

ΕΘΝΙΚΟΣ ΟΡΓΑΝΙΣΜΟΣ ΠΑΡΟΧΗΣ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ ΥΓΕΙΑΣ

Αθήνα 09/03/2012

Αρ. Πρωτ. οικ. 8558

Προς:

✓ Παραλήπτες της υπ' αριθμ. 5684/24.02.2012
Πρόσκλησης Εκδήλωσης Ενδιαφέροντος του
ΕΟΠΥΥ

ΘΕΜΑ: Παροχή συμπληρωματικών πληροφοριών και διευκρινίσεων επί των όρων της υπ' αριθμ. 5684/24-2-2012 Πρόσκλησης Εκδήλωσης Ενδιαφέροντος για την Επιλογή Παραχωρησιούχων για το Σύστημα Διαχείρισης Ζήτησης Υπηρεσιών Υγείας του Εθνικού Οργανισμού Παροχής Υπηρεσιών Υγείας

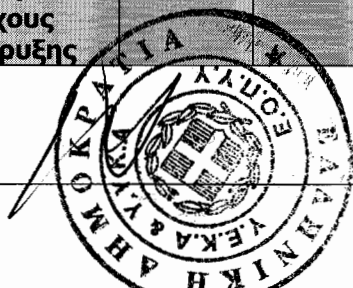
Σύμφωνα με τα οριζόμενα στην ανωτέρω αναφερόμενη Πρόσκληση Εκδήλωσης Ενδιαφέροντος (Μέρος Β, Ενότητα Β.1, Κεφάλαιο Β.1.7) παρέχουμε τις ακόλουθες συμπληρωματικές πληροφορίες και διευκρινίσεις, απαντώντας στο σύνολο των ερωτημάτων που μας τέθηκαν εγγράφως εντός του προβλεπόμενου χρονικού ορίου:

ΓΕΝΙΚΑ

A/A	Ενότητα Τεύχους Διακήρυξης	Σελίδα	Διευκρίνιση
1	Προοίμιο	1	Ο αριθμός πρωτοκόλλου της Πρόσκλησης Εκδήλωσης Ενδιαφέροντος και της σχετικής Απόφασης είναι ο 5684/24-2-2012, όπως αναγράφεται στην αρχική σελίδα. Διευκρινίζεται ότι στην εγγυητική επιστολή συμμετοχής μπορεί να αναγραφεί είτε ο εν λόγω αριθμός πρωτοκόλλου είτε ο αριθμός 1/2012 24-2-2012 της Πρόσκλησης.

Α' ΜΕΡΟΣ

A/A	Ενότητα Τεύχους Διακήρυξης	Σελίδα	Διευκρίνιση
-----	----------------------------	--------	-------------



A/A	Ενότητα Τεύχους Διακήρυξης	Σελίδα	Διευκρίνιση
1	A.2.2.1	13	Η διαθεσιμότητα του ΣΔΖΥΥ είναι ισότιμη προς όλα τα κανάλια από τα οποία πραγματοποιείται πρόσβαση σε αυτό
2	A.2.2.2	14	Το γράφημα της σελίδας 14 απεικονίζει αριθμό αιτημάτων για κράτηση ραντεβού.
3	A.3.1.2	15	<p>Διευκρινίζεται ότι είναι επιτρεπτό σε μία κλήση να πραγματοποιηθούν περισσότερα του ενός ραντεβού.</p> <p>Το ωράριο παροχής υπηρεσιών (07:00 – 19:00) είναι δεσμευτικό όσον αφορά τις υπηρεσίες που βασίζονται στην αξιοποίηση του ΣΔΖΥΥ, καθότι αυτό είναι το ωράριο λειτουργίας της εν λόγω εφαρμογής.</p>
4	A.3.1.2	16	<p>Οι πληροφορίες που άπτονται της υπηρεσίας Υ4 παρέχονται αποκλειστικά από το ΣΔΖΥΥ.</p> <p>Η πληροφορία σχετικά με συμβεβλημένους με τον ΕΟΠΥΥ ιατρούς παρέχεται από το site του ΕΟΠΥΥ.</p>
5	A.3.2.1, σημείο 8	19	<p>Το ποσό που θα καταβληθεί από τον Παραχωρησιούχο κατά την υπογραφή της Σύμβασης για τη χορήγηση των αδειών χρήσης θα αφαιρεθεί από το ανταποδοτικό τίμημα που θα καταβάλει ο Παραχωρησιούχος κατά το πρώτο τρίμηνο εκκαθάρισης, όπως προβλέπεται στο Κεφάλαιο Α.3.3, σημείο 7 της Πρόσκλησης. Σε περίπτωση που το ποσό που αντιστοιχεί στις άδειες χρήσης υπερβαίνει το ανταποδοτικό τίμημα του 1^{ου} τριμήνου, το υπόλοιπο θα αφαιρεθεί στην επόμενη εκκαθάριση, κοκ έως ότου το αρχικό ποσό συμψηφιστεί εξ ολοκλήρου.</p> <p>Διευκρινίζεται ότι το ποσό για τη χορήγηση των αδειών χρήσης καταβάλλεται ανεξάρτητα από την εγγυητική καλής εκτέλεσης.</p>
6	A.3.2.3	20	<p>Η δυνατότητα κράτησης / τροποποίησης ραντεβού μέσω IVR εντάσσεται στο μεσοπρόθεσμο προγραμματισμό υλοποίησης δράσεων του ΕΟΠΥΥ και δεν έχει προσδιοριστεί επακριβώς ο χρόνος και οι τεχνικές λεπτομέρειες υλοποίησής της.</p> <p>Σχετικά με τον αριθμό κλήσης ισχύουν τα αναφερόμενα στο Κεφάλαιο Α.3.4 της Πρόσκλησης.</p> <p>Ο όρος της Πρόσκλησης στο Σημείο 2 είναι σαφής.</p>
7	A.3.3	20	Το κόστος 0,90€ πλέον ΦΠΑ ανά κλήση αφορά κλήσεις που πραγματοποιούνται από σταθερά τηλέφωνα εντός Ελλάδος. Δεν προβλέπεται μέγιστη χρέωση για λοιπές κατηγορίες κλήσεων.
8	A.3.4	21	<p>Όπως αναφέρεται στο Σημείο Α.1 ο αριθμός κλήσης παρέχεται για όλο το διάστημα παραχώρησης. Επισημαίνεται ότι όπως αναφέρεται και στο Κεφάλαιο Α.4.1, σελ. 28, «στο χρόνο υλοποίησης της Φάσης 1 δεν υπολογίζονται καθυστερήσεις που οφείλονται τεκμηριωμένα στον ΕΟΠΥΥ ή τρίτους φορείς όπως τηλεπικοινωνιακοί πάροχοι, ΕΕΤΤ από τους οποίους εξαρτάται η δυνατότητα υλοποίησης της υπηρεσίας, με την προϋπόθεση ο Παραχωρησιούχος να έχει προβεί εγκαίρως στις</p>



A/A	Ενότητα Τεύχους Διακήρυξης	Σελίδα	Διευκρίνιση
			<p>απαραίτητες ενέργειες (βλ. και Παράγραφο Α.3.1.1)».</p> <p>Διευκρινίζεται ότι η επιλογή αριθμού κλήσης της υπηρεσίας από τον Παραχωρησιούχο (περίπτωση Α) είναι προαιρετική και για το λόγο αυτό η ευθύνη για τις διαδικασίες και τα τέλη δέσμευσης, χρήσης και διάθεσής του βαρύνει αυτόν. Εναλλακτικά, ο αριθμός διατίθεται από τον ΕΟΠΥΥ με την αναφερόμενη στην περίπτωση Β διαδικασία, και ως εκ τούτου η αντίστοιχη ευθύνη και τέλη βαρύνουν τον Οργανισμό.</p>
9	A.3.5	25	<p>Τα συστήματα online παρακολούθησης, εκτός της καταγραφής του συνόλου των στοιχείων της κλήσης θα πρέπει να έχουν τη δυνατότητα ηχογράφησης της συνομιλίας, τηρώντας όλες τις προβλεπόμενες από το θεσμικό πλαίσιο απαιτήσεις (πχ ενημέρωση καλούντος για ηχογράφηση).</p>
10	A.3.7	26	<p>Ο όρος της Πρόσκλησης σχετικά με την ισότιμη ενημέρωση είναι σαφής.</p> <p>Όπως αναφέρεται και στο Κεφάλαιο Β.5.4 σελ. 54 οι ενέργειες προβολής και διαφήμισης δεν πρέπει να βλάπτουν τον κοινωνικό χαρακτήρα της υπηρεσίας.</p>
11	A.3.8	27	<p>Ο χρόνος ενεργοποίησης της υπηρεσίας θα είναι ένας μήνας από την υπογραφή της Σύμβασης Παραχώρησης όπως ορίζεται στο Κεφάλαιο Α.3.8.1 της Πρόσκλησης, για λόγους ομαλής μετάβασης από το υφιστάμενο περιβάλλον λειτουργίας (184) στο νέο. Ως εκ τούτου, δεν μπορεί κάποιος Παραχωρησιούχος να ξεκινήσει νωρίτερα του διαστήματος αυτού την παροχή της υπηρεσίας.</p>

Β' ΜΕΡΟΣ

A/A	Ενότητα Τεύχους Διακήρυξης	Σελίδα	Διευκρίνιση
1	B.2.6, σημείο 1	40	Η προδιαγραφή 1 είναι σαφής
2	B.2.6, σημείο 2	41	<p>Έστω R_i ο αριθμός αδειών χρήσης που αιτείται ο υποψήφιος. Αν το γινόμενο $\Gamma_i = 0,85 \times R_i$ (στρογγυλοποιημένο προς τα κάτω) είναι μικρότερο ή ίσο του 100, θα πρέπει να διαθέτει σε παραγωγική λειτουργία 100 θέσεις εργασίας για να καλύψει την Ελάχιστη Προϋπόθεση Συμμετοχής, άλλως θα πρέπει να διαθέτει αριθμό θέσεων εργασίας ίσο με Γ_i.</p>
3	B.2.7	42	<p>Δεδομένου ότι σύμφωνα με την παράγραφο Α.3.2.1, σημείο 7, σελ. 19 της Πρόσκλησης το κόστος αδειών χρήσης δεν υπόκειται σε ΦΠΑ, προκύπτει ότι το ποσό της εγγυητικής επιστολής συμμετοχής ΔΕΝ υπόκειται σε ΦΠΑ.</p>
4	B.5.6	55	<p>Ο ΕΟΠΥΥ θα απαντάει στα σχετικά αιτήματα υπερβολαβίας του Παραχωρησιούχου σε εύλογο χρονικό διάστημα, ανάλογα με τον όγκο του φακέλου αίτησης του υποψηφίου.</p>



A/A	Ενότητα Τεύχους Διακήρυξης	Σελίδα	Διευκρίνιση
5	B.5.7	57	Όπως αναφέρεται στο Κεφάλαιο Α.2.2.3, σελ. 14, ο ΕΟΠΥΥ θα παραδώσει με την υπογραφή της Σύμβασης τις ελάχιστες απαιτούμενες τεχνικές προδιαγραφές που πρέπει να πληροί ο εξοπλισμός του Παραχωρησιούχου. Ενδεικτικά αναφέρεται για το σταθμό εργασίας (PC client) υπολογιστής με 1GB μνήμη, 250Gb σκληρό δίσκο, λειτουργικό σύστημα windows xp, ενώ για lan server, εξυπηρετητής με 4GB μνήμη και επεξεργαστή 2GHz με δυνατότητα δημιουργίας ενός κοινόχρηστου (shared) συστήματος αρχείων στο δίσκο στο οποίο θα έχουν πρόσβαση οι σταθμοί εργασίας.

Ο ΠΡΟΕΔΡΟΣ ΤΟΥ Ε.Ο.Π.Υ.Υ
ΒΟΥΔΟΥΡΗΣ ΓΕΡΑΣΙΜΟΣ



ΑΚΡΙΒΕΣ ΑΝΤΙΓΡΑΦΟ
Ο ΠΡΟΪΣΤΑΜΕΝΟΣ ΤΗΣ
ΔΙΕΥΘΥΝΣΗΣ ΠΛΗΡΟΦΟΡΙΚΗΣ


ΑΓΓΟΥΡΗΣ ΓΕΩΡΓΙΟΣ