

17PROC005761235 2017-02-03



ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΗ ΔΙΑΚΥΒΕΡΝΗΣΗ  
ΚΟΙΝΩΝΙΚΗΣ ΑΣΦΑΛΙΣΗΣ Α.Ε.

Λαγουμιτζή 40 · Νέος Κόσμος 117 45 · Αθήνα

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

**ΔΙΕΥΘΥΝΣΗ ΟΙΚΟΝΟΜΙΚΩΝ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ  
ΥΠΟΔΙΕΥΘΥΝΣΗ ΠΡΟΜΗΘΕΙΩΝ  
ΤΜΗΜΑ ΔΙΑΓΩΝΙΣΜΩΝ**

**Πληροφορίες:** Κολοβού Χριστίνα

**Τηλέφωνο:** 210-9282157

**Φαξ :** 210-9248942

**E-mail:** kolovou@idika.gr

**ΑΚΡΙΒΕΣ ΑΝΤΙΓΡΑΦΟ**

**Αθήνα 2/02/2017**

**Αρ. Πρ. 928**

**ΑΝΟΙΚΤΟΣ ΔΙΕΘΝΗΣ ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΟΣ ΔΙΑΓΩΝΙΣΜΟΣ ΓΙΑ ΤΗ ΣΥΝΑΨΗ ΣΥΜΦΩΝΙΑΣ ΠΛΑΙΣΙΟ  
ΓΙΑ ΤΟ ΕΡΓΟ:**

**«Παροχή υπηρεσιών παραγωγικής λειτουργίας για το Σύστημα Ηλεκτρονικής  
Συνταγογράφησης της ΗΔΙΚΑ ΑΕ»**

<b>ΚΡΙΤΗΡΙΟ ΑΝΑΘΕΣΗΣ</b> Η πλέον συμφέρουσα από οικονομική άποψη προσφορά βάσει σχέσης ποιότητας τιμής	<b>ΚΑΤΑΛΗΚΤΙΚΗ ΗΜΕΡΟΜΗΝΙΑ &amp; ΩΡΑ ΥΠΟΒΟΛΗΣ ΠΡΟΣΦΟΡΩΝ</b>		
	<b>ΗΜΕΡΟΜΗΝΙΑ</b>	<b>:</b>	<b>10/3/2017</b>
	<b>Η Μ Ε Ρ Α</b>	<b>:</b>	<b>Παρασκευή</b>
	<b>Ω Ρ Α</b>	<b>:</b>	<b>12:00</b>

<b>ΔΙΑΔΙΚΤΥΑΚΗ ΠΥΛΗ ΔΙΕΝΕΡΓΕΙΑΣ:</b>
<a href="http://www.promitheus.gov.gr">www.promitheus.gov.gr</a> του ΕΣΗΔΗΣ

<b>ΠΡΟΫΠΟΛΟΓΙΣΘΕΙΣΑ ΔΑΠΑΝΗ</b>
<b>3.658.000 Ευρώ</b> συμπεριλαμβανομένου του Φ.Π.Α.
<b>(2.950.000 Ευρώ</b> πλέον ΦΠΑ 768.000 Ευρώ )

17PROC005761235 2017-02-03

**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. 3886/2010 περί «Δικαστικής προστασίας κατά τη σύναψη δημοσίων συμβάσεων. Εναρμόνιση της ελληνικής νομοθεσίας με την Οδηγία 89/665/ΕΟΚ του Συμβουλίου της 21ης Ιουνίου 1989 (L 395) και την Οδηγία 92/13/ΕΟΚ του Συμβουλίου της 25ης Φεβρουαρίου 1992 (L 76), όπως τροποποιήθηκαν με την Οδηγία 2007/66/ΕΚ του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου και του Συμβουλίου της 11ης Δεκεμβρίου 2007 (L 335) (ΦΕΚ 173/Α’/30-9-2010).
3. Τις διατάξεις του Άρθρου 50 του ν.4446/2016
4. 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.
5. 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 .
6. Τις διατάξεις του Ν. 4155/2013 «Εθνικό Σύστημα Ηλεκτρονικών Δημοσίων Συμβάσεων και άλλες διατάξεις» όπως τροποποιήθηκε και ισχύει.
7. 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».
8. Το Ν. 3310/05 (ΦΕΚ 30/Α’) «Μέτρα για τη διασφάλιση της διαφάνειας και την αποτροπή καταστρατηγήσεων κατά τη διαδικασία σύναψης δημοσίων συμβάσεων», όπως τροποποιήθηκε με τις διατάξεις του Ν. 3414/05 (ΦΕΚ 279/Α’) «Τροποποίηση του Ν. 3310/05 ‘Μέτρα για τη διασφάλιση της διαφάνειας και την αποτροπή καταστρατηγήσεων κατά τη διαδικασία σύναψης δημοσίων συμβάσεων».
9. Την με αριθμ. 20977/23.08.2007 (ΦΕΚ 1673/Β’) Κ.Υ.Α των Υπουργών Ανάπτυξης και Επικρατείας «Δικαιολογητικά για την τήρηση των μητρώων του Ν. 3310/2005, όπως τροποποιήθηκε με το Ν. 3414/2005».
10. Ο Ν. 4129/2013 (Α’ 52) «Κύρωση του Κώδικα Νόμων για το Ελεγκτικό Συνέδριο» όπως τροποποιήθηκε και ισχύει.
11. 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».
12. Το Ν.4038/2012 (Φ.Ε.Κ. 14/Α/2.2.2012) Επείγουσες ρυθμίσεις που αφορούν την εφαρμογή του μεσοπρόθεσμου πλαισίου δημοσιονομικής στρατηγικής 2012 - 2013

## 17PROC005761235 2017-02-03

13. Την Υ.Α. Π1/2390/2013(ΦΕΚ 2677/Β) «Τεχνικές λεπτομέρειες και διαδικασίες λειτουργίας του Εθνικού Συστήματος Ηλεκτρονικών Δημοσίων Συμβάσεων (Ε.Σ.Η.Δ.Η.Σ.)»
14. Τη με αριθμ. πρωτ. Π1/542/ 4/3/ 2014 (ΑΔΑ: ΒΙΚΤΦ-ΠΨ5) εγκύκλιο με θέμα «Ενημέρωση για το Εθνικό Σύστημα Ηλεκτρονικών Δημοσίων Συμβάσεων (ΕΣΗΔΗΣ)
15. 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
16. την υπ. αρ. 1390.απόφαση του ΔΣ της Η.ΔΙ.Κ.Α. ΑΕ που λήφθηκε στη συνεδρίαση αρ. 281/31.1.2017 με την οποία εγκρίθηκε η υλοποίηση του ως άνω διαγωνισμού.
17. Τις ανάγκες της Η.ΔΙ.Κ.Α. ΑΕ

### 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 Μέρος Α' 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 35 ημερών, από την ημερομηνία ηλεκτρονικής αποστολής της προκήρυξης στην Υπηρεσία Επισήμων Εκδόσεων των Ευρωπαϊκών Κοινοτήτων και της Εφημερίδας της Κυβερνήσεως και στον Ελληνικό Τύπο, σύμφωνα με τα οριζόμενα στο άρθρο 10 της ΥΑ Π1/2390/2013. Στην περίπτωση διαφορετικών ημερομηνιών λαμβάνεται υπόψη η τελευταία.

#### 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.	3/2/2017	6/2/2017	10/3/2017

Μετά την παρέλευση της καταληκτικής ημερομηνίας και ώρας, δεν υπάρχει η δυνατότητα υποβολής προσφοράς στο Σύστημα.

## 17PROC005761235 2017-02-03

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 6 της ΥΑ Π1-2390/2013 «Τεχνικές λεπτομέρειες και διαδικασίες λειτουργίας του Εθνικού Συστήματος Ηλεκτρονικών Δημοσίων Συμβάσεων (Ε.Σ.Η.ΔΗ.Σ.)» - Η αποσφράγιση των προσφορών πραγματοποιείται σύμφωνα με τα οριζόμενα στο Κεφάλαιο 8.1 της παρούσας.

2. Οι ενδιαφερόμενοι μπορούν να πληροφορηθούν σχετικά με την ανωτέρω προμήθεια από το γραφείο του Τμήματος Διαγωνισμών της Η.ΔΙ.Κ.Α. ΑΕ Λ. Συγγρού 97 & Λαγουμιτζή 40 3ος όροφος), Τ.Κ 11745.
3. Ο διαγωνισμός θα διεξαχθεί σύμφωνα με:
  - Τις κείμενες διατάξεις περί σύναψης Δημοσίων Συμβάσεων.
  - Τους όρους που περιέχονται στην παρούσα Διακήρυξη
  - Τα παρακάτω Μέρη και Παραρτήματα της παρούσας τα οποία και αποτελούν αναπόσπαστο μέρος αυτής
    - Μέρος Α': Αντικείμενο του έργου
    - Μέρος Β': Γενικοί και Ειδικό Όροι του Διαγωνισμού
    - Μέρος Γ': Παραρτήματα
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.ΔΗ.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, 3 ετούς 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 9.2 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.

---

17PROC005761235 2017-02-03

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

**Δρ. Αναστάσιος Τάγαρης**  
**Πρόεδρος Δ.Σ. &**  
**Διευθύνων Σύμβουλος**

17PROC005761235 2017-02-03

## Πίνακας Περιεχομένων

Συνοπτικά στοιχεία Έργου.....	10
Συντομογραφίες .....	11
Ορισμοί διακήρυξης.....	12
Σύνοψη Έργου .....	14
ΜΕΡΟΣ Α΄: ΑΝΤΙΚΕΙΜΕΝΟ ΚΑΙ ΠΡΟΔΙΑΓΡΑΦΕΣ ΕΡΓΟΥ .....	15
1 ΣΚΟΠΟΣ – ΣΤΟΧΟΙ ΤΟΥ ΕΡΓΟΥ. ....	15
1.1 Εισαγωγή – Το Σύστημα Ηλεκτρονικής Συνταγογράφησης .....	15
1.2 Στόχοι του παρόντος έργου.....	16
2 ΠΕΡΙΒΑΛΛΟΝ ΤΟΥ ΕΡΓΟΥ. ....	17
2.1 Εμπλεκόμενοι στην υλοποίηση του αντικειμένου του Έργου.....	17
2.1.1 Συνοπτική παρουσίαση της ΗΔΙΚΑ ΑΕ. ....	17
2.1.1.1 Οργανωτική Δομή και Στελέχωση του Φορέα .....	18
2.1.1.2 Όργανα και Επιτροπές (Διακυβέρνηση του Έργου). ....	18
2.1.2 Υπουργείο Υγείας. ....	19
2.2 Υφιστάμενη Κατάσταση σε σχέση με τις ανάγκες του έργου. ....	20
2.2.1 Το κυρίως έργο Ηλεκτρονικής Συνταγογράφησης. ....	20
2.2.2 Λογική Αρχιτεκτονική ΣΗΣ – Τεχνολογίες - Υποδομές Λογισμικού.....	21
2.2.3 Φυσικές Υποδομές ΣΗΣ.....	23
2.2.4 Κύριες και υποστηρικτικές εφαρμογές και λειτουργίες του ΣΗΣ.....	24
2.2.4.1 Core Εφαρμογές Ηλεκτρονικής Συνταγογράφησης .....	24
2.2.4.2 Υποστηρικτικές Εφαρμογές.....	26
2.2.4.3 Πρόσθετες Εφαρμογές (add-ons).....	28
2.3 Συναφείς δράσεις και έργα.....	34
2.3.1 Έργο «Μηχανισμός Ενσωμάτωσης Αλλαγών και Επεκτάσεων στο ΣΗΣ» .....	34
2.3.2 Έργο «Παροχή υπηρεσιών εξάπλωσης παραγωγικής λειτουργίας στο Σύστημα Ηλεκτρονικής Συνταγογράφησης» .....	35
2.3.3 Περίοδος Εγγύησης Καλής Λειτουργίας του Κυρίως Έργου .....	35
2.4 Διαθέσιμο Υλικό Τεκμηρίωσης. ....	36
3 ΑΝΤΙΚΕΙΜΕΝΟ ΤΟΥ ΕΡΓΟΥ. ....	37
3.1 Απαιτούμενες Υπηρεσίες Έργου. ....	37
3.1.1 Υπηρεσίες Λειτουργίας Συστήματος Ηλεκτρονικής Συνταγογράφησης .....	37
3.1.2 Υπηρεσίες Ενσωμάτωσης Νέων Λειτουργιών .....	39
3.1.3 Υπηρεσίες Υποστήριξης Παραγωγικής Λειτουργίας Εφαρμογών.....	42
3.1.4 Υπηρεσίες Τηλεφωνικής Υποστήριξης.....	46

## 17PROC005761235 2017-02-03

3.1.5	Υπηρεσίες Διοίκησης και Διαχείρισης Έργου .....	49
3.2	Άδειες Έτοιμου Λογισμικού .....	50
3.3	Ρόλοι και Στελέχωση Ομάδας Έργου – Σχήμα Διοίκησης .....	51
3.3.1	Για τις υπηρεσίες τύπου Α .....	51
3.3.2	Για τις υπηρεσίες τύπου Β .....	52
3.3.3	Για τις υπηρεσίες τύπου Γ .....	55
3.3.4	Για τις υπηρεσίες τύπου Δ .....	57
3.3.5	Για τις υπηρεσίες τύπου Ε .....	58
4	ΔΙΟΙΚΗΣΗ – ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗ ΕΡΓΟΥ & ΤΗΡΗΣΗ ΟΡΩΝ SLA .....	59
4.1	Μεθοδολογία διαχείρισης έργου .....	59
4.2	Παροχή υπηρεσιών συμφωνημένου επιπέδου (Service Level Agreement) .....	59
4.2.1	Τήρηση όρων SLA του Κυρίως Έργου .....	59
4.2.2	SLA για υπηρεσίες Helpdesk (Κατηγορία Υπηρεσιών Δ) .....	60
4.3	Τόπος Υλοποίησης – Παράδοσης Συμβατικού Έργου .....	61
	ΜΕΡΟΣ Β΄: ΓΕΝΙΚΟΙ ΚΑΙ ΕΙΔΙΚΟΙ ΟΡΟΙ ΤΟΥ ΔΙΑΓΩΝΙΣΜΟΥ .....	62
5	ΓΕΝΙΚΕΣ ΠΛΗΡΟΦΟΡΙΕΣ .....	62
5.1	Αντικείμενο Διαγωνισμού .....	62
5.2	Προϋπολογισμός Έργου .....	62
5.3	Στοιχεία Αναθέτουσας Αρχής .....	62
5.4	Νομικό και Θεσμικό πλαίσιο Διαγωνισμού .....	62
5.5	Ημερομηνίες αποστολής και ανάρτησης της Διακήρυξης .....	63
5.6	Τόπος και χρόνος υποβολής Προσφορών .....	63
5.7	Τρόπος λήψης εγγράφων Διαγωνισμού .....	64
5.8	Παροχή Διευκρινίσεων επί της Διακήρυξης .....	64
6	ΣΥΜΜΕΤΟΧΗ: ΔΙΚΑΙΩΜΑ, ΠΡΟΫΠΟΘΕΣΕΙΣ, ΔΙΚΑΙΟΛΟΓΗΤΙΚΑ .....	65
6.1	Δικαίωμα Συμμετοχής .....	65
6.2	Προϋποθέσεις για τη δυνατότητα συμμετοχής στον Ηλεκτρονικό Διαγωνισμό .....	65
6.3	Αποκλεισμός Συμμετοχής .....	66
6.4	Δικαιολογητικά συμμετοχής που υποβάλλονται με την προσφορά .....	69
6.4.1	Για τις Ενώσεις που υποβάλλουν κοινή προσφορά .....	70
6.4.2	Για τους δανείζοντες εμπειρία .....	70
6.4.3	Για υπεργολάβους .....	71
6.5	Δικαιολογητικά Κατακύρωσης .....	71
6.5.1	Οι Έλληνες Πολίτες .....	71
6.5.2	Οι Αλλοδαποί Πολίτες .....	73
6.5.3	Τα ημεδαπά Νομικά Πρόσωπα .....	76
6.5.4	Τα αλλοδαπά Νομικά Πρόσωπα .....	79

## 17PROC005761235 2017-02-03

6.5.5	Οι Ενώσεις.....	82
6.5.6	Οι Δανείζοντες εμπειρία.....	82
6.5.7	Οι υπεργολάβοι.....	82
6.6	Λοιπές Υποχρεώσεις / Διευκρινίσεις.....	83
6.7	Ελάχιστες Προϋποθέσεις Συμμετοχής (κριτήρια ποιοτικής επιλογής).....	83
6.7.1	Τεχνική και επαγγελματική ικανότητα.....	84
6.7.2	Χρηματοοικονομική επάρκεια.....	87
6.7.3	Διευκρινίσεις.....	87
6.7.4	Στήριξη στις ικανότητες άλλων φορέων.....	88
6.8	Εγγύηση Συμμετοχής.....	88
7	ΚΑΤΑΡΤΙΣΗ – ΥΠΟΒΟΛΗ ΠΡΟΣΦΟΡΩΝ.....	90
7.1	Τρόπος Υποβολής Προσφορών.....	90
7.2	Περιεχόμενο Προσφορών.....	90
7.2.1	Περιεχόμενα (υπο)φακέλου « Δικαιολογητικά Συμμετοχής – Τεχνική Προσφορά».....	92
7.2.1.1	Δικαιολογητικά Συμμετοχής – Στοιχεία τεκμηρίωσης Τεχνικής και Οικονομικής Επάρκειας Υποψηφίου.....	92
7.2.1.2	Τεχνική Προσφορά.....	93
7.2.2	Περιεχόμενα (υπο)φακέλου «Οικονομική Προσφορά».....	95
7.2.3	Περιεχόμενα Φακέλου «Δικαιολογητικά Κατακύρωσης».....	96
7.2.4	Ισχύς Προσφορών.....	97
7.2.5	Εναλλακτικές Προσφορές.....	97
7.2.6	Τιμές Προσφορών – Νόμισμα.....	97
7.2.7	Διαμόρφωση συγκριτικού κόστους Προσφοράς.....	98
8	ΔΙΕΝΕΡΓΕΙΑ ΔΙΑΓΩΝΙΣΜΟΥ – ΑΞΙΟΛΟΓΗΣΗ ΠΡΟΣΦΟΡΩΝ.....	99
8.1	Διαδικασία Διενέργειας Διαγωνισμού, Αξιολόγησης – Βαθμολόγησης Προσφορών και Κατακύρωσης του Διαγωνισμού.....	99
8.1.1	Διαδικασία διενέργειας Διαγωνισμού – αποσφράγιση Προσφορών.....	99
8.1.2	Διαδικασία αξιολόγησης Προσφορών.....	100
8.1.2.1	Βαθμολόγηση τεχνικών Προσφορών.....	101
8.1.2.2	Ομάδες και συντελεστές Κριτηρίων Αξιολόγησης.....	101
8.1.3	Συμπλήρωση – αποσαφήνιση πληροφοριών και δικαιολογητικών.....	102
8.1.4	Διαδικασία κατακύρωσης Διαγωνισμού.....	102
8.2	Χρόνος και τρόπος πρόσβασης στα έγγραφα Διαγωνισμού.....	104
8.3	Απόρριψη Προσφορών.....	104
8.4	Προσφυγές.....	106
8.5	Κρίσεις αποτελεσμάτων Διαγωνισμού.....	106
9	ΚΑΤΑΡΤΙΣΗ ΣΥΜΦΩΝΙΑΣ ΠΛΑΙΣΙΟΥ & ΕΚΤΕΛΕΣΤΙΚΩΝ ΣΥΜΒΑΣΕΩΝ.....	108



## 17PROC005761235 2017-02-03

9.1	Κατάρτιση, υπογραφή, διάρκεια Συμφωνίας –Πλαίσιο, Εγγυήσεις. ....	108
9.2	Διαδικασία Σύναψης Εκτελεστικών Συμβάσεων.....	109
9.2.1	Κατάρτιση, Υπογραφή Εκτελεστικής Σύμβασης – Εγγυήσεις. ....	111
9.2.2	Τρόπος Πληρωμής – Κρατήσεις Εκτελεστικών Συμβάσεων.....	112
9.3	Όροι εκτέλεσης Συμφωνίας – Πλαισίου και Εκτελεστικών Συμβάσεων. ....	113
9.3.1	Διαδικασία παραλαβής εκτελεστικής σύμβασης .....	113
9.3.2	Τροποποίηση Συμφωνίας – Πλαισίου / Εκτελεστικών Συμβάσεων. ....	115
9.3.3	Υποχρεώσεις Αναδόχου.....	115
9.3.4	Ποινικές Ρήτρες – Έκπτωση Αναδόχου.....	116
9.3.5	Διοικητικές Προσφυγές κατά τη διάρκεια εκτέλεσης της Συμφωνίας Πλαισίου. ....	118
9.3.6	Ενώσεις Εταιρειών.....	118
9.3.7	Υπεργολαβίες.....	119
9.3.8	Εμπιστευτικότητα και Προστασία Δεδομένων.....	120
9.3.9	Πνευματικά δικαιώματα και μελλοντικές επεκτάσεις.....	120
9.3.10	Εκχωρήσεις – Μεταβιβάσεις.....	120
9.3.11	Καταγγελία Σύμβασης.....	121
9.3.12	Εφαρμοστέο Δίκαιο – Διαιτησία.....	121
	ΠΑΡΑΡΤΗΜΑΤΑ .....	122
10	Παράρτημα: Υποδείγματα Εγγυητικών Επιστολών.....	123
10.1	Εγγυητική Επιστολή Συμμετοχής.....	123
10.2	Εγγυητική Επιστολή Καλής Εκτέλεσης Συμφωνίας Πλαισίου.....	124
10.3	Εγγυητική Επιστολή Καλής Εκτέλεσης Εκτελεστικής Σύμβασης.....	125
11	Παράρτημα: Υπόδειγμα Βιογραφικού Σημειώματος.....	126
12	Παράρτημα: Περιγραφή όρων SLA Κυρίως Έργου ΗΣ.....	128
12.1	Ορισμοί.....	128
12.2	Σκοπός και διάρκεια του συμβολαίου.....	129
12.3	Παροχή των υπηρεσιών SLA.....	129
12.4	Μειώσεις Μηνιαίου Τιμήματος λόγω μη διαθεσιμότητας.....	131
12.5	Αναφορές συστήματος, παρακολούθηση, εντοπισμός και έλεγχος.....	132
12.6	Λοιπές υποχρεώσεις Ανάδοχου στα πλαίσια του SLA.....	133
12.7	Λοιπές υποχρεώσεις του Κυρίου του Έργου στα πλαίσια του SLA.....	134
13	Παράρτημα: Πίνακες Οικονομικής Προσφοράς.....	135
14	Παράρτημα: Συνοπτική παρουσίαση Μηχανισμού Ενσωμάτωσης Αλλαγών ΗΔΙΚΑ.....	137
15	Παράρτημα: Στατιστικά στοιχεία υπηρεσίας helpdesk του ΣΗΣ.....	139

17PROC005761235 2017-02-03

### Συνοπτικά στοιχεία Έργου

<b>ΤΙΤΛΟΣ ΕΡΓΟΥ</b>	«Παροχή Υπηρεσιών Παραγωγικής Λειτουργίας για το Σύστημα Ηλεκτρονικής Συνταγογράφησης της ΗΔΙΚΑ ΑΕ»
<b>ΑΝΑΘΕΤΟΥΣΑ ΑΡΧΗ</b>	ΗΔΙΚΑ ΑΕ
<b>ΤΟΠΟΣ ΠΑΡΑΔΟΣΗΣ – ΤΟΠΟΣ ΠΑΡΟΧΗΣ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ</b>	ΗΔΙΚΑ ΑΕ
<b>ΕΙΔΟΣ ΣΥΜΒΑΣΗΣ</b>	Συμφωνία – Πλαίσιο Υπηρεσιών Κατηγορία υπηρεσίας 07: «Υπηρεσίες πληροφορικής και άλλες συναφείς υπηρεσίες» Ταξινόμηση κατά CPV : <b>72500000-0/Υπηρεσίες πληροφορικής</b>
<b>ΕΙΔΟΣ ΔΙΑΔΙΚΑΣΙΑΣ</b>	Ανοικτός Διεθνής Ηλεκτρονικός Διαγωνισμός με κριτήριο κατακύρωσης την πλέον συμφέρουσα από οικονομική άποψη προσφορά βάσει σχέσης ποιότητας τιμής, με σκοπό τη σύναψη συμφωνίας πλαίσιο.
<b>ΠΡΟΫΠΟΛΟΓΙΣΜΟΣ</b>	Ο προϋπολογισμός του Έργου ανέρχεται στο ποσό των: (Προϋπολογισμός χωρίς ΦΠΑ: <b>2.950.000 €</b> , πλέον ΦΠΑ: 708.000€). Ο προϋπολογισμός αφορά το μέγιστο κόστος των υπηρεσιών και αδειών λογισμικού που δύναται να ανατεθούν μέσω της συμφωνίας πλαίσιο.
<b>ΧΡΗΜΑΤΟΔΟΤΗΣΗ ΕΡΓΟΥ</b>	Οι δαπάνες του Έργου θα βαρύνουν τον προϋπολογισμό της ΗΔΙΚΑ ΑΕ
<b>ΧΡΟΝΟΣ ΥΛΟΠΟΙΗΣΗΣ – ΔΙΑΡΚΕΙΑ ΕΡΓΟΥ</b>	<b>36 μήνες</b> από την υπογραφή της Συμφωνίας Πλαίσιο.
<b>ΗΜΕΡΟΜΗΝΙΑ ΑΝΑΡΤΗΣΗΣ ΔΙΑΚΗΡΥΞΗΣ ΣΤΟ ΕΣΗΔΗΣ</b>	<b>3/2/2017</b>
<b>ΗΜΕΡΟΜΗΝΙΑ ΚΑΙ ΩΡΑ ΕΝΑΡΞΗΣ ΥΠΟΒΟΛΗΣ ΠΡΟΣΦΟΡΩΝ</b>	<b>6/2/2017</b>

17PROC005761235 2017-02-03

<b>ΠΡΟΘΕΣΜΙΑ ΓΙΑ ΥΠΟΒΟΛΗ ΔΙΕΥΚΡΙΝΙΣΕΩΝ ΕΠΙ ΤΩΝ ΟΡΩΝ ΤΗΣ ΔΙΑΚΗΡΥΞΗΣ</b>	<b>15//2/2017</b>
<b>ΚΑΤΑΛΗΚΤΙΚΗ ΗΜΕΡΟΜΗΝΙΑ ΚΑΙ ΩΡΑ ΥΠΟΒΟΛΗΣ ΠΡΟΣΦΟΡΩΝ</b>	<b>10/3/2017</b>
<b>ΔΙΑΔΙΚΤΥΑΚΗ ΠΥΛΗ ΔΙΕΝΕΡΓΕΙΑΣ ΔΙΑΓΩΝΙΣΜΟΥ</b>	<a href="http://www.promitheus.gov.gr">www.promitheus.gov.gr</a> στο ΕΣΗΔΗΣ
<b>Ημερομηνία Αποστολής Διακήρυξης σε Ε.Ε. (Υπ. Επίσημων Εκδόσεων)</b>	<b>2/2/2017</b>
<b>Ημερομηνία δημοσίευσης σε ελληνικό τύπο</b>	<b>3/2/2017</b>

### Συνομογραφίες

ΑΗΦΥ	Ατομικός Ηλεκτρονικός Φάκελος Υγείας
ΕΕ	Ευρωπαϊκή Ένωση
ΕΕΕΕ	Επίσημη Εφημερίδα αυτούς Ευρωπαϊκής Ένωσης / επίσημο έντυπο όπου δημοσιεύεται η Νομοθεσία, καθώς και διοικητικές πράξεις, ανακοινώσεις, προκηρύξεις κλπ, που έχουν νομικές ή αυτούς δεσμεύσεις για τα κράτη μέλη ή αυτούς που αφορούν.
ΕΕΕΣ	Ευρωπαϊκό Ενιαίο Έντυπο Σύμβασης
ΕΟΧ	Ευρωπαϊκός Οικονομικός Χώρος
ΕΠ	Επιχειρησιακό Πρόγραμμα
ΕΣΠΑ	Εθνικό Στρατηγικό Πλαίσιο Αναφοράς
ΜΕΑ	Μηχανισμός Ενσωμάτωσης Αλλαγών στο ΣΗΣ
ΝΠΔΔ	Νομικό Πρόσωπο Δημοσίου Δικαίου σύμφωνα με το ελληνικό δίκαιο
ΝΠΙΔ	Νομικό Πρόσωπο Ιδιωτικού Δικαίου σύμφωνα με το ελληνικό δίκαιο
ΟΔΕ	Ομάδα Διοίκησης Έργου
ΟΠΣ	Ολοκληρωμένο Πληροφοριακό Σύστημα

17PROC005761235 2017-02-03

ΠΕΣ	Συνολική Περίοδος Εγγύησης και Συντήρησης του Έργου
ΣΗΣ	Σύστημα Ηλεκτρονικής Συνταγογράφησης
ΣΙΥ	Συνοπτικό Ιστορικό Υγείας
ΤΠΕ	Τεχνολογίες Πληροφορικής και Επικοινωνιών
ΥΥ	Υπουργείο Υγείας
ΦΕΚ	Φύλλο Εφημερίδας Κυβέρνησης
ΨΣ	Ψηφιακή Σύγκλιση
eHN	e-Health Network
ISO	International Organization for Standardization
RFC	Request For Change
SLA	Service Level Agreement

## Ορισμοί διακήρυξης

Ορισμός	Περιγραφή
<b>Ανάδοχος / Μέλος της Συμφωνίας – Πλαίσιο</b>	Ο Οικονομικός Φορέας που θα επιλεγεί από την Αναθέτουσα Αρχή και θα υπογράψει τη Συμφωνία Πλαίσιο καθώς και κάθε Εκτελεστική Σύμβαση αυτής
<b>Αναθέτουσα Αρχή</b>	Η ΗΔΙΚΑ ΑΕ, η οποία θα υπογράψει την Συμφωνία Πλαίσιο και κάθε Εκτελεστική αυτής Σύμβαση, με τον Ανάδοχο.
<b>Διακήρυξη</b>	Το παρόν έγγραφο που εκδίδεται για τους ενδιαφερόμενους/ Προσφέροντες από την Αναθέτουσα Αρχή και περιέχει την περιγραφή του αντικείμενου και τις προϋποθέσεις με βάση τις οποίες διενεργείται ο δημόσιος διαγωνισμός.
<b>Εκπρόσωπος</b>	Το πρόσωπο που ο Προσφέρων ορίζει ως υπεύθυνο για την υποβολή της Προσφοράς και για τις ενδεχόμενες ανάγκες επικοινωνίας της αναθέτουσας αρχής με αυτόν. Ο εκπρόσωπος αυτός μπορεί να είναι κι ο Αντίκλητος.
<b>Εκτελεστική Σύμβαση</b>	Το συμφωνητικό που θα υπογραφεί μεταξύ της Αναθέτουσας Αρχής και ενός Αναδόχου για την υλοποίηση συγκεκριμένου τμήματος ή του συνόλου του Έργου, μετά την υπογραφή της Συμφωνίας Πλαίσιο.
<b>ΕΠΠΕ</b>	Η Επιτροπή Παρακολούθησης και Παραλαβής Έργου, όπως θα ορισθεί με απόφαση της ΗΔΙΚΑ ΑΕ

17PROC005761235 2017-02-03

<b>Ορισμός</b>	<b>Περιγραφή</b>
<b>Επίσημη γλώσσα του Διαγωνισμού και της Συμφωνίας Πλαίσιο</b>	Επίσημη γλώσσα της Συμφωνίας Πλαίσιο είναι η ελληνική. Η παρούσα Διακήρυξη, τα έντυπα της Τεχνικής και Οικονομικής Προσφοράς και η/οι Σύμβαση/εις είναι συνταγμένα στην ελληνική γλώσσα. Όλα τα δικαιολογητικά και οι προσφορές των Υποψηφίων Αναδόχων που θα υποβληθούν θα είναι συνταγμένα στην ελληνική γλώσσα, εκτός από τα τεχνικά φυλλάδια/ εγχειρίδια που μπορεί να είναι στην αγγλική γλώσσα.
<b>Έργο</b>	Το σύνολο των υπό ανάθεση υπηρεσιών, που παρέχονται μέσω της Συμφωνίας Πλαίσιο (και του συνόλου των Εκτελεστικών Συμβάσεων).
<b>Προϋπολογισμός</b>	Η εκτιμώμενη από την Αναθέτουσα Αρχή ως η μέγιστη αξία που απαιτείται, για τη συνολική διάρκεια της Συμφωνίας Πλαίσιο και αφορά το σύνολο του Έργου.
<b>Συμβατικό Έργο</b>	Το σύνολο των υπό ανάθεση υπηρεσιών που παρέχονται μέσω μιας Εκτελεστικής Σύμβασης.
<b>Συμβατικά τεύχη</b>	Τα τεύχη της Συμφωνίας Πλαίσιο και κάθε Εκτελεστικής Σύμβασης μεταξύ της Αναθέτουσας Αρχής και του Αναδόχου, καθώς και όλα τα τεύχη που τις συνοδεύουν και τις συμπληρώνουν και περιλαμβάνουν κατά σειρά ισχύος : α. τη Συμφωνία Πλαίσιο, γ. την προσφορά του Αναδόχου για τη Συμφωνία Πλαίσιο, δ. τη Διακήρυξη, ε. την Εκτελεστική Σύμβαση, στ. την Πρόσκληση της Αναθέτουσας Αρχής για τη Σύναψη Εκτελεστικής Σύμβασης,
<b>Συμβατικό Τίμημα (Εκτελεστικής Σύμβασης)</b>	Το συνολικό τίμημα της εκάστοτε Εκτελεστικής Σύμβασης.
<b>Συμβατικό Τίμημα της Συμφωνίας Πλαισίου</b>	Το μέγιστο τίμημα της Συμφωνίας Πλαισίου που θα υπογραφεί μεταξύ της Αναθέτουσας Αρχής και του Αναδόχου
<b>Συμφωνία Πλαίσιο</b>	Το συμφωνητικό που συνάπτεται μεταξύ της Αναθέτουσας Αρχής και του Αναδόχου, το οποίο καθορίζει τους όρους που διέπουν την υλοποίηση του έργου καθώς επίσης και τους όρους για μελλοντικές όμοιες παροχές για χρονικό διάστημα 36 μηνών από την υπογραφή της Συμφωνίας Πλαίσιο, χωρίς να δεσμεύεται η Αναθέτουσα Αρχή για την υλοποίηση του συνόλου του Έργου.
<b>Υποψήφιος ή Υποψήφιοι (ή Προσφέρων / Προσφέροντες)</b>	Ο Οικονομικός Φορέας ή Οικονομικοί Φορείς που καταθέτουν Προσφορά στο πλαίσιο του παρόντος Διαγωνισμού.

~~17PROC005761235 2017-02-03~~

## Σύνοψη Έργου

Το αντικείμενο του παρόντος έργου αφορά

A) 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

B) Την προμήθεια και εγκατάσταση απαιτούμενων για την ορθή λειτουργία (βελτίωση ασφάλειας, απόδοσης και επεκτασιμότητα) του ΣΗΣ αδειών έτοιμου λογισμικού.

---

**17PROC005761235 2017-02-03**

## **ΜΕΡΟΣ Α΄: ΑΝΤΙΚΕΙΜΕΝΟ ΚΑΙ ΠΡΟΔΙΑΓΡΑΦΕΣ ΕΡΓΟΥ**

### **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 διαχείριση ραντεβού, μητρώο χρόνιων παθήσεων, συνοπτικό ιστορικό, ατομικός ηλεκτρονικός φάκελος υγείας και Application Programming Interfaces για τη διασύνδεση τρίτων συστημάτων. Το ΣΗΣ λειτουργεί σε κεντρικό εξοπλισμό και υποστηρίζεται από σειρά συστημικού λογισμικού για τη διασφάλιση καλής λειτουργίας του (βλ. και Κεφάλαιο 2.2).

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, ενώ από την ημερομηνία οριστικής παραλαβής του (12/2015) τελεί υπό καθεστώς 2ετούς εγγύησης υπό συνθήκες SLA, διάστημα κατά το οποίο ο ανάδοχος είναι υποχρεωμένος να προσφέρει μια σειρά υπηρεσιών διασφάλισης καλής λειτουργίας του συστήματος (βλ. Κεφάλαιο 2.3.3).

Κατά την παραγωγική λειτουργία του ΣΗΣ:

- Έχουν πιστοποιηθεί περίπου **43.000** ιατροί και **11.000** φαρμακεία στο σύστημα
- Έχουν εκδοθεί συνταγές ή παραπεμπτικά για περίπου **9.600.000** μοναδικούς ασφαλισμένους
- Κάθε μήνα
  - συνταγογραφούνται περίπου 5.500.000 ηλεκτρονικές συνταγές (Διείσδυση 98%)
  - εκδίδονται περίπου 2.000.000 ηλεκτρονικά παραπεμπτικά εξετάσεων
  - εξυπηρετούνται περίπου 3.000.000 μοναδικοί ασφαλισμένοι
  - κρατούνται περίπου 5.000.000 ραντεβού ετησίως

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 αναγνωριστεί από το

## 17PROC005761235 2017-02-03

στάδιο της προκήρυξης του διαγωνισμού του κυρίως έργου και για το λόγο αυτό οι υπηρεσίες περιλαμβάνονταν με διάφορους 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 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.

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



17PROC005761235 2017-02-03

## 2 ΠΕΡΙΒΑΛΛΟΝ ΤΟΥ ΕΡΓΟΥ.

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

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

<b>ΦΟΡΕΑΣ ΥΛΟΠΟΙΗΣΗΣ</b>	ΗΔΙΚΑ ΑΕ	Βλ. §2.1.1
<b>ΦΟΡΕΑΣ ΧΡΗΜΑΤΟΔΟΤΗΣΗΣ</b>	ΗΔΙΚΑ ΑΕ	Βλ. §2.1.1
<b>ΦΟΡΕΑΣ ΛΕΙΤΟΥΡΓΙΑΣ ΤΟΥ ΕΡΓΟΥ</b>	ΗΔΙΚΑ ΑΕ	Βλ. §2.1.1
<b>ΟΔΕ</b>	ΟΜΑΔΑ ΔΙΟΙΚΗΣΗΣ ΕΡΓΟΥ	Βλ. §2.1.1.2.1
<b>ΘΕΜΑΤΙΚΕΣ ΟΜΑΔΕΣ ΕΡΓΑΣΙΑΣ</b>	ΟΜΑΔΕΣ ΕΡΓΑΣΙΑΣ	Βλ. §2.1.1.2.1
<b>ΕΠΠΕ</b>	ΕΠΙΤΡΟΠΗ ΠΑΡΑΚΟΛΟΥΘΗΣΗΣ & ΠΑΡΑΛΑΒΗΣ ΕΡΓΟΥ	Βλ. §2.1.1.2.2
<b>ΦΟΡΕΑΣ ΕΚΜΕΤΑΛΛΕΥΣΗΣ ΑΠΟΤΕΛΕΣΜΑΤΩΝ</b>	ΥΠΟΥΡΓΕΙΟ ΥΓΕΙΑΣ	Βλ §2.1.2

#### 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, εποπτεύεται από το Υπουργείο Εργασίας & Κοινωνικής Ασφάλισης και ειδικότερα από την Γενική Γραμματεία Κοινωνικών Ασφαλίσεων (ΓΓΚΑ). 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:

- Παροχής 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.

**17PROC005761235 2017-02-03**

- 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 5μελές Δ.Σ. που διορίζεται με τριετή θητεία 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 - 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

17PROC005761235 2017-02-03

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 Παρακολούθησης & Παραλαβής του Έργου (ΕΠΠΕ).**

Για τις ανάγκες υλοποίησης του Έργου θα οριστεί «Επιτροπή Παρακολούθησης & Παραλαβής Έργου (ΕΠΠΕ)». Αρμοδιότητα της ΕΠΠΕ αποτελεί η παραλαβή του παρόντος Έργου (βλ. §9.3.1).

### **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.

## 17PROC005761235 2017-02-03

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.

---

**17PROC005761235 2017-02-03**

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<sup>1</sup>
- 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

---

<sup>1</sup> Στατιστικά στοιχεία της υπηρεσίας helpdesk για το έτος 2015 παρατίθενται στο Παράρτημα 15

## 17PROC005761235 2017-02-03

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

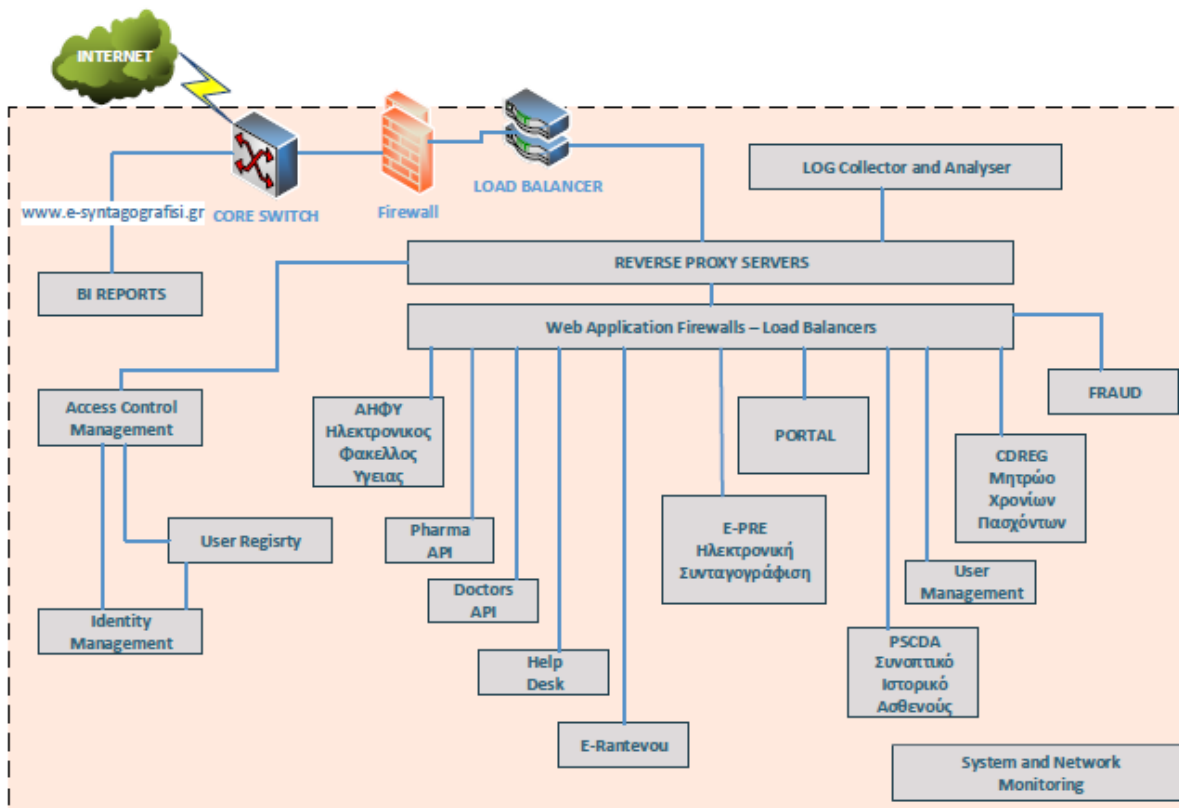
- Oracle Linux Premiere
- SUSE Linux
- VMware VSphere
- Oracle VM
- IBM Cognos 10 Business Intelligence
- IBM SPSS Statistics, Modeler Statistics Decision Management
- IBM i2 Fraud Intelligence Analysis
- IBM Case Manager
- IBM Customer Experience Suite (Webshere Portal & Collaboration)
- IBM Security 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

17PROC005761235 2017-02-03

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, το οποίο μέχρι το τέλος του 2015 λειτουργούσε στις εγκαταστάσεις της οδού Συγγρού 101, ενώ πρόσφατα (Q1/2016) μεταφέρθηκε 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)

**17PROC005761235 2017-02-03**

- 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.**

Ως αποτέλεσμα του κυρίως έργου λειτουργεί πλέον παραγωγικά το ΣΗΣ 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)



---

**17PROC005761235 2017-02-03**

- Διαχείριση διαγνωστικών εξετάσεων: Αφορά στη διαχείριση στοιχείων εξετάσεων και τιμοκαταλόγων με δυνατότητες ομαδοποίησης και ενδείξεων κάλυψης από ασφαλιστικά ταμεία
- 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 ΕΟΦ 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
- Συμβατότητα με την υποδομή EPSOS για την υποστήριξη διασυνοριακών αιτημάτων εξυπηρέτησης ηλεκτρονικής υγείας ([www.epsos.eu](http://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

## 17PROC005761235 2017-02-03

λειτουργιών καλύπτει την εμφάνιση και εκτέλεση συνταγής Έλληνα πολίτη σε άλλη χώρα η οποία υποστηρίζει την λειτουργικότητα EPSOS.

### 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:

**17PROC005761235 2017-02-03**

- 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 ανάλυσης 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

## 17PROC005761235 2017-02-03

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 εμπειρογνομόνων (“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 επέκτειναν και εμπλούτισαν το core σύστημα παρέχοντας τις κάτωθι λειτουργίες:

#### 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 και ΦΚΑ
- Υποστηρίζουν το σύνολο της λειτουργικότητας της Εφαρμογής της Ηλεκτρονικής Συνταγογράφησης.
- Έχουν υλοποιηθεί σύμφωνα με πρότυπα διαλειτουργικότητας και συγκεκριμένα:
  - Πλαίσιο Διαλειτουργικότητας & Υπηρεσιών Ηλεκτρονικών Συναλλαγών (ΠΔ&ΥΗΣ) (<http://www.e-gif.gov.gr>),
  - Πρότυπο HL7 v3 / epSOS (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.λπ).
- Συνταγές - Παρέχει όλες τις υπηρεσίες για καταχώρηση, αναζήτηση και ανάκτηση συνταγών. Η πρόσβαση στα δεδομένα που παρέχονται από τις συγκεκριμένες υπηρεσίες

## 17PROC005761235 2017-02-03

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 καταχώριση χειρόγραφων συνταγών.

Περαιτέρω, αναπτύχθηκε μηχανισμός διαλειτουργικότητας **API ΦΚΑ (ΕΟΠΥΥ, ΤΥΠΕΤ)** για τη διασύνδεση των ΦΚΑ με την εφαρμογή της ΗΣ, σε ότι αφορά την διαδικασία άντλησης προς εκτέλεση και εκτέλεση παραπεμπτικών.

Οι παρεχόμενες από το **API ΦΚΑ** 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

**17PROC005761235 2017-02-03**

- Αποτελέσματα Εξετάσεων
  - Καταχώρηση Αποτελεσμάτων Εξετάσεων

Τέλος έχουν αναπτυχθεί επίσης και APIs για τις εφαρμογές των e-ραντεβού και του ΑΗΦΥ (βλ. κεφάλαια 2.2.4.3.2 και 2.2.4.3.5).

**2.2.4.3.2 e-Ραντεβού**

Μια από τις κύριες πρόσθετες 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 5ψηφίων 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: Ειδικό node στην 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:

## 17PROC005761235 2017-02-03

- καταχώρηση διαθεσιμοτήτων 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

Λειτουργία	Ιδιώτες Ιατροί	Πολίτες / Agents	Χρήστες ΠΕΔΥ
Πρόγραμμα επισκέψεων	<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>
Προσυνεννόηση 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"/>
Αποδέσμευση 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"/>

Τέλος, η εφαρμογή έχει ανεπτυγμένες λειτουργίες, όπως:

- API Νοσοκομείων για διαλειτουργικότητα με τρίτες εφαρμογές
- Διασύνδεση με ΒΙ Υπουργείου Υγείας
- Διασύνδεση με Συνοπτικό Ιστορικό Υγείας

### 2.2.4.3.3 Συγκατάθεση Ασθενούς

Ο πολίτης χρησιμοποιώντας τα credentials που διαθέτει για την είσοδό του στο Taxisnet, εισέρχεται στην ειδική εφαρμογή η οποία του επιτρέπει να ορίσει ποιο γιατρού/ειδικότητες μπορούν να δουν το Συνοπτικό Ιστορικό Υγείας τους ή τον Ατομικό Ηλεκτρονικό Φάκελο Υγείας τους (ΑΗΦΥ).

### 2.2.4.3.4 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

**17PROC005761235 2017-02-03**

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 & ICPC-2) και φαρμακευτική αγωγή (τελευταίου εξαμήνου αλλά και έτους) και επιλεγμένες πληροφορίες εξιτηρίου (πιλοτική εφαρμογή) για τον ασθενή, στις οποίες μπορεί να πλοηγηθεί. Οι πληροφορίες αυτές παρουσιάζονται, αφού επιβεβαιωθεί η συγκατάθεση από την εφαρμογή της ‘Συγκατάθεση Ασθενούς’.

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.

**2.2.4.3.5 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. Προϋπόθεση είναι ο γιατρός να έχει τη συγκατάθεση του ασθενούς.

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 (επανάληψη διαδικασίας όπως στο ΣΙΥ, τροφοδότησης με δεδομένα) 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.
- Κάλυψη όλων των events (π.χ. ακυρώσεις) και πλήρης δυνατότητα trace back για κάθε αλλαγή.
- 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).

Η παραμετροποίηση του Α.Η.Φ.Υ. βασίζεται σε μια ελάχιστη πληροφορία (minimum dataset) που πρέπει να εισάγεται υποχρεωτικά σε κάθε επίσκεψη ή σε κάθε νόσημα, λαμβάνοντας υπόψη και τα



**17PROC005761235 2017-02-03**

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. Ενσωμάτωση ενός αλγορίθμου για την εφαρμογή του εθνικού προγράμματος εμβολιασμού παιδιών-εφήβων και ενηλίκων (βλ. Παραρτήματα)
  - Νοσήματα και μείζονες παράγοντες κινδύνου (πχ. Ημικρανία, Κατάθλιψη, Υπερθυρεοειδισμός, Χ.Α.Π. κλπ)
  - Σωματομετρικά (πχ. Βάρος, Ύψος κλπ)
  - Γυναικολογικό Ιστορικό (πχ Διάρκεια κύκλου, Διάρκεια αίματος κλπ)
  - Οικογενειακό ιστορικό
  - Στοιχεία αντικειμενικής εξέτασης (πχ ΚΕΦΑΛΗ-ΤΡΑΧΗΛΟΣ, Αναπνευστικό κλπ)

Χρήστες του Συστήματος :

- Συμβεβλημένοι γιατροί: μπορούν να:
  - Καταχωρούν δεδομένα ασθενών (υπό προϋποθέσεις).
  - Προβάλλουν και να επεξεργάζονται δεδομένα υγείας ασθενών (με την έγκριση των ασθενών).
- Πολίτες/Ασθενείς: έχουν τη δυνατότητα:
  - Πρόσβασης στα δεδομένα τους (Patient Access, μέσω της υφιστάμενης υλοποίησης του Patient Consent).
  - Εκχώρησης άδειας προβολής και επεξεργασίας των δεδομένων τους σε συγκεκριμένους ιατρούς. (μέσω της υφιστάμενης υλοποίησης του Patient Consent)
  - Αποκλεισμού συγκεκριμένων ιατρών από τη δυνατότητα πρόσβασης και επεξεργασίας των δεδομένων τους. (μέσω της υφιστάμενης υλοποίησης του Patient Consent)
- Διαχειριστές συστήματος: έχουν τη δυνατότητα να:
  - Παραμετροποιούν τα απαραίτητα δεδομένα.

**2.2.4.3.6 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.

## 17PROC005761235 2017-02-03

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 ηλικιακό Group.
- Γεωγραφική κατανομή με πληροφορίες των χρόνιων παθήσεων ανά νομό, καθώς και διαγραμματική απεικόνιση της κατανομής των χρονίως πασχόντων.

### 2.3 Συναφείς δράσεις και έργα.

Η ΗΔΙΚΑ ΑΕ υλοποιεί μια σειρά συναφών δράσεων και έργων που σχετίζονται με το υπό ανάθεση έργο και 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<sup>2</sup>.

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

<sup>2</sup> Βλέπε σύντομη παρουσίαση στο Παράρτημα 14

**17PROC005761235 2017-02-03**

- να επιταχύνει τη θέση σε παραγωγική λειτουργία των αλλαγών μειώνοντας το χρόνο ανταπόκρισής της στα διάφορα εισερχόμενα αιτήματα προκειμένου να είναι σε θέση

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 την 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 οι οποίοι καταχωρούν ηλεκτρονικά τις διαθεσιμότητές τους καθώς και για τους εκπροσώπους των ιδιωτικών εταιρειών τηλεφωνικής εξυπηρέτησης ραντεβού.

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

Στόχος του Έργου είναι να αποκτήσουν όλοι οι πολίτες, χωρίς διαμεσολάβηση τρίτων, δυνατότητα κράτησης ραντεβού στις μονάδες υγείας του ΠΕΔΥ μέσω ασφαλούς, εύχρηστης και συνεχώς διαθέσιμης εφαρμογής web. Η υλοποίηση του έργου πραγματοποιείται με τέτοιον 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 Περίοδος Εγγύησης Καλής Λειτουργίας του Κυρίως Έργου**

Παράλληλα με την υλοποίηση του παρόντος έργου βρίσκεται σε εξέλιξη έως και το Δεκέμβριο του 2017 η περίοδος παροχής υπηρεσιών εγγύησης καλής λειτουργίας του Κυρίως Έργου του ΣΗΣ, υπό καθεστώς SLA. Οι υπηρεσίες αυτές περιλαμβάνουν τη διασφάλιση καλής λειτουργίας (υπό καθεστώς SLA)<sup>3</sup>:

- *Για εξοπλισμό, λογισμικό συστήματος και λογισμικό εφαρμογών:*
  - *Χρόνος αποκατάστασης βλαβών ως προσδιορίζεται στον Πίνακα 2 «Μέγιστοι χρόνοι Αποκατάστασης Προβλήματος» (ανάλογα με την σοβαρότητα του προβλήματος) του*

<sup>3</sup> Το συμφωνημένο επίπεδο παροχής υπηρεσιών περιλαμβάνεται στο Παράρτημα 12 της παρούσης

**17PROC005761235 2017-02-03**

άρθρου 11.3 (Παροχή υπηρεσιών SLA) της σχετικής Σύμβασης,, συμπεριλαμβανομένων σαββατοκύριακων και επίσημων αργιών.

- Εξασφάλιση της διαθεσιμότητας και απόδοσης του συστήματος
- Διενέργεια προληπτικής συντήρησης του λογισμικού και του εξοπλισμού σε ετήσια βάση, στο πλαίσιο της οποίας ο Ανάδοχος θα ελέγχει την καλή λειτουργία του συστήματος. Η προληπτική συντήρηση πρέπει να εκτελείται προγραμματισμένα και σε ώρες περιορισμένης λειτουργίας.
- Παροχή οποιασδήποτε εργασίας ή ανταλλακτικών απαιτηθούν προκειμένου να διασφαλιστεί η καλή λειτουργία του εξοπλισμού και των εφαρμογών.
- Για το λογισμικό (εφαρμογών και συστήματος):
  - Διάγνωση και αποκατάσταση των προβλημάτων του λογισμικού εφαρμογών.
  - Προσαρμογή του λογισμικού εφαρμογών στις μεταβολές του Νομοθετικού και Κανονιστικού πλαισίου.
  - Προμήθεια, εγκατάσταση και έλεγχο ορθής λειτουργίας διορθωτικών ενημερώσεων (patches) και / ή βελτιώσεων και διορθώσεων (bug fixing) του λογισμικού εφαρμογών.
  - Προμήθεια, εγκατάσταση και έλεγχο ορθής λειτουργίας νέων εκδόσεων του λογισμικού. Η παράδοση κάθε νέας έκδοσης θα θεωρείται ολοκληρωμένη εφόσον συνοδεύεται από τις τυχόν απαιτούμενες ενημερώσεις της αντίστοιχης τεκμηρίωσης (εγχειρίδια, κ.λπ.) σε έντυπη και ηλεκτρονική μορφή.
  - Σε περίπτωση που η εγκατάσταση νέας έκδοσης του λογισμικού συστήματος συνεπάγεται την ανάγκη επεμβάσεων στο λογισμικό εφαρμογών, οι επεμβάσεις αυτές θα πραγματοποιηθούν χωρίς πρόσθετη επιβάρυνση.
  - Επανεγκατάσταση κατεστραμμένου (corrupted) λογισμικού.
  - Βελτιστοποίηση (tuning) του συστήματος τουλάχιστον μια φορά το χρόνο για την διατήρηση των απαιτούμενων επιπέδων απόδοσης, αξιοπιστίας και ασφάλειας.
  - Τηλεφωνική και τεχνική υποστήριξη καθώς και υποστήριξη μέσω e-mail των διαχειριστών του συστήματος.
- Για τον εξοπλισμό:
  - Αποκατάσταση των βλαβών και ανωμαλιών λειτουργίας του εξοπλισμού.

## 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 συναφών έργων που θα έχουν παραληφθεί
- Υλικό τεκμηρίωσης παραγωγικής λειτουργίας υπό καθεστώς εγγύησης και SLA

17PROC005761235 2017-02-03

### 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, και συμπληρωματικά, η ενίσχυση της ασφαλούς λειτουργίας του και η υποστήριξη της εξάπλωσής της μέσω κατάλληλων αδειών χρήσης έτοιμου λογισμικού.

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.

#### 3.1 Απαιτούμενες Υπηρεσίες Έργου.

Ο Ανάδοχος του παρόντος Έργου θα καλείται κατά περίπτωση και σύμφωνα με τα οριζόμενα στο Κεφάλαιο 9.2 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. 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)
- Το λογισμικό για τη λειτουργία υποδομών και υποστηρικτικών συστημάτων που αναφέρεται στο Κεφάλαιο 2.2.2

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

## 17PROC005761235 2017-02-03

- 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

---

**17PROC005761235 2017-02-03****Απαιτούμενο ρόλοι:**

Οι εμπλεκόμενοι ρόλοι της Ομάδας Έργου είναι οι κάτωθι:

- Τεχνικός Υπεύθυνος Υπηρεσιών Λειτουργίας ΣΗΣ
- Υπεύθυνος Συστημάτων
- Υπεύθυνος Συστημικού Λογισμικού
- Υπεύθυνος Δικτύων
- Υπεύθυνος 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>4</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 το ρόλο «Υπεύθυνος Συστημάτων»
- 1,5 FTE θα παρέχεται αθροιστικά από τους ρόλους «Υπεύθυνος Συστημικού Λογισμικού», «Υπεύθυνος Δικτύων» και «Υπεύθυνος Ασφάλειας Συστημάτων»

**Παραδοτέα:**

- Π.Α.1 Τεκμηρίωση τροποποιήσεων ρυθμίσεων υποδομών
- Π.Α.2 Αναφορές εργασιών βελτιστοποίησης / επίλυσης προβλημάτων
- Π.Α.3 Μηνιαίες Αναφορές Προόδου

**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>5</sup> που αφορούν:

- τις core εφαρμογές (Κεφάλαιο 2.2.4.1)
- τις πρόσθετες εφαρμογές (add-ons, APIs Κεφάλαιο 2.2.4.3)

---

<sup>4</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 A/M πλήρους απασχόλησης

<sup>5</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 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

**17PROC005761235 2017-02-03**

- τα υποσυστήματα BI, Fraud Detection και Portal (Κεφάλαιο 2.2.4.2):

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

- Έλεγχος δοσολογίας και ημερών θεραπείας ανά συνταγή προκειμένου να ελέγχεται ο αριθμός των αναλυσόμενων εμβολαγίων στο σύνολο των σκευασμάτων
- Σύνδεσης φαρμακευτικού ιδιοσκευάσματος με δύο ή περισσότερους κωδικούς ICD-10
- Σύνδεση δραστικής ουσίας με περισσότερες της μίας ενδείξεις διακριτά στο σύστημα χωρίς να απαιτείται η αναγραφή του κωδικού ICD-10
- Αντιστοίχιση διαγνώσεων ανά φάρμακο ανά γραμμή συνταγογράφησης και ειδικότητας ιατρού (συγκεκριμένο ICD-10, συγκεκριμένη ειδικότητα, συγκεκριμένη λίστα επιτρεπόμενων φαρμάκων).
- 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
- Ανάκτηση παραπεμπτικών Ευρωπαϊών ασφαλισμένων
- Παραμετροποίηση αναφορών με στοιχεία συνταγογράφησης
- Λειτουργικότητες Συγκατάθεσης Ασθενούς
  - ο Ορισμός πρόσθετων ενοτήτων (segments) τις οποίες αφορά η συγκατάθεση
- Λειτουργικότητες Συνοπτικού ιστορικού
  - ο Διασύνδεση με συστήματα άλλων χωρών
- Λειτουργικότητες Ηλεκτρονικού Φακέλου
  - ο Υλοποίηση οντότητας «οικογενειακού γιατρού» που έχει δικαίωμα ενημέρωσης του ΑΗΦΥ
  - ο Δημιουργία γηριατρικού φακέλου
  - ο Δυνατότητα προσθήκης σκαναρισμένων εγγράφων
  - ο Διασύνδεση με τρίτα συστήματα (πχ εργαστήρια διαγνωστικών κέντρων ή / και Νοσοκομείων)
  - ο Υλοποίηση στατιστικών αναφορών
- Λειτουργικότητες e-Ραντεβού
  - ο Διασυνδέσεις με τρίτα συστήματα (ΚΕΠΑ, ΕΚΑΣ)
  - ο 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 κράτησης, κλπ
  - ο Υλοποίηση στατιστικών αναφορών (πχ για ΜΥ, ΚΕΠΑ, ΥΠΕ)
  - ο Πληροφόρηση διαθεσιμότητας ιατρών
  - ο Αποστολή SMS/email σε ασθενείς για ενημέρωση σχετικά με την κατάσταση του ραντεβού τους.
  - ο Κάλυψη ιδιαιτεροτήτων οντοτήτων (πχ Στρατιωτικά Νοσοκομεία, ογκολογικά κέντρα)
- Νέες λειτουργικότητες Μητρώου Χρονίως Πασχόντων
- Ενσωμάτωση παρατηρήσεων χρηστών από πιλοτική λειτουργία
- Διαμόρφωση εφαρμογών για πρόσβαση από mobile συσκευές (πχ προσαρμογή interfaces, mobile apps, API για κινητές συσκευές)



## 17PROC005761235 2017-02-03

- 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

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)
- 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
  - ο Oracle stack για core εφαρμογές: Oracle DB, Websphere & ADF
  - ο 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

---

**17PROC005761235 2017-02-03**Απαιτούμενο ρόλοι:

Οι εμπλεκόμενοι ρόλοι της Ομάδας Έργου είναι οι κάτωθι:

- Επιχειρησιακός Αναλυτής
- Αρχιτέκτον 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» ανθρωπομηρών της Ομάδας Ενσωμάτωσης, σύμφωνα με τα οριζόμενα και στο κεφάλαιο 9.2.

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 Πλαίσιο 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
- e-ραντεβού
- Συνοπτικό Ιστορικό

**17PROC005761235 2017-02-03**

- Ατομικός Ηλεκτρονικός Φάκελος Υγείας
- Συγκατάθεση Ασθενούς
- Μητρώο Χρονίως Πασχόντων
- APIs που έχουν αναπτυχθεί για τις ανωτέρω εφαρμογές
- Νέες λειτουργίες που θα τίθενται σε παραγωγική λειτουργία κατά τη διάρκεια της Συμφωνίας Πλαίσιο (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 ΓΠΠΣ / ΑΜΚΑ για πιστοποίηση πολιτών)
- Εκτέλεση επικαιροποιημένων σεναρίων ελέγχου εφαρμογής στη νέα υποδομή

**17PROC005761235 2017-02-03****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,

## 17PROC005761235 2017-02-03

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 7 Full Time Equivalent / FTE, εκ των οποίων 5,5 FTE θα παρέχονται υποχρεωτικά επιτόπου (on-site) στις εγκαταστάσεις της ΗΔΙΚΑ (ή αν απαιτηθεί στο DRS) ως εξής:

**17PROC005761235 2017-02-03**

- 3 FTE θα παρέχονται από το ρόλο «Τεχνικός Υποστήριξης» για τις εφαρμογές add-ons
- 1 FTE θα παρέχεται αθροιστικά από τους ρόλους «Database Administrator» και «Υπεύθυνος Application Server» (0,5 FTE για τις core εφαρμογές και 0,5 FTE για τα add-ons)
- 1 FTE θα παρέχεται από το ρόλο «Υπεύθυνος Παραγωγικής Λειτουργίας»
- 0,5 FTE θα παρέχεται από το 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 Αναφορά 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:
  - ο Διαδικασίες εγγραφής / τροποποίησης στοιχείων πρόσβασης
  - ο Λειτουργικότητα έκδοσης, καταχώρησης, αναζήτησης συνταγών / παραπεμπτικών
  - ο Κανόνες συνταγογράφησης / έκδοσης παραπεμπτικών
  - ο Καταχώρηση και διαχείριση ραντεβού
  - ο Καταχώρηση στοιχείων και διαχείριση ηλεκτρονικού φακέλου ασθενή
  - ο 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

## 17PROC005761235 2017-02-03

- 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
  - ο 10 FTE από το ρόλο "call agent" για το ΣΗΣ
  - ο 2 FTE από το ρόλο «προϊστάμενος βάρδιας»
  - ο 0,75 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:
  - ο Μέσο όρο απαντημένων κλήσεων ανά χρονική περίοδο
  - ο Ποσοστό επιτυχούς ανταπόκρισης της Υπηρεσίας

**17PROC005761235 2017-02-03**

- Στατιστικά μη απαντημένων κλήσεων
- Κατηγορία εισερχόμενων αιτημάτων
- Συχνότητα εμφάνισης αιτήματος ανά κατηγορία προβλήματος
- Δυνατότητα διαχωρισμού των εισερχομένων 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 εισερχομένων αιτημάτων που εξυπηρετούνται ανά αιτούμενη χρονική περίοδο
- Συνολικός / μέσος αριθμός εισερχομένων 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



---

**17PROC005761235 2017-02-03**

### **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 απλώς προμήθεια αδειών χρήσης έτοιμου λογισμικού.

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>6</sup>, παρεχόμενοι αθροιστικά από τους ανωτέρω ρόλους.

#### Παραδοτέα:

- Π.Ε.1 Σχέδιο διασφάλισης ποιότητας έργου (με την 1<sup>η</sup> εκτελεστική σύμβαση κάθε κατηγορίας υπηρεσιών)

---

<sup>6</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.

## 17PROC005761235 2017-02-03

- Π.Ε.2 Σχήμα διοίκησης, επικοινωνίας και αναφορών προς την Αναθέτουσα Αρχή (με την 1<sup>η</sup> εκτελεστική σύμβαση).
- Π.Ε.3 Κατάλογος θεμάτων, κινδύνων και μέτρων αντιμετώπισης.
- Π.Ε.4 Μηνιαίες Αναφορές προόδου εργασιών.

### 3.2 Άδειες Έτοιμου Λογισμικού

Ο Ανάδοχος της κάθε Εκτελεστικής Σύμβασης θα κληθεί να προμηθεύσει, ανάλογα με τις ανάγκες της ΗΔΙΚΑ και κατάλληλο αριθμό αδειών χρήσης έτοιμου λογισμικού και να μεριμνήσει για την εγκατάσταση και επαλήθευση της ορθής εφαρμογής τους στις επιμέρους λειτουργικότητες που καλύπτουν.

Ενδεικτικές περιπτώσεις για τις οποίες θα απαιτηθεί προμήθεια αδειών είναι οι κάτωθι:

- Scale-out εφαρμογών σε περισσότερους εξυπηρετητές του κέντρου δεδομένων
- Ενεργοποίηση εξειδικευμένων λειτουργιών του Disaster Recovery Site της ΗΔΙΚΑ
- Ενεργοποίηση αυξημένων χαρακτηριστικών ασφάλειας και κρυπτογράφησης σε επίπεδο ΒΔ
- Βελτιστοποίηση αποθηκευτικού χώρου ΒΔ
- Διαμόρφωση ενδιάμεσων ΒΔ για εξουσιοδοτημένη πρόσβαση ΦΚΑ σε στοιχεία

Για το λόγο αυτό ο υπονήφιος στην προσφορά του θα πρέπει να συμπεριλάβει ειδικό λογισμικό για κάθε μία από τις παραπάνω κατηγορίες ως εξής:

- Άδειες ΤΥΠΟΥ Α «Λογισμικού Βάσης Δεδομένων» (Oracle DB Enterprise Edition 11g ή νεώτερη)
- Άδειες ΤΥΠΟΥ Β «Λογισμικού application server» (Oracle Weblogic Enterprise Application Server & ADF)
- Άδειες ΤΥΠΟΥ Γ «Λογισμικού για αυξημένη ασφάλεια και κρυπτογράφηση στη ΒΔ» (Advanced Security Option)
- Άδειες ΤΥΠΟΥ Δ «Λογισμικού συμπίεσης δεδομένων στη ΒΔ» (Advanced Compression)
- Άδειες Λογισμικού ΤΥΠΟΥ Ε «δημιουργίας εφεδρικών ΒΔ» (Golden Gate)
- Άδειες Λογισμικού ΤΥΠΟΥ ΣΤ «για διαμοιρασμό πινάκων ΒΔ» (Partitioning)
- Άδειες Λογισμικού ΤΥΠΟΥ Ζ για διαχείριση clustering ΒΔ (Real Application Cluster)

Οι άδειες λογισμικού που θα ζητούνται ανάλογα με τις ανάγκες του οργανισμού (άδεια ή / και ετήσια υποστήριξη) και θα προσφέρονται από τον Ανάδοχο πρέπει υποχρεωτικά να είναι απολύτως συμβατές με την υφιστάμενη αρχιτεκτονική λύση και τεχνολογία υλοποίησης και λειτουργίας του ΣΗΣ και να διαθέτουν το σύνολο των τεχνικών και λειτουργικών χαρακτηριστικών αυτής.

Ο Ανάδοχος οφείλει να ενσωματώσει πλήρως τις άδειες χρήσης στην υφιστάμενη λειτουργικότητα του ΣΗΣ και να ελέγξει την ορθή λειτουργία.

Κάθε τύπου άδεια περιλαμβάνει πλήρη υποστήριξη για τουλάχιστον ένα έτος, συμπεριλαμβανομένων και των νέων εκδόσεων.

---

**17PROC005761235 2017-02-03**

---

### Παραδοτέα:

Π.ΣΤ.1 Άδειες Χρήσης που παραδόθηκαν και ελέγχθηκαν

## **3.3 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 3.1.13.1 (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 8.1.2.2

Διευκρινίζεται ότι ένα φυσικό πρόσωπο μπορεί να καλύπτει κάποιον ρόλο σε περισσότερες από μία κατηγορίες Υπηρεσιών (κεφάλαια 3.3.1 έως 3.3.5) αρκεί να πληρούνται οι προϋποθέσεις Full Time Equivalent απασχόλησης των κεφαλαίων 3.1.1 έως 3.1.5 της διακήρυξης.

Για την τεκμηρίωση των προσόντων και της εμπειρίας<sup>7</sup> των στελεχών της Ομάδας Έργου, ο υποψήφιος ανάδοχος οφείλει να συμπεριλάβει στην προσφορά του Βιογραφικά της ομάδας έργου σύμφωνα με το υπόδειγμα του Παραρτήματος 11.

Ειδικότερα, η Ομάδα Έργου θα περιλαμβάνει κατ' ελάχιστον:

### **3.3.1 Για τις υπηρεσίες τύπου Α**

**Α. 5 στελέχη** για τους ρόλους «Τεχνικός 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.

**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:

---

<sup>7</sup> Με τον όρο «εμπειρία» νοείται η αποδεδειγμένη εμπειρία που έχει αποκτηθεί σε επαγγελματική θέση. Σε περίπτωση που από τη διακήρυξη απαιτείται τίτλος σπουδών για κάποιο ρόλο, τότε η εμπειρία προσμετράται μετά την απόκτηση του εν λόγω τίτλου.

## 17PROC005761235 2017-02-03

- Εγκατάσταση και διαχείριση κεντρικού εξοπλισμού (Servers, Storage) του ιδίου κατασκευαστή (HP) με τον αντίστοιχο υφιστάμενο εξοπλισμό του ΣΗΣ (Κεφάλαιο 2.2.3)
- Υποστηρικτικού λογισμικού διαχείρισης υποδομών (virtualization VMWare)

**Β. 3 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)

**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)

**Γ. 3 στελέχη** για το 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)

### 3.3.2 Για τις υπηρεσίες τύπου Β

**Α. 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)
- γνώσεις και εμπειρία σε τεχνολογίες SOAP, XML, WDSL, Java EE

## 17PROC005761235 2017-02-03

- 5ετή τουλάχιστον εμπειρία σε θέση συντονιστή ομάδας ανάπτυξης εφαρμογών αρχιτεκτονικής τριών επιπέδων
- 2ετή τουλάχιστον εμπειρία σε έργα ηλεκτρονικής υγείας

**Β. 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. 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)

**Επιπλέον**, των ανωτέρω απαιτήσεων

- ένα 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)
- 2 τουλάχιστον στελέχη από τα ανωτέρω θα πρέπει να διαθέτουν πιστοποίηση στην τεχνολογία Oracle Application Development Framework (ADF)
- 2 τουλάχιστον στελέχη από τα ανωτέρω θα πρέπει να διαθέτουν εμπειρία σε ανάπτυξη εφαρμογών στο χώρο της ηλεκτρονικής υγείας

**Δ. 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:

## 17PROC005761235 2017-02-03

- 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

- 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)
- 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. 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. 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
  - γνώσεις προτύπων διαλειτουργικότητας της υγείας
  - εμπειρία σε υλοποίηση πληροφοριακών συστημάτων υγείας (HIS) με εξειδίκευση σε λειτουργικότητες ιατρικού φακέλου

---

**17PROC005761235 2017-02-03**

- ο εμπειρογνώμων ηλεκτρονικής συνταγογράφησης θα πρέπει να διαθέτει τεκμηριωμένα
  - εμπειρία στους επιχειρησιακούς κανόνες του κύκλου ζωής συνταγογράφησης φαρμάκων και παραπεμπτικών εξετάσεων
  - εμπειρία σε σχεδιασμό και υλοποίηση θεραπευτικών πρωτοκόλλων και μητρώων ασθενών

### **3.3.3 Για τις υπηρεσίες τύπου Γ**

**A. 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. 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. 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:

## 17PROC005761235 2017-02-03

- 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. 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)

**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)
- ένα τουλάχιστον στέλεχος θα πρέπει να διαθέτει πιστοποίηση στην τεχνολογία Oracle Application Development Framework (ADF)

**Ε. 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



17PROC005761235 2017-02-03

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

- 3ετη 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)

**Z. 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 παραπεμπτικών εξετάσεων
  - εμπειρία στο σχεδιασμό και υλοποίηση θεραπευτικών πρωτοκόλλων και μητρώων ασθενών

### 3.3.4 Για τις υπηρεσίες τύπου Δ

**A. 1 στέλεχος** για το 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

17PROC005761235 2017-02-03

ειδική εμπειρία σε σχεδιασμό και ευθύνη λειτουργίας υπηρεσιών τηλεφωνικής εξυπηρέτησης στον τομέα υγείας

**Β. 3 στελέχη** για το 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. 15 στελέχη** για το 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.

### 3.3.5 Για τις υπηρεσίες τύπου Ε

**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

---

**17PROC005761235 2017-02-03**

## **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 των παρεχομένων υπηρεσιών εγγύησης του ΣΗΣ (βλ Κεφάλαιο 2.3.3) υπό το καθεστώς SLA που διέπει τη λειτουργία του Κυρίως Έργου (βλ. Παράρτημα 12) 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

## 17PROC005761235 2017-02-03

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 9.3.4 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	$\leq 30 \text{ sec}$
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	$\leq 60 \text{ sec}$
Q3	Μέσο ποσοστό κλήσεων που δεν εξυπηρετήθηκαν, ενώ ήταν σε αναμονή $>30\text{s}$ (abandon rate) εφόσον ο αριθμός των κλήσεων δεν υπερβαίνει τις 2.000 ημερησίως. Ως Βάση Αναφοράς λαμβάνεται ο μήνας	$\leq 3\%$ ,
Q4	Μέσο ποσοστό κλήσεων που δεν εξυπηρετήθηκαν, ενώ ήταν σε αναμονή $>60\text{s}$ (abandon rate) σε περιπτώσεις ημερησίων κλήσεων από 2.000 έως 5.000. Ως Βάση Αναφοράς λαμβάνεται ο μήνας	$\leq 5\%$ ,
Q5	Ποσοστό του Χρόνου σε Λεπτά /Μήνα που το Τηλεφωνικό Κέντρο παρέχει υπηρεσίες (Διαθεσιμότητα).	$\geq 98\%$
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	$\geq 80\%$

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.

## 17PROC005761235 2017-02-03

- 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.

17PROC005761235 2017-02-03

## ΜΕΡΟΣ Β΄: ΓΕΝΙΚΟΙ ΚΑΙ ΕΙΔΙΚΟΙ ΟΡΟΙ ΤΟΥ ΔΙΑΓΩΝΙΣΜΟΥ

### 5 ΓΕΝΙΚΕΣ ΠΛΗΡΟΦΟΡΙΕΣ.

#### 5.1 Αντικείμενο Διαγωνισμού.

Αντικείμενο του Διαγωνισμού είναι η επιλογή Αναδόχου για το Έργο, όπως αυτό περιγράφεται στο ΜΕΡΟΣ Α΄ της παρούσας Διακήρυξης, προκειμένου να συναφθεί Συμφωνία Πλαίσιο.

Γίνονται δεκτές Προσφορές για το σύνολο των απαιτήσεων και υπηρεσιών. Δεν γίνονται δεκτές και απορρίπτονται ως απαράδεκτες Προσφορές που υποβάλλονται για μέρος του Έργου.

Σημειώνεται ότι η Αναθέτουσα Αρχή δεν δεσμεύεται να καλύψει το συνολικό αντικείμενο του διαγωνισμού, ο Ανάδοχος της Συμφωνίας Πλαίσιο όμως δεσμεύεται να εκπληρώνει κάθε σχετική εργασία, που θα του ανατεθεί μέσω των Εκτελεστικών Συμβάσεων, κατά το χρονικό διάστημα ισχύος της Συμφωνίας Πλαίσιο βάσει των όρων που περιγράφονται αναλυτικά στην παρούσα Διακήρυξη.

#### 5.2 Προϋπολογισμός Έργου.

Το σύνολο των δαπανών του Έργου θα βαρύνει τον Προϋπολογισμό της ΗΔΙΚΑ ΑΕ.

Ο μέγιστος **Προϋπολογισμός του Έργου** για όλη τη διάρκεια ισχύος της Συμφωνίας Πλαίσιο, ανέρχεται στο ποσό των **3.658.000€** (προϋπολογισμός χωρίς ΦΠΑ : **2.950.000€** - ΦΠΑ (24 %) : **708.000€** ).

#### 5.3 Στοιχεία Αναθέτουσας Αρχής.

Αναθέτουσα Αρχή είναι η ΗΔΙΚΑ ΑΕ.

- Διεύθυνση έδρας της Αναθέτουσας Αρχής: Λαγουμιτζή 40 & Λεωφ. Συγγρού, Αθήνα
- Τηλέφωνο: 00 30 210 9282157
- Fax: 00 30 213 2168199
- E-mail : mailto : [kolovou@idika.gr](mailto:kolovou@idika.gr)

#### 5.4 Νομικό και Θεσμικό πλαίσιο Διαγωνισμού.

Ο Διαγωνισμός διέπεται από τις διατάξεις που αναφέρονται στο προοίμιο της Απόφασης Διενέργειάς του.

17PROC005761235 2017-02-03

## 5.5 Ημερομηνίες αποστολής και ανάρτησης της Διακήρυξης.

Η Διακήρυξη του Διαγωνισμού στάλθηκε για δημοσίευση:

1. Στην Υπηρεσία Επισήμων Εκδόσεων των Ευρωπαϊκών Κοινοτήτων στις **2/2/2017**
2. Στο ΦΕΚ για δημοσίευση στις **3/2/2017**
3. Στον ελληνικό τύπο στις **1/2/2017** όπου και δημοσιεύθηκε στις **3/2/2017**
4. Στον περιφερειακό τύπο στις **1/2/2017** όπου και δημοσιεύθηκε στις **3/2/2017**.

Η Διακήρυξη αναρτήθηκε:

1. Στη διαδικτυακή πύλη [www.promitheus.gov.gr](http://www.promitheus.gov.gr) του ΕΣΗΔΗΣ στις **3/2/2017**
2. Στο δικτυακό τόπο της ΗΔΙΚΑ ΑΕ [www.idika.gr](http://www.idika.gr) στις **3/2/2017**.
3. Περίληψη στο «ΔΙΑΥΓΕΙΑ» ([www.diavgeia.gov.gr](http://www.diavgeia.gov.gr)) στις **3/2/2017**,
4. στο Κεντρικό Ηλεκτρονικό Μητρώο Δημοσίων Συμβάσεων ([www.e-procurement.gov.gr](http://www.e-procurement.gov.gr)) στις **3/2/2017**

## 5.6 Τόπος και χρόνος υποβολής Προσφορών.

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.

Οι προσφορές υποβάλλονται από τους οικονομικούς φορείς ηλεκτρονικά, μέσω της διαδικτυακής πύλης [www.promitheus.gov.gr](http://www.promitheus.gov.gr), του Ε.Σ.Η.ΔΗ.Σ. μέχρι την καταληκτική ημερομηνία και ώρα που ορίζει η παρούσα διακήρυξη, στην Ελληνική γλώσσα, σε ηλεκτρονικό φάκελο, σύμφωνα με τα αναφερόμενα στο άρθρο 11 της Υ.Α. Π1/2390/2013 (ΦΕΚ/Β/2677/21-10-2013) «Τεχνικές λεπτομέρειες και διαδικασίες λειτουργίας του Εθνικού Συστήματος Ηλεκτρονικών Δημοσίων Συμβάσεων (Ε.Σ.Η.ΔΗ.Σ.)» και στο ν. 4412/2016.

### ΔΙΑΔΙΚΤΥΑΚΟΣ ΤΟΠΟΣ ΥΠΟΒΟΛΗΣ ΠΡΟΣΦΟΡΑΣ :

Η Διαδικτυακή πύλη [www.promitheus.gov.gr](http://www.promitheus.gov.gr) του Ε.Σ.Η.ΔΗ.Σ.

### ΚΑΤΑΛΗΚΤΙΚΗ ΗΜΕΡΟΜΗΝΙΑ και ώρα ΥΠΟΒΟΛΗΣ ΠΡΟΣΦΟΡΩΝ : 10/3/2017

Μετά την παρέλευση της καταληκτικής ημερομηνίας και ώρας, δεν υπάρχει η δυνατότητα υποβολής προσφοράς στο Σύστημα.

Μετά την κατάθεση της Προσφοράς, δεν γίνεται αποδεκτή, αλλά απορρίπτεται ως απαράδεκτη κάθε υποβολή συμπληρωματικών ή διευκρινιστικών στοιχείων, εκτός εκείνων που τυχόν θα ζητηθούν από την Επιτροπή Διενέργειας Διαγωνισμού επί νομίμως υποβληθέντων δικαιολογητικών και στοιχείων.

## 17PROC005761235 2017-02-03

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 6 της ΥΑ Π1-2390/2013 «Τεχνικές λεπτομέρειες και διαδικασίες λειτουργίας του Εθνικού Συστήματος Ηλεκτρονικών Δημοσίων Συμβάσεων (Ε.Σ.Η.ΔΗ.Σ.)».

### 5.7 Τρόπος λήψης εγγράφων Διαγωνισμού.

Το πλήρες τεύχος της Διακήρυξης ή και συμπληρωματικά έγγραφα διατίθενται μόνο σε ηλεκτρονική μορφή μέσω του διαδικτύου στην δικτυακή πύλη του Εθνικού Συστήματος Ηλεκτρονικών Δημοσίων Συμβάσεων [www.promitheus.gov.gr](http://www.promitheus.gov.gr) και στην επίσημη ιστοσελίδα της Αναθέτουσας Αρχής [www.idika.gr](http://www.idika.gr)

Η συμμετοχή στον διαγωνισμό προϋποθέτει και αποτελεί τεκμήριο ότι κάθε οικονομικός φορέας έχει λάβει πλήρη γνώση και έχει αποδεχθεί ανεπιφύλακτα το σύνολο των όρων που περιλαμβάνονται στην παρούσα Διακήρυξη.

### 5.8 Παροχή Διευκρινίσεων επί της Διακήρυξης.

Οι υποψήφιοι μπορούν να ζητούν συμπληρωματικές πληροφορίες και διευκρινίσεις σχετικά με τα έγγραφα του διαγωνισμού μέχρι και την **15-02-2017**.

Τα ανωτέρω αιτήματα υποβάλλονται ηλεκτρονικά μόνο στο δικτυακό τόπο του συγκεκριμένου 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 μόνο από εγγεγραμμένους στο σύστημα οικονομικούς φορείς, δηλαδή όσους διαθέτουν σχετικά διαπιστευτήρια που τους έχουν χορηγηθεί (όνομα χρήστη και κωδικό πρόσβασης) ύστερα από αίτησή τους. Τα αιτήματα, συνοδεύονται υποχρεωτικά από επισυναπτόμενο ηλεκτρονικό αρχείο σε μορφή αρχείου .pdf, με το κείμενο των ερωτημάτων, το οποίο υποχρεωτικά πρέπει να είναι ψηφιακά υπογεγραμμένο

Αιτήματα παροχής πληροφοριών που υποβάλλονται εκτός των ανωτέρω προθεσμιών, είτε με άλλον τρόπο, είτε το ηλεκτρονικό αρχείο που τα συνοδεύει δεν είναι ψηφιακά υπογεγραμμένο δεν εξετάζονται.

Η Αναθέτουσα Αρχή θα απαντήσει ταυτόχρονα και συγκεντρωτικά σε όλες τις διευκρινίσεις που θα ζητηθούν εντός της ανωτέρω προθεσμίας, το αργότερο έξι (6) ημέρες πριν από την ημερομηνία που έχει οριστεί για την υποβολή των Προσφορών. Το πλήρες κείμενο των συμπληρωματικών πληροφοριών ή διευκρινίσεων θα αναρτηθεί στην δικτυακή πύλη του Εθνικού Συστήματος Ηλεκτρονικών Δημοσίων Συμβάσεων <http://www.promitheus.gov.gr> και στο διαδικτυακό τόπο της Αναθέτουσας Αρχής.



---

**17PROC005761235 2017-02-03**

## **6 ΣΥΜΜΕΤΟΧΗ: ΔΙΚΑΙΩΜΑ, ΠΡΟΫΠΟΘΕΣΕΙΣ, ΔΙΚΑΙΟΛΟΓΗΤΙΚΑ.**

### **6.1 Δικαίωμα Συμμετοχής.**

Δικαίωμα συμμετοχής στο Διαγωνισμό έχουν φυσικά ή νομικά πρόσωπα ή Ενώσεις φυσικών ή/και νομικών προσώπων, ημεδαπά ή αλλοδαπά που:

- είναι εγκατεστημένα στα κράτη – μέλη της Ευρωπαϊκής Ένωσης (Ε.Ε.) ή
- είναι εγκατεστημένα στα κράτη – μέλη της Συμφωνίας για τον Ευρωπαϊκό Οικονομικό Χώρο (ΕΟΧ) ή
- είναι εγκατεστημένα στα κράτη – μέλη που έχουν υπογράψει και κυρώσει τη Συμφωνία περί Δημοσίων Συμβάσεων (Σ.Δ.Σ.) σύμφωνα με τα αναφερόμενα στην παρ.1. γ του Άρθρου 25 του Ν.4412/8-8-16 (ΦΕΚ Α' 147) καθώς και
- σε τρίτες χώρες που δεν εμπίπτουν στην προηγούμενη περίπτωση της παρούσας παραγράφου και έχουν συνάψει διμερείς ή πολυμερείς συμφωνίες με την Ένωση σε θέματα διαδικασιών ανάθεσης δημοσίων συμβάσεων

### **6.2 Προϋποθέσεις για τη δυνατότητα συμμετοχής στον Ηλεκτρονικό Διαγωνισμό**

Για τη συμμετοχή στον ηλεκτρονικό διαγωνισμό οι ενδιαφερόμενοι οικονομικοί φορείς απαιτείται να διαθέτουν ψηφιακή υπογραφή, χορηγούμενη από πιστοποιημένη αρχή παροχής ψηφιακής υπογραφής και να εγγραφούν στο ηλεκτρονικό σύστημα (ΕΣΗΔΗΣ – Διαδικτυακή πύλη: [www.promitheus.gov.gr](http://www.promitheus.gov.gr)) ακολουθώντας την παρακάτω διαδικασία εγγραφής :

1. Οι οικονομικοί φορείς, αιτούνται, μέσω της ιστοσελίδας συστήματος και από τον σύνδεσμο «Εγγραφείτε ως οικονομικός φορέας», την εγγραφή τους σε αυτό (παρέχοντας τις απαραίτητες πληροφορίες και αποδεχόμενοι τους όρους χρήσης του) ταυτοποιούμενοι ως εξής:
  - Οι διαθέτοντες ελληνικό Αριθμό Φορολογικού Μητρώου (ΑΦΜ) ταυτοποιούνται με χρήση των διαπιστευτηρίων (όνομα χρήστη και κωδικό πρόσβασης) που αυτοί κατέχουν από το σύστημα TAXISNet της Γενικής Γραμματείας Πληροφοριακών Συστημάτων. Εφόσον γίνει η ταυτοποίηση, εγκρίνεται η εγγραφή του χρήστη από το Τμήμα Προγραμματισμού και Στοιχείων της Διεύθυνσης Πολιτικής Προμηθειών της Γενικής Διεύθυνσης Κρατικών Προμηθειών της Γ.Γ. Εμπορίου.
  - Οι οικονομικοί φορείς – χρήστες των κρατών μελών της Ευρωπαϊκής Ένωσης οι οποίοι δεν διαθέτουν ελληνικό αριθμό φορολογικού μητρώου (ΑΦΜ) αιτούνται την εγγραφή τους συμπληρώνοντας τον Αριθμό Ταυτότητας ΦΠΑ (VAT Identification Number) και ταυτοποιούνται με χρήση των διαπιστευτηρίων που κατέχουν από το αντίστοιχο σύστημα.

## 17PROC005761235 2017-02-03

Εφόσον γίνει η ταυτοποίηση, εγκρίνεται η εγγραφή του χρήστη από το Τμήμα Προγραμματισμού και Στοιχείων της Διεύθυνσης Πολιτικής Προμηθειών της Γενικής Διεύθυνσης Κρατικών Προμηθειών.

- Οι οικονομικοί φορείς – χρήστες τρίτων χωρών αιτούνται την εγγραφή τους και ταυτοποιούνται από τη Γενική Γραμματεία Εμπορίου αποστέλλοντας:
  - ο υπεύθυνη δήλωση ψηφιακά υπογεγραμμένη με επίσημη μετάφραση στην ελληνική
  - ή
  - ο ένορκη βεβαίωση ή πιστοποιητικό σε μορφή αρχείου pdf με επίσημη μετάφραση στην ελληνική, και σύμφωνα με τους προβλεπόμενους όρους στο κράτος μέλος εγκατάστασης του οικονομικού φορέα, στα οποία να δηλώνονται/αποδεικνύεται η εγγραφή του σε επαγγελματικό ή εμπορικό μητρώο, προσκομιζόμενα εντός τριών (3) εργάσιμων ημερών και σε έντυπη μορφή (πρωτότυπο ή ακριβές αντίγραφο) στην Αναθέτουσα Αρχή.

Το αίτημα εγγραφής υποβάλλεται από όλους τους υποψήφιους χρήστες ηλεκτρονικά μέσω Συστήματος.

2. Ο υποψήφιος χρήστης ενημερώνεται από το Σύστημα ή μέσω ηλεκτρονικού ταχυδρομείου σχετικά με την εξέλιξη του αιτήματος εγγραφής του. Εφόσον το αίτημα εγγραφής εγκριθεί, ο υποψήφιος χρήστης λαμβάνει σύνδεσμο ενεργοποίησης λογαριασμού ως πιστοποιημένος χρήστης και προβαίνει στην ενεργοποίηση του λογαριασμού του.
3. **Σε περίπτωση Ένωσης Εταιρειών**, οι προσφορές υποβάλλονται ηλεκτρονικά στο σύστημα από ένα μέλος της Ένωσης, κατά προτίμηση από το μέλος από το οποίο προέρχεται ο κοινός εκπρόσωπος της Ένωσης, (το οποίο δηλώνεται στο συμφωνητικό που υπογράφεται μεταξύ των μελών βλ. Κεφάλαιο 6.4.1 της παρούσας), αφού έχει εγγραφεί ως «οικονομικός φορέας» στο σύστημα.

### 6.3 Αποκλεισμός Συμμετοχής.

#### **I. Λόγοι αποκλεισμού Οικονομικού Φορέα από τη συμμετοχή σύμφωνα με τα άρθρα 73 & 74 του Ν. 4412/2016 :**

**A.** Όσοι έχουν εις βάρος τους τελεσίδικη 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 24<sup>ης</sup> 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

**17PROC005761235 2017-02-03**

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 13<sup>ης</sup> Ιουνίου 2002, για την καταπολέμηση της τρομοκρατίας (ΕΕ L 164 της 22.6.2002, σ. 3) ή ηθική αυτουργία ή συνεργεία 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 26<sup>ης</sup> 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 5<sup>ης</sup> 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).

Η υποχρέωση αποκλεισμού οικονομικού φορέα εφαρμόζεται επίσης όταν το πρόσωπο εις βάρος του οποίου εκδόθηκε τελεσίδικη καταδικαστική απόφαση είναι μέλος του διοικητικού, διευθυντικού ή εποπτικού οργάνου του εν λόγω οικονομικού φορέα ή έχει εξουσία εκπροσώπησης, λήψης αποφάσεων ή ελέγχου σε αυτό, ιδίως στις κάτωθι περιπτώσεις :

- για εταιρείες περιορισμένης ευθύνης (Ε.Π.Ε.) και προσωπικών εταιρειών (Ο.Ε. και Ε.Ε.), αφορά τους διαχειριστές,
- για ανώνυμες εταιρείες (Α.Ε.), αφορά τον Διευθύνοντα Σύμβουλο, καθώς και όλα τα μέλη του Διοικητικού Συμβουλίου.

**Β. Οικονομικός Φορέας ο οποίος τελεί σε οποιαδήποτε από τις ακόλουθες καταστάσεις:**

α) Έχει αθετήσει τις υποχρεώσεις του όσον αφορά την 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) Έχει αθετήσει τις υποχρεώσεις του όσον αφορά την καταβολή φόρων ή εισφορών κοινωνικής ασφάλισης και αυτό αποδεικνύεται με τα κατάλληλα μέσα.

**17PROC005761235 2017-02-03**

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

Δεν αποκλείεται ο προσφέρων, 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.

Κατά τα λοιπά ισχύουν τα αναφερόμενα στην παράγραφο 2 του άρθρου 73 ν.4412/2016.

**Γ. Οικονομικός Φορέας ο οποίος τελεί σε οποιαδήποτε από τις ακόλουθες καταστάσεις:**

α) 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, προκειμένου για αλλοδαπούς, εάν βρίσκεται σε οποιαδήποτε ανάλογη κατάσταση προκύπτουσα από παρόμοια διαδικασία, προβλεπόμενη στις διατάξεις του νόμου τις χώρας εγκατάστασής τους.

β) Υπάρχει μία κατάσταση σύγκρουσης συμφερόντων κατά την έννοια του άρθρου 24 του ν. 4412/2016 που δεν μπορεί να θεραπευθεί αποτελεσματικά με άλλα, λιγότερο παρεμβατικά, μέσα.

γ) 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 ή άλλες παρόμοιες κυρώσεις.

Δ) 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 79 του ν. 4412/2016.

ε) Έχει διαπράξει σοβαρό επαγγελματικό παράπτωμα το οποίο θέτει εν αμφιβόλω την ακεραιότητά του και το οποίο αποδεικνύεται από κατάλληλα αποδεικτικά μέσα.

Στ) Του έχει επιβληθεί ποινή αποκλεισμού από τις δημόσιες συμβάσεις η οποία εξακολουθεί να ισχύει

Κατά τα λοιπά εφαρμόζονται τα προβλεπόμενα στο άρθρο 73 του ν. 4412/2016

**II. Εθνικοί λόγοι αποκλεισμού συμμετοχής:**

Αποκλείεται η συμμετοχή στο Διαγωνισμό:

- Για όσα νομικά πρόσωπα είναι εξωχώριες Εταιρείες ή μετέχουν σε αυτά εξωχώριες Εταιρείες, ήτοι εμπίπτουν στις διατάξεις του άρθρου 4 παρ. 4 του νόμου ν. 3310/2005 όπως ισχύει μετά την τροποποίησή του από το ν. 3414/2005.
- Για όσα νομικά πρόσωπα δεν προσκομίσουν τα απαιτούμενα δικαιολογητικά ονομαστικοποίησης που προβλέπονται από τις διατάξεις του Π.Δ. 82/96 (ΦΕΚ Α' 66) όπως

**17PROC005761235 2017-02-03**

αυτές τροποποιήθηκαν και ισχύουν με τις διατάξεις του άρθρου 8 του Ν. 3310/05 και του άρθρου 8 του Ν. 3414/05 και υπό τις προϋποθέσεις που καθορίζονται στις εν λόγω διατάξεις

### **III. Λόγοι αποκλεισμού από μη πλήρωση Κριτηρίων Επιλογής Άρθρου 75 του ν. 4412/2016**

Αποκλείονται από το Διαγωνισμό όσοι Οικονομικοί Φορείς δεν πληρούν τις προϋποθέσεις της παραγράφου “6.7 – Ελάχιστες Προϋποθέσεις Συμμετοχής”.

### **IV. Διευκρίνιση ως προς τις Ενώσεις**

Αποκλείονται επίσης ενώσεις προσώπων, σε περίπτωση που οποιαδήποτε από τις προϋποθέσεις αποκλεισμού των παραγράφων **I και II** ανωτέρω, ισχύει για ένα τουλάχιστον μέλος της.

### **V. Δυνατότητες απόδειξης αξιοπιστίας**

Προσφέρων που εμπίπτει σε μια από τις καταστάσεις που αναφέρονται στην παράγραφο I.Γ (πλην της περίπτωσης στ) 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. Εάν τα στοιχεία κριθούν επαρκή, ο εν λόγω προσφέρων δεν αποκλείεται από τη διαδικασία σύναψης σύμβασης. Τα μέτρα που λαμβάνονται από τους προσφέροντες αξιολογούνται σε συνάρτηση με τη σοβαρότητα και τις ιδιαίτερες περιστάσεις του ποινικού αδικήματος ή του παραπτώματος. Αν τα μέτρα κριθούν ανεπαρκή, γνωστοποιείται στον προσφέροντα το σκεπτικό της απόφασης αυτής, η οποία εκδίδεται σύμφωνα με τα οριζόμενα στις παρ. 8 και 9 του άρθρου 73 του ν. 4412/2016.

## **6.4 Δικαιολογητικά συμμετοχής που υποβάλλονται με την προσφορά.**

Οι υποψήφιοι οικονομικοί φορείς υποβάλουν ηλεκτρονικά μαζί με την προσφορά τους, τα κάτωθι Δικαιολογητικά σύμφωνα με τα οριζόμενα στο Κεφάλαιο 7.2 της παρούσας Διακήρυξης.

A/A	ΠΕΡΙΓΡΑΦΗ ΔΙΚΑΙΟΛΟΓΗΤΙΚΟΥ
1.	<b>Εγγύηση συμμετοχής</b> σε ευρώ (€) ποσοστό 2% του προϋπολογισμού του έργου χωρίς ΦΠΑ σύμφωνα με τα οριζόμενα στην παράγραφο “6.8 Εγγύηση Συμμετοχής.” Και στο Παράρτημα “10.1 Εγγυητική Επιστολή Συμμετοχής.”
2.	Ευρωπαϊκό Ενιαίο Έγγραφο Σύμβασης, σύμφωνα με το άρθρο 79 του ν. 4412/2016
3.	Τα δικαιολογητικά ονομαστικοποίησης των νομικών προσώπων που προβλέπονται από τις διατάξεις του Π.Δ. 82/96 (ΦΕΚ Α΄ 66) όπως αυτές τροποποιήθηκαν και ισχύουν με τις διατάξεις του άρθρου 8 του Ν. 3310/05 και του άρθρου 8 του Ν. 3414/05 και υπό τις προϋποθέσεις που καθορίζονται στις εν λόγω διατάξεις. Η υποχρέωση ονομαστικοποίησης μέχρι φυσικού προσώπου δεν ισχύει για τις εισηγμένες στα

17PROC005761235 2017-02-03

A/A	ΠΕΡΙΓΡΑΦΗ ΔΙΚΑΙΟΛΟΓΗΤΙΚΟΥ
	χρηματιστήρια κρατών – μελών της ΕΕ ή του ΟΟΣΑ εταιρείες.

Η αναθέτουσα αρχή μπορεί να ζητεί από τους προσφέροντες, σε οποιοδήποτε χρονικό σημείο κατά τη διάρκεια της διαδικασίας, να υποβάλουν όλα ή ορισμένα δικαιολογητικά, όταν αυτό απαιτείται για την ορθή διεξαγωγή της διαδικασίας.

#### 6.4.1 Για τις Ενώσεις που υποβάλλουν κοινή προσφορά.

A/	ΠΕΡΙΓΡΑΦΗ ΔΙΚΑΙΟΛΟΓΗΤΙΚΟΥ
1.	Το ποσό της Εγγυητικής Επιστολής Συμμετοχής μπορεί να καλύπτεται είτε με μία, είτε με το άθροισμα περισσότερων Εγγυητικών Επιστολών των Συμμετεχόντων στην Ένωση. Κάθε μία όμως από αυτές πρέπει να αναφέρει ότι καλύπτει τις υποχρεώσεις όλων των συμμετεχόντων από τη συμμετοχή τους στο διαγωνισμό (βλ. και Κεφάλαιο 6.8).
2.	Για κάθε Μέλος της Ένωσης πρέπει να κατατεθούν <b>όλα τα Δικαιολογητικά Συμμετοχής</b> .
3.	Στα <b>Δικαιολογητικά Συμμετοχής</b> να περιέχεται συμφωνητικό μεταξύ των μελών της Ένωσης όπου : <ul style="list-style-type: none"> <li>– να συστήνεται η Ένωση</li> <li>– να δηλώνεται ένα Μέλος ως υπεύθυνο για το συντονισμό και τη διοίκηση όλων των Μελών της Ένωσης (leader)</li> <li>– να ορίζεται κοινός εκπρόσωπος της Ένωσης και των μελών της για τη συμμετοχή της στο Διαγωνισμό και την εκπροσώπηση της Ένωσης και των μελών της έναντι της Αναθέτουσας Αρχής</li> <li>– να δηλώνεται η έκταση και το είδος της συμμετοχής (συμπεριλαμβανομένης της ποσοστιαίας κατανομής της αμοιβής μεταξύ τους) των μελών της ένωσης.</li> </ul>

#### 6.4.2 Για τους δανείζοντες εμπειρία.

A/A	ΠΕΡΙΓΡΑΦΗ ΔΙΚΑΙΟΛΟΓΗΤΙΚΟΥ
1.	Σε περίπτωση που ο υποψήφιος στηρίζεται στις ικανότητες άλλων οικονομικών φορέων, κάθε τρίτος φορέας που δανείζει εμπειρία, οφείλει να υποβάλει ξεχωριστό ΕΕΕΣ. Ειδικά στο Μέρος IV «Κριτήρια Επιλογής» του ΕΕΕΣ συμπληρώνονται τα πεδία εκείνα για τα οποία δανείζει την εμπειρία.

17PROC005761235 2017-02-03

### 6.4.3 Για υπεργολάβους

A/A	ΠΕΡΙΓΡΑΦΗ ΔΙΚΑΙΟΛΟΓΗΤΙΚΟΥ
2.	Σε περίπτωση που ο υποψήφιος προτίθεται να αναθέσει υπό μορφή υπεργολαβίας σε τρίτους (βλ. ΕΕΕΣ, μέρος IV, παράγραφος Γ «ποσοστό υπεργολαβίας»), τμήμα/τα του έργου που υπερβαίνει/ουν το ποσοστό του τριάντα τοις εκατό (30%) της συνολικής αξίας της προσφοράς του (με την υπόθεση ότι θα ανατεθεί το σύνολο του φυσικού αντικείμενου όπως αναφέρεται στο Κεφάλαιο 3), κάθε υπεργολάβος που αναλαμβάνει κάποιο από τα τμήματα αυτά, οφείλει να υποβάλει ξεχωριστό ΕΕΕΣ

### 6.5 Δικαιολογητικά Κατακύρωσης.

Ο Οικονομικός Φορέας στον οποίο πρόκειται να κατακυρωθεί ο Διαγωνισμός οφείλει να υποβάλλει, εντός δέκα πέντε (15) ημερών από την κοινοποίηση της σχετικής ειδοποίησης, τα ακόλουθα κατά περίπτωση δικαιολογητικά κατακύρωσης, σύμφωνα με τα οριζόμενα στο άρθρο 103 του Ν.4412/2016 και στο Κεφάλαιο 7.2 της παρούσας. Επίσης, θα πρέπει να συμπεριλάβει στην προσφορά του, συμπληρωμένους τους παρακάτω πίνακες κατά περίπτωση (σύμφωνα με τη νομική του μορφή), λαμβάνοντας υπόψη τις ακόλουθες επεξηγήσεις / οδηγίες:

Στη Στήλη «ΠΕΡΙΓΡΑΦΗ ΔΙΚΑΙΟΛΟΓΗΤΙΚΟΥ» περιγράφονται τα αντίστοιχα δικαιολογητικά που θα πρέπει να υποβληθούν υποχρεωτικά μαζί με την Προσφορά.

1. Στη στήλη «ΑΠΑΙΤΗΣΗ» όπου έχει συμπληρωθεί η λέξη «ΝΑΙ», σημαίνει ότι το αντίστοιχο δικαιολογητικό πρέπει να υποβληθεί υποχρεωτικά από τον υποψήφιο.
2. Στη στήλη «ΑΠΑΝΤΗΣΗ» σημειώνεται η απάντηση του υποψηφίου που έχει τη μορφή ΝΑΙ/ΟΧΙ εάν το αντίστοιχο δικαιολογητικό υποβάλλεται ή όχι.
3. Στη στήλη «ΠΑΡΑΠΟΜΠΗ» θα καταγραφεί από τον υποψήφιο το όνομα του ψηφιακού αρχείου .pdf που υποβάλλεται ηλεκτρονικά.

#### 6.5.1 Οι Έλληνες Πολίτες

A/A	ΠΕΡΙΓΡΑΦΗ ΔΙΚΑΙΟΛΟΓΗΤΙΚΟΥ	ΑΠΑΙΤΗΣΗ	ΑΠΑΝΤΗΣΗ	ΠΑΡΑΠΟΜΠΗ
		Η	ΣΗ	Η
1.	Απόσπασμα ποινικού μητρώου έκδοσης του τελευταίου εξαμήνου από την ημερομηνία υποβολής των δικαιολογητικών κατακύρωσης, από το οποίο να προκύπτει ότι δεν έχουν καταδικαστεί με αμετάκλητη δικαστική απόφαση για*:  α) τα αδικήματα που προβλέπονται στο άρθρο 73 παρ. 1 του Ν. 4412/2016, ΦΕΚ 147/Α/8-08-2016 (βλ. και Κεφ.	ΝΑΙ		

17PROC005761235 2017-02-03

Α/Α	ΠΕΡΙΓΡΑΦΗ ΔΙΚΑΙΟΛΟΓΗΤΙΚΟΥ	ΑΠΑΙΤΗΣ	ΑΠΑΝΤΗ	ΠΑΡΑΠΟΜΠ
		Η	ΣΗ	Η
	6.3) . β) αδίκημα σχετικό με την άσκηση της επαγγελματικής τους δραστηριότητας. <i>*Εφόσον στο ποινικό μητρώο αναφέρονται αδικήματα για τα οποία δεν προκύπτει σαφώς αν ανήκουν σε αυτά που κατά την παρούσα διακήρυξη προκαλούν τον αποκλεισμό του προσφέροντος, οφείλει αυτός να υποβάλει ένορκη δήλωση περί της φύσης των αδικημάτων</i>			
2.	Πιστοποιητικό αρμόδιας δικαστικής ή διοικητικής Αρχής, έκδοσης του τελευταίου εξαμήνου από την ημερομηνία υποβολής των δικαιολογητικών κατακύρωσης, από το οποίο να προκύπτει ότι δεν τελούν υπό πτώχευση, και επίσης ότι δεν τελούν υπό διαδικασία κήρυξης σε πτώχευση.	ΝΑΙ		
3.	Υπεύθυνη δήλωση του Ν. 1599/1986, στην οποία ο υποψήφιος θα δηλώνει όλους τους Οργανισμούς Κοινωνικής Ασφάλισης στους οποίους οφείλει να καταβάλει εισφορές για το απασχολούμενο από αυτόν προσωπικό.	ΝΑΙ		
4.	Πιστοποιητικά όλων των οργανισμών κοινωνικής ασφάλισης που ο υποψήφιος Ανάδοχος δηλώνει στην Υπεύθυνη Δήλωση του προηγούμενου σημείου, από τα οποία να προκύπτει ότι ο υποψήφιος Ανάδοχος είναι ενήμερος ως προς τις εισφορές κοινωνικής ασφάλισης (κύριας και επικουρικής) κατά την ημερομηνία κοινοποίησης της πρόσκλησης υποβολής των δικαιολογητικών κατακύρωσης του Διαγωνισμού.	ΝΑΙ		
5.	Πιστοποιητικό αρμόδιας αρχής, από το οποίο να προκύπτει ότι κατά την ημερομηνία της κοινοποίησης σε αυτόν της πρόσκλησης υποβολής των δικαιολογητικών Κατακύρωσης, ο υποψήφιος είναι ενήμερος ως προς τις φορολογικές υποχρεώσεις του.	ΝΑΙ		
6.	Πιστοποιητικό του οικείου Επιμελητηρίου, με το οποίο θα πιστοποιείται αφενός η εγγραφή του σε αυτό και το ειδικό επάγγελμά του κατά την ημέρα διενέργειας του διαγωνισμού και αφετέρου ότι εξακολουθεί να παραμένει εγγεγραμμένος μέχρι την ημερομηνία κοινοποίησης της πρόσκλησης υποβολής των δικαιολογητικών Κατακύρωσης.	ΝΑΙ		
7.	Υπεύθυνη Δήλωση του άρθρου 8 του Ν. 1599/1996, στην οποία θα δηλώνει ότι: β) δεν υπάρχει κατάσταση σύγκρουσης συμφερόντων κατά	ΝΑΙ		



17PROC005761235 2017-02-03

Α/Α	ΠΕΡΙΓΡΑΦΗ ΔΙΚΑΙΟΛΟΓΗΤΙΚΟΥ	ΑΠΑΙΤΗΣ	ΑΠΑΝΤΗ	ΠΑΡΑΠΟΜΠ
		Η	ΣΗ	Η
	<p>την έννοια του άρθρου 24 του ν. 4412/2016</p> <p>γ) δεν 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 ή άλλες παρόμοιες κυρώσεις.</p> <p>Δ) δεν 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, δεν έχει αποκρύψει τις πληροφορίες αυτές ή είναι σε θέση να προσκομίσει τα δικαιολογητικά που απαιτούνται κατ' εφαρμογή του άρθρου 79 του ν. 4412/2016.</p> <p>Ε) δεν έχει διαπράξει σοβαρό επαγγελματικό παράπτωμα το οποίο θέτει εν αμφιβόλω την ακεραιότητά του και το οποίο αποδεικνύεται από κατάλληλα αποδεικτικά μέσα.</p> <p>Στ) δεν του έχει επιβληθεί ποινή αποκλεισμού από τις δημόσιες συμβάσεις η οποία εξακολουθεί να ισχύει</p>			

Σε περίπτωση που ορισμένα από τα πιο πάνω δικαιολογητικά δεν εκδίδονται ή δεν καλύπτουν στο σύνολό τους όλες τις πιο πάνω περιπτώσεις, πρέπει **επί ποινή αποκλεισμού** να αναπληρωθούν με **Ένορκη Βεβαίωση** του υποψηφίου ενώπιον συμβολαιογράφου ή Ειρηνοδίκη στην οποία θα βεβαιώνεται ότι ο υποψήφιος δεν βρίσκεται στην αντίστοιχη κατάσταση. Η **Ένορκη** αυτή **Βεβαίωση** θα υποβληθεί υποχρεωτικά από τον υποψήφιο στον οποίο πρόκειται να κατακυρωθεί ο Διαγωνισμός εντός του «Φακέλου Δικαιολογητικών Κατακύρωσης».

### 6.5.2 Οι Αλλοδαποί Πολίτες

Α/Α	ΠΕΡΙΓΡΑΦΗ ΔΙΚΑΙΟΛΟΓΗΤΙΚΟΥ	ΑΠΑΙΤΗΣ	ΑΠΑΝΤΗ	ΠΑΡΑΠΟΜΠ
		Η	ΣΗ	Η
1.	Απόσπασμα ποινικού μητρώου ή ελλείψει αυτού, ισοδύναμου εγγράφου αρμόδιας διοικητικής ή δικαστικής αρχής της χώρας εγκατάστασής του, <b>έκδοσης τελευταίου εξαμήνου</b> από την ημερομηνία υποβολής των δικαιολογητικών κατακύρωσης, από το οποίο να προκύπτει ότι δεν έχουν καταδικαστεί με αμετάκλητη δικαστική	ΝΑΙ		

17PROC005761235 2017-02-03

Α/Α	ΠΕΡΙΓΡΑΦΗ ΔΙΚΑΙΟΛΟΓΗΤΙΚΟΥ	ΑΠΑΙΤΗΣ	ΑΠΑΝΤΗ	ΠΑΡΑΠΟΜΠ
		Η	ΣΗ	Η
	<p>απόφαση για*:</p> <p>α) τα αδικήματα που προβλέπονται στο άρθρο 73 παρ. 1 του Ν. 4412/2016 (ΦΕΚ 147/Α/8-08-2016). (βλ. και Κεφ. 6.3)</p> <p>β) αδίκημα σχετικό με την άσκηση της επαγγελματικής τους δραστηριότητας.</p> <p><i>*Εφόσον στο ποινικό μητρώο αναφέρονται αδικήματα για τα οποία δεν προκύπτει σαφώς αν ανήκουν σε αυτά που κατά την παρούσα διακήρυξη προκαλούν τον αποκλεισμό του προσφέροντος, οφείλει αυτός να υποβάλει ένορκη δήλωση ή υπεύθυνη δήλωση, αν στο κράτος καταγωγής δεν εκδίδονται ένορκες δηλώσεις, περί της φύσης των αδικημάτων</i></p>			
2.	Πιστοποιητικό αρμόδιας δικαστικής ή διοικητικής Αρχής της χώρας εγκατάστασής τους, <b>έκδοσης του τελευταίου εξαμήνου</b> από την ημερομηνία υποβολής των δικαιολογητικών κατακύρωσης, από το οποίο να προκύπτει ότι δεν τελούν υπό πτώχευση ή υπό άλλη ανάλογη κατάσταση που προβλέπεται στο δίκαιο της χώρας τους, και επίσης ότι δεν τελούν υπό διαδικασία κήρυξης σε πτώχευση ή υπό άλλη ανάλογη κατάσταση ή διαδικασία που προβλέπεται στο δίκαιο της χώρας τους.	ΝΑΙ		
3.	Υπεύθυνη δήλωση ή ένορκη δήλωση ενώπιον αρμόδιας αρχής ή συμβολαιογράφου ή, αν στη χώρα του υποψήφιου Αναδόχου δεν προβλέπεται ένορκη δήλωση, υπεύθυνη δήλωση ενώπιον δικαστικής ή διοικητικής αρχής, συμβολαιογράφου ή αρμόδιου επαγγελματικού οργανισμού, στην οποία ο υποψήφιος θα δηλώνει όλους τους Οργανισμούς Κοινωνικής Ασφάλισης στους οποίους οφείλει να καταβάλλει εισφορές για το απασχολούμενο από αυτόν προσωπικό.	ΝΑΙ		
4.	Πιστοποιητικά όλων των οργανισμών κοινωνικής ασφάλισης που ο υποψήφιος Ανάδοχος δηλώνει στην Υπεύθυνη Δήλωση του προηγούμενου σημείου, από τα οποία να προκύπτει ότι ο υποψήφιος Ανάδοχος είναι ενήμερος ως προς τις εισφορές κοινωνικής ασφάλισης κατά την ημερομηνία κοινοποίησης της πρόσκλησης υποβολής των δικαιολογητικών κατακύρωσης του Διαγωνισμού	ΝΑΙ		
5.	Πιστοποιητικό που εκδίδεται από αρμόδια αρχή της χώρας εγκατάστασής τους, από το οποίο να προκύπτει ότι ο υποψήφιος Ανάδοχος είναι ενήμερος ως προς τις	ΝΑΙ		

17PROC005761235 2017-02-03

Α/Α	ΠΕΡΙΓΡΑΦΗ ΔΙΚΑΙΟΛΟΓΗΤΙΚΟΥ	ΑΠΑΙΤΗΣ	ΑΠΑΝΤΗ	ΠΑΡΑΠΟΜΠ
		Η	ΣΗ	Η
	φορολογικές υποχρεώσεις του κατά την ημερομηνία κοινοποίησης της πρόσκλησης υποβολής των δικαιολογητικών κατακύρωσης του Διαγωνισμού.			
6.	Πιστοποιητικό αρμόδιας αρχής ή ισοδύναμο πιστοποιητικό της χώρας εγκατάστασης, με το οποίο να πιστοποιείται η εγγραφή του υποψήφιου Αναδόχου στα μητρώα του οικείου Επιμελητηρίου/Επαγγελματικού Μητρώου και το ειδικό επάγγελμά του (ή βεβαίωση αρμόδιας αρχής με την οποία να πιστοποιείται η άσκηση του επαγγέλματός του). Το πιστοποιητικό ή η βεβαίωση αυτή πρέπει να πιστοποιεί την εγγραφή του Αναδόχου κατά την ημέρα υποβολής της προσφοράς και ότι εξακολουθεί να παραμένει εγγεγραμμένος μέχρι την ημερομηνία κοινοποίησης της πρόσκλησης υποβολής των δικαιολογητικών Κατακύρωσης του Διαγωνισμού.	ΝΑΙ		
7.	Υπεύθυνη Δήλωση του άρθρου 8 του Ν. 1599/1996, στην οποία ο νόμιμος εκπρόσωπος θα δηλώνει ότι:  β) δεν υπάρχει κατάσταση σύγκρουσης συμφερόντων κατά την έννοια του άρθρου 24 του ν. 4412/2016  γ) δεν 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 ή άλλες παρόμοιες κυρώσεις.  Δ) δεν 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, δεν έχει αποκρύψει τις πληροφορίες αυτές ή είναι σε θέση να προσκομίσει τα δικαιολογητικά που απαιτούνται κατ' εφαρμογή του άρθρου 79 του ν. 4412/2016.  Ε) δεν έχει διαπράξει σοβαρό επαγγελματικό παράπτωμα το οποίο θέτει εν αμφιβόλω την ακεραιότητά του και το οποίο αποδεικνύεται από κατάλληλα αποδεικτικά μέσα.  Στ) δεν του έχει επιβληθεί ποινή αποκλεισμού από τις δημόσιες συμβάσεις η οποία εξακολουθεί να ισχύει	ΝΑΙ		

## 17PROC005761235 2017-02-03

Σε περίπτωση που στη χώρα του υποψηφίου ορισμένα από τα πιο πάνω δικαιολογητικά δεν εκδίδονται ή δεν καλύπτουν στο σύνολό τους όλες τις πιο πάνω περιπτώσεις, πρέπει **επί ποινή αποκλεισμού** να αναπληρωθούν με **Ένορκη Βεβαίωση** του υποψηφίου ή, στα κράτη όπου δεν προβλέπεται Ένορκη Βεβαίωση, με **Υπεύθυνη Δήλωση** του υποψηφίου ενώπιον δικαστικής ή διοικητική αρχής, συμβολαιογράφου ή αρμόδιου επαγγελματικού οργανισμού της χώρας του υποψηφίου στην οποία θα βεβαιώνεται ότι ο υποψήφιος δεν βρίσκεται στην αντίστοιχη κατάσταση. Η **Ένορκη** αυτή **Βεβαίωση** θα υποβληθεί υποχρεωτικά από τον υποψήφιο στον οποίο πρόκειται να κατακυρωθεί ο Διαγωνισμός εντός του «Φακέλου Δικαιολογητικών Κατακύρωσης».

### 6.5.3 Τα ημεδαπά Νομικά Πρόσωπα

A/A	ΠΕΡΙΓΡΑΦΗ ΔΙΚΑΙΟΛΟΓΗΤΙΚΟΥ	ΑΠΑΙΤΗΣΗ	ΑΠΑΝΤΗΣΗ	ΠΑΡΑΠΟΜΠΗ
1.	<p>Απόσπασμα Ποινικού Μητρώου, <b>έκδοσης τελευταίου εξαμήνου</b> από την ημερομηνία υποβολής των δικαιολογητικών κατακύρωσης, από το οποίο να προκύπτει ότι α) ομόρρυθμοι εταίροι και διαχειριστές Ο.Ε. και Ε.Ε. β) διαχειριστές Ε.Π.Ε. γ) Διευθύνων Σύμβουλος και όλα τα μέλη του διοικητικού συμβουλίου Α.Ε. δ) οι νόμιμοι εκπρόσωποι κάθε άλλου νομικού προσώπου δεν έχουν καταδικαστεί με αμετάκλητη δικαστική απόφαση για*:</p> <p>α) τα αδικήματα που προβλέπονται στο άρθρο 73 παρ. 1 του Ν. 4412/2016 (ΦΕΚ 147/Α/8-08-2016) (βλ. και Κεφ. 6.3).</p> <p>β) αδίκημα σχετικό με την άσκηση της επαγγελματικής τους δραστηριότητας</p> <p><i>*Εφόσον στο ποινικό μητρώο αναφέρονται αδικήματα για τα οποία δεν προκύπτει σαφώς αν ανήκουν σε αυτά που κατά την παρούσα διακήρυξη προκαλούν τον αποκλεισμό του προσφέροντος, οφείλει αυτός να υποβάλει ένορκη δήλωση περί της φύσης των αδικημάτων</i></p>	ΝΑΙ		
2.	<p>Πιστοποιητικά από κατά περίπτωση αρμόδια δικαστική ή διοικητική Αρχή, <b>έκδοσης του τελευταίου εξαμήνου</b> από την ημερομηνία υποβολής των δικαιολογητικών κατακύρωσης, από τα οποία να προκύπτει ότι ο υποψήφιος:</p> <p>α) δεν τελεί υπό πτώχευση</p> <p>β) δεν τελεί υπό διαδικασία κήρυξης σε πτώχευση</p> <p>γ) δεν έχει υπαχθεί σε διαδικασία εξυγίανσης</p> <p>δ) δεν έχει υπαχθεί σε διαδικασία ειδικής εκκαθάρισης</p> <p>ε) δεν τελεί υπό αναγκαστική διαχείριση από εκκαθαριστή ή</p>	ΝΑΙ		

17PROC005761235 2017-02-03

Α/Α	ΠΕΡΙΓΡΑΦΗ ΔΙΚΑΙΟΛΟΓΗΤΙΚΟΥ	ΑΠΑΙΤΗΣ	ΑΠΑΝΤΗ	ΠΑΡΑΠΟΜ
		Η	ΣΗ	ΠΗ
	από το δικαστήριο στ) δεν έχει υπαχθεί σε διαδικασία πτωχευτικού συμβιβασμού ζ) δεν έχει αναστείλει τις επιχειρηματικές του δραστηριότητες			
3.	Πιστοποιητικό του οικείου Επιμελητηρίου, με το οποίο θα πιστοποιείται αφενός η εγγραφή του υποψηφίου σε αυτό και το ειδικό επάγγελμά του κατά την ημέρα διενέργειας του διαγωνισμού και αφετέρου ότι εξακολουθεί να παραμένει εγγεγραμμένος μέχρι την ημερομηνία της της πρόσκλησης υποβολής των δικαιολογητικών Κατακύρωσης.	ΝΑΙ		
4.	Υπεύθυνη δήλωση του Ν. 1599/1986, στην οποία ο νόμιμος εκπρόσωπος του υποψηφίου θα δηλώνει όλους τους Οργανισμούς Κοινωνικής Ασφάλισης στους οποίους οφείλει να καταβάλει εισφορές για το απασχολούμενο από αυτόν προσωπικό.	ΝΑΙ		
5.	Πιστοποιητικά όλων των οργανισμών κοινωνικής ασφάλισης που ο υποψήφιος Ανάδοχος δηλώνει στην Υπεύθυνη Δήλωση του προηγούμενου σημείου, από τα οποία να προκύπτει ότι ο υποψήφιος Ανάδοχος είναι ενήμερος ως προς τις εισφορές κοινωνικής ασφάλισης (κύριας και επικουρικής) κατά την ημερομηνία κοινοποίησης της πρόσκλησης υποβολής των δικαιολογητικών κατακύρωσης του Διαγωνισμού.	ΝΑΙ		
6.	Πιστοποιητικό αρμόδιας αρχής, από το οποίο να προκύπτει ότι κατά την ημερομηνία της κοινοποίησης σε αυτόν της της πρόσκλησης υποβολής των δικαιολογητικών Κατακύρωσης, ο υποψήφιος Ανάδοχος είναι ενήμερος ως προς τις φορολογικές υποχρεώσεις του.	ΝΑΙ		
7.	Υπεύθυνη Δήλωση του άρθρου 8 του Ν. 1599/1996, στην οποία ο νόμιμος εκπρόσωπος θα δηλώνει ότι ο υποψήφιος οικονομικός φορέας δεν αποτελεί εξωχώρια εταιρεία σύμφωνα με τα οριζόμενα στη διάταξη του Άρθρου 4 παρ. 4 του Ν.3310/2005 όπως τροποποιήθηκε και ισχύει	ΝΑΙ		
8.	Υπεύθυνη Δήλωση του άρθρου 8 του Ν. 1599/1996, στην οποία ο νόμιμος εκπρόσωπος θα δηλώνει για τον οικονομικό φορέα ότι: α) δεν υπάρχει κατάσταση σύγκρουσης συμφερόντων κατά	ΝΑΙ		

17PROC005761235 2017-02-03

Α/Α	ΠΕΡΙΓΡΑΦΗ ΔΙΚΑΙΟΛΟΓΗΤΙΚΟΥ	ΑΠΑΙΤΗΣ	ΑΠΑΝΤΗ	ΠΑΡΑΠΟΜ
		Η	ΣΗ	ΠΗ
	<p>την έννοια του άρθρου 24 του ν. 4412/2016</p> <p>β) δεν 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 ή άλλες παρόμοιες κυρώσεις.</p> <p>Γ) δεν 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, δεν έχει αποκρύψει τις πληροφορίες αυτές ή είναι σε θέση να προσκομίσει τα δικαιολογητικά που απαιτούνται κατ' εφαρμογή του άρθρου 79 του ν. 4412/2016.</p> <p>Δ) δεν έχει διαπράξει σοβαρό επαγγελματικό παράπτωμα το οποίο θέτει εν αμφιβόλω την ακεραιότητά του και το οποίο αποδεικνύεται από κατάλληλα αποδεικτικά μέσα.</p> <p>Ε) δεν του έχει επιβληθεί ποινή αποκλεισμού από τις δημόσιες συμβάσεις η οποία εξακολουθεί να ισχύει</p>			
9.	<p>Τα κατά περίπτωση δικαιολογητικά και έγγραφα σύστασης, νομιμοποίησης, εκπροσώπησής τους και συμμετοχής στο διαγωνισμό, όπως και λοιπά νομιμοποιητικά έγγραφα σε ισχύ (απόφαση οργάνου διοίκησης περί συμμετοχής στο διαγωνισμό με ημερομηνία προγενέστερη αυτής της υποβολής προσφοράς, κωδικοποιημένο καταστατικό, ΦΕΚ), από τα οποία προκύπτει ποιοι δεσμεύουν το νομικό πρόσωπο με την υπογραφή τους, καθώς και πιστοποιητικά αρμόδιας δικαστικής ή διοικητικής αρχής περί των τροποποιήσεων του καταστατικού/ μη λύσης της εταιρείας το οποίο πρέπει να έχει εκδοθεί το πολύ 6 μήνες πριν την ημερομηνία υποβολής των δικαιολογητικών κατακύρωσης.</p>	ΝΑΙ		
10.	<p>Επικαιροποιημένα δικαιολογητικά ονομαστικοποίησης, <b>ΜΟΝΟ</b> σε περίπτωση οποιασδήποτε μεταβολής τους από την ημερομηνία υποβολής προσφοράς</p>	ΝΑΙ		

Σε περίπτωση που ορισμένα από τα πιο πάνω δικαιολογητικά δεν εκδίδονται ή δεν καλύπτουν στο σύνολό τους τις πιο πάνω περιπτώσεις, πρέπει **επί ποινή αποκλεισμού** να αναπληρωθούν με **Ένορκη Βεβαίωση** του υποψηφίου ενώπιον συμβολαιογράφου ή Ειρηνοδίκη στην οποία θα

17PROC005761235 2017-02-03

βεβαιώνεται ότι ο υποψήφιος δεν βρίσκεται στην αντίστοιχη κατάσταση. Η Ένορκη αυτή **Βεβαίωση** θα υποβληθεί υποχρεωτικά από τον υποψήφιο στον οποίο πρόκειται να κατακυρωθεί ο Διαγωνισμός εντός του «Φακέλου Δικαιολογητικών Κατακύρωσης».

#### 6.5.4 Τα αλλοδαπά Νομικά Πρόσωπα

Α/Α	ΠΕΡΙΓΡΑΦΗ ΔΙΚΑΙΟΛΟΓΗΤΙΚΟΥ	ΑΠΑΙΤΗΣ	ΑΠΑΝΤΗ	ΠΑΡΑΠΟΜ
		Η	ΣΗ	ΠΗ
1.	<p>Απόσπασμα Ποινικού Μητρώου ή ελλείπει αυτού, άλλο ισοδύναμο έγγραφο αρμόδιας διοικητικής ή δικαστικής αρχής της χώρας εγκατάστασης, <b>έκδοσης τελευταίου εξαμήνου</b> από την ημερομηνία υποβολής των δικαιολογητικών κατακύρωσης, από το οποίο να προκύπτει ότι οι νόμιμοι εκπρόσωποι ή διαχειριστές αυτού του νομικού προσώπου δεν έχουν καταδικαστεί με αμετάκλητη δικαστική απόφαση για*</p> <p>α) τα αδικήματα που προβλέπονται στο άρθρο 73 παρ. 1 του Ν. 4412/2016 (ΦΕΚ 147/Α/8-08-2016) (βλ. και Κεφ. 6.3).</p> <p>β) αδίκημα σχετικό με την άσκηση της επαγγελματικής τους δραστηριότητας</p> <p><i>*Εφόσον στο ποινικό μητρώο αναφέρονται αδικήματα για τα οποία δεν προκύπτει σαφώς αν ανήκουν σε αυτά που κατά την παρούσα διακήρυξη προκαλούν τον αποκλεισμό του προσφέροντος, οφείλει αυτός να υποβάλει ένορκη δήλωση ή υπεύθυνη δήλωση, αν στο κράτος καταγωγής δεν εκδίδονται ένορκες δηλώσεις, περί της φύσης των αδικημάτων</i></p>	ΝΑΙ		
2.	<p>Πιστοποιητικό αρμόδιας δικαστικής ή διοικητικής αρχής της χώρας εγκατάστασης τους, <b>έκδοσης του τελευταίου εξαμήνου</b> από την ημερομηνία υποβολής των δικαιολογητικών κατακύρωσης, από το οποίο να προκύπτει ότι ο υποψήφιος:</p> <p>α) δεν τελεί υπό πτώχευση</p> <p>β) δεν τελεί υπό διαδικασία κήρυξης σε πτώχευση</p> <p>γ) δεν έχει υπαχθεί σε διαδικασία εξυγίανσης</p> <p>δ) δεν έχει υπαχθεί σε διαδικασία ειδικής εκκαθάρισης</p> <p>ε) δεν τελεί υπό αναγκαστική διαχείριση από εκκαθαριστή ή από το δικαστήριο</p> <p>στ) δεν έχει υπαχθεί σε διαδικασία πτωχευτικού συμβιβασμού όπως δεν έχει αναστείλει τις επιχειρηματικές του δραστηριότητες</p> <p>ή δεν βρίσκεται σε οποιαδήποτε ανάλογη κατάσταση προκύπτουσα από παρόμοια διαδικασία, προβλεπόμενη σε</p>	ΝΑΙ		

17PROC005761235 2017-02-03

Α/Α	ΠΕΡΙΓΡΑΦΗ ΔΙΚΑΙΟΛΟΓΗΤΙΚΟΥ	ΑΠΑΙΤΗΣ	ΑΠΑΝΤΗ	ΠΑΡΑΠΟΜ
		Η	ΣΗ	ΠΗ
	εθνικές διατάξεις νόμου όπως προβλέπεται στο δίκαιο της χώρας τους.			
3.	Πιστοποιητικό αρμόδιας αρχής ή ισοδύναμο πιστοποιητικό της χώρας εγκατάστασης, με το οποίο να πιστοποιείται η εγγραφή του υποψήφιου Αναδόχου στα μητρώα του οικείου Επιμελητηρίου/Επαγγελματικού Μητρώου και το ειδικό επάγγελμά του (ή βεβαίωση αρμόδιας αρχής με την οποία να πιστοποιείται η άσκηση του επαγγέλματός του). Το πιστοποιητικό ή η βεβαίωση αυτή πρέπει να πιστοποιεί την εγγραφή του Αναδόχου κατά την ημέρα υποβολής της προσφοράς και ότι εξακολουθεί να παραμένει εγγεγραμμένος μέχρι την ημερομηνία κοινοποίησης της πρόσκλησης υποβολής των δικαιολογητικών Κατακύρωσης του Διαγωνισμού.	ΝΑΙ		
4.	Υπεύθυνη δήλωση ή ένορκη δήλωση ενώπιον αρμόδιας αρχής ή συμβολαιογράφου ή, αν στη χώρα του υποψήφιου Αναδόχου δεν προβλέπεται ένορκη δήλωση, υπεύθυνη δήλωση ενώπιον δικαστικής ή διοικητικής αρχής, συμβολαιογράφου ή αρμόδιου επαγγελματικού οργανισμού, στην οποία ο υποψήφιος θα δηλώνει όλους τους Οργανισμούς Κοινωνικής Ασφάλισης στους οποίους οφείλει να καταβάλει εισφορές για το απασχολούμενο από αυτόν προσωπικό.	ΝΑΙ		
5.	Πιστοποιητικά όλων των οργανισμών κοινωνικής ασφάλισης που ο υποψήφιος Ανάδοχος δηλώνει στην Υπεύθυνη Δήλωση του προηγούμενου σημείου, από τα οποία να προκύπτει ότι ο υποψήφιος Ανάδοχος είναι ενήμερος ως προς τις εισφορές κοινωνικής ασφάλισης κατά την ημερομηνία κοινοποίησης της πρόσκλησης υποβολής των δικαιολογητικών κατακύρωσης του Διαγωνισμού	ΝΑΙ		
6.	Πιστοποιητικό που εκδίδεται από αρμόδια αρχή της χώρας εγκατάστασής τους, από το οποίο να προκύπτει ότι ο υποψήφιος Ανάδοχος είναι ενήμερος ως προς τις φορολογικές υποχρεώσεις του κατά την ημερομηνία κοινοποίησης της πρόσκλησης υποβολής των δικαιολογητικών κατακύρωσης του Διαγωνισμού.	ΝΑΙ		
7.	Υπεύθυνη Δήλωση στην οποία ο νόμιμος εκπρόσωπος θα δηλώνει ότι ο υποψήφιος οικονομικός φορέας δεν αποτελεί εξωχώρια εταιρεία σύμφωνα με τα οριζόμενα στη διάταξη του Άρθρου 4 παρ. 4 του Ν.3310/2005 όπως τροποποιήθηκε	ΝΑΙ		



17PROC005761235 2017-02-03

Α/Α	ΠΕΡΙΓΡΑΦΗ ΔΙΚΑΙΟΛΟΓΗΤΙΚΟΥ	ΑΠΑΙΤΗΣ	ΑΠΑΝΤΗ	ΠΑΡΑΠΟΜ
		Η	ΣΗ	ΠΗ
	και ισχύει			
8.	<p>Υπεύθυνη Δήλωση στην οποία ο νόμιμος εκπρόσωπος θα δηλώνει για τον οικονομικό φορέα ότι:</p> <p>β) δεν υπάρχει κατάσταση σύγκρουσης συμφερόντων κατά την έννοια του άρθρου 24 του ν. 4412/2016</p> <p>γ) δεν 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 ή άλλες παρόμοιες κυρώσεις.</p> <p>Δ) δεν 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, δεν έχει αποκρύψει τις πληροφορίες αυτές ή είναι σε θέση να προσκομίσει τα δικαιολογητικά που απαιτούνται κατ' εφαρμογή του άρθρου 79 του ν. 4412/2016.</p> <p>Ε) δεν έχει διαπράξει σοβαρό επαγγελματικό παράπτωμα το οποίο θέτει εν αμφιβόλω την ακεραιότητά του και το οποίο αποδεικνύεται από κατάλληλα αποδεικτικά μέσα.</p> <p>Στ) δεν του έχει επιβληθεί ποινή αποκλεισμού από τις δημόσιες συμβάσεις η οποία εξακολουθεί να ισχύει</p>	ΝΑΙ		
9.	<p>Τα κατά περίπτωση δικαιολογητικά και έγγραφα σύστασης νομιμοποίησης και εκπροσώπησής τους και απόφασης συμμετοχής στο διαγωνισμό (με ημερομηνία προγενέστερη αυτής της υποβολής προσφοράς), όπως και λοιπά νομιμοποιητικά έγγραφα σε ισχύ, από τα οποία προκύπτει ποιοι δεσμεύουν το νομικό πρόσωπο με την υπογραφή τους, καθώς και πιστοποιητικά αρμόδιας δικαστικής ή διοικητικής αρχής περί των τροποποιήσεων του καταστατικού/ μη λύσης της εταιρείας το οποίο πρέπει να έχει εκδοθεί το πολύ 6 μήνες πριν την ημερομηνία υποβολής των δικαιολογητικών κατακύρωσης</p>	ΝΑΙ		
10.	<p>Επικαιροποιημένα δικαιολογητικά ονομαστικοποίησης, <b>ΜΟΝΟ</b> σε περίπτωση οποιασδήποτε μεταβολής τους από την ημερομηνία υποβολής προσφοράς</p>	ΝΑΙ		

## 17PROC005761235 2017-02-03

Σε περίπτωση που στη χώρα του υποψηφίου ορισμένα από τα πιο πάνω δικαιολογητικά δεν εκδίδονται ή δεν καλύπτουν στο σύνολό τους όλες τις πιο πάνω περιπτώσεις, πρέπει **επί ποινή αποκλεισμού** να αναπληρωθούν με **Ένορκη Βεβαίωση** του υποψηφίου ή, στα κράτη όπου δεν προβλέπεται Ένορκη Βεβαίωση, με **Υπεύθυνη Δήλωση** του υποψηφίου ενώπιον δικαστικής ή διοικητική αρχής, συμβολαιογράφου ή αρμόδιου επαγγελματικού οργανισμού της χώρας του Προσφέροντος στην οποία θα βεβαιώνεται ότι ο υποψήφιος δεν βρίσκεται στην αντίστοιχη κατάσταση. Η Ένορκη αυτή Βεβαίωση θα υποβληθεί υποχρεωτικά από τον υποψήφιο στον οποίο πρόκειται να κατακυρωθεί ο Διαγωνισμός εντός του «Φακέλου Δικαιολογητικών Κατακύρωσης».

### 6.5.5 Οι Ενώσεις.

A/A	ΠΕΡΙΓΡΑΦΗ ΔΙΚΑΙΟΛΟΓΗΤΙΚΟΥ	ΑΠΑΙΤΗΣΗ	ΑΠΑΝΤΗΣΗ	ΠΑΡΑΠΟΜΠΗ
1.	Για κάθε Μέλος της Ένωσης πρέπει να κατατεθούν ξεχωριστά <b>όλα τα Δικαιολογητικά Κατακύρωσης</b> , ανάλογα με την περίπτωση (ημεδαπό/ αλλοδαπό φυσικό πρόσωπο, ημεδαπό/ αλλοδαπό νομικό πρόσωπο).	ΝΑΙ		

### 6.5.6 Οι Δανείζοντες εμπειρία.

A/A	ΠΕΡΙΓΡΑΦΗ ΔΙΚΑΙΟΛΟΓΗΤΙΚΟΥ	ΑΠΑΙΤΗΣΗ	ΑΠΑΝΤΗΣΗ	ΠΑΡΑΠΟΜΠΗ
1.	Για κάθε δανείζοντα εμπειρία στον προσφέροντα πρέπει να κατατεθούν <b>όλα τα Δικαιολογητικά Κατακύρωσης</b> , ανάλογα με την περίπτωση (ημεδαπό/ αλλοδαπό φυσικό πρόσωπο, ημεδαπό/ αλλοδαπό νομικό πρόσωπο).	ΝΑΙ		
2.	Έγγραφη δέσμευση του νομίμου εκπροσώπου του δανείζοντος την εμπειρία, ότι για την εκτέλεση της σύμβασης θα θέσει στη διάθεση του υποψηφίου τους αναγκαίους πόρους που περιγράφονται στην τεχνική προσφορά	ΝΑΙ		

### 6.5.7 Οι υπεργολάβοι.

A/A	ΠΕΡΙΓΡΑΦΗ ΔΙΚΑΙΟΛΟΓΗΤΙΚΟΥ	ΑΠΑΙΤΗΣΗ	ΑΠΑΝΤΗΣΗ	ΠΑΡΑΠΟΜΠΗ
1.	Σε περίπτωση που ο υποψήφιος προτίθεται να αναθέσει υπό μορφή υπεργολαβίας σε τρίτους, τμήμα/τα του έργου που υπερβαίνει/ουν το ποσοστό του τριάντα τοις εκατό	ΝΑΙ		

17PROC005761235 2017-02-03

Α/Α	ΠΕΡΙΓΡΑΦΗ ΔΙΚΑΙΟΛΟΓΗΤΙΚΟΥ	ΑΠΑΙΤΗΣ	ΑΠΑΝΤΗ	ΠΑΡΑΠΟΜ
		Η	ΣΗ	ΠΗ
	(30%) της συνολικής αξίας της προσφοράς του, πρέπει να κατατεθούν για κάθε υπεργολάβο <b>όλα τα Δικαιολογητικά Κατακύρωσης</b> , ανάλογα με την περίπτωση (ημεδαπό/ αλλοδαπό φυσικό πρόσωπο, ημεδαπό/ αλλοδαπό νομικό πρόσωπο).			

## 6.6 Λοιπές Υποχρεώσεις / Διευκρινίσεις.

<p><b>Υποχρεώσεις σχετικά με υποβολή Δικαιολογητικών Συμμετοχής/Κατακύρωσης</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Δικαιολογητικά που εκδίδονται σε γλώσσα άλλη, εκτός της Ελληνικής, θα συνοδεύονται υποχρεωτικά από επίσημη μετάφρασή τους στην Ελληνική γλώσσα.</li> </ol>
<p><b>Υποχρεώσεις / διευκρινίσεις σχετικά με Ένωση</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Ο υποψήφιος Ανάδοχος δεν υποχρεούται να περιβληθεί ιδιαίτερη νομική μορφή, ούτε κατά τη φάση υποβολής Προσφοράς, ούτε στην περίπτωση που του ανατεθεί το Έργο</li> <li>2. Με την υποβολή της Προσφοράς κάθε Μέλος της Ένωσης ευθύνεται αλληλέγγυα και <b>εις ολόκληρον</b>. Σε περίπτωση κατακύρωσης του Έργου στην Ένωση, η ευθύνη αυτή εξακολουθεί μέχρι πλήρους εκτέλεσης της Σύμβασης.</li> <li>3. Σε περίπτωση που εξαιτίας ανικανότητας για οποιοδήποτε λόγο, Μέλος της Ένωσης δεν μπορεί να ανταποκριθεί στις υποχρεώσεις του ως μέλους της Ένωσης κατά το χρόνο εκτέλεσης της Σύμβασης, τότε εάν οι συμβατικοί όροι μπορούν να εκπληρωθούν από τα εναπομείναντα Μέλη της Ένωσης, η Σύμβαση εξακολουθεί να υφίσταται ως έχει και να παράγει όλα τα έννομα αποτελέσματά της με την ίδια τιμή και όρους. Η δυνατότητα εκπλήρωσης των συμβατικών όρων από τα εναπομείναντα Μέλη θα εξετασθεί από την Αναθέτουσα Αρχή η οποία και θα αποφασίσει σχετικά. Εάν η Αναθέτουσα Αρχή αποφασίσει ότι τα εναπομείναντα Μέλη δεν επαρκούν να εκπληρώσουν τους όρους της Σύμβασης τότε αυτά οφείλουν να ορίσουν ΑΝΤΙΚΑΤΑΣΤΑΤΗ με προσόντα αντίστοιχα του Μέλους που αξιολογήθηκε κατά τη διάρκεια του Διαγωνισμού. Ο ΑΝΤΙΚΑΤΑΣΤΑΤΗΣ ωστόσο, πρέπει να εγκριθεί από την Αναθέτουσα Αρχή.</li> </ol>

## 6.7 Ελάχιστες Προϋποθέσεις Συμμετοχής (κριτήρια ποιοτικής επιλογής)

Οι απαιτήσεις της Αναθέτουσας Αρχής ως προς τα κριτήρια ποιοτικής επιλογής (άρθρο 75 ν.4412/2016), **τα οποία ο υποψήφιος δηλώνει υπεύθυνα στο ΕΕΕΣ (βλ. Κεφάλαιο 6.4) ότι ικανοποιεί** παρουσιάζονται στις παραγράφους 6.7.1 και 6.7.2.

17PROC005761235 2017-02-03

Επισημαίνεται ότι ο ανάδοχος στον οποίον πρόκειται να κατακυρωθεί η σύμβαση οφείλει επί ποινή αποκλεισμού να συμπεριλάβει τα στοιχεία τεκμηρίωσης που ζητούνται για κάθε ελάχιστη προϋπόθεση συμμετοχής στο φάκελο «Δικαιολογητικά Κατακύρωσης» της προσφοράς του.

### 6.7.1 Τεχνική και επαγγελματική ικανότητα.

<p><b>1.</b></p>	<p>Να διαθέτει την κατάλληλη οργάνωση, δομή και μέσα, ώστε να αντεπεξέλθει επιτυχώς στις απαιτήσεις του υπό ανάθεση Έργου.</p> <p>Συγκεκριμένα, ο υποψήφιος Ανάδοχος θα πρέπει μεταξύ άλλων:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Να διαθέτει οργανωμένο σύστημα διαχείρισης ποιότητας στο πεδίο εφαρμογής: ανάπτυξη, εγκατάσταση και υποστήριξη λειτουργίας ολοκληρωμένων πληροφοριακών συστημάτων</li> <li>• Να συμπεριλαμβάνει στην οργανωτική του δομή οντότητες (όπως ενδεικτικά Τμήματα, Μονάδες, Υπηρεσίες) με αρμοδιότητες (αθροιστικά):             <ul style="list-style-type: none"> <li>○ τη Διαχείριση Έργων</li> <li>○ την Ανάπτυξη και θέση σε λειτουργία συστημάτων πληροφορικής</li> <li>○ την Τεχνική Υποστήριξη Συστημάτων Πληροφορικής,</li> <li>○ τη φιλοξενία και διαχείριση κεντρικών υπολογιστικών υποδομών ή ισοδύναμες.</li> </ul> </li> <li>• Να διαθέτει κατάλληλα διαμορφωμένο τηλεφωνικό κέντρο (Call Center) υποστηριζόμενο από εφαρμογές με δυνατότητα παρακολούθησης της λειτουργίας του. Ειδικότερα απαιτείται το Call Center:             <ul style="list-style-type: none"> <li>○ 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</li> <li>○ Να διαθέτει τουλάχιστον 20 πλήρως εξοπλισμένες θέσεις εργασίας για agents</li> <li>○ Να διαθέτει πληροφοριακά συστήματα υποστήριξης της λειτουργίας (IVR, CTI, διαχείριση &amp; καταγραφή εισερχομένων κλήσεων, παρακολούθηση λειτουργίας και στατιστικών)</li> </ul> </li> </ul> <p><b>Ο υποψήφιος Ανάδοχος οφείλει να αποδείξει την ανωτέρω ελάχιστη προϋπόθεση συμμετοχής, καταθέτοντας με την προσφορά του (εντός του Φακέλου Δικαιολογητικών Κατακύρωσης) τα ακόλουθα στοιχεία τεκμηρίωσης:</b></p>
<p><b>1.1</b></p>	<p>Αναλυτική παρουσίαση των κάτωθι χαρακτηριστικών του υποψήφιου Αναδόχου:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- επιχειρηματική δομή</li> <li>- τομείς δραστηριότητας</li> <li>- προϊόντα και υπηρεσίες.</li> </ul> <p>Με σαφή αναφορά στις οντότητες (π.χ. Τμήματα, Μονάδες, Υπηρεσίες) οι οποίες καλύπτουν την ανωτέρω Ελάχιστη Προϋπόθεση Συμμετοχής.</p>

17PROC005761235 2017-02-03

1.2	Πιστοποιητικό της σειράς ISO 9001:2008 <b>εν ισχύ</b> , από αναγνωρισμένο Ινστιτούτο ή Οργανισμό για τη σχεδίαση, ανάπτυξη, υλοποίηση και υποστήριξη λειτουργίας σύνθετων πληροφοριακών συστημάτων, <b>ή άλλο ισοδύναμο εν ισχύ</b> , από Οργανισμούς εδρεύοντες σε άλλα κράτη μέλη της Ευρωπαϊκής Ένωσης.
1.3	Πιστοποιητικό της σειράς ISO 27001:2013 για διαχείριση ασφάλειας πληροφοριών, από αναγνωρισμένο Ινστιτούτο ή Οργανισμό, <b>ή άλλο ισοδύναμο εν ισχύ</b> , από Οργανισμούς εδρεύοντες σε άλλα κράτη μέλη της Ευρωπαϊκής Ένωσης
1.4	Αναλυτική παρουσίαση της υποδομής call center του υποψηφίου (χαρακτηριστικά, εγκαταστάσεις, γεωγραφική θέση, τηλεπικοινωνιακές υποδομές, χαρακτηριστικά λογισμικών, κλπ)
2.	<p>Να διαθέτει την κατάλληλα τεκμηριωμένη και αποδεδειγμένη επαγγελματική ικανότητα στο πλαίσιο Έργων αντίστοιχου μεγέθους και πολυπλοκότητας με το υπό ανάθεση Έργο.</p> <p>Συγκεκριμένα, ο υποψήφιος Ανάδοχος θα πρέπει να έχει υλοποιήσει <b>ένα έως και τρία ολοκληρωμένα έργα</b> τα οποία πληρούν <b>αθροιστικά</b> τους κάτωθι όρους:</p> <p><u>Π1) Συνολικός προϋπολογισμός :</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• τουλάχιστον 5.000.000Μ€</li> </ul> <p><u>Π2) Αντικείμενο (τομείς):</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Ανάλυση, σχεδιασμός, ανάπτυξη, εγκατάσταση, υποστήριξη και παρακολούθηση της παραγωγικής λειτουργίας ολοκληρωμένου πληροφοριακού συστήματος <b>στον τομέα e-health</b>, το οποίο να περιλαμβάνει εφαρμογές που καλύπτουν κατ' ελάχιστον τις κάτωθι κύριες λειτουργίες:             <ul style="list-style-type: none"> <li>○ Διαχείριση ασθενή (επίσκεψη / περιστατικό / νοσηλεία)</li> <li>○ Διαχείριση ραντεβού υγείας</li> <li>○ Στοιχεία ηλεκτρονικού φακέλου υγείας</li> <li>○ Συνταγογράφηση φαρμάκων και εξετάσεων (παραγγελία &amp; εκτέλεση συνταγής ή / και παραπεμπτικού) σε επίπεδο Πρωτοβάθμιας Φροντίδας Υγείας, με κατ' ελάχιστον 20 εκατομμύρια εκτελεσθείσες συνταγές ή / και παραπεμπτικά</li> <li>○ Δημιουργία αναφορών και δεικτών Business Intelligence</li> </ul> </li> <li>• Ανάλυση, σχεδιασμός, ανάπτυξη, εγκατάσταση, υποστήριξη και παρακολούθηση της παραγωγικής λειτουργίας ολοκληρωμένου πληροφοριακού συστήματος, <b>αντίστοιχου τεχνολογικού περιβάλλοντος με το Κυρίως Έργο ΣΗΣ</b> (βλ. Κεφάλαιο 2.2.2), το οποίο να περιλαμβάνει εφαρμογές που καλύπτουν κατ' ελάχιστον τις κάτωθι κύριες λειτουργίες:             <ul style="list-style-type: none"> <li>○ Ηλεκτρονική καταχώρηση και εκκαθάριση συναλλαγών</li> <li>○ Διάθεση εξωστρεφών ψηφιακών υπηρεσιών (διεκπεραίωση αιτημάτων – ολοκλήρωση συναλλαγών) μέσω διαδραστικής επικοινωνίας με τους χρήστες</li> <li>○ Διαχείριση διαλειτουργικότητας με τρίτα συστήματα (APIs, web services)</li> </ul> </li> <li>• Διαμόρφωση, ρύθμιση λειτουργίας και παρακολούθηση απόδοσης κεντρικών υπολογιστικών και δικτυακών υποδομών σε διάταξη υψηλής διαθεσιμότητας σε περιβάλλον εικονικών μηχανών (virtualization) δυναμικότητας τουλάχιστον 30 εξυπηρετητών</li> </ul>

# 17PROC005761235 2017-02-03

- 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 200.000 ημερησίως
- Υποστήριξη χρηστών και διαχειριστών συστημάτων κατά την παραγωγική λειτουργία, για αριθμό εγγεγραμμένων χρηστών άνω του 20.000 , με χρήση τηλεφωνικής εξυπηρέτησης από τουλάχιστον 10 ταυτόχρονους agents.

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.

**Ο υποψήφιος Ανάδοχος οφείλει να αποδείξει την ανωτέρω ελάχιστη προϋπόθεση συμμετοχής, καταθέτοντας με την προσφορά του (εντός του Φακέλου Δικαιολογητικών Κατακύρωσης) τα ακόλουθα στοιχεία τεκμηρίωσης:**

**2.1** Πίνακα των κυριότερων έργων που εκτέλεσε ή στα οποία συμμετείχε ο υποψήφιος Ανάδοχος κατά τα τρία τελευταία έτη και είναι συναφή με το υπό ανάθεση Έργο.

Ο Πίνακας έργων 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.

17PROC005761235 2017-02-03

<p>Από τα παραπάνω έργα, τα οποία έχουν ολοκληρωθεί επιτυχώς από τον υποψήφιο ανάδοχο, θα πρέπει να προσδιοριστούν και να παρουσιαστούν αναλυτικά αυτά τα οποία επικαλείται για την κάλυψη της ανωτέρω ελάχιστης προϋπόθεσης συμμετοχής υπ' αρ. 2, 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)</p>
---

### 6.7.2 Χρηματοοικονομική επάρκεια

1.	<p>Ο υποψήφιος πρέπει να διαθέτει κατάλληλη χρηματοοικονομική επάρκεια για να φέρει εις πέρας επιτυχών το έργο. Ειδικότερα θα πρέπει ο ετήσιος κύκλος εργασιών για κάθε ένα από τα έτη <b>2013-2014-2015</b> ή ο μέσος όρος του Κύκλου Εργασιών των τριών αυτών ετών, του υποψηφίου να είναι μεγαλύτερος από το <b>200%</b> του προϋπολογισμού του υπό ανάθεση Έργου. 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.</p> <p><b>Ο υποψήφιος Ανάδοχος οφείλει να αποδείξει την ανωτέρω ελάχιστη προϋπόθεση συμμετοχής, καταθέτοντας με την προσφορά του (εντός του Φακέλου Δικαιολογητικών Κατακύρωσης) τα ακόλουθα στοιχεία τεκμηρίωσης:</b></p>
1.1	<p>Ο υποψήφιος Ανάδοχος, σύμφωνα με την περί εταιρειών νομοθεσία της χώρας όπου είναι εγκατεστημένος, υποβάλλει Ισολογισμούς των <u>διαχειριστικών χρήσεων των ετών 2013-2014-2015</u>, σε περίπτωση που υποχρεούται στην έκδοση Ισολογισμών ή Δήλωση του συνολικού ύψους του ετήσιου κύκλου εργασιών, σε περίπτωση που δεν υποχρεούται στην έκδοση Ισολογισμών.</p>

### 6.7.3 Διευκρινίσεις

1.	<p>Η αρμόδια Επιτροπή δύναται να ζητήσει μέσω του συστήματος από τον υποψήφιο Ανάδοχο διευκρινίσεις επί των ανωτέρω στοιχείων τεκμηρίωσης, σύμφωνα με τα οριζόμενα στο Κεφάλαιο 8.1.3.</p>
2.	<p>Ο υποψήφιος Ανάδοχος μπορεί να υποβάλλει εκτός των ανωτέρω στοιχείων τεκμηρίωσης και κάθε άλλο στοιχείο τεκμηρίωσης της επάρκειάς του.</p>
3.	<p>Σε περίπτωση που ο υποψήφιος Ανάδοχος αποτελεί Ένωση:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- τα απαιτούμενα στην παρούσα παράγραφο στοιχεία τεκμηρίωσης πρέπει να υποβάλλονται ανάλογα με τη φύση τους χωριστά για κάθε Μέλος της Ένωσης, ή συγκεντρωτικά για την Ένωση</li> <li>- επιτρέπεται η μερική κάλυψη των προϋποθέσεων από τα Μέλη της, αρκεί όμως συνολικά να καλύπτονται όλες.</li> </ul>
4.	<p>Αν ο υποψήφιος Ανάδοχος δραστηριοποιείται για χρονικό διάστημα μικρότερο των τριών (3) διαχειριστικών χρήσεων, καταθέτει τα στοιχεία τεκμηρίωσης της χρηματοοικονομικής του ικανότητας για το χρονικό διάστημα της λειτουργίας του.</p>

**17PROC005761235 2017-02-03**

5.	Στοιχεία τεκμηρίωσης που εκδίδονται σε γλώσσα άλλη, εκτός της Ελληνικής, θα συνοδεύονται υποχρεωτικά από επίσημη μετάφρασή τους στην Ελληνική γλώσσα, σύμφωνα με τα αναφερόμενα στην παρ. 4 του Α.92 του Ν. 4412/2016.
----	--

#### 6.7.4 Στήριξη στις ικανότητες άλλων φορέων

Επιτρέπεται η κάλυψη των προϋποθέσεων συμμετοχής 1 και 2 του Κεφαλαίου 6.7.1 ανωτέρω, από τρίτους, σύμφωνα με το Άρθρο. 78 του Ν. 4412/2016. Στην περίπτωση αυτή, απαιτείται η προσκόμιση – **εντός του υποφακέλου «δικαιολογητικά κατακύρωσης»** της σχετικής έγγραφης δέσμευσης του/ων τρίτου/ων, ότι για την εκτέλεση της σύμβασης, θα θέσει στη διάθεση του υποψηφίου τους αναγκαίους πόρους. Ειδικότερα, όσον αφορά τα κριτήρια που σχετίζονται με την σχετική επαγγελματική εμπειρία, οι οικονομικοί φορείς, μπορούν να βασίζονται στις ικανότητες άλλων φορέων **μόνο εάν οι τελευταίοι θα εκτελέσουν τις εργασίες ή τις υπηρεσίες για τις οποίες απαιτούνται οι συγκεκριμένες ικανότητες**. Σχετική τεκμηρίωση θα πρέπει να παρέχεται στην τεχνική προσφορά του υποψηφίου (βλ. και Κεφάλαια 3.3 και 7.2.1.2).

Επιτρέπεται η κάλυψη της προϋπόθεσης συμμετοχής 1 του Κεφαλαίου 6.7.2 ανωτέρω, από τρίτους, σύμφωνα με το Άρθρο. 78 του Ν. 4412/2016. Στην περίπτωση αυτή απαιτείται η προσκόμιση – **εντός του υποφακέλου «δικαιολογητικά κατακύρωσης** της σχετικής έγγραφης δέσμευσης έναντι της αναθέτουσας αρχής του/ων τρίτου/ων, ότι για την εκτέλεση της σύμβασης, θα θέσει στη διάθεση του υποψηφίου τους αναγκαίους πόρους και ότι θα είναι από κοινού υπεύθυνος/οι για την εκτέλεση της σύμβασης με τον Ανάδοχο.

Η αναθέτουσα αρχή ελέγχει, σύμφωνα με τα άρθρα 79, 80 και 81 του ν. 4412/2016, αν οι φορείς, στις ικανότητες των οποίων προτίθεται να στηριχθεί ο οικονομικός φορέας, πληρούν τα σχετικά κριτήρια επιλογής και εάν συντρέχουν λόγοι αποκλεισμού, σύμφωνα με τα άρθρα 73 και 74 του ίδιου νόμου.

Ως εκ τούτου, στην περίπτωση αυτή ο υποψήφιος θα πρέπει στην προσφορά του να συμπεριλάβει το ΕΕΕΣ του Κεφαλαίου 6.4, όλα τα αντίστοιχα δικαιολογητικά και στοιχεία που αναφέρονται στο παρόν κεφάλαιο, καθώς και τα δικαιολογητικά που αναφέρονται στο κεφάλαιο 6.5 για το σύνολο των φορέων που δανείζουν εμπειρία.

#### 6.8 Εγγύηση Συμμετοχής.

Η Προσφορά του υποψηφίου Αναδόχου πρέπει υποχρεωτικά και με ποινή αποκλεισμού να συνοδεύεται από **Εγγυητική Επιστολή Συμμετοχής** της οποίας το ποσό θα πρέπει να καλύπτει σε ευρώ (€) **ποσοστό 2%** του προϋπολογισμού του Έργου (μη συμπεριλαμβανομένου του αναλογούντος ΦΠΑ).

Συγκεκριμένα το ύψος της Εγγυητικής Επιστολής Συμμετοχής είναι **59.000€**.



**17PROC005761235 2017-02-03**

1. Οι Εγγυητικές Επιστολές Συμμετοχής εκδίδονται από αναγνωρισμένο τραπεζικό ή πιστωτικό ίδρυμα ή άλλο νομικό πρόσωπο που λειτουργεί νόμιμα στην Ελλάδα ή σε άλλο κράτος-μέλος της ΕΕ και του ΕΟΧ, και έχουν σύμφωνα με τη νομοθεσία των κρατών-μελών αυτό το δικαίωμα. Οι εγγυήσεις μπορούν επίσης να προέρχονται και από τραπεζικό ή πιστωτικό ίδρυμα που λειτουργεί νόμιμα σε χώρα-μέρος διμερούς ή πολυμερούς συμφωνίας με την ΕΕ ή χώρα που έχει υπογράψει και κυρώσει τη συμφωνία για τις Δημόσιες Συμβάσεις και έχει το σχετικό δικαίωμα έκδοσης εγγυήσεων.
2. Εγγυητικές Επιστολές Συμμετοχής που εκδίδονται σε οποιοδήποτε κράτος από τα παραπάνω εκτός της Ελλάδας, θα συνοδεύονται υποχρεωτικά από επίσημη μετάφρασή τους στην Ελληνική γλώσσα.
3. Οι Εγγυητικές Επιστολές Συμμετοχής θα πρέπει να είναι συμπληρωμένες σύμφωνα με το υπόδειγμα στο Παράρτημα 10.1
4. Τυχόν ελλείψεις της εγγύησης συμμετοχής πέραν των αναγκαίων στοιχείων μπορούν να καλύπτονται εκ των υστέρων εντός προθεσμίας πέντε (5) ημερών από την ημερομηνία επίσημης ειδοποίησης του Υποψήφιου Αναδόχου (μέσω του συστήματος ΕΣΗΔΗΣ).
5. Σε περίπτωση που ο Οικονομικός Φορέας ο οποίος πρόκειται να ανακηρυχθεί Ανάδοχος, αρνηθεί (α) να υπογράψει εμπροθέσμως τη Συμφωνία Πλαίσιο ή (β) να καταθέσει (προ της υπογραφής της Συμφωνίας Πλαίσιο) την Εγγυητική Επιστολή Καλής Εκτέλεσης, σύμφωνα με τα οριζόμενα στην παρ. 9.1, ή (γ) αποσύρει την προσφορά του κατά τη διάρκεια ισχύος αυτής ή (δ) παρέχει ψευδή στοιχεία ή πληροφορίες που αναφέρονται στα άρθρα 73 έως 78 του ν. 4412/2016, ή (ε) δεν προσκομίζει εγκαίρως τα προβλεπόμενα στα έγγραφα της σύμβασης δικαιολογητικά ή (στ) να εκπληρώσει εμπρόθεσμα οποιαδήποτε άλλη υποχρέωσή του, που απορρέει από τη συμμετοχή του στο Διαγωνισμό, η Εγγύηση Συμμετοχής καταπίπτει αυτοδικαίως υπέρ της Αναθέτουσας Αρχής μετά την έκδοση σχετικής απόφασης.
6. Η Εγγυητική Επιστολή Συμμετοχής πρέπει να έχει χρονική ισχύ 30 τουλάχιστον ημέρες μετά τον χρόνο λήξης ισχύος της Προσφοράς, δηλαδή θα πρέπει να ισχύει μέχρι την **11/04/2018** και επιστρέφεται στον Ανάδοχο της Συμφωνίας Πλαίσιο με την κατάθεση από αυτό της Εγγύησης Καλής Εκτέλεσης και μέσα σε δέκα (10) ημέρες από την υπογραφή της Συμφωνίας Πλαίσιο, στους δε λοιπούς υποψηφίους μετά:
  - την άπρακτη πάροδο της προθεσμίας άσκησης προσφυγής ή την έκδοση απόφασης επί ασκηθείσας προσφυγής κατά της απόφασης κατακύρωσης και
  - την άπρακτη πάροδο της προθεσμίας άσκησης ασφαλιστικών μέτρων ή την έκδοση απόφασης επ' αυτών, και
  - την ολοκλήρωση του προσυμβατικού ελέγχου από το Ελεγκτικό Συνέδριο, σύμφωνα με το άρθρα 35 και 36 του ν. 4129/2013 (Α' 52).
7. Στην περίπτωση Ένωσης η Εγγύηση Συμμετοχής περιλαμβάνει και όρο ότι αυτή καλύπτει τις υποχρεώσεις όλων των Μελών της Ένωσης.

---

**17PROC005761235 2017-02-03**

## **7 ΚΑΤΑΡΤΙΣΗ – ΥΠΟΒΟΛΗ ΠΡΟΣΦΟΡΩΝ.**

### **7.1 Τρόπος Υποβολής Προσφορών.**

Οι προσφορές υποβάλλονται από τους οικονομικούς φορείς ηλεκτρονικά, μέσω της διαδικτυακής πύλης [www.promitheus.gov.gr](http://www.promitheus.gov.gr), του Ε.Σ.Η.ΔΗ.Σ. μέχρι την καταληκτική ημερομηνία και ώρα που ορίζει η παρούσα διακήρυξη, στην Ελληνική γλώσσα, σε ηλεκτρονικό φάκελο, σύμφωνα με τα αναφερόμενα στο άρθρο 11 της Υ.Α. Π1/2390/2013 (ΦΕΚ/Β/2677/21-10-2013) «Τεχνικές λεπτομέρειες και διαδικασίες λειτουργίας του Εθνικού Συστήματος Ηλεκτρονικών Δημοσίων Συμβάσεων (Ε.Σ.Η.ΔΗ.Σ.)», και στο ν. 4412/2016.

### **7.2 Περιεχόμενο Προσφορών.**

Οι Προσφορές συντάσσονται σύμφωνα με τους όρους της παρούσας Διακήρυξης και υποβάλλονται ηλεκτρονικά και έντυπα, με βάση τα κάτωθι:

#### Ηλεκτρονικός Φάκελος Προσφοράς:

Τα περιεχόμενα του ηλεκτρονικού φακέλου της προσφοράς ορίζονται ως εξής:

- (α) ένας (υπο)φάκελος<sup>8</sup> με την ένδειξη «Δικαιολογητικά Συμμετοχής – Τεχνική προσφορά» σύμφωνα με το Κεφάλαιο 7.2.1 και
- (β) ένας (υπο)φάκελος με την ένδειξη «Οικονομική Προσφορά» σύμφωνα με το Κεφάλαιο 7.2.2.

#### Έντυπος Φάκελος Προσφοράς<sup>9</sup>:

Υποβάλλεται στην Αναθέτουσα Αρχή μέσα σε ενιαίο σφραγισμένο φάκελο και περιλαμβάνει όλα όσα απαιτούνται να προσκομιστούν εντύπως από την παρούσα Διακήρυξη, ήτοι έντυπα δικαιολογητικά και λοιπά έγγραφα που έχουν υποβληθεί με την ηλεκτρονική προσφορά τα οποία δεν έχουν εκδοθεί/συνταχθεί από τον ίδιο τον οικονομικό φορέα και κατά συνέπεια δεν φέρουν την ψηφιακή του υπογραφή.

Η προσκόμιση των ανωτέρω εγγράφων (όσον αφορά θέματα φωτοαντιγράφων, επικυρώσεων, κλπ για δημόσια και ιδιωτικά έγγραφα) θα πρέπει να γίνεται σύμφωνα με τα οριζόμενα στο άρθρο 1 του Ν. 4250/2014. Ειδικότερα, όσον αφορά έγγραφα που έχουν εκδοθεί από δημόσιες αρχές γίνονται αποδεκτά ευκρινή φωτοαντίγραφα αυτών, ενώ όσον αφορά ιδιωτικά έγγραφα γίνονται δεκτά πρωτότυπα (υποχρεωτικά στην περίπτωση εγγυητικής επιστολής), ευκρινή φωτοαντίγραφα που έχουν επικυρωθεί από δικηγόρο, καθώς και ευκρινή φωτοαντίγραφα από τα πρωτότυπα που φέρουν θεώρηση από υπηρεσίες και φορείς του δημοσίου, κατά τα οριζόμενα στο άρθρο 1.2.α του Ν. 4250/2014.

---

<sup>8</sup> (υπο)φάκελος: κατηγορία επισυναπτόμενων αρχείων στο σύστημα

<sup>9</sup> Η εν λόγω διαδικασία ισχύει αντίστοιχα και για την προσκόμιση των έντυπων φακέλων κατά τη φάση υποβολής δικαιολογητικών κατακύρωσης

17PROC005761235 2017-02-03

Τα έγγραφα αυτά κατατίθενται ή αποστέλλονται ταχυδρομικά (συστημένα) στην έδρα της Αναθέτουσας Αρχής, εντός τριών (3) εργάσιμων ημερών από την ηλεκτρονική υποβολή της προσφοράς<sup>10</sup>, με τη μορφή ενός ενιαίου σφραγισμένου φακέλου, και θα είναι κατάλληλα ταξινομημένα μέσα σε αυτόν με τη σειρά που ζητούνται και με Πίνακα Περιεχομένων.

Οι υποψήφιοι Οικονομικοί Φορείς οφείλουν να καταθέσουν μαζί με τον φάκελο αυτό διαβιβαστικό (που θα βρίσκεται έξω από τον σφραγισμένο φάκελο για πρωτοκόλλησή του), στο οποίο θα αναφέρονται αναλυτικά τα προσκομιζόμενα έγγραφα.

Επί του ως άνω σφραγισμένου φακέλου αναγράφονται τα εξής:

«ΕΝΤΥΠΟΣ ΦΑΚΕΛΟΣ ΠΡΟΣΦΟΡΑΣ ΑΝΟΙΚΤΟΥ ΔΙΑΓΩΝΙΣΜΟΥ ΓΙΑ ΤΗ ΣΥΝΑΨΗ ΣΥΜΦΩΝΙΑΣ ΠΛΑΙΣΙΟ ΓΙΑ ΤΟ ΕΡΓΟ:

‘ΠΑΡΟΧΗ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ ΠΑΡΑΓΩΓΙΚΗΣ ΛΕΙΤΟΥΡΓΙΑΣ ΓΙΑ ΤΟ ΣΥΣΤΗΜΑ ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΗΣ ΣΥΝΤΑΓΟΓΡΑΦΗΣΗΣ ΤΗΣ ΗΔΙΚΑ ’»

Αριθμός Ηλεκτρονικού Διαγωνισμού ΕΣΗΔΗΣ: **30650**

*ΣΤΟΙΧΕΙΑ ΤΟΥ ΥΠΟΨΗΦΙΟΥ<sup>11</sup>*

ΑΝΑΘΕΤΟΥΣΑ ΑΡΧΗ (Αποδέκτης): ΗΔΙΚΑ ΑΕ, **Επιτροπή Διενέργειας Διαγωνισμού**

Σημείωση «Να μην ανοιχθεί παρά μόνο από την αρμόδια επιτροπή του διαγωνισμού»

**ΠΡΟΣΟΧΗ:** Τα Δικαιολογητικά Κατακύρωσης δεν υποβάλλονται κατά τη φάση υποβολής των Προσφορών των υποψηφίων Αναδόχων, αλλά κατά τη φάση κατακύρωσης.

Κατά την υποβολή της ηλεκτρονικής προσφοράς από τον Οικονομικό Φορέα σημαίνονται από αυτόν με χρήση του σχετικού πεδίου του συστήματος τα στοιχεία εκείνα της προσφοράς του που έχουν εμπιστευτικό χαρακτήρα. Τα στοιχεία αυτά αφορούν, ιδίως, τα τεχνικά ή εμπορικά απόρρητα και τις εμπιστευτικές πτυχές των προσφορών.

Οι Προσφορές υποβάλλονται στην Ελληνική γλώσσα, με εξαίρεση τα συνημμένα στην Τεχνική Προσφορά έντυπα, σχέδια και λοιπά τεχνικά στοιχεία που μπορούν να είναι στην Αγγλική γλώσσα.

Οι απαντήσεις σε όλες τις απαιτήσεις της Διακήρυξης πρέπει να είναι σαφείς. Δεν επιτρέπονται ασαφείς απαντήσεις της μορφής «ελήφθη υπόψη», «συμφωνούμε και αποδεχόμαστε», κλπ.

<sup>10</sup> Σε περίπτωση που υποβληθεί ηλεκτρονικά η προσφορά σε ημερομηνία προγενέστερη της καταληκτικής, η προθεσμία προσκόμισης του εντύπου φακέλου ξεκινάει από την ημερομηνία ΥΠΟΒΟΛΗΣ και όχι από την καταληκτική

<sup>11</sup> Στο φάκελο αναγράφονται η πλήρης επωνυμία και διεύθυνση, καθώς και αριθμός τηλεφώνου, φαξ και διεύθυνση ηλεκτρονικού ταχυδρομείου του οικονομικού φορέα που υποβάλλει προσφορά

## 17PROC005761235 2017-02-03

Σε περίπτωση που στο περιεχόμενο της Προσφοράς χρησιμοποιούνται συντομογραφίες για τη δήλωση τεχνικών ή άλλων εννοιών, ο Υποψήφιος Ανάδοχος θα αναφέρει σε συνοδευτικό πίνακα την επεξήγησή τους.

Με την υποβολή της Προσφοράς θεωρείται βέβαιο, ότι ο Υποψήφιος Ανάδοχος είναι απολύτως ενήμερος από κάθε πλευρά των τοπικών συνθηκών εκτέλεσης του Έργου και ότι έχει μελετήσει όλα τα στοιχεία που περιλαμβάνονται στο φάκελο Διαγωνισμού.

Αντιπροσφορά ή τροποποίηση της Προσφοράς ή πρόταση που κατά την κρίση της αρμόδιας Επιτροπής εξομοιώνεται με αντιπροσφορά είναι απαράδεκτη και δεν λαμβάνεται υπόψη.

Μετά την καταληκτική ημερομηνία και ώρα υποβολής των Προσφορών δεν γίνεται αποδεκτή αλλά απορρίπτεται ως απαράδεκτη κάθε διευκρίνιση, τροποποίηση ή απόκρουση όρου της Διακήρυξης ή της Προσφοράς.

### **7.2.1 Περιεχόμενα (υπο)φακέλου « Δικαιολογητικά Συμμετοχής – Τεχνική Προσφορά».**

Στον (υπο)φάκελο με την ένδειξη «Δικαιολογητικά Συμμετοχής-Τεχνική προσφορά» υποβάλλονται όλα τα απαιτούμενα κατά το στάδιο υποβολής της προσφοράς δικαιολογητικά συμμετοχής, στοιχεία τεκμηρίωσης τεχνικής και οικονομικής επάρκειας υποψηφίων καθώς και η Τεχνική Προσφορά.

Συγκεκριμένα, ο εν λόγω (υπο)φάκελος περιλαμβάνει:

#### **7.2.1.1 Δικαιολογητικά Συμμετοχής – Στοιχεία τεκμηρίωσης Τεχνικής και Οικονομικής Επάρκειας Υποψηφίου**

Οι υποψήφιοι υποβάλουν ηλεκτρονικά μαζί με την προσφορά τους εγκαίρως και προσηκόντως, **επί ποινή αποκλεισμού**, τα οριζόμενα στο Κεφάλαιο 6.4 Δικαιολογητικά Συμμετοχής.

Οι υπεύθυνες δηλώσεις, δικαιολογητικά και λοιπά στοιχεία για τη συμμετοχή του υποψηφίου στη διαγωνιστική διαδικασία υποβάλλονται από αυτόν ηλεκτρονικά σε μορφή αρχείου τύπου .pdf σύμφωνα με το άρθρο 11 της ΥΑ Π1/2390/13 «Τεχνικές λεπτομέρειες και διαδικασίες λειτουργίας του Εθνικού Συστήματος Ηλεκτρονικών Δημοσίων Συμβάσεων (Ε.Σ.Η.ΔΗ.Σ.)» και προσκομίζονται κατά περίπτωση εντός τριών εργάσιμων ημερών από την ηλεκτρονική υποβολή όπως ορίζεται στο Κεφάλαιο 7.2 ανωτέρω .

Όταν υπογράφονται από τον ίδιο φέρουν ψηφιακή υπογραφή από τους έχοντες υποχρέωση προς τούτο και δεν απαιτείται σχετική θεώρηση.

Επισημαίνεται ότι τα ανωτέρω περιεχόμενα του υποφακέλου «Δικαιολογητικά συμμετοχής-τεχνική προσφορά» που έχουν υποβληθεί με την ηλεκτρονική προσφορά και απαιτούνται να προσκομισθούν στην αναθέτουσα αρχή εντός της ανωτέρω αναφερόμενης προθεσμίας είναι τα

## 17PROC005761235 2017-02-03

δικαιολογητικά και στοιχεία που δεν έχουν εκδοθεί/συνταχθεί από τον ίδιο τον οικονομικό φορέα και κατά συνέπεια δεν φέρουν την ψηφιακή του υπογραφή. Ως τέτοια στοιχεία ενδεικτικά είναι : η εγγύηση συμμετοχής.

Ειδικά ως προς το Ευρωπαϊκό Ενιαίο Έγγραφο Σύμβασης (ΕΕΕΣ) σύμφωνα με το Άρθρο 79 του ν. 4412/2016 , η Αναθέτουσα Αρχή έχει συντάξει με χρήση της υπηρεσίας eΕΕΕΣ, ήτοι της διαδικτυακής πλατφόρμας που διαθέτει η ΕΕ, το ηλεκτρονικό ΕΕΕΣ (eΕΕΕΣ) για την παρούσα διακήρυξη, και έχει παραγάγει αυτό σε μορφή αρχείων XML και PDF. Τα αρχεία αυτά έχουν αναρτηθεί στο χώρο του ηλεκτρονικού διαγωνισμού της παρούσας διακήρυξης στο ΕΣΗΔΗΣ. 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 eΕΕΕΣ της ΕΕ τη σχετική 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://ec.europa.eu/growth/tools-databases/espdl/filter?lang=el> 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<sup>12</sup>.
- Οφείλει υποχρεωτικά να υποβάλει το ψηφιακά υπογεγραμμένο eΕΕΕΣ σε μορφή .pdf και σε μορφή xml στο φάκελο ηλεκτρονικής προσφοράς «δικαιολογητικά συμμετοχής / τεχνική προσφορά».

Συμβουλές για την υπηρεσία eΕΕΕΣ της Ευρωπαϊκής Ένωσης 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 Αναθέτουσα Αρχή δύναται να ζητήσει από τους οικονομικούς φορείς σε οποιοδήποτε χρονικό σημείο κατά τη διάρκεια της διαδικασίας, να υποβάλλουν όλα ή ορισμένα δικαιολογητικά, όταν αυτό απαιτείται (σύμφωνα με το εδ. 1 της παρ. 5 του άρθρου 79 του Ν. 4412/2016)

### 7.2.1.2 Τεχνική Προσφορά.

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

<sup>12</sup> Συστήνεται η διαδικασία αυτή να λάβει χώρα μετά τη δημοσίευση της παρούσας στην εφημερίδα της ΕΕ ώστε να αντληθούν αυτόματα τα στοιχεία του διαγωνισμού στην ηλεκτρονική φόρμα.

## 17PROC005761235 2017-02-03

1. **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». Τα στοιχεία που περιλαμβάνονται στην ειδική ηλεκτρονική φόρμα του συστήματος και του παραγόμενου ψηφιακά υπογεγραμμένου ηλεκτρονικού αρχείου πρέπει να ταυτίζονται. Σε αντίθετη περίπτωση, το σύστημα παράγει σχετικό μήνυμα και ο υποψήφιος καλείται να παράγει εκ νέου το ηλεκτρονικό αρχείο pdf.
2. Εφόσον 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, στον (υπο)φάκελο «Δικαιολογητικά Συμμετοχής – Τεχνική Προσφορά» υποβάλλεται υποχρεωτικά σε μορφή pdf η **Αναλυτική Τεχνική Προσφορά** του υποψηφίου (τίτλος αρχείου «Αναλυτική Τεχνική Προσφορά») η οποία απαιτείται να περιέχει τις ακόλουθες ενότητες:

/Α	Τίτλος Ενότητας	Σύμφωνα με Κεφάλαια
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	Μεθοδολογία διασφάλισης τήρησης Εγγυημένου Επιπέδου Παροχής Υπηρεσιών	4.2
8	Περιγραφή προσφερόμενων αδειών χρήσης – διάρκεια περιόδου υποστήριξης & νέων εκδόσεων	3.2
9	Ρόλοι και Στελέχωση Ομάδας Έργου – Σχήμα Διοίκησης	3.3

3. Τα Βιογραφικά της Ομάδας Έργου, σύμφωνα με το Κεφάλαιο 3.3 και το υπόδειγμα του Παραρτήματος 11
4. Οποιοδήποτε επιπλέον στοιχείο τεκμηριώνει πληρέστερα την Προσφορά του υποψηφίου Αναδόχου και απαντά στις επιμέρους απαιτήσεις που τίθενται στην παρούσα Διακήρυξη.
5. Σε περίπτωση που ο υποψήφιος Ανάδοχος προτίθεται να αναθέσει υπεργολαβικά σε τρίτους την υλοποίηση τμήματος του υπό ανάθεση Έργου, τότε θα πρέπει να υποβάλει συμπληρωμένο τον παρακάτω πίνακα καθώς και τις σχετικές δηλώσεις συνεργασίας των

**17PROC005761235 2017-02-03**

υπεργολάβων. Διευκρινίζεται, ότι η περιγραφή αυτή θα γίνει με την υπόθεση εργασίας ότι ανατίθεται το σύνολο του φυσικού αντικείμενου της παρούσας, όπως αυτό αναφέρεται στο Κεφάλαιο 3.

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

6. Τα ηλεκτρονικά υποβαλλόμενα τεχνικά φυλλάδια (Prospectus), θα πρέπει να είναι ψηφιακά υπογεγραμμένα από τον κατασκευαστικό οίκο. Σε αντίθετη περίπτωση 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 και δεν απαιτείται η φυσική προσκόμισή τους

Τα ανωτέρω στοιχεία της τεχνικής προσφοράς του προσφέροντος υποβάλλονται από αυτόν ηλεκτρονικά σε μορφή αρχείου τύπου .pdf και προσκομίζονται κατά περίπτωση από αυτόν εντός τριών (3) εργάσιμων ημερών από την ηλεκτρονική υποβολή όπως ορίζεται στο Κεφάλαιο 7.2 ανωτέρω

Όταν υπογράφονται από τον ίδιο φέρουν ψηφιακή υπογραφή.

Επισημαίνεται ότι τα παραπάνω στοιχεία του υποφακέλου «Δικαιολογητικά Συμμετοχής – Τεχνική Προσφορά» που έχουν υποβληθεί με την ηλεκτρονική προσφορά και απαιτούνται να προσκομισθούν στην Αναθέτουσα Αρχή εντός της παραπάνω αναφερόμενης προθεσμίας είναι τα στοιχεία που δεν έχουν εκδοθεί/συνταχθεί από τον ίδιο τον υποψήφιο Οικονομικό Φορέα και κατά συνέπεια δεν φέρουν την ψηφιακή του υπογραφή.

### **7.2.2 Περιεχόμενα (υπο)φακέλου «Οικονομική Προσφορά».**

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». Τα στοιχεία που περιλαμβάνονται στην ειδική ηλεκτρονική φόρμα του συστήματος και του παραγόμενου ψηφιακά υπογεγραμμένου ηλεκτρονικού αρχείου πρέπει να ταυτίζονται. Σε αντίθετη περίπτωση, το

**17PROC005761235 2017-02-03**

- σύστημα παράγει σχετικό μήνυμα και ο προσφέρων καλείται να παράγει εκ νέου το ηλεκτρονικό αρχείο pdf.
- Εφόσον 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 Παραρτήματος 13 της παρούσας. Το ηλεκτρονικό αυτό αρχείο υποβάλλεται σε μορφή .pdf ψηφιακά υπογεγραμμένο. Ο τίτλος του αρχείου θα είναι «Αναλυτική Οικονομική Προσφορά»
  - 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 13 και Κεφάλαιο 7.2.7) και το οποίο θα ισούται με το άθροισμα των αντίστοιχων πεδίων «ΥΠΟΣΥΝΟΛΟ 1» + «ΥΠΟΣΥΝΟΛΟ 2» της στήλης Γ του ίδιου Πίνακα.

### **7.2.3 Περιεχόμενα Φακέλου «Δικαιολογητικά Κατακύρωσης».**

Ο ηλεκτρονικός φάκελος «ΔΙΚΑΙΟΛΟΓΗΤΙΚΑ ΚΑΤΑΚΥΡΩΣΗΣ», που θα υποβάλει ο υποψήφιος Ανάδοχος στον οποίο πρόκειται να κατακυρωθεί ο Διαγωνισμός, πρέπει να περιέχει τα απαραίτητα δικαιολογητικά του υποψήφιου Αναδόχου τα οποία προσδιορίζονται στο κεφάλαιο 6.5 – Δικαιολογητικά Κατακύρωσης και στο Κεφάλαιο 6.7- Ελάχιστες Προϋποθέσεις Συμμετοχής.

Τα δικαιολογητικά και λοιπά στοιχεία κατακύρωσης υποβάλλονται ηλεκτρονικά μέσω του συστήματος Ε.ΣΗ.ΔΗ.Σ σε μορφή αρχείου .pdf και προσκομίζονται από τον υποψήφιο κατά περίπτωση εντός τριών (3) εργάσιμων ημερών από την ηλεκτρονική υποβολή τους, με τη μορφή ενός ενιαίου σφραγισμένου φακέλου όπως ορίζεται στο Κεφάλαιο 7.2 ανωτέρω.

Όταν υπογράφονται από τον ίδιο φέρουν ψηφιακή υπογραφή.

Επισημαίνεται ότι τα ανωτέρω περιεχόμενα του υποφακέλου «Δικαιολογητικά κατακύρωσης» που έχουν υποβληθεί με την ηλεκτρονική προσφορά και απαιτούνται να προσκομισθούν στην αναθέτουσα αρχή εντός της ανωτέρω αναφερόμενης προθεσμίας είναι τα δικαιολογητικά και στοιχεία που δεν έχουν εκδοθεί/συνταχθεί από τον ίδιο τον οικονομικό φορέα και κατά συνέπεια δεν φέρουν την ψηφιακή του υπογραφή.

Τυχόν απαιτούμενες δηλώσεις ή υπεύθυνες δηλώσεις του παρόντος άρθρου υπογράφονται ψηφιακά από τους έχοντες υποχρέωση προς τούτο και δεν απαιτείται σχετική θεώρηση γνησίου υπογραφής.

Η Αναθέτουσα Αρχή δύναται να ζητήσει από τους οικονομικούς φορείς σε οποιοδήποτε χρονικό σημείο κατά τη διάρκεια της διαδικασίας, να υποβάλλουν όλα ή ορισμένα δικαιολογητικά, όταν αυτό απαιτείται (σύμφωνα με το εδ. 1 της παρ. 5 του άρθρου 79 του Ν. 4412/2016).



---

**17PROC005761235 2017-02-03**

#### **7.2.4 Ισχύς Προσφορών.**

Οι Προσφορές ισχύουν και δεσμεύουν τους υποψήφιους Αναδόχους για **12 μήνες** από την επομένη ημέρα της καταληκτικής ημερομηνίας υποβολής τους. Ο χρόνος ισχύος θα δηλώνεται στην προσφορά του υποψηφίου και προσφορά που ορίζει χρόνο μικρότερο του χρόνου αυτού απορρίπτεται.

Η ισχύς της Προσφοράς μπορεί να παραταθεί, εφόσον ζητηθεί από την ΗΔΙΚΑ ΑΕ, πριν από τη λήξη της, για διάστημα ακόμη **12** μηνών (ίσο με το αρχικό).

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 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 η Προσφορά ή μέρος της αποσυρθεί μετά την κατάθεσή της, ο υποψήφιος Οικονομικός Φορέας υπόκειται σε κυρώσεις και ειδικότερα:

- απώλεια κάθε δικαιώματος για κατακύρωση
- κατάπτωση της Εγγύησης Συμμετοχής χωρίς άλλη διατύπωση ή δικαστική ενέργεια.

#### **7.2.5 Εναλλακτικές Προσφορές.**

Εναλλακτικές Προσφορές δεν γίνονται δεκτές και απορρίπτονται ως απαράδεκτες.

Εάν υποβληθούν τυχόν εναλλακτικές Προσφορές, δεν θα ληφθούν υπόψη. Ο Οικονομικός Φορέας, ο οποίος θα υποβάλλει τέτοιας φύσης προτάσεις, δεν δικαιούται σε καμία περίπτωση να διαμαρτυρηθεί ή να επικαλεστεί λόγους προσφυγής κατά της απόρριψης των προτάσεων αυτών.

Η προσφορά προαιρετικών προϊόντων ή υπηρεσιών τα οποία δεν είναι απαραίτητα για την ικανοποίηση των απαιτήσεων της Διακήρυξης δεν αποκλείεται, θα διαχωρίζεται όμως σαφώς, τόσο στην Τεχνική όσο και στην Οικονομική Προσφορά και θα διευκρινίζεται ότι πρόκειται περί προσφοράς προαιρετικών προϊόντων ή υπηρεσιών.

#### **7.2.6 Τιμές Προσφορών – Νόμισμα.**

Οι τιμές των Προσφορών θα εκφράζονται σε Ευρώ. Στις τιμές θα περιλαμβάνονται οι τυχόν υπέρ τρίτων κρατήσεις, ως και κάθε άλλη επιβάρυνση εκτός από τον ΦΠΑ.

Όλες οι τιμές θα πρέπει να στρογγυλοποιούνται σε δύο δεκαδικά ψηφία (προς τα άνω εάν το τρίτο δεκαδικό ψηφίο είναι ίσο η μεγαλύτερο του πέντε, ή προς τα κάτω εάν είναι μικρότερο του πέντε). Σε αντίθετη περίπτωση, η στρογγυλοποίηση θα γίνεται από την αρμόδια Επιτροπή.

## 17PROC005761235 2017-02-03

Σε περίπτωση που ο υποψήφιος Ανάδοχος κάνει έκπτωση, οι τιμές που θα αναφέρονται στους Πίνακες Οικονομικής Προσφοράς του Παραρτήματος 13 για κάθε προσφερόμενο είδος (τύπο υπηρεσίας, λογισμικό) θα είναι οι τελικές τιμές μετά την έκπτωση. Επίσης δεν επιτρέπονται στην Οικονομική Προσφορά συνολικές εκπτώσεις σε επί επιμέρους αθροίσματα ή επί του συνολικού τιμήματος της Προσφοράς.

Από την Οικονομική Προσφορά πρέπει να προκύπτει σαφώς η τιμή μονάδας για κάθε προσφερόμενο είδος (τύπο υπηρεσίας, λογισμικό), για να μπορεί να προσδιορίζεται το ακριβές κόστος, σε περίπτωση αυξομείωσης φυσικού αντικειμένου. Προσφερόμενο είδος το οποίο 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.

Προσφορά που δε δίδει τιμή σε ευρώ ή δίδει τιμή σε συνάλλαγμα ή με ρήτρα συναλλάγματος απορρίπτεται ως απαράδεκτη.

Οι τιμές των προσφορών δεν υπόκεινται σε μεταβολή κατά τη διάρκεια ισχύος της Προσφοράς. Σε περίπτωση που ζητηθεί παράταση της διάρκειας της Προσφοράς, οι Οικονομικοί Φορείς δεν δικαιούνται, κατά τη γνωστοποίηση της συγκατάθεσής τους για την παράταση αυτή, να υποβάλλουν νέους πίνακες τιμών ή να τους τροποποιήσουν.

### 7.2.7 Διαμόρφωση συγκριτικού κόστους Προσφοράς.

Το Συγκριτικό Κόστος Κ κάθε προφοράς, 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 Παραρτήματος 13.

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, σύμφωνα και με τα αναφερόμενα στα Κεφάλαια 3.1 και 3.2 της παρούσας.

Επισημαίνεται ότι:

- το κόστος για το «ΥΠΟΣΥΝΟΛΟ 1» της στήλης Γ δεν θα πρέπει να υπερβαίνει το ποσό των 2.400.000€, και
- το κόστος για το «ΥΠΟΣΥΝΟΛΟ 2» της στήλης Γ δεν θα πρέπει να υπερβαίνει το ποσό των 550.000€.

---

**17PROC005761235 2017-02-03**

## **8 ΔΙΕΝΕΡΓΕΙΑ ΔΙΑΓΩΝΙΣΜΟΥ – ΑΞΙΟΛΟΓΗΣΗ ΠΡΟΣΦΟΡΩΝ.**

### **8.1 Διαδικασία Διενέργειας Διαγωνισμού, Αξιολόγησης – Βαθμολόγησης Προσφορών και Κατακύρωσης του Διαγωνισμού.**

#### **8.1.1 Διαδικασία διενέργειας Διαγωνισμού – αποσφράγιση Προσφορών.**

Η ηλεκτρονική αποσφράγιση των προσφορών γίνεται τέσσερις (4) εργάσιμες ημέρες μετά την καταληκτική ημερομηνία υποβολής των προσφορών και ώρα 12:00 μέσω των αρμόδιων πιστοποιημένων στο σύστημα οργάνων της Αναθέτουσας Αρχής, εφαρμοζόμενων κατά τα λοιπά των κείμενων διατάξεων για την ανάθεση δημοσίων συμβάσεων και διαδικασιών.

Κατά την προαναφερόμενη ημερομηνία και ώρα γίνεται αποσφράγιση μόνο των ηλεκτρονικών (υπό)φακέλων «Δικαιολογητικά Συμμετοχής Τεχνική Προσφορά». Αμέσως μετά την ίδια μέρα, η αρμόδια Επιτροπή προβαίνει στην αποσφράγιση και του έντυπου φακέλου των προσφορών των υποψηφίων. Η Επιτροπή μονογράφει όλα τα στοιχεία καθενός εντύπου φακέλου ανά φύλλο (ή προβαίνει σε διάτρηση αυτών με ειδική διατρητική μηχανή της Αναθέτουσας Αρχής). Αμέσως μετά την ηλεκτρονική αποσφράγιση των (υπο)φακέλων «Δικαιολογητικά Συμμετοχής – Τεχνική Προσφορά», οι συμμετέχοντες στο διαγωνισμό θα έχουν ηλεκτρονική πρόσβαση στο περιεχόμενο των προσφορών που αποσφραγίσθηκαν.

Οι ηλεκτρονικοί (υπο)φάκελοι των οικονομικών προσφορών αποσφραγίζονται ηλεκτρονικά μέσω των αρμόδιων πιστοποιημένων στο σύστημα οργάνων, σε ημερομηνία και ώρα που θα γνωστοποιηθεί στους υποψηφίους αυτούς των οποίων οι προσφορές κρίθηκαν αποδεκτές μετά την αξιολόγηση των φακέλων «Δικαιολογητικά Συμμετοχής – Τεχνική Προσφορά». Ομοίως, μετά την ηλεκτρονική αποσφράγιση των (υπο)φακέλων «Οικονομική Προσφορά», οι προσφέροντες των οποίων οι οικονομικές προσφορές αποσφραγίσθηκαν, θα έχουν ηλεκτρονική πρόσβαση στο περιεχόμενο των προσφορών που αποσφραγίσθηκαν προκειμένου να λάβουν γνώση των τιμών που προσφέρθηκαν.

Αμέσως μετά την κατά τα ανωτέρω πρώτη ηλεκτρονική αποσφράγιση, η αρμόδια πιστοποιημένη στο σύστημα Επιτροπή που έχει ορισθεί από την Αναθέτουσα Αρχή προβαίνει στον έλεγχο και αξιολόγηση των δικαιολογητικών συμμετοχής και των τεχνικών προσφορών των υποψηφίων, συντάσσει και υπογράφει τα αντίστοιχα πρακτικά. Η Επιτροπή εισηγείται για το αποτέλεσμα της αξιολόγησης των φακέλων «Δικαιολογητικά – Τεχνική Προσφορά» προς το Δ.Σ. της Η.ΔΙ.Κ.Α. Α.Ε. το οποίο αποφαινεται τελικά. Οι συμμετέχοντες στο διαγωνισμό ενημερώνονται σχετικά μέσω του συστήματος.

Μετά την οριστικοποίηση του ελέγχου των στοιχείων των φακέλων «Δικαιολογητικά Συμμετοχής – Τεχνική Προσφορά» η Επιτροπή γνωστοποιεί μέσω του συστήματος την ημερομηνία και ώρα αποσφράγισης των φακέλων «Οικονομική Προσφορά». Ακολούθως, η Επιτροπή προβαίνει κατά την καθορισθείσα ημερομηνία και ώρα στην ηλεκτρονική αποσφράγιση των φακέλων των οικονομικών προσφορών των υποψηφίων των οποίων οι προσφορές έχουν γίνει αποδεκτές ως προς

**17PROC005761235 2017-02-03**

τα δικαιολογητικά συμμετοχής και την τεχνική προσφορά. Οι φάκελοι «Οικονομική Προσφορά» των υποψηφίων που αποκλείστηκαν σε προηγούμενο στάδιο δεν αποσφραγίζονται.

Μετά το πέρας και της οικονομικής αξιολόγησης, η αρμόδια Επιτροπή συντάσσει τα σχετικά πρακτικά στα οποία περιλαμβάνεται και Πίνακας Κατάταξης των υποψηφίων Αναδόχων κατά αύξουσα σειρά αξιολόγησης, από τον οποίο και προκύπτει ο προτεινόμενος Ανάδοχος.

Σε κάθε στάδιο της διαδικασίας αποσφράγισης των προσφορών η αρμόδια Επιτροπή συντάσσει πρακτικά των συνεδριάσεών της, τα οποία υποβάλλει στο αρμόδιο όργανο της ΗΔΙΚΑ Α.Ε., σε δύο (2) όμοια αντίτυπα.

### **8.1.2 Διαδικασία αξιολόγησης Προσφορών.**

Η αξιολόγηση θα γίνει με κριτήριο ανάθεσης την πλέον συμφέρουσα προσφορά με βάση τη σχέση ποιότητας τιμής. Για την επιλογή της συμφερότερης Προσφοράς η αρμόδια Επιτροπή θα προβεί στα παρακάτω:

- Έλεγχος δικαιολογητικών συμμετοχής του Κεφαλαίου 6.4
- Αξιολόγηση και βαθμολόγηση των τεχνικών Προσφορών για όσες προσφορές πληρούν τις απαιτήσεις του ανωτέρω Κεφαλαίου
- Εισήγηση επί των ανωτέρω στο ΔΣ της ΗΔΙΚΑ ΑΕ για έκδοση σχετικής απόφασης
- Αξιολόγηση των οικονομικών Προσφορών για όσες Προσφορές δεν έχουν απορριφθεί σε προηγούμενο στάδιο της αξιολόγησης
- Κατάταξη των Προσφορών κατά αύξουσα σειρά για την τελική επιλογή της συμφερότερης προσφοράς με βάση τον ακόλουθο τύπο:

$$\Lambda_i = 80 * (B_{\max} / B_i) + 20 * (K_i / K_{\min})$$

όπου:

- $B_{\max}$ : η συνολική βαθμολογία που έλαβε η καλύτερη Τεχνική Προσφορά
- $K_{\min}$ : το συνολικό συγκριτικό κόστος της Προσφοράς με τη μικρότερη τιμή
- $B_i$ : η συνολική βαθμολογία της Τεχνικής Προσφοράς  $i$
- $K_i$ : το συνολικό συγκριτικό κόστος της Προσφοράς  $i$
- $\Lambda_i$ : το αποτέλεσμα το οποίο στρογγυλοποιείται στα 2 δεκαδικά ψηφία.

Επισημαίνεται ότι:

- Επικρατέστερη είναι η Προσφορά με το μικρότερο  $\Lambda$ .

## 17PROC005761235 2017-02-03

- Σε περίπτωση ισοδύναμων<sup>13</sup> προσφορών υποψηφίων Μελών της Συμφωνίας Πλαίσιο ισχύουν τα αναφερόμενα στο Κεφάλαιο 8.5.
  - Η διαμόρφωση του συγκριτικού κόστους Προσφοράς περιγράφεται στην παρ. 7.2.7.
  - Η προτεινόμενη από το σύστημα κατάταξη δεν θα ληφθεί υπόψη. Για την κατάταξη των προσφορών θα ληφθεί υπόψη η προτεινόμενη από την Επιτροπή κατάταξη σύμφωνα με τον ανωτέρω τύπο.
- Εισήγηση επί των ανωτέρω στο ΔΣ της ΗΔΙΚΑ ΑΕ για έκδοση σχετικής απόφασης

### 8.1.2.1 Βαθμολόγηση τεχνικών Προσφορών.

Η βαθμολόγηση των Τεχνικών Προσφορών θα γίνει σύμφωνα με τα “Κριτήρια Αξιολόγησης”, όπως αυτά προσδιορίζονται στον πίνακα του Κεφαλαίου 8.1.2.2

Όλα τα επί μέρους κριτήρια βαθμολογούνται αυτόνομα 100 έως 120 βαθμούς

Η βαθμολογία των επί μέρους κριτηρίων:

- 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.

### 8.1.2.2 Ομάδες και συντελεστές Κριτηρίων Αξιολόγησης

Η βαθμολόγηση των προσφορών των υποψηφίων Αναδόχων, για την επιλογή του καταλληλότερου, θα γίνει με βάση τα ακόλουθα κριτήρια αξιολόγησης

A/A	ΚΡΙΤΗΡΙΑ - Κάλυψη τιθέμενων απαιτήσεων	Συντελεστής βαρύτητας (%)	Σχετικές παράγραφοι
1	ΜΕΘΟΔΟΛΟΓΙΕΣ – ΥΠΗΡΕΣΙΕΣ ΣΧΕΔΙΑΣΜΟΥ ΚΑΙ	60	

<sup>13</sup> Ισοδύναμες θεωρούνται οι προσφορές με την ίδια συνολική τελική βαθμολογία (Α) μεταξύ δύο ή περισσότερων προσφερόντων

17PROC005761235 2017-02-03

A/A	ΚΡΙΤΗΡΙΑ - Κάλυψη τιθέμενων απαιτήσεων	Συντελεστής βαρύτητας (%)	Σχετικές παράγραφοι
	<b>ΥΛΟΠΟΙΗΣΗΣ ΕΡΓΟΥ</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	5	3.1.4
1.5	Προσφερόμενος αριθμός ετήσιας ανανέωσης αδειών χρήσης	5	3.2
<b>2</b>	<b>ΠΡΟΣΕΓΓΙΣΗ – ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗ ΚΑΙ ΟΜΑΔΑ ΕΡΓΟΥ</b>	<b>40</b>	
2.1	Κατανόηση Έργου – Μεθοδολογία Διαχείρισης – Παραδοτέα Έργου	10	3.1.5, 4.1
2.2	Προσόντα, εμπειρία και καταλληλόλητα στελεχών Ομάδας Έργου – Σχήμα Διοίκησης Έργου	20	3.3
2.3	Μεθοδολογία Διασφάλισης τήρησης όρων SLA	10	4.2
	<b>ΣΥΝΟΛΟ</b>	<b>100</b>	

### 8.1.3 Συμπλήρωση – αποσαφήνιση πληροφοριών και δικαιολογητικών.

Κατά τη διαδικασία αξιολόγησης των προσφορών, η Αναθέτουσα Αρχή μπορεί να καλεί, μέσω του συστήματος ΕΣΗΔΗΣ, τους προσφέροντες ή τους υποψηφίους να διευκρινίζουν ή να συμπληρώνουν τα έγγραφα ή δικαιολογητικά που έχουν υποβάλει, μέσα σε εύλογη προθεσμία, η οποία δεν μπορεί να είναι μικρότερη από επτά (7) ημέρες από την ημερομηνία κοινοποίησης σε αυτούς της σχετικής πρόσκλησης. Οποιαδήποτε διευκρίνιση ή συμπλήρωση που υποβάλλεται από τους προσφέροντες ή υποψηφίους, χωρίς να έχει ζητηθεί από την Αναθέτουσα Αρχή, δεν λαμβάνεται υπόψη.

Η πιο πάνω διευκρίνιση ή η συμπλήρωση αφορά τις περιπτώσεις της παραγράφου 2 του άρθρου 102 του ν. 4412/2016 και δεν επιτρέπεται να έχει ως συνέπεια μεταγενέστερη αντικατάσταση ή υποβολή εγγράφων σε συμμόρφωση με τους όρους της διακήρυξης, αλλά μόνο τη διευκρίνιση ή συμπλήρωση, ακόμη και με νέα έγγραφα, εγγράφων ή δικαιολογητικών που έχουν ήδη υποβληθεί.

Η Αναθέτουσα Αρχή μπορεί να καλεί, μέσω του συστήματος ΕΣΗΔΗΣ, τους προσφέροντες να διευκρινίσουν, μέσα σε εύλογη προθεσμία η οποία δεν μπορεί να είναι μικρότερη από επτά (7) ημέρες από την ημερομηνία κοινοποίησης της σχετικής πρόσκλησης, το περιεχόμενο της τεχνικής ή οικονομικής προσφοράς που έχουν υποβάλει, αν περιέχει ασάφειες ή σονος σημασίας ατέλειες, επουσιώδεις παραλείψεις ή πρόδηλα τυπικά ή υπολογιστικά σφάλματα που η Αναθέτουσα Αρχή κρίνει ότι μπορεί να θεραπευθούν.

### 8.1.4 Διαδικασία κατακύρωσης Διαγωνισμού.

Μετά την αξιολόγηση των Προσφορών, ο Ανάδοχος στον οποίο πρόκειται να κατακυρωθεί ο Διαγωνισμός, καλείται να υποβάλλει εντός 15 ημερών από την κοινοποίηση της σχετικής

---

**17PROC005761235 2017-02-03**

ειδοποίησης που αποστέλλεται ηλεκτρονικά μέσω του συστήματος ΕΣΗΔΗΣ τα δικαιολογητικά κατακύρωσης σύμφωνα με τα οριζόμενα στο Κεφάλαιο 7.2.3 της παρούσας και το άρθρο 103 του ν. 4412/2016.

Η ηλεκτρονική αποσφράγιση του φακέλου «δικαιολογητικά κατακύρωσης» και ο έλεγχος ορθότητας και πληρότητας των δικαιολογητικών κατακύρωσης γίνεται από την αρμόδια Επιτροπή που έχει ορίσει η Αναθέτουσα Αρχή.

Η αρμόδια Επιτροπή αποσφραγίζει ηλεκτρονικά το φάκελο στην ημερομηνία, και το χρόνο που έχει ορίσει η Αναθέτουσα Αρχή μετά και την προσκόμιση των δικαιολογητικών σε έντυπη μορφή, εφαρμοζόμενων κατά τα λοιπά των κείμενων διατάξεων για την ανάθεση δημοσίων συμβάσεων και διαδικασιών.

Αμέσως μετά την παραπάνω ηλεκτρονική αποσφράγιση, οι συμμετέχοντες στο διαγωνισμό θα έχουν ηλεκτρονική πρόσβαση στο περιεχόμενο του φακέλου των Δικαιολογητικών Κατακύρωσης που αποσφραγίστηκε.

Εφόσον κατατίθενται δικαιολογητικά και σε έντυπη μορφή αυτά θα αποσφραγίζονται στην ίδια ημερομηνία, τόπο και χρόνο που έχει ορίσει η Αναθέτουσα Αρχή και για την αποσφράγιση του ηλεκτρονικού φακέλου των Δικαιολογητικών Κατακύρωσης.

Στη διαδικασία της αποσφράγισης των Δικαιολογητικών Κατακύρωσης καλούνται να παραστούν όσοι έχουν υποβάλει παραδεκτή οικονομική προσφορά.

Αν δεν προσκομισθούν τα παραπάνω δικαιολογητικά κατακύρωσης ή υπάρχουν ελλείψεις σε αυτά που υποβλήθηκαν, παρέχεται προθεσμία στον προσωρινό ανάδοχο να τα προσκομίσει ή να τα συμπληρώσει εντός πέντε (5) ημερών από την κοινοποίηση σχετικής ειδοποίησης, μέσω του συστήματος ΕΣΗΔΗΣ, σε αυτόν. Η Αναθέτουσα Αρχή μπορεί να παρατείνει την ως άνω προθεσμία, εφόσον αιτιολογείται αυτό επαρκώς και κατ' ανώτατο όριο για δεκαπέντε (15) επιπλέον ημέρες.

Αν ο προσωρινός ανάδοχος δεν υποβάλει στο προκαθορισμένο χρονικό διάστημα τα απαιτούμενα πρωτότυπα ή αντίγραφα, των παραπάνω δικαιολογητικών, κηρύσσεται έκπτωτος και η κατακύρωση γίνεται στον επόμενο στην κατάταξη υποψήφιο Οικονομικό Φορέα. Αν κανένας από τους Οικονομικούς Φορείς δεν προσκομίσει ένα ή περισσότερα από τα απαιτούμενα έγγραφα και δικαιολογητικά κατακύρωσης, η διαδικασία ματαιώνεται.

Αν μετά την υποβολή της προσφοράς επέλθουν ή καταστούν γνωστές στον προσφέροντα μεταβολές στις προϋποθέσεις συμμετοχής, οι οποίες προβλέπονται στα Κεφάλαια 6.3 και 6.7 και τις οποίες ο προσφέρων δήλωσε με την προσφορά του, ο προσφέρων οφείλει να ενημερώσει την Αναθέτουσα Αρχή μέσω του ΕΣΗΔΗΣ αμελλητί και πάντως το αργότερο μέχρι την κοινοποίηση σε αυτόν της πρόσκλησης υποβολής των δικαιολογητικών κατακύρωσης.

## 17PROC005761235 2017-02-03

Αν από τα προσκομισθέντα ως άνω δικαιολογητικά διαπιστωθεί ότι τα στοιχεία που δηλώθηκαν με το ΕΕΕΣ είναι ψευδή ή ανακριβή, ή αν δεν αποδεικνύεται η μη συνδρομή των όρων αποκλεισμού του Κεφαλαίου 6.3 ή η πλήρωση οποιασδήποτε από τις ελάχιστες προϋποθέσεις συμμετοχής του Κεφαλαίου 6.7, τότε με την επιφύλαξη των οριζόμενων ανωτέρω ουσιγενών μεταβολών, ο προσωρινός ανάδοχος κυρήσσεται έκπτωτος και καταπίπτει υπέρ της αναθέτουσας αρχής η εγγυητική επιστολή συμμετοχής. Στην περίπτωση αυτή, η κατακύρωση γίνεται στον προσφέροντα που υπέβαλε την αμέσως επόμενη πλέον συμφέρουσα προσφορά. Αν κανείς από τους προσφέροντες δεν πληροί τα ανωτέρω, η διαδικασία ματαιώνεται.

Η διαδικασία ελέγχου των παραπάνω δικαιολογητικών ολοκληρώνεται με τη σύνταξη πρακτικού από το αρμόδια επιτροπή και τη διαβίβαση του στην Αναθέτουσα Αρχή για τη λήψη σχετικής απόφασης. Τα αποτελέσματα του ελέγχου των παραπάνω δικαιολογητικών επικυρώνονται με την απόφαση κατακύρωσης του άρθρου 105 ν/4412/2016 (βλ. Κεφάλαιο 8.5 της παρούσης).

### **8.2 Χρόνος και τρόπος πρόσβασης στα έγγραφα Διαγωνισμού.**

Οι οικονομικοί φορείς που συμμετέχουν στη διαγωνιστική διαδικασία έχουν πρόσβαση στα έγγραφα που παράγονται στο Σύστημα με τον τρόπο και στο χρόνο που ορίζεται από τις κατά περίπτωση κείμενες διατάξεις, εφαρμοζόμενων κατά τα λοιπά των διατάξεων του άρθρου 5 του ν. 2690/1999, των διατάξεων για το ηλεκτρονικό δημόσιο έγγραφο (ΥΑΠ/Φ.40.4/3/1031/2012 ΦΕΚ Β' 1317/23.04.2012) και αυτών της περίπτωσης β της παραγράφου 2 του άρθρου 6 του ν. 4155/2013.

### **8.3 Απόρριψη Προσφορών.**

Η απόρριψη Προσφοράς γίνεται με απόφαση του αρμόδιου οργάνου της Αναθέτουσας Αρχής, ύστερα από γνωμοδότηση της αρμόδιας Επιτροπής.

Η προσφορά του υποψήφιου Οικονομικού Φορέα απορρίπτεται ως απαράδεκτη σε κάθε μία ή περισσότερες από τις κάτωθι περιπτώσεις:

1. Προσφορά που κατατίθεται μετά την καταληκτική ημερομηνία και ώρα υποβολής των Προσφορών.
2. Έλλειψη δικαιώματος συμμετοχής σύμφωνα με τα αναφερόμενα στα Κεφάλαια 6.1 και 6.3.
3. Έλλειψη οποιουδήποτε δικαιολογητικού ή/ και παράβαση οποιασδήποτε υποχρέωσης των Κεφαλαίων 6.4 και 6.5.
4. Έλλειψη πλήρους και αιτιολογημένης τεκμηρίωσης των ελάχιστων προϋποθέσεων συμμετοχής του Κεφαλαίου 6.7
5. Χρόνος ισχύος Προσφοράς μικρότερος από το ζητούμενο.
6. Προσφορά που είναι αόριστη, ανεπίδεκτη εκτίμησης, υπό αίρεση, αντιφατική ή/και δεν προκύπτει με σαφήνεια η προσφερόμενη τιμή.



**17PROC005761235 2017-02-03**

7. Προσφορά που δεν καλύπτει πλήρως απαραίτους όρους (υποχρεωτικές απαιτήσεις) όπως αυτοί καθορίζονται στην παρούσα Διακήρυξη.
8. Προσφορά που παρουσιάζει ουσιώδεις αποκλίσεις από τους όρους και τις τεχνικές προδιαγραφές της Διακήρυξης.
9. Προσφορά 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 τη συμπλήρωση της, σύμφωνα με τα αναφερόμενα στο άρθρο 102 Ν. 4412/2016 (βλ. και Κεφάλαιο 8.1.3 της παρούσας)
10. Προσφορά για την οποία ο προσφέρων δεν έχει παράσχει τις απαιτούμενες εξηγήσεις, εντός προκαθορισμένης προθεσμίας που ορίστηκε από το αρμόδιο όργανο ή η εξήγηση δεν είναι αποδεκτή από την Αναθέτουσα Αρχή, σύμφωνα με τα αναφερόμενα στο Α.102 Ν. 4412/2016 (βλ. και Κεφάλαιο 8.1.3 της παρούσας)
11. Εναλλακτικές προσφορές
12. Προσφορά η οποία υποβάλλεται από έναν προσφέροντα που έχει υποβάλει δύο ή περισσότερες προσφορές. Ο περιορισμός αυτός ισχύει, και στην περίπτωση ενώσεων οικονομικών φορέων με κοινά μέλη, καθώς και στην περίπτωση οικονομικών φορέων που συμμετέχουν είτε αυτοτελώς είτε ως μέλη ενώσεων
13. Προσφορά υπό αίρεση
14. Προσφορά που αφορά μόνο σε μέρος του Έργου και δεν καλύπτει το σύνολο των ζητούμενων υπηρεσιών/προϊόντων.
15. Προσφορά που δεν δίνει τιμή σε ευρώ ή δίνει τιμή σε συνάλλαγμα ή με ρήτρα συναλλάγματος.
16. **Υπερβολικά χαμηλή Οικονομική Προσφορά:** Οικονομική προσφορά με συγκριτικό κόστος μικρότερο του **85%** της διαμέσου (median) του συγκριτικού κόστους των αποδεκτών Οικονομικών Προσφορών θεωρείται ως υπερβολικά χαμηλή. Πριν την απόρριψη μιας τέτοιας Προσφοράς, η Επιτροπή Διενέργειας του διαγωνισμού, οφείλει να ζητήσει μέσω του συστήματος ΕΣΗΔΗΣ από τον υποψήφιο Ανάδοχο να παράσχει εντός αποκλειστικής προθεσμίας που θα ορίζεται στο αίτημά της και δεν θα υπερβαίνει τις 10 ημέρες, πλήρη αιτιολόγηση της ανάλυσης της Οικονομικής Προσφοράς σύμφωνα με τα οριζόμενα στην παράγραφο 2 του άρθρου 88 του ν.4412/2016. Ο υποψήφιος υποβάλλει μέσω του συστήματος την ανωτέρω αιτιολόγηση και η Επιτροπή οφείλει να εξακριβώσει τη σύνθεση της Προσφοράς λαμβάνοντας υπόψη τη δοθείσα αιτιολόγηση (επαλήθευση Προσφοράς). Εάν και μετά την παροχή της ανωτέρω αιτιολόγησης οι προσφερόμενες τιμές κριθούν ως υπερβολικά χαμηλές, η Προσφορά θα απορρίπτεται.
17. Προσφορά η οποία εμφανίζει οποιοδήποτε στοιχείο του προσφερομένου κόστους σε είδος, προϊόν ή υπηρεσία (εκτός εάν ρητά απαιτείται από τη Διακήρυξη), ή σε μερικό ή γενικό σύνολο σε άλλο μέρος πλην της Οικονομικής Προσφοράς.
18. Προσφορά στην οποία το συνολικό κόστος χωρίς ΦΠΑ (όπως αποτυπώνεται στο πεδίο «ΣΥΝΟΛΟ» στη Στήλη Γ του Πίνακα του Παραρτήματος 13 της Οικονομικής Προσφοράς) είναι μεγαλύτερο από τον προϋπολογισμό της Συμφωνίας – Πλαισίου (χωρίς ΦΠΑ).

---

**17PROC005761235 2017-02-03**

19. Προσφορά στην οποία τα επιμέρους κόστη χωρίς ΦΠΑ των πεδίων «ΥΠΟΣΥΝΟΛΟ 1» και «ΥΠΟΣΥΝΟΛΟ 2» στη Στήλη Γ του Πίνακα του Παραρτήματος 13 της Οικονομικής Προσφοράς υπερβαίνουν τα ποσά που ορίζονται στο Κεφάλαιο 7.2.7

Οι παραπάνω περιπτώσεις είναι ενδεικτικές και όχι αποκλειστικές, εφόσον στη Διακήρυξη προβλέπονται κι άλλοι λόγοι για τους οποίους μια Προσφορά κρίνεται ως απαράδεκτη.

#### **8.4 Προσφυγές.**

Προσφυγές υποβάλλονται για τους λόγους και με την διαδικασία που προβλέπεται από το άρθρο 4 του Ν. 3886/10 (Φ.Ε.Κ. 173 /Α') «Δικαστική προστασία κατά το στάδιο που προηγείται της σύναψης συμβάσεων Δημοσίων Έργων, Κρατικών Προμηθειών και Υπηρεσιών σύμφωνα με την Οδηγία 2007/66 ΕΕ» όπως τροποποιήθηκε με το αρθ. 63 Ν 4055/12 ( Α 51) μέσω του συστήματος και επισυνάπτοντας το σχετικό έγγραφο σε μορφή αρχείου pdf το οποίο φέρει ψηφιακή υπογραφή.

Μετά την υποβολή των ενστάσεων/προσφυγών η Αναθέτουσα Αρχή προβαίνει στην αξιολόγηση αυτών μέσω των αρμόδιων πιστοποιημένων στο Σύστημα οργάνων της, εφαρμοζόμενων κατά τα λοιπά των κειμένων διατάξεων για την ανάθεση δημοσίων συμβάσεων.

Η κοινοποίηση των αποφάσεων επί των ανωτέρω προσφυγών γίνεται μέσω του συστήματος ΕΣΗΔΗΣ.

Διαφορές που αναφύονται από πράξεις ή παραλείψεις, οι οποίες εκδίδονται ή συντελούνται μετά την 31η Μαρτίου 2017 διέπονται από τις διατάξεις του Βιβλίου IV (άρθρα 345 έως 374) του ν. 4412/2016.

#### **8.5 Κρίσεις αποτελεσμάτων Διαγωνισμού.**

Το αρμόδιο όργανο της Εταιρείας, κατόπιν αιτιολογημένης γνωμοδότησης της Επιτροπής του Διαγωνισμού μπορεί να αποφασίσει:

**α. Την Κατακύρωση του διαγωνισμού** σύμφωνα με τη διαδικασία που αναφέρεται στο Κεφάλαιο 8.1.4. Σε περίπτωση ισοδύναμων προσφορών η ανάθεση θα γίνει στην προσφορά με την μεγαλύτερη βαθμολογία τεχνικής προσφοράς. Αν οι ισοδύναμες προσφορές έχουν την ίδια βαθμολογία τεχνικής προσφοράς, η Αναθέτουσα Αρχή θα επιλέξει τον ανάδοχο με κλήρωση μεταξύ των οικονομικών φορέων που υπέβαλαν τις ισοδύναμες προσφορές. Η κλήρωση γίνεται ενώπιον του αρμοδίου γνωμοδοτικού συλλογικού οργάνου και παρουσία αυτών των οικονομικών φορέων.

Η Αναθέτουσα Αρχή κοινοποιεί αμέσως την απόφαση κατακύρωσης και αντίγραφα όλων των πρακτικών της διαδικασίας ελέγχου και αξιολόγησης των προσφορών σε κάθε προσφέροντα εκτός από τον προσωρινό Ανάδοχο.

Η απόφαση κατακύρωσης δεν παράγει τα έννομα αποτελέσματα της, εφόσον η Αναθέτουσα Αρχή δεν την κοινοποίησε σε όλους τους προσφέροντες.

**17PROC005761235 2017-02-03**

Τα έννομα αποτελέσματα της απόφασης κατακύρωσης και ιδίως η σύναψη της σύμβασης επέρχονται εφόσον και όταν συντρέξουν σωρευτικά οι παρακάτω προϋποθέσεις :

- άπρακτη πάροδος των προθεσμιών άσκησης των προβλεπόμενων βοηθημάτων και μέσων στο στάδιο της προδικαστικής και δικαστικής προστασίας και από τις αποφάσεις αναστολών επί αυτών,
- ολοκλήρωση του προσυμβατικού ελέγχου από το Ελεγκτικό Συνέδριο, σύμφωνα με το άρθρο 35 του ν. 4129/2013 (Α΄ 52)
- κοινοποίηση της απόφασης κατακύρωσης στον προσωρινό ανάδοχο, εφόσον ο τελευταίος υποβάλει επικαιροποιημένα τα δικαιολογητικά του άρθρου 80 του Ν.4412/2016 (βλ. Κεφάλαια 6.5 και 6.7), έπειτα από σχετική πρόσκληση της Αναθέτουσας Αρχής.

β. **Ματαίωση των αποτελεσμάτων του διαγωνισμού** με ειδικά αιτιολογημένη απόφαση και μετά από γνώμη του αρμοδίου οργάνου, για τους λόγους που αναφέρονται στο άρθρο 106 του ν.4412/2016.

Σε περίπτωση ματαίωσης του Διαγωνισμού, οι Προσφέροντες δεν έχουν δικαίωμα αποζημίωσης για οποιοδήποτε λόγο.

---

**17PROC005761235 2017-02-03**

## **9 ΚΑΤΑΡΤΙΣΗ ΣΥΜΦΩΝΙΑΣ ΠΛΑΙΣΙΟΥ & ΕΚΤΕΛΕΣΤΙΚΩΝ ΣΥΜΒΑΣΕΩΝ.**

### **9.1 Κατάρτιση, υπογραφή, διάρκεια Συμφωνίας –Πλαίσιο, Εγγυήσεις.**

1. Μετά την επέλευση των εννόμων αποτελεσμάτων της απόφασης κατακύρωσης η Αναθέτουσα Αρχή προσκαλεί τον ανάδοχο να υπογράψει τη Συμφωνία – Πλαίσιο εντός 20 ημερών προσκομίζοντας Εγγυητική Επιστολή Καλής Εκτέλεσης των όρων της Συμφωνίας Πλαίσιο που θα ανέρχεται στο 0,5% επί της συνολικής αξίας της, η οποία θα αποδεσμεύεται ισόποσα και αναλογικά, κατ' έτος, σε σχέση με το χρόνο συνολικής διάρκειας της συμφωνίας-πλαίσιο.
2. Αν περάσει η ανωτέρω προθεσμία χωρίς ο Προσφέρων να έχει παρουσιαστεί για να υπογράψει τη Συμφωνία Πλαίσιο ή προσέλθει αλλά δεν καταθέσει Εγγύηση Καλής Εκτέλεσης της Συμφωνίας Πλαισίου εντός του ανωτέρω χρονικού ορίου, επιβάλλονται οι κατά νόμο κυρώσεις και καταπίπτει υπέρ της Αναθέτουσας Αρχής η εγγυητική συμμετοχής του. Σε αυτήν την περίπτωση, η αποφασίζει την ανάθεση της Συμφωνίας Πλαισίου στον επόμενο στη σειρά κατάταξης διαγωνιζόμενο.  
Ο Προσφέρων δεν κηρύσσεται έκπτωτος όταν :
  - α) Η Σύμβαση δεν υπογράφηκε με ευθύνη της Η.ΔΙ.Κ.Α. Α.Ε.
  - β) Συντρέχουν λόγοι ανώτερης βίας.
3. Με την πρόσκληση, η Συμφωνία – Πλαίσιο θεωρείται ως συναφθείσα, το δε έγγραφο της Συμφωνίας που ακολουθεί έχει αποδεικτικό και μόνο χαρακτήρα.
4. Μετά τη σύναψη της Συμφωνίας Πλαίσιο, ο Αντισυμβαλλόμενος υποχρεούται να εφαρμόζει την παρ. 5 του άρθρου 5 του Ν.3310/05 όπως τροποποιήθηκε και ισχύει με τον Ν. 3414/05.
5. Η Συμφωνία Πλαίσιο θα καταρτιστεί στην Ελληνική γλώσσα με βάση τους όρους που περιλαμβάνονται στο συνημμένο σχέδιο της Συμφωνίας 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 Συμφωνίας Πλαίσιο θα κατισχύει των παραρτημάτων της εκτός προφανών ή πασίδηλων παραδρομών. Για θέματα, που δε θα ρυθμίζονται ρητώς από τη Συμφωνία Πλαίσιο και τα παραρτήματα αυτής ή σε περίπτωση που ανακύψουν αντικρουόμενοι – αντιφατικοί όροι και διατάξεις αυτής, θα λαμβάνονται υπόψη κατά σειρά ο ν.4412/2016, η Προσφορά του Αναδόχου και η παρούσα Διακήρυξη, εφαρμοζομένων επίσης συμπληρωματικώς των οικείων διατάξεων του Αστικού Κώδικα.
6. Η διάρκεια της Συμφωνίας – Πλαίσιο είναι 3 έτη από την ημερομηνία υπογραφής της.
7. Η Συμφωνία Πλαίσιο δύναται να τροποποιηθεί, σε αντικειμενικά δικαιολογημένες περιπτώσεις κατόπιν έγγραφης συμφωνίας των συμβαλλόμενων μερών στο πλαίσιο της Διακήρυξης και του ισχύοντος θεσμικού Ελληνικού και Κοινοτικού πλαισίου δημοσίων συμβάσεων.
8. Ο Ανάδοχος ενθαρρύνεται ιδιαίτερα να τηρεί διαρκώς επικαιροποιημένα καθ' όλη τη διάρκεια ισχύος της Συμφωνίας Πλαισίου τα δικαιολογητικά του Κεφαλαίου 6.5.

**17PROC005761235 2017-02-03**

9. Οι εγγυήσεις εκδίδονται από πιστωτικά ιδρύματα ή άλλα νομικά πρόσωπα που λειτουργούν νόμιμα στα κράτη – μέλη της Ευρωπαϊκής Ένωσης και έχουν σύμφωνα με τα ισχύοντα το δικαίωμα αυτό.
10. Τα αντίστοιχα έγγραφα των εγγυήσεων, αν δεν είναι διατυπωμένα στην Ελληνική, θα συνοδεύονται από επίσημη μετάφραση.
11. Σε περίπτωση Ένωσης οι εγγυήσεις περιλαμβάνουν και τον όρο ότι η εγγύηση καλύπτει τις υποχρεώσεις όλων των μελών της ένωσης.
12. Η Εγγύηση Καλής Εκτέλεσης Συμφωνίας Πλαίσιο επιστρέφεται μετά την οριστική ποσοτική και ποιοτική παραλαβή του αντικειμένου της τελευταίας Εκτελεστικής Σύμβασης και ύστερα από την εκκαθάριση των τυχόν απαιτήσεων από τους συμβαλλόμενους.

## 9.2 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 κεφαλαίου 3.1

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 για κάθε μια από τις ανωτέρω Κατηγορίες.

### Ως προς τις υπηρεσίες Κατηγορίας Β του κεφαλαίου 3.1

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

**17PROC005761235 2017-02-03**

υιοθετήσει περί Μηχανισμού Ενσωμάτωσης Αλλαγών (βλ Κεφάλαιο 2.3.1) 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. Παράρτημα 13).

Ως προς τις υπηρεσίες Κατηγορίας Ε του κεφαλαίου 3.1

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 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) και το τίμημα Άδειας Χρήσης ανά κατηγορία άδειας λογισμικού 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

---

**17PROC005761235 2017-02-03**

Ανάδοχος στην Οικονομική Προσφορά του (βλ. Παράρτημα 13) το οποίο και θα έχει αποτυπωθεί στη Συμφωνία – Πλαίσιο.

3. Ο Ανάδοχος εντός της προθεσμίας που έχει τεθεί υποχρεούται να προσέλθει για υπογραφή της εκτελεστικής σύμβασης, σύμφωνα με τα οριζόμενα στο Κεφάλαιο 9.2.1
4. Η Αναθέτουσα Αρχή δεν 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.

### **9.2.1 Κατάρτιση, Υπογραφή Εκτελεστικής Σύμβασης – Εγγυήσεις.**

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 μέσω του συστήματος της απόφασης ανάθεσης, την Εκτελεστική Σύμβαση για την παροχή των συγκεκριμένων υπηρεσιών προσκομίζοντας
  - (α) τα δικαιολογητικά του Κεφαλαίου 6.5 των οποίων τυχόν έχει λήξει η ισχύς κατά την ημερομηνία υπογραφής της Εκτελεστικής Σύμβασης.
  - (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
3. Εάν παρέλθει άπρακτη η προθεσμία για την προσκόμιση εκ μέρους του Αναδόχου των ανωτέρω στοιχείων, η Αναθέτουσα Αρχή εφαρμόζει **ρήτρα κατάπτωσης της Εγγύησης Καλής Εκτέλεσης της Συμφωνίας Πλαισίου**. Επιπρόσθετα, η Αναθέτουσα Αρχή έχει το δικαίωμα να κηρύξει έκπτωτο τον Ανάδοχο με απόφασή της, επιβάλλοντας αθροιστικά ή διαζευκτικά τις κυρώσεις, οι οποίες προβλέπονται από τις διατάξεις περί Κρατικών Προμηθειών.
4. Η ανωτέρω **Εγγυητική Επιστολή Καλής Εκτέλεσης** (Εκτελεστικής Σύμβασης) έχει διάρκεια τουλάχιστον 3 μήνες πλέον του συνολικού χρόνου ισχύος της εκτελεστικής σύμβασης και εκδίδεται σύμφωνα με το υπόδειγμα του Παραρτήματος 10.3. Σε περίπτωση παράτασης του χρόνου, η παραπάνω εγγύηση παρατείνεται υποχρεωτικά για ανάλογο χρονικό διάστημα
5. 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

17PROC005761235 2017-02-03

λαμβάνονται υπόψη κατά σειρά η Προσφορά και η Πρόσκληση της Αναθέτουσας Αρχής για τη Σύναψη Εκτελεστικής Σύμβασης.

6. Η Εγγύηση Καλής Εκτέλεσης Εκτελεστικής Σύμβασης και η Εγγύηση Προκαταβολής Εκτελεστικής Σύμβασης (εφόσον έχει κατατεθεί από τον Ανάδοχο) επιστρέφονται μετά την οριστική ποσοτική και ποιοτική παραλαβή του έργου της εκτελεστικής σύμβασης, ύστερα από την εκκαθάριση των τυχόν απαιτήσεων από τους δύο συμβαλλόμενους.
7. Οι Εγγυήσεις εκδίδονται από πιστωτικά ιδρύματα ή άλλα νομικά πρόσωπα που λειτουργούν νόμιμα στα κράτη – μέλη της Ευρωπαϊκής Ένωσης και έχουν σύμφωνα με τα ισχύοντα το δικαίωμα αυτό.
8. Τα αντίστοιχα έγγραφα των Εγγυήσεων, αν δεν είναι διατυπωμένα στην Ελληνική, θα συνοδεύονται από επίσημη μετάφραση.
9. Σε περίπτωση Ένωσης προμηθευτών οι εγγυήσεις περιλαμβάνουν και τον όρο ότι η Εγγύηση καλύπτει τις υποχρεώσεις όλων των μελών της ένωσης.
10. 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.

## 9.2.2 Τρόπος Πληρωμής – Κρατήσεις Εκτελεστικών Συμβάσεων.

Σε κάθε συνοπτική προσφορά θα πρέπει να επιλέγεται με σαφήνεια ένας από τους κάτωθι τρόπους πληρωμής:

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 Άδειες Χρήσης, με το παραδοτέο Π.ΣΤ.1</li> </ul>

Σε περίπτωση που στην Προσφορά δεν δηλώνεται ο ένας από τους παραπάνω τρόπους πληρωμής, θεωρείται ότι ο Ανάδοχος αποδέχεται τον τρόπο πληρωμής 2.



## 17PROC005761235 2017-02-03

Οι ανωτέρω τρόποι πληρωμής δύναται να τροποποιηθούν για τις ανάγκες του έργου κατά τη διάρκεια υλοποίησης της Εκτελεστικής Σύμβασης, με βάση τα ορόσημα του έργου, υπό την προϋπόθεση ότι η εκάστοτε πληρωμή δεν θα υπερβαίνει το μέρος του έργου που θα έχει παραληφθεί.

Η πληρωμή της αξίας του έργου της εκάστοτε εκτελεστική σύμβασης θα γίνεται σε Ευρώ, με την απαραίτητη προσκόμιση των νομίμων παραστατικών που προβλέπονται από τις ισχύουσες διατάξεις κατά το χρόνο πληρωμής, καθώς και κάθε άλλου δικαιολογητικού που τυχόν ήθελε ζητηθεί από τις αρμόδιες υπηρεσίες που διενεργούν τον έλεγχο και την πληρωμή.

Σύμφωνα με τα οριζόμενα στο Άρθρο 4 του Ν.4013/2011 όπως τροποποιήθηκε με το άρθρο 375 παρ. 7 του Ν. 4412/2016 επιβάλλεται στην εκτελεστική σύμβαση κράτηση ύψους 0,06% υπέρ της ΕΑΑΔΗΣΥ, η οποία υπολογίζεται επί της αξίας, προ φόρων και κρατήσεων, κάθε πληρωμής προς τον ανάδοχο.

Επίσης, α) Σύμφωνα με το άρθρο 36 παρ. 6 του Ν. 4412/2016 επιβάλλεται κράτηση 0,02% υπέρ του Δημοσίου, η οποία υπολογίζεται επί της αξίας, προ φόρων και κρατήσεων, κάθε πληρωμής προς τον ανάδοχο, της εκτελεστικής σύμβασης και β) Σύμφωνα με το άρθρο 350 παρ. 3 του ίδιου νόμου επιβάλλεται κράτηση 0,06% υπέρ της ΑΕΠΠ, η οποία υπολογίζεται επί της αξίας, προ φόρων και κρατήσεων, κάθε πληρωμής προς τον ανάδοχο, της εκτελεστικής σύμβασης και εφαρμόζεται στις δημόσιες συμβάσεις που θα συναφθούν **μετά την έναρξη ισχύος της κοινής υπουργικής απόφασης που προβλέπεται στην αντίστοιχη παράγραφο.**

Ο Ανάδοχος θα αναλάβει την εκτέλεση της Εκτελεστικής Σύμβασης θεωρώντας το Συμβατικό Τίμημα επαρκές, νόμιμο και εύλογο για την εκτέλεση της μετά από συνολική έρευνα που θα έχει πραγματοποιήσει πριν την κατάθεση της Προσφοράς του. Στο Συμβατικό Τίμημα περιλαμβάνονται όλες οι ενδεχόμενες αμοιβές τρίτων καθώς και οι δαπάνες του Αναδόχου για την εκτέλεση του Υποέργου, χωρίς καμία περαιτέρω επιβάρυνση της Αναθέτουσας Αρχής.

### 9.3 Όροι εκτέλεσης Συμφωνίας – Πλαισίου και Εκτελεστικών Συμβάσεων.

#### 9.3.1 Διαδικασία παραλαβής εκτελεστικής σύμβασης

Οι διαδικασίες παράδοσης και παραλαβής κάθε εκτελεστικής σύμβασης θα γίνονται σύμφωνα με το άρθρο 219 του ν. 4412/2016 από αρμόδια επιτροπή παραλαβής που συγκροτείται από την Αναθέτουσα Αρχή. Ειδικότερα:

Η παράδοση του εκάστοτε παραδοτέου / υπηρεσίας από τον Ανάδοχο και η παραλαβή τους από την ΕΠΠΕ, γίνονται υποχρεωτικά σύμφωνα μέσα στις προθεσμίες που θα ορίζονται στην αντίστοιχη Εκτελεστική Σύμβαση.

Κατά τη διαδικασία παραλαβής διενεργείται ο απαιτούμενος έλεγχος, σύμφωνα με τα οριζόμενα στη σύμβαση, μπορεί δε να καλείται να παραστεί και ο ανάδοχος.

**17PROC005761235 2017-02-03**

Στην περίπτωση διαπίστωσης παρεκκλίσεων κάθε παραδοτέου από τους όρους της Σύμβασης, η ΕΠΠΕ 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.

Αν μετά και τα ανωτέρω, η επιτροπή παραλαβής κρίνει ότι οι παρεχόμενες υπηρεσίες ή/και τα παραδοτέα δεν ανταποκρίνονται πλήρως στους όρους της σύμβασης, συντάσσεται πρωτόκολλο προσωρινής παραλαβής, που αναφέρει τις παρεκκλίσεις που διαπιστώθηκαν από τους όρους της σύμβασης και γνωμοδοτεί αν οι αναφερόμενες παρεκκλίσεις επηρεάζουν την καταλληλότητα των παρεχόμενων υπηρεσιών ή/και παραδοτέων και συνεπώς αν μπορούν οι τελευταίες να καλύψουν τις σχετικές ανάγκες.

Στην περίπτωση που διαπιστωθεί ότι δεν επηρεάζεται η καταλληλότητα, με αιτιολογημένη απόφαση του αρμόδιου αποφαινόμενου οργάνου, μπορεί να εγκριθεί η παραλαβή των εν λόγω παρεχόμενων υπηρεσιών ή/και 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 παρεχόμενων υπηρεσιών ή/και παραδοτέων της σύμβασης και να συντάξει σχετικό πρωτόκολλο οριστικής παραλαβής, σύμφωνα με τα αναφερόμενα στην απόφαση.

Το πρωτόκολλο οριστικής παραλαβής εγκρίνεται από το αρμόδιο αποφαινόμενο όργανο με απόφασή του, η οποία κοινοποιείται υποχρεωτικά και στον ανάδοχο. Αν παρέλθει χρονικό διάστημα μεγαλύτερο των 30 ημερών από την ημερομηνία υποβολής του και δεν ληφθεί σχετική απόφαση για την έγκριση ή την απόρριψη του, θεωρείται ότι η παραλαβή έχει συντελεσθεί αυτοδίκαια. Σε περίπτωση αυτοδίκαιης παραλαβής, εφαρμόζουν τα οριζόμενα στην παράγραφο 6 του άρθρου 219 του ν.4412/2016.

Σε περίπτωση απόρριψης του παραδοτέου ισχύουν τα αναφερόμενα στο Άρθρο 220 του ν.4412/2016. Ειδικότερα:

Σε περίπτωση οριστικής απόρριψης ολόκληρου ή μέρους των παρεχόμενων υπηρεσιών ή /και παραδοτέων, με έκπτωση επί της συμβατικής αξίας, με απόφαση του αρμόδιου αποφαινόμενου οργάνου, ύστερα από γνωμοδότηση της επιτροπής παραλαβής, 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 πάροχος των υπηρεσιών θεωρείται ως εκπρόθεσμος και υπόκειται σε ποινικές ρήτρες, σύμφωνα με το Κεφάλαιο 9.3.4, λόγω εκπρόθεσμης παράδοσης.

## 17PROC005761235 2017-02-03

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, υπόκειται στις προβλεπόμενες από το νόμο κυρώσεις.

Η οριστική παραλαβή του αντικειμένου της εκάστοτε Εκτελεστικής σύμβασης θα πραγματοποιηθεί με τη σύνταξη πρωτοκόλλου οριστικής παραλαβής.

### 9.3.2 Τροποποίηση Συμφωνίας – Πλαισίου / Εκτελεστικών Συμβάσεων.

Η Συμφωνία – Πλαίσιο και οι εκτελεστικές συμβάσεις δύναται να τροποποιούνται χωρίς νέα διαδικασία σύναψης σύμβασης στις περιπτώσεις που προβλέπονται στο άρθρο 132 του ν.4412/2016 και ύστερα από γνωμοδότηση του αρμοδίου οργάνου.

### 9.3.3 Υποχρεώσεις Αναδόχου.

1. Κατά την εκτέλεση της σύμβασης ο ανάδοχος οφείλει να συμμορφώνεται με τις υποχρεώσεις στους τομείς του περιβαλλοντικού, κοινωνικοασφαλιστικού και εργατικού δικαίου, που έχουν θεσπισθεί 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. 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.
3. 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.
4. 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
5. Ο Ανάδοχος υποχρεούται να παρίσταται σε υπηρεσιακές συνεδριάσεις που αφορούν στο έργο (τακτικές και έκτακτες), παρουσιάζοντας τα απαραίτητα στοιχεία για την αποτελεσματική λήψη αποφάσεων.
6. 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.

**17PROC005761235 2017-02-03**

7. 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 υποδεικνυομένων 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.
8. 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.
9. 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.
10. Η ΗΔΙΚΑ ΑΕ απαλλάσσεται από κάθε ευθύνη και υποχρέωση από τυχόν ατύχημα ή από κάθε άλλη αιτία κατά την εκτέλεση της Εκτελεστικής Σύμβασης. Η ΗΔΙΚΑ ΑΕ δεν έχει υποχρέωση καταβολής αποζημίωσης για υπερωριακή απασχόληση ή οποιαδήποτε άλλη αμοιβή στο προσωπικό του Αναδόχου ή τρίτων.
11. Ο Ανάδοχος υποχρεούται καθ' όλη τη διάρκεια της Συμφωνίας Πλαισίου να συμμορφώνεται με τις υποχρεώσεις που επιβάλλονται από τον **N.3310/05** όπως τροποποιήθηκε και ισχύει με τον **N. 3414/05**.

#### **9.3.4 Ποινικές Ρήτρες – Έκπτωση Αναδόχου.**

Η παράδοση και η παραλαβή των παραδοτέων της κάθε Εκτελεστικής Σύμβασης θα γίνει σύμφωνα με το χρονοδιάγραμμα υλοποίησής, όπως αυτό θα αποτυπώνεται σε κάθε Εκτελεστική Σύμβαση.

1. Σε περίπτωση καθυστέρησης παράδοσης παραδοτέων ή φάσεων της Εκτελεστικής Σύμβασης ή του συνόλου αυτής από υπέρβαση τμηματικής ή συνολικής προθεσμίας με υπαιτιότητα του Αναδόχου επιβάλλονται κυρώσεις σύμφωνα με τα παρακάτω:
  - 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

**17PROC005761235 2017-02-03**

ρήτρα 2,5% επί της συμβατικής αξίας χωρίς ΦΠΑ των υπηρεσιών που παρασχέθηκαν εκπρόθεσμα,

- για καθυστέρηση που υπερβαίνει το 50% επιβάλλεται ποινική ρήτρα 5% χωρίς ΦΠΑ επί της συμβατικής αξίας των υπηρεσιών που παρασχέθηκαν εκπρόθεσμα,
  - οι ποινικές ρήτρες για υπέρβαση των τμηματικών προθεσμιών είναι ανεξάρτητες από τις επιβαλλόμενες για υπέρβαση της συνολικής διάρκειας της σύμβασης και δύνανται 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.
2. Σε περιπτώσεις μετάθεσης του συμβατικού χρόνου παράδοσης μετά από την έγκριση της Αναθέτουσας Αρχής, δεν επιβάλλονται κυρώσεις.
  3. Οι ρήτρες καθυστέρησης θα επιβάλλονται με απόφαση της Αναθέτουσας Αρχής, ύστερα από γνωμοδότηση της ΕΠΠΕ και θα παρακρατούνται από την επομένη πληρωμή του Αναδόχου ή θα καταβάλλονται από τον ίδιο ή θα καταπίπτουν από την Εγγύηση Καλής Εκτέλεσης της Εκτελεστικής Σύμβασης.
  4. Οι χρόνοι υπολογίζονται σε ημερολογιακές ημέρες, τα ποσά όπως προβλέπονται στη Εκτελεστική Σύμβαση (μη συμπεριλαμβανομένου ΦΠΑ) και οι προθεσμίες χωρίς μεταθέσεις. Σε περίπτωση επέκτασης του χρονοδιαγράμματος της Εκτελεστικής Σύμβασης, οι ποινικές ρήτρες θα εξακολουθούν να υπολογίζονται βάσει του αρχικού χρονοδιαγράμματός της.
  5. Σε περίπτωση Ένωσης οι ανωτέρω ρήτρες επιβάλλονται σε όλα τα μέλη της Ένωσης, τα οποία συμφωνείται να ευθύνονται αλληλεγγύως και εις ολόκληρον.
  6. Οι ποινικές ρήτρες δεν επιβάλλονται και η έκπτωση δεν επέρχεται αν ο Ανάδοχος αποδείξει ότι η καθυστέρηση οφείλεται σε ανώτερη βία ή σε υπαιτιότητα της Αναθέτουσας Αρχής.
  7. Εκτός των παραπάνω περιπτώσεων θα επιβάλλονται κατά περίπτωση και οι ρήτρες μη τήρησης όρων SLA, όπως θα αποτυπώνονται στην Συμφωνία – Πλαίσιο ή την εκάστοτε Εκτελεστική Σύμβαση σύμφωνα με τα οριζόμενα στο Κεφάλαιο 4.2

Η Αναθέτουσα Αρχή έχει το δικαίωμα να κηρύξει έκπτωτο τον Ανάδοχο με απόφασή της, ύστερα από γνωμοδότηση του αρμοδίου οργάνου, επιβάλλοντας αθροιστικά ή διαζευκτικά τις κυρώσεις, οι οποίες προβλέπονται από τις διατάξεις του ν. 4412/2016 (Άρθρο 203, παρ. 4).

Α) στην περίπτωση που δεν προσέλθει για υπογραφή της Συμφωνίας – Πλαισίου, σύμφωνα με τα οριζόμενα στην παράγραφο 5 του Άρθρου 105 του ν. 4412/2016 (βλ. και σημείο 2 Κεφάλαιο 9.1)

β) αν δεν εκπληρώνει ή εκπληρώνει πλημμελώς τις συμβατικές του υποχρεώσεις ή παραβιάζει ουσιώδη όρο της Συμφωνίας Πλαίσιο ή/και της Εκτελεστικής Σύμβασης και δεν συμμορφωθεί με αντίστοιχες γραπτές εντολές της αναθέτουσας αρχής

---

**17PROC005761235 2017-02-03**

γ) αν υπερβεί υπαίτια τη συνολική προθεσμία εκτέλεσης των εκτελεστικών συμβάσεων, λαμβανομένων υπόψη των παρατάσεων.

Για τις περιπτώσεις β και γ, η Αναθέτουσα Αρχή κοινοποιεί στον ανάδοχο ειδική όχληση, η οποία περιλαμβάνει συγκεκριμένη περιγραφή των ενεργειών στις οποίες οφείλει να προβεί ο ανάδοχος θέτοντας προθεσμία για τη συμμόρφωσή του, εντός εύλογης προθεσμίας που δεν θα είναι μικρότερη των δεκαπέντε (15) ημερών. Αν η προθεσμία, που τέθηκε με την ειδική όχληση, παρέλθει χωρίς ο ανάδοχος να συμμορφωθεί, κηρύσσεται έκπτωτος μέσα σε προθεσμία τριάντα (30) ημερών από την άπρακτη πάροδο της προθεσμίας συμμόρφωσης, με απόφαση της αναθέτουσας αρχής. Στην απόφαση προσδιορίζονται οι λόγοι της μη συμμόρφωσης του αναδόχου προς την ειδική όχληση και αιτιολογείται η έκπτωση με αναφορά στους λόγους που οδήγησαν σε αυτήν.

Ο Οικονομικός Φορέας δεν κηρύσσεται έκπτωτος αν συντρέχουν λόγοι ανωτέρας βίας. Ο ανάδοχος που επικαλείται ανωτέρα βία υποχρεούται, μέσα σε είκοσι (20) ημέρες από τότε που συνέβησαν τα περιστατικά που συνιστούν την ανωτέρα βία, να αναφέρει εγγράφως αυτά και να προσκομίσει στην Αναθέτουσα Αρχή τα απαραίτητα αποδεικτικά στοιχεία.

Σε περίπτωση έκπτωσης του Αναδόχου, η Αναθέτουσα Αρχή δικαιούται, κατά την κρίση της, να κρατήσει μέρος ή το σύνολο των παραδοτέων, καταβάλλοντας το αναλογούν συμβατικό τίμημα.

### **9.3.5 Διοικητικές Προσφυγές κατά τη διάρκεια εκτέλεσης της Συμφωνίας Πλαισίου.**

Ο οικονομικός φορέας μπορεί κατά των αποφάσεων που επιβάλλουν σε βάρος του κυρώσεις να υποβάλει προσφυγή για λόγους νομιμότητας και ουσίας ενώπιον του φορέα που εκτελεί τη σύμβαση, μέσα σε ανατρεπτική προθεσμία τριάντα (30) ημερών, από την ημερομηνία που έλαβε γνώση της σχετικής απόφασης. Επί της προσφυγής, αποφασίζει το αρμόδιο αποφαινόμενο όργανο, ύστερα από γνωμοδότηση του αρμόδιου συλλογικού οργάνου.

Η εν λόγω απόφαση δεν επιδέχεται προσβολή με άλλη οποιασδήποτε φύσεως διοικητική προσφυγή

### **9.3.6 Ενώσεις Εταιρειών.**

1. Σε περίπτωση που ο Ανάδοχος Συμφωνίας Πλαίσιο είναι Ένωση, τα μέλη που αποτελούν την Ένωση, θα είναι από κοινού και εις ολόκληρον υπεύθυνα έναντι της Αναθέτουσας Αρχής για την εκπλήρωση όλων των υποχρεώσεών τους που απορρέουν από τη Συμφωνία Πλαίσιο και τις Εκτελεστικές Συμβάσεις, ανεξαρτήτως του τρόπου πληρωμής και του προσώπου (φυσικού ή νομικού) που προσφέρει τις υπηρεσίες ή ενεργεί γενικότερα για την εκπλήρωση των υποχρεώσεων της Ένωσης. Τυχόν υφιστάμενες μεταξύ τους συμφωνίες περί κατανομής των ευθυνών τους έχουν ισχύ μόνον στις εσωτερικές τους σχέσεις και σε καμία περίπτωση δεν δύνανται να προβληθούν έναντι της Αναθέτουσας Αρχής ως λόγος απαλλαγής του ενός Μέλους της Ένωσης από τις ευθύνες και τις υποχρεώσεις του άλλου ή των άλλων Μελών της Ένωσης για την ολοκλήρωση του έργου.

**17PROC005761235 2017-02-03**

2. Σε περίπτωση που κατά τη διάρκεια της εκτέλεσης της Συμφωνίας Πλαίσιο, οποιαδήποτε από τα Μέλη της Ένωσης, εξαιτίας ανικανότητας για οποιοδήποτε λόγο ή λόγω ανωτέρας βίας, δεν μπορεί να ανταποκριθεί στις υποχρεώσεις του, τα υπόλοιπα Μέλη της Ένωσης συνεχίζουν να έχουν την ευθύνη ολοκλήρωσης της Συμφωνίας Πλαίσιο (και των τυχόν ισχυουσών Εκτελεστικών Συμβάσεων) με τους ίδιους όρους.
3. Σε περίπτωση λύσης, πτώχευσης, ή θέσης σε καθεστώς αναγκαστικής διαχείρισης ή ειδικής εκκαθάρισης ενός εκ των μελών που απαρτίζουν τον Ανάδοχο, η Συμφωνία Πλαίσιο ή/και η κάθε Εκτελεστική Σύμβαση εξακολουθεί να υφίσταται και οι απορρέουσες από αυτές υποχρεώσεις βαρύνουν τα εναπομείναντα μέλη του Αναδόχου, μόνο εφόσον αυτά είναι σε θέση να τις εκπληρώσουν. Η κρίση για τη δυνατότητα εκπλήρωσης ή μη των όρων της Σύμβασης εναπόκειται στη διακριτική ευχέρεια του αρμοδίου οργάνου της ΗΔΙΚΑ ΑΕ. Σε αντίθετη περίπτωση, η ΗΔΙΚΑ ΑΕ δύναται να καταγγείλει τη Συμφωνία Πλαίσιο ή/και την κάθε Εκτελεστική Σύμβαση. Επίσης σε περίπτωση συγχώνευσης, εξαγοράς, μεταβίβασης της επιχείρησης κλπ. Κάποιου εκ των μελών που απαρτίζουν τον Ανάδοχο, η συνέχιση ή όχι της Συμφωνίας Πλαισίου ή/και της κάθε Εκτελεστικής Σύμβασης εναπόκειται στη διακριτική ευχέρεια της ΗΔΙΚΑ ΑΕ.

**9.3.7 Υπεργολαβίες.**

Ο Ανάδοχος μετά την κατακύρωση των αποτελεσμάτων του διαγωνισμού δεν έχει δικαίωμα, χωρίς προηγούμενη γραπτή έγκριση της Αναθέτουσας Αρχής, να αναθέτει οποιοδήποτε μέρος ή το σύνολο του Υποέργου υπεργολαβικά σε τρίτο φυσικό ή νομικό πρόσωπο, εφόσον δεν έχει δηλωθεί αυτό στην Προσφορά του.

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 το Μέλος της Συμφωνίας Πλαίσιο να αποδείξει ότι στο πρόσωπο του νέου υπεργολάβου συντρέχουν όλες εκείνες οι προϋποθέσεις με τις οποίες ο αρχικός υπεργολάβος κρίθηκε κατάλληλος.

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

Στην περίπτωση που το τμήμα του έργου που ο υποψήφιος προτίθεται να αναθέσει σε υπεργολάβους υπερβαίνει 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 Παράρτημα 13 ) ο υποψήφιος οφείλει στην προσφορά του να συμπεριλάβει και τα ΕΕΕΣ του Κεφαλαίου 6.4 για όλους τους υπεργολάβους που δηλώνει σε αυτήν, καθώς και τα αντίστοιχα στοιχεία τεκμηρίωσης του Κεφαλαίου 6.5.

---

**17PROC005761235 2017-02-03**

### **9.3.8 Εμπιστευτικότητα και Προστασία Δεδομένων.**

Οι διαγωνιζόμενοι υποχρεούνται να τηρούν αυστηρά το απόρρητο των στοιχείων και πληροφοριών που διαθέτει η Εταιρεία και τα οποία θα περιέλθουν εις γνώσιν τους τόσο κατά τη διενέργεια του διαγωνισμού όσο και κατά την εκτέλεση των όρων σύμβασης. Σε περίπτωση αθέτησης από τους διαγωνιζόμενους της ως άνω υποχρέωσης τους, η Εταιρεία δικαιούται να απαιτήσει την αποκατάσταση τυχόν ζημίας της και την άμεση παύση καθ' οιονδήποτε τρόπο χρησιμοποίησης των στοιχείων και πληροφοριών αυτών και την παράλειψη κάθε τέτοιας ενέργειας στο μέλλον.

### **9.3.9 Πνευματικά δικαιώματα και μελλοντικές επεκτάσεις.**

Όλα τα αποτελέσματα – μελέτες, στοιχεία και κάθε άλλο έγγραφο ή αρχείο σχετικό με την Εκτελεστική Σύμβαση, ο πηγαίος κώδικας (source code) και οι βάσεις δεδομένων που τυχόν θα παραχθούν, όπου επιτρέπεται και δεν αποτελεί απλώς παραχώρηση άδειας χρήσης, καθώς και όλα τα υπόλοιπα παραδοτέα που θα αποκτηθούν ή θα αναπτυχθούν από τον Ανάδοχο με δαπάνες του Υποέργου, θα αποτελούν αποκλειστική ιδιοκτησία της **ΗΔΙΚΑ ΑΕ** εκτός των κατοχυρωμένων δικαιωμάτων που πηγάζουν από εμπορικό λογισμικό.

Τα αποτελέσματα θα είναι πάντοτε στη διάθεση των νομίμων εκπροσώπων της ΗΔΙΚΑ ΑΕ και του Φορέα Εκμετάλλευσης Αποτελεσμάτων κατά τη διάρκεια ισχύος της Εκτελεστικής Σύμβασης, και εάν βρίσκονται στην κατοχή του Αναδόχου, θα παραδοθούν σε αυτούς κατά την καθ' οιονδήποτε τρόπο λήξη ή λύση της Εκτελεστικής Σύμβασης. Σε περίπτωση αρχείων με στοιχεία σε ηλεκτρονική μορφή, ο Ανάδοχος υποχρεούται να συνοδεύσει την παράδοσή τους με έγγραφη τεκμηρίωση και με οδηγίες για την ανάκτηση / διαχείρισή τους.

Με την οριστική παραλαβή κάθε Εκτελεστικής Σύμβασης τα δικαιώματα πνευματικής ιδιοκτησίας μεταβιβάζονται από τον Ανάδοχο αυτοδίκαια στην **ΗΔΙΚΑ ΑΕ** και τον Φορέα Εκμετάλλευσης Αποτελεσμάτων του έργου, οι οποίοι θα είναι πλέον οι αποκλειστικοί δικαιούχοι αυτών και θα φέρουν όλες τις εξουσίες που απορρέουν από αυτό, ενδεικτικά και όχι περιοριστικά αναφερομένων της εξουσίας οριστικής ή προσωρινής αναπαραγωγής του λογισμικού με κάθε μέσο και μορφή, εν όλω ή εν μέρει, την εξουσία φόρτωσης, εμφάνισης στην οθόνη, εκτέλεσης μεταβίβασης, αντιγραφής, αποθήκευσης αλλά και τροποποίησης χωρίς άδεια του Αναδόχου, η οποία σε κάθε περίπτωση παρέχεται ανέκκλητα δια της υπογραφής της Εκτελεστικής Σύμβασης.

### **9.3.10 Εκχωρήσεις – Μεταβιβάσεις.**

Ο Ανάδοχος δε δικαιούται να εκχωρεί την Εκτελεστική σύμβαση σε οποιοδήποτε τρίτο, ούτε να αναθέτει υπεργολαβικά σε τρίτους μέρος ή το σύνολο του αντικειμένου της Εκτελεστικής Σύμβασης, ούτε να υποκαθίσταται από τρίτο, χωρίς την προηγούμενη έγγραφη έγκριση της ΗΔΙΚΑ ΑΕ, η οποία δίδεται, κατά την απόλυτη κρίση της, σε όλως εξαιρετικές περιπτώσεις. Σε περίπτωση εκχώρησης, υπεργολαβίας κλπ., ο Ανάδοχος είναι υποχρεωμένος να προσκομίζει στην ΗΔΙΚΑ ΑΕ τα σχετικά συμφωνητικά σε πρώτη αίτηση αυτής. Σε καμία δε ανάλογη περίπτωση ο Ανάδοχος δεν απαλλάσσεται από τις συμβατικές του υποχρεώσεις και ευθύνες λόγω ανάθεσης εργασιών σε



**17PROC005761235 2017-02-03**

τρίτους ή εκχώρησης ή υπεργολαβίας, ούτε η ΗΔΙΚΑ ΑΕ συνδέεται συμβατικά με τα τρίτα αυτά πρόσωπα. Εάν το συμβατικό τίμημα εκχωρηθεί εν όλω ή εν μέρει σε Τράπεζα, κατά τα ως άνω, σε περίπτωση που, για λόγους που άπτονται στις συμβατικές σχέσεις μεταξύ των συμβαλλομένων μερών, δεν προκύψει εν όλω ή εν μέρει υπέρ της Τράπεζας το εκχωρούμενο τίμημα (ενδεικτικά αναφέρονται έκπτωση Αναδόχου, απομείωση συμβατικού τιμήματος, αναστολή εκτέλεσης της σύμβασης, διακοπή σύμβασης, καταλογισμός ρητρών, συμβιβασμός κλπ.) η ΗΔΙΚΑ ΑΕ δεν έχει καμία ευθύνη έναντι της εκδοχέως Τράπεζας

### **9.3.11 Καταγγελία Σύμβασης.**

Η Αναθέτουσα Αρχή διατηρεί το δικαίωμα να καταγγείλει τη Σύμβαση με τον Ανάδοχο κατόπιν αιτιολογημένης απόφασης του αρμοδίου οργάνου της, σύμφωνα με τα οριζόμενα στο Άρθρο 133 του ν. 4412/2016.

### **9.3.12 Εφαρμοστέο Δίκαιο – Διαιτησία.**

Κατά την εκτέλεση δημοσίων συμβάσεων εφαρμόζονται, οι διατάξεις του Νόμου 4412/2016 (ΦΕΚΑ/147/8-8-2016), οι όροι της σύμβασης και συμπληρωματικά ο Αστικός Κώδικας.

Ο Ανάδοχος και η Αναθέτουσα Αρχή θα προσπαθούν να ρυθμίζουν φιλικά κάθε διαφορά, που τυχόν θα προκύψει στις μεταξύ τους σχέσεις κατά τη διάρκεια της ισχύος της Σύμβασης που θα υπογραφεί.

Επί διαφωνίας, κάθε διαφορά θα λύεται από τα ελληνικά δικαστήρια και συγκεκριμένα τα δικαστήρια της έδρας της Εταιρείας.

17PROC005761235 2017-02-03

## **ΠΑΡΑΡΤΗΜΑΤΑ**

# 17PROC005761235 2017-02-03

## 10 Παράρτημα: Υποδείγματα Εγγυητικών Επιστολών.

### 10.1 Εγγυητική Επιστολή Συμμετοχής.

#### ΕΓΓΥΗΣΗ ΣΥΜΜΕΤΟΧΗΣ ΣΕ ΕΥΡΩ

ΕΚΔΟΤΗΣ.....

Ημερομηνία έκδοσης.....

Προς την ΗΔΙΚΑ ΑΕ

Λαγουμιτζή 40 & Λ. Συγγρού

**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 κατάρπτωσης της εγγύησης, το ποσό της κατάρπτωσης υπόκειται στο εκάστοτε ισχύον πάγιο τέλος χαρτοσήμου.

(Εξουσιοδοτημένη υπογραφή)

17PROC005761235 2017-02-03

## 10.2 Εγγυητική Επιστολή Καλής Εκτέλεσης Συμφωνίας Πλαισίου.

### ΕΓΓΥΗΣΗ ΚΑΛΗΣ ΕΚΤΕΛΕΣΗΣ ΣΕ ΕΥΡΩ

ΕΚΔΟΤΗΣ.....

Ημερομηνία έκδοσης.....

Προς την ΗΔΙΚΑ ΑΕ

Λαγουμιτζή 40 & Λ. Συγγρού

**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)

17PROC005761235 2017-02-03

### 10.3 Εγγυητική Επιστολή Καλής Εκτέλεσης Εκτελεστικής Σύμβασης.

#### ΕΓΓΥΗΣΗ ΚΑΛΗΣ ΕΚΤΕΛΕΣΗΣ ΣΕ ΕΥΡΩ

ΕΚΔΟΤΗΣ.....

Ημερομηνία έκδοσης.....

Προς την ΗΔΙΚΑ ΑΕ

Λαγουμιτζή 40 & Λ. Συγγρού

#### 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: 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)

# 17PROC005761235 2017-02-03

## 11 Παράρτημα: 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
<p>Στην προτεινόμενη, από τον υποψήφιο Ανάδοχο Ομάδα Έργου, επιλέξτε μία από τις ακόλουθες περιγραφές</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Υπεύθυνος Έργου</li> <li>• Αναπληρωτής Υπεύθυνος Έργου</li> <li>• Τεχνικός Υπεύθυνος Υπηρεσιών Λειτουργίας ΣΗΣ</li> <li>• Υπεύθυνος Συστημάτων</li> <li>• Υπεύθυνος Συστημικού Λογισμικού</li> <li>• Υπεύθυνος Δικτύων</li> <li>• Υπεύθυνος Ασφάλειας Συστημάτων</li>   <li>• Επιχειρησιακός Αναλυτής</li> </ul>

<ul style="list-style-type: none"> <li>• Αρχιτέκτων Επιχειρησιακών Εφαρμογών</li> <li>• Υπεύθυνος Σχεδιασμού &amp; Ανάπτυξης Εφαρμογών</li> <li>• Υπεύθυνος Application Server</li> <li>• Database Administrator</li> <li>• Υπεύθυνος Διασφάλισης Ποιότητας Εφαρμογών</li> <li>• Υπεύθυνος Ασφάλειας εφαρμογών</li> <li>• Εμπειρογνώμων Υγείας</li> <li>• Εμπειρογνώμων Ηλεκτρονικής Συνταγογράφησης</li> <li>• Υπεύθυνος Παραγωγικής Λειτουργίας</li> <li>• Τεχνικός Υποστήριξης</li> <li>• Τεχνικός Υπεύθυνος Call Centre</li> <li>• Προϊστάμενος βάρδιας</li> <li>• Call Agent</li> </ul>	
--	--

**ΕΠΑΓΓΕΛΜΑΤΙΚΗ  
ΕΜΠΕΙΡΙΑ**

Έργο (ή Θέση)	Εργοδότης	Ρόλος <sup>14</sup> και Καθήκοντα στο Έργο (ή Θέση)	<sup>15</sup> Ειδική Αναφορά στα αντικείμενα απασχόλησης	Απασχόληση στο Έργο	
				Περίοδος (από – έως)	A/M <sup>16</sup>
				__/__/__ __/__/__	
				__/__/__ __/__/__	

<sup>14</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>15</sup> Σε σχέση με το ρόλο τους και το αντίστοιχο με το προς υλοποίηση έργο αντικείμενο

<sup>16</sup> Αφορά τους πραγματικούς ανθρωπομήνες απασχόλησης στο έργο– Δεν ταυτίζεται με τη συνολική χρονική διάρκεια της χρονικής περιόδου απασχόλησης στο έργο.

# 17PROC005761235\_2017-02-03

## 12 Παράρτημα: Περιγραφή όρων SLA Κυρίως Έργου ΗΣ.

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.

### 12.1 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 ότι ο χρόνος απόκρισης επηρεάζεται σε μεγάλο βαθμό από καθυστερήσεις που μπορεί να υπάρχουν στο δίκτυο, ο έλεγχος του θα διενεργείται αποκλειστικά σε τοπικά δίκτυα (Local Area Networks – LAN).

## 12.2 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.

## 12.3 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 διήμερο 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 παροχής των υπηρεσιών μέσα στο συμβατικό χρόνο. 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.

## 12.4 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.

Διευκρινίζεται επίσης ότι μη διαθεσιμότητα μιας μονάδας συνεπάγεται τη μη διαθεσιμότητα όλων των μονάδων που εξοπλίζονται 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.

## 12.5 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 κατανεμημένα 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 ενάρξεως της συντήρησης από το προσωπικό του Αναδόχου.
- ▶ Είδος δυσλειτουργίας ή συντήρησης που έγινε.
- ▶ Χρησιμοποιηθέντα μέσα και ανταλλακτικά (αναλυτική καταχώρηση στοιχείων αναγνωρίσεως 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 επανολειτουργία 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.

## 12.6 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 απαραίτητως 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.

## 12.7 Λοιπές υποχρεώσεις του Κυρίου του Έργου στα πλαίσια του SLA

17PROC005761235 2017-02-03

- Ο Κύριος του Έργου θα πρέπει να φυλάσσει στον κάθε τόπο εγκατάστασης, και να επιτρέπει στον Ανάδοχο να συμβουλευτείται, 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 ασφάλη 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 Παρακολούθησης και 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 Επίλυσης Διαφορών. Οι αντίστοιχες λεπτομέρειες ως προς την Επιτροπή Επίλυσης Διαφορών θα καθορισθούν στη σύμβαση με τον Ανάδοχο.

### 13 Παράρτημα: Πίνακες Οικονομικής Προσφοράς.

		A	B	Γ = Α x Β	Δ	E=Γ+Δ
ΦΥΣΙΚΟ ΑΝΤΙΚΕΙΜΕΝΟ	ΜΟΝΑΔΑ ΜΕΤΡΗΣΗΣ	ΠΟΣΟΤΗΤΑ	ΤΙΜΗ ΜΟΝΑΔΑΣ (χωρίς ΦΠΑ)	ΤΙΜΗ ΠΡΟΣΦΟΡΑΣ (χωρίς ΦΠΑ)	ΦΠΑ	ΣΥΝΟΛΙΚΗ ΤΙΜΗ ΠΡΟΣΦΟΡΑΣ
Υπηρεσίες Κατηγορίας Α (Κεφ. 3.1.1)	Μήνας	24				
Υπηρεσίες Κατηγορίας Β (Κεφ. 3.1.2)	Ανθρωπομήνας Ομάδας Ενσωμάτωσης	160				
Υπηρεσίες Κατηγορίας Γ (Κεφ.3.1.3)	Μήνας	24				
Υπηρεσίες Κατηγορίας Δ (Κεφ. 3.1.4)	Μήνας	24				
Υπηρεσίες Κατηγορίας Ε (Κεφ. 3.1.5)	Ανθρωπομήνας	24				
<b>ΥΠΟΣΥΝΟΛΟ 1</b>						
Άδειες Τύπου Α (per core)	Αριθμός	2				
Ετήσια Ανανέωση (per core)	Αριθμός	2				
Άδειες Τύπου Β (per core)	Αριθμός	2				
Ετήσια Ανανέωση (per core)	Αριθμός	2				
Άδειες Τύπου Γ (per core)	Αριθμός	12				
Ετήσια Ανανέωση (per core)	Αριθμός	12				
Άδειες Τύπου Δ (per core)	Αριθμός	12				
Ετήσια Ανανέωση (per core)	Αριθμός	12				
Άδειες Τύπου Ε (per core)	Αριθμός	12				
Ετήσια Ανανέωση (per core)	Αριθμός	12				
Άδειες Τύπου ΣΤ (per core)	Αριθμός	2				
Ετήσια Ανανέωση (per core)	Αριθμός	2				
Άδειες Τύπου Ζ (per core)	Αριθμός	2				
Ετήσια Ανανέωση (per core)	Αριθμός	2				
<b>ΥΠΟΣΥΝΟΛΟ 2</b>						
<b>ΣΥΝΟΛΟ (= ΥΠΟΣΥΝΟΛΟ 1 + ΥΠΟΣΥΝΟΛΟ 2)</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. **Για τις άδειες χρήσης** συμπληρώνεται στη στήλη Β η τιμή μονάδας για κάθε τύπο άδειας και η τιμή μονάδας για κάθε έτος ανανέωσης, με βάση τον τύπο αδειοδότησης των υφιστάμενων αδειών του ΣΗΣ (per core).
5. **Το κόστος για τα πεδία «Υποσύνολο 1» και «Υποσύνολο 2» της στήλης Γ υπόκειται στους περιορισμούς που ορίζονται στο κεφάλαιο 7.2.7 της διακήρυξης**



## 17PROC005761235 2017-02-03 14 Παράρτημα: 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>17</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>18</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

<sup>17</sup> Η Αίτηση για Αλλαγή (RFC) πρέπει να περιλαμβάνει μία περιγραφή ή / και την αποτύπωση συγκεκριμένων προδιαγραφών που θέτουν οι αιτούντες,

<sup>18</sup> Το βήμα αυτό επηρεάζει την ταχύτητα με την οποία θα αντιμετωπισθεί το RFC.

~~17. Προσομοίωση 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 απαιτούνται ανά εργασία απομένει να κατανεμηθεί ο συνολικός αριθμός points στους αντίστοιχους ρόλους.~~

Για την εφαρμογή του MEA 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

# 17PROC005761235 2017-02-03

## 15 Παράρτημα: Στατιστικά στοιχεία υπηρεσίας helpdesk του ΣΗΣ.

Στον κάτωθι πίνακα παρατίθενται στατιστικά στοιχεία από την παραγωγική λειτουργία της υπηρεσίας τηλεφωνικής υποστήριξης του ΣΗΣ για το έτος 2015:

	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