σύμφωνα με την παράγραφο 2.2.3 (λόγοι αποκλεισμού) ή η πλήρωση μιας ή περισσότερων από τις απαιτήσεις των κριτηρίων ποιοτικής επιλογής σύμφωνα με τις παραγράφους 2.2.4.1, 2.2.4.2, 2.2.4.3 και 2.2.5 αυτής (κριτήρια ποιοτικής επιλογής) της παρούσας,

Σε περίπτωση έγκαιρης και προσήκουσας ενημέρωσης της αναθέτουσας αρχής για μεταβολές στις προϋποθέσεις, τις οποίες ο προσωρινός ανάδοχος είχε δηλώσει με την υπεύθυνη δήλωση συμμετοχής ότι πληροί, οι οποίες μεταβολές επήλθαν ή για τις οποίες μεταβολές έλαβε γνώση μετά την δήλωση και μέχρι την ημέρα της σύναψης της σύμβασης (οψιγενείς μεταβολές), δεν καταπίπτει υπέρ της Αναθέτουσας Αρχής η εγγύηση συμμετοχής του.

Αν κανένας από τους προσφέροντες δεν υποβάλλει αληθή ή ακριβή δήλωση ή δεν προσκομίσει ένα ή περισσότερα από τα απαιτούμενα έγγραφα και δικαιολογητικά ή δεν αποδείξει ότι: α) δεν βρίσκεται σε μία από τις καταστάσεις της παραγράφου 2.2.3 της παρούσας διακήρυξης και β) πληροί τα σχετικά κριτήρια ποιοτικής επιλογής τα οποία έχουν καθοριστεί σύμφωνα με τις παραγράφους 2.2.4.1, 2.2.4.2, 2.2.4.3 και 2.2.5 αυτής της παρούσας διακήρυξης, η διαδικασία ματαιώνεται.

Η διαδικασία ελέγχου των παραπάνω δικαιολογητικών ολοκληρώνεται με τη σύνταξη πρακτικού από την Επιτροπή του Διαγωνισμού, στο οποίο αναγράφεται η τυχόν συμπλήρωση δικαιολογητικών σύμφωνα με όσα ορίζονται ανωτέρω (παράγραφος 3.1.2.) και τη διαβίβασή του στο αποφαινόμενο όργανο της αναθέτουσας αρχής για τη λήψη απόφασης είτε για την κατακύρωση της σύμβασης είτε για τη ματαίωση της διαδικασίας.

### **3.3 Κατακύρωση - σύναψη σύμβασης**

---

**3.3.1.** Τα αποτελέσματα του ελέγχου των παραπάνω δικαιολογητικών κατακύρωσης και της εισήγησης της Επιτροπής Διαγωνισμού επικυρώνονται με την απόφαση κατακύρωσης, στην οποία ενσωματώνεται η απόφαση έγκρισης του πρακτικού κατάταξης των προσφερόντων και ανάδειξης προσωρινού αναδόχου, σε συνέχεια της αξιολόγησης των οικονομικών προσφορών τους.

Η αναθέτουσα αρχή κοινοποιεί, μέσω μηνύματος ηλεκτρονικού ταχυδρομείου σε όλους τους οικονομικούς φορείς που έλαβαν μέρος στη διαδικασία ανάθεσης, εκτός από όσους αποκλείστηκαν οριστικά, την απόφαση κατακύρωσης, στην οποία αναφέρονται υποχρεωτικά οι προθεσμίες για την αναστολή της σύναψης σύμβασης, μαζί με αντίγραφο των πρακτικών κατάταξης των προσφερόντων και ανάδειξης προσωρινού αναδόχου.

Μετά την έκδοση και κοινοποίηση της απόφασης κατακύρωσης οι προσφέροντες λαμβάνουν γνώση των οικονομικών προσφορών που αποσφραγίστηκαν, της κατάταξης των προσφορών και των υποβληθέντων δικαιολογητικών κατακύρωσης, με ενέργειες της αναθέτουσας αρχής. Κατά της απόφασης κατακύρωσης χωρεί ένσταση εντός δέκα (10) ημερών ενώπιον του πρωτοκόλλου της Αναθέτουσας. Η ένσταση εξετάζεται εντός δέκα πέντε (15) ημερών από την αρμόδια Επιτροπή Ενστάσεων.

**3.3.2.** Η απόφαση κατακύρωσης καθίσταται οριστική, εφόσον συντρέξουν οι ακόλουθες προϋποθέσεις σωρευτικά:

- α) κοινοποιηθεί η απόφαση κατακύρωσης σε όλους τους οικονομικούς φορείς που δεν έχουν αποκλειστεί οριστικά,
- β) παρέλθει άπρακτη η προθεσμία άσκησης ένστασης ή σε περίπτωση απορριπτικής απόφασης επί ασκηθείσας ένστασης.
- δ) ο προσωρινός ανάδοχος, υποβάλλει, στην περίπτωση που απαιτείται και έπειτα από σχετική πρόσκληση, υπεύθυνη δήλωση περί μη συνδρομής λόγων οψιγενών μεταβολών.

Μετά από την οριστικοποίηση της απόφασης κατακύρωσης η αναθέτουσα αρχή προσκαλεί τον ανάδοχο, μέσω μηνύματος ηλεκτρονικού ταχυδρομείου, να προσέλθει για υπογραφή του συμφωνητικού, θέτοντάς του προθεσμία δεκαπέντε (15) ημερών από την κοινοποίηση της σχετικής ειδικής πρόσκλησης. Η σύμβαση θεωρείται συναφθείσα με την κοινοποίηση της πρόσκλησης του προηγούμενου εδαφίου στον ανάδοχο.

Στην περίπτωση που ο ανάδοχος δεν προσέλθει να υπογράψει το ως άνω συμφωνητικό μέσα στην τεθείσα προθεσμία, με την επιφύλαξη αντικειμενικών λόγων ανωτέρας βίας, κηρύσσεται έκπτωτος, καταπίπτει υπέρ της αναθέτουσας αρχής η εγγυητική επιστολή συμμετοχής του και ακολουθείται η ίδια, ως άνω διαδικασία, για τον προσφέροντα που υπέβαλε την αμέσως επόμενη

πλέον συμφέρουσα από οικονομική άποψη προσφορά. Αν κανένας από τους προσφέροντες δεν προσέλθει για την υπογραφή του συμφωνητικού, η διαδικασία ανάθεσης ματαιώνεται σύμφωνα με την παράγραφο 3.5 της παρούσας διακήρυξης. Στην περίπτωση αυτή, η αναθέτουσα αρχή μπορεί να αναζητήσει αποζημίωση, πέρα από την καταπίπτουσα εγγυητική επιστολή, ιδίως δυνάμει των άρθρων 197 και 198 ΑΚ.

Εάν η αναθέτουσα αρχή δεν απευθύνει την ειδική πρόσκληση για την υπογραφή του συμφωνητικού εντός χρονικού διαστήματος εξήντα (60) ημερών από την οριστικοποίηση της απόφασης κατακύρωσης, με την επιφύλαξη της ύπαρξης επιτακτικού λόγου δημόσιου συμφέροντος ή αντικειμενικών λόγων ανωτέρας βίας, ο ανάδοχος δικαιούται να απέχει από την υπογραφή του συμφωνητικού, χωρίς να εκπέσει η εγγύηση συμμετοχής του.

### **3.4 Ένσταση**

---

Κάθε ενδιαφερόμενος, ο οποίος έχει ή είχε συμφέρον να του ανατεθεί η συγκεκριμένη σύμβαση και έχει υποστεί ή ενδέχεται να υποστεί ζημία από εκτελεστή πράξη ή παράλειψη της αναθέτουσας αρχής κατά παράβαση των όρων της παρούσης, έχει δικαίωμα να προσφύγει εντός 10 ημερών από την κοινοποίηση των αποφάσεων της Αναθέτουσας στο Κεφάλαιο 3 της παρούσας ενώπιον της Επιτροπής Ενστάσεων.

### **3.5 Ματαίωση Διαδικασίας**

---

Η αναθέτουσα αρχή ματαιώνει ή δύναται να ματαιώσει εν όλω ή εν μέρει, αιτιολογημένα, τη διαδικασία ανάθεσης, για τους λόγους, μετά από γνώμη της αρμόδιας Επιτροπής του Διαγωνισμού. Επίσης, αν διαπιστωθούν σφάλματα ή παραλείψεις σε οποιοδήποτε στάδιο της διαδικασίας ανάθεσης, μπορεί, μετά από γνώμη της ως άνω Επιτροπής, να ακυρώσει μερικώς τη διαδικασία ή να αναμορφώσει ανάλογα το αποτέλεσμα της ή να αποφασίσει την επανάληψή της από το σημείο που εμφίλοχώρησε το σφάλμα ή η παράλειψη.

Ειδικότερα, η αναθέτουσα αρχή ματαιώνει τη διαδικασία σύναψης όταν αυτή αποβεί άγονη είτε λόγω μη υποβολής προσφοράς είτε λόγω απόρριψης όλων των προσφορών. Επίσης μπορεί να ματαιώσει τη διαδικασία: α) λόγω παράτυπης διεξαγωγής της διαδικασίας ανάθεσης, εκτός εάν μπορεί να θεραπεύσει το σφάλμα ή την παράλειψη, β) αν οι οικονομικές και τεχνικές παράμετροι που σχετίζονται με τη διαδικασία ανάθεσης άλλαξαν ουσιωδώς και η εκτέλεση του συμβατικού αντικειμένου δεν ενδιαφέρει πλέον την αναθέτουσα αρχή ή τον φορέα για τον οποίο προορίζεται το υπό ανάθεση αντικείμενο, γ) αν λόγω ανωτέρας βίας, δεν είναι δυνατή η κανονική εκτέλεση της σύμβασης, δ) αν η επιλεγείσα προσφορά κριθεί ως μη συμφέρουσα από οικονομική άποψη, ε) για άλλους επιτακτικούς λόγους δημοσίου συμφέροντος, όπως ιδίως, δημόσιας υγείας ή προστασίας του περιβάλλοντος.



## **4. ΟΡΟΙ ΕΚΤΕΛΕΣΗΣ ΤΗΣ ΣΥΜΒΑΣΗΣ**

---

### **4.1 Εγγυήσεις (καλής εκτέλεσης, προκαταβολής)**

---

Εγγύηση καλής εκτέλεσης και εγγύηση προκαταβολής

Για την υπογραφή της σύμβασης απαιτείται η παροχή εγγύησης καλής εκτέλεσης, , το ύψος της οποίας ανέρχεται σε ποσοστό 4% επί της εκτιμώμενης αξίας της σύμβασης, ή του τμήματος αυτής, χωρίς να συμπεριλαμβάνονται τα δικαιώματα προαίρεσης και η οποία κατατίθεται μέχρι και την υπογραφή του συμφωνητικού. Το περιεχόμενό της εγγύησης πρέπει είναι σύμφωνο με το υπόδειγμα που περιλαμβάνεται στο Παράρτημα II – Υπόδειγμα Εγγυητικών Επιστολών της Διακήρυξης.

Η εγγύηση καλής εκτέλεσης της σύμβασης καλύπτει συνολικά και χωρίς διακρίσεις την εφαρμογή όλων των όρων της σύμβασης και κάθε απαίτηση της αναθέτουσας αρχής έναντι του αναδόχου.

Σε περίπτωση τροποποίησης της σύμβασης κατά την παράγραφο 4.5, η οποία συνεπάγεται αύξηση της συμβατικής αξίας, ο ανάδοχος οφείλει να καταθέσει μέχρι την υπογραφή της τροποποιημένης σύμβασης, συμπληρωματική εγγύηση καλής εκτέλεσης, το ύψος της οποίας ανέρχεται σε ποσοστό 4% επί του ποσού της αύξησης της αξίας της σύμβασης.

Η/Οι εγγύηση/εις καλής εκτέλεσης επιστρέφεται/ονται στο σύνολό του/ς μετά από την ποσοτική και ποιοτική παραλαβή του συνόλου του αντικειμένου της σύμβασης.

Η απόσβεση της προκαταβολής πραγματοποιείται και η εγγύηση προκαταβολής επιστρέφεται μετά από την οριστική ποσοτική και ποιοτική παραλαβή των υπηρεσιών.

Σε περίπτωση που στο πρωτόκολλο οριστικής και ποσοτικής παραλαβής αναφέρονται παρατηρήσεις ή υπάρχει εκπρόθεσμη παροχή, η επιστροφή των εγγυήσεων καλής εκτέλεσης και προκαταβολής γίνεται μετά από την αντιμετώπιση, σύμφωνα με όσα προβλέπονται, των παρατηρήσεων και του εκπρόθεσμου.

### **4.2 Συμβατικό Πλαίσιο - Εφαρμοστέα Νομοθεσία**

---

Κατά την εκτέλεση της σύμβασης εφαρμόζονται οι όροι της παρούσας διακήρυξης και συμπληρωματικά ο Αστικός Κώδικας.

### **4.3 Όροι εκτέλεσης της σύμβασης**

---

**4.3.1** Κατά την εκτέλεση της σύμβασης ο ανάδοχος τηρεί τις υποχρεώσεις στους τομείς του περιβαλλοντικού, κοινωνικοασφαλιστικού και εργατικού δικαίου, που έχουν θεσπισθεί με το δίκαιο της Ένωσης, το εθνικό δίκαιο, συλλογικές συμβάσεις ή διεθνείς διατάξεις περιβαλλοντικού, κοινωνικοασφαλιστικού και εργατικού δικαίου.

Η τήρηση των εν λόγω υποχρεώσεων από τον ανάδοχο και τους υπεργολάβους του ελέγχεται και βεβαιώνεται από τα όργανα που επιβλέπουν την εκτέλεση της σύμβασης και τις αρμόδιες δημόσιες αρχές και υπηρεσίες που ενεργούν εντός των ορίων της ευθύνης και της αρμοδιότητάς τους.

#### 4.3.2.Ο ανάδοχος δεσμεύεται ότι:

α) σε όλα τα στάδια που προηγήθηκαν της σύμβασης δεν ενήργησε αθέμιτα, παράνομα ή καταχρηστικά και ότι θα εξακολουθήσει να μην ενεργεί κατ' αυτόν τον τρόπο κατά το στάδιο εκτέλεσης της σύμβασης,

β) ότι θα δηλώσει αμελλητί στην αναθέτουσα αρχή, από τη στιγμή που λάβει γνώση, οποιαδήποτε κατάσταση (ακόμη και ενδεχόμενη) σύγκρουσης συμφερόντων (προσωπικών, οικογενειακών, οικονομικών, πολιτικών ή άλλων κοινών συμφερόντων, συμπεριλαμβανομένων και αντικρουόμενων επαγγελματικών συμφερόντων) μεταξύ των νομίμων ή εξουσιοδοτημένων εκπροσώπων του καθώς και υπαλλήλων ή συνεργατών τους οποίους απασχολεί στην εκτέλεση της σύμβασης (π.χ. με σύμβαση υπεργολαβίας) και μελών του προσωπικού της αναθέτουσας αρχής που εμπλέκονται καθ' οιονδήποτε τρόπο στη διαδικασία εκτέλεσης της σύμβασης ή/και μπορούν να επηρεάσουν την έκβαση και τις αποφάσεις της αναθέτουσας αρχής περί την εκτέλεσή της, οποτεδήποτε και εάν η κατάσταση αυτή προκύψει κατά τη διάρκεια εκτέλεσης της σύμβασης·

Οι υποχρεώσεις και οι απαγορεύσεις της ρήτρας αυτής ισχύουν, αν ο ανάδοχος είναι ένωση, για όλα τα μέλη της ένωσης, καθώς και για τους υπεργολάβους που χρησιμοποιεί. Στο συμφωνητικό περιλαμβάνεται σχετική δεσμευτική δήλωση τόσο του αναδόχου όσο και των υπεργολάβων του.

## 4.4 Υπεργολαβία

---

4.4.1.Ο Ανάδοχος δεν απαλλάσσεται από τις συμβατικές του υποχρεώσεις και ευθύνες λόγω ανάθεσης της εκτέλεσης τμήματος/τμημάτων της σύμβασης σε υπεργολάβους. Η τήρηση των υποχρεώσεων από υπεργολάβους δεν αίρει την ευθύνη του κυρίου αναδόχου.

4.4.2.Κατά την υπογραφή της σύμβασης ο κύριος ανάδοχος υποχρεούται να αναφέρει στην αναθέτουσα αρχή το όνομα, τα στοιχεία επικοινωνίας και τους νόμιμους εκπροσώπους των υπεργολάβων του, οι οποίοι συμμετέχουν στην εκτέλεση αυτής, εφόσον είναι γνωστά τη συγκεκριμένη χρονική στιγμή. Επιπλέον, υποχρεούται να γνωστοποιεί στην αναθέτουσα αρχή κάθε αλλαγή των πληροφοριών αυτών, κατά τη διάρκεια της σύμβασης, καθώς και τις απαιτούμενες πληροφορίες σχετικά με κάθε νέο υπεργολάβο, τον οποίο ο κύριος ανάδοχος χρησιμοποιεί εν συνεχεία στην εν λόγω σύμβαση, προσκομίζοντας τα σχετικά συμφωνητικά/δηλώσεις συνεργασίας. Σε περίπτωση διακοπής της συνεργασίας του Αναδόχου με υπεργολάβο/ υπεργολάβους της σύμβασης, αυτός υποχρεούται σε άμεση γνωστοποίηση της διακοπής αυτής στην Αναθέτουσα Αρχή, οφείλει δε να διασφαλίσει την ομαλή εκτέλεση του τμήματος/ των τμημάτων της σύμβασης είτε από τον ίδιο, είτε από νέο υπεργολάβο τον οποίο θα γνωστοποιήσει στην αναθέτουσα αρχή κατά την ως άνω διαδικασία.

4.4.3. Η αναθέτουσα αρχή επαληθεύει τη συνδρομή των λόγων αποκλεισμού για τους υπεργολάβους, όπως αυτοί περιγράφονται στην παράγραφο 2.2.3 και με τα αποδεικτικά μέσα της παραγράφου 2.2.7.2 της παρούσας, εφόσον το(α) τμήμα(τα) της σύμβασης, το(α) οποίο(α) ο ανάδοχος προτίθεται να αναθέσει υπό μορφή υπεργολαβίας σε τρίτους, υπερβαίνουν σωρευτικά **το ποσοστό του τριάντα τοις εκατό (30%)** της συνολικής αξίας της σύμβασης.

#### **4.5 Τροποποίηση σύμβασης κατά τη διάρκειά της**

---

Η σύμβαση μπορεί να τροποποιείται κατά τη διάρκειά της, χωρίς να απαιτείται νέα διαδικασία σύναψης σύμβασης, κατόπιν γνωμοδότησης του αρμοδίου οργάνου της αναθέτουσας αρχής.

Μετά τη λύση της σύμβασης λόγω της έκπτωσης του αναδόχου, σύμφωνα με την παράγραφο 5.2. της παρούσας, όπως και σε περίπτωση καταγγελίας για όλους λόγους της παραγράφου 4.6, πλην αυτού της περ. (α), η αναθέτουσα αρχή δύναται να προσκαλέσει τον/τους επόμενο/ους, κατά σειρά κατάταξης οικονομικό φορέα που συμμετέχει-ουν στην παρούσα διαδικασία ανάθεσης της συγκεκριμένης σύμβασης και να του/τους προτείνει να αναλάβει/ουν το ανεκτέλεστο αντικείμενο της σύμβασης, με τους ίδιους όρους και προϋποθέσεις και σε τίμημα που δεν θα υπερβαίνει την προσφορά που είχε υποβάλει ο έκπτωτος. Η σύμβαση συνάπτεται, εφόσον εντός της τεθείσας προθεσμίας περιέλθει στην αναθέτουσα αρχή έγγραφη και ανεπιφύλακτη αποδοχή της. Η άπρακτη πάροδος της προθεσμίας θεωρείται ως απόρριψη της πρότασης. Αν αυτός δεν δεχθεί την πρόταση σύναψης σύμβασης, η αναθέτουσα αρχή προσκαλεί τον επόμενο υποψήφιο κατά σειρά κατάταξης, ακολουθώντας κατά τα λοιπά την ίδια διαδικασία.

#### **4.6 Δικαίωμα μονομερούς λύσης της σύμβασης**

---

**4.6.1.** Η αναθέτουσα αρχή μπορεί, με τις προϋποθέσεις που ορίζουν οι κείμενες διατάξεις, να καταγγείλει τη σύμβαση κατά τη διάρκεια της εκτέλεσής της, εφόσον:

α) η σύμβαση έχει υποστεί ουσιώδη τροποποίηση, που θα απαιτούσε νέα διαδικασία σύναψης σύμβασης

β) ο ανάδοχος, κατά το χρόνο της ανάθεσης της σύμβασης, τελούσε σε μια από τις καταστάσεις που αναφέρονται στην παράγραφο 2.2.3.1 και, ως εκ τούτου, θα έπρεπε να έχει αποκλειστεί από τη διαδικασία σύναψης της σύμβασης,

γ) η σύμβαση δεν έπρεπε να ανατεθεί στον ανάδοχο λόγω σοβαρής παραβίασης των υποχρεώσεων που υπέχει από τις Συνθήκες της ΕΕ και τις κείμενες ενωσιακές οδηγίες, η οποία έχει αναγνωριστεί με απόφαση του Δικαστηρίου της Ένωσης στο πλαίσιο διαδικασίας δυνάμει του άρθρου 258 της ΣΛΕΕ.

δ) ο ανάδοχος καταδικαστεί αμετάκλητα, κατά τη διάρκεια εκτέλεσης της σύμβασης, για ένα από τα αδικήματα που αναφέρονται στην παρ. 2.2.3.1 της παρούσας,

ε) ο ανάδοχος πτωχεύσει ή υπαχθεί σε διαδικασία ειδικής εκκαθάρισης ή τεθεί υπό αναγκαστική διαχείριση από εκκαθαριστή ή από το δικαστήριο ή υπαχθεί σε διαδικασία πτωχευτικού συμβιβασμού ή αναστείλει τις επιχειρηματικές του δραστηριότητες ή υπαχθεί σε διαδικασία εξυγίανσης και δεν τηρεί τους όρους αυτής ή εάν βρεθεί σε οποιαδήποτε ανάλογη κατάσταση, προκύπτουσα από παρόμοια διαδικασία, προβλεπόμενη σε εθνικές διατάξεις νόμου. Η αναθέτουσα αρχή μπορεί να μην καταγγείλει τη σύμβαση, υπό την προϋπόθεση ότι ο ανάδοχος ο οποίος θα βρεθεί σε μία εκ των καταστάσεων που αναφέρονται στην περίπτωση αυτή αποδεικνύει ότι είναι σε θέση να εκτελέσει τη σύμβαση, λαμβάνοντας υπόψη τις ισχύουσες διατάξεις και τα μέτρα για τη συνέχιση της επιχειρηματικής του λειτουργίας.

στ) ο ανάδοχος παραβεί αποδεδειγμένα τις υποχρεώσεις του που απορρέουν από την δέσμευση ακεραιότητας της παρ. 4.3.2. της παρούσας, ως αναλυτικά περιγράφονται στο συνημμένο στην παρούσα διακήρυξη.

## 5. ΕΙΔΙΚΟΙ ΟΡΟΙ ΕΚΤΕΛΕΣΗΣ ΤΗΣ ΣΥΜΒΑΣΗΣ

---

### 5.1 Τρόπος πληρωμής

---

5.1.1. Η πληρωμή του αναδόχου θα πραγματοποιηθεί με τον πιο κάτω τρόπο :

α) Το **100%** της συμβατικής αξίας μετά την οριστική παραλαβή των υπηρεσιών.

Η πληρωμή του συμβατικού τιμήματος θα γίνεται με την προσκόμιση των νομίμων παραστατικών και δικαιολογητικών καθώς και κάθε άλλου δικαιολογητικού που τυχόν ήθελε ζητηθεί από τις αρμόδιες υπηρεσίες που διενεργούν τον έλεγχο και την πληρωμή.

5.1.2. Τον Ανάδοχο βαρύνουν οι υπέρ τρίτων κρατήσεις, ως και κάθε άλλη επιβάρυνση, σύμφωνα με την κείμενη νομοθεσία, μη συμπεριλαμβανομένου Φ.Π.Α., για την παροχή των υπηρεσιών στον τόπο και με τον τρόπο που προβλέπεται στα έγγραφα της σύμβασης.

### 5.2 Κήρυξη οικονομικού φορέα εκπτώτου - Κυρώσεις

---

#### 5.2.1. Περιπτώσεις έκπτωσης

Ο ανάδοχος, με την επιφύλαξη της συνδρομής λόγων ανωτέρας βίας, κηρύσσεται υποχρεωτικά έκπτωτος από τη σύμβαση και από κάθε δικαίωμα που απορρέει από αυτήν:

α) στην περίπτωση που δεν εκπληρώσει τις υποχρεώσεις του που απορρέουν από τη σύμβαση ή/και δεν συμμορφωθεί με τις σχετικές γραπτές εντολές της υπηρεσίας, που είναι σύμφωνες με τη σύμβαση ή τις κείμενες διατάξεις, εντός του συμφωνημένου χρόνου εκτέλεσης της σύμβασης,

β) εφόσον δεν παράσχει τις υπηρεσίες ή δεν υποβάλει τα παραδοτέα ή δεν προβεί στην αντικατάστασή τους μέσα στον συμβατικό χρόνο ή στον χρόνο παράτασης που του δοθεί, με την επιφύλαξη της επόμενης παραγράφου.

Στην περίπτωση συνδρομής λόγου έκπτωσης του αναδόχου από τη σύμβαση κατά την ως άνω περίπτωση (β), η αναθέτουσα αρχή κοινοποιεί στον ανάδοχο ειδική όχληση, και περιλαμβάνει συγκεκριμένη περιγραφή των ενεργειών στις οποίες οφείλει να προβεί ο ανάδοχος, προκειμένου να συμμορφωθεί, μέσα σε προθεσμία δεκαπέντε (15) ημερών. Αν η προθεσμία, που τεθεί με την ειδική όχληση, παρέλθει, χωρίς ο ανάδοχος να συμμορφωθεί, κηρύσσεται έκπτωτος μέσα σε προθεσμία τριάντα (30) ημερών από την άπρακτη πάροδο της προθεσμίας συμμόρφωσης.

Ο ανάδοχος δεν κηρύσσεται έκπτωτος για λόγους που αφορούν σε υπαιτιότητα του φορέα εκτέλεσης της σύμβασης ή αν συντρέχουν λόγοι ανωτέρας βίας.

Στον ανάδοχο που κηρύσσεται έκπτωτος από τη σύμβαση, επιβάλλονται, με απόφαση του αποφαινόμενου οργάνου, ύστερα από γνωμοδότηση του αρμόδιου οργάνου, το οποίο υποχρεωτικά καλεί τον ενδιαφερόμενο προς παροχή εξηγήσεων, αθροιστικά οι παρακάτω κυρώσεις:

α) ολική κατάπτωση της εγγύησης καλής εκτέλεσης της σύμβασης,

β) είσπραξη εντόκως της προκαταβολής που χορηγήθηκε στον έκπτωτο από τη σύμβαση ανάδοχο είτε από ποσόν που δικαιούται να λάβει είτε με κατάθεση του ποσού από τον ίδιο είτε με κατάπτωση της εγγύησης προκαταβολής. Ο υπολογισμός των τόκων γίνεται από την

ημερομηνία λήψης της προκαταβολής από τον ανάδοχο μέχρι την ημερομηνία έκδοσης της απόφασης κήρυξης του ως εκπτώτου, με το ισχύον κάθε φορά ανώτατο όριο επιτοκίου για τόκο από δικαιοπραξία, από την ημερομηνία δε αυτή και μέχρι της επιστροφής της, με το ισχύον κάθε φορά επιτόκιο για τόκο υπερημερίας.

**5.2.2.** Αν οι υπηρεσίες παρασχεθούν από υπαιτιότητα του αναδόχου μετά τη λήξη της διάρκειας της σύμβασης και μέχρι λήξης του χρόνου της παράτασης που χορηγήθηκε, επιβάλλονται εις βάρος του ποινικές ρήτρες, με αιτιολογημένη απόφαση της αναθέτουσας αρχής.

Ειδικότερα οι ποινικές ρήτρες υπολογίζονται ως εξής:

α) για καθυστέρηση που περιορίζεται σε χρονικό διάστημα που δεν υπερβαίνει το 50% της προβλεπόμενης συνολικής διάρκειας της σύμβασης ή σε περίπτωση τμηματικών/ενδιαμέσων προθεσμιών της αντίστοιχης προθεσμίας, επιβάλλεται ποινική ρήτρα 2,5% επί της συμβατικής αξίας χωρίς ΦΠΑ των υπηρεσιών που παρασχέθηκαν εκπρόθεσμα,

β) για καθυστέρηση που υπερβαίνει το 50% επιβάλλεται ποινική ρήτρα 5% χωρίς ΦΠΑ επί της συμβατικής αξίας των υπηρεσιών που παρασχέθηκαν εκπρόθεσμα,

γ) οι ποινικές ρήτρες για υπέρβαση των τμηματικών προθεσμιών είναι ανεξάρτητες από τις επιβαλλόμενες για υπέρβαση της συνολικής διάρκειας της σύμβασης και δύνανται να ανακαλούνται με αιτιολογημένη απόφαση της αναθέτουσας αρχής, αν οι υπηρεσίες που αφορούν στις ως άνω τμηματικές προθεσμίες παρασχεθούν μέσα στη συνολική της διάρκεια και τις εγκεκριμένες παρατάσεις αυτής και με την προϋπόθεση ότι το σύνολο της σύμβασης έχει εκτελεστεί πλήρως.

### **5.2.3. Τήρηση Εγγυημένου Επιπέδου Υπηρεσιών – Ρήτρες**

Ο Ανάδοχος υποχρεούται να υλοποιήσει το σύνολο του συστήματος παρέχοντας παράλληλα τις απαιτούμενες υπηρεσίες τεχνικής υποστήριξης, ώστε να τηρούνται τα ελάχιστα όρια διαθεσιμότητας που ορίζονται στη συνέχεια. Τονίζεται ότι οι όροι που αναφέρονται στην παρούσα παράγραφο ισχύουν για τις περιόδους εγγύησης και συντήρησης (για την τελευταία εφόσον υπογραφεί Σύμβαση Συντήρησης).

Ορισμοί:

- **Λογισμικό/Εφαρμογές:** το σύνολο των διακριτών μονάδων λογισμικού/εφαρμογών που παραδόθηκαν/αναπτύχθηκαν στο πλαίσιο της Σύμβασης, η εύρυθμη λειτουργία των οποίων στηρίζει τη λειτουργικότητα του συστήματος, δηλ., εφαρμογές υποσυστημάτων, εργαλεία ανάπτυξης.
- **SaaS (Software as a service)** "Το Software as a Service, γνωστό στα ελληνικά ως Λογισμικό ως Υπηρεσία, είναι ένα μοντέλο παροχής λογισμικού κατά το οποίο το λογισμικό και τα σχετικά δεδομένα φιλοξενούνται στο Νέφος. Οι υπηρεσίες SaaS είναι προσβάσιμες από τους χρήστες διαδικτυακά και απομακρυσμένα, χωρίς να απαιτείται δηλαδή, η τοπική εγκατάσταση και συντήρηση λογισμικού, εξυπηρετητών ή άλλων συστημάτων και υποδομών.

- Βλάβη: ζημιά μέρους ή όλης της διακριτής μονάδας λογισμικού/εφαρμογών, η οποία επηρεάζει άμεσα και αρνητικά την διαθεσιμότητα ή απόδοση του εν λόγω στοιχείου και κατ' επέκταση τις προσφερόμενες υπηρεσίες του Συστήματος.
- Δυσλειτουργία: ζημιά μέρους ή όλης της διακριτής μονάδας λογισμικού/εφαρμογών, η οποία δεν επηρεάζει άμεσα και αρνητικά την διαθεσιμότητα ή απόδοση του εν λόγω στοιχείου και κατ' επέκταση τις προσφερόμενες υπηρεσίες του Συστήματος.
- ΚΩΚ (κανονικές ώρες κάλυψης): Το χρονικό διάστημα 07:30 – 17:00 για τις εργάσιμες ημέρες.
- ΕΩΚ (επιπλέον ώρες κάλυψης): Το υπόλοιπο χρονικό διάστημα.
- Χρόνος αποκατάστασης βλάβης είναι το μέγιστο επιτρεπόμενο χρονικό διάστημα από την αναγγελία της βλάβης μέχρι και την αποκατάστασή της. Σημειώνεται ότι, ανά διακριτή μονάδα, ο Χρόνος αποκατάστασης βλάβης προσμετράται αθροιστικά σε μηνιαία βάση. Ο χρόνος αυτός είναι:
- έξι (6) ώρες από τη στιγμή της ανακοίνωσης της εμφάνισης της βλάβης αν η ανακοίνωση του προβλήματος πραγματοποιήθηκε εντός ΚΩΚ
- έξι (6) ώρες οι οποίες θα προσμετρούνται από τις 07.30 της επόμενης εργάσιμης ημέρας, για τις λοιπές ώρες ανακοίνωσης προβλήματος βλάβης
- Χρόνος αποκατάστασης δυσλειτουργίας είναι το μέγιστο επιτρεπόμενο χρονικό διάστημα από την αναγγελία της δυσλειτουργίας μέχρι και την αποκατάστασή της. Σημειώνεται ότι, ανά διακριτή μονάδα, ο Χρόνος αποκατάστασης δυσλειτουργίας προσμετράται αθροιστικά σε μηνιαία βάση. Ο χρόνος αυτός είναι:
- οκτώ (8) ώρες από τη στιγμή της ανακοίνωσης της εμφάνισης της δυσλειτουργίας αν η ανακοίνωση του προβλήματος πραγματοποιήθηκε εντός ΚΩΚ
- είκοσι τέσσερις (24) ώρες οι οποίες θα προσμετρούνται από τις 07.30 της επόμενης εργάσιμης ημέρας, για τις λοιπές ώρες ανακοίνωσης προβλήματος δυσλειτουργίας

#### 5.2.2. Μη διαθεσιμότητα – Ρήτρες:

Σε περίπτωση υπέρβασης του μηνιαίου χρόνου αποκατάστασης βλάβης, επιβάλλεται στον Ανάδοχο ρήτρα ίση με το μεγαλύτερο εκ των δύο ακόλουθων τιμών:

- 0,05% επί του συμβατικού τιμήματος της μονάδας/τμήματος που είναι εκτός λειτουργίας
- 0,2% 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.

Σε περίπτωση υπέρβασης του μηνιαίου χρόνου αποκατάστασης δυσλειτουργίας, επιβάλλεται στον Ανάδοχο ρήτρα ίση με το μεγαλύτερο εκ των δύο ακόλουθων τιμών:

- 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.

Διευκρινίζεται ότι:

1)Ένα σύστημα / υποσύστημα / υπηρεσία θεωρείται ολικά μη διαθέσιμο/η εάν είναι μη διαθέσιμο έστω και ένα μικρό μέρος της λειτουργικότητας που παρέχει.

2)Η μη διαθεσιμότητα μιας μονάδας επιφέρει τη μη διαθεσιμότητα όλων των μονάδων του Συστήματος (λογισμικό συστημάτων και εφαρμογών) που εξαρτώνται λειτουργικά από αυτήν, και συνυπολογίζεται στον προσδιορισμό της ρήτρας.

### **5.2.3. Επιπρόσθετες ρήτρες**

Αν μια μονάδα (λογισμικού/εφαρμογής) είναι μη διαθέσιμη (σε βλάβη ή δυσλειτουργία) για χρονική περίοδο άνω των 72 ωρών (είτε εντός ΚΩΚ είτε εκτός) αθροιστικά στο διάστημα ενός μήνα, πέραν των ως άνω αναφερόμενων ρητρών:

- επιβάλλεται στον Ανάδοχο ρήτρα ίση με 0,02% επί του συμβατικού τιμήματος της μονάδας/τιμήματος που είναι εκτός λειτουργίας, κατά τη διάρκεια της περιόδου εγγύησης
- δεν καταβάλλεται (για τον τρέχοντα μήνα) τίμημα συντήρησης για την μονάδα αυτή κατά τη διάρκεια της περιόδου συντήρησης (εφόσον υπογραφεί Σύμβαση Συντήρησης).

Το ποσό των ποινικών ρητρών αφαιρείται/συμψηφίζεται από/με την αμοιβή του αναδόχου.

Η επιβολή ποινικών ρητρών δεν στερεί από την αναθέτουσα αρχή το δικαίωμα να κηρύξει τον ανάδοχο έκπτωτο.



## **6. ΧΡΟΝΟΣ ΚΑΙ ΤΡΟΠΟΣ ΕΚΤΕΛΕΣΗΣ**

---

### **6.1 Παρακολούθηση της σύμβασης**

---

**6.1.1.** Η παρακολούθηση της εκτέλεσης της Σύμβασης και η διοίκηση αυτής θα διενεργηθεί από την αρμόδια Επιτροπή Παραλαβής οποία και θα εισηγείται στο αρμόδιο αποφαινόμενο όργανο για όλα τα ζητήματα που αφορούν στην προσήκουσα εκτέλεση όλων των όρων της σύμβασης και στην εκπλήρωση των υποχρεώσεων του αναδόχου, στη λήψη των επιβεβλημένων μέτρων λόγω μη τήρησης των ως άνω όρων και ιδίως για ζητήματα που αφορούν σε τροποποίηση του αντικειμένου και παράταση της διάρκειας της σύμβασης.

### **6.2 Διάρκεια σύμβασης**

---

**6.2.1.** Η διάρκεια της Σύμβασης ορίζεται σε δώδεκα (12) μήνες.

**6.2.2.** Η συνολική διάρκεια της σύμβασης μπορεί να παρατείνεται μετά από αιτιολογημένη απόφαση της αναθέτουσας αρχής μέχρι το 50% αυτής, ύστερα από σχετικό αίτημα του αναδόχου που υποβάλλεται πριν από τη λήξη της διάρκειάς της, σε αντικειμενικά δικαιολογημένες περιπτώσεις που δεν οφείλονται σε υπαιτιότητα του αναδόχου. Αν λήξει η συνολική διάρκεια της σύμβασης, χωρίς να υποβληθεί εγκαίρως αίτημα παράτασης ή, αν λήξει η παραταθείσα, κατά τα ανωτέρω, διάρκεια, χωρίς να υποβληθούν στην αναθέτουσα αρχή τα παραδοτέα της σύμβασης, ο ανάδοχος κηρύσσεται έκπτωτος. Αν οι υπηρεσίες παρασχεθούν από υπαιτιότητα του αναδόχου μετά τη λήξη της διάρκειας της σύμβασης, και μέχρι λήξης του χρόνου της παράτασης που χορηγήθηκε επιβάλλονται εις βάρος του ποινικές ρήτρες, σύμφωνα με το άρθρο 5.2.2 της παρούσας.

### **6.3 Παραλαβή του αντικειμένου της σύμβασης**

---

**6.3.1** Η παραλαβή των παρεχόμενων υπηρεσιών ή παραδοτέων γίνεται από την αρμόδια επιτροπή παραλαβής.

**6.3.2** Κατά τη διαδικασία παραλαβής διενεργείται ο απαιτούμενος έλεγχος, σύμφωνα με τα οριζόμενα στη σύμβαση, μπορεί δε να καλείται να παραστεί και εκπρόσωπος του αναδόχου. Μετά την ολοκλήρωση της διαδικασίας, η επιτροπή παραλαβής: α) είτε παραλαμβάνει τις σχετικές υπηρεσίες ή παραδοτέα, εφόσον καλύπτονται οι απαιτήσεις της σύμβασης χωρίς έγκριση ή απόφαση του αποφαινομένου οργάνου, β) είτε εισηγείται για την παραλαβή με παρατηρήσεις ή την απόρριψη των παρεχομένων υπηρεσιών ή παραδοτέων, σύμφωνα με τις παραγράφους 3 και 4. Τα ανωτέρω εφαρμόζονται και σε τμηματικές παραλαβές.

**6.3.3** Αν η επιτροπή παραλαβής κρίνει ότι οι παρεχόμενες υπηρεσίες ή τα παραδοτέα δεν ανταποκρίνονται πλήρως στους όρους της σύμβασης, συντάσσεται πρωτόκολλο προσωρινής παραλαβής, που αναφέρει τις παρεκκλίσεις που διαπιστώθηκαν από τους όρους της σύμβασης και γνωμοδοτεί αν οι αναφερόμενες παρεκκλίσεις επηρεάζουν την καταλληλότητα των παρεχόμενων υπηρεσιών ή παραδοτέων και συνεπώς αν μπορούν οι τελευταίες να καλύψουν τις σχετικές ανάγκες.

**6.3.4** Για την εφαρμογή της προηγούμενης παραγράφου ορίζονται τα ακόλουθα:

α) Στην περίπτωση που διαπιστωθεί ότι, δεν επηρεάζεται η καταλληλότητα, με αιτιολογημένη απόφαση του αρμόδιου αποφαινόμενου οργάνου, μπορεί να εγκριθεί η παραλαβή των εν λόγω παρεχόμενων υπηρεσιών ή παραδοτέων, με έκπτωση επί της συμβατικής αξίας, η οποία θα πρέπει να είναι ανάλογη προς τις διαπιστωθείσες παρεκκλίσεις. Μετά την έκδοση της ως άνω απόφασης, η επιτροπή παραλαβής υποχρεούται να προβεί στην οριστική παραλαβή των παρεχόμενων υπηρεσιών ή παραδοτέων της σύμβασης και να συντάξει σχετικό πρωτόκολλο οριστικής παραλαβής, σύμφωνα με τα αναφερόμενα στην απόφαση.

β) Αν διαπιστωθεί ότι επηρεάζεται η καταλληλότητα, με αιτιολογημένη απόφαση του αρμόδιου αποφαινόμενου οργάνου απορρίπτονται οι παρεχόμενες υπηρεσίες ή τα παραδοτέα, υπό την επιφύλαξη της προσήκουσας αντικατάστασης.

**6.3.5** Αν παρέλθει χρονικό διάστημα μεγαλύτερο των τριάντα (30) ημερών από την ημερομηνία υποβολής του παραδοτέου από τον οικονομικό φορέα και δεν έχει εκδοθεί πρωτόκολλο παραλαβής της παραγράφου 2 ή πρωτόκολλο με παρατηρήσεις της παραγράφου 3, θεωρείται ότι η παραλαβή έχει συντελεσθεί αυτοδίκαια.

**6.3.6** Ανεξάρτητα από την, κατά τα ανωτέρω, αυτοδίκαιη παραλαβή και την πληρωμή του αναδόχου, πραγματοποιούνται οι προβλεπόμενοι από τη σύμβαση έλεγχοι από επιτροπή που συγκροτείται με απόφαση του αρμοδίου αποφαινόμενου οργάνου, στην οποία δεν μπορεί να συμμετέχουν ο πρόεδρος και τα μέλη της επιτροπής της παραγράφου 6.3.1. Η παραπάνω επιτροπή παραλαβής προβαίνει σε όλες τις διαδικασίες παραλαβής που προβλέπονται από την σύμβαση και συντάσσει τα σχετικά πρωτόκολλα. Οι εγγυητικές επιστολές προκαταβολής και καλής εκτέλεσης δεν επιστρέφονται πριν την ολοκλήρωση όλων των προβλεπομένων από τη σύμβαση ελέγχων και τη σύνταξη των σχετικών πρωτοκόλλων. Οποιαδήποτε ενέργεια που έγινε από την αρχική επιτροπή παραλαβής, δεν λαμβάνεται υπόψη.

#### **6.4 Απόρριψη παραδοτέων – Αντικατάσταση**

---

Σε περίπτωση οριστικής απόρριψης ολόκληρου ή μέρους των παρεχόμενων υπηρεσιών ή /και παραδοτέων, με έκπτωση επί της συμβατικής αξίας, με απόφαση της αναθέτουσας αρχής μπορεί να εγκρίνεται αντικατάσταση των υπηρεσιών ή/και παραδοτέων αυτών με άλλα, που να είναι σύμφωνα με τους όρους της σύμβασης, μέσα σε τακτή προθεσμία που ορίζεται από την απόφαση αυτή. Αν η αντικατάσταση γίνεται μετά τη λήξη της συνολικής διάρκειας της σύμβασης, η προθεσμία που ορίζεται για την αντικατάσταση δεν μπορεί να είναι μεγαλύτερη του 25% της συνολικής διάρκειας της σύμβασης, ο δε ανάδοχος υπόκειται σε ποινικές ρήτρες, σύμφωνα με την παράγραφο 5.2.2 της παρούσας, λόγω εκπρόθεσμης παράδοσης.

Αν ο ανάδοχος δεν αντικαταστήσει τις υπηρεσίες ή/και τα παραδοτέα που απορρίφθηκαν μέσα στην προθεσμία που του τάχθηκε και εφόσον έχει λήξει η συνολική διάρκεια, κηρύσσεται έκπτωτος και υπόκειται στις προβλεπόμενες κυρώσεις.

#### **6.5 Αναπροσαρμογή τιμής**

---

Η τιμή είναι σταθερή και δεν αναπροσαρμόζεται.

### ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ Ι – Αναλυτική Περιγραφή Φυσικού και Οικονομικού Αντικειμένου της Σύμβασης και Πίνακες Συμμόρφωσης.

---

#### Γενικά

Η Ελληνική Εταιρεία Εξαγωγικών Πιστώσεων συστάθηκε με το Ν. 4918/2022 είναι ανώνυμη εταιρεία που το μετοχικό της κεφάλαιο ανήκει 100% στο Δημόσιο, διοικείται από επταμελές Διοικητικό Συμβούλιο και εποπτεύεται από το Υπουργείο Εξωτερικών. Σκοπός της Εταιρείας είναι οι ασφαλίσσεις, αντασφαλίσσεις, συνασφαλίσσεις και η παροχή εγγυήσεων και αντεγγυήσεων για πολιτικούς, οικονομικούς και εμπορικούς κινδύνους, καθώς και για κάθε άλλο συναφή κίνδυνο, οι οποίοι συνδέονται με την εξαγωγική και επενδυτική δραστηριότητα και την εν γένει διεθνή δραστηριότητα των ελληνικών επιχειρήσεων, καθώς και των θυγατρικών τους ή συνδεδεμένων αυτών εταιρειών, συμπεριλαμβανομένων και θυγατρικών ή συνδεδεμένων αυτών αλλοδαπών εταιρειών.

Η Εταιρεία έχει σκοπό να προσφέρει χρηματοοικονομικά εργαλεία για την ανάπτυξη της εξαγωγικής δραστηριότητας της ελληνικής επιχειρηματικότητας και τη διεθνοποίηση της ελληνικής οικονομίας. Η Εταιρεία λειτουργεί σύμφωνα με το εθνικό και ενωσιακό δίκαιο και τις διεθνείς συμφωνίες που διέπουν τους οργανισμούς ή τις εταιρείες εξαγωγικών πιστώσεων. Η δραστηριότητα της Εταιρείας καλύπτει την ασφάλιση, εγγύηση και χρηματοδότηση βραχυπρόθεσμων, μεσοπρόθεσμων και μακροπρόθεσμων εξαγωγικών πιστώσεων και κάθε είδους πράξεις που συνδέονται με την εξαγωγική δραστηριότητα και τη διεθνοποίηση των ελληνικών επιχειρήσεων, των θυγατρικών τους ή συνδεδεμένων αυτών εταιρειών. Για την ολοκλήρωση του έργου και την επίτευξη τόσο των στόχων όσο και των προσδοκώμενων ωφελειών υπάρχουν ορισμένοι παράγοντες που θα πρέπει να ληφθούν υπόψη. Για την Εταιρεία, κάποιοι ενδεικτικοί κρίσιμοι παράγοντες επιτυχίας του έργου είναι οι ακόλουθοι:

- Υποστήριξη του έργου από τη Διοίκηση
- Εποικοδομητική συνεργασία της Ομάδας Παρακολούθησης και Παραλαβής του έργου με τον Ανάδοχο σε όλες τις Φάσεις του έργου.
- Έγκαιρη ολοκλήρωση των επιμέρους Φάσεων του έργου σύμφωνα με το χρονοδιάγραμμά του και αποφυγή καθυστερήσεων/αποκλίσεων κατά την έναρξη του έργου, την ολοκλήρωση των Φάσεων του, την παραλαβή των παραδοτέων .
- Έγκαιρη αντιμετώπιση των ενδεχόμενων αποκλίσεων κατά την υλοποίηση του έργου. Ο Ανάδοχος θα είναι υποχρεωμένος να υποβάλλει σχέδιο αποκατάστασης των αποκλίσεων ώστε το έργο να τελειώσει μέσα στον προδιαγεγραμμένο χρόνο.
- Καλή ποιότητα υπηρεσιών του Αναδόχου: Για την εξασφάλιση καλής ποιότητας υπηρεσιών, θα γίνει θέσπιση ποιοτικών κριτηρίων και λεπτομερής έλεγχος των παραδοτέων ώστε να ανταποκρίνονται στις προδιαγραφές.
- Η μεθοδολογία υλοποίησης να είναι δοκιμασμένη και το τελικό παραδοτέο να είναι ρεαλιστικό, εφαρμόσιμο και συντηρήσιμο από την Εταιρεία.

## **ΜΕΡΟΣ Α - Περιγραφή Φυσικού Αντικειμένου της Σύμβασης**

Αντικείμενο του έργου αποτελεί, (α) η παραμετροποίηση και υλοποίηση ενός πληροφοριακού Συστήματος Οικονομικών Λειτουργιών, (β) η παραμετροποίηση και υλοποίηση ενός πληροφοριακού Συστήματος Διαχείρισης ασφάλισης Πιστώσεων (Credit Insurance) και Εγγυήσεων (Surety Bonds/Guarantees), (γ) και η παραμετροποίηση και υλοποίηση ενός πληροφοριακού Συστήματος Διαχείρισης Πελατών CRM.

Η λύση θα παρέχεται μέσω ενιαίας κεντρικοποιημένης πλατφόρμας και συνεργαζόμενων αποκεντρωμένων δικτυακών κόμβων (διασύνδεση μέσω Intranet Global VPN ή Internet), ωστόσο τα δεδομένα στο σύνολο τους θα αποθηκεύονται σε κεντρικές υποδομές υπολογιστικού νέφους (Cloud Computing<sup>10</sup>) εφεξής Cloud, γεγονός που θα διευκολύνει την οριζόντια επεξεργασία τους. Οι άδειες Λογισμικού θα προφέρονται με την μορφή του δικαιώματος χρήσης (Software as a Service (SaaS)<sup>11</sup>) Λογισμικό ως Υπηρεσία, είτε με την προμήθεια Αδειών χρήσης άπαξ. Η φυσική και λογική αρχιτεκτονική που θα προτείνει ο υποψήφιος Ανάδοχος επαφίεται στην διακριτική ευχέρεια, προκειμένου στην πρότασή του να διασφαλίσει την βέλτιστη τεχνολογικά και λειτουργικά λύση και να καλύπτει πλήρως τις τρέχουσες ανάγκες της εταιρίας αλλά και τις μελλοντικές. Αναλυτικότερα η πρόταση του υποψηφίου αναδόχου οφείλει να περιλαμβάνει :

### **(Α) Πληροφοριακό Σύστημα Οικονομικών Λειτουργιών**

Για την υλοποίηση του αντικειμένου θα πραγματοποιηθούν η Αρχική καταγραφή απαιτήσεων, ο ανασχεδιασμός διαδικασιών και μοντελοποίηση νέων επιχειρησιακών λειτουργιών. Υλοποίηση και λειτουργία πληροφοριακού συστήματος για την εκτέλεση των λειτουργιών οικονομικής διαχείρισης και παρακολούθηση των οικονομικών στοιχείων της σε πραγματικό χρόνο από την Εταιρεία. Η υλοποίηση του πληροφοριακού Συστήματος Οικονομικών Λειτουργιών της εταιρίας θα επιτρέπει τις παρακάτω λειτουργικότητες:

- Σχεδιασμό Διαδικασιών Οικονομικών Λειτουργιών της εταιρίας, με γνώμονα την υλοποίηση τους αποκλειστικά ηλεκτρονικά, όπου θα μοντελοποιείται /κωδικοποιείται ξεχωριστά η κάθε διαδικασία και θα ολοκληρώνεται, ενημερώνοντας τις αντίστοιχες Διαχειρίσεις και τις αναλυτικές καταστάσεις οικονομικών στοιχείων.
- Υπηρεσία ευφυούς πληροφόρησης με την ένταξη εργαλείων λήψης αποφάσεων βασισμένων στα συνολικά οικονομικά στοιχεία της εταιρίας προκειμένου να υποβοηθείται η διοίκηση της εταιρίας στον σχεδιασμό στρατηγικών και στην αξιολόγηση πολιτικών στον τομέα της Οικονομικής Διαχείρισης.

<sup>10</sup>Υπολογιστικό Νέφος (Cloud Computing): Υπολογιστικό Νέφος ονομάζεται η κατ' αίτηση διαδικτυακή κεντρική διάθεση υπολογιστικών πόρων (όπως δίκτυο, εξυπηρετητές, εφαρμογές και υπηρεσίες) με υψηλή ευελιξία, ελάχιστη προσπάθεια από τον χρήστη και υψηλή αυτοματοποίηση. Στο Υπολογιστικό Νέφος η αποθήκευση, η επεξεργασία και η χρήση δεδομένων, λογισμικού και υπηρεσιών γίνεται διαδικτυακά, μέσω απομακρυσμένων υπολογιστών σε κεντρικά Datacenter. Υπηρεσίες όπως η κατ' αίτηση παροχή εικονικών μηχανών, το διαδικτυακό ηλεκτρονικό ταχυδρομείο ή τα κοινωνικά δίκτυα συχνά βασίζονται στην τεχνολογία του Υπολογιστικού Νέφους.

<sup>11</sup>SaaS (Software as a service) "Το Software as a Service, γνωστό στα ελληνικά ως Λογισμικό ως Υπηρεσία, είναι ένα μοντέλο παροχής λογισμικού κατά το οποίο το λογισμικό και τα σχετικά δεδομένα φιλοξενούνται στο Νέφος. Οι υπηρεσίες SaaS είναι προσβάσιμες από τους χρήστες διαδικτυακά και απομακρυσμένα, χωρίς να απαιτείται δηλαδή, η τοπική εγκατάσταση και συντήρηση λογισμικού, εξυπηρετητών ή άλλων συστημάτων και υποδομών.

- Διαλειτουργικότητα με συστήματα που έχουν οριζόντια αρμοδιότητα σε διαδικασίες χρηματοοικονομικής διαχείρισης, (π.χ. CRM, Credit insurance, surety bonds, document management).

- Αυτόματη συμπλήρωση στοιχείων που χαρακτηρίζονται αναγκαία για τη λειτουργία του συστήματος μέσω, διαλειτουργικότητας με υπόλοιπα συστήματα της εταιρίας.

Η νέα λύση θα πρέπει να είναι σε θέση να καλύπτει τους ακόλουθους κύριους τομείς:

#### **α. Οργανωτικές μονάδες**

Το προτεινόμενο σύστημα θα πρέπει να μπορεί να ενσωματώνει ορισμένες οργανωτικές μονάδες και τα οικονομικά δεδομένα τους.

#### **β. Γενική Λογιστική**

Το προτεινόμενο σύστημα θα πρέπει να είναι σε θέση:

- Να διαχειρίζεται το Λογιστικό Σχέδιο της επιχείρησης και τις καθημερινές χρηματοοικονομικές συναλλαγές σε διάφορα νομίσματα με ασφαλή και ευέλικτο τρόπο.
- Να διευκολύνει τις περιοδικές δραστηριότητες κλεισίματος
- Να παρέχει αυξημένες δυνατότητες δημιουργίας αναφορών με ενσωματωμένους αλγορίθμους ανάλυσης
- Να καλύπτει τις νομικές απαιτήσεις υποβολής στοιχείων και αναφορών βάσει την Ελληνικής νομοθεσίας.

#### **γ. Διαχείριση λογαριασμών πελατών και απαιτήσεων**

Το προτεινόμενο σύστημα θα πρέπει να είναι σε θέση:

- Να παρέχει ενοποιημένη βάση δεδομένων για διαφορετικούς τύπους προφίλ πελατών καθώς και των δεδομένων τους
- Να παρέχει τη δυνατότητα διατήρησης πιστωτικών δεδομένων για κάθε πελάτη
- Να διαχειρίζεται τιμολόγια και πιστωτικά σημειώματα πελατών με ενσωματωμένες διαδικασίες έγκρισης
- Να διευκολύνει τη διαχείριση των απαιτήσεων και των ληξιπρόθεσμων απαιτήσεων
- Να παρέχει σειρά ενισχυμένων αναφορών, συμπεριλαμβανομένης της αναφοράς ανοιχτών εισπρακτέων απαιτήσεων πελατών και ληξιπρόθεσμων εισπρακτέων απαιτήσεων, της αναφοράς παλαιότητας ληξιπρόθεσμων απαιτήσεων και της αναφοράς πιστοληπτικής ικανότητας

#### **δ. Διαχείριση των λογαριασμών και των οφειλών των προμηθευτών**

Το προτεινόμενο σύστημα θα πρέπει να είναι σε θέση:

- Να παρέχει ενοποιημένη βάση δεδομένων για τα διάφορα είδη προφίλ πωλητών και τα δεδομένα τους
- Να παρέχει τη δυνατότητα διατήρησης των δεδομένων πληρωμών για κάθε πωλητή

- Να διαχειρίζεται τιμολόγια και πιστωτικά σημειώματα προμηθευτών με ενσωματωμένες ροές έγκρισης
- Να διευκολύνει τη διαδικασία διαχείρισης των πληρωτέων
- Να παρέχει σειρά ενισχυμένων αναφορών, συμπεριλαμβανομένων των ανοικτών πληρωτέων λογαριασμών ανά προμηθευτή, των προβλέψεων εξερχόμενων χρηματοροών, των διαθέσιμων εκπτώσεων καθώς και της παλαιότητας ληξιπρόθεσμων υποχρεώσεων.

#### **ε. Διαχείριση Πάγιων Περιουσιακών Στοιχείων**

Το προτεινόμενο σύστημα θα πρέπει να είναι σε θέση:

- Να παρέχει ενοποιημένη βάση δεδομένων για τα διάφορα είδη περιουσιακών στοιχείων και τα αντίστοιχα δεδομένα
- Να παρέχει τη δυνατότητα κατάρτισης ενοποιημένου νομικού μητρώου περιουσιακών στοιχείων
- Να υπολογίζει τις περιοδικές αποσβέσεις βάσει διαφορετικών μεθόδων απόσβεσης και να ενημερώνει αντίστοιχα τα λογιστικά βιβλία
- Να παρέχει τη δυνατότητα κατάρτισης σειράς αναφορών για τα πάγια περιουσιακά στοιχεία, συμπεριλαμβανομένης της πρόβλεψης μελλοντικών αποσβέσεων

#### **στ. Διαχείρισης κοστολόγησης**

Το προτεινόμενο σύστημα θα πρέπει να είναι σε θέση:

- Να καλύπτει τις εσωτερικές ανάγκες της επιχείρησης στην παρακολούθηση των δαπανών που πραγματοποιήθηκαν σε μια συγκεκριμένη περίοδο αναφοράς μέσω της κατάρτισης σχετικών αναφορών και εκθέσεων
- Να παρέχει τη δυνατότητα ανακατανομής του κόστους σε άλλα αντικείμενα κόστους
- Να υποστηρίζει την ανάλυση των γενικών εξόδων ανάλογα με το πού πραγματοποιήθηκαν εντός της Εταιρείας.

#### **ζ. Κατάρτιση του προϋπολογισμού**

Το προτεινόμενο σύστημα θα πρέπει να είναι σε θέση:

- Να παρέχει τη δυνατότητα κατάρτισης προϋπολογισμού ανά μήνα/τρίμηνο και ανά έτος
- Να υποστηρίζει τη σύγκριση μεταξύ του προβλεπόμενου και του πραγματικού προϋπολογισμού
- Να παρέχει τη δυνατότητα κατανομής των ποσών του προϋπολογισμού σε επιμέρους υπηρεσίες και τμήματα της Εταιρείας.
- Να παρέχει δυνατότητα ελέγχου των αλλαγών που πραγματοποιούνται στην κατανομή του προϋπολογισμού
- Να παρέχει την ικανότητα κατάρτισης ενισχυμένων αναφορών που θα περιλαμβάνουν προβλέψεις βάσει σεναρίων, δημοσιονομικές παραδοχές, ανάλυση τάσεων, κ.λπ.

## η. Διαχείριση Αγορών

Το προτεινόμενο σύστημα θα πρέπει να είναι σε θέση:

- Να διευκολύνει τη διαδικασία διαχείρισης συμβάσεων αγορών από τη δημιουργία της απαίτησης αγοράς έως την ανάρτηση του εισερχόμενου τιμολογίου
- Να υποστηρίζει ενσωματωμένες ροές εγκρίσεων με βάση ιεραρχίες έγκρισης
- Να παρέχει λεπτομερές ιστορικό αγορών ανά προμηθευτή ή πάροχο υπηρεσιών

Το προτεινόμενο έργο στοχεύει στην προμήθεια και εκμετάλλευση σύγχρονων συστημάτων πληροφορικής για την αυτοματοποίηση και τον έλεγχο των διαδικασιών στον τομέα της οικονομικής διαχείρισης της εταιρίας και την επίτευξη διαλειτουργικότητας με τα υπόλοιπα συστήματα της εταιρείας εκσυγχρονισμός της οικονομικής διαχείρισης της εταιρίας μέσω της απλοποίησης διαδικασιών και της ανάπτυξης σύγχρονου πληροφοριακού συστήματος, είναι αναγκαίος προκειμένου να επιτευχθούν:

1. Ταχύτητα στη διεκπεραίωση των συναλλαγών. Μείωση κόστους συναλλαγών και γενικότερης λειτουργίας.

2. Βελτίωση της εικόνας προς τους συναλλασσόμενους. Παροχή δυνατότητας online λήψης δεδομένων όπου και όταν απαιτείται.

3. Εξασφάλιση ακριβούς και επίκαιρης πληροφορίας.

4. Βελτίωση της ποιότητας των υπηρεσιών που προσφέρει η εταιρία προς τις συνεργαζόμενες επιχειρήσεις και τους λοιπούς εμπλεκόμενους φορείς.

5. Άρση των δυσλειτουργιών που παρατηρούνται από την έλλειψη τυποποίησης και προτυποποίησης δεδομένων.

## **(B) Σύστημα Διαχείρισης ασφάλισης Πιστώσεων (Credit Insurance) και Σύστημα Διαχείρισης Εγγυήσεων (Surety Bonds/ Guarantees).**

---

### **1. Διαχείριση Ασφάλισης Πιστώσεων (Credit Insurance).**

Οι διεθνείς πιστώσεις και η ασφάλιση πιστώσεων αποτελούν πηγή ανταγωνιστικότητας των εξαγωγών και σημαντικής στήριξης για την ανάπτυξη της εγχώριας οικονομίας. Η ασφάλιση πιστώσεων καλύπτει τις εταιρείες έναντι του κινδύνου αθέτησης των υποχρεώσεων των πελατών τους που επωφελούνται από τους όρους πληρωμής. Συνεπώς, ο έλεγχος και η διευκόλυνση της πρόσβασης στην ασφάλιση πιστώσεων για τις πολύ μικρές και τις ΜΜΕ, σύμφωνα με μια οικονομική πολιτική που μπορεί να διαφοροποιηθεί από τον βιομηχανικό τομέα, θα αποτελέσουν ένα ισχυρό εργαλείο οικονομικής πολιτικής και ανάκαμψης.

Το σύστημα θα πρέπει να είναι σε θέση να συμμετέχει στον εκσυγχρονισμό και στον ψηφιακό μετασχηματισμό, παρέχοντας μια πλήρη λύση για τη διαχείριση όλων των σταδίων μιας

διαδικασίας ασφάλισης πιστώσεων από την έναρξη έως τη λήξη. Το πεδίο εφαρμογής μπορεί να συνοψιστεί ως εξής, με έμφαση στην παροχή προς στον Ελληνικό Οργανισμό Εξαγωγικών Πιστώσεων όλων των απαραίτητων εργαλείων που χρειάζεται για την ασφαλή και επιτυχή λειτουργία του, προσφέροντάς παράλληλα στους πελάτες το υψηλότερο δυνατό επίπεδο ικανοποίησης:

Οι κάτοχοι ασφαλιστήριων συμβολαίων & οι ασφαλιστές θα είναι σε θέση να αλληλεπιδρούν με την Ελληνική Εταιρεία Εξαγωγικών Πιστώσεων μέσω διαδικτυακής πύλης, όπου θα μπορούν να υποβάλλουν αίτηση για κάλυψη πιστώσεων, να συμβουλευούνται το χαρτοφυλάκιο ορίων τους, με ηλεκτρονικά στοιχεία ταυτότητας αγοραστή, αιτήσεις / αποφάσεις αναφορικά με τα όρια πίστωσης, ειδοποιήσεις καθυστερήσεων / απαιτήσεων, δήλωση T/O, πρόσβαση σε έγγραφα πολιτικής και έκδοση αναφορών.

Με δυνατότητες αξιολόγησης εμπορικών/πολιτικών και πιστωτικών κινδύνων των συναλλαγών που θα επιτρέπουν ευέλικτες και ομαλές λειτουργίες με «ψηφιακή» εμπειρία πελατών μέσω των παρακάτω διαδικασιών:

- Υποβολή αίτησης & προσφορές, έκδοση συμβολαίου & ανανέωση, τιμολόγηση, υπολογισμός φόρου, κρατήσεις, έκδοση τιμολογίων,
- Εφαρμογή πιστωτικού ορίου, απόφαση αυτόματης πίστωσης, αξιολόγηση αγοραστή, καθορισμός βαθμού πιστοληπτικής συμπεριφοράς, διαβάθμιση αγοραστή,
- Διαχείριση ανώτατου ορίου αγοραστή/ομίλου και χώρας, ανώτατου ορίου σε συνάρτηση με τον τομέα εμπορίου, έγκριση αγοραστή/ομίλου, παρακολούθηση αγοραστή/ομίλου, λειτουργία ομαδοποίησης ομίλου
- όλα τα ανωτέρω, σε ένα εύκολα διαμορφώσιμο και ευέλικτο περιβάλλον για τον καθορισμό των παραμέτρων πολιτικής και των ροών εργασίας U/W.
- Έγκριση αιτήσεων αποζημίωσης, διαχείριση αξιώσεων, προέλεγχος απαιτήσεων, ροή εργασιών αποζημιώσεων, έλεγχος απαιτήσεων και αποζημίωση.
- Δυνατότητα έκδοσης εκθέσεων και αναλυτικών στοιχείων με πίνακες εργαλείων (Dash boards), αναφορών για σκοπούς διαχείρισης, επιχειρηματικές πληροφορίες, ανάλυση, παροχή δεδομένων από κεντρικά συστήματα σε περιβάλλον ασφάλειας και διαχείρισης, υποστήριξη, διαχείριση εμπορικών πιστώσεων, διαχείριση εγγράφων, ρύθμιση ροής εργασιών, διαχείριση χρηστών και εξατομίκευση.

## **2. Διαχείριση Εγγυήσεων (Surety Bonds/Guarantees).**

Οι εγγυητικές επιστολές είναι μία σύμβαση/συμβόλαιο μεταξύ τουλάχιστον τριών μερών: ο ιδιοκτήτης του έργου/δικαιούχος, δηλαδή ο αποδέκτης της συμβατικής υποχρέωσης, ο ανάδοχος/εξαγωγέας, δηλαδή το κύριο μέρος που είναι υπεύθυνο για την εκτέλεση της συμβατικής υποχρέωσης, και ο εγγυητής/η τράπεζα ή η εγγύηση, που εγγυάται στον κύριο του έργου ότι ο ανάδοχος μπορεί να εκτελέσει τη σύμβαση.

Η Εταιρία παρέχει ένα ευρύ φάσμα εγγυήσεων που καλύπτουν συμβατικές και νομικές υποχρεώσεις για συναλλαγές εντός και εκτός της χώρας (π.χ. εγγυητική εγγύηση, εγγύηση προκαταβολής, εγγύηση καλής εκτέλεσης, εγγύηση συντήρησης, εγγύηση διατήρησης χρήματος).



Η στήριξη αυτή μπορεί να παρέχεται είτε έμμεσα είτε άμεσα, με τη μορφή: ασφαλιστήριο συμβόλαιο ή αντεγγύηση σε τράπεζες που εκδίδουν τα συμβατικά ομόλογα απευθείας έκδοση εγγυητικών επιστολών.

### **3. Πελάτες**

Στους πελάτες περιλαμβάνονται εγχώριοι εξαγωγείς που συμμετέχουν σε διαγωνισμούς (σε περίπτωση ασφαλιστηρίου συμβολαίου ή άμεσης έκδοσης ομολόγων), ξένες τράπεζες (σε περίπτωση αντεγγύησης, κάλυψη κίνδυνου για αδυναμία εκτέλεσης).

### **4. Οφέλη για τον εξαγωγέα.**

Να δοθεί στον Πελάτη-ανάδοχο η δυνατότητα να ανταγωνιστεί αποτελεσματικά στους διαγωνισμούς.

### **5. Διαφοροποίηση των χρηματοοικονομικών πόρων**

Οι τραπεζικές πιστώσεις δεν επηρεάζονται από το εγγυημένο ποσό λόγω της μηδενικής στάθμησης κινδύνου των στοιχείων ενεργητικού με εγγύηση της Εταιρείας).

### **6. Παροχές για την τράπεζα (εγγυητή)**

Αύξηση της ικανότητας του εγγυητή έναντι κάθε επιλέξιμου Πελάτη-αναδόχου (δηλ. ημεδαπών εταιρειών, αλλοδαπών υποκαταστημάτων/θυγατρικών εθνικών εταιρειών, κοινοπραξιών με συμμετοχή εθνικών εταιρειών, ξένων εταιρειών που συμμετέχουν σε στρατηγικά έργα στη χώρα). Οι ανωτέρω λειτουργίες χρησιμοποιούνται για τη μείωση του χρόνου αποδοχής, τη βελτίωση της δυνατότητας χειρισμού μεγάλων όγκων και την πλήρως ψηφιοποιημένη διαχείριση των ασφαλισμένων μέσω διαδικτυακής πύλης (ηλεκτρονική υπογραφή κ.λπ.).

Επιπλέον, αυτή η τεχνολογική πλατφόρμα θα παρέχει, τη δυνατότητα ταχείας ανάπτυξης και υπό το πρίσμα της μείωσης του λειτουργικού κόστους μέσω ενός περιβάλλοντος υψηλής ασφάλειας, λειτουργία εφαρμογής και υπηρεσία επεκτεινόμενου οικολογικού προσανατολισμού που διαχειρίζεται ο προμηθευτής του λογισμικού. Η προτεινόμενη λύση θα πρέπει να περιλαμβάνει τη δυνατότητα εγκατάστασης APIs προκειμένου να επιτρέπεται η διεπαφή με άλλες εφαρμογές που περικλείονται στο οικοσύστημα και να διατηρεί ανοικτή κάθε επιλογή για τη μελλοντική ανάπτυξη της ECG.

### **(Γ) Πληροφοριακό Σύστημα Διαχείρισης Πελατών CRM.**

Η Εταιρεία επιδιώκει να υιοθετήσει την χρήση ενός CRM συστήματος, εισάγοντας λειτουργικότητα που βρίσκεται στα σύγχρονα συστήματα CRM, όπως ροές εργασιών, διαχείριση εργασιών, δυνατότητα αναφορών και σχετικούς αυτοματισμούς. Η Εταιρεία αναζητά ένα εξελιγμένο και πλούσιο σε χαρακτηριστικά προϊόν που θα μπορεί να αξιοποιηθεί σε ένα μεγάλο εύρος επιχειρησιακών δραστηριοτήτων και υπηρεσιών ώστε να βελτιώσει την αποδοτικότητα και την

αποτελεσματικότητά τους. Το παρακάτω έργο αποτελεί τεράστια προτεραιότητα και επένδυση της Εταιρείας για το μέλλον, επιδιώκοντας να πετύχει άμεσα σε τρεις βασικούς πυλώνες:

1. Βελτιστοποίηση της λειτουργίας και της αποτελεσματικότητας των Πωλήσεων
2. Διατήρηση και ενίσχυση της αφοσίωσης του Πελάτη
3. 360 προβολή στοιχείων Πελάτη

Συνολικά, η Εταιρία επιθυμεί να εφαρμόσει μια σύγχρονη, πλούσια σε δυνατότητες τεχνολογία CRM, η οποία θα του επιτρέψει να αποτυπώσει εύκολα τις οργανωτικές και λειτουργικές επιχειρηματικές διαδικασίες του δημιουργώντας προσαρμοσμένες οντότητες και πεδία, να δημιουργεί ισχυρά προφίλ των επαφών και των λογαριασμών τους, να μπορεί να αυτοματοποιεί διαδικασίες και εργασίες με ροές εργασιών, να μπορεί να αξιοποιήσει στρατηγικές συλλογής δεδομένων από τρίτα συστήματα ώστε να αποτελέσει το μοναδικό σημείο ολοκληρωμένης προβολής των δεδομένων ενός πελάτη όπως αυτά συγκεντρώθηκαν από την αλληλεπίδραση του συνολικά με την Εταιρεία. Το σύστημα θα πρέπει να δίνει τη δυνατότητα να εξορύσσουν τις πληροφορίες που βρίσκονται σε αυτό, να τμηματοποιούν και να δημιουργούν σύνολα πληροφοριών για την υποστήριξη των δραστηριοτήτων πωλήσεων και επικοινωνίας και να παρέχει την δυνατότητα δημιουργίας αναφορών και dashboards με δεδομένα πραγματικού χρόνου χωρίς την ανάγκη επιπλέον προγραμματισμού.

Επιπλέον το σύστημα θα πρέπει να έχει την δυνατότητα επεκτάσεων και εισαγωγής πρόσθετης λειτουργικότητας ώστε να μπορεί να ικανοποιήσει τις μελλοντικές στρατηγικές ανάγκες της Εταιρείας.

Τα ακόλουθα αποτελούν, συνοπτικά, τις κύριες περιοχές οι οποίες θα απαιτηθεί να καλυφθούν μέσω της εφαρμογής του CRM συστήματος

- Όλες οι βασικές οντότητες που απαιτούνται να παραμετροποιηθούν ώστε να υποστηρίζουν τις λειτουργίες του Οργανισμού και να προσφέρουν ένα ενοποιημένο προφίλ πελάτη. Μέσω αυτών, η Εταιρεία επιδιώκει να βελτιώσει την επικοινωνία του με τους πελάτες και να διαχειριστεί όλες τις σχετικές δραστηριότητες με την υπάρχουσα και μελλοντική βάση πελατών του.
- Ο πλήρης κύκλος πωλήσεων της Εταιρείας, ξεκινώντας από τη δημιουργία lead έως την ενσωμάτωση πελατών και την πώληση.
- Διαδικασίες που σχετίζονται με την προετοιμασία και υποβολή προσφοράς και την ενσωμάτωση πελατών που θα πρέπει να υποστηρίζονται πλήρως από τη λύση CRM.
- Αυτοματοποίηση εργασιών και εγκρίσεων
- Σχετικές απαιτήσεις διασύνδεσης για αποδοχή/αποστολή δεδομένων με άλλες επιχειρηματικές εφαρμογές (συμπεριλαμβανομένων τρίτων) που χρησιμοποιεί επί του παρόντος ο Οργανισμός ή ενδεχομένως να χρειαστεί να χρησιμοποιήσει στο μέλλον.
- Ενοποιημένη παρουσίαση εικόνας Πελάτη (360 Customer view) η οποία θα αποτελέσει το μοναδικό σημείο προβολής όλων των απαραίτητων δεδομένων που θα έχουν συλλεχθεί, τόσο από το CRM αλλά και μέσω των διασυνδεδεμένων συστημάτων.

- Απαιτήσεις αναφοράς με τις σχετικές παραμέτρους (διαστάσεις, πωλητής, επιχειρηματική λειτουργία) οι οποίες θα πρέπει να υποστηρίζονται πλήρως από το σύστημα CRM. (Pipeline, Παρεχόμενες υπηρεσίες, Πρόβλεψη, Στόχοι έναντι Πωλήσεων.
- Το σύστημα CRM θα πρέπει να μία σύγχρονη διεθνώς αναγνωρισμένη λύση η οποία θα έχει την δυνατότητα να προσφέρεται και σαν SaaS (Software as a Service) λύση σε cloud υποδομή εντός ΕΕ.

## **(Δ) Οριζόντιες Απαιτήσεις**

---

### **1. Διαλειτουργικότητα**

Ο ανάδοχος θα πρέπει να εξασφαλίσει τη διαλειτουργικότητα μεταξύ των λειτουργικών ενοτήτων (υποσυστημάτων) που θα αναπτυχθούν στο πλαίσιο του παρόντος έργου. Στο πλαίσιο αυτό ο υποψήφιος θα πρέπει να προδιαγράψει στην προσφορά του τον τρόπο και τις τεχνολογίες με τις οποίες θα υλοποιήσει την διαλειτουργικότητα.

Τεχνολογικά, η διαλειτουργικότητα αφορά στην ικανότητα του πληροφοριακού συστήματος για μεταφορά και χρήση της πληροφορίας – που αποθηκεύει, επεξεργάζεται και διακινεί - με άλλα πληροφοριακά συστήματα. Συγκεκριμένα αφορά:

- Μια σαφώς προσδιορισμένη και καθορισμένη μορφή για τις πληροφορίες (πρότυπα δόμησης της πληροφορίας/δεδομένων και της μετα-πληροφορίας / δεδομένων)
- Ένα σαφώς προσδιορισμένο και καθορισμένο τρόπο για την ανταλλαγή των πληροφοριών (τεχνολογίες επικοινωνιών και πρωτόκολλα με τα οποία μεταφέρεται η πληροφορία με την μορφή που καθορίζεται στο προηγούμενο σημείο)
- Έναν σαφώς προσδιορισμένο και καθορισμένο τρόπο για την πρόσβαση στις πληροφορίες και στα δεδομένα (ασφάλεια/ έλεγχος πρόσβασης δηλαδή τεχνολογίες που χρησιμοποιούνται για την προστασία των υπηρεσιών διαλειτουργικότητας)
- Έναν σαφώς προσδιορισμένο και καθορισμένο τρόπο για την αναζήτηση των πληροφοριών και των δεδομένων (τεχνολογίες μεταδεδομένων, καταλόγου ή άλλες που χρησιμοποιούνται για την αναζήτηση πληροφοριών στα πλαίσια των διαλειτουργικών υπηρεσιών)

Στο παρόν έργο οι διαλειτουργικότητες που θα υλοποιηθούν θα γίνουν κάνοντας χρήση των διαδικτυακών υπηρεσιών (Webservices).

Για την επίτευξη του στόχου της διαλειτουργικότητας απαιτούνται τα εξής:

- Καθορισμένη μορφή πληροφοριών για ανταλλαγή (μορφή πληροφορίας και δεδομένων)
- Καθορισμένος τρόπος ανταλλαγής πληροφοριών (επικοινωνία / πρωτόκολλα)
- Καθορισμένος τρόπος πρόσβασης πληροφοριών (ασφάλεια / έλεγχος πρόσβασης)
- Καθορισμένος τρόπος αναζήτησης πληροφοριών
- Η τεχνική πολιτική πάνω στην οποία διαμορφώνεται το πλαίσιο διαλειτουργικότητας των συστημάτων είναι:
- Ευθυγράμμιση με το Internet και το World Wide Web για όλα τα συστήματα

- Η υιοθέτηση της XML ως το κύριο πρότυπο για ολοκλήρωση δεδομένων και εργαλείων παρουσίασης για όλα τα συστήματα
- Η υιοθέτηση του web browser ως το κύριο μέσο πρόσβασης.
- Η προσθήκη των metadata στο δυναμικό των πληροφοριών.

Στο πλαίσιο του έργου θα υλοποιηθούν μια σειρά από ηλεκτρονικές διεπαφές προκειμένου να επιτευχθεί η διασύνδεση των συστημάτων για ανταλλαγή δεδομένων με άλλες εφαρμογές μέσω ηλεκτρονικών διεπαφών.

Σε περιπτώσεις που αυτό δεν μπορεί να γίνει, θα αναπτυχθεί διαδικασία εισαγωγής στοιχείων από αρχείο και εξαγωγής στοιχείων σε αρχείο.

## 2. Γενικές Τεχνικές Απαιτήσεις

Οι τεχνικές απαιτήσεις που πρέπει να πληρούνται, για να επιτευχθεί η διαλειτουργικότητα είναι οι παρακάτω και θα αποτελέσουν αντικείμενο σχετικής μελέτης του έργου.

Στην περίπτωση Web Services βασισμένων σε SOAP:

- XML, που περιλαμβάνει βασική XML, XML schemaskαι XML parsers, για τη δόμηση/μορφοποίηση ανταλλασσόμενων δεδομένων
- SOAP (Simple Object Access Protocol), που αποτελεί ένα πρωτόκολλο (βασισμένο σε XML) για την ανταλλαγή δομημένης πληροφορίας μεταξύ εφαρμογών μέσω web-services
- WSDL (Web Services Description Languages) για την περιγραφή των μηνυμάτων, λειτουργιών και τις αντιστοιχίσεις πρωτοκόλλων των web-services.

Στην περίπτωση Web Services βασισμένων σε REST:

- JSON over HTTP

1. Ο Ανάδοχος του έργου, σε συνεργασία με τα στελέχη της εταιρίας, θα καθορίσουν τα δεδομένα που απαιτούνται για ανταλλαγή, καθώς και την μορφή αυτών.

2. Ο Ανάδοχος θα δημιουργήσει και θα δοκιμάζει τα σχετικά APIs που θα παραδίδει και θα εκπαιδεύει στην χρήση τους τα στελέχη της εταιρίας.

Στο πλαίσιο αυτό θα παρασχεθούν οι κατάλληλες **διεπαφές** (π.χ. επαρκώς τεκμηριωμένα APIs – Application Programming Interface) τα οποία θα επιτρέπουν την ολοκλήρωση/ διασύνδεση με τρίτες εφαρμογές (public API) ή/και άλλα Υποσυστήματα (intranet API) και τα οποία θα υλοποιηθούν με webservices(SOAP, REST, χωρίς να αποκλείονται άλλα πρωτόκολλα, εάν χρειαστεί).

Ο Ανάδοχος στο πλαίσιο του έργου θα κληθεί:

- να υλοποιήσει τη διαλειτουργικότητα σχετικά με τη διάθεση πληροφοριών μεταξύ των Υποσυστημάτων.
- να παρέχει, όποτε χρειασθεί, συμβουλευτικές υπηρεσίες προς την εταιρία , σχετικά με βέλτιστες πρακτικές για την επίτευξη διαλειτουργικότητας.

Στα παραδοτέα που θα διεξαχθούν στο πλαίσιο της Φάσης 1 του Έργου, θα καθοριστούν επίσης θέματα όπως το είδος της πληροφορίας ή των υπηρεσιών που θα αντλούνται ή θα παρέχονται σε

καθένα από τα παραπάνω συστήματα, καθώς και ο τρόπος ανταλλαγής της πληροφορίας/υπηρεσιών.

### 3. Ασφάλεια Συστήματος και Προστασία Ιδιωτικότητας

Κατά το σχεδιασμό του Έργου, ο Ανάδοχος θα πρέπει να λάβει ειδική μέριμνα και να δρομολογήσει τις κατάλληλες δράσεις για:

- την ασφάλεια του πληροφοριακού συστήματος (έτοιμου λογισμικού, εφαρμογών, μέσων και υποδομών στις οποίες θα λειτουργεί το νέο Σύστημα (π.χ. εικονικός εξοπλισμός)
- την διασφάλιση της ακεραιότητας και της διαθεσιμότητας των υποκείμενων πληροφοριών,
- την προστασία των προς επεξεργασία και αποθηκευμένων προσωπικών δεδομένων, αναζητώντας, εντοπίζοντας και εφαρμόζοντας με μεθοδικό τρόπο τα τεχνικά μέτρα και τις οργανωτικο-διοικητικές διαδικασίες, τις οποίες θα αποτυπώσει στο τεύχος Μελέτης Ασφάλειας που θα πρέπει να καταρτιστεί κατά τη Φάση 1 του έργου.

Για το σχεδιασμό και την υλοποίηση των τεχνικών μέτρων ασφαλείας του Έργου, ο Ανάδοχος πρέπει να λάβει υπόψη του και να συμμορφωθεί με:

- το συναφές θεσμικό και κανονιστικό πλαίσιο που ισχύει (πχ. για το απόρρητο των επικοινωνιών – Ν. 4411/2016, Ν. 4070/2012, Ν. 3917/2011, Ν. 3674/2008, κλπ, για την προστασία των προσωπικών δεδομένων - Γενικός Κανονισμός Προστασίας Προσωπικών Δεδομένων ΕΕ GDPR 2016, κλπ.)
- τις βέλτιστες πρακτικές στο χώρο της Ασφάλειας στις ΤΠΕ (best practices)
- τυχόν διεθνή de facto ή de jure σχετικά πρότυπα (π.χ. ISO/IEC 27001)

Τα τεχνικά μέτρα ασφαλείας θα υλοποιηθούν από τον Ανάδοχο στο πλαίσιο των προϊόντων και υπηρεσιών που θα έχει ήδη προσφέρει για το Σύστημα. Ειδικότερα, ο Ανάδοχος θα πρέπει να φροντίσει για την προστασία της διαθεσιμότητας των συστημάτων, της ακεραιότητας και της διαθεσιμότητας των πληροφοριών. Η Πολιτική Ασφάλειας του συστήματος που θα αναπτυχθεί από τον Ανάδοχο, θα προσδιοριστεί αρχικώς με μεθοδικό και συστηματικό τρόπο, στο πλαίσιο της Φάσης 1 του Έργου. Η πολιτική ασφαλείας θα περιλαμβάνει τα τεχνικά μέτρα και τις οργανωτικο-διοικητικές διαδικασίες οι οποίες είναι αναγκαίες για την επαρκή ασφάλεια των πληροφοριών και εφαρμογών του Συστήματος.

### 4. Απόδοση Συστήματος

Με στόχο την διασφάλιση της αποδοτικής λειτουργίας του συστήματος (σε επίπεδο υλικού και λογισμικού) βασική απαίτηση αποτελεί η πλήρωση της παρακάτω απαίτησης:

- **Απόκριση:** Οι λειτουργίες του συστήματος πρέπει να έχουν χρόνο απόκρισης εντός ολίγων δευτερολέπτων, όπως αυτή εξειδικεύεται στη συνέχεια, εκτός εξαιρετικών περιπτώσεων για τις οποίες ο χρήστης θα ενημερώνεται κατάλληλα (στο χρόνο απόκρισης δεν συμπεριλαμβάνεται ο χρόνος καθυστέρησης που οφείλεται στο δίκτυο).

Στη συνέχεια παρατίθεται μία λίστα από απαιτήσεις σχετικά με την απόδοση του συστήματος και πιο συγκεκριμένα τον μέγιστο χρόνο απόκρισης του συστήματος υπό συνθήκες ορισμένου φόρτου. Οι συγκεκριμένες απαιτήσεις θα πρέπει να πιστοποιηθούν κατά τις φάσεις παράδοσης/αποδοχής

των Υποσυστημάτων του Έργου μέσω της διενέργειας των απαραίτητων ελέγχων/δοκιμών αποδοχής (acceptance tests).

Ο Ανάδοχος κατά τη Φάση Ανάλυσης Απαιτήσεων οφείλει να εξειδικεύσει και να παρουσιάσει αναλυτικά τη μεθοδολογία διενέργειας ελέγχων απόδοσης του συστήματος.

Αναφορικά με τις απαιτήσεις για την απόδοση του συστήματος θεωρείται ότι οι μέγιστοι αποδεκτοί χρόνοι απόκρισης περιλαμβάνουν τον χρόνο που απαιτείται από τη στιγμή της αποστολής του αιτήματος προς εξυπηρέτηση μέχρι την τελική παρουσίαση των αποτελεσμάτων στον υπολογιστή ενός χρήστη κι αφορούν συναλλαγές σε επίπεδο εφαρμογής των ακόλουθων τύπων (για επικοινωνία σε περιβάλλον τοπικού δικτύου):

- Απλές ερωτήσεις (που εμπλέκουν το πολύ δύο πίνακες)
- Σύνθετες ερωτήσεις (που εμπλέκουν περισσότερους από δύο πίνακες)
- Δημιουργία αναφορών έτοιμων προς εκτύπωση
- Κινήσεις ανταλλαγής αρχείων τυπικού μεγέθους (μικρότερου των 3 MBytes – η ακριβής τιμή θα προδιαγραφεί κατά την πορεία υλοποίησης του Έργου με τη συνδρομή του Φορέα) και προς τις δύο κατευθύνσεις (από και προς το σύστημα)

Η διεξαγωγή μετρήσεων απόδοσης αναφορικά με το χρόνο απόκρισης, αφορά κάθε Υποσύστημα ή/και Ψηφιακή Υπηρεσία ξεχωριστά. Για τη διαδικασία γέννησης αιτημάτων προς εξυπηρέτηση, θα πρέπει να ληφθεί υπόψη το προφίλ των ενεργών χρηστών του εκάστοτε Υποσυστήματος, πράγμα που διαφοροποιεί τόσο τη συχνότητα γέννησης αιτημάτων όσο και τον όγκο των ανταλλασσόμενων δεδομένων. Οι μετρήσεις για τους αποδεκτούς χρόνους απόκρισης θα πρέπει να εκτελεστούν σε συνθήκες «βασικού» και «αυξημένου» φορτίου του συστήματος που ορίζονται ως εξής:

- **Βασικό φορτίο:** Θεωρείται η κατάσταση όπου πραγματοποιείται η ταυτόχρονη εξυπηρέτηση του υποστηριζόμενου πλήθους ενεργών χρηστών που περιλαμβάνεται στην περιγραφή κάθε Υποσυστήματος. Σε αυτή την κατάσταση η επίδοση του συστήματος δεν θα πρέπει να ξεπερνά τον μέγιστο χρόνο απόκρισης όπως περιγράφεται στη συνέχεια για τα διάφορα είδη συναλλαγών.
- **Αυξημένο φορτίο:** Απαιτείται η ταυτόχρονη εξυπηρέτηση αριθμού ενεργών χρηστών τουλάχιστο ίσου με αυτόν που προδιαγράφεται για την κατάσταση βασικού φορτίου αυξημένου κατά 30%. Σε αυτή την κατάσταση το σύστημα επιτρέπεται να εμφανίζει μείωση της επίδοσής του αναφορικά με το χρόνο απόκρισής του κατά 15% το μέγιστο, σε σχέση με το χρόνο απόκρισης που προδιαγράφεται για την κατάσταση βασικού φορτίου.

Οι μετρήσεις θα λάβουν υπόψιν τους τον μέγιστο αριθμό των απαιτούμενων χρηστών ανά επιμέρους σύστημα.

Οι απαιτήσεις σχετικά με το μέγιστο χρόνο απόκρισης κατά τη λειτουργία σε κατάσταση βασικού φορτίου προσδιορίζονται ως εξής:

#### 1. Εκτέλεση απλών ερωτημάτων

- Το 90% των συναλλαγών θα πρέπει να ολοκληρώνεται σε χρόνο μικρότερο των 2 sec

- Το 90% του υπολοίπου 10% που αφορούν εκτέλεση απλών ερωτημάτων θα πρέπει να ολοκληρώνεται σε χρόνο μικρότερο των 5 sec.

## 2. Εκτέλεση σύνθετων ερωτημάτων

- Το 90% των συναλλαγών θα πρέπει να ολοκληρώνεται σε χρόνο μικρότερο των 4 sec.
- Το 90% του υπολοίπου 10% των συναλλαγών θα πρέπει να ολοκληρώνεται σε χρόνο μικρότερο των 10 sec.

## 3. Δημιουργία αναφορών τυπικού μεγέθους, όπως αυτό ορίζεται ανωτέρω:

- Το 90% των συναλλαγών θα πρέπει να ολοκληρώνεται σε χρόνο μικρότερο των 3 sec.
- Το 90% του υπολοίπου 10% των συναλλαγών θα πρέπει να ολοκληρώνεται σε χρόνο μικρότερο των 15 sec.

## 4. Ανταλλαγές αρχείων τυπικού μεγέθους (μεταξύ χρήστη και συστήματος ή/και μεταξύ συστήματος και τρίτου εξωτερικού συστήματος)

- Το 90% των συναλλαγών θα πρέπει να ολοκληρώνεται σε χρόνο μικρότερο των 5 sec.
- Το 90% του υπολοίπου 10% των συναλλαγών θα πρέπει να ολοκληρώνεται σε χρόνο μικρότερο των 8 sec.

Σημειώνεται ότι όλες οι μετρήσεις θα πρέπει να γίνουν εφόσον στο σύστημα έχει εισαχθεί επαρκής ποσότητα δεδομένων που θα εξομοιώνει τη λειτουργία του συστήματος σε ρεαλιστικές συνθήκες, και αφού έχουν προσδιοριστεί και συμφωνηθεί στα acceptance tests και ποια είναι τα ανωτέρω ερωτήματα 1-4.

Σε κάθε περίπτωση, η απόκριση του συστήματος σε οποιοδήποτε επίπεδο φόρτου θα πρέπει να παραμένει ικανοποιητική, ώστε να μην επηρεάζεται η εμπειρία του χρήστη.

## 5. Προσβασιμότητα – Ευχρηστία

### α. Προσβασιμότητα

Για τα Υποσυστήματα και τις εφαρμογές αυτών, που θα υλοποιηθούν στα πλαίσια του έργου είναι απαραίτητη η αναλυτική τεκμηρίωση από τον Ανάδοχο της εξασφάλισης της προσβασιμότητας βάσει διεθνών προτύπων και οδηγιών προσβασιμότητας και ευχρηστίας εφαρμογών πληροφορικής.

Οι εφαρμογές θα περάσουν έλεγχο προσβασιμότητας από αυτόματο ελεγκτή (accessibility evaluation tools) με ευθύνη του Αναδόχου. Τα αποτελέσματα του ελέγχου θα χρησιμοποιηθούν για την βελτίωση της προσβασιμότητας των εφαρμογών.

Σημειώνεται ότι η συμμόρφωση με τις παραπάνω τεχνικές προδιαγραφές ανά περίπτωση θα πρέπει να ελεγχθεί με συστηματικό τρόπο με ευθύνη του Αναδόχου, ο οποίος υποχρεούται να παραδώσει σχετικό παραδοτέο στο οποίο να αναφέρονται επακριβώς οι πρόνοιες που

ακολουθήθηκαν για την τήρηση των προδιαγραφών προσβασιμότητας και ευχρηστίας και τα αποτελέσματα των ελέγχων.

## **β. Ευχρηστία**

Το σχεδιαζόμενο σύστημα (όλων των υποσυστημάτων) θα πρέπει να διακρίνεται από υψηλό επίπεδο χρηστικότητα – ευχρηστίας στην οργάνωση και παρουσίαση των ψηφιακών υπηρεσιών που θα παρέχει.

Ο Ανάδοχος, θα πρέπει να λάβει υπόψη κατά τον σχεδιασμό, τις διαφορετικές ομάδες χρηστών κι επομένως τους διαφορετικούς τρόπους εκπλήρωσης της παρεχόμενης λειτουργικότητας χωρίς να μειώνεται η χρηστικότητα των εφαρμογών. Κρίνεται ότι ο σχεδιασμός των εφαρμογών με βασική αρχή την επίτευξη υψηλής χρηστικότητα και εργονομίας είναι κρίσιμος παράγοντας επιτυχίας για το παρόν έργο. Η λογική/ λειτουργική πληρότητα των εφαρμογών δεν αποτελεί από μόνη της ικανή συνθήκη για επιτυχή λειτουργία του συστήματος, αλλά οφείλει να συνυπάρχει με μία διεπαφή (ή διεπαφές) που επιτρέπει σε χρήστες ελάχιστα εξοικειωμένους με δικτυακές εφαρμογές να διεκπεραιώσουν τις συναλλαγές τους με ευκολία.

Ο Ανάδοχος πρέπει να τεκμηριώσει στην Προσφορά του, τη σχεδιαστική προσέγγιση καθώς και το πλάνο δοκιμασιών ευχρηστίας και σχεδιαστικών αναπροσαρμογών που θα ακολουθήσει για να διασφαλίσει το επιθυμητό επίπεδο ευχρηστίας.

### **Οι κυριότερες αρχές προς την κατεύθυνση της ευχρηστίας περιλαμβάνουν:**

- Τα βήματα και οι ενέργειες από την πλευρά του χρήστη για κάθε επιθυμητή λειτουργία πρέπει να είναι ελαχιστοποιημένα και ανάλογα με το προφίλ του.
- **Μοναδική σύνδεση (Single Sign-on):** Η σύνδεση στο σύστημα θα γίνεται μέσω μιας κεντρικής σελίδας πρόσβασης, όπου ο χρήστης θα εισάγει το όνομα και τον κωδικό πρόσβασης ή θα δημιουργεί ένα νέο λογαριασμό σε περίπτωση νέου χρήστη. Με την πιστοποίηση της ταυτότητας του χρήστη θα επιτρέπεται πλέον η πρόσβαση στο σύνολο των εφαρμογών (single sign-on) χωρίς να απαιτείται η πιστοποίηση του χρήστη για κάθε εφαρμογή χωριστά.
- **Συμβατότητα:** Οι web-εφαρμογές που θα υλοποιηθούν θα πρέπει να είναι προσβάσιμες με τρεις (3) τουλάχιστον, από τους πιο διαδεδομένους φυλλομετρητές (web browsers), καθώς και μέσω διαφόρων τερματικών συσκευών, συμπεριλαμβανομένων και των φορητών (tablets, smartphones), επομένως η διεπαφή με το χρήστη θα πρέπει να δημιουργηθεί έτσι ώστε να ανταποκρίνεται σε οποιοδήποτε μέγεθος ή τύπο / Λειτουργικό Σύστημα συσκευής (responsive design techniques).
- **Συνέπεια:** Οι εφαρμογές θα πρέπει να έχουν ομοιόμορφη εμφάνιση (κατά το δυνατόν) και να τηρείται συνέπεια στη χρήση των λεκτικών και των συμβόλων. Αντίστοιχη συνέπεια πρέπει να επιδεικνύουν οι οποιοσδήποτε γραφικές απεικονίσεις και οι τοποθετήσεις αντικειμένων. Στο επίπεδο των εφαρμογών και διαδραστικών λειτουργιών, παρόμοιες λεκτικές και λειτουργικές απεικονίσεις πρέπει να αντιστοιχούν σε ανάλογα αποτελέσματα.
- **Αξιοπιστία:** Ο χρήστης πρέπει να έχει σαφείς διαβεβαιώσεις δια μέσου της εμφάνισης και συμπεριφοράς του συστήματος ότι:



- i. οι συναλλαγές του διεκπεραιώνονται με ασφάλεια,
  - ii. οι πληροφορίες που εισάγει στο σύστημα είναι σωστές και επαρκείς (ελαχιστοποίηση λαθών χρήστη μέσω ολοκληρωμένου πρωτοβάθμιου ελέγχου),
  - iii. οι πληροφορίες που λαμβάνει από το σύστημα είναι ακριβείς και επικαιροποιημένες,
  - iv. η συμπεριφορά του συστήματος είναι προβλέψιμη,
  - v. τα όρια των συναλλαγών του με το σύστημα πρέπει να είναι σαφώς διακριτά π.χ. ο χρήστης δεν πρέπει να έχει καμία αμφιβολία για το εάν η συναλλαγή του έχει ολοκληρωθεί ή χρειάζεται να προβεί σε περαιτέρω ενέργειες. Αυτό επιτυγχάνεται με υψηλά επίπεδα πληροφόρησης (on-line και off-line).
- **Προσανατολισμός:** Σε κάθε σημείο της περιήγησής του στην εσωτερική ή εξωτερική δικτυακή Πύλη ή στις web εφαρμογές, ο χρήστης πρέπει να έχει στη διάθεσή του εμφανή σημάδια που υποδεικνύουν πού βρίσκεται (θεματική ενότητα ή εφαρμογή, κατηγορία, λειτουργία, κλπ), πού μπορεί να πάει και τι μπορεί/ τι πρέπει να κάνει.
  - **Ελαχιστοποίηση λαθών:** Θα πρέπει να αποφεύγονται, στο μέτρο του δυνατού, τα πεδία ελεύθερου κειμένου εφόσον η ίδια λειτουργία μπορεί να γίνει με χρήση check boxes, radio buttons, drop- down lists κλπ.
  - **Υποστήριξη Χρηστών:** Το σύστημα θα πρέπει να περιλαμβάνει λειτουργίες υποστήριξης και βοήθειας στους χρήστες οι οποίες να παρέχουν κατάλληλες πληροφορίες όποτε και όταν απαιτούνται. Κατ' ελάχιστο θα πρέπει να παρέχεται:
    - i. Παροχή βοήθειας βάσει περιεχομένου (Context Sensitive On-Line Help), έτσι ώστε να παρέχεται πρόσβαση στην κατάλληλη πληροφορία ανάλογα με τις λειτουργίες και το ρόλο του εκάστοτε χρήστη.
    - ii. Παροχή βοήθειας με tutorials και user guides όπου κριθεί απαραίτητο από τη Φάση Ανάλυσης Απαιτήσεων.
    - iii. Πρόσβαση στα αρχεία βοήθειας με περισσότερους του ενός τρόπους, όπως: δια μέσου πινάκων περιεχομένου (με αντίστοιχους συνδέσμους), με άμεση υποβολή ερωτήσεων με τη μορφή λέξεων κλειδιών, δια μέσου αλφαβητικού ευρετηρίου λέξεων ή και συνδέσμων σχετικών θεμάτων κλπ.
    - iv. Όλο το περιβάλλον χρήστη (user interface, on-line help, μηνύματα, κλπ.) και τα αναλυτικά εγχειρίδια χρήσης θα πρέπει να είναι γραμμένα στην ελληνική γλώσσα.
    - v. Το σύστημα θα πρέπει να προσφέρει όμοιο περιβάλλον σε όλα τα υποσυστήματα του, όπως: Λίστες λειτουργιών (Menu), Εργαλειοθήκες (Toolbar), συντομεύσεις λειτουργιών (key board shortcuts).
  - **Διαφάνεια:** Ο χρήστης θα πρέπει να "συναλλάσσεται" με το Σύστημα χωρίς να αντιλαμβάνεται τεχνικές λεπτομέρειες ή εσωτερικές διεργασίες διεκπεραίωσης των συναλλαγών.

- **Πελατοκεντρική Αντίληψη:** Οι παρεχόμενες πληροφορίες και λειτουργίες πρέπει να είναι προσανατολισμένες στις ανάγκες του χρήστη και όχι στην εσωτερική οργάνωση του Φορέα (εξωστρεφής αρχιτεκτονική πληροφοριών).
- **Έλεγχος Χρηστικότητας:** Οι εφαρμογές θα πρέπει να περάσουν έλεγχο χρηστικότητας (usability test) κατά την διάρκεια της Πιλοτικής Λειτουργίας και τα αποτελέσματα να χρησιμοποιηθούν για την βελτίωση της χρηστικότητας των εφαρμογών.

Ο υποψήφιος Ανάδοχος θα πρέπει στην προσφορά του να περιγράψει αναλυτικά τη μεθοδολογία που θα ακολουθήσει για το σχεδιασμό και την ανάπτυξη/αναβάθμιση Υποσυστημάτων και εφαρμογών, τεκμηριώνοντας έτσι τη συστηματική του προσέγγιση για διασφάλιση των παραπάνω γενικών σχεδιαστικών αρχών ως προς το τελικό προϊόν.

Οι συγκεκριμένες απαιτήσεις θα πρέπει να πιστοποιηθούν κατά τις φάσεις παράδοσης/αποδοχής των Υποσυστημάτων του Έργου μέσω της διενέργειας των απαραίτητων ελέγχων/δοκιμών αποδοχής (acceptance tests).

## **6. Ανοικτά Πρότυπα και Δεδομένα**

Η γενική φιλοσοφία της υλοποίησης των συστημάτων (υλικού και λογισμικού) του παρόντος έργου πρέπει να ακολουθεί τις σύγχρονες τάσεις για ανοικτή αρχιτεκτονική (open architecture) και ανοικτά συστήματα (open systems). Ο όρος «ανοικτό» υποδηλώνει κατά βάση την ανεξαρτησία από συγκεκριμένο προμηθευτή και την υποχρεωτική χρήση προτύπων (standards), τα οποία διασφαλίζουν:

- την αρμονική συνεργασία και λειτουργία μεταξύ συστημάτων και λειτουργικών εφαρμογών διαφορετικών προμηθευτών
- τη διαδικτυακή ή άλλη συνεργασία εφαρμογών που βρίσκονται σε διαφορετικά υπολογιστικά συστήματα
- την φορητότητα (portability) των εφαρμογών
- την δυνατότητα αύξησης του μεγέθους των μηχανογραφικών συστημάτων χωρίς αλλαγές στη δομή και τη φιλοσοφία
- την εύκολη επέμβαση στη λειτουργικότητα των εφαρμογών

Σύμφωνα με τα παραπάνω, και όσον αφορά την ανάπτυξη όλων των εφαρμογών (τυποποιημένων και μη) του παρόντος Έργου, ο Ανάδοχος θα πρέπει να εφαρμόσει:

- Αρθρωτή ανάπτυξη και υλοποίηση των υποσυστημάτων λογισμικού,
- Χρήση διεθνών και εμπορικών αποδεκτών προτύπων διαλειτουργικότητας, όπως για παράδειγμα οι διαδικτυακές υπηρεσίες (web services) για την τυποποιημένη επικοινωνία μεταξύ υπολογιστικών συστημάτων
- Για τα υποσυστήματα εξωστρεφών υπηρεσιών, υλοποίηση βασισμένη σε αρχιτεκτονική τουλάχιστον 3 επιπέδων (3-tier architecture), η οποία περιλαμβάνει κατ' ελάχιστο, το επίπεδο των παρουσίασης, το επίπεδο επιχειρησιακής λογικής και το επίπεδο των δεδομένων.

Επιπροσθέτως, το σύστημα θα πρέπει να παρέχει την τεχνική δυνατότητα εξαγωγής σε μηχαναγνώσιμη μορφή επιλεγμένων δεδομένων του - ακολουθώντας ανοικτά πρότυπα - για

αξιοποίησή τους από συστήματα συνεργαζόμενων δημόσιων και ιδιωτικών φορέων (ανοικτά δεδομένα).

Το είδος των δεδομένων που θα εξάγονται καθώς και των προτύπων που θα εφαρμοσθούν θα εξειδικευτεί περαιτέρω και θα οριστικοποιηθεί στα πλαίσια της Μελέτης Εφαρμογής, λαμβάνοντας υπόψη και το ισχύον θεσμικό πλαίσιο. Τα ανοικτά δεδομένα θα είναι διαθέσιμα μέσω της Διαδικτυακής Πύλης του παρόντος έργου ενώ η ευρετηρίαση τους θα γίνεται στο <http://data.gov.gr/>. Τα ανοικτά δεδομένα θα πρέπει να παρέχονται με τη μορφή διασυνδεδεμένων δεδομένων (linked data).

## **7. Άδειες Λογισμικού**

Ο υποψήφιος Ανάδοχος θα πρέπει να προσδιορίσει στην προσφορά του το πλήθος και τα χαρακτηριστικά των αδειών που αντιστοιχούν στην αρχιτεκτονική λύση που προτείνει για το Σύστημα (π.χ. λειτουργικά συστήματα, άδειες για data base, αντίστοιχες άδειες για τα υπόλοιπα συστημικά λογισμικά καθώς και για τυχόντα υποσυστήματα).

Επίσης θα πρέπει να αναφέρει στην προσφορά του, το πλήθος και τα χαρακτηριστικά των αδειών των υποσυστημάτων που θα αναπτυχθούν στο πλαίσιο του Έργου.

Όλες οι άδειες θα πρέπει να αφορούν λογισμικό το οποίο θα μπορεί να λειτουργήσει σε περιβάλλον virtualization.

## **8. Λοιπές Απαιτήσεις**

Ο υποψήφιος Ανάδοχος θα πρέπει να λάβει υπόψη του και τις παρακάτω απαιτήσεις:

- Σχεδιασμό “digital by default”, με την εφαρμογή των αρχών «Προστασία των Δεδομένων από το Σχεδιασμό και εξ Ορισμού» («Privacy by Design and by Default») του Κανονισμού 679/2016 (GDPR),
- διαλειτουργικότητα μέσω κοινών και διεθνώς αναγνωρισμένων ανοικτών προτύπων, διάθεσης ανοικτών APIs και ανάπτυξης δημόσιων SDKs,
- υιοθέτηση modular αρχιτεκτονικής ώστε να είναι εφικτή η αξιοποίηση μελλοντικών οριζόντιων δράσεων.
- σχεδιασμό που θα παρέχει εγγενώς την απαραίτητη ευελιξία και θα επιτρέπει την παραμετροποίηση του συστήματος για την προσθήκη νέων διαδικασιών από τους χρήστες του, χωρίς την παρέμβαση του αναδόχου,
- θα πρέπει το σύνολο του πηγαίου κώδικα που θα δημιουργηθεί στα πλαίσια των υπηρεσιών υλοποίησης λογισμικού και το σχήμα της βάσης να αποτελούν παραδοτέα του έργου και να συνοδεύονται από αναλυτική τεκμηρίωση και να διατίθεται με άδεια που θα επιτρέπει την άνευ εδαφικού, χρονικού ή άλλου περιορισμού χρήση τους από τον φορέα,
- θα πρέπει να υιοθετηθεί/αναπτυχθεί συγκεκριμένη πολιτική για τη λήψη και διαχείριση των αντιγράφων ασφαλείας, η οποία θα πρέπει κατ’ ελάχιστον να διασφαλίζει τη δυνατότητα ανάκτησης των δεδομένων, ανά πάσα στιγμή, για το πλήρες εύρος χρόνου.

## (Ε) Υπηρεσίες

---

### 1. Μελέτη Εφαρμογής - Ανάλυση Απαιτήσεων

---

Ο Ανάδοχος οφείλει να εκπονήσει μελέτη Ανάλυσης Απαιτήσεων του Έργου, η οποία θα αποτελέσει τον βασικό οδηγό υλοποίησης του Έργου.

Η μελέτη Υλοποίησης Απαιτήσεων κρίνεται απαραίτητο να επικαιροποιείται από τον Ανάδοχο αμέσως μετά την ολοκλήρωση κάθε φάσης του έργου ή/και όποτε κρίνεται από την επιτροπή παρακολούθησης και παραλαβής του έργου αναγκαίο, ώστε ανά πάσα στιγμή έως και την ολοκλήρωση να υπάρχει η ορθή και αναλυτική τεκμηρίωση όλου του έργου.

Κατά τη διάρκεια κατάρτισης της Ανάλυσης Απαιτήσεων θα προσδιοριστούν από τον Ανάδοχο επακριβώς οι προτεραιότητες της υλοποίησης (ιεραρχημένοι και διακριτοί χρονισμοί και διάρθρωσή τους) λαμβάνοντας υπόψη τις πραγματικές δυνατότητες των εμπλεκόμενων στο έργο Υπηρεσιών ώστε οι Υπηρεσίες να προσαρμοστούν, απορροφήσουν, υποστηρίξουν και αξιοποιήσουν το νέο περιβάλλον.

Πιο συγκεκριμένα η μελέτη αυτή θα πρέπει να περιλαμβάνει:

- **Σχέδιο Διαχείρισης και Ποιότητας Έργου (ΣΔΠΕ).** Οι διαδικασίες και μηχανισμοί που θα περιγράφονται αναλυτικά στο ΣΔΠΕ θα πρέπει να αποτελούν ένα πρότυπο και ολοκληρωμένο σύνολο, προσαρμοσμένο στις ιδιαιτερότητες που θέτουν οι οργανωτικές, διοικητικές και τεχνολογικές παράμετροι του έργου. Με βάση τα παραπάνω, τα περιεχόμενα του ΣΔΠΕ θα πρέπει κατ' ελάχιστο να αναφέρονται στις ακόλουθες περιοχές, των οποίων ο σκοπός, η δομή και το περιεχόμενο θα περιγράφεται αναλυτικά στην προσφορά του υποψηφίου Αναδόχου:
  - Οργανωτικό Σχήμα/ Δομή Διοίκησης Έργου
  - Επικαιροποιημένη Ομάδα Έργου
  - Σχέδιο Επικοινωνίας
  - Επικαιροποιημένο – Αναλυτικό Χρονοδιάγραμμα Έργου
  - Διαχείριση Θεμάτων
  - Εκτίμηση / Διάγνωση & Διαχείριση Κινδύνων
  - Διασφάλιση – Έλεγχος Ποιότητας
  - Διαχείριση Αρχείων - Δεδομένων
  - Διαχείριση Αλλαγών
  - Διοικητική Πληροφόρηση
- **Καταγραφή Υφιστάμενης Κατάστασης**
- **Μελέτη Ασφάλειας Συστημάτων & Πλάνο Ενεργειών για την Ασφάλεια τους**
- **Μεθοδολογία και αρχικά σενάρια ελέγχου αποδοχή**
- **Μεθοδολογία υλοποίησης διαλειτουργικότητας των υποσυστημάτων.**

- **Οριστικοποίηση και αποσαφήνιση όλων των ζητημάτων σχετικά με το σχεδιασμό του Πληροφοριακού Συστήματος, όπως:**
  - Η τελική αρχιτεκτονική του
  - Η ανάλυση απαιτήσεων όλων των Υποσυστημάτων του Πληροφοριακού Συστήματος.
  - Προσδιορισμός κατηγοριών χρηστών και αναλυτική καταγραφή των ρόλων και αρμοδιοτήτων για κάθε Υποσύστημα ξεχωριστά.
  - Πλήρης εννοιολογικός σχεδιασμός των υποσυστημάτων του έργου, όπως διαγράμματα οντοτήτων – ρών (entity relation ship diagrams), ρόλοι χρηστών, προβλήματα διασυνδέσεων εφαρμογών, χρήση πρωτοκόλλων ανταλλαγής δεδομένων, κλπ.
- **Περιγραφή των εργαλείων stress tests που θα χρησιμοποιήσει ο Ανάδοχος στο πλαίσιο του Έργου**
- **Οδηγό εκπαίδευσης**, ο οποίος θα περιλαμβάνει τη μεθοδολογική προσέγγιση, την οργάνωση και προετοιμασία εκπαίδευσης. Ο Ανάδοχος οφείλει να εξετάσει το επίπεδο των βασικών χρηστών και να προσαρμόσει ανάλογα τη μεθοδολογία, τους όρους, το πρόγραμμα (πλάνο) κατάρτισης και το υλικό της βασικής εκπαίδευσης των βασικών χρηστών, καθώς και θα προτείνει αναλυτική μεθοδολογία μεταφοράς τεχνογνωσίας στα αρμόδια στελέχη του Φορέα Λειτουργίας
- **Αναλυτικό προγραμματισμό εκπαιδευτικών σεμιναρίων**
- **Περιγραφή της Τεκμηρίωσης και των Εγχειριδίων Χρήσης για τον καθορισμό των προτύπων που θα ακολουθηθούν.**

Στο πλαίσιο της Ανάλυσης Απαιτήσεων του Έργου, συγκεκριμένα θέματα, εκτός των ανωτέρω θα εξειδικευτούν περαιτέρω σε ανεξάρτητα παραδοτέα, των οποίων το περιεχόμενο περιγράφεται στη συνέχεια.

## **2. Καταγραφή Υφιστάμενης Κατάστασης**

Στο πλαίσιο αυτή της δραστηριότητας περιλαμβάνονται κατ' ελάχιστον οι ακόλουθες εργασίες που θα πρέπει να εκτελέσει ο Ανάδοχος:

- **Καταγραφή υφιστάμενων διαδικασιών της εταιρίας**  
θα περιλαμβάνονται η αποτύπωση της υφιστάμενης κατάστασης των διαδικασιών των διευθύνσεων της εταιρίας σε σχέση με την εφαρμογή και υλοποίηση των επιμέρους συστημάτων.
- **Καταγραφή υφιστάμενων συστημάτων και εφαρμογών πληροφορικής και επικοινωνιών.**
- **Μοντελοποίηση των υφιστάμενων διαδικασιών με τη μορφή διαγραμμάτων ροής.** Η μοντελοποίηση θα πρέπει να πραγματοποιηθεί με χρήση λογισμικού διαχείρισης επιχειρησιακών διαδικασιών (Business Process Management), το οποίο θα χρησιμοποιεί το πρότυπο BPMN (έκδοση 2.0).

- **Καταγραφή των αναγκών, προσδοκιών και απαιτήσεων.** Η καταγραφή θα πρέπει να πραγματοποιηθεί μέσω οργανωμένων συνεντεύξεων ή/και συνάντησης εργασίας (workshop). Θα περιλαμβάνει κατηγορίες απαιτήσεων που σχετίζονται με θέματα διαδικαστικά, οργανωτικά, διαχείρισης ανθρώπινου δυναμικού, πληροφορικής, οικονομικά, θεσμικά, κλπ.
- **Προσδιορισμός των ισχυρών σημείων, των προβλημάτων και κινδύνων** Ο προσδιορισμός θα αναφέρεται στο σύνολο των συνδεδεμένων με την εφαρμογή της διαδικασίας θεμάτων, όπως ενδεικτικά: ποιότητα αποτελέσματος, τήρηση χρονοδιαγράμματος, δέσμευση πόρων προσωπικού των εμπλεκόμενων διευθύνσεων της εταιρίας, επάρκεια πληροφορικής υποστήριξης, δυνατότητα παρακολούθησης και μέτρησης αποτελεσμάτων, κλπ.

### 3. Σενάρια Ελέγχου

Τα σενάρια ελέγχου που θα προετοιμάσει ο Ανάδοχος θα συνοψίζουν τις επιχειρησιακές διαδικασίες, ανά διαδικασία και Υποσύστημα, θα πρέπει να αντιστοιχίζονται με τις απαιτήσεις (requirements) της Ανάλυσης Απαιτήσεων και θα πρέπει να συνοδεύονται από τα αντίστοιχα δοκιμαστικά δεδομένα (test data). Το παραδοτέο αυτό θα πρέπει να εξειδικευτεί κατά τη δεύτερη Φάση του Έργου.

Η εφαρμογή των σεναρίων θα γίνεται με την εκτέλεση των Περιπτώσεων Ελέγχου (Test Cases), που αποτελούν επιμέρους λειτουργικές οντότητες των σεναρίων και η κάθε μία ελέγχει ένα συγκεκριμένο κομμάτι της λειτουργικότητας του κάθε Υποσυστήματος.

Οι Περιπτώσεις Ελέγχου (Test Cases) θα καλύπτουν τους παρακάτω τύπους ελέγχων:

1. **Συμμόρφωσης με τις λειτουργικές προδιαγραφές** της διακήρυξης, όπως αυτές θα εξειδικευτούν στην ανάλυση απαιτήσεων των συστημάτων στο πλαίσιο της Ανάλυσης Απαιτήσεων του Έργου.
2. **Επίδοσης**, όπου ελέγχονται οι χρόνοι απόκρισης του συστήματος.
3. **Ασφάλειας**, όπου ελέγχεται κατά πόσο η πρόσβαση και οι διάφορες ενέργειες στο σύστημα γίνονται μόνο από εξουσιοδοτημένους χρήστες.
4. **Έλεγχοι διαθεσιμότητας** των Υποσυστημάτων για τις περιπτώσεις αστοχιών λογισμικού συστήματος. Για την εκτέλεση των συγκεκριμένων ελέγχων θα πρέπει να γίνονται εσκεμμένες παρεμβάσεις με κλείσιμο, για παράδειγμα, επιμέρους στοιχείων λογισμικού. Το ποσοστό διαθεσιμότητας των νέων συστημάτων θα είναι συμβατό με τις απαιτήσεις διαθεσιμότητας της Παρούσας.

Κατ' ελάχιστο, θα πρέπει μέσω των σεναρίων ελέγχου να δίνεται η δυνατότητα για εκτέλεση:

- Αυτοματοποιημένων δοκιμών μονάδων (unit tests)
- Δοκιμών σε επίπεδο εφαρμογών (system tests)
- Δοκιμών αποδοχής χρηστών (user acceptance tests)
- Δοκιμών υψηλού φόρτου (stress tests).

Ο τρόπος παρουσίασης των Περιπτώσεων Ελέγχου (Test Cases), που αποτελούν επιμέρους λειτουργικές οντότητες των σεναρίων και η κάθε μία ελέγχει ένα συγκεκριμένο κομμάτι της λειτουργικότητας του κάθε Υποσυστήματος, θα είναι δομημένος και συστηματικός και θα ακολουθεί ένα συγκεκριμένο πρότυπο, το οποίο θα εφαρμόζεται σε όλα τα Υποσυστήματα.

Το πρότυπο αυτό αποτελείται από μία σειρά επεξηγηματικών πεδίων σε έναν πίνακα που είναι κοινός για όλες τις Περιπτώσεις Ελέγχου. Ο πίνακας και οι επεξηγήσεις των πεδίων απεικονίζονται παρακάτω:

<b>ΓΕΝΙΚΕΣ ΠΛΗΡΟΦΟΡΙΕΣ</b>	
<b>Κωδικός Test Case</b>	<i>«Μοναδικός κωδικός αναγνώρισης για κάθε test case»</i>
<b>Περιγραφή Test Case</b>	<i>«Κείμενο που περιγράφει τη λειτουργία που εκτελεί το test Case»</i>
<b>ΠΡΟΑΠΑΙΤΟΥΜΕΝΑ – ΕΞΑΡΤΗΣΕΙΣ</b>	
<b>Απαιτήσεις συστήματος πριν την εκτέλεση του testcase</b>	<i>«Ενέργειες που απαιτούνται στο σύστημα για την εκτέλεση του Σεναρίου που περιγράφεται. (π.χ. άνοιγμα αρχείου, εισαγωγή αρχείου)»</i>
<b>Δεδομένα εισόδου</b>	<i>«Τιμές δεδομένων εισόδου που εκτελούν το test case και επαληθεύουν το επιτυχές αποτέλεσμα εξόδου.»</i>
<b>ΕΚΤΕΛΕΣΗ ΣΕΝΑΡΙΟΥ ΕΛΕΓΧΟΥ</b>	
<b>Ενέργειες εκτέλεσης</b>	<i>Βήμα-βήμα (οδηγός χρήστη test case) 1. Ανοίγω... 2. Πληκτρολογώ στο πεδίο Χ τον Αριθμό 2800 3. Πατάω το πλήκτρο εκτέλεση N. κτλ.  Σε αυτό το σημείο θα παρατίθεται και σχετική εικόνα (print screen) από την εφαρμογή με ενδεικτικό βελάκι που να σημειώνει το σημείο της οθόνης στο οποίο παρεμβαίνει ο χρήστης.</i>
<b>ΑΠΟΤΕΛΕΣΜΑΤΑ</b>	
<b>Αναμενόμενα Αποτελέσματα</b>	<i>«Τιμές (αποτελέσματα πράξεων) Έγγραφα (Αποτελέσματα ενεργειών)</i>

Για τη διευκόλυνση της διαδικασίας εκτέλεσης των Περιπτώσεων Ελέγχου κρίνεται απαραίτητη η χρήση του εντύπου «Ημερολόγιο Ελέγχων», το οποίο παρατίθεται παρακάτω.

Με τη χρήση του Ημερολογίου Ελέγχων καθίσταται εφικτή η τεκμηρίωση και ορθή διαχείριση των αποκλίσεων κατά τη φάση της εκτέλεσης των Σεναρίων Ελέγχου των συστημάτων.

ΕΚΤΕΛΕΣΗ ΠΕΡΙΠΤΩΣΕΩΝ ΕΛΕΓΧΟΥ (TEST CASE EXECUTION)		
Χρήστης:		
Σύστημα:		
Ημερομηνία:		
Κωδικός Σεναρίου:		
Κωδικός Test Case	Επιτυχία/ Αποτυχία	Παρατηρήσεις

Στο Ημερολόγιο Ελέγχων καταγράφονται τα αποτελέσματα της εκτέλεσης των περιπτώσεων ελέγχων. Κάθε περίπτωση ελέγχου χαρακτηρίζεται ως επιτυχής ή όχι. Για να θεωρηθεί μία περίπτωση ελέγχου αποτυχημένη θα πρέπει να έχει καταγραφεί γι' αυτή ένα τουλάχιστον σφάλμα.

Στο πεδίο παρατηρήσεις καταγράφονται τα αποτελέσματα του ελέγχου. Σε περίπτωση που υπάρχουν σφάλματα, καταγράφεται περιληπτική περιγραφή τους στο πεδίο παρατηρήσεις, δίνεται αύξων αριθμός σφάλματος και διορθώνεται από τον ανάδοχο. Το σενάριο ελέγχου γίνεται αποδεκτό όταν δεν υπάρχουν σφάλματα.

Ο Ανάδοχος υποχρεούται να αποτυπώσει στο τεύχος «Σενάρια Ελέγχου», το σύνολο των σεναρίων ελέγχου και συνοπτική περιγραφή της μεθοδολογίας που θα ακολουθηθεί κατά την εκτέλεσή τους. Το τεύχος αυτό θα πρέπει να υποβληθεί από τον Ανάδοχο πριν από την προβλεπόμενη, στο χρονοδιάγραμμα του Έργου, έναρξη διενέργειας των ελέγχων αποδοχής των Υποσυστημάτων.

Ο χρόνος παράδοσης του τεύχους αυτού θα πρέπει να εμφανίζεται στο χρονοδιάγραμμα υλοποίησης του Έργου μαζί με τα υπόλοιπα παραδοτέα.

Οι έλεγχοι, που θα περιγράφονται στο τεύχος «Σενάρια Ελέγχου», δεν θα είναι δεσμευτικοί. Θα μπορούν να επεκταθούν, με την προσθήκη νέων, οι οποίοι όμως θα είναι σύμφωνοι με τις



αναλυτικές λειτουργικές απαιτήσεις που θα έχουν καταγραφεί στην Ανάλυση Απαιτήσεων του Έργου.

#### **4. Υπηρεσίες Διαλειτουργικότητας**

Κατά το σχεδιασμό και την υλοποίηση του Έργου θα πρέπει να ακολουθηθούν τα κάτωθι:

- Η δυνατότητα επικοινωνίας, συνεργασίας και ανταλλαγής δεδομένων μεταξύ ετερογενών λειτουργικών συστημάτων και συστημάτων διαχείρισης βάσεων δεδομένων θεωρείται επίσης απαραίτητη. Η πρόσβαση στα δεδομένα και έγγραφα του Πληροφοριακού συστήματος θα γίνεται μέσω μηχανισμού ευρετηρίασης ώστε να μην επιβαρύνεται η Βάση δεδομένων.
- Θα πρέπει να υλοποιηθεί σχήμα διαλειτουργικότητας, το οποίο θα είναι υπεύθυνο για την επικοινωνία, ασφαλή διασύνδεση (μέσω διαδικτύου), συνεργασία και ανταλλαγή δεδομένων μέσω τυποποιημένων διαδικασιών, αξιοποιώντας διεθνώς αποδεκτά πρότυπα ηλεκτρονικής διακυβέρνησης. Θα πρέπει να προβλεφθεί δηλαδή η δυνατότητα μεταφοράς των δεδομένων σε τρίτες εφαρμογές ή άλλες πλατφόρμες αποθήκευσης (migration), μέσω ανοικτών και διεθνώς αναγνωρισμένων προτύπων για την ανταλλαγή δεδομένων με άλλα πληροφοριακά συστήματα. Στο πλαίσιο αυτό θα παρασχεθούν οι κατάλληλες διεπαφές (π.χ. επαρκώς τεκμηριωμένα APIs – Application Programming Interface) τα οποία θα επιτρέπουν την ολοκλήρωση/ διασύνδεση με τρίτες εφαρμογές (public API) ή/και άλλα Υποσυστήματα (intranet API) και τα οποία θα υλοποιηθούν με web services (SOAP, REST χωρίς να αποκλείονται άλλα πρωτόκολλα, εάν χρειαστεί).

Οι παραπάνω λειτουργικότητες θα εξειδικευτούν κατά τη Φάση 1: Ανάλυση Απαιτήσεων του έργου.

#### **5. Υπηρεσίες μετεγκατάστασης δεδομένων (data migration)**

Στα πλαίσια του έργου θα υλοποιηθούν από τον ανάδοχο οι απαραίτητες υπηρεσίες μετεγκατάστασης δεδομένων (Data Migration) ως διαδικασία μεταφοράς δεδομένων από τα υφιστάμενα συστήματα της εταιρίας στα νέα προσφερόμενα συστήματα του αναδόχου.

Στο πλαίσιο της διαδικασίας εξαγωγής/μετατροπής/φόρτωσης (ETL), οποιαδήποτε μετεγκατάσταση δεδομένων θα περιλαμβάνει τουλάχιστον τα βήματα μετασχηματισμού και φόρτωσης. Αυτό σημαίνει ότι τα εξαγόμενα δεδομένα πρέπει να περάσουν από μια σειρά λειτουργιών κατά την προετοιμασία, μετά τις οποίες μπορούν να φορτωθούν σε νέα τοποθεσία-στόχο.

## (ΣΤ) Παράγοντες Επιτυχίας

---

Ο προσδιορισμός των κρίσιμων παραγόντων επιτυχίας (Critical Success Factors) του Έργου, είναι συνυφασμένος με την επιτυχή υλοποίηση του συνόλου του έργου.

Προϋπόθεση επιτυχημένης εφαρμογής είναι:

- η ενεργός συμμετοχή όλων των Δομών της εταιρίας στη διαμόρφωση των επιδιωκόμενων στόχων, προκειμένου να ενισχυθεί το αίσθημα “κυριότητας” (ownership) επί αυτών και κατά συνέπεια, να καταστεί ευκολότερη η συστηματική ευθυγράμμιση των Δράσεων και Ενεργειών της καθημερινής λειτουργίας των δομών με αυτούς και
- η ολοκληρωμένη κατανόηση των διαστάσεων των Δομών της εταιρίας, δηλαδή, των εννοιών του : Όραμα – Αποστολή – Αξίες - Στρατηγικοί Άξονες - Στρατηγικοί Στόχοι - Δράσεις – Ενέργειες - Δείκτες Απόδοσης, για όλο το φάσμα των διεργασιών που θα περιλαμβάνει, για τους ρόλους κάθε συμμετέχοντα σε αυτές.
- η συστηματική καταγραφή και ανάλυση των απαιτήσεων (και διαλειτουργικότητας) των νέων συστημάτων και η δημιουργία ενός μηχανισμού που να καλύπτει κατά το δυνατόν το σύνολο ή σημαντικό ποσοστό των διαφόρων περιπτώσεων.
- η εξασφάλιση του ότι η επιλεγόμενες λύσεις και το σύνολο των εφαρμογών & ηλεκτρονικών υπηρεσιών που θα αναπτυχθούν, μπορούν εύκολα να επεκταθούν αλλά και να προσαρμοστούν σε ειδικές απαιτήσεις έτσι ώστε να είναι σε θέση να καλύψουν μελλοντικές ανάγκες ή αλλαγές του περιβάλλοντος.
- η άρτια εκπαίδευση των χρηστών και διαχειριστών του συνολικού συστήματος, των οποίων ο ρόλος θα είναι καθοριστικός για τη μελλοντική επιτυχή λειτουργία του συστήματος.
- η αποδοχή των συστημάτων από τους τελικούς εσωτερικούς χρήστες και η αποτελεσματική χρήση αυτών καθ’ όλη τη διάρκεια του έργου και κατόπιν αυτής.
- η αποτελεσματική προώθηση των νέων ηλεκτρονικών υπηρεσιών στις ομάδες στόχους της Αναθέτουσας Αρχής, έτσι ώστε να αξιοποιηθούν πλήρως όλες οι παρεχόμενες λειτουργίες, και να αποτελέσει ένα βασικό εργαλείο πληροφόρησης σε σύντομο χρονικό διάστημα.
- η παροχή ολοκληρωμένης & ποιοτικής τεχνικής υποστήριξης σύμφωνα με το πλαίσιο που οριοθετείται από τις τεχνικές προδιαγραφές που παρέχονται στην παρούσα προκήρυξη.
- η ομαλή και ουσιαστική συνεργασία της Αναθέτουσας Αρχής με τον Ανάδοχο σε θέματα που αφορούν στις προδιαγραφές των προς ανάπτυξη πληροφοριακών συστημάτων, στην εγκατάσταση και λειτουργία των συστημάτων/διατάξεων στους χώρους της Αναθέτουσας Αρχής με τρόπο που να επιτυγχάνεται η ομαλή ενσωμάτωσή τους στην καθημερινή λειτουργία, κλπ.
- η ομαλή ενσωμάτωση σε τεχνικό επίπεδο των νέων συστημάτων στις υφιστάμενες υποδομές της Αναθέτουσας Αρχής (φυσική εγκατάσταση στο

υφιστάμενο datacenter, διαλειτουργικότητα με τα υφιστάμενα συστήματα και εφαρμογές, κλπ.)

- ο καθορισμός μιας πολιτικής για τα δικαιώματα πρόσβασης που θα επιτρέψει ασφαλή, απρόσκοπτη, και ελεγχόμενη πρόσβαση, χρήση και αξιοποίηση του συστήματος της εταιρίας.
- η έγκαιρη ολοκλήρωση των εργασιών σύμφωνα με το προβλεπόμενο χρονοδιάγραμμα.

### **Πρόβλεψη Κινδύνων**

Στο στάδιο της υλοποίησης του έργου είναι σημαντικό να αναγνωριστούν και να αντιμετωπιστούν ζητήματα που μπορούν να προκαλέσουν καθυστερήσεις ή ακόμη και αποτυχία ολοκλήρωσής του.

Τα ζητήματα που μπορούν να προβλεφθούν και να προσδιοριστούν στη παρούσα φάση είναι:

- Ελλιπής διατύπωση λειτουργικών απαιτήσεων.
- Προσθήκη ή τροποποίηση απαιτήσεων που ανατρέπουν τον αρχιτεκτονικό σχεδιασμό.
- Αδυναμία εμπέδωσης σχέσεων εμπιστοσύνης μεταξύ των εμπλεκόμενων.

## (Z) Αρχιτεκτονική

---

### 1. Γενικές Αρχές Σχεδιασμού Συστήματος

---

Οι γενικές αρχές, σε λειτουργικό και τεχνολογικό επίπεδο, που θα διέπουν το σύνολο των Υποσυστημάτων που θα υλοποιηθούν, παραμετροποιηθούν ή θα προσαρμοστούν είναι:

**α.** Αρχιτεκτονική N-tier, για την ευελιξία της κατανομής του κόστους και φορτίου μεταξύ κεντρικών συστημάτων και σταθμών εργασίας, για την αποδοτική εκμετάλλευση του δικτύου και την ευκολία στην επεκτασιμότητα, βασισμένη πάνω σε καθιερωμένα πρότυπα, έτσι ώστε να διασφαλίζεται:

- ομαλή συνεργασία και λειτουργία μεταξύ των επιμέρους Υποσυστημάτων του πληροφοριακού συστήματος,
- δικτυακή συνεργασία μεταξύ εφαρμογών ή/και συστημάτων τα οποία βρίσκονται σε διαφορετικά υπολογιστικά συστήματα,
- εύκολη επέμβαση στη λειτουργικότητα των Υποσυστημάτων (συντηρησιμότητα – maintainability),
- ύψιστη διασφάλιση των δεδομένων των συναλλασσόμενων.

**β.** Αρθρωτή (modular) αρχιτεκτονική του συστήματος, ώστε να επιτρέπονται μελλοντικές επεκτάσεις αλλαγές και αντικαταστάσεις, ενσωματώσεις, ή αναβαθμίσεις ή αλλαγές διακριτών τμημάτων λογισμικού, ενώ παράλληλα να καθίσταται εφικτή εύκολη επέκταση επιμέρους δομικών στοιχείων της λύσης (scaleup – scale out) για την άμεση αντιμετώπιση αυξανόμενων αναγκών. Όπου είναι εφικτό, είναι ισχυρά επιθυμητό η αρχιτεκτονική να βασίζεται σε loosely couple containers για βέλτιστη αξιοποίηση του περιβάλλοντος εικονικοποίησης που θα φιλοξενήσει το πληροφοριακό σύστημα.

**γ.** Λειτουργία των επιμέρους Υποσυστημάτων και λύσεων, που θα αποτελέσουν διακριτά τμήματα της λύσης που θα προσφερθεί, σε web-based περιβάλλον, το οποίο θα αποτελέσει το βασικό «χώρο εργασίας» για τους «διαχειριστές» και τους εξουσιοδοτημένους χρήστες των εφαρμογών με στόχο την:

- επίτευξη της μεγαλύτερης δυνατής ομοιομορφίας στις διεπαφές μεταξύ των διαφόρων υποσυστημάτων και στον τρόπο εργασίας τους,
- επιλογή κοινών και φιλικών τρόπων παρουσίασης, όσον αφορά στις διεπαφές των χρηστών με τις εφαρμογές.

**δ.** Εξασφάλιση πλήρους λειτουργικότητας μέσω Διαδικτύου (Internet) κάνοντας χρήση των καθιερωμένων εφαρμογών πλοήγησης (Web Browsers) χωρίς να απαιτείται επιπλέον εγκατάσταση λογισμικού ή τρίτων συσκευών από τους τελικούς χρήστες.

**ε.** Χρήση συστημάτων διαχείρισης σχεσιακών βάσεων δεδομένων (RDBMS) για την ευκολία διαχείρισης του αναμενόμενου μεγάλου όγκου δεδομένων, τη δυνατότητα δημιουργίας εφαρμογών φιλικών στον χρήστη και την αυξημένη διαθεσιμότητα του συστήματος.

στ. Τα εργαλεία ανάπτυξης, συντήρησης και διαχείρισης των εφαρμογών που θα χρησιμοποιηθούν θα πρέπει να είναι συμβατά με το σύνολο του λογισμικού υποδομής που θα προσφερθεί από τον Ανάδοχο (Web, application και data base servers).

ζ. Χρήση γραφικού περιβάλλοντος επικοινωνίας (GUI) του χρήστη για την αποδοτική διαχείριση και χρήση των Υποσυστημάτων και την ευκολία εκμάθησής τους.

η. Ενσωμάτωση στα Υποσυστήματα άμεσης υποστήριξης βοήθειας (online help) και οδηγιών στην ελληνική γλώσσα, προς τους χρήστες ανά διαδικασία ή και οθόνη.

θ. Μηνύματα λαθών (error messages) στην ελληνική γλώσσα και ειδοποίηση των χρηστών με όρους οικείου προς αυτούς.

η. Τήρηση από όλα τα Υποσυστήματα στοιχείων auditing για ιχνηλάτηση ενεργειών χρηστών.

ι. Διαβαθμισμένη πρόσβαση στα Υποσυστήματα, ανάλογα με το είδος των υπηρεσιών και την ταυτότητα των χρηστών.

ια. Διασφάλιση της πληρότητας, ακεραιότητας, εμπιστευτικότητας και ασφάλειας των δεδομένων των Υποσυστημάτων κατά τη χρήση και τη δικτυακή διακίνησή τους.

ιβ. Βέλτιστη αξιοποίηση του αποθηκευτικού συστήματος καθώς ο όγκος των δεδομένων είναι μεγάλος και σε μελλοντικό χρόνο θα επηρεάζει την επίδοση του συστήματος.

ιγ. Τεκμηρίωση του συστήματος μέσω της αναλυτικής περιγραφής της βάσης δεδομένων και των Υποσυστημάτων. Σύνταξη τεχνικών εγχειριδίων του συστήματος και των εργαλείων διαχείρισης (system manuals), καθώς και λεπτομερή εγχειρίδια λειτουργίας του συστήματος (operation manuals) και υποστήριξης των χρηστών (user manuals).

ιδ. Αξιοποίηση των τεχνολογιών server consolidation και virtualization και πιο συγκεκριμένα λειτουργία των συστημάτων που θα αναπτυχθούν ή αναβαθμισθούν σε περιβάλλον εικονικών μηχανών (virtual machines) για τη μείωση του κόστους μέσω της συγκέντρωσης, της μείωσης του κόστους προμήθειας και συντήρησης υλικού και της μειωμένης κατανάλωσης χώρου και ενέργειας.

## 2. Λογική Αρχιτεκτονική

---

Το μοντέλο ανάπτυξης και λειτουργίας που θα εφαρμοστεί θα είναι μια πλατφόρμα Webn-tier. Θα πρέπει να στηρίζεται σε πολυεπίπεδη αρχιτεκτονική (N-tierarchitecture), η οποία κατ' ελάχιστον θα πρέπει να περιλαμβάνει:

- Το επίπεδο χρηστών/παρουσίασης (clienttier / presentationtier / UserInteraction), που είναι υπεύθυνο για τη διεπαφή με τον τελικό χρήστη και την παρουσίαση των δεδομένων. Η πρόσβαση των χρηστών στις διαθέσιμες υπηρεσίες θα είναι μέσω μιας ενιαίας, τεχνολογικά, πλατφόρμας, που θα παρέχει δυνατότητες ταυτοποίησης - προσωποποίησης και εξουσιοδοτημένης πρόσβασης χρηστών. Το συγκριμένο επίπεδο θα πρέπει να υλοποιηθεί με τρόπο ώστε να είναι εύκολη η επέκτασή του με νέες λειτουργικότητες.

- Το επίπεδο διαλειτουργικότητας (integration tier), που είναι υπεύθυνο για την παροχή όλων των απαραίτητων υποδομών και διεπαφών για τη διασύνδεση και επικοινωνία των λειτουργικών ενότητων (υποσυστημάτων) του Πληροφοριακού Συστήματος μεταξύ τους.
- Το επίπεδο εφαρμογών (application tier) - επιχειρησιακής λογικής (application / business logic tier), που ενσωματώνει τη λογική των εφαρμογών (business logic), δηλαδή όλους τους επιχειρησιακούς κανόνες (business rules) που διέπουν τη λειτουργία της κάθε εφαρμογής. Αφορά τα υποσυστήματα που καλύπτουν τη ζητούμενη λειτουργικότητα (διαδικασίες και υπηρεσίες) και τα οποία θα πρέπει να λειτουργούν σε ομοιόμορφες τεχνολογικά πλατφόρμες. Στο επίπεδο αυτό είναι απαραίτητο τα επιμέρους υποσυστήματα να είναι SOA-enabled, δηλαδή να είναι loosely-coupled και να παρέχουν τη δυνατότητα συμμετοχής σε οριζόντιες διαδικασίες εννοχρήστρωσης με χρήση τεχνολογιών webservices.
- Το επίπεδο δεδομένων (data tier), που είναι υπεύθυνο για την αποθήκευση δεδομένων. Αφορά τα συστήματα αποθήκευσης και διαχείρισης πληροφορίας είτε αυτή αφορά transactional data (συναλλαγές), masterdata (πελάτης), ή δεδομένα ανάλυσης (aggregated data). Θα πρέπει τα υποσυστήματα του επιπέδου εφαρμογών να μπορούν να διαμοιράζονται τα κοινά μοντέλα δεδομένων και την κοινή υποδομή δεδομένων.

Όλα τα ανωτέρω επίπεδα χτίζονται πάνω στο Επίπεδο Υποδομών (Shared Infrastructure) το οποίο αφορά τη φυσική υποδομή του συστήματος, δηλαδή τα συστήματα υλικού και την αντίστοιχη αρχιτεκτονική αυτών.

Την πλατφόρμα της λογικής αρχιτεκτονικής ολοκληρώνουν τα κατακόρυφα επίπεδα:

- Επίπεδο ασφαλείας (Enterprise Security): Αφορά την υποδομή ασφαλείας που θωρακίζει το ΠΣ η οποία πρέπει να είναι ενιαία για όλη την αρχιτεκτονική και να αντιμετωπίζει με συνολικό τρόπο τα θέματα ασφαλούς πρόσβασης χρηστών, αυτοματοποιημένης απόδοσης/ αναίρεσης δικαιωμάτων σε χρήστες, κρυπτογράφησης δεδομένων, προστασίας δεδομένων από διαρροές και εκτενούς λειτουργικότητας αναφορών για θέματα που σχετίζονται με την ασφάλεια του συστήματος.
- Επίπεδο διαχείρισης (Enterprise Management): Αφορά την παρεχόμενη λειτουργικότητα διαχείρισης η οποία θα επιτρέπει στον διαχειριστή να επιβλέπει τη λειτουργία όλων των επιπέδων της αρχιτεκτονικής κατά το δυνατόν από ενιαίο γραφικό ή web-based περιβάλλον και να προβαίνει σε διαχειριστικές ενέργειες αλλά και εργασίες ανίχνευσης προβλημάτων μέσα από το περιβάλλον αυτό.
- Επίπεδο ανάπτυξης (Enterprise Development): Αφορά τα εργαλεία αλλά και πλαίσια ανάπτυξης με τα οποία θα αναπτυχθούν τα παρεχόμενα υποσυστήματα αλλά και μέσω των οποίων η λειτουργικότητα των υποσυστημάτων θα επεκτείνεται επαναχρησιμοποιώντας την παρεχόμενη υποδομή στα πλαίσια της SOA αρχιτεκτονικής. Ειδικότερα, έμφαση θα δοθεί στη συμβατότητα των παρεχομένων

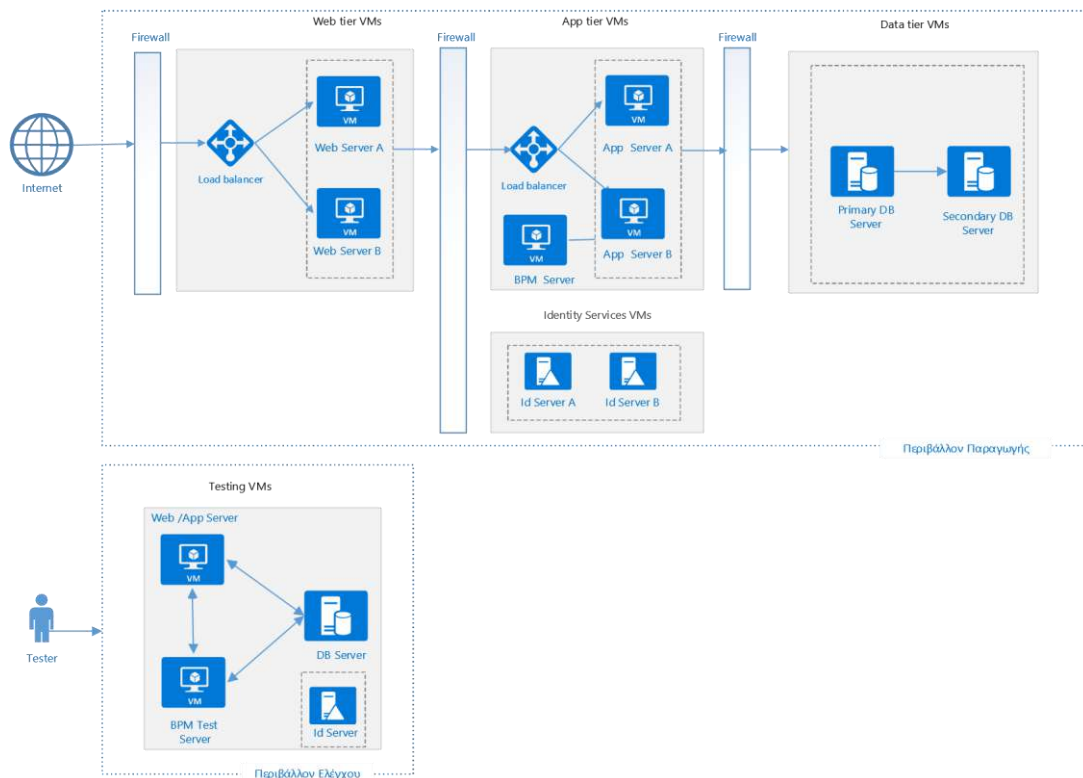
εργαλείων με τις ώριμες, ανοικτές και ευρέως διαδεδομένες τεχνολογίες π.χ. Web Services, XML, JSON, OASIS/SCA, BPEL/BPMN κ.ά.

### 3. Αρχιτεκτονική Λύση

Ο υποψήφιος Ανάδοχος στην Τεχνική Πρόσφορά του καλείται να σχεδιάσει και να παρουσιάσει την προτεινόμενη αρχιτεκτονική της προσφερόμενης λύσης, ώστε να καλύπτονται οι απαιτήσεις:

1. της προτεινόμενης λογικής αρχιτεκτονικής, σύμφωνα με τη Λογική Αρχιτεκτονική του Έργου,
2. της λειτουργίας σε περιβάλλον εικονικών μηχανών (virtual machines),
3. της διαθεσιμότητας και απόκρισης, σε σχέση με την τήρηση υπηρεσιών εγγυημένου επιπέδου και ρητρών.

Στο ακόλουθο Σχήμα, παρουσιάζεται σχηματικά μια ενδεικτική αρχιτεκτονική, υψηλού επιπέδου, της απαιτούμενης πλατφόρμας που θα βασίζεται σε 4 επίπεδα (όπου τα υποσυστήματα που ανήκουν στα περιβάλλοντα λειτουργίας και ελέγχου είναι διακριτά).



**Σχήμα 1:** Υψηλού Επιπέδου Αρχιτεκτονική του Πληροφοριακού Συστήματος

Οι διακριτές εφαρμογές που φιλοξενούνται στα διάφορα VMs θα πρέπει να επικοινωνούν είτε απευθείας μέσω Web Services είτε με χρήση ενός κοινού Service Bus. Επισημαίνεται ότι η προτεινόμενη από τον προσφέροντα αρχιτεκτονική δεν θα πρέπει να έχει μοναδικό σημείο αστοχίας (Single Point of Failure) στα βασικά επίπεδα, κάνοντας χρήση είτε χρήση N+1 εικονικών μηχανών σε active-active διάταξη (μέσω load balancer),

είτε με αρχιτεκτονική προσέγγιση που εκμεταλλεύεται και δύναται να λειτουργήσει με τις High Availability δυνατότητες του προτεινόμενου περιβάλλοντος Virtualization.

Η βάση δεδομένων θα πρέπει να υποστηρίζεται από τουλάχιστον δύο διακομιστές (εικονικοί-VMs).

Οι ελάχιστες υποχρεωτικές απαιτήσεις αναφορικά με τις δυνατότητες fail-over της βάσης είναι η ύπαρξη διάταξης master-slave, όπου ο slave ενημερώνεται σε σχεδόν πραγματικό χρόνο (warm standby) και μπορεί να αναλάβει τον ρόλο του master αυτόματα, εντός ευλόγου χρονικού διαστήματος, σε περίπτωση αστοχίας του master.

Επίσης, θα πρέπει υπάρχουν δύο διακομιστές (εικονικοί-VMs) για την εξουσιοδότηση και ταυτοποίηση χρηστών σε διάταξη κατ' ελάχιστον active-passive. Ο υποψήφιος Ανάδοχος, θα πρέπει να περιγράψει λεπτομερώς την προτεινόμενη από αυτόν αρχιτεκτονική και να παραθέσει αναλυτικά τους λόγους για τους οποίους είναι κατάλληλη για το απαιτούμενο Πληροφοριακό Σύστημα, καθώς και ότι μπορεί να χειριστεί το αναμενόμενο πλήθος ταυτοχρόνων συνδέσεων.

Επίσης θα πρέπει, να τεκμηριώσει στην προσφορά του το κατά πόσον η αρχιτεκτονική του συστήματος περιλαμβάνει virtual web application firewalls και την προσέγγιση που θα ακολουθήσει για την υλοποίησή τους, εφόσον απαιτούνται.

Ο υποψήφιος Ανάδοχος στην Τεχνική Πρόσφορά του, καλείται να συμπληρώσει τον ακόλουθο πίνακα με τους πόρους που θα απαιτηθούν για κάθε υποσύστημα / λογισμικό / υπηρεσία προκειμένου να φιλοξενηθεί στο virtualized περιβάλλον του έργου.

Η παράθεση των πόρων θα πρέπει να παρουσιαστεί ομαδοποιημένα ανά νοητό διακομιστή (virtual server). Ο πίνακας μπορεί να τροποποιηθεί, κατά την κρίση του προσφέροντος εφόσον απαιτείται, ώστε να απεικονίζεται πληρέστερα ο επιθυμητός τρόπος φιλοξενίας στο virtualized περιβάλλον του έργου.

α/α	Περιγραφή διακομιστή	Υπηρεσίες που φιλοξενούνται	Αριθμός /cores	Μνήμη (GB)	Δίσκος (GB)
1					
2					
3					
....					



## **(Η) Προμήθεια και Εγκατάσταση Υποδομής**

---

### **1. Συστοιχία Εξυπηρετητών**

---

Για την υλοποίηση της φάρμας εξυπηρετητών εφαρμογών του συστήματος, απαιτείται η διάθεση εξυπηρετητών τελευταίας τεχνολογίας και μεγάλης επεξεργαστικής ισχύος και υψηλής ικανότητας διαθεσιμότητας και αντιμετώπισης/ ανάκαμψης σφαλμάτων. Προκειμένου να αντιμετωπιστούν μελλοντικές επεκτάσεις μικρής κλίμακας αλλά και να αυξηθεί η διαθεσιμότητα της εγκατάστασης στο επίπεδο αυτό, η φάρμα εξυπηρετητών WEB, Application, Database κλπ., του παραγωγικού περιβάλλοντος απαιτείται να επαυξηθεί με ένα (1) επιπλέον εξυπηρετητή των απαιτούμενων από την διαστασιολόγηση λογισμικών (N+1 διάταξη). Το περιβάλλον Δοκιμών θα υλοποιηθεί στην ίδια υποδομή virtualization που θα προτείνει ο υποψήφιος, αλλά σε ανεξάρτητο και διακριτό περιβάλλον τόσο από πλευράς δικτύου (LAN) όσο και από πλευράς VMs. Σε αυτό θα εγκατασταθούν σε εικονικές μηχανές (VMs) όλα τα επίπεδα (Database-Application-Web). Για το περιβάλλον αυτό δεν απαιτούνται μηχανισμοί υψηλής διαθεσιμότητας (clusters, εφεδρείες εξυπηρετητών κτλ.).). Ο Ανάδοχος είναι υποχρεωμένος να περιγράψει στην προσφορά τις απαιτήσεις φιλοξενίας του εξοπλισμού και των αποθηκευτικών χώρων που απαιτείται για την υλοποίηση της προτεινόμενης αρχιτεκτονικής, προκειμένου αυτές να παρασχεθούν από την αναθέτουσα αρχή.

### **2. Έτοιμο Λογισμικό**

---

Ως έτοιμο λογισμικό νοείται πρωτίστως το λογισμικό υποδομής (ή αλλιώς λογισμικό συστήματος) πάνω στο οποίο βασίζουν τη λειτουργία τους τα υπόλοιπα υποσυστήματα του έργου. Συνεπώς στο έτοιμο λογισμικό ανήκουν τα λειτουργικά συστήματα (operating systems), το λογισμικό των διακομιστών διαδικτύου (web servers), τα συστήματα διαχείρισης βάσεων δεδομένων (RDBMS), συστήματα κατανομής φόρτου load balancing, το λογισμικό αντιμετώπισης ιών (antivirus), καθώς και τα λογισμικά υποστήριξης workflow και τοίχους προστασίας εφαρμογών (web application firewall), στην περίπτωση που απαιτούνται από την προτεινόμενη αρχιτεκτονική.

### **3. Απαιτήσεις Εφαρμογών - Υποσυστημάτων**

---

Η συνολική πλατφόρμα θα πρέπει να διασφαλίζει την πρόσβαση και την εκτέλεση των εργασιών από εξουσιοδοτημένους χρήστες καθώς και συστήματα (physical ή/και virtual machines). Οι χρήστες θα πρέπει να μπορούν να αντιστοιχούν σε διαφορετικούς ρόλους, ο καθένας με διαφορετικά δικαιώματα πρόσβασης και εκτέλεσης λειτουργιών της συνολικής πλατφόρμας των συστημάτων. Θα πρέπει να υποστηρίζει τα χαρακτηριστικά όπως αυτά περιγράφονται αναλυτικά στο Παράρτημα Ι – Μέρος Α Περιγραφή Φυσικού Αντικειμένου και στο Παράρτημα Ι – Μέρος Γ στους Πίνακες συμμόρφωσης.

#### **4. Σύστημα Διαχείρισης Χρηστών και Ρόλων**

---

Στις υποχρεώσεις του Αναδόχου του Έργου της παρούσας διακήρυξης περιλαμβάνεται η δημιουργία Υποσυστήματος Γενικής Διαχείρισης, το οποίο θα έχει ως χρήστες αρμόδιους υπαλλήλους της Εταιρείας. Βασικές λειτουργίες του Υποσυστήματος αυτού είναι οι εξής:

- Η δημιουργία και διαχείριση των χρηστών, που θα έχουν πρόσβαση σε όλα τα Υποσυστήματα που θα δημιουργηθούν στο πλαίσιο του έργου, καθώς και των ρόλων και των δικαιωμάτων τους.
- Η καταχώρηση, παραμετροποίηση και γενικότερα διαχείριση στοιχείων που αφορούν στην εύρυθμη λειτουργία των Υποσυστημάτων που θα υλοποιηθούν στο πλαίσιο του έργου.

Πιο συγκεκριμένα, το Υποσύστημα Γενικής Διαχείρισης θα πρέπει να υποστηρίζει την καταχώρηση, και διαχείριση στοιχείων που αφορούν, ενδεικτικά και όχι περιοριστικά, στα εξής:

- στη δημιουργία χρηστών, ομάδων χρηστών, ρόλων και δικαιωμάτων πρόσβασης σε όλα τα Υποσυστήματα.
- σε παραμετρικές λίστες (κωδικολόγια) που θα είναι ενσωματωμένες και θα χρησιμοποιούνται από τα Υποσυστήματα που θα υλοποιηθούν στο πλαίσιο του έργου
- σε άλλα παραμετρικά συστατικά μέρη των Υποσυστημάτων και σχετίζονται με το layout, τη χρηστικότητα κλπ.

Ο Ανάδοχος υποχρεούται κατά τη «Φάση Α΄ : Ανάλυση Απαιτήσεων» του Έργου:

- να καταγράψει τυχόν συμπληρωματικές ανάγκες Γενικής Διαχείρισης, συναφείς με το αντικείμενο του Υποσυστήματος
- να εξειδικεύσει, περαιτέρω, τις προαναφερθείσες λειτουργικές απαιτήσεις, κυρίως όσον αφορά στα στοιχεία που θα δύναται να καταχωρηθούν και να διαχειρίζονται μέσω του Υποσυστήματος Γενικής Διαχείρισης.

#### **5. Ρόλοι Χρηστών**

---

Οι βασικοί ρόλοι χρηστών που θα πρέπει να υποστηρίζονται, μπορούν να ομαδοποιηθούν στις παρακάτω κατηγορίες:

- Διαχειριστές
- Χρήστες Το σύστημα θα πρέπει να υποστηρίζει σχεδιαστικά και λειτουργικά τις παραπάνω προτεινόμενες ομάδες χρηστών. Κάθε ομάδα διαθέτει συγκεκριμένο ρόλο στο σύστημα γεγονός που υπαγορεύει διαφορετικούς κανόνες πρόσβασης και λειτουργικής συμπεριφοράς. Στη συνέχεια παρουσιάζονται συνοπτικά ο ρόλος και οι απαιτήσεις των υποστηριζόμενων ομάδων χρηστών.

## **6. Ομάδα Διαχειριστών**

---

Η ομάδα διαχειριστών έχουν πρόσβαση σε όλες τις λειτουργίες του συστήματος και στις λειτουργίες παραμετροποίησης.

## **7. Ομάδα Χρηστών**

---

Η ομάδα των χρηστών ανάλογα με τα δικαιώματα που θα αποδοθούν, θα έχει πρόσβαση για την χρήση των υποσυστημάτων του έργου. Θα πρέπει να υπάρχει δυνατότητα απόδοσης δικαιωμάτων με βάση την θέση εκάστου χρήστη στο οργανόγραμμα της εταιρίας.

## **(Θ)Διάρκεια της σύμβασης – Φάσεις και Παραδοτέα**

Η διάρκεια της Σύμβασης ορίζεται σε δώδεκα (12) μήνες από την υπογραφή της σύμβασης.

Το έργο θα περιλαμβάνει τις ακόλουθες φάσεις :

### **1. Φάση Φ1. Μελέτη Εφαρμογής – Ανάλυση Ψηφιακών Λειτουργιών και Εφαρμογών**

Περιλαμβάνει Τεύχος Ανάλυσης Απαιτήσεων, τον Σχεδιασμό Αρχιτεκτονικής Λύσης, τη Μεθοδολογία Ελέγχου και Σενάρια Ελέγχου, τη Μελέτη Διαλειτουργικότητας και Διασύνδεσης των Συστήματα με τρίτα Συστήματα (όπου απαιτείται), τη Μελέτη Μετάπτωσης, τη Μελέτη Ασφάλειας Συστήματος και το Χρονοδιάγραμμα σταδιακής ένταξης των εμπλεκόμενων Διευθύνσεων της εταιρίας. Στη φάση αυτή, ο Ανάδοχος θα επικαιροποιήσει και θα εξειδικεύσει την πρότασή του, λαμβάνοντας υπόψη και νεότερες πληροφορίες ή αλλαγές που έχουν στο μεταξύ συντελεστεί στο περιβάλλον του έργου.

Ειδικότερα, στο πλαίσιο της Φάσης αυτής παρέχονται οι κάτωθι εργασίες:

<b>Παραδοτέο</b>	<b>Περιεχόμενο</b>	<b>Μήνας</b>
Π1.1 Μελέτη Εφαρμογής - Ανάλυση Απαιτήσεων	Τα περιεχόμενα του παραδοτέου αναλύονται ως ακολούθως: 1) Σχέδιο Διαχείρισης και Ποιότητας Έργου (ΣΔΠΕ) 2) Τεύχος υφιστάμενης κατάστασης 3) Οριστικοποιημένο Τεύχος Ανάλυσης Απαιτήσεων 4) Σχεδιασμός Αρχιτεκτονικής λύσης (Technical Architecture & Conceptual Design) 5) Μεθοδολογία και Σενάρια Ελέγχου 6) Μελέτη Διαλειτουργικότητας και Διασύνδεσης του Συστήματος με τρίτα Συστήματα 7) Σχέδιο Μετάβασης 8) Μελέτη Ασφάλειας Συστήματος 9) Σχέδιο εκπαίδευσης / Οδηγός εκπαίδευσης	<b>Μ3</b>

## 2. Φάση Φ2. Υπηρεσίες υλοποίησης Συστήματος – Παραμετροποίηση

Περιλαμβάνει τη δημιουργία κεντρικών βάσεων δεδομένων των Συστημάτων, την ανάπτυξη και παραμετροποίηση του λογισμικού εφαρμογών, την ενσωμάτωση του υφιστάμενου θεσμικού πλαισίου και του επιχειρησιακού περιβάλλοντος, εγκατάσταση του έτοιμου λογισμικού των συστημάτων, τη διασύνδεση με τρίτα συστήματα (όπου απαιτείται), πρωτοβάθμιο έλεγχο λειτουργικότητας, διαμόρφωση των εγχειριδίων τεκμηρίωσης και επικαιροποιημένων σεναρίων ελέγχου καθώς και δοκιμές ελέγχου.

Στη φάση αυτή, ο Ανάδοχος θα εγκαταστήσει και παραμετροποιήσει το σύνολο των συστημάτων του έργου και θα υλοποιήσει τις ζητούμενες υπηρεσίες, προκειμένου να τεθούν σε πιλοτική λειτουργία. Επιπλέον ο Ανάδοχος σε συνεργασία με τα επιλεγμένα στελέχη που θα ορίσει η Εταιρεία θα διεξάγει ένα πλήρη κύκλο δοκιμών όλων των απαιτούμενων λειτουργικών και τεχνικών περιοχών του συστήματος. Ειδικότερα, στο πλαίσιο της Φάσης αυτής παρέχονται οι κάτωθι εργασίες:

- Πληροφοριακό σύστημα Διαχείρισης Ασφάλισης Πιστώσεων, σύστημα CRM και σύστημα ERP
- Διασυνδέσεις με τρίτα συστήματα
- Υλοποίηση απαιτούμενων Αναφορών
- Εκτέλεση δοκιμών και επιβεβαίωση της αναμενόμενης λειτουργικότητας του συστήματος

<b>Παραδοτέο</b>	<b>Περιεχόμενο</b>	<b>Μήνας</b>
Π2.1 Πληροφοριακό σύστημα Οικονομικών Λειτουργιών (ERP)	Το παραδοτέο αυτό περιλαμβάνει την ολοκλήρωση της εγκατάστασης και παράδοσης όλων των υποσυστημάτων του ERP που ο Ανάδοχος θα προσφέρει στη λύση του, πάνω στα οποία θα γίνει η ανάπτυξη για να καλυφθούν τα χαρακτηριστικά του συστήματος	<b>M9</b>
Π2.2 Πληροφοριακό σύστημα Διαχείρισης ασφάλισης Πιστώσεων και Πληροφοριακό Σύστημα Διαχείρισης Εγγυήσεων (SuretyBonds/Guarantees)	Το παραδοτέο αυτό περιλαμβάνει την ολοκλήρωση της εγκατάστασης και παράδοσης όλων των υποσυστημάτων του Πληροφοριακού συστήματος Διαχείρισης ασφάλισης Πιστώσεων και του Πληροφοριακού Συστήματος Διαχείρισης Εγγυήσεων (SuretyBonds/Guarantees) που ο Ανάδοχος θα προσφέρει στη λύση του, πάνω στα οποία θα γίνει η	<b>M9</b>

	<p>ανάπτυξη για να καλυφθούν τα χαρακτηριστικά του συστήματος.</p> <p>Η υλοποίηση του πληροφοριακού συστήματος θα περιλαμβάνει τα ακόλουθα παραδοτέα:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Το Πληροφοριακό Σύστημα <b>Διαχείρισης ασφάλισης Πιστώσεων (Credit Insurance)</b></li> <li>• Το Πληροφοριακό Σύστημα <b>Διαχείρισης Εγγυήσεων (Surety Bonds/Guarantees).</b></li> </ul>	
<p>Π2.3</p> <p>Πληροφοριακό σύστημα <b>Διαχείρισης Πελατών CRM</b></p>	<p>Το παραδοτέο αυτό περιλαμβάνει την ολοκλήρωση της εγκατάστασης και παράδοσης όλων των υποσυστημάτων του CRM που ο Ανάδοχος θα προσφέρει στη λύση του, πάνω στα οποία θα γίνει η ανάπτυξη για να καλυφθούν τα χαρακτηριστικά του συστήματος</p>	<b>M9</b>
<p>Π2.4</p> <p>Διασυνδέσεις με τρίτα συστήματα</p>	<p>Υλοποίηση διαλειτουργικότητας με τρίτα συστήματα και παραμετροποίηση για τις υπηρεσίες επικοινωνίας.</p>	<b>M9</b>
<p>Π2.5</p> <p>Αναφορές</p>	<p>Υλοποίηση του συνόλου των απαιτούμενων αναφορών που θα έχουν εντοπισθεί κατά την φάση της Ανάλυσης Απαιτήσεων</p>	<b>M9</b>
<p>Π2.6</p> <p>Διεξαγωγή Ελέγχων και Αποδοχή Συστήματος</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Αναλυτικά σενάρια δοκιμών λειτουργικών και τεχνικών περιοχών του συστήματος</li> <li>• Καταγραφή και παρακολούθηση αποτελεσμάτων δοκιμών αποδοχής</li> </ul> <p>Τελική αναφορά ελέγχου συστήματος</p>	<b>M10</b>

### 3. Φάση Φ3. Εκπαίδευση Διαχειριστών και Χρηστών Συστήματος

Περιλαμβάνει την εκπαίδευση των Διαχειριστών των πληροφοριακών συστημάτων, σε περιβάλλον τάξης ή απομακρυσμένα για καθώς και των εμπλεκόμενων Χρηστών της κάθε διεύθυνσης της εταιρείας. Στη φάση αυτή, ο Ανάδοχος θα παρέχει εκπαίδευση των τελικών χρηστών και διαχειριστών. Ειδικότερα, στο πλαίσιο της Φάσης αυτής παρέχονται οι κάτωθι εργασίες:

- Υπηρεσίες Εκπαίδευσης

Παραδοτέο	Περιεχόμενο	Μήνας
Π3.1 Οριστικοποιημένο Σχέδιο εκπαίδευσης	<ul style="list-style-type: none"><li>• Αντικείμενο της εκπαίδευσης ανά κατηγορία εκπαιδευομένων</li><li>• Εκπαιδευτική διαδικασία και τον τρόπο διαχείρισής της</li><li>• Αναλυτικό προγραμματισμό εκπαιδευτικών σεμιναρίων, ο οποίος θα έχει συμφωνηθεί με την Εταιρεία</li></ul>	<b>M10</b>
Π3.2 Υπηρεσίες εκπαίδευσης	<ul style="list-style-type: none"><li>• Υπηρεσίες εκπαίδευσης, διαφοροποιούμενες ως προς το περιεχόμενο και την έμφαση, ανάλογα με τον ρόλο του κάθε στελέχους στα πλαίσια της υλοποίησης και ακόλουθης επιχειρησιακής λειτουργίας του συστήματος.</li><li>• Εκπαιδευτικό υλικό για τις 2 διαφορετικές κατηγορίες εκπαιδύσεων: διαχειριστές, τελικοί χρήστες (agents)</li><li>• Τεύχος τεκμηριωμένης αξιολόγησης της διαδικασίας και των αποτελεσμάτων της εκπαίδευσης και εισηγητικών μέτρων για μεγιστοποίηση της επιχειρησιακής αξιοποίησης του Συστήματος</li></ul>	<b>M11</b>

#### 4. Φάση Φ4. Πιλοτική Λειτουργία

Περιλαμβάνει την επιτόπια υποστήριξη των χρηστών και διαχειριστών, την επίλυση προβλημάτων, την ανάπτυξη συμπληρωματικών ή ανασχεδιασμένων λειτουργιών και τη διενέργεια τελικών δοκιμών ελέγχου λειτουργικότητας. Ειδικότερα, στο πλαίσιο της Φάσης αυτής παρέχονται οι κάτωθι εργασίες:

- Υπηρεσίες Πιλοτικής Λειτουργίας

Παραδοτέο	Περιεχόμενο	Μήνας
Π4.1 Πλήρως ελεγμένα συστήματα σε συνθήκες λειτουργίας που προσομοιώνουν τις πραγματικές, έτοιμα να μπουν σε Δοκιμαστική Λειτουργία	<ul style="list-style-type: none"><li>• Επικαιροποιημένο Τεύχος Ανάλυσης Απαιτήσεων</li><li>• Επικαιροποιημένα συστήματα, πλήρως ελεγμένα βάσει των σεναρίων ελέγχου, έτοιμα για διαχείριση πραγματικών δεδομένων και έναρξη της Δοκιμαστικής Λειτουργίας</li><li>• Επικαιροποιημένα εγχειρίδια χρήσης (user manuals), διαχειριστών (administration manuals) και συστήματος (system manuals)</li></ul>	<b>M11</b>
Π4.2 Υπηρεσίες Πιλοτικής Λειτουργίας	<ul style="list-style-type: none"><li>• Επιτόπια υποστήριξη εξειδικευμένων στελεχών του Αναδόχου για την πραγματοποίηση των ενεργειών που προβλέπονται κατά τη φάση πιλοτικής λειτουργίας</li><li>• Καταγραφή των σφαλμάτων/ συμβάντων που εμφανίστηκαν και του τρόπου αντιμετώπισής τους/ ενεργειών υποστήριξης</li><li>• Αναφορά προσαρμογών και ρυθμίσεων στο λογισμικό</li></ul>	<b>M12</b>

#### 5. Φάση Φ5. Παραγωγική Λειτουργία.

Περιλαμβάνει την ανάπτυξη, παραμετροποίηση και ολοκλήρωση εξάπλωσης του Συστήματος, την παροχή υπηρεσιών αρχικοποίησης και μετάπτωσης, την επιτόπια υποστήριξη διαχειριστών και χρηστών, την επίλυση προβλημάτων, την ανάπτυξη συμπληρωματικών ή ανασχεδιασμένων



λειτουργιών και την παροχή υπηρεσιών συντήρησης των εφαρμογών και συστημάτων του έργου. Στη φάση αυτή, ο Ανάδοχος θα λειτουργήσει παραγωγικά τα συστήματα παρέχοντας τεχνική υποστήριξη. Ειδικότερα, στο πλαίσιο της Φάσης αυτής παρέχονται οι κάτωθι εργασίες:

- Υπηρεσίες help- desk
- Υπηρεσίες υποστήριξης λειτουργίας

Παραδοτέο	Περιεχόμενο	Μήνας
Π5.1 Υποστήριξη Παραγωγικής Λειτουργίας	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Υπηρεσίες help-desk</li> <li>• Υπηρεσίες υποστήριξης λειτουργίας</li> </ul>	<b>M13</b>

### Μεθοδολογία διοίκησης και διασφάλισης ποιότητας

Ο υποψήφιος Ανάδοχος είναι υποχρεωμένος να συμπεριλάβει στην προσφορά του λεπτομερές χρονοδιάγραμμα υλοποίησης με τις κύριες φάσεις υλοποίησης, περιγραφές εργασιών και παραδοτέων, αναλυτικές χρονικές περιόδους υλοποίησης, ανθρώπινους πόρους (ρόλοι / ομάδες έργου) και αρμοδιότητες, καθώς και τα κύρια ορόσημα του Έργου.

Κατά τη διάρκεια υλοποίησης του Έργου, ο Ανάδοχος θα υποβάλλει Μηνιαίες Αναφορές Προόδου (progress reports) σχετικά με τις δράσεις του και τις διαδικασίες εκτέλεσης του Έργου, έτσι ώστε να διασφαλίζεται:

- η τήρηση του χρονοδιαγράμματος του Έργου
- η ορθή, και συμβατή με τις προδιαγραφές, εκτέλεση των υποχρεώσεων του Αναδόχου.

Οι τακτικές συναντήσεις του Αναδόχου με τους εκπροσώπους της εταιρίας για την πρόοδο του Έργου θα διεξάγονται σε μηνιαία βάση. Ο Υπεύθυνος Διαχείρισης Έργου του Αναδόχου θα παρουσιάζει σε κάθε συνάντηση την Αναφορά Προόδου του Έργου, στην οποία θα συμπεριλαμβάνεται τυχόν ενημερωμένη έκδοση του χρονοδιαγράμματος του Έργου. Εκτός από τις τακτικές συναντήσεις, ο Πρόεδρος της ΕΠΕ μπορεί να συγκαλέσει έκτακτες συναντήσεις εάν κριθεί απαραίτητο. Ο Ανάδοχος θα τηρεί τα πρακτικά των συναντήσεων που διεξάγονται για την πρόοδο του Έργου και θα τα αποστέλλει στην Αναθέτουσα Αρχή. Ο υποψήφιος Ανάδοχος, θα πρέπει να συμπεριλάβει στην προσφορά του τα έγγραφα του Συστήματος Διαχείρισης Ποιότητας που εφαρμόζει, ή σε περίπτωση χρήσης λογισμικού, να γίνει σχετική αναφορά.

## **(I) Υπηρεσίες Εγγύησης – Συντήρησης**

---

Ως ΠΕΣ ορίζεται η συνολική Περίοδος Εγγύησης και Συντήρησης, με έναρξη την Οριστική Παραλαβή του έργου και με χρονική διάρκεια πέντε (5) έτη.

Η ελάχιστη ζητούμενη Περίοδος Εγγύησης είναι το ένα (1) έτος από την Οριστική Παραλαβή του Έργου, η οποία περιλαμβάνει και το κόστος των αδειών χρήσης όλων των πληροφοριακών συστημάτων. Μετά το τέλος της προσφερόμενης περιόδου εγγύησης, αρχίζει τετραετής περίοδος συντήρησης στο πλαίσιο της οποίας προσφέρονται οι ίδιες υπηρεσίες με την περίοδο εγγύησης αλλά με κόστος σύμφωνα με την οικονομική προσφορά του Αναδόχου. Οι υπηρεσίες της Περιόδου Εγγύησης είναι αυτές που περιγράφονται στην Περίοδο Συντήρησης, αλλά παρέχονται δωρεάν. Οι εν λόγω υπηρεσίες παρέχονται σε συνθήκες Εγγυημένου Επιπέδου Υπηρεσιών. Ο Ανάδοχος, μετά την ολοκλήρωση του έργου, είναι υποχρεωμένος να υπογράψει με την Εταιρεία για τον οποίο προορίζεται, το Έργο Σύμβαση Εγγύησης (SLA) για την Περίοδο Εγγύησης. Ο Ανάδοχος θα πρέπει να εγγυηθεί την καλή και σύμφωνη με τα οριζόμενα στις προδιαγραφές, λειτουργία του Συστήματος, καθ' όλη τη διάρκεια του έργου. Κατά τη διάρκεια της περιόδου αυτής, ο Ανάδοχος θα πρέπει να προβεί στην αντιμετώπιση και αποκατάσταση των οποιωνδήποτε λειτουργικών και τεχνικών προβλημάτων παρουσιαστούν στο σύστημα, χωρίς επιπρόσθετο κόστος για την Αναθέτουσα Αρχή.

**Σημείωση 1:** Για την αξιολόγηση των προσφορών των υποψηφίων Αναδόχων δεν λαμβάνονται υπόψη τα έτη πέραν της ΠΕΣ.

**Σημείωση 2:** Είναι στην ευχέρεια των υποψηφίων Αναδόχων να προσφέρουν Περίοδο Εγγύησης μεγαλύτερη της ελάχιστης ζητούμενης, όμως αυτή θα πρέπει να καλύπτει το σύνολο των προϊόντων και υπηρεσιών για ακέραιο αριθμό ετών.

### **1. Υπηρεσίες Περιόδου Εγγύησης**

---

Η ελάχιστη ζητούμενη Περίοδος Εγγύησης είναι το ένα (1) έτος, όπως προαναφέρεται και εκκινεί με την οριστική παραλαβή του έργου. Οι υπηρεσίες της Περιόδου Εγγύησης αφορούν στο σύνολο του Έργου, παρέχονται σε περιβάλλον Εγγυημένου Επιπέδου Υπηρεσιών και είναι αυτές που περιγράφονται στην ενότητα Υπηρεσίες Περιόδου Συντήρησης, αλλά παρέχονται δωρεάν.

## **ΑΝΑΜΕΝΟΜΕΝΑ ΠΑΡΑΔΟΤΕΑ/ ΑΠΟΤΕΛΕΣΜΑΤΑ ΠΕΡΙΟΔΟΥ ΕΓΓΥΗΣΗΣ:**

### **1. ΥΠΟΣΤΗΡΙΞΗ ΕΤΟΙΜΟΥ ΛΟΓΙΣΜΙΚΟΥ ή ΑΛΛΟΥ ΛΟΓΙΣΜΙΚΟΥ,ΕΦΟΣΟΝ ΕΧΕΙ ΠΑΡΑΔΟΘΕΙ ΣΤΟ ΠΛΑΙΣΙΟ ΤΗΣ ΠΑΡΟΥΣΑΣ**

1. Διασφάλιση καλής λειτουργίας έτοιμου λογισμικού.
2. Εντοπισμός αιτιών βλαβών/ δυσλειτουργιών και αποκατάσταση. Κατόπιν τεκμηριωμένης ειδοποίησης από την Εταιρεία, ο Ανάδοχος είναι υποχρεωμένος να επιλύει τα προβλήματα εντός χρονικού διαστήματος από την αναγγελία εφόσον αυτά δεν έχουν προκύψει από κακόβουλες ή άστοχες παρεμβάσεις τρίτων. Αν η πλήρης και οριστική επίλυση του προβλήματος δεν είναι εφικτή εντός του συγκεκριμένου χρονικού ορίου όπως προβλέπεται στην ενότητα “Τήρηση Εγγυημένου Επιπέδου Υπηρεσιών – Ρήτρες” επιβάλλονται οι προβλεπόμενες ρήτρες.
3. Βελτιστοποιήσεις στη δομή της βάσης, έτσι ώστε να εξασφαλίζεται η βέλτιστη απόδοση του συστήματος.
4. Εξασφάλιση ορθής λειτουργίας όλων των customizations, διεπαφών με άλλα συστήματα, κ.λπ., με τις βελτιωτικές εκδόσεις.
5. Παράδοση αντιτύπων όλων των μεταβολών ή των επανεκδόσεων ή τροποποιήσεων των εγχειριδίων λογισμικού.
6. Χρήση του Συστήματος Διαχείρισης Αιτημάτων Έργων (Ticket Management System) της Αναθέτουσας Αρχής από τον Ανάδοχο.

### **2. ΥΠΟΣΤΗΡΙΞΗ ΕΦΑΡΜΟΓΗΣ/ΩΝ**

1. Διασφάλιση καλής λειτουργίας εφαρμογής/ών.
2. Αποκατάσταση ανωμαλιών λειτουργίας (bugs) της/ων εφαρμογής/ών. Κατόπιν έγγραφης ειδοποίησης από την Εταιρεία, ο Ανάδοχος είναι υποχρεωμένος να επιλύει τα προβλήματα εντός χρονικού διαστήματος από την αναγγελία εφόσον αυτά δεν έχουν προκύψει από κακόβουλες ή άστοχες παρεμβάσεις τρίτων. Αν η πλήρης και οριστική επίλυση του προβλήματος δεν είναι εφικτή εντός του συγκεκριμένου χρονικού ορίου όπως προβλέπεται στην ενότητα 5.2.3 Τήρηση Εγγυημένου Επιπέδου Υπηρεσιών – Ρήτρες, επιβάλλονται οι προβλεπόμενες ρήτρες.
3. Εντοπισμός αιτιών βλαβών/ δυσλειτουργιών και αποκατάσταση.
4. Εξασφάλιση ορθής λειτουργίας όλων των customizations, διεπαφών με άλλα συστήματα, κ.λπ., με τις νεότερες εκδόσεις.
5. Παράδοση αντιτύπων όλων των μεταβολών ή των επανεκδόσεων ή τροποποιήσεων των εγχειριδίων εφαρμογής/ών.
6. Χρήση του Συστήματος Διαχείρισης Αιτημάτων Έργων (Ticket Management System) της Αναθέτουσας Αρχής από τον Ανάδοχο.

### **3. ΥΠΗΡΕΣΙΕΣ/ΤΕΧΝΙΚΗ ΥΠΟΣΤΗΡΙΞΗ**

- 1.Υπηρεσίες Τεχνικής Υποστήριξης μέσω Λειτουργίας Helpdesk.

2. Onsite υποστήριξη. Όταν τα αναφερόμενα προβλήματα δεν μπορούν να επιλυθούν απευθείας και οριστικά από το πρώτο επίπεδο παρέμβασης (Helpdesk), πρέπει να προωθούνται σε ειδικούς οι οποίοι θα δίνουν την απαιτούμενη λύση επιτόπου.
3. Αντιμετώπιση λαθών και σφαλμάτων στη λειτουργία του συστήματος.
4. Προσαρμογή της βάσης που θα αναπτυχθεί στο πλαίσιο του παρόντος Έργου σε νέες απαιτήσεις που προκύπτουν από πιθανές τροποποιήσεις στην οργάνωση και τις λειτουργίες της Εταιρείας και σχετίζονται με το φυσικό αντικείμενο του παρόντος Έργου.
5. Αναβάθμιση του συστήματος σε νέες εκδόσεις του λειτουργικού συστήματος ή του συστήματος διαχείρισης βάσεων δεδομένων στα οποία βασίζεται το σύστημα.
6. Ενημέρωση των χειριστών του για τυχόν αλλαγές στη λειτουργικότητα του συστήματος.

Για τις ανωτέρω Υπηρεσίες 1, 2 και 3 θα πρέπει να παραδοθούν τα αντίστοιχα Παραδοτέα.

Περίοδος Εγγύησης– Παραδοτέα (ελάχιστα):	
Τίτλος Παραδοτέου	Περιγραφή Παραδοτέου
Π1.Υπηρεσίες υποστήριξης και αποκατάστασης βλαβών	<p>Τεύχος αποτύπωσης υπηρεσιών που θα περιλαμβάνει:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Καταγραφή των συμβάντων ενεργειών υποστήριξης</li> <li>• Λίστα ανταλλακτικών και προσδιορισμός αναλωσίμων υλικών</li> <li>• Τεκμηρίωση πρόσθετων προσαρμογών και παραμετροποιήσεων σε έτοιμο λογισμικό και εφαρμογές</li> <li>• Τεκμηρίωση σφαλμάτων</li> <li>• Παράδοση αντιτύπων όλων των μεταβολών ή επανεκδόσεων ή τροποποιήσεων των εγχειριδίων έτοιμου λογισμικού και εφαρμογής/ών</li> <li>• Τεκμηρίωση εγκαταστάσεων νέων εκδόσεων έτοιμου λογισμικού και εφαρμογής/ών</li> <li>• Έκθεση αξιολόγησης Περιόδου</li> </ul>

## 2. Υπηρεσίες Περιόδου Συντήρησης

---

Κατά την περίοδο Συντήρησης, ο Ανάδοχος υποχρεούται να παρέχει τις εξής υπηρεσίες.

### **ΑΝΑΜΕΝΟΜΕΝΑ ΠΑΡΑΔΟΤΕΑ/ ΑΠΟΤΕΛΕΣΜΑΤΑ ΠΕΡΙΟΔΟΥ ΕΓΓΥΗΣΗΣ:**

1. ΥΠΟΣΤΗΡΙΞΗ ΕΤΟΙΜΟΥ ΛΟΓΙΣΜΙΚΟΥ ή ΑΛΛΟΥ ΛΟΓΙΣΜΙΚΟΥ εφόσον έχει παραδοθεί στο πλαίσιο της παρούσας
  1. Διασφάλιση καλής λειτουργίας έτοιμου λογισμικού.
  2. Εντοπισμός αιτιών βλαβών/ δυσλειτουργιών και αποκατάσταση. Κατόπιν τεκμηριωμένης ειδοποίησης από τον Φορέα Λειτουργίας, ο Ανάδοχος είναι υποχρεωμένος να επιλύει τα προβλήματα εντός χρονικού διαστήματος από την αναγγελία εφόσον αυτά δεν έχουν προκύψει από κακόβουλες ή άστοχες παρεμβάσεις τρίτων. Αν η πλήρης και οριστική επίλυση του προβλήματος δεν είναι εφικτή εντός του συγκεκριμένου χρονικού ορίου όπως προβλέπεται στην ενότητα “Τήρηση Εγγυημένου Επιπέδου Υπηρεσιών – Ρήτρες” επιβάλλονται οι προβλεπόμενες ρήτρες.

3. Βελτιστοποιήσεις στη δομή της βάσης, έτσι ώστε να εξασφαλίζεται η βέλτιστη απόδοση του συστήματος.
4. Εξασφάλιση ορθής λειτουργίας όλων των customizations, διεπαφών με άλλα συστήματα, κ.λπ., με τις βελτιωτικές εκδόσεις.
5. Παράδοση αντιτύπων όλων των μεταβολών ή των επανεκδόσεων ή τροποποιήσεων των εγχειριδίων λογισμικού.
6. Χρήση του Συστήματος Διαχείρισης Αιτημάτων Έργων (Ticket Management System) της Αναθέτουσας Αρχής από τον Ανάδοχο.

## **2. ΥΠΟΣΤΗΡΙΞΗ ΕΦΑΡΜΟΓΗΣ/ΩΝ**

1. Διασφάλιση καλής λειτουργίας εφαρμογής/ών.
2. Αποκατάσταση ανωμαλιών λειτουργίας (bugs) της/ων εφαρμογής/ών. Κατόπιν έγγραφης ειδοποίησης από τον Φορέα Λειτουργίας, ο Ανάδοχος είναι υποχρεωμένος να επιλύει τα προβλήματα εντός χρονικού διαστήματος από την αναγγελία εφόσον αυτά δεν έχουν προκύψει από κακόβουλες ή άστοχες παρεμβάσεις τρίτων. Αν η πλήρης και οριστική επίλυση του προβλήματος δεν είναι εφικτή εντός του συγκεκριμένου χρονικού ορίου όπως προβλέπεται στην ενότητα “Τήρηση Εγγυημένου Επιπέδου Υπηρεσιών – Ρήτρες”, επιβάλλονται οι προβλεπόμενες ρήτρες.
3. Εντοπισμός αιτιών βλαβών/ δυσλειτουργιών και αποκατάσταση.
4. Εξασφάλιση ορθής λειτουργίας όλων των customizations, διεπαφών με άλλα συστήματα, κ.λπ., με τις νεότερες εκδόσεις.
5. Παράδοση αντιτύπων όλων των μεταβολών ή των επανεκδόσεων ή τροποποιήσεων των εγχειριδίων εφαρμογής/ών.
6. Χρήση του Συστήματος Διαχείρισης Αιτημάτων Έργων (Ticket Management System) της Αναθέτουσας Αρχής από τον Ανάδοχο.

## **3. ΥΠΗΡΕΣΙΕΣ/ΤΕΧΝΙΚΗ ΥΠΟΣΤΗΡΙΞΗ**

1. Υπηρεσίες Τεχνικής Υποστήριξης μέσω Λειτουργίας Helpdesk.
2. Onsite υποστήριξη. Όταν τα αναφερόμενα προβλήματα δεν μπορούν να επιλυθούν απευθείας και οριστικά από το πρώτο επίπεδο παρέμβασης (Helpdesk), πρέπει να προωθούνται σε ειδικούς οι οποίοι θα δίνουν την απαιτούμενη λύση επιτόπου.
3. Αντιμετώπιση λαθών και σφαλμάτων στη λειτουργία του συστήματος.
4. Προσαρμογή της βάσης που θα αναπτυχθεί στο πλαίσιο του παρόντος Έργου σε νέες απαιτήσεις που προκύπτουν από πιθανές τροποποιήσεις στην οργάνωση και τις λειτουργίες του Φορέα Λειτουργίας και σχετίζονται με το φυσικό αντικείμενο του παρόντος Έργου.

5. Αναβάθμιση του συστήματος σε νέες εκδόσεις του λειτουργικού συστήματος ή του συστήματος διαχείρισης βάσεων δεδομένων στα οποία βασίζεται το σύστημα.
6. Ενημέρωση των χειριστών του για τυχόν αλλαγές στη λειτουργικότητα του συστήματος.

Για τις ανωτέρω Υπηρεσίες 1, 2 και 3 θα πρέπει να παραδοθούν τα αντίστοιχα Παραδοτέα.

Περίοδος Συντήρησης – Παραδοτέα (ελάχιστα):	
Τίτλος Παραδοτέου	Περιγραφή Παραδοτέου

<p>Π2. Υπηρεσίες υποστήριξης και αποκατάστασης βλαβών</p>	<p>Τεύχος αποτύπωσης υπηρεσιών που θα περιλαμβάνει:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Καταγραφή των συμβάντων ενεργειών υποστήριξης</li> <li>• Λίστα ανταλλακτικών και προσδιορισμός αναλωσίμων υλικών</li> <li>• Τεκμηρίωση πρόσθετων προσαρμογών και παραμετροποιήσεων σε έτοιμο λογισμικό και εφαρμογές Τεκμηρίωση σφαλμάτων</li> <li>• Παράδοση αντιτύπων όλων των μεταβολών ή επανεκδόσεων ή τροποποιήσεων των εγχειριδίων έτοιμου λογισμικού και εφαρμογής/ών</li> <li>• Τεκμηρίωση εγκαταστάσεων νέων εκδόσεων έτοιμου λογισμικού και εφαρμογής/ών</li> <li>• Έκθεση αξιολόγησης Περιόδου</li> </ul>
-----------------------------------------------------------	------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

### 3. Τήρηση Εγγυημένου Επιπέδου Υπηρεσιών – Ρήτρες

Ο Ανάδοχος υποχρεούται να υλοποιήσει το σύνολο του συστήματος παρέχοντας παράλληλα τις απαιτούμενες υπηρεσίες τεχνικής υποστήριξης, ώστε να τηρούνται τα ελάχιστα όρια διαθεσιμότητας που ορίζονται στη συνέχεια. Τονίζεται ότι οι όροι που αναφέρονται στην παρούσα παράγραφο ισχύουν για τις περιόδους εγγύησης και συντήρησης (για την τελευταία εφόσον υπογραφεί Σύμβαση Συντήρησης).

#### Ορισμοί:

- **Λογισμικό/Εφαρμογές:** το σύνολο των διακριτών μονάδων λογισμικού/εφαρμογών που παραδόθηκαν/αναπτύχθηκαν στο πλαίσιο της Σύμβασης, η εύρυθμη λειτουργία των οποίων στηρίζει τη λειτουργικότητα του συστήματος, δηλ., εφαρμογές υποσυστημάτων, εργαλεία ανάπτυξης.
- **SaaS (Software as a service)** "Το Software as a Service, γνωστό στα ελληνικά ως Λογισμικό ως Υπηρεσία, είναι ένα μοντέλο παροχής λογισμικού κατά το οποίο το λογισμικό και τα σχετικά δεδομένα φιλοξενούνται στο Νέφος. Οι υπηρεσίες SaaS είναι προσβάσιμες από τους χρήστες διαδικτυακά και απομακρυσμένα, χωρίς να απαιτείται δηλαδή, η τοπική εγκατάσταση και συντήρηση λογισμικού, εξυπηρετητών ή άλλων συστημάτων και υποδομών.
- **Βλάβη:** ζημιά μέρους ή όλης της διακριτής μονάδας λογισμικού/εφαρμογών, η οποία επηρεάζει άμεσα και αρνητικά την διαθεσιμότητα ή απόδοση του εν λόγω στοιχείου και κατ' επέκταση τις προσφερόμενες υπηρεσίες του Συστήματος.
- **Δυσλειτουργία:** ζημιά μέρους ή όλης της διακριτής μονάδας λογισμικού/εφαρμογών, η οποία δεν επηρεάζει άμεσα και αρνητικά την διαθεσιμότητα ή απόδοση του εν λόγω στοιχείου και κατ' επέκταση τις προσφερόμενες υπηρεσίες του Συστήματος.



- ΚΩΚ (κανονικές ώρες κάλυψης): Το χρονικό διάστημα 07:30 – 17:00 για τις εργάσιμες ημέρες.
- ΕΩΚ (επιπλέον ώρες κάλυψης): Το υπόλοιπο χρονικό διάστημα.
- Χρόνος αποκατάστασης βλάβης είναι το μέγιστο επιτρεπόμενο χρονικό διάστημα από την αναγγελία της βλάβης μέχρι και την αποκατάστασή της. Σημειώνεται ότι, ανά διακριτή μονάδα, ο Χρόνος αποκατάστασης βλάβης προσμετράται αθροιστικά σε μηνιαία βάση. Ο χρόνος αυτός είναι:
- έξι (6) ώρες από τη στιγμή της ανακοίνωσης της εμφάνισης της βλάβης αν η ανακοίνωση του προβλήματος πραγματοποιήθηκε εντός ΚΩΚ
- έξι (6) ώρες οι οποίες θα προσμετρούνται από τις 07.30 της επόμενης εργάσιμης ημέρας, για τις λοιπές ώρες ανακοίνωσης προβλήματος βλάβης
- Χρόνος αποκατάστασης δυσλειτουργίας είναι το μέγιστο επιτρεπόμενο χρονικό διάστημα από την αναγγελία της δυσλειτουργίας μέχρι και την αποκατάστασή της. Σημειώνεται ότι, ανά διακριτή μονάδα, ο Χρόνος αποκατάστασης δυσλειτουργίας προσμετράται αθροιστικά σε μηνιαία βάση. Ο χρόνος αυτός είναι:
- οκτώ (8) ώρες από τη στιγμή της ανακοίνωσης της εμφάνισης της δυσλειτουργίας αν η ανακοίνωση του προβλήματος πραγματοποιήθηκε εντός ΚΩΚ
- είκοσι τέσσερις (24) ώρες οι οποίες θα προσμετρούνται από τις 07.30 της επόμενης εργάσιμης ημέρας, για τις λοιπές ώρες ανακοίνωσης προβλήματος δυσλειτουργίας

### **1. Μη διαθεσιμότητα – Ρήτρες:**

Σε περίπτωση υπέρβασης του μηνιαίου χρόνου αποκατάστασης βλάβης, επιβάλλεται στον Ανάδοχο ρήτρα ίση με το μεγαλύτερο εκ των δύο ακόλουθων τιμών:

- 0,05% επί του συμβατικού τιμήματος της μονάδας/τμήματος που είναι εκτός λειτουργίας
- 0,2% 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.

Σε περίπτωση υπέρβασης του μηνιαίου χρόνου αποκατάστασης δυσλειτουργίας, επιβάλλεται στον Ανάδοχο ρήτρα ίση με το μεγαλύτερο εκ των δύο ακόλουθων τιμών:

- 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.

Διευκρινίζεται ότι:

1. Ένα σύστημα / υποσύστημα / υπηρεσία θεωρείται ολικά μη διαθέσιμο/η εάν είναι μη διαθέσιμο έστω και ένα μικρό μέρος της λειτουργικότητας που παρέχει.

2. Η μη διαθεσιμότητα μιας μονάδας επιφέρει τη μη διαθεσιμότητα όλων των μονάδων του Συστήματος (λογισμικό συστημάτων και εφαρμογών) που εξαρτώνται λειτουργικά από αυτήν, και συνυπολογίζεται στον προσδιορισμό της ρήτρας.

## 2. Επιπρόσθετες ρήτρες

Αν μια μονάδα (λογισμικού/εφαρμογής) είναι μη διαθέσιμη (σε βλάβη ή δυσλειτουργία) για χρονική περίοδο άνω των 72 ωρών (είτε εντός ΚΩΚ είτε εκτός) αθροιστικά στο διάστημα ενός μήνα, πέραν των ως άνω αναφερόμενων ρητρών:

- επιβάλλεται στον Ανάδοχο ρήτρα ίση με 0,02% επί του συμβατικού τιμήματος της μονάδας/τμήματος που είναι εκτός λειτουργίας, κατά τη διάρκεια της περιόδου εγγύησης
- δεν καταβάλλεται (για τον τρέχοντα μήνα) τίμημα συντήρησης για την μονάδα αυτή κατά τη διάρκεια της περιόδου συντήρησης (εφόσον υπογραφεί Σύμβαση Συντήρησης).

## 3. Τόπος υλοποίησης/ παροχής των υπηρεσιών

Ο Ανάδοχος θα πρέπει να εγκαταστήσει το Σύστημα και να παραδώσει σε πλήρη λειτουργία το σύνολο του ζητούμενου λογισμικού στην Εταιρεία. Ο Ανάδοχος στα σημεία εγκατάστασης του λογισμικού υποχρεούται να εκτελέσει οποιαδήποτε εργασία απαιτείται για την εγκατάσταση και καλή λειτουργία του Συστήματος.

## ΜΕΡΟΣ Β - ΟΙΚΟΝΟΜΙΚΟ ΑΝΤΙΚΕΙΜΕΝΟ ΤΗΣ ΣΥΜΒΑΣΗΣ

<b>ΠΡΟΫΠΟΛΟΓΙΣΘΕΙΣΑ ΔΑΠΑΝΗ</b>	Η εκτιμώμενη αξία της σύμβασης ανέρχεται στο ποσό των 2.500.000,00 € πλέον ΦΠΑ 24% (προϋπολογισμός χωρίς ΦΠΑ: € 2.500.000,00, ΦΠΑ : € 600.000), το οποίο αντιστοιχεί στη συμβατική αξία για την υλοποίηση των ως άνω περιγραφόμενων υπηρεσιών.
<b>ΧΡΗΜΑΤΟΔΟΤΗΣΗ</b>	Φορέας χρηματοδότησης της παρούσας σύμβασης είναι η Ελληνική Εταιρεία Εξαγωγικών Πιστώσεων Α.Ε.. Η δαπάνη για την εν λόγω σύμβαση έχει αναληφθεί με την υπ' αριθμ. 30/14-3-2023 απόφαση του Δ.Σ. και βαρύνει τον προϋπολογισμό του οικονομικού έτους 2023 της Εταιρείας.
<b>ΤΟΠΟΣ ΠΑΡΑΔΟΣΗΣ</b>	ΕΛΛΗΝΙΚΗ ΕΤΑΙΡΕΙΑ ΕΞΑΓΩΓΙΚΩΝ ΠΙΣΤΩΣΕΩΝ Α.Ε.
<b>ΧΡΟΝΟΣ ΠΑΡΑΔΟΣΗΣ</b>	12 Μήνες από την ημερομηνία υπογραφής της σύμβασης.

<b>ΚΡΑΤΗΣΕΙΣ</b>	Οι προβλεπόμενες από την κείμενη νομοθεσία.
<b>ΚΡΙΤΗΡΙΟ ΚΑΤΑΚΥΡΩΣΗΣ</b>	Πλέον Συμφέρουσα από Οικονομική Άποψη Προσφορά Βάσει Βέλτιστης Σχέσης Ποιότητας - Τιμής

### ΜΕΡΟΣ Γ - Πίνακες Συμμόρφωσης

Ο υποψήφιος Οικονομικός Φορέας συμπληρώνει υποχρεωτικά τους παρακάτω πίνακες συμμόρφωσης με απόλυτη ευθύνη της ακρίβειας των δεδομένων.

#### A. Γενικές Προδιαγραφές για το Σύνολο των Πληροφοριακών Συστημάτων

A/A	Περιγραφή Απαίτησης	Απαίτηση	Απάντηση	παραπομπή
<b>0. Γενικά</b>				
0.1	Προσφερόμενος Τρόπος Αδειόδοτης χρηστών	ΝΑΙ		
0.2	Απαιτούμενος Αριθμός χρηστών	Όπως ορίζονται στα επιμέρους συστήματα		
0.3	Ετήσια υποστήριξη Λογισμικού	ΝΑΙ		
0.4	Περιγραφή του απαιτούμενου χώρου φιλοξενίας του συστήματος και των δεδομένων (Cloud). Να περιγραφεί αναλυτικά η προτεινόμενη αρχιτεκτονική. Και να τεκμηριωθεί η επάρκεια των προτεινόμενων υποδομών και λογισμικών στο προτεινόμενο υπολογιστικό νέφος Cloud.	ΝΑΙ		
0.5	Κάλυψη Οριζόντιων απαιτήσεων του έργου.	ΝΑΙ		

## **B. Προδιαγραφές Πληροφοριακού Συστήματος Οικονομικών Λειτουργιών.**

Ο παρακάτω πίνακας περιέχει τις απαιτήσεις που σχετίζονται με την πλατφόρμα της λύσης. Ζητείται από τον προμηθευτή να ανταποκριθεί σε καθεμία από τις απαιτήσεις και να εξηγήσει εάν η πλατφόρμα συμμορφώνεται με την απαίτηση και εάν ναι, πώς. Ο Προμηθευτής υποχρεούται να τεκμηριώνει οποιεσδήποτε παραδοχές, εάν είναι σχετικές, χωριστά. η συμμόρφωση με τις απαιτήσεις είναι υποχρεωτική

<b>A/A</b>	<b>Περιγραφή Απαίτησης</b>	<b>Απαίτηση</b>	<b>Απάντηση</b>	<b>παραπομπή</b>
<b>Γενικά</b>				
0.1	Προσφερόμενος Τρόπος Αδειόδοσης χρηστών	<b>ΝΑΙ</b>		
0.2	Απαιτούμενος Αριθμός χρηστών	<b>οκτώ (8) χρήστες</b>		
0.3	Ετήσια υποστήριξη Λογισμικού	<b>ΝΑΙ</b>		
0.4	Περιγραφή του απαιτούμενου χώρου φιλοξενίας του συστήματος και των δεδομένων (Cloud). Να περιγραφεί αναλυτικά η προτεινόμενη αρχιτεκτονική. Και να τεκμηριωθεί η επάρκεια των προτεινόμενων υποδομών και λογισμικών στο προτεινόμενο υπολογιστικό νέφος Cloud.	<b>ΝΑΙ</b>		

A/A	Περιγραφή Απαίτησης	Απαίτηση	Απάντηση	παραπομπή
0.5	Να προσφερθεί το σύνολο των απαιτούμενων Λογισμικών, Λογισμικό Σχεσιακών Βάσεων Δεδομένων, Λογισμικό Middleware, υποδομών , αδειών χρήσης κλπ το οποίο θα καθιστά την προσφερόμενη λύση, λειτουργική. Να περιγραφεί εκτενώς εντός της Τεχνικής προσφοράς στα πλαίσια, της φυσικής και λογικής αρχιτεκτονικής και να αποτυπωθούν διακριτά στους Πίνακες οικονομικής προσφοράς	ΝΑΙ		
<b>1</b>	<b>Γενική Λογιστική</b>			
<b>1.1</b>	<b>Οργανωτικές δομές</b>			
1.1.1	Κωδικοί εταιρειών. Ικανότητα υποστήριξης πολλαπλών εταιρειών και υποβολής οικονομικών πληροφοριών για οποιονδήποτε αριθμό διακριτών εταιρειών	ΝΑΙ		
<b>1.2</b>	<b>Λογιστικό Σχέδιο</b>			
1.2.1	Λογιστικό Σχέδιο. Ικανότητα υποστήριξης του σχεδιασμού ευέλικτου λογιστικού σχεδίου με ικανότητα παρακολούθησης πληροφοριών, όπως απαιτείται από την Εταιρεία	ΝΑΙ		
1.2.2	Λογιστικό Σχέδιο. Ικανότητα επισήμανσης λογαριασμών ως ενεργών ή ανενεργών	ΝΑΙ		
1.2.3	Λογιστικό Σχέδιο. Ικανότητα αποτροπής πραγματοποίησης κινήσεων σε ανενεργούς λογαριασμούς	ΝΑΙ		
1.2.4	Λογιστικό Σχέδιο.Υποστήριξη αλφαριθμητικών κωδικών λογαριασμών	ΝΑΙ		
1.2.5	Λογιστικό Σχέδιο. Υποστήριξη ανάπτυξης ιεραρχικής δομής λογαριασμών με απεριόριστο αριθμό επιπέδων ανάπτυξης	ΝΑΙ		

A/A	Περιγραφή Απαίτησης	Απαίτηση	Απάντηση	παραπομπή
1.2.6	Λογιστικό Σχέδιο. Δυνατότητα περιορισμού της πρόσβασης σε συγκεκριμένους λογαριασμούς σύμφωνα με προκαθορισμένους κανόνες	<b>ΝΑΙ</b>		
1.2.7	Λογιστικό Σχέδιο Άδειες. Δυνατότητα εκχώρησης πρόσβασης διαχειριστή βάσει δικαιωμάτων σε συγκεκριμένους χρήστες για τη δημιουργία ή την απενεργοποίηση λογαριασμών	<b>ΝΑΙ</b>		
<b>1.3</b>	<b>Επεξεργασία χρηματοπιστωτικών συναλλαγών</b>			
1.3.1	Είδη λογιστικών εγγραφών. Ικανότητα διαχωρισμού των λογιστικών εγγραφών σε διαφορετικά είδη.	<b>ΝΑΙ</b>		
1.3.2	Διαχείριση λογιστικών εγγραφών. Αποκλειστική εφαρμογή διπλογραφικού συστήματος εγγραφών.	<b>ΝΑΙ</b>		
1.3.3	Διαχείριση λογιστικών εγγραφών. Απεικόνιση του τρέχοντος συνόλου κάθε συναλλαγής (χρεώσεων και πιστώσεων) κατά τη διάρκεια της καταχώρησης.	<b>ΝΑΙ</b>		
1.3.4	Διαχείριση λογιστικών εγγραφών. Παροχή αυτόματης αρίθμησης εγγραφής κατά την καταχώρηση.	<b>ΝΑΙ</b>		
1.3.5	Διαχείριση λογιστικών εγγραφών. Εφαρμογή κανόνων επικύρωσης και έγκρισης της εγγραφής μετά την καταχώρηση.	<b>ΝΑΙ</b>		
1.3.6	Διαχείριση λογιστικών εγγραφών. Ικανότητα καταχώρισης σχολίων σε λογιστικές εγγραφές.	<b>ΝΑΙ</b>		
1.3.7	Διαχείριση λογιστικών εγγραφών. Ικανότητα υποστήριξης αυτοματοποιημένου αντλογοισμού λογιστικών εγγραφών.	<b>ΝΑΙ</b>		

A/A	Περιγραφή Απαίτησης	Απαίτηση	Απάντηση	παραπομπή
1.3.8	Διαχείριση λογιστικών εγγραφών. Ικανότητα μαζικής καταχώρησης λογιστικών εγγραφών με ανέβασμα αρχείου από τοπικούς φακέλους (π.χ. υπολογιστής χρήστη).	<b>ΝΑΙ</b>		
1.3.9	Διαχείριση ενδοεταιρικών συναλλαγών. Δυνατότητα καταχώρησης και παρακολούθησης διεταιρικών συναλλαγών.	<b>ΝΑΙ</b>		
1.3.10	Διαχείριση των εγγραφών σε ξένο νόμισμα. Υποστήριξη οποιουδήποτε αριθμού νομισμάτων και συναλλαγματικών ισοτιμιών με αυτόματο υπολογισμό πραγματοποιηθέντων και μη πραγματοποιηθέντων κερδών και ζημιών λόγω συναλλαγματικών διαφορών.	<b>ΝΑΙ</b>		
1.3.11	Διαχείριση επαναλαμβανόμενων εγγραφών. Δυνατότητα αυτοματοποίησης επαναλαμβανόμενων λογιστικών εγγραφών βάσει καθορισμένων από τον χρήστη χρονοδιαγραμμάτων	<b>ΝΑΙ</b>		
1.3.12	Διαχείριση επαναλαμβανόμενων εγγραφών. Ικανότητα εισαγωγής μη χρηματοοικονομικών, στατιστικών στοιχείων (π.χ. αριθμός απασχολουμένων)	<b>ΝΑΙ</b>		
1.3.13	Διαχείριση των φόρων: Αυτόματος υπολογισμός των φόρων που καταβάλλονται σε όλες τις φορολογικές αρχές	<b>ΝΑΙ</b>		
1.3.14	Κανόνες επικύρωσης κατά τη διάρκεια της καταχώρησης. Δυνατότητα εφαρμογής κανόνων επικύρωσης κατά την καταχώρηση λογιστικών εγγραφών για τη διασφάλιση της ορθότητας των εγγραφών όπως έχει οριστεί από την Εταιρεία.	<b>ΝΑΙ</b>		

A/A	Περιγραφή Απαίτησης	Απαίτηση	Απάντηση	παραπομπή
1.3.15	Αναφορές συναλλαγών. Ικανότητα εξαγωγής πληροφοριών σε εφαρμογές λογιστικών φύλλων βάσει Η/Υ.	<b>ΝΑΙ</b>		
1.3.16	Αναφορές συναλλαγών. Ικανότητα παροχής αναλυτικού και συνοπτικού ιστορικού συναλλαγών ανά λογαριασμό με διαδρομή ελέγχου που δείχνει ποιος, πότε και γιατί	<b>ΝΑΙ</b>		
1.3.17	Αναφορές συναλλαγών. Επικαιροποιημένα συνοπτικά ισοζύγια με κάθε καταχώρηση.	<b>ΝΑΙ</b>		
1.3.18	Αναφορές συναλλαγών. Δυνατότητα συνοπτικής ή αναλυτικής αναφοράς των υπολοίπων λογαριασμών	<b>ΝΑΙ</b>		
1.3.19	Δικαιώματα σε αναφορές συναλλαγών. Ικανότητα εξασφάλισης πρόσβασης σε χρηματοοικονομικές πληροφορίες και αναφορές μόνο σε κατάλληλα άτομα που συνδέονται με συγκεκριμένη επιχειρηματική μονάδα και εταιρεία	<b>ΝΑΙ</b>		
1.3.20	Αναφορές με λεπτομερή ανάλυση. Δυνατότητα άντλησης επιπλέον πληροφοριών των συναλλαγών ξεκινώντας από τα υπόλοιπα καθολικού.	<b>ΝΑΙ</b>		
<b>1.4</b>	<b>Περιοδικές Διαδικασίες Κλεισίματος</b>			
1.4.1	Διαχείριση δεδουλευμένων. Ικανότητα αυτόματης δημιουργίας εγγραφών στο τέλος της λογιστικής περιόδου	<b>ΝΑΙ</b>		
1.4.2	Αναταξινόμηση πληρωτέων/εισπρακτέων: Ικανότητα αυτόματης αναταξινόμησης των υποχρεώσεων και των εισπρακτέων απαιτήσεων βάσει του υπολοίπου κλεισίματος για κάθε οφειλέτη και πιστωτή	<b>ΝΑΙ</b>		



A/A	Περιγραφή Απαίτησης	Απαίτηση	Απάντηση	παραπομπή
1.4.3	Αποτίμηση ξένου νομίσματος: Δυνατότητα αυτόματης καταγραφής μη πραγματοποιηθεισών συναλλαγματικών διαφορών βάσει υπολοίπων λογαριασμών σε ξένο νόμισμα.	<b>ΝΑΙ</b>		
1.4.4	Κλείσιμο περιόδου. Πραγματοποίηση «ήπιου κλεισίματος» για οποιαδήποτε περίοδο και έναρξης νέας περιόδου με τη δυνατότητα πραγματοποίησης τυχόν προσαρμογών σε μελλοντικό χρόνο.	<b>ΝΑΙ</b>		
1.4.5	Κλείσιμο έτους. Υποστήριξη αυτόματης μεταφοράς λογαριασμών στη νέα οικονομική χρήση.	<b>ΝΑΙ</b>		
<b>1.5</b>	<b>Καθημερινές και περιοδικές αναφορές</b>			
1.5.1	Καθημερινές αναφορές. Ικανότητα υποστήριξης των περιοδικών συναλλαγών: α.Αναφορές εισερχόμενων χρηματοοικονομικών ροών: Εμφάνιση όλων των εισπράξεων μετρητών ανά παρτίδα, ανά ημέρα β.Αναφορές εξερχόμενων χρηματοοικονομικών ροών: Εμφάνιση όλων των ταμειακών δαπανών ανά παρτίδα, ανά ημέρα γ.Αναφορές αγορών	<b>ΝΑΙ</b>		
1.5.2	Καθημερινές αναφορές. Ικανότητα υποστήριξης της ανάλυσης ταμειακών ροών	<b>ΝΑΙ</b>		
1.5.3	Καθημερινές αναφορές. Δυνατότητα συνοπτικής ή αναλυτικής αναφοράς των υπολοίπων λογαριασμών	<b>ΝΑΙ</b>		
1.5.4	Περιοδικές αναφορές. Ικανότητα δημιουργίας και τροποποίησης οικονομικών καταστάσεων, για παράδειγμα, ισολογισμού και καταστάσεων αποτελεσμάτων χρήσης	<b>ΝΑΙ</b>		

A/A	Περιγραφή Απαίτησης	Απαίτηση	Απάντηση	παραπομπή
1.5.5	Περιοδικές αναφορές. Ικανότητα υποστήριξης προκαθορισμένων, τροποποιήσιμων οικονομικών καταστάσεων ανά οικονομική οντότητα ή ενοποιημένων	<b>ΝΑΙ</b>		
1.5.6	Περιοδικές αναφορές. Ικανότητα αναφοράς ιστορικών δεδομένων για πολλαπλά έτη	<b>ΝΑΙ</b>		
1.5.7	Περιοδικές αναφορές. Ικανότητα υποστήριξης συγκριτικής κατάστασης λογαριασμού αποτελεσμάτων ή/και του ισολογισμού	<b>ΝΑΙ</b>		
1.5.8	Αναφορές ενοποίησης. Ικανότητα ενοποίησης πολλαπλών εταιρειών	<b>ΝΑΙ</b>		
1.5.9	Δυνατότητες κατάρτισης αναφορών. Ικανότητα δημιουργίας εξατομικευμένων αναφορών σε πολλαπλά επίπεδα (λεπτομέρειες και περίληψη)	<b>ΝΑΙ</b>		
<b>Διαχείριση λογαριασμών πελατών και απαιτήσεων</b>				
<b>1.6</b>	<b>Βασικά δεδομένα πελατών και δεδομένα διαχείρισης πιστωτικού κινδύνου</b>			
1.6.1	Διαχείριση βασικών δεδομένων πελάτη. Ικανότητα καταχώρησης και διατήρησης διαφορετικών ειδών προφίλ του πελάτη	<b>ΝΑΙ</b>		
1.6.2	Διαχείριση βασικών δεδομένων πελάτη. Ικανότητα διαχείρισης διαφορετικών βαθμίδων ιεραρχίας, καθιέρωσης σχέσεων μητρικής-θυγατρικής εταιρίας.	<b>ΝΑΙ</b>		
1.6.3	Διαχείριση βασικών δεδομένων πελάτη. Ικανότητα αναζήτησης πελατών με βάση κριτήρια που είναι αποθηκευμένα στο αρχείο του πελάτη	<b>ΝΑΙ</b>		
1.6.4	Διαχείριση βασικών δεδομένων πελάτη. Παροχή ολιστικής εικόνας των πελατών	<b>ΝΑΙ</b>		

A/A	Περιγραφή Απαίτησης	Απαίτηση	Απάντηση	παραπομπή
1.6.5	Διαχείριση βασικών δεδομένων πελάτη. Να δύναται η συντήρηση του κύριου ονόματος επικοινωνίας και των στοιχείων επικοινωνίας, όπως τηλέφωνο, φαξ, ηλεκτρονικό ταχυδρομείο κ.λπ.	<b>ΝΑΙ</b>		
1.6.6	Διαχείριση βασικών δεδομένων πελάτη. Δυνατότητα συντήρησης πεδίων σχολίων ανά πελάτη	<b>ΝΑΙ</b>		
1.6.7	Διαχείριση βασικών δεδομένων πελάτη. Δυνατότητα καθορισμού δικαιωμάτων πρόσβασης των χρηστών ανά τύπο πελάτη.	<b>ΝΑΙ</b>		
1.6.8	Διαχείριση πιστωτικού κινδύνου πελατών. Δυνατότητα καθορισμού επιμέρους πιστωτικών ορίων ανά πελάτη και λογαριασμό	<b>ΝΑΙ</b>		
1.6.9	Διαχείριση πιστωτικού κινδύνου πελατών. Δυνατότητα παρακολούθησης των πιστωτικών ορίων και μεταβολών των πελατών	<b>ΝΑΙ</b>		
1.6.10	Διαχείριση πιστωτικού κινδύνου πελατών. Δυνατότητα δημιουργίας ειδοποιήσεων για τα πιστωτικά όρια και αποστολής αυτοματοποιημένων κοινοποιήσεων σε επιλεγμένους χρήστες.	<b>ΝΑΙ</b>		
<b>1.7</b>	<b>Τιμολόγια και Πιστωτικά Τιμολόγια Πελατών</b>			
1.7.1	Διαχείριση Τιμολογίων Πελατών. Δυνατότητα διαμόρφωσης ειδικού μορφότυπου τιμολογίου	<b>ΝΑΙ</b>		
1.7.2	Διαχείριση Τιμολογίων Πελατών. Δυνατότητα εκτύπωσης τιμολογίων	<b>ΝΑΙ</b>		
1.7.3	Διαχείριση Τιμολογίων Πελατών. Δυνατότητα αυτόματης και μη αυτόματης καταχώρησης των τιμολογίων των πελατών	<b>ΝΑΙ</b>		

A/A	Περιγραφή Απαίτησης	Απαίτηση	Απάντηση	παραπομπή
1.7.4	Διαχείριση Τιμολογίων Πελατών. Δυνατότητα τροποποίησης τιμολογίων και πιστωτικών σημειωμάτων	<b>ΝΑΙ</b>		
1.7.5	Διαχείριση Τιμολογίων Πελατών. Δυνατότητα διαμόρφωσης κανόνων επικύρωσης ώστε να διασφαλίζεται η ορθή - βάσει των κανόνων της Εταιρείας-καταχώρηση των παραστατικών.	<b>ΝΑΙ</b>		
1.7.6	Διαχείριση Πιστωτικών Στοιχείων. Δυνατότητα καταγραφής πιστωτικών σημειωμάτων για αιτούμενες εκπώσεις και σύνδεσης των πιστωτικών σημειωμάτων με τα αντίστοιχα τιμολόγια.	<b>ΝΑΙ</b>		
1.7.7	Διαχείριση Πιστωτικών Στοιχείων. Δυνατότητα ενσωμάτωσης πολλαπλών εγκρίσεων σε πιστωτικά σημειώματα και άλλες δραστηριότητες προσαρμογής με βάση το ποσό	<b>ΝΑΙ</b>		
1.7.8	Διαχείριση Πιστωτικών Στοιχείων. Δυνατότητα συμπερίληψης τέλους διεκπεραίωσης (αποζημίωση φόρτωσης) στο πιστωτικό σημείωμα	<b>ΝΑΙ</b>		
1.7.9	Διαχείριση Πιστωτικών Στοιχείων. Δυνατότητα συμπερίληψης πρόσθετων πληροφοριών αναφοράς σε ελεύθερο πεδίο εντύπου του πιστωτικού σημειώματος.	<b>ΝΑΙ</b>		
1.7.10	Διαχείριση Πιστωτικών Στοιχείων. Δυνατότητα δημιουργίας αυτοματοποιημένων και μη αυτοματοποιημένων πιστωτικών σημειωμάτων	<b>ΝΑΙ</b>		
1.7.11	myData: Δυνατότητα αποστολής καιλήψης δεδομένων από την πλατφόρμα myData της ΑΑΔΕ.	<b>ΝΑΙ</b>		
<b>1.8</b>	<b>Διαχείριση απαιτήσεων</b>			

A/A	Περιγραφή Απαίτησης	Απαίτηση	Απάντηση	παραπομπή
1.8.1	Διαχείριση απαιτήσεων. Δυνατότητα υποστήριξης διαφόρων τύπων εμβασμάτων πελατών, π.χ. επιταγές, πιστωτικές κάρτες, πληρωμές EFT κ.λπ.	<b>ΝΑΙ</b>		
1.8.2	Διαχείριση απαιτήσεων. Δυνατότητα υποστήριξης πολλαπλών τραπεζικών λογαριασμών	<b>ΝΑΙ</b>		
1.8.3	Διαχείριση απαιτήσεων. Δυνατότητα υποστήριξης συναλλαγών σε διαφορετικά νομίσματα	<b>ΝΑΙ</b>		
1.8.4	Διαχείριση απαιτήσεων. Δυνατότητα συμψηφισμού εισερχόμενων πληρωμών και τιμολογίων πελατών ανά πάσα στιγμή	<b>ΝΑΙ</b>		
1.8.5	Διαχείριση απαιτήσεων. Δυνατότητα ενσωμάτωσης σε συστήματα επαλήθευσης πιστωτικών καρτών όπως το iCVerify	<b>ΝΑΙ</b>		
1.8.6	Διαχείριση ληξιπρόθεσμων απαιτήσεων. Δημιουργία επιστολών ειδοποίησης για καθυστερημένες ληξιπρόθεσμες απαιτήσεις προς τους πελάτες (κλιμάκωση της σοβαρότητας των επιστολών υπόμνησης)	<b>ΝΑΙ</b>		
<b>1.9</b>	<b>Αναφορές Εισπρακτέων</b>			
1.9.1	Αναφορές εισπρακτέων. Ικανότητα υποβολής εκθέσεων ισολογισμού κατόπιν παραγγελίας	<b>ΝΑΙ</b>		
1.9.2	Αναφορές εισπρακτέων. Παροχή επισκόπησης ανοικτών στοιχείων πελατών σε πραγματικό χρόνο	<b>ΝΑΙ</b>		
1.9.3	Αναφορές εισπρακτέων. Δυνατότητα παροχής αναφορών ωρίμανσης ανοιχρών εισπρακτέων	<b>ΝΑΙ</b>		
1.9.4	Αναφορές εισπρακτέων. Δυνατότητα σύνταξης αναφορών εισπράξεων με βάση διαφορετικές παραμέτρους (π.χ. πελάτης, εύρος ημερομηνιών, κ.λπ.)	<b>ΝΑΙ</b>		

A/A	Περιγραφή Απαίτησης	Απαίτηση	Απάντηση	παραπομπή
1.9.5	Αναφορές εισπρακτέων. Δυνατότητα παροχής αναφορών τιμολογίων με βάση διαφορετικές παραμέτρους, π.χ. Πελάτης, εύρος Ημερομηνίας κλπ.	<b>ΝΑΙ</b>		
1.9.6	Καταστάσεις Πελατών. Δυνατότητας εκτύπωσης κειμένουπροκαθορισμένου από τον χρήστη στις καταστάσεις του πελάτη.	<b>ΝΑΙ</b>		
	<b>Διαχείριση λογαριασμών προμηθευτών και πληρωτέων</b>			
<b>1.10</b>	<b>Βασικά δεδομένα και δεδομένα πληρωμών προμηθευτή</b>			
1.10.1	Διαχείριση βασικών δεδομένων προμηθευτών. Δυνατότητα συντήρησης διακριτών δεδομένων προμηθευτών ανά τμήμα.	<b>ΝΑΙ</b>		
1.10.2	Διαχείριση βασικών δεδομένων προμηθευτών. Δυνατότητα καταχώρησης εγγραφών σε προμηθευτές χωρίς βασικά αρχεία	<b>ΝΑΙ</b>		
1.10.3	Διαχείριση βασικών δεδομένων προμηθευτών. Παροχή αυτοματοποιημένης αρίθμησης στις οντότητες προμηθευτών που δημιουργούνται στο σύστημα.	<b>ΝΑΙ</b>		
1.10.4	Διαχείριση βασικών δεδομένων προμηθευτών. Δυνατότητα χρήσης προκαθορισμένων τύπων και κατηγοριοποιήσεων προμηθευτών.	<b>ΝΑΙ</b>		
1.10.5	Διαχείριση βασικών δεδομένων προμηθευτών. Δυνατότητα συντήρησης πολλαπλών στοιχείων επικοινωνίας ανά προμηθευτή.	<b>ΝΑΙ</b>		
1.10.6	Διαχείριση βασικών δεδομένων προμηθευτών. Δυνατότητα παρακολούθησης και αναφοράς αλλαγών στα βασικά αρχεία των προμηθευτών.	<b>ΝΑΙ</b>		

A/A	Περιγραφή Απαίτησης	Απαίτηση	Απάντηση	παραπομπή
1.10.7	Τρόποι πληρωμής. Δυνατότητα υποστήριξης πολλαπλών λογαριασμών αποστολής εμβασμάτων, ηλεκτρονικών μηνυμάτων ή/και εντολών πληρωμής ACH ανά προμηθευτή.	<b>ΝΑΙ</b>		
1.10.8	Όροι πληρωμής. Δυνατότητα υποστήριξης καθορισμένων όρων πληρωμής από τους χρήστες: α. Ημερομηνία λήξης β. Ημερομηνία έκπτωσης γ. Ποσοστό ή ποσό προεξόφλησης	<b>ΝΑΙ</b>		
<b>1.11</b>	<b>Επεξεργασία εισερχομένων τιμολογίων</b>			
1.11.1	Διαχείριση τιμολογίων προμηθευτών. Δυνατότητα αυτόματης ή μη αυτόματης καταχώρησης εγγραφών τιμολογίων.	<b>ΝΑΙ</b>		
1.11.2	Διαχείριση τιμολογίων προμηθευτών. Δυνατότητα αυτόματης αρίθμησης των λογιστικών εγγραφών τιμολογίων.	<b>ΝΑΙ</b>		
1.11.3	Διαχείριση τιμολογίων προμηθευτών. Δυνατότητα συντήρησης πολλαπλών ημερομηνιών στο τιμολόγιο (δηλ. ημερομηνία τιμολογίου, ημερομηνία εγγραφής στα λογιστικά βιβλία, ημερομηνία αξίας)	<b>ΝΑΙ</b>		
1.11.4	Διαχείριση τιμολογίων προμηθευτών. Δυνατότητα διανομής εξόδων σε πολλαπλούς λογαριασμούς εξόδων ανά γραμμή	<b>ΝΑΙ</b>		
1.11.5	Διαχείριση τιμολογίων προμηθευτών. Δυνατότητα υποστήριξης προκαθορισμένων από τον χρήστη παραμέτρων για την έγκριση τιμολογίων (δηλ. τυχόν τιμολόγια που δεν συμμορφώνονται με τους επιχειρησιακούς κανόνες που έχουν καθοριστεί δεσμεύονται μέχρι να εγκριθούν. Όλα τα υπόλοιπα τιμολόγια αποδεσμεύονται αυτόματα για πληρωμή)	<b>ΝΑΙ</b>		

A/A	Περιγραφή Απαίτησης	Απαίτηση	Απάντηση	παραπομπή
1.11.6	Διαχείριση τιμολογίων προμηθευτών. Δυνατότητα υποστήριξης επιπλέον πεδίου για σχόλια σε κάθε τιμολόγιο	<b>ΝΑΙ</b>		
1.11.7	Διαχείριση τιμολογίων προμηθευτών. Δυνατότητα καταχώρισης τιμολογίων σε διαφορετικά νομίσματα	<b>ΝΑΙ</b>		
1.11.8	Διαχείριση τιμολογίων προμηθευτών. Δυνατότητα σήμανσης τιμολογίου/εγγραφής ως μη πραγματικής και λογιστικοποίησης της σε μεταγενέστερο χρόνο	<b>ΝΑΙ</b>		
1.11.9	Διαχείριση τιμολογίων προμηθευτών. Αυτόματος υπολογισμός των όρων έκπτωσης	<b>ΝΑΙ</b>		
1.11.10	Διαχείριση τιμολογίων προμηθευτών. Δυνατότητα παράκαμψης των όρων έκπτωσης με βάση τους κανόνες ελέγχου που καθορίζονται από την Εταιρεία.	<b>ΝΑΙ</b>		
1.11.11	Διαχείριση πιστωτικού τιμολογίου προμηθευτή. Εφαρμογή πιστωτικών σημειωμάτων σε ανοικτά τιμολόγια	<b>ΝΑΙ</b>		
1.11.12	Επικυρώσεις τιμολογίων προμηθευτή. Παροχή αυτόματης ενημέρωσης για κίνδυνο καταχώρησης διπλού τιμολογίου.	<b>ΝΑΙ</b>		
1.11.13	Επικυρώσεις τιμολογίων προμηθευτή. Δυνατότητα διαμόρφωσης κανόνων επικύρωσης ώστε να διασφαλίζονται οι ορθές καταχωρίσεις με βάση τους κανόνες την Εταιρεία.	<b>ΝΑΙ</b>		
1.11.14	Δικαιώματα στα τιμολόγια προμηθευτών. Δυνατότητα προσδιορισμού του προσώπου/της θέσης που είναι αρμόδιο για την έγκριση κάθε εγγραφής	<b>ΝΑΙ</b>		
1.11.15	myData: Δυνατότητα αποστολής και λήψης δεδομένων από την πλατφόρμα myData της ΑΑΔΕ.	<b>ΝΑΙ</b>		
<b>1.12</b>	<b>Διαχείριση εξερχόμενων πληρωμών</b>			



Α/Α	Περιγραφή Απαίτησης	Απαίτηση	Απάντηση	παραπομπή
1.12.1	Διαχείριση αυτόματων εξερχόμενων πληρωμών. Δυνατότητα εκτέλεσης αυτόματων πληρωμών βάσει των όρων και μεθόδων πληρωμής που έχουν συμφωνηθεί με τους προμηθευτές	<b>ΝΑΙ</b>		
1.12.2	Διαχείριση αυτόματων εξερχόμενων πληρωμών. Διευκόλυνση της αμφίδρομης επικοινωνίας με τις συνεργαζόμενες τράπεζες	<b>ΝΑΙ</b>		
1.12.3	Διαχείριση μερικών πληρωμών. Δυνατότητα δημιουργίας μερικής αποπληρωμής συγκεκριμένων τιμολογίων: α.Δυνατότητα επιλογής συγκεκριμένων τιμολογίων β.Δυνατότητα επιλογής συγκεκριμένων προμηθευτών γ.Δυνατότητα καταβολής καθορισμένου ποσοστού επί του συνολικού οφειλόμενου ποσού	<b>ΝΑΙ</b>		
1.12.4	Διαχείριση μη αυτοματοποιημένων πληρωμών. Εκτέλεση μη αυτοματοποιημένων πληρωμών με συμψηφισμό τιμολογίων σε τρέχοντα ή μεταγενέστερο χρόνο	<b>ΝΑΙ</b>		
1.12.5	Διαχείριση μη αυτοματοποιημένων πληρωμών. Δυνατότητα μη αυτόματης επιλογής των πληρωμών: α.Δυνατότητα επιλογής συγκεκριμένων τιμολογίων	<b>ΝΑΙ</b>		
<b>1.13</b>	<b>Λογαριασμοί Πληρωμή Αναλυτικής</b>			

A/A	Περιγραφή Απαίτησης	Απαίτηση	Απάντηση	παραπομπή
1.13.1	Αναφορές πληρωτέων. Δυνατότητα υποστήριξης της ταχείας επανεξέτασης των προμηθευτών βάσει: α.Υπολοίπου β. Πληρωμένων τιμολογίων γ. Τελευταίας ημερομηνίας αγοράς δ.Τελευταίου ποσού αγοράς ε.Αγορών από την αρχή του έτους έως μια συγκεκριμένη ημερομηνία στ.Αγορών προηγούμενων ετών	<b>ΝΑΙ</b>		
1.13.2	Αναφορές ωρίμανσης πληρωτέων. Δυνατότητα παροχής αναφορών ωρίμανσης αυτόματα	<b>ΝΑΙ</b>		
1.13.3	Αναφορές ωρίμανσης πληρωτέων. Δυνατότητα εφαρμογής καθορισμένων από το χρήστη κριτηρίων	<b>ΝΑΙ</b>		
1.13.4	Αναφορές πληρωτέων. Παροχή αναφορών ανοιχτών τιμολογίων: α.Ανά προμηθευτή β.Ανά τιμολόγιο γ.Ανά αριθμό τιμολογίου δ.Ανά ημερομηνία λήξης ε.Ανά λογαριασμό εξόδων	<b>ΝΑΙ</b>		
1.13.5	Αναφορές πληρωτέων. Δυνατότητα σύνταξης αναφοράς προηγούμενων ληξιπρόθεσμων οφειλών	<b>ΝΑΙ</b>		
1.13.6	Αναφορές πληρωτέων. Δυνατότητα παροχής αναφορών ιστορικών δεδομένων για απεριόριστο αριθμό ετών	<b>ΝΑΙ</b>		
1.13.7	Αναφορές πληρωτέων. Δυνατότητα εντοπισμού και αποτύπωσης προσφερόμενων εκπνώσεων των προμηθευτών σε περίπτωση πρόωρης αποπληρωμής	<b>ΝΑΙ</b>		
1.13.8	Αναφορές πληρωτέων. Υποστήριξη σύνοψης τιμολογίων: α. Ανά προμηθευτή β. Ανά λογαριασμό Γενικής Λογιστικής γ. Ανά ημερομηνία πληρωμής	<b>ΝΑΙ</b>		

A/A	Περιγραφή Απαίτησης	Απαίτηση	Απάντηση	παραπομπή
1.13.9	Αναφορές πληρωτέων. Υποστήριξη αναφορών βάσει των πληροφοριών του τιμολογίου: α. Ανά προμηθευτή β. Ανά λογαριασμό Γενικής Λογιστικής γ. Ανά ημερομηνία πληρωμής	<b>ΝΑΙ</b>		
1.13.10	Αναφορές πληρωτέων. Υποστήριξη μητρώου συναλλαγών: α. Ταξινόμηση ανά λογαριασμό Γενικής Λογιστικής β. Ταξινόμηση ανά προμηθευτή	<b>ΝΑΙ</b>		
1.13.11	Αναφορές πληρωτέων. Υποστήριξη καταγραφής όλων των αλλαγών στο βασικό αρχείο του προμηθευτή	<b>ΝΑΙ</b>		
1.13.12	Αναφορές πληρωτέων. Υποστήριξης λίστας προμηθευτών	<b>ΝΑΙ</b>		
1.13.13	Αναφορές πληρωτέων. Υποστήριξη αναφορών βάσει των αναγκών για ρευστότητα: α. Ανά ημερομηνία πληρωμής β. Ανά ημερομηνία προεξόφλησης	<b>ΝΑΙ</b>		
1.13.14	Αναφορές πληρωτέων. Δυνατότητα υποστήριξης των συνολικών διαθέσιμων εκπτώσεων	<b>ΝΑΙ</b>		
1.13.15	Αναφορές πληρωτέων. Υποστήριξη αναφορών πληρωτέων βάσει ωριμότητας	<b>ΝΑΙ</b>		
1.13.16	Αναφορές πληρωτέων. Υποστήριξη ταξινόμησης σε επίπεδο πληρωτέων λογαριασμών: α. Βάσει κωδικού γενικού καθολικού β. Βάσει τμήματος Γ. Βάσει λογιστικής περιόδου	<b>ΝΑΙ</b>		
1.13.17	Αναφορές πληρωτέων. Υποστήριξη αναλυτικής αναφοράς προμηθευτή: α. Όλες οι συναλλαγές β. Ιστορία αγορών Γ. Ιστορικό πληρωμών	<b>ΝΑΙ</b>		

A/A	Περιγραφή Απαίτησης	Απαίτηση	Απάντηση	παραπομπή
1.13.18	Αναφορές πληρωτέων. Υποστήριξη λεπτομερούς ιστορικότητας για κάθε συναλλαγή πληρωτέου λογαριασμού	<b>ΝΑΙ</b>		
1.13.19	Αναφορά ταμειακών ροών. Παραγωγή προβλέψεων ταμειακών ροών: α. Με βάση την ημερομηνία λήξης του τιμολογίου β.Δυνατότητα υποστήριξης όλων των υποχρεώσεων, ανεξάρτητα από την κατάσταση τους γ. Δυνατότητα να συμπεριλαμβάνονται μόνο τα τιμολόγια που έχουν σταλεί προς πληρωμή δ.Δυνατότητα να συμπεριλαμβάνονται μόνο τα τιμολόγια που είναι προγραμματισμένα για πληρωμή ε.Με βάση προκαθορισμένων από τον χρήστη χρονικών διαστημάτων	<b>ΝΑΙ</b>		
	<b>Διαχείριση Παγίων Περιουσιακών Στοιχείων</b>			
<b>1.14</b>	<b>Κύρια στοιχεία παγίων περιουσιακών στοιχείων</b>			
1.14.1	Διαχείριση βασικών αρχείων παγίων. Ικανότητα απόδοσης διαφορετικής διάρκειας ζωής σε περιουσιακά στοιχεία	<b>ΝΑΙ</b>		
1.14.2	Διαχείριση βασικών αρχείων παγίων. Ικανότητα καταχώρισης περιουσιακών στοιχείων χωρίς υποχρέωση απόσβεσης	<b>ΝΑΙ</b>		
1.14.3	Διαχείριση βασικών αρχείων παγίων. Ικανότητα πραγματοποίησης μαζικών αλλαγών σε βασικά δεδομένα περιουσιακών στοιχείων με βάση κωδικούς ανάλυσης περιουσιακών στοιχείων	<b>ΝΑΙ</b>		

Α/Α	Περιγραφή Απαίτησης	Απαίτηση	Απάντηση	παραπομπή
1.14.4	Διαχείριση περιουσιακών στοιχείων. Δυνατότητα καταχώρησης κινήσεων προσθήκης, μεταβίβασης, διάθεσης, αναπροσαρμογής αξίας, διαγραφής και επέκτασης ωφέλιμης ζωής των παγίων στοιχείων	ΝΑΙ		
1.14.5	Διαχείριση περιουσιακών στοιχείων. Δυνατότητα λογιστικής καταγραφής μερικής διάθεσης περιουσιακών στοιχείων και αυτόματου υπολογισμού των κερδών/ζημιών από τη διάθεση περιουσιακών στοιχείων	ΝΑΙ		
1.14.6	Διαχείριση περιουσιακών στοιχείων. Δυνατότητα συντήρησης του κόστους βελτιώσεων των υφιστάμενων περιουσιακών στοιχείων ως συστατικό στοιχείο της αξίας των περιουσιακών στοιχείων	ΝΑΙ		
<b>1.15</b>	<b>Απόσβεση Παγίων Περιουσιακών Στοιχείων</b>			
1.15.1	Μέθοδοι απόσβεσης. Δυνατότητα υποστήριξης των ακόλουθων μεθόδων απόσβεσης: α. Βάσει γραμμικού συντελεστή απόσβεσης β. Επιταχυνόμενη απόσβεση γ. Φθίνουσα μέθοδος υπολογισμού αποσβέσεων Δ. Βάσει ωφέλιμης ζωής	ΝΑΙ		
1.15.2	Μέθοδοι απόσβεσης. Δυνατότητα ορισμού της μεθόδου απόσβεσης/αποσβέσεων ανά κατηγορία στοιχείων ενεργητικού	ΝΑΙ		
1.15.3	Υπολογισμός απόσβεσης. Δυνατότητα υπολογισμού των μελλοντικών αποσβέσεων με βάση τις προϋπολογισθείσες προσθήκες και διαθέσεις	ΝΑΙ		

A/A	Περιγραφή Απαίτησης	Απαίτηση	Απάντηση	παραπομπή
1.15.4	Υπολογισμός απόσβεσης. Δυνατότητα πραγματοποίησης ανομοιόμορφων υπολογισμών απόσβεσης περιόδου, δηλαδή 4, 5, 4 σταθμίσεων σύμφωνα με τις λογιστικές περιόδους	<b>ΝΑΙ</b>		
<b>1.16</b>	<b>Αναφορές Παγίων Περιουσιακών Στοιχείων</b>			
1.16.1	Αναφορές παγίων περιουσιακών στοιχείων. Δυνατότητα μοντελοποίησης σεναρίων ( "what-if" scenarios) εντός του συστήματος	<b>ΝΑΙ</b>		
1.16.2	Αναφορές παγίων περιουσιακών στοιχείων. Δυνατότητα παροχής μητρώου στοιχείων ενεργητικού στο οποίο εμφανίζεται το κόστος, η αξία διάσωσης, η συσσωρευμένη και τρέχουσα απόσβεση και η λογιστική αξία	<b>ΝΑΙ</b>		
1.16.3	Αναφορές παγίων περιουσιακών στοιχείων. Δυνατότητα υποστήριξης της ανάπτυξης πάγιων στοιχείων ενεργητικού για πολλαπλές εταιρείες, συμπεριλαμβανομένων πολλαπλών νομισμάτων	<b>ΝΑΙ</b>		
	<b>Διαχείριση Κοστολόγησης</b>			
<b>1.17</b>	<b>Αναφορές Κοστολόγησης</b>			
1.17.1	Υπολογισμός και ανάλυση κόστους. Παρακολούθηση των δαπανών που πραγματοποιήθηκαν κατά την περίοδο αναφοράς	<b>ΝΑΙ</b>		
1.17.2	Υπολογισμός και ανάλυση κόστους. Διάρθρωση του κόστους και των εσόδων για να διευκολυνθεί ο λεπτομερής έλεγχος του κόστους.	<b>ΝΑΙ</b>		
1.17.3	Υπολογισμός και ανάλυση κόστους. Δυνατότητα ανακατανομής του κόστους σε άλλες συνιστώσες του κόστους.	<b>ΝΑΙ</b>		
1.17.4	Έλεγχος κερδοφορίας. Έλεγχος της κερδοφορίας των επιμέρους περιοχών.	<b>ΝΑΙ</b>		

A/A	Περιγραφή Απαίτησης	Απαίτηση	Απάντηση	παραπομπή
1.17.5	Ανάλυση των γενικών εξόδων. Να υποστηρίζεται η ανάλυση των γενικών εξόδων ανάλογα με το πού πραγματοποιήθηκαν εντός της Εταιρείας.	<b>ΝΑΙ</b>		
	<b>Κατάρτιση του προϋπολογισμού</b>			
<b>1.18</b>	<b>Ανάπτυξη του προϋπολογισμού</b>			
1.18.1	Δημιουργία προϋπολογισμού. Δυνατότητα δημιουργίας προϋπολογισμών: α. Ανά περίοδο/τετράμηνο β. Ετήσια γ. Βάσει των λογαριασμών του Λογιστικού Σχεδίου, για παράδειγμα Τμήματα, Προϊόντα κ.λπ.	<b>ΝΑΙ</b>		
1.18.2	Δημιουργία προϋπολογισμού. Δυνατότητα δημιουργίας νέου προϋπολογισμού με βάση τον προϋπολογισμό του προηγούμενου έτους: α. Ποσοστό αύξησης/μείωσης β. Μη αυτόματη επεξεργασία του προηγούμενου προϋπολογισμού	<b>ΝΑΙ</b>		
1.18.3	Δυνατότητες κατάρτισης προϋπολογισμού. Δυνατότητα κατάρτισης προϋπολογισμού για πολλαπλά έτη	<b>ΝΑΙ</b>		
1.18.4	Δυνατότητες κατάρτισης προϋπολογισμού. Δυνατότητα χρήσης των λογαριασμών του Λογιστικού Σχεδίου για την κατάρτιση του προϋπολογισμού	<b>ΝΑΙ</b>		
1.19.5	Δυνατότητες κατάρτισης προϋπολογισμού. Δυνατότητα αποθήκευσης ιστορικών στοιχείων του προϋπολογισμού	<b>ΝΑΙ</b>		
1.18.6	Δυνατότητες κατάρτισης προϋπολογισμού. Δυνατότητα αποθήκευσης πολλαπλών «προτεινόμενων» προϋπολογισμών	<b>ΝΑΙ</b>		

Α/Α	Περιγραφή Απαίτησης	Απαίτηση	Απάντηση	παραπομπή
1.18.7	Δυνατότητες κατάρτισης προϋπολογισμού. Δυνατότητα αυτόματης μετατροπής του «προτεινόμενου» προϋπολογισμού σε πραγματικό προϋπολογισμό	<b>ΝΑΙ</b>		
1.18.8	Δυνατότητες κατάρτισης προϋπολογισμού. Υποστήριξη της ευέλικτης κατάρτισης του προϋπολογισμού για τα έσοδα, τα έξοδα και τα εργασιακά δεδομένα με βάση τους καθοριζόμενους από τον χρήστη όγκους	<b>ΝΑΙ</b>		
1.18.9	Δυνατότητες κατάρτισης προϋπολογισμού. Δυνατότητα αυτόματης επέκταση του προϋπολογισμού από την κορυφή προς τη βάση και από τη βάση προς την κορυφή για λόγους ενοποίησης	<b>ΝΑΙ</b>		
<b>1.19</b>	<b>Συντήρηση του προϋπολογισμού</b>			
1.19.1	Δυνατότητες συντήρησης του προϋπολογισμού. Δυνατότητα ελέγχου της πρόσβασης σε συγκεκριμένους προϋπολογισμούς	<b>ΝΑΙ</b>		
1.19.2	Δυνατότητες συντήρησης του προϋπολογισμού. Δυνατότητα πραγματοποίησης εγγραφών προϋπολογισμού για την παροχή διαδρομής ελέγχου των αλλαγών που πραγματοποιούνται σε έναν προϋπολογισμό	<b>ΝΑΙ</b>		
1.19.3	Δυνατότητες συντήρησης του προϋπολογισμού. Δυνατότητα κατανομής των ποσών του προϋπολογισμού σε επιμέρους τμήματα	<b>ΝΑΙ</b>		



Α/Α	Περιγραφή Απαίτησης	Απαίτηση	Απάντηση	παραπομπή
1.19.4	Δυνατότητες συντήρησης του προϋπολογισμού. Δυνατότητα υποστήριξης των μεταβολών των τιμών με την πάροδο του χρόνου για την επικαιροποίηση των προβλέψεων σε εβδομαδιαία/μηνιαία βάση, π.χ. ανάπτυξη νέων προϊόντων, εκστρατείες προώθησης	<b>ΝΑΙ</b>		
1.19.5	Δυνατότητες συντήρησης του προϋπολογισμού. Δυνατότητα συγχρονισμού του προϋπολογισμού με την τρέχουσα δομή του λογιστικού σχεδίου, για παράδειγμα, νέοι λογαριασμοί GL, αλλαγές στα κέντρα κόστους	<b>ΝΑΙ</b>		
1.19.6	Δυνατότητες συντήρησης του προϋπολογισμού. Δυνατότητα τροποποίησης του λογιστικού σχεδίου και σύγχρονης απεικόνισης αυτών των αλλαγών στον προϋπολογισμό	<b>ΝΑΙ</b>		
<b>1.20</b>	<b>Ανάλυση του προϋπολογισμού</b>			
1.20.1	Αναφορές προϋπολογισμού. Δυνατότητα κατάρτισης προϋπολογισμού σε διάφορα οργανωτικά επίπεδα και έλεγχος του προσώπου που εισάγει δεδομένα σε καθένα από αυτά: α. Αποκέντρωση του προϋπολογισμού σε επίπεδο κέντρου κόστους ή διαίρεσης β. Προϋπολογισμός κεντρικού συνολικού Εταιρείας . γ. Σύνδεση κύριου προϋπολογισμού με όλους τους αναλυτικούς προϋπολογισμούς του που έχουν εγγραφεί σε αυτόν δ. Δυνατότητα αναθεώρησης και έγκρισης νέου προϋπολογισμού	<b>ΝΑΙ</b>		

A/A	Περιγραφή Απαίτησης	Απαίτηση	Απάντηση	παραπομπή
1.20.2	Αναφορές προϋπολογισμού. Δυνατότητα σύγκρισης του πραγματικού κόστους έναντι του προϋπολογισμού	<b>ΝΑΙ</b>		
1.20.3	Αναφορές προϋπολογισμού. Δυνατότητα παρουσίασης γραφικών δεδομένων σύγκρισης	<b>ΝΑΙ</b>		
1.20.4	Αναφορές προϋπολογισμού. Δυνατότητα εισαγωγής/εξαγωγής προϋπολογισμού από/προς λογιστικό φύλλο	<b>ΝΑΙ</b>		
1.20.5	Αναφορές προϋπολογισμού. Δυνατότητα εκτύπωσης μηνιαίων αποσπασματικών αναφορών για τα πραγματικά ποσά που υπερβαίνουν τη διακύμανση του προϋπολογισμού που καθορίζεται από τον χρήστη	<b>ΝΑΙ</b>		
1.20.6	Αναφορές προϋπολογισμού. Δυνατότητα εκτύπωσης εκθέσεων προϋπολογισμού με τον ίδιο μορφότυπο με τις εκθέσεις γενικής λογιστικής ( χρήση των λογαριασμών του λογιστικού σχεδίου)	<b>ΝΑΙ</b>		
1.20.7	Αναφορές προϋπολογισμού. Δυνατότητα κατάρτισης αναφορών και εργαλείων ανάλυσης που καθορίζονται από τον χρήστη	<b>ΝΑΙ</b>		
1.20.8	Αναφορές προϋπολογισμού. Δυνατότητα υποστήριξης ενσωματωμένου αναλυτικού εργαλείου για τη διενέργεια ανάλυσης σεναρίων	<b>ΝΑΙ</b>		
1.20.9	Αναφορές προϋπολογισμού. Δυνατότητα υποστήριξης ενσωματωμένων, πολλαπλών διαστάσεων αναλυτικών εργαλείων – υποθέσεις προϋπολογισμού, ανάλυση τάσεων	<b>ΝΑΙ</b>		
1.20.10	Αναφορές προϋπολογισμού. Δυνατότητα υποστήριξης προβλέψεων βάσει σεναρίων	<b>ΝΑΙ</b>		

A/A	Περιγραφή Απαίτησης	Απαίτηση	Απάντηση	παραπομπή
1.20.1 1	Αναφορές προϋπολογισμού. Δυνατότητα υποστήριξης εξατομικευμένης αρχικής σελίδας (πίνακα εργαλείων) με καθορισμένα από τον χρήστη «Αγαπημένα» για αναλύσεις/εκθέσεις	<b>ΝΑΙ</b>		
	<b>Διαχείριση Αγορών</b>			
<b>1.21</b>	<b>Διαχείριση Παραγγελιών και Ενταλμάτων Αγοράς</b>			
1.21.1	Διαχείριση παραγγελιών. Δυνατότητα υποστήριξης τυποποιημένων και προγραμματισμένων εντολών αγοράς	<b>ΝΑΙ</b>		
1.21.2	Διαχείριση παραγγελιών. Δυνατότητα αυτόματης αποδέσμευσης και διαβίβασης γενικών εντολών αγοράς στους προμηθευτές	<b>ΝΑΙ</b>		
1.21.3	Διαχείριση παραγγελιών. Δυνατότητα αποστολής προειδοποίησης ότι η εντολή αγοράς φθάνει στο τέλος της ισχύος της	<b>ΝΑΙ</b>		
1.21.4	Διαχείριση παραγγελιών. Δυνατότητα μη αυτόματης επιλογής προμηθευτή για προτεινόμενες παραγγελίες αγοράς	<b>ΝΑΙ</b>		
1.21.5	Διαχείριση παραγγελιών. Δυνατότητα να προτείνει τον καταλληλότερο προμηθευτή για μια εντολή αγοράς βάσει προκαθορισμένων επιχειρηματικών κανόνων	<b>ΝΑΙ</b>		
1.21.6	Διαχείριση παραγγελιών. Δυνατότητα παρακολούθησης της ημερομηνίας εντολής, της αιτούμενης ημερομηνίας αποστολής και της επιβεβαιωμένης ημερομηνίας αποστολής για κάθε εντολή	<b>ΝΑΙ</b>		
1.21.7	Διαχείριση παραγγελιών. Δυνατότητα υποστήριξης γενικών εντολών αγοράς — με προγραμματισμένες ημερομηνίες παράδοσης για πολλαπλά στοιχεία, δυνατότητα καθορισμού ορίων σε δολάρια και προθεσμιών	<b>ΝΑΙ</b>		

A/A	Περιγραφή Απαίτησης	Απαίτηση	Απάντηση	παραπομπή
1.21.8	Διαχείριση παραγγελιών. Δυνατότητα προσθήκης επιπλέον σχολίων στην παραγγελία	<b>ΝΑΙ</b>		
1.21.9	Διαχείριση παραγγελιών. Δυνατότητα ακύρωσης εντολών αγοράς	<b>ΝΑΙ</b>		
1.21.10	Διαχείριση παραγγελιών. Δυνατότητα παρακολούθησης εντολών αγοράς ανά προμηθευτή, πάροχο υπηρεσιών, εργοστάσιο, ημερομηνία λήξης, αριθμό παραγγελίας	<b>ΝΑΙ</b>		
1.21.11	Διαχείριση παραγγελιών. Δυνατότητα πρόσβασης στο διαθέσιμο απόθεμα κατά την καταχώρησης μιας εντολής αγοράς	<b>ΝΑΙ</b>		
1.21.12	Διαχείριση παραγγελιών. Δυνατότητα προσθήκης στην αναφορά εντολών αγοράς των ειδικών όρων και προϋποθέσεων της παραγγελίας	<b>ΝΑΙ</b>		
1.21.13	Διαχείριση παραγγελιών. Δυνατότητα σάρωσης πληροφοριών που πρέπει να επισυνάπτονται στην εντολή αγοράς (π.χ. προσφορά τιμής)	<b>ΝΑΙ</b>		
1.21.14	Διαχείριση παραγγελιών. Δυνατότητα ορισμού διαφορετικών τύπων αγαθών και υπηρεσιών πάνω στην εντολή αγοράς	<b>ΝΑΙ</b>		
1.21.15	Διαχείριση παραγγελιών. Δυνατότητα ηλεκτρονικής διαβίβασης εντολών αγοράς	<b>ΝΑΙ</b>		
1.21.16	Διαχείριση των Προσφορών Προμηθευτών. Δυνατότητα διατήρησης και χρήσης εγκεκριμένων προσφορών προμηθευτών	<b>ΝΑΙ</b>		
<b>1.22</b>	<b>Εγκρίσεις στη Διαχείριση Αγορών</b>			
1.22.1	Εγκρίσεις. Δυνατότητα καθορισμού των κανόνων και ιεραρχιών έγκρισης των απαιτήσεων αγοράς και των εντολών αγοράς	<b>ΝΑΙ</b>		
<b>1.23</b>	<b>Αναφορές Αγορών</b>			

A/A	Περιγραφή Απαίτησης	Απαίτηση	Απάντηση	παραπομπή
1.23.1	Αναφορές αγορών. Δυνατότητα τήρησης λεπτομερούς ιστορικού ανά προμηθευτή ή πάροχο υπηρεσιών	<b>ΝΑΙ</b>		
1.23.2	Αναφορές αγορών. Δυνατότητα πρόσβασης σε ημερολόγιο αλλαγών	<b>ΝΑΙ</b>		
1.23.3	Αναφορές αγορών. Δυνατότητα αναζήτησης/αναφοράς όλων των εντολών αγοράς για όλες τις καταστάσεις	<b>ΝΑΙ</b>		
	<b>Διαδικασία Έγκρισης</b>			
<b>1.24</b>	<b>Εγκρίσεις χρηματοοικονομικών και λογιστικών ροών</b>			
1.24.1	Έγκριση καταχώρησης εγγραφής. Δυνατότητα καθορισμού εγκριτικής ροής κατά την καταχώρηση λογιστικών εγγραφών	<b>ΝΑΙ</b>		
1.24.2	Έγκριση τιμολογίου. Δυνατότητα καθορισμού εγκριτικής ροής κατά την καταχώρηση τιμολογίων	<b>ΝΑΙ</b>		
1.24.3	Έγκριση προϋπολογισμού. Δυνατότητα καθορισμού εγκριτικής ροής κατά την κατάρτιση και αλλαγή του προϋπολογισμού	<b>ΝΑΙ</b>		
1.24.4	Έγκριση πληρωμής. Δυνατότητα υποστήριξης εγκριτικών ροών πληρωμών	<b>ΝΑΙ</b>		
<b>1.25</b>	<b>Εγκρίσεις ροής εργασιών αγοράς</b>			
1.25.1	Αυτοματοποιημένη διαδικασία έγκρισης εντολών. Αυτοματοποιημένη δρομολόγηση εντολών προς το κατάλληλο προσωπικό με βάση παραμέτρους έγκρισης εντολών που καθορίζονται από τον χρήστη, όπως Λογαριασμός, είδος κ.λπ.	<b>ΝΑΙ</b>		
<b>2</b>	<b>Απαιτήσεις διεπαφής</b>			
	<b>Γενικές απαιτήσεις διεπαφής</b>			
<b>2.1</b>	<b>Απαιτήσεις διεπαφής</b>			

Α/Α	Περιγραφή Απαίτησης	Απαίτηση	Απάντηση	παραπομπή
2.1.1	Το σύστημα θα πρέπει να είναι σε θέση να συνδέει, να λαμβάνει και να αποστέλλει δεδομένα μευπόλοιπασυστήματα της Εταιρείας.	<b>ΝΑΙ</b>		

## Γ. Σύστημα Διαχείρισης Ασφάλισης Πιστώσεων (Credit Insurance) και Σύστημα Διαχείρισης Εγγυήσεων (Surety Bonds/Guarantees).

Ο παρακάτω πίνακας περιέχει τις απαιτήσεις που σχετίζονται με την πλατφόρμα της λύσης. Ζητείται από τον προμηθευτή να ανταποκριθεί σε καθεμία από τις απαιτήσεις και να εξηγήσει εάν η πλατφόρμα συμμορφώνεται με την απαίτηση και εάν ναι, πώς. Ο Προμηθευτής υποχρεούται να τεκμηριώνει οποιεσδήποτε παραδοχές, εάν είναι σχετικές, χωριστά. Η συμμόρφωση με τις απαιτήσεις είναι υποχρεωτική.

A/A		Απαίτηση	Απάντηση	Παραπομπή Τεκμηρίωσης
<b>1</b>	<b>Στοιχεία Συστήματος</b>			
1.1	Προσφερόμενος Τρόπος Αδειόδοτησης χρηστών	<b>ΝΑΙ</b>		
1.2	Απαιτούμενος Αριθμός χρηστών	<b>απεριόριστοι</b>		
1.3	Ετήσια υποστήριξη Λογισμικού	<b>ΝΑΙ</b>		
1.4	Περιγραφή του απαιτούμενου χώρου φιλοξενίας του συστήματος και των δεδομένων (Cloud). Να περιγραφεί αναλυτικά η προτεινόμενη αρχιτεκτονική. Και να τεκμηριωθεί η επάρκεια των προτεινόμενων υποδομών και λογισμικών στο προτεινόμενο υπολογιστικό νέφος Cloud.	<b>ΝΑΙ</b>		
1.5	Να προσφερθεί το σύνολο των απαιτούμενων Λογισμικών, Λογισμικό Σχεσιακών Βάσεων Δεδομένων, Λογισμικό Middleware, υποδομών, αδειών χρήσης κλπ το οποίο θα καθιστά την προσφερόμενη λύση, λειτουργική. Να περιγραφεί εκτενώς εντός της Τεχνικής προσφοράς στα πλαίσια, της φυσικής και λογικής αρχιτεκτονικής και αποτυπωθούν διακριτά στους Πίνακες οικονομικής προσφοράς	<b>ΝΑΙ</b>		
<b>2</b>	<b>Απαίτηση πλατφόρμας</b>			
2.1	Γλώσσα συστήματος. Η γλώσσα του συστήματος θα πρέπει να είναι η αγγλική.	<b>ΝΑΙ</b>		

Α/Α		Απαίτηση	Απάντηση	Παραπομπή Τεκμηρίωσης
2.2	<p>Διαδικτυακή πύλη Skin&amp;Branding. Το σύστημα θα πρέπει να επιτρέπει την προσαρμογή της εμφάνισης και του στυλ με το λογότυπο του ασφαλιστή, τα χρώματα &amp; τους συνδέσμους προς εξωτερικές σελίδες. Η δυνατότητα του συστήματος για ενσωμάτωση της επωνυμίας ώστε να φιλοξενεί λογότυπα και άλλες λεπτομέρειες αποτελεί μέρος του πεδίου εφαρμογής. Η διαδικτυακή πύλη θα είναι στην ελληνική γλώσσα.</p>	<b>ΝΑΙ</b>		
2.3	<p>Υποδείγματα ηλεκτρονικού ταχυδρομείου &amp; PDF. Το σύστημα θα πρέπει να δημιουργεί αυτόματα έγγραφα πολιτικής, περιορισμού και υποβολής αιτήσεων με σχετικό περιεχόμενο και ύφος. Τα υποδείγματα θα πρέπει να είναι διαρρυθμισμένα με τα στοιχεία του ασφαλιστή (φόρτωση λογότυπο, ρήτρα εμπιστευτικότητας, μήνυμα ηλεκτρονικού ταχυδρομείου αποστολέα κ.λπ.).</p>	<b>ΝΑΙ</b>		
2.4	<p>Διεπαφή με downstream συστήματα. Η ενοποίηση με τα downstream συστήματα τιμολόγησης (ασφάλιστρο και τέλη, απαίτηση και είσπραξη), πολιτικής κρατήσεων, παροχής πληροφοριών για την καταχώριση απαιτήσεων, αποτελούν μέρος του πεδίου εφαρμογής</p>	<b>ΝΑΙ</b>		
2.5	<p>Νόμισμα. Το σύστημα θα πρέπει να υποστηρίζει νόμισμα συμβολαίου διαφορετικό από το νόμισμα του συστήματος.</p>	<b>ΝΑΙ</b>		
2.6	<p>Ενοποίηση με το αρχείο συναλλαγματικών ισοτιμιών. Το σύστημα θα πρέπει να ανακτά τις συναλλαγματικές ισοτιμίες.</p>	<b>ΝΑΙ</b>		



A/A		Απαίτηση	Απάντηση	Παραπομπή Τεκμηρίωσης
2.7	Αξιολόγηση τρωτότητας & Δοκιμές διείσδυσης (VAPT). Η VAPT θα πρέπει να εκτελείται και οι τυχόν επισημασμένες παρατηρήσεις VAPT θα πρέπει να τερματίζονται πριν από την έναρξη λειτουργίας. Άλλες διεθνείς αξιόπιστες δοκιμές για την επικύρωση του πεδίου εφαρμογής VAPT/Cyber-Security μπορεί επίσης να είναι αποδεκτές.	<b>ΝΑΙ</b>		
2.8	Μεσοπρόθεσμη και μακροπρόθεσμη (MLT) Ασφάλιση πιστώσεων. Το σύστημα θα πρέπει να μπορεί να επεκταθεί ώστε να επιτρέπει τη διαχείριση πράξεων μεσοπρόθεσμης και μακροπρόθεσμης ασφάλισης πιστώσεων.	<b>ΝΑΙ</b>		
2.9	Προσχέδια Συμβάσεων λύσης και Συμφωνιών Επιπέδου παρεχόμενων υπηρεσιών (SLA). Προς εξοικονόμηση χρόνου, προτιμάται η κοινοποίηση των προσχεδίων των νομικών συμφωνιών για τις συμβάσεις λύσης & τις SLAs κατά τη στιγμή της υποβολής των προσφορών.	<b>ΝΑΙ</b>		
<b>Λειτουργικές απαιτήσεις (Σύστημα Διαχείρισης ασφάλισης Πιστώσεων (CreditInsurance) και Σύστημα Διαχείρισης Εγγυήσεων (SuretyBonds/Guarantees)</b>				
<b>3</b>	<b>Παραμετροποίηση &amp; Ανατύπωση</b>			
<b>3.1</b>	<b>Διαχείριση προϊόντων</b>			
3.1.1	Βιβλιοθήκη προϊόντων. Το σύστημα θα πρέπει να στηρίζει τυποποιημένα προϊόντα εμπορικών πιστώσεων, ιδίως προϊόντα συνολικού κύκλου εργασιών.	<b>ΝΑΙ</b>		
3.1.2	Διαχείριση προϊόντων. Το σύστημα θα πρέπει να επιτρέπει τη δημιουργία & την τροποποίηση προϊόντων κατά προτίμηση μέσω παραμετροποίησης	<b>ΝΑΙ</b>		

Α/Α		Απαίτηση	Απάντηση	Παραπομπή Τεκμηρίωσης
3.1.3	Διαχείριση ρητρών. Το σύστημα θα πρέπει να επιτρέπει τη δημιουργία και την τροποποίηση ρητρών κατά προτίμηση μέσω παραμετροποίησης.	ΝΑΙ		
3.1.4	Διαχείριση παραμέτρων προϊόντος. Το σύστημα θα πρέπει να επιτρέπει την τροποποίηση των χαρακτηριστικών υφιστάμενης παραμέτρου.	ΝΑΙ		
<b>3.2</b>	<b>Εσωτερικός χρήστης ADMIN</b>			
3.2.1	Δημιουργία & τροποποίηση εσωτερικής πρόσβασης χρήστη και αρχών. Το σύστημα θα πρέπει να επιτρέπει τη δημιουργία και την τροποποίηση της εσωτερικής πρόσβασης των χρηστών και των αρχών	ΝΑΙ		
3.2.2	Δημιουργία & τροποποίηση εσωτερικού προφίλ. Το σύστημα θα πρέπει να επιτρέπει τη δημιουργία & τροποποίηση εσωτερικού προφίλ χρήστη	ΝΑΙ		
3.2.3	Επαλήθευση ταυτότητας 2 συντελεστών. Η πρόσβαση στο σύστημα θα διέπεται από το μοντέλο επαλήθευσης ταυτότητας 2 συντελεστών	ΝΑΙ		
3.2.4	Διατήρηση της ιστορικότητας προς έλεγχο λογαριασμών. Διατήρηση ιστορικότητας όλων των διοικητικών και οικονομικών δραστηριοτήτων που πρέπει να διατηρηθούν συμπεριλαμβανομένων των δραστηριοτήτων των επιλεγέντων λογαριασμών.	ΝΑΙ		
<b>3.3</b>	<b>ADMIN, Εξωτερικοί Χρήστες &amp; Οντότητες</b>			
3.3.1	Δημιουργία & τροποποίηση οικονομικής οντότητας (ασφαλιστής/ασφαλιζόμενος/μεσίτης/εξουσιοδοτημένος εκπρόσωπος/αντισυμβαλλόμενος/πωλητής). Το σύστημα επιτρέπει τη δημιουργία και την τροποποίηση οντοτήτων όπως ασφαλιστής, ασφαλισμένος, μεσίτης, εξουσιοδοτημένος εκπρόσωπος, αντισυμβαλλόμενος, πωλητής	ΝΑΙ		

Α/Α		Απαίτηση	Απάντηση	Παραπομπή Τεκμηρίωσης
3.3.2	Δημιουργία & τροποποίηση εξωτερικού χρήστη (ασφαλισμένος/Broker). Το σύστημα επιτρέπει τη δημιουργία & την τροποποίηση εξωτερικών χρηστών, όπως ασφαλισμένων και μεσιτών	<b>ΝΑΙ</b>		
3.3.3	Δημιουργία & τροποποίηση εξωτερικού προφίλ. Το σύστημα επιτρέπει τη δημιουργία & την τροποποίηση εξωτερικών προφίλ	<b>ΝΑΙ</b>		
3.3.4	Επαλήθευση ταυτότητας 2 συντελεστών. Η πρόσβαση στο σύστημα θα διέπεται από το μοντέλο επαλήθευσης ταυτότητας 2 συντελεστών	<b>ΝΑΙ</b>		
3.3.5	Διατήρηση της ιστορικότητας προς έλεγχο λογαριασμών. Διατήρηση ιστορικότητας όλων των διοικητικών και οικονομικών δραστηριοτήτων που πρέπει να διατηρηθούν συμπεριλαμβανομένων των δραστηριοτήτων των προνομιούχων λογαριασμών.	<b>ΝΑΙ</b>		
<b>3.4</b>	<b>Διαχείριση πλατφόρμας</b>			
3.4.1	Διαχείριση των στοιχείων της εταιρείας εκμετάλλευσης. Η διαχείριση των πληροφοριών σχετικά με την εταιρεία εκμετάλλευσης θα πρέπει να είναι εφικτή	<b>ΝΑΙ</b>		
3.4.2	Έλεγχος της μαζικής εκτέλεσης εντολών και εισαγωγής νομίσματος σε συναλλάγμα. Το σύστημα ελέγχει την ορθή μαζική εκτέλεση των εντολών και της εισαγωγής νομισμάτων συναλλάγματος	<b>ΝΑΙ</b>		
3.4.3	Διαχείριση σύνδεσης των ασφαλιστήριων συμβολαίων και ημερολογίου διακοπών. Το σύστημα διαχειρίζεται τη σύνδεση μεταξύ των διαφόρων εταιρικών πολιτικών και μπορεί να λαμβάνει υπόψη το χρονοδιάγραμμα των διακοπών	<b>ΝΑΙ</b>		
3.4.4	Δημιουργία & τροποποίηση σύμβασης αντασφάλισης. Το σύστημα υποστηρίζει τη δημιουργία και την τροποποίηση πληροφοριών σχετικά με τις συμβάσεις αντασφάλισης.	<b>ΝΑΙ</b>		

A/A		Απαίτηση	Απάντηση	Παραπομπή Τεκμηρίωσης
<b>4</b>	<b>Εμπορική σύμβαση</b>			
<b>4.1</b>	<b>Χάραξη πολιτικής</b>			
4.1.1	Παραλαβή της εφαρμογής από τους πελάτες μέσω της δικτυακής πύλης πελατών/μεσίτη.	<b>ΝΑΙ</b>		
4.1.2	Δημιουργία & τροποποίηση υποβολής. Οι εσωτερικοί χρήστες θα πρέπει να είναι σε θέση να δημιουργούν και να τροποποιούν την υποβολή αίτησης ασφάλισης πιστώσεων	<b>ΝΑΙ</b>		
4.1.3	Επανεξέταση αίτησης υποβολής. Οι εσωτερικοί χρήστες θα πρέπει να είναι σε θέση να επανεξετάζουν την υποβολή αίτησης ασφάλισης πιστώσεων	<b>ΝΑΙ</b>		
4.1.4	Δημιουργία & τροποποίηση προσφοράς. Οι εσωτερικοί χρήστες θα πρέπει να είναι σε θέση να δημιουργούν και να τροποποιούν προσφορά	<b>ΝΑΙ</b>		
4.1.5	Έκδοση & επικύρωση των κανονιστικών εγγράφων & των εγγράφων του ασφαλιστήριου συμβολαίου. Οι εσωτερικοί χρήστες θα πρέπει να είναι σε θέση να εκδίδουν, να επικυρώνουν και να αποστέλλουν κανονιστικά έγγραφα και έγγραφα του ασφαλιστήριου συμβολαίου στον ασφαλισμένο/μεσίτη	<b>ΝΑΙ</b>		
4.1.6	Ενεργοποίηση του ασφαλιστήριου συμβολαίου, πάγια τέλη και υπολογισμός ασφαλίστρων. Οι εσωτερικοί χρήστες θα πρέπει να είναι σε θέση να ενεργοποιούν το ασφαλιστήριο συμβόλαιο και να πραγματοποιούν τον υπολογισμό των τελών και των ασφαλίστρων εντός του συστήματος.	<b>ΝΑΙ</b>		

A/A		Απαίτηση	Απάντηση	Παραπομπή Τεκμηρίωσης
4.1.7	Επανεξέταση των πιστωτικών ορίων κατά την ανανέωση. Οι εσωτερικοί χρήστες μπορούν να επανεξετάζουν τα πιστωτικά όρια κατά την ανανέωση της πολιτικής	<b>ΝΑΙ</b>		
4.1.8	Επανεξέταση των πληροφοριών και του χρονοδιαγράμματος του συμβολαίου. Οι πληροφορίες σχετικά με το ασφαλιστήριο συμβόλαιο μπορούν να αναθεωρηθούν, συμπεριλαμβανομένου του χρονοδιαγράμματος του ασφαλιστηρίου συμβολαίου	<b>ΝΑΙ</b>		
4.1.9	Διαχείριση πιστωτικών ορίων. Κάθε χορηγούμενο πιστωτικό όριο θα πρέπει να ελέγχεται στο σύστημα με βάση τα ανώτατα όρια. Το σύστημα θα πρέπει επίσης να είναι σε θέση να αντιμετωπίζει τα όρια διακριτικής ευχέρειας. Όλες οι κοινοποιήσεις αποφάσεων ορίων θα πρέπει να παράγονται αυτόματα από το σύστημα και να κοινοποιούνται στον κάτοχο του συμβολαίου.	<b>ΝΑΙ</b>		
4.1.10	Διαχείριση μεσιτών. Κάθε ασφαλιστήριο συμβόλαιο θα πρέπει να μπορεί να ανατίθεται σε πολλαπλούς μεσίτες, εάν κρίνεται απαραίτητο, με αυτόματο υπολογισμό της μεσιτικής προμήθειας για κάθε έναν από τους υπολογιζόμενους ασφαλιστές βάσει των υπολογιζόμενων ασφαλίσεων.	<b>ΝΑΙ</b>		
<b>4.2</b>	<b>Κύκλος ζωής της πολιτικής</b>			
4.2.1	Εγχειρίδιο: δήλωση κύκλου εργασιών, πριμοδότηση μη απαίτησης, τροποποίηση ασφαλιστηρίου συμβολαίου/ανανέωση/διαδικασία αξιολόγησης. Οι εσωτερικοί χρήστες μπορούν να επανεξετάζουν χειροκίνητα τις δηλώσεις κύκλου εργασιών, την πριμοδότηση μη υποβολής αίτησης, τις τροποποιήσεις ασφαλιστηρίου συμβολαίου, τις ανανεώσεις και τη διαδικασία ακύρωσης	<b>ΝΑΙ</b>		

A/A		Απαίτηση	Απάντηση	Παραπομπή Τεκμηρίωσης
4.2.2	Επανεξέταση των δόσεων των ασφαλιστρών και των τελών. Οι εσωτερικοί χρήστες μπορούν να επανεξετάζουν τα τέλη και τις δόσεις ασφαλιστρών	<b>ΝΑΙ</b>		
4.2.3	Προβολή λεπτομερειών συμβολαίου. Το σύστημα θα πρέπει να επιτρέπει στον ασφαλισμένο να βλέπει τις λεπτομέρειες του ασφαλιστήριου συμβολαίου.	<b>ΝΑΙ</b>		
4.2.4	Υποβολή αίτησης για αλλαγή συμβολαίου. Το σύστημα θα πρέπει να επιτρέπει στον ασφαλισμένο να υποβάλει αίτηση τροποποίησης του ασφαλιστήριου συμβολαίου από τη δικτυακή πύλη. Το σύστημα θα πρέπει να επιτρέπει στον ασφαλισμένο να παρακολουθεί την πορεία της αίτησής του.	<b>ΝΑΙ</b>		
4.2.5	Δήλωση κύκλου εργασιών .Το σύστημα θα πρέπει να επιτρέπει στον ασφαλισμένο να υποβάλλει δήλωση πώλησης σύμφωνα με τη συχνότητα που ορίζεται στο ασφαλιστήριο συμβόλαιο.	<b>ΝΑΙ</b>		
4.2.6	Staffon-boarding. Το σύστημα θα πρέπει να επιτρέπει στον ασφαλισμένο να διαχειρίζεται μόνος του την πρόσβαση των χρηστών του.	<b>ΝΑΙ</b>		
4.2.7	Υποβολή αίτησης ανανέωσης. Το σύστημα θα πρέπει να επιτρέπει στον ασφαλισμένο να υποβάλει αίτηση για ανανέωση του ασφαλιστήριου συμβολαίου από τη δικτυακή πύλη.	<b>ΝΑΙ</b>		
<b>5</b>	<b>Δήλωση κινδύνου</b>			
<b>5.1</b>	<b>Πιστωτικό όριο &amp; αξιολόγηση αγοραστή</b>			
5.1.1	Προβολή του χαρτοφυλακίου πιστωτικών ορίων. Οι εσωτερικοί χρήστες (ασφαλιστές) μπορούν να βλέπουν το χαρτοφυλάκιο πιστωτικών ορίων με τη δυνατότητα να φιλτράρουν και να διαχωρίζουν οποιαδήποτε δεδομένα του χαρτοφυλακίου.	<b>ΝΑΙ</b>		

Α/Α		Απαίτηση	Απάντηση	Παραπομπή Τεκμηρίωσης
5.1.2	Απάντηση σε αίτημα για όριο πίστωσης με μη αυτόματο τρόπο. Οι εσωτερικοί χρήστες (ασφαλιστές) μπορούν να βλέπουν όλες τις απαραίτητες πληροφορίες για τον αγοραστή και να απαντούν σε αίτημα για όριο πίστωσης	<b>ΝΑΙ</b>		
5.1.3	Δημιουργία & τροποποίηση αξιολόγησης αγοραστή με μη αυτόματη αξιολόγηση. Οι εσωτερικοί χρήστες (ασφαλιστές) μπορούν να δημιουργούν και/ή να τροποποιούν την αξιολόγηση αγοραστή με βάση το προφίλ τους και την εκχώρηση αρμοδιοτήτων	<b>ΝΑΙ</b>		
5.1.4	Δημιουργία και διαχείριση συμψηφιστικών ορίων αγοραστή. Οι εσωτερικές χρήσεις θα πρέπει να είναι σε θέση να καθορίζουν ανώτατο όριο για έναν αγοραστή και το όριο αυτό θα πρέπει στη συνέχεια να κατανέμεται σε διαφορετικές πολιτικές ως πιστωτικά όρια.	<b>ΝΑΙ</b>		
5.1.5	Διαχείριση ανώτατου ορίου ομίλου. Οι εσωτερικοί χρήστες (ασφαλιστές) μπορούν να δημιουργούν και/ή να τροποποιούν ανώτατο όριο ομίλου (μέγιστο αποδεκτό άνοιγμα για συγκεκριμένη ομάδα αγοραστών) με βάση το προφίλ τους και την εκχώρηση αρμοδιοτήτων	<b>ΝΑΙ</b>		
5.1.6	Δημιουργία & τροποποίηση ανώτατου ορίου και αξιολόγησης χώρας. Οι εσωτερικοί χρήστες (ασφαλιστές) μπορούν να δημιουργούν και/ή να τροποποιούν ανώτατο όριο χώρας (μέγιστη αποδεκτή έκθεση για μια συγκεκριμένη χώρα) με βάση το προφίλ τους και την εκχώρηση αρμοδιοτήτων	<b>ΝΑΙ</b>		

A/A		Απαίτηση	Απάντηση	Παραπομπή Τεκμηρίωσης
5.1.7	Εντοπισμός μη καταχωρημένου στο σύστημα αγοραστή. Εάν δεν μπορεί να βρεθεί αγοραστής βάσει πηγών πληροφοριών, ο εσωτερικός χρήστης έχει τη δυνατότητα να τον ταυτοποιήσει χειροκίνητα στο σύστημα	<b>ΝΑΙ</b>		
5.1.8	Σύνδεση με πηγή πληροφοριών. Το σύστημα θα πρέπει να συνδέεται μέσω D&B με API προκειμένου να εντοπίζονται οι εταιρείες	<b>ΝΑΙ</b>		
5.1.9	Εμφάνιση χαρτοφυλακίου πιστωτικών ορίων & στοιχείων αγοραστή. Ο ασφαλισμένος/μεσίτης θα πρέπει να είναι σε θέση να βλέπει τις πληροφορίες του αγοραστή και το χαρτοφυλάκιο πιστωτικών ορίων	<b>ΝΑΙ</b>		
5.1.10	Υποβολή αίτησης για όριο πίστωσης και λήψη απόφασης. Ο ασφαλισμένος/μεσίτης θα πρέπει να μπορεί να υποβάλει αίτηση για πιστωτικό όριο (πρώτη αίτηση, αύξηση, προσφυγή) και να λαμβάνει την απόφαση μέσω της δικτυακής πύλης.	<b>ΝΑΙ</b>		
<b>5.2</b>	<b>Buyer monitoring</b>			
5.2.1	Εξέταση δήλωσης συμβάντος που πρέπει να δηλωθεί. Οι εσωτερικοί χρήστες μπορούν να βλέπουν συμβάντα που κοινοποιούνται από τον ασφαλισμένο ή τον μεσίτη	<b>ΝΑΙ</b>		
5.2.2	Λήψη ειδοποιήσεων παρακολούθησης. Το σύστημα θα πρέπει να επιτρέπει τη λήψη προειδοποιήσεων παρακολούθησης από την πηγή πληροφοριών (όταν υποστηρίζεται από την πηγή), προκειμένου οι εσωτερικοί χρήστες να τις ελέγχουν και να προβαίνουν σε επακόλουθες ενέργειες.	<b>ΝΑΙ</b>		



Α/Α		Απαίτηση	Απάντηση	Παραπομπή Τεκμηρίωσης
5.2.3	Δήλωση & τροποποίηση γεγονότος που πρέπει να κοινοποιηθεί (υπερπρόθεσμο.). Ο ασφαλισμένος/μεσίτης θα πρέπει να είναι σε θέση να δηλώσει ένα γεγονός που πρέπει να κοινοποιηθεί, όπως η καθυστέρηση	ΝΑΙ		
<b>6</b>	<b>Διαχείριση απαιτήσεων</b>			
6.1	Αίτηση αποζημίωσης και παρακολούθηση της κατάστασής της. Ο ασφαλισμένος/μεσίτης θα πρέπει να είναι σε θέση να υποβάλει αίτηση αποζημίωσης και να ακολουθήσει την κατάσταση της αίτησης.	ΝΑΙ		
6.2	Προβολή χαρτοφυλακίου αιτήσεων αποζημιώσεων. Οι εσωτερικοί χρήστες θα πρέπει να είναι σε θέση να βλέπουν τον κατάλογο των αιτήσεων και την κατάστασή τους	ΝΑΙ		
6.3	Επικύρωση των στοιχείων της δήλωσης αίτησης αποζημίωσης. Οι εσωτερικοί χρήστες θα πρέπει να είναι σε θέση να ελέγχουν την αίτηση αποζημίωσης και να επικυρώνουν τις πληροφορίες που επισυνάπτονται στη δήλωση αίτησης αποζημίωσης	ΝΑΙ		
6.4	Έλεγχος των τιμολογίων. Οι εσωτερικοί χρήστες θα πρέπει να είναι σε θέση να βλέπουν και να επικυρώνουν τα τιμολόγια που επισυνάπτονται στη δήλωση αποζημίωσης για να αξιολογήσουν αν καλύπτονται	ΝΑΙ		
6.5	Διαχείριση της συλλογής και της αποζημίωσης κατά τη διάρκεια της περιόδου αναμονής. Το σύστημα επιτρέπει στους εσωτερικούς χρήστες να διαχειρίζονται τη συλλογή και την αποζημίωση κατά τη διάρκεια της περιόδου αναμονής	ΝΑΙ		
6.6	Διαχείριση της πληρωμής. Το σύστημα επιτρέπει στους εσωτερικούς χρήστες να διαχειρίζονται τα ποσά πληρωμής	ΝΑΙ		

Α/Α		Απαίτηση	Απάντηση	Παραπομπή Τεκμηρίωσης
6.7	Διαχείριση της είσπραξης μετά την αποζημίωση και κλείσιμο της απαίτησης .Το σύστημα επιτρέπει στους εσωτερικούς χρήστες να διαχειρίζονται τη συλλογή μετά την αποζημίωση και να κλείνουν τον φάκελο της αξίωσης.	<b>ΝΑΙ</b>		
6.8	Διαχείριση των εξόδων των αιτήσεων αποζημιώσεων κατά τη διαδικασία υποβολής αιτήσεων. Το σύστημα επιτρέπει στους εσωτερικούς χρήστες να διαχειρίζονται τα έξοδα υποβολής αιτήσεων, είτε πρόκειται για έξοδα είσπραξης είτε για δικαστικά έξοδα κ.λπ.	<b>ΝΑΙ</b>		
6.9	Αυτόματη διαχείριση όλων των αντασφαλίσεων. Το σύστημα θα πρέπει να διαχωρίζει αυτόματα κάθε πράξη αποζημίωσης σε σχέση με τη σύμβαση αντασφάλισης.	<b>ΝΑΙ</b>		
<b>7</b>	<b>Υπηρεσίες φορτώσης διαδικτυακής Πύλης</b>			
7.1	Έντυπο υποβολής αίτησης. Το σύστημα θα πρέπει να επιτρέπει στον μεσίτη να συμπληρώνει έντυπο υποβολής/νέα αίτηση ασφαλιστήριου συμβολαίου	<b>ΝΑΙ</b>		
7.2	Διαχείριση της αποδοχής προσφοράς. Το σύστημα θα πρέπει να επιτρέπει στον μεσίτη να αποδέχεται την προσφορά που εκδίδει ο ασφαλιστής.	<b>ΝΑΙ</b>		
7.3	Χαρτοφυλάκιο συμβολαίων. Το σύστημα θα πρέπει να επιτρέπει την προβολή όλων των ασφαλιστήριων συμβολαίων και την πρόσβαση στις λεπτομέρειες κάθε συμβολαίου.	<b>ΝΑΙ</b>		
7.4	Διαχείριση του συμβολαίου για λογαριασμό του ασφαλισμένου. Το σύστημα θα πρέπει να επιτρέπει στον διαμεσολαβητή να προβαίνει σε οποιαδήποτε ενέργεια στο πλαίσιο της πολιτικής εξ ονόματος του ασφαλισμένου.	<b>ΝΑΙ</b>		

A/A		Απαίτηση	Απάντηση	Παραπομπή Τεκμηρίωσης
7.5	<p>Πλήρης διαχείριση συμβολαίων μέσω της διαδικτυακής πύλης. Ο μεσίτης και ο ασφαλιζόμενος θα πρέπει να είναι σε θέση να βλέπουν τα ενεργά και ανανεωμένα ασφαλιστήρια μέσω της διαδικτυακής πύλης, να ζητούν νέα ή να αναθεωρούν τα πιστωτικά όρια, να υποβάλλουν δηλώσεις, να βλέπουν την τιμολόγηση, να υποβάλλουν απαιτήσεις και να παρακολουθούν το στάδιο της αξίωσης, να παρακολουθούν το χαρτοφυλάκιο και τις αποφάσεις σχετικά με τα πιστωτικά όρια που είναι ενεργά για κάθε αγοραστή, να παρακολουθούν τα χρονοδιαγράμματα πολιτικής, να επικοινωνούν με την εταιρεία και να λαμβάνουν ενημερώσεις από την εταιρεία.</p>	<b>ΝΑΙ</b>		
<b>8</b>	<b>Σύναψη συμβάσεων Εγγυήσεων (Bonding Commercial Underwriting)</b>			
<b>8.1</b>	<b>Δημιουργία συμβολαίων Εγγυήσεων δεσμευσης</b>			
8.1.1	<p>Παραλαβή της αίτησης από τους πελάτες μέσω της δικτυακής πύλης πελατών/μεσίτη. Παραλαβή της εφαρμογής από τους πελάτες μέσω της δικτυακής πύλης πελατών/μεσίτη. Μόνο εγγεγραμμένοι χρήστες εξωδικτύου μπορούν να χρησιμοποιούν εξωδίκτυο. Περιλαμβάνονται οι μεσίτες ή οι πελάτες. Οι δυνητικοί πελάτες δεν μπορούν να χρησιμοποιούν το εξωδίκτυο.</p>	<b>ΝΑΙ</b>		
8.1.2	<p>Δημιουργία &amp; τροποποίηση προσφοράς. Οι εσωτερικοί χρήστες θα πρέπει να είναι σε θέση να δημιουργούν και να τροποποιούν προσφορά</p>	<b>ΝΑΙ</b>		

Α/Α		Απαίτηση	Απάντηση	Παραπομπή Τεκμηρίωσης
8.1.3	Έκδοση & επικύρωση των εγγράφων της σύμβασης για την κανονιστική & ομολογιακή σύμβαση. Οι εσωτερικοί χρήστες θα πρέπει να είναι σε θέση να εκδίδουν, να επικυρώνουν και να αποστέλλουν κανονιστικά & ομολογιακά έγγραφα σύμβασης στον πελάτη/μεσίτη	<b>ΝΑΙ</b>		
8.1.4	Ενεργοποίηση της σύμβασης ομολογιακού δανείου, πάγια έξοδα και υπολογισμός ασφαλίστρων. Οι εσωτερικοί χρήστες θα πρέπει να είναι σε θέση να ενεργοποιήσουν τη σύμβαση ομολόγου και να κάνουν τις προμήθειες και τον υπολογισμό των ασφαλίστρων εντός του συστήματος.	<b>ΝΑΙ</b>		
8.1.5	Επανεξέταση των πληροφοριών και του χρονοδιαγράμματος της σύμβασης Bonding. Οι πληροφορίες σχετικά με τη σύμβαση ομολόγου μπορούν να επανεξεταστούν.	<b>ΝΑΙ</b>		
8.1.6	Διαχείριση Μέγιστης Ευθύνης από εκδοθέντα ομόλογα.	<b>ΝΑΙ</b>		
8.1.7	Διαχείριση μεσιτών. Οποιαδήποτε σύμβαση ομολογίας θα πρέπει να μπορεί να ανατίθεται σε πολλαπλούς μεσίτες, εάν χρειάζεται, και θα πρέπει να υπολογίζει αυτόματα την προμήθεια μεσιτείας για κάθε σύμβαση με βάση τα υπολογισθέντα ασφάλιστρα.	<b>ΝΑΙ</b>		
<b>8.2</b>	<b>Κύκλος ζωής συμβολαίου δέσμευσης εγγυήσεων (Bonding contract lifecycle)</b>			
8.2.1	Επανεξέταση των τιμολογίων των ασφαλίστρων και των τελών. Οι εσωτερικοί χρήστες μπορούν να επανεξετάσουν τα τέλη και τα ασφάλιστρα ανά σύμβαση δέσμευσης	<b>ΝΑΙ</b>		
8.2.2	Δείτε τα στοιχεία της σύμβασης ομολογιακού δανείου. Το σύστημα θα πρέπει να επιτρέπει στον πελάτη να βλέπει τις λεπτομέρειες της σύμβασης ομολόγου.	<b>ΝΑΙ</b>		

A/A		Απαίτηση	Απάντηση	Παραπομπή Τεκμηρίωσης
8.2.3	Προσωπικό onboard. Το σύστημα θα πρέπει να επιτρέπει στον πελάτη να διαχειρίζεται μόνος του την πρόσβαση των χρηστών του.	<b>ΝΑΙ</b>		
<b>8.3</b>	<b>Κύκλος ζωής ομολόγων (BondLifecycle )</b>			
8.3.1	Δημιουργία & τροποποίηση της υποβολής για νέα ομολογία. Οι εσωτερικοί και εξωτερικοί χρήστες θα πρέπει να είναι σε θέση να δημιουργούν και να τροποποιούν την υποβολή νέου ομολόγου.	<b>ΝΑΙ</b>		
8.3.2	Εξέταση αιτήματος υποβολής για παράταση ομολόγου. Λόγοι. Επιπτώσεις στην έκθεση. Οι εσωτερικοί χρήστες θα πρέπει να είναι σε θέση να επανεξετάζουν την υποβολή επέκτασης	<b>ΝΑΙ</b>		
8.3.3	Οι εσωτερικοί χρήστες έχουν τη δυνατότητα να αλλάζουν την τιμολογιακή πολιτική εσωτερικά για κάθε εγγυητική επιστολή/ομολόγο (bond). Η τιμή θα μπορεί να διαφέρει από τη σύμβαση δέσμευσης και μπορεί να αποτελέσει αντικείμενο χωριστής διαχείρισης	<b>ΝΑΙ</b>		
8.3.4	Το σύστημα υπολογίζει τα ασφάλιστρα και τις προμήθειες ανά ομόλογο σύμφωνα με τα τιμές από τη σύμβαση ομολόγου ή σύμφωνα με τα ατομικά επιτόκια ομολόγων που καθορίζονται από τον εσωτερικό χρήστη	<b>ΝΑΙ</b>		
<b>9</b>	<b>Ενιαία Παρακολούθηση έκθεσης και ανάληψης Κινδύνων για τις Δραστηριότητες Σύστασης Και Ασφάλισης Πιστωτικού Κινδύνου.</b>			
<b>9.1</b>	<b>Έκθεση &amp; Εκτίμηση του συμβαλλόμενου μέρους του συμβολαίου ομολογιακής χρηματοδότησης</b>			

Α/Α		Απαίτηση	Απάντηση	Παραπομπή Τεκμηρίωσης
9.1.1	Όλες οι ενέργειες κινδύνου και οι δραστηριότητες στο χαρτοφυλάκιο ομολόγων ενοποιούνται με όλες τις ενέργειες κινδύνου για το χαρτοφυλάκιο ασφάλισης πιστώσεων. Τόσο οι δραστηριότητες ασφάλισης πιστωτικού κινδύνου όσο και η αξιολόγηση των επιμέρους ανοιγμάτων αντιμετωπίζονται στην ίδια πλατφόρμα και μπορούν να παρακολουθούνται μέσω απεικόνισης 360° και υποβολής εκθέσεων. Για τους ασφαλιστές, η πρόσκληση αγοράς ομολόγων θα έχει αντίκτυπο στην υφιστάμενη αξιολόγηση του αγοραστή και στα όρια της πιστοληπτικής ικανότητας του αγοραστή.	<b>ΝΑΙ</b>		
9.1.2	Εικόνα δραστηριότητας ασφάλισης συνολικών ανοιγμάτων και ασφάλισης πιστώσεων. Τόσο οι δραστηριότητες ασφάλισης πιστωτικού κινδύνου όσο και η αξιολόγηση των επιμέρους ανοιγμάτων αντιμετωπίζονται στην ίδια πλατφόρμα και μπορούν να παρακολουθούνται μέσω απεικόνισης 360° και υποβολής εκθέσεων.	<b>ΝΑΙ</b>		
<b>10</b>	<b>Ενοποιημένη διαχείριση απαιτήσεων για δραστηριότητες εγγυοδοσίας και ασφάλισης πιστωτικού κινδύνου</b>			
<b>10.1</b>	<b>Αξιολόγηση των προσκλήσεων υποβολής ομολόγων</b>			
10.1.1	Ανάκληση ομολογιακού δανείου. Ο εσωτερικός χρήστης θα πρέπει να είναι σε θέση να καταχωρίσει πρόσκληση καταβολής ομολόγων από τον δικαιούχο και να διεκπεραιώσει την πρόσκληση. Όλες οι διαδικασίες γύρω από την πρόσκληση καταβολής ομολόγων διεκπεραιώνονται στην ίδια πλατφόρμα με τις απαιτήσεις ασφάλισης πιστώσεων και μπορούν να παρακολουθούνται μέσω απεικόνισης 360° και υποβολής εκθέσεων.	<b>ΝΑΙ</b>		

A/A		Απαίτηση	Απάντηση	Παραπομπή Τεκμηρίωσης
10.1.2	Προβολή χαρτοφυλακίου ενότητας απαιτήσεων. Οι εσωτερικοί χρήστες μπορούν να βλέπουν τον κατάλογο των αιτήσεων και το καθεστώς τους.	<b>ΝΑΙ</b>		
10.1.3	ΕΝΟΠΟΙΗΜΕΝΕΣ ΔΙΑΔΙΚΑΣΙΕΣ ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗΣ και ΕΙΣΠΡΑΞΗΣ ΟΜΟΛΟΓΩΝ με ΑΣΦΑΛΙΣΗ ΠΙΣΤΩΣΕΩΝ. Όλες οι κλήσεις ομολόγων διεκπεραιώνονται στην ίδια πλατφόρμα με την ασφάλιση πιστώσεων. Επιπτώσεις στις αποφάσεις σχετικά με τα όρια πιστοληπτικής διαβάθμισης/πιστωτικής ικανότητας με εξασφάλιση	<b>ΝΑΙ</b>		
<b>11</b>	<b>Onboarding &amp; Portal Services</b>			
11.1	Χαρτοφυλάκιο συμβάσεων αντιστάθμισης. Το σύστημα θα πρέπει να επιτρέπει να δει όλες τις συμβάσεις δέσμευσης και τα εκδοθέντα ομόλογα και να έχει πρόσβαση στις λεπτομέρειες τυχόν.	<b>ΝΑΙ</b>		
11.2	Ολοκλήρωση της διαχείρισης της σύμβασης ομολόγων μέσω της διαδικτυακής πύλης. Ο μεσίτης και ο πελάτης θα πρέπει να είναι σε θέση να βλέπουν ενεργές συμβάσεις και ομολογίες μέσω της πύλης, να ζητούν νέα ή επανεξέταση της έκθεσης, να παρακολουθούν την τιμολόγηση, να παρακολουθούν το στάδιο υποβολής αιτήσεων, να επικοινωνούν με την εταιρεία και να λαμβάνουν κοινοποιήσεις από την εταιρεία.	<b>ΝΑΙ</b>		
<b>12</b>	<b>Γενικές Απαιτήσεις Συστήματος</b>			
<b>12.1</b>	<b>Διαχείριση συστήματος</b>			
12.1.1	Διαχείριση ρόλων. Θα πρέπει να ανατεθούν διαφορετικοί ρόλοι σε εσωτερικούς χρήστες και πελάτες. Θα πρέπει να είναι δυνατόν να υπάρχουν περισσότεροι του ενός ρόλοι.	<b>ΝΑΙ</b>		

A/A		Απαίτηση	Απάντηση	Παραπομπή Τεκμηρίωσης
12.1.2	Δικαιώματα πρόσβασης. Η πρόσβαση στα δεδομένα των πελατών θα πρέπει να ρυθμίζεται με δικαιώματα πρόσβασης.	ΝΑΙ		
12.1.3	Διατήρηση της ιστορικότητας προς έλεγχο λογαριασμών. Το σύστημα θα πρέπει να αποθηκεύει πληροφορίες σχετικά με τον χρήστη και την ημερομηνία της αλλαγής δεδομένων (π.χ. απόφαση ανάληψης υποχρέωσης).	ΝΑΙ		
12.1.4	Διαμόρφωση και διαχείριση προϊόντων. Το σύστημα θα πρέπει να προτείνει τυποποιημένα προϊόντα και να επεξεργάζεται ροές εργασίας.	ΝΑΙ		
12.1.5	Έλεγχοι πληρότητας. Το σύστημα θα πρέπει να διενεργεί ειδικούς ελέγχους για την καταχώρηση όλων των απαιτούμενων πληροφοριών και την επισύναψη όλων των απαραίτητων εγγράφων.	ΝΑΙ		
12.1.6	Επισήμανση πιθανών αστοχιών. Το σύστημα θα πρέπει να επισημαίνει πιθανές ασυνέπειες στις καταχωρισμένες πληροφορίες για συγκεκριμένα κρίσιμα δεδομένα.	ΝΑΙ		
12.1.7	Φορολογία — Διεθνής / εγχώρια υποστήριξη. Το σύστημα έχει τη δυνατότητα να εφαρμόζει οποιαδήποτε διεθνή ή τοπική φορολογία σύμφωνα με την εκάστοτε φορολογική νομοθεσία.	ΝΑΙ		
<b>12.2</b>	<b>Ροή εργασιών, πίνακες εργαλείων &amp; BI Reporting</b>			
12.2.1	Πίνακας ελέγχου (Cockpit). Το σύστημα θα πρέπει να επιτρέπει την «προβολή πίνακα ελέγχου» με πίνακα εργαλείων (domain) ανά τομέα(εμπορικός, διαχείρισης κινδύνου, αποζημιώσεων).	ΝΑΙ		
12.2.2	Διαχείριση Ροής εργασιών. Το σύστημα θα πρέπει να παρέχει αναφορές που αφορούν στα στάδια προόδου του κύκλου ζωής μιας επιχειρηματικής διαδικασίας.	ΝΑΙ		



Α/Α		Απαίτηση	Απάντηση	Παραπομπή Τεκμηρίωσης
12.2 .3	Καθήκοντα και δέσμη εργασιών. Το σύστημα θα πρέπει να παρέχει λειτουργία διαχείρισης εργασιών που να επιτρέπει τη χειροκίνητη και αυτόματη δημιουργία και ανάθεση καθηκόντων στους χρήστες. Το σύστημα θα πρέπει να παρέχει ένα πλαίσιο εργασίας ανά ομάδα ή άτομο.	<b>ΝΑΙ</b>		
12.2 .4	Πεδία ελεύθερου κειμένου/Σημειώσεις. Το σύστημα θα πρέπει να επιτρέπει στους χρήστες να δημιουργούν σημειώσεις και να αποθηκεύουν έγγραφα για οποιοδήποτε αντικείμενο σχετίζεται με επιχειρηματική διαδικασία.	<b>ΝΑΙ</b>		
12.2 .5	Αναφορές: Εμφάνιση ιστορικού πιστωτικού ορίου, ιστορικού δήλωσης κύκλου εργασιών, καθυστερημένων κοινοποιήσεων κ.λπ. Ο ασφαλισμένος/μεσίτης μπορεί να βλέπει την κατάσταση και το ιστορικό των πιστωτικών ορίων, των καθυστερημένων κοινοποιήσεων, των δηλώσεων απαιτήσεων.	<b>ΝΑΙ</b>		
12.2 .6	Αναφορές: Προβολή αναφορών επιδόσεων πολιτικής. Δυνατότητα του ασφαλιστή να παρέχει στον ασφαλιζόμενο/μεσίτη άποψη σχετικά με τις επιδόσεις των ασφαλιστηρίων συμβολαίων, όπως το επίπεδο κάλυψης έναντι του ζητούμενου ποσού, η ΣΕΥ.	<b>ΝΑΙ</b>		
12.2 .7	Αναφορές Επιχειρηματικής Ευφυΐας: Γραφική απεικόνιση αναφορών. Διαχείριση γραφικής απεικόνισης αναφορών με στόχο τη δυνατότητα προβολής ομαδοποιημένων αποτελεσμάτων του χαρτοφυλακίου σε συνάρτηση με την κατάσταση των επιμέρους εργασιών, με σκοπό την υποστήριξη στη λήψη στρατηγικών αποφάσεων	<b>ΝΑΙ</b>		

A/A		Απαίτηση	Απάντηση	Παραπομπή Τεκμηρίωσης
<b>12.3</b>	<b>KPIs(key performance indicator)και SLAs (service Level Agreement), GUI (Graphic User Interface)</b>			
12.3 .1	Δείκτες απόδοσης και Συμβόλαια Συντήρησης. Το σύστημα θα πρέπει να επιτρέπει τη διαμόρφωση και τη μέτρηση των Δεικτών Απόδοσης ώστε να διασφαλίζεται ότι οι εσωτερικοί χρήστες παρέχουν την υπηρεσία σύμφωνα με τις καθορισμένες συμφωνίες υπηρεσιών για συγκεκριμένες υπηρεσίες (ιδίως που αφορούν στη διαχείριση).	<b>ΝΑΙ</b>		
12.3 .2	Σύστημα εύκολο στη χρήση. Το σύστημα πρέπει να είναι φιλικό προς τον χρήστη με εύκολη και εύληπτη πλοήγηση και δομή.	<b>ΝΑΙ</b>		
<b>12.4</b>	<b>Πολυκρατική και πολυνομισματική στήριξη</b>			
12.4 .1	Υποστήριξη για πολλαπλά νομίσματα. Το σύστημα θα πρέπει να υποστηρίζει πολλά νομίσματα και θα πρέπει να λαμβάνει καθημερινές επικαιροποιήσεις των συναλλαγματικών ισοτιμιών (π.χ. που λαμβάνονται υπόψη για τον υπολογισμό της έκθεσης στον κίνδυνο). Το σύστημα θα πρέπει να υποστηρίζει ένα νόμισμα του συστήματος (για την υποβολή εκθέσεων και την έκθεση), ένα νόμισμα συμβολαίου, ένα νόμισμα δήλωσης απαιτήσεων, ένα νόμισμα πληρωμής αιτήσεων.	<b>ΝΑΙ</b>		
12.4 .2	Υποστήριξη για πολλαπλές χώρες. Θα πρέπει να υπάρχει η δυνατότητα εισαγωγής πληροφοριών σχετικά με οντότητες από διάφορες χώρες (συμπεριλαμβανομένων στοιχείων διεύθυνσης, αριθμού φορολογικού μητρώου κ.λπ.).	<b>ΝΑΙ</b>		
<b>12.5</b>	<b>Επικοινωνία</b>			
12.5 .1	Εσωτερική επικοινωνία. Το σύστημα θα πρέπει να επιτρέπει στους χρήστες να αναθέτουν εκ νέου καθήκοντα σε άλλους υπαλλήλους.	<b>ΝΑΙ</b>		

Α/Α		Απαίτηση	Απάντηση	Παραπομπή Τεκμηρίωσης
12.5.2	Τεκμηρίωση εργασιών. Η ολοκλήρωση μιας ανατεθειμένης εργασίας θα πρέπει να τεκμηριώνεται στο σύστημα για τους σκοπούς ελέγχου.	<b>ΝΑΙ</b>		
12.5.3	Λειτουργία αναζήτησης. Το σύστημα θα πρέπει να επιτρέπει την απλή αναζήτηση οντοτήτων (αιτούντες, αντισυμβαλλομένους, εξουσιοδοτημένους εκπροσώπους, οφειλέτες). Το σύστημα θα πρέπει να επιτρέπει την περιήγηση στην εφαρμογή για την αναζήτηση πληροφοριών (μέσω λέξεων-κλειδιών).	<b>ΝΑΙ</b>		

#### Δ. Πληροφοριακό Σύστημα Διαχείρισης Πελατών CRM.

Ο παρακάτω πίνακας περιέχει τις απαιτήσεις που σχετίζονται με την πλατφόρμα της λύσης. Ζητείται από τον προμηθευτή να ανταποκριθεί σε καθεμία από τις απαιτήσεις και να εξηγήσει εάν η πλατφόρμα συμμορφώνεται με την απαίτηση και εάν ναι, πώς. Ο Προμηθευτής υποχρεούται να τεκμηριώνει οποιεσδήποτε παραδοχές, εάν είναι σχετικές, χωριστά. Η συμμόρφωση με τις απαιτήσεις είναι υποχρεωτική.

A/A.	Περιγραφή Απαίτησης	Απαίτηση	Απάντηση	Παραπομπή
0. Γενικά				
0.1	Προσφερόμενος Τρόπος Αδειόδοτησης χρηστών	<b>ΝΑΙ</b>		
0.2	Απαιτούμενος Αριθμός χρηστών	<b>Δέκα Χρήστες εκ των οποίων οι οκτώ (8) χρήστες Πλήρους πρόσβασης και δυνατότητων (Fullaccess) και δύο (2) Χρήστες με δυνατότητα παρουσίασης των αποτελεσμάτων (viewers)</b>		

A/A.	Περιγραφή Απαίτησης	Απαίτηση	Απάντηση	Παραπομπή
0.3	Ετήσια υποστήριξη Λογισμικού	<b>ΝΑΙ</b>		
0.4	Περιγραφή του απαιτούμενου χώρου φιλοξενίας του συστήματος και των δεδομένων (Cloud). Να περιγραφεί αναλυτικά η προτεινόμενη αρχιτεκτονική. Και να τεκμηριωθεί η επάρκεια των προτεινόμενων υποδομών και λογισμικών στο προτεινόμενο υπολογιστικό νέφος Cloud.	<b>ΝΑΙ</b>		
0.5	Να προσφερθεί το σύνολο των απαιτούμενων Λογισμικών, Λογισμικό Σχισιακών Βάσεων Δεδομένων, Λογισμικό Middleware, υποδομών , αδειών χρήσης κλπ το οποίο θα καθιστά την προσφερόμενη λύση, λειτουργική. Να περιγραφεί εκτενώς εντός της Τεχνικής προσφοράς στα πλαίσια, της φυσικής και λογικής αρχιτεκτονικής και αποτυπωθούν διακριτά στους Πίνακες οικονομικής προσφοράς	<b>ΝΑΙ</b>		
<b>1. ΣΥΣΤΗΜΑ CRM</b>				
1.1	Εύχρηστο περιβάλλον χρήστη (user interface) με τη δυνατότητα δυναμικής περιήγησης, αναζήτησης και εμφάνισης πελάτη (many-to-one account viewing);	<b>ΝΑΙ</b>		
1.2	Τα μενού και τα πεδία των οθονών, αλλά και οι αναφορές, να μπορούν να προσαρμόζονται βάση χρήστη ή βάσει ρόλου των χρηστών;	<b>ΝΑΙ</b>		
1.3	Μια ολοκληρωμένη μηχανή βοήθειας, ηλεκτρονικά εγχειρίδια, συχνές ερωτήσεις και διαδικτυακά εκπαιδευτικά και βίντεο εκμάθησης «How To»;	<b>ΝΑΙ</b>		

A/A.	Περιγραφή Απαίτησης	Απαίτηση	Απάντηση	Παραπομπή
1.4	Τα υποχρεωτικά πεδία, τα προαιρετικά πεδία και τα μη επεξεργάσιμα πεδία να μπορούν να παρουσιάζονται εύκολα με χρωματική κωδικοποίηση για καλύτερη εμπειρία και διευκόλυνση χρηστών.	<b>ΝΑΙ</b>		
1.5	Δυνατότητα δημιουργίας πύλης αυτοεξυπηρέτησης και βάσης γνώσεων για υποστήριξη των χρηστών	<b>ΝΑΙ</b>		
1.6	Διεπαφή εισαγωγής δεδομένων με τη χρήση (wizard) για γρήγορη εισαγωγή λογαριασμών, επαφών, δραστηριοτήτων, ευκαιριών και άλλων δεδομένων από άλλα διαθέσιμα συστήματα;	<b>ΝΑΙ</b>		
<b>2. Sales Process Automation</b>				
2.1	Ορισμός και διαχείριση μιας δυναμικής δομής εταιρείας με συγκεκριμένη πρόσβαση δεδομένων για τις οντότητες του πεδίου εφαρμογής ανά ρόλο;	<b>ΝΑΙ</b>		
2.2	Μπορούν να δημιουργηθούν νέοι υποψήφιοι πελάτες ή λογαριασμοί και να ανατεθούν αυτόματα στο προσωπικό πωλήσεων με βάση διάφορα κριτήρια (όπως περιοχή, προϊόν, τύπος πώλησης);	<b>ΝΑΙ</b>		
2.3	Δυνατότητα αυτόματης ειδοποίησης του προσωπικού πωλήσεων για νέους δυνητικούς πελάτες ή αναθέσεις λογαριασμού;	<b>ΝΑΙ</b>		
2.4	Δυνατότητα προγραμματισμού υπενθύμισης για ένα λογαριασμό για ενέργειες όπως: "επόμενο βήμα" ή "εκκρεμότητα", για ένα ή περισσότερα άτομα στον οργανισμό, που θα παραδοθεί την ίδια ή σε διαφορετικές ώρες;	<b>ΝΑΙ</b>		
2.5	Η δυνατότητα δημιουργίας πρότυπων κύκλων πωλήσεων βάση των βέλτιστων πρακτικών της διαδικασίας πωλήσεων μέσω των οποίων οι αρμόδιοι χρήστες	<b>ΝΑΙ</b>		

A/A.	Περιγραφή Απαίτησης	Απαίτηση	Απάντηση	Παραπομπή
	θα ακολουθούν προκαθορισμένα βήματα και ενέργειες			
2.6	Η δυνατότητα αυτοματοποίησης διαδικασιών του κύκλου πωλήσεων που βασίζονται είτε σε εξαιρέσεις ή σε επαναλαμβανόμενες διαδικασίες σε όλο το σύστημα;	<b>ΝΑΙ</b>		
2.7	Μπορούν να χρησιμοποιηθούν πρότυπα ηλεκτρονικού ταχυδρομείου για την αποστολή εξατομικευμένων μηνυμάτων ηλεκτρονικού ταχυδρομείου σε μεμονωμένες επαφές βάσει της αλληλεπίδρασης τους με την Εταιρεία(ενεργός/ανενεργός);	<b>ΝΑΙ</b>		
2.8	Υπάρχει δυνατότητα σύνδεσης με επιθυμητές ιστοσελίδες ώστε υποψήφιοι πελάτες και ευκαιρίες πώλησης από τον ιστότοπο να εισάγονται αυτόματα στο CRM και να εκχωρούνται σε έναν ρόλο ή άτομο;	<b>ΝΑΙ</b>		
2.9	Το σύστημα παρέχει μια εργαλειοθήκη ροής εργασιών για να επιτρέψει στον χρήστη να δημιουργήσει/ αυτοματοποιήσει τις ειδοποιήσεις του για να διασφαλίσει ότι οι λογαριασμοί και οι ευκαιρίες πώλησης τηρούνται αποτελεσματικά;	<b>ΝΑΙ</b>		
<b>3. Opportunity Management/ Διαχείριση Ευκαιριών</b>				
3.1	Δυνατότητα παρακολούθησης ευκαιριών μέσω βημάτων πωλήσεων που καθορίζονται από τον χρήστη (π.χ. Qualification, Discovery, Presentation, Offer, Negotiation κ.λπ.);	<b>ΝΑΙ</b>		
3.2	Κάθε ευκαιρία συνδέεται με μια πιθανή ευκαιρία (lead) , ένα πωλητή και έναν διευθυντή πωλήσεων;	<b>ΝΑΙ</b>		
3.3	Οι ευκαιρίες συνδέονται με συγκεκριμένα προϊόντα και λύσεις;	<b>ΝΑΙ</b>		

A/A.	Περιγραφή Απαίτησης	Απαίτηση	Απάντηση	Παραπομπή
3.4	Αυτόματη δημιουργία προσφορών από μια ευκαιρία;	<b>ΝΑΙ</b>		
3.5	Διαχείριση προϊόντων και Τιμοκαταλόγων;	<b>ΝΑΙ</b>		
3.6	Δυνατότητα παρακολούθησης ανταγωνιστών σε κάθε ευκαιρία πώλησης	<b>ΝΑΙ</b>		
<b>4. Διαχείριση χρόνου και εργασιών</b>				
4.1	Συγχρονισμός επαφών, δραστηριοτήτων και στοιχείων με το MS Outlook; Αναφέρεται αν υπάρχει δυνατότητα διασύνδεσης με άλλο email σύστημα.	<b>ΝΑΙ</b>		
4.2	Οι προβολές ημερολογίου επιτρέπουν την εμφάνιση τύπων εργασιών που ορίζονται από το χρήστη (π.χ. κλήσεις, συναντήσεις, εκκρεμείς εργασίες);	<b>ΝΑΙ</b>		
4.3	Οι προβολές ημερολογίου μπορούν να εμφανίζονται για μεμονωμένους ή πολλαπλούς υποψήφιους πελάτες ή πελάτες;	<b>ΝΑΙ</b>		
4.4	Οι προβολές ημερολογίου μπορούν να εμφανιστούν για πολλούς πόρους (σε μια προβολή δίπλα δίπλα);	<b>ΝΑΙ</b>		
4.5	Τα στοιχεία εργασιών ή εκκρεμών εργασιών μπορούν να ανατεθούν αυτόματα σε άλλους πόρους με βάση επιχειρηματικά κριτήρια ;	<b>ΝΑΙ</b>		
<b>5. Επικοινωνία και Ομαδική Συνεργασία</b>				
5.1	Οι απλοί χρήστες μπορούν να δημιουργήσουν/ εμπλουτίσουν online βάσεις γνώσεων για να μειώσουν την επαναλαμβανόμενη απάντηση στις συχνές ερωτήσεις παρέχοντας τις σωστές απαντήσεις;	<b>ΝΑΙ</b>		
5.2	Το σύστημα έχει τη δυνατότητα mail-merge (δημιουργία εγγράφου με συνδυαστικές πληροφορίες από διάφορες Οντότητες του συστήματος	<b>ΝΑΙ</b>		



A/A.	Περιγραφή Απαίτησης	Απαίτηση	Απάντηση	Παραπομπή
	που θα αποσταλεί σε ένα ορισμένο πλήθος Πελατών);			
5.3	Μια βιβλιοθήκη εγγράφων για κεντρική χρήση (μπροσούρες, προτάσεις, παρουσιάσεις) που προσφέρει λειτουργικότητα check-in/check-out και δυνατότητα ιστορικού και ελέγχους ασφάλεια και αλλαγών (security and audit trails);	<b>ΝΑΙ</b>		
5.4	Διαχείριση και κοινή χρήση εγγράφων με πλήρη ιστορική διαδρομή ελέγχου χρήσης εγγράφων;	<b>ΝΑΙ</b>		
5.5	Αποστολή ηλεκτρονικού ταχυδρομείου σε ομάδες λογαριασμών που ορίζονται από τον χρήστη;	<b>ΝΑΙ</b>		
5.6	Τα e-mail μπορεί να περιέχουν συνημμένα;	<b>ΝΑΙ</b>		
5.7	Τα e-mail μπορεί να παραδίδονται σε πλούσια μορφοποιημένη HTML;	<b>ΝΑΙ</b>		
5.8	Η αλληλογραφία ηλεκτρονικού ταχυδρομείου μπορεί να αυτοματοποιηθεί με βάση τους επιχειρηματικούς κανόνες του χρήστη, τις απαιτούμενες χρονικές συχνότητες και με πρότυπα ή προκατασκευασμένα μηνύματα ηλεκτρονικού ταχυδρομείου;	<b>ΝΑΙ</b>		
<b>6. Έξυπνη Βιβλιοθήκη / A Competitive Intelligence (CI) Library</b>				
6.1	Δυνατότητα δημιουργίας αναφορών ανάλυσης υπολογισμού win/loss από το σύστημα ανά ανταγωνιστή, πωλητή, προϊόν και περιοχή (ή άλλα κριτήρια);	<b>ΝΑΙ</b>		
6.2	Δυνατότητα διατήρησης πληροφοριών προϊόντων ανταγωνιστών και ανάλυσης συγκρίσιμων προσφορών της Εταιρείας με ανταγωνιστικά προϊόντα;	<b>ΝΑΙ</b>		
6.3	Διατήρηση πληροφοριών ανταγωνισμού (δυνατά σημεία, αδυναμίες, ευκαιρίες και προσεγγίσεις πωλήσεων για κάθε ανταγωνιστή);	<b>ΝΑΙ</b>		

A/A.	Περιγραφή Απαίτησης	Απαίτηση	Απάντηση	Παραπομπή
6.4	Άμεσες συγκρίσεις ανταγωνισμού με βάση θέματα που ορίζονται από τον χρήστη;	<b>ΝΑΙ</b>		
<b>7. Offline Διαχείριση</b>				
7.1	Δυνατότητα χρήσης σε mobile συσκευές (tablet, κινητά) με offline διαχείριση.	<b>ΝΑΙ</b>		
7.2	Η mobile έκδοση να παρέχει λειτουργικότητα που θα εξασφαλίζει την πλήρη υποστήριξη της ομάδας Πωλήσεων και σε αποσυνδεδεμένο περιβάλλον και η προσφερόμενη διεπαφή να μην απαιτεί πρόσθετη εκπαίδευση από τον χρήστη;	<b>ΝΑΙ</b>		
7.3	Οι αλλαγές δεδομένων που πραγματοποιούνται στο προϊόν εκτός σύνδεσης συγχρονίζονται με το κεντρικό ηλεκτρονικό σύστημα;	<b>ΝΑΙ</b>		
7.4	Ο διαχειριστής μπορεί να απαιτήσει ελάχιστες περιόδους επανασυγχρονισμού, ώστε το κεντρικό σύστημα να λαμβάνει περιοδικές ενημερώσεις;	<b>ΝΑΙ</b>		
7.5	Η έκδοση εκτός σύνδεσης μπορεί να εμφανίζει προϊόντα, τιμοκαταλόγους, αντικείμενα προς πώληση, είδη διασταυρούμενης πώλησης και υποκατάστατα είδη για την επεξεργασία παραγγελιών πωλήσεων;	<b>ΝΑΙ</b>		
7.6	Οι προσφορές ή οι παραγγελίες πωλήσεων μπορούν να ληφθούν στο πεδίο και να φορτωθούν σε ένα κεντρικό σύστημα;	<b>ΝΑΙ</b>		
<b>8. Ανάλυση και Αναφορές Εκτυπώσεων</b>				
8.1	Περιλαμβάνει μια βιβλιοθήκη αναφορών με τις κοινώς χρησιμοποιούμενες αναφορές πωλήσεων;	<b>ΝΑΙ</b>		

A/A.	Περιγραφή Απαίτησης	Απαίτηση	Απάντηση	Παραπομπή
8.2	Οι αναφορές πωλήσεων μπορούν να συγκεντρωθούν ανά περιοχή, γραφείο ή γεωγραφική περιοχή;	<b>ΝΑΙ</b>		
8.3	Οι αναφορές πωλήσεων προσφέρουν αναζήτηση, «drill-throughs», «drill-downs» και εξαγωγή με ένα κλικ σε Excel, PDF, ιστοσελίδες, XML ή CSV;	<b>ΝΑΙ</b>		
8.4	Θα πρέπει να διαθέτει κατάλληλα εργαλεία δημιουργίας νέων και παραμετροποίησης βασικών αναφορών χωρίς την ανάγκη πρόσθετου προγραμματισμού και να δίνει την δυνατότητα στους χρήστες να μπορούν να διαμορφώνουν κάθε αναφορά με επιλογές φίλτρων	<b>ΝΑΙ</b>		
<b>9. Διαχείριση Συστήματος</b>				
9.1	Δυνατότητα διαχείρισης των ρυθμίσεων ασφαλείας και προσβάσεων κεντρικά για όλους τους λογαριασμούς ανά χρήστη ή ρόλο;	<b>ΝΑΙ</b>		
9.2	Δυνατότητα παράκαμψης των κεντρικών ρυθμίσεων ασφαλείας και προσβάσεων ώστε να μπορεί να εφαρμοστούν ρυθμίσεις ασφάλειας και προσβάσεων σε επίπεδο συγκεκριμένου χρήστη ή/και σε επίπεδο δεδομένων (πχ Πελάτης) ;	<b>ΝΑΙ</b>		
9.3	Δυνατότητα αναζήτησης ιστορικού αλλαγών στις εγγραφές (historical audit trail) για όλες τις αλλαγές που έγιναν σε μία οντότητα, συμπεριλαμβανομένου του χρήστη που έκανε κάθε αλλαγή και την ημερομηνία, την ώρα και τα ακριβή πεδία που άλλαξαν;	<b>ΝΑΙ</b>		
9.4	Το σύστημα παρέχει έναν απλό και εύχρηστο (μη τεχνικό) οδηγό εισαγωγής (wizard) για την εισαγωγή λογαριασμών, επαφών, δραστηριοτήτων και ευκαιριών;	<b>ΝΑΙ</b>		

Α/Α.	Περιγραφή Απαίτησης	Απαίτηση	Απάντηση	Παραπομπή
9.5	Ο προμηθευτής παρέχει ένα εργαλείο μαζικής τροποποίησης για την πραγματοποίηση συγκεκριμένων ή γενικών επεξεργασιών σε δεδομένα (π.χ. εκ νέου ανάθεση όλων των λογαριασμών από έναν πωλητή σε άλλο πωλητή, επαναορισμός περιοχής κ.λπ.);	<b>ΝΑΙ</b>		
9.6	Διπλοί λογαριασμοί μπορούν να συγχωνευθούν αυτόματα σε έναν μόνο λογαριασμό;	<b>ΝΑΙ</b>		
9.7	Μια επαφή που σχετίζεται με έναν λογαριασμό μπορεί να μετακινηθεί αυτόματα σε άλλο λογαριασμό;	<b>ΝΑΙ</b>		
9.8	Ένας μη τεχνικός χρήστης μπορεί να προσαρμόσει στις απαιτήσεις του τα διάφορα πρότυπα που προσφέρει το σύστημα;	<b>ΝΑΙ</b>		
9.9	Ένας μη τεχνικός χρήστης είναι σε θέση να τροποποιήσει, να προσθέσει ή να αφαιρέσει στοιχεία μενού σε όλο το σύστημα για μεμονωμένους χρήστες ή ρόλους (προκειμένου να καταργηθούν οι δυνατότητες και οι λειτουργίες που δεν ισχύουν για επιλεγμένους χρήστες ή ρόλους);	<b>ΝΑΙ</b>		
9.10	Ένας μη τεχνικός χρήστης μπορεί να συνδέσει ή να ενσωματώσει την εφαρμογή CRM με άλλες εφαρμογές που βασίζονται στο Web;	<b>ΝΑΙ</b>		
9.11	Ο διαχειριστής του συστήματος μπορεί να ορίσει προφίλ χρηστών - όπως η προεπιλεγμένη αρχική σελίδα του συστήματος, οι μέγιστες χωρητικότητες μεγέθους αρχείου και οι κανόνες κωδικού πρόσβασης;	<b>ΝΑΙ</b>		
<b>10. Πρόσθετο Σύστημα αναφορών</b>				
10.1	Να συμπεριληφθεί στην τρέχουσα πρόταση ένα Σύστημα Αναφορών που θα μπορούσε εύκολα να ενσωματωθεί με την προσφερόμενη Λύση CRM, το	<b>ΝΑΙ</b>		

A/A.	Περιγραφή Απαίτησης	Απαίτηση	Απάντηση	Παραπομπή
	σύστημα ERP και το σύστημα Εξωτερικών Παραγγελιών;			
10.2	Να συμπεριληφθούν στην τρέχουσα πρόταση οι τεχνικές απαιτήσεις για ένα αποτελεσματικό σύστημα αναφοράς που θα υποστηρίξει τη δημιουργία και την αποτελεσματική λειτουργία τουλάχιστον 20 επιχειρηματικών και διαχειριστικών αναφορών συμπεριλαμβανομένων πληροφοριών από όλα τα αναφερόμενα συστήματα (CRM, ERP, Σύστημα Εξωτερικών Παραγγελιών);	<b>ΝΑΙ</b>		
10.3	Να συμπεριληφθεί στην τρέχουσα πρόταση η εκτίμηση προσπάθειας (διάρκεια και χρόνος υλοποίησης) για ανάλυση, σχεδιασμό και δημιουργία τουλάχιστον 20 αναφορών επιχειρήσεων και διαχείρισης	<b>ΝΑΙ</b>		
10.4	Δυνατότητα απεικόνισης 360 πελάτη με πληροφορίες που θα αφορούν δεδομένα του CRM, Οικονομικά δεδομένα και Εμπορικά δεδομένα από τα διασυνδεδεμένα συστήματα	<b>ΝΑΙ</b>		
<b>11. Αρχιτεκτονική</b>				
11.1	Να προσφερθεί έτοιμο εμπορικό λογισμικό, είτε συνδρομητικής φύσεως με μορφή λογισμικού ως υπηρεσία (SaaS) ή δυνατότητας εγκατάστασης on-premise για την διαχείριση και αυτοματοποίηση διαδικασιών των πωλήσεων.	<b>ΝΑΙ</b>		
11.2	Σε περίπτωση Η λύσης SaaS Solution θα πρέπει να υποστηρίζεται public, private και hybrid service modules. Προσδιορίστε εάν απαιτούνται αλλαγές υποδομής για οποιαδήποτε από αυτές τις ενότητες.	<b>ΝΑΙ</b>		

A/A.	Περιγραφή Απαίτησης	Απαίτηση	Απάντηση	Παραπομπή
11.3	Η λύση θα υποστηρίζει εξατομικευμένη ανάπτυξη (customization). Ο Προμηθευτής πρέπει να προσδιορίσει τις μεθόδους, υποσυστήματα, επιχειρηματικές ροές, γλώσσες ή/και εργαλεία που χρειάζονται ή επιτρέπονται για την προσαρμογή. Εάν η προσαρμογή απαιτεί πρόσθετα εργαλεία ή υπηρεσίες εκτός από το πακέτο της πλατφόρμας, προσδιορίστε.	<b>ΝΑΙ</b>		
11.4	Τα μοντέλα δεδομένων της λύσης μπορούν να προσαρμοστούν από την Εταιρεία(περιγράψτε τη διαδικασία, το απαιτούμενο επίπεδο δεξιοτήτων και τους περιορισμούς της διαδικασίας).	<b>ΝΑΙ</b>		
11.5	Το περιβάλλον λειτουργίας του συστήματος (User Interface) να μπορεί να προσαρμοστεί χωρίς την ανάγκη προσαρμοσμένης ανάπτυξης από προγραμματιστή (περιγράψτε τη διαδικασία, το απαιτούμενο επίπεδο δεξιοτήτων ή οποιαδήποτε άλλη απαίτηση απαιτείται για την εφαρμογή τέτοιων προσαρμογών)	<b>ΝΑΙ</b>		
11.6	Οι επιχειρηματικές διαδικασίες του συστήματος μπορούν να υλοποιηθούν ή/και να προσαρμοστούν χωρίς να απαιτείται ανάπτυξη εφαρμογών από προγραμματιστή (περιγράψτε τη διαδικασία, το απαιτούμενο επίπεδο δεξιοτήτων ή οποιαδήποτε άλλη απαίτηση απαιτείται για την εφαρμογή τέτοιων αλλαγών)	<b>ΝΑΙ</b>		
11.7	Η λύση θα υποστηρίζει συσκευές που εκτελούν τα ακόλουθα λειτουργικά συστήματα (Προσδιορίστε τις υποστηριζόμενες εκδόσεις για καθεμία):	<b>ΝΑΙ</b>		
11.7.1	Microsoft Windows	<b>ΝΑΙ</b>		
11.7.2	Apple Mac OS	<b>ΝΑΙ</b>		

A/A.	Περιγραφή Απαίτησης	Απαίτηση	Απάντηση	Παραπομπή
11.7.3	Android	<b>ΝΑΙ</b>		
11.7.4	iOS	<b>ΝΑΙ</b>		
11.7.5	Windows Phone	<b>ΝΑΙ</b>		
11.8	Η λύση είναι προσβάσιμη μέσω των ακόλουθων προγραμμάτων περιήγησης ιστού (Παρακαλούμε καθορίστε τις υποστηριζόμενες εκδόσεις για καθένα):	<b>ΝΑΙ</b>		
11.8.1	Internet Explorer	<b>ΝΑΙ</b>		
11.8.2	Chrome	<b>ΝΑΙ</b>		
11.8.3	Firefox	<b>ΝΑΙ</b>		
11.8.4	Safari	<b>ΝΑΙ</b>		
11.8.5	Thin Client	<b>ΝΑΙ</b>		
11.9	Η λύση συμμορφώνεται με W3C Web Content Accessibility Guidelines (WCAG).	<b>ΝΑΙ</b>		
11.10	Η υλοποίηση της αρχιτεκτονικής της λύσης είναι SOA (Service Oriented Architecture) based.	<b>ΝΑΙ</b>		
11.12	Η λύση θα παρέχει εξωτερικές διεπαφές προγραμματισμού εφαρμογών (API) και εργαλειοθήκες. Περιγράψτε τα υπάρχοντα API.	<b>ΝΑΙ</b>		
11.13	Η λύση θα μπορεί να υποστηρίξει χρήστες σε διαφορετικές γεωγραφικές περιοχές.	<b>ΝΑΙ</b>		
11.14	Η λύση θα πρέπει να είναι λειτουργική ανεξαρτήτως συσκευής / πλατφόρμας. Προσδιορίστε τους περιορισμούς εάν υπάρχουν.	<b>ΝΑΙ</b>		
<b>12. Ανάπτυξη</b>				
12.1	Οι διαδικασίες ανάπτυξης και δοκιμής του προμηθευτή είναι σύμφωνα με τις μεθοδολογίες Secure SDLC. Όλη η ανάπτυξη γίνεται σύμφωνα με τα κορυφαία πρότυπα του κλάδου. Προσδιορίστε τα υποστηριζόμενα πρότυπα.	<b>ΝΑΙ</b>		
12.2	Όποιοι έλεγχοι ακεραιότητας εισαγωγής ή εξαγωγής δεδομένων εφαρμόζονται θα υλοποιούνται με τον	<b>ΝΑΙ</b>		

A/A.	Περιγραφή Απαίτησης	Απαίτηση	Απάντηση	Παραπομπή
	ίδιο τρόπο ανεξαρτήτως online διεπαφής ή ασύγχρονης επεξεργασίας.			
12.3	Η λύση υποστηρίζει περιβάλλοντα Ανάπτυξης / Δοκιμών και Παραγωγικό. Περιγράψτε καθένα από τα περιβάλλοντα, τις σχετικές ροές εργασίας, τη διαδικασία συγχρονισμού κώδικα και περιεχομένου και την προτεινόμενη διαδικασία έκδοσης των αλλαγών στο Παραγωγικό .	<b>ΝΑΙ</b>		
<b>13. Ασφάλεια</b>				
13.1	Η λύση θα υποστηρίζει single sign on. Περιγράψτε τη σχετική διαδικασία.	<b>ΝΑΙ</b>		
13.2	Η λύση θα υποστηρίζει τον έλεγχο ταυτότητας χρήστη μέσω διεπαφής με ADFS (Active Directory Federation Services)	<b>ΝΑΙ</b>		
13.3	Η λύση θα παρέχει υποσύστημα διαχείρισης εξουσιοδοτήσεων. Περιγράψτε τη λειτουργικότητά του και πώς συνδέεται με τις Οντότητες της λύσης.	<b>ΝΑΙ</b>		
13.4	Τα δεδομένα συγκεκριμένων πελατών θα μπορούν να διαβαθμίζονται ώστε να απαιτείται ειδική εξουσιοδότηση για την διαχείριση τους Προσδιορίστε το επίπεδο και τον βαθμό του διαχωρισμού .	<b>ΝΑΙ</b>		
13.5	Η λύση θα υποστηρίζει ελέγχους ασφαλείας βασισμένους σε ρόλους, οι οποίοι καθορίζουν την πρόσβαση σε συγκεκριμένες λειτουργίες για εσωτερικούς χρήστες.	<b>ΝΑΙ</b>		
13.6	Η λύση θα υποστηρίζει έλεγχο πρόσβασης βάσει ρόλων σε συγκεκριμένα δεδομένα για εσωτερικούς χρήστες.	<b>ΝΑΙ</b>		



Α/Α.	Περιγραφή Απαίτησης	Απαίτηση	Απάντηση	Παραπομπή
13.7	Η λύση θα υποστηρίζει την διαβαθμισμένη πρόσβαση σε επίπεδο χρήστη σε συγκεκριμένες λειτουργίες για εσωτερικούς χρήστες (π.χ. συγκεκριμένα δικαιώματα / αντικείμενο μπορεί να συσχετίζονται με συγκεκριμένους χρήστες στους οποίους επιτρέπεται αποκλειστικά η εκτέλεση συγκεκριμένων ενεργειών).	<b>ΝΑΙ</b>		
13.8	Η λύση θα υποστηρίζει πρόσβαση βασισμένη σε ρόλους σε συγκεκριμένα δεδομένα για εξωτερικούς χρήστες.	<b>ΝΑΙ</b>		
13.9	Η λύση θα επιτρέπει σε έναν εξωτερικό χρήστη να έχει πρόσβαση μόνο στις πληροφορίες που σχετίζονται με αυτόν, όπως ορίζεται από τον κάτοχο δεδομένων ή τη διαχειριστική λειτουργία.	<b>ΝΑΙ</b>		
13.10	Η λύση θα μπορεί να υποστηρίζει τη διασύνδεση με ένα εξωτερικό σύστημα AD για ρόλους και εξουσιοδότηση. Περιγράψτε τις διαδικασίες AD, τις ροές εργασιών, τις διαδικασίες εισαγωγής / ενημέρωσης / συγχρονισμού και τις υποστηριζόμενες λειτουργίες.	<b>ΝΑΙ</b>		
13.11	Η λύση θα υποστηρίζει σύνθετους κωδικούς πρόσβασης – (π.χ. 8 ή περισσότερους χαρακτήρες με τρεις από τους τέσσερις τύπους χαρακτήρων (κεφαλαία γράμματα, πεζά γράμματα, αριθμούς και σύμβολα)).	<b>ΝΑΙ</b>		
13.12	Η λύση θα υποστηρίζει την πολιτική κωδικού πρόσβασης της Εταιρείας και την ιστορικότητα αλλαγών.	<b>ΝΑΙ</b>		
13.13	Η λύση θα παρέχει audit trail και αναφορές των ενεργειών των διαχειριστών και των χρηστών.	<b>ΝΑΙ</b>		
13.14	Η λύση θα υποστηρίζει φιλτράρισμα περιεχομένου (αποτρέποντας τη μεταφόρτωση μη εξουσιοδοτημένου	<b>ΝΑΙ</b>		

A/A.	Περιγραφή Απαίτησης	Απαίτηση	Απάντηση	Παραπομπή
	περιεχομένου από τη διεπαφή χρήστη ή την αυτόματη ενσωμάτωση).			
13.15	Η λύση θα διασφαλίζει την κυκλοφορία δικτύου μεταξύ του χρήστη και του διακομιστή χρησιμοποιώντας τουλάχιστον 256 bit AES ή ισχυρότερη κρυπτογράφηση SSL.	<b>ΝΑΙ</b>		
13.16	Προσδιορίστε λεπτομερείς παραμέτρους κρυπτογράφησης (μήκος κλειδιού, έκδοση SSL, κ.λπ.).	<b>ΝΑΙ</b>		
13.17	Η λύση θα παρέχει δυνατότητα κρυπτογράφηση δεδομένων at rest – Όλα τα δεδομένα κρυπτογραφούνται στους διακομιστές και τις συσκευές χρήστη χρησιμοποιώντας AES 256 bit ή ισχυρότερη. Καθορίστε τους τύπους κρυπτογράφησης που υποστηρίζονται για όλους τους διαθέσιμους τύπους αποθήκευσης δεδομένων και διάφορες πλατφόρμες χρηστών.	<b>ΝΑΙ</b>		
13.18	Ο πάροχος της λύσης θα διεξάγει περιοδικές αξιολογήσεις ευπάθειας, σαρώσεις και δοκιμές διείσδυσης του περιβάλλοντος και της εφαρμογής του. Παρέχετε χρονοδιάγραμμα και αποτελέσματα σαρώσεων και δοκιμών των τελευταίων 12 μηνών.	<b>ΝΑΙ</b>		
13.19	Ο προμηθευτής χρησιμοποιεί σαρωτές πηγαίου κώδικα και ανάλυση στατικού κώδικα ως μέρος του κύκλου ανάπτυξης	<b>ΝΑΙ</b>		
13.20	Η λύση θα περιλαμβάνει network firewall. Περιγράψτε τον τύπο και τη λειτουργικότητα του.	<b>ΝΑΙ</b>		
13.21	Η λύση θα περιλαμβάνει web application firewall (WAF) Περιγράψτε τον τύπο και τη λειτουργικότητα του WAF.	<b>ΝΑΙ</b>		

A/A.	Περιγραφή Απαίτησης	Απαίτηση	Απάντηση	Παραπομπή
13.22	Η λύση χρησιμοποιεί συστήματα εντοπισμού ανωμαλιών συμπεριφοράς δικτύου (π.χ. IPS, IDS, κ.λπ.) με ad-hoc υπηρεσίες αναφοράς. Περιγράψτε τους σχετικούς μηχανισμούς ελέγχου και αναφοράς.	<b>ΝΑΙ</b>		
13.23	Οι βάσεις δεδομένων της λύσης παρακολουθούνται συνεχώς και προστατεύονται από τείχη προστασίας βάσεων δεδομένων. Περιγράψτε τα σχετικά συστήματα και τη λειτουργικότητα.	<b>ΝΑΙ</b>		
13.24	Όλα τα συστήματα και οι υποδομές τους προστατεύονται σύμφωνα με τις καλές πρακτικές της βιομηχανίας. Προσδιορίστε τις εφαρμοσμένες πρακτικές.	<b>ΝΑΙ</b>		
13.25	Το προσωπικό IT και οι Data Base administrators του Προμηθευτή χρησιμοποιεί Two factor authentications για πρόσβαση στα δεδομένα του πελάτη.	<b>ΝΑΙ</b>		
13.26	Η Λύση υποστηρίζει ελέγχους Two factor authentications για διαχειριστές και τελικούς χρήστες.	<b>ΝΑΙ</b>		
13.27	Η Λύση θα υποστηρίζει και θα εφαρμόζει τις καλές πρακτικές του κλάδου για ελέγχους ασφάλειας Cloud υποδομών. Διευκρινίστε παρακαλώ.	<b>ΝΑΙ</b>		
13.28	Η λύση θα χρησιμοποιεί τη διαχείριση κλειδιών κρυπτογράφησης. Διευκρινίστε παρακαλώ.	<b>ΝΑΙ</b>		
<b>14. Φυσική Ασφάλεια</b>				
14.1	Οι εγκαταστάσεις φιλοξενίας θα υποστηρίζουν τη φυσική ασφάλεια σύμφωνα με τις καλές πρακτικές του κλάδου. Προσδιορίστε τους φυσικούς ελέγχους και τις σχετικές πληροφορίες.	<b>ΝΑΙ</b>		
<b>15. BCM</b>				

A/A.	Περιγραφή Απαίτησης	Απαίτηση	Απάντηση	Παραπομπή
15.1	Η λύση έχει καθιερωμένες διαδικασίες και λειτουργίες BCM / DRP. Διευκρινίστε παρακαλώ.	<b>ΝΑΙ</b>		
<b>16. Mobile Access</b>				
16.1	Η λύση θα υποστηρίζει τη χρήση κινητού (iOS, Android, τηλέφωνα και tablet). Περιγράψτε την υποστηριζόμενη λειτουργικότητα, τη διαφορά μεταξύ της πλήρους πρόσβασης του προγράμματος περιήγησης ιστού στην πρόσβαση σε φορητές συσκευές, των σχετικών εφαρμογών για κινητές συσκευές και της λειτουργικότητάς τους.	<b>ΝΑΙ</b>		
16.2	Η εφαρμογή για κινητές συσκευές θα κρυπτογραφήσει όλα τα δεδομένα στο κινητό τηλέφωνο χρησιμοποιώντας AES 256 bit ή ισχυρότερη.	<b>ΝΑΙ</b>		
16.3	Η εφαρμογή για κινητές συσκευές θα επιτρέψει στον διαχειριστή να ελέγχει την πολιτική της εφαρμογής για κινητά. Περιγράψτε τη λειτουργικότητα της εφαρμογής και τα στοιχεία πολιτικής της λύσης.	<b>ΝΑΙ</b>		
<b>17. Offline υποστήριξη</b>				
17.1	Η εφαρμογή για κινητές συσκευές θα μπορεί να λειτουργεί offline (Περιγράψτε τη λειτουργικότητα της εφαρμογής εκτός σύνδεσης σε σύγκριση με τη λειτουργικότητα σε σύνδεση)	<b>ΝΑΙ</b>		
17.2	Το σύστημα θα διαχειρίζεται τα θέματα συγχρονισμού δεδομένων που ενδέχεται να προκύψουν μεταξύ της κινητής συσκευής και της πλατφόρμας κατά τον συγχρονισμό αφού βρίσκεται σε λειτουργία εκτός σύνδεσης.	<b>ΝΑΙ</b>		
<b>18. Social networking</b>				

A/A.	Περιγραφή Απαίτησης	Απαίτηση	Απάντηση	Παραπομπή
18.1	Η λύση θα πρέπει να έχει την δυνατότητα διασύνδεσης με κορυφαία κοινωνικά δίκτυα όπως το Facebook, το LinkedIn, το twitter (εξηγήστε τη διαδικασία ενσωμάτωσης, τις δυνατότητες και τα πλεονεκτήματά της για τον χρήστη)	<b>ΝΑΙ</b>		
18.2	Η λύση μπορεί να επιτρέπει τη δημιουργία νέων αρχείων δεδομένων μέσα από ροές από τους ιστότοπους κοινωνικής δικτύωσης (δηλ. δραστηριότητες, επαφές κ.λπ.)	<b>ΝΑΙ</b>		
<b>19. Υποστήριξη γλωσσών</b>				
19.1	Η λύση υποστηρίζει πολλές γλώσσες, πολλά νομίσματα και άλλες παραμέτρους που σχετίζονται (π.χ. μορφές ημερομηνίας/ώρας και αριθμών). Ελληνικά και Αγγλικά θεωρούνται ως αναγκαία.	<b>ΝΑΙ</b>		
19.2	Η λύση επιτρέπει τη δημιουργία ενός βασικού προτύπου περιεχομένου και την επαναχρησιμοποίησή του ανεξαρτήτως γλώσσας.	<b>ΝΑΙ</b>		
<b>20. Εξατομίκευση</b>				
20.1	Η λύση επιτρέπει την εξατομίκευση της διεπαφής χρήστη για κάθε χρήστη και από τους χρήστες.	<b>ΝΑΙ</b>		
<b>21. Αναζήτηση</b>				
21.1	Η λύση υποστηρίζει δυνατότητα αναζήτησης;	<b>ΝΑΙ</b>		
21.2	Η λύση υποστηρίζει σύνθετες δυνατότητες αναζήτησης (περιγράψτε τις δυνατότητες).	<b>ΝΑΙ</b>		
21.3	Η λύση υποστηρίζει «fuzzy» λογική αναζήτησης για αναζήτηση λογαριασμών και επαφών.	<b>ΝΑΙ</b>		
<b>22. Διασυνδέσεις</b>				
22.1	Η λύση υποστηρίζει υπηρεσίες ενοποίησης. Περιγράψτε τις υποστηριζόμενες υπηρεσίες και εάν	<b>ΝΑΙ</b>		

A/A.	Περιγραφή Απαίτησης	Απαίτηση	Απάντηση	Παραπομπή
	παρέχονται στη λύση ή υποστηρίζονται μέσω plug-ins.			
22.2	Η λύση υποστηρίζει διασυνδέσεις με εξωτερικούς ιστότοπους. Οι συναλλαγές στον ιστότοπο μπορούν να ενημερώσουν τα δεδομένα της πλατφόρμας.	<b>ΝΑΙ</b>		
22.3	Απαιτείται ενοποίηση για τα ακόλουθα συστήματα: SAP/ERP, Σύστημα Επεξεργασίας Εξωτερικών Παραγγελιών για Διαχείριση Παραγγελιών, Εσωτερικό BI/αποθήκη δεδομένων.	<b>ΝΑΙ</b>		
	Προσδιορίστε άλλες built-in δυνατότητες ενσωμάτωσης.	<b>ΝΑΙ</b>		
<b>23. Email διασύνδεση</b>				
23.1	Η λύση θα μπορεί να διασυνδεθεί με υπηρεσίες αλληλογραφίας. Αναφέρετε όλες τις υποστηριζόμενες πλατφόρμες email και τις υποστηριζόμενες λειτουργίες (π.χ. Outlook, Office365, Gmail κ.λπ.)	<b>ΝΑΙ</b>		
23.2	Η λύση θα συγχρονίζει συγκεκριμένες ενέργειες που γίνονται στην υπηρεσία email. Περιγράψτε την πιθανή λειτουργικότητα των ενσωματώσεων, τη διαδικασία ολοκλήρωσης και τις καθημερινές λειτουργίες.	<b>ΝΑΙ</b>		
<b>24. Απόδοση και επεκτασιμότητα</b>				
24.1	Η λύση έχει δοκιμαστεί με stress test και οι δυνατότητές της έχουν επαληθευτεί. Παρέχετε τα πιο πρόσφατα αποτελέσματα των αναφορών απόδοσης και τεστ αντοχής. (Το αργότερο τους προηγούμενους 12 μήνες)	<b>ΝΑΙ</b>		
24.2	Ποιο είναι το όριο του αριθμού των χρηστών για ταυτόχρονες συνεδρίες και	<b>ΝΑΙ</b>		

A/A.	Περιγραφή Απαίτησης	Απαίτηση	Απάντηση	Παραπομπή
	συμβάντα που εκτελούνται την ίδια στιγμή (peak load);			
24.3	Ποιος είναι ο μέσος χρόνος απόκρισης για ένα αίτημα API	<b>ΝΑΙ</b>		
	Ποιος είναι ο μέσος χρόνος απόκρισης ανανέωσης για διάφορες οθόνες;	<b>ΝΑΙ</b>		
24.4	Η λύση θα πρέπει να προσφερθεί για 10 χρήστες με δυνατότητα επέκτασης μελλοντικά ανάλογα με τις ανάγκες της Εταιρείας.	<b>ΝΑΙ</b>		
24.5	Η λύση θα υποστηρίζει ~1000 Tasks/Leads/Contact/Contact ετησίως.	<b>ΝΑΙ</b>		
<b>25. Εισαγωγή και Εξαγωγή δεδομένων</b>				
25.1	Η λύση θα υποστηρίζει την εξαγωγή δεδομένων για όλες τις οντότητες δεδομένων, διατηρώντας τις σχέσεις/δομές δεδομένων. Περιγράψτε τη διαδικασία και τους περιορισμούς της.	<b>ΝΑΙ</b>		
<b>26. Αρχαιοθήτηση</b>				
26.1	Η λύση θα υποστηρίζει την αυτοματοποιημένη και βασισμένη σε κανόνες αρχαιοθήτηση και διαγραφή δεδομένων. Περιγράψτε τη διαδικασία και την προσβασιμότητα στα αρχειοθετημένα δεδομένα.	<b>ΝΑΙ</b>		
<b>27. Έλεγχος και Αναφορές</b>				
27.1	Η λύση θα υποστηρίζει εργαλεία αναφοράς, με προ διαμορφωμένες και τυπικές μορφές αναφοράς. Περιγράψτε όλα τα υποστηριζόμενα στατιστικά στοιχεία που μπορούν να δημιουργηθούν χωρίς καμία προσαρμογή.	<b>ΝΑΙ</b>		
27.2	Η λύση θα υποστηρίζει ελεγκτικές υπηρεσίες (audit). Περιγράψτε τις δυνατότητες ελέγχου και εάν μπορούν να ενεργοποιηθούν/απενεργοποιηθούν.	<b>ΝΑΙ</b>		

A/A.	Περιγραφή Απαίτησης	Απαίτηση	Απάντηση	Παραπομπή
27.3	Η πλατφόρμα υποστηρίζει ad-hoc εργαλείο αναφοράς που επιτρέπει την δημιουργία αναφορών για όλα τα δεδομένα εντός της πλατφόρμας. Περιγράψτε τους σχετικούς τύπους αναφορών και τους υποστηριζόμενους τύπους δεδομένων που περιλαμβάνονται στις αναφορές.	<b>ΝΑΙ</b>		
27.4	Η λύση θα μπορεί να παρέχει την δυνατότητα για μια προηγμένη ικανότητα ανάλυσης που θα περιλαμβάνει την ενσωμάτωση βέλτιστων πρακτικών Βασικών δεικτών απόδοσης (KPIs) και δυνατότητες πρόβλεψης ανάλυσης / πρόβλεψης με βάση ιστορικά δεδομένα.	<b>ΝΑΙ</b>		
27.5	Όλα τα συστήματα της λύσης παρακολουθούνται συνεχώς για εισβολή, κακόβουλο λογισμικό, ιούς κ.λπ.	<b>ΝΑΙ</b>		
<b>28. SIEM / SOC / NOC</b>				
28.1	Η λύση θα υποστηρίζει την ενοποίηση με τις κορυφαίες πλατφόρμες SIEM της αγοράς. Περιγράψτε τις υποστηριζόμενες πλατφόρμες και τους τύπους ενοποίησης.	<b>ΝΑΙ</b>		
28.2	Η απόδοση του συστήματος θα πρέπει να υπόκειται σε συνεχή παρακολούθηση. Θα πρέπει να εφαρμόζονται κανόνες για την ειδοποίηση σφαλμάτων συστήματος. Περιγράψτε τις παραμέτρους απόδοσης και τον μηχανισμό κανόνων.	<b>ΝΑΙ</b>		
28.3	Ο διαχειριστής του συστήματος θα μπορεί να ορίζει διάφορες ειδοποιήσεις που θα αποστέλλονται στους χρήστες του συστήματος (περιγράψτε τον τύπο των υποστηριζόμενων ειδοποιήσεων, τις μεθόδους ειδοποίησης και τις	<b>ΝΑΙ</b>		



A/A.	Περιγραφή Απαίτησης	Απαίτηση	Απάντηση	Παραπομπή
	διαφορές απόψεων διαχειριστή/χρήστη)			
<b>29. Διαθεσιμότητα</b>				
29.1	Η διαθεσιμότητα της λύσης θα είναι 99,9% ή μεγαλύτερη, υποστηριζόμενη από την πραγματική διαθεσιμότητα των τελευταίων 12 μηνών.	<b>ΝΑΙ</b>		
29.2	Η λύση θα λαμβάνει τακτικά αντίγραφα ασφαλείας. Όλα τα αντίγραφα ασφαλείας θα είναι κρυπτογραφημένα. Τα δεδομένα αποθηκεύονται για τουλάχιστον 45 ημέρες.	<b>ΝΑΙ</b>		
<b>30. CRM Φάσεις υλοποίησης</b>				
30.1	<p>Ο Προμηθευτής καλείται να προτείνει την προσέγγιση υλοποίησης για την προτεινόμενη λύση CRM, συμπεριλαμβανομένων λεπτομερειών σχετικά με τα ακόλουθα:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Ενδεικτικά χρονοδιαγράμματα</li> <li>• Προτεινόμενες μέθοδοι ή μεθοδολογίες</li> <li>• Τυπικά βασικά ζητήματα και κίνδυνοι που προκύπτουν κατά τις υλοποιήσεις</li> <li>• Χρήση πρόσθετων εφαρμογών ή συστημάτων τρίτων</li> </ul>	<b>ΝΑΙ</b>		
<b>31. Συμβατότητα</b>				
31.1	Η λύση είναι σε πλήρη συμμόρφωση τουλάχιστον με το CSA Cloud Controls Matrix Ver 3.0.1. Περιγράψτε τις αποκλείσεις με λεπτομέρειες.	<b>ΝΑΙ</b>		
31.2	Η λύση είναι συμβατή με τα κοινά πρότυπα προστασίας δεδομένων, όπως η οδηγία GDPR της ΕΕ για την προστασία των δεδομένων.	<b>ΝΑΙ</b>		
31.3	Περιγράψτε τις πιστοποιήσεις των λύσεων. Π.χ. ISAE 3402, SSAE 16, ISO 27001, ISO 27002, SOC2 κ.λ.π.	<b>ΝΑΙ</b>		

A/A.	Περιγραφή Απαίτησης	Απαίτηση	Απάντηση	Παραπομπή
<b>32. Υποστήριξη</b>				
32.1	Η λύση θα περιλαμβάνει online ηλεκτρονική βοήθεια βοήθειας για διαχειριστές και τελικούς χρήστες.	<b>ΝΑΙ</b>		
32.2	Εξ όσων γνωρίζει ο Προμηθευτής, η προτεινόμενη λύση δεν έχει αντιμετωπίσει παραβιάσεις ασφάλειας πληροφορικής τους τελευταίους 24 μήνες. Εάν έχει αντιμετωπίσει παραβιάσεις ασφάλειας, περιγράψτε τον πλήρη αντίκτυπο αυτών των παραβιάσεων.	<b>ΝΑΙ</b>		
32.3	Η λύση έχει SDK. Ορίστε τις δυνατότητες του SDK.	<b>ΝΑΙ</b>		
32.4	Η λύση έχει έναν συνεκτικό οδικό χάρτη προϊόντων. Αναφέρετε το χρονοδιάγραμμα των επερχόμενων εκδόσεων και τον οδικό χάρτη προϊόντων.	<b>ΝΑΙ</b>		
32.5	Περιγράψτε τον αριθμό των εκδόσεων που εκδίδεται ανά έτος (ενημερώσεις, διορθώσεις σφαλμάτων, σημαντικές εκδόσεις)	<b>ΝΑΙ</b>		
32.6	Ποια είναι η στρατηγική σας για την αναβάθμιση;	<b>ΝΑΙ</b>		
32.7	Δηλώστε την πολιτική σας σχετικά με τη διαθεσιμότητα; Χρόνος απόκρισης SLA; Προγραμματισμένη διακοπή λειτουργίας (συντήρηση);	<b>ΝΑΙ</b>		
32.8	Περιγράψτε τα πρωτόκολλα συντήρησης του συστήματος, τα χρονικά πλαίσια και τη διάρκεια συντήρησης, την διαδικασία ειδοποίησης για διακοπή συντήρησης και παρέχετε μια λίστα με όλους τους γνωστούς χρόνους διακοπής συντήρησης παλαιότερων εκδόσεων τους τελευταίους 12 μήνες και τη διάρκειά τους	<b>ΝΑΙ</b>		
<b>33. Ειδοποίηση Παραβίασης</b>				

Α/Α.	Περιγραφή Απαίτησης	Απαίτηση	Απάντηση	Παραπομπή
33.1	Υπάρχει κάποιος συγκεκριμένος μηχανισμός για ειδοποίηση παραβίασης; Περιγράψτε την πολιτική σας, τις διαδικασίες, τις ενέργειες και το χρονικό διάστημα από την στιγμή της αναγνώρισης μιας πιθανής διαρροής δεδομένων έως τη στιγμή που θα ειδοποιηθεί ο πελάτης.	<b>ΝΑΙ</b>		

## ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ ΙΙ – Υποδείγματα Εγγυητικών Επιστολών

### ΥΠΟΔΕΙΓΜΑ ΕΓΓΥΗΤΙΚΗΣ ΕΠΙΣΤΟΛΗΣ ΣΥΜΜΕΤΟΧΗΣ

ΕΓΓΥΗΤΙΚΗ ΕΠΙΣΤΟΛΗ ΥΠ' ΑΡΙΘΜΟΝ ..... ΓΙΑ ΠΟΣΟ ΕΥΡΩ ...

Εκδότης (Πλήρης επωνυμία Πιστωτικού ή άλλου Ιδρύματος ..... / ΕΝΙΑΙΟ ΤΑΜΕΙΟ ΑΝΕΞΑΡΤΗΤΑ ΑΠΑΣΧΟΛΟΥΜΕΝΩΝ - ΤΟΜΕΑΣ ΣΥΝΤΑΞΗΣ ΜΗΧΑΝΙΚΩΝ ΚΑΙ ΕΡΓΟΛΗΠΤΩΝ ΔΗΜΟΣΙΩΝ ΕΡΓΩΝ (Ε.Τ.Α.Α.-Τ.Σ.Μ.Ε.Δ.Ε.)

Ημερομηνία έκδοσης: .....

Προς: ΤΗΝ ΕΛΛΗΝΙΚΗ ΕΤΑΙΡΕΙΑ ΕΞΑΓΩΓΙΚΩΝ ΠΙΣΤΩΣΕΩΝ Α.Ε.

Διεύθυνση Αναθέτουσας Αρχής: ΜΙΧΑΛΑΚΟΠΟΥΛΟΥ 45, 11528, Αθήνα

Εγγύηση μας υπ' αριθμ. .... ποσού ..... ευρώ.

1. Με την επιστολή αυτή σας γνωστοποιούμε ότι εγγυόμαστε ρητά, ανέκκλητα και ανεπιφύλακτα, ευθυνόμενοι απέναντι σας εις ολόκληρο και ως αυτοφειλέτες υπέρ της ..... (ή σε περίπτωση ένωσης προσώπων υπέρ των (1) ....., (2) ....., κ.λπ. ατομικά για κάθε ένα από αυτά και ως αλληλέγγυα και εις ολόκληρον υπόχρεων μεταξύ τους, εκ της ιδιότητάς τους ως μελών της ένωσης) για ποσό ευρώ ..... Στο ως άνω ποσό περιορίζεται η ευθύνη μας, για τη συμμετοχή της ..... στον διαγωνισμό της..... (ημερομηνία διενέργειας) για την υλοποίηση του έργου ..... και για κάθε αναβολή αυτού.
2. Παιραιτούμαστε ρητά και ανεπιφύλακτα από την ένσταση του ευεργετήματος της διαιρέσεως και διζήσεως από το δικαίωμα προβολής εναντίον σας όλων των ενστάσεων του πρωτοφειλέτη ακόμη και των μη προσωποπαγών και ιδιαίτερα οποιασδήποτε άλλης ένστασης των άρθρων 852 – 855, 862 – 864 και 866 – 869 του Αστικού Κώδικα, όπως και από τα δικαιώματά μας που τυχόν απορρέουν από τα άρθρα αυτά.
3. Σε περίπτωση που αποφανθείτε με την ελεύθερη και αδέσμευτη κρίση σας, την οποία θα μας γνωστοποιήσετε, ότι η ..... δεν εκπλήρωσε την υποχρέωσή της που περιγράφεται στο ανωτέρω σημείο 1, σας δηλώνουμε ότι αναλαμβάνουμε με την παρούσα επιστολή τη ρητή υποχρέωση να σας καταβάλουμε, χωρίς οποιαδήποτε αντίρρηση, ολόκληρο ή μέρος του ποσού της εγγύησης, σύμφωνα με τις οδηγίες σας και εντός πέντε (5) ημερών από την ημερομηνία που μας το ζητήσετε.
4. Για την καταβολή της υπόψη εγγύησης δεν απαιτείται καμία εξουσιοδότηση ή ενέργεια συγκατάθεσης της ....., ούτε θα ληφθεί υπόψη οποιαδήποτε τυχόν ένσταση ή επιφύλαξη ή προσφυγή αυτής στη διαιτησία ή στα δικαστήρια, με αίτημα τη μη κατάπτωση της εγγυητικής επιστολής ή τη θέση αυτής υπό δικαστική μεσεγγύηση.
5. Σε περίπτωση κατάπτωσης της εγγύησης, το ποσόν της κατάπτωσης υπόκειται σε πάγιο τέλος χαρτοσήμου.
6. Σας δηλώνουμε ακόμη ότι η υπόψη εγγύησή μας θα παραμείνει σε πλήρη ισχύ μέχρι την .....(ημερομηνία)..... Μέχρι τότε, θα παραμείνουμε υπεύθυνοι για την άμεση καταβολή σε εσάς του ποσού της εγγύησης. Αποδεχόμαστε να παρατείνουμε την ισχύ της εγγύησης, ύστερα από έγγραφη δήλωσή σας, με την προϋπόθεση ότι το σχετικό αίτημά σας θα μας υποβληθεί πριν από την ημερομηνία λήξης της.

7. Βεβαιούμε ότι όλες οι ισχύουσες Εγγυητικές Επιστολές της Τράπεζάς μας που έχουν χορηγηθεί στο Δημόσιο και ΝΠΔΔ, συμπεριλαμβανομένης και αυτής, δεν υπερβαίνουν το όριο που έχει καθορίσει ο Νόμος για την Τράπεζά μας.

Η καταληκτική προθεσμία υποβολής προσφορών είναι ..... Η παρούσα ισχύει μέχρι .....

Σε περίπτωση κατάπτωσης της εγγύησης, το ποσό της κατάπτωσης υπόκειται στο εκάστοτε ισχύον πάγιο τέλος χαρτοσήμου. Βεβαιώνουμε υπεύθυνα ότι το ποσό των εγγυητικών επιστολών που έχουν δοθεί, συνυπολογίζοντας και το ποσό της παρούσας, δεν υπερβαίνει το όριο των εγγυήσεων που έχουμε το δικαίωμα να εκδίδουμε.

Η Εγγυητική Επιστολή είναι εισπρακτέα και πληρωτέα στην Ελλάδα. Κάθε διαφορά σχετικά με την παρούσα Εγγυητική Επιστολή υπόκειται στην αποκλειστική δικαιοδοσία των αρμόδιων δικαστηρίων της Αθήνας και στην ελληνική νομοθεσία.

(Εξουσιοδοτημένη Υπογραφή)

## ΥΠΟΔΕΙΓΜΑ ΕΓΓΥΗΤΙΚΗΣ ΚΑΛΗΣ ΕΚΤΕΛΕΣΗΣ ΜΕΧΡΙ ΤΗΝ ΟΡΙΣΤΙΚΗ ΠΑΡΑΛΑΒΗ

ΕΓΓΥΗΤΙΚΗ ΕΠΙΣΤΟΛΗ ΥΠ' ΑΡΙΘΜΟΝ ..... ΓΙΑ ΠΟΣΟ ΕΥΡΩ ...

Εκδότης (Πλήρης επωνυμία Πιστωτικού ή άλλου Ιδρύματος ..... / ΕΝΙΑΙΟ ΤΑΜΕΙΟ ΑΝΕΞΑΡΤΗΤΑ ΑΠΑΣΧΟΛΟΥΜΕΝΩΝ - ΤΟΜΕΑΣ ΣΥΝΤΑΞΗΣ ΜΗΧΑΝΙΚΩΝ ΚΑΙ ΕΡΓΟΛΗΠΤΩΝ ΔΗΜΟΣΙΩΝ ΕΡΓΩΝ (Ε.Τ.Α.Α.-Τ.Σ.Μ.Ε.Δ.Ε.)

Ημερομηνία έκδοσης: .....

Προς: ΤΗΝ ΕΛΛΗΝΙΚΗ ΕΤΑΙΡΕΙΑ ΕΞΑΓΩΓΙΚΩΝ ΠΙΣΤΩΣΕΩΝ Α.Ε.

Διεύθυνση Αναθέτουσας Αρχής: ΜΙΧΑΛΑΚΟΠΟΥΛΟΥ 45, 11528, Αθήνα

Εγγύηση μας υπ' αριθμ. .... ποσού ..... ευρώ.

1. Με την επιστολή αυτή σας γνωστοποιούμε ότι εγγυόμαστε ρητά, ανέκκλητα και ανεπιφύλακτα, ευθυνόμενοι απέναντι σας εις ολόκληρο και ως αυτοφειλέτες υπέρ της ..... (ή, σε περίπτωση ένωσης προσώπων, υπέρ των (1) ....., (2) ....., κ.λπ. ατομικά για κάθε ένα από αυτά και ως αλληλέγγυα και εις ολόκληρον υπόχρεων μεταξύ τους, εκ της ιδιότητάς τους ως μελών της ένωσης) για ποσό ευρώ ..... Στο ως άνω ποσό περιορίζεται η ευθύνη μας, για την καλή εκτέλεση των όρων της Σύμβασης ..... μεταξύ της ..... και της .....
2. Παιραιτούμαστε ρητά και ανεπιφύλακτα από την ένσταση του ευεργετήματος της διαιρέσεως και διζήσεως από το δικαίωμα προβολής εναντίον σας όλων των ενστάσεων του πρωτοφειλέτη ακόμη και των μη προσωποπαγών και ιδιαίτερα οποιασδήποτε άλλης ένστασης των άρθρων 852 – 855, 862 – 864 και 866 – 869 του Αστικού Κώδικα, όπως και από τα δικαιώματά μας που τυχόν απορρέουν από τα άρθρα αυτά.
3. Σε περίπτωση που αποφανθείτε με την ελεύθερη και αδέσμευτη κρίση σας, την οποία θα μας γνωστοποιήσετε, ότι η ..... δεν εκπλήρωσε την υποχρέωσή της που περιγράφεται στο ανωτέρω σημείο 1, σας δηλώνουμε ότι αναλαμβάνουμε με την παρούσα επιστολή τη ρητή υποχρέωση να σας καταβάλουμε, χωρίς οποιαδήποτε αντίρρηση, ολόκληρο ή μέρος του ποσού της εγγύησης, σύμφωνα με τις οδηγίες σας και εντός πέντε (5) ημερών από την ημερομηνία που μας το ζητήσετε.
4. Για την καταβολή της υπόψη εγγύησης δεν απαιτείται καμία εξουσιοδότηση ή ενέργεια συγκατάθεσης της ....., ούτε θα ληφθεί υπόψη οποιαδήποτε τυχόν ένσταση ή επιφύλαξη ή προσφυγή αυτής στη διαιτησία ή στα δικαστήρια, με αίτημα τη μη κατάπτωση της εγγυητικής επιστολής ή τη θέση αυτής υπό δικαστική μεσεγγύηση.
5. Σε περίπτωση κατάπτωσης της εγγύησης, το ποσόν της κατάπτωσης υπόκειται σε πάγιο τέλος χαρτοσήμου.
6. Σας δηλώνουμε ακόμη ότι η υπόψη εγγύησή μας θα παραμείνει σε πλήρη ισχύ μέχρι την .....(ημερομηνία)..... Μέχρι τότε, θα παραμείνουμε υπεύθυνοι για την άμεση καταβολή σε εσάς του ποσού της εγγύησης. Αποδεχόμαστε να παρατείνουμε την ισχύ της εγγύησης, ύστερα από έγγραφη δήλωσή σας, με την προϋπόθεση ότι το σχετικό αίτημά σας θα μας υποβληθεί πριν από την ημερομηνία λήξης της.
7. Βεβαιούμε ότι όλες οι ισχύουσες Εγγυητικές Επιστολές της Τράπεζάς μας που έχουν χορηγηθεί στο Δημόσιο και ΝΠΔΔ, συμπεριλαμβανομένης και αυτής, δεν υπερβαίνουν το όριο που έχει καθορίσει ο Νόμος για την Τράπεζά μας.

(Εξουσιοδοτημένη Υπογραφή)

---

## ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ ΙΙΙ– ΥΠΟΔΕΙΓΜΑ ΟΙΚΟΝΟΜΙΚΗΣ ΠΡΟΣΦΟΡΑΣ

### ΟΙΚΟΝΟΜΙΚΗ ΠΡΟΣΦΟΡΑ ΥΠΟΨΗΦΙΟΥ ΓΙΑ ΤΟ ΕΡΓΟ:

#### 1. Πληροφοριακό Σύστημα

##### 1.1. Έτοιμο Λογισμικό/άδειες χρήσης / SaaS (Λογισμικό ως Υπηρεσία)\*\*

Α/Α	ΠΕΡΙΓΡΑΦΗ	ΤΥΠΟΣ	ΠΟΣΟ-ΤΗΤΑ	ΑΞΙΑ ΧΩΡΙΣ ΦΠΑ		ΦΠΑ [€]	ΣΥΝΟΛΙΚΗ ΑΞΙΑ ΜΕ ΦΠΑ [€]	* ΚΟΣΤΟΣ ΣΥΝΤΗΡΗΣΗΣ ΧΩΡΙΣ ΦΠΑ [€]			
				ΤΙΜΗ ΜΟΝΑΔΑΣ	ΣΥΝΟΛΟ			1 <sup>ο</sup> έτος	2 <sup>ο</sup> έτος	3 <sup>ο</sup> έτος	4 <sup>ο</sup> έτος
1.											
2.											
3.											
4.											
5.											
...	Άλλο λογισμικό υποδομής ...										
				ΣΥΝΟΛΟ							

\*Το ΚΟΣΤΟΣ ΣΥΝΤΗΡΗΣΗΣ αφορά στα έτη μετά την ελάχιστη **ζητούμενη** Περίοδο Εγγύησης.

\*\***SaaS (Λογισμικό ως Υπηρεσία)**. Τα προϊόντα Λογισμικού που παρέχονται ως Υπηρεσία περιγράφονται στον Παρόν Πίνακα με ειδική ένδειξη (SaaS) και στο εφάπαξ κόστος περιλαμβάνεται το κόστος χρήσης τους που αφορά την συνολική χρονική περίοδο που καλύπτεται μέχρι και την λήξη της ελάχιστης **ζητούμενης** Περιόδου Εγγύησης και αποτυπώνεται στον Κολώνα με την ένδειξη «Τιμή μονάδας» του Πίνακα . Το κόστος χρήσης τους για κάθε επιπλέον έτος μετά το πέρας της ελάχιστης **ζητούμενης** Περιόδου Εγγύησης αποτυπώνεται στις κολώνες με την ένδειξη «ΚΟΣΤΟΣ ΣΥΝΤΗΡΗΣΗΣ ΧΩΡΙΣ ΦΠΑ [€]», «1<sup>ο</sup> έτος», «2<sup>ο</sup> έτος», «3<sup>ο</sup> έτος & «4<sup>ο</sup> έτος» του πίνακα.

##### 1.2. Ανάπτυξη Εφαρμογών



Α/Α	ΠΕΡΙΓΡΑΦΗ	ΤΥΠΟΣ	ΠΟΣΟΤΗΤΑ (σε Α/Μ)	ΑΞΙΑ ΧΩΡΙΣ ΦΠΑ [€]		ΦΠΑ [€]	ΣΥΝΟΛΙΚΗ ΑΞΙΑ ΜΕ ΦΠΑ [€]	* ΚΟΣΤΟΣ ΣΥΝΤΗΡΗΣΗΣ ΧΩΡΙΣ ΦΠΑ [€]				
				ΤΙΜΗ ΜΟΝΑΔΑΣ	ΣΥΝΟΛΟ			1 <sup>ο</sup> έτος	2 <sup>ο</sup> έτος	3 <sup>ο</sup> έτος	4 <sup>ο</sup> έτος	
1.												
2.												
3.												
4.												
5.												
6.												
7.												
8.												
9.												
10.												
...												
<b>ΣΥΝΟΛΟ</b>												

1.3. Υπηρεσίες

Α/Α	ΠΕΡΙΓΡΑΦΗ	Ανθρωπομήνες	ΑΞΙΑ ΧΩΡΙΣ ΦΠΑ [€]		ΦΠΑ [€]	ΣΥΝΟΛΙΚΗ ΑΞΙΑ ΜΕ ΦΠΑ [€]
			ΤΙΜΗ ΜΟΝΑΔΑΣ	ΣΥΝΟΛΟ		
1.						
2.						
3.						
4.						
5.						
6.						

...	Άλλες Υπηρεσίες ...					
<b>ΣΥΝΟΛΟ</b>						

1.4. Άλλες Δαπάνες

Α/Α	ΠΕΡΙΓΡΑΦΗ	ΠΟΣΟΤΗΤΑ	ΑΞΙΑ ΧΩΡΙΣ ΦΠΑ [€]		ΦΠΑ [€]	ΣΥΝΟΛΙΚΗ ΑΞΙΑ ΜΕ ΦΠΑ [€]
			ΤΙΜΗ ΜΟΝΑΔΑΣ	ΣΥΝΟΛΟ		
1.						
2.						
3.						
<b>ΣΥΝΟΛΟ</b>						

1.5. Συγκεντρωτικός Πίνακας Οικονομικής Προσφοράς Έργου

Α/Α	ΠΕΡΙΓΡΑΦΗ	ΣΥΝΟΛΙΚΗ ΑΞΙΑ ΕΡΓΟΥ ΧΩΡΙΣ ΦΠΑ [€]	ΦΠΑ [€]	ΣΥΝΟΛΙΚΗ ΑΞΙΑ ΕΡΓΟΥ ΜΕ ΦΠΑ [€]
1.	1.1 Έτοιμο Λογισμικό / άδειες χρήσης / SaaS (Λογισμικό ως Υπηρεσία)			
2.	1.2 Εφαρμογές			
3.	1.3 Υπηρεσίες			
4.	1.4 Άλλες δαπάνες			
	<b>ΓΕΝΙΚΟ ΣΥΝΟΛΟ ΟΙΚΟΝΟΜΙΚΗΣ ΠΡΟΣΦΟΡΑΣ ΈΡΓΟΥ (αριθμητικώς)</b>			
	<b>ΓΕΝΙΚΟ ΣΥΝΟΛΟ ΟΙΚΟΝΟΜΙΚΗΣ ΠΡΟΣΦΟΡΑΣ ΈΡΓΟΥ (ολογράφως)</b>			

1.6 Συγκεντρωτικός Πίνακας Οικονομικής Προσφοράς Συντήρησης

ΕΤΟΣ *	ΕΤΗΣΙΑ ΣΥΝΤΗΡΗΣΗ ΕΤΟΙΜΟΥ ΛΟΓΙΣΜΙΚΟΥ (ΧΩΡΙΣ ΦΠΑ) [€]	ΕΤΗΣΙΑ ΣΥΝΤΗΡΗΣΗ ΕΦΑΡΜΟΓΗΣ/ΩΝ (ΧΩΡΙΣ ΦΠΑ) [€]	ΣΥΝΟΛΙΚΗ ΕΤΗΣΙΑ ΑΞΙΑ ΣΥΝΤΗΡΗΣΗΣ (ΧΩΡΙΣ ΦΠΑ) [€]	ΦΠΑ [€]	ΣΥΝΟΛΙΚΗ ΕΤΗΣΙΑ ΑΞΙΑ ΣΥΝΤΗΡΗΣΗΣ (ΜΕ ΦΠΑ) [€]	ΕΤΗΣΙΟ ΠΟΣΟΣΤΟ ΣΥΝΤΗΡΗΣΗΣ **
<b>ΣΥΝΟΛΟ</b>						

\* ΕΤΟΣ: μετά την **ελάχιστη** ζητούμενη Περίοδο Εγγύησης

\*\* Το **ΕΤΗΣΙΟ ΠΟΣΟΣΤΟ ΣΥΝΤΗΡΗΣΗΣ** προκύπτει διαιρώντας το ποσό που αναγράφεται στη στήλη «ΣΥΝΟΛΙΚΗ ΕΤΗΣΙΑ ΑΞΙΑ ΣΥΝΤΗΡΗΣΗΣ (ΧΩΡΙΣ ΦΠΑ)» του ίδιου Πίνακα με το «ΓΕΝΙΚΟ ΣΥΝΟΛΟ» που αναγράφεται στη στήλη «ΣΥΝΟΛΙΚΗ ΑΞΙΑ ΕΡΓΟΥ (ΧΩΡΙΣ ΦΠΑ)»

1.7. Συγκριτικός Πίνακας Οικονομικής Προσφοράς Έργου (Συνολικό συγκριτικό κόστος της προσφοράς)

A/A	ΠΕΡΙΓΡΑΦΗ	ΣΥΝΟΛΙΚΗ ΣΥΓΚΡΙΤΙΚΗ ΑΞΙΑ ΕΡΓΟΥ ΧΩΡΙΣ ΦΠΑ [€]	ΦΠΑ [€]	ΣΥΝΟΛΙΚΗ ΣΥΓΚΡΙΤΙΚΗ ΑΞΙΑ ΕΡΓΟΥ ΜΕ ΦΠΑ [€] ΑΞΙΑ
1.	1.1 Έτοιμο λογισμικό / άδειες χρήσης / SaaS (Λογισμικό ως Υπηρεσία)			
2.	1.2 Εφαρμογές			
3.	1.3 Υπηρεσίες			
4.	1.4 Άλλες δαπάνες			
5.	1.6 Συντήρηση( *)			
	<b>ΓΕΝΙΚΟ ΣΥΓΚΡΙΤΙΚΟ ΣΥΝΟΛΟ</b> (Συνολικό συγκριτικό κόστος της προσφοράς)			

(\*) περιλαμβάνει το Σύνολο της ΣΥΝΟΛΙΚΗΣ ΕΤΗΣΙΑΣ ΑΞΙΑΣ ΣΥΝΤΗΡΗΣΗΣ

Ο Χρόνος Ισχύος της Προσφοράς είναι (αριθμητικώς και ολογράφως) : ..... ημέρες  
από την επομένη της ημερομηνίας διενέργειας του διαγωνισμού.

Τόπος, ημερομηνία: .....

Ο Προσφέρων

(Ψηφιακή Υπογραφή – Σφραγίδα )

## ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ IV- Υπόδειγμα Ευρωπαϊκού Ενιαίου Εγγράφου Σύμβασης (ΕΕΕΣ) /Τυποποιημένο Έντυπο Υπεύθυνης Δήλωσης (ΤΕΥΔ)

---

Ευρωπαϊκό Ενιαίο Έγγραφο Σύμβασης (ΕΕΕΣ) / Τυποποιημένο Έντυπο Υπεύθυνης Δήλωσης (ΤΕΥΔ)

### Ευρωπαϊκό Ενιαίο Έγγραφο Σύμβασης (ΕΕΕΣ) / Τυποποιημένο Έντυπο Υπεύθυνης Δήλωσης (ΤΕΥΔ)

**Μέρος I: Πληροφορίες σχετικά με τη διαδικασία σύναψης σύμβασης και την αναθέτουσα αρχή ή τον αναθέτοντα φορέα**

#### Στοιχεία της δημοσίευσης

Για διαδικασίες σύναψης σύμβασης για τις οποίες έχει δημοσιευτεί προκήρυξη διαγωνισμού στην Επίσημη Εφημερίδα της Ευρωπαϊκής Ένωσης, οι πληροφορίες που απαιτούνται στο Μέρος I ανακτώνται αυτόματα, υπό την προϋπόθεση ότι έχει χρησιμοποιηθεί η ηλεκτρονική υπηρεσία ΕΕΕΣ/ΤΕΥΔ για τη συμπλήρωση του ΕΕΕΣ/ΤΕΥΔ. Παρατίθεται η σχετική ανακοίνωση που δημοσιεύεται στην Επίσημη Εφημερίδα της Ευρωπαϊκής Ένωσης:

Προσωρινός αριθμός

προκήρυξης στην ΕΕ:

αριθμός [], ημερομηνία [],

σελίδα []

ΔΕΝ ΔΗΜΟΣΙΕΥΕΤΑΙ ΣΤΗΝ ΕΕ

Αριθμός προκήρυξης στην

ΕΕ: []/S []

0000/S 000-0000000

Εάν δεν έχει δημοσιευθεί προκήρυξη διαγωνισμού στην Επίσημη Εφημερίδα της Ευρωπαϊκής Ένωσης ή αν δεν υπάρχει υποχρέωση δημοσίευσης εκεί, η αναθέτουσα αρχή ή ο αναθέτων φορέας θα πρέπει να συμπληρώσει πληροφορίες με τις οποίες θα είναι δυνατή η αδιαμφισβήτητη ταυτοποίηση της διαδικασίας σύναψης σύμβασης (π.χ. παραπομπή σε δημοσίευση σε εθνικό επίπεδο)

Δημοσίευση σε εθνικό

επίπεδο: (π.χ.

[Προκήρυξης στο ΚΗΜΔΗΣ\]\)](http://www.promitheus.gov.gr/[ΑΔΑΜ</a></p></div><div data-bbox=)

<https://oaep.gr/>

Στην περίπτωση που δεν απαιτείται δημοσίευση γνωστοποίησης στην Επίσημη Εφημερίδα της Ευρωπαϊκής Ένωσης παρακαλείστε να παράσχετε άλλες πληροφορίες με τις οποίες θα είναι δυνατή η αδιαμφισβήτητη ταυτοποίηση της διαδικασίας σύναψης δημόσιας σύμβασης.

## Ταυτότητα του αγοραστή

Επίσημη ονομασία:	ΕΛΛΗΝΙΚΗ ΕΤΑΙΡΕΙΑ ΕΞΑΓΩΓΙΚΩΝ ΠΙΣΤΩΣΕΩΝ Α.Ε.
Α.Φ.Μ., εφόσον υπάρχει:	095362659
Δικτυακός τόπος (εφόσον υπάρχει):	<a href="https://oaep.gr/">https://oaep.gr/</a>
Πόλη:	ΑΘΗΝΑ
Οδός και αριθμός:	ΜΙΧΑΛΑΚΟΠΟΥΛΟΥ 48
Ταχ. κωδ.:	11528
Αρμόδιος επικοινωνίας:	ΑΡΙΣΤΕΙΔΗΣ ΚΡΕΒΒΑΤΑΣ
Τηλέφωνο:	+30 211 9966200
φαξ:	+30 210 3244074
Ηλ. ταχ/μείο:	<a href="mailto:info@ecg.gr">info@ecg.gr</a>
Χώρα:	GR

## Πληροφορίες σχετικά με τη διαδικασία σύναψης σύμβασης

### Τίτλος:

"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 Διαχείρισης Πελατειακών Σχέσεων για την Εταιρία Εξαγωγικών Πιστώσεων Α.Ε."

### Σύντομη περιγραφή:

—

Αριθμός αναφοράς αρχείου  
που αποδίδεται στον φάκελο  
από την αναθέτουσα αρχή ή  
τον αναθέτοντα φορέα (εάν  
υπάρχει):

1/2023

## Μέρος II: Πληροφορίες σχετικά με τον οικονομικό φορέα

### A: Πληροφορίες σχετικά με τον οικονομικό φορέα

Επωνυμία:

Οδός και αριθμός:

Ταχ. κωδ.:

Πόλη:

Χώρα:

Αρμόδιος ή αρμόδιοι επικοινωνίας:

Ηλ. ταχ/μείο:

Τηλέφωνο:

φαξ:

Α.Φ.Μ., εφόσον υπάρχει

Δικτυακός τόπος (εφόσον υπάρχει):

Ο οικονομικός φορέας είναι πολύ μικρή, μικρή ή μεσαία επιχείρηση;

Ναι / Όχι

Ναι / Όχι

%

-

Ναι / Όχι

Διαδικτυακή Διεύθυνση

-

Επακριβή στοιχεία αναφοράς των εγγράφων

-

Αρχή ή Φορέας έκδοσης

-

Ναι / Όχι

-

-

-

Ναι / Όχι

Ναι / Όχι

Ναι / Όχι

Διαδικτυακή Διεύθυνση

-

Επακριβή στοιχεία αναφοράς των εγγράφων

-

Αρχή ή Φορέας έκδοσης

-

Ναι / Όχι

-

-

-

Ναι / Όχι

Διαδικτυακή Διεύθυνση

-

Επακριβή στοιχεία αναφοράς των εγγράφων

-

Αρχή ή Φορέας έκδοσης

-

**B: Πληροφορίες σχετικά με τους εκπροσώπους του οικονομικού φορέα #1**

Όνομα:

Επώνυμο:

Ημερομηνία γέννησης:

Τόπος γέννησης:

Οδός και αριθμός:

Ταχ. κωδ.:

Πόλη:

Χώρα:

Τηλέφωνο:

Ηλ. ταχ/μείο:

Θέση/Ενεργών υπό την ιδιότητα:



**Γ: Πληροφορίες σχετικά με τη στήριξη στις ικανότητες άλλων οντοτήτων**

Ναι / Όχι

-  
Ταυτότητα της οντότητας

-  
Τύπος ταυτότητας

Ναι / Όχι

Διαδικτυακή Διεύθυνση

-  
Επακριβή στοιχεία αναφοράς των εγγράφων

-  
Αρχή ή Φορέας έκδοσης

**Δ: Πληροφορίες σχετικά με υπερβολάβους στην ικανότητα των οποίων δεν στηρίζεται ο οικονομικός φορέας**

Ναι / Όχι

-  
Ταυτότητα της οντότητας

-  
Τύπος ταυτότητας

Ναι / Όχι

Διαδικτυακή Διεύθυνση

-  
Επακριβή στοιχεία αναφοράς των εγγράφων

-  
Αρχή ή Φορέας έκδοσης

### Μέρος III: Λόγοι αποκλεισμού

#### A: Λόγοι που σχετίζονται με ποινικές καταδίκες

Λόγοι που σχετίζονται με ποινικές καταδίκες βάσει των εθνικών διατάξεων για την εφαρμογή των λόγων που ορίζονται στο άρθρο 57 παράγραφος 1 της οδηγίας:

Ναι / Όχι

..

-

-

Ημερομηνία Έναρξης - Ημερομηνία Λήξης

.. - ..

Ναι / Όχι

-

Ναι / Όχι

Διαδικτυακή Διεύθυνση

-

Επακριβή στοιχεία αναφοράς των εγγράφων

-

Αρχή ή Φορέας έκδοσης

-

Ναι / Όχι

..

-

-

Ημερομηνία Έναρξης - Ημερομηνία Λήξης

.. - ..

Ναι / Όχι

-

Ναι / Όχι

Διαδικτυακή Διεύθυνση

-

Επακριβή στοιχεία αναφοράς των εγγράφων

-

Αρχή ή Φορέας έκδοσης

-

Ναι / Όχι

--

-

-

**Ημερομηνία Έναρξης - Ημερομηνία Λήξης**

-- --

Ναι / Όχι

-

Ναι / Όχι

**Διαδικτυακή Διεύθυνση**

-

**Επακριβή στοιχεία αναφοράς των εγγράφων**

-

**Αρχή ή Φορέας έκδοσης**

-

Ναι / Όχι

--

-

-

**Ημερομηνία Έναρξης - Ημερομηνία Λήξης**

-- --

Ναι / Όχι

-

Ναι / Όχι

**Διαδικτυακή Διεύθυνση**

-

**Επακριβή στοιχεία αναφοράς των εγγράφων**

-

**Αρχή ή Φορέας έκδοσης**

-

Ναι / Όχι

--

-

-

**Ημερομηνία Έναρξης - Ημερομηνία Λήξης**

-- --

Ναι / Όχι

Ναι / Όχι

Διαδικτυακή Διεύθυνση

-

Επακριβή στοιχεία αναφοράς των εγγράφων

-

Αρχή ή Φορέας έκδοσης

-

Ναι / Όχι

..

-

-

Ημερομηνία Έναρξης - Ημερομηνία Λήξης

..

Ναι / Όχι

-

Ναι / Όχι

Διαδικτυακή Διεύθυνση

-

Επακριβή στοιχεία αναφοράς των εγγράφων

-

Αρχή ή Φορέας έκδοσης

-

**B: Λόγοι που σχετίζονται με την καταβολή φόρων ή εισφορών κοινωνικής ασφάλισης**

**Καταβολή φόρων ή εισφορών κοινωνικής ασφάλισης:**

-  
Ναι / Όχι

-  
Ναι / Όχι

-  
Ναι / Όχι

-  
Ναι / Όχι

..

**Ημερομηνία Έναρξης - Ημερομηνία Λήξης**

.. ..

Ναι / Όχι

**Διαδικτυακή Διεύθυνση**

-

**Επακριβή στοιχεία αναφοράς των εγγράφων**

-

**Αρχή ή Φορέας έκδοσης**

-

Ναι / Όχι

Ναι / Όχι

-

Ναι / Όχι

-

Ναι / Όχι

..

**Ημερομηνία Έναρξης - Ημερομηνία Λήξης**

.. ..

Ναι / Όχι

**Διαδικτυακή Διεύθυνση**

-

**Επακριβή στοιχεία αναφοράς των εγγράφων**

-

**Αρχή ή Φορέας έκδοσης**

-

Γ: Λόγοι που σχετίζονται με αφερεγγυότητα, σύγκρουση συμφερόντων ή επαγγελματικό παράπτωμα

Πληροφορίες σχετικά με πιθανή αφερεγγυότητα, σύγκρουση συμφερόντων ή επαγγελματικό παράπτωμα

Ναι / Όχι

-

Ναι / Όχι

-

Ναι / Όχι

Διαδικτυακή Διεύθυνση

-

Επακριβή στοιχεία αναφοράς των εγγράφων

-

Αρχή ή Φορέας έκδοσης

-

Ναι / Όχι

-

Ναι / Όχι

-

Ναι / Όχι

Διαδικτυακή Διεύθυνση

-

Επακριβή στοιχεία αναφοράς των εγγράφων

-

Αρχή ή Φορέας έκδοσης

-

Ναι / Όχι

-

Ναι / Όχι

-

Ναι / Όχι

**Διαδικτυακή Διεύθυνση**

-

**Επακριβή στοιχεία αναφοράς των εγγράφων**

-

**Αρχή ή Φορέας έκδοσης**

-

Ναι / Όχι

-

-

Ναι / Όχι

**Διαδικτυακή Διεύθυνση**

-

**Επακριβή στοιχεία αναφοράς των εγγράφων**

-

**Αρχή ή Φορέας έκδοσης**

-

Ναι / Όχι

-

-

Ναι / Όχι

**Διαδικτυακή Διεύθυνση**

-

**Επακριβή στοιχεία αναφοράς των εγγράφων**

-

**Αρχή ή Φορέας έκδοσης**

-

Ναι / Όχι

-

-

Ναι / Όχι

## Μέρος IV: Κριτήρια επιλογής

### Λήξη

#### Μέρος V: Περιορισμός του αριθμού των πληρούντων τα κριτήρια επιλογής υποψηφίων

Ο οικονομικός φορέας πρέπει να παράσχει πληροφορίες μόνον όταν η αναθέτουσα αρχή ή ο αναθέτων φορέας έχει προσδιορίσει αντικειμενικά και χωρίς διακρίσεις κριτήρια ή κανόνες που πρόκειται να εφαρμοστούν για τον περιορισμό του αριθμού των υποψηφίων που θα προσκληθούν να υποβάλουν προσφορά ή να συμμετάσχουν στον διάλογο. Οι πληροφορίες αυτές, οι οποίες μπορούν να συνοδεύονται από απαιτήσεις όσον αφορά τα πιστοποιητικά (ή το είδος τους) ή τις μορφές αποδεικτικών εγγράφων, εφόσον συντρέχει περίπτωση, που θα πρέπει να προσκομιστούν, ορίζονται στη σχετική προκήρυξη ή στα έγγραφα της προμήθειας που αναφέρονται στην προκήρυξη. Για κλειστές διαδικασίες, ανταγωνιστικές διαδικασίες με διαπραγμάτευση, διαδικασίες ανταγωνιστικού διαλόγου και συμπράξεις καινοτομίας μόνον:

**Ο οικονομικός φορέας δηλώνει ότι:**

Ναι / Όχι

-

Ναι / Όχι

**Διαδικτυακή Διεύθυνση**

-

**Επακριβή στοιχεία αναφοράς των εγγράφων**

-

**Αρχή ή Φορέας έκδοσης**

-



## Μέρος VI: Τελικές δηλώσεις

Ο κάτωθι υπογεγραμμένος, δηλώνω επισήμως ότι τα στοιχεία που έχω αναφέρει σύμφωνα με τα μέρη II έως V ανωτέρω είναι ακριβή και ορθά και ότι έχω πλήρη επίγνωση των συνεπειών σε περίπτωση σοβαρών ψευδών δηλώσεων.

Ο κάτωθι υπογεγραμμένος, δηλώνω επισήμως ότι είμαι σε θέση, κατόπιν αιτήματος και χωρίς καθυστέρηση, να προσκομίσω τα πιστοποιητικά και τις λοιπές μορφές αποδεικτικών εγγράφων που αναφέρονται, εκτός εάν:

α) Η αναθέτουσα αρχή ή ο αναθέτων φορέας έχει τη δυνατότητα να λάβει τα σχετικά δικαιολογητικά απευθείας με πρόσβαση σε εθνική βάση δεδομένων σε οποιοδήποτε κράτος μέλος αυτή διατίθεται δωρεάν [υπό την προϋπόθεση ότι ο οικονομικός φορέας έχει παράσχει τις απαραίτητες πληροφορίες (διαδικτυακή διεύθυνση, αρχή ή φορέα έκδοσης, επακριβή στοιχεία αναφοράς των εγγράφων) που παρέχουν τη δυνατότητα στην αναθέτουσα αρχή ή στον αναθέτοντα φορέα να το πράξει] ή

β) Από τις 18 Οκτωβρίου 2018 το αργότερο (ανάλογα με την εθνική εφαρμογή του άρθρου 59 παράγραφος 5 δεύτερο εδάφιο της οδηγίας 2014/24/ΕΕ), η αναθέτουσα αρχή ή ο αναθέτων φορέας έχουν ήδη στην κατοχή τους τα σχετικά έγγραφα.

Ο κάτωθι υπογεγραμμένος δίδω επισήμως τη συγκατάθεσή μου στην αναθέτουσα αρχή ή τον αναθέτοντα φορέα, όπως καθορίζεται στο Μέρος I, ενότητα Α, προκειμένου να αποκτήσει πρόσβαση σε δικαιολογητικά των πληροφοριών που έχουν υποβληθεί στο Μέρος III και το Μέρος IV του παρόντος Ευρωπαϊκού Ενιαίου Εγγράφου Σύμβασης για τους σκοπούς της διαδικασίας σύναψης σύμβασης, όπως καθορίζεται στο Μέρος I.

Ημερομηνία, τόπος και, όπου ζητείται ή απαιτείται, υπογραφή(-ές):

Ημερομηνία

Τόπος

Υπογραφή

## ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ V – Υπόδειγμα Τεχνικής Προσφοράς

A/A	Κεφάλαιο	Παραπομπή σε παράγραφο απαίτησης της διακήρυξης
<b>1.</b>	<b>Γενικές Αρχές &amp; Απαιτήσεις</b>	
1.1.	Κατανόηση Έργου	Κεφ. 1 & ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ Ι
1.2.	Αρχιτεκτονική (Επεκτασιμότητα – Κλιμάκωση Λύσης) & Οριζόντιες Απαιτήσεις	ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ Ι
1.3.	Υποδομές Εξοπλισμός και Λογισμικό Συστήματος	ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ Ι
<b>2.</b>	<b>Λειτουργικές Δυνατότητες Συστήματος</b>	
2.1.	Γενικές Προδιαγραφές για το Σύνολο των Πληροφοριακών Συστημάτων & Διαχείριση Χρηστών και Ρόλων	ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ Ι
2.2.	Πληροφοριακό Σύστημα Οικονομικών Λειτουργιών.	ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ Ι
2.3.	Σύστημα Διαχείρισης Ασφάλισης Πιστώσεων (Credit Insurance) και Σύστημα Διαχείρισης Εγγυήσεων (Surety Bonds/Guarantees).	ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ Ι
2.4.	Πληροφοριακό Σύστημα Διαχείρισης Πελατών CRM.	ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ Ι
2.5.	Οριζόντιες Απαιτήσεις	ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ Ι
<b>3.</b>	<b>Προσφερόμενες Υπηρεσίες</b>	
3.1.	Μελέτη Εφαρμογής – Ανάλυση Απαιτήσεων	ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ Ι
3.2.	Υλοποίηση Μελετών - Συστημάτων	ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ Ι
3.3.	Υπηρεσίες Διαλειτουργικότητας	ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ Ι
3.4.	Υπηρεσίες Εκπαίδευσης	ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ Ι
3.5.	Υπηρεσίες Επιτόπιας Υποστήριξης	ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ Ι
3.6.	Υπηρεσίες Πιλοτικής Λειτουργίας	ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ Ι
3.7.	Υπηρεσίες Δοκιμαστικής Λειτουργίας	ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ Ι
3.8.	Υπηρεσίες Εγγύησης	ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ Ι
3.9.	Υπηρεσίες Υποστήριξης ΟΠΣ	ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ Ι
<b>4.</b>	<b>Μεθοδολογία Υλοποίησης</b>	
4.1.	Μεθοδολογία Διοίκησης και Διασφάλισης Ποιότητας Έργου	ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ Ι
4.2.	Ομάδα Έργου / Σχήμα Διοίκησης Έργου	ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ Ι
4.3.	Χρονοδιάγραμμα και Φάσεις Έργου	ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ Ι
<b>5.</b>	<b>Πίνακες Συμμόρφωσης</b>	ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ Ι – «ΜΕΡΟΣ Γ - Πίνακες Συμμόρφωσης»
<b>6.</b>	<b>Πίνακες Οικονομικής Προσφοράς, χωρίς τιμές</b> <u>Η εμφάνιση τιμής/τιμών στον εν λόγω πίνακα αποτελεί λόγο απόρριψης της προσφοράς</u>	ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ ΙΙΙ– ΥΠΟΔΕΙΓΜΑ ΟΙΚΟΝΟΜΙΚΗΣ ΠΡΟΣΦΟΡΑΣ



## ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ VI- Υπόδειγμα Βιογραφικού Σημειώματος Μελών Ομάδας Έργου

ΠΡΟΣΩΠΙΚΑ ΣΤΟΙΧΕΙΑ			
Επώνυμο:		Όνομα:	
Πατρώνυμο:		Μητρώνυμο:	
Ημερομηνία Γέννησης:		Τόπος Γέννησης:	
Τηλέφωνο:		e-mail:	
Fax:			
Διεύθυνση Κατοικίας:			

ΕΚΠΑΙΔΕΥΣΗ			
Όνομα Ιδρύματος	Τίτλος Πτυχίου	Ειδικότητα	Ημερομηνία Απόκτησης Πτυχίου

<b>ΚΑΤΗΓΟΡΙΑ ΣΤΕΛΕΧΟΥΣ ΣΤΗΝ ΟΜΑΔΑ ΕΡΓΟΥ</b>	
---------------------------------------------	--

ΕΠΑΓΓΕΛΜΑΤΙΚΗ ΕΜΠΕΙΡΙΑ				
Έργο	Εργοδότης	Θέση και Καθήκοντα στο Έργο	Απασχόληση στο Έργο	
			Περίοδος (από - έως)	Α/Μ

## **ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ VII- Ενημέρωση για την Προστασία Προσωπικών Δεδομένων**

Η Αναθέτουσα Αρχή ενημερώνει υπό την ιδιότητά της ως υπεύθυνης επεξεργασίας το φυσικό πρόσωπο που υπογράφει την προσφορά ως Προσφέρων ή ως Νόμιμος Εκπρόσωπος Προσφέροντος, ότι το ίδιο ή και τρίτοι, κατ' εντολή και για λογαριασμό του, θα επεξεργάζονται τα ακόλουθα δεδομένα ως εξής:

- I. Αντικείμενο επεξεργασίας είναι τα δεδομένα προσωπικού χαρακτήρα που περιέχονται στους φακέλους της προσφοράς και τα αποδεικτικά μέσα, τα οποία υποβάλλονται στην Αναθέτουσα Αρχή, στο πλαίσιο του παρόντος Διαγωνισμού, από το φυσικό πρόσωπο, το οποίο είναι το ίδιο Προσφέρων ή Νόμιμος Εκπρόσωπος Προσφέροντος.
- II. Σκοπός της επεξεργασίας είναι η αξιολόγηση του Φακέλου Προσφοράς, η ανάθεση της Σύμβασης, η προάσπιση των δικαιωμάτων της Αναθέτουσας Αρχής, η εκπλήρωση των εκ του νόμου υποχρεώσεων της Αναθέτουσας Αρχής και η εν γένει ασφάλεια και προστασία των συναλλαγών. Τα δεδομένα ταυτοπροσωπίας και επικοινωνίας θα χρησιμοποιηθούν από την Αναθέτουσα Αρχή και για την ενημέρωση των Προσφερόντων σχετικά με την αξιολόγηση των προσφορών.
- III. Αποδέκτες των ανωτέρω (υπό I) δεδομένων στους οποίους κοινοποιούνται είναι:
  - (α) Φορείς στους οποίους η Αναθέτουσα Αρχή αναθέτει την εκτέλεση συγκεκριμένων ενεργειών για λογαριασμό της, δηλαδή οι Σύμβουλοι, τα υπηρεσιακά στελέχη, μέλη Επιτροπών Αξιολόγησης, Χειριστές του Ηλεκτρονικού Διαγωνισμού και λοιποί εν γένει προστηθέντες της, υπό τον όρο της τήρησης σε κάθε περίπτωση του απορρήτου.
  - (β) Το Δημόσιο, άλλοι δημόσιοι φορείς ή δικαστικές αρχές ή άλλες αρχές ή δικαιοδοτικά όργανα, στο πλαίσιο των αρμοδιοτήτων τους.
  - (γ) Έτεροι συμμετέχοντες στον Διαγωνισμό, στο πλαίσιο της αρχής της διαφάνειας και του δικαιώματος προδικαστικής και δικαστικής προστασίας των συμμετεχόντων στον Διαγωνισμό, σύμφωνα με το νόμο.
- IV. Τα δεδομένα θα τηρούνται για χρονικό διάστημα ίσο με τη διάρκεια της εκτέλεσης της σύμβασης, και μετά τη λήξη αυτής για χρονικό διάστημα πέντε ετών, για μελλοντικούς φορολογικούς-δημοσιονομικούς ή ελέγχους χρηματοδοτών ή άλλους προβλεπόμενους ελέγχους από την κείμενη νομοθεσία, εκτός εάν η νομοθεσία προβλέπει διαφορετική περίοδο διατήρησης. Σε περίπτωση εκκρεμοδικίας αναφορικά με δημόσια σύμβαση, τα δεδομένα τηρούνται μέχρι το πέρας της εκκρεμοδικίας. Μετά τη λήξη των ανωτέρω περιόδων, τα προσωπικά δεδομένα θα καταστρέφονται.
- V. Το φυσικό πρόσωπο που είναι είτε Προσφέρων είτε Νόμιμος Εκπρόσωπος του Προσφέροντος, μπορεί να ασκεί κάθε νόμιμο δικαίωμά του σχετικά με τα δεδομένα προσωπικού χαρακτήρα που το αφορούν, απευθυνόμενο στον υπεύθυνο προστασίας προσωπικών δεδομένων της Αναθέτουσας Αρχής.
- VI. Η Αναθέτουσα Αρχή έχει υποχρέωση να λαμβάνει κάθε εύλογο μέτρο για τη διασφάλιση του απορρήτου και της ασφάλειας της επεξεργασίας των δεδομένων και της προστασίας τους

από τυχαία ή αθέμιτη καταστροφή, τυχαία απώλεια, αλλοίωση, απαγορευμένη διάδοση ή πρόσβαση από οποιονδήποτε και κάθε άλλης μορφή αθέμιτη επεξεργασία.

---