



ΕΛΛΗΝΙΚΗ ΔΗΜΟΚΡΑΤΙΑ  
ΥΠΟΥΡΓΕΙΟ ΥΓΕΙΑΣ

**ΟΡΘΗ ΕΠΑΝΑΛΗΨΗ (14/02/2024)**  
**ως προς Παράρτημα Α' (διάρκεια έργου)**

Μαρούσι, 13/02/2024

Αριθ. Πρωτ.: ΔΑ5Β/103/11



**Εθνικός  
Οργανισμός  
Παροχής  
Υπηρεσιών  
Υγείας**

ΓΕΝΙΚΗ ΔΙΕΥΘΥΝΣΗ  
ΟΙΚΟΝΟΜΙΚΩΝ ΥΠΟΘΕΣΕΩΝ  
ΔΙΕΥΘΥΝΣΗ ΠΡΟΜΗΘΕΙΩΝ  
Τμήμα Διαγωνιστικών  
Διαδικασιών  
Πληροφορίες: Κ. Μπόσινα  
Τηλ.: 210-81.10.951 / 972  
Δ/ση: Απ. Παύλου 12, 15123  
Μαρούσι  
Email: [d3.t2@eopyy.gov.gr](mailto:d3.t2@eopyy.gov.gr)

**ΠΡΟΣ:**  
**ΚΑΘΕ ΕΝΔΙΑΦΕΡΟΜΕΝΟ**

**ΠΡΟΣΚΛΗΣΗ ΕΚΔΗΛΩΣΗΣ ΕΝΔΙΑΦΕΡΟΝΤΟΣ**  
**για την ανανέωση παροχής υπηρεσιών τεχνικής υποστήριξης παραγωγικής λειτουργίας**  
**του έτοιμου λογισμικού και εφαρμογών πρωτοκόλλου και διακίνησης εγγράφων,**  
**για χρονικό διάστημα ενός (1) έτους**

Η Διεύθυνση Προμηθειών του ΕΟΠΥΥ προτίθεται να προβεί στην υλοποίηση του έργου της ανανέωσης παροχής υπηρεσιών τεχνικής υποστήριξης παραγωγικής λειτουργίας του έτοιμου λογισμικού και εφαρμογών πρωτοκόλλου και διακίνησης εγγράφων, για χρονικό διάστημα ενός (1) έτους, όπως περιγράφεται κατωτέρω, με τη διαδικασία της απευθείας ανάθεσης του άρθρου 118 του Ν. 4412/2016.

Η συνολική προϋπολογισθείσα δαπάνη για την εν λόγω υπηρεσία ανέρχεται στο ποσό των 20.000,00€ χωρίς ΦΠΑ.

Κριτήριο κατακύρωσης αποτελεί η Πλέον Συμφέρουσα από Οικονομική Άποψη Προσφορά Βάσει Τιμής.

**ΠΕΡΙΓΡΑΦΗ ΕΡΓΟΥ**

Ο Ανάδοχος αναλαμβάνει την υλοποίηση του έργου ανανέωσης παροχής υπηρεσιών τεχνικής υποστήριξης παραγωγικής λειτουργίας του έτοιμου λογισμικού και εφαρμογών πρωτοκόλλου και διακίνησης εγγράφων, για τις ανάγκες των Διευθύνσεων της Κεντρικής Υπηρεσίας του ΕΟΠΥΥ, σύμφωνα με τις Τεχνικές/Λειτουργικές Προδιαγραφές του Παραρτήματος Α'.

Η ανάθεση θα πραγματοποιηθεί μετά την έκδοση απόφασης του αρμοδίου Οργάνου του ΕΟΠΥΥ.

**ΑΝΑΘΕΣΗ ΕΡΓΟΥ**

**Κατά την ανάθεση της ανωτέρω υπηρεσίας και εφόσον το ποσό της ανάθεσης είναι μεγαλύτερο των 2.500,00€ χωρίς ΦΠΑ, ο υποψήφιος ανάδοχος υποχρεούται να προσκομίσει, μετά από ειδοποίηση της Υπηρεσίας, τα κάτωθι:**

**A) Υπεύθυνη δήλωση** εκ μέρους του οικονομικού φορέα, σε περίπτωση φυσικού προσώπου, ή σε περίπτωση νομικού προσώπου την υποβολή αυτής εκ μέρους του νόμιμου εκπροσώπου, όπως αυτός ορίζεται στην περίπτωση 79Α του Ν. 4412/16, ότι δεν έχουν καταδικαστεί με αμετάκλητη δικαστική απόφαση για τα αδικήματα που προβλέπονται στο άρθρο 73 παρ. 1 του Ν. 4412/2016, ΦΕΚ 147/Α/8-08-2016, όπως αυτός ισχύει, και αδίκημα σχετικό με την άσκηση της επαγγελματικής τους δραστηριότητας.

Ως εκπρόσωπος του οικονομικού φορέα για την υποβολή της Υπεύθυνης Δήλωσης, νοείται ο νόμιμος εκπρόσωπος αυτού, όπως προκύπτει από το ισχύον καταστατικό ή το πρακτικό εκπροσώπησης του κατά το χρόνο υποβολής της προσφοράς ή αίτησης συμμετοχής ή το αρμοδίως εξουσιοδοτημένο φυσικό πρόσωπο να εκπροσωπεί τον οικονομικό φορέα για διαδικασίες σύναψης συμβάσεων ή για συγκεκριμένη διαδικασία σύναψης σύμβασης.

Σε περίπτωση που απαιτείται, το κείμενο της Υπεύθυνης Δήλωσης θα είναι το εξής:

*«Δηλώνω υπεύθυνα ότι δεν υπάρχει εις βάρος της εταιρείας που εκπροσωπώ «αμετάκλητη» καταδικαστική απόφαση για έναν από τους λόγους αποκλεισμού της παραγράφου 1 του άρθρου 73 του Ν. 4412/16 όπως ισχύει ή κύρωσης του οριζόντιου αποκλεισμού, σύμφωνα τις διατάξεις της κείμενης νομοθεσίας και την παρ. 4 του άρθρου 23 του ν.4782/9-3-2021 που τροποποιεί το άρθρο 74 του ν.4412/2016».*

**B) Πιστοποιητικό** που εκδίδεται από αρμόδια κατά περίπτωση αρχή, από το οποίο να προκύπτει ότι κατά την ημερομηνία προσκόμισής του είναι ενήμεροι **ως προς τις υποχρεώσεις τους που αφορούν τις εισφορές κοινωνικής ασφάλισης** και **ως προς τις φορολογικές τους υποχρεώσεις**.

**ΔΙΑΡΚΕΙΑ - ΠΛΗΡΩΜΗ** (άρθ. 200, παρ. 5, Ν. 4412/2016)

Οι υπηρεσίες υποστήριξης θα παρέχονται για χρονικό διάστημα ενός (1) έτους από την υπογραφή της σχετικής Σύμβασης. Μετά την υπογραφή της Σύμβασης και καθ' όλη τη διάρκειά της, ο Ανάδοχος θα εκδίδει παραστατικό κάθε τρίμηνο που θα αφορά τις υπηρεσίες του συγκεκριμένου διαστήματος (των προηγούμενων τριών μηνών) και θα προσκομίζει αναφορά πεπραγμένων.

Η πληρωμή του Αναδόχου θα πραγματοποιείται τμηματικά ανά τρίμηνο, σε τέσσερις (4) ισόποσες δόσεις, από την αρμόδια υπηρεσία του ΕΟΠΥΥ και σε χρόνο προσδιορισμένο από την αναγκαία διοικητική διαδικασία για έκδοση του σχετικού χρηματικού εντάλματος. Ο Ανάδοχος οφείλει να εκδίδει τα ανάλογα φορολογικά στοιχεία στα κάτωθι στοιχεία:

Επωνυμία : ΕΘΝΙΚΟΣ ΟΡΓΑΝΙΣΜΟΣ ΠΑΡΟΧΗΣ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ ΥΓΕΙΑΣ (Ε.Ο.Π.Υ.Υ.)

Α.Φ.Μ. : 997478553

Δ.Ο.Υ. : Αμαρουσίου

Διεύθυνση : Απ. Παύλου 12

Τ.Κ. : 151 23 Μαρούσι

Ο Ανάδοχος βαρύνεται με όλες τις νόμιμες κρατήσεις όπως αυτές ισχύουν.

Κατόπιν τούτου, σας καλούμε να αποστείλετε την οικονομική προσφορά σας στην ηλεκτρονική διεύθυνση [d3.t2@eopyy.gov.gr](mailto:d3.t2@eopyy.gov.gr), **έως την Τρίτη, 20/02/2024**.

Η ενημέρωση για την ανάθεση θα γίνει με ηλεκτρονικό ταχυδρομείο.

Για περαιτέρω διευκρινίσεις σχετικά με την διαγωνιστική διαδικασία, παρακαλούμε όπως επικοινωνήσετε με το Τμήμα Διαγωνιστικών Διαδικασιών της Δ/σης Προμηθειών, στα τηλ. 210-8110951 / 972 / 976 ή στην ηλεκτρονική διεύθυνση [d3.t2@eopyy.gov.gr](mailto:d3.t2@eopyy.gov.gr).

Ο Προϊστάμενος της Δ/σης  
Προμηθειών

Κωνσταντίνος Νικητάκης

**ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ Α΄****ΤΕΧΝΙΚΕΣ / ΛΕΙΤΟΥΡΓΙΚΕΣ ΠΡΟΔΙΑΓΡΑΦΕΣ ΕΡΓΟΥ**

**«Ανανέωση παροχής υπηρεσιών τεχνικής υποστήριξης παραγωγικής λειτουργίας του έτοιμου λογισμικού και εφαρμογών πρωτοκόλλου και διακίνησης εγγράφων, για χρονικό διάστημα ενός (1) έτους»**

**1. ΑΝΤΙΚΕΙΜΕΝΟ ΕΡΓΟΥ**

Αντικείμενο του Έργου αποτελεί η άμεση παροχή υπηρεσιών υποστήριξης και συντήρησης εφαρμογών λογισμικού Ηλεκτρονικής Αρχαιοθέτησης και Διακίνησης Εγγράφων.

Η υποστήριξη και συντήρηση αφορά τόσο το έτοιμο λογισμικό Open Text Content Server Platform (maintenance renewal) όσο και τις εφαρμογές που έχουν αναπτυχθεί.

Η χρονική περίοδος για την συντήρηση και υποστήριξη ορίζεται για ένα έτος.

**Ειδικότερα:**

Η παροχή υπηρεσιών συντήρησης – υποστήριξης αφορά στα παρακάτω λειτουργικά αντικείμενα:

- Πρωτοκόλληση Εγγράφων
- Αρχαιοθέτηση/Διαχείριση Εγγράφων
- Αυτοματοποίηση Ροών Εργασίας
- Αναφορές (Reports)
- Δημιουργία & Διαχείριση Προτύπου Εγγράφου

Συγκεκριμένα:

**A. Πρωτοκόλληση / Αρχαιοθέτηση Εγγράφων**

Οι κυρίαρχα εμπλεκόμενες Οργανωτικές Μονάδες (βάσει πλήθους πιστοποιημένων στο Open Text περιβάλλον χρηστών), στις οποίες βασίστηκε και η αποτύπωση των αναγκών είναι οι ακόλουθες:

- ✓ Το αυτοτελές τμήμα γραμματείας Διοικητή ΕΟΠΥΥ
- ✓ Γραφείο μη εκτελεστικού Προέδρου ΕΟΠΥΥ
- ✓ Η Γραμματεία του Διοικητικού Συμβουλίου
- ✓ Η Διεύθυνση Πληροφορικής
- ✓ Το Κεντρικό Πρωτόκολλο του Φορέα
- ✓ Αυτοτελής Διεύθυνση Ελέγχου Συμβάσεων και Παρόχων

Το σύνολο των υπολοίπων Οργανωτικών Μονάδων του Φορέα, αξιοποιεί την εν λόγω υλοποίηση, μέσω ενός χρήστη ανά Μονάδα, ο οποίος ορίστηκε από τον Φορέα & αποτελεί εξουσιοδοτημένο χρήστη του περιβάλλοντος OpenText.

Ο καθορισμένος αυτός χρήστης μπορεί να Πρωτοκολλεί/ ή και Αρχαιοθετεί έγγραφα της Μονάδας του.

**➤ Είδη Τηρούμενων Πρωτοκόλλων**

- ✓ Κεντρικό Πρωτόκολλο Φορέα
- ✓ Ενιαίο Κεντρικό Πρωτόκολλο εισερχομένων στον Φορέα καθώς και εξερχομένων από αυτόν εγγράφων

**➤ Είδη υπάρχουσας Αλληλογραφίας**

- ✓ Εισερχόμενη
- ✓ Εξερχόμενη
- ✓ Εσωτερική
- ✓ Άλλη (για έγγραφα αλληλογραφίας τα οποία δεν πρωτοκολλούνται)

➤ Κοινοποίηση/Χρέωση Αλληλογραφίας

- ✓ Υλοποίηση ροών εργασίας για κοινοποίηση & χρέωση εγγράφων Αλληλογραφίας
- ✓ Αποστολή email (email notification) στους αποδέκτες κοινοποιήσεων/χρεώσεων

**Β. Αυτοματοποίηση Διαδικασιών του Φορέα (Ροές Εργασίας) που αφορούν στη διακίνηση των εγγράφων**

Ο ΕΟΠΥΥ έχει στη διάθεση του τις ακόλουθες Ροές Εργασιών:

- Διαδικασία Δημιουργίας, Διακίνησης, Έγκρισης & Υπογραφής Σχεδίου Εγγράφου Προς Αποστολή (Εξερχόμενη Αλληλογραφία)
- Διαδικασία Διακίνησης Εισερχόμενης & Εσωτερικής Αλληλογραφίας
- Διαδικασία Διαχείρισης Εγγράφων DPO
- Διαδικασία Διαχείρισης Εγγράφων Αυτοτελούς Διεύθυνση Ελέγχου Συμβάσεων και Παρόχων
- Διαδικασία Διαχείρισης Εισηγήσεων Διοικητικού Συμβουλίου
- Διαδικασία Διαχείρισης Εκπρόθεσμων Υποβολών
- Διαδικασία Διαχείρισης Εμπιστευτικών Εγγράφων
- Διαδικασία Εισερχόμενης Εσωτερικής αλληλογραφίας Γραφείου μη Αυτοτελούς τμήματος Γραμματείας Διοικητή
- Διαδικασία Εισερχόμενης Εσωτερικής αλληλογραφίας Γραφείου μη Εκτελεστικής Προέδρου ΕΟΠΥΥ

Οι εμπλεκόμενες Οργανωτικές Μονάδες στις ανωτέρω Ροές, είναι οι ακόλουθες:

- Αυτοτελές Τμήμα Γραμματείας Διοικητή
- Γραφείο Μη Εκτελεστικής Προέδρου
- Γραμματεία Δ.Σ
- Διεύθυνση Πληροφορικής
- Γενικό Πρωτόκολλο
- Όλες οι Διευθύνσεις της ΚΥ
- DPO
- Αυτοτελής Διεύθυνση Ελέγχου Συμβάσεων και Παρόχων

**Γ. Δημιουργία & Διαχείριση Προτύπου Εγγράφου**

Αφορά την αρχειοθέτηση, διαχείριση & χρήση Τυποποιημένων Εγγράφων του ΕΟΠΥΥ

**Δ. Αναφορές Εγγράφων (Reports)**

Οι διαθέσιμες προς χρήση Αναφορές, πέραν των τυποποιημένων της πλατφόρμας Open Text, είναι και οι ακόλουθες:

- Βιβλίο Πρωτοκόλλου
- Αναζήτηση & εξαγωγή αποτελεσμάτων σε Excel

Σύμφωνα με τα ανωτέρω κρίνεται αναγκαία η παροχή υπηρεσιών υποστήριξης για το λογισμικό Open Text και για κάθε προϊόν λογισμικού – πρόγραμμα το οποίο είναι λειτουργικό τμήμα του λογισμικού Open Text και έχει αναπτυχθεί στα πλαίσια του Έργου, καθ' όλη την διάρκεια ισχύος της σύμβασης υποστήριξης. Οι υπηρεσίες υποστήριξης παρέχονται είτε απομακρυσμένα, είτε on site.

**2. ΔΙΑΡΚΕΙΑ**

Οι υπηρεσίες υποστήριξης θα παρέχονται για χρονικό διάστημα ενός έτους, από Δευτέρα έως Παρασκευή εκτός επίσημων Αργιών μεταξύ 08:00-16:00.

### 3. ΔΙΑΔΙΚΑΣΙΑ ΥΠΟΣΤΗΡΙΞΗΣ

Ο Φορέας θα ειδοποιεί τον Ανάδοχο (μέσω τηλεφώνου, ηλεκτρονικού ταχυδρομείου ή ειδικής εφαρμογής) και θα αναφέρει το αίτημά του. Αυτό, θα καταγράφεται με μοναδικό αριθμό (ticket number) ώστε να υπάρχει δυνατότητα διαχείρισης και αναφοράς στο μέλλον. Τα αιτήματα θα γίνονται δεκτά τις εργάσιμες ημέρες (Δευτέρα -Παρασκευή) μεταξύ 08:00 – 16:00 και θα κατηγοριοποιούνται ανάλογα με την προτεραιότητα που έχουν:

1. Επείγον: εφόσον το αίτημα αφορά πρόβλημα δυσλειτουργίας, που επηρεάζει κρίσιμες λειτουργίες του συστήματος, θα απαιτεί άμεση αντιμετώπιση.
2. Πρόβλημα: σε αυτή την κατηγορία, θα εντάσσονται τα προβλήματα που δεν αφορούν κρίσιμες λειτουργίες του συστήματος.
3. Ερώτημα: σε αυτή την κατηγορία, θα εντάσσονται ερωτήματα για την λειτουργία του συστήματος, αιτήματα για εκπαίδευση, αιτήματα για προσθήκη νέων λειτουργιών στο σύστημα και οτιδήποτε δεν επηρεάζει την λειτουργία του συστήματος.

#### Χρόνος ανταπόκρισης

Επείγον : 2 ώρες

Πρόβλημα: 8 ώρες

Ερώτημα: 24 ώρες

Ο χρόνος ανταπόκρισης, αφορά τις εργάσιμες ημέρες και ώρες. Εφόσον ένα αίτημα καταχωρηθεί μετά τις 16:00, τότε ο χρόνος ανταπόκρισης μετράει από την επόμενη εργάσιμη ημέρα.

Η παροχή τεχνικών υπηρεσιών συντήρησης πρέπει να περιλαμβάνει τα ακόλουθα αντικείμενα και να γίνεται σύμφωνα με τους παρακάτω όρους:

- Αποκατάσταση Λαθών, Δυσλειτουργιών και Ελαττωμάτων
- Δικαίωμα Εγκατάστασης νέων εκδόσεων του λογισμικού/πλατφόρμας της Open Text, εφόσον έχουν κυκλοφορήσει κατά την διάρκεια του συμβολαίου συντήρησης του λογισμικού/πλατφόρμας. Η εγκατάσταση των νέων εκδόσεων του έτοιμου λογισμικού θα παρέχεται ΔΩΡΕΑΝ, κατόπιν συνεννόησης με τον φορέα.
- Εφόσον από τις νέες major εκδόσεις προκύψουν πιθανές αλλαγές στις εφαρμογές που θα έχουν αναπτυχθεί, τότε ο προμηθευτής οφείλει να προβεί στην ενσωμάτωση.
- Υποστήριξη του λογισμικού/πλατφόρμας ώστε να διασφαλιστεί η σωστή λειτουργία του
- Μηνιαίες τακτικές συντηρήσεις, όπου πραγματοποιείται έλεγχος σωστής λειτουργίας & συντήρησης του συστήματος.
- Δυνατότητα καταχώρησης προβλήματος στο σύστημα υποστήριξης (support site) της κατασκευάστριας εταιρίας.
- Δυνατότητα διαχείρισης προβλήματος από τους τεχνικούς υποστήριξης του προμηθευτή (καταχώρηση, ενημέρωση κατασκευάστριας εταιρίας, δοκιμές, επίλυση) με απομακρυσμένη πρόσβαση στο σύστημα του πελάτη.
- Δυνατότητα υλοποίησης εναλλακτικής λύσης από τους τεχνικούς υποστήριξης του προμηθευτή, εφόσον αυτό είναι δυνατό.
- Δυνατότητα κλιμάκωσης (escalation) της υποστήριξης από την κατασκευάστρια εταιρία, εφόσον το πρόβλημα είναι σοβαρό.
- Απεριόριστη τηλεφωνική υποστήριξη των διαχειριστών από τους τεχνικούς υποστήριξης του προμηθευτή.
- Διαχείριση του συστήματος
- 

### 4. ΠΡΟΫΠΟΛΟΓΙΣΜΟΣ ΕΡΓΟΥ

Ο εκτιμώμενος προϋπολογισμός Έργου, ανέρχεται σε # 20.000,00 € #, πλέον Φ.Π.Α.

*Στις υπηρεσίες Συντήρησης Λογισμικού Διακίνησης Εγγράφων (DMS) και υποστήριξη παραγωγικής λειτουργίας για ένα (1) έτος περιλαμβάνονται:*

- 1. Το κόστος συντήρησης λογισμικού και αδειών λογισμικού (30) opentext*
- 2. Παροχή υπηρεσιών υποστήριξης παραγωγικής λειτουργίας*