



ΕΛΛΗΝΙΚΗ ΔΗΜΟΚΡΑΤΙΑ
4η Υ.ΠΕ. ΜΑΚΕΔΟΝΙΑΣ ΚΑΙ ΘΡΑΚΗΣ
ΓΕΝΙΚΟ ΝΟΣΟΚΟΜΕΙΟ ΘΕΣ/ΝΙΚΗΣ
«ΑΓΙΟΣ ΠΑΥΛΟΣ»
(Εθν. Αντίστασης 161 ΤΚ 55134 ΘΕΣ/ΝΙΚΗ)

ΓΝΘ "ΑΓΙΟΣ ΠΑΥΛΟΣ"
Αριθμ. Πρωτ.: 8504
Ημ/νία: 22/06/2026

Διεύθυνση: ΔΙΟΙΚΗΤΙΚΟΥ	Προς: εταιρεία «OPENCORE Α.Ε.»
Τμήμα : Οικονομικού	
Γραφείο: Προμηθειών	
Πληροφορίες: Γούλη Ευαγγελία	
Τηλέφωνο : 2313 304 461/464	
Email: promagpavlos@outlook.com	

ΠΡΟΣΚΛΗΣΗ ΣΥΛΛΟΓΗΣ ΠΡΟΣΦΟΡΩΝ
ΜΕ ΑΡ. 2026-43/ΣΠ

«Συντήρηση της Εφαρμογής Ηλεκτρονικής Διακίνησης εγγράφων και Πρωτοκόλλου του Νοσοκομείου»
CPV: 50324100-3.

Πρόσκληση συλλογής προσφορών, αναφορικά με την ανανέωση της υπηρεσίας «Συντήρηση της Εφαρμογής Ηλεκτρονικής Διακίνησης εγγράφων και Πρωτοκόλλου» του Γ.Ν.Θ. ΑΓΙΟΣ ΠΑΥΛΟΣ CPV: 50324100-3, για την κάλυψη των ετήσιων αναγκών του Γ.Ν.Θ. ΑΓΙΟΣ ΠΑΥΛΟΣ, με συνολική προϋπολογισθείσα δαπάνη 4.000,00€ άνευ ΦΠΑ και σε 4.960,00€ συμπεριλαμβανομένου του ΦΠΑ 24%, σε εφαρμογή του Προγραμματισμού Συμβάσεων διαχειριστικού έτους 2026, σύμφωνα με τα οριζόμενα στο άρθρο 118 του ν. 4412/2016.

Το Γ.Ν.Θ. «ΑΓΙΟΣ ΠΑΥΛΟΣ», έχοντας υπόψη:

Α. Τις διατάξεις όπως αυτές ισχύουν:

- του ν. 4412/2016 (Α'147) «Δημόσιες συμβάσεις έργων, προμηθειών και υπηρεσιών (προσαρμογή) στις Οδηγίες 2014/24/ΕΕ, 2014/25/ΕΕ και 2007/66/ΕΚ»
- του ν. 4782/2021 (ΦΕΚ 36/Α) «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»
- του π.δ. 80/2016 (Α'145) «Ανάληψη υποχρεώσεων από τους Διατάκτες».

Β. Τις αποφάσεις –έγγραφα:

- Την με αριθ. Β7/16^{ης} ΣΥΝ/18-05-2026 (ΑΔΑ: ΡΥ6346906Ι-6ΛΖ) Απόφαση ΔΣ του ΓΝΘ Άγιος Παύλος έγκρισης της Δεύτερης τροποποίησης του αρχείου του Ετήσιου Προγράμματος Συμβάσεων στο Μητρώο Κεντρικών Προμηθειών της Ε.Κ.Α.Π.Υ. του διαχειριστικού έτους 2026, οποία εγκρίθηκε με την με αριθμ. 254/ ΣΥΝ 424/27-05-2026 απόφαση του ΔΣ της ΕΚΑΠΥ.
- Την από 02-10-2023 Σύμβαση (ΑΔΑΜ: 23ΣΥΜΝ013510151 2023-10-02, Αρ. Σύμβασης: 1/2023-31/ΣΠ) μεταξύ του Γ.Ν.Θ. ΑΓΙΟΣ ΠΑΥΛΟΣ και της εταιρείας «ΝΤΑΤΑΒΕΡΣ ΣΥΣΤΗΜΑΤΑ ΚΑΙ ΕΦΑΡΜΟΓΕΣ ΠΛΗΡΟΦΟΡΙΚΗΣ ΕΠΕ» για την προμήθεια εγκατάσταση και λειτουργία συστήματος ηλεκτρονικής

διαχείρισης εγγράφων, υποθέσεων και ψηφιακών υπογραφών (ΣΗΔΕ), με ενσωματωμένη δυνατότητα ηλεκτρονικής πρωτοκόλλησης (ενιαίο σύστημα) CPV: 48613000-8, συνολικής δαπάνης 22.692,00€ συμπεριλαμβανομένου του ΦΠΑ 24%.

3. Το από 11-06-2026 ηλεκτρονικό μήνυμα της εταιρείας Opencore, με την τεχνική και οικονομική προσφορά.

4. Το από 11-06-2026, έγγραφο του Προϊστάμενου του τμήματος της Πληροφορικής και Οργάνωσης αναφορικά με την Ανανέωση της Εφαρμογής Ηλεκτρονικής Διακίνησης εγγράφων και Πρωτοκόλλου του Νοσοκομείου.

5. Την με αριθμ. Β18/19ης ΣΥΝ/15-06-2026 (ΑΔΑ: Ρ7ΝΓ46906Ι-5ΟΗ Απόφαση ΔΣ του ΓΝΘ Άγιος Παύλος έγκρισης της διενέργειας διαγωνισμού, με πρόσκληση στην εταιρεία «ΟΡΕΝCΟRΕ Α.Ε.» προκειμένου να καταθέσει προσφορά αναφορικά με την ανανέωση της υπηρεσίας «Συντήρηση της Εφαρμογής Ηλεκτρονικής Διακίνησης εγγράφων και Πρωτοκόλλου» του Γ.Ν.Θ. ΑΓΙΟΣ ΠΑΥΛΟΣ CPV: 50324100-3, με συνολική προϋπολογισθείσα δαπάνη η οποία ανέρχεται στις 4.000,00€ άνευ ΦΠΑ 4.960,00€ συμπεριλαμβανομένου του ΦΠΑ 24%, για την κάλυψη των ετήσιων αναγκών του Γ.Ν.Θ. ΑΓΙΟΣ ΠΑΥΛΟΣ, σύμφωνα με τα οριζόμενα στο άρθρο 118 του ν. 4412/2016.

6. Την απόφαση δέσμευσης δαπάνης με αριθ. πρωτ. 8492/22-06-2026 (ΑΔΑ: ΨΔΕΣ46906Ι-ΣΔΚ) με α/α 650 η οποία θα βαρύνει τον ΑΛΕ: 24209030000001.

Αντικείμενο του διαγωνισμού-συνοπτικά στοιχεία

Αναθέτουσα Αρχή	Γενικό Νοσοκομείο Θεσσαλονίκης Άγιος Παύλος
Είδος διαγωνισμού	Συλλογή προσφορών σύμφωνα με τα οριζόμενα στο άρθρο 118 του ν. 4412/2016.
Αριθμός διαγωνισμού	2026-43/ΣΠ
Αντικείμενο διαγωνισμού	«Συντήρηση της Εφαρμογής Ηλεκτρονικής Διακίνησης εγγράφων και Πρωτοκόλλου»
Κωδικός CPV	50324100-3
Προϋπολογισθείσα δαπάνη άνευ ΦΠΑ	4.000,00€
Προϋπολογιζόμενη δαπάνη με ΦΠΑ 24%	4.960,00€
Κωδικός Αριθμός Εξόδου (ΑΛΕ)	24209030000001
Κριτήριο κατακύρωσης:	Η πλέον συμφέρουσα από οικονομική άποψη προσφορά, αποκλειστικά βάσει τιμής.
Έναρξη υποβολής προσφορών	Δευτέρα 22-06-2026
Καταληκτική ημερομηνία υποβολής προσφορών	Τετάρτη 24-06-2026, ώρα 14:30 μ.μ
Τόπος – τρόπος υποβολής προσφορών	Γ.Ν.Θ. «ΑΓΙΟΣ ΠΑΥΛΟΣ», έντυπα στη διεύθυνση του Γ.Ν.Θ. «ΑΓΙΟΣ ΠΑΥΛΟΣ» (Εθνικής Αντίστασης 161, Τ.Κ. 55134, Θεσσαλονίκη) στο Γραφείο της Γραμματείας (πρωτόκολλο).
Χρόνος διενέργειας	Πέμπτη 25-06-2026, ώρα 10:00
Τόπος διενέργειας	Γ.Ν.Θ. «ΑΓΙΟΣ ΠΑΥΛΟΣ» Εθνικής Αντίστασης 161, ΤΚ 55134 Θεσσαλονίκη.
Διάρκεια σύμβασης	Ένα (1) έτος
Κρατήσεις επί της τιμής των ειδών	Οι τιμές υπόκεινται στις υπέρ του Δημοσίου και τρίτων

	νόμιμες κρατήσεις.
Χρόνος Ισχύος Προσφοράς	Τριακόσιες εξήντα πέντε (365) ημερολογιακές ημέρες από την επόμενη της διενέργειας του διαγωνισμού.
Διεύθυνση Ιστοσελίδας Ανάρτησης Τεύχους Πρόσκλησης	www.agranlos.gr

Άρθρο 1: ΠΕΡΙΓΡΑΦΗ ΑΝΤΙΚΕΙΜΕΝΟΥ

Ο Ανάδοχος θα παρέχει στο Γ.Ν.Θ. «ΑΓΙΟΣ ΠΑΥΛΟΣ» ετήσια παροχή υπηρεσιών εγγύησης και συντήρησης του λογισμικού για διάστημα ενός έτους, του συστήματος ηλεκτρονικής διαχείρισης εγγράφων και πρωτοκόλλου του νοσοκομείου.

Άρθρο 2: ΤΡΟΠΟΣ ΑΠΟΣΤΟΛΗΣ-ΤΟΠΟΣ ΚΑΙ ΧΡΟΝΟΣ ΥΠΟΒΟΛΗΣ ΠΡΟΣΦΟΡΑΣ

Οι προσφορά της προσκαλούμενης εταιρείας δύναται να υποβληθεί έως και την Τετάρτη 24-06-2025, ώρα 15:00, έντυπα στη διεύθυνση του Γ.Ν.Θ. «ΑΓΙΟΣ ΠΑΥΛΟΣ» (Εθνικής Αντίστασης 161, Τ.Κ. 55134, Θεσσαλονίκη) στο Γραφείο της Γραμματείας (πρωτόκολλο),

Στον κλειστό φάκελο εξωτερικά θα αναγράφεται:

- Ο τίτλος: φάκελος προσφοράς για την πρόσκληση συλλογής προσφορών για τη «Συντήρηση του συστήματος ηλεκτρονικής διαχείρισης εγγράφων και πρωτοκόλλου του νοσοκομείου» CPV: 50324100-3.
- Ο Αριθμός: 2026-43/ΣΠ
- Τα στοιχεία της εταιρείας
- Η διευκρίνιση: *«Να μην ανοιχθεί από την ταχυδρομική υπηρεσία ή τη γραμματεία»*

ΠΕΡΙΕΧΟΜΕΝΟ ΠΡΟΣΦΟΡΩΝ:

Ο φάκελος της προσφοράς θα περιλαμβάνει:

1. Δικαιολογητικά συμμετοχής στον οποίο θα περιέχονται τα εξής:

α) **Υπεύθυνη Δήλωση αποδοχής των όρων** της πρόσκλησης.

β) **Απόσπασμα του σχετικού ποινικού μητρώου** έκδοσης έως τρεις (3) μήνες πριν την υποβολή του ή ελλείψει αυτού, ισοδύναμου εγγράφου που εκδίδεται από αρμόδια δικαστική ή διοικητική αρχή του κράτους – μέλους ή της χώρας καταγωγής ή της χώρας όπου είναι εγκατεστημένος ο εν λόγω οικονομικός φορέας, από το οποίο προκύπτει ότι πληρούνται οι προϋποθέσεις της παρ. 1 του άρθρου 73 του ν. 4412/2016.

Η υποχρέωση προσκόμισης του ως άνω αποσπάσματος αφορά και στα μέλη του διοικητικού, διευθυντικού ή εποπτικού οργάνου του εν λόγω οικονομικού φορέα ή στα πρόσωπα που έχουν εξουσία εκπροσώπησης, λήψης αποφάσεων ή ελέγχου σε αυτό.

γ) Για την καταβολή **φόρων**, εφόσον είναι σε ισχύ κατά το χρόνο υποβολής τους, **αποδεικτικά ενημερότητας για χρέη** προς το ελληνικό δημόσιο.

δ) Για την **καταβολή εισφορών κοινωνικής ασφάλισης**, πιστοποιητικά που εκδίδονται από την αρμόδια, κατά περίπτωση, αρχή του ελληνικού κράτους, εφόσον είναι σε ισχύ κατά το χρόνο υποβολής τους, ότι έχουν εκπληρωθεί οι υποχρεώσεις του φορέα, όσον αφορά στην καταβολή των εισφορών κοινωνικής ασφάλισης, σύμφωνα με την ισχύουσα ελληνική νομοθεσία (θα αφορά την κύρια και την επικουρική ασφάλιση).

ε) **Πιστοποιητικό/ βεβαίωση του οικείου επαγγελματικού ή εμπορικού μητρώου** – αριθμός καταχώρησης στο ΓΕΜΗ (παρ. 2 άρθρου 75) του Παραρτήματος ΧΙ του Προσαρτήματος Α' του ν. 4412/2016, με το οποίο πιστοποιείται η εγγραφή τους σε αυτό, καθώς και το ειδικό επάγγελμά τους κατά την ημέρα διενέργειας του διαγωνισμού, οι εκάστοτε τροποποιήσεις του καταστατικού, *εφόσον έχουν εκδοθεί έως τριάντα (30) εργάσιμες ημέρες πριν από την υποβολή τους.*

στ) Για την **απόδειξη της νόμιμης σύστασης και εκπροσώπησης**, στις περιπτώσεις που ο οικονομικός φορέας είναι νομικό πρόσωπο, προσκομίζει τα κατά περίπτωση νομιμοποιητικά έγγραφα σύστασης και νόμιμης εκπροσώπησης *εφόσον έχουν εκδοθεί έως τριάντα (30) εργάσιμες ημέρες πριν από την υποβολή τους* (όπως πιστοποιητικό Γ.Ε.ΜΗ. τροποποιήσεων του καταστατικού ΦΕΚ σύστασης και εκπροσώπησης σε περίπτωση Α.Ε., κλπ., ανάλογα με τη νομική μορφή του διαγωνιζομένου).

ζ) **Υπεύθυνη Δήλωση** 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.

2. Τεχνική προσφορά

Η εταιρεία πρέπει να υποβάλει την προσφορά της σύμφωνα με τις Τεχνικές Προδιαγραφές της παρούσας (Παράρτημα Ι), ιδίως την τεχνική προσφορά με αναλυτικό και σαφή τρόπο.

3. Οικονομική προσφορά

Ο φάκελος της προσφοράς θα περιέχει την οικονομοτεχνική προσφορά, δηλαδή τα τεχνικά στοιχεία της προσφοράς που πρέπει να είναι σύμφωνα με τις τεχνικές προδιαγραφές που αναφέρονται στην παρούσα πρόσκληση, καθώς και τα οικονομικά στοιχεία της προσφοράς του.

Εναλλακτικές προσφορές δε γίνονται δεκτές και απορρίπτονται ως απαράδεκτες.

Η οικονομική προσφορά, θα περιέχει συμπληρωμένο τον παρακάτω πίνακα:

ΣΧΕΔΙΟ ΠΙΝΑΚΑ ΟΙΚΟΝΟΜΙΚΗΣ ΠΡΟΣΦΟΡΑΣ

A/A	ΠΕΡΙΓΡΑΦΗ ΕΙΔΟΥΣ	ΠΟΣΟΤΗΤΑ	ΤΙΜΗ ΜΟΝΑΔΑΣ ΧΩΡΙΣ ΦΠΑ	ΣΥΝΟΛΙΚΗ ΤΙΜΗ ΠΡΟΣΦΟΡΑΣ ΧΩΡΙΣ ΦΠΑ	ΦΠΑ 24%	ΣΥΝΟΛΙΚΗ ΤΙΜΗ ΠΡΟΣΦΟΡΑΣ ΜΕ ΦΠΑ 24%
1						

Οι τιμές των προσφορών θα εκφράζονται σε ευρώ. Στις τιμές θα συμπεριλαμβάνονται οι τυχόν υπέρ τρίτων κρατήσεις, ως και κάθε άλλη επιβάρυνση, εκτός του ΦΠΑ, ο οποίος θα αναφέρεται ξεχωριστά.

Άρθρο 4: ΑΞΙΟΛΟΓΗΣΗ ΠΡΟΣΦΟΡΑΣ - ΚΑΤΑΚΥΡΩΣΗ

Η αρμόδια επιτροπή προβαίνει στην αξιολόγηση της προσφοράς και συντάσσει πρακτικό αξιολόγησης - κατακύρωσης με το οποίο γνωμοδοτεί για την αποδοχή της προσφοράς ή τη συνέχιση της διαπραγμάτευσης με την εταιρεία. Το πρακτικό επικυρώνεται με απόφαση του αρμοδίου οργάνου της Αναθέτουσας αρχής η οποία κοινοποιείται με επιμέλεια αυτής στον προσφέροντα.

Επισημαίνεται ότι αν παρουσιαστούν ελλείψεις ή ήσσονος αξίας ατέλειες ή πρόδηλα τυπικά ή υπολογιστικά σφάλματα η Επιτροπή μπορεί να καλέσει εγγράφως τον προσφέροντα να τα διευκρινίσει, σύμφωνα με το άρθρο 102 παρ. 4 του ν. 4412/2016.

Άρθρο 5: ΚΑΤΑΡΤΙΣΗ ΚΑΙ ΥΠΟΓΡΑΦΗ ΣΥΜΒΑΣΗΣ

Μετά από την οριστικοποίηση της απόφασης κατακύρωσης η αναθέτουσα αρχή προσκαλεί τον ανάδοχο, να προσέλθει για την υπογραφή του συμφωνητικού.

Τυχόν υποβολή σχεδίων σύμβασης από τους υποψήφιους μαζί με τις προσφορές τους, δε δημιουργεί καμία δέσμευση για την αναθέτουσα αρχή.

Η σύμβαση που θα προκύψει θα είναι διάρκειας ενός (1) έτους.

Άρθρο 6: ΤΡΟΠΟΣ ΠΛΗΡΩΜΗΣ – ΚΡΑΤΗΣΕΙΣ

Η πληρωμή του αναδόχου θα πραγματοποιηθεί με τον πιο κάτω τρόπο:

Η πληρωμή του συμβατικού τιμήματος θα γίνεται με την προσκόμιση από τον Ανάδοχο των νομίμων παραστατικών και δικαιολογητικών που προβλέπονται από τις διατάξεις του άρθρου 200 παρ. 4 του ν. 4412/2016, καθώς και κάθε άλλου δικαιολογητικού που τυχόν ήθελε ζητηθεί από τις αρμόδιες υπηρεσίες που διενεργούν τον έλεγχο και την πληρωμή.

Η αναθέτουσα αρχή υποχρεούται να παραλαμβάνει και να επεξεργάζεται και ηλεκτρονικά τιμολόγια που είναι σύμφωνα με το ευρωπαϊκό πρότυπο έκδοσης ηλεκτρονικών τιμολογίων, όπως αυτό ορίζεται στην περίπτωση 12 του άρθρου 149 του ν. 4601/2019 (Α' 44) και των, κατ' εξουσιοδότηση του άρθρου 154 του νόμου αυτού, κανονιστικών αποφάσεων, στην ηλεκτρονική διεύθυνση:

ilektronika.timologia@agravlos.gr, με κωδικό τιμολόγησης «1015.E00224.0001».

Τον Ανάδοχο βαρύνουν οι υπέρ τρίτων κρατήσεις, ως και κάθε άλλη επιβάρυνση, σύμφωνα με την κείμενη νομοθεσία, μη συμπεριλαμβανομένου Φ.Π.Α., για την παράδοση του υλικού στον τόπο και με τον τρόπο που προβλέπεται στα έγγραφα της σύμβασης.

Ο Φ.Π.Α. επί της αξίας του τιμολογίου βαρύνει το Γ.Ν.Θ. «ΑΓΙΟΣ ΠΑΥΛΟΣ».

Άρθρο 9: ΤΡΟΠΟΠΟΙΗΣΗ ΣΥΜΒΑΣΗΣ

Η σύμβαση μπορεί να τροποποιείται κατά τη διάρκειά της, χωρίς να απαιτείται νέα διαδικασία σύναψης σύμβασης, μόνο σύμφωνα με τους όρους και τις προϋποθέσεις του άρθρου 132 του ν. 4412/2016 και κατόπιν γνωμοδότησης της Επιτροπής της περ. β της παρ. 11 του άρθρου 221 του ν. 4412/2016.

Άρθρο 8: ΛΟΙΠΟΙ ΟΡΟΙ

- Η προσφορά ισχύει και δεσμεύει τον συμμετέχοντα για τριακόσιες εξήντα πέντε (365) ημέρες από την επόμενη μέρα της καταληκτικής ημερομηνίας υποβολής της.
- Εγγυητική επιστολή συμμετοχής καθώς και καλής εκτέλεσης, δεν απαιτείται.
- Η παρούσα πρόσκληση σε διαπραγμάτευση αναρτάται στο ΚΗΜΔΗΣ

- Για ότι δεν προβλέπεται στην παρούσα πρόσκληση προς διαπραγμάτευση, ισχύουν οι διατάξεις των νόμων και προεδρικών διαταγμάτων, όπως έχουν τροποποιηθεί και συμπληρωθεί.

Η ΔΙΟΙΚΗΤΡΙΑ ΤΟΥ ΝΟΣΟΚΟΜΕΙΟΥ

22.06.2026 15:24:15
ΨΗΦΙΑΚΑ
ΥΠΟΓΕΓΡΑΜΜΕΝΟ
ΑΠΟ
ΙΩΑΝΝΑ
ΚΟΣΜΟΠΟΥΛΟΥ

ΙΩΑΝΝΑ ΚΟΣΜΟΠΟΥΛΟΥ

ΤΕΧΝΙΚΕΣ ΠΡΟΔΙΑΓΡΑΦΕΣ

ΤΕΧΝΙΚΕΣ ΠΡΟΔΙΑΓΡΑΦΕΣ ΓΙΑ ΤΗΝ ΕΓΓΥΗΣΗ-ΣΥΝΤΗΡΗΣΗ ΣΥΣΤΗΜΑΤΟΣ ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΗΣ ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗΣ ΕΓΓΡΑΦΩΝ, ΥΠΟΘΕΣΕΩΝ ΚΑΙ ΨΗΦΙΑΚΩΝ ΥΠΟΓΡΑΦΩΝ (ΣΗΔΕ), ΜΕ ΕΝΣΩΜΑΤΩΜΕΝΗ ΔΥΝΑΤΟΤΗΤΑ ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΗΣ ΠΡΩΤΟΚΟΛΛΗΣΗΣ (ΕΝΙΑΙΟ ΣΥΣΤΗΜΑ) ΤΟ ΟΠΟΙΟ ΘΑ ΚΑΛΥΨΕΙ ΤΙΣ ΣΧΕΤΙΚΕΣ ΑΝΑΓΚΕΣ ΤΟΥ Γ.Ν.Θ. ΑΓΙΟΣ ΠΑΥΛΟΣ ΓΙΑ ΕΝΑ ΕΤΟΣ.

1. Αντικείμενο και Στόχοι του Έργου

Βασικό συστατικό στοιχείο των επιχειρησιακών λειτουργιών της Αναθέτουσας Αρχής αποτελεί η παραγωγή και η ασφαλής, έγκυρη και έγκαιρη διακίνηση της πληροφορίας. Κατά κανόνα, η πληροφορία που τεκμηριώνει όλες τις εσωτερικές διαδικασίες και εργασίες της Αναθέτουσας Αρχής, αποτυπώνεται σε έγγραφα (ηλεκτρονικά ή συμβατικά), που αποτελούν τα μέσα επί των οποίων αποτυπώνονται όλα τα δεδομένα και μεταδεδομένα που απαιτούνται για την τεκμηρίωση των πάσης φύσης εργασιών, για την τυπική επικοινωνία με όλους τους συναλλασσόμενους με τον φορέα και για την λήψη των αποφάσεων. Η απρόσκοπτη, άμεση, αποτελεσματική και ασφαλής διακίνηση εγγράφων αποτελεί απαραίτητη προϋπόθεση για την επίτευξη του σκοπού ενός δημόσιου φορέα όπως η Αναθέτουσα Αρχή.

Ο παρόν διαγωνισμός αφορά στην εγγύηση και συντήρηση του συστήματος ηλεκτρονικής διαχείρισης εγγράφων, υποθέσεων και ψηφιακών υπογραφών (ΣΗΔΕ), με ενσωματωμένη δυνατότητα ηλεκτρονικής πρωτοκόλλησης (ενιαίο σύστημα) το οποίο θα καλύψει τις σχετικές ανάγκες του Νοσοκομείου.

Το σύστημα αυτό θα καλύψει το σύνολο των Υπηρεσιακών Μονάδων (ΥΜ) του Γενικού Νοσοκομείου Θεσσαλονίκης «Άγιος Παύλος» και ένα συνολικό αριθμό υπαλλήλων που συμμετέχουν σε όλο τον κύκλο ζωής των πάσης φύσεως εγγράφων που θα ανέρχεται σε 120 (πλέον 50 προσωρινών αδειών), με δυνατότητα αύξησης του αριθμού.

2. Πρότυπα διασφάλισης ποιότητας και πρότυπα περιβαλλοντικής διαχείρισης

Οι οικονομικοί φορείς για την παρούσα διαδικασία σύναψης σύμβασης οφείλουν να συμμορφώνονται με πιστοποιητικά εκδιδόμενα από ανεξάρτητους οργανισμούς που βεβαιώνουν ότι ο οικονομικός φορέας συμμορφώνεται με ορισμένα πρότυπα διασφάλισης ποιότητας τα οποία βασίζονται στη σχετική σειρά ευρωπαϊκών προτύπων και έχουν πιστοποιηθεί από διαπιστευμένους οργανισμούς. Οι αναθέτουσες αρχές αναγνωρίζουν ισοδύναμα πιστοποιητικά από οργανισμούς εδρεύοντες σε άλλα κράτη - μέλη. Επίσης, κάνουν δεκτά άλλα αποδεικτικά στοιχεία για ισοδύναμα μέτρα διασφάλισης ποιότητας, εφόσον ο ενδιαφερόμενος οικονομικός φορέας δεν είχε τη δυνατότητα να αποκτήσει τα εν λόγω πιστοποιητικά εντός των σχετικών προθεσμιών για λόγους για τους οποίους δεν ευθύνεται ο ίδιος, υπό την προϋπόθεση ότι ο οικονομικός φορέας αποδεικνύει ότι τα προτεινόμενα μέτρα διασφάλισης ποιότητας πληρούν τα απαιτούμενα πρότυπα διασφάλισης ποιότητας.

Ο Υποψήφιος Ανάδοχος θα πρέπει να διαθέτει επί ποινή αποκλεισμού πιστοποιητικό ISO 9001:2015 ή ισοδύναμο που να περιλαμβάνει κατ' ελάχιστον:

- Μελέτη, σχεδιασμό, ανάπτυξη, κατασκευή και υποστήριξη πληροφοριακών συστημάτων (λογισμικού και εφαρμογών).
- Εγκατάσταση, τεχνική υποστήριξη, παραμετροποίηση, εκπαίδευση χρηστών & συντήρηση προϊόντων πληροφοριακών συστημάτων και συστημάτων λογισμικού στους τομείς διαχείρισης επιχειρησιακών διαδικασιών και ηλεκτρονικής διακυβέρνησης.

Ο κατασκευαστής του προσφερόμενου συστήματος θα πρέπει επίσης να διαθέτει, επί ποινή αποκλεισμού, πιστοποίηση ISO 27001 για Σύστημα Ασφάλειας Πληροφοριών σε πεδίο εφαρμογής σχετικό με το αντικείμενο του έργου.

3. Ελάχιστες προδιαγραφές Υπηρεσιών

3.1 Υπηρεσίες Εγγύησης «Καλής Λειτουργίας»

Ο Ανάδοχος υποχρεούται να παρέχει Υπηρεσίες Εγγύησης του προσφερόμενου λογισμικού εφαρμογών καθ' όλη τη διάρκεια αυτή. Πιο συγκεκριμένα, στο πλαίσιο της εγγύησης ο Ανάδοχος υποχρεούται να παρέχει τα παρακάτω:

- Διόρθωση σφαλμάτων του λογισμικού εφαρμογών του Συστήματος (bug fixing). Οι χρόνοι αποκατάστασης των δυσλειτουργιών από τη στιγμή της αναγγελίας της δυσλειτουργίας φαίνονται στην παράγραφο "Χρόνος αποκατάστασης δυσλειτουργίας" της Ενότητας

5.2. Τήρηση προδιαγραφών ποιότητας υπηρεσιών".

- Ανάλογα με τη φύση του προβλήματος, αποκατάσταση είτε με λήψη οδηγιών από μακριά (μέσω τηλεφώνου, email, fax ή web) είτε με επί τόπου επίσκεψη των στελεχών του Αναδόχου στους χώρους εγκατάστασης των εφαρμογών.
- Βελτιώσεις, παράδοση, υποστήριξη, εγκατάσταση τυχόν νέων εκδόσεων του προσφερόμενου λογισμικού εφαρμογών (releases & new versions) όταν αυτές είναι εμπορικά διαθέσιμες από τον Ανάδοχο.
- Παράδοση ενημερωμένου υλικού τεκμηρίωσης (έντυπων και ηλεκτρονικών αντιτύπων) με τις τυχόν μεταβολές ή τροποποιήσεις του Συστήματος, όταν αυτό είναι διαθέσιμο από τον Ανάδοχο.
- Βασική υποχρέωση του Αναδόχου είναι η παροχή τηλεφωνικής Υποστήριξης, η οποία θα είναι διαθέσιμη σε ώρες μεταξύ 08:00 και 15:00 κάθε εργάσιμης μέρας και η οποία θα παρέχεται προς τους Διαχειριστές του Συστήματος και προς επιλεγμένα στελέχη του φορέα. Ο Ανάδοχος οφείλει να διαθέτει σε ετοιμότητα τεχνικό προσωπικό, η εμπειρία του οποίου είναι ευθύνη του Αναδόχου, ώστε να εξασφαλίζει στα απαιτούμενα χρονικά διαστήματα, την αποκατάσταση βλαβών. Στο πλαίσιο της υπηρεσίας αυτής ο ανάδοχος αναλαμβάνει τα ακόλουθα:
 - Ο Ανάδοχος υποχρεούται να καταγράφει τα χαρακτηριστικά στοιχεία των δυσλειτουργιών που αναφέρονται από το προσωπικό του Φορέα. Κάθε περιστατικό πρέπει να λαμβάνει ένα μοναδικό κλειδί αναφοράς και να καταγράφεται τουλάχιστον η εξής πληροφορία: Υπηρεσία, είδος λογισμικού, περιγραφή βλάβης, ώρα αναγγελίας. Η αναγγελία βλαβών, θα μπορεί να γίνει εναλλακτικά με όλους τους παρακάτω τρόπους: (i) Τηλέφωνο, (ii) Email, (iii) Fax, (iv) ειδική web εφαρμογή, από την οποία θα καταγράφονται κατ' ελάχιστον, ο χρόνος έναρξης και λήξης του προβλήματος, η περιγραφή του και οι ενέργειες επίλυσης, καθώς και ο χρήστης που το αναφέρει αλλά και ο υπεύθυνος για κάθε ενέργεια.
 - Ο εξοπλισμός και η Web εφαρμογή που τυχόν χρησιμοποιεί ο Ανάδοχος για τη λειτουργία του Γραφείου Υποστήριξης ανήκουν στην κυριότητα του Αναδόχου.
 - Κατά τις μη εργάσιμες ημέρες και ώρες, ο Ανάδοχος θα πρέπει να προτείνει διαδικασία παροχής υποστήριξης σε περίπτωση ανάγκης.
- Προσαρμογή της βάσης και της εφαρμογής που θα αναπτυχθεί στα πλαίσια του παρόντος Έργου σε νέες απαιτήσεις που προκύπτουν από πιθανές τροποποιήσεις στην οργάνωση και τις λειτουργίες του Φορέα Λειτουργίας και σχετίζονται με το φυσικό αντικείμενο του παρόντος Έργου.
- Σε περίπτωση που η εγκατάσταση βελτιωτικής έκδοσης των έτοιμων πακέτων λογισμικού, μετά από έγκριση της ΕΠΠΕ, συνεπάγεται την ανάγκη επεμβάσεων στην εφαρμογή, ο Ανάδοχος είναι υποχρεωμένος να πραγματοποιήσει τις επεμβάσεις αυτές χωρίς πρόσθετη επιβάρυνση του Φορέα Λειτουργίας.
- Σε περίπτωση που η παράδοση και εγκατάσταση νέων εκδόσεων της εφαρμογής, απαιτεί την παράδοση και εγκατάσταση νέων εκδόσεων έτοιμου λογισμικού, τότε ο Ανάδοχος είναι υποχρεωμένος να τις πραγματοποιήσει χωρίς πρόσθετη επιβάρυνση του Φορέα Λειτουργίας.
- Ενημέρωση των χειριστών του για τυχόν αλλαγές στη λειτουργικότητα του συστήματος.

5.3 Τήρηση προδιαγραφών ποιότητας υπηρεσιών

Ο Ανάδοχος υποχρεούται να υλοποιήσει το σύνολο του συστήματος παρέχοντας παράλληλα τις απαιτούμενες υπηρεσίες τεχνικής υποστήριξης, ώστε να τηρούνται τα ελάχιστα όρια διαθεσιμότητας που ορίζονται στη συνέχεια. Στους χρόνους μη διαθεσιμότητας υπολογίζονται μόνο περίοδοι μη διαθεσιμότητας που οφείλονται σε αστοχίες/

δυσλειτουργίες του προσφερόμενου λογισμικού και όχι περίοδοι που οφείλονται σε αστοχίες υπολογιστικών ή δικτυακών υποδομών.

Ορισμοί:

1. **ΚΩΚ (κανονικές ώρες κάλυψης):** Το χρονικό διάστημα 08:00 – 15:00 για τις εργάσιμες ημέρες.
2. Το **Ποσοστό Διαθεσιμότητας (Δ)** υπολογίζεται με τον τύπο:

$$\Delta = \frac{100 * (\text{Απαιτούμενος χρόνος λειτουργίας} - \text{Χρόνος βλάβης})}{\text{Απαιτούμενος χρόνος λειτουργίας}}$$

Απαιτούμενος Χρόνος Λειτουργίας είναι το άθροισμα των απαιτούμενων ωρών καλής λειτουργίας στο χρονικό διάστημα μέτρησης. Υπολογίζεται σε 240 εργάσιμες ημέρες (12 μήνες) το χρόνο, δηλ. 240x8=1.920 ώρες.

Το ανεκτό ποσοστό διαθεσιμότητας ορίζεται σε ετήσια βάση για το σύνολο του εξοπλισμού και την/τις εφαρμογές λογισμικού όπως αναφέρεται στον παρακάτω πίνακα. Η προληπτική συντήρηση και τυχόν αναβαθμίσεις θα πρέπει να γίνονται εκτός ΚΩΚ, διαφορετικά θα θεωρούνται χρόνος εκτός λειτουργίας.

Στοιχείο Πληροφοριακού Συστήματος ΠΣ	ΚΩΚ
Υποδομή	99,3%
Εφαρμογή	99,3%

Απαιτήσεις Διαθεσιμότητας

Χρόνος Βλάβης είναι το χρονικό διάστημα από την αναγγελία της βλάβης μέχρι την αποκατάσταση σε πλήρη λειτουργία από τον Ανάδοχο.

Εάν το χρονικό διάστημα μέχρι την αποκατάσταση είναι μεγαλύτερο του προβλεπόμενου, οι ώρες καθυστέρησης στο διπλάσιο υπολογίζονται στο χρόνο εκτός λειτουργίας.

Η ετήσια διαθεσιμότητα αφορά στο χρονικό διάστημα από 1/1 ως 31/12 εκάστου έτους. Ειδικά για τον υπολογισμό της διαθεσιμότητας του πρώτου έτους θα ληφθεί υπόψη το χρονικό διάστημα από την επομένη της ημερομηνίας οριστικής παραλαβής του έργου μέχρι τις 31/12 του ίδιου έτους.

Χρόνος αποκατάστασης βλάβης/ δυσλειτουργίας:

- Η αποκατάσταση της βλάβης/ δυσλειτουργίας θα πρέπει να πραγματοποιείται μέσα σε 24 ώρες από την αναγγελία της. Ειδικά για τους εξυπηρετητές, είναι αναγκαίο να έχει αποκατασταθεί η λειτουργία τους μετά από βλάβη το πολύ μέχρι τις 08:00 της επόμενης εργάσιμης ημέρας.
- Στην περίπτωση μη ανταπόκρισης του Αναδόχου εντός των προβλεπόμενων ωρών, οι επιπλέον ώρες καθυστέρησης συνυπολογίζονται στο χρόνο αποκατάστασης.

Χρόνος ανταπόκρισης (παρουσία τεχνικού):

Για τις βλάβες του συστήματος θα ειδοποιούνται τεχνικοί που θα έχουν προκαθοριστεί για το σκοπό αυτό, ενώ η σχετική ειδοποίηση θα πραγματοποιείται μέσω email, τηλεφωνήματος, web σελίδας ή συσκευής

τηλεομοιοτυπίας. Τόσο μετά την γνωστοποίηση όσο και με την λήξη των εργασιών αποκατάστασης πρέπει να αποστέλλεται στο ηλεκτρονικό ταχυδρομείο της Υπηρεσίας σχετικό επιβεβαιωτικό μήνυμα.

Η ανταπόκριση (παρουσία) του Αναδόχου σε περίπτωση βλάβης ή δυσλειτουργίας θα πρέπει να είναι :

- Δύο (2) ώρες από τη στιγμή της αναγγελίας της βλάβης, εφόσον η ειδοποίηση έγινε από Δευτέρα μέχρι Παρασκευή και στο διάστημα από 07:00 μέχρι 15:00.
- Στις 08:00 της επόμενης εργάσιμης ημέρας εφόσον η ειδοποίηση έγινε εκτός των ανωτέρω ημερών και ωρών.

Επιτρέπεται η διενέργεια προγραμματισμένων διακοπών του Μηχανογραφικού Συστήματος, τόσο κατά την υλοποίηση του Έργου, όσο και κατά τη διάρκεια των υπηρεσιών εγγύησης, σύμφωνα με τις παρακάτω συνθήκες:

- Κάθε προγραμματισμένη διακοπή της υπηρεσίας από τον Ανάδοχο θα ανακοινώνεται τουλάχιστον 15 ημερολογιακές ημέρες νωρίτερα στο Φορέα, και θα πρέπει να τεκμηριώνεται κατάλληλα.
- Κάθε προγραμματισμένη διακοπή της υπηρεσίας θα πραγματοποιείται μόνο εφόσον ρητά συμφωνηθεί μεταξύ των δύο μερών.
- Η μέγιστη διάρκεια μιας προγραμματισμένης διακοπής υπηρεσιών θα συμφωνείται ρητά μεταξύ των δύο μερών.
- Θα πραγματοποιείται μόνο σε εκτός ΚΩΚ (όπως αυτές ορίζονται στην προηγούμενως).
- Η χρονική περίοδος απώλειας της υπηρεσίας που οφείλεται σε προγραμματισμένη διακοπή δεν θα υπολογίζεται στη μέτρηση των Ποιοτικών Κριτηρίων.

Σε περιπτώσεις όπου, η διάρκεια της προγραμματισμένης διακοπής υπηρεσίας υπερβεί την προσυμφωνημένη χρονική διάρκεια, και γι' αυτό ευθύνεται αποκλειστικά ο Ανάδοχος, τότε η επιπλέον χρονική διάρκεια απώλειας της υπηρεσίας θεωρείται ως βλάβη