

Τεύχος ερωτήσεων / απαντήσεων για τον διαγωνισμό :
«Υπηρεσιών λήψης και εκκαθάρισης ηλεκτρονικών πληρωμών με χρήση πιστωτικών και
χρεωστικών καρτών μέσω τερματικών συσκευών αποδοχής καρτών (POS)»
με αρ. Συστημικού Διαγωνισμού ΕΣΗΔΗΣ: 356694

Ερώτημα 1

Στη σελ. 5 της Διακήρυξης σαφώς αναφέρεται ότι η σύμβαση έχει υποδιαιρεθεί σε δύο τμήματα. Στη σελ. 50 επί λέξη αναφέρεται ότι «Η σύμβαση δεν χωρίζεται σε τμήματα». Επειδή η έννοια του τμήματος επηρεάζει και άλλα πεδία ενδιαφέροντος, όπως πχ την υπεργολαβία, όπου στον σχετικό όρο γίνεται λόγος για ανάθεση στον υπεργολάβο τμήματος της σύμβασης (σελ. 18, όρος 2.2.8.2. «Ο οικονομικός φορέας αναφέρει στην προσφορά του το τμήμα της σύμβασης που προτίθεται να αναθέσει υπό μορφή υπεργολαβίας σε τρίτους...», παρακαλούμε διευκρινίσατε τι ισχύει.

Απάντηση

Το αντικείμενο που αφορά στην Προκήρυξη με Συστημικό αριθμό ΕΣΗΔΗΣ: 356694, προϋπολογισμού 260.000€ δεν χωρίζεται σε τμήματα.

Αν επιθυμείτε να δηλώσετε υπεργολάβο, θα πρέπει να αναφέρετε το μέρος του φυσικού αντικειμένου της σύμβασης που θα εκτελέσει.

Ερώτημα 2

Στη σελ. 58 της Διακήρυξης γίνεται μνεία της λέξης «επιτόκιο». Τόσο η εν σχεδίου Σύμβαση (Παράρτημα VIII) όσο και το Παράρτημα I (Αναλυτική Περιγραφή Φυσικού και Οικονομικού Αντικειμένου της Σύμβασης) πουθενά δεν αναφέρουν χρηματοπιστωτικές υπηρεσίες (βλ. προσφορά επιτοκίου καταθέσεων), παρά μόνο υπηρεσίες αποδοχής και εκκαθάρισης πληρωμών με κάρτες. Παρακαλούμε αποσαφηνίσατε τι ισχύει.

Οι ερωτήσεις 1 και 2 ανωτέρω καλό είναι να απαντηθούν συνδυαστικά υπό το φως του γεγονότος ότι επηρεάζουν και τον τρόπο συμμετοχής/συνέργειας/συμμετοχής των οικονομικών φορέων καθώς σε μια Διακήρυξη για την παροχή υπηρεσιών λήψης και εκκαθάρισης ηλεκτρονικών πληρωμών με χρήση πιστωτικών και χρεωστικών καρτών μέσω POS παρεισφρεί αίτημα για επιτόκιο τραπεζικού λογαριασμού. Οι απαντήσεις είναι, δηλαδή, καταλυτικές για το νομικό σχήμα υπό το οποίο θα υπάρξουν συνέργειες των φορέων.

Απάντηση

Η αναφορά σε επιτόκιο καταθέσεων στο έντυπο της οικονομικής προσφοράς έχει γίνει εκ παραδρομής και παρακαλούμε να αγνοηθεί.

Ερώτημα 3

Η συνημμένη στο Παράρτημα VIII εν σχεδίο Σύμβαση αφήνει πολλά πρακτικά ζητήματα που αφορούν στην αποδοχή και εκκαθάριση πληρωμών με κάρτες ακάλυπτα [πχ η διαδικασία που ακολουθείται σε περίπτωση ύπαρξης αμφισβητούμενης συναλλαγής από τον καρτούχο, η υποχρέωση συμμόρφωσης με τους κανονισμούς που θέτουν τα Σχήματα Καρτών (Visa, Mastercard), επιστροφές ποσών συναλλαγών κ.α]. Αναφορικά με τα ως άνω φρονούμε ότι θα ισχύουν συμπληρωματικά τα πάγια συμβατικά μας κείμενα, όπως αυτά είναι αναρτημένα στον ιστότοπό μας, σε περίπτωση που ήθελε ανακηρυχθούμε σε οριστικούς αναδόχους.

Παρακαλούμε για την επιβεβαίωσή σας.

Απάντηση

Επιβεβαιώνεται, αρκεί να μην έρχονται σε αντίθεση με τους όρους που αναφέρονται στα Παραρτήματα I & II της διακήρυξης.

Ερώτημα 4

Επίσης, κατά τη στιγμή της σύναψης της Σύμβασης του Παραρτήματος VIII μπορεί να κριθούν πρόσφορες τινές τροποποιήσεις. Το εν λόγω εν σχεδίο συμβατικό κείμενο φρονούμε ότι είναι εν σχεδίο και ως τέτοιο θα αντιμετωπιστεί, δηλαδή ότι δύναται να τροποποιηθεί. Παρακαλούμε για την επιβεβαίωσή σας.

Απάντηση

Το σχέδιο της Σύμβασης του Παραρτήματος VIII, δεν δύναται να τροποποιηθεί. Δεν θεωρείται τροποποίηση η διόρθωση τυχόν ορθογραφικών ή συντακτικών λαθών.

Ερώτημα 5

Παρακαλούμε αποσαφηνίσατε τον τίτλο της Σύμβασης του Παραρτήματος VIII καθώς όπως ορίζει η Διακήρυξη στον όρο για την έκδοση Εγγυητικών Επιστολών (Ε/Ε) απαιτείται να αναφέρεται και ο τίτλος της Σύμβασης στο σώμα της Ε/Ε.

Απάντηση

«Παροχή υπηρεσιών λήψης και εκκαθάρισης ηλεκτρονικών πληρωμών με χρήση πιστωτικών και χρεωστικών καρτών μέσω τερματικών συσκευών αποδοχής καρτών (POS)».

Ερώτημα 6

Φρονούμε ότι αφής στιγμής η μη ύπαρξη/δυνατότητα παροχής του ηλεκτρονικού τιμολογίου της με αρ. 52445 ΕΞ2023/4-4-2023 Κοινής Απόφασης των Υπουργών Οικονομικών, Ανάπτυξης και Επενδύσεων Υποδομών και Μεταφορών και Επικρατείας, με θέμα: «Υποχρέωση υποβολής

ηλεκτρονικών τιμολογίων από τους οικονομικούς φορείς» δεν είναι στους λόγους αποκλεισμού δεν είναι υποχρεωτικό να παρέχεται. Παρακαλούμε για την επιβεβαίωσή σας.

Απάντηση

Η υποβολή ηλεκτρονικών τιμολογίων από τους οικονομικούς φορείς, είναι υποχρεωτική να γίνεται, σύμφωνα με την κείμενη νομοθεσία, για διαδικασίες σύναψης σύμβασης που εκκινούν μετά την 01/06/2024.

Αν υπάρχει κάποια εξαίρεση για τις υπηρεσίες λήψης και εκκαθάρισης ηλεκτρονικών πληρωμών, θα πρέπει να αναφερθεί.

Ερώτημα 7

Η αποστολή των τερματικών στα κατά τόπους γραφεία του ΕΚ εντός 10 ημερών από την ανάθεσή σας, δημιουργεί μεγάλα πρακτικά προβλήματα κυρίως εάν δεν γνωρίζουμε τις προδιαγραφές του API και των webhooks σας, ώστε να γίνει η σχετική υλοποίηση από την πλευρά μας και UAT σας πριν την αποστολή των συσκευών για παραγωγική λειτουργία στα καταστήματα σας. Επιπλέον παρακαλούμε όπως διευκρινίσετε ποια είναι η μορφή και ποιο το χρονικό σημείο της εντολής που αναφέρεται στο Παράρτημα ΙΙΙ, σημείο 14 σελ. 62; Θα είναι για παράδειγμα ένα e-mail αμέσως μετά την υπογραφή της σύμβασης και εντός 10 ημερών θα πρέπει να αποσταλούν τα τερματικά;

Παρακαλούμε να λάβετε υπόψη τους σχετικούς χρόνους για την εξυπηρέτηση των σχετικών αναγκών.

Απάντηση

Τα τερματικά θα παραδίδονται στα κατά τόπους Κτηματολογικά Γραφεία σύμφωνα με τον Πίνακα 1 του Παραρτήματος Ι, εντός των δέκα (10) ημερών από την ημερομηνία αποστολής της σχετικής έγγραφης αίτησης του Ελληνικού Κτηματολογίου προς τον Ανάδοχο. Τα έγγραφα αιτήματα θα κοινοποιούνται με e-mail με τα πλήρη στοιχεία για τα προς τοποθέτηση τερματικά (πλήθος, ενσύρματα/ασύρματα) και τα στοιχεία διεύθυνσης του Κτηματολογικού Γραφείου / Υποκαταστήματος. Το μεγαλύτερο μέρος των τερματικών θα ζητηθεί να παραδοθούν αμέσως μετά την υπογραφή της σύμβασης.

Ερώτημα 8

Ποιες είναι οι τεχνικές προδιαγραφές των εξωτερικών barcode scanners που αναφέρετε στην τεχνική σας απαίτηση #1 και ποιος θα είναι ο προμηθευτής αυτών;

Απάντηση

Τα εξωτερικών barcode scanners θα πρέπει να έχουν τις ίδιες δυνατότητες με αυτές που έχουν τα τερματικά που φέρουν ενσωματωμένη τέτοια δυνατότητα.

Σε περίπτωση που τα τερματικά δεν έχουν ενσωματωμένη τέτοια δυνατότητα, τα εξωτερικά barcode scanners θα παρέχονται από τον Ανάδοχο, λαμβάνοντας υπόψιν τον κανόνα της ίσης μεταχείρισης των συμμετεχόντων.

Ερώτημα 9

Ποια θα είναι η χρήση του QR code από πλευράς τερματικού POS για την πληρωμή με κάρτα βάσει του βήματος 1 της ενότητας «ΠΡΟΔΙΑΓΡΑΦΕΣ» «6. Η πραγματοποίηση των συναλλαγών γίνεται ως ακολούθως:» στο παράρτημα. Ι, σελ. 57;

Απάντηση

Με το QR code θα μπορεί να διαβάζεται το ποσό της συναλλαγής από την εφαρμογή Ταμείου και να εμφανίζεται στο POS, ώστε να αποφεύγονται λάθη κατά την πληκτρολόγηση.

Ερώτημα 10

Υπάρχουν διαθέσιμες προδιαγραφές του δικού σας API για τη διασύνδεση των ασύρματων WiFi κι ενσύρματων τερματικών POS με την εφαρμογή ταμείου σας; Θα μπορούσαμε να χρησιμοποιήσουμε και το δικό μας αντίστοιχο API;

Απάντηση

Επί του παρόντος δεν υπάρχει διαθέσιμο API. Για την υλοποίηση της σύμβασης θα διαθέσουμε API. Συνοπτικά τα χαρακτηριστικά είναι:

- rest api,
- Authentication (με basic authentication) θα γίνεται με χρήστη που θα δώσει ο φορέας.
- Θα γίνεται post σε ένα endpoint οι πληροφορίες κωδικός αίτησης, κωδικός παραστατικού, ποσό.
- Το input θα αποστέλλεται σε μορφή json και αντίστοιχα θα λαμβάνεται το response σε μορφή json.

Ερώτημα 11

Σας ενημερώνουμε ότι σήμερα δεν υπάρχουν τερματικά EFT/POS από κανέναν κατασκευαστή παγκοσμίως για λόγους PCI, που να υποστηρίζουν την τηλεφωνική σύνδεση DIAL-UP με πάροχο υπηρεσιών πληρωμών. Όλες οι συνδέσεις είναι μέσω ETHERNET. Παρακαλούμε επιβεβαιώστε ότι είναι αποδεκτή παρεχόμενη λύση.

Απάντηση

Οι προδιαγραφές αναφέρονται στο Παράρτημα Ι της διακήρυξης.

Ερώτημα 12

Για τις ασύρματες WiFi συσκευές που επιθυμείτε (κι αντιστοιχούν στο 90% του συνόλου), ο μοναδικός τρόπος διασύνδεσης αυτών με το ταμειακό σας σύστημα είναι μέσω ETHERNET.

Παρακαλούμε για την επιβεβαίωσή σας.

Απάντηση

Η διασύνδεση με την Εφαρμογή Ταμείου δεν είναι αντικείμενο της παρούσας σύμβασης.

Ερώτημα 13

Θα μπορούσατε να μας κοινοποιήσετε τις προδιαγραφές διασύνδεσης με τα webhooks σας, ώστε να τις λάβουμε υπόψη στην κοστολόγηση της προσφοράς μας;

Απάντηση

Βλ. ερώτηση 10

Ερώτημα 14

Τι εννοείτε «Ο Πάροχος επεξεργάζεται τα στοιχεία και δρομολογεί online το μήνυμα της συναλλαγής σύμφωνα με τις εντολές διόδευσης του Ε.Κ.» του βήματος 3 της ενότητας «ΠΡΟΔΙΑΓΡΑΦΕΣ» «6. Η πραγματοποίηση των συναλλαγών γίνεται ως ακολούθως:» στο παράρτημα. Ι, σελ. 57, εφόσον όλες οι συναλλαγές θα δρομολογούνται στον μοναδικό οικονομικό φορέα που θα αναλάβει την εκκαθάριση των συναλλαγών σας;

Απάντηση

Με την έννοια διόδευση, εννοούμε την επεξεργασία της συναλλαγής κατά το είδος και τον εκδότη της κάρτας που χρησιμοποιείται, π.χ. Master Card έκδοση της Τράπεζας Πειραιώς. Αν κάτι τέτοιο πλέον δεν ισχύει, και όλες οι συναλλαγές δρομολογούνται αποκλειστικά στον μοναδικό οικονομικό φορέα που θα αναλάβει την εκκαθάριση, να διευκρινιστεί στην προσφορά σας.

Ερώτημα 15

Δεδομένου ότι η ΑΚΥΡΩΣΗ συναλλαγής ισχύει αποκλειστικά για συναλλαγές εντός ιδίου ημερησίου πακέτου, ενώ σε εκκαθαρισμένη συναλλαγή ισχύει η ΕΠΙΣΤΡΟΦΗ ποσού συναλλαγής κατανοούμε ότι σχετικά με την αναφορά σας ότι θέλετε να παρέχεται η δυνατότητα ακύρωσης συναλλαγής «τόσο εντός της ίδιας ημέρας όσο και σε μεταγενέστερες» (σελ.57, στο βήμα 5 της ενότητας «6. Η πραγματοποίηση των συναλλαγών γίνεται ως ακολούθως:..») για τις μεταγενέστερες/εκκαθαρισμένες συναλλαγές εννοείτε ΕΠΙΣΤΡΟΦΗ και όχι ΑΚΥΡΩΣΗ.

Απάντηση

Η πραγματοποίηση των συναλλαγών για τις μεταγενέστερες/εκκαθαρισμένες συναλλαγές εννοείται ως ΕΠΙΣΤΡΟΦΗ.

Οίκοθεν - Διορθώσεις

1. Στη διακήρυξη του διαγωνισμού «Παροχή υπηρεσιών λήψης και εκκαθάρισης ηλεκτρονικών πληρωμών με χρήση πιστωτικών και χρεωστικών καρτών μέσω τερματικών συσκευών αποδοχής καρτών (POS)» και συγκεκριμένα στο Παράρτημα V- Υποδείγματα Εγγυητικών Επιστολών, ΥΠΟΔΕΙΓΜΑ Α: Εγγυητική Επιστολή Συμμετοχής, εμφανίζεται “Error: Reference not Found” , ενώ θα έπρεπε να εμφανίζεται **Παράγραφο 2.2.2.1.**

2. Στο τεύχος διακήρυξης και συγκεκριμένα στην παρ. 2.2.2.1 αναφέρεται«*Η εγγύηση συμμετοχής πρέπει να ισχύει τουλάχιστον για τριάντα (30) ημέρες μετά τη λήξη του χρόνου ισχύος της προσφοράς του άρθρου 2.4.5 της παρούσας, ήτοι μέχρι 09/10/2026.....*» αντί του σωστού **09/10/2025.**

3. Σύμφωνα με το υπ’ αριθμ. 7088/11.07.2024 έγγραφο της ΕΑΔΗΣΥ (ΑΔΑ ΨΖΘΨΟΞΤΒ-ΖΥ5) προσαρμόζεται το τελευταίο εδάφιο της υποπαρ. 2.4.1 της παρ. 2.4 των Υποδειγμάτων Διακήρυξης για Συμβάσεις Παροχής Υπηρεσιών και για Συμβάσεις Προμηθειών με ανοικτή διαδικασία, μέσω ΕΣΗΔΗΣ, απαλείφοντας, την απαίτηση έγγραφης ειδοποίησης προς την αναθέτουσα αρχή για την απόσυρση της προσφοράς, μέσω της λειτουργικότητας «Επικοινωνία».

Αναφορικά με τις ειδικότερες τεχνικές λεπτομέρειες ως προς τη νέα δυνατότητα απόσυρσης της προσφοράς από τους οικονομικούς φορείς, χωρίς παρέμβαση της αναθέτουσας αρχής, σε συνέχεια της ως άνω τροποποίησης, επισυνάπτεται το υπό (2) σχετικό έγγραφο της Δ/σης Διαχείρισης, Ανάπτυξης και Υποστήριξης Εθνικού Συστήματος Ηλεκτρονικών Δημοσίων Συμβάσεων (ΕΣΗΔΗΣ).