

**ΕΛΛΗΝΙΚΗ ΔΗΜΟΚΡΑΤΙΑ  
ΥΠΟΥΡΓΕΙΟ ΥΓΕΙΑΣ**

5η Υγειονομική Περιφέρεια  
Θεσσαλίας & Στερεάς Ελλάδας

**Λάρισα 24.04.2026**  
**Αρ. Πρωτ. οικ. 161**

Ταχ. Δ/ση: Περιοχή Μεζούρλο, ΤΚ 41110  
Δ/ση: Προγραμματισμού & Ανάπτυξης  
Τμήμα: Έρευνας και Ανάπτυξης-Ε.Λ.Κ.Ε.Α.  
Πληροφορίες: Στέλλα Χατζηνίκου  
Τηλέφωνο: 2413500877  
E-mail: [shat@dypethessaly.gr](mailto:shat@dypethessaly.gr)

ΠΡΟΣ: **ΚΑΘΕ ΕΝΔΙΑΦΕΡΟΜΕΝΟ**

**Θέμα: Πρόσκληση εκδήλωσης ενδιαφέροντος για την παροχή υπηρεσιών «Υπηρεσίες υποστήριξης – συντήρησης συστήματος πληροφοριακής» (CPV: 72253200-5) προϋπολογιζόμενη δαπάνη 6.522,40 συμπεριλαμβανόμενου Φ.Π.Α για την διαχείριση έργων του Ειδικού Λογαριασμού Κονδυλίων Έρευνας και Ανάπτυξης (Ε.Λ.Κ.Ε.Α.) της 5ης Υ.ΠΕ. Θεσσαλίας & Στερεάς Ελλάδας καθώς και την παροχή διασυνδέσεων», για ένα (1) έτος και δικαίωμα προαίρεσης για ένα (1) επιπλέον έτος.**

**ΣΧΕΤ.:**

1. Η Απόφαση της υπ' αριθμ. πρωτ.: 159/22.4.2026 10ης Συνεδρίασης του 2026 της Επιτροπής του Ε.Λ.Κ.Ε.Α. (Θέμα 1ο), σχετικά με την έγκριση σκοπιμότητας και δημοσίευσης πρόσκλησης εκδήλωσης ενδιαφέροντος για την παροχή υπηρεσιών «Υπηρεσίες υποστήριξης – συντήρησης συστήματος πληροφοριακής» (CPV: 72253200-5) προϋπολογιζόμενη δαπάνη 6.522,40 συμπεριλαμβανόμενου Φ.Π.Α για την διαχείριση έργων του Ειδικού Λογαριασμού Κονδυλίων Έρευνας και Ανάπτυξης (Ε.Λ.Κ.Ε.Α.) της 5ης Υ.ΠΕ. Θεσσαλίας & Στερεάς Ελλάδας καθώς και την παροχή διασυνδέσεων», για ένα (1) έτος και δικαίωμα προαίρεσης για ένα (1) επιπλέον έτος
2. Η υπ' αριθμ πρωτ.: 26/24.4.2025 Απόφαση Ανάλιψης Υποχρέωσης (Αριθμ Δέσμευσης: 25/0)

Σας ενημερώνουμε ότι η υπηρεσία μας καλεί όλους τους ενδιαφερόμενους να καταθέσουν οικονομική προσφορά για παροχή υπηρεσιών που αφορά στις «Υπηρεσίες υποστήριξης – συντήρησης συστήματος πληροφοριακής» (CPV: 72253200-5) προϋπολογιζόμενη δαπάνη 6.522,40 συμπεριλαμβανόμενου Φ.Π.Α για την διαχείριση έργων του Ειδικού Λογαριασμού Κονδυλίων Έρευνας και Ανάπτυξης (Ε.Λ.Κ.Ε.Α.) της 5ης Υ.ΠΕ. Θεσσαλίας & Στερεάς Ελλάδας καθώς και την παροχή διασυνδέσεων», για ένα (1) έτος και δικαίωμα προαίρεσης για ένα (1) επιπλέον έτος, κάνοντας χρήση του άρθρου 118 του Ν 4412/2016 και τις τροποποιήσεις αυτού, σύμφωνα με τις Τεχνικές Προδιαγραφές που ακολουθούν:

## Τεχνικές Προδιαγραφές

Οι κάτωθι εργασίες θα εκτελεστούν στις εφαρμογές που έχουν ενεργοποιηθεί και λειτουργούν παραγωγικά βάση της σύμβασης 357/27.10.2020 και συγκεκριμένα στο ολοκληρωμένο πληροφοριακό σύστημα διαχείρισης έργων του Ε.Λ.Κ.Ε.Α της 5ης Υ.ΠΕ. ΑΣΚΛΗΠΙΟΣ™.

Αναλυτικότερα η ετήσια συντήρηση / υποστήριξη περιλαμβάνει την αποκατάσταση σφαλμάτων των εφαρμογών, τις αναβαθμίσεις των εφαρμογών, την εξασφάλιση των διασυνδέσεων μεταξύ εφαρμογών, την εξασφάλιση της διαδικασίας υποστήριξης σχετικά με τη χρήση και τη λειτουργία των εγκατεστημένων εφαρμογών, την επιτόπια παρέμβαση και την εκπαίδευση του προσωπικού της 5ης Υ.ΠΕ. επί των αλλαγών-βελτιώσεων των εφαρμογών.

Πιο συγκεκριμένα:

### Διορθώσεις Σφαλμάτων Εφαρμογών

- Ως σφάλμα των προγραμμάτων λογισμικού (λογικό ή υπολογιστικό) καθορίζεται ρητά με την παρούσα, μόνο οτιδήποτε τα στελέχη της ΑΝΑΘΕΤΟΥΣΑΣ ΑΡΧΗΣ μπορούν να αναπαραστήσουν παρουσία στελεχών του ΑΝΑΔΟΧΟΥ ή να τεκμηριώσουν με τη χρήση αρχείων καταγραφής (log files).
- Ως σφάλματα, νοούνται και τα επαναλαμβανόμενα προβλήματα λειτουργιών των εφαρμογών, η μη λειτουργικότητα του σχήματος της βάσης δεδομένων που χρησιμοποιούνται από τις εφαρμογές και υλοποιήθηκαν από τον ΑΝΑΔΟΧΟ
- Ο ΑΝΑΔΟΧΟΣ υποχρεούται στην αποκατάσταση σφαλμάτων (bugs) των εφαρμογών
- Ο ΑΝΑΔΟΧΟΣ θα παρέχει εκπαίδευση στις αλλαγές λογισμικού που θα πραγματοποιήσει, εφόσον αυτό κριθεί σκόπιμο (συνεννόηση ΑΝΑΔΟΧΟΥ - ΑΝΑΘΕΤΟΥΣΑΣ ΑΡΧΗΣ), αλλιώς θα αποστέλλει σχετικό ενημερωτικό φυλλάδιο.
- Οι διαδικασίες επίλυσης των προβλημάτων που προτείνει ο ΑΝΑΔΟΧΟΣ θα διασφαλίζουν την ασφάλεια και την ακεραιότητα των δεδομένων του συστήματος.

### Αναβαθμίσεις Εφαρμογών

Βελτιωτική συντήρηση με την παροχή και την εγκατάσταση των νέων εκδόσεων και ενσωμάτωση λειτουργικών και τεχνικών βελτιώσεων. Παροχή εγχειριδίων χρήσης, με τα νέα χαρακτηριστικά των νέων εκδόσεων.

- Για κάθε νέα έκδοση του λογισμικού εφαρμογών θα παρέχεται στην ΑΝΑΘΕΤΟΥΣΑ ΑΡΧΗ πλήρης τεκμηρίωση των αλλαγών σε σχέση με την προηγούμενη έκδοση (σε ηλεκτρονική μορφή).
- Ο ΑΝΑΔΟΧΟΣ θα παρέχει εκπαίδευση στις αλλαγές λογισμικού που θα πραγματοποιήσει, σε συνεννόηση με τον υπεύθυνο της ΑΝΑΘΕΤΟΥΣΑΣ ΑΡΧΗΣ και θα αποστέλλει σχετικό ενημερωτικό φυλλάδιο.
- Ο ΑΝΑΔΟΧΟΣ έχει την ευθύνη της εγκατάστασης των νέων εκδόσεων, σε πλήρη και ομαλή λειτουργία. Η διανομή και εγκατάσταση των νέων εκδόσεων θα πραγματοποιείται μέσω ηλεκτρονικής διανομής.

Ο ΑΝΑΔΟΧΟΣ θα προσφέρει προληπτική συντήρηση τουλάχιστον ανά τρίμηνο με απομακρυσμένη σύνδεση, οπότε θα γίνεται συνολικός έλεγχος του συστήματος και πιθανές προτάσεις ενημέρωσης - βελτίωσής του, ώστε να είναι σε κατάσταση ετοιμότητας. Οι επεμβάσεις προληπτικής συντήρησης θα προγραμματίζονται από κοινού με την ΑΝΑΘΕΤΟΥΣΑ ΑΡΧΗ, ώστε να δημιουργούν την ελάχιστη δυνατή ενόχληση στην κανονική λειτουργία της υπηρεσίας.

#### Νομοθετικές αλλαγές

Αλλαγές του νομοθετικού πλαισίου που αφορούν τη λειτουργία του πληροφοριακού συστήματος και είναι συμβατές με την υφιστάμενη λειτουργικότητα του και αφορούν:

- Αλλαγές στο θεσμικό ή / και κανονιστικό πλαίσιο λειτουργίας (Ενδεικτικά, αλλαγές ΦΠΑ, αλλαγές κρατήσεων και αλλαγές φορολογικών συντελεστών

Για οποιοσδήποτε θεσμικές, κανονιστικές ή άλλες αλλαγές επέλθουν στον τρόπο λειτουργίας της ΑΝΑΘΕΤΟΥΣΑΣ ΑΡΧΗΣ και οι οποίες επιφέρουν αναγκαστικά τροποποιήσεις ή και παραμετροποιήσεις των υφισταμένων εφαρμογών λογισμικού ή και διασυνδέσεις στο πληροφοριακό σύστημα, εφόσον υπάρχουν τα αντίστοιχα δεδομένα και η σχετική ανάλυση, είναι υποχρέωση του ΑΝΑΔΟΧΟΥ να τις υλοποιήσει.

#### Διασυνδέσεις

Ο ΑΝΑΔΟΧΟΣ είναι υποχρεωμένος να εξασφαλίζει την υφιστάμενη διαλειτουργικότητα των εφαρμογών και υποσυστημάτων του πληροφοριακού συστήματος.

Ο ΑΝΑΔΟΧΟΣ είναι υποχρεωμένος να εξασφαλίζει και να υλοποιεί την διαλειτουργικότητα με εφαρμογές της ελληνικής κυβέρνησης που απαιτούνται για τη λειτουργία της υπηρεσίας, βάσει νόμου. Ως διαλειτουργικότητα ορίζεται η ικανότητα μεταφοράς και αξιοποίησης της πληροφορίας με ένα ομοιογενή και αποτελεσματικό τρόπο μεταξύ διαφόρων πληροφοριακών συστημάτων. Στην πράξη, διαλειτουργικότητα είναι η ύπαρξη ανοιχτών, προτυποποιημένων δομών δεδομένων και πρωτοκόλλων επικοινωνιών.

Σε περίπτωση που ζητηθεί διαλειτουργικότητα με τρίτες εφαρμογές εντός του ανωτέρου πλαισίου θα υποβάλλεται σχετική προσφορά.

Για την επίτευξη της διαλειτουργικότητας σε επίπεδο συστημάτων πληροφορικής, έχει δημιουργηθεί ευρωπαϊκό και ελληνικό πλαίσιο διαλειτουργικότητας για την ηλεκτρονική διακυβέρνηση. Αυτό το πλαίσιο διαλειτουργικότητας περιέχει τεχνικές προδιαγραφές και περιγράφει αναλυτικά τρόπους αποθήκευσης, μεταφοράς και παρουσίασης δεδομένων. Επομένως κάθε νέα εφαρμογή ή επέκταση ενός πληροφοριακού συστήματος του δημοσίου τομέα θα πρέπει να είναι συμβατή με το Ελληνικό πλαίσιο διαλειτουργικότητας.

Ως εκ τούτου ο ΑΝΑΔΟΧΟΣ είναι υποχρεωμένος αφενός μεν να διατηρεί τα συστήματα της ανοικτά για διασυνδέσεις με τρίτες εφαρμογές συμπεριλαμβανόμενης της τεχνογνωσίας για την υλοποίησή τους, αφετέρου δε να εξασφαλίζει την υφιστάμενη διαλειτουργικότητα των εφαρμογών και υποσυστημάτων του πληροφοριακού συστήματος.

Επίσης, ο ΑΝΑΔΟΧΟΣ είναι υποχρεωμένος να εξασφαλίζει την διαλειτουργικότητα με τρίτες εφαρμογές εντός του πλαισίου των εφαρμογών που χρησιμοποιούνται και είναι απαραίτητες για

την λειτουργία του Ε.Λ.Κ.Ε.Α. της 5<sup>ης</sup> Υ.ΠΕ.

Ο ΑΝΑΔΟΧΟΣ είναι υποχρεωμένος να διασφαλίσει την ΑΝΑΘΕΤΟΥΣΑ ΑΡΧΗ, εφόσον απαιτηθεί, όσον αφορά στα

παρακάτω θέματα μέσω κατάθεσης κάθε δυνατής τεκμηρίωσης σε συμβολαιογράφο:

- Τα δεδομένα που διαχειρίζεται το οποιοδήποτε υποσύστημα του ΠΡΟΪΟΝΤΟΣ ανήκουν στην ΑΝΑΘΕΤΟΥΣΑ ΑΡΧΗ και συνεπώς ο ΑΝΑΔΟΧΟΣ είναι υποχρεωμένος, όποτε προκύψει ανάγκη, να αποδώσει στην ΑΝΑΘΕΤΟΥΣΑ ΑΡΧΗ τα στοιχεία που θα του ζητηθούν σε ηλεκτρονική μορφή, όπως ακριβώς είναι αποθηκευμένα με βάση τη διάρθρωση του σχήματος της Βάσης Δεδομένων. Σε περίπτωση που η ΑΝΑΘΕΤΟΥΣΑ ΑΡΧΗ επιθυμεί οποιοδήποτε είδους επεξεργασία για την παροχή των δεδομένων σε άλλη μορφή, θα υποβληθεί σχετική προσφορά από τον ΑΝΑΔΟΧΟ, με βάση τις απαιτούμενες ανθρωποημέρες εργασίας.

#### Διαδικασία Υποστήριξης - Σύστημα παρακολούθησης αιτημάτων

##### Πρώτο (Α') επίπεδο υποστήριξης: Τηλεφωνική & Τηλεματική υποστήριξη

Παροχή Τηλεφωνικής - Τηλεματικής υπηρεσίας για άμεση επίλυση προβλήματος ή άμεσης βοήθειας, σχετικά με τη χρήση και τις λειτουργίες του εγκατεστημένου πληροφοριακού συστήματος και των υποστηρικτικών εφαρμογών του. Συνεπώς, αφορά θέματα τα οποία επείγουν ή/και δεν αντιμετωπίζονται από τα αντίστοιχα εγχειρίδια χρήσης.

Η υπηρεσία αυτή, παρέχεται μόνο στους εκπαιδευμένους και υπεύθυνους χρήστες (Key Users) του πληροφοριακού συστήματος οι οποίοι έχουν καθοριστεί για το σκοπό αυτό. Τονίζεται πως η υπηρεσία αυτή, δεν αφορά παροχή εκπαίδευσης ή συμβουλευτικών υπηρεσιών, αλλά ανάγκη για άμεση λύση, προκειμένου να αποκατασταθεί η εύρυθμη λειτουργία της υπηρεσίας.

Η Τηλεφωνική & Τηλεματική υποστήριξη περιλαμβάνει την τηλεφωνική επικοινωνία μεταξύ της Ομάδας Υποστήριξης του ΑΝΑΔΟΧΟΥ και αρμόδιων στελεχών της ΑΝΑΘΕΤΟΥΣΑΣ ΑΡΧΗΣ καθώς επίσης ενέργειες επίλυσης θεμάτων μέσω απομακρυσμένης πρόσβασης (με χρήση ειδικού λογισμικού πχ. Any Desk, Teamviewer™) στις υποδομές της ΑΝΑΘΕΤΟΥΣΑΣ ΑΡΧΗΣ. Αφορά περιπτώσεις που εμπίπτουν στις παρακάτω κατηγορίες:

- Πληροφορίες – Οδηγίες για τη χρήση του πληροφοριακού συστήματος
- Αντιμετώπιση προβλημάτων που πιθανά εμφανιστούν κατά την κανονική χρήση του πληροφοριακού συστήματος
- Άμεση διάγνωση και διαχείριση λαθών του πληροφοριακού συστήματος, ή /και των χρηστών στη χρήση του πληροφοριακού συστήματος

Σε περίπτωση που η επίλυσή του θέματος αναμένεται να είναι μακρόχρονη μπορεί να ακολουθηθεί μια άλλη ενδιάμεση λύση (workaround). Η διαδικασία υποστήριξης αιτημάτων (τηλεφωνικών κλήσεων, email, tickets),

αποτελείται από τις παρακάτω πέντε (5) αλληλοεξαρτώμενες φάσεις διαχείρισης:

- Καταγραφή – Καταχώριση
- Διερεύνηση

- Κατάταξη - Διάγνωση
- Διαχείριση – Διεκπεραίωση
- Επίλυση - Κλείσιμο

Το υπεύθυνο τμήμα του ΑΝΑΔΟΧΟΥ θα πρέπει να παρέχει άμεση τηλεφωνική/τηλεματική υποστήριξη, σε περιπτώσεις που εμπίπτουν στις παρακάτω κατηγορίες:

- Πληροφορίες - Οδηγίες για τη χρήση του πληροφοριακού συστήματος εάν αυτό κριθεί απαραίτητο.
- Αντιμετώπιση προβλημάτων κατά την κανονική χρήση του πληροφοριακού συστήματος
- Άμεση διάγνωση και διαχείριση σφαλμάτων των χρηστών, κατά την χρήση του πληροφοριακού συστήματος

Η διαδικασία για την επίλυση των καίριων αυτών προβλημάτων θα πρέπει να είναι η εξής:

- Διαπίστωση δυσλειτουργίας των εφαρμογών του πληροφοριακού συστήματος ή νέων αναγκών, ή νέων απαιτήσεων για την εύρυθμη λειτουργία του πληροφοριακού συστήματος και αναφορά της στους ορισμένους Key Users
- Αναφορά του Key User μέσω συστήματος CS Help Desk / τηλεφωνικά / email το αίτημα στην Ομάδα Υποστήριξης του ΑΝΑΔΟΧΟΥ, για την όσο το δυνατόν αμεσότερη επίλυσή του. Παράλληλα, προβαίνει στην δημιουργία “ανοικτού αιτήματος” στο σύστημα καταγραφής αιτημάτων του ΑΝΑΔΟΧΟΥ και αξιολογώντας το αίτημα το αναθέτει στον ΑΝΑΔΟΧΟ.
- Ο χρόνος κατά τον οποίο οι Αιτήσεις θα είναι αποδεκτές από το Request Desk, είναι όλες οι εργάσιμες ημέρες από Δευτέρα ως Παρασκευή και ώρες από τις 9:00 π.μ. ως τις 17:00 μ.μ. Ως χρόνος παραλαβής από τον ΑΝΑΔΟΧΟ των Αιτήσεων που αποστέλλει ο ΕΡΓΟΔΟΤΗΣ κατά τη διάρκεια μη εργασίμων ωρών, θα θεωρείται η ώρα 9:00 π.μ., της πρώτης εργάσιμης ημέρας μετά από την αποστολή της Αίτησης.
- Αξιολόγηση της αίτησης από τον υπεύθυνο του ΑΝΑΔΟΧΟΥ και επικοινωνία με τον εξειδικευμένο χρήστη, για την συλλογή πληροφοριών σχετικών με την Αίτηση, προκειμένου να προσδιοριστούν οι προδιαγραφές.
- Άμεση ανταπόκριση του ΑΝΑΔΟΧΟΥ με την παροχή του απαραίτητου εξειδικευμένου προσωπικού της Τεχνικής Ομάδας Υποστήριξης. Ο ΑΝΑΔΟΧΟΣ δεσμεύεται να προσπαθήσει ανάλογα με την κρίσιμότητα της Αίτησης, να δώσει άμεση λύση ή να προτείνει, εφόσον είναι δυνατόν και αποδεκτό από την ΑΝΑΘΕΤΟΥΣΑ ΑΡΧΗ, προσωρινό τρόπο αντιμετώπισης του Αιτήματος.
- Εφόσον κριθεί από τον ΑΝΑΔΟΧΟ ότι δεν υπάρχει συμβατική υποχρέωση για την επίλυση του Αιτήματος, ενημερώνει τον υπεύθυνο της ΑΝΑΘΕΤΟΥΣΑΣ ΑΡΧΗΣ και κατόπιν συνεννόησης προχωράει στη προκοστολόγηση και στην αποστολή αιτήματος έγκρισης δαπάνης και ενημερώνει κατάλληλα το σύστημα ticketing (εκκρεμεί έγκριση) και εφόσον γίνει αποδεκτή η δαπάνη από τον υπεύθυνο της ΑΝΑΘΕΤΟΥΣΑΣ ΑΡΧΗΣ τότε και μόνον τότε ο ΑΝΑΔΟΧΟΣ προχωράει στην υλοποίηση του αιτήματος.
- Ο αρμόδιος τεχνικός του ΑΝΑΔΟΧΟΥ στον οποίο ανατέθηκε το αίτημα, θα πρέπει να δραστηριοποιείται για την επίλυση του προβλήματος και ενημερώνει κατάλληλα το

σύστημα ticketing. Αν υπάρχει ανάγκη για περαιτέρω διευκρινίσεις τις υποβάλει ή μέσω του συστήματος ticketing ή μέσω τηλεφωνικής επικοινωνίας ή μέσω email στον υπεύθυνο χρήστη (δημιουργό του αιτήματος).

- Το σύστημα να αποστέλλει ηλεκτρονικό μήνυμα (e-mail) σε προκαθορισμένη ηλεκτρονική διεύθυνση του ΑΝΑΔΟΧΟΥ. Ως χρονικό σημείο έναρξης του αιτήματος συμφωνείται η ημερομηνία και ώρα αποστολής αυτού του ηλεκτρονικού αιτήματος. Το αίτημα καταχωρείται στο σύστημα αιτημάτων του ΑΝΑΔΟΧΟΥ για το οποίο τα αρμόδια στελέχη θα πρέπει να ενημερώνουν για την πρόοδο επίλυσης/διευθέτησης.
- Ο υπεύθυνος του ΑΝΑΔΟΧΟΥ θα πρέπει να αξιολογεί την Αίτηση, αν χρειαστεί να επικοινωνεί με τον υπεύθυνο της ΑΝΑΘΕΤΟΥΣΑΣ ΑΡΧΗΣ ή με τον εξειδικευμένο χρήστη, για την συλλογή πληροφοριών σχετικών με την Αίτηση, προκειμένου να προσδιοριστούν οι προδιαγραφές. Εφόσον αυτή περιέχεται στις δωρεάν υπηρεσίες της σύμβασης, ανταποκρίνεται με την παροχή του απαραίτητου εξειδικευμένου προσωπικού της Τεχνικής Ομάδας Υποστήριξης. Ο ΑΝΑΔΟΧΟΣ δεσμεύεται να προσπαθήσει ανάλογα με την κρισιμότητα της Αίτησης, να δώσει άμεση λύση ή να προτείνει, εφ' όσον είναι δυνατόν και αποδεκτό από την ΑΝΑΘΕΤΟΥΣΑ ΑΡΧΗ, προσωρινό τρόπο αντιμετώπισης ικανοποίησης του Αιτήματος.
- Ο αρμόδιος τεχνικός στον οποίο ανατέθηκε το αίτημα από τον ΑΝΑΔΟΧΟ, δραστηριοποιείται για την επίλυση του προβλήματος, παρέχοντας τηλεφωνική βοήθεια ή υποστήριξη μέσω απομακρυσμένης πρόσβασης (με χρήση ειδικού λογισμικού πχ. Any Desk, Teamviewer™) στις υποδομές της ΑΝΑΘΕΤΟΥΣΑΣ ΑΡΧΗΣ.
- Όταν η επίλυσή του θέματος αναμένεται να είναι μακρόχρονη, θα πρέπει να δοθεί μια ενδιάμεση/προσωρινή λύση (workaround) και να ενημερωθεί η κατάσταση του αιτήματος ως "Εκκρεμής". Εάν ωστόσο αποκατασταθεί το πρόβλημα, ο ΑΝΑΔΟΧΟΣ θα πρέπει να αλλάξει την κατάσταση του αιτήματος ως "επιλυμένο".
- Εφόσον κριθεί από τον ΑΝΑΔΟΧΟ ότι δεν υπάρχει συμβατική υποχρέωση για την επίλυση του Αιτήματος, ενημερώνει τον υπεύθυνο της ΑΝΑΘΕΤΟΥΣΑΣ ΑΡΧΗΣ και εφόσον συμφωνήσει, προχωράει στη προκοστολόγηση και την αποστολή αιτήματος έγκρισης δαπάνης και ενημερώνει κατάλληλα το σύστημα ticketing (εκκρεμεί έγκριση).
- Τελικά στάδια της διαδικασίας διευθέτησης ενός αιτήματος στο σύστημα διαχείρισης αιτημάτων του ΑΝΑΔΟΧΟΥ αποτελούν τα «Έκλεισε (Υλοποιήθηκε)», «Έκλεισε με Έγκριση» και «Έκλεισε χωρίς Έγκριση» (για τις περιπτώσεις χρεούμενων αιτημάτων), «Έκλεισε (Απορρίφθηκε)». Ως χρονική στιγμή επίλυσης ενός αιτήματος συμφωνείται η χρονική στιγμή κατά την οποία ένα αίτημα λαμβάνει κάποιο από τα παραπάνω στάδια στο σύστημα διαχείρισης αιτημάτων του ΑΝΑΔΟΧΟΥ. Κάθε κίνηση σχετική με ένα αίτημα παράγει ηλεκτρονικό μήνυμα το οποίο αποστέλλεται σε ηλεκτρονική διεύθυνση που έχει ορίσει ο ΕΡΓΟΔΟΤΗΣ. Εναλλακτικά και εφόσον έχει υλοποιηθεί αυτοματισμός μέσω προγραμματιστικής διεπαφής, θα λαμβάνει χώρα αυτόματη ενημέρωση.
- Καθ' όλη τη διάρκεια της επίλυσης/διευθέτησης εξουσιοδοτημένα στελέχη της ΑΝΑΘΕΤΟΥΣΑΣ ΑΡΧΗΣ θα έχουν πρόσβαση στο σύστημα διαχείρισης αιτημάτων του ΑΝΑΔΟΧΟΥ ούτως ώστε να παρακολουθούν σε πραγματικό χρόνο κάθε εξέλιξη σχετική με όλα τα αιτήματα της ΑΝΑΘΕΤΟΥΣΑΣ ΑΡΧΗΣ ανεξαρτήτως σταδίου.

Όταν τα αναφερόμενα ζητήματα τεκμηριώνονται ως προβλήματα του λογισμικού εφαρμογών (bugs) και δεν μπορούν να επιλυθούν απευθείας και κατά μόνιμο τρόπο από το πρώτο επίπεδο παρέμβασης, θα προωθούνται σε εξειδικευμένο προσωπικό του ΑΝΑΔΟΧΟΥ οι οποίοι θα δίνουν την απαιτούμενη λύση είτε επιτόπου είτε μέσω απομακρυσμένης σύνδεσης. Η αποστολή τεχνικού για την αποκατάσταση βλάβης επιτόπια (on-site) γίνεται αφού διερευνηθεί και επιβεβαιωθεί από τον ΑΝΑΔΟΧΟ ότι η επιτόπια παρουσία Τεχνικού είναι απαραίτητη και ότι, όλες οι προϋποθέσεις πληρούνται για την αποκατάσταση της βλάβης επιτόπια. Ο ΑΝΑΔΟΧΟΣ ειδοποιεί την ΑΝΑΘΕΤΟΥΣΑ ΑΡΧΗ για την επίσκεψη. Ενδεικτικά, οι προϋποθέσεις αυτές αφορούν: Επαρκής διερεύνηση προβλήματος από ομάδα της κατασκευής των εφαρμογών λογισμικού, έλεγχος ποιότητας των νέων υλικών-λογισμικών, παρουσία του αρμοδίου προσωπικού της ΑΝΑΘΕΤΟΥΣΑΣ ΑΡΧΗΣ (Διεύθυνση Πληροφορικής κλπ).

#### Δεύτερο (Β') επίπεδο υποστήριξης: Επιτόπια παρέμβαση

Όταν τα αναφερόμενα ζητήματα τεκμηριώνονται ως προβλήματα του λογισμικού εφαρμογών (bugs) και δεν μπορούν να επιλυθούν απευθείας και κατά μόνιμο τρόπο από το πρώτο επίπεδο παρέμβασης, θα προωθούνται σε εξειδικευμένο προσωπικό του ΑΝΑΔΟΧΟΥ οι οποίοι θα δίνουν την απαιτούμενη λύση επιτόπου.

- Η αποστολή τεχνικού για την αποκατάσταση βλάβης επιτόπια (on-site) γίνεται αφού διερευνηθεί και επιβεβαιωθεί από τον ΑΝΑΔΟΧΟ ότι όλες οι προϋποθέσεις πληρούνται για την αποκατάσταση της βλάβης επιτόπια. Ο ΑΝΑΔΟΧΟΣ ειδοποιεί την ΑΝΑΘΕΤΟΥΣΑ ΑΡΧΗ για την επίσκεψη.
- Ενδεικτικά, οι προϋποθέσεις αυτές αφορούν επαρκή διερεύνηση προβλήματος από ομάδα της κατασκευής των εφαρμογών λογισμικού, έλεγχος ποιότητας των νέων υλικών-λογισμικών, παρουσία του αρμοδίου προσωπικού της ΑΝΑΘΕΤΟΥΣΑΣ ΑΡΧΗΣ (Διεύθυνση Πληροφορικής)

Κατά τη διάρκεια της επίσκεψης και μετά την αποκατάσταση της βλάβης, το προσωπικό συμπληρώνει Δελτίο Τεχνικής Υποστήριξης που αναφέρει τη βλάβη όπως αυτή αναφέρθηκε αρχικά, τη λύση που δόθηκε, ενώ παράλληλα καταγράφει τα στοιχεία της ΑΝΑΘΕΤΟΥΣΑΣ ΑΡΧΗΣ, την ημερομηνία άφιξης του και το χρόνο αναχώρησής του. Το έγγραφο, αφού συμπληρωθεί, υπογράφεται από τον τοπικά υπεύθυνο πληροφορικής και κάθε πλευρά (ΕΡΓΟΔΟΤΗΣ και ΑΝΑΔΟΧΟΣ) κρατά από ένα υπογεγραμμένο αντίγραφο, βάσει της διαδικασίας διασφάλισης ποιότητας των παρεχόμενων υπηρεσιών, που τηρεί ο ΑΝΑΔΟΧΟΣ σύμφωνα με το πρότυπο BS EN ISO 9001:2008

#### Εκπαίδευση

Ο ΑΝΑΔΟΧΟΣ έχει την υποχρέωση να διοργανώνει προγράμματα εκπαίδευσης και ενημέρωσης στα στελέχη που θα υποδειχθούν από τον οργανισμό στην αποδοτική χρήση της εφαρμογής. Τα προγράμματα αυτά έχουν σαν στόχο να αποκτήσουν οι χρήστες τις απαραίτητες γνώσεις και ικανότητες, ώστε να είναι σε θέση να λαμβάνουν τις αποφάσεις εκείνες που θα εξασφαλίσουν τη σωστή και συνεχή λειτουργία του συστήματος τόσο σε τεχνικό όσο και σε λειτουργικό επίπεδο

καθώς και για τη βελτίωση των διεργασιών της ΑΝΑΘΕΤΟΥΣΑΣ ΑΡΧΗΣ. Η εκπαίδευση θα γίνεται τηλεματικά και θα είναι διάρκειας έως πέντε (5) ημέρες (ήτοι 6 ώρες εκπαιδευτή την ημέρα) ανά εξάμηνο.

Η εκπαίδευση του προσωπικού επικεντρώνεται στα παρακάτω σημεία:

- Εκπαίδευση του προσωπικού επί όλων των αλλαγών - βελτιώσεων των εφαρμογών θα παρέχεται, εφόσον απαιτείται, δωρεάν είτε στην έδρα της 5<sup>ης</sup> Υ.Π.Ε. είτε τηλεματικά σε εργάσιμες μέρες με την παράλληλη αποστολή της απαραίτητης τεκμηρίωσης,
- Περαιτέρω εκπαίδευση του προσωπικού θα γίνεται εφόσον ζητηθεί από τον ΑΝΑΔΟΧΟ

### **ΟΛΟΚΛΗΡΩΜΕΝΟ ΠΛΗΡΟΦΟΡΙΑΚΟ ΣΥΣΤΗΜΑ ΕΛΚΕΑ**

#### **Πληροφοριακό σύστημα Διαχείρισης έργων 'ΑΣΚΛΗΠΙΟΣ™' του ειδικού λογαριασμού κονδυλίων έρευνας και ανάπτυξης (Ε.Λ.Κ.Ε.Α.)**

- Καρτέλα ερευνητών
- Καρτέλα Ερευνητικών Κέντρων
- Καρτέλα χορηγών εταιρειών
- Καρτέλα ερευνητικών προγραμμάτων που έχουν κατατεθεί και το στάδιο στο οποίο βρίσκονται
- Καρτέλα ερευνητικών προγραμμάτων χρηματοδοτούμενων από τον ΕΛΚΕΑ
- Καρτέλα Οικονομικής Διαχείρισης ΕΛΚΕΑ
- Συγκεντρωτικές Φόρμες εκτυπώσεων – αναφορών για τα υπό έγκριση προγράμματα και για τα εγκεκριμένα.
- Εκτύπωση πινάκων προϋπολογισμού και πινάκων απολογισμού σύμφωνα με τους πίνακες του ΓΛΚ.
- Πληρωμές
- Εισπράξεις
- Διασύνδεση με My-Data
- Μισθοδοσία

#### **ΣΗΜΑΝΤΙΚΕΣ ΣΗΜΕΙΩΣΕΙΣ:**

1. 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 Ε.Λ.Κ.Ε.Α. έως την Τρίτη 08.5.2025 και ώρα 14:30.**

2. Στον φάκελο κάθε προσφοράς πρέπει να αναγράφονται ευκρινώς:

✚ Η λέξη «ΠΡΟΣΦΟΡΑ».

✚ Ο πλήρης τίτλος της αρμόδιας Υπηρεσίας που διενεργεί το διαγωνισμό (5<sup>η</sup> ΥΠΕ Θεσσαλίας και Στερεάς Ελλάδας).

✚ Τον τίτλο της πρόσκλησης εκδήλωσης ενδιαφέροντος

✚ Τα στοιχεία του συμμετέχοντος (τίτλος εταιρείας - ονοματεπώνυμο, διεύθυνση, τηλέφωνο, email)

και να περιέχει

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

**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.*
  - *Παραίτηται 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.

**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

**Η οικονομική προσφορά:**

θα πρέπει να περιέχει:

1. Οικονομική ανάλυση της προσφερόμενης υπηρεσίας. Η οικονομική προσφορά δεν πρέπει να υπερβαίνει τη συνολική προϋπολογιζόμενη δαπάνη 6.522,40€ συμπεριλαμβανόμενου Φ.Π.Α.

**ΣΗΜΕΙΩΣΗ:**

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

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

2. Η αξιολόγηση των προσφορών θα προκύψει από την πλέον συμφέρουσα από οικονομική άποψη προσφορά μόνο βάσει τιμής.
3. Η κατακύρωση θα γίνει στην μειοδότηρια εταιρεία για το σύνολο των υπηρεσιών.
4. Για όσα δεν αναφέρονται λεπτομερώς στην παρούσα πρόσκληση, ισχύουν οι διατάξεις της κείμενης Νομοθεσίας.
5. Ο προμηθευτής υπόκειται στις νόμιμες κρατήσεις.
6. Με την υπογραφή της σύμβασης ο προμηθευτής υποχρεούται να μας προσκομίσει Φορολογική και Ασφαλιστική ενημερότητα, Αντίγραφο Ποινικού Μητρώου του νόμιμου εκπροσώπου της εταιρείας καθώς και τα κατά περίπτωση νομιμοποιητικά έγγραφα εκπροσώπησης.

**Ο Διοικητής  
της 5<sup>ης</sup> Υγειονομικής Περιφέρειας  
Θεσσαλίας & Στ. Ελλάδας**

**ΦΩΤΙΟΣ ΣΕΡΕΤΗΣ**