



ΕΛΛΗΝΙΚΗ ΔΗΜΟΚΡΑΤΙΑ
ΥΠΟΥΡΓΕΙΟ ΥΓΕΙΑΣ



Εθνικός
Οργανισμός
Παροχής
Υπηρεσιών
Υγείας
www.eopyy.gov.gr

Αθήνα .../.../2019

Αρ.Πρωτ.: .../...../.....

Γενική Δ/ση: Οικονομικών Υποθέσεων
Δ/ση: Οικονομικών
Τμήμα: Προμηθειών και Αποθηκών
Πληροφορίες:
Τηλ.:
Fax:
Ταχ. Δ/ση: Απ. Παύλου 12 Μαρούσι
E-mail:

ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΟΣ
ΔΙΕΘΝΗΣ ΑΝΟΙΚΤΟΣ
ΔΙΑΓΩΝΙΣΜΟΣ

ΔΙΑΚΗΡΥΞΗ

Αριθ. .../...

ΔΙΑΚΗΡΥΞΗ ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΟΥ ΑΝΟΙΚΤΟΥ ΔΙΕΘΝΗ ΔΙΑΓΩΝΙΣΜΟΥ

για την επιλογή αναδόχου για το Έργο «Σύστημα ηλεκτρονικών υπογραφών Φαρμακείων ΕΟΠΥΥ και συναφείς υπηρεσίες»

ΚΡΙΤΗΡΙΟ ΑΞΙΟΛΟΓΗΣΗΣ : Η Πλέον Συμφέρουσα από Οικονομική Άποψη Προσφορά Βάσει Βέλτιστης Σχέσης Ποιότητας - Τιμής

ΗΜΕΡΟΜΗΝΙΑ ΕΝΑΡΞΗΣ ΥΠΟΒΟΛΗΣ ΠΡΟΣΦΟΡΩΝ	.../ ... /2019 ΩΡΑ00
ΚΑΤΑΛΗΚΤΙΚΗ ΗΜΕΡΟΜΗΝΙΑ ΥΠΟΒΟΛΗΣ ΠΡΟΣΦΟΡΩΝ /.... /2019 ΩΡΑ:00
ΗΜΕΡΟΜΗΝΙΑ ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΗΣ ΑΠΟΣΦΡΑΓΙΣΗΣ / ... /2019 ΩΡΑ:00

Ηλεκτρονικός Δημόσιος Διεθνής Διαγωνισμός με Ανοιχτές Διαδικασίες για το έργο
 "Σύστημα ηλεκτρονικών υπογραφών Φαρμακείων ΕΟΠΥΥ και συναφείς υπηρεσίες"

ΤΟΠΟΣ:	Διαδικτυακή Πύλη www.promitheus.gov.gr του Ε.Σ.Η.Δ.Η.Σ.
Ημερομηνία Αποστολής Διακήρυξης σε Ε.Ε. (Υπ. Επίσημων Εκδόσεων)/ .../2019
ΗΜΕΡΟΜΗΝΙΑ ΑΝΑΡΤΗΣΗΣ ΔΙΑΚΗΡΥΞΗΣ ΣΤΟ ΚΗΜΔΗΣ-.....-2019
ΗΜΕΡΟΜΗΝΙΑ ΑΠΟΣΤΟΛΗΣ ΔΙΑΚΗΡΥΞΗΣ ΣΕ ΕΛΛΗΝΙΚΟ ΤΥΠΟ-..... -2019
ΠΡΟΫΠΟΛΟΓΙΣΘΕΙΣΑ ΔΑΠΑΝΗ	Ο Προϋπολογισμός του Έργου για 24 μήνες ανέρχεται στο ποσό των 1.744.804,00 ευρώ συμπεριλαμβανομένου ΦΠΑ, ήτοι ποσού 1.407.100,00 ευρώ πλέον ΦΠΑ.
CPV	XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX

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

Συνοπτικά στοιχεία Έργου	
ΤΙΤΛΟΣ ΕΡΓΟΥ	Σύστημα ηλεκτρονικών υπογραφών Φαρμακείων ΕΟΠΥΥ και συναφείς υπηρεσίες
ΑΝΑΘΕΤΟΥΣΑ ΑΡΧΗ	«Εθνικός Οργανισμός Παροχής Υπηρεσιών Υγείας » (Ε.Ο.Π.Υ.Υ)
ΦΟΡΕΑΣ ΛΕΙΤΟΥΡΓΙΑΣ	«Εθνικός Οργανισμός Παροχής Υπηρεσιών Υγείας » (Ε.Ο.Π.Υ.Υ)
ΦΟΡΕΑΣ ΧΡΗΜΑΤΟΔΟΤΗΣΗΣ	«Εθνικός Οργανισμός Παροχής Υπηρεσιών Υγείας » (Ε.Ο.Π.Υ.Υ)

Συνοπτικά στοιχεία Έργου	
ΤΟΠΟΣ ΠΑΡΑΔΟΣΗΣ – ΤΟΠΟΣ ΠΑΡΟΧΗΣ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ	Κεντρική Υπηρεσία του ΕΟΠΥΥ, οδός Αποστόλου Παύλου 12, Μαρούσι.
ΕΙΔΟΣ ΣΥΜΒΑΣΗΣ	Σύμβαση Υπηρεσιών
ΕΙΔΟΣ ΔΙΑΔΙΚΑΣΙΑΣ	Ανοιχτός Διεθνής Διαγωνισμός με κριτήριο ανάθεσης την Πλέον Συμφέρουσα από Οικονομική Άποψη Προσφορά Βάσει Βέλτιστης Σχέσης Ποιότητας - Τιμής
ΠΡΟΫΠΟΛΟΓΙΣΜΟΣ	Ο Προϋπολογισμός του Έργου για 24 μήνες ανέρχεται στο ποσό των 1.744.804,00 ευρώ συμπεριλαμβανομένου ΦΠΑ, ήτοι ποσού 1.407.100,00 ευρώ πλέον ΦΠΑ.
ΧΡΗΜΑΤΟΔΟΤΗΣΗ ΕΡΓΟΥ	Το Έργο χρηματοδοτείται από τον τακτικό προϋπολογισμό του ΕΟΠΥΥ

Ορισμοί	
Ανάδοχος	Ο προσφέρων που θα επιλεγεί, θα κληθεί να υπογράψει τη Σύμβαση και θα υλοποιήσει το σύνολο του Έργου.
Αναθέτουσα Αρχή	Ο Ε.Ο.Π.Υ.Υ που θα υπογράψει με τον Ανάδοχο τη Σύμβαση για την εκτέλεση του Έργου.
Αντίκλητος	Το πρόσωπο που ο ΥΠΟΨΗΦΙΟΣ ΑΝΑΔΟΧΟΣ με έγγραφη δήλωσή του, στην οποία περιλαμβάνονται τα πλήρη στοιχεία του προσώπου (ονοματεπώνυμο, ταχυδρομική διεύθυνση, αριθμός τηλεφώνου, fax, κλπ.) ορίζει ως υπεύθυνο για τις ενδεχόμενες ανάγκες επικοινωνίας της Αναθέτουσας Αρχής με αυτόν.
Αριθμός Διακήρυξης	Ο αριθμός Πρωτοκόλλου της διενέργειας του διαγωνισμού του Έργου
Αρμόδια Επιτροπή	Η Επιτροπή που συστήνεται κάθε φορά με απόφαση του αρμοδίου οργάνου του Ε.Ο.Π.Υ.Υ
Διακήρυξη	Το παρόν έγγραφο που εκδίδεται για τους ενδιαφερόμενους/ υποψηφίους διαγωνιζόμενους από την Αναθέτουσα Αρχή και περιέχει την περιγραφή του αντικειμένου και τις προϋποθέσεις με βάση τις οποίες διενεργείται ο Διαγωνισμός.
Επίσημη γλώσσα του Διαγωνισμού και της Σύμβασης	Επίσημη γλώσσα του Διαγωνισμού και της Σύμβασης είναι η ελληνική. Η παρούσα Διακήρυξη, τα έντυπα της Τεχνικής και Οικονομικής Προσφοράς και η Σύμβαση είναι συνταγμένα στην ελληνική γλώσσα. Όλα τα δικαιολογητικά και οι προσφορές των διαγωνιζομένων που θα υποβληθούν θα είναι συνταγμένα στην ελληνική γλώσσα, εκτός από τα τεχνικά φυλλάδια/ εγχειρίδια που μπορεί να είναι στην αγγλική γλώσσα.
Έργο	Το σύνολο του υπό ανάθεση Έργου.
Κανονισμός Προμηθειών	

Ορισμοί	
Προϋπολογισμός Έργου	Η εκτιμώμενη από την Αναθέτουσα Αρχή δαπάνη για την υλοποίηση του Έργου (συμπεριλαμβανομένου ΦΠΑ).
Σύμβαση	Το συμφωνητικό που θα υπογραφεί μεταξύ των συμβαλλομένων μερών για το σύνολο του Έργου, δηλαδή μεταξύ του Ε.Ο.Π.Υ.Υ ως Αναθέτουσας Αρχής και του Αναδόχου του Έργου που θα επιλεγεί.
Συμβατικά τεύχη	Τα τεύχη της Σύμβασης μεταξύ της Αναθέτουσας Αρχής και του Αναδόχου, καθώς και όλα τα τεύχη που τη συνοδεύουν και τη συμπληρώνουν και περιλαμβάνουν κατά σειρά ισχύος : α. τη Σύμβαση, β. τον Κανονισμό Προμηθειών του Δημοσίου, ως ισχύει γ. την Προσφορά του Αναδόχου, δ. τη Διακήρυξη.
Συμβατικό Τίμημα	Το συνολικό τίμημα της Σύμβασης (συμπεριλαμβανομένου ΦΠΑ).

A.1	Περιβάλλον του Έργου	7
A.1.1	Εμπλεκόμενοι στην υλοποίηση του Έργου	7
A.1.2	Υφιστάμενη κατάσταση	9
A.2	Σκοπός - Περιγραφή του Έργου	18
A.2.1	Σκοπός του Έργου	18
A.2.2	Συνοπτική Περιγραφή Αντικειμένου του Έργου	19
A.2.3	Κατάλογος απαιτούμενων Υπηρεσιών	20
A.2.4	Κατάλογος απαιτούμενου Εξοπλισμού και Λογισμικού Συστήματος 21	
A.3	Αντικείμενο Έργου	23
A.3.1	Μελέτη Εφαρμογής	23
A.3.2	Προμήθεια, Εγκατάσταση Εξοπλισμού και λογισμικού	23
A.3.4	Υπηρεσίες υποστήριξης παραγωγικής λειτουργίας εγγυημένου επιπέδου (SLA)	26
A.4	Χρονοδιάγραμμα και Φάσεις Έργου	32
A.4.1.	Φάση Α' – Μελέτη Εφαρμογής	32
A.4.2.	Φάση Β' – Εγκατάσταση Εξοπλισμού και παραμετροποίηση Λογισμικού	32
A.4.4.	Φάση Γ' – Υπηρεσίες διαχείρισης και παρακολούθησης cloud υποδομών	33
A.5	Μεθοδολογία Υλοποίησης Έργου	34
A.6	Ομάδα Έργου και Σχήμα Διοίκησης Έργου	34
A.7	Τόπος Παράδοσης Έργου	35
A.8	Εγγύηση, Συντήρηση, Τεχνική Υποστήριξη	37
A.8.1	Υπηρεσίες Περιόδου Εγγύησης	37
A.8.2	Συντήρηση – Τεχνική Υποστήριξη	38
A.8.4	Επανορθωτική Συντήρηση	39
A.8.6	Χρόνος απόκρισης –Ρήτρες	40

A.8.7 Χρόνος αποκατάστασης	42
A.8.8 Νέες εκδόσεις Λογισμικού Συστήματος	42
A.8.9 Λοιποί Όροι Συντήρησης	43
ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ C1: ΑΞΙΟΛΟΓΗΣΗ ΠΡΟΣΦΟΡΩΝ – ΒΑΘΜΟΛΟΓΙΑ –ΠΙΝΑΚΕΣ ΟΙΚΟΝΟΜΙΚΗΣ ΠΡΟΣΦΟΡΑΣ.....	44
ΑΞΙΟΛΟΓΗΣΗ ΠΡΟΣΦΟΡΩΝ.....	44
ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ C2: ΥΠΟΔΕΙΓΜΑ ΒΙΟΓΡΑΦΙΚΟΥ ΣΗΜΕΙΩΜΑΤΟΣ.....	48
ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ C3: ΠΙΝΑΚΕΣ ΣΥΜΜΟΡΦΩΣΗΣ.....	49
C3.1 ΣΥΣΤΗΜΑ ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΩΝ ΥΠΟΓΡΑΦΩΝ.....	49
ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ C4: ΠΙΝΑΚΕΣ ΟΙΚΟΝΟΜΙΚΗΣ ΠΡΟΣΦΟΡΑΣ.....	57
C4.1 Εξοπλισμός.....	57
C4.2 Λογισμικό.....	57
C4.3 Υπηρεσίες.....	57
C4.4 Άλλες Δαπάνες.....	58
C4.5 Συγκεντρωτικός πίνακας Οικονομικής Προσφοράς.....	58
ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ C5: ΥΠΟΔΕΙΓΜΑΤΑ ΕΓΓΥΗΤΙΚΩΝ ΕΠΙΣΤΟΛΩΝ.....	59
Εγγυητική Επιστολή Συμμετοχής.....	59
Εγγυητική Επιστολή Καλής Εκτέλεσης Σύμβασης.....	60
ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ C6: ΠΙΝΑΚΑΣ ΣΗΜΕΙΩΝ ΕΓΚΑΤΑΣΤΑΣΗΣ (ΦΑΡΜΑΚΕΙΩΝ ΕΟΠΥΥ).....	61

A.1 Περιβάλλον του Έργου

A.1.1 Εμπλεκόμενοι στην υλοποίηση του Έργου

Για την υλοποίηση του Έργου της παρούσας Διακήρυξης εμπλέκονται οι ακόλουθοι:

ΚΥΡΙΟΣ ΤΟΥ ΕΡΓΟΥ & ΦΟΡΕΑΣ ΥΛΟΠΟΙΗΣΗΣ	Ε.Ο.Π.Υ.Υ	Βλ. παρ. Α.1.1.1
ΦΟΡΕΑΣ ΧΡΗΜΑΤΟΔΟΤΗΣΗΣ	Ε.Ο.Π.Υ.Υ	Βλ. παρ. Α.1.1.1
ΦΟΡΕΑΣ ΛΕΙΤΟΥΡΓΙΑΣ ΤΟΥ ΕΡΓΟΥ	Ε.Ο.Π.Υ.Υ	Βλ. παρ. Α.1.1.1
ΕΠΠΕ	-	Βλ. παρ. Α.1.1.2
Θεματικές Ομάδες Εργασίας	-	Βλ. Παρ. Α.1.1.3
Επιθεωρητές Έργου	-	Βλ. παρ. Α.1.1.4

A.1.1.1 Εθνικός Οργανισμός Παροχής Υπηρεσιών Υγείας (Ε.Ο.Π.Υ.Υ)

Ο ΕΟΠΥΥ ιδρύθηκε με τον Νόμο Ν3918/11 και σ' αυτόν έχουν ενταχθεί μέχρι σήμερα οι Κλάδοι Υγείας των ακόλουθων ασφαλιστικών φορέων:

- ΙΚΑ (από 1/1/2012)
- ΟΠΑΔ (από 1/1/2012)
- ΟΑΕΕ (από 1/1/2012)
- ΟΓΑ (από 1/1/2012)
- ΟΙΚΟΣ ΤΟΥ ΝΑΥΤΟΥ (από 1/4/2012)
- ΤΑΥΤΕΚΩ (από 1/5/2012 εκτός των Τομέων που εξαιρέθηκαν Τ.ΑΠ-Ε.Τ.Β.Α., Τ.ΑΠ-Ε.Τ.Ε., Τ.ΑΠ.Τ.Π.Γ.Α.Ε. τα οποία εντάχθηκαν στη συνέχεια στις 12/11/2012)

- ΕΤΑΠ-ΜΜΕ (από 12/11/2012)
- ΕΤΑΑ (από 1/12/2012)

Με την ισχύ του Ν.4238/14, ο σκοπός του ΕΟΠΥΥ έχει διαμορφωθεί ως εξής :

- A. Η αγορά υπηρεσιών υγείας για τους ασφαλισμένους, τους συνταξιούχους, καθώς και για τα προστατευόμενα μέλη των οικογενειών τους, των μεταφερθέντων φορέων, σύμφωνα με τα οριζόμενα στον Ενιαίο Κανονισμό Παροχών Υγείας του Οργανισμού, ο οποίος έχει εγκριθεί με την υπ' αριθμ. Φ. 90380/25916/3294 (Β' 2456), όπως έχει τροποποιηθεί και ισχύει κάθε φορά.
- B. Η θέσπιση κανόνων σχεδιασμού, ποιότητας, ανάπτυξης, αξιολόγησης, ασφάλειας και αποτελεσματικότητας της αγοράς υπηρεσιών υγείας, η διαχείριση και ο έλεγχος της χρηματοδότησης, καθώς και η ορθολογική αξιοποίηση των διατιθέμενων πόρων.
- Γ. Ο καθορισμός των κριτηρίων και των όρων σύναψης συμβάσεων για αγορά υπηρεσιών υγείας με φορείς δημόσιου και ιδιωτικού τομέα και με συμβαλλόμενους ιατρούς, καθώς και η αναθέωση και η τροποποίηση των όρων αυτών, όπου και όποτε αυτό απαιτείται.

Σημαντικό χαρακτηριστικό του Οργανισμού είναι η γεωγραφική διασπορά σε όλη τη χώρα τόσο των μονάδων εξυπηρέτησης όσο και των εξυπηρετούμενων ατόμων.

Ο Ε.Ο.Π.Υ.Υ διοικείται από το Διοικητικό Συμβούλιο και το Πρόεδρο, ο οποίος συνεπικουρείται στο έργο του από ένα αντιπρόεδρο.

Η διάρθρωση και οι αρμοδιότητες των υπηρεσιών καθορίζονται από τον Οργανισμό του Ε.Ο.Π.Υ.Υ. Οι υπηρεσίες αυτές διακρίνονται σε Κεντρικές και Περιφερειακές.

A.1.1.2 Επιτροπή Παρακολούθησης και Παραλαβής του Έργου (ΕΠΠΕ)

Για τις ανάγκες υλοποίησης του Έργου της παρούσας Διακήρυξης, και σύμφωνα με τον Κανονισμό Προμηθειών, θα οριστεί «Επιτροπή Παρακολούθησης και Παραλαβής Έργου (ΕΠΠΕ)».

Αρμοδιότητα της ΕΠΠΕ αποτελεί η παρακολούθηση της πορείας υλοποίησης και η τμηματική και οριστική παραλαβή του παρόντος Έργου (βλ. παρ.Α.4.4:Διαδικασία Παραλαβής Έργου).

A.1.1.3 Θεματικές Ομάδες Εργασίας

Η προετοιμασία και παρακολούθηση και πιστοποίηση της υλοποίησης του Έργου υποστηρίζεται με τη λειτουργία Θεματικών Ομάδων Εργασίας, οι οποίες θα στελεχώνονται από τον Ε.Ο.Π.Υ.Υ. Ο συντονισμός των Θεματικών Ομάδων Εργασίας γίνεται από Υπεύθυνο Έργου που έχει οριστεί από τον Ε.Ο.Π.Υ.Υ.

A.1.1.4 Επιθεωρητές (auditors) Έργου

Στο πλαίσιο υλοποίησης του υπό ανάθεση Έργου, ο Ε.Ο.Π.Υ.Υ δύναται να αναθέσει σε στελέχη της ή τρίτο ανεξάρτητο όργανο τη διενέργεια τακτικών ή έκτακτων επιθεωρήσεων Έργου (project audits) για την πιστοποίηση της πορείας των εργασιών και την καταγραφή συμπερασμάτων και περιοχών παρέμβασης ή βελτίωσης.

Τέτοιοι έλεγχοι δύναται να διενεργηθούν σε οποιοδήποτε χρονικό σημείο εξέλιξης του Έργου, κατόπιν έγκαιρης σχετικής ενημέρωσης του Αναδόχου από τον Ε.Ο.Π.Υ.Υ

Ο Ανάδοχος οφείλει να συμμορφωθεί με τις υποδείξεις κατόπιν σχετικής έγκρισης που θα επικυρώνεται από το αρμόδιο όργανο του Ε.Ο.Π.Υ.Υ

Ο Ανάδοχος οφείλει στο πλαίσιο των εργασιών του να καταθέσει στους οριζόμενους από τον Ε.Ο.Π.Υ.Υ επιθεωρητές κάθε σχετικό τεκμηριωτικό υλικό προκειμένου αυτοί να διενεργήσουν τους ελέγχους.

A.1.2 Υφιστάμενη κατάσταση

A.1.2.1 Πληροφοριακό Σύστημα ΕΟΠΥΥ

Στον ΕΟΠΥΥ, από την έναρξη της λειτουργίας του έως και σήμερα, λειτουργεί ERP (enterprise resource planning) πληροφοριακό σύστημα το οποίο καλύπτει τις λειτουργικές ανάγκες των Δ/νσεων του ΕΟΠΥΥ.

Το πληροφοριακό σύστημα χωρίζεται σε δυο ενότητες αυτήν της διαχείρισης των εξωτερικών χρηστών (Ιατροί, Πάροχοι, κλπ) και αυτήν της εσωτερικών (Κεντρική Διοίκηση, ΠΕΔΙ). Οι δύο ενότητες βρίσκονται σε άμεση και άρρηκτη συνεργασία συνιστώντας ένα ενιαίο πληροφοριακό σύστημα.

Οι βασικές οντότητες του εσωτερικού ERP αφορούν την:

- Οικονομική Διαχείριση, για την κάλυψη των αναγκών της Οικονομικής Δ/σης της κεντρικής υπηρεσίας και των ΠΕΔΙ.
- Διαχείριση Προσωπικού και μισθοδοσίας, όπου το λογισμικό καλύπτει την παρακολούθηση των μεταβολών του προσωπικού και τον υπολογισμό της μισθοδοσίας , την έκδοση των εκκαθαριστικών κλπ.
- Διαδικτυακή εφαρμογή εκτύπωσης Εκκαθαριστικών μισθοδοσίας, όπου ο κάθε υπάλληλος του Οργανισμού, ύστερα από την ασφαλή και έγκυρη πιστοποίησή του, έχει τη δυνατότητα εκτύπωσης του μηνιαίου εκκαθαριστικού μισθοδοσίας αλλά και της ετήσιας Βεβαίωσης Αποδοχών
- Εκκαθάρισης Δαπανών (ανοικτή , κλειστή περίθαλψη, κλπ)
- Διαχείρισης Συμβάσεων (όπου παρακολουθείται η ισχύς των συμβάσεων)
- MIS (σύστημα διοικητικής πληροφόρησης) για την παραγωγή αναφορών
- Φαρμακεία ΕΟΠΥΥ για την παρακολούθηση της λειτουργίας των φαρμακείων του ΕΟΠΥΥ αλλά και Ηλεκτρονική παρακολούθηση αίτησης / έγκρισης προς επιτροπές φαρμάκου υψηλού κόστους
- Εκκαθάρισης παροχών σε είδος, για την αποζημίωση των παροχών σε είδος των ασφαλισμένων.
- Υποστήριξης της παραγωγικής λειτουργία της ΚΜΕΣ

Για την εξυπηρέτηση των εξωτερικών συναλλασσόμενων με τον ΕΟΠΥΥ, υπάρχει σε λειτουργία λογισμικό εφαρμογών το οποίο αναφέρεται σε:

- Πιστοποίηση Παρόχων και γιατρών (απόδοση κλειδαριθμού με ταυτοποίηση μητρώου)
- eΔΑΠΥ Ανοικτής Περίθαλψης/ιατρικών επισκέψεων και ειδικών μονάδων –υποβολή με HL7 πρότυπο
- eΔΑΠΥ Αναγγελίας περιστατικών αιμοκαθαιρόμενων σε ΜΧΑ και MTN –υποβολή με HL7 πρότυπο
- eΔΑΠΥ υλικών αιμοκαθάρσεων

- Κεντρική παρακολούθηση περιστατικών αιμοκάθαρσης
- eΔΑΠΥ Αναγγελίας στοιχείων νοσηλείας ασφαλισμένων (εισιτήρια-εξιτήρια-διακομιδές) –υποβολή με HL7 πρότυπο
- Κεντρική παρακολούθηση αναγγελιών για νοσηλεία και νοσηλευτικών δομών (διαθέσιμες κλίνες ανά πάροχο)
- e ΔΑΠΥ Κλειστής Περιθαλψης (*υποβολή νοσηλίων από κρατικά νοσοκομεία , κλινικές, κέντρα αποκατάστασης, κλπ*)
- eΔΑΠΥ κατόχων εισιτηρίου voucher – web service
- eΔΑΠΥ διαβητολογικού υλικού (Φαρμακεία)
- e ΔΑΠΥ για παροχές υλικών και σκευασμάτων ειδικής διατροφής
- eΔΑΠΥ για Παροχές υλικών και σκευασμάτων ειδικής διατροφής (εξουσιοδοτημένοι Προμηθευτές Υλικών σε ασφαλισμένους)
- Ενημέρωση φαρμακευτικών συλλόγων για παρακρατήσεις και πληρωμές Φαρμακείων
- Ενημέρωση Συναλλασσομένων (αποστολή ενημερωτικών για την πορεία εκκαθάρισης των υποβολών δαπανών – rebate – clawback – ληξιπρόθεσμες οφειλές)
- Ηλεκτρονική παρακολούθηση αίτησης / έγκρισης προς επιτροπές φαρμάκου υψηλού κόστους
- e ΔΑΠΥ Δείκτες Χρήσης
- Διαθέσιμες ιατρικές επισκέψεις με συμβεβλημένους ιατρούς του ΕΟΠΥΥ
- Έκδοση Ιατρικών Γνωματεύσεων (αιμοκαθάρσεις, παροχές, νοσηλείες κλπ)
- Ηλεκτρονική διάθεση Φακέλου Ασφάλισης Υγείας στον ίδιο τον ασφαλισμένο
- Λειτουργία θεραπευτικού μητρώου για την ηπατίτιδα C. Ο ΕΟΠΥΥ ανέπτυξε και υλοποιεί, σε συνεργασία με τα Πανεπιστήμια Αθηνών και Πελοποννήσου μητρώο ασθενών για την ηπατίτιδα C.
- Διασύνδεση e ΔΑΠΥ με ηλεκτρονική συνταγογράφηση-Web Service
- Διασύνδεση e ΔΑΠΥ Ανοικτής περίθαλψης με Παρόχους Υπηρεσιών Υγείας - Web Service
- Αναγγελία – Υποβολή ακτινοθεραπειών
- Διασύνδεση Φαρμακείων ΕΟΠΥΥ με ηλεκτρονική συνταγογράφηση - Web Service
- Off Line ανταλλαγή δεδομένων με φορείς Κοινωνικής Ασφάλισης για διαμόρφωση κεντρικού μητρώου δικαιούχων παροχών ΕΟΠΥΥ
- Off Line ανταλλαγή δεδομένων με σύστημα εκκαθάρισης συνταγών (μητρώο φαρμάκων-εκκαθαρίσεις συνταγών)
- Off Line ανταλλαγή δεδομένων με ΔΙΑΣ

Το τελικό σε λειτουργία πληροφοριακό σύστημα συνιστά μια ολοκληρωμένη πλατφόρμα η οποία διαχειρίζεται την πληροφορία στον συνολικό της κύκλο.

A.1.2.2 Νομοθεσία σχετική με τη λειτουργία των Φαρμακείων ΕΟΠΥΥ

Η λειτουργία των φαρμακείων του ΕΟΠΥΥ προβλέπεται από τον Ενιαίο Κανονισμό Παροχών Υγείας του ΕΟΠΥΥ (ΕΚΠΥ), στο άρθρο 9 (ΚΥΑ ΕΜΠ5, ΦΕΚ Β' 3054, 18/11/2012), όπως ισχύει κάθε φορά, όπου μεταξύ άλλων αναφέρεται ότι, *«Η εκτέλεση της συνταγής γίνεται από τα συμβεβλημένα με τον Οργανισμό φαρμακεία, από τα φαρμακεία του Οργανισμού ή τα φαρμακεία των Κρατικών Νοσοκομείων. Η χορήγηση φαρμάκων από τα Φαρμακεία του Οργανισμού γίνεται χωρίς συμμετοχή του ασφαλισμένου και χωρίς να απαιτείται θεώρηση. Η εκτέλεση της συνταγής και η παραλαβή του φαρμάκου από το δικαιούχο, βεβαιώνεται με την υπογραφή επί της συνταγής του φαρμακοποιού που την εκτέλεσε, ή του υπευθύνου του φαρμακείου, με τη σφραγίδα του φαρμακείου και με την ημερομηνία εκτέλεσης της συνταγής, καθώς και με υπογραφή επί της συνταγής του παραλήπτη του φαρμάκου. Επί εκτέλεσης της συνταγής ηλεκτρονικά επισυνάπτεται και η συνταγή του γιατρού»*. Επίσης στο ίδιο άρθρο του ΕΚΠΥ αναφέρεται ότι *«Σύμφωνα με τις διατάξεις του Α.Ν. 1846/51 άρθρο 31 παρ.8 είναι δυνατόν να εισάγονται, να αποθηκεύονται και να χορηγούνται φάρμακα, φαρμακευτικό και υγειονομικό υλικό από τα φαρμακεία του Ε.Ο.Π.Υ.Υ., τα οποία εφοδιάζονται τα φάρμακα και λοιπά θεραπευτικά μέσα από τις Φαρμακαποθήκες του Ε.Ο.Π.Υ.Υ. ή απευθείας εκ της αγοράς. Για λόγους που εκτιμώνται από τον Πρόεδρό του, ο Οργανισμός μπορεί να ιδρύει δικά του φαρμακεία από τα οποία μπορούν να παρέχονται φάρμακα υψηλού κόστους ή φάρμακα των οποίων η χορήγηση μέσω νοσοκομείων ή φαρμακείων δεν μπορεί να υλοποιηθεί. Επίσης τα φαρμακεία του Οργανισμού, δύνανται να παρέχουν λοιπά δόκιμα θεραπευτικά μέσα και ουσίες προς διάγνωση των νόσων, αποκλειστικά στους ασφαλισμένους του»*. Τέλος με τον ν.4283/2014 (ΦΕΚ Α' 38, 17/02/2014), άρθρο 12 παρ. 5, η διοικητική αρμοδιότητα των φαρμακείων μεταφέρθηκε στις Περιφερειακές Διευθύνσεις: *«Τα φαρμακεία του Ε.Ο.Π.Υ.Υ. μεταφέρονται στις Περιφερειακές Διευθύνσεις, όπου υφίστανται ως αυτοτελή τμήματα με αρμοδιότητα την προμήθεια, διαχείριση και διάθεση φαρμάκων και συναφών ειδών περίθαλψης. Το φαρμακείο το οποίο στεγάζεται στην Κεντρική Υπηρεσία του Οργανισμού αποτελεί το Κεντρικό Φαρμακείο του Φορέα»*.

Α.1.2.3 Γεωγραφική κατανομή Φαρμακείων ΕΟΠΥΥ

Ο ΕΟΠΥΥ σήμερα διαθέτει 32 συνολικά φαρμακεία σε όλη την επικράτεια καθώς και μια **"Κεντρική Αποθήκη"** η οποία βρίσκεται σε παραχωρημένες από τον ΕΦΚΑ (πρώην ΙΚΑ) εγκαταστάσεις στην περιοχή Ρέντη στον Πειραιά Αττικής. Τα 28 εξ αυτών είναι αυτόνομα φαρμακεία. Αυτόνομα χαρακτηρίζονται τα φαρμακεία που διενεργούν παραγγελίες από τις φαρμακευτικές εταιρείες. Τα υπόλοιπα 4 είναι ημιαυτόνομα υπό την έννοια ότι προμηθεύονται τα φάρμακα μέσω άλλων φαρμακείων του ΕΟΠΥΥ. Από τα 28 αυτόνομα φαρμακεία, τα δύο (Φαρμακείο Ρέντη και Φαρμακείο Ευόσμου) δεν αποτελούν σημεία εξυπηρέτησης του κοινού καθώς ο ρόλος τους είναι η αποστολή φαρμάκων στα λοιπά φαρμακεία του ΕΟΠΥΥ καθώς και σε περιοχές της χώρας (π.χ. στις Περιφερειακές Διευθύνσεις του Οργανισμού) προς εξυπηρέτηση των αναγκών των πολιτών.

Από αυτά τα σημεία υπολογίζεται ότι εξυπηρετούνται καθημερινά περίπου 5.200 πολίτες ενώ διακινούνται περί τα 8.400 εμβλαύγια ημερησίως. Τα φαρμακεία του ΕΟΠΥΥ στην επαρχία χορηγούν όλα τα φάρμακα. Στους νομούς Αττικής και Θεσσαλονίκης τα φάρμακα κατανέμονται στα διαφορετικά φαρμακεία βάσει των θεραπευτικών ενδείξεων των δραστικών ουσιών και λαμβάνοντας υπόψη τις πληθυσμιακές ανάγκες. Τα φάρμακα τα οποία χορηγούνται από το κάθε φαρμακείο αναγράφονται στην ιστοσελίδα του Οργανισμού.

Παρακάτω παρατίθεται πίνακας με τα φαρμακεία ανά κατηγορία και νομό.

ΝΟΜΟΣ	ΑΡΙΘΜΟΣ ΦΑΡΜΑΚΕΙΩΝ	ΠΕΡΙΟΧΕΣ	ΣΧΟΛΙΑ
ΑΥΤΟΝΟΜΑ ΦΑΡΜΑΚΕΙΑ			
ΑΤΤΙΚΗΣ	8	Κεντρικό Φαρμακείο Αμαρουσίου (Κεντρική Υπηρεσία ΕΟΠΥΥ)	
		Αθήνας, Αγίου Κωνσταντίνου	
		Αθήνας, Λ. Αλεξάνδρας	
		Αθήνας, Περιοχή Γκύζη	
		Καλλιθέας	
		Νέας Ιωνίας	
		Πειραιά	
		Ρέντη	<i>Δεν διαθέτει φάρμακα στο κοινό</i>
ΘΕΣΣΑΛΟΝΙΚΗΣ	3	Κέντρου Θεσσαλονίκης	
		Ευόσμου	<i>Δεν διαθέτει φάρμακα στο κοινό</i>
		Τούμπας	
ΕΒΡΟΥ	1	Αλεξανδρούπολης	
ΡΟΔΟΠΗΣ	1	Κομοτηνή	

Ηλεκτρονικός Δημόσιος Διεθνής Διαγωνισμός με Ανοιχτές Διαδικασίες για το έργο

"Σύστημα ηλεκτρονικών υπογραφών Φαρμακείων ΕΟΠΥΥ και συναφείς υπηρεσίες"

ΝΟΜΟΣ	ΑΡΙΘΜΟΣ ΦΑΡΜΑΚΕΙΩΝ	ΠΕΡΙΟΧΕΣ	ΣΧΟΛΙΑ
ΚΑΒΑΛΑΣ	1	Καβάλα	
ΣΕΡΡΩΝ	1	Σέρρες	
ΠΙΕΡΙΑΣ	1	Κατερίνη	
ΛΑΡΙΣΑΣ	1	Λάρισα	
ΜΑΓΝΗΣΙΑΣ	1	Βόλου	
ΦΘΙΩΤΙΔΑΣ	1	Λαμία	
ΙΩΑΝΝΙΝΩΝ	1	Ιωάννινα	
ΚΕΡΚΥΡΑΣ	1	Κέρκυρα	
ΠΡΕΒΕΖΑΣ	1	Πρέβεζα	
ΑΧΑΪΑΣ	1	Πάτρα	
ΗΛΕΙΑΣ	1	Πύργος	
ΑΡΚΑΔΙΑΣ	1	Τρίπολη	
ΗΡΑΚΛΕΙΟΥ	1	Ηράκλειο	
ΧΑΝΙΩΝ	1	Χανιά	
ΔΩΔΕΚΑΝΗΣΟΥ	1	Ρόδος	
	28		
ΗΜΙΑΥΤΟΝΟΜΑ ΦΑΡΜΑΚΕΙΑ			
ΛΕΣΒΟΥ	1	Μυτιλήνη	
ΕΥΒΟΙΑ	1	Χαλκίδα	
ΜΕΣΣΗΝΙΑΣ	1	Καλαμάτα	
ΘΕΣΠΡΩΤΙΑ	1	Ηγουμενίτσα	
	4		
ΓΕΝΙΚΟ ΣΥΝΟΛΟ	32		

Πίνακας 1: Φαρμακεία ανά είδος και νομό

Ο Νομός Αττικής που παρουσιάζει και τις μεγαλύτερες ανάγκες, διαθέτει 8 φαρμακεία, και 7 σημεία εξυπηρέτησης. Προκειμένου να αντιμετωπιστούν προβλήματα συμφόρησης των πολιτών σε συγκεκριμένα φαρμακεία του κέντρου της Αθήνας, πραγματοποιήθηκε το προηγούμενο διάστημα επέκταση του φαρμακείου της Αγίου Κωνσταντίνου (Ομόνοια), με λειτουργία νέου παραρτήματος εντός του ίδιου κτιρίου. Επιπλέον, έχει πραγματοποιηθεί μετεγκατάσταση του φαρμακείου στον Πειραιά σε καλύτερες εγκαταστάσεις και σε κεντρικό σημείο της πόλης. Στο προσεχές διάστημα σχεδιάζεται η λειτουργία δυο νέων φαρμακείων του ΕΟΠΥΥ σε Γλυφάδα, και Καματερό, ενώ το νέο Φαρμακείο του Περιστερίου λειτουργήσει αρχές Απριλίου 2018 και θα κληθεί να εξυπηρετήσει μια περιοχή πυκνοκατοικημένη, ανεβάζοντας τα σημεία εξυπηρέτησης των πολιτών σε 30. Στους λοιπούς νομούς λειτουργεί ένα φαρμακείο σε κάθε περιοχή με εξαίρεση τον νομό Θεσσαλονίκης στον οποίο λειτουργούν 3 φαρμακεία.

A.1.2.4 Προσωπικό Φαρμακείων ΕΟΠΥΥ και ωράριο λειτουργίας

Για την εξυπηρέτηση των πολιτών στα φαρμακεία του ΕΟΠΥΥ απασχολούνται περίπου 139 άτομα ειδικότητας Διοικητικών και Υγειονομικών Υπαλλήλων. Παρακάτω παρουσιάζεται η κατανομή των υπαλλήλων ανά κατηγορία ειδικότητας και φαρμακείο σε όλη την επικράτεια.

ΠΕΡΙΟΧΕΣ	ΚΛΑΔΟΣ	ΑΡΙΘΜΟΣ ΥΠΑΛΛΗΛΩΝ
Κεντρικό Φαρμακείο Αμαρουσίου (Κεντρική Υπηρεσία ΕΟΠΥΥ)	Βοηθός Φαρμακείου	3
	Διοικητικός	1
	Φαρμακοποιός	3
Αθήνας, Κέντρο	Βοηθός Φαρμακείου	6
	Διοικητικός	2
	Φαρμακοποιός	4
Λ. Αλεξάνδρας	Βοηθός Φαρμακείου	2
	Φαρμακοποιός	3
Γκύζη	Βοηθός Φαρμακείου	3
	Φαρμακοποιός	2
Καλλιθέα	Βοηθός Φαρμακείου	3
	Φαρμακοποιός	2
Νέας Ιωνίας	Βοηθός Φαρμακείου	1
	Φαρμακοποιός	4
Πειραιά	Βοηθός Φαρμακείου	4
	Φαρμακοποιός	4
Ρέντη	Βοηθός Φαρμακείου	6
	Διοικητικός	2
	Φαρμακοποιός	3
Κέντρου Θεσσαλονίκης	Βοηθός Φαρμακείου	3
	Φαρμακοποιός	4
Ευόσμου	Βοηθός Φαρμακείου	1
	Διοικητικός	1
	Φαρμακοποιός	3
Τούμπας	Βοηθός Φαρμακείου	3
	Φαρμακοποιός	3
Αλεξανδρούπολης	Βοηθός Φαρμακείου	1
	Διοικητικός	1
	Φαρμακοποιός	1
Κομοτηνή	Βοηθός Φαρμακείου	2
	Διοικητικός	1
	Φαρμακοποιός	1
Καβάλα	Βοηθός Φαρμακείου	2
	Διοικητικός	1
	Φαρμακοποιός	1
Σέρρες	Βοηθός Φαρμακείου	2
	Φαρμακοποιός	1
Κατερίνη	Διοικητικός	2
	Φαρμακοποιός	1
Λάρισα	Βοηθός Φαρμακείου	1

ΠΕΡΙΟΧΕΣ	ΚΛΑΔΟΣ	ΑΡΙΘΜΟΣ ΥΠΑΛΛΗΛΩΝ
	Φαρμακοποιός	3
Βόλου	Βοηθός Φαρμακείου	3
	Φαρμακοποιός	2
Λαμία	Βοηθός Φαρμακείου	1
	Φαρμακοποιός	2
Ιωάννινα	Βοηθός Φαρμακείου	2
	Φαρμακοποιός	2
Κέρκυρα	Διοικητικός	2
	Φαρμακοποιός	1
Πρέβεζα	Βοηθός Φαρμακείου	1
	Φαρμακοποιός	2
Πάτρα	Βοηθός Φαρμακείου	1
	Φαρμακοποιός	5
Πύργος	Βοηθός Φαρμακείου	2
	Φαρμακοποιός	1
Τρίπολη	Βοηθός Φαρμακείου	1
	Φαρμακοποιός	3
Ηράκλειο	Βοηθός Φαρμακείου	3
	Φαρμακοποιός	2
Ρόδος	Βοηθός Φαρμακείου	3
	Φαρμακοποιός	1
Μυτιλήνη	Βοηθός Φαρμακείου	1
	Φαρμακοποιός	1
Σύνολο		139

Πίνακας 2: Υπάλληλοι ανά ειδικότητα και φαρμακείο

ΚΑΤΗΓΟΡΙΑ ΥΠΑΛΛΗΛΩΝ	ΑΡΙΘΜΟΣ ΥΠΑΛΛΗΛΩΝ
Διοικητικοί Υπάλληλοι	13
Φαρμακοποιοί	65
Βοηθός Φαρμακείου	61
Σύνολο	139

Πίνακας 3: Ειδικότητες υπαλλήλων συγκεντρωτικά

Προκειμένου να αντιμετωπιστούν οι αυξημένες ανάγκες, δεδομένης της ανεπάρκειας προσωπικού και των δυσανάλογων με τις ανάγκες σημείων εξυπηρέτησης, εφαρμόστηκε διεύρυνση του ωραρίου και τις απογευματινές ώρες με την πλειονότητα των φαρμακείων στην Αττική ιδιαίτερα να λειτουργεί όλες τις καθημερινές 08:00-19:00 εκτός Τετάρτης οπότε και η λειτουργία του φαρμακείου γίνεται 08:00-14:00. Σύμφωνα με στοιχεία, η πλειονότητα των ασφαλισμένων επισκέπτεται τις δομές τις πρωινές και μεσημεριανές ώρες οπότε και παρουσιάζονται τα μεγαλύτερα διαστήματα αναμονής καθώς επίσης και συγκεκριμένα κεντρικά φαρμακεία λόγω της ευκολίας στην πρόσβαση. Ωστόσο είναι σχεδόν αυταπόδεικτο ότι τα σημεία εξυπηρέτησης καθώς και ο αριθμός των εργαζομένων δεν επαρκούν για την

κάλυψη των αυξημένων αναγκών. Ενδεικτικά αναφέρουμε στοιχεία δεικτών του Κεντρικού φαρμακείου του ΕΟΠΥΥ όπου εκτελούνται 21.149 συνταγές/εξάμηνο, ενώ διαχειρίζονται 72.718 εμβalάγια (κουτιά φαρμάκου), με την υποστήριξη μόνο 5 υπαλλήλων.

Τα φαρμακεία διαθέτουν εξοπλισμό ψυγείων, καταγραφικών θερμοκρασίας, εξοπλισμό Η/Υ και γεννητριών για την απρόσκοπτη λειτουργία τους. Ωστόσο, απαιτείται η απόκτηση περαιτέρω εξοπλισμού όπως επί παραδείγματι ψυγείων, καθώς ο τρόπος λειτουργίας έως σήμερα ευνοεί την αποθεματοποίηση των φαρμάκων στους χώρους των φαρμακείων καθιστώντας την ανάγκη για την συντήρηση των φαρμάκων επιτακτική.

A.2 Σκοπός - Περιγραφή του Έργου

A.2.1 Σκοπός του Έργου

Σκοπός του παρόντος έργου, είναι η προμήθεια, εγκατάσταση και θέση σε λειτουργία ολοκληρωμένου συστήματος ηλεκτρονικών υπογραφών για χρήση στα Φαρμακεία του ΕΟΠΥΥ.

Βασικός στόχος του έργου είναι η αποτελεσματική εξυπηρέτηση των ασφαλισμένων, η μείωση των δαπανών μέσω ελέγχων στη χορήγηση παροχών στους ασφαλισμένους και η ορθολογικότερη και αποτελεσματικότερη αξιοποίηση των πόρων του Οργανισμού.

Επιπλέον, μέσω της χρήσης ηλεκτρονικών υπογραφών, θα καταστεί δυνατή η πλήρης κατάργηση των έντυπων βιβλιαρίων, θα υιοθετηθεί η ηλεκτρονική υπογραφή στις καθημερινές διαδικασίες παράδοσης-παραλαβής ΦΥΚ, βήμα απαραίτητο για την υλοποίηση της δράσης αποστολής φαρμάκων στο σπίτι, ενώ ταυτόχρονα θα μειωθεί σε μεγάλο βαθμό η παραγωγή έγχαρτων εγγράφων από τα Φαρμακεία του Οργανισμού.

Το έργο έχει αντικείμενο την προμήθεια και εγκατάσταση όλου του απαραίτητου υλικού (hardware) καθώς και του λογισμικού συστήματός για τις ανάγκες των Φαρμακείων του ΕΟΠΥΥ, προς την κατεύθυνση της υιοθέτησης της χρήσης ηλεκτρονικής υπογραφής στις διαδικασίες χορήγησης φαρμάκων υψηλού κόστους.

Ο Ανάδοχος στο πλαίσιο των απαραίτητων ενεργειών για την επιτυχή ολοκλήρωση του Έργου, θα προγραμματίσει την εκτέλεση των επιμέρους δραστηριοτήτων που απαιτούνται, θα προμηθεύσει, θα εγκαταστήσει και θα θέσει σε πλήρη παραγωγική λειτουργία τον ζητούμενο εξοπλισμό και λογισμικό συστήματος του έργου, θα εκπαιδεύσει τους χρήστες του ΕΟΠΥΥ στη διαχείριση των προσφερόμενων προϊόντων και θα παρέχει υπηρεσίες εγγύησης υπό συνθήκες συμφωνημένου επιπέδου.

Το παρόν έργο περιλαμβάνει συνοπτικά το ακόλουθο αντικείμενο:

- Προμήθεια, εγκατάσταση, ρύθμιση, παραμετροποίηση και θέση σε πλήρη παραγωγική λειτουργία εξοπλισμού
- Προμήθεια εξοπλισμού και θέση σε λειτουργία του Λογισμικού Συστήματος
- Υπηρεσίες Εκπαίδευσης – Υποστήριξης
- Υπηρεσίες Περιόδου Εγγύησης και Τήρηση εγγυημένου επιπέδου υπηρεσιών

A.2.2 Συνοπτική Περιγραφή Αντικειμένου του Έργου

Αντικείμενο του διαγωνισμού αποτελεί το Έργο «Σύστημα ηλεκτρονικών υπογραφών Φαρμακείων ΕΟΠΥΥ και συναφείς υπηρεσίες». Συγκεκριμένα, το αντικείμενο αποτελείται από:

- **Την προμήθεια, εγκατάσταση και θέση σε παραγωγική λειτουργία του εξοπλισμού και λογισμικού συστήματος σε 35 σημεία παρουσίας των Φαρμακείων ΕΟΠΥΥ, στο σύνολο της χώρας.**

Ο Ανάδοχος υποχρεούται στην πλήρη εγκατάσταση του προσφερομένου Λογισμικού Συστήματος και την παραμετροποίησή του (set up) ώστε ο προσφερόμενος εξοπλισμός να διαθέτει πλήρη ετοιμότητα διασύνδεσης με τα υπόλοιπα συστήματα του ΟΠΣ-ΕΟΠΥΥ.

Επιπλέον, ο Ανάδοχος υποχρεούται στην εγκατάσταση και παραμετροποίηση (set up) του προσφερομένου εξοπλισμού σε συνδυασμό **με τον ήδη υπάρχον εξοπλισμό που υπάρχει στα σημεία παρουσίας ΕΟΠΥΥ** (πχ. Lan Servers, Εκτυπωτές, Σταθμούς Εργασίας), ώστε αυτός να λειτουργεί εύρυθμα και να διαθέτει πλήρη ετοιμότητα διασύνδεσης με τα υπόλοιπα συστήματα του ΟΠΣ-ΕΟΠΥΥ.

- **Ολοκλήρωση Εγκατάστασης**

Αφορά τους ελέγχους καλής διασύνδεσης του εξοπλισμού και του λογισμικού (συστήματος και εφαρμογών) μέσω του Δικτύου VPN-ΕΟΠΥΥ και του ΙΚΑΝΕΤ (για την περίπτωση των Φαρμακείων ΕΟΠΥΥ), με την Κεντρική Υπολογιστική Υποδομή του ΟΠΣ-ΕΟΠΥΥ. Απαιτείται συνεργασία μεταξύ του Ανάδοχου του παρόντος έργου, του Αναδόχου υλοποίησης του ΟΠΣ-ΕΟΠΥΥ, του Διαχειριστή του ΟΠΣ-ΕΟΠΥΥ (ταυτίζεται με τον Ανάδοχο υλοποίησης του ΟΠΣ-ΕΟΠΥΥ), του Διαχειριστή του ΙΚΑΝΕΤ, του διαχειριστή του VPN ΕΟΠΥΥ, του Διαχειριστή του Λογισμικού των Βάσεων Δεδομένων (ταυτίζεται με τον Ανάδοχο υλοποίησης του ΟΠΣ-ΕΟΠΥΥ) και Προμηθευτών εξοπλισμού που θα διαθέσει ο ΕΟΠΥΥ, για την ομαλή υλοποίηση του έργου, σε σημεία κρίσιμα για την ολοκληρωσιμότητα.

- **Παροχή υπηρεσιών υποστήριξης παραγωγικής λειτουργίας καθώς και προληπτικής και επανορθωτικής συντήρησης εγγυημένου επιπέδου (SLA),**

για το σύνολο του Εξοπλισμού και Λογισμικού Συστήματος που θα εγκατασταθεί στα σημεία εγκατάστασης

Ο ΕΟΠΥΥ διατηρεί το δικαίωμα μονομερώς, να ανακατανεύσει τις θέσεις εργασίας ανά σημείο εγκατάστασης, καθώς και να τροποποιήσει τα σημεία εγκατάστασης (π.χ. περιπτώσεις νέου σημείου εγκατάστασης, μεταστέγασης ή κατάργησης υπηρεσίας).

Επίσης, ο ΕΟΠΥΥ διατηρεί το δικαίωμα να τροποποιήσει τα σημεία εγκατάστασης του εξοπλισμού και να τα αντικαταστήσει με άλλα σημεία εγκατάστασης.

Σε περίπτωση αύξησης των σημείων εγκατάστασης ο υπολογισμός του κόστους για την λειτουργία των νέων σημείων (π.χ εξοπλισμός, λογισμικό κ.τ.λ) θα γίνει σύμφωνα με τους πίνακες της Οικονομικής Προσφοράς. Ειδικότερα ο ΕΟΠΥΥ με σχετικό έγγραφο μπορεί να αιτηθεί την προμήθεια εξοπλισμού-λογισμικού και παροχή συναφών υπηρεσιών για τα νέα σημεία και ο ανάδοχος οφείλει να ικανοποιήσει την αίτηση εντός 30 ημερών.

Η τελική λίστα των σημείων εγκατάστασης θα δοθεί από τον ΕΟΠΥΥ στον Ανάδοχο δέκα μέρες μετά την υπογραφή της σύμβασης, στο στάδιο της Μελέτης Εφαρμογής.

A.2.3 Κατάλογος απαιτούμενων Υπηρεσιών

Οι απαιτούμενες Υπηρεσίες για το Έργο «**Σύστημα ηλεκτρονικών υπογραφών Φαρμακείων ΕΟΠΥΥ και συναφείς υπηρεσίες**», κωδικοποιούνται στον Πίνακα 1 και αποτελούν ένα ελάχιστο απαιτούμενο σύνολο που οι υποψήφιοι ανάδοχοι πρέπει να προσφέρουν.

ΠΙΝΑΚΑΣ – 1		
ΥΠΗΡΕΣΙΕΣ ΘΕΣΗΣ ΣΕ ΠΑΡΑΓΩΓΙΚΗ ΛΕΙΤΟΥΡΓΙΑ		
A/A	Προσφερόμενη Υπηρεσία	Περιγραφή
1	Παροχή υπηρεσιών εγκατάστασης εξοπλισμού & λογισμικού συστήματος	Αφορά τις υπηρεσίες εγκατάστασης του απαραίτητου εξοπλισμού και λογισμικού συστήματος, σύμφωνα με τους Τεχνικούς Πίνακες, στα Φαρμακεία ΕΟΠΥΥ σε τελικές θέσεις που θα υποδείξει ο ΕΟΠΥΥ, καταμεμημένες στο σύνολο της χώρας. Απαιτείται η τυποποίηση της μεθοδολογίας εγκατάστασης, και η εφαρμογή αρχών staging και λεπτομερούς ελέγχου πριν την τελική εγκατάσταση.
2	Παροχή υπηρεσιών διασύνδεσης του προς εγκατάσταση εξοπλισμού και λογισμικού	Αφορά υπηρεσίες ορθής διασύνδεσης του προς εγκατάσταση εξοπλισμού και λογισμικού στο σύνολο του, με το Δίκτυο VPN-ΕΟΠΥΥ,

	(συστήματος και εφαρμογών) με το δίκτυο VPN-ΕΟΠΥΥ και ΙΚΑΝΕΤ ή WAN.	ΙΚΑΝΕΤ ή WAN, καθώς και με την Κεντρική Υπολογιστική Υποδομή του ΟΠΣ-ΕΟΠΥΥ, σύμφωνα με σχέδιο ελέγχου που θα διαθέσει ο ΕΟΠΥΥ.
ΆΛΛΕΣ ΥΠΗΡΕΣΙΕΣ		
A/A	Προσφερόμενη Υπηρεσία	Περιγραφή
1	Μελέτη Εφαρμογής	Ολοκληρωμένη και Επικυρωμένη Μελέτη
2	Υπηρεσίες ανάπτυξης κατάλληλου λογισμικού middleware	Αφορά υπηρεσίες ανάπτυξης του απαραίτητου λογισμικού (middleware) για τη διασύνδεση του προσφερόμενου συστήματος με το ΟΠΣ-ΕΟΠΥΥ
3	Υπηρεσίες υποστήριξης παραγωγικής λειτουργίας εγγυημένου επιπέδου (SLA) (2 έτη)	Αφορά υπηρεσίες υποστήριξης παραγωγικής λειτουργίας εγγυημένου επιπέδου (SLA) συστημάτων & λογισμικού συστήματος. Απαραίτητη η οργάνωση και λειτουργία από τον Ανάδοχο, για τον σκοπό αυτό Γραφείου Άμεσης Βοήθειας (HelpDesk), σε συνεργασία με την αντίστοιχη Υπηρεσία HelpDesk, που διαθέτει το ΟΠΣ- ΕΟΠΥΥ.
ΥΠΗΡΕΣΙΕΣ ΕΓΓΥΗΣΗΣ/ΣΥΝΤΗΡΗΣΗΣ		
A/A	Προσφερόμενη Υπηρεσία	Περιγραφή
1	Παροχή υπηρεσιών Εγγύησης καλής λειτουργίας/ συντήρησης.	Αφορά υπηρεσίες προληπτικής και επανορθωτικής συντήρησης του εξοπλισμού, καθώς και υπηρεσίες ενημέρωσης και αναβάθμισης του Λογισμικού Συστήματος, με νεώτερες εκδόσεις.

Πίνακας 1. Κωδικοποίηση απαιτούμενων Υπηρεσιών

A.2.4 Κατάλογος απαιτούμενου Εξοπλισμού και Λογισμικού Συστήματος

Ο απαιτούμενος Εξοπλισμός και το απαιτούμενο Λογισμικό Συστήματος δίνονται συγκεντρωτικά στον Πίνακα 2. Τα επιμέρους χαρακτηριστικά του Εξοπλισμού και Λογισμικού Συστήματος δίνονται στους Τεχνικούς Πίνακες της παρούσας, και οι υποψήφιοι είναι υποχρεωμένοι τόσο στην αναλυτική διατύπωση των χαρακτηριστικών του προσφερομένου Εξοπλισμού και Λογισμικού Συστήματος όσο και στην πλήρη συμμόρφωση με τις σχετικές απαιτήσεις.

ΠΙΝΑΚΑΣ – 2		
A/A	Είδος	Ποσότητα
	Εξοπλισμός	
1	Wacom STU-530	60
2	Wacom DTU- 1031X	40
	Λογισμικό (Licenses)	
3	Λογισμικό συστήματος eSignatures <i>x1 Concurrent User License 2 Year</i>	100

Ηλεκτρονικός Δημόσιος Διεθνής Διαγωνισμός με Ανοιχτές Διαδικασίες για το έργο
"Σύστημα ηλεκτρονικών υπογραφών Φαρμακείων ΕΟΠΥΥ και συναφείς υπηρεσίες"

	Απαιτούμενα eSignature Transaction Envelopes	
1	eSignature Transaction Envelopes *	3.000.000

** Τα eSignature Transaction envelopes αφορούν τον ελάχιστο αριθμό εγγράφων/συναλλαγών που θα πρέπει να μπορεί να υποστηρίξει το προσφερόμενο σύστημα, μέσω ηλεκτρονικής υπογραφής.*

A.3 Αντικείμενο Έργου

A.3.1 Μελέτη Εφαρμογής

Η Μελέτη Εφαρμογής του Έργου θα προσδιορίσει όλες τις παραμέτρους για την επιτυχή υλοποίηση του συνόλου των αντικειμένων του Έργου.

Συγκεκριμένα θα περιγραφούν αναλυτικά τα ακόλουθα:

- Επικαιροποίηση εξοπλισμού και λογισμικού συστήματος εφόσον έχουν ανακύψει μεταβολές που να το απαιτούν
- Διαδικασίες παροχής υπηρεσιών εγγύησης καλής λειτουργίας του συστήματος και προσφερόμενων λογισμικών
- Παροχή υπηρεσιών υποστήριξης παραγωγικής λειτουργίας εγγυημένου επιπέδου (SLA) συστημάτων & λογισμικού συστήματος

A.3.2 Προμήθεια, Εγκατάσταση Εξοπλισμού και λογισμικού

A.3.2.1 Γενικά

Ο εξοπλισμός, που περιγράφεται ανωτέρω, θα παραδοθεί και εγκατασταθεί στους προβλεπόμενους χώρους του ΕΟΠΥΥ, σύμφωνα με το προβλεπόμενο χρονοδιάγραμμα υλοποίησης του Έργου.

Η εγκατάσταση θα γίνει από εξειδικευμένο προσωπικό του Αναδόχου ή των συνεργατών του σύμφωνα με την μεθοδολογία εγκατάστασης εξοπλισμού του Αναδόχου. Για την εγκατάσταση θα ληφθούν υπόψη και όλες οι διαθέσιμες πληροφορίες ή υλικό που θα απαιτηθεί για την ολοκλήρωση των εργασιών, συμπεριλαμβανομένου στοιχείων που αναφέρονται στην υφιστάμενη πληροφοριακή / δικτυακή υποδομή του ΕΟΠΥΥ, τα οποία θα παρέχει ο ΕΟΠΥΥ στον Ανάδοχο.

Μετά την ολοκλήρωση της εγκατάστασης ο εξοπλισμός θα τεθεί σε λειτουργία, θα ελεγχθεί από το προσωπικό του Αναδόχου και θα ξεκινήσει η παραγωγική λειτουργία αυτού.

A.3.2.2 Πλάνο Εγκατάστασης

Το Πλάνο εγκατάστασης στοχεύει στη αποτύπωση του σχεδιασμού εγκατάστασης του συνόλου του εξοπλισμού.

Το εν λόγω πλάνο αποσκοπεί:

- στην βέλτιστη αξιοποίηση του προτεινόμενου εξοπλισμού και λογισμικού,
- στον προσδιορισμό των παραμέτρων του συστήματος,
- στην αποτύπωση του συστήματος (διάρθρωση, κατανομή, κλπ.),
- στη διασφάλιση της ολοκλήρωσης του έργου στα επιθυμητά χρονικά περιθώρια,
- στην ομοιογένεια στις διάφορες επιμέρους εγκαταστάσεις,
- στην διασφάλιση εκτέλεσης των αναγκαίων ελέγχων για την επιβεβαίωση της καλής λειτουργίας των μονάδων του εξοπλισμού και του ολοκληρωμένου συστήματος, και τέλος,
- στον αποτελεσματικό συντονισμό των εμπλεκόμενων στο έργο (μηχανικοί του Αναδόχου και προσωπικό του Φορέα).

Δεδομένου ότι, πολλά στοιχεία δεν είναι επακριβώς γνωστά (όπως διαθεσιμότητα χώρων, βαθμός προτεραιότητας, ιδιαιτερότητες συγκεκριμένων υπηρεσιών προερχόμενες από ενδογενείς ή εξωγενείς παράγοντες κλπ.), το πλάνο έχει ένα δυναμικό χαρακτήρα και θα ενημερώνεται σύμφωνα με την κάθε αλλαγή που θα προκύψει στην εξέλιξη του έργου.

A.3.2.3 Εγκατάσταση

Στην εγκατάσταση περιλαμβάνεται το απαραίτητο λογισμικό συστήματος (λειτουργικό, διαχείρισης βάσης δεδομένων, κλπ), το λογισμικό υποστήριξης του δικτυακού εξοπλισμού και το λοιπό λογισμικό που εξασφαλίζει τη σωστή λειτουργία του όλου συστήματος και τέλος το λογισμικό εφαρμογών.

Για την ολοκλήρωση της εγκατάστασης θα γίνουν και οι σωστές ρυθμίσεις και διαμόρφωση του λογισμικού.

Προσ απαιτούμενα για την έναρξη των εγκαταστάσεων είναι:

- Γνωστοποίηση από τον ΕΟΠΥΥ στον Ανάδοχο των μονάδων εγκατάστασης και συγκεκριμένα για κάθε μονάδα των εξής στοιχείων:
 - Ταχυδρομική Διεύθυνση
 - Υπεύθυνος (οι), Τηλέφωνο (α) Υπευθύνου (ων)

- Αριθμός Χρηστών που θα ενταχθούν στο σύστημα
- Παράδοση από τον ΕΟΠΥΥ των συνδέσεων των σημείων εγκατάστασης με τα Κεντρικά του ΕΟΠΥΥ και μεταξύ τους
- Διάθεση των χώρων της εγκατάστασης του εξοπλισμού και των επιμέρους απαιτούμενων Γραφείων

Οι εργασίες εγκατάστασης θα εκτελεσθούν ακολουθώντας τέσσερα διακριτά βήματα ή στάδια, όπου το κάθε ένα από αυτά χαρακτηρίζεται για την ομοιογένεια των επιμέρους εργασιών του.

Συγκεκριμένα,

- Πλάνο Εγκατάστασης
- Προετοιμασία Εξοπλισμού (Staging)
- Roll Out
- Έλεγχοι και Εργασίες Tuning

A.3.2.4 Staging

Οι εργασίες προετοιμασίας του εξοπλισμού (staging) θα εκτελεσθούν στους κατάλληλα διαμορφωμένους εργαστηριακούς χώρους του Αναδόχου.

Οι επιμέρους εργασίες περιλαμβάνουν:

- Έλεγχο πληρότητας του εξοπλισμού (ποσοτικά και λειτουργικά χαρακτηριστικά)
- Οπτικό και λειτουργικό έλεγχο της κάθε μονάδας
- Καταγραφή σειριακών αριθμών
- Προετοιμασία των Σταθμών Εργασίας
- Παραμετροποίηση του δικτυακού εξοπλισμού σύμφωνα με το σημείο εγκατάστασης
- Παραμετροποίηση των Σταθμών Εργασίας ανάλογα με το σημείο εγκατάστασης
- Έλεγχοι καλής λειτουργίας της κάθε μονάδας και του συνολικού Τοπικού Δικτύου κάθε σημείου εγκατάστασης
- Καταγραφή εξοπλισμού ανά σημείο εγκατάστασης (Σειριακοί αριθμοί μονάδων εξοπλισμού, ποσότητες κλπ.)
- Δημιουργία φακέλου για κάθε σημείο εγκατάστασης με τα στοιχεία που το αφορούν

A.3.2.5 Roll Out

Η εγκατάσταση του εξοπλισμού στα σημεία εγκατάστασης περιλαμβάνει τις παρακάτω εργασίες:

- Επισκόπηση χώρων εγκατάστασης
- Οπτικός και ποσοτικός έλεγχος του εξοπλισμού που παραδόθηκε
- Φυσική εγκατάσταση εξοπλισμού (τοποθέτηση στις τελικές θέσεις)
- Έλεγχος της κάθε μονάδας του εξοπλισμού
- Διασύνδεση εξοπλισμού στο τοπικό δίκτυο
- Έλεγχος επικοινωνίας του τοπικού δικτύου με τα Κεντρικά Συστήματα του ΕΟΠΥΥ
- Εκτέλεση των προκαθορισμένων ελέγχων (όπως αυτοί θα προσδιορισθούν στο πλάνο εγκατάστασης)
- Ημερολόγιο εργασιών
- Τελικές ρυθμίσεις

A.3.2.6 Έλεγχοι / Tuning

Πρόκειται κυρίως για ελέγχους και εργασίες παραμετροποίησης που αφορούν τα Κεντρικά Συστήματα του ΕΟΠΥΥ.

- Έλεγχοι επικοινωνίας από τα Κεντρικά Συστήματα προς το LAN των περιφερειακών σημείων εγκατάστασης
- Έλεγχος χρήσης των κεντρικών «εργαλείων» διαχείρισης
- Εκτέλεση εργασιών / διαδικασιών της παραγωγικής λειτουργίας (π.χ. Διαχείριση χρηστών κλπ.)

A.3.4 Υπηρεσίες υποστήριξης παραγωγικής λειτουργίας εγγυημένου επιπέδου (SLA)

Οι Ανάδοχοι θα προσφέρουν υπηρεσίες για την υποστήριξη παραγωγικής λειτουργίας του συνόλου των υποσυστημάτων που απαρτίζουν το προσφερόμενο σύστημα. Περιλαμβάνεται επίσης και η υποστήριξη παραγωγικής λειτουργίας όσων νέων λειτουργιών υλοποιούνται

κατά τη διάρκεια της σχετικής σύμβασης. Στόχος των εργασιών αυτών είναι η πλήρης εξάπλωση του συστήματος και η διασφάλιση της ομαλής καθημερινής του λειτουργίας.

Οι Ανάδοχοι υποχρεούνται στην, κατ' ελάχιστον, παροχή των κάτωθι υπηρεσιών:

Εγκατάσταση Εφαρμογής σε νέα υποδομή - Προετοιμασία περιβάλλοντος λειτουργίας

Οι Ανάδοχοι υποχρεούνται στις κάτωθι εργασίες όταν απαιτείται roll-out του συστήματος ή εγκατάσταση σε άλλα στοιχεία της υποδομής

- Εγκατάσταση λογισμικού ΒΔ και ρύθμιση μηχανισμού επικαιροποίησης ΒΔ που έχει αναπτυχθεί
- Εγκατάσταση λογισμικού application server στους εξυπηρετητές
- Ρυθμίσεις παραμέτρων λογισμικού web server
- Εγκατάσταση συστήματος και ρυθμίσεις λειτουργίας
- Μετάπτωση λειτουργικότητας διασυνδέσεων και βασικών αρχείων εφαρμογής
- Συγχρονισμός / μετάπτωση δεδομένων από την υφιστάμενη βάση
- Επικαιροποίηση αρχείων μονάδων / χρηστών με νέα δεδομένα που ενδεχομένως να έχουν υποβληθεί στο διάστημα μέχρι την έναρξη λειτουργίας
- Ρυθμίσεις Single Sign On
- Ρυθμίσεις διασυνδέσεων
- Εκτέλεση επικαιροποιημένων σεναρίων ελέγχου εφαρμογής στη νέα υποδομή

Δοκιμαστική λειτουργία - Επιχειρησιακή ετοιμότητα

Λαμβάνοντας υπόψη ότι ο δυνητικός αριθμός χρηστών του συστήματος είναι εξαιρετικά υψηλός, καθίσταται απαραίτητο το περιβάλλον λειτουργίας να δοκιμαστεί εξαντλητικά σε συνθήκες υψηλού φόρτου ούτως ώστε:

- Να διασφαλιστεί η διαθεσιμότητα και απόκριση του συστήματος ακόμα και σε συνθήκες υψηλής ζήτησης
- Να βελτιστοποιηθεί το "user experience" του συστήματος για να διασφαλίζεται η ευχρηστία του
- Να τυποποιηθούν οι διαδικασίες θέσης σε λειτουργία και ανάκαμψης από τυχόν προβλήματα που θα αντιμετωπιστούν

- Να επιβεβαιωθεί η τεχνική επάρκεια του νέου περιβάλλοντος σε πραγματικές συνθήκες χρήσης
- Να τεθεί τόσο το σύστημα όσο και ο μηχανισμός υποστήριξης σε κατάσταση επιχειρησιακής ετοιμότητας σε πραγματικές συνθήκες εργασίας

Για το λόγο αυτό ο ανάδοχος υποχρεούται να προβεί στις κάτωθι εργασίες:

- Δοκιμαστική λειτουργία του συστήματος στο νέο περιβάλλον με πραγματικά δεδομένα και χρήση από κρίσιμο πυρήνα χρηστών
- Εκπόνηση σεναρίων stress tests, εκτέλεσή τους και μέτρηση της απόδοσης, διάθεσή τους για μελλοντική χρήση πριν από κάθε εργασία εξάπλωσης (rollout)
- Έλεγχοι κωδικοποιήσεων, παραμετροποίησης, εγκατάστασης και ρυθμίσεων εξοπλισμού και λογισμικού, ολοκλήρωσης συστήματος και διασυνδέσεων, ασφάλειας, ακεραιότητας και ακρίβειας δεδομένων
- Εντοπισμός και εξάλειψη σφαλμάτων τόσο της πληροφοριακής υποδομής όσο και της λειτουργίας του συστήματος
- Επικαιροποίηση τεκμηρίωσης συστήματος (συμπεριλαμβανομένων και user manuals) ώστε να απεικονίζεται η τρέχουσα λειτουργικότητα και το set-up
- Κατάρτιση πλάνου εργασιών παραγωγικής λειτουργίας: Ρόλοι και αρμοδιότητες αναδόχου και στελεχών αναθέτουσας αρχής, θέσεις εργασίας, reporting
- Συμμετοχή σε συναντήσεις προετοιμασίας με τρίτους φορείς

Υπηρεσίες συντήρησης και συστηματική παρακολούθηση συστήματος

Κατά το διάστημα υποστήριξης παραγωγικής λειτουργίας πραγματοποιούνται οι κάτωθι εργασίες:

- Καθημερινή και συστηματική παρακολούθηση του συστήματος και διεξαγωγή τυποποιημένων ελέγχων (checklists) του συστήματος
- Συνεργασία με τα στελέχη της αναθέτουσας αρχής που θα έχουν την αρμοδιότητα παραγωγικής λειτουργίας - εκπαίδευση on the job

- Πραγματοποίηση προσαρμογών, τροποποιήσεων, ρυθμίσεων, βελτιστοποιήσεων (fine tuning) παραμέτρων συστήματος και εφαρμογής για τη διασφάλιση βέλτιστης απόδοσης και απόκρισης εφαρμογής
- Αντιμετώπιση έκτακτων περιστατικών, με έμφαση στην ασφάλεια δεδομένων
- Ένταξη νέων στοιχείων στο σύστημα εφόσον προκύψει τέτοια ανάγκη
- Καθημερινή υποστήριξη διαχειριστών και χρηστών στη χρήση του συστήματος
- Παρακολούθηση συμπεριφοράς του συστήματος για συγκεκριμένο χρονικό διάστημα κατόπιν ένταξης νέας λειτουργικότητας σε παραγωγική λειτουργία, εντοπισμός τυχόν επιβαρύνσεων στην απόδοση και πραγματοποίηση κατάλληλων ρυθμίσεων και παρεμβάσεων όπου απαιτείται
- Συμβουλευτικές υπηρεσίες στη διαχείριση επιχειρησιακών θεμάτων που προκύπτουν ως προς τη χρήση του συστήματος και των ενεργειών εμπλεκόμενων φορέων
- Απάντηση αιτημάτων που υποβάλλονται στο helpdesk
- Εντοπισμός αδυναμιών συστήματος και άμεση εφαρμογή διορθώσεων
- Αναφορές λειτουργίας συστήματος, σφαλμάτων και μεθόδων αποκατάστασης

Διαχείριση Λογισμικών Βάσης Δεδομένων & Application Servers

- Προσαρμογή της δομής και λειτουργίας των Βάσεων Δεδομένων και application servers σύμφωνα με τις εκάστοτε απαιτήσεις
- Δέσμευση αποθηκευτικών χώρων συστήματος και πρόβλεψη απαιτήσεων αποθηκευτικού χώρου λογισμικών (ιδίως ΒΔ)
- Υπηρεσίες partitioning ΒΔ
- Δημιουργία tablespaces, αντικειμένων της ΒΔ μετά το σχεδιασμό των νέων λειτουργιών
- Παρακολούθηση και βελτιστοποίηση απόδοσης ΒΔ και application server
- Παρακολούθηση log files του ανωτέρω λογισμικού και επίλυση προβλημάτων

Διαχείριση Εργασιών

- Επίβλεψη σε υψηλό επίπεδο όλης της τυποποιημένης διαδικασίας
- Παρακολούθηση και ρύθμιση ροής λειτουργίας σε όλα τα στάδια αυτής, ώστε να ολοκληρώνονται οι εργασίες εντός των προβλεπόμενων χρονικών ορίων
- Παρακολούθηση της συνολικής ποιότητας των παρεχόμενων υπηρεσιών
- Συμβουλευτικές υπηρεσίες στη διαχείριση επιχειρησιακών θεμάτων που προκύπτουν ως προς τη χρήση του συστήματος και των ενεργειών εμπλεκόμενων φορέων

Για την επίτευξη του επιθυμητού επιπέδου παροχής υπηρεσιών, θα πρέπει να εξασφαλιστεί από την πλευρά της Αναθέτουσας Αρχής η ύπαρξη της κατάλληλης υποστήριξης από τον Ανάδοχο. Έτσι, ο Υποψήφιος Ανάδοχος θα πρέπει να περιλάβει στην Τεχνική του Προσφορά σχέδιο συντήρησης ποσοτικά και ποιοτικά καλά προσδιορισμένο στο οποίο, μεταξύ άλλων, θα προτείνει / προβλέπει δεσμευτικά:

- Παροχή άμεσης βοήθειας (Help Desk),
- Παροχή επιτόπου βοήθειας,
- Χρόνους απόκρισης βλαβών,
- Χρόνους αποκατάστασης βλαβών

Άμεση τηλεφωνική υποστήριξη Help-desk

Άμεση υποστήριξη σε όλους τους χρήστες που χρησιμοποιούν τις υποδομές υπολογιστικού νέφους μέσω τηλεφώνου κατά το ωράριο λειτουργίας 08:00-18:00. Ο Ανάδοχος υποχρεούται να παρέχει τις ακόλουθες υπηρεσίες:

- Τηλεφωνική υποστήριξη σχετικά με τη χρήση του συστήματος
- Τηλεφωνική υποστήριξη για την αντιμετώπιση προβλημάτων κατά την χρήση

Υπηρεσίες επιτόπου βοήθειας

Ο Ανάδοχος για όλη τη διάρκεια της παραγωγικής λειτουργίας, καλείται να διαθέσει

εξειδικευμένο προσωπικό τουλάχιστον δυο (2) άτομα στο χώρο εγκατάστασης του Συστήματος (on – the – job) με στόχο την υποστήριξη των χρηστών του φορέα στη λειτουργία του συστήματος.

Χρόνος απόκρισης βλάβης

Η ανταπόκριση (παρουσία) του Αναδόχου σε περίπτωση προβλήματος ή δυσλειτουργίας θα πρέπει να είναι:

- τέσσερις (4) ώρες από τη στιγμή της αναγγελίας της βλάβης, εφόσον η ειδοποίηση έγινε από Δευτέρα μέχρι Παρασκευή και στο διάστημα από 07:00 μέχρι 17:00.
- Στις 08:00 της επόμενης εργάσιμης ημέρας εφόσον η ειδοποίηση έγινε εκτός των ανωτέρω ημερών και ωρών.
- Στις 08:00 της επόμενης εργάσιμης ημέρας εφόσον η ειδοποίηση έγινε από Παρασκευή μέχρι Κυριακή.

Χρόνος αποκατάστασης βλάβης

- Η αποκατάσταση της βλάβης ή δυσλειτουργίας θα πρέπει να πραγματοποιείται μέσα σε σαράντα οκτώ (48) ώρες από την αναγγελία της.

Οι ανωτέρω απαιτήσεις και κατά την περίοδο της εγγύησης καλής λειτουργίας (παροχή δωρεάν συντήρησης) και την περίοδο παραγωγικής λειτουργίας.

A.4 Χρονοδιάγραμμα και Φάσεις Έργου

A.4.1. Φάση Α' – Μελέτη Εφαρμογής

Φάση Νο	A	Τίτλος	«ΜΕΛΕΤΗ ΕΦΑΡΜΟΓΗΣ»
Μήνας Έναρξης	1^{ος}	Μήνας Λήξης	1^{ος}
Στόχοι Στους στόχους της Φάσης Α περιλαμβάνονται: <ul style="list-style-type: none">• Εκπόνηση Οριστικής Μελέτης Εφαρμογής• Πλάνο και Χρονοδιάγραμμα Εγκατάστασης• Πλάνο Δοκιμών Συστήματος			
Παραδοτέα Στα Παραδοτέα της Φάσης Α' συμπεριλαμβάνονται: <ul style="list-style-type: none">□ Αναλυτική Μελέτη Εφαρμογής, η οποία θα περιλαμβάνει και τα Αναλυτικά Σχέδια Εγκατάστασης των Εφαρμογών και Παροχής των προβλεπόμενων Υπηρεσιών, Πλάνο Εγκατάστασης και Πλάνο Δοκιμών Συστήματος, Υποδομών και Λογισμικών			

A.4.2. Φάση Β' – Εγκατάσταση Εξοπλισμού και παραμετροποίηση Λογισμικού

Φάση Νο	B	Τίτλος	«Εγκατάσταση Εξοπλισμού και παραμετροποίηση Λογισμικού»
Μήνας Έναρξης	2^{ος}	Μήνας Λήξης	4^{ος}
Στόχοι <ul style="list-style-type: none">• Εγκατάσταση απαραίτητου εξοπλισμού• Εγκατάσταση λογισμικού συστήματος στις θέσεις εγκαταστάσεις που έχουν			

προσδιοριστεί από την αναλυτική μελέτη εφαρμογής και υλοποίησης των προβλεπόμενων εφαρμογών

- Θέση σε λειτουργία και έλεγχος λειτουργίας

Παραδοτέα

Ο Ανάδοχος στα πλαίσια της παρούσας Φάσης, θα προβεί στην προμήθεια και εγκατάσταση του απαραίτητου εξοπλισμού και λογισμικού που αναφέρεται στις σχετικές παραγράφους, τα οποία θα αποτελέσουν και τα παραδοτέα της φάσης.

A.4.4. Φάση Γ' – Υπηρεσίες διαχείρισης και παρακολούθησης cloud υποδομών

Φάση No	Γ	Τίτλος	«Υπηρεσίες υποστήριξης παραγωγικής λειτουργίας εγγυημένου επιπέδου (SLA)»
Μήνας Έναρξης	1^{ος}	Μήνας Λήξης	24^{ος}
Στόχοι Στόχος της Παρούσας φάσης είναι η παροχή των παρακάτω υπηρεσιών: <ul style="list-style-type: none">• Υποστήριξη Λειτουργίας Συστημάτων & Λογισμικού Συστήματος• Υποστήριξη Λειτουργίας Λογισμικού Εφαρμογών και διεπαφών			
Παραδοτέα Στα Παραδοτέα της Φάσης Γ' συμπεριλαμβάνονται: <ul style="list-style-type: none">• Αναφορά Διαχείρισης και Παρακολούθησης Λειτουργία Συστήματος			

A.5 Μεθοδολογία Υλοποίησης Έργου

Το έργο της προμήθειας εξοπλισμού για την κάλυψη των αναγκών ηλεκτρονικών υπογραφών των Φαρμακείων του ΕΟΠΥΥ (ΠΕΔΙ, Φαρμακεία, κλπ), και το λογισμικό εφαρμογών που καλούνται να εξυπηρετήσουν έχει αυξημένες απαιτήσεις ποιότητας, τόσο όσον αφορά τα χαρακτηριστικά του προσφερομένου εξοπλισμού και λογισμικού συστήματος, όσο και του επιπέδου (service level) των υπηρεσιών εγκατάστασης, ολοκλήρωσης, θέσης σε λειτουργία, υποστήριξης και συντήρησης που ο Ανάδοχος καλείται να προσφέρει για την απρόσκοπτη και βέλτιστη λειτουργία του.

Στα πλαίσια αυτά, ο Ανάδοχος υποχρεούται να περιγράψει, με πλήρη τεκμηρίωση, όλα τα στάδια και επιμέρους φάσεις του Έργου, τις προϋποθέσεις επιτυχούς ολοκλήρωσης κάθε σταδίου και τούς απαιτούμενους πόρους (ανθρώπινους και τεχνικά μέσα), τις εξαρτήσεις μεταξύ των φάσεων, τα παραδοτέα κάθε φάσης.

Ειδικότερα, θα πρέπει να δίνονται αξιόπιστες και ολοκληρωμένες λύσεις ως προς τη διασφάλιση της ομοιογένειας των εγκαταστάσεων εξοπλισμού και λογισμικού, με έμφαση στα σημεία και στις διαδικασίες **ποιοτικού ελέγχου**.

A.6 Ομάδα Έργου και Σχήμα Διοίκησης Έργου

Ο Ανάδοχος υποχρεούται να υποβάλλει στην προσφορά του ολοκληρωμένη πρόταση για το σχήμα διοίκησης, την οργάνωση και τον προγραμματισμό του έργου, το προσωπικό που θα διαθέσει για τη διοίκηση και υλοποίηση του έργου, το αντικείμενο και το χρόνο απασχόλησής τους στο έργο. Τυχόν αλλαγή του προσωπικού θα τελεί υπό την έγκριση των αρμοδίων Επιτροπών Παρακολούθησης και Παραλαβής του έργου.

Ο ΕΟΠΥΥ θα έχει την ευθύνη επίβλεψης και ελέγχου της πορείας ανάπτυξης και υλοποίησης του έργου, ενώ την ευθύνη υλοποίησης του έργου την έχει ο ανάδοχος.

Στην προσφορά θα πρέπει να συμπεριλαμβάνονται τα εξής:

Υπεύθυνος Έργου & Αναπληρωτής

Για τον Υπεύθυνο του Έργου θα πρέπει να γίνει ειδική αναφορά με λεπτομερή στοιχεία

Μέλη Ομάδας Έργου

Θα πρέπει να γίνει αναλυτική αναφορά στα στελέχη του Αναδόχου που θα απασχοληθούν στο Έργο, στην εμπειρία και τους τίτλους σπουδών.

Τα στελέχη που θα απασχοληθούν στο έργο θα αναφέρονται ονομαστικά και θα παρατίθενται για το καθένα τα εξής στοιχεία :

- *Αναλυτικό Βιογραφικό Σημείωμα,*
- *Γνωστικό αντικείμενο που θα καλύψουν,*
- *Θέση στο οργανωτικό σχήμα του Έργου (π.χ. υπεύθυνος Έργου, μέλος Ομάδας Έργου),*
- *Ποσοστό συμμετοχής στο Έργο,*
- *Σχέση με την εταιρία (υπάλληλος, συνεργάτης κλπ.)*

Θα πρέπει επίσης να δίδονται σε Πίνακα οι ανθρωπομήνες συμμετοχής κάθε στελέχους ανά Φάση του Έργου.

Θα πρέπει να περιγραφεί αναλυτικά η εμπειρία των στελεχών σε έργα μεγάλης κλίμακας εγκαταστάσεων, με διασπορά πανελλαδικά και με όμοιες υποδομές δηλαδή Data, ηλεκτρολογικά και τηλεφωνικά δίκτυα.

A.7 Τόπος Παράδοσης Έργου

Εξοπλισμός και Λογισμικό

Ο Ανάδοχος θα πρέπει να εγκαταστήσει και να παραδώσει σε πλήρη λειτουργία το σύνολο του ζητούμενου Εξοπλισμού και Λογισμικού Συστήματος στα τελικά Σημεία Εγκατάστασης του ΕΟΠΥΥ όπως αναφέρονται στο Παράρτημα C6.

Ο ανάδοχος θα πρέπει να καθορίσει τις λεπτομέρειες σχετικά με τη μεταφορά, τοποθέτηση και εγκατάσταση του εξοπλισμού και να ενημερώσει τον ΕΟΠΥΥ δέκα (10) τουλάχιστον ημέρες πριν, για τον τρόπο και την ακριβή ώρα που προτίθεται να πραγματοποιήσει τα

παραπάνω ώστε να ενημερωθούν έγκαιρα οι υπεύθυνοι και να εξασφαλισθεί η παρουσία και συνεργασία τους.

Ο Ανάδοχος στα σημεία εγκατάστασης του Εξοπλισμού και του Λογισμικού Συστήματος υποχρεούται:

1. Να εκτελέσει οποιαδήποτε εργασία απαιτείται για την εγκατάσταση και καλή λειτουργία των παραπάνω σύμφωνα με τις προδιαγραφές στο υπάρχον δίκτυο του ΙΚΑ και ΕΟΠΥΥ, χωρίς να διαταραχθεί η κανονική λειτουργία.
2. Να συνεργασθεί με τον διαχειριστή του ΟΠΣ – ΕΟΠΥΥ και ΟΠΣ – ΙΚΑ για την ένταξη του νέου συστήματος που προσφέρει στο υπάρχον δίκτυο.
3. Να συνεργασθεί με τον προμηθευτή του εξοπλισμού που θα του διαθέσει ο ΕΟΠΥΥ ούτως ώστε αυτός να ενσωματωθεί και να λειτουργήσει μαζί με τον εξοπλισμό που θα προμηθεύσει ο ανάδοχος.
4. Να συνεργασθεί με τον Διαχειριστή ΟΠΣ – ΙΚΑ, ΟΠΣ-ΕΟΠΥΥ για την έγκαιρη εγκατάσταση του Λογισμικού Εφαρμογών.

Ο Ανάδοχος υποχρεούται με δικά του έξοδα να ασφαλίσει πλήρως όλο τον εξοπλισμό κατά παντός κινδύνου κατά τη διάρκεια της μεταφοράς του και μέχρι την λήξη της Σύμβασης.

Υπηρεσίες

Το σύνολο των Υπηρεσιών του Έργου, θα παρέχεται από τον Ανάδοχο στις εγκαταστάσεις του ΕΟΠΥΥ ή στην υποδομή φιλοξενίας του ΟΠΣ-ΕΟΠΥΥ.

Ο ΕΟΠΥΥ θα διαθέσει στον Ανάδοχο τους αναγκαίους χώρους που θα εγκατασταθεί και θα εργάζεται κατά την διάρκεια εκτέλεσης του Έργου.

Σε περίπτωση που ο ΕΟΠΥΥ δε δύναται, προσωρινά, να διαθέσει τις απαραίτητες εγκαταστάσεις φιλοξενίας στον Αναδόχο, ο τελευταίος υποχρεούται να φιλοξενήσει την ομάδα έργου χωρίς πρόσθετο κόστος και να παρέχει τις προσφερόμενες υπηρεσίες, μέχρι τη νεότερη ειδοποίηση του ΕΟΠΥΥ.

A.8 Εγγύηση, Συντήρηση, Τεχνική Υποστήριξη

Το χρονικό διάστημα από την ολοκλήρωση της εγκατάστασης στο 1^ο σημείο μέχρι την οριστική παραλαβή της Φάσης Β', ο Ανάδοχος είναι υποχρεωμένος να παρέχει υπηρεσίες συντήρησης εξοπλισμού, λογισμικού και δικτύων ως να είναι σε καθεστώς εγγύησης.

Δηλαδή, εγγύηση καλής λειτουργίας χωρίς δαπάνη για τον ΕΟΠΥΥ και με τους όρους και προϋποθέσεις της κανονικής διάρκειας εγγύησης.

Ως Περίοδος Εγγύησης ορίζεται η χρονική περίοδος, με έναρξη την οριστική παραλαβή της Φάσης Β' και με ελάχιστη χρονική διάρκεια τρία (3) έτη.

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

Ως **ΠΕΣ** ορίζεται η συνολική **Περίοδος Εγγύησης και Συντήρησης** με έναρξη την οριστική παραλαβή της Φάσης Β' και με συνολική χρονική διάρκεια τρία (3) έτη. Η ελάχιστη ζητούμενη Περίοδος Εγγύησης Καλής λειτουργίας για το σύνολο του εξοπλισμού-λογισμικού είναι τρία (3) έτη από την οριστική παραλαβή της Φάσης Β'.

A.8.1 Υπηρεσίες Περιόδου Εγγύησης

Με την οριστική παραλαβή όλου της Φάσης Β' θα αρχίσει η περίοδος εγγύησης καλής λειτουργίας με παράλληλη παροχή δικτύου δωρεάν συντήρησης, εξοπλισμού και λογισμικού συστήματος.

Ο εξοπλισμός και το λογισμικό συστήματος που προσφέρεται πρέπει να καλύπτεται απαραίτητα κατ' ελάχιστον από **τρία (3) χρόνια εγγύησης** καλής λειτουργίας (παροχή δωρεάν συντήρησης).

Οι υποχρεώσεις του αναδόχου στο πλαίσιο εγγύησης καλής λειτουργίας περιλαμβάνουν κατ' ελάχιστο:

- Αποκατάσταση των βλαβών και ανωμαλιών λειτουργίας του Εξοπλισμού (hardware) on-site.
- Αποκατάσταση των ανωμαλιών λειτουργίας του Λογισμικού Συστημάτων (bugs). Κατόπιν έγγραφης ειδοποίησης από τον φορέα λειτουργίας, ο ανάδοχος είναι υποχρεωμένος να επιλύει τα προβλήματα εντός μιας μέρας από την αναγγελία εφόσον αυτά δεν έχουν προκύψει από κακόβουλες ή άστοχες παρεμβάσεις τρίτων.
- Παράδοση – εγκατάσταση τυχόν νέων εκδόσεων του Λογισμικού Συστήματος και του λοιπού λογισμικού που προμηθεύεται ο ΕΟΠΥΥ με τη σύμβαση αυτή.
- Παράδοση αντιτύπων όλων των μεταβολών ή των επανεκδόσεων ή τροποποιήσεων των εγχειριδίων του υλικού και λογισμικού.

A.8.2 Συντήρηση – Τεχνική Υποστήριξη

Οι υποψήφιοι Ανάδοχοι θα πρέπει να διαθέτουν τη κατάλληλη οργάνωση και υποδομή για την παροχή υπηρεσιών συντήρησης-τεχνικής υποστήριξης καθώς και τα απαραίτητα ανταλλακτικά. Να αναφερθούν όλα τα σχετικά με την παροχή υπηρεσιών συντήρησης-τεχνικής υποστήριξης.

Οι υποψήφιοι να διαθέτουν οργανωμένο helpdesk για την λήψη κλήσεων και την παροχή βοήθειας-οδηγιών στους χρήστες.

Ως **ΠΕΣ** ορίζεται η συνολική **Περίοδος Εγγύησης και Συντήρησης** με έναρξη την οριστική παραλαβή της Φάσης Β' και με συνολική χρονική διάρκεια **τρία (3) έτη**. Η **ελάχιστη ζητούμενη Περίοδος Εγγύησης Καλής λειτουργίας** για το σύνολο του εξοπλισμού-λογισμικού είναι **τρία (3) έτη από την οριστική παραλαβή της Φάσης Β'.**

Σημείωση: 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.

Ο Ανάδοχος στο πλαίσιο της ΠΕΣ του Εξοπλισμού λογισμικού θα παρέχει υποχρεωτικά τις παρακάτω υπηρεσίες:

- I. Προληπτική συντήρηση η οποία θα εκτελείται σε τακτά χρονικά διαστήματα σύμφωνα με τη διαδικασία που περιγράφεται στην παράγραφο Α.8.3 του παρόντος.
- II. Επανορθωτική συντήρηση σε περίπτωση βλάβης έπειτα από σχετική ειδοποίηση από τον ΕΟΠΥΥ, σύμφωνα με τη διαδικασία που περιγράφεται στην παράγραφο Α.8.4 του παρόντος.
- III. Παροχή βελτιωτικών εκδόσεων (ενημερώσεων ασφαλείας & patches για διόρθωση λαθών) λογισμικού συστήματος και λοιπού λογισμικού που προμηθεύεται τον ΕΟΠΥΥ με το παρόν έργο σύμφωνα με την παράγραφο Α.8.8. της παρούσας, εκτός των λογισμικών για τα οποία ζητούνται άλλου τύπου υπηρεσίες συντήρησης στους Πίνακες Συμμόρφωσης.
- IV. Εξασφάλιση ορθής λειτουργίας του Λογισμικού και διεπαφών σε περίπτωση βελτιωτικών νεώτερων εκδόσεων.

A.8.4 Επανορθωτική Συντήρηση

Οι εργασίες επανορθωτικής συντήρησης περιλαμβάνουν επισκευή ή αντικατάσταση ανάλογα με την πολιτική συντήρησης που θα προτείνει ο Ανάδοχος του προβληματικού τμήματος του Εξοπλισμού ώστε το σύστημα να επανέλθει σε κατάσταση καλής λειτουργίας.

Σε περίπτωση αντικατάστασης μονάδας, αυτή γίνεται με άλλη ισοδύναμη ή καλύτερη η οποία, από τη στιγμή της εγκατάστασής της περιέρχεται στην κυριότητα του ΕΟΠΥΥ, συμπληρώνοντας τα απαραίτητα στοιχεία (Τύπος, Αρ. Σειράς κλπ.) στο Δελτίο Επισκευής και Συντήρησης της εγκατάστασης.

Μετά τις εργασίες επανορθωτικής συντήρησης, εκτελούνται, παρουσία του υπευθύνου του ΕΟΠΥΥ, όλοι οι αναγκαίοι έλεγχοι, ώστε να διαπιστωθεί η καλή λειτουργία.

Ο Ανάδοχος υποχρεούται να περιγράψει αναλυτικά το πλαίσιο συντήρησης, την πολιτική συντήρησης και την μεθοδολογία υλοποίησης για όλες τις κατηγορίες (επανορθωτική, προληπτική), καθώς και το επικοινωνιακό πλαίσιο.

Σκοπός της περιγραφής βασικά πρέπει να είναι η κατάδειξη της διασφάλισης της διαθεσιμότητας και της εντός των προσδιοριζόμενων ορίων διάγνωσης και αποκατάστασης βλαβών.

A.8.6 Χρόνος απόκρισης –Ρήτρες

Ο χρόνος απόκρισης του Αναδόχου από την έγγραφη αναγγελία βλάβης του εξοπλισμού της ελάχιστης σύνθεσης είναι T για όλες τις Περιφερειακές Υπηρεσίες του ΕΟΠΥΥ.

Ως χρόνος απόκρισης ορίζεται το χρονικό διάστημα από την έγγραφη αναγγελία της βλάβης μέχρι την άφιξη τεχνικού του Αναδόχου.

Η παράμετρος T αντιπροσωπεύει τον κατά περίπτωση απαιτούμενο χρόνο απόκρισης (εφόσον απαιτείται επιτόπια επέμβαση) ο οποίος δεν μπορεί να υπερβαίνει (εκτός περιπτώσεων αντικειμενικά αποδεικνυόμενης αδυναμίας) τις εξής τιμές:

Αττική – Θεσ/νικη:	4 ώρες
Ηπειρωτική χώρα	1 ημέρα
Νησιωτική χώρα	2 ημέρες

Η αναγγελία της βλάβης θα γίνεται από τον ΕΟΠΥΥ στον Ανάδοχο κατά τις ώρες λειτουργίας του Οργανισμού με τηλέφωνο ή fax. Οι ώρες λειτουργίας των Σημείων Εγκατάστασης του Παραρτήματος C6 είναι από 7.30 – 19.00. Οι ώρες λειτουργίας των Σημείων Εγκατάστασης του Παραρτήματος C6 διαφοροποιούνται για την εξυπηρέτηση εκτάκτων αναγκών του Οργανισμού. Στις περιπτώσεις αυτές ο ΕΟΠΥΥ θα ενημερώνει τον Ανάδοχο εγγράφως για τις ημέρες και ώρες λειτουργίας των υπηρεσιών του. Τις ημέρες αυτές ωράριο λειτουργίας νοείται το διευρυμένο ωράριο λειτουργίας. Σε κάθε περίπτωση το χρονικό διάστημα του διευρυμένου ωραρίου δε θα ξεπερνά τις 60 εργάσιμες ημέρες το χρόνο.

Εάν η αναγγελία της βλάβης γίνει στο τέλος του ωραρίου λειτουργίας, ως χρόνος αναγγελίας θεωρείται η 07:30 της επόμενης εργάσιμης ημέρας. Σε εξαιρετικές και σοβαρές περιπτώσεις η αποκατάσταση θα πραγματοποιείται μετά από συνεννόηση με τη Διεύθυνση Πληροφορικής του Ε.Ο.Π.Υ.Υ.

Ο χρόνος βλάβης ή εκτός λειτουργίας είναι το χρονικό διάστημα από την έγγραφη αναγγελία της βλάβης από τον ΕΟΠΥΥ μέχρι την παράδοση του Εξοπλισμού της ελάχιστης σύνθεσης σε κατάσταση καλής λειτουργίας στη χρονική βάση που ορίζεται ως 22 εργάσιμες ημέρες κατά τις εργάσιμες ώρες 7:30 – 15:00.

Ως χρόνος εκτός λειτουργίας ή βλάβης δεν θεωρείται:

- τυχόν διακοπή λειτουργίας των περιφερειακών υπηρεσιών ΕΟΠΥΥ, μετά τη λήξη του ωραρίου λειτουργίας τους,
- Ο προβλεπόμενος στην παρούσα παράγραφο χρόνος απόκρισης,
- Ο χρόνος που κάνει ο Ανάδοχος για τη λύση ενός προβλήματος, κάνοντας χρήση των μέσων τηλε-διάγνωσης και τηλε-επέμβασης, εφ' όσον αυτός είναι εντός του προβλεπόμενου χρόνου απόκρισης του Αναδόχου,
- Οι απαιτούμενες διακοπές λειτουργίας για αναβάθμιση του Εξοπλισμού ή του Λογισμικού που δεν είναι αναγκαίες για την επίλυση λειτουργικών προβλημάτων,
- Οι πιθανές διακοπές για την εκτέλεση προγραμματισμένων εργασιών προληπτικής συντήρησης
- Οι καθυστερήσεις ανταπόκρισης των μηχανικών που οφείλονται σε εξωγενείς παράγοντες (απεργίες, κακοκαιρία κλπ.)

Εάν ο χρόνος τηλε-διάγνωσης και τηλε-επέμβασης είναι μεγαλύτερος του χρόνου απόκρισης, αφαιρείται ο χρόνος απόκρισης και το υπόλοιπο θεωρείται χρόνος βλάβης.

Εάν το χρονικό διάστημα μέχρι την άφιξη του Τεχνικού είναι μεγαλύτερο του προβλεπόμενου χρόνου απόκρισης, αφαιρείται ο προβλεπόμενος χρόνος και το υπόλοιπο θεωρείται χρόνος βλάβης.

Εάν ο Τεχνικός έλθει σε χρόνο μικρότερο του προβλεπόμενου χρόνου απόκρισης, ο χρόνος βλάβης μετράται μετά την εξάντληση του προβλεπόμενου χρόνου απόκρισης και μέχρι τη στιγμή της παράδοσης της προβληματικής μονάδας σε πλήρη λειτουργία στον Υπεύθυνο του Σημείου Εγκατάστασης

Ειδικά για το χρονικό διάστημα της δωρεάν συντήρησης (εγγύηση καλής λειτουργίας) αντί των προαναφερομένων περικοπών τιμήματος, ισχύουν τα αναφερόμενα στην παρούσα περί κατάπτωσης της εγγύησης καλής λειτουργίας.

A.8.7 Χρόνος αποκατάστασης

Η αποκατάσταση της βλάβης θα πρέπει να πραγματοποιείται μέσα σε 48 ώρες από την αναγγελία της.

Οι ανωτέρω απαιτήσεις κατά τη διάρκεια της περιόδου συντήρησης ισχύουν και κατά την περίοδο της εγγύησης (παροχή δωρεάν συντήρησης).

A.8.8 Νέες εκδόσεις Λογισμικού Συστήματος

Μετά την ανακοίνωση των νέων εκδόσεων από τον κατασκευαστή ο Ανάδοχος και ο ΕΟΠΥΥ εξετάζουν από κοινού την αναγκαιότητα μιας πιθανής μετάβασης στις νέες εκδόσεις. Εξετάζεται εξειδικευμένα και σε βάθος αν εξασφαλίζεται η συμβατότητα προς τα εμπρός (forward) και πίσω (backward) για τις εφαρμογές. Ο Ανάδοχος αναλαμβάνει την υποχρέωση να γνωστοποιεί γραπτώς στον ΕΟΠΥΥ όλες τις νέες εκδόσεις και τα κύρια χαρακτηριστικά τους σε διάστημα το πολύ δύο (2) μηνών από την ανακοίνωση τους από τον κατασκευαστή.

Ο ΕΟΠΥΥ μπορεί να απαιτήσει από τον Ανάδοχο συμπληρωματική παρουσίαση των πλεονεκτημάτων που προσφέρει η νέα έκδοση και των πιθανών προβλημάτων που θα δημιουργήσει η τυχόν εγκατάστασή της.

Εφ' όσον ο ΕΟΠΥΥ αποφασίσει να προχωρήσει στην εγκατάσταση των νέων εκδόσεων και το γνωρίσει γραπτώς στον Ανάδοχο, ο Ανάδοχος, μετά από σχετική συνεννόηση, υποχρεούται το αργότερο εντός ενός (1) μήνα από την απόφαση του ΕΟΠΥΥ να ολοκληρώσει την εγκατάσταση των νέων εκδόσεων στον Εξοπλισμό για τον οποίο προορίζονται, οπουδήποτε και αν αυτός είναι εγκατεστημένος.

Ο βαθμός ενοποίησης της εφαρμοστικότητας της υπηρεσίας ενημέρωσης και αναβάθμισης του λογισμικού αποτελεί βαρύνον σημείο αξιολόγησης.

A.8.9 Λοιποί Όροι Συντήρησης

Αν κατά τη διάρκεια της Συντήρησης προστεθεί στο σύστημα επί πλέον εξοπλισμός, του οποίου προμηθευτής θα είναι ο Ανάδοχος, και θέσεις εργασίας, είτε στις ήδη υφιστάμενες Υπηρεσίες του ΕΟΠΥΥ, είτε σε νέες (σε ποσοστό που δεν θα υπερβαίνει το 20% του αρχικού συνολικού πλήθους σημείων [sites]), ο εξοπλισμός αυτός καθώς και το αντίστοιχο λογισμικό συστήματος και εφαρμογών εντάσσονται αυτομάτως στο ίδιο καθεστώς συντήρησης με το υπόλοιπο σύστημα. Για τον υπολογισμό του πρόσθετου κόστους συντήρησης του εξοπλισμού που θα προκύπτει από αυτό θα χρησιμοποιηθούν οι τιμές μονάδας συντήρησης που θα ισχύουν τη στιγμή της ένταξης για αντίστοιχο εξοπλισμό. Ο Ανάδοχος υποχρεούται να παρέχει όλα τα απαραίτητα ανταλλακτικά για την παροχή των υπηρεσιών Συντήρησης στο υλικό (hardware) και στο δίκτυο με δική του δαπάνη.

ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ C1: ΑΞΙΟΛΟΓΗΣΗ ΠΡΟΣΦΟΡΩΝ – ΒΑΘΜΟΛΟΓΙΑ – ΠΙΝΑΚΕΣ ΟΙΚΟΝΟΜΙΚΗΣ ΠΡΟΣΦΟΡΑΣ

ΑΞΙΟΛΟΓΗΣΗ ΠΡΟΣΦΟΡΩΝ

Μετά τον έλεγχο του δικαιώματος συμμετοχής των προσφερόντων και της ορθότητας των σχετικών δικαιολογητικών συμμετοχής, σύμφωνα με τους όρους της Διακήρυξης, ακολουθεί η αξιολόγηση των τεχνικών στοιχείων των τυπικά αποδεκτών προσφορών.

Προσφορές που απορρίπτονται για τυπικούς λόγους κατά τη διαδικασία ελέγχου του δικαιώματος συμμετοχής και των δικαιολογητικών, αποκλείονται από τη διαδικασία αξιολόγησης.

Η διαδικασία αξιολόγησης θα γίνει ως ακολούθως :

Η αξιολόγηση θα γίνει με κριτήριο ανάθεσης την πλέον συμφέρουσα από οικονομική άποψη Προσφορά. Για την επιλογή της πλέον συμφέρουσας Προσφοράς, η αρμόδια Επιτροπή θα προβεί στα παρακάτω:

- Αξιολόγηση και βαθμολόγηση των τεχνικών προσφορών για όσες προσφορές δεν έχουν απορριφθεί κατά τον έλεγχο και την αξιολόγηση των δικαιολογητικών και ελάχιστων προϋποθέσεων συμμετοχής
- Αξιολόγηση των οικονομικών προσφορών για όσες προσφορές δεν έχουν απορριφθεί σε προηγούμενο στάδιο της αξιολόγησης
- Κατάταξη των προσφορών για την τελική επιλογή της πλέον συμφέρουσας Προσφοράς με βάση τον ακόλουθο τύπο :

$$Λ_i = 80 * (B_i / B_{max}) + 20 * (K_{min}/K_i)$$

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
- Λ_i το οποίο στρογγυλοποιείται στα 2 δεκαδικά ψηφία.

Επικρατέστερη είναι η Προσφορά με το μεγαλύτερο Λ .

Σε κάθε στάδιο της αξιολόγησης των προσφορών, η αρμόδια Επιτροπή συντάσσει πρακτικά σε δύο (2) αντίτυπα στα οποία τεκμηριώνει την αποδοχή ή την απόρριψη των προσφορών και τα οποία παραδίδει στο αρμόδιο όργανο του Ε.Ο.Π.Υ.Υ το οποίο αποφαινεται σχετικά και με μέριμνά του γνωστοποιείται στους υποψήφιους Αναδόχους το αποτέλεσμα του Διαγωνισμού.

Βαθμολόγηση τεχνικών προσφορών

Η Βαθμολόγηση των τεχνικών προσφορών θα γίνει σύμφωνα με τα "Κριτήρια Αξιολόγησης", όπως αυτά προσδιορίζονται στον παρακάτω πίνακα: Ομάδες και συντελεστές κριτηρίων τεχνικής αξιολόγησης.

Όλα τα επί μέρους κριτήρια βαθμολογούνται αυτόνομα 100 έως 110 βαθμούς.

Η βαθμολογία των επί μέρους κριτηρίων:

- είναι 100 όταν καλύπτονται ακριβώς **όλες** οι υποχρεωτικές [απαράβατοι όροι] απαιτήσεις,
- αυξάνεται έως 110 όταν καλύπτονται **εκτός** από τις υποχρεωτικές [απαράβατοι όροι] και λοιπές απαιτήσεις της διακήρυξης, και υπερκαλύπτονται κάποιες από τις υποχρεωτικές ή/και λοιπές απαιτήσεις της διακήρυξης

Η σταθμισμένη βαθμολογία του κάθε κριτηρίου είναι το γινόμενο του επί μέρους συντελεστή βαρύτητας του κριτηρίου επί τη βαθμολογία του, το οποίο στρογγυλοποιείται στα 2 δεκαδικά ψηφία, και η συνολική βαθμολογία της κάθε Προσφοράς είναι το άθροισμα των σταθμισμένων βαθμολογιών όλων των κριτηρίων.

Ομάδες και συντελεστές κριτηρίων τεχνικής αξιολόγησης

Η αξιολόγηση των προσφορών των υποψηφίων Αναδόχων, για την επιλογή του καταλληλότερου, θα γίνει με βάση τα ακόλουθα κριτήρια:

A/A	ΚΡΙΤΗΡΙΑ - Κάλυψη τιθέμενων προδιαγραφών και απαιτήσεων	Συντελεστής βαρύτητας (%)	Σχετικές παράγραφοι
1	Κριτήρια προσέγγισης και μεθοδολογίας υλοποίησης του έργου	40	
1.1	Κατανόηση των απαιτήσεων και ιδιομορφιών του έργου	30	XXXX
1.2	Ποιότητα – Οργάνωση Παραδοτέων	10	XXXX
2	Προσφερόμενος Εξοπλισμός, Λογισμικό & Υπηρεσίες	40	
2.1	Προσφερόμενος Εξοπλισμός	5	XXXX
2.2	Υπηρεσίες εγκατάστασης, θέσης σε λειτουργία και εκπαίδευσης	10	XXXX
2.4	Υπηρεσίες συντήρησης και υποστήριξης (SLA)	15	XXXX
2.6	Εγγύηση Καλής Λειτουργίας	10	XXXX
3	Μεθοδολογία Υλοποίησης & Ομάδα Έργου	20	
3.1	Μεθοδολογία και Χρονοδιάγραμμα υλοποίησης έργου	15	XXXX
3.2	Οργάνωση και Λειτουργία Ομάδας Έργου, Επικοινωνία με Αναθέτουσα	5	XXXX
ΣΥΝΟΛΟ		100	

Διαμόρφωση συγκριτικού κόστους Προσφοράς

Το συγκριτικό κόστος Κ κάθε Προσφοράς περιλαμβάνει:

- το συνολικό κόστος για το Έργο, χωρίς ΦΠΑ {βλ. §C4.5 «Συγκεντρωτικός Πίνακας Οικονομικής Προσφοράς Έργου»}
- Κάθε άλλο κόστος το οποίο ορίζει ο υποψήφιος Ανάδοχος στην Οικονομική του Προσφορά.

Για την αξιολόγηση των Οικονομικών Προσφορών θα ληφθεί υπόψιν το συγκριτικό κόστος χωρίς ΦΠΑ}

ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ C2: ΥΠΟΔΕΙΓΜΑ ΒΙΟΓΡΑΦΙΚΟΥ ΣΗΜΕΙΩΜΑΤΟΣ

ΒΙΟΓΡΑΦΙΚΟ ΣΗΜΕΙΩΜΑ

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

ΚΑΤΗΓΟΡΙΑ ΣΤΕΛΕΧΟΥΣ

(στο προτεινόμενο, από τον υποψήφιο Ανάδοχο, σχήμα διοίκησης Έργου)

ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ C3: ΠΙΝΑΚΕΣ ΣΥΜΜΟΡΦΩΣΗΣ

C3.1 ΣΥΣΤΗΜΑ ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΩΝ ΥΠΟΓΡΑΦΩΝ

A/A	ΧΑΡΑΚΤΗΡΙΣΤΙΚΟ	ΥΠΟΧΡΕΩΣΗ	ΑΠΑΝΤΗΣΗ	ΠΑΡΑΠΟΜΠΗ
Γενικά				
1.	Ο πάροχος ηλεκτρονικών υπογραφών πρέπει να παρέχει μια λύση ηλεκτρονικής υπογραφής που να καλύπτει όλες τις σημαντικές περιπτώσεις χρήσης που πρέπει να ψηφιοποιηθούν και κατ' ελάχιστον: * Ασθενείς σε σταθερές θέσεις (POS) * Οι ασθενείς που βρίσκονται απευθείας στο χώρο (κινητό)	ΝΑΙ		
2.	Ο πάροχος ηλεκτρονικών υπογραφών πρέπει να είναι σε θέση να παρέχει μια λύση διαδικτυακής ηλεκτρονικής υπογραφής που παρέχει ασφάλεια συναλλαγών σε περιπτώσεις πολλαπλών χρήσεων και σε συμμετέχοντες στη συναλλαγή. Μια συναλλαγή μπορεί π.χ. να ξεκινά από το POS, ο 2ος συμμετέχων να υπογράψει ηλεκτρονικά στη δική του συσκευή και στη συνέχεια να ολοκληρώνεται από έναν εσωτερικό χρήστη. Η ασφάλεια συναλλαγών διασφαλίζει ότι δεν είναι δυνατή η πρόσβαση σε ένα εν μέρη υπογεγραμμένο αρχείο PDF πριν από τη συμπλήρωση όλων των συμμετεχόντων στις συναλλαγές.	ΝΑΙ		
3.	Το κέντρο εμπιστοσύνης πρέπει να προσφέρει υπηρεσίες για τη διαχείριση του βιομετρικού κλειδιού κρυπτογράφησης για τον συμβεβλημένο πάροχο	ΝΑΙ		
4.	Τα πιστοποιητικά υπογραφής που εκδίδονται από το κέντρο εμπιστοσύνης πρέπει να συμμορφώνονται με τη λίστα πιστοποίησης Adobe Approved Trust List (STL)	ΝΑΙ		

Ηλεκτρονικός Δημόσιος Διεθνής Διαγωνισμός με Ανοιχτές Διαδικασίες για το έργο

"Σύστημα ηλεκτρονικών υπογραφών Φαρμακείων ΕΟΠΥΥ και συναφείς υπηρεσίες"

A/A	ΧΑΡΑΚΤΗΡΙΣΤΙΚΟ	ΥΠΟΧΡΕΩΣΗ	ΑΠΑΝΤΗΣΗ	ΠΑΡΑΠΟΜΠΗ
5.	Ο παραγωγός του λογισμικού πρέπει να έχει έναν τοπικό συνεργάτη εντός της Ελληνικής Επικράτειας	ΝΑΙ		
6.	Τόσο ο παραγωγός του λογισμικού όσο και ο τοπικός συνεργάτης θα πρέπει να είναι πιστοποιημένοι κατά ISO 27001	ΝΑΙ		
Γενικές Προδιαγραφές Συστήματος				
7.	Η λύση πρέπει να είναι σε θέση να υπογράψει έγγραφα PDF σύμφωνα με το PAdES Long-Term Validate Profile	ΝΑΙ		
8.	Η λύση πρέπει να είναι σε θέση να συνδυάζει ένα ή περισσότερα έγγραφα PDF σε ένα ενιαίο φάκελο και να αντιμετωπίζει αυτό το σύνολο εγγράφων ως μια ενιαία οντότητα-συναλλαγή	ΝΑΙ		
9.	Η λύση πρέπει να δημιουργήσει τυπικά συμβατά υπογεγραμμένα έγγραφα και να μην αποθηκεύσει τα πρωτότυπα σε proprietary βάση δεδομένων.	ΝΑΙ		
10.	Η σχέση μεταξύ του εγγράφου και του εγγράφου πρέπει να είναι αδιάσπαστη. Δεν θα πρέπει να είναι σε θέση να αντιγράψει μια υπογραφή του εγγράφου ή σε άλλη τοποθεσία σε άλλο έγγραφο.	ΝΑΙ		
11.	Η λύση πρέπει να προσφέρει έναν διακομιστή υπογραφής που να εξυπηρετεί όλους τους πιθανούς υπογράφοντες πελάτες (π.χ. οθόνη υπογραφής, υπογραφή pad, εφαρμογή σε κινητό, σε HTML5, σε tablet / smartphne), όπου οι πελάτες απλά βλέπουν το έγγραφο αλλά δεν έχουν ποτέ πρόσβαση στο PDF (πρωτότυπη υπογραφή) εάν απαγορεύεται από πολιτικές ασφαλείας	ΝΑΙ		
12.	Η λύση πρέπει να μπορεί να περιλαμβάνει χρονική σήμανση από εξωτερικούς εξουσιοδοτημένους παρόχους αξιόπιστων χρονικών σημάνσεων	ΝΑΙ		

Ηλεκτρονικός Δημόσιος Διεθνής Διαγωνισμός με Ανοιχτές Διαδικασίες για το έργο

"Σύστημα ηλεκτρονικών υπογραφών Φαρμακείων ΕΟΠΥΥ και συναφείς υπηρεσίες"

A/A	ΧΑΡΑΚΤΗΡΙΣΤΙΚΟ	ΥΠΟΧΡΕΩΣΗ	ΑΠΑΝΤΗΣΗ	ΠΑΡΑΠΟΜΠΗ
13.	Ο παρεχόμενος διακομιστής υπογραφής πρέπει να παρέχει ένα API διεπαφής που βασίζεται σε Web Services	NAI		
14.	Το σύστημα πρέπει να είναι σε θέση να καθοδηγήσει τον χρήστη μέσω της ολοκλήρωσης του εγγράφου και να αρνηθεί να συνεχίσει διαφορετικά	NAI		
15.	Το σύστημα πρέπει να είναι σε θέση να καθορίζει πολιτικές σχετικά με το τι επιτρέπεται με το έγγραφο και τι δεν επιτρέπεται	NAI		
16.	Αυτόματη ανίχνευση πεδίων φόρμας και πεδίων υπογραφής με βάση δείκτες κειμένου σε έγγραφα PDF	NAI		
17.	Όλο το λογισμικό πρέπει να είναι διαθέσιμο ως εγκατάσταση σε κεντρικό διακομιστή στο χώρο του ΕΟΠΥΥ	NAI		
18.	Η λύση πρέπει να διασυνδεθεί με τα υφιστάμενα συστήματα του ΕΟΠΥΥ μέσω κατάλληλων διεπαφών που θα αναπτύξει είτε ο παραγωγός του λογισμικού είτε ο τοπικός του συνεργάτης.	NAI		
Προδιαγραφές Βιομετρικής Υπογραφής				
19.	Η λύση βιομετρικής υπογραφής πρέπει να είναι ανεξάρτητη από τον κατασκευαστή των συσκευών υπογραφής. Πρέπει να είναι δυνατή η χρήση, μέσω ενδιάμεσου λογισμικού, ταυτόχρονα συσκευών διαφορετικών κατασκευαστών και μοντέλων (π.χ. ταμπλέτες υπογραφών, οθόνες υπογραφής, smartphones και tablet). Πρέπει να είναι σε θέση να επωφεληθεί τις τεχνολογικές ικνότητες στις συσκευές υπογραφής, χωρίς να χρειάζεται περαιτέρω ανάπτυξη και αλλαγή του λογισμικού.	NAI		

Ηλεκτρονικός Δημόσιος Διεθνής Διαγωνισμός με Ανοιχτές Διαδικασίες για το έργο

"Σύστημα ηλεκτρονικών υπογραφών Φαρμακείων ΕΟΠΥΥ και συναφείς υπηρεσίες"

A/A	ΧΑΡΑΚΤΗΡΙΣΤΙΚΟ	ΥΠΟΧΡΕΩΣΗ	ΑΠΑΝΤΗΣΗ	ΠΑΡΑΠΟΜΠΗ
20.	Η λύση υπογραφής πρέπει να είναι σε θέση να αποδείξει τη δέσμευση εγγράφων της βιομετρικής υπογραφής χωρίς να έχει πρόσβαση στη χρησιμοποιημένη συσκευή καταγραφής υπογραφής (η οποία ενδέχεται να καταστραφεί / να χαθεί εν τω μεταξύ)	NAI		
21.	Η λύση θα επιτρέψει την εξαγωγή υπογραφών σύμφωνα με το πρότυπο ISO / IEC 19794-7 (συμμόρφωση των μορφών ανταλλαγής βιομετρικών δεδομένων)	NAI		
22.	Η λύση πρέπει να παρέχει επαλήθευση σε πραγματικό χρόνο μιας ηλεκτρονικής χειρόγραφης βιομετρικής υπογραφής σε σύγκριση με ένα προ-εγγεγραμμένο προφίλ υπογραφής (που αποτελείται από πολλαπλές ιδιότητες)	NAI		
23.	Η βάση δεδομένων των προεγγεγραμμένων προφίλ υπογραφής θα πρέπει να είναι ενιαία και ολοκληρωμένη (integrated) με το σύνολο των αντίστοιχων βάσεων δεδομένων (βιομετρικών υπογραφών) που διαθέτει ο Οργανισμός	NAI		
24.	Η λύση πρέπει να ενσωματώνει μια υποεγγεγραμμένη απάντηση ενός διακομιστή επαλήθευσης υπογραφών απευθείας στο PDF για να ενεργοποιηθεί η απόδειξη της υπογραφής κάθε φορά που υπάρχει πρόσβαση στο υποεγγεγραμμένο PDF	NAI		
25.	Η λύση πρέπει να είναι σε θέση να βάλει την υπογραφή 1: 1 στο έγγραφο (ίδιο μέγεθος, ίδια θέση) για να αισθάνονται οι τελικοί χρήστες ότι "αυτή είναι η υπογραφή μου".	NAI		
26.	Κατά τη λήψη μιας βιομετρικής υπογραφής, το προς υπογραφή κείμενο πρέπει να εμφανίζεται σαν φόντο	NAI		

Ηλεκτρονικός Δημόσιος Διεθνής Διαγωνισμός με Ανοιχτές Διαδικασίες για το έργο

"Σύστημα ηλεκτρονικών υπογραφών Φαρμακείων ΕΟΠΥΥ και συναφείς υπηρεσίες"

A/A	ΧΑΡΑΚΤΗΡΙΣΤΙΚΟ	ΥΠΟΧΡΕΩΣΗ	ΑΠΑΝΤΗΣΗ	ΠΑΡΑΠΟΜΠΗ
27.	Το σύστημα πρέπει να είναι σε θέση να προσαρμόζεται στις συνήθειες γραφής του χρήστη που αλλάζουν με την πάροδο του χρόνου (= σε νέα στυλ υπογραφής) χωρίς την ανάγκη εισαγωγής ενός ξεχωριστού κύκλου μάθησης (προφίλ αυτογραφικών υπογραφών)	ΝΑΙ		
28.	Το σύστημα πρέπει να παρέχει τη δυνατότητα να διατηρεί τα βιομετρικά δεδομένα του χρήστη σε ξεχωριστή βάση δεδομένων και να χρησιμοποιεί μόνο ένα αναγνωριστικό κλειδί αναφοράς στη βάση δεδομένων. Έτσι, δεν θα υπάρχει άμεση πρόσβαση στα βιομετρικά αποθηκευμένα δεδομένα στη βάση δεδομένων	ΝΑΙ		
29.	Ο διακομιστής επαλήθευσης πρέπει να παρέχει μια "υπογεγραμμένη απόκριση" που να επιτρέπει την απόδειξη ότι τα αποτελέσματα επαλήθευσης είναι αυθεντικά (= από έναν αποκλειστικό διακομιστή) και αναλλοίωτα	ΝΑΙ		
30.	Ο διακομιστής επαλήθευσης πρέπει να καταγράψει όλες τις ενέργειες εγγραφής και επαλήθευσης σε ένα διακομιστή καταγραφής ίχνους	ΝΑΙ		
31.	Ο διακομιστής επαλήθευσης πρέπει να υποστηρίζει επαληθεύσεις που γίνονται σε διαφορετική συσκευή από αυτή που χρησιμοποιείται για την εγγραφή (ετερογενή επαλήθευση)	ΝΑΙ		
Προδιαγραφές Ψηφιακής Υπογραφής				
32.	Η λύση πρέπει να ανοίγει το έγγραφο σε οποιαδήποτε συσκευή HTML5 (smartphone, tablet, υπολογιστής) μέσω ασφαλούς συνδέσμου εγγράφων	ΝΑΙ		
33.	Η λύση πρέπει να προσφέρει τη δυνατότητα ανάγνωσης, επεξεργασίας και υπογραφής του εγγράφου μέσω προγράμματος προβολής εγγράφων HTML5 WYSIWYG	ΝΑΙ		

Ηλεκτρονικός Δημόσιος Διεθνής Διαγωνισμός με Ανοιχτές Διαδικασίες για το έργο

"Σύστημα ηλεκτρονικών υπογραφών Φαρμακείων ΕΟΠΥΥ και συναφείς υπηρεσίες"

A/A	ΧΑΡΑΚΤΗΡΙΣΤΙΚΟ	ΥΠΟΧΡΕΩΣΗ	ΑΠΑΝΤΗΣΗ	ΠΑΡΑΠΟΜΠΗ
34.	Η λύση πρέπει να προσφέρει προστασία πρόσβασης σε έγγραφο μέσω του ελέγχου ταυτότητας χρήστη (PIN, SMS-OTP, σύνδεση στο social media)	NAI		
35.	Η λύση πρέπει να προσφέρει διαχείριση ταυτοτήτων χρηστών, συμπεριλαμβανομένων των συσκευών OTP (= αριθμοί κινητών τηλεφώνων), μέσω ενός αποκλειστικού εξυπηρετητή ταυτότητας	NAI		
36.	Η λύση πρέπει να προσφέρει εκτέλεση υπογραφής με διάφορες μεθόδους υπογραφής: * Click2Sign - κλικ με το ποντίκι * Type2Sign - πληκτρολογώντας το όνομά σας σε ένα πληκτρολόγιο * Draw2Sign - γράφοντας το γράφημα υπογραφής σας χρησιμοποιώντας τη γραφίδα ή το δάχτυλο * Ηλεκτρονική χειρόγραφη βιομετρική υπογραφή - υπογραφή σε εξειδικευμένες συσκευές υπογραφών ή οθόνες υπογραφής * Ψηφιακά Πιστοποιητικά - υπογραφή με προσωπικό πιστοποιητικό που αποθηκεύεται είτε σε ένα USB σήμα είτε εξ αποστάσεως (σύμφωνα με τον κανονισμό eIDAS)	NAI		
37.	Η λύση πρέπει να προσφέρει αποθήκευση των δεδομένων υπογραφής σε ένα ασφαλή Server με καταγραφή ίχνους (audit trail)	NAI		
38.	Η λύση πρέπει να υποστηρίζει την υπογραφή ενός πεδίου υπογραφής με προσωπικό πιστοποιητικό υπογραφής: - Τοπικό - αποθηκευμένο σε έξυπνη κάρτα - Απομακρυσμένο - αποθηκευμένο σε μια λύση απομακρυσμένης υπογραφής (βασισμένη σε HSM) - Αυτόματη υπογραφή - Αυτόματη υπογραφή του εγγράφου με υπογραφή από τον υπάλληλο του καταστήματος	NAI		
Προδιαγραφές Ροών Υπογραφής				

Ηλεκτρονικός Δημόσιος Διεθνής Διαγωνισμός με Ανοιχτές Διαδικασίες για το έργο

"Σύστημα ηλεκτρονικών υπογραφών Φαρμακείων ΕΟΠΥΥ και συναφείς υπηρεσίες"

A/A	ΧΑΡΑΚΤΗΡΙΣΤΙΚΟ	ΥΠΟΧΡΕΩΣΗ	ΑΠΑΝΤΗΣΗ	ΠΑΡΑΠΟΜΠΗ
39.	Ο μηχανισμός ροής εργασιών πρέπει να παρέχει δρομολόγηση σε πολλούς συμμετέχοντες στη συναλλαγή * Διαδοχικά ή παράλληλα * Πακέτο για μαζικά έγγραφα ή μαζικές συναλλαγές	ΝΑΙ		
40.	Ο μηχανισμός ροής εργασιών πρέπει να περιλαμβάνει τους ακόλουθους ρόλους για τους συμμετέχοντες στις συναλλαγές: * Υπογράφων (ο συμμετέχων έχει ενεργό ρόλο και πρέπει να υπογράψει το έγγραφο) * Αναγνωρισμένος παραλήπτης (ο συμμετέχων πρέπει να παραλάβει το έγγραφο, η παραλαβή καταγράφεται) * Κοινοποιών ο οποίος λαμβάνει ένα αντίγραφο (οι παραλήπτες λαμβάνουν ένα αντίγραφο μέσω ηλεκτρονικού ταχυδρομείου)	ΝΑΙ		
41.	Ο μηχανισμός ροής εργασιών πρέπει να παρέχει ασφάλεια της συναλλαγής απαγορεύοντας την πρόσβαση στο (μερικώς) υπογεγραμμένο έγγραφο πριν από όλους τους συμμετέχοντες στη συναλλαγή να έχουν ολοκληρώσει τα καθήκοντά τους (οπότε και η συναλλαγή ολοκληρώνεται)	ΝΑΙ		
42.	Ο μηχανισμός ροής εργασιών πρέπει να παρέχει υπενθυμίσεις και ειδοποιήσεις	ΝΑΙ		

Ηλεκτρονικός Δημόσιος Διεθνής Διαγωνισμός με Ανοιχτές Διαδικασίες για το έργο

"Σύστημα ηλεκτρονικών υπογραφών Φαρμακείων ΕΟΠΥΥ και συναφείς υπηρεσίες"

Α/Α	ΧΑΡΑΚΤΗΡΙΣΤΙΚΟ	ΥΠΟΧΡΕΩΣΗ	ΑΠΑΝΤΗΣΗ	ΠΑΡΑΠΟΜΠΗ
43.	<p>Ο μηχανισμός ροής εργασιών πρέπει να προσφέρει API και Web Designer για τον ορισμό της συναλλαγής</p> <ul style="list-style-type: none"> * Φάκελοι - Συμπεριλαμβάνονται πολλά έγγραφα σε μια συναλλαγή * Ροές εργασιών και ρόλους συμμετεχόντων * Τελετή τεκμηρίωσης ανά συμμετέχοντα / παραλήπτη - Τύποι ελέγχου ταυτότητας και σημείων - Υποχρεωτικές και προαιρετικές εργασίες (π.χ. πεδία φόρμας και υπογραφές - επίσης μέσω σημείων κειμένου) * Μηνύματα ηλεκτρονικού ταχυδρομείου, ειδοποιήσεις και υπενθυμίσεις για παραλήπτες 	ΝΑΙ		
44.	<p>Το σύστημα ροής εργασιών πρέπει να παρέχει μία οθόνη (πίνακας ελέγχου) για διερεύνηση των συναλλαγών</p> <ul style="list-style-type: none"> * Προβολή της κατάστασης του εγγράφου (π.χ. προβολή, υπογραφή, απόρριψη) * Οργάνωση εγγράφων (Εισερχόμενα, Απεσταλμένα, Πρότυπα, Πρόχειρα) * Πρόσβαση σε διαδρομές ελέγχου και υπογεγραμμένα έγγραφα 	ΝΑΙ		
45.	<p>Ο μηχανισμός ροής εργασιών πρέπει να υποστηρίζει LDAP/AD για λειτουργία Single Sign On (SSO)</p>			

ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ C4: ΠΙΝΑΚΕΣ ΟΙΚΟΝΟΜΙΚΗΣ ΠΡΟΣΦΟΡΑΣ

C4.1 Εξοπλισμός

Α/Α	ΠΕΡΙΓΡΑΦΗ	ΤΥΠΟΣ	ΠΟΣΟΤΗΤ Α	ΑΞΙΑ ΧΩΡΙΣ ΦΠΑ [€]		ΦΠΑ [€]	ΣΥΝΟΛΙΚ Η ΑΞΙΑ ΜΕ ΦΠΑ [€]
				ΤΙΜΗ ΜΟΝΑΔΑΣ	ΣΥΝΟΛΟ		
1.							
2.							
3.							
				ΣΥΝΟΛΟ			

C4.2 Λογισμικό

Α/Α	ΠΕΡΙΓΡΑΦΗ	ΤΥΠΟΣ	ΠΟΣΟΤΗΤ Α	ΑΞΙΑ ΧΩΡΙΣ ΦΠΑ [€]		ΦΠΑ [€]	ΣΥΝΟΛΙΚ Η ΑΞΙΑ ΜΕ ΦΠΑ [€]
				ΤΙΜΗ ΜΟΝΑΔΑΣ	ΣΥΝΟΛΟ		
1.							
2.							
3.							
				ΣΥΝΟΛΟ			

C4.3 Υπηρεσίες

Α/Α	ΠΕΡΙΓΡΑΦΗ	ΜΟΝΑΔΑ (Α/Μήνας - Α/Ωρα)	ΠΟΣΟΤΗ ΤΑ	ΑΞΙΑ ΧΩΡΙΣ ΦΠΑ [€]		ΦΠΑ 24% [€]	ΣΥΝΟΛΙΚΗ ΑΞΙΑ ΜΕ ΦΠΑ [€]
				ΤΙΜΗ ΜΟΝΑΔ ΑΣ	ΣΥΝΟΛΟ		
1.							
2.							
3.							
ΣΥΝΟΛΟ							

C4.4 Άλλες Δαπάνες

Α/Α	ΠΕΡΙΓΡΑΦΗ	ΠΟΣΟΤΗΤΑ	ΑΞΙΑ ΧΩΡΙΣ ΦΠΑ		ΦΠΑ (€)	ΣΥΝΟΛΙΚΗ ΑΞΙΑ ΜΕ ΦΠΑ (€)
			ΤΙΜΗ ΜΟΝΑΔΑΣ (€)	ΣΥΝΟΛΟ (€)		
1.						
2.						
3.						
ΣΥΝΟΛΟ						

C4.5 Συγκεντρωτικός πίνακας Οικονομικής Προσφοράς

Α/Α	ΠΕΡΙΓΡΑΦΗ	ΑΞΙΑ ΧΩΡΙΣ ΦΠΑ (€)	ΦΠΑ (€)	ΣΥΝΟΛΙΚΗ ΑΞΙΑ ΜΕ ΦΠΑ (€)
1.	Εξοπλισμός (Πίνακας C4.1)			
2.	Λογισμικό (Πίνακας C4.2)			
3.	Υπηρεσίες (Πίνακας C4.3)			
4.	Άλλες δαπάνες (Πίνακας C4.4)			
ΣΥΝΟΛΟ				

ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ C5: ΥΠΟΔΕΙΓΜΑΤΑ ΕΓΓΥΗΤΙΚΩΝ ΕΠΙΣΤΟΛΩΝ

Εγγυητική Επιστολή Συμμετοχής

ΕΚΔΟΤΗΣ.....

Ημερομηνία έκδοσης.....

Προς: Τον Εθνικό Οργανισμό Παροχής Υπηρεσιών Υγείας

Κηφισίας 39, Μαρούσι, ΤΚ 151 23, Αθήνα

Εγγυητική επιστολή μας υπ' αριθμ..... για ευρώ.....

Με την παρούσα εγγυόμαστε, ανέκκλητα και ανεπιφύλακτα παραιτούμενοι του δικαιώματος της διαιρέσεως και διζήσεως, υπέρ

{Σε περίπτωση μεμονωμένης εταιρίας: της Εταιρίας οδός αριθμός ... ΤΚ

{ή σε περίπτωση Ένωσης ή Κοινοπραξίας: των Εταιριών

α)..... οδός..... αριθμός.....ΤΚ.....

β)..... οδός..... αριθμός.....ΤΚ.....

γ)..... οδός..... αριθμός.....ΤΚ.....

μελών της Ένωσης ή Κοινοπραξίας, ατομικά για κάθε μια από αυτές και ως αλληλέγγυα και εις ολόκληρο υπόχρεων μεταξύ τους εκ της ιδιότητάς τους ως μελών της Ένωσης ή Κοινοπραξίας,}

και μέχρι του ποσού των ευρώ **# XXXXXXXXXX#**, που καλύπτει το 2% του συνολικού προϋπολογισμού του έργου πλέον τον αναλογούντα ισχύοντα ΦΠΑ, για τη συμμετοχή στο διενεργούμενο διαγωνισμό της (συμπληρώνετε την ημερομηνία διενέργειας του διαγωνισμού)..... με αντικείμενο (συμπληρώνετε τον τίτλο του έργου) συνολικής αξίας (συμπληρώνετε τον προϋπολογισμό με διευκρίνιση εάν περιλαμβάνει ή όχι τον ΦΠΑ), σύμφωνα με τη με αριθμό..... Διακήρυξή σας,

Η παρούσα εγγύηση καλύπτει καθ' όλο το χρόνο ισχύος της μόνο τις από τη συμμετοχή στον ανωτέρω διαγωνισμό απορρέουσες υποχρεώσεις

{Σε περίπτωση μεμονωμένης εταιρίας: της εν λόγω Εταιρίας.}

{ή σε περίπτωση Ένωσης ή Κοινοπραξίας: των Εταιριών της Ένωσης ή Κοινοπραξίας ατομικά για κάθε μια από αυτές και ως αλληλέγγυα και εις ολόκληρο υπόχρεων μεταξύ τους εκ της ιδιότητάς τους ως μελών της Ένωσης ή Κοινοπραξίας. }

Το ανωτέρω ποσό της εγγύησης τηρείται στη διάθεσή σας, το οποίο και υποχρεούμαστε να σας καταβάλουμε ολικά ή μερικά χωρίς καμία από μέρους μας αντίρρηση ή ένσταση και χωρίς να ερευνηθεί το βάσιμο ή μη της απαίτησής σας, μέσα σε τρεις (3) ημέρες από την έγγραφη ειδοποίησή σας.

Η παρούσα ισχύει μέχρι και την(Σημείωση προς την Τράπεζα : ο χρόνος ισχύος πρέπει να είναι μεγαλύτερος τουλάχιστον κατά ένα (1) μήνα του χρόνου ισχύος της Προσφοράς).

Αποδεχόμαστε να παρατείνουμε την ισχύ της εγγύησης, ύστερα από έγγραφη δήλωσή σας, με την προϋπόθεση ότι το σχετικό αίτημα σας θα μας υποβληθεί πριν από την ημερομηνία λήξης της.

Σε περίπτωση κατάπτωσης της εγγύησης, το ποσό της κατάπτωσης υπόκειται στο εκάστοτε ισχύον πάγιο τέλος χαρτοσήμου.

(Εξουσιοδοτημένη υπογραφή)

Εγγυητική Επιστολή Καλής Εκτέλεσης Σύμβασης

ΕΚΔΟΤΗΣ.....

Ημερομηνία έκδοσης.....

Προς: Τον Εθνικό Οργανισμό Παροχής Υπηρεσιών Υγείας
Κηφισίας 39, Μαρούσι, ΤΚ 151 23, Αθήνα

Εγγυητική επιστολή μας υπ' αριθμ..... για ευρώ.....

Με την παρούσα εγγυόμαστε, ανέκκλητα και ανεπιφύλακτα παραιτούμενοι του δικαιώματος της διαιρέσεως και διζήσεως, υπέρ

{Σε περίπτωση μεμονωμένης εταιρίας : της Εταιρίας Οδός Αριθμός Τ.Κ.}

{ή σε περίπτωση Ένωσης ή Κοινοπραξίας : των Εταιριών

α) οδός αριθμός Τ.Κ.

β) οδός αριθμός Τ.Κ.

γ) οδός αριθμός Τ.Κ.

.....

μελών της Ένωσης ή Κοινοπραξίας, ατομικά για κάθε μία από αυτές και ως αλληλέγγυα και εις ολόκληρο υπόχρεων μεταξύ τους εκ της ιδιότητάς τους ως μελών της Ένωσης ή Κοινοπραξίας},

και μέχρι του ποσού των ευρώ....., το οποίο καλύπτει το 5% της συμβατικής αξίας προ ΦΠΑ, για την καλή εκτέλεση της σύμβασης με αριθμό..... που αφορά στο διαγωνισμό της (συμπληρώνετε την ημερομηνία διενέργειας του διαγωνισμού) με αντικείμενο (συμπληρώνετε τον τίτλο του έργου) συνολικής αξίας (συμπληρώνετε το συνολικό συμβατικό τίμημα με διευκρίνιση εάν περιλαμβάνει ή όχι τον ΦΠΑ), σύμφωνα με τη με αριθμό..... Διακήρυξή σας.

Το ανωτέρω ποσό της εγγύησης τηρείται στη διάθεσή σας, το οποίο και υποχρεούμαστε να σας καταβάλουμε ολικά ή μερικά χωρίς καμία από μέρους μας αντίρρηση ή ένσταση και χωρίς να ερευνηθεί το βάσιμο ή μη της απαίτησής σας, μέσα σε τρεις (3) ημέρες από την έγγραφη ειδοποίησή σας.

Η παρούσα ισχύει μέχρις ότου αυτή μας επιστραφεί ή μέχρις ότου λάβουμε έγγραφη δήλωσή σας ότι μπορούμε να θεωρήσουμε την Τράπεζά μας απαλλαγμένη από κάθε σχετική υποχρέωση.

Σε περίπτωση κατάπτωσης της εγγύησης, το ποσό της κατάπτωσης υπόκειται στο εκάστοτε ισχύον πάγιο τέλος χαρτοσήμου.

(Εξουσιοδοτημένη υπογραφή)

ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ C6: ΠΙΝΑΚΑΣ ΣΗΜΕΙΩΝ ΕΓΚΑΤΑΣΤΑΣΗΣ (ΦΑΡΜΑΚΕΙΩΝ ΕΟΠΥΥ)

ΦΑΡΜΑΚΕΙΑ ΕΟΠΥΥ
ΑΘΗΝΑ
ΑΛΕΞΑΝΔΡΑΣ
ΑΛΕΞΑΝΔΡΟΥΠΟΛΗ
ΒΟΛΟΣ
ΓΚΥΖΗ
ΔΙΟΙΚΗΣΗΣ
ΕΥΟΣΜΟΥ
ΗΓΟΥΜΕΝΙΤΣΑ
ΗΡΑΚΛΕΙΟ
ΘΕΣΣΑΛΟΝΙΚΗ
ΙΩΑΝΝΙΝΩΝ
ΚΑΒΑΛΑ
ΚΑΛΑΜΑΤΑ
ΚΑΛΛΙΘΕΑ
ΚΑΜΑΤΕΡΟ
ΚΑΤΕΡΙΝΗ
ΚΕΡΚΥΡΑ
ΚΟΜΟΤΗΝΗ
ΛΑΜΙΑ
ΛΑΡΙΣΑ
ΜΥΤΙΛΗΝΗ
Ν.ΙΩΝΙΑ
ΠΑΤΡΑ
ΠΕΙΡΑΙΑΣ
ΠΕΡΙΣΤΕΡΙ
ΠΡΕΒΕΖΑ
ΠΥΡΓΟΣ
ΡΕΝΤΗ
ΡΟΔΟΣ
ΣΕΡΡΕΣ
ΤΟΥΜΠΑ
ΤΡΙΠΟΛΗ
ΧΑΛΚΙΔΑ
ΧΑΝΙΑ