



**ΕΛΛΗΝΙΚΗ ΔΗΜΟΚΡΑΤΙΑ
ΥΠΟΥΡΓΕΙΟ ΥΓΕΙΑΣ**

Λάρισα 09/04/2026

5η Υγειονομική Περιφέρεια
Θεσσαλίας & Στερεάς Ελλάδας

Αρ. Πρωτ. 31545

Περιοχή Μεζούρλο, Λάρισα,
Ταχ. Δ/ση: ΤΘ 2101, ΤΚ 41110
Διεύθυνση: Τμήμα Προμηθειών
Υπεύθυνος: Γκατζούλη Ελένη
Τηλέφωνο: 2413 – 500821
E-mail: procurement@dypethessaly.gr

ΠΡΟΣ : ΚΑΘΕ ΕΝΔΙΑΦΕΡΟΜΕΝΟ

Θέμα: Πρόσκληση εκδήλωσης ενδιαφέροντος για την προμήθεια «ΥΠΗΡΕΣΙΕΣ ΥΠΟΣΤΗΡΙΞΗΣ ΣΥΣΤΗΜΑΤΟΣ ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗΣ ΕΓΓΡΑΦΩΝ ΚΑΙ ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΟΥ ΠΡΩΤΟΚΟΛΛΟΥ (CPV: 72265000-0)», της 5ης Υγειονομικής Περιφέρειας Θεσσαλίας & Στερεάς Ελλάδας

- ΣΧΕΤ:**
1. Η υπ' αριθμ 31392/08-04-2026 Απόφαση Διοικητή έγκρισης διενέργειας διαγωνιστικής διαδικασίας «ΥΠΗΡΕΣΙΕΣ ΥΠΟΣΤΗΡΙΞΗΣ ΣΥΣΤΗΜΑΤΟΣ ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗΣ ΕΓΓΡΑΦΩΝ ΚΑΙ ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΟΥ ΠΡΩΤΟΚΟΛΛΟΥ (CPV: 72265000-0)», της 5ης Υγειονομικής Περιφέρειας Θεσσαλίας & Στερεάς Ελλάδας.
 2. Η υπ' αριθμ 01/578/09-04-2026 Απόφαση Ανάληψης Υποχρέωσης (Αρ Δέσμ 502/0)

Σας ενημερώνουμε ότι η υπηρεσία μας καλεί όλους τους ενδιαφερόμενους να καταθέσουν οικονομική προσφορά για την προμήθεια «ΥΠΗΡΕΣΙΕΣ ΥΠΟΣΤΗΡΙΞΗΣ ΣΥΣΤΗΜΑΤΟΣ ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗΣ ΕΓΓΡΑΦΩΝ ΚΑΙ ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΟΥ ΠΡΩΤΟΚΟΛΛΟΥ (CPV: 72500000-0)», της 5ης Υγειονομικής Περιφέρειας Θεσσαλίας & Στερεάς Ελλάδας. συνολικής προϋπολογιζόμενης δαπάνης 15.252,00€ κάνοντας χρήση του άρθρου 118 του Ν 4412/2016.

ΠΡΟΫΠΟΛΟΓΙΖΟΜΕΝΗ ΔΑΠΑΝΗ

ΠΕΡΙΓΡΑΦΗ ΥΠΗΡΕΣΙΑΣ	ΔΑΠΑΝΗ ΧΩΡΙΣ ΦΠΑ	ΔΑΠΑΝΗ ΜΕ ΦΠΑ
Ετήσια υπηρεσία συντήρηση	6.000 €	7.440 €
Εφάπαξ υπηρεσία μετάπτωση του πληροφοριακού συστήματος	6.300 €	7.812 €
ΣΥΝΟΛΟ	12.300 €	15.252 €

ΤΕΧΝΙΚΕΣ ΠΡΟΔΙΑΓΡΑΦΕΣ

ΥΠΗΡΕΣΙΕΣ ΣΥΝΤΗΡΗΣΗΣ ΚΑΙ ΥΠΟΣΤΗΡΙΞΗΣ ΠΛΗΡΟΦΟΡΙΑΚΟΥ ΣΥΣΤΗΜΑΤΟΣ ΑΡΧΕΙΟΘΕΤΗΣΗΣ ΚΑΙ ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗΣ ΕΓΓΡΑΦΩΝ ΜΕ ΔΥΝΑΤΟΤΗΤΕΣ ΠΡΩΤΟΚΟΛΛΗΣΗΣ ΤΗΣ 5ΗΣ ΥΠΕ ΘΕΣΣΑΛΙΑΣ ΚΑΙ ΣΤΕΡΕΑΣ ΕΛΛΑΔΑΣ

Αντικείμενο του έργου είναι η ετήσια Υπηρεσία Υποστήριξης του Πληροφοριακού Συστήματος Ηλεκτρονικού Πρωτοκόλλου – Ηλεκτρονικής Διαχείρισης Εγγράφων ΟΤΣ.

Οι όροι των τεχνικών προδιαγραφών της παρούσας αποτελούν τα ελάχιστα αναγκαία χαρακτηριστικά της υπηρεσίας που απαιτούνται, προκειμένου αυτή να προσδιοριστεί αντικειμενικά με τρόπο που να ανταποκρίνεται στις ανάγκες του φορέα, είναι δε απαραίτατοι και η οποιαδήποτε μη συμμόρφωση προς αυτούς συνεπάγεται απόρριψη της προσφοράς, σύμφωνα με την κρίση της αρμόδιας Επιτροπής Αξιολόγησης.

Σε ορισμένα σημεία στις τεχνικές προδιαγραφές που ακολουθούν και όπου δεν είναι εφικτή η πλήρης τεχνική περιγραφή των ζητούμενων τεχνικών προδιαγραφών ίσως να αναφέρονται ενδεικτικά συγκεκριμένα προϊόντα ή εμπορικά σήματα. Στις περιπτώσεις αυτές τα ζητούμενα προϊόντα/υπηρεσίες είναι απλώς αντίστοιχα ή ισοδύναμα των ενδεικτικώς αναφερόμενων. Οι υποψήφιοι οικονομικοί φορείς μπορούν να υποβάλλουν προσφορές τεκμηριώνοντας με τον καλύτερο κατά την κρίση τους τρόπο την αντιστοιχία.

ΑΝΑΛΥΤΙΚΗ ΠΕΡΙΓΡΑΦΗ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ SLA

Οι υπηρεσίες συντήρησης/υποστήριξης αφορούν το **«Λογισμικό συστήματος ηλεκτρονικής αρχειοθέτησης και διαχείρισης εγγράφων με δυνατότητες πρωτοκόλλησης για την 5^η ΥΠΕ»** και περιλαμβάνουν όλες τις μονάδες Α'βάθμιας Φροντίδας Υγείας της 5^{ης} ΥΠΕ Θεσσαλίας και Στερεάς Ελλάδας (ήτοι Κεντρική Υπηρεσία, ΤΟΜΥ, ΠΕΔΥ και Κέντρα Υγείας), το οποίο είναι εγκατεστημένο από την εταιρεία OTS Α.Ε. και δουλεύει παραγωγικά.

Ο υποψήφιος ανάδοχος είναι υποχρεωμένος να προσκομίσει δήλωση του κατασκευαστή της εφαρμογής του Πληροφοριακού Συστήματος που είναι εγκατεστημένο στην 5^η ΥΠΕ, ότι έχει εξουσιοδοτήσει τον υποψήφιο Ανάδοχο να παρέχει υπηρεσίες συντήρησης.

Εναλλακτικές προσφορές που αφορούν αντικατάσταση λογισμικού, με λογισμικό άλλου κατασκευαστή προκειμένου να παρασχεθούν οι ζητούμενες από τον διαγωνισμό υπηρεσίες ΔΕΝ γίνονται δεκτές και απορρίπτονται.

Οι υπηρεσίες οι οποίες θα πρέπει να καλύπτονται περιγράφονται ως εξής:

1. Υπηρεσίες υποστήριξης παραγωγικής λειτουργίας και εφαρμογών λογισμικού
2. Υπηρεσίες μεταφοράς τεχνογνωσίας – υποστήριξης χρηστών
3. Υπηρεσίες τεχνικής υποστήριξης και συντήρησης των εφαρμογών λογισμικού
4. Υπηρεσίες μετάπτωσης (migration) του πληροφοριακού συστήματος και των επισυναπτόμενων ψηφιακών εγγράφων

Συγκεκριμένα θα πρέπει να καλύπτονται οι κάτωθι κύριες κατηγορίες των προσφερόμενων Υπηρεσιών Συντήρησης και Υποστήριξης:

ΠΙΝΑΚΑΣ 1

ΟΡΟΙ ΣΥΜΒΟΛΑΙΟΥ SLA		SLA	ΑΠΑΙΤΗΣΗ
ΥΠΗΡΕΣΙΕΣ ΣΥΝΤΗΡΗΣΗΣ ΥΠΟΣΤΗΡΙΞΗΣ ΤΟΥ ΠΛΗΡΟΦΟΡΙΑΚΟΥ ΣΥΣΤΗΜΑΤΟΣ.			
1.	Επανορθωτική Συντήρηση - Σφάλματα εφαρμογής με δωρεάν αντικατάσταση κάθε αποδεδειγμένης βλάβης προγράμματος	ΝΑΙ	ΝΑΙ
2.	Προληπτική Συντήρηση με συντήρηση του λογισμικού που λαμβάνει χώρα με την εφαρμογή των πλέον σύγχρονων και γενικά αποδεκτών αρχών της επιστήμης της πληροφορικής, με την οποία διασφαλίζεται η άρση των ελαττωμάτων και η διατήρηση της ομαλής λειτουργίας του λογισμικού. Για την πραγματοποίηση των εργασιών συντήρησης, η εταιρεία χρησιμοποιεί το ειδικά επιλεγμένο για τον σκοπό αυτό προσωπικό της επιχείρησής του, το οποίο έχει τις αναγκαίες	ΝΑΙ	ΝΑΙ

	κάθε φορά προσβάσεις και αρμοδιότητες, πέραν τούτου δε, μπορεί να χρησιμοποιεί και εξουσιοδοτημένους από αυτήν τεχνικούς, οι οποίοι κάθε φορά που αυτό συμβαίνει δεσμεύονται από υποχρεώσεις εχεμύθειας και εμπιστευτικότητας.		
3.	Νέες εκδόσεις της εφαρμογής (updates). Δωρεάν παροχή νέων εκδόσεων των εφαρμογών στον πελάτη.	ΝΑΙ	ΝΑΙ
4.	Σύστημα καταχώρισης αιτημάτων (ticketing) με επίπεδα σοβαρότητας και καταγραφή χρόνων επίλυσης	ΕΝΑΛΛΑΚΤΙΚΑ ΣΤΟΧΕΥΜΕΝΗ ΠΑΡΑΚΟΛΟΥΘΗΣΗ ΜΕΣΩ EMAILS	ΝΑΙ
5.	Help-Desk (Διάγνωση/ Οδηγίες) (τηλεφωνικές κλήσεις, fax, email, tickets). Τηλεφωνική υποστήριξη στον πελάτη για τεχνικές πληροφορίες ή για απορίες που αφορούν στην αποτελεσματικότερη και πληρέστερη χρήση των προγραμμάτων κάθε εργάσιμη ημέρα (Δευτέρα έως Παρασκευή) από τις 8.00π.μ. έως 16.00μμ)	ΝΑΙ	ΝΑΙ
6.	Backup/ Restore. Απομακρυσμένη υποστήριξη μέσω web στον πελάτη για εργασίες αποκατάστασης βλαβών, διόρθωσης προβληματικών εγγραφών κλπ. Η 5 ^η ΥΠΕ είναι υποχρεωμένη να εξασφαλίζει τις απαιτούμενες τηλεπικοινωνιακές διατάξεις και συσκευές. Τα τέλη του τηλεπικοινωνιακού φορέα βαρύνουν τον πελάτη.	ΝΑΙ	ΝΑΙ
7.	Ώρες και Χρόνοι Απόκρισης	80% <= 4 ώρες 100% <= 8 ώρες	ΝΑΙ
8.	Χρόνοι Επίλυσης Σφαλμάτων εφαρμογής – Προβλημάτων. Προτεραιότητα στην εξυπηρέτηση της 5 ^{ης} ΥΠΕ πελάτη της παρούσας σύμβασης σε σχέση με άλλους πελάτες που δεν καλύπτονται από ανάλογη σύμβαση.	ΕΠΕΙΓΟΝ <= ΑΜΕΣΑ ΥΨΗΛΗΣ ΣΟΒΑΡΟΤΗΤ<=24 ΩΡΕΣ ΜΕΤΡΙΑΣ ΣΟΒΑΡΟΤΗΤ<=1 ΕΒΔ ΧΑΜΗΛΗΣ ΣΟΒΑΡΟΤ<=1 ΜΗΝΑ	ΝΑΙ

9.	Ανταπόκριση σε νέες λειτουργικές απαιτήσεις και ανάγκες – Βελτιώσεις λειτουργικότητας	ΣΕ ΣΥΝΕΝΝΟΗΣΗ ΜΕ ΤΟ ΦΟΡΕΑ	ΝΑΙ
10.	Παροχή επικαιροποιημένων εγχειριδίων χρήσης σε ηλεκτρονική μορφή - Πρόσβαση σε βοηθητικό υλικό εφαρμογών Δικαίωμα πρόσβασης πελάτη στην ηλεκτρονική υποστήριξη μέσω του διαδικτύου από την ιστοσελίδα: https://www.ots.gr & https://ocn.ots.gr:8080/tickets/login.jsf (helpdesk-ticketing system)	ΝΑΙ	ΝΑΙ
11.	Δείκτες μέτρησης απόδοσης & ποιότητας – Αναφορές	ΝΑΙ	ΝΑΙ
12.	Αλλαγές Νομοθετικού πλαισίου (νομοθετικές, θεσμικές, κανονιστικές)	ΝΑΙ	ΝΑΙ
13.	Εκπαίδευση χρηστών	ΝΑΙ	ΝΑΙ
14.	Συμβουλευτικές υπηρεσίες	ΝΑΙ	ΝΑΙ
15.	Συμμόρφωση με GDPR. Εφαρμογή πολιτικών και διαδικασιών στα πλαίσια του ολοκληρωμένου συστήματος ασφάλειας που εφαρμόζονται για την προστασία των προσωπικών δεδομένων της 5 ^{ης} ΥΠΕ ή για τα δεδομένα στα οποία έχει πρόσβαση και επεξεργάζονται στο πλαίσιο εκτέλεσης της σύμβασης.	ΝΑΙ	ΝΑΙ
16.	Διαλειτουργικότητα /Διασυνδέσεις	ΝΑΙ	ΝΑΙ
17.	Δημιουργία νέων εκτυπώσεων/ αναφορών	ΝΑΙ	ΝΑΙ

ΠΙΝΑΚΑΣ 2

ΟΡΟΙ ΣΥΜΒΟΛΑΙΟΥ SLA		SLA	ΑΠΑΙΤΗΣΗ
ΕΦΑΠΑΞ ΥΠΗΡΕΣΙΕΣ ΜΕΤΑΠΤΩΣΗΣ			
1.	Μετάπτωση δεδομένων	ΝΑΙ	ΝΑΙ
2.	Μετάπτωση του πληροφοριακού συστήματος και συγκεκριμένα σε νέους	ΝΑΙ	ΝΑΙ

<p>application server & database server καθώς και των επισυναπτόμενων ψηφιακών εγγράφων σε εικονικές μηχανές που θα παρασχεθούν από την 5η ΥΠΕ.</p>		
---	--	--

Αναλυτικά:

Α ΥΠΗΡΕΣΙΕΣ ΣΥΝΤΗΡΗΣΗΣ

1. Ο ανάδοχος υποχρεούται στην αποκατάσταση σφαλμάτων (bugs) του προϊόντος. Ως σφάλματα, νοούνται και τα επαναλαμβανόμενα προβλήματα λειτουργιών του προϊόντος. Οι διαδικασίες επίλυσης των προβλημάτων που προτείνει ο Ανάδοχος, θα διασφαλίζουν την ασφάλεια και την ακεραιότητα των δεδομένων του συστήματος. Οι υπηρεσίες τεχνικής υποστήριξης – συντήρησης θα παρέχονται τις εργάσιμες ημέρες (Δευτέρα έως Παρασκευή) και ώρες από 08:00 έως 16:00 εκτός αν υπάρξει διαφορετική συνεννόηση μεταξύ αναδόχου και αναθέτουσας αρχής.
 Σε περίπτωση που ζητηθεί από την αναθέτουσα αρχή, εξ αιτίας έκτακτου, σημαντικού και επείγοντος περιστατικού βλάβης του πληροφοριακού συστήματος, είτε έκτακτη υποστήριξη για παροχή υπηρεσιών από στελέχη του αναδόχου, τις καθημερινές πέραν του Κανονικού Ωραρίου Εργασίας ή σε Σαββατοκύριακο η αργία, ο ανάδοχος θα καταβάλει κάθε δυνατή προσπάθεια προκειμένου να ανταποκριθεί, χωρίς αυτό να αποτελεί συμβατική του υποχρέωση.
2. Ο ανάδοχος θα πρέπει να εκτελεί προληπτική συντήρηση σύμφωνα με ένα αμοιβαία συμφωνημένο πρόγραμμα ή ταυτόχρονα με κάποια επανορθωτική συντήρηση. Η προληπτική συντήρηση θα γίνεται κατ' ελάχιστο μία (1) φορά ετησίως. Η προληπτική συντήρηση θα περιλαμβάνει ρύθμιση των παραμέτρων λειτουργίας, βελτιστοποίηση, τακτοποίηση των αρχείων δεδομένων κλπ.
3. Ο ανάδοχος έχει την ευθύνη της εγκατάστασης των νέων εκδόσεων, σε πλήρη και ομαλή λειτουργία κατόπιν αποδοχής αυτών από την αναθέτουσα αρχή. Για τις εκδόσεις αυτές ο ανάδοχος παραδίδει οποιαδήποτε συμπληρωματική τεκμηρίωση συνοδεύει τις εκδόσεις αυτές. Σε περίπτωση μη ομαλής λειτουργίας οφείλει να μεριμνήσει για τη συντομότερη δυνατή αποκατάσταση της μη ομαλής λειτουργίας αυτών προτείνοντας στο ενδιαμέσο εναλλακτική προσωρινή λύση που θα επιτρέπει τη συνέχιση της λειτουργίας. Ο ανάδοχος θα παρέχει εκπαίδευση στις αλλαγές λογισμικού που θα πραγματοποιήσει, εφόσον αυτό κριθεί σκόπιμο σε συνεννόηση με την αναθέτουσα αρχή, αλλιώς θα αποστέλλει σχετικό ενημερωτικό φυλλάδιο.
4. Τα αιτήματα της αναθέτουσας αρχής (κλήση βλάβης, οδηγίες-απορίες χρηστών, νέες λειτουργικές απαιτήσεις κλπ) δύναται να γίνονται τηλεφωνικά ή με fax ή με emails ή με tickets μέσω ειδικού συστήματος καταγραφής αιτημάτων.
 Στην περίπτωση που ο ανάδοχος δε διαθέτει Σύστημα καταχώρισης αιτημάτων (ticketing) με επίπεδα σοβαρότητας και καταγραφή χρόνων επίλυσης, αυτό δύναται να αντικατασταθεί από διαδικασία αποστολής και κατηγοριοποίησης αιτημάτων μέσω ηλεκτρονικού ταχυδρομείου emails σε ειδικό προς τούτο email (π.χ. support@companyname.gr).
 Σε κάθε περίπτωση τα αιτήματα θα πρέπει να καταγράφονται από τον Ανάδοχο με τους χρόνους επίλυσής τους.
5. Παροχή πρόσβασης στο Help Desk του αναδόχου κατά τις εργάσιμες ημέρες και ώρες, ήτοι από Δευτέρα έως Παρασκευή και ώρες από 08:00 έως 16:00., το οποίο περιλαμβάνει:
 - Επίλυση αποριών των χρηστών του πληροφοριακού συστήματος στη λειτουργικότητα της εφαρμογής λογισμικού (τηλεφωνικά ή με απομακρυσμένη πρόσβαση).
 - Παροχή πρόσθετης (εφικτής) παραμετροποίησης της εφαρμογής, εφόσον αυτό απαιτηθεί κατόπιν σχετικής τεκμηρίωσης από την αναθέτουσα αρχή.
 - Παροχή συμβουλευτικών υπηρεσιών για καλύτερη δυνατή λειτουργία των εφαρμογών λογισμικού από τους χρήστες.
 - Παροχή υπηρεσιών υποστήριξης παραγωγικής λειτουργίας της εφαρμογής.
6. Ο ανάδοχος θα είναι υπεύθυνος για τον καθορισμό, παραμετροποίηση και υλοποίηση της διαδικασίας λήψης αντιγράφων ασφαλείας της παραγωγικής εφαρμογής και δεδομένων του προϊόντος που ανήκει στο φορέα.

Ο ανάδοχος υποχρεούται να εκπαιδεύσει τους υπαλλήλους της Δ/σης Πληροφορικής για την ορθή λήψη των αντιγράφων ασφαλείας που έχει εγκαταστήσει και παραμετροποιήσει καθώς και για οποιεσδήποτε μελλοντικές προσθήκες η/και αλλαγές.

Σε τακτά χρονικά διαστήματα ο ανάδοχος είναι υποχρεωμένος να ελέγχει την ορθότητα των αντιγράφων ασφαλείας τα οποία τηρούνται από τους υπαλλήλους της αναθέτουσας αρχής.

Ο ανάδοχος υποχρεούται να εκτελεί σενάριο επαναφοράς του Πληροφοριακού Συστήματος και να ελέγχει τη σωστή λειτουργία του τουλάχιστον μία φορά ετησίως. Επίσης είναι υποχρεωμένος να ορίσει τους χρόνους και τις προϋποθέσεις για την επαναφορά του συστήματος, ενώ η αναθέτουσα αρχή υποχρεούται να εξασφαλίσει και να διαθέσει την απαραίτητη υλικοτεχνική υποδομή για την εκτέλεση των παραπάνω.

7. Οι ώρες και οι χρόνοι απόκρισης ορίζονται ως εξής:

Το 80% των αιτημάτων (τηλεφωνικών κλήσεων, emails, tickets), θα απαντώνται από τον ανάδοχο το αργότερο σε 4 ώρες εντός κανονικού ωραρίου εργασίας.

Το 100% των αιτημάτων (τηλεφωνικών κλήσεων, emails, tickets), θα απαντώνται από τον ανάδοχο το αργότερο σε 8 ώρες εντός κανονικού ωραρίου εργασίας.

8. Ως προς τους χρόνους επίλυσης των σφαλμάτων

- Το 100% των αιτημάτων (τηλεφωνικών κλήσεων, emails, tickets), που αφορούν σφάλματα εφαρμογής (bugs) και προβλήματα με ευθύνη αναδόχου, θα διευθετούνται από τον ανάδοχο ΑΜΕΣΑ έως την οριστική επίλυση.

- Το 100% των αιτημάτων (τηλεφωνικών κλήσεων, emails, tickets), που αφορούν στην κατηγορία ΕΠΕΙΓΟΝ θα διευθετούνται από τον Ανάδοχο ΑΜΕΣΑ.

- Το 100% των αιτημάτων (τηλεφωνικών κλήσεων, emails, tickets), που αφορούν στην κατηγορία ΥΨΗΛΗΣ ΣΟΒΑΡΟΤΗΤΑΣ θα διευθετούνται από τον Ανάδοχο το αργότερο εντός μίας (1) εργάσιμης ημέρας

- Το 100% των αιτημάτων (τηλεφωνικών κλήσεων, emails, tickets), που αφορούν στην κατηγορία ΜΕΤΡΙΑΣ ΣΟΒΑΡΟΤΗΤΑΣ θα διευθετούνται από τον Ανάδοχο το αργότερο εντός πέντε (5) εργάσιμων ημερών

- Το 100% των αιτημάτων (τηλεφωνικών κλήσεων, emails, tickets), που αφορούν στην κατηγορία ΧΑΜΗΛΗΣ ΣΟΒΑΡΟΤΗΤΑΣ θα διευθετούνται από τον Ανάδοχο το αργότερο εντός ενός (1) μήνα.

Επίπεδα σοβαρότητας προβλημάτων:

ΕΠΕΙΓΟΝ: Αφορά προβλήματα που παρουσιάζονται και δεν επιτρέπουν κρίσιμες λειτουργίες μέρους ή του συνόλου του προϊόντος και δεν επιτρέπουν τη διαχείριση/διακίνηση της αλληλογραφίας στο σύνολό της. Στην κατηγορία αυτή συγκαταλέγονται προβλήματα συστημάτων διαχείρισης βάσεων δεδομένων, η «πτώση της βάσης», η «πτώση του συστήματος», κρίσιμες διασυνδέσεις και ζητήματα ασφαλείας δεδομένων.

ΥΨΗΛΗΣ ΣΟΒΑΡΟΤΗΤΑΣ: Αφορά προβλήματα που παρουσιάζονται σε κρίσιμες λειτουργίες του συστήματος, χρονικά ευαίσθητες που θα καθοριστούν από την αναθέτουσα αρχή σε συνεργασία με τον ανάδοχο.

ΜΕΤΡΙΑΣ ΣΟΒΑΡΟΤΗΤΑΣ: Αφορά προβλήματα που παρουσιάζονται σε μη κρίσιμες λειτουργίες του συστήματος, όχι χρονικά ευαίσθητες που θα καθοριστούν από την αναθέτουσα αρχή σε συνεργασία με τον ανάδοχο.

ΧΑΜΗΛΗΣ ΣΟΒΑΡΟΤΗΤΑΣ: Αφορά προβλήματα που παρουσιάζονται σε μεμονωμένες λειτουργίες του συστήματος, δίχως αντίκτυπο στην ομαλή και αδιάλειπτη λειτουργία της αναθέτουσας αρχής..

9. Ο ανάδοχος είναι υποχρεωμένος να ανταποκρίνεται σε νέες λειτουργικές απαιτήσεις και ανάγκες που δεν είχαν προβλεφθεί, ή επιχειρησιακών λειτουργιών που άλλαξαν ή ενεργοποιήθηκαν στη διάρκεια της σύμβασης συντήρησης, με κατάλληλη παραμετροποίηση του συστήματος, κατόπιν απαιτούμενης τεκμηρίωσης από την αναθέτουσα αρχή.

Ο ανάδοχος είναι υποχρεωμένος σε υπηρεσίες παραμετροποίησης για βελτίωση της λειτουργικότητας για την κάλυψη αναγκών που δεν είχαν προβλεφθεί, ή επιχειρησιακών λειτουργιών που άλλαξαν ή ενεργοποιήθηκαν κατά τη διάρκεια ισχύος της σύμβασης.

10. Ο ανάδοχος είναι υποχρεωμένος να παρέχει επικαιροποιημένα εγχειρίδια χρήσης (user manuals) σε ηλεκτρονική μορφή. Τα εγχειρίδια αυτά θα παραδίδονται και με κάθε αλλαγή/τροποποίηση/αναβάθμιση του λογισμικού ή της παραμετροποίησής του και θα περιλαμβάνουν πέραν των οδηγιών χρήσης της εφαρμογής, αναλυτική περιγραφή της λειτουργικότητας της καθώς και οδηγίες για την ασφάλεια στη χρήση της (π.χ. ρόλοι χρηστών, διαχείριση κωδικών, δικαιώματα πρόσβασης κλπ)

11. Ο ανάδοχος υποχρεούται να καταθέτει τριμηνιαίες αναφορές, στις οποίες θα αποτυπώνονται η κατάσταση του φορέα και η καταγραφή των αιτημάτων του.

Πιο συγκεκριμένα:

- Τον αριθμό των κλήσεων ή αιτημάτων που εξυπηρετήθηκαν
 - Την πορεία εξέλιξης των αιτημάτων, καθώς και την κατηγοριοποίησή τους
 - Τις επιτόπιες επισκέψεις, εφόσον υπάρχουν
 - Τις αναβαθμίσεις ανά υποσύστημα εφόσον υπάρχουν
12. Για οποιεσδήποτε θεσμικές, νομικές, κανονιστικές ή άλλες αλλαγές επέλθουν στον τρόπο λειτουργίας της αναθέτουσας αρχής και οι οποίες επιφέρουν αναγκαστικά τροποποιήσεις ή και παραμετροποιήσεις του υφιστάμενου λογισμικού, είναι υποχρέωση του αναδόχου να τις υλοποιήσει χωρίς οικονομική επιβάρυνση για την αναθέτουσα αρχή.
13. Ο ανάδοχος δεσμεύεται ότι, εάν κριθεί αναγκαίο, θα παρέχει δωρεάν στο φορέα απομακρυσμένες (remotely) υπηρεσίες τηλεκπαίδευσης (e-training) των χρηστών στην εφαρμογή μέχρι πέντε (5) ανθρωποημέρες ή τριάντα (30) ανθρωποώρες σε ετήσια βάση. Σε περίπτωση που απαιτηθεί, κατόπιν αιτήματος του φορέα, η φυσική παρουσία συνεργάτη του αναδόχου on site, για επίλυση τυχόν αποριών, παροχή συμβουλών για την αξιοποίηση του συστήματος ή και παροχή πρόσθετης επιτόπιας εκπαίδευσης (on-the job-training) χρηστών, θα παρέχεται δωρεάν μία (1) επίσκεψη.
14. Ο ανάδοχος παρέχει συμβουλευτικές υπηρεσίες σε θέματα παραγωγικής λειτουργίας και για την καλύτερη δυνατή λειτουργία του λογισμικού από τους χρήστες της αναθέτουσας αρχής. Επίσης παρέχει συμβουλευτικές υπηρεσίες για τη διασφάλιση της ομαλής λειτουργίας του δικτύου Η/Υ και της Βάσης Δεδομένων, που έχει σχέση με το λογισμικό του αναδόχου.
- Ο ανάδοχος πρέπει να παρέχει κατόπιν προσκλήσεως, την τεχνική του άποψη και συμμετέχει με εκπρόσωπό του στη διαδικασία λήψης αποφάσεων που αφορούν αναβάθμιση ή τροποποίηση των λειτουργικών συστημάτων, εφαρμογών και του εξοπλισμού της αναθέτουσας αρχής.
- Ο ανάδοχος υποχρεούται επίσης στην παροχή συμβουλών για την αξιοποίηση του συστήματος.
15. Ο ανάδοχος είναι υποχρεωμένος να είναι συμμορφωμένος με τις διαδικασίες GDPR και να εναρμονίσει το προϊόν με τις επιχειρησιακές διαδικασίες που θα προκύψουν από τη συμμόρφωση της αναθέτουσας αρχής με το GDPR.
16. Ο ανάδοχος είναι υποχρεωμένος να εξασφαλίζει τη διαλειτουργικότητα με τρίτες εφαρμογές που έχουν την αντίστοιχη δυνατότητα. Σε περίπτωση διαλειτουργικότητας με εφαρμογές και συστήματα του Δημοσίου, οι εργασίες διασύνδεσης θα παρέχονται χωρίς οικονομική επιβάρυνση για την αναθέτουσα αρχή. Σε περίπτωση που τα τρίτα συστήματα/εφαρμογές αφορούν σε άλλο κατασκευαστή, ο ανάδοχος θα υποβάλλει σχετική προσφορά.
17. Προκειμένου να διευκολύνεται η βέλτιστη λειτουργία της αναθέτουσας αρχής ο ανάδοχος είναι υποχρεωμένος εφόσον τεκμηριωθεί επαρκώς η αναγκαιότητα, στη δημιουργία Νέων εκτυπώσεων/αναφορών, εφόσον υπάρχουν τα αντίστοιχα δεδομένα και δεν επηρεάζεται η συνολική δομή της εφαρμογής λογισμικού η και της Βάσης Δεδομένων.

Β. ΕΦΑΠΑΞ ΥΠΗΡΕΣΙΕΣ ΜΕΤΑΠΤΩΣΗΣ

1. Τα δεδομένα που διαχειρίζεται το πληροφοριακό σύστημα ανήκουν στο φορέα τήρησης αυτών και συνεπώς ο ανάδοχος είναι υποχρεωμένος, όποτε προκύψει ανάγκη, να αποδώσει στο φορέα τα στοιχεία που θα του ζητηθούν σε ηλεκτρονική μορφή και σύμφωνα πάντα με τους σχετικούς νόμους της Αρχής Προστασίας ευαίσθητων προσωπικών δεδομένων.
2. Θα πραγματοποιηθεί η μετάπτωση του πληροφοριακού συστήματος σε νέους application server & database server καθώς και των επισυναπτόμενων ψηφιακών εγγράφων σε εικονικές μηχανές που θα παρασχεθούν από την 5η ΥΠΕ. Η άδεια της βάσης δεδομένων και των λειτουργικών συστημάτων των εικονικών μηχανών θα παρασχεθούν από την 5^η ΥΠΕ.

ΣΗΜΑΝΤΙΚΕΣ ΣΗΜΕΙΩΣΕΙΣ:

Ο οικονομικός φορέας οφείλει να καταθέσει την οικονομική προσφορά του, σε σφραγισμένο φάκελο στην διεύθυνση: **Κεντρική Υπηρεσία της 5ης Υ.Π.Ε. Θεσσαλίας & Στερεάς Ελλάδας, Περιοχή Μεζούρλο, Λάρισα, ΤΘ 2101, ΤΚ 41110, Τμήμα Πρωτοκόλλου** έως την **Τρίτη 28-04-2026 και ώρα 14:30**

Στον φάκελο κάθε προσφοράς πρέπει να αναγράφονται ευκρινώς:

- ✚ Η λέξη «ΠΡΟΣΦΟΡΑ».
- ✚ Ο πλήρης τίτλος της αρμόδιας Υπηρεσίας που διενεργεί το διαγωνισμό (5^η ΥΠΕ Θεσσαλίας και Στερεάς Ελλάδας).
- ✚ Τον τίτλο της πρόσκλησης εκδήλωσης ενδιαφέροντος
- ✚ Τα στοιχεία του συμμετέχοντος (τίτλος εταιρείας - ονοματεπώνυμο, διεύθυνση, τηλέφωνο, email) και να περιέχει
- ✚ Την οικονομική προσφορά, την τεχνική περιγραφή του προσφερόμενου είδους καθώς και όλα τα απαραίτητα συνοδευτικά έγγραφα.
- ✚ Ο κάθε οικονομικός φορέας μαζί με την οικονομική προσφορά υποχρεούται να καταθέσει υπεύθυνη δήλωση στην οποία να δηλώνει ότι αποδέχεται τις τεχνικές προδιαγραφές της πρόσκλησης.

Μέσα στον **κυρίως φάκελο** τοποθετούνται σε χωριστό φάκελο τα ακόλουθα:

1. **Τα δικαιολογητικά συμμετοχής:**

- **Υπεύθυνη δήλωση** στην οποία να αναγράφονται τα στοιχεία του διαγωνισμού, στον οποίο συμμετέχει ο οικονομικός φορέας και σύμφωνα με την οποία θα δηλώνεται ότι:
 - Μέχρι και την ημέρα υποβολής της προσφοράς του ο οικονομικός φορέας δεν βρίσκεται σε μία από τις καταστάσεις των άρθρων 73 και 74 του Ν. 4412/2016, για τις οποίες οι οικονομικοί φορείς αποκλείονται ή μπορούν να αποκλεισθούν από την συμμετοχή τους σε διαγωνισμούς του Δημοσίου.
 - Αποδέχεται ανεπιφύλακτα τους όρους της παρούσας πρόσκλησης.
 - Η προσφορά συντάχθηκε σύμφωνα με τους όρους της παρούσας πρόσκλησης των οποίων οι προσφέροντες έλαβαν πλήρη και ανεπιφύλακτη γνώση.
 - Τα στοιχεία που αναφέρονται στην προσφορά είναι αληθή και ακριβή.
 - Παραιτείται από κάθε δικαίωμα αποζημίωσής του σχετικά με οποιαδήποτε απόφαση της Αναθέτουσας Αρχής για αναβολή ή ακύρωση – ματαίωση του διαγωνισμού.
 - Συμμετέχει σε μια μόνο προσφορά στο πλαίσιο του παρόντος διαγωνισμού.
- **Πιστοποιητικά νόμιμης σύστασης και εκπροσώπησης**
 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 στο ΓΕΜΗ, προσκομίζει σχετικό πιστοποιητικό ισχύουσας εκπροσώπησης, το οποίο πρέπει να έχει εκδοθεί έως τριάντα (30) εργάσιμες ημέρες πριν από την υποβολή του.

2. **Η τεχνική προσφορά:**

- **Υπεύθυνη δήλωση** στην οποία να αναγράφονται τα στοιχεία του διαγωνισμού, στον οποίο συμμετέχει ο οικονομικός φορέας και σύμφωνα με την οποία θα δηλώνεται ότι συμφωνεί και καλύπτει απόλυτα τις τεχνικές προδιαγραφές όπως αναλύονται ανωτέρω

3. **Η οικονομική προσφορά:**

θα πρέπει να περιέχει την προσφορά της παρεχόμενης υπηρεσίας η οποία δεν πρέπει να ξεπερνά τη συνολική προϋπολογιζόμενη δαπάνη 15.252,00€ με τον ΦΠΑ

Τα **τεχνικά στοιχεία** της προσφοράς, τοποθετούνται μέσα στον κυρίως φάκελο, με την ένδειξη **«Τεχνική προσφορά»**.

Τα **οικονομικά στοιχεία** της προσφοράς τοποθετούνται, **επί ποινή απορρίψεως**, σε χωριστό σφραγισμένο φάκελο, επίσης μέσα στον κυρίως φάκελο, με την ένδειξη **«Οικονομική προσφορά»**.

Η μορφή ξεχωριστών φακέλων για τα δικαιολογητικά συμμετοχής και την τεχνική προσφορά γίνεται για διευκόλυνση της επιτροπής και δεν συνιστά λόγο απόρριψης της προσφοράς.

Επισημαίνεται ότι:

- ✓ Η αξιολόγηση των προσφορών θα προκύψει από την πλέον συμφέρουσα από οικονομική άποψη προσφορά μόνο βάσει τιμής.
- ✓ Για όσα δεν αναφέρονται λεπτομερώς στην παρούσα πρόσκληση, ισχύουν οι διατάξεις της κείμενης Νομοθεσίας.
- ✓ Με την υπογραφή της σύμβασης ο προμηθευτής υποχρεούται να μας προσκομίσει Φορολογική και Ασφαλιστική ενημερότητα, Αντίγραφο Ποινικού Μητρώου του νόμιμου εκπροσώπου της εταιρείας, τα κατά περίπτωση νομιμοποιητικά έγγραφα εκπροσώπησης.

Για τα εγκατεστημένα στην Ελλάδα νομικά πρόσωπα και οντότητες, ως προς την ποινική ευθύνη του νομικού προσώπου/ οντότητας για τα αδικήματα δωροδοκίας, που περιλαμβάνονται στην παρ. 1 του άρθρου 73 του ν. 4412/2016, κατ' εφαρμογή των άρθρων 134 και 135 του ν. 5090/2024: Υπεύθυνη δήλωση, ανά περίπτωση, νόμιμου εκπροσώπου του νομικού προσώπου/ οντότητας, στην οποία δηλώνει ότι το νομικό πρόσωπο/ οντότητα, το οποίο εκπροσωπεί νόμιμα, δεν έχει καταδικαστεί αμετάκλητα για κανένα από τα αδικήματα δωροδοκίας του άρθρου 73 παρ. 1 του ν. 4412/2016, κατ' εφαρμογή των διατάξεων των άρθρων 134- 135 του ν. 5090/ 2024 (βλ. και υπ' αριθμ. 5868/2024 (ΑΔΑ: ΡΝΑ1ΟΞΤΒ-ΗΩ0) έγγραφο ΕΑΔΗΣΥ με θέμα «Αποκλεισμός νομικών προσώπων και οντοτήτων από δημόσιες συμβάσεις και συμβάσεις παραχώρησης»).

- ✓ Υπεύθυνη δήλωση, η οποία συμπληρώνεται βάσει του συνημμένου ΥΠΟΔΕΙΓΜΑΤΟΣ.

**Για την 5η Υγειονομική Περιφέρεια
Θεσσαλίας & Στ. Ελλάδας
Ο ΔΙΟΙΚΗΤΗΣ**

ΦΩΤΙΟΣ ΣΕΡΕΤΗΣ



ΥΠΕΥΘΥΝΗ ΔΗΛΩΣΗ
(άρθρο 8 Ν.1599/1986)

Η ακρίβεια των στοιχείων που υποβάλλονται με αυτή τη δήλωση μπορεί να ελεγχθεί με βάση το αρχείο άλλων υπηρεσιών (άρθρο 8 παρ. 4 Ν. 1599/1986)

ΠΡΟΣ ⁽¹⁾ :							
Ο – Η Όνομα:				Επώνυμο:			
Όνομα και Επώνυμο Πατέρα:							
Όνομα και Επώνυμο Μητέρας:							
Ημερομηνία γέννησης ⁽²⁾ :							
Τόπος Γέννησης:							
Αριθμός Δελτίου Ταυτότητας:				Τηλ:			
Τόπος Κατοικίας:			Οδός:			Αριθ:	TK:
Αρ. Τηλεομοιοτύπου (Fax):				Δ/ση Ηλεκτρ. Ταχυδρομείου (Email):			

Με ατομική μου ευθύνη και γνωρίζοντας τις κυρώσεις ⁽³⁾, που προβλέπονται από τις διατάξεις της παρ. 6 του άρθρου 22 του Ν. 1599/1986, δηλώνω ότι:

α. ότι δεν έχει εκδοθεί εις βάρος μου τελεσίδικη καταδικαστική απόφαση για κάποιο από τα παρακάτω αδικήματα (όπως ορίζονται στο άρθρο 73 του Ν. 4412/2016):

Συμμετοχή σε εγκληματική οργάνωση, Δωροδοκία, Απάτη, Τρομοκρατικά εγκλήματα ή εγκλήματα συνδεόμενα με τρομοκρατικές δραστηριότητες Νομιμοποίηση εσόδων από παράνομες δραστηριότητες ή χρηματοδότηση της τρομοκρατίας, Παιδική εργασία και άλλες μορφές εμπορίας ανθρώπων.

β. ότι δεν έχω αθετήσει τις υποχρεώσεις μου όσον αφορά την καταβολή φόρων ή εισφορών κοινωνικής ασφάλισης (κύριας και επικουρικής).

γ. ότι δεν τελώ υπό πτώχευση ή δεν έχω υπαχθεί σε διαδικασία εξυγίανσης ή ειδικής εκκαθάρισης ή δεν τελώ υπό αναγκαστική διαχείριση από εκκαθαριστή ή από το δικαστήριο ή δεν έχω υπαχθεί σε διαδικασία πτωχευτικού συμβιβασμού ή δεν έχω αναστείλει τις επιχειρηματικές μου δραστηριότητες ή δεν βρίσκομαι σε οποιαδήποτε ανάλογη κατάσταση προκύπτουσα από παρόμοια διαδικασία, προβλεπόμενη σε εθνικές διατάξεις νόμου.

δ. ότι δεν έχω συνάψει συμφωνίες με άλλους οικονομικούς φορείς με στόχο τη στρέβλωση του ανταγωνισμού.

ε ότι δεν έχω διαπράξει σοβαρό επαγγελματικό παράπτωμα συναφές με το αντικείμενο του διαγωνισμού ή σε σχέση με την επαγγελματική μου ιδιότητα.

στ ότι δεν συντρέχει κατάσταση σύγκρουσης συμφερόντων του άρθρου 24 του Ν. 4412/2016

ζ. ότι δεν έχω επιδείξει σοβαρή ή επαναλαμβανόμενη πλημμέλεια κατά την εκτέλεση ουσιαστικής απαίτησης στο πλαίσιο προηγούμενης

δημόσιας σύμβασης.

η. ότι δεν μου έχει επιβληθεί στο πλαίσιο προηγούμενης σύμβασης πρόωρη καταγγελία σύμβασης, αποζημιώσεις ή άλλες παρόμοιες κυρώσεις;

θ. ότι δεν έχω ο ίδιος ή συνδεόμενη με μένα επιχείρηση, παράσχει συμβουλές στην αναθέτουσα αρχή ή κατ' άλλον τρόπο εμπλακεί στην κατάρτιση της διαδικασίας σύναψης σύμβασης

ι. ότι δεν έχω κριθεί ένοχος σοβαρών ψευδών δηλώσεων κατά την παροχή των πληροφοριών που απαιτούνται για την εξακρίβωση της απουσίας των λόγων αποκλεισμού και ότι δεν έχω αποκρύψει τις πληροφορίες αυτές,

κ. ότι δεν ήμουν σε θέση, χωρίς καθυστέρηση, να προσκομίσω τα απαιτούμενα από την αναθέτουσα αρχή δικαιολογητικά.

λ. ότι δεν έχω επιχειρήσει να επηρεάσει με αθέμιτο τρόπο τη διαδικασία λήψης αποφάσεων της αναθέτουσας αρχής, δεν έχω αποκτήσει εμπιστευτικές πληροφορίες που ενδέχεται να μου αποφέρουν αθέμιτο πλεονέκτημα στη διαδικασία σύναψης της σύμβασης ή δεν έχω παράσχει εξ αμελείας παραπλανητικές πληροφορίες που ενδέχεται να επηρεάσουν ουσιωδώς τις αποφάσεις που αφορούν τον αποκλεισμό, την επιλογή ή την ανάθεση.

μ. ότι δεν έχει επιβληθεί εις βάρος μου η ποινή του αποκλεισμού από διαγωνισμούς δημοσίων συμβάσεων, σύμφωνα με τα οριζόμενα στο άρθρο 74 του Ν. 4412/2016.

ν. ότι τα στοιχεία που έχω αναφέρει ανωτέρω είναι ακριβή και ορθά και ότι έχω πλήρη επίγνωση των συνεπειών σε περίπτωση σοβαρών ψευδών δηλώσεων.

Ημερομηνία: 20

Ο – Η Δηλ.
(Υπογραφή)

(1) Αναγράφεται από τον ενδιαφερόμενο πολίτη ή Αρχή ή η Υπηρεσία του δημόσιου τομέα, που απευθύνεται η αίτηση.

(2) Αναγράφεται ολογράφως.

(3) «Όποιος εν γνώσει του δηλώνει ψευδή γεγονότα ή αρνείται ή αποκρύπτει τα αληθινά με έγγραφη υπεύθυνη δήλωση του άρθρου 8 τιμωρείται με φυλάκιση τουλάχιστον τριών μηνών. Εάν ο υπαίτιος αυτών των πράξεων σκόπευε να προσπορίσει στον εαυτόν του ή σε άλλον περιουσιακό όφελος βλάπτοντας τρίτον ή σκόπευε να βλάψει άλλον, τιμωρείται με κάθειρξη μέχρι 10 ετών.

(4) Σε περίπτωση ανεπάρκειας χώρου η δήλωση συνεχίζεται στην πίσω όψη της και υπογράφεται από τον δηλούντα ή την δηλούσα.