



Λυκούργου 10-10551-Αθήνα

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

ΔΙΕΥΘΥΝΣΗ ΟΙΚΟΝΟΜΙΚΩΝ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ  
ΥΠΟΔΙΕΥΘΥΝΣΗ ΠΡΟΜΗΘΕΙΩΝ  
ΤΜΗΜΑ ΔΙΑΓΩΝΙΣΜΩΝ

Πληροφορίες: Παράσχου Όλγα

Αθήνα 9/7/2020

Τηλέφωνο: 213 21 68 183

Φαξ: 213 21 68 199

Αρ. Ρ 5267

E-mail: [paraschou@idika.gr](mailto:paraschou@idika.gr)

**ΑΝΟΙΚΤΟΣ ΔΙΕΘΝΗΣ ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΟΣ ΔΙΑΓΩΝΙΣΜΟΣ ΓΙΑ ΤΗ ΣΥΝΑΨΗ ΣΥΜΦΩΝΙΑΣ ΠΛΑΙΣΙΟ ΓΙΑ  
ΤΟ ΕΡΓΟ:  
«Παροχή υπηρεσιών παραγωγικής λειτουργίας για το Σύστημα Ηλεκτρονικής  
Συνταγογράφησης της ΗΔΙΚΑ ΑΕ»**

<p><b>ΚΡΙΤΗΡΙΟ ΑΝΑΘΕΣΗΣ</b></p> <p>Η πλέον συμφέρουσα από οικονομική άποψη προσφορά βάσει σχέσης ποιότητας τιμής</p>	<p><b>ΚΑΤΑΛΗΚΤΙΚΗ ΗΜΕΡΟΜΗΝΙΑ &amp; ΩΡΑ ΥΠΟΒΟΛΗΣ ΠΡΟΣΦΟΡΩΝ</b></p>
	<p><b>ΗΜΕΡΟΜΗΝΙΑ</b> : 25/8/2020</p>
	<p><b>Η Μ Ε Ρ Α</b> : Τρίτη</p>
	<p><b>Ω Ρ Α</b> : 12:00</p>
<p><b>ΔΙΑΔΙΚΤΥΑΚΗ ΠΥΛΗ ΔΙΕΝΕΡΓΕΙΑΣ:</b></p>	<p><b>ΠΡΟΫΠΟΛΟΓΙΣΘΕΙΣΑ ΔΑΠΑΝΗ</b></p> <p>7.262.556,00 € συμπεριλαμβανομένου του Φ.Π.Α.</p>
<p><a href="http://www.promitheus.gov.gr">www.promitheus.gov.gr</a></p>	<p>5.856.900,00 € πλέον ΦΠΑ 1.405.656,00 €</p>

## ΑΠΟΦΑΣΗ

Έχοντας υπόψη:

1. Ο Ν. 4412/2016 “Δημόσιες Συμβάσεις Έργων, Προμηθειών και Υπηρεσιών (προσαρμογή στις Οδηγίες 2014/24/ΕΕ και 2014/25/ΕΕ” (Α' 147), όπως τροποποιήθηκε και ισχύει
2. Τις διατάξεις του Ν.3548/2007 περί «Καταχώρηση δημοσιεύσεων των φορέων του Δημοσίου στο νομαρχιακό και τοπικό Τύπο και άλλες διατάξεις», όπως αυτός ισχύει σήμερα.
3. Τις διατάξεις του Ν. 4013/2011 (ΦΕΚ Α'204/2011) παρ. 3 του άρθρου 4 «Σύσταση ενιαίας Ανεξάρτητης Αρχής Δημοσίων Συμβάσεων και Κεντρικού Ηλεκτρονικού Μητρώου Δημοσίων Συμβάσεων όπως τροποποιήθηκε και ισχύει .
4. Τις διατάξεις του Ν. 3861/2010 (ΦΕΚ Α' 112/2010) «Ενίσχυση της διαφάνειας με την υποχρεωτική ανάρτηση νόμων και πράξεων των κυβερνητικών, διοικητικών και αυτοδιοικητικών οργάνων στο διαδίκτυο «Πρόγραμμα Διαύγεια» και άλλες διατάξεις».
5. Του ν. 3310/2005 (Α' 30) “Μέτρα για τη διασφάλιση της διαφάνειας και την αποτροπή καταστρατηγήσεων κατά τη διαδικασία σύναψης δημοσίων συμβάσεων” για τη διασταύρωση των στοιχείων του αναδόχου με τα στοιχεία του Ε.Σ.Ρ., του π.δ/τος 82/1996 (Α' 66) «Ονομαστικοποίηση μετοχών Ελληνικών Ανωνύμων Εταιρειών που μετέχουν στις διαδικασίες ανάληψης έργων ή προμηθειών του Δημοσίου ή των νομικών προσώπων του ευρύτερου δημόσιου τομέα» , της κοινής απόφασης των Υπουργών Ανάπτυξης και Επικρατείας με αρ. 20977/2007 (Β' 1673) σχετικά με τα “Δικαιολογητικά για την τήρηση των μητρώων του ν.3310/2005, όπως τροποποιήθηκε με το ν.3414/2005”, καθώς και των υπουργικών αποφάσεων, οι οποίες εκδίδονται, κατ' εξουσιοδότηση του άρθρου 65 του ν. 4172/2013 (Α 167) για τον καθορισμό: α) των μη «συνεργάσιμων φορολογικά» κρατών και β) των κρατών με «προνομιακό φορολογικό καθεστώς» . .
6. Τις διατάξεις του Ν. 4129/2013 (Α' 52) «Κύρωση του Κώδικα Νόμων για το Ελεγκτικό Συνέδριο» όπως τροποποιήθηκε και ισχύει.
7. Τις διατάξεις του Ν. 4250/2014 (ΦΕΚ Α 74 - 26.03.2014) «Διοικητικές Απλουστεύσεις Καταργήσεις, Συγχωνεύσεις Νομικών Προσώπων και Υπηρεσιών του Δημοσίου Τομέα Τροποποίηση Διατάξεων του π.δ. 318/1992 (Α' 161) και λοιπές ρυθμίσεις» και ειδικότερα τις διατάξεις του άρθρου 1.
8. Τις διατάξεις του ν. 2859/2000 (Α' 248) «Κύρωση Κώδικα Φόρου Προστιθέμενης Αξίας»,
9. Το π.δ. 39/2017 (Α'64) «Κανονισμός εξέτασης προδικαστικών προσφυγών ενώπιων της Α.Ε.Π.Π.»
10. Τη με αρ. 57654 (Β' 1781/23.5.2017) Απόφαση του Υπουργού Οικονομίας και Ανάπτυξης «Ρύθμιση ειδικότερων θεμάτων λειτουργίας και διαχείρισης του Κεντρικού Ηλεκτρονικού Μητρώου Δημοσίων Συμβάσεων (ΚΗΜΔΗΣ) του Υπουργείου Οικονομίας και Ανάπτυξης»
11. Τη με αρ. 56902/215 (Β' 1924/2.6.2017) Απόφαση του Υπουργού Οικονομίας και Ανάπτυξης «Τεχνικές λεπτομέρειες και διαδικασίες λειτουργίας του Εθνικού Συστήματος Ηλεκτρονικών Δημοσίων Συμβάσεων (Ε.Σ.Η.ΔΗ.Σ.)»
12. Το με αρ. πρωτ. 2/96667/0026 από 09-03-2012 έγγραφο του Γενικού Λογιστηρίου του Κράτους αναφορικά με τη διαδικασία ανάληψης υποχρέωσης σε περίπτωση προμηθειών που πραγματοποιούνται βάσει συμφωνιών πλαίσιο
13. Την υπ. αρ. 2032 απόφαση του ΔΣ της Η.Δι.Κ.Α. ΑΕ που λήφθηκε στη συνεδρίαση αρ. 421/15.6.2020 με την οποία εγκρίθηκε η υλοποίηση του ως άνω διαγωνισμού.
14. Τις ανάγκες της Η.Δι.Κ.Α. Α.Ε

## ΠΡΟΚΗΡΥΣΣΕΙ

**Ηλεκτρονικό Ανοικτό Διεθνή διαγωνισμό** για τη σύναψη **Συμφωνίας – Πλαίσιο**, με κριτήριο ανάθεσης την πλέον συμφέρουσα από οικονομική άποψη προσφορά **βάσει σχέσης ποιότητας τιμής**, για το έργο **«Παροχή υπηρεσιών παραγωγικής λειτουργίας για το Σύστημα Ηλεκτρονικής Συνταγογράφησης της ΗΔΙΚΑ ΑΕ»** όπως αυτό περιγράφεται στο ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ Ι της παρούσας Διακήρυξης και το οποίο αποτελεί αναπόσπαστο μέρος αυτής

Ο διαγωνισμός θα πραγματοποιηθεί με χρήση της πλατφόρμας του Εθνικού Συστήματος Ηλεκτρονικών Δημοσίων Συμβάσεων (ΕΣΗΔΗΣ) μέσω της διαδικτυακής πύλης [www.promitheus.gov.gr](http://www.promitheus.gov.gr) του συστήματος, ύστερα από κανονική προθεσμία σαράντα έξι (46) ημερών, από την ημερομηνία ηλεκτρονικής αποστολής της προκήρυξης στην Υπηρεσία Επισήμων Εκδόσεων των Ευρωπαϊκών Κοινοτήτων, σύμφωνα με τα οριζόμενα στο συνημμένο στην παρούσα τεύχος διακήρυξης.

## 1. ΤΟΠΟΣ ΥΠΟΒΟΛΗΣ-ΚΑΤΑΛΗΚΤΙΚΗ ΗΜΕΡΟΜΗΝΙΑ ΠΡΟΣΦΟΡΩΝ

ΔΙΑΔΙΚΤΥΑΚΟΣ ΤΟΠΟΣ ΥΠΟΒΟΛΗΣ ΠΡΟΣΦΟΡΑΣ	ΗΜΕΡΟΜΗΝΙΑ ΑΝΑΡΤΗΣΗΣ ΤΗΣ ΔΙΑΚΗΡΥΞΗΣ ΣΤΗ ΔΙΑΔΙΚΤΥΑΚΗ ΠΥΛΗ ΤΟΥ ΕΣΗΔΗΣ	ΗΜ/ΝΙΑ ΕΝΑΡΞΗΣ ΥΠΟΒΟΛΗΣ ΠΡΟΣΦΟΡΩΝ	ΚΑΤΑΛΗΚΤΙΚΗ ΗΜΕΡΟΜΗΝΙΑ ΥΠΟΒΟΛΗΣ ΠΡΟΣΦΟΡΩΝ
Διαδικτυακή πύλη <a href="http://www.promitheus.gov.gr">www.promitheus.gov.gr</a> του Ε.Σ.Η.Δ.Η.Σ.	<b>13.7.2020</b>	<b>14.7.2020</b>	<b>25.8.2020</b>

2. Οι ενδιαφερόμενοι μπορούν να πληροφορηθούν σχετικά με την ανωτέρω προμήθεια από το γραφείο του Τμήματος Διαγωνισμών της Η.Δι.Κ.Α. ΑΕ Λυκούργου 10 2ος όροφος), Τ.Κ 10551.
3. Ο διαγωνισμός θα διεξαχθεί σύμφωνα με:
  - Τις κείμενες διατάξεις περί σύναψης Δημοσίων Συμβάσεων.
  - Τους όρους που περιέχονται στην παρούσα Διακήρυξη
  - Τα Παραρτήματα της παρούσας τα οποία και αποτελούν αναπόσπαστο μέρος αυτής
4. Τα έξοδα δημοσίευσης των ανακοινώσεων στον Ελληνικό Τύπο βαρύνουν την Η.Δι.Κ.Α. Α.Ε. Η προκήρυξη του διαγωνισμού θα σταλεί με ηλεκτρονικά μέσα στην ΥΕΕ της Ε.Ε. και η διακήρυξή του θα αναρτηθεί στην ιστοσελίδα της Η.Δι.Κ.Α. ΑΕ <http://www.idika.gr> και στη διαδικτυακή πύλη [www.promitheus.gov.gr](http://www.promitheus.gov.gr), του Ε.Σ.Η.Δ.Η.Σ.
5. Από τον παρόντα διαγωνισμό θα αναδειχθεί ένας οικονομικός φορέας που πληροί τα κριτήρια επιλογής και με αποδεκτή προσφορά που ανταποκρίνεται στο κριτήριο ανάθεσης, ο οποίος θα υπογράψει τη Συμφωνία – Πλαίσιο, 4ετούς διάρκειας.
6. Μετά τη σύναψη Συμφωνίας Πλαίσιο και κατά τη χρονική περίοδο ισχύος της, κάθε φορά που η Αναθέτουσα Αρχή αποφασίζει την αγορά συγκεκριμένων υπηρεσιών θα ακολουθείται η διαδικασία για τη σύναψη των εκτελεστικών συμβάσεων της Συμφωνίας Πλαίσιο, όπως ειδικότερα περιγράφεται στο Κεφάλαιο 4.3 Όροι εκτέλεσης της συμφωνίας-πλαίσιο της παρούσης. Από την ανωτέρω διαδικασία υπογράφεται μεταξύ του αναδόχου Οικονομικού Φορέα και της Αναθέτουσας Αρχής εκτελεστική σύμβαση της Συμφωνίας πλαίσιο, της οποίας το τίμημα καθώς και το χρονοδιάγραμμα

εκτέλεσης δεν είναι γνωστά εκ των προτέρων. Στις εν λόγω εκτελεστικές συμβάσεις θα περιλαμβάνονται, μεταξύ άλλων, οι προσφερόμενες υπηρεσίες και το τίμημά τους καθώς και το χρονοδιάγραμμα ολοκλήρωσης.

7. Η συμφωνία πλαίσιο δεν παράγει καμία υποχρέωση για την Αναθέτουσα Αρχή να παραγγείλει υπηρεσίες οποιασδήποτε αξίας.

**Νίκη Τσούμα**  
**Διευθύνουσα Σύμβουλος**

## Περιεχόμενα

..... Σφάλμα! Δεν έχει οριστεί σελιδοδείκτης.

ΠΕΡΙΕΧΟΜΕΝΑ .....	5
<b>1. ΑΝΑΘΕΤΟΥΣΑ ΑΡΧΗ ΚΑΙ ΑΝΤΙΚΕΙΜΕΝΟ ΣΥΜΒΑΣΗΣ .....</b>	<b>9</b>
1.1 ΣΤΟΙΧΕΙΑ ΑΝΑΘΕΤΟΥΣΑΣ ΑΡΧΗΣ .....	9
1.2 ΣΤΟΙΧΕΙΑ ΔΙΑΔΙΚΑΣΙΑΣ-ΧΡΗΜΑΤΟΔΟΤΗΣΗ .....	9
1.3 ΣΥΝΟΠΤΙΚΗ ΠΕΡΙΓΡΑΦΗ ΦΥΣΙΚΟΥ ΚΑΙ ΟΙΚΟΝΟΜΙΚΟΥ ΑΝΤΙΚΕΙΜΕΝΟΥ ΤΗΣ ΣΥΜΦΩΝΙΑΣ – ΠΛΑΙΣΙΟ .....	10
1.3.1 Αντικείμενο της Συμφωνίας Πλαίσιο .....	10
1.3.2 Αριθμός συμβαλλομένων οικονομικών φορέων .....	10
1.3.3 Εκτιμώμενη αξία της συμφωνίας - πλαίσιο .....	10
1.3.4 Διάρκεια συμφωνίας - πλαίσιο .....	10
1.3.5 Κριτήριο Ανάθεσης .....	11
1.4 ΘΕΣΜΙΚΟ ΠΛΑΙΣΙΟ .....	11
1.5 ΠΡΟΘΕΣΜΙΑ ΠΑΡΑΛΑΒΗΣ ΠΡΟΣΦΟΡΩΝ ΚΑΙ ΔΙΕΝΕΡΓΕΙΑ ΔΙΑΓΩΝΙΣΜΟΥ .....	11
1.6 ΔΗΜΟΣΙΟΤΗΤΑ .....	11
1.7 ΑΡΧΕΣ ΕΦΑΡΜΟΖΟΜΕΝΕΣ ΣΤΗ ΔΙΑΔΙΚΑΣΙΑ ΣΥΝΑΨΗΣ .....	12
<b>2. ΓΕΝΙΚΟΙ ΚΑΙ ΕΙΔΙΚΟΙ ΟΡΟΙ ΣΥΜΜΕΤΟΧΗΣ .....</b>	<b>13</b>
2.1 ΓΕΝΙΚΕΣ ΠΛΗΡΟΦΟΡΙΕΣ .....	13
2.1.1 Έγγραφα της σύμφωνίας- πλαίσιο .....	13
2.1.2 Επικοινωνία - Πρόσβαση στα έγγραφα της Συμφωνίας-πλαίσιο .....	13
2.1.3 Παροχή Διευκρινίσεων .....	13
2.1.4 Γλώσσα .....	13
2.1.5 Εγγυήσεις .....	14
2.2 ΔΙΚΑΙΩΜΑ ΣΥΜΜΕΤΟΧΗΣ - ΚΡΙΤΗΡΙΑ ΠΟΙΟΤΙΚΗΣ ΕΠΙΛΟΓΗΣ .....	15
2.2.1 Δικαίωμα συμμετοχής .....	15
2.2.2 Εγγύηση συμμετοχής .....	15
2.2.3 Λόγοι αποκλεισμού .....	16
2.2.4 Καταλληλότητα άσκησης επαγγελματικής δραστηριότητας .....	19
2.2.5 Οικονομική και χρηματοοικονομική επάρκεια .....	19
2.2.6 Τεχνική και επαγγελματική ικανότητα .....	19
2.2.7 Πρότυπα διασφάλισης ποιότητας .....	21
2.2.8 Στήριξη στην ικανότητα τρίτων .....	21
2.2.9 Κανόνες απόδειξης ποιοτικής επιλογής .....	21
2.2.9.1 Προκαταρκτική απόδειξη κατά την υποβολή προσφορών .....	21
2.2.9.2 Αποδεικτικά μέσα .....	22
2.3 ΚΡΙΤΗΡΙΑ ΑΝΑΘΕΣΗΣ .....	27
2.3.1 Κριτήριο ανάθεσης .....	27
2.3.2 Βαθμολόγηση και κατάταξη προσφορών .....	27
2.3.3 Κριτήριο ανάθεσης συμβάσεων που βασίζονται στη συμφωνία-πλαίσιο (“εκτελεστικές συμβάσεις”) .....	28
2.4 ΚΑΤΑΡΤΙΣΗ - ΠΕΡΙΕΧΟΜΕΝΟ ΠΡΟΣΦΟΡΩΝ .....	28
2.4.1 Γενικοί όροι υποβολής προσφορών .....	28
2.4.2 Χρόνος και Τρόπος υποβολής προσφορών .....	29
2.4.3 Περιεχόμενα Φακέλου «Δικαιολογητικά Συμμετοχής- Τεχνική Προσφορά» .....	31
2.4.3.1 Δικαιολογητικά Συμμετοχής .....	31
2.4.3.2 Τεχνική Προσφορά .....	31
2.4.4 Περιεχόμενα Φακέλου «Οικονομική Προσφορά» / Τρόπος σύνταξης και υποβολής οικονομικών προσφορών .....	33
2.4.5 Χρόνος ισχύος των προσφορών .....	34
2.4.6 Λόγοι απόρριψης προσφορών .....	34
<b>3. ΔΙΕΝΕΡΓΕΙΑ ΔΙΑΔΙΚΑΣΙΑΣ - ΑΞΙΟΛΟΓΗΣΗ ΠΡΟΣΦΟΡΩΝ .....</b>	<b>36</b>
3.1 ΑΠΟΣΦΡΑΓΙΣΗ ΚΑΙ ΑΞΙΟΛΟΓΗΣΗ ΠΡΟΣΦΟΡΩΝ .....	36
3.1.1 Ηλεκτρονική αποσφράγιση προσφορών .....	36
3.1.2 Αξιολόγηση προσφορών .....	36

3.2	ΠΡΟΣΚΛΗΣΗ ΥΠΟΒΟΛΗΣ ΔΙΚΑΙΟΛΟΓΗΤΙΚΩΝ ΠΡΟΣΩΡΙΝΟΥ ΑΝΑΔΟΧΟΥ – ΔΙΚΑΙΟΛΟΓΗΤΙΚΑ ΠΡΟΣΩΡΙΝΟΥ ΑΝΑΔΟΧΟΥ.....	37
3.3	ΚΑΤΑΚΥΡΩΣΗ - ΣΥΝΑΨΗ ΣΥΜΦΩΝΙΑΣ -ΠΛΑΙΣΙΟ .....	39
3.4	ΠΡΟΔΙΚΑΣΤΙΚΕΣ ΠΡΟΣΦΥΓΕΣ - ΠΡΟΣΩΡΙΝΗ ΔΙΚΑΣΤΙΚΗ ΠΡΟΣΤΑΣΙΑ.....	39
3.5	ΜΑΤΑΙΩΣΗ ΔΙΑΔΙΚΑΣΙΑΣ .....	41
<b>4.</b>	<b>ΟΡΟΙ ΕΚΤΕΛΕΣΗΣ ΤΗΣ ΣΥΜΦΩΝΙΑΣ – ΠΛΑΙΣΙΟΥ ΚΑΙ ΣΥΝΑΨΗΣ ΕΚΤΕΛΕΣΤΙΚΩΝ ΣΥΜΒΑΣΕΩΝ .....</b>	<b>42</b>
4.1	ΕΓΓΥΗΣΗ ΚΑΛΗΣ ΕΚΤΕΛΕΣΗΣ ΣΥΜΦΩΝΙΑΣ – ΠΛΑΙΣΙΟ .....	42
4.2	ΣΥΜΒΑΤΙΚΟ ΠΛΑΙΣΙΟ - ΕΦΑΡΜΟΣΤΕΑ ΝΟΜΟΘΕΣΙΑ .....	42
4.3	ΌΡΟΙ ΕΚΤΕΛΕΣΗΣ ΤΗΣ ΣΥΜΦΩΝΙΑΣ-ΠΛΑΙΣΙΟ .....	42
4.3.1.	Υποχρεώσεις αναδόχου .....	42
4.3.2.	Μη δέσμευση Αναθέτουσας Αρχής.....	43
4.3.3.	Διαδικασία Σύναψης Εκτελεστικών Συμβάσεων .....	44
4.3.4.	Κατάρτιση και υπογραφή εκτελεστικής σύμβασης .....	46
4.3.5	Εγγύηση καλής εκτέλεσης εκτελεστικών συμβάσεων.....	46
4.4	ΥΠΕΡΓΟΛΑΒΙΑ.....	47
4.4.3.	Η ΑΝΑΘΕΤΟΥΣΑ ΑΡΧΗ ΕΠΑΛΗΘΕΥΕΙ ΤΗ ΣΥΝΔΡΟΜΗ ΤΩΝ ΛΟΓΩΝ ΑΠΟΚΛΕΙΣΜΟΥ ΓΙΑ ΤΟΥΣ ΥΠΕΡΓΟΛΑΒΟΥΣ, ΟΠΩΣ ΑΥΤΟΙ ΠΕΡΙΓΡΑΦΟΝΤΑΙ ΣΤΗΝ ΠΑΡΑΓΡΑΦΟ 2.2.3 ΚΑΙ ΜΕ ΤΑ ΑΠΟΔΕΙΚΤΙΚΑ ΜΕΣΑ ΤΗΣ ΠΑΡΑΓΡΑΦΟΥ 2.2.9.2 ΤΗΣ ΠΑΡΟΥΣΑΣ ΤΟΣΟ ΚΑΤΑ ΤΗ ΦΑΣΗ ΣΥΜΜΕΤΟΧΗΣ (ΕΕΕΣ), ΟΣΟ ΚΑΙ ΚΑΤΑ ΤΗ ΦΑΣΗ ΚΑΤΑΚΥΡΩΣΗΣ (ΛΟΙΠΑ ΔΙΚΑΙΟΛΟΓΗΤΙΚΑ), ΕΦΟΣΟΝ ΤΟ(Α) ΤΜΗΜΑ(ΤΑ) ΤΗΣ ΣΥΜΒΑΣΗΣ, ΤΟ(Α) ΟΠΟΙΟ(Α) Ο ΑΝΑΔΟΧΟΣ ΠΡΟΤΙΘΕΤΑΙ ΝΑ ΑΝΑΘΕΣΕΙ ΥΠΟ ΜΟΡΦΗ ΥΠΕΡΓΟΛΑΒΙΑΣ ΣΕ ΤΡΙΤΟΥΣ, ΥΠΕΡΒΑΙΝΟΥΝ ΣΩΡΕΥΤΙΚΑ ΤΟ ΠΟΣΟΣΤΟ ΤΟΥ ΤΡΙΑΝΤΑ ΤΟΙΣ ΕΚΑΤΟ (30%) ΤΗΣ ΣΥΝΟΛΙΚΗΣ ΑΞΙΑΣ ΤΗΣ ΣΥΜΒΑΣΗΣ, ΥΠΟΛΟΓΙΖΟΜΕΝΟ ΜΕ ΒΑΣΗ ΤΗΝ ΥΠΟΘΕΣΗ ΟΤΙ ΑΝΑΤΙΘΕΤΑΙ ΤΟ ΣΥΝΟΛΟ ΤΟΥ ΑΝΤΙΚΕΙΜΕΝΟΥ ΣΥΜΦΩΝΑ ΜΕ ΤΗ ΔΙΑΣΤΑΣΙΟΛΟΓΗΣΗ ΣΤΟΝ ΠΙΝΑΚΑ ΟΙΚΟΝΟΜΙΚΗΣ ΠΡΟΣΦΟΡΑΣ ΣΤΟ .....	48
4.4.4.	ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ 8 – ΥΠΟΔΕΙΓΜΑ ΟΙΚΟΝΟΜΙΚΗΣ ΠΡΟΣΦΟΡΑΣ. ΕΠΙΠΛΕΟΝ, ΠΡΟΚΕΙΜΕΝΟΥ ΝΑ ΜΗΝ ΑΘΕΤΟΥΝΤΑΙ ΟΙ ΥΠΟΧΡΕΩΣΕΙΣ ΤΗΣ ΠΑΡ. 2 ΤΟΥ ΑΡΘΡΟΥ 18 ΤΟΥ Ν. 4412/2016, ΔΥΝΑΤΑΙ ΝΑ ΕΠΑΛΗΘΕΥΣΕΙ ΤΟΥΣ ΩΣ ΑΝΩ ΛΟΓΟΥΣ ΚΑΙ ΓΙΑ ΤΜΗΜΑ Η ΤΜΗΜΑΤΑ ΤΗΣ ΣΥΜΒΑΣΗΣ ΠΟΥ ΥΠΟΛΕΙΠΟΝΤΑΙ ΤΟΥ ΩΣ ΑΝΩ ΠΟΣΟΣΤΟΥ. ΟΤΑΝ ΑΠΟ ΤΗΝ ΩΣ ΑΝΩ ΕΠΑΛΗΘΕΥΣΗ ΠΡΟΚΥΠΤΕΙ ΟΤΙ ΣΥΝΤΡΕΧΟΥΝ ΛΟΓΟΙ ΑΠΟΚΛΕΙΣΜΟΥ ΑΠΑΙΤΕΙ Η ΔΥΝΑΤΑΙ ΝΑ ΑΠΑΙΤΗΣΕΙ ΤΗΝ ΑΝΤΙΚΑΤΑΣΤΑΣΗ ΤΟΥ, ΚΑΤΑ ΤΑ ΕΙΔΙΚΟΤΕΡΑ ΑΝΑΦΕΡΟΜΕΝΑ ΣΤΙΣ ΠΑΡ. 5 ΚΑΙ 6 ΤΟΥ ΑΡΘΡΟΥ 131 ΤΟΥ Ν. 4412/2016. ....	48
4.5	ΤΡΟΠΟΠΟΙΗΣΗ ΣΥΜΦΩΝΙΑΣ-ΠΛΑΙΣΙΟ ΚΑΤΑ ΤΗ ΔΙΑΡΚΕΙΑ ΤΗΣ .....	48
4.6	ΔΙΚΑΙΩΜΑ ΜΟΝΟΜΕΡΟΥΣ ΛΥΣΗΣ ΤΗΣ ΣΥΜΦΩΝΙΑΣ-ΠΛΑΙΣΙΟ .....	48
<b>5.</b>	<b>ΕΙΔΙΚΟΙ ΟΡΟΙ ΕΚΤΕΛΕΣΗΣ ΕΚΤΕΛΕΣΤΙΚΩΝ ΣΥΜΒΑΣΕΩΝ .....</b>	<b>49</b>
5.1	ΤΡΟΠΟΣ ΠΛΗΡΩΜΗΣ.....	49
5.2	ΚΗΡΥΞΗ ΟΙΚΟΝΟΜΙΚΟΥ ΦΟΡΕΑ ΕΚΠΤΩΤΟΥ - ΚΥΡΩΣΕΙΣ .....	50
5.3	ΔΙΟΙΚΗΤΙΚΕΣ ΠΡΟΣΦΥΓΕΣ ΚΑΤΑ ΤΗ ΔΙΑΔΙΚΑΣΙΑ ΕΚΤΕΛΕΣΗΣ ΤΩΝ ΣΥΜΒΑΣΕΩΝ.....	50
5.4	ΔΙΚΑΣΤΙΚΗ ΕΠΙΛΥΣΗ ΔΙΑΦΟΡΩΝ .....	51
<b>6.</b>	<b>ΕΙΔΙΚΟΙ ΟΡΟΙ ΠΑΡΑΚΟΛΟΥΘΗΣΗΣ ΕΚΤΕΛΕΣΤΙΚΩΝ ΣΥΜΒΑΣΕΩΝ .....</b>	<b>52</b>
6.1	ΠΑΡΑΚΟΛΟΥΘΗΣΗ ΤΩΝ ΕΚΤΕΛΕΣΤΙΚΩΝ ΣΥΜΒΑΣΕΩΝ .....	52
6.2	ΔΙΑΡΚΕΙΑ ΣΥΜΦΩΝΙΑΣ – ΠΛΑΙΣΙΟ & ΕΚΤΕΛΕΣΤΙΚΩΝ ΣΥΜΒΑΣΕΩΝ.....	52
6.3	ΠΑΡΑΛΑΒΗ ΤΟΥ ΑΝΤΙΚΕΙΜΕΝΟΥ ΤΗΣ ΣΥΜΒΑΣΗΣ.....	52
6.4	ΑΠΟΡΡΙΨΗ ΠΑΡΑΔΟΤΕΩΝ – ΑΝΤΙΚΑΤΑΣΤΑΣΗ .....	53
6.5	ΑΝΑΠΡΟΣΑΡΜΟΓΗ ΤΙΜΗΣ .....	54
6.6	ΚΑΤΑΓΓΕΛΙΑ ΤΗΣ ΣΥΜΒΑΣΗΣ- ΥΠΟΚΑΤΑΣΤΑΣΗ ΑΝΑΔΟΧΟΥ .....	54
<b>ΠΑΡΑΡΤΗΜΑΤΑ .....</b>	<b>55</b>	
ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ 1– ΑΝΑΛΥΤΙΚΗ ΠΕΡΙΓΡΑΦΗ ΦΥΣΙΚΟΥ ΚΑΙ ΟΙΚΟΝΟΜΙΚΟΥ ΑΝΤΙΚΕΙΜΕΝΟΥ ΤΗΣ ΣΥΜΦΩΝΙΑΣ-ΠΛΑΙΣΙΟ.....	55	
1. ΣΚΟΠΟΣ – ΣΤΟΧΟΙ ΤΟΥ ΕΡΓΟΥ.....	55	
1.1. Εισαγωγή – Το Σύστημα Ηλεκτρονικής Συνταγογράφησης.....	55	
1.2. Στόχοι του παρόντος έργου.....	56	
2. ΠΕΡΙΒΑΛΛΟΝ ΤΟΥ ΕΡΓΟΥ. ....	56	
2.1. Εμπλεκόμενοι στην υλοποίηση του αντικειμένου του Έργου.....	56	
2.1.1. Συνοπτική παρουσίαση της ΗΔΙΚΑ ΑΕ.....	57	
2.1.1.1. Οργανωτική Δομή και Στελέχωση του Φορέα.....	57	
2.1.1.2. Όργανα και Επιτροπές (Διακυβέρνηση του Έργου).....	58	
2.1.1.2.1. Ομάδα Διοίκησης Έργου (ΟΔΕ) – Ομάδες Εργασίας.....	58	
2.1.1.2.2. Επιτροπή Παραλαβής του Έργου (ΕΠΕ).....	58	
2.1.2. Υπουργείο Υγείας.....	58	
2.2. Υφιστάμενη Κατάσταση σε σχέση με τις ανάγκες του έργου. ....	59	
2.2.1. Το κυρίως έργο Ηλεκτρονικής Συνταγογράφησης. ....	59	
2.2.2. Λογική Αρχιτεκτονική ΣΗΣ – Τεχνολογίες - Υποδομές Λογισμικού. ....	60	

2.2.3.	Φυσικές Υποδομές ΣΗΣ	62
2.2.4.	Κύριες και υποστηρικτικές εφαρμογές και λειτουργίες του ΣΗΣ	63
2.2.4.1.	Core Εφαρμογές Ηλεκτρονικής Συνταγογράφησης	63
2.2.4.2.	Υποστηρικτικές Εφαρμογές	64
2.2.4.2.1.	Διαχείριση χρηστών	64
2.2.4.2.2.	Ταυτοποίηση και αυθεντικοποίηση Single Sign On με χρήση ψηφιακών πιστοποιητικών	64
2.2.4.2.3.	Δημιουργία αναφορών και δεικτών Business Intelligence	65
2.2.4.2.4.	Ανίχνευση, πρόβλεψη & αποτροπή απάτης μέσω ειδικών σεναρίων (Fraud Detection)	65
2.2.4.2.5.	Λοιπές υποστηρικτικές εφαρμογές:	66
2.2.4.3.	Πρόσθετες Εφαρμογές (add-ons)	66
2.2.4.3.1.	Application Programming Interfaces (API)	66
2.2.4.3.2.	Μητρώο Χρονίως Πασχόντων	67
2.2.4.3.3.	Σύστημα Πρωτοβάθμιας Φροντίδας Υγείας (ΠΦΥ)	68
2.2.4.3.4.	e-Ραντεβού	69
2.2.4.3.5.	Συνοπτικό Ιστορικό Υγείας	71
2.2.4.3.6.	Ατομικός Ηλεκτρονικός Φάκελος Υγείας (ΑΗΦΥ)	71
2.2.4.3.7.	Σύστημα Εισηγητικών Φακέλων Παροχής Αναπηρίας (ΚΕΠΑ)	72
2.2.4.3.8.	API ΠΦΥ	73
2.3.	Συναφείς δράσεις και έργα	73
2.3.1.	Έργο «Μηχανισμός Ενσωμάτωσης Αλλαγών και Επεκτάσεων στο ΣΗΣ»	73
2.3.2.	Έργο «Παροχή υπηρεσιών εξάπλωσης παραγωγικής λειτουργίας στο Σύστημα Ηλεκτρονικής Συνταγογράφησης»	73
2.3.3.	Συμφωνία Πλαίσιο για το Έργο «Παροχή υπηρεσιών παραγωγικής λειτουργίας για το Σύστημα Ηλεκτρονικής Συνταγογράφησης της ΗΔΙΚΑ ΑΕ»	74
2.4.	Διαθέσιμο Υλικό Τεκμηρίωσης	74
3.	<b>ΑΝΤΙΚΕΙΜΕΝΟ ΤΟΥ ΕΡΓΟΥ</b>	75
3.1.	Απαιτούμενες Υπηρεσίες Έργου – Παροχή Ψηφιακών Υπογραφών	75
3.1.1.	Υπηρεσίες Λειτουργίας Συστήματος Ηλεκτρονικής Συνταγογράφησης	75
3.1.2.	Υπηρεσίες Ενσωμάτωσης Νέων Λειτουργιών	77
3.1.3.	Υπηρεσίες Υποστήριξης Παραγωγικής Λειτουργίας Εφαρμογών	81
3.1.4.	Υπηρεσίες Τηλεφωνικής Υποστήριξης	85
3.1.5.	Υπηρεσίες Διοίκησης και Διαχείρισης Έργου	88
3.1.6.	Παροχή Ψηφιακών Υπογραφών στους Επαγγελματίες Υγείας	89
3.1.7.	Υπηρεσίες Disaster Recovery Center	90
3.1.7.1.	Συνθήκες Λειτουργίας του DRC	91
3.1.7.2.	Τηλεπικοινωνιακή & Δικτυακή Υποδομή του DRC	91
3.1.7.3.	Ηλεκτρολογική Υποδομή του DRC	91
3.1.7.4.	Υπηρεσίες DRC	92
3.1.7.5.	Φιλοξενία	92
3.1.7.6.	Ασφάλεια Εφαρμογών	92
3.1.7.7.	Διαχείριση	92
3.1.7.8.	Όροι Πρόσβασης στο Data Center	93
3.2.	Ρόλοι και Στελέχωση Ομάδας Έργου – Σχήμα Διοίκησης	93
3.2.1.	Για τις υπηρεσίες τύπου Α	93
3.2.2.	Για τις υπηρεσίες τύπου Β	95
3.2.3.	Για τις υπηρεσίες τύπου Γ	97
3.2.4.	Για τις υπηρεσίες τύπου Δ	99
3.2.5.	Για τις υπηρεσίες τύπου Ε	100
4.	<b>ΔΙΟΙΚΗΣΗ – ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗ ΕΡΓΟΥ &amp; ΤΗΡΗΣΗ ΟΡΩΝ SLA</b>	101
4.1.	Μεθοδολογία διαχείρισης έργου	101
4.2.	Παροχή υπηρεσιών συμφωνημένου επιπέδου (Service Level Agreement)	101
4.2.1.	Τήρηση όρων SLA του Κυρίως Έργου	101
4.2.2.	SLA για υπηρεσίες Helpdesk (Κατηγορία Υπηρεσιών Δ)	101
4.3.	Τόπος Υλοποίησης – Παράδοσης Συμβατικού Έργου	103
ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ 2 – ΠΕΡΙΓΡΑΦΗ ΟΡΩΝ SLA ΚΥΡΙΩΣ ΈΡΓΟΥ ΗΣ		104
5.	Όροι SLA	104
5.1.	Ορισμοί	104
5.2.	Σκοπός και διάρκεια του συμβολαίου	105
5.3.	Παροχή των υπηρεσιών SLA	105
5.4.	Μειώσεις Μηνιαίου Τιμήματος λόγω μη διαθεσιμότητας	107
5.5.	Αναφορές συστήματος, παρακολούθηση, εντοπισμός και έλεγχος	109
5.6.	Λοιπές υποχρεώσεις Ανάδοχου στα πλαίσια του SLA	110
5.7.	Λοιπές υποχρεώσεις του Κυρίου του Έργου στα πλαίσια του SLA	111
ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ 3 – ΕΕΕΣ		112

ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ 4 – ΣΥΝΟΠΤΙΚΗ ΠΑΡΟΥΣΙΑΣΗ ΜΗΧΑΝΙΣΜΟΥ ΕΝΣΩΜΑΤΩΣΗΣ ΑΛΛΑΓΩΝ ΗΔΙΚΑ.....	113
ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ 5: ΣΤΑΤΙΣΤΙΚΑ ΣΤΟΙΧΕΙΑ ΥΠΗΡΕΣΙΑΣ HELPRDESK ΤΟΥ ΣΗΣ.....	115
ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ 6– ΥΠΟΔΕΙΓΜΑ ΤΕΧΝΙΚΗΣ ΠΡΟΣΦΟΡΑΣ .....	116
ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ 7 – ΥΠΟΔΕΙΓΜΑ ΒΙΟΓΡΑΦΙΚΟΥ ΣΗΜΕΙΩΜΑΤΟΣ .....	117
ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ 8 – ΥΠΟΔΕΙΓΜΑ ΟΙΚΟΝΟΜΙΚΗΣ ΠΡΟΣΦΟΡΑΣ.....	120
ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ 9 – ΥΠΟΔΕΙΓΜΑΤΑ ΕΓΓΥΗΤΙΚΩΝ ΕΠΙΣΤΟΛΩΝ .....	123



## 1. ΑΝΑΘΕΤΟΥΣΑ ΑΡΧΗ ΚΑΙ ΑΝΤΙΚΕΙΜΕΝΟ ΣΥΜΒΑΣΗΣ

### 1.1 Στοιχεία Αναθέτουσας Αρχής

Επωνυμία	Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση Κοινωνικής Ασφάλισης ΑΕ
Ταχυδρομική διεύθυνση	Λυκούργου 10
Πόλη	Αθήνα
Ταχυδρομικός Κωδικός	10551
Χώρα	ΕΛΛΑΔΑ
Κωδικός NUTS	EL 30
Τηλέφωνο	213-2168183
Φαξ	213-2168199
Ηλεκτρονικό Ταχυδρομείο	info@idika.gr
Αρμόδιος για πληροφορίες	Τμήμα Διαγωνισμών
Γενική Διεύθυνση στο διαδίκτυο (URL)	http://www.idika.gr

#### Είδος Αναθέτουσας Αρχής

Η Αναθέτουσα Αρχή είναι εταιρεία του **Ευρύτερου Δημόσιου Τομέα μη κερδοσκοπικού χαρακτήρα** και είναι μη Κεντρική Κυβερνητική αρχή βρίσκεται δε εντός των Φορέων της Γενικής Κυβέρνησης.

#### Κύρια δραστηριότητα Α.Α.

Η κύρια δραστηριότητα της Αναθέτουσας Αρχής είναι η μηχανογραφική εξυπηρέτηση των Φορέων Κοινωνικής Ασφάλισης και Υγείας.

#### Στοιχεία Επικοινωνίας

- α) Τα έγγραφα της σύμβασης είναι διαθέσιμα για ελεύθερη, πλήρη, άμεση & δωρεάν ηλεκτρονική πρόσβαση μέσω της διαδικτυακής πύλης [www.promitheus.gov.gr](http://www.promitheus.gov.gr) του Ε.Σ.Η.ΔΗ.Σ.
- β) Κάθε είδους επικοινωνία και ανταλλαγή πληροφοριών πραγματοποιείται μέσω της διαδικτυακής πύλης [www.promitheus.gov.gr](http://www.promitheus.gov.gr) του Ε.Σ.Η.ΔΗ.Σ.
- γ) Περαιτέρω πληροφορίες είναι διαθέσιμες από την προαναφερθείσα διεύθυνση: [www.idika.gr](http://www.idika.gr)

### 1.2 Στοιχεία Διαδικασίας-Χρηματοδότηση

#### Είδος διαδικασίας

Ο διαγωνισμός για την ανάδειξη οικονομικού φορέα που θα συμμετάσχει στη Συμφωνία Πλαίσιο θα διεξαχθεί με την **ανοικτή διαδικασία** του άρθρου 27 του ν. 4412/16.

#### Χρηματοδότηση της σύμβασης

Η παρούσα Συμφωνία Πλαίσιο και οι συμβάσεις που βασίζονται σε αυτή («εκτελεστικές συμβάσεις») χρηματοδοτούνται από τον προϋπολογισμό της Η.Δι.Κ.Α. ΑΕ (**Κ.Α. 439-629804**) η οποία παρέχει τις υπηρεσίες της στους Φορείς Κοινωνικής Ασφάλισης που μέσω συμβάσεων που συνάπτονται με εκείνους κάθε έτος, θα επιβαρυνθούν κατά το αντίστοιχο ποσοστό που επωφελούνται από τη λειτουργία της.

### **1.3 Συνοπτική Περιγραφή φυσικού και οικονομικού αντικειμένου της Συμφωνίας – Πλαίσιο**

#### **1.3.1 Αντικείμενο της Συμφωνίας Πλαίσιο**

Το αντικείμενο της συμφωνίας - πλαίσιο αφορά:

Στην παροχή Υπηρεσιών παραγωγικής λειτουργίας του Συστήματος Ηλεκτρονικής Συνταγογράφησης που λειτουργεί στην ΗΔΙΚΑ ΑΕ. Οι Υπηρεσίες αυτές περιλαμβάνουν:

- Υπηρεσίες Λειτουργίας Συστήματος Ηλεκτρονικής Συνταγογράφησης
- Υπηρεσίες Ενσωμάτωσης Νέων Λειτουργιών
- Υπηρεσίες Υποστήριξης Παραγωγικής Λειτουργίας Εφαρμογών
- Υπηρεσίες Τηλεφωνικής Υποστήριξης
- Υπηρεσίες Διοίκησης και Διαχείρισης Έργου
- Παροχή Ψηφιακών υπογραφών στους επαγγελματίες υγείας
- Υπηρεσίες Disaster Recovery Center

Οι παρεχόμενες υπηρεσίες κατατάσσονται στους ακόλουθους κωδικούς του Κοινού Λεξιλογίου δημοσίων συμβάσεων (CPV : 72500000-0/Υπηρεσίες πληροφορικής)

#### **1.3.2 Αριθμός συμβαλλομένων οικονομικών φορέων**

Η ολοκλήρωση της παρούσας διαγωνιστικής διαδικασίας θα οδηγήσει στη σύναψη συμφωνίας – πλαίσιο με έναν οικονομικό φορέα

#### **1.3.3 Εκτιμώμενη αξία της συμφωνίας - πλαίσιο**

**Η μέγιστη εκτιμώμενη αξία της συμφωνίας πλαίσιο για όλη της διάρκεια αυτής ανέρχεται στο ποσό των 5.856.900,00 €, πλέον ΦΠΑ: 1.405.656,00 € ήτοι 7.262.556,00 € με ΦΠΑ.**

Ο προϋπολογισμός αφορά στο μέγιστο κόστος των υπηρεσιών που δύναται να ανατεθούν μέσω της **συμφωνίας πλαίσιο**.

Η εκτιμώμενη αξία είναι ενδεικτική και μη δεσμευτική και προέκυψε αντικειμενικά λαμβάνοντας υπόψη προηγούμενη αντίστοιχη διαγωνιστική διαδικασία, τα αποτελέσματα των σχετικών εκτελεστικών συμβάσεων και τις τρέχουσες ανάγκες της αναθέτουσας αρχής.

Η αξία των επιμέρους συμβάσεων που θα κληθεί να υπογράψει ο οικονομικός φορέας στο πλαίσιο της συμφωνίας – πλαίσιο με την αναθέτουσα αρχή («εκτελεστικές συμβάσεις») θα ορίζεται σαφώς στην ανάθεση αυτών, σύμφωνα με τα οριζόμενα στο Κεφάλαιο 4.3 Όροι εκτέλεσης της συμφωνίας-πλαίσιο της παρούσας.

#### **1.3.4 Διάρκεια συμφωνίας - πλαίσιο**

Η διάρκεια της **συμφωνίας- πλαίσιο ορίζεται σε 48 μήνες (ή 4 έτη)** από την υπογραφή αυτής.

Οι εκτελεστικές συμβάσεις μπορούν να συνάπτονται έως και τη συμπλήρωση του χρόνου διάρκειας της συμφωνίας – πλαίσιο. Η διάρκεια των εκτελεστικών συμβάσεων μπορεί να υπερβαίνει το χρόνο λήξης της συμφωνίας – πλαίσιο.

Αναλυτική περιγραφή του φυσικού και οικονομικού αντικείμενου της συμφωνίας πλαίσιο και των εκτελεστικών συμβάσεων σύμβασης δίδεται στο **ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ Ι** της παρούσας διακήρυξης.

### 1.3.5 Κριτήριο Ανάθεσης

Η **συμφωνία –πλαίσιο** θα ανατεθεί με το κριτήριο της πλέον συμφέρουσας από οικονομική άποψη προσφοράς, βάσει της βέλτιστης σχέση **ποιότητας – τιμής**.

## 1.4 Θεσμικό πλαίσιο

Η ανάθεση και εκτέλεση της συμφωνίας –πλαίσιο και των εκτελεστικών συμβάσεων αυτής, διέπεται από το θεσμικό πλαίσιο όπως περιγράφεται **στο προοίμιο** της παρούσας διακήρυξης συμπληρωματικά δε προς αυτό από το σύνολο των εκδοθεισών κανονιστικών πράξεων, των λοιπών διατάξεων που αναφέρονται ρητά ή απορρέουν από τα οριζόμενα στα συμβατικά τεύχη της παρούσας, καθώς και του συνόλου των διατάξεων του ασφαλιστικού, εργατικού, κοινωνικού, περιβαλλοντικού και φορολογικού δικαίου που διέπει την ανάθεση και εκτέλεση της παρούσας, έστω και αν δεν αναφέρονται ρητά παραπάνω.

## 1.5 Προθεσμία παραλαβής προσφορών και διενέργεια διαγωνισμού

Η καταληκτική ημερομηνία παραλαβής των προσφορών είναι η **25/8/2020 και ώρα 12.00 πμ.**

Η διαδικασία θα διενεργηθεί με χρήση της πλατφόρμας του Εθνικού Συστήματος Ηλεκτρονικών Δημοσίων Συμβάσεων (Ε.Σ.Η.Δ.Η.Σ.), η οποία είναι προσβάσιμη μέσω της Διαδικτυακής πύλης **www.promitheus.gov.gr**, την **31/8/2020, ημέρα Δευτέρα και ώρα 13.00 μμ.**

## 1.6 Δημοσιότητα

### A. Δημοσίευση στην Επίσημη Εφημερίδα της Ευρωπαϊκής Ένωσης

Προκήρυξη του Διαγωνισμού απεστάλη με ηλεκτρονικά μέσα για δημοσίευση στην Υπηρεσία Επισήμων Εκδόσεων της Ευρωπαϊκής Ένωσης στις **9/7/2020**.

### B. Δημοσίευση σε εθνικό επίπεδο

Η προκήρυξη και το πλήρες κείμενο της παρούσας Διακήρυξης καταχωρήθηκαν στο **Κεντρικό Ηλεκτρονικό Μητρώο Δημοσίων Συμβάσεων (ΚΗΜΔΗΣ)**.

Το πλήρες κείμενο της παρούσας Διακήρυξης καταχωρήθηκε ακόμη και στη **διαδικτυακή πύλη του Ε.Σ.Η.Δ.Η.Σ.:** <http://www.promitheus.gov.gr>.

Προκήρυξη (περίληψη της παρούσας Διακήρυξης) δημοσιεύεται και **στον ελληνικό τύπο (ΑΘΜΟΝΙΟΝ ΒΗΜΑ, ΑΤΤΙΚΟ ΒΗΜΑ, ΕΠΙΚΑΙΡΟΤΗΤΑ ΔΥΤΙΚΗΣ ΑΤΤΙΚΗΣ, ΚΑΘΗΜΕΡΙΝΗ ΑΜΑΡΥΣΙΑ, Ο ΗΜΕΡΗΣΙΟΣ ΔΗΜΟΤΗΣ)** στις **14/7/2020 & στις 16/7/2020**.

Η προκήρυξη (περίληψη της παρούσας Διακήρυξης) όπως προβλέπεται στην **περίπτωση 16 της παραγράφου 4 του άρθρου 2 του Ν. 3861/2010**, αναρτήθηκε στο διαδίκτυο, στον ιστότοπο <http://et.diavgeia.gov.gr/> (ΠΡΟΓΡΑΜΜΑ ΔΙΑΥΓΕΙΑ)

Η Διακήρυξη καταχωρήθηκε στο διαδίκτυο, στην ιστοσελίδα της αναθέτουσας αρχής, στη διεύθυνση (URL) : [www.idika.gr](http://www.idika.gr) στην διαδρομή : **ΔΙΑΓΩΝΙΣΜΟΙ-ΠΡΟΜΗΘΕΙΕΣ** στις **13/7/2020**.

### Γ. Έξοδα δημοσιεύσεων

Η δαπάνη των δημοσιεύσεων στον Ελληνικό Τύπο βαρύνει την Η.ΔΙ.Κ.Α. ΑΕ

### **1.7 Αρχές εφαρμοζόμενες στη διαδικασία σύναψης**

---

Οι οικονομικοί φορείς δεσμεύονται ότι:

α) τηρούν και θα εξακολουθήσουν να τηρούν κατά την εκτέλεση της συμφωνίας –πλαίσιο και των εκτελεστικών συμβάσεων, εφόσον επιλεγούν, τις υποχρεώσεις τους που απορρέουν από τις διατάξεις της περιβαλλοντικής, κοινωνικοασφαλιστικής και εργατικής νομοθεσίας, που έχουν θεσπιστεί με το δίκαιο της Ένωσης, το εθνικό δίκαιο, συλλογικές συμβάσεις ή διεθνείς διατάξεις περιβαλλοντικού, κοινωνικού και εργατικού δικαίου, οι οποίες απαριθμούνται στο Παράρτημα Χ του Προσαρτήματος Α του ν. 4412/2016. Η τήρηση των εν λόγω υποχρεώσεων ελέγχεται και βεβαιώνεται από τα όργανα που επιβλέπουν την εκτέλεση των δημοσίων συμβάσεων και τις αρμόδιες δημόσιες αρχές και υπηρεσίες που ενεργούν εντός των ορίων της ευθύνης και της αρμοδιότητάς τους

β) δεν θα ενεργήσουν αθέμιτα, παράνομα ή καταχρηστικά καθ'όλη τη διάρκεια της διαδικασίας ανάθεσης, αλλά και κατά το στάδιο εκτέλεσης της συμφωνίας –πλαίσιο και των εκτελεστικών συμβάσεων εφόσον επιλεγούν

γ) λαμβάνουν τα κατάλληλα μέτρα για να διαφυλάξουν την εμπιστευτικότητα των πληροφοριών που έχουν χαρακτηριστεί ως τέτοιες.

## 2. ΓΕΝΙΚΟΙ ΚΑΙ ΕΙΔΙΚΟΙ ΟΡΟΙ ΣΥΜΜΕΤΟΧΗΣ

### 2.1 Γενικές Πληροφορίες

#### 2.1.1 Έγγραφα της σύμφωνίας- πλαίσιο

Τα έγγραφα της παρούσας διαδικασίας σύναψης συμφωνίας –πλαίσιο είναι τα ακόλουθα:

- Η Προκήρυξη της σύμβασης, όπως αυτή έχει δημοσιευτεί από την Υπηρεσία Εκδόσεων της Ευρωπαϊκής Ένωσης .
- η παρούσα Διακήρυξη με τα Παραρτήματα που αποτελούν αναπόσπαστο μέρος αυτής
- το Ευρωπαϊκό Ενιαίο Έγγραφο Σύμβασης [ΕΕΕΣ]
- οι συμπληρωματικές πληροφορίες που τυχόν παρέχονται στο πλαίσιο της διαδικασίας, ιδίως σχετικά με τις προδιαγραφές και τα σχετικά δικαιολογητικά

#### 2.1.2 Επικοινωνία - Πρόσβαση στα έγγραφα της Συμφωνίας-πλαίσιο

Όλες οι επικοινωνίες σε σχέση με τα βασικά στοιχεία της διαδικασίας σύναψης της συμφωνίας –πλαίσιο, καθώς και όλες οι ανταλλαγές πληροφοριών, ιδίως η ηλεκτρονική υποβολή, εκτελούνται με τη χρήση της πλατφόρμας του Εθνικού Συστήματος Ηλεκτρονικών Δημοσίων Συμβάσεων (ΕΣΗΔΗΣ), η οποία είναι προσβάσιμη μέσω της Διαδικτυακής πύλης [www.promitheus.gov.gr](http://www.promitheus.gov.gr).

#### 2.1.3 Παροχή Διευκρινίσεων

Τα σχετικά αιτήματα παροχής διευκρινίσεων υποβάλλονται ηλεκτρονικά, το **αργότερο δέκα (10) ημέρες** πριν την καταληκτική ημερομηνία υποβολής προσφορών και απαντώνται αντίστοιχα στο δικτυακό τόπο του διαγωνισμού μέσω της Διαδικτυακής πύλης [www.promitheus.gov.gr](http://www.promitheus.gov.gr), του Ε.Σ.Η.ΔΗ.Σ. Αιτήματα παροχής συμπληρωματικών πληροφοριών – διευκρινίσεων υποβάλλονται από εγγεγραμμένους στο σύστημα οικονομικούς φορείς, δηλαδή από εκείνους που διαθέτουν σχετικά διαπιστευτήρια που τους έχουν χορηγηθεί (όνομα χρήστη και κωδικό πρόσβασης) και απαραίτητα το ηλεκτρονικό αρχείο με το κείμενο των ερωτημάτων είναι ηλεκτρονικά υπογεγραμμένο. Αιτήματα παροχής διευκρινίσεων που υποβάλλονται είτε με άλλο τρόπο είτε το ηλεκτρονικό αρχείο που τα συνοδεύει δεν είναι ηλεκτρονικά υπογεγραμμένο, δεν εξετάζονται.

Η αναθέτουσα αρχή μπορεί να παρατείνει την προθεσμία παραλαβής των προσφορών, ούτως ώστε όλοι οι ενδιαφερόμενοι οικονομικοί φορείς να μπορούν να λάβουν γνώση όλων των αναγκαίων πληροφοριών για την κατάρτιση των προσφορών στις ακόλουθες περιπτώσεις:

**α)** όταν, για οποιονδήποτε λόγο, πρόσθετες πληροφορίες, αν και ζητήθηκαν από τον οικονομικό φορέα έγκαιρα, δεν έχουν παρασχεθεί το αργότερο **έξι (6) ημέρες** πριν από την προθεσμία που ορίζεται για την παραλαβή των προσφορών, **β)** όταν τα έγγραφα της συμφωνίας –πλαίσιο υφίστανται σημαντικές αλλαγές.

Η διάρκεια της παράτασης θα είναι ανάλογη με τη σπουδαιότητα των πληροφοριών ή των αλλαγών.

Όταν οι πρόσθετες πληροφορίες δεν έχουν ζητηθεί έγκαιρα ή δεν έχουν σημασία για την προετοιμασία κατάλληλων προσφορών, δεν απαιτείται παράταση των προθεσμιών.

#### 2.1.4 Γλώσσα

Τα έγγραφα της συμφωνίας –πλαίσιο έχουν συνταχθεί στην **ελληνική γλώσσα**.

Τυχόν ενστάσεις ή προδικαστικές προσφυγές υποβάλλονται στην ελληνική γλώσσα.

Οι **προσφορές** και τα περιλαμβανόμενα σε αυτές στοιχεία συντάσσονται στην ελληνική γλώσσα ή συνοδεύονται από επίσημη μετάφρασή τους στην ελληνική γλώσσα. Στα αλλοδαπά δημόσια έγγραφα και δικαιολογητικά εφαρμόζεται η Συνθήκη της Χάγης της 5ης.10.1961, που κυρώθηκε με το ν. 1497/1984

(Α'188)<sup>1</sup>. Ειδικά, τα αλλοδαπά ιδιωτικά έγγραφα μπορούν να συνοδεύονται από μετάφρασή τους στην ελληνική γλώσσα επικυρωμένη είτε από πρόσωπο αρμόδιο κατά τις διατάξεις της εθνικής νομοθεσίας είτε από πρόσωπο κατά νόμο αρμόδιο της χώρας στην οποία έχει συνταχθεί το έγγραφο.

Τα αποδεικτικά έγγραφα συντάσσονται στην ελληνική γλώσσα ή συνοδεύονται από επίσημη μετάφρασή τους στην ελληνική γλώσσα. Στα αλλοδαπά δημόσια έγγραφα και δικαιολογητικά εφαρμόζεται η Συνθήκη της Χάγης της 5.10.1961, που κυρώθηκε με το ν. 1497/1984 (Α'188). Ειδικά, τα αλλοδαπά ιδιωτικά έγγραφα συνοδεύονται από μετάφρασή τους στην ελληνική γλώσσα επικυρωμένη είτε από πρόσωπο αρμόδιο κατά τις διατάξεις της εθνικής νομοθεσίας είτε από πρόσωπο κατά νόμο αρμόδιο της χώρας στην οποία έχει συνταχθεί το έγγραφο.

Ενημερωτικά και τεχνικά φυλλάδια και άλλα έντυπα -εταιρικά ή μη- με ειδικό τεχνικό περιεχόμενο μπορούν να υποβάλλονται στην αγγλική γλώσσα, χωρίς να συνοδεύονται από μετάφραση στην ελληνική.

Κάθε μορφής επικοινωνία με την αναθέτουσα αρχή, καθώς και μεταξύ αυτής και του αναδόχου, θα γίνονται υποχρεωτικά στην ελληνική γλώσσα.

### 2.1.5 Εγγυήσεις

Οι εγγυητικές επιστολές των **παραγράφων 2.2.2 και** του Κεφαλαίου **4.1** της παρούσας, εκδίδονται από πιστωτικά ιδρύματα ή χρηματοδοτικά ιδρύματα ή ασφαλιστικές επιχειρήσεις κατά την έννοια των περιπτώσεων β' και γ' της παρ. 1 του άρθρου 14 του ν. 4364/ 2016 (Α'13), που λειτουργούν νόμιμα στα κράτη - μέλη της Ένωσης ή του Ευρωπαϊκού Οικονομικού Χώρου ή στα κράτη-μέλη της ΣΔΣ και έχουν, σύμφωνα με τις ισχύουσες διατάξεις, το δικαίωμα αυτό. Μπορούν, επίσης, να εκδίδονται από το Ε.Τ.Α.Α. - Τ.Μ.Ε.Δ.Ε. ή να παρέχονται με γραμμάτιο του Ταμείου Παρακαταθηκών και Δανείων με παρακατάθεση σε αυτό του αντίστοιχου χρηματικού ποσού. Αν συσταθεί παρακαταθήκη με γραμμάτιο παρακατάθεσης χρεογράφων στο Ταμείο Παρακαταθηκών και Δανείων, τα τοκομερίδια ή μερίσματα που λήγουν κατά τη διάρκεια της εγγύησης επιστρέφονται μετά τη λήξη τους στον υπέρ ου η εγγύηση οικονομικό φορέα.

Οι εγγυητικές επιστολές εκδίδονται κατ' επιλογή των οικονομικών φορέων από έναν ή περισσότερους εκδότες της παραπάνω παραγράφου.

Οι εγγυήσεις αυτές περιλαμβάνουν κατ' ελάχιστον τα ακόλουθα στοιχεία: α) την ημερομηνία έκδοσης, β) τον εκδότη, γ) την αναθέτουσα αρχή προς την οποία απευθύνονται, δ) τον αριθμό της εγγύησης, ε) το ποσό που καλύπτει η εγγύηση, στ) την πλήρη επωνυμία, τον Α.Φ.Μ. και τη διεύθυνση του οικονομικού φορέα υπέρ του οποίου εκδίδεται η εγγύηση (στην περίπτωση ένωσης αναγράφονται όλα τα παραπάνω για κάθε μέλος της ένωσης), ζ) τους όρους ότι: αα) η εγγύηση παρέχεται ανέκκλητα και ανεπιφύλακτα, ο δε εκδότης παραιτείται του δικαιώματος της διαιρέσεως και της διζήσεως, και ββ) ότι σε περίπτωση κατάπτωσης αυτής, το ποσό της κατάπτωσης υπόκειται στο εκάστοτε ισχύον τέλος χαρτοσήμου, η) τα στοιχεία της σχετικής διακήρυξης και την καταληκτική ημερομηνία υποβολής προσφορών, θ) την ημερομηνία λήξης ή τον χρόνο ισχύος της εγγύησης, ι) την ανάληψη υποχρέωσης από τον εκδότη της εγγύησης να καταβάλει το ποσό της εγγύησης ολικά ή μερικά εντός πέντε (5) ημερών μετά από απλή έγγραφη ειδοποίηση εκείνου προς τον οποίο απευθύνεται και ια) στην περίπτωση των εγγυήσεων καλής εκτέλεσης και προκαταβολής, τον αριθμό και τον τίτλο της συμφωνίας -πλαίσιο και της σχετικής εκτελεστικής σύμβασης.

Οι εγγυητικές επιστολές πρέπει να είναι σύμφωνες με το υπόδειγμα του ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ 9 – Υποδείγματα Εγγυητικών Επιστολών της παρούσας.

<sup>1</sup> Επιτρέπεται η κατάθεση οιασδήποτε δημόσιου εγγράφου και δικαιολογητικού που αφορά αλλοδαπή Επιχείρηση με τη μορφή επικυρωμένης φωτοτυπίας προερχόμενης είτε από το νόμιμο επικυρωμένο έγγραφο από το αρμόδιο Προξενείο της χώρας του προσφέροντος, είτε από το πρωτότυπο έγγραφο με την σφραγίδα "Apostile" σύμφωνα με την συνθήκη της Χάγης της 05-10-61. Η επικύρωση αυτή πρέπει να έχει γίνει από δικηγόρο κατά την έννοια των άρθρων 454 του Κ.Π.Δ. και 53 του Κώδικα περί Δικηγόρων χώρας του προσφέροντος, είτε από το πρωτότυπο έγγραφο με την σφραγίδα "Apostile" σύμφωνα με την συνθήκη της Χάγης της 05-10-61. Η επικύρωση αυτή πρέπει να έχει γίνει από δικηγόρο κατά την έννοια των άρθρων 454 του Κ.Π.Δ. και 53 του Κώδικα περί Δικηγόρων.

Η αναθέτουσα αρχή επικοινωνεί με τους εκδότες των εγγυητικών επιστολών προκειμένου να διαπιστώσει την εγκυρότητά τους.

## 2.2 Δικαίωμα Συμμετοχής - Κριτήρια Ποιοτικής Επιλογής

### 2.2.1 Δικαίωμα συμμετοχής

1. Δικαίωμα συμμετοχής στη διαδικασία σύναψης της παρούσας συμφωνίας –πλαίσιο έχουν φυσικά ή νομικά πρόσωπα και, σε περίπτωση ενώσεων οικονομικών φορέων, τα μέλη αυτών, που είναι εγκατεστημένα σε:

α) κράτος-μέλος της Ένωσης,

β) κράτος-μέλος του Ευρωπαϊκού Οικονομικού Χώρου (Ε.Ο.Χ.),

γ) τρίτες χώρες που έχουν υπογράψει και κυρώσει τη ΣΔΣ, στο βαθμό που η υπό ανάθεση δημόσια σύμβαση καλύπτεται από τα Παραρτήματα 1, 2, 4 και 5 και τις γενικές σημειώσεις του σχετικού με την Ένωση Προσαρτήματος Ι της ως άνω Συμφωνίας, καθώς και

δ) τρίτες χώρες που δεν εμπίπτουν στην περίπτωση γ' της παρούσας παραγράφου και έχουν συνάψει διμερείς ή πολυμερείς συμφωνίες με την Ένωση σε θέματα διαδικασιών ανάθεσης δημοσίων συμβάσεων.

2. Οι ενώσεις οικονομικών φορέων, συμπεριλαμβανομένων και των προσωρινών συμπράξεων, δεν απαιτείται να περιβληθούν συγκεκριμένη νομική μορφή για την υποβολή προσφοράς.

3. Στις περιπτώσεις υποβολής προσφοράς από ένωση οικονομικών φορέων, όλα τα μέλη της ευθύνονται έναντι της αναθέτουσας αρχής αλληλέγγυα και εις ολόκληρον.

### 2.2.2 Εγγύηση συμμετοχής

2.2.2.1. Για την έγκυρη συμμετοχή στη παρούσα διαδικασία σύναψης συμφωνίας –πλαίσιο, κατατίθεται από τους συμμετέχοντες οικονομικούς φορείς (προσφέροντες), εγγυητική επιστολή συμμετοχής, ποσού **117.138,00 €** που αντιστοιχεί σε ποσοστό 2% επί της μέγιστης εκτιμώμενης αξίας της Συμφωνίας - Πλαίσιο. Στην περίπτωση ένωσης οικονομικών φορέων, η εγγύηση συμμετοχής περιλαμβάνει και τον όρο ότι η εγγύηση καλύπτει τις υποχρεώσεις όλων των οικονομικών φορέων που συμμετέχουν στην ένωση.

Η εγγύηση συμμετοχής πρέπει να ισχύει τουλάχιστον για **τριάντα (30) ημέρες** μετά τη λήξη του χρόνου ισχύος της προσφοράς του **άρθρου 2.4.5** της παρούσας, ήτοι μέχρι 30/9/2021, άλλως η προσφορά απορρίπτεται. Η αναθέτουσα αρχή μπορεί, πριν τη λήξη της προσφοράς, να ζητά από τον προσφέροντα να παρατείνει, πριν τη λήξη τους, τη διάρκεια ισχύος της προσφοράς και της εγγύησης συμμετοχής.

Στην περίπτωση Ένωσης η Εγγύηση Συμμετοχής περιλαμβάνει και όρο ότι αυτή καλύπτει τις υποχρεώσεις όλων των Μελών της Ένωσης.

2.2.2.2. Η εγγύηση συμμετοχής επιστρέφεται στον ανάδοχο με την προσκόμιση της εγγύησης καλής εκτέλεσης.

Η εγγύηση συμμετοχής επιστρέφεται στους λοιπούς προσφέροντες μετά:

α) την άπρακτη πάροδο της προθεσμίας άσκησης ενδικοφανούς προσφυγής ή την έκδοση απόφασης επί ασκηθείσας προσφυγής κατά της απόφασης κατακύρωσης και

β) την άπρακτη πάροδο της προθεσμίας άσκησης ενδίκων βοηθημάτων προσωρινής δικαστικής Προστασίας ή την έκδοση απόφασης επ' αυτών, και

γ) την ολοκλήρωση του προσυμβατικού ελέγχου από το Ελεγκτικό Συνέδριο, σύμφωνα με το άρθρα 35 και 36 του ν. 4129/2013 (Α' 52).

Για τα προηγούμενα στάδια της κατακύρωσης η εγγύηση συμμετοχής επιστρέφεται στους συμμετέχοντες στις κάτωθι περιπτώσεις: **α)** λήξης του χρόνου ισχύος της προσφοράς και μη ανανέωσης αυτής και **β)** απόρριψης της προσφοράς τους και εφόσον δεν έχει ασκηθεί ενδικοφανής προσφυγή ή ένδικο βοήθημα ή

έχει εκπνεύσει άπρακτη η προθεσμία άσκησης ενδικοφανούς προσφυγής ή ένδικων βοηθημάτων ή έχει λάβει χώρα παραίτηση από το δικαίωμα άσκησης αυτών ή αυτά έχουν απορριφθεί αμετακλήτως.

**2.2.2.3.** Η εγγύηση συμμετοχής καταπίπτει, αν ο προσφέρων αποσύρει την προσφορά του κατά τη διάρκεια ισχύος αυτής, παρέχει ψευδή στοιχεία ή πληροφορίες που αναφέρονται στα **άρθρα 2.2.3 έως 2.2.8**, δεν προσκομίζει εγκαίρως τα προβλεπόμενα από την παρούσα δικαιολογητικά ή δεν προσέλθει εγκαίρως για υπογραφή της συμφωνίας –πλαίσιο.

### **2.2.3 Λόγοι αποκλεισμού**

Αποκλείεται από τη συμμετοχή στην παρούσα διαδικασία σύναψης συμφωνίας –πλαίσιο (διαγωνισμό) οικονομικός φορέας, εφόσον συντρέχει στο πρόσωπό του (εάν πρόκειται για μεμονωμένο φυσικό ή νομικό πρόσωπο) ή σε ένα από τα μέλη του (εάν πρόκειται για ένωση οικονομικών φορέων) ένας ή περισσότεροι από τους ακόλουθους λόγους:

**2.2.3.1.** Όταν υπάρχει σε βάρος του **αμετάκλητη καταδικαστική απόφαση** για έναν από τους ακόλουθους λόγους:

**α)** συμμετοχή σε εγκληματική οργάνωση, όπως αυτή ορίζεται στο άρθρο 2 της απόφασης-πλαίσιο 2008/841/ΔΕΥ του Συμβουλίου της 24ης Οκτωβρίου 2008, για την καταπολέμηση του οργανωμένου εγκλήματος (ΕΕ L 300 της 11.11.2008 σ.42),

**β)** δωροδοκία, όπως ορίζεται στο άρθρο 3 της σύμβασης περί της καταπολέμησης της διαφθοράς στην οποία ενέχονται υπάλληλοι των Ευρωπαϊκών Κοινοτήτων ή των κρατών-μελών της Ένωσης (ΕΕ C 195 της 25.6.1997, σ. 1) και στην παράγραφο 1 του άρθρου 2 της απόφασης-πλαίσιο 2003/568/ΔΕΥ του Συμβουλίου της 22ας Ιουλίου 2003, για την καταπολέμηση της δωροδοκίας στον ιδιωτικό τομέα (ΕΕ L 192 της 31.7.2003, σ. 54), καθώς και όπως ορίζεται στην κείμενη νομοθεσία ή στο εθνικό δίκαιο του οικονομικού φορέα,

**γ)** απάτη, κατά την έννοια του άρθρου 1 της σύμβασης σχετικά με την προστασία των οικονομικών συμφερόντων των Ευρωπαϊκών Κοινοτήτων (ΕΕ C 316 της 27.11.1995, σ. 48), η οποία κυρώθηκε με το ν. 2803/2000 (Α' 48),

**δ)** τρομοκρατικά εγκλήματα ή εγκλήματα συνδεόμενα με τρομοκρατικές δραστηριότητες, όπως ορίζονται, αντιστοίχως, στα άρθρα 1 και 3 της απόφασης-πλαίσιο 2002/475/ΔΕΥ του Συμβουλίου της 13ης Ιουνίου 2002, για την καταπολέμηση της τρομοκρατίας (ΕΕ L 164 της 22.6.2002, σ. 3) ή ηθική αυτουργία ή συνέργεια ή απόπειρα διάπραξης εγκλήματος, όπως ορίζονται στο άρθρο 4 αυτής,

**ε)** νομιμοποίηση εσόδων από παράνομες δραστηριότητες ή χρηματοδότηση της τρομοκρατίας, όπως αυτές ορίζονται στο άρθρο 1 της Οδηγίας 2005/60/ΕΚ του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου και του Συμβουλίου της 26ης Οκτωβρίου 2005, σχετικά με την πρόληψη της χρησιμοποίησης του χρηματοπιστωτικού συστήματος για τη νομιμοποίηση εσόδων από παράνομες δραστηριότητες και τη χρηματοδότηση της τρομοκρατίας (ΕΕ L 309 της 25.11.2005, σ. 15), η οποία ενσωματώθηκε στην εθνική νομοθεσία με το ν. 3691/2008 (Α' 166),

στ) παιδική εργασία και άλλες μορφές εμπορίας ανθρώπων, όπως ορίζονται στο άρθρο 2 της Οδηγίας 2011/36/ΕΕ του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου και του Συμβουλίου της 5ης Απριλίου 2011, για την πρόληψη και την καταπολέμηση της εμπορίας ανθρώπων και για την προστασία των θυμάτων της, καθώς και για την αντικατάσταση της απόφασης-πλαίσιο 2002/629/ΔΕΥ του Συμβουλίου (ΕΕ L 101 της 15.4.2011, σ. 1), η οποία ενσωματώθηκε στην εθνική νομοθεσία με το ν. 4198/2013 (Α' 215).

Ο οικονομικός φορέας αποκλείεται, επίσης, όταν το πρόσωπο εις βάρος του οποίου εκδόθηκε αμετάκλητη καταδικαστική απόφαση είναι μέλος του διοικητικού, διευθυντικού ή εποπτικού οργάνου του ή έχει εξουσία εκπροσώπησης, λήψης αποφάσεων ή ελέγχου σε αυτό.

Στις περιπτώσεις εταιρειών περιορισμένης ευθύνης (Ε.Π.Ε.) και προσωπικών εταιρειών (Ο.Ε. και Ε.Ε.) και ιδιωτικών κεφαλαιουχικών εταιρειών (ΙΚΕ), η υποχρέωση του προηγούμενου εδαφίου αφορά κατ' ελάχιστον στους διαχειριστές.



Στις περιπτώσεις ανωνύμων εταιρειών (Α.Ε.), η υποχρέωση του προηγούμενου εδαφίου αφορά κατ' ελάχιστον στον Διευθύνοντα Σύμβουλο, καθώς και σε όλα τα μέλη του Διοικητικού Συμβουλίου.

Στις περιπτώσεις Συνεταιρισμών, η υποχρέωση του προηγούμενου εδαφίου αφορά στα μέλη του Διοικητικού Συμβουλίου

Σε όλες τις υπόλοιπες περιπτώσεις νομικών προσώπων, η υποχρέωση των προηγούμενων εδαφίων αφορά στους νόμιμους εκπροσώπους τους.

**Εάν στις ως άνω περιπτώσεις (α) έως (στ) η κατά τα ανωτέρω, περίοδος αποκλεισμού δεν έχει καθοριστεί με αμετάκλητη απόφαση, αυτή ανέρχεται σε πέντε (5) έτη από την ημερομηνία της καταδίκης με αμετάκλητη απόφαση.**

**2.2.3.2.** Στις ακόλουθες περιπτώσεις :

α) όταν ο οικονομικός φορέας έχει αθετήσει τις υποχρεώσεις του όσον αφορά στην καταβολή **φόρων ή εισφορών κοινωνικής ασφάλισης** και αυτό έχει διαπιστωθεί από δικαστική ή διοικητική απόφαση με τελεσίδικη και δεσμευτική ισχύ, σύμφωνα με διατάξεις της χώρας όπου είναι εγκατεστημένος ή την εθνική νομοθεσία ή/και

β) όταν η αναθέτουσα αρχή μπορεί να αποδείξει με τα κατάλληλα μέσα ότι ο οικονομικός φορέας έχει αθετήσει τις υποχρεώσεις του όσον αφορά την καταβολή φόρων ή εισφορών κοινωνικής ασφάλισης.

Αν ο οικονομικός φορέας είναι Έλληνας πολίτης ή έχει την εγκατάστασή του στην Ελλάδα, οι υποχρεώσεις του που αφορούν τις εισφορές κοινωνικής ασφάλισης **καλύπτουν τόσο την κύρια όσο και την επικουρική ασφάλιση.**

Δεν αποκλείεται ο οικονομικός φορέας, όταν έχει εκπληρώσει τις υποχρεώσεις του είτε καταβάλλοντας τους φόρους ή τις εισφορές κοινωνικής ασφάλισης που οφείλει, συμπεριλαμβανομένων, κατά περίπτωση, των δεδουλευμένων τόκων ή των προστίμων είτε υπαγόμενος σε δεσμευτικό διακανονισμό για την καταβολή τους

και

γ) η Αναθέτουσα Αρχή γνωρίζει ή μπορεί να αποδείξει με τα κατάλληλα μέσα ότι έχουν επιβληθεί σε βάρος του οικονομικού φορέα, μέσα σε χρονικό διάστημα δύο (2) ετών πριν από την ημερομηνία λήξης της προθεσμίας υποβολής προσφοράς: αα) τρεις (3) πράξεις επιβολής προστίμου από τα αρμόδια ελεγκτικά όργανα του Σώματος Επιθεώρησης Εργασίας για παραβάσεις της εργατικής νομοθεσίας που χαρακτηρίζονται, σύμφωνα με την υπουργική απόφαση 2063/Δ1632/2011 (Β' 266), όπως εκάστοτε ισχύει, ως «υψηλής» ή «πολύ υψηλής» σοβαρότητας, οι οποίες προκύπτουν αθροιστικά από τρεις (3) διενεργηθέντες ελέγχους, ή ββ) δύο (2) πράξεις επιβολής προστίμου από τα αρμόδια ελεγκτικά όργανα του Σώματος Επιθεώρησης Εργασίας για παραβάσεις της εργατικής νομοθεσίας που αφορούν την αδήλωτη εργασία, οι οποίες προκύπτουν αθροιστικά από δύο (2) διενεργηθέντες ελέγχους. Οι υπό αα' και ββ' κυρώσεις πρέπει να έχουν αποκτήσει τελεσίδικη και δεσμευτική ισχύ.

**2.2.3.4.** Αποκλείεται από τη συμμετοχή στη διαδικασία σύναψης της παρούσας συμφωνίας –πλαίσιο, οικονομικός φορέας σε οποιαδήποτε από τις ακόλουθες καταστάσεις

(α) εάν έχει αθετήσει τις υποχρεώσεις που προβλέπονται στην **παρ. 2 του άρθρου 18** του ν. 4412/2016

(β) εάν τελεί **υπό πτώχευση** ή έχει υπαχθεί σε διαδικασία **εξυγίανσης** ή **ειδικής εκκαθάρισης** ή **τελεί υπό αναγκαστική διαχείριση από εκκαθαριστή** ή **από το δικαστήριο** ή έχει υπαχθεί σε **διαδικασία πτωχευτικού συμβιβασμού** ή έχει **αναστείλει τις επιχειρηματικές του δραστηριότητες** ή εάν βρίσκεται σε οποιαδήποτε ανάλογη κατάσταση προκύπτουσα από παρόμοια διαδικασία, προβλεπόμενη σε εθνικές διατάξεις νόμου. Η αναθέτουσα αρχή μπορεί να μην αποκλείει έναν οικονομικό φορέα ο οποίος βρίσκεται σε μία εκ των καταστάσεων που αναφέρονται στην περίπτωση αυτή, υπό την προϋπόθεση ότι

αποδεικνύει ότι ο εν λόγω φορέας είναι σε θέση να εκτελέσει τη σύμβαση, λαμβάνοντας υπόψη τις ισχύουσες διατάξεις και τα μέτρα για τη συνέχιση της επιχειρηματικής του λειτουργίας,

(γ) υπάρχουν επαρκώς εύλογες ενδείξεις που οδηγούν στο συμπέρασμα ότι ο οικονομικός φορέας συνήψε συμφωνίες με άλλους οικονομικούς φορείς με στόχο τη στρέβλωση του ανταγωνισμού,

(δ) εάν μία κατάσταση **σύγκρουσης συμφερόντων** κατά την έννοια του άρθρου 24 του ν. 4412/2016 δεν μπορεί να θεραπευθεί αποτελεσματικά με άλλα, λιγότερο παρεμβατικά, μέσα,

(ε) εάν μία κατάσταση στρέβλωσης του ανταγωνισμού από την πρότερη συμμετοχή του οικονομικού φορέα κατά την προετοιμασία της διαδικασίας σύναψης σύμβασης, κατά τα οριζόμενα στο άρθρο 48 του ν. 4412/2016, δεν μπορεί να θεραπευθεί με άλλα, λιγότερο παρεμβατικά, μέσα,

(στ) εάν έχει επιδείξει **σοβαρή ή επαναλαμβανόμενη πλημμέλεια** κατά την εκτέλεση ουσιώδους απαίτησης στο πλαίσιο προηγούμενης δημόσιας σύμβασης, προηγούμενης σύμβασης με αναθέτοντα φορέα ή προηγούμενης σύμβασης παραχώρησης που είχε ως αποτέλεσμα την πρόωρη καταγγελία της προηγούμενης σύμβασης, αποζημιώσεις ή άλλες παρόμοιες κυρώσεις,

(ζ) εάν έχει κριθεί **ένοχος σοβαρών ψευδών δηλώσεων** κατά την παροχή των πληροφοριών που απαιτούνται για την εξακρίβωση της απουσίας των λόγων αποκλεισμού ή την πλήρωση των κριτηρίων επιλογής, έχει αποκρύψει τις πληροφορίες αυτές ή δεν είναι σε θέση να προσκομίσει τα δικαιολογητικά που απαιτούνται κατ' εφαρμογή του άρθρου 2.2.9.2 της παρούσας,

(η) εάν επιχειρήσει να επηρεάσει με αθέμιτο τρόπο τη διαδικασία λήψης αποφάσεων της αναθέτουσας αρχής, να αποκτήσει εμπιστευτικές πληροφορίες που ενδέχεται να του αποφέρουν αθέμιτο πλεονέκτημα στη διαδικασία σύναψης σύμβασης ή να παράσχει εξ αμελείας παραπλανητικές πληροφορίες που ενδέχεται να επηρεάσουν ουσιωδώς τις αποφάσεις που αφορούν τον αποκλεισμό, την επιλογή ή την ανάθεση

(θ) εάν η αναθέτουσα αρχή μπορεί να αποδείξει, με κατάλληλα μέσα ότι έχει διαπράξει **σοβαρό επαγγελματικό παράπτωμα**, το οποίο θέτει εν αμφιβόλω την ακεραιότητά του .

**Εάν στις ως άνω περιπτώσεις (α) έως (θ) η περίοδος αποκλεισμού δεν έχει καθοριστεί με αμετάκλητη απόφαση, αυτή ανέρχεται σε τρία (3) έτη από την ημερομηνία του σχετικού γεγονότος.**

Η αναθέτουσα αρχή μπορεί να μην αποκλείει έναν οικονομικό φορέα, ο οποίος βρίσκεται σε μια εκ των καταστάσεων που αναφέρονται στην περίπτωση β' της παρούσας παραγράφου, υπό την προϋπόθεση ότι αποδεδειγμένα ο εν λόγω φορέας είναι σε θέση να εκτελέσει τη σύμβαση, λαμβάνοντας υπόψη τις ισχύουσες διατάξεις και τα μέτρα για τη συνέχιση της επιχειρηματικής του λειτουργίας

**2.2.3.5.** Αποκλείεται, επίσης, οικονομικός φορέας από τη συμμετοχή στη διαδικασία σύναψης της παρούσας συμφωνίας –πλαίσιο εάν συντρέχουν οι προϋποθέσεις εφαρμογής της **παρ. 4 του άρθρου 8 του ν. 3310/2005**, όπως ισχύει (αμιγώς εθνικός λόγος αποκλεισμού)

**2.2.3.6.** Ο οικονομικός φορέας αποκλείεται σε οποιοδήποτε χρονικό σημείο κατά τη διάρκεια της διαδικασίας σύναψης της παρούσας συμφωνίας –πλαίσιο, όταν αποδεικνύεται ότι βρίσκεται, λόγω πράξεων ή παραλείψεων του, είτε πριν είτε κατά τη διαδικασία, σε μία από τις ως άνω περιπτώσεις

**2.2.3.7.** Οικονομικός φορέας που εμπίπτει σε μια από τις καταστάσεις που αναφέρονται στις **παραγράφους 2.2.3.1, 2.2.3.2. γ) και 2.2.3.4** μπορεί να προσκομίζει στοιχεία προκειμένου να αποδείξει ότι τα μέτρα που έλαβε επαρκούν για να αποδείξουν την αξιοπιστία του, παρότι συντρέχει ο σχετικός λόγος αποκλεισμού (**αυτοκάθαρση**). Εάν τα στοιχεία κριθούν επαρκή, ο εν λόγω οικονομικός φορέας δεν αποκλείεται από τη διαδικασία σύναψης συμφωνίας –πλαίσιο. Τα μέτρα που λαμβάνονται από τους οικονομικούς φορείς αξιολογούνται σε συνάρτηση με τη σοβαρότητα και τις ιδιαίτερες περιστάσεις του ποινικού αδικήματος ή του παραπτώματος. Αν τα μέτρα κριθούν ανεπαρκή, γνωστοποιείται στον οικονομικό φορέα το σκεπτικό της απόφασης αυτής. Οικονομικός φορέας που έχει αποκλειστεί, σύμφωνα με τις κείμενες διατάξεις, με τελεσίδικη απόφαση, σε εθνικό επίπεδο, από τη συμμετοχή σε διαδικασίες σύναψης σύμβασης ή ανάθεσης παραχώρησης δεν μπορεί να κάνει χρήση της ανωτέρω δυνατότητας κατά την περίοδο του αποκλεισμού που ορίζεται στην εν λόγω απόφαση.

**2.2.3.8.** Η απόφαση για την διαπίστωση της επάρκειας ή μη των επανορθωτικών μέτρων κατά την προηγούμενη παράγραφο εκδίδεται σύμφωνα με τα οριζόμενα στις παρ. 8 και 9 του άρθρου 73 του ν. 4412/2016

**2.2.3.9.** Οικονομικός φορέας, στον οποίο έχει επιβληθεί, με την **κοινή υπουργική απόφαση** του άρθρου 74 του ν. 4412/2016, **η ποινή του αποκλεισμού** αποκλείεται αυτοδίκαια και από την παρούσα διαδικασία σύναψης της συμφωνίας –πλαίσιο.

## Κριτήρια Επιλογής

### 2.2.4 Καταλληλότητα άσκησης επαγγελματικής δραστηριότητας

Οι οικονομικοί φορείς που συμμετέχουν στη διαδικασία σύναψης της παρούσας συμφωνίας –πλαίσιο απαιτείται να ασκούν δραστηριότητα συναφή με το αντικείμενο της παρούσας, ήτοι παροχή υπηρεσιών πληροφορικής υποστήριξης.

Οι οικονομικοί φορείς που είναι εγκατεστημένοι σε κράτος μέλος της Ευρωπαϊκής Ένωσης απαιτείται να είναι εγγεγραμμένοι σε ένα από τα επαγγελματικά μητρώα που τηρούνται στο κράτος εγκατάστασής τους ή να ικανοποιούν οποιαδήποτε άλλη απαίτηση ορίζεται στο Παράρτημα XI του Προσαρτήματος Α' του ν. 4412/2016..

Στην περίπτωση οικονομικών φορέων εγκατεστημένων σε κράτος μέλος του Ευρωπαϊκού Οικονομικού Χώρου (Ε.Ο.Χ) ή σε τρίτες χώρες που προσχωρήσει στη ΣΔΣ, ή σε τρίτες χώρες που δεν εμπίπτουν στην προηγούμενη περίπτωση και έχουν συνάψει διμερείς ή πολυμερείς συμφωνίες με την Ένωση σε θέματα διαδικασιών ανάθεσης δημοσίων συμβάσεων, απαιτείται να είναι εγγεγραμμένοι σε αντίστοιχα επαγγελματικά μητρώα.

Οι εγκατεστημένοι στην Ελλάδα οικονομικοί φορείς θα πρέπει να είναι εγγεγραμμένοι στο οικείο επαγγελματικό μητρώο, εφόσον, κατά την κείμενη νομοθεσία, απαιτείται η εγγραφή τους για την υπό ανάθεση υπηρεσία

### 2.2.5 Οικονομική και χρηματοοικονομική επάρκεια

Όσον αφορά την **οικονομική και χρηματοοικονομική επάρκεια** για την παρούσα διαδικασία σύναψης συμφωνίας –πλαίσιο, οι οικονομικοί φορείς απαιτείται να διαθέτουν ετήσιο κύκλο εργασιών για τις τρεις τελευταίες διαχειριστικές χρήσεις μεγαλύτερο από το **200%** του προϋπολογισμού της εκτιμώμενης αξίας της Συμφωνίας - Πλαίσιο. Σε περίπτωση που ο υποψήφιος Ανάδοχος δραστηριοποιείται για χρονικό διάστημα μικρότερο των τριών διαχειριστικών χρήσεων, τότε ο κύκλος εργασιών υπολογίζεται για όσες διαχειριστικές χρήσεις δραστηριοποιείται

### 2.2.6 Τεχνική και επαγγελματική ικανότητα

Όσον αφορά στην τεχνική και επαγγελματική ικανότητα για την παρούσα διαδικασία σύναψης συμφωνίας –πλαίσιο, οι οικονομικοί φορείς απαιτείται:

**α)** Να διαθέτουν την κατάλληλα τεκμηριωμένη και αποδεδειγμένη επαγγελματική ικανότητα στο πλαίσιο συμβάσεων αντίστοιχου μεγέθους και πολυπλοκότητας με την υπό ανάθεση.

Συγκεκριμένα, ο υποψήφιος Ανάδοχος θα πρέπει να έχει υλοποιήσει **ένα έως και τρία ολοκληρωμένα έργα** την τελευταία 5ετία τα οποία πληρούν αθροιστικά τους κάτωθι όρους:

Π1) Συνολικός προϋπολογισμός :

- τουλάχιστον 5.000.000 €

Π2) Αντικείμενο (τομείς):

- Ανάλυση, σχεδιασμός, ανάπτυξη, εγκατάσταση, υποστήριξη και παρακολούθηση της παραγωγικής λειτουργίας ολοκληρωμένου πληροφοριακού συστήματος **στον τομέα Ηλεκτρονικής Υγείας (e-health)**, το οποίο να περιλαμβάνει εφαρμογές που καλύπτουν κατ' ελάχιστον τις κάτωθι κύριες λειτουργίες:

- Διαχείριση ασθενή
- Διαχείριση ραντεβού υγείας
- Διαχείριση ηλεκτρονικού φακέλου υγείας
- Συνταγογράφηση φαρμάκων και εξετάσεων (παραγγελία & εκτέλεση συνταγής ή / και παραπεμπτικού) σε επίπεδο Πρωτοβάθμιας Φροντίδας Υγείας, με κατ' ελάχιστον 20 εκατομμύρια εκτελεσθείσες συνταγές ή / και παραπεμπτικά
- Δημιουργία αναφορών και δεικτών Business Intelligence
- Ανάλυση, σχεδιασμός, ανάπτυξη, εγκατάσταση, υποστήριξη και παρακολούθηση της παραγωγικής λειτουργίας ολοκληρωμένου πληροφοριακού συστήματος, **αντίστοιχου τεχνολογικού περιβάλλοντος με το Κυρίως Έργο ΣΗΣ** (βλ. ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ 1, Κεφάλαιο 2.2 Υφιστάμενη Κατάσταση σε σχέση με τις ανάγκες του έργου.), το οποίο να περιλαμβάνει εφαρμογές που καλύπτουν κατ' ελάχιστον τις κάτωθι κύριες λειτουργίες:
  - Ηλεκτρονική καταχώρηση και εκκαθάριση συναλλαγών
  - Διάθεση εξωστρεφών ψηφιακών υπηρεσιών (διεκπεραίωση αιτημάτων – ολοκλήρωση συναλλαγών) μέσω διαδραστικής επικοινωνίας με τους χρήστες
  - Διαχείριση διαλειτουργικότητας με τρίτα συστήματα (APIs, web services)
- Διαμόρφωση, ρύθμιση λειτουργίας και παρακολούθηση απόδοσης κεντρικών υπολογιστικών και δικτυακών υποδομών σε διάταξη υψηλής διαθεσιμότητας σε περιβάλλον εικονικών μηχανών (virtualization) δυναμικότητας τουλάχιστον 30 εξυπηρετητών
- Διαχείριση και υποστήριξη λειτουργίας (ρύθμιση, έλεγχος σε πραγματικό χρόνο, βελτιστοποίηση λειτουργίας, και προσαρμογή σε απρόσμενες και απρόβλεπτες μεταβολές περιβάλλοντος) πληροφοριακών συστημάτων υψηλού ρυθμού ηλεκτρονικών συναλλαγών (transactions) και συγκεκριμένα άνω των 300.000 ημερησίως
- Υποστήριξη χρηστών και διαχειριστών συστημάτων κατά την παραγωγική λειτουργία, για αριθμό εγγεγραμμένων χρηστών άνω του 30.000.

Προκειμένου για έργα όπου ο υποψήφιος Ανάδοχος ήταν μέλος ένωσης ή κοινοπραξίας, για την κάλυψη της παρούσας ελάχιστης προϋπόθεσης συμμετοχής προσμετράται (στο εκάστοτε έργο):

- Το ποσοστό συμμετοχής του στο συμβατικό τίμημα
- η συναφής με τους ζητούμενους τομείς συνεισφορά του στο Φυσικό Αντικείμενο

Επισημαίνεται ότι ο υποψήφιος μπορεί να επικαλεστεί ένα έργο ως απόδειξη κάλυψης περισσότερων του ενός τομέων του όρου Π2, αρκεί τα χαρακτηριστικά του να καλύπτουν το σύνολο των απαιτήσεων των τομέων για τους οποίους το επικαλείται.

Β) Να έχει στη διάθεσή του κατάλληλες εγκαταστάσεις και τεχνικό εξοπλισμό για την εκτέλεση της σύμβασης. Ειδικότερα:

- Να διαθέτει κατάλληλα διαμορφωμένο τηλεφωνικό κέντρο (Call Center) υποστηριζόμενο από εφαρμογές με δυνατότητα παρακολούθησης της λειτουργίας του. Ειδικότερα απαιτείται το Call Center:
  - Να φιλοξενείται σε κτήριο με επαρκείς υποδομές για τη στέγαση και λειτουργία των παρεχόμενων υπηρεσιών τηλεφωνικής εξυπηρέτησης (κλιματισμός, αδιάλειπτη παροχή ηλεκτρικού ρεύματος, εξοπλισμός πυρανίχνευσης / πυρασφάλειας
  - Να διαθέτει τουλάχιστον 20 πλήρως εξοπλισμένες θέσεις εργασίας για agents
  - Να διαθέτει πληροφοριακά συστήματα υποστήριξης της λειτουργίας (IVR, CTI, διαχείριση & καταγραφή εισερχομένων κλήσεων, παρακολούθηση λειτουργίας και στατιστικών)

### 2.2.7 Πρότυπα διασφάλισης ποιότητας

Οι οικονομικοί φορείς για την παρούσα διαδικασία σύναψης συμφωνίας – πλαίσιο οφείλουν να συμμορφώνονται με:

**α) πρότυπα διασφάλισης ποιότητας στον τομέα παροχής υπηρεσιών πληροφοριακής υποστήριξης**

**β) πρότυπα διαχείρισης ασφάλειας πληροφοριών**

### 2.2.8 Στήριξη στην ικανότητα τρίτων

Οι οικονομικοί φορείς μπορούν, όσον αφορά τα κριτήρια της **οικονομικής και χρηματοοικονομικής επάρκειας (της παραγράφου 2.2.5)** και τα σχετικά με την **τεχνική και επαγγελματική ικανότητα (της παραγράφου 2.2.6)**, να στηρίζονται στις ικανότητες άλλων φορέων, ασχέτως της νομικής φύσης των δεσμών τους με αυτούς. Στην περίπτωση αυτή, αποδεικνύουν ότι θα έχουν στη διάθεσή τους αναγκαίους πόρους, με την προσκόμιση της σχετικής δέσμευσης των φορέων στην ικανότητα των οποίων στηρίζονται.

Ειδικά, όσον αφορά στα κριτήρια επαγγελματικής ικανότητας που σχετίζονται με τους τίτλους σπουδών και τα επαγγελματικά προσόντα που ορίζονται στην περίπτωση στ' του Μέρους II του Παραρτήματος XII του Προσαρτήματος Α' του ν. 4412/2016 ή με την σχετική επαγγελματική εμπειρία, οι οικονομικοί φορείς, μπορούν να στηρίζονται στις ικανότητες άλλων φορέων, **μόνο, εάν οι τελευταίοι θα εκτελέσουν τις εργασίες ή τις υπηρεσίες** για τις οποίες απαιτούνται οι συγκεκριμένες ικανότητες.

Όταν οι οικονομικοί φορείς στηρίζονται στις ικανότητες άλλων φορέων όσον αφορά τα κριτήρια που σχετίζονται με την απαιτούμενη με τη διακήρυξη οικονομική και χρηματοοικονομική επάρκεια, οι εν λόγω οικονομικοί φορείς και αυτοί στους οποίους στηρίζονται είναι από κοινού υπεύθυνοι για την εκτέλεση της συμφωνίας –πλάσιο και των εκτελεστικών συμβάσεων αυτής.

Υπό τους ίδιους όρους οι ενώσεις οικονομικών φορέων μπορούν να στηρίζονται στις ικανότητες των συμμετεχόντων στην ένωση ή άλλων φορέων.

### 2.2.9 Κανόνες απόδειξης ποιοτικής επιλογής

#### 2.2.9.1 Προκαταρκτική απόδειξη κατά την υποβολή προσφορών

Προς προκαταρκτική απόδειξη ότι οι προσφέροντες οικονομικοί φορείς: **α)** δεν βρίσκονται σε μία από τις καταστάσεις της **παραγράφου 2.2.3 και β)** πληρούν τα σχετικά κριτήρια επιλογής **των παραγράφων 2.2.4, 2.2.5, 2.2.6 και 2.2.7** της παρούσης, προσκομίζουν κατά την υποβολή της προσφοράς τους ως δικαιολογητικό συμμετοχής, το προβλεπόμενο από το άρθρο 79 παρ. 1 και 3 του ν. 4412/2016 Ευρωπαϊκό Ενιαίο Έγγραφο Σύμβασης (ΕΕΕΣ), σύμφωνα με το επισυναπτόμενο στην παρούσα ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ 3 – ΕΕΕΣ το οποίο αποτελεί ενημερωμένη υπεύθυνη δήλωση, με τις συνέπειες του ν. 1599/1986. Το ΕΕΕΣ καταρτίζεται βάσει του τυποποιημένου εντύπου του Παραρτήματος 2 του Κανονισμού (ΕΕ) 2016/7 και συμπληρώνεται από τους προσφέροντες οικονομικούς φορείς σύμφωνα με τις οδηγίες του Παραρτήματος 1 του ίδιου Κανονισμού.

Επισημαίνεται ότι η ηλεκτρονική υπηρεσία Promitheus ESPDint (<https://espdint.eprocurement.gov.gr/>) προσφέρει τη δυνατότητα ηλεκτρονικής σύνταξης και διαχείρισης του Ευρωπαϊκού Ενιαίου Εγγράφου Σύμβασης (ΕΕΕΣ)<sup>2</sup>.

Το ΕΕΕΣ μπορεί να υπογράφεται έως δέκα (10) ημέρες πριν την καταληκτική ημερομηνία υποβολής των προσφορών.

Σε όλες τις περιπτώσεις, όπου περισσότερα από ένα φυσικά πρόσωπα είναι μέλη του διοικητικού, διευθυντικού ή εποπτικού οργάνου ενός οικονομικού φορέα ή έχουν εξουσία εκπροσώπησης, λήψης

<sup>2</sup> Μπορείτε να δείτε τη σχετική ανακοίνωση στη Διαδικτυακή Πύλη του ΕΣΗΔΗΣ [www.promitheus.gov.gr](http://www.promitheus.gov.gr) Πρβλ και το Διορθωτικό (Επίσημη Εφημερίδα της Ευρωπαϊκής Ένωσης L 17/65 της 23ης Ιανουαρίου 2018) στον Εκτελεστικό Κανονισμό (ΕΕ) 2016/7 για την καθιέρωση του τυποποιημένου εντύπου για το Ευρωπαϊκό Ενιαίο Έγγραφο Προμήθειας, με το οποίο επιλύθηκαν τα σχετικά ζητήματα ορολογίας που υπήρχαν στο αρχικό επίσημο ελληνικό κείμενο του Εκτελεστικού Κανονισμού, Μπορείτε να δείτε το σχετικό Διορθωτικό στην ακόλουθη διαδρομή [https://eur-lex.europa.eu/legal-content/EL/TXT/HTML/?uri=CELEX:32016R0007R\(01\)&from=EL](https://eur-lex.europa.eu/legal-content/EL/TXT/HTML/?uri=CELEX:32016R0007R(01)&from=EL)

αποφάσεων ή ελέγχου σε αυτό, υποβάλλεται ένα Ευρωπαϊκό Ενιαίο Έγγραφο Σύμβασης (ΕΕΕΣ), το οποίο είναι δυνατό να φέρει μόνο την υπογραφή του κατά περίπτωση εκπροσώπου του οικονομικού φορέα ως προκαταρκτική απόδειξη των λόγων αποκλεισμού του **άρθρου 2.2.3.1** της παρούσας για το σύνολο των φυσικών προσώπων που είναι μέλη του διοικητικού, διευθυντικού ή εποπτικού οργάνου του ή έχουν εξουσία εκπροσώπησης, λήψης αποφάσεων ή ελέγχου σε αυτόν.

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

**Στην περίπτωση υποβολής προσφοράς από ένωση οικονομικών φορέων, το Ευρωπαϊκό Ενιαίο Έγγραφο Σύμβασης (ΕΕΕΣ), υποβάλλεται χωριστά από κάθε μέλος της ένωσης.**

### 2.2.9.2 Αποδεικτικά μέσα

**A.** Το δικαίωμα συμμετοχής των οικονομικών φορέων και οι όροι και προϋποθέσεις συμμετοχής τους, όπως ορίζονται στις **παραγράφους 2.2.1 έως 2.2.8**, κρίνονται κατά την υποβολή της προσφοράς, κατά την υποβολή των δικαιολογητικών της παρούσας παραγράφου και κατά τη σύναψη της συμφωνίας – πλαίσιο στις περιπτώσεις του άρθρου 105 παρ. 3 περ. γ του ν. 4412/2016.

Στην περίπτωση που προσφέρων οικονομικός φορέας ή ένωση αυτών στηρίζεται στις ικανότητες άλλων φορέων, σύμφωνα με την **παράγραφο 2.2.8** της παρούσας, οι φορείς στην ικανότητα των οποίων στηρίζεται υποχρεούνται στην υποβολή των δικαιολογητικών που αποδεικνύουν ότι δεν συντρέχουν οι λόγοι αποκλεισμού της **παραγράφου 2.2.3** της παρούσας και ότι πληρούν τα σχετικά κριτήρια επιλογής κατά περίπτωση (**παράγραφοι 2.2.5 και 2.2.6**)

Ο οικονομικός φορέας υποχρεούται να αντικαταστήσει έναν φορέα στην ικανότητα του οποίου στηρίζεται, εφόσον ο τελευταίος δεν πληροί το σχετικό κριτήριο επιλογής ή για τον οποίο συντρέχουν λόγοι αποκλεισμού **των παραγράφων 2.2.3.1, 2.2.3.2 και 2.2.3.4**.

Οι οικονομικοί φορείς δεν υποχρεούνται να υποβάλλουν δικαιολογητικά ή άλλα αποδεικτικά στοιχεία, αν και στο μέτρο που η αναθέτουσα αρχή έχει τη δυνατότητα να λαμβάνει τα πιστοποιητικά ή τις συναφείς πληροφορίες απευθείας μέσω πρόσβασης σε εθνική βάση δεδομένων σε οποιοδήποτε κράτος - μέλος της Ένωσης, η οποία διατίθεται δωρεάν, όπως εθνικό μητρώο συμβάσεων, εικονικό φάκελο επιχείρησης, ηλεκτρονικό σύστημα αποθήκευσης εγγράφων ή σύστημα προεπιλογής. Η δήλωση για την πρόσβαση σε εθνική βάση δεδομένων εμπεριέχεται στο Ευρωπαϊκό Ενιαίο Έγγραφο Σύμβασης (ΕΕΕΣ)

Οι οικονομικοί φορείς δεν υποχρεούνται να υποβάλουν δικαιολογητικά, όταν η αναθέτουσα αρχή που έχει αναθέσει τη σύμβαση διαθέτει ήδη τα ως άνω δικαιολογητικά και αυτά εξακολουθούν να ισχύουν.

**Επισημαίνεται ότι γίνονται αποδεκτές:**

- **οι ένορκες βεβαιώσεις που αναφέρονται στην παρούσα Διακήρυξη, εφόσον έχουν συνταχθεί έως τρεις (3) μήνες πριν από την υποβολή τους,**
- **οι υπεύθυνες δηλώσεις, εφόσον έχουν συνταχθεί μετά την κοινοποίηση της πρόσκλησης για την υποβολή των δικαιολογητικών. Σημειώνεται ότι δεν απαιτείται θεώρηση του γνησίου της υπογραφής τους.**

**B.1.** Για την απόδειξη της μη συνδρομής των λόγων αποκλεισμού της **παραγράφου 2.2.3** οι προσφέροντες οικονομικοί φορείς προσκομίζουν αντίστοιχα τα παρακάτω δικαιολογητικά<sup>3</sup>:

<sup>3</sup> Διευκρινίζονται τα εξής:

**1.** Απλά αντίγραφα δημοσίων εγγράφων:

Γίνονται υποχρεωτικά αποδεκτά ευκρινή φωτοαντίγραφα των πρωτοτύπων ή των ακριβών αντιγράφων των δημοσίων εγγράφων, που έχουν εκδοθεί από τις υπηρεσίες και τους φορείς της περίπτωσης α' της παρ. 2 του άρθρου 1 του νόμου 4250/2014. Σημειώνεται ότι η παραπάνω ρύθμιση δεν καταλαμβάνει τα συμβολαιογραφικά έγγραφα (λ.χ. πληρεξούσια, ένορκες βεβαιώσεις κ.ο.κ.), για τα οποία συνεχίζει να υφίσταται η υποχρέωση υποβολής κεκρωμένων αντιγράφων.

**2.** Απλά αντίγραφα αλλοδαπών δημοσίων εγγράφων:

**α)** για την **παράγραφο 2.2.3.1 απόσπασμα του σχετικού μητρώου**, όπως του ποινικού μητρώου ή, ελλείψει αυτού, ισοδύναμο έγγραφο που εκδίδεται από αρμόδια δικαστική ή διοικητική αρχή του κράτους-μέλους ή της χώρας καταγωγής ή της χώρας όπου είναι εγκατεστημένος ο οικονομικός φορέας, από το οποίο προκύπτει ότι πληρούνται αυτές οι προϋποθέσεις.

Η υποχρέωση προσκόμισης του ως άνω αποσπάσματος αφορά και στα μέλη του διοικητικού, διευθυντικού ή εποπτικού οργάνου του εν λόγω οικονομικού φορέα ή στα πρόσωπα που έχουν εξουσία εκπροσώπησης, λήψης αποφάσεων ή ελέγχου σε αυτό κατά τα ειδικότερα αναφερόμενα στην ως άνω **παράγραφο 2.2.3.1**,

**β)** για τις **παραγράφους 2.2.3.2<sup>4</sup>** και **2.2.3.4 περίπτωση β'** πιστοποιητικό που εκδίδεται από την αρμόδια αρχή του οικείου κράτους - μέλους ή χώρας, που να είναι εν ισχύ κατά το χρόνο υποβολής του, άλλως, στην περίπτωση που δεν αναφέρεται σε αυτό χρόνος ισχύος, που να έχει εκδοθεί έως τρεις (3) μήνες πριν από την υποβολή του.

Ειδικά για τις περιπτώσεις **της παραγράφου 2.2.3.2 α.**, πέραν του ως άνω πιστοποιητικού, υποβάλλεται **υπεύθυνη δήλωση** του προσφέροντος ότι δεν έχει εκδοθεί δικαστική ή διοικητική απόφαση με τελεσίδικη και δεσμευτική ισχύ για την αθέτηση των υποχρεώσεων του όσον αφορά στην καταβολή φόρων ή εισφορών κοινωνικής ασφάλισης. Αντίστοιχα για το πιστοποιητικό της παρ. **2.2.3.4. β** πέραν του πιστοποιητικού, υποβάλλεται **υπεύθυνη δήλωση** του προσφέροντος αναφορικά με τους οργανισμούς κοινωνικής ασφάλισης στους οποίους οφείλει να καταβάλει εισφορές.

Για τους οικονομικούς φορείς που είναι εγκατεστημένοι στην Ελλάδα, τα πιστοποιητικά ότι δεν τελούν υπό πτώχευση, πτωχευτικό συμβιβασμό ή υπό αναγκαστική διαχείριση ή ότι δεν έχουν υπαχθεί σε διαδικασία εξυγίανσης, εκδίδονται από το αρμόδιο πρωτοδικείο της έδρας του οικονομικού φορέα. Το πιστοποιητικό ότι το νομικό πρόσωπο δεν έχει τεθεί υπό εκκαθάριση με δικαστική απόφαση εκδίδεται από το οικείο Πρωτοδικείο της έδρας του οικονομικού φορέα, το δε πιστοποιητικό ότι δεν έχει τεθεί υπό εκκαθάριση με απόφαση των εταίρων εκδίδεται από το Γ.Ε.Μ.Η., σύμφωνα με τις κείμενες διατάξεις, ως κάθε φορά ισχύουν. Τα φυσικά πρόσωπα (ατομικές επιχειρήσεις) δεν προσκομίζουν πιστοποιητικό περί μη θέσεως σε εκκαθάριση.

Η μη αναστολή των επιχειρηματικών δραστηριοτήτων του οικονομικού φορέα, για τους εγκατεστημένους στην Ελλάδα οικονομικούς φορείς αποδεικνύεται μέσω της ηλεκτρονικής πλατφόρμας της Ανεξάρτητης Αρχής Δημοσίων Εσόδων<sup>5</sup>

Επίσης, γίνονται αποδεκτά ευκρινή φωτοαντίγραφα από αντίγραφα εγγράφων που έχουν εκδοθεί από αλλοδαπές αρχές, υπό την προϋπόθεση ότι αυτά είναι νομίμως επικυρωμένα από την αρμόδια αρχή της χώρας αυτής, και έχουν επικυρωθεί από δικηγόρο, σύμφωνα με τα οριζόμενα στο άρθρο 36 παρ. 2 β) του Κώδικα Δικηγόρων (N4194/2013). Σημειώνεται ότι δεν τίγονται και εξακολουθούν να ισχύουν, οι απαιτήσεις υποβολής δημοσίων εγγράφων με συγκεκριμένη επισήμειωση (APOSTILLE), οι οποίες απορρέουν από διεθνείς συμβάσεις της χώρας (Σύμβαση της Χάγης) ή άλλες διακρατικές συμφωνίες (βλ. και σημείο 6.2.)

**3.** Απλά αντίγραφα ιδιωτικών εγγράφων:

Γίνονται υποχρεωτικά αποδεκτά ευκρινή φωτοαντίγραφα από αντίγραφα ιδιωτικών εγγράφων τα οποία έχουν επικυρωθεί από δικηγόρο, σύμφωνα με τα οριζόμενα στο άρθρο 36 παρ. 2 β) του Κώδικα Δικηγόρων (N 4194/2013), καθώς και ευκρινή φωτοαντίγραφα από τα πρωτότυπα όσων ιδιωτικών εγγράφων φέρουν θεώρηση από υπηρεσίες και φορείς της περίπτωσης α' της παρ. 2 του άρθρου 1 του νόμου 4250/2014. Ειδικά τα αποδεικτικά τα οποία αποτελούν ιδιωτικά έγγραφα, μπορεί να γίνονται αποδεκτά και σε απλή φωτοτυπία, εφόσον συνυποβάλλεται υπεύθυνη δήλωση στην οποία βεβαιώνεται η ακρίβειά τους (άρθρο 80, παρ. 13 ν.4412/2016).

**4.** Πρωτότυπα έγγραφα και επικυρωμένα αντίγραφα

Γίνονται υποχρεωτικά αποδεκτά και πρωτότυπα ή νομίμως επικυρωμένα αντίγραφα των δικαιολογητικών εγγράφων, εφόσον υποβληθούν από τους διαγωνιζόμενους.

<sup>4</sup> Λαμβανομένου υπόψη του σύντομου, σε πολλές περιπτώσεις, χρόνου ισχύος των πιστοποιητικών φορολογικής και ασφαλιστικής ενημερότητας που εκδίδονται από τους ημεδαπούς φορείς, **οι οικονομικοί φορείς μεριμνούν να αποκτούν εγκαίρως πιστοποιητικά, τα οποία να καλύπτουν και τον χρόνο υποβολής της προσφοράς**, σύμφωνα με τα ειδικότερα οριζόμενα στο άρθρο 104 του ν. 4412/2016, προκειμένου να τα υποβάλουν, εφόσον αναδειχθούν προσωρινοί ανάδοχοι. Τα εν λόγω πιστοποιητικά υποβάλλονται μαζί με τα υπόλοιπα αποδεικτικά μέσα του άρθρου 22 από τον προσωρινό ανάδοχο, μέσω του υποσυστήματος, στον φάκελο «δικαιολογητικά προσωρινού ανάδοχου».

<sup>5</sup> Με εκτύπωση της καρτέλας “Στοιχεία Μητρώου/ Επιχείρησης”, όπως αυτά εμφανίζονται στο **taxisnet**.

γ) Για τις περιπτώσεις του άρθρου 2.2.3.2 γ της παρούσας, πιστοποιητικό από τη Διεύθυνση Προγραμματισμού και Συντονισμού της Επιθεώρησης Εργασιακών Σχέσεων, από το οποίο να προκύπτουν οι πράξεις επιβολής προστίμου που έχουν εκδοθεί σε βάρος του οικονομικού φορέα σε χρονικό διάστημα **δύο (2) ετών** πριν από την ημερομηνία λήξης της προθεσμίας υποβολής προσφοράς. Το αίτημα λήψης του πιστοποιητικού γίνεται από την πύλη του ΣΕΠΕ (serenet.gr) και μέχρις ότου καταστεί εφικτή η λήψη του, αυτό αντικαθίσταται από Υπεύθυνη Δήλωση του οικονομικού φορέα, χωρίς να απαιτείται επίσημη δήλωση του ΣΕΠΕ σχετικά με την έκδοση του πιστοποιητικού.

Οι αρμόδιες δημόσιες αρχές παρέχουν, όπου κρίνεται αναγκαίο, επίσημη δήλωση στην οποία αναφέρεται ότι δεν εκδίδονται τα έγγραφα ή τα πιστοποιητικά της παρούσας παραγράφου ή ότι τα έγγραφα αυτά δεν καλύπτουν όλες τις περιπτώσεις που αναφέρονται στις παραγράφους 2.2.3.1 και 2.2.3.2 περ. α' και β', καθώς και στην περ. β' της παραγράφου 2.2.3.4. Οι επίσημες δηλώσεις καθίστανται διαθέσιμες μέσω του επιγραμμικού αποθετηρίου πιστοποιητικών (e-Certis) του άρθρου 81 του ν. 4412/2016

δ) για τις λοιπές περιπτώσεις της παρ. 2.2.3.4. Υπεύθυνη Δήλωση του προσφέροντος οικονομικού φορέα ότι δεν συντρέχουν στο πρόσωπό του οι αναφερόμενοι στην παράγραφο λόγοι αποκλεισμού.

ε) για την παράγραφο 2.2.3.5, δικαιολογητικά ονομαστικοποίησης των μετοχών, εφόσον ο προσωρινός ανάδοχος είναι ανώνυμη εταιρία. Εξαιρούνται της υποχρέωσης αυτής οι εταιρείες που είναι εισηγμένες στο Χρηματιστήριο της χώρας εγκατάστασής τους και υποβάλλουν περί τούτου υπεύθυνη δήλωση του νόμιμου εκπροσώπου τους.

Ειδικότερα ο προσωρινός ανάδοχος υποβάλλει πιστοποιητικό αρμόδιας αρχής του κράτους της έδρας, από το οποίο να προκύπτει ότι οι μετοχές είναι ονομαστικές, καθώς και αναλυτική κατάσταση με τα στοιχεία των μετόχων της εταιρείας και τον αριθμό των μετοχών κάθε μετόχου (μετοχολόγιο), όπως τα στοιχεία αυτά είναι καταχωρημένα στο βιβλίο μετόχων της εταιρείας, το πολύ τριάντα εργάσιμες ημέρες πριν από την ημέρα υποβολής της προσφοράς.

Εάν ο προσωρινός ανάδοχος είναι αλλοδαπή ανώνυμη εταιρία, και εφόσον έχει, κατά το δίκαιο της έδρας της, ονομαστικές μετοχές προσκομίζει πιστοποιητικό αρμόδιας αρχής του κράτους της έδρας, από το οποίο να προκύπτει ότι οι μετοχές είναι ονομαστικές, αναλυτική κατάσταση μετόχων, με αριθμό των μετοχών του κάθε μετόχου, όπως τα στοιχεία αυτά είναι καταχωρημένα στο βιβλίο μετόχων της εταιρείας με ημερομηνία το πολύ 30 εργάσιμες ημέρες πριν την υποβολή της προσφοράς ή κάθε άλλο στοιχείο από το οποίο να προκύπτει η ονομαστικοποίηση μέχρι φυσικού προσώπου των μετοχών, που έχει συντελεστεί **τις τελευταίες 30 (τριάντα) εργάσιμες ημέρες πριν την υποβολή της προσφοράς.**

Σε διαφορετική περίπτωση, δηλαδή εφόσον κατά το δίκαιο της χώρας στην οποία έχει την έδρα της δεν έχει ονομαστικές μετοχές, υποβάλλει βεβαίωση περί μη υποχρέωσης ονομαστικοποίησης των μετοχών από αρμόδια αρχή, εφόσον υπάρχει σχετική πρόβλεψη, διαφορετικά προσκομίζει υπεύθυνη δήλωση του διαγωνιζόμενου, έγκυρη και ενημερωμένη κατάσταση μετόχων που κατέχουν τουλάχιστον 1% των μετοχών και αν δεν τηρείται τέτοια κατάσταση, σχετική κατάσταση μετόχων (με 1%), σύμφωνα με την τελευταία Γενική Συνέλευση, αν οι μέτοχοι αυτοί είναι γνωστοί στην εταιρεία. Αν δεν προσκομισθεί κατάσταση κατά τα ανωτέρω, η εταιρεία αιτιολογεί τους λόγους που οι μέτοχοι αυτοί δεν της είναι γνωστοί.

Η αναθέτουσα αρχή **δεν υπεισέρχεται στην κρίση της ως άνω αιτιολογίας.** Δύναται, ωστόσο, να αποδείξει τη δυνατότητα υποβολής της κατάστασης μετόχων, και μόνο στην περίπτωση αυτή η εταιρεία αποκλείεται από την παρούσα διαδικασία.

Περαιτέρω, πριν την υπογραφή της συμφωνίας – πλαίσιο υποβάλλεται η υπεύθυνη δήλωση της κοινής απόφασης των Υπουργών Ανάπτυξης και Επικρατείας 20977/23-8-2007 (Β' 1673) **«Δικαιολογητικά για την τήρηση των μητρώων του ν. 3310/2005 όπως τροποποιήθηκε με το ν. 3414/2005».**

στ) για την παράγραφο 2.2.3.9. υπεύθυνη δήλωση του προσφέροντος οικονομικού φορέα ότι δεν έχει εκδοθεί σε βάρος του απόφαση αποκλεισμού, σύμφωνα με το άρθρο 74 του ν. 4412/2016.



**B.2.** Για την απόδειξη της απαίτησης του **άρθρου 2.2.4.** (απόδειξη καταλληλότητας για την άσκηση επαγγελματικής δραστηριότητας) προσκομίζουν **πιστοποιητικό/βεβαίωση του οικείου επαγγελματικού ή εμπορικού μητρώου του κράτους εγκατάστασης.** Οι οικονομικοί φορείς που είναι εγκατεστημένοι σε κράτος μέλος της Ευρωπαϊκής Ένωσης προσκομίζουν πιστοποιητικό/βεβαίωση του αντίστοιχου επαγγελματικού ή εμπορικού μητρώου του Παραρτήματος XI του Προσαρτήματος Α' του ν. 4412/2016, με το οποίο πιστοποιείται αφενός η εγγραφή τους σε αυτό και αφετέρου το ειδικό επάγγελμά τους. Στην περίπτωση που χώρα δεν τηρεί τέτοιο μητρώο, το έγγραφο ή το πιστοποιητικό μπορεί να αντικαθίσταται από ένορκη βεβαίωση ή, στα κράτη - μέλη ή στις χώρες όπου δεν προβλέπεται ένορκη βεβαίωση, από υπεύθυνη δήλωση του ενδιαφερομένου ενώπιον αρμόδιας δικαστικής ή διοικητικής αρχής, συμβολαιογράφου ή αρμόδιου επαγγελματικού ή εμπορικού οργανισμού της χώρας καταγωγής ή της χώρας όπου είναι εγκατεστημένος ο οικονομικός φορέας ότι δεν τηρείται τέτοιο μητρώο και ότι ασκεί τη δραστηριότητα που απαιτείται για την εκτέλεση του αντικείμενου της υπό ανάθεση συμφωνίας – πλαίσιο.

Οι εγκατεστημένοι στην Ελλάδα οικονομικοί φορείς προσκομίζουν βεβαίωση εγγραφής στο οικείο επαγγελματικό μητρώο.

Επισημαίνεται ότι τα δικαιολογητικά που αφορούν στην απόδειξη της απαίτησης του άρθρου 2.2.4 (απόδειξη καταλληλότητας για την άσκηση επαγγελματικής δραστηριότητας) γίνονται δεκτά εφόσον έχουν εκδοθεί έως 30 εργάσιμες ημέρες πριν από την υποβολή τους εκτός εάν σύμφωνα με τις ειδικότερες διατάξεις αυτών φέρουν συγκεκριμένο χρόνο ισχύος.

**B.3.** Για την απόδειξη της **οικονομικής και χρηματοοικονομικής επάρκειας της παραγράφου 2.2.5** οι οικονομικοί φορείς προσκομίζουν Ισολογισμούς των τριών (3) τελευταίων διαχειριστικών χρήσεων για τα οποία έχουν αντίστοιχη εκ του νόμου υποχρέωση σε περίπτωση που υποχρεούνται στην έκδοση Ισολογισμών ή Δήλωση του συνολικού ύψους του ετήσιου κύκλου εργασιών, σε περίπτωση που δεν υποχρεούνται στην έκδοση Ισολογισμών.

**B.4.** Για την απόδειξη της **τεχνικής ικανότητας της παραγράφου 2.2.6** οι οικονομικοί φορείς προσκομίζουν τα εξής:

Για το σημείο Α)

- Πίνακα συμβάσεων που εκτέλεσε ή στα οποία συμμετείχε ο υποψήφιος Ανάδοχος κατά τα τρία τελευταία έτη και είναι συναφή με το υπό ανάθεση Έργο.

Ο Πίνακας πρέπει να συνταχθεί σύμφωνα με το ακόλουθο Υπόδειγμα:

A/A	ΠΕΛΑΤΗΣ	ΣΥΝΤΟΜΗ ΠΕΡΙΓΡΑΦΗ ΤΟΥ ΕΡΓΟΥ	ΔΙΑΡΚΕΙΑ ΕΚΤΕΛΕΣΗΣ ΕΡΓΟΥ	ΠΡΟΫΠΟΛΟΓΙΣΜΟΣ	ΣΥΝΟΠΤΙΚΗ ΠΕΡΙΓΡΑΦΗ ΣΥΝΕΙΣΦΟΡΑΣ ΣΤΟ ΕΡΓΟ (αντικείμενο)	ΠΟΣΟΣΤΟ ΣΥΜΜΕΤΟΧΗΣ ΣΤΟ ΕΡΓΟ (προϋπολογισμός)	ΣΤΟΙΧΕΙΟ ΤΕΚΜΗΡΙΩΣΗΣ (τύπος & ημ/νία)

όπου

- **«ΣΤΟΙΧΕΙΟ ΤΕΚΜΗΡΙΩΣΗΣ»:**

- Εάν ο Πελάτης είναι Δημόσιος Φορέας ως στοιχείο τεκμηρίωσης υποβάλλεται πιστοποιητικό ή πρωτόκολλο παραλαβής που συντάσσεται από την αρμόδια Δημόσια Αρχή.
- Εάν ο Πελάτης είναι ιδιώτης, ως στοιχείο τεκμηρίωσης υποβάλλεται δήλωση είτε του ιδιώτη, είτε του υποψηφίου Αναδόχου, και όχι η σχετική Σύμβαση Έργου.

Από τις παραπάνω συμβάσεις, οι οποίες έχουν ολοκληρωθεί επιτυχώς από τον υποψήφιο ανάδοχο, θα πρέπει να προσδιοριστούν με σαφήνεια και να παρουσιαστούν αναλυτικά αυτές **τις οποίες επικαλείται για την κάλυψη του κριτηρίου επιλογής τεχνικής ικανότητας**, μεριμνώντας για την παροχή όλων των απαιτούμενων ποιοτικών και ποσοτικών στοιχείων που είναι απαραίτητα για την επαλήθευση από πλευράς αναθέτουσας αρχής (πχ αριθμός συναλλαγών, αριθμός χρηστών, περιγραφή τεχνολογιών ανάπτυξης).

Για το σημείο Β)

Περιγραφή των εγκαταστάσεων του υποψηφίου από την οποία να προκύπτει η κάλυψη των απαιτήσεων του κριτηρίου επιλογής.

**B.5.** Για την απόδειξη της συμμόρφωσής τους με **πρότυπα διασφάλισης ποιότητας της παραγράφου 2.2.7** οι οικονομικοί φορείς προσκομίζουν (βλ. και Κεφάλαιο 3.2):

- ISO 9001:2015 εν ισχύ, από αναγνωρισμένο Ινστιτούτο ή Οργανισμό ή άλλο ισοδύναμο στον τομέα παροχής υπηρεσιών πληροφορικής
- ISO 27001:2013 εν ισχύ, από αναγνωρισμένο Ινστιτούτο ή Οργανισμό ή άλλο ισοδύναμο

**B.6.** Για την απόδειξη της **νόμιμης εκπροσώπησης**, στις περιπτώσεις που ο οικονομικός φορέας είναι νομικό πρόσωπο και υποχρεούται, κατά την κείμενη νομοθεσία, να δηλώνει την εκπροσώπηση και τις μεταβολές της σε αρμόδια αρχή (πχ ΓΕΜΗ) προσκομίζει **σχετικό πιστοποιητικό ισχύουσας εκπροσώπησης, το οποίο πρέπει να έχει εκδοθεί έως 30 εργάσιμες ημέρες πριν την υποβολή του**. Στις λοιπές περιπτώσεις τα κατά περίπτωση νομιμοποιητικά έγγραφα νόμιμης εκπροσώπησης (όπως καταστατικά, αντίστοιχα ΦΕΚ, συγκρότηση Δ.Σ. σε σώμα, σε περίπτωση Α.Ε., κλπ., ανάλογα με τη νομική μορφή του οικονομικού φορέα), συνοδευόμενα από υπεύθυνη δήλωση του νόμιμου εκπροσώπου ότι εξακολουθούν να ισχύουν κατά την υποβολή τους.

Για την απόδειξη της **νόμιμης σύστασης και των μεταβολών** του νομικού προσώπου, εφόσον αυτή προκύπτει από πιστοποιητικό αρμόδιας αρχής (πχ **γενικό πιστοποιητικό του ΓΕΜΗ**), αρκεί η υποβολή αυτού, τα κατά περίπτωση νομιμοποιητικά έγγραφα νόμιμης σύστασης και μεταβολών (όπως καταστατικά, πιστοποιητικά μεταβολών, αντίστοιχα ΦΕΚ, κλπ., ανάλογα με τη νομική μορφή του οικονομικού φορέα), **συνοδευόμενα από υπεύθυνη δήλωση** του νόμιμου εκπροσώπου ότι εξακολουθούν να ισχύουν κατά την υποβολή τους.

Οι αλλοδαποί οικονομικοί φορείς προσκομίζουν τα προβλεπόμενα, κατά τη νομοθεσία της χώρας εγκατάστασης, αποδεικτικά έγγραφα, και εφόσον δεν προβλέπονται, **υπεύθυνη δήλωση του νόμιμου εκπροσώπου**, από την οποία αποδεικνύονται τα ανωτέρω ως προς τη νόμιμη σύσταση, μεταβολές και εκπροσώπηση του οικονομικού φορέα.

Οι ως άνω υπεύθυνες δηλώσεις γίνονται αποδεκτές, **εφόσον έχουν συνταχθεί μετά την κοινοποίηση της πρόσκλησης για την υποβολή των δικαιολογητικών**.

Από τα ανωτέρω έγγραφα πρέπει να προκύπτουν η νόμιμη σύσταση του οικονομικού φορέα, όλες οι σχετικές τροποποιήσεις των καταστατικών, το/τα πρόσωπο/α που δεσμεύει/ουν νόμιμα την εταιρία κατά την ημερομηνία διενέργειας του διαγωνισμού (νόμιμος εκπρόσωπος, δικαίωμα υπογραφής κλπ.), τυχόν τρίτοι, στους οποίους έχει χορηγηθεί εξουσία εκπροσώπησης, καθώς και η θητεία του/των ή/και των μελών του οργάνου διοίκησης/ νόμιμου εκπροσώπου.

**B.7.** Οι οικονομικοί φορείς που είναι εγγεγραμμένοι σε επίσημους καταλόγους που προβλέπονται από τις εκάστοτε ισχύουσες εθνικές διατάξεις ή διαθέτουν πιστοποίηση από οργανισμούς πιστοποίησης που συμμορφώνονται με τα ευρωπαϊκά πρότυπα πιστοποίησης, κατά την έννοια του Παραρτήματος VII του Προσαρτήματος Α' του ν. 4412/2016, μπορούν να προσκομίζουν στις αναθέτουσες αρχές πιστοποιητικό εγγραφής εκδιδόμενο από την αρμόδια αρχή ή το πιστοποιητικό που εκδίδεται από τον αρμόδιο οργανισμό πιστοποίησης.

Στα πιστοποιητικά αυτά αναφέρονται τα δικαιολογητικά βάσει των οποίων έγινε η εγγραφή των εν λόγω οικονομικών φορέων στον επίσημο κατάλογο ή η πιστοποίηση και η κατάταξη στον εν λόγω κατάλογο.

Η πιστοποιούμενη εγγραφή στους επίσημους καταλόγους από τους αρμόδιους οργανισμούς ή το πιστοποιητικό, που εκδίδεται από τον οργανισμό πιστοποίησης, συνιστά τεκμήριο καταλληλότητας όσον αφορά τις απαιτήσεις ποιοτικής επιλογής, τις οποίες καλύπτει ο επίσημος κατάλογος ή το πιστοποιητικό.

Οι οικονομικοί φορείς που είναι εγγεγραμμένοι σε επίσημους καταλόγους απαλλάσσονται από την υποχρέωση υποβολής των δικαιολογητικών που αναφέρονται στο πιστοποιητικό εγγραφής τους.

**B.8.** Οι ενώσεις οικονομικών φορέων που υποβάλλουν κοινή προσφορά, **υποβάλλουν τα παραπάνω, κατά περίπτωση δικαιολογητικά, για κάθε οικονομικό φορέα που συμμετέχει στην ένωση**, σύμφωνα με τα ειδικότερα προβλεπόμενα στο άρθρο 19 παρ. 2 του ν. 4412/2016.

**B.9.** Στην περίπτωση που οικονομικός φορέας επιθυμεί να στηριχθεί στις ικανότητες άλλων φορέων, σύμφωνα με την **παράγραφο 2.2.8** για την απόδειξη ότι θα έχει στη διάθεσή του τους αναγκαίους πόρους, προσκομίζει, ιδίως, **σχετική έγγραφη δέσμευση των φορέων αυτών για τον σκοπό αυτό**.<sup>6</sup>

## 2.3 Κριτήρια Ανάθεσης

### 2.3.1 Κριτήριο ανάθεσης

Κριτήριο ανάθεσης της ανάθεσης της συμφωνίας - πλαίσιο είναι η **πλέον συμφέρουσα από οικονομική άποψη προσφορά** βάσει βέλτιστης σχέσης **ποιότητας – τιμής**, η οποία εκτιμάται βάσει των κάτωθι κριτηρίων:

#### Κριτήρια αξιολόγησης

A/A	ΚΡΙΤΗΡΙΑ - Κάλυψη τιθέμενων απαιτήσεων	Συντελεστής βαρύτητας (%)	Σχετικές Παράγραφοι Παραρτήματος I
<b>1</b>	<b>ΜΕΘΟΔΟΛΟΓΙΕΣ – ΥΠΗΡΕΣΙΕΣ ΣΧΕΔΙΑΣΜΟΥ ΚΑΙ ΥΛΟΠΟΙΗΣΗΣ ΕΡΓΟΥ</b>	<b>60</b>	
1.1	Μεθοδολογία και Υπηρεσίες Λειτουργίας Συστήματος ΗΣ	15	3.1.1
1.2	Μεθοδολογία και Υπηρεσίες Ενσωμάτωσης νέων Λειτουργιών	20	3.1.2
1.3	Μεθοδολογία και Υπηρεσίες Υποστήριξης Παραγωγικής Λειτουργίας Εφαρμογών	15	3.1.3
1.4	Μεθοδολογία και Υπηρεσίες Τηλεφωνικής Υποστήριξης	10	3.1.4
<b>2</b>	<b>ΠΡΟΣΕΓΓΙΣΗ – ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗ ΚΑΙ ΟΜΑΔΑ ΕΡΓΟΥ</b>	<b>40</b>	
2.1	Κατανόηση Έργου – Μεθοδολογία Διαχείρισης – Παραδοτέα Έργου	10	2, 3.1.5, 4.1
2.2	Προσόντα, εμπειρία και καταλληλόλητα στελεχών Ομάδας Έργου – Σχήμα Διοίκησης Έργου	20	3.2
2.3	Μεθοδολογία Διασφάλισης τήρησης όρων SLA	10	4.2
	<b>ΣΥΝΟΛΟ</b>	<b>100</b>	

### 2.3.2 Βαθμολόγηση και κατάταξη προσφορών

Η βαθμολόγηση κάθε κριτηρίου αξιολόγησης **κυμαίνεται από 100 βαθμούς στην περίπτωση που ικανοποιούνται ακριβώς όλοι οι όροι των τεχνικών προδιαγραφών, αυξάνεται δε μέχρι τους 120 βαθμούς** όταν υπερκαλύπτονται οι απαιτήσεις του συγκεκριμένου κριτηρίου

Κάθε κριτήριο αξιολόγησης βαθμολογείται αυτόνομα με βάση τα στοιχεία της προσφοράς.

Η βαθμολογία των επί μέρους κριτηρίων:

<sup>6</sup> Η ως άνω δέσμευση θα μπορούσε να προκύπτει από ιδιωτικό συμφωνητικό μεταξύ προσφέροντος και τρίτου, στις ικανότητες του οποίου στηρίζεται, ή από οποιοδήποτε άλλο κατάλληλο μέσο

- Είναι **100** όταν καλύπτονται ακριβώς όλοι οι όροι των τεχνικών προδιαγραφών
- Αυξάνεται **έως 120** όταν υπερκαλύπτονται οι τεχνικές προδιαγραφές, ήτοι όταν συντρέχει μία ή περισσότερες από τις ακόλουθες περιπτώσεις: α) καλύπτονται **εκτός** από τις υποχρεωτικές και λοιπές απαιτήσεις της διακήρυξης, **β)** υπερκαλύπτονται κάποιες από τις υποχρεωτικές απαιτήσεις της διακήρυξης, **γ)** υπερκαλύπτονται κάποιες από τις 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.

Η βαθμολόγηση θα είναι πλήρως και ειδικά αιτιολογημένη και θα περιλαμβάνει, εκτός του βαθμού, τη λεκτική διατύπωση της κρίσης ανά κριτήριο.

Κατάταξη των Προσφορών κατά αύξουσα σειρά για την τελική επιλογή της συμφερότερης προσφοράς με βάση τον ακόλουθο τύπο:

$$Li = 80 * (Bmax / Bi) + 20 * (Ki / Kmin)$$

όπου:

- Bmax: η συνολική βαθμολογία που έλαβε η καλύτερη Τεχνική Προσφορά
- Kmin: το συγκριτικό κόστος της Προσφοράς με τη μικρότερη τιμή
- Bi: η συνολική βαθμολογία της Τεχνικής Προσφοράς i
- Ki: το συγκριτικό κόστος της Προσφοράς i
- Li: το αποτέλεσμα το οποίο στρογγυλοποιείται στα 2 δεκαδικά ψηφία.

Επισημαίνεται ότι Επικρατέστερη είναι η Προσφορά με το **μικρότερο Λ**.

**Το Συγκριτικό Κόστος Κ** κάθε προφοράς, αποκλειστικά για τις ανάγκες σύγκρισης των προσφορών, θα υπολογίζεται με βάση τον προϋπολογισμό της Συμφωνίας Πλαισίου και θα ισούται με το σύνολο της στήλης Γ του Πίνακα Οικονομικής Προσφοράς του «ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ 8 – Υπόδειγμα Οικονομικής Προσφοράς».

Για λόγους σύγκρισης προσφορών και μόνον, η οικονομική προσφορά υποβάλλεται με την υπόθεση ότι θα ανατεθεί το έργο που διαστασιοποιείται στη στήλη Α του εν λόγω πίνακα της παρούσας (βλ. και Κεφάλαιο 4.3.2 της διακήρυξης).

### 2.3.3 Κριτήριο ανάθεσης συμβάσεων που βασίζονται στη συμφωνία-πλαίσιο (“εκτελεστικές συμβάσεις”)

Οι εκτελεστικές συμβάσεις ανατίθενται, σύμφωνα με τους όρους της συμφωνίας-πλαίσιο. Για την ανάθεση των συμβάσεων αυτών, οι αναθέτουσες **αρχές μπορούν να διαβουλεύονται γραπτώς** με τον οικονομικό φορέα που είναι συμβαλλόμενο μέρος στη συμφωνία-πλαίσιο, ζητώντας του, εάν χρειάζεται, να συμπληρώσει την προσφορά του σύμφωνα με τους όρους της συμφωνίας-πλαίσιο, βάσει των δεδομένων της εκάστοτε εκτελεστικής σύμβασης (τιμές αγοράς, δημοσιονομικές συνθήκες, ανάγκες φορέα κλπ).

## 2.4 Κατάρτιση - Περιεχόμενο Προσφορών

### 2.4.1 Γενικοί όροι υποβολής προσφορών

Οι προσφορές υποβάλλονται με βάση τις απαιτήσεις που ορίζονται στο Παράρτημα 1 της Διακήρυξης για όλες τις περιγραφόμενες υπηρεσίες ανά κατηγορία.

Δεν επιτρέπονται εναλλακτικές προσφορές.

Η ένωση οικονομικών φορέων υποβάλλει κοινή προσφορά, η οποία υπογράφεται υποχρεωτικά ηλεκτρονικά είτε από όλους τους οικονομικούς φορείς που αποτελούν την ένωση, είτε από εκπρόσωπό τους νομίμως εξουσιοδοτημένο. Στην προσφορά, απαραίτητως πρέπει να προσδιορίζεται η έκταση και το είδος της συμμετοχής του (συμπεριλαμβανομένης της κατανομής αμοιβής μεταξύ τους) κάθε μέλους της ένωσης, καθώς και ο εκπρόσωπος/συντονιστής αυτής.

#### 2.4.2 Χρόνος και Τρόπος υποβολής προσφορών

**2.4.2.1.** Οι προσφορές υποβάλλονται από τους ενδιαφερόμενους ηλεκτρονικά, μέσω της διαδικτυακής πύλης [www.promitheus.gov.gr](http://www.promitheus.gov.gr) του ΕΣΗΔΗΣ, μέχρι την καταληκτική ημερομηνία και ώρα που ορίζει η παρούσα διακήρυξη (άρθρο 1.5), στην **Ελληνική Γλώσσα**, σε ηλεκτρονικό φάκελο, σύμφωνα με τα αναφερόμενα στον ν.4412/2016, ιδίως άρθρα 36 και 37 και την Υπουργική Απόφαση αριθμ. 56902/215 «*Τεχνικές λεπτομέρειες και διαδικασίες λειτουργίας του Εθνικού Συστήματος Ηλεκτρονικών Δημοσίων Συμβάσεων (Ε.Σ.Η.ΔΗ.Σ.)*».

Για τη συμμετοχή στο διαγωνισμό οι ενδιαφερόμενοι οικονομικοί φορείς απαιτείται να διαθέτουν εγκεκριμένη προηγμένη ηλεκτρονική υπογραφή ή προηγμένη ηλεκτρονική υπογραφή που υποστηρίζεται από εγκεκριμένο πιστοποιητικό το οποίο χορηγήθηκε από έναν εγκεκριμένο πάροχο υπηρεσιών πιστοποίησης, ο οποίος περιλαμβάνεται στον κατάλογο εμπιστευσης που προβλέπεται στην απόφαση 2009/767/ΕΚ και σύμφωνα με τα οριζόμενα στο Κανονισμό (ΕΕ) 910/2014 και τις διατάξεις της Υ.Α. 56902/215 «*Τεχνικές λεπτομέρειες και διαδικασίες λειτουργίας του Εθνικού Συστήματος Ηλεκτρονικών Δημοσίων Συμβάσεων (Ε.Σ.Η.ΔΗ.Σ.)*» (ΦΕΚ Β 1924/02.06.2017) και να εγγραφούν στο ηλεκτρονικό σύστημα (ΕΣΗΔΗΣ- Διαδικτυακή πύλη [www.promitheus.gov.gr](http://www.promitheus.gov.gr)) ακολουθώντας την διαδικασία εγγραφής του άρθρου 5 της ίδιας Υ.Α.

Επισημαίνεται ότι, **οι αλλοδαποί οικονομικοί φορείς** δεν έχουν την υποχρέωση να υπογράφουν τα δικαιολογητικά που υποβάλλουν με την προσφορά τους, με χρήση προηγμένης ηλεκτρονικής υπογραφής, αλλά μπορεί να τα αυθεντικοποιούν με οποιονδήποτε άλλο πρόσφορο τρόπο, εφόσον στη χώρα προέλευσής τους δεν είναι υποχρεωτική η χρήση προηγμένης ψηφιακής υπογραφής σε διαδικασίες σύναψης δημοσίων συμβάσεων. Στις περιπτώσεις αυτές η αίτηση συμμετοχής (υποβολή προσφοράς) συνοδεύεται με **υπεύθυνη δήλωση στην οποία δηλώνεται ότι στην χώρα προέλευσης δεν προβλέπεται η χρήση προηγμένης ψηφιακής υπογραφής ή ότι στην χώρα προέλευσης δεν είναι υποχρεωτική η χρήση προηγμένης ψηφιακής υπογραφής για την συμμετοχή σε διαδικασίες σύναψης δημοσίων συμβάσεων**. Η υπεύθυνη δήλωση του προηγούμενου εδαφίου φέρει υπογραφή έως και **δέκα (10) ημέρες** πριν την καταληκτική ημερομηνία υποβολής των προσφορών.

**2.4.2.2.** Ο χρόνος υποβολής της προσφοράς και οποιαδήποτε ηλεκτρονική επικοινωνία μέσω του συστήματος βεβαιώνεται αυτόματα από το σύστημα με υπηρεσίες χρονοσήμανσης, σύμφωνα με τα οριζόμενα στο άρθρο 37 του ν. 4412/2016 και το άρθρο 9 της ως άνω Υπουργικής Απόφασης.

Μετά την παρέλευση της καταληκτικής ημερομηνίας και ώρας, δεν υπάρχει η δυνατότητα υποβολής προσφοράς στο Σύστημα. Σε περιπτώσεις τεχνικής αδυναμίας λειτουργίας του ΕΣΗΔΗΣ, η αναθέτουσα αρχή θα ρυθμίσει τα της συνέχειας του διαγωνισμού με σχετική ανακοίνωσή της.

**2.4.2.3.** Οι οικονομικοί φορείς υποβάλλουν με την προσφορά τους τα ακόλουθα:

**(α)** έναν (υπο)φάκελο με την ένδειξη «**Δικαιολογητικά Συμμετοχής –Τεχνική Προσφορά**» στον οποίο περιλαμβάνονται τα κατά περίπτωση απαιτούμενα δικαιολογητικά και η τεχνική προσφορά σύμφωνα με τις διατάξεις της κείμενης νομοθεσίας και την παρούσα.

**(β)** έναν (υπο)φάκελο με την ένδειξη «**Οικονομική Προσφορά**» στον οποίο περιλαμβάνεται η οικονομική προσφορά του οικονομικού φορέα και τα κατά περίπτωση απαιτούμενα δικαιολογητικά.

Από τον προσφέροντα σημαίνονται με χρήση του σχετικού πεδίου του συστήματος τα στοιχεία εκείνα της προσφοράς του που έχουν εμπιστευτικό χαρακτήρα, σύμφωνα με τα οριζόμενα στο άρθρο 21 του ν. 4412/16 . Εφόσον ένας οικονομικός φορέας χαρακτηρίζει πληροφορίες ως εμπιστευτικές, λόγω ύπαρξης

τεχνικού ή εμπορικού απορρήτου, στη σχετική δήλωσή του, αναφέρει ρητά όλες τις σχετικές διατάξεις νόμου ή διοικητικές πράξεις που επιβάλλουν την εμπιστευτικότητα της συγκεκριμένης πληροφορίας.

Δεν χαρακτηρίζονται **ως εμπιστευτικές πληροφορίες** σχετικά με τις τιμές μονάδος, τις προσφερόμενες ποσότητες, την οικονομική προσφορά και τα στοιχεία της τεχνικής προσφοράς που χρησιμοποιούνται για την αξιολόγησή της.

**2.4.2.4.** Οι οικονομικοί φορείς **συντάσσουν την τεχνική και οικονομική** τους προσφορά συμπληρώνοντας τις αντίστοιχες ειδικές ηλεκτρονικές φόρμες του συστήματος. Στην συνέχεια το σύστημα παράγει τα σχετικά ηλεκτρονικά αρχεία τα οποία υπογράφονται ηλεκτρονικά και υποβάλλονται από τον προσφέροντα. Τα στοιχεία που περιλαμβάνονται στην ειδική ηλεκτρονική φόρμα του συστήματος και του παραγόμενου ηλεκτρονικού αρχείου pdf (το οποίο θα υπογραφεί ηλεκτρονικά) πρέπει να ταυτίζονται. Σε αντίθετη περίπτωση το σύστημα παράγει σχετικό μήνυμα και ο προσφέρων καλείται να παράγει εκ νέου το ηλεκτρονικό αρχείο pdf. Επειδή οι τεχνικές προδιαγραφές και οι οικονομικοί όροι δεν έχουν αποτυπωθεί στο σύνολό τους στις ειδικές ηλεκτρονικές φόρμες του συστήματος, οι οικονομικοί φορείς θα επισυνάψουν ηλεκτρονικά υπογεγραμμένα τα σχετικά ηλεκτρονικά αρχεία (ιδίως τεχνική και οικονομική προσφορά) σύμφωνα με τα οριζόμενα στο Κεφάλαιο 2.4.3 της παρούσας.

**2.4.2.5.** Ο χρήστης - οικονομικός φορέας υποβάλλει τους ανωτέρω (υπο)φακέλους μέσω του Συστήματος, όπως περιγράφεται παρακάτω:

Τα στοιχεία και δικαιολογητικά για τη συμμετοχή του οικονομικού φορέα στη διαδικασία υποβάλλονται από αυτόν ηλεκτρονικά σε μορφή αρχείων τύπου .pdf και εφόσον έχουν συνταχθεί/παραχθεί από τον ίδιο, φέρουν εγκεκριμένη προηγμένη ηλεκτρονική υπογραφή ή προηγμένη ηλεκτρονική υπογραφή με χρήση εγκεκριμένων πιστοποιητικών, χωρίς να απαιτείται θεώρηση γνησίου της υπογραφής, με την επιφύλαξη των αναφερθέντων στην τελευταία υποπαράγραφο τους παραγράφου 2.4.2.1 του παρόντος για τους αλλοδαπούς οικονομικούς φορείς.

Από το Σύστημα εκδίδεται **ηλεκτρονική απόδειξη υποβολής προσφοράς**, η οποία αποστέλλεται στον οικονομικό φορέα με μήνυμα ηλεκτρονικού ταχυδρομείου.

Στις περιπτώσεις που με την προσφορά υποβάλλονται ιδιωτικά έγγραφα, αυτά γίνονται αποδεκτά είτε κατά τα προβλεπόμενα στις διατάξεις του Ν. 4250/2014 (Α' 94), είτε και σε απλή φωτοτυπία, εφόσον συνυποβάλλεται υπεύθυνη δήλωση, στην οποία βεβαιώνεται η ακρίβειά τους και η οποία φέρει υπογραφή μετά την έναρξη της διαδικασίας σύναψης της παρούσας σύμβασης

Εντός τριών (3) εργασιμών ημερών από την ηλεκτρονική υποβολή των ως άνω στοιχείων και δικαιολογητικών προσκομίζονται υποχρεωτικά από τον οικονομικό φορέα στην αναθέτουσα αρχή, σε έντυπη μορφή και σε σφραγισμένο φάκελο, τα στοιχεία της ηλεκτρονικής προσφοράς τα οποία απαιτείται να προσκομισθούν σε πρωτότυπη μορφή σύμφωνα με τις διατάξεις του άρθρου 11 παρ. 2 του ν. 2690/1999 "Κώδικας Διοικητικής Διαδικασίας", όπως τροποποιήθηκε με τις διατάξεις του άρθρου 1 παρ. 2 του ν. 4250/2014. Τέτοια στοιχεία και δικαιολογητικά είναι, ενδεικτικά, η εγγυητική επιστολή συμμετοχής, τα πρωτότυπα έγγραφα τα οποία έχουν εκδοθεί από ιδιωτικούς φορείς και δεν φέρουν επικύρωση από δικηγόρο, καθώς και τα έγγραφα που φέρουν τη Σφραγίδα της Χάγης (Apostille). Δεν προσκομίζονται σε έντυπη μορφή στοιχεία και δικαιολογητικά τα οποία φέρουν ηλεκτρονική υπογραφή, τα ΦΕΚ, τα τεχνικά φυλλάδια και όσα προβλέπεται από το ν. 4250/2014 ότι οι φορείς υποχρεούνται να αποδέχονται σε αντίγραφα των πρωτοτύπων.

Η αναθέτουσα αρχή μπορεί να ζητεί από προσφέροντες και υποψήφιους σε οποιοδήποτε χρονικό σημείο κατά την διάρκεια της διαδικασίας, να υποβάλλουν σε έντυπη μορφή και σε εύλογη προθεσμία όλα ή ορισμένα δικαιολογητικά και στοιχεία που έχουν υποβάλει ηλεκτρονικά, όταν αυτό απαιτείται για την ορθή διεξαγωγή της διαδικασίας.

### 2.4.3 Περιεχόμενα Φακέλου «Δικαιολογητικά Συμμετοχής- Τεχνική Προσφορά»

#### 2.4.3.1 Δικαιολογητικά Συμμετοχής

Τα στοιχεία και δικαιολογητικά για την συμμετοχή των προσφερόντων στη διαγωνιστική διαδικασία περιλαμβάνουν: **α)** το **Ευρωπαϊκό Ενιαίο Έγγραφο Σύμβασης (Ε.Ε.Ε.Σ.)**, όπως προβλέπεται στην παρ. 1 και 3 του άρθρου 79 του ν. 4412/2016 και **β)** την **εγγύηση συμμετοχής**, όπως προβλέπεται στο άρθρο 72 του Ν.4412/2016 και στα άρθρα 2.1.5 και 2.2.2 αντίστοιχα της παρούσας διακήρυξης.

Οι προσφέροντες συμπληρώνουν το σχετικό πρότυπο ΕΕΕΣ το οποίο έχει αναρτηθεί, σε μορφή αρχείων τύπου XML και PDF, στη διαδικτυακή πύλη [www.promitheus.gov.gr](http://www.promitheus.gov.gr) του ΕΣΗΔΗΣ και αποτελεί αναπόσπαστο τμήμα της διακήρυξης (ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ 3 – ΕΕΕΣ).

Το ψηφιακά υπογεγραμμένο αρχείο eΕΕΕΣ μορφής pdf αποτελεί αναπόσπαστο μέρος της διακήρυξης, ενώ το αρχείο XML έχει αναρτηθεί επικουρικά για την διευκόλυνση των οικονομικών φορέων προκειμένου να συντάξουν μέσω της υπηρεσίας ΕΕΕΣ του Promitheus την απάντησή τους.

Ο υποψήφιος Οικονομικός Φορέας:

- Λαμβάνει ηλεκτρονικά (download) το αρχείο μορφής XML από το χώρο του διαγωνισμού, το αποθηκεύει στον υπολογιστή του και εν συνεχεία οφείλει να μεταβεί την ιστοσελίδα <https://espint.eprocurement.gov.gr> προκειμένου να συμπληρώσει τα κατάλληλα πεδία και να παραγάγει την απάντησή του σε **μορφή αρχείου pdf ψηφιακά υπογεγραμμένου**, σύμφωνα με τα οριζόμενα στα άρθρα 73 και 79 του ν.4412/16 καθώς και την διακήρυξη.
- Οφείλει υποχρεωτικά να υποβάλει το **ψηφιακά υπογεγραμμένο eΕΕΕΣ σε μορφή .pdf** και προαιρετικά σε μορφή xml στο φάκελο ηλεκτρονικής προσφοράς «δικαιολογητικά συμμετοχής / τεχνική προσφορά».

Συμβουλές για την υπηρεσία ΕΕΕΣ του Promitheus και το ενιαίο έντυπο παρατίθενται στην ιστοσελίδα του ΕΣΗΔΗΣ στη διεύθυνση [www.promitheus.gov.gr](http://www.promitheus.gov.gr) και την επιλογή «**Ευρωπαϊκό Ενιαίο Έντυπο Σύμβασης (ESPD)**» στο αντίστοιχο μενού.

Η εγγυητική επιστολή συμμετοχής προσκομίζεται σε **έντυπη μορφή (πρωτότυπο) εντός τριών (3) εργασίμων ημερών** από την ηλεκτρονική υποβολή, ως ορίζεται στο Κεφάλαιο 2.4.2.5. Επισημαίνεται ότι η εν λόγω υποχρέωση δεν ισχύει για τις εγγυήσεις ηλεκτρονικής έκδοσης (π.χ. εγγυήσεις του Τ.Μ.Ε.Δ.Ε.).

Οι ενώσεις οικονομικών φορέων που υποβάλλουν κοινή προσφορά, υποβάλλουν το ΕΕΕΣ για κάθε οικονομικό φορέα που συμμετέχει στην ένωση.

#### 2.4.3.2 Τεχνική Προσφορά

Στον (υπό) φάκελο «**Δικαιολογητικά Συμμετοχής – Τεχνική Προσφορά**», υποβάλλονται επίσης ηλεκτρονικά τα κάτωθι:

- **Αρχείο Τεχνικής Προσφοράς** συστήματος. Συντάσσεται συμπληρώνοντας την αντίστοιχη ειδική ηλεκτρονική φόρμα του συστήματος ΕΣΗΔΗΣ. Στην συνέχεια, το σύστημα παράγει σχετικό ηλεκτρονικό αρχείο, σε μορφή pdf, το οποίο υπογράφεται ψηφιακά και υποβάλλεται από τον υποψήφιο. Ο τίτλος του αρχείου θα είναι «Τεχνική Προσφορά».
- Επειδή οι τεχνικές προδιαγραφές δεν έχουν αποτυπωθεί στο σύνολό τους στις ειδικές ηλεκτρονικές φόρμες του συστήματος, ο υποψήφιος επισυνάπτει ψηφιακά υπογεγραμμένα τα σχετικά ηλεκτρονικά αρχεία. Ειδικότερα, υποβάλλεται υποχρεωτικά σε μορφή pdf η αναλυτική Τεχνική Προσφορά του υποψηφίου (τίτλος αρχείου «Αναλυτική Τεχνική Προσφορά») η οποία απαιτείται να περιέχει τις ακόλουθες ενότητες:

A/A	Τίτλος Ενότητας	Σύμφωνα με Κεφάλαια του Παραρτήματος Α
1	Εισαγωγή – παρουσίαση υποψηφίου – προσέγγιση υλοποίησης έργου	1, 2, 3
2	Μεθοδολογία και Υπηρεσίες Λειτουργίας Συστήματος Ηλεκτρονικής Συνταγογράφησης	3.1.1
3	Μεθοδολογία και Υπηρεσίες Ενσωμάτωσης νέων λειτουργιών	3.1.2
4	Μεθοδολογία και Υπηρεσίες Υποστήριξης Παραγωγικής Λειτουργίας Εφαρμογών	3.1.3
5	Μεθοδολογία και Υπηρεσίες Τηλεφωνικής Υποστήριξης	3.1.4
6	Μεθοδολογία και Υπηρεσίες Διοίκησης και Διαχείρισης Έργου – Παραδοτέα	3.1.5, 4.1
7	Υπηρεσίες Ψηφιακών Υπογραφών στους Επαγγελματίες Υγείας	3.1.6
8	Υπηρεσίες Disaster Recovery Center	3.1.7
9	Μεθοδολογία διασφάλισης τήρησης Εγγυημένου Επιπέδου Παροχής Υπηρεσιών	4.2 & ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ 2 – Περιγραφή όρων SLA Κυρίως Έργου ΗΣ.
10	Ρόλοι και Στελέχωση Ομάδας Έργου – Σχήμα Διοίκησης	3.2

- Τα **Βιογραφικά της Ομάδας Έργου**, σύμφωνα με το Παράρτημα Ι, Κεφάλαιο 3.2 « Ρόλοι και Στελέχωση Ομάδας Έργου – Σχήμα Διοίκησης και το Υπόδειγμα του ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ 7 – Υπόδειγμα βιογραφικού σημειώματος
- Οποιοδήποτε επιπλέον στοιχείο τεκμηριώνει πληρέστερα την Προσφορά του υποψήφιου Αναδόχου και απαντά στις επιμέρους απαιτήσεις που τίθενται στην παρούσα Διακήρυξη.
- Τυχόν ηλεκτρονικά υποβαλλόμενα τεχνικά φυλλάδια (Prospectus), θα πρέπει να συνοδεύονται από υπεύθυνη δήλωση ψηφιακά υπογεγραμμένη από τον προσφέροντα, στην οποία θα δηλώνεται ότι τα αναγραφόμενα σε αυτά στοιχεία ταυτίζονται με τα στοιχεία των τεχνικών φυλλαδίων (Prospectus) του κατασκευαστικού οίκου. Δεν απαιτείται η φυσική προσκόμισή τους.

Οι οικονομικοί φορείς αναφέρουν το τμήμα του φυσικού αντικείμενου της συμφωνίας – πλαίσιο που προτίθενται να αναθέσουν υπό μορφή υπεργολαβίας σε τρίτους, καθώς και τους υπεργολάβους που προτείνουν, υποβάλλοντας **συμπληρωμένο και ψηφιακά υπογεγραμμένο τον παρακάτω πίνακα**. Διευκρινίζεται, ότι η περιγραφή αυτή θα γίνει με την υπόθεση εργασίας ότι ανατίθεται το σύνολο του φυσικού αντικείμενου της παρούσας, έτσι όπως αυτό αναφέρεται στο ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ 1– Αναλυτική Περιγραφή Φυσικού και Οικονομικού Αντικείμενου της Συμφωνίας-πλαίσιο της παρούσας.



Περιγραφή τμήματος φυσικού αντικείμενου που προτίθεται ο υποψήφιος Ανάδοχος να αναθέσει σε Υπεργολάβο	Επωνυμία Υπεργολάβου	Ημερομηνία Δήλωσης Συνεργασίας

#### 2.4.4 Περιεχόμενα Φακέλου «Οικονομική Προσφορά» / Τρόπος σύνταξης και υποβολής οικονομικών προσφορών

Η Οικονομική Προσφορά συντάσσεται με βάση το αναγραφόμενο στην παρούσα κριτήριο ανάθεσης όπως ορίζεται κατωτέρω και σύμφωνα με το υπόδειγμα οικονομικής προσφορά (βλ. Παράρτημα 8 της Παρούσας).

Η Οικονομική Προσφορά υποβάλλεται ηλεκτρονικά επί ποινή απορρίψεως στον (υπό) φάκελο «Οικονομική Προσφορά».

1. Η οικονομική προσφορά, συντάσσεται συμπληρώνοντας την αντίστοιχη ειδική ηλεκτρονική φόρμα του συστήματος. Στην συνέχεια, το σύστημα παράγει σχετικό ηλεκτρονικό αρχείο, σε μορφή pdf, το οποίο υπογράφεται ψηφιακά και υποβάλλεται από τον προσφέροντα. Ο τίτλος του αρχείου θα είναι «Οικονομική Προσφορά».

Επειδή η οικονομική προσφορά δεν έχει αποτυπωθεί στο σύνολό της στις ειδικές ηλεκτρονικές φόρμες του συστήματος, ο προσφέρων επισυνάπτει ψηφιακά υπογεγραμμένα τα σχετικά ηλεκτρονικά αρχεία. Ειδικότερα, επιπρόσθετα του ανωτέρω παραγόμενου από το σύστημα αρχείου ο διαγωνιζόμενος θα πρέπει, επί ποινή αποκλεισμού, να υποβάλει ηλεκτρονικά στο σύστημα στο Φάκελο της οικονομικής προσφοράς στον ηλεκτρονικό διαγωνισμό, αρχείο το οποίο δημιουργείται με τη συμπλήρωση του εντύπου της Οικονομικής Προσφοράς του σύμφωνα με το Υπόδειγμα Οικονομικής προσφοράς της παρούσας, (βλ. Παράρτημα 8 της παρούσας) και με τα οριζόμενα στο Κεφάλαιο 2.3.2 περί συγκριτικού κόστους. Το ηλεκτρονικό αυτό αρχείο υποβάλλεται σε μορφή .pdf ψηφιακά υπογεγραμμένο. Ο τίτλος του αρχείου θα είναι «Αναλυτική Οικονομική Προσφορά»

2. Το ποσό που θα καταχωρηθεί στην ηλεκτρονική φόρμα του ΕΣΗΔΗΣ θα είναι το ποσό που θα αναγράφεται στο πεδίο «ΣΥΝΟΛΟ» της στήλης Γ του Πίνακα Οικονομικής Προσφοράς (βλ Παράρτημα 8 της παρούσας)).
3. Επισημαίνεται ότι το κόστος για το «ΣΥΝΟΛΟ» της στήλης Γ δε θα πρέπει να υπερβαίνει επί ποινή αποκλεισμού το ποσό των 5.856.900,00 € (προϋπολογισμός της παρούσας χωρίς ΦΠΑ), με βάση τα οριζόμενα στο Κεφάλαιο 2.3.2 περί συγκριτικού κόστους
4. Η προσφερόμενη τιμή μονάδας (στήλη Γ) για κάθε κατηγορία υπηρεσιών δεν θα πρέπει να ξεπερνάει επί ποινή αποκλεισμού την αναγραφόμενη ως «**μέγιστη τιμή**» στον Πίνακα Οικονομικής προσφοράς του Παραρτήματος 8.

#### Τιμές

Η τιμή των ζητούμενων υπηρεσιών δίνεται σε ευρώ σύμφωνα με τις αναφερόμενες στο υπόδειγμα οικονομικής προσφοράς ενότητες καθώς και συνολική τιμή.

Στην τιμή περιλαμβάνονται οι υπέρ τρίτων κρατήσεις, ως και κάθε άλλη επιβάρυνση, σύμφωνα με την κείμενη νομοθεσία, μη συμπεριλαμβανομένου Φ.Π.Α., στον τόπο και με τον τρόπο που προβλέπεται στα έγγραφα της συμφωνίας – πλαίσιο.

Οι προσφερόμενες τιμές είναι σταθερές καθ' όλη τη διάρκεια της συμφωνίας –πλαίσιο και δεν αναπροσαρμόζονται.

Από την Οικονομική Προσφορά πρέπει να προκύπτει σαφώς η τιμή κάθε ενότητας υπηρεσιών για να μπορεί να προσδιορίζεται το ακριβές κόστος, σε περίπτωση **αυξομείωσης φυσικού αντικείμενου**. Προσφερόμενη υπηρεσία η οποία αναφέρεται στην Οικονομική Προσφορά χωρίς τιμή, θεωρείται ότι προσφέρεται με μηδενική αξία.

Η τιμή χωρίς ΦΠΑ θα λαμβάνεται για τη σύγκριση των Προσφορών.

Σε περίπτωση λογιστικής ασυμφωνίας μεταξύ της τιμής μονάδας και της συνολικής τιμής, υπερισχύει η τιμή μονάδας.

Οι υπέρ τρίτων κρατήσεις υπόκεινται στο εκάστοτε ισχύον αναλογικό τέλος χαρτοσήμου 3% και στην επ' αυτού εισφορά υπέρ ΟΓΑ 20%.

Επισημαίνεται ότι το εκάστοτε ποσοστό Φ.Π.Α. επί τοις εκατό, της ανωτέρω τιμής θα υπολογίζεται αυτόματα από το σύστημα.

Ως απαράδεκτες θα απορρίπτονται προσφορές στις οποίες: α) δεν δίνεται τιμή σε ΕΥΡΩ ή που καθορίζεται σχέση ΕΥΡΩ προς ξένο νόμισμα, β) δεν προκύπτει με σαφήνεια η προσφερόμενη τιμή, με την επιφύλαξη της παρ. 4 του άρθρου 102 του ν. 4412/2016 και γ) η τιμή υπερβαίνει τον προϋπολογισμό του έργου.

#### 2.4.5 Χρόνος ισχύος των προσφορών

Οι υποβαλλόμενες προσφορές ισχύουν και δεσμεύουν τους οικονομικούς φορείς για διάστημα δώδεκα (12) μηνών από την επόμενη της διενέργειας του διαγωνισμού Προσφορά η οποία ορίζει χρόνο ισχύος μικρότερο από τον ανωτέρω προβλεπόμενο απορρίπτεται.

Η ισχύς της προσφοράς μπορεί να παρατείνεται εγγράφως, εφόσον τούτο ζητηθεί από την αναθέτουσα αρχή, πριν από τη λήξη της, με αντίστοιχη παράταση της εγγυητικής επιστολής συμμετοχής σύμφωνα με τα οριζόμενα στο **άρθρο 72 παρ. 1** α του ν. 4412/2016 και την παράγραφο 2.2.2. της παρούσας, κατ' ανώτατο όριο για χρονικό διάστημα ίσο με την προβλεπόμενη ως άνω αρχική διάρκεια.

Μετά τη λήξη και του παραπάνω ανώτατου ορίου χρόνου παράτασης ισχύος της προσφοράς, τα αποτελέσματα της διαδικασίας ανάθεσης ματαιώνονται, εκτός αν η αναθέτουσα αρχή κρίνει, κατά περίπτωση, αιτιολογημένα, ότι η συνέχιση της διαδικασίας εξυπηρετεί το δημόσιο συμφέρον, οπότε οι οικονομικοί φορείς που συμμετέχουν στη διαδικασία μπορούν να επιλέξουν είτε να παρατείνουν την προσφορά και την εγγύηση συμμετοχής τους, εφόσον τους ζητηθεί πριν την πάροδο του ανωτέρω ανώτατου ορίου παράτασης της προσφοράς τους είτε όχι. Στην τελευταία περίπτωση, η διαδικασία συνεχίζεται με όσους παρέτειναν τις προσφορές τους και αποκλείονται οι λοιποί οικονομικοί φορείς.

Σε περίπτωση που λήξει ο χρόνος ισχύος των προσφορών και δεν ζητηθεί παράταση της προσφοράς, η αναθέτουσα αρχή δύναται με αιτιολογημένη απόφασή της, εφόσον η εκτέλεση της συμφωνίας –πλαίσιο εξυπηρετεί το δημόσιο συμφέρον, να ζητήσει εκ των υστέρων από τους οικονομικούς φορείς που συμμετέχουν στη διαδικασία είτε να παρατείνουν την προσφορά τους είτε όχι.

#### 2.4.6 Λόγοι απόρριψης προσφορών

Η αναθέτουσα αρχή με βάση τα αποτελέσματα του ελέγχου και της αξιολόγησης των προσφορών, απορρίπτει, σε κάθε περίπτωση, προσφορά:

α) η οποία δεν υποβάλλεται εμπρόθεσμα, με τον τρόπο και με το περιεχόμενο που ορίζεται πιο πάνω και συγκεκριμένα στις παραγράφους 2.4.1 (Γενικοί όροι υποβολής προσφορών), 2.4.2. (Χρόνος και τρόπος υποβολής προσφορών), 2.4.3. (Περιεχόμενο φακέλων δικαιολογητικών συμμετοχής, τεχνικής προσφοράς), 2.4.4. (Περιεχόμενο φακέλου οικονομικής προσφοράς, τρόπος σύνταξης και υποβολής οικονομικών προσφορών) , 2.4.5. (Χρόνος ισχύος προσφορών), 3.1. (Αποσφράγιση και αξιολόγηση προσφορών), 3.2 (Πρόσκληση υποβολής δικαιολογητικών προσωρινού αναδόχου) της παρούσας,

β) η οποία περιέχει ατέλειες, ελλείψεις, ασάφειες ή σφάλματα, εφόσον αυτά δεν επιδέχονται συμπλήρωση ή διόρθωση ή εφόσον επιδέχονται συμπλήρωση ή διόρθωση, δεν έχουν αποκατασταθεί κατά την αποσαφήνιση και την συμπλήρωσή της σύμφωνα με την παράγραφο 3.1.1. της παρούσας διακήρυξης,

γ) για την οποία ο προσφέρων δεν έχει παράσχει τις απαιτούμενες εξηγήσεις, εντός της προκαθορισμένης προθεσμίας ή η εξήγηση δεν είναι αποδεκτή από την αναθέτουσα αρχή σύμφωνα με την παράγραφο 3.1.1. της παρούσας και το άρθρο 102 του ν. 4412/2016,

- δ) η οποία είναι εναλλακτική προσφορά, ε) η οποία υποβάλλεται από έναν προσφέροντα που έχει υποβάλει δύο ή περισσότερες προσφορές
- ε) η οποία είναι υπό αίρεση,
- στ) η οποία θέτει όρο αναπροσαρμογής,
- ζ) η οποία παρουσιάζει ελλείψεις ως προς τα δικαιολογητικά που ζητούνται από τα έγγραφα της παρούσης διακήρυξης και αποκλίσεις ως προς τους όρους και τις τεχνικές προδιαγραφές της συμφωνίας – πλαίσιο.
- η) η οποία θέτει όρο αναπροσαρμογής,
- θ) η οποία παρουσιάζει ελλείψεις ως προς τα δικαιολογητικά που ζητούνται από τα έγγραφα της παρούσης διακήρυξης και αποκλίσεις ως προς τους όρους και τις τεχνικές προδιαγραφές της συμφωνίας – πλαίσιο.
- ι) της οποίας το κόστος όπως καταγράφεται στη στήλη Γ της γραμμής ΣΥΝΟΛΟ το είναι μεγαλύτερο από τον προϋπολογισμό του Έργου
- κ) της οποίας η προσφερόμενη τιμή μονάδας της στήλης **“Προσφερόμενη Τιμή Μονάδας”** είναι μεγαλύτερη της στήλης **“Μέγιστη Τιμή”** στο [Παράρτημα 8 – Υπόδειγμα Οικονομικής Προσφοράς](#).

### 3. ΔΙΕΝΕΡΓΕΙΑ ΔΙΑΔΙΚΑΣΙΑΣ - ΑΞΙΟΛΟΓΗΣΗ ΠΡΟΣΦΟΡΩΝ

#### 3.1 Αποσφράγιση και αξιολόγηση προσφορών

##### 3.1.1 Ηλεκτρονική αποσφράγιση προσφορών

Το πιστοποιημένο στο ΕΣΗΔΗΣ, για την αποσφράγιση των προσφορών αρμόδιο όργανο της Αναθέτουσας Αρχής (Επιτροπή Διαγωνισμού) προβαίνει στην έναρξη της διαδικασίας ηλεκτρονικής αποσφράγισης των φακέλων των προσφορών, κατά το άρθρο 100 του ν. 4412/2016, ακολουθώντας τα εξής στάδια:

- Ηλεκτρονική Αποσφράγιση του (υπό)φακέλου «Δικαιολογητικά Συμμετοχής-Τεχνική Προσφορά» την **31η/8/2020** και ώρα **13:00** μετά την καταληκτική ημερομηνία προσφορών.
- Ηλεκτρονική Αποσφράγιση του (υπό)φακέλου «Οικονομική Προσφορά», κατά την ημερομηνία και ώρα που θα ορίσει η αναθέτουσα αρχή

Με την αποσφράγιση των ως άνω φακέλων, σύμφωνα με τα ειδικότερα προβλεπόμενα στο **άρθρο 3.1.2** της παρούσας, κάθε προσφέρων αποκτά πρόσβαση στις λοιπές προσφορές και τα υποβληθέντα δικαιολογητικά τους, με την επιφύλαξη των πτυχών εκείνων της κάθε προσφοράς που έχουν χαρακτηριστεί ως εμπιστευτικές. **Σημειώνεται ότι την ίδια ημερομηνία και ώρα η Επιτροπή του διαγωνισμού θα προβεί και στην αποσφράγιση των έντυπων φακέλων των υποψηφίων**

Η αναθέτουσα αρχή μπορεί να καλέσει τους οικονομικούς φορείς να συμπληρώσουν ή να διευκρινίσουν τα έγγραφα ή δικαιολογητικά που έχουν υποβληθεί, ή να διευκρινίσουν το περιεχόμενο της τεχνικής ή οικονομικής προσφοράς τους, σύμφωνα με το άρθρο 102 του ν. 4412/2016.

##### 3.1.2 Αξιολόγηση προσφορών

Μετά την κατά περίπτωση ηλεκτρονική αποσφράγιση των προσφορών η Αναθέτουσα Αρχή προβαίνει στην αξιολόγηση αυτών μέσω των αρμόδιων πιστοποιημένων στο Σύστημα οργάνων της, εφαρμοζόμενων κατά τα λοιπά των κειμένων διατάξεων.

Ειδικότερα :

**α)** το αρμόδιο γνωμοδοτικό όργανο καταχωρεί όσους υπέβαλαν προσφορές, καθώς και τα υποβληθέντα αυτών δικαιολογητικά και τα αποτελέσματα του ελέγχου αυτών σε πρακτικό, το οποίο υπογράφεται από τα μέλη του οργάνου. Επικοινωνεί επίσης με τους φορείς που φέρονται να έχουν εκδώσει τις εγγυητικές επιστολές προκειμένου να διαπιστώσει την εγκυρότητά τους

**β)** Στη συνέχεια το αρμόδιο γνωμοδοτικό όργανο προβαίνει στην **αξιολόγηση και βαθμολόγηση** μόνο των τεχνικών προσφορών των προσφερόντων, των οποίων τα δικαιολογητικά συμμετοχής έκρινε πλήρη. Η αξιολόγηση και βαθμολόγηση γίνεται σύμφωνα με τους όρους της παρούσας και συντάσσεται πρακτικό για την απόρριψη όσων τεχνικών προσφορών δεν πληρούν τους όρους και τις απαιτήσεις των τεχνικών προδιαγραφών και την αποδοχή και βαθμολόγηση των τεχνικών προσφορών, με βάση τα κριτήρια αξιολόγησης του **άρθρου 2.3.1 και 2.3.2** της παρούσας.

Για την αξιολόγηση των δικαιολογητικών συμμετοχής και των τεχνικών προσφορών μπορεί να συντάσσεται ενιαίο πρακτικό, το οποίο κοινοποιείται από το ως άνω όργανο, μέσω της λειτουργικότητας της «**Επικοινωνίας**», στην αναθέτουσα αρχή προς έγκριση.

**Τα αποτελέσματα των εν λόγω σταδίων («Δικαιολογητικά Συμμετοχής» & «Τεχνική Προσφορά» επικυρώνονται με αντίστοιχες αποφάσεις του αποφαινόμενου οργάνου της αναθέτουσας αρχής, η οποία κοινοποιείται με επιμέλεια αυτής, μέσω της λειτουργικότητας της «Επικοινωνίας» του συστήματος ΕΣΗΔΗΣ, στους προσφέροντες, μαζί με αντίγραφο των πρακτικών της διαδικασίας ελέγχου και αξιολόγησης των προσφορών των ως άνω σταδίων. Κατά της εν λόγω απόφασης χωρεί προδικαστική προσφυγή, σύμφωνα με τα οριζόμενα στο άρθρο 3.4 της παρούσας.**

γ) Μετά την ολοκλήρωση της αξιολόγησης, σύμφωνα με τα ανωτέρω, αποσφραγίζονται, κατά την ημερομηνία και ώρα που ορίζεται στην ειδική πρόσκληση οι φάκελοι των οικονομικών προσφορών εκείνων των προσφερόντων που δεν έχουν απορριφθεί σύμφωνα με τα ανωτέρω.

δ) Η Επιτροπή Αξιολόγησης προβαίνει στην αξιολόγηση των οικονομικών προσφορών που αποσφραγίστηκαν και συντάσσει πρακτικό στο οποίο εισηγείται αιτιολογημένα την αποδοχή ή απόρριψή τους, την κατάταξη των προσφορών και την ανάδειξη του προσωρινού αναδόχου.

Εάν οι προσφορές φαίνονται ασυνήθιστα χαμηλές σε σχέση με το αντικείμενο της συμφωνίας – πλαίσιο, η αναθέτουσα αρχή απαιτεί από τους οικονομικούς φορείς να εξηγήσουν την τιμή ή το κόστος που προτείνουν στην προσφορά τους, εντός αποκλειστικής προθεσμίας, **κατά ανώτατο όριο δέκα (10) ημερών** από την κοινοποίηση της σχετικής πρόσκλησης. Στην περίπτωση αυτή εφαρμόζονται τα άρθρα 88 και 89 ν. 4412/2016. Επισημαίνεται ότι η εκτίμηση και τα σχετικά αιτήματα προς τους προσφέροντες για την παροχή εξηγήσεων σχετικά με το αν μία προσφορά φαίνεται ασυνήθιστα χαμηλή εναπόκειται στην κρίση είτε της Επιτροπής Διαγωνισμού, κατά την αξιολόγηση των υποβληθεισών προσφορών, είτε του αποφαινομένου οργάνου της αναθέτουσας αρχής, κατά τη διαδικασία έγκρισης του πρακτικού της Επιτροπής Διαγωνισμού.

Σε κάθε περίπτωση η κρίση της αναθέτουσας αρχής σχετικά με τις ασυνήθιστα χαμηλές προσφορές και την αποδοχή ή όχι των σχετικών εξηγήσεων εκ μέρους των προσφερόντων ενσωματώνεται στην ως κατωτέρω απόφαση. Στην περίπτωση **ισοδύναμων προφορών**, δηλαδή προσφορών με τον ίδιο συντελεστή Λ (βλ. Κεφάλαιο 2.3.2) μεταξύ δύο ή περισσότερων προσφερόντων η ανάθεση γίνεται στην προσφορά με την καλύτερη βαθμολογία .

Αν οι ισοδύναμες προσφορές έχουν την ίδια βαθμολογία η αναθέτουσα αρχή επιλέγει τον ανάδοχο με κλήρωση μεταξύ των οικονομικών φορέων που υπέβαλαν τις ισοδύναμες προσφορές. Η κλήρωση γίνεται ενώπιον της Επιτροπής του Διαγωνισμού και παρουσία αυτών των οικονομικών φορέων και αναφέρονται τόσο στα πρακτικά της Επιτροπής του Διαγωνισμού όσο και στην απόφαση του αρμοδίου αποφαινομένου οργάνου.

Τα αποτελέσματα του εν λόγω σταδίου («Οικονομική Προσφορά») επικυρώνονται με απόφαση του αποφαινομένου οργάνου της αναθέτουσας αρχής, η οποία κοινοποιείται με επιμέλεια αυτής, μέσω της λειτουργικότητας της «Επικοινωνίας» του συστήματος ΕΣΗΔΗΣ, στους προσφέροντες, μαζί με αντίγραφο των πρακτικών της διαδικασίας ελέγχου και αξιολόγησης των προσφορών του ως άνω σταδίου. Κατά της εν λόγω απόφασης χωρεί προδικαστική προσφυγή, σύμφωνα με τα οριζόμενα στο άρθρο 3.4 της παρούσας.

Σε κάθε περίπτωση, **ανεξαρτήτως ποσού και διαδικασίας**, όταν εξ αρχής έχει υποβληθεί μία προσφορά, εκδίδεται μια απόφαση, με την οποία επικυρώνονται τα αποτελέσματα όλων των σταδίων, ήτοι **Δικαιολογητικών Συμμετοχής, Τεχνικής Προσφοράς και Οικονομικής Προσφοράς**.

### **3.2 Πρόσκληση υποβολής δικαιολογητικών προσωρινού αναδόχου - Δικαιολογητικά προσωρινού αναδόχου**

Μετά την αξιολόγηση των προσφορών, η αναθέτουσα αρχή αποστέλλει σχετική ηλεκτρονική πρόσκληση μέσω του συστήματος στον προσφέροντα, στον οποίο πρόκειται να γίνει η κατακύρωση (**«προσωρινό ανάδοχο»**), και τον καλεί να υποβάλει εντός προθεσμίας δέκα (10) ημερολογιακών ημερών από την κοινοποίηση της σχετικής έγγραφης ειδοποίησης σε αυτόν, **τα αποδεικτικά έγγραφα νομιμοποίησης και τα πρωτότυπα ή αντίγραφα** που εκδίδονται, σύμφωνα με τις διατάξεις του άρθρου 1 του ν. 4250/2014 (Α' 74) όλων των δικαιολογητικών που περιγράφονται στην **παράγραφο 2.2.9.2.** της παρούσας διακήρυξης, **ως αποδεικτικά στοιχεία** για τη μη συνδρομή των λόγων αποκλεισμού της **παραγράφου 2.2.3** της διακήρυξης, καθώς και **για την πλήρωση των κριτηρίων ποιοτικής επιλογής των παραγράφων 2.2.4 - 2.2.8** αυτής.

Τα εν λόγω δικαιολογητικά, υποβάλλονται από τον προσφέροντα («προσωρινό ανάδοχο»), ηλεκτρονικά μέσω του συστήματος, σε μορφή αρχείων pdf και προσκομίζονται κατά περίπτωση από αυτόν **εντός τριών (3) εργάσιμων ημερών** από την ημερομηνία **ηλεκτρονικής υποβολής τους** κατά τις διατάξεις του ν. 4250/2014 (Α' 94). Ειδικά τα αποδεικτικά, τα οποία αποτελούν ιδιωτικά έγγραφα, μπορεί να γίνονται αποδεκτά και σε απλή φωτοτυπία, εφόσον συνυποβάλλεται υπεύθυνη δήλωση στην οποία βεβαιώνεται η ακρίβειά τους και η οποία πρέπει να έχει συνταχθεί μετά την κοινοποίηση της πρόσκλησης για την υποβολή των δικαιολογητικών. Όταν υπογράφονται από τον ίδιο φέρουν ηλεκτρονική υπογραφή.

Με την παραλαβή των ως άνω δικαιολογητικών, το σύστημα εκδίδει επιβεβαίωση της παραλαβής τους και αποστέλλει ενημερωτικό ηλεκτρονικό μήνυμα σ' αυτόν στον οποίο πρόκειται να γίνει η κατακύρωση.

Αν δεν προσκομισθούν τα παραπάνω δικαιολογητικά ή υπάρχουν ελλείψεις σε αυτά που υποβλήθηκαν, και ο προσωρινός ανάδοχος υποβάλει εντός της προθεσμίας της παρ. 5.3.1 του παρόντος, αίτημα προς το αρμόδιο όργανο αξιολόγησης για την παράταση της προθεσμίας υποβολής, το οποίο συνοδεύεται με αποδεικτικά έγγραφα από τα οποία να αποδεικνύεται ότι έχει αιτηθεί την χορήγηση των δικαιολογητικών, η αναθέτουσα αρχή παρατείνει την προθεσμία υποβολής των δικαιολογητικών για όσο χρόνο απαιτηθεί για την χορήγηση των δικαιολογητικών από τις αρμόδιες αρχές.

Το παρόν εφαρμόζεται και στις περιπτώσεις που η αναθέτουσα αρχή ζητήσει την προσκόμιση των δικαιολογητικών κατά τη διαδικασία αξιολόγησης των προσφορών ή αιτήσεων συμμετοχής και πριν το στάδιο κατακύρωσης, κατ' εφαρμογή της διάταξης του άρθρου 79 παρ. 5 εδαφ. α' του ν. 4412/2016, τηρουμένων των αρχών της ίσης μεταχείρισης και της διαφάνειας.

Όσοι δεν έχουν αποκλειστεί οριστικά λαμβάνουν γνώση των παραπάνω δικαιολογητικών που κατατέθηκαν.

**Απορρίπτεται** η προσφορά του προσωρινού αναδόχου, καταπίπτει υπέρ της αναθέτουσας αρχής η εγγύηση συμμετοχής του και η κατακύρωση γίνεται στον προσφέροντα που υπέβαλε την αμέσως επόμενη πλέον συμφέρουσα από οικονομική άποψη προσφορά, τηρουμένης της ανωτέρω διαδικασίας, εάν:

- i) κατά τον έλεγχο των παραπάνω δικαιολογητικών διαπιστωθεί ότι τα στοιχεία που δηλώθηκαν με το Ευρωπαϊκό Ενιαίο Έγγραφο Σύμβασης είναι ψευδή ή ανακριβή, ή
- ii) δεν υποβληθούν στο προκαθορισμένο χρονικό διάστημα τα απαιτούμενα πρωτότυπα ή αντίγραφα των παραπάνω δικαιολογητικών ή
- iii) από τα δικαιολογητικά που προσκομίσθηκαν νομίμως και εμπροθέσμως, δεν αποδεικνύονται οι όροι και οι προϋποθέσεις συμμετοχής σύμφωνα με τα **άρθρα 2.2.3 (λόγοι αποκλεισμού) και 2.2.4 έως 2.2.8 (κριτήρια ποιοτικής επιλογής)** της παρούσας,

Σε περίπτωση **έγκαιρης και προσήκουσας ενημέρωσης της αναθέτουσας αρχής για μεταβολές** στις προϋποθέσεις τις οποίες ο προσωρινός ανάδοχος είχε δηλώσει με το Ευρωπαϊκό Ενιαίο Έγγραφο Σύμβασης ότι πληροί, οι οποίες επήλθαν ή για τις οποίες έλαβε γνώση μετά την δήλωση και μέχρι την ημέρα της έγγραφης ειδοποίησης για την προσκόμιση των δικαιολογητικών προσωρινού αναδόχου (**οψιγενείς μεταβολές**), δεν καταπίπτει υπέρ της αναθέτουσας αρχής η εγγύηση συμμετοχής του.

Αν κανένας από τους προσφέροντες δεν υποβάλλει αληθή ή ακριβή δήλωση ή δεν προσκομίζει ένα ή περισσότερα από τα απαιτούμενα δικαιολογητικά ή δεν αποδείξει ότι πληροί τα κριτήρια ποιοτικής επιλογής σύμφωνα με τις **παραγράφους 2.2.4-2.2.8** της παρούσας διακήρυξης, η διαδικασία ματαιώνεται.

Η διαδικασία ελέγχου των παραπάνω δικαιολογητικών ολοκληρώνεται με τη σύνταξη πρακτικού από την Επιτροπή του Διαγωνισμού στο οποίο αναγράφεται η τυχόν συμπλήρωση δικαιολογητικών κατά τα οριζόμενα ανωτέρω και τη διαβίβαση του φακέλου **στο αποφαινόμενο όργανο** της αναθέτουσας αρχής για τη λήψη απόφασης **είτε για την κατακύρωση** της συμφωνίας – πλαίσιο **είτε για τη ματαίωση** της διαδικασίας **είτε για την κήρυξη του προσωρινού αναδόχου** ως εκπτώτου.

Τα αποτελέσματα του ελέγχου των παραπάνω δικαιολογητικών και της εισήγησης της Επιτροπής επικυρώνονται με την απόφαση κατακύρωσης.

### 3.3 Κατακύρωση - σύναψη συμφωνίας -πλαίσιο

Η αναθέτουσα αρχή κοινοποιεί την απόφαση κατακύρωσης, μαζί με αντίγραφο όλων των πρακτικών της διαδικασίας ελέγχου και αξιολόγησης των προσφορών, σε κάθε προσφέροντα που δεν έχει αποκλειστεί οριστικά εκτός από τον προσωρινό ανάδοχο, ηλεκτρονικά μέσω του συστήματος.

Η απόφαση κατακύρωσης δεν παράγει τα έννομα αποτελέσματά της, εφόσον η αναθέτουσα αρχή δεν την κοινοποίησε σε όλους τους προσφέροντες που δεν έχουν αποκλειστεί οριστικά. Τα έννομα αποτελέσματα της απόφασης κατακύρωσης και ιδίως η σύναψη της συμφωνίας – πλαίσιο επέρχονται εφόσον συντρέξουν σωρευτικά τα εξής:

α) **παρέλθει άπρακτη** η προθεσμία άσκησης προδικαστικής προσφυγής ή σε περίπτωση άσκησης, παρέλθει άπρακτη η προθεσμία άσκησης αίτησης αναστολής κατά της απόφασης της Α.Ε.Π.Π. και σε περίπτωση άσκησης αίτησης αναστολής κατά της απόφασης της Α.Ε.Π.Π., εκδοθεί απόφαση επί της αίτησης, με την επιφύλαξη της χορήγησης προσωρινής διαταγής, σύμφωνα με τα οριζόμενα στο τελευταίο εδάφιο της παραγράφου 4 του άρθρου 372 του ν.4412/2016

β) **ολοκληρωθεί επιτυχώς ο προσυμβατικός έλεγχος** από το Ελεγκτικό Συνέδριο, σύμφωνα με τα άρθρα 35 και 36 του ν. 4129/2013, και

γ) **κοινοποιηθεί η απόφαση κατακύρωσης στον προσωρινό ανάδοχο**, εφόσον ο τελευταίος υποβάλλει, έπειτα από σχετική πρόσκληση, υπεύθυνη δήλωση, που υπογράφεται κατά τα οριζόμενα στο άρθρο 79Α, στην οποία θα δηλώνεται ότι, δεν έχουν επέλθει στο πρόσωπό του οψιγενείς μεταβολές κατά την έννοια του άρθρου 104 Η υπεύθυνη δήλωση ελέγχεται από την αρμόδια Επιτροπή Διαγωνισμού, **η οποία συντάσσει πρακτικό** που συνοδεύει τη συμφωνία – πλαίσιο.

Η αναθέτουσα αρχή προσκαλεί τον ανάδοχο να προσέλθει για υπογραφή του συμφωνητικού της συμφωνίας - πλαίσιο, θέτοντάς του προθεσμία που **δε μπορεί να υπερβαίνει τις είκοσι (20) ημέρες** από την κοινοποίηση της σχετικής ειδικής πρόσκλησης. **Το συμφωνητικό έχει αποδεικτικό χαρακτήρα.**

Στην περίπτωση που ο ανάδοχος δεν προσέλθει να υπογράψει το ως άνω συμφωνητικό μέσα στην τεθείσα προθεσμία, κηρύσσεται έκπτωτος, καταπίπτει υπέρ της αναθέτουσας αρχής η εγγυητική επιστολή συμμετοχής του και προσφέροντα που υπέβαλε την αμέσως επόμενη πλέον συμφέρουσα από οικονομική άποψη προσφορά.

### 3.4 Προδικαστικές Προσφυγές - Προσωρινή Δικαστική Προστασία

Κάθε ενδιαφερόμενος, ο οποίος έχει ή είχε συμφέρον να του ανατεθεί η συγκεκριμένη σύμβαση και έχει ή είχε υποστεί ή ενδέχεται να υποστεί ζημία από εκτελεστή πράξη ή παράλειψη της αναθέτουσας αρχής κατά παράβαση της νομοθεσίας της Ευρωπαϊκής Ένωσης ή της εσωτερικής νομοθεσίας, δικαιούται να ασκήσει προδικαστική προσφυγή ενώπιον της ΑΕΠΠ κατά της σχετικής πράξης ή παράλειψης της αναθέτουσας αρχής, προσδιορίζοντας ειδικώς τις νομικές και πραγματικές αιτιάσεις που δικαιολογούν το αίτημά του. Σε περίπτωση προσφυγής κατά πράξης της αναθέτουσας αρχής η προθεσμία για την άσκηση της προδικαστικής προσφυγής είναι:

(α) δέκα (10) ημέρες από την κοινοποίηση της προσβαλλόμενης πράξης στον ενδιαφερόμενο οικονομικό φορέα αν η πράξη κοινοποιήθηκε με ηλεκτρονικά μέσα ή τηλεομοιοτυπία ή

(β) δεκαπέντε (15) ημέρες από την κοινοποίηση της προσβαλλόμενης πράξης σε αυτόν αν χρησιμοποιήθηκαν άλλα μέσα επικοινωνίας, άλλως

γ) δέκα (10) ημέρες από την πλήρη, πραγματική ή τεκμαιρόμενη, γνώση της πράξης που βλέπει τα συμφέροντα του ενδιαφερόμενου οικονομικού φορέα.

Ειδικά για την **άσκηση προσφυγής κατά προκήρυξης**, η πλήρης γνώση αυτής τεκμαίρεται μετά την **πάροδο δεκαπέντε (15) ημερών** από τη δημοσίευση στο ΚΗΜΔΗΣ.

Σε περίπτωση παράλειψης, η προθεσμία για την άσκηση της προδικαστικής προσφυγής είναι δεκαπέντε (15) ημέρες από την επομένη της συντέλεσης της προσβαλλόμενης παράλειψης



Η προδικαστική προσφυγή κατατίθεται ηλεκτρονικά μέσω της λειτουργικότητας «**Επικοινωνία**» του ΕΣΗΔΗΣ στον ηλεκτρονικό τόπο του διαγωνισμού, επιλέγοντας κατά περίπτωση την ένδειξη «**Προδικαστική Προσφυγή**» και επισυνάπτοντας το σχετικό έγγραφο σε μορφή ηλεκτρονικού αρχείου Portable Document Format (PDF), το οποίο φέρει εγκεκριμένη προηγμένη ηλεκτρονική υπογραφή ή προηγμένη ηλεκτρονική υπογραφή με χρήση εγκεκριμένων πιστοποιητικών

Για το παραδεκτό της άσκησης της προδικαστικής προσφυγής κατατίθεται παράβολο από τον προσφεύγοντα υπέρ του Δημοσίου, **κατά τα ειδικά οριζόμενα στο άρθρο 363 του ν. 4412/2016 στο άρθρο 19 παρ. 1.1 και στο άρθρο 7 της με αριθμ. 56902/215 Υ.Α.**

Το παράβολο επιστρέφεται στον προσφεύγοντα, σε περίπτωση ολικής ή μερικής αποδοχής της προσφυγής του ή σε περίπτωση που, πριν την έκδοση της απόφασης της ΑΕΠΠ επί της προσφυγής, η αναθέτουσα αρχή ανακαλεί την προσβαλλόμενη πράξη ή προβαίνει στην οφειλόμενη ενέργεια.

Η προθεσμία για την άσκηση της προδικαστικής προσφυγής και η άσκησή της **κωλύουν τη σύναψη της συμφωνίας –πλαίσιο** επί ποινή ακυρότητας, η οποία διαπιστώνεται με απόφαση της ΑΕΠΠ μετά από άσκηση προσφυγής, σύμφωνα με το [άρθρο 368](#) του ν. 4412/2016. Κατ' εξαίρεση, **δεν κωλύεται η σύναψη της συμφωνίας –πλαίσιο εάν υποβλήθηκε μόνο μία (1) προσφορά και δεν υπάρχουν ενδιαφερόμενοι υποψήφιοι.**

Κατά τα λοιπά, η άσκηση της προδικαστικής προσφυγής **δεν κωλύει την πρόοδο της διαγωνιστικής διαδικασίας**, εκτός αν ζητηθούν προσωρινά μέτρα προστασίας κατά το άρθρο 366 του ν.4412/2016.

Οι αναθέτουσες αρχές μέσω της λειτουργίας της «**Επικοινωνίας**» του ΕΣΗΔΗΣ:

- κοινοποιούν την προσφυγή **σε κάθε ενδιαφερόμενο τρίτο** σύμφωνα με τα προβλεπόμενα στην περ. α του πρώτου εδαφίου της παρ.1 του αρ. 365 του ν. 4412/2016 και την περ. α' της παρ. 1 του άρθρου 9 του π.δ. 39/2017.
- διαβιβάζουν στην Αρχή Εξέτασης Προδικαστικών Προσφυγών (ΑΕΠΠ) τα προβλεπόμενα στην περ. β του πρώτου εδαφίου της παρ. 1 του αρ. 365 του ν. 4412/2016, σύμφωνα και με την παρ. 1 του άρθρου 9 του π.δ. 39/2017

Η ΑΕΠΠ αποφαινεται αιτιολογημένα επί της βασιμότητας των προβαλλόμενων πραγματικών και νομικών ισχυρισμών της προσφυγής και των ισχυρισμών της αναθέτουσας αρχής και, σε περίπτωση παρέμβασης, των ισχυρισμών του παρεμβαίνοντος και δέχεται (εν όλω ή εν μέρει) ή απορρίπτει την προσφυγή με απόφασή της, η οποία εκδίδεται μέσα σε αποκλειστική προθεσμία είκοσι (20) ημερών από την ημέρα εξέτασης της προσφυγής. Η Αρχή επιλαμβάνεται αποκλειστικά επί θεμάτων που τίγονται με την προσφυγή και δεν μπορεί να ελέγξει παρεμπιπτόντως όρους της διακήρυξης ή ζητήματα που αφορούν τη διενέργεια της διαδικασίας.

Σε περίπτωση συμπληρωματικής αιτιολογίας επί της προσβαλλόμενης πράξης, αυτή υποβάλλεται έως και **δέκα (10) ημέρες** πριν την συζήτηση της προσφυγής και κοινοποιείται αυθημερόν στον προσφεύγοντα μέσω της πλατφόρμας του ΕΣΗΔΗΣ ή αν αυτό δεν είναι εφικτό με οποιοδήποτε πρόσφορο μέσο. Υπομνήματα επί των απόψεων και της συμπληρωματικής αιτιολογίας της Αναθέτουσας Αρχής κατατίθενται μέσω της πλατφόρμας του ΕΣΗΔΗΣ έως πέντε (5) ημέρες πριν από τη συζήτηση της προσφυγής. Οι χρήστες - οικονομικοί φορείς ενημερώνονται για την αποδοχή ή την απόρριψη της προσφυγής από την ΑΕΠΠ

Η άσκηση της ως άνω προδικαστικής προσφυγής **αποτελεί προϋπόθεση για την άσκηση των ένδικων βοηθημάτων** της αίτησης **αναστολής και της αίτησης ακύρωσης** του άρθρου 372 του ν. 4412/2016 κατά των εκτελεστών πράξεων ή παραλείψεων των αναθετουσών αρχών.

Όποιος έχει έννομο συμφέρον μπορεί να ζητήσει την αναστολή της εκτέλεσης της απόφασης της ΑΕΠΠ και την ακύρωσή της ενώπιον του αρμοδίου δικαστηρίου Δικαίωμα άσκησης των ίδιων ένδικων βοηθημάτων έχει και η αναθέτουσα αρχή, αν η ΑΕΠΠ κάνει δεκτή την προδικαστική προσφυγή. Με τα ένδικα βοηθήματα της αίτησης αναστολής και της αίτησης ακύρωσης λογίζονται ως συμπροσβαλλόμενες με την απόφαση της ΑΕΠΠ και όλες οι συναφείς προς την ανωτέρω απόφαση πράξεις ή παραλείψεις της



αναθέτουσας αρχής, εφόσον έχουν εκδοθεί ή συντελεστεί αντιστοίχως έως τη συζήτηση της αίτησης αναστολής ή την πρώτη συζήτηση της αίτησης ακύρωσης.

Η άσκηση της αίτησης αναστολής δεν εξαρτάται από την προηγούμενη άσκηση της αίτησης ακύρωσης.

Η αίτηση αναστολής κατατίθεται στο αρμόδιο δικαστήριο **μέσα σε προθεσμία δέκα (10) ημερών** από την κοινοποίηση ή την πλήρη γνώση της απόφασης επί της προδικαστικής προσφυγής. Για την άσκηση της αιτήσεως αναστολής κατατίθεται παράβολο, κατά τα ειδικότερα οριζόμενα στο άρθρο 372 παρ. 4 του ν. 4412/2016.

Η **άσκηση αίτησης αναστολής κωλύει τη σύναψη της** συμφωνίας – πλαίσιο, εκτός εάν με την προσωρινή διαταγή ο αρμόδιος δικαστής αποφανθεί διαφορετικά.

Τέλος, είναι δυνατή η άσκηση προδικαστικής προσφυγής στην ΑΕΠΠ, για την κήρυξη **ακυρότητας της συναφθείσας** συμφωνίας – πλαίσιο, κατά τα ειδικότερα οριζόμενα στα άρθρα 368 έως και 371 του ν. 4412/2016.

### **3.5 Ματαίωση Διαδικασίας**

---

Η αναθέτουσα αρχή ματαιώνει ή δύναται να ματαιώσει εν όλω ή εν μέρει αιτιολογημένα τη διαδικασία ανάθεσης, για τους λόγους και υπό τους όρους του άρθρου 106 του ν. 4412/2016, μετά από γνώμη της αρμόδιας Επιτροπής του Διαγωνισμού. Επίσης, αν διαπιστωθούν σφάλματα ή παραλείψεις σε οποιοδήποτε στάδιο της διαδικασίας ανάθεσης, μπορεί, μετά από γνώμη του αρμόδιου οργάνου, να ακυρώσει μερικώς τη διαδικασία ή να αναμορφώσει ανάλογα το αποτέλεσμα της ή να αποφασίσει την επανάληψή της από το σημείο που εμφιλοχώρησε το σφάλμα ή η παράλειψη.

## 4. ΟΡΟΙ ΕΚΤΕΛΕΣΗΣ ΤΗΣ ΣΥΜΦΩΝΙΑΣ – ΠΛΑΙΣΙΟΥ ΚΑΙ ΣΥΝΑΨΗΣ ΕΚΤΕΛΕΣΤΙΚΩΝ ΣΥΜΒΑΣΕΩΝ

---

### 4.1 Εγγύηση Καλής Εκτέλεσης Συμφωνίας – Πλαίσιο

---

Για την καλή εκτέλεση των όρων της συμφωνίας-πλαίσιο, οι συμβαλλόμενοι στη συμφωνία-πλαίσιο οικονομικοί φορείς υποχρεούνται να καταθέσουν πριν ή κατά την υπογραφή της συμφωνίας-πλαίσιο εγγύηση καλής εκτέλεσης, σύμφωνα με το άρθρο 72 παρ. 1 γ) του ν. 4412/2016, το ύψος της οποίας ανέρχεται σε ποσοστό 0,5% επί της συνολικής αξίας της συμφωνίας πλαίσιο, ή του τμήματος της συμφωνίας-πλαίσιο, εκτός ΦΠΑ.

Η εγγύηση καλής εκτέλεσης, προκειμένου να γίνει αποδεκτή, πρέπει να περιλαμβάνει κατ' ελάχιστον τα αναφερόμενα στην **παράγραφο 2.1.5** στοιχεία της παρούσας και επιπλέον τον αριθμό και τον τίτλο της συμφωνίας-πλαίσιο. Το περιεχόμενό της είναι σύμφωνο με το υπόδειγμα που περιλαμβάνεται στο Παράρτημα 9 της Διακήρυξης και τα οριζόμενα στο άρθρο 72 του ν. 4412/2016.

Η εγγύηση **καλής εκτέλεσης της συμφωνίας-πλαίσιο** αποδεσμεύεται ισόποσα και αναλογικά κατ' έτος σε σχέση με το χρόνο συνολικής διάρκειας της συμφωνίας-πλαίσιο.

Ο χρόνος ισχύος της εγγύησης καλής εκτέλεσης της συμφωνίας - πλαίσιο είναι 4 έτη.

Η εγγύηση καλής εκτέλεσης της συμφωνίας-πλαίσιο καλύπτει συνολικά και χωρίς διακρίσεις την εφαρμογή όλων των όρων της συμφωνίας-πλαίσιο και κάθε απαίτηση της αναθέτουσας αρχής έναντι των συμμετεχόντων στη συμφωνία-πλαίσιο οικονομικών φορέων.

Σε περίπτωση τροποποίησης της συμφωνίας – πλαίσιο κατά την παράγραφο 4.5, η οποία συνεπάγεται αύξηση της συμβατικής αξίας, ο ανάδοχος είναι υποχρεωμένος να καταθέσει πριν την τροποποίηση, συμπληρωματική εγγύηση το ύψος της οποίας ανέρχεται σε ποσοστό 0,5% επί του ποσού της αύξησης, εκτός ΦΠΑ.

Η εγγύηση καλής εκτέλεσης καταπίπτει σε περίπτωση παράβασης των όρων της συμφωνίας-πλαίσιο, όπως αυτή ειδικότερα ορίζει.

### 4.2 Συμβατικό Πλαίσιο - Εφαρμοστέα Νομοθεσία

---

Κατά την εκτέλεση της σύμβασης εφαρμόζονται οι διατάξεις του ν. 4412/2016, οι όροι της παρούσας διακήρυξης και συμπληρωματικά ο Αστικός Κώδικας.

### 4.3 Όροι εκτέλεσης της συμφωνίας-πλαίσιο

---

#### 4.3.1. Υποχρεώσεις αναδόχου

1. Κατά την εκτέλεση της σύμβασης ο ανάδοχος τηρεί τις υποχρεώσεις στους τομείς του περιβαλλοντικού, κοινωνικοασφαλιστικού και εργατικού δικαίου, που έχουν θεσπιστεί με το δίκαιο της Ένωσης, το εθνικό δίκαιο, συλλογικές συμβάσεις ή διεθνείς διατάξεις περιβαλλοντικού, κοινωνικοασφαλιστικού και εργατικού δικαίου, οι οποίες απαριθμούνται στο Παράρτημα Χ του Προσαρτήματος Α του ν. 4412/2016.
2. Η τήρηση των εν λόγω υποχρεώσεων από τον ανάδοχο και τους υπεργολάβους του ελέγχεται και βεβαιώνεται από τα όργανα που επιβλέπουν την εκτέλεση της σύμβασης και τις αρμόδιες δημόσιες αρχές και υπηρεσίες που ενεργούν εντός των ορίων της ευθύνης και της αρμοδιότητάς τους.
3. Ο ανάδοχος κατά την υπογραφή της σύμβασης με την Εταιρεία, τεκμαίρεται ότι έχει πλήρη γνώση του συνόλου των συνθηκών εκτέλεσης του αντικειμένου της σύμβασης και των αντιστοίχων κινδύνων.

4. Ο Ανάδοχος υποχρεούται να τηρεί όλες τις συμβατικές προθεσμίες και το εγκεκριμένο χρονοδιάγραμμα της σύμβασης. Εάν κατά τη διάρκεια εκτέλεσης του Συμβατικού Έργου προκύπτουν αλλαγές στο χρονοδιάγραμμα ενεργειών, τότε οι αλλαγές αυτές θα υποβάλλονται ως εισηγήσεις στην Αναθέτουσα Αρχή η οποία και θα τις εγκρίνει κατά περίπτωση ή θα τις απορρίπτει, σύμφωνα με τα οριζόμενα στα άρθρα 132 και 217 του ν.4412/2016.
5. Καθ' όλη τη διάρκεια εκτέλεσης του Συμβατικού Έργου, ο Ανάδοχος θα πρέπει να συνεργάζεται στενά με την ΗΔΙΚΑ ΑΕ, υποχρεούται δε να λαμβάνει υπόψη του οποιοσδήποτε παρατηρήσεις της σχετικά με την εκτέλεση του έργου του
6. Ο Ανάδοχος υποχρεούται να παρίσταται σε υπηρεσιακές συνεδριάσεις που αφορούν στο έργο (τακτικές και έκτακτες), παρουσιάζοντας τα απαραίτητα στοιχεία για την αποτελεσματική λήψη αποφάσεων.
7. Ο Ανάδοχος θα είναι πλήρως και αποκλειστικά μόνος υπεύθυνος για την τήρηση της ισχύουσας νομοθεσίας σε σχέση με οποιαδήποτε εργασία εκτελείται από μέλη της Ομάδας έργου, που θα ασχοληθούν ή θα παράσχουν οποιοσδήποτε υπηρεσίες σε σχέση με την εκάστοτε Εκτελεστική Σύμβαση. Σε περίπτωση οποιασδήποτε παράβασης ή ζημίας που προκληθεί σε τρίτους υποχρεούται μόνος αυτός προς αποκατάστασή της.
8. Ο Ανάδοχος θα πρέπει να εγγυάται για τη διάθεση του αναφερομένου στην Προσφορά του, επιστημονικού και λοιπού προσωπικού, καθώς επίσης και συνεργατών, που θα διαθέτουν την απαιτούμενη εμπειρία, τεχνογνωσία και ικανότητα, ώστε να ανταποκριθούν πλήρως στις απαιτήσεις της Συμφωνίας Πλαισίου και της εκάστοτε Εκτελεστικής Σύμβασης, υπόσχεται δε και βεβαιώνει ότι θα επιδεικνύουν πνεύμα συνεργασίας κατά τις επαφές τους με τις αρμόδιες υπηρεσίες και τα στελέχη της ΗΔΙΚΑ ΑΕ ή των εκάστοτε υποδεικνυόμενων από αυτήν προσώπων. Σε αντίθετη περίπτωση, η ΗΔΙΚΑ ΑΕ δύναται να ζητήσει την αντικατάσταση μέλους της Ομάδας έργου του Αναδόχου, οπότε ο Ανάδοχος οφείλει να προβεί σε αντικατάσταση με άλλο πρόσωπο, ανάλογης εμπειρίας και προσόντων. Αντικατάσταση μέλους της Ομάδας Έργου του Αναδόχου, κατόπιν αιτήματός του, κατά τη διάρκεια της εκτέλεσης της Συμφωνίας Πλαισίου ή και του έργου, δύναται να γίνει μετά από έγκριση της ΗΔΙΚΑ ΑΕ και μόνο με άλλο πρόσωπο αντιστοίχων προσόντων ή εμπειρίας. Ο Ανάδοχος υποχρεούται να ειδοποιήσει την ΗΔΙΚΑ ΑΕ εγγράφως **δεκαπέντε (15)** ημέρες πριν από την αντικατάσταση.
9. Σε περίπτωση που μέλη της Ομάδας Έργου του Αναδόχου αποχωρήσουν από αυτήν ή λύσουν τη συνεργασία τους μαζί του, ο Ανάδοχος υποχρεούται να εξασφαλίσει ότι κατά το χρονικό διάστημα, μέχρι την αποχώρησή τους, θα παρέχουν κανονικά τις υπηρεσίες τους και αφετέρου να αντικαταστήσει άμεσα τους αποχωρήσαντες συνεργάτες, με άλλους ανάλογης εμπειρίας και προσόντων, μετά από έγκριση της ΗΔΙΚΑ ΑΕ.
10. Ο Ανάδοχος οφείλει να ενεργεί με επιμέλεια και φροντίδα, ώστε να εμποδίζει πράξεις ή παραλείψεις, που θα μπορούσαν να έχουν αποτέλεσμα αντίθετο με το συμφέρον της ΗΔΙΚΑ ΑΕ.

#### 4.3.2. Μη δέσμευση Αναθέτουσας Αρχής

Η Αναθέτουσα Αρχή δε δεσμεύεται από τη Συμφωνία – Πλαίσιο για την υπογραφή Εκτελεστικών Συμβάσεων με τον Ανάδοχο για την ανάθεση συγκεκριμένου αριθμού Εκτελεστικών Συμβάσεων ούτε για το ύψος της αξίας κάθε Εκτελεστικής Σύμβασης ούτε για τη συνολική αξία τους. Δεσμεύεται μόνο να παραγγέλλει τις υπηρεσίες που αφορά η παρούσα Συμφωνία – Πλαίσιο και μόνο σύμφωνα με τις ανάγκες της και τους όρους αυτής. Διευκρινίζεται ότι η κατανομή του προϋπολογισμού ανά Κατηγορία Υπηρεσιών που θα προκύψει από την οικονομική προσφορά του αναδόχου είναι ενδεικτική και χρησιμεύει

αποκλειστικά και μόνον για τη σύγκριση των προσφορών σύμφωνα με τα οριζόμενα στο Κεφάλαιο 2.3.2 της διακήρυξης, χωρίς να δεσμεύει την Αναθέτουσα Αρχή ως προς την ανάθεση των εκτελεστικών συμβάσεων.

Ειδικότερα, η κατανομή των υπηρεσιών σε εκτελεστικές συμβάσεις θα γίνει με βάση τις ανάγκες της Αναθέτουσας Αρχής και δεν υπάρχει καμία δέσμευση σχετικά με την ποσόστωση της κατανομής μεταξύ των διαφορετικών κατηγοριών υπηρεσιών όπως αναφέρονται παρακάτω (Κεφάλαια 3.1.1 έως 3.1.5 του Παραρτήματος Ι), ούτε για την ενεργοποίηση όλων των κατηγοριών αυτών.

Σε περίπτωση μη σύναψης οποιασδήποτε εκτελεστικής σύμβασης, ο συμβαλλόμενος στη συμφωνία-πλαίσιο δεν δικαιούται αποζημίωσης. Επίσης ο συμβαλλόμενος στη συμφωνία-πλαίσιο δε δικαιούται αποζημίωσης, σε περίπτωση μη αγοράς του συνόλου των υπηρεσιών που καθορίζονται στη διακήρυξη.

#### **4.3.3. Διαδικασία Σύναψης Εκτελεστικών Συμβάσεων**

1. Η ανάθεση των Εκτελεστικών Συμβάσεων θα γίνεται απευθείας στον Οικονομικό Φορέα που προέκυψε ως Ανάδοχος της Συμφωνίας Πλαίσιο στη βάση των όρων που έχουν καθοριστεί σε αυτήν χωρίς να επιφέρονται σε αυτούς ουσιαστικές τροποποιήσεις. Η διαδικασία ανάθεσης είναι η εξής:

**Ως προς τις υπηρεσίες Κατηγορίας Α, Γ και Δ του ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ 1– Αναλυτική Περιγραφή Φυσικού και Οικονομικού Αντικειμένου της Συμφωνίας-πλαίσιο:**

Η Αναθέτουσα Αρχή, όταν προκύψουν συγκεκριμένες ανάγκες που εμπίπτουν στις ανωτέρω κατηγορίες υπηρεσιών τις οποίες αποφασίζει να καλύψει μέσω της Συμφωνίας Πλαισίου, θα καλεί τον Ανάδοχο εντός 10 ημερολογιακών ημερών να προσέλθει για υπογραφή της εκτελεστικής σύμβασης. Η σύμβαση αυτή δεν διαφοροποιείται ουσιαστικά από τη Συμφωνία – Πλαίσιο, αλλά σε αυτήν καθορίζονται:

- Οι κατηγορίες υπηρεσιών (από τις ανωτέρω) που ανατίθενται στον Ανάδοχο προς υλοποίηση,
- η χρονική διάρκεια παροχής των υπηρεσιών ανά κατηγορία
- τα αντίστοιχα παραδοτέα και τυχόν επιμέρους προθεσμίες παράδοσης ανά κατηγορία
- το αντίστοιχο συμβατικό τίμημα, όπως προκύπτει από την οικονομική προσφορά του Αναδόχου με βάση το Μηνιαίο Τίμημα Υπηρεσίας (και τη ζητούμενη ανθρωποπροσπάθεια σε FTEs Ανθρωπομήνες) για κάθε μια από τις ανωτέρω Κατηγορίες.

**Ως προς τις υπηρεσίες Κατηγορίας Β του ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ 1– Αναλυτική Περιγραφή Φυσικού και Οικονομικού Αντικειμένου της Συμφωνίας-πλαίσιο**

Η Αναθέτουσα Αρχή, όταν προκύψουν συγκεκριμένες ανάγκες που εμπίπτουν στην κατηγορία υπηρεσιών Β και τις οποίες αποφασίζει να καλύψει μέσω της Συμφωνίας Πλαισίου, θα διαβουλεύεται γραπτώς με τον Ανάδοχο σύμφωνα με την κάτωθι διαδικασία:

- Η ΗΔΙΚΑ αποστέλλει στον Ανάδοχο τις επιχειρησιακές απαιτήσεις ενσωμάτωσης νέων λειτουργιών υπό τη μορφή Request For Change σύμφωνα με τη μεθοδολογία που έχει υιοθετήσει περί Μηχανισμού Ενσωμάτωσης Αλλαγών (βλ ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ 4 – Συνοπτική παρουσίαση Μηχανισμού Ενσωμάτωσης Αλλαγών ΗΔΙΚΑ) προσδιορίζοντας τον εκτιμώμενο χρόνο και προσπάθεια υλοποίησης.
- Ο Ανάδοχος προβαίνει σε εργασίες αναλυτικής διαστασιολόγησης αλλαγής / νέας λειτουργίας και impact assessment ως εξής:

- υποστήριξη της υπηρεσίας στη διαμόρφωση τυποποιημένης φόρμας αίτησης αλλαγής – Request For Change (RFC) για κάθε ζητούμενη αλλαγή
  - προαξιολόγηση των RFC από τον ανάδοχο για τον έλεγχο της πληρότητάς τους
  - κατηγοριοποίηση των αλλαγών για λόγους συνέπειας και στατιστικής παρακολούθησης των εργασιών
  - εντοπισμός των υποσυστημάτων και εφαρμογών που επηρεάζονται από την υλοποίηση των αλλαγών
  - προσδιορισμός ενεργειών υλοποίησης των αλλαγών
- Ο Ανάδοχος εντός 3 εργάσιμων ημερών από την οριστικοποίηση του RFC υποβάλει γραπτώς Πρόταση Υλοποίησης με βάση τη μεθοδολογία ΜΕΑ της ΗΔΙΚΑ στην οποία αποτυπώνονται τα αποτελέσματα των εργασιών του προηγούμενου βήματος και προσδιορίζεται α) η χρονική διάρκεια εργασιών και β) η απαιτούμενη ανθρωποπροσπάθεια (σύνολο Α/Μ)
  - Η ΗΔΙΚΑ κατόπιν διασταύρωσης της Πρότασης Υλοποίησης με τη μεθοδολογία ΜΕΑ και πιθανών διαπραγματεύσεων θα καλεί τον Ανάδοχο εντός 10 ημερολογιακών ημερών να προσέλθει για υπογραφή της εκτελεστικής σύμβασης στην οποία θα καθορίζεται:
    - η χρονική διάρκεια παροχής των υπηρεσιών
    - τα αντίστοιχα παραδοτέα και τυχόν επιμέρους προθεσμίες παράδοσης

το συμβατικό τίμημα, όπως προκύπτει από την οικονομική προσφορά του Αναδόχου με βάση την τιμή Ανθρωπομήνα Ομάδας Ενσωμάτωσης (βλ ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ 8 – Υπόδειγμα Οικονομικής Προσφοράς ).

**Ως προς τις υπηρεσίες Κατηγορίας Ε του ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ 1– Αναλυτική Περιγραφή Φυσικού και Οικονομικού Αντικειμένου της Συμφωνίας-πλαίσιο**

Οι υπηρεσίες κατηγορίας Ε θα περιλαμβάνονται αυτομάτως σε κάθε εκτελεστική σύμβαση που θα υπογράφεται μεταξύ αναθέτουσας αρχής και αναδόχου για τις κατηγορίες υπηρεσιών Α έως και Δ, υπολογιζόμενες σύμφωνα με τα οριζόμενα στο ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ 1– Αναλυτική Περιγραφή Φυσικού και Οικονομικού Αντικειμένου της Συμφωνίας-πλαίσιο στο Κεφάλαιο 3.1.5

2. Σε κάθε περίπτωση το Μηνιαίο Τίμημα Υπηρεσίας (για τις υπηρεσίες τύπου Α, Γ και Δ), το τίμημα Ανθρωπομήνα Ομάδας Ενσωμάτωση (για τις υπηρεσίες τύπου Β), το τίμημα Ανθρωπομήνα (για τις υπηρεσίες τύπου Ε) που θα λαμβάνεται υπόψη για τον προσδιορισμό του συμβατικού τιμήματος κάθε εκτελεστικής σύμβασης δεν θα μπορεί να υπερβαίνει το αντίστοιχο κόστος που θα προσφέρει ο Ανάδοχος στην Οικονομική Προσφορά του το οποίο και θα έχει αποτυπωθεί στη Συμφωνία – Πλαίσιο.

Ο Ανάδοχος εντός της προθεσμίας που έχει τεθεί υποχρεούται να προσέλθει για υπογραφή της εκτελεστικής σύμβασης, σύμφωνα με τα οριζόμενα στο Κεφάλαιο 4.3.4. Η κατανομή των υπηρεσιών σε εκτελεστικές συμβάσεις θα γίνει με βάση τις ανάγκες της Αναθέτουσας Αρχής και δεν υπάρχει δέσμευση για την ποσόστωση της κατανομής μεταξύ των διαφορετικών κατηγοριών υπηρεσιών όπως αναφέρονται παρακάτω (Κεφάλαια 3.1.1 έως 3.1.6), ούτε για την ενεργοποίηση όλων των κατηγοριών αυτών.

**Ως προς την παροχή Ψηφιακών Υπογραφών στους Επαγγελματίες Υγείας του ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ 1– Αναλυτική Περιγραφή Φυσικού και Οικονομικού Αντικειμένου της Συμφωνίας-πλαίσιο:**

Η Αναθέτουσα Αρχή, όταν προκύψουν συγκεκριμένες ανάγκες που εμπίπτουν στην παροχή Ψηφιακών Υπογραφών στους Επαγγελματίες Υγείας τις οποίες αποφασίζει να καλύψει μέσω της Συμφωνίας

Πλαισίου, θα καλεί τον Ανάδοχο εντός 10 ημερολογιακών ημερών να προσέλθει για υπογραφή της εκτελεστικής σύμβασης. Η σύμβαση αυτή δεν διαφοροποιείται ουσιαστικά από τη Συμφωνία – Πλαίσιο, αλλά σε αυτήν καθορίζονται:

- Ο αριθμός των Ψηφιακών Υπογραφών που ανατίθενται στον Ανάδοχο προς υλοποίηση,
- Ο αριθμός των Ασφαλών διατάξεων Δημιουργίας Υπογραφής (ΑΔΔΥ) (Εφόσον απαιτείται)
- Οι προθεσμίες παράδοσης
- το αντίστοιχο συμβατικό τίμημα, όπως προκύπτει από την οικονομική προσφορά του Αναδόχου.

#### 4.3.4. Κατάρτιση και υπογραφή εκτελεστικής σύμβασης

1. Σε κάθε Εκτελεστική Σύμβαση θα περιγράφεται το αντικείμενο εργασιών, ο τρόπος εκτέλεσης, τα παραδοτέα, το οικονομικό τίμημα καθώς και το χρονοδιάγραμμα ολοκλήρωσης, σύμφωνα με τη σχετική Πρόσκληση της Αναθέτουσας Αρχής.
2. Ο Ανάδοχος θα καλείται να υπογράψει εντός δέκα (10) ημερών από την ημερομηνία κοινοποίησης της απόφασης ανάθεσης, την Εκτελεστική Σύμβαση για την παροχή των συγκεκριμένων υπηρεσιών προσκομίζοντας

(α) τα δικαιολογητικά των παραγράφων Β.1 και Β.6 του Κεφαλαίου 2.9.2 **των οποίων τυχόν έχει λήξει η ισχύς** κατά την ημερομηνία υπογραφής της Εκτελεστικής Σύμβασης. Κατ'ελάχιστον ζητείται η προσκόμιση Αποσπάσματος Ποινικού Μητρώου, Φορολογικής/Ασφαλιστικής ενημερότητας εν ισχύ & Υ.Δ. περί των παραβάσεων εργατικής νομοθεσίας. Τα υπόλοιπα πιστοποιητικά (συμπεριλαμβανομένων των δικαιολογητικών ονομαστικοποίησης, Επιμελητηρίου και Πρωτοδικείου) **δύνανται να αντικαθίστανται από Υ.Δ. περί μη οψιγενών μεταβολών.**

(β) Εγγυητική Επιστολή Καλής Εκτέλεσης των όρων της Εκτελεστικής Σύμβασης, το ύψος της οποίας αντιστοιχεί σε ποσοστό 5% της συνολικής αξίας του προϋπολογισμού της αντίστοιχης πρόσκλησης, χωρίς Φ.Π.Α, σύμφωνα με τα οριζόμενα στο κεφάλαιο 4.3.5

3. Η Εκτελεστική Σύμβαση θα καταρτιστεί στην Ελληνική γλώσσα με βάση τους όρους που περιλαμβάνονται στους όρους της Πρόσκλησης, στη Συμφωνία Πλαίσιο, στη Διακήρυξη και την Προσφορά του Αναδόχου, θα διέπεται από το ελληνικό δίκαιο και δεν μπορεί να περιέχει όρους αντίθετους προς το περιεχόμενο της παρούσας. Το κείμενο της Εκτελεστικής Σύμβασης κατισχύει των παραρτημάτων της εκτός προφανών ή πασίδηλων παραδρομών. Για θέματα, που δε θα ρυθμίζονται ρητώς από την Εκτελεστική Σύμβαση και τα παραρτήματα αυτής ή σε περίπτωση που ανακύψουν αντικρουόμενοι – αντιφατικοί όροι και διατάξεις αυτής, θα λαμβάνονται υπόψη κατά σειρά η Προσφορά και η Πρόσκληση της Αναθέτουσας Αρχής για τη Σύναψη Εκτελεστικής Σύμβασης.
4. Η Εκτελεστική Σύμβαση δύναται να τροποποιηθεί σε αντικειμενικά δικαιολογημένες περιπτώσεις κατόπιν έγγραφης συμφωνίας του Αναδόχου και της Αναθέτουσας Αρχής, στο πλαίσιο της Διακήρυξης και του ισχύοντος θεσμικού Ελληνικού και Κοινοτικού πλαισίου δημοσίων συμβάσεων

#### 4.3.5 Εγγύηση καλής εκτέλεσης εκτελεστικών συμβάσεων

Για την καλή εκτέλεση των όρων της εκτελεστικής σύμβασης, ο ανάδοχος υποχρεούται να καταθέσει εγγύηση καλής εκτέλεσης της σύμβασης αυτής, σύμφωνα με το άρθρο 72 παρ. 1 γ) εδάφιο δεύτερο του ν.

4412/2016, το ύψος της οποίας ανέρχεται σε ποσοστό 5% επί της αξίας της εκτελεστικής σύμβασης, εκτός ΦΠΑ.

Η εγγύηση καλής εκτέλεσης, προκειμένου να γίνει αποδεκτή, πρέπει να περιλαμβάνει κατ' ελάχιστον τα αναφερόμενα στην παράγραφο 2.1.5. στοιχεία της παρούσας και επιπλέον τον αριθμό και τον τίτλο της εκτελεστικής σύμβασης και το περιεχόμενό της να είναι σύμφωνο με το υπόδειγμα που περιλαμβάνεται στο Παράρτημα 9 της Διακήρυξης και τα οριζόμενα στο άρθρο 72 του ν. 4412/2016.

Η εγγύηση καλής εκτέλεσης της εκτελεστικής σύμβασης καλύπτει συνολικά και χωρίς διακρίσεις την εφαρμογή όλων των όρων της σύμβασης και κάθε απαίτηση της αναθέτουσας αρχής έναντι του αναδόχου.

Ο χρόνος ισχύος της εγγύησης καλής εκτέλεσης της εκάστοτε εκτελεστικής σύμβασης είναι τουλάχιστον 3 μήνες πλέον του συνολικού χρόνου ισχύος της εκτελεστικής σύμβασης.

Σε περίπτωση τροποποίησης της σύμβασης κατά την παράγραφο 4.5, η οποία συνεπάγεται αύξηση της συμβατικής αξίας, ο ανάδοχος είναι υποχρεωμένος να καταθέσει πριν την τροποποίηση, συμπληρωματική εγγύηση το ύψος της οποίας ανέρχεται σε ποσοστό 5% επί του ποσού της αύξησης, εκτός ΦΠΑ.

Η εγγύηση καλής εκτέλεσης καταπίπτει σε περίπτωση παράβασης των όρων της σύμβασης, όπως αυτή ειδικότερα ορίζει.

Η εγγύηση καλής εκτέλεσης επιστρέφεται στο σύνολό της μετά την οριστική ποσοτική και ποιοτική παραλαβή του αντικειμένου της εκτελεστικής σύμβασης. Εάν στο πρωτόκολλο οριστικής ποιοτικής και ποσοτικής παραλαβής αναφέρονται παρατηρήσεις ή υπάρχει εκπρόθεσμη παράδοση, η επιστροφή των ως άνω εγγυήσεων/ή η σταδιακή αποδέσμευση, γίνεται μετά την αντιμετώπιση των παρατηρήσεων και του εκπροθέσμου.

#### 4.4 Υπεργολαβία

**4.4.1.** Ο συμβαλλόμενος στη συμφωνία-πλαίσιο/ανάδοχος της εκτελεστικής σύμβασης δεν απαλλάσσεται από τις συμβατικές του υποχρεώσεις και ευθύνες λόγω ανάθεσης της εκτέλεσης τμήματος/τμημάτων της σύμβασης σε υπεργολάβους. Η τήρηση των υποχρεώσεων της παρ. 2 του άρθρου 18 του ν. 4412/2016 από υπεργολάβους δεν αίρει την ευθύνη του κυρίου αναδόχου.

**4.4.2.** Κατά την υπογραφή της συμφωνίας-πλαίσιο/εκτελεστικής σύμβασης ο κύριος ανάδοχος υποχρεούται να αναφέρει στην αναθέτουσα αρχή το όνομα, τα στοιχεία επικοινωνίας και τους νόμιμους εκπροσώπους των υπεργολάβων του, οι οποίοι συμμετέχουν στην εκτέλεση αυτής, εφόσον είναι γνωστά τη συγκεκριμένη χρονική στιγμή. Επιπλέον, υποχρεούται να γνωστοποιεί στην αναθέτουσα αρχή κάθε αλλαγή των πληροφοριών αυτών, κατά τη διάρκεια της σύμβασης, καθώς και τις απαιτούμενες πληροφορίες σχετικά με κάθε νέο υπεργολάβο, τον οποίο ο κύριος ανάδοχος χρησιμοποιεί εν συνεχεία στην εν λόγω σύμβαση, προσκομίζοντας τα σχετικά συμφωνητικά/δηλώσεις συνεργασίας.

Σε περίπτωση αποδεδειγμένης διακοπής της συνεργασίας του Αναδόχου της Συμφωνίας Πλαίσιο με υπεργολάβο/ υπεργολάβους, αυτός υποχρεούται σε άμεση γνωστοποίηση της διακοπής αυτής στην Αναθέτουσα Αρχή και η εκτέλεση της σύμβασης θα συνεχίζεται από τον Ανάδοχο ή από νέο συνεργάτη / υπεργολάβο, με σκοπό την πλήρη υλοποίηση του έργου, μετά από προηγούμενη σύμφωνη γνώμη της Αναθέτουσας Αρχής.

Για την αντικατάσταση του Υπεργολάβου και προκειμένου να δοθεί η σύμφωνη γνώμη της Αναθέτουσας Αρχής, θα πρέπει ο ανάδοχος της Συμφωνίας Πλαίσιο να αποδείξει ότι στο πρόσωπο του νέου υπεργολάβου συντρέχουν όλες εκείνες οι προϋποθέσεις με τις οποίες ο αρχικός υπεργολάβος κρίθηκε κατάλληλος. Ο εν λόγω έλεγχος πραγματοποιείται από την Υπηρεσιακή μονάδα που παρακολουθεί τη συμφωνία πλαίσιο & τις εκτελεστικές συμβάσεις η οποία εισηγείται σχετικά στην αναθέτουσα αρχή.

Σε κάθε περίπτωση, την πλήρη ευθύνη για την ολοκλήρωση των υποχρεώσεων που απορρέουν από τη Συμφωνία Πλαίσιο, φέρει αποκλειστικά ο Ανάδοχος.

**4.4.3.** Η αναθέτουσα αρχή επαληθεύει τη συνδρομή των λόγων αποκλεισμού για τους υπεργολάβους, όπως αυτοί περιγράφονται στην παράγραφο 2.2.3 και με τα αποδεικτικά μέσα της παραγράφου 2.2.9.2 της παρούσας τόσο κατά τη φάση συμμετοχής (ΕΕΕΣ), όσο και κατά τη φάση κατακύρωσης (λοιπά δικαιολογητικά), εφόσον το(α) τμήμα(τα) της σύμβασης, το(α) οποίο(α) ο ανάδοχος προτίθεται να αναθέσει υπό μορφή υπεργολαβίας σε τρίτους, υπερβαίνουν σωρευτικά το ποσοστό του τριάντα τοις εκατό (30%) της συνολικής αξίας της σύμβασης, υπολογιζόμενο με βάση την υπόθεση ότι ανατίθεται το σύνολο του αντικειμένου σύμφωνα με τη διαστασιολόγηση στον πίνακα Οικονομικής Προσφοράς στο [ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ 8 – Υπόδειγμα Οικονομικής Προσφοράς](#). Επιπλέον, προκειμένου να μην αθετούνται οι υποχρεώσεις της παρ. 2 του άρθρου 18 του ν. 4412/2016, δύναται να επαληθεύσει τους ως άνω λόγους και για τμήμα ή τμήματα της σύμβασης που υπολείπονται του ως άνω ποσοστού. Όταν από την ως άνω επαλήθευση προκύπτει ότι συντρέχουν λόγοι αποκλεισμού απαιτεί ή δύναται να απαιτήσει την αντικατάστασή του, κατά τα ειδικότερα αναφερόμενα στις παρ. 5 και 6 του άρθρου 131 του ν. 4412/2016.

#### **4.5 Τροποποίηση συμφωνίας-πλαίσιο κατά τη διάρκειά της**

Η **συμφωνία-πλαίσιο μπορεί να τροποποιείται κατά τη διάρκειά της**, χωρίς να απαιτείται νέα διαδικασία σύναψης σύμβασης, μόνο σύμφωνα με τους όρους και τις προϋποθέσεις του άρθρου 132 του ν. 4412/2016 και κατόπιν γνωμοδότησης του αρμοδίου οργάνου που παρακολουθεί τη σύμβαση (Τμήμα Ηλεκτρονικής Συνταγογράφησης).

#### **4.6 Δικαίωμα μονομερούς λύσης της συμφωνίας-πλαίσιο**

**4.6.1.** Η αναθέτουσα αρχή μπορεί, με τις προϋποθέσεις που ορίζουν οι κείμενες διατάξεις, να καταγγείλει τη συμφωνία-πλαίσιο κατά τη διάρκεια της εκτέλεσής της, εφόσον:

- α) η συμφωνία-πλαίσιο έχει υποστεί ουσιώδη τροποποίηση, κατά την έννοια της παρ. 4 του άρθρου 132 του ν. 4412/2016, που θα απαιτούσε νέα διαδικασία σύναψης συμφωνίας-πλαίσιο
- β) ο ανάδοχος, κατά το χρόνο της ανάθεσης της συμφωνίας-πλαίσιο, τελούσε σε μια από τις καταστάσεις που αναφέρονται στην παράγραφο 2.2.3.1 και, ως εκ τούτου, θα έπρεπε να έχει αποκλειστεί από τη διαδικασία σύναψης της συμφωνίας -πλαίσιο
- γ) η συμφωνία-πλαίσιο δεν έπρεπε να ανατεθεί στον ανάδοχο λόγω σοβαρής παραβίασης των υποχρεώσεων που υπέχει από τις Συνθήκες και την Οδηγία 2014/24/ΕΕ, η οποία έχει αναγνωριστεί με απόφαση του Δικαστηρίου της Ένωσης στο πλαίσιο διαδικασίας δυνάμει του άρθρου 258 της ΣΛΕΕ



## 5. ΕΙΔΙΚΟΙ ΟΡΟΙ ΕΚΤΕΛΕΣΗΣ ΕΚΤΕΛΕΣΤΙΚΩΝ ΣΥΜΒΑΣΕΩΝ

### 5.1 Τρόπος πληρωμής

**5.1.1.** Η πληρωμή του αναδόχου για κάθε εκτελεστική σύμβαση θα πραγματοποιείται με τον πιο κάτω τρόπο, ο οποίος θα αναγράφεται στην εκτελεστική σύμβαση (Βλ. Κεφάλαιο 4.3.3 και 4.3.4):

1	Το 100% της συμβατικής αξίας μετά την οριστική παραλαβή του έργου της εκτελεστικής σύμβασης.
2	<p>Καταβολή του συμβατικού τιμήματος με ενδιάμεσες πληρωμές, αντίστοιχες του παραλαμβανόμενου μέρους του Έργου.</p> <p>Συγκεκριμένα, η πληρωμή και εξόφληση θα πραγματοποιείται απολογιστικά, ανά 4 μήνες από την υπογραφή της Σύμβασης, μετά την παραλαβή των αντίστοιχων υπηρεσιών και παραδοτέων:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Για τις Υπηρεσίες Κατηγορίας Α, με το παραδοτέο Π.Α.3</li> <li>• Για τις Υπηρεσίες Κατηγορίας Β, με τα παραδοτέα Π.Β.1 και Π.Β.4</li> <li>• Για τις Υπηρεσίες Κατηγορίας Γ, με το παραδοτέο Π.Γ.4</li> <li>• Για τις Υπηρεσίες Κατηγορίας Δ, με τα παραδοτέα Π.Δ.2 και Π.Δ.3</li> <li>• Για τις Υπηρεσίες Κατηγορίας Ε, με το παραδοτέο Π.Ε.4</li> <li>• Για τις Ψηφιακές Υπογραφές, με το παραδοτέο Π.ΣΤ.1</li> <li>• Για τις υπηρεσίες Disaster Recovery Center με το παραδοτέο Π.Ζ.1</li> </ul>

Η πληρωμή του συμβατικού τιμήματος θα γίνεται με την προσκόμιση των νομίμων παραστατικών και δικαιολογητικών που προβλέπονται από τις διατάξεις του **άρθρου 200 παρ. 5** του ν. 4412/2016 καθώς και κάθε άλλου δικαιολογητικού που τυχόν ήθελε ζητηθεί από τις αρμόδιες υπηρεσίες που διενεργούν τον έλεγχο και την πληρωμή.

**5.1.2.** Τον Ανάδοχο βαρύνουν οι υπέρ τρίτων κρατήσεις, ως και κάθε άλλη επιβάρυνση, σύμφωνα με την κείμενη νομοθεσία, μη συμπεριλαμβανομένου Φ.Π.Α., για την παράδοση του υλικού στον τόπο και με τον τρόπο που προβλέπεται στα έγγραφα της σύμβασης. Ιδίως βαρύνεται με τις ακόλουθες κρατήσεις:

α) Κράτηση 0,07% η οποία υπολογίζεται επί της αξίας κάθε πληρωμής προ φόρων και κρατήσεων της αρχικής, καθώς και κάθε συμπληρωματικής σύμβασης Υπέρ της Ενιαίας Ανεξάρτητης Αρχής Δημοσίων Συμβάσεων επιβάλλεται

β) Κράτηση ύψους 0,02% υπέρ του Δημοσίου, η οποία υπολογίζεται επί της αξίας, εκτός ΦΠΑ, της αρχικής, καθώς και κάθε συμπληρωματικής σύμβασης. Το ποσό αυτό παρακρατείται σε κάθε πληρωμή από την αναθέτουσα αρχή στο όνομα και για λογαριασμό της Γενικής Διεύθυνσης Δημοσίων Συμβάσεων και Προμηθειών σύμφωνα με την παρ. 6 του άρθρου 36 του ν. 4412/2016

γ) Κράτηση 0,06% η οποία υπολογίζεται επί της αξίας κάθε πληρωμής προ φόρων και κρατήσεων της αρχικής καθώς και κάθε συμπληρωματικής σύμβασης υπέρ της Αρχής Εξέτασης Προδικαστικών Προσφυγών (άρθρο 350 παρ. 3 του ν. 4412/2016) .

Οι υπέρ τρίτων κρατήσεις υπόκεινται στο εκάστοτε ισχύον αναλογικό τέλος χαρτοσήμου 3% και στην επ' αυτού εισφορά υπέρ ΟΓΑ 20%.

## 5.2 Κήρυξη οικονομικού φορέα εκπτώτου - Κυρώσεις

**5.2.1.** Ο ανάδοχος, με την επιφύλαξη της συνδρομής λόγων **ανωτέρας βίας**, κηρύσσεται υποχρεωτικά έκπτωτος από **τη συμφωνία πλαίσιο** ή και **την εκτελεστική σύμβαση** που έχει υπογράψει και από κάθε δικαίωμα που απορρέει από αυτήν, εάν δεν εκπληρώσει τις συμβατικές του υποχρεώσεις ή δεν συμμορφωθεί με τις γραπτές εντολές της αναθέτουσας αρχής, που είναι σύμφωνες με την σύμβαση ή τις κείμενες διατάξεις και εάν υπερβεί υπαίτια τη συνολική προθεσμία εκτέλεσης της σύμβασης, λαμβανομένων υπόψη των παρατάσεων. Στην περίπτωση αυτή του κοινοποιείται ειδική όχληση, η οποία περιλαμβάνει συγκεκριμένη περιγραφή των ενεργειών στις οποίες οφείλει να προβεί αυτός, θέτοντας προθεσμία για τη συμμόρφωσή του, η οποία **δεν μπορεί να είναι μικρότερη των δεκαπέντε (15) ημερών**. Αν η προθεσμία που τεθεί με την ειδική όχληση παρέλθει χωρίς να συμμορφωθεί, κηρύσσεται αιτιολογημένα έκπτωτος μέσα σε **τριάντα (30) ημέρες** από την άπρακτη πάροδο της ως άνω προθεσμίας συμμόρφωσης.

Στον ανάδοχο που κηρύσσεται έκπτωτος από την **συμφωνία πλαίσιο** ή **την εκτελεστική σύμβαση**, επιβάλλεται, μετά από κλήση του για παροχή εξηγήσεων ολική κατάπτωση της εγγύησης καλής εκτέλεσης της σύμβασης.

**5.2.2.** Αν οι υπηρεσίες παρασχεθούν από υπαιτιότητα του αναδόχου μετά τη λήξη της διάρκειας της σύμβασης και μέχρι λήξης του χρόνου της παράτασης που χορηγήθηκε, επιβάλλονται εις βάρος του ποινικές ρήτρες, με αιτιολογημένη απόφαση της αναθέτουσας αρχής. Ποινικές ρήτρες δύναται να επιβάλλονται και για πλημμελή εκτέλεση των όρων της σύμβασης.

Οι ποινικές ρήτρες υπολογίζονται ως εξής:

α) για καθυστέρηση που περιορίζεται σε χρονικό διάστημα που δεν υπερβαίνει το 50% της προβλεπόμενης συνολικής διάρκειας της σύμβασης ή σε περίπτωση τμηματικών/ενδιαμέσων προθεσμιών της αντίστοιχης προθεσμίας επιβάλλεται ποινική ρήτρα 2,5% επί της συμβατικής αξίας χωρίς ΦΠΑ των υπηρεσιών που παρασχέθηκαν εκπρόθεσμα,

β) για καθυστέρηση που υπερβαίνει το 50% επιβάλλεται ποινική ρήτρα 5% χωρίς ΦΠΑ επί της συμβατικής αξίας των υπηρεσιών που παρασχέθηκαν εκπρόθεσμα,

γ) οι ποινικές ρήτρες για υπέρβαση των τμηματικών προθεσμιών είναι ανεξάρτητες από τις επιβαλλόμενες για υπέρβαση της συνολικής διάρκειας της σύμβασης και δύναται να ανακαλούνται με αιτιολογημένη απόφαση της αναθέτουσας αρχής, αν οι υπηρεσίες που αφορούν στις ως άνω τμηματικές προθεσμίες παρασχεθούν μέσα στη συνολική της διάρκεια και τις εγκεκριμένες παρατάσεις αυτής και με την προϋπόθεση ότι το σύνολο της σύμβασης έχει εκτελεστεί πλήρως.

δ) ρήτρες μη τήρησης όρων SLA, όπως θα αποτυπώνονται στην εκάστοτε Εκτελεστική Σύμβαση σύμφωνα με τα οριζόμενα στο ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ 1– Αναλυτική Περιγραφή Φυσικού και Οικονομικού Αντικειμένου της Συμφωνίας-πλαίσιο (Κεφάλαια F.1 και 4.2.2). Το συνολικό πρόστιμο πλημμελούς εκτέλεσης δεν μπορεί να υπερβαίνει το 10% της αξίας της εκτελεστικής σύμβασης επί της οποίας παρατηρείται η πλημμελής εκτέλεση.

Το ποσό των ποινικών ρητρών αφαιρείται/συμψηφίζεται από/με την αμοιβή του αναδόχου.

Η επιβολή ποινικών ρητρών δεν στερεί από την αναθέτουσα αρχή το δικαίωμα να κηρύξει τον ανάδοχο έκπτωτο.

## 5.3 Διοικητικές προσφυγές κατά τη διαδικασία εκτέλεσης των συμβάσεων

Ο ανάδοχος μπορεί κατά των αποφάσεων που επιβάλλουν σε βάρος του κυρώσεις, δυνάμει των όρων των άρθρων 5.2 (Κήρυξη οικονομικού φορέα εκπτώτου - Κυρώσεις) καθώς και κατ' εφαρμογή των

συμβατικών όρων να ασκήσει προσφυγή για λόγους νομιμότητας και ουσίας ενώπιον του φορέα που εκτελεί τη σύμβαση μέσα σε ανατρεπτική προθεσμία (30) ημερών από την ημερομηνία της κοινοποίησης ή της πλήρους γνώσης της σχετικής απόφασης. Η εμπρόθεσμη άσκηση της προσφυγής αναστέλλει τις επιβαλλόμενες κυρώσεις. Επί της προσφυγής αποφασίζει το αρμοδίως αποφαινόμενο όργανο, ύστερα από γνωμοδότηση του αρμοδίου για την παραλαβή της σύμβασης οργάνου εντός προθεσμίας τριάντα (30) ημερών από την άσκησή της, άλλως θεωρείται ως σιωπηρώς απορριφθείσα. Κατά της απόφασης αυτής δεν χωρεί η άσκηση άλλης οποιασδήποτε φύσης διοικητικής προσφυγής. Αν κατά της απόφασης που επιβάλλει κυρώσεις δεν ασκηθεί εμπρόθεσμα η προσφυγή ή αν απορριφθεί αυτή από το αποφαινόμενο αρμοδίως όργανο, η απόφαση καθίσταται οριστική. Αν ασκηθεί εμπρόθεσμα προσφυγή, αναστέλλονται οι συνέπειες της απόφασης μέχρι αυτή να οριστικοποιηθεί.

#### **5.4 Δικαστική επίλυση διαφορών**

---

Κάθε διαφορά μεταξύ των συμβαλλόμενων μερών που προκύπτει από τις συμβάσεις που συνάπτονται στο πλαίσιο της παρούσας διακήρυξης, επιλύεται με την άσκηση προσφυγής ή αγωγής στο Διοικητικό Εφετείο της Περιφέρειας, στην οποία εκτελείται εκάστη σύμβαση, κατά τα ειδικότερα οριζόμενα στις παρ. 1 έως και 6 του άρθρου 205Α του ν. 4412/2016. Πριν από την άσκηση της προσφυγής στο Διοικητικό Εφετείο προηγείται υποχρεωτικά η τήρηση της προβλεπόμενης στο άρθρο 205 ενδικοφανούς διαδικασίας, διαφορετικά η προσφυγή απορρίπτεται ως απαράδεκτη.

## 6. ΕΙΔΙΚΟΙ ΟΡΟΙ ΠΑΡΑΚΟΛΟΥΘΗΣΗΣ ΕΚΤΕΛΕΣΤΙΚΩΝ ΣΥΜΒΑΣΕΩΝ

### 6.1 Παρακολούθηση των εκτελεστικών συμβάσεων

6.1.1. Η παρακολούθηση κάθε εκτελεστικής σύμβασης και η διοίκηση αυτής θα διενεργείται από την καθ' ύλην αρμόδια Υπηρεσιακή μονάδα που είναι το Τμήμα Ηλεκτρονικής Συνταγογράφησης της Η.ΔΙ.Κ.Α. ΑΕ με κύριο αντικείμενο την παρακολούθηση και παραλαβή των παραδοτέων του συνόλου των εκτελεστικών συμβάσεων που θα συναφθούν καθώς και της ίδιας της συμφωνίας –πλαίσιο. Η αρμόδια Υπηρεσιακή μονάδα θα εισηγείται στο αρμόδιο αποφαινόμενο όργανο που είναι το Δ.Σ της Η.ΔΙ.Κ.Α. ΑΕ για όλα τα ζητήματα που αφορούν στην προσήκουσα εκτέλεση όλων των όρων των εκτελεστικών συμβάσεων και στην εκπλήρωση των υποχρεώσεων του αναδόχου, στη λήψη των επιβεβλημένων μέτρων λόγω μη τήρησης των ως άνω όρων και ιδίως για ζητήματα που αφορούν σε τροποποίηση του αντικειμένου και παράταση της διάρκειας της σύμβασης, υπό τους όρους του άρθρου 132 του ν. 4412/2016.

6.1.2. Για την προσήκουσα και έγκαιρη παραλαβή των υπηρεσιών τηρείται από τον ανάδοχο ημερολόγιο στο οποίο καταγράφονται η τμηματική εκτέλεση του αντικειμένου της σύμβασης, η καθημερινή απασχόληση του προσωπικού σε αριθμό και ειδικότητα, έκτακτα συμβάντα και άλλα στοιχεία που σχετίζονται με την εκτέλεση της σύμβασης. Το ημερολόγιο συνυπογράφεται από τον επόπτη της σύμβασης, που μπορεί να σημειώσει επί αυτού παρατηρήσεις για την τήρηση των όρων της σύμβασης και φυλάσσεται στον χώρο εκτέλεσης της υπηρεσίας ή όταν αυτό δεν είναι εφικτό προσκομίζεται από τον ανάδοχο στη έδρα της υπηρεσίας, εφόσον τούτο ζητηθεί. Οι καταγραφές του αποτελούν στοιχείο για την παραλαβή του αντικειμένου της σύμβασης από την επιτροπή παραλαβής.

### 6.2 Διάρκεια Συμφωνίας – πλαίσιο & εκτελεστικών συμβάσεων

6.2.1. Η διάρκεια της συμφωνίας πλαίσιο ορίζεται σε τέσσερα (4) έτη από την υπογραφή της ενώ η διάρκεια κάθε εκτελεστικής σύμβασης θα ορίζεται στο κείμενο αυτής και μπορεί να εκτείνεται πέρα από την καταληκτική ημερομηνία της συμφωνίας πλαίσιο μόνον για όσο διάστημα προβλέπεται στο χρόνο ισχύος της εκτελεστικής σύμβασης.

6.2.2. Η συνολική διάρκεια της εκάστοτε εκτελεστικής σύμβασης μπορεί να παρατείνεται μετά από αιτιολογημένη απόφαση της αναθέτουσας αρχής μέχρι το 50% αυτής ύστερα από σχετικό αίτημα του αναδόχου που υποβάλλεται πριν από τη λήξη της διάρκειάς της, σε αντικειμενικά δικαιολογημένες περιπτώσεις που δεν οφείλονται σε υπαιτιότητα του αναδόχου<sup>7</sup>. Αν λήξει η συνολική διάρκεια της εκτελεστικής σύμβασης, χωρίς να υποβληθεί εγκαίρως αίτημα παράτασης ή, αν λήξει η παραταθείσα, κατά τα ανωτέρω, διάρκεια, χωρίς να υποβληθούν στην αναθέτουσα αρχή τα παραδοτέα της σύμβασης, ο ανάδοχος κηρύσσεται έκπτωτος. Αν οι υπηρεσίες παρασχεθούν από υπαιτιότητα του αναδόχου μετά τη λήξη της διάρκειας της σύμβασης, και μέχρι λήξης του χρόνου της παράτασης που χορηγήθηκε επιβάλλονται εις βάρος του ποινικές ρήτρες, σύμφωνα με το άρθρο 218 του ν. 4412/2016 και το άρθρο 5.2.2 της παρούσας.

### 6.3 Παραλαβή του αντικειμένου της σύμβασης

6.3.1 Η παραλαβή των παρεχόμενων υπηρεσιών ή παραδοτέων γίνεται από την ΕΠΕ του έργου που θα συγκροτηθεί προς το σκοπό αυτό με απόφαση της Αναθέτουσας Αρχής και σύμφωνα με την παράγραφο 3 του άρθρου 221 του ν. 4412/2016 όπως έχει τροποποιηθεί και ισχύει. Οι χρόνοι παράδοσης και παραλαβής ορίζονται στην εκάστοτε εκτελεστική σύμβαση που θα υπογράφεται με τον Ανάδοχο. Στην ΕΠΕ του έργου δύναται να μετέχουν και στελέχη της Υπηρεσιακής μονάδας που παρακολουθεί τη σύμβαση.

6.3.2 Κατά τη διαδικασία παραλαβής διενεργείται ο απαιτούμενος έλεγχος, σύμφωνα με τα οριζόμενα στη σύμβαση, μπορεί δε να καλείται να παραστεί και ο ανάδοχος. Μετά την ολοκλήρωση της διαδικασίας, η επιτροπή παραλαβής: α) είτε παραλαμβάνει τις σχετικές υπηρεσίες ή παραδοτέα, εφόσον καλύπτονται οι

<sup>7</sup> Η ως άνω περίπτωση αφορά σε παράταση χωρίς αύξηση του οικονομικού αντικειμένου της σύμβασης, άλλως τυχόν παράταση -τροποποίηση υπόκειται στις προϋποθέσεις και τους όρους του άρθρου 132 του ν. 4412/2016

απαιτήσεις της σύμβασης χωρίς έγκριση ή απόφαση του αποφαινομένου οργάνου, **β)** είτε εισηγείται για την παραλαβή με παρατηρήσεις ή την απόρριψη των παρεχομένων υπηρεσιών ή παραδοτέων, σύμφωνα με τις επόμενες παραγράφους 3 και 4. Τα ανωτέρω εφαρμόζονται και σε τμηματικές παραλαβές.

6.3.3 Αν η επιτροπή παραλαβής κρίνει ότι οι παρεχόμενες υπηρεσίες ή τα παραδοτέα δεν ανταποκρίνονται πλήρως στους όρους της εκτελεστικής σύμβασης, η ΕΠΕ διαβιβάζει εγγράφως στον Ανάδοχο – το αργότερο εντός **επτά εργάσιμων ημερών** από την επόμενη της ημερομηνίας παράδοσής του – τις παρατηρήσεις της επί του παραδοτέου, προκειμένου ο Ανάδοχος να συμμορφωθεί με αυτές και να το επανυποβάλει κατάλληλα διορθωμένο και συμπληρωμένο εντός **δέκα εργάσιμων ημερών** από τη λήψη των παρατηρήσεων.

Η διαδικασία επανυποβολής μπορεί να πραγματοποιηθεί μέχρι δύο (2) φορές και κατά συνέπεια επηρεάζεται ο συνολικός χρόνος υλοποίησης της εκάστοτε εκτελεστικής σύμβασης.

Εάν ο Ανάδοχος δεν συμμορφωθεί συντάσσεται πρωτόκολλο προσωρινής παραλαβής, όπου η ΕΠΕ αναφέρει τις παρεκκλίσεις που διαπιστώθηκαν από τους όρους της σύμβασης και γνωμοδοτεί αν οι αναφερόμενες παρεκκλίσεις επηρεάζουν την καταλληλότητα των παρεχομένων υπηρεσιών ή παραδοτέων και συνεπώς αν μπορούν οι τελευταίες να καλύψουν τις σχετικές ανάγκες.

6.3.4 Για την εφαρμογή της προηγούμενης παραγράφου ορίζονται τα ακόλουθα:

α) Στην περίπτωση που διαπιστωθεί ότι, δεν επηρεάζεται η καταλληλότητα, με αιτιολογημένη απόφαση του αρμόδιου αποφαινομένου οργάνου, μπορεί να εγκριθεί η παραλαβή των εν λόγω παρεχομένων υπηρεσιών ή παραδοτέων, με έκπτωση επί της συμβατικής αξίας, η οποία θα πρέπει να είναι ανάλογη προς τις διαπιστωθείσες παρεκκλίσεις. Μετά την έκδοση της ως άνω απόφασης, η επιτροπή παραλαβής υποχρεούται να προβεί στην οριστική παραλαβή των παρεχομένων υπηρεσιών ή παραδοτέων της σύμβασης και να συντάξει σχετικό πρωτόκολλο οριστικής παραλαβής, σύμφωνα με τα αναφερόμενα στην απόφαση.

β) Αν διαπιστωθεί ότι επηρεάζεται η καταλληλότητα, με αιτιολογημένη απόφαση του αρμόδιου αποφαινομένου οργάνου απορρίπτονται οι παρεχόμενες υπηρεσίες ή τα παραδοτέα, με την επιφύλαξη των οριζόμενων στο άρθρο 220 του ν. 4412/2016 όπως έχει τροποποιηθεί και ισχύει.

6.3.5 Αν παρέλθει χρονικό διάστημα μεγαλύτερο των τριάντα (30) ημερών από την ημερομηνία υποβολής του παραδοτέου από τον οικονομικό φορέα και δεν έχει εκδοθεί πρωτόκολλο παραλαβής της παραγράφου 2 ή πρωτόκολλο με παρατηρήσεις της παραγράφου 3, θεωρείται ότι η παραλαβή έχει συντελεσθεί αυτοδίκαια.

6.3.6. Ανεξάρτητα από την, κατά τα ανωτέρω, αυτοδίκαιη παραλαβή και την πληρωμή του αναδόχου, πραγματοποιούνται οι προβλεπόμενοι από τη σύμβαση έλεγχοι από δευτεροβάθμια επιτροπή που συγκροτείται με απόφαση του αρμοδίου αποφαινομένου οργάνου, **στην οποία δεν μπορεί να συμμετέχουν ο πρόεδρος και τα μέλη της επιτροπής της ΕΠΕ του έργου**. Η παραπάνω επιτροπή παραλαβής προβαίνει σε όλες τις διαδικασίες παραλαβής που προβλέπονται από την σύμβαση και συντάσσει τα σχετικά πρωτόκολλα. Οι εγγυητικές επιστολές προκαταβολής και καλής εκτέλεσης δεν επιστρέφονται πριν την ολοκλήρωση όλων των προβλεπομένων από τη σύμβαση ελέγχων και τη σύνταξη των σχετικών πρωτοκόλλων. **Οποιαδήποτε ενέργεια που έγινε από την αρχική επιτροπή παραλαβής, δεν λαμβάνεται υπόψη.**

## 6.4 Απόρριψη παραδοτέων – Αντικατάσταση

Σε περίπτωση οριστικής απόρριψης ολόκληρου ή μέρους των παρεχομένων υπηρεσιών ή /και παραδοτέων με έκπτωση επί της συμβατικής αξίας, με απόφαση της αναθέτουσας αρχής μπορεί να εγκρίνεται αντικατάσταση των υπηρεσιών ή/και παραδοτέων αυτών με άλλα, που να είναι σύμφωνα με τους όρους της σύμβασης, μέσα σε τακτή προθεσμία που ορίζεται από την απόφαση αυτή. Αν η αντικατάσταση γίνεται μετά τη λήξη της συνολικής διάρκειας της σύμβασης, η προθεσμία που ορίζεται για την αντικατάσταση δεν μπορεί να είναι **μεγαλύτερη του 25%** της συνολικής διάρκειας της σύμβασης, ο δε

ανάδοχος υπόκειται σε ποινικές ρήτρες, σύμφωνα με το **άρθρο 218** του ν. 4412/2016 και την παράγραφο **5.2.2 της παρούσας, λόγω εκπρόθεσμης παράδοσης.**

Αν ο ανάδοχος δεν αντικαταστήσει τις υπηρεσίες ή/και τα παραδοτέα που απορρίφθηκαν μέσα στην προθεσμία που του τάχθηκε και εφόσον έχει λήξει η συνολική διάρκεια, **κηρύσσεται έκπτωτος** και υπόκειται στις προβλεπόμενες κυρώσεις.

## **6.5 Αναπροσαρμογή τιμής**

---

Δεν επιτρέπεται αναπροσαρμογή των τιμών μονάδος της συμφωνίας Πλαίσιο καθ' όλο το διάστημα ισχύος της.

## **6.6 Καταγγελία της σύμβασης- Υποκατάσταση αναδόχου**

---

**6.6.1** Στην περίπτωση που, κατά την εκτέλεση της σύμβασης, ο ανάδοχος καταδικαστεί αμετάκλητα για ένα από τα αδικήματα που αναφέρονται στην παρ. 2.2.3.1 της παρούσας, η αναθέτουσα αρχή δύναται να καταγγείλει μονομερώς τη σύμβαση και να αναζητήσει τυχόν αξιώσεις αποζημίωσης, σύμφωνα με τις σχετικές διατάξεις του ΑΚ, περί αμφοτεροβαρών συμβάσεων.

**6.6.2** Εάν ο ανάδοχος πτωχεύσει ή υπαχθεί σε διαδικασία εξυγίανσης ή ειδικής εκκαθάρισης ή τεθεί υπό αναγκαστική διαχείριση από εκκαθαριστή ή από το δικαστήριο ή υπαχθεί σε διαδικασία πτωχευτικού συμβιβασμού ή αναστείλει τις επιχειρηματικές του δραστηριότητες ή εάν βρίσκεται σε οποιαδήποτε ανάλογη κατάσταση, προκύπτουσα από παρόμοια διαδικασία, προβλεπόμενη σε εθνικές διατάξεις νόμου, η αναθέτουσα αρχή δύναται, ομοίως, να καταγγείλει μονομερώς τη σύμβαση και να αναζητήσει τυχόν αξιώσεις αποζημίωσης, σύμφωνα με τις σχετικές διατάξεις του ΑΚ.

**6.6.3** Σε αμφότερες τις ως άνω περιπτώσεις καταγγελίας της σύμβασης, η αναθέτουσα αρχή δύναται να προσκαλέσει τον/τους επόμενο/ους, κατά σειρά, μειοδότη/ες της διαδικασίας ανάθεσης της συγκεκριμένης σύμβασης και να του/τους προτείνει να αναλάβει/ουν την παροχή των υπηρεσιών του εκπτώτου αναδόχου, με τους ίδιους όρους και προϋποθέσεις και βάσει της προσφοράς που είχε υποβάλει ο έκπτωτος (ρητή ρήτρα υποκατάστασης).



## ΠΑΡΑΡΤΗΜΑΤΑ

---

### ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ 1– Αναλυτική Περιγραφή Φυσικού και Οικονομικού Αντικειμένου της Συμφωνίας-πλαίσιο

---

#### 1. ΣΚΟΠΟΣ – ΣΤΟΧΟΙ ΤΟΥ ΕΡΓΟΥ.

##### 1.1. Εισαγωγή – Το Σύστημα Ηλεκτρονικής Συνταγογράφησης

Το Σύστημα της Ηλεκτρονικής Συνταγογράφησης (ΣΗΣ) αφορά στην ηλεκτρονική καταχώρηση και εκτέλεση συνταγών φαρμάκων και παραπεμπτικών διαγνωστικών εξετάσεων, καθώς και σε πρόσθετες συναφείς με τον κεντρικό κορμό εφαρμογές που συμπληρώνουν τη λειτουργικότητά του όπως Σύστημα Πρωτοβάθμιας Φροντίδας Υγείας (ΠΦΥ), Ατομικός Ηλεκτρονικός Φάκελος Υγείας (ΑΗΦΥ), διαχείριση ιατρικών ραντεβού, μητρώο χρονίως πασχόντων, Συνοπτικό Ιστορικό Υγείας, και Application Programming Interfaces για τη διασύνδεση τρίτων συστημάτων (APIs). Το ΣΗΣ λειτουργεί σε κεντρικό εξοπλισμό και υποστηρίζεται από σειρά συστημικού λογισμικού για τη διασφάλιση καλής λειτουργίας του (βλ. και Κεφάλαιο 0 ).

Το κυρίως έργο ανάπτυξης και θέσης σε λειτουργία του συστήματος υλοποιήθηκε στο πλαίσιο του Επιχειρησιακού Προγράμματος «Ψηφιακή Σύγκλιση» του ΕΣΠΑ στοχεύοντας σε:

- Διασφάλιση της υγείας του ασθενή
- Εκσυγχρονισμό πρωτοβάθμιας φροντίδας υγείας
- Αυτοματοποίηση διαδικασιών
- Έλεγχο και εξορθολογισμό της ιατροφαρμακευτικής δαπάνης για την πρωτοβάθμια φροντίδα υγείας.

Το ΣΗΣ λειτουργεί παραγωγικά από το Δεκέμβριο του 2014, αποτελεί το μεγαλύτερο on-line πληροφοριακό σύστημα πανελλαδικά, με περισσότερες από 850.000 συναλλαγές την ημέρα. Από την ημερομηνία οριστικής παραλαβής του (12/2015) τελούσε υπό καθεστώς 2ετούς εγγύησης υπό συνθήκες SLA, διάστημα κατά το οποίο ο ανάδοχος ήταν υποχρεωμένος να προσφέρει μια σειρά υπηρεσιών διασφάλισης καλής λειτουργίας του συστήματος. Η παραγωγική του υποστήριξη έως τον Μάιο του 2020, συνεχίστηκε στο πλαίσιο της Συμφωνίας Πλαίσιο για το έργο «Παροχή υπηρεσιών παραγωγικής λειτουργίας για το Σύστημα Ηλεκτρονικής Συνταγογράφησης της ΗΔΙΚΑ ΑΕ» υπό συνθήκες SLA.

Κατά την παραγωγική λειτουργία του ΣΗΣ:

- Έχουν πιστοποιηθεί περίπου 55.000 ιατροί και 14.000 φαρμακεία στο σύστημα
- Έχουν εκδοθεί συνταγές ή παραπεμπτικά για περίπου 11.000.000 μοναδικούς ασφαλισμένους

##### Κάθε μήνα

- συνταγογραφούνται περίπου 6.000.000 ηλεκτρονικές συνταγές (Διείσδυση 98%)
- εκδίδονται περίπου 2.000.000 ηλεκτρονικά παραπεμπτικά εξετάσεων
- εξυπηρετούνται περίπου 3.000.000 μοναδικοί ασφαλισμένοι

##### Επιπρόσθετα

- κρατούνται περίπου 5.000.000 ραντεβού ετησίως
- δημιουργούνται στο Σύστημα της Πρωτοβάθμιας Φροντίδας Υγείας (ΠΦΥ) περίπου 650.000 επισκέψεις ετησίως
- δημιουργούνται περίπου 160.000 ατομικοί ηλεκτρονικοί φάκελοι υγείας ετησίως και
- είναι εγγεγραμμένοι περίπου 2.000.000 πολίτες σε οικογενειακό ιατρό

Η παραγωγική λειτουργία του ΣΗΣ στηρίζεται σε μια σειρά από υποστηρικτικές και ενισχυτικές υπηρεσίες οι οποίες κρίνονται απαραίτητες προκειμένου αφενός να μη διαταράσσεται η ομαλή λειτουργία, διαθεσιμότητα και απόκριση του συστήματος και αφετέρου να υπάρχει δυνατότητα προσαρμογής του σε νέες επιχειρησιακές απαιτήσεις που προκύπτουν για διάφορους λόγους, (πχ λόγω αλλαγών στο επιχειρησιακό καθεστώς συνταγογράφησης, ή λόγω ενσωμάτωσης παρατηρήσεων χρηστών). Η αναγκαιότητα των υπηρεσιών αυτών είχε ήδη αναγνωρισθεί από το στάδιο της προκήρυξης του διαγωνισμού του κυρίως έργου και για το λόγο αυτό οι υπηρεσίες περιλαμβάνονταν με διαφόρους τρόπους στο φυσικό αντικείμενο του έργου κατά τη φάση της (εντός σύμβασης) παραγωγικής του λειτουργίας.

Από τα ανωτέρω αναφερόμενα καθίσταται σαφές ότι η ολοένα αυξανόμενη χρήση του συστήματος (τόσο σε εύρος λειτουργιών όσο και σε πλήθος χρηστών και συναλλαγών), το δυναμικά μεταβαλλόμενο επιχειρησιακό περιβάλλον των σχετικών διαδικασιών, αλλά και η κρισιμότητα των λειτουργιών που καλύπτει το ΣΗΣ απαιτούν τη συνέχιση της παροχής υπηρεσιών υποστήριξης παραγωγικής λειτουργίας για την αδιάλειπτη, ασφαλή, ευρεία, αξιόπιστη, ευέλικτη και ποιοτική λειτουργία του.

## 1.2. Στόχοι του παρόντος έργου

Σκοπός του παρόντος έργου είναι η διασφάλιση της επιχειρησιακής συνέχειας (business continuity) της παραγωγικής λειτουργίας του ΣΗΣ και η πλήρης αξιοποίηση των δυνατοτήτων που αναπτύχθηκαν κατά την περίοδο υλοποίησής του και παραγωγικής υποστήριξής του.

Με την υλοποίηση του περιγραφόμενου έργου η ΗΔΙΚΑ ΑΕ αποσκοπεί στην επίτευξη των παρακάτω στόχων:

- Ταχύτερη ικανοποίηση αιτημάτων επιχειρησιακών αλλαγών των θεσμικά αρμόδιων φορέων που συνεπάγονται παρεμβάσεις / τροποποιήσεις / εμπλουτισμό της λειτουργικότητας του ΣΗΣ
- Εγκαθίδρυση του ΣΗΣ ως κύρια πλατφόρμα παροχής υπηρεσιών e-health στους επαγγελματίες υγείας και τους πολίτες – εξάπλωση λειτουργιών του σε μεγαλύτερο εύρος εφαρμογών
- Αύξηση εύρους και επιπέδου υποστήριξης και ικανοποίησης των χρηστών του συστήματος
- Διασφάλιση του υψηλότερου δυνατού επιπέδου διαθεσιμότητας και απόκρισης του ΣΗΣ, με άμεση ανταπόκριση (σε πραγματικό χρόνο) σε απρόσμενες και απρόβλεπτες μεταβολές στη χρήση του
- Βελτιστοποίηση διαχείρισης και αξιοποίησης των πόρων που έχουν δεσμευτεί για τη λειτουργία του ΣΗΣ σε επίπεδο υποδομών
- Αύξηση του επιπέδου ασφάλειας του συστήματος και του επιπέδου ετοιμότητας διαχείρισης κινδύνων και κρίσεων από πλευράς οργανισμού

## 2. ΠΕΡΙΒΑΛΛΟΝ ΤΟΥ ΕΡΓΟΥ.

### 2.1. Εμπλεκόμενοι στην υλοποίηση του αντικειμένου του Έργου.

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

ΦΟΡΕΑΣ ΥΛΟΠΟΙΗΣΗΣ	ΗΔΙΚΑ ΑΕ	Βλ. §2.1.1
ΦΟΡΕΑΣ ΧΡΗΜΑΤΟΔΟΤΗΣΗΣ	ΗΔΙΚΑ ΑΕ	Βλ. §2.1.1
ΦΟΡΕΑΣ ΛΕΙΤΟΥΡΓΙΑΣ ΤΟΥ ΕΡΓΟΥ	ΗΔΙΚΑ ΑΕ	Βλ. §2.1.1
ΟΔΕ	ΟΜΑΔΑ ΔΙΟΙΚΗΣΗΣ ΕΡΓΟΥ	Βλ. §2.1.1.2.1
ΘΕΜΑΤΙΚΕΣ ΟΜΑΔΕΣ ΕΡΓΑΣΙΑΣ	ΟΜΑΔΕΣ ΕΡΓΑΣΙΑΣ	Βλ. §2.1.1.2.1
ΕΠΕ	ΕΠΙΤΡΟΠΗ ΠΑΡΑΛΑΒΗΣ ΕΡΓΟΥ	Βλ. §2.1.1.2.2
ΦΟΡΕΑΣ ΕΚΜΕΤΑΛΛΕΥΣΗΣ	ΥΠΟΥΡΓΕΙΟ ΥΓΕΙΑΣ	Βλ §2.1.2



ΑΠΟΤΕΛΕΣΜΑΤΩΝ		
---------------	--	--

### 2.1.1. Συνοπτική παρουσίαση της ΗΔΙΚΑ ΑΕ.

Η Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση Κοινωνικής Ασφάλισης (ΗΔΙΚΑ ΑΕ), πρώην Κέντρο Ηλεκτρονικών Υπολογιστών Κοινωνικών Υπηρεσιών (ΚΗΥΚΥ), είναι φορέας παροχής Υπηρεσιών Πληροφορικής. Έχει κοινωφελή χαρακτήρα και εποπτεύεται από το Υπουργείο Ψηφιακής Διακυβέρνησης. Αποζημιώνεται για τις παρεχόμενες υπηρεσίες από τους εξυπηρετούμενους φορείς.

Σκοπός της ΗΔΙΚΑ ΑΕ σύμφωνα με τον ιδρυτικό νόμο (Ν. 3607/2007) είναι η πληροφορική εξυπηρέτηση των φορέων κοινωνικής ασφάλισης, υγείας και κοινωνικής πολιτικής, καθώς και η παροχή υπηρεσιών προς άλλους φορείς του Δημοσίου.

Τα είδη των υπηρεσιών πληροφορικής που προσφέρει η ΗΔΙΚΑ ΑΕ είναι Παροχή Υπηρεσιών όπως:

- Κεντρική ανάπτυξη λογισμικού εφαρμογών, συντήρηση και λειτουργία συστημάτων στους υπολογιστές της ΗΔΙΚΑ ΑΕ
- Κεντρική ανάπτυξη λογισμικού εφαρμογών συστημάτων και τεχνική υποστήριξη της λειτουργίας αυτών σε υπολογιστές εγκατεστημένους στους διάφορους φορείς.
- Υπηρεσίες εκπαίδευσης και κατάρτισης του προσωπικού των Φορέων σε βασικά θέματα πληροφορικής, αλλά και των χρηστών σε θέματα λειτουργίας των εφαρμογών.
- Συμβουλευτικές υπηρεσίες, όπως:
  - η παροχή στοιχείων και εισηγήσεων σε θέματα πληροφορικής,
  - ο καθορισμός τυποποίησης σε θέματα όπως διαδικασιών, προμήθειας προϊόντων πληροφορικής κ.λπ.

#### 2.1.1.1. Οργανωτική Δομή και Στελέχωση του Φορέα

Η ΗΔΙΚΑ ΑΕ διοικείται από 7μελές Δ.Σ. που διορίζεται από τον αρμόδιο Υπουργό, έχει έδρα την Αθήνα και δεν έχει Υποκ/τα εκτός Αθηνών. Δεδομένου ότι εξυπηρετεί φορείς με πανελλήνια άρθρωση, έμμεσα η ΗΔΙΚΑ ΑΕ εξυπηρετεί και την περιφέρεια (ασφαλισμένοι, αγρότες, συνταξιούχοι).

Για την κάλυψη των αναγκών των έργων της, η ΗΔΙΚΑ ΑΕ διαθέτει έμπειρο και εξειδικευμένο προσωπικό, το οποίο κατανέμεται ως εξής:

ΠΕ – Πληροφορικής

ΤΕ – Πληροφορικής

Χειριστές υπολογιστών

Χειριστές εισαγωγής στοιχείων

Λοιπό προσωπικό (ΔΕ) πληρ/κης

Η δομή του Οργανισμού είναι:

- Διοίκηση
- Διεύθυνση Διοικητικού
- Δ/ση Οικονομικού και
- Πέντε (5) Τεχνικές Διευθύνσεις με αρμοδιότητες:
  - την ανάπτυξη λογισμικού εφαρμογών νέων πληροφοριακών συστημάτων
  - τη συντήρηση και βελτιστοποίηση των εφαρμογών των εγκαταστημένων συστημάτων
  - τη λειτουργία των εφαρμογών (ή την υποστήριξη αυτής όταν γίνεται από φορείς) και την προετοιμασία των αναγκαίων στοιχείων

- την τεχνική υποστήριξη του διαθέσιμου εξοπλισμού και των εφαρμογών.
  - Τον προγραμματισμό εργασιών και διαχείρισης έργων (πχ ΕΣΠΑ)
- Ανεξάρτητα γραφεία

### **2.1.1.2. Όργανα και Επιτροπές (Διακυβέρνηση του Έργου).**

#### **2.1.1.2.1. Ομάδα Διοίκησης Έργου (ΟΔΕ) – Ομάδες Εργασίας.**

Για την διαχείριση και διοίκηση του Έργου (και των επιμέρους Υποέργων) θα οριστεί Ομάδα Διοίκησης Έργου (ΟΔΕ). Καθήκοντα της ΟΔΕ είναι να παρακολουθεί την πορεία των εργασιών σε όλο το διάστημα του Έργου, να συντονίζει ενέργειες Αναθέτουσας Αρχής και Αναδόχου και να έχει τη γενική εποπτεία της πορείας των εργασιών και των συμβατικών υποχρεώσεων του Αναδόχου.

Κατά περίπτωση, εκτός των παραπάνω, θα εξετάζεται η ανάγκη υποστήριξης της παρακολούθησης της εκτέλεσης των Εκτελεστικών Συμβάσεων του Έργου με τη λειτουργία Θεματικών Ομάδων Εργασίας, οι οποίες θα στελεχώνονται από την Αναθέτουσα Αρχή. Ο συντονισμός των Ομάδων Εργασίας θα γίνεται από τον Υπεύθυνο Έργου της Αναθέτουσας Αρχής.

#### **2.1.1.2.2. Επιτροπή Παραλαβής του Έργου (ΕΠΕ).**

Για τις ανάγκες υλοποίησης του Έργου θα οριστεί «Επιτροπή Παραλαβής Έργου (ΕΠΕ)». Αρμοδιότητα της ΕΠΕ αποτελεί η παραλαβή των παραδοτών του παρόντος Έργου (βλ Κεφάλαιο .6.3 Παραλαβή του αντικειμένου της σύμβασης)

### **2.1.2. Υπουργείο Υγείας.**

Αποστολή του Υπουργείου Υγείας είναι η διατήρηση και προαγωγή της υγείας των πολιτών μέσω της πρόληψης και της ισότιμης πρόσβασης στις υπηρεσίες δημόσιας υγείας καθώς και η διασφάλιση παροχής υψηλής ποιότητας ιατρικών, φαρμακευτικών και νοσοκομειακών υπηρεσιών σε όλους τους πολίτες της χώρας, σύμφωνα με τα σύγχρονα πρότυπα και τις κατευθύνσεις των Ευρωπαϊκών Οδηγιών και του Παγκόσμιου Οργανισμού Υγείας.

Ο Υπουργός Υγείας:

α. προσδιορίζει επακριβώς την πολιτική του Υπουργείου, στο πλαίσιο των αποφάσεων του Υπουργικού Συμβουλίου και των λοιπών συλλογικών κυβερνητικών οργάνων.

β. συντονίζει την εφαρμογή της πολιτικής αυτής,

γ. εποπτεύει την εφαρμογή της από τις Υπηρεσίες του Υπουργείου των οποίων προΐσταται και

δ. έχει την αποκλειστική αρμοδιότητα της νομοθετικής πρωτοβουλίας και της πρότασης έκδοσης ατομικών και κανονιστικών διαταγμάτων ή της συνυπογραφής τους με άλλους Υπουργούς, Αναπληρωτές Υπουργούς και Υφυπουργούς.

Οι Υφυπουργοί Υγείας ασκούν τις αρμοδιότητες, που τους μεταβιβάζονται κατά τις κείμενες διατάξεις με κοινές αποφάσεις του Πρωθυπουργού και του Υπουργού Υγείας σύμφωνα με τις ισχύουσες διατάξεις.

Ο Υπουργός και οι Υφυπουργοί μπορούν να μεταβιβάζουν αρμοδιότητές τους σε άλλα όργανα του Υπουργείου κατά τις ισχύουσες διατάξεις.

Ο Γενικός Γραμματέας του Υπουργείου Υγείας προΐσταται αμέσως μετά τον Υπουργό και τους Υφυπουργούς των Υπηρεσιών του Υπουργείου κατά τις ισχύουσες διατάξεις, έχει την ευθύνη για την εύρυθμη λειτουργία τους και ασκεί κάθε άλλη αρμοδιότητα, που του παρέχει ο νόμος ή του ανατίθεται βάσει νόμου.

Ο Γενικός Γραμματέας Υγείας εισηγείται για τη χάραξη και την εφαρμογή της κυβερνητικής πολιτικής στον τομέα πρόνοιας και έχει αρμοδιότητα για τις Διευθύνσεις όπως αυτές καθορίζονται από το Νόμο.

Οι Γενικές Διευθύνσεις είναι αρμόδιες γενικά για: την παρακολούθηση, το συντονισμό της λειτουργίας και τον έλεγχο των Διευθύνσεων και Υπηρεσιών, που υπάγονται σε αυτές, την εξασφάλιση της εύρυθμης λειτουργίας τους και την αντιμετώπιση των προβλημάτων και υποθέσεων της αρμοδιότητάς τους, κατά τον προσφορότερο τρόπο. Είναι επίσης αρμόδιες, μεριμνούν και προβαίνουν:

1. Στη μελέτη και εισήγηση για την επίλυση των προβλημάτων της αρμοδιότητάς τους και στην παρακολούθηση, συντονισμό και έλεγχο του έργου τους.
2. Στην παροχή κατευθύνσεων και οδηγιών για τα θέματα της αρμοδιότητάς τους, για την επιτυχή εκπλήρωση της αποστολής τους.
3. Στην παρακολούθηση της επίλυσης των θεμάτων ή αιτημάτων, τα οποία υποβάλλουν άλλα Υπουργεία, Υπηρεσίες και Οργανισμοί για θέματα της αρμοδιότητάς τους.
4. Στην παροχή των απαραίτητων στοιχείων και πληροφοριών της αρμοδιότητάς τους στα άλλα Υπουργεία, Υπηρεσίες και Οργανισμούς και στην παρακολούθησή τους, όπου απαιτείται, για τη χάραξη της γενικής πολιτικής τους και την αντιμετώπιση των παρουσιαζόμενων εκάστοτε προβλημάτων και υποθέσεών τους.
5. Στη σύνταξη των προτάσεων του ετήσιου προϋπολογισμού για την κάλυψη των αναγκών των Διευθύνσεων και Υπηρεσιών, οι οποίες υπάγονται σ' αυτήν και την παροχή των απαραίτητων στοιχείων στη Διεύθυνση Οικονομικού για τη σύνταξη του ετήσιου προϋπολογισμού του Υπουργείου και του Προγράμματος Δημοσίων Επενδύσεων.

Στο πλαίσιο των αρμοδιοτήτων του, το Υπουργείο Υγείας εκμεταλλεύεται τα αποτελέσματα λειτουργίας του ΣΗΣ σε τομείς όπως:

- Η παρακολούθηση στοιχείων συνταγογράφησης του πληθυσμού
- Η χάραξη πολιτικής για το φάρμακο, τους διαθέσιμους πόρους και τις σχετικές δαπάνες
- Η θέσπιση κανόνων καλής συνταγογράφησης
- Η παρακολούθηση διαγνωστικών εξετάσεων και σχετικών δαπανών
- Η διάθεση ηλεκτρονικών υπηρεσιών υγείας στους πολίτες

## **2.2. Υφιστάμενη Κατάσταση σε σχέση με τις ανάγκες του έργου.**

### **2.2.1. Το κυρίως έργο Ηλεκτρονικής Συνταγογράφησης.**

Το έργο «**Ανάπτυξη Συστήματος Ηλεκτρονικής Συνταγογράφησης και παροχή σχετικών υποστηρικτικών υπηρεσιών**» (κυρίως έργο) υλοποιήθηκε με χρηματοδότηση από το Επιχειρησιακό Πρόγραμμα «Ψηφιακή Σύγκλιση» στο πλαίσιο του ΕΣΠΑ 2007-2013 και ολοκληρώθηκε το Δεκέμβριο του 2015.

Το έργο περιελάμβανε τις κάτωθι εργασίες:

- Προμήθεια και εγκατάσταση του απαραίτητου υλικού (hardware) και λογισμικού για την εγκατάσταση και λειτουργία του συστήματος Ηλεκτρονικής Συνταγογράφησης για την έκδοση, έλεγχο και εκκαθάριση συνταγών φαρμάκων και παραπεμπτικών ιατρικών πράξεων καθώς και ιατρικών επισκέψεων.
- Προμήθεια και διάθεση του αναγκαίου υλικού και λογισμικού για την πιστοποίηση των διαχειριστών και χρηστών (power users, επαγγελματίες υγείας) του συστήματος.
- Προμήθεια και εγκατάσταση του απαραίτητου υλικού και λογισμικού για την λειτουργία συστήματος Επιχειρησιακής Ευφυΐας και Ανάλυσης με στόχο την άμεση Διοικητική Πληροφόρηση για τη λήψη αποφάσεων και τη δημιουργία Αναφορών.
- Εκπόνηση μελετών και διαμόρφωσης προτάσεων.

- Εκπαίδευση χρηστών και διαχειριστών του συστήματος.
- Υποστήριξη της πιστοποίησης των διαχειριστών και χρηστών (power users, επαγγελματίες υγείας) του συστήματος.
- Υποστήριξη της λειτουργίας του συστήματος για 15 μήνες. Περιλαμβάνονταν βελτιώσεις του συστήματος, υποστήριξη στη διαχείριση χρηστών και μητρώων, υποστήριξη στη διαχείριση της λίστας κυκλοφορούντων φαρμάκων, παραμετρικών αρχείων και γενικότερα της καθημερινής λειτουργίας του συστήματος
- Τηλεφωνική εξυπηρέτηση χρηστών μέσω υπηρεσίας helpdesk
- Ανάπτυξη και θέση σε λειτουργία νέων λειτουργιών από ανάγκες που προέκυψαν κατά την περίοδο παραγωγικής λειτουργίας

### **2.2.2. Λογική Αρχιτεκτονική ΣΗΣ – Τεχνολογίες - Υποδομές Λογισμικού.**

Το ΣΗΣ απαρτίζεται από τρία λογικά δομικά συστατικά (βλ Κεφάλαιο 2.2.4):

- Την Core εφαρμογή της ΗΣ, που περιλαμβάνει τις κύριες επιχειρησιακές λειτουργίες συνταγογράφησης και παραπεμπτικών
- Τα υποστηρικτικά υποσυστήματα, που περιλαμβάνουν το λογισμικό διαχείρισης των υποδομών και τις επιμέρους υποστηρικτικές λειτουργίες του ΣΗΣ
- Τις πρόσθετες εφαρμογές (add-ons), που περιλαμβάνουν νέες λειτουργίες που αναπτύχθηκαν για την κάλυψη συναφών επιχειρησιακών απαιτήσεων στο ΣΗΣ καθώς και τα σχετικά APIs για εφαρμογές τρίτων κατασκευαστών

**Η λογική αρχιτεκτονική του ΣΗΣ που αναπτύχθηκε έχει δομηθεί σε 3 επίπεδα:**

- Presentation Layer - Επίπεδο παρουσίασης υπηρεσιών
- Application / Integration Layer – Επίπεδο Εκτέλεσης Εφαρμογών και Διασύνδεσης
- Data Layer – Επίπεδο Φυσικής Αποθήκευσης Δεδομένων σε Σχεσιακές Βάσεις και Συστημικών Υπηρεσιών Διαχείρισης (backup / restore) και Αυθεντικοποίησης

και αξιοποιεί μια σειρά πακέτων λογισμικού και τεχνολογιών όπως:

**Για τις Core εφαρμογές:**

Oracle WebLogic Enterprise Server (Web Application Server)

Oracle Application Development Framework (ADF) Java EE end-to-end

Oracle Database Enterprise Edition 11g

SOA Suite

**Για τη λειτουργία υποδομών και υποστηρικτικών συστημάτων**

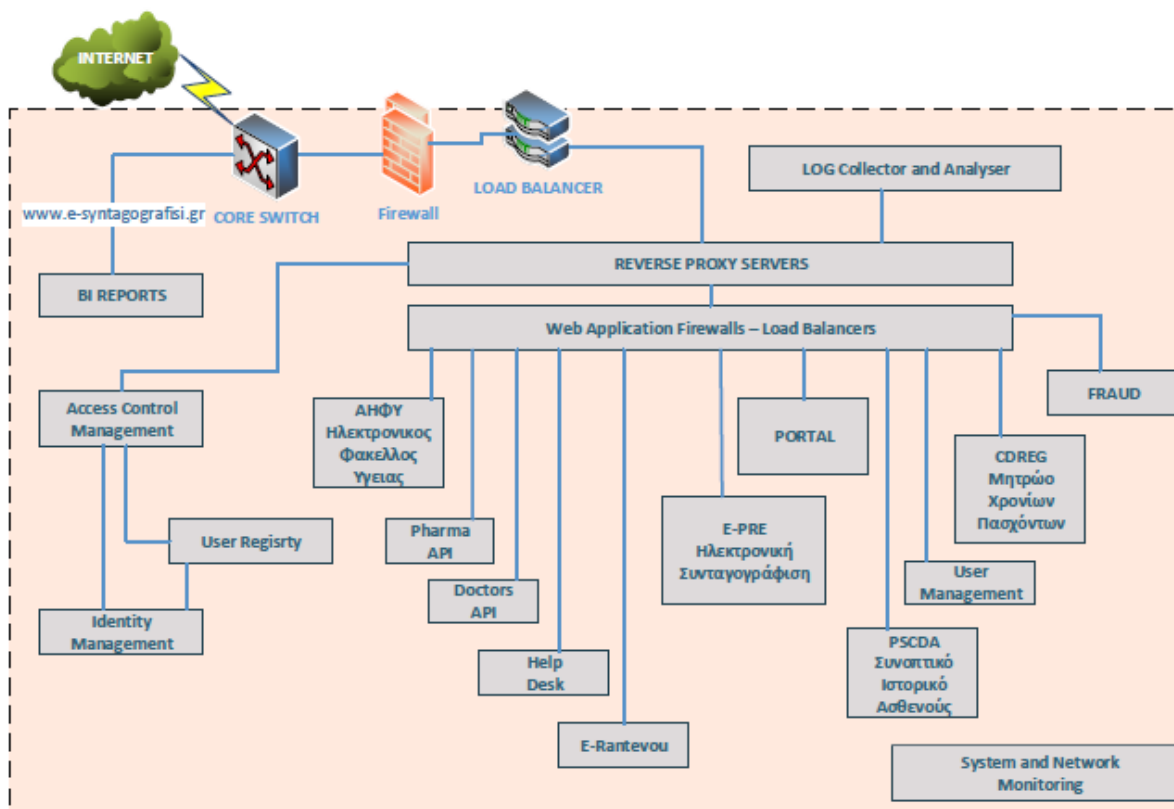
- Oracle Linux Premiere
- SUSE Linux
- VMware VSphere
- Oracle VM
- IBM Cognos 10 Business Intelligence
- IBM SPSS Statistics, Modeler Statistics Decision Management
- IBM i2 Fraud Intelligence Analysis
- IBM Case Manager

- IBM Customer Experience Suite (Webshere Portal & Collaboration)
- IBM Security Qradar
- IBM Tivoli Directory Server (LDAP)
- IBM Identity Security Access Manager
- IBM Identity Security Identity Manager
- Tivoli Storage Manager (για Backup των δεδομένων),
- Tivoli SmartCloud για Application performance Monitoring,
- Tivoli Omnibus & Network Manager,
- IBM Tivoli Endpoint Manager for Lifecycle Management.

**Για τις πρόσθετες εφαρμογές (add-ons και APIs)**

- Java Vaadin Framework
- Eclipse IDE
- Oracle Virtual Manager
- Oracle DBMS
- Wildfly Application Server
- CDA / WSDL /custom XML files
- Java 7 EE
- Jersey web services framework (RESTful)
- Spring java framework
- Drools Business Rules Engine

Η λογική αρχιτεκτονική του συνολικού συστήματος απεικονίζεται στο κάτωθι high-level διάγραμμα:



### 2.2.3. Φυσικές Υποδομές ΣΗΣ.

Το ΣΗΣ φιλοξενείται στο Data Center της ΗΔΙΚΑ, στις εγκαταστάσεις της οδού Λυκούργου 10, Αθήνα.

Επιπρόσθετα, έχει διαμορφωθεί Disaster Recovery Site που φιλοξενεί (Co-location & Monitoring) φυσικές υποδομές του έργου (εξυπηρετητές, αποθήκευση, δικτυακά, κλπ) σε πιστοποιημένο κατά ISO 17799 Data Center του Αναδόχου του Κυρίως Έργου το οποίο διαθέτει κατάλληλες, τηλεπικοινωνιακές, δικτυακές και ηλεκτρολογικές υποδομές, ειδικά συστήματα ασφαλείας και χαρακτηριστικά υψηλής διαθεσιμότητας.

Το περιβάλλον του έργου χαρακτηρίζεται από την παροχή υποδομών state of the art σε όλους του επιμέρους τεχνολογικούς τομείς και αναλυτικότερα:

- Παρέχεται η υποδομή για τους παρακάτω πληροφοριακούς πόρους του κατασκευαστικού οίκου Hewlett-Packard που προσφέρθηκαν στο πλαίσιο του κυρίως έργου και που απαρτίζουν τη φυσική υποδομή λειτουργίας του ΣΗΣ:
- Υπολογιστικοί πόροι εξυπηρετητών Blade & Rack Mount (54 συνολικά σε Main Site και DRS)
- Αποθηκευτικοί πόροι (κεντρικά αποθηκευτικά συστήματα – tape Libraries)
- Δικτυακοί πόροι υψηλής διαθεσιμότητας (μεταγωγείς διασύνδεσης τοπικού δικτύου LAN (Core – ToR's switches) και αποθηκευτικών συστημάτων (SAN Fabric switches), κλπ.)
- Load Balancer Modules ενσωματωμένα στα υψηλής διαθεσιμότητας Core Switches τόσο στο κύριο όσο και στο εφεδρικό υπολογιστικό κέντρο, με σκοπό την επίτευξη της αναγκαίας εξισορρόπησης φορτίων δεδομένων στους WEB & DB εξυπηρετητές
- Ολοκληρωμένη σουίτα παρακολούθησης και διαχείρισης της λύσης (monitoring & management suite) των προσφερόμενων υπολογιστικών πόρων.
- Οι Πόροι ασφαλείας Firewall – IPS, καθώς και η σουίτα παρακολούθησης και διαχείρισης ασφαλείας προέρχεται από τον Κατασκευαστικό οίκο Fortinet.
- Layer 7 inspection στη νέα αρχιτεκτονική Web Application Firewalls του κατασκευαστικού οίκου KEMP.

- Disaster Recovery Site (DRS) σε Data Center που διαθέτει ο Ανάδοχος.

Η διασυνδεσιμότητα όλων των προσφερόμενων υπολογιστικών πόρων και των επεκτάσεων τους για τα υπολογιστικά κέντρα του Φορέα ΗΔΙΚΑ βασίζεται κατά κύριο λόγο σε διασυνδέσεις 10Gb Ethernet & 8Gbps Fibre Channels (κυρίως για τους προσφερόμενους εξυπηρετητές τύπου Blade & Rack mount μορφής) και κατά δεύτερο λόγο σε Gigabit Ethernet συνδέσεις.

#### 2.2.4. Κύριες και υποστηρικτικές εφαρμογές και λειτουργίες του ΣΗΣ.

Το ΣΗΣ λειτουργεί παραγωγικά με τις κάτωθι κύριες και υποστηρικτικές εφαρμογές και λειτουργικότητες:

##### 2.2.4.1. Core Εφαρμογές Ηλεκτρονικής Συνταγογράφησης

Οι εφαρμογές κορμού (core) της ΗΣ αφορούν αφενός τη διαχείριση βασικών και παραμετρικών αρχείων που είναι απαραίτητα για τη λειτουργία του συστήματος και αφετέρου τη διαχείριση της επιχειρησιακής λειτουργίας και των κανόνων των διαδικασιών ηλεκτρονικής συνταγογράφησης και παραπεμπτικών εξετάσεων (επίσκεψη, έκδοση, τροποποίηση, εκτέλεση, ακύρωση). Αντιπροσωπευτικές λειτουργικότητες που υποστηρίζει η core εφαρμογή είναι και οι κάτωθι:

- Διαχείριση συμβάσεων με επαγγελματίες υγείας, με τήρηση μιας σειράς κωδικοποιημένων στοιχείων, στις οποίες καθορίζονται και τυχόν περιορισμοί συνταγογράφησης ή εκτέλεσης συνταγών ανά τύπο σύμβασης. Η λειτουργικότητα αυτή επιτρέπει αναζήτηση, δημιουργία, αντιγραφή, ακύρωση, τήρηση ιστορικού συμβάσεων.
- Διαχείριση εξεταζομένων: Διαχειρίζεται τα στοιχεία όλων των τύπων ασφαλισμένων καθώς και την πρόσβαση σε αυτά, ανάλογα με το ρόλο και τον τύπο περιστατικού
- Διαχείριση φαρμάκων: Αφορά διαχείριση καταλόγων φαρμάκων (ΕΟΦ, ΙΦΕΤ) και στοιχείων αυτών (τιμές, ιστορικότητα, στοιχεία αποζημίωσης, κλπ)
- Διαχείριση διαγνωστικών εξετάσεων: Αφορά στη διαχείριση στοιχείων εξετάσεων και τιμοκαταλόγων με δυνατότητες ομαδοποίησης και ενδείξεων κάλυψης από ασφαλιστικά ταμεία. Δυνατότητα ενημέρωσης ΗΣ με αποτελέσματα εξετάσεων.
- Καταγραφή και διαχείριση επισκέψεων, έλεγχος ασφαλιστικής ικανότητας / δικαιώματος επίσκεψης και καταχώρηση του συνόλου των απαιτούμενων στοιχείων. Περιλαμβάνει διενέργεια ελέγχων βάσει κανόνων, ελεγχόμενες δυνατότητες ακύρωσης ή τροποποίησης, εμφάνιση ιστορικού επισκέψεων
- Διαχείριση συνταγών και παραπεμπτικών εργαστηριακών εξετάσεων: Περιλαμβάνει ελέγχους συμβατότητας με κανόνες και διατάξεις με βάση τον τύπο σύμβασης, έκδοση διαφόρων τύπων συνταγής, κωδικοποιημένες διαγνώσεις, έξυπνη αναζήτηση στοιχείων, ευκολίες καταχώρησης στοιχείων (πχ δημοφιλέστερες διαγνώσεις ανά ειδικότητα, φάρμακα βάσει cluster codes), δυνατότητες επισκόπησης χαρακτηριστικών φαρμάκων, διαχείριση λίστας, επιλογή βάσει δραστικής ουσίας, προβολή ενημερωτικών πληροφοριών, έξυπνη δοσολογία, συνταγογράφηση πολλών ειδών σκευασμάτων και αντίστοιχες λειτουργίες για παραπεμπτικά.
- Εκτέλεση συνταγών βάσει ελέγχου δικαιώματος εκτέλεσης, δυνατότητα εκτέλεσης για διάφορα είδη σκευασμάτων, προσωρινή χορήγηση φαρμάκων, μερική εκτέλεση, υπολογισμός κόστους κλπ και αντίστοιχες λειτουργίες για παραπεμπτικά
- Εκκαθάριση συνταγών φαρμάκων και δυνατότητα εκκαθάρισης παραπεμπτικών διαγνωστικών εξετάσεων και επισκέψεων ιατρών.
- Υποστήριξη λήψης αποφάσεων και πρακτικών Καλής Συνταγογράφησης: Περιλαμβάνει καταχωρήσεις αντενδείξεων / αλλεργιών / δυσανεγιών, διενέργεια ελέγχων συμβατότητας κατά την καταχώρηση συνταγών και παραπεμπτικών (πχ συνταγογραφούμενο φάρμακο με διάγνωση / αντενδείξεις με προηγούμενα / αντενδείξεις με στοιχεία εξεταζομένου, συνταγογραφούμενη ποσότητα σε συνδυασμό με δοσολογία και περιεχόμενο σκευάσματος, εξετάσεις παραπεμπτικού σε σχέση με αιτιολογία), ενσωμάτωση καλών πρακτικών συνταγογράφησης και εμφάνιση ή ενημέρωση, κατόπιν συγκατάθεσης ασθενούς, στοιχείων ιστορικού

- Ενσωμάτωση Θεραπευτικών Πρωτοκόλλων Συνταγογράφησης, ήτοι κατευθυντήριων οδηγιών για τη χορήγηση φαρμάκων. Οι οδηγίες αυτές συντάσσονται με βάση διεθνώς αποδεκτά επιστημονικά δεδομένα και με κριτήριο το κόστος του φαρμάκου. Μέσω του συστήματος εφαρμόζεται η τήρηση συγκεκριμένων προϋποθέσεων και κανόνων χορήγησης φαρμάκων και έτσι οι ιατροί συνταγογραφούν σύμφωνα με όσα ορίζονται στο κάθε πρωτόκολλο, ενώ αν παρεκκλίνουν δίνεται η δυνατότητα αιτιολόγησης της επιλογής.
- Εφαρμογή ψηφιακής υπογραφής ιατρού / φαρμακοποιού. Δυνατότητα άυλης συνταγής.
- Συμβατότητα με την υποδομή EPSOS για την υποστήριξη διασυνοριακών αιτημάτων εξυπηρέτησης ηλεκτρονικής υγείας (www.epsos.eu). Η λειτουργικότητα EPSOS στο ΣΗΣ αφορά τις υπηρεσίες που απαιτούνται προκειμένου να διασυνδεθεί με το NCP (National Contact Point) το οποίο με την σειρά του εξασφαλίζει την λειτουργικότητα EPSOS με όλα τα αντίστοιχα NCP άλλων Ευρωπαϊκών χωρών. Το βασικό σενάριο χρήσης των παραπάνω λειτουργιών καλύπτει την εμφάνιση και εκτέλεση συνταγής Έλληνα πολίτη σε άλλη χώρα η οποία υποστηρίζει την λειτουργικότητα EPSOS.
- Διασυνοριακές ηλεκτρονικές υπηρεσίες υγείας στην Ελλάδα (NCP eHealth). Συγκεκριμένα, υποστηρίζει την εκτέλεση συνταγής που έχει εκδοθεί στην Ελλάδα σε φαρμακεία άλλης ευρωπαϊκής χώρας, την εκτέλεση συνταγής που έχει εκδοθεί σε άλλη ευρωπαϊκή χώρα σε ελληνικό φαρμακείο και την πρόσβαση Έλληνα ιατρού στο Συνοπτικό Ιστορικό Ευρωπαίου πολίτη ή επαγγελματία υγείας κράτους μέλους στο Συνοπτικό Ιστορικό Έλληνα πολίτη.
- Διασύνδεση στον Ελληνικό κόμβο διαλειτουργικότητας για την αυθεντικοποίηση (κόμβος eIDAS) των εφαρμογών συστήματος της Ηλεκτρονικής Συνταγογράφησης e-Rantevou, citizens' PIN και e-prescription (eHR), προκειμένου να γίνεται η αυθεντικοποίηση των πολιτών - χρηστών τους που θέλουν να έχουν πρόσβαση σε αυτά. Οι εφαρμογές αυτές διασυνδέθηκαν ως Πάροχος Υπηρεσιών (Service Provider - SP), σύμφωνα με τις προδιαγραφές που καθορίζονται από τις σχετικές εκτελεστικές πράξεις και οδηγίες του κανονισμού eIDAS.

#### **2.2.4.2. Υποστηρικτικές Εφαρμογές**

Οι υποστηρικτικές εφαρμογές αποτελούν αναπόσπαστο τμήμα του ΣΗΣ και αφενός επιτελούν απαραίτητες για τη λειτουργία του εργασίες (πχ διαχείριση χρηστών, παραγωγή αναφορών), αφετέρου αξιοποιούνται για την παρακολούθηση της λειτουργίας των υποδομών στις οποίες στηρίζεται, όπως:

##### **2.2.4.2.1. Διαχείριση χρηστών**

Το σύστημα υποστηρίζει μια σειρά από δυνατότητες όπως η διαχείριση χρηστών, ρόλων και δικαιωμάτων, η ανάθεση δικαιωμάτων σε ρόλους, η ανάθεση ρόλων σε χρήστες, δημιουργία προφίλ χρηστών και πολλές άλλες λειτουργίες οι οποίες καθορίζονται και ρυθμίζονται δυναμικά από τον διαχειριστή του συστήματος. Όλες οι λειτουργίες του συστήματος είναι διαθέσιμες στους τελικούς χρήστες μέσω ενός web interface, όπως και όσες λειτουργίες απαιτούνται για τη διαλειτουργικότητα με τρίτα συστήματα μέσω υπηρεσιών διαδικτύου (web services). Οι επαγγελματίες υγείας (ιατροί, φαρμακοποιοί, Νοσοκομεία και Ιδιωτικές Κλινικές, Διαγνωστικά Κέντρα, ΦΚΑ) αποτελούν τους εξουσιοδοτημένους χρήστες του συστήματος.

##### **2.2.4.2.2. Ταυτοποίηση και αυθεντικοποίηση Single Sign On με χρήση ψηφιακών πιστοποιητικών**

Παρέχονται στους Επαγγελματίες Ιατρούς και Φαρμακοποιούς κατάλληλες Ασφαλείς Διατάξεις Δημιουργίας Υπογραφής (ΑΔΔΥ / USB tokens) για τη σύνδεση τους στο ΣΗΣ με πλήρη υποστήριξη υποδομής PKI, κρυπτογράφησης και εξουσιοδοτημένης πρόσβασης, ταυτοποίησης και αυθεντικοποίησης (pin & φυσικό μέσο). Μέσω των ΑΔΔΥ υποστηρίζεται επίσης και πλήρως υποστηριζόμενη από το θεσμικό πλαίσιο ψηφιακή υπογραφή. Το επίπεδο πρόσβασης και χρήσης της ΑΔΔΥ περιλαμβάνει:

- Ενιαία πρόσβαση (Single Sign-On) όπου η ταυτότητα του χρήστη πιστοποιείται μια φορά κατά την πρόσβασή του σε μια υπηρεσία του συστήματος.



- Εξατομίκευση (Personalization): διασύνδεση πληροφοριών εφαρμογών που χρησιμοποιούνται με μια συγκεκριμένη ταυτότητα.
- Διαχείριση Πρόσβασης (Access Management): Επιτρέπει την πρόσβαση στους πόρους του συστήματος με βάση τα δικαιώματα και τους κανόνες που έχουν αποθηκευτεί στο αποθετήριο.

Η ταυτοποίηση και αυθεντικοποίηση χρηστών υποστηρίζεται και μέσω χρήσης username / password.

#### 2.2.4.2.3. Δημιουργία αναφορών και δεικτών Business Intelligence

Πέραν της άμεσης παραγωγής στατιστικών αναφορών από τα στοιχεία του ΣΗΣ, αναπτύχθηκε υποδομή BI / data mart αναλυτικής επεξεργασίας ενοποιημένων επιχειρησιακών δεδομένων. Στο πλαίσιο αυτό υλοποιήθηκαν:

- DashBoards για την παρακολούθηση των κρισιμότερων δεικτών
- Αναφορές παρακολούθησης απόδοσης των διαδικασιών
- Αναφορές ειδικών θεματικών περιοχών

**Οι αναφορές που υλοποιήθηκαν αφορούν θέματα:**

- συνταγογραφικής και παραπεμπτικής συμπεριφοράς επαγγελματιών
- συχνότητας παροχής τυποποιημένων υπηρεσιών (ιατρικές πράξεις)
- συχνότητας παροχής, κόστους και ανάλωσης φαρμάκων
- διαδικασιών εκτέλεσης συνταγών και ιατρικών πράξεων
- ειδικών θεμάτων ενδιαφέροντος (π.χ. νοσηρότητα, χρήση δραστικών, τήρηση/απόκλιση προϋπολογισμού)

#### 2.2.4.2.4. Ανίχνευση, πρόβλεψη & αποτροπή απάτης μέσω ειδικών σεναρίων (Fraud Detection)

Η λύση **fraud detection** που υλοποιήθηκε έχει ως σκοπό τον εντοπισμό και τη διερεύνηση πιθανών περιπτώσεων απάτης που σχετίζονται με τη συνταγογράφηση φαρμάκων, την έκδοση παραπεμπτικών και άλλων αντίστοιχων ενεργειών.

Η εν λόγω λύση αφενός παράγει αυτόματα ένα σύνολο πιθανών περιπτώσεων απάτης διευρύνοντας τον αριθμό υποθέσεων που χρήζουν εξέτασης, και αφετέρου διευκολύνει τη διαδικασία ανάλυσής τους παρέχοντας στους ενδιαφερόμενους άμεση πρόσβαση στα δεδομένα που επιθυμούν και ένα σύστημα για την μεταξύ τους επικοινωνία το οποίο αυτοματοποιεί την ανάθεση εργασιών και την προώθηση της υπόθεσης σε αρμόδιους μέχρι και το στάδιο ολοκλήρωσής της.

Το σύστημα απαρτίζεται από τρία επιμέρους υποσυστήματα:

- Το υποσύστημα αναζήτησης και ανάλυσης (I2) πρόκειται για ένα εξελιγμένο σύστημα αναζήτησης βάσεων δεδομένων και οπτικοποίησης αποτελεσμάτων με γνώμονα τις σχέσεις που εντοπίζονται μεταξύ οντοτήτων.
- Το υποσύστημα μοντελοποίησης (SPSS Modeler) χρησιμοποιείται για την ανάλυση των δεδομένων που υπάρχουν διαθέσιμα στη βάση της ηλεκτρονικής συνταγογράφησης και την ανάδειξη πιθανών περιπτώσεων απάτης. Αυτές μπορούν να αφορούν τρεις διαφορετικές οντότητες (είτε ιατρό, είτε φαρμακείο, είτε ασθενή) και εξάγονται βάσει της επίδοσης της εκάστοτε οντότητας σε συγκεκριμένους δείκτες που έχουν θεσπιστεί για το σκοπό αυτό.
- Το υποσύστημα διαχείρισης ροής εργασιών (Case Manager) αφορά ένα πλήρες σύστημα διαχείρισης εγγράφων (document management) μέσω του οποίου ανατίθενται εργασίες σε συγκεκριμένους χρήστες οι οποίες και στη συνέχεια εκτελούνται ακολουθώντας μία προκαθορισμένη και τυποποιημένη πορεία.

**2.2.4.2.5. Λοιπές υποστηρικτικές εφαρμογές:**

- Διαχείριση περιεχομένου και λειτουργιών του Portal Ηλεκτρονικής Συνταγογράφησης: Αφορά την κύρια λειτουργικότητα (ανακοινώσεις, ενημερωτικά δελτία, RSS, FAQ, Wiki, αναζήτηση, δημοσκοπήσεις, forum) της πύλης καθώς και εργαλεία για την υποστήριξη λειτουργίας της (διαχείριση περιεχομένου, στατιστικά χρήσης, πολυγλωσσική υποστήριξη, ασφάλεια, προσβασιμότητα, χρήστες και επίπεδα πρόσβασης)
- Διαχείριση και παρακολούθηση εξοπλισμού και υποδομών (δίκτυο, ασφάλεια, εξυπηρετητές, αποθήκευση κλπ)
- Διαχείριση tickets χρηστών / διαχειριστών

**2.2.4.3. Πρόσθετες Εφαρμογές (add-ons)**

Κατά τη διάρκεια της υλοποίησης του Κυρίως Έργου και μέσω των διατιθέμενων υπηρεσιών εμπειρογνομώνων ("pool") αναπτύχθηκε μια σειρά εφαρμογών / υποσυστημάτων που κρίθηκαν απαραίτητα για την επιχειρησιακή συμπλήρωση των core εφαρμογών της συνταγογράφησης με πρόσθετες λειτουργίες οι οποίες διασφαλίζουν τον ολοκληρωμένο χαρακτήρα παροχής υπηρεσιών υγείας και την ευρύτερη αποδοχή του ΣΗΣ από τους χρήστες.

Οι λειτουργίες αυτές επεκτάθηκαν και υποστηρίχθηκαν παραγωγικά κατά τη διάρκεια υλοποίησης της Συμφωνίας Πλαίσιο «Παροχή υπηρεσιών παραγωγικής λειτουργίας ΣΗΣ» (2017-2020).

**2.2.4.3.1. Application Programming Interfaces (API)**

Οι Μηχανισμοί Διαλειτουργικότητας (APIs) τρίτων (εξωτερικών του ΣΗΣ) συστημάτων Ιατρών και Φαρμακείων υλοποιήθηκαν για τη διασύνδεση τους με το σύστημα της Ηλεκτρονικής Συνταγογράφησης, έτσι ώστε να διευκολυνθεί η καθημερινή λειτουργία της καταχώρισης συνταγών, παραπεμπτικών και ιατρικών επισκέψεων καθώς και εκτέλεσης συνταγών από όλους τους πιστοποιημένους φαρμακοποιούς - φαρμακεία χρήστες του συστήματος Η.Σ.

Τα APIs:

- Έχουν αναπτυχθεί για τρίτες εφαρμογές Φαρμακείων, Ιατρών, ΦΚΑ και Διαγνωστικών Κέντρων
- Υποστηρίζουν το σύνολο της λειτουργικότητας της Εφαρμογής της Ηλεκτρονικής Συνταγογράφησης.
- Έχουν υλοποιηθεί σύμφωνα με πρότυπα διαλειτουργικότητας και συγκεκριμένα:
  - ο Πλαίσιο Διαλειτουργικότητας & Υπηρεσιών Ηλεκτρονικών Συναλλαγών (ΠΔ&ΥΗΣ) (<http://www.e-gif.gov.gr>),
  - ο Πρότυπο HL7 v3 / eRPOS (CDA) για την ανταλλαγή ιατρικών δεδομένων.

Οι παρεχόμενες από το **API Ιατρών** υπηρεσίες χωρίζονται στις εξής κατηγορίες.

- Authentication - Παρέχει όλες τις υπηρεσίες για απόκτηση, ανάκτηση και ανανέωση του access token.
- Κύρια Δεδομένα - Παρέχει όλες τις υπηρεσίες που προσφέρουν τα κύρια δεδομένα που χρειάζεται ο πελάτης για την χρήση της Ηλεκτρονικής Συνταγογράφησης (φάρμακα, διαγνώσεις κ.λ.π).
- Συνταγές - Παρέχει όλες τις υπηρεσίες για καταχώρηση, αναζήτηση και ανάκτηση συνταγών. Η πρόσβαση στα δεδομένα που παρέχονται από τις συγκεκριμένες υπηρεσίες φιλτράρονται και περιορίζονται με βάση την ειδικότητα του γιατρού που συνταγογραφεί και το ΑΜΚΑ του ασθενή που συνταγογραφείται.
- Επισκέψεις - Παρέχει όλες τις υπηρεσίες για καταχώρηση, αναζήτηση και ανάκτηση επισκέψεων. Η πρόσβαση στα δεδομένα που παρέχονται από τις συγκεκριμένες υπηρεσίες φιλτράρονται και

περιορίζονται με βάση την ειδικότητα του γιατρού που συνταγογραφεί και το ΑΜΚΑ του ασθενή που συνταγογραφείται.

- Παραπεμπτικά - Παρέχει όλες τις υπηρεσίες για καταχώρηση, αναζήτηση, ανάκτηση και εκτέλεση παραπεμπτικών. Η πρόσβαση στα δεδομένα που παρέχονται από τις συγκεκριμένες υπηρεσίες φιλτράρονται και περιορίζονται με βάση την ειδικότητα του γιατρού που συνταγογραφεί και το ΑΜΚΑ του ασθενή που συνταγογραφείται.
- Δεδομένα Ιατρού - Παρέχει όλες τις υπηρεσίες για ανάκτηση των προσωπικών και επαγγελματικών δεδομένων του γιατρού.
- Δεδομένα Ασθενή - Παρέχει όλες τις υπηρεσίες για ανάκτηση των ιατρικών δεδομένων του ασθενή.

Οι παρεχόμενες από το **API Φαρμακείων** υπηρεσίες χωρίζονται στις εξής κατηγορίες.

- Authentication - Παρέχει όλες τις υπηρεσίες για απόκτηση, ανάκτηση και ανανέωση του access token.
- Κύρια Δεδομένα - Παρέχει όλες τις υπηρεσίες που προσφέρουν τα κύρια δεδομένα που χρειάζεται ο πελάτης για την χρήση της Ηλεκτρονικής Συνταγογράφησης (φάρμακα, διαγνώσεις κ.λ.π).
- Δεδομένα Ασθενή - Παρέχει όλες τις υπηρεσίες για ανάκτηση των δεδομένων του ασθενή και του ασφαλιστικού του φορέα.
- Δεδομένα Φαρμακοποιού - Παρέχει όλες τις υπηρεσίες για ανάκτηση των προσωπικών και επαγγελματικών δεδομένων του Φαρμακοποιού.
- Συνταγές - Παρέχει όλες τις υπηρεσίες για αναζήτηση, άντληση, εκτύπωση, εκτέλεση και καταχώρηση χειρόγραφων συνταγών.

Περαιτέρω, αναπτύχθηκε μηχανισμός διαλειτουργικότητας API Διαγνωστικών εξετάσεων για τη διασύνδεση των ΦΚΑ και των Διαγνωστικών Κέντρων με την εφαρμογή της ΗΣ, σε ότι αφορά την διαδικασία άντλησης προς εκτέλεση και εκτέλεση παραπεμπτικών.

Οι παρεχόμενες από το **API Διαγνωστικών** Εξετάσεων υπηρεσίες χωρίζονται στις εξής κατηγορίες:

- Authentication
- Κύρια Δεδομένα
  - Άντληση εξετάσεων
  - Άντληση νέων ή/και ενημερωμένων εξετάσεων
  - Άντληση Παραμέτρων Θεραπευτικού Πρωτοκόλλου
  - Άντληση Τύπων Συνταγογράφησης
  - Άντληση υπερβάσεων
- Παραπεμπτικά
  - Άντληση Παραπεμπτικού για εκτέλεση
  - Εκτέλεση Παραπεμπτικού
  - Ακύρωση Εκτέλεσης Παραπεμπτικού
- Αποτελέσματα Εξετάσεων
  - Καταχώρηση Αποτελεσμάτων Εξετάσεων

#### 2.2.4.3.2. Μητρώο Χρονίως Πασχόντων

Η εφαρμογή στοχεύει στη συγκεντρωτική ιστορικότητα και στατιστική πληροφόρηση για τους χρόνιους πάσχοντες και αναπτύχθηκε με βάση τα οριζόμενα στο θεσμικό πλαίσιο περί φαρμάκων υψηλού κόστους. Η εφαρμογή περιλαμβάνει τις κάτωθι γενικές λειτουργίες:

- Διαδικασία ένταξης και απένταξης του ασθενή στο Μητρώο από τον Ιατρό, με βάση

κανόνες που ικανοποιούνται κατά την καταχώρηση συνταγής στην εφαρμογή της Ηλεκτρονικής Συνταγογράφησης.

- Μηχανισμό ανωνυμοποίησης δεδομένων.
- Προβολή των χρόνιων παθήσεων που κατατάσσονται στα υφιστάμενα θεραπευτικά πρωτόκολλα της Ηλεκτρονικής Συνταγογράφησης.
- Προβολή των χρονίως πασχόντων που έχουν ενταχθεί σε πρωτόκολλα συνταγογράφησης.
- Προβολή συγκριτικών και μη διαγραμματικών απεικονίσεων της ιστορικότητας και των πληροφοριών.

Ειδικότερα, υποστηρίζει τα κάτωθι:

- Υπολογισμός των χρονίως πασχόντων στις κατηγορίες των χρονίως παθήσεων, στα ηλικιακά group που ανήκουν, καθώς και γραφική απεικόνιση των πληροφοριών αυτών.
- Υπολογισμός του συνόλου χρονίως πασχόντων ανά χρόνια πάθηση και διαγραμματική απεικόνιση της κατανομής αυτών.
- Συγκέντρωση πληροφοριών ανά χρονίως πάσχοντα με τα δημογραφικά στοιχεία των χρόνιων παθήσεων στις οποίες ανήκει, με τις διαγνώσεις και τα συνταγογραφημένα – εκτελεσμένα σκευάσματα ανά ημερομηνία και ανά χρόνια πάθηση, καθώς και συγκριτική διαγραμματική απεικόνιση των συνταγογραφημένων και εκτελεσμένων σκευασμάτων ανά σκεύασμα και μήνα θεραπείας.
- Σύνδεση χρόνιων παθήσεων με πληροφορίες των θεραπευτικών πρωτοκόλλων που κατατάσσονται σε κάθε μια από αυτές.
- Υπολογισμός δείκτη πολυνοσηρότητας, με πληροφορίες για το σύνολο των χρονίως πασχόντων που έχουν παραπάνω από μία χρόνια πάθηση, καθώς και απεικόνιση αυτών.
- Υπολογισμός δείκτη επιπολασμού ανά χρόνια πάθηση και ηλικιακή ομάδα.
- Γεωγραφική κατανομή με πληροφορίες των χρόνιων παθήσεων ανά νομό, καθώς και διαγραμματική απεικόνιση της κατανομής των χρονίως πασχόντων.

#### **2.2.4.3.3. Σύστημα Πρωτοβάθμιας Φροντίδας Υγείας (ΠΦΥ)**

Το Σύστημα Πρωτοβάθμιας Φροντίδας Υγείας παρέχει τις κάτωθι λειτουργικότητες και εφαρμογές:

- Δημιουργία Διοικητικών Δομών (ΤΟΠΦΥ)
- Ενσωμάτωση νέων δομών στα ηλεκτρονικά ραντεβού
- Μητρώο δομών (πχ. Τ.ΟΜ.Υ., Κ.Υ., Π.Π.Ι, Π.Ι., Συμβεβλημένοι Ιατροί ΕΟΠΥΥ κλπ) που παρέχουν υπηρεσίες Πρωτοβάθμιας Φροντίδας Υγείας από τους δημόσιους φορείς παροχής υπηρεσιών Πρωτοβάθμιας Φροντίδας Υγείας (ΥΠΕ, ΕΟΠΥΥ)
- Δυνατότητα Προεγγραφής στο σύστημα ΠΦΥ
- Εφαρμογή Οικογενειακού ιατρού για γιατρούς και πολίτες
- Δημιουργία και διαχείριση μητρώου οικογενειακών γιατρών και παιδιάτρων από δημόσιους φορείς παροχής υπηρεσιών Πρωτοβάθμιας Φροντίδας Υγείας (ΥΠΕ, ΕΟΠΥΥ)
- Δημιουργία και διαχείριση Μητρώου Ιδιωτών οικογενειακών ιατρών
- Διαχείριση εποπτευόμενου πληθυσμού από τον οικογενειακό γιατρό και παιδίατρο

- Διαχείριση παραπομπής από κάθε επαγγελματία υγείας σε άλλον ή σε φορέα παροχής υπηρεσιών Πρωτοβάθμιας Φροντίδας Υγείας
- Διαβαθμισμένη πρόσβαση στον Ατομικό Ηλεκτρονικό Φάκελο Υγείας (ΑΗΦΥ) από κάθε επαγγελματία υγείας, ανάλογα με την ιδιότητά του, εφόσον εργάζεται σε δημόσιο φορέα παροχής υπηρεσιών υγείας
- Λειτουργικότητα μαζικής μεταφοράς πολιτών σε Οικ. Ιατρό σε επίπεδο ΥΠΕ και ΕΟΠΥΥ κατόπιν οδηγίας ΥΚΑ
- Διαχείριση εκκρεμών αιτήσεων σε επίπεδο ΥΠΕ και ΕΟΠΥΥ για τους οικογενειακούς ιατρούς.
- Λίστα πολιτών ανά Οικ. Ιατρών και ανά Μ.Υ για ΕΟΠΥΥ και ΥΠΕ
- Δημιουργία βασικών δεικτών και αναφορών, για τη βέλτιστη λήψη αποφάσεων και βελτίωση της διοίκησης του Δικτύου της Πρωτοβάθμιας Φροντίδας Υγείας
- Σύνδεση συστήματος με εφαρμογές eΡαντεβού, ΑΗΦΥ, ΚΕΠΑ και ΝCΡ
- Χρήση του Μητρώου Ιατρών των Δομών υγείας (νέων και παλαιών) στον ΗΦΥ, ώστε να ξεκινά η χρήση του συστήματος με την ένταξη ενός ιατρού στην 1-βάθμια
- Σύνδεση πολιτών στο σύστημα με τρεις διαφορετικούς τρόπους: με κωδικούς taxisnet, κωδικούς ΠΦΥ και κωδικούς eIDAS, που προσφέρουν διαβαθμισμένη πρόσβαση στην πληροφορία

Το σύστημα τέθηκε σε παραγωγική λειτουργία στις νέες Μονάδες ΠΦΥ και ειδικότερα σε 129 ΤΟΜΥ.

#### 2.2.4.3.4. e-Ραντεβού

Μια από τις κύριες εφαρμογές που αναπτύχθηκαν είναι αυτή της διαχείρισης ραντεβού η οποία αποσκοπεί στο να αποτελέσει ένα εθνικό σύστημα κρατήσεων ραντεβού για την πρωτοβάθμια και δευτεροβάθμια υγεία, καλύπτοντας τους ιδιώτες ιατρούς, τα ιατρεία του ΠΕΔΥ και τα πρωτοβάθμια Εξωτερικά Ιατρεία των κρατικών νοσοκομείων (πρωινά και απογευματινά).

Η εφαρμογή συντηρεί μια πανελλαδική Βάση Δεδομένων στην οποία καταχωρούνται όλα τα στοιχεία τόσο των Παρόχων Υγείας (ΠΕΔΥ, ΚΥ, Συμβεβλημένοι Ιατροί, Εξωτερικά Ιατρεία Νοσοκομείων) όσο και των προγραμμάτων τους. Επίσης τηρούνται ιστορικά όλα τα ραντεβού που έχουν κλειστεί/εκτελεστεί/ακυρωθεί. Η εφαρμογή παρέχει τη δυνατότητα στις Μονάδες Υγείας (ΠΕΔΥ και ΚΥ) να καταχωρούν και να τροποποιούν την οργανωτική τους δομή καθώς και τα προγράμματα διαθεσιμότητας των ιατρών τους ή των ειδικοτήτων τους. Στη συνέχεια οι χρήστες της εφαρμογής (Πολίτες, Εταιρείες Ψηφίων, ιδιώτες συμβεβλημένοι γιατροί και οι Γραμματείες των ΜΥ μπορούν να αναζητήσουν με βάση πολλαπλά κριτήρια τα διαθέσιμα ραντεβού, και να τα κλείσουν ή να τα ακυρώσουν.

Ως προς τη **λογική αρχιτεκτονική**, η εφαρμογή έχει δομηθεί σε **τρία επίπεδα**:

- Επίπεδο βάσης δεδομένων: ΒΔ Oracle που υποδέχεται και τηρεί όλα τα δεδομένα του υποσυστήματος.
- Επίπεδο εφαρμογής: Υλοποίηση με τεχνολογίες java της λειτουργικότητας της εφαρμογής. Αποτελεί το ενδιάμεσο επίπεδο μεταξύ της ΒΔ και του web interface, και διαχειρίζεται τη διαλειτουργικότητα με τρίτα συστήματα.

- Επίπεδο παρουσίασης: Περιλαμβάνει τις φόρμες παρουσίασης και ορισμού δεδομένων ραντεβού προς τους χρήστες της εφαρμογής, μέσω καναλιού web. Υλοποιείται σε τεχνολογίες java και εκτελείται σε virtual machines της κεντρικής υποδομής.

#### Χρήστες της εν λόγω εφαρμογής ορίζονται οι κάτωθι κατηγορίες:

- Συμβεβλημένοι γιατροί: Καταχωρούν τη διαθεσιμότητά τους και έχουν τη δυνατότητα να προβούν σε κράτηση ραντεβού σε άλλο γιατρό κατά τη διαδικασία των Παραπομπών
- Γραμματείες Μονάδων ΠΕΔΥ και Γραμματείες των Εξωτερικών Ιατρείων των Νοσοκομείων: Καταχωρούν το πρόγραμμα διαθεσιμότητας των γιατρών καθώς και να μαζικά ραντεβού
- Agents εταιριών τηλεφωνικής κράτησης: Πρόκειται για τους agents που στελεχώνουν τα τηλεφωνικά κέντρα των παρόχων 5ψηφίων αριθμών τηλεφωνικής κράτησης ραντεβού στις μονάδες του ΠΕΔΥ
- Πολίτες: Κράτηση ραντεβού

#### Οι λειτουργίες που διαθέτει η εφαρμογή που έχει αναπτυχθεί περιλαμβάνουν:

- καταχώρηση διαθεσιμότητων ιατρών και κράτηση ραντεβού
- κράτηση αντίστοιχου ραντεβού κατά τη δημιουργία παραπομπής
- δυνατότητα του γιατρού να κλείνει τα δικά του ραντεβού, μετά από τηλεφωνική κλήση του ασθενούς
- δυνατότητα του γιατρού να ακυρώνει δικά του ραντεβού
- δυνατότητα του πολίτη να αποδεσμεύει δικό του ραντεβού
- αναζητήσεις ραντεβού ανά ασθενή, γιατρό, ΜΥ
- μαζική μεταφορά και επαναπρογραμματισμός ραντεβού
- δυνατότητα κλεισίματος επαναληπτικών ραντεβού.
- δυνατότητα καταχώρησης και μη πιστοποιημένων ιατρών με ΑΜΚΑ
- διαχείριση εξαιρέσεων
- δυνατότητα κλεισίματος ραντεβού, ώστε να μπορούν οι ΜΥ να κλείνουν σε άλλες Μονάδες. Με τον τρόπο αυτό, μπορεί ο ασφαλισμένος ευρισκόμενος στη μονάδα υγείας της περιφέρειας του να κλείνει ιατρό κάποιας ειδικότητας σε άλλη κοντινή Μονάδα Υγείας
- δυνατότητα επεξεργασίας (κλείσιμο, αλλαγή, ακύρωση) ραντεβού από εταιρίες (5ψήφια) που έχουν κλειστεί από άλλες εταιρίες
- λειτουργικότητα δημιουργίας μήτρας προγραμμάτων, ώστε να είναι πιο εύκολη η διαχείριση των πλάνων των ιατρών
- αποστολή SMS/email σε ασθενείς για ενημέρωση σχετικά με την κατάσταση του ραντεβού

Λειτουργία	Ιδιώτες Ιατροί	Πολίτες / Agents	Χρήστες ΠΕΔΥ
Πρόγραμμα επισκέψεων	<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>
Κράτηση προσωπικών ιατρικών επισκέψεων	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
Παραπομπή ασθενούς (ραντεβού)	<input checked="" type="checkbox"/>		
Συσχέτιση ραντεβού – επίσκεψης	<input checked="" type="checkbox"/>		
Ακύρωση ραντεβού	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
Εκτύπωση λίστας ραντεβού	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>

### 2.2.4.3.5. Συνοπτικό Ιστορικό Υγείας

Το Συνοπτικό Ιστορικό Υγείας (Σ.Ι.Υ.), βασίστηκε στις προδιαγραφές του Patient Summary (υιοθετήθηκε από το Ευρωπαϊκό eHealth Network) και προσαρμόστηκε στα ελληνικά δεδομένα. Ουσιαστικά αφορά στα κλινικά δεδομένα που καταγράφονται ηλεκτρονικά, είτε στο σύστημα της ηλεκτρονικής συνταγογράφησης, είτε στα συστήματα των Νοσοκομείων (σε πρώτη φάση δεδομένα εξιτηρίου και εσωτερικής συνταγογράφησης σε πιλοτική εφαρμογή). Η πρόσβαση στο ΣΙΥ γίνεται μέσα από το ΣΗΣ, όπου οι γιατροί έχουν πιστοποιηθεί ως χρήστες. Αφού ο γιατρός επιλέξει το ΑΜΚΑ του ασθενούς, εμφανίζονται στην εφαρμογή τα δημογραφικά στοιχεία (ονοματεπώνυμο, στοιχεία επικοινωνίας), οι διαγνώσεις (σε κωδικοποιήσεις ICD-10 & ICP-2) και φαρμακευτική αγωγή (τελευταίου εξαμήνου αλλά και έτους) και επιλεγμένες πληροφορίες εξιτηρίου (πιλοτική εφαρμογή) για τον ασθενή, στις οποίες μπορεί να πλοηγηθεί.

Τα δεδομένα, σε αυτή την πρώτη φάση, συλλέγονται από τρεις κύριες πηγές:

- Από τα δεδομένα του πολίτη στη βάση δεδομένων του συστήματος ΑΜΚΑ
- Από τις καταγραφές των περιστατικών στο σύστημα Ηλεκτρονικής Συνταγογράφησης.
- Από τις καταγραφές των περιστατικών που γίνονται σε φορείς δευτεροβάθμιας υγείας.

### 2.2.4.3.6. Ατομικός Ηλεκτρονικός Φάκελος Υγείας (ΑΗΦΥ)

Η εφαρμογή συντηρεί ένα σύνολο στοιχείων για κάθε ασθενή. Τα στοιχεία αυτά ενημερώνονται από εξωτερικές πηγές και από το ΣΗΣ αλλά και από τον θεσμικά αρμόδιο οικογενειακό γιατρό που καταχωρεί τα στοιχεία που προκύπτουν από κάθε δεδομένη επίσκεψη.

Η μεθοδολογία ακολουθεί μια ασθενοκεντρική προσέγγιση και σταδιακή ανάπτυξη ενός «πλήρους» Ηλεκτρονικού Φακέλου Υγείας (Η.Φ.Υ.), η ανάπτυξη του οποίου θα βασίζεται στη λογική του episode of care και σε πρωτόκολλα διαλειτουργικότητας, προκειμένου:

- να αντλεί στοιχεία ασθενούς από επιμέρους πηγές δεδομένων του συστήματος υγείας και θα είναι προσβάσιμος από το γιατρό αλλά και από τον ασθενή.
- να υποστηρίζει το έργο συνταγογράφησης και των ιατρικών αποφάσεων (τόσο τη στιγμή της συνταγογράφησης, όσο και απολογιστικά).

**Οι βασικές λειτουργικές προδιαγραφές περιλαμβάνουν:**

- Πρόσβαση Ασθενούς στα δεδομένα του προσωπικού του Φακέλου Υγείας (Patient Access)
- Προβολή των στοιχείων του ΑΗΦΥ.
- Δυνατότητα ενημέρωσης περιεχομένου του ΑΗΦΥ από ιατρούς (πχ Π.Φ.Υ., οικογενειακός/γενικός ιατρός κλπ). Κρίσιμο, ειδικά για τα δεδομένα που καταγράφονται μόνο τοπικά στις ηλεκτρονικές εφαρμογές των μονάδων υγείας και των ιατρών (πχ Αλλεργίες, κοινωνικό ιστορικό, ιστορικό εγκυμοσύνης, φυσικά ευρήματα κλπ)
- Διαχείριση δεδομένων εμβολιαστικής κάλυψης για τους χρήστες της ΗΔΙΚΑ, (κατάλληλο GUI)
- Δυνατότητα πρόσβασης από τρίτα συστήματα (API).
- Διασύνδεση με ελληνικό NCP κόμβο

Η συμπλήρωση του Α.Η.Φ.Υ. βασίζεται σε συγκεκριμένη πληροφορία που πρέπει να εισάγεται υποχρεωτικά σε κάθε επίσκεψη ή σε κάθε νόσημα, λαμβάνοντας υπόψη και τα σχετικά πρότυπα Καρτών Υγείας της ΠΦΥ (ενηλίκων και παιδιών), όπως αυτά χρησιμοποιούνται από τις μονάδες ΠΦΥ του ΕΣΥ. Περιλαμβάνει:

- Διαχειριστικά δεδομένα: Τα ραντεβού του ασθενή με ενσωμάτωση δεδομένων ραντεβού από την εφαρμογή e-Ραντεβού

- Ιατρικά δεδομένα:
  - Πρόγραμμα εμβολιαστικής κάλυψης παιδιών-εφήβων και ενηλίκων.
  - Νοσήματα και μείζονες παράγοντες κινδύνου (πχ. Καταχώρηση ICPC2 & ICD10)
  - Σωματομετρικά (πχ. Βάρος, Ύψος κλπ)
  - Γυναικολογικό Ιστορικό (πχ Διάρκεια κύκλου, Διάρκεια αίματος κλπ)
  - Οικογενειακό ιστορικό
  - Στοιχεία αντικειμενικής εξέτασης (πχ Κεφαλή - Τράχηλος, Αναπνευστικό κλπ)
  - Οδοντιατρικό και Μαιευτικό Ιστορικό
  - Οθόνες για καταχώρηση Εργαστηριακών Αποτελεσμάτων και Ακτινοδιαγνωστικών αποτελεσμάτων

Χρήστες του Συστήματος :

- Ιατροί μπορούν να:
  - Καταχωρούν δεδομένα ασθενών (υπό προϋποθέσεις).
  - Προβάλλουν και να επεξεργάζονται δεδομένα υγείας ασθενών
- Πολίτες/Ασθενείς: έχουν τη δυνατότητα:
  - Πρόσβασης στα δεδομένα του Ηλεκτρονικού Φακέλου Υγείας τους
  - Προβολής του ιστορικού πρόσβασης στο φάκελο τους (ποιοι γιατροί είδαν το φάκελο, πότε και τι ενέργειες εκτέλεσαν)
- Διαχειριστές συστήματος έχουν τη δυνατότητα να:
  - Παραμετροποιούν τα απαραίτητα δεδομένα.

#### **2.2.4.3.7. Σύστημα Εισηγητικών Φακέλων Παροχής Αναπηρίας (ΚΕΠΑ)**

Το σύστημα υποστηρίζει τις ακόλουθες λειτουργίες:

- Υποστήριξη Δημιουργίας Εισηγητικών Φακέλων για Παροχές και Επιδόματα Αναπηρίας (Εισηγητικός Φάκελος Κύριας Πάθησης και Εισηγητικός Φάκελος Συνυπάρχουσας Πάθησης για 24 παθήσεις)
  - Η δημιουργία του Εισηγητικού Φακέλου Κύριας Πάθησης και κατ' επέκταση των Φακέλων Συνυπάρχουσας Πάθησης προϋποθέτει την ύπαρξη αίτησης από τον πολίτη σε Κέντρο Κοινότητας.
  - Τα στοιχεία της αίτησης που αντιστοιχούν με εκείνα της ενότητας «Στοιχεία Αιτούντος», εμφανίζονται προ-συμπληρωμένα κατά την δημιουργία του Εισηγητικού Φακέλου Κύριας Πάθησης.
  - Δυνατότητα επισύναψης εγγράφων τόσο για τον Φάκελο Κύριας Πάθησης όσο και για τον Φάκελο Συνυπάρχουσας Πάθησης.
  - Η κατάσταση ενός οριστικοποιημένου Φακέλου Κύριας Πάθησης μπορεί να μεταβληθεί εντός 10 ημερών από την ημερομηνία της τελευταίας οριστικοποίησης.
- Διαχείριση Εισηγητικών Φακέλων Συνυπάρχουσας Πάθησης για παραπομπή σε Επιτροπή Αξιολόγησης Αναπηρίας του ΚΕΠΑ.
  - Ο ιατρός του Εισηγητικού Φακέλου Κύριας Πάθησης μπορεί να ορίσει τις επιτροπές για τους Εισηγητικούς Φακέλους Συνυπαρχουσών Παθήσεων στην περίπτωση που ο πολίτης έχει συνυπάρχουσες παθήσεις



**2.2.4.3.8. API ΠΦΥ**

Το API ΠΦΥ υποστηρίζει μια σειρά από κλήσεις σε Services για την ανταλλαγή δεδομένων με τρίτες εφαρμογές. Οι διαθέσιμες κλήσεις που υπάρχουν στο API αφορούν τις παρακάτω ενότητες και καλύπτουν το σύνολο των λειτουργικοτήτων που αυτές προσφέρουν σε επαγγελματίες υγείας.

**Ενότητες API**

- Ηλεκτρονικά Ραντεβού
- Ατομικός Ηλεκτρονικός Φάκελος Υγείας (Α.Η.Φ.Υ.)
- Εισηγητικοί φάκελοι αναπηρίας (ΚΕΠΑ)
- NCPeHealth Cross Border Services

**2.3. Συναφείς δράσεις και έργα.**

Η ΗΔΙΚΑ ΑΕ έχει υλοποιήσει μια σειρά συναφών δράσεων και έργων που σχετίζονται με το υπό ανάθεση έργο που θα πρέπει να ληφθούν υπόψη κατά την υλοποίηση του παρόντος

**2.3.1. Έργο «Μηχανισμός Ενσωμάτωσης Αλλαγών και Επεκτάσεων στο ΣΗΣ»**

Στο πλαίσιο των ενεργειών διασφάλισης της βέλτιστης παραγωγικής λειτουργίας του ΣΗΣ, η ΗΔΙΚΑ ανέπτυξε έναν Μηχανισμό Ενσωμάτωσης Αλλαγών (ΜΕΑ) στο σύστημα ο οποίος αποτελεί στην ουσία μια μεθοδολογία υποβολής, αξιολόγησης, διαστασιολόγησης, υλοποίησης και ελέγχου των τροποποιήσεων που πραγματοποιούνται στο ΣΗΣ ως αποτέλεσμα συγκεκριμένων αιτημάτων αλλαγών. Ο ΜΕΑ στοχεύει στην τυποποίηση, απλούστευση και επιτάχυνση των διαδικασιών ενσωμάτωσης νέων υποσυστημάτων (modules), λειτουργιών (functionalities) και κανόνων (business rules) στο ΣΗΣ.

**Με τον τρόπο αυτό η ΗΔΙΚΑ είναι σε θέση:**

- να εκτιμά με τρόπο αντικειμενικό και συστηματικό για κάθε αίτημα την απαιτούμενη ανθρωποπροσπάθεια ανά κατηγορία εργασιών και ανά εμπλεκόμενο ρόλο
- να αξιοποιεί ένα εργαλείο μέσω του οποίου απλοποιείται και αυτοματοποιείται σε έναν ικανοποιητικό βαθμό η διαδικασία συστηματικής ένταξης νέων λειτουργιών στο ΣΗΣ, χωρίς να απαιτείται κάθε φορά ad hoc αντιμετώπιση
- να επιταχύνει τη θέση σε παραγωγική λειτουργία των αλλαγών μειώνοντας τον χρόνο ανταπόκρισής της στα διάφορα εισερχόμενα αιτήματα

**Τα Παραδοτέα που έχουν υποβληθεί στην ΗΔΙΚΑ ΑΕ για το έργο και θα είναι στη διάθεση του Αναδόχου της Σ-Π είναι τα κάτωθι:**

- Π1: Οδηγός εφαρμογής και τεχνικής τεκμηρίωσης αλλαγών και επεκτάσεων
- Π2: Μεθοδολογία ενσωμάτωσης αλλαγών και επεκτάσεων με χρήση του οδηγού εφαρμογής
- Π3: Μοντέλο διαστασιολόγησης παρεμβάσεων
- Π4: 2 υλοποιημένοι κανόνες στο ΣΗΣ μέσω του μηχανισμού

**2.3.2. Έργο «Παροχή υπηρεσιών εξάπλωσης παραγωγικής λειτουργίας στο Σύστημα Ηλεκτρονικής Συνταγογράφησης»**

Το εν λόγω έργο αφορά στην παροχή υπηρεσιών για τις ανάγκες υποστήριξης της εξάπλωσης λειτουργίας (roll-out) της εφαρμογής ραντεβού που έχει αναπτυχθεί στο ΣΗΣ αλλά προς το παρόν λειτουργεί σε περιορισμένο εύρος μόνο για τους επαγγελματίες υγείας των μονάδων του ΠΕΔΥ και των συμβεβλημένων με τον Ε.Ο.Π.Υ. οικογενειακών ιατρών, οι οποίοι καταχωρούν ηλεκτρονικά τις διαθεσιμότητές τους, καθώς και για τους εκπροσώπους των ιδιωτικών εταιρειών τηλεφωνικής εξυπηρέτησης ραντεβού.

Οι υπηρεσίες αυτές περιλάμβαναν τη διαμόρφωση του νέου περιβάλλοντος λειτουργίας και την υποστήριξη της παραγωγικής λειτουργίας της εφαρμογής για χρονικό διάστημα ενός (1) μήνα.

Στόχος του Έργου είναι να αποκτήσουν όλοι οι πολίτες, χωρίς διαμεσολάβηση τρίτων, δυνατότητα κράτησης ραντεβού στις μονάδες υγείας του ΠΕΔΥ ή στους συμβεβλημένους με τον Ε.Ο.Π.Υ.Υ. οικογενειακούς ιατρούς, μέσω ασφαλούς, εύχρηστης και συνεχώς διαθέσιμης εφαρμογής web. Η υλοποίηση του έργου πραγματοποιήθηκε με τέτοιο τρόπο, ώστε η εξάπλωση του υφιστάμενου συστήματος σε παραγωγική λειτουργία προς όλους τους πολίτες να μην έχει επίδραση στη μέχρι σήμερα αλληλεπίδρασή τους με τις μονάδες και τους επαγγελματίες υγείας. Κατά συνέπεια, στόχος είναι η παροχή ενός επιπλέον καναλιού για τον προγραμματισμό ιατρικών επισκέψεων, το οποίο φιλοδοξεί να είναι το πιο αξιόπιστο, εύχρηστο και αποτελεσματικό.

### **2.3.3. Συμφωνία Πλαίσιο για το Έργο «Παροχή υπηρεσιών παραγωγικής λειτουργίας για το Σύστημα Ηλεκτρονικής Συνταγογράφησης της ΗΔΙΚΑ ΑΕ»**

Σκοπός του έργου είναι η διασφάλιση της επιχειρησιακής συνέχειας (business continuity) της παραγωγικής λειτουργίας του ΣΗΣ και η πλήρης αξιοποίηση των δυνατοτήτων που αναπτύσσονται κατά την περίοδο υλοποίησής του.

Το ακριβές αντικείμενο, χρονοδιάγραμμα και κόστος του έργου δεν είναι εκ των προτέρων γνωστό, αλλά καθορίζεται με βάση τις ανάγκες που προκύπτουν κατά την περίοδο παραγωγικής λειτουργίας του ΣΗΣ σύμφωνα με παράγοντες, όπως: αλλαγές στο επιχειρησιακό περιβάλλον, ζήτηση υπηρεσιών, βαθμός εξάπλωσης και ζήτησης επιμέρους εφαρμογών και ρυθμός μεταφοράς τεχνογνωσίας στο προσωπικό της ΗΔΙΚΑ. Στο πλαίσιο αυτό, μέσω Εκτελεστικών Συμβάσεων, με συγκεκριμένο καθεστώς SLA, παρέχονται:

- Υπηρεσίες Λειτουργίας Συστήματος Ηλεκτρονικής Συνταγογράφησης
- Υπηρεσίες Ενσωμάτωσης Νέων Λειτουργιών
- Υπηρεσίες Υποστήριξης Παραγωγικής Λειτουργίας Εφαρμογών
- Υπηρεσίες Τηλεφωνικής Υποστήριξης
- Υπηρεσίες Διοίκησης και Διαχείρισης Έργου

### **2.4. Διαθέσιμο Υλικό Τεκμηρίωσης.**

Με την έναρξη του έργου η ΗΔΙΚΑ ΑΕ θα διαθέσει στον Ανάδοχο το κάτωθι υλικό:

- Παραδοτέα Κυρίως Έργου Ηλεκτρονικής Συνταγογράφησης
- Παραδοτέα των Εκτελεστικών Συμβάσεων της Συμφωνίας Πλαίσιο
- Υλικό τεκμηρίωσης παραγωγικής λειτουργίας υπό καθεστώς SLA

### 3. ΑΝΤΙΚΕΙΜΕΝΟ ΤΟΥ ΕΡΓΟΥ.

Αντικείμενο του έργου είναι η παροχή υπηρεσιών που απαιτούνται για την απρόσκοπτη λειτουργία και την επιχειρησιακή συνέχεια του Συστήματος Ηλεκτρονικής Συνταγογράφησης, η παροχή ψηφιακών υπογραφών στους Επαγγελματίες Υγείας οι οποίοι είναι χρήστες του συστήματος, καθώς και η παροχή υπηρεσιών Disaster Recovery Center.

Επισημαίνεται ότι το ακριβές αντικείμενο, χρονοδιάγραμμα και κόστος του έργου δεν είναι εκ των προτέρων γνωστό, αλλά θα καθορίζεται με βάση τις ανάγκες που θα προκύπτουν κατά την περίοδο παραγωγικής λειτουργίας του ΣΗΣ σύμφωνα με παράγοντες όπως: αλλαγές στο επιχειρησιακό περιβάλλον, ζήτηση υπηρεσιών, βαθμός εξάπλωσης και ζήτησης επιμέρους εφαρμογών και ρυθμός μεταφοράς τεχνογνωσίας στο προσωπικό της ΗΔΙΚΑ, σύμφωνα και με τα οριζόμενα στο Κεφάλαιο 4.3.2 της διακήρυξης.

#### 3.1. Απαιτούμενες Υπηρεσίες Έργου – Παροχή Ψηφιακών Υπογραφών

Ο Ανάδοχος του παρόντος Έργου θα καλείται κατά περίπτωση και σύμφωνα με τα οριζόμενα στο Κεφάλαιο 4.3.2 της διακήρυξης να παρέχει μια σειρά υπηρεσιών που άπτονται της βέλτιστης παραγωγικής λειτουργίας του ΣΗΣ, ανάλογα με τις ανάγκες της ΗΔΙΚΑ. Οι υπηρεσίες αυτές διακρίνονται σε συγκεκριμένες κατηγορίες, ανάλογα με τη φύση τους και το πεδίο εφαρμογής τους εντός του περιβάλλοντος του ΣΗΣ.

Επιπρόσθετα, στο πλαίσιο του παρόντος έργου, θα παρασχεθούν Ψηφιακές Υπογραφές στους Επαγγελματίες Υγείας, οι οποίοι είναι χρήστες του Συστήματος Ηλεκτρονικής Συνταγογράφησης.

Κάθε εκτελεστική σύμβαση που θα υπογράφεται μπορεί να αφορά μία ή περισσότερες κατηγορίες υπηρεσιών.

Οι κατηγορίες και το περιεχόμενο αυτών παρουσιάζονται στα κεφάλαια που ακολουθούν.

#### 3.1.1. Υπηρεσίες Λειτουργίας Συστήματος Ηλεκτρονικής Συνταγογράφησης

Ο Ανάδοχος της Συμφωνίας Πλαισίου καλείται να προσφέρει υπηρεσίες για την εύρυθμη και ομαλή λειτουργία των υποδομών που στηρίζουν το ΣΗΣ (εξοπλισμός και έτοιμο λογισμικό τόσο στο κυρίως site της ΗΣ όσο και στο DRS) με στόχο την απρόσκοπτη παροχή των υπηρεσιών της ΗΣ προς τους χρήστες με τη βέλτιστη δυνατή απόκριση και διαθεσιμότητα.

Το πεδίο εφαρμογής των υπηρεσιών του παρόντος Κεφαλαίου περιλαμβάνει:

- Τις φυσικές υποδομές που αναφέρονται στο κεφάλαιο 2.2.3 (εξυπηρετητές, storage, backup, δικτυακός εξοπλισμός, κλπ) του παρόντος
- Το λογισμικό για τη λειτουργία υποδομών και υποστηρικτικών συστημάτων που αναφέρεται στο Κεφάλαιο 2.2.2 του παρόντος

**Ειδικότερα ο Ανάδοχος θα πρέπει να παράσχει τις κάτωθι υπηρεσίες («Κατηγορία Α»):**

#### A.1 Υπηρεσίες διαχείρισης και τεχνικής παρακολούθησης του συστήματος (administration)

- Υποστήριξη των διαχειριστών του συστήματος και επίδειξη λειτουργιών της υποδομής – on the job training
- Εντοπισμός δυσλειτουργιών και εργασίες επίλυσης
- Παρακολούθηση των πόρων του συστήματος, system logs, μηνυμάτων σφάλματος / προειδοποιήσεων (alerts) του συστήματος και ενέργειες επίλυσης εφόσον απαιτείται, heartbeat service
- Online / αυτόματη Ενημέρωση της Αναθέτουσας Αρχής σε περιπτώσεις warnings / alerts / εντοπισμού κινδύνων

- Μετρήσεις και αναφορές response time του συστήματος σε επίπεδο ΒΔ, application server και web
- Shutdown / Restarts συστημάτων
- Καθαρισμός temporary φακέλων και αρχείων από τους δίσκους
- Ρυθμίσεις για τη βελτίωση λειτουργίας του συστήματος (fine tuning)
- Προληπτικές ενέργειες καλής λειτουργίας του συστήματος (“health checks”) και πρόβλεψη συστημικών αστοχιών
- Παρακολούθηση και καταγραφή προφίλ χρήσης του Συστήματος (συχνότητας εργασιών – κατηγοριοποίηση)
- Παρακολούθηση και διαχείριση του συστήματος καταγραφής θεμάτων (trouble ticket) που χρησιμοποιούν οι διαχειριστές

## **A.2 Υπηρεσίες διαχείρισης κέντρου δεδομένων**

- Διαδικασίες λήψης backup
- Διαδικασία ανάκτησης (restore) από αντίγραφα ασφαλείας
- Υπηρεσίες Μετάβασης/ Συγχρονισμού του Disaster Recovery
- Υπηρεσίες διασύνδεσης εξοπλισμού σε υποδομές DC

## **A.3 Υπηρεσίες διαχείρισης χρηστών**

- Δημιουργία νέων χρηστών
- Δημιουργία – Ενημέρωση και συντήρηση ομάδων χρηστών
- Διαχείριση ρόλων / δικαιωμάτων
- Διαχείριση απόδοσης κωδικών χρηστών
- Διαχείριση θεμάτων SSO / LTPA
- Διαχείριση θεμάτων ψηφιακών πιστοποιητικών

## **A.4 Υπηρεσίες διαχείρισης δικτύου και ασφάλειας**

- Εφαρμογή αλλαγών / ενημερώσεων πολιτικής ασφάλειας μέσω ρυθμίσεων των συστημάτων firewall, webseal, WAF
- Εγκατάσταση Firmware updates
- Παραμετροποίηση νέων κανόνων στον δικτυακό εξοπλισμό και τον εξοπλισμό ασφάλειας
- Διαμόρφωση vlans, subnets κλπ στο δίκτυο του ΣΗΣ
- Ενημέρωση αρχείων προστασίας από απειλές

## **A.5 Λοιπές Υπηρεσίες**

- Παρακολούθηση συμπεριφοράς του συστήματος για συγκεκριμένο χρονικό διάστημα κατόπιν ένταξης νέας εφαρμογής ή λειτουργικότητας σε παραγωγική λειτουργία, εντοπισμός τυχόν επιβαρύνσεων στην απόδοση και πραγματοποίηση κατάλληλων ρυθμίσεων και παρεμβάσεων όπου απαιτείται
- Παρακολούθηση της διαλειτουργικότητας του συστήματος με άλλα συνεργαζόμενα συστήματα της ΗΔΙΚΑ (ΑΜΚΑ, ΕΟΦ κλπ)
- Ανάλυση διαστασιολόγησης υποδομών (αξιολόγηση διαθεσιμότητας πόρων, εκτίμηση επιβάρυνσης κατόπιν αλλαγών)

- Ενημέρωση περιεχομένου στο portal της Ηλεκτρονικής Συνταγογράφησης
- Μεταφορά δεδομένων για επιλεκτική πρόσβαση χρηστών ΦΚΑ

#### **Απαιτούμενοι ρόλοι:**

Οι εμπλεκόμενοι ρόλοι της Ομάδας Έργου είναι οι κάτωθι:

- Υπεύθυνος Υπηρεσιών Λειτουργίας ΣΗΣ
- Τεχνικός Υπηρεσιών Λειτουργίας ΣΗΣ
- Υπεύθυνος Συστημάτων
- Τεχνικός Συστημάτων
- Υπεύθυνος Συστημικού Λογισμικού
- Τεχνικός Συστημικού Λογισμικού
- Υπεύθυνος Δικτύων
- Τεχνικός Δικτύων
- Υπεύθυνος Ασφάλειας Συστημάτων
- Τεχνικός Ασφάλειας Συστημάτων

#### **Προδιαγραφές παροχής υπηρεσιών Κατηγορίας Α**

Κατά τη διάρκεια του εκάστοτε χρονικού διαστήματος αναφοράς (διάστημα για το οποίο υπογράφεται εκτελεστική σύμβαση) οι προσφερόμενες υπηρεσίες **Κατηγορίας Α** θα αντιστοιχούν σε ανθρωποπροσπάθεια τουλάχιστον 4 Full Time Equivalent / FTE<sup>8</sup>, εκ των οποίων 2,5 FTE θα παρέχονται υποχρεωτικά επιτόπου (on-site) στις εγκαταστάσεις της ΗΔΙΚΑ (ή αν απαιτηθεί στο DRS) ως εξής:

- 1 FTE θα παρέχεται από τον ρόλο «Υπεύθυνος Συστημάτων»
- 1,5 FTE θα παρέχεται αθροιστικά από τους υπόλοιπους ρόλους

#### **Παραδοτέα:**

Π.Α.1 Τεκμηρίωση τροποποιήσεων ρυθμίσεων υποδομών

Π.Α.2 Αναφορές εργασιών βελτιστοποίησης / επίλυσης προβλημάτων

Π.Α.3 Αναφορές Προόδου Εργασιών Λειτουργίας Συστήματος ΣΗΣ

#### **3.1.2. Υπηρεσίες Ενσωμάτωσης Νέων Λειτουργιών**

Ο Ανάδοχος θα προσφέρει υπηρεσίες ανάπτυξης και ενσωμάτωσης νέων λειτουργιών στο ΣΗΣ ως απόρροια επιχειρησιακών απαιτήσεων ή αιτημάτων αλλαγών των εμπλεκόμενων φορέων (Υπουργείο Υγείας, ΕΟΠΥΥ, Φορείς Κοινωνικής Ασφάλισης, κλπ), με στόχο την ευθυγράμμιση της λειτουργικότητας με το πραγματικό επιχειρησιακό περιβάλλον, αλλά και τον εμπλουτισμό των προσφερόμενων ηλεκτρονικών υπηρεσιών του συστήματος σε φορείς της δημόσιας διοίκησης, επαγγελματίες υγείας και πολίτες.

Στο πεδίο εφαρμογής των ανωτέρω εργασιών εμπίπτουν νέες λειτουργίες που θα υλοποιηθούν για τα υποσυστήματα του ΣΗΣ<sup>9</sup> που αφορούν:

<sup>8</sup> Ένα FTE αντιστοιχεί σε φόρτο εργασίας ενός στελέχους πλήρους απασχόλησης για όλο το χρονικό διάστημα αναφοράς. Για παράδειγμα, για χρονικό διάστημα αναφοράς 1 μήνα, η απαίτηση για 4 FTE σημαίνει παροχή 4 Α/Μ πλήρους απασχόλησης

<sup>9</sup> Διευκρινίζεται ότι με βάση το άρθρο Β.5.9 της διακήρυξης του Κυρίως Έργου όλα τα αποτελέσματα - μελέτες, στοιχεία και κάθε άλλο έγγραφο ή αρχείο σχετικό με το Έργο, ο πηγαίος κώδικας (source code) και οι βάσεις δεδομένων, όπου επιτρέπεται και δεν

- τις core εφαρμογές (Κεφάλαιο 2.2.4.1 του παρόντος)
- τις πρόσθετες εφαρμογές (add-ons, APIs Κεφάλαιο 2.2.4.3 του παρόντος)
- τις υποστηρικτικές εφαρμογές (υποσυστήματα BI, Fraud Detection, Portal κλπ) (Κεφάλαιο 2.2.4.2 του παρόντος):

Ενδεικτικές επιχειρησιακές απαιτήσεις που εμπίπτουν σε αυτήν την κατηγορία υπηρεσιών είναι:

- Ενσωμάτωση των εκάστοτε επιχειρησιακών περιορισμών / κανόνων (πχ της θετικής λίστας)
- Εμπλουτισμός πεδίων για εξειδικευμένες κατηγορίες φαρμάκων (πχ συμπλήρωση βάρους σε συγκεκριμένα ογκολογικά σκευάσματα)
- Παραμετροποίηση λειτουργιών για σκευάσματα υψηλού κόστους και εκτέλεση συνταγών σε φαρμακεία ΕΟΠΥΥ
- Υλοποίηση νέων θεραπευτικών πρωτοκόλλων συνταγογράφησης
- Υλοποίηση διαγνωστικών πρωτοκόλλων
- Ηλεκτρονική συνταγογράφηση στο ενδονοσοκομειακό περιβάλλον
- Παραμετροποίηση αναφορών με στοιχεία συνταγογράφησης
- Λειτουργικότητες Συνοπτικού ιστορικού υγείας
  - Διασύνδεση με συστήματα άλλων χωρών
- Λειτουργικότητες Ατομικού Ηλεκτρονικού Φακέλου Υγείας
  - Δημιουργία νέων ενοτήτων (πχ γηριατρικού φακέλου κλπ)
  - Διασύνδεση με τρίτα συστήματα
  - Υλοποίηση στατιστικών αναφορών
- Δημιουργία ιατρικών βεβαιώσεων / γνωματεύσεων
- Λειτουργικότητες e-Ραντεβού
  - Διασυνδέσεις με τρίτα συστήματα (ΚΕΠΑ)
  - Εμπλουτισμός δυνατοτήτων διαχείρισης ραντεβού (αναζήτηση, κράτηση, επεξεργασία) για Μονάδες Υγείας, εταιρείες (5ψήφια), ασθενείς και ιατρούς σε θέματα όπως κράτηση από ΜΥ σε ΜΥ, εκτεταμένη αναζήτηση, επιλεκτική αντιγραφή / διαγραφή πλάνου, κριτήρια αναζήτησης, κλπ
  - Υλοποίηση στατιστικών αναφορών (πχ για ΜΥ, ΚΕΠΑ, ΥΠΕ)
  - Κάλυψη ιδιαιτεροτήτων οντοτήτων (πχ Στρατιωτικά Νοσοκομεία, ογκολογικά κέντρα)
  - Πληροφόρηση διαθεσιμότητας ιατρών
  - Αποστολή SMS/email σε ασθενείς για ενημέρωση σχετικά με την κατάσταση του ραντεβού τους.
- Νέες λειτουργικότητες Μητρώου Χρονίως Πασχόντων
- Υλοποίηση Μητρώων ασθενών/ασθενειών (πχ εμβολιασμών, άνοιας κλπ)

---

αποτελεί απλώς παραχώρηση άδειας χρήσης, καθώς και όλα τα υπόλοιπα παραδοτέα που αποκτήθηκαν ή αναπτύχθηκαν από τον Ανάδοχο με δαπάνες του Έργου, αποτελούν αποκλειστική ιδιοκτησία του Δημοσίου, το οποίο μπορεί να τα διαχειρίζεται πλήρως και να τα εκμεταλλεύεται (όχι εμπορικά), εκτός και αν ήδη προϋπάρχουν σχετικά πνευματικά δικαιώματα. Αντίστοιχα, με βάση το Άρθρο 5.2 της Σύμβασης του Κυρίως Έργου, το πλήρες και αποκλειστικό περιουσιακό δικαίωμα επί του λογισμικού εφαρμογών που ο Ανάδοχος κατασκεύασε εξ' αρχής σε εκτέλεση της Σύμβασης, μεταβιβάζεται επ' αόριστον στο Δημόσιο, ενώ τα δικαιώματα επί του βασικού λογισμικού που ο Ανάδοχος εγκατέστησε στον εξοπλισμό παραμένουν στους νόμιμους δικαιούχους

- Ενσωμάτωση παρατηρήσεων χρηστών
- Διαμόρφωση εφαρμογών για πρόσβαση από mobile συσκευές (πχ προσαρμογή interfaces, mobile apps, API για κινητές συσκευές)
- Τροποποίηση και εμπλουτισμός APIs παράλληλα με κάθε αλλαγή / ενημέρωση που γίνεται στις κύριες εφαρμογές, προκειμένου να διατίθενται οι νέες λειτουργικότητες και στα τρίτα συστήματα
- Δημιουργία νέων δεικτών & αναφορών στο σύστημα BI
- Δημιουργία και εφαρμογή νέων κανόνων στο σύστημα Fraud Detection
- Δημιουργία νέων portlets στην διαδικτυακή πύλη της Ηλεκτρονικής Συνταγογράφησης

Πρόσθετα, προβλέπεται να υλοποιηθούν νομοθετικές μεταρρυθμίσεις που αφορούν μεταξύ άλλων στα παρακάτω:

- Την έκδοση ιατρικών βεβαιώσεων και γνωματεύσεων που απαιτούνται από τον Ηλεκτρονικό Εθνικό Φορέα Κοινωνικών Ασφαλίσεων (e-Ε.Φ.Κ.Α.) για πιστοποίηση της ανικανότητας προς εργασία για τη χορήγηση αναρρωτικής άδειας, επιδόματος μητρότητας, επιδόματος ασθένειας είτε εξαιτίας νόσου είτε μετά από ατύχημα εργατικό ή μη και του επιδόματος εργατικού ατυχήματος
- Υλοποίηση υποσυστήματος υποστήριξης των Κέντρων Πιστοποίησης Αναπηρίας (ΚΕΠΑ) του e-Ε.Φ.Κ.Α. Η λειτουργία του ηλεκτρονικού υποσυστήματος υποστηρίζει ενδεικτικά τη σύνταξη της γνωμάτευσης του εισηγητικού φακέλου από τον θεράποντα ιατρό, τον προγραμματισμό των ιατρικών επιτροπών πιστοποίησης (πρωτοβάθμια και δευτεροβάθμια), τον προγραμματισμό της εξέτασης των ασφαλισμένων στην επιτροπή, την παροχή πρόσβασης στον ιατρικό φάκελο του εξεταζόμενου από την επιτροπή ή κατ' οίκον και την αυθημερόν έκδοση της απόφασης πιστοποίησης αναπηρίας

Οι ζητούμενες υπηρεσίες αφορούν επί της ουσίας σε νέες υλοποιήσεις modules / υποσυστημάτων / επιχειρησιακών κανόνων / configuration items / web services (και όχι σε «απλές» υπηρεσίες παραμετροποίησης των υφιστάμενων εφαρμογών), όπως ενδεικτικά παρουσιάζεται στον κάτωθι πίνακα (ανά επίπεδο):

ΕΝΔΕΙΚΤΙΚΕΣ ΑΛΛΑΓΕΣ / ΝΕΕΣ ΛΕΙΤΟΥΡΓΙΕΣ		
ΕΠΙΠΕΔΟ_ΒΔ	ΕΠΙΠΕΔΟ_APPLICATION	ΕΠΙΠΕΔΟ_UI
Αλλαγή Σχήματος ΒΔ	Αλλαγές σε Business Components	Αλλαγή σχεδιασμού σελίδων
Ανάπτυξη Κώδικα (PL/SQL)	Αλλαγές σε Web Services	Αλλαγή κώδικα UI
Αλλαγές Τιμών Πεδίων	Αλλαγές σε Java Classes	Responsive Design
Performance Tuning	Παραμετροποίηση XML/CDA	...
Δημιουργία Queries	Υλοποίηση web service	
Δημιουργία Χρήστη	...	
...		

**Ο Ανάδοχος θα πρέπει να παρέχει τις κάτωθι υπηρεσίες («Κατηγορία Β»):**

#### **B.1 Υλοποίηση αλλαγής**

- Ανάλυση και σχεδιασμός της λύσης συμπεριλαμβανομένων και των απαιτούμενων κατά περίπτωση διασυνδέσεων
- Ανάπτυξη της ζητούμενης λειτουργικότητας / αλλαγών με βάση το μοντέλο διαστασιολόγησης του ΜΕΑ της ΗΔΙΚΑ (βλ. Κεφάλαιο 2.3.1 του παρόντος)
- Τεκμηρίωση (documentation) των αλλαγών
- Εκτέλεση σεναρίων ελέγχου τόσο σε λειτουργικό όσο και σε τεχνικό επίπεδο και τη δοκιμαστική λειτουργία σε test περιβάλλον – έλεγχος πιθανών επιπτώσεων στην υφιστάμενη λειτουργικότητα του ΣΗΣ

## **B.2 Θέση σε λειτουργία και επαλήθευση καλής υλοποίησης αλλαγής**

- Εγκατάσταση και θέση σε λειτουργία της αλλαγής, ενσωμάτωσή της στο παραγωγικό σύστημα (deployment) και παρακολούθηση του συστήματος σε όλο το stack λογισμικού για κάθε τύπο εφαρμογής
  - Oracle stack για core εφαρμογές: Oracle DB, Websphere & ADF
  - Add-ons stack για τις πρόσθετες εφαρμογές: Oracle DB, Wildfly, Java Frameworks
- Δοκιμές για την επαλήθευση ορθής λειτουργίας σε σχέση με τις απαιτήσεις
- Εκπαίδευση και επίδειξη on the job των διαχειριστών του συστήματος

### **Απαιτούμενοι ρόλοι:**

Οι εμπλεκόμενοι ρόλοι της Ομάδας Έργου είναι οι κάτωθι:

- Επιχειρησιακός Αναλυτής
- Αρχιτέκτων Επιχειρησιακών Εφαρμογών
- Υπεύθυνος Σχεδιασμού & Ανάπτυξης Εφαρμογών
- Υπεύθυνος Application Server
- Υπεύθυνος Βάσης Δεδομένων
- Υπεύθυνος Διασφάλισης Ποιότητας Εφαρμογών
- Υπεύθυνος Ασφάλειας εφαρμογών
- Εμπειρογνώμων Υγείας
- Εμπειρογνώμων Ηλεκτρονικής Συνταγογράφησης

### **Προδιαγραφές παροχής υπηρεσιών Κατηγορίας Β**

- Όλες οι αλλαγές και νέες λειτουργίες θα γίνονται αποκλειστικά και μόνο με τη χρήση των εργαλείων σχεδιασμού και υλοποίησης του ΣΗΣ (Core εφαρμογές, Add-ons, εργαλεία BI & Fraud)
- Ο σχεδιασμός και η υλοποίηση των νέων λειτουργιών θα πρέπει να είναι απολύτως συμβατοί με την υφιστάμενη αρχιτεκτονική
- Ο ανάδοχος θα πρέπει να εφαρμόζει τεχνικές code versioning control
- Η υλοποίηση του User Interface θα πρέπει να ακολουθεί την ίδια τυποποίηση με αυτήν που υποστηρίζεται από το ΣΗΣ (core εφαρμογές και add-ons)
- Η παροχή των υπηρεσιών αυτών θα γίνεται υπό μορφή διαθέσιμου «pool» ανθρωπομηνών της Ομάδας Ενσωμάτωσης, σύμφωνα με τα οριζόμενα και στο κεφάλαιο 4.3.3. Διαδικασία Σύναψης Εκτελεστικών Συμβάσεων

### **Παραδοτέα:**



- Π.Β.1 Νέα λειτουργικότητα υλοποιημένη / ελεγμένη και ενσωματωμένη στο παραγωγικό περιβάλλον
- Π.Β.2 Αποτελέσματα δοκιμών και ελέγχων
- Π.Β.3 Τεχνική Τεκμηρίωση αλλαγών / νέων λειτουργιών
- Π.Β.4 Αναφορά πεπραγμένων

### 3.1.3. Υπηρεσίες Υποστήριξης Παραγωγικής Λειτουργίας Εφαρμογών

Ο Ανάδοχος θα παρέχει υπηρεσίες για την υποστήριξη λειτουργίας του συνόλου των εφαρμογών που απαρτίζουν το ΣΗΣ (core, add-ons / API). Στις εν λόγω υπηρεσίες περιλαμβάνεται και η εξάπλωση παραγωγικής λειτουργίας όσων επιχειρησιακών εφαρμογών του ΣΗΣ (add-ons) έχουν αναπτυχθεί στο πλαίσιο του Κυρίως Έργου και οι οποίες κατά την έναρξη της Συμφωνίας Πλαισίου θα λειτουργούν σε περιορισμένο εύρος χρηστών. Περιλαμβάνεται επίσης και η υποστήριξη παραγωγικής λειτουργίας όσων νέων εφαρμογών / νέων λειτουργιών υλοποιούνται κατά τη διάρκεια της Συμφωνίας Πλαισίου καθώς και των πλήρως εξαπλωμένων ως άνω εφαρμογών add-ons. Στόχος των εργασιών αυτών είναι η πλήρης εξάπλωση των εφαρμογών και η διασφάλιση της ομαλής καθημερινής τους λειτουργίας.

Πεδίο Εφαρμογής των υπηρεσιών αυτών είναι τα κάτωθι υποσυστήματα:

- Core εφαρμογή ΗΣ
- Σύστημα Πρωτοβάθμιας Φροντίδας Υγείας
- e-Ραντεβού
- Συνοπτικό Ιστορικό Υγείας
- Ατομικός Ηλεκτρονικός Φάκελος Υγείας
- Μητρώο Χρονίως Πασχόντων - Μητρώα ασθενών/ασθενειών
- APIs που έχουν αναπτυχθεί για τις ανωτέρω εφαρμογές
- Νέες λειτουργικότητες που θα τίθενται σε παραγωγική λειτουργία κατά τη διάρκεια της Συμφωνίας Πλαισίου (ως αποτέλεσμα εργασιών από υπηρεσίες της Κατηγορίας Β).

**Ο Ανάδοχος υποχρεούται στην παροχή των κάτωθι υπηρεσιών («Κατηγορία Γ»):**

#### Γ.1 Διαμόρφωση Πληροφοριακής Υποδομής

Με βάση τα ποσοτικά στοιχεία χρήσης των εφαρμογών, καθώς και τις προβλέψεις πλήρους εξάπλωσης αυτών, ο ανάδοχος υποχρεούται να διαμορφώνει τα απαιτούμενα nodes στις υποδομές εξοπλισμού και έτοιμου λογισμικού που θα διατίθεται από την ΗΔΙΚΑ.

Ο Ανάδοχος οφείλει να προβεί στις κάτωθι εργασίες στις εν λόγω υποδομές:

- Επικαιροποίηση διαστασιολόγησης και προσδιορισμός απαιτούμενων εικονικών μηχανών
- Έλεγχος ορθής λειτουργίας φυσικής υποδομής
- Εγκατάσταση λειτουργικών συστημάτων στους εξυπηρετητές και ρυθμίσεις για την ορθή λειτουργία τους στο δικτυακό περιβάλλον
- Εγκατάσταση virtualization software
- Δημιουργία και διαμόρφωση απαιτούμενων εικονικών μηχανών
- Διαμόρφωση template VM με καταχώρηση βασικών παραμέτρων (πχ hostname, IP, license keys)
- Ρυθμίσεις δυνατοτήτων μεταφοράς λειτουργίας VM μεταξύ φυσικών εξυπηρετητών ή / και αποθηκευτικού χώρου
- Ανάθεση απαιτούμενων πόρων ανά VM, διαμόρφωση LUNs

- Ρυθμίσεις αυτόματης ανάκαμψης / γρήγορης επανεκκίνησης
- ενσωμάτωση των υπηρεσιών ασφάλειας και απόδοσης στην δικτυακή υποδομή του Κέντρου Δεδομένων
- ρυθμίσεις ένταξης του νέου διαμορφούμενου περιβάλλοντος στις διαδικασίες ενημέρωσης του Disaster Recovery Site
- Έλεγχος ορθής λειτουργίας πληροφοριακής υποδομής

## **Γ.2 Εγκατάσταση Εφαρμογής στη νέα υποδομή – Προετοιμασία περιβάλλοντος λειτουργίας**

Ο Ανάδοχος υποχρεούται στις κάτωθι εργασίες όταν απαιτείται roll-out των εφαρμογών 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 εφαρμογής 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 (πχ με service ΓΓΠΣ / ΑΜΚΑ για πιστοποίηση πολιτών)
- Εκτέλεση επικαιροποιημένων σεναρίων ελέγχου εφαρμογής στη νέα υποδομή

### Γ.3 Δοκιμαστική λειτουργία - Επιχειρησιακή ετοιμότητα

Λαμβάνοντας υπόψη ότι ο δυνητικός αριθμός νέων χρηστών ορισμένων εκ των εφαρμογών 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” της εφαρμογής για να διασφαλίζεται η ευχρηστία της
- 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 της εφαρμογής 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 της εφαρμογής
- Επικαιροποίηση τεκμηρίωσης εφαρμογής (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
- Κατάρτιση roll-back πλάνου
- Επικαιροποίηση πολιτικής backup και disaster recovery
- Συνεργασία με την αναθέτουσα αρχή για διάθεση εφαρμογής στο Internet

### Γ.4 Υπηρεσίες παραγωγικής λειτουργίας και συστηματική παρακολούθηση εφαρμογών (core, add-ons / APIs)

Κατά το διάστημα παραγωγικής λειτουργίας πραγματοποιούνται οι κάτωθι εργασίες:

- Καθημερινή και συστηματική παρακολούθηση του συστήματος και διεξαγωγή τυποποιημένων ελέγχων (checklists) της εφαρμογής
- 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 της εφαρμογής
- Παρακολούθηση συμπεριφοράς του συστήματος για συγκεκριμένο χρονικό διάστημα κατόπιν ένταξης νέας εφαρμογής ή 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 προγράμματος και των ενεργειών εμπλεκόμενων φορέων
- Απάντηση αιτημάτων που υποβάλλονται στο helpdesk
- Εντοπισμός αδυναμιών συστήματος και άμεση εφαρμογή διορθώσεων
- Υποστήριξη κατασκευαστών τρίτων λογισμικών που συνδέονται μέσω των APIs στο ΣΗΣ
- Αναφορές λειτουργίας συστήματος, σφαλμάτων και μεθόδων αποκατάστασης
- Διαχείριση κύκλου ζωής εφαρμογών (Application Lifecycle Management) σε θέματα όπως versioning, build automation, deployment, testing κλπ.

## **Γ.5 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

## **Γ.6 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 προγράμματος και των ενεργειών εμπλεκόμενων φορέων

### **Απαιτούμενοι ρόλοι:**

Οι εμπλεκόμενοι ρόλοι της Ομάδας Έργου είναι οι κάτωθι:

- Υπεύθυνος Παραγωγικής Λειτουργίας
- Υπεύθυνος Συστημάτων
- Υπεύθυνος Συστημικού Λογισμικού
- Υπεύθυνος Σχεδιασμού & Ανάπτυξης Εφαρμογών
- Υπεύθυνος Application Server
- Υπεύθυνος Βάσης Δεδομένων
- Τεχνικός Υποστήριξης

- Εμπειρογνώμων σε θέματα Υγείας
- Εμπειρογνώμων Ηλεκτρονικής Συνταγογράφησης

#### **Προδιαγραφές παροχής υπηρεσιών Κατηγορίας Γ**

Κατά τη διάρκεια του εκάστοτε χρονικού διαστήματος αναφοράς (διάστημα για το οποίο υπογράφεται εκτελεστική σύμβαση) οι προσφερόμενες υπηρεσίες Κατηγορίας Γ θα αντιστοιχούν σε ανθρωποπροσπάθεια τουλάχιστον 9 Full Time Equivalent / FTE, εκ των οποίων 6,5 FTE θα παρέχονται υποχρεωτικά επιτόπου (on-site) στις εγκαταστάσεις της ΗΔΙΚΑ (ή αν απαιτηθεί στο DRS) ως εξής:

- 4 FTE θα παρέχονται από τον ρόλο «Τεχνικός Υποστήριξης»
- 1 FTE θα παρέχεται αθροιστικά από τους ρόλους «Υπεύθυνος Βάσης Δεδομένων» και «Υπεύθυνος Application Server»
- 1 FTE θα παρέχεται από τον ρόλο «Υπεύθυνος Παραγωγικής Λειτουργίας»
- 0,5 FTE θα παρέχεται από τον ρόλο «Υπεύθυνος Σχεδιασμού & Ανάπτυξης Εφαρμογών»

#### **Παραδοτέα:**

Π.Γ.1 Τεκμηρίωση Εγκατάστασης και Διαμόρφωσης Υποδομών

Π.Γ.2 Τεκμηρίωση Εγκατάστασης και Διαμόρφωσης Περιβάλλοντος Εφαρμογής

Π.Γ.3 Αποτελέσματα Ελέγχων και Stress Test – Λίστα αλλαγών

Π.Γ.4 Αναφορές Εργασιών Παραγωγικής Λειτουργίας

#### **3.1.4. Υπηρεσίες Τηλεφωνικής Υποστήριξης**

Ο Ανάδοχος είναι υποχρεωμένος να παρέχει τηλεφωνική υποστήριξη στους χρήστες του ΣΗΣ μέσω ειδικής τηλεφωνικής γραμμής που θα λειτουργεί σε call-center ευθύνης του. Στόχος των υπηρεσιών αυτών είναι η διασφάλιση της ομαλής λειτουργίας και αποτελεσματικής αξιοποίησης του συνόλου των εφαρμογών του ΣΗΣ από τους χρήστες (Ιατροί, Φαρμακοποιοί, Επαγγελματίες υγείας, πολίτες) καθώς και η αμεσότερη και πληρέστερη δυνατή κάλυψη των αιτημάτων και αποριών των χρηστών.

Αντικείμενο των υπηρεσιών είναι το σύνολο των εφαρμογών του ΣΗΣ που θα βρίσκεται σε παραγωγική λειτουργία κατά την υπογραφή της Συμφωνίας Πλαισίου καθώς και αυτών που θα τεθούν σε παραγωγική λειτουργία (ή θα εξαπλωθούν σε μεγαλύτερο εύρος χρηστών) εντός της διάρκειάς της.

**Ο Ανάδοχος θα παρέχει τις κάτωθι υπηρεσίες («Κατηγορία Δ»):**

#### **Δ.1 Υποστήριξη χρηστών σε εισερχόμενα αιτήματα**

- Παραμετροποίηση IVR και αυτόματου ηχογραφημένου μηνύματος ανά κατηγορία αιτήματος. Ενδεικτικά: Χρήστης (Ιατρός - Φαρμακείο) – Τύπος προβλήματος (Δικτυακά θέματα - προβλήματα Log in – Προβλήματα λειτουργίας εφαρμογής) – Αίτημα Υποστήριξης (Υποστήριξη σε χρήση της εφαρμογής) κ.α.
- Παροχή υπηρεσιών υποστήριξης χρηστών μέσω οδηγιών και κατευθύνσεων επί των κύριων αλλά και εξειδικευμένων λειτουργιών των εφαρμογών (how-to)
- Ανταπόκριση σε αιτήματα των χρηστών που αντιμετωπίζουν προβλήματα είτε ad-hoc είτε με αξιοποίηση προτυποποιημένων απαντήσεων για τουλάχιστον τις κάτωθι κατηγορίες:
  - Διαδικασίες εγγραφής / τροποποίησης στοιχείων πρόσβασης
  - Λειτουργικότητες έκδοσης, καταχώρησης, αναζήτησης συνταγών / παραπεμπτικών

- Κανόνες συνταγογράφησης / έκδοσης παραπεμπτικών
  - Καταχώρηση και διαχείριση ραντεβού
  - Καταχώρηση στοιχείων και διαχείριση ηλεκτρονικού φακέλου ασθενή
  - Προβλήματα τεχνικής φύσης (πχ εκτυπώσεις, μη διαθεσιμότητα δικτύου, αναγνώρισης barcodes, κλπ)
- Πραγματοποίηση απαντητικών κλήσεων (call-back) σε χρήστες για ενημέρωση επίλυσης προβλήματος (όπου απαιτείται)
  - Υποστήριξη διαχειριστών συστημάτων
  - Καταγραφή προτάσεων χρηστών για βελτιώσεις / προσθήκες / τροποποιήσεις στις εφαρμογές
  - Προώθηση στην ομάδα τεχνικής υποστήριξης του Αναδόχου του ΣΗΣ, όσων αιτημάτων δεν μπορούν να αντιμετωπιστούν σε πρώτο επίπεδο, (αξιοποιώντας το εργαλείο trouble ticket)

## **Δ.2 Μέτρηση επιπέδου ικανοποίησης χρηστών**

- Διεξαγωγή εξερχόμενων κλήσεων (καμπάνια) σε δείγμα χρηστών για μέτρηση δεικτών ικανοποίησης στη χρήση της εφαρμογής

## **Δ.3 Παραγωγή Αναφορών / Στατιστικών Λειτουργίας**

- Καταγραφή και διαχείριση αιτημάτων.
- Κατηγοριοποίηση των αιτημάτων
- Επεξεργασία στοιχείων παραγωγή και διάθεση Στατιστικών Αναφορών για τη Λειτουργία της Υπηρεσίας Helpdesk (Συμβάντα, Χρόνοι Απόκρισης, Log files, κλπ)
- Παρακολούθηση της ίδιας της υπηρεσίας Help Desk και των επιπέδων ανταπόκρισής της. Πρόσβαση στο πλήρες περιεχόμενο διαχείρισης εισερχομένων αιτημάτων, που καταγράφεται από τα στελέχη της (Επίπεδα Διαθεσιμότητας, Διαχείριση, Συμβάντα, κλπ)
- Παρακολούθηση των παραμέτρων του Service Level Agreement και υπολογισμού ρητρών από την μη τήρησή τους
- Διαχείριση και τεκμηρίωση διαμόρφωσης της λειτουργίας του συστήματος όποτε κριθεί αναγκαίο. (Αφορά στην όλη λειτουργία της υπηρεσίας σε σχέση με την διαθέσιμη υλικοτεχνική υποδομή με στόχο τη βέλτιστη απόδοση)

Απαιτούμενοι ρόλοι:

Οι εμπλεκόμενοι ρόλοι της Ομάδας Έργου είναι οι κάτωθι:

- Τεχνικός Υπεύθυνος Call Centre
- Προϊστάμενος βάρδιας
- Call Agent

Προδιαγραφές παροχής υπηρεσιών Κατηγορίας Δ

I. Στελέχωση:

Το Call Center του Αναδόχου θα είναι στελεχωμένο με κατ' ελάχιστον

- 4 FTE από το ρόλο “call agent” για το ΣΗΣ
- 0,75 FTE από το ρόλο «προϊστάμενος βάρδιας»
- 0,25 FTE από το ρόλο «Τεχνικός Υπεύθυνος Call Centre»

## II. Τεχνικές – Λειτουργικές απαιτήσεις:

- Οι υπηρεσίες θα παρέχονται από τις εγκαταστάσεις του Call Center του αναδόχου
- Χρήση IVR για τη διαχείριση των εισερχόμενων κλήσεων ανά κατηγορία αιτήματος. Δυνατότητα παροχής χρήσιμων πληροφοριών (ηχογραφημένων) κατά τη διάρκεια αναμονής
- Χρήση συστήματος ηχογράφησης όλων των τηλεφωνικών συνδιαλέξεων από και προς το Help Desk.
- Διάθεση των απαραίτητων τεχνικών εργαλείων για την καταγραφή, επεξεργασία και παραγωγή απαραίτητων στατιστικών δεδομένων που αφορούν τη φύση – συχνότητα – προέλευση των αιτημάτων Η προς καταγραφή και επεξεργασία πληροφορία αφορά ενδεικτικά:
  - Μέσο όρο απαντημένων κλήσεων ανά χρονική περίοδο
  - Ποσοστό επιτυχούς ανταπόκρισης της Υπηρεσίας
  - Στατιστικά μη απαντημένων κλήσεων
  - Κατηγορία εισερχόμενων αιτημάτων
  - Συχνότητα εμφάνισης αιτήματος ανά κατηγορία προβλήματος
- Δυνατότητα διαχωρισμού των εισερχόμενων κλήσεων και δρομολόγησής τους με βάση την κατηγορία κατάταξής τους σε συγκεκριμένο agent. (Το συγκεκριμένο στάδιο δύναται να συμπίπτει με τη λειτουργία πλατφόρμας IVR)
- Καταγραφή αιτημάτων σε περίπτωση αδυναμίας απάντησης από το help desk και απάντηση σε δεύτερη φάση με call-back.
- Τεχνική υποδομή και κατάλληλες ρυθμίσεις για επικοινωνία του Help Desk με την ομάδα υποστήριξης της ΗΔΙΚΑ
- Πρόβλεψη κάλυψης διακυμάνσεων αριθμού κλήσεων ανά ημέρα (πχ ώρες αιχμής)

## III. Στατιστικά στοιχεία που θα πρέπει να παρέχονται κατ’ ελάχιστον

- αριθμός κλήσεων σε αναμονή ανά αιτούμενη χρονική περίοδο
- μέγιστος χρόνο κλήσης στην αναμονή ανά αιτούμενη χρονική περίοδο
- Μέση διάρκεια συνομιλίας ανά κλήση ανά αιτούμενη χρονική περίοδο
- Μέση διάρκεια αναμονής ανά κλήση ανά αιτούμενη χρονική περίοδο
- Μέγιστος αριθμός ταυτόχρονων εισερχόμενων αιτημάτων που εξυπηρετούνται ανά αιτούμενη χρονική περίοδο
- Συνολικός / μέσος αριθμός εισερχόμενων κλήσεων ανά απαιτούμενη χρονική περίοδο
- Συχνότητα εμφάνισης αιτήματος ανά κατηγορία και προέλευση

## IV. Αναφορές Αναδόχου ανά χρονικό διάστημα οριζόμενο από την αναθέτουσα αρχή

- Συνολικά στοιχεία πλήθους και διάρκειας των εισερχομένων κλήσεων και συγκριτικά της χρονικής περιόδου που αναφέρεται η αναφορά με αυτά της προηγούμενης αναφοράς
- Κατανομή αιτημάτων ανά κατηγορία υπηρεσιών
- Κατανομή αιτημάτων ανά συχνότητα εμφάνισης (πχ TOP 20 ερωτήματα / θέματα)
- Κατανομή κλήσεων ανά κατηγορία (εξυπηρετηθείσες, απορριφθείσες, εγκαταλειφθείσες)
- Μέσοι, μέγιστοι και ελάχιστοι χρόνοι ανά κατηγορία κλήσεων (αναμονή, διάρκεια)
- Ποσοστό εξυπηρέτησης (εξυπηρετηθείσες / εγκαταλειφθείσες)
- Συγκεντρωτική παρουσίαση της κατανομής των κλήσεων ανά ώρα της ημέρας για το χρονικό διάστημα που αναφέρεται η αναφορά καθώς και για κάθε μέρα της εβδομάδας
- Κατανομή των κλήσεων ανά γεωγραφική περιοχή προέλευσης του καλούντος

V. Σε περίπτωση μη τήρησης των προδιαγραφών (δείκτες / απαιτήσεις / διαθεσιμότητα) παροχής της κατηγορίας υπηρεσιών Δ, εφαρμόζουν ρήτρες σύμφωνα και με τα αναφερόμενα στο Κεφάλαιο 4.2.2 περί SLA.

#### **Παραδοτέα:**

- Π.Δ.1 Αποτύπωση υποδομών και λειτουργίας Call Center, συμπεριλαμβανομένων και των φορμών ερωτημάτων που θα αξιοποιούνται από τους agents
- Π.Δ.2 Μηνιαία αναφορά λειτουργίας Help Desk
- Π.Δ.3 Μηνιαία αναφορά στατιστικών στοιχείων

### **3.1.5. Υπηρεσίες Διοίκησης και Διαχείρισης Έργου**

Ο Ανάδοχος θα παρέχει υπηρεσίες διοίκησης και διαχείρισης έργου για κάθε εκτελεστική σύμβαση που θα υπογράφεται με την ΗΔΙΚΑ, πλην των περιπτώσεων που απαιτείται παροχή ψηφιακών υπογραφών στους επαγγελματίες υγείας.

Οι υπηρεσίες αυτές έχουν στόχο να συντονίσουν τις εργασίες των διαφορετικών κατηγοριών Α – Δ ανωτέρω προκειμένου οι τελευταίες να παρέχονται με την ποιότητα που απαιτείται.

#### **Οι υπηρεσίες διαχείρισης έργου περιλαμβάνουν (Κατηγορία «Ε»):**

##### **E.1 Υπηρεσίες Διαχείρισης Έργου**

- Αναγνώριση, οργάνωση και προγραμματισμός των δραστηριοτήτων που είναι αναγκαίες να εκτελεστούν για την ολοκλήρωση των αντικειμένων του έργου.
- Αναγνώριση και χρονοπρογραμματισμός διάθεσης των πόρων που είναι αναγκαίοι για την εκτέλεση των δραστηριοτήτων του έργου.
- Ανάθεση ρόλων και καθηκόντων, παρακολούθηση και έλεγχος της ορθής εκτέλεση των εργασιών της Ομάδας Έργου.
- Εποπτεία της πορείας ολοκλήρωσης και του συντονισμού των δραστηριοτήτων σύμφωνα με το χρονοδιάγραμμα.
- Αναγνώριση των κινδύνων που ελλοχεύουν κατά την εκτέλεση του έργου και συγκρότηση εναλλακτικών δράσεων και διορθωτικών ενεργειών.
- Συμμόρφωση με το σχήμα επικοινωνίας και αναφορών προς την Αναθέτουσα Αρχή.



- Συμμόρφωση με το πλαίσιο συνεργασίας με άλλους φορείς που θα ορίσει η Αναθέτουσα Αρχή.
- Μέριμνα και ευθύνη για τη συμμόρφωση της Ομάδας Έργου με τους κανόνες εργασίας και ασφαλείας της Αναθέτουσας Αρχής.
- Συμμόρφωση με μεθοδολογίες διασφάλισης ποιότητας και διαχείρισης κινδύνων.

#### **Απαιτούμενοι ρόλοι:**

Οι εμπλεκόμενοι ρόλοι της Ομάδας Έργου είναι οι κάτωθι:

- Υπεύθυνος Έργου
- Αναπληρωτής Υπεύθυνος Έργου

#### **Προδιαγραφές παροχής υπηρεσιών Κατηγορίας Ε**

Κατά τη διάρκεια του εκάστοτε χρονικού διαστήματος αναφοράς (διάστημα για το οποίο υπογράφεται εκτελεστική σύμβαση) οι προσφερόμενες υπηρεσίες Κατηγορίας Ε θα αντιστοιχούν σε ανθρωποπροσπάθεια τουλάχιστον 0,25 FTE για κάθε μία από τις κατηγορίες Α έως Δ<sup>10</sup>, παρεχόμενοι αθροιστικά από τους ανωτέρω ρόλους.

#### **Παραδοτέα:**

- Π.Ε.1 Σχέδιο διασφάλισης ποιότητας έργου (με την 1η εκτελεστική σύμβαση κάθε κατηγορίας υπηρεσιών)
- Π.Ε.2 Σχήμα διοίκησης, επικοινωνίας και αναφορών προς την Αναθέτουσα Αρχή (με την 1η εκτελεστική σύμβαση)
- Π.Ε.3 Κατάλογος θεμάτων, κινδύνων και μέτρων αντιμετώπισης
- Π.Ε. 4 Αναφορές προόδου εργασιών

### **3.1.6. Παροχή Ψηφιακών Υπογραφών στους Επαγγελματίες Υγείας**

Για την απρόσκοπτη συνέχεια παροχής των υπηρεσιών του Συστήματος Ηλεκτρονικής Συνταγογράφησης, (βλ. 2.2.4.2.2), καθώς και για την υποστήριξη νέων καινοτόμων υπηρεσιών που ήδη έχει δρομολογηθεί η λειτουργία τους, όπως η Άυλη Συνταγογράφηση με τη χρήση της ψηφιακής υπογραφής από τον ιατρό/φαρμακοποιό ή πρόκειται να σχεδιαστούν και υλοποιηθούν στο μέλλον, μέρος της παρούσας Συμφωνίας Πλαίσιο αποτελεί και η παροχή Ψηφιακών Υπογραφών στους Επαγγελματίες Υγείας, οι οποίοι είναι χρήστες του συστήματος.

Συγκεκριμένα, ο Ανάδοχος στο πλαίσιο του Έργου θα προσφέρει ψηφιακές υπογραφές τριετούς διάρκειας (από την έκδοσή τους). Οι ψηφιακές υπογραφές θα παρασχεθούν από τον Ανάδοχο ως υπηρεσία από υποδομές ενός Εγκεκριμένου Παρόχου Υπηρεσιών Εμπιστοσύνης εγγεγραμμένου στην Ευρωπαϊκή Λίστα Εμπιστοσύνης (<https://webgate.ec.europa.eu/tl-browser/#/>) και στα αντίστοιχα Μητρώα της ΕΕΤΤ ([www.eett.gr/opencms/opencms/EETT\\_EN/Electronic\\_Communications/DigitalSignatures/EsignProviders.html](http://www.eett.gr/opencms/opencms/EETT_EN/Electronic_Communications/DigitalSignatures/EsignProviders.html)), ο οποίος και πρέπει να δηλωθεί στην τεχνική προσφορά των υποψηφίων Αναδόχων.

Ειδικότερα, ο Εγκεκριμένος Πάροχος Υπηρεσιών Εμπιστοσύνης θα πρέπει να προσφέρει τα παρακάτω:

- 1) Η αρχή πιστοποίησης (CA) από την οποία θα εκδίδονται τα πιστοποιητικά ψηφιακής υπογραφής των ιατρών/φαρμακοποιών θα πρέπει να είναι αποκλειστικά για τα πιστοποιητικά της ΗΔΙΚΑ, καθώς επίσης θα πρέπει να έχει καταχωρηθεί ως εγκεκριμένη Αρχή Πιστοποίησης κατά eIDAS στη λίστα της ΕΕ (<https://webgate.ec.europa.eu/tl-browser/#/>)

<sup>10</sup> Δηλαδή, σε ετήσια βάση με την υπόθεση ότι εκτελούνται όλες οι κατηγορίες υπηρεσιών Α έως Δ, αντιστοιχούν 12 Α/Μ υπηρεσιών διαχείρισης έργου οι οποίοι κατανέμονται ισόποσα σε κάθε μία από τις κατηγορίες αυτές.

- 2) Στο USB token θα πρέπει να εισάγονται δύο (2) πιστοποιητικά (βλ. 2.2.4.2.2):
  - a. Το ένα για χρήση αυθεντικοποίησης στο portal της Ηλεκτρονικής Συνταγογράφησης
    - i. Key Usage: Digital Signature
    - ii. Enhanced Key Usage: Client Authentication
  - b. Το δεύτερο για χρήση ψηφιακής υπογραφής στο περιβάλλον της Ηλεκτρονικής Συνταγογράφησης
    - i. Key Usage: Non-Repudiation
    - ii. Enhanced Key Usage: Secure Email
- 3) Στην περίπτωση των USB Tokens, αυτά θα παραδίδονται στους τελικούς χρήστες έτοιμα προς χρήση (τα πιστοποιητικά θα έχουν εισαχθεί). Το PIN και το PUK θα αποστέλονται με SMS στο κινητό που έχει δηλωθεί στην Ηλεκτρονική Συνταγογράφηση.
- 4) Στην περίπτωση απομακρυσμένης υπογραφής, θα αποστέλλεται email με μοναδικό link ενεργοποίησης και SMS με τον κωδικό ενεργοποίησης.
- 5) Τα πιστοποιητικά πρέπει να φέρουν ειδικά χαρακτηριστικά για τη συλλειτουργία με τα συστήματα της Η/Σ, όπως το userid και τον ΑΜΚΑ των παρόχων υγείας σε συγκεκριμένα πεδία του πιστοποιητικού.

Τέλος, ο Ανάδοχος αναλαμβάνει και το κόστος Ταυτοποίησης των επαγγελματιών υγείας στο πλαίσιο της διαδικασίας έκδοσης των Ψηφιακών υπογραφών και την παράδοση μέσω υπηρεσιών ταχυμεταφοράς (στην περίπτωση Α) ανωτέρω) του ΑΔΔΥ σε αυτούς.

Οι Ψηφιακές Υπογραφές θα διατίθενται :

Α) σε Ασφαλείς Διατάξεις Δημιουργίας Υπογραφής (ΑΔΔΥ) σε μορφή Usb Token, πιστοποιημένες κατά τον Κανονισμό 910/2014 ΕΚ (eIDAS), τις οποίες θα πρέπει να παράσχει, ο Ανάδοχος με βάση τις ανάγκες της Αναθέτουσας Αρχής.

ή/και

Β) Απομακρυσμένα σε υποδομή ασφαλούς διάταξης έκδοσης και διαχείρισης ψηφιακών υπογραφών πλήρως ενσωματωμένης, ενοποιημένης και πιστοποιημένης κατά τον Κανονισμό 910/2014 ΕΚ (eIDAS) με τις υποδομές του Εγκεκριμένου Παροχών Υπηρεσιών Εμπιστοσύνης. Η ασφαλής διάταξη θα είναι εγκατεστημένη στο υπολογιστικό κέντρο του εγκεκριμένου παρόχου και θα πρέπει να αναφέρεται στον σχετικό ιστότοπο της Ευρωπαϊκής Επιτροπής (eIDAS certified QSCDs list).

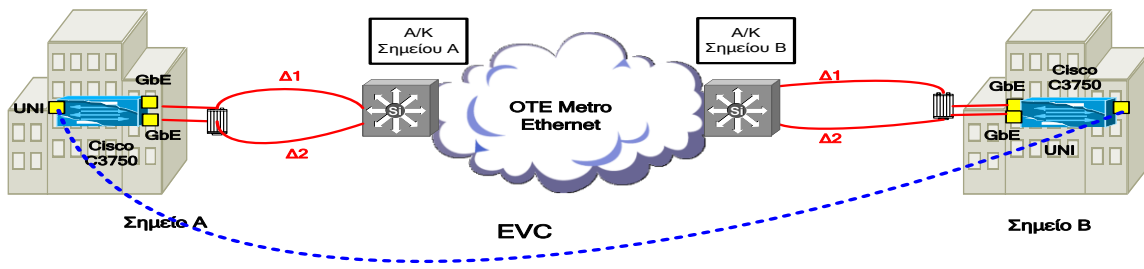
#### **Παραδοτέα:**

Π.ΣΤ.1 Αναφορές με στοιχεία έκδοσης και ενεργοποίησης Ψηφιακών Υπογραφών σε επαγγελματίες υγείας

### **3.1.7. Υπηρεσίες Disaster Recovery Center**

Ο Ανάδοχος του έργου θα πρέπει να παρέχει και DRC (Disaster Recovery Center) της υποδομής που υποστηρίζει το ΣΗΣ της ΗΔΙΚΑ Α.Ε. Στο DRC του αναδόχου θα εγκατασταθούν 3 racks με εξοπλισμό (systems & network) της επιλογής της ΗΔΙΚΑ Α.Ε. Η διασύνδεση που απαιτείται μεταξύ DC (σημείο παρουσίας ΗΔΙΚΑ εντός Αττικής) και DRC θα καλυφθεί με Metro Ethernet κύκλωμα μονής εισαγωγής στο κτήριο και διπλής διαδρομής, με ρυθμό μετάδοσης 1 ή 2 Gbps.

#### **Μονή εισαγωγή – Διπλή διαδρομή**



### 3.1.7.1. Συνθήκες Λειτουργίας του DRC

Σε όλους τους χώρους του κτηρίου που στεγάζεται το DRC και ιδίως στους χώρους του DRC, να έχει εγκατασταθεί σύστημα πυροπροστασίας υψηλών προδιαγραφών για πυρανίχνευση & πυρόσβεση. Το σύστημα αυτό να αποτελείται από δίκτυα ανιχνευτών πυρκαγιάς και καπνού που είναι εγκατεστημένα στην ψευδοροφή, στον κύριο χώρο, και στο ψευδοπάτωμα. Σε περίπτωση κινδύνου, θα πρέπει να γίνεται διασταύρωση πληροφοριών από τους πολλαπλούς ανιχνευτές και να γίνεται η κατάσβεση της πυρκαγιάς. Επιπρόσθετα, για υψηλή προστασία, θα πρέπει να λειτουργεί σύστημα ελέγχου φυσικής πρόσβασης (Access Control), ώστε να εξασφαλίζεται ότι δεν υπάρχει πρόσβαση στους χώρους του DATA CENTER σε μη εξουσιοδοτημένα πρόσωπα. Το σύστημα ελέγχου πρόσβασης θα πρέπει να βασίζεται στη χρήση μαγνητικής κάρτας με δυνατότητα χρονικού προγραμματισμού της εισόδου και καταγραφής όλων των εισερχομένων. Επίσης θα πρέπει να υπάρχει και κύκλωμα κλειστής τηλεόρασης για την επιτήρηση των εγκαταστάσεων, καθώς και σύστημα προστασίας έναντι κλοπής με κατάλληλο σύστημα που συνδυάζει μαγνητικές επαφές και ανιχνευτές παθητικών υπερύθρων.

### 3.1.7.2. Τηλεπικοινωνιακή & Δικτυακή Υποδομή του DRC

Η τηλεπικοινωνιακή διασύνδεση του DRC με το Data Center της ΗΔΙΚΑ είναι ευθύνη της ΗΔΙΚΑ ΑΕ.

### 3.1.7.3. Ηλεκτρολογική Υποδομή του DRC

Για την αδιάλειπτη παροχή ρεύματος θα πρέπει να χρησιμοποιείται συστοιχία UPS (4 x 250 KVA σε παράλληλη διάταξη – parallel redundant) στερεάς δομής. Η κάθε μονάδα UPS είναι εφοδιασμένη με σύστημα μηχανικού αερισμού για την καλύτερη απαγωγή της εκλυόμενης θερμότητας. Η αδιάλειπτη παροχή ρεύματος θα πρέπει να εξασφαλίζεται από την ύπαρξη γεννήτριας πετρελαίου μεγέθους 650 KVA καθώς και υποσταθμό της ΔΕΗ.

Ο χώρος θα πρέπει να είναι πλήρως ελεγχόμενος για στατικό, να κλιματίζεται με μονάδες απολύτου ρύθμισης θερμοκρασίας και υγρασίας (close control units). Επιπλέον, οι μονάδες θα πρέπει να περιέχουν ενσωματωμένα φίλτρα σκόνης και ο παραγόμενος αέρας να διοχετεύεται μέσω του ψευδοπατώματος.

#### **3.1.7.4. Υπηρεσίες DRC**

Ο Ανάδοχος θα παρέχει υπηρεσίες τεχνικής υποστήριξης 24x7 στο Disaster Recovery Center. Ο Ανάδοχος θα πρέπει να διαθέτει εκπαιδευμένο κι έμπειρο προσωπικό για να παρακολουθεί τη συνολική υποδομή. Θα παρέχονται υπηρεσίες τεχνικής υποστήριξης για οποιαδήποτε πρόβλημα / ανάγκη παρουσιαστεί, οι οποίες θα ενεργοποιούνται μέσω τηλεφωνικής κλήσης.

#### **3.1.7.5. Φιλοξενία**

Η υπηρεσία φιλοξενίας συστημάτων (co-location) μέσα στους χώρους του Disaster Recovery Center θα πρέπει κατ' ελάχιστον να έχει τα εξής χαρακτηριστικά:

- Αδιάλειπτες παροχές ρεύματος που υποστηρίζονται από UPS & Γεννήτρια
- 1 ή 2 UTP Ethernet 10 ή 100 Mbits switched σε ξεχωριστό VLAN
- Πρόσβαση στο Internet μέσω των διεθνών συνδέσεων καθώς και των ελληνικών peering agreements (GR-IX)
- 1 ή περισσότερα real IP addresses
- Έλεγχος και αναφορά της φυσικής πρόσβασης στο σύστημα από εξουσιοδοτημένα από την ΗΔΙΚΑ στελέχη.

#### **3.1.7.6. Ασφάλεια Εφαρμογών**

Οι υπηρεσίες ασφάλειας των εφαρμογών θα πρέπει να εξασφαλίζουν :

- Ασφάλεια σε επίπεδο δικτύου
- Τοποθέτηση των servers σε δικό τους VLAN
- Δημιουργία και εγκατάσταση φίλτρων κίνησης IP (Access Lists)

#### **3.1.7.7. Διαχείριση**

Οι βασικές υπηρεσίες διαχείρισης των servers περιλαμβάνουν τις παρακάτω υπηρεσίες:

- Server Reboot on Demand
- Δυνατότητα διαχείρισης του συστήματος backup

**3.1.7.8. Όροι Πρόσβασης στο Data Center**

**(α)** Σε περιπτώσεις Τακτικής Συντήρησης θα πρέπει να επιτρέπεται η πρόσβαση κατά τις εργάσιμες ώρες (9.00-5.00μμ) και τις ημέρες Δευτέρα έως Παρασκευή. Η ΗΔΙΚΑ θα ενημερώνει τον ανάδοχο μία μέρα πριν και θα αναφέρει στοιχεία επισκέπτη καθώς και την ώρα της επίσκεψης.

**(β)** Σε περιπτώσεις Έκτακτης Ανάγκης θα επιτρέπεται η πρόσβαση σε 24ωρη βάση και για τις 7 ημέρες της εβδομάδας, μετά από ενημέρωση του Αναδόχου.

**Παραδοτέα:**

Π.Ζ.1 Αναφορές με στοιχεία της υπηρεσίας Disaster Recovery Center

**3.2. Ρόλοι και Στελέχωση Ομάδας Έργου – Σχήμα Διοίκησης**

Η Ομάδα Έργου του υποψήφιου αναδόχου θα πρέπει να περιλαμβάνει στελέχη τα οποία αντιστοιχούν στους ρόλους που περιγράφονται στο Κεφάλαιο 3.1 Απαιτούμενες Υπηρεσίες Έργου του Παραρτήματος Ι (και παρουσιάζονται συγκεντρωτικά κατωτέρω) και τα οποία καλύπτουν κατά περίπτωση τις απαιτήσεις προσόντων και εμπειρίας που τίθενται για κάθε ρόλο, ενώ υπερκάλυψη αυτών θα αξιολογείται σύμφωνα με τα οριζόμενα στο Κεφάλαιο 2.3.2 της διακήρυξης.

Διευκρινίζεται ότι ένα φυσικό πρόσωπο μπορεί να καλύπτει κάποιον ρόλο σε περισσότερες από μία κατηγορίες Υπηρεσιών (κεφάλαια 3.1.1 έως 3.1.5 του παρόντος Παραρτήματος), αρκεί να πληρούνται οι προϋποθέσεις Full Time Equivalent απασχόλησης των κεφαλαίων 3.1.1 έως 3.1.5 του παρόντος.

Για την τεκμηρίωση των προσόντων και της εμπειρίας των στελεχών της Ομάδας Έργου, ο υποψήφιος ανάδοχος οφείλει να συμπεριλάβει στην προσφορά του Βιογραφικά της ομάδας έργου σύμφωνα με το υπόδειγμα του Παραρτήματος 7.

Ειδικότερα, η Ομάδα Έργου θα περιλαμβάνει κατ' ελάχιστον:

**3.2.1. Για τις υπηρεσίες τύπου Α****Α. Λειτουργία ΣΗΣ. Συστημάτων και Συστημικού Λογισμικού»**

**A1. Να διαθέτει στελέχη για τους ρόλους «Υπεύθυνος Υπηρεσιών Λειτουργίας ΣΗΣ», «Υπεύθυνος Συστημάτων» και «Υπεύθυνος Συστημικού Λογισμικού», καθένα εκ των οποίων θα πρέπει:**

- Να διαθέτει 8ετή τουλάχιστον εμπειρία σε διαχείριση, τεχνική υποστήριξη λειτουργίας και διασφάλιση καλής λειτουργίας (συντήρηση) κεντρικών υπολογιστικών υποδομών (εξυπηρετητές, συστήματα αποθήκευσης, συστήματα backup), καθώς και στα υποστηρικτικά λογισμικά λειτουργίας της υποδομής (λειτουργικά συστήματα, λογισμικά virtualization, λογισμικά διαχείρισης και παρακολούθησης υποδομών)
- Να έχει σχεδιάσει, εγκαταστήσει και θέσει σε παραγωγική λειτουργία τουλάχιστον μία ολοκληρωμένη λύση κεντρικών πληροφοριακών υποδομών δυναμικότητας ίσης ή ανώτερης των 30 εξυπηρετητών, με τεχνολογίες virtualization σε Data Center.

**A2. Να διαθέτει στελέχη για τους ρόλους «Τεχνικός Υπηρεσιών Λειτουργίας ΣΗΣ», «Τεχνικός Συστημάτων», «Τεχνικός Συστημικού Λογισμικού», καθένα εκ των οποίων θα πρέπει:**

- Να διαθέτει 3ετή τουλάχιστον εμπειρία σε διαχείριση, τεχνική υποστήριξη λειτουργίας και διασφάλιση καλής λειτουργίας (συντήρηση) κεντρικών υπολογιστικών υποδομών (εξυπηρετητές, συστήματα αποθήκευσης, συστήματα backup), καθώς και στα

υποστηρικτικά λογισμικά λειτουργίας της υποδομής (λειτουργικά συστήματα, λογισμικά virtualization, λογισμικά διαχείρισης και παρακολούθησης υποδομών)

Επιπλέον των ανωτέρω απαιτήσεων,

- ένα τουλάχιστον στέλεχος από τα ανωτέρω θα πρέπει να διαθέτει 3ετή τουλάχιστον εμπειρία σε θέση συντονιστή ομάδας υποστήριξης Data Center.
- Θα πρέπει να καλύπτονται αθροιστικά οι κάτωθι πιστοποιήσεις:
  - Εγκατάσταση και διαχείριση κεντρικού εξοπλισμού (Servers, Storage) του ιδίου κατασκευαστή (HP) με τον αντίστοιχο υφιστάμενο εξοπλισμό του ΣΗΣ (Κεφάλαιο 2.2.3 του παρόντος Παραρτήματος)
  - Υποστηρικτικού λογισμικού διαχείρισης υποδομών (virtualization VMWare)
- Τα στελέχη των κατηγοριών A1 και A2 θα πρέπει να είναι τουλάχιστον έξι (6) εκ των οποίων τουλάχιστον τρία (3) από την κατηγορία A1.

## **B. Δίκτυα και Ασφάλεια Συστήματος**

**B1. Να διαθέτει στελέχη για τους ρόλους «Υπεύθυνος Δικτύων» και «Υπεύθυνος Ασφάλειας Συστήματος»**

**καθένα** εκ των οποίων θα πρέπει να διαθέτει:

- 8ετή τουλάχιστον εμπειρία σε διαχείριση και υποστήριξη κεντρικών δικτυακών υποδομών) και δικτυακών υποδομών ασφαλείας (Routers, Switches, Load Balancers, firewall, IDS)

**B2. Να διαθέτει στελέχη για τους ρόλους «Τεχνικός Δικτύων» και «Τεχνικός Ασφάλειας Συστήματος»**

**καθένα** εκ των οποίων θα πρέπει να διαθέτει:

- 3ετή τουλάχιστον εμπειρία σε διαχείριση και υποστήριξη κεντρικών δικτυακών υποδομών) και δικτυακών υποδομών ασφαλείας (Routers, Switches, Load Balancers, firewall, IDS)

**Επιπλέον,** των ανωτέρω απαιτήσεων

- ένα τουλάχιστον στέλεχος από τα ανωτέρω να έχει σχεδιάσει, εγκαταστήσει και θέσει σε λειτουργία τουλάχιστον μία ολοκληρωμένη λύση κεντρικής δικτυακής υποδομής ή/και δικτυακής υποδομής ασφαλείας, η οποία να υποστηρίζει σύστημα δυναμικότητας 30 εξυπηρετητών και άνω
- ένα τουλάχιστον στέλεχος από τα ανωτέρω θα πρέπει να διαθέτει 8ετή τουλάχιστον εμπειρία σε θέματα ασφαλείας πληροφοριακών συστημάτων, προστασίας δεδομένων προσωπικού χαρακτήρα και προστασίας ακεραιότητας και διαθεσιμότητας πληροφοριών
- θα πρέπει να στοιχειοθετείται εμπειρία στις τεχνολογίες υποστηρικτικού λογισμικού διαχείρισης ασφαλείας του έργου (Qradar)

Τα στελέχη των κατηγοριών B1 και B2 θα πρέπει να είναι τουλάχιστον τέσσερα (4), εκ των οποίων τουλάχιστον τα δύο (2) από την κατηγορία B1.

**Γ. Συστημικό Λογισμικό(IBM Cognos, SPSS, i2, Case Manager)**

**Να διαθέτει τουλάχιστον τρία (3) στελέχη** για τον ρόλο «Υπεύθυνος Συστημικού Λογισμικού» καθένα εκ των οποίων θα πρέπει να διαθέτει εμπειρία τουλάχιστον 3 ετών στην εγκατάσταση και διαχείριση πληροφοριακών συστημάτων και τα οποία θα πρέπει να διαθέτουν σωρευτικά εμπειρία σε συστήματα Business Intelligence και στο σύστημα ανίχνευσης, πρόληψης, αποτροπής απάτης του ιδίου κατασκευαστή με το υφιστάμενο σύστημα του ΣΗΣ (IBM Cognos, SPSS, i2, Case Manager)

**3.2.2. Για τις υπηρεσίες τύπου Β**

**A. Να διαθέτει ένα (1) στέλεχος** για το ρόλο «**Αρχιτέκτων Επιχειρησιακών Εφαρμογών**», το οποίο θα πρέπει να διαθέτει:

- πανεπιστημιακό τίτλο σπουδών στον τομέα πληροφορικής επιστήμης, ή μηχανικού λογισμικού ή ισοδύναμων
- 10ετή τουλάχιστον εμπειρία σε σχεδιασμό ολοκληρωμένων πληροφοριακών συστημάτων (προσδιορισμός και επιλογή λύσεων / προϊόντων και πλατφορμών λογισμικού, τεχνολογιών, προτύπων και μεθοδολογιών ανάπτυξης) αρχιτεκτονικής τριών επιπέδων αξιοποιώντας σουίτες προϊόντων του κατασκευαστή του core συστήματος του ΣΗΣ (βλ. Κεφάλαιο 2.2.2 του παρόντος Παραρτήματος)
- γνώσεις και εμπειρία σε τεχνολογίες SOAP, XML, WDSL, Java EE
- 5ετή τουλάχιστον εμπειρία σε θέση συντονιστή ομάδας ανάπτυξης εφαρμογών αρχιτεκτονικής τριών επιπέδων
- 2ετή τουλάχιστον εμπειρία σε έργα ηλεκτρονικής υγείας

**B. Να διαθέτει 3 στελέχη** για το ρόλο «**Επιχειρησιακός Αναλυτής**», καθένα εκ των οποίων θα πρέπει να διαθέτει:

- πανεπιστημιακό τίτλο σπουδών
- 5ετή τουλάχιστον εμπειρία σε μεθοδολογίες ανάλυσης και μοντελοποίησης επιχειρησιακών διαδικασιών, την ανάλυση και απεικόνιση ροών εργασίας, την κατάρτιση επιχειρησιακών μοντέλων και την ολοκλήρωσή τους με Τεχνολογίες Πληροφορικής και Επικοινωνιών

**Επιπλέον, των ανωτέρω απαιτήσεων**

- δύο τουλάχιστον στελέχη από τα ανωτέρω θα πρέπει να διαθέτουν 3ετή τουλάχιστον εμπειρία σε ανάλυση πληροφοριακών συστημάτων στο χώρο της υγείας

**Γ. Να διαθέτει εννέα (9) στελέχη** ομάδας ενσωμάτωσης εφαρμογών [ανάπτυξη] για τους ρόλους «**Υπεύθυνος Σχεδιασμού & Ανάπτυξης Εφαρμογών**», και «**Υπεύθυνος Διασφάλισης Ποιότητας Εφαρμογών**» καθένα εκ των οποίων θα πρέπει να διαθέτει:

- πανεπιστημιακό τίτλο σπουδών
- 5ετή τουλάχιστον εμπειρία σε υλοποίηση (σχεδιασμό, ανάπτυξη, έλεγχο, παραμετροποίηση) εφαρμογών σε κάποια από τις τεχνολογίες υλοποίησης του ΣΗΣ (core εφαρμογές, add-ons / APIs, βλ. Κεφάλαιο 2.2.2 του παρόντος Παραρτήματος)

**Επιπλέον, των ανωτέρω απαιτήσεων**

- ένα (1) τουλάχιστον στέλεχος από τα ανωτέρω θα πρέπει να διαθέτει 10ετή τουλάχιστον εμπειρία στις τεχνολογίες υλοποίησης της core εφαρμογής ΣΗΣ (Oracle ADF)
- θα πρέπει να τεκμηριώνεται αθροιστικά εμπειρία σε όλες τις αναφερόμενες τεχνολογίες ανάπτυξης εφαρμογών του ΣΗΣ για τις core και τις πρόσθετες εφαρμογές (βλ. Κεφάλαιο 2.2.2 του παρόντος Παραρτήματος)
- δύο (2) τουλάχιστον στελέχη από τα ανωτέρω θα πρέπει να διαθέτουν πιστοποίηση στην τεχνολογία Oracle Application Development Framework (ADF)
- δύο (2) τουλάχιστον στελέχη από τα ανωτέρω θα πρέπει να διαθέτουν εμπειρία σε ανάπτυξη εφαρμογών στο χώρο της ηλεκτρονικής υγείας

**Δ. Να διαθέτει τέσσερα (4) στελέχη** ομάδας ενσωμάτωσης εφαρμογών [υποστήριξη υποδομών] για τους ρόλους «Υπεύθυνος Βάσης Δεδομένων», και «Υπεύθυνος Application Server» καθένα εκ των οποίων θα πρέπει να διαθέτει:

- πανεπιστημιακό τίτλο σπουδών
- 8ετή τουλάχιστον εμπειρία σε παραμετροποίηση, διαχείριση και διασφάλιση καλής λειτουργίας στα λογισμικά τεχνολογίας που χρησιμοποιούνται στο ΣΗΣ στο αντίστοιχο επίπεδο (DataBase layer, Application Layer) του κάθε ρόλου, εκ των οποίων τουλάχιστον 3 έτη να είναι σε εγκαταστάσεις υψηλού ρυθμού συναλλαγών (> 100.000 transactions την ημέρα)

**Επιπλέον**, των ανωτέρω απαιτήσεων

- ένα (1) τουλάχιστον στέλεχος από τα ανωτέρω θα πρέπει να έχει εμπειρία σε διαχείριση συστημάτων Βάσεων Δεδομένων τουλάχιστον 4 κόμβων (nodes) σε διάταξη cluster
- θα πρέπει να στοιχειοθετείται αθροιστικά εμπειρία σε όλες τις αναφερόμενες τεχνολογίες επιπέδων Βάσης Δεδομένων και application του ΣΗΣ για τις core και τις πρόσθετες εφαρμογές (βλ. Κεφάλαιο 2.2.2 του παρόντος)
- θα πρέπει να καλύπτονται αθροιστικά οι κάτωθι πιστοποιήσεις
  - Διαχείριση Application Server Oracle Weblogic 11g
  - Διαχείριση Βάσης Δεδομένων Oracle Database 11g
  - Ανάπτυξη σε τεχνολογία PL/SQL Oracle

**Ε. Να διαθέτει ένα (1) στέλεχος** ομάδας ενσωμάτωσης εφαρμογών για το ρόλο «Υπεύθυνος Ασφάλειας εφαρμογών» το οποίο θα πρέπει να διαθέτει:

- πανεπιστημιακό τίτλο σπουδών στον τομέα πληροφορικής επιστήμης, ή μηχανικού λογισμικού ή ισοδύναμων
- 5ετή τουλάχιστον εμπειρία σε ασφάλεια εφαρμογών (application security) ήτοι σε ασφάλεια web services, πηγαίου κώδικα, penetration & vulnerability testing, Java security / policies, fault injection κλπ.

**ΣΤ. Να διαθέτει δύο (2) στελέχη** ομάδας ενσωμάτωσης εφαρμογών για τους ρόλους «Εμπειρογνώμων Υγείας» και «Εμπειρογνώμων Ηλεκτρονικής Συνταγογράφησης» καθένα εκ των οποίων θα πρέπει να διαθέτει:

- μεταπτυχιακό τίτλο σπουδών



- 10ετή εμπειρία σε έργα του ευρύτερου τομέα e-health, τουλάχιστον 5 εκ των οποίων θα πρέπει να είναι υπό το ρόλο εμπειρογνώμονα ή/και έμπειρου επιχειρησιακού συμβούλου ή/και μέλους της Ομάδας Διοίκησης Έργου
- εκτεταμένη γνώση επιχειρησιακών διαδικασιών διαχείρισης πρωτοβάθμιας φροντίδας υγείας

#### **Επιπλέον, των ανωτέρω απαιτήσεων**

- ο εμπειρογνώμων υγείας θα πρέπει να διαθέτει τεκμηριωμένα
  - ο γνώσεις προτύπων διαλειτουργικότητας της υγείας
  - ο εμπειρία σε υλοποίηση πληροφοριακών συστημάτων υγείας (HIS) με εξειδίκευση σε λειτουργικότητες ιατρικού φακέλου
- ο εμπειρογνώμων ηλεκτρονικής συνταγογράφησης θα πρέπει να διαθέτει τεκμηριωμένα
  - ο εμπειρία στους επιχειρησιακούς κανόνες του κύκλου ζωής συνταγογράφησης φαρμάκων και παραπεμπτικών εξετάσεων
  - ο εμπειρία σε σχεδιασμό και υλοποίηση θεραπευτικών πρωτοκόλλων και μητρώων ασθενών

### **3.2.3. Για τις υπηρεσίες τύπου Γ**

**A. Να διαθέτει ένα (1) στέλεχος για το ρόλο «Υπεύθυνος Παραγωγικής Λειτουργίας», το οποίο θα πρέπει να διαθέτει:**

- πανεπιστημιακό τίτλο σπουδών στον τομέα πληροφορικής επιστήμης, ή μηχανικού λογισμικού ή ισοδύναμων
- 8ετή τουλάχιστον εμπειρία σε διαχείριση, τεχνική υποστήριξη λειτουργίας και διασφάλιση καλής λειτουργίας (συντήρηση) λογισμικού εφαρμογών σε online web εγκατάσταση, με φορτίο τουλάχιστον 100.000 συναλλαγών ημερησίως
- 5ετή τουλάχιστον εμπειρία σε θέση συντονιστή ομάδας υποστήριξης λειτουργίας εφαρμογών αρχιτεκτονικής τριών επιπέδων

**B. Να διαθέτει ένα (1) στέλεχος για το ρόλο «Υπεύθυνος Συστημάτων» το οποίο θα πρέπει:**

- Να διαθέτει 5ετή τουλάχιστον εμπειρία σε διαχείριση, τεχνική υποστήριξη λειτουργίας και διασφάλιση καλής λειτουργίας (συντήρηση) κεντρικών υπολογιστικών υποδομών (εξυπηρετητές, συστήματα αποθήκευσης, συστήματα backup)
- Να έχει σχεδιάσει, εγκαταστήσει και θέσει σε παραγωγική λειτουργία τουλάχιστον μία ολοκληρωμένη λύση κεντρικών πληροφοριακών υποδομών δυναμικότητας ίσης ή ανώτερης των 10 εξυπηρετητών, με τεχνολογίες virtualization σε Data Center.

**Γ. Να διαθέτει τρία (3) στελέχη για το ρόλο «Υπεύθυνος Συστημικού Λογισμικού» καθένα εκ των οποίων θα πρέπει:**

- Να διαθέτει 5ετή τουλάχιστον εμπειρία σε διαχείριση, τεχνική υποστήριξη λειτουργίας και διασφάλιση καλής λειτουργίας (συντήρηση) στα υποστηρικτικά λογισμικά λειτουργίας της υποδομής (λειτουργικά συστήματα, λογισμικά virtualization)

- Να έχει σχεδιάσει, εγκαταστήσει και θέσει σε παραγωγική λειτουργία τουλάχιστον μία ολοκληρωμένη λύση κεντρικών πληροφοριακών υποδομών δυναμικότητας ίσης ή ανώτερης των 10 εξυπηρετητών, με τεχνολογίες virtualization σε Data Center.
- Να διαθέτει 5ετή τουλάχιστον εμπειρία στις τεχνολογίες υποστηρικτικού λογισμικού του έργου Linux, Oracle VM

**Επιπλέον** των ανωτέρω απαιτήσεων,

Θα πρέπει να καλύπτονται αθροιστικά οι κάτωθι πιστοποιήσεις:

- Υποστηρικτικού λογισμικού για διαχείριση λειτουργικών συστημάτων (Oracle Linux Administration,)
- Υποστηρικτικού λογισμικού για εγκατάσταση και θέση σε λειτουργία λειτουργικών συστημάτων (Oracle Linux Implementation)
- Υποστηρικτικού λογισμικού διαχείρισης υποδομών (virtualization VMWare)

**Δ. Να διαθέτει τρία (3) στελέχη** για το ρόλο «Υπεύθυνος Σχεδιασμού & Ανάπτυξης Εφαρμογών» καθένα εκ των οποίων θα πρέπει να διαθέτει:

- πανεπιστημιακό τίτλο σπουδών
- 5ετή τουλάχιστον εμπειρία σε υλοποίηση (σχεδιασμό, ανάπτυξη, έλεγχο, παραμετροποίηση) εφαρμογών σε κάποια/ες από τις τεχνολογίες υλοποίησης του ΣΗΣ (core εφαρμογές, add-ons / APIs, βλ. Κεφάλαιο 2.2.2 του παρόντος)

**Επιπλέον**, των ανωτέρω απαιτήσεων

- Θα πρέπει να τεκμηριώνεται αθροιστικά εμπειρία σε όλες τις αναφερόμενες τεχνολογίες ανάπτυξης εφαρμογών του ΣΗΣ για τις core και τις πρόσθετες εφαρμογές (βλ. Κεφάλαιο 2.2.2 του παρόντος)
- ένα τουλάχιστον στέλεχος θα πρέπει να διαθέτει πιστοποίηση στην τεχνολογία Oracle Application Development Framework (ADF)

**Ε. Να διαθέτει τρία (3) στελέχη** για τους ρόλους «Υπεύθυνος Βάσης Δεδομένων», και «Υπεύθυνος Application Server» καθένα εκ των οποίων θα πρέπει να διαθέτει:

- πανεπιστημιακό τίτλο σπουδών
- 5ετή τουλάχιστον εμπειρία σε παραμετροποίηση, διαχείριση και διασφάλιση καλής λειτουργίας στα λογισμικά τεχνολογίας που χρησιμοποιούνται στο ΣΗΣ στο αντίστοιχο επίπεδο (DataBase layer, Application Layer) του κάθε ρόλου, εκ των οποίων 3 έτη να είναι σε εγκαταστάσεις υψηλού ρυθμού συναλλαγών (> 100.000 transactions την ημέρα)

**Επιπλέον**, των ανωτέρω απαιτήσεων

- 1 τουλάχιστον στέλεχος από τα ανωτέρω θα πρέπει να έχει εμπειρία σε διαχείριση συστημάτων Βάσεων Δεδομένων τουλάχιστον 4 κόμβων (nodes) σε διάταξη cluster
- Θα πρέπει να τεκμηριώνεται αθροιστικά εμπειρία σε όλες τις αναφερόμενες τεχνολογίες επιπέδων Βάσης Δεδομένων και application του ΣΗΣ για τις core και τις πρόσθετες εφαρμογές (βλ. Κεφάλαιο 2.2.2)
- Θα πρέπει να καλύπτονται αθροιστικά οι κάτωθι πιστοποιήσεις

- Διαχείριση Application Server Oracle Weblogic 11g
- Διαχείριση Βάσης Δεδομένων Oracle Database 11g
- Ανάπτυξη σε τεχνολογία PL/SQL Oracle

**ΣΤ. Να διαθέτει πέντε (5) στελέχη** για το ρόλο «**Τεχνικός Υποστήριξης**» καθένα εκ των οποίων θα πρέπει να διαθέτει:

- Ζητη τουλάχιστον εμπειρία σε διαχείριση, τεχνική υποστήριξη λειτουργίας και διασφάλιση καλής λειτουργίας (συντήρηση) εφαρμογών λογισμικού σε online web εγκατάσταση με φορτίο τουλάχιστον 100.000 συναλλαγών ημερησίως

#### **Επιπλέον**

- Θα πρέπει να τεκμηριώνεται αθροιστικά εμπειρία σε όλες τις αναφερόμενες τεχνολογίες επιπέδων application και web του ΣΗΣ για τις core και τις πρόσθετες εφαρμογές (βλ. Κεφάλαιο 2.2.2)
- Θα πρέπει να τεκμηριώνεται αθροιστικά εμπειρία σε τεχνολογίες web services (REST, SOAP, WSDL, XML)

**Ζ. Να διαθέτει δύο (2) στελέχη** για τους ρόλους «**Εμπειρογνώμων Υγείας**» και «**Εμπειρογνώμων Ηλεκτρονικής Συνταγογράφησης**» καθένα εκ των οποίων θα πρέπει να διαθέτει:

- μεταπτυχιακό τίτλο σπουδών
- τουλάχιστον 10ετή εμπειρία σε έργα του ευρύτερου τομέα e-health, τουλάχιστον 5 εκ των οποίων θα πρέπει να είναι υπό το ρόλο εμπειρογνώμονα ή/και έμπειρου επιχειρησιακού συμβούλου ή/και μέλους Ομάδας Διοίκησης Έργου
- εκτεταμένη γνώση επιχειρησιακών διαδικασιών διαχείρισης πρωτοβάθμιας φροντίδας υγείας

**Επιπλέον**, των ανωτέρω απαιτήσεων

- Ο εμπειρογνώμων υγείας θα πρέπει να διαθέτει τεκμηριωμένα
  - γνώσεις προτύπων διαλειτουργικότητας της υγείας
  - εμπειρία σε υλοποίηση πληροφοριακών συστημάτων υγείας (HIS) με εξειδίκευση σε λειτουργικότητες ιατρικού φακέλου
- Ο εμπειρογνώμων ηλεκτρονικής συνταγογράφησης θα πρέπει να διαθέτει τεκμηριωμένα
  - εμπειρία στους επιχειρησιακούς κανόνες του κύκλου ζωής συνταγογράφησης φαρμάκων και παραρτημάτων εξετάσεων
  - εμπειρία στο σχεδιασμό και υλοποίηση θεραπευτικών πρωτοκόλλων και μητρώων ασθενών

### **3.2.4. Για τις υπηρεσίες τύπου Δ**

**Α. Να διαθέτει ένα (1) στέλεχος** για τον ρόλο «**Τεχνικός Υπεύθυνος Call Center**», το οποίο θα πρέπει να διαθέτει:

- Πανεπιστημιακό τίτλο σπουδών
- 8ετή τουλάχιστον εμπειρία σε ανάλογη θέση υπευθύνου διαχείρισης υπηρεσιών τηλεφωνικής εξυπηρέτησης (call center manager), εκ των οποίων 2 έτη να αφορούν ειδική εμπειρία σε σχεδιασμό και ευθύνη λειτουργίας υπηρεσιών τηλεφωνικής εξυπηρέτησης στον τομέα υγείας

**Β. Να διαθέτει δύο (2) στελέχη** για τον ρόλο «**Προϊστάμενος Βάρδιας**», καθένα από τα οποία θα πρέπει να διαθέτει:

- 5ετή τουλάχιστον εμπειρία σε ανάλογη θέση συντονιστή ομάδας call agents τουλάχιστον 10 ατόμων, εκ των οποίων 2 έτη να αφορούν ειδική εμπειρία σε υποστήριξη υπηρεσιών τηλεφωνικής εξυπηρέτησης στον τομέα υγείας

**Γ. Να διαθέτει οκτώ (8) στελέχη** για τον ρόλο «**Τηλεφωνικός εκπρόσωπος (call agent)**» καθένα από τα οποία θα πρέπει να διαθέτει

- 3ετή τουλάχιστον εμπειρία σε θέση call agent, εκ των οποίων 1 έτος να αφορά παροχή υπηρεσιών τηλεφωνικής εξυπηρέτησης στον τομέα υγείας.

### **3.2.5. Για τις υπηρεσίες τύπου Ε**

**Να διαθέτει τρία (3) στελέχη** για τους ρόλους «**Υπεύθυνος Έργου**» και «**Αναπληρωτής Υπεύθυνος Έργου**» (βλ. Κεφάλαιο 3.1.5), καθένα εκ των οποίων θα πρέπει:

- Να διαθέτει Πανεπιστημιακό και μεταπτυχιακό τίτλο σπουδών
- Να διαθέτει 12ετή τουλάχιστον εμπειρία σε διαχείριση έργων πληροφορικής,
- Να έχει υλοποιήσει σε ρόλο Υπευθύνου Έργου ή Αναπληρωτή Υπευθύνου Έργου δύο τουλάχιστον έργα (προϋπολογισμού μεγαλύτερου των 500.000€ έκαστο) στον τομέα της ηλεκτρονικής υγείας

#### 4. ΔΙΟΙΚΗΣΗ – ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗ ΕΡΓΟΥ & ΤΗΡΗΣΗ ΟΡΩΝ SLA.

Για τη διασφάλιση του βέλτιστου αποτελέσματος του έργου, απαιτείται ο υποψήφιος ανάδοχος να διαθέτει μια δοκιμασμένη και ευρέως αποδεκτή μεθοδολογία διοίκησης έργου, καθώς και να συμμορφώνεται απαρέγκλιτα με τα υφιστάμενα επίπεδα παροχής των υπηρεσιών του ΣΗΣ.

##### 4.1. Μεθοδολογία διαχείρισης έργου.

Ο υποψήφιος Ανάδοχος είναι υποχρεωμένος να συμπεριλάβει στην προσφορά του μεθοδολογία διοίκησης και διαχείρισης του Έργου στην οποία θα περιγράφει κατ' ελάχιστον τον τρόπο με τον οποίον θα διαχειρίζεται:

- Την παρακολούθηση προόδου του φυσικού αντικειμένου
- Την τήρηση των χρονοδιαγραμμάτων των εκτελεστικών συμβάσεων
- Τις αποκλίσεις και τα θέματα που προκύπτουν κατά την υλοποίηση
- Τη συμμόρφωση με τις προδιαγραφές παροχής των υπηρεσιών
- Το συντονισμό των ομάδων εργασίας μεταξύ τους αλλά και με την Αναθέτουσα Αρχή
- Τους κινδύνους και τις προτάσεις αντιμετώπισής τους
- Τις διαδικασίες διασφάλισης ποιότητας των παρεχομένων υπηρεσιών και των παραδοτέων
- Τις διαδικασίες εκτίμησης της ποιότητας του παραγόμενου αποτελέσματος και των τυχόν διορθωτικών δράσεων προσαρμογής και βελτίωσης
- Τα αιτήματα αλλαγών επί του τρόπου παροχής των απαιτούμενων υπηρεσιών
- Την οργάνωση και παράδοση των σχετικών παραδοτέων
- Την τακτική ενημέρωση της Αναθέτουσας Αρχής και λοιπών εμπλεκομένων

Ο υποψήφιος οφείλει στην προσφορά του να περιγράψει τα παραδοτέα, την οργάνωση και το περιεχόμενό τους σε σχέση με τις ελάχιστες απαιτήσεις της διακήρυξης.

##### 4.2. Παροχή υπηρεσιών συμφωνημένου επιπέδου (Service Level Agreement).

Οι παρεχόμενες από τον ανάδοχο υπηρεσίες τελούν υπό καθεστώς Service Level Agreement (SLA) σύμφωνα με τα κατωτέρω:

###### 4.2.1. Τήρηση όρων SLA του Κυρίως Έργου

Ο Ανάδοχος της Συμφωνίας Πλαισίου υποχρεούται να τηρεί στο ακέραιο τους όρους και τις προϋποθέσεις του SLA που διέπει τη λειτουργία του Κυρίως Έργου (βλ. Παράρτημα 2) για όλο το χρονικό διάστημα διάρκειας της Συμφωνίας Πλαισίου. Σε περίπτωση μη συμμόρφωσης του αναδόχου, η οποία θα οδηγήσει τεκμηριωμένα σε παραβίαση των όρων αυτών (πχ καθυστέρηση απόκρισης του συστήματος πέραν του επιτρεπτού), θα εφαρμοστούν στο πρόσωπό του τα προβλεπόμενα για την περίοδο εγγύησης του κυρίως έργου μέτρα.

Τα ανωτέρω ισχύουν για τις Κατηγορίες Υπηρεσιών Α, Β και Γ της παρούσας διακήρυξης.

Επιπρόσθετα, για τις Υπηρεσίες Κατηγορίας Β, ισχύουν ως προς τους χρόνους παράδοσης των παραδοτέων (νέων λειτουργιών) τα αναφερόμενα στο Κεφάλαιο 5.2 Κήρυξη οικονομικού φορέα εκπτώτου - Κυρώσεις περί ρητρών καθυστέρησης.

###### 4.2.2. SLA για υπηρεσίες Helpdesk (Κατηγορία Υπηρεσιών Δ)

Οι υπηρεσίες τηλεφωνικής εξυπηρέτησης καλύπτονται από τα επίπεδα εξυπηρέτησης που ορίζονται με βάση τις κάτωθι ελάχιστες απαιτήσεις ποιότητας (δείκτες απόδοσης):

ΔΕΙΚΤΗΣ	ΑΠΑΙΤΗΣΗ	ΜΕΤΡΗΣΗ
Q1	Μέσος χρόνος αναμονής μέχρι την ανταπόκριση από πράκτορα (συμπεριλαμβανομένου και του χρόνου τυχόν εισαγωγικού μηνύματος), εφόσον ο ημερήσιος αριθμός κλήσεων δεν υπερβαίνει τις 1.000. Ως Βάση Αναφοράς λαμβάνεται ο μήνας	< 30 sec
Q2	Μέσος χρόνος αναμονής μέχρι την ανταπόκριση από πράκτορα (συμπεριλαμβανομένου και του χρόνου τυχόν εισαγωγικού μηνύματος), εφόσον ο ημερήσιος αριθμός κλήσεων υπερβαίνει τις 1.000 και έως τις 2.000 κλήσεις εάν πρόκειται για έκτακτο γεγονός, ή τις 5.000 κλήσεις αν πρόκειται για προγραμματισμένο γεγονός. Ως Βάση Αναφοράς λαμβάνεται ο μήνας	<60sec
Q3	Μέσο ποσοστό κλήσεων που δεν εξυπηρετήθηκαν, ενώ ήταν σε αναμονή >30s (abandon rate) εφόσον ο αριθμός των κλήσεων δεν υπερβαίνει τις 2.000 ημερησίως. Ως Βάση Αναφοράς λαμβάνεται ο μήνας	<3%,
Q4	Μέσο ποσοστό κλήσεων που δεν εξυπηρετήθηκαν, ενώ ήταν σε αναμονή >60s (abandon rate) σε περιπτώσεις ημερησίων κλήσεων από 2.000 έως 5.000. Ως Βάση Αναφοράς λαμβάνεται ο μήνας	<5%,
Q5	Ποσοστό του Χρόνου σε Λεπτά /Μήνα που το Τηλεφωνικό Κέντρο παρέχει υπηρεσίες (Διαθεσιμότητα).	> 98%
Q6	Ποσοστό κλήσεων που απαντώνται εντός 30 δευτερολέπτων. Υπολογίζεται ως το πηλίκο αριθμού κλήσεων που απαντήθηκαν εντός του ορίου προς συνολικό αριθμό κλήσεων στο διάστημα μέτρησης. Ως βάση αναφοράς λαμβάνεται ο μήνας	>80%

Σε περίπτωση μη τήρησης των δεικτών απόδοσης θα επιβάλλονται ρήτρες στον Ανάδοχο ως εξής:

Για κάθε μήνα κατά τον οποίον ο Δείκτης Q1 υπολείπεται της προδιαγραφής τότε για κάθε 15'' επιπλέον του μέσου χρόνου αναμονής επιβάλλεται ρήτρα ίση με 5% του μηνιαίου κόστους της Υπηρεσίας.

Για κάθε μήνα κατά τον οποίον ο Δείκτης Q2 υπολείπεται της προδιαγραφής τότε για κάθε 15'' επιπλέον του μέσου χρόνου αναμονής επιβάλλεται ρήτρα ίση με 5% του μηνιαίου κόστους της Υπηρεσίας.

Για κάθε μήνα κατά τον οποίον ο Δείκτης Q3 υπολείπεται της προδιαγραφής τότε για κάθε 5% επιπλέον του επιτρεπτού επιβάλλεται ρήτρα ίση με 1% του μηνιαίου κόστους της Υπηρεσίας.

Για κάθε μήνα κατά τον οποίον ο Δείκτης Q4 υπολείπεται της προδιαγραφής τότε για κάθε 5% επιπλέον του επιτρεπτού επιβάλλεται ρήτρα ίση με 1% του μηνιαίου κόστους της Υπηρεσίας.

Για κάθε μήνα κατά τον οποίον ο Δείκτης Q5 υπολείπεται της προδιαγραφής τότε για κάθε επιπλέον ώρα μη διαθεσιμότητας (εντός του επιτρεπτού επιβάλλεται ρήτρα ίση με 1% του μηνιαίου κόστους της Υπηρεσίας.

Για κάθε μήνα κατά τον οποίον ο Δείκτης Q6 υπολείπεται της προδιαγραφής, επιβάλλεται ρήτρα ίση με:

το 5% του μηνιαίου κόστους της Υπηρεσίας, εφόσον το ποσοστό κλήσεων που απαντώνται σε 30'' κυμαίνεται από 50,00% έως 79,99%.

το 10% του μηνιαίου κόστους της Υπηρεσίας, εφόσον το ποσοστό κλήσεων που απαντώνται σε 30'' κυμαίνεται από 0% έως 49,99%

Το μηνιαίο κόστος της Υπηρεσίας προκύπτει από την τιμή της στήλης Β της Οικονομικής Προσφοράς για την Κατηγορία Υπηρεσιών Δ.

Οι ανωτέρω ρήτρες επιβάλλονται αθροιστικά.

### **4.3. Τόπος Υλοποίησης – Παράδοσης Συμβατικού Έργου.**

Ο Ανάδοχος στο πλαίσιο της εκάστοτε Εκτελεστικής Σύμβασης θα υλοποιεί τις επιμέρους εργασίες και θα υποβάλει τα παραδοτέα στο χώρο της Αναθέτουσας Αρχής.

Οι Ανάδοχοι στα σημεία παράδοσης υπηρεσιών των επιμέρους εκτελεστικών συμβάσεων υποχρεούνται:

- να εκτελέσουν οποιαδήποτε εργασία απαιτείται για την υλοποίηση των υποχρεώσεων τους
- να συνεργαστούν κατάλληλα με τους υπευθύνους της Αναθέτουσας Αρχής και των εμπλεκόμενων Φορέων

## 5. Όροι SLA

Στο παρόν παράρτημα περιγράφονται οι όροι του SLA του Κυρίως Έργου του ΣΗΣ στους οποίους οφείλει να συμμορφωθεί ο Ανάδοχος της παρούσας. Το πλήρες συμβόλαιο SLA θα είναι στη διάθεση του Αναδόχου από την ΗΔΙΚΑ, ενώ στο παρόν έχουν περιληφθεί οι κυριότεροι όροι.

### 5.1. Ορισμοί

- Ως Μη Διαθεσιμότητα των Προσφερόμενων Υπηρεσιών (ΜΔΠΥ) (Downtime) ορίζεται η μη διαθεσιμότητα πέραν των επιτρεπτών μέγιστων χρόνων αποκατάστασης προβλημάτων των λειτουργιών του ΣΗΣ ανά μήνα
- Ως Τεχνική Ομάδα Υποστήριξης (ΤΟΥ) ορίζεται η ομάδα του Αναδόχου που θα αναλάβει τη λειτουργία, συντήρηση και επίλυση των προβλημάτων του ΣΗΣ
- Ως Χρόνος Αποκατάστασης ορίζεται ως το διάστημα από την αναγγελία του προβλήματος μέχρι την επαναφορά σε κανονική λειτουργία.
- Τα Επίπεδα Σοβαρότητας Προβλήματος ορίζονται ως κάτωθι:
  - **Επείγον:** Απαιτείται άμεση επέμβαση. Αφορά προβλήματα που παρουσιάζονται και δεν επιτρέπουν την λειτουργία μέρους ή/και του συνόλου των υπηρεσιών του ΣΗΣ.
  - **Υψηλή:** Απαιτείται ταχεία επέμβαση. Αφορά προβλήματα που παρουσιάζονται σε κρίσιμες υπηρεσίες λειτουργίας των συστημάτων υποστήριξης, χρονικά ευαίσθητες.
  - **Μέτρια:** Απαιτείται επέμβαση. Αφορά προβλήματα που παρουσιάζονται σε μη κρίσιμες υπηρεσίες λειτουργίας των συστημάτων υποστήριξης, όχι χρονικά ευαίσθητες.
  - **Χαμηλή:** Δίχως σημαντικό αντίκτυπο. Αφορά προβλήματα που παρουσιάζονται σε μεμονωμένες υπηρεσίες λειτουργίας των συστημάτων υποστήριξης, δίχως αντίκτυπο στην ομαλή και αδιάλειπτη λειτουργία του.
- Για την μέτρηση της απόδοσης / απόκρισης ισχύουν οι ακόλουθοι ορισμοί:
  - Απλό Ερώτημα (Simple Query): Ένα ερώτημα το οποίο εκτελείται σε ένα ή δύο (joined tables) πίνακες της βάσης δεδομένων.
  - Σύνθετο Ερώτημα (Complex Query): Ένα ερώτημα το οποίο εκτελείται σε τρεις ή περισσότερους (joined tables) πίνακες της βάσης δεδομένων.
  - Αναφορές: Μια αναφορά έτοιμη για εκτύπωση.
  - Φόρμες: Φόρτωμα (Loading) μιας φόρμας.
  - Διαχείριση Εγγράφων: Ανέβασμα (uploading), κατέβασμα (downloading) και άνοιγμα ενός εγγράφου προς/από το σύστημα στον υπολογιστή του χρήστη.
  - Ενεργός Χρήστης (Active user): Χρήστης του συστήματος ο οποίος χρησιμοποιεί σταθερά συνήθεις λειτουργίες.



- Χρόνος Απόκρισης: Το χρονικό διάστημα μεταξύ της χρονικής στιγμής που ο χρήστης ξεκινάει μια λειτουργία (π.χ. πατώντας μια επιλογή του συστήματος (Button, link)) έως τη στιγμή που η σελίδα (web-form) εμφανίζεται ενημερωμένη με όλες τις πληροφορίες που ζητήθηκαν από το χρήστη ή σε περίπτωση ενημέρωσης (update) εμφανίζεται το σχετικό μήνυμα επιβεβαίωσης. Δεδομένου των καθυστερήσεων που μπορεί να υπάρχουν στο δίκτυο, ο έλεγχος του θα διενεργείται αποκλειστικά σε τοπικά δίκτυα (Local Area Networks – LAN).

## 5.2. Σκοπός και διάρκεια του συμβολαίου

- Ο Ανάδοχος θα παρέχει τις υπηρεσίες on site στους χώρους εγκατάστασης του συστήματος (main site & DRS).
- Το Συμβόλαιο καλύπτει επίσης τις υπηρεσίες εγκατάστασης, υποστήριξης, συντήρησης, αντικατάστασης και αποκατάστασης βλαβών του εξοπλισμού που έχει παραχωρηθεί από τον Ανάδοχο του Κυρίως Έργου και του ήδη υπάρχοντος εξοπλισμού που έχει αξιοποιηθεί.

## 5.3. Παροχή των υπηρεσιών SLA

- Ο Χρόνος απόκρισης (σε περιβάλλον τοπικού δικτύου) δεν θα πρέπει να ξεπερνά:
  - 3 δευτερόλεπτα για την εκτέλεση του 90% των απλών ερωτημάτων.
  - 6 δευτερόλεπτα για την εκτέλεση του 99% των απλών ερωτημάτων.
  - 6 δευτερόλεπτα για την εκτέλεση του 95% των σύνθετων ερωτημάτων.
  - 11 δευτερόλεπτα για την εκτέλεση του 99% των σύνθετων ερωτημάτων.
  - 7 δευτερόλεπτα για την εκτέλεση των 95% των αναφορών.
  - 16 δευτερόλεπτα για την εκτέλεση του 99% των αναφορών.
  - 4 δευτερόλεπτα για την εκτέλεση (φόρτωμα) των 95% των φορμών.
  - 7 δευτερόλεπτα για την εκτέλεση (φόρτωμα) του 99% των φορμών.
  - 6 δευτερόλεπτα για την εκτέλεση του 95% των λειτουργιών που αφορούν διαχείριση εγγράφων.
  - 9 δευτερόλεπτα για την εκτέλεση του 99% των λειτουργιών που αφορούν διαχείριση εγγράφων.
- Το σύστημα θα πρέπει να παρέχει τους ανωτέρω χρόνους απόκρισης για τουλάχιστον

20.000 ταυτόχρονους ενεργούς χρήστες.

- Ο Ανάδοχος θα πρέπει να λάβει υπόψη του τυχόν χρόνους αιχμής στην λειτουργία του συστήματος.
- Διαδικασία χαρακτηρισμού των προβλημάτων

Ο Ανάδοχος σε συνεργασία με τον Εργοδότη ορίζει τουλάχιστον τέσσερις προτεραιότητες προβλημάτων ανάλογα με τη σοβαρότητα όπως καθορίστηκαν στην ενότητα Ορισμοί:

- Επείγον
- Υψηλή
- Μέτρια
- Χαμηλή

Η Αναθέτουσα Αρχή σε συνεργασία με τον Ανάδοχο, δύναται να επανακατατάσσει ανά δίμηνο μέχρι 10% (τάξη μεγέθους) στις παραπάνω κατηγορίες το σύνολο των εγκατεστημένων συστημάτων, εφαρμογών.

- κατηγοριοποίηση της σοβαρότητας των προβλημάτων για το σύνολο των λειτουργιών

Όλες οι διαδικασίες λειτουργίας της ΗΣ εντάσσονται στις παρακάτω βασικές κατηγορίες στις οποίες αντιστοιχείται ένα επίπεδο σοβαρότητας ύπαρξης προβλήματος.

Λειτουργία	Σοβαρότητα Προβλήματος
Προβλήματα εξοπλισμού – λογισμικού του κεντρικού Συστήματος Η-Σ που επηρεάζουν την παροχή των υπηρεσιών	Επείγον
Διασύνδεση με συστήματα ΦΚΑ- ΕΟΦ	Επείγον
Ζητήματα Ασφάλειας Δεδομένων	Επείγον
Προβλήματα του heavy client που επηρεάζουν την παροχή υπηρεσιών ΗΣ	Επείγον
Προβλήματα που επηρεάζουν την λειτουργία του call center	Επείγον
Προβλήματα που επηρεάζουν τις διαδικασίες επικοινωνίας του portal – καθυστερήσεις call center και λοιπού μηχανισμού υποστήριξης χρηστών.	Υψηλή
Προβλήματα που επηρεάζουν τις διαδικασίες ενημέρωσης του DRS	Υψηλή
Προβλήματα που επηρεάζουν την απόκριση του συστήματος όπως αυτή περιγράφεται στο παρόν SLA, αφαιρουμένων των καθυστερήσεων του δικτύου.	Υψηλή
Λοιπά προβλήματα κεντρικού εξοπλισμού και βασικού λογισμικού (main site & DRS)	Μέτρια
Προβλήματα (bugs) στο MIS & reporting	Χαμηλή
Προβλήματα (bugs) στους αλγορίθμους batch ελέγχου	Χαμηλή

Πίνακας 1: Κατηγοριοποίηση Σοβαρότητας Ύπαρξης Προβλήματος ανά Λειτουργία

Για κάθε κατηγορία ορίζεται ο μέγιστος χρόνος αποκατάστασης για ανάληψη ευθύνης επίλυσης και επίλυσης, κλιμακωτά για το σύνολο των προβλημάτων:

Κατηγορία Σοβαρότητας Προβλήματος	Μέγιστος Χρόνος Αποκατάστασης από τη στιγμή της αναγγελίας [ώρες], ανά πρόβλημα
Χαμηλή (R1)	16
Μέτρια (R2)	12
Υψηλή (R3)	6
Επείγον (R4)	2

## Πίνακας 2: Μέγιστοι Χρόνοι Αποκατάστασης Προβλήματος

Διευκρινίζεται ότι οι Μέγιστοι Χρόνοι Αποκατάστασης Προβλήματος, η μηνιαία μη διαθεσιμότητα πέραν των μέγιστων χρόνων αποκατάστασης προβλημάτων των προσφερομένων υπηρεσιών (ΜΔΠΥ) για το σύστημα της Η-Σ είναι απόλυτοι. Σημειώνεται όμως ότι δεν επιβάλλονται κυρώσεις στον Ανάδοχο εφ' όσον διαπιστωθεί "Ανώτερη Βία" από την οποία προκαλείται αδυναμία ανταπόκρισης στους όρους του SLA. Η απόδειξη της "Ανώτερης Βίας" βαρύνει τον Ανάδοχο.

- Μηχανισμοί και οι διαδικασίες αναγνώρισης λαθών

Επεξεργασία δεδομένων, κατηγοριοποίηση λαθών και στατιστική ανάλυση θα πρέπει να χρησιμοποιηθούν για την αναγνώριση επαναλαμβανόμενων λαθών και την τυποποίηση της επίλυσης τους.

#### 5.4. Μειώσεις Μηνιαίου Τιμήματος λόγω μη διαθεσιμότητας

Οι μετρήσεις ποιότητας, σ' αυτήν την κατηγορία, θα λαμβάνονται συλλέγοντας στοιχεία από τη λειτουργία του συστήματος και των εφαρμογών χωρίς να λαμβάνεται υπόψη η καθυστέρηση που μπορεί να οφείλεται στο δίκτυο επικοινωνίας.

Η υπέρβαση της μηνιαίας μη διαθεσιμότητας (πέραν των επιτρεπτών μέγιστων χρόνων αποκατάστασης προβλημάτων των προσφερομένων υπηρεσιών) – ΜΔΠΥ για το σύνολο των προϊόντων του Έργου, επισύρει μειώσεις του μηνιαίου τιμήματος που ορίζονται σύμφωνα με τα κάτωθι:

Μέγιστη Μηνιαία Μη Διαθεσιμότητα Προσφερόμενων υπηρεσιών	Ρήτρα υπέρβασης
Εβδομήντα δύο ώρες (αθροιστικά) μη διαθεσιμότητας πέραν των επιτρεπτών μέγιστων χρόνων αποκατάστασης προβλημάτων των λειτουργιών της ΗΣ για τα Χαμηλής Σοβαρότητας Προβλήματα που παρουσιάστηκαν στο σύνολο του συστήματος ανά μήνα.	10% του μηνιαίου τιμήματος, όπως αυτό έχει διαμορφωθεί
Τριάντα έξι ώρες (αθροιστικά) μη διαθεσιμότητας πέραν των επιτρεπτών μέγιστων χρόνων αποκατάστασης προβλημάτων των λειτουργιών της ΗΣ για τα Μέτριας Σοβαρότητας Προβλήματα που παρουσιάστηκαν στο σύνολο του συστήματος ανά μήνα.	20% του μηνιαίου τιμήματος, όπως αυτό έχει διαμορφωθεί
Είκοσι ένα ώρες (αθροιστικά) μη διαθεσιμότητας πέραν των επιτρεπτών μέγιστων χρόνων αποκατάστασης προβλημάτων των λειτουργιών της ΗΣ για τα Υψηλής Σοβαρότητας Προβλήματα που παρουσιάστηκαν στο σύνολο του συστήματος ανά μήνα.	30% του μηνιαίου τιμήματος, όπως αυτό έχει διαμορφωθεί
Επτά ώρες (αθροιστικά) μη διαθεσιμότητας πέραν των επιτρεπτών μέγιστων χρόνων αποκατάστασης προβλημάτων των λειτουργιών της ΗΣ για τα Επείγουσας Σοβαρότητας Προβλήματα που παρουσιάστηκαν στο σύνολο του συστήματος ανά μήνα.	50% του μηνιαίου τιμήματος, όπως αυτό έχει διαμορφωθεί

## Πίνακας 4 : Μη Διαθεσιμότητα των Προσφερόμενων Υπηρεσιών (ΜΔΠΥ)

Σε περίπτωση μη υπέρβασης της μηνιαίας μη διαθεσιμότητας (ΜΔΠΥ), αλλά υπέρβασης των χρόνων αποκατάστασης του Πίνακα 2, οι παραπάνω ρήτρες εφαρμόζονται αναλογικά ως εξής:

Για κάθε κατηγορία σοβαρότητας προβλήματος προστίθενται οι ώρες υπέρβασης των μέγιστων επιτρεπόμενων χρόνων αποκατάστασης του Πίνακα 2 και υπολογίζεται η ρήτρα εφαρμόζοντας τον τύπο:

$$P_K = P_{ΜΔΠΥ (K)} \times \frac{T_K}{T_{ΜΔΠΥ (K)}}$$

Όπου

- $P_K$ : Η Ρήτρα που εφαρμόζεται για την εκάστοτε Κατηγορία Σοβαρότητας Προβλήματος
- $P_{ΜΔΠΥ (K)}$ : Η Ρήτρα που εφαρμόζεται για την περίπτωση υπέρβασης μηνιαίας μη διαθεσιμότητας για την αντίστοιχη Κατηγορία Σοβαρότητας Προβλήματος
- $T_K$ : Το άθροισμα των ωρών υπέρβασης των μέγιστων επιτρεπόμενων χρόνων αποκατάστασης (με στρογγυλοποίηση προς τα άνω) για την εκάστοτε Κατηγορία Σοβαρότητας Προβλήματος
- $T_{ΜΔΠΥ (K)}$ : Ο μέγιστος επιτρεπόμενος χρόνος μηνιαίας μη διαθεσιμότητας για την εκάστοτε Κατηγορία Σοβαρότητας Προβλήματος

Παράδειγμα:

Για έναν μήνα ο ανάδοχος κλήθηκε να αντιμετωπίσει 3 προβλήματα «Υψηλής» Κατηγορίας Σοβαρότητας. Το 1<sup>ο</sup> το επίλυσε σε 8,5 ώρες από την αναγγελία, ενώ τα άλλα δύο σε 10 ώρες το καθένα. Επομένως:

- $K = \text{«Υψηλή»}$
- $P_{ΜΔΠΥ (K)} = 0,3$  (30%)
- $T_{ΜΔΠΥ (K)} = 21$  ώρες
- $T_K = [(9-6) + (10-6) + (10-6)] = 11$

Και ως εκ τούτου  $P_K = 0,157$

Επομένως η Ρήτρα που θα επιβληθεί είναι 16% επί του μηνιαίου τιμήματος.

Διευκρινίζεται επίσης ότι μη διαθεσιμότητα μιας μονάδας συνεπάγεται τη μη διαθεσιμότητα όλων των μονάδων που εξαρτώνται λειτουργικά από αυτήν.

Εννοείται ότι στο χρόνο εκτός λειτουργίας (downtime) δεν λαμβάνονται υπ' όψιν οι προβλεπόμενες διακοπές λειτουργίας (π.χ. οι διακοπές λόγω προληπτικής συντήρησης, ούτε οι απαιτούμενες διακοπές για αναβάθμιση του εξοπλισμού ή του λογισμικού που δεν είναι αναγκαία για την επίλυση λειτουργικού προβλήματος). Αντιθέτως λαμβάνονται υπ' όψιν οι διακοπές λειτουργίας λόγω επισκευαστικής συντήρησης.

### 5.5. Αναφορές συστήματος, παρακολούθηση, εντοπισμός και έλεγχος

Ο Ανάδοχος παρέχει μηνιαίες αναφορές σχετικά με:

- τους δείκτες μέτρησης παρεχομένων υπηρεσιών
- τη διαθεσιμότητα και το επίπεδο των παρεχομένων υπηρεσιών
- τα στατιστικά χρήσης των υπηρεσιών τόσο συνολικά όσο και ανά κατηγορία χρήστη / γεωγραφική περιφέρεια. Επίσης τα ίδια στοιχεία καταναμημένα σύμφωνα με την ημερομηνία και την ώρα της ημέρας.
- τα περιστατικά ασφαλείας που εμφανίστηκαν στα συστήματα και το δίκτυο που παρέχει την υπηρεσία. Τα περιστατικά αυτά θα είναι αξιολογημένα επίσης ως προς τη σοβαρότητα και τη συχνότητα τους.
- την παράνομη χρήση των συστημάτων, εφαρμογών και βάσεων δεδομένων
- την λειτουργία των συστημάτων
- τις παρατηρούμενες βλάβες
- τις αποκλίσεις
- τις ρήτρες που εφαρμόστηκαν στα αντίστοιχα τιμολόγια των υπηρεσιών,

Επίσης θα πρέπει να ειδοποιεί τους χρήστες σε περίπτωση διακοπής λειτουργίας κάποιας εκ των προσφερόμενων υπηρεσιών.

Ειδικά για τις περιπτώσεις συντήρησης εξοπλισμού, το ημερολόγιο περιλαμβάνει οπωσδήποτε τα παρακάτω στοιχεία :

- Τόπο όπου είναι εγκατεστημένο το προς συντήρηση είδος
- Ημερομηνία και ώρα ειδοποίησης-αναφοράς δυσλειτουργίας ή αιτήσεως συντήρησης εκ μέρους της Αναθέτουσας Αρχής
- Ημερομηνία και ώρα έναρξης της συντήρησης από το προσωπικό του Αναδόχου
- Είδος δυσλειτουργίας ή συντήρησης που έγινε
- Χρησιμοποιηθέντα μέσα και ανταλλακτικά (αναλυτική καταχώρηση στοιχείων αναγνώρισης ανταλλακτικών και ενεργειών που χρησιμοποιήθηκαν για την επισκευή)
- Κατηγορία παρασχεθείσας υπηρεσίας συντήρησης (Συμβουλευτική, Προληπτική, Επισκευαστική, Αναβάθμιση, κλπ)
- Ημερομηνία και ώρα επαναλειτουργίας του είδους που συντηρήθηκε ή επισκευάσθηκε
- Τμήματα του εξοπλισμού που αντικαταστάθηκαν προσωρινά και παραλήφθηκαν από τον Ανάδοχο για την επισκευή ή συντήρησή τους στις εγκαταστάσεις του

- Μέσος χρόνος επισκευής (MTTR) όπως καθορίστηκε από τον Ανάδοχο στη προσφορά του
- Παρατηρήσεις σχετικά με την παρασχεθείσα υπηρεσία συντήρησης, την καλή επαναλειτουργία του εξοπλισμού κλπ

Τέλος, ο Ανάδοχος θα εκδίδει σε τακτά χρονικά διαστήματα έναν οδηγό διαχείρισης του SLA για

τους διαχειριστές του συστήματος ώστε να γνωρίζουν σε ποιες περιπτώσεις μπορούν να επικαλεστούν τους όρους του SLA και με ποιο τρόπο. Ο οδηγός διαχείρισης θα περιέχει κατ'ελάχιστον σε μορφή ευανάγνωστου πίνακα τη λίστα με τις προσφερόμενες υπηρεσίες και τις ώρες απόκρισης της ΤΟΥ, τα στοιχεία των μελών της ΤΟΥ, καθώς και τη τρέχουσα έκδοση του SLA.

## 5.6. Λοιπές υποχρεώσεις Ανάδοχου στα πλαίσια του SLA

- Ο Ανάδοχος είναι υπεύθυνος για οποιαδήποτε ζημία, που μπορεί να προκαλέσει με δική του αμέλεια στον εξοπλισμό και σύμφωνα με το ποσό της αγοραστικής αξίας για το συγκεκριμένο εξοπλισμό.
- Ο Ανάδοχος δεν είναι υπεύθυνος για ενέργειες αμέλειας από τρίτους (άτομα που δεν εργάζονται για τον Ανάδοχο), είναι όμως υπεύθυνος για ενέργειες αμέλειας για το προσωπικό του.
- Ο Ανάδοχος, με την έναρξη παροχής των υπηρεσιών SLA, παραδίδει στον Κύριο του Έργου πλήρη Τεύχη Τεχνικής Τεκμηρίωσης για το σύνολο των παραπάνω τα οποία αναλυτικά περιγράφουν μεθόδους υλοποίησης των υπηρεσιών που περιλαμβάνονται στο Συμβόλαιο, τους τρόπους μέτρησης της απόδοσης και το περιεχόμενο των αναφορών του συστήματος.
- Ο Ανάδοχος παρέχει απαραιτήτως την τεχνική του άποψη και συμμετέχει με εκπρόσωπο του στη διαδικασία λήψης αποφάσεων που αφορούν αναβάθμιση ή τροποποίηση των λειτουργικών συστημάτων, εφαρμογών και του εξοπλισμού.
- Ο Ανάδοχος θα πρέπει να εγγυηθεί τη μη χρήση και/ή αποκάλυψη μέρους ή συνόλου του αρχείου και δεδομένων του συστήματος Η-Σ.
- Η εξασφάλιση άδειας εισόδου στους απαιτούμενους χώρους εργασίας και η εξασφάλιση προϋποθέσεων ασφαλούς και υγιεινής εργασίας στο προσωπικό του προμηθευτή είναι ευθύνη του Κυρίου του Έργου.
- Ο Ανάδοχος δεν ευθύνεται για φθορές ή βλάβες οφειλόμενες σε ενέργειες επισκευών ή συντηρήσεως με πρωτοβουλία του Κυρίου του Έργου. Χωρίς προηγούμενη εξουσιοδότησή του. Το ίδιο ισχύει για περιπτώσεις κακής χρήσεως των ειδών από στελέχη του Κυρίου του Έργου ή βλαβών που προκαλούνται από αιτίες μη σχετιζόμενες με τις παρεχόμενες υπηρεσίες όπως ενδεικτικά η πτώση της τάσεως του ηλεκτρικού ρεύματος. Ο Ανάδοχος υποχρεούται στην αποκατάσταση των παραπάνω βλαβών με βάση την κοστολόγηση των υπηρεσιών SLA όπως αυτές περιγράφονται στην οικονομική του προσφορά. Το κόστος των ανταλλακτικών, των παρελκομένων που τυχόν χρησιμοποιηθούν, θα βαρύνει τον Κύριο του Έργου, με υποχρέωση του Αναδόχου για έκδοση ιδιαίτερου τιμολογίου με βάση τις τιμές των επισήμων τιμοκαταλόγων του που θα ισχύουν κατά τον χρόνο παροχής των υπηρεσιών αυτών.
- Δεν επιβάλλονται κυρώσεις στον Ανάδοχο εφ' όσον διαπιστωθεί "Ανώτερη Βία" από την οποία προκαλείται αδυναμία παροχής των υπηρεσιών μέσα στο συμβατικό χρόνο.

### 5.7. Λοιπές υποχρεώσεις του Κυρίου του Έργου στα πλαίσια του SLA

- Ο Κύριος του Έργου θα πρέπει να φυλάσσει στον κάθε τόπο εγκατάστασης, και να επιτρέπει στον Ανάδοχο να συμβουλευέται, αντίγραφο της Τεχνικής Τεκμηρίωσης που θα της παραδοθεί μετά το πέρας της εγκατάστασης του εξοπλισμού (του οποίου η προμήθεια προβλέπεται να γίνει βάση των προδιαγραφών που θα δώσει ο Ανάδοχος), καθώς και τα επίσημα εγχειρίδια του κατασκευαστή που συνόδευαν τον εξοπλισμό.
- Ο Κύριος του Έργου θα πρέπει να παρέχει κατάλληλο περιβάλλον (επάρκεια χώρων, διασφάλιση επιπέδου θερμοκρασίας και υγρασίας, κλπ) για τον εξοπλισμό, όπως ορίζεται από τους κατασκευαστές του εξοπλισμού, και να διασφαλίζει ότι ο Ανάδοχος θα έχει ασφαλή και εύκολη πρόσβαση στον εξοπλισμό. Ιδιαίτερη μνεία πρέπει να γίνει για τα Computer Room.
- Κατά την διάρκεια του Συμβολαίου ο Κύριος του Έργου στερείται του δικαιώματος αναβάθμισης ή τροποποίησης των λειτουργικών συστημάτων, εφαρμογών και του εξοπλισμού, χωρίς την προηγούμενη γραπτή συναίνεση του Αναδόχου, η οποία θα δίδεται μέχρι και 15 εργάσιμες ημέρες από την υποβολή του αντιστοίχου αιτήματος από την Αναθέτουσα Αρχή, ειδάλλως θα θεωρείται αυτοδικαίως δοθείσα. Στη διαδικασία λήψης απόφασης για τα παραπάνω ζητείται απαραίτητως η τεχνική άποψη του Αναδόχου, ο οποίος συμμετάσχει με εκπρόσωπο του στη λήψη της απόφασης.
- Ο Κύριος του Έργου προβλέπεται, σύμφωνα με το Ν.2472/97 «Προστασία του ατόμου από την επεξεργασία δεδομένων προσωπικού χαρακτήρα», λόγω της ιδιαίτερης φύσης των ιατρικών πληροφοριών που περιλαμβάνονται στο σύστημα, να εφοδιαστεί με την κατάλληλη άδεια από την Αρχή Προστασίας Δεδομένων Προσωπικού Χαρακτήρα καθώς θα πρέπει να διατηρεί/συντηρεί το αρχείο των ιατρικών δεδομένων και να παρέχει τη δυνατότητα διασύνδεσης και επεξεργασίας σε ιατρούς διαφόρων ειδικοτήτων.
- Ο Κύριος του Έργου θα καταγράψει τα φυσικά και νομικά πρόσωπα και/ή δημόσιες υπηρεσίες ή οργανισμοί προς τους οποίους μπορεί να αποκαλύπτονται στοιχεία του αρχείου και οι εγγυήσεις που θα παρέχουν για την μη περαιτέρω δημοσιοποίηση τους και θα καθορίσει τις ικανές και αναγκαίες συνθήκες κάτω από τις οποίες θα μπορεί να χρησιμοποιηθεί και/ή να αποκαλυφθεί το περιεχόμενο του αρχείου της Η-Σ.
- Ο έλεγχος και πιστοποίηση της συνέπειας αποκρίσεως του Αναδόχου και της ποιότητας των παρεχομένων υπηρεσιών γίνεται από την Επιτροπή Παραλαβής του Έργου κατά τις τακτικές συνεδριάσεις της. Η επιτροπή συντάσσει ανάλογο πρακτικό με βάση τις καταχωρήσεις του ημερολογίου συντήρησης και των μηνιαίων αναφορών του Αναδόχου και ανάλογα εγκρίνει τον τρόπο λειτουργίας του Αναδόχου, επιβάλλει ρήτρες, κλπ.
- Σε περίπτωση που προκύψει διαφωνία των αρμοδίων εκπροσώπων του Κυρίου του Έργου και του Αναδόχου σχετικά με την επάρκεια των προσφερόμενων υπηρεσιών του SLA, συγκαλείται έκτακτα η παραπάνω Επιτροπή μετά από γραπτή αίτηση του αρμοδίου εκπροσώπου του Κυρίου του Έργου ή του Αναδόχου προς τον Πρόεδρο της Επιτροπής.
- Σε περίπτωση που ο Ανάδοχος δεν συμφωνεί με την απόφαση της παραπάνω επιτροπής έχει δικαίωμα να ζητήσει μέσα σε πέντε (5) εργάσιμες ημέρες, από την υπογραφή πρακτικού της επιτροπής, την παραπομπή της υποθέσεως σε Επιτροπή Επιλύσεως Διαφορών. Οι αντίστοιχες λεπτομέρειες ως προς την Επιτροπή Επίλυσης Διαφορών θα καθορισθούν στη σύμβαση με τον Ανάδοχο.

## ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ 3 – ΕΕΕΣ

---

Από τις 2-5-2019, οι αναθέτουσες αρχές συντάσσουν το ΕΕΕΣ με τη χρήση της νέας ηλεκτρονικής υπηρεσίας Promitheus ESPDint (<https://espdint.eprocurement.gov.gr/>), που προσφέρει τη δυνατότητα ηλεκτρονικής σύνταξης και διαχείρισης του **Ευρωπαϊκού Ενιαίου Εγγράφου Σύμβασης (ΕΕΕΣ)**. Η σχετική ανακοίνωση είναι διαθέσιμη στη Διαδικτυακή Πύλη του ΕΣΗΔΗΣ [www.promitheus.gov.gr](http://www.promitheus.gov.gr). Το περιεχόμενο του αρχείου, **συνοδεύει την παρούσα διακήρυξη ως αρχείο PDF, ηλεκτρονικά υπογεγραμμένο**, αναρτάται ξεχωριστά ως αναπόσπαστο μέρος αυτής. Το αρχείο XML αναρτάται για την διευκόλυνση των οικονομικών φορέων προκειμένου να συντάξουν μέσω της υπηρεσίας eΕΕΕΣ τη σχετική απάντησή τους.



#### **ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ 4 – Συνοπτική παρουσίαση Μηχανισμού Ενσωμάτωσης Αλλαγών ΗΔΙΚΑ**

Ο Μηχανισμός περιλαμβάνει την τυποποίηση της συνολικής διαδικασίας υποβολής, διαχείρισης και εφαρμογής ενός αιτήματος αλλαγής και συγκεκριμένα:

- Τη δημιουργία τυποποιημένης φόρμας αίτησης αλλαγής - Request For Change (RFC)<sup>11</sup>.
- Την προαξιολόγηση του RFC από τον υπεύθυνο διαχειριστή αλλαγών του έργου για τον έλεγχο της πληρότητάς του.
- Τη δημιουργία κανόνων για κατηγοριοποίηση, αξιολόγηση και ιεράρχηση των αλλαγών με βάση συμφωνημένα κριτήρια<sup>12</sup>.
- Τον προσδιορισμό των απαιτούμενων ενεργειών ανάλυσης, υλοποίησης και ενσωμάτωσης της αλλαγής και την εκτίμηση της αντίστοιχης ανθρωποπροσπάθειας και του βαθμού επίδρασης στο ΣΗΣ.
- Τον προγραμματισμό της ενσωμάτωσης της αλλαγής στο ΣΗΣ.
- Τον έλεγχο και πιστοποίηση ορθής ενσωμάτωσης σύμφωνα και με τις αρχικές απαιτήσεις.

Η μεθοδολογία διαστασιολόγησης της προσπάθειας για την υλοποίηση μιας παρέμβασης περιλαμβάνει τα ακόλουθα διακριτά στάδια:

1. **Χρήση κοινά αποδεκτής και αντικειμενικής μεθοδολογίας για την τεκμηριωμένη διαστασιολόγηση της ανθρωποπροσπάθειας:** Αξιοποιούνται η μεθοδολογία Functional Size Measurement (FSM) σε συνδυασμό με τη μεθοδολογία IFPUG CPM 4.3. Αμφότερες οι μεθοδολογίες αυτές εμπίπτουν στην έννοια του Function Point Analysis, η οποία ορίζει το «λειτουργικό σημείο» ως μονάδα μέτρησης της πολυπλοκότητας, ανάλογα με το μέγεθος της επιχειρησιακής λειτουργικότητας που παρέχεται στους χρήστες. Στο πλαίσιο του Μηχανισμού, ο Ανάδοχος με βάση τη διαδικασία αξιολόγησης κάθε αιτήματος αλλαγής θα επιλέγει τη βέλτιστη κατά περίπτωση μεθοδολογία προσδιορίζοντας τα συγκεκριμένα σημεία διαστασιολόγησης (λειτουργικά ή μη) που θα αξιοποιήσει (και τα οποία ορίζονται στις μεθοδολογίες αυτές). Εν συνεχεία, με βάση τις ανωτέρω μεθοδολογίες, προσδιορίζεται η απαιτούμενη ανθρωποπροσπάθεια, πολλαπλασιάζοντας τον αριθμό των Points με το ρυθμό παραγωγικότητας ανά point, δηλαδή με το μέσο χρόνο που χρειάζεται για την υλοποίηση ενός συγκεκριμένου point (function point ή Snap Counting Unit / SCU αντίστοιχα), λαμβάνοντας υπόψη και τον παράγοντα πολυπλοκότητας (complexity factor), ο οποίος σε αμφότερες τις περιπτώσεις προκύπτει αλγοριθμικά. Τέλος στον τελικό προσδιορισμό συνεκτιμώνται και άλλοι παράγοντες που επηρεάζουν την προσπάθεια (πχ περιορισμοί στο χρόνο, impact στο σύστημα, κλπ)
2. **Προσδιορισμός των απαιτούμενων ρόλων των ανθρωπίνων πόρων που θα αναλάβουν το σύνολο των εργασιών:** Σύμφωνα με τα ιδιαίτερα χαρακτηριστικά της αιτούμενης αλλαγής, ο Ανάδοχος επιλέγει τους ρόλους που απαιτούνται, το επίπεδο εμπειρίας ανά ρόλο και κατηγοριοποιεί τη συμμετοχή κάθε ρόλου ανάλογα με τη σπουδαιότητα, οριοθετώντας έτσι πρακτικά και τη διαφοροποίηση στο κόστος μεταξύ των κατηγοριών αυτών
3. **Ποσοτικοποίηση ανά ρόλο για το σύνολο των δράσεων:** Έχοντας εκτιμήσει τη συνολική προσπάθεια ανά εργασία μέσω των points που έχουν αναγνωριστεί, καθώς και τους ρόλους που

<sup>11</sup> Η Αίτηση για Αλλαγή (RFC) πρέπει να περιλαμβάνει μία περιγραφή ή / και την αποτύπωση συγκεκριμένων προδιαγραφών που θέτουν οι αιτούντες.

<sup>12</sup> Το βήμα αυτό επηρεάζει την ταχύτητα με την οποία θα αντιμετωπισθεί το RFC.

απαιτούνται ανά εργασία απομένει να κατανεμηθεί ο συνολικός αριθμός points στους αντίστοιχους ρόλους.

Για την εφαρμογή του ΜΕΑ χρησιμοποιούνται:

- Τυποποιημένες φόρμες RFC
- Μοντέλο διαστασιολόγησης και ιεράρχησης σε μορφή excel, στο οποίο αποτυπώνονται
  - Τα components της λογικής αρχιτεκτονικής του ΣΗΣ που επηρεάζονται / τροποποιούνται ανά Επίπεδο
  - Οι εργασίες που απαιτούνται για κάθε στάδιο (σχεδιασμός, ανάπτυξη, παραμετροποίηση, διαμόρφωση, έλεγχος, θέση σε λειτουργία) ενσωμάτωσης **με αντιστοίχιση** στα συγκεκριμένα λογισμικά εργαλεία που θα χρησιμοποιηθούν
  - Η Αντιστοίχιση εργασιών με ρόλους που επιτελούν την κάθε εργασία
  - Η Διαστασιολόγηση της ανθρωποπροσπάθειας και του χρόνου που απαιτείται για κάθε ενσωμάτωση μέσω διεθνώς αποδεκτών μεθοδολογιών
  - Ο Αλγόριθμος ιεράρχησης αιτημάτων με τρία κριτήρια: προτεραιότητα, πολυπλοκότητα και επίδραση στο ΣΗΣ

**Παράρτημα 5: Στατιστικά στοιχεία υπηρεσίας helpdesk του ΣΗΣ**

	Σύνολο κλήσεων	Αναπάντητες κλήσεις	Μέσος χρόνος διαχείρισης (sec)	Μέσος χρόνος αναμονής (sec)	Αριθμός tickets που καταχωρήθηκαν	Κλήσεις που μεταφέρθηκαν στην ΗΔΙΚΑ
<b>M1</b>	6.397	509	196	24	1.373	355
<b>M2</b>	7.499	833	201	14	1.351	276
<b>M3</b>	7.153	562	214	13	1.284	250
<b>M4</b>	10.642	699	188	25	1.083	374
<b>M5</b>	6.531	550	184	12	1.186	272
<b>M6</b>	11.135	912	220	19	1.607	337
<b>M7</b>	15.313	365	234	12	1.803	451
<b>M8</b>	10.915	877	252	17	1.331	218
<b>M9</b>	5.270	556	231	7	678	130
<b>M10</b>	7.762	515	223	10	934	158
<b>M11</b>	6.198	553	229	13	787	103
<b>M12</b>	6.395	490	249	9	840	227

**ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ 6– Υπόδειγμα Τεχνικής Προσφοράς**

---

Σύμφωνα με το Κεφάλαιο 2.4.3.2 Τεχνική Προσφορά

## ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ 7 – Υπόδειγμα βιογραφικού σημειώματος

## 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

ΠΙΣΤΟΠΟΙΗΣΗ			
Όνομα Οργανισμού	Κατηγορία προϊόντος λογισμικού	Τίτλος Πιστοποίησης	Ημερομηνία Απόκτησης Πιστοποίησης

**ΡΟΛΟΣ ΣΤΕΛΕΧΟΥΣ**

Στην προτεινόμενη, από τον υποψήφιο Ανάδοχο Ομάδα Έργου, επιλέξατε μία από τις ακόλουθες περιγραφές

- Υπεύθυνος Έργου
- Αναπληρωτής Υπεύθυνος Έργου
- Υπεύθυνος Υπηρεσιών Λειτουργίας ΣΗΣ
- Τεχνικός Υπηρεσιών Λειτουργίας ΣΗΣ
- Υπεύθυνος Συστημάτων
- Τεχνικός Συστημάτων
- Υπεύθυνος Συστημικού Λογισμικού
- Τεχνικός Συστημικού Λογισμικού
- Υπεύθυνος Δικτύων
- Τεχνικός Δικτύων
- Υπεύθυνος Ασφάλειας Συστημάτων
- Τεχνικός Ασφάλειας Συστημάτων
  
- Επιχειρησιακός Αναλυτής
- Αρχιτέκτων Επιχειρησιακών Εφαρμογών
- Υπεύθυνος Σχεδιασμού & Ανάπτυξης Εφαρμογών
- Υπεύθυνος Application Server
- Database Administrator
- Υπεύθυνος Διασφάλισης Ποιότητας Εφαρμογών
- Υπεύθυνος Ασφάλειας εφαρμογών
- Εμπειρογνώμων Υγείας
- Εμπειρογνώμων Ηλεκτρονικής Συνταγογράφησης
- Υπεύθυνος Παραγωγικής Λειτουργίας
- Τεχνικός Υποστήριξης
- Τεχνικός Υπεύθυνος Call Centre
- Προϊστάμενος βάρδιας
- Call Agent

ΕΠΑΓΓΕΛΜΑΤΙΚΗ ΕΜΠΕΙΡΙΑ		Ρόλος <sup>13</sup> Καθήκοντα Έργο (ή Θέση)	και στο	<sup>14</sup> Ειδική Αναφορά στα αντικείμενα απασχόλησης	Απασχόληση στο Έργο	
Έργο (ή Θέση)	Εργοδότης				Περίοδος (από – έως)	A/M <sup>15</sup>

<sup>13</sup> Ως Ρόλος ενδεικτικά αναφέρονται:: Υπεύθυνος Έργου, εμπειρογνώμονας, έμπειρος προγραμματιστής, αναλυτής επιχειρησιακών διαδικασιών, προγραμματιστής είτε manager, senior consultant, business analyst, senior developer, consultant, developer, system administrator κλπ.

<sup>14</sup> Σε σχέση με το ρόλο τους και το αντίστοιχο με το προς υλοποίηση έργο αντικείμενο

<sup>15</sup> Αφορά τους πραγματικούς ανθρωπομήνες απασχόλησης στο έργο– Δεν ταυτίζεται με τη συνολική χρονική διάρκεια της χρονικής περιόδου απασχόλησης στο έργο.

				— / — / — — / — / —	
				— / — / — — / — / —	

## ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ 8 – Υπόδειγμα Οικονομικής Προσφοράς

ΦΥΣΙΚΟ ΑΝΤΙΚΕΙΜΕΝΟ	ΜΟΝΑΔΑ ΜΕΤΡΗΣΗΣ	Ανάλυση Κόστους	Μέγιστη τιμή	Προσφερό μενη Τιμή	A	B	Γ = Α x Β	Δ	E=Γ+Δ
					ΠΟΣΟΤΗΤΑ	ΤΙΜΗ ΜΟΝΑΔΑΣ (χωρίς ΦΠΑ)	ΤΙΜΗ ΠΡΟΣΦΟΡΑΣ (χωρίς ΦΠΑ)	ΦΠΑ	ΣΥΝΟΛΙΚΗ ΤΙΜΗ ΠΡΟΣΦΟΡΑΣ
Υπηρεσίες Κατηγορίας Α (Κεφ. 3.1.1)	Μήνας	4 FTEs * Κόστος Ανθρωπομήνα/Μήνα	18.000,00 €		36				
Υπηρεσίες Κατηγορίας Β (Κεφ. 3.1.2)	Ανθρωπομήνας Ομάδας Ενσωμάτωσης	Με τη χρήση του Μηχανισμού Ενσωμάτωσης Αλλαγών ΗΔΙΚΑ (βλ. ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ 4 – Συνοπτική παρουσίαση Μηχανισμού Ενσωμάτωσης Αλλαγών ΗΔΙΚΑ)	4.500,00 €		345				
Υπηρεσίες Κατηγορίας Γ (Κεφ. 3.1.3)	Μήνας	9 FTEs * Κόστος Ανθρωπομήνα/Μήνα	36.000,00 €		36				
Υπηρεσίες Κατηγορίας Δ (Κεφ. 3.1.4)	Μήνας	5 FTEs * Κόστος Ανθρωπομήνα/Μήνα	8.000,00 €		36				



Υπηρεσίες Κατηγορίας Ε (Κεφ. 3.1.5)	Ανθρωπομήνας	1 FTEs * Κόστος Ανθρωπομήνα/Μήνα	4.200,00 €		36				
Υπηρεσίες Disaster Recovery Center	Μήνας		4.200,00 €		36				
Ψηφιακές Υπογραφές στους Επαγγελματίες σε ΑΔΔΥ-USB Token, για τρία (3) έτη από την έκδοσή τους	Αριθμός		24,00 €		30.000				
Ασφαλείς Διατάξεις Δημιουργίας Υπογραφής (ΑΔΔΥ – USB Token)	Αριθμός		10,00 €		20.000				
Απομακρυσμένες Ψηφιακές Υπογραφές για τρία (3) έτη από την έκδοσή τους	Αριθμός		34,00 €		25.000				
<b>Σ Υ Ν Ο Λ Ο</b>									

ΣΗΜΕΙΩΣΕΙΣ

1. **Για τις Κατηγορίες Α, Γ και Δ** ο υποψήφιος συμπληρώνει στη στήλη Β την προσφερόμενη τιμή (χωρίς ΦΠΑ) για παροχή υπηρεσιών διάρκειας ενός μήνα. Οι υπηρεσίες για κάθε μήνα προσφέρονται με βάση τις απαιτήσεις “Full Time Equivalent” που αναφέρονται στα αντίστοιχα Κεφάλαια της διακήρυξης
2. **Για την Κατηγορία Β**, ο υποψήφιος συμπληρώνει στη στήλη Β την προσφερόμενη τιμή Ανθρωπομήνα Ομάδας Ενσωμάτωσης, η οποία υπολογίζεται ως ο μέσος όρος του κόστους Α/Μ όλων των μελών της αντίστοιχης Ομάδας Έργου, με βάση τους ρόλους που προσδιορίζονται στο Κεφάλαιο 3.1.2 της Διακήρυξης.
3. **Για την Κατηγορία Ε**, ο υποψήφιος συμπληρώνει στη στήλη Β την προσφερόμενη τιμή Ανθρωπομήνα Διαχείρισης Έργου, η οποία υπολογίζεται ως ο μέσος όρος του κόστους Α/Μ του Υπευθύνου Έργου και του Αναπληρωτή του.
4. Οι Ποσότητες στον Παραπάνω Πίνακα αποτελούν μια αρχική εκτίμηση της Αναθέτουσας Αρχής για τις ανάγκες όπως θα διαμορφωθούν κατά τη διάρκεια της ισχύος της Συμφωνίας Πλαίσιο και δεν αποτελεί δέσμευση για την υλοποίηση αντίστοιχων εκτελεστικών συμβάσεων.

## ΕΓΓΥΗΣΗ ΣΥΜΜΕΤΟΧΗΣ ΣΕ ΕΥΡΩ

ΕΚΔΟΤΗΣ.....

Ημερομηνία έκδοσης.....

Προς την ΗΔΙΚΑ ΑΕ

Λυκούργου 10 -10551-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: την Εταιρία ..... οδός ..... Αριθμός ... ΤΚ .....,}

{ή σε περίπτωση Ένωσης: τις Εταιρίες

α)..... οδός..... αριθμός.....ΤΚ.....

β)..... οδός..... αριθμός.....ΤΚ.....

γ)..... οδός..... αριθμός.....ΤΚ.....

ατομικά για κάθε μία απ' αυτές και ως αλληλέγγυα και εις ολόκληρον υπόχρεων μεταξύ τους, εκ της ιδιότητάς τους ως μελών της Ένωσης Εταιρειών},

και μέχρι του ποσού των ευρώ....., 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)

ΕΚΔΟΤΗΣ.....

Ημερομηνία έκδοσης.....

Προς την ΗΔΙΚΑ ΑΕ

Λυκούργου 10 -10551-Αθήνα

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

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

{Σε περίπτωση μεμονωμένης εταιρίας: την Εταιρία ..... οδός ..... Αριθμός ... ΤΚ .....}

{ή σε περίπτωση Ένωσης: τις Εταιρίες

α) ..... οδός ..... αριθμός ..... Τ.Κ. ....

β) ..... οδός ..... αριθμός ..... Τ.Κ. ....

γ) ..... οδός ..... αριθμός ..... Τ.Κ. ....

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

και μέχρι του ποσού των ευρώ....., 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 .....(Σημείωση προς την Τράπεζα : ο χρόνος ισχύος πρέπει να είναι τουλάχιστον ένα έτος πέραν της χρονικής διάρκειας της Συμφωνίας Πλαισίου, όπως αυτή ορίζεται στο σχετικό Κεφάλαιο της διακήρυξης) 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)

Ημερομηνία έκδοσης.....

Προς την ΗΔΙΚΑ ΑΕ

Λυκούργου 10 -10551-Αθήνα

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

Με την παρούσα εγγυόμαστε, ανέκκλητα και ανεπιφύλακτα παραιτούμενοι του δικαιώματος της διαίρεσης 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....., για την καλή λειτουργία του αντικειμένου της σύμβασης με αριθμό ..... που αφορά ..... Συνολικής αξίας ..... Σύμφωνα με τη με αριθμό ..... Διακήρυξη της ΗΔΙΚΑ ΑΕ

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 .....(Σημείωση προς την Τράπεζα : ο χρόνος ισχύος πρέπει να είναι τουλάχιστον ένα έτος πέραν της χρονικής διάρκειας του έργου, όπως αυτή ορίζεται στο σχετικό Κεφάλαιο της διακήρυξης)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)