



**ΕΛΛΗΝΙΚΗ ΔΗΜΟΚΡΑΤΙΑ**  
**ΤΑΜΕΙΟ ΠΑΡΑΚΑΤΑΘΗΚΩΝ & ΔΑΝΕΙΩΝ**



**Κεντρική Υπηρεσία**  
Ακαδημίας 40, 101 74 – ΑΘΗΝΑ  
Τηλ. Κέντρο: 2103694100

**ΑΔΑΜ :**

**Αθήνα, 22-06-2021**  
**Αρ. πρωτ. : (0)52310\_21**

**ΔΙΕΥΘΥΝΣΗ:** (Δ2) Οικονομικών Υπηρεσιών  
**ΤΜΗΜΑ:** Γ' Προμηθειών  
**Πληροφορίες:** Ε. Τζαναβάρα, Ε. Γκίκα  
**Τηλέφωνο:** 213 21 16 482, 2132116426  
**Fax:** 2103630110  
**E-mail:** e.tzanavara@tpd.gr

**ΠΡΟΣ: ΚΑΘΕ ΕΝΔΙΑΦΕΡΟΜΕΝΟ ΦΟΡΕΑ**

**ΘΕΜΑ:** «Πρόσκληση υποβολής προσφοράς για την προμήθεια Πληροφοριακού Συστήματος στο Τ.Π & Δανείων για την υλοποίηση της δράσης 'Ρύθμιση οφειλών και παροχή δεύτερης ευκαιρίας και άλλες διατάξεις' της Ειδικής Γραμματείας Διαχείρισης Ιδιωτικού Χρέους (Ε.Γ.Δ.Ι.Χ.)»

Παρακαλούμε να μας αποστείλετε ηλεκτρονικά (Email: [e.tzanavara@tpd.gr](mailto:e.tzanavara@tpd.gr) και [e.gkika@tpd.gr](mailto:e.gkika@tpd.gr)), το συντομότερο δυνατό και όχι αργότερα από τις **02-07-2021**, οικονομική προσφορά, για την προμήθεια Προμηθεια Πληροφοριακού Συστήματος στο Τ.Π & Δανείων για την υλοποίηση της δράσης 'Ρύθμιση οφειλών και παροχή δεύτερης ευκαιρίας και άλλες διατάξεις' της Ειδικής Γραμματείας Διαχείρισης Ιδιωτικού Χρέους (Ε.Γ.Δ.Ι.Χ.), με συνολικό προϋπολογιζόμενο κόστος μέχρι του ποσού των **εικοσι έξι χιλιάδων ευρώ ΜΟΝΟ (€26.000,00)** πλέον του αναλογούντος Φ.Π.Α. και το οποίο επιμερίζεται ως ακολούθως:

- ποσό έως €22.000,00 για την προμήθεια Πληροφοριακού Συστήματος στο Τ.Π. & Δανείων για την υλοποίηση της δράσης «Ρύθμιση οφειλών και παροχή δεύτερης ευκαιρίας Ν. 4738/2020» της Ειδικής Γραμματείας Διαχείρισης Ιδιωτικού Χρέους (Ε.Γ.Δ.Ι.Χ.) και
- ποσό έως €4.000,00 για την παροχή έως δέκα (10) ανθρωπο-ημερών στο προσωπικό της Δ/σης Πληροφορικής για την υλοποίηση της σύνδεσης του ανωτέρω λογισμικού, εσωτερικά με τα Π.Σ. των Δανείων.

Οι όροι και οι προδιαγραφές για την προμήθεια Πληροφοριακού Συστήματος στο Τ.Π & Δανείων για την υλοποίηση της δράσης 'Ρύθμιση οφειλών και παροχή δεύτερης ευκαιρίας και άλλες διατάξεις' της Ειδικής Γραμματείας Διαχείρισης Ιδιωτικού Χρέους (Ε.Γ.Δ.Ι.Χ.) καθώς και των δυνητικών δέκα (10) ανθρωπο-ημερών στο προσωπικό της Δ/σης Πληροφορικής, αναφέρονται αναλυτικά στα συνημμένα στην παρούσα πρόσκληση, **ΠΑΡΑΡΤΗΜΑΤΑ I & II**.

Η προσφερόμενη τιμή θα πρέπει να αναλύεται, ως εξής:

- τιμή σε ευρώ, για την προμήθεια Πληροφοριακού Συστήματος στο Τ.Π. & Δανείων για την υλοποίηση της δράσης «Ρύθμιση οφειλών και παροχή δεύτερης ευκαιρίας Ν. 4738/2020» της Ειδικής Γραμματείας Διαχείρισης Ιδιωτικού Χρέους (Ε.Γ.Δ.Ι.Χ.), άνευ Φ.Π.Α.
- τιμή σε ευρώ, για την δυνητική βοήθεια έως δέκα (10) ανθρωπο-ημερών, άνευ Φ.Π.Α.
- τιμή σε ευρώ, για την προμήθεια Πληροφοριακού Συστήματος στο Τ.Π. & Δανείων για την υλοποίηση της δράσης «Ρύθμιση οφειλών και παροχή δεύτερης ευκαιρίας Ν. 4738/2020» της Ειδικής Γραμματείας Διαχείρισης Ιδιωτικού Χρέους (Ε.Γ.Δ.Ι.Χ.), συμπεριλαμβανομένου του αναλογούντος Φ.Π.Α.
- τιμή σε ευρώ, για την δυνητική βοήθεια έως δέκα (10) ανθρωπο-ημερών, συμπεριλαμβανομένου του αναλογούντος Φ.Π.Α.

Διευκρινίζεται ότι η χρήση των πρόσθετων δυνατικών υπηρεσιών εναπόκειται στην απόλυτη διακριτική ευχέρεια του Τ.Π. & Δανείων και για το λόγο αυτό θα πρέπει να τιμολογούνται χωριστά, με τους ίδιους όρους (κρατήσεις, κ.λ.π.) των λοιπών τιμολογίων της σύμβασης.

Μεταξύ του αναδόχου και του Τ.Π. & Δανείων θα υπογραφεί σχετική σύμβαση, για την καλή εκτέλεση της οποίας ο ανάδοχος θα πρέπει να καταθέσει **εγγυητική επιστολή** ή –εναλλακτικά– γραμμάτιο σύστασης χρηματικής παρακαταθήκης έκδοσης του Τ.Π. & Δανείων, ποσού που αντιστοιχεί τουλάχιστον σε ποσοστό 4% του συμβατικού τιμήματος προ του αναλογούντος Φ.Π.Α.

Η πληρωμή για την προμήθεια Πληροφοριακού Συστήματος στο Τ.Π. & Δανείων για την υλοποίηση της δράσης «Ρύθμιση οφειλών και παροχή δεύτερης ευκαιρίας Ν. 4738/2020» της Ειδικής Γραμματείας Διαχείρισης Ιδιωτικού Χρέους (Ε.Γ.Δ.Ι.Χ.) θα γίνει εφάπαξ με την προσκόμιση πρωτότυπου τιμολογίου και μετά την οριστική ποιοτική και ποσοτική παραλαβή των υπηρεσιών συντήρησης και τεχνικής υποστήριξης από την αρμόδια επιτροπή του Ταμείου.

Κατά την πληρωμή του τιμολογίου η «ΕΤΑΙΡΕΙΑ» θα επιβαρύνεται επί του καθαρού ποσού με τις παρακάτω κρατήσεις:

- παρακράτηση φόρου εισοδήματος 8% βάσει των διατάξεων του Ν.2198/94 για την προμήθεια υπηρεσιών.
- 0,07% σε κάθε πληρωμή επί της συνολικής αξίας εκτός Φ.Π.Α. της αρχικής ή κάθε συμπληρωματικής Σύμβασης, υπέρ Ενιαίας Ανεξάρτητης Αρχής Δημοσίων Συμβάσεων (Ε.Α.Α.ΔΗ.ΣΥ.) και
- 0,06% σε κάθε πληρωμή επί της συνολικής αξίας εκτός Φ.Π.Α. της αρχικής ή κάθε συμπληρωματικής Σύμβασης, υπέρ Αρχής Εξέτασης Προδικαστικών Προσφυγών (ΑΕΠΠ).
- χαρτόσημο 3,60% επ' αυτού, επί του ποσού προ Φ.Π.Α. και κρατήσεων.

Κάθε άλλη νόμιμη, κράτηση, φόρο, τέλος, δικαιώματα τα οποία θα ισχύσουν κατά την ημέρα της πληρωμής ή οποιαδήποτε κράτηση υπέρ Νομικών Προσώπων ή άλλων Οργανισμών, ως επίσης και με τις πάσης φύσεως επιβαρύνσεις ή εισφορές προς το Ι.Κ.Α. ή άλλους ασφαλιστικούς Οργανισμούς,

Είμαστε στη διάθεσή σας για οποιαδήποτε περαιτέρω διευκρίνιση.-

**Η ΑΝΑΠΛ. ΠΡΟΪΣΤΑΜΕΝΗ Δ/ΝΣΗΣ**

**ΕΛΕΝΗ ΓΚΙΚΑ**

**ΣΥΝΗΜΜΕΝΑ:** Δύο (2) Παραρτήματα.

**ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ Ι****ΡΥΘΜΙΣΗ ΟΦΕΙΛΩΝ ΚΑΙ ΠΑΡΟΧΗ ΔΕΥΤΕΡΗΣ ΕΥΚΑΙΡΙΑΣ ν.4738/2020 (Α' 207)**

Το νέο θεσμικό πλαίσιο διευθέτησης οφειλών θεσπίζει διαδικασίες:

- α) για την έγκαιρη προειδοποίηση του οφειλέτη ώστε να μην οδηγηθεί σε αφερεγγυότητα,
- β) για την αντιμετώπιση της αφερεγγυότητας με αναδιάρθρωση οφειλών μέσω του εξωδικαστικού μηχανισμού ρύθμισης, της διαμεσολάβησης και της εξυγίανσης των επιχειρήσεων και
- γ) για την κήρυξη πτώχευσης.

**Σύμφωνα με τον Νόμο συμμετέχει υποχρεωτικά και το Τ.Π.και Δανείων** και θα πρέπει, όλη η διαδικασία να υποστηριχθεί από το αρμόδιο μηχανογραφικό σύστημα.

Ειδικότερα:

**Ι.ΕΞΩΔΙΚΑΣΤΙΚΕΣ ΔΙΑΔΙΚΑΣΙΕΣ ΡΥΘΜΙΣΗΣ ΟΦΕΙΛΩΝ ΓΙΑ ΦΥΣΙΚΑ ΠΡΟΣΩΠΑ**

Το πρόγραμμα θα πρέπει να υποστηρίζει τα εξής :

Α)διασύνδεση με την ηλεκτρονική πλατφόρμα

Β)υποδοχή αίτησης δανειολήπτη ή αίτηση για πρόσκληση ρύθμισης απευθείας από τον πιστωτή

Γ)αποστολή στοιχείων δανειοληπτών από την βάση δεδομένων του ΤΠ&Δ αναφορικά:

- ο με τις οφειλές του αιτούντος (αριθμός σύμβασης και λογαριασμού, ταυτότητα οφειλής, ληξιπρόθεσμη οφειλή κατά την ημερομηνία αναφοράς κλπ),
- ο με την ύπαρξη συνοφειλέτη /εγγυητή (ΑΦΜ συνοφειλέτη, σχέση διασύνδεσης, ταυτότητα οφειλής κλπ),
- ο με τα περιουσιακά στοιχεία του αιτούντος (κατηγορία περιουσιακού στοιχείου, εκτιμώμενη αξία αυτού, ημερομηνία τελευταίας εκτίμησης κλπ) ,
- ο με τις εξασφαλίσεις στα περιουσιακά του στοιχεία (είδος βάρους, σειρά προσημείωσης κλπ),
- ο με τη διασύνδεση των εξασφαλίσεων με τις οφειλές (ταυτότητα οφειλής, κωδικός εξασφάλισης κλπ)
- ο με τις καταθέσεις και τα επενδυτικά προϊόντα του αιτούντος (είδος κατάθεσης, νόμισμα κλπ) με τις μεταφορές χρημάτων του αιτούντος (κατηγορία εμβασμάτων, ποσό, προορισμός κλπ

Δ)αποστολή συναίνεσης πιστωτή

- E)δυνατότητα συνεννόησης με άλλους πιστωτές και ορισμός συντονιστή
- ΣΤ)υποβολή πρότασης ρύθμισης
- Z)αποστολή στοιχείων οφειλής για επιδότηση
- H)Δυνατότητα παρακολούθησης επιδότησης ρυθμισμένου δανείου
- Θ)Παρακολούθηση καταβολής δόσεων
- I)ενημέρωση στην πλατφόρμα για την καταβολή των μηνιαίων δόσεων για τα προς επιδότηση δάνεια
- K)ενημέρωση της αρμόδιας διεύθυνσης ότι υπάρχει οφειλή καταβολής 3 δόσεων ή την αξία του 3% του συνολικού οφειλόμενου ποσού της ρύθμισης
- Λ)δυνατότητα ακύρωσης ρύθμισης ή διακοπής ρύθμισης

## **II. ΕΞΩΔΙΚΑΣΤΙΚΕΣ ΔΙΑΔΙΚΑΣΙΕΣ ΡΥΘΜΙΣΗΣ ΟΦΕΙΛΩΝ ΓΙΑ ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΕΙΣ**

- A)Διασύνδεση με την πλατφόρμα
- B) Αποστολή στοιχείων από την βάση δεδομένων του ΤΠ&Δ
- Γ) Δυνατότητα συνεννόησης με άλλους πιστωτές
- Δ)Αποστολή πρότασης ρύθμισης
- E)Δυνατότητα συμμετοχής με τον εμπειρογνώμονα και
- ΣΤ)δυνατότητα συμμετοχής στη διαδικασία εξυγίανσης

## **III. ΠΤΩΧΕΥΤΙΚΗ ΔΙΑΔΙΚΑΣΙΑ ΓΙΑ ΦΥΣΙΚΑ ΠΡΟΣΩΠΑ**

- A)διασύνδεση με την ηλεκτρονική πλατφόρμα
- B)Δυνατότητα κατάθεσης αίτησης πτώχευσης από τον οφειλέτη, από τον πιστωτή, από εισαγγελέα Πρωτοδικών
- Γ)Παρακολούθηση της αίτησης και σύνδεση και με την Νομική Υπηρεσία
- Δ)Παρακολούθηση της πτωχευτικής διαδικασίας (πιστοποιημένος διαχειριστής, ρευστοποίηση περιουσιακών στοιχείων οφειλέτη, συγκέντρωση απαιτήσεων των πιστωτών, διανομή των ποσών που προκύπτουν από τη ρευστοποίηση στους πιστωτές)
- E)Δυνατότητα σύνδεσης με σύνδικο
- ΣΤ)δυνατότητα άσκησης παρέμβασης(είτε για απόρριψη αίτησης είτε για ορισμό συνδίκου)

Δυνατότητα σύνδεσης στο ηλεκτρονικό μητρώο φερεγγυότητας τουλάχιστον για:

- 1)την αναγγελία απαιτήσεων
- 2)την υποβολή σχεδίων αναδιάρθρωσης ή εξυγίανσης
- 3)την ηλεκτρονική ψηφοφορία, όπου προβλέπεται κατά τις διαδικασίες του παρόντα νόμου
- 4) τις κοινοποιήσεις προς πιστωτές

5)την προσβολή και άσκηση ένδικων μέσων και βοηθημάτων

6)τη δημοσιοποίηση αποφάσεων και διατάξεων που αφορούν τις διαδικασίες του παρόντος νόμου

7)την καταχώρηση των στοιχείων και πληροφοριών που προβλέπονται στον παρόντα νόμο.

**Δυνατότητα μελλοντικής διαγραφής υπολοίπου δανείου για όλα τα στάδια(εξωδικαστική ρύθμιση ή και πτώχευση)**

**Και στις τρεις περιπτώσεις διασύνδεση του δικού μας μηχανογραφικού συστήματος με το νέο πρόγραμμα και ενσωμάτωση όλων των σταδίων στο ΟΠΣ για την σωστή παρακολούθηση και λειτουργία**

Παρακαλούμε για τις ενέργειές σας λαμβάνοντας υπόψη ότι πιθανόν να υπάρξουν αλλαγές στις ΚΥΑ και θα πρέπει να δίνεται η δυνατότητα προσαρμογής του προγράμματος στις πιθανές αλλαγές που θα προκύψουν.

## ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ ΙΙ

### ΠΡΟΔΙΑΓΡΑΦΕΣ ΓΙΑ ΤΗ ΣΥΝΤΗΡΗΣΗ ΚΑΙ ΥΠΟΣΤΗΡΙΞΗ

#### ΤΟΥ ΛΟΓΙΣΜΙΚΟΥ

##### **A1.1 ΠΕΡΙΟΔΟΣ ΣΥΝΤΗΡΗΣΗΣ**

Η συνολική περίοδος εγγύησης/συντήρησης/υποστήριξης ορίζεται για διάρκεια ενός (1) έτους με έναρξη την ημερομηνία υπογραφής της σύμβασης.

##### **A1.2 ΥΠΟΧΡΕΩΣΕΙΣ ΑΝΑΔΟΧΟΥ**

**A1.2.1** Να διαθέτει το αναγκαίο προσωπικό για να καλύπτει τις ανάγκες για υποστήριξη του λογισμικού.

**A1.2.2** Να τηρεί τις εκάστοτε εγκατεστημένες εκδόσεις λογισμικού ελεγμένες από άποψη λαθών και ανωμαλιών λειτουργίας και συμβατές με τις τρέχουσες εκδόσεις (versions) του λειτουργικού συστήματος και της βάσης δεδομένων με τις οποίες συλλειτουργεί και συνεργάζεται.

**A1.2.3** Να διαθέτει οργανωμένο helpdesk για την λήψη των κλήσεων και την παροχή πρώτου επιπέδου βοήθειας για τον πελάτη, το οποίο και πρέπει να τεθεί στην διάθεση του Ταμείου Παρακαταθηκών & Δανείων.

##### **A1.3 ΥΠΗΡΕΣΙΕΣ ΣΥΝΤΗΡΗΣΗΣ**

Οι υπηρεσίες συντήρησης αφορούν το σύνολο του λογισμικού και είναι οι εξής:

**A1.3.1.** Τροποποίηση του λογισμικού ώστε να καλύπτει το σύνολο των προδιαγραφών των περιλαμβανόμενων προϊόντων, όπως και όποτε αυτά τροποποιούνται, ώστε η τελευταία έκδοση του λογισμικού να ικανοποιεί την τελευταία έκδοση των τεχνικών και λειτουργικών εγχειριδίων των προϊόντων, όταν αυτά τίθενται σε ισχύ.

**A1.3.2.** Αποκατάσταση των ανωμαλιών λειτουργίας και λαθών (bugs) του λογισμικού.

**A1.3.3.** Αν υπάρξει η ανάγκη, για τις παρακάτω περιπτώσεις, σε ώρες μη λειτουργίας του Ταμείου Παρακαταθηκών & Δανείων :

1. Εγκατάσταση, μετά από συνεννόηση με το Ταμείο Παρακαταθηκών & Δανείων, των νέων εκδόσεων (Versions) του λογισμικού.
2. Τροποποίηση ή επανεγκατάσταση, αν απαιτείται, του λογισμικού εξαιτίας αλλαγών στη σύνθεση του εξοπλισμού ή του system λογισμικού (μέχρι 2 φορές το έτος). Στις υπηρεσίες που θα παρέχει ο ανάδοχος στην περίπτωση αυτή είναι και να πραγματοποιήσει ελέγχους και πιθανές αλλαγές στο λογισμικό του ώστε αυτό να παραμείνει «λειτουργικό» μετά τις αλλαγές. Ο ανάδοχος ειδοποιείται 30 ημέρες πριν για τις αλλαγές που πρόκειται να γίνουν ώστε να προσαρμόσει το υπό συντήρηση λογισμικό του. Τις πρώτες 15 ημέρες μπορεί να διατυπώσει τις απόψεις – επιφυλάξεις – αντιρρήσεις του. Αυτές θα συζητηθούν και επιλυθούν στα πλαίσια της ειλικρινούς συνεργασίας ή των όσων αναφέρονται στην παράγραφο Β1.4 παρακάτω.
3. Εξασφάλιση της λειτουργικότητας του λογισμικού μετά από κάθε τροποποίηση του ή πιθανή εφαρμογή προαιρετικών (optional) δυνατοτήτων του που ενεργοποιηθούν μετά από απαίτηση του Ταμείου Παρακαταθηκών & Δανείων.

**A1.3.4** Ο Ανάδοχος μετά από κάθε τροποποίηση του λογισμικού που είναι εγκατεστημένο και που συντηρεί, έχει την ευθύνη να δρομολογήσει όλες τις διαδικασίες προκειμένου τα προγράμματα που το χρησιμοποιούν να παραμείνουν «λειτουργικά» όπως και πριν την τροποποίηση. Η συμμετοχή της Διεύθυνσης Πληροφορικής του Ταμείου Παρακαταθηκών & Δανείων στη διαδικασία αυτή, όπου απαιτείται, θεωρείται αυτονόητη.

**A1.3.5.** Οι κανόνες ασφάλειας, ακεραιότητας, μη κοινοποίησης των δεδομένων, και γενικότερα η εχεμύθεια πρέπει να εφαρμόζονται απαρέγκλιτα εκ μέρους του αναδόχου.

**A1.3.6** Οι τεχνικοί του Αναδόχου μετά από κάθε επίσκεψη στο χώρο του Ταμείου Παρακαταθηκών & Δανείων με σκοπό την συντήρηση ή επίλυση οποιουδήποτε προβλήματος, θα συμπληρώνουν μητρώο εργασιών με τις εργασίες που έγιναν και θα βεβαιώνεται η καλή λειτουργία του λογισμικού συνολικά ή οι τυχόν παρατηρήσεις και υποδείξεις που θα στοχεύουν στην βελτιστοποίηση της υπάρχουσας κατάστασης. Τα μητρώα αυτά υπογεγραμμένα παραδίδονται στην Δ/ση Πληροφορικής.

**A1.3.7** Για τη μέγιστη δυνατή ποιότητα των παρεχόμενων υπηρεσιών ο Ανάδοχος υποχρεούται να συνάψει συμβάσεις υποστήριξης για λογαριασμό του Πελάτη με τις κατασκευάστριες εταιρείες του λογισμικού που θα συντηρεί, για όλο το χρονικό διάστημα για το οποίο θα προσφέρει τις υπηρεσίες συντήρησης. Για την πιστοποίηση αυτών των συμβάσεων, ο Ανάδοχος θα προσκομίσει τα έγγραφα των κατασκευαστριών εταιρειών που θα

αναφέρουν τις υπηρεσίες που καλύπτουν. Το Ταμείο Παρακαταθηκών & Δανείων θα μπορεί να χρησιμοποιεί απευθείας τις υπηρεσίες αυτές από τις κατασκευάστριες εταιρίες και για τον σκοπό αυτό θα πρέπει να παρασχεθούν τα κατάλληλα μέσα επικοινωνίας (fax, e-mail, τηλέφωνο) ώστε τα όποια προβλήματα προκύπτουν να γνωστοποιούνται άμεσα και να τυγχάνουν της πρώτης αντιμετώπισης

## **A1.4 ΚΟΣΤΟΣ ΣΥΝΤΗΡΗΣΗΣ**

Το κόστος συντήρησης περιλαμβάνει όλες τις δαπάνες για:

- Μετακίνηση, διαμονή και αμοιβή προσωπικού.
- Πληρωμή δασμών, φόρων, εξόδων εκτελωνισμού, εξόδων μεταφοράς, και λοιπών σχετικών αναγκών.
- Προμήθεια λοιπών απαραίτητων προϊόντων σχετικά με την συντήρηση του λογισμικού που κάθε φορά κρίνονται αναγκαία για την επίλυση αντίστοιχου προβλήματος

## **A1.5 ΠΡΟΣΥΜΦΩΝΗΜΕΝΟΙ ΟΡΟΙ ΠΑΡΟΧΗΣ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ**

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

**Εργάσιμες Μέρες:** Οι καθημερινές, εκτός Σαββάτου και Κυριακής, ημέρες της εβδομάδας, εκτός Αργιών. Ως μη εργάσιμες ημέρες ορίζονται το Σάββατο και η Κυριακή, καθώς και οι επίσημες αργίες

**Εργάσιμες Ώρες:** Οι ώρες από 08:00 έως 17:00 των Εργάσιμων Ημερών. Ως μη εργάσιμες ώρες ορίζονται οι από 00:00 έως 08:00 και οι από 17:00 έως 24:00 ώρες των εργάσιμων ημερών, και το σύνολο των ωρών των μη εργάσιμων ημερών.

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

- Τριάντα(30) λεπτά το πολύ, όταν η γνωστοποίηση του προβλήματος γίνεται μέσα στις εργάσιμες ώρες ή



- Τριάντα(30) λεπτά το πολύ από την έναρξη της αμέσως επόμενης εργάσιμης, όταν η γνωστοποίηση του προβλήματος γίνεται κατά τη διάρκεια μη εργάσιμων ωρών, όπως αυτές ορίστηκαν παραπάνω.

**Χρόνος αποκατάστασης προβλήματος (ΧΑΠ):** Ορίζεται ο χρόνος που μεσολαβεί από την αποδοχή και ανάληψη της ευθύνης από τον Ανάδοχο του προβλήματος που του γνωστοποιήθηκε, μέχρι την αποκατάστασή του και ορίζεται σε δέκα (10) ώρες το πολύ. Σε περίπτωση υπέρβασης αυτού του ορίου, για κάθε ώρα υπέρβασης, θα επιβάλλεται στον Ανάδοχο ρήτρα ίση με 10% επί του ετήσιου κόστους συντήρησης όπως αυτό ορίζεται στην παράγραφο Β1.5 παρακάτω.

**Συνολικός Ετήσιος Χρόνος Αποκατάστασης Προβλημάτων (ΣΕΧΑΠ):** Ορίζεται ο συνολικός ΧΑΠ σε ετήσια βάση για το σύνολο του εξοπλισμού και λογισμικού. Στον ΣΕΧΑΠ προστίθενται και οι πιθανοί χρόνοι υπέρβασης του προβλεπόμενου ΧΑΕ

**Μέγιστος Ετήσιος Χρόνος Αποκατάστασης Προβλημάτων (ΜΕΧΑΠ):** Ονομάζεται ο μέγιστος αποδεκτός ΣΕΧΑΠ και ορίζεται σε εικοσιτέσσερις (24) ώρες ετησίως για το σύνολο του λογισμικού. Σε περίπτωση που ο ΣΕΧΑΠ υπερβεί τον προβλεπόμενο ΜΕΧΑΠ και ανεξάρτητα από τη ρήτρα που αναφέρθηκε παραπάνω, για κάθε ώρα υπέρβασης θα επιβάλλεται στον Ανάδοχο πρόσθετη ρήτρα ίση 20% επί του ετήσιου κόστους συντήρησης όπως αυτό ορίζεται στην παράγραφο Β1.5 παρακάτω.

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

**Ελαττωματική λειτουργία λογισμικού:** Θεωρείται η κατάσταση κατά την οποία λογισμικό, σε μέρος ή στο σύνολο του, δεν μπορεί να εκπληρώσει το σκοπό της λειτουργίας του, στην παραγωγική διαδικασία του Ταμείου Παρακαταθηκών & Δανείων.

## **Β1 ΤΕΛΙΚΟΙ ΟΡΟΙ.**

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

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

**B1.3** Το Ταμείο Παρακαταθηκών & Δανείων, διατηρεί το δικαίωμα να αφαιρεί λογισμικό ή άδειες χρήσης λογισμικού, μετά από προειδοποίηση 30 ημερών προς τον ανάδοχο. Για κάθε αφαίρεση λογισμικού, μειώνεται ανάλογα και το κόστος συντήρησης. Για το λόγο αυτό η προσφορά του αναδόχου θα πρέπει να είναι αναλυτική ανά προϊόν και άδειες χρήσης (αν υπάρχουν).

**B1.4** Σε περίπτωση ασυμφωνίας μεταξύ Αναδόχου και του Ταμείου Παρακαταθηκών & Δανείων σε ζητήματα που αφορούν το πεδίο της συνεργασίας τους κατά την διάρκεια του χρόνου υποστήριξης, συμφωνείται από κοινού να ζητηθεί η συνδρομή αναγνωρισμένων επαγγελματικών επιστημονικών ενώσεων ή σωματείων σχετικών με την Πληροφορική (Τεχνικό Επιμελητήριο ,ΕΠΥ,κ.λ.π) προκειμένου να αποφανθούν για το θέμα της ασυμφωνίας. Η επιλογή των προσώπων των ανωτέρω ενώσεων ή σωματείων γίνεται με δημόσια κλήρωση τριών (3) εκ των έξι που θα προταθούν (τρία(3) από το Ταμείο Παρακαταθηκών & Δανείων και τρία(3) από τον Ανάδοχο).Το κοινό πόρισμα που θα προκύψει από τους εκπροσώπους των παραπάνω ενώσεων είναι κατά αρχάς δεσμευτικό για τα δύο μελλοντικά συμβαλλόμενα μέρη, διαφορετικά θα αποφανθούν τα ελληνικά δικαστήρια. Τα έξοδα που πιθανόν θα απαιτηθούν για τους εκπροσώπους των επιστημονικών ενώσεων όπως ορίζονται ανωτέρω, επιμερίζονται μεταξύ των δύο συμβαλλόμενων μερών.

**B1.5** Για την τήρηση των όρων των υπηρεσιών της εγγύησης-συντήρησης, ο ανάδοχος, μετά την οριστική παραλαβή των προϊόντων από το Ταμείο Παρακαταθηκών & Δανείων, θα καταθέσει εγγυητική επιστολή καλής εκτέλεσης των υπηρεσιών εγγύησης. Για την έκδοση της εγγυητικής αυτής, ως ποσό εγγύησης / συντήρησης θα υπολογιστεί το 10% του ποσού της προσφοράς του αναδόχου. Σε περίπτωση που ο ΣΕΧΑΠ υπερβεί τον προβλεπόμενο ΜΕΧΑΠ, θα καταπίπτει υπέρ του Ταμείου Παρακαταθηκών & Δανείων η εγγυητική αυτή.