



ΕΛΛΗΝΙΚΗ ΔΗΜΟΚΡΑΤΙΑ

ΥΠΟΥΡΓΕΙΟ ΥΓΕΙΑΣ

5^η ΥΓΕΙΟΝΟΜΙΚΗ ΠΕΡΙΦΕΡΕΙΑ ΘΕΣΣΑΛΙΑΣ & ΣΤΕΡΕΑΣ ΕΛΛΑΔΑΣ

ΠΑΝΕΠΙΣΤΗΜΙΑΚΟ ΓΕΝΙΚΟ ΝΟΣΟΚΟΜΕΙΟ ΛΑΡΙΣΑΣ

ΔΙΕΥΘΥΝΣΗ ΔΙΟΙΚΗΤΙΚΗΣ - ΟΙΚΟΝΟΜΙΚΗΣ ΥΠΗΡΕΣΙΑΣ

ΤΜΗΜΑ: ΠΡΟΜΗΘΕΙΩΝ

Ταχ. Διεύθυνση : Περιοχή Μεζούρλο, Τ.Θ. 1425

Ταχ. Κώδικας : 41110

Πληροφορίες : Ξυλομένου Αγορή

Τηλέφωνο : 2413501966

Ηλ. Διεύθυνση : xylomenou@uhl.gr

Λάρισα 21/09/2026

Αναρτητέα στο Κ.Η.Μ.ΔΗ.Σ., στη Διαύγεια και στο Site της 5ης Υγειονομικής Περιφέρειας

ΘΕΜΑ:

ΠΡΟΣΚΛΗΣΗ Ξ_21342_2026

ΕΚΔΗΛΩΣΗΣ ΕΝΔΙΑΦΕΡΟΝΤΟΣ ΓΙΑ ΤΗΝ «ΣΥΝΤΗΡΗΣΗ (ΑΝΤΑΛΛΑΚΤΙΚΑ, ΥΠΗΡΕΣΙΕΣ ΚΑΙ ΥΠΟΣΤΗΡΙΞΗ) ΥΦΙΣΤΑΜΕΝΗΣ ΥΠΟΔΟΜΗΣ ΤΟΠΙΚΟΥ ΔΙΚΤΥΟΥ ΔΕΔΟΜΕΝΩΝ (ΕΞΥΠΗΡΕΤΗΤΕΣ - SERVERS ΣΕ ΦΥΣΙΚΟ ΕΠΙΠΕΔΟ ΚΑΙ VMS – HARDWARE & SOFTWARE), ΣΥΣΚΕΥΕΣ ΑΠΟΘΗΚΕΥΣΗΣ (Π.Χ. ΣΥΣΚΕΥΕΣ NAS, SAN) ΚΑΙ ΕΝΕΡΓΟ ΕΞΟΠΛΙΣΜΟ ΔΙΚΤΥΟΥ (SWITCHES, FIREWALLS ΚΛΠ) ΤΟΥ ΠΓΝ ΛΑΡΙΣΑΣ», ΣΥΝΟΛΙΚΗΣ ΠΡΟΫΠΟΛΟΓΙΖΟΜΕΝΗΣ ΔΑΠΑΝΗΣ 37.200,00 € ΜΕ ΤΟ ΦΠΑ ΜΕ ΚΡΙΤΗΡΙΟ ΚΑΤΑΚΥΡΩΣΗΣ ΤΗΝ ΠΛΕΟΝ ΣΥΜΦΕΡΟΥΣΑ ΑΠΟ ΟΙΚΟΝΟΜΙΚΗ ΑΠΟΨΗ ΠΡΟΣΦΟΡΑ ΜΟΝΟ ΒΑΣΕΙ ΤΙΜΗΣ

- ΣΧΕΤ :
- Το υπ' αριθ. ΘΕΜΑ9ο / 17 / 09/2026 -26^{ης} ΕΗΔ Συνεδρίασης (ΑΔΑ: 6ΣΡΡ469060-5ΙΑ) Απόσπασμα Πρακτικών του Δ.Σ. του Π.Γ.Ν.Λ. με το οποίο εγκρίθηκε η σκοπιμότητα, η διενέργεια, το σχέδιο της παρούσας πρόσκλησης και οι όροι αυτής.
 - Τη με αριθ. δέσμευσης 4087/0 (ΑΔΑ: ΡΠΥΥ469060-01Κ) απόφαση ανάληψης υποχρέωσης του Π.Γ.Ν.Λ. στον ΑΛΕ 24203010001001.

ΑΝΑΘΕΤΟΥΣΑ ΑΡΧΗ:	ΠΑΝΕΠΙΣΤΗΜΙΑΚΟ ΓΕΝΙΚΟ ΝΟΣΟΚΟΜΕΙΟ ΛΑΡΙΣΑΣ
ΚΡΙΤΗΡΙΟ ΚΑΤΑΚΥΡΩΣΗΣ:	ΠΛΕΟΝ ΣΥΜΦΕΡΟΥΣΑ ΑΠΟ ΟΙΚΟΝΟΜΙΚΗ ΑΠΟΨΗ ΠΡΟΣΦΟΡΑ ΜΟΝΟ ΒΑΣΕΙ ΤΙΜΗΣ
ΠΡΟΘΕΣΜΙΑ ΥΠΟΒΟΛΗΣ ΠΡΟΣΦΟΡΩΝ	Έως 70/10/2026 ημέρα ΤΕΤΑΡΤΗ και ώρα 14:00 μ.μ. στη Γραμματεία Πρωτοκόλλου του Νοσοκομείου.
ΗΜΕΡΟΜΗΝΙΑ ΔΙΕΝΕΡΓΕΙΑΣ	09/10/2026 ημέρα ΠΑΡΑΣΚΕΥΗ και ώρα 11:00
ΤΟΠΟΣ ΔΙΕΝΕΡΓΕΙΑΣ:	Π.Γ.Ν. Λάρισας, Γραφείο Προμηθειών, Ταχ. Διεύθυνση: Μεζούρλο Τ.Κ. 41110, Λάρισα
ΠΕΡΙΓΡΑΦΗ ΕΙΔΩΝ:	«ΣΥΝΤΗΡΗΣΗ (ΑΝΤΑΛΛΑΚΤΙΚΑ, ΥΠΗΡΕΣΙΕΣ ΚΑΙ ΥΠΟΣΤΗΡΙΞΗ) ΥΦΙΣΤΑΜΕΝΗΣ ΥΠΟΔΟΜΗΣ ΤΟΠΙΚΟΥ ΔΙΚΤΥΟΥ ΔΕΔΟΜΕΝΩΝ (ΕΞΥΠΗΡΕΤΗΤΕΣ - SERVERS ΣΕ ΦΥΣΙΚΟ ΕΠΙΠΕΔΟ ΚΑΙ VMS – HARDWARE & SOFTWARE), ΣΥΣΚΕΥΕΣ ΑΠΟΘΗΚΕΥΣΗΣ (Π.Χ. ΣΥΣΚΕΥΕΣ NAS, SAN) ΚΑΙ ΕΝΕΡΓΟ ΕΞΟΠΛΙΣΜΟ ΔΙΚΤΥΟΥ (SWITCHES, FIREWALLS ΚΛΠ) ΤΟΥ ΠΓΝ ΛΑΡΙΣΑΣ»
ΑΛΕ:	24203010001001
ΚΩΔΙΚΟΣ CPV:	CPV: 72253200-5 «Υπηρεσίες υποστήριξης συστημάτων πληροφορικής»
ΠΡΟΫΠΟΛΟΓΙΣΘΕΙΣΑ ΔΑΠΑΝΗ:	30.000,00 € χωρίς το Φ.Π.Α. ήτοι 37.200,00 € με το Φ.Π.Α.

Αντικείμενο της πρόσκλησης είναι η «ΣΥΝΤΗΡΗΣΗ (ΑΝΤΑΛΛΑΚΤΙΚΑ, ΥΠΗΡΕΣΙΕΣ ΚΑΙ ΥΠΟΣΤΗΡΙΞΗ) ΥΦΙΣΤΑΜΕΝΗΣ ΥΠΟΔΟΜΗΣ ΤΟΠΙΚΟΥ ΔΙΚΤΥΟΥ ΔΕΔΟΜΕΝΩΝ (ΕΞΥΠΗΡΕΤΗΤΕΣ - SERVERS ΣΕ ΦΥΣΙΚΟ ΕΠΙΠΕΔΟ ΚΑΙ VMS – HARDWARE & SOFTWARE), ΣΥΣΚΕΥΕΣ ΑΠΟΘΗΚΕΥΣΗΣ (Π.Χ. ΣΥΣΚΕΥΕΣ NAS, SAN) ΚΑΙ ΕΝΕΡΓΟ ΕΞΟΠΛΙΣΜΟ ΔΙΚΤΥΟΥ (SWITCHES, FIREWALLS ΚΛΠ) ΤΟΥ ΠΓΝ ΛΑΡΙΣΑΣ», προϋπολογιζόμενης δαπάνης 30.000,00 € χωρίς το Φ.Π.Α. ήτοι 37.200,00 € με το Φ.Π.Α. με κριτήριο κατακύρωσης την πλέον συμφέρουσα από οικονομική άποψη προσφορά μόνο βάσει τιμής.

Περιγραφή	Προϋπολογιζόμενη Δαπάνη	ΦΠΑ (%)	Ποσό ΦΠΑ	Σύνολο με ΦΠΑ
Συντήρηση (Ανταλλακτικά, Υπηρεσίες και Υποστήριξη) υφιστάμενης υποδομής τοπικού δικτύου δεδομένων (Εξυπηρετητές - Servers σε φυσικό επίπεδο και VMs – Hardware & Software), Συσκευές Αποθήκευσης (π.χ.	30.000,00 €	24%	7.200,00 €	37.200,00 €

συσκευές NAS, SAN) και Ενεργό Εξοπλισμό Δικτύου (Switches, Firewalls κλπ) του ΠΓΝ Λάρισας				
Συνολική Προσυπολογιζόμενη Δαπάνη	30.000,00 €	24%	7.200,00 €	37.200,00 €

Παρατίθενται οι τεχνικές προδιαγραφές και οι απαιτήσεις:

Τεχνικές Προδιαγραφές			
Το αντικείμενο του έργου αφορά Συντήρηση {(Ανταλλακτικά, Υπηρεσίες και Υποστήριξη) υφιστάμενης υποδομής τοπικού δικτύου δεδομένων (Εξυπηρετητές/Servers σε φυσικό επίπεδο και VMs – Hardware & Software), Συσκευές Αποθήκευσης (π.χ. SAN, NAS) και Ενεργό Εξοπλισμό Δικτύου (Switches, Firewalls κλπ)}.			
ΓΕΝΙΚΗ ΠΕΡΙΓΡΑΦΗ ΠΑΡΕΧΟΜΕΝΩΝ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ			
Ο ανάδοχος είναι υπεύθυνος και οφείλει να παρέχει τις κάτωθι υπηρεσίες υποστήριξης:			
Συντήρηση και Τεχνική και Λειτουργική υποστήριξη των Εξυπηρετητών (Servers) και των Υποσυστημάτων Αποθήκευσης Δεδομένων (NAS, SAN κλπ) με ανανέωση και υποστήριξη του λογισμικού που τα συνοδεύει (Windows Servers κλπ)			
Συντήρηση και διαχείριση λογισμικού συστήματος.			
Συντήρηση και διαχείριση ενεργού εξοπλισμού του δικτύου δεδομένων (διάρθρωση, επίβλεψη καλής λειτουργίας, εντοπισμός και αποκατάσταση βλαβών και εκτάκτων περιστατικών).			
Τεχνική Υποστήριξη και συντήρηση μέρους του δικτύου δομημένης καλωδίωσης του Νοσοκομείου και συγκεκριμένα τμήμα του παθητικού εξοπλισμού (οπτικές ίνες, Patch Panels) καθώς και τον ενεργό εξοπλισμό (Switches, Firewalls κλπ).			
Επίβλεψη και έλεγχος καλής λειτουργίας του δικτύου δεδομένων και διαχείριση των πόρων του.			
Υλοποίηση της πολιτικής του Νοσοκομείου για την ασφάλεια και προστασία του δικτύου.			
Παρακολούθηση και αντιμετώπιση περιστατικών παραβίασης της ασφάλειας του δικτύου.			
Ενημέρωση και τεχνική υποστήριξη των υπαλλήλων του Τμήματος Πληροφορικής (Help-Desk).			
Λειτουργική υποστήριξη και παρακολούθηση της υφιστάμενης υποδομής.			
Συμβουλευτικές υπηρεσίες, προτάσεις και λύσεις για την αναβάθμιση, βελτίωση και επέκταση της πληροφοριακής υποδομής του φορέα.			
Τεκμηρίωση υφιστάμενης υποδομής έργου (βλ. Πίνακα)			
A/A	Περιγραφή	Ποσότητα	Παρατηρήσεις
1.	ΕΞΥΠΗΡΕΤΗΤΕΣ		
	Dell R740	2	STAG: 81YMPT3 STAG: DGS0ZP3
	HP DL180G9	1	S/N: CZ253818FS
	Dell PowerEdge T320	1	ST:2PCHG52
	Dell R730	2	ST:6B2RV42 ST:FX51952
	Dell R540	1	STAG: CHFTTN3
	Dell R550	1	STAG:3VHF6R3
	Server HP proliant G6	1	S/N:CZJ94704M
	Server HP proliant G5	1	S/N: CZJ646059A
2.	ΥΠΟΣΥΣΤΗΜΑ ΑΠΟΘΗΚΕΥΣΗΣ ΔΕΔΟΜΕΝΩΝ		
	Dell Equallogic 4100	1	ST:7D81952
	Dell PowerVault ME4012	1	STAG:FHXQ8Q3
	Dell PowerVault ME5012	1	STAG:C5815V3
	QNAP TS-1232PXU-RP	2	
	IBM Storwize VS3700 MT:2071 24C	1	SN:7873138
3.	FIREWALL		
	Cisco ASA 5545X	1	
	Cisco ASA 5100	1	
4.	SWITCHES		
	WS-C2950SX-24	4	
	WS-C2960-48TC-L	17	
	WS-C2960-24TC-L	8	
	WS-C2960G-24TC-L	2	

	WS-C2960X-48LPS-L	3	
	WS-C3550-12G	1	
	WS-C3560-48PS	1	
	Cisco SF200-48	2	
	WS-C3750G-24TS-1U	3	
	WS-C4506	2	
	Layer 2 dummy switch 24 ports	10	
5.	INTEGRATED KEYBOARD DRAWER		
	Fujitsu 1U KVM Rack Console for Servers	1	
6.	PATCH PANEL		
	Patch Panel οπτικών ινών 4 ζευγών	30	
7.	ΛΟΓΙΣΜΙΚΟ		
	Λειτουργικό Εξυπηρετητών MS Windows Servers 2012, 2016, 2019, MS Windows Servers 2022		

ΥΦΙΣΤΑΜΕΝΑ VMs και BARE METAL INSTALLATIONS ΚΑΙ ΛΕΙΤΟΥΡΓΙΑ ΤΟΥΣ

Όνομα	Περιγραφή
LIS APP	LIS Application Server της Computer Solutions
LIS DB	LIS Database Server της Computer Solutions
Fileserver	MS windows Fileserver συνδεδεμένος σε SAN
VPN server	VPN server
GiBlood server	Application Server Αιμοδοσίας
Domain server	MS windows domain server
Αναισθησιολογικό	Εφαρμογή χειρουργείου της Draeger Microsoft sql server
RIS PACS	Εφαρμογή της PAXERA και AGFA

ΟΙ ΕΝΔΙΑΦΕΡΟΜΕΝΟΙ ΥΠΟΧΡΕΟΥΝΤΑΙ ΝΑ ΕΠΙΣΚΕΠΤΟΥΝ ΤΙΣ ΕΓΚΑΤΑΣΤΑΣΕΙΣ ΠΡΟΚΕΙΜΕΝΟΥ ΝΑ ΣΥΛΛΕΞΟΥΝ ΟΛΕΣ ΤΙΣ ΑΠΑΙΤΟΥΜΕΝΕΣ ΠΛΗΡΟΦΟΡΙΕΣ ΣΧΕΤΙΚΑ ΜΕ ΤΙΣ ΥΠΟΔΟΜΕΣ ΚΑΙ ΝΑ ΣΥΜΜΕΤΑΣΧΟΥΝ ΣΤΗΝ ΚΑΤΟΠΙΝ ΕΠΙΤΟΠΙΑΣ ΕΠΙΣΚΕΨΗΣ/ΑΥΤΟΨΙΑΣ ΕΠΑΛΗΘΕΥΣΗ ΤΗΣ ΒΑΣΗ ΤΗΣ ΤΕΧΝΙΚΗΣ ΠΕΡΙΓΡΑΦΗΣ ΤΟΥ ΕΡΓΟΥ ΤΕΚΜΗΡΙΩΣΗ ΤΗΣ ΥΦΙΣΤΑΜΕΝΗΣ ΥΠΟΔΟΜΗΣ

ΑΝΑΛΥΤΙΚΗ ΠΕΡΙΓΡΑΦΗ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ

- Ο ανάδοχος οφείλει να φροντίζει να διατηρεί σε υψηλά επίπεδα τις παρεχόμενες υπηρεσίες στο Πανεπιστημιακό Γενικό Νοσοκομείο Λάρισας εξασφαλίζοντας αξιοπιστία, ασφαλή πρόσβαση και συνεχή λειτουργία του δικτύου. Έχει ευθύνη για την ομαλή απρόσκοπτη λειτουργία του ενεργού εξοπλισμού του συνολικού δικτύου του Νοσοκομείου.
- Ο ανάδοχος θα πρέπει να λαμβάνει όλα τα δυνατά μέτρα με βάση την υφιστάμενη υποδομή του Νοσοκομείου, για την ασφαλή λειτουργία του δικτύου δεδομένων και συγκεκριμένα για τη διασφάλιση του απορρήτου της διακινούμενης πληροφορίας από υποκλοπές, τη διασφάλιση της αποθηκευμένης πληροφορίας και την ακεραιότητα των συστημάτων του δικτύου από μη εξουσιοδοτημένη πρόσβαση.
- Ο ανάδοχος είναι υποχρεωμένος να συνεργάζεται με τις εταιρείες υποστήριξης: α) Computer Solutions, Πληροφορική Ελλάδος, Draeger, Παπαποστόλου (λογισμικό των εφαρμογών του Νοσοκομείου). Επίσης είναι υποχρεωμένος να συνεργάζεται με τον ΟΤΕ ΑΕ για θέματα που άπτονται του Δημόσιου Δικτύου «Σύζευξις» σε θέματα που αφορούν το Νοσοκομείο.
- Ο ανάδοχος είναι υποχρεωμένος να συμβάλλει και σε οποιαδήποτε επιμέρους εργασία απαιτηθεί αναφορικά με το αντικείμενο του έργου (π.χ. σύνταξη τεχνικών προδιαγραφών για αναβάθιση-νέα προμήθεια εξοπλισμού, συνεισφορά στην ένταξη του νέου αυτού εξοπλισμού στην υφιστάμενη υποδομή σε συνεργασία/συνεννόηση με τον προμηθευτή κλπ).
- Ο Ανάδοχος οφείλει να συμβάλλει στην Αναβάθμιση – Βελτίωση – Επέκταση της πληροφοριακής υποδομής. Είναι υποχρεωμένος σε συμβουλευτικές υπηρεσίες, προτάσεις, λύσεις και σε μεταφορά τεχνογνωσίας και υπηρεσίες υποστήριξης προς τους υπαλλήλους της Υποδιεύθυνσης Πληροφορικής του Νοσοκομείου σε θέματα που άπτονται του αντικειμένου του έργου και σε θέματα που αφορούν την ασφάλεια των υποδομών και του δικτύου. Οτιδήποτε δύναται να συμβάλλει τεχνολογικά στη βελτίωση των υποδομών, καθώς και σε κάθε άλλη απαιτούμενη αναβάθμισή τους, δύναται να το καταθέτει εγγράφως. Είναι επίσης υποχρεωμένος στην παροχή κάθε πρόσθετης βοήθειας για την ύπαρξη και τρόπο χρήσης κάθε free εργαλείου προς διεκπεραίωση των σχετικών εργασιών.
- Ο Ανάδοχος οφείλει την παροχή βοήθειας προς την Υποδιεύθυνση Πληροφορικής του Νοσοκομείου πάνω στη χρήση και διαχείριση εργαλείων ελέγχου και παρακολούθησης του Δικτύου (π.χ. SYSLOG data, SNMP traps, Cisco Network Assistant).

7. Ο Ανάδοχος οφείλει να συμβάλλει με την τεχνογνωσία του στην αντιμετώπιση θεμάτων διαχείρισης χρηστών του δικτύου και προσπέλασης στο δίκτυο.
8. Στις υπηρεσίες του αναδόχου συμπεριλαμβάνεται και η λειτουργική υποστήριξη των υφιστάμενων Virtual Machines VMs καθώς και η κατάρτιση ή η δημιουργία νέων εφόσον αυτό απαιτηθεί από το φορέα. Επίσης και η επίβλεψη του κατάλληλου «διαμοιρασμού» και οι απαιτούμενες «μεταπτώσεις» των VMs στους Servers, βάσει των πόρων του συστήματος (Servers+Storage), ώστε να επιτυγχάνεται τόσο η βέλτιστη λειτουργία και αξιοποίηση των πόρων όσο και η απαιτούμενη δυνατότητα υποστήριξης εφεδρείας.
9. Ο ανάδοχος οφείλει να συμβάλλει σε συνεργασία με την Υποδιεύθυνση Πληροφορικής στην τήρηση των αντιγράφων ασφαλείας (βάσης, αρχείων και VMs) στους αποθηκευτικούς χώρους που υπάρχουν για το λόγο αυτό (π.χ. Equallogic) και με τρόπους και μεθόδους/λογισμικά που δύναται να προτείνει και να εγκαταστήσει για την αποτελεσματικότερη τεχνολογική υλοποίηση και πάντα στα πλαίσια της ασφάλειας πληροφοριών και δικτύων.
10. Ο ανάδοχος είναι υποχρεωμένος να συμβάλλει στον τακτικό έλεγχο και εργασίες Restore της βάσης και των λειτουργικών συστημάτων δύο (2) φορές ετησίως (μία ανά 6μηνο) σε συνεργασία με την ανάδοχο εταιρεία του Ο.Π.Σ.
11. Ο ανάδοχος υποχρεούται σε 6μηνο κατ' ελάχιστο προληπτικό έλεγχο καλής κατάστασης των εγκαταστάσεων (επιτόπιο ή απομακρυσμένο ανάλογα με την αναγκαιότητα).
12. Ο ανάδοχος υποχρεούται σε παρουσία εξουσιοδοτημένου συνεργάτη του, **εντός τεσσάρων (4) ωρών** από την κλήση, για τις περιπτώσεις που η κλήση είναι **Επείγουσα (Επιπέδου Σοβαρότητας 1)** και αφορά κρίσιμες λειτουργίες του Νοσοκομείου και **το πρόβλημα δεν επιλύεται απομακρυσμένα**.
13. Ο ανάδοχος θα πρέπει να έχει τουλάχιστον 3ετή αποδεδειγμένη σχετική εμπειρία σε θέματα εγκατάστασης και εποπτείας δικτύων πληροφορικής.
14. Ο ανάδοχος οφείλει να αποκτήσει σε σύντομο χρονικό διάστημα καλή γνώση και εποπτεία της συνολικής πληροφοριακής υποδομής του φορέα και να είναι επαρκώς ενήμεροι ως προς αυτό, όλα τα εμπλεκόμενα μέρη της Τεχνικής του Ομάδας Υποστήριξης, ώστε άμεσα και αποτελεσματικά να δύναται να παράσχει τη βέλτιστη λύση.
15. Ο υποψήφιος ανάδοχος πρέπει να διαθέτει, σε ισχύ, πιστοποιητικό ποιότητας ISO 9001 και ασφάλειας ISO 27001 που να καλύπτουν τις παρεχόμενες υπηρεσίες της σύμβασης.

Διασφάλιση Καλής Λειτουργίας Εξοπλισμού και Λογισμικού Συστημάτων

Προληπτική συντήρηση (εργασίες και ανταλλακτικά) του ενεργού εξοπλισμού του δικτύου (Hardware). Την επικοινωνία με την κατασκευάστρια εταιρεία για την παροχή των απαιτούμενων ανταλλακτικών βάσει της εγγύησης των μηχανημάτων, αναλαμβάνει ο ανάδοχος σε συνεργασία με την Υποδιεύθυνση Πληροφορικής του Νοσοκομείου για την απαραίτητη τεκμηρίωση και παράδοση των απαιτούμενων σχετικών δικαιολογητικών.

Αποκατάσταση των βλαβών και ανωμαλιών λειτουργίας του ενεργού εξοπλισμού του δικτύου (hardware).

Βελτιώσεις, παράδοση – εγκατάσταση τυχόν νέων εκδόσεων του λογισμικού συστήματος εφόσον είναι αποδεκτή από τον Φορέα.

Παράδοση αντιτύπων όλων των μεταβολών ή των επανεκδόσεων ή τροποποιήσεων των εγχειριδίων του ενεργού εξοπλισμού του δικτύου και του λογισμικού συστημάτων.

Διασφάλιση Καλής Λειτουργίας Εξοπλισμού και Λογισμικού Συστημάτων

Προληπτική συντήρηση (εργασίες και ανταλλακτικά) του ενεργού εξοπλισμού του δικτύου (Hardware). Την επικοινωνία με την κατασκευάστρια εταιρεία για την παροχή των απαιτούμενων ανταλλακτικών βάσει της εγγύησης των μηχανημάτων, αναλαμβάνει ο ανάδοχος σε συνεργασία με την Υποδιεύθυνση Πληροφορικής του Νοσοκομείου για την απαραίτητη τεκμηρίωση και παράδοση των απαιτούμενων σχετικών δικαιολογητικών.

Αποκατάσταση των βλαβών και ανωμαλιών λειτουργίας του ενεργού εξοπλισμού του δικτύου (hardware).

Βελτιώσεις, παράδοση – εγκατάσταση τυχόν νέων εκδόσεων του λογισμικού συστήματος εφόσον είναι αποδεκτή από τον Φορέα.

Παράδοση αντιτύπων όλων των μεταβολών ή των επανεκδόσεων ή τροποποιήσεων των εγχειριδίων του ενεργού εξοπλισμού του δικτύου και του λογισμικού συστημάτων.

Προληπτική – Επανορθωτική Συντήρηση – Αποκατάσταση Βλαβών

Η υποστήριξη του εξοπλισμού στο σύνολό του, είτε επιτόπου είτε σε συνδυασμό με προσωρινή αντικατάσταση, γίνεται με ευθύνη και δαπάνες του Αναδόχου. Η υποστήριξη των συστημάτων θα καλύπτεται από το κέντρο υποστήριξης του Αναδόχου. Το έργο της συντήρησης αναλαμβάνουν οι τεχνικοί του Αναδόχου σε συνεργασία με τους κατασκευαστές και τους αντιπροσώπους του εξοπλισμού που προσφέρεται.

Ο Ανάδοχος εγγυάται την απρόσκοπτη λειτουργία των εγκαταστάσεων, την αξιόπιστη υποστήριξη και τη συμμόρφωση με τις απαιτήσεις της σύμβασης όσον αφορά τους χρόνους μη διαθεσιμότητας των συστημάτων (down time).

Θα τηρείται ηλεκτρονικά από τον Ανάδοχο σε συνεργασία με την Υποδιεύθυνση Πληροφορικής του φορέα το **Ημερολόγιο Συντήρησης**, στο οποίο θα αναγράφονται όλες οι επισκέψεις/εργασίες των μηχανικών του Αναδόχου είτε για προληπτική είτε για επισκευαστική συντήρηση, όπως επίσης και οι τακτικές επιθεωρήσεις.

Η τεχνική υποστήριξη διακρίνεται σε:

α) Προληπτική

β) Επανορθωτική

Προληπτική Συντήρηση

Ως προληπτική συντήρηση υλικού ορίζεται το σύνολο των εργασιών που αποσκοπούν στην πρόληψη προβλημάτων και στη βελτίωση λειτουργίας υλικού και δικτύου. Η προληπτική συντήρηση θα πραγματοποιείται περιοδικά και κατά ομάδες υλικού, μετά από συνεννόηση με την Υποδιεύθυνση Πληροφορικής του Νοσοκομείου, **μία φορά το εξάμηνο κατ' ελάχιστο διάρκειας παραμονής του τεχνικού τουλάχιστον τριών ημερών**. Σε περίπτωση που οι παραπάνω εργασίες συμφωνηθεί να γίνουν εκτός κανονικού ωραρίου εργασίας, ο Κύριος του Έργου θα μεριμνήσει για τις απαραίτητες διαδικασίες (π.χ. πρόσβαση στους χώρους, παρουσία προσωπικού, κλπ).

Η προληπτική συντήρηση συνίσταται κατ' ελάχιστον στις εξής εργασίες:

Εκτέλεση διαγνωστικών προγραμμάτων για τον έλεγχο καλής λειτουργίας

Έλεγχος και αξιοποίηση των error log files του συστήματος

Έλεγχος ταχύτητας επικοινωνίας

Αντικατάσταση τυχόν φθαρμένων ανταλλακτικών και συσκευών

Έλεγχος και tuning λογισμικού συστήματος

Έλεγχος των εξυπηρετητών και των σκληρών δίσκων καθώς και έλεγχος της διαθεσιμότητας εφεδρικών αρχείων

Έλεγχος διαθέσιμου χώρου δίσκου και καθαρισμός προσωρινών αρχείων

Έλεγχος για ιούς, κακόβουλο λογισμικό και εγκατάσταση ενημερώσεων ασφαλείας

Βελτιώσεις και επεκτάσεις εξοπλισμού δικτύου.

Βελτιώσεις, παράδοση – εγκατάσταση τυχόν νέων εκδόσεων του λογισμικού συστήματος.

Αναφορικά με τις νέες εκδόσεις των λογισμικών συστήματος:

Ο Ανάδοχος θα παρέχει συντήρηση Λογισμικού Συστήματος. Στα πλαίσια αυτής της συντήρησης θα αποκαθιστά προβλήματα του λογισμικού (bugs), θα εγκαθιστά τις νέες ενημερώσεις, εφ' όσον αυτές είναι συμβατές με το λογισμικό εφαρμογών, και θα τεκμηριώνει τις αλλαγές σε σχέση με την προηγούμενη έκδοση (σε ηλεκτρονική μορφή).

Ο Ανάδοχος θα γνωστοποιεί γραπτώς στον Κύριο του Έργου όλες τις νέες ενημερώσεις και τα κύρια χαρακτηριστικά τους σε διάστημα το πολύ δύο (2) μηνών από την ανακοίνωσή τους από τον κατασκευαστή.

Για νέες εκδόσεις η εγκατάσταση των οποίων απαιτεί αναβάθμιση του εξοπλισμού, ο Ανάδοχος δεσμεύεται ότι θα συνεχίζει την υποστήριξη της παλιάς έκδοσης για τουλάχιστον 15 μήνες μετά την αναγγελία της νέας.

Εφόσον ο Κύριος του Έργου αποφασίσει να προχωρήσει στην εγκατάσταση των νέων ενημερώσεων και το γνωρίσει εγγράφως στον Ανάδοχο, ο τελευταίος μετά από προηγούμενη σχετική συνεννόηση με τον Κύριο του Έργου, θα ολοκληρώσει την εγκατάσταση των νέων ενημερώσεων του Λογισμικού Συστήματος στον εξοπλισμό για τον οποίο προορίζονται, το αργότερο 15 μέρες μετά την κοινοποίηση της εν λόγω απόφασης στον Ανάδοχο.

Ο Ανάδοχος θα εγκαθιστά τις νέες ενημερώσεις μέσω ηλεκτρονικής διανομής ή με επί τόπου επίσκεψη όταν αυτό απαιτείται.

Η εγκατάσταση των νέων εκδόσεων ενημερώσεων θα γίνεται κατά τρόπο που να δημιουργεί την ελάχιστη δυνατή διαταραχή στην κανονική λειτουργία του φορέα. Σε περίπτωση που οι παραπάνω εργασίες συμφωνηθεί να γίνουν εκτός κανονικού ωραρίου εργασίας, ο Κύριος του Έργου θα μεριμνήσει για τις απαραίτητες διαδικασίες (π.χ. πρόσβαση στους χώρους, παρουσία προσωπικού, κλπ).

Επανορθωτική Συντήρηση

Η επανορθωτική συντήρηση περιλαμβάνει υπηρεσίες αποκατάστασης βλαβών σε διαγνωσμένες βλάβες, αντικατάσταση φθαρμένων εξαρτημάτων με καινούρια, υπηρεσίες για την εγκατάσταση λειτουργικών συστημάτων και λοιπού υποστηρικτικού λογισμικού (π.χ. vmware, HyperV) λήψη εφεδρικού αρχείου δεδομένων χρήστη (backup) και επανεγκατάστασή του, καθώς και παραμετροποιήσεις και ρυθμίσεις συστημάτων έτσι ώστε με ασφάλεια να είναι δυνατή η σύνδεση του επιδιορθωμένου εξοπλισμού στο δίκτυο.

Η επιδιόρθωση και αποκατάσταση κάθε βλάβης, απαιτείται να γίνεται σε εύλογο χρονικό διάστημα έτσι ώστε να εγγυάται η ομαλή και εύρυθμη λειτουργία του όλου εξοπλισμού πληροφορικής.

Πιο αναλυτικά η επανορθωτική συντήρηση εξοπλισμού και λογισμικού περιλαμβάνει:

Υποστήριξη από το Κέντρο Τηλεφωνικής Εξυπηρέτησης του Αναδόχου (Helpdesk).

Εργασία τεχνικών on-site στο Νοσοκομείο ή και απομακρυσμένα ανάλογα με την περίπτωση.

Έξοδα μεταφοράς προϊόντων. Σε περίπτωση που η επισκευή απαιτεί τη μεταφορά του μηχανήματος στην έδρα του αναδόχου αυτή θα γίνεται με έξοδα και φροντίδα του Αναδόχου.

Επισκευή προϊόντων

Ανταλλακτικά, πλην αναλωσίμων.

Τεχνική υποστήριξη και συντήρηση του δικτύου δομημένης καλωδίωσης του Νοσοκομείου, ήτοι τμήμα του παθητικού εξοπλισμού (οπτικές ίνες, Patch Panels, Racks) καθώς και τον ενεργό εξοπλισμό (οπτικά και απλά switches, routers, firewall κλπ.) παρέχοντας υπηρεσίες αποκατάστασης βλαβών. Με τον όρο αυτό εννοούνται οι ενέργειες (εργασίες και ανταλλακτικά) που απαιτείται να εκτελεστούν στον εξοπλισμό προκειμένου να αποκατασταθούν οι προϋποθέσεις για την

ομαλή λειτουργία τους μετά την εμφάνιση σχετικού προβλήματος. Ενδεικτικά, οι ενέργειες αυτές περιλαμβάνουν τον έλεγχο (οπτικό, ηλεκτρονικό ή άλλο), τις ρυθμίσεις, την παροχή και εφαρμογή των απαραίτητων ανταλλακτικών ή υπομονάδων (units), τον καθαρισμό τους, αν απαιτείται, σε συνάρτηση με τον τύπο και τις συνθήκες χρήσης του εξοπλισμού.

Συντήρηση λειτουργικών συστημάτων (παροχή υπηρεσιών οι οποίες περιλαμβάνουν την αντιμετώπιση πιθανών προβλημάτων και εγκατάσταση νεότερων εκδόσεων, έτσι ώστε να επιτυγχάνεται η κατά το δυνατόν καλύτερη λειτουργία του).

Επανεγκατάσταση του Λειτουργικού Συστήματος και του Λογισμικού Εφαρμογών σε περίπτωση βλάβης σκληρού δίσκου (σε συνεργασία με τις εταιρείες υποστήριξης λογισμικού εφαρμογών) εξαιρουμένων δεδομένων που φυλάσσονται τοπικά. Για την επανεγκατάσταση λογισμικού, το Νοσοκομείο εξασφαλίζει τη νόμιμη χρήση επίσημου λογισμικού και την παροχή στον ανάδοχο των αντίστοιχων κωδικών και κλειδιών ασφάλειας.

Εγκατάσταση προγραμμάτων ασφάλειας δεδομένων και παρακολούθησης των πόρων του συστήματος.

Η αποκατάσταση της βλάβης θα γίνεται από άρτια εκπαιδευμένους και πιστοποιημένους (από τους κατασκευαστές) τεχνικούς με αξιοπιστία και με χρήση γνήσιων ανταλλακτικών.

Εφόσον για την αντιμετώπιση του περιστατικού απαιτείται επιτόπου παρουσία, ο αρμόδιος τεχνικός θα φέρει μαζί του όλα τα απαραίτητα εργαλεία, όργανα και ανταλλακτικά. Μετά την αποκατάσταση της βλάβης θα γίνεται ο έλεγχος καλής λειτουργίας του συστήματος. Ο ανάδοχος θα επαναφέρει το σύστημα στην αρχική κατάσταση παράδοσης όπως αυτό ήταν σε λειτουργία πριν τη βλάβη. Η διατήρηση αντιγράφων ασφαλείας δεδομένων και εφαρμογών που δεν είναι μέρος του έργου είναι αποκλειστική ευθύνη του Νοσοκομείου και όχι του αναδόχου. Εάν το πρόβλημα δεν είναι δυνατόν να επιλυθεί άμεσα, τότε ο ανάδοχος θα πρέπει να προτείνει εναλλακτικό τρόπο λειτουργίας με τη σύμφωνη γνώμη του πελάτη. Εάν η βλάβη μονάδας εξοπλισμού δεν είναι δυνατόν να αποκατασταθεί επί τόπου τότε ο τεχνικός θα αντικαθιστά την μονάδα που παρουσίασε το πρόβλημα με νέα τουλάχιστον αντιστοιχών προδιαγραφών, το πολύ εντός 24 ωρών (εκτός του εξοπλισμού που καλύπτεται από την εγγύηση του κατασκευαστή) και θα παραλαμβάνει την παλαιά προς επισκευή στα εργαστήρια. Η επισκευασμένη μονάδα θα επιστρέφεται επιδιορθωμένη στο αντίστοιχο σημείο, εντός το πολύ 20 εργάσιμων ημερών. Ο Ανάδοχος θα διαθέσει επί τόπου μηχανικούς, για τις εργασίες άμεσης αντικατάστασης.

Καθ' όλη την διάρκεια της Σύμβασης Συντήρησης, θα υπάρχει πλήρες απόθεμα ανταλλακτικών αλλά και ολόκληρων μηχανημάτων για την περίπτωση που κάποιο μέρος του προσφερόμενου εξοπλισμού παρουσιάσει βλάβη και χρειαστεί να αντικατασταθεί μέχρι να επισκευαστεί. Σε περίπτωση που δεν είναι εφικτή η επιδιόρθωση του, θα αντικαθίσταται με άλλο, με τα ίδια τουλάχιστον λειτουργικά χαρακτηριστικά.

Ο Κύριος του Έργου θα έχει δικαίωμα, με δική του δαπάνη και ευθύνη, να τροποποιήσει τον εξοπλισμό ή και να προσαρτήσει σ' αυτόν οποιοδήποτε εξάρτημα προσφέρεται από άλλους προμηθευτές, ή να χρησιμοποιήσει άλλο λογισμικό τρίτων αναδόχων στον εξοπλισμό. Σε αυτήν την περίπτωση ο Κύριος του Έργου οφείλει να ειδοποιήσει τον Ανάδοχο γραπτώς, ο οποίος με τη σειρά του μέσα σε πέντε (5) ημερολογιακές ημέρες θα γνωστοποιεί κάθε γνωστή δυσμενή συνέπεια της σκοπούμενης τροποποίησης ή προσάρτησης, ειδάλλως η τροποποίηση θα θεωρείται αποδεκτή και αβλαβής στο σύνολό της από τον Ανάδοχο. Επιπλέον, ο Ανάδοχος προτίθεται να δώσει κάθε διαθέσιμη πληροφορία για να βοηθήσει τον Κύριο του Έργου στην ασφαλή εκτέλεση της προτεινόμενης τροποποίησης ή προσάρτησης.

Αποκατάσταση Σφαλμάτων Λογισμικού Συστήματος

Ο Ανάδοχος υποχρεούται στην αποκατάσταση σφαλμάτων (bugs) του Λογισμικού Συστήματος. Συμπληρωματικά θα παρέχει βοήθεια για βελτιστοποίηση (tuning) του λογισμικού αυτού όποτε αυτό κρίνεται απαραίτητο, χωρίς επιπλέον χρέωση.

Σε περίπτωση ανίχνευσης προβλήματος το οποίο οφείλεται σε σφάλμα του Λογισμικού Συστήματος (Λειτουργικό Σύστημα) κατά τη διάρκεια της συντήρησης ο Ανάδοχος προβαίνει στις παρακάτω ενέργειες:

Κοινοποιεί το πρόβλημα στον εκπρόσωπο του αντίστοιχου κατασκευαστή στην Ελλάδα.

Ενημερώνεται για τον τρόπο και το χρόνο επίλυσης του προβλήματος.

Ενημερώνει τον Κύριο του Έργου για τα ανωτέρω.

Παραλαμβάνει από τον κατασκευαστή την νέα version με τη διόρθωση του προβλήματος.

Ελέγχει τη νέα version σε δικό του σύστημα.

Ζητά την άδεια από τον Κύριο του Έργου για εγκατάσταση της νέας version στα συστήματα του Κυρίου του Έργου.

Εγκαθιστά με δική του ευθύνη την νέα version στα συστήματα του Κυρίου του Έργου, μετά την άδεια του Κυρίου του Έργου.

Ενημερώνει για την αποκατάσταση του προβλήματος.

Η Τεχνική Ομάδα Υποστήριξης του Αναδόχου, μπορεί να προβεί σε προσωρινές λύσεις (απομακρυσμένη επέμβαση ή επιτόπου) μέχρι να βρεθεί η τελική λύση από τον κατασκευαστή του Λογισμικού. Εάν μια προσωρινή λύση αποδειχθεί επιτυχής ελέγχεται διεξοδικά, αρχικά μόνη της και μετά ως μέρος του συστήματος. Κατόπιν το λογισμικό χρησιμοποιείται σε πιλοτικές θέσεις και εάν εξακολουθεί να μην παρουσιάζει προβλήματα (να είναι δηλαδή σταθερό), τότε σταδιακά διανέμεται στις υπόλοιπες θέσεις εργασίας. Στη συνέχεια ενσωματώνεται σε μια επόμενη έκδοση μαζί με άλλες αλλαγές και διορθώσεις ή βελτιώσεις.

Εάν οι προσωρινές επιδιορθώσεις προβλήματος Λογισμικού προϋποθέτουν αλλαγές κώδικα και δεν μπορεί να αντιμετωπισθούν με διαφορετικό τρόπο, τότε ο Ανάδοχος θα επικοινωνεί με τον κατασκευαστή στον οποίον ανήκει ο κώδικας και η τεκμηρίωση.

Ο Ανάδοχος θα παρακολουθεί τις ανακοινώσεις των κατασκευαστών λογισμικού συστήματος για κάθε γνωστό πρόβλημα ή

για κάθε διαθέσιμη διόρθωση και σε κάθε περίπτωση θα επικοινωνεί μαζί τους ζητώντας την εγγύηση τους για την ποιότητα των νέων εκδόσεων.

Αποκατάσταση Σφαλμάτων Εξοπλισμού

Στην περίπτωση που το πρόβλημα δεν είναι δυνατό να λυθεί τηλεφωνικά, ο Ανάδοχος φροντίζει για την επιτόπου επίσκεψη αρμόδιου τεχνικού προσωπικού με τα απαραίτητα ανταλλακτικά (ή replacement unit όταν αυτό κριθεί αναγκαίο) στο φορέα εντός του χρονικού διαστήματος που προβλέπεται με βάση το Επίπεδο Σοβαρότητας.

Παρακολούθηση και Αντιμετώπιση περιστατικών παραβίασης της ασφάλειας του δικτύου

1.Ανίχνευση και παρακολούθηση απειλών:

Συνεχής παρακολούθηση της κυκλοφορίας του δικτύου και των συμβάντων ασφάλειας.

Ανίχνευση και ανάλυση απειλών σε πραγματικό χρόνο.

Άμεση αντιμετώπιση περιστατικών ασφαλείας.

2.Ανίχνευση και πρόληψη εισβολής:

Εντοπισμός και διακοπή κακόβουλων δραστηριοτήτων ή εισβολών.

Διαμόρφωση και συντήρηση συστημάτων ανίχνευσης/αποτροπής εισβολών (IDS/IPS) σύμφωνα με τις ανάγκες του οργανισμού.

3.Διαχείριση τείχους προστασίας:

Διαχείριση και ενημέρωση κανόνων και πολιτικών τείχους προστασίας.

Διασφάλιση ότι η κυκλοφορία δικτύου φιλτράρεται για απειλές ασφαλείας.

4.Ασφάλεια τελικού σημείου – User & Servers:

παρακολούθηση και απόκριση σε απειλές τελικού σημείου.

5.Αντιμετώπιση περιστατικών και βασική Ανάλυση (Forensics)

Εφαρμογή σχεδίων αντιμετώπισης συμβάντων.

Διερεύνηση βασικού επιπέδου περιστατικών ασφαλείας και παραβιάσεων.

6.Διενέργεια ετήσιου εσωτερικού ελέγχου ευπαθειών συστημάτων (πχ δικτυακά συστήματα, εφαρμογές, endpoints).

Αναφορά με ευρήματα, συστάσεις και προτάσεις για αποκατάσταση που στόχο θα έχουν να βελτιώσουν την ασφάλεια, την αξιοπιστία και λειτουργία του δικτύου του νοσοκομείου.

Η μετάδοση των δεδομένων από τα συστήματα του οργανισμού προς τα συστήματα του αναδόχου πρέπει να πραγματοποιείται μέσω ασφαλών και σύγχρονων μεθόδων, διασφαλίζοντας την εμπιστευτικότητα, την ακεραιότητα και τη διαθεσιμότητα των δεδομένων. Συγκεκριμένα, η μετάδοση θα γίνεται μέσω ασφαλών πρωτοκόλλων επικοινωνίας (π.χ. TLS, IPSec) και θα προστατεύεται από κρυπτογράφηση υψηλής ασφάλειας, σύμφωνα με τα ισχύοντα πρότυπα και βέλτιστες πρακτικές στον τομέα της ασφάλειας πληροφοριών.

Η υπηρεσία πρέπει να αξιοποιεί τα υφιστάμενα συστήματα ασφάλειας του οργανισμού (π.χ. Firewalls) τα οποία θα είναι συνδεδεμένα με τα συστήματα παρακολούθησης και ανάλυσης του αναδόχου. Οι βάσεις δεδομένων απειλών και οι πληροφορίες για παγκόσμιες ψηφιακές επιθέσεις που χρησιμοποιούνται από το σύστημα πρέπει: να προέρχονται από κορυφαίους κατασκευαστές διεθνώς αναγνωρισμένους στον τομέα της ασφάλειας πληροφοριών, να ενισχύονται από τοπική γνώση και δεδομένα σχετικά με επιθέσεις που παρατηρούνται εντός της χώρας και να ανανεώνονται συνεχώς για τη διασφάλιση της αμεσότητας και της αξιοπιστίας των δεδομένων.

Τεκμηρίωση υπηρεσιών/επεμβάσεων

Η αίτηση για χρήση των Υπηρεσιών γίνεται με τηλέφωνο, ηλεκτρονικό ταχυδρομείο ή σύστημα καταγραφής αιτημάτων (Ticketing) προς την Τεχνική Ομάδα Υποστήριξης του Αναδόχου, ανάλογα με την σοβαρότητα των αιτημάτων. Η χρονική στιγμή της αίτησης θα καταγράφεται.

Κατά τη διάρκεια της επίσκεψης του τεχνικού και μετά την αποκατάσταση της βλάβης, ο τεχνικός συμπληρώνει Δελτίο Τεχνικής Υποστήριξης που αναφέρει τη βλάβη όπως αυτή αναφέρθηκε αρχικά, τη λύση που δόθηκε, ενώ παράλληλα καταγράφει τα στοιχεία του πελάτη, την ημερομηνία άφιξής του και το χρόνο αναχώρησής του. Το έγγραφο αυτό, αφού συμπληρωθεί, υπογράφεται από τον Προϊστάμενο Πληροφορικής και κάθε πλευρά κρατά από ένα υπογεγραμμένο αντίγραφο.

Επίσης τηρείται ηλεκτρονικό ημερολόγιο συντήρησης, στο οποίο θα αναφέρονται αναλυτικά όλες οι υπηρεσίες είτε προληπτικής, είτε ελεγκτικής, είτε επανορθωτικής φύσεως, καθώς και οι κλήσεις, οι επισκέψεις, οι επεμβάσεις, οι αποκαταστάσεις βλαβών που πραγματοποιήθηκαν από τον ανάδοχο. Το ημερολόγιο συντήρησης θα παραδίδεται κάθε τρεις (3) μήνες μαζί με το τιμολόγιο παροχής υπηρεσιών στο Νοσοκομείο και στην αρμόδια επιτροπή παραλαβής έργου.

Επίπεδα Σοβαρότητας Προβλήματος

Ο Κύριος του Έργου ορίζει τα παρακάτω επίπεδα σοβαρότητας στην περίπτωση εμφάνισης προβλήματος/δυσλειτουργίας:

Επίπεδο Σοβαρότητας 1: Κρίσιμο – απώλεια ικανότητας εκτέλεσης κρίσιμων εργασιών του φορέα και χρήζει άμεσης απόκρισης.

Επίπεδο Σοβαρότητας 2: Υψηλό – δυνατότητα εκτέλεσης των εργασιών του φορέα, αλλά οι αποδόσεις/δυνατότητες είναι υποβαθμισμένες ή σημαντικά περιορισμένες. Απαιτείται ταχεία επέμβαση.

Επίπεδο Σοβαρότητας 3: Μεσαίο/Χαμηλό – ελάχιστη ή καμία επίπτωση στο φορέα. Απαιτείται επέμβαση σε προσδιορισμένο χρονικό διάστημα και όχι λιγότερο από τρεις (3) εργάσιμες ημέρες.

Ο χαρακτηρισμός θα δίνεται κατά την αναφορά του προβλήματος από το Τμήμα Πληροφορικής και θα δύναται να

μεταβληθεί μετά από την απαιτούμενη διερεύνηση από τον ανάδοχο.

Χρόνοι Απόκρισης και Αποκατάστασης

Ως Κανονικές Ώρες Κάλυψης (Κ.Ω.Κ.) ορίζονται οι εργάσιμες ώρες (08:00-16:00) κατά τις εργάσιμες ημέρες (εξαιρούνται σαββατοκύριακα και αργίες).

Ως προς το χρόνο απόκρισης:

Α) το 100% των προβλημάτων (τηλεφωνικών κλήσεων, emails ή tickets) που αφορούν την κατηγορία **Επιπέδου Σοβαρότητας 1**, θα απαντώνται από τον Ανάδοχο το αργότερο σε μία (1) ώρα από την 1η κλήση εντός Κ.Ω.Κ.. Στην περίπτωση που το πρόβλημα αναφέρεται εντός Κ.Ω.Κ. και δεν επιλύεται απομακρυσμένα, ο ανάδοχος υποχρεούται στην αποστολή εξουσιοδοτημένου συνεργάτη του, εντός τεσσάρων (4) ωρών από την κλήση.

Β) το 100% των προβλημάτων (τηλεφωνικών κλήσεων, emails ή tickets), που αφορούν την κατηγορία **Επιπέδου Σοβαρότητας 2 και 3**, θα απαντώνται το αργότερο σε τέσσερις (4) ώρες εντός Κ.Ω.Κ. από τη χρονική στιγμή της κλήσης.

Ως προς το χρόνο αποκατάστασης:

Α) το 100% των προβλημάτων (τηλεφωνικών κλήσεων, emails ή tickets) που αφορούν την κατηγορία **Επιπέδου Σοβαρότητας 1**, θα αποκαθίστανται από τον Ανάδοχο κατά το συντομότερο δυνατό χρονικό διάστημα και το αργότερο εντός έξι (6) ωρών στην περίπτωση της απομακρυσμένης αντιμετώπισης και εντός 24 ωρών στην περίπτωση της επιτόπιας υποστήριξης από την ώρα αναφοράς του προβλήματος. Οι προαναφερόμενοι χρόνοι αποκατάστασης για τον εξοπλισμό που καλύπτεται από την εγγύηση του κατασκευαστή προσμετρούνται από την ώρα παραλαβής του αντίστοιχου ανταλλακτικού από την κατασκευάστρια εταιρεία. Για την περίπτωση Εφόσον έχει διαγνωσθεί το πρόβλημα μέσω τηλεφώνου ή απομακρυσμένης πρόσβασης και έχει αντιμετωπισθεί αποτελεσματικά ώστε να μην εμφανίζεται δυσλειτουργία στο φορέα, ένας τεχνικός μπορεί να φτάσει επιτόπου την επόμενη εργάσιμη ημέρα από την αναφορά του προβλήματος για μόνιμη αποκατάσταση.

Β) το 100% των προβλημάτων (τηλεφωνικών κλήσεων, emails ή tickets) που αφορούν την κατηγορία **Επιπέδου Σοβαρότητας 2**, θα αποκαθίστανται από τον Ανάδοχο το αργότερο εντός τριών (3) εργάσιμων ημερών από την αναφορά του προβλήματος, εντός Κ.Ω.Κ. και έχοντας εξασφαλίσει την έως τότε ομαλή λειτουργία του φορέα. Οι προαναφερόμενοι χρόνοι αποκατάστασης για τον εξοπλισμό που καλύπτεται από την εγγύηση του κατασκευαστή προσμετρούνται από την ώρα παραλαβής του αντίστοιχου ανταλλακτικού από την κατασκευάστρια εταιρεία.

Γ) το 100% των προβλημάτων (τηλεφωνικών κλήσεων, emails ή tickets) που αφορούν την κατηγορία **Επιπέδου Σοβαρότητας 3**, θα αποκαθίστανται από τον Ανάδοχο το αργότερο εντός μίας εβδομάδας από την αναφορά του προβλήματος, εντός Κ.Ω.Κ.

Χρόνοι Κάλυψης και Κόστος εξωσυμβατικών υπηρεσιών

Ο Ανάδοχος θα παρέχει τις υπηρεσίες υποστήριξης του στον Κύριο του Έργου τις Κανονικές Ώρες Κάλυψης (εργάσιμες ώρες από 08:00 π.μ. έως 16:00 μ.μ.) και μόνο κατά τις εργάσιμες ημέρες (εξαιρούνται Σαββατοκύριακα και Αργίες).

Εάν ο κύριος του έργου, επιθυμεί υπηρεσίες υποστήριξης του Αναδόχου κατά τη διάρκεια του Σαββατοκύριακου ή των αργιών, αυτές δύναται να παρασχεθούν και μπορεί να τον εξυπηρετεί κατά περίπτωση μετά από αμοιβαία συνεννόηση και συμφωνία.

Ως εκ των ανωτέρω, σε περίπτωση που ζητηθεί από το Νοσοκομείο, εξ αιτίας έκτακτου, σημαντικού και επείγοντος περιστατικού βλάβης (Επιπέδου Σοβαρότητας 1), είτε (α) έκτακτη τηλεφωνική υποστήριξη ή/και απομακρυσμένη υποστήριξη για παροχή υπηρεσιών από στελέχη του αναδόχου, τις καθημερινές πέραν των Κ.Ω.Κ. ή σε Σαββατοκύριακο ή αργία, είτε (β) προγραμματισμένη ή έκτακτη υποστήριξη για επιτόπου (on-site) παροχή υπηρεσιών από στελέχη του Αναδόχου σε Σαββατοκύριακο ή αργία, ο Ανάδοχος θα καταβάλει κάθε δυνατή προσπάθεια προκειμένου να ανταποκριθεί. Για τις περιπτώσεις αυτές ο Ανάδοχος θα υποβάλλει χωριστό κατάλογο εξωσυμβατικών υπηρεσιών ο οποίος θα αποτελέσει αναπόσπαστο κομμάτι της σύμβασης. Η σχετική χρέωση θα γίνεται απολογιστικά μετά από συνεννόηση μεταξύ Αναδόχου και Νοσοκομείου για το σύνολο των παρασχεθεισών υπηρεσιών ανά περίπτωση. Η ελάχιστη χρέωση για την απομακρυσμένη (remotely) παροχή υπηρεσιών θα είναι δύο (2) ώρες για τις καθημερινές εκτός Κ.Ω.Κ. και τρεις (3) ώρες για τα Σαββατοκύριακα και τις αργίες ανά περιστατικό, ενώ η ελάχιστη χρέωση για επιτόπου (on-site) παροχή υπηρεσιών θα είναι κατ' ελάχιστον μία ανθρωποημέρα ανά περιστατικό.

Για όλες τις προαναφερόμενες περιπτώσεις παροχής εξωσυμβατικών υπηρεσιών του Αναδόχου προς το Νοσοκομείο, θα εκδίδεται από τον Ανάδοχο ειδικό Δελτίο ISO του Αναδόχου, που θα περιγράφει αναλυτικά το κάθε περιστατικό και θα αποστέλλεται στο αρμόδιο εξουσιοδοτημένο στέλεχος του Νοσοκομείου, το οποίο και θα κρατά αντίγραφο του Δελτίου.

Οι ανωτέρω αναφερόμενες περιπτώσεις εξωσυμβατικών υπηρεσιών δεν αφορούν την Προληπτική Συντήρηση ούτε τις περιπτώσεις που το αναφερόμενο πρόβλημα προκύπτει εντός Κ.Ω.Κ. και για την επίλυσή του απαιτηθούν και ώρες εκτός Κ.Ω.Κ.

Η πληρωμή των αμοιβών (από το Νοσοκομείο προς τον Ανάδοχο) για όλες τις προαναφερόμενες περιπτώσεις παροχής εξωσυμβατικών υπηρεσιών του Αναδόχου, θα γίνεται παράλληλα με το τιμολόγιο που θα κατατίθεται αναφορικά με την εκτέλεση της σύμβασης.

Για τις περιπτώσεις αυτές το προσφερόμενο κόστος δε θα πρέπει να ξεπερνά τις κάτωθι τιμές:

Για Απομακρυσμένη παροχή υπηρεσιών:

Καθημερινές μετά τις 16:00: Κόστος <= 70,00€/ώρα χωρίς Φ.Π.Α. με ελάχιστη χρέωση δύο (2) ώρες ανά περιστατικό.

Σαββατοκύριακο και Αργίες: Κόστος <= 80,00€/ώρα χωρίς Φ.Π.Α. με ελάχιστη χρέωση τρεις (3) ώρες ανά περιστατικό.

Για Επιτόπια παροχή υπηρεσιών:

Καθημερινές μετά τις 16:00: Κόστος <= 80,00€/ώρα χωρίς Φ.Π.Α. με ελάχιστη χρέωση οκτώ (8) ώρες ανά περιστατικό.

Σαββατοκύριακο και Αργίες: Κόστος <= 90,00€/ώρα χωρίς Φ.Π.Α. με ελάχιστη χρέωση οκτώ (8) ώρες ανά περιστατικό.

Ευθύνες Αναδόχου

Ο ανάδοχος ευθύνεται για την καλή και έγκαιρη παροχή υπηρεσιών με στόχο την συνεχή και εύρυθμη λειτουργία του εξοπλισμού και του λογισμικού στους προαναφερόμενους φορείς και το Νοσοκομείο.

Πιο αναλυτικά ο ανάδοχος πρέπει να βεβαιώσει ότι:

Θα διασφαλίσει τη φυσική παρουσία του υπευθύνου τεχνικού τουλάχιστον μία (1) φορά το εξάμηνο για προληπτική συντήρηση και όποτε χρειαστεί για επανορθωτική συντήρηση.

Θα διαθέσει το αναγκαίο προσωπικό με τα τυπικά και ουσιαστικά προσόντα για να εκτελέσει ορθά την ανατεθείσα εργασία.

Θα ορίσει υπεύθυνο με εμπειρία τουλάχιστον δύο ετών σε θέματα τεχνικής υποστήριξης μεγάλων εγκαταστάσεων συστημάτων Πληροφορικής.

Θα ενημερώνει εγκαίρως την Υποδιεύθυνση Πληροφορικής για οποιοδήποτε γεγονός υποπέσει στην αντίληψη του και θα μπορούσε να επηρεάσει τις παρασχεθείσες υπηρεσίες.

Με την παρούσα δεν δημιουργείται σε καμία περίπτωση σχέση εξαρτημένης ή μη εργασίας μεταξύ του προσωπικού του Αναδόχου και του ΠΓΝΛ.

Έχει την αποκλειστική ευθύνη να προστατεύσει τον εξοπλισμό και το προσωπικό κατά ενδεχομένων ατυχημάτων ή/και βλαβών που πιθανώς να προκληθούν από το προσωπικό του.

Υποχρεούται να συνεργάζεται – όταν απαιτείται – με τους Αναδόχους των Πληροφοριακών Συστημάτων που είναι εγκατεστημένα στο Νοσοκομείο.

Δεν επιτρέπεται οποιασδήποτε φύσεως επέμβαση στο «Λογισμικό Σύστημα του ΟΠΣΥ» από άτομα τα οποία δεν είναι εξουσιοδοτημένα για τη συγκεκριμένη εργασία, χωρίς προηγούμενη έγγραφη ενημέρωση του Εργοδότη.

Ο ανάδοχος επιπροσθέτως στα όσα ως άνω αναφέρονται, υποχρεούται:

Να ακολουθεί πιστά τις οδηγίες, το πρόγραμμα και τα χρονοδιαγράμματα που του υποδεικνύονται από την Υποδιεύθυνση Πληροφορικής του Νοσοκομείου.

Να τηρεί με ευθύνη του «Ημερολόγιο Συμβάντων Έργου», μέσω του οποίου θα παρακολουθούνται (GLPI):

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 στην συνέχεια κατά την επίλυση)

Η κατηγορία σοβαρότητας προβλήματος

Τα στοιχεία του αναφέροντος 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

Το Ημερολόγιο αυτό θα παραδίδεται ως report (είτε σε έντυπη είτε σε ηλεκτρονική μορφή) σε 3μηνιαία βάση και θα αποτελεί αναπόσπαστο μέρος του τιμολογίου παροχής υπηρεσιών για την απαιτούμενη παραλαβή από την αντίστοιχη επιτροπή παραλαβής έργου.

Επίσης θα πρέπει να γνωστοποιείται την Υποδιεύθυνση Πληροφορικής του Νοσοκομείου για την πιστοποίησή του μέσω report σε μηνιαία βάση με αναφορά του status των συστημάτων.

Να πληροφορεί έγκαιρα την Υποδιεύθυνση Πληροφορικής του Νοσοκομείου για οποιαδήποτε παρέκκλιση από το πρόγραμμα ή/και τον τρόπο εργασίας καθώς και τους λόγους που οδήγησαν σε μία τέτοια παρέκκλιση.

Πριν από την υποβολή της προσφοράς, **οι ενδιαφερόμενοι οικονομικοί φορείς υποχρεούνται να πραγματοποιήσουν επιτόπια επίσκεψη στον χώρο εγκατάστασης**, κατόπιν συνεννόησης με το αρμόδιο Τμήμα Λειτουργίας και Διαχείρισης Δικτύων και Υπολογιστών του Νοσοκομείου στο τηλέφωνο: 2413501455 , **προκειμένου να λάβουν γνώση** των πραγματικών συνθηκών εκτέλεσης των εργασιών. Με την υποβολή της προσφοράς τους τεκμαίρεται ότι έχουν λάβει πλήρη γνώση των συνθηκών του έργου και δεν δύνανται να επικαλεστούν εκ των υστέρων άγνοια αυτών ή να αξιώσουν πρόσθετη αποζημίωση για λόγους που θα μπορούσαν να είχαν διαπιστωθεί κατά την αυτοψία.

Οι προσφορές υποβάλλονται ή αποστέλλονται από τους ενδιαφερόμενους στην ελληνική γλώσσα μέσα σε σφραγισμένο φάκελο, σε πρωτότυπη μορφή.

Στον κυρίως φάκελο της προσφοράς πρέπει να αναγράφονται ευκρινώς:

- Η λέξη ΠΡΟΣΦΟΡΑ
- Ο πλήρης τίτλος της αρμόδιας υπηρεσίας που διενεργεί το διαγωνισμό και ο αρμόδιος υπάλληλος του Τμήματος Προμηθειών
- Ο αριθμός της διακήρυξης και το αντικείμενο του διαγωνισμού

- Η ημερομηνία διενέργειας του διαγωνισμού
- Τα πλήρη στοιχεία του αποστολέα

Μέσα στον κυρίως φάκελο της προσφοράς τοποθετούνται όλα τα σχετικά με την προσφορά στοιχεία και ειδικότερα τα εξής:

- Τα δικαιολογητικά συμμετοχής, σε **πρωτότυπη μορφή**, τοποθετούνται σε χωριστό σφραγισμένο φάκελο μέσα στον κυρίως φάκελο, με την ένδειξη «**ΦΑΚΕΛΟΣ ΔΙΚΑΙΟΛΟΓΗΤΙΚΩΝ ΣΥΜΜΕΤΟΧΗΣ**».
- Τα τεχνικά στοιχεία της προσφοράς, σε **πρωτότυπη μορφή**, τοποθετούνται σε χωριστό σφραγισμένο φάκελο μέσα στον κυρίως φάκελο, με την ένδειξη «**ΦΑΚΕΛΟΣ ΤΕΧΝΙΚΗΣ ΠΡΟΣΦΟΡΑΣ**».
- Τα οικονομικά στοιχεία, σε **πρωτότυπη μορφή**, τοποθετούνται σε χωριστό σφραγισμένο φάκελο, επίσης μέσα στον κυρίως φάκελο με την ένδειξη «**ΦΑΚΕΛΟΣ ΟΙΚΟΝΟΜΙΚΗΣ ΠΡΟΣΦΟΡΑΣ**».

Προσοχή: Οι φάκελοι ΔΙΚΑΙΟΛΟΓΗΤΙΚΩΝ ΣΥΜΜΕΤΟΧΗΣ, ΤΕΧΝΙΚΗΣ ΠΡΟΣΦΟΡΑΣ και ΟΙΚΟΝΟΜΙΚΗΣ ΠΡΟΣΦΟΡΑΣ θα φέρουν και τις ενδείξεις του κυρίως φακέλου.

❖ **Στον υποφάκελο των δικαιολογητικών συμμετοχής να περιλαμβάνεται:**

1) Υπεύθυνη δήλωση της παρ. 4 του άρθρου 8 του ν. 1599/1986 (Α'75), όπως εκάστοτε ισχύει, η οποία υπογράφεται, μόνο από τον εκάστοτε εκπρόσωπο του οικονομικού φορέα, όπως αυτός ορίζεται στο άρθρο 79Α, του Ν. 4412/2016. όπου να δηλώνεται ότι:

- Οι προσφέροντες αποδέχονται ανεπιφύλακτα όλους τους όρους της παρούσας πρόσκλησης.
- Η προσφορά συντάχθηκε σύμφωνα με τους όρους της παρούσας, των οποίων οι προσφέροντες έλαβαν πλήρη γνώση.
- Τα στοιχεία που αναφέρονται στην προσφορά είναι αληθή και ακριβή.
- Οι προσφέροντες παραιτούνται από κάθε δικαίωμα αποζημίωσής του σχετικά με οποιαδήποτε απόφαση της Αναθέτουσας Αρχής για αναβολή ή ακύρωση – ματαίωση του διαγωνισμού.
- Η ισχύς της προσφοράς τους είναι εκατόν ογδόντα (180) ημέρες
- Για: α) Τους Διαχειριστές στις περιπτώσεις που το νομικό πρόσωπο είναι Εταιρεία Περιορισμένης Ευθύνης (ΕΠΕ) ή προσωπική εταιρεία (Ο.Ε. και Ε.Ε.), ή Ιδιωτική Κεφαλαιουχική Εταιρεία (Ι.Κ.Ε.), β) Τον διευθύνοντα σύμβουλο, τα μέλη του Διοικητικού Συμβουλίου, καθώς και τα πρόσωπα στα οποία με απόφαση του Διοικητικού Συμβουλίου έχει ανατεθεί το σύνολο της διαχείρισης και εκπροσώπησης της εταιρείας, όταν το νομικό πρόσωπο είναι ανώνυμη εταιρεία (Α.Ε.), γ) Τα μέλη του Διοικητικού Συμβουλίου στις περιπτώσεις των συνεταιρισμών, δ) Τον κατά περίπτωση νόμιμο εκπρόσωπο στις λοιπές περιπτώσεις νομικών προσώπων, δεν έχει εκδοθεί εις βάρος τους αμετάκλητη καταδικαστική απόφαση για τα αδικήματα της παρ. 1 του αρ. 73 του Ν. 4412/16.
- Κατά την ημερομηνία αποσφράγισης είναι ενήμεροι ως προς τις φορολογικές και ασφαλιστικές υποχρεώσεις τους.

2) Α) Για Φυσικά Πρόσωπα, Ημεδαπά ή Αλλοδαπά

Έναρξη Επιτηδεύματος από την αντίστοιχη Δημόσια Οικονομική Υπηρεσία και τις μεταβολές του.

Β) Για Νομικά πρόσωπα, Ημεδαπά ή Αλλοδαπά

Αναλυτικό Πιστοποιητικό Εκπροσώπησης από τις υπηρεσίες Γ.Ε.ΜΗ. του αρμόδιου κατά τόπους επιμελητηρίου.

❖ **Στον υποφάκελο της Τεχνικής προσφοράς να περιλαμβάνεται:**

1. **Τεχνική περιγραφή** του τρόπου παροχής των υπηρεσιών συντήρησης και υποστήριξης της υφιστάμενης υποδομής του Νοσοκομείου, από την οποία να προκύπτει η πλήρης συμμόρφωση με τις τεχνικές προδιαγραφές της παρούσας πρόσκλησης. Η περιγραφή να περιλαμβάνει ιδίως την προληπτική συντήρηση, τη διάγνωση και αποκατάσταση βλαβών, την απομακρυσμένη και επιτόπια υποστήριξη, καθώς και τον τρόπο τήρησης των προβλεπόμενων χρόνων απόκρισης και αποκατάστασης.
2. **Περιγραφή** του τρόπου εξασφάλισης των απαιτούμενων ανταλλακτικών και της συμβατότητάς τους με τον υφιστάμενο εξοπλισμό, καθώς και στοιχεία τεκμηρίωσης της απαιτούμενης εμπειρίας και τεχνογνωσίας. Να υποβάλλονται επίσης τα προβλεπόμενα στην παρούσα πρόσκληση **πιστοποιητικά ISO 9001 και ISO 27001 σε ισχύ**.
3. **Υπεύθυνη δήλωση** του οικονομικού φορέα ότι πραγματοποίησε την προβλεπόμενη επιτόπια επίσκεψη, έλαβε γνώση της υφιστάμενης υποδομής και των συνθηκών εκτέλεσης και αποδέχεται τις απαιτήσεις της παρούσας πρόσκλησης. Να δηλώνεται επίσης ότι η προσφορά του καλύπτει το σύνολο των συμβατικά απαιτούμενων υπηρεσιών, εργασιών, ανταλλακτικών, υλικών και μικροϋλικών, μεταφορών, εγκαταστάσεων, ρυθμίσεων και ελέγχων που απαιτούνται για την πλήρη και ασφαλή εκτέλεση του αντικειμένου, με την επιφύλαξη των ρητά προβλεπόμενων εξωσυμβατικών υπηρεσιών.
4. **Υπεύθυνη δήλωση** του οικονομικού φορέα, στην οποία να δηλώνεται ότι, εφόσον αναδειχθεί ανάδοχος, αναλαμβάνει:
 - α) Να συνεργάζεται με τις εταιρείες υποστήριξης των εφαρμογών του Νοσοκομείου, Computer Solutions, Πληροφορική Ελλάδος, Draeger και Παπαποστόλου, καθώς και με τον ΟΤΕ Α.Ε. για θέματα του Δημόσιου Δικτύου «Σύζευξις» που αφορούν το Νοσοκομείο, στο πλαίσιο του αντικειμένου της σύμβασης.

β) Να συμβάλλει στον τακτικό έλεγχο και στις εργασίες επαναφοράς (Restore) της βάσης δεδομένων και των λειτουργικών συστημάτων δύο (2) φορές ετησίως, μία ανά εξάμηνο, σε συνεργασία με την ανάδοχο εταιρεία υποστήριξης του Ο.Π.Σ. και την αρμόδια Υπηρεσία Πληροφορικής του Νοσοκομείου.

γ) Να πραγματοποιεί προληπτικό έλεγχο καλής κατάστασης και λειτουργίας της καλυπτόμενης υποδομής τουλάχιστον μία (1) φορά ανά εξάμηνο, επιτόπια ή απομακρυσμένα, ανάλογα με τις απαιτούμενες εργασίες και κατόπιν συνεννόησης με την αρμόδια Υπηρεσία Πληροφορικής του Νοσοκομείου.

Σημείωση: Για τη διευκόλυνση του έργου της Επιτροπής Αξιολόγησης, η τεχνική προσφορά δύναται να υποβληθεί και σε ηλεκτρονική μορφή (USB ή CD, προαιρετικά), σε μορφή Word ή Excel, το οποίο θα περιλαμβάνεται στον σφραγισμένο φάκελο της τεχνικής προσφοράς. Η απαίτηση αυτή δεν αφορά τα τεχνικά φυλλάδια (prospectus) και τα λοιπά συνοδευτικά έντυπα του κατασκευαστή, τα οποία δύναται να υποβληθούν και σε έντυπη μορφή.

❖ **Στον υποφάκελο της Οικονομικής προσφοράς να περιλαμβάνεται:**

Η οικονομική προσφορά του οικονομικού φορέα, στην οποία θα αναγράφονται υποχρεωτικά η συνολική προσφερόμενη αξία χωρίς Φ.Π.Α. για την παροχή υπηρεσιών συντήρησης και τεχνικής υποστήριξης της καλυπτόμενης υποδομής του Νοσοκομείου για όλη τη διάρκεια της σύμβασης, ο εφαρμοζόμενος συντελεστής και το ποσό του Φ.Π.Α., καθώς και η συνολική αξία με Φ.Π.Α.

Η προσφερόμενη τιμή θα καλύπτει το σύνολο του συμβατικού αντικειμένου και θα περιλαμβάνει τις απαιτούμενες υπηρεσίες προληπτικής και επανορθωτικής συντήρησης, απομακρυσμένης και επιτόπιας υποστήριξης, ανταλλακτικά, υλικά και μικροϋλικά, μεταφορές, εργασίες αντικατάστασης, εγκατάστασης, ρύθμισης και ελέγχου, καθώς και κάθε δαπάνη που απαιτείται για την εκπλήρωση των υποχρεώσεων του αναδόχου, σύμφωνα με τους όρους και τις τεχνικές προδιαγραφές της παρούσας πρόσκλησης.

Για τις ρητά προβλεπόμενες εξωσυμβατικές υπηρεσίες υποστήριξης εκτός των Κανονικών Ωρών Κάλυψης, θα υποβάλλεται χωριστός τιμοκατάλογος, με τις αντίστοιχες χρεώσεις και ελάχιστες μονάδες χρέωσης, σύμφωνα με τα όρια και τις προϋποθέσεις της παρούσας πρόσκλησης.

Η συνολική προσφερόμενη τιμή και οι τιμές του ανωτέρω τιμοκαταλόγου είναι σταθερές και δεν υπόκεινται σε αναπροσαρμογή καθ' όλη τη διάρκεια της σύμβασης.

Προστασία Προσωπικών Δεδομένων

Το Πανεπιστημιακό Γενικό Νοσοκομείο Λάρισας επεξεργάζεται τα προσωπικά δεδομένα υποψηφίων και προσφερόντων, συμμορφούμενο με την εκάστοτε ισχύουσα ενωσιακή και εθνική νομοθεσία περί προστασίας προσωπικών δεδομένων, ιδίως τον Κανονισμό (ΕΕ) 2016/679 (Γενικό Κανονισμό Προστασίας Δεδομένων - ΓΚΠΔ) και τον ν. 4624/2019.

Περισσότερες πληροφορίες σχετικά με την επεξεργασία προσωπικών δεδομένων, τα δικαιώματα των υποκειμένων και τα στοιχεία επικοινωνίας με τον Υπεύθυνο Προστασίας Δεδομένων, παρέχονται στον ιστότοπο του Νοσοκομείου: uhl.gr

ΕΝΗΜΕΡΩΣΗ ΦΥΣΙΚΩΝ ΠΡΟΣΩΠΩΝ ΓΙΑ ΤΗΝ ΕΠΕΞΕΡΓΑΣΙΑ ΠΡΟΣΩΠΙΚΩΝ ΔΕΔΟΜΕΝΩΝ ΣΤΟ ΠΛΑΙΣΙΟ

ΠΡΟΣΚΛΗΣΕΩΝ/ΔΙΑΚΗΡΥΞΕΩΝ/ΠΡΟΤΑΣΕΩΝ ΓΙΑ ΥΠΟΒΟΛΗ ΠΡΟΣΦΟΡΑΣ

(διεύθυνση: <https://www.uhl.gr/GdprPrivacyNoticeProcurement.html>)

Η υποβολή προσφοράς ή αίτησης συμμετοχής συνεπάγεται ότι τα φυσικά πρόσωπα έχουν λάβει τη σχετική γνώση και ενημέρωση σύμφωνα με τα άρθρα 13 και 14 του ΓΚΠΔ για την επεξεργασία των δεδομένων τους για την αξιολόγηση της προσφοράς ή της συμμετοχής τους στη διαδικασία σύναψης της δημόσιας σύμβασης.

ΕΞΑΙΡΕΤΙΚΑ ΣΗΜΑΝΤΙΚΟ

- Από τον προσφέροντα σημαίνονται τα στοιχεία εκείνα της προσφοράς του που έχουν εμπιστευτικό χαρακτήρα, σύμφωνα με τα οριζόμενα στο άρθρο 21 του ν. 4412/16. Εφόσον ένας οικονομικός φορέας χαρακτηρίζει πληροφορίες ως εμπιστευτικές, λόγω ύπαρξης τεχνικού ή εμπορικού απορρήτου, στη σχετική δήλωσή του, αναφέρει ρητά όλες τις σχετικές διατάξεις νόμου ή διοικητικές πράξεις που επιβάλλουν την εμπιστευτικότητα της συγκεκριμένης πληροφορίας.
- Δεν χαρακτηρίζονται ως εμπιστευτικές πληροφορίες σχετικά με τις τιμές μονάδος, τις προσφερόμενες ποσότητες, την οικονομική προσφορά και τα στοιχεία της τεχνικής προσφοράς που χρησιμοποιούνται για την αξιολόγησή της.

Τρόπος λήψης εγγράφων του διαγωνισμού – παροχή διευκρινίσεων

Οι ενδιαφερόμενοι θα παραλαμβάνουν την πρόσκληση ηλεκτρονικά στην ιστοσελίδα της 5ης Υγειονομικής Περιφέρειας και συγκεκριμένα στην διαδρομή <http://civil.dypethessaly.gr/hospitals> - Προμήθειες εκτός Π.Π.Υ.Υ. - Φορέας: Παν. Νοσοκομείο Λάρισας, στο Κεντρικό Ηλεκτρονικό Μητρώο Δημοσίων Συμβάσεων (ΚΗΜΔΗΣ), καθώς και στην ιστοσελίδα του Υπουργείου Διοικητικής Μεταρρύθμισης και Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης – Πρόγραμμα Διαύγεια <http://et.dianageia.gov.gr>.

Ενστάσεις κατά της νομιμότητας του διαγωνισμού με το αιτιολογικό της μη πληρότητας του παραληφθέντος αντιγράφου της διακήρυξης θα απορρίπτονται ως απαράδεκτες.

Οι ενδιαφερόμενοι υποχρεούνται να παρακολουθούν την ιστοσελίδα της 5ης Υ.ΠΕ. για τυχόν επισημάνσεις που μπορεί να αναρτηθούν στην ως άνω σελίδα.

Κανένας υποψήφιος δεν μπορεί σε οποιαδήποτε περίπτωση να επικαλεστεί προφορικές απαντήσεις εκ μέρους της αναθέτουσας αρχής.

Οι ερωτήσεις των ενδιαφερομένων καθώς και όλες οι απαντήσεις / διευκρινίσεις της Αναθέτουσας Αρχής (Α.Α.) θα αναρτώνται στην ιστοσελίδα: <http://civil.dypethessaly.gr/hospitals> – Προμήθειες εκτός Π.Π.Υ.Υ. - φορέας: Παν. Νοσοκομείο Λάρισας, καθ' όλη την διάρκεια του διαγωνισμού.

Διαδικασία διενέργειας

Η αποσφράγιση των δικαιολογητικών συμμετοχής, της τεχνικής προσφοράς και της οικονομικής προσφοράς γίνεται την ημερομηνία και ώρα που προβλέπεται στον παρόντα διαγωνισμό. **Στο στάδιο αυτό τα στοιχεία των προσφορών που αποσφραγίζονται είναι προσβάσιμα μόνο στα μέλη του αρμόδιου γνωμοδοτικού οργάνου και την αναθέτουσα αρχή.**

Το αρμόδιο όργανο προβαίνει αρχικά στον έλεγχο των δικαιολογητικών συμμετοχής και εν συνεχεία στην αξιολόγηση των τεχνικών προσφορών των προσφερόντων. Στη συνέχεια αξιολογούνται οι οικονομικές προσφορές των προσφερόντων, των οποίων τα δικαιολογητικά συμμετοχής και η τεχνική προσφορά κρίθηκαν αποδεκτά και οι οικονομικές προσφορές καταχωρίζονται σε πρακτικό κατά σειρά μειοδοσίας. Θα ακολουθήσει η διαβίβαση του πρακτικού προς το Δ.Σ. του Π.Γ.Ν.Λ. και η έκδοση απόφασης και τέλος η ενημέρωση των συμμετεχόντων επί του αποτελέσματος του διαγωνισμού.

Μετά από την έκδοση και κοινοποίηση της απόφασης, οι προσφέροντες λαμβάνουν γνώση των λοιπών συμμετεχόντων στη διαδικασία και των στοιχείων που υποβλήθηκαν από αυτούς, **με την επιφύλαξη των πτυχών εκείνων της κάθε προσφοράς που έχουν χαρακτηριστεί ως εμπιστευτικές.**

Κατά της Απόφασης αυτής οι συμμετέχοντες έχουν δικαίωμα για την άσκηση τυχόν ένστασης, για τους λόγους και με τη διαδικασία που προβλέπεται από το άρθρο 127 του Ν. 4412/2016, όπως τροποποιήθηκε και ισχύει, για διαφορές που αναφύονται από πράξεις ή παραλείψεις σε δημόσιες συμβάσεις με εκτιμώμενη αξία κάτω των εξήντα χιλιάδων (60.000) ευρώ (χωρίς Φ.Π.Α.).

Η αναθέτουσα αρχή, τηρώντας τις αρχές της ίσης μεταχείρισης και της διαφάνειας, ζητά από τους προσφέροντες οικονομικούς φορείς, όταν οι πληροφορίες ή η τεκμηρίωση που πρέπει να υποβάλλονται είναι ή εμφανίζονται ελλιπείς ή λανθασμένες ή όταν λείπουν συγκεκριμένα έγγραφα, να υποβάλλουν, να συμπληρώνουν, να αποσαφηνίζουν ή να ολοκληρώνουν τις σχετικές πληροφορίες ή τεκμηρίωση, εντός προθεσμίας όχι μικρότερης των δέκα (10) ημερών και όχι μεγαλύτερης των είκοσι (20) ημερών από την ημερομηνία κοινοποίησης σε αυτούς της σχετικής πρόσκλησης. Η συμπλήρωση ή η αποσαφήνιση ζητείται και γίνεται αποδεκτή υπό την προϋπόθεση ότι δεν τροποποιείται η προσφορά του οικονομικού φορέα και ότι αφορά σε στοιχεία ή δεδομένα, των οποίων είναι αντικειμενικά εξακριβώσιμος ο προγενέστερος χαρακτήρας σε σχέση με το πέρας της καταληκτικής προθεσμίας παραλαβής προσφορών. Τα ανωτέρω ισχύουν κατ' αναλογία και για τυχόν ελλείπουσες δηλώσεις, υπό την προϋπόθεση ότι βεβαιώνουν γεγονότα αντικειμενικώς εξακριβώσιμα.

Στην περίπτωση ισοδύναμων προφορών η αναθέτουσα αρχή επιλέγει τον προμηθευτή με κλήρωση μεταξύ των οικονομικών φορέων που υπέβαλαν τις ισοδύναμες προσφορές. Η κλήρωση γίνεται ενώπιον της Επιτροπής του Διαγωνισμού και παρουσία αυτών των οικονομικών φορέων που υπέβαλαν τις ισότιμες προσφορές.

❖ Με τη σύναψη σύμβασης θα προσκομιστούν, από τον οικονομικό φορέα:

- **φορολογική και ασφαλιστική ενημερότητα, καθώς και απόσπασμα ποινικού μητρώου**, σε σφραγισμένο φάκελο, ο οποίος θα παραδίδεται στο Οικονομικό Τμήμα.
- Για τα εγκατεστημένα στην Ελλάδα νομικά πρόσωπα και οντότητες, (ως προς την ποινική ευθύνη του νομικού προσώπου/ οντότητας για τα αδικήματα δωροδοκίας) **κατάθεση υπεύθυνης δήλωσης του, ανά περίπτωση, νόμιμου εκπροσώπου του νομικού προσώπου/ οντότητας, στην οποία δηλώνει ότι το νομικό πρόσωπο/ οντότητα, το οποίο εκπροσωπεί νόμιμα, δεν έχει καταδικαστεί αμετάκλητα για κανένα από τα αδικήματα δωροδοκίας του άρθρου 73 παρ. 1 του ν. 4412/2016, κατ' εφαρμογή των διατάξεων των άρθρων 134- 135 του ν. 5090/2024 [βλ. και υπ' αριθμ. 5868/2024 (ΑΔΑ: ΡΝΑ1ΟΞΤΒ-ΗΩ0) έγγραφο ΕΑΔΗΣΥ με θέμα «Αποκλεισμός νομικών προσώπων και οντοτήτων»]**

Τρόπος πληρωμής – κρατήσεις

Η πληρωμή του αναδόχου θα γίνει σύμφωνα με τα οριζόμενα στις διατάξεις της υποπαραγράφου Ζ.5 του Ν. 4152/2013 (ΦΕΚ 107/Α'/09.05.2013) και βάσει των νόμιμων δικαιολογητικών πληρωμής και λοιπών στοιχείων που προβλέπονται στο άρθρο 200 του ν. 4412/2016 και την ισχύουσα νομοθεσία για την εξόφληση τίτλων πληρωμής ή την είσπραξη απαιτήσεων από το δημόσιο και τα Ν.Π.Δ.Δ. (αποδεικτικά φορολογικής και ασφαλιστικής ενημερότητας κ.λπ.), ύστερα από την ολοκλήρωση του έργου και βάσει των νόμιμων δικαιολογητικών για το σύνολο της αξίας μείον τις κρατήσεις.

Ο προμηθευτής υπόκειται στις νόμιμες κρατήσεις.

Ο Φ.Π.Α. βαρύνει το Νοσοκομείο.

Ο κωδικός ηλεκτρονικής τιμολόγησης του ΠΓΝ Λάρισας είναι 1015.E00273.0001

Χρόνος Εκτέλεσης και Παραλαβής των Εργασιών

Οι υπηρεσίες συντήρησης και τεχνικής υποστήριξης της καλυπτόμενης υποδομής του Πανεπιστημιακού Γενικού Νοσοκομείου Λάρισας θα παρέχονται για χρονικό διάστημα **3 μηνών** από την ημερομηνία έναρξης που ορίζεται στη σύμβαση, σύμφωνα με τις τεχνικές προδιαγραφές της παρούσας πρόσκλησης και τις υποδείξεις της αρμόδιας Υπηρεσίας Πληροφορικής του Νοσοκομείου.

Η **προληπτική συντήρηση θα πραγματοποιείται τουλάχιστον μία (1) φορά ανά εξάμηνο**, κατόπιν συνεννόησης με την αρμόδια Υπηρεσία. Η αντιμετώπιση βλαβών θα πραγματοποιείται εντός των προβλεπόμενων χρόνων απόκρισης, επιτόπιας επέμβασης και αποκατάστασης, σύμφωνα με τις κατηγορίες σοβαρότητας και τις ώρες κάλυψης της πρόσκλησης.

Οι εργασίες θα προγραμματίζονται κατά τρόπο που να περιορίζει την επίδρασή τους στη λειτουργία του Νοσοκομείου. Επεμβάσεις που απαιτούν διακοπή υπηρεσιών θα εκτελούνται μόνο μετά από προηγούμενη έγκριση της αρμόδιας Υπηρεσίας.

Ο ανάδοχος θα διαθέτει το απαιτούμενο προσωπικό, εργαλεία, εξοπλισμό και συμβατικά προβλεπόμενα ανταλλακτικά και υλικά. Μετά από κάθε επέμβαση θα ελέγχει την ορθή λειτουργία των επηρεαζόμενων συστημάτων και θα αποκαθιστά, με δική του μέριμνα και δαπάνη, τυχόν ζημιές που προκλήθηκαν από υπαιτιότητά του.

Η παραλαβή των υπηρεσιών θα πραγματοποιείται τμηματικά, ανά τρίμηνο, από το αρμόδιο όργανο του Νοσοκομείου, βάσει των αναφορών του Ημερολογίου Συμβάντων, των εργασιών συντήρησης και της διαπίστωσης συμμόρφωσης με τις συμβατικές υποχρεώσεις. Οι μηνιαίες αναφορές κατάστασης των συστημάτων θα υποβάλλονται στην αρμόδια Υπηρεσία Πληροφορικής.

Εφόσον διαπιστωθούν ελλείψεις ή αποκλίσεις στην παροχή των υπηρεσιών, ο ανάδοχος υποχρεούται να τις αποκαταστήσει χωρίς πρόσθετη επιβάρυνση του Νοσοκομείου, εντός της προθεσμίας που θα οριστεί από το αρμόδιο όργανο, χωρίς να αναιρούνται οι προβλεπόμενοι χρόνοι αποκατάστασης βλαβών.

Κατά τη λήξη της σύμβασης, ο ανάδοχος θα παραδώσει ενημερωμένη τεκμηρίωση της υποδομής, συνοπτική καταγραφή των εργασιών και των εκκρεμοτήτων, καθώς και τα στοιχεία διαχείρισης που τηρεί για λογαριασμό του Νοσοκομείου, μέσω ασφαλούς διαδικασίας.

Τυχόν παράταση και οι συνέπειες καθυστέρησης ή πλημμελούς εκτέλεσης διέπονται από τους αντίστοιχους όρους της σύμβασης και το εφαρμοστέο θεσμικό πλαίσιο.

Για ό,τι δεν περιλαμβάνεται στην παρούσα ισχύουν οι περί προμηθειών «ΝΟΜΟΙ – ΔΙΑΤΑΞΕΙΣ».

**Η ΔΙΟΙΚΗΤΡΙΑ
ΤΟΥ ΠΑΝΕΠΙΣΤΗΜΙΑΚΟΥ ΓΕΝΙΚΟΥ
ΝΟΣΟΚΟΜΕΙΟΥ ΛΑΡΙΣΑΣ**

ΜΑΙΡΗ Χ. ΚΟΥΤΣΙΟΥΜΠΑ

MAIRI KOUTSIOUMPA
23.09.2026 14:57