



25PROC017638615 2025-09-30

ΕΛΛΗΝΙΚΗ ΔΗΜΟΚΡΑΤΙΑ

ΥΠΟΥΡΓΕΙΟ ΥΓΕΙΑΣ

ΔΙΟΙΚΗΣΗ 2^{ης} ΥΓΕΙΟΝΟΜΙΚΗΣ ΠΕΡΙΦΕΡΕΙΑΣ ΠΕΙΡΑΙΩΣ ΚΑΙ ΑΙΓΑΙΟΥ

Πε.Δ.Υ.Ψ.Υ.

ΠΟΛΥΔΥΝΑΜΗ ΝΟΣΗΛΕΥΤΙΚΗ ΜΟΝΑΔΑ ΨΥΧΙΚΗΣ ΥΓΕΙΑΣ ΑΤΤΙΚΗΣ

ΔΙΕΥΘΥΝΣΗ ΔΙΟΙΚΗΤΙΚΗΣ ΟΙΚΟΝΟΜΙΚΗΣ ΥΠΗΡΕΣΙΑΣ

ΥΠΟΔΙΕΥΘΥΝΣΗ ΟΙΚΟΝΟΜΙΚΗΣ ΥΠΗΡΕΣΙΑΣ

ΤΜΗΜΑ ΠΡΟΜΗΘΕΙΩΝ

**ΠΡΟΣΚΛΗΣΗ 169.25
ΥΠΟΒΟΛΗΣ ΠΡΟΣΦΟΡΑΣ**

ΠΡΟΣ: ΚΑΘΕ ΕΝΔΙΑΦΕΡΟΜΕΝΟ

για την ανάδειξη αναδόχου Σύμβασης Τεχνικής Υποστήριξης - Υποστήριξης Παραγωγικής λειτουργίας για το Διοικητικό - Οικονομικό και υποσύστημα Επιχειρηματικής Ευφυΐας (SAP) του έργου «ΟΠΣΥ Γ' Πε.Σ.Υ.Π. Αττικής», για ένα (1) έτος, προϋπολογισθείσας δαπάνης 37.200,00€ συμπεριλαμβανομένου Φ.Π.Α. (24%), ΠΙΣΤΩΣΕΙΣ 2025-2026, με τη διαδικασία της απευθείας ανάθεσης, με κριτήριο κατακύρωσης τη συμφερότερη από οικονομικής άποψης προσφορά, βάσει τιμής (χαμηλότερη τιμή), σύμφωνα με τις διατάξεις του Ν.4412/2016, άρθρο 118, όπως τροποποιήθηκε με τον Ν.4782/2021, άρθρο 50.

Έχοντας υπόψη:

1. Τον Ν.3329/2005 «Εθνικό Σύστημα Υγείας και Κοινωνικής Αλληλεγγύης και λοιπές διατάξεις» (ΦΕΚ Α' 81/04.04.05), όπως ισχύει σήμερα.
2. Τον Ν.3527/09.02.07 «Κύρωση συμβάσεων υπέρ νομικών προσώπων εποπτευόμενων από το Υπουργείο Υγείας & Κοινωνικής Αλληλεγγύης και λοιπές διατάξεις».
3. Τον Ν.3861/2010 ΦΕΚ 112/Α/13.07.10 «Ενίσχυση της διαφάνειας με την υποχρεωτική ανάρτηση νόμων και πράξεων των κυβερνητικών διοικητικών και αυτοδιοικητικών Οργάνων στο Διαδίκτυο "Πρόγραμμα Διαύγεια" και άλλες διατάξεις».
4. Τον Ν.4412/08.08.16 (αρ. φύλλου 147) Δημόσιες Συμβάσεις Έργων Προμηθειών και Υπηρεσιών (προσαρμογή στις οδηγίες 2014/24/Ε.Ε & 2014/25/Ε.Ε).
5. Τον Ν.4605/01.04.19, άρθρο 43 «Τροποποίηση διατάξεων του Ν.4412/2016 (Α'147)».
6. Τον Ν.4782 ΦΕΚ Α 36/09.03.21 «Εκσυγχρονισμός, απλοποίηση και αναμόρφωση του ρυθμιστικού πλαισίου των δημοσίων συμβάσεων, ειδικότερες ρυθμίσεις προμηθειών στους τομείς της άμυνας και της ασφάλειας και άλλες διατάξεις για την ανάπτυξη, τις υποδομές και την υγεία.
7. Τον Ν.5129/01.08.24 «Ολοκλήρωση Ψυχιατρικής Μεταρρύθμισης».
8. Τον Ν.5167/2024 αρθ.37 παρ.8.
9. Τη Γ.Π. 4589/28.01.25 Εγκύκλιο του Υφυπουργού Υγείας.
10. Το ΦΕΚ 855/09.08.24, Τεύχος ΥΟΔΔ, που αφορά τον διορισμό του κου Ροϊλού Χρήστου ως Διοικητή της 2^{ης} Υ.Πε. Πειραιώς & Αιγαίου.
11. Το ΦΕΚ 905/22.08.24, Τεύχος ΥΟΔΔ, που αφορά τον διορισμό των Υποδιοικητών της 2^{ης} Υ.Πε. Πειραιώς & Αιγαίου.
12. Το ΦΕΚ 5342/23.09.24, Τεύχος ΥΟΔΔ, που αφορά τις αρμοδιότητες των Υποδιοικητών της 2^{ης} Υ.Πε. Πειραιώς & Αιγαίου.
13. Το γεγονός ότι η δαπάνη θα βαρύνει τον οικείο ΚΑΕ (0419) του προϋπολογισμού της Πολυδύναμης Νοσηλευτικής Μονάδας Ψυχικής Υγείας Αττικής του Πε.Δ.Υ.Ψ.Υ. της 2^{ης} Υ.Πε. Πειραιώς και Αιγαίου.
14. Τη με αριθμ.24261/17.09.25, Απόφαση Υποδιοικήτριας της 2^{ης} Υ.Πε. Πειραιώς & Αιγαίου, με την οποία εγκρίθηκε, η διενέργεια Πρόσκλησης εκδήλωσης ενδιαφέροντος προς κάθε ενδιαφερόμενο για την ανάδειξη αναδόχου Σύμβασης Τεχνικής Υποστήριξης - Υποστήριξης Παραγωγικής λειτουργίας για το Διοικητικό - Οικονομικό και υποσύστημα Επιχειρηματικής Ευφυΐας (SAP) του έργου «ΟΠΣΥ Γ' Πε.Σ.Υ.Π. Αττικής», για ένα (1) έτος, προϋπολογισθείσας δαπάνης 37.200,00€ συμπεριλαμβανομένου Φ.Π.Α. (24%), ΠΙΣΤΩΣΕΙΣ 2025-2026, με τη διαδικασία της απευθείας ανάθεσης, με κριτήριο κατακύρωσης τη συμφερότερη από οικονομικής άποψης προσφορά, βάσει τιμής (χαμηλότερη τιμή), σύμφωνα με τις διατάξεις του Ν.4412/2016, άρθρο 118,

Σελίδα 1

όπως τροποποιήθηκε με τον Ν.4782/2021, άρθρο 50.

Η Πολυδύναμη Νοσηλευτική Μονάδα Ψυχικής Υγείας Αττικής (πρώην Ψ.Ν.Α.), απευθύνει πρόσκληση προς κάθε ενδιαφερόμενο οικονομικό φορέα, μέσω της διαδικασίας της απευθείας ανάθεσης, σύμφωνα με τις διατάξεις του Ν.4782/2021 του άρθρου 50, με συλλογή κλειστών σφραγισμένων προσφορών και κριτήριο κατακύρωσης την πλέον συμφέρουσα από οικονομικής άποψης προσφορά βάσει τιμής (χαμηλότερη τιμή), για την υποβολή:

1. Τεχνικής & οικονομικής προσφοράς καθώς και δικαιολογητικών κατακύρωσης για την παροχή υπηρεσιών Τεχνικής Υποστήριξης - Υποστήριξης Παραγωγικής λειτουργίας για το Διοικητικό - Οικονομικό και υποσύστημα Επιχειρηματικής Ευφυΐας (SAP) του έργου «ΟΠΣΥ Γ' Πε.Σ.Υ.Π. Αττικής», για ένα (1) έτος, προϋπολογισθείσας δαπάνης 37.200,00€ συμπεριλαμβανομένου Φ.Π.Α. (24%), ΠΙΣΤΩΣΕΙΣ 2025-2026.

2. Αντικείμενο της προσφοράς ως ακολούθως:

Παροχή υπηρεσιών Τεχνικής Υποστήριξης - Υποστήριξης Παραγωγικής λειτουργίας για το Διοικητικό - Οικονομικό και υποσύστημα Επιχειρηματικής Ευφυΐας (SAP) του έργου «ΟΠΣΥ Γ' Πε.Σ.Υ.Π. Αττικής», για ένα (1) έτος. Αναλυτικά:

ΤΕΧΝΙΚΕΣ ΠΡΟΔΙΑΓΡΑΦΕΣ

Το προς συντήρηση πληροφοριακό σύστημα αποτελεί μέρος του «ΟΠΣΥ Γ' ΠΕΣΥΠ ΑΤΤΙΚΗΣ», το οποίο έχει υλοποιηθεί στα πλαίσια της σύμβασης 252/2005 μεταξύ της ΚτΠ Α.Ε. και Αναδόχου Ένωσης Εταιρειών «SIEMENS- ITE-CCS» καθώς και στα πλαίσια των SLA 's που έχουν ακολουθήσει τα επόμενα έτη μέχρι και τη σύναψη του νέου SLA.

Ο ανάδοχος πρέπει να παρέχει υποστήριξη ώστε να υπάρχει, ή δυνατόν, ΑΔΙΑΛΕΙΠΤΗ ΛΕΙΤΟΥΡΓΙΑ για όσο χρόνο διαρκεί η σύμβαση. Θα πρέπει συντομότερα να αποκαθιστά τυχόν δυσλειτουργίες που προέρχονται από σφάλματα των εφαρμογών (bugs) και να κάνει όλες τις απαραίτητες ενέργειες, ώστε το σύστημα να ανταποκρίνεται γρήγορα και με ασφάλεια. Επίσης πρέπει συνεχώς να ελέγχει προληπτικά για πιθανές δυσλειτουργίες το λογισμικό εφαρμογών των υποσυστημάτων του έργου «ΟΠΣΥ Γ' ΠΕΣΥΠ ΑΤΤΙΚΗΣ» που μπορεί να προκύψουν και είναι υπεύθυνος, ώστε κατόπιν συνεννόησης με το τμήμα Πληροφορικής της Π.Ν.Μ.Ψ.Υ.Α. να ενημερώσει για τα αρχεία για τα οποία θα πρέπει να λαμβάνονται αντίγραφα ασφαλείας, αλλά και για την άμεση αποκατάσταση/επαναφορά αν και όποτε ζητηθεί, για το διάστημα της παρούσας, σε συμφωνία με όσα αναφέρονται στο ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ Α' της παρούσας.

Ταυτόχρονα πρέπει να διορθώνει άμεσα όλα τα κενά ασφαλείας των εφαρμογών που ανακαλύπτει ή σε συμφωνία με τον εργοδότη αποδέχεται ότι υπάρχουν και όλα τα bugs που του υποδεικνύονται από τον εργοδότη.

ΥΦΙΣΤΑΜΕΝΗ ΚΑΤΑΣΤΑΣΗ

ΤΟ ΠΛΗΡΟΦΟΡΙΑΚΟ ΣΥΣΤΗΜΑ ΤΟΥ ΝΟΣΟΚΟΜΕΙΟΥ

Το Πληροφοριακό Σύστημα της Π.Ν.Μ.Ψ.Υ.Α. είναι μέρος ενός Ολοκληρωμένου Πληροφοριακού Συστήματος Υγείας (ΟΠΣΥ) που διασυνδέει μεταξύ τους την Κεντρική Υπηρεσία της 2^{ης} ΥΠΕ, πολλά και διαφορετικής μορφής νοσοκομεία, κέντρα υγείας και περιφερειακά ιατρεία. Συνδυάζει διαφορετικές τεχνολογίες πληροφορικής και επικοινωνιών (ΤΠΕ), ενώ η δομή του είναι ιδιαίτερα πολύπλοκη, αφού αντανακλά την πολυπλοκότητα των οργανισμών και των λειτουργιών τους, τις οποίες καλείται να υποστηρίξει πληροφοριακά.

Ο εγκατεστημένος εξοπλισμός ΤΠΕ, στον οποίο στηρίζεται το ΠΣΝ, αποτελείται από προϊόντα της εταιρείας FUJITSU και συγκεκριμένα:

- Από τον εξοπλισμό, τους κεντρικούς εξυπηρετητές (servers) και τα μέσα αποθήκευσης (Clusters) που έχουν εγκατασταθεί στα δύο Περιφερειακά Κέντρα Δεδομένων (ένα στο Θριάσιο Νοσοκομείο και ένα στη 2^η ΥΠΕ).
- Από τους τοπικούς εξυπηρετητές (servers) και τα μέσα αποθήκευσης που έχουν εγκατασταθεί στα Κέντρα Δεδομένων των Νοσοκομείων και λοιπών φορέων.
- Από τα Δίκτυα Δεδομένων των Νοσοκομείων.
- Από το εικονικό δίκτυο, το οποίο συνενώνει τα Περιφερειακά Κέντρα με τα Κέντρα Δεδομένων των Νοσοκομείων και λοιπών φορέων, το οποίο υλοποιείται μέσω του δικτύου ΣΥΖΕΥΞΙΣ.

Οι εφαρμογές Πληροφορικής που λειτουργούν, διακρίνονται:

- Στο Διοικητικοοικονομικό Υποσύστημα (ΔΟ), που υποστηρίζει τις οικονομικές δραστηριότητες και τη διαχείριση του προσωπικού των εμπλεκόμενων φορέων και στηρίζεται στην πλατφόρμα διαχείρισης των επιχειρησιακών πόρων (ERP) SAP/R3 με υλοποιήσεις πρόσθετων modules από την εταιρεία Real Consulting.

- Το λογισμικό που υποστηρίζει τις εφαρμογές αυτές αποτελείται από λογισμικά διαφόρων κατασκευαστών, όπως:

- ### Σχηματική Παράσταση του ΟΠΣΥ 2^{ης} ΥΠΕ



Στα πλαίσια των επιμέρους SLA's που ακολούθησαν από την έναρξη της παραγωγικής λειτουργίας του «ΟΠΣΥ Γ' ΠΕΣΥΠ ΑΤΤΙΚΗΣ» για το νοσοκομείο μας υλοποιήθηκαν και νέες λειτουργικότητες, ενδεικτικά αναφέρουμε τις ακόλουθες:

- Ηλεκτρονική τιμολόγηση νοσηλίων προς τον ΕΟΠΥΥ
- Μητρώο Δεσμεύσεων
- ΠΔΕ (1809/2012)
- Esynet - BI HEALTH - δημιουργία και τροποποίηση σχετικών αναφορών
- Γενική Λογιστική
- Αναλυτική Λογιστική
- Λογαριασμοί Εισπρακτέοι
- Λογαριασμοί Πληρωτέοι
- Κλείσιμο οικονομικού έτους και άνοιγμα νέου
- Διαχείριση Διαθεσίμων
- Διαχείριση Παγίων
- Πρωτόκολλο (μόνο για το ΚΨΥ Περιστερίου)
- Διαχείριση Αποθηκών και κλεισίματα έτους
- Προμήθειες και Διαχείριση συμβάσεων
- Δημιουργία Πλάνου ορόφου επιπλέον για 10 ξενώνες και 10 Οικοτροφεία και διασύνδεση με τη Διαχείριση Φαρμακείου και με το Εργαστηριακό Υποσύστημα του Έργου «ΟΠΣΥ ΓΠΕΣΥΠ ΑΤΤΙΚΗΣ»
- Νοσήλια και υποβολές
- Διασύνδεση διαχείρισης φαρμακείου και ΗΔΙΚΑ
- Διασύνδεση διαχείρισης φαρμακείου και υλικών με ΕΚΑΠΥ

Διοικητικό - οικονομικό υποσύστημα και υποσύστημα Επιχειρηματικής Ευφυΐας του έργου «ΟΠΣΥ Γ' ΠΕΣΥΠ ΑΤΤΙΚΗΣ»

ΘΕΣΕΙΣ ΕΡΓΑΣΙΑΣ

ΚΨΥ ΠΕΡΙΣΤΕΡΙΟΥ άδειες 2

Διοικητικό - οικονομικό υποσύστημα και υποσύστημα Επιχειρηματικής Ευφυΐας άδειες 55

Αναλυτική Περιγραφή Υπηρεσιών SLA

Η Διασφάλιση Καλής Λειτουργίας Λογισμικού εφαρμογών καλύπτει τις εφαρμογές του «Λογισμικού Εφαρμογών ΔΟ-ΒΙ ΟΠΣΥ Γ' Πε.Σ.Υ.Π. Αττικής» που εγκαταστάθηκαν, υλοποιήθηκαν ή/και παραμετροποιήθηκαν και παρελήφθησαν από την Αναθέτουσα Αρχή (Κοινωνία της Πληροφορίας ΑΕ) στα πλαίσια της Σύμβασης #252/2005 του Έργου «Ολοκληρωμένο Πληροφοριακό Σύστημα Υγείας και Υπηρεσίες ΤΠΕ του Γ' Πε.Σ.Υ.Π. Αττικής» και όλες τις λειτουργικότητες/εφαρμογές, διασυνδέσεις που έχουν αναπτυχθεί στα πλαίσια των SLAs που ακολούθησαν. Στο «Λογισμικού Εφαρμογών ΔΟ-ΒΙ ΟΠΣΥ Γ' Πε.Σ.Υ.Π. Αττικής» περιλαμβάνονται και οι (κατά περίπτωση) διασυνδέσεις τους με τα υπόλοιπα υποσυστήματα λογισμικού εφαρμογών που συνιστούν τεχνικά και επιχειρησιακά το έργο ΟΠΣΥ. Ως διασφάλιση καλής λειτουργίας λογισμικού εφαρμογών ορίζονται κατ' ελάχιστον τα παρακάτω:

A. Αποκατάσταση των ανωμαλιών λειτουργίας του λογισμικού εφαρμογών (bugs).

Οι υπηρεσίες συντήρησης λογισμικού περιλαμβάνουν διορθώσεις (αποσφαλμάτωση - Corrections), στον κώδικα και αφορούν στη διορθωτική συντήρηση σφαλμάτων των εφαρμογών, που εντοπίζονται κατά την παραγωγική λειτουργία του, που αφορά τον εντοπισμό και τη διόρθωση αφανών σφαλμάτων. Ενδεικτικά και όχι αποκλειστικά, περιλαμβάνονται: η αστοχία του Λογισμικού Εφαρμογών στην παραγωγή ορθών αποτελεσμάτων, ή ο αδυναμία εκτέλεσης λειτουργιών του Λογισμικού Εφαρμογών. Ο Ανάδοχος υποχρεούται στην αποκατάσταση σφαλμάτων (bugs) και κάθε ανωμαλίας λειτουργίας του «Λογισμικού Εφαρμογών ΔΟ-ΒΙ ΟΠΣΥ Γ' Πε.Σ.Υ.Π. Αττικής» τροποποιώντας κατάλληλα τον κώδικα, ατελώς. Για κάθε αίτημα που αφορά στην Συντήρηση - Τεχνική υποστήριξη των εφαρμογών, όπως αναφέρεται παραπάνω, ο ανάδοχος υποχρεούται να προσφέρει αντίστοιχες υπηρεσίες εκπαίδευσης, όπου κρίνεται αναγκαίο ότι χρειάζεται, στους χρήστες με αντικείμενο αυτές τις αλλαγές / βελτιώσεις.

B. Βελτιώσεις/ αναβαθμίσεις παράδοση - εγκατάσταση τυχόν νέων εκδόσεων/ αναβαθμίσεων που αφορούν σε πρόσθετες αναπτύξεις του «Λογισμικού Εφαρμογών ΔΟ-ΒΙ ΟΠΣΥ Γ' Πε.Σ.Υ.Π. Αττικής» (π.χ Μισθοδοσία, Δημόσιο Λογιστικό) ατελώς και όχι του standard λογισμικού SAP. Η εγκατάσταση των νέων εκδόσεων/αναβαθμίσεων του standard λογισμικού SAP θα γίνεται κατόπιν κοινής συμφωνίας και βάσει συμφωνημένου χρονοδιαγράμματος. Οι πρόσθετες υπηρεσίες που απαιτούνται για την εγκατάσταση νέας έκδοσης όσον αφορά στο standard λογισμικό SAP θα προσφέρονται βάσει των όρων που διέπουν την παροχή πρόσθετων υπηρεσιών υπό την παρούσα. Αναβάθμιση διασυνδέσεων με τρίτα πληροφοριακά

συστήματα και επέκταση - τροποποίηση - βελτίωση σεναρίων διασύνδεσης. Ο Ανάδοχος είναι υποχρεωμένος να διατηρεί τα συστήματά του ανοικτά για διασυνδέσεις με τρίτες εφαρμογές, συμπεριλαμβανομένης της τεχνογνωσίας για την εφαρμογή τους. Για κάθε νέα έκδοση του «Λογισμικού Εφαρμογών ΔΟ-ΒΙ ΌΠΣΥ Γ΄ Πε.Σ.Υ.Π. Αττικής» θα παρέχεται στον Εργοδότη ο εκτελέσιμος κώδικας (σε ηλεκτρονική μορφή) καθώς και η πλήρης τεκμηρίωση των αλλαγών σε σχέση με την προηγούμενη έκδοση (σε έντυπη και ηλεκτρονική μορφή). Ο Ανάδοχος πριν από κάθε αναβάθμιση είναι υποχρεωμένος για την παρουσίαση των πλεονεκτημάτων που προσφέρει η νέα έκδοση, αλλά και των πιθανών προβλημάτων που θα δημιουργήσει η τυχόν εγκατάστασή της. Ο Ανάδοχος έχει την ευθύνη της εγκατάστασης των νέων εκδόσεων, σε πλήρη και ομαλή λειτουργία. Η αναβάθμιση λογισμικού εφαρμογών ακολουθεί την ίδια διαδικασία με αυτήν της αποκατάστασης προβλήματος (λήψη backup, προσδιορισμός χρόνου down/disruption- time, επέμβαση).

- Γ. Απομακρυσμένες συμβουλευτικές υπηρεσίες σε θέματα παραγωγικής λειτουργίας, ειδικότερα σε θέματα πλήρους αξιοποίησης ή παραμετροποίησης του ΟΠΣΥ.
- Δ. Στο «Λογισμικό Εφαρμογών» περιλαμβάνονται και οι (κατά περίπτωση) υπάρχουσες διασυνδέσεις τους με τα υπόλοιπα υποσυστήματα λογισμικού εφαρμογών (και προς τρίτους) που συνιστούν τεχνικά και επιχειρησιακά το έργο ΟΠΣΥ, όπως επίσης και κάθε αναβάθμιση ή/και υλοποίηση του συστήματος που έχει γίνει ως τώρα.
- Ε. Μη αμειβόμενες μικροεπεμβάσεις στις εφαρμογές, με την προϋπόθεση ότι για την υλοποίησή τους δεν απαιτείται σημαντική επιπρόσθετη ανάπτυξη στις καλυπτόμενες εφαρμογές ή/και στη δομή της Βάσης Δεδομένων. Επίσης ως μη αμειβόμενη μικροεπέμβαση θεωρείται η δημιουργία αναφορών που προκύπτουν από απαίτηση της ΔΥΠΕ και του Υπουργείου Υγείας η οποία αναφέρεται σε υφιστάμενη αναφορά που το εύρος της απαιτούμενης ανθρωποπροσπάθειας δεν υπερβαίνει την μισή ανθρωποημέρα.
- ΣΤ. επικαιροποίηση των manual ώστε να καλύπτονται οι νέες λειτουργικότητες των εφαρμογών και οι αλλαγές. Τα εγχειρίδια χρήσης θα πρέπει να αποστέλλονται σε ηλεκτρονική μορφή.
- Ζ. Παρακολούθηση της πορείας του λογισμικού εφαρμογών και μέριμνα για τη βελτιστοποίηση της απόδοσης λειτουργίας του.

Θα καταβληθεί από τον Ανάδοχο κάθε δυνατή προσπάθεια ώστε να διευκολύνεται η πλήρης συμβατότητα στην περίπτωση εξελίξεων ή αλλαγών στον χώρο της Υγείας. Σε αυτές περιλαμβάνονται:

- Η γενική κωδικοποίηση των υλικών, υπηρεσιών και άλλων ομάδων δεδομένων του δημοσίου τομέα,
- Ο ενιαίος αριθμός μητρώου ασθενούς σε εθνική κλίμακα
- Οι αλλαγές στο θεσμικό ή / και κανονιστικό πλαίσιο λειτουργίας, κτλ.

Για τις αμειβόμενες υπηρεσίες, ο Ανάδοχος οφείλει να προσκομίζει εγκαίρως πλήρη ανάλυση απαιτήσεων και υλοποίησης και το κόστος υλοποίησης εκφρασμένο και σε ανθρωποημέρες.

Πιθανές μικρές τροποποιήσεις στις εφαρμογές, προς την κατεύθυνση της φιλικότητας και της καλύτερης λειτουργίας, θα γίνονται αζημίως.

Οποιαδήποτε υλοποίηση θα συνοδεύεται από αναλυτικά εγχειρίδια χρήσης και, αν χρειάζεται και εκπαίδευση των χρηστών, αυτή θα γίνεται χωρίς επιπλέον κόστος.

Υποστήριξη Παραγωγικής Λειτουργίας

- A.** Υποστήριξη εξ' αποστάσεως (τηλεματικής) Παραγωγικής Λειτουργίας στους χρήστες των μονάδων του Εργοδότη. Εξετάζονται όλες οι πληροφορίες που προέρχονται από τους χρήστες, που αφορούν είτε απάντηση σε ερωτήματα για καθημερινή χρήση είτε επίλυση ερωτημάτων από εσφαλμένη χρήση που οδήγησαν σε λάθος λειτουργία/ αποτέλεσμα, για τα οποία απαιτείται παρέμβαση του αναδόχου και αποκατάσταση κατά περίπτωση. Διερευνάται η ύπαρξη προβλημάτων που έχουν εντοπισθεί από τους χρήστες προκειμένου να διορθωθούν πριν υπάρξει δυσμενής συνέπεια για όλο το «Λογισμικό Εφαρμογών ΔΟ-ΒΙ ΌΠΣΥ Γ΄ Πε.Σ.Υ.Π. Αττικής».
- B.** Απομακρυσμένη επέμβαση για παροχή υπηρεσιών για προβλήματα που δεν μπορούν να επιλυθούν τηλεφωνικά. **Ο ανάδοχος υποχρεούται, για την απομακρυσμένη διασύνδεση να έχει εργαλείο ίδιο με αυτό που χρησιμοποιείται από την Π.Ν.Μ.Ψ.Υ.Α. (TeamViewer τουλάχιστον ίδιας έκδοσης που θα του υποδειχθεί από το τμήμα Πληροφορικής της Π.Ν.Μ.Ψ.Υ.Α.), μετά την υπογραφή της παρούσας.**
- Γ.** Επιδιόρθωση προβλημάτων ή δυσλειτουργιών που οφείλονται σε λανθασμένη χρήση ή σε λανθασμένη εγκατάσταση του «Λογισμικού Εφαρμογών ΔΟ-ΒΙ ΌΠΣΥ Γ΄ Πε.Σ.Υ.Π. Αττικής» ή σε λάθη στον πηγαίο κώδικα. Σχετικά με τις παρεμβάσεις του Αναδόχου για επίλυση θεμάτων λόγω εσφαλμένης χρήσης, αυτές θα αφορούν μόνο στις περιπτώσεις κατά τις οποίες η επίλυση των θεμάτων χρήσης δεν μπορεί να γίνει μέσω της λειτουργικότητας του «Λογισμικού Εφαρμογών ΔΟ-ΒΙ ΌΠΣΥ Γ΄ Πε.Σ.Υ.Π. Αττικής» και σε κάθε περίπτωση, θα γίνονται μετά από έγγραφο αίτημα του Φορέα.
- Δ.** Όταν τα αναφερόμενα προβλήματα δεν μπορούν να επιλυθούν απευθείας και κατά μόνιμο τρόπο θα

προωθούνται σε εξειδικευμένο προσωπικό του Αναδόχου οι οποίοι θα δίνουν την απαιτούμενη λύση επιτόπου, χωρίς οικονομική επιβάρυνση της Π.Ν.Μ.Ψ.Υ.Α.

Ενημέρωση των κωδικοποιήσεων

Ο ανάδοχος θα πρέπει να προβαίνει σε όλες τις απαραίτητες ενέργειες για την ενημέρωση/τροποποίηση των κωδικοποιήσεων του ΟΠΣΥ, βάσει αλλαγών που οφείλει, ή κρίνει απαραίτητο να υιοθετήσει ο εργοδότης και οι φορείς που εποπτεύει (ανανέωση καταλόγου ιατρικών πράξεων, παρακλινικών/ εργαστηριακών εξετάσεων, κωδικών και τιμών κα), με την προϋπόθεση ότι αυτή η ενημέρωση/τροποποίηση δεν απαιτεί διαφορετική λειτουργικότητα για τη διαχείρισή της από την ήδη παρεχόμενη. Συνεχής παρακολούθηση και συντήρηση των κωδικοποιήσεων και των πρωτοκόλλων που χρησιμοποιούνται από το σύστημα σε ενιαία μορφή. Εξαίρεση αποτελεί η περίπτωση υιοθέτησης κωδικοποιήσεων που τεκμηριωμένα οδηγούν σε δομικές αλλαγές της εφαρμογής ή/και δημιουργούν προβλήματα συμβατότητας με παλαιά στοιχεία.

Γραμμή Εξυπηρέτησης Χρηστών (Helpdesk)

Παρέχεται τηλεφωνικά ή και με χρήση email υποστήριξη των χρηστών κατά την καθημερινή χρήση των εφαρμογών για την διεκπεραίωση των καθημερινών τους εργασιών. Η Γραμμή Εξυπηρέτησης Χρηστών θα παρέχει υπηρεσίες υποστήριξης όπως: Απάντηση σε ερωτήματα για καθημερινή χρήση του «Λογισμικού Εφαρμογών ΔΟ-ΒΙ ΟΠΣΥ Γ' Π.Ε.Σ.Υ.Π. Αττικής» (Helpdesk) Επίλυση ερωτημάτων από εσφαλμένη χρήση, που οδήγησε σε λάθος λειτουργία/ αποτέλεσμα και καθοδήγηση χρηστών στη διόρθωσή τους. Αφορά σε παροχή υπηρεσιών σε ωράριο 07:30 - 15:30, εργάσιμες ημέρες μόνο. Ο τηλεφωνικός αριθμός της Γραμμής Εξυπηρέτησης Χρηστών θα είναι με αστική χρέωση και είναι ο Σε περίπτωση που η επίλυση του θέματος δεν είναι εκ φύσεως εφικτή μέσω άμεσης τηλεφωνικής ανταπόκρισης, απαιτείται η επιτόπου παρουσία του Αναδόχου στην υπηρεσία, προκειμένου να επιλυθεί το πρόβλημα. Αυτό θα γίνεται χωρίς επιπλέον οικονομική επιβάρυνση κατά τη διάρκεια ισχύος της σύμβασης.

Τήρηση με ευθύνη του Αναδόχου «Ημερολογίου Συμβάντων» (Παραδοτέα), μέσω του οποίου θα παρακολουθούνται:

- Ο χρόνος αναφοράς του προβλήματος
- Ο χρόνος έναρξης και λήξης του προβλήματος
- Ο παραλήπτης και τρόπος λήψης αναφοράς του προβλήματος
- Η περιγραφή του προβλήματος (όπως αυτό αναφέρθηκε από τον χρήστη και όπως προέκυψε στη συνέχεια κατά την επίλυση)
- Η κατηγορία σοβαρότητας προβλήματος
- Τα στοιχεία του αναφερόντος το πρόβλημα
- Η τοποθεσία, όπου παρατηρήθηκε το πρόβλημα
- Το εύρος δυσλειτουργίας που δημιουργεί το πρόβλημα
- Οι ενέργειες που έχουν γίνει για την επίλυση του προβλήματος
- Ο χρόνος εκτέλεσης της κάθε ενέργειας για την επίλυση να γνωστοποιείται στο Φορέα για την πιστοποίησή του.

Ο Ανάδοχος υποχρεούται να παραδίδει **στο τέλος κάθε μήνα αναφορά προόδου** (λαμβάνοντας υπόψη και τα αναφερόμενα στο «Ημερολόγιο Συμβάντων»), η οποία θα περιλαμβάνει:

- Κατάσταση παραγωγικής λειτουργίας
- Υπηρεσίες που παρασχέθηκαν κατά τη διάρκεια αναφοράς
- Αιτήματα που αντιμετωπίστηκαν κατά τη διάρκεια αναφοράς
- Προβλήματα που παρουσιάστηκαν κατά τη διάρκεια αναφοράς
- Θέματα στα οποία πρέπει ο Φορέας να αντιμετωπίσει για την απρόσκοπτη λειτουργία του συστήματος.

Κωδικός Εγγράφου Καταγραφής:	
ΦΟΡΕΑΣ - ΜΟΝΑΔΑ ΥΓΕΙΑΣ:	
ΤΜΗΜΑ:	
ΠΡΟΪΣΤΑΜΕΝΟΣ/Η:	
ΧΡΗΣΤΗΣ:	
Username χρήστη (λειτουργικό σύστημα):	
Username χρήστη (εφαρμογής):	
ΑΡΙΘΜΟΣ ΑΔΕΙΑΣ ΧΡΗΣΤΗ: (ισχύει μόνο για εφαρμογές ΙΤΕ και αναγράφεται στο αυτοκόλλητο που είναι επικολλημένο στην θέση εργασίας)	
Τηλέφωνο & e-mail Επικοινωνίας χρήστη:	

Ημ/νία Καταγραφής:	
ΚΑΤΗΓΟΡΙΑ: Λειτουργία: Αναφορά:	Εκτυπωτικό: Άλλο:
ΠΕΡΙΓΡΑΦΗ ΘΕΜΑΤΟΣ & ΣΧΟΛΙΑ ΧΡΗΣΤΗ (Συμπληρώνεται από τον Χρήστη)	
Εκτιμώμενη ΣΟΒΑΡΟΤΗΤΑ Θέματος: 1 = Κρίσιμο (ΕΜΠΟΔΙΖΕΙ λειτουργία ΟΠΣΥ) - χρήζει ΑΜΕΣΗΣ ενέργειας 2 = Σοβαρό (ΔΥΣΚΟΛΕΥΕΙ λειτουργία ΟΠΣΥ) - χρήζει ενέργειας 3 = Επιθυμητό (ΒΕΛΤΙΩΝΕΙ λειτουργία ΟΠΣΥ) - ενέργεια βάσει διαθεσιμότητας	
ΠΑΡΑΤΗΡΗΣΕΙΣ-ΣΧΟΛΙΑ ΤΠΟ:	
ΕΝΤΥΠΟ ΕΠΙΛΥΣΗΣ ΘΕΜΑΤΟΣ από ΤΕΧΝΙΚΗ ΥΠΟΣΤΗΡΙΞΗ ΑΝΑΔΟΧΟΥ (Συμπληρώνεται από τον Ανάδοχο)	
Εταιρεία ΑΝΑΔΟΧΟΣ:	
Στέλεχος Τ.Ο.Υ.:	
Ημ/νία & ώρα παραλαβής από τον Ανάδοχο: (πιστοποιείται ΚΑΙ από ημ/νία & ώρα Email η FAX)	
Τρόπος - Ενέργειες Επίλυσης από ΑΝΑΔΟΧΟ	

Υπογραφή - Όνομα Παραλαβής στελέχους ΤΟΥ

Ο λογαριασμός ηλεκτρονικού ταχυδρομείου για αποστολή του εντύπου είναι helpsap@realconsulting.gr
Χρόνοι απόκρισης του αναδόχου (πρέπει να τις λάβει υπόψη του ο ανάδοχος) για την επίλυση των αιτημάτων περιγράφονται ως ακολούθως:

- 1 = Κρίσιμο (ΕΜΠΟΔΙΖΕΙ λειτουργία ΟΠΣΥ) - χρήζει ΑΜΕΣΗΣ ενέργειας επίλυση σε 4 ώρες εάν το αίτημα δοθεί έως τις 13:00 αλλιώς επόμενη εργάσιμη ημέρα
- 2 = Σοβαρό (ΔΥΣΚΟΛΕΥΕΙ λειτουργία ΟΠΣΥ) - χρήζει ενέργειας επίλυση σε 1 εργάσιμη ημέρα
- 3 = Επιθυμητό (ΒΕΛΤΙΩΝΕΙ λειτουργία ΟΠΣΥ) - ενέργεια βάσει διαθεσιμότητας ^ επίλυση σε 2 εργάσιμες ημέρες

Η Ομάδα τεχνικής υποστήριξης του αναδόχου που θα υποστηρίζει τους χρήστες του Εργοδότη ανά λειτουργικότητα είναι οι: παρακαλούμε να συμπληρωθεί πίνακας με τα παρακάτω στοιχεία

ΟΝΟΜΑΤΕΠΩΝΥΜΟ	ΛΕΙΤΟΥΡΓΙΚΟΤΗΤΑ	ΤΗΛΕΦΩΝΟ

Ο ανάδοχος θα πρέπει να διαθέτει προσωπικό ή συνεργάτες για την εξυπηρέτηση των εφαρμογών SAP στην Ελλάδα με εμπειρία τουλάχιστον πέντε (5) ετών στα σχετικά υποσυστήματα του SAP. Για το σκοπό αυτό, οι συμμετέχοντες οφείλουν να υποβάλλουν μίνι βιογραφικά της προτεινόμενης ομάδας έργου, στα οποία θα αποτυπώνεται η εμπειρία τους. Ο φορέας δύναται να ζητήσει περαιτέρω στοιχεία (βεβαιώσεις έργων, πιστοποιήσεις, κ.ά.) που να τεκμηριώνουν την, δηλωθείσα στα βιογραφικά, εμπειρία. Η με οποιοδήποτε τρόπο αποχώρηση μέλους της ομάδας Υποστήριξης αντικαθίσταται με προσωπικό ανάλογων προσόντων.

Ο ανάδοχος δεσμεύεται ότι για την καλύτερη λειτουργία και συνεργασία με το φορέα θα τηρεί τις προθεσμίες του χρόνου απόκρισης για την επίλυση των προβλημάτων ανάλογα με το βαθμό σοβαρότητας του αιτήματος, όπως αυτό κρίνεται από το χρήστη της εφαρμογής.

Σε περίπτωση καθυστέρησης απόκρισης από τον ανάδοχο, ο χρήστης - τμήμα - γραφείο που έκανε το αίτημα είναι υποχρεωμένος να αποστείλει με email στην επιτροπή παρακολούθησης και καλής εκτέλεσης της σύμβασης τεχνικής υποστήριξης - συντήρησης του διοικητικού - οικονομικού υποσυστήματος καθώς και στο τμήμα Πληροφορικής της Π.Ν.Μ.Ψ.Υ. Αττικής, το αίτημά του καθώς και το πόσο χρόνο αναμένει την επίλυση, για να λάβουν γνώση και να ενεργήσουν σχετικά.

3. Η προς αξιολόγηση οικονομική προσφορά, θα πρέπει να περιλαμβάνει κατ' ελάχιστον τα ακόλουθα:

- α. Την καθαρή τιμή.
- β. Τον αναλογούντα Φ.Π.Α.
- γ. Τη συνολική αξία της οικονομικής προσφοράς.
 - Προσφορές υποβάλλονται για τη συνολική προκηρυχθείσα ποσότητα του κάθε είδους.
 - Ο ανάδοχος θα προκύψει με κριτήριο κατακύρωσης τη συμφερότερη από οικονομική άποψη προσφορά (χαμηλότερη τιμή), στο σύνολο της υπηρεσίας.

Κατά την υποβολή της προσφοράς απαιτείται υποχρεωτικά κατάθεση:

- 1^{ον} Οικονομικής προσφοράς**, η τιμή της οποίας δίνεται σε ευρώ (μη συμπεριλαμβανομένου του Φ.Π.Α.) και περιλαμβάνει κρατήσεις υπέρ τρίτων, ως και κάθε άλλη επιβάρυνση, σύμφωνα με την κείμενη νομοθεσία, για την προμήθεια, με τον τρόπο που θα προβλέπεται στα έγγραφα της σύμβασης.
- 2^{ον} Υπεύθυνης Δήλωσης** σύμφωνα με το άρθρ. 23 του Ν.4782/2021 σε αντικατάσταση του άρθρου 74 του Ν.4412/2016, περί μη επιβολής σε βάρος σας της κύρωσης του οριζόντιου αποκλεισμού, σύμφωνα τις διατάξεις της κείμενης νομοθεσίας.
- 3^{ον} Υπεύθυνης δήλωσης, περί αποδοχής** των όρων που τέθηκαν στο παρόν έγγραφο πλήρως και ανεπιφύλακτα.
- 4^{ον} Δικαιολογητικών κατακύρωσης** (προς απόδειξη της μη συνδρομής των λόγων αποκλεισμού από διαδικασίες σύναψης δημόσιων συμβάσεων των παρ. 1 και 2 των άρθρων 73 και 74 του Ν.4412/2016):
 Ποινικό μητρώο
 Φορολογική ενημερότητα για κάθε νόμιμη χρήση
 Ασφαλιστική ενημερότητα για συμμετοχή σε διαγωνισμούς
 ΓΕΜΗ (Γενικό και Αναλυτικό)
- 5^{ον} Έγγραφα πρωτοδικείου** περί:
 - 1) μη πτώχευσης,
 - 2) λύσης,
 - 3) αναγκαστικής διαχείρισης,
 - 4) συνδιαλλαγής - εξυγίανσης,
 - 5) διορισμού εκκαθαριστή - συν εκκαθαριστή,
 - 6) υπαγωγής στο καθεστώς ειδικής εκκαθάρισης,
 - 7) σχεδίου αναδιοργάνωσης,
 - 8) υπαγωγής α) στην έκτακτη διαδικασία ρύθμισης υποχρεώσεων εμπόρων με δεσμευτική δύναμη για το σύνολο των πιστωτών
 β) καθεστώς ειδικής διαχείρισης του Ν. 4307/2014.

Τα δικαιολογητικά κατακύρωσης θα πρέπει να είναι σε ισχύ κατά την ημερομηνία υποβολής τους.

Παρακαλούμε όπως η προσφορά σας υποβληθεί σε κλειστό σφραγισμένο φάκελο έως την Παρασκευή 03.10.2025, και ώρα 15:00μ.μ., στο πρωτόκολλο της Πολυδύναμης Νοσηλευτικής Μονάδας Ψυχικής Υγείας Αττικής του Πε.Δ.Υ.Ψ.Υ. της 2^{ης} Υ.Πε. Πειραιώς και Αιγαίου - Λεωφ. Αθηνών 374, Χαϊδάρι. Θα πρέπει να είναι συνταγμένη στην Ελληνική γλώσσα, χωρίς ξέσματα, σβησίματα, προσθήκες, διορθώσεις στο κείμενο και στα ποσά. (Στην αποσφράγιση των προσφορών μπορούν να παρευρίσκονται οι συμμετέχοντες κατά την ημερομηνία και ώρα που αναφέρεται στο παρόν έγγραφο, ως καταληκτική).

ΛΟΙΠΟΙ ΟΡΟΙ:

Η υποβολή προσφοράς δεν είναι δεσμευτική για την Υπηρεσία ως προς την ανάθεση της σύμβασης.

Η συνολική δαπάνη ποσού **37.200,00€ (συμπεριλαμβανομένου Φ.Π.Α.)**, θα καλυφθεί σε βάρος του οικείου ΚΑΕ 9149.

Η Πολυδύναμη Νοσηλευτική Μονάδα Ψυχικής Υγείας του Πε.Δ.Υ.Ψ.Υ. της 2^{ης} Υ.Πε. Πειραιώς & Αιγαίου δύναται να καταγγείλει τη Σύμβαση που θα προκύψει από την παρούσα Απόφαση, στην περίπτωση που τα αρμόδια Υπουργεία, η Περιφέρεια Αττικής ή η 2^η Υ.Πε. στην οποία υπάγεται η Π.Ν.Μ.Ψ.Υ.Α., ή η Εθνική Κεντρική Αρχή Προμηθειών Υγείας διεξάγουν διαγωνισμό παροχής υπηρεσιών για τους φορείς υγείας και ανακηρύξουν άλλον ανάδοχο της παρεχόμενης υπηρεσίας. Στην περίπτωση αυτή η Αναθέτουσα Αρχή διατηρεί το δικαίωμα διακοπής αζημίως της σχετικής σύμβασης πριν τη λήξη του χρόνου διάρκειάς της. Μόλις επέλθει η λύση της Σύμβασης, για τους λόγους που ως άνω αναφέρονται, η καταβολή του τιμήματος θα είναι αναλογική των ημερών που ο ανάδοχος προσέφερε τις υπηρεσίες τεχνικής υποστήριξης

Η παρούσα πρόσκληση είναι «Καταχωριστέα στο ΚΗΜΔΗΣ».

Η Υποδιοικήτρια
 2^{ης} Υ.Πε. Πειραιώς & Αιγαίου
 ΧΡΙΣΤΟΦΙΛΕΑ ΟΛΥΜΠΙΑ