



ΕΛΛΗΝΙΚΗ ΔΗΜΟΚΡΑΤΙΑ

ΥΠΟΥΡΓΕΙΟ ΥΓΕΙΑΣ

1^η Υ.ΠΕ. ΑΤΤΙΚΗΣ

ΟΓΚΟΛΟΓΙΚΟ ΝΟΣΟΚΟΜΕΙΟ ΠΑΙΔΩΝ

«ΜΑΡΙΑΝΝΑ Β. ΒΑΡΔΙΝΟΓΙΑΝΝΗ-ΕΛΠΙΔΑ»

Δ/ΝΣΗ ΔΙΟΙΚ.-ΟΙΚΟΝΟΜΙΚΗΣ ΥΠΗΡΕΣΙΑΣ

ΤΜΗΜΑ ΠΡΟΜΗΘΕΙΩΝ

ΠΛΗΡ: ΝΙΚΟΣ ΔΕΙΝΟΠΑΠΑΣ

Ταχ. Δ/νση: Λεβαδείας 8

Τ.Κ. 11527, Αθήνα

email : promithies.ogkologikoelpida@gmail.com

ΑΝΑΡΤΗΤΕΟ ΣΤΟ ΚΗΜΔΗΣ

Αθήνα: 02/10/2026

Αρ. Πρωτ.: 122

ΠΡΟΣ: ΙΝΚΛΑΟΥΝΤ ΠΛΗΡΟΦΟΡΙΚΗ ΟΕ
Α.Φ.Μ.: 800562963
JULIO OSCAR J. MUNOZ
AQUILAR
sales@incloud.gr
DIGITAL SYSTEM E.E -
Α.Φ.Μ. : 802101380
ΑΡΜΟΝΕΛΑ ΧΑΚΑ
achaka@digitalsystem.gr
ΑΑΡΝΤΒΑΡΚ Ι.Σ.Κ Α.Ε -
Α.Φ.Μ. : 094438810
ΔΗΜΗΤΡΙΟΣ ΑΝΤΩΝΟΠΟΥΛΟΣ
dantonopoulos@aardvark.gr

ΠΡΟΣΚΛΗΣΗ 06/2026

ΘΕΜΑ: Πρόσκληση υποβολής προσφοράς πολυετούς διάρκειας για την παροχή υπηρεσιών από IT μηχανικό (IT Engineer) επιτόπιας υποστήριξης και στελέχωσης του Τμήματος Πληροφορικής του Ογκολογικού Νοσοκομείου Παιδών «Μαριάννα Β. Βαρδινογιάννη – ΕΛΠΙΔΑ», διάρκειας δέκα (10) μηνών.

Έχοντας υπόψη:

1. Τις διατάξεις του άρθρου 9 του ν. 5034/2023 «Σύσταση νομικού προσώπου ιδιωτικού δικαίου με την επωνυμία «Ογκολογικό Κέντρο Παιδών «Μαριάννα Β. Βαρδινογιάννη – ΕΛΠΙΔΑ», εκσυγχρονισμός του δικαίου για τη δωρεά και μεταμόσχευση οργάνων, ρυθμίσεις για την αντιμετώπιση της πανδημίας του κορωνοϊού COVID-19 και την προστασία της δημόσιας υγείας και άλλες επείγουσες ρυθμίσεις» (Α'69).
2. Τις διατάξεις του άρθρου 10 του Ν.5161/2024 «Μετονομασία του νομικού προσώπου ιδιωτικού δικαίου με την επωνυμία «Ογκολογικό Κέντρο Παιδών «Μαριάννα Β. Βαρδινογιάννη – ΕΛΠΙΔΑ» σε «Ογκολογικό Νοσοκομείο Παιδών «Μαριάννα Β. Βαρδινογιάννη – ΕΛΠΙΔΑ» (Α'196).
3. Τον ν.4270/2014 (Α'143), «Αρχές δημοσιονομικής διαχείρισης και εποπτείας (ενσωμάτωση της Οδηγίας 2011/85/ΕΕ) - δημόσιο λογιστικό και άλλες διατάξεις», όπως

έχει τροποποιηθεί και ισχύει, και ειδικότερα το άρθρο 67 αυτού περί πολυετών υποχρεώσεων.

4. Τον ν. 4412/2016 (Α'147) «Δημόσιες Συμβάσεις Έργων, Προμηθειών και Υπηρεσιών (προσαρμογή στις Οδηγίες 2014/24/ ΕΕ και 2014/25/ΕΕ)», όπως έχει τροποποιηθεί και ισχύει.
5. Την υπό στοιχεία Γ4β/οικ.16321/8-4-2025 κοινή απόφαση του Υπουργού και του Υφυπουργού Υγείας «Διορισμός του ΠΑΠΑΣΑΒΒΑ ΕΜΜΑΝΟΥΗΛ ως Προέδρου στο Ν.Π.Ι.Δ. με την επωνυμία «ΟΓΚΟΛΟΓΙΚΟ ΝΟΣΟΚΟΜΕΙΟ ΠΑΙΔΩΝ «ΜΑΡΙΑΝΝΑ Β. ΒΑΡΔΙΝΟΓΙΑΝΝΗ – ΕΛΠΙΔΑ» (Υ.Ο.Δ.Δ. 423).
6. Την υπό στοιχεία Γ4β/οικ.24794/3-6-2025 κοινή απόφαση του Υπουργού και του Υφυπουργού Υγείας «Συγκρότηση και ορισμός μελών στο Διοικητικό Συμβούλιο του Ν.Π.Ι.Δ. με την επωνυμία «ΟΓΚΟΛΟΓΙΚΟ ΝΟΣΟΚΟΜΕΙΟ ΠΑΙΔΩΝ «ΜΑΡΙΑΝΝΑ Β. ΒΑΡΔΙΝΟΓΙΑΝΝΗ – ΕΛΠΙΔΑ» (Υ.Ο.Δ.Δ. 643).
7. Την υπό στοιχεία Γ2α/47804/2025/06-08-2026 κοινή απόφαση του Υφυπουργού Εθνικής Οικονομίας και Οικονομικών, Υπουργού και Υφυπουργού Εσωτερικών και του Υφυπουργού Υγείας «Εσωτερικός Κανονισμός Οργάνωσης και Λειτουργίας του Ογκολογικού Νοσοκομείου Παίδων «Μαριάννα Β. Βαρδινογιάννη - ΕΛΠΙΔΑ».
8. Την υπ' αριθμόν 441/04.08.2026 Συνεδρίασης ΔΣ/ΕΚΑΠΥ, με την οποία εγκρίθηκε η υπ' αριθμόν 618862 Αίτηση έγκρισης του αρχικού Π/Υ του Ογκολογικού Νοσοκομείου Παίδων "Μαριάννα Β. Βαρδινογιάννη-Ελπίδα».
9. Το υπ' αρ. πρωτ. 111/01.10.2026 (ΑΔΑΜ: 26REQ0199899327) πρωτογενές αίτημα του Τμήματος Προμηθειών, με θέμα «Πρωτογενές αίτημα πολυετούς διάρκειας για την παροχή υπηρεσιών από IT μηχανικό (IT Engineer) επιτόπιας υποστήριξης και στελέχωσης του Τμήματος Πληροφορικής του Ογκολογικού Νοσοκομείου Παίδων «Μαριάννα Β. Βαρδινογιάννη - ΕΛΠΙΔΑ».
10. Το σχετικό Τεύχος Τεχνικών Προδιαγραφών για την παροχή υπηρεσιών από IT μηχανικό (IT Engineer) επιτόπιας υποστήριξης και στελέχωσης του Τμήματος Πληροφορικής του Ογκολογικού Νοσοκομείου Παίδων «Μαριάννα Β. Βαρδινογιάννη - ΕΛΠΙΔΑ».
11. Την υπ' αρ. πρωτ. 112/01.10.2026 Απόφαση Προέδρου έγκρισης του ανωτέρω πρωτογενούς αιτήματος (ΑΔΑ: 9ΨΕ946Ν5ΧΚ-ΕΕ4).
12. Το από 01/10/2026 Υπηρεσιακό Σημείωμα της Προϊσταμένης Οικονομικών Υπηρεσιών προς τον Πρόεδρο του Νοσοκομείου για την έγκριση πολυετούς υποχρέωσης για τις ανωτέρω υπηρεσίες.
13. Την υπ' αριθ. 121/02-10-2026 απόφαση έγκρισης πολυετούς υποχρέωσης κατ' άρθρο 67 του ν. 4270/2014, με ΑΔΑ: 65ΞΚ46Ν5ΧΚ-ΦΡ7.
14. Την υπ' αριθ. 114 /2026 απόφαση ανάληψης υποχρέωσης με ΑΔΑ: Ρ5ΗΜ46Ν5ΧΚ-ΙΘΥ και ΑΔΑΜ: 26REQ019911198

Το ΝΠΙΔ Ογκολογικό Νοσοκομείο Παίδων «Μαριάννα Β. Βαρδινογιάννη – ΕΛΠΙΔΑ» σας προσκαλεί να υποβάλετε προσφορά για την παροχή υπηρεσιών από IT μηχανικό (IT Engineer) επιτόπιας υποστήριξης και στελέχωσης του Τμήματος Πληροφορικής του Νοσοκομείου, σύμφωνα με τους όρους και τις απαιτήσεις που περιγράφονται στην παρούσα πρόσκληση και στο Τεύχος Τεχνικών Προδιαγραφών.

1. Αντικείμενο της σύμβασης

Αντικείμενο της σύμβασης είναι η παροχή υπηρεσιών από IT μηχανικό (IT Engineer) επιτόπιας υποστήριξης και στελέχωσης του Τμήματος Πληροφορικής του Ογκολογικού Νοσοκομείου Παίδων «Μαριάννα Β. Βαρδινογιάννη – ΕΛΠΙΔΑ, για χρονικό **διάστημα δέκα (10) μηνών**.

Οι παρεχόμενες υπηρεσίες αφορούν την καθημερινή επιτόπια τεχνική υποστήριξη χρηστών και εξοπλισμού, την αρχική διάγνωση και αντιμετώπιση τεχνικών ζητημάτων, την υποστήριξη πρώτου επιπέδου (A-Level / First Line Support), καθώς και τον συντονισμό με τις αρμόδιες

τεχνικές ομάδες ή τρίτες εταιρείες υποστήριξης, όπου απαιτείται, σύμφωνα με τους ειδικότερους όρους, απαιτήσεις και υποχρεώσεις που αποτυπώνονται στο Τεύχος Τεχνικών Προδιαγραφών.

Η ανάδοχος εταιρεία θα εξασφαλίζει, καθ' όλη τη διάρκεια της σύμβασης, τη δυνατότητα διάθεσης αναπληρωματικού ατόμου με αντίστοιχα προσόντα.

2. CPV

CPV: 72611000-6, Υπηρεσίες τεχνικής υποστήριξης ηλεκτρονικών υπολογιστών

3. Εκτιμώμενη αξία

Η εκτιμώμενη αξία της σύμβασης ανέρχεται στο ποσό των 29.800,00 € πλέον Φ.Π.Α. 24%, ήτοι συνολικά στο ποσό των 36.952,00 € συμπεριλαμβανομένου Φ.Π.Α.

Η δαπάνη έχει πολυετή χαρακτήρα, καθόσον εκτείνεται στα οικονομικά έτη 2026 και 2027, και βαρύνει τον προϋπολογισμό του Νοσοκομείου, και ειδικότερα τον προϋπολογισμού 61.03.13 Αμοιβές για μηχανογραφικές υπηρεσίες.

Η δαπάνη κατανέμεται ανά οικονομικό έτος ως εξής: για το οικονομικό έτος 2026 ποσό 8.940,00 € πλέον Φ.Π.Α. και για το οικονομικό έτος 2027 ποσό 20.860,00 € πλέον Φ.Π.Α., σύμφωνα με την υπ' αριθ. 121/02-10-2026 απόφαση έγκρισης πολυετούς υποχρέωσης και τις αντίστοιχες αποφάσεις ανάληψης υποχρέωσης.

4. Διάρκεια

Η διάρκεια της σύμβασης ορίζεται σε δέκα (10) μήνες, σύμφωνα με τα ειδικότερα οριζόμενα στη σύμβαση. Η σύμβαση έχει πολυετή χαρακτήρα, καθόσον η σχετική δαπάνη βαρύνει τα οικονομικά έτη 2026 και 2027, κατά την έννοια του άρθρου 67 του ν. 4270/2014 και του π.δ. 80/2016.

Η παροχή των υπηρεσιών θα πραγματοποιείται με καθημερινή επιτόπια παρουσία IT Engineer, με ωράριο 08:00–15:00, σύμφωνα με τις τεχνικές προδιαγραφές.

5. Κριτήριο ανάθεσης

Κριτήριο ανάθεσης είναι η πλέον συμφέρουσα από οικονομική άποψη προσφορά βάσει τιμής, υπό την προϋπόθεση ότι η προσφορά είναι πλήρης, κανονική, τεχνικά αποδεκτή και συμμορφώνεται με το σύνολο των υποχρεωτικών τεχνικών απαιτήσεων.

6. Τρόπος και προθεσμία υποβολής προσφοράς

Η προσφορά υποβάλλεται έως την 9/10/2026, ημέρα Παρασκευή και ώρα 13:00 μέσω ηλεκτρονικού ταχυδρομείου στη διεύθυνση: promithies.ogkologikoelpida@gmail.com

Η προσφορά θα πρέπει να φέρει την ένδειξη:

«Προσφορά για την παροχή υπηρεσιών από IT μηχανικό (IT Engineer) επιτόπιας υποστήριξης και στελέχωσης του Τμήματος Πληροφορικής του Ογκολογικού Νοσοκομείου Παίδων “Μαριάννα Β. Βαρδινογιάννη – ΕΛΠΙΔΑ”»

Προσφορά που θα υποβληθεί μετά την ανωτέρω ημερομηνία και ώρα δεν θα ληφθεί υπόψη.

7. Περιεχόμενο προσφοράς

Ο οικονομικός φορέας καλείται να υποβάλει:

α) Τεχνική προσφορά, η οποία θα περιλαμβάνει αναλυτική τεχνική περιγραφή της προσφερόμενης υπηρεσίας, συμπληρωμένο τον Πίνακα Συμμόρφωσης και κάθε άλλο στοιχείο που απαιτείται από τις τεχνικές προδιαγραφές.

β) Οικονομική προσφορά, στην οποία θα αναγράφεται η προσφερόμενη τιμή χωρίς Φ.Π.Α., ο αναλογών Φ.Π.Α. και η συνολική τιμή συμπεριλαμβανομένου Φ.Π.Α.

γ) Πιστοποιητικό του οικείου Επιμελητηρίου ή αντίστοιχο πιστοποιητικό/βεβαίωση εγγραφής στο Γ.Ε.ΜΗ. ή στο οικείο επαγγελματικό ή εμπορικό μητρώο, από το οποίο να προκύπτει η άσκηση επαγγελματικής δραστηριότητας συναφούς με το αντικείμενο της σύμβασης.

δ) Υπεύθυνη Δήλωση περί μη συνδρομής των προβλεπόμενων λόγων αποκλεισμού.

ε) Τα κατά περίπτωση νομιμοποιητικά έγγραφα σύστασης και νόμιμης εκπροσώπησης του οικονομικού φορέα.

στ) Υπεύθυνη Δήλωση ότι ο προσφέρων έλαβε πλήρη γνώση και αποδέχεται ανεπιφύλακτα τους όρους της παρούσας πρόσκλησης και του Τεύχους Τεχνικών Προδιαγραφών.

ζ) Υπεύθυνη Δήλωση ότι όλα τα στοιχεία, έγγραφα και πληροφορίες που υποβάλλονται με την προσφορά είναι αληθή, ακριβή και πλήρη.

η) Πιστοποιητικό συμμόρφωσης με το πρότυπο ISO 9001, σε ισχύ και συναφές με το αντικείμενο της σύμβασης.

θ) Πιστοποιητικό συμμόρφωσης με το πρότυπο ISO 22301, σε ισχύ και συναφές με το αντικείμενο της σύμβασης.

ι) Πιστοποιητικό συμμόρφωσης με το πρότυπο ISO/IEC 27001, σε ισχύ και συναφές με το αντικείμενο της σύμβασης.

Τα ανωτέρω πιστοποιητικά πρέπει να έχουν εκδοθεί από διαπιστευμένο φορέα πιστοποίησης. Σε περίπτωση που δεν είναι δυνατή η έκδοση των ανωτέρω πιστοποιητικών στη χώρα εγκατάστασης του οικονομικού φορέα, γίνονται δεκτά ισοδύναμα αποδεικτικά μέσα, σύμφωνα με την ισχύουσα νομοθεσία.

Η Αναθέτουσα Αρχή δύναται να ζητήσει κάθε πρόσθετο δικαιολογητικό ή διευκρίνιση που απαιτείται για την τεκμηρίωση της προσφοράς και της πλήρωσης των όρων της παρούσας.

8. Ισχύς προσφοράς

Η προσφορά ισχύει και δεσμεύει τον προσφέροντα για χρονικό διάστημα σαράντα (40) ημερών από την επομένη της καταληκτικής ημερομηνίας υποβολής της.

9. Πληρωμή

Η πληρωμή του Αναδόχου θα πραγματοποιείται σύμφωνα με τους όρους της σύμβασης και κατόπιν παραλαβής των αντίστοιχων παρεχόμενων υπηρεσιών και προσκόμισης των νόμιμων δικαιολογητικών.

Τον Ανάδοχο βαρύνουν οι υπέρ τρίτων νόμιμες κρατήσεις, καθώς και κάθε άλλη επιβάρυνση που προβλέπεται από την ισχύουσα νομοθεσία, μη συμπεριλαμβανομένου του Φ.Π.Α.

Η υποβολή ηλεκτρονικού τιμολογίου πραγματοποιείται όπου αυτή προβλέπεται υποχρεωτικά από την ισχύουσα νομοθεσία.

10. Παρακολούθηση και παραλαβή

Η παρακολούθηση και παραλαβή των παρεχόμενων υπηρεσιών θα πραγματοποιείται από το αρμόδιο όργανο της Αναθέτουσας Αρχής, σύμφωνα με τις ισχύουσες διατάξεις και τους όρους της σύμβασης.

Κατά την παραλαβή θα ελέγχεται ιδίως η παροχή της προβλεπόμενης επιτόπιας τεχνικής υποστήριξης, η τήρηση των απαιτήσεων των τεχνικών προδιαγραφών και η προσήκουσα εκτέλεση των συμβατικών υποχρεώσεων του Αναδόχου.

11. Λοιποί όροι

Η υποβολή προσφοράς συνεπάγεται την πλήρη και ανεπιφύλακτη αποδοχή των όρων της παρούσας πρόσκλησης και του Τεύχους Τεχνικών Προδιαγραφών.

Η παρούσα πρόσκληση δεν δεσμεύει το Νοσοκομείο να προβεί στην ανάθεση, εφόσον δεν πληρούνται οι προβλεπόμενες προϋποθέσεις ή εφόσον συντρέχουν λόγοι δημοσίου συμφέροντος.

-Ο-

Πρόεδρος του Νοσοκομείου

Εμμανουήλ Κ. Παπασάββας

Συνημμένα

Τεύχος Τεχνικών Προδιαγραφών – Παροχή υπηρεσιών από IT μηχανικό (IT Engineer) επιτόπιας υποστήριξης και στελέχωσης του Τμήματος Πληροφορικής του Ογκολογικού Νοσοκομείου Παιδών «Μαριάννα Β. Βαρδινογιάννη – ΕΛΠΙΔΑ».(σελ. 11)

Τεύχος Τεχνικών Προδιαγραφών

Παροχή υπηρεσιών από IT μηχανικό (IT Engineer) επιτόπιας υποστήριξης και στελέχωσης του Τμήματος Πληροφορικής του Ογκολογικού Νοσοκομείου «Μαριάννα Β. Βαρδινογιάννη - ΕΛΠΙΔΑ»

CPV: 72611000-6 «Υπηρεσίες τεχνικής υποστήριξης ηλεκτρονικών υπολογιστών»

ΑΝΤΙΚΕΙΜΕΝΟ ΤΗΣ ΣΥΜΒΑΣΗΣ

Αντικείμενο της παρούσας είναι η παροχή υπηρεσιών από IT μηχανικό (IT Engineer) επιτόπιας υποστήριξης και στελέχωσης του τμήματος πληροφορικής του Ογκολογικού Νοσοκομείου «Μαριάννα Β. Βαρδινογιάννη - ΕΛΠΙΔΑ», με ωράριο 08:00-15:00, για χρονικό διάστημα δέκα (10) μηνών, με σκοπό την υποστήριξη των χρηστών σε επίπεδο A-Level Support και την καθημερινή τεχνική υποστήριξη βασικών πληροφοριακών υποδομών.

Η παρεχόμενη λύση θα πρέπει να καλύπτει τις λειτουργικές και τεχνικές ανάγκες της Αναθέτουσας Αρχής, όπως αυτές αναλυτικά περιγράφονται στην παρούσα και στον Πίνακα Συμμόρφωσης των τεχνικών προδιαγραφών. Ο ρόλος εντάσσεται στο πλαίσιο παροχής υπηρεσιών πληροφορικής πρώτου επιπέδου (A-Level / First Line Support) και απαιτεί συνέπεια, επαγγελματισμό, άμεση ανταπόκριση σε αιτήματα χρηστών και ικανότητα συνεργασίας με εσωτερικές ομάδες και εξωτερικούς παρόχους υποστήριξης.

Ο/Η κάτοχος της θέσης θα είναι υπεύθυνος/η για την καθημερινή επιτόπια τεχνική υποστήριξη χρηστών και εξοπλισμού, την αρχική διάγνωση και αντιμετώπιση τεχνικών ζητημάτων, καθώς και τον συντονισμό με αρμόδιες τεχνικές ομάδες ή τρίτες εταιρείες όπου απαιτείται.

ΠΡΟΫΠΟΛΟΓΙΣΜΟΣ

Η συνολική δαπάνη για την εκτέλεση του αντικειμένου της παρούσας ανέρχεται στο ποσό των: 29.800€ € πλέον Φ.Π.Α. ήτοι 36.952,00 € συμπεριλαμβανομένου Φ.Π.Α.

Η δαπάνη θα βαρύνει τον προϋπολογισμό της Αναθέτουσας Αρχής οικονομικών ετών 2026-2027.

Η χρηματοδότηση της δαπάνης θα πραγματοποιηθεί από τον Τακτικό Π/Υ.

Η οικονομική προσφορά θα αφορά το σύνολο του αντικειμένου της παρούσας.

ΘΕΣΜΙΚΟ ΠΛΑΙΣΙΟ

Η ανάθεση και εκτέλεση της σύμβασης διέπονται από την ισχύουσα νομοθεσία περί δημοσίων συμβάσεων και ιδίως από:

Τις διατάξεις του Ν. 4412/2016, όπως ισχύει.

Τις διατάξεις του Ν. 4782/2021, όπως ισχύει.

Τις διατάξεις που αφορούν την ανάθεση και εκτέλεση δημοσίων συμβάσεων προμηθειών και υπηρεσιών. Τον Γενικό Κανονισμό Προστασίας Δεδομένων (ΕΕ) 2016/679 (GDPR), στον βαθμό που εφαρμόζεται. Την εθνική νομοθεσία περί προστασίας προσωπικών δεδομένων.

Τις διατάξεις περί ηλεκτρονικής τιμολόγησης, όπου αυτές εφαρμόζονται.

Τις σε εκτέλεση των ανωτέρω νόμων εκδοθείσες κανονιστικές πράξεις.

Τις λοιπές διατάξεις που αναφέρονται ρητά ή απορρέουν από τα συμβατικά τεύχη της παρούσας.

Το σύνολο των διατάξεων του ασφαλιστικού, εργατικού, κοινωνικού, περιβαλλοντικού και φορολογικού δικαίου που διέπει την ανάθεση και εκτέλεση της παρούσας σύμβασης.

Ο Ανάδοχος υποχρεούται να τηρεί το σύνολο της ισχύουσας νομοθεσίας καθ' όλη τη διάρκεια εκτέλεσης της σύμβασης.

ΣΥΜΒΑΤΙΚΑ ΣΤΟΙΧΕΙΑ

Τα συμβατικά στοιχεία της σύμβασης, κατά σειρά ισχύος σε περίπτωση διαφοράς μεταξύ τους, είναι:

α. Η παρούσα πρόσκληση/μελέτη και οι τεχνικές προδιαγραφές.

β. Ο Πίνακας Συμμόρφωσης.

γ. Η οικονομική προσφορά του Αναδόχου.

δ. Η τεχνική προσφορά του Αναδόχου.

ε. Η σύμβαση.

στ. Κάθε άλλο έγγραφο που αποτελεί αναπόσπαστο μέρος της σύμβασης..

ΤΡΟΠΟΣ ΑΝΑΘΕΣΗΣ - ΚΡΙΤΗΡΙΟ ΑΝΑΘΕΣΗΣ

Η διαδικασία ανάθεσης θα πραγματοποιηθεί σύμφωνα με τις διατάξεις που διέπουν την εφαρμοζόμενη διαδικασία και ειδικότερα σύμφωνα με το άρθρο 118 του Ν. 4412/2016, όπως ισχύει.

Κριτήριο ανάθεσης αποτελεί η πλέον συμφέρουσα από οικονομική άποψη προσφορά βάσει τιμής, υπό την προϋπόθεση ότι η προσφορά είναι πλήρης, κανονική,

τεχνικά αποδεκτή και συμμορφώνεται με το σύνολο των υποχρεωτικών τεχνικών απαιτήσεων.

Προσφορές που δεν πληρούν τις υποχρεωτικές τεχνικές απαιτήσεις απορρίπτονται σύμφωνα με τους όρους της παρούσας και την ισχύουσα νομοθεσία.

ΤΟΠΟΣ - ΤΡΟΠΟΣ ΚΑΙ ΧΡΟΝΟΣ ΕΚΤΕΛΕΣΗΣ ΤΗΣ ΣΥΜΒΑΣΗΣ

Η διάρκεια της σύμβασης ορίζεται σε δέκα (10) μήνες από την ημερομηνία ενεργοποίησης της παρεχόμενης υπηρεσίας ή από την ημερομηνία υπογραφής της σύμβασης, σύμφωνα με τα ειδικότερα οριζόμενα στη σύμβαση.

Ο Ανάδοχος υποχρεούται να προβεί στην ενεργοποίηση και θέση σε λειτουργία της υπηρεσίας εντός [30] ημερών από την υπογραφή της σύμβασης ή από τη σχετική έγγραφη εντολή της Αναθέτουσας Αρχής.

Η Αναθέτουσα Αρχή θα υποδείξει στον Ανάδοχο τα στοιχεία που απαιτούνται για τη διαμόρφωση και ενεργοποίηση της υπηρεσίας.

Ο Ανάδοχος υποχρεούται να παρέχει κάθε αναγκαία τεχνική υποστήριξη για την ομαλή λειτουργία της υπηρεσίας.

Η σύμβαση δύναται να τροποποιείται κατά τη διάρκειά της μόνο σύμφωνα με τις προϋποθέσεις της ισχύουσας νομοθεσίας.

ΔΙΚΑΙΩΜΑ ΣΥΜΜΕΤΟΧΗΣ

Δικαίωμα συμμετοχής στη διαδικασία έχουν φυσικά ή νομικά πρόσωπα, καθώς και ενώσεις οικονομικών φορέων, σύμφωνα με τις διατάξεις της ισχύουσας νομοθεσίας.

Οι οικονομικοί φορείς πρέπει να ασκούν επαγγελματική δραστηριότητα συναφή με το αντικείμενο της σύμβασης.

Οι ενώσεις οικονομικών φορέων, συμπεριλαμβανομένων των προσωρινών συμπράξεων, μπορούν να υποβάλλουν προσφορά χωρίς να απαιτείται να έχουν περιβληθεί συγκεκριμένη νομική μορφή για την υποβολή της.

Σε περίπτωση υποβολής προσφοράς από ένωση οικονομικών φορέων, τα μέλη της ευθύνονται έναντι της Αναθέτουσας Αρχής σύμφωνα με την ισχύουσα νομοθεσία.

Οι προσφορές πρέπει να υπογράφονται από τον ίδιο τον προσφέροντα ή από τον νόμιμο εκπρόσωπό του.

Αντιπροσφορές δεν γίνονται δεκτές.

Εναλλακτικές προσφορές δεν γίνονται δεκτές.

Προσφορές γίνονται δεκτές για το σύνολο του αντικειμένου της σύμβασης.

ΤΡΟΠΟΣ ΥΠΟΒΟΛΗΣ ΚΑΙ ΠΕΡΙΕΧΟΜΕΝΟ ΦΑΚΕΛΟΥ ΠΡΟΣΦΟΡΑΣ

Κάθε προσφέρων υποβάλλει την προσφορά του σύμφωνα με τον τρόπο και εντός της προθεσμίας που ορίζονται στην παρούσα πρόσκληση. Εφόσον προβλέπεται υποβολή φυσικού φακέλου, ο φάκελος θα πρέπει να είναι κλειστός και να αναγράφει εξωτερικά:

ΠΡΟΣΦΟΡΑ

Προς: [ΑΝΑΘΕΤΟΥΣΑ ΑΡΧΗ]

«Για την παροχή υπηρεσιών από IT μηχανικό (IT Engineer) επιτόπιας υποστήριξης και στελέχωσης του τμήματος πληροφορικής του Ογκολογικού Νοσοκομείου «Μαριάννα Β. Βαρδινογιάννη - ΕΛΠΙΔΑ»

Αρ. Πρόσκλησης: []

Αρ. Πρωτοκόλλου: []

Ημερομηνία: [....]

Στοιχεία προσφέροντος:

Επωνυμία

Διεύθυνση

Τηλέφωνο

Ηλεκτρονικό ταχυδρομείο Ονοματεπώνυμο υπευθύνου

Ο φάκελος προσφοράς περιλαμβάνει υποχρεωτικά:

Α. Δικαιολογητικά συμμετοχής

Τα δικαιολογητικά της παρούσας.

Β. Τεχνική προσφορά

Η τεχνική προσφορά θα περιλαμβάνει:

αναλυτική τεχνική περιγραφή της προσφερόμενης υπηρεσίας,

συμπληρωμένο Πίνακα Συμμόρφωσης,

κάθε άλλο στοιχείο που ζητείται από την παρούσα.

Γ. Οικονομική προσφορά.

Η οικονομική προσφορά πρέπει να περιλαμβάνει την καθαρή αξία, τον αναλογούντα Φ.Π.Α. και τη συνολική αξία.

ΔΙΚΑΙΟΛΟΓΗΤΙΚΑ ΣΥΜΜΕΤΟΧΗΣ

Ο οικονομικός φορέας υποχρεούται να υποβάλει τα ακόλουθα:

Πιστοποιητικό επαγγελματικού ή εμπορικού μητρώου

Πιστοποιητικό του οικείου Επιμελητηρίου ή αντίστοιχο πιστοποιητικό/βεβαίωση εγγραφής στο Γ.Ε.ΜΗ. ή στο οικείο επαγγελματικό ή εμπορικό μητρώο, από το οποίο να προκύπτει η άσκηση επαγγελματικής δραστηριότητας συναφούς με το αντικείμενο της σύμβασης.

Υπεύθυνη Δήλωση περί μη συνδρομής λόγων αποκλεισμού

Υπεύθυνη Δήλωση του νόμιμου εκπροσώπου του οικονομικού φορέα, με την οποία δηλώνεται ότι δεν συντρέχουν οι λόγοι αποκλεισμού που προβλέπονται από την ισχύουσα νομοθεσία περί δημοσίων συμβάσεων.

Η δήλωση υποβάλλεται σύμφωνα με το εκάστοτε ισχύον νομοθετικό πλαίσιο και τον προβλεπόμενο τρόπο.

Νομιμοποιητικά έγγραφα

Τα κατά περίπτωση νομιμοποιητικά έγγραφα σύστασης και νόμιμης εκπροσώπησης του οικονομικού φορέα, όπως:

καταστατικό,

πιστοποιητικά μεταβολών, στοιχεία εκπροσώπησης,

πρακτικά συγκρότησης Διοικητικού Συμβουλίου, όπου απαιτούνται,

ΦΕΚ ή αντίστοιχα έγγραφα, όπου απαιτούνται,

κάθε άλλο έγγραφο που αποδεικνύει τη νόμιμη σύσταση και εκπροσώπηση.

Υπεύθυνη Δήλωση αποδοχής των όρων Υπεύθυνη Δήλωση ότι ο προσφέρων: έλαβε πλήρη γνώση της παρούσας, αποδέχεται όλους τους όρους της

Υπεύθυνη Δήλωση ακρίβειας στοιχείων

Υπεύθυνη Δήλωση ότι όλα τα στοιχεία, έγγραφα και πληροφορίες που υποβάλλονται με την προσφορά είναι αληθή, ακριβή και πλήρη.

Πιστοποιητικό ISO 9001

Πιστοποιητικό συμμόρφωσης με το πρότυπο ISO 9001 - Σύστημα Διαχείρισης Ποιότητας, σε ισχύ κατά την ημερομηνία υποβολής της προσφοράς και συναφές με το αντικείμενο της σύμβασης.

Πιστοποιητικό ISO/IEC 27001

Πιστοποιητικό συμμόρφωσης με το πρότυπο ISO/IEC 27001 - Σύστημα Διαχείρισης Ασφάλειας Πληροφοριών, σε ισχύ κατά την ημερομηνία υποβολής της προσφοράς και συναφές με το αντικείμενο της σύμβασης.

Τα πιστοποιητικά πρέπει να έχουν εκδοθεί από διαπιστευμένο φορέα πιστοποίησης. Σε περίπτωση οικονομικού φορέα εγκατεστημένου σε χώρα όπου δεν είναι δυνατή η έκδοση των ανωτέρω πιστοποιητικών, γίνονται δεκτά ισοδύναμα αποδεικτικά μέσα, σύμφωνα με την ισχύουσα νομοθεσία.

ΔΙΚΑΙΟΛΟΓΗΤΙΚΑ ΚΑΤΑΚΥΡΩΣΗΣ - ΧΡΟΝΟΣ ΥΠΟΒΟΛΗΣ

Μετά την αξιολόγηση των προσφορών, η Αναθέτουσα Αρχή καλεί τον οικονομικό φορέα στον οποίο πρόκειται να γίνει η κατακύρωση, ως προσωρινό ανάδοχο, να υποβάλει εντός 15 ημερών τα απαιτούμενα δικαιολογητικά κατακύρωσης.

Τα δικαιολογητικά κατακύρωσης περιλαμβάνουν ιδίως:

Ποινικό μητρώο

Απόσπασμα ποινικού μητρώου ή, όπου προβλέπεται, υπεύθυνη δήλωση αντί αυτού, σύμφωνα με την ισχύουσα νομοθεσία, για τη μη συνδρομή των προβλεπόμενων λόγων αποκλεισμού.

Φορολογική ενημερότητα Πιστοποιητικό φορολογικής ενημερότητας σε ισχύ.

Ασφαλιστική ενημερότητα Πιστοποιητικό ασφαλιστικής ενημερότητας σε ισχύ.

Οργανισμοί κοινωνικής ασφάλισης

Υπεύθυνη Δήλωση στην οποία ο οικονομικός φορέας αναγράφει τους Οργανισμούς Κοινωνικής Ασφάλισης στους οποίους οφείλει να καταβάλλει εισφορές, όπου απαιτείται.

Γ.Ε.ΜΗ. και νόμιμη εκπροσώπηση

Πιστοποιητικό/βεβαίωση Γ.Ε.ΜΗ. και τα κατά περίπτωση απαιτούμενα νομιμοποιητικά έγγραφα και έγγραφα νόμιμης εκπροσώπησης.

Τα πιστοποιητικά ISO:

ISO 9001,

ISO/IEC 27001,

σε ισχύ, εφόσον απαιτούνται ως αποδεικτικά της τεχνικής/επαγγελματικής ικανότητας και δεν έχουν ήδη υποβληθεί ή απαιτείται επικαιροποίησή τους.

ΧΡΟΝΟΣ ΙΣΧΥΟΣ ΠΡΟΣΦΟΡΩΝ

Οι προσφορές ισχύουν και δεσμεύουν τους προσφέροντες για χρονικό διάστημα 40 ημερών από την επομένη της καταληκτικής ημερομηνίας υποβολής των προσφορών.

Προσφορά που ορίζει χρόνο ισχύος μικρότερο από τον απαιτούμενο απορρίπτεται ως μη κανονική.

ΥΠΟΓΡΑΦΗ ΤΗΣ ΣΥΜΒΑΣΗΣ

Ο Ανάδοχος στον οποίο κατακυρώθηκε η διαδικασία υποχρεούται να προσέλθει για την υπογραφή της σύμβασης εντός 10 ημερών ή να την αποστείλει ταχυδρομικώς

ΥΠΟΧΡΕΩΣΕΙΣ ΑΝΑΔΟΧΟΥ

Ο Ανάδοχος υποχρεούται:

Να παρέχει την υπηρεσία σύμφωνα με τις τεχνικές προδιαγραφές και την προσφορά του.

Να τηρεί όλους τους όρους της σύμβασης.

Να εξασφαλίζει την ομαλή λειτουργία της παρεχόμενης υπηρεσίας καθ' όλη τη διάρκεια της σύμβασης.

Να παρέχει την απαιτούμενη τεχνική υποστήριξη.

Να τηρεί τις απαιτήσεις προστασίας προσωπικών δεδομένων.

Να τηρεί την εμπιστευτικότητα των πληροφοριών που λαμβάνει στο πλαίσιο της σύμβασης.

Να τηρεί την ισχύουσα φορολογική, ασφαλιστική, εργατική και κοινωνική νομοθεσία.

ΑΝΩΤΕΡΑ ΒΙΑ

Η Αναθέτουσα Αρχή και ο Ανάδοχος δεν ευθύνονται έναντι αλλήλων για αθέτηση των υποχρεώσεών τους ή αδυναμία εκπλήρωσης αυτών, εφόσον αυτή οφείλεται σε γεγονός ανωτέρας βίας.

Ως γεγονότα ανωτέρας βίας νοούνται ενδεικτικά γεγονότα που βρίσκονται εκτός της σφαίρας ελέγχου των μερών και δεν ήταν δυνατόν να προβλεφθούν ή να αποτραπούν με εύλογα μέτρα.

Το μέρος που επικαλείται γεγονός ανωτέρας βίας υποχρεούται να ενημερώσει το άλλο μέρος χωρίς υπαίτια καθυστέρηση και να λάβει κάθε εύλογο μέτρο για τον περιορισμό των επιπτώσεων.

Η αντίστοιχη πρόβλεψη της μελέτης αναφοράς περιλαμβάνει ενδεικτικά πόλεμο, ταραχές, θεομηνίες, πυρκαγιές, εκρήξεις, δολιοφθορά και εμπορικούς αποκλεισμούς.

ΑΝΑΘΕΩΡΗΣΗ ΤΙΜΩΝ

Οι τιμές της οικονομικής προσφοράς είναι σταθερές και δεν υπόκεινται σε αναθεώρηση κατά τη διάρκεια ισχύος της σύμβασης, εκτός εάν προβλέπεται

διαφορετικά από αναγκαστικού δικαίου διάταξη ή από ειδικό όρο της σύμβασης.

ΠΑΡΑΛΑΒΗ ΤΟΥ ΑΝΤΙΚΕΙΜΕΝΟΥ

Η παραλαβή του αντικειμένου της σύμβασης πραγματοποιείται από το αρμόδιο όργανο της Αναθέτουσας Αρχής, σύμφωνα με τις ισχύουσες διατάξεις.

Σε περίπτωση διαπίστωσης αποκλίσεων, ο Ανάδοχος υποχρεούται να προβεί χωρίς πρόσθετη επιβάρυνση στην αποκατάστασή τους.

ΕΓΓΥΗΣΗ - ΥΠΟΣΤΗΡΙΞΗ

Ο Ανάδοχος εγγυάται την καλή λειτουργία της παρεχόμενης υπηρεσίας για όλη τη διάρκεια της σύμβασης.

ΤΡΟΠΟΣ ΠΛΗΡΩΜΗΣ - ΦΟΡΟΙ - ΤΕΛΗ – ΚΡΑΤΗΣΕΙΣ

Η πληρωμή του Αναδόχου πραγματοποιείται σύμφωνα με τους όρους της σύμβασης και μετά την οριστική παραλαβή του αντικειμένου ή των αντίστοιχων παραδοτέων, κατά περίπτωση. Τον Ανάδοχο βαρύνουν οι υπέρ τρίτων νόμιμες κρατήσεις, καθώς και κάθε άλλη επιβάρυνση που προβλέπεται από την ισχύουσα νομοθεσία, μη συμπεριλαμβανομένου του Φ.Π.Α. Η υποβολή ηλεκτρονικού τιμολογίου πραγματοποιείται όπου αυτή προβλέπεται υποχρεωτικά από την ισχύουσα νομοθεσία. Η μελέτη αναφοράς προβλέπει αντίστοιχα πληρωμή μετά την οριστική παραλαβή, προσκόμιση των νόμιμων δικαιολογητικών και τις νόμιμες κρατήσεις.

ΕΚΧΩΡΗΣΗ - ΥΠΟΚΑΤΑΣΤΑΣΗ

Ο Ανάδοχος δεν δύναται να εκχωρήσει ή να μεταβιβάσει το σύνολο ή μέρος των δικαιωμάτων και υποχρεώσεων του που απορρέουν από τη σύμβαση χωρίς προηγούμενη έγγραφη έγκριση της Αναθέτουσας Αρχής και χωρίς να τηρούνται οι προϋποθέσεις της ισχύουσας νομοθεσίας.

Τυχόν εκχώρηση απαιτήσεων προς χρηματοπιστωτικό ίδρυμα πραγματοποιείται σύμφωνα με τις ισχύουσες διατάξεις.

ΕΠΙΛΥΣΗ ΔΙΑΦΟΡΩΝ

Οι τυχόν διαφορές που θα προκύψουν κατά την εφαρμογή ή εκτέλεση της σύμβασης επιλύονται σύμφωνα με την ισχύουσα ελληνική νομοθεσία από τα αρμόδια όργανα και δικαστήρια.

ΕΚΠΤΩΣΗ ΑΝΑΔΟΧΟΥ

Ο Ανάδοχος δύναται να κηρυχθεί έκπτωτος από τη σύμβαση και από κάθε δικαίωμα που απορρέει από αυτήν, σύμφωνα με τις ισχύουσες διατάξεις, ιδίως σε περίπτωση:

- α) μη προσήκουσας εκτέλεσης των συμβατικών του υποχρεώσεων,
- β) μη συμμόρφωσης με τις τεχνικές προδιαγραφές,
- γ) μη τήρησης των προβλεπόμενων χρόνων παροχής ή αποκατάστασης,
- δ) μη τήρησης των υποχρεώσεων που αφορούν την ασφάλεια πληροφοριών και την προστασία δεδομένων.

Η διαδικασία κήρυξης του Αναδόχου ως εκπτώτου πραγματοποιείται σύμφωνα με το ισχύον θεσμικό πλαίσιο.

ΠΡΟΣΤΑΣΙΑ ΠΡΟΣΩΠΙΚΩΝ ΔΕΔΟΜΕΝΩΝ

Η Αναθέτουσα Αρχή ενημερώνει το φυσικό πρόσωπο που υπογράφει την προσφορά ως προσφέρων ή ως νόμιμος εκπρόσωπος προσφέροντος ότι η ίδια ή/και τρίτοι, κατ' εντολή και για λογαριασμό της, δύναται να επεξεργάζονται προσωπικά δεδομένα που περιέχονται στους φακέλους της προσφοράς και στα αποδεικτικά μέσα που υποβάλλονται στο πλαίσιο της παρούσας διαδικασίας.

Η επεξεργασία πραγματοποιείται αποκλειστικά για τους σκοπούς της αξιολόγησης των προσφορών, της ανάθεσης και εκτέλεσης της σύμβασης και της τήρησης των νόμιμων υποχρεώσεων της Αναθέτουσας Αρχής.

Η Αναθέτουσα Αρχή λαμβάνει κάθε εύλογο μέτρο για τη διασφάλιση του απορρήτου και της ασφάλειας της επεξεργασίας.

Η επεξεργασία πραγματοποιείται σύμφωνα με την ισχύουσα νομοθεσία περί προστασίας προσωπικών δεδομένων.

Η αντίστοιχη πρόβλεψη υπάρχει και στη μελέτη αναφοράς ως ξεχωριστό άρθρο.

ΡΗΤΡΑ ΕΜΠΙΣΤΕΥΤΙΚΟΤΗΤΑΣ ΚΑΤΑ ΤΗΝ ΕΚΤΕΛΕΣΗ ΤΗΣ ΣΥΜΒΑΣΗΣ

Ο Ανάδοχος υποχρεούται να τηρεί απόλυτη εχεμύθεια και εμπιστευτικότητα σχετικά με κάθε πληροφορία, έγγραφο, δεδομένο, κωδικό πρόσβασης, τεχνικό στοιχείο ή άλλη πληροφορία που περιέρχεται σε γνώση του κατά την εκτέλεση της σύμβασης.

Ο Ανάδοχος δεν επιτρέπεται να γνωστοποιεί, διαθέτει, αναπαράγει ή χρησιμοποιεί τις πληροφορίες αυτές για οποιονδήποτε άλλο σκοπό χωρίς προηγούμενη έγγραφη έγκριση της Αναθέτουσας Αρχής, εκτός εάν αυτό επιβάλλεται από την ισχύουσα νομοθεσία.

Η υποχρέωση εμπιστευτικότητας εξακολουθεί να ισχύει και μετά τη λήξη ή λύση της

σύμβασης, για όσο χρονικό διάστημα απαιτείται από τη φύση των πληροφοριών και την ισχύουσα νομοθεσία.

ΤΕΧΝΙΚΕΣ ΠΡΟΔΙΑΓΡΑΦΕΣ - ΠΙΝΑΚΑΣ ΣΥΜΜΟΡΦΩΣΗΣ

Αναλυτική περιγραφή προσφερόμενων υπηρεσιών

Ο IT(engineer) θα παρέχει καθημερινή επιτόπια υποστήριξη “everyday business” και διαχειριστικές εργασίες επιπέδου A (A-Level) συμπεριλαμβανομένων ενδεικτικά

- Υποστήριξη χρηστών : First Line αναγνώριση/επίλυση αιτημάτων(tickets) για καθημερινά τεχνικά αιτήματα που αφορούν εγκαταστάσεις, ρυθμίσεις εφαρμογών, περιφερειακά, λογαριασμοί, δικαιώματα πρόσβασης σε σταθμούς εργασίας, φορητούς υπολογιστές, περιφερειακό εξοπλισμό .
- Υποστήριξη σε θέματα λειτουργικού συστήματος Windows, όπως βασικές ρυθμίσεις, ενημερώσεις, έλεγχος ασφαλών, σύνδεση σε δίκτυο, δικαιώματα χρηστών και αντιμετώπιση καθημερινών προβλημάτων λειτουργίας.
- Υποστήριξη και αρχικός έλεγχος εκτυπωτών, πολυμηχανημάτων και scanners, συμπεριλαμβανομένης της σύνδεσης σε σταθμούς εργασίας, εγκατάστασης ή ελέγχου οδηγών εκτύπωσης, βασικής αντιμετώπισης προβλημάτων εκτύπωσης και επικοινωνίας με τις αρμόδιες εταιρείες συντήρησης όπου απαιτείται.
- Υποστήριξη σε θέματα ηλεκτρονικού ταχυδρομείου, όπως ρύθμιση λογαριασμών, βασική αντιμετώπιση προβλημάτων αποστολής/λήψης, σύνδεση σε Outlook ή webmail, καθώς και καθοδήγηση χρηστών για βασικές λειτουργίες.
- Βασική υποστήριξη σε θέματα domain περιβάλλοντος, όπως σύνδεση χρηστών σε εταιρικό δίκτυο, έλεγχος πρόσβασης σε κοινόχρηστους φακέλους, αρχική διάγνωση προβλημάτων σύνδεσης και προώθηση θεμάτων στον αρμόδιο διαχειριστή συστημάτων όπου απαιτείται.
- Αρχικός έλεγχος και παρακολούθηση θεμάτων που αφορούν servers, storage, backup διαδικασίες και κοινόχρηστους πόρους, χωρίς επέμβαση σε κρίσιμες ρυθμίσεις εκτός αρμοδιότητας, αλλά με άμεση ενημέρωση των υπεύθυνων τεχνικών ή τρίτων εταιρειών υποστήριξης.
- Εφαρμογή security patches: συντονισμός/εγκατάσταση ενημερώσεων OS και εφαρμογών στις προκαθορισμένες ζώνες συντήρησης (maintenance windows) με back- out plan.
- Βασική υποστήριξη σε θέματα δικτύου και επικοινωνιών, όπως έλεγχοι συνδεσιμότητας, βασική διαχείριση endpoints(IP, drivers), συνεργασία με το NOC /Network team του Νοσοκομείου για κλιμάκωση, έλεγχος καλωδιώσεων, access points, switch ports, δικτυακών συνδέσεων και αρχική διάγνωση προβλημάτων

πρόσβασης.

- Εγκατάσταση, αντικατάσταση ή μεταφορά βασικού εξοπλισμού πληροφορικής, όπως υπολογιστές, οθόνες, πληκτρολόγια, ποντίκια, εκτυπωτές και λοιπά περιφερειακά, σύμφωνα με τις οδηγίες της υπηρεσίας.
- Καθοδήγηση χρηστών για τη σωστή χρήση βασικών εφαρμογών, εξοπλισμού και διαδικασιών πληροφορικής.
- Καταγραφή, ταξινόμηση και παρακολούθηση ανοικτών τεχνικών θεμάτων μέχρι την επίλυσή τους.
- Επικοινωνία και συντονισμός με τρίτες εταιρείες υποστήριξης ή/και συντήρησης για βλάβες ή θέματα που αφορούν συστήματα, εξοπλισμό, λογισμικό, servers, storage, δίκτυα, τηλεπικοινωνίες ή υπηρεσίες εκτός της ευθύνης του on-site τεχνικού.
- Συνεργασία με τρίτες εταιρείες για θέματα συμβολαίων υποστήριξης και συντήρησης, παρακολούθηση αιτημάτων προς αυτές, ενημέρωση για την πορεία αποκατάστασης βλαβών και επιβεβαίωση ολοκλήρωσης των εργασιών.
- Ενημέρωση των αρμόδιων στελεχών του Νοσοκομείου για επαναλαμβανόμενα προβλήματα, εκκρεμότητες ή θέματα που απαιτούν περαιτέρω τεχνική ή διοικητική ενέργεια.

Η υποστήριξη αφορά εργασίες πρώτου επιπέδου και αρχικής τεχνικής αντιμετώπισης, με σκοπό την άμεση εξυπηρέτηση των χρηστών, την ομαλή λειτουργία του εξοπλισμού πληροφορικής και την αποτελεσματική προώθηση σύνθετων ή εξειδικευμένων θεμάτων στους αρμόδιους τεχνικούς ή στις συνεργαζόμενες εταιρείες.

Επιπρόσθετα η εταιρεία που θα διαθέσει το συγκεκριμένο άτομο θα καλύψει το νοσοκομείο για δέκα (10) μήνες, με την δυνατότητα διάθεσης αναπληρωματικού ατόμου με τα αντίστοιχα προσόντα. Παράλληλα, η ανάδοχος εταιρεία οφείλει να δηλώσει υπεύθυνα εάν εκτελεί κατά την παρούσα χρονική περίοδο ή έχει εκτελέσει στο παρελθόν αντίστοιχη σύμβαση παροχής υπηρεσιών σε άλλο Δημόσιο Νοσοκομείο.