



Γεωργίου Δαμάσκου 1, 13677 Αχαρνάι

τηλ: 210 24 20 000, fax: 210 24 20 215

[www.aemy.gr](http://www.aemy.gr)[info@aemy.gr](mailto:info@aemy.gr)

**ΠΡΟΣΚΛΗΣΗ ΥΠΟΒΟΛΗΣ ΠΡΟΣΦΟΡΑΣ**  
στην εταιρεία με την επωνυμία «COMPUTER SOLUTIONS ΑΕ»

Για προμήθεια παροχής υπηρεσιών φιλοξενίας (site hosting) και υποστήριξης του Ηλεκτρονικού Φακέλου Υγείας έτους 2025, για τη δράση με τίτλο «Ανάπτυξη των παρεχόμενων υπηρεσιών στα Προ-αναχωρησιακά Κέντρα Κράτησης Αλλοδαπών – (Ιατροφαρμακευτική Περίθαλψη, Ψυχολογική Υποστήριξη, Κοινωνική Υποστήριξη και Υπηρεσίες Διερμηνείας», με Κωδικό ΟΠΣ 6007062, στο πλαίσιο του «Πρόγραμμα Ελλάδας - Ταμείο Ασύλου, Μετανάστευσης και Ένταξης 2021- 2027».

**Συνοπτικά στοιχεία Πρόσκλησης:**

|                                                  |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |
|--------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Αντικείμενο Πρόσκλησης                           | Παροχή υπηρεσιών φιλοξενίας (site hosting) και υποστήριξης του Ηλεκτρονικού Φακέλου Υγείας έτους 2025, για τη δράση με τίτλο «Ανάπτυξη των παρεχόμενων υπηρεσιών στα Προ-αναχωρησιακά Κέντρα Κράτησης Αλλοδαπών – (Ιατροφαρμακευτική Περίθαλψη, Ψυχολογική Υποστήριξη, Κοινωνική Υποστήριξη και Υπηρεσίες Διερμηνείας», με Κωδικό ΟΠΣ 6007062, στο πλαίσιο του «Πρόγραμμα Ελλάδας - Ταμείο Ασύλου, Μετανάστευσης και Ένταξης 2021- 2027». |
| Κοινό λεξιλόγιο για τις δημόσιες συμβάσεις (CPV) | 48814000-7 «Συστήματα ιατρικών πληροφοριών»                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |
| Καταλυτική ημερομηνία και ώρα υποβολής προσφορών | Τρίτη 01 Σεπτεμβρίου και ώρα 14:00:00                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |

**Έχοντας υπόψη:**

1. Το Ν.3293/2004 (ΦΕΚ 231/26.11.204) «Πολυκλινική Ολυμπιακού Χωριού, Συνήγορος Υγείας και Κοινωνικής Ασφάλισης και λοιπές διατάξεις»,
2. το Ν.4972/2022 (ΦΕΚ 181/23-09-2022) «Εταιρική διακυβέρνηση των Ανωνύμων Εταιρειών του Δημοσίου και των λοιπών...διατάξεις οικονομικού και αναπτυξιακού χαρακτήρα», όπως ισχύει,
3. το Ν.4368/2016 (ΦΕΚ 21/21-2-2016) «Μέτρα για την επιτάχυνση του κυβερνητικού έργου και άλλες διατάξεις»,
4. το Ν.4412/2016 (ΦΕΚ 147/Α/08.08.2016) «Δημόσιες Συμβάσεις Έργων Προμηθειών και Υπηρεσιών» προσαρμογή στις οδηγίες 2014/24 ΕΕ και 2014/25/ΕΕ, και με τις τροποποιήσεις αυτού, όπως ισχύουν,

5. το Π.Δ. 80/2016 (ΦΕΚ 145 Α΄/5-8-2016) «Ανάληψη υποχρεώσεων από τους Διατάκτες»,
6. τους εγκεκριμένους Κανονισμούς Εσωτερικής Οργάνωσης και Λειτουργίας της Α.Ε.Μ.Υ. Α.Ε. και το παράρτημα αυτού Γενικό Κανονισμό Εργασίας (υπ΄ αριθμ. ΦΕΚ 3638/29-05-2007, τ. Α.Ε. & Ε.Π.Ε.), όπως ισχύουν,
7. την τροποποίηση του Κανονισμού Εσωτερικής Οργάνωσης και Λειτουργίας της Α.Ε.Μ.Υ. Α.Ε. όπως υποβλήθηκε προς έγκριση με την απόφαση του Δ.Σ. υπ΄ αριθμ. 5<sup>θέμα1ο</sup>/15-03-2016 (Α.Δ.Α. 6ΚΚ4ΟΡΡ3-7ΣΙ) και με την υπ΄ αριθμ. 2<sup>θέμα6ο</sup>/12-01-2018 απόφαση Δ.Σ. «Έγκριση Τροποποίησης ΚΕΟΛ» όπως υποβλήθηκε προς δημοσίευση στο ΓΕΜΗ με το υπ΄ αριθμ. πρωτ. ΓΕΜΗ 1354/29-01-2018,
8. την υπ΄ αριθμ. 15<sup>ης</sup>/11-04-2025 συνεδρίασης του Διοικητικού Συμβουλίου της εταιρείας με θέμα -Συγκρότηση Διοικητικού Συμβουλίου σε Σώμα - Εκπροσώπηση της Εταιρείας - Εξουσιοδοτήσεις, όπως υποβλήθηκε προς δημοσίευση στο ΓΕΜΗ με το πρακτικό υπ΄ αριθμ. Πρωτ. 3607633/17-04-2025,
9. την υπ΄ αρ. πρωτ. 156307/27-05-2024 απόφαση του Γενικού Γραμματέα Μεταναστευτικής Πολιτικής του Υπουργείου Μετανάστευσης και Ασύλου ένταξης της πράξης «Ανάπτυξη των παρεχόμενων υπηρεσιών στα Προ-αναχωρησιακά Κέντρα Κράτησης Αλλοδαπών – (Ιατροφαρμακευτική Περίθαλψη, Ψυχολογική Υποστήριξη, Κοινωνική Υποστήριξη και Υπηρεσίες Διερμηνείας) με Κωδικό ΟΠΣ 6007062 στο Πρόγραμμα «Πρόγραμμα Ελλάδας – Ταμείο Ασύλου, Μετανάστευσης και Ένταξης 2021-2027», ΟΡΘΗ ΕΠΑΝΑΛΗΨΗ της υπ΄ αρ. πρωτ. 132650/25-04-2024 (ΑΔΑ: 6ΑΝ946ΜΔΨΟ-ΦΣ6),
10. την με αριθμ. πρωτ. 275675/11-11-2024 απόφαση του Γενικού Γραμματέα Μεταναστευτικής Πολιτικής του Υπουργείου Μετανάστευσης και Ασύλου με θέμα “1<sup>η</sup> Τροποποίηση της Πράξης «Ανάπτυξη των παρεχόμενων υπηρεσιών στα Προ-αναχωρησιακά Κέντρα Κράτησης Αλλοδαπών – (Ιατροφαρμακευτική Περίθαλψη, Ψυχολογική Υποστήριξη, Κοινωνική Υποστήριξη και Υπηρεσίες Διερμηνείας) με Κωδικό ΟΠΣ 6007062 στο Πρόγραμμα «Πρόγραμμα Ελλάδας - Ταμείο Ασύλου, Μετανάστευσης και Ένταξης 2021-2027»” (ΑΔΑ: Ψ75Ο46ΜΔΨΟ-ΒΑΓ),
11. την με αριθμ. πρωτ. 37679/27-02-2025 απόφαση του Γενικού Γραμματέα Μεταναστευτικής Πολιτικής του Υπουργείου Μετανάστευσης και Ασύλου με θέμα “2<sup>η</sup> Τροποποίηση της Πράξης «Ανάπτυξη των παρεχόμενων υπηρεσιών στα Προ-αναχωρησιακά Κέντρα Κράτησης Αλλοδαπών – (Ιατροφαρμακευτική Περίθαλψη, Ψυχολογική Υποστήριξη, Κοινωνική Υποστήριξη και Υπηρεσίες Διερμηνείας) με Κωδικό ΟΠΣ 6007062 στο Πρόγραμμα «Πρόγραμμα Ελλάδας - Ταμείο Ασύλου, Μετανάστευσης και Ένταξης 2021-2027»” (ΑΔΑ: 68ΟΚ46ΜΔΨΟ-5ΒΤ),



12. το εγκεκριμένο Τεχνικό Δελτίο της πράξης με τίτλο «Ανάπτυξη των παρεχόμενων υπηρεσιών στα Προ-Αναχωρησιακά Κέντρα Κράτησης Αλλοδαπών – (Ιατροφαρμακευτική Περίθαλψη, Ψυχολογική Υποστήριξη, Κοινωνική Υποστήριξη και Υπηρεσίες Διερμηνείας» με κωδικό ΟΠΣ (MIS) 6007062, όπως υποβλήθηκε ηλεκτρονικά μέσω ΟΠΣ (ID: 48687),
13. την με αριθμ. πρωτ. 114265/23-06-2025 απόφαση του Γενικού Γραμματέα Μεταναστευτικής Πολιτικής του Υπουργείου Μετανάστευσης και Ασύλου με θέμα “3η Τροποποίηση της Πράξης «Ανάπτυξη των παρεχόμενων υπηρεσιών στα Προαναχωρησιακά Κέντρα Κράτησης Αλλοδαπών (Ιατροφαρμακευτική Περίθαλψη, Ψυχολογική Υποστήριξη, Κοινωνική Υποστήριξη και Υπηρεσίες Διερμηνείας» με Κωδικό ΟΠΣ 6007062 στο Πρόγραμμα «Πρόγραμμα Ελλάδας - Ταμείο Ασύλου, Μετανάστευσης και Ένταξης 2021-2027»” (ΑΔΑ: ΨΩΩΥ46ΜΔΨΟ-ΔΨΖ).
14. την έγκριση με το υπ’ αριθμ. 17<sup>θέμα16ο</sup>/09-05-2025 απόσπασμα πρακτικού και απόφαση του Διοικητικού Συμβουλίου της εταιρείας για προμήθεια παροχής υπηρεσιών φιλοξενίας (site hosting) και υποστήριξης του Ηλεκτρονικού Φακέλου Υγείας έτους 2025, για τη δράση με τίτλο «Ανάπτυξη των παρεχόμενων υπηρεσιών στα Προ-αναχωρησιακά Κέντρα Κράτησης Αλλοδαπών – (Ιατροφαρμακευτική Περίθαλψη, Ψυχολογική Υποστήριξη, Κοινωνική Υποστήριξη και Υπηρεσίες Διερμηνείας», με Κωδικό ΟΠΣ 6007062, στο πλαίσιο του «Πρόγραμμα Ελλάδας - Ταμείο Ασύλου, Μετανάστευσης και Ένταξης 2021- 2027» (ΑΔΑ: 6Υ3ΘΟΡΡ3-ΚΥ9),
15. την Γ’ Τροποποίηση του προϋπολογισμού έτους 2025, όπως αυτή εγκρίθηκε με το υπ’ αριθμ. πρωτ. 4740 θέμα 8º/02-06-2025 απόσπασμα πρακτικού και απόφαση του Διοικητικού Συμβουλίου της εταιρείας (ΑΔΑ: 96ΘΗΟΡΡ3-Α2Ο),
16. την υπ’ αριθμ. 5892/15-07-2025 Απόφαση Ανάλυσης Υποχρέωσης (ΑΔΑ: ΨΒ7ΣΟΡΡ3-ΚΘΙ),
17. το γεγονός ότι το ποσό της δεσμευόμενης με την παρούσα πίστωση είναι εντός του εγκεκριμένου προϋπολογισμού.

#### ΑΝΑΘΕΤΟΥΣΑ ΑΡΧΗ

Αναθέτουσα Αρχή αποτελεί το Νομικό Πρόσωπο Ιδιωτικού Δικαίου (Ν.Π.Ι.Δ.) με την επωνυμία «Ανώνυμη Εταιρεία Μονάδων Υγείας» (ΑΕΜΥ ΑΕ), ιδρύθηκε με τον Ν.3293/2004 αναλαμβάνοντας την άμεση μετα-ολυμπιακή αξιοποίηση της Πολυκλινικής του Ολυμπιακού Χωριού είναι δημόσια επιχείρηση κοινής ωφέλειας. Ανήκει στις Ανώνυμες Εταιρείες του Δημοσίου καθώς το μετοχικό της κεφάλαιο ανήκει άμεσα και κατά απόλυτη πλειοψηφία στο ελληνικό δημόσιο και υπάγεται στο νομικό πλαίσιο του Ν. 4972/2022 και του Ν.4548/2018 καθώς και σε όποιο νομικό πλαίσιο, ρητά ανήκουν οι Ανώνυμες Εταιρείες αυτής της μορφής.



Με τη συγχρηματοδότηση  
της Ευρωπαϊκής Ένωσης



**ΚΥΡΙΑ ΔΡΑΣΤΗΡΙΟΤΗΤΑ ΑΝΑΘΕΤΟΥΣΑΣ ΑΡΧΗΣ**

Κύρια δραστηριότητα της Αναθέτουσας Αρχής είναι η παροχής υπηρεσιών πρωτοβάθμιας φροντίδας υγείας.

**ΣΤΟΙΧΕΙΑ ΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΑΣ****ΑΝΩΝΥΜΗ ΕΤΑΙΡΕΙΑ ΜΟΝΑΔΩΝ ΥΓΕΙΑΣ (AEMY A.E.)**

Διεύθυνση Έδρας Αναθέτουσας Αρχής: Γεωργίου Δαμάσκου 1, Πολυκλινική Ολυμπιακού Χωριού, Ολυμπιακό Χωριό, Αχαρνές, ΤΚ 13677

Τηλέφωνο: 210 24 20 268

E-mail: [ssemli@prokeka.gr](mailto:ssemli@prokeka.gr)

Πληροφορίες : Σόνια Σέμλι

**ΧΡΗΜΑΤΟΔΟΤΗΣΗ ΤΗΣ ΣΥΜΒΑΣΗΣ**

Η παρούσα σύμβαση περιλαμβάνεται στο υποέργο Νο 5 «Διαχείριση - Τεχνική Υποστήριξη της υλοποίησης του Προγράμματος», για τις ανάγκες της Δράσης με τίτλο «Ανάπτυξη των παρεχόμενων υπηρεσιών στα Προ-Αναχωρησιακά Κέντρα Κράτησης Αλλοδαπών - (Ιατροφαρμακευτική Περίθαλψη, Ψυχολογική Υποστήριξη, Κοινωνική Υποστήριξη και Υπηρεσίες Διερμηνείας) με κωδικό ΟΠΣ (MIS) 6007062» στο πλαίσιο του «Πρόγραμμα Ελλάδας - Ταμείο Ασύλου, Μετανάστευσης και Ένταξης 2021- 2027».

Η παρούσα σύμβαση συγχρηματοδοτείται από την Ευρωπαϊκή Ένωση (Ευρωπαϊκό Ταμείο Ασύλου, Μετανάστευσης και Ένταξης) και από εθνικούς πόρους μέσω του Προγράμματος Δημοσίων Επενδύσεων (ΠΔΕ). Η χρηματοδότηση της Δράσης εκ μέρους της Ένωσης ανέρχεται σε ποσοστό 75% επί της συνολικής δημόσιας δαπάνης, και εκ μέρους των εθνικών πόρων σε 25%.

**ΣΥΝΟΠΤΙΚΗ ΠΕΡΙΓΡΑΦΗ ΠΡΟΜΗΘΕΙΑΣ**

Η προμήθεια κατατάσσεται στον ακόλουθο κωδικό του Κοινού Λεξιλογίου δημοσίων συμβάσεων (CPV):

48814000-7 «Συστήματα ιατρικών πληροφοριών»

Η εκτιμώμενη αξία της σύμβασης ανέρχεται έως το ποσό των δέκα επτά χιλιάδων εννιακοσίων τριών ευρώ και είκοσι τρία λεπτά (17.903,23 €) συμπεριλαμβανομένου ΦΠΑ 24%



Με τη συγχρηματοδότηση  
της Ευρωπαϊκής Ένωσης



**ΚΑΝΟΝΕΣ ΔΗΜΟΣΙΟΤΗΤΑΣ ΠΡΟΣΚΛΗΣΗΣ**

Η πρόσκληση αναρτάται στο Κεντρικό Ηλεκτρονικό Μητρώο Δημοσίων Συμβάσεων (ΚΗΜΔΗΣ) καθώς και στην ιστοσελίδα της υπηρεσίας [www.aemy.gr](http://www.aemy.gr)

**ΓΕΝΙΚΟΙ ΚΑΙ ΕΙΔΙΚΟΙ ΟΡΟΙ ΣΥΜΜΕΤΟΧΗΣ**

Σύμφωνα με τις διατάξεις του άρθρου 29 του Ν. 4782/2021, πριν την κατακύρωση της ανάθεσης της ανωτέρω προμήθειας ο προσωρινός μειοδότης πρέπει να προσκομίσει στην Υπηρεσία μας, κατόπιν έγγραφης σχετικής ειδοποίησης:

Α) Υπεύθυνη Δήλωση, εκ μέρους του οικονομικού φορέα, σε περίπτωση φυσικού προσώπου, ή σε περίπτωση νομικού προσώπου την υποβολή αυτής εκ μέρους του νομίμου εκπροσώπου, ως απόδειξη για τη μη συνδρομή των λόγων αποκλεισμού της παραγράφου 1 του άρθρου 73 του Ν.4412/2016.

Β) Υπεύθυνη Δήλωση, εκ μέρους του οικονομικού φορέα, σε περίπτωση φυσικού προσώπου, ή σε περίπτωση νομικού προσώπου την υποβολή αυτής εκ μέρους του νομίμου εκπροσώπου, περί μη επιβολής σε βάρος του της κύρωσης του οριζόντιου αποκλεισμού, σύμφωνα με τις διατάξεις της κείμενης νομοθεσίας (άρθρο 23 του Ν. 4782/2021)

Γ) Φορολογική & ασφαλιστική ενημερότητα

Δ) Ισχύον καταστατικό της εταιρείας ή πρόσφατο πιστοποιητικό ΓΕΜΗ, από το οποίο να προκύπτει και η νόμιμη εκπροσώπηση της εταιρείας.

**ΑΝΤΙΚΕΙΜΕΝΟ ΠΡΟΣΚΛΗΣΗΣ****ΑΝΤΙΚΕΙΜΕΝΟ ΠΡΟΣΚΛΗΣΗΣ**

Αντικείμενο της παρούσας είναι η προμήθεια παροχής υπηρεσιών φιλοξενίας (site hosting) και υποστήριξης του Ηλεκτρονικού Φακέλου Υγείας έτους 2025, για τη δράση με τίτλο «Ανάπτυξη των παρεχόμενων υπηρεσιών στα Προαναχωρησιακά Κέντρα Κράτησης Αλλοδαπών – (Ιατροφαρμακευτική Περίθαλψη, Ψυχολογική Υποστήριξη, Κοινωνική Υποστήριξη και Υπηρεσίες Διερμηνείας», με Κωδικό ΟΠΣ 6007062, στο πλαίσιο του «Πρόγραμμα Ελλάδας - Ταμείο Ασύλου, Μετανάστευσης και Ένταξης 2021- 2027».



Με τη συγχρηματοδότηση  
της Ευρωπαϊκής Ένωσης



## ΤΕΧΝΙΚΕΣ ΠΡΟΔΙΑΓΡΑΦΕΣ

| SERVICE LEVEL AGREEMENT |                                                  |
|-------------------------|--------------------------------------------------|
| ΥΠΗΡΕΣΙΕΣ ΛΟΓΙΣΜΙΚΟΥ    |                                                  |
| 1                       | Σφάλματα                                         |
| 2                       | Αναβαθμίσεις (minor)                             |
| 3                       | Αναβαθμίσεις (Major)                             |
| 4                       | Αλλαγές Νομοθετικού πλαισίου (minor)             |
| ΥΠΗΡΕΣΙΕΣ ΥΠΟΣΤΗΡΙΞΗΣ   |                                                  |
| 5                       | Σύστημα καταχώρισης αιτημάτων                    |
| 6                       | Call center                                      |
| 7                       | Help-Desk / Support                              |
| 8                       | Πρόσβαση σε βοηθητικό υλικό εφαρμογών            |
| ΥΠΗΡΕΣΙΕΣ ΠΛΗΡΟΦΟΡΙΚΗΣ  |                                                  |
| 9                       | Υπηρεσίες Φιλοξενίας                             |
| 10                      | Backup                                           |
| 11                      | Restore                                          |
| 12                      | Τεχνική Τεκμηρίωση (minor)                       |
| ΥΠΗΡΕΣΙΕΣ ΠΟΙΟΤΗΤΑΣ     |                                                  |
| 13                      | Δείκτες μέτρησης απόδοσης & ποιότητας - Αναφορές |
| 14                      | Χρόνοι απόκρισης                                 |
| 15                      | Χρόνος επίλυσης σφαλμάτων εφαρμογής              |



Με τη συγχρηματοδότηση  
της Ευρωπαϊκής Ένωσης



## ΠΕΡΙΓΡΑΦΗ ΚΑΙ ΑΝΑΛΥΣΗ ΟΡΩΝ ΚΑΙ ΔΙΑΔΙΚΑΣΙΑΣ ΠΑΡΟΧΗΣ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ

**A. ΥΠΗΡΕΣΙΕΣ ΓΙΑ ΤΟ ΠΡΟΪΟΝ (ΦΑΚΕΛΟΣ ΕΞΥΠΗΡΕΤΟΥΜΕΝΟΥ ΑΣΚΛΗΠΙΟΣ WELFARE RECORD)**Σφάλματα εφαρμογών

Ως σφάλμα των προγραμμάτων λογισμικού (λογικό ή υπολογιστικό) καθορίζεται ρητά με την παρούσα, μόνο οτιδήποτε τα στελέχη της ΑΝΑΘΕΤΟΥΣΑΣ ΑΡΧΗΣ μπορούν να αναπαραστήσουν παρουσία στελεχών του ΑΝΑΔΟΧΟΥ ή να τεκμηριώσουν με τη χρήση αρχείων καταγραφής (log files).

- Ως σφάλματα, νοούνται και τα επαναλαμβανόμενα προβλήματα λειτουργιών του ΠΡΟΪΟΝΤΟΣ
- Ο ΑΝΑΔΟΧΟΣ υποχρεούται στην αποκατάσταση σφαλμάτων (bugs) του ΠΡΟΪΟΝΤΟΣ.
- Ο ΑΝΑΔΟΧΟΣ θα παρέχει εκπαίδευση στις αλλαγές λογισμικού που θα πραγματοποιήσει, εφόσον αυτό κριθεί σκόπιμο (συνεννόηση ΑΝΑΔΟΧΟΥ – ΑΝΑΘΕΤΟΥΣΑΣ ΑΡΧΗΣ), αλλιώς θα αποστέλλει σχετικό ενημερωτικό φυλλάδιο.
- Οι διαδικασίες επίλυσης των προβλημάτων που προτείνει ο Ανάδοχος θα διασφαλίζουν την ασφάλεια και την ακεραιότητα των δεδομένων του συστήματος.

Αναβαθμίσεις εφαρμογών

Βελτιωτική συντήρηση με την παροχή και την εγκατάσταση των νέων εκδόσεων του Πληροφοριακού Συστήματος, εφόσον και όταν κυκλοφορήσει. Παροχή εγχειριδίων χρήσης, με τα νέα χαρακτηριστικά των νέων εκδόσεων. Οι λειτουργικές και τεχνικές βελτιώσεις που θα ενσωματωθούν στις νέες εκδόσεις του Πληροφοριακού Συστήματος, αποφασίζονται και έγκεινται στην αποκλειστική κρίση της Εταιρείας

- Για κάθε νέα έκδοση του λογισμικού εφαρμογών θα παρέχεται στην ΑΝΑΘΕΤΟΥΣΑ ΑΡΧΗ πλήρης τεκμηρίωση των αλλαγών σε σχέση με την προηγούμενη έκδοση (σε ηλεκτρονική μορφή).
- Ο ΑΝΑΔΟΧΟΣ θα παρέχει εκπαίδευση στις αλλαγές λογισμικού που θα πραγματοποιήσει, σε συνεννόηση με τον υπεύθυνο της ΑΝΑΘΕΤΟΥΣΑΣ ΑΡΧΗΣ και θα αποστέλλει σχετικό ενημερωτικό φυλλάδιο.
- Ο ΑΝΑΔΟΧΟΣ έχει την ευθύνη της εγκατάστασης των νέων εκδόσεων, σε πλήρη και ομαλή λειτουργία. Η διανομή και εγκατάσταση των νέων εκδόσεων θα πραγματοποιείται μέσω ηλεκτρονικής διανομής.



Με τη συγχρηματοδότηση  
της Ευρωπαϊκής Ένωσης



Ο ΑΝΑΔΟΧΟΣ θα προσφέρει προληπτική συντήρηση τουλάχιστον ανά τρίμηνο με απομακρυσμένη σύνδεση, οπότε θα γίνεται συνολικός έλεγχος του συστήματος και πιθανές προτάσεις ενημέρωσης - βελτίωσής του, ώστε το ΠΡΟΪΟΝ να είναι σε κατάσταση ετοιμότητας. Οι προτάσεις βελτίωσης (εφόσον υπάρχουν τέτοιες) θα αξιολογούνται και εφόσον εμπίπτουν στις συμβατικές υποχρεώσεις του ΑΝΑΔΟΧΟΥ θα υλοποιούνται άμεσα. Οι επεμβάσεις προληπτικής συντήρησης θα προγραμματίζονται από κοινού με την ΑΝΑΘΕΤΟΥΣΑ ΑΡΧΗ, ώστε να δημιουργούν την ελάχιστη δυνατή ενόχληση στην κανονική λειτουργία των υπηρεσιών.

Ο ΑΝΑΔΟΧΟΣ δεν υποχρεούται να παρεμβαίνει, εφόσον το οποιοδήποτε ζήτημα δεν αποτελεί σφάλμα (bug) και μπορεί να δρομολογηθεί η αντιμετώπισή του είτε απ' ευθείας από τους χρήστες είτε από το Τμήμα Πληροφορικής & Οργάνωσης (ΤΠΟ) της ΑΝΑΘΕΤΟΥΣΑΣ ΑΡΧΗΣ, αλλά να τους καθοδηγεί και να τους συμβουλεύει.

#### Νομοθετικές αλλαγές

Αλλαγές του νομοθετικού πλαισίου που αφορούν τη λειτουργία του ΠΡΟΪΟΝΤΟΣ, εφόσον αυτές του παραδίδονται σε ηλεκτρονική μορφή, είναι συμβατές με την υφιστάμενη λειτουργικότητα του ΠΡΟΪΟΝΤΟΣ και δεν απαιτούν επιπρόσθετη ανάπτυξη (ή παραγωγή μεγάλης έκτασης) στις εφαρμογές. Σε αυτές περιλαμβάνονται:

- Η γενική κατηγοριοποίηση των υλικών, υπηρεσιών και άλλων ομάδων δεδομένων του δημοσίου τομέα
- Η κωδικοποίηση των διαγνώσεων
- Η κωδικοποίηση των φαρμάκων
- Ο ενιαίος αριθμός μητρώου ασθενούς σε εθνική κλίμακα
- Οι αλλαγές στο θεσμικό ή / και κανονιστικό πλαίσιο λειτουργίας (Ενδεικτικά, αλλαγές ΦΠΑ, αλλαγές τιμών παρακλινικών εξετάσεων – επισκέψεων, αλλαγή ποσοστών αποζημιώσεων ολοήμερης λειτουργίας)

Για οποιεσδήποτε θεσμικές, κανονιστικές ή άλλες αλλαγές επέλθουν στον τρόπο λειτουργίας της ΑΝΑΘΕΤΟΥΣΑΣ ΑΡΧΗΣ και οι οποίες επιφέρουν αναγκαστικά τροποποιήσεις ή και παραμετροποιήσεις των υφισταμένων εφαρμογών λογισμικού ή και διασυνδέσεις στο ΠΡΟΪΟΝ, εφόσον υπάρχουν τα αντίστοιχα δεδομένα και η σχετική ανάλυση, είναι υποχρέωση του Αναδόχου να τις υλοποιήσει βάσει του επισυναπτόμενου επίσημου τιμοκαταλόγου παροχής υπηρεσιών του ΑΝΑΔΟΧΟΥ. Σε περίπτωση που οι απαιτήσεις αυτές απαιτούν τεχνικά αποδεδειγμένα αλλαγή της δομής των προγραμμάτων λογισμικού ή/και της Βάσης Δεδομένων και σχετική ανάπτυξη, θα δημιουργείται σχετική προσφορά βάσει τιμοκαταλόγου του ΑΝΑΔΟΧΟΥ.



Με τη συγχρηματοδότηση  
της Ευρωπαϊκής Ένωσης



### Διασυνδέσεις

Ο ΑΝΑΔΟΧΟΣ είναι υποχρεωμένος να εξασφαλίζει την υφιστάμενη διαλειτουργικότητα των εφαρμογών και υποσυστημάτων του ΠΡΟΪΟΝΤΟΣ.

Ο ΑΝΑΔΟΧΟΣ είναι υποχρεωμένος να εξασφαλίζει την διαλειτουργικότητα με τρίτες εφαρμογές που έχουν την αντίστοιχη δυνατότητα, μετά από υποβολή σχετικής προσφοράς.

Ως διαλειτουργικότητα ορίζεται η ικανότητα μεταφοράς και αξιοποίησης της πληροφορίας με ένα ομοιογενή και αποτελεσματικό τρόπο μεταξύ διαφόρων πληροφοριακών συστημάτων. Στην πράξη, διαλειτουργικότητα είναι η ύπαρξη ανοιχτών, προτυποποιημένων δομών δεδομένων και πρωτοκόλλων επικοινωνιών.

Για την επίτευξη της διαλειτουργικότητας σε επίπεδο συστημάτων πληροφορικής, έχει δημιουργηθεί ευρωπαϊκό και ελληνικό πλαίσιο διαλειτουργικότητας για την ηλεκτρονική διακυβέρνηση. Αυτό το πλαίσιο διαλειτουργικότητας περιέχει τεχνικές προδιαγραφές και περιγράφει αναλυτικά τρόπους αποθήκευσης, μεταφοράς και παρουσίασης δεδομένων.

Επομένως κάθε νέα εφαρμογή ή επέκταση ενός πληροφοριακού συστήματος του δημοσίου τομέα θα πρέπει να είναι συμβατή με το Ελληνικό πλαίσιο διαλειτουργικότητας.

Ως εκ τούτου ο ΑΝΑΔΟΧΟΣ είναι υποχρεωμένος αφενός μεν να διατηρεί τα συστήματα της ανοικτά για διασυνδέσεις με τρίτες εφαρμογές συμπεριλαμβανόμενης της τεχνογνωσίας για την υλοποίηση τους, αφετέρου δε να εξασφαλίζει την υφιστάμενη διαλειτουργικότητα των εφαρμογών και υποσυστημάτων του Πληροφοριακού Συστήματος. Επίσης, ο ΑΝΑΔΟΧΟΣ είναι υποχρεωμένος να εξασφαλίζει την διαλειτουργικότητα με τρίτες εφαρμογές που έχουν την αντίστοιχη δυνατότητα, μετά από υποβολή σχετικής προσφοράς σύμφωνα τον τιμοκατάλογο εξωσυμβατικών υπηρεσιών της.

Ο ΑΝΑΔΟΧΟΣ είναι υποχρεωμένος να διασφαλίσει την ΑΝΑΘΕΤΟΥΣΑ ΑΡΧΗ, εφόσον απαιτηθεί, όσον αφορά στα παρακάτω θέματα μέσω κατάθεσης κάθε δυνατής τεκμηρίωσης σε συμβολαιογράφο:

- Την αρχιτεκτονική του ΠΣ, που θα περιγράφει σχηματικά και επιγραμματικά το είδος, το εύρος, την τεχνολογία και τον τρόπο διεπικοινωνίας με τρίτα συστήματα.
- Τα E-R DIAGRAMS (συνολικά και ανά υποσύστημα) καθώς και κείμενο που να επεξηγεί σε επιχειρησιακούς όρους τη δομή και τις συσχετίσεις των οντοτήτων του ΠΣ.



Με τη συγχρηματοδότηση  
της Ευρωπαϊκής Ένωσης



- Η Εταιρεία είναι υποχρεωμένη να διασφαλίσει μέσω της λειτουργικότητας του Πληροφοριακού Συστήματος την παραμετροποίηση του λογισμικού εφαρμογών που να «προσαρμόζει» την λειτουργικότητα του πακέτου λογισμικού στην επιχειρησιακή λογική της Μονάδας Υγείας.
- Τα δεδομένα που διαχειρίζεται το οποιοδήποτε υποσύστημα του ΠΡΟΪΟΝΤΟΣ ανήκουν στην ΑΝΑΘΕΤΟΥΣΑ ΑΡΧΗ και συνεπώς ο ΑΝΑΔΟΧΟΣ είναι υποχρεωμένος, όποτε προκύψει ανάγκη, να αποδώσει στην ΑΝΑΘΕΤΟΥΣΑ ΑΡΧΗ τα στοιχεία που θα του ζητηθούν σε ηλεκτρονική μορφή, όπως ακριβώς είναι αποθηκευμένα με βάση τη διάρθρωση του σχήματος της Βάσης Δεδομένων. Σε περίπτωση που η ΑΝΑΘΕΤΟΥΣΑ ΑΡΧΗ επιθυμεί οποιουδήποτε είδους επεξεργασία για την παροχή των δεδομένων σε άλλη μορφή, θα υποβληθεί σχετική προσφορά από τον ΑΝΑΔΟΧΟ, με βάση τις απαιτούμενες ανθρωπομήρες εργασίας.

## **B. ΥΠΗΡΕΣΙΕΣ ΓΙΑ ΤΗΝ ΑΝΑΘΕΤΟΥΣΑ ΑΡΧΗ**

### **Διαδικασία Υποστήριξης - Σύστημα παρακολούθησης αιτημάτων**

#### Πρώτο (Α') επίπεδο υποστήριξης: Τηλεφωνική & Τηλεματική υποστήριξη

Παροχή Τηλεφωνικής - Τηλεματικής υπηρεσίας για άμεση επίλυση προβλήματος ή άμεσης βοήθειας, σχετικά με τη χρήση και τις λειτουργίες του εγκατεστημένου Πληροφοριακού Συστήματος (Π.Σ.) και των υποστηρικτικών εφαρμογών του. Συνεπώς, αφορά θέματα τα οποία επείγουν ή/και δεν αντιμετωπίζονται από τα αντίστοιχα εγχειρίδια χρήσης.

Η υπηρεσία αυτή, παρέχεται μόνο στους εκπαιδευμένους και υπεύθυνους χρήστες (Key Users) του Π.Σ., οι οποίοι έχουν καθοριστεί για το σκοπό αυτό. Τονίζεται πως η υπηρεσία αυτή, δεν αφορά παροχή εκπαίδευσης ή συμβουλευτικών υπηρεσιών, αλλά ανάγκη για άμεση λύση, προκειμένου να αποκατασταθεί η εύρυθμη λειτουργία του Νοσοκομείου.

Η Τηλεφωνική & Τηλεματική υποστήριξη περιλαμβάνει την τηλεφωνική επικοινωνία μεταξύ της Ομάδας Υποστήριξης του ΑΝΑΔΟΧΟΥ και αρμόδιων στελεχών της ΑΝΑΘΕΤΟΥΣΑΣ ΑΡΧΗΣ καθώς επίσης ενέργειες επίλυσης θεμάτων μέσω απομακρυσμένης πρόσβασης (με χρήση ειδικού λογισμικού πχ. Teamviewer™) στις υποδομές της ΑΝΑΘΕΤΟΥΣΑΣ ΑΡΧΗΣ. Αφορά περιπτώσεις που εμπίπτουν στις παρακάτω κατηγορίες:



Με τη συγχρηματοδότηση  
της Ευρωπαϊκής Ένωσης



- Πληροφορίες – Οδηγίες για τη χρήση του ΠΡΟΪΟΝΤΟΣ.
- Αντιμετώπιση προβλημάτων που πιθανά εμφανιστούν κατά την κανονική χρήση του ΠΡΟΪΟΝΤΟΣ.
- Άμεση διάγνωση και διαχείριση λαθών του ΠΡΟΪΟΝΤΟΣ, ή /και των χρηστών στη χρήση του ΠΡΟΪΟΝΤΟΣ

Σε περίπτωση που η επίλυσή του θέματος αναμένεται να είναι μακρόχρονη μπορεί να ακολουθηθεί μια άλλη ενδιάμεση λύση (workaround).

Η διαδικασία υποστήριξης αιτημάτων (τηλεφωνικών κλήσεων, fax, email, tickets), αποτελείται από τις παρακάτω πέντε (5) αλληλοεξαρτώμενες φάσεις διαχείρισης:

- Καταγραφή – Καταχώριση
- Διερεύνηση
- Κατάταξη - Διάγνωση
- Διαχείριση – Διεκπεραίωση
- Επίλυση - Κλείσιμο

Το υπεύθυνο τμήμα του ΑΝΑΔΟΧΟΥ θα πρέπει να παρέχει άμεση τηλεφωνική/τηλεματική υποστήριξη, σε περιπτώσεις που εμπίπτουν στις παρακάτω κατηγορίες:

- Πληροφορίες - Οδηγίες για τη χρήση του Π.Σ. εάν αυτό κριθεί απαραίτητο.
- Αντιμετώπιση προβλημάτων κατά την κανονική χρήση του Π.Σ..
- Άμεση διάγνωση και διαχείριση σφαλμάτων των χρηστών, κατά την χρήση του Π.Σ.

Συγκεκριμένα, η προτεινόμενη διαδικασία για την επίλυση των καίριων αυτών προβλημάτων, περιγράφεται λεπτομερώς στη συνέχεια.

- Διαπίστωση δυσλειτουργίας των εφαρμογών του Πληροφοριακού Συστήματος, ή νέων αναγκών, ή νέων απαιτήσεων για την εύρυθμη λειτουργία του Π.Σ. και αναφορά της στους ορισμένους Key Users
- Ο Key User αναφέρει μέσω συστήματος CS HelpDesk / τηλεφωνικά / email / fax το αίτημα στην Ομάδα Υποστήριξης της Εταιρείας, για την όσο το δυνατόν αμεσότερη επίλυσή του. Παράλληλα, προβαίνει στην



δημιουργία “ανοικτού αιτήματος” στο σύστημα καταγραφής αιτημάτων του ΑΝΑΔΟΧΟΥ και αξιολογώντας το αίτημα το αναθέτει στην Εταιρεία.

- Ο χρόνος κατά τον οποίο οι Αιτήσεις θα είναι αποδεκτές από το Request Desk, είναι όλες οι εργάσιμες ημέρες από Δευτέρα ως Παρασκευή και ώρες από τις 9:00 π.μ. ως τις 17:00 μ.μ. Ως χρόνος παραλαβής από τον ΑΝΑΔΟΧΟ των Αιτήσεων που αποστέλλει η ΑΝΑΘΕΤΟΥΣΑ ΑΡΧΗ κατά τη διάρκεια μη εργάσιμων ωρών, θα θεωρείται η ώρα 9:00 π.μ., της πρώτης εργάσιμης ημέρας μετά από την αποστολή της Αίτησης.
- Ο υπεύθυνος του ΑΝΑΔΟΧΟΥ αξιολογεί την Αίτηση, αν χρειαστεί επικοινωνεί με τον υπεύθυνο της ΑΝΑΘΕΤΟΥΣΑΣ ΑΡΧΗΣ ή με τον εξειδικευμένο χρήστη, για την συλλογή πληροφοριών σχετικών με την Αίτηση, προκειμένου να προσδιοριστούν οι προδιαγραφές.
- Εφόσον αυτή περιέχεται στις συμβατικές υποχρεώσεις του ΑΝΑΔΟΧΟΥ, ανταποκρίνεται με την παροχή του απαραίτητου εξειδικευμένου προσωπικού της Τεχνικής Ομάδας Υποστήριξης. Ο ΑΝΑΔΟΧΟΣ δεσμεύεται να προσπαθήσει ανάλογα με την κρισιμότητα της Αίτησης, να δώσει άμεση λύση ή να προτείνει, εφόσον είναι δυνατόν και αποδεκτό από την ΑΝΑΘΕΤΟΥΣΑ ΑΡΧΗ, προσωρινό τρόπο αντιμετώπισης του Αιτήματος.
- Εφόσον κριθεί από τον ΑΝΑΔΟΧΟ ότι δεν υπάρχει συμβατική υποχρέωση για την επίλυση του Αιτήματος, ενημερώνει τον υπεύθυνο της ΑΝΑΘΕΤΟΥΣΑΣ ΑΡΧΗΣ.
  - προχωράει στη προκοστολόγηση και την αποστολή αιτήματος έγκρισης δαπάνης και ενημερώνει κατάλληλα το σύστημα ticketing (εκκρεμεί έγκριση)
  - εφόσον γίνει αποδεκτή η δαπάνη με την παράλληλη δέσμευση ποσού από το λογιστήριο η εταιρεία προχωράει στην υλοποίηση του αιτήματος
  - διαφορετικά ο υπεύθυνος της ΑΝΑΘΕΤΟΥΣΑΣ ΑΡΧΗΣ ενημερώνει το σύστημα ticketing χαρακτηρίζοντας το αίτημα ως κλειστό (χωρίς έγκριση)
- Ο αρμόδιος τεχνικός του ΑΝΑΔΟΧΟΥ στον οποίο ανατέθηκε το αίτημα, δραστηριοποιείται για την επίλυση του προβλήματος και ενημερώνει κατάλληλα το σύστημα ticketing. Αν υπάρχει ανάγκη για περαιτέρω διευκρινίσεις τις υποβάλλει ή μέσω του συστήματος ticketing ή μέσω τηλεφωνικής επικοινωνίας ή μέσω email στον υπεύθυνο χρήστη (δημιουργό του αιτήματος).
- Το σύστημα αποστέλλει ηλεκτρονικό μήνυμα (email) σε προκαθορισμένη ηλεκτρονική διεύθυνση του ΑΝΑΔΟΧΟΥ. Ως χρονικό σημείο έναρξης του αιτήματος συμφωνείται η ημερομηνία και ώρα αποστολής



αυτού του ηλεκτρονικού αιτήματος. Το αίτημα καταχωρίζεται στο σύστημα αιτημάτων του ΑΝΑΔΟΧΟΥ το οποίο τα αρμόδια στελέχη ενημερώνουν για την πρόοδο επίλυσης/ διευθέτησης.

- Ο υπεύθυνος του ΑΝΑΔΟΧΟΥ αξιολογεί την Αίτηση, αν χρειαστεί επικοινωνεί με τον υπεύθυνο της ΑΝΑΘΕΤΟΥΣΑΣ ΑΡΧΗΣ ή με τον εξειδικευμένο χρήστη, για την συλλογή πληροφοριών σχετικών με την Αίτηση, προκειμένου να προσδιοριστούν οι προδιαγραφές. Εφόσον αυτή περιέχεται στις δωρεάν υπηρεσίες της σύμβασης, ανταποκρίνεται με την παροχή του απαραίτητου εξειδικευμένου προσωπικού της Τεχνικής Ομάδας Υποστήριξης.
- Ο ΑΝΑΔΟΧΟΣ δεσμεύεται να προσπαθήσει ανάλογα με την κρισιμότητα της Αίτησης, να δώσει άμεση λύση ή να προτείνει, εφ' όσον είναι δυνατόν και αποδεκτό από την ΑΝΑΘΕΤΟΥΣΑ ΑΡΧΗ, προσωρινό τρόπο αντιμετώπισης ικανοποίησης του Αιτήματος.
- Ο αρμόδιος τεχνικός στον οποίο ανατέθηκε το αίτημα από τον ΑΝΑΔΟΧΟ, δραστηριοποιείται για την επίλυση του προβλήματος, παρέχοντας τηλεφωνική βοήθεια ή υποστήριξη μέσω απομακρυσμένης πρόσβασης (με χρήση ειδικού λογισμικού πχ. Teamviewer™) στις υποδομές της ΑΝΑΘΕΤΟΥΣΑΣ ΑΡΧΗΣ.
- Σημειώνεται, πως σε περίπτωση που η επίλυσή του θέματος αναμένεται να είναι μακρόχρονη, θα πρέπει να δοθεί μια ενδιάμεση/προσωρινή λύση (workaround) και να ενημερωθεί η κατάσταση του αιτήματος ως "Εκκρεμής". Εάν ωστόσο αποκατασταθεί το πρόβλημα, η εταιρεία θα πρέπει να αλλάξει την κατάσταση του αιτήματος ως "επιλυμένο".
- Εφόσον κριθεί από την Εταιρεία ότι δεν υπάρχει συμβατική υποχρέωση για την επίλυση του Αιτήματος, ενημερώνει τον υπεύθυνο της ΑΝΑΘΕΤΟΥΣΑΣ ΑΡΧΗΣ και εφόσον συμφωνήσει, προχωράει στη προκοστολόγηση και την αποστολή αιτήματος έγκρισης δαπάνης και ενημερώνει κατάλληλα το σύστημα ticketing (εκκρεμεί έγκριση)
- Εφόσον γίνει αποδεκτή η δαπάνη με την παράλληλη δέσμευση ποσού από το λογιστήριο ο ΑΝΑΔΟΧΟΣ προχωράει στην υλοποίηση του αιτήματος διαφορετικά ο υπεύθυνος της ΑΝΑΘΕΤΟΥΣΑΣ ΑΡΧΗΣ ενημερώνει το σύστημα ticketing χαρακτηρίζοντας το αίτημα ως κλειστό.
- Τελικά στάδια της διαδικασίας διευθέτησης ενός αιτήματος στο σύστημα διαχείρισης αιτημάτων του ΑΝΑΔΟΧΟΥ αποτελούν τα «Έκλεισε (Υλοποιήθηκε)», «Έκλεισε με Έγκριση» και «Έκλεισε χωρίς Έγκριση» (για τις περιπτώσεις χρεούμενων αιτημάτων), «Έκλεισε (Απορρίφθηκε)». Ως χρονική στιγμή επίλυσης ενός αιτήματος συμφωνείται η χρονική στιγμή κατά την οποία ένα αίτημα λαμβάνει κάποιο από τα παραπάνω



στάδια στο σύστημα διαχείρισης αιτημάτων του ΑΝΑΔΟΧΟΥ. Κάθε κίνηση σχετική με ένα αίτημα παράγει ηλεκτρονικό μήνυμα το οποίο αποστέλλεται σε ηλεκτρονική διεύθυνση που έχει ορίσει η ΑΝΑΘΕΤΟΥΣΑ ΑΡΧΗ. Εναλλακτικά και εφόσον έχει υλοποιηθεί αυτοματισμός μέσω προγραμματιστικής διεπαφής, θα λαμβάνει χώρα αυτόματη ενημέρωση.

- Καθ' όλη τη διάρκεια της επίλυσης/ διευθέτησης εξουσιοδοτημένα στελέχη της ΑΝΑΘΕΤΟΥΣΑΣ ΑΡΧΗΣ θα μπορούν να έχουν πρόσβαση στο σύστημα διαχείρισης αιτημάτων του ΑΝΑΔΟΧΟΥ ούτως ώστε να παρακολουθούν σε πραγματικό χρόνο κάθε εξέλιξη σχετική με όλα τα αιτήματα της ΑΝΑΘΕΤΟΥΣΑΣ ΑΡΧΗΣ ανεξαρτήτως σταδίου.

Όταν τα αναφερόμενα ζητήματα τεκμηριώνονται ως προβλήματα του λογισμικού εφαρμογών (bugs) και δεν μπορούν να επιλυθούν απευθείας και κατά μόνιμο τρόπο από το πρώτο επίπεδο παρέμβασης, θα προωθούνται σε εξειδικευμένο προσωπικό του ΑΝΑΔΟΧΟΥ οι οποίοι θα δίνουν την απαιτούμενη λύση είτε επιτόπου είτε μέσω απομακρυσμένης σύνδεσης. Η αποστολή τεχνικού για την αποκατάσταση βλάβης επιτόπια (on-site) γίνεται αφού διερευνηθεί και επιβεβαιωθεί από τον ΑΝΑΔΟΧΟ ότι η επιτόπια παρουσία Τεχνικού της είναι απαραίτητη και ότι, όλες οι προϋποθέσεις πληρούνται για την αποκατάσταση της βλάβης επιτόπια. Ο ΑΝΑΔΟΧΟΣ ειδοποιεί την ΑΝΑΘΕΤΟΥΣΑ ΑΡΧΗ για την επίσκεψη. Ενδεικτικά, οι προϋποθέσεις αυτές αφορούν: Επαρκής διερεύνηση προβλήματος από ομάδα της κατασκευής των εφαρμογών λογισμικού, έλεγχος ποιότητας των νέων υλικών-λογισμικών, παρουσία του αρμοδίου προσωπικού της ΑΝΑΘΕΤΟΥΣΑΣ ΑΡΧΗΣ (Υποδιεύθυνση Πληροφορικής κλπ).

#### Δεύτερο (Β') επίπεδο υποστήριξης: Επιτόπια παρέμβαση

Όταν τα αναφερόμενα ζητήματα τεκμηριώνονται ως προβλήματα του λογισμικού εφαρμογών (bugs) και δεν μπορούν να επιλυθούν απευθείας και κατά μόνιμο τρόπο από το πρώτο επίπεδο παρέμβασης, θα προωθούνται σε εξειδικευμένο προσωπικό του ΑΝΑΔΟΧΟΥ οι οποίοι θα δίνουν την απαιτούμενη λύση επιτόπου.

- Η αποστολή τεχνικού για την αποκατάσταση βλάβης επιτόπια (on-site) γίνεται αφού διερευνηθεί και επιβεβαιωθεί από τον ΑΝΑΔΟΧΟ ότι όλες οι προϋποθέσεις πληρούνται για την αποκατάσταση της βλάβης επιτόπια. Ο ΑΝΑΔΟΧΟΣ ειδοποιεί την ΑΝΑΘΕΤΟΥΣΑ ΑΡΧΗ για την επίσκεψη.
- Ενδεικτικά, οι προϋποθέσεις αυτές αφορούν:
  - Επαρκής διερεύνηση προβλήματος από ομάδα της κατασκευής των εφαρμογών λογισμικού,



έλεγχος ποιότητας των νέων υλικών-λογισμικών, παρουσία του αρμοδίου προσωπικού της ΑΝΑΘΕΤΟΥΣΑΣ ΑΡΧΗΣ (τμήμα Πληροφορικής, τμήμα Εργαστηρίων, κλπ)

Κατά τη διάρκεια της επίσκεψης και μετά την αποκατάσταση της βλάβης, το προσωπικό συμπληρώνει Δελτίο Τεχνικής Υποστήριξης που αναφέρει τη βλάβη όπως αυτή αναφέρθηκε αρχικά, τη λύση που **δόθηκε, ενώ** παράλληλα καταγράφει τα στοιχεία της ΑΝΑΘΕΤΟΥΣΑΣ ΑΡΧΗΣ, την ημερομηνία άφιξής του και το χρόνο αναχώρησής του. Το έγγραφο, αφού συμπληρωθεί, υπογράφεται από τον τοπικά υπεύθυνο πληροφορικής και κάθε πλευρά (ΑΝΑΘΕΤΟΥΣΑ ΑΡΧΗ και ΑΝΑΔΟΧΟΣ) κρατά από ένα υπογεγραμμένο αντίγραφο, βάσει της διαδικασίας διασφάλισης ποιότητας των παρεχομένων υπηρεσιών, που τηρεί ο ΑΝΑΔΟΧΟΣ σύμφωνα με το πρότυπο BS EN ISO 9001:2008.

### Εκπαίδευση

Ο ΑΝΑΔΟΧΟΣ έχει την υποχρέωση να διοργανώνει προγράμματα εκπαίδευσης και ενημέρωσης στα στελέχη που θα υποδειχθούν από τον οργανισμό στην αποδοτική χρήση της εφαρμογής. Τα προγράμματα αυτά έχουν σαν στόχο να αποκτήσουν οι χρήστες τις απαραίτητες γνώσεις και ικανότητες, ώστε να είναι σε θέση να λαμβάνουν τις αποφάσεις εκείνες που θα εξασφαλίσουν τη σωστή και συνεχή λειτουργία του συστήματος τόσο σε τεχνικό όσο και σε λειτουργικό επίπεδο καθώς και για τη βελτίωση των διεργασιών της ΑΝΑΘΕΤΟΥΣΑΣ ΑΡΧΗΣ. Η εκπαίδευση θα γίνεται τηλεματικά και θα είναι διάρκειας μίας (1) ημέρας (ήτοι 6 ώρες εκπαιδευτή) ανά εξάμηνο. Σε περίπτωση που η ΑΝΑΘΕΤΟΥΣΑ ΑΡΧΗ αποφασίσει να προβεί σε πρόσθετη εκπαίδευση ο ΑΝΑΔΟΧΟΣ είναι υποχρεωμένος να την παρέχει έναντι του επισυναπτόμενου καταλόγου υπηρεσιών. Οι υπηρεσίες αυτές μπορούν εφόσον η ΑΝΑΘΕΤΟΥΣΑ ΑΡΧΗ το επιθυμεί να αθροιστούν σε ετήσια βάση και να αξιοποιηθούν μαζικά. Η εκπαίδευση του προσωπικού επικεντρώνεται στα παρακάτω σημεία:

- Εκπαίδευση του προσωπικού επί όλων των αλλαγών - βελτιώσεων των εφαρμογών του Πληροφοριακού Συστήματος θα παρέχεται, εφόσον απαιτείται, δωρεάν είτε στην έδρα του Νοσοκομείου είτε τηλεματικά σε εργάσιμες μέρες με την παράλληλη αποστολή της απαραίτητης τεκμηρίωσης,
- Περαιτέρω εκπαίδευση του προσωπικού θα γίνεται εφόσον ζητηθεί από το ΝΟΣΟΚΟΜΕΙΟ σύμφωνα με την τιμολογιακή πολιτική της ΕΤΑΙΡΕΙΑΣ .

### Συμβουλευτική Υποστήριξη

Ο ΑΝΑΔΟΧΟΣ πρέπει να παρέχει, κατόπιν προσκλήσεως, την τεχνική του άποψη και συμμετέχει με εκπρόσωπο του στη διαδικασία λήψης αποφάσεων που αφορούν αναβάθμιση ή τροποποίηση των λειτουργικών συστημάτων, εφαρμογών και του εξοπλισμού της ΑΝΑΘΕΤΟΥΣΑΣ ΑΡΧΗΣ.



Με τη συγχρηματοδότηση  
της Ευρωπαϊκής Ένωσης



## Γ. ΥΠΗΡΕΣΙΕΣ ΓΙΑ ΤΙΣ ΥΠΟΔΟΜΕΣ ΠΛΗΡΟΦΟΡΙΚΗΣ

### Αντίγραφα ασφαλείας (Backup)

Ο ΑΝΑΔΟΧΟΣ θα πρέπει να εκπαιδεύσει τους υπαλλήλους της Πληροφορικής για την ορθή λήψη των αντιγράφων ασφαλείας.

Σε τακτά χρονικά διαστήματα ο ΑΝΑΔΟΧΟΣ είναι υποχρεωμένος να ελέγχει την ορθότητα των αντιγράφων ασφαλείας τα οποία λαμβάνονται από τους υπαλλήλους της ΑΝΑΘΕΤΟΥΣΑΣ ΑΡΧΗΣ.

### Επαναφορά (Restore)

Ο ΑΝΑΔΟΧΟΣ υποχρεούται να εκτελεί σενάριο επαναφοράς του ΠΣ και να ελέγχει την σωστή λειτουργία του τουλάχιστον μια φορά ετησίως.

Επίσης, είναι υποχρεωμένη να ορίσει τους χρόνους και της προϋποθέσεις για την επαναφορά του συστήματος.

Η ΑΝΑΘΕΤΟΥΣΑ ΑΡΧΗ υποχρεούται να εξασφαλίσει και να διαθέσει την απαραίτητη υλικοτεχνική υποδομή για την εκτέλεση των παραπάνω.

### Τεκμηρίωση

Ο ΑΝΑΔΟΧΟΣ καλείται να παραδώσει στην ΑΝΑΘΕΤΟΥΣΑ ΑΡΧΗ πλήρη τεκμηρίωση στην Ελληνική γλώσσα, σε ηλεκτρονική μορφή, που θα αποτελείται από τα εξής:

- Εγχειρίδια χρήστη (user manuals) τα οποία θα περιγράφουν αναλυτικά τις λειτουργικότητες των εφαρμογών του ΠΣ, την πλοήγηση του χρήστη, το γραφικό περιβάλλον κλπ.
- Οδηγίες για την ασφάλεια του συστήματος (ρόλοι χρηστών, διαχείριση κωδικών, δικαιώματα πρόσβασης κλπ).
- Στη διάρκεια της εγγύησης καλής λειτουργίας και της περιόδου παραγωγικής λειτουργίας θα διατίθενται αντίτυπα όλων των μεταβολών ή τροποποιήσεων ή επανεκδόσεων των εγχειριδίων χωρίς πρόσθετο κόστος



Με τη συγχρηματοδότηση  
της Ευρωπαϊκής Ένωσης



**Δ. ΥΠΗΡΕΣΙΕΣ ΠΟΙΟΤΗΤΑΣ**Αναφορές & Δείκτες

Σε ότι αφορά τις προβλεπόμενες αναφορές του Συμβολαίου, ο Ανάδοχος θα εκδίδει τριμηνιαία αναφορά, στην οποία θα αποτυπώνεται η κατάσταση του φορέα και η καταγραφή των αιτημάτων του.

Πιο συγκεκριμένα ο ΑΝΑΔΟΧΟΣ θα παρέχει μηνιαίες ή τριμηνιαίες αναφορές σχετικά με:

- Τον αριθμό των κλήσεων ή αιτημάτων που εξυπηρετήθηκαν
- Την πορεία εξέλιξης των αιτημάτων, καθώς και την κατηγοριοποίησή τους
- Τις επιτόπιες επισκέψεις, εφόσον υπάρχουν
- Τις αναβαθμίσεις ανά υποσύστημα, εφόσον υπάρχουν

Όροι & Χρόνοι απόκρισης**ΑΠΟΚΡΙΣΗ**

- Το 80% των αιτημάτων (τηλεφωνικών κλήσεων, fax, email, tickets), θα απαντώνται από τον ΑΝΑΔΟΧΟ το αργότερο σε 4 ώρες εντός Κ.Ω.Κ.
- Το 100% των αιτημάτων (τηλεφωνικών κλήσεων, fax, email, tickets), θα απαντώνται από τον ΑΝΑΔΟΧΟ το αργότερο σε 8 ώρες εντός Κ.Ω.Κ.

**ΔΙΕΥΘΕΤΗΣΗ ΣΦΑΛΜΑΤΩΝ - ΠΡΟΒΛΗΜΑΤΩΝ**

- Το 100% των αιτημάτων (τηλεφωνικών κλήσεων, fax, email, tickets), που αφορούν σφάλματα εφαρμογών (bugs) και προβλήματα με ευθύνη ΑΝΑΔΟΧΟΥ (στην κατηγορία του Επείγοντος) θα διευθετούνται από τον ΑΝΑΔΟΧΟ άμεσα (με την άμεση ανάθεση στελεχών του ΑΝΑΔΟΧΟΥ και τη συνεργασία των αρμόδιων στελεχών της ΑΝΑΘΕΤΟΥΣΑΣ ΑΡΧΗΣ), έως την οριστική επίλυση.
- Το 100% των αιτημάτων (τηλεφωνικών κλήσεων, fax, email, tickets), που αφορούν σφάλματα εφαρμογών (bugs) και προβλήματα με ευθύνη ΑΝΑΔΟΧΟΥ (στην κατηγορία της Υψηλής Σοβαρότητας) θα διευθετούνται από τον ΑΝΑΔΟΧΟ το αργότερο σε είκοσι τέσσερις (24) ώρες εντός Κ.Ω.Κ.



Με τη συγχρηματοδότηση  
της Ευρωπαϊκής Ένωσης



- Το 100% των αιτημάτων (τηλεφωνικών κλήσεων, fax, email, tickets), που αφορούν σφάλματα εφαρμογών (bugs) και προβλήματα με ευθύνη ΑΝΑΔΟΧΟΥ (στην κατηγορία της Μέτριας Σοβαρότητας) θα διευθετούνται από τον ΑΝΑΔΟΧΟ το αργότερο σε μία (1) εβδομάδα εντός Κ.Ω.Κ.
- Το 100% των αιτημάτων (τηλεφωνικών κλήσεων, fax, email, tickets), που αφορούν σφάλματα εφαρμογών (bugs) και προβλήματα με ευθύνη ΑΝΑΔΟΧΟΥ (στην κατηγορία της Χαμηλής Σοβαρότητας) θα διευθετούνται από τον ΑΝΑΔΟΧΟ το αργότερο σε ένα (1) μήνα εντός Κ.Ω.Κ.

#### ΕΠΙΠΕΔΑ ΣΟΒΑΡΟΤΗΤΑΣ ΠΡΟΒΛΗΜΑΤΩΝ (Ευθύνη ΑΝΑΔΟΧΟΥ):

Επείγον: Απαιτείται άμεση επέμβαση. Αφορά προβλήματα που παρουσιάζονται και δεν επιτρέπουν την λειτουργία μέρους ή/και του συνόλου του ΠΡΟΪΟΝΤΟΣ ή/και δεν επιτρέπουν την εισαγωγή και διακίνηση των ασθενών στο σύνολο των υπηρεσιών υγείας και θα καθοριστούν από την ΑΝΑΘΕΤΟΥΣΑ ΑΡΧΗ σε συνεργασία με τον ΑΝΑΔΟΧΟ.

Υψηλή: Απαιτείται ταχεία επέμβαση. Αφορά προβλήματα που παρουσιάζονται σε κρίσιμες υπηρεσίες λειτουργίας του ΠΡΟΪΟΝΤΟΣ, χρονικά ευαίσθητες που θα καθοριστούν από την ΑΝΑΘΕΤΟΥΣΑ ΑΡΧΗ σε συνεργασία με τον ΑΝΑΔΟΧΟ.

Μέτρια: Απαιτείται επέμβαση. Αφορά προβλήματα που παρουσιάζονται σε μη κρίσιμες υπηρεσίες λειτουργίας του ΠΡΟΪΟΝΤΟΣ, όχι χρονικά ευαίσθητες που θα καθοριστούν από την ΑΝΑΘΕΤΟΥΣΑ ΑΡΧΗ σε συνεργασία με τον ΑΝΑΔΟΧΟ.

Χαμηλή: Δίχως σημαντικό αντίκτυπο. Αφορά προβλήματα που παρουσιάζονται σε μεμονωμένες υπηρεσίες λειτουργίας του ΠΡΟΪΟΝΤΟΣ, δίχως αντίκτυπο στην ομαλή και αδιάλειπτη λειτουργία της ΑΝΑΘΕΤΟΥΣΑΣ ΑΡΧΗΣ.

Στο χρόνο εκτός λειτουργίας (downtime) δεν λαμβάνονται υπ' όψιν οι προβλεπόμενες διακοπές λειτουργίας (π.χ. η θέση εκτός λειτουργίας του εξοπλισμού μετά την λήξη του ωραρίου λειτουργίας), οι διακοπές λόγω προληπτικής συντήρησης, ούτε οι απαιτούμενες διακοπές για αναβάθμιση του εξοπλισμού ή του λογισμικού που δεν είναι αναγκαία για την επίλυση λειτουργικού προβλήματος. Επίσης οι εξαιρέσεις για την προσυμφωνημένη διαθεσιμότητα των παρεχόμενων υπηρεσιών συμπεριλαμβάνουν τα κάτωθι:

- Προκαθορισμένη συντήρηση για την οποία η ΑΝΑΘΕΤΟΥΣΑ ΑΡΧΗ ειδοποιείται σύμφωνα με τα προβλεπόμενα στις διαδικασίες συντήρησης,
- Σταμάτημα ή βλάβη που προκλήθηκε από μη εξουσιοδοτημένη χρήση των εξυπηρετητών από το προσωπικό του Κυρίου του Έργου.



Με τη συγχρηματοδότηση  
της Ευρωπαϊκής Ένωσης



- Πρόβλημα που δεν οφείλεται τεκμηριωμένα σε σφάλμα λογισμικού εφαρμογών (bug)

Σε περίπτωση που ζητηθεί από την ΑΝΑΘΕΤΟΥΣΑ ΑΡΧΗ, εξ αιτίας έκτακτου, σημαντικού και επείγοντος περιστατικού βλάβης των πληροφοριακών συστημάτων της ΑΝΑΘΕΤΟΥΣΑΣ ΑΡΧΗΣ, είτε έκτακτη υποστήριξη για παροχή υπηρεσιών από στελέχη του ΑΝΑΔΟΧΟΥ, τις καθημερινές πέραν των Κ.Ω.Κ. ή σε Σαββατοκύριακο ή αργία, ο ΑΝΑΔΟΧΟΣ θα καταβάλει κάθε δυνατή προσπάθεια προκειμένου να ανταποκριθεί, χωρίς αυτό να αποτελεί συμβατική του υποχρέωση.

Τα δεδομένα που διαχειρίζεται το οποιοδήποτε υποσύστημα του ΠΡΟΪΟΝΤΟΣ στην ΑΝΑΘΕΤΟΥΣΑ ΑΡΧΗ και συνεπώς ο ΑΝΑΔΟΧΟΣ είναι υποχρεωμένος, όποτε προκύψει ανάγκη, να αποδώσει στην ΑΝΑΘΕΤΟΥΣΑ ΑΡΧΗ τα στοιχεία που θα του ζητηθούν σε ηλεκτρονική μορφή, όπως ακριβώς είναι αποθηκευμένα με βάση τη διάρθρωση του σχήματος της Βάσης Δεδομένων. Σε περίπτωση που η ΑΝΑΘΕΤΟΥΣΑ ΑΡΧΗ επιθυμεί οποιουδήποτε είδους επεξεργασία για την παροχή των δεδομένων σε άλλη μορφή, θα υποβληθεί σχετική προσφορά από τον ΑΝΑΔΟΧΟ, με βάση τις απαιτούμενες ανθρωποημέρες εργασίας.

#### **Ε. ΟΜΑΔΑ ΤΕΧΝΙΚΗΣ ΥΠΟΣΤΗΡΙΞΗΣ**

Όλες οι παραπάνω Υπηρεσίες παρέχονται από την Τεχνική Ομάδα Υποστήριξης του Αναδόχου.

Η Τεχνική Ομάδα Υποστήριξης του Αναδόχου απαρτίζεται από πλήρως καταρτισμένα άτομα στη λειτουργία του ΠΡΟΪΟΝΤΟΣ, τα οποία θα παρέχουν υψηλού επιπέδου υπηρεσίες για την κάλυψη της παρούσης.

Ο ΑΝΑΔΟΧΟΣ θα παρέχει απεριόριστο αριθμό υπηρεσιών για την κάλυψη των όρων της παρούσας και οι οποίες θα καταγράφονται απολογιστικά στις αναφορές που υποχρεούται να υποβάλλει.

#### **ΣΥΝΤΑΞΗ ΚΑΙ ΚΑΤΑΘΕΣΗ ΠΡΟΣΦΟΡΑΣ**

Η προσφορά θα πρέπει να κατατεθεί είτε σε κλειστό φάκελο και υποχρεωτικά στην Ελληνική γλώσσα στο Γραφείο Πρωτοκόλλου στην έδρα της ΑΕΜΥ Α.Ε., Γεωργίου Δαμάσκου 1, Ολυμπιακού Χωριό, Αχαρνές, ΤΚ 13677, είτε ηλεκτρονικά στην διεύθυνση [info@prokeka.gr](mailto:info@prokeka.gr) με θέμα : «ΥΠΟΒΟΛΗ ΠΡΟΣΦΟΡΑΣ ΓΙΑ ΤΗΝ ΠΡΟΜΗΘΕΙΑ ΠΑΡΟΧΗΣ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ ΦΙΛΟΞΕΝΙΑΣ (SITE HOSTING) ΚΑΙ ΥΠΟΣΤΗΡΙΞΗΣ ΤΟΥ ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΟΥ ΦΑΚΕΛΟΥ ΥΓΕΙΑΣ ΕΤΟΥΣ 2025, ΓΙΑ ΤΙΣ ΑΝΑΓΚΕΣ ΤΗΣ ΔΡΑΣΗΣ ΜΕ ΤΙΤΛΟ “ΑΝΑΠΤΥΞΗ ΤΩΝ ΠΑΡΕΧΟΜΕΝΩΝ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ ΣΤΑ ΠΡΟΑΝΑΧΩΡΗΣΙΑΚΑ ΚΕΝΤΡΑ ΚΡΑΤΗΣΗΣ ΑΛΛΟΔΑΠΩΝ – (ΙΑΤΡΟΦΑΡΜΑΚΕΥΤΙΚΗ ΠΕΡΙΘΑΛΨΗ, ΨΥΧΟΛΟΓΙΚΗ ΥΠΟΣΤΗΡΙΞΗ, ΚΟΙΝΩΝΙΚΗ ΥΠΟΣΤΗΡΙΞΗ ΚΑΙ ΥΠΗΡΕΣΙΕΣ ΔΙΕΡΜΗΝΕΙΑΣ)”, ΜΕ ΚΩΔΙΚΟ ΟΠΣ (MIS) 6007062, ΣΤΟ ΠΛΑΙΣΙΟ ΤΟΥ “ΠΡΟΓΡΑΜΜΑ ΕΛΛΑΔΑΣ – ΤΑΜΕΙΟ ΑΣΥΛΟΥ, ΜΕΤΑΝΑΣΤΕΥΣΗΣ ΚΑΙ ΕΝΤΑΞΗΣ 2021 - 2027”»



Με τη συγχρηματοδότηση  
της Ευρωπαϊκής Ένωσης



**ΟΙΚΟΝΟΜΙΚΗ ΠΡΟΣΦΟΡΑ**

Θα περιλαμβάνει το ποσό της προσφοράς σας σε ευρώ με πλήρη ανάλυση του κόστους των παρεχόμενων ειδών. Η τιμή της προσφοράς δεν υπόκειται σε μεταβολή κατά τη διάρκεια ισχύος της προσφοράς και εκτέλεσης της σύμβασης. Ο Ανάδοχος έχει μελετήσει και εκτιμήσει τις απαιτήσεις της προμήθειας και τα οικονομικά μεγέθη που θα απαιτηθούν για την καλή εκτέλεση της προμήθειας και εγγυάται για την ακρίβεια των επί μέρους στοιχείων του κόστους.

Κατά συνέπεια ρητά συμφωνείται ότι καμία αξίωση για πρόσθετη χρηματοδότηση δεν θα μπορεί να προβληθεί από τον ανάδοχο.

Η Οικονομική Προσφορά πρέπει να φέρει σφραγίδα & υπογραφή.

**Ισχύς Προσφορών:** 30 ημέρες κατ' ελάχιστο.

**ΔΙΑΡΚΕΙΑ ΣΥΜΒΑΣΗΣ**

Η διάρκεια της σύμβασης θα ισχύει έως τις 31/12/2025.

**ΤΡΟΠΟΣ ΚΑΙ ΧΡΟΝΟΣ ΠΛΗΡΩΜΗΣ**

Η πληρωμή του αναδόχου θα πραγματοποιείται με την εξόφληση του εκατό τοις εκατό (100%) της συμβατικής αξίας που αντιστοιχεί στην ποσότητα των υπηρεσιών που παραλήφθηκαν οριστικά, μετά την προσκόμιση των νόμιμων παραστατικών/δικαιολογητικών που προβλέπονται από τις ισχύουσες διατάξεις κατά τον χρόνο πληρωμής και την έγκριση του σχετικού πρωτοκόλλου για την εν λόγω προμήθεια από την αρμόδια επιτροπή παραλαβής.

Τον Ανάδοχο βαρύνουν όλες οι νόμιμες κρατήσεις.

**Ο υπογράφων**

**ΚΟΥΡΤΣΟΥΝΗΣ ΘΕΟΔΩΡΟΣ**

27.08.2025 11:11:28  
ΨΗΦΙΑΚΑ  
ΥΠΟΓΕΓΡΑΜΜΕΝΟ  
ΑΠΟ  
THEODOROS  
KOURTSOUNIS

Εντεταλμένος Σύμβουλος για τα Προ.Κε.Κ.Α



Με τη συγχρηματοδότηση  
της Ευρωπαϊκής Ένωσης

