

Διακήρυξη Ηλεκτρονικού Ανοικτού (Διεθνούς) Άνω των Ορίων Διαγωνισμού για το Έργο “Ανάπτυξη και Λειτουργία Μηχανισμού Συντονισμού, Πλοήγησης και Πολυκαναλικής Εξυπηρέτησης του Υπουργείου Υγείας”

Διακήρυξη

Ηλεκτρονικού Ανοικτού (Διεθνούς) Άνω των Ορίων Διαγωνισμού για το Έργο:
«Ανάπτυξη και Λειτουργία Μηχανισμού Συντονισμού, Πλοήγησης και Πολυκαναλικής Εξυπηρέτησης του Υπουργείου Υγείας»

Κωδ. ΟΠΣ ΤΑ:	5224393
Τίτλος Δράσης:	ΟΡΓΑΝΩΤΙΚΕΣ ΜΕΤΑΡΡΥΘΜΙΣΕΙΣ ΣΤΟ ΣΥΣΤΗΜΑ ΥΓΕΙΑΣ (ΚΕΤΕΚΝΥ, ΟΔΙΠΥ)
Κωδικός Δράσης:	16756
Είδος Έργου:	Μεταρρύθμιση
Προϋπολογισμός έργου – Συνολική Εκτιμώμενη Αξία Σύμβασης:	28.417.000,00€, μη περιλαμβανομένου ΦΠΑ 24% (προϋπολογισμός με ΦΠΑ: 35.237.080,00€), ήτοι: - 21.850.000,00 €, μη περιλαμβανομένου ΦΠΑ 24% (προϋπολογισμός με ΦΠΑ: 27.094.000,00 €), - δικαίωμα προαίρεσης ποσού 6.567.000,00€ μη συμπεριλαμβανομένου ΦΠΑ 24% (προαίρεση με ΦΠΑ 24%: 8.143.080,00€).
Κωδικοί CPV:	Κύριοι Κωδικοί CPV: 64214200-1 - Υπηρεσίες τηλεφωνικού κέντρου / 85312300-2 - Υπηρεσίες καθοδήγησης και παροχής συμβουλών Επιπλέον Κωδικοί CPV: 72224000-1 - Υπηρεσίες παροχής συμβουλών σε θέματα διαχείρισης έργων, 79500000-9 - Υπηρεσίες υποστήριξης γραφείου, 71241000-9 - Μελέτες σκοπιμότητας, υπηρεσίες παροχής συμβουλών, υπηρεσίες αναλύσεων, 7222300-0 - Υπηρεσίες τεχνολογίας των πληροφοριών, 79340000-9: Υπηρεσίες διαφήμισης και μάρκετινγκ, 48445000-9 - Πακέτα λογισμικού διαχείρισης εξυπηρέτησης πελατών, 79310000-0 - Υπηρεσίες έρευνας αγοράς
Κριτήριο Ανάθεσης:	Η πλέον συμφέρουσα από οικονομική άποψη προσφορά, βάσει βέλτιστης σχέσης ποιότητας - τιμής.
Ημερομηνία Ανάρτησης στο ΚΗΜΔΗΣ:	05.02.2025
Ημερομηνία Ανάρτησης στο Ε.Σ.Η.ΔΗ.Σ.:	05.02.2025
Ημερομηνία Δημοσίευσης Διακήρυξης σε Ε.Ε. (Υπ. Επισήμων Εκδόσεων):	05.02.2025
  Με τη χρηματοδότηση της Ευρωπαϊκής Ένωσης NextGenerationEU  ΕΛΛΗΝΙΚΗ ΔΗΜΟΚΡΑΤΙΑ ΥΠΟΥΡΓΕΙΟ ΥΓΕΙΑΣ  ΜΟΝΑΔΑ ΣΥΜΒΑΣΕΩΝ ΣΤΡΑΤΗΓΙΚΗΣ ΣΗΜΑΣΙΑΣ  ΥΠΕΡΤΑΜΕΙΟ ΕΘΝΙΚΟ ΕΠΕΝΔΥΤΙΚΟ ΤΑΜΕΙΟ	

Γενικές Πληροφορίες

Συνοπτικά Στοιχεία Έργου	
ΤΙΤΛΟΣ ΕΡΓΟΥ	Ανάπτυξη και Λειτουργία Μηχανισμού Συντονισμού, Πλοήγησης και Πολυκαναλικής Εξυπηρέτησης του Υπουργείου Υγείας
ΑΝΑΘΕΤΟΥΣΑ ΑΡΧΗ	Υπουργείο Υγείας
ΔΙΕΝΕΡΓΟΥΣΑ ΑΡΧΗ	Ελληνική Εταιρεία Συμμετοχών και Περιουσίας Α.Ε. (Ε.Ε.ΣΥ.Π. Α.Ε.) μέσω της Μονάδας Συμβάσεων Στρατηγικής Σημασίας <i>Η Ελληνική Εταιρεία Συμμετοχών και Περιουσίας Α.Ε. (Ε.Ε.ΣΥ.Π. Α.Ε.) μέσω της Μονάδας Συμβάσεων Στρατηγικής Σημασίας είναι η διενεργούσα αρχή σύμφωνα με το άρθρο 5B του Ν. 3986/2011 και ενεργεί κατ' εντολή, για λογαριασμό και στο όνομα του δικαιούχου του Προγράμματος «Υπουργείου Υγείας», εκτελώντας όλες τις απαιτούμενες και προβλεπόμενες ενέργειες της αρμοδιότητας της αναθέτουσας αρχής στο όνομα και για λογαριασμό της μέχρι και την κατακύρωση της σύμβασης.</i>
ΦΟΡΕΑΣ ΥΛΟΠΟΙΗΣΗΣ	Υπουργείο Υγείας
ΚΥΡΙΟΣ ΤΟΥ ΕΡΓΟΥ	Υπουργείο Υγείας
ΦΟΡΕΑΣ ΧΡΗΜΑΤΟΔΟΤΗΣΗΣ	Υπουργείο Υγείας
ΤΟΠΟΣ ΠΑΡΟΧΗΣ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ	Υπουργείο Υγείας Διεύθυνση: Αριστοτέλους 17, 10433 Αθήνα Κωδικός NUTS: L303

Συνοπτικά Στοιχεία Έργου	
ΕΙΔΟΣ ΔΙΑΔΙΚΑΣΙΑΣ	Ηλεκτρονικός Ανοικτός άνω των ορίων Διαγωνισμός με κριτήριο ανάθεσης την πλέον συμφέρουσα από οικονομική άποψη προσφορά βάσει βέλτιστης σχέσης ποιότητας – τιμής
ΠΡΟΫΠΟΛΟΓΙΣΜΟΣ – ΣΥΝΟΛΙΚΗ ΕΚΤΙΜΩΜΕΝΗ ΑΞΙΑ ΣΥΜΒΑΣΗΣ	28.417.000,00€, μη περιλαμβανομένου ΦΠΑ 24% (προϋπολογισμός με ΦΠΑ: 35.237.080,00€), ήτοι 21.850.000,00 €, μη περιλαμβανομένου ΦΠΑ 24% (προϋπολογισμός με ΦΠΑ: 27.094.000,00 €) και δικαίωμα προαίρεσης ποσού 6.567.000,00€ μη συμπεριλαμβανομένου ΦΠΑ 24% (προαίρεση με ΦΠΑ 24%: 8.143.080,00€).

Διακήρυξη Ηλεκτρονικού Ανοικτού (Διεθνούς) Άνω των Ορίων Διαγωνισμού για το Έργο “Ανάπτυξη και Λειτουργία Μηχανισμού Συντονισμού, Πλοήγησης και Πολυκαναλικής Εξυπηρέτησης του Υπουργείου Υγείας”

ΧΡΗΜΑΤΟΔΟΤΗΣΗ ΕΡΓΟΥ	Το Έργο χρηματοδοτείται με πόρους που προέρχονται από το Ταμείο Ανάκαμψης και Ανθεκτικότητας, στο πλαίσιο του Εθνικού Σχεδίου Ανάκαμψης και Ανθεκτικότητας «Ελλάδα 2.0» με τη χρηματοδότηση της Ευρωπαϊκής Ένωσης – NextGenerationEU.
ΔΙΑΡΚΕΙΑ ΣΥΜΒΑΣΗΣ	12 μήνες
ΠΡΟΘΕΣΜΙΑ ΓΙΑ ΥΠΟΒΟΛΗ ΔΙΕΥΚΡΙΝΙΣΕΩΝ ΕΠΙ ΤΩΝ ΟΡΩΝ ΤΗΣ ΔΙΑΚΗΡΥΞΗΣ	03.03.2025
ΚΑΤΑΛΗΚΤΙΚΗ ΗΜΕΡΟΜΗΝΙΑ ΚΑΙ ΩΡΑ ΥΠΟΒΟΛΗΣ ΠΡΟΣΦΟΡΩΝ	14.03.2025, ώρα 12:00 (Ελλάδας)
ΤΟΠΟΣ & ΤΡΟΠΟΣ ΚΑΤΑΘΕΣΗΣ ΠΡΟΣΦΟΡΩΝ	Ηλεκτρονική Υποβολή: Η διαδικασία θα διενεργηθεί με χρήση της πλατφόρμας του Εθνικού Συστήματος Ηλεκτρονικών Δημοσίων Συμβάσεων (Ε.Σ.Η.ΔΗ.Σ.) η οποία είναι προσβάσιμη μέσω της Διαδικτυακής πύλης www.promitheus.gov.gr. Έντυπη Υποβολή (για όσα στοιχεία απαιτείται σύμφωνα με τους όρους της διακήρυξης): Στην υπηρεσία πρωτοκόλλου της Ε.Ε.ΣΥ.Π. Α.Ε., Μονάδα Συμβάσεων Στρατηγικής Σημασίας (Δ/ση Καραγιώργη Σερβίας 6, 10562, Αθήνα)
ΗΜΕΡΟΜΗΝΙΑ ΚΑΙ ΩΡΑ ΑΠΟΣΦΡΑΓΙΣΗΣ ΠΡΟΣΦΟΡΩΝ	14.03.2025, ώρα 15:00 (Ελλάδας)

Περιεχόμενα

ΓΕΝΙΚΕΣ ΠΛΗΡΟΦΟΡΙΕΣ	2
ΠΕΡΙΕΧΟΜΕΝΑ	4
1. ΑΝΑΘΕΤΟΥΣΑ ΑΡΧΗ ΚΑΙ ΑΝΤΙΚΕΙΜΕΝΟ ΣΥΜΒΑΣΗΣ	6
1.1 ΣΤΟΙΧΕΙΑ ΑΝΑΘΕΤΟΥΣΑΣ ΑΡΧΗΣ	6
1.2 ΣΤΟΙΧΕΙΑ ΔΙΑΔΙΚΑΣΙΑΣ-ΧΡΗΜΑΤΟΔΟΤΗΣΗΣ	7
1.3 ΣΥΝΟΠΤΙΚΗ ΠΕΡΙΓΡΑΦΗ ΦΥΣΙΚΟΥ ΚΑΙ ΟΙΚΟΝΟΜΙΚΟΥ ΑΝΤΙΚΕΙΜΕΝΟΥ ΤΗΣ ΣΥΜΒΑΣΗΣ	7
1.4 ΘΕΣΜΙΚΟ ΠΛΑΙΣΙΟ	10
1.5 ΠΡΟΘΕΣΜΙΑ ΠΑΡΑΛΑΒΗΣ ΠΡΟΣΦΟΡΩΝ ΚΑΙ ΔΙΕΝΕΡΓΕΙΑ ΔΙΑΓΩΝΙΣΜΟΥ	14
1.6 ΔΗΜΟΣΙΟΤΗΤΑ	14
1.7 ΑΡΧΕΣ ΕΦΑΡΜΟΖΟΜΕΝΕΣ ΣΤΗ ΔΙΑΔΙΚΑΣΙΑ ΣΥΝΑΨΗΣ	15
2. ΓΕΝΙΚΟΙ ΚΑΙ ΕΙΔΙΚΟΙ ΟΡΟΙ ΣΥΜΜΕΤΟΧΗΣ	16
2.1 ΓΕΝΙΚΕΣ ΠΛΗΡΟΦΟΡΙΕΣ	16
2.1.1 Έγγραφα της σύμβασης	16
2.1.2 Επικοινωνία - Πρόσβαση στα έγγραφα της Σύμβασης	16
2.1.3 Παροχή Διευκρινίσεων	16
2.1.4 Γλώσσα	17
2.1.5 Εγγυήσεις	17
2.1.6 Προστασία Προσωπικών Δεδομένων	18
2.2 ΔΙΚΑΙΩΜΑ ΣΥΜΜΕΤΟΧΗΣ - ΚΡΙΤΗΡΙΑ ΠΟΙΟΤΙΚΗΣ ΕΠΙΛΟΓΗΣ	18
2.2.1 Δικαίωμα συμμετοχής	18
2.2.2 Εγγύηση συμμετοχής	19
2.2.3 Λόγοι αποκλεισμού	20
2.2.4 Καταλληλότητα άσκησης επαγγελματικής δραστηριότητας	24
2.2.5 Οικονομική και χρηματοοικονομική επάρκεια	24
2.2.6 Τεχνική και επαγγελματική ικανότητα	25
2.2.7 Πρότυπα διασφάλισης ποιότητας και πρότυπα περιβαλλοντικής διαχείρισης	30
2.2.8 Στήριξη στην ικανότητα τρίτων – Υπεργολαβία	31
2.2.9 Κανόνες απόδειξης ποιοτικής επιλογής	31
2.2.9.1 Προκαταρκτική απόδειξη κατά την υποβολή προσφορών	32
2.2.9.2 Αποδεικτικά μέσα	34
2.3 ΚΡΙΤΗΡΙΑ ΑΝΑΘΕΣΗΣ	42
2.3.1 Κριτήριο ανάθεσης	42
2.3.2 Βαθμολόγηση και κατάταξη προσφορών	44
2.4 ΚΑΤΑΡΤΙΣΗ - ΠΕΡΙΕΧΟΜΕΝΟ ΠΡΟΣΦΟΡΩΝ	45
2.4.1 Γενικοί όροι υποβολής προσφορών	45
2.4.2 Χρόνος και Τρόπος υποβολής προσφορών	46
2.4.3 Περιεχόμενα Φακέλου «Δικαιολογητικά Συμμετοχής- Τεχνική Προσφορά»	48
2.4.3.1 Δικαιολογητικά Συμμετοχής	48
2.4.3.2 Τεχνική Προσφορά	49
2.4.4 Περιεχόμενα Φακέλου «Οικονομική Προσφορά» / Τρόπος σύνταξης και υποβολής οικονομικών προσφορών	53
2.4.5 Χρόνος ισχύος των προσφορών	53
2.4.6 Λόγοι απόρριψης προσφορών	54
3. ΔΙΕΝΕΡΓΕΙΑ ΔΙΑΔΙΚΑΣΙΑΣ - ΑΞΙΟΛΟΓΗΣΗ ΠΡΟΣΦΟΡΩΝ	56
3.1 ΑΠΟΣΦΡΑΓΙΣΗ ΚΑΙ ΑΞΙΟΛΟΓΗΣΗ ΠΡΟΣΦΟΡΩΝ	56
3.2 ΠΡΟΣΚΛΗΣΗ ΥΠΟΒΟΛΗΣ ΔΙΚΑΙΟΛΟΓΗΤΙΚΩΝ ΠΡΟΣΩΡΙΝΟΥ ΑΝΑΔΟΧΟΥ - ΔΙΚΑΙΟΛΟΓΗΤΙΚΑ ΠΡΟΣΩΡΙΝΟΥ ΑΝΑΔΟΧΟΥ	58
3.3 ΚΑΤΑΚΥΡΩΣΗ - ΣΥΝΑΨΗ ΣΥΜΒΑΣΗΣ	59
3.4 ΠΡΟΔΙΚΑΣΤΙΚΕΣ ΠΡΟΣΦΥΓΕΣ - ΠΡΟΣΩΡΙΝΗ ΚΑΙ ΟΡΙΣΤΙΚΗ ΔΙΚΑΣΤΙΚΗ ΠΡΟΣΤΑΣΙΑ	61
3.5 ΜΑΤΑΙΩΣΗ ΔΙΑΔΙΚΑΣΙΑΣ	63
4. ΟΡΟΙ ΕΚΤΕΛΕΣΗΣ ΤΗΣ ΣΥΜΒΑΣΗΣ	65

Διακήρυξη Ηλεκτρονικού Ανοικτού (Διεθνούς) Άνω των Ορίων Διαγωνισμού για το Έργο “Ανάπτυξη και Λειτουργία Μηχανισμού Συντονισμού, Πλοήγησης και Πολυκαναλικής Εξυπηρέτησης του Υπουργείου Υγείας”

4.1	ΕΓΓΥΗΣΕΙΣ (ΚΑΛΗΣ ΕΚΤΕΛΕΣΗΣ, ΠΡΟΚΑΤΑΒΟΛΗΣ)	65
4.2	ΣΥΜΒΑΤΙΚΟ ΠΛΑΙΣΙΟ - ΕΦΑΡΜΟΣΤΕΑ ΝΟΜΟΘΕΣΙΑ	65
4.3	ΌΡΟΙ ΕΚΤΕΛΕΣΗΣ ΤΗΣ ΣΥΜΒΑΣΗΣ	66
4.4	ΥΠΕΡΓΟΛΑΒΙΑ	68
4.5	ΤΡΟΠΟΠΟΙΗΣΗ ΣΥΜΒΑΣΗΣ ΚΑΤΑ ΤΗ ΔΙΑΡΚΕΙΑ ΤΗΣ	69
4.6	ΔΙΚΑΙΩΜΑ ΜΟΝΟΜΕΡΟΥΣ ΛΥΣΗΣ ΤΗΣ ΣΥΜΒΑΣΗΣ	69
5.	ΕΙΔΙΚΟΙ ΟΡΟΙ ΕΚΤΕΛΕΣΗΣ ΤΗΣ ΣΥΜΒΑΣΗΣ	71
5.1	ΤΡΟΠΟΣ ΠΛΗΡΩΜΗΣ	71
5.2	ΚΗΡΥΞΗ ΟΙΚΟΝΟΜΙΚΟΥ ΦΟΡΕΑ ΕΚΠΤΩΤΟΥ - ΚΥΡΩΣΕΙΣ	72
5.3	ΔΙΟΙΚΗΤΙΚΕΣ ΠΡΟΣΦΥΓΕΣ ΚΑΤΑ ΤΗ ΔΙΑΔΙΚΑΣΙΑ ΕΚΤΕΛΕΣΗΣ ΤΩΝ ΣΥΜΒΑΣΕΩΝ	74
5.4	ΔΙΚΑΣΤΙΚΗ ΕΠΙΛΥΣΗ ΔΙΑΦΟΡΩΝ	74
6.	ΧΡΟΝΟΣ ΚΑΙ ΤΡΟΠΟΣ ΕΚΤΕΛΕΣΗΣ	75
6.1	ΠΑΡΑΚΟΛΟΥΘΗΣΗ ΤΗΣ ΣΥΜΒΑΣΗΣ	75
6.2	ΔΙΑΡΚΕΙΑ ΣΥΜΒΑΣΗΣ	75
6.3	ΠΑΡΑΛΑΒΗ ΤΟΥ ΑΝΤΙΚΕΙΜΕΝΟΥ ΤΗΣ ΣΥΜΒΑΣΗΣ	75
6.4	ΑΠΟΡΡΙΨΗ ΠΑΡΑΔΟΤΕΩΝ – ΑΝΤΙΚΑΤΑΣΤΑΣΗ	76
	ΠΑΡΑΡΤΗΜΑΤΑ	78
	ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ Ι – ΑΝΑΛΥΤΙΚΗ ΠΕΡΙΓΡΑΦΗ ΦΥΣΙΚΟΥ ΚΑΙ ΟΙΚΟΝΟΜΙΚΟΥ ΑΝΤΙΚΕΙΜΕΝΟΥ ΤΗΣ ΣΥΜΒΑΣΗΣ	78
	ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ ΙΙ – ΕΕΕΣ	155
	ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ ΙΙΙ – ΠΕΡΙΓΡΑΦΗ ΥΠΟΔΟΜΗΣ ΥΠΟΛΟΓΙΣΤΙΚΟΥ ΝΕΦΟΥΣ ΤΗΣ Γ.Γ.Π.Σ.Ψ.Δ.	156
	ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ ΙV – ΥΠΟΔΕΙΓΜΑ ΒΙΟΓΡΑΦΙΚΟΥ ΣΗΜΕΙΩΜΑΤΟΣ	163
	ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ V – ΥΠΟΔΕΙΓΜΑ ΟΙΚΟΝΟΜΙΚΗΣ ΠΡΟΣΦΟΡΑΣ	165
	ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ VI – ΥΠΟΔΕΙΓΜΑΤΑ ΕΓΓΥΗΤΙΚΩΝ ΕΠΙΣΤΟΛΩΝ	173
	ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ VII – ΡΗΤΡΑ ΑΚΕΡΑΙΟΤΗΤΑΣ	179
	ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ VIII – ΕΝΗΜΕΡΩΣΗ ΓΙΑ ΤΗΝ ΠΡΟΣΤΑΣΙΑ ΠΡΟΣΩΠΙΚΩΝ ΔΕΔΟΜΕΝΩΝ	181
	ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ ΙX – ΣΧΕΔΙΟ ΣΥΜΒΑΣΗΣ	182
	ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ Χ – ΥΠΟΔΕΙΓΜΑ ΠΕΡΙΕΧΟΜΕΝΟΥ Υ.Δ. ΠΕΡΙ ΜΗ ΡΩΣΙΚΗΣ ΕΜΠΛΟΚΗΣ	199

1. ΑΝΑΘΕΤΟΥΣΑ ΑΡΧΗ ΚΑΙ ΑΝΤΙΚΕΙΜΕΝΟ ΣΥΜΒΑΣΗΣ**1.1 Στοιχεία Αναθέτουσας Αρχής****Αναθέτουσα Αρχή**

Επωνυμία	ΥΠΟΥΡΓΕΙΟ ΥΓΕΙΑΣ
Αριθμός Φορολογικού Μητρώου (Α.Φ.Μ.)	099017070
Κωδικός Αναθέτουσας Αρχής για την ηλεκτρονική τιμολόγηση	1015.0000000000.0001
Ταχυδρομική διεύθυνση	Αριστοτέλους 17-19
Πόλη	Αθήνα
Ταχυδρομικός Κωδικός	10433
Χώρα	Ελλάδα
Κωδικός NUTS	EL3
Τηλέφωνο	2103274400
Ηλεκτρονικό Ταχυδρομείο (e-mail)	tender@hraf.gr
Αρμόδιος για πληροφορίες	Στασινοπούλου Χρύσα
Γενική Διεύθυνση στο διαδίκτυο (URL)	www.moh.gov.gr

Διενεργούσα Αρχή

Επωνυμία	Ελληνική Εταιρεία Συμμετοχών και Περιουσίας Α.Ε., μέσω της Μονάδας Συμβάσεων Στρατηγικής Σημασίας
Αριθμός Φορολογικού Μητρώου (Α.Φ.Μ.)	997104555
Ταχυδρομική διεύθυνση	Καραγιώργη Σερβίας 6
Πόλη	Αθήνα
Ταχυδρομικός Κωδικός	10562
Χώρα	Ελλάδα
Κωδικός NUTS	EL303
Τηλέφωνο	+30 210 3274400
Ηλεκτρονικό Ταχυδρομείο (e-mail)	tender@hraf.gr
Αρμόδιος για πληροφορίες	Στασινοπούλου Χρύσα
Γενική Διεύθυνση στο διαδίκτυο (URL)	https://www.hradf.com

Ε.Ε.ΣΥ.Π. Α.Ε. (Ελληνική Εταιρεία Συμμετοχών και Περιουσίας Α.Ε.), μέσω της Μονάδας Συμβάσεων Στρατηγικής Σημασίας:

Η Ελληνική Εταιρεία Συμμετοχών και Περιουσίας Α.Ε. (Ε.Ε.ΣΥ.Π. Α.Ε.), μέσω της Μονάδας Συμβάσεων Στρατηγικής Σημασίας, είναι η διενεργούσα αρχή σύμφωνα με το άρθρο 5B του Ν. 3986/2011, όπως έχει τροποποιηθεί και ισχύει, σε συνδυασμό με τον ν. 5131/2024 (Α' 128), όπως έχει τροποποιηθεί και ισχύει και την από 23.12.2024 σύμβαση συγχώνευσης (ΦΕΚ Β' /7093/24.12.2024), όπως καταχωρήθηκε στο Γενικό Εμπορικό Μητρώο (Γ.Ε.ΜΗ.) την 31.12.2024 με Κωδικό Αριθμό Καταχώρισης 5215773 και ενεργεί κατ' εντολή, για λογαριασμό και στο όνομα του δικαιούχου του προγράμματος Υπουργείου Υγείας, εκτελώντας όλες τις απαιτούμενες και προβλεπόμενες ενέργειες των αρμοδιοτήτων της αναθέτουσας αρχής στο όνομα και για λογαριασμό της μέχρι και την κατακύρωση της σύμβασης.

Διακήρυξη Ηλεκτρονικού Ανοικτού (Διεθνούς) Άνω των Ορίων Διαγωνισμού για το Έργο “Ανάπτυξη και Λειτουργία Μηχανισμού Συντονισμού, Πλοήγησης και Πολυκαναλικής Εξυπηρέτησης του Υπουργείου Υγείας”

Είδος Αναθέτουσας Αρχής

Η Αναθέτουσα Αρχή είναι το Υπουργείο Υγείας, αποτελεί κεντρική κυβερνητική αρχή (ΚΚΑ) και ανήκει στην Γενική Κυβέρνηση (Υποτομέας Κεντρικής Κυβέρνησης).

Κύρια δραστηριότητα Αναθέτουσας Αρχής

Η κύρια δραστηριότητα της Αναθέτουσας Αρχής είναι Γενικές Δημόσιες Υπηρεσίες - Υγεία.

Στοιχεία Επικοινωνίας

- α) Τα έγγραφα της σύμβασης είναι διαθέσιμα για ελεύθερη, πλήρη, άμεση & δωρεάν ηλεκτρονική πρόσβαση μέσω της διαδικτυακής πύλης (www.promitheus.gov.gr) του Ο.Π.Σ. Ε.Σ.Η.ΔΗ.Σ. και μέσω της επίσημης ιστοσελίδας της Διενεργούσας Αρχής (www.hradf.com)
- β) Κάθε είδους επικοινωνία και ανταλλαγή πληροφοριών πραγματοποιείται μέσω του Ε.Σ.Η.ΔΗ.Σ. Προμήθειες και Υπηρεσίες (εφεξής Ε.Σ.Η.ΔΗ.Σ.), το οποίο είναι προσβάσιμο από τη Διαδικτυακή Πύλη (www.promitheus.gov.gr) του Ο.Π.Σ. Ε.Σ.Η.ΔΗ.Σ.

1.2 Στοιχεία Διαδικασίας-Χρηματοδότησης

Είδος διαδικασίας

Ο διαγωνισμός θα διεξαχθεί με την ανοικτή διαδικασία του άρθρου 27 του ν. 4412/16.

Χρηματοδότηση της σύμβασης

Φορέας χρηματοδότησης της παρούσας σύμβασης είναι το Υπουργείο Υγείας.

Οι δαπάνες της παρούσας σύμβασης θα βαρύνουν το Πρόγραμμα Δημοσίων Επενδύσεων, στη ΣΑΤΑ 091 με ενάρθρο κωδικό 2024ΤΑ09100006 5224393.Η Συλλογική απόφαση που έχει εκδοθεί για την παρούσα διαδικασία και αποτελεί ανάληψη υποχρέωσης, έχει λάβει αρ. πρωτ. 11636/1.11.2024 (ΑΔΑΜ:25REQ016252151 2025-02-04, ΑΔΑ: 6Φ04Η-ΘΗΥ).

Η σύμβαση υλοποιείται στο πλαίσιο του Εθνικού Σχεδίου Ανάκαμψης και Ανθεκτικότητας «Ελλάδα 2.0» με τη χρηματοδότηση της Ευρωπαϊκής Ένωσης – NextGenerationEU. Ειδικότερα, η σύμβαση του Έργου «Ανάπτυξη και Λειτουργία Μηχανισμού Συντονισμού, Πλοήγησης και Πολυκαναλικής Εξυπηρέτησης του Υπουργείου Υγείας» περιλαμβάνεται στο υποέργο 1 της Δράσης 16756: «ΟΡΓΑΝΩΤΙΚΕΣ ΜΕΤΑΡΡΥΘΜΙΣΕΙΣ ΣΤΟ ΣΥΣΤΗΜΑ ΥΓΕΙΑΣ (ΚΕΤΕΚΝΥ, ΟΔΙΠΥ)», η οποία έχει ενταχθεί στο Ταμείο Ανάκαμψης και Ανθεκτικότητας με βάση την υπό στοιχεία 133116 ΕΞ 2024/17.09.2024 απόφαση του Αναπληρωτή Υπουργού Εθνικής Οικονομίας και Οικονομικών και έχει λάβει κωδικό ΟΠΣ ΤΑ 5224393 (ΑΔΑ: ΨΣΜΡΗ-ΞΟΧ).

Η εκτιμώμενη αξία της σύμβασης χρηματοδοτείται από το Ταμείο Ανάκαμψης και Ανθεκτικότητας και από εθνικούς πόρους μέσω του Προγράμματος Δημοσίων Επενδύσεων.

1.3 Συνοπτική Περιγραφή φυσικού και οικονομικού αντικειμένου της σύμβασης

Το εν λόγω έργο αφορά στην αναβάθμιση της πλοήγησης και καθοδήγησης των πολιτών στο Εθνικό Σύστημα Υγείας, στις σχετικές δομές αλλά και υπηρεσίες, καθώς και στην τηλεφωνική και ψηφιακή εξυπηρέτησή τους.

Η αναβάθμιση της εξυπηρέτησης θα επιτευχθεί μέσω ενός ενιαίου πολυκαναλικού συστήματος εξυπηρέτησης που θα αποτελέσει έναν κόμβο συντονισμού, συλλογής και μεταβίβασης της πληροφορίας. Μέσω αυτής της πολύπλευρης εξυπηρέτησης, ο πολίτης θα λαμβάνει καθοδήγηση στις δομές και στις υπηρεσίες υγείας και ταυτόχρονα θα μπορεί να λάβει εξυπηρέτηση από διάφορα κανάλια επικοινωνίας.

Διακήρυξη Ηλεκτρονικού Ανοικτού (Διεθνούς) Άνω των Ορίων Διαγωνισμού για το Έργο “Ανάπτυξη και Λειτουργία Μηχανισμού Συντονισμού, Πλοήγησης και Πολυκαναλικής Εξυπηρέτησης του Υπουργείου Υγείας”

Οι τεχνολογικές υποδομές που σχετίζονται με την εξυπηρέτηση των πολιτών θα αναβαθμιστούν μέσω πληροφοριακών συστημάτων και εργαλείων για την βελτίωση των παρεχόμενων υπηρεσιών του Μηχανισμού Συντονισμού, Πλοήγησης και Πολυκαναλικής Εξυπηρέτησης του Υπουργείου Υγείας.

Αναλυτικότερα, αντικείμενο της σύμβασης είναι ανάπτυξη και λειτουργία ενός Μηχανισμού Συντονισμού, Πλοήγησης και Πολυκαναλικής Εξυπηρέτησης συνδυάζοντας:

- α) ένα μηχανισμό συντονισμού ομάδων καθοδήγησης των ληπτών υπηρεσιών υγείας,
- β) υιοθέτηση διαδικασιών και ροών για ποικίλα θέματα που άπτονται των αρμοδιοτήτων του Υπουργείου Υγείας και των δομών του,
- γ) κεντρική ενιαία εφαρμογή διαχείρισης και λήψης αιτημάτων,
- δ) σύγχρονα ψηφιακά κανάλια εξυπηρέτησης,
- ε) ψηφιακές και εξατομικευμένες διαδρομές εμπειρίας των ληπτών υπηρεσιών υγείας,
- στ) εφαρμογή ψηφιακού λειτουργικού μοντέλου προσαρμοσμένου στις ανάγκες του Υπουργείου Υγείας, και
- ζ) ενιαίο τηλεφωνικό κέντρο εξυπηρέτησης.

Στο πλαίσιο του έργου θα παρασχεθούν υπηρεσίες συμβούλου για την ποιοτική αξιολόγηση, μέσω μετρήσεων της απόδοσης, για τη συνεχή βελτίωση του μηχανισμού εξυπηρέτησης αλλά και για την επικοινωνία και δημοσιότητα του έργου.

Οι παρεχόμενες υπηρεσίες κατατάσσονται στους ακόλουθους κωδικούς του Κοινού Λεξιλογίου δημοσίων συμβάσεων (CPV):

1. 64214200-1 - Υπηρεσίες τηλεφωνικού κέντρου
2. 85312300-2 - Υπηρεσίες καθοδήγησης και παροχής συμβουλών
3. 72224000-1 - Υπηρεσίες παροχής συμβουλών σε θέματα διαχείρισης έργων
4. 79500000-9 - Υπηρεσίες υποστήριξης γραφείου
5. 71241000-9 - Μελέτες σκοπιμότητας, υπηρεσίες παροχής συμβουλών, υπηρεσίες αναλύσεων
6. 72222300-0 - Υπηρεσίες τεχνολογίας των πληροφοριών
7. 79340000-9 - Υπηρεσίες διαφήμισης και μάρκετινγκ
8. 48445000-9 - Πακέτα λογισμικού διαχείρισης εξυπηρέτησης πελατών
9. 79310000-0 - Υπηρεσίες έρευνας αγοράς

Το αντικείμενο της παρούσας σύμβασης δεν υποδιαιρείται σε τμήματα για λόγους που σχετίζονται με τη διασφάλιση της ορθής εκτέλεσης της σύμβασης, εξαιτίας της πολυπλοκότητας από τεχνικής άποψης, αλλά και της ανάγκης ενιαίου και συνολικού τρόπου υλοποίησης των υπηρεσιών με ενιαίο χρονοδιάγραμμα και ενιαίο σχήμα διοίκησης για τον περιορισμό του διοικητικού κόστους. Γίνονται δεκτές μόνο οι προσφορές που καλύπτουν το σύνολο του αντικειμένου της σύμβασης και αποκλείονται όσες αφορούν μόνο σε μέρος αυτού.

Η διάρκεια της Σύμβασης ορίζεται σε **δώδεκα (12) μήνες** από την ημερομηνία υπογραφής της από το τελευταία συμβαλλόμενο μέρος.

Η συνολική εκτιμώμενη αξία της σύμβασης ανέρχεται στο ποσό των **είκοσι οκτώ εκατομμυρίων τετρακοσίων δέκα επτά χιλιάδων ευρώ (28.417.000,00€,)** πλέον ΦΠΑ 24% - εκτιμώμενη αξία με ΦΠΑ 24%: τριάντα πέντε εκατομμύρια διακόσιες τριάντα επτά χιλιάδες και ογδόντα ευρώ (35.237.080,00€), η οποία διακρίνεται ως ακολούθως:

α) εκτιμώμενη αξία της σύμβασης ποσού είκοσι ενός εκατομμυρίων οκτακοσίων πενήντα χιλιάδων ευρώ (21.850.000,00€) πλέον ΦΠΑ 24% - εκτιμώμενη αξία με ΦΠΑ 24%: είκοσι επτά εκατομμύρια ενενήντα τέσσερις χιλιάδες ευρώ (27.094.000,00 €),

β) **δικαίωμα προαίρεσης κατά την κρίση της Αναθέτουσας Αρχής** στην περίπτωση που δικαιολογείται από

Διακήρυξη Ηλεκτρονικού Ανοικτού (Διεθνούς) Άνω των Ορίων Διαγωνισμού για το Έργο “Ανάπτυξη και Λειτουργία Μηχανισμού Συντονισμού, Πλοήγησης και Πολυκαναλικής Εξυπηρέτησης του Υπουργείου Υγείας”

τις ανάγκες της Αναθέτουσας Αρχής και σύμφωνα με τις συμφωνημένες υπηρεσίες του πολυκαναλικού συστήματος. Το δικαίωμα προαίρεσης μπορεί να ανέλθει έως το ποσό των **έξι εκατομμυρίων πεντακοσίων εξήντα επτά χιλιάδων ευρώ (6.567.000,00€) μη συμπεριλαμβανομένου ΦΠΑ 24%** (προαίρεση με ΦΠΑ 24%: 8.143.080,00€).

Η προαίρεση μπορεί να ενεργοποιηθεί κατά τη διακριτική ευχέρεια της Αναθέτουσας Αρχής και να καλύψει πρόσθετες ανάγκες του έργου και συγκεκριμένα **σε μία ή περισσότερες** από τις κάτωθι περιπτώσεις:

1. Για τυχόν υπέρβαση του προϋπολογισμού για την κάλυψη των δράσεων 4.1 ή/και 4.2.
2. Για την κάλυψη πρόσθετων αναγκών που τυχόν ανακύψουν στα πλαίσια των υπολοίπων δράσεων του έργου.

Στο πλαίσιο της προαίρεσης, οι υπηρεσίες που θα παρασχεθούν από τον ανάδοχο και τα παραδοτέα θα είναι αντίστοιχα της αρχικά συναφθείσας σύμβασης και θα αφορούν στην αύξηση του φυσικού αντικείμενου με παράλληλη αύξηση του οικονομικού αντικείμενου. Οι τεχνικές προδιαγραφές των υπηρεσιών που θα καλυφθούν από το δικαίωμα προαίρεσης θα είναι ποιοτικά τουλάχιστον ίδιες ή καλύτερες σε σχέση με τις αναφερόμενες στο Παράρτημα Ι της Διακήρυξης. Οι διαδικασίες για την ανάθεση των δικαιωμάτων προαίρεσης της Αναθέτουσας Αρχής δύνανται να ενεργοποιηθούν με μονομερή έγγραφη δήλωση της Αναθέτουσας Αρχής προς τον Ανάδοχο, η οποία υποβάλλεται το αργότερο μέχρι τη λήξη της διάρκειας της σύμβασης. Η εκτιμώμενη αξία της συναφθείσας σύμβασης στις επιμέρους δράσεις αναλύεται ως ακολούθως.

Στον κατωτέρω πίνακα δίνεται η κατανομή του προϋπολογισμού ανά Δράση.

A/A	Δράση	Προϋπολογισμός άνευ ΦΠΑ	Προϋπολογισμός με ΦΠΑ	Ποσοστό επί του προϋπολογισμού του έργου (άνευ ΦΠΑ και προαίρεσης)
1	ΣΥΝΤΟΝΙΣΜΟΣ ΚΑΙ ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗ ΕΡΓΟΥ	641.240,00 €	795.137,60 €	2,93%
2	ΤΕΧΝΙΚΕΣ ΥΠΟΔΟΜΕΣ ΣΥΣΤΗΜΑΤΩΝ ΚΑΙ ΥΠΟΣΥΣΤΗΜΑΤΩΝ	2.162.760,00 €	2.681.822,40 €	9,90%
3	ΣΥΜΒΟΥΛΟΣ ΨΗΦΙΑΚΟΥ ΜΕΤΑΣΧΗΜΑΤΙΣΜΟΥ	340.000,00 €	421.600,00 €	1,56%
4	ΥΠΗΡΕΣΙΕΣ ΕΞΥΠΗΡΕΤΗΣΗΣ	15.131.000,00 €	18.762.440,00 €	69,25%
5	ΣΥΜΒΟΥΛΟΣ ΠΟΙΟΤΙΚΗΣ ΑΞΙΟΛΟΓΗΣΗΣ ΚΑΙ ΣΥΝΕΧΟΥΣ ΒΕΛΤΙΩΣΗΣ	630.000,00 €	781.200,00 €	2,88%
6	ΣΥΜΒΟΥΛΟΣ ΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΑΣ ΚΑΙ ΔΗΜΟΣΙΟΤΗΤΑΣ	2.945.000,00 €	3.651.800,00 €	13,48%
ΣΥΝΟΛΟ ΣΥΜΒΑΣΗΣ		21.850.000,00 €	27.094.000,00 €	100,00%
7	Προαίρεση υπηρεσιών	6.567.000,00 €	8.143.080,00 €	
ΣΥΝΟΛΙΚΟ ΠΟΣΟ ΠΕΡΙΛΑΜΒΑΝΟΜΕΝΗΣ ΠΡΟΑΙΡΕΣΗΣ		28.417.000,00 €	35.237.080,00 €	

Αναλυτική περιγραφή του φυσικού και οικονομικού αντικείμενου της σύμβασης δίδεται στο ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ Ι της παρούσας Διακήρυξης.

Η σύμβαση θα ανατεθεί με το κριτήριο της πλέον συμφέρουσας από οικονομική άποψη προσφοράς, **βάσει της βέλτιστης σχέσης ποιότητας – τιμής (Άρθρο 86 Ν.4412/2016)**.

1.4 Θεσμικό πλαίσιο

Η ανάθεση και εκτέλεση της σύμβασης διέπονται από την κείμενη νομοθεσία και τις κατ’ εξουσιοδότηση αυτής εκδοθείσες κανονιστικές πράξεις, όπως ισχύουν και ιδίως:

1. του ν. 4412/2016 (Α’ 147) “Δημόσιες Συμβάσεις Έργων, Προμηθειών και Υπηρεσιών (προσαρμογή στις Οδηγίες 2014/24/ΕΕ και 2014/25/ΕΕ)”
2. του ν. 4700/2020 (Α’ 127) «Ενιαίο κείμενο Δικονομίας για το Ελεγκτικό Συνέδριο, ολοκληρωμένο νομοθετικό πλαίσιο για τον προσυμβατικό έλεγχο, τροποποιήσεις στον Κώδικα Νόμων για το Ελεγκτικό Συνέδριο, διατάξεις για την αποτελεσματική απονομή της δικαιοσύνης και άλλες διατάξεις» και ιδίως των άρθρων 324-337 αυτού,
3. του ν. 4622/2019 (Α’ 133) «Επιτελικό Κράτος: οργάνωση, λειτουργία & διαφάνεια της Κυβέρνησης, των κυβερνητικών οργάνων & της κεντρικής δημόσιας διοίκησης» και ιδίως του άρθρου 37,
4. του ν. 4601/2019 (Α’ 44) «Εταιρικοί μετασχηματισμοί και εναρμόνιση του νομοθετικού πλαισίου με τις διατάξεις της Οδηγίας 2014/55/ΕΕ του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου και του Συμβουλίου της 16ης Απριλίου 2014 για την έκδοση ηλεκτρονικών τιμολογίων στο πλαίσιο δημόσιων συμβάσεων και λοιπές διατάξεις»
5. του άρθρου 11 του ν. 4013/2011 (Α’ 204) «Σύσταση ενιαίας Ανεξάρτητης Αρχής Δημοσίων Συμβάσεων και Κεντρικού Ηλεκτρονικού Μητρώου Δημοσίων Συμβάσεων»,
6. του ν. 3310/2005 (Α’ 30) «Μέτρα για τη διασφάλιση της διαφάνειας και την αποτροπή καταστρατηγήσεων κατά τη διαδικασία σύναψης δημοσίων συμβάσεων», του π.δ/τος 82/1996 (Α’ 66) «Ονομαστικοποίηση μετοχών Ελληνικών Ανωνύμων Εταιρειών που μετέχουν στις διαδικασίες ανάληψης έργων ή προμηθειών του Δημοσίου ή των νομικών προσώπων του ευρύτερου δημόσιου τομέα», της κοινής απόφασης των Υπουργών Ανάπτυξης και Επικρατείας με αρ. 20977/2007 (Β’ 1673) σχετικά με τα «Δικαιολογητικά για την τήρηση των μητρώων του ν.3310/2005, όπως τροποποιήθηκε με το ν.3414/2005», καθώς και των υπουργικών αποφάσεων, οι οποίες εκδίδονται, κατ’ εξουσιοδότηση του άρθρου 65 του ν. 4172/2013 (Α’167) για τον καθορισμό: α) των μη «συνεργάσιμων φορολογικά» κρατών και β) των κρατών με «προνομιακό φορολογικό καθεστώς».
7. του π.δ/τος 39/2017 (Α’ 64) «Κανονισμός εξέτασης προδικαστικών προσφυγών ενώπιων της Α.Ε.Π.Π.»
8. της υπ’ αριθ. 52445 ΕΞ2023/4-4-2023 Κοινής Απόφασης των Υπουργών Οικονομικών, Ανάπτυξης και Επενδύσεων Υποδομών και Μεταφορών και Επικρατείας, με θέμα: «Υποχρέωση υποβολής ηλεκτρονικών τιμολογίων από τους οικονομικούς φορείς», (Β’2385 με διορθ. σφαλ. στο Β’ 3061).
9. της υπ’ αριθμ. 102080/24-10-2022 (Β’5623/02.11.2022) απόφασης του Υπουργού Ανάπτυξης και Επενδύσεων «Ρύθμιση θεμάτων σχετικά με την εξέταση επανορθωτικών μέτρων από την Επιτροπή της παρ. 9 του άρθρου 73 του ν. 4412/2016»
10. της υπ’ αριθμ. 76928/13.07.2021 Κοινής Απόφασης των Υπουργών Ανάπτυξης και Επενδύσεων και Επικρατείας: “Ρύθμιση ειδικότερων θεμάτων λειτουργίας και διαχείρισης του Κεντρικού Ηλεκτρονικού Μητρώου Δημοσίων Συμβάσεων (ΚΗΜΔΗΣ)” (Β’ 3075)
11. της υπ’ αριθμ. 64233/08.06.2021 (Β’2453/ 09.06.2021) Κοινής Απόφασης των Υπουργών Ανάπτυξης και Επενδύσεων και Ψηφιακής Διακυβέρνησης, με θέμα «Ρυθμίσεις τεχνικών ζητημάτων που αφορούν την ανάθεση των Δημοσίων Συμβάσεων Προμηθειών και Υπηρεσιών με χρήση των επιμέρους εργαλείων και διαδικασιών του Εθνικού Συστήματος Ηλεκτρονικών Δημοσίων Συμβάσεων (ΕΣΗΔΗΣ)», όπως τροποποιήθηκε με την υπ’ αριθμ. 44756/3.06.2024 (Β’3380/3.06.2024) Κοινή Απόφαση των Υπουργών Ανάπτυξης και Επενδύσεων και Ψηφιακής Διακυβέρνησης, με θέμα: «Ρυθμίσεις τεχνικών ζητημάτων που αφορούν την ανάθεση των Δημοσίων Συμβάσεων Προμηθειών και Υπηρεσιών με χρήση των επιμέρους εργαλείων και διαδικασιών του Εθνικού Συστήματος Ηλεκτρονικών Δημοσίων Συμβάσεων (ΕΣΗ-ΔΗΣ) - Τροποποίηση της υπ’ αρ.

Διακήρυξη Ηλεκτρονικού Ανοικτού (Διεθνούς) Άνω των Ορίων Διαγωνισμού για το Έργο “Ανάπτυξη και Λειτουργία Μηχανισμού Συντονισμού, Πλοήγησης και Πολυκαναλικής Εξυπηρέτησης του Υπουργείου Υγείας”

64233/8.6.2021 (Β' 2453) κοινής απόφασης των Υπουργών Ανάπτυξης και Επενδύσεων και Επικρατείας.»

12. της υπ' αριθμ. 63446/2021 Κ.Υ.Α. (Β' 2338/02.06.2021) «Καθορισμός Εθνικού Μορφότυπου ηλεκτρονικού τιμολογίου στο πλαίσιο των Δημόσιων Συμβάσεων»
13. της υπ' αριθμ. Κ.Υ.Α. οικ. 98979 ΕΞ2021 (Β' 3766/13.08.2021) «Ηλεκτρονική Τιμολόγηση στο πλαίσιο των Δημόσιων Συμβάσεων δυνάμει του ν. 4601/2019» (Α' 44)
14. του ν. 5005/2022 (Α' 236) «Ενίσχυση δημοσιότητας και διαφάνειας στον έντυπο και ηλεκτρονικό Τύπο - Σύσταση ηλεκτρονικών μητρώων εντύπου και ηλεκτρονικού Τύπου - Διατάξεις αρμοδιότητας της Γενικής Γραμματείας Επικοινωνίας και Ενημέρωσης και λοιπές επείγουσες ρυθμίσεις»,
15. του ν. 4919/2022 (Α' 71) «Σύσταση εταιρειών μέσω των Υπηρεσιών Μιας Στάσης (Υ.Μ.Σ.) και τήρηση του Γενικού Εμπορικού Μητρώου (Γ.Ε.ΜΗ.) - Ενσωμάτωση της Οδηγίας (ΕΕ) 2019/1151 του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου και του Συμβουλίου της 20ής Ιουνίου 2019 για την τροποποίηση της Οδηγίας (ΕΕ) 2017/1132, όσον αφορά τη χρήση ψηφιακών εργαλείων και διαδικασιών στον τομέα του εταιρικού δικαίου (L 186) και λοιπές επείγουσες διατάξεις»
16. του ν. 4914/2022 (Α' 61) «Διαχείριση, έλεγχος και εφαρμογή αναπτυξιακών παρεμβάσεων για την Προγραμματική Περίοδο 2021-2027, σύσταση Ανώνυμης Εταιρείας «Εθνικό Μητρώο Νεοφυών Επιχειρήσεων Α.Ε.» και άλλες διατάξεις»
17. του ν. 4727/2020 (Α' 184) «Ψηφιακή Διακυβέρνηση (Ενσωμάτωση στην Ελληνική Νομοθεσία της Οδηγίας (ΕΕ) 2016/2102 και της Οδηγίας (ΕΕ) 2019/1024) – Ηλεκτρονικές Επικοινωνίες (Ενσωμάτωση στο Ελληνικό Δίκαιο της Οδηγίας (ΕΕ) 2018/1972 και άλλες διατάξεις»,
18. του ν. 4624/2019 (Α' 137) «Αρχή Προστασίας Δεδομένων Προσωπικού Χαρακτήρα, μέτρα εφαρμογής του Κανονισμού (ΕΕ) 2016/679 του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου και του Συμβουλίου της 27ης Απριλίου 2016 για την προστασία των φυσικών προσώπων έναντι της επεξεργασίας δεδομένων προσωπικού χαρακτήρα και ενσωμάτωση στην εθνική νομοθεσία της Οδηγίας (ΕΕ) 2016/680 του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου και του Συμβουλίου της 27ης Απριλίου 2016 και άλλες διατάξεις»,
19. του ν. 4270/2014 (Α' 143) «Αρχές δημοσιονομικής διαχείρισης και εποπτείας (ενσωμάτωση της Οδηγίας 2011/85/ΕΕ) – δημόσιο λογιστικό και άλλες διατάξεις»
20. της παρ. Ζ' του ν. 4152/2013 (Α' 107) «Προσαρμογή της ελληνικής νομοθεσίας στην Οδηγία 2011/7 της 16.2.2011 για την καταπολέμηση των καθυστερήσεων πληρωμών στις εμπορικές συναλλαγές»
21. του ν. 2859/2000 (Α' 248) «Κύρωση Κώδικα Φόρου Προστιθέμενης Αξίας»
22. του ν.2690/1999 (Α' 45) «Κύρωση του Κώδικα Διοικητικής Διαδικασίας και άλλες διατάξεις» και ιδίως των άρθρων 1,2, 7, 11 και 13 έως 15
23. του ν. 2121/1993 (Α' 25) «Πνευματική Ιδιοκτησία, Συγγενικά Δικαιώματα και Πολιτιστικά Θέματα»
24. του π.δ/τος 80/2016 (Α' 145) «Ανάληψη υποχρεώσεων από τους Διατάκτες»
25. του π.δ/τος 28/2015 (Α' 34) «Κωδικοποίηση διατάξεων για την πρόσβαση σε δημόσια έγγραφα και στοιχεία»,
26. του Κανονισμού (ΕΕ) 2022/576 του Συμβουλίου της 8ης Απριλίου 2022 για την τροποποίηση του κανονισμού (ΕΕ) αριθ. 833/2014, σχετικά με περιοριστικά μέτρα λόγω ενεργειών της Ρωσίας που αποσταθεροποιούν την κατάσταση στην Ουκρανία.
27. του Εκτελεστικού Κανονισμού (ΕΕ) 2019/1780 της Επιτροπής της 23ης Σεπτεμβρίου 2019, για την κατάρτιση τυποποιημένων εντύπων για τη δημοσίευση προκηρύξεων και γνωστοποιήσεων στον τομέα των δημόσιων συμβάσεων και για την κατάργηση του εκτελεστικού κανονισμού (ΕΕ) 2015/1986 (ηλεκτρονικά έντυπα) (Κείμενο που παρουσιάζει ενδιαφέρον για τον ΕΟΧ) ΟΙ L 272 (Η

Διακήρυξη Ηλεκτρονικού Ανοικτού (Διεθνούς) Άνω των Ορίων Διαγωνισμού για το Έργο “Ανάπτυξη και Λειτουργία Μηχανισμού Συντονισμού, Πλοήγησης και Πολυκαναλικής Εξυπηρέτησης του Υπουργείου Υγείας”

χρήση των τυποποιημένων εντύπων του παρόντος Κανονισμού είναι υποχρεωτική από 25 Οκτωβρίου 2023)

28. του Κανονισμού (ΕΕ) 2016/679 του ΕΚ και του Συμβουλίου, της 27ης Απριλίου 2016, για την προστασία των φυσικών προσώπων έναντι της επεξεργασίας των δεδομένων προσωπικού χαρακτήρα και για την ελεύθερη κυκλοφορία των δεδομένων αυτών και την κατάργηση της οδηγίας 95/46/ΕΚ (Γενικός Κανονισμός για την Προστασία Δεδομένων) (Κείμενο που παρουσιάζει ενδιαφέρον για τον ΕΟΧ) ΟΙ L 119.
29. του Εκτελεστικού Κανονισμού (ΕΕ) 2016/7 της Επιτροπής της 5ης Ιανουαρίου 2016, για την καθιέρωση του τυποποιημένου εντύπου για το Ευρωπαϊκό Ενιαίο Έγγραφο Προμήθειας (Κείμενο που παρουσιάζει ενδιαφέρον για τον ΕΟΧ) ΟΙ L 3/16,
30. του Κανονισμού (ΕΕ) αριθ. 2021/241 για τη θέσπιση του μηχανισμού ανάκαμψης και ανθεκτικότητας (L 57/17),
31. του Κανονισμού (ΕΕ) αριθ. 2021/240 του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου και του Συμβουλίου της 10ης Φεβρουαρίου 2021 για τη θέσπιση Μέσου Τεχνικής Υποστήριξης (L 57/1),
32. της υπό στοιχεία 10152/21 ADD 1/06-07-2021 Εκτελεστικής Απόφασης του Συμβουλίου της ΕΕ για την έγκριση του Εθνικού Σχεδίου Ανάκαμψης και Ανθεκτικότητας «Ελλάδα 2.0» της Ελλάδας και των σχετικών Παραρτημάτων της προαναφερθείσας 10152/21 ADD 1/06-07-2021 Εκτελεστικής Απόφασης του Συμβουλίου της ΕΕ,
33. του Κανονισμού (ΕΕ, Ευρατόμ) αριθ. 2018/1046 του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου και του Συμβουλίου της 18ης Ιουλίου 2018 σχετικά με τους δημοσιονομικούς κανόνες που εφαρμόζονται στον γενικό προϋπολογισμό της Ένωσης, την τροποποίηση των κανονισμών (ΕΕ) αριθ. 1296/2013, (ΕΕ) αριθ. 1301/2013, (ΕΕ) αριθ. 303/2013, (ΕΕ) αριθ. 1304/2013, (ΕΕ) αριθ. 1309/2013, (ΕΕ) αριθ. 1316/2013, (ΕΕ) αριθ. 223/2014, (ΕΕ) αριθ. 283/2014 και της απόφασης αριθ. 541/2014/ΕΕ και για την κατάργηση του κανονισμού (ΕΕ, Ευρατόμ) αριθ. 966/2012 (L 193/1),
34. της υπ’ αρ. 2021/0159/17.06.2021 Πρότασης της Ευρωπαϊκής Επιτροπής για την Εκτελεστική Απόφαση του Συμβουλίου για την έγκριση της αξιολόγησης του Σχεδίου Ανάκαμψης και Ανθεκτικότητας της Ελλάδας (στο εξής το «Σ.Α.Α.»),
35. της από 13 Ιουλίου 2021 εκτελεστικής απόφασης του Συμβουλίου της Ευρωπαϊκής Ένωσης, για την έγκριση της αξιολόγησης του σχεδίου ανάκαμψης και ανθεκτικότητας για την Ελλάδα (ST 10152/21, ST 10152/21 ADD 1),
36. του ν. 4782/2021 (Α’ 36) «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»,
37. του ν. 3986/2011 «Επείγοντα Μέτρα Εφαρμογής Μεσοπρόθεσμου Πλαισίου Δημοσιονομικής Στρατηγικής 2012-2015» (Α’ 152), και ιδίως του άρθρου 5B αυτού,
38. της από 23-12-2024 Σύμβασης συγχώνευσης (ΦΕΚ Β’/7093/24-12-2024) με απορρόφηση της εταιρείας με την επωνυμία «Ταμείο Αξιοποίησης Ιδιωτικής Περιουσίας του Δημοσίου» (Τ.Α.Ι.ΠΕ.Δ.) από την εταιρεία με την επωνυμία «Ελληνική Εταιρεία Συμμετοχών και Περιουσίας» (Ε.Ε.ΣΥ.Π.) [κατ’ εφαρμογή των άρθρων 188Α και 188Β του ν. 4389/2016 και του ν. 4601/2019 (Α’ 44)], όπως καταχωρήθηκε στο Γενικό Εμπορικό Μητρώο (Γ.Ε.ΜΗ.) την 31.12.2024 με Κωδικό Αριθμό Καταχώρισης 5215773,
39. των διατάξεων του ν. 4389/2016 «Επείγουσες διατάξεις για την εφαρμογή της συμφωνίας δημοσιονομικών στόχων και διαρθρωτικών μεταρρυθμίσεων και άλλες διατάξεις.» (Α’ 94), όπως ισχύει και ιδίως τα άρθρα 187 επ.,
40. των διατάξεων του ν. 5131/2024 «Αναδιάρθρωση της Ελληνικής Εταιρείας Συμμετοχών και Περιουσίας και των θυγατρικών της και λοιπές διατάξεις» (Α’ 128), όπως ισχύει,

Διακήρυξη Ηλεκτρονικού Ανοικτού (Διεθνούς) Άνω των Ορίων Διαγωνισμού για το Έργο "Ανάπτυξη και Λειτουργία Μηχανισμού Συντονισμού, Πλοήγησης και Πολυκαναλικής Εξυπηρέτησης του Υπουργείου Υγείας"

41. του ν. 4799/2021 (Α' 78) «Ενσωμάτωση της Οδηγίας (ΕΕ) 2019/878 του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου και του Συμβουλίου της 20ής Μαΐου 2019 για την τροποποίηση της Οδηγίας 2013/36/ΕΕ, όσον αφορά τις εξαιρούμενες οντότητες, τις χρηματοδοτικές εταιρείες συμμετοχών, τις μικτές χρηματοοικονομικές εταιρείες συμμετοχών, τις αποδοχές, τα μέτρα και τις εξουσίες εποπτείας και τα μέτρα διατήρησης κεφαλαίου (L 150), ενσωμάτωση της Οδηγίας (ΕΕ) 2019/879 του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου και του Συμβουλίου της 20ής Μαΐου 2019 για την τροποποίηση της Οδηγίας 2014/59/ΕΕ σχετικά με την ικανότητα απορρόφησης των ζημιών και ανακεφαλαιοποίησης των πιστωτικών ιδρυμάτων και επιχειρήσεων επενδύσεων και της Οδηγίας 98/26/ΕΚ (L 150), μέσω της τροποποίησης του άρθρου 2 του ν. 4335/2015, και λοιπές επείγουσες διατάξεις»,
42. του ν. 4820/2021 «Οργανικός Νόμος του Ελεγκτικού Συνεδρίου και άλλες ρυθμίσεις» (Α' 130) και ιδίως του άρθρου 189 περί ορισμού της Επιτροπής Δημοσιονομικού Ελέγχου ως αρμόδιας για τον έλεγχο του Μηχανισμού Ανάκαμψης και Ανθεκτικότητας,
43. του ν. 4822/2021 (Α' 135) «Κύρωση της Σύμβασης Χρηματοδότησης μεταξύ της Ευρωπαϊκής Επιτροπής και της Ελληνικής Δημοκρατίας, της Δανειακής Σύμβασης μεταξύ της Ευρωπαϊκής Επιτροπής και της Ελληνικής Δημοκρατίας και των Παραρτημάτων τους και άλλες διατάξεις για το Ταμείο Ανάκαμψης και Ανθεκτικότητας»,
44. το π.δ. 2/2024 – ΦΕΚ 2/Α/4-1-2024, Διορισμός Υπουργών και Υφυπουργών,
45. του ν. 4738/2020 (Α' 207) «Ρύθμιση οφειλών και παροχή δεύτερης ευκαιρίας και άλλες διατάξεις», ειδικότερα δε των άρθρων 270 – 281 αυτού»,
46. της υπ' αρ. 35259/24.03.2021 (Β' 1197) κοινής απόφασης των Υπουργών Οικονομικών και Ανάπτυξης και Επενδύσεων «Σύσταση και Λειτουργία Λογαριασμού για την εθνική χρηματοδότηση των έργων του Ταμείου Ανάκαμψης και Ανθεκτικότητας της Ευρωπαϊκής Ένωσης»,
47. της υπό στοιχεία 119126 ΕΞ 2021/28.9.2021 (Β' 4498) απόφασης του Αναπληρωτή Υπουργού Οικονομικών με θέμα «Σύστημα διαχείρισης και ελέγχου των Δράσεων και των Έργων του Ταμείου Ανάκαμψης και Ανθεκτικότητας» (Β' 4498/29.9.2021),
48. της υπό στοιχεία 26476 ΕΞ 2024/19.02.2024 (ΦΕΚ Β 1250/21.02.2024) απόφασης με θέμα "Συμπλήρωση και εξειδίκευση των αρμοδιοτήτων των οργανικών μονάδων της Ειδικής Υπηρεσίας Συντονισμού Ταμείου Ανάκαμψης του Υπουργείου Εθνικής Οικονομίας και Οικονομικών".
49. της υπό στοιχεία 120141 ΕΞ 2021/30.09.2021 απόφασης του Διοικητή της Ειδικής Υπηρεσίας Συντονισμού Ταμείου Ανάκαμψης (ΑΔΑ: 6ΝΕ3Η-ΨΘΘ) περί Έγκρισης του Εγχειριδίου Διαδικασιών του Συστήματος Διαχείρισης και Ελέγχου του Ταμείου Ανάκαμψης, δυνάμει της με αριθμό 119126/ΕΞ 2021/28.9.2021 (Β' 4498) απόφασης του Αναπληρωτή Υπουργού Οικονομικών, όπως τροποποιήθηκε με την αριθμ. 181806 ΕΞ 2024/3.12.2024 απόφαση του Διοικητή της Ειδικής Υπηρεσίας Συντονισμού Ταμείου Ανάκαμψης – 7^η τροποποίηση (ΑΔΑ: 6Α48Η-ΨΣΝ),
50. της με αριθμό πρωτοκόλλου 1912/13.06.2024 απόφασης της Κυβερνητικής Επιτροπής Συμβάσεων Στρατηγικής Σημασίας (πρακτικό της από 21.05.2024 συνεδρίασης) με την οποία το Έργο εντάχθηκε στο Αναπτυξιακό Πρόγραμμα Συμβάσεων Στρατηγικής Σημασίας, με Δικαιούχο το Υπουργείο Υγείας και ορίστηκε το Ταμείο ως φορέας ωρίμανσης, διενέργειας της διαγωνιστικής διαδικασίας,
51. της υπό στοιχεία 133116 ΕΞ 2024/ΥΠΕΘΟΟ 17.09.2024 απόφαση του Αναπληρωτή Υπουργού Οικονομικών με θέμα «Ένταξη Έργου «Ανάπτυξη και Λειτουργία Μηχανισμού Συντονισμού, Πλοήγησης και Πολυκαναλικής Εξυπηρέτησης του Υπουργείου Υγείας», με κωδικό ΟΠΣ ΤΑ 5224393, της Δράσης με ID "16756 - ΟΡΓΑΝΩΤΙΚΕΣ ΜΕΤΑΡΡΥΘΜΙΣΕΙΣ ΣΤΟ ΣΥΣΤΗΜΑ ΥΓΕΙΑΣ(ΚΕΤΕΚΝΥ, ΟΔΙΠΥ)" του Ταμείου Ανάκαμψης και Ανθεκτικότητας», (ΑΔΑ: ΨΨΜΡΗ-ΞΟΧ), με την οποία το έργο εντάχθηκε στο Ταμείο Ανάκαμψης και Ανθεκτικότητας και η οποία αποτελεί και το Πρωτογενές Αίτημα του παρόντος διαγωνισμού (ΑΔΑΜ:25REQ016251999 2025-02-04),
52. της από 18.11.2024 υπ' αρ. Ε/4972 απόφαση του Γενικού Γραμματέα Επικοινωνίας και Ενημέρωσης (ΑΔΑ: ΡΗΜΕ46ΜΓΨ7-5ΝΕ) με θέμα «Έγκριση του προγράμματος επικοινωνιακής προβολής για το

Διακήρυξη Ηλεκτρονικού Ανοικτού (Διεθνούς) Άνω των Ορίων Διαγωνισμού για το Έργο «Ανάπτυξη και Λειτουργία Μηχανισμού Συντονισμού, Πλοήγησης και Πολυκαναλικής Εξυπηρέτησης του Υπουργείου Υγείας»

έργο «Ανάπτυξη και Λειτουργία Μηχανισμού Συντονισμού, Πλοήγησης και Πολυκαναλικής Εξυπηρέτησης του Υπουργείου Υγείας».

53. Της από 01.11.2024/11636 απόφασης του Αναπληρωτή Υπουργού Εθνικής Οικονομίας και Οικονομικών (ΑΔΑ: 6Φ04Η-ΘΗΥ) με την οποία εγκρίθηκε η ένταξη του έργου στο Αναπτυξιακό Πρόγραμμα Δημοσίων Επενδύσεων (ΑΠΔΕ) 2024, στη ΣΑ ΤΑ091, (ΑΔΑΜ:25REQ016252151 2025-02-04),
54. της από 01.10.2024 Σύμβασης μεταξύ του ΤΑΙΠΕΔ και του Υπουργείου Υγείας για το έργο «Ανάπτυξη και Λειτουργία Μηχανισμού Συντονισμού, Πλοήγησης και Πολυκαναλικής Εξυπηρέτησης του Υπουργείου Υγείας»,
55. του Τεχνικού Δελτίου Έργου (ΤΔΕ) για το έργο «Ανάπτυξη και Λειτουργία Μηχανισμού Συντονισμού, Πλοήγησης και Πολυκαναλικής Εξυπηρέτησης του Υπουργείου Υγείας», με κωδικό ΟΠΣ ΤΑΑ 5224393 της Δράσης 16756 – ΟΡΓΑΝΩΤΙΚΕΣ ΜΕΤΑΡΡΥΘΜΙΣΕΙΣ ΣΤΟ ΣΥΣΤΗΜΑ ΥΓΕΙΑΣ (ΚΕΤΕΚΝΥ, ΟΔΙΠΥ) ,
56. της απόφασης της από 11.12.2024 συνεδρίασης του Διοικητικού Συμβουλίου του ΤΑΙΠΕΔ με θέμα (α) Έγκριση διενέργειας και διακήρυξης μετά των παραρτημάτων αυτής, ανοιχτής διαδικασίας (άνω των ορίων) για το έργο «Ανάπτυξη και Λειτουργία Μηχανισμού Συντονισμού, Πλοήγησης και Πολυκαναλικής Εξυπηρέτησης του Υπουργείου Υγείας» και β) εξουσιοδότηση»,
57. η υπ' αρ. 357/09.01.2025 απόφαση του Διοικητικού Συμβουλίου της εταιρείας με την επωνυμία «Ελληνική Εταιρεία Συμμετοχών και Περιουσίας Α.Ε.». περί παροχής εξουσιοδοτήσεων στον Επικεφαλής της Μονάδας Συμβάσεων Στρατηγικής Σημασίας,
58. της υπ' αριθ. Α3α-Γ.Π.οικ.5306- 31.01.2025 (ΑΔΑ:Ρ7ΖΓ465ΦΥΟ-ΟΣ6) απόφασης του Υπουργού και του Υφυπουργού Υγείας για την έγκριση διενέργειας του διαγωνισμού και των όρων της διακήρυξης αυτού,
59. της υπ' αριθμ. 2790 ΕΞ 2025/ 09.01.2025 σύμφωνης γνώμης της ΕΥΣΤΑ επί του σχεδίου διακήρυξης,
60. των σε εκτέλεση των ανωτέρω νόμων εκδοθεισών κανονιστικών πράξεων, των λοιπών διατάξεων που αναφέρονται ρητά ή απορρέουν από τα οριζόμενα στα συμβατικά τεύχη της παρούσας, καθώς και του συνόλου των διατάξεων του ασφαλιστικού, εργατικού, κοινωνικού, περιβαλλοντικού και φορολογικού δικαίου που διέπει την ανάθεση και εκτέλεση της παρούσας σύμβασης, έστω και αν δεν αναφέρονται ρητά παραπάνω.

1.5 Προθεσμία παραλαβής προσφορών και διενέργεια διαγωνισμού

Η καταληκτική ημερομηνία παραλαβής των προσφορών είναι η 14.03.2025, ημέρα Παρασκευή και ώρα 12.00.

Η διαδικασία θα διενεργηθεί με χρήση του Εθνικού Συστήματος Ηλεκτρονικών Δημόσιων Συμβάσεων (ΕΣΗΔΗΣ) Προμήθειες και Υπηρεσίες του ΟΠΣ ΕΣΗΔΗΣ (Διαδικτυακή Πύλη www.promitheus.gov.gr) <https://portal.eprocurement.gov.gr/webcenter/portal/TestPortal>

1.6 Δημοσιότητα

A. Δημοσίευση στην Επίσημη Εφημερίδα της Ευρωπαϊκής Ένωσης

Η υπ' αριθμ. 79311-2025, ΟΙ S25/2025 05/02/2025 Προκήρυξη της παρούσας σύμβασης απεστάλη με ηλεκτρονικά μέσα για δημοσίευση στις 05.02.2025 στην Υπηρεσία Εκδόσεων της Ευρωπαϊκής Ένωσης και έλαβε ΑΔΑΜ 25PROC016256457 2025-02-05.

B. Δημοσίευση σε εθνικό επίπεδο

Η προκήρυξη και το πλήρες κείμενο της παρούσας Διακήρυξης καταχωρήθηκαν στο Κεντρικό Ηλεκτρονικό Μητρώο Δημοσίων Συμβάσεων (ΚΗΜΔΗΣ).

Διακήρυξη Ηλεκτρονικού Ανοικτού (Διεθνούς) Άνω των Ορίων Διαγωνισμού για το Έργο “Ανάπτυξη και Λειτουργία Μηχανισμού Συντονισμού, Πλοήγησης και Πολυκαναλικής Εξυπηρέτησης του Υπουργείου Υγείας”

Τα έγγραφα της σύμβασης της παρούσας Διακήρυξης καταχωρήθηκαν στη σχετική ηλεκτρονική διαδικασία σύναψης δημόσιας σύμβασης στο ΕΣΗΔΗΣ, η οποία έλαβε Συστημικό Αύξοντα Αριθμό: 367146 και αναρτήθηκαν στη Διαδικτυακή Πύλη (www.promitheus.gov.gr) του ΟΠΣ ΕΣΗΔΗΣ.

Περίληψη της παρούσας Διακήρυξης, όπως προβλέπεται στην περίπτωση (ιστ) της παραγράφου 3 του άρθρου 76 του Ν. 4727/2020, αναρτήθηκε στο διαδίκτυο, στον ιστότοπο <http://et.diavgeia.gov.gr/> (ΠΡΟΓΡΑΜΜΑ ΔΙΑΥΓΕΙΑ) <http://et.diavgeia.gov.gr/>.

Η Διακήρυξη καταχωρήθηκε στο διαδίκτυο, στην ιστοσελίδα της Διενεργούσας Αρχής, στη διεύθυνση (URL): www.hradf.com και στην ιστοσελίδα της Αναθέτουσας Αρχής στη διεύθυνση στη διεύθυνση (URL): www.moh.gov.gr στις 05.02.2025.

1.7 Αρχές εφαρμοζόμενες στη διαδικασία σύναψης

Οι οικονομικοί φορείς δεσμεύονται ότι:

α) τηρούν και θα εξακολουθήσουν να τηρούν κατά την εκτέλεση της σύμβασης, εφόσον επιλεγούν, τις υποχρεώσεις τους που απορρέουν από τις διατάξεις της περιβαλλοντικής, κοινωνικοασφαλιστικής και εργατικής νομοθεσίας, που έχουν θεσπιστεί με το δίκαιο της Ένωσης, το εθνικό δίκαιο, συλλογικές συμβάσεις ή διεθνείς διατάξεις περιβαλλοντικού, κοινωνικού και εργατικού δικαίου, οι οποίες απαριθμούνται στο Παράρτημα Χ του Προσαρτήματος Α του ν. 4412/2016. Η τήρηση των εν λόγω υποχρεώσεων ελέγχεται και βεβαιώνεται από τα όργανα που επιβλέπουν την εκτέλεση των δημοσίων συμβάσεων και τις αρμόδιες δημόσιες αρχές και υπηρεσίες που ενεργούν εντός των ορίων της ευθύνης και της αρμοδιότητάς τους.

β) δεν θα ενεργήσουν αθέμιτα, παράνομα ή καταχρηστικά καθ' όλη τη διάρκεια της διαδικασίας ανάθεσης, αλλά και κατά το στάδιο εκτέλεσης της σύμβασης, εφόσον επιλεγούν.

γ) λαμβάνουν τα κατάλληλα μέτρα για να διαφυλάξουν την εμπιστευτικότητα των πληροφοριών που έχουν χαρακτηριστεί ως τέτοιες.

δ) τηρούν τις διατάξεις του Κανονισμού (ΕΕ) 2021/241 για τη θέσπιση του μηχανισμού ανάκαμψης και ανθεκτικότητας (L 57/17) και του εθνικού νομοθετικού και κανονιστικού πλαισίου που διέπει το Ταμείο Ανάκαμψης και Ανθεκτικότητας, και ιδίως το Σύστημα Διαχείρισης και Ελέγχου των Δράσεων και των Έργων του (υπό στοιχεία 119126 ΕΞ 2021/28.9.2021 απόφαση του Αναπληρωτή Υπουργού Οικονομικών – Β' 4498), όπως εκάστοτε ισχύουν.

2. ΓΕΝΙΚΟΙ ΚΑΙ ΕΙΔΙΚΟΙ ΟΡΟΙ ΣΥΜΜΕΤΟΧΗΣ

2.1 Γενικές Πληροφορίες

2.1.1 Έγγραφα της σύμβασης

Τα έγγραφα της παρούσας διαδικασίας σύναψης είναι τα ακόλουθα:

1. η με αρ. 79311-2025, ΟΙ S25/2025 05/02/2025 Προκήρυξη της Σύμβασης (ΑΔΑΜ25PROC016256457 2025-02-05) όπως αυτή έχει δημοσιευτεί στην Επίσημη Εφημερίδα της Ευρωπαϊκής Ένωσης
2. η παρούσα διακήρυξη και τα παραρτήματά της
3. το Ευρωπαϊκό Ενιαίο Έγγραφο Σύμβασης [ΕΕΕΣ]
4. οι συμπληρωματικές πληροφορίες που τυχόν παρέχονται στο πλαίσιο της διαδικασίας, ιδίως σχετικά με τις προδιαγραφές και τα δικαιολογητικά
5. το σχέδιο της σύμβασης με τα Παραρτήματά της

2.1.2 Επικοινωνία - Πρόσβαση στα έγγραφα της Σύμβασης

Όλες οι επικοινωνίες σε σχέση με τα βασικά στοιχεία της διαδικασίας σύναψης της σύμβασης, καθώς και όλες οι ανταλλαγές πληροφοριών, ιδίως η ηλεκτρονική υποβολή, εκτελούνται με τη χρήση της πλατφόρμας του Εθνικού Συστήματος Ηλεκτρονικών Δημοσίων Συμβάσεων (Ε.Σ.Η.ΔΗ.Σ.), η οποία είναι προσβάσιμη μέσω της Διαδικτυακής πύλης (www.promitheus.gov.gr).

2.1.3 Παροχή Διευκρινίσεων

Τα σχετικά αιτήματα παροχής διευκρινίσεων υποβάλλονται ηλεκτρονικά, το αργότερο έως τις 03.03.2025 και απαντώνται αντίστοιχα, στο πλαίσιο της παρούσας, στη σχετική ηλεκτρονική διαδικασία σύναψης δημόσιας σύμβασης στην πλατφόρμα του ΕΣΗΔΗΣ, η οποία είναι προσβάσιμη μέσω της Διαδικτυακής πύλης (www.promitheus.gov.gr) έως τις 07.03.2025.

Αιτήματα παροχής συμπληρωματικών πληροφοριών – διευκρινίσεων υποβάλλονται από εγγεγραμμένους στο σύστημα οικονομικούς φορείς, δηλαδή από εκείνους που διαθέτουν σχετικά διαπιστευτήρια που τους έχουν χορηγηθεί (όνομα χρήστη και κωδικό πρόσβασης) και απαραίτητα το ηλεκτρονικό αρχείο με το κείμενο των ερωτημάτων είναι ηλεκτρονικά υπογεγραμμένο. Αιτήματα παροχής διευκρινίσεων που είτε υποβάλλονται με άλλον τρόπο είτε το ηλεκτρονικό αρχείο που τα συνοδεύει δεν είναι ηλεκτρονικά υπογεγραμμένο, δεν εξετάζονται.

Η αναθέτουσα αρχή παρατείνει την προθεσμία παραλαβής των προσφορών, ούτως ώστε όλοι οι ενδιαφερόμενοι οικονομικοί φορείς να μπορούν να λάβουν γνώση όλων των αναγκών πληροφοριών για την κατάρτιση των προσφορών στις ακόλουθες περιπτώσεις:

α) όταν, για οποιονδήποτε λόγο, πρόσθετες πληροφορίες, αν και ζητήθηκαν από τον οικονομικό φορέα έγκαιρα, δεν έχουν παρασχεθεί **το αργότερο έξι (6) ημέρες** πριν από την προθεσμία που ορίζεται για την παραλαβή των προσφορών,

β) όταν τα έγγραφα της σύμβασης υφίστανται σημαντικές αλλαγές.

Η διάρκεια της παράτασης θα είναι ανάλογη με τη σπουδαιότητα των πληροφοριών ή των αλλαγών.

Όταν οι πρόσθετες πληροφορίες δεν έχουν ζητηθεί έγκαιρα ή δεν έχουν σημασία για την προετοιμασία κατάλληλων προσφορών, η παράταση της προθεσμίας εναπόκειται στη διακριτική ευχέρεια της Διενεργούσας Αρχής.

Τροποποίηση των όρων της διαγωνιστικής διαδικασίας (πχ αλλαγή/μετάθεση της καταληκτικής ημερομηνίας υποβολής προσφορών καθώς και σημαντικές αλλαγές των εγγράφων της σύμβασης, σύμφωνα με την προηγούμενη παράγραφο) δημοσιεύεται στην ΕΕΕΕ (με το τυποποιημένο έντυπο «Διορθωτικό») και στο ΚΗΜΔΗΣ.

Διακήρυξη Ηλεκτρονικού Ανοικτού (Διεθνούς) Άνω των Ορίων Διαγωνισμού για το Έργο “Ανάπτυξη και Λειτουργία Μηχανισμού Συντονισμού, Πλοήγησης και Πολυκαναλικής Εξυπηρέτησης του Υπουργείου Υγείας”

2.1.4 Γλώσσα

Τα έγγραφα της σύμβασης έχουν συνταχθεί στην ελληνική γλώσσα.

Τυχόν προδικαστικές προσφυγές υποβάλλονται στην ελληνική γλώσσα.

Οι προσφορές, τα στοιχεία που περιλαμβάνονται σε αυτές, καθώς και τα αποδεικτικά έγγραφα, σχετικά με τη μη ύπαρξη λόγου αποκλεισμού και την πλήρωση των κριτηρίων ποιοτικής επιλογής, συντάσσονται στην ελληνική γλώσσα ή συνοδεύονται από επίσημη μετάφρασή τους στην ελληνική γλώσσα.

Τα αλλοδαπά δημόσια και ιδιωτικά έγγραφα συνοδεύονται από μετάφρασή τους στην ελληνική γλώσσα, επικυρωμένη είτε από πρόσωπο αρμόδιο κατά τις κείμενες διατάξεις της εθνικής νομοθεσίας είτε από πρόσωπο κατά νόμο αρμόδιο της χώρας στην οποία έχει συνταχθεί το έγγραφο.

Ενημερωτικά και τεχνικά φυλλάδια και άλλα έντυπα -εταιρικά ή μη- με ειδικό τεχνικό περιεχόμενο, δηλαδή έντυπα με αμιγώς τεχνικά χαρακτηριστικά, όπως αριθμούς, αποδόσεις σε διεθνείς μονάδες, μαθηματικούς τύπους και σχέδια, που είναι δυνατόν να διαβαστούν σε κάθε γλώσσα και δεν είναι απαραίτητη η μετάφραση τους, μπορούν να υποβάλλονται σε άλλη γλώσσα, χωρίς να συνοδεύονται από μετάφραση στην ελληνική.

Κάθε μορφής επικοινωνία με τη διενεργούσα αρχή, καθώς και μεταξύ της διενεργούσας και του αναδόχου, θα γίνονται υποχρεωτικά στην ελληνική γλώσσα.

2.1.5 Εγγυήσεις

Οι εγγυητικές επιστολές των παραγράφων 2.2.2 και 4.1. εκδίδονται από πιστωτικά ιδρύματα ή χρηματοδοτικά ιδρύματα ή ασφαλιστικές επιχειρήσεις κατά την έννοια των περιπτώσεων β' και γ' της παρ. 1 του άρθρου 14 του ν. 4364/ 2016 (Α'13), που λειτουργούν νόμιμα στα κράτη - μέλη της Ένωσης ή του Ευρωπαϊκού Οικονομικού Χώρου ή στα κράτη-μέλη της ΣΔΣ και έχουν, σύμφωνα με τις ισχύουσες διατάξεις, το δικαίωμα αυτό. Μπορούν, επίσης, να εκδίδονται από το Τ.Μ.Ε.Δ.Ε. ή να παρέχονται με γραμμάτιο του Ταμείου Παρακαταθηκών και Δανείων με παρακατάθεση σε αυτό του αντίστοιχου χρηματικού ποσού. Αν συσταθεί παρακαταθήκη με γραμμάτιο παρακατάθεσης χρεογράφων στο Ταμείο Παρακαταθηκών και Δανείων, τα τοκομερίδια ή μερίσματα που λήγουν κατά τη διάρκεια της εγγύησης επιστρέφονται μετά τη λήξη τους στον υπέρ ου η εγγύηση οικονομικό φορέα.

Οι εγγυητικές επιστολές εκδίδονται κατ' επιλογή των οικονομικών φορέων από έναν ή περισσότερους εκδότες της παραπάνω παραγράφου.

Οι εγγυήσεις αυτές περιλαμβάνουν κατ' ελάχιστον τα ακόλουθα στοιχεία:

α) την ημερομηνία έκδοσης,

β) τον εκδότη,

γ) την Αναθέτουσα Αρχή (Υπουργείο Υγείας) προς την οποία απευθύνονται,

δ) τον αριθμό της εγγύησης,

ε) το ποσό που καλύπτει η εγγύηση,

στ) την πλήρη επωνυμία, τον Α.Φ.Μ. και τη διεύθυνση του οικονομικού φορέα υπέρ του οποίου εκδίδεται η εγγύηση (στην περίπτωση ένωσης αναγράφονται όλα τα παραπάνω για κάθε μέλος της ένωσης),

ζ) τους όρους ότι: αα) η εγγύηση παρέχεται ανέκκλητα και ανεπιφύλακτα, ο δε εκδότης παραιτείται του δικαιώματος της διαίρεσης και της διζήσεως και ββ) ότι σε περίπτωση κατάρπτωσης αυτής, το ποσό της κατάρπτωσης υπόκειται στο εκάστοτε ψηφιακό τέλος συναλλαγής,

η) τα στοιχεία της σχετικής Διακήρυξης και την καταληκτική ημερομηνία υποβολής προσφορών,

θ) την ημερομηνία λήξης ή τον χρόνο ισχύος της εγγύησης,

Διακήρυξη Ηλεκτρονικού Ανοικτού (Διεθνούς) Άνω των Ορίων Διαγωνισμού για το Έργο “Ανάπτυξη και Λειτουργία Μηχανισμού Συντονισμού, Πλοήγησης και Πολυκαναλικής Εξυπηρέτησης του Υπουργείου Υγείας”

ι) την ανάληψη υποχρέωσης από τον εκδότη της εγγύησης να καταβάλει το ποσό της εγγύησης ολικά ή μερικά εντός πέντε (5) ημερών μετά από απλή έγγραφη ειδοποίηση εκείνου προς τον οποίο απευθύνεται και

ια) στην περίπτωση των εγγυήσεων καλής εκτέλεσης και προκαταβολής, τον αριθμό και τον τίτλο της σχετικής σύμβασης.

Η περ. α’ του προηγούμενου εδαφίου ζ’ δεν εφαρμόζεται για τις εγγυήσεις που παρέχονται με γραμμάτιο του Ταμείου Παρακαταθηκών και Δανείων.

Σχετικά υποδείγματα των εγγυητικών επιστολών δίδονται στο Παράρτημα VI: ΥΠΟΔΕΙΓΜΑΤΑ ΕΓΓΥΗΤΙΚΩΝ ΕΠΙΣΤΟΛΩΝ της παρούσας. **Οι εγγυητικές επιστολές απευθύνονται στην Αναθέτουσα Αρχή – Υπουργείο Υγείας.**

Επισημαίνεται ότι εγγυήσεις που εκδίδονται από το Τ.Μ.Ε.Δ.Ε και το Ταμείο Παρακαταθηκών και Δανείων δεν συμμορφώνονται με τα υποδείγματα των εγγυητικών επιστολών της παρούσας αλλά εκδίδονται σύμφωνα με τις οικείες διατάξεις που διέπουν τους εν λόγω φορείς.

Η Διενεργούσα Αρχή επικοινωνεί με τους εκδότες των εγγυητικών επιστολών προκειμένου να διαπιστώσει την εγκυρότητά τους.

2.1.6 Προστασία Προσωπικών Δεδομένων

Η αναθέτουσα αρχή ενημερώνει το φυσικό πρόσωπο που υπογράφει την προσφορά ως Προσφέρων ή ως Νόμιμος Εκπρόσωπος Προσφέροντος, ότι η ίδια ή και τρίτοι, κατ’ εντολή και για λογαριασμό της, θα επεξεργάζονται προσωπικά δεδομένα που περιέχονται στους φακέλους της προσφοράς και τα αποδεικτικά μέσα τα οποία υποβάλλονται σε αυτήν, στο πλαίσιο του παρόντος Διαγωνισμού, για τον σκοπό της αξιολόγησης των προσφορών και της ενημέρωσης έτερων συμμετεχόντων σε αυτόν, λαμβάνοντας κάθε εύλογο μέτρο για τη διασφάλιση του απορρήτου και της ασφάλειας της επεξεργασίας των δεδομένων και της προστασίας τους από κάθε μορφής αθέμιτη επεξεργασία, σύμφωνα με τις διατάξεις της κείμενης νομοθεσίας περί προστασίας προσωπικών δεδομένων, κατά τα αναλυτικώς αναφερόμενα στην αναλυτική ενημέρωση που επισυνάπτεται στο Παράρτημα VIII της παρούσας.

Η συμμετοχή στην παρούσα Διαγωνιστική Διαδικασία συνεπάγεται την πλήρη και ανεπιφύλακτη αποδοχή των όρων της παρούσας Διακήρυξης από τους οικονομικούς φορείς.

2.2 Δικαίωμα Συμμετοχής - Κριτήρια Ποιοτικής Επιλογής

2.2.1 Δικαίωμα συμμετοχής

1. Δικαίωμα συμμετοχής στη διαδικασία σύναψης της παρούσας σύμβασης έχουν φυσικά ή νομικά πρόσωπα και, σε περίπτωση ενώσεων οικονομικών φορέων, τα μέλη αυτών, που είναι εγκατεστημένα σε:

α) κράτος-μέλος της Ένωσης,

β) κράτος-μέλος του Ευρωπαϊκού Οικονομικού Χώρου (Ε.Ο.Χ.),

γ) τρίτες χώρες που έχουν υπογράψει και κυρώσει τη Συμφωνία για τις Δημόσιες Συμβάσεις (ΣΔΣ), στον βαθμό που η υπό ανάθεση δημόσια σύμβαση καλύπτεται από τα Παραρτήματα 1, 2, 4, 5, 6 και 7 και τις γενικές σημειώσεις του σχετικού με την Ένωση Προσαρτήματος Ι της ως άνω Συμφωνίας, καθώς και

δ) σε τρίτες χώρες που δεν εμπίπτουν στην περίπτωση γ’ της παρούσας παραγράφου και έχουν συνάψει διμερείς ή πολυμερείς συμφωνίες με την Ένωση σε θέματα διαδικασιών ανάθεσης δημοσίων συμβάσεων.

Στον βαθμό που καλύπτονται από τα Παραρτήματα 1, 2, 4, 5, 6 και 7 και τις γενικές σημειώσεις του σχετικού με την Ένωση Προσαρτήματος Ι της ΣΔΣ, καθώς και τις λοιπές διεθνείς συμφωνίες από τις οποίες δεσμεύεται η Ένωση, οι αναθέτουσες αρχές επιφυλάσσουν για τα έργα, τα αγαθά, τις υπηρεσίες και τους οικονομικούς φορείς των χωρών που έχουν υπογράψει τις εν λόγω συμφωνίες μεταχείριση εξίσου ευνοϊκή με αυτήν που επιφυλάσσουν για τα έργα, τα αγαθά, τις υπηρεσίες και τους οικονομικούς φορείς της Ένωσης.

Διακήρυξη Ηλεκτρονικού Ανοικτού (Διεθνούς) Άνω των Ορίων Διαγωνισμού για το Έργο “Ανάπτυξη και Λειτουργία Μηχανισμού Συντονισμού, Πλοήγησης και Πολυκαναλικής Εξυπηρέτησης του Υπουργείου Υγείας”

2. Οικονομικός φορέας συμμετέχει είτε μεμονωμένα είτε ως μέλος ένωσης. Οι ενώσεις οικονομικών φορέων, συμπεριλαμβανομένων και των προσωρινών συμπράξεων, δεν απαιτείται να περιβληθούν συγκεκριμένη νομική μορφή για την υποβολή προσφοράς. Η αναθέτουσα αρχή μπορεί να απαιτήσει από τις ενώσεις οικονομικών φορέων να περιβληθούν συγκεκριμένη νομική μορφή, εφόσον τους ανατεθεί η σύμβαση.

Στις περιπτώσεις υποβολής προσφοράς από ένωση οικονομικών φορέων, όλα τα μέλη της ευθύνονται έναντι της Αναθέτουσας Αρχής και της Διενεργούσας Αρχής αλληλεγγύως και εις ολόκληρον.

Φορέας που συμμετέχει αυτόνομα ή σε ένωση με άλλους φορείς (φυσικά ή νομικά πρόσωπα) στο διαγωνισμό, δεν μπορεί επί ποινή αποκλεισμού να μετέχει σε περισσότερα του ενός σχήματα διαγωνιζομένων (σε περισσότερες από μία προσφορές).

2.2.2 Εγγύηση συμμετοχής

2.2.2.1. Χρηματικό Ποσό Εγγύησης

Για την έγκυρη συμμετοχή στη διαδικασία σύναψης της παρούσας σύμβασης κατατίθεται από τους συμμετέχοντες οικονομικούς φορείς (προσφέροντες) **εγγυητική επιστολή συμμετοχής ποσοστού 2% επί της εκτιμώμενης αξίας της σύμβασης, εκτός ΦΠΑ**, με ανάλογη στρογγυλοποίηση, ήτοι ποσού τετρακοσίων τριάντα επτά χιλιάδων ευρώ (437.000,00€), μη συνυπολογιζόμενων των δικαιωμάτων προαίρεσης.

Η εν λόγω επιστολή θα συνταχθεί με βάση τα οριζόμενα στην παράγραφο 2.1.5 «Εγγυήσεις» της παρούσας διακήρυξης. Σχετικό υπόδειγμα εγγυητικής επιστολής συμμετοχής παρέχεται στο Παράρτημα VI της παρούσας διακήρυξης.

Στην περίπτωση ένωσης οικονομικών φορέων, η εγγύηση συμμετοχής περιλαμβάνει και τον όρο ότι η εγγύηση καλύπτει τις υποχρεώσεις όλων των οικονομικών φορέων που συμμετέχουν στην ένωση.

Η εγγύηση συμμετοχής πρέπει να ισχύει τουλάχιστον για τριάντα (30) ημέρες μετά τη λήξη του χρόνου ισχύος της προσφοράς του άρθρου 2.4.5 της παρούσας, ήτοι μέχρι 13.04.2026, άλλως η προσφορά απορρίπτεται. Η Διενεργούσα Αρχή μπορεί, πριν τη λήξη της προσφοράς, να ζητεί από τους προσφέροντες να παρατείνουν, πριν τη λήξη τους, τη διάρκεια ισχύος της προσφοράς και της εγγύησης συμμετοχής.

Οι πρωτότυπες εγγυήσεις συμμετοχής, πλην των εγγυήσεων που εκδίδονται ηλεκτρονικά, προσκομίζονται στο πρωτόκολλο της Διενεργούσας Αρχής (Δ/νση Καραγιώργη Σερβίας 6, 10562, Αθήνα), σε κλειστό φάκελο με ευθύνη του οικονομικού φορέα, το αργότερο πριν την ημερομηνία και ώρα αποσφράγισης των προσφορών που ορίζεται στην παρ. 3.1 της παρούσας, άλλως η προσφορά απορρίπτεται ως απαράδεκτη, μετά από γνώμη της Επιτροπής Διαγωνισμού.

2.2.2.2. Επιστροφή Εγγύησης

Η εγγύηση συμμετοχής επιστρέφεται στον ανάδοχο με την προσκόμιση της εγγύησης καλής εκτέλεσης.

Η εγγύηση συμμετοχής επιστρέφεται στους λοιπούς προσφέροντες, σύμφωνα με τα ειδικότερα οριζόμενα στην παρ. 3 του άρθρου 72 του ν. 4412/2016.

2.2.2.3. Κατάπτωση Εγγύησης

Η εγγύηση συμμετοχής καταπίπτει, εάν ο προσφέρων: α) αποσύρει την προσφορά του κατά τη διάρκεια ισχύος αυτής, β) παρέχει, εν γνώσει του, ψευδή στοιχεία ή πληροφορίες που αναφέρονται στις παραγράφους 2.2.3 έως 2.2.8, γ) δεν προσκομίζει εγκαίρως τα προβλεπόμενα από την παρούσα δικαιολογητικά (παράγραφοι 2.2.9 και 3.2), δ) δεν προσέλθει εγκαίρως για την υπογραφή του συμφωνητικού, ε) υποβάλει μη κατάλληλη προσφορά, κατά την έννοια της περ. 46 της παρ. 1 του άρθρου 2 του ν. 4412/2016, στ) δεν ανταποκριθεί στη σχετική πρόσκληση της Διενεργούσας Αρχής να εξηγήσει την τιμή ή το κόστος της προσφοράς του εντός της τεθείσας προθεσμίας και η προσφορά του απορριφθεί, ζ) στις περιπτώσεις των παρ. 3, 4 και 5 του άρθρου 103 του ν. 4412/2016, περί πρόσκλησης για υποβολή δικαιολογητικών από τον προσωρινό ανάδοχο, αν, κατά τον έλεγχο των παραπάνω δικαιολογητικών,

Διακήρυξη Ηλεκτρονικού Ανοικτού (Διεθνούς) Άνω των Ορίων Διαγωνισμού για το Έργο “Ανάπτυξη και Λειτουργία Μηχανισμού Συντονισμού, Πλοήγησης και Πολυκαναλικής Εξυπηρέτησης του Υπουργείου Υγείας”

σύμφωνα με τις παραγράφους 3.2 και 3.4 της παρούσας, διαπιστωθεί ότι τα στοιχεία που δηλώθηκαν στο ΕΕΕΣ είναι εκ προθέσεως απατηλά, ή ότι έχουν υποβληθεί πλαστά αποδεικτικά στοιχεία, ή αν, από τα παραπάνω δικαιολογητικά που προσκομίστηκαν νομίμως και εμπροθέσμως, δεν αποδεικνύεται η μη συνδρομή των λόγων αποκλεισμού της παραγράφου 2.2.3 ή η πλήρωση μιας ή περισσότερων από τις απαιτήσεις των κριτηρίων ποιοτικής επιλογής.

2.2.3 Λόγοι αποκλεισμού

Αποκλείεται από τη συμμετοχή στην παρούσα διαδικασία σύναψης σύμβασης (διαγωνισμό) οικονομικός φορέας, εφόσον συντρέχει στο πρόσωπό του (εάν πρόκειται για μεμονωμένο φυσικό ή νομικό πρόσωπο) ή σε ένα από τα μέλη του (εάν πρόκειται για ένωση οικονομικών φορέων) ένας ή περισσότεροι από τους ακόλουθους λόγους:

2.2.3.1. Όταν υπάρχει σε βάρος του αμετάκλητη καταδικαστική απόφαση για ένα από τα ακόλουθα εγκλήματα:

α) συμμετοχή σε εγκληματική οργάνωση, όπως αυτή ορίζεται στο άρθρο 2 της απόφασης-πλαίσιο 2008/841/ΔΕΥ του Συμβουλίου της 24ης Οκτωβρίου 2008, για την καταπολέμηση του οργανωμένου εγκλήματος (ΕΕ L 300 της 11.11.2008 σ.42) και τα εγκλήματα του άρθρου 187 του Ποινικού Κώδικα (εγκληματική οργάνωση),

β) ενεργητική δωροδοκία, όπως ορίζεται στο άρθρο 3 της σύμβασης περί της καταπολέμησης της διαφθοράς στην οποία ενέχονται υπάλληλοι των Ευρωπαϊκών Κοινοτήτων ή των κρατών-μελών της Ένωσης (ΕΕ C 195 της 25.6.1997, σ. 1) και στην παρ. 1 του άρθρου 2 της απόφασης-πλαίσιο 2003/568/ΔΕΥ του Συμβουλίου της 22ας Ιουλίου 2003, για την καταπολέμηση της δωροδοκίας στον ιδιωτικό τομέα (ΕΕ L 192 της 31.7.2003, σ. 54), καθώς και όπως ορίζεται στο εθνικό δίκαιο του οικονομικού φορέα, και τα εγκλήματα των άρθρων 159Α (δωροδοκία πολιτικών προσώπων), 236 (δωροδοκία υπαλλήλου), 237 παρ. 2-4 (δωροδοκία δικαστικών λειτουργιών), 237Α παρ. 2 (εμπορία επιρροής – μεσάζοντες), 396 παρ. 2 (δωροδοκία στον ιδιωτικό τομέα) του Ποινικού Κώδικα,

γ) απάτη εις βάρος των οικονομικών συμφερόντων της Ένωσης, κατά την έννοια των άρθρων 3 και 4 της Οδηγίας (ΕΕ) 2017/1371 του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου και του Συμβουλίου της 5^{ης} Ιουλίου 2017 σχετικά με την καταπολέμηση, μέσω του ποινικού δικαίου, της απάτης εις βάρος των οικονομικών συμφερόντων της Ένωσης (L 198/28.07.2017) και τα εγκλήματα των άρθρων 159Α (δωροδοκία πολιτικών προσώπων), 216 (πλαστογραφία), 236 (δωροδοκία υπαλλήλου), 237 παρ. 2-4 (δωροδοκία δικαστικών λειτουργιών), 242 (ψευδής βεβαίωση, νόθευση κ.λπ.) 374 (διακεκριμένη κλοπή), 375 (υπεξαίρεση), 386 (απάτη), 386Α (απάτη με υπολογιστή), 386Β (απάτη σχετική με τις επιχορηγήσεις), 390 (απιστία) του Ποινικού Κώδικα και των άρθρων 155 επ. του Εθνικού Τελωνειακού Κώδικα (ν. 2960/2001, Α' 265), όταν αυτά στρέφονται κατά των οικονομικών συμφερόντων της Ευρωπαϊκής Ένωσης ή συνδέονται με την προσβολή αυτών των συμφερόντων, καθώς και τα εγκλήματα των άρθρων 23 (διασυννοριακή απάτη σχετικά με τον ΦΠΑ) και 24 (επικουρικές διατάξεις για την ποινική προστασία των οικονομικών συμφερόντων της Ευρωπαϊκής Ένωσης) του ν. 4689/2020 (Α' 103),

δ) τρομοκρατικά εγκλήματα ή εγκλήματα συνδεδεμένα με τρομοκρατικές δραστηριότητες, όπως ορίζονται, αντιστοίχως, στα άρθρα 3-4 και 5-12 της Οδηγίας (ΕΕ) 2017/541 του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου και του Συμβουλίου της 15^{ης} Μαρτίου 2017 για την καταπολέμηση της τρομοκρατίας και την αντικατάσταση της απόφασης-πλαίσιο 2002/475/ΔΕΥ του Συμβουλίου και για την τροποποίηση της απόφασης 2005/671/ΔΕΥ του Συμβουλίου (ΕΕ L 88/31.03.2017) ή ηθική αυτουργία ή συνέργεια ή απόπειρα διάπραξης εγκλήματος, όπως ορίζονται στο άρθρο 14 αυτής, και τα εγκλήματα των άρθρων 187Α και 187Β του Ποινικού Κώδικα, καθώς και τα εγκλήματα των άρθρων 32-35 του ν. 4689/2020 (Α' 103),

ε) νομιμοποίηση εσόδων από παράνομες δραστηριότητες ή χρηματοδότηση της τρομοκρατίας, όπως αυτές ορίζονται στο άρθρο 1 της Οδηγίας (ΕΕ) 2015/849 του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου και του Συμβουλίου της 20ης Μαΐου 2015, σχετικά με την πρόληψη της χρησιμοποίησης του χρηματοπιστωτικού συστήματος για τη νομιμοποίηση εσόδων από παράνομες δραστηριότητες ή για τη χρηματοδότηση της τρομοκρατίας, την τροποποίηση του κανονισμού (ΕΕ) αριθμ. 648/2012 του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου και του Συμβουλίου και

Διακήρυξη Ηλεκτρονικού Ανοικτού (Διεθνούς) Άνω των Ορίων Διαγωνισμού για το Έργο “Ανάπτυξη και Λειτουργία Μηχανισμού Συντονισμού, Πλοήγησης και Πολυκαναλικής Εξυπηρέτησης του Υπουργείου Υγείας”

την κατάργηση της οδηγίας 2005/60/ΕΚ του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου και του Συμβουλίου και της οδηγίας 2006/70/ΕΚ της Επιτροπής (ΕΕ L 141/05.06.2015) και τα εγκλήματα των άρθρων 2 και 39 του ν. 4557/2018 (Α' 139),

στ) παιδική εργασία και άλλες μορφές εμπορίας ανθρώπων, όπως ορίζονται στο άρθρο 2 της Οδηγίας 2011/36/ΕΕ του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου και του Συμβουλίου της 5ης Απριλίου 2011, για την πρόληψη και την καταπολέμηση της εμπορίας ανθρώπων και για την προστασία των θυμάτων της, καθώς και για την αντικατάσταση της απόφασης-πλαίσιο 2002/629/ΔΕΥ του Συμβουλίου (ΕΕ L 101 της 15.4.2011, σ. 1), και τα εγκλήματα του άρθρου 323Α του Ποινικού Κώδικα (εμπορία ανθρώπων).

Ο οικονομικός φορέας αποκλείεται, επίσης, όταν το πρόσωπο εις βάρος του οποίου εκδόθηκε αμετάκλητη καταδικαστική απόφαση είναι μέλος του διοικητικού, διευθυντικού ή εποπτικού οργάνου του ή έχει εξουσία εκπροσώπησης, λήψης αποφάσεων ή ελέγχου σε αυτό. Η υποχρέωση του προηγούμενου εδαφίου αφορά:

- στις περιπτώσεις εταιρειών περιορισμένης ευθύνης (Ε.Π.Ε.) ιδιωτικών κεφαλαιουχικών εταιρειών (Ι.Κ.Ε.) και προσωπικών εταιρειών (Ο.Ε. και Ε.Ε.) τους διαχειριστές.
- στις περιπτώσεις ανωνύμων εταιρειών (Α.Ε.), 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.
- στις περιπτώσεις Συνεταιρισμών, τα μέλη του Διοικητικού Συμβουλίου.
- σε όλες τις λοιπές περιπτώσεις νομικών προσώπων, τον κατά περίπτωση νόμιμο εκπρόσωπο.

Εάν στις ως άνω περιπτώσεις (α) έως (στ) η κατά τα ανωτέρω περίοδος αποκλεισμού δεν έχει καθοριστεί με αμετάκλητη απόφαση, αυτή ανέρχεται σε πέντε (5) έτη από την ημερομηνία της καταδίκης με αμετάκλητη απόφαση.

2.2.3.2. Στις ακόλουθες περιπτώσεις :

α) όταν ο οικονομικός φορέας έχει αθετήσει τις υποχρεώσεις του σχετικά με την καταβολή φόρων ή εισφορών κοινωνικής ασφάλισης και αυτό έχει διαπιστωθεί με δικαστική ή διοικητική απόφαση με τελεσίδικη και δεσμευτική ισχύ, σύμφωνα με διατάξεις της χώρας όπου είναι εγκατεστημένος ή την εθνική νομοθεσία ή

β) όταν η Διενεργούσα Αρχή μπορεί να αποδείξει με τα κατάλληλα μέσα ότι ο οικονομικός φορέας έχει αθετήσει τις υποχρεώσεις του όσον αφορά την καταβολή φόρων ή εισφορών κοινωνικής ασφάλισης.

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

Οι υποχρεώσεις των περ. α' και β' της παρ. 2.2.3.2 θεωρείται ότι δεν έχουν αθετηθεί εφόσον δεν έχουν καταστεί ληξιπρόθεσμες ή εφόσον αυτές έχουν υπαχθεί σε δεσμευτικό διακανονισμό που τηρείται.

Δεν αποκλείεται ο οικονομικός φορέας, όταν έχει εκπληρώσει τις υποχρεώσεις του είτε καταβάλλοντας τους φόρους ή τις εισφορές κοινωνικής ασφάλισης που οφείλει, συμπεριλαμβανομένων, κατά περίπτωση, των δεδουλευμένων τόκων ή των προστίμων, είτε υπαγόμενος σε δεσμευτικό διακανονισμό για την καταβολή τους στο μέτρο που τηρεί τους όρους του δεσμευτικού κανονισμού.

2.2.3.3 Κατ' εξαίρεση, επίσης, ο οικονομικός φορέας δεν αποκλείεται, όταν ο αποκλεισμός, σύμφωνα με την παράγραφο 2.2.3.2, θα ήταν σαφώς δυσανάλογος, ιδίως όταν μόνο μικρά ποσά των φόρων ή των εισφορών κοινωνικής ασφάλισης δεν έχουν καταβληθεί, ήτοι έως του ποσού των χιλίων ευρώ (1.000,00 ευρώ) ή όταν ο οικονομικός φορέας ενημερώθηκε σχετικά με το ακριβές ποσό που οφείλεται λόγω αθέτησης των υποχρεώσεών του όσον αφορά την καταβολή φόρων ή εισφορών κοινωνικής ασφάλισης σε χρόνο κατά τον οποίο δεν είχε τη δυνατότητα να λάβει μέτρα, σύμφωνα με το τελευταίο εδάφιο της παρ. 2 του άρθρου 73 του ν. 4412/2016, πριν από την εκπνοή της προθεσμίας υποβολής προσφοράς.

2.2.3.4. Αποκλείεται από τη συμμετοχή στη διαδικασία σύναψης της παρούσας σύμβασης, οικονομικός φορέας σε οποιαδήποτε από τις ακόλουθες καταστάσεις: α) *Δεν εφαρμόζεται – διατηρείται για λόγους αρίθμησης*

β) *Δεν εφαρμόζεται – διατηρείται για λόγους αρίθμησης*

γ) *Δεν εφαρμόζεται – διατηρείται για λόγους αρίθμησης*

δ) εάν μία κατάσταση σύγκρουσης συμφερόντων κατά την έννοια του άρθρου 24 του ν. 4412/2016, δεν μπορεί να θεραπευτεί αποτελεσματικά με άλλα, λιγότερο παρεμβατικά, μέσα.

Εάν στην ως άνω περίπτωση δ η περίοδος αποκλεισμού δεν έχει καθοριστεί με αμετάκλητη απόφαση, αυτή ανέρχεται σε τρία (3) έτη από την ημερομηνία έκδοσης πράξης που βεβαιώνει το σχετικό γεγονός.

2.2.3.5. Αποκλείεται, επίσης, οικονομικός φορέας από τη συμμετοχή στη διαδικασία σύναψης της παρούσας σύμβασης εάν συντρέχουν οι προϋποθέσεις εφαρμογής της παρ. 4 του άρθρου 8 του ν. 3310/2005, όπως ισχύει (αμιγώς εθνικός λόγος αποκλεισμού). Οι υποχρεώσεις της παρούσας αφορούν τις ανώνυμες εταιρείες που υποβάλλουν προσφορά αυτοτελώς ή ως μέλη ένωσης ή που συμμετέχουν στο μετοχικό κεφάλαιο άλλου νομικού προσώπου που υποβάλλει προσφορά ή νομικά πρόσωπα της αλλοδαπής που αντιστοιχούν σε ανώνυμη εταιρεία.

Εξαιρούνται της υποχρέωσης αυτής: α) οι εισηγμένες στα χρηματιστήρια κρατών-μελών της Ευρωπαϊκής Ένωσης ή του Οργανισμού Οικονομικής Συνεργασίας και Ανάπτυξης (Ο.Ο.Σ.Α.) εταιρείες, β) οι εταιρείες, τα δικαιώματα ψήφου των οποίων ελέγχονται από μία ή περισσότερες επιχειρήσεις επενδύσεων (investment firms), εταιρείες διαχείρισης κεφαλαίων/ενεργητικού (asset/fund managers) ή εταιρείες διαχείρισης κεφαλαίων επιχειρηματικών συμμετοχών (private equity firms), υπό την προϋπόθεση ότι οι τελευταίες αυτές εταιρείες ελέγχουν συνολικά ποσοστό που υπερβαίνει το εβδομήντα πέντε τοις εκατό (75%) των δικαιωμάτων ψήφων και είναι εποπτευόμενες από Επιτροπές Κεφαλαιαγοράς ή άλλες αρμόδιες χρηματοοικονομικές αρχές κρατών μελών της Ευρωπαϊκής Ένωσης ή του Ο.Ο.Σ.Α.

2.2.3.5.α Απαγορεύεται η ανάθεση της παρούσας σύμβασης, σε:

α) Ρώσο υπήκοο ή φυσικό ή νομικό πρόσωπο, οντότητα ή φορέα που έχει την έδρα του στη Ρωσία

β) νομικό πρόσωπο, οντότητα ή φορέα του οποίου τα δικαιώματα ιδιοκτησίας κατέχει άμεσα ή έμμεσα σε ποσοστό άνω του 50 % οντότητα αναφερόμενη στο στοιχείο α) της παρούσας παραγράφου· ή

γ) φυσικό ή νομικό πρόσωπο, οντότητα ή φορέα που ενεργεί εξ ονόματος ή κατ' εντολή οντότητας αναφερόμενης στο στοιχείο α) ή β) της παρούσας παραγράφου, συμπεριλαμβανομένων, όταν αντιστοιχούν σε περισσότερο από το 10 % της αξίας της σύμβασης, των υπεργολάβων, προμηθευτών ή οντοτήτων (τρίτων) στις ικανότητες των οποίων στηρίζεται, κατά την έννοια των οδηγιών για τις δημόσιες συμβάσεις.»

2.2.3.6. Αποκλεισμός Οικονομικού Φορέα σε οποιοδήποτε χρονικό σημείο

Ο οικονομικός φορέας αποκλείεται σε οποιοδήποτε χρονικό σημείο κατά τη διάρκεια της διαδικασίας σύναψης της παρούσας σύμβασης, όταν αποδεικνύεται ότι βρίσκεται, λόγω πράξεων ή παραλείψεων του, είτε πριν είτε κατά τη διαδικασία, σε μία από τις ως άνω περιπτώσεις.

2.2.3.7. Δυνατότητα Απόδειξης Επιτυχούς Αυτοκάθαρσης

Οικονομικός φορέας που εμπίπτει σε μια από τις καταστάσεις που αναφέρονται στην παράγραφο 2.2.3.1, μπορεί να προσκομίζει στοιχεία, προκειμένου να αποδείξει ότι τα μέτρα που έλαβε επαρκούν για να αποδείξουν την αξιοπιστία του, παρότι συντρέχει ο σχετικός λόγος αποκλεισμού (αυτοκάθαρση). Για τον σκοπό αυτό, ο οικονομικός φορέας αποδεικνύει ότι έχει καταβάλει ή έχει δεσμευτεί να καταβάλει αποζημίωση για ζημιές που προκλήθηκαν από το ποινικό αδίκημα ή το παράπτωμα, ότι έχει διευκρινίσει τα γεγονότα και τις περιστάσεις με ολοκληρωμένο τρόπο, μέσω ενεργού συνεργασίας με τις ερευνητικές αρχές,

Διακήρυξη Ηλεκτρονικού Ανοικτού (Διεθνούς) Άνω των Ορίων Διαγωνισμού για το Έργο “Ανάπτυξη και Λειτουργία Μηχανισμού Συντονισμού, Πλοήγησης και Πολυκαναλικής Εξυπηρέτησης του Υπουργείου Υγείας”

και έχει λάβει συγκεκριμένα τεχνικά και οργανωτικά μέτρα, καθώς και μέτρα σε επίπεδο προσωπικού κατάλληλα για την αποφυγή περαιτέρω ποινικών αδικημάτων ή παραπτώματων. Τα μέτρα που λαμβάνονται από τους οικονομικούς φορείς αξιολογούνται σε συνάρτηση με τη σοβαρότητα και τις ιδιαίτερες περιστάσεις του ποινικού αδικήματος ή του παραπτώματος. Εάν τα στοιχεία κριθούν επαρκή, ο εν λόγω οικονομικός φορέας δεν αποκλείεται από τη διαδικασία σύναψης σύμβασης. Αν τα μέτρα κριθούν ανεπαρκή, γνωστοποιείται στον οικονομικό φορέα το σκεπτικό της απόφασης αυτής. Οικονομικός φορέας που έχει αποκλειστεί, σύμφωνα με τις κείμενες διατάξεις, με τελεσίδικη απόφαση, σε εθνικό επίπεδο, από τη συμμετοχή σε διαδικασίες σύναψης σύμβασης ή ανάθεσης παραχώρησης δεν μπορεί να κάνει χρήση της ανωτέρω δυνατότητας κατά την περίοδο του αποκλεισμού που ορίζεται στην εν λόγω απόφαση.

2.2.3.8. Απόφαση Διαπίστωσης Επάρκειας Επανορθωτικών Μέτρων

Η απόφαση για τη διαπίστωση της επάρκειας ή μη των επανορθωτικών μέτρων κατά την προηγούμενη παράγραφο, εκδίδεται σύμφωνα με τα οριζόμενα στις παρ. 8 και 9 του άρθρου 73 του ν. 4412/2016, καθώς και στην υπ’ αριθμ. 102080/24-10-2022 (Β’5623/02.11.2022) απόφαση του Υπουργού Ανάπτυξης και Επενδύσεων, με θέμα: «*Ρύθμιση θεμάτων σχετικά με την εξέταση επανορθωτικών μέτρων από την Επιτροπή της παρ.9 του άρθρου 73 του ν.4412/2016*».

Η διενεργούσα αρχή αποστέλλει στην Επιτροπή εξέτασης επανορθωτικών μέτρων της παρ. 9 του άρθρου 73 του ν. 4412/2016 το σχέδιο της απόφασής της περί της διαπίστωσης της επάρκειας ή μη των ληφθέντων από τον οικονομικό φορέα επανορθωτικών μέτρων, συνοδευόμενο από πλήρη φάκελο που περιλαμβάνει όλα τα σχετικά με την υπόθεση στοιχεία. Το σχέδιο της απόφασης της διενεργούσας αρχής, μαζί με όλα τα σχετικά με την υπόθεση στοιχεία, αποστέλλονται ηλεκτρονικά στη διεύθυνση ηλεκτρονικού ταχυδρομείου epanorthotika@eaadhsy.gr.

Στην περίπτωση που ο οικονομικός φορέας δεν έχει προσκομίσει, με δική του πρωτοβουλία, τα στοιχεία, με τα οποία αποδεικνύονται τα επικαλούμενα μέτρα αυτοκάθαρσης (εκδοθείσες αποφάσεις διοίκησης, αποδεικτικά εξόφλησης προστίμων, αλληλογραφία με αρμόδιες ελεγκτικές αρχές κ.λπ.), η διενεργούσα αρχή, πριν από τη σύνταξη και αποστολή του σχεδίου απόφασης στην Επιτροπή, υποχρεούται να ζητήσει από τον οικονομικό φορέα την προσκόμισή τους, εντός προθεσμίας που δεν υπερβαίνει τις δέκα (10) ημέρες. Με την παρέλευση της ανωτέρω προθεσμίας, θεωρείται ότι τα αιτούμενα στοιχεία δεν προσκομίστηκαν. Στην περίπτωση που ο οικονομικός φορέας υποβάλλει αίτημα για παράταση της ως άνω προθεσμίας, συνοδευόμενο από έγγραφα, με τα οποία αποδεικνύεται ότι έχει αιτηθεί τη χορήγηση των στοιχείων, η διενεργούσα αρχή παρατείνει την προθεσμία υποβολής, για όσο χρόνο απαιτηθεί για τη χορήγησή τους από τις αρμόδιες δημόσιες αρχές.

Αν η διενεργούσα αρχή κρίνει ότι τα στοιχεία που προσκόμισε ο οικονομικός φορέας δεν είναι πλήρη ή απαιτούνται διευκρινίσεις, πριν από την αποστολή του σχεδίου της απόφασής της στην Επιτροπή, καλεί τον οικονομικό φορέα για τη συμπλήρωση των σχετικών στοιχείων ή/και την παροχή διευκρινίσεων, εντός προθεσμίας, που δεν υπερβαίνει τις δέκα (10) ημέρες.

Αν ο οικονομικός φορέας δεν ανταποκριθεί στην πρόσκληση της διενεργούσας αρχής, το γεγονός αυτό μνημονεύεται στο σχέδιο της απόφασης.

Με την επιφύλαξη της επόμενης παραγράφου, δεν εξετάζονται από την Επιτροπή επανορθωτικά μέτρα που επικαλείται ένας οικονομικός φορέας, προκειμένου να αποδείξει την αξιοπιστία του, εφόσον αυτά έχουν ληφθεί μετά την ημερομηνία λήξης υποβολής των προσφορών. Στην περίπτωση αυτή, η διενεργούσα αρχή δεν τα λαμβάνει υπόψη και δεν τα μνημονεύει στο σχέδιο της απόφασής της που αποστέλλει στην Επιτροπή.

Στην περίπτωση που κατά την υποβολή του ΕΕΕΣ από τον οικονομικό φορέα, δεν συνέτρεχε στο πρόσωπό του κάποιος από τους λόγους αποκλεισμού της παρ. 1 και της παρ. 4, εκτός από την περ. β’ αυτής, του άρθρου 73 του ν. 4412/2016, αλλά η συνδρομή του προέκυψε κατά τη διάρκεια της παρούσας διαδικασίας

Διακήρυξη Ηλεκτρονικού Ανοικτού (Διεθνούς) Άνω των Ορίων Διαγωνισμού για το Έργο “Ανάπτυξη και Λειτουργία Μηχανισμού Συντονισμού, Πλοήγησης και Πολυκαναλικής Εξυπηρέτησης του Υπουργείου Υγείας”

(οψιγενής μεταβολή), τα μέτρα αυτοκάθαρσης που επικαλείται, λαμβάνονται υπόψη από την διενεργούσα αρχή, κατά τη σύνταξη του σχεδίου απόφασής της και εξετάζονται από την Επιτροπή.

Οι διαδικαστικές λεπτομέρειες εξέτασης και επανεξέτασης των επανορθωτικών μέτρων ρυθμίζονται αναλυτικά στην ως άνω υπουργική απόφαση.

2.2.3.9. Οριζόντιος Αποκλεισμός Οικονομικού Φορέα

Οικονομικός φορέας, σε βάρος του οποίου έχει επιβληθεί η κύρωση του οριζόντιου αποκλεισμού σύμφωνα με τις κείμενες διατάξεις, σε περίπτωση συνδρομής των λόγων αποκλεισμού του άρθρου 2.2.3.5. και για το χρονικό διάστημα που αυτή ορίζει, αποκλείεται από την παρούσα διαδικασία σύναψης της σύμβασης.

Κριτήρια Επιλογής

2.2.4 Καταλληλότητα άσκησης επαγγελματικής δραστηριότητας

Οι οικονομικοί φορείς που συμμετέχουν στη διαδικασία σύναψης της παρούσας σύμβασης απαιτείται να ασκούν δραστηριότητα συναφή με το αντικείμενο της σύμβασης.

Οι οικονομικοί φορείς που είναι εγκατεστημένοι σε κράτος μέλος της Ευρωπαϊκής Ένωσης απαιτείται να είναι εγγεγραμμένοι σε ένα από τα επαγγελματικά μητρώα ή εμπορικά μητρώα που τηρούνται στο κράτος εγκατάστασής τους ή να ικανοποιούν οποιαδήποτε άλλη απαίτηση ορίζεται στο Παράρτημα XI του Προσαρτήματος Α' του ν. 4412/2016. Εφόσον οι οικονομικοί φορείς απαιτείται να διαθέτουν ειδική έγκριση ή να είναι μέλη συγκεκριμένου οργανισμού για να μπορούν να παράσχουν τη σχετική υπηρεσία στη χώρα καταγωγής τους, η Διενεργούσα Αρχή μπορεί να τους ζητεί να αποδείξουν ότι διαθέτουν την έγκριση αυτή ή ότι είναι μέλη του εν λόγω οργανισμού ή να τους καλέσει να προβούν σε ένορκη δήλωση ενώπιον συμβολαιογράφου σχετικά με την άσκηση του συγκεκριμένου επαγγέλματος.

Στην περίπτωση οικονομικών φορέων εγκατεστημένων σε κράτος μέλος του Ευρωπαϊκού Οικονομικού Χώρου (Ε.Ο.Χ) ή σε τρίτες χώρες που έχουν προσχωρήσει στη ΣΔΣ, ή σε τρίτες χώρες που δεν εμπίπτουν στην προηγούμενη περίπτωση και έχουν συνάψει διμερείς ή πολυμερείς συμφωνίες με την Ένωση σε θέματα διαδικασιών ανάθεσης δημοσίων συμβάσεων, απαιτείται να είναι εγγεγραμμένοι σε αντίστοιχα επαγγελματικά μητρώα.

Οι εγκατεστημένοι στην Ελλάδα οικονομικοί φορείς πρέπει να είναι εγγεγραμμένοι στο οικείο επαγγελματικό μητρώο, εφόσον, κατά την κείμενη νομοθεσία, απαιτείται η εγγραφή τους για την υπό ανάθεση υπηρεσία.

Στην περίπτωση ένωσης οικονομικών φορέων η κάλυψη του εν λόγω κριτηρίου πρέπει να συντρέχει για κάθε ένα από τα μέλη της.

2.2.5 Οικονομική και χρηματοοικονομική επάρκεια

Όσον αφορά την οικονομική και χρηματοοικονομική επάρκεια για την παρούσα διαδικασία σύναψης σύμβασης, οι οικονομικοί φορείς απαιτείται να διαθέτουν μέσο γενικό κύκλο εργασιών των τελευταίων τριών (3) διαχειριστικών χρήσεων (2021, 2022, 2023), μεγαλύτερο ή ίσο με το 100% του προϋπολογισμού άνευ ΦΠΑ και μη περιλαμβανομένου του δικαιώματος προαίρεσης.

Σε περίπτωση που ο οικονομικός φορέας δραστηριοποιείται για χρονικό διάστημα μικρότερο των τριών (3) τελευταίων διαχειριστικών χρήσεων, τότε ο μέσος γενικός κύκλος εργασιών για όσες διαχειριστικές χρήσεις δραστηριοποιείται, θα πρέπει να είναι τουλάχιστον ίσος με το 100% του προϋπολογισμού του υπό ανάθεση έργου άνευ ΦΠΑ και μη περιλαμβανομένου του δικαιώματος προαίρεσης.

Διακήρυξη Ηλεκτρονικού Ανοικτού (Διεθνούς) Άνω των Ορίων Διαγωνισμού για το Έργο “Ανάπτυξη και Λειτουργία Μηχανισμού Συντονισμού, Πλοήγησης και Πολυκαναλικής Εξυπηρέτησης του Υπουργείου Υγείας”

Σε περίπτωση ένωσης οικονομικών φορέων, οι παραπάνω ελάχιστες απαιτήσεις μπορεί να καλύπτονται αθροιστικά από τα μέλη της ένωσης, σύμφωνα με τα ανωτέρω.

2.2.6 Τεχνική και επαγγελματική ικανότητα

Όσον αφορά στην τεχνική και επαγγελματική ικανότητα για την παρούσα διαδικασία σύναψης σύμβασης, οι οικονομικοί φορείς απαιτείται:

α) να έχουν ολοκληρώσει επιτυχώς, την τελευταία τριετία από την καταληκτική ημερομηνία υποβολής των προσφορών, **αθροιστικά**:

- i. Ένα (1) έργο που να περιλαμβάνει εφαρμογή του Γενικού Κανονισμού για την Προστασία Προσωπικών Δεδομένων GDPR (GDPR Compliance Plan) σε φορείς Δημοσίου ή Ευρύτερου Δημόσιου Τομέα στο πλαίσιο εξυπηρέτησης πολιτών ή/και επιχειρήσεων.
- ii. Ένα (1) έργο που να περιλαμβάνει σχεδιασμό των ταξιδιών εμπειρίας (user journeys) των εξυπηρετούμενων πολιτών και επιχειρήσεων και σχεδιασμό και υποστήριξη Ψηφιακού Λειτουργικού Μοντέλου.
- iii. Ένα (1) τουλάχιστον έργο με αντικείμενο ή μέρος αντικείμενου τον σχεδιασμό και λειτουργία πολυκαναλικού κέντρου εξυπηρέτησης με υποστήριξη δύο (2) τουλάχιστον καναλιών εξυπηρέτησης από τα εξής:
 - Voice
 - Web Chat
 - IVR
 - Ψηφιακοί Βοηθοί για Αυτοματοποιημένο Self Service σε έργα εξυπηρέτησης (Voice Bot και ChatBot)

Το πολυκαναλικό κέντρο εξυπηρέτησης θα πρέπει να βρίσκεται σε παραγωγική λειτουργία για περισσότερο από ένα (1) έτος.

Επιπρόσθετα, ο οικονομικός φορέας οφείλει να αποδείξει με την κατάλληλη τεκμηρίωση, αποδεδειγμένη εμπειρία σε :

- Λειτουργία συστημάτων πολυκαναλικού contact center σε περιβάλλον cloud ή/και σε υποδομές Microsoft Azure, ίδιες ή παρόμοιες με της ΓΓΠΣ όπως περιγράφονται στο Παράρτημα ΙΙΙ, ΠΕΡΙΓΡΑΦΗ ΥΠΟΛΟΓΙΣΤΙΚΟΥ ΝΕΦΟΥΣ της Γ.Γ.Π.Σ.Ψ.Δ.
 - Σχεδιασμό και υλοποίηση συστήματος διαχείρισης αιτημάτων ή CRM ή συστημάτων λογισμικού με χρήση Workflow Management.
- iv. Τουλάχιστον δύο (2) συμβάσεις παροχής υπηρεσιών Οργανωμένου Κέντρου Τηλεφωνικής Εξυπηρέτησης εισερχόμενων, εξερχόμενων κλήσεων ελάχιστης διάρκειας δώδεκα (12) μηνών η κάθε μια, για εταιρείες ή οργανισμούς που εκτελούν τουλάχιστον 3.000.000 κλήσεις κατ’ έτος.
 - v. Τουλάχιστον μία (1) σύμβαση με αντικείμενο την εξυπηρέτηση εισερχόμενων κλήσεων και ηλεκτρονικών αιτημάτων του Δημοσίου, Ευρύτερου Δημόσιου ή Ιδιωτικού Τομέα με μέσο όρο 10.000 κλήσεις ημερησίως.

Σημειώνεται ότι τα ως άνω Έργα των κατηγοριών iv. και v. που αφορούν σε υπηρεσίες τηλεφωνικού καταλόγου δεν θεωρούνται παρεμφερή.

- vi. Μία (1) σύμβαση ή μέρος σύμβασης με αντικείμενο την παροχή υπηρεσιών τεχνικής, διοικητικής και διαχειριστικής υποστήριξης ή/και σχεδιασμού και συντονισμού δράσεων έργου Δημοσίου, Ευρύτερου Δημόσιου ή Ιδιωτικού φορέα με αντικείμενο συναφές με το αντικείμενο της παρούσας, ήτοι την εξυπηρέτηση πολιτών.
- vii. Μία (1) μελέτη εκτίμησης αντίκτυπου προστασίας δεδομένων κατά τα προβλεπόμενα στο άρθρο 35 του Κανονισμού (ΕΕ) 2016/679 (ΓΚΠΔ) και του άρθρου 65 του ν.4624/2019, όπως ισχύει. Οι εν λόγω

Διακήρυξη Ηλεκτρονικού Ανοικτού (Διεθνούς) Άνω των Ορίων Διαγωνισμού για το Έργο “Ανάπτυξη και Λειτουργία Μηχανισμού Συντονισμού, Πλοήγησης και Πολυκαναλικής Εξυπηρέτησης του Υπουργείου Υγείας”

εκτιμήσεις αντικτύπου θα πρέπει να έχουν εκπονηθεί για Πληροφοριακά Συστήματα του Δημοσίου, Ευρύτερου Δημόσιου ή Ιδιωτικού Τομέα και θα πρέπει να αφορούν έργα που εκτιμήθηκε ότι ενδέχεται να επιφέρουν υψηλό κίνδυνο για τα δικαιώματα και τις ελευθερίες των φυσικών προσώπων.

viii. Τρία (3) έργα ή μέρος έργων προϋπολογισμού αθροιστικά ίσο με το 100% του προϋπολογισμού άνευ ΦΠΑ (δεν συμπεριλαμβάνεται το ποσό της προαίρεσης) της Δράσης 6: Ενέργειες ενημέρωσης και επικοινωνίας που να καλύπτουν αθροιστικά όλα τα παρακάτω συναφή αντικείμενα:

1. Εκπόνηση επικοινωνιακής στρατηγικής ή/ και σχεδίου δράσεων επικοινωνίας,
2. Σχεδιασμός και υλοποίηση προγραμμάτων προβολής σε ΜΜΕ, διαδίκτυο, τύπο (π.χ. τηλεόραση, ραδιόφωνο, έντυπα, sites, κλπ),
3. Σχεδιασμός και παραγωγή δημιουργικών εργασιών για έντυπες, ψηφιακές και οπτικοακουστικές παραγωγές,
4. Διοργάνωση εκδηλώσεων ή/και ημερίδων ή/και συνεδρίων,

Για λόγους ανάπτυξης του ανταγωνισμού και για λόγους ενίσχυσης της συμμετοχής στο διαγωνισμό θα ληφθούν υπόψη έργα που καλύπτουν παραπάνω από μία από τις ανωτέρω κατηγορίες, καθώς και στοιχεία συμβάσεων που έχουν εκτελεσθεί έως και δύο (2) έτη πριν από την τελευταία τριετία από την καταληκτική ημερομηνία υποβολής των προσφορών.

Σε περίπτωση ένωσης ή κοινοπραξίας οικονομικών φορέων, οι ως άνω προϋποθέσεις δύνανται να καλύπτονται αθροιστικά από τα μέλη της ένωσης.

β) να διαθέτουν ομάδα έργου ή οποία να έχει την κάτωθι τεχνική ικανότητα:

- **Ένας (1) Υπεύθυνος Διαχείρισης Έργου** για το σύνολο του έργου, με τα ακόλουθα προσόντα:

- κάτοχος πτυχίου πανεπιστημιακής εκπαίδευσης, ειδικότητας/κατεύθυνσης Πληροφορικής ή Διοίκησης, εκπαιδευτικού ιδρύματος της Ελλάδας ή του εξωτερικού
- κάτοχος Μεταπτυχιακού ή Διδακτορικού Τίτλου Σπουδών, ειδικότητας/κατεύθυνσης Πληροφορικής ή Διοίκησης, εκπαιδευτικού ιδρύματος της Ελλάδας ή του εξωτερικού,
- να διαθέτει 10ετή επαγγελματική εμπειρία μετά την κτήση του πτυχίου του σε σχεδιασμό ή/και διαχείριση ή/και υλοποίηση έργων,
- να έχει συμμετάσχει σε τουλάχιστον ένα έργο Δημοσίου, Ευρύτερου Δημόσιου ή Ιδιωτικού τομέα στην ομάδα διοίκησης έργου με αντικείμενο συναφές με το αντικείμενο του παρόντος έργου, ήτοι εξυπηρέτηση πολιτών.

- **Ένας (1) Αναπληρωτής Υπεύθυνος Έργου**, με τα ακόλουθα προσόντα:

- κάτοχος πτυχίου πανεπιστημιακής εκπαίδευσης θετικής / τεχνολογικής κατεύθυνσης, εκπαιδευτικού ιδρύματος της Ελλάδας ή του εξωτερικού,
- 5ετή επαγγελματική εμπειρία μετά την κτήση του πτυχίου σε σχεδιασμό ή/και διαχείριση ή/και υλοποίηση έργων
- να έχει συμμετάσχει σε τουλάχιστον ένα έργο Δημοσίου, Ευρύτερου Δημόσιου ή Ιδιωτικού τομέα στην ομάδα διοίκησης έργου με αντικείμενο συναφές με το αντικείμενο του παρόντος έργου, ήτοι εξυπηρέτηση πολιτών.

- **Ένας (1) Υπεύθυνος Οικονομικής Διαχείρισης Έργου**, με τα ακόλουθα προσόντα:

Διακήρυξη Ηλεκτρονικού Ανοικτού (Διεθνούς) Άνω των Ορίων Διαγωνισμού για το Έργο “Ανάπτυξη και Λειτουργία Μηχανισμού Συντονισμού, Πλοήγησης και Πολυκαναλικής Εξυπηρέτησης του Υπουργείου Υγείας”

- κάτοχος πτυχίου πανεπιστημιακής εκπαίδευσης , εκπαιδευτικού ιδρύματος της Ελλάδας ή του εξωτερικού στον τομέα των οικονομικών ή της διοίκησης,
 - κάτοχος μεταπτυχιακού τίτλου σπουδών ή/και διδακτορικού διπλώματος, εκπαιδευτικού ιδρύματος της Ελλάδας ή του εξωτερικού στον τομέα των οικονομικών ή της διοίκησης,
 - 8ετή επαγγελματική εμπειρία στην οικονομική διαχείριση ή/ και στη διαχείριση και διοίκηση έργων,
- **Ένας (1) Υπεύθυνος Τεχνικών Υποδομών Συστημάτων**, με τα ακόλουθα προσόντα:
 - Κάτοχος πτυχίου ή διπλώματος ανώτατης εκπαίδευσης Θετικής/Τεχνολογικής Κατεύθυνσης και μεταπτυχιακού τίτλου σπουδών στην Πληροφορική ή στη Διοίκηση Επιχειρήσεων, εκπαιδευτικού ιδρύματος της Ελλάδας ή του εξωτερικού,
 - Συνολική γενική επαγγελματική εμπειρία τουλάχιστον οκτώ (8) ετών και αποδεδειγμένη εμπειρία σε τουλάχιστον τρία (3) έργα Τεχνολογιών Πληροφορικής και Επικοινωνιών (Τ.Π.Ε.)
 - **Ένας (1) Υπεύθυνος Σχεδιασμού και Ανάπτυξης Συστημάτων Πληροφορικής**, με τα ακόλουθα προσόντα:
 - Κάτοχος πτυχίου ή διπλώματος ανώτατης εκπαίδευσης Θετικής / Τεχνολογικής Κατεύθυνσης και μεταπτυχιακού ή διδακτορικού διπλώματος Πληροφορικής ή Θετικής ή Τεχνολογικής Κατεύθυνσης, εκπαιδευτικού ιδρύματος της Ελλάδας ή του εξωτερικού ,
 - Συνολική γενική επαγγελματική εμπειρία τουλάχιστον δέκα (10) ετών σε ανάπτυξη πληροφοριακών συστημάτων και αποδεδειγμένη εμπειρία σε τουλάχιστον δύο (2) έργα Δημοσίου, Ευρύτερου Δημόσιου ή Ιδιωτικού τομέα, με αντικείμενο τον σχεδιασμό ή/ και την ανάπτυξη λογισμικού.
 - **Ένας (1) Υπεύθυνος προβολής και δημοσιότητας**, με τα ακόλουθα προσόντα:
 - κάτοχος πτυχίου πανεπιστημιακής εκπαίδευσης, εκπαιδευτικού ιδρύματος της Ελλάδας ή του εξωτερικού
 - 10ετή επαγγελματική εμπειρία σε δράσεις επικοινωνίας εκ της οποίας τουλάχιστον 5 έτη στη διαχείριση και διοίκηση έργων επικοινωνίας.
 - **Ένας (1) Υπεύθυνος Επιτόπιας Εξυπηρέτησης**, με τα ακόλουθα προσόντα:
 - κάτοχος πτυχίου τριτοβάθμιας εκπαίδευσης, εκπαιδευτικού ιδρύματος της Ελλάδας ή του εξωτερικού,
 - 5ετή επαγγελματική εμπειρία στη διαχείριση ομάδων.
 - **Ένας (1) Υπεύθυνος υπηρεσιών εξυπηρέτησης του κοινού**, με τα ακόλουθα προσόντα:
 - κάτοχος πτυχίου πανεπιστημιακής εκπαίδευσης, εκπαιδευτικού ιδρύματος της Ελλάδας ή του εξωτερικού,
 - να έχει αποδεδειγμένη εμπειρία, με προϋπηρεσία (τουλάχιστον 3 ετών) σε διαχείριση και οργάνωση έργων τηλεφωνικής και ηλεκτρονικής εξυπηρέτησης οργανισμών - επιχειρήσεων με τουλάχιστον 1.000.000 πελάτες
 - **Ένας (1) Αναλυτής Επιχειρησιακών Διαδικασιών**, με τα ακόλουθα προσόντα:
 - Κάτοχος πτυχίου πανεπιστημιακής εκπαίδευσης, εκπαιδευτικού ιδρύματος της Ελλάδας ή του εξωτερικού

Διακήρυξη Ηλεκτρονικού Ανοικτού (Διεθνούς) Άνω των Ορίων Διαγωνισμού για το Έργο “Ανάπτυξη και Λειτουργία Μηχανισμού Συντονισμού, Πλοήγησης και Πολυκαναλικής Εξυπηρέτησης του Υπουργείου Υγείας”

- Συνολική γενική επαγγελματική εμπειρία τουλάχιστον οκτώ (8) ετών εκ των οποίων τετραετή (4ετή) εξειδικευμένη εμπειρία στην αποτύπωση ή/και ανάλυση ή/και βελτιστοποίηση επιχειρησιακών διαδικασιών ή/και διοίκηση ή παρακολούθηση προόδου υλοποίησης έργων σχεδιασμού ή βελτίωσης διαδικασιών ή διαχείρισης αλλαγής
- **Δύο (2) Αναλυτές Επιχειρησιακών Διαδικασιών**, με τα ακόλουθα προσόντα:
 - Κάτοχος πτυχίου πανεπιστημιακής εκπαίδευσης, εκπαιδευτικού ιδρύματος της Ελλάδας ή του εξωτερικού
 - Συνολική γενική επαγγελματική εμπειρία τουλάχιστον τεσσάρων (4) ετών εκ των οποίων διετή (2ετή) εξειδικευμένη εμπειρία στην αποτύπωση ή/και ανάλυση ή/και βελτιστοποίηση επιχειρησιακών διαδικασιών ή/και διοίκηση ή παρακολούθηση προόδου υλοποίησης έργων σχεδιασμού ή βελτίωσης διαδικασιών ή διαχείρισης αλλαγής
- **Πέντε (5) Μέλη - Σύμβουλοι Διοικητικής Παρακολούθησης Έργου και ελέγχου της εξυπηρέτησης**, με τα ακόλουθα προσόντα:
 - κάτοχοι πτυχίου πανεπιστημιακής εκπαίδευσης, εκπαιδευτικού ιδρύματος της Ελλάδας ή του εξωτερικού,
 - Τουλάχιστον ένας να είναι κάτοχος μεταπτυχιακού τίτλου σπουδών, εκπαιδευτικού ιδρύματος της Ελλάδας ή του εξωτερικού
 - Να έχουν 5ετή επαγγελματική εμπειρία στη διαχείριση και στο συντονισμό έργων
 - Τουλάχιστον δύο (2) μέλη να έχουν 2ετή ειδική εμπειρία στην οργάνωση και λειτουργική υποστήριξη έργων διαχείρισης τηλεφωνικών κέντρων και εξυπηρέτησης πελάτη/πολίτη
- **Ένα (1) Μέλος Οικονομικής διαχείρισης**, με τα ακόλουθα προσόντα:
 - κάτοχος πτυχίου πανεπιστημιακής εκπαίδευσης, εκπαιδευτικού ιδρύματος της Ελλάδας ή του εξωτερικού στον τομέα των οικονομικών ή της λογιστικής,
 - Να διαθέτει τουλάχιστον 5ετή εμπειρία σε οικονομικά ή/και λογιστικά ζητήματα.
- **Δύο (2) Μέλη Διοικητικής Υποστήριξης και Επικοινωνίας**, με τα ακόλουθα προσόντα:
 - κάτοχοι πτυχίου πανεπιστημιακής εκπαίδευσης, εκπαιδευτικού ιδρύματος της Ελλάδας ή του εξωτερικού,
 - 10ετή επαγγελματική εμπειρία σε θέματα επικοινωνίας και δημοσίων σχέσεων.
- **Ένα (1) Μέλος Σχεδιασμού και Ανάπτυξης Συστημάτων Πληροφορικής**, με τα ακόλουθα προσόντα:
 - Κάτοχος πτυχίου ή διπλώματος ανώτατης εκπαίδευσης Θετικής/Τεχνολογικής Κατεύθυνσης, εκπαιδευτικού ιδρύματος της Ελλάδας ή του εξωτερικού ,
 - Συνολική γενική επαγγελματική εμπειρία τουλάχιστον πέντε (5) ετών και εμπειρία σε τουλάχιστον δύο (2) έργα Δημοσίου, Ευρύτερου Δημόσιου ή Ιδιωτικού τομέα με αντικείμενο τον σχεδιασμό ή/και την ανάπτυξη λογισμικού
- **Δύο (2) Μέλη Στρατηγικού Σχεδιασμού και πλάνου Μέσων προβολής και δημοσιότητας**, με τα ακόλουθα προσόντα:
 - Τουλάχιστον ένα (1) μέλος της ομάδας κάτοχος πτυχίου πανεπιστημιακής εκπαίδευσης και μεταπτυχιακού τίτλου σπουδών, εκπαιδευτικού ιδρύματος της Ελλάδας ή του εξωτερικού
 - Τουλάχιστον ένα (1) μέλος της ομάδας να διαθέτει 8ετή επαγγελματική εμπειρία στο συντονισμό και εκτέλεση πλάνου επικοινωνίας στα ΜΜΕ.

Διακήρυξη Ηλεκτρονικού Ανοικτού (Διεθνούς) Άνω των Ορίων Διαγωνισμού για το Έργο “Ανάπτυξη και Λειτουργία Μηχανισμού Συντονισμού, Πλοήγησης και Πολυκαναλικής Εξυπηρέτησης του Υπουργείου Υγείας”

- Τουλάχιστον ένα (1) μέλος της ομάδας να διαθέτει 8ετή επαγγελματική εμπειρία σε προβολή (ψηφιακής) digital επικοινωνία.
- **Δύο (2) μέλη δημιουργικού σχεδιασμού**, με τα ακόλουθα προσόντα:
 - να είναι κάτοχοι πτυχίου ανώτερης ή ανώτατης εκπαίδευσης, εκπαιδευτικού ιδρύματος της Ελλάδας ή του εξωτερικού σε συναφές αντικείμενο,
 - 10ετή επαγγελματική εμπειρία σε σχετικό με τη θέση αντικείμενο (ήτοι γραφιστικές υπηρεσίες)
- **Δύο (2) Μέλη διαχείρισης ψηφιακών καναλιών**, με τα ακόλουθα προσόντα:
 - Τουλάχιστον ένα εκ των δύο μελών να είναι κάτοχος πτυχίου ανώτερης ή ανώτατης εκπαίδευσης, εκπαιδευτικού ιδρύματος της Ελλάδας ή του εξωτερικού,
 - Τουλάχιστον ένα εκ των δύο μελών να διαθέτει 3ετή επαγγελματική εμπειρία.

Επιπλέον, ο υποψήφιος οικονομικός φορέας πρέπει να διαθέτει **Ομάδα έργου των υπηρεσιών εξυπηρέτησης του κοινού** που να αποτελείται από τα ακόλουθα στελέχη:

- **Δύο (2) Supervisors** για τους εκπροσώπους τηλεφωνικών κέντρων (Front office) – ομάδα έργου, με τα ακόλουθα προσόντα:
 - να ομιλεί άπταιστα την ελληνική γλώσσα,
 - να έχει ελάχιστη προϋπηρεσία ενός (1) έτους σε αντίστοιχα έργα,
 - να έχει -τουλάχιστον- απολυτήριο Λυκείου ή ισότιμης Σχολής, καλή γνώση της Αγγλικής γλώσσας και γνώσεις χειρισμού Η/Υ,
 - γνώσεις υποστήριξης λειτουργιών Back Office
- **Δέκα (10) Team Leaders** για τους εκπροσώπους τηλεφωνικών κέντρων (Front office) - ομάδα έργου, με τα ακόλουθα προσόντα
 - να ομιλεί άπταιστα την ελληνική γλώσσα,
 - να έχει ελάχιστη προϋπηρεσία ενός (1) έτους σε αντίστοιχα έργα,
 - να έχει -τουλάχιστον- απολυτήριο Λυκείου ή ισότιμης Σχολής, καλή γνώση της Αγγλικής γλώσσας και γνώσεις χειρισμού Η/Υ,
 - γνώσεις υποστήριξης λειτουργιών Back Office

Σε περίπτωση ένωσης ή κοινοπραξίας οικονομικών φορέων, οι ως άνω προϋποθέσεις της ομάδας έργου δύνανται να καλύπτονται αθροιστικά από τα μέλη της ένωσης.

Τα φυσικά πρόσωπα που δηλώνονται από τον προσφέροντα στην Ομάδα Έργου δύνανται να απασχολούνται με εξαρτημένη σχέση εργασίας ή σύμβαση ανεξάρτητων υπηρεσιών, η οποία είναι σε ισχύ, ήδη κατά τον χρόνο υποβολής της προσφοράς. Στην τελευταία αυτή περίπτωση θεωρούνται ίδιοι πόροι του οικονομικού φορέα και όχι τρίτοι δανειζόντες και δεν απαιτείται εκ μέρους τους η υποβολή ΕΕΕΣ και των σχετικών αποδεικτικών μέσων.

Όπου απαιτείται μεταπτυχιακός τίτλος σπουδών, είναι αποδεκτός ο ενιαίος και αδιάσπαστος τίτλος σπουδών μεταπτυχιακού επιπέδου (integrated master) - από εκπαιδευτικά ιδρύματα όπου αυτός χορηγείται - σύμφωνα με τις διατάξεις της παρ. 1 του άρθρου 46 του ν. 4485/2017 (Α' 114).

γ) αναφορικά με την τηλεφωνική εξυπηρέτηση του κοινού από τους εκπροσώπους 1^{ου} επιπέδου, ο υποψήφιος οικονομικός φορέας απαιτείται επιπλέον: Να διαθέτει ανθρώπινο δυναμικό τουλάχιστον 1.500

Διακήρυξη Ηλεκτρονικού Ανοικτού (Διεθνούς) Άνω των Ορίων Διαγωνισμού για το Έργο “Ανάπτυξη και Λειτουργία Μηχανισμού Συντονισμού, Πλοήγησης και Πολυκαναλικής Εξυπηρέτησης του Υπουργείου Υγείας”

ατόμων, το οποίο θα είναι νόμιμα απασχολούμενο και ασφαλισμένο. Να έχει τη δυνατότητα διάθεσης του απαραίτητου προσωπικού για την εκτέλεση των απαιτούμενων υπηρεσιών.

Σε περίπτωση ένωσης οικονομικών φορέων, η ανωτέρω προϋπόθεση (γ) πρέπει να καλύπτεται στο σύνολό της από τουλάχιστον ένα μέλος της ένωσης.

Κατά την εκτέλεση της Σύμβασης ο Ανάδοχος μπορεί να επικαιροποιεί την Ομάδα Έργου που είχε υποβάλει με την προσφορά του, προσθέτοντας στελέχη είτε αντικαθιστώντας άτομα που είχε αρχικά προτείνει με άλλα, με την προϋπόθεση ότι αυτά θα πληρούν τις ελάχιστες απαιτήσεις του ρόλου για τον οποίο προορίζονται και θα φέρουν ισοδύναμα ή ανώτερα προσόντα από τα άτομα που αντικαθιστούν.

Σε κάθε περίπτωση, η σύνθεση της Ομάδας Έργου του Αναδόχου θα πρέπει να πληροί τις ελάχιστες απαιτήσεις (ενδεικτικά Πλήθος Μελών ανά Ρόλο, ποσοστά υπαλλήλων του Αναδόχου, Πιστοποιήσεις) που τίθενται στην παρούσα.

2.2.7 Πρότυπα διασφάλισης ποιότητας

Οι οικονομικοί φορείς για την παρούσα διαδικασία σύναψης σύμβασης οφείλουν να συμμορφώνονται με:

- Το πρότυπο Πιστοποίησης Συστήματος Διαχείρισης Ποιότητας ISO 9001:2015 ή ισοδύναμο του εν ισχύ από ανεξάρτητο φορέα πιστοποίησης, διαπιστευμένο από τον ΕΣΥΔ ή ισότιμο οργανισμό-
- Το Πρότυπο Πιστοποιητικό ΕΛΟΤ: 1435:2009 “Υπηρεσίες επικοινωνίας – Απαιτήσεις για παρόχους” ή ισοδύναμο, από διαπιστευμένους φορείς πιστοποίησης.
- Το Πρότυπο Πιστοποιητικό Πιστοποίησης Συστήματος Ασφάλειας πληροφοριών ISO 27001:2013 ή άλλο ισοδύναμο (Πρότυπο Διαχείρισης Ασφάλειας Πληροφοριών), διαπιστευμένο από τον ΕΣΥΔ ή ισότιμο οργανισμό.
- Το Πρότυπο Πιστοποιητικό Πιστοποίησης ISO 22301 : 2019 ή ισοδύναμο αυτού, για την Επιχειρησιακή Συνέχεια.
- Το Πρότυπο Πιστοποιητικό Πιστοποίησης ISO 37001:2016 ή ισοδύναμο αυτού, σύστημα για την καταπολέμηση της διαφθοράς,

Σε περίπτωση ένωσης ή κοινοπραξίας οικονομικών φορέων, οι ως άνω απαιτήσεις πρέπει να καλύπτονται από τα μέλη της ένωσης ως εξής:

- Το σύνολο των μελών της ένωσης θα πρέπει να είναι πιστοποιημένα κατά **ISO 9001:2015** (ή κατά ισοδύναμα πρότυπα),
- Τουλάχιστον ένα μέλος πρέπει να διαθέτει το Πρότυπο **ISO 27001:2013** ή ισοδύναμο αυτού.
- Τουλάχιστον ένα μέλος πρέπει να διαθέτει το Πρότυπο **ISO 22301:2019** ή ισοδύναμο αυτού, για την Επιχειρησιακή Συνέχεια.
- Τουλάχιστον ένα μέλος πρέπει να διαθέτει το Πρότυπο **ΕΛΟΤ: 1435:2009** ή ισοδύναμο αυτού για τις Υπηρεσίες Επικοινωνίας- Απαιτήσεις για παρόχους.
- Τουλάχιστον ένα μέλος πρέπει να διαθέτει το Πρότυπο **ISO 37001:2016** ή ισοδύναμο αυτού, σύστημα για την καταπολέμηση της διαφθοράς.

Η Διενεργούσα Αρχή αναγνωρίζει ισοδύναμα πιστοποιητικά που έχουν εκδοθεί από φορείς διαπιστευμένους από ισοδύναμους Οργανισμούς διαπίστευσης, οι οποίοι εδρεύουν και σε άλλα κράτη – μέλη, σύμφωνα με τον Κανονισμό 765/2008. Επίσης, κάνει 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

Διακήρυξη Ηλεκτρονικού Ανοικτού (Διεθνούς) Άνω των Ορίων Διαγωνισμού για το Έργο “Ανάπτυξη και Λειτουργία Μηχανισμού Συντονισμού, Πλοήγησης και Πολυκαναλικής Εξυπηρέτησης του Υπουργείου Υγείας”

ευθύνεται ο ίδιος, υπό την προϋπόθεση ότι ο οικονομικός φορέας αποδεικνύει ότι τα προτεινόμενα μέτρα διασφάλισης ποιότητας πληρούν τα απαιτούμενα πρότυπα διασφάλισης ποιότητας.

2.2.8 Στήριξη στην ικανότητα τρίτων – Υπεργολαβία

2.2.8.1. Στήριξη στην ικανότητα τρίτων

Οι οικονομικοί φορείς μπορούν, όσον αφορά τα κριτήρια της οικονομικής και χρηματοοικονομικής επάρκειας (της παραγράφου 2.2.5) και τα σχετικά με την τεχνική και επαγγελματική ικανότητα (της παραγράφου 2.2.6), να στηρίζονται στις ικανότητες άλλων φορέων, ασχέτως της νομικής φύσης των δεσμών τους με αυτούς. Στην περίπτωση αυτή, αποδεικνύουν ότι θα έχουν στη διάθεσή τους τους αναγκαίους πόρους, με την προσκόμιση της σχετικής δέσμευσης των φορέων στην ικανότητα των οποίων στηρίζονται.

Ειδικά, όσον αφορά τα κριτήρια επαγγελματικής ικανότητας που σχετίζονται με τους τίτλους σπουδών και τα επαγγελματικά προσόντα που ορίζονται στην περίπτωση στ' του Μέρους II του Παραρτήματος XII του Προσαρτήματος Α' του ν. 4412/2016 ή με τη σχετική επαγγελματική εμπειρία, οι οικονομικοί φορείς, μπορούν να στηρίζονται στις ικανότητες άλλων φορέων, μόνον εάν οι τελευταίοι θα εκτελέσουν τις εργασίες ή τις υπηρεσίες για τις οποίες απαιτούνται οι συγκεκριμένες ικανότητες. Τα φυσικά πρόσωπα που δηλώνονται από τον προσφέροντα στην Ομάδα Έργου και δεν αποτελούν ίδιους πόρους του προσφέροντος, κατά την παρ. 2.2.6(β) της παρούσας, αποτελούν τρίτους, στην ικανότητα των οποίων στηρίζεται ο οικονομικός φορέας και απαιτείται η υποβολή διακριτών ΕΕΕΣ και των σχετικών αποδεικτικών μέσων, κατά τα ειδικότερα οριζόμενα στην παρούσα. Τα φυσικά πρόσωπα της Ομάδας Έργου, εφόσον απασχολούνται σε νομικό πρόσωπο, μπορούν να εντάσσονται στο ΕΕΕΣ του σχετικού νομικού προσώπου και να μην καταθέσουν μεμονωμένο ΕΕΕΣ. Όταν οι οικονομικοί φορείς στηρίζονται στις ικανότητες άλλων φορέων όσον αφορά τα κριτήρια που σχετίζονται με την απαιτούμενη με τη διακήρυξη οικονομική και χρηματοοικονομική επάρκεια, οι εν λόγω οικονομικοί φορείς και αυτοί στους οποίους στηρίζονται είναι από κοινού υπεύθυνοι για την εκτέλεση της σύμβασης. Υπό τους ίδιους όρους οι ενώσεις οικονομικών φορέων μπορούν να στηρίζονται στις ικανότητες των συμμετεχόντων στην ένωση ή άλλων φορέων.

Η Διενεργούσα Αρχή ελέγχει αν οι φορείς, στις ικανότητες των οποίων προτίθεται να στηριχθεί ο οικονομικός φορέας, πληρούν κατά περίπτωση τα σχετικά κριτήρια επιλογής και εάν συντρέχουν λόγοι αποκλεισμού της παραγράφου 2.2.3.. Ο οικονομικός φορέας υποχρεούται να αντικαταστήσει έναν φορέα στην ικανότητα του οποίου στηρίζεται, εφόσον ο τελευταίος δεν πληροί το σχετικό κριτήριο επιλογής ή για τον οποίο συντρέχουν λόγοι αποκλεισμού, εντός προθεσμίας τριάντα (30) ημερών από τη σχετική ηλεκτρονική πρόσκληση από τη σχετική πρόσκληση της Διενεργούσας Αρχής, η οποία απευθύνεται στον οικονομικό φορέα μέσω της λειτουργικότητας «Επικοινωνία» του ΕΣΗΔΗΣ. Ο φορέας που αντικαθιστά φορέα του προηγούμενου εδαφίου δεν επιτρέπεται να αντικατασταθεί εκ νέου.

2.2.8.2. Υπεργολαβία

Ο οικονομικός φορέας αναφέρει στην προσφορά του το τμήμα της σύμβασης που προτίθεται να αναθέσει υπό μορφή υπεργολαβίας σε τρίτους, καθώς και τους υπεργολάβους που προτείνει. Στην περίπτωση που ο προσφέρων αναφέρει στην προσφορά του ότι προτίθεται να αναθέσει τμήμα(τα) της σύμβασης υπό μορφή υπεργολαβίας σε τρίτους σε ποσοστό που υπερβαίνει το τριάντα τοις εκατό (30%) της συνολικής αξίας της σύμβασης, η Διενεργούσα Αρχή ελέγχει ότι δεν συντρέχουν οι λόγοι αποκλεισμού της παραγράφου 2.2.3 της παρούσας. Ο οικονομικός φορέας υποχρεούται να αντικαταστήσει έναν υπεργολάβο, εφόσον συντρέχουν στο πρόσωπό του λόγοι αποκλεισμού της ως άνω παραγράφου 2.2.3.

2.2.9 Κανόνες απόδειξης ποιοτικής επιλογής

Το δικαίωμα συμμετοχής των οικονομικών φορέων και οι όροι και προϋποθέσεις συμμετοχής τους, όπως ορίζονται στις παραγράφους 2.2.1 έως 2.2.8, κρίνονται κατά την υποβολή της προσφοράς, με το ΕΕΕΣ, σύμφωνα με τα οριζόμενα στην παράγραφο 2.2.9.1, κατά την υποβολή των δικαιολογητικών της παραγράφου 2.2.9.2 και κατά τη σύναψη της σύμβασης, με την υπεύθυνη δήλωση της περ. δ' της παρ. 3 του άρθρου 105 του ν. 4412/2016.

Διακήρυξη Ηλεκτρονικού Ανοικτού (Διεθνούς) Άνω των Ορίων Διαγωνισμού για το Έργο “Ανάπτυξη και Λειτουργία Μηχανισμού Συντονισμού, Πλοήγησης και Πολυκαναλικής Εξυπηρέτησης του Υπουργείου Υγείας”

Οι οικονομικοί φορείς μεριμνούν να διαθέτουν πιστοποιητικά, τα οποία να καλύπτουν και τον χρόνο υποβολής της προσφοράς, προκειμένου να τα υποβάλουν, εφόσον αναδειχθούν προσωρινοί ανάδοχοι ή εφόσον τους ζητηθεί, από την αναθέτουσα αρχή σύμφωνα με την παράγραφο 2.2.9.2 Α.

Στην περίπτωση που ο οικονομικός φορέας στηρίζεται στις ικανότητες άλλων φορέων, σύμφωνα με την παράγραφο 2.2.8 της παρούσας, οι φορείς στην ικανότητα των οποίων στηρίζεται υποχρεούνται να αποδεικνύουν, κατά τα οριζόμενα στις παραγράφους 2.2.9.1 και 2.2.9.2, ότι δεν συντρέχουν οι λόγοι αποκλεισμού της παραγράφου 2.2.3 της παρούσας και ότι πληρούν τα σχετικά κριτήρια επιλογής κατά περίπτωση (παράγραφοι 2.2.5 και 2.2.6).

Στην περίπτωση που ο οικονομικός φορέας αναφέρει στην προσφορά του ότι προτίθεται να αναθέσει τμήμα(τα) της σύμβασης υπό μορφή υπεργολαβίας σε τρίτους σε ποσοστό που υπερβαίνει το τριάντα τοις εκατό (30%) της συνολικής αξίας της σύμβασης, οι υπεργολάβοι υποχρεούνται να αποδεικνύουν, κατά τα οριζόμενα στις παραγράφους 2.2.9.1 και 2.2.9.2, ότι δεν συντρέχουν οι λόγοι αποκλεισμού της παραγράφου 2.2.3 της παρούσας.

Αν επέλθουν μεταβολές στις προϋποθέσεις τις οποίες οι προσφέροντες είχαν δηλώσει ότι πληρούν, οι οποίες επέλθουν ή για τις οποίες λάβουν γνώση μετά την συμπλήρωση του ΕΕΕΣ και μέχρι την ημέρα της έγγραφης πρόσκλησης για την σύναψη του συμφωνητικού οι προσφέροντες οφείλουν να ενημερώσουν αμελλητί τη Διενεργούσα Αρχή.

2.2.9.1 Προκαταρκτική απόδειξη κατά την υποβολή προσφορών

Προς προκαταρκτική απόδειξη ότι οι προσφέροντες οικονομικοί φορείς: α) δεν βρίσκονται σε μία από τις καταστάσεις της παραγράφου 2.2.3 και β) πληρούν τα σχετικά κριτήρια επιλογής των παραγράφων 2.2.4, 2.2.5, 2.2.6 και 2.2.7 της παρούσας, προσκομίζουν κατά την υποβολή της προσφοράς τους ως δικαιολογητικό συμμετοχής, το προβλεπόμενο από το άρθρο 79 παρ. 1 και 3 του ν. 4412/2016 Ευρωπαϊκό Ενιαίο Έγγραφο Σύμβασης (ΕΕΕΣ), σύμφωνα με το επισυναπτόμενο στην παρούσα Παράρτημα II, το οποίο ισοδυναμεί με ενημερωμένη υπεύθυνη δήλωση, με τις συνέπειες του ν. 1599/1986.

Το ΕΕΕΣ καταρτίζεται βάσει του τυποποιημένου εντύπου του Παραρτήματος 2 του Κανονισμού (ΕΕ) 2016/7, συμπληρώνεται από τους προσφέροντες οικονομικούς φορείς σύμφωνα με τις οδηγίες του Παραρτήματος 1 και λειτουργεί μόνο ως προκαταρκτική απόδειξη προς αντικατάσταση των πιστοποιητικών που εκδίδουν δημόσιες αρχές ή τρίτα μέρη.

Το ΕΕΕΣ φέρει υπογραφή με ημερομηνία εντός του χρονικού διαστήματος κατά το οποίο μπορούν να υποβάλλονται προσφορές. Αν στο διάστημα που μεσολαβεί μεταξύ της ημερομηνίας υπογραφής του ΕΕΕΣ και της καταληκτικής ημερομηνίας υποβολής προσφορών έχουν επέλθει μεταβολές στα δηλωθέντα στοιχεία, εκ μέρους του, στο ΕΕΕΣ, ο οικονομικός φορέας αποσύρει την προσφορά του, χωρίς να απαιτείται απόφαση της Διενεργούσας Αρχής. Στη συνέχεια μπορεί να την υποβάλει εκ νέου με επίκαιρο ΕΕΕΣ.

Ο οικονομικός φορέας δύναται να διευκρινίζει τις δηλώσεις και πληροφορίες που παρέχει στο ΕΕΕΣ με συνοδευτική υπεύθυνη δήλωση, την οποία υποβάλλει μαζί με το ΕΕΣ.

Κατά την υποβολή του ΕΕΕΣ, καθώς και της συνοδευτικής υπεύθυνης δήλωσης, είναι δυνατή, με μόνη την υπογραφή του κατά περίπτωση εκπροσώπου του οικονομικού φορέα, η προκαταρκτική απόδειξη των λόγων αποκλεισμού που αναφέρονται στην παράγραφο 2.2.3 της παρούσας, για το σύνολο των φυσικών προσώπων που είναι μέλη του διοικητικού, διευθυντικού ή εποπτικού οργάνου του ή έχουν εξουσία εκπροσώπησης, λήψης αποφάσεων ή ελέγχου σε αυτόν.

Ως εκπρόσωπος του οικονομικού φορέα νοείται ο νόμιμος εκπρόσωπος αυτού, όπως προκύπτει από το ισχύον καταστατικό ή το πρακτικό εκπροσώπησης του κατά τον χρόνο υποβολής της προσφοράς ή το αρμοδίως εξουσιοδοτημένο φυσικό πρόσωπο να εκπροσωπεί τον οικονομικό φορέα για διαδικασίες σύναψης συμβάσεων ή για συγκεκριμένη διαδικασία σύναψης σύμβασης.

Στην περίπτωση υποβολής προσφοράς από ένωση οικονομικών φορέων, το Ευρωπαϊκό Ενιαίο Έγγραφο Σύμβασης (ΕΕΕΣ), υποβάλλεται χωριστά από κάθε μέλος της ένωσης. Στο ΕΕΕΣ απαραίτητως πρέπει να

Διακήρυξη Ηλεκτρονικού Ανοικτού (Διεθνούς) Άνω των Ορίων Διαγωνισμού για το Έργο “Ανάπτυξη και Λειτουργία Μηχανισμού Συντονισμού, Πλοήγησης και Πολυκαναλικής Εξυπηρέτησης του Υπουργείου Υγείας”

προσδιορίζεται η έκταση και το είδος της συμμετοχής του (συμπεριλαμβανομένης της κατανομής αμοιβής μεταξύ τους) κάθε μέλους της ένωσης, καθώς και ο εκπρόσωπος/συντονιστής αυτής.

Στην περίπτωση που ένας οικονομικός φορέας στηρίζεται στις ικανότητες μίας ή περισσότερων άλλων οντοτήτων προκειμένου να ανταποκριθεί στα κριτήρια επιλογής, με την προσφορά υποβάλλεται χωριστό ΕΕΕΣ από τον φορέα στις ικανότητες του οποίου στηρίζεται ο προσφέρων.

Σε περίπτωση που ο προσφέρων προτίθεται να αναθέσει υπό μορφή υπεργολαβίας σε τρίτο/ους και το τμήμα του έργου που πρόκειται να ανατεθεί υπεργολαβικά υπερβαίνει το τριάντα τοις εκατό (30%) της συνολικής αξίας της σύμβασης, τότε ο υπεργολάβος συμπληρώνει και υπογράφει ψηφιακά χωριστό ΕΕΕΣ. Στην περίπτωση αυτή τόσο στο ΕΕΕΣ του οικονομικού φορέα όσο και στο ΕΕΕΣ του υπεργολάβου αναγράφεται το ποσοστό της υπεργολαβίας που ανατίθεται. <http://www.eaadhsy.gr/http://www.hsppa.gr/>

Ο οικονομικός φορέας φέρει την ειδική υποχρέωση να δηλώσει, μέσω του ΕΕΕΣ, την κατάστασή του σε σχέση με τους λόγους που προβλέπονται στο άρθρο 73 του ν. 4412/2016 και στην παράγραφο 2.2.3 της παρούσας και ταυτόχρονα να επικαλεστεί και τυχόν ληφθέντα μέτρα προς αποκατάσταση της αξιοπιστίας

Όσον αφορά στις υποχρεώσεις του σχετικά με την καταβολή φόρων ή εισφορών κοινωνικής ασφάλισης (περ. α' και β' της παρ. 2 του άρθρου 73 του ν. 4412/2016) αυτές θεωρείται ότι δεν έχουν αθετηθεί εφόσον δεν έχουν καταστεί ληξιπρόθεσμες ή εφόσον έχουν υπαχθεί σε δεσμευτικό διακανονισμό που τηρείται. Στην περίπτωση αυτή ο οικονομικός φορέας δεν υποχρεούται να απαντήσει καταφατικά στο σχετικό πεδίο του ΕΕΕΣ με το οποίο ερωτάται εάν ο οικονομικός φορέας έχει ανεκπλήρωτες υποχρεώσεις σχετικά με την καταβολή φόρων ή εισφορών κοινωνικής ασφάλισης ή, κατά περίπτωση, εάν έχει αθετήσει τις παραπάνω υποχρεώσεις του.

Στην περίπτωση που ένας οικονομικός φορέας δηλώνει ότι εμπίπτει σε μία από τις καταστάσεις της παρ. 2.2.3.1, για τις οποίες συντρέχει ο σχετικός λόγος αποκλεισμού, υποχρεούται, εφόσον επικαλεστεί μέτρα αυτοκάθαρσης για να αποδείξει την αξιοπιστία του, στο σχετικό πεδίο του ΕΕΕΣ, που εμφανίζεται κατόπιν της θετικής απάντησης που έδωσε περί συνδρομής κάποιου από τους ανωτέρω λόγους αποκλεισμού, να δηλώσει:

α. εάν τα μέτρα αυτοκάθαρσης, τα οποία έλαβε για τον συγκεκριμένο λόγο αποκλεισμού που έχει δηλώσει στο ΕΕΕΣ, έχουν ήδη κριθεί σε προγενέστερη διαδικασία στην οποία συμμετείχε, βάσει απόφασης που εκδόθηκε από την ίδια ή άλλη αναθέτουσα αρχή, κατόπιν γνωμοδότησης της Επιτροπής εξέτασης επανορθωτικών μέτρων.

β. εάν τα μέτρα κρίθηκαν ως επαρκή ή μη επαρκή επισυνάπτοντας την απόφαση της περ. α' με βάση την οποία έχουν κριθεί τα συγκεκριμένα μέτρα αυτοκάθαρσης. Περαιτέρω δηλώνεται εάν η ως άνω απόφαση έχει καταστεί «δεσμευτική», με την έννοια ότι, είτε δεν έχουν ασκηθεί τα προβλεπόμενα μέσα έννομης προστασίας είτε ασκήθηκαν και έχει εκδοθεί σχετική απόφαση.

γ. στην περίπτωση που τα μέτρα έχουν κριθεί ως μη επαρκή, εάν έχει λάβει πρόσθετα μέτρα αυτοκάθαρσης μετά την ημερομηνία έκδοσης της απόφασης της περ. α' και σε περίπτωση που ισχύει το ανωτέρω να προβεί σε ανάλυσή τους, αναγράφοντας υποχρεωτικά και την ημερομηνία κατά την οποία αυτά ελήφθησαν.

Επισημαίνεται, τέλος, ότι η δήλωση του οικονομικού φορέα περί μη ρωσικής εμπλοκής, περιλαμβάνεται σε διακριτή υπεύθυνη δήλωση ή, εναλλακτικά, στη συνοδευτική υπεύθυνη δήλωση που δύναται να υποβάλλεται μαζί με το ΕΕΕΣ. Το περιεχόμενο της δήλωσης προβλέπεται στο Παράρτημα Χ της παρούσας.

2.2.9.2 Αποδεικτικά μέσα

A. Για την απόδειξη της μη συνδρομής λόγων αποκλεισμού κατ’ άρθρο 2.2.3 και της πλήρωσης των κριτηρίων ποιοτικής επιλογής κατά τις παραγράφους 2.2.4, 2.2.5, 2.2.6 και 2.2.7, οι οικονομικοί φορείς προσκομίζουν τα δικαιολογητικά του παρόντος. Η προσκόμιση των εν λόγω δικαιολογητικών γίνεται κατά τα οριζόμενα στην παράγραφο 3.2 από τον προσωρινό ανάδοχο. Η Διενεργούσα Αρχή μπορεί να ζητεί από προσφέροντες, σε οποιοδήποτε χρονικό σημείο κατά τη διάρκεια της διαδικασίας, να υποβάλλουν όλα ή ορισμένα δικαιολογητικά, όταν αυτό απαιτείται για την ορθή διεξαγωγή της διαδικασίας. **Οι οικονομικοί φορείς μεριμνούν να έχουν εκδώσει έγκαιρα και να διαθέτουν τα σχετικά δικαιολογητικά, τα οποία καλύπτουν και τον χρόνο υποβολής της προσφοράς.**

Οι οικονομικοί φορείς δεν υποχρεούνται να υποβάλουν δικαιολογητικά ή άλλα αποδεικτικά στοιχεία, αν και στο μέτρο που η Διενεργούσα Αρχή έχει τη δυνατότητα να λαμβάνει τα πιστοποιητικά ή τις συναφείς πληροφορίες απευθείας μέσω πρόσβασης σε εθνική βάση δεδομένων σε οποιοδήποτε κράτος - μέλος της Ένωσης, η οποία διατίθεται δωρεάν, όπως εθνικό μητρώο συμβάσεων, εικονικό φάκελο επιχείρησης, ηλεκτρονικό σύστημα αποθήκευσης εγγράφων ή σύστημα προεπιλογής. Η δήλωση για την πρόσβαση σε εθνική βάση δεδομένων εμπεριέχεται στο Ευρωπαϊκό Ενιαίο Έγγραφο Σύμβασης (ΕΕΕΣ), στο οποίο περιέχονται επίσης οι πληροφορίες που απαιτούνται για τον συγκεκριμένο σκοπό, όπως η ηλεκτρονική διεύθυνση της βάσης δεδομένων, τυχόν δεδομένα αναγνώρισης και, κατά περίπτωση, η απαραίτητη δήλωση συναίνεσης.

Οι οικονομικοί φορείς δεν υποχρεούνται να υποβάλλουν δικαιολογητικά, όταν η Διενεργούσα Αρχή διαθέτει ήδη τα ως άνω δικαιολογητικά και αυτά εξακολουθούν να ισχύουν.

Τα δικαιολογητικά του παρόντος υποβάλλονται και γίνονται αποδεκτά σύμφωνα με την παράγραφο 2.4.2.5 και 3.2 της παρούσας.

Τα αποδεικτικά έγγραφα συντάσσονται στην ελληνική γλώσσα ή συνοδεύονται από επίσημη μετάφρασή τους στην ελληνική γλώσσα σύμφωνα με την παράγραφο 2.1.4.

B. 1. Για την απόδειξη της μη συνδρομής των λόγων αποκλεισμού της παραγράφου 2.2.3 οι προσφέροντες οικονομικοί φορείς προσκομίζουν αντίστοιχα τα δικαιολογητικά που αναφέρονται κατωτέρω.

Οι οικονομικοί φορείς μεριμνούν να διαθέτουν πιστοποιητικά, τα οποία να καλύπτουν και τον χρόνο υποβολής της προσφοράς, προκειμένου να τα υποβάλουν, εφόσον αναδειχθούν προσωρινοί ανάδοχοι.

Τα εν λόγω πιστοποιητικά υποβάλλονται μαζί με τα υπόλοιπα αποδεικτικά μέσα της παραγράφου 3.2. από τον προσωρινό ανάδοχο, μέσω του υποσυστήματος, στον φάκελο «δικαιολογητικά προσωρινού αναδόχου».

Αν το αρμόδιο για την έκδοση των ανωτέρω κράτος-μέλος ή χώρα δεν εκδίδει τέτοιου είδους έγγραφα ή πιστοποιητικά ή όπου το έγγραφο ή τα πιστοποιητικά αυτά δεν καλύπτουν όλες τις περιπτώσεις που αναφέρονται στις παραγράφους 2.2.3.1 και 2.2.3.2 περ. α’ και β’, τα έγγραφα ή τα πιστοποιητικά μπορεί να αντικαθίστανται από ένορκη βεβαίωση ή, στα κράτη - μέλη ή στις χώρες όπου δεν προβλέπεται ένορκη βεβαίωση, από υπεύθυνη δήλωση του ενδιαφερομένου ενώπιον αρμόδιας δικαστικής ή διοικητικής αρχής, συμβολαιογράφου ή αρμόδιου επαγγελματικού ή εμπορικού οργανισμού του κράτους - μέλους ή της χώρας καταγωγής ή της χώρας όπου είναι εγκατεστημένος ο οικονομικός φορέας. Οι αρμόδιες δημόσιες αρχές παρέχουν, όπου κρίνεται αναγκαίο, επίσημη δήλωση στην οποία αναφέρεται ότι δεν εκδίδονται τα έγγραφα ή τα πιστοποιητικά της παρούσας παραγράφου ή ότι τα έγγραφα αυτά δεν καλύπτουν όλες τις περιπτώσεις που αναφέρονται στις παραγράφους 2.2.3.1 και 2.2.3.2 περ. α’ και β’. Οι επίσημες δηλώσεις καθίστανται διαθέσιμες μέσω του επιγραμμικού αποθετηρίου πιστοποιητικών (e-Certis) του άρθρου 81 του ν. 4412/2016.

Ειδικότερα, οι οικονομικοί φορείς προσκομίζουν:

α) για την παράγραφο 2.2.3.1 απόσπασμα του σχετικού μητρώου, όπως του ποινικού μητρώου ή, ελλείψει αυτού, ισοδύναμο έγγραφο που εκδίδεται από αρμόδια δικαστική ή διοικητική αρχή του κράτους-μέλους ή της χώρας καταγωγής ή της χώρας όπου είναι εγκατεστημένος ο οικονομικός φορέας, από το οποίο

Διακήρυξη Ηλεκτρονικού Ανοικτού (Διεθνούς) Άνω των Ορίων Διαγωνισμού για το Έργο “Ανάπτυξη και Λειτουργία Μηχανισμού Συντονισμού, Πλοήγησης και Πολυκαναλικής Εξυπηρέτησης του Υπουργείου Υγείας”

προκύπτει ότι πληρούνται αυτές οι προϋποθέσεις, που έχει εκδοθεί έως τρεις (3) μήνες πριν από την υποβολή του.

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 κατά τα ειδικότερα αναφερόμενα στην ως άνω παράγραφο 2.2.3.1.

Σε περίπτωση νομικού προσώπου εγκατεστημένου στην Ελλάδα για το οποίο δεν προβλέπεται από τη νομοθεσία η έκδοση ποινικού μητρώου και στις περιπτώσεις δωροδοκίας των άρθρων 134 και 135 του Κεφαλαίου ΣΤ Ευθύνη νομικών προσώπων σε περίπτωση δωροδοκίας του Ν. 5090/2024, ένορκη βεβαίωση ότι ο οικονομικός φορέας δεν εμπίπτει σε μία από τις καταστάσεις των αδικημάτων δωροδοκίας που αναφέρονται ανωτέρω υπό 2.2.3.1 β.

β) για την παράγραφο 2.2.3.2 πιστοποιητικό που εκδίδεται από την αρμόδια αρχή του οικείου κράτους - μέλους ή χώρας, που είναι σε ισχύ κατά τον χρόνο υποβολής του, άλλως, στην περίπτωση που δεν αναφέρεται σε αυτό χρόνος ισχύος, που έχει εκδοθεί έως τρεις (3) μήνες πριν από την υποβολή του.

Ιδίως οι οικονομικοί φορείς που είναι εγκατεστημένοι στην Ελλάδα προσκομίζουν:

i) Για την απόδειξη της εκπλήρωσης των φορολογικών υποχρεώσεων της παραγράφου 2.2.3.2 περίπτωση α' αποδεικτικό ενημερότητας εκδιδόμενο από την Α.Α.Δ.Ε. ή βεβαίωση οφειλής από την οποία αποδεικνύεται ότι το σύνολο της οφειλής, συμπεριλαμβανομένων προσθέτων φόρων, προσαύξεσεων, τόκων και εν γένει πάσης φύσεως επιβαρύνσεων της οφειλής δεν υπερβαίνει το ποσό των 1.000 ευρώ.

ii) Για την απόδειξη της εκπλήρωσης των υποχρεώσεων προς τους οργανισμούς κοινωνικής ασφάλισης της παραγράφου 2.2.3.2 περίπτωση α' πιστοποιητικό εκδιδόμενο από τον e-ΕΦΚΑ, ή βεβαίωση οφειλής από την οποία αποδεικνύεται ότι το σύνολο της οφειλής, συμπεριλαμβανομένων προσθέτων φόρων, προσαύξεσεων, τόκων και εν γένει πάσης φύσεως επιβαρύνσεων της οφειλής δεν υπερβαίνει το ποσό των 1.000 ευρώ.

Επιπρόσθετα, προσκομίζεται υπεύθυνη δήλωση του οικονομικού φορέα αναφορικά με τους οργανισμούς κοινωνικής ασφάλισης (στην περίπτωση που ο οικονομικός φορέας έχει την εγκατάστασή του στην Ελλάδα αφορά Οργανισμούς κύριας και επικουρικής ασφάλισης) στους οποίους οφείλει να καταβάλει εισφορές λιγότερες του ποσού των 1.000 ευρώ.

iii) Για την παράγραφο 2.2.3.2 περίπτωση α', πλέον των ως άνω πιστοποιητικών, υπεύθυνη δήλωση ότι δεν έχει εκδοθεί δικαστική ή διοικητική απόφαση με τελεσίδικη και δεσμευτική ισχύ για την αθέτηση των υποχρεώσεων τους σχετικά με την καταβολή φόρων ή εισφορών κοινωνικής ασφάλισης.

γ) Δεν εφαρμόζεται – Διατηρείται για λόγους αρίθμησης

δ) για την παράγραφο 2.2.3.4. στοιχείο δ. υπεύθυνη δήλωση του προσφέροντος οικονομικού φορέα ότι δεν συντρέχουν στο πρόσωπό του οι οριζόμενοι στην παράγραφο λόγοι αποκλεισμού.

ε) για την παράγραφο 2.2.3.9. υπεύθυνη δήλωση του προσφέροντος οικονομικού φορέα περί μη επιβολής εις βάρος του της κύρωσης του οριζόντιου αποκλεισμού, σύμφωνα τις διατάξεις της κείμενης νομοθεσίας.

στ) για την παράγραφο 2.2.3.5, δικαιολογητικά ονομαστικοποίησης των μετοχών, που καθορίζονται κατωτέρω, εφόσον ο προσωρινός ανάδοχος είναι ανώνυμη εταιρεία ή νομικό πρόσωπο στη μετοχική σύνθεση του οποίου συμμετέχει ανώνυμη εταιρεία ή νομικό πρόσωπο της αλλοδαπής που αντιστοιχεί σε ανώνυμη εταιρεία (πλην των περιπτώσεων που αναφέρθηκαν στην παρ. 2.2.3.5 της παρούσας ανωτέρω).

Συγκεκριμένα, προσκομίζονται:

i) Για την απόδειξη της εξαίρεσης από την υποχρέωση ονομαστικοποίησης των μετοχών τους κατά την περ. α) της παραγράφου 2.2.3.5 βεβαίωση του αρμοδίου Χρηματιστηρίου.

ii) Όσον αφορά την εξαίρεση της περ. β) της παραγράφου 2.2.3.5, για την απόδειξη του ελέγχου δικαιωμάτων ψήφου, υπεύθυνη δήλωση της ελεγχόμενης εταιρείας και εάν αυτή είναι διαφορετική του προσωρινού αναδόχου, πρόσθετη υπεύθυνη δήλωση του τελευταίου, στις οποίες αναφέρονται οι

Διακήρυξη Ηλεκτρονικού Ανοικτού (Διεθνούς) Άνω των Ορίων Διαγωνισμού για το Έργο “Ανάπτυξη και Λειτουργία Μηχανισμού Συντονισμού, Πλοήγησης και Πολυκαναλικής Εξυπηρέτησης του Υπουργείου Υγείας”

επιχειρήσεις επενδύσεων, οι εταιρείες διαχείρισης κεφαλαίων/ενεργητικού ή κεφαλαίων επιχειρηματικών συμμετοχών, ανά περίπτωση και το συνολικό ποσοστό των δικαιωμάτων ψήφου που ελέγχουν στην ελεγχόμενη από αυτές εταιρεία. Οι υπεύθυνες αυτές δηλώσεις συνοδεύονται υποχρεωτικά από βεβαίωση ή άλλο έγγραφο, από το οποίο προκύπτει ότι οι ελέγχουσες τα δικαιώματα ψήφου εταιρείες είναι εποπτευόμενες κατά τα οριζόμενα στην παράγραφο 2.2.3.5.

iii) Δικαιολογητικά ονομαστικοποίησης μετοχών του προσωρινού αναδόχου:

- Πιστοποιητικό αρμόδιας αρχής του κράτους της έδρας, από το οποίο να προκύπτει ότι οι μετοχές είναι ονομαστικές, που έχει εκδοθεί έως τριάντα (30) εργάσιμες ημέρες πριν από την υποβολή του.
- Αναλυτική κατάσταση με τα στοιχεία των μετόχων της εταιρείας και τον αριθμό των μετοχών κάθε μετόχου (μετοχολόγιο), όπως τα στοιχεία αυτά είναι καταχωρημένα στο βιβλίο μετόχων της εταιρείας, το πολύ τριάντα (30) εργάσιμες ημέρες πριν από την ημέρα υποβολής της προσφοράς.

Ειδικότερα:

- Όσον αφορά τις **εγκατεστημένες στην Ελλάδα ανώνυμες εταιρείες** υποβάλλεται πιστοποιητικό του Γ.Ε.Μ.Η. από το οποίο να προκύπτει ότι οι μετοχές τους είναι ονομαστικές και αναλυτική κατάσταση με τα στοιχεία των μετόχων της εταιρείας και τον αριθμό των μετοχών κάθε μετόχου (μετοχολόγιο), όπως τα στοιχεία αυτά είναι καταχωρημένα στο βιβλίο μετόχων της εταιρείας, το πολύ τριάντα (30) εργάσιμες ημέρες πριν από την ημέρα υποβολής της προσφοράς.
- Όσον αφορά τις **αλλοδαπές ανώνυμες εταιρείες ή αλλοδαπά νομικά πρόσωπα που αντιστοιχούν σε ανώνυμες εταιρείες:**

A) εφόσον έχουν κατά το δίκαιο της έδρας τους ονομαστικές μετοχές, προσκομίζουν :

- i) Πιστοποιητικό αρμόδιας αρχής του κράτους της έδρας, από το οποίο να προκύπτει ότι οι μετοχές τους είναι ονομαστικές.
- ii) Αναλυτική κατάσταση μετόχων, με τον αριθμό των μετοχών του κάθε μετόχου, όπως τα στοιχεία αυτά είναι καταχωρημένα στο βιβλίο μετόχων της εταιρείας, με ημερομηνία το πολύ 30 εργάσιμες ημέρες πριν την υποβολή της προσφοράς.
- iii) Κάθε άλλο στοιχείο από το οποίο να προκύπτει η ονομαστικοποίηση μέχρι φυσικού προσώπου των μετοχών, που έχει συντελεστεί τις τελευταίες 30 (τριάντα) εργάσιμες ημέρες πριν την υποβολή της προσφοράς.

B) εφόσον δεν έχουν υποχρέωση ονομαστικοποίησης μετοχών ή δεν προβλέπεται η ονομαστικοποίηση των μετοχών, προσκομίζουν:

- i) βεβαίωση περί μη υποχρέωσης ονομαστικοποίησης των μετοχών από αρμόδια αρχή, εφόσον υπάρχει σχετική πρόβλεψη, διαφορετικά προσκομίζεται υπεύθυνη δήλωση του διαγωνιζομένου. Για την περίπτωση μη πρόβλεψης ονομαστικοποίησης προσκομίζεται υπεύθυνη δήλωση του διαγωνιζομένου,
- ii) έγκυρη και ενημερωμένη κατάσταση προσώπων που κατέχουν τουλάχιστον 1% των μετοχών ή δικαιωμάτων ψήφου,
- iii) εάν δεν τηρείται τέτοια κατάσταση, προσκομίζεται σχετική κατάσταση προσώπων, που κατέχουν τουλάχιστον ένα τοις εκατό (1%) των μετοχών ή δικαιωμάτων ψήφου, σύμφωνα με την τελευταία Γενική Συνέλευση, αν τα πρόσωπα αυτά είναι γνωστά στην εταιρεία. Σε αντίθετη περίπτωση, η εταιρεία αιτιολογεί τους λόγους που δεν είναι γνωστά τα ως άνω πρόσωπα, η δε αναθέτουσα αρχή δεν διαθέτει διακριτική ευχέρεια κατά την κρίση της αιτιολογίας αυτής.

Όλα τα ανωτέρω έγγραφα πρέπει να είναι επικυρωμένα από την κατά νόμο αρμόδια αρχή του κράτους της έδρας του υποψηφίου και να συνοδεύονται από επίσημη μετάφραση στην ελληνική.

Ελλείψεις στα δικαιολογητικά ονομαστικοποίησης των μετοχών συμπληρώνονται κατά την παράγραφο 3.1.2 της παρούσας.

Διακήρυξη Ηλεκτρονικού Ανοικτού (Διεθνούς) Άνω των Ορίων Διαγωνισμού για το Έργο “Ανάπτυξη και Λειτουργία Μηχανισμού Συντονισμού, Πλοήγησης και Πολυκαναλικής Εξυπηρέτησης του Υπουργείου Υγείας”

Η Διενεργούσα Αρχή ελέγχει επίσης, επί ποινή απαραδέκτου της προσφοράς, εάν στη διαδικασία συμμετέχει εξωχώρια εταιρεία από «μη συνεργάσιμα κράτη στον φορολογικό τομέα» κατά την έννοια των παρ. 3 και 4 του άρθρου 65 του ν. 4172/2013, καθώς και από κράτη που έχουν προνομιακό φορολογικό καθεστώς, όπως αυτά ορίζονται στον κατάλογο της απόφασης της παρ. 7 του άρθρου 65 του ως άνω νόμου, κατά τα αναφερόμενα στην περίπτωση α' της παραγράφου 4 του άρθρου 4 του ν. 3310/2005.

Ο προσωρινός ανάδοχος υποβάλλει, πέραν των ως άνω δικαιολογητικών ονομαστικοποίησης, υπεύθυνη δήλωση ότι δεν είναι εξωχώρια εταιρεία, κατά την ανωτέρω έννοια και δεν εμπίπτει στις διατάξεις της παρ.4 εδαφ. α & β του άρθρου 4 του Ν. 3310/2005, όπως ισχύει.

ζ) για την παράγραφο 2.2.3.5α, υποβάλλεται από τον προσωρινό ανάδοχο, μαζί με τα υπόλοιπα δικαιολογητικά κατακύρωσης, υπεύθυνη δήλωση, στην οποία δηλώνεται ότι δεν συντρέχουν οι καταστάσεις ρωσικής εμπλοκής που περιγράφονται στην εν λόγω παράγραφο (υπόδειγμα του περιεχομένου της υπεύθυνης δήλωσης περιλαμβάνεται στο Παράρτημα Χ της παρούσας Διακήρυξης). Η υπεύθυνη δήλωση υπογράφεται από τον νόμιμο εκπρόσωπο του οικονομικού φορέα, σύμφωνα με τα προβλεπόμενα στο άρθρο 79Α του ν. 4412/2016.

Β.2. Για την απόδειξη της απαίτησης του άρθρου 2.2.4. (απόδειξη καταλληλότητας για την άσκηση επαγγελματικής δραστηριότητας) προσκομίζουν πιστοποιητικό/βεβαίωση του οικείου επαγγελματικού (ή εμπορικού) μητρώου του κράτους εγκατάστασης. Οι οικονομικοί φορείς που είναι εγκατεστημένοι σε κράτος μέλος της Ευρωπαϊκής Ένωσης προσκομίζουν πιστοποιητικό/βεβαίωση του αντίστοιχου επαγγελματικού (ή εμπορικού) μητρώου του Παραρτήματος ΧΙ του Προσαρτήματος Α' του ν. 4412/2016, με το οποίο πιστοποιείται αφενός η εγγραφή τους σε αυτό και αφετέρου το ειδικό επάγγελμά τους. Στην περίπτωση που χώρα δεν τηρεί τέτοιο μητρώο, το έγγραφο ή το πιστοποιητικό μπορεί να αντικαθίσταται από ένορκη βεβαίωση ή, στα κράτη - μέλη ή στις χώρες όπου δεν προβλέπεται ένορκη βεβαίωση, από υπεύθυνη δήλωση του ενδιαφερομένου ενώπιον αρμόδιας δικαστικής ή διοικητικής αρχής, συμβολαιογράφου ή αρμόδιου επαγγελματικού οργανισμού της χώρας καταγωγής ή της χώρας όπου είναι εγκατεστημένος ο οικονομικός φορέας ότι δεν τηρείται τέτοιο μητρώο και ότι ασκεί τη δραστηριότητα που απαιτείται για την εκτέλεση του αντικειμένου της υπό ανάθεση σύμβασης.

Οι εγκατεστημένοι στην Ελλάδα οικονομικοί φορείς προσκομίζουν βεβαίωση εγγραφής στο οικείο επαγγελματικό μητρώο ή πιστοποιητικό που εκδίδεται από την οικεία υπηρεσία του Γ.Ε.ΜΗ.

Οικονομικοί φορείς που έχουν οικονομικό σκοπό και δεν έχουν την εμπορική ιδιότητα, και συνεπώς δεν είναι υπόχρεοι εγγραφής στο Γ.Ε.ΜΗ. (π.χ. μη κερδοσκοπικά σωματεία του άρθρου 78 ΑΚ, ΕΛΚΕ Πανεπιστημίων) αποδεικνύουν την καταλληλότητα για την άσκηση της επαγγελματικής δραστηριότητας με κάθε πρόσφορο μέσο (ενδεικτικά καταστατικό, κωδικό άσκησης δραστηριότητα από ΑΑΔΕ)

Επισημαίνεται ότι τα δικαιολογητικά που αφορούν στην απόδειξη της απαίτησης του άρθρου 2.2.4 (απόδειξη καταλληλότητας για την άσκηση επαγγελματικής δραστηριότητας) γίνονται αποδεκτά, εφόσον έχουν εκδοθεί έως τριάντα (30) εργάσιμες ημέρες πριν από την υποβολή τους, εκτός αν, σύμφωνα με τις ειδικότερες διατάξεις αυτών, φέρουν συγκεκριμένο χρόνο ισχύος.

Β.3. Για την απόδειξη της οικονομικής και χρηματοοικονομικής επάρκειας της παραγράφου 2.2.5 οι οικονομικοί φορείς προσκομίζουν:

Δημοσιευμένους ισολογισμούς ή αποσπάσματα ισολογισμών (όπως προβλέπεται στο άρθρο 43 β του ν.2190/1920 για τις ανώνυμες εταιρείες και στο άρθρο 8 του ν.3190/1995 για τις Ε.Π.Ε.) ή καταστάσεις αποτελεσμάτων χρήσης, εφόσον ο προσωρινός ανάδοχος υποχρεούται στην κατάρτιση και δημοσίευσή τους για τρεις τελευταίες διαχειριστικές χρήσεις, ήτοι τις χρήσεις 2021-2022-2023. Σε περίπτωση που δεν έχει δημοσιευθεί ακόμα ο ισολογισμός της τελευταίας διαχειριστικής χρήσης, ο προσωρινός ανάδοχος υποβάλλει όλα τα απαιτούμενα έγγραφα για την απόδειξη της οικονομικής και χρηματοοικονομικής επάρκειας της παραγράφου 2.2.5. Σε περίπτωση που ο προσωρινός ανάδοχος δεν υποχρεούται στην κατάρτιση ισολογισμών, δύναται να προσκομίσει το έντυπο Ε3 για το συνολικό ύψος του ετήσιου κύκλου

Διακήρυξη Ηλεκτρονικού Ανοικτού (Διεθνούς) Άνω των Ορίων Διαγωνισμού για το Έργο “Ανάπτυξη και Λειτουργία Μηχανισμού Συντονισμού, Πλοήγησης και Πολυκαναλικής Εξυπηρέτησης του Υπουργείου Υγείας”

εργασιών. Σε περίπτωση που πρόκειται για φυσικό πρόσωπο, δύναται να προσκομίσει αντίστοιχες Δηλώσεις Φόρου Εισοδήματος από το σύστημα taxis ή αντίστοιχα Εκκαθαριστικά Σημειώματα ή άλλα κατάλληλα έγγραφα και δικαιολογητικά.

Οι αλλοδαποί οικονομικοί φορείς υποβάλλουν τα πιστοποιητικά της ως άνω παραγράφου ή άλλα ισοδύναμα έγγραφα ή αποδεικτικά μέσα εκδοθέντα από τις κατά περίπτωση αρμόδιες δικαστικές ή διοικητικές Αρχές της χώρας εγκατάστασής τους.

Εάν ο διαγωνιζόμενος λειτουργεί ή ασκεί επιχειρηματική δραστηριότητα για χρονικό διάστημα μικρότερο των τριών τελευταίων διαχειριστικών χρήσεων, θα πρέπει να υποβάλει στοιχεία για τις διαχειριστικές χρήσεις που λειτουργεί, από τα οποία να προκύπτει ότι συντρέχει η ανωτέρω επάρκεια.

Σε περίπτωση ένωσης οικονομικών φορέων που υποβάλλει κοινή προσφορά, τα ανωτέρω δικαιολογητικά προσκομίζονται για κάθε μέλος της ένωσης ξεχωριστά, αλλά σε κάθε περίπτωση το ανωτέρω κριτήριο μπορεί να πληρείται από τα μέλη της ένωσης αθροιστικά. Σημειώνεται ότι, η Διενεργούσα Αρχή διατηρεί το δικαίωμα επαλήθευσης της ακρίβειας και αξιοπιστίας των δηλώσεων με απευθείας επικοινωνία με τους προσδιορισμένους πελάτες, τους οποίους αναφέρει ο προσφέρων.

Εάν ο οικονομικός φορέας, για βάσιμο λόγο, δεν είναι σε θέση να προσκομίσει τα ανωτέρω δικαιολογητικά, μπορεί να αποδεικνύει την οικονομική και χρηματοοικονομική του επάρκεια με οποιοδήποτε άλλο κατάλληλο έγγραφο.

B.4. Για την απόδειξη της τεχνικής ικανότητας της παραγράφου 2.2.6 οι οικονομικοί φορείς προσκομίζουν:

(α) για την παράγραφο 2.2.6 (α), κατάλογο των κυριότερων, συναφών έργων, σύμφωνα με το ακόλουθο Υπόδειγμα:

A/A	ΠΕΛΑΤΗΣ	ΤΙΤΛΟΣ ΕΡΓΟΥ	ΔΙΑΡΚΕΙΑ ΕΚΤΕΛΕΣΗΣ ΕΡΓΟΥ	ΠΡΟΫΠΟΛΟΓΙΣΜΟΣ ΕΡΓΟΥ (χωρίς ΦΠΑ)	ΣΥΝΟΠΤΙΚΗ ΠΕΡΙΓΡΑΦΗ ΣΥΝΕΙΣΦΟΡΑΣ ΣΤΟ ΕΡΓΟ (αντικείμενο)	ΠΟΣΟΣΤΟ ΣΥΜΜΕΤΟΧΗΣ ΣΤΟ ΕΡΓΟ (προϋπολογισμός χωρίς ΦΠΑ)	ΣΤΟΙΧΕΙΟ ΤΕΚΜΗΡΙΩΣΗΣ (τύπος & ημ/νία)

όπου «ΣΤΟΙΧΕΙΟ ΤΕΚΜΗΡΙΩΣΗΣ»:

- Για υλοποίηση έργου δημόσιου φορέα υποβάλλεται βεβαίωση καλής εκτέλεσης ή πρωτόκολλο παραλαβής του δημόσιου φορέα που ανέθεσε το έργο.
- Για υλοποίηση έργου ιδιωτικού φορέα υποβάλλεται βεβαίωση καλής εκτέλεσης του ιδιωτικού φορέα που ανέθεσε το έργο ή υπεύθυνη δήλωση του νομίμου εκπροσώπου του ιδιωτικού φορέα που βεβαιώνει την προσήκουσα εκτέλεση του έργου ή υπεύθυνη δήλωση του ίδιου του προσφέροντος στην περίπτωση που δεν εκδίδεται τέτοια Υπεύθυνη Δήλωση από τον ιδιώτη που λαμβάνει τις παρεχόμενες υπηρεσίες.

(β) για την παράγραφο 2.2.6 (β), πίνακα των στελεχών, υπεργολάβων και εξωτερικών συνεργατών που συμμετέχουν στην Ομάδα Έργου, σύμφωνα με το ακόλουθο υπόδειγμα

A/A	Εταιρεία (σε περίπτωση Ένωσης / Κοινοπραξίας) ή επωνυμία υπεργολάβου/εξωτερικού συνεργάτη	Ονοματεπώνυμο Μέλους Ομάδας Έργου	Θέση στην Ομάδα Έργου	Αρμοδιότητες/ Καθήκοντα	Προσόντα στελέχους	A/M

Ο Οικονομικός Φορέας, συμπληρωματικά με τους παραπάνω Πίνακες, θα πρέπει να καταθέσει:

- Βιογραφικά σημειώματα της Ομάδας Έργου (βάσει του υποδείγματος του Παραρτήματος IV)

Διακήρυξη Ηλεκτρονικού Ανοικτού (Διεθνούς) Άνω των Ορίων Διαγωνισμού για το Έργο “Ανάπτυξη και Λειτουργία Μηχανισμού Συντονισμού, Πλοήγησης και Πολυκαναλικής Εξυπηρέτησης του Υπουργείου Υγείας”

- Υπεύθυνες Δηλώσεις των μελών της Ομάδας Έργου ότι τα στοιχεία που αναφέρονται στα βιογραφικά είναι αληθή και ακριβή και έχουν λάβει γνώση της διακήρυξης (δεν απαιτείται γνήσιο υπογραφής).
- Υπεύθυνες δηλώσεις συνεργασίας, των εξωτερικών συνεργατών και των υπεργολάβων, εφόσον υπάρχουν, επιπλέον όσων απαιτούνται στους όρους 2.2.8 και 2.2.9 περί Στήριξης σε Ικανότητες Τρίτων και υπεργολαβίας. Οι εξωτερικοί Συνεργάτες και οι υπεργολάβοι, θα δηλώνουν ότι τα στοιχεία που αναφέρονται στα βιογραφικά είναι αληθή και ακριβή και επιπρόσθετα ότι υπάρχει συμφωνία συνεργασίας με το νομικό ή φυσικό πρόσωπο που υποβάλλει την προσφορά, για όλη την προβλεπόμενη διάρκεια του παρόντος έργου και ότι αποδέχονται τους όρους του παρόντος διαγωνισμού (απαιτείται γνήσιο υπογραφής ή ψηφιακή υπογραφή ή θεωρημένη από το gov.gr).

(γ) για την παράγραφο 2.2.6 (γ):

- αντίγραφα καταστάσεων του e-ΕΦΚΑ ή άλλου αρμόδιου ασφαλιστικού φορέα για το απασχολούμενο προσωπικό του Οικονομικού φορέα, από τα οποία να προκύπτει με σαφήνεια ο αριθμός και η φύση απασχόλησης του προσωπικού της εταιρείας, και γνήσια αντίγραφα κατάστασης προσωπικού με αριθμό πρωτοκόλλου από το ΕΡΓΑΝΗ,
- Οργανόγραμμα προτεινόμενου προσωπικού για τη στελέχωση της Ομάδας Έργου με αναλυτική περιγραφή των αρμοδιοτήτων κάθε μέλους αυτής.
- Υπεύθυνη Δήλωση του Οικονομικού φορέα που ρητά θα δηλώνει τη διαθεσιμότητα του προτεινόμενου προσωπικού

B.5. Για την απόδειξη της συμμόρφωσής τους με πρότυπα διασφάλισης ποιότητας της παραγράφου 2.2.7 οι οικονομικοί φορείς προσκομίζουν τα κάτωθι πιστοποιητικά σε ισχύ:

5.	Οι οικονομικοί φορείς που συμμετέχουν στη διαδικασία σύναψης της παρούσας απαιτείται να εξασφαλίζουν την ποιότητα των παρεχόμενων υπηρεσιών και να διαθέτουν οργανωμένο σύστημα διασφάλισης ποιότητας, σύμφωνα με τα αναφερόμενα στην παρ. 2.2.7. Οι οικονομικοί φορείς οφείλουν να αποδείξουν το ανωτέρω κριτήριο ποιοτικής επιλογής υποβάλλοντας τα ακόλουθα στοιχεία τεκμηρίωσης:
5.1	Οι οικονομικοί φορείς προσκομίζουν πιστοποιητικά συστήματος διασφάλισης ποιότητας: • Το πρότυπο Πιστοποίησης Συστήματος Διαχείρισης Ποιότητας ISO 9001:2015 ή ισοδύναμο του εν ισχύ από ανεξάρτητο φορέα πιστοποίησης, διαπιστευμένο από τον ΕΣΥΔ ή ισότιμο οργανισμό • Το Πρότυπο Πιστοποιητικό ΕΛΟΤ: 1435:2009 “Υπηρεσίες επικοινωνίας – Απαιτήσεις για παρόχους” ή ισοδύναμο, από διαπιστευμένους φορείς πιστοποίησης. • Το Πρότυπο Πιστοποιητικό Πιστοποίησης Συστήματος Ασφάλειας πληροφοριών ISO 27001:2013 ή άλλο ισοδύναμο (Πρότυπο Διαχείρισης Ασφάλειας Πληροφοριών), διαπιστευμένο από τον ΕΣΥΔ ή ισότιμο οργανισμό. • Το Πρότυπο Πιστοποιητικό Πιστοποίησης ISO 37001:2016 ή ισοδύναμο αυτού, σύστημα για την καταπολέμηση της διαφθοράς, • Το Πρότυπο Πιστοποιητικό Πιστοποίησης ISO 22301 : 2019 ή ισοδύναμο αυτού, για την Επιχειρησιακή Συνέχεια. Τα ανωτέρω πιστοποιητικά θα είναι (ISO ή ισοδύναμο) εν ισχύ και κατά την υποβολή της προσφοράς, από διαπιστευμένο φορέα, στο πεδίο που ζητείται ή άλλα αποδεικτικά στοιχεία για ισοδύναμα μέτρα διασφάλισης ποιότητας, εφόσον ο υποψήφιος 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.

Διακήρυξη Ηλεκτρονικού Ανοικτού (Διεθνούς) Άνω των Ορίων Διαγωνισμού για το Έργο “Ανάπτυξη και Λειτουργία Μηχανισμού Συντονισμού, Πλοήγησης και Πολυκαναλικής Εξυπηρέτησης του Υπουργείου Υγείας”

B.6. Για την απόδειξη της νόμιμης εκπροσώπησης, στις περιπτώσεις που ο οικονομικός φορέας είναι νομικό πρόσωπο και εγγράφεται υποχρεωτικά ή προαιρετικά κατά την κείμενη νομοθεσία και δηλώνει την εκπροσώπηση και τις μεταβολές της σε αρμόδια αρχή (πχ ΓΕΜΗ), προσκομίζει σχετικό πιστοποιητικό ισχύουσας εκπροσώπησης, το οποίο πρέπει να έχει εκδοθεί έως τριάντα (30) εργάσιμες ημέρες πριν από την υποβολή του, εκτός αν αυτό φέρει συγκεκριμένο χρόνο ισχύος.

Ειδικότερα για τους ημεδαπούς οικονομικούς φορείς προσκομίζονται:

i) **για την απόδειξη της νόμιμης εκπροσώπησης**, στις περιπτώσεις που ο οικονομικός φορέας είναι νομικό πρόσωπο και υποχρεούται κατά την κείμενη νομοθεσία να δηλώνει την εκπροσώπηση και τις μεταβολές της στο ΓΕΜΗ, προσκομίζει σχετικό πιστοποιητικό ισχύουσας εκπροσώπησης, το οποίο πρέπει να έχει εκδοθεί έως τριάντα (30) εργάσιμες ημέρες πριν από την υποβολή του.

ii) Για την **απόδειξη της νόμιμης σύστασης και των μεταβολών** του νομικού προσώπου γενικό πιστοποιητικό μεταβολών του ΓΕΜΗ, εφόσον έχει εκδοθεί έως τρεις (3) μήνες πριν από την υποβολή του.

Στις λοιπές περιπτώσεις τα κατά περίπτωση νομιμοποιητικά έγγραφα σύστασης και νόμιμης εκπροσώπησης (όπως καταστατικά, πιστοποιητικά μεταβολών, αντίστοιχα ΦΕΚ, αποφάσεις συγκρότησης οργάνων διοίκησης σε σώμα, κ.λπ., ανάλογα με τη νομική μορφή του οικονομικού φορέα), συνοδευόμενα από υπεύθυνη δήλωση του νόμιμου εκπροσώπου ότι εξακολουθούν να ισχύουν κατά την υποβολή τους.

Σε περίπτωση που για τη διενέργεια της παρούσας διαδικασίας ανάθεσης έχουν χορηγηθεί εξουσίες σε πρόσωπο πλέον αυτών που αναφέρονται στα παραπάνω έγγραφα, προσκομίζεται επιπλέον απόφαση-πρακτικό του αρμόδιου καταστατικού οργάνου διοίκησης του νομικού προσώπου με την οποία χορηγήθηκαν οι σχετικές εξουσίες. Όσον αφορά τα φυσικά πρόσωπα, εφόσον έχουν χορηγηθεί εξουσίες σε τρίτα πρόσωπα, προσκομίζεται εξουσιοδότηση του οικονομικού φορέα.

Οι αλλοδαποί οικονομικοί φορείς προσκομίζουν τα προβλεπόμενα, κατά τη νομοθεσία της χώρας εγκατάστασης, αποδεικτικά έγγραφα και εφόσον δεν προβλέπονται, υπεύθυνη δήλωση του νόμιμου εκπροσώπου, από την οποία αποδεικνύονται τα ανωτέρω ως προς τη νόμιμη σύσταση, μεταβολές και εκπροσώπηση του οικονομικού φορέα.

Οι ως άνω υπεύθυνες δηλώσεις γίνονται αποδεκτές, εφόσον έχουν συνταχθεί μετά την κοινοποίηση της πρόσκλησης για την υποβολή των δικαιολογητικών.

Από τα ανωτέρω έγγραφα πρέπει να προκύπτουν η νόμιμη σύσταση του οικονομικού φορέα, όλες οι σχετικές τροποποιήσεις των καταστατικών, το/τα πρόσωπο/α που δεσμεύει/ουν νόμιμα την εταιρεία κατά την ημερομηνία διενέργειας του διαγωνισμού (νόμιμος εκπρόσωπος, δικαίωμα υπογραφής κλπ.), τυχόν τρίτοι, στους οποίους έχει χορηγηθεί εξουσία εκπροσώπησης, καθώς και η θητεία του/των ή/και των μελών του οργάνου διοίκησης/ νόμιμου εκπροσώπου.

B.7. Οι οικονομικοί φορείς που είναι εγγεγραμμένοι σε επίσημους καταλόγους που προβλέπονται από τις εκάστοτε ισχύουσες εθνικές διατάξεις ή διαθέτουν πιστοποίηση από οργανισμούς πιστοποίησης που συμμορφώνονται με τα ευρωπαϊκά πρότυπα πιστοποίησης, κατά την έννοια του Παραρτήματος VII του Προσαρτήματος Α' του ν. 4412/2016, μπορούν να προσκομίζουν στις αναθέτουσες αρχές πιστοποιητικό εγγραφής εκδιδόμενο από την αρμόδια αρχή ή το πιστοποιητικό που εκδίδεται από τον αρμόδιο οργανισμό πιστοποίησης.

Στα πιστοποιητικά αυτά αναφέρονται τα δικαιολογητικά βάσει των οποίων έγινε η εγγραφή των εν λόγω οικονομικών φορέων στον επίσημο κατάλογο ή η πιστοποίηση και η κατάταξη στον εν λόγω κατάλογο.

Η πιστοποιούμενη εγγραφή στους επίσημους καταλόγους από τους αρμόδιους οργανισμούς ή το πιστοποιητικό, που εκδίδεται από τον οργανισμό πιστοποίησης, συνιστά τεκμήριο καταλληλότητας όσον αφορά τις απαιτήσεις ποιοτικής επιλογής, τις οποίες καλύπτει ο επίσημος κατάλογος ή το πιστοποιητικό.

Οι οικονομικοί φορείς που είναι εγγεγραμμένοι σε επίσημους καταλόγους απαλλάσσονται από την υποχρέωση υποβολής των δικαιολογητικών που αναφέρονται στο πιστοποιητικό εγγραφής τους. Ειδικώς, όσον αφορά την καταβολή των εισφορών κοινωνικής ασφάλισης και των φόρων και τελών, προσκομίζονται

Διακήρυξη Ηλεκτρονικού Ανοικτού (Διεθνούς) Άνω των Ορίων Διαγωνισμού για το Έργο “Ανάπτυξη και Λειτουργία Μηχανισμού Συντονισμού, Πλοήγησης και Πολυκαναλικής Εξυπηρέτησης του Υπουργείου Υγείας”

πέραν της βεβαίωσης εγγραφής στον επίσημο κατάλογο και πιστοποιητικά, κατά τα οριζόμενα ανωτέρω στην περίπτωση Β.1, υποπερ. i, ii και iii της περ. β.

B.8. Οι ενώσεις οικονομικών φορέων που υποβάλλουν κοινή προσφορά, υποβάλλουν τα παραπάνω, κατά περίπτωση δικαιολογητικά, για κάθε οικονομικό φορέα που συμμετέχει στην ένωση, σύμφωνα με τα ειδικότερα προβλεπόμενα στο άρθρο 19 παρ. 2 του ν. 4412/2016.

Επιπλέον υποβάλλεται συμφωνητικό μεταξύ των μελών της Ένωσης με το οποίο α) συστήνεται η Ένωση β) αναγράφεται με σαφήνεια το μέρος του Έργου και το ποσοστό (όχι απόλυτη τιμή) του συμβατικού τιμήματος που θα αντιστοιχεί σε κάθε μέλος της ένωσης στο σύνολο της Προσφοράς, γ) δηλώνεται ένα Μέλος ως υπεύθυνο για το συντονισμό και τη διοίκηση όλων των Μελών της Ένωσης (leader) δ) και ορίζεται κοινός εκπρόσωπος της Ένωσης και των μελών της για τη συμμετοχή της στο Διαγωνισμό και την εκπροσώπηση της Ένωσης και των μελών της έναντι της Αναθέτουσας και της Διενεργούσας Αρχής.

B.9. Στην περίπτωση που οικονομικός φορέας επιθυμεί να στηριχθεί στις ικανότητες άλλων φορέων, σύμφωνα με την παράγραφο 2.2.8, για την απόδειξη ότι θα έχει στη διάθεσή του τους αναγκαίους πόρους, προσκομίζει, ιδίως, σχετική έγγραφη δέσμευση των φορέων αυτών. Ειδικότερα, προσκομίζεται έγγραφο (συμφωνητικό ή σε περίπτωση νομικού προσώπου απόφαση του αρμόδιου οργάνου διοίκησης αυτού ή σε περίπτωση φυσικού προσώπου υπεύθυνη δήλωση), δυνάμει του οποίου αμφότεροι, διαγωνιζόμενος οικονομικός φορέας και τρίτος φορέας, εγκρίνουν τη μεταξύ τους συνεργασία για την κατά περίπτωση παροχή προς τον διαγωνιζόμενο της χρηματοοικονομικής ή/και τεχνικής ή/και επαγγελματικής ικανότητας του φορέα, ώστε αυτή να είναι στη διάθεση του διαγωνιζομένου για την εκτέλεση της σύμβασης. Η σχετική αναφορά πρέπει να είναι λεπτομερής και να αναφέρει κατ' ελάχιστον τους συγκεκριμένους πόρους που θα είναι διαθέσιμοι για την εκτέλεση της σύμβασης και τον τρόπο με τον οποίο θα χρησιμοποιηθούν αυτοί για την εκτέλεση της σύμβασης. Ο τρίτος θα δεσμεύεται ρητά ότι θα διαθέσει στον διαγωνιζόμενο τους συγκεκριμένους πόρους κατά τη διάρκεια της σύμβασης και ο διαγωνιζόμενος ότι θα κάνει χρήση αυτών σε περίπτωση που του ανατεθεί η σύμβαση.

Σε περίπτωση που ο τρίτος διαθέτει χρηματοοικονομική επάρκεια, θα δηλώνει επίσης ότι καθίσταται από κοινού με τον διαγωνιζόμενο υπεύθυνος για την εκτέλεση της σύμβασης.

Σε περίπτωση που ο τρίτος διαθέτει στοιχεία τεχνικής ή επαγγελματικής καταλληλότητας που σχετίζονται με τους τίτλους σπουδών και τα επαγγελματικά προσόντα που ορίζονται στην περίπτωση στ' του Μέρους II του Παραρτήματος XII του Προσαρτήματος Α του ν. 4412/2016 ή με τη σχετική επαγγελματική εμπειρία, θα δεσμεύεται ότι θα εκτελέσει τις εργασίες ή υπηρεσίες για τις οποίες απαιτούνται οι συγκεκριμένες ικανότητες, δηλώνοντας το τμήμα της σύμβασης που θα εκτελέσει.

B.10. Στην περίπτωση που ο οικονομικός φορέας δηλώνει στην προσφορά του ότι θα κάνει χρήση υπεργολάβων, στις ικανότητες των οποίων δεν στηρίζεται, προσκομίζεται υπεύθυνη δήλωση του προσφέροντος με αναφορά του τμήματος της σύμβασης το οποίο προτίθεται να αναθέσει σε τρίτους υπό μορφή υπεργολαβίας και υπεύθυνη δήλωση των υπεργολάβων ότι αποδέχονται την εκτέλεση των εργασιών.

B.11. Οι οικονομικοί φορείς υποβάλλουν, σε συμμόρφωση με τα προβλεπόμενα στην παρ. 2 δ iii) του άρθρου 22 του Κανονισμού (ΕΕ) 241/2021, όνομα (ή ονόματα), επώνυμο (ή επώνυμα) και ημερομηνία γέννησης του πραγματικού δικαιούχου (ή των πραγματικών δικαιούχων) του αναδόχου και του υπεργολάβου, όπως ορίζεται στο άρθρο 3 σημείο 6 της οδηγίας (ΕΕ) 2015/849 του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου και του Συμβουλίου. Ειδικότερα, σε περίπτωση μη εισηγμένης εταιρίας υποβάλλεται η απόδειξη και το περιεχόμενο εγγραφής στο Κεντρικό Μητρώο Πραγματικών Δικαιούχων του άρθρου 20 του ν. 4557/2018 και υπεύθυνη δήλωση του οικονομικού φορέα και του υπεργολάβου περί της ταυτότητας των πραγματικών δικαιούχων τους, ενώ σε περίπτωση εισηγμένης εταιρίας υποβάλλεται το αρχείο γνωστοποιήσεων του ν. 3556/2007 ή ελλείψει αυτού (για οικονομικούς φορείς εγκατεστημένους σε χώρα έκτος ΕΕ) υποβάλλεται α) υπεύθυνη δήλωση με τα ανωτέρω απαιτούμενα στοιχεία του πραγματικού δικαιούχου και β) κάθε σχετικό αποδεικτικό στοιχείο που τεκμηριώνει την υπαγωγή σε ισοδύναμα με τις

Διακήρυξη Ηλεκτρονικού Ανοικτού (Διεθνούς) Άνω των Ορίων Διαγωνισμού για το Έργο “Ανάπτυξη και Λειτουργία Μηχανισμού Συντονισμού, Πλοήγησης και Πολυκαναλικής Εξυπηρέτησης του Υπουργείου Υγείας”

απαιτήσεις γνωστοποίησης κατά την ενωσιακή νομοθεσία διεθνή πρότυπα τα οποία εξασφαλίζουν επαρκή διαφάνεια των πληροφοριών σχετικά με τον πραγματικό δικαιούχο.

B.12. Επισημαίνεται ότι γίνονται αποδεκτές:

- οι ένορκες βεβαιώσεις που αναφέρονται στην παρούσα Διακήρυξη, εφόσον έχουν συνταχθεί έως τρεις (3) μήνες πριν από την υποβολή τους,
- οι υπεύθυνες δηλώσεις, εφόσον έχουν συνταχθεί μετά την κοινοποίηση της πρόσκλησης για την υποβολή των δικαιολογητικών. Σημειώνεται ότι δεν απαιτείται θεώρηση του γνησίου της υπογραφής τους.

2.3 Κριτήρια Ανάθεσης

2.3.1 Κριτήριο ανάθεσης

Κριτήριο ανάθεσης της σύμβασης είναι η πλέον συμφέρουσα από οικονομική άποψη προσφορά βάσει βέλτιστης σχέσης ποιότητας – τιμής, η οποία εκτιμάται βάσει των κάτωθι κριτηρίων:

ΚΡΙΤΗΡΙΟ	ΠΕΡΙΓΡΑΦΗ	ΣΥΝΤΕΛΕΣΤΗΣ ΒΑΡΥΤΗΤΑΣ	ΠΑΡΑΠΟΜΠΗ
A1	Μεθοδολογία υλοποίησης και προσαρμογή στις απαιτήσεις και προδιαγραφές. Σαφήνεια και πληρότητα της προσφοράς ως προς την κατανόηση του αντικειμένου και των απαιτήσεων και ιδιαιτεροτήτων της παρούσας διακήρυξης.	20%	Απάντηση βάσει παρ. 2.4.3.2, Ενότητα Α της παρούσας, λαμβάνοντας υπόψιν τις απαιτήσεις του Παραρτήματος Ι
A2	Προτάσεις υλοποίησης του έργου και εφαρμογής τους στις ιδιαίτερες απαιτήσεις του έργου.	35%	Απάντηση βάσει παρ. 2.4.3.2, Ενότητα Α της παρούσας, λαμβάνοντας υπόψιν τις απαιτήσεις του Παραρτήματος Ι
A3	Αναγνώριση κρίσιμων παραγόντων επιτυχίας και εντοπισμός ενδεχόμενων προβλημάτων/κινδύνων και προτάσεις αντιμετώπισης αυτών	15%	Απάντηση βάσει παρ. 2.4.3.2, Ενότητα Α της παρούσας, λαμβάνοντας υπόψιν τις απαιτήσεις του Παραρτήματος Ι
A4	Πλάνο επιχειρηματικής συνέχειας του οικονομικού φορέα και Προτάσεις αντιμετώπισης έκτακτων συμβάντων των υπηρεσιών εξυπηρέτησης 1ου επιπέδου (voice ή / και text)	10%	Απάντηση βάσει παρ. 2.4.3.2, Ενότητα Α της παρούσας, λαμβάνοντας υπόψιν τις απαιτήσεις του Παραρτήματος Ι
A5	Οργάνωση Υλοποίησης Έργου (Φάσεις, Χρονοδιάγραμμα)	10%	Απάντηση βάσει παρ. 2.4.3.2, Ενότητα Α της παρούσας, λαμβάνοντας υπόψιν τις απαιτήσεις του Παραρτήματος Ι
A6	Σχήμα Διοίκησης - Μεθοδολογία Διοίκησης και διάδρασης και συνεργασίας με την Αναθέτουσα Αρχή κατά τη διάρκεια του έργου	10%	Απάντηση βάσει παρ. 2.4.3.2, Ενότητα Β της παρούσας, λαμβάνοντας υπόψιν τις απαιτήσεις του Παραρτήματος Ι.
ΑΘΡΟΙΣΜΑ ΣΥΝΤΕΛΕΣΤΩΝ ΒΑΡΥΤΗΤΑΣ		100%	

Διακήρυξη Ηλεκτρονικού Ανοικτού (Διεθνούς) Άνω των Ορίων Διαγωνισμού για το Έργο “Ανάπτυξη και Λειτουργία Μηχανισμού Συντονισμού, Πλοήγησης και Πολυκαναλικής Εξυπηρέτησης του Υπουργείου Υγείας”

Κριτήριο A1: Ο υποψήφιος ανάδοχος οφείλει να περιγράψει το αντικείμενο του έργου με τις ελάχιστες ζητούμενες υπηρεσίες, το προσφερόμενο λογισμικό και τις απαιτήσεις σε εξυπηρέτηση που αποδεικνύουν την αντίληψη του έργου.

Αξιολογούνται:

- ο βαθμός της σαφήνειας, περιεκτικότητας και σφαιρικότητας της αντίληψης και κατανόησης των απαιτήσεων, της περιγραφόμενης πολυπλοκότητας των στόχων και των ορίων της έκτασης του αντικείμενου του έργου, όπως τεκμηριώνεται στην προσφορά,
- η κατανόηση του περιβάλλοντος του έργου και συγκεκριμένα των εμπλεκόμενων μερών, των ωφελούμενων, των παραγόντων που προσθέτουν αδράνεια ή μπορεί να συμβάλλουν στη επιτάχυνση των διαδικασιών, καθώς και κυρίως τα μέτρα που θα ληφθούν για την αξιοποίηση της δυναμικής των εμπλεκόμενων μερών προς όφελος του έργου,
- Μεθοδολογία υλοποίησης και προσαρμογή στις απαιτήσεις και προδιαγραφές

Κριτήριο A2: Αξιολογούνται οι προτάσεις που θα κατατεθούν από τον προσφέροντα, σύμφωνα με τις ελάχιστες απαιτήσεις της παραγράφου 2.4.3.2 σε συνδυασμό με το Παράρτημα Ι και συγκεκριμένα θα εξεταστούν:

- συνάφεια με τις ανάγκες και απαιτήσεις του έργου,
- ανάλυση του συνόλου των υπηρεσιών που θα παρέχει ο Ανάδοχος,
- η συμβατότητά τους με τις ανάγκες της αναθέτουσας αρχής στο πλαίσιο του έργου,
- αναφορικά με το Πακέτο Εργασίας 6, οι υποψήφιοι απαιτείται να υποβάλλουν δημιουργικές προτάσεις και προτάσεις εφαρμογής του βασικού δημιουργικού concept, βάσει των απαιτήσεων του Παραρτήματος Ι
- επιπλέον υπηρεσίες που προσφέρονται πέραν των ζητούμενων στην παρούσα, οι οποίες κρίνεται ότι συμβάλλουν στην εξυπηρέτηση των στόχων του Έργου,

Κριτήριο A3: Αξιολογείται ο βαθμός της σαφήνειας και της επιμέλειας αξιολόγησης των κρίσιμων παραγόντων επιτυχίας του έργου, καθώς και των πιθανών προβλημάτων/κινδύνων, αλλά και από ποιες παραμέτρους εξαρτώνται. Συγκεκριμένα αξιολογούνται:

- η πληρότητα της καταγραφής των σημαντικότερων κρίσιμων παραγόντων επιτυχίας, αλλά και των πιθανών προβλημάτων/κινδύνων του έργου
- ο βαθμός τεκμηρίωσης των παραμέτρων από τις οποίες εξαρτώνται τα παραπάνω, καθώς και ο βαθμός αιτιολόγησης του τρόπου και του εύρους επίδρασης αυτών των παραμέτρων από το περιβάλλον του έργου
- παραδείγματα από την εμπειρία του υποψηφίου Αναδόχου σε σχέση με τη διαχείριση των κρίσιμων παραγόντων επιτυχίας, καθώς και των πιθανών προβλημάτων/κινδύνων
- η πληρότητα και ο βαθμός τεκμηρίωσης των προτάσεων για τη βελτιστοποίηση της διαχείρισης των κρίσιμων παραγόντων επιτυχίας
- η ανάλυση και ο βαθμός τεκμηρίωσης για την πιθανότητα εμφάνισης των εντοπισμένων κινδύνων του έργου
- η επάρκεια και η αποτελεσματικότητα των προτεινόμενων μέτρων περιορισμού και αντιμετώπισης των κινδύνων του έργου.

Κριτήριο A4: Με αυτό το κριτήριο αξιολογείται το πλάνο επιχειρηματικής συνέχειας που διαθέτουν οι Υποψήφιοι Ανάδοχοι ως προς την αντιμετώπιση έκτακτης ανάγκης, την εξασφάλιση της απρόσκοπτης λειτουργίας του έργου και συγκεκριμένα των υπηρεσιών εξυπηρέτησης 1ου επιπέδου (voice ή / και text).

Διακήρυξη Ηλεκτρονικού Ανοικτού (Διεθνούς) Άνω των Ορίων Διαγωνισμού για το Έργο “Ανάπτυξη και Λειτουργία Μηχανισμού Συντονισμού, Πλοήγησης και Πολυκαναλικής Εξυπηρέτησης του Υπουργείου Υγείας”

Παράλληλα αξιολογείται κατά πόσο οι προτάσεις αντιμετώπισης έκτακτων συμβάντων ανταποκρίνονται στις ανάγκες του έργου και αν και σε ποιο βαθμό καλύπτονται οι απαιτήσεις του έργου.

Κριτήριο A5: Με αυτό το κριτήριο βαθμολογείται ο χρονικός προγραμματισμός των επιμέρους ενεργειών/δράσεων και το χρονοδιάγραμμα υλοποίησης των δράσεων, από το οποίο να προκύπτει η δυνατότητα έναρξης λειτουργίας του τηλεφωνικού κέντρου, σύμφωνα με τους όρους της παρούσας διακήρυξης.

Κριτήριο A6: Αξιολογούνται:

- ο βαθμός επάρκειας, σαφήνειας και αποτελεσματικότητας του τρόπου διακυβέρνησης του έργου. Ελέγχεται κατά πόσον από την προσφορά είναι ευδιάκριτα τα όρια λογοδοσίας όλων των ρόλων, καθ' όσον τον κύκλο ζωής του έργου και κατά πόσο ο τρόπος αξιοποίησης εξωτερικών συνεργατών, ή υπερβολικών συντελεί στην ομαλή διακυβέρνηση χωρίς να αυξάνεται η πολυπλοκότητα,
- η πληρότητα της Ομάδας Έργου ως προς τις ειδικότητες, τις γνώσεις και τις εμπειρίες που σχετίζονται με τις ανάγκες του Έργου,
- η καταλληλότητα και η επάρκεια των διαδικασιών και των μηχανισμών επικοινωνίας της Ομάδας Έργου με τα αρμόδια εμπλεκόμενα τμήματα/μονάδες και τα στελέχη της Αναθέτουσας Αρχής, αλλά και με τους λοιπούς φορείς που εμπλέκονται στην υλοποίηση/εκτέλεση του Έργου με στόχο τόσο τη μεταφορά τεχνογνωσίας σε όλους τους εμπλεκόμενους όσο και την αποτελεσματικότερη υλοποίηση του έργου,
- η αποτελεσματικότητα της προτεινόμενης μεθοδολογίας διοίκησης με την Αναθέτουσα.

2.3.2 Βαθμολόγηση και κατάταξη προσφορών

Η βαθμολόγηση κάθε κριτηρίου αξιολόγησης κυμαίνεται από 100 βαθμούς στην περίπτωση που ικανοποιούνται ακριβώς όλοι οι όροι των τεχνικών προδιαγραφών, αυξάνεται δε μέχρι τους 150 βαθμούς όταν υπερκαλύπτονται οι απαιτήσεις του συγκεκριμένου κριτηρίου.

Κάθε κριτήριο αξιολόγησης βαθμολογείται αυτόνομα με βάση τα στοιχεία της προσφοράς. Η βαθμολόγηση πρέπει να είναι πλήρως και ειδικά αιτιολογημένη και να περιλαμβάνει υποχρεωτικά, εκτός από τη βαθμολογία, και τη λεκτική διατύπωση της κρίσης ανά κριτήριο.

Η σταθμισμένη βαθμολογία του κάθε κριτηρίου θα προκύπτει από το γινόμενο του επιμέρους συντελεστή βαρύτητας επί τη βαθμολογία του, η δε συνολική βαθμολογία της προσφοράς θα προκύπτει από το άθροισμα των σταθμισμένων βαθμολογιών όλων των κριτηρίων.

Βαθμολόγηση τεχνικών προσφορών

Η συνολική βαθμολογία της τεχνικής προσφοράς υπολογίζεται με βάση τον παρακάτω τύπο :

$$ΑΣΤΠ_i = \sigma_1 \chi A_1 + \sigma_2 \chi A_2 + \dots + \sigma_n \chi A_n$$

Για κάθε τεχνική προσφορά υπολογίζεται ο Τελικός Βαθμός Τεχνικής Προσφοράς (ΤΒΤΠ), δηλ.

$$ΤΒΤΠ = (ΑΣΤΠ_i / ΑΣΤΠ_{\max}) \times 100,$$

όπου

ΑΣΤΠ_i = η απόλυτη βαθμολογία της τεχνικής προσφοράς του υποψηφίου

ΑΣΤΠ_{max} = η απόλυτη βαθμολογία του καλύτερου τεχνικά υποψηφίου

ΤΒΤΠ = Τελική Βαθμολογία Τεχνικής Προσφοράς

Κριτήρια με βαθμολογία μικρότερη από 100 βαθμούς (ήτοι που δεν καλύπτουν/παρουσιάζουν αποκλίσεις από τις τεχνικές προδιαγραφές της παρούσας) επιφέρουν την απόρριψη της προσφοράς.

Διακήρυξη Ηλεκτρονικού Ανοικτού (Διεθνούς) Άνω των Ορίων Διαγωνισμού για το Έργο “Ανάπτυξη και Λειτουργία Μηχανισμού Συντονισμού, Πλοήγησης και Πολυκαναλικής Εξυπηρέτησης του Υπουργείου Υγείας”

Οι βαθμοί θα καταχωρηθούν σε πρακτικό της Επιτροπής Διενέργειας Διαγωνισμού, συνοδευόμενοι από επαρκή αιτιολόγηση της βαθμολογίας **κάθε επιμέρους κριτηρίου**.

Βαθμολόγηση οικονομικών προσφορών

Για κάθε οικονομική προσφορά υπολογίζεται το συγκριτικό της κόστος, δηλαδή

$$TBOA = (ΟΠ_{\min} / ΟΠ_i) \times 100 \text{ όπου:}$$

ΟΠ_{min} = το συνολικό κόστος της Οικονομικής Προσφοράς με τη μικρότερη τιμή (χωρίς ΦΠΑ)

ΟΠ_i = το συνολικό κόστος της Οικονομικής Προσφοράς i (χωρίς ΦΠΑ)

Τελική Αξιολόγηση και κατάταξη

Η πλέον συμφέρουσα από οικονομική άποψη προσφορά βάσει της βέλτιστης σχέσης ποιότητας τιμής είναι εκείνη που παρουσιάζει τον μεγαλύτερο Τελικό Βαθμό Αξιολόγησης (TBA), ο οποίος υπολογίζεται σύμφωνα με τον τύπο που ακολουθεί.

$$TBA = (TBTΠ \times 80\%) + (TBOA \times 20\%)$$

όπου

TBA = ο τελικός βαθμός αξιολόγησης,

TBTΠ = η συνολική βαθμολογία της τεχνικής προσφοράς και

TBOA = συγκριτικό κόστος της οικονομικής προσφοράς.

Προσφορές που τελικά υπολογίζονται να έχουν ίσους TBA θεωρούνται ισοδύναμες. Στην περίπτωση αυτή, οι ισοδύναμες Προσφορές κατατάσσονται κατά φθίνουσα σειρά της Τεχνικής βαθμολογίας.

Το συγκριτικό κόστος TBOA κάθε Προσφοράς περιλαμβάνει το σύνολο της προσφερθείσας τιμής (βλ. Παράρτημα V Υπόδειγμα Οικονομικής Προσφοράς) όπως προκύπτει από τους Πίνακες Οικονομικής Προσφοράς του υποψηφίου Οικονομικού Φορέα.

2.4 Κατάρτιση - Περιεχόμενο Προσφορών

2.4.1 Γενικοί όροι υποβολής προσφορών

Οι προσφορές υποβάλλονται με βάση τις απαιτήσεις που ορίζονται στο Παράρτημα Ι της Διακήρυξης, για όλες τις περιγραφόμενες υπηρεσίες ανά είδος / τμήμα.

Δεν επιτρέπονται εναλλακτικές προσφορές.

Η ένωση οικονομικών φορέων υποβάλλει κοινή προσφορά, η οποία υπογράφεται υποχρεωτικά ηλεκτρονικά είτε από όλους τους οικονομικούς φορείς που αποτελούν την ένωση, είτε από εκπρόσωπό τους νομίμως εξουσιοδοτημένο. Στην προσφορά απαραίτητως πρέπει να προσδιορίζεται η έκταση και το είδος της συμμετοχής κάθε μέλους της ένωσης, συμπεριλαμβανομένης της κατανομής αμοιβής μεταξύ τους, καθώς και ο εκπρόσωπος/συντονιστής αυτής.

Η εν λόγω δήλωση περιλαμβάνεται καταρχήν στο ΕΕΕΣ (Μέρος ΙΙ. Ενότητα Α) που μπορεί να διευκρινίζεται στη συνοδευτική αυτού υπεύθυνη δήλωση που δύνανται να υποβάλλουν τα μέλη της ένωσης και η εξουσιοδότηση χορηγείται με πρόσφορο έγγραφο παροχής πληρεξουσιότητας, (ιδιωτικό συμφωνητικό σύστασης ένωσης οικονομικών φορέων/ ορισμού κοινού εκπροσώπου τους, ή αντίστοιχα πρακτικά των διοικητικών συμβουλίων των μελών της ένωσης), το οποίο (έγγραφο) πρέπει να υποβάλλεται με την προσφορά.

Διακήρυξη Ηλεκτρονικού Ανοικτού (Διεθνούς) Άνω των Ορίων Διαγωνισμού για το Έργο “Ανάπτυξη και Λειτουργία Μηχανισμού Συντονισμού, Πλοήγησης και Πολυκαναλικής Εξυπηρέτησης του Υπουργείου Υγείας”

Ο, σύμφωνα με τα παραπάνω, ορισμός εκπροσώπου της ένωσης οικονομικών φορέων έναντι της αναθέτουσας αρχής, καλύπτει και τη δυνατότητα αυτού να υπογράψει την προδικαστική προσφυγή του άρθρου 3.4 της παρούσας, εκπροσωπώντας όλα τα μέλη της ένωσης. <http://www.eadhsy.gr/http://www.hsppa.gr/>

Οι οικονομικοί φορείς μπορούν να αποσύρουν την προσφορά τους, πριν την καταληκτική ημερομηνία υποβολής προσφοράς, χωρίς να απαιτείται έγκριση εκ μέρους του αποφαινόμενου οργάνου της αναθέτουσας αρχής.

2.4.2 Χρόνος και Τρόπος υποβολής προσφορών

2.4.2.1. Τρόπος Υποβολής Προσφοράς

Οι προσφορές υποβάλλονται από τους ενδιαφερόμενους ηλεκτρονικά, μέσω του ΕΣΗΔΗΣ, μέχρι την καταληκτική ημερομηνία και ώρα που ορίζει η παρούσα διακήρυξη, στην Ελληνική Γλώσσα, σε ηλεκτρονικό φάκελο, σύμφωνα με τα αναφερόμενα στον ν.4412/2016, ιδίως στα άρθρα 36 και 37 και στην, κατ' εξουσιοδότηση της παρ. 5 του άρθρου 36 του ν.4412/2016, εκδοθείσα υπ' αριθμ. 64233/08.06.2021 (Β'2453/ 09.06.2021) Κοινή Απόφαση των Υπουργών Ανάπτυξης και Επενδύσεων και Ψηφιακής Διακυβέρνησης, με θέμα «Ρυθμίσεις τεχνικών ζητημάτων που αφορούν την ανάθεση των Δημοσίων Συμβάσεων Προμηθειών και Υπηρεσιών με χρήση των επιμέρους εργαλείων και διαδικασιών του Εθνικού Συστήματος Ηλεκτρονικών Δημοσίων Συμβάσεων (ΕΣΗΔΗΣ)», εφεξής «Κ.Υ.Α. ΕΣΗΔΗΣ Προμήθειες και Υπηρεσίες».

Για τη συμμετοχή στον διαγωνισμό οι ενδιαφερόμενοι οικονομικοί φορείς απαιτείται να διαθέτουν προηγμένη ηλεκτρονική υπογραφή που υποστηρίζεται τουλάχιστον από αναγνωρισμένο (εγκεκριμένο) πιστοποιητικό, το οποίο χορηγήθηκε από πάροχο υπηρεσιών πιστοποίησης, ο οποίος περιλαμβάνεται στον κατάλογο εμπιστευσης που προβλέπεται στην απόφαση 2009/767/ΕΚ και σύμφωνα με τα οριζόμενα στο Κανονισμό (ΕΕ) 910/2014 και να εγγραφούν στο ΕΣΗΔΗΣ, σύμφωνα με την περ. β της παρ. 2 του άρθρου 37 του ν. 4412/2016 και τις διατάξεις του άρθρου 6 της Κ.Υ.Α. ΕΣΗΔΗΣ Προμήθειες και Υπηρεσίες.

2.4.2.2. Χρόνος Υποβολής Προσφοράς

Ο χρόνος υποβολής της προσφοράς μέσω του ΕΣΗΔΗΣ βεβαιώνεται αυτόματα από το ΕΣΗΔΗΣ με υπηρεσίες χρονοσήμανσης, σύμφωνα με τα οριζόμενα στο άρθρο 37 του ν. 4412/2016 και τις διατάξεις του άρθρου 10 της ως άνω κοινής υπουργικής απόφασης.

Μετά την παρέλευση της καταληκτικής ημερομηνίας και ώρας, δεν υπάρχει η δυνατότητα υποβολής προσφοράς στο ΕΣΗΔΗΣ. Σε περιπτώσεις τεχνικής αδυναμίας λειτουργίας του ΕΣΗΔΗΣ, η Διενεργούσα Αρχή ρυθμίζει τα της συνέχειας του διαγωνισμού με αιτιολογημένη απόφασή της.

2.4.2.3. Περιεχόμενο Προσφοράς

Οι οικονομικοί φορείς υποβάλλουν με την προσφορά τους τα ακόλουθα, σύμφωνα με τις διατάξεις του άρθρου 13 της Κ.Υ.Α. ΕΣΗΔΗΣ Προμήθειες και Υπηρεσίες:

(α) έναν ηλεκτρονικό (υπο)φάκελο με την ένδειξη «Δικαιολογητικά Συμμετοχής–Τεχνική Προσφορά», στον οποίο περιλαμβάνεται το σύνολο των κατά περίπτωση απαιτούμενων δικαιολογητικών και η τεχνική προσφορά, σύμφωνα με τις διατάξεις της κείμενης νομοθεσίας και την παρούσα.

(β) έναν ηλεκτρονικό (υπο)φάκελο με την ένδειξη «Οικονομική Προσφορά», στον οποίο περιλαμβάνεται η οικονομική προσφορά του οικονομικού φορέα και το σύνολο των κατά περίπτωση απαιτούμενων δικαιολογητικών.

Από τον Οικονομικό Φορέα σημαίνονται, με χρήση της σχετικής λειτουργικότητας του ΕΣΗΔΗΣ, τα στοιχεία εκείνα της προσφοράς του που έχουν εμπιστευτικό χαρακτήρα, σύμφωνα με τα οριζόμενα στο άρθρο 21 του ν. 4412/2016. Εφόσον ένας οικονομικός φορέας χαρακτηρίζει πληροφορίες ως εμπιστευτικές, λόγω

Διακήρυξη Ηλεκτρονικού Ανοικτού (Διεθνούς) Άνω των Ορίων Διαγωνισμού για το Έργο “Ανάπτυξη και Λειτουργία Μηχανισμού Συντονισμού, Πλοήγησης και Πολυκαναλικής Εξυπηρέτησης του Υπουργείου Υγείας”

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 μονάδας, τις προσφερόμενες ποσότητες, την οικονομική προσφορά και τα στοιχεία της τεχνικής προσφοράς που χρησιμοποιούνται για την αξιολόγησή της.

2.4.2.4. Εξαγωγή & Διαχείριση Υποβληθέντων Αρχείων Προσφοράς

Εφόσον οι Οικονομικοί Φορείς καταχωρίσουν τα στοιχεία, με τα δεδομένα και συνημμένα ηλεκτρονικά αρχεία, που αφορούν δικαιολογητικά συμμετοχής-τεχνικής προσφοράς και οικονομικής προσφοράς τους στις αντίστοιχες ειδικές ηλεκτρονικές φόρμες του ΕΣΗΔΗΣ, στη συνέχεια, μέσω σχετικής λειτουργικότητας, εξάγουν αναφορές (εκτυπώσεις) σε μορφή ηλεκτρονικών αρχείων με μορφότυπο PDF, τα οποία αποτελούν συνοπτική αποτύπωση των καταχωρισμένων στοιχείων. Τα ηλεκτρονικά αρχεία των εν λόγω αναφορών (εκτυπώσεων) υπογράφονται ψηφιακά, σύμφωνα με τις προβλεπόμενες διατάξεις (περ. β της παρ. 2 του άρθρου 37) και επισυνάπτονται από τον Οικονομικό Φορέα στους αντίστοιχους υποφακέλους. Επισημαίνεται ότι η εξαγωγή και η επισύναψη των προαναφερθεισών αναφορών (εκτυπώσεων) δύναται να πραγματοποιείται για κάθε υποφακέλο ξεχωριστά, από τη στιγμή που έχει ολοκληρωθεί η καταχώριση των στοιχείων σε αυτόν.

2.4.2.5. Καταχωρίσεις Ηλεκτρονικών Αρχείων

Ειδικότερα, όσον αφορά τα συνημμένα ηλεκτρονικά αρχεία της προσφοράς, οι Οικονομικοί Φορείς τα καταχωρίζουν στους ανωτέρω (υπο)φακέλους μέσω του Υποσυστήματος, ως εξής :

Τα έγγραφα που καταχωρίζονται στην ηλεκτρονική προσφορά και δεν απαιτείται να προσκομιστούν και σε έντυπη μορφή, γίνονται αποδεκτά κατά περίπτωση, σύμφωνα με τα προβλεπόμενα στις διατάξεις:

α) είτε των άρθρων 13, 14 και 28 του ν. 4727/2020 (Α' 184) περί ηλεκτρονικών δημοσίων εγγράφων που φέρουν ηλεκτρονική υπογραφή ή σφραγίδα και, εφόσον πρόκειται για αλλοδαπά δημόσια ηλεκτρονικά έγγραφα, εάν φέρουν επισημείωση e-Apostille

β) είτε των άρθρων 15 και 27 του ν. 4727/2020 (Α' 184) περί ηλεκτρονικών ιδιωτικών εγγράφων που φέρουν ηλεκτρονική υπογραφή ή σφραγίδα

γ) είτε του άρθρου 11 του ν. 2690/1999 (Α' 45),

δ) είτε της παρ. 2 του άρθρου 37 του ν. 4412/2016, περί χρήσης ηλεκτρονικών υπογραφών σε ηλεκτρονικές διαδικασίες δημοσίων συμβάσεων,

ε) είτε της παρ. 8 του άρθρου 92 του ν. 4412/2016, περί συνυποβολής υπεύθυνης δήλωσης στην περίπτωση απλής φωτοτυπίας ιδιωτικών εγγράφων.

Επιπλέον, δεν προσκομίζονται σε έντυπη μορφή τα ΦΕΚ και ενημερωτικά και τεχνικά φυλλάδια και άλλα έντυπα, εταιρικά ή μη, με ειδικό τεχνικό περιεχόμενο, δηλαδή έντυπα με αμιγώς τεχνικά χαρακτηριστικά, όπως αριθμούς, αποδόσεις σε διεθνείς μονάδες, μαθηματικούς τύπους και σχέδια.

Ειδικότερα, τα στοιχεία και δικαιολογητικά για τη συμμετοχή του Οικονομικού Φορέα στη διαδικασία καταχωρίζονται από αυτόν σε μορφή ηλεκτρονικών αρχείων με μορφότυπο PDF.

Έως την ημέρα και ώρα αποσφράγισης των προσφορών προσκομίζονται με ευθύνη του οικονομικού φορέα στη Διενεργούσα Αρχή, σε έντυπη μορφή και σε κλειστό-ούς φάκελο-ους, στον οποίο αναγράφεται ο αποστολέας και ως παραλήπτης η Επιτροπή Διαγωνισμού του παρόντος διαγωνισμού, τα στοιχεία της ηλεκτρονικής προσφοράς του, τα οποία απαιτείται να προσκομιστούν σε πρωτότυπη μορφή. Τέτοια στοιχεία και δικαιολογητικά ενδεικτικά είναι :

α) η πρωτότυπη εγγυητική επιστολή συμμετοχής, πλην των περιπτώσεων που αυτή εκδίδεται ηλεκτρονικά, άλλως η προσφορά απορρίπτεται ως απαράδεκτη,

Διακήρυξη Ηλεκτρονικού Ανοικτού (Διεθνούς) Άνω των Ορίων Διαγωνισμού για το Έργο “Ανάπτυξη και Λειτουργία Μηχανισμού Συντονισμού, Πλοήγησης και Πολυκαναλικής Εξυπηρέτησης του Υπουργείου Υγείας”

β) αυτά που δεν υπάγονται στις διατάξεις του άρθρου 11 παρ. 2 του ν. 2690/1999,

γ) ιδιωτικά έγγραφα τα οποία δεν έχουν επικυρωθεί από δικηγόρο ή δεν φέρουν θεώρηση από υπηρεσίες και φορείς της περίπτωσης α' της παρ. 2 του άρθρου 11 του ν. 2690/1999 ή δεν συνοδεύονται από υπεύθυνη δήλωση για την ακρίβειά τους, καθώς και

δ) τα αλλοδαπά δημόσια έντυπα έγγραφα που φέρουν την επισημείωση της Χάγης (Apostille), ή προξενική θεώρηση και δεν έχουν επικυρωθεί από δικηγόρο.

Σε περίπτωση μη υποβολής ενός ή περισσότερων από τα ως άνω στοιχεία και δικαιολογητικά που υποβάλλονται σε έντυπη μορφή, πλην της πρωτότυπης εγγύησης συμμετοχής, η Διενεργούσα Αρχή δύναται να ζητήσει τη συμπλήρωση και υποβολή τους, σύμφωνα με το άρθρο 102 του ν. 4412/2016.

Στα αλλοδαπά δημόσια έγγραφα και δικαιολογητικά εφαρμόζεται η Συνθήκη της Χάγης της 5ης.10.1961, που κυρώθηκε με τον ν. 1497/1984 (Α' 188), εφόσον συντάσσονται σε κράτη που έχουν προσχωρήσει στην ως άνω Συνθήκη, άλλως φέρουν προξενική θεώρηση. Απαλλάσσονται από την απαίτηση επικύρωσης (με Apostille ή Προξενική Θεώρηση) αλλοδαπά δημόσια έγγραφα όταν καλύπτονται από διμερείς ή πολυμερείς συμφωνίες που έχει συνάψει η Ελλάδα (ενδεικτικά «Σύμβαση νομικής συνεργασίας μεταξύ Ελλάδας και Κύπρου – 05.03.1984» (κυρωτικός ν.1548/1985, «Σύμβαση περί απαλλαγής από την επικύρωση ορισμένων πράξεων και εγγράφων – 15.09.1977» (κυρωτικός ν.4231/2014)). Επίσης, απαλλάσσονται από την απαίτηση επικύρωσης ή παρόμοιας διατύπωσης δημόσια έγγραφα που εκδίδονται από τις αρχές κράτους μέλους που υπάγονται στον Καν ΕΕ 2016/1191 για την απλούστευση των απαιτήσεων για την υποβολή ορισμένων δημοσίων εγγράφων στην ΕΕ, όπως, ενδεικτικά, το λευκό ποινικό μητρώο, υπό τον όρο ότι τα σχετικά με το γεγονός αυτό δημόσια έγγραφα εκδίδονται για πολίτη της Ένωσης από τις αρχές του κράτους μέλους της ιθαγένειάς του.

Επίσης, γίνονται υποχρεωτικά αποδεκτά ευκρινή φωτοαντίγραφα εγγράφων που έχουν εκδοθεί από αλλοδαπές αρχές και έχουν επικυρωθεί από δικηγόρο, σύμφωνα με τα προβλεπόμενα στην παρ. 2 περ. β του άρθρου 11 του ν. 2690/1999 “Κώδικας Διοικητικής Διαδικασίας”, όπως αντικαταστάθηκε ως άνω με το άρθρο 1 παρ.2 του ν.4250/2014.

Οι πρωτότυπες εγγυήσεις συμμετοχής, πλην των εγγυήσεων που εκδίδονται ηλεκτρονικά, προσκομίζονται με ευθύνη του οικονομικού φορέα, σε κλειστό φάκελο, στον οποίο αναγράφεται ο αποστολέας, τα στοιχεία του παρόντος διαγωνισμού και ως παραλήπτης η Επιτροπή Διαγωνισμού, το αργότερο πριν την ημερομηνία και ώρα αποσφράγισης των προσφορών που ορίζεται στην παρ. 3.1 της παρούσας, άλλως η προσφορά απορρίπτεται ως απαράδεκτη μετά από γνώμη της Επιτροπής Διαγωνισμού.

Η προσκόμιση των εγγυήσεων συμμετοχής πραγματοποιείται είτε με κατάθεση του ως άνω φακέλου στην υπηρεσία πρωτοκόλλου της Διενεργούσας Αρχής, είτε με την αποστολή του ταχυδρομικώς, επί αποδείξει. Το βάρος απόδειξης της έγκαιρης προσκόμισης το φέρει ο οικονομικός φορέας. Το εμπρόθεσμο αποδεικνύεται με την επίκληση του αριθμού πρωτοκόλλου ή την προσκόμιση του σχετικού αποδεικτικού αποστολής κατά περίπτωση.

Στην περίπτωση που επιλεγεί η αποστολή του φακέλου της εγγύησης συμμετοχής ταχυδρομικώς, ο οικονομικός φορέας αναρτά, εφόσον δεν διαθέτει αριθμό έγκαιρης εισαγωγής του φακέλου του στο πρωτόκολλο της Διενεργούσας Αρχής, το αργότερο έως την ημερομηνία και ώρα αποσφράγισης των προσφορών, μέσω της λειτουργικότητας «Επικοινωνία», το σχετικό αποδεικτικό στοιχείο προσκόμισης (αποδεικτικό κατάθεσης σε υπηρεσίες ταχυδρομείου- ταχυμεταφορών), προκειμένου να ενημερώσει τη Διενεργούσα Αρχή περί της τήρησης της υποχρέωσής του σχετικά με την (εμπρόθεσμη) προσκόμιση της εγγύησης συμμετοχής του στον παρόντα διαγωνισμό.

2.4.3 Περιεχόμενα Φακέλου «Δικαιολογητικά Συμμετοχής- Τεχνική Προσφορά»

2.4.3.1 Δικαιολογητικά Συμμετοχής

Τα στοιχεία και δικαιολογητικά για τη συμμετοχή των προσφερόντων στη διαγωνιστική διαδικασία περιλαμβάνουν με ποινή αποκλεισμού τα ακόλουθα υπό α έως και ε στοιχεία:

Διακήρυξη Ηλεκτρονικού Ανοικτού (Διεθνούς) Άνω των Ορίων Διαγωνισμού για το Έργο “Ανάπτυξη και Λειτουργία Μηχανισμού Συντονισμού, Πλοήγησης και Πολυκαναλικής Εξυπηρέτησης του Υπουργείου Υγείας”

α) το Ευρωπαϊκό Ενιαίο Έγγραφο Σύμβασης (ΕΕΕΣ), όπως προβλέπεται στις παρ. 1 και 3 του άρθρου 79 του ν. 4412/2016 και τη συνοδευτική υπεύθυνη δήλωση, με την οποία ο οικονομικός φορέας δύναται να διευκρινίζει τις πληροφορίες που παρέχει με το ΕΕΕΣ σύμφωνα με την παρ. 9 του ίδιου άρθρου, (ο Οικονομικός Φορέας δύναται και να συμπληρώνει τις πληροφορίες που παρέχει με το ΕΕΕΣ σε περίπτωση προαπόδειξης κριτηρίων επιλογής ή πεδίων που δεν μπορούν να συμπληρωθούν στο ΕΕΕΣ),

β) την εγγύηση συμμετοχής, όπως προβλέπεται στο άρθρο 72 του ν.4412/2016 και τις παραγράφους 2.1.5 και 2.2.2 αντίστοιχα της παρούσας Διακήρυξης.

γ) την Υπεύθυνη Δήλωση του ν. 1599/1986 από τον Οικονομικό Φορέα ή τα μέλη της ένωσης ή κοινοπραξίας με την οποία δηλώνουν ότι αποδέχονται την νομιμότητα των όρων της παρούσας και θα συμμορφώνονται με τις διατάξεις του Κανονισμού (ΕΕ) αριθ. 2021/241 για τη θέσπιση του μηχανισμού ανάκαμψης και ανθεκτικότητας (L 57/17) και του εν γένει εθνικού νομοθετικού και κανονιστικού πλαισίου του Ταμείου Ανάκαμψης και Ανθεκτικότητας, και ιδίως του Συστήματος Διαχείρισης των Δράσεων και Έργων του Ταμείου Ανάκαμψης και Ανθεκτικότητας (Υ.Α. υπ' αριθμ. 119126 ΕΞ 2021/28.9.2021 του Αν. Υπουργού Οικονομικών (Β' 4498), όπως εκάστοτε ισχύουν.

δ) τη δήλωση του Παραρτήματος VIII περί συγκατάθεσης στην επεξεργασία δεδομένων προσωπικού χαρακτήρα, και

ε) την υπεύθυνη δήλωση του ν. 1599/1996 του Παραρτήματος Χ περί μη ρωσικής εμπλοκής

Οι προσφέροντες συμπληρώνουν το σχετικό υπόδειγμα ΕΕΕΣ, το οποίο αποτελεί αναπόσπαστο μέρος της παρούσας Διακήρυξης ως Παράρτημα αυτής.

Η συμπλήρωσή του δύναται να πραγματοποιηθεί με χρήση του υποσυστήματος Promitheus ESPDint, προσβάσιμου μέσω της Διαδικτυακής Πύλης (<https://espd.eprocurement.gov.gr/>) του ΟΠΣ ΕΣΗΔΗΣ, ή άλλης σχετικής συμβατής πλατφόρμας υπηρεσιών διαχείρισης ηλεκτρονικών ΕΕΕΣ. Οι Οικονομικοί Φορείς δύνανται για τον σκοπό αυτό να αξιοποιήσουν το αντίστοιχο ηλεκτρονικό αρχείο με μορφότυπο XML που αποτελεί επικουρικό στοιχείο των εγγράφων της σύμβασης.

Το συμπληρωμένο από τον Οικονομικό Φορέα ΕΕΕΣ (συμπεριλαμβανομένων των διακριτών ΕΕΕΣ από δανείζοντες εμπειρία ή υπεργολάβους, σύμφωνα με την παράγραφο 2.2.8), καθώς και η τυχόν συνοδευτική αυτού υπεύθυνη δήλωση, υποβάλλονται σύμφωνα με την περίπτωση β' ή δ' της παραγράφου 2.4.2.5 της παρούσας, σε ψηφιακά υπογεγραμμένο ηλεκτρονικό αρχείο με μορφότυπο PDF.

2.4.3.2 Τεχνική Προσφορά

Η τεχνική προσφορά θα πρέπει να καλύπτει όλες τις απαιτήσεις και τις προδιαγραφές που έχουν τεθεί από τη Διενεργούσα Αρχή στο Παράρτημα Ι της Διακήρυξης, περιγράφοντας ακριβώς πώς οι συγκεκριμένες απαιτήσεις και προδιαγραφές πληρούνται. Περιλαμβάνει ιδίως τα έγγραφα και δικαιολογητικά, βάσει των οποίων θα αξιολογηθεί η καταλληλότητα των προσφερόμενων υπηρεσιών, με βάση το κριτήριο ανάθεσης, σύμφωνα με τα αναλυτικώς αναφερόμενα στο ως άνω Παράρτημα.

Οι οικονομικοί φορείς αναφέρουν το τμήμα της σύμβασης που προτίθενται να αναθέσουν υπό μορφή υπεργολαβίας σε τρίτους, καθώς και τους υπεργολάβους που προτείνουν.

Εφόσον οι τεχνικές προδιαγραφές δεν έχουν αποτυπωθεί στο σύνολό τους στις ειδικές ηλεκτρονικές φόρμες του ΕΣΗΔΗΣ, οι Οικονομικοί Φορείς επισυνάπτουν ηλεκτρονικά υπογεγραμμένα πρόσθετα, σε σχέση με τις αναφορές (εκτυπώσεις) της παραγράφου 2.4.2.4, σχετικά ηλεκτρονικά αρχεία (ιδίως τεχνική προσφορά).

Στην ενότητα αυτή, ο υποψήφιος Οικονομικός Φορέας πρέπει να αναφέρει αναλυτικά την τεχνική του πρόταση για την υλοποίηση του αντικείμενου της Σύμβασης, σύμφωνα με όσα προβλέπονται αναλυτικά στην Ενότητα 2.3 και στο Παράρτημα Ι της παρούσας και να συμπεριλάβει οποιοδήποτε επιπλέον στοιχείο τεκμηριώνει πληρέστερα την πρότασή του και απαντά στις επιμέρους απαιτήσεις που τίθενται στην παρούσα διακήρυξη και στα επιμέρους κριτήρια αξιολόγησης του άρθρου 2.3.1 ανά τμήμα.

Ο φάκελος τεχνικής προσφοράς συγκεκριμένα θα περιλαμβάνει -κατ' ελάχιστον- αναλυτική τεχνική

Διακήρυξη Ηλεκτρονικού Ανοικτού (Διεθνούς) Άνω των Ορίων Διαγωνισμού για το Έργο “Ανάπτυξη και Λειτουργία Μηχανισμού Συντονισμού, Πλοήγησης και Πολυκαναλικής Εξυπηρέτησης του Υπουργείου Υγείας”

προσφορά όπου θα περιγράφεται το αντικείμενο του έργου και η μεθοδολογία υλοποίησης, τα τεχνικά χαρακτηριστικά για κάθε μία δράση, οι διοικητικές διαδικασίες, το χρονοδιάγραμμα του έργου, τα προσόντα και η εμπειρία των μελών της ομάδας έργου και τυχόν εξειδικευμένη εμπειρία στο σχεδιασμό και την υλοποίηση αντίστοιχων έργων.

Παράλληλα, θα πρέπει να περιλαμβάνει τα κάτωθι:

ΕΝΟΤΗΤΑ 1

Συγκεκριμένα για τις Δράσεις: 1, 2, 3, 4.1, 5, θα πρέπει να περιλαμβάνονται και να αναλύονται κατ' ελάχιστον τα κάτωθι:

- Μεθοδολογία υλοποίησης και προσαρμογή στις απαιτήσεις ιδιαιτερότητες του έργου.
- Οι προτάσεις υλοποίησης του έργου και εφαρμογής τους στις ιδιαίτερες απαιτήσεις του έργου.
- Η αναγνώριση κρίσιμων παραγόντων επιτυχίας και εντοπισμός ενδεχόμενων προβλημάτων/κινδύνων και προτάσεις αντιμετώπισης αυτών.
- Η οργάνωση Υλοποίησης Έργου (Φάσεις, Χρονοδιάγραμμα)

Τα ανωτέρω θα πρέπει να καλύπτονται εντός πλαισίου **300 σελίδων** κατά μέγιστο.

Για τη Δράση 4.2 θα πρέπει να περιλαμβάνονται και να αναλύονται κατ' ελάχιστον τα κάτωθι:

- Μεθοδολογία υλοποίησης και προσαρμογή στις απαιτήσεις ιδιαιτερότητες του έργου.
- Οι προτάσεις υλοποίησης του έργου και εφαρμογής τους στις ιδιαίτερες απαιτήσεις του έργου.
- Η αναγνώριση κρίσιμων παραγόντων επιτυχίας και εντοπισμός ενδεχόμενων προβλημάτων/κινδύνων και προτάσεις αντιμετώπισης αυτών.
- Το πλάνο επιχειρηματικής συνέχειας του οικονομικού φορέα και Προτάσεις αντιμετώπισης έκτακτων συμβάντων των υπηρεσιών εξυπηρέτησης 1ου επιπέδου (voice ή / και text)
- Η οργάνωση Υλοποίησης Έργου (Φάσεις, Χρονοδιάγραμμα)

Επιπλέον, στο πλαίσιο της δράσης 4.2, ο Υποψήφιος Ανάδοχος, αναφορικά με τη λειτουργία του τηλεφωνικού κέντρου, πρέπει να **διατυπώσει ολοκληρωμένη πρόταση** για την αντιμετώπιση αστοχιών, παρουσιάζοντας αντίστοιχες διαδικασίες, Back up υποδομές, χρόνους ανάκτησης κλπ. για τη συνέχιση της λειτουργίας.

Τα ανωτέρω θα πρέπει να καλύπτονται εντός πλαισίου **100 σελίδων** κατά μέγιστο.

Επιπλέον ο ανάδοχος καλείται (περιλαμβάνονται ως παραρτήματα στην τεχνική προσφορά):

- Να αποδείξει πως διαθέτει την απαραίτητη τηλεπικοινωνιακή υποδομή ώστε να εξασφαλίζεται η απρόσκοπτη λειτουργία του κέντρου και η εξυπηρέτηση των πολιτών, και να δεσμευτεί πως θα την διαθέσει για όλο το διάστημα της σύμβασης. Επίσης, πρέπει να είναι σε θέση να προβεί σε όλες τις απαραίτητες ενέργειες για την ομαλή και απρόσκοπτη υλοποίηση του έργου στο πλαίσιο του παρόντος έργου και σε συμφωνία με την Αναθέτουσα Αρχή.
 - Να διαθέτει Προσχέδιο «Συμφωνίας Επεξεργασίας Δεδομένων», ως «εκτελούντες την επεξεργασία».
- Το εν λόγω προσχέδιο θα τεθεί υπό τον έλεγχο και έγκριση της αναθέτουσας αρχής, ωστόσο θα πρέπει να περιλαμβάνονται κατ' ελάχιστον τα κάτωθι:

1. Το αντικείμενο επεξεργασίας,
2. Η διάρκεια της επεξεργασίας,
3. Η φύση και ο σκοπός της επεξεργασίας,

Διακήρυξη Ηλεκτρονικού Ανοικτού (Διεθνούς) Άνω των Ορίων Διαγωνισμού για το Έργο “Ανάπτυξη και Λειτουργία Μηχανισμού Συντονισμού, Πλοήγησης και Πολυκαναλικής Εξυπηρέτησης του Υπουργείου Υγείας”

4. Ο τύπος των προσωπικών δεδομένων που εμπλέκονται,
5. Οι κατηγορίες του υποκειμένου των δεδομένων,
6. Υποχρεώσεις και δικαιώματα του Υπεύθυνου Επεξεργασίας.

Επιπροσθέτως, η «**Συμφωνία Επεξεργασίας Δεδομένων**» θα περιλαμβάνει τις κάτωθι παραμέτρους:

- Ο Εκτελών την Επεξεργασία πρέπει να ενεργεί μόνο σύμφωνα με τις τεκμηριωμένες οδηγίες του Υπεύθυνου Επεξεργασίας, εκτός εάν απαιτείται διαφορετικά από το νόμο.
- Ο Εκτελών την Επεξεργασία πρέπει να διασφαλίσει ότι τα άτομα που επεξεργάζονται τα δεδομένα υπόκεινται σε υποχρέωση τήρησης απορρήτου. Αυτό μπορεί να επιτευχθεί μέσω υπογραφής ατομικής ρήτηρας εμπιστευτικότητας ή με την ενυπόγραφη αποδοχή πολιτικής ορθής χρήσης.
- Ο Εκτελών την Επεξεργασία πρέπει να λάβει τα κατάλληλα μέτρα για να εξασφαλίσει την ασφάλεια της επεξεργασίας. Αυτό μπορεί να επιτευχθεί μέσω αναφορών ελέγχου τρίτων ή ερωτηματολογίων ασφάλειας πληροφοριών.
- Ο Εκτελών την Επεξεργασία πρέπει να λάβει τα κατάλληλα μέτρα για να βοηθήσει τον Υπεύθυνο Επεξεργασίας να ανταποκριθεί στο αίτημα των ατόμων να ασκήσουν τα δικαιώματά τους.
- Λαμβάνοντας υπόψη τη φύση της επεξεργασίας και τις διαθέσιμες πληροφορίες, ο Εκτελών την Επεξεργασία πρέπει να βοηθήσει τον Υπεύθυνο Επεξεργασίας στην εκπλήρωση των υποχρεώσεων του σχετικά με την προστασία δεδομένων, την κοινοποίηση παραβιάσεων δεδομένων προσωπικού χαρακτήρα και την εκπόνηση εκτιμήσεων επιπτώσεων στην προστασία δεδομένων. Η Συμφωνία πρέπει να καθορίζει τον τύπο πληροφοριών και τα χρονικά πλαίσια που απαιτούνται για την ειδοποίηση παραβίασης και σε κάθε περίπτωση εντός των προθεσμιών που ορίζει ο νόμος.
- Ο Εκτελών την Επεξεργασία πρέπει να μεταβιβάζει και να ενημερώνει για όλα τα προσωπικά δεδομένα στον Υπεύθυνο Επεξεργασίας στο τέλος της σύμβασης, αλλά και να διαγράψει τα υπάρχοντα προσωπικά δεδομένα.
- Ο Εκτελών την Επεξεργασία δέχεται να υποβάλλεται σε ελέγχους και επιθεωρήσεις από τον Υπεύθυνο Επεξεργασίας για την επιβεβαίωση της συμμόρφωσης του ως προς την εφαρμογή των μέτρων ασφάλειας και γενικώς των υποχρεώσεων που απορρέουν από το νομικό πλαίσιο. Ο Εκτελών την Επεξεργασία πρέπει επίσης να παρέχει στον Υπεύθυνο Επεξεργασίας τις πληροφορίες που χρειάζεται για να διασφαλίσει ότι και οι δύο πληρούν τις υποχρεώσεις τους βάσει του άρθρου 28 GDPR και να περιγράφεται σαφώς η φύση των δικαιωμάτων ελέγχου (συχνότητα, τύπος ελέγχου, κόστος).

Για τη Δράση 4.2 θα πρέπει να περιλαμβάνονται και να αναλύονται κατ' ελάχιστον τα κάτωθι:

- Μεθοδολογία υλοποίησης και προσαρμογή στις απαιτήσεις ιδιαιτερότητες του έργου.
- Τις προτάσεις υλοποίησης του έργου και εφαρμογής τους στις ιδιαίτερες απαιτήσεις του έργου.
- Την αναγνώριση κρίσιμων παραγόντων επιτυχίας και εντοπισμός ενδεχόμενων προβλημάτων/κινδύνων και προτάσεις αντιμετώπισης αυτών.
- Την οργάνωση Υλοποίησης Έργου (Φάσεις, Χρονοδιάγραμμα)

Στην πρόταση των δράσεων επικοινωνίας θα πρέπει να εμπεριέχονται ιδίως τα εξής:

- Περιγραφή προτεινόμενων ενεργειών (π.χ. είδος ενέργειας, ενδεικτικές τεχνικές προδιαγραφές, τεκμηρίωση πρότασης, στοχοθέτηση κοινού, αναμενόμενη αποτελεσματικότητα και τρόπος μέτρησής της),

Διακήρυξη Ηλεκτρονικού Ανοικτού (Διεθνούς) Άνω των Ορίων Διαγωνισμού για το Έργο “Ανάπτυξη και Λειτουργία Μηχανισμού Συντονισμού, Πλοήγησης και Πολυκαναλικής Εξυπηρέτησης του Υπουργείου Υγείας”

- Περιγραφή παραδοτέων ανά ενέργεια,
- Τρόπος επιλογής και στόχευσης των ομάδων - κοινού στόχος,
- Καταγραφή και αξιολόγηση των επικοινωνιακών στόχων των δράσεων όπως περιγράφονται στο Παράρτημα Ι,
- Ενδεικτικές Δημιουργικές Προτάσεις και Προτάσεις εφαρμογής του βασικού δημιουργικού concept, βάσει των απαιτήσεων του Παραρτήματος Ι. (περιλαμβάνονται ως παράρτημα στην τεχνική προσφορά)

Τα ανωτέρω θα πρέπει να καλύπτονται εντός πλαισίου **100 σελίδων** κατά μέγιστο.

ΕΝΟΤΗΤΑ 2

Σχήμα Διοίκησης - Μεθοδολογία Διοίκησης και διάδρασης και συνεργασίας με την Αναθέτουσα Αρχή κατά τη διάρκεια του έργου

Η Ενότητα «**Σχήμα Διοίκησης - Μεθοδολογία Διοίκησης και διάδρασης και συνεργασίας με την Αναθέτουσα Αρχή κατά τη διάρκεια του έργου**» περιλαμβάνει την αναλυτική περιγραφή της δομής και οργάνωσης της ομάδας των στελεχών για το σύνολο των Δράσεων (βάσει του άρθρου 2.2.6.β της παρούσας) που θα λάβουν μέρος στην υλοποίηση του αντικειμένου της σύμβασης (Ομάδα Έργου).

Περιλαμβάνεται ειδικότερα:

- Πίνακας της ομάδας έργου,
- Αναλυτική περιγραφή του τρόπου υλοποίησης του έργου, της συμμετοχής των στελεχών του Υποψήφιου Αναδόχου σε επίπεδο αρμοδιοτήτων κάθε ενός σε συνάρτηση με την εξειδίκευση και την υλοποίηση του έργου,
- Συνοπτική παρουσίαση των στελεχών της Ομάδας Έργου και των καθηκόντων που προβλέπεται να αναλάβουν για την εκτέλεση του έργου. Περιγραφή της Οργανωτικής Δομής της Ομάδας Έργου, συνοδευόμενη από σχηματικό διάγραμμα (Οργανόγραμμα) όπου θα εμφανίζονται τα δομικά στοιχεία του οργανογράμματος (π.χ. υπεύθυνος έργου, κύριες/παραγωγικές και υποστηρικτικές μονάδες υλοποίησης της σύμβασης, κ.λπ), οι συνδέσεις αυτών και η ιεραρχική τους εξάρτηση. Ανάλυση και τεκμηρίωση προτεινόμενων ανθρώπινων πόρων προκειμένου να αποδειχθεί η δυνατότητα παροχής των ζητούμενων από την διακήρυξη υπηρεσιών.
- Τρόπος συνεργασίας με τα εμπλεκόμενα μέρη και την Αναθέτουσα Αρχή

Τα ανωτέρω θα πρέπει να καλύπτονται εντός πλαισίου **100 σελίδων** κατά μέγιστο.

Ο Υποψήφιος Ανάδοχος πρέπει να λαμβάνει αυστηρά υπόψη του τις τεχνικές προδιαγραφές των Υπηρεσιών, όπως αυτές περιγράφονται στο Παράρτημα Ι της παρούσας.

Ο υποψήφιος μπορεί να συμπεριλάβει ως παραρτήματα τις τεχνικές προσφορές του κάθε άλλο στοιχείο το οποίο θεωρεί ότι τεκμηριώνει την κάλυψη των κριτηρίων της παραγράφου 2.3.1 της παρούσας.

Οι οικονομικοί Φορείς αναφέρουν το τμήμα της σύμβασης που προτίθενται να αναθέσουν υπό μορφή υπεργολαβίας σε τρίτους, καθώς και τους υπεργολάβους που προτείνουν.

Τονίζεται ιδιαίτερα ότι οι Τεχνικές Προσφορές δεν πρέπει να έχουν καμία απολύτως άμεση ή έμμεση αναφορά στα οικονομικά στοιχεία των Προσφορών. Σε περίπτωση που διαπιστωθεί κάτι τέτοιο, η προσφορά απορρίπτεται κατόπιν εισήγησης της Επιτροπής Αξιολόγησης των προσφορών.

2.4.4 Περιεχόμενα Φακέλου «Οικονομική Προσφορά» / Τρόπος σύνταξης και υποβολής οικονομικών προσφορών

Στον υποφάκελο με την ένδειξη «Οικονομική Προσφορά» περιλαμβάνεται η οικονομική προσφορά του οικονομικού φορέα (προσφέροντα). **Η οικονομική προσφορά υποβάλλεται ηλεκτρονικά επί ποινή απορρίψεως στον υποφάκελο «Οικονομική Προσφορά».**

Η Οικονομική Προσφορά συντάσσεται με βάση το αναγραφόμενο στην παρούσα κριτήριο ανάθεσης και σύμφωνα με τα οριζόμενα στο Παράρτημα V της Διακήρυξης.

Η οικονομική προσφορά, συντάσσεται συμπληρώνοντας την αντίστοιχη ειδική ηλεκτρονική φόρμα του Συστήματος. Στην συνέχεια, το Σύστημα παράγει σχετικό ηλεκτρονικό αρχείο, σε μορφή pdf, το οποίο υπογράφεται ψηφιακά και υποβάλλεται από τον προσφέροντα. Τα στοιχεία που περιλαμβάνονται στην ειδική ηλεκτρονική φόρμα του Συστήματος και του παραγόμενου ψηφιακά υπογεγραμμένου ηλεκτρονικού αρχείου πρέπει να ταυτίζονται. Σε αντίθετη περίπτωση, το Σύστημα παράγει σχετικό μήνυμα και ο προσφέρων καλείται να παράγει εκ νέου το ηλεκτρονικό αρχείο τύπου pdf. Επιπλέον, στον φάκελο «Οικονομική Προσφορά» οι συμμετέχοντες υποχρεούνται να υποβάλλουν ως συνημμένα αρχεία σε μορφή .pdf και ψηφιακά υπογεγραμμένα, τα έντυπα που εμφανίζονται στο ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ V - ΥΠΟΔΕΙΓΜΑ ΟΙΚΟΝΟΜΙΚΗΣ ΠΡΟΣΦΟΡΑΣ της παρούσης.

Εφόσον οι οικονομικοί όροι δεν έχουν αποτυπωθεί στο σύνολό τους στις ειδικές ηλεκτρονικές φόρμες του ΟΠΣ ΕΣΗΔΗΣ, οι Οικονομικοί Φορείς επισυνάπτουν ηλεκτρονικά υπογεγραμμένα πρόσθετα, σε σχέση με τις αναφορές (εκτυπώσεις) της παραγράφου 2.4.2.4, σχετικά ηλεκτρονικά αρχεία (ιδίως οικονομική προσφορά), σύμφωνα με το υπόδειγμα του Παραρτήματος V.

Η τιμή δίνεται σε ευρώ ανά μονάδα και ανά πακέτο εργασίας σύμφωνα με το υπόδειγμα του Παραρτήματος V και υποβάλλεται ηλεκτρονικά επί ποινή απορρίψεως στον (υπό) φάκελο «Οικονομική Προσφορά».

Στην τιμή περιλαμβάνονται οι υπέρ τρίτων κρατήσεις, ως και κάθε άλλη επιβάρυνση, σύμφωνα με την κείμενη νομοθεσία, μη συμπεριλαμβανομένου Φ.Π.Α., για την παροχή των υπηρεσιών στον τόπο και με τον τρόπο που προβλέπεται στα έγγραφα της σύμβασης.

Οι προσφερόμενες τιμές είναι σταθερές καθ' όλη τη διάρκεια της σύμβασης και δεν αναπροσαρμόζονται.

Ως απαράδεκτες θα απορρίπτονται προσφορές στις οποίες:

- α) δεν δίνεται τιμή σε ΕΥΡΩ ή καθορίζεται σχέση ΕΥΡΩ προς ξένο νόμισμα,
- β) δεν προκύπτει με σαφήνεια η προσφερόμενη τιμή, με την επιφύλαξη του άρθρου 102 του ν. 4412/2016 και
- γ) η τιμή υπερβαίνει τον προϋπολογισμό της σύμβασης που καθορίζεται στην παρούσα διακήρυξη.

Στην οικονομική προσφορά πρέπει να επιλέγεται με σαφήνεια ένας από τους τρόπους πληρωμής που περιγράφονται στην παρ. (5.1) της παρούσας Διακήρυξης.

2.4.5 Χρόνος ισχύος των προσφορών

Οι υποβαλλόμενες προσφορές ισχύουν και δεσμεύουν τους οικονομικούς φορείς για διάστημα δώδεκα (12) μηνών από την επομένη της καταληκτικής ημερομηνίας υποβολής προσφορών του διαγωνισμού.

Διακήρυξη Ηλεκτρονικού Ανοικτού (Διεθνούς) Άνω των Ορίων Διαγωνισμού για το Έργο “Ανάπτυξη και Λειτουργία Μηχανισμού Συντονισμού, Πλοήγησης και Πολυκαναλικής Εξυπηρέτησης του Υπουργείου Υγείας”

Προσφορά η οποία ορίζει χρόνο ισχύος μικρότερο από τον ανωτέρω προβλεπόμενο απορρίπτεται.

Η ισχύς της προσφοράς μπορεί να παρατείνεται εγγράφως, εφόσον τούτο ζητηθεί από την αναθέτουσα αρχή, πριν από τη λήξη της, με αντίστοιχη παράταση της εγγυητικής επιστολής συμμετοχής σύμφωνα με τα οριζόμενα στο άρθρο 72 παρ. 1 α' του ν. 4412/2016 και την παράγραφο 2.2.2. της παρούσας, κατ' ανώτατο όριο για χρονικό διάστημα ίσο με την προβλεπόμενη ως άνω αρχική διάρκεια. Σε περίπτωση αιτήματος της αναθέτουσας αρχής για παράταση της ισχύος της προσφοράς, οι προσφορές των οικονομικών φορέων, που αποδέχτηκαν την παράταση, πριν τη λήξη ισχύος των προσφορών τους, ισχύουν και τους δεσμεύουν για το επιπλέον αυτό χρονικό διάστημα.

Μετά τη λήξη και του παραπάνω ανώτατου χρονικού ορίου παράτασης ισχύος της προσφοράς, τα αποτελέσματα της διαδικασίας ανάθεσης ματαιώνονται, εκτός εάν η αναθέτουσα αρχή κρίνει, κατά περίπτωση, αιτιολογημένα, ότι η συνέχιση της διαδικασίας εξυπηρετεί το δημόσιο συμφέρον, οπότε οι οικονομικοί φορείς που συμμετέχουν στη διαδικασία μπορούν να επιλέξουν είτε να παρατείνουν τον χρόνο ισχύος της προσφοράς και της εγγύησης συμμετοχής τους, εφόσον τους ζητηθεί πριν την πάροδο του ανωτέρω ανώτατου ορίου παράτασης, είτε όχι. Στην τελευταία περίπτωση, η διαδικασία συνεχίζεται με όσους παρέτειναν τον χρόνο ισχύος των προσφορών τους και αποκλείονται οι λοιποί οικονομικοί φορείς.

Σε περίπτωση που λήξει ο χρόνος ισχύος των προσφορών και δεν ζητηθεί παράταση, η αναθέτουσα αρχή δύναται με αιτιολογημένη απόφασή της, εφόσον η εκτέλεση της σύμβασης εξυπηρετεί το δημόσιο συμφέρον, να ζητήσει εκ των υστέρων από τους οικονομικούς φορείς που συμμετέχουν στη διαδικασία να παρατείνουν τον χρόνο ισχύος της προσφοράς τους.

2.4.6 Λόγοι απόρριψης προσφορών

Η Διενεργούσα Αρχή με βάση τα αποτελέσματα του ελέγχου και της αξιολόγησης των προσφορών, απορρίπτει, σε κάθε περίπτωση, προσφορά:

α) η οποία, με την επιφύλαξη του άρθρου 102 του ν. 4412/2016 περί συμπλήρωσης, αποκλίνει από απaráβατους όρους περί σύνταξης και υποβολής της προσφοράς, ή δεν υποβάλλεται εμπρόθεσμα με τον τρόπο και με το περιεχόμενο που ορίζεται στην παρούσα και συγκεκριμένα στις παραγράφους 2.4.1 (Γενικοί όροι υποβολής προσφορών), 2.4.2. (Χρόνος και τρόπος υποβολής προσφορών), 2.4.3. (Περιεχόμενο φακέλων δικαιολογητικών συμμετοχής, τεχνικής προσφοράς, ειδικά ως προς τους όρους, οι οποίοι ρητώς έχουν καθοριστεί επί ποινή αποκλεισμού, στην παρούσα διακήρυξη), 2.4.4. (Περιεχόμενο φακέλου οικονομικής προσφοράς, τρόπος σύνταξης και υποβολής οικονομικών προσφορών, ειδικά ως προς τους όρους, οι οποίοι ρητώς έχουν καθοριστεί επί ποινή αποκλεισμού, στην παρούσα διακήρυξη), 2.4.5. (Χρόνος ισχύος προσφορών), 3.1. (Αποσφράγιση και αξιολόγηση προσφορών), 3.2 (Πρόσκληση υποβολής δικαιολογητικών προσωρινού αναδόχου) της παρούσας,

β) η οποία περιέχει ατελείς, ελλειπείς, ασαφείς ή λανθασμένες πληροφορίες ή τεκμηρίωση, συμπεριλαμβανομένων των πληροφοριών που περιέχονται στο ΕΕΕΣ, εφόσον αυτές δεν επιδέχονται συμπλήρωσης, διόρθωσης, αποσαφήνισης ή διευκρίνισης ή, εφόσον επιδέχονται, δεν έχουν αποκατασταθεί από τον προσφέροντα, εντός της προκαθορισμένης προθεσμίας, σύμφωνα το άρθρο 102 του ν. 4412/2016 και την παρ. 3.1.2.1 της παρούσας Διακήρυξης,

γ) για την οποία ο προσφέρων δεν παρέσχε τις απαιτούμενες εξηγήσεις, εντός της προκαθορισμένης προθεσμίας ή η εξήγηση δεν είναι αποδεκτή από την Διενεργούσα Αρχή, σύμφωνα με την παρ. 3.1.2.1 της παρούσας και τα άρθρα 102 και 103 του ν. 4412/2016,

δ) η οποία είναι εναλλακτική προσφορά,

ε) η οποία υποβάλλεται από έναν προσφέροντα που έχει υποβάλει δύο ή περισσότερες προσφορές. Ο περιορισμός αυτός ισχύει, υπό τους όρους της παραγράφου 2.2.3.4 περ. γ' της παρούσας (περ. γ' της παρ. 4 του άρθρου 73 του ν. 4412/2016) και στην περίπτωση ενώσεων οικονομικών φορέων με κοινά μέλη, καθώς και στην περίπτωση οικονομικών φορέων που συμμετέχουν είτε αυτοτελώς είτε ως μέλη ενώσεων.

στ) η οποία είναι υπό αίρεση,

Διακήρυξη Ηλεκτρονικού Ανοικτού (Διεθνούς) Άνω των Ορίων Διαγωνισμού για το Έργο “Ανάπτυξη και Λειτουργία Μηχανισμού Συντονισμού, Πλοήγησης και Πολυκαναλικής Εξυπηρέτησης του Υπουργείου Υγείας”

ζ) η οποία θέτει όρο αναπροσαρμογής,

η) η οποία εμφανίζει οποιοδήποτε στοιχείο του προσφερόμενου κόστους σε είδος, προϊόν ή υπηρεσία (εκτός εάν ρητά απαιτείται από τη διακήρυξη), ή σε μερικό ή γενικό σύνολο σε άλλο μέρος πλην της Οικονομικής Προσφοράς,

θ) για την οποία ο προσφέρων δεν παράσχει, εντός αποκλειστικής προθεσμίας είκοσι (20) ημερών από την κοινοποίηση σε αυτόν σχετικής πρόσκλησης της Διενεργούσας Αρχής, εξηγήσεις αναφορικά με την τιμή ή το κόστος που προτείνει σε αυτήν, στην περίπτωση που η προσφορά του φαίνεται ασυνήθιστα χαμηλή σε σχέση με τις υπηρεσίες, σύμφωνα με την παρ. 1 του άρθρου 88 του ν.4412/2016,

ι) εφόσον διαπιστωθεί ότι είναι ασυνήθιστα χαμηλή διότι δε συμμορφώνεται με τις ισχύουσες υποχρεώσεις της παρ. 2 του άρθρου 18 του ν.4412/2016,

ια) η οποία παρουσιάζει αποκλίσεις ως προς τους όρους και τις τεχνικές προδιαγραφές της σύμβασης που έχουν ρητώς καθοριστεί, επί ποινή αποκλεισμού, στην παρούσα διακήρυξη,

ιβ) η οποία παρουσιάζει ελλείψεις ως προς τα δικαιολογητικά που ζητούνται από τα έγγραφα της παρούσας Διακήρυξης, εφόσον αυτές δεν θεραπευτούν από τον προσφέροντα με την υποβολή ή τη συμπλήρωσή τους, εντός της προκαθορισμένης προθεσμίας, σύμφωνα με τα άρθρα 102 και 103 του ν.4412/2016,

ιγ) εάν από τα δικαιολογητικά του άρθρου 103 του ν. 4412/2016, που προσκομίζονται από τον προσωρινό ανάδοχο, δεν αποδεικνύεται η μη συνδρομή των λόγων αποκλεισμού της παραγράφου 2.2.3 της παρούσας ή η πλήρωση μιας ή περισσότερων από τις απαιτήσεις των κριτηρίων ποιοτικής επιλογής, σύμφωνα με τις παραγράφους 2.2.4. επ., περί κριτηρίων επιλογής,

ιδ) εάν κατά τον έλεγχο των ως άνω δικαιολογητικών του άρθρου 103 του ν.4412/2016, διαπιστωθεί ότι τα στοιχεία που δηλώθηκαν, σύμφωνα με το άρθρο 79 του ν. 4412/2016, είναι εκ προθέσεως απατηλά, ή ότι έχουν υποβληθεί πλαστά αποδεικτικά στοιχεία.

ιε) της οποίας το συνολικό τίμημα υπερβαίνει τον προϋπολογισμό του Έργου.

3. ΔΙΕΝΕΡΓΕΙΑ ΔΙΑΔΙΚΑΣΙΑΣ - ΑΞΙΟΛΟΓΗΣΗ ΠΡΟΣΦΟΡΩΝ

3.1 Αποσφράγιση και αξιολόγηση προσφορών

3.1.1 Ηλεκτρονική αποσφράγιση προσφορών

Το πιστοποιημένο στο ΕΣΗΔΗΣ, για την αποσφράγιση των προσφορών, αρμόδιο όργανο της Διενεργούσας Αρχής, ήτοι η επιτροπή διενέργειας/επιτροπή αξιολόγησης, **εφεξής Επιτροπή Διαγωνισμού**, προβαίνει στην έναρξη της διαδικασίας ηλεκτρονικής αποσφράγισης των φακέλων των προσφορών, κατά το άρθρο 100 του ν. 4412/2016, ακολουθώντας τα εξής στάδια:

- Ηλεκτρονική Αποσφράγιση του (υπό)φακέλου «Δικαιολογητικά Συμμετοχής-Τεχνική Προσφορά», την 14.03.2025, ημέρα Παρασκευή, και ώρα 15.00.
- Ηλεκτρονική Αποσφράγιση του (υπό)φακέλου «Οικονομική Προσφορά», κατά την ημερομηνία και ώρα που θα ορίσει η Διενεργούσα Αρχή.

Σε κάθε στάδιο τα στοιχεία των προσφορών που αποσφραγίζονται είναι καταρχήν προσβάσιμα μόνο στα μέλη της Επιτροπής Διαγωνισμού και τη Διενεργούσα Αρχή.

3.1.2 Αξιολόγηση προσφορών

3.1.2.1 Μετά την κατά περίπτωση ηλεκτρονική αποσφράγιση των προσφορών η Διενεργούσα Αρχή προβαίνει στην αξιολόγηση αυτών, μέσω των αρμόδιων πιστοποιημένων στο ΕΣΗΔΗΣ οργάνων της, εφαρμοζόμενων κατά τα λοιπά των κειμένων διατάξεων.

Η Διενεργούσα Αρχή, τηρώντας τις αρχές της ίσης μεταχείρισης και της διαφάνειας, ζητεί από τους προσφέροντες οικονομικούς φορείς, όταν οι πληροφορίες ή η τεκμηρίωση που πρέπει να υποβάλλονται είναι ή εμφανίζονται ελλιπείς ή λανθασμένες, συμπεριλαμβανομένων εκείνων στο ΕΕΕΣ, 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.

Επισημαίνεται ότι οι διευκρινίσεις/ συμπληρώσεις, κατ’ εφαρμογή της παρούσας παραγράφου, σύμφωνα με τα οριζόμενα στις διατάξεις του άρθρου 102 του ν.4412/2016, ζητούνται από την αρμόδια Επιτροπή Αξιολόγησης των Προσφορών (Επιτροπή Διενέργειας Διαγωνισμού), μέσω της λειτουργικότητας «Επικοινωνία»:

- είτε από την Επιτροπή, μέσω του πιστοποιημένου χρήστη της παρούσας ηλεκτρονικής διαδικασίας (χειριστή του διαγωνισμού), χωρίς τη σύνταξη διακριτού εγγράφου.
- είτε, με αποστολή διακριτού εγγράφου της Επιτροπής, μέσω του πιστοποιημένου χρήστη της παρούσας ηλεκτρονικής διαδικασίας (χειριστή του διαγωνισμού), χωρίς, στην περίπτωση αυτή, να απαιτείται περαιτέρω έγκρισή του από το αποφαινόμενο όργανο.

Σημειώνεται ότι, όσο διαρκεί η διαδικασία αξιολόγησης των προσφορών και μέχρι την αποστολή των σχετικών πρακτικών της Επιτροπής στον χειριστή του διαγωνισμού, προς έκδοση των σχετικών αποφάσεων, οι διευκρινίσεις ζητούνται από την Επιτροπή και δεν υπόκεινται σε προηγούμενη έγκριση του αποφαινόμενου οργάνου.

Σε κάθε περίπτωση, μετά την ολοκλήρωση της διαδικασίας αξιολόγησης εκ μέρους της Επιτροπής και τη διαβίβαση των σχετικών πρακτικών προς το αποφαινόμενο όργανο, το τελευταίο δύναται, κατά την κρίση

Διακήρυξη Ηλεκτρονικού Ανοικτού (Διεθνούς) Άνω των Ορίων Διαγωνισμού για το Έργο “Ανάπτυξη και Λειτουργία Μηχανισμού Συντονισμού, Πλοήγησης και Πολυκαναλικής Εξυπηρέτησης του Υπουργείου Υγείας”

του, να ζητεί διευκρινίσεις από τους προσφέροντες για στοιχεία των προσφορών, για τα οποία δεν ζητήθηκαν, είτε ακόμη και για στοιχεία, για τα οποία έχει ήδη γνωμοδοτήσει σχετικώς η Επιτροπή.

Το αποφαινόμενο όργανο διατηρεί το δικαίωμα να αναπέμψει στην Επιτροπή προς εξέταση και περαιτέρω διευκρινίσεις οποιοδήποτε ζήτημα χρήζει, κατά την κρίση του, διευκρινίσεων/ συμπληρώσεων.

Τα ανωτέρω ισχύουν και ως προς τα αιτήματα παροχής διευκρινίσεων-συμπληρώσεων, σε περιπτώσεις ασυνήθιστα χαμηλών προσφορών, καθώς και στο στάδιο της υποβολής των δικαιολογητικών κατακύρωσης του προσωρινού αναδόχου.

Ειδικότερα :

α) Η Επιτροπή Διαγωνισμού εξετάζει αρχικά την υποβολή της εγγύησης συμμετοχής, σύμφωνα με την παρ. 1 του άρθρου 72. Σε περίπτωση παράλειψης υποβολής, είτε της εγγύησης συμμετοχής ηλεκτρονικής έκδοσης, μέχρι την καταληκτική ημερομηνία υποβολής προσφορών, είτε του πρωτοτύπου της έντυπης εγγύησης συμμετοχής, μέχρι την ημερομηνία και ώρα αποσφράγισης, η Επιτροπή Διαγωνισμού συντάσσει πρακτικό, με το οποίο εισηγείται την απόρριψη της προσφοράς ως απαράδεκτης.

Στη συνέχεια εκδίδεται από τη Διενεργούσα Αρχή απόφαση, με την οποία επικυρώνεται το ανωτέρω πρακτικό. Η απόφαση απόρριψης της προσφοράς του παρόντος εδαφίου εκδίδεται πριν από την έκδοση οποιασδήποτε άλλης απόφασης σχετικά με την αξιολόγηση των προσφορών της οικείας διαδικασίας ανάθεσης σύμβασης και κοινοποιείται σε όλους τους προσφέροντες, μέσω της λειτουργικότητας της «Επικοινωνίας» του ηλεκτρονικού διαγωνισμού στο ΕΣΗΔΗΣ.

Κατά της εν λόγω απόφασης χωρεί προδικαστική προσφυγή, σύμφωνα με τα οριζόμενα στην παράγραφο 3.4 της παρούσας.

Η Διενεργούσα Αρχή επικοινωνεί παράλληλα με τους φορείς που φέρονται να έχουν εκδώσει τις εγγυητικές επιστολές, προκειμένου να διαπιστώσει την εγκυρότητά τους.

β) Στη συνέχεια, η Επιτροπή Διαγωνισμού προβαίνει αρχικά στον έλεγχο των δικαιολογητικών συμμετοχής και ακολούθως στην αξιολόγηση και βαθμολόγηση των τεχνικών προσφορών των προσφερόντων, τα δικαιολογητικά συμμετοχής των οποίων έκρινε πλήρη. Η αξιολόγηση και βαθμολόγηση γίνονται σύμφωνα με τα προβλεπόμενα στον ν. 4412/2016 και τους όρους της παρούσας. Η διαδικασία αξιολόγησης ολοκληρώνεται με την καταχώριση σε πρακτικό των προσφερόντων, των αποτελεσμάτων του ελέγχου και της αξιολόγησης των δικαιολογητικών συμμετοχής, των αποτελεσμάτων της αξιολόγησης των τεχνικών προσφορών και της βαθμολόγησης των αποδεκτών τεχνικών προσφορών με βάση τα κριτήρια αξιολόγησης των παραγράφων 2.3.1 και 2.3.2 της παρούσας.

Τα αποτελέσματα των εν λόγω σταδίων («Δικαιολογητικά Συμμετοχής» & «Τεχνική Προσφορά» επικυρώνονται με απόφαση του αποφαινόμενου οργάνου της Διενεργούσας Αρχής, η οποία κοινοποιείται στους προσφέροντες, εκτός από όσους αποκλείστηκαν οριστικά δυνάμει της παρ. 1 του άρθρου 72 του ν. 4412/2016, μέσω της λειτουργικότητας της «Επικοινωνίας» του ΕΣΗΔΗΣ. Μετά την έκδοση και κοινοποίηση της ανωτέρω απόφασης, οι προσφέροντες λαμβάνουν γνώση των λοιπών συμμετεχόντων στη διαδικασία και των στοιχείων που υποβλήθηκαν από αυτούς.

Κατά της εν λόγω απόφασης χωρεί προδικαστική προσφυγή, σύμφωνα με τα οριζόμενα στην παράγραφο 3.4 της παρούσας.

γ) Μετά την ολοκλήρωση της αξιολόγησης, σύμφωνα με τα ανωτέρω, αποσφραγίζονται, κατά την ορισθείσα ημερομηνία και ώρα οι φάκελοι των οικονομικών προσφορών εκείνων των προσφερόντων που δεν έχουν απορριφθεί σύμφωνα με τα ανωτέρω.

δ) Η Επιτροπή Διαγωνισμού προβαίνει στην αξιολόγηση των οικονομικών προσφορών που αποσφραγίστηκαν και συντάσσει πρακτικό, στο οποίο καταχωρίζονται οι προσφορές κατά σειρά κατάταξης, με βάση τη συνολική βαθμολογία τους, καθώς και η αιτιολογημένη εισήγησή της για την αποδοχή ή απόρριψή τους και την ανάδειξη του προσωρινού αναδόχου.

Διακήρυξη Ηλεκτρονικού Ανοικτού (Διεθνούς) Άνω των Ορίων Διαγωνισμού για το Έργο “Ανάπτυξη και Λειτουργία Μηχανισμού Συντονισμού, Πλοήγησης και Πολυκαναλικής Εξυπηρέτησης του Υπουργείου Υγείας”

Εάν οι προσφορές φαίνονται ασυνήθιστα χαμηλές σε σχέση με το αντικείμενο της σύμβασης, η Διενεργούσα Αρχή απαιτεί από τους οικονομικούς φορείς, μέσω της λειτουργικότητας της «Επικοινωνίας» του ηλεκτρονικού διαγωνισμού στο ΕΣΗΔΗΣ, να εξηγήσουν την τιμή ή το κόστος που προτείνουν στην προσφορά τους, εντός αποκλειστικής προθεσμίας, κατά ανώτατο όριο είκοσι (20) ημερών από την κοινοποίηση της σχετικής πρόσκλησης. Στην περίπτωση αυτή εφαρμόζονται τα άρθρα 88 και 89 ν. 4412/2016. Εάν με τα παρεχόμενα στοιχεία δεν εξηγείται κατά τρόπο ικανοποιητικό το χαμηλό επίπεδο της τιμής ή του κόστους που προτείνεται, η προσφορά απορρίπτεται ως μη κανονική.

Στην περίπτωση ισοδύναμων προφορών, δηλαδή προσφορών με την ίδια συνολική τελική βαθμολογία μεταξύ δύο ή περισσότερων προσφερόντων, η ανάθεση γίνεται στον προσφέροντα με τη μεγαλύτερη βαθμολογία τεχνικής προσφοράς.

Αν οι ισοδύναμες προσφορές έχουν την ίδια βαθμολογία τεχνικής προσφοράς, η Διενεργούσα Αρχή επιλέγει τον ανάδοχο 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.

Στη συνέχεια, εφόσον το αποφαινόμενο όργανο της Διενεργούσας Αρχής εγκρίνει το ανωτέρω πρακτικό κατάταξης των προσφορών, εκδίδεται απόφαση για τα αποτελέσματα του εν λόγω σταδίου και η Διενεργούσα Αρχή προσκαλεί εγγράφως, μέσω της λειτουργικότητας της «Επικοινωνίας» του ηλεκτρονικού διαγωνισμού στο ΕΣΗΔΗΣ, τον πρώτο σε κατάταξη προσφέροντα, στον οποίον πρόκειται να γίνει η κατακύρωση («προσωρινός ανάδοχος»), να υποβάλει τα δικαιολογητικά κατακύρωσης, σύμφωνα με όσα ορίζονται στο άρθρο 103 και την παρ. 3.2 της παρούσας, περί πρόσκλησης για υποβολή δικαιολογητικών. Η απόφαση έγκρισης του πρακτικού κατάταξης προσφορών δεν κοινοποιείται στους προσφέροντες και ενσωματώνεται στην απόφαση κατακύρωσης.

Σε κάθε περίπτωση, όταν έχει υποβληθεί εξ αρχής μία προσφορά, τα αποτελέσματα όλων των σταδίων της διαδικασίας ανάθεσης, ήτοι Δικαιολογητικών Συμμετοχής, Τεχνικής Προσφοράς και Οικονομικής Προσφοράς, επικυρώνονται με την απόφαση κατακύρωσης του άρθρου 105 του ν. 4412/2016, σύμφωνα με την παράγραφο 3.3 της παρούσας, που εκδίδεται μετά το πέρας και του τελευταίου σταδίου της διαδικασίας. Κατά της ανωτέρω απόφασης χωρεί προδικαστική προσφυγή ενώπιον της ΕΑΔΗΣΥ σύμφωνα με όσα προβλέπονται στην παράγραφο 3.4 της παρούσας.

3.2 Πρόσκληση υποβολής δικαιολογητικών προσωρινού αναδόχου - Δικαιολογητικά προσωρινού αναδόχου

Μετά την αξιολόγηση των προσφορών, η Διενεργούσα Αρχή αποστέλλει σχετική ηλεκτρονική πρόσκληση στον προσφέροντα, στον οποίο πρόκειται να γίνει η κατακύρωση («προσωρινό ανάδοχο»), μέσω της λειτουργικότητας της «Επικοινωνίας» του ηλεκτρονικού διαγωνισμού στο ΕΣΗΔΗΣ και τον καλεί να υποβάλει, εντός προθεσμίας δέκα (10) ημερών από την κοινοποίηση της σχετικής έγγραφης ειδοποίησης σε αυτόν, τα αποδεικτικά έγγραφα νομιμοποίησης και τα πρωτότυπα ή αντίγραφα όλων των δικαιολογητικών που περιγράφονται στην παράγραφο 2.2.9.2. της παρούσας Διακήρυξης, ως αποδεικτικά στοιχεία για τη μη συνδρομή των λόγων αποκλεισμού της παραγράφου 2.2.3 της Διακήρυξης, καθώς και για την πλήρωση των κριτηρίων ποιοτικής επιλογής των παραγράφων 2.2.4 - 2.2.8 αυτής.

Ειδικότερα, το σύνολο των στοιχείων και δικαιολογητικών της ως άνω παραγράφου αποστέλλονται από τον προσωρινό ανάδοχο σε μορφή ηλεκτρονικών αρχείων με μορφότυπο PDF, σύμφωνα με τα ειδικώς οριζόμενα στην παράγραφο 2.4.2.5 της παρούσας.

Εντός της προθεσμίας υποβολής των δικαιολογητικών κατακύρωσης και το αργότερο έως την τρίτη εργάσιμη ημέρα από την καταληκτική ημερομηνία ηλεκτρονικής υποβολής των δικαιολογητικών κατακύρωσης, προσκομίζονται, με ευθύνη του οικονομικού φορέα, στη Διενεργούσα Αρχή, σε έντυπη μορφή και σε κλειστό φάκελο, στον οποίο αναγράφεται ο αποστολέας, τα στοιχεία του Διαγωνισμού και ως παραλήπτης η Επιτροπή Διαγωνισμού, τα στοιχεία και δικαιολογητικά, τα οποία απαιτείται να προσκομιστούν σε έντυπη μορφή (ως πρωτότυπα ή ακριβή αντίγραφα), σύμφωνα με τα προβλεπόμενα στις διατάξεις της ως άνω παραγράφου 2.4.2.5.

Διακήρυξη Ηλεκτρονικού Ανοικτού (Διεθνούς) Άνω των Ορίων Διαγωνισμού για το Έργο “Ανάπτυξη και Λειτουργία Μηχανισμού Συντονισμού, Πλοήγησης και Πολυκαναλικής Εξυπηρέτησης του Υπουργείου Υγείας”

Αν δεν προσκομίστούν τα παραπάνω δικαιολογητικά ή υπάρχουν ελλείψεις σε αυτά που υποβλήθηκαν, η Διενεργούσα Αρχή καλεί τον προσωρινό ανάδοχο να προσκομίσει τα ελλείποντα δικαιολογητικά ή να συμπληρώσει τα ήδη υποβληθέντα ή να παράσχει διευκρινίσεις, κατά το άρθρο 102 του ν. 4412/2016, εντός δέκα (10) ημερών από την κοινοποίηση της σχετικής πρόσκλησης σε αυτόν.

Ο προσωρινός ανάδοχος δύναται να υποβάλει αίτημα προς τη Διενεργούσα Αρχή, μέσω της λειτουργικότητας της «Επικοινωνίας» του ηλεκτρονικού διαγωνισμού στο ΕΣΗΔΗΣ, για παράταση της ως άνω προθεσμίας, συνοδευόμενο από αποδεικτικά έγγραφα περί αίτησης χορήγησης δικαιολογητικών προσωρινού αναδόχου. Στην περίπτωση αυτή η Διενεργούσα Αρχή παρατείνει την προθεσμία υποβολής τους, για όσο χρόνο απαιτηθεί για τη χορήγησή τους από τις αρμόδιες δημόσιες αρχές. Ο προσωρινός ανάδοχος μπορεί να αξιοποιεί τη δυνατότητα αυτή τόσο εντός της αρχικής προθεσμίας για την υποβολή δικαιολογητικών, όσο και εντός της προθεσμίας για την προσκόμιση ελλειπόντων ή τη συμπλήρωση ήδη υποβληθέντων δικαιολογητικών, κατά την έννοια του άρθρου 102 του ν. 4412/2016, όπως προβλέπεται ανωτέρω. Η παρούσα ρύθμιση εφαρμόζεται αναλόγως και όταν η αναθέτουσα αρχή ζητήσει την προσκόμιση των δικαιολογητικών κατά τη διαδικασία αξιολόγησης των προσφορών ή αιτήσεων συμμετοχής και πριν από το στάδιο κατακύρωσης, κατ’ εφαρμογή της διάταξης του πρώτου εδαφίου της παρ. 5 του άρθρου 79 του ν. 4412/2016, τηρουμένων των αρχών της ίσης μεταχείρισης και της διαφάνειας.

Απορρίπτεται η προσφορά του προσωρινού αναδόχου, καταπίπτει υπέρ της Αναθέτουσας Αρχής η εγγύηση συμμετοχής του και η κατακύρωση γίνεται στον προσφέροντα που υπέβαλε την αμέσως επόμενη πλέον συμφέρουσα από οικονομική άποψη προσφορά, τηρουμένης της ανωτέρω διαδικασίας, εάν:

- i) κατά τον έλεγχο των παραπάνω δικαιολογητικών διαπιστωθεί ότι τα στοιχεία που δηλώθηκαν με το Ευρωπαϊκό Ενιαίο Έγγραφο Σύμβασης (ΕΕΕΣ) είναι εκ προθέσεως απατηλά, ή έχουν υποβληθεί πλαστά αποδεικτικά στοιχεία, ή
- ii) δεν υποβληθούν στο προκαθορισμένο χρονικό διάστημα τα απαιτούμενα πρωτότυπα ή αντίγραφα των παραπάνω δικαιολογητικών, ή
- iii) από τα δικαιολογητικά που προσκομίστηκαν νομίμως και εμπροθέσμως, δεν αποδεικνύεται η μη συνδρομή των λόγων αποκλεισμού σύμφωνα με την παράγραφο 2.2.3 (λόγοι αποκλεισμού) ή η πλήρωση μιας ή περισσότερων από τις απαιτήσεις των κριτηρίων ποιοτικής επιλογής, σύμφωνα με τις παραγράφους 2.2.4 έως 2.2.8 (κριτήρια ποιοτικής επιλογής) της παρούσας,

Σε περίπτωση έγκαιρης και προσήκουσας ενημέρωσης της Διενεργούσας Αρχής για μεταβολές στις προϋποθέσεις, τις οποίες ο προσωρινός ανάδοχος είχε δηλώσει με το Ευρωπαϊκό Ενιαίο Έγγραφο Σύμβασης (ΕΕΕΣ) ότι πληροί, οι οποίες (μεταβολές) είτε επήλθαν, είτε έλαβε γνώση αυτών μετά τη δήλωση και μέχρι την ημέρα της σύναψης της σύμβασης (οψιγενείς μεταβολές), δεν καταπίπτει υπέρ της Αναθέτουσας Αρχής η εγγύηση συμμετοχής του.

Αν κανένας από τους προσφέροντες δεν υποβάλει αληθή ή ακριβή δήλωση ή δεν προσκομίσει ένα ή περισσότερα από τα απαιτούμενα έγγραφα και δικαιολογητικά ή δεν αποδείξει ότι: α) δεν βρίσκεται σε μία από τις καταστάσεις της παραγράφου 2.2.3 της παρούσας Διακήρυξης και β) πληροί τα σχετικά κριτήρια ποιοτικής επιλογής τα οποία έχουν καθοριστεί σύμφωνα με τις παραγράφους 2.2.4 -2.2.8 της παρούσας Διακήρυξης, η διαδικασία ματαιώνεται.

Η διαδικασία ελέγχου των παραπάνω δικαιολογητικών ολοκληρώνεται με τη σύνταξη πρακτικού από την Επιτροπή του Διαγωνισμού, στο οποίο αναγράφεται η τυχόν συμπλήρωση δικαιολογητικών σύμφωνα με όσα ορίζονται ανωτέρω (παράγραφος 3.1.2.1.) και τη διαβίβασή του στο αποφαινόμενο όργανο της Διενεργούσας Αρχής για τη λήψη απόφασης είτε για την κατακύρωση της σύμβασης είτε για τη ματαίωση της διαδικασίας.

3.3 Κατακύρωση - σύναψη σύμβασης

3.3.1. Τα αποτελέσματα του ελέγχου των παραπάνω δικαιολογητικών κατακύρωσης και της εισήγησης της Επιτροπής Διαγωνισμού επικυρώνονται με την απόφαση κατακύρωσης, στην οποία ενσωματώνεται η

Διακήρυξη Ηλεκτρονικού Ανοικτού (Διεθνούς) Άνω των Ορίων Διαγωνισμού για το Έργο “Ανάπτυξη και Λειτουργία Μηχανισμού Συντονισμού, Πλοήγησης και Πολυκαναλικής Εξυπηρέτησης του Υπουργείου Υγείας”

απόφαση έγκρισης του πρακτικού κατάταξης των προσφερόντων και ανάδειξης προσωρινού αναδόχου, σε συνέχεια της αξιολόγησης των οικονομικών προσφορών τους.

Η Διενεργούσα Αρχή κοινοποιεί, μέσω της λειτουργικότητας της «Επικοινωνίας» στο ΕΣΗΔΗΣ, σε όλους τους οικονομικούς φορείς που έλαβαν μέρος στη διαδικασία ανάθεσης, εκτός από όσους αποκλείστηκαν οριστικά, ιδίως δυνάμει της παρ. 1 του άρθρου 72 του ν. 4412/2016, την απόφαση κατακύρωσης, στην οποία αναφέρονται υποχρεωτικά οι προθεσμίες για την αναστολή της σύναψης σύμβασης, σύμφωνα με τα άρθρα 360 έως 372 του ν. 4412/2016, μαζί με αντίγραφο των πρακτικών κατάταξης των προσφερόντων και ανάδειξης προσωρινού αναδόχου, επιπλέον δε, αναρτά τα δικαιολογητικά του προσωρινού αναδόχου στα «Συνημμένα Ηλεκτρονικού Διαγωνισμού».

Μετά την έκδοση και κοινοποίηση της απόφασης κατακύρωσης οι προσφέροντες λαμβάνουν γνώση των οικονομικών προσφορών που αποσφραγίστηκαν, της κατάταξης των προσφορών και των υποβληθέντων δικαιολογητικών κατακύρωσης, με ενέργειες της Διενεργούσας Αρχής. Κατά της απόφασης κατακύρωσης χωρεί προδικαστική προσφυγή ενώπιον της ΕΑΔΗΣΥ, σύμφωνα με την παράγραφο 3.4 της παρούσης. Δεν επιτρέπεται η άσκηση άλλης διοικητικής προσφυγής κατά της ανωτέρω απόφασης.

3.3.2. Η απόφαση κατακύρωσης καθίσταται οριστική, εφόσον συντρέξουν οι ακόλουθες προϋποθέσεις σωρευτικά:

α) κοινοποιηθεί η απόφαση κατακύρωσης σε όλους τους οικονομικούς φορείς που δεν έχουν αποκλειστεί οριστικά,

β) παρέλθει άπρακτη η προθεσμία άσκησης προδικαστικής προσφυγής ή σε περίπτωση άσκησης, παρέλθει άπρακτη η προθεσμία άσκησης αίτησης ακύρωσης και αναστολής κατά της απόφασης της ΕΑΔΗΣΥ και σε περίπτωση άσκησης αίτησης ακύρωσης και αναστολής κατά της απόφασης της ΕΑΔΗΣΥ, εκδοθεί απόφαση επί της αίτησης, με την επιφύλαξη της χορήγησης προσωρινής διαταγής, σύμφωνα με όσα ορίζονται στο τελευταίο εδάφιο της παρ. <http://www.eaadhsy.gr/n4412/n4412fulltextlinks.html> 4 του άρθρου 372 του ν. 4412/2016,

γ) ολοκληρωθεί επιτυχώς ο προσυμβατικός έλεγχος από το Ελεγκτικό Συνέδριο, σύμφωνα με τα άρθρα 324 έως 327 του ν. 4700/2020, εφόσον απαιτείται, και

δ) ο προσωρινός ανάδοχος, υποβάλλει, στην περίπτωση που απαιτείται και έπειτα από σχετική πρόσκληση, υπεύθυνη δήλωση, που υπογράφεται σύμφωνα με όσα ορίζονται στο άρθρο 79Α του ν. 4412/2016, στην οποία δηλώνεται ότι, δεν έχουν επέλθει στο πρόσωπό του οψιγενείς μεταβολές κατά την έννοια του άρθρου 104 του ν. 4412/2016 και μόνον στην περίπτωση του προσυμβατικού ελέγχου ή της άσκησης προδικαστικής προσφυγής κατά της απόφασης κατακύρωσης. Η υπεύθυνη δήλωση ελέγχεται από τη Διενεργούσα Αρχή και μνημονεύεται στο συμφωνητικό. Εφόσον δηλωθούν οψιγενείς μεταβολές, η δήλωση ελέγχεται από την Επιτροπή Διαγωνισμού, η οποία εισηγείται προς το αρμόδιο αποφαίνόμενο όργανο.

Μετά από την οριστικοποίηση της απόφασης κατακύρωσης η Διενεργούσα Αρχή προσκαλεί τον Ανάδοχο, μέσω της λειτουργικότητας της «Επικοινωνίας», να προσέλθει για υπογραφή του συμφωνητικού, θέτοντάς του προθεσμία δεκαπέντε (15) ημερών από την κοινοποίηση της σχετικής ειδικής πρόσκλησης. Η σύμβαση θεωρείται συναφθείσα με την κοινοποίηση της πρόσκλησης του προηγούμενου εδαφίου στον Ανάδοχο.

Πριν την υπογραφή της σύμβασης υποβάλλεται η υπεύθυνη δήλωση της κοινής απόφασης των Υπουργών Ανάπτυξης και Επικρατείας 20977/23-8-2007 (Β' 1673) «Δικαιολογητικά για την τήρηση των μητρώων του ν. 3310/2005 όπως τροποποιήθηκε με το ν. 3414/2005».

Στην περίπτωση που ο ανάδοχος δεν προσέλθει να υπογράψει το ως άνω συμφωνητικό μέσα στην τεθείσα προθεσμία, με την επιφύλαξη αντικειμενικών λόγων ανωτέρας βίας, κηρύσσεται έκπτωτος, καταπίπτει υπέρ της αναθέτουσας αρχής η εγγυητική επιστολή συμμετοχής του και ακολουθείται η ίδια, ως άνω διαδικασία, για τον προσφέροντα που υπέβαλε την αμέσως επόμενη πλέον συμφέρουσα από οικονομική άποψη προσφορά. Αν κανένας από τους προσφέροντες δεν προσέλθει για την υπογραφή του συμφωνητικού, η διαδικασία ανάθεσης ματαιώνεται σύμφωνα με την παράγραφο 3.5 της παρούσας διακήρυξης. Στην

Διακήρυξη Ηλεκτρονικού Ανοικτού (Διεθνούς) Άνω των Ορίων Διαγωνισμού για το Έργο “Ανάπτυξη και Λειτουργία Μηχανισμού Συντονισμού, Πλοήγησης και Πολυκαναλικής Εξυπηρέτησης του Υπουργείου Υγείας”

περίπτωση αυτή, η αναθέτουσα αρχή μπορεί να αναζητήσει αποζημίωση, πέρα από την καταπίπτουσα εγγυητική επιστολή, ιδίως δυνάμει των άρθρων 197 και 198 ΑΚ.

Εάν η Διενεργούσα Αρχή δεν απευθύνει την ειδική πρόσκληση για την υπογραφή του συμφωνητικού εντός χρονικού διαστήματος εξήντα (60) ημερών από την οριστικοποίηση της απόφασης κατακύρωσης, με την επιφύλαξη της ύπαρξης επιτακτικού λόγου δημόσιου συμφέροντος ή αντικειμενικών λόγων ανωτέρας βίας, ο ανάδοχος δικαιούται να απέχει από την υπογραφή του συμφωνητικού, χωρίς να εκπέσει η εγγύηση συμμετοχής του, καθώς και να αναζητήσει αποζημίωση ιδίως δυνάμει των άρθρων 197 και 198 ΑΚ.

3.4 Προδικαστικές Προσφυγές - Προσωρινή και Οριστική Δικαστική Προστασία

Α. Κάθε ενδιαφερόμενος, ο οποίος έχει ή είχε συμφέρον να του ανατεθεί η συγκεκριμένη δημόσια σύμβαση και έχει υποστεί ή ενδέχεται να υποστεί ζημία από εκτελεστή πράξη ή παράλειψη της Αναθέτουσας Αρχής ή/και της Διενεργούσας Αρχής κατά παράβαση της ευρωπαϊκής ενωσιακής ή εσωτερικής νομοθεσίας στον τομέα των δημοσίων συμβάσεων, έχει δικαίωμα να προσφύγει στην Ενιαία Αρχή Δημοσίων Συμβάσεων (ΕΑΔΗΣΥ), πρώην ανεξάρτητη πρώην Αρχή Εξέτασης Προδικαστικών Προσφυγών (ΑΕΠΠ), σύμφωνα με τα ειδικότερα οριζόμενα στα άρθρα 346 επ. του ν. 4412/2016 και 1 επ. του π.δ/τος 39/2017, ασκώντας προδικαστική προσφυγή κατά πράξης ή παράλειψης της Αναθέτουσας Αρχής ή/και της Διενεργούσας Αρχής, προσδιορίζοντας ειδικώς τις νομικές και πραγματικές αιτιάσεις που δικαιολογούν το αίτημά του .

Σε περίπτωση προσφυγής κατά πράξης της Αναθέτουσας Αρχής ή/ και Διενεργούσας Αρχής, η προθεσμία για την άσκηση της προδικαστικής προσφυγής είναι:

(α) δέκα (10) ημέρες από την κοινοποίηση της προσβαλλόμενης πράξης στον ενδιαφερόμενο οικονομικό φορέα αν η πράξη κοινοποιήθηκε με ηλεκτρονικά μέσα ή

(β) δεκαπέντε (15) ημέρες από την κοινοποίηση της προσβαλλόμενης πράξης σε αυτόν αν χρησιμοποιήθηκαν άλλα μέσα επικοινωνίας, άλλως

(γ) δέκα (10) ημέρες από την πλήρη, πραγματική ή τεκμαιρόμενη, γνώση της πράξης που βλάπτει τα συμφέροντα του ενδιαφερόμενου οικονομικού φορέα. Ειδικά για την άσκηση προσφυγής κατά προκήρυξης, η πλήρης γνώση αυτής τεκμαίρεται μετά την πάροδο δεκαπέντε (15) ημερών από τη δημοσίευση στο ΚΗΜΔΗΣ.

Σε περίπτωση παράλειψης που αποδίδεται στην Αναθέτουσα Αρχή ή/ και Διενεργούσα Αρχή, η προθεσμία για την άσκηση της προδικαστικής προσφυγής είναι δεκαπέντε (15) ημέρες από την επομένη της συντέλεσης της προσβαλλόμενης παράλειψης .

Οι προθεσμίες ως προς την υποβολή των προδικαστικών προσφυγών και των παρεμβάσεων αρχίζουν την επομένη της ημέρας της προαναφερθείσας κατά περίπτωση κοινοποίησης ή γνώσης και λήγουν όταν περάσει ολόκληρη η τελευταία ημέρα και ώρα 23:59:59 και, αν αυτή είναι εξαιρετέα ή Σάββατο, όταν περάσει ολόκληρη η επόμενη εργάσιμη ημέρα και ώρα 23:59:59.

Η προδικαστική προσφυγή συντάσσεται υποχρεωτικά με τη χρήση του τυποποιημένου εντύπου του Παραρτήματος Ι του π.δ/τος 39/2017 και κατατίθεται ηλεκτρονικά μέσω της λειτουργικότητας «Επικοινωνία» στην ηλεκτρονική περιοχή του συγκεκριμένου διαγωνισμού, επιλέγοντας την ένδειξη «Προδικαστική Προσφυγή» σύμφωνα με το άρθρο 18 της Κ.Υ.Α. Προμήθειες και Υπηρεσίες.

Για το παραδεκτό της άσκησης της προδικαστικής προσφυγής κατατίθεται από τον προσφεύγοντα παράβολο υπέρ του Ελληνικού Δημοσίου, σύμφωνα με όσα ορίζονται στο άρθρο 363 του ν. 4412/2016 . Η επιστροφή του παραβόλου στον προσφεύγοντα γίνεται: α) σε περίπτωση ολικής ή μερικής αποδοχής της προσφυγής του, β) όταν η Αναθέτουσα Αρχή ή/ και Διενεργούσα Αρχή ανακαλεί την προσβαλλόμενη πράξη ή προβαίνει στην οφειλόμενη ενέργεια πριν από την έκδοση της απόφασης της ΕΑΔΗΣΥ επί της προσφυγής, γ) σε περίπτωση παραίτησης του προσφεύγοντος από την προσφυγή του έως και δέκα (10) ημέρες από την κατάθεση της προσφυγής.

Διακήρυξη Ηλεκτρονικού Ανοικτού (Διεθνούς) Άνω των Ορίων Διαγωνισμού για το Έργο “Ανάπτυξη και Λειτουργία Μηχανισμού Συντονισμού, Πλοήγησης και Πολυκαναλικής Εξυπηρέτησης του Υπουργείου Υγείας”

Η προθεσμία για την άσκηση της προδικαστικής προσφυγής και η άσκησή της κωλύουν τη σύναψη της σύμβασης, επί ποινή ακυρότητας, η οποία διαπιστώνεται με απόφαση της ΕΑΔΗΣΥ μετά από άσκηση προδικαστικής προσφυγής, σύμφωνα με τα άρθρα 368 του ν. 4412/2016 και 20 του π.δ/τος 39/2017. Όμως, μόνη η άσκηση της προδικαστικής προσφυγής δεν κωλύει την πρόοδο της διαγωνιστικής διαδικασίας, υπό την επιφύλαξη χορήγησης από το Κλιμάκιο μέτρων προσωρινής προστασίας, σύμφωνα με το άρθρο 366 παρ. 1-2 του ν. 4412/2016 και 15 παρ. 1-4 του π.δ/τος 39/2017.

Η προηγούμενη παράγραφος δεν εφαρμόζεται στην περίπτωση που, κατά τη διαδικασία σύναψης της παρούσας σύμβασης, υποβληθεί μόνο μία (1) προσφορά.

Μετά την, κατά τα ως άνω, ηλεκτρονική κατάθεση της προδικαστικής προσφυγής η Διενεργούσα Αρχή, μέσω της λειτουργίας «Επικοινωνία»:

α) Κοινοποιεί την προσφυγή το αργότερο έως την επόμενη εργάσιμη ημέρα από την κατάθεσή της σε κάθε ενδιαφερόμενο τρίτο, ο οποίος μπορεί να θίγεται από την αποδοχή της, προκειμένου να ασκήσει το προβλεπόμενο από τα άρθρα 362 παρ. 3 και 7 του π.δ/τος 39/2017 δικαίωμα παρέμβασής του στη διαδικασία εξέτασης της προσφυγής, για τη διατήρηση της ισχύος της προσβαλλόμενης πράξης, προσκομίζοντας όλα τα κρίσιμα έγγραφα που έχει στη διάθεσή του.

β) Διαβιβάζει στην ΕΑΔΗΣΥ, το αργότερο εντός δεκαπέντε (15) ημερών από την ημέρα κατάθεσης, τον πλήρη φάκελο της υπόθεσης, τα αποδεικτικά κοινοποίησης στους ενδιαφερόμενους τρίτους, αλλά και την Έκθεση Απόψεων της επί της προσφυγής. Στην Έκθεση Απόψεων δύναται να παραθέσει αρχική ή συμπληρωματική αιτιολογία για την υποστήριξη της προσβαλλόμενης με την προδικαστική προσφυγή πράξης.

γ) Κοινοποιεί σε όλα τα μέρη την Έκθεση Απόψεων, τις Παρεμβάσεις και τα σχετικά έγγραφα που τυχόν τη συνοδεύουν, μέσω του ηλεκτρονικού τόπου του διαγωνισμού το αργότερο έως την επόμενη εργάσιμη ημέρα από την κατάθεσή τους.

δ) Συμπληρωματικά υπομνήματα κατατίθενται από οποιοδήποτε από τα μέρη, μέσω της πλατφόρμας του ΕΣΗΔΗΣ, το αργότερο εντός πέντε (5) ημερών από την κοινοποίηση της Έκθεσης Απόψεων.

Η άσκηση της προδικαστικής προσφυγής αποτελεί προϋπόθεση για την άσκηση των ένδικων βοηθημάτων της αίτησης ακύρωσης και αναστολής της αίτησης ακύρωσης του άρθρου 372 του ν. 4412/2016 κατά των εκτελεστών πράξεων ή παραλείψεων της Αναθέτουσας Αρχής ή /και της Διενεργούσας Αρχής.

Σύμφωνα δε με το άρθρο 3 παρ.1 και 3 Ν.4912/2022,ΦΕΚ Α 59/17.03.2022, όπου γίνεται αναφορά σε «Αρχή Εξέτασης Προδικαστικών Προσφυγών» ή «ΑΕΠΠ», νοείται η «Ενιαία Αρχή Δημόσιων Συμβάσεων» ή «ΕΑΔΗΣΥ» του άρθρου 347 του ν. 4412/2016.

Β. Όποιος έχει έννομο συμφέρον μπορεί να ζητήσει, με το ίδιο δικόγραφο, την αναστολή εκτέλεσης της απόφασης της ΕΑΔΗΣΥ και την ακύρωσή της ενώπιον του Διοικητικού Εφετείου Αθηνών, σύμφωνα με το άρθρο 372 του ν.4412/2016. Το αυτό ισχύει και σε περίπτωση σιωπηρής απόρριψης της προδικαστικής προσφυγής από την ΕΑΔΗΣΥ. Δικαίωμα άσκησης του ως άνω ένδικου βοηθήματος έχει και η Αναθέτουσα Αρχή, νομίμως εκπροσωπούμενη από τη Διενεργούσα Αρχή και η Διενεργούσα Αρχή, αν η ΕΑΔΗΣΥ κάνει δεκτή την προδικαστική προσφυγή, αλλά και αυτός του οποίου έχει γίνει εν μέρει δεκτή η προδικαστική προσφυγή.

Με την απόφαση της ΕΑΔΗΣΥ λογίζονται ως συμπροσβαλλόμενες και όλες οι συναφείς προς την ανωτέρω απόφαση πράξεις ή παραλείψεις της Αναθέτουσας Αρχής/ή και της Διενεργούσας Αρχής, εφόσον έχουν εκδοθεί ή συντελεστεί αντιστοίχως έως τη συζήτηση της ως άνω αίτησης στο Δικαστήριο.

Η αίτηση αναστολής και ακύρωσης περιλαμβάνει μόνο αιτιάσεις που είχαν προταθεί με την προδικαστική προσφυγή ή αφορούν στη διαδικασία ενώπιον της ΕΑΔΗΣΥ ή το περιεχόμενο των αποφάσεών της. Η Ε.Ε.ΣΥ.Π. Α.Ε., Διενεργούσα Αρχή και νομίμως εκπρόσωπος την Αναθέτουσα Αρχή, εφόσον ασκήσει την αίτηση της παρ. 1 του άρθρου 372 του ν. 4412/2016, μπορεί να προβάλει και οψιγενείς ισχυρισμούς αναφορικά με τους επιτακτικούς λόγους δημοσίου συμφέροντος, οι οποίοι καθιστούν αναγκαία την άμεση ανάθεση της σύμβασης.

Διακήρυξη Ηλεκτρονικού Ανοικτού (Διεθνούς) Άνω των Ορίων Διαγωνισμού για το Έργο “Ανάπτυξη και Λειτουργία Μηχανισμού Συντονισμού, Πλοήγησης και Πολυκαναλικής Εξυπηρέτησης του Υπουργείου Υγείας”

Η ως άνω αίτηση κατατίθεται στο αρμόδιο Δικαστήριο μέσα σε προθεσμία δέκα (10) ημερών από την κοινοποίηση ή την πλήρη γνώση της απόφασης ή από την παρέλευση της προθεσμίας για την έκδοση της απόφασης επί της προδικαστικής προσφυγής, ενώ η δικάσιμος για την εκδίκαση της αίτησης ακύρωσης δεν πρέπει να απέχει πέραν των εξήντα (60) ημερών από την κατάθεση του δικογράφου.

Αντίγραφο της αίτησης με κλήση κοινοποιείται με τη φροντίδα του αιτούντος στην ΕΑΔΗΣΥ, την Αναθέτουσα Αρχή και τη Διενεργούσα Αρχή, αν δεν έχει ασκήσει αυτή την αίτηση, και προς κάθε τρίτο ενδιαφερόμενο, την κλήτευση του οποίου διατάσσει με πράξη του ο Πρόεδρος ή ο προεδρεύων του αρμόδιου Δικαστηρίου ή Τμήματος έως την επόμενη ημέρα από την κατάθεση της αίτησης. Ο αιτών υποχρεούται, επί ποινή απαραδέκτου του ενδίκου βοηθήματος, να προβεί στις παραπάνω κοινοποιήσεις εντός αποκλειστικής προθεσμίας δύο (2) ημερών από την έκδοση και την παραλαβή της ως άνω πράξης του Δικαστηρίου. Εντός αποκλειστικής προθεσμίας δέκα (10) ημερών από την ως άνω κοινοποίηση της αίτησης κατατίθεται η παρέμβαση και διαβιβάζονται ο φάκελος και οι απόψεις των παθητικώς νομιμοποιούμενων. Εντός της ίδιας προθεσμίας κατατίθενται στο Δικαστήριο και τα στοιχεία που υποστηρίζουν τους ισχυρισμούς των διαδίκων.

Επιπρόσθετα, η παρέμβαση κοινοποιείται με επιμέλεια του παρεμβαίνοντος στα λοιπά μέρη της δίκης εντός δύο (2) ημερών από την κατάθεσή της, αλλιώς λογίζεται ως απaráδεκτη. Το διατακτικό της δικαστικής απόφασης εκδίδεται εντός δεκαπέντε (15) ημερών από τη συζήτηση της αίτησης ή από την προθεσμία για την υποβολή υπομνημάτων.

Η προθεσμία για την άσκηση και η άσκηση της αίτησης ενώπιον του αρμόδιου Δικαστηρίου κωλύουν τη σύναψη της σύμβασης μέχρι την έκδοση της οριστικής δικαστικής απόφασης, εκτός εάν με προσωρινή διαταγή ο αρμόδιος δικαστής αποφανθεί διαφορετικά. Επίσης, η προθεσμία για την άσκηση και η άσκηση της αίτησης κωλύουν την πρόοδο της διαδικασίας ανάθεσης για χρονικό διάστημα δεκαπέντε (15) ημερών από την άσκηση της αίτησης, εκτός εάν με την προσωρινή διαταγή ο αρμόδιος δικαστής αποφανθεί διαφορετικά. Για την άσκηση της αίτησης κατατίθεται παράβολο, σύμφωνα με τα ειδικότερα οριζόμενα στο άρθρο 372 παρ. 5 του ν. 4412/2016.

Αν ο ενδιαφερόμενος δεν αιτήθηκε ή αιτήθηκε ανεπιτυχώς την αναστολή και η σύμβαση υπογράφηκε και η εκτέλεσή της ολοκληρώθηκε πριν από τη συζήτηση της αίτησης, εφαρμόζεται αναλόγως η παρ. 2 του άρθρου 32 του π.δ/τος 18/1989.

Αν το Δικαστήριο ακυρώσει πράξη ή παράλειψη της αναθέτουσας/διενεργούσας αρχής μετά τη σύναψη της σύμβασης, το κύρος της τελευταίας δεν θίγεται, εκτός αν πριν από τη σύναψη αυτής είχε ανασταλεί η διαδικασία σύναψης της σύμβασης. Στην περίπτωση που η σύμβαση δεν είναι άκυρη, ο ενδιαφερόμενος δικαιούται να αξιώσει αποζημίωση, σύμφωνα με τα αναφερόμενα στο άρθρο 373 του ν. 4412/2016.

Με την επιφύλαξη των διατάξεων του ν. 4412/2016, για την εκδίκαση των διαφορών του παρόντος άρθρου εφαρμόζονται οι διατάξεις του π.δ/τος 18/1989.

3.5 Ματαίωση Διαδικασίας

Η Διενεργούσα Αρχή ματαιώνει ή δύναται να ματαιώσει εν όλω ή εν μέρει, αιτιολογημένα, τη διαδικασία ανάθεσης, για τους λόγους και υπό τους όρους του άρθρου 106 του ν. 4412/2016, μετά από γνώμη της αρμόδιας Επιτροπής του Διαγωνισμού. Επίσης, αν διαπιστωθούν σφάλματα ή παραλείψεις σε οποιοδήποτε στάδιο της διαδικασίας ανάθεσης, μπορεί, μετά από γνώμη της ως άνω Επιτροπής, να ακυρώσει μερικώς τη διαδικασία ή να αναμορφώσει ανάλογα το αποτέλεσμά της ή να αποφασίσει την επανάληψή της από το σημείο που εμφίλοχώρησε το σφάλμα ή η παράλειψη.

Ειδικότερα, η Διενεργούσα Αρχή ματαιώνει τη διαδικασία σύναψης όταν αυτή αποβεί άγονη είτε λόγω μη υποβολής προσφοράς είτε λόγω απόρριψης όλων των προσφορών, καθώς και στην περίπτωση του δεύτερου εδαφίου της παρ. 7 του άρθρου 105, περί κατακύρωσης και σύναψης σύμβασης.

Επίσης, μπορεί να ματαιώσει τη διαδικασία: α) λόγω παράτυπης διεξαγωγής της διαδικασίας ανάθεσης, εκτός εάν μπορεί να θεραπεύσει το σφάλμα ή την παράλειψη σύμφωνα με την παρ. 3 του άρθρου 106 , β)

Διακήρυξη Ηλεκτρονικού Ανοικτού (Διεθνούς) Άνω των Ορίων Διαγωνισμού για το Έργο “Ανάπτυξη και Λειτουργία Μηχανισμού Συντονισμού, Πλοήγησης και Πολυκαναλικής Εξυπηρέτησης του Υπουργείου Υγείας”

εάν οι οικονομικές και τεχνικές παράμετροι που σχετίζονται με τη διαδικασία ανάθεσης άλλαξαν ουσιωδώς και η εκτέλεση του συμβατικού αντικειμένου δεν ενδιαφέρει πλέον την Αναθέτουσα Αρχή ή τον φορέα για τον οποίο προορίζεται το υπό ανάθεση αντικείμενο, γ) εάν λόγω ανωτέρας βίας, δεν είναι δυνατή η κανονική εκτέλεση της σύμβασης, δ) εάν η επιλεγείσα προσφορά κριθεί ως μη συμφέρουσα από οικονομική άποψη, ε) στην περίπτωση των παρ. 3 και 4 του άρθρου 97, περί χρόνου ισχύος προσφορών, στ) για άλλους επιτακτικούς λόγους δημοσίου συμφέροντος, όπως ιδίως, δημόσιας υγείας ή προστασίας του περιβάλλοντος.

4. ΟΡΟΙ ΕΚΤΕΛΕΣΗΣ ΤΗΣ ΣΥΜΒΑΣΗΣ

4.1 Εγγυήσεις (καλής εκτέλεσης, προκαταβολής)

4.1.1 Εγγύηση καλής εκτέλεσης και εγγύηση προκαταβολής

Για την υπογραφή της σύμβασης απαιτείται η παροχή εγγύησης καλής εκτέλεσης, σύμφωνα με το άρθρο 72 παρ. 4 του ν. 4412/2016, το ύψος της οποίας ανέρχεται σε ποσοστό 4% επί της εκτιμώμενης αξίας της σύμβασης, ή του τμήματος αυτής, χωρίς να συμπεριλαμβάνονται τα δικαιώματα προαίρεσης και η οποία κατατίθεται μέχρι και την υπογραφή του συμφωνητικού.

Η εγγύηση καλής εκτέλεσης, προκειμένου να γίνει αποδεκτή, πρέπει να περιλαμβάνει κατ' ελάχιστον τα αναφερόμενα στην παρ. 12 του άρθρου 72 του ν. 4412/2016 στοιχεία, πλην αυτού της περ. η (βλ. την παράγραφο 2.1.5. της παρούσας), και επιπλέον τον τίτλο και τον αριθμό της σχετικής σύμβασης, εφόσον ο τελευταίος είναι γνωστός. Το περιεχόμενό της είναι σύμφωνο με το υπόδειγμα που περιλαμβάνεται στο Παράρτημα VI της Διακήρυξης και τα οριζόμενα στο άρθρο 72 του ν. 4412/2016.

Η εγγύηση καλής εκτέλεσης της σύμβασης καλύπτει συνολικά και χωρίς διακρίσεις την εφαρμογή όλων των όρων της σύμβασης και κάθε απαίτηση της Αναθέτουσας Αρχής έναντι του Αναδόχου.

Σε περίπτωση τροποποίησης της σύμβασης κατά την παράγραφο 4.5, η οποία συνεπάγεται αύξηση της συμβατικής αξίας, ο Ανάδοχος οφείλει να καταθέσει μέχρι την υπογραφή της τροποποιημένης σύμβασης συμπληρωματική εγγύηση καλής εκτέλεσης, το ύψος της οποίας ανέρχεται σε ποσοστό 4% επί του ποσού της αύξησης της αξίας της σύμβασης.

Η εγγύηση καλής εκτέλεσης καταπίπτει υπέρ της αναθέτουσας αρχής στην περίπτωση παραβίασης, από τον ανάδοχο, των όρων της σύμβασης, όπως αυτή ειδικότερα ορίζει.

Στην περίπτωση χορήγησης προκαταβολής, σύμφωνα με την παράγραφο 5.1.1. της παρούσας, απαιτείται από τον ανάδοχο «εγγύηση προκαταβολής» για ποσό ίσο με αυτό της προκαταβολής σύμφωνα με το υπόδειγμα που περιλαμβάνεται στο Παράρτημα VI της Διακήρυξης. Η προκαταβολή και η εγγύηση προκαταβολής μπορούν να χορηγούνται τμηματικά, σύμφωνα με την παράγραφο 5.1.1. της παρούσας (τρόπος πληρωμής).

Η/Οι εγγύηση/εις καλής εκτέλεσης επιστρέφεται/ονται στο σύνολό της/τους μετά την ποσοτική και ποιοτική παραλαβή του συνόλου του αντικείμενου της σύμβασης.

Η απόσβεση της προκαταβολής (εφ' όσον επιλεγεί η πληρωμή με προκαταβολή) πραγματοποιείται και η εγγύηση προκαταβολής επιστρέφεται με την λήξη της σύμβασης.

Σε περίπτωση που στο πρωτόκολλο ποιοτικής και ποσοτικής παραλαβής αναφέρονται παρατηρήσεις ή υπάρχει εκπρόθεσμη παροχή, η επιστροφή των εγγυήσεων καλής εκτέλεσης και προκαταβολής γίνεται μετά την αντιμετώπιση, σύμφωνα με όσα προβλέπονται, των παρατηρήσεων και του εκπροθέσμου. Αν οι υπηρεσίες είναι διαιρετές και η παράδοση γίνεται, σύμφωνα με τη σύμβαση, τμηματικά, η εγγύηση καλής εκτέλεσης αποδεσμεύεται σταδιακά, κατά το ποσόν που αναλογεί στην αξία του τμήματος της υπηρεσίας που παραλήφθηκε οριστικά. Για τη σταδιακή αποδέσμευσή της απαιτείται προηγούμενη γνωμοδότηση του αρμόδιου συλλογικού οργάνου. Εάν στο πρωτόκολλο παραλαβής αναφέρονται παρατηρήσεις ή υπάρχει εκπρόθεσμη παράδοση, η παραπάνω σταδιακή αποδέσμευση γίνεται μετά από την αντιμετώπιση, σύμφωνα με όσα προβλέπονται, των παρατηρήσεων και του εκπροθέσμου.

4.2 Συμβατικό Πλαίσιο - Εφαρμοστέα Νομοθεσία

Κατά την εκτέλεση της σύμβασης εφαρμόζονται οι διατάξεις του ν. 4412/2016, οι όροι της παρούσας Διακήρυξης και συμπληρωματικά ο Αστικός Κώδικας.

4.3 Όροι εκτέλεσης της σύμβασης

4.3.1 Κατά την εκτέλεση της σύμβασης ο Ανάδοχος τηρεί τις υποχρεώσεις στους τομείς του περιβαλλοντικού, κοινωνικοασφαλιστικού και εργατικού δικαίου, που έχουν θεσπιστεί με το δίκαιο της Ένωσης, το εθνικό δίκαιο, συλλογικές συμβάσεις ή διεθνείς διατάξεις περιβαλλοντικού, κοινωνικοασφαλιστικού και εργατικού δικαίου, οι οποίες απαριθμούνται στο Παράρτημα Χ του Προσαρτήματος Α' του ν.4412/2016.

Η τήρηση των εν λόγω υποχρεώσεων από τον Ανάδοχο και τους υπεργολάβους του ελέγχεται και βεβαιώνεται από τα όργανα που επιβλέπουν την εκτέλεση της σύμβασης και τις αρμόδιες δημόσιες αρχές και υπηρεσίες που ενεργούν εντός των ορίων της ευθύνης και της αρμοδιότητάς τους.

4.3.2. Ο Ανάδοχος δεσμεύεται ότι:

α) σε όλα τα στάδια που προηγήθηκαν της σύμβασης δεν ενήργησε αθέμιτα, παράνομα ή καταχρηστικά και ότι θα εξακολουθήσει να μην ενεργεί κατ' αυτόν τον τρόπο κατά το στάδιο εκτέλεσης της σύμβασης,

β) ότι θα δηλώσει αμελλητί στην Αναθέτουσα Αρχή, αφότου λάβει γνώση, οποιαδήποτε κατάσταση (ακόμη και ενδεχόμενη) σύγκρουσης συμφερόντων (προσωπικών, οικογενειακών, οικονομικών, πολιτικών ή άλλων κοινών συμφερόντων, συμπεριλαμβανομένων και αντικρουόμενων επαγγελματικών συμφερόντων) μεταξύ των νόμιμων ή εξουσιοδοτημένων εκπροσώπων του, καθώς και υπαλλήλων ή συνεργατών τους οποίους απασχολεί στην εκτέλεση της σύμβασης (π.χ. με σύμβαση υπεργολαβίας) και μελών του προσωπικού της Αναθέτουσας Αρχής που εμπλέκονται καθ' οιονδήποτε τρόπο στη διαδικασία εκτέλεσης της σύμβασης ή/και μπορούν να επηρεάσουν την έκβαση και τις αποφάσεις της Αναθέτουσας Αρχής περί την εκτέλεσή της, οποτεδήποτε και εάν η κατάσταση αυτή προκύψει κατά τη διάρκεια εκτέλεσης της σύμβασης.

Οι υποχρεώσεις και οι απαγορεύσεις της ρήτρας αυτής, στην περίπτωση που ο ανάδοχος είναι ένωση, ισχύουν για όλα τα μέλη της ένωσης, καθώς και για τους υπεργολάβους που χρησιμοποιεί. Στο συμφωνητικό περιλαμβάνεται σχετική δεσμευτική δήλωση τόσο του αναδόχου όσο και των υπεργολάβων του.

Επιπρόσθετα, εφαρμόζονται οι ειδικοί όροι εκτέλεσης της σύμβασης κατ' εφαρμογή του άρθρου 130 του ν. 4412/2016.

Κατά την εκτέλεση της σύμβασης ο Ανάδοχος δε δικαιούται να εκχωρεί το συμβατικό τίμημα σε οποιοδήποτε τρίτο, χωρίς την έγγραφη έγκριση της Αναθέτουσας Αρχής. Εάν το συμβατικό τίμημα εκχωρηθεί εν όλω ή εν μέρει σε Τράπεζα, κατά τα ως άνω αναφερόμενα, σε περίπτωση που, για λόγους που άπτονται στις συμβατικές σχέσεις μεταξύ των συμβαλλομένων μερών, δεν προκύψει εν όλω ή εν μέρει υπέρ της Τράπεζας το εκχωρούμενο τίμημα η Αναθέτουσα Αρχή δεν έχει καμία ευθύνη έναντι της εκδοχέως Τράπεζας.

Κατά την εκτέλεση της σύμβασης ο Ανάδοχος εγγυάται τη διάθεση του αναφερομένου στην Προσφορά του, επιστημονικού και λοιπού προσωπικού, καθώς επίσης και συνεργατών ή υπεργολάβων, που διαθέτουν την απαιτούμενη εμπειρία, τεχνογνωσία και ικανότητα, ώστε να ανταποκριθούν πλήρως στις απαιτήσεις της Σύμβασης, υπόσχεται δε και βεβαιώνει ότι θα επιδεικνύουν πνεύμα συνεργασίας κατά τις επαφές τους με τις αρμόδιες υπηρεσίες και τα στελέχη της Αναθέτουσας Αρχής ή των εκάστοτε υποδεικνυόμενων από αυτήν προσώπων. Σε αντίθετη περίπτωση, η Αναθέτουσα Αρχή δύναται να ζητήσει την αντικατάσταση μέλους της Ομάδας Έργου του Αναδόχου, οπότε ο Ανάδοχος οφείλει να προβεί σε αντικατάσταση με άλλο πρόσωπο, ανάλογης εμπειρίας και προσόντων. Αντικατάσταση μέλους της Ομάδας Έργου του Αναδόχου, κατόπιν αιτήματός του, κατά τη διάρκεια της εκτέλεσης του Έργου, δύναται να γίνει μετά από έγκριση της Αναθέτουσας Αρχής και μόνο με άλλο πρόσωπο αντιστοίχων προσόντων ή εμπειρίας. Ο Ανάδοχος υποχρεούται να ειδοποιήσει την Αναθέτουσα Αρχή εγγράφως δεκαπέντε (15) ημέρες πριν από την αντικατάσταση.

Σε περίπτωση που μέλη της Ομάδας Έργου του Αναδόχου αποχωρήσουν από αυτήν ή λύσουν τη συνεργασία τους μαζί του, ο Ανάδοχος υποχρεούται να εξασφαλίσει ότι κατά το χρονικό διάστημα, μέχρι την αποχώρησή τους, θα παρέχουν κανονικά τις υπηρεσίες τους και αφετέρου να αντικαταστήσει άμεσα τους

Διακήρυξη Ηλεκτρονικού Ανοικτού (Διεθνούς) Άνω των Ορίων Διαγωνισμού για το Έργο “Ανάπτυξη και Λειτουργία Μηχανισμού Συντονισμού, Πλοήγησης και Πολυκαναλικής Εξυπηρέτησης του Υπουργείου Υγείας”

αποχωρήσαντες συνεργάτες, με άλλα πρόσωπα που θα διαθέτουν τουλάχιστον ίση εμπειρία και ίσα προσόντα με τα αντικαθιστάμενα.

Σε περίπτωση λύσης, πτώχευσης, ή θέσης σε καθεστώς αναγκαστικής διαχείρισης ενός εκ των μελών που απαρτίζουν τον Ανάδοχο, η Σύμβαση εξακολουθεί να υφίσταται και οι απορρέουσες από τη Σύμβαση υποχρεώσεις βαρύνουν τα εναπομείναντα μέλη του Αναδόχου, μόνο εφόσον αυτά είναι σε θέση να τις εκπληρώσουν. Η κρίση για τη δυνατότητα εκπλήρωσης ή μη των όρων της Σύμβασης εναπόκειται στη διακριτική ευχέρεια του αρμοδίου οργάνου της Αναθέτουσας Αρχής. Σε αντίθετη περίπτωση, η Αναθέτουσα Αρχή δύναται να καταγγείλει τη Σύμβαση. Επίσης σε περίπτωση συγχώνευσης, εξαγοράς, μεταβίβασης της επιχείρησης κλπ. κάποιου εκ των μελών που απαρτίζουν τον Ανάδοχο, η συνέχιση ή όχι της Σύμβασης εναπόκειται στη διακριτική ευχέρεια της Αναθέτουσας Αρχής. Σε περίπτωση λύσης ή πτώχευσης του Αναδόχου, όταν αυτός αποτελείται από μία εταιρεία, ή θέσης της περιουσίας αυτού σε αναγκαστική διαχείριση, τότε η σύμβαση λύεται αυτοδίκαια από την ημέρα επέλευσης των ανωτέρω γεγονότων. Σε τέτοια περίπτωση καταπίπτει υπέρ της Αναθέτουσας Αρχής και η Εγγυητική Επιστολή Καλής Εκτέλεσης που προβλέπεται στη Σύμβαση.

Όλα τα έγγραφα, στοιχεία και πληροφορίες που λαμβάνει ο Ανάδοχος από την Αναθέτουσα Αρχή στο πλαίσιο των συμβατικών του υποχρεώσεων ή υποπίπτουν στην αντίληψή του εξαιτίας της συμβατικής σχέσης του με την Αναθέτουσα Αρχή, είναι εμπιστευτικά.

Ο Ανάδοχος δεν δικαιούται να δημοσιεύει ή αποκαλύπτει τέτοιες πληροφορίες και στοιχεία σε οποιονδήποτε τρίτο, παρά μόνο σε όσους εργοδοτούμενους από αυτόν ή συνεργαζόμενους με αυτόν ασχολούνται άμεσα με το περιεχόμενο της Σύμβασης και την εκτέλεση του Αντικειμένου

Σε περίπτωση αθέτησης από τον Ανάδοχο της ως άνω υποχρέωσής του, η Αναθέτουσα Αρχή διατηρεί το δικαίωμα να καταγγείλει τη Σύμβαση κατά τα οριζόμενα στο άρθρο 13της συμβάσης ή/και να κοστολογήσει και απαιτήσει πληρωμή για όλες τις ζημίες που τυχόν έχει υποστεί εξαιτίας της διαρροής.

Ο Ανάδοχος δεν θα προβαίνει σε οποιεσδήποτε δημόσιες δηλώσεις αναφορικά με το Αντικείμενο της Σύμβασης ή τα Παραδοτέα που παραδίδει ή τις Υπηρεσίες που παρέχει στην Αναθέτουσα Αρχή δυνάμει της Σύμβασης χωρίς την προηγούμενη έγκριση της Αναθέτουσας Αρχής, και δεν θα μετέχει σε οποιαδήποτε δραστηριότητα η οποία συγκρούεται με τις υποχρεώσεις του έναντι της Αναθέτουσας Αρχής δυνάμει της Σύμβασης. Δεν θα δεσμεύει την Αναθέτουσα Αρχή με οποιοδήποτε τρόπο χωρίς την προηγούμενη γραπτή της συγκατάθεση και θα διευκρινίζει, όπου καθίσταται απαραίτητο, την υποχρέωσή του αυτή σε τρίτους.

Ο Ανάδοχος δεν υπόκειται στις υποχρεώσεις του παρόντος άρθρου σε ότι αφορά στην τεχνογνωσία που ενδεχομένως αποκτά εξαιτίας της εκτέλεσης του Αντικειμένου της Σύμβασης.

Ο Ανάδοχος διαβεβαιώνει και εγγυάται ότι ουδείς τρίτος έχει ουδέν δικαίωμα επί του ως άνω έργου και σε κάθε περίπτωση αναλαμβάνει, δεσμεύεται και εγγυάται ότι θα αποκαταστήσει κάθε θετική και αποθετική ζημία και ηθική βλάβη που θα προκληθεί στην Αναθέτουσα Αρχή. Επίσης, δεσμεύεται ότι θα αναλάβει τα οποιαδήποτε έξοδα (συμπεριλαμβανομένης και της ενδεχόμενης αποζημίωσης) εναντίον τρίτου μέρους που ισχυρίζεται κυριότητα πνευματικών δικαιωμάτων μέρους ή όλου του έργου.

Επιπλέον ο Ανάδοχος υποχρεούται να τηρεί τα αναφερόμενα στον Γενικό Κανονισμό Προστασίας Δεδομένων (Άρθρα 4, 9, 10 ΓΚΠΔ) και στο ν.4624/2019 (Α' 137/29-08-2019) (Άρθρα 44, 46).

Ειδικότερα :

α. Οι πληροφορίες της Αναθέτουσας Αρχής οι οποίες θα τύχουν οποιασδήποτε μορφής επεξεργασία από τον Ανάδοχο, τους εργαζόμενους, τους συνεργάτες αυτού και τους τυχόν υπεργολάβους (οποιαδήποτε σχέση έχουν με τον Ανάδοχο) ενδέχεται να περιέχουν και δεδομένα προσωπικού χαρακτήρα, όπως

Διακήρυξη Ηλεκτρονικού Ανοικτού (Διεθνούς) Άνω των Ορίων Διαγωνισμού για το Έργο “Ανάπτυξη και Λειτουργία Μηχανισμού Συντονισμού, Πλοήγησης και Πολυκαναλικής Εξυπηρέτησης του Υπουργείου Υγείας”

ορίζονται (α) στον Γενικό Κανονισμό Προστασίας Δεδομένων (Άρθρα 4, 9, 10 ΓΚΠΔ) και (β) στο ν.4624/2019 (Α' 137/29-08-2019) (Άρθρα 44, 46).

β. Η επεξεργασία δεδομένων προσωπικού χαρακτήρα πραγματοποιείται αποκλειστικά για τον σκοπό που αφορά το αντικείμενο των υπηρεσιών που αναλαμβάνει να παράσχει ο Ανάδοχος στην Αναθέτουσα Αρχή, δυνάμει της παρούσας Σύμβασης και μόνο στην έκταση που επιβάλλει ο σκοπός της επεξεργασίας σύμφωνα με το αντικείμενο των υπηρεσιών που έχει αναλάβει να παρέχει.

γ. Η επεξεργασία των δεδομένων προσωπικού χαρακτήρα θα εκτελείται σύμφωνα με τους όρους και συμφωνίες της παρούσας Σύμβασης και τις Οδηγίες της Αναθέτουσας Αρχής. Ο Ανάδοχος δεσμεύεται ως προς την εφαρμογή και συμμόρφωση προς την ισχύουσα νομοθεσία για την προστασία δεδομένων προσωπικού χαρακτήρα (ιδίως Γενικός Κανονισμός Προστασίας Δεδομένων – 2016/679/ΕΕ), όπως ερμηνεύεται ιδίως από τις Αποφάσεις ή Γνωμοδοτήσεις της Αρχής Προστασίας Δεδομένων Προσωπικού Χαρακτήρα - ΑΠΔΠΧ) και του Ευρωπαϊκού Συμβουλίου Προστασίας Δεδομένων.

δ. Τα αρχεία που δημιουργούνται με την συλλογή, επεξεργασία και αποθήκευση των πληροφοριών που ενδέχεται να περιέχουν και προσωπικά δεδομένα, και γενικότερα όλων των ανάλογων μορφών αρχείων και πληροφοριών της Αναθέτουσας Αρχής, από τον Ανάδοχο, ανήκουν κατ' αποκλειστικότητα στην Αναθέτουσα Αρχή.

ε. Ο Ανάδοχος βεβαιώνει και εγγυάται στην Αναθέτουσα Αρχή ότι θα λαμβάνει όλα τα απαραίτητα οργανωτικά και τεχνικά μέτρα για την ασφάλεια των πληροφοριών που ενδέχεται να περιέχουν και προσωπικά δεδομένα, και γενικότερα όλων των ανάλογων μορφών αρχείων και πληροφοριών της Αναθέτουσας Αρχής, καθώς και για την προστασία τους από τυχαία ή αθέμιτη καταστροφή, τυχαία απώλεια, αλλοίωση, απαγορευμένη διάδοση και κάθε άλλη μορφή αθέμιτης επεξεργασίας, στο πλαίσιο των καθηκόντων του που πηγάζουν από την παρούσα Σύμβαση.

Ο Ανάδοχος υποχρεούται να συμμορφώνεται με τις διατάξεις του Κανονισμού (ΕΕ) 241/2021 για τη θέσπιση του μηχανισμού ανάκαμψης και ανθεκτικότητας (L 57/17) και του εν γένει νομοθετικού και κανονιστικού πλαισίου του Ταμείου Ανάκαμψης και Ανθεκτικότητας, και ιδίως του Συστήματος Διαχείρισης των Δράσεων και Έργων του Ταμείου Ανάκαμψης και Ανθεκτικότητας (υπ' αριθ. 119126 ΕΞ 2021/28.9.2021 απόφαση του Αναπληρωτή Υπουργού Οικονομικών - Β' 4498), όπως εκάστοτε ισχύουν.

Στο βαθμό που ο Ανάδοχος καθίσταται τελικός αποδέκτης κεφαλαίων της Ευρωπαϊκής Ένωσης (από το Ταμείο Ανάκαμψης και Ανθεκτικότητας) ο Ανάδοχος εξουσιοδοτεί ρητά την Ευρωπαϊκή Επιτροπή, την Ευρωπαϊκή Υπηρεσία Καταπολέμησης της Απάτης (OLAF), το Ευρωπαϊκό Ελεγκτικό Συνέδριο και, κατά περίπτωση, την Ευρωπαϊκή Εισαγγελία (EPPO) να ασκήσουν τα δικαιώματά τους όπως προβλέπονται στο άρθρο 129 παράγραφος 1 του δημοσιονομικού κανονισμού της ΕΕ καθώς και όλους τους αρμόδιους εθνικούς φορείς να ασκήσουν τα τις αρμοδιότητές τους όπως προβλέπονται στη σχετική εθνική ισχύουσα νομοθεσία. Ο Ανάδοχος υποχρεούται να παρέχει στην Αναθέτουσα Αρχή όλα τα στοιχεία που ορίζονται στο άρθρο 22 παρ. 2 (δ) του Κανονισμού (ΕΕ) 241/2021.

4.4 Υπεργολαβία

4.4.1. Ευθύνη Αναδόχου

Ο Ανάδοχος δεν απαλλάσσεται από τις συμβατικές του υποχρεώσεις και ευθύνες λόγω ανάθεσης της εκτέλεσης τμήματος/τμημάτων της σύμβασης σε υπεργολάβους. Η τήρηση των υποχρεώσεων της παρ. 2 του άρθρου 18 του ν. 4412/2016 από υπεργολάβους δεν αίρει την ευθύνη του κυρίου αναδόχου.

4.4.2. Γνωστοποίηση Υπεργολάβων & Διασφάλιση Ομαλής Εκτέλεσης

Κατά την υπογραφή της σύμβασης ο κύριος ανάδοχος υποχρεούται να αναφέρει στην Αναθέτουσα Αρχή το όνομα, τα στοιχεία επικοινωνίας και τους νόμιμους εκπροσώπους των υπεργολάβων του, οι οποίοι

Διακήρυξη Ηλεκτρονικού Ανοικτού (Διεθνούς) Άνω των Ορίων Διαγωνισμού για το Έργο “Ανάπτυξη και Λειτουργία Μηχανισμού Συντονισμού, Πλοήγησης και Πολυκαναλικής Εξυπηρέτησης του Υπουργείου Υγείας”

συμμετέχουν στην εκτέλεση αυτής, εφόσον είναι γνωστά τη συγκεκριμένη χρονική στιγμή. Επιπλέον, υποχρεούνται να γνωστοποιεί στην Αναθέτουσα Αρχή κάθε αλλαγή των πληροφοριών αυτών, κατά τη διάρκεια της σύμβασης, καθώς και τις απαιτούμενες πληροφορίες σχετικά με κάθε νέο υπεργολάβο, τον οποίο ο κύριος ανάδοχος χρησιμοποιεί εν συνεχεία στην εν λόγω σύμβαση, προσκομίζοντας τα σχετικά συμφωνητικά/δηλώσεις συνεργασίας. Σε περίπτωση διακοπής της συνεργασίας του αναδόχου με υπεργολάβο/ υπεργολάβους της σύμβασης, αυτός υποχρεούται σε άμεση γνωστοποίηση της διακοπής αυτής στην αναθέτουσα αρχή, οφείλει δε να διασφαλίσει την ομαλή εκτέλεση του τμήματος/ των τμημάτων της σύμβασης είτε από τον ίδιο, είτε από νέο υπεργολάβο τον οποίο θα γνωστοποιήσει στην αναθέτουσα αρχή κατά την ως άνω διαδικασία.

Σε περίπτωση που ο Ανάδοχος έχει στηριχθεί στις ικανότητες του υπεργολάβου όσον αφορά τη χρηματοοικονομική επάρκεια-τεχνική και επαγγελματική ικανότητα, σύμφωνα με τις απαιτήσεις της διακήρυξης, ο Ανάδοχος υποχρεούται να προτείνει αντικαταστάτη. Για τον έλεγχο της συνδρομής των προϋποθέσεων στο πρόσωπο του νέου υπεργολάβου εφαρμόζονται αναλόγως οι διατάξεις της παρούσας για τον έλεγχο της συνδρομής των λόγων αποκλεισμού και των κριτηρίων επιλογής του.

4.4.3. Λόγοι Αποκλεισμού Υπεργολάβων & Αντικατάσταση Υπεργολάβων

Η Διενεργούσα αρχή επαληθεύει τη συνδρομή των λόγων αποκλεισμού για τους υπεργολάβους, όπως αυτοί περιγράφονται στην παράγραφο 2.2.3 και με τα αποδεικτικά μέσα της παραγράφου 2.2.9.2 της παρούσας, εφόσον το(α) τμήμα(τα) της σύμβασης, το(α) οποίο(α) ο Ανάδοχος προτίθεται να αναθέσει υπό μορφή υπεργολαβίας σε τρίτους, υπερβαίνουν σωρευτικά το ποσοστό του τριάντα τοις εκατό (30%) της συνολικής αξίας της σύμβασης. Επιπλέον, προκειμένου να μην αθετούνται οι υποχρεώσεις της παρ. 2 του άρθρου 18 του ν. 4412/2016, δύναται να επαληθεύσει τους ως άνω λόγους και για τμήμα ή τμήματα της σύμβασης που υπολείπονται του ως άνω ποσοστού.

Όταν από την ως άνω επαλήθευση προκύπτει ότι συντρέχουν λόγοι αποκλεισμού, απαιτεί την αντικατάστασή του, κατά τα ειδικότερα αναφερόμενα στις παρ. 5 και 6 του άρθρου 131 του ν. 4412/2016.

4.5 Τροποποίηση σύμβασης κατά τη διάρκειά της

Η σύμβαση μπορεί να τροποποιείται κατά τη διάρκειά της, χωρίς να απαιτείται νέα διαδικασία σύναψης σύμβασης, σύμφωνα με τους όρους και τις προϋποθέσεις του άρθρου 132 του ν. 4412/2016, κατόπιν γνωμοδότησης του αρμόδιου οργάνου της Αναθέτουσας Αρχής. Το οικονομικό αντικείμενο της σύμβασης δύναται να τροποποιηθεί σε περίπτωση ενεργοποίησης του δικαιώματος προαίρεσης κατά τους όρους της παρούσας Διακήρυξης.

Μετά τη λύση της σύμβασης λόγω της έκπτωσης του αναδόχου, σύμφωνα με το άρθρο 203 του ν. 4412/2016 και την παράγραφο 5.2. της παρούσας, όπως και σε περίπτωση καταγγελίας για τους λόγους της παραγράφου 4.6, πλην αυτού της περ. (α), η αναθέτουσα αρχή δύναται να προσκαλέσει τον επόμενο κατά σειρά κατάταξης οικονομικό φορέα που συμμετέχει στην παρούσα διαδικασία ανάθεσης της συγκεκριμένης σύμβασης και να του προτείνει να αναλάβει το ανεκτέλεστο τμήμα της σύμβασης, με τους ίδιους όρους και προϋποθέσεις και με τίμημα που δεν θα υπερβαίνει την προσφορά που είχε υποβάλει ο έκπτωτος (ρήτρα υποκατάστασης). Η σύμβαση συνάπτεται, εφόσον εντός της ταχθείσας προθεσμίας περιέλθει στην αναθέτουσα αρχή έγγραφη και ανεπιφύλακτη αποδοχή της πρόσκλησης. Η άπρακτη πάροδος της προθεσμίας θεωρείται ως απόρριψη της πρότασης. Αν ο ανωτέρω δεν δεχθεί την πρόταση σύναψης σύμβασης, η αναθέτουσα αρχή προσκαλεί τον επόμενο υποψήφιο κατά σειρά κατάταξης, ακολουθώντας κατά τα λοιπά την ίδια διαδικασία.

4.6 Δικαίωμα μονομερούς λύσης της σύμβασης

4.6.1. Η Αναθέτουσα Αρχή μπορεί, με τις προϋποθέσεις που ορίζουν οι κείμενες διατάξεις, να καταγγείλει τη σύμβαση κατά τη διάρκειά της εκτέλεσής της, εφόσον:

α) η σύμβαση έχει υποστεί ουσιώδη τροποποίηση, κατά την έννοια της παρ. 4 του άρθρου 132 του ν. 4412/2016, που θα απαιτούσε νέα διαδικασία σύναψης σύμβασης,

Διακήρυξη Ηλεκτρονικού Ανοικτού (Διεθνούς) Άνω των Ορίων Διαγωνισμού για το Έργο “Ανάπτυξη και Λειτουργία Μηχανισμού Συντονισμού, Πλοήγησης και Πολυκαναλικής Εξυπηρέτησης του Υπουργείου Υγείας”

β) κατά τον χρόνο της ανάθεσης της σύμβασης ο Ανάδοχος τελούσε σε μια από τις καταστάσεις που αναφέρονται στην παράγραφο 2.2.3.1 και, ως εκ τούτου, θα έπρεπε να έχει αποκλειστεί από τη διαδικασία σύναψης της σύμβασης, ή συνέτρεχαν οι προϋποθέσεις του άρθρου 2.2.3.5.α. που απαγόρευαν την ανάθεση της σύμβασης στον ανάδοχο,

γ) η σύμβαση δεν έπρεπε να ανατεθεί στον ανάδοχο λόγω σοβαρής παραβίασης των υποχρεώσεων που υπέχει από τις Συνθήκες και την Οδηγία 2014/24/ΕΕ, η οποία έχει αναγνωρισθεί με απόφαση του Δικαστηρίου της Ένωσης στο πλαίσιο διαδικασίας δυνάμει του άρθρου 258 της ΣΛΕΕ.

δ) ο Ανάδοχος καταδικαστεί αμετάκλητα, κατά τη διάρκεια εκτέλεσης της σύμβασης, για ένα από τα αδικήματα που αναφέρονται στην παρ. 2.2.3.1 της παρούσας,

ε) ο Ανάδοχος πτωχεύσει ή υπαχθεί σε διαδικασία ειδικής εκκαθάρισης ή τεθεί υπό αναγκαστική διαχείριση από εκκαθαριστή ή από το δικαστήριο ή υπαχθεί σε διαδικασία πτωχευτικού συμβιβασμού ή αναστείλει τις επιχειρηματικές του δραστηριότητες ή υπαχθεί σε διαδικασία εξυγίανσης και δεν τηρεί τους όρους αυτής ή εάν βρεθεί σε οποιαδήποτε ανάλογη κατάσταση, προκύπτουσα από παρόμοια διαδικασία, προβλεπόμενη σε εθνικές διατάξεις νόμου,

Η Αναθέτουσα Αρχή μπορεί να μην καταγγείλει τη σύμβαση, υπό την προϋπόθεση ότι ο Ανάδοχος που θα βρεθεί σε μία από τις καταστάσεις που αναφέρονται στην περίπτωση αυτή, αποδεικνύει ότι είναι σε θέση να εκτελέσει τη σύμβαση, λαμβάνοντας υπόψη τις ισχύουσες διατάξεις και τα μέτρα για τη συνέχιση της επιχειρηματικής του δραστηριότητας,

στ) ο Ανάδοχος παραβεί αποδεδειγμένα τις υποχρεώσεις του που απορρέουν από τη δέσμευση ακεραιότητας της παρ. 4.3.2. της παρούσας, όπως αναλυτικά περιγράφονται στο συνημμένο στην παρούσα σχέδιο σύμβασης.

ζ) επήλθε μεταβολή κατά τη διάρκεια εκτέλεσης της σύμβασης που συνεπάγεται απαγόρευση συνέχισης της σύμβασης σύμφωνα με το άρθρο 5ια του Κανονισμού 2022/576 του Συμβουλίου της 8ης.4.2022.

5. ΕΙΔΙΚΟΙ ΟΡΟΙ ΕΚΤΕΛΕΣΗΣ ΤΗΣ ΣΥΜΒΑΣΗΣ

5.1 Τρόπος πληρωμής

5.1.1. Η πληρωμή του αναδόχου θα πραγματοποιηθεί με ένα από τους παρακάτω τρόπους πληρωμής που θα δηλώσει ο υποψήφιος οικονομικός φορέας στον υποφάκελο της οικονομικής προσφοράς του. Στην περίπτωση που δεν έχει επιλεγεί με σαφήνεια ένας από τους κάτωθι τρόπους πληρωμής, θεωρείται ότι ο υποψήφιος Ανάδοχος αποδέχεται τον τρόπο πληρωμής που θα επιλέξει η Αναθέτουσα Αρχή.

Τρόποι πληρωμής:

α) Τμηματικές καταβολές ως εξής:

1. Χορήγηση έντοκης προκαταβολής μέχρι ποσοστού πενήντα τοις εκατό (50%) της συμβατικής αξίας χωρίς Φ.Π.Α., σύμφωνα με τα οριζόμενα στο άρθρο 72§1 του ν. 4412/2016 και 4.1 Εγγυήσεις (καλής εκτέλεσης, προκαταβολής) της παρούσας.
2. Καταβολή του υπόλοιπου της συμβατικής αξίας βάσει των παραδοτέων του Παραρτήματος Ι, αφαιρουμένων των ποσών της προκαταβολής.

Στις τμηματικές καταβολές θα παρακρατείται:

- το ποσοστό της χορηγηθείσας προκαταβολής ίσο προς το ποσοστό κάθε τμηματικής πληρωμής που καταβάλλεται (αναλογική απόσβεση προκαταβολής)
- ο αντίστοιχος τόκος της προκαταβολής, για χρονικό διάστημα από την ημερομηνία λήψεως της προκαταβολής (για την πρώτη δόση) ή της προηγούμενης τμηματικής πληρωμής (για τις υπόλοιπες δόσεις) μέχρι την εκάστοτε τμηματική παραλαβή.

Η παραπάνω προκαταβολή θα είναι έντοκη. Κατά την εξόφληση θα παρακρατείται τόκος επί της εισπραχθείσας προκαταβολής και για το χρονικό διάστημα υπολογιζόμενου από την ημερομηνία λήψεως μέχρι την ημερομηνία οριστικής και ποιοτικής παραλαβής. Για τον υπολογισμό του τόκου θα λαμβάνεται υπόψη το ύψος του επιτοκίου των εντόκων γραμματίων του Δημοσίου 12μηνος διάρκειας που θα ισχύει κατά την ημερομηνία λήψης της προκαταβολής προσαυξημένο κατά 0,25 ποσοστιαίες μονάδες το οποίο θα παραμένει σταθερό μέχρι την εξάντληση του ποσού της χορηγηθείσας προκαταβολής.

β) Τμηματικές καταβολές κατά χρόνο μετά την οριστική παραλαβή του εκάστοτε παραδοτέου σύμφωνα με τα επιμέρους χρονοδιαγράμματα των Δράσεων του συνολικού έργου, βάσει του Παραρτήματος Ι.

Τρόπος πληρωμής του δικαιώματος προαίρεσης:

Σε περίπτωση ενεργοποίησης του δικαιώματος προαίρεσης, το εκάστοτε ποσό της προαίρεσης θα καταβάλλεται με την παραλαβή από την Αναθέτουσα του σχετικού παραδοτέου, βάσει των όσων ορίζει η οικονομική προσφορά, η παρούσα, και η Σύμβαση.

Η πληρωμή του συμβατικού τιμήματος θα γίνεται με την προσκόμιση των νόμιμων παραστατικών και δικαιολογητικών που προβλέπονται από τις διατάξεις του άρθρου 200 παρ. 5 του ν. 4412/2016, καθώς και κάθε άλλου δικαιολογητικού που τυχόν ήθελε ζητηθεί από τις αρμόδιες υπηρεσίες που διενεργούν τον έλεγχο και την πληρωμή.

5.1.2. Τον ανάδοχο βαρύνουν οι υπέρ τρίτων κρατήσεις, καθώς και κάθε άλλη επιβάρυνση, σύμφωνα με την κείμενη νομοθεσία, μη συμπεριλαμβανομένου Φ.Π.Α., για την παροχή των υπηρεσιών στον τόπο και με τον τρόπο που προβλέπεται στα έγγραφα της σύμβασης. Ιδίως βαρύνεται με τις ακόλουθες κρατήσεις:

α) Για τις συμβάσεις αξίας άνω των χιλίων (1.000) ευρώ, μη συμπεριλαμβανομένου ΦΠΑ, ανεξαρτήτως της πηγής προέλευσης της χρηματοδότησης, κράτηση ύψους 0,1%, η οποία υπολογίζεται επί της αξίας κάθε

Διακήρυξη Ηλεκτρονικού Ανοικτού (Διεθνούς) Άνω των Ορίων Διαγωνισμού για το Έργο “Ανάπτυξη και Λειτουργία Μηχανισμού Συντονισμού, Πλοήγησης και Πολυκαναλικής Εξυπηρέτησης του Υπουργείου Υγείας”

πληρωμής προ φόρων και κρατήσεων της αρχικής, καθώς και κάθε συμπληρωματικής σύμβασης υπέρ της Ενιαίας Αρχής Δημοσίων Συμβάσεων.

β) Κράτηση ύψους 0,02% υπέρ της ανάπτυξης και συντήρησης του ΟΠΣ ΕΣΗΔΗΣ, η οποία υπολογίζεται επί της αξίας, εκτός ΦΠΑ, της αρχικής, καθώς και κάθε συμπληρωματικής σύμβασης. Το ποσό αυτό παρακρατείται σε κάθε πληρωμή από την Αναθέτουσα Αρχή στο όνομα και για λογαριασμό του Υπουργείου Ψηφιακής Διακυβέρνησης, σύμφωνα με την παρ. 6 του άρθρου 36 του ν. 4412/2016. **Μέχρι την έκδοση της κοινής απόφασης της παρ. 6 του άρθρου 36 του ν. 4412/2016, η ως άνω κράτηση δεν επιβάλλεται.**

Με κάθε πληρωμή θα γίνεται η προβλεπόμενη από την κείμενη νομοθεσία παρακράτηση φόρου εισοδήματος.

5.1.3. Για την πληρωμή του ο ανάδοχος υποχρεούται να υποβάλει ηλεκτρονικό τιμολόγιο, σύμφωνα με τα οριζόμενα στα άρθρα 148-154 του ν. 4601/2019 (Α' 44) και τις κατ' εξουσιοδότηση των διατάξεων αυτών εκδοθείσες υπουργικές αποφάσεις καθώς και τις σχετικές εγκυκλίους.

Για την υποβολή ηλεκτρονικού τιμολογίου, ο ανάδοχος συμπληρώνει στο πεδίο BT-11: Στοιχείο αναφοράς αγαθού του Εθνικού Μορφότυπου Ηλεκτρονικού Τιμολογίου: «ο κωδικοποιημένος Ενάριθμος».

5.2 Κήρυξη οικονομικού φορέα εκπτώτου - Κυρώσεις

5.2.1. Προϋποθέσεις Κήρυξης Αναδόχου Έκπτωτου

Ο Ανάδοχος, με την επιφύλαξη της συνδρομής λόγων ανωτέρας βίας, κηρύσσεται υποχρεωτικά έκπτωτος από τη σύμβαση και από κάθε δικαίωμα που απορρέει από αυτήν:

α) στην περίπτωση της παρ. 7 του άρθρου 105 περί κατακύρωσης και σύναψης σύμβασης

β) στην περίπτωση που δεν εκπληρώσει τις υποχρεώσεις του που απορρέουν από τη σύμβαση ή/και δεν συμμορφωθεί με τις σχετικές γραπτές εντολές της υπηρεσίας, που είναι σύμφωνες με τη σύμβαση ή τις κείμενες διατάξεις, εντός του συμφωνημένου χρόνου εκτέλεσης της σύμβασης,

γ) εφόσον δεν παράσχει τις υπηρεσίες ή δεν υποβάλει τα παραδοτέα ή δεν προβεί στην αντικατάστασή τους μέσα στον συμβατικό χρόνο ή στον χρόνο παράτασης που του χορηγήθηκε, σύμφωνα με τα προβλεπόμενα στο άρθρο 217 περί διάρκειας της σύμβασης παροχής υπηρεσίας και την παράγραφο 6.2 της παρούσας, με την επιφύλαξη της επόμενης παραγράφου.

Στην περίπτωση συνδρομής λόγου έκπτωσης του αναδόχου από τη σύμβαση κατά την ως άνω περίπτωση (γ), η Αναθέτουσα Αρχή κοινοποιεί στον Ανάδοχο ειδική όχληση, στην οποία μνημονεύει τις διατάξεις του άρθρου 203 του ν. 4412/2016 και περιλαμβάνει συγκεκριμένη περιγραφή των ενεργειών στις οποίες οφείλει να προβεί ο Ανάδοχος, προκειμένου να συμμορφωθεί, μέσα σε προθεσμία τριάντα (30) ημερών από την κοινοποίηση της ανωτέρω όχλησης. Αν η προθεσμία που τάχθηκε με την ειδική όχληση, παρέλθει, χωρίς ο Ανάδοχος να συμμορφωθεί, κηρύσσεται έκπτωτος μέσα σε προθεσμία τριάντα (30) ημερών από την άπρακτη πάροδο της προθεσμίας συμμόρφωσης.

Ο Ανάδοχος δεν κηρύσσεται έκπτωτος για λόγους που ανάγονται σε υπαιτιότητα του φορέα εκτέλεσης της σύμβασης ή αν συντρέχουν λόγοι ανωτέρας βίας.

Στον Ανάδοχο που κηρύσσεται έκπτωτος από τη σύμβαση επιβάλλονται, με απόφαση του αποφαινόμενου οργάνου, ύστερα από γνωμοδότηση του αρμόδιου οργάνου, το οποίο υποχρεωτικά καλεί τον ενδιαφερόμενο προς παροχή εξηγήσεων, αθροιστικά οι παρακάτω κυρώσεις:

α) ολική κατάπτωση της εγγύησης καλής εκτέλεσης της σύμβασης,

β) είσπραξη εντόκως της προκαταβολής που χορηγήθηκε στον έκπτωτο από τη σύμβαση ανάδοχο, είτε από ποσό που δικαιούται να λάβει, είτε με κατάθεση του ποσού από τον ίδιο, είτε με κατάπτωση της εγγύησης προκαταβολής. Ο υπολογισμός των τόκων γίνεται από την ημερομηνία λήψης της προκαταβολής από τον ανάδοχο μέχρι την ημερομηνία έκδοσης της απόφασης κήρυξής του ως

Διακήρυξη Ηλεκτρονικού Ανοικτού (Διεθνούς) Άνω των Ορίων Διαγωνισμού για το Έργο “Ανάπτυξη και Λειτουργία Μηχανισμού Συντονισμού, Πλοήγησης και Πολυκαναλικής Εξυπηρέτησης του Υπουργείου Υγείας”

εκπτώτου, με το ισχύον κάθε φορά ανώτατο όριο επιτοκίου για τόκο από δικαιοπραξία, από την ημερομηνία δε αυτή και μέχρι την επιστροφή της, με το ισχύον κάθε φορά επιτόκιο για τόκο υπερημερίας

Επιπλέον, σε βάρος του Αναδόχου μπορεί να επιβληθεί και προσωρινός αποκλεισμός του από το σύνολο των συμβάσεων προμηθειών ή υπηρεσιών των φορέων που εμπíπτουν στις διατάξεις του ν. 4412/2016, κατά τα ειδικότερα προβλεπόμενα στο άρθρο 74, περί αποκλεισμού οικονομικού φορέα από δημόσιες συμβάσεις, (η κύρωση του οριζόντιου αποκλεισμού δύναται να επιβληθεί μετά την έκδοση του προβλεπόμενου π.δ/τος).

5.2.2. Ποινικές Ρήτρες Μη Τήρησης Προθεσμιών

Αν οι υπηρεσίες παρασχεθούν από υπαιτιότητα του Αναδόχου μετά τη λήξη της διάρκειας της σύμβασης και μέχρι λήξης του χρόνου παράτασης που χορηγήθηκε, επιβάλλονται εις βάρος του ποινικές ρήτρες, με αιτιολογημένη απόφαση της αναθέτουσας αρχής.

Ποινικές ρήτρες μπορεί να επιβάλλονται και σε άλλες περιπτώσεις πλημμελούς εκτέλεσης των όρων της σύμβασης, σύμφωνα με την περ. (δ) της παρούσας παραγράφου. Ειδικότερα, επιβάλλονται ρήτρες τηλεφωνικής εξυπηρέτησης λόγω:

- ✓ υπέρβασης του μέσου χρόνου ανταπόκρισης (Service level) των κλήσεων.
- ✓ υπέρβασης ποσοστού κλήσεων που δεν εξυπηρετήθηκαν (Abandon rate).

Οι ποινικές ρήτρες υπολογίζονται ως εξής:

α) για καθυστέρηση που περιορίζεται σε χρονικό διάστημα που δεν υπερβαίνει το 50% της προβλεπόμενης συνολικής διάρκειας της σύμβασης ή σε περίπτωση τμηματικών/ενδιάμεσων προθεσμιών της αντίστοιχης τμηματικής προθεσμίας που έχει τεθεί από την Αναθέτουσα Αρχή, επιβάλλεται ποινική ρήτρα 2,5% επί της συμβατικής αξίας χωρίς ΦΠΑ των υπηρεσιών που παρασχέθηκαν εκπρόθεσμα,

β) για καθυστέρηση που υπερβαίνει το 50% επιβάλλεται ποινική ρήτρα 5% χωρίς ΦΠΑ επί της συμβατικής αξίας των υπηρεσιών που παρασχέθηκαν εκπρόθεσμα,

γ) οι ποινικές ρήτρες για υπέρβαση των τμηματικών προθεσμιών είναι ανεξάρτητες από τις επιβαλλόμενες για υπέρβαση της συνολικής διάρκειας της σύμβασης και δύνανται να ανακαλούνται με αιτιολογημένη απόφαση της Αναθέτουσας Αρχής, αν οι υπηρεσίες που αφορούν στις ως άνω τμηματικές προθεσμίες παρασχεθούν μέσα στη συνολική της διάρκεια και τις εγκεκριμένες παρατάσεις αυτής και με την προϋπόθεση ότι το σύνολο της σύμβασης έχει εκτελεστεί πλήρως,

δ) Πίνακας ρητρών τηλεφωνικής εξυπηρέτησης

Δείκτης	Στόχος	Υποεπίτευξη	Ρήτρα
Service Level (SL)	έως 20'' για το 80% των κλήσεων (μηνιαίος στόχος)	75%-79,99% έως 20''	2% επί του μέρους της τιμολόγησης τηλ. Εξυπηρέτησης
		70%-74,99% έως 20''	5% επί του μέρους της τιμολόγησης τηλ. Εξυπηρέτησης
		<70%	7% επί του μέρους της τιμολόγησης τηλ. Εξυπηρέτησης
Abandoned Rate (AR)	<5% (μηνιαίος στόχος)	5,01%-8%	2% επί του μέρους της τιμολόγησης τηλ. Εξυπηρέτησης
		8,01%-10%	5% επί του μέρους της τιμολόγησης τηλ. Εξυπηρέτησης
		>10%	7% επί του μέρους της τιμολόγησης τηλ. Εξυπηρέτησης

Σχετικά με το ως άνω δ) στοιχείο, οι συγκεκριμένοι στόχοι θα πρέπει να επιτυγχάνονται εφόσον διατηρείται ο μέσος αριθμός 10.000 κλήσεων ημερησίως, υπολογιζόμενος σε μηνιαία βάση κατά τον εκάστοτε μήνα αξιολόγησης της ρήτηρας. Ο Ανάδοχος θα καλείται να ανταποκριθεί σε διακύμανση (ημερησία) εισερχομένων κλήσεων +/- 10%, πέραν της οποίας, δεν θα υπολογίζεται η συγκεκριμένη ημέρα στον υπολογισμό της ρήτηρας. Το σύνολο των παραπάνω Ποινικών Ρητρών δεν μπορεί να υπερβεί το 10% του Συμβατικού Τιμήματος τηλεφωνικής εξυπηρέτησης, προσαυξημένου με τα τιμήματα των τυχόν πρόσθετων εργασιών και των συμπληρωμάτων της Σύμβασης.

Το ποσό των ποινικών ρητρών αφαιρείται/συμψηφίζεται από/με την αμοιβή του αναδόχου.

Η επιβολή ποινικών ρητρών δεν στερεί από την αναθέτουσα αρχή το δικαίωμα να κηρύξει τον ανάδοχο έκπτωτο.

5.3 Διοικητικές προσφυγές κατά τη διαδικασία εκτέλεσης των συμβάσεων

Ο Ανάδοχος μπορεί σύμφωνα με το άρθρο 205 του ν. 4412/2016, κατά των αποφάσεων που επιβάλλουν σε βάρος του κυρώσεις, των άρθρων 218, 219 και 220 του ν. 4412/2016, ήτοι δυνάμει των όρων των άρθρων 5.2 (Κήρυξη οικονομικού φορέα εκπτώτου - Κυρώσεις), 6.2. (Διάρκεια σύμβασης), 6.4. (Απορριψη παραδοτέων – αντικατάσταση), καθώς και κατ' εφαρμογή των συμβατικών όρων, να ασκήσει προσφυγή για λόγους νομιμότητας και ουσίας ενώπιον του φορέα που εκτελεί τη σύμβαση μέσα σε ανατρεπτική προθεσμία (30) ημερών από την ημερομηνία της κοινοποίησης ή της πλήρους γνώσης της σχετικής απόφασης. Η εμπρόθεσμη άσκηση της προσφυγής αναστέλλει τις επιβαλλόμενες κυρώσεις. Επί της προσφυγής αποφασίζει το αρμοδίως αποφαινόμενο όργανο, ύστερα από γνωμοδότηση του προβλεπόμενου στο τελευταίο εδάφιο της περίπτωσης δ' της παραγράφου 11 του άρθρου 221ν.4412/2016 οργάνου, εντός προθεσμίας τριάντα (30) ημερών από την άσκησή της, άλλως θεωρείται ως σιωπηρώς απορριφθείσα. Κατά της απόφασης αυτής δεν χωρεί η άσκηση άλλης οποιασδήποτε φύσης διοικητικής προσφυγής. Αν κατά της απόφασης που επιβάλλει κυρώσεις δεν ασκηθεί εμπρόθεσμα η προσφυγή ή αν απορριφθεί αυτή από το αποφαινόμενο αρμοδίως όργανο, η απόφαση καθίσταται οριστική. Αν ασκηθεί εμπρόθεσμα προσφυγή, αναστέλλονται οι συνέπειες της απόφασης μέχρι αυτή να οριστικοποιηθεί.

5.4 Δικαστική επίλυση διαφορών

Κάθε διαφορά μεταξύ των συμβαλλόμενων μερών που προκύπτει από τη σύμβαση που συνάπτεται στο πλαίσιο της παρούσας Διακήρυξης, επιλύεται με την άσκηση προσφυγής ή αγωγής στο Διοικητικό Εφετείο της Περιφέρειας στην οποία εκτελείται η σύμβαση, κατά τα ειδικότερα οριζόμενα στις παρ. 1 έως και 6 του άρθρου 205Α του ν. 4412/2016. Πριν την άσκηση της προσφυγής στο Διοικητικό Εφετείο τηρείται υποχρεωτικά η ενδικοφανής διαδικασία που προβλέπεται στο άρθρο 205 του ν. 4412/2016 και την παράγραφο 5.3 της παρούσας, διαφορετικά η προσφυγή απορρίπτεται ως απαράδεκτη. Αν ο ανάδοχος της σύμβασης είναι κοινοπραξία, η προσφυγή ασκείται είτε από την ίδια είτε από όλα τα μέλη της. Δεν απαιτείται η τήρηση ενδικοφανούς διαδικασίας αν ασκείται από τον ενδιαφερόμενο αγωγή, στο δικόγραφο της οποίας δεν σωρεύεται αίτημα ακύρωσης ή τροποποίησης διοικητικής πράξης ή παράλειψης.

6. ΧΡΟΝΟΣ ΚΑΙ ΤΡΟΠΟΣ ΕΚΤΕΛΕΣΗΣ

6.1 Παρακολούθηση της σύμβασης

6.1.1. Επιτροπή Παρακολούθησης και Παραλαβής Έργου

Η παρακολούθηση της εκτέλεσης της Σύμβασης και η διοίκηση αυτής θα διενεργηθεί από την Επιτροπή Παρακολούθησης και Παραλαβής του Έργου η οποία και θα εισηγείται στο αρμόδιο αποφαινόμενο όργανο της Αναθέτουσας Αρχής για όλα τα ζητήματα που αφορούν στην προσήκουσα εκτέλεση όλων των όρων της σύμβασης και στην εκπλήρωση των υποχρεώσεων του Αναδόχου, στη λήψη των επιβεβλημένων μέτρων λόγω μη τήρησης των ως άνω όρων και ιδίως για ζητήματα που αφορούν σε τροποποίηση του αντικειμένου και παράταση της διάρκειας της σύμβασης, υπό τους όρους του άρθρου 132 του ν. 4412/2016.

Η αρμόδια Επιτροπή Παρακολούθησης δύναται να αποστέλλει έγγραφα οδηγιών και εντολών προς τον ανάδοχο αναφορικά με την εκτέλεση της σύμβασης. Τα καθήκοντα παρακολούθησης, όπως ενδεικτικά, περιλαμβάνουν την πιστοποίηση της εκτέλεσης του αντικειμένου της σύμβασης, καθώς και τον έλεγχο συμμόρφωσης του αναδόχου με τους όρους αυτής.

6.1.2. Επόπτης

Η αρμόδια υπηρεσία μπορεί, με απόφασή της να ορίζει για την παρακολούθηση της σύμβασης ως επόπτη με καθήκοντα εισηγητή υπάλληλο της υπηρεσίας. Με την ίδια απόφαση δύνανται να ορίζονται και άλλοι υπάλληλοι της αρμόδιας υπηρεσίας ή των εξυπηρετούμενων από τη σύμβαση φορέων, στους οποίους ανατίθενται επιμέρους καθήκοντα για την παρακολούθηση της σύμβασης. Σε αυτή την περίπτωση ο επόπτης λειτουργεί ως συντονιστής.

6.2 Διάρκεια σύμβασης

6.2.1. Η διάρκεια της Σύμβασης ορίζεται σε **δώδεκα (12) μήνες** από την ημερομηνία υπογραφής της από το τελευταίο συμβαλλόμενο μέρος.

6.2.2. Η συνολική διάρκεια της σύμβασης μπορεί να παρατείνεται με αιτιολογημένη απόφαση της αναθέτουσας αρχής μέχρι το 50% αυτής, ύστερα από σχετικό αίτημα του αναδόχου που υποβάλλεται πριν από τη λήξη της διάρκειάς της, σε αντικειμενικά δικαιολογημένες περιπτώσεις που δεν οφείλονται σε υπαιτιότητα του αναδόχου. Εάν λήξει η συνολική διάρκεια της σύμβασης, χωρίς να υποβληθεί εγκαίρως αίτημα παράτασης ή, εάν λήξει η παραταθείσα, κατά τα ανωτέρω, διάρκεια, χωρίς να υποβληθούν στην αναθέτουσα αρχή τα παραδοτέα της σύμβασης, ο ανάδοχος κηρύσσεται έκπτωτος. Εάν οι υπηρεσίες παρασχεθούν, από υπαιτιότητα του αναδόχου, μετά τη λήξη της διάρκειας της σύμβασης και μέχρι τη λήξη του χρόνου της παράτασης που χορηγήθηκε, επιβάλλονται εις βάρος του ποινικές ρήτρες, σύμφωνα με το άρθρο 218 του ν. 4412/2016 και το άρθρο 5.2.2 της παρούσας.

6.3 Παραλαβή του αντικειμένου της σύμβασης

6.3.1 Παραλαβή Παραδοτέων

Η παραλαβή των παρεχόμενων υπηρεσιών ή παραδοτέων γίνεται από επιτροπή παραλαβής που συγκροτείται, σύμφωνα με την παρ. 3 και την περ. δ' της παραγράφου 11 του άρθρου 221 του ν. 4412/2016, κατά τα αναλυτικώς αναφερόμενα στην παράγραφο 6.1.1 της παρούσας.

6.3.2 Διαδικασία Παραλαβής

Κατά τη διαδικασία παραλαβής διενεργείται ο απαιτούμενος έλεγχος, σύμφωνα με τα οριζόμενα στη σύμβαση, μπορεί δε να καλείται να παραστεί και εκπρόσωπος του Αναδόχου. Μετά την ολοκλήρωση της διαδικασίας, η επιτροπή παραλαβής: α) είτε παραλαμβάνει τις σχετικές υπηρεσίες ή παραδοτέα, εφόσον καλύπτονται οι απαιτήσεις της σύμβασης χωρίς έγκριση ή απόφαση του αποφαινόμενου οργάνου, β) είτε

Διακήρυξη Ηλεκτρονικού Ανοικτού (Διεθνούς) Άνω των Ορίων Διαγωνισμού για το Έργο “Ανάπτυξη και Λειτουργία Μηχανισμού Συντονισμού, Πλοήγησης και Πολυκαναλικής Εξυπηρέτησης του Υπουργείου Υγείας”

εισηγείται την παραλαβή με παρατηρήσεις ή την απόρριψη των παρεχόμενων υπηρεσιών ή παραδοτέων, σύμφωνα με τις παραγράφους 3 και 4. Τα ανωτέρω εφαρμόζονται και σε τμηματικές παραλαβές.

6.3.3 Διαπίστωση Παρεκκλίσεων

Εάν η επιτροπή παραλαβής κρίνει ότι οι παρεχόμενες υπηρεσίες ή τα παραδοτέα δεν ανταποκρίνονται πλήρως στους όρους της σύμβασης, συντάσσει πρωτόκολλο προσωρινής παραλαβής, στο οποίο αναφέρει τις παρεκκλίσεις που διαπιστώθηκαν από τους όρους της σύμβασης, και γνωμοδοτεί ως προς το εάν οι αναφερόμενες παρεκκλίσεις επηρεάζουν την καταλληλότητα των παρεχόμενων υπηρεσιών ή παραδοτέων και συνεπώς εάν μπορούν οι τελευταίες να καλύψουν τις σχετικές ανάγκες.

6.3.4 Έλεγχος Επιρροής Καταλληλότητας

Για την εφαρμογή της προηγούμενης παραγράφου ορίζονται τα ακόλουθα:

α) Στην περίπτωση που διαπιστωθεί, με αιτιολογημένη απόφαση του αρμόδιου αποφαινόμενου οργάνου, ότι δεν επηρεάζεται η καταλληλότητα, μπορεί να εγκριθεί η παραλαβή των οικείων υπηρεσιών ή παραδοτέων, με έκπτωση επί της συμβατικής αξίας, η οποία πρέπει να είναι ανάλογη προς τις διαπιστωθείσες παρεκκλίσεις. Μετά την έκδοση της ως άνω απόφασης, η επιτροπή παραλαβής υποχρεούται να προβεί στην οριστική παραλαβή των παρεχόμενων υπηρεσιών ή παραδοτέων της σύμβασης και να συντάξει σχετικό πρωτόκολλο οριστικής παραλαβής, σύμφωνα με τα αναφερόμενα στην απόφαση.

β) Εάν, με αιτιολογημένη απόφαση του αρμόδιου αποφαινόμενου οργάνου, διαπιστωθεί ότι επηρεάζεται η καταλληλότητα, απορρίπτονται οι παρεχόμενες υπηρεσίες ή τα παραδοτέα, με την επιφύλαξη των οριζόμενων στο άρθρο 220 του ν.4412/2016.

6.3.5 Αυτοδίκαιη Παραλαβή

Εάν παρέλθει χρονικό διάστημα μεγαλύτερο των τριάντα (30) ημερών από την ημερομηνία υποβολής του παραδοτέου από τον οικονομικό φορέα και δεν έχει εκδοθεί πρωτόκολλο παραλαβής της παραγράφου 2 του άρθρου 219 του ν. 4412/2016 ή πρωτόκολλο με παρατηρήσεις της παραγράφου 3 του άρθρου 219 του ν. 4412/2016, θεωρείται ότι η παραλαβή έχει συντελεσθεί αυτοδίκαια.

6.3.6 Έλεγχοι μετά από Αυτοδίκαιη Παραλαβή

Ανεξάρτητα από την, κατά τα ανωτέρω, αυτοδίκαιη παραλαβή και την πληρωμή του Αναδόχου, πραγματοποιούνται οι προβλεπόμενοι από τη σύμβαση έλεγχοι από επιτροπή που συγκροτείται με απόφαση του αρμόδιου αποφαινόμενου οργάνου, στην οποία δεν μπορεί να συμμετέχουν ο πρόεδρος και τα μέλη της επιτροπής της παραγράφου 6.3.1. Η παραπάνω επιτροπή παραλαβής προβαίνει σε όλες τις διαδικασίες παραλαβής που προβλέπονται από τη σύμβαση και συντάσσει τα σχετικά πρωτόκολλα. Οι εγγυητικές επιστολές προκαταβολής και καλής εκτέλεσης δεν επιστρέφονται πριν την ολοκλήρωση όλων των προβλεπόμενων από τη σύμβαση ελέγχων και τη σύνταξη των σχετικών πρωτοκόλλων. Οποιαδήποτε ενέργεια που έγινε από την αρχική επιτροπή παραλαβής, δεν λαμβάνεται υπόψη.

6.4 Απόρριψη παραδοτέων – Αντικατάσταση

Σε περίπτωση οριστικής απόρριψης ολόκληρου ή μέρους των παρεχόμενων υπηρεσιών ή /και παραδοτέων, με έκπτωση επί της συμβατικής αξίας, με απόφαση της Αναθέτουσας Αρχής, ύστερα από γνωμοδότηση της επιτροπής παραλαβής, μπορεί να εγκρίνεται αντικατάσταση των υπηρεσιών ή/και παραδοτέων αυτών με άλλα, σύμφωνα με τους όρους της σύμβασης, μέσα σε τακτή προθεσμία που ορίζεται από την απόφαση αυτή. Εάν η αντικατάσταση γίνεται μετά τη λήξη της συνολικής διάρκειας της σύμβασης, η προθεσμία που ορίζεται για την αντικατάσταση δεν μπορεί να είναι μεγαλύτερη του 25% της συνολικής διάρκειας της σύμβασης, ο δε ανάδοχος υπόκειται σε ποινικές ρήτρες, σύμφωνα με το άρθρο 218 του ν. 4412/2016 και την παράγραφο 5.2.2 της παρούσας, λόγω εκπρόθεσμης παράδοσης.

25PROC016258816 2025-02-05

Διακήρυξη Ηλεκτρονικού Ανοικτού (Διεθνούς) Άνω των Ορίων Διαγωνισμού για το Έργο “Ανάπτυξη και Λειτουργία Μηχανισμού Συντονισμού, Πλοήγησης και Πολυκαναλικής Εξυπηρέτησης του Υπουργείου Υγείας”

Αν ο Ανάδοχος δεν αντικαταστήσει τις υπηρεσίες ή/και τα παραδοτέα που απορρίφθηκαν μέσα στην προθεσμία που του τάχθηκε και εφόσον έχει λήξει η συνολική διάρκεια, κηρύσσεται έκπτωτος και υπόκειται στις προβλεπόμενες κυρώσεις.

Αθήνα, 05.02.2025
Για τη Διενεργούσα Αρχή

ΠΑΡΑΡΤΗΜΑΤΑ**ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ Ι – Αναλυτική Περιγραφή Φυσικού και Οικονομικού Αντικειμένου της Σύμβασης****1. ΜΕΡΟΣ Α - ΠΕΡΙΓΡΑΦΗ ΦΥΣΙΚΟΥ ΑΝΤΙΚΕΙΜΕΝΟΥ ΤΗΣ ΣΥΜΒΑΣΗΣ****1.1 ΠΕΡΙΒΑΛΛΟΝ ΤΟΥ ΕΡΓΟΥ**

Το έργο «Ανάπτυξη και Λειτουργία Μηχανισμού Συντονισμού, Πλοήγησης και Πολυκαναλικής Εξυπηρέτησης του Υπουργείου Υγείας» εντάσσεται στη Δράση 16756 «ΟΡΓΑΝΩΤΙΚΕΣ ΜΕΤΑΡΡΥΘΜΙΣΕΙΣ ΣΤΟ ΣΥΣΤΗΜΑ ΥΓΕΙΑΣ» που χρηματοδοτείται από το Ταμείο Ανάκαμψης και Ανθεκτικότητας.

Το Υπουργείο Υγείας και ειδικότερα το σύστημα υγείας στην Ελλάδα καλείται να ανταποκριθεί σε ένα διαρκώς μεταβαλλόμενο και δυναμικό περιβάλλον και να αντιμετωπίσει μία σειρά μακροχρόνιων προβλημάτων που επηρεάζουν και δυσχεραίνουν τόσο την ποιότητα των παρεχόμενων υπηρεσιών υγείας όσο και την πρόσβαση των πολιτών σε υψηλού επιπέδου δημόσιες υπηρεσίες υγείας.

Η σχετικά πρόσφατη πανδημία ανέδειξε μία σειρά σημαντικών προβλημάτων, όπως ο εκκρεμής ψηφιακός μετασχηματισμός, η ελλιπής γνώση και ενημέρωση των πολιτών σχετικά με τα δικαιώματά τους και τις διαθέσιμες υπηρεσίες, η ανολοκλήρωτη οργάνωση της πρωτοβάθμιας και δευτεροβάθμιας φροντίδας υγείας, η διάσπαρτη πληροφορία διαφόρων μορφών και τύπων από πολλαπλά κανάλια επικοινωνίας και εξυπηρέτησης και άλλα δομικά προβλήματα.

Ο τομέας της υγείας, λοιπόν, για να ανταποκριθεί στις σύγχρονες προκλήσεις απαιτεί άμεση αναδιοργάνωση για την καθολική κάλυψη των αναγκών ενημέρωσης και εξυπηρέτησης μέσω του σχεδιασμού και της υλοποίησης αποδοτικών και δυναμικών ροών προς όφελος των πολιτών, της ανάπτυξης συστήματος πληροφόρησης και καθοδήγησης για τους χρήστες των υπηρεσιών υγείας, της βέλτιστης διαχείρισης και οργάνωσης των πόρων, της αναβάθμισης της συνολικής εξυπηρέτησης και της μείωσης/εξάλειψης εκκρεμουσών υποθέσεων.

Προς επίλυση των δυσλειτουργιών και ικανοποίηση των ανωτέρω αναγκών, το Υπουργείο Υγείας προβαίνει στο σχεδιασμό και στη δημιουργία ενός πολυσήμαντου και πολυδιάστατου έργου με τίτλο «Ανάπτυξη και Λειτουργία Μηχανισμού Συντονισμού, Πλοήγησης και Πολυκαναλικής Εξυπηρέτησης του Υπουργείου Υγείας». Το έργο αφορά στη βελτίωση και στην αναβάθμιση της συνολικής πλοήγησης και καθοδήγησης των πολιτών μέσα στο σύστημα Υγείας, στις δομές και τις υπηρεσίες φροντίδας υγείας, στην πολυκαναλική εξυπηρέτηση τους (τηλεφωνική ή ψηφιακή) και στη μείωση/εξάλειψη εκκρεμουσών υποθέσεων.

1.2 Εμπλεκόμενοι στην υλοποίηση της Σύμβασης

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

Αναθέτουσα Αρχή	Υπουργείο Υγείας	https://www.moh.gov.gr/
Διενεργούσα Αρχή	Ελληνική Εταιρεία Συμμετοχών και Περιουσίας Α.Ε. (Ε.Ε.ΣΥ.Π. Α.Ε.)	https://hradf.com/

Η παρούσα σύμβαση εντάσσεται στο πλαίσιο υλοποίησης του Εθνικού Σχεδίου Ανάκαμψης και Ανθεκτικότητας.

1.3 Το αντικείμενο του έργου

Αντικείμενο της παρούσας σύμβασης είναι η ανάπτυξη και λειτουργία ενός Μηχανισμού Συντονισμού, Πλοήγησης και Πολυκαναλικής Εξυπηρέτησης του Υπουργείου Υγείας, συνδυάζοντας:

α) την χάραξη και την εφαρμογή ενός σύγχρονου ψηφιακού Λειτουργικού Μοντέλου,

Διακήρυξη Ηλεκτρονικού Ανοικτού (Διεθνούς) Άνω των Ορίων Διαγωνισμού για το Έργο “Ανάπτυξη και Λειτουργία Μηχανισμού Συντονισμού, Πλοήγησης και Πολυκαναλικής Εξυπηρέτησης του Υπουργείου Υγείας”

β) την οργάνωση και τον συντονισμό μηχανισμού διαχείρισης ομάδων καθοδήγησης των ληπτών υπηρεσιών υγείας και των συνοδών τους,

γ) το σχεδιασμό και την υιοθέτηση διαδικασιών και ροών για τα θέματα εξυπηρέτησης του παρόντος έργου, που άπτονται των αρμοδιοτήτων του Υπουργείου Υγείας και των δομών του, με στόχο την βελτιστοποίηση των παρεχόμενων υπηρεσιών, καθώς και ψηφιοποίηση των διαδρομών εμπειρίας (user journeys) των ληπτών υπηρεσιών υγείας,

δ) μία κεντρική ενιαία εφαρμογή διαχείρισης και διεκπεραίωσης αιτημάτων πολιτών και

ε) ένα σύγχρονο πολυκαναλικό μοντέλο εξυπηρέτησης με ενιαίο τηλεφωνικό κέντρο, νέα ψηφιακά κανάλια και πανκαναλική προσέγγιση (omnichannel).

Η λειτουργία του ανωτέρω Μηχανισμού Συντονισμού, Πλοήγησης και Πολυκαναλικής Εξυπηρέτησης του Υπουργείου Υγείας επιτρέπει την παροχή άμεσης εξυπηρέτησης, έγκαιρων και αξιόπιστων απαντήσεων σε ερωτήματα του πολίτη που αφορούν στις παρεχόμενες υπηρεσίες του Υπουργείου Υγείας, καθώς και την παροχή εξατομικευμένης πληροφόρησης, αξιοποιώντας νέα και εκσυγχρονισμένα εργαλεία και κανάλια επικοινωνίας.

Βασικός στόχος του έργου είναι η υψηλού επιπέδου παροχή υπηρεσιών Συντονισμού, Πληροφόρησης και Εξυπηρέτησης όλων των πολιτών σε θέματα υγείας. Το έργο εναρμονίζεται πλήρως με την αποστολή και τις γενικές αρχές και αξίες του Υπουργείου Υγείας αποσκοπώντας στη διασφάλιση της καθολικής και ισότιμης πρόσβασης στις υπηρεσίες υγείας, καθώς και στην παροχή ποιοτικά και ποσοτικά εξατομικευμένων υπηρεσιών.

Για την αποτελεσματική υλοποίηση του έργου, η σύμβαση αναλύεται στις κάτωθι δράσεις:

- **Δράση 1: Συντονισμός και Διαχείριση Έργου**
- **Δράση 2: Τεχνικές Υποδομές Συστημάτων και υποσυστημάτων**
- **Δράση 3: Σύμβουλος ψηφιακού μετασχηματισμού**
- **Δράση 4: Μηχανισμός Εξυπηρέτησης**
- **Δράση 5: Σύμβουλος Ποιοτικής Αξιολόγησης και Συνεχούς Βελτίωσης**
- **Δράση 6: Σύμβουλος Επικοινωνίας και δημοσιότητας**

1.4 Αναμενόμενα Οφέλη

Τα αναμενόμενα οφέλη από την ανάπτυξη της παρούσας σύμβασης προσδιορίζονται αρχικώς ως ακολούθως :

- Μείωση/εξάλειψη χρόνου αναμονής εκκρεμουσών υποθέσεων, των οποίων η διεκπεραίωση λαμβάνει περισσότερο χρόνο από τον απαιτούμενο.
- Βελτίωση/Αυτοματοποίηση των σχετικών διαδικασιών και τυποποίηση του μηχανισμού εξυπηρέτησης. Οι διαδικασίες που θα τυποποιηθούν κατά τη διάρκεια του Έργου, αποτελούν παρακαταθήκη και για το διάστημα μετά από αυτό.
- Καλύτερη κατανόηση των αναγκών των δομών υγείας και καθοδήγηση των πολιτών στις δομές και στις υπηρεσίες υγείας όπου θα εστιάσει ο μηχανισμός και ταυτόχρονα, καλύτερη διαστασιολόγηση των αναγκαίων πόρων για το μέλλον.

Το έργο ουσιαστικά αφορά στην αναβάθμιση της συνολικής εμπειρίας των ληπτών υγείας και των συνοδών τους στις δομές υγείας.

Σημειώνεται ότι

- **για την υλοποίηση όλων των Δράσεων του Έργου, ο Ανάδοχος βρίσκεται σε συνεννόηση με την Αναθέτουσα Αρχή σε όλα τα στάδια της διαδικασίας.**

Διακήρυξη Ηλεκτρονικού Ανοικτού (Διεθνούς) Άνω των Ορίων Διαγωνισμού για το Έργο “Ανάπτυξη και Λειτουργία Μηχανισμού Συντονισμού, Πλοήγησης και Πολυκαναλικής Εξυπηρέτησης του Υπουργείου Υγείας”

- τα λογισμικά και άδειες οι οποίες περιλαμβάνονται στην προσφορά του Αναδόχου καλύπτουν τόσο το διάστημα υλοποίησης του Έργου όσο και τυχόν διάστημα παράτασης αυτού.

ΔΡΑΣΗ 1: ΣΥΝΤΟΝΙΣΜΟΣ ΚΑΙ ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗ ΕΡΓΟΥ

1. ΣΥΝΤΟΝΙΣΜΟΣ ΚΑΙ ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗ ΕΡΓΟΥ

Δράση 1.1: Ανάλυση επιχειρησιακού περιβάλλοντος και διαστασιολόγηση της υφιστάμενης κατάστασης

Σκοπός της Δράσης 1.1 είναι η λεπτομερής αποτύπωση και αποτίμηση της υφιστάμενης κατάστασης στις δομές του Υπουργείου Υγείας και των απαιτήσεων σε τεχνολογικές υποδομές, πληροφοριακά συστήματα και εργαλεία για τον ορθό συντονισμό και πλοήγηση των πολιτών στο σύστημα υγείας και την βελτίωση εξυπηρέτησης των ληπτών υγείας και των συνοδών τους στις επιμέρους δομές.

Συγχρόνως, θα πραγματοποιηθεί ανάλυση και διαστασιολόγηση του επιχειρησιακού περιβάλλοντος λειτουργίας ώστε να αποτυπωθούν λεπτομερώς και να αποτιμηθούν, με διακριτούς και τεκμηριωμένους δείκτες, για το σύνολο των υποψήφιων φορέων, τους οποίους θα προτείνει η Αναθέτουσα Αρχή:

- οι πραγματικές ανάγκες εξυπηρέτησης των πολιτών και η τρέχουσα δυνατότητα κάλυψής τους,
- οι ψηφιακές δυνατότητές τους,
- οι πιθανές ανάγκες μετάπτωσης υφιστάμενων δεδομένων (όπου εφαρμόζεται)
- ο υφιστάμενος σχεδιασμός και η ωριμότητα των επιχειρησιακών ροών εργασίας
- και, τελικά, η ικανότητα και πολυπλοκότητα τους ως προς τις ανάγκες που προκύπτουν για την ένταξή τους στο μηχανισμό εξυπηρέτησης που θα δημιουργηθεί μέσω του παρόντος έργου.

Οι δομές Υγείας οι οποίες σταδιακά θα ενταχθούν στο Μηχανισμό Εξυπηρέτησης κατόπιν έγκρισης της Αναθέτουσας αφορούν σε:

Πρωτοβάθμια Φροντίδα Υγείας:

- Αναζήτηση διαθεσιμότητας και κλείσιμο ραντεβού σε α) Προσωπικό Ιατρό, β) Κέντρα Υγείας του ΕΣΥ, γ) Συμβεβλημένους ιατρούς του ΕΟΠΥΥ και διασύνδεση όλων των υπηρεσιών της ΠΦΥ με τις ΚΟΜΥ
- Πληροφορίες για Τοπικές Μονάδες Υγείας (ΤΟΜΥ) ανά Γεωγραφική Περιοχή
- Πληροφορίες για Περιφερειακά και Πολυδύναμα Ιατρεία ανά γεωγραφική Περιοχή
- Κλείσιμο Ραντεβού με ψυχολόγους
- Κλείσιμο Ραντεβού με Επαγγελματίες Υγείας (πχ διατροφολόγοι)

Δημόσια Υγεία/ Πρόληψη

Θα παρέχονται στους ενδιαφερόμενους πληροφορίες σχετικά με τις ακόλουθες θεματολογίες :

- Προληπτικές εξετάσεις(π.χ. μαστογραφία, καρδιοαγγειακά κ.α.)
- Εμβολιασμούς
- Προγράμματα προαγωγής Υγείας (παχυσαρκία, κάπνισμα, αλκοόλ, κ.α.)
- Κέντρα Σεξουαλικής Υγείας
- Πληροφορίες για αντιμετώπιση εκτάκτων καταστάσεων Υγείας σύμφωνα με τις εκάστοτε οδηγίες
- Ενημέρωση και πληροφορίες για Πρόληψη και αντιμετώπιση σεξουαλικά μεταδιδόμενων νοσήματα (π.χ. HIV, Ηπατίτιδα) και λοιπών μεταδιδόμενων νοσημάτων (π.χ. COVID, H1N1, Γρίπη)
- Ταξιδιωτική ιατρική (Εμβόλια που πρέπει να γίνουν ανάλογα με τον τόπο προορισμού, προληπτικά μέτρα, νοσήματα κ.α.)

Δευτεροβάθμια Φροντίδα Υγείας (Νοσοκομεία)

Θα παρέχονται στους ενδιαφερόμενους πληροφορίες για :

Διακήρυξη Ηλεκτρονικού Ανοικτού (Διεθνούς) Άνω των Ορίων Διαγωνισμού για το Έργο “Ανάπτυξη και Λειτουργία Μηχανισμού Συντονισμού, Πλοήγησης και Πολυκαναλικής Εξυπηρέτησης του Υπουργείου Υγείας”

- Ραντεβού νοσοκομείων/ ειδικοτήτων/ Ιατρών/ Εξετάσεων
- Εφημερεύοντα Νοσοκομεία και ειδικότητες
- Διαδικασία εισαγωγής σε νοσοκομείο
- Τρόποι και διαδικασία μεταφοράς από και προς το νοσοκομείο
- Επισκέπτες νοσοκομείων (αριθμός ανά ασθενή, δικαιολογητικά, τυχόν πιστοποιητικά όπως βεβαίωση αποτελέσματος σε διαγνωστικό έλεγχο κορωνοϊού COVID-19, κα)
- Διαδικασία παραπομπής για αποκατάσταση
- Λίστα αναμονής χειρουργείων

Συνταγές και Φαρμακεία

Θα παρέχονται στους ενδιαφερόμενους πληροφορίες για :

- Φαρμακεία (εφημερεύοντα και μη)
- Ειδικά φαρμακεία νοσοκομείων
- Φαρμακεία ΕΟΠΥΥ
- Λίστα Φαρμακευτικών Σκευασμάτων με περιορισμένη διαθεσιμότητα
- Επάρκεια φαρμάκων ανθρώπινης χρήσης και γενοσήμων τους.
- Ισχύον Δελτίο Τιμών Φαρμάκων Ανθρώπινης Χρήσης.
- Άυλη Συνταγογράφηση
- Εμβόλια που εξυπηρετούνται από φαρμακεία (π.χ. Γρίπη, πνευμονιόκοκος κ.α.)

Covid-19

Θα παρέχονται στους πολίτες πληροφορίες για :

- Διαγνωστικές εξετάσεις και εμβολιαστικά κέντρα
- Κατηγορίες Δικαιούχων εμβολίων κατά του Covid
- Συμπτώματα COVID
- Ενημέρωση για την ασφάλεια των εμβολίων

Λοιπές Κατηγορίες

- Πληροφορίες για κέντρα απεξάρτησης (π.χ. ΟΚΑΝΑ)
- Γενικές πληροφορίες ενημέρωσης πολίτη σχετικά με τη διαδικασία ένταξης εξαρτημένου στο κέντρο απεξάρτησης
- Πληροφόρηση για ανακατεύθυνση σε ειδικούς για ψυχολογική υποστήριξη, συμβουλευτική και διαχείριση κρίσεων σχετιζόμενες με τη χρήση ουσιών.
- Πληροφόρηση σχετικά με τον Εθνικό Οργανισμό Μεταμοσχεύσεων
- Πληροφορίες σχετικά με το Εθνικό Μητρώο Δωρεάς Οργάνων και Ιστών
- Πληροφορίες σχετικά με το Εθνικό Μητρώο Εθελοντών Δοτών Αρχέγονων Αιμοποιητικών Κυττάρων και Μονάδων Ομφαλοπλακουντικού Αίματος
- ΕΚΕΑ
- Εθελοντές αιμοδότες για προσφορά αίματος και αιμοπεταλίων

Γραμμή Παραπόνων και Καταγγελιών

- Καταγραφή Παραπόνων
- Διασύνδεση με Κέντρο Εξυπηρέτησης Πολιτών Υπ. Υγείας (ΚΕΠΥΚΑ)

Υπηρεσίες Τηλεφωνικής Διασύνδεσης (σε επίπεδο πληροφόρησης και όχι άμεσης εξυπηρέτησης του πολίτη):

Διακήρυξη Ηλεκτρονικού Ανοικτού (Διεθνούς) Άνω των Ορίων Διαγωνισμού για το Έργο “Ανάπτυξη και Λειτουργία Μηχανισμού Συντονισμού, Πλοήγησης και Πολυκαναλικής Εξυπηρέτησης του Υπουργείου Υγείας”

Ψυχική Υγεία

Θα παρέχονται στους ενδιαφερόμενους πληροφορίες για :

- Υπηρεσίες Δομών ψυχικής υγείας και υποστήριξης ανά ηλικιακή ομάδα
- Κέντρα Απεξάρτησης
- Πληροφορίες για γραμμές ψυχολογικής υποστήριξης
- Πληρότητα δομών Ψυχικής υγείας
- Γραμμές υποστήριξης (Πανδημία COVID, Ογκολογικοί ασθενείς και καπνιστές, Αλτσχάιμερ / άνοια κ.α.)

Άλλες Κατηγορίες

- Κέντρο Δηλητηριάσεων

Ανεξάρτητες Υπηρεσίες

ΚΕΘΕΑ

- Σύνδεση με τηλεφωνική Γραμμή στήριξης Εξαρτήσεων από Ναρκωτικά – Αλκοόλ
- Σύνδεση με τηλεφωνικής γραμμή Στήριξης εξαρτήσεων τυχερών παιγνίων
- Ραντεβού

ΕΚΑΒ

- Άμεση βοήθεια μεταφοράς σε νοσοκομείο (166)

Ψυχική Υγεία

- Ενημέρωση αρμόδιων αρχών και πληροφόρηση σύμφωνα με οδηγίες από τις αρμόδιες αρχές σε επείγουσες καταστάσεις (π.χ. Τάσεις αυτοκτονίας).

Ο καθορισμός της ωριμότητας των παραπάνω ενδεικτικών Υπηρεσιών και Δομών για την ένταξη στον μηχανισμό από τον Ανάδοχο, θα πραγματοποιηθεί μέσω εργαλείων που δύναται να περιλαμβάνουν διεξαγωγή συνεντεύξεων, επισκόπηση υλικού (πλαίσιο λειτουργίας, αναφορές κ.α.) και επιτόπιων επισκέψεων σε διευθύνσεις που έχουν αλληλεπίδραση με χρήστες των υπηρεσιών υγείας. Θα πρέπει να αποτυπώνεται το σύνολο των ανωτέρω στοιχείων ποιοτικά αλλά και ποσοτικά, όπου υπάρχει διαθεσιμότητα, με τις συναφείς αναλύσεις.

Η ανάλυση επιχειρησιακού περιβάλλοντος και η αποτύπωση της διαστασιολόγησης θα πρέπει να περιλαμβάνει τις προτεινόμενες Δομές Υγείας προς ένταξη στον μηχανισμό, καθώς και να καταδεικνύεται ο βαθμός ωριμότητας και ετοιμότητας για την ένταξη αυτή, καθώς και η εκτιμώμενη ταχύτητα ένταξης σε πλήρη παραγωγική λειτουργία εντός του μηχανισμού.

Κατά την υποβολή της προσφοράς του, ο ανάδοχος θα πρέπει να προτείνει μεθοδολογία που θα εφαρμοστεί για την υλοποίηση της εν λόγω δράσης.

Δράση 1.2: Γενικός Συντονισμός έργου - Παρακολούθηση και Διασφάλιση Ποιότητας Υλοποίησης & Αποτελεσμάτων έργου

Στο πλαίσιο της παρούσας δράσης ο Ανάδοχος καλείται να συντονίζει τις συνολικές εργασίες και επαφές που απαιτούνται για την καταγραφή των αναγκών, των διαδικασιών, των ροών εργασίας ανά δράση και ανά φορέα με σκοπό την αναβάθμιση της συνολικής πλοήγησης και καθοδήγησης των πολιτών μέσα στο

Διακήρυξη Ηλεκτρονικού Ανοικτού (Διεθνούς) Άνω των Ορίων Διαγωνισμού για το Έργο “Ανάπτυξη και Λειτουργία Μηχανισμού Συντονισμού, Πλοήγησης και Πολυκαναλικής Εξυπηρέτησης του Υπουργείου Υγείας”

σύστημα Υγείας και τελικά τη βέλτιστη λειτουργία του Μηχανισμού Εξυπηρέτησης των πολιτών, των ληπτών υγείας και των συνοδών τους.

Ο Ανάδοχος καλείται να προβεί στις ακόλουθες ενέργειες:

1. Στην ολιστική διοικητική και επιχειρησιακή διαχείριση, καθώς και συντονισμό των εμπλεκόμενων μερών.
2. Στην κεντρική διαχείριση, παρακολούθηση και εξέλιξη υλοποίησης και εφαρμογής του παρόντος έργου
3. Στην παροχή συμβουλευτικών υπηρεσιών προς την Αναθέτουσα Αρχή, εισηγήσεων, προτάσεων για τη βελτίωση της ποιότητας και των παραγόμενων αποτελεσμάτων.
4. Λειτουργεί ως κόμβος επικοινωνίας, ενημέρωσης και ελέγχου της Αναθέτουσας Αρχής για την παρακολούθηση των υπολοίπων δράσεων.
5. Στην παρακολούθηση και τήρηση του χρονοδιαγράμματος του Έργου.
6. Στην παρακολούθηση και στον συντονισμό δράσεων για την ενίσχυση της αποτελεσματικότητας και τη διασφάλιση παροχής ποιοτικών υπηρεσιών.
7. Στη βελτιστοποίηση των ενεργειών διαχείρισης και συντονισμού του έργου (τήρηση και εφαρμογή ενιαίων κανόνων, διαδικασιών και προτύπων που θα διασφαλίσουν την επίτευξη της ενιαίας κατανόησης του Έργου, την υλοποίηση του Έργου, τον συντονισμό του, τις αλληλεξαρτήσεις των επιμέρους συστημάτων και την ορθολογική κατανομή των πόρων).
8. Στην παραγωγή των απαραίτητων αναφορών (πχ. αναφορές ενεργειών παρακολούθησης και συντονισμού δράσεων για την ενίσχυση της αποτελεσματικότητας του Έργου) προς τον Φορέα σχετικά με την πορεία υλοποίησης του συνόλου του Έργου.
9. Στη συνολική ενημέρωση και επικοινωνία με τα ενδιαφερόμενα μέρη, τόσο σε εσωτερικό όσο και με το εξωτερικό περιβάλλον του Υπουργείου Υγείας.

Συγχρόνως, στο πλαίσιο υλοποίησης της παρούσας δράσης, περιλαμβάνονται οι ενέργειες που αφορούν τη Διασφάλιση της Ποιότητας του Έργου. Αυτές οι ενέργειες περιλαμβάνουν τόσο τον έλεγχο της ποιότητας του συνόλου των Παραδοτέων που θα παραχθούν, όσο και την προσμέτρηση κατά τη διαδικασία ελέγχου εκτός της ποιότητας και των αλληλεξαρτήσεων μεταξύ επιμέρους Δράσεων και Παραδοτέων.

Επιπλέον, η δράση περιλαμβάνει τουλάχιστον τα παρακάτω:

- I. Δημιουργία του πλάνου ποιότητας του έργου το οποίο θα εμπεριέχει:
 - Περιγραφή και τεκμηρίωση των Δεικτών Παρακολούθησης (KPIs).
 - Καθορισμό προδιαγραφών, προϋποθέσεων, μεθόδων και διαδικασιών βάσει των οποίων θα πραγματοποιούνται οι ποιοτικοί έλεγχοι.
 - Περιγραφή και τεκμηρίωση της διαδικασίας επικαιροποίησης των παραπάνω.

Σημειώνεται ότι οι δείκτες, προδιαγραφές, προϋποθέσεις, μέθοδοι και διαδικασίες που περιγράφονται παραπάνω θα εξειδικεύονται στο επίπεδο των Παραδοτέων των επιμέρους Πακέτων Εργασίας.

- II. Σχεδιασμός, Ανάπτυξη και Μοντελοποίηση των κύκλων αξιολόγησης.
- III. Αξιοποίηση των παραπάνω για τη διενέργεια ελέγχων του περιεχομένου των παραδοτέων.
- IV. Παραγωγή αναφορών συμμόρφωσης με τις απαιτήσεις ποιότητας και διατύπωση προτάσεων για τη βελτίωση των Παραδοτέων, με έμφαση στις αλληλεξαρτήσεις και στις αλληλεπιδράσεις των Παραδοτέων.

Δράση 1.3: Μελέτη ασφάλειας, απαιτήσεις προστασίας προσωπικών δεδομένων και μελέτη εκτίμησης αντικτύπου σχετικά με την προστασία δεδομένων (άρθρο 35 ΓΚΠΔ)

Απαιτήσεις προστασίας προσωπικών δεδομένων

Το έργο που θα παρασχεθεί από τον Ανάδοχο θα πρέπει να συμμορφώνεται με τις διατάξεις του Γενικού Κανονισμού για την Προστασία Δεδομένων (ΓΚΠΔ/GDPR) και του ν. 4624/2019 και θα πρέπει να ανταποκρίνεται στις αρχές της προστασίας των δεδομένων ήδη από τον σχεδιασμό και εξ ορισμού (data protection by design and by default – άρθρο 25 ΓΚΠΔ).

1. Προστασία των δεδομένων ήδη από τον σχεδιασμό (άρθρο 25 παρ. 1 ΓΚΠΔ)

Σύμφωνα με την αρχή της προστασίας των δεδομένων ήδη από τον σχεδιασμό, δηλαδή κατά τον καθορισμό των μέσων επεξεργασίας αλλά και τον σχεδιασμό των συστημάτων επεξεργασίας δεδομένων προσωπικού χαρακτήρα, θα πρέπει να εφαρμόζονται κατάλληλα μέτρα σχεδιασμένα για την εφαρμογή των αρχών προστασίας των δεδομένων (άρθρο 5 ΓΚΠΔ). Επιπλέον, θα πρέπει να ενσωματώνονται οι απαραίτητες εγγυήσεις στην επεξεργασία κατά τέτοιο τρόπο ώστε να πληρούνται οι απαιτήσεις του ΓΚΠΔ και να προστατεύονται τα δικαιώματα των υποκειμένων των δεδομένων.

Για τον σκοπό αυτό, πρέπει να χρησιμοποιούνται τεχνολογίες ενίσχυσης της ιδιωτικότητας και να λαμβάνονται μέτρα που σχετίζονται με την πρόληψη και την αντιμετώπιση τρωτών σημείων των συστημάτων που ενδέχεται να οδηγήσουν σε παραβίαση της ιδιωτικότητας και των εν γένει δικαιωμάτων των υποκειμένων των δεδομένων, όπως μέτρα σχετικά με:

- Τον έλεγχο πρόσβασης στα προσωπικά δεδομένα.
- Την κρυπτογράφηση ή ψευδωνυμοποίηση των προσωπικών δεδομένων, όπου απαιτείται.
- Την προστασία των δεδομένων προσωπικού χαρακτήρα όταν αυτά μεταφέρονται, αποθηκεύονται, επεξεργάζονται, αρχειοθετούνται, ή διαγράφονται.
- Τη μη ταυτοποίηση των υποκειμένων των δεδομένων.

2. Προστασία των δεδομένων εξ ορισμού (άρθρο 25 παρ. 2 ΓΚΠΔ)

Σύμφωνα με την αρχή της προστασίας των δεδομένων εξ ορισμού, πρέπει να εφαρμόζονται κατάλληλα τεχνικά και οργανωτικά μέτρα για να διασφαλίζεται ότι, εξ ορισμού, εξασφαλίζεται η ιδιωτικότητα και υφίστανται επεξεργασία μόνο τα δεδομένα προσωπικού χαρακτήρα που είναι απαραίτητα για τον εκάστοτε σκοπό της επεξεργασίας. Αυτή η υποχρέωση ισχύει τόσο για το εύρος των δεδομένων προσωπικού χαρακτήρα που συλλέγονται, όσο για τον βαθμό της επεξεργασίας τους, την περίοδο αποθήκευσης, και την προσβασιμότητά τους. Τα εν λόγω μέτρα διασφαλίζουν επίσης ότι, εξ ορισμού, τα δεδομένα προσωπικού χαρακτήρα δεν καθίστανται προσβάσιμα, χωρίς την παρέμβαση φυσικού προσώπου, σε αόριστο αριθμό φυσικών προσώπων.

3. Μελέτη Εκτίμησης Αντικτύπου (άρθρο 35 ΓΚΠΔ)

Καθώς οι πράξεις επεξεργασίας που πρόκειται να διενεργηθούν στο πλαίσιο του προς υλοποίηση έργου ενδέχεται να επιφέρουν **υψηλό κίνδυνο** για τα δικαιώματα και τις ελευθερίες των φυσικών προσώπων, απαιτείται να συνταχθεί **Μελέτη Εκτίμησης Αντικτύπου** σχετικά με την Προστασία Δεδομένων (εφεξής ΕΑΠΔ) βάσει του άρθρου 35 παρ. 7 του ΓΚΠΔ.

Η υλοποίηση της **Μελέτης Εκτίμησης Αντικτύπου** αποσκοπεί στην ανάδειξη των κινδύνων για την ιδιωτικότητα των υποκειμένων των δεδομένων που απορρέουν από το προς υλοποίηση έργο καθώς και στην αξιολόγησή τους, έτσι ώστε να οδηγήσει στη λήψη κατάλληλων τεχνικών και οργανωτικών μέτρων για τον μετριασμό αυτών των κινδύνων.

Η μελέτη ΕΑΠΔ θα πρέπει να διαθέτει το κατά νόμο ελάχιστο περιεχόμενο όπως αυτό ορίζεται στο άρθρο 35 παρ. 7 και στις αιτιολογικές σκέψεις 84 και 90 του ΓΚΠΔ, και να έχει διενεργηθεί με μεθοδολογία που να συνάδει με τα κριτήρια του Παραρτήματος 2 των Κατευθυντήριων Γραμμών της Ομάδας Εργασίας του

Διακήρυξη Ηλεκτρονικού Ανοικτού (Διεθνούς) Άνω των Ορίων Διαγωνισμού για το Έργο “Ανάπτυξη και Λειτουργία Μηχανισμού Συντονισμού, Πλοήγησης και Πολυκαναλικής Εξυπηρέτησης του Υπουργείου Υγείας”

άρθρου 29 της οδηγίας 95/46/EK για την εκτίμηση του αντικτύπου σχετικά με την προστασία δεδομένων (ΕΑΠΔ).

Η ΕΑΠΔ θα πρέπει να καλύπτει το σύνολο του έργου και να περιλαμβάνει τουλάχιστον τα ακόλουθα:

- Συστηματική περιγραφή των πράξεων επεξεργασίας και των σκοπών της επεξεργασίας,
- Εκτίμηση της αναγκαιότητας και της αναλογικότητας των πράξεων επεξεργασίας σε συνάρτηση με τους σκοπούς,
- Εκτίμηση των κινδύνων για τα δικαιώματα και τις ελευθερίες των υποκειμένων των δεδομένων,
- Τα προβλεπόμενα μέτρα αντιμετώπισης των κινδύνων, περιλαμβανομένων των εγγυήσεων, των μέτρων και μηχανισμών ασφάλειας, ώστε να διασφαλίζεται η προστασία των δεδομένων και να αποδεικνύεται η συμμόρφωση προς τον ΓΚΠΔ.

Στο πλαίσιο της προστασίας των προσωπικών δεδομένων, θα πρέπει, σε συνδυασμό με την εφαρμογή κατάλληλων μέτρων προστασίας, να πραγματοποιηθούν γενικές εκπαιδεύσεις σχετικές με την προστασία δεδομένων σε όλους τους χρήστες του συστήματος στο πλαίσιο της διασφάλισης ποιότητας.

Επιπλέον, θα πρέπει να πραγματοποιηθούν εκπαιδεύσεις επί των διαδικασιών. Πιο συγκεκριμένα, όλοι οι χρήστες θα πρέπει να εκπαιδευτούν επί των διαδικασιών και των αρμοδιοτήτων των ρόλων τους, στο πλαίσιο της διασφάλισης ποιότητας Προσωπικών Δεδομένων και της πλήρους εναρμόνισης των διαδικασιών.

Δράση 1.4: Σχεδιασμός και διεξαγωγή ποσοτικών/ ποιοτικών Ερευνών ικανοποίησης του κοινού

Στη Δράση 1.4 συμπεριλαμβάνονται όλες οι απαιτούμενες ενέργειες άντλησης πληροφοριών από το σύνολο των εμπλεκόμενων μερών στο Έργο, τόσο από τους πολίτες και από τα στελέχη των επιμέρους δομών, με στόχο τη βελτίωση και την αναβάθμιση της συνολικής πλοήγησης και καθοδήγησης των πολιτών μέσα στο σύστημα Υγείας και του μηχανισμού εξυπηρέτησής τους από τις δομές υγείας.

Πιο συγκεκριμένα, στη Δράση 1.4 περιλαμβάνονται μία σειρά ποσοτικών και ποιοτικών ερευνών το περιεχόμενο των οποίων θα εξειδικευτεί σε συνεργασία με την Αναθέτουσα Αρχή, ώστε να καλύπτουν τις τρέχουσες ανάγκες ή/και απαιτήσεις αυτής. Οι Έρευνες ικανοποίησης θα απευθύνονται στο ευρύ κοινό και σε ειδικές ομάδες – στόχου, όπου και εάν απαιτείται.

Ο Ανάδοχος θα κληθεί να υλοποιήσει Πανελλαδικές Έρευνες Ικανοποίησης Κοινού με τη χρήση δομημένου ερωτηματολογίου.

Ειδικότερα, οι έρευνες που θα πραγματοποιηθούν είναι:

- Δύο (2) ποσοτικές ή ποιοτικές έρευνες σε πολίτες που κάνουν χρήση υπηρεσιών υγείας
- Δύο (2) ποσοτικές ή ποιοτικές έρευνες σε εργαζομένους και στελέχη των δομών υγείας με τη χρήση εξειδικευμένων ερωτηματολογίων ή/και με συνεντεύξεις

Οι έρευνες θα πραγματοποιηθούν τόσο σε χρήστες της υπηρεσίας όσο και σε εργαζομένους και στελέχη στο τέλος του πρώτου 6μήνου από την υπογραφή της σύμβασης και στο τέλος του 12ου μήνα από την υπογραφή της σύμβασης.

Ο χρόνος υλοποίησης των ερευνών δύναται να τροποποιηθεί βάσει των αναγκών της Αναθέτουσας Αρχής και της πορείας υλοποίησης του έργου.

Η ανάλυση των αποτελεσμάτων των ερευνών θα υποστηρίζει την ορθή λήψη αποφάσεων σχετικά με τη λειτουργία του Έργου και θα οδηγεί στην προσαρμογή των υπηρεσιών του Υπουργείου Υγείας ώστε να ικανοποιεί τις ανάγκες των πολιτών και να βελτιώνει την εμπειρία τους.

Διακήρυξη Ηλεκτρονικού Ανοικτού (Διεθνούς) Άνω των Ορίων Διαγωνισμού για το Έργο “Ανάπτυξη και Λειτουργία Μηχανισμού Συντονισμού, Πλοήγησης και Πολυκαναλικής Εξυπηρέτησης του Υπουργείου Υγείας”

Μέσω των προτάσεων που θα καταθέσει ο Ανάδοχος κατά την έναρξη των ερευνών για την υλοποίηση των Πανελλαδικών ερευνών ικανοποίησης θα πρέπει να αναδεικνύονται τουλάχιστον:

- οι πραγματικές ανάγκες του κοινού σε σχέση με τις υπηρεσίες εξυπηρέτησης στον τομέα της υγείας
- τα χαρακτηριστικά της εξυπηρέτησης καθώς και οι λειτουργίες του Μηχανισμού Συντονισμού, Πλοήγησης και Πολυκαναλικής Εξυπηρέτησης του Υπουργείου Υγείας που εκτιμώνται περισσότερο από το κοινό.
- οι αδυναμίες στις παρεχόμενες υπηρεσίες.
- προτάσεις και ιδέες για βελτίωση και προσθήκες στο Μηχανισμό Συντονισμού, Πλοήγησης και Πολυκαναλικής Εξυπηρέτησης του Υπουργείου Υγείας.

Πιο αναλυτικά, μερικά πιθανά σημεία που θα μπορούν να διερευνηθούν μέσω των ερευνών και δύναται να ζητήσει η Αναθέτουσα Αρχή σε συνεννόηση με τον Ανάδοχο, είναι τα εξής:

- Η καταγραφή των θεμάτων, προβλημάτων και αιτημάτων των πολιτών σχετικά με την εξυπηρέτηση των ληπτών υγείας και τις λειτουργίες του Μηχανισμού Συντονισμού, Πλοήγησης και Πολυκαναλικής Εξυπηρέτησης του Υπουργείου Υγείας.
- Ο βαθμός γνώσης του κοινού για τις λειτουργίες του Μηχανισμού Συντονισμού, Πλοήγησης και Πολυκαναλικής Εξυπηρέτησης του Υπουργείου Υγείας και η συχνότητα χρήσης του.
- Η αξιοπιστία και η εμπιστοσύνη των πολιτών προς το Υπουργείο Υγείας καθώς και η καταγραφή των παραγόντων που την επηρεάζουν.

Ποσοτικές τηλεφωνικές έρευνες σε χρήστες της υπηρεσίας

Δείγμα: 1.000 άτομα από τις 13 Περιφέρειες της χώρας με αναλογική εκπροσώπηση και στρωματοποιημένη δειγματοληψία.

Παραδοτέο: Παρουσίαση στατιστικής ανάλυσης σε γραφήματα και πίνακες σε έντυπη και ηλεκτρονική μορφή, καθώς και κείμενο ποιοτικής ανάλυσης των αποτελεσμάτων, όπως και συμπερασμάτων.

Ποιοτικές τηλεφωνικές έρευνες σε χρήστες της υπηρεσίας

Ποιοτικές έρευνες με βάση οδηγό συζήτησης διάρκειας περίπου 20 λεπτών (8-12 άτομα), με στόχο την σε βάθος διερεύνηση στοιχείων που αφορούν σε ζητήματα λειτουργίας, αποτελεσματικότητας και καλύτερης εξυπηρέτησης του πολίτη.

Παραδοτέο: Έκθεση αποτελεσμάτων με ποιοτικά στοιχεία και συμπεράσματα.

Απαιτούμενος χρόνος υλοποίησης: 4 εβδομάδες

Αναφορικά με τον χρόνο διενέργειας των ερευνών, αυτές θα πραγματοποιηθούν στο 1ο εξάμηνο από την υπογραφή της σύμβασης και οι επόμενες, στο 2ο εξάμηνο από την υπογραφή της σύμβασης με στόχο την σύγκριση της ικανοποίησης των εμπλεκόμενων μερών (χρηστών και εργαζόμενων/στελεχών) από το έργο.

Δράση 1.5: Μηνιαίες αυτοματοποιημένες έρευνες ικανοποίησης

Στη Δράση 1.5 περιλαμβάνονται όλες οι απαιτούμενες ενέργειες για την ανάπτυξη, διαμόρφωση και υλοποίηση μηνιαίων αυτοματοποιημένων ερευνών ικανοποίησης, με στόχο τη συνεχή βελτίωση των υπηρεσιών του Μηχανισμού Συντονισμού, Πλοήγησης και Πολυκαναλικής Εξυπηρέτησης του Υπουργείου Υγείας. Οι έρευνες αυτές θα απευθύνονται τόσο στο ευρύ κοινό- πολίτες, λήπτες υγείας, συνοδούς, όσο και στους εργαζόμενους και στα στελέχη του Υπουργείου Υγείας. Η υλοποίηση των μηνιαίων

Διακήρυξη Ηλεκτρονικού Ανοικτού (Διεθνούς) Άνω των Ορίων Διαγωνισμού για το Έργο “Ανάπτυξη και Λειτουργία Μηχανισμού Συντονισμού, Πλοήγησης και Πολυκαναλικής Εξυπηρέτησης του Υπουργείου Υγείας”

αυτοματοποιημένων ερευνών ικανοποίησης θα επιτρέψει την άμεση και συνεχή αξιολόγηση της ικανοποίησης των πολιτών και των εργαζομένων, παρέχοντας πολύτιμα δεδομένα για τη διαρκή βελτίωση των υπηρεσιών του Υπουργείου Υγείας.

Μετά το πέρας της κλήσης του πολίτη, το τηλεφωνικό κέντρο εξυπηρέτησης (CTI) που θα προτείνει ο υποψήφιος Ανάδοχος, θα πρέπει να έχει την δυνατότητα να πραγματοποιεί αυτοματοποιημένη εξερχόμενη κλήση μέσω IVR ή/και sms (εφ’ όσον κρίνεται σκόπιμο για τις ανάγκες του έργου) προς τον προαναφερθέντα πολίτη, στην οποία θα καλείται να συμπληρώσει αυτοματοποιημένο ερωτηματολόγιο με αντικείμενο την ικανοποίησή του από την υπηρεσία που έλαβε (κλίμακα βαθμολόγησης 1-5) και τους λόγους που την επηρέασαν (κλίμακα βαθμολόγησης 1-5) – έρευνα CSAT, με στόχο την περαιτέρω καταγραφή της ικανοποίησης των χρηστών.

Η επικοινωνία αυτή πρέπει να εκτελείται εντός εύλογου χρονικού διαστήματος με το πέρας της αρχικής κλήσης, και με τρόπο που θα διασφαλίζει την διεξαγωγή αυτής εντός αποδεκτού χρονικού διαστήματος είτε της ίδιας, είτε της επόμενης εργάσιμης ημέρας, πάντα μέσα στα χρονικά πλαίσια λειτουργίας του Μηχανισμού Συντονισμού, Πλοήγησης και Πολυκαναλικής Εξυπηρέτησης του Υπουργείου Υγείας και σε ώρες που δεν θα αποτελούν ενόχληση για τους πολίτες.

Το δείγμα για τις αυτοματοποιημένες έρευνες είναι τουλάχιστον 10.000 άτομα/μήνα. Το καθημερινό ποσοστό εξερχόμενων κλήσεων πρέπει να καθορίζεται με τέτοιο τρόπο ώστε οι ολοκληρωμένες απαντήσεις των πολιτών στο ερωτηματολόγιο της έρευνας να καλύπτουν το 15% των συνολικών ερωτηματολογίων.

Σε περίπτωση που απαιτηθεί, ο Ανάδοχος υποχρεούται να παρέχει την απαραίτητη εκπαίδευση και καθοδήγηση στα εντεταλμένα στελέχη του Υπουργείου Υγείας, ώστε να είναι σε θέση να χειρίζονται όλα τα απαραίτητα εργαλεία και συστήματα στο πλαίσιο του παρόντος Έργου.

Ο Ανάδοχος, θα πρέπει να διαθέτει προσωπικό με κατάλληλες γνώσεις για να αναλύει τις απαντήσεις των ερωτηματολογίων και να εξάγει συμπεράσματα, βάσει των απαντήσεων των πολιτών.

Η Δράση 1.5 θα πραγματοποιηθεί σε τέσσερα στάδια:

Στάδιο 1. Σχεδιασμός και ανάπτυξη εργαλείων έρευνας:

- Δημιουργία ηλεκτρονικών ερωτηματολογίων που θα καλύπτουν όλες τις κρίσιμες περιοχές ενδιαφέροντος, όπως οι ανάγκες των πολιτών, η αξιοπιστία και εμπιστοσύνη προς το Υπουργείο Υγείας και τα θέματα λειτουργίας του Μηχανισμού.
- Εργαλεία αυτόματης διανομής των ερωτηματολογίων με την εγκατάσταση και παραμετροποίηση λογισμικού για την αυτοματοποιημένη αποστολή της έρευνας μέσω email και SMS.
- Εφαρμογή όλων των απαραίτητων μέτρων για την προστασία των προσωπικών δεδομένων των συμμετεχόντων σύμφωνα με το GDPR.

Στάδιο 2. Διανομή και συλλογή δεδομένων:

- Παραμετροποίηση των συστημάτων ώστε οι έρευνες να ενεργοποιούνται αυτόματα σε μηνιαία βάση, π.χ., μετά από κάθε χρήση των υπηρεσιών ή συγκεκριμένες αλληλεπιδράσεις.
- Διασφάλιση ότι το δείγμα των συμμετεχόντων είναι αντιπροσωπευτικό των διαφορετικών πληθυσμιακών ομάδων και γεωγραφικών περιοχών της χώρας.

Στάδιο 3. Ανάλυση δεδομένων:

Διακήρυξη Ηλεκτρονικού Ανοικτού (Διεθνούς) Άνω των Ορίων Διαγωνισμού για το Έργο “Ανάπτυξη και Λειτουργία Μηχανισμού Συντονισμού, Πλοήγησης και Πολυκαναλικής Εξυπηρέτησης του Υπουργείου Υγείας”

- Αυτόματη ανάλυση των ποσοτικών δεδομένων με τη χρήση λογισμικού στατιστικής ανάλυσης και δημιουργία γραφημάτων και πινάκων που θα παρουσιαστούν σε έντυπη και ηλεκτρονική μορφή.
- Ανάλυση των ποιοτικών δεδομένων από ερωτήσεις ανοικτού τύπου στο ερωτηματολόγιο και από τις ερωτήσεις στις συνεντεύξεις με τη χρήση λογισμικού ανάλυσης ποιοτικών δεδομένων.

Στάδιο 4. Παρουσίαση αποτελεσμάτων και υποβολή προτάσεων:

- Παρουσίαση των μηνιαίων αποτελεσμάτων σε γραφήματα και πίνακες, συνοδευόμενα από κείμενο ποιοτικής ανάλυσης και συμπεράσματα.
- Ετήσια αναφορά με συγκεντρωτικά αποτελέσματα και τάσεις, καθώς και προτάσεις για βελτιώσεις στις υπηρεσίες με βάση τα μηνιαία ευρήματα.

Χρονοδιάγραμμα Υλοποίησης και Παραδοτέα

Η υλοποίηση των μηνιαίων αυτοματοποιημένων ερευνών ικανοποίησης θα ξεκινήσει με την προετοιμασία και τον σχεδιασμό, μια διαδικασία που θα διαρκέσει έναν μήνα. Αμέσως μετά θα ακολουθήσει η ανάπτυξη των ερωτηματολογίων και των εργαλείων, η οποία θα ολοκληρωθεί σε διάστημα ενός έως δύο μηνών. Η έναρξη των μηνιαίων ερευνών θα περιλαμβάνει τη συλλογή δεδομένων και θα διεξάγεται μηνιαία. Αμέσως μετά θα ακολουθεί η ανάλυση των δεδομένων και η παρουσίαση των αποτελεσμάτων.

Τα παραδοτέα περιλαμβάνουν τη μηνιαία στατιστική ανάλυση, στην οποία θα παρουσιάζονται τα αποτελέσματα των αυτοματοποιημένων ερευνών μέσω γραφημάτων και πινάκων.

Δράση 1.6: Εκπαιδεύσεις στη θεματολογία ανά ομάδα χρηστών - Εκπαιδευτικό υλικό και επικαιροποιήσεις στη θεματολογία

Ο Ανάδοχος θα πρέπει να διαθέσει το κατάλληλο προσωπικό που θα αναλάβει την εκπαίδευση των εκπροσώπων στις επιμέρους θεματολογίες του Μηχανισμού Συντονισμού, Πλοήγησης και Πολυκαναλικής Εξυπηρέτησης του Υπουργείου Υγείας. Η Αναθέτουσα Αρχή θα παραδώσει στον Ανάδοχο το κατάλληλο πληροφοριακό και εκπαιδευτικό υλικό που διαθέτει. Παράλληλα, θα προσδιοριστεί από την Αναθέτουσα Αρχή σε συνεργασία με τον Ανάδοχο το επίπεδο πληροφόρησης το οποίο δύναται να εξυπηρετήσει ο Ανάδοχος στο πλαίσιο του έργου. Στη συνέχεια, ο Ανάδοχος θα αναλάβει την κατάρτιση της ομάδας εκπαίδευσης, θα εκπονήσει εκπαιδευτικό οδηγό, θα καταρτίσει πρόγραμμα εκπαίδευσης και θα αναλάβει την ανανέωση του εκπαιδευτικού υλικού κάτω από την καθοδήγηση της Αναθέτουσας Αρχής, για όλη τη διάρκεια του Έργου.

Η ομάδα εκπαίδευσης με την χρήση κατάλληλου εκπαιδευτικού υλικού, θα οργανώσει εκπαιδεύσεις ανά φορέα ανάλογα με το γνωστικό αντικείμενο, τη λογική της εξυπηρέτησης και το επιθυμητό μείγμα γνώσεων και ικανοτήτων.

Παρακάτω παρατίθενται ενδεικτικά (και όχι περιοριστικά) τα δύο στάδια της εκπαίδευσης:

- Basic (ενδεικτική διάρκεια 5 ημέρες): Το αρχικό στάδιο εκπαίδευσης στην εξυπηρέτηση γενικών πληροφοριών.
- Advanced (ενδεικτική διάρκεια 8 ημέρες): Το επίπεδο όπου οι εκπρόσωποι μπορούν να εκπαιδευτούν σε σύνθετες προσωποποιημένες πληροφορίες.

Σε κάθε περίπτωση η διάρκεια, η συχνότητα και το περιεχόμενο των εκπαιδεύσεων θα προσδιορίζεται βάσει των αναγκών του έργου και σε συνεργασία με την Αναθέτουσα Αρχή.

ΔΡΑΣΗ 2: ΤΕΧΝΙΚΕΣ ΥΠΟΔΟΜΕΣ ΣΥΣΤΗΜΑΤΩΝ ΚΑΙ ΥΠΟΣΥΣΤΗΜΑΤΩΝ

2. ΤΕΧΝΙΚΕΣ ΥΠΟΔΟΜΕΣ ΣΥΣΤΗΜΑΤΩΝ ΚΑΙ ΥΠΟΣΥΣΤΗΜΑΤΩΝ

Η Δράση 2 επικεντρώνεται στο σύνολο των τεχνολογικών υποδομών που είναι απαραίτητες για την υποστήριξη ενός ολοκληρωμένου και κεντρικού συστήματος υποδοχής, διαχείρισης και ελέγχου αιτημάτων από πολλαπλά κανάλια επικοινωνίας των πολιτών, το οποίο εγκαθιδρύει την τήρηση ενοποιημένων στοιχείων για τα αιτήματα των πολιτών σε θέματα υγείας στη λογική της «omnichannel προσέγγισης». Αυτές οι υποδομές περιλαμβάνουν την ανάπτυξη λογισμικού ή/και την προμήθεια και εγκατάσταση νέων αδειών λογισμικού όπου απαιτούνται για τη λειτουργία των πληροφοριακών συστημάτων κατά τη διάρκεια του έργου. Επίσης, περιλαμβάνονται λογισμικά που θα υποστηρίζουν την αυτοματοποίηση και τη βελτίωση των διαδικασιών διαχείρισης αιτημάτων ενώ περιλαμβάνεται και η συνεχής συντήρηση και αναβάθμιση των λογισμικών ώστε να καλύπτονται οι διαρκώς μεταβαλλόμενες ανάγκες και απαιτήσεις του τομέα υγείας. Επιπλέον, η Δράση περιλαμβάνει υπηρεσίες υποστήριξης και παραγωγικής λειτουργίας, καθώς και την εξασφάλιση τεχνικής υποστήριξης για την αδιάλειπτη λειτουργία των συστημάτων που αναφέρονται στο πλαίσιο του Έργου. Τέλος, περιλαμβάνει την ενοποίηση και διασύνδεση συστημάτων εξυπηρέτησης, καθώς και την ενοποίηση των δεδομένων από πολλαπλά κανάλια εξυπηρέτησης (τηλεφωνικά, ψηφιακά κλπ.) για την αποτελεσματική διαχείριση των πληροφοριών και την εξυπηρέτηση των πολιτών.

Η Δράση 2 στοχεύει στην καθιέρωση μιας ενιαίας δομής εξυπηρέτησης των πολιτών, με στιβαρές και σύγχρονες υποδομές, που θα επιτρέψει την αποτελεσματική διαχείριση των αιτημάτων των πολιτών και τη βελτίωση της συνολικής εξυπηρέτησης. Συγκεκριμένα, οι στόχοι περιλαμβάνουν τη μείωση χρόνου αναμονής των υποθέσεων σε εκκρεμότητα, μέσω της βελτίωσης των διαδικασιών διαχείρισης αιτημάτων. Επίσης, περιλαμβάνουν την αυτοματοποίηση και τυποποίηση των διαδικασιών για την αύξηση της αποδοτικότητας και τη μείωση των σφαλμάτων, την καλύτερη οργάνωση και καθοδήγηση των πολιτών μέσω της ανάπτυξης μηχανισμών για την καλύτερη κατανόηση των αναγκών τους και την καθοδήγησή τους στις κατάλληλες δομές και υπηρεσίες υγείας.

Η εν λόγω Δράση περιλαμβάνει κεντρικά και υποστηρικτικά υποσυστήματα στοχεύοντας στην ομαλή και αποδοτική λειτουργία της εξυπηρέτησης των πολιτών σε θέματα υγείας.

Δράση 2.1: Λογισμικά

- 2.1.1 Σύστημα Διαχείρισης Αιτημάτων
- 2.1.2 Σύστημα Αναφορών & Διοικητικής Πληροφόρησης
- 2.1.3 Υποσύστημα Διαχείρισης Γνωσιακής Βάσης
- 2.1.4 Υποσύστημα βελτίωσης απόδοσης εκπροσώπων εξυπηρέτησης (agent support system)
- 2.1.5 Διαδικτυακή πύλη, εφαρμογή για κινητό και ψηφιακός βοηθός

Δράση 2.2: Υπηρεσίες υποστήριξης συστημάτων και υποσυστημάτων

- 2.2.1 Υπηρεσίες υποστήριξης - Παραγωγικής Λειτουργίας ή/και Εισαγωγής/ Μετάπτωσης Δεδομένων
 - Μελέτη Εφαρμογής & Διαλειτουργικότητας
 - Πιλοτική λειτουργία – διεπαφές και διαλειτουργικότητες
 - Παραγωγική λειτουργία
- 2.2.2 Εκπαιδεύσεις στα συστήματα χρηστών και διαχειριστών

Για τα λογισμικά θα πρέπει να πληρούνται οι ακόλουθες προϋποθέσεις:

- Οι λύσεις που θα προταθούν θα πρέπει να καλύπτουν τις απαιτήσεις του έργου είτε ως πρόταση έτοιμου λογισμικού είτε ως ανάπτυξη λογισμικού

Διακήρυξη Ηλεκτρονικού Ανοικτού (Διεθνούς) Άνω των Ορίων Διαγωνισμού για το Έργο “Ανάπτυξη και Λειτουργία Μηχανισμού Συντονισμού, Πλοήγησης και Πολυκαναλικής Εξυπηρέτησης του Υπουργείου Υγείας”

- Θα πρέπει να είναι συμβατά με την περιγραφόμενη Αρχιτεκτονική και τις οριζόντιες απαιτήσεις του έργου.
- Η πρόταση θα καλύπτει όλες τις αναγκαίες άδειες για τη λειτουργία του συστήματος στο σύνολό της, λαμβάνοντας υπ’ όψιν τις ανάγκες σε άδειες λογισμικού συστήματος, λοιπές άδειες, συνδρομές και θα καλύπτει χρονικά τη διάρκεια του έργου. Εξαιρούνται άδειες και εξοπλισμός που δύνανται να καλυφθούν από την ΓΓΠΣΨΔ σύμφωνα με τα αναφερόμενα στο Παράρτημα ΙΙΙ και με δεδομένη την ανάγκη συμβατότητας και εγκατάστασης της λύσης στο G– Cloud
- Ο Ανάδοχος θα πρέπει να εξασφαλίσει ότι το σύνολο των προτεινόμενων συστημάτων και υποσυστημάτων, θα είναι διαθέσιμα για τον απαιτούμενο αριθμό χρηστών, όπως αυτός θα καθοριστεί σε συνεργασία με την Αναθέτουσα Αρχή και σύμφωνα με τις απαιτήσεις της παρούσας αλλά και την προσφορά του Αναδόχου, καθ’ όλη τη διάρκεια του έργου και η πρόσβαση θα είναι διαβαθμισμένη βάσει επιπέδου εξυπηρέτησης και δικαιωμάτων των χρηστών.
- Τυχόν ασυμβατότητες με τις διατιθέμενες υποδομές, που θα εμφανιστούν κατά την υλοποίηση του ζητούμενου συστήματος, θα πρέπει να αρθούν με ενέργειες του Αναδόχου, μετά από έγκριση της Αναθέτουσας Αρχής και χωρίς πρόσθετες οικονομικές απαιτήσεις από την πλευρά του.
- Όλα τα συστήματα θα πρέπει να μπορούν να υποστηρίξουν την προσθήκη επιπλέον αδειών, εφ’ όσον απαιτηθεί στο πλαίσιο αναγκών της Αναθέτουσας Αρχής. **Η προσθήκη επιπλέον αδειών - πέραν των αναφερομένων στην παρούσα διακήρυξη οι οποίες και συνιστούν τις απαιτήσεις του έργου και πέραν αυτών που δύναται να προσφέρει ο Ανάδοχος με την τεχνική του προσφορά, δεν περιλαμβάνονται στο προϋπολογισμό της παρούσας διαδικασίας.**
- Επισημαίνεται ότι όλα τα συστήματα θα φιλοξενοούνται στη Γ.Γ.Π.Σ.Ψ.Δ., εκτός του Contact Center που θα χρησιμοποιεί ο Ανάδοχος για τις ανάγκες τηλεφωνικής ή γραπτής εξυπηρέτησης.

Οι λύσεις που θα προταθούν από τους υποψήφιους αναδόχους θα πρέπει να καλύπτουν τις απαιτήσεις του έργου.

Διαβάθμιση Πρόσβασης στην Εφαρμογή

Τα συστήματα και υποσυστήματα που θα προταθούν από τον Ανάδοχο πρέπει να λειτουργούν με διαβάθμιση προσβάσεων ή/και διαβάθμιση χρηστών και ρόλων, οι οποίες διαβαθμίσεις θα είναι παραμετροποιήσιμες με βάση τις ανάγκες της Αναθέτουσας Αρχής. Οι προσβάσεις στα συστήματα και υποσυστήματα, καθώς και τα χαρακτηριστικά για κάθε πρόσβαση θα δοθούν από την Αναθέτουσα Αρχή με βάση τους ρόλους των χρηστών (ενδεικτικά διοικητικό προσωπικό, επιβλέποντες, υπεύθυνοι ομάδων, χρήστες συστημάτων, χρήστες συστήματος διοικητικής πληροφόρησης) και πιθανές εξειδικεύσεις εάν απαιτηθούν, σε συμφωνία με τον Ανάδοχο.

Ο Ανάδοχος θα πρέπει να έχει ενσωματώσει στην προσφορά του το πλήθος και τα χαρακτηριστικά για τα Συστήματα και Υποσυστήματα που αντιστοιχούν στην αρχιτεκτονική λύση που προτείνει.

Ανοικτά πρότυπα και διαλειτουργικότητα

Η γενική φιλοσοφία της υλοποίησης των ψηφιακών συστημάτων του παρόντος έργου πρέπει να ακολουθεί τις σύγχρονες τάσεις για ανοικτή αρχιτεκτονική (open architecture) και ανοικτά συστήματα (open systems). Ο όρος «ανοικτό» υποδηλώνει κατά βάση την ανεξαρτησία από συγκεκριμένο προμηθευτή και την υποχρεωτική χρήση προτύπων (standards), τα οποία διασφαλίζουν:

- αρμονική συνεργασία και λειτουργία μεταξύ συστημάτων και λειτουργικών εφαρμογών διαφορετικών προμηθευτών, ή του ίδιου προμηθευτή με διαφορετικά υποσυστήματα,
- διαδικτυακή ή άλλη συνεργασία εφαρμογών που βρίσκονται σε διαφορετικά υπολογιστικά συστήματα
- φορητότητα (portability) των εφαρμογών σε άλλα πληροφοριακά συστήματα ή σε άλλα περιβάλλοντα λογισμικού φορητών συσκευών με εξουσιοδοτημένη πρόσβαση,
- την δυνατότητα αύξησης του μεγέθους των μηχανογραφικών συστημάτων χωρίς αλλαγές στη δομή και τη φιλοσοφία
- την εύκολη επέμβαση στη λειτουργικότητα των εφαρμογών

Διακήρυξη Ηλεκτρονικού Ανοικτού (Διεθνούς) Άνω των Ορίων Διαγωνισμού για το Έργο “Ανάπτυξη και Λειτουργία Μηχανισμού Συντονισμού, Πλοήγησης και Πολυκαναλικής Εξυπηρέτησης του Υπουργείου Υγείας”

Σύμφωνα με τα παραπάνω, και όσον αφορά την ανάπτυξη των εφαρμογών (τυποποιημένων και μη) του παρόντος Έργου, ο Ανάδοχος θα πρέπει να εφαρμόσει:

- Αρθρωτή ανάπτυξη και υλοποίηση των υποσυστημάτων λογισμικού,
- Χρήση διεθνών και εμπορικά αποδεκτών προτύπων διαλειτουργικότητας, όπως για παράδειγμα οι διαδικτυακές υπηρεσίες (webservices) για την τυποποιημένη επικοινωνία μεταξύ υπολογιστικών συστημάτων
- Για τα υποσυστήματα εξωστρεφών υπηρεσιών, υλοποίηση βασισμένη σε αρχιτεκτονική τουλάχιστον 3 επιπέδων (3-tier architecture), η οποία περιλαμβάνει κατ’ ελάχιστο, το επίπεδο παρουσίασης, το επίπεδο επιχειρησιακής λογικής και το επίπεδο των δεδομένων.
- Η φιλοσοφία του συστήματος θα πρέπει να είναι data-driven στο μέτρο του τεχνικά δυνατού.
- Τέλος θα πρέπει να καταγράφονται (logging) οι βασικές και συνοδευτικές ενέργειες που πραγματοποιούνται σε σχέση με τις διαδικασίες άσκησης δραστηριοτήτων και ελέγχων.

Γενικά τεχνικά και λειτουργικά χαρακτηριστικά για το λογισμικό

Τα τεχνικά γενικά και λειτουργικά χαρακτηριστικά για τη πλατφόρμα λογισμικού είναι :

- ☒ **Αρχιτεκτονική N-tier**, για την ευελιξία της κατανομής του κόστους και φορτίου μεταξύ κεντρικών συστημάτων και σταθμών εργασίας, για την αποδοτική εκμετάλλευση του δικτύου και την ευκολία στην επεκτασιμότητα, βασισμένη πάνω σε καθιερωμένα πρότυπα, έτσι ώστε να διασφαλίζεται:
 - ομαλή συνεργασία και λειτουργία μεταξύ των επιμέρους Υποσυστημάτων του πληροφοριακού συστήματος,
 - δικτυακή συνεργασία μεταξύ εφαρμογών ή/και συστημάτων τα οποία βρίσκονται σε διαφορετικά υπολογιστικά συστήματα,
 - εύκολη επέμβαση στη λειτουργικότητα των Υποσυστημάτων (συντηρησιμότητα – maintainability),
 - ύψιστη διασφάλιση των δεδομένων των συναλλασσόμενων.
- ☒ **Αρθρωτή (modular) αρχιτεκτονική** του συστήματος, ώστε να επιτρέπονται μελλοντικές επεκτάσεις αλλαγές και αντικαταστάσεις, ενσωματώσεις, ή αναβαθμίσεις ή αλλαγές διακριτών τμημάτων λογισμικού, ενώ παράλληλα να καθίσταται εφικτή η εύκολη επέκταση επιμέρους δομικών στοιχείων της λύσης (scaleup – scale out) για την άμεση αντιμετώπιση αυξανόμενων αναγκών. Όπου είναι εφικτό, είναι ισχυρά επιθυμητό η αρχιτεκτονική να βασίζεται σε loosely coupled Containers για βέλτιστη αξιοποίηση του περιβάλλοντος εικονικοποίησης που θα φιλοξενήσει το πληροφοριακό σύστημα.
- ☒ **Λειτουργία των επιμέρους Υποσυστημάτων σε web-based περιβάλλον**, το οποίο θα αποτελέσει το βασικό «χώρο εργασίας» για τους «διαχειριστές» και τους εξουσιοδοτημένους χρήστες των εφαρμογών με στόχο την:
 - επίτευξη της μεγαλύτερης δυνατής ομοιομορφίας στις διεπαφές μεταξύ των διαφόρων υποσυστημάτων και στον τρόπο εργασίας τους,
 - επιλογή κοινών και φιλικών τρόπων παρουσίασης, όσον αφορά στις διεπαφές των χρηστών με τις εφαρμογές.
- ☒ **Εξασφάλιση πλήρους λειτουργικότητας** μέσω Διαδικτύου (Internet) κάνοντας χρήση των καθιερωμένων εφαρμογών πλοήγησης (Web Browsers) χωρίς να απαιτείται επιπλέον εγκατάσταση λογισμικού ή τρίτων συσκευών από τους τελικούς χρήστες.
- ☒ **Εξασφάλιση πλήρους διαλειτουργικότητας**, μέσω κλειστών δικτύων ή VPNs με άλλα συστήματα του τομέα της Υγείας εξασφαλίζοντας την μεταφορά συγκεκριμένων δεδομένων από και προς τα έτερα πληροφοριακά συστήματα.
- ☒ **Χρήση συστημάτων διαχείρισης σχεσιακών βάσεων δεδομένων (RDBMS)** για την ευκολία διαχείρισης του αναμενόμενου μεγάλου όγκου δεδομένων, τη δυνατότητα δημιουργίας εφαρμογών φιλικών στον χρήστη και την αυξημένη διαθεσιμότητα του συστήματος. Επίσης το ίδιο το σύστημα θα πρέπει να

Διακήρυξη Ηλεκτρονικού Ανοικτού (Διεθνούς) Άνω των Ορίων Διαγωνισμού για το Έργο “Ανάπτυξη και Λειτουργία Μηχανισμού Συντονισμού, Πλοήγησης και Πολυκαναλικής Εξυπηρέτησης του Υπουργείου Υγείας”

εξασφαλίζει υψηλή διαθεσιμότητα (availability), σφαλμαντοχή (fault tolerance), ακεραιότητα (integrity), ασφάλεια (security) των δεδομένων και των στοιχείων που εντάσσονται σε αυτό.

- ☒ Τα εργαλεία ανάπτυξης, συντήρησης και διαχείρισης των εφαρμογών που θα χρησιμοποιηθούν θα πρέπει να είναι συμβατά με το σύνολο του λογισμικού υποδομής που θα προσφερθεί από τον Ανάδοχο (Web, application και database servers).
- ☒ Χρήση γραφικού περιβάλλοντος επικοινωνίας (web GUI) του χρήστη για την αποδοτική διαχείριση και χρήση των Υποσυστημάτων και την ευκολία εκμάθής τους.
- ☒ Ενσωμάτωση στα Υποσυστήματα άμεσης υποστήριξης βοήθειας (online help) και οδηγιών στην ελληνική γλώσσα, προς τους χρήστες ανά διαδικασία ή και οθόνη.
- ☒ Μηνύματα λαθών (error messages) στην ελληνική γλώσσα και ειδοποίηση των χρηστών με όρους οικείου προς αυτούς.
- ☒ Τήρηση από όλα τα Υποσυστήματα στοιχείων απόδοσης ελέγχου (auditing) για ιχνηλάτηση ενεργειών χρηστών.
- ☒ Διαβαθμισμένη πρόσβαση στα Υποσυστήματα, ανάλογα με το είδος των υπηρεσιών και την ταυτότητα των χρηστών.
- ☒ Διασφάλιση της πληρότητας, ακεραιότητας, εμπιστευτικότητας και ασφάλειας των δεδομένων των Υποσυστημάτων κατά τη χρήση και τη δικτυακή διακίνησή τους.
- ☒ Ομαλή λειτουργία και υψηλή επίδοση του συστήματος για τους τελικούς χρήστες ανεξαρτήτως του όγκου δεδομένων που ενδέχεται να είναι μεγάλος σε μελλοντικό χρόνο.
- ☒ Πλήρης συμμόρφωση του Πληροφοριακού Συστήματος με τα αποτελέσματα του Πλαισίου Διαλειτουργικότητας, που υλοποιήθηκε για λογαριασμό του ΥΠΕΣ και του ΥΠ.ΨΗΦ.ΔΙΑΚ. στο πλαίσιο του έργου «Ελληνικό Πλαίσιο Παροχής Υπηρεσιών Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης και Πρότυπα Διαλειτουργικότητας».
- ☒ Τεκμηρίωση του συστήματος μέσω της αναλυτικής περιγραφής της βάσης δεδομένων και των Υποσυστημάτων. Τεχνικά εγχειρίδια του συστήματος και των εργαλείων διαχείρισης (system manuals), καθώς και λεπτομερή εγχειρίδια λειτουργίας του συστήματος (operation manuals) και υποστήριξης των χρηστών (user manuals).
- ☒ Αξιοποίηση των τεχνολογιών server consolidation και virtualization και πιο συγκεκριμένα λειτουργία των συστημάτων σε περιβάλλον εικονικών μηχανών (virtual machines) για τη μείωση του κόστους μέσω της συγκέντρωσης, της μείωσης του κόστους προμήθειας και συντήρησης υλικού και της μειωμένης κατανάλωσης χώρου και ενέργειας. Ειδικότερα η βασική πρόβλεψη είναι για την εγκατάσταση του λογισμικού στο G-Cloud. Σε περίπτωση μη διαθεσιμότητας του G-Cloud θα αναπτυχθεί ένα Cloud σε σημείο που θα υποδείξει η Αναθέτουσα Αρχή, εντός των κτιρίων που διαθέτει, που θα εξασφαλίζεται η πρόσβαση στο διαδίκτυο και στο «ΣΥΖΕΥΞΙΣ».
- ☒ Δυνατότητα εξαγωγής του συνόλου ή μέρους των στοιχείων των Υποσυστημάτων από τη βάση δεδομένων σε ανοικτά πρότυπα (όπως XML, JSON, CSV) και την εισαγωγή εξωτερικών στοιχείων συγκεκριμένης δομής.
- ☒ Χρήση resource files ή άλλου ανάλογου εύχρηστου μηχανισμού για καθορισμό του «θέματος» της web εφαρμογής (χρωμάτων, ετικετών και άλλων χαρακτηριστικών στοιχείων των Υποσυστημάτων), έτσι ώστε οι πληροφορίες αυτές να είναι δυναμικές, άμεσα και εύκολα μετατρέψιμες.

Στοιχεία Λογικής και Φυσικής Αρχιτεκτονικής.

Το μοντέλο ανάπτυξης και λειτουργίας που θα εφαρμοστεί θα είναι μια πλατφόρμα Web n-tier. Θα πρέπει να στηρίζεται σε πολυεπίπεδη αρχιτεκτονική (N-tier architecture), η οποία κατ' ελάχιστον θα πρέπει να περιλαμβάνει:

- ☒ Το επίπεδο χρηστών/παρουσίασης (client tier / presentation tier / User Interaction), που είναι υπεύθυνο για τη διεπαφή με τον τελικό χρήστη και την παρουσίαση των δεδομένων. Η πρόσβαση

Διακήρυξη Ηλεκτρονικού Ανοικτού (Διεθνούς) Άνω των Ορίων Διαγωνισμού για το Έργο “Ανάπτυξη και Λειτουργία Μηχανισμού Συντονισμού, Πλοήγησης και Πολυκαναλικής Εξυπηρέτησης του Υπουργείου Υγείας”

των χρηστών στις διαθέσιμες υπηρεσίες θα είναι μέσω μιας ενιαίας, τεχνολογικά, πλατφόρμας, που θα παρέχει δυνατότητες ταυτοποίησης - προσωποποίησης και εξουσιοδοτημένης πρόσβασης χρηστών. Το συγκριμένο επίπεδο θα πρέπει να υλοποιηθεί με τρόπο ώστε να είναι εύκολη η επέκτασή του με νέες λειτουργικότητες.

- ☒ **Το επίπεδο διαλειτουργικότητας (integration tier)**, που είναι υπεύθυνο για την παροχή όλων των απαραίτητων υποδομών και διεπαφών για τη διασύνδεση και επικοινωνία των λειτουργικών ενότητων (υποσυστημάτων) του Πληροφοριακού Συστήματος μεταξύ τους.
- ☒ **Το επίπεδο εφαρμογών (application tier)** - επιχειρησιακής λογικής (application / business logic tier), που ενσωματώνει τη λογική των εφαρμογών (business logic), δηλαδή όλους τους επιχειρησιακούς κανόνες (business rules) που διέπουν τη λειτουργία της κάθε εφαρμογής. Αφορά τα υποσυστήματα που καλύπτουν τη ζητούμενη λειτουργικότητα (διαδικασίες και υπηρεσίες) και τα οποία θα πρέπει να λειτουργούν σε ομοιόμορφες τεχνολογικά πλατφόρμες. Στο επίπεδο αυτό είναι απαραίτητο τα επιμέρους υποσυστήματα να είναι SOA-enabled, δηλαδή να είναι loosely-coupled και να παρέχουν τη δυνατότητα συμμετοχής σε οριζόντιες διαδικασίες ενορχήστρωσης με χρήση τεχνολογιών webservices.
- ☒ Το επίπεδο δεδομένων (data tier), που είναι υπεύθυνο για την αποθήκευση δεδομένων. Αφορά τα συστήματα αποθήκευσης και διαχείρισης πληροφορίας είτε αυτή αφορά transactional data (συναλλαγές), master data (πελάτης), ή δεδομένα ανάλυσης (aggregated data). Θα πρέπει τα υποσυστήματα του επιπέδου εφαρμογών να μπορούν να διαμοιράζονται τα κοινά μοντέλα δεδομένων και την κοινή υποδομή δεδομένων.
- ☒ Όλα τα ανωτέρω επίπεδα χτίζονται πάνω στο Επίπεδο υποδομών (Shared Infrastructure) το οποίο αφορά τη φυσική υποδομή του συστήματος, δηλαδή τα συστήματα υλικού και την αντίστοιχη αρχιτεκτονική αυτών.

Την πλατφόρμα της λογικής αρχιτεκτονικής ολοκληρώνουν τα κατακόρυφα επίπεδα:

- ☒ **Επίπεδο ασφαλείας (Enterprise Security)**: Αφορά την υποδομή ασφαλείας που θωρακίζει το ΠΣ η οποία πρέπει να είναι ενιαία για όλη την αρχιτεκτονική και να αντιμετωπίζει με συνολικό τρόπο τα θέματα ασφαλούς πρόσβασης χρηστών, αυτοματοποιημένης απόδοσης/ αναίρεσης δικαιωμάτων σε χρήστες, κρυπτογράφησης δεδομένων, προστασίας δεδομένων από διαρροές και εκτενούς λειτουργικότητας αναφορών για θέματα που σχετίζονται με την ασφάλεια του συστήματος.
- ☒ **Επίπεδο διαχείρισης (Enterprise Management)**: Αφορά την παρεχόμενη λειτουργικότητα διαχείρισης η οποία θα επιτρέπει στον διαχειριστή να επιβλέπει τη λειτουργία όλων των επιπέδων της αρχιτεκτονικής κατά το δυνατόν από ενιαίο γραφικό ή web-based περιβάλλον και να προβαίνει σε διαχειριστικές ενέργειες αλλά και εργασίες ανίχνευσης προβλημάτων μέσα από το περιβάλλον αυτό.
- ☒ **Επίπεδο ανάπτυξης (Enterprise Development)**: Αφορά τα εργαλεία αλλά και τα πλαίσια ανάπτυξης (frameworks) με τα οποία θα αναπτυχθούν τα παρεχόμενα υποσυστήματα αλλά και μέσω των οποίων η λειτουργικότητα των υποσυστημάτων θα επεκτείνεται επαναχρησιμοποιώντας την παρεχόμενη υποδομή στα πλαίσια της SOA αρχιτεκτονικής. Ειδικότερα, έμφαση θα δοθεί στη συμβατότητα των παρεχόμενων εργαλείων με τις ώριμες, ανοικτές και ευρέως διαδεδομένες τεχνολογίες π.χ. Web Services, XML, JSON, OASIS SCA, BPEL/BPMN κ.ά.

Ο υποψήφιος Ανάδοχος στην Τεχνική Πρόσφορά του καλείται να σχεδιάσει και να παρουσιάσει την προτεινόμενη αρχιτεκτονική της προσφερόμενης λύσης, ώστε να καλύπτονται οι απαιτήσεις:

1. της προτεινόμενης λογικής αρχιτεκτονικής, σύμφωνα με τη Λογική Αρχιτεκτονική του Έργου,
2. της λειτουργίας σε περιβάλλον εικονικών μηχανών (virtual machines) και τη συμβατότητα με το G-Cloud. Στη περίπτωση αδυναμίας του G-Cloud να φιλοξενήσει τη πλατφόρμα, αυτή θα εγκατασταθεί σε υποδομή που θα διαθέσει ο ανάδοχος στις εγκαταστάσεις της Αναθέτουσας Αρχής,

Διακήρυξη Ηλεκτρονικού Ανοικτού (Διεθνούς) Άνω των Ορίων Διαγωνισμού για το Έργο “Ανάπτυξη και Λειτουργία Μηχανισμού Συντονισμού, Πλοήγησης και Πολυκαναλικής Εξυπηρέτησης του Υπουργείου Υγείας”

3. της διαθεσιμότητας και απόκρισης, σε σχέση με την τήρηση υπηρεσιών εγγυημένου επιπέδου και ρητρών.

Ασφάλεια και προστασία προσωπικών, ευαίσθητων και ιατρικών δεδομένων (Ενδεικτικά και σύμφωνα με τη Μελέτη Εκτίμησης Αντικτύπου).

Για μεγαλύτερη ασφάλεια λόγω της φύσης της υπηρεσίας και των ευαίσθητων ιατρικών και προσωπικών δεδομένων είτε η πλατφόρμα εγγενώς είτε με ανεξάρτητη πλατφόρμα λογισμικού θα πρέπει να εξασφαλίζεται η προστασία και η ασφάλεια των προσωπικών και ιατρικών δεδομένων, και θα επιτρέπει τη συνεχή παρακολούθηση για εντοπισμό, διερεύνηση και απόκριση σε περιστατικά ασφαλείας, ως ένα ενιαίο Λογισμικό Ασφάλειας και Προστασίας (ΛΑΠ).

Η πλατφόρμα πρέπει να αποτελεί μια ολοκληρωμένη λύση open XDR πλατφόρμας (Extended Detection & Response) με χαρακτηριστικά και λειτουργίες Next Gen SOC (Security Operation Center), η οποία να εξασφαλίζει την κεντρική παρακολούθηση και διαχείριση, αποφεύγοντας παλαιού τύπου τεχνικές με την εγκατάσταση διαφορετικών ξεχωριστών απλών εργαλείων SIEM (Security Information & Events Management) και άλλων που εγκαθίσταται και διαχειρίζονται ξεχωριστά ή απαιτείται χειροκίνητη ξεχωριστή διαδικασία ενσωμάτωσής του.

Το ΛΑΠ πρέπει να έχει τη δυνατότητα συλλογής και επεξεργασίας από πολλαπλών τύπων πηγές δεδομένων και όχι μόνο αρχείων καταγραφής, κινούμενη στη φιλοσοφία του big data security analytics. Συνδυάζοντας πληροφορίες από δικτυακή κίνηση (network traffic), user data, cloud data, file data στόχος είναι η εξάλειψη πιθανών τυφλών σημείων και ο συσχετισμός όλων των δεδομένων για την παραγωγή καλύτερων αποτελεσμάτων. Μέσα από αυτοματοποιημένες διαδικασίες εμπλουτισμού και συσχετισμών, τα δεδομένα θα βελτιστοποιούνται για αξιοποίηση από μηχανισμούς έρευνας και εντοπισμού. Ειδικότερα με την εκμετάλλευση αυτοματοποιημένης επεξεργασίας και μηχανικής μάθησης, το σύστημα θα πρέπει να μπορεί να λειτουργεί αποτελεσματικά ως ένα ολοκληρωμένο κέντρο αναφοράς και αυτόματης πρότασης και λήψης αντιμέτρων. Το σύστημα θα πρέπει κατ' ελάχιστον να συνοδεύεται από τεχνολογίες SIEM, NTA και Threat Intelligence και να μην απαιτείται η ξεχωριστή προμήθεια λογισμικού.

Το προσφερόμενο σύστημα θα πρέπει να έχει τη δυνατότητα να υποστηρίζει και το μοντέλο MDR (Managed Detection & Response) και στο σύνολό του θα πρέπει να υποστηρίζει όλο τον κύκλο ζωής αναγνώρισης και αντιμετώπισης απειλών, που αναλύεται στα στάδια:

- Συλλογή (Collect)
- Εντοπισμός (Detect)
- Έρευνα (Investigate)
- Απόκριση (Respond)

Το σύστημα θα πρέπει να περιλαμβάνει αισθητήρες ασφαλείας (φυσικών ή εικονικών), οι οποίοι θα εφαρμόζουν λειτουργίες ML-IDS, antivirus, sandboxing και NTA.

Ευχρηστία λογισμικού.

Το σύστημα (και το σύνολο των υποσυστημάτων) θα πρέπει να διακρίνεται από υψηλό επίπεδο χρηστικότητας και ευχρηστίας στην οργάνωση αλλά και στην παρουσίαση των ψηφιακών υπηρεσιών που θα παρέχει.

Ο Ανάδοχος, θα πρέπει να λάβει υπόψη τις διαφορετικές ομάδες χρηστών κι επομένως τους διαφορετικούς τρόπους εκπλήρωσης της παρεχόμενης λειτουργικότητας χωρίς να μειώνεται η χρηστικότητα των εφαρμογών. Η επίτευξη υψηλής χρηστικότητας και εργονομίας είναι κρίσιμος παράγοντας επιτυχίας για το παρόν έργο. Η λογική/ λειτουργική πληρότητα των εφαρμογών δεν αποτελεί από μόνη της ικανή συνθήκη για επιτυχή λειτουργία του συστήματος, αλλά οφείλει να συνυπάρχει με μία διεπαφή (ή διεπαφές) που επιτρέπει σε χρήστες ελάχιστα εξοικειωμένους με δικτυακές εφαρμογές να διεκπεραιώσουν τις συναλλαγές τους με ευκολία.

Διακήρυξη Ηλεκτρονικού Ανοικτού (Διεθνούς) Άνω των Ορίων Διαγωνισμού για το Έργο “Ανάπτυξη και Λειτουργία Μηχανισμού Συντονισμού, Πλοήγησης και Πολυκαναλικής Εξυπηρέτησης του Υπουργείου Υγείας”

Ο υποψήφιος Ανάδοχος πρέπει να τεκμηριώσει στην Προσφορά του, τη σχεδιαστική προσέγγιση καθώς και το πλάνο δοκιμασιών ευχρηστίας και σχεδιαστικών αναπροσαρμογών που θα ακολουθήσει για να διασφαλίσει το επιθυμητό επίπεδο ευχρηστίας.

Οι κυριότερες αρχές προς την κατεύθυνση της ευχρηστίας περιλαμβάνουν:

- Τα βήματα και οι ενέργειες από την πλευρά του χρήστη για κάθε επιθυμητή λειτουργία πρέπει να είναι ελαχιστοποιημένα και ανάλογα με το προφίλ του.
- Μοναδική σύνδεση (Single Sign-on): Η σύνδεση στο Σύστημα θα γίνεται μέσω μιας κεντρικής σελίδας πρόσβασης, όπου ο χρήστης θα εισάγει το όνομα και τον κωδικό πρόσβασης ή θα δημιουργεί ένα νέο λογαριασμό σε περίπτωση νέου χρήστη. Με την πιστοποίηση της ταυτότητας του χρήστη θα επιτρέπεται πλέον η πρόσβαση στο σύνολο των εφαρμογών (single sign-on) χωρίς να απαιτείται η πιστοποίηση του χρήστη για κάθε εφαρμογή χωριστά.
- Συμβατότητα: Οι web-εφαρμογές θα πρέπει να είναι λειτουργικές στους φυλλομετρητές (web browsers) Chrome, Firefox, Safari, καθώς και μέσω διαφόρων τερματικών συσκευών (Webview on iOS και Chrome on Android, βάσει ανοιχτών πινάκων συμβατότητας του Mozilla Foundation).
- Συνέπεια: Οι εφαρμογές θα πρέπει να έχουν ομοιόμορφη εμφάνιση (κατά το δυνατόν) και να τηρείται συνέπεια στη χρήση των λεκτικών και των συμβόλων. Αντίστοιχη συνέπεια πρέπει να επιδεικνύουν οι οποιεσδήποτε γραφικές απεικονίσεις και οι τοποθετήσεις αντικειμένων. Στο επίπεδο των εφαρμογών και διαδραστικών λειτουργιών, παρόμοιες λεκτικές και λειτουργικές απεικονίσεις πρέπει να αντιστοιχούν σε ανάλογα αποτελέσματα.
- Προσανατολισμός: Σε κάθε σημείο της περιήγησής του στις εφαρμογές, ο χρήστης πρέπει να έχει στη διάθεσή του εμφανή σημάδια που υποδεικνύουν πού βρίσκεται (θεματική ενότητα ή εφαρμογή, κατηγορία, λειτουργία, κλπ), πού μπορεί να πάει και τι μπορεί/ τι πρέπει να κάνει.
- Ελαχιστοποίηση λαθών: Θα πρέπει να αποφεύγονται, στο μέτρο του δυνατού, τα πεδία ελεύθερου κειμένου εφόσον η ίδια λειτουργία μπορεί να γίνει με χρήση checkboxes, radio buttons, drop-downlists κλπ.
- Διαφάνεια: Ο χρήστης θα πρέπει να “συναλλάσσεται” με το Σύστημα χωρίς να αντιλαμβάνεται τεχνικές λεπτομέρειες ή εσωτερικές διεργασίες διεκπεραίωσης των συναλλαγών.
- Πελατοκεντρική Αντίληψη: Οι παρεχόμενες πληροφορίες και λειτουργίες πρέπει να είναι προσανατολισμένες στις ανάγκες του χρήστη και όχι στην εσωτερική οργάνωση του Φορέα (εξωστρεφής αρχιτεκτονική πληροφοριών).
- Έλεγχος Χρηστικότητας: Οι εφαρμογές θα πρέπει να περάσουν έλεγχο χρηστικότητας (usability test) κατά την διάρκεια της Πιλοτικής Λειτουργίας και τα αποτελέσματα να χρησιμοποιηθούν για την βελτίωση της χρηστικότητας των εφαρμογών.

Ο υποψήφιος Ανάδοχος θα πρέπει στην προσφορά του να περιγράψει αναλυτικά τη μεθοδολογία που θα ακολουθήσει για το σχεδιασμό και την ανάπτυξη Υποσυστημάτων και εφαρμογών, τεκμηριώνοντας έτσι τη συστηματική του προσέγγιση για διασφάλιση των παραπάνω γενικών σχεδιαστικών αρχών ως προς το τελικό προϊόν.

Οι συγκεκριμένες απαιτήσεις θα πρέπει να πιστοποιηθούν κατά τις φάσεις παράδοσης/αποδοχής των Υποσυστημάτων του Έργου μέσω της διενέργειας των απαραίτητων ελέγχων/δοκιμών αποδοχής (user acceptance tests). Σημειώνεται ότι το παραδοτέο είναι λειτουργικό σύστημα και όχι πηγαίος κώδικας, και θα αξιολογηθεί ως τέτοιο, τόσο στην περιγραφή της μεθοδολογίας όσο και κατά την παράδοση.

Δράση 2.1.1: Σύστημα Διαχείρισης Αιτημάτων

Το αντικείμενο της Δράσης 2.1.1 περιλαμβάνει όλες τις απαραίτητες ενέργειες εγκατάστασης είτε έτοιμου λογισμικού είτε την ανάπτυξη ενός κεντροποιημένου συστήματος υποδοχής, ελέγχου και διαχείρισης αιτημάτων, το οποίο ενισχύει την τήρηση ενοποιημένων στοιχείων για τα αιτήματα των πολιτών σε θέματα εξυπηρέτησης αρμοδιότητας του Υπουργείου Υγείας. Η εισαγωγή ενός κεντρικού διαχειριστικού

Διακήρυξη Ηλεκτρονικού Ανοικτού (Διεθνούς) Άνω των Ορίων Διαγωνισμού για το Έργο “Ανάπτυξη και Λειτουργία Μηχανισμού Συντονισμού, Πλοήγησης και Πολυκαναλικής Εξυπηρέτησης του Υπουργείου Υγείας”

συστήματος (ενιαία δομή εξυπηρέτησης), το οποίο θα συγκεντρώνει όλα τα κανάλια επικοινωνίας του Μηχανισμού Συντονισμού, Καθοδήγησης και Πολυκαναλικής Εξυπηρέτησης του Υπουργείου Υγείας, ενώ παράλληλα θα επιτρέπει την προσθήκη νέων καναλιών, θα ενισχύσει την ικανότητα απόκρισης στα αιτήματα των πολιτών. Θα δοθεί έμφαση στην άμεση, αποδοτική και αποτελεσματική εξυπηρέτηση, ενώ ταυτόχρονα θα διευκολύνει το έργο των υπαλλήλων μέσω της παροχής κατάλληλων εργαλείων.

Το σύστημα Διαχείρισης Αιτημάτων πρέπει να προσφέρει μια ομογενοποιημένη εμπειρία χρήσης, ανεξαρτήτως καναλιού επικοινωνίας και να ενισχύει την εξυπηρέτηση, με δυνατότητες δημιουργίας ή/και ενίσχυσης διαύλων επικοινωνίας. Το πληροφοριακό σύστημα θα πρέπει να συγκεντρώνει τα επιμέρους συστήματα και υποσυστήματα σε ένα κεντρικό περιβάλλον, το οποίο θα ελέγχει την αλληλεπίδραση σε πολλά κανάλια επικοινωνίας (με τη χρήση εξειδικευμένων εργαλείων, όπως η έξυπνη δρομολόγηση, η ανάλυση γλώσσας και συναισθήματος, οι βοηθοί εκπροσώπου, κ.ά.). Το πληροφοριακό σύστημα Διαχείρισης Αιτημάτων θα πρέπει να δίνει τη δυνατότητα στους τελικούς χρήστες του Μηχανισμού Συντονισμού, Πλοήγησης και Πολυκαναλικής Εξυπηρέτησης του Υπουργείου Υγείας να επιλέγουν τον τρόπο σύνδεσης και επικοινωνίας, απολαμβάνοντας το σύνολο των υποδομών και υπηρεσιών.

Το Σύστημα Διαχείρισης Αιτημάτων που θα προτείνει ο Ανάδοχος θα περιλαμβάνει υποστηρικτικά και συμπληρωματικά υποσυστήματα στοχεύοντας στην ομαλή και αποδοτική λειτουργία του Contact Centre.

Το Σύστημα Διαχείρισης Αιτημάτων που θα προτείνει ο Ανάδοχος πρέπει να υποστηρίζει την συγκέντρωση και διαχείριση αιτημάτων από πολλαπλά κανάλια και θα πρέπει να παρέχει ενδεικτικά και μη περιοριστικά, τα κάτωθι:

- Καταχώρηση αιτήματος, υποδοχή, κεντρική προβολή και διαχείριση.
- Αυτόματη ροή αιτήματος
- Καταγραφή των απαραίτητων πληροφοριών για την εξυπηρέτηση αιτήματος όπως ενδεικτικά:
 - ο Μοναδικό αριθμό αιτήματος
 - ο Στοιχεία δικαιούχου
 - ο Θέμα
 - ο Προέλευση αιτήματος
 - ο Συνημμένα έγγραφα
 - ο Ημερομηνία εισαγωγής/μεταβολής/ επίλυσης αιτήματος
- Αυτόματη ενιαία καταγραφή των αιτημάτων
- Δυνατότητα δημιουργίας αιτημάτων που αφορούν σε εξερχόμενη επικοινωνία
- Δυνατότητα καταχώρισης πρόσθετων πληροφοριών - χαρακτηριστικών αιτημάτων
- Παραμετροποιήσιμη κατηγοριοποίηση αιτημάτων στην προβολή και την επεξεργασία
- Αυτοματισμός ανάθεσης στις αντίστοιχες απαντητικές ομάδες που έχουν οριστεί με τον εκάστοτε ρόλο
- Αυτοματισμός Απαντήσεων/Λύσεων
- Τήρηση ιστορικού επεξεργασίας και ενεργειών
- Τήρηση ιστορικού, τύπου CRM, για κάθε πολίτη που επικοινωνεί
- Διαχειριστικό χρηστών, το οποίο πρέπει κατ' ελάχιστο να:
 - ο ρυθμίζει και να ελέγχει την σύνδεση στην εφαρμογή
 - ο επιτρέπει την διαχείριση προφίλ σε κάθε χρήστη με βάση τις προδιαγραφές που θα τεθούν και την διαβάθμιση πρόσβασης του εκάστοτε χρήστη
 - ο επιτρέπει στον χρήστη με την κατάλληλη διαβάθμιση να αποδίδει, να μεταβάλλει και να επεξεργάζεται δικαιώματα ρόλων χρηστών
- Διαχειριστικό απαντητικών ομάδων
- Δυνατότητα διασύνδεσης με όλα τα επιμέρους κανάλια επικοινωνίας του πολίτη όπως τον ψηφιακό βοηθό, τη διαδικτυακή πύλη, την εφαρμογή για ραντεβού, την τηλεφωνική εξυπηρέτηση, κ. ά.

Δράση 2.1.2: Σύστημα Αναφορών και Διοικητικής Πληροφόρησης

Στο πλαίσιο υλοποίησης της Δράσης, ο Ανάδοχος καλείται να παραμετροποιήσει και να εγκαταστήσει ένα Σύστημα Αναφορών και Διοικητικής Πληροφόρησης, το οποίο θα συγκεντρώνει σε έναν πίνακα τύπου dashboard τα στοιχεία λειτουργίας του Μηχανισμού Συντονισμού, Καθοδήγησης και Πολυκαναλικής Εξυπηρέτησης του Υπουργείου Υγείας. Τα δεδομένα θα προέρχονται από τα διαθέσιμα συστήματα και υποσυστήματα, κυρίως από το Σύστημα Διαχείρισης Αιτημάτων, και θα είναι άμεσα προσβάσιμα στο ενδιαφερόμενο προσωπικό, με διαβάθμιση χρηστών. Επιπλέον, το Σύστημα Αναφορών και Διοικητικής Πληροφόρησης θα πρέπει να περιλαμβάνει συσχετιζόμενα δεδομένα από εφαρμογές που έχουν διασυνδεθεί και παράγουν μετρήσιμα στοιχεία.

Μέσω της διασύνδεσης της εφαρμογής παραγωγής ολοκληρωμένων αναφορών με τα επιμέρους συστήματα και εφαρμογές της λύσης όπως θα προταθεί στην προσφορά («Λύση»), θα υπάρχει η δυνατότητα να αξιοποιηθούν τα δεδομένα για την δημιουργία Διοικητικών Αναφορών διαφόρων επιπέδων και δυνατοτήτων. Το επίπεδο εξυπηρέτησης των πολιτών, η απόδοση των χρηστών και των τριών επιπέδων εξυπηρέτησης και άλλα μετρικά θα μπορούν να παρακολουθούνται σε πραγματικό χρόνο.

Η εφαρμογή θα πρέπει να υποστηρίζει τόσο συγκεντρωτικές αναφορές (π.χ. στοιχεία τηλεφωνικού κέντρου με φίλτρο ανά ημερομηνία, θεματολογία, κλπ.) όσο και αναλυτικές αναφορές (π.χ. ποσοτικά στοιχεία εξυπηρέτησης ενός Εκπροσώπου Εξυπηρέτησης). Τα δεδομένα θα πρέπει να μπορούν να μοντελοποιηθούν κατάλληλα σε επιχειρησιακές οντότητες, οι οποίες θα πρέπει να είναι αποσπασμένες από τις πολυπλοκότητες και τις λεπτομέρειες της υλοποίησης, να προσφέρουν σωστά δομημένη και οργανωμένη εικόνα των επιχειρησιακών δεδομένων και να επιτρέπουν τη δημιουργία αναφορών λειτουργίας (operational reporting), τη δημιουργία dashboards παρακολούθησης βασικών δεικτών απόδοσης καθώς και να παρέχουν τη δυνατότητα δημιουργίας αναφορών κατευθείαν από τον χρήστη.

Οι χρήστες της εφαρμογής παραγωγής ολοκληρωμένων αναφορών, ανάλογα με τα δικαιώματα πρόσβασης που θα έχουν, θα δημιουργούν αναφορές μέσω γραφικού περιβάλλοντος από όπου θα μπορούν να παραμετροποιήσουν:

- Την εμφάνιση των αναφορών, καθώς και προσθήκη τυχόν κειμένου ή αναγκαίων κανόνων για την ορθή προβολή στοιχείων (π.χ. ημερομηνία, δείκτες σύγκρισης)
- Τα δεδομένα που θα περιέχουν οι αναφορές, τα οποία θα πρέπει να επιλέγονται είτε συγκεντρωτικά, είτε ανά ομάδα δεδομένων (π.χ. στοιχεία συγκεκριμένης ομάδας εκπροσώπων εξυπηρέτησης, σύνολο αιτημάτων για ένα συγκεκριμένο Α.Μ.Κ.Α.)
- Την εξαγωγή των δεδομένων των αναφορών σε πολλαπλούς τύπους αρχείων, όπως: csv, .xlsx, jpg, pdf κ.α..
- Τον ορισμό αυτοματοποιημένων αναφορών με δυνατότητα αποστολής σε συγκεκριμένες διευθύνσεις ηλεκτρονικού ταχυδρομείου (email).

Ο Ανάδοχος θα πρέπει να διασφαλίσει ότι η άντληση δεδομένων για παρουσίαση αναφορών τόσο στο γραφικό περιβάλλον της εφαρμογής όσο και για την λήψη αναφορών μέσω των προαναφερθέντων τύπων αρχείων, δεν θα επηρεάζουν την ομαλή λειτουργία της Λύσης.

Δείγματα αναφορών που μπορεί να απαιτηθούν κατά την διάρκεια του Έργου σύμφωνα με τις ανάγκες της Αναθέτουσας Αρχής αφορούν ενδεικτικά και μη περιοριστικά σε:

1. Αναφορές Συστήματος Επικοινωνίας Contact Centre των τηλεφωνικών κέντρων

Αναφορικά με το Σύστημα Επικοινωνίας με τον πολίτη που θα χρησιμοποιούν τα τηλεφωνικά κέντρα για την εξυπηρέτηση των πολιτών, θα πρέπει να υποστηρίζει ως ελάχιστη προϋπόθεση τα παρακάτω στατιστικά κλήσεων, για όποιο χρονικό διάστημα ορίσει ο χρήστης:

Διακήρυξη Ηλεκτρονικού Ανοικτού (Διεθνούς) Άνω των Ορίων Διαγωνισμού για το Έργο “Ανάπτυξη και Λειτουργία Μηχανισμού Συντονισμού, Πλοήγησης και Πολυκαναλικής Εξυπηρέτησης του Υπουργείου Υγείας”

- Αριθμός εξυπηρετούμενων και εγκαταλελειμμένων (abandoned) κλήσεων
- Μέση διάρκεια συνομιλίας
- Μέση διάρκεια αναμονής
- Αριθμός ταυτόχρονων κλήσεων
- Μέσος και μέγιστος χρόνος αναμονής
- Δρομολόγηση κλήσεων συνολικά και κατά ενότητα του IVR.

2. Αναφορές Συστήματος Διαχείρισης Αιτημάτων

Αναφορικά με το Σύστημα Διαχείρισης Αιτημάτων, θα πρέπει να υποστηρίζει τα παρακάτω φίλτρα ως ελάχιστη προϋπόθεση (σε παρένθεση ενδεικτικές τιμές που μπορεί να πάρει το αναφερόμενο πεδίο):

- Χρονική Περίοδος (π.χ. εισαγωγή, επεξεργασία, ολοκλήρωση αιτημάτων)
- Θεματολογία (επίπεδο θεματολογίας και εξειδικευμένες θεματικές ενότητες)
- Ad-hoc υποκατηγορίες των Ειδικών Θεματικών Περιοχών
- Πύλη Εισόδου (Web ticket, τηλεφωνική κλήση κλπ.)
- Κατάσταση Αιτήματος (Κλειστό, Ανοιχτό κλπ.)
- Επίπεδο Αιτήματος (1ο επίπεδο και κατάσταση, 2ο επίπεδο κλπ.)
- Τύπος Εξόδου (τηλέφωνο, mail, web, 1^ο επίπεδο)
- Τύπος Αιτήματος (π.χ. ερώτημα, αίτηση)
- Τύπος Επίλυσης (προσωποποιημένη πληροφόρηση, γενική πληροφόρηση, ραντεβού κλπ.)
- Επίπεδο απάντησης.

Δράση 2.1.3: Υποσύστημα Διαχείρισης Γνωσιακής Βάσης

Αντικείμενο του εν λόγω υποσυστήματος είναι η εγκατάσταση και παραμετροποίηση ενός κεντρικά διαχειρίσιμου λογισμικού για την οργάνωση και τη διάθεση της Γνωσιακής Βάσης (ΓΒ) εξυπηρέτησης των θεματολογιών ενδιαφέροντος του έργου. Το σύστημα θα επιτρέπει την οργάνωση του γνωσιακού και εκπαιδευτικού υλικού, την βελτιστοποίηση της πρόσβασης σε αυτό και την άμεση και όπου αυτό είναι δυνατό, πιο αυτοματοποιημένη ενημέρωσή της ΓΒ επί περιεχομένου, νέων νομοθετικών διατάξεων και υπηρεσιών, ερωταπαντήσεων κ.α.

Η Γνωσιακή Βάση είναι ο μηχανισμός ο οποίος συμβάλει σημαντικά στη μαθησιακή αλλά και την επιχειρησιακή λειτουργία του Μηχανισμού Συντονισμού, Πλοήγησης και Πολυκαναλικής Εξυπηρέτησης του Υπουργείου Υγείας.

Καθ' όλη τη διάρκεια λειτουργίας του Κέντρου, η Γνωσιακή Βάση θα εμπλουτίζεται με οδηγίες, συνήθειες υποθέσεις ή προβλήματα, ώστε όταν προκύπτουν στο μέλλον παρόμοια αιτήματα εξυπηρέτησης να απαντώνται αμέσως. Στη Γνωσιακή Βάση θα περιλαμβάνονται επίσης οδηγίες με τη μορφή συχνών ερωτήσεων και ανακοινώσεις, που σχετίζονται με όλο το εύρος των διαδικασιών, των υπηρεσιών και των λειτουργιών του Μηχανισμού Συντονισμού, Πλοήγησης και Πολυκαναλικής Εξυπηρέτησης του Υπουργείου Υγείας.

Το υποσύστημα Διαχείρισης Γνωσιακής Βάσης θα πρέπει να έχει την δυνατότητα να διασυνδέεται με επιμέρους εφαρμογές και θα αποτελεί το κύριο σημείο αποθήκευσης, αναζήτησης και προβολής επικαιροποιημένων πληροφοριών για την εξυπηρέτηση των αιτημάτων και κατ' επέκταση των πολιτών. Ο Ανάδοχος θα κληθεί να παρουσιάσει κατά την διάρκεια υλοποίησης προτάσεις οργάνωσης και προβολής των πληροφοριών που θα ενταχθούν στο υποσύστημα Διαχείρισης Γνωσιακής Βάσης σε συνεργασία με την Αναθέτουσα Αρχή θα επιλεγεί ο βέλτιστος τρόπος παρουσίασης.

Το υποσύστημα Γνωσιακής Βάσης πρέπει να διαχειρίζεται την πληροφορία, όπως ενδεικτικά το περιεχόμενο, τα έγγραφα και τα στοιχεία, που σχετίζονται με όλο το εύρος των διαδικασιών, των υπηρεσιών και των λειτουργιών του Υπουργείου Υγείας με σκοπό τη δομημένη διατήρηση, αρχειοθέτηση και

Διακήρυξη Ηλεκτρονικού Ανοικτού (Διεθνούς) Άνω των Ορίων Διαγωνισμού για το Έργο “Ανάπτυξη και Λειτουργία Μηχανισμού Συντονισμού, Πλοήγησης και Πολυκαναλικής Εξυπηρέτησης του Υπουργείου Υγείας”

καταχώρηση της εν λόγω πληροφορίας. Η εφαρμογή θα πρέπει να υποστηρίζει την υλοποίηση διαδικασιών (workflows) που σχετίζονται με το περιεχόμενο, για τη διασφάλιση της τήρησης των βέλτιστων πρακτικών διαδικασιών δημιουργίας, ενημέρωσης και συντήρησης του περιεχομένου. Η εφαρμογή θα πρέπει να παρέχει λειτουργικότητα για την καταγραφή ανακοινώσεων που θα εμφανίζονται σε πραγματικό χρόνο στους εμπλεκόμενους χρήστες (π.χ. Εκπροσώπους Εξυπηρέτησης) με ευδιάκριτο και κατανοητό τρόπο.

Επιπρόσθετα, η Γνωσιακή Βάση θα πρέπει να έχει την δυνατότητα να υποστηρίζει τις παρακάτω λειτουργικότητες:

- Περιβάλλον επεξεργασίας κειμένου, υποστήριξη συνημμένων αρχείων και μεταδεδομένων, ολοκληρωμένες δυνατότητες διαχείρισης εγγράφων, ανακοινώσεων και ενημέρωσης, καθώς και δημιουργία ερωτηματολογίων
- Δυνατότητα κατηγοριοποίησης/καταλόγου των καταχωρήσεων, ευκολία πλοήγησης και ταξινομημένη παρουσίαση πληροφορίας βάσει κριτηρίων
- Ασφάλεια, διαβάθμιση πρόσβασης και ταυτοποίησης χρηστών, καθορισμός ρόλων και χειριστών πολλαπλών επιπέδων και δικαιωμάτων πρόσβασης, πλήρης καταγραφή της ιστορικότητας των αλλαγών, αρχειοθέτηση περιεχομένου και ελέγχου εκδόσεων
- Δυνατότητες πλήρους, μερικής και παραμετρικής αναζήτησης με βάση ιδιότητες σε Αγγλικά/ Ελληνικά με γρήγορη απόκριση
- Δυνατότητες εξαγωγής στατιστικών και ενσωμάτωσης αυτών στο περιβάλλον αναφορών του έργου
- Δυνατότητα μαζικών αλλαγών που αφορούν προσαρμογές στην κατηγοριοποίηση και δομή της πληροφορίας.

Το υποσύστημα Διαχείρισης Γνωσιακής Βάσης πρέπει να είναι οργανικό στην Εφαρμογή Διαχείρισης Αιτημάτων και να δίνεται η δυνατότητα σε χρήστες με ρόλο διαχειριστή να το επεξεργάζονται μέσω ενοποιημένης προβολής (UI). Πρέπει να παρέχεται δυνατότητα εύκολης αναζήτησης μέσω θεματικών ή/και αναζήτηση μέσω κειμένου, ώστε να επιτρέπεται ο εύκολος και γρήγορος εντοπισμός της πληροφορίας και – αναλόγως του ρόλου χρήστη – επεξεργασίας αυτής. Επιπλέον, πρέπει να διαλειτουργεί πλήρως με τον Ψηφιακό Βοηθό (Chatbot) και την Διαδικτυακή Πύλη (website) και να παρέχει την αντίστοιχη δυνατότητα προβολής πληροφοριών, οι οποίες θα έχουν σημειωθεί με συστημικό τρόπο για δημοσίευση.

Δράση 2.1.4: Υποσύστημα βελτίωσης απόδοσης

Ο Ανάδοχος καλείται να ενσωματώσει στο Σύστημα Διαχείρισης Αιτημάτων, Omni Channel OC υποσύστημα, το οποίο θα έχει ως στόχο τη βελτίωση της απόδοσης των εκπροσώπων και την ενίσχυση της εξυπηρέτησης. Η εισαγωγή υποσυστημάτων μηχανικής μάθησης και τεχνητής νοημοσύνης, ως υποβοήθηση στο έργο των εκπροσώπων, έχει ως στόχο να παρέχει προοπτικές σημαντικής ενίσχυσης των δυνατοτήτων αποτελεσματικής εξυπηρέτησης και να αποτελέσει ισχυρό συγκριτικό πλεονέκτημα για την λειτουργία του Μηχανισμού Συντονισμού, Πλοήγησης και Πολυκαναλικής Εξυπηρέτησης του Υπουργείου Υγείας, με δυνατότητες να επεκταθεί και να διαλειτουργεί με περισσότερα από το προαναφερθέν σύστημα.

Ο Ανάδοχος δύναται να παρέχει λύσεις οι οποίες καλύπτουν τις απαιτήσεις του έργου.

Ως σύστημα τεχνητής νοημοσύνης θα πρέπει να συμμορφώνεται με τις προδιαγραφές που θέτει το AI Act (λ.χ. άρθρο 50 AI Act) και ο Γενικός Κανονισμός Προστασίας Δεδομένων Προσωπικού Χαρακτήρα. Κατά τον σχεδιασμό και την ανάπτυξή του θα πρέπει να ληφθεί υπόψη η σχετική νομοθεσία προς την οποία το παραδοτέο θα πρέπει να συμμορφώνεται. Συγκεκριμένα, θα πρέπει να αξιολογηθούν τα δεδομένα που θα χρησιμοποιούνται για την εκπαίδευση αλλά και για την λειτουργία του συστήματος, και να εξασφαλίζεται με τεχνικά και οργανωτικά μέτρα ότι προστατεύονται ευαίσθητα προσωπικά δεδομένα των υποκειμένων και των εργαζομένων αλλά και ότι συμμορφώνονται με την Μελέτη Αντικτύπου. Επιπλέον εάν το υποσύστημα βελτίωσης απόδοσης χρησιμοποιηθεί για τη λήψη αποφάσεων ή την έκδοση πράξεων που επηρεάζουν τα δικαιώματα των πολιτών τότε τυγχάνουν εφαρμογής και οι διατάξεις του ν. 4961/2022 και

Διακήρυξη Ηλεκτρονικού Ανοικτού (Διεθνούς) Άνω των Ορίων Διαγωνισμού για το Έργο “Ανάπτυξη και Λειτουργία Μηχανισμού Συντονισμού, Πλοήγησης και Πολυκαναλικής Εξυπηρέτησης του Υπουργείου Υγείας”

Θα πρέπει επιπλέον να ληφθούν υπόψιν οι υποχρεώσεις του Άρθρο 7 του ν. 4961/2022, σύμφωνα με τις οποίες:

1. υπάρχει υποχρέωση του αναδόχου να παρέχει προς τον φορέα του δημόσιου τομέα τις πληροφορίες των περ. β' και γ' της παρ. 1 και της παρ. 2 του άρθρου 6, συμπεριλαμβανομένης της υποχρέωσης παραίτησής του από την άσκηση αξιώσεων που ενδέχεται να θέσουν σε κίνδυνο το δικαίωμα των φυσικών ή νομικών προσώπων για παροχή πληροφοριών, σύμφωνα με την παρ. 1 του άρθρου 6.

2. το σύστημα τεχνητής νοημοσύνης που σχεδιάζεται ή αναπτύσσεται παραδίδεται στον φορέα του δημόσιου τομέα με όρους, ώστε ο φορέας να δύναται να μελετά τον τρόπο λειτουργίας του συστήματος και τις παραμέτρους που, ενόψει του επιδιωκόμενου σκοπού, λαμβάνονται υπόψη για τη λήψη ή την υποστήριξη αποφάσεων ή την έκδοση πράξεων, να βελτιώνει το σύστημα και να δημοσιεύει ή να διαθέτει με οποιονδήποτε τρόπο τις βελτιώσεις αυτές.

3. υπάρχει υποχρέωση του αναδόχου να λαμβάνει, κατά τον σχεδιασμό, την ανάπτυξη και την παραγωγική λειτουργία του συστήματος, τα κατάλληλα μέτρα, προκειμένου να διασφαλίζει τη συμβατότητα αυτού με το νομικό πλαίσιο, ιδίως, αναφορικά με την προστασία της ανθρώπινης αξιοπρέπειας, τον σεβασμό της ιδιωτικής ζωής και την προστασία των δεδομένων προσωπικού χαρακτήρα, την απαγόρευση των διακρίσεων, την ισότητα γυναικών και ανδρών, την ελευθερία της έκφρασης, την καθολική πρόσβαση των ατόμων με αναπηρία, τα δικαιώματα των εργαζομένων και την αρχή της χρηστής διοίκησης.

Η ενσωμάτωση του Υποσυστήματος πρέπει να βελτιώνει την απόδοση των εκπροσώπων συμβάλλοντας μεταξύ άλλων με τους εξής ενδεικτικούς τρόπους:

- Παροχή υπηρεσιών ανάλυσης δεδομένων (data analytics) κατά την επικοινωνία των εκπροσώπων με τους πολίτες με βάση την καταγραφή τους για την πορεία και το περιεχόμενο της συνομιλίας.
- Δυνατότητα επεξεργασίας κειμένου και φυσικού λόγου με στόχο την παροχή υπηρεσιών ανάλυσης συναισθήματος (sentiment analysis).
- Ανάλυση δεδομένων αιτημάτων, εκτέλεσης ροών εξυπηρέτησης και συχνότητας θεματολογιών, με στόχο να εντοπίζονται σε κατάλληλο χρονικό διάστημα κρίσιμα σημεία στην εξυπηρέτηση, όπως ενδεικτικά αφύσικες αυξήσεις αιτημάτων, δυνατότητες αυτοματοποιημένης πληροφόρησης, και διαδικασίες πρόληψη λάθους ροής.
- Προτάσεις απαντήσεων (Response suggestion): Το υποσύστημα θα πρέπει να έχει την δυνατότητα να προγραμματιστεί, ώστε να ομαδοποιεί αιτήματα που λαμβάνουν συχνά την ίδια απάντηση (γενικής πληροφόρησης) και να προτείνει απαντήσεις την ώρα που εξυπηρετεί ο εκπρόσωπος, ώστε να μειώνει σημαντικά τον χρόνο επεξεργασίας ενός αιτήματος.
- Αναγνώριση γλώσσας επικοινωνίας (π.χ. Ελληνικά, Αγγλικά) και ερώτησης/θεματικής ενότητας και ταύτιση με κατάλληλες απαντητικές ομάδες (contact deflection), με στόχο να ενισχύει την αυτοματοποίηση των διαδικασιών, ειδικά σε περίπλοκες περιπτώσεις, μειώνοντας τα περιθώρια λάθους.
- Παροχή Insights: οι διαχειριστές του υποσυστήματος θα έχουν την δυνατότητα να ρυθμίσουν τις παραμέτρους αναλόγως, ώστε με την συλλογή ενεργειών των χρηστών, να παρέχει το υποσύστημα πληροφορίες για τις ενέργειες των χρηστών, εντοπίζοντας αυτόματα σημεία που χρήζουν βελτιώσεων.

Το Υποσύστημα βελτίωσης απόδοσης εκπροσώπων εξυπηρέτησης (agent support system) πρέπει να έχει τη δυνατότητα να ενσωματώνεται στο Σύστημα Διαχείρισης Αιτημάτων σε επίπεδο υποδομών ή/και services, ενώ τα αποτελέσματα χρήσης πρέπει να παρουσιάζονται σε ξεχωριστή ενότητα στο UI.

Διακήρυξη Ηλεκτρονικού Ανοικτού (Διεθνούς) Άνω των Ορίων Διαγωνισμού για το Έργο “Ανάπτυξη και Λειτουργία Μηχανισμού Συντονισμού, Πλοήγησης και Πολυκαναλικής Εξυπηρέτησης του Υπουργείου Υγείας”

Δράση 2.1.5: Διαδικτυακή πύλη, εφαρμογή για κινητό και ψηφιακός βοηθός

Ο Ανάδοχος θα πρέπει να υλοποιήσει Διαδικτυακή Πύλη (Web) για την εξυπηρέτηση των πολιτών με προσαρμοστική σχεδίαση (responsive design), ώστε να είναι προσβάσιμη και πλήρως λειτουργική από έξυπνες συσκευές (κινητά τηλέφωνα, tablets).

Κύριες Υπηρεσίες της Διαδικτυακής Πύλης θα πρέπει να είναι:

- Η αυτοεξυπηρέτηση (Self Service) και ενημέρωση μέσω των διαθέσιμων συχνών ερωτήσεων (F.A.Q)
- Εφαρμογή υποβολής, επεξεργασίας και παρακολούθησης αιτημάτων

Η Διαδικτυακή Πύλη θα πρέπει να παρέχει προς τους συναλλασσόμενους λειτουργικότητες ενημέρωσης με ελεύθερη πρόσβαση, χωρίς να είναι απαραίτητη η αυθεντικοποίηση τους ως χρήστες (π.χ. όπως η είσοδος με κωδικούς Taxisnet).

Η πηγή πληροφόρησης θα είναι μορφής κατηγοριοποιημένης γνώσης, καθώς και ερωταπαντήσεων (F.A.Q.s) και θα παρέχεται μέσω διασύνδεσης με το υποσύστημα Γνωσιακής Βάσης.

Η Διαδικτυακή Πύλη θα πρέπει να έχει γραφικό περιβάλλον που να υποστηρίζει:

- Κύρια προβολή με έκτακτες ενημερώσεις και ανακοινώσεις όπως αυτές θα απαιτείται να επικοινωνούνται προς τους πολίτες, καθώς και έκτακτες πληροφορίες που θα αφορούν στην λειτουργία του Μηχανισμού Συντονισμού, Πλοήγησης και Πολυκαναλικής Εξυπηρέτησης του Υπουργείου Υγείας, όποτε απαιτείται
- Αναζήτηση πληροφοριών με κατηγοριοποιημένο τρόπο και προβολή διαθέσιμων ερωταπαντήσεων (F.A.Q.s)
- Επιπλέον προβολή αρχειακού τύπου με καταλογοποιημένα Δελτία Τύπου/ ανακοινώσεις.
- **Υποβολή Αιτημάτων:** Για την εξυπηρέτηση των πολιτών από τον Μηχανισμό Συντονισμού, Πλοήγησης και Πολυκαναλικής Εξυπηρέτησης του Υπουργείου Υγείας, η λύση του Αναδόχου θα πρέπει να υποστηρίζει τη δυνατότητα υποβολής αιτημάτων κειμένου (text) και επισύναψης αρχείων (π.χ. pdf, jpg, png) τα οποία θα υπόκεινται σε έλεγχο για διασφάλιση αποφυγής κακόβουλης χρήσης μέσω διαδικτυακής Φόρμας Υποβολής Αιτήματος.
- **Σύνδεση στην Εφαρμογή** - Η σύνδεση στην εφαρμογή θα πρέπει να γίνεται διαβαθμισμένα και αναλόγως το προφίλ του εισερχόμενου χρήστη (π.χ. μέσω κωδικών Taxisnet ή κωδικών Δημόσιας Διοίκησης)

Επιπλέον, η Διαδικτυακή Πύλη θα πρέπει να επιτρέπει στους χρήστες που συνδέονται με ταυτοποίηση στοιχείων να δημιουργούν προφίλ και να επεξεργάζονται μεταβλητές πληροφορίες (όπως ενδεικτικά, διεύθυνση, τηλέφωνο, email).

Όσον αφορά στην διαλειτουργικότητα με το Σύστημα Διαχείρισης Αιτημάτων, πρέπει κατ' ελάχιστον να υπάρχει η δυνατότητα για:

- Υποβολή αιτημάτων
- Επεξεργασία αιτημάτων
- Προβολή ιστορικού αιτημάτων

Τέλος, πρέπει να είναι δυνατή η προβολή και αναζήτηση όλων των διαδικασιών που θα ενταχθούν στην εξυπηρέτηση πολιτών. Οι διαδικασίες αυτές θα πρέπει να χωρίζονται κατ' ελάχιστο σε θεματικές ομάδες, ενώ για κάθε διαδικασία ο πολίτης θα πρέπει να μπορεί να προβάλει κατ' ελάχιστο:

- Τις οδηγίες προγραμματισμού ραντεβού με σκοπό την διεκπεραίωση της συγκριμένης διαδικασίας
- Τα απαραίτητα δικαιολογητικά έγγραφα που χρειάζονται για την διεκπεραίωση της συγκεκριμένης διαδικασίας.

Ψηφιακός Βοηθός

Ο Ανάδοχος θα πρέπει να υλοποιήσει αυτοματοποιημένο ψηφιακό βοηθό που θα χρησιμοποιεί τεχνολογίες τεχνητής νοημοσύνης και μηχανικής μάθησης (AI and Machine Learning) και θα παρέχει την δυνατότητα αυτοεξυπηρέτησης στους πολίτες. Ο ψηφιακός βοηθός θα είναι ενσωματωμένος σε φυλλομετρητή (π.χ. διαδικτυακή πύλη Αυτοεξυπηρέτησης, διαδικτυακή πύλη υποβολής αιτήματος), ενώ ο σχεδιασμός του θα πρέπει να γίνει σε περιβάλλον προσαρμοστικής σχεδίασης (responsive design) ώστε να είναι προσβάσιμο και πλήρως λειτουργικό από έξυπνες συσκευές (κινητά τηλέφωνα, tablets). Οι γλώσσες που θα πρέπει να υποστηρίζει είναι τα Αγγλικά και τα Ελληνικά με δυνατότητα μελλοντικής επέκτασης και σε άλλες γλώσσες.

Σκοπός του ψηφιακού βοηθού είναι να καθοδηγεί το χρήστη στην πλοήγηση της ιστοσελίδας και των διαθέσιμων ψηφιακών υπηρεσιών του Μηχανισμού Συντονισμού, Πλοήγησης και Πολυκαναλικής Εξυπηρέτησης του Υπουργείου Υγείας, καθώς και στην άμεση παροχή πληροφόρησης στους πολίτες αναφορικά με θέματα επίκαιρα ή εποχικά για την υγεία, είτε επί γενικών θεμάτων που ερωτώνται συχνά από πολίτες και δύναται να απαντηθούν εύκολα μέσω ερωταπαντήσεων (π.χ. πώς να έχουν πρόσβαση σε ιατρική φροντίδα, συμπεριλαμβανομένων των διαθέσιμων υπηρεσιών και των διαδικασιών εγγραφής). Ο ψηφιακός βοηθός θα παρέχει επίσης βοήθεια στο χρήστη για να υποβάλλει κάποια αίτηση ή να λάβει στοιχεία που τον αφορούν κατόπιν πιστοποίησης του χρήστη (authentication) όπου απαιτείται. Για περιπτώσεις που ο χρήστης δε δύναται να εξυπηρετηθεί αυτόματα, θα δίνεται η δυνατότητα ζωντανής επικοινωνίας με εκπρόσωπο εξυπηρέτησης.

Ως σύστημα τεχνητής νοημοσύνης θα πρέπει να συμμορφώνεται με τις προδιαγραφές που θέτει το AI Act (λ.χ. άρθρο 50 AI Act). Κατά το σχεδιασμό και την ανάπτυξή του θα πρέπει να ληφθεί υπόψη η σχετική νομοθεσία προς την οποία το παραδοτέο θα πρέπει να συμμορφώνεται. Επιπλέον εάν ο Ψηφιακός Βοηθός χρησιμοποιηθεί για τη λήψη αποφάσεων ή την έκδοση πράξεων που επηρεάζουν τα δικαιώματα των πολιτών τότε τυγχάνουν εφαρμογής και οι διατάξεις του ν. 4961/2022 και θα πρέπει επιπλέον να ληφθούν υπόψιν οι υποχρεώσεις του Άρθρου 7 του ν. 4961/2022, σύμφωνα με τις οποίες:

1. υπάρχει υποχρέωση του αναδόχου να παρέχει προς τον φορέα του δημόσιου τομέα τις πληροφορίες των περ. β' και γ' της παρ. 1 και της παρ. 2 του άρθρου 6, συμπεριλαμβανομένης της υποχρέωσης παραίτησής του από την άσκηση αξιώσεων που ενδέχεται να θέσουν σε κίνδυνο το δικαίωμα των φυσικών ή νομικών προσώπων για παροχή πληροφοριών, σύμφωνα με την παρ. 1 του άρθρου 6.
2. το σύστημα τεχνητής νοημοσύνης που σχεδιάζεται ή αναπτύσσεται παραδίδεται στον φορέα του δημόσιου τομέα με όρους, ώστε ο φορέας να δύναται να μελετά τον τρόπο λειτουργίας του συστήματος και τις παραμέτρους που, ενόψει του επιδιωκόμενου σκοπού, λαμβάνονται υπόψη για τη λήψη ή την υποστήριξη αποφάσεων ή την έκδοση πράξεων, να βελτιώνει το σύστημα και να δημοσιεύει ή να διαθέτει με οποιονδήποτε τρόπο τις βελτιώσεις αυτές.
3. υπάρχει υποχρέωση του αναδόχου να λαμβάνει, κατά τον σχεδιασμό, την ανάπτυξη και την παραγωγική λειτουργία του συστήματος, τα κατάλληλα μέτρα, προκειμένου να διασφαλίζει τη συμβατότητα αυτού με το νομικό πλαίσιο, ιδίως, αναφορικά με την προστασία της ανθρώπινης αξιοπρέπειας, τον σεβασμό της ιδιωτικής ζωής και την προστασία των δεδομένων προσωπικού χαρακτήρα, την απαγόρευση των διακρίσεων, την ισότητα γυναικών και ανδρών, την ελευθερία της έκφρασης, την καθολική πρόσβαση των ατόμων με αναπηρία, τα δικαιώματα των εργαζομένων και την αρχή της χρηστής διοίκησης.

Ο ψηφιακός βοηθός θα παρέχει τη δυνατότητα παρουσίασης μέσω avatar και απάντησης στα αντίστοιχα personas και χρήστες ανάλογα με την ιδιότητά τους. Αντίστοιχα, θα πρέπει να υποστηρίζεται η εφαρμογή προφίλ ορίων χρήσης ανά ημέρα και προφίλ χρήστη για τη διασφάλιση ορθής χρήσης του βοηθού. Κατά τη μελέτη εφαρμογής θα καθοριστεί ένας αριθμός σεναρίων μέτριας έως αυξημένης πολυπλοκότητας που θα καλυφθούν και ο οποίος δεν αναμένεται να ξεπεράσει τις δεκαπέντε (15) λαμβάνοντας υπόψη και τη διαθεσιμότητα των διεπαφών (APIs) τρίτων συστημάτων της Αναθέτουσας.

Διακήρυξη Ηλεκτρονικού Ανοικτού (Διεθνούς) Άνω των Ορίων Διαγωνισμού για το Έργο “Ανάπτυξη και Λειτουργία Μηχανισμού Συντονισμού, Πλοήγησης και Πολυκαναλικής Εξυπηρέτησης του Υπουργείου Υγείας”

Τα κύρια χαρακτηριστικά της τεχνολογίας του ψηφιακού βοηθού είναι τα κάτωθι:

- Υποστήριξη επεξεργασίας φυσικού λόγου είτε μέσω γραπτών μηνυμάτων (chat) είτε φωνής (speech to text) ή μέσω επιλογής δέντρου επιλογών συνδέσμων (links) καθοδηγούμενης εξυπηρέτησης εαν απαιτηθεί. Οι απαντήσεις θα μπορούν να δίνονται είτε γραπτά είτε φωνητικά (text to speech) κατ’ επιλογή του χρήστη.
- Χρήση μεγάλων γλωσσικών μοντέλων (Large Language Model – LLM) με αντίστοιχη χρήση του πλαισίου τεχνητής νοημοσύνης Retrieval Augmented Generation (RAG) για τη βελτιστοποίηση των απαντήσεων προς τους χρήστες καθώς και την επικαιροποίηση της παρεχόμενης πληροφορίας.
- Δυνατότητα παραγωγής και εξαγωγής στατιστικών αναφορών μέσω γραφικής απεικόνισης.
- Λειτουργικότητα διαχείρισης και παραμετροποίησης του ψηφιακού βοηθού με βάση τις τρέχουσες ανάγκες ή/και απαιτήσεις της Αναθέτουσας Αρχής.
- Υποχρεωτική αξιοποίηση των διαθέσιμων υπηρεσιών Microsoft Azure της Γ.Γ.Π.Σ.Ψ.Δ. όπως περιγράφονται στο ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ ΙΙΙ - ΠΕΡΙΓΡΑΦΗ ΥΠΟΔΟΜΗΣ ΔΗΜΟΣΙΟΥ ΥΠΟΛΟΓΙΣΤΙΚΟΥ ΝΕΦΟΥΣ ΤΗΣ Γ.Γ.Π.Σ.Ψ.Δ. (Microsoft Azure). Το κόστος χρήσης των υπηρεσιών αυτών βαρύνει την Αναθέτουσα. Ο Ανάδοχος καλείται να παρουσιάσει στην τεχνική προσφορά την προτεινόμενη αρχιτεκτονική για την υλοποίηση του ψηφιακού βοηθού λαμβάνοντας υπόψη την όσο το δυνατό μείωση του κόστους χρήσης. Ενδεικτικά, οι υπηρεσίες που δύναται να χρησιμοποιηθούν είναι οι κάτωθι:
 - Azure OpenAI Service
 - Azure Cognitive Services
 - Azure Functions
 - Azure Blob Storage

Για την εκπαίδευση του ψηφιακού βοηθού θα πρέπει να προταθούν κατάλληλες Τεχνικές αυτόματης Ανάκτησης κανόνων και λημμάτων από τα δεδομένα του Συστήματος Διαχείρισης Αιτημάτων αλλά και των υπόλοιπων υποσυστημάτων π.χ. Γνωσιακή Βάση, chat data, ιστοσελίδα κλπ. Ο Ανάδοχος θα πρέπει να προτείνει τρόπους χρήσης λύσεων από το χώρο της Τεχνητής Νοημοσύνης για την συνεχή βελτίωση της απόδοσης και της αποτελεσματικότητας των απαντήσεων του ψηφιακού βοηθού δίνοντας τη δυνατότητα στους πολίτες να παρέχουν σχόλια και αξιολογήσεις.

Τέλος, θα πρέπει να παρέχεται και η δυνατότητα παραγωγής και εξαγωγής στατιστικών αναφορών μέσω γραφικής απεικόνισης.

Σημειώνεται ότι η πληροφορίες που θα δίνει ο Ψηφιακός Βοηθός δεν θα είναι προσωποποιημένες. Θα πρέπει να εξασφαλίζεται ότι τόσο τα δεδομένα εκπαίδευσης όσο και τα δεδομένα ερωτήσεων/απαντήσεων δεν θα χρησιμοποιούνται από τρίτους για εκπαίδευση άλλων LLMs.

Εφαρμογή για κινητό

Η χρήση κινητών τηλεφώνων αποτελεί τον πιο διαδεδομένο και γρήγορο τρόπο πρόσβασης στο διαδίκτυο και σε διαδικτυακές υπηρεσίες. Η λύση του Αναδόχου θα πρέπει να καλύπτει την πλήρη πρόσβαση στις υπηρεσίες του Μηχανισμού Συντονισμού, Πλοήγησης και Πολυκαναλικής Εξυπηρέτησης του Υπουργείου Υγείας μέσω της χρήσης κινητών τηλεφώνων, με στόχο την διευκόλυνση της πρόσβασης των πολιτών.

Η εφαρμογή για έξυπνες συσκευές θα πρέπει να προσφέρει τις κάτωθι υπηρεσίες στους πολίτες:

- Πληροφόρηση
- Πρόσβαση σε ηλεκτρονικές υπηρεσίες
- Υποβολή κατηγοριοποιημένων αιτημάτων εξυπηρέτησης

Διακήρυξη Ηλεκτρονικού Ανοικτού (Διεθνούς) Άνω των Ορίων Διαγωνισμού για το Έργο “Ανάπτυξη και Λειτουργία Μηχανισμού Συντονισμού, Πλοήγησης και Πολυκαναλικής Εξυπηρέτησης του Υπουργείου Υγείας”

Ενδεικτικά, οι λειτουργικότητες/δυνατότητες που δύνανται να προσφερθούν μέσω της εφαρμογής είναι οι εξής:

- διαχείριση των αιτημάτων που έχει δημιουργήσει ο πολίτης από οποιοδήποτε κανάλι επικοινωνίας στο πλαίσιο της προσωποποιημένης πληροφόρησης
- δημιουργία αιτημάτων μέσα από την ίδια την εφαρμογή
- κατηγοριοποιημένη προβολή όλης της διαθέσιμης θεματολογίας εξυπηρέτησης
- αναζήτηση της θεματολογίας μέσω έξυπνης μπάρας αναζήτησης
- υποστήριξη μέσω του Αυτοματοποιημένου Ψηφιακού Βοηθού, ο οποίος θα επιτρέπει στον εξυπηρετούμενο να λύσει τις απορίες του, αλληλοεπιδρώντας με ένα μενού προκαθορισμένων ερωταπαντήσεων, των οποίων το περιεχόμενο θα αντλείται από το Σύστημα Διαχείρισης Γνωσιακής Βάσης
- παροχή ενημέρωσης στον πολίτη για την πορεία των αιτημάτων που έχει δημιουργήσει μέσω ειδοποιήσεων στο κινητό του τηλέφωνο (push notifications)
- παραγωγή και εξαγωγή στατιστικών αναφορών μέσω γραφικής απεικόνισης.

Δράση 2.2 ΥΠΗΡΕΣΙΕΣ ΥΠΟΣΤΗΡΙΞΗΣ ΣΥΣΤΗΜΑΤΩΝ ΚΑΙ ΥΠΟΣΥΣΤΗΜΑΤΩΝ

Δράση 2.2.1: Υπηρεσίες υποστήριξης - Παραγωγικής Λειτουργίας ή/και Εισαγωγής/ Μετάπτωσης Δεδομένων - Διεπαφές & Διαλειτουργικότητες

Στο πλαίσιο υλοποίησης της εν λόγω δράσης θα πραγματοποιηθούν οι κάτωθι υπηρεσίες:

- Μελέτη Εφαρμογής & Διαλειτουργικότητας
- Πιλοτική Λειτουργία – Διεπαφές και διαλειτουργικότητες
- Παραγωγική Λειτουργία

Μελέτη Εφαρμογής & Διαλειτουργικότητας

Η Μελέτη Εφαρμογής & Διαλειτουργικότητας αφορά στο σύνολο των υποδομών και υποσυστημάτων που περιγράφονται στο 2.1 και πρέπει να περιλαμβάνει ενδεικτικά και μη περιοριστικά:

- Ανάλυση και αξιολόγηση υφιστάμενης κατάστασης και απαιτήσεων λειτουργικότητας συστήματος
- Την περιγραφή του τρόπου εγκατάστασης των εφαρμογών στις υποδομές που χρησιμοποιεί η Αναθέτουσα Αρχή για την φιλοξενία των συστημάτων, καθώς και των αναγκών του Αναδόχου σε επίπεδο υποδομών για τις Εφαρμογές που προτείνει.

Οι υποδομές που θα αξιοποιηθούν είναι αυτές της Γενικής Γραμματείας Πληροφοριακών Συστημάτων & Ψηφιακής Διακυβέρνησης (Γ.Γ.Π.Σ.Ψ.Δ.) του Υπουργείου Ψηφιακής Διακυβέρνησης.

Ο Ανάδοχος κατά την προσφορά του θα πρέπει να λάβει υπόψη του την περιγραφόμενη αρχιτεκτονική, με τα συγκεκριμένα ποιοτικά και ποσοτικά χαρακτηριστικά που αναφέρονται στο Παράρτημα III για την υποδομή στο Azure Public Cloud και στον ακόλουθο σύνδεσμο <https://www.gsis.gr/ypiresies-kybernitikoy-nefoys> για τις υπηρεσίες Κυβερνητικού Νέφους της Γ.Γ.Π.Σ.. Το σύνολο των δύο υποδομών, βάσει και του Ν.4727/2020 συνθέτει την υποδομή του **Hybrid G-Cloud**.

Οποιαδήποτε επιπλέον απαίτηση σε υποδομή και άδειες θα πρέπει να περιληφθεί από τον Ανάδοχο στην προσφορά του.

Ανεξάρτητα από την υποδομή που θα φιλοξενηθούν τα πληροφοριακά συστήματα του έργου (on- premise ή Public Cloud) και με σκοπό την όσο το δυνατόν καλύτερη οργάνωση και χρονοπρογραμματισμό για τη διάθεση της απαιτούμενης υποδομής, θα πρέπει στην προσφορά του Αναδόχου να υπάρξει διαστασιολόγηση των απαιτήσεων τόσο σε επίπεδο υλικού όσο και σε επίπεδο απαραίτητων λογισμικών με τις αντίστοιχες άδειες χρήσεις. Για τον σκοπό αυτό, θα πρέπει να συμπληρωθεί ο ακόλουθος πίνακας για

Διακήρυξη Ηλεκτρονικού Ανοικτού (Διεθνούς) Άνω των Ορίων Διαγωνισμού για το Έργο “Ανάπτυξη και Λειτουργία Μηχανισμού Συντονισμού, Πλοήγησης και Πολυκαναλικής Εξυπηρέτησης του Υπουργείου Υγείας”

κάθε προβλεπόμενο περιβάλλον. (Πρότυπο περιγραφής της απαιτούμενης υποδομής), όπου περιγράφεται αναλυτικά η απαιτούμενη υποδομή (τόσο για την περίοδο ανάπτυξης του συστήματος όσο και για την περίοδο παραγωγικής λειτουργίας) σε Virtual Machines (αριθμός VMs και χαρακτηριστικά τους όσον αφορά τους πυρήνες (CPU cores), Storage (αρχική εκτίμηση για την έναρξη του έργου και ποσοστό επ’ αυτού ετήσιας αύξησης), απαιτούμενη συνολική μνήμη σε GB ή TB και απαιτούμενες άδειες λογισμικού (προϊόν, ποσότητες) έως και το επίπεδο του PaaS (λειτουργικά συστήματα, συστήματα διαχείρισης ΒΔ, middleware και Web layer).

ΠΕΡΙΓΡΑΦΗ ΑΠΑΙΤΟΥΜΕΝΗΣ ΥΠΟΔΟΜΗΣ	
(αφορά το περιβάλλον ...*)	
*ο πίνακας συμπληρώνεται για κάθε ένα από τα προβλεπόμενα περιβάλλοντα του έργου (π.χ ανάπτυξης – δοκιμαστικής λειτουργίας- παραγωγικής λειτουργίας)	
Πληροφοριακή Υποδομή	
(η οποία διατίθεται από τη ΓΓΠΣΨΔ βάσει του Παραρτήματος III)	
Αριθμός (VMs)	
Συνολικά v-Cores απαιτούμενων VMs	
Συνολική Μνήμη (GB)	
Συνολικό Storage (TB)	
Απαιτούμενες άδειες λογισμικού	
(οι οποίες διατίθενται από τη ΓΓΠΣΨΔ βάσει Παραρτήματος III)	
Κατασκευαστής και όνομα προϊόντος	Αριθμός αδειών
Άλλες απαιτήσεις υποδομής	
Δικτυακές απαιτήσεις λειτουργίας	
(διαστασιολόγηση ως προς τις δικτυακές απαιτήσεις των συστημάτων και ειδικότερα σε επίπεδο bandwidth και QoS. Ενδεικτικά: εκτιμώμενος ημερήσιος όγκος διακινούμενων δεδομένων ή αναφορά άλλης παραμέτρου που κρίνεται αναγκαία)	

Σημείωση: Οι ανωτέρω απαιτήσεις αφορούν την αρχική παραγωγική λειτουργία του συστήματος. Εάν απαιτείται αύξηση αυτής (για παράδειγμα αύξηση Storage) θα πρέπει οπωσδήποτε να αναφερθεί το ποσοστό ετήσιας αύξησης (%) σε σχέση με την αρχική υποδομή.

- Υπολογιστικά Περιβάλλοντα Έργου

Στο πλαίσιο του Έργου, ο Ανάδοχος πρέπει να εγκαταστήσει και να παραμετροποιήσει τα εξής διαφορετικά περιβάλλοντα:

- περιβάλλον ανάπτυξης (development)
- περιβάλλον δοκιμών, ποιοτικού ελέγχου και εκπαίδευσης (staging), και
- περιβάλλον παραγωγικής λειτουργίας του συστήματος (production).

Με ευθύνη του Αναδόχου, η λογική αρχιτεκτονική και οι σχετικές τεχνικές απαιτήσεις, τηρούνται τόσο για το περιβάλλον παραγωγικής λειτουργίας όσο και για τα περιβάλλοντα ανάπτυξης και δοκιμών που θα χρησιμοποιηθούν για τις ανάγκες του έργου. Τα δύο πρώτα περιβάλλοντα θα χρησιμοποιηθούν από τις Υπηρεσίες του Υπουργείου Υγείας για την κάλυψη αναγκών ανάπτυξης/ελέγχων νέων λειτουργικών χαρακτηριστικών και την εκπαίδευση των στελεχών και θα είναι πλήρως λειτουργικά καθ' όλη τη διάρκεια της παραγωγικής λειτουργίας του έργου.

Η Μελέτη Εφαρμογής πρέπει να αναλύεται στις κάτωθι θεματικές:

- Σχεδιασμός Αρχιτεκτονικής Προτεινόμενης Λύσης
- Μελέτη Διαλειτουργικότητας και Διασύνδεσης
- Μεθοδολογία και σενάρια ελέγχου
- Μεθοδολογία παρακολούθησης και συντήρησης παραγωγικής λειτουργίας

Επιπλέον, στην μελέτη εφαρμογής ο Ανάδοχος υποχρεούται να παρουσιάσει σχέδιο εντοπισμού, ελέγχου και μετριασμού διακινδύνευσης, καθώς και σχέδιο ασφάλειας δεδομένων και ανάκαμψης από καταστροφή.

Μελέτη Διαλειτουργικότητας και Διασύνδεσης του Συστήματος με Τρίτα Συστήματα

Ο Ανάδοχος υποχρεούται στο πλαίσιο της Μελέτης Εφαρμογής να εκπονήσει και να συμπεριλάβει Μελέτη Διαλειτουργικότητας. Στο πλαίσιο εκπόνησης της εν λόγω μελέτης, ο Ανάδοχος θα πρέπει να προσδιορίσει λεπτομερώς τις προδιαγραφές της Διαλειτουργικότητας, τόσο επιχειρησιακά, όσο και τεχνολογικά. Ο Ανάδοχος θα πρέπει να προσδιορίσει σαφώς, κατ' ελάχιστο, τα εξής στοιχεία:

- τους αποδέκτες των υπηρεσιών και το εύρος των στοιχείων που θα λαμβάνουν
- τον τρόπο χρήσης και τη συχνότητα εξυπηρέτησης των αποδεκτών
- το επιχειρησιακό σχήμα διεπαφής
- τον τρόπο για την εξουσιοδοτημένη πρόσβαση στις πληροφορίες και στα δεδομένα
- τον τρόπο για την αναζήτηση των πληροφοριών και των δεδομένων
- την τεχνολογία αποστολής/ λήψης των πληροφοριών (τεχνολογία web services, πρωτόκολλα επικοινωνιών, μορφή μεταδεδομένων κλπ.)
- την Διεύθυνση ή τον Φορέα και το Σύστημα/Υποσύστημα με το οποίο θα διαλειτουργήσει το παρόν έργο

Διακήρυξη Ηλεκτρονικού Ανοικτού (Διεθνούς) Άνω των Ορίων Διαγωνισμού για το Έργο “Ανάπτυξη και Λειτουργία Μηχανισμού Συντονισμού, Πλοήγησης και Πολυκαναλικής Εξυπηρέτησης του Υπουργείου Υγείας”

- h. τον προσδιορισμό της κατεύθυνσης ανταλλαγής δεδομένων, δηλ. αν πρόκειται για αποστολή ή λήψη στοιχείων / δεδομένων σε ή από τρίτα συστήματα
- i. τη μορφή των πληροφοριών (πρότυπα δόμησης της πληροφορίας/ δεδομένων και της μετα-πληροφορίας/ δεδομένων)
- j. το συγκεκριμένο θεσμικό πλαίσιο, εφόσον υφίσταται, και το οποίο επιτρέπει στον Φορέα Λειτουργίας του έργου να αιτείται την παροχή και λήψη των συγκεκριμένων δεδομένων από τον εκάστοτε φορέα.

Κατά το σχεδιασμό και την υλοποίηση του Έργου θα πρέπει να ακολουθηθούν τα κάτωθι:

- a. Η εναρμόνιση με τις αρχές σχεδίασης και τα τεχνολογικά πρότυπα του Πλαισίου Διαλειτουργικότητας & Υπηρεσιών Ηλεκτρονικών Συναλλαγών (ΠΔ&ΥΗΣ) (www.e-gif.gov.gr)
- b. Θα πρέπει να υλοποιηθεί **σχήμα διαλειτουργικότητας**, το οποίο θα είναι υπεύθυνο για την επικοινωνία, ασφαλή διασύνδεση (μέσω διαδικτύου), συνεργασία και ανταλλαγή δεδομένων μέσω τυποποιημένων διαδικασιών, αξιοποιώντας διεθνώς αποδεκτά πρότυπα ηλεκτρονικής διακυβέρνησης. Θα πρέπει να προβλεφθεί δηλαδή η δυνατότητα μεταφοράς των δεδομένων σε τρίτες εφαρμογές ή άλλες πλατφόρμες αποθήκευσης (migration), μέσω ανοικτών και διεθνώς αναγνωρισμένων προτύπων για την ανταλλαγή δεδομένων με άλλα πληροφοριακά συστήματα.
- c. Σε περίπτωση που υλοποιηθούν Web Services βασισμένα στο πρωτόκολλο μηνυμάτων SOAP θα πρέπει να χρησιμοποιηθούν κατ’ ελάχιστον:
 - i. SOAP (SimpleObjectAccessProtocol), που αποτελεί ένα πρωτόκολλο (βασισμένο σε XML) για την ανταλλαγή δομημένης πληροφορίας μεταξύ εφαρμογών μέσω Web Services
 - ii. XML (XMLschemas και XMLparsers, για τη δόμηση/μορφοποίηση ανταλλασσόμενων δεδομένων)
 - iii. WSDL (WebServicesDescriptionLanguages) για την περιγραφή των μηνυμάτων λειτουργιών και τις αντιστοιχίσεις πρωτοκόλλων των Web Services.
- d. Σε περίπτωση που υλοποιηθούν Web Services βασισμένα στο πρωτόκολλο REST θα πρέπει να χρησιμοποιηθούν κατ’ ελάχιστον:
 - i. OpenAPI Specifications
 - ii. JSON
 - iii. HTTPs Security, που αφορά και SOAP web services
 - iv. Caching
 - v. Οτιδήποτε σύγχρονο αποτελεί καλή και ευρέως διαδεδομένη τεχνική/τεχνολογία/πρακτική κατά την περίοδο της υλοποίησης του έργου.

Ο Ανάδοχος, σε συνεργασία με την Αναθέτουσα Αρχή θα καθορίσουν τα δεδομένα που απαιτούνται για ανταλλαγή, καθώς και την μορφή αυτών.

Ο Ανάδοχος θα δημιουργήσει και θα δοκιμάζει τα σχετικά APIs που θα παραδίδει και εφ’ όσον απαιτηθεί θα εκπαιδεύει τα αρμόδια στελέχη του Υπουργείου Υγείας. (π.χ. για την παροχή πληροφοριών σε τρίτους), και επίσης θα εφαρμόζει τα μέτρα ασφάλειας και πρόσβασης.

Εάν τρίτα συστήματα με τα οποία διαλειτουργεί το Υπουργείο Υγείας διαθέτουν σύγχρονες υποδομές διαλειτουργικότητας, που περιλαμβάνουν τα δεδομένα που απαιτούνται για την λειτουργία της Ενιαίας Ψηφιακής Υποδομής (APIs, Web Services κλπ), ο Ανάδοχος θα τις χρησιμοποιήσει και θα τις ενσωματώσει στις διαδικασίες.

Εάν τρίτα συστήματα, με τα οποία υπάρχει αντικειμενικός σκοπός διασύνδεσης με το Υπουργείο Υγείας δεν διαθέτουν υποδομές διαλειτουργικότητας, ο Ανάδοχος θα πρέπει να υλοποιήσει σε συνεργασία με την Αναθέτουσα Αρχή εναλλακτικούς τρόπους ανταλλαγής δεδομένων.

Στο πλαίσιο αυτό θα παρασχεθούν οι κατάλληλες διεπαφές (π.χ. επαρκώς τεκμηριωμένα APIs – Application Programming Interfaces) τα οποία θα επιτρέπουν την ολοκλήρωση/ διασύνδεση με τρίτες εφαρμογές

Διακήρυξη Ηλεκτρονικού Ανοικτού (Διεθνούς) Άνω των Ορίων Διαγωνισμού για το Έργο “Ανάπτυξη και Λειτουργία Μηχανισμού Συντονισμού, Πλοήγησης και Πολυκαναλικής Εξυπηρέτησης του Υπουργείου Υγείας”

(publicAPI) ή/και άλλες Λειτουργικές περιοχές (intranetAPI) και τα οποία θα υλοποιηθούν με web services (SOAP, REST, χωρίς να αποκλείονται άλλα πρωτόκολλα, εάν χρειαστεί).

Ο Ανάδοχος στο πλαίσιο του έργου θα κληθεί:

- a. Να υλοποιήσει την απαιτούμενη διαλειτουργικότητα με το Σ.Η.Δ.Ε. ώστε αιτήματα για υπηρεσίες οι οποίες εξυπηρετούνται μη αυτοματοποιημένα, να μπορούν να διαβιβάζονται στους αρμόδιους φορείς μέσω του εν λόγω συστήματος και αντιστοίχως να λαμβάνεται το αποτέλεσμα.
- b. Να υλοποιήσει τη διαλειτουργικότητα σχετικά με:
 - i. τη διάθεση πληροφοριών της ενιαίας ψηφιακής υποδομής εξυπηρέτησης πολιτών προς τα εξωτερικά συστήματα, όπου απαιτείται
 - ii. την υποδοχή πληροφοριών από τα εξωτερικά συστήματα και εισαγωγή στην ενιαία ψηφιακή υποδομή εξυπηρέτησης πολιτών και επιχειρήσεων.
- c. να παρέχει, όποτε χρειασθεί, συμβουλευτικές υπηρεσίες προς τους Φορείς λειτουργίας των εξωτερικών συστημάτων, σχετικά με βέλτιστες πρακτικές για την επίτευξη διαλειτουργικότητας.

Στη «Μελέτη Διαλειτουργικότητας και Διασύνδεσης του Συστήματος με Τρίτα Συστήματα» του Αναδόχου, θα καθοριστούν επίσης θέματα όπως το είδος της πληροφορίας ή των υπηρεσιών που θα αντλούνται ή θα παρέχονται σε καθένα από τα παραπάνω συστήματα, καθώς και ο τρόπος ανταλλαγής της πληροφορίας/υπηρεσιών.

Προδιαγραφές Οριζόντιων Λειτουργιών

Συμβατότητα με το G-Cloud

Η προτεινόμενη λύση θα πρέπει να είναι κατάλληλα προσαρμοσμένη στις υποδομές και στο περιβάλλον λειτουργίας που περιγράφεται αναφορικά με τα προσφερόμενα από πλευράς ΓΓΠΣΨΔ και τα αντίστοιχα Παραρτήματα.

Απαιτήσεις Ασφάλειας

Συγκεκριμένα, πρέπει να διέπεται από τις παρακάτω βασικές αρχές κατά τις φάσεις ανάπτυξης και λειτουργίας του:

- Εμπιστευτικότητα. Τα διαβαθμισμένα δεδομένα να μην αποκαλύπτονται σε μη εξουσιοδοτημένα πρόσωπα σε οποιοδήποτε στάδιο (αποθήκευση, επεξεργασία, μεταφορά).
- Ακεραιότητα. Τα δεδομένα του συστήματος θα πρέπει να προστατεύονται από μη εξουσιοδοτημένη τροποποίηση, διαγραφή ή αλλοίωση.
- Διαθεσιμότητα. Τα δεδομένα του συστήματος να είναι συνεχώς διαθέσιμα προς προβολή ή επεξεργασία από εξουσιοδοτημένους χρήστες.
- Μη αποποίηση ευθυνών (non – repudiation/Accountability). Κάθε χρήστης λογοδοτεί σύμφωνα με το ρόλο που του έχει αποδοθεί.
- Ιδιαίτερα για Πληροφοριακά Συστήματα που επεξεργάζονται προσωπικά δεδομένα, πρέπει να εφαρμόζονται οι αρχές της ιδιωτικότητας εκ του σχεδιασμού και εξ ορισμού (privacy by design and by default).

Στο πλαίσιο αυτό, το σύστημα θα πρέπει να αντιμετωπίζει κατ’ ελάχιστον τα παρακάτω θέματα:

- Εξουσιοδοτημένη πρόσβαση χρηστών
- Ασφάλεια κατά την επικοινωνία και την αποθήκευση δεδομένων
- Προστασία διαβαθμισμένων επιχειρησιακών εγγράφων/δεδομένων
- Προστασία προσωπικών δεδομένων

Διακήρυξη Ηλεκτρονικού Ανοικτού (Διεθνούς) Άνω των Ορίων Διαγωνισμού για το Έργο “Ανάπτυξη και Λειτουργία Μηχανισμού Συντονισμού, Πλοήγησης και Πολυκαναλικής Εξυπηρέτησης του Υπουργείου Υγείας”

- Καταγραφή ενεργειών (auditing/logging)
- Προστασία από εξωτερικές επιθέσεις, κακόβουλα λογισμικά και ιούς:
- Αποκατάσταση από καταστροφή
- Πλάνο επιχειρησιακής συνέχειας

Για τον ασφαλή σχεδιασμό και την υλοποίηση του έργου θα πρέπει να ληφθούν υπόψη:

- Το ισχύον θεσμικό πλαίσιο που εφαρμόζεται από τους φορείς του Υπουργείου Υγείας.
- Η εφαρμοζόμενη αρχιτεκτονική και οι μηχανισμοί ασφάλειας των Κεντρικών Υπολογιστικών Υποδομών, πχ Ζώνες Δικτύου, αυθεντικοποίηση, κατάλογοι χρηστών, κεντρικά συστήματα καταγραφής, εργαλεία διαχείρισης κλπ.
- Οι σύγχρονες εξελίξεις στο χώρο των Τ.Π.Ε..
- Οι βέλτιστες πρακτικές (best practices) στο χώρο της ασφάλειας δεδομένων.
- Διεθνή πρότυπα που θέτουν συγκεκριμένα κριτήρια αξιολόγησης για την ασφάλεια δεδομένων και συστημάτων.
- Τυχόν εξαρτήσεις από άλλα Πληροφοριακά Συστήματα.

Βάσει των ανωτέρω, κατά τα αρχικά στάδια της ανάλυσης των απαιτήσεων και αφού αποφασιστεί ένα προσχέδιο της τεχνολογικής λύσης, απαιτείται η διενέργεια Μελέτης Ασφάλειας από εξειδικευμένο προσωπικό του Αναδόχου με αποδεδειγμένη εμπειρία σε ανάλογες μελέτες σε αντίστοιχης κρισιμότητας ασφάλειας έργα.

"Απαιτήσεις προστασίας προσωπικών δεδομένων":

Το πληροφοριακό σύστημα θα πρέπει να συμμορφώνεται με τις διατάξεις του Γενικού Κανονισμού για την Προστασία Δεδομένων Γενικός Κανονισμός (ΓΚΠΔ/GDPR) και του ν. 4624/2019 και θα πρέπει να ανταποκρίνεται στις αρχές της προστασίας των δεδομένων ήδη από τον σχεδιασμό και εξ ορισμού (data protection by design and by default – άρθρο 25 ΓΚΠΔ).

1. Προστασία των δεδομένων ήδη από τον σχεδιασμό (άρθρο 25 παρ. 1 ΓΚΠΔ)

Σύμφωνα με την αρχή της προστασίας των δεδομένων ήδη από τον σχεδιασμό, κατά το σχεδιασμό των συστημάτων επεξεργασίας δεδομένων προσωπικού χαρακτήρα και του καθορισμού των μέσων επεξεργασίας, θα πρέπει να εφαρμόζονται κατάλληλα μέτρα σχεδιασμένα για την εφαρμογή των αρχών προστασίας των δεδομένων (άρθρο 5 ΓΚΠΔ) και να ενσωματώνονται οι απαραίτητες εγγυήσεις στην επεξεργασία κατά τρόπο ώστε να πληρούνται οι απαιτήσεις του ΓΚΠΔ και να προστατεύονται τα δικαιώματα των υποκειμένων των δεδομένων.

Για τον σκοπό αυτό, πρέπει να χρησιμοποιούνται τεχνολογίες ενίσχυσης της ιδιωτικότητας και να λαμβάνονται μέτρα που σχετίζονται με την πρόληψη και την αντιμετώπιση τρωτών σημείων των συστημάτων που ενδέχεται να οδηγήσουν σε παραβίαση της ιδιωτικότητας και των εν γένει δικαιωμάτων των υποκειμένων των δεδομένων, όπως μέτρα σχετικά με:

- Τον έλεγχο πρόσβασης στα προσωπικά δεδομένα.
- Την κρυπτογράφηση ή ψευδωνυμοποίηση των προσωπικών δεδομένων, όπου απαιτείται.
- Την προστασία των δεδομένων προσωπικού χαρακτήρα όταν αυτά μεταφέρονται, αποθηκεύονται, επεξεργάζονται, αρχειοθετούνται, ή διαγράφονται.
- Την μη ταυτοποίηση των υποκειμένων των δεδομένων.

1. Προστασία των δεδομένων εξ ορισμού (άρθρο 25 παρ. 2 ΓΚΠΔ)

Σύμφωνα με την αρχή της προστασίας των δεδομένων εξ ορισμού, πρέπει να εφαρμόζονται κατάλληλα τεχνικά και οργανωτικά μέτρα για να διασφαλίζεται ότι, εξ ορισμού, εξασφαλίζεται η ιδιωτικότητα και

Διακήρυξη Ηλεκτρονικού Ανοικτού (Διεθνούς) Άνω των Ορίων Διαγωνισμού για το Έργο “Ανάπτυξη και Λειτουργία Μηχανισμού Συντονισμού, Πλοήγησης και Πολυκαναλικής Εξυπηρέτησης του Υπουργείου Υγείας”

υφίστανται επεξεργασία μόνο τα δεδομένα προσωπικού χαρακτήρα που είναι απαραίτητα για τον εκάστοτε σκοπό της επεξεργασίας. Αυτή η υποχρέωση ισχύει τόσο για το εύρος των δεδομένων προσωπικού χαρακτήρα που συλλέγονται, όσο για τον βαθμό της επεξεργασίας τους, την περίοδο αποθήκευσης, και την προσβασιμότητά τους. Τα εν λόγω μέτρα διασφαλίζουν επίσης ότι, εξ ορισμού, τα δεδομένα προσωπικού χαρακτήρα δεν καθίστανται προσβάσιμα, χωρίς την παρέμβαση φυσικού προσώπου, σε αόριστο αριθμό φυσικών προσώπων.

3. Μελέτη Εκτίμησης Αντικτύπου (άρθρο 35 ΓΚΠΔ)

Καθώς οι πράξεις επεξεργασίας που πρόκειται να διενεργηθούν μέσω του περιγραφόμενου συστήματος ενδέχεται να επιφέρουν **υψηλό κίνδυνο** για τα δικαιώματα και τις ελευθερίες των φυσικών προσώπων, απαιτείται να συνταχθεί **Μελέτη Εκτίμησης Αντικτύπου** σχετικά με την Προστασία Δεδομένων (ΕΑΠΔ) βάσει του άρθρου 35 παρ. 7 του ΓΚΠΔ.

Μελέτη Ασφάλειας

Η Μελέτη Ασφάλειας πρέπει κατ' ελάχιστο και ανά περίπτωση να περιλαμβάνει τα εξής:

1. Δημιουργία καταλόγου Πληροφοριακών Πόρων του Συστήματος και απόδοση σε αρμόδιους Ιδιοκτήτες.
2. Διαβάθμιση των Πληροφοριακών Πόρων σύμφωνα με τις σχετικές διαδικασίες και το σχήμα διαβάθμισης εμπιστευτικότητας του Πλαισίου Ασφάλειας (Δημόσιο, Περιορισμένης Χρήσης, Εμπιστευτικό).
3. Αξιολόγηση Επιχειρησιακών Επιπτώσεων (Business Impact Assessment) βάσει της οποίας καθορίζεται η αξία των Πληροφοριακών Πόρων. Για κάθε Πληροφοριακό Πόρο πρέπει να πραγματοποιείται μία αποτίμηση των επιχειρησιακών επιπτώσεων σε περίπτωση διακύβευσης της ασφάλειάς του (απώλεια εμπιστευτικότητας, ακεραιότητας, διαθεσιμότητας). Τα αποτελέσματα που θα προκύψουν από την ανάλυση αυτή θα καθορίσουν σε μεγάλο βαθμό την επιλογή των απαιτούμενων μηχανισμών ασφάλειας κατά τον τεχνικό σχεδιασμό.
4. Αξιολόγηση Απειλών, Ευπαθειών και Κινδύνων (Risk Assessment) με σκοπό τον υπολογισμό και την αποτίμηση των κινδύνων για κάθε Πληροφοριακό Πόρο, λαμβάνοντας υπόψη την πιθανότητα πραγματοποίησης συγκεκριμένων απειλών και εκμετάλλευσης συγκεκριμένων ευπαθειών, καθώς και τις αντίστοιχες επιπτώσεις αυτών. Απώτερος στόχος αυτής της αξιολόγησης είναι η επιλογή μηχανισμών στο Σχέδιο Ασφάλειας που θα μειώνουν τους κινδύνους σε αποδεκτά επίπεδα, ανάλογα πάντα της διαβάθμισης και της αξίας των πληροφοριών, καθώς και του πιθανού κόστους που μπορεί να επέλθει από την απώλειά τους. Για τον σκοπό αυτό πρέπει να ακολουθούνται αναγνωρισμένες μεθοδολογίες αξιολόγησης κινδύνων και ελέγχου ασφάλειας, ομότιμες αυτής του προτύπου ISO 27005:2013.
5. Σχέδιο Ασφάλειας στο οποίο περιγράφονται όλα τα μέτρα και οι μηχανισμοί προστασίας που έχουν επιλεχθεί για την αντιμετώπιση των κινδύνων βάσει των ανωτέρω αξιολογήσεων και τηρώντας την αρχή της αναλογικότητας καθώς και την εξισορρόπηση κόστους-οφέλους.

Στο Σχέδιο Ασφάλειας πρέπει να περιλαμβάνονται τουλάχιστον τα ακόλουθα:

- Περιγραφή του πληροφοριακού συστήματος.
- Μέτρα ασφαλείας που εφαρμόζονται σε σχέση με τους κινδύνους που εντοπίστηκαν.
- Ρόλοι και Αρμοδιότητες εμπλεκόμενου προσωπικού.
- Σύνοψη μηχανισμών ανάκαμψης από καταστροφή.
- Διαδικασίες και Πρότυπα που ακολουθήθηκαν.
- Προφίλ Χρηστών.

Αξιολόγηση Ασφάλειας

Πριν την μετάβαση του συστήματος στο παραγωγικό περιβάλλον, η Αναθέτουσα Αρχή δύναται να ζητήσει, χωρίς επιπλέον κόστος, να διενεργηθεί έλεγχος ασφάλειας από τον ανάδοχο ή από ανεξάρτητο εξειδικευμένο και έμπειρο σε αντίστοιχης κρισιμότητας έργα Ελεγκτή που θα περιλαμβάνει τα εξής:

- Έλεγχος συμμόρφωσης με το ισχύον Πλαίσιο Ασφάλειας που εφαρμόζεται στο Υπουργείο Υγείας και τις υπηρεσίες αυτού.
 - Έλεγχος εφαρμογής του Σχεδίου Ασφάλειας που προέκυψε από τη Μελέτη Ασφάλειας.
 - Αυτοματοποιημένοι έλεγχοι τρωτότητας με χρήση διαδεδομένων εργαλείων τουλάχιστον στις εξής περιοχές:
- Τεχνικοί Έλεγχοι Απειλών και Ευπαθειών (Technical Vulnerability Assessment) σύμφωνα με την Πολιτική Διαχείρισης Απειλών και Ευπαθειών του Πλαισίου Ασφάλειας,
- Έλεγχοι Τρωτότητας (vulnerability scan),
 - Έλεγχοι Παρέισδυσης (penetration tests),
 - Έλεγχοι Ασφάλειας Εφαρμογών (web application tests)
 - Έλεγχοι Ανθεκτικότητας σε φορτίο (stress tests).

Τα σενάρια δοκιμών ασφάλειας πρέπει να είναι εγκεκριμένα από την Αναθέτουσα Αρχή πριν την εκτέλεση τους. Επιπλέον, τα σενάρια δοκιμών ασφάλειας καθώς και τα αποτελέσματα των εν λόγω δοκιμών πρέπει να είναι πλήρως καταγεγραμμένα και τεκμηριωμένα ως προς την κάλυψη των τεχνικών απαιτήσεων στις οποίες ανταποκρίνονται.

Ο Ανάδοχος υποχρεούται να συμμορφωθεί με τα αποτελέσματα του ελέγχου πριν την ολοκλήρωση της μετάβασης του συστήματος στο παραγωγικό περιβάλλον.

Απαιτήσεις Ηλεκτρονικής Προσβασιμότητας / Χρηστικότητας Υπηρεσιών

Προκειμένου να διασφαλίζεται υψηλός βαθμός φιλικότητας στην αλληλεπίδραση με το σύνολο των προσφερόμενων ηλεκτρονικών υπηρεσιών και του περιεχομένου του Έργου, θα πρέπει να ληφθούν υπόψη του Αναδόχου κατά την υλοποίηση, τα παρακάτω:

Πρόσβαση / Προσπέλαση

- Η προσπέλαση να είναι εφικτή μέσω τυπικής εφαρμογής περιήγησης διαδικτύου (Web Browser). Όλες οι παραγόμενες ιστοσελίδες της διαδικτυακής πλατφόρμας (web), θα πρέπει να είναι αναγνώσιμες από όλα τα καθιερωμένα προγράμματα περιήγησης ιστού της αγοράς (Microsoft Edge, Mozilla Firefox, Opera, Apple Safari, Google Chrome κλπ.)
- Δυνατότητα πρόσβασης στο σύνολο των λειτουργιών του συστήματος δια μέσου απλών περιηγητών (web browsers)
- Υποστήριξη όλων των ευρέως διαδεδομένων πρωτοκόλλων μεταφοράς πληροφορίας και δεδομένων (FTP, HTTP, HTTPS κλπ.), σε συνδυασμό με λειτουργίες ακέραιης και ασφαλούς μεταφοράς (κρυπτογραφημένη επικοινωνία).

Πλοήγηση / Υποστήριξη Χρηστών

Το σύστημα θα περιλαμβάνει λειτουργίες υποστήριξης και βοήθειας στους χρήστες οι οποίες θα παρέχουν κατάλληλες πληροφορίες, όποτε και όταν απαιτούνται. Ενδεικτικά και μη περιοριστικά θα πρέπει να υπάρχει η δυνατότητα να παρέχεται:

Διακήρυξη Ηλεκτρονικού Ανοικτού (Διεθνούς) Άνω των Ορίων Διαγωνισμού για το Έργο “Ανάπτυξη και Λειτουργία Μηχανισμού Συντονισμού, Πλοήγησης και Πολυκαναλικής Εξυπηρέτησης του Υπουργείου Υγείας”

- Παροχή βοήθειας βάσει περιεχομένου (Context Sensitive On-LineHelp), έτσι ώστε να παρέχεται πρόσβαση στην κατάλληλη πληροφορία ανάλογα με τις λειτουργίες και το ρόλο του εκάστοτε χρήστη
- Παροχή βοήθειας με tutorials και οδηγούς χρήσης (user guides). Οι οδηγοί χρήσης θα πρέπει να είναι διαθέσιμοι για κάθε σύστημα-εφαρμογή σε εμφανές σημείο του γραφικού τους περιβάλλοντος. Επίσης, σε περιπτώσεις που προκύπτουν αλλαγές/ επικαιροποιήσεις των οδηγών χρήσης και των tutorials, (π.χ. μετά από κάποιο deployment) θα πρέπει να ενημερώνονται σχετικά οι χρήστες (π.χ. μέσω περιοχής ενημερώσεων εντός του γραφικού περιβάλλοντος)
- Πρόσβαση στα αρχεία βοήθειας με περισσότερους του ενός τρόπους, όπως: δια μέσου πινάκων περιεχομένου (με αντίστοιχους συνδέσμους), με άμεση υποβολή ερωτήσεων με τη μορφή λέξεων κλειδιών, δια μέσου αλφαβητικού ευρετηρίου λέξεων ή και συνδέσμων σχετικών θεμάτων κλπ.
- Όλο το περιβάλλον χρήστη (user interface, on-line help, μηνύματα κλπ.) θα πρέπει να είναι γραμμένο στην ελληνική και τα αναλυτικά εγχειρίδια χρήσης στην ελληνική
- Πρόσβαση σε εργασίες σχετικές με το απεικονιζόμενο αντικείμενο ή την εκτελούμενη εργασία (content sensitive command).

Απαιτήσεις Ευχρηστίας Συστήματος – Προσβασιμότητα

Το πληροφοριακό σύστημα της παρούσας διακήρυξης χαρακτηρίζεται από τις ιδιαίτερες απαιτήσεις που έχει για υψηλό επίπεδο χρηστικότητας στην οργάνωση και παρουσίαση των υπηρεσιών του.

Ο σχεδιασμός των εφαρμογών με βασική αρχή την επίτευξη υψηλής χρηστικότητας και εργονομίας είναι κρίσιμος παράγοντας επιτυχίας για το παρόν έργο (common look & feel). Η λογική/λειτουργική πληρότητα των εφαρμογών δεν αποτελεί από μόνη της ικανή συνθήκη για επιτυχή λειτουργία του συστήματος, αλλά οφείλει να συνυπάρχει με μία διεπαφή που επιτρέπει σε χρήστες ελάχιστα εξοικειωμένους με δικτυακές εφαρμογές να διεκπεραιώσουν τις συναλλαγές τους με ευκολία, βεβαιότητα και χωρίς την προσφυγή σε οποιουδήποτε τύπου εκπαίδευση, πέραν της ενσωματωμένης στη διεπαφή καθοδήγησης.

Ο Ανάδοχος πρέπει να τεκμηριώσει στην προσφορά του το πλάνο δοκιμών χρηστικότητας και σχεδιαστικών προσαρμογών που θα ακολουθήσει για να διασφαλίσει το επιθυμητό επίπεδο χρηστικότητας.

Η χρηστικότητα των εφαρμογών θα πρέπει να βασίζεται εκτός από εργονομικούς κανόνες σε διεθνή πρότυπα όπως τα: WAI (Web Accessibility Initiative - W3C), ISO-9241, ISO-13407 κλπ., καθώς και βελτιωμένων εκδόσεων αυτών.

Ειδικότερα θα πρέπει να ληφθούν κατά την υλοποίηση τα παρακάτω υπόψη του Αναδόχου:

✓ Απλότητα / Διαφάνεια

Ο χρήστης θα πρέπει να ολοκληρώνει τις εργασίες του χωρίς να αντιλαμβάνεται τεχνικές λεπτομέρειες ή εσωτερικές διεργασίες διεκπεραίωσης των συναλλαγών.

Οι εφαρμογές θα πρέπει να σχεδιαστούν και να υλοποιηθούν κατά τρόπο που θα επιτρέπει τη χρήση τους από χρήστες με διαφορετικές υπολογιστικές υποδομές (λογισμικό και Η/Υ) καθώς και με διαφορετικό επίπεδο εξοικείωσης με την τεχνολογία πληροφορικής. Δεν θα πρέπει να απαιτείται από τους χρήστες αναβάθμιση των υπολογιστικών συστημάτων τους ή αυξημένες τεχνικές γνώσεις στη χρήση Η/Υ, πέραν των ελαχίστων δυνατών που είναι ευρέως αποδεκτοί και αυτονόητοι.

✓ Συνέπεια

Απαιτούνται κατ' ελάχιστον τα παρακάτω:

Διακήρυξη Ηλεκτρονικού Ανοικτού (Διεθνούς) Άνω των Ορίων Διαγωνισμού για το Έργο “Ανάπτυξη και Λειτουργία Μηχανισμού Συντονισμού, Πλοήγησης και Πολυκαναλικής Εξυπηρέτησης του Υπουργείου Υγείας”

- Το σύστημα θα πρέπει να προσφέρει ομοιόμορφο περιβάλλον για όλες τις εφαρμογές του, όπως: Λίστες λειτουργιών (Menu), εργαλειοθήκες (Toolbar), συντομεύσεις λειτουργιών (keyboard shortcuts) κλπ.
- Οι εφαρμογές θα πρέπει να έχουν ομοιόμορφη εμφάνιση και να τηρείται συνέπεια στη χρήση των λεκτικών και των συμβόλων
- Το λεξιλόγιο που χρησιμοποιείται για την περιγραφή εννοιών, σημείων και λειτουργιών σε όλο το εύρος των εφαρμογών, των συστημάτων και των παρεχόμενων υπηρεσιών, πρέπει να είναι συνεπές. Αντίστοιχη συνέπεια πρέπει να επιδεικνύουν οι οποιεσδήποτε γραφικές απεικονίσεις, διαμόρφωση σελίδων και η τοποθέτηση αντικειμένων στον χώρο των σελίδων / ιστοσελίδων.

✓ Αξιοπιστία

Ο χρήστης πρέπει να έχει σαφείς διαβεβαιώσεις αλλά και επίκτητη αντίληψη δια μέσου της εμφάνισης και συμπεριφοράς του συστήματος ότι:

- Οι συναλλαγές του διεκπεραιώνονται με ασφάλεια (όπου αυτό είναι απαραίτητο ή απαιτητό)
- Οι πληροφορίες που λαμβάνει από το σύστημα είναι αξιόπιστες, ακριβείς και επικαιροποιημένες.
- Οι πληροφορίες που εισάγει στο σύστημα είναι σωστές και επαρκείς (ελαχιστοποίηση λαθών χρήση μέσω ολοκληρωμένου πρωτοβάθμιου ελέγχου)
- Η ακεραιότητα των δεδομένων διασφαλίζεται κατά τη μεταφορά τους
- Η συμπεριφορά του συστήματος είναι προβλέψιμη
- Τα όρια των συναλλαγών του χρήστη (συναλλασσόμενου) με το σύστημα πρέπει να είναι σαφώς διακριτά. Ενδεικτικά, ο χρήστης δεν πρέπει να έχει καμία αμφιβολία για το εάν η συναλλαγή του έχει ολοκληρωθεί ή χρειάζεται να προβεί σε περαιτέρω ενέργειες. Αυτό επιτυγχάνεται με υψηλά επίπεδα πληροφόρησης (on-line και off-line).

Επιπλέον, η Λύση που θα υλοποιήσει ο Ανάδοχος θα πρέπει:

- Να παρέχει αυτόματη ανάκαμψη (automatic recovery) μετά από παύση λειτουργίας των υπηρεσιών του εξυπηρετητή εφαρμογών χωρίς την μεσολάβηση του διαχειριστή
- Να παρέχει μηχανισμό αυτόματης ανάκαμψης (automatic recovery) της βάσης δεδομένων από αποτυχίες διασφαλίζοντας τη διαθεσιμότητα και ακεραιότητα των δεδομένων της βάσης
- Να παρέχει δυνατότητα δημιουργίας αντιγράφων ασφαλείας
- Να παρέχει δυνατότητα αρχειοθέτησης δεδομένων (archiving).

Σχετικά με την αρχειοθέτηση δεδομένων, ο Ανάδοχος θα πρέπει να εφαρμόσει μεθοδολογία «archiving by design» τόσο σε επίπεδο εφαρμογής όσο και σε επίπεδο βάσης δεδομένων. Για το σκοπό αυτό ο σχεδιασμός της Λύσης για τον Μηχανισμό Συντονισμού, Πλοήγησης και Πολυκαναλικής Εξυπηρέτησης του Υπουργείου Υγείας θα πρέπει να υποστηρίζει την μακροπρόθεσμη προσβασιμότητα σε πληροφορίες με βάσει τους διαθέσιμους πόρους χωρίς να επιβαρύνεται περαιτέρω η απόδοση και η λειτουργία της Λύσης.

✓ Απόκριση

Οι λειτουργίες θα πρέπει να έχουν γρήγορο χρόνο απόκρισης (≤ 1 sec), εκτός ειδικών εξαιρετικών περιπτώσεων για τις οποίες ο χρήστης θα ενημερώνεται σχετικά. Τα βήματα και οι ενέργειες από την πλευρά του χρήστη για κάθε επιθυμητή λειτουργία πρέπει να είναι ελαχιστοποιημένα και ανάλογα με το προφίλ του, στο πλαίσιο της λογικής προσδοκίας η οποία σχηματίζεται από την περιγραφή του συστήματος, την επίδοση παρόμοιων συστημάτων και την επίδοση ισοδύναμων εναλλακτικών υπηρεσιών.

Διακήρυξη Ηλεκτρονικού Ανοικτού (Διεθνούς) Άνω των Ορίων Διαγωνισμού για το Έργο “Ανάπτυξη και Λειτουργία Μηχανισμού Συντονισμού, Πλοήγησης και Πολυκαναλικής Εξυπηρέτησης του Υπουργείου Υγείας”

Για άλλες λειτουργίες, όπως εξαγωγή αναφορών ή ειδικές λειτουργίες, ο αναμενόμενος μέγιστος και μέσος χρόνος απόκρισης θα πρέπει να τεκμηριωθεί στην προσφορά του υποψηφίου αναδόχου και να οριστικοποιηθεί στη μελέτη εφαρμογής.

Να αναφερθεί το πώς η απόκριση του συστήματος επηρεάζεται από τον αριθμό ταυτόχρονων χρηστών στις επιμέρους επιχειρησιακές κατηγορίες.

Συμπερίληψη δοκιμών απόκρισης (performance tests) στο πλάνο ελέγχων του συστήματος. Οι δοκιμές θα αφορούν το σύνολο των επιχειρησιακών λειτουργιών.

Οι προδιαγραφές απόκρισης αναφέρονται σε συνθήκες παραγωγικής λειτουργίας, ειδικά ως προς το πλήθος των ταυτόχρονων χρηστών και τον όγκο των δεδομένων. Ως πλήθος ταυτόχρονων χρηστών παραγωγικής λειτουργίας ορίζεται το πενήντα τοις εκατό (50%) του συνόλου των χρηστών. Ο υποψήφιος ανάδοχος καλείται να τεκμηριώσει στην προσφορά του τον τρόπο με τον οποίο θα εξασφαλίσει την προσομοίωση συνθηκών παραγωγικής λειτουργίας κατά τις δοκιμές απόκρισης.

Αξιοποίηση εργαλείων για την εκτέλεση των δοκιμών απόκρισης, ώστε να εξασφαλίζεται ότι οι δοκιμές δεν θα επηρεαστούν από παράγοντες όπως το δίκτυο ή ο εξοπλισμός. Να αναφερθούν τα εργαλεία.

Να αναφερθεί η μεθοδολογία εκτέλεσης των δοκιμών απόδοσης.

Να δοθεί κατηγοριοποίηση των διαφορετικών τύπων transactions, η οποία να συμπεριλαμβάνει ως παραμέτρους: μέσους χρόνους, μέγιστους χρόνους σε % περιπτώσεων και με δεδομένο % ταυτόχρονων χρηστών

Ο Ανάδοχος καλείται να υιοθετήσει και να παρουσιάσει μια μέθοδο παρακολούθησης/μέτρησης της ικανοποίησης των χρηστών ως μέσο βελτίωσης της απόδοσης των εφαρμογών (UX performance). Θα ορίσει KPIs, μεθοδολογία μέτρησης, εγγυημένο επίπεδο ποιότητας, ενέργειες βελτίωσης κτλ. Ο Ανάδοχος θα πρέπει να παρακολουθεί τακτικά το επίπεδο ικανοποίησης και να προβαίνει σε διορθωτικές πράξεις.

✓ Προσανατολισμός

Σε κάθε σημείο της περιήγησής του στη διαδικτυακή πλατφόρμα (web), ο χρήστης θα πρέπει να έχει στη διάθεσή του εμφανή σημάδια που να υποδεικνύουν που βρίσκεται (θεματική ενότητα ή εφαρμογή, κατηγορία, λειτουργία κλπ.), πού μπορεί να πάει και τί μπορεί/ή τί πρέπει να κάνει.

Ο Ανάδοχος θα περιγράψει στην προσφορά του, αναλυτικά, τη μεθοδολογία που θα ακολουθήσει για το σχεδιασμό και την ανάπτυξη των ψηφιακών υπηρεσιών, του επιπέδου παρουσίασης, των συστημάτων/υποσυστημάτων και των εφαρμογών, τεκμηριώνοντας τη συστηματική του προσέγγιση για τη διασφάλιση των παραπάνω γενικών σχεδιαστικών αρχών ως προς το τελικό προϊόν.

✓ Διασφάλιση της προσβασιμότητας ατόμων με αναπηρία

Κατά την υλοποίηση του πληροφοριακού συστήματος θα πρέπει να γίνει ιδιαίτερη πρόβλεψη για την προσβασιμότητα στις παρεχόμενες υπηρεσίες από ΑΜΕΑ.

Επειδή η υλοποίηση του Έργου, μεταξύ άλλων, θα πρέπει να συμβάλλει στη βελτίωση της προσβασιμότητας από άτομα με αναπηρία, η απαίτηση αυτή θα πρέπει να ληφθεί υπόψη στο σχεδιασμό των εργαλείων και υπηρεσιών του πληροφοριακού συστήματος. Για την ηλεκτρονική πρόσβαση των εμπλεκόμενων υπηρεσιών, θα πρέπει να ληφθούν υπόψη από τον ανάδοχο, οι προϋποθέσεις και όροι για την πρόσβαση σε εφαρμογές και υπηρεσίες Τ.Π.Ε. από άτομα με αναπηρία, που βασίζονται σε διεθνώς αναγνωρισμένους

Διακήρυξη Ηλεκτρονικού Ανοικτού (Διεθνούς) Άνω των Ορίων Διαγωνισμού για το Έργο “Ανάπτυξη και Λειτουργία Μηχανισμού Συντονισμού, Πλοήγησης και Πολυκαναλικής Εξυπηρέτησης του Υπουργείου Υγείας”

κανόνες, όπως οι οδηγίες προσβασιμότητας W3C και συγκεκριμένα η πρωτοβουλία Web Access Initiative / Web Content Accessibility Guideline (WAI / WCAG).

Πιο συγκεκριμένα και προκειμένου να διασφαλίζεται υψηλός βαθμός φιλικότητας στην αλληλεπίδραση με το σύνολο των προσφερόμενων υποσυστημάτων και του περιεχομένου του πληροφοριακού συστήματος, στους χρήστες του συστήματος, συμπεριλαμβανομένων των ατόμων με αναπηρία (ΑΜΕΑ) και των ηλικιωμένων, η κατασκευή αυτών θα πρέπει να συμμορφώνεται πλήρως με τις ελέγξιμες «Οδηγίες για την Προσβασιμότητα του Περιεχομένου του Ιστού» έκδοση 2.0, σε επίπεδο προσβασιμότητας απαιτείται τουλάχιστον επίπεδο –ΑΑ– (WCAG 2.0 level AA).

Ο Ανάδοχος υποχρεούται στην προσφορά του να αναφέρει τους τρόπους με τους οποίους θα ικανοποιεί τους παραπάνω όρους προσβασιμότητας από ΑΜΕΑ.

Τεκμηρίωση λογισμικού εφαρμογών και σχήματος της βάσης δεδομένων

Ενημερωτικά εγχειρίδια και τεκμηρίωση - Ο Ανάδοχος είναι υποχρεωμένος να παραδώσει την Τεχνική και Λειτουργική Τεκμηρίωση του συστήματος σε έντυπη και ηλεκτρονική μορφή στην Αναθέτουσα Αρχή. Ο Ανάδοχος καθορίζει στην Προσφορά του τον αριθμό εγχειριδίων, τον τύπο και την έκταση της τεκμηρίωσης. Τα εγχειρίδια και η τεκμηρίωση χορηγούνται συνταγμένα στη γλώσσα της Αναθέτουσας Αρχής, εκτός αν έχει γίνει διαφορετική συμφωνία.

Ο Ανάδοχος εκσυγχρονίζει ή αντικαθιστά στον κατάλληλο χρόνο δωρεάν, όλα τα εγχειρίδια και το τεκμηριωμένο υλικό για το διάστημα υλοποίησης του έργου και τυχόν παράτασης αυτού.

Η τεκμηρίωση που θα απευθύνεται στο χρήστη των ηλεκτρονικών υπηρεσιών θα είναι on-line, ενσωματωμένη στην εφαρμογή.

Σε αυτή υποχρεωτικά θα περιλαμβάνονται:

- Εγχειρίδια χρήστη (user manuals κλπ.), τα οποία θα περιγράφουν αναλυτικά τις λειτουργίες του συστήματος, την πλοήγηση του χρήστη, το γραφικό περιβάλλον, σενάρια χρήσης τα οποία καλύπτουν πλήρως τη λειτουργικότητα του συστήματος, κλπ.
- Τεχνική τεκμηρίωση (system manuals, operation manuals, κλπ), όπου περιλαμβάνονται η αναλυτική τεχνική περιγραφή της δομής του συστήματος, οδηγίες διαχείρισης, οδηγίες ασφαλείας, οδηγίες εγκατάστασης, οδηγίες συντήρησης, κλπ. Παράλληλα, θα περιλαμβάνονται οδηγίες που αφορούν στη διαχείριση χρηστών (ρόλοι χρηστών, διαχείριση κωδικών, δικαιώματα πρόσβασης, κλπ). Τέλος, στην τεχνική τεκμηρίωση θα αναλύονται οι δυνατότητες και ο τρόπος διασύνδεσης του συστήματος με τρίτα συστήματα
- Άλλη τεκμηρίωση, που θα κριθεί από τον Ανάδοχο ως απαραίτητη για την κατανόηση και την εξασφάλιση της καλής λειτουργίας του συστήματος μετά την Παραλαβή του Έργου.

Το σύνολο της τεκμηρίωσης του συστήματος θα πρέπει να είναι στην ελληνική γλώσσα, εκτός των εγχειριδίων κατασκευαστών εξοπλισμού και λογισμικού συστήματος, για τα οποία είναι επιθυμητή η ελληνική γλώσσα, και των όρων της τεχνικής τεκμηρίωσης που δε δύναται να αποδοθούν στην ελληνική γλώσσα. Σε περίπτωση οποιασδήποτε αλλαγής στο σύνολο του συστήματος ο Ανάδοχος οφείλει να επικαιροποιήσει, όταν και όπου αυτό απαιτείται, την τεκμηρίωση του συστήματος και να παραδώσει στον Αναθέτοντα Φορέα την επικαιροποιημένη σειρά Τευχών Τεχνικής και Λειτουργικής Τεκμηρίωσης του συστήματος.

Άδειες Λογισμικού

Σε περίπτωση που ο ανάδοχος προτείνει άδειες λογισμικού και όχι ανάπτυξη εφαρμογής, θα πρέπει να ενσωματώσει στην προσφορά του το πλήθος και τα χαρακτηριστικά των αδειών που αντιστοιχούν στην αρχιτεκτονική λύση που προτείνει (συμπεριλαμβανομένων και των αδειών για λειτουργικά συστήματα και βάσεις δεδομένων).

Οι άδειες θα πρέπει να καλύπτουν τον αριθμό και τον τύπο των χρηστών που καλύπτει τις ανάγκες του Έργου όπως αυτές καταγράφονται στην παρούσα διακήρυξη.

Η προμήθεια αδειών θα πρέπει να καλύπτει τον απαιτούμενο αριθμό χρηστών και θα αποτελείται από συνδρομητικές άδειες χρήσης (Software as a Service), οι οποίες θα καλύπτουν τις ανάγκες χρήσης του Συστήματος Διαχείρισης Αιτημάτων για το σύνολο των στελεχών του Υπουργείου Υγείας και των Δομών που εξυπηρετούνται από τον Μηχανισμό. Περιλαμβάνονται 3.500 άδειες, τις οποίες ο Ανάδοχος θα πρέπει να διαθέσει για το διάστημα υλοποίησης του Έργου και θα πρέπει να καλύπτουν και τυχόν διάστημα παράτασης του Έργου.

Σημειώνεται ότι ο αναφερόμενος αριθμός απαιτούμενων αδειών αφορά στα στελέχη και υπαλλήλους του Υπουργείου Υγείας και των Δομών που θα ενταχθούν στον Μηχανισμό. Ο Ανάδοχος είναι υποχρεωμένος να καλύψει τις άδειες των εκπροσώπων 1ου επιπέδου στο πλαίσιο της εξυπηρέτησης, χωρίς επιπλέον κόστος για την Αναθέτουσα Αρχή.

Πλαίσιο και υπηρεσίες Τεχνικής Υποστήριξης

Ο Ανάδοχος υποχρεούται να παρέχει Εγγυημένου Επιπέδου Υπηρεσίες Τεχνικής Υποστήριξης καθ’ όλη τη διάρκεια της Πιλοτικής και Παραγωγικής Λειτουργίας καθ’ όλη τη διάρκεια του Έργου. Οι υπηρεσίες Τεχνικής Υποστήριξης θα παρέχονται βάσει ενός συγκεκριμένου πλαισίου παροχής Υπηρεσιών Τεχνικής Υποστήριξης, το οποίο θα κατατεθεί στην Προσφορά του Αναδόχου. Στόχος των υπηρεσιών Τεχνικής Υποστήριξης είναι η εξασφάλιση της καλής λειτουργίας του Συστήματος, η άμεση ανταπόκριση του Αναδόχου σε αναγγελίες προβλημάτων και η άμεση αποκατάσταση των προβλημάτων του Συστήματος τηρώντας πάντα τις απαιτήσεις διαθεσιμότητας. Το πλαίσιο Υπηρεσιών Τεχνικής Υποστήριξης θα περιλαμβάνει κατ’ ελάχιστον τα παρακάτω, τα οποία και θα αποτελούν αποκλειστική ευθύνη του αναδόχου:

1. Παραμετροποίηση, διαχείριση, αποκατάσταση ανωμαλιών λειτουργίας του λογισμικού εφαρμογών, υπηρεσιών και υποσυστημάτων για την εξασφάλιση της συνεχούς καλής λειτουργίας και αντιμετώπιση καθημερινών προβλημάτων/δυσλειτουργιών του συστημικού λογισμικού και του λογισμικού διάχυσης εφαρμογών (middleware) τόσο σε επίπεδο application server όσο και σε επίπεδο web server
2. Διόρθωση σφαλμάτων του λογισμικού εφαρμογών, υπηρεσιών και υποσυστημάτων (bug fixing)
3. Διόρθωση προβλημάτων ασφαλείας και ενημερώσεις/αναβαθμίσεις ασφαλείας (security updates & fixes)
4. Εγκατάσταση όλων των απαραίτητων επιδιορθώσεων για το λογισμικό εφαρμογών (patches)
5. Ενημέρωση της Αναθέτουσας Αρχής για πιθανή απαιτούμενη αναβάθμιση του εξοπλισμού ή του λογισμικού συστήματος, προκειμένου να υποστηριχθούν οι παραπάνω νέες εκδόσεις
6. Αναβάθμιση σε νέες εκδόσεις των προμηθευόμενων έτοιμων πακέτων λογισμικού

Διακήρυξη Ηλεκτρονικού Ανοικτού (Διεθνούς) Άνω των Ορίων Διαγωνισμού για το Έργο “Ανάπτυξη και Λειτουργία Μηχανισμού Συντονισμού, Πλοήγησης και Πολυκαναλικής Εξυπηρέτησης του Υπουργείου Υγείας”

7. Λειτουργικές ή/και τεχνικές βελτιώσεις, παράδοση, υποστήριξη εγκατάστασης και ολοκλήρωση των νέων εκδόσεων του λογισμικού Εφαρμογών (releases & new versions)
8. Παράδοση ενημερωμένης τεκμηρίωσης (έντυπων και ηλεκτρονικών αντιτύπων) με τις τυχόν μεταβολές ή τροποποιήσεις του Συστήματος
9. Εντοπισμός και καταγραφή αιτιών δυσλειτουργιών και αποκατάστασή τους
10. Βελτιώσεις σχετικές με τη διαχείριση/παρακολούθηση πόρων υπολογιστικού νέφους και απόδοσης των υπηρεσιών
11. Βελτιώσεις σχετικές με τυχόν θεσμικές ή οργανωτικές αλλαγές που μπορούν να επηρεάσουν τις λειτουργίες του συστήματος
12. Διαχείριση της πλατφόρμας ανάλυσης στο υπολογιστικό νέφος. Καταγραφή ανάλωσης πόρων cloud και αποστολή σχετικών αναφορών
13. Αρχικός ορισμός χρηστών και διαμόρφωση δικαιωμάτων πρόσβασης
14. Παροχή συμβουλευτικών υπηρεσιών στο πλαίσιο του Έργου
15. Ανταπόκριση εξειδικευμένου τεχνικού προσωπικού και πλήρη αποκατάσταση οποιασδήποτε αναγγελίας περιστατικού βλάβης.
16. Την παρακολούθηση της εύρυθμης λειτουργίας και της απόδοσης των συστημάτων, εφαρμογών και υπηρεσιών της Λύσης
17. Την παρακολούθηση της κατάστασης/απόδοσης των εγκατεστημένων βάσεων/αποθηκών δεδομένων
18. Την παρακολούθηση της φυσικής και χρονικής ανταπόκρισης των συστημάτων και των εφαρμογών της Λύσης
19. Τη χρήση και την επάρκεια των υπολογιστικών πόρων
20. Παρακολούθηση του κόστους των υποδομών δημόσιου υπολογιστικού νέφους που χρησιμοποιεί το σύστημα, καθώς και τεκμηρίωση και παρουσίαση μέτρων και προτάσεων για τον περιορισμό του.
21. Διαχείριση και περιοδικός έλεγχος των αντιγράφων ασφαλείας και των διαδικασιών επαναφοράς (recovery) συστήματος σύμφωνα με τα αναφερόμενα στο Παραρτήματα των υποδομών.

Σε κάθε περίπτωση, ο Ανάδοχος έχει την πλήρη ευθύνη να εξασφαλίσει την καλή και ομαλή λειτουργία του συνολικού συστήματος γενικότερα αλλά και μετά από οποιαδήποτε τυχόν αναβάθμιση λογισμικού. Σε περίπτωση που παρουσιαστεί οποιαδήποτε δυσλειτουργία, ο Ανάδοχος οφείλει να προβεί στις απαραίτητες ενέργειες για την αποκατάσταση της ομαλής λειτουργίας του συστήματος, ακόμη και αν αυτό σημαίνει ότι πρέπει να προβεί σε αναβάθμιση του προμηθευόμενου λογισμικού με δικά του έξοδα/επιβάρυνση.

Προγραμματισμένες Διακοπές Υπηρεσίας (Planned Outages)

Επιτρέπεται η διενέργεια προγραμματισμένων διακοπών της Υπηρεσίας σύμφωνα με τις παρακάτω συνθήκες:

Διακήρυξη Ηλεκτρονικού Ανοικτού (Διεθνούς) Άνω των Ορίων Διαγωνισμού για το Έργο “Ανάπτυξη και Λειτουργία Μηχανισμού Συντονισμού, Πλοήγησης και Πολυκαναλικής Εξυπηρέτησης του Υπουργείου Υγείας”

- Κάθε προγραμματισμένη διακοπή της υπηρεσίας από τον Ανάδοχο θα ανακοινώνεται τουλάχιστον 15 ημερολογιακές ημέρες νωρίτερα στην Αναθέτουσα Αρχή και θα πρέπει να τεκμηριώνεται κατάλληλα
- Κάθε προγραμματισμένη διακοπή της υπηρεσίας θα πραγματοποιείται μόνο εφόσον ρητά συμφωνηθεί μεταξύ των δύο μερών
- Η μέγιστη διάρκεια μία προγραμματισμένης διακοπής υπηρεσιών θα συμφωνείται ρητά μεταξύ των δύο μερών
- 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 επιβάλλεται ρήτρα σύμφωνα με τις ρήτρες που ορίζονται κατωτέρω.

Πλαίσιο εγγυημένου επιπέδου διαθεσιμότητας συστήματος

Οι υπηρεσίες διαθεσιμότητας και οι σχετικές ρήτρες αφορούν το σύνολο των συστημάτων, υποσυστημάτων, εφαρμογών και υπηρεσιών του Έργου κατά την περίοδο της Παραγωγικής Λειτουργίας και κατά τη διάρκεια υλοποίησης του Έργου.

Ρήτρες Μη Διαθεσιμότητας συστημάτων

Σε περίπτωση υπέρβασης του αποδεκτού ορίου «Μη Διαθεσιμότητας», για κάθε επιπλέον ώρα «Μη Διαθεσιμότητας» και για κάθε υποσύστημα, θα επιβάλλεται στον Ανάδοχο ρήτρα ίση με το 0,015% επί του συμβατικού τιμήματος (χωρίς ΦΠΑ) του Αναδόχου, για την ανάπτυξη/εγκατάσταση του λογισμικού και των εφαρμογών. Θεωρείται ότι η μη διαθεσιμότητα μιας μονάδας επιφέρει τη μη διαθεσιμότητα όλων των μονάδων του Συστήματος (εφαρμογών) που εξαρτώνται λειτουργικά από αυτήν και θα συνυπολογίζεται στον προσδιορισμό της ρήτρας.

Αν η διαθεσιμότητα ενός υποσυστήματος είναι ίση ή μικρότερη του 90% δεν θα καταβάλλεται τίμημα και θα επιβάλλεται ρήτρα μη διαθεσιμότητας, σύμφωνα με τα παραπάνω, τόσο για το εν λόγω υποσύστημα όσο και για άλλα υποσυστήματα η καλή λειτουργία των οποίων διαταράσσεται από αυτό.

Πιλοτική Λειτουργία

Μετά την εγκατάσταση του Συστήματος Διαχείρισης Αιτημάτων και των επιμέρους υποσυστημάτων, θα τεθούν σε πιλοτική λειτουργία, προκειμένου να δοκιμαστούν ως προς τη λειτουργικότητα και την αποδοτικότητά τους. Κατά τη διάρκεια της πιλοτικής λειτουργίας, θα συλλεχθούν και θα αναλυθούν πληροφορίες σχετικά με τα εμπόδια και τις προκλήσεις που θα έχουν προκύψει, θα πραγματοποιηθούν έλεγχοι των διαδικασιών, και αναφορές αποτελεσμάτων σχετικά με τους δείκτες Παρακολούθησης και Αξιολόγησης των ομάδων εξυπηρέτησης.

Στο τέλος της πιλοτικής περιόδου, βάσει των συμπερασμάτων και των σχετικών πληροφοριών που θα έχουν προκύψει από τις ανωτέρω αναλύσεις, η Εφαρμογή και όλα τα Υποσυστήματα να παραμετροποιηθούν αναλόγως ώστε να τεθούν στην κανονική/παραγωγική λειτουργία τους.

Σκοπός των υπηρεσιών ελέγχου καλής λειτουργίας και πιλοτικής λειτουργίας είναι η υποστήριξη του Υπουργείου Υγείας κατά τη διάρκεια της (προ)παραγωγικής λειτουργίας του συστήματος, καθώς και η σταδιακή μεταφορά τεχνογνωσίας στο προσωπικό αυτού, προκειμένου να αποκτήσει όλη την απαραίτητη τεχνογνωσία για να υποστηρίξει εσωτερικά το σύστημα. Πρόκειται ουσιαστικά για τα στάδια της δοκιμαστικής λειτουργίας του κάθε υποσυστήματος, από ένα υποσύνολο των τελικών χρηστών, βάσει μιας

Διακήρυξη Ηλεκτρονικού Ανοικτού (Διεθνούς) Άνω των Ορίων Διαγωνισμού για το Έργο “Ανάπτυξη και Λειτουργία Μηχανισμού Συντονισμού, Πλοήγησης και Πολυκαναλικής Εξυπηρέτησης του Υπουργείου Υγείας”

σειράς από προκαθορισμένα, εκτεταμένα σενάρια ελέγχου που συμπεριλαμβάνονται στα User Acceptance Tests, τα οποία θα υποβάλει ο Ανάδοχος ως παραδοτέα στη μελέτη εφαρμογής καθώς και στο στάδιο ελέγχου και βελτιστοποίησης εφαρμογών κατά τη φάση υλοποίησης της λειτουργικότητας. Η επιτυχής διεξαγωγή των δοκιμών αποδοχής αποτελεί προϋπόθεση για την έναρξη της Πιλοτικής Λειτουργίας. Η προετοιμασία για θέση σε παραγωγική λειτουργία του κάθε υποσυστήματος διέπεται από τις ακόλουθες αρχές:

- Η προετοιμασία για παραγωγική λειτουργία λαμβάνει χώρα με τη συμμετοχή μιας αντιπροσωπευτικής ομάδας Διαχειριστών και Επιτελικών χρηστών, οι οποίοι έχουν ολοκληρώσει την εκπαίδευσή τους
- Τα σενάρια ελέγχου που περιλαμβάνονται στα User Acceptance Tests και θα υλοποιηθούν κατά την πιλοτική φάση είναι κατάλληλα επιλεγμένα ώστε να καλύπτουν το σύνολο των επιχειρησιακών διαδικασιών που υποστηρίζονται από το σύστημα. Τα σενάρια ελέγχου, τα αποτελέσματα των User Acceptance Tests και τα σχετικά συμπεράσματα (lessons learned) θα συμπεριληφθούν στα παραδοτέα της φάσης υλοποίησης της λειτουργικότητας και στα Εγχειρίδια Κατάρτισης Χρηστών
- Για τη προετοιμασία για παραγωγική λειτουργία χρησιμοποιείται το μεγαλύτερο μέρος των διαθέσιμων δεδομένων που θα ενταχτούν στην πιλοτική και δοκιμαστική περίοδο λειτουργίας του συστήματος, αφού διασφαλιστεί η καταλληλότητά τους.

Ο Ανάδοχος, στην έναρξη και κατά την περίοδο της προετοιμασίας για παραγωγική λειτουργία του κάθε υποσυστήματος, έχει τις παρακάτω υποχρεώσεις:

1. να βρίσκεται σε συνεχή συνεργασία με τους υπεύθυνους της Αναθέτουσας Αρχής
2. να έχει την ευθύνη σχεδιασμού και διεξαγωγής των ελέγχων αποδοχής χρηστών με την υποστήριξη της Αναθέτουσας Αρχής
3. να διαθέσει προσωπικό με τις κατάλληλες τεχνικές και επιχειρησιακές γνώσεις για την υποστήριξη της δοκιμαστικής λειτουργίας και την εξασφάλιση της εύρυθμης λειτουργίας του συστήματος
4. να ελέγχει την καλή λειτουργία του συστήματος (ενδεικτικά αναφέρονται):
 - i. τις κωδικοποιήσεις που χρησιμοποιήθηκαν
 - ii. τις ρυθμίσεις του Λογισμικού συστήματος
 - iii. τις ρυθμίσεις της αποθήκης δεδομένων, της ροής δεδομένων και των βάσεων δεδομένων
 - iv. τις ρυθμίσεις των εφαρμογών
 - v. την κυβερνοασφάλεια του συστήματος και των εφαρμογών
 - vi. τη διαλειτουργικότητα με τις ενσωματωμένες πηγές δεδομένων
 - vii. τις ρυθμίσεις των υπολοίπων προσφερόμενων λογισμικών
 - viii. τη φυσική και χρονική ανταπόκριση του συστήματος
 - ix. τη χρήση υπολογιστικών πόρων στο δημόσιο υπολογιστικό νέφος
 - x. οποιαδήποτε άλλη παράμετρο επηρεάζει την ομαλή λειτουργία του συστήματος
 - xi. τις τελικές ρυθμίσεις του συστήματος.
5. να διορθώσει τυχόν λάθη του κάθε υποσυστήματος που προκύπτουν από τα παραπάνω (bug fixing)
6. να πραγματοποιήσει όποιες ρυθμίσεις, παραμετροποιήσεις, προσαρμογές, τροποποιήσεις κρίνονται απαραίτητες για τη βελτίωση της απόδοσης του συστήματος (fine tuning)
7. να επικαιροποιεί την τεκμηρίωση του συστήματος και να ενημερώνει τα αρχεία βοήθειας του συστήματος (online help).

Σε περίπτωση που, κατά την περίοδο προετοιμασίας για παραγωγική λειτουργία, εμφανιστούν προβλήματα ή διαπιστωθεί ότι δεν πληρούνται κάποιες από τις προδιαγραφόμενες απαιτήσεις, ο Ανάδοχος οφείλει να προβαίνει άμεσα στις απαραίτητες βελτιωτικές παρεμβάσεις και αναπροσαρμογές, ώστε το σύστημα, μετά το πέρας της δοκιμαστικής λειτουργίας, να είναι έτοιμο για θέση σε Παραγωγική Λειτουργία, σε όλο το φάσμα των δραστηριοτήτων που καλύπτονται από το σύστημα.

Διακήρυξη Ηλεκτρονικού Ανοικτού (Διεθνούς) Άνω των Ορίων Διαγωνισμού για το Έργο “Ανάπτυξη και Λειτουργία Μηχανισμού Συντονισμού, Πλοήγησης και Πολυκαναλικής Εξυπηρέτησης του Υπουργείου Υγείας”

Βασικά κριτήρια της επιτυχούς ολοκλήρωσης της προετοιμασίας για παραγωγική λειτουργία του συστήματος είναι:

- να εντοπιστούν και να απαλειφθούν όλα τα τεχνικά λάθη του λογισμικού του συστήματος (debugging)
- να εντοπιστούν και να απαλειφθούν τα κρίσιμα λειτουργικά λάθη (critical functional errors) του συστήματος τα οποία επηρεάζουν άμεσα την επιχειρησιακή λειτουργία της Αναθέτουσας Αρχής.

Παραγωγική Λειτουργία

Μετά την παράδοση του εκάστοτε συστήματος και υποσυστήματος, θα πραγματοποιείται αξιολόγηση της παραγωγικής λειτουργίας, η οποία θα έχει ως στόχο την καταγραφή παραγωγικών δεδομένων και την σύγκριση αυτών με τους δείκτες που έχουν οριστεί, θα περιλαμβάνει παρατηρήσεις, καθώς και προτάσεις παραμετροποίησης, ή/και βελτίωσης.

Μέσω της Παραγωγικής Λειτουργίας, ο στόχος είναι να επιτυγχάνεται η παρακολούθηση σε ζωντανό ή σχεδόν ζωντανό χρόνο για κάθε σύστημα και επιμέρους υποσύστημα ξεχωριστά, καθώς και της λειτουργίας υποδομών ως ενιαίο σύνολο, για να εξασφαλίζεται η ομαλή, βέλτιστη και αδιατάρακτη λειτουργία της υπηρεσίας.

Κατά την διάρκεια της παραγωγικής λειτουργίας και μέσα από την εμπειρία χρήσης, θα συγκεντρωθούν τα απαραίτητα στοιχεία που θα επιτρέψουν περαιτέρω βελτιώσεις στην λειτουργία των υποδομών ή/και οι απαραίτητες παραμετροποιήσεις, οι οποίες θα προκύπτουν από τις τρέχουσες λειτουργικές ανάγκες της Αναθέτουσας Αρχής.

Επισημαίνεται ότι η περίοδος της Παραγωγικής Λειτουργίας θα οριστεί κατόπιν συνεννόησης του αναδόχου με την Αναθέτουσα Αρχή και σε κάθε περίπτωση δεν θα πρέπει να ξεπερνά τους τρεις μήνες από την υπογραφή της σύμβασης για το έργο.

Σχετικά με τα Συστήματα και Υποσυστήματα:

- Για το Σύστημα Διαχείρισης Αιτημάτων, ο Ανάδοχος πρέπει κατά την διάρκεια της παραγωγικής λειτουργίας να προβεί στις απαραίτητες παραμετροποιήσεις, όπως αυτές θα προκύψουν ως αναγκαίες για την βέλτιστη λειτουργία του Μηχανισμού Συντονισμού, Πλοήγησης και Πολυκαναλικής Εξυπηρέτησης του Υπουργείου Υγείας. Οι παραμετροποιήσεις ενδέχεται να αφορούν σε απαντητικές ομάδες, στους κανόνες μεταφοράς και ανάθεσης αιτημάτων, στους ρόλους χρηστών κ.α.. Ο Ανάδοχος πρέπει να είναι σε θέση να παραμετροποιήσει το Σύστημα με βάση τις ανάγκες όπως θα προκύψουν/ προκύπτουν και σε συνεννόηση με την Αναθέτουσα Αρχή.
- Ο Ανάδοχος πρέπει να προβλέψει την δυνατότητα περαιτέρω παραμετροποιήσεων στο σύστημα, όπως ενδεικτικά την παραμετροποίηση της Αυτόματης Κατανομής Κλήσεων on the fly, αναλόγως με τις ανάγκες εξυπηρέτησης, την εισαγωγή μεταβλητών ροών εργασίας αναλόγως του όγκου εξυπηρέτησης με βάση KPI που θα προκύψουν από την εμπειρία χρήσης κ.α.
- Στην πορεία του Έργου και κατά την διάρκεια της παραγωγικής λειτουργίας ο Ανάδοχος σε συνεργασία με την Αναθέτουσα Αρχή, θα πρέπει μέσα από την εμπειρία χρήσης να καταγράψει τις απαραίτητες βελτιώσεις και παραμετροποιήσεις που θα απαιτηθούν στο Υποσύστημα Διαχείρισης Γνωσιακής Βάσης, ώστε να προσαρμοστεί πλήρως στις πραγματικές λειτουργικές ανάγκες του Μηχανισμού Συντονισμού, Πλοήγησης και Πολυκαναλικής Εξυπηρέτησης του Υπουργείου Υγείας, όπως αυτές θα αναδειχθούν.
- Ο Ανάδοχος πρέπει να έχει την δυνατότητα να επεμβαίνει για τις απαραίτητες βελτιώσεις στο Σύστημα Αναφορών και Διοικητικής Πληροφόρησης, ώστε να καλύπτει τις ανάγκες της Αναθέτουσας Αρχής. Πέραν των συστημικών παραμετροποιήσεων, όπως αυτές περιγράφονται στην αντίστοιχη ενότητα, ο Ανάδοχος πρέπει να προβλέψει τη δυνατότητα να εισάγει περαιτέρω βελτιώσεις στο Σύστημα, με βάση τις ανάγκες που θα προκύψουν, όπως ενδεικτικά ενότητα

Διακήρυξη Ηλεκτρονικού Ανοικτού (Διεθνούς) Άνω των Ορίων Διαγωνισμού για το Έργο “Ανάπτυξη και Λειτουργία Μηχανισμού Συντονισμού, Πλοήγησης και Πολυκαναλικής Εξυπηρέτησης του Υπουργείου Υγείας”

αναφορών ενεργειών συστημικών χρηστών (π.χ. αλλαγές που έκαναν οι χρήστες σε αποτύπωση θεματικής στην γνωσιακή βάση).

- Ο Ανάδοχος πρέπει να προβλέψει να παρέχει την δυνατότητα παραμετροποιήσεων στα Υποσυστήματα καθώς και την δυνατότητα εισαγωγής νέων τεχνολογιών, με βάση τις ανάγκες που ενδέχεται να προκύψουν κατά τη διάρκεια της παραγωγικής λειτουργίας.
- Στον τομέα των ψηφιακών εφαρμογών εξυπηρέτησης (Διαδικτυακή Πύλη, Εφαρμογή για Κινητά – Mobile App, και Εφαρμογή Διαχείρισης Συναντήσεων Πολιτών – Ραντεβού) ο Ανάδοχος πρέπει να παρέχει τις αντίστοιχες αξιολογήσεις απόδοσης, καθώς και αναφορές χρήσης, κατά την διάρκεια της παραγωγικής λειτουργίας και με βάση τους δείκτες που θα καθοριστούν κατά την πιλοτική λειτουργία, να προχωρά στις απαραίτητες βελτιώσεις/ παραμετροποιήσεις, για να επιτυγχάνεται η μέγιστη δυνατή ποιότητα στην εξυπηρέτηση των πολιτών.

2.2.2: Εκπαιδεύσεις στα συστήματα χρηστών και διαχειριστών

Εκπαίδευση σε επιλεγμένη ομάδα Διαχειριστών

Η συγκεκριμένη ομάδα θα προέρχεται κατά βάση από τεχνικά στελέχη και διαχειριστές συστημάτων της Αναθέτουσας Αρχής. Τα στελέχη αυτά θα εκπαιδεύονται, ώστε να έχουν την απαιτούμενη εξειδίκευση για να ανταποκριθούν στον ρόλο τους. Ενδεικτικά θα πρέπει να μπορούν να:

- αναλάβουν σταδιακά την παραγωγική λειτουργία του έργου (διαχείριση, συντήρηση κλπ.)
- έχουν τη δυνατότητα της περαιτέρω βελτίωσης των λειτουργιών των εφαρμογών και της επέκτασής τους μέσω κατάλληλης παραμετροποίησης
- συνδράμουν στην υποστήριξη του υπόλοιπου προσωπικού της Αναθέτουσας Αρχής καθώς και των χρηστών, μετά τη λήξη του έργου του Αναδόχου.

Την εκπαίδευση των Διαχειριστών θα παρακολουθήσουν υπάλληλοι που θα οριστούν από την Αναθέτουσα Αρχή. Το αντικείμενο της εκπαίδευσης θα πρέπει να είναι κατάλληλα επιλεγμένο ώστε να διασφαλιστεί η παρακολούθηση της σωστής λειτουργίας όλων των συστημάτων και υποσυστημάτων στην ολότητά του.

Τα μέλη της ομάδας αυτής θα πρέπει να εκπαιδεύονται σε σχέση με τις τεχνολογικές υποδομές, τη διαχείριση και την παραμετροποίηση των όλων των συστημάτων και υποσυστημάτων που θα χρησιμοποιηθούν και των εφαρμογών που θα αναπτυχθούν ή εγκατασταθούν.

Τα συγκεκριμένα στελέχη αναμένεται να κατέχουν βασικές ή/και εξειδικευμένες γνώσεις Πληροφορικής.

Εκπαίδευση χειριστών συστημάτων

Αναφορικά με την εκπαίδευση των χειριστών συστημάτων, εκτιμάται ότι θα πρέπει να εκπαιδεύονται χρήστες από κάθε επίπεδο εξυπηρέτησης. Ενδεικτικά:

- Εκπρόσωποι Εξυπηρέτησης 1ου Επιπέδου
- Ειδικοί 2ου επιπέδου
- Ειδικοί 3ου επιπέδου/ Υπάλληλοι Υπουργείου Υγείας

Οι εκπρόσωποι εξυπηρέτησης 1^{ου} επιπέδου αποτελούνται από το προσωπικό εξυπηρέτησης του Αναδόχου και σε περιπτώσεις όπου κρίνεται σκόπιμο από Field Officers της Δράσης 4.1.2.

Οι ειδικοί 2^{ου} επιπέδου αποτελούνται από προσωπικό που ανήκει στις Δομές ή/και Υπηρεσίες που θα

Διακήρυξη Ηλεκτρονικού Ανοικτού (Διεθνούς) Άνω των Ορίων Διαγωνισμού για το Έργο “Ανάπτυξη και Λειτουργία Μηχανισμού Συντονισμού, Πλοήγησης και Πολυκαναλικής Εξυπηρέτησης του Υπουργείου Υγείας”

ενταχθούν στον Μηχανισμό Συντονισμού, Πλοήγησης και Πολυκαναλικής Εξυπηρέτησης του Υπουργείου Υγείας και θα αναλαμβάνουν την εξυπηρέτηση περιπτώσεων που δεν δύνανται να επιλυθούν στο 1^ο επίπεδο.

Οι ειδικοί θεματικών περιοχών 3^{ου} επιπέδου αποτελούνται από εξειδικευμένα στελέχη του Υπουργείου Υγείας ή/και εξειδικευμένα στελέχη Δομών και Υπηρεσιών και θα επιλύουν ζητήματα εξυπηρέτησης που δεν δύνανται να επιλυθούν στο 2^ο επίπεδο.

Εκπαίδευση εκπαιδευτών του Υπουργείου Υγείας

Για τις εκπαιδεύσεις των χρηστών θα πραγματοποιηθούν εκπαιδεύσεις με βάση την μεθοδολογία εκπαίδευσης εκπαιδευτών (train-the-trainer). Σκοπός των εκπαιδεύσεων αυτών θα είναι η κατάρτιση και η ανάπτυξη εκπαιδευτικών δεξιοτήτων των συγκεκριμένων στελεχών ώστε να είναι σε θέση να παρέχουν εκπαιδεύσεις για κάθε ρόλο του προς υλοποίηση συστήματος. Ο Ανάδοχος θα πρέπει στην προσφορά του να αναφέρει τον τρόπο οργάνωσης και εκτέλεσης των εκπαιδεύσεων αυτών, ώστε να ανταποκρίνονται στις ανάγκες του Έργου.

Παροχή εκπαιδεύσεων κατά την παραγωγική λειτουργία

Θα πραγματοποιηθούν δύο (2) εκπαιδεύσεις για τους χρήστες. Μετά την πραγματοποίηση της πρώτης εκπαίδευσης πριν την πιλοτική λειτουργία, θα πρέπει να ακολουθήσει μια δεύτερη εκπαίδευση κατά την παραγωγική λειτουργία, όπου θα πρέπει να καλυφθεί η ίδια θεματολογία με την πρώτη, χάριν επανάληψης και επίλυσης αποριών των χειριστών του συστήματος.

Οι εκπαιδεύσεις για την υλοποίηση του Έργου αναμένεται να είναι στο σύνολό τους διάρκειας 347 ωρών.

ΔΡΑΣΗ 3: ΣΥΜΒΟΥΛΟΣ ΨΗΦΙΑΚΟΥ ΜΕΤΑΣΧΗΜΑΤΙΣΜΟΥ

3. ΣΥΜΒΟΥΛΟΣ ΨΗΦΙΑΚΟΥ ΜΕΤΑΣΧΗΜΑΤΙΣΜΟΥ

Ο Ψηφιακός Μετασχηματισμός και η σταδιακή μετάβαση προς ένα κεντροποιημένο και ψηφιοποιημένο τρόπο εξυπηρέτησης αποτελεί έναν κεντρικό στόχο του Έργου, αλλά και έναν στρατηγικό στόχο του Υπουργείου Υγείας. Η χρήση των ψηφιακών και των self service καναλιών προσφέρει ταχύτερη, αμεσότερη και μεγαλύτερη ποικιλία πρόσβασης στις υπηρεσίες του Μηχανισμού Συντονισμού, Πλοήγησης και Πολυκαναλικής Εξυπηρέτησης του Υπουργείου Υγείας, βελτιώνοντας ουσιαστικά την ζωή των πολιτών, ενώ ταυτόχρονα αυξάνει την αποδοτικότητα και αποτελεσματικότητα των επικοινωνιών.

Η αυτοματοποίηση των επιχειρησιακών διαδικασιών θα συνεισφέρει ενεργητικά στην προώθηση και υλοποίηση της στρατηγικής του ψηφιακού μετασχηματισμού των δομών εξυπηρέτησης του Υπουργείου Υγείας και των επιμέρους Διευθύνσεων, ενισχύοντας σημαντικά τις λειτουργικές και επιχειρησιακές δυνατότητες, αυξάνοντας τα αντανακλαστικά απόκρισης στις ανάγκες των πολιτών και ενισχύοντας σημαντικά την ανθεκτικότητα του Μηχανισμού Συντονισμού, Πλοήγησης και Πολυκαναλικής Εξυπηρέτησης του Υπουργείου Υγείας, στον όγκο, την πολυπλοκότητα και την ένταση εργασίας.

Δράση 3.1: Σχεδιασμός των διαδρομών εμπειρίας (user journeys) των ληπτών υπηρεσιών υγείας

Ο στόχος της Δράσης 3.1 είναι να αποτυπωθούν όλες οι ενέργειες που πραγματοποιεί ή πρέπει να πραγματοποιήσει ένας χρήστης σε σχέση με τις υπηρεσίες του Υπουργείου Υγείας. Μέσω αυτής της διαδικασίας θα μπορούν να αποτυπωθούν όλα τα βήματα που απαιτούνται από έναν πολίτη σε σχέση με τις υπηρεσίες του Υπουργείου Υγείας, να αναλυθούν τυχόν ελλείψεις, σημεία προς προσοχή, να εντοπιστούν σημεία προς βελτίωση και να υποστηριχθεί η εξυπηρέτηση πολιτών.

Διακήρυξη Ηλεκτρονικού Ανοικτού (Διεθνούς) Άνω των Ορίων Διαγωνισμού για το Έργο “Ανάπτυξη και Λειτουργία Μηχανισμού Συντονισμού, Πλοήγησης και Πολυκαναλικής Εξυπηρέτησης του Υπουργείου Υγείας”

Η συγκεκριμένη δράση αφορά τα εξής:

1. Ανάπτυξη μεθοδολογίας και στατιστική τεκμηρίωση χρηστών

Θα αναπτυχθεί η κατάλληλη μεθοδολογία για τον σχηματισμό των ταξιδιών εμπειρίας, καθώς και του χάρτη ταξιδιών εμπειρίας, η οποία θα πρέπει να τεκμηριωθεί στατιστικά από τα ήδη διαθέσιμα στοιχεία ή/και επιπλέον στοιχεία που μπορούν να παρασχεθούν από την Αναθέτουσα Αρχή.

2. Προσδιορισμός και ανάλυση προφίλ χρηστών

Ο Ανάδοχος πρέπει να προχωρήσει στην αναγνώριση, ομαδοποίηση και ανάλυση προφίλ χρηστών με βάση την κατατεθείσα μεθοδολογία.

3. Προσδιορισμός και ανάλυση απαιτήσεων των χρηστών

Ο Ανάδοχος πρέπει να πραγματοποιήσει αναλυτική καταγραφή των αναγκών και απαιτήσεων των χρηστών, ώστε να καταγραφούν και να αποτυπωθούν οι ανάγκες εξυπηρέτησης. Η ανάλυση θα πρέπει να αντικατοπτρίζει τα σενάρια που καλείται να εξυπηρετήσει ο Μηχανισμός Συντονισμού, Πλοήγησης και Πολυκαναλικής Εξυπηρέτησης του Υπουργείου Υγείας, ενώ υπάρχει η δυνατότητα σε συνεννόηση με τον Ανάδοχο να καλυφθούν περισσότερα σενάρια, σύμφωνα με τις τρέχουσες ανάγκες της Αναθέτουσας Αρχής.

4. Σχεδιασμός των ταξιδιών εμπειρίας (user journeys).

Ο Ανάδοχος με βάση και τα προηγούμενα στάδια, θα πρέπει να προχωρήσει στον σχεδιασμό και την αποτύπωση των ταξιδιών εμπειρίας για τα σενάρια που καλύπτει ο Μηχανισμός Συντονισμού, Πλοήγησης και Πολυκαναλικής Εξυπηρέτησης του Υπουργείου Υγείας.

5. Σχεδιασμός του χάρτη ταξιδιών εμπειρίας (user journey map).

Τελικός στόχος είναι να αναπαρασταθούν τα ταξίδια εμπειρίας στον χάρτη ταξιδιών εμπειρίας υπογραμμίζοντας τις αλληλεπιδράσεις, τις ανάγκες και τις εμπειρίες του χρήστη, στο σύνολο των σημείων επαφής του Μηχανισμού Συντονισμού, Πλοήγησης και Πολυκαναλικής Εξυπηρέτησης του Υπουργείου Υγείας.

Δράση 3.2: Σχεδιασμός και υποστήριξη της υλοποίησης του Ψηφιακού Λειτουργικού Μοντέλου

Λαμβάνοντας υπ’ όψη τις διαδρομές εμπειρίας των χρηστών όπως αυτές θα προκύψουν από την Δράση 3.1, καθώς και από τις ανάγκες που θα αναγνωριστούν μέσω αυτής της διαδικασίας, θα προταθεί η Υλοποίηση του Ψηφιακού Λειτουργικού Μοντέλου για την εξυπηρέτηση πολιτών.

Ένα Ψηφιακό Λειτουργικό Μοντέλο με στόχευση στην εξυπηρέτηση πρέπει να εστιάζει στην εισαγωγή ψηφιακών διαδικασιών που θα διευκολύνουν την εξυπηρέτηση των πολιτών και την απλοποίηση των λειτουργιών. Ενδεικτικά σημεία στα οποία θα μπορούσε να συνεισφέρει ένα Ψηφιακό Λειτουργικό Μοντέλο εξυπηρέτησης είναι η χρήση συστημάτων για την αυτοματοποίηση διαδικασιών και την ενίσχυση της εξυπηρέτησης, η ηλεκτρονική διαχείριση αιτήσεων και εγγράφων, καθώς και η ενίσχυση της επικοινωνίας μέσω ψηφιακών καναλιών. Το μοντέλο πρέπει να ενσωματώνει εργαλεία που επιτρέπουν την ταχεία και ασφαλή ανταλλαγή πληροφοριών, βελτιώνοντας την ταχύτητα και την ακρίβεια στη λήψη αποφάσεων. Επιπλέον, η εισαγωγή ψηφιακών διαδικασιών πρέπει να γίνεται σταδιακά, με γνώμονα την ευχρηστία για τους πολίτες και τη διασφάλιση της προστασίας των δεδομένων, καθώς και την ευχρηστία για τους υπαλλήλους και στελέχη που θα εμπλακούν στην διαδικασία εξυπηρέτησης, με γνώμονα την ομαλή μετάβαση και την διευκόλυνση στις εργασίες και την καθημερινότητα.

Διακήρυξη Ηλεκτρονικού Ανοικτού (Διεθνούς) Άνω των Ορίων Διαγωνισμού για το Έργο “Ανάπτυξη και Λειτουργία Μηχανισμού Συντονισμού, Πλοήγησης και Πολυκαναλικής Εξυπηρέτησης του Υπουργείου Υγείας”

Για τον σχεδιασμό και εφαρμογή ενός επιτυχούς ψηφιακού λειτουργικού μοντέλου εξυπηρέτησης, το οποίο θα μπορεί να ενσωματωθεί στο πλαίσιο υλοποίησης του παρόντος, καθώς και θα μπορεί να παραμείνει σχετικό και αξιοποιήσιμο με το πέρας του Έργου για το Υπουργείο Υγείας, η συγκεκριμένη δράση περιλαμβάνει τα ακόλουθα:

1. Προσδιορισμός των στρατηγικών στόχων και σχεδιασμός του Ψηφιακού Λειτουργικού Μοντέλου εξυπηρέτησης του Υπουργείου Υγείας. Αυτή η διαδικασία θα οριστικοποιηθεί σε συνεργασία με την Αναθέτουσα Αρχή, ώστε να μην περιοριστεί σε στενό πλαίσιο, αλλά να υπάρχει η δυνατότητα για ευελιξία και αναπροσαρμογές και μετά το πέρας του Έργου.
2. Τμηματοποίηση του μοντέλου λειτουργίας (δημιουργία νέων επιχειρησιακών ομάδων), σε συμφωνία με τα ταξίδια εμπειρίας (user journeys) των πολιτών και της εξυπηρέτησης των νέων συνθηκών που προκύπτουν από το έργο. Μέσω της τμηματοποίησης θα πρέπει να εντοπιστούν και να οριστούν οι κατάλληλες επιχειρησιακές διαδικασίες, οι οποίες θα ψηφιοποιηθούν πλήρως και θα περάσουν εν τέλει στο ενιαίο Ψηφιακό Λειτουργικό Μοντέλο εξυπηρέτησης.
3. Σχεδιασμός του ψηφιακού μοντέλου εξυπηρέτησης με έμφαση στην επικοινωνία με τους πολίτες. Πρέπει να καταρτιστεί η συνολική στρατηγική ψηφιακής επαφής των πολιτών με τις δομές και υπηρεσίες του Υπουργείου Υγείας, η ωριμότητα των τελευταίων για εισαγωγή στην ψηφιακή εξυπηρέτηση, η στρατηγική επικοινωνίας πολιτών μέσω πολλαπλών ψηφιακών καναλιών και να προταθούν καινοτόμες τεχνικές και τρόποι αξιοποίησης των ψηφιακών δεδομένων. Να καταρτιστεί πλάνο διαχείρισης της επικοινωνίας σε περιπτώσεις κρίσεων, και εξατομικευμένη στρατηγική προσαρμοσμένη στα προφίλ χρηστών. Επιπλέον, να σχεδιαστεί ο μηχανισμός ανατροφοδότησης με πολιτοκεντρική προσέγγιση και ο τρόπος με τον οποίο οι πολίτες θα επικοινωνούν με τις Υπηρεσίες που θα αναλυθούν στο Ψηφιακό Λειτουργικό Μοντέλο εξυπηρέτησης, βάση και των προηγούμενων σταδίων.
4. Οδηγός εφαρμογής του νέου μοντέλου λειτουργίας εξυπηρέτησης. Ο Ανάδοχος πρέπει να υποστηρίξει την εφαρμογή του μοντέλου παρέχοντας τους κατάλληλους οδηγούς, αλλά και υποστήριξη στο στελεχιακό προσωπικό της Αναθέτουσας Αρχής, όπου απαιτηθεί.

ΔΡΑΣΗ 4: ΥΠΗΡΕΣΙΕΣ ΕΞΥΠΗΡΕΤΗΣΗΣ

4: ΜΗΧΑΝΙΣΜΟΣ ΕΞΥΠΗΡΕΤΗΣΗΣ

Δράση 4.1: Καθοδήγηση και πλοήγηση των πολιτών στις δομές και τις υπηρεσίες υγείας

Στόχος της συγκεκριμένης δράσης είναι η δημιουργία ενός συστήματος καθοδήγησης και πλοήγησης των πολιτών που θα βοηθά στο να γνωρίσουν, να περιηγηθούν εντός και κατ' επέκταση να αξιοποιήσουν εύκολα και αποτελεσματικά τις διαθέσιμες υπηρεσίες υγείας. Προβλέπει την ανάλυση των αναγκών τους, τη σχεδίαση καναλιών επικοινωνίας, την εκπαίδευση και ενημέρωσή τους, την παροχή συμβουλών και τη διαρκή αξιολόγηση για τη βελτίωση της εμπειρίας τους και της πρόσβασής τους στις υπηρεσίες υγείας. Μέσω αυτής της δράσης, οι πολίτες θα έχουν πιο εύκολη πρόσβαση σε πληροφορίες και στήριξη για την υγεία τους, βελτιώνοντας έτσι την γενική τους εμπειρία.

Η δράση 4.1 αφορά στην επιτόπια υποστήριξη των ληπτών υγείας και των συνοδών τους στο σύστημα υγείας. Αρχικά θα υποστηριχθούν επιλεγμένες δομές υγείας που χρήζουν άμεσης παρέμβασης για την επιτόπια υποστήριξη των πολιτών και οι οποίες θα καθοριστούν από την Αναθέτουσα Αρχή. Υπολογίζονται περίπου 110 άτομα τα οποία θα υποστηρίξουν τις επιλεχθείσες δομές υγείας, ενώ για κάθε ομάδα θα υπάρχει και ένας επικεφαλής συντονιστής της ομάδας.

Διακήρυξη Ηλεκτρονικού Ανοικτού (Διεθνούς) Άνω των Ορίων Διαγωνισμού για το Έργο “Ανάπτυξη και Λειτουργία Μηχανισμού Συντονισμού, Πλοήγησης και Πολυκαναλικής Εξυπηρέτησης του Υπουργείου Υγείας”

4.1.1 Οργάνωση, συντονισμός, παρακολούθηση των ενεργειών καθοδήγησης και πλοήγησης των πολιτών στις δομές και στις υπηρεσίες υγείας και επίλυση εκκρεμοσύνων υποθέσεων.

Στο πλαίσιο της παρούσας δράσης, περιλαμβάνεται η οργάνωση, ο συντονισμός, η παρακολούθηση των ομάδων καθοδήγησης των πολιτών στις επιλεγμένες δομές υγείας.

Η Δράση 4.1.1 περιλαμβάνει την ανάπτυξη, οργάνωση, λειτουργία και παρακολούθηση του δικτύου στελεχών που θα παρέχουν υπηρεσίες καθοδήγησης και πλοήγησης των πολιτών στις δομές και τις υπηρεσίες υγείας. Ο Ανάδοχος θα αναλάβει τον συντονισμό όλων των απαραίτητων ενεργειών, που θα εξασφαλίσουν μια απρόσκοπτη εμπειρία εξυπηρέτησης των πολιτών και την ορθή λειτουργία του δικτύου στελεχών, με βάση τις ανάγκες και τις υψηλές προδιαγραφές που έχει θέσει το Υπουργείο Υγείας για τις σχέσεις του με τους πολίτες.

Η Δράση 4.1 είναι κρίσιμης σημασίας για την υλοποίηση του παρόντος, καθώς η καθοδήγηση και πλοήγηση πολιτών θα αποτελέσει στρατηγικό πλεονέκτημα στην περιήγηση των πολιτών εντός του συστήματος υγείας και θα καθορίσει σε μεγάλο βαθμό την εμπειρία χρήσης.

Μέσω της δράσης 4.1.1 θα αναδειχθούν οι δομές, στις οποίες θα αναπτυχθούν οι field officers και ο τρόπος με τον οποίο θα λειτουργούν, ώστε να παρέχουν τις καλύτερες δυνατές υπηρεσίες στους πολίτες.

Ο Ανάδοχος θα πρέπει:

- Να αναδείξει τεκμηριωμένα τις δομές και υπηρεσίες στις οποίες θα ενταχθούν οι field officers,
- Να οριστικοποιήσει τον τρόπο λειτουργίας των Field Officers σε συνεργασία με την Αναθέτουσα Αρχή,
- Να αναλάβει την ολιστική διοικητική και επιχειρησιακή διαχείριση και συντονισμό των εμπλεκόμενων μερών,
- Να αναδείξει τις προκλήσεις, τους κινδύνους και να διατυπώσει εναλλακτικές προτάσεις για την αντιμετώπισή τους, οι οποίες προτάσεις θα εξασφαλίζουν σε κάθε περίπτωση από τις ανωτέρω την αποτελεσματική υλοποίηση της Δράσης 4.1.2,
- Να είναι υπεύθυνος συνολικά για την παρακολούθηση, συντονισμό δράσεων για την ενίσχυση της αποτελεσματικότητας και τη διασφάλιση ποιοτικών υπηρεσιών
- Να είναι υπεύθυνος για την παραγωγή των απαραίτητων αναφορών (πχ. Τακτικές και έκτακτες αναφορές ενεργειών παρακολούθησης και συντονισμού δράσεων για την ενίσχυση της αποτελεσματικότητας, και εργασιών) προς το Υπουργείο Υγείας σχετικά με την πορεία υλοποίησης του συνόλου της Δράσης 4.1

Παράλληλα, στο πλαίσιο της παρούσας δράσης θα πραγματοποιηθούν επιπλέον:

1. Ανάλυση των αναγκών των πολιτών όσον αφορά στην πρόσβαση και στη χρήση των υπηρεσιών υγείας μέσω της αξιολόγησης των δυσκολιών που αντιμετωπίζουν κατά την αναζήτηση και τη χρήση των υπηρεσιών υγείας.
2. Εκπαιδευτικό υλικό και ενημερωτικά δελτία σχετικά με τις διάφορες δομές και υπηρεσίες υγείας που είναι διαθέσιμες, καθώς και για το πως μπορούν οι πολίτες να αξιοποιήσουν αποτελεσματικά αυτές τις υπηρεσίες.
3. Συγκέντρωση και κατηγοριοποίηση ανατροφοδότησης από τους πολίτες σχετικά με την εμπειρία τους από τη χρήση του Μηχανισμού Συντονισμού, Πλοήγησης και Πολυκαναλικής Εξυπηρέτησης του Υπουργείου Υγείας, και σύνταξη συναφών προτάσεων όποτε απαιτείται, συμβάλλοντας έτσι στην (πιθανή) βελτίωση των παρεχόμενων υπηρεσιών.

Διακήρυξη Ηλεκτρονικού Ανοικτού (Διεθνούς) Άνω των Ορίων Διαγωνισμού για το Έργο “Ανάπτυξη και Λειτουργία Μηχανισμού Συντονισμού, Πλοήγησης και Πολυκαναλικής Εξυπηρέτησης του Υπουργείου Υγείας”

4.1.2 Υπηρεσίες καθοδήγησης και πλοήγησης των πολιτών στις δομές και τις υπηρεσίες υγείας μέσω ενός δικτύου στελεχών (field officers) και εκπαίδευσης στελεχών Δομών Β'βάθμιας Φροντίδας Υγείας

Σκοπός των υπηρεσιών που θα παρέχονται μέσω της Δράσης 4.1.2 στο πλαίσιο του Μηχανισμού Συντονισμού, Πλοήγησης και Πολυκαναλικής Εξυπηρέτησης του Υπουργείου Υγείας, στο πλαίσιο της επιχειρησιακής διάστασης είναι η καλύτερη και ταχύτερη εξυπηρέτηση των πολιτών, η εύκολη και γρήγορη πρόσβασή τους στην πληροφόρηση, η δυνατότητα εξειδικευμένης προσωποποιημένης πληροφόρησης, καθώς και η καθοδήγησή τους για την εκπλήρωση των αιτημάτων τους.

Ο ανάδοχος θα πρέπει να προβεί σε όλες τις διαδικασίες που απαιτούνται για να συγκεντρωθεί το δίκτυο των στελεχών (Field Officers) και κατόπιν της δράσης 4.1.1 να οριστούν τα κατάλληλα στελέχη σε αντίστοιχες δομές και υπηρεσίες, να προγραμματιστεί η παρουσία τους, να υλοποιηθεί η απαραίτητη εκπαίδευση (σε πρώτο στάδιο από τον ανάδοχο και σε συμφωνία με την αναθέτουσα αρχή ως προς το περιεχόμενο), να πραγματοποιηθεί επιπλέον εκπαίδευση σε συνεργασία με το προσωπικό της εκάστοτε δομής για ειδικότερα θέματα που άπτονται των συγκεκριμένων συνθηκών εντός της δομής ή υπηρεσίας όπου θα είναι ορισμένο το εκάστοτε στέλεχος, να οριστούν ροές εργασιών, ανάγκες εξυπηρέτησης, επιχειρησιακές ροές αναφορών και επικοινωνιών, καθώς και να πραγματοποιήσει οποιαδήποτε περαιτέρω διοικητική διαδικασία μπορεί να απαιτηθεί σε σχέση με την διαχείριση προσωπικού.

Στο πλαίσιο της δράσης 4.1.2 ο Ανάδοχος καλείται να αναλάβει την υλοποίηση των υπηρεσιών καθοδήγησης και πλοήγησης των πολιτών στις δομές υγείας. Αυτές οι υπηρεσίες θα παρέχονται από ένα δίκτυο εξειδικευμένων στελεχών (Field Officers), τα οποία θα είναι επιφορτισμένα για την πραγμάτωση των ενδεικτικών παρακάτω ενεργειών:

- Βοήθεια στην υποδοχή και διαδικαστική είσοδο πολιτών στις δομές και υπηρεσίες υγείας
- Υποστήριξη στις διοικητικές διαδικασίες που πρέπει να ακολουθούνται από τους πολίτες κατά την παραμονή τους εντός του συστήματος Υγείας
- Ενημέρωση και συντονισμός με το προσωπικό της εκάστοτε δομής με στόχο τον εντοπισμό των καίριων σημείων όπου απαιτείται η συμβολή των Field Officers
- Συλλογή και καταγραφή ανατροφοδότησης των πολιτών για τις παρεχόμενες υπηρεσίες
- Ενίσχυση των δομών αναλόγως των τρεχουσών απαιτήσεων ή/και αναγκών όπως αυτές προκύπτουν κατά την πορεία υλοποίησης του έργου

Ημέρες και ώρες εργασίας των στελεχών θα οριστικοποιηθούν σε συνεργασία με την Αναθέτουσα Αρχή, ειδικότερα δε αφού λάβει υπ' όψιν ο ανάδοχος το περιβάλλον και τις ανάγκες της εκάστοτε δομής, στοιχεία τα οποία θα έχουν προσδιοριστεί στην Δράση 4.1.1.

Δράση 4.2: Υπηρεσίες τηλεφωνικής ή/και γραπτής εξυπηρέτησης 1ου επιπέδου

Δράση 4.2.1: Εκχώρηση 5ψήφιου ή 4ψήφιου ενιαίου δωρεάν αριθμού εξυπηρέτησης πολιτών

Για τις ανάγκες του έργου και της εξυπηρέτησης των πολιτών και κατόπιν αιτήματος της Αναθέτουσας, ο Ανάδοχος δύναται να προχωρήσει σε αίτημα εκχώρησης 5ψήφιου ή 4ψήφιου αριθμού. Καλώντας τον αριθμό ο πολίτης θα ενημερώνεται για τις παρεχόμενες υπηρεσίες μέσω μηνύματος υποδοχής.

Σύστημα διαχείρισης κλήσεων - Διασύνδεση πληροφοριακών συστημάτων των φορέων με τα αντίστοιχα συστήματα του/των call centers

Για τη βέλτιστη και ευέλικτη εξυπηρέτηση των Συναλλασσόμενων, ο Ανάδοχος θα πρέπει να υλοποιήσει σύστημα επικοινωνίας (Contact Centre) για το Υπουργείο Υγείας. Τα κανάλια επικοινωνίας που θα πρέπει να διαχειρίζεται, ενδεικτικά, είναι:

Διακήρυξη Ηλεκτρονικού Ανοικτού (Διεθνούς) Άνω των Ορίων Διαγωνισμού για το Έργο “Ανάπτυξη και Λειτουργία Μηχανισμού Συντονισμού, Πλοήγησης και Πολυκαναλικής Εξυπηρέτησης του Υπουργείου Υγείας”

- Τηλεφωνική Εξυπηρέτηση
- Μηνύματα Ηλεκτρονικού Ταχυδρομείου (email)
- Αυτοματοποιημένο Ψηφιακό Βοηθό (Chatbot)
- Ηλεκτρονικές Φόρμες - Web Forms
- SMS

Στα κανάλια επικοινωνίας, εφ’ όσον κριθεί σκόπιμο για τις ανάγκες του έργου δύνανται να περιλαμβάνονται και ζωντανή συνδιάλεξη μηνυμάτων κειμένου (Agent Chat μέσω ιστοσελίδας).

Η επικοινωνία θα πρέπει να περιλαμβάνει την υποδοχή και διαχείριση τόσο τηλεφωνικών κλήσεων όσο και γραπτών μηνυμάτων μέσω των υποστηριζόμενων καναλιών. Η εξερχόμενη επικοινωνία θα πρέπει πραγματοποιείται μέσω των ίδιων καναλιών και να αφορά είτε σε μεμονωμένες επικοινωνίες προς απάντηση αιτημάτων είτε σε εξερχόμενες επικοινωνίες. Το Contact Centre θα πρέπει να υποστηρίζει ενιαία σειρά (unified queue) εξυπηρέτησης για όλα τα κανάλια επικοινωνίας. Επιπλέον, θα πρέπει να διαθέτει και εφαρμογή μαζικών εξερχόμενων επικοινωνιών, η οποία θα παρέχει υπηρεσίες μαζικής επικοινωνίας με τους συναλλασσόμενους επί θεμάτων όπως ενημερώσεις, ειδοποιήσεις κ.α.. Το σύστημα θα πρέπει να δίνει τη δυνατότητα υποστήριξης κεντροποιημένου καθώς και αποκεντρωμένου μοντέλου εξυπηρέτησης με την κατάλληλη παραμετροποίηση. Το σύστημα θα πρέπει επιπλέον να υποστηρίζει μαζικές εξερχόμενες επικοινωνίες, με παραμετροποιήσιμα επιμέρους στοιχεία (όπως π.χ. εξερχόμενες γραπτές επικοινωνίες με παραμετροποιήσιμο κείμενο κατά περίπτωση).

Διευκρινίζεται ότι η υποδομή Contact Center παρέχεται από τον Ανάδοχο και αφορά στην εξυπηρέτηση των agents εξυπηρέτησης (εξυπηρέτηση 1^{ου} επιπέδου).

Τηλεφωνική Εξυπηρέτηση / Διαχείριση κλήσεων (Εισερχόμενη και Εξερχόμενη Επικοινωνία) – Για το κανάλι τηλεφωνικής εξυπηρέτησης το Contact Centre θα πρέπει να υποστηρίζει τηλεπικοινωνιακή υποδομή που να παρέχει υπηρεσίες διαχείρισης εισερχομένων και εξερχομένων κλήσεων. Η τηλεφωνική σύνδεση των συναλλασσόμενων με τους Εκπροσώπους Εξυπηρέτησης θα πρέπει να γίνεται με τη χρήση τεχνολογίας VoIP. Ο σχεδιασμός της τηλεπικοινωνιακής υποδομής θα πρέπει να τηρεί τα υψηλότερα δυνατά επίπεδα διαθεσιμότητας που είναι εφικτά με την τρέχουσα τεχνολογία.

Η πορεία μιας εισερχόμενης κλήσης στον νέο Μηχανισμό Συντονισμού, Πλοήγησης και Πολυκαναλικής Εξυπηρέτησης του Υπουργείου Υγείας απαιτεί την ύπαρξη μιας στρατηγικής δρομολόγησης κλήσεων που έχει ως σκοπό την άμεση εξυπηρέτηση των πολιτών. Η στρατηγική δρομολόγησης κλήσεων βασίζεται στην αλληλεπίδραση με τον καλούντα και τον κατευθύνει με συγκεκριμένα κριτήρια είτε σε εφαρμογές αυτο-εξυπηρέτησης (self service), είτε σε εκπρόσωπο εξυπηρέτησης (agent/expert). Θα πρέπει να υποστηρίζεται η δυνατότητα ύπαρξης αναγγελίας στους καλούντες. Η αναγγελία, εναλλακτικά, μπορεί να αναπαραχθεί όταν η κλήση έχει πρώτα τεθεί σε ουρά αναμονής. Όταν βρίσκεται σε ουρά αναμονής, ο καλών περιμένει ένα διαθέσιμο εκπρόσωπο εξυπηρέτησης (agent) ή ειδικό θεματικής περιοχής (expert). Επίσης, θα πρέπει να υπάρχει η δυνατότητα προώθησης της κλήσης απ’ τον agent ή τον expert, σε οποιαδήποτε Υπηρεσία του Υπουργείου Υγείας. Οι Ειδικοί Θεματικής Περιοχής (Experts) θα μπορούν να διεκπεραιώνουν με ισοδύναμο τρόπο, κλήσεις που έχουν δρομολογηθεί σε αυτούς, ως προωθήσεις από τους εκπροσώπους του 1ου επιπέδου ή μέσω αυτόματης προώθησης από το IVR. Επίσης θα μπορούν να διαχειρίζονται και να διεκπεραιώνουν αιτήματα από εναλλακτικά κανάλια επικοινωνίας. Ο Ανάδοχος καλείται να προτείνει την βέλτιστη τεχνική λύση για την κάλυψη των ανωτέρω, λαμβάνοντας υπόψη τους όποιους περιορισμούς σε άδειες χρήσης.

Επιπλέον, μεταξύ άλλων, θα πρέπει να εμπεριέχονται δυνατότητες για τεχνικές λύσεις για την παροχή ενισχυμένων υπηρεσιών εξυπηρέτησης:

- τον άμεσο εντοπισμό επαναλαμβανόμενων κλήσεων ενός πολίτη για την ίδια θεματική περιοχή σε μια καθορισμένη χρονική περίοδο,

Διακήρυξη Ηλεκτρονικού Ανοικτού (Διεθνούς) Άνω των Ορίων Διαγωνισμού για το Έργο “Ανάπτυξη και Λειτουργία Μηχανισμού Συντονισμού, Πλοήγησης και Πολυκαναλικής Εξυπηρέτησης του Υπουργείου Υγείας”

- δυνατότητα callback σε περίπτωση που υπάρχει αυξημένη κίνηση ή ο πολίτης επιλέξει να τον καλέσει εκπρόσωπος εξυπηρέτησης για να μην περιμένει στην ουρά με τη δήλωση προτιμητέου χρονικού διαστήματος επικοινωνίας μαζί του
- την αυτόματη προώθηση της κλήσης ενός πολίτη στον εκπρόσωπο που τον εξυπηρέτησε σε προηγούμενη συνομιλία για ερώτημα της ίδιας θεματικής περιοχής,
- την ταυτόχρονη ενημέρωσή του σε περίπτωση που υπάρχει μεγάλη αναμονή στον συγκεκριμένο εκπρόσωπο δίνοντάς τους την εναλλακτική να προωθηθεί σε άλλον υπάλληλο,
- την ενημέρωση του με αυτοματοποιημένο ηχητικό μήνυμα το οποίο παραμετρικά ορίζεται στο σύστημα από τον Διαχειριστή χωρίς να χρειαστεί να μιλήσει με εκπρόσωπο εξυπηρέτησης ή να τον καλέσει ο εκπρόσωπος όταν θα είναι διαθέσιμος.

Τα στοιχεία αυτά του συστήματος θα πρέπει να έχουν δυνατότητα να απενεργοποιούνται και να ενεργοποιούνται ρυθμίζοντας τα επιμέρους χαρακτηριστικά τους ανάλογα με τις εκάστοτε ανάγκες. Το σύστημα θα πρέπει να είναι ανοικτό ώστε να μπορούν εύκολα να ενσωματωθούν και να κληθούν νέα API για διαμόρφωση και επέκταση της λειτουργικότητάς του.

Εφαρμογή καταγραφής συνομιλιών (αρχείων ήχου και video) – Το Contact Centre θα πρέπει να διαθέτει εφαρμογή καταγραφής συνομιλιών η οποία θα είναι συνδεδεμένη με το σύστημα φωνής του τηλεφωνικού Κέντρου. Επιπλέον, η εφαρμογή θα πρέπει να παρέχει λειτουργικότητα για την δημιουργία αντιγράφων ασφαλείας των αρχείων ήχου και εικόνας/video. Επίσης, η εφαρμογή θα πρέπει να παρέχει λειτουργικότητα ευέλικτης αναζήτησης των αρχείων (π.χ. αναζήτηση βάσει χρονικής περιόδου, χρήστη, καλούντα, θεματικής ενότητας κλπ.) με στόχο την συμμόρφωση με το Γενικό Κανονισμό Προστασίας Προσωπικών Δεδομένων.

Πέραν των ανωτέρω, θα πρέπει να υπάρχει η δυνατότητα ενεργοποίησης και απενεργοποίησης της καταγραφής συνομιλιών. Επίσης θα πρέπει να υποστηρίζεται τεχνικά η δυνατότητα μετάδοσης σχετικού ηχογραφημένου κειμένου ενημέρωσης των πολιτών πριν την καταγραφή της κλήσης. Πριν την ενεργοποίηση της δυνατότητας αυτής θα πρέπει να ενημερώνεται η Αναθέτουσα.

Σύστημα Αυτόματης Τηλεφωνικής Εξυπηρέτησης (IVR) – Το Contact Centre θα πρέπει να διαθέτει πλατφόρμα IVR που θα διασυνδέεται με το τηλεφωνικό κέντρο μέσω του πρωτοκόλλου VoIP καθώς και να υποστηρίζει διασύνδεση με SMS Gateways/SMS Servers. Θα παρέχει τη δυνατότητα απάντησης τηλεφωνικών κλήσεων με την χρήση ηχογραφημένων εκφωνήσεων (υπαγορεύσεις) στην Ελληνική και Αγγλική γλώσσα με δυνατότητα επέκτασης, πλήρους παραμετροποίησης και εύκολης διαχείρισης των ηχογραφημένων μηνυμάτων και των αντίστοιχων ροών/κανόνων εξυπηρέτησης μέσω ολοκληρωμένου περιβάλλοντος διαχείρισης εισερχομένων/εξερχομένων επικοινωνιών και αναλυτικών στατιστικών/reporting. Κατά την έναρξη της κλήσης θα γίνεται εκφώνηση μηνύματος καλωσορίσματος ή άλλη ανακοίνωση προς ενημέρωση (π.χ. θέματα επικαιρότητας, κατελημμένες γραμμές). Για τις τυποποιημένες ανακοινώσεις που θα υπαγορεύονται μέσω του IVR, η εφαρμογή θα πρέπει να παρέχει δυνατότητα καθορισμού της περιοδικότητάς τους καθώς και μεμονωμένες (ad-hoc) ανακοινώσεις.

Το Contact Centre θα παρέχει φωνητικές ανακοινώσεις του αναμενόμενου μέσου χρόνου αναμονής μέχρι που ο επόμενος Εκπρόσωπος Εξυπηρέτησης να είναι διαθέσιμος. Εφόσον δεν κλείσει η γραμμή, θα πρέπει επίσης να ζητείται προαιρετικά μέσω πληκτρολόγησης ή φωνητικής εντολής, κάποιο στοιχείο ταυτοποίησης του συναλλασσόμενου, όπως ο Α.Φ.Μ.. Επίσης, θα πρέπει να παρέχει και επιλογή αιτήματος κλήσης (call back) σε περίπτωση που ο χρόνος αναμονής υπερβεί προκαθορισμένο χρονικό όριο. Για την διαχείριση αυξημένων εισερχομένων κλήσεων το Contact Centre θα πρέπει να διαθέτει αυτοματοποιημένη διαχείριση (π.χ. μέσω δυναμικού call-back και virtual queue). Επίσης, θα πρέπει να δίνεται δυνατότητα για εφαρμογή τεχνολογιών και μεθόδων κατανόησης και επεξεργασίας φυσικού λόγου καθώς και η αξιοποίηση μηχανισμών machine learning για την άμεση απόκριση στα αιτήματα των συναλλασσόμενων. Με τον τρόπο αυτό θα υποστηρίζεται η εξυπηρέτηση των συναλλασσόμενων με την χρήση φωνητικών εντολών.

Ο Ανάδοχος δύναται να παρέχει λύσεις οι οποίες καλύπτουν τις απαιτήσεις του έργου και θα πρέπει να περιληφθούν στην προσφορά του.

Διακήρυξη Ηλεκτρονικού Ανοικτού (Διεθνούς) Άνω των Ορίων Διαγωνισμού για το Έργο “Ανάπτυξη και Λειτουργία Μηχανισμού Συντονισμού, Πλοήγησης και Πολυκαναλικής Εξυπηρέτησης του Υπουργείου Υγείας”

Ο Ανάδοχος καλείται στην πρόταση του να προτείνει αντίστοιχα σενάρια χρήσης των τεχνολογιών αυτών που θα υποστηρίξει η προτεινόμενη λύση.

Το Contact Centre θα πρέπει να διαθέτει εξελιγμένες δυνατότητες αναλυτικής καταγραφής (auditing και logging) όλων ενεργειών των εκπροσώπων εξυπηρέτησης καθώς και του συναλλασσόμενου συμπεριλαμβανομένης της πλοήγησης του εντός του μενού επιλογών του IVR. Επίσης, η λύση θα πρέπει να καταγράφει την τελική έκβαση της κλήσης π.χ. ο καλών έκλεισε το τηλέφωνο, η κλήση δρομολογήθηκε σε Εκπρόσωπο Εξυπηρέτησης, κλπ.

Αυτόματη Κατανομή Κλήσεων (Automatic Call Distribution – ACD) - Σχετικά με τις εισερχόμενες κλήσεις (τηλεφωνικές κλήσεις/βιντεοκλήσεις) το Contact Centre θα πρέπει να παρέχει λειτουργικότητα αυτόματης κατανομής κλήσεων (Automatic Call Distribution – ACD). Μέσω της λειτουργικότητας αυτής οι εισερχόμενες κλήσεις θα τοποθετούνται αυτόματα σε αναμονή μέχρις ότου ένας Εκπρόσωπος Εξυπηρέτησης είναι διαθέσιμος για να λάβει την κλήση. Το σύστημα θα πρέπει επίσης να παρέχει λειτουργικότητα διαχείρισης κριτηρίων δρομολόγησης κλήσεων. Μέσω της λειτουργικότητας αυτής ο διαχειριστής του Contact Centre θα μπορεί να ορίζει κριτήρια δρομολόγησης. Οι εισερχόμενες κλήσεις θα πρέπει να τίθενται στην σειρά αναμονής σε χρονική σειρά κλήσης σε ένα σύστημα Αυτόματης Κατανομής Κλήσεων. Καθώς είναι στην σειρά, οι συναλλασσόμενοι θα πρέπει να εξυπηρετηθούν με βάση τη μέθοδο first-in-first-out (FIFO), αλλά να επιτρέπεται και διαφορετική δρομολόγηση με βάση κριτήρια δρομολόγησης όπου μια κλήση να συνδέεται με τον καταλληλότερο διαθέσιμο εκπρόσωπο που μπορεί να την εξυπηρετήσει. Ενδεικτικά παραδείγματα κριτηρίων είναι:

- Διαθεσιμότητα Εκπροσώπου (π.χ. διαθέσιμος, κατειλημμένος, απουσιάζει σε άδεια, προσωρινά μη διαθέσιμος)
- Προφίλ δεξιοτήτων (π.χ. γνώση συγκεκριμένης θεματολογίας εξυπηρέτησης από εκπρόσωπο)
- Επείγοντα αιτήματα συγκεκριμένης θεματικής κατηγορίας που πρέπει εξυπηρετηθούν άμεσα (π.χ. σε καταληκτικές ημερομηνίες [Χαρακτηρισμός προτεραιότητας])
- Γλώσσα εξυπηρέτησης
- Κανάλι εξυπηρέτησης.

Με βάση το φυσικό αντικείμενο του Έργου ο Ανάδοχος θα πρέπει να προτείνει παραδείγματα κριτηρίων δρομολόγησης την εφαρμογής Contact Centre που παρέχει.

Επίσης, θα πρέπει να υπάρχει δυνατότητα καθορισμού σειράς προτεραιότητας κριτηρίων για τη βέλτιστη και αποτελεσματικότερη δρομολόγηση κλήσεων. Το Contact Centre πρέπει να παρέχει και κυκλική δρομολόγηση (Circular Routing) για ίση κατανομή των κλήσεων στους Εκπροσώπους Εξυπηρέτησης βάσει αριθμού και διάρκειας πραγματοποιηθέντων κλήσεων σε τακτά και σε συγκεκριμένα χρονικά διαστήματα ανά ημέρα και σε συνδυασμό με την επιλογή call back. Σε αυτή την περίπτωση το προφίλ δεξιοτήτων του Εκπροσώπου Εξυπηρέτησης δεν χρησιμοποιείται.

Διαλειτουργικότητα με εφαρμογές - Το Contact Centre του Αναδόχου θα πρέπει να διαλειτουργεί κατ'ελάχιστον με τις κάτωθι εφαρμογές:

Σύστημα Διαχείρισης Αιτημάτων - Η Εφαρμογή Contact Centre θα πρέπει να έχει την δυνατότητα διασύνδεσης με το Σύστημα Διαχείρισης Αιτημάτων. Οι δύο εφαρμογές θα πρέπει να διαλειτουργούν σε πραγματικό χρόνο. Σε επίπεδο τελικών χρηστών (Εκπρόσωποι Εξυπηρέτησης, διαχειριστές) το γραφικό περιβάλλον θα πρέπει να είναι ενοποιημένο και να περιέχει πληροφορίες πραγματικού χρόνου και των δύο εφαρμογών.

Γνωσιακή Βάση – Το Contact Centre θα πρέπει να διαλειτουργεί με την εφαρμογή της Γνωσιακής Βάσης σε πραγματικό χρόνο ώστε οι πληροφορίες της να είναι διαθέσιμες τόσο για τις αυτοματοποιημένες μεθόδους εξυπηρέτησης (chatbot, διαδικτυακή πύλη εξυπηρέτησης), όσο και για της μεθόδους εξυπηρέτησης μέσω Εκπροσώπου (τηλέφωνο, agent chat).

Εφαρμογή Παραγωγής Ολοκληρωμένων Αναφορών - Η εφαρμογή του Contact Centre του Αναδόχου θα πρέπει να διαλειτουργεί με την εφαρμογή Παραγωγής Ολοκληρωμένων Αναφορών. Η παραγωγή

Διακήρυξη Ηλεκτρονικού Ανοικτού (Διεθνούς) Άνω των Ορίων Διαγωνισμού για το Έργο “Ανάπτυξη και Λειτουργία Μηχανισμού Συντονισμού, Πλοήγησης και Πολυκαναλικής Εξυπηρέτησης του Υπουργείου Υγείας”

στατιστικής πληροφόρησης σε πραγματικό χρόνο, σε ιστορικές στατιστικές αναφορές αλλά και η δυνατότητα εξαγωγής των δεδομένων που καταγράφονται σε σχέση με την εφαρμογή του Contact Centre είναι απαραίτητη για την αποδοτική λειτουργία του Μηχανισμού Συντονισμού, Πλοήγησης και Πολυκαναλικής Εξυπηρέτησης του Υπουργείου Υγείας.

Ενδεικτικά, το Contact Centre θα πρέπει να υποστηρίζει σε πραγματικό χρόνο αποτύπωση κατάστασης κλήσεων, ώστε να έχουν οι διαχειριστές την δυνατότητα να προβαίνουν όπου απαιτείται σε διορθώσεις και παραμετροποιήσεις για την βελτίωση της επιχειρησιακής λειτουργίας σε καθημερινό/ωριαίο επίπεδο. Βασικά θεωρούνται τα στοιχεία που αναφέρονται παρακάτω, ως ελάχιστη απαίτηση:

- Τρέχοντα αριθμό κλήσεων σε αναμονή
- Τρέχοντα μέγιστο χρόνο κλήσης στην αναμονή
- Αριθμός εξυπηρετούμενων και εγκαταλελειμμένων (abandoned) κλήσεων
- Ώρα υποδοχής κλήσης στο τηλεφωνικό κέντρο
- Ώρα απάντησης από Εκπρόσωπο Εξυπηρέτησης
- Ώρα ολοκλήρωσης της κλήσης
- Διάρκεια συνομιλίας ανά κλήση
- Διάρκεια αναμονής ανά κλήση
- Αριθμός ταυτόχρονων κλήσεων
- Μέσος και μέγιστος χρόνος αναμονής
- Μέσος χρόνος συνομιλίας συνόλου κλήσεων
- Μέσος χρόνος συνομιλίας ανά ενότητα του IVR.

Θα πρέπει να παρέχεται η δυνατότητα ποιοτικού και ποσοτικού ελέγχου των παρεχόμενων υπηρεσιών, μέσω λειτουργικότητας ή τεχνολογικού εργαλείου που θα είναι διασυνδεδεμένο με το Σύστημα Επικοινωνίας Contact Centre. Το σύστημα θα δίνει τη δυνατότητα παρακολούθησης της απόδοσης των εκπροσώπων εξυπηρέτησης σε πραγματικό χρόνο, τη διενέργεια αυτόματης έρευνας ικανοποίησης μετά τη λήξη της κλήσης του συναλλασσόμενου με τον εκπρόσωπο εξυπηρέτησης καθώς και την εξαγωγή όλων των απαραίτητων στατιστικών δεδομένων, ανά πάσα στιγμή. Η λειτουργικότητα θα επιτρέπει να ελέγχονται τα επίπεδα δραστηριότητας και η χρήση των υπηρεσιών σε πραγματικό χρόνο για κάθε γραμμή και κλήση, παρουσιάζοντας αναλυτικά στοιχεία για την παρακολούθηση των εκπροσώπων εξυπηρέτησης και τη ροή των κλήσεων, καθώς και τους αντίστοιχους χρόνους εξυπηρέτησης. Στόχος του σχετικού εργαλείου είναι ο έλεγχος της υπηρεσίας σε πραγματικό χρόνο, και η εξαγωγή συμπερασμάτων που δύναται να συμβάλλουν στη βελτίωση της λειτουργικής αποδοτικότητας και αποτελεσματικότερης στελέχωσης.

4.2.2 Συντονισμός, παρακολούθηση και αναφορές (reporting) ενεργειών εξυπηρέτησης ομάδων 1ου επιπέδου

Η Δράση 4.2.2 αφορά στις συνολικές ενέργειες που απαιτούνται για την ομαλή και αποδοτική λειτουργία και παρακολούθηση των ομάδων εξυπηρέτησης του 1ου επιπέδου. Οι ομάδες 1ου επιπέδου καλούνται να χειριστούν ένα εύρος περίπλοκης και ευαίσθητης θεματολογίας, όλες τις ενέργειες εξυπηρέτησης και να ανταποκρίνονται στην επικοινωνία και τις ανάγκες των πολιτών, παρέχοντας στοχευμένη και αναλυτική πληροφόρηση με βάση τις εκάστοτε ανάγκες των ερωτημάτων.

Στο πλαίσιο της παρούσης δράσης, θα πρέπει να πραγματοποιούνται και να καταγράφονται οι ενέργειες συντονισμού, ενδεικτικά και μη περιοριστικά, σχετικά με:

- Τις τυποποιημένες διαδικασίες εξυπηρέτησης, καθώς και η επικαιροποίηση αυτών των διαδικασιών με βάση τις εκάστοτε οδηγίες της Αναθέτουσας Αρχής
- Συναντήσεις με ομάδες εργασίας για την υλοποίηση ενεργειών βελτιστοποίησης, καθώς και την διαχείριση υπο-ομάδων ειδικής θεματολογίας εξυπηρέτησης (εάν απαιτηθεί η συγκρότηση τέτοιων ομάδων σε συνεργασία με την Αναθέτουσα Αρχή)

Διακήρυξη Ηλεκτρονικού Ανοικτού (Διεθνούς) Άνω των Ορίων Διαγωνισμού για το Έργο “Ανάπτυξη και Λειτουργία Μηχανισμού Συντονισμού, Πλοήγησης και Πολυκαναλικής Εξυπηρέτησης του Υπουργείου Υγείας”

- Τις απαιτούμενες ροές της εξυπηρέτησης σε σχέση με εξειδικευμένα θέματα ή ειδικές περιπτώσεις
- Την επιχειρησιακή λειτουργία των ομάδων εξυπηρέτησης 1ου επιπέδου
- Την ανάλυση των παρεχόμενων πληροφοριών προς τους εξυπηρετούμενους σε συντονισμό με την Αναθέτουσα Αρχή
- Τον έλεγχο και την τυποποίηση ειδικής θεματολογίας επικαιρότητας (όταν αυτή προκύπτει), για τον συντονισμό των ομάδων εξυπηρέτησης
- Τον συντονισμό εξειδικευμένων υπο-ομάδων εξυπηρέτησης 1ου επιπέδου για ειδικά θέματα (εάν αυτά προκύψουν και σε συνεννόηση με την Αναθέτουσα Αρχή)

Ο Ανάδοχος καλείται να πραγματοποιήσει όλες τις απαραίτητες ενέργειες συντονισμού που θα εξασφαλίσουν την αποτελεσματική και αποδοτική υλοποίηση των δράσεων 4.2.3 και 4.2.4.

Ο Ανάδοχος θα πρέπει να παρέχει αναλυτικές αναφορές ως προς όλες τις ενέργειες συντονισμού του 1ου επιπέδου, καθώς και πιθανές προτεινόμενες ενέργειες για την επόμενη περίοδο, σε συνεργασία με την Αναθέτουσα Αρχή.

4.2.3 Παροχή υπηρεσιών εξυπηρέτησης 1ου επιπέδου (voice ή / και text) καθημερινές 07:00 - 22:00

Η συγκεκριμένη δράση αφορά στο πρώτο επίπεδο επικοινωνίας και εξυπηρέτησης των πολιτών, το οποίο θα υποδέχεται όλη την προφορική-τηλεφωνική ή γραπτή-ηλεκτρονική εισερχόμενη επικοινωνία για το σύνολο των θεμάτων / αιτημάτων / θεματολογιών, καθώς και να πραγματοποιεί εξερχόμενες επικοινωνίες για την ενημέρωση πολιτών ή την εξυπηρέτηση θεμάτων. Η στελέχωση της ομάδας της Δομής επικοινωνίας και υποστήριξης του κοινού του Front Office πρέπει να πραγματοποιείται με τέτοιο τρόπο, ώστε να μπορεί να απαντά σε όλες τις κλήσεις, χωρίς να παρουσιάζεται αναμονή αυξημένου χρόνου για τους πολίτες. Τα στελέχη της ομάδας του Αναδόχου πρέπει να είναι σε θέση να παρέχουν άμεσα και αξιόπιστα απαντήσεις, σε οποιαδήποτε θεματολογία, αξιοποιώντας ειδικά σχεδιασμένα εργαλεία, αλλά και έχοντας πρόσβαση σε όποιο πληροφοριακό σύστημα κρίνεται απαραίτητο για την εξυπηρέτηση κατά την διάρκεια της λειτουργίας του Μηχανισμού Συντονισμού, Πλοήγησης και Πολυκαναλικής Εξυπηρέτησης του Υπουργείου Υγείας. Επίσης, τα στελέχη των Ομάδων Υποδοχής του Front Office πρέπει να είναι εκπαιδευμένα καταλλήλως ώστε να είναι σε θέση να καθοδηγούν τον πολίτη στη χρήση των διαθέσιμων ηλεκτρονικών υπηρεσιών των διαφόρων θεματολογιών– όπου αυτές είναι διαθέσιμες.

Πιο συγκεκριμένα, μεταξύ των υποχρεώσεων των εκπρόσωπων της Δομής επικοινωνίας και υποστήριξης του κοινού (Front Office) είναι:

- Να υποδέχονται την κλήση και δυνητικά να μπορούν να υποδέχονται και αιτήματα από το σύνολο των υποστηριζόμενων καναλιών.
- Να επιβεβαιώνουν τα στοιχεία του πολίτη.
- Να δημιουργούν ένα νέο αίτημα στο Σύστημα Διαχείρισης Αιτημάτων για κάθε ερώτημα/αίτημα από κάθε δυνητικά εξυπηρετούμενο κανάλι.
- Να καταχωρούν στα πεδία του πληροφοριακού συστήματος όλες τις απαιτητές πληροφορίες που προσδιορίζουν με σαφήνεια το αίτημα.
- Να παρέχουν στον πολίτη με υπεύθυνο, φιλικό και κατανοητό τρόπο τη σχετική με το αίτημά του πληροφόρηση.

Διακήρυξη Ηλεκτρονικού Ανοικτού (Διεθνούς) Άνω των Ορίων Διαγωνισμού για το Έργο “Ανάπτυξη και Λειτουργία Μηχανισμού Συντονισμού, Πλοήγησης και Πολυκαναλικής Εξυπηρέτησης του Υπουργείου Υγείας”

- Να καθοδηγούν τον πολίτη στη χρήση των ηλεκτρονικών υπηρεσιών – όπου εφαρμόζεται.
- Να επικοινωνούν με τον πολίτη σε δεύτερο χρόνο για την διεκπεραίωση ενός αιτήματος (π.χ. για την αίτηση αναγκαιών διευκρινίσεων ή δικαιολογητικών) – όποτε απαιτείται αυτή η διαδικασία.
- Στην περίπτωση που το αίτημα του πολίτη είναι εξειδικευμένο, σύνθετο και απαιτεί προσωποποιημένη πληροφόρηση, στην οποία δεν έχει πρόσβαση το Front Office, το μεταφέρουν προς τα ανώτερα επίπεδα εξυπηρέτησης και προς την κατάλληλη απαντητική ομάδα που αντιστοιχεί στην αρμόδια υπηρεσία/ υποκατάστημα/ διεύθυνση. Στη συνέχεια το τμήμα του Front Office όποτε απαιτείται, δύναται να δρομολογήσει εξερχόμενη κλήση για την ανατροφοδότηση του πολίτη. Υπολογίζεται ότι το ποσοστό των αιτημάτων που θα κλιμακώνονται προς τα ανώτερα επίπεδα για περαιτέρω διαχείριση είναι 20% επί της ημερήσιας εισερχόμενης κίνησης
- Εκτέλεση εξερχόμενων ενημερωτικών καμπανιών στους πολίτες για θέματα που άπτονται της επικαιρότητας σχετικά με νέες δράσεις της Αναθέτουσας Αρχής ή επιμέρους υπηρεσιών κ.τ.λ

Η εξυπηρέτηση κλήσεων (Δευτέρα - Παρασκευή και ώρες 07:00 π.μ. έως 22:00 μ.μ.) υπολογίζεται σε 10.000 κλήσεις ημερησίως, κατά μέσο όρο, από την έναρξη λειτουργίας των τηλεφωνικών κέντρων, ενώ η μέση διάρκεια κλήσης υπολογίζεται ότι δεν θα ξεπερνάει τα ~4 λεπτά.

Η τηλεφωνική εξυπηρέτηση θα παρέχεται πανελλαδικά. Η Αναθέτουσα Αρχή διατηρεί το δικαίωμα να επιλέξει τροποποίηση του ωραρίου και των ημερών λειτουργίας.

Για την τηλεφωνική ή/και ηλεκτρονική εξυπηρέτηση θα πρέπει να υπάρχει ευελιξία, επάρκεια και δυναμική εκ μέρους του Αναδόχου ώστε να εξασφαλίζεται η διαθεσιμότητα εκπροσώπων της Δομής ενημέρωσης και υποστήριξης των πολιτών (Front Office). Για να εξασφαλίζονται τα ανωτέρω, ο Ανάδοχος πρέπει να έχει την δυνατότητα διάθεσης τουλάχιστον 200 εργαζομένων για την υλοποίηση της εν λόγω Δράσης.

Γενικές υποχρεώσεις

Ο Ανάδοχος οφείλει να διασφαλίζει ότι τα μέλη της Ομάδας έργου και εν γένει το Προσωπικό που θα χρησιμοποιεί κατά την παροχή των υπηρεσιών συμμορφώνεται με τις οδηγίες, εντολές και υποδείξεις όπως αυτές καθορίζονται στην παρούσα Διακήρυξη και βάσει των υποδείξεων της Αναθέτουσας Αρχής κατά τη διάρκεια υλοποίησης του έργου, καθώς και να παρακολουθεί και να καταγράφει την πορεία εξυπηρέτησης.

Για την παροχή των υπηρεσιών της εν λόγω δράσης, ο Ανάδοχος οφείλει να είναι σε θέση να εξυπηρετεί εισερχόμενες και εξερχόμενες κλήσεις, τόσο μέσω εκπαιδευμένου προσωπικού, όσο και με χρήση αυτοματοποιημένων συστημάτων.

Αναλυτική Περιγραφή Απαιτήσεων για την Υλοποίηση της Δράσης 4.2

I. Ορισμός βασικών μεγεθών μέτρησης (KPIs)

Η εύρυθμη και αποτελεσματική λειτουργία των διαδικασιών για τις οποίες είναι υπεύθυνος ο ανάδοχος και οι οποίες απορρέουν από την τηλεφωνική και ηλεκτρονική εξυπηρέτηση, αποτιμώνται σύμφωνα με σαφώς προκαθορισμένους δείκτες και σύμφωνα με τους οποίους υπολογίζονται και πιθανές ρήτρες.

Ενδεικτικοί δείκτες, οι οποίοι θα προσδιοριστούν με σαφήνεια στη Δράση 1, είναι Offered calls, Rejected ratio, Abandoned in IVR calls, Serviced in IVR calls, κ.ά.

II. ΡΗΤΡΕΣ

Διακήρυξη Ηλεκτρονικού Ανοικτού (Διεθνούς) Άνω των Ορίων Διαγωνισμού για το Έργο “Ανάπτυξη και Λειτουργία Μηχανισμού Συντονισμού, Πλοήγησης και Πολυκαναλικής Εξυπηρέτησης του Υπουργείου Υγείας”

Οι ρήτρες πέραν της καθυστέρησης ανάληψης υπηρεσιών ή δημιουργίας υποδομής στην Αττική, θα μπορούν να επιβληθούν:

- ✓ Λόγω υπέρβασης του μέσου χρόνου ανταπόκρισης (Service level) των κλήσεων.
- ✓ Λόγω υπέρβασης ποσοστού κλήσεων που δεν εξυπηρετήθηκαν (Abandon rate).

ΠΙΝΑΚΑΣ ΡΗΤΡΩΝ ΤΗΛΕΦΩΝΙΚΗΣ ΕΞΥΠΗΡΕΤΗΣΗΣ

Δείκτης	Στόχος	Υποεπίτευξη	Ρήτρα
Service Level (SL)	έως 20'' για το 80% των κλήσεων (μηνιαίος στόχος)	75%-79,99% έως 20''	2% επί του μέρους της τιμολόγησης τηλ. Εξυπηρέτησης
		70%-74,99% έως 20''	5% επί του μέρους της τιμολόγησης τηλ. Εξυπηρέτησης
		<70%	7% επί του μέρους της τιμολόγησης τηλ. Εξυπηρέτησης
Abandoned Rate (AR)	<5% (μηνιαίος στόχος)	5,01%-8%	2% επί του μέρους της τιμολόγησης τηλ. Εξυπηρέτησης
		8,01%-10%	5% επί του μέρους της τιμολόγησης τηλ. Εξυπηρέτησης
		>10%	7% επί του μέρους της τιμολόγησης τηλ. Εξυπηρέτησης

Οι συγκεκριμένοι στόχοι θα πρέπει να επιτυγχάνονται εφόσον διατηρείται ο μέσος αριθμός 10.000 κλήσεων ημερησίως, υπολογιζόμενος σε μηνιαία βάση κατά τον εκάστοτε μήνα αξιολόγησης της ρήτρας. Ο Ανάδοχος θα καλείται να ανταποκριθεί σε διακύμανση (ημερήσια) εισερχομένων κλήσεων +/- 10%, πέραν της οποίας, δεν θα υπολογίζεται η συγκεκριμένη ημέρα στον υπολογισμό της ρήτρας.

Τα κόστη της τηλεπικοινωνιακής διασύνδεσης θα επιβαρύνουν την Αναθέτουσα Αρχή.

Πλάνο δράσης για αντιμετώπιση έκτακτης ανάγκης

Ο Ανάδοχος θα πρέπει να παρουσιάσει ένα **ολοκληρωμένο πλάνο δράσης για αντιμετώπιση έκτακτης ανάγκης** που να διασφαλίζει την απρόσκοπτη συνέχιση της λειτουργίας του έργου (πλάνο επιχειρηματικής συνέχειας). Συγκεκριμένα, ο Υποψήφιος Ανάδοχος πρέπει να διατυπώσει ολοκληρωμένη πρόταση για την αντιμετώπιση αστοχιών στις υποδομές του, παρουσιάζοντας αντίστοιχες διαδικασίες, Back up υποδομές, χρόνους ανάκτησης κλπ. για τη συνέχιση της λειτουργίας και την αντιμετώπιση περιπτώσεων όπως:

- Αστοχιών υπολογιστικού επικοινωνιακού και τηλεφωνικού εξοπλισμού/συστημάτων και ανάκτησης λειτουργίας από άλλη κατάλληλη υποδομή.
- Αστοχιών των δομικών στοιχείων των κτιρίων και ανάκτησης λειτουργίας από άλλη κατάλληλη υποδομή.
- Αστοχιών από φυσικές καταστροφές, γεγονότα ανωτέρας βίας κλπ.

Στο πλαίσιο εφαρμογής του πλάνου δράσης, για την αντιμετώπιση κάποιων εκ των παραπάνω αστοχιών ή και υπερβάλλουσας κίνησης, ο Υποψήφιος Ανάδοχος θα πρέπει να έχει την δυνατότητα να μπορεί να θέσει σε λειτουργία εναλλακτικό site (back up), πέραν του βασικού χώρου λειτουργίας της υπηρεσίας, εντός 24 ωρών.

Διακήρυξη Ηλεκτρονικού Ανοικτού (Διεθνούς) Άνω των Ορίων Διαγωνισμού για το Έργο “Ανάπτυξη και Λειτουργία Μηχανισμού Συντονισμού, Πλοήγησης και Πολυκαναλικής Εξυπηρέτησης του Υπουργείου Υγείας”

Το περιβάλλον του Αναδόχου θα πρέπει να λειτουργεί κάτω από συνθήκες που επιτρέπουν τη λειτουργία του σε επίπεδο 24 x 7 (24 ώρες επί 7 ημέρες).

Επίσης, ο Ανάδοχος θα πρέπει να παρέχει τις απαραίτητες δυνατότητες για χρήση της απαραίτητης τεχνολογίας σε όλα τα επίπεδα Hardware και Software, για την πραγματοποίηση λειτουργίας 24 x 7, εφ’ όσον χρειασθεί.

Ενδεικτικά:

- Χρήση Servers με τεχνολογία Cluster για τις κρίσιμες εφαρμογές.
- Εφαρμογή τεχνολογίας Disk Raid για την λειτουργία των δίσκων.
- Χρήση UPS και γεννήτριας.
- Λειτουργία του Computer Room με την υποστήριξη πυρανίχνευσης, πυρόσβεσης και μονάδων air-condition.
- Μηχανισμοί λειτουργίας back up, επιπλέον φύλαξη ταινιών σε εφεδρική τοποθεσία (off-site back up) ή Disk Backup.
- Εφαρμοσμένη πολιτική και διαδικασίες Disaster Recovery Plan (Business Continuity Plan).

Προστασία και Ασφάλεια Συστημάτων και Πληροφοριών

Ύπαρξη σύγχρονων τρόπων προστασίας στα συστήματα του αναδόχου για ασφάλεια πρόσβασης και περιεχομένου, όσον αφορά τους πολίτες αλλά και του καναλιού επικοινωνίας όπως:

- Ασφάλεια πρόσβασης και συσκευές περιμετρικής ασφάλειας δικτύου, δυνατότητα κρυπτογράφησης.
- Ασφάλεια περιεχομένου με χρήση μηχανισμών προγραμμάτων σε servers και προσωπικούς υπολογιστές (Agent PCs).
- Ασφάλεια αποτροπής απώλειας, εξασφάλιση ακεραιότητας, εμπιστευτικότητας και διαθεσιμότητάς δεδομένων και γενικότερα εξασφάλιση από τον Ανάδοχο της τήρησης των απαιτήσεων που προκύπτουν από τον Γενικό Κανονισμό Προστασίας Δεδομένων (GDPR) με την χρήση σύγχρονων εργαλείων.

4.2.4 Παροχή υπηρεσιών εξυπηρέτησης 1ου επιπέδου (voice ή / και text) ΣΚ και νυχτερινά

Η παροχή υπηρεσιών εξυπηρέτησης 1ο επιπέδου αποτελεί τον πυρήνα της επικοινωνίας με τους πολίτες, αποτελώντας τη γέφυρα μεταξύ αυτών και των παρεχόμενων υπηρεσιών εξυπηρέτησης. Στο πλαίσιο αυτό, η δράση που προτείνεται αφορά στην αποδοχή και εξυπηρέτηση της προφορικής και γραπτής επικοινωνίας των πολιτών, καθώς και στην παροχή ενημέρωσης και καθοδήγησης σε θέματα που τους αφορούν.

Η ομάδα της Δομής Επικοινωνίας και Υποστήριξης του Κοινού (Front Office) λειτουργεί αδιάλειπτα, τόσο κατά τις εργάσιμες ημέρες όσο και τα Σαββατοκύριακα και τις νυχτερινές ώρες, εξασφαλίζοντας την πρόσβαση των πολιτών σε υπηρεσίες υψηλής ποιότητας. Η στελέχωση της ομάδας γίνεται με τρόπο που εξασφαλίζει την απάντηση σε κάθε κλήση, χωρίς αναμονή αυξημένου χρόνου για τους πολίτες.

ΔΡΑΣΗ 5: ΣΥΜΒΟΥΛΟΣ ΠΟΙΟΤΙΚΗΣ ΑΞΙΟΛΟΓΗΣΗΣ ΚΑΙ ΣΥΝΕΧΟΥΣ ΒΕΛΤΙΩΣΗΣ

Η Δράση 5 αφορά στην αναγνώριση και παρακολούθηση στοχευμένων δεικτών μέτρησης (α) της απόδοσης των παρεχόμενων υπηρεσιών εξυπηρέτησης στον πολίτη και (β) του επιτόπιου συντονισμού των ομάδων εξυπηρέτησης, και περιλαμβάνει:

- Διαγνωστική μελέτη (με αναφορά σε pain points και ευκαιρίες βελτίωσης) και προτάσεις δράσεων για την βελτίωση των υπηρεσιών εξυπηρέτησης από όλα τα κανάλια εξυπηρέτησης.
- Συστηματική μέτρηση και αξιολόγηση της επίδοσης όλων καναλιών εξυπηρέτησης σε ποσοτικούς και ποιοτικούς δείκτες.
- Αποτίμηση υλοποίησης και μέτρηση αποτελεσματικότητας καθώς και νέες προτάσεις δράσεων εφόσον απαιτείται.
- Μεγιστοποίηση επίλυσης κατά την πρώτη επαφή (first contact resolution).
- Ελαχιστοποίηση του χρόνου ανταπόκρισης στους πολίτες (τόσο στην υποδοχή όσο και στην επίλυση) και μεγιστοποίηση αποδοτικότητας.
- Ενέργειες για την αύξηση και αποδοτικότερη χρήση των ψηφιακών/self service καναλιών.
- Συνεχής βελτίωση της ικανοποίησης των πολιτών.

Στη Δράση 5 περιλαμβάνεται η διενέργεια διαγνωστικής μελέτης για τον εντοπισμό προβληματικών περιοχών (pain points) και ευκαιριών βελτίωσης κατά την υλοποίηση του έργου. Στόχος της εν λόγω Δράσης είναι η αποτύπωση και υλοποίηση ενεργειών συνεχούς βελτίωσης των παρεχόμενων υπηρεσιών όλων των καναλιών εξυπηρέτησης, η αξιολόγηση αυτών των ενεργειών και η τήρηση του εγγυημένου επιπέδου παροχής μέσω των εκπαιδευτικών και ενημερωτικών δράσεων. Ο Ανάδοχος καλείται να προδιαγράψει τους Δείκτες Αποτελεσματικότητας (KPIs) των διαδικασιών αυτών, ποσοτικούς και ποιοτικούς.

Ο Ανάδοχος υποχρεούται να διασφαλίζει τη συνεχή βελτίωση της υπηρεσίας σε σχέση με το εύρος των θεματολογιών, καθώς και με τη γενικότερη εικόνα εξυπηρέτησης. Σε συνεργασία με την Αναθέτουσα Αρχή και με βάση τις ανάγκες του έργου, ο Ανάδοχος θα πρέπει να θέσει, να παρακολουθεί και να τηρεί τους αντίστοιχους δείκτες που θα παρακολουθούν τη διαχείριση απόδοσης και διασφάλιση ποιότητας.

5.1: Καθορισμός Συστήματος Μέτρησης Απόδοσης Υπηρεσιών (κριτήρια & δείκτες μέτρησης αποδοτικότητας και αποτελεσματικότητας) - Προσδιορισμός αναφορών (reporting εξυπηρέτησης)

Κατά την έναρξη του έργου, ο Ανάδοχος θα κληθεί να πραγματοποιήσει μία συνολική διαγνωστική μελέτη, η οποία θα έχει ως στόχο την αναλυτική αποτύπωση των προβληματικών περιοχών στην εξυπηρέτηση (όπου και όπως παρουσιάζονται αυτές) και τις προτεινόμενες δράσεις για την επίλυση/ βελτίωση αυτών, μέσω προτάσεων στοχευμένων δράσεων αντιμετώπισης. Επιπλέον, η μελέτη θα πρέπει να περιλαμβάνει τη διαδικασία που θα περιγράφει τα απαιτούμενα βήματα για το συνεχή εντοπισμό, υλοποίηση και μέτρηση / επιβεβαίωση των δράσεων βελτίωσης. Η υλοποίηση των δράσεων και η επίτευξη των στόχων που τέθηκαν κατά το σχεδιασμό τους, καθώς και ο εντοπισμός / προδιαγραφή επιπλέον δράσεων βελτίωσης θα παρακολουθείται μέσω τακτικών αναφορών.

Αντικείμενο της δράσης αποτελούν οι ενέργειες που αφορούν στη Διασφάλιση της αποδοτικότητας και αποτελεσματικότητας του Έργου που με τη σειρά τους αφορούν τόσο στο έλεγχο του συνόλου των Παραδοτέων που θα παραχθούν στο πλαίσιο έργου, όσο και στην προσμέτρηση κατά τη διαδικασία

Διακήρυξη Ηλεκτρονικού Ανοικτού (Διεθνούς) Άνω των Ορίων Διαγωνισμού για το Έργο “Ανάπτυξη και Λειτουργία Μηχανισμού Συντονισμού, Πλοήγησης και Πολυκαναλικής Εξυπηρέτησης του Υπουργείου Υγείας”

ελέγχου εκτός της ποιότητας και των αλληλεξαρτήσεων και αλληλεπιδράσεων μεταξύ Δράσεων και Παραδοτέων.

Η δράση θα περιλαμβάνει τουλάχιστον τα παρακάτω:

1. Ολοκλήρωση (aggregation) των πλάνων αποδοτικότητας και αποτελεσματικότητας των επιμέρους Δράσεων τα οποία και θα πρέπει τουλάχιστον να περιλαμβάνουν:

- Περιγραφή και τεκμηρίωση των Δεικτών Παρακολούθησης (KPIs).
- Καθορισμός προδιαγραφών, προϋποθέσεων, μεθόδων και οι διαδικασιών με βάση τις οποίες θα πραγματοποιούνται οι ποιοτικοί έλεγχοι της Δράσης 5.2.
- Περιγραφή και τεκμηρίωση της διαδικασίας επικαιροποίησης των παραπάνω.
- Σημειώνεται ότι οι δείκτες, προδιαγραφές, προϋποθέσεις, μέθοδοι και διαδικασίες, που περιγράφονται παραπάνω θα εξειδικεύονται στο επίπεδο των Παραδοτέων των επιμέρους Δράσεων.

2. Σχεδιασμός, Ανάπτυξη και Μοντελοποίηση των κύκλων αξιολόγησης.

3. Αξιοποίηση των παραπάνω για τη διενέργεια ελέγχων του περιεχομένου των παραδοτέων των επιμέρους Δράσεων.

4. Παραγωγή αναφορών συμμόρφωσης με τις απαιτήσεις ποιότητας και διατύπωση προτάσεων για τη βελτίωση των Παραδοτέων, με έμφαση στις αλληλεξαρτήσεις, αλληλεπιδράσεις των Παραδοτέων.

5. Αξιοποίηση διαθέσιμων πλαισίων διαλειτουργικότητας.

6. Υποστήριξη των εμπλεκόμενων στις διαδικασίες ελέγχου της ποιότητας των Παραδοτέων του συνολικού Έργου .

Η Δράση 5.1 περιλαμβάνει, ενδεικτικά και μη περιοριστικά, την εγκαθίδρυση ενός κοινώς αποδεκτού πλαισίου μέτρησης και στοχοθέτησης με τους αντίστοιχους δείκτες και αναφορές, καθώς και ένα σύστημα αξιοποίησης των αποτελεσμάτων των μετρήσεων.

Συγκεκριμένα, οι ελάχιστες απαιτήσεις που πρέπει να καλύψει ο Ανάδοχος για την Δράση 5.1 και κατά συνέπεια για τη διασφάλιση ποιότητας των παρεχόμενων υπηρεσιών είναι:

- Διαχείριση της Απόδοσης: Ορισμός αντιπροσωπευτικών για το έργο δεικτών με την αντίστοιχη αιτιολόγηση, μελέτη και υλοποίηση μεθοδολογίας και τρόπων παρακολούθησης και μέτρησης, στοχοθέτησης και ανάπτυξης για όλα τα επίπεδα.

Σχετικά με τις **Ενέργειες για την αύξηση και αποδοτικότερη χρήση των ψηφιακών καναλιών**, ο Ανάδοχος καλείται να μετρήσει και να αποτυπώσει δείκτες χρήσης οι οποίοι θα αποτελούν ένα εργαλείο για την σύγκριση της χρήσης των ψηφιακών καναλιών καθ' όλη την διάρκεια του έργου. Ο Ψηφιακός Μετασχηματισμός και η σταδιακή μετάβαση προς ένα κεντροποιημένο και ψηφιοποιημένο τρόπο εξυπηρέτησης αποτελεί έναν κεντρικό στόχο του Έργου, αλλά και έναν στρατηγικό στόχο του ευρύτερου Δημοσίου Τομέα. Η χρήση των ψηφιακών/ self service καναλιών προσφέρει καλύτερη, αμεσότερη και μεγαλύτερη ποικιλία πρόσβασης στις υπηρεσίες του Μηχανισμού Συντονισμού, Πλοήγησης και Πολυκαναλικής Εξυπηρέτησης του Υπουργείου Υγείας, βελτιώνοντας ουσιαστικά την ζωή των πολιτών, ενώ ταυτόχρονα αυξάνει την αποδοτικότητα και αποτελεσματικότητα αυτών των επικοινωνιών.

Ειδικότερα, ο Ανάδοχος σε συνεργασία με την Αναθέτουσα Αρχή θα θέσει δείκτες μέτρησης αξιολόγησης των ψηφιακών/ self service καναλιών, ώστε να εντοπίζει και να προσδιορίζει με μετρήσιμο τρόπο τις ενέργειες που απαιτούνται για τη βελτίωση της εμπειρίας χρήσης των πολιτών.

Δράση 5.2: Μέτρηση Απόδοσης Εξυπηρέτησης

Στο πλαίσιο της Δράσης 5.2 ανήκουν όλες εκείνες οι ενέργειες που θα πραγματοποιήσει ο ανάδοχος για να παρακολουθεί την απόδοση εξυπηρέτησης σύμφωνα με τα καθορισμένα στοιχεία από την Δράση 5.1, όπως π.χ. συγκεκριμένοι δείκτες για θεματικές περιοχές, εξυπηρέτηση για συγκεκριμένες υπηρεσίες, παρακολούθηση της απόδοσης των ψηφιακών/ self service καναλιών κ.ο.κ..

Ο ανάδοχος θα πρέπει να συγκεντρώνει ποσοτικά στοιχεία για όλους τους δείκτες που έχει προδιαγράψει στην προηγούμενη δράση, καθώς και για όλα τα επιμέρους στοιχεία των οποίων καλείται να μετράει την απόδοση και θα πρέπει να σχηματίζει και να υλοποιεί τις αντίστοιχες αναφορές μέτρησης. Θα πρέπει επίσης να καλύπτει τις κατάλληλες ενέργειες που πρέπει να πραγματοποιηθούν, ούτως ώστε να βελτιώνει συνεχώς την απόδοση, η οποία θα πρέπει να αποτιμάται και αριθμητικά μέσω των παραδοτέων του.

Παραλλήλως θα πρέπει να παρέχεται και ποιοτική μέτρηση, όπου και εάν αυτό είναι εφικτό, και σε συνεργασία με την αναθέτουσα αρχή να σχεδιάζει και να υλοποιεί τις κατάλληλες ενέργειες παρέμβασης, οι οποίες θα στοχεύουν στη βελτίωση της απόδοσης της εξυπηρέτησης.

Επιπλέον στην παρούσα δράση ο ανάδοχος είναι επιφορτισμένος με την παρακολούθηση της τήρησης του ελάχιστου εγγυημένου επιπέδου υπηρεσιών, όπου αυτό αναφέρεται στην παρούσα διακήρυξη και όπως απαιτείται με βάση τα επιμέρους χαρακτηριστικά της κάθε δράσης. Θα πρέπει να παρέχει στην αναθέτουσα αρχή κάθε στοιχείο σχετικά με την τήρηση του ελάχιστου εγγυημένου επιπέδου υπηρεσιών καθώς και να προβαίνει σε οποιαδήποτε απαραίτητη διορθωτική ενέργεια όποτε αυτό απαιτείται ή επισημαίνεται από την Αναθέτουσα Αρχή.

Ο Ανάδοχος, ως μέρος των δράσεων ελέγχου και βελτίωσης της εξυπηρέτησης θα πρέπει να υλοποιεί τις αντίστοιχες τακτικές και έκτακτες (όπου και όποτε απαιτείται από τις τρέχουσες ανάγκες του έργου) εκπαιδευτικές και ενημερωτικές δράσεις, με στόχο την εγγύηση παροχής των βέλτιστων δυνατών υπηρεσιών, μέσω της παροχής ενημερωμένων και εξειδικευμένων πληροφοριών σχετικά με όλη τη θεματολογία του του Μηχανισμού Συντονισμού, Πλοήγησης και Πολυκαναλικής Εξυπηρέτησης του Υπουργείου Υγείας.

Τέλος, ο ανάδοχος θα πρέπει να παρακολουθεί τις εκκρεμείς υποθέσεις εξυπηρέτησης και όντας σε συνεχή επικοινωνία με τις αρμόδιες υπηρεσίες, οι οποίες ενδέχεται να έχουν αναλάβει την κάθε περίπτωση εξυπηρέτησης, να ενημερώνει καταλλήλως και να πραγματοποιεί οποιαδήποτε αναγκαία θα συμβάλει στην επίλυση αυτών των υποθέσεων.

Δράση 5.3: Στοχευμένες Μελέτες / Έρευνες σε θέματα του Υπουργείου Υγείας

Η Δράση 5.3 αποτελεί κρίσιμο μέρος του έργου, καθώς μέσω αυτής, το Υπουργείο Υγείας αποκτά ένα σημαντικό εργαλείο υποβοήθησης, το οποίο εκτός από την διαδικασία εξυπηρέτησης μέσω του Μηχανισμού Συντονισμού, Πλοήγησης και Πολυκαναλικής Εξυπηρέτησης, έχει την δυνατότητα να αφήσει μια σημαντική παρακαταθήκη για τις Υπηρεσίες του Υπουργείου Υγείας και να αποτελέσει οδηγό για μελλοντικές δράσεις βελτίωσης/ εξυπηρέτησης/ ανάλυσης.

Μέσω της Δράσης 5.3 ο Ανάδοχος σε συνεργασία με την Αναθέτουσα Αρχή θα πρέπει να μπορεί να παρέχει μελετητικές υπηρεσίες προς το Υπουργείο Υγείας που αφορούν σε ειδικά θέματα εξυπηρέτησης του Υπουργείου Υγείας, σε θέματα λειτουργικά των υπηρεσιών παροχής υγείας, σε τρέχουσες ή πιθανές μελλοντικές ανάγκες, ή σε θεματολογία όπως ενδέχεται να υποδειχθεί από την Αναθέτουσα Αρχή με βάση τις τρέχουσες ανάγκες ή την σύγχρονη θεματολογία ενδιαφέροντος του Υπουργείου.

Η δράση δύναται να περιλαμβάνει ενδεικτικά και μη περιοριστικά:

- Μελέτες εξυπηρέτησης: σε συνδυασμό με αντίστοιχο εξειδικευμένο προσωπικό του Υπουργείου Υγείας, υπάρχει η δυνατότητα να υλοποιηθούν μελέτες σχετικά με το αντικείμενο και την ποιότητα της εξυπηρέτησης, σε ζητήματα που ενδεχομένως δεν καλύπτονται από τον Μηχανισμό Συντονισμού, Πλοήγησης και Πολυκαναλικής Εξυπηρέτησης του Υπουργείου Υγείας.
- Έρευνες σε θεματολογία ενδιαφέροντος του Υπουργείου Υγείας: ο Ανάδοχος θα πρέπει να έχει την δυνατότητα να υλοποιήσει μελέτες ερευνητικού περιεχομένου για θεματολογία ενδιαφέροντος του Υπουργείου Υγείας και η οποία δεν θα περιλαμβάνει θεματολογία ιατρικού περιεχομένου, σε συνεργασία με εμπειρογνώμονες, εξειδικευμένο προσωπικό (εντός και εκτός της Αναθέτουσας Αρχής) και διοικητικό προσωπικό.
- Στοχευμένες μελέτες για ειδικές περιπτώσεις που αντιμετωπίζουν οι Δομές και Υπηρεσίες του Υπουργείου Υγείας και υπάρχει η δυνατότητα να συγκεντρωθούν ποσοτικά στοιχεία μέσω του Μηχανισμού Συντονισμού, Πλοήγησης και Πολυκαναλικής Εξυπηρέτησης του Υπουργείου Υγείας.
- Ad hoc μελέτες: Σε συνεργασία με τον Ανάδοχο, η Αναθέτουσα Αρχή έχει την δυνατότητα να ζητήσει την υλοποίηση ad hoc μελετών που άπτονται αντικειμένων συναφών των δραστηριοτήτων του Αναδόχου και με στόχο την ενίσχυση και την ανθεκτικότητα των υπηρεσιών που παρέχει το Υπουργείο Υγείας στους πολίτες.

Το περιεχόμενο και ο απαιτούμενος όγκος των αποτελεσμάτων της Δράσης 5.3. θα συμφωνηθεί σε συνεργασία του Αναδόχου και της Αναθέτουσας Αρχής. Σε κάθε περίπτωση ο αριθμός των μελετών/ερευνών που θα εκπονήσει ο Ανάδοχος στα πλαίσια της εν λόγω Δράσης είναι τουλάχιστον 8. Στην προσφορά του ο Ανάδοχος υποχρεούται να καλύψει συναφή θεματολογία για την υλοποίηση της Δράσης και να προτείνει μεθοδολογία υλοποίησης.

Δράση 5.4: Βελτιστοποίηση διαδικασιών και Ροών

Ο στόχος της Δράσης 5.4 είναι να αναλυθούν και να αποτυπωθούν επιχειρησιακές διαδικασίες και ροές εντός του Μηχανισμού Συντονισμού, Πλοήγησης και Πολυκαναλικής Εξυπηρέτησης του Υπουργείου Υγείας. Η ανάλυση επιχειρησιακών ροών αποτελεί μια περίπλοκη και ειδική διαδικασία, η οποία στοχεύει στη βελτιστοποίηση αυτών με απώτερο σκοπό την καλύτερη δυνατή εξυπηρέτηση των πολιτών.

Συγκεκριμένα ο Ανάδοχος καλείται να:

- Καταγράψει τις τρέχουσες επιχειρησιακές διαδικασίες και ροές με οποιοδήποτε πρόσφορο μέσο συμφωνηθεί ή/και εγκριθεί από την Αναθέτουσα Αρχή (ενδεικτικά συνεντεύξεις, επιτόπιες επισκέψεις, ανασκόπηση κανονισμών κ.λ.π.)
- Εντοπίσει σημεία που προκαλούν δυσχέρειες στην επιχειρησιακή λειτουργία, που καθυστερούν την περάτωση διαδικασιών, ή που αποτελούν σημεία διακοπής στην ολοκλήρωση των (bottlenecks, break points)
- Αναλύσει και κατηγοριοποιήσει τις επιχειρησιακές διαδικασίες, να εντοπίσει σημεία βελτίωσης και να πραγματοποιήσει τις κατάλληλες προτάσεις βελτιστοποίησης.
- Για κάθε πρόταση βελτιστοποίησης, ο Ανάδοχος θα πρέπει να παρέχει την κατάλληλη τεκμηρίωση καθώς και εκτίμηση αντικτύπου σε περίπτωση που υιοθετηθούν οι προτάσεις του.
- Πραγματοποίηση σχηματική απεικόνιση των προτεινόμενων βελτιστοποιημένων διαδικασιών και ροών με βάση αποδεκτούς κανόνες και μεθοδολογία (π.χ. πρότυπο BPMN).

Το πλαίσιο υλοποίησης της παρούσης δράσης θα οριστικοποιηθεί σε συνεργασία του Αναδόχου με την Αναθέτουσα Αρχή. Ο Ανάδοχος στην τεχνική του προσφορά θα πρέπει να προτείνει την κατάλληλη μεθοδολογία, καθώς και τα εργαλεία που θα χρησιμοποιήσει για την σχηματική απεικόνιση, θα πρέπει

Διακήρυξη Ηλεκτρονικού Ανοικτού (Διεθνούς) Άνω των Ορίων Διαγωνισμού για το Έργο “Ανάπτυξη και Λειτουργία Μηχανισμού Συντονισμού, Πλοήγησης και Πολυκαναλικής Εξυπηρέτησης του Υπουργείου Υγείας”

επίσης να προτείνει διαδικασίες και ροές που προτίθεται να βελτιστοποιήσει και οι οποίες θα τεθούν είτε υπό την έγκριση της Αναθέτουσας Αρχής κατά την διάρκεια υλοποίησης του έργου, είτε σε συνεργασία με την αντίστοιχη ομάδα του Αναδόχου θα τροποποιηθούν/ συμπληρωθούν, ώστε να αντικατοπτρίζουν τις τρέχουσες ή/και μελλοντικές ανάγκες του Υπουργείου Υγείας.

Στο πλαίσιο της δράσης οι υποψήφιοι ανάδοχοι θα πρέπει να συνυπολογίζουν στην τεχνική τους προσφορά τις νέες και ανερχόμενες τεχνολογίες όπου μπορεί να επηρεάσουν την βελτιστοποίηση/ μεταβολή των επιχειρησιακών διαδικασιών και ροών (όπως π.χ. οι τεχνολογίες Τεχνητής Νοημοσύνης), σε συνδυασμό με την ιδιαίτερη φύση του Υπουργείου Υγείας και των συνθηκών που καλούνται οι Δομές αυτού να αντιμετωπίσουν (π.χ. έκτακτα περιστατικά μαζικών καταστροφών).

ΔΡΑΣΗ 6: ΣΥΜΒΟΥΛΟΣ ΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΑΣ ΚΑΙ ΔΗΜΟΣΙΟΤΗΤΑΣ

Η Δράση 6 αφορά στο στρατηγικό σχεδιασμό, την υλοποίηση και την παροχή υψηλού επιπέδου συμβουλευτικών υπηρεσιών επικοινωνίας και προβολής για την προώθηση και προβολή των παρεχόμενων υπηρεσιών του παρόντος έργου και των στρατηγικών κατευθύνσεων του Υπουργείου Υγείας. Ειδικότερα, ο Ανάδοχος σχεδιάζει και υλοποιεί δράσεις στρατηγικού σχεδιασμού, παρέχει συμβουλευτική υποστήριξη για την υλοποίηση ενός ολοκληρωμένου επικοινωνιακού προγράμματος προώθησης και ενημέρωσης (δημοσιότητα και διαφημιστική προβολή στα ΜΜΕ και στο διαδίκτυο), διοργανώνει μία σειρά ενημερωτικών και προωθητικών εκδηλώσεων για την επίτευξη των στόχων της παρούσας σύμβασης.

Για κάθε επικοινωνιακή ενέργεια που θα πραγματοποιείται στο πλαίσιο της παρούσας Δράσης, θα υποβάλλεται από τον Ανάδοχο αναλυτική πρόταση υλοποίησης η οποία θα περιλαμβάνει, ενδεικτικά, την περιγραφή της ενέργειας, τον τόπο και τον τρόπο υλοποίησης, καθώς και τη σύνδεση με τους γενικούς και ειδικούς στόχους των δράσεων επικοινωνίας. Για κάθε πρόταση ο Ανάδοχος θα αναγράφει και το κόστος της ενέργειας, βάσει της οικονομικής του προσφοράς, προς έγκριση από την Αναθέτουσα Αρχή.

Όλες οι υπηρεσίες επικοινωνίας θα πρέπει να εκτελεσθούν με βάση το πρότυπο ΕΛΟΤ: 1435:2009 «ΥΠΗΡΕΣΙΕΣ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ ΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΑΣ-ΑΠΑΙΤΗΣΕΙΣ».

Πιο συγκεκριμένα, ο Ανάδοχος θα παρέχει τις ακόλουθες υπηρεσίες όπως περιγράφονται αναλυτικά ακολούθως:

Δράση 6.1: Συντονισμός Δράσεων και Υπηρεσίες Σχεδιασμού και Υλοποίησης Επικοινωνιακών Ενεργειών

Η Δράση 6.1 περιλαμβάνει τις υπηρεσίες σχεδιασμού δημιουργικών για το ενημερωτικό υλικό και τη διοργάνωση-υποστήριξη εκδηλώσεων-προωθητικών ενεργειών, την παροχή υπηρεσιών γραφείου τύπου, το συντονισμό των δράσεων και την υποστήριξη της Αναθέτουσας Αρχής κατά την εφαρμογή του Σχεδίου Δράσεων Επικοινωνίας και των προτεινομένων ενεργειών.

Ι. Για το συντονισμό και παρακολούθηση των Δράσεων επικοινωνίας, ο Ανάδοχος θα αναλάβει να παράσχει στην Αναθέτουσα Αρχή καθ' όλη τη διάρκεια της Δράσης τα εξής:

- Συμμετοχή στελεχών του σε συναντήσεις σχετικές με το αντικείμενο της Δράσης, όπου κρίνεται απαραίτητο.
- Απολογισμούς ενεργειών με αξιολόγηση, τεκμηρίωση, και σύνταξη εκθέσεων/αναφορών προόδου του φυσικού και οικονομικού αντικειμένου της Δράσης, καθώς και τελικής/απολογιστικής Έκθεσης.
- Ενημέρωση σε τακτά χρονικά διαστήματα για την πορεία υλοποίησης του Σχεδίου Δράσεων.
- Αναθεώρηση και επικαιροποίηση των δράσεων στις περιπτώσεις που λαμβάνουν χώρα τροποποιήσεις της Στρατηγικής και του Σχεδίου Δράσεων ή εάν παρατηρούνται αποκλίσεις από τους στόχους που έχουν τεθεί, καθώς και για οποιοδήποτε άλλο λόγο κρίνει αιτιολογημένα η Αναθέτουσα Αρχή.

Ο Ανάδοχος θα υποβάλει για κάθε επικοινωνιακή ενέργεια αναλυτική Πρόταση Υλοποίησης η οποία δύναται να περιλαμβάνει πληροφορίες για το εκτιμώμενο κόστος υλοποίησης (ενδεικτικά ανθρωπομήνες,

Διακήρυξη Ηλεκτρονικού Ανοικτού (Διεθνούς) Άνω των Ορίων Διαγωνισμού για το Έργο “Ανάπτυξη και Λειτουργία Μηχανισμού Συντονισμού, Πλοήγησης και Πολυκαναλικής Εξυπηρέτησης του Υπουργείου Υγείας”

κόστη συνεργατών, κλπ.), το περιεχόμενο, το χρόνο, το κοινό – στόχο, τις προδιαγραφές, τον τόπο και τον τρόπο υλοποίησης, τη σύνδεση με τους γενικούς και ειδικούς στόχους των δράσεων επικοινωνίας, καθώς και την αναμενόμενη αποτελεσματικότητα της προτεινόμενης ενέργειας μετρούμενη με ποσοτικοποιημένα κριτήρια, εφόσον εφαρμόζεται.

Για κάθε επικοινωνιακή ενέργεια ο Ανάδοχος θα προβαίνει στην υλοποίησή της κατόπιν έγκρισης από την Αναθέτουσα Αρχή για το φυσικό και οικονομικό αντικείμενο, σύμφωνα με τις Προτάσεις Υλοποίησης που υποβάλλονται.

Η Αναθέτουσα Αρχή δύναται να προβαίνει σε τροποποιήσεις, αναθεωρήσεις καθώς και στον επαναπροσδιορισμό και την τεκμηρίωση του χρόνου υλοποίησης των δράσεων Επικοινωνίας και Δημοσιότητας ανάλογα με την πορεία των ενεργειών/ δράσεων που υποστηρίζονται επικοινωνιακά, οι οποίες θα γνωστοποιούνται στον Ανάδοχο. Αντίστοιχες μεταβολές, μπορεί να προτείνει και ο Ανάδοχος, οι οποίες θα τελούν υπό την έγκριση της Αναθέτουσας Αρχής.

II. Ο Ανάδοχος θα προβαίνει σε όλες τις απαραίτητες ενέργειες για την οργάνωση και υλοποίηση των ενημερωτικών εκδηλώσεων - προωθητικών ενεργειών, εφόσον έχει λάβει γραπτώς τη σύμφωνη γνώμη της Αναθέτουσας Αρχής ή/και τις παρατηρήσεις σχετικά με την υποβληθείσα Πρόταση Υλοποίησης.

Ο Ανάδοχος είναι υπεύθυνος για την άρτια και αποτελεσματική οργάνωση και διεξαγωγή των ενημερωτικών εκδηλώσεων. Ενδεικτικά:

- ✓ Ανάπτυξη δημιουργικού concept της εκάστοτε ενέργειας και την εφαρμογή τους σε επικοινωνιακά υλικά.
- ✓ Προσδιορισμός κοινού-στόχος σε συνεργασία με την Αναθέτουσα Αρχή
- ✓ Διασφάλιση επαρκούς προβολής της εκδήλωσης από τα ΜΜΕ
- ✓ Προετοιμασία για διάθεση ενημερωτικού υλικού στους συμμετέχοντες
- ✓ Γραμματειακή υποστήριξη καθ' όλη τη διάρκειά της εκδήλωσης

Η διοργάνωση και η συμμετοχή σε δράσεις πληροφόρησης, ενημέρωσης και προβολής λειτουργούν συμπληρωματικά με τις υπόλοιπες δράσεις επικοινωνίας. Ανάλογα με τους στόχους και την επικοινωνιακή φάση, η σειρά των ενεργειών αυτών απευθύνονται είτε σε εξειδικευμένες ομάδες είτε στο ευρύ κοινό. Το περιεχόμενο των εκδηλώσεων θα εξαρτάται κάθε φορά από τις επικοινωνιακές ανάγκες του έργου και πάντα σε συμφωνία με την Αναθέτουσα Αρχή.

Ο Ανάδοχος, πριν την διοργάνωση της εκάστοτε εκδήλωσης, συνέδριο, ημερίδα, τεχνική συνάντηση, θα αποστέλλει σε εύλογο χρονικό διάστημα στην Αναθέτουσα Αρχή Πρόταση Υλοποίησης στην οποία θα περιλαμβάνει αναλυτικά τα ακόλουθα:

- Κατανομή του προϋπολογισμού ανά κατηγορία/ υπηρεσία
- Παρεχόμενες υπηρεσίες όπως δημιουργικές, παραγωγές, φωτογράφιση, κλπ.
- Αριθμό εμπλεκόμενων στελεχών σχετικά με το σχεδιασμό, οργάνωση, συντονισμό και υλοποίηση της εκάστοτε ενέργειας

III. Ο Ανάδοχος αναλαμβάνει την παροχή υπηρεσιών γραφείου τύπου και δημιουργίας σχέσεων με τα ΜΜΕ για τη μεγιστοποίηση της δημοσιότητας του Έργου. Παράλληλα, σχεδιάζει και υλοποιεί ενέργειες έμμεσης επικοινωνίας μεταφέροντας την πληροφορία μέσα από τους κυριότερους διαύλους επικοινωνίας που είναι οι εκπρόσωποι των Μέσων Μαζικής Ενημέρωσης, καλύπτοντας έτσι τόσο το σύνολο της κοινής γνώμης, όσο και επιμέρους ειδικά κοινά. Ειδικότερα, στο πλαίσιο των ανωτέρω περιλαμβάνονται υπηρεσίες:

- ✓ Σύνταξη και αποστολή δελτίων τύπου, ανακοινώσεων και προετοιμασία υλικού (π.χ. κείμενα, φωτογραφίες, infographics) για ρεπορτάζ, άρθρα, σχόλια, αφιερώματα, παρουσιάσεις και συνεντεύξεις αρμόδιων στελεχών.

Διακήρυξη Ηλεκτρονικού Ανοικτού (Διεθνούς) Άνω των Ορίων Διαγωνισμού για το Έργο “Ανάπτυξη και Λειτουργία Μηχανισμού Συντονισμού, Πλοήγησης και Πολυκαναλικής Εξυπηρέτησης του Υπουργείου Υγείας”

- ✓ Δημιουργία σχέσεων με ΜΜΕ, δημοσιογράφους και ανάπτυξη συνεργειών με άλλους φορείς για την ενεργοποίησή τους και αξιοποίηση των καναλιών επικοινωνίας τους για τη διάχυση της πληροφορίας
- ✓ Διοργάνωση και συντονισμός ενημερωτικών επαφών με έμφαση στη διαρκή και συνεπή ενημέρωση των Δημοσιογράφων, προκειμένου να έχουν υλικό και σωστή πληροφόρηση για τις ανάγκες της αρθρογραφίας των συνεντεύξεων και των ρεπορτάζ.

IV. Στο πλαίσιο της παρούσας δράσης περιλαμβάνεται και ο δημιουργικός σχεδιασμός επικοινωνιακού υλικού ανάλογα με την εκάστοτε θεματολογία και τις επιμέρους καμπάνιες ή/και ενέργειες που θα υποδεικνύει η Αναθέτουσα Αρχή.

Ειδικότερα, ο Ανάδοχος στο πλαίσιο της Δράσης αυτής θα αναλάβει τα εξής:

- **Σχεδιασμό επικοινωνιακής ταυτότητας και εφαρμογής της στο σύνολο των επιμέρους υλικών**
- **Κειμενογράφηση και δημιουργία περιεχομένου για τις δράσεις επικοινωνίας**
 - ✓ σύνταξη και επιμέλεια πρωτότυπων κειμένων επικοινωνιακής ταυτότητας,
 - ✓ σύνταξη και επιμέλεια Δελτίων Τύπων και κειμένων σύμφωνα με τις ανάγκες του έργου
 - ✓ συγγραφή βελτιστοποιημένων κειμένων (SEO) και περιεχομένου για τις καταχωρίσεις των Μέσων και των Μέσων Κοινωνικής Δικτύωσης
- **Σχεδιασμό δημιουργικών για τη διαδικτυακή πύλη της Δράσης 2.1.5**
- **Σχεδιασμό και Δημιουργία Ενημερωτικού Υλικού** (Μακέτες ενημερωτικών εντύπων, φυλλαδίων & αφισών, folder, ημερολογίων, κλπ.)
- **Προτάσεις περιεχομένου για τα Μέσα Κοινωνικής Δικτύωσης** όσον αφορά στην ύλη (τίτλοι-θέματα, μόνιμες στήλες, κατηγορίες θεματολογίας ανά σελίδα) και το δημιουργικό (branding, μηνύματα, hashtags)
- Φωτογραφίες και επεξεργασία φωτογραφιών
- Προσαρμογή ταυτότητας σε υλικά (παρουσιάσεις, επιστολόχαρτο, κάρτες κλπ.)
- **Σχεδιασμό και Δημιουργία Διαφημιστικού Υλικού**
 - ✓ Μακέτες καταχωρήσεων στον Τύπο
 - ✓ Δημιουργία Web Banners (premium display advertising)
- **Σενάρια Οπτικοακουστικού Υλικού**
 - ✓ Σενάρια για τηλεοπτικά σποτ 30" – 35"
 - ✓ Σενάρια για ραδιοφωνικά σποτ 30" – 35"
 - ✓ Σενάρια για προωθητικά video για social media, εκδηλώσεις κλπ.

Για κάθε προτεινόμενο επικοινωνιακό υλικό θα υποβάλλεται στην Αναθέτουσα Αρχή αναλυτική Πρόταση Υλοποίησης, η οποία θα τελεί υπό την έγκρισή της. Ο αριθμός, το περιεχόμενο και τα επιμέρους τεχνικά χαρακτηριστικά των υλικών θα οριστικοποιούνται σε συνεργασία με την Αναθέτουσα Αρχή.

Το Έντυπο, Ηλεκτρονικό, Οπτικοακουστικό και λοιπό Ενημερωτικό Προωθητικό Υλικό που θα παραχθεί στο πλαίσιο της σύμβασης για οποιαδήποτε ενέργεια επικοινωνίας θα πληροί τις υποχρεώσεις δημοσιότητας του Ταμείου Ανάκαμψης και Ανθεκτικότητας όπως αυτές προσδιορίζονται στον Οδηγό Επικοινωνίας του Εθνικού Σχεδίου Ανάκαμψης και Ανθεκτικότητας (Ελλάδα 2.0). Για την επιβεβαίωση της τήρησης των υποχρεώσεων το υλικό θα αποστέλλεται πριν τη δημοσιοποίηση του για έγκριση στο Τμήμα Επικοινωνίας και Δημοσιότητας της Ειδικής Υπηρεσίας Συντονισμού του Ταμείου Ανάκαμψης (ΕΥΣΤΑ).

Δράση 6.2. Σχεδιασμός και Διαχείριση Διαφημιστικής Καμπάνιας στα Μέσα Μαζικής Ενημέρωσης, στα μέσα κοινωνικής δικτύωσης και στο διαδίκτυο

Διακήρυξη Ηλεκτρονικού Ανοικτού (Διεθνούς) Άνω των Ορίων Διαγωνισμού για το Έργο “Ανάπτυξη και Λειτουργία Μηχανισμού Συντονισμού, Πλοήγησης και Πολυκαναλικής Εξυπηρέτησης του Υπουργείου Υγείας”

Η Δράση περιλαμβάνει το στρατηγικό σχεδιασμό, τη διαχείριση και παρακολούθηση του διαφημιστικού πλάνου μέσω (media plan) σε τηλεόραση, ραδιόφωνο, έντυπο τύπο και ιστοσελίδες σε εγχώρια ΜΜΕ.

Το Media Plan θα πρέπει να:

- είναι χρονικά κατανομημένο και με ποσοστιαία κατανομή των ενεργειών,
- επιτυγχάνει το καλύτερο δυνατό media mix διατηρώντας το κόστος σε επιθυμητά επίπεδα,
- στοχεύει σε συγκεκριμένα κοινά-στόχους και περιγράφει τον τρόπο επιλογής και προσέγγισης των ομάδων-στόχους,
- διαθέτει τεκμηρίωση της επιλογής του χρόνου και της διάρκειας προβολής,
- περιλαμβάνει το κόστος προβολής-ανάλυση προϋπολογισμού,
- περιγράφει τα παραδοτέα μετά την έγκριση του media plan,

Η κατανομή του ποσοστού της προϋπολογισθείσας δαπάνης μεταξύ των διαφόρων κατηγοριών Μέσων Μαζικής Ενημέρωσης (ΜΜΕ), ήτοι για τα έντυπα μέσα (εφημερίδες, περιοδικά και περιφερειακά έντυπα μέσα), τον ηλεκτρονικό τύπο, το ραδιόφωνο και την τηλεόραση θα επιμεριστεί βάσει του προϋπολογισμού του Πλάνου Δημοσιότητας που αφορά στα μέσα αυτά, σύμφωνα με τα προβλεπόμενα στο ισχύον Προεδρικό Διάταγμα Π.Δ. 261, όπως έχει τροποποιηθεί και ισχύει, για τη διαφάνεια στην διαφημιστική προβολή του Δημοσίου και του ευρύτερου δημοσίου τομέα από τα έντυπα και τα ηλεκτρονικά μέσα ενημέρωσης και την από 18.11.2024 υπ’ αρ. Ε/4972 απόφαση του Γενικού Γραμματέα Επικοινωνίας και Ενημέρωσης (ΑΔΑ: ΡΗΜΕ46ΜΓΨ7-5ΝΕ) με θέμα «Έγκριση του προγράμματος επικοινωνιακής προβολής για το έργο «Ανάπτυξη και Λειτουργία Μηχανισμού Συντονισμού, Πλοήγησης και Πολυκαναλικής Εξυπηρέτησης του Υπουργείου Υγείας».

Το Πλάνο Μέσων δύναται να περιλαμβάνει:

- ☐ **Τηλεοπτικά μηνύματα:** Μεταδόσεις μηνυμάτων σε τηλεοπτικούς σταθμούς πανελλαδικής και περιφερειακής εμβέλειας.
- ☐ **Ραδιοφωνικά μηνύματα:** Μεταδόσεις μηνυμάτων σε ραδιοφωνικούς σταθμούς πανελλαδικής και περιφερειακής εμβέλειας.
- ☐ **Έντυπες καταχωρήσεις:** Εμφανίσεις καταχωρήσεων/advertorials στον έντυπο τύπο πανελλαδικής και περιφερειακής εμβέλειας.
- ☐ **Ηλεκτρονικές καταχωρήσεις:** Εμφανίσεις καταχωρήσεων (web banners, advertorials κ.ο.κ.) στον ηλεκτρονικό τύπο (ιστοσελίδες).

Ο Ανάδοχος, λίγο πριν την έναρξη μιας καμπάνιας προβολής και δημοσιότητας, σχεδιάζει και υποβάλλει το Πλάνο Μέσων (Media Plan) ανά κατηγορία Μέσων, με τεκμηριωμένη αναλυτική πρόταση προβολής στα ΜΜΕ συμπεριλαμβανομένου του κόστους, την επιλογή της διάρκειας, των μέσων και της προβλεπόμενης αποτελεσματικότητας, η οποία τίθεται υπό την έγκριση της Αναθέτουσας Αρχής.

Συγκεκριμένα, η παρούσα Δράση περιλαμβάνει **α)** το σχεδιασμό στρατηγικής του πλάνου προβολής και δημοσιότητας (media plan) σε τηλεόραση, ραδιόφωνο, έντυπο τύπο και ιστοσελίδες, **β)** τις ενέργειες αναθεώρησης της λίστας μέσων προβολής και των επιμέρους τυχόν καταμερισμών βάση προϋπολογισμού ανά μέσο, **γ)** την οριστικοποίηση του τελικού πλάνου μέσων και των επιμέρους καταμερισμών ανά μέσο και **δ)** τον ορισμό χρονοδιαγράμματος και προτεινόμενων ημερομηνιών καταχωρήσεων, σποτ για την καμπάνια (φάσεις ή waves) προβολής και δημοσιότητας.

Στο πλαίσιο των ανωτέρω ενεργειών του Αναδόχου, αναφέρονται οι εξής εργασίες:

- ο Επικοινωνία με τους Υπευθύνους του Τμήματος Marketing και εμπορικού των μέσων της εν λόγω λίστας, με στόχο την ενημέρωση έναρξης διαφημιστικής καμπάνιας, καταγραφή των στοιχείων επικοινωνίας τους και αίτημα για προσφορά, σύμφωνα με τον προϋπολογισμό της λίστας μέσων προβολής.

Διακήρυξη Ηλεκτρονικού Ανοικτού (Διεθνούς) Άνω των Ορίων Διαγωνισμού για το Έργο “Ανάπτυξη και Λειτουργία Μηχανισμού Συντονισμού, Πλοήγησης και Πολυκαναλικής Εξυπηρέτησης του Υπουργείου Υγείας”

- ο Σύνταξη και αποστολή των εντολών ανάθεσης / μετάδοσης ή/και καταχώρισης ανάλογα με τα μέσα και σύμφωνα με τις τελικές προσφορές τους, συνοδευόμενα από διαφημιστικό υλικό προς καταχώρηση ή ανάρτηση ή προβολή.
- ο Παρακολούθηση και συντονισμό της εκτέλεσης των εργασιών της διαφημιστικής προβολής.
- ο Συγκέντρωση και καταγραφή των αποδεικτικών στοιχείων προβολής, ή/και καταχώρησης ή/και ανάρτησης, έλεγχος ορθότητας προβολής σύμφωνα με την εντολή ανάθεσης / μετάδοσης ή/και καταχώρισης.

Παράλληλα, στο πλαίσιο της παρούσας Δράσης, ο Ανάδοχος θα παράσχει ολοκληρωμένες υπηρεσίες για την ανάπτυξη και τη διαχείριση των διαφημιστικών ενεργειών στα κοινωνικά δίκτυα και διαδίκτυο (όπως youtube, google, programmatic), συγκεκριμένα θα αναλάβει:

1. Την εκπόνηση και διαχείριση πλάνου ψηφιακής προβολής, με συγκεκριμένες διαφημιστικές ενέργειες σε κοινωνικά δίκτυα και διαδίκτυο, προϋπολογισμό, χρονικό διάστημα υλοποίησης και εκτιμώμενα αποτελέσματα. Το πλάνο ψηφιακής προβολής υποβάλλεται λίγο πριν την έναρξη της εκάστοτε διαφημιστικής ενέργειας ανά φάση υλοποίησης και βάσει της επικοινωνιακής στρατηγικής. Ειδικότερα, το πλάνο ψηφιακής προβολής για κάθε επιμέρους καμπάνια θα οριστικοποιείται μετά από Πρόταση/ προτάσεις Υλοποίησης του Αναδόχου που θα εγκρίνονται από την Αναθέτουσα Αρχή. Το πλάνο ψηφιακής προβολής δύναται να περιλαμβάνει διαφημιστικές ενέργειες σε μέσα όπως:
 - ✓ Google (Google Display Network, Video-YouTube)
 - ✓ Facebook & Instagram
 - ✓ X (πρ. Twitter)
 - ✓ Tik Tok
 - ✓ Programmatic networks
2. Τη δημιουργία / ενεργοποίηση λογαριασμών στα Μέσα Κοινωνικής Δικτύωσης και διαχείρισή τους για τα μέσα εκείνα στα οποία κρίνεται σκόπιμο να δημιουργηθούν.
3. Την ενημέρωση και την τροφοδότηση των επίσημων λογαριασμών της Αναθέτουσας στα Μέσα Κοινωνικής Δικτύωσης ανά τακτά χρονικά διαστήματα με περιεχόμενο σχετικό με το έργο, τους στόχους της καμπάνιας και τα επιδιωκόμενα αποτελέσματα, με απώτερο στόχο την ορθή πληροφόρηση και την ενθάρρυνση των πολιτών για αξιοποίηση του πολύ-καναλικού συστήματος. Ο Ανάδοχος θα υποβάλλει πλάνο αναρτήσεων προς έγκριση στην Αναθέτουσα Αρχή και θα προχωρά στη δημιουργία (κείμενα και προσαρμογές δημιουργικών υλικών) και στη δημοσίευση των συγκεκριμένων αναρτήσεων που αφορούν στο έργο.
4. Τη διαχείριση των μέσων κοινωνικής δικτύωσης σε επίπεδο
 - ✓ Δημιουργίας και υλοποίησης διαφημιστικών καμπανιών
 - ✓ Παρακολούθησης και βελτιστοποίησης αυτών
 - ✓ Διαχείρισης διαφημιστικού budget
 - ✓ Απολογισμού διαφημιστικών καμπανιών (reporting) Ο Ανάδοχος θα παραδίδει Εκθέσεις Μέτρησης Αποτελεσματικότητας προβολής της εκάστοτε διαφημιστικής καμπάνιας στα Μέσα Κοινωνικής Δικτύωσης, στο διαδίκτυο και σε programmatic networks που, ενδεικτικά, θα περιλαμβάνει: Ad Impressions, Clicks, pages likes και άλλα KPI's που θα συμφωνηθούν ανά καμπάνια (πχ. Video Views, Interactions κλπ.).

Διακήρυξη Ηλεκτρονικού Ανοικτού (Διεθνούς) Άνω των Ορίων Διαγωνισμού για το Έργο “Ανάπτυξη και Λειτουργία Μηχανισμού Συντονισμού, Πλοήγησης και Πολυκαναλικής Εξυπηρέτησης του Υπουργείου Υγείας”

Οι οικονομικοί φορείς κατά την υποβολή της προσφοράς δεν απαιτείται να υποβάλλουν αναλυτικό πλάνο στα ΜΜΕ, στα μέσα κοινωνικής δικτύωσης και στο διαδίκτυο, παρά μόνο τη γενικότερη στρατηγική προσέγγιση αυτών.

Σημειώνεται ότι το αίτημα για τροποποίηση του πλάνου μέσων (media plan – digital media plan) σε οποιοδήποτε χρόνο αποτελεί αναφαίρετο δικαίωμα της Αναθέτουσας αρχής και ο Ανάδοχος οφείλει να συνεργάζεται προς την κατεύθυνση αυτή.

Δράση 6.3: Επικοινωνιακή Στρατηγική και Σχέδιο Δράσεων Επικοινωνίας

Ο Ανάδοχος αναλαμβάνει σε συνέχεια σχετικής ενημέρωσης που θα πραγματοποιηθεί από την Αναθέτουσα Αρχή εντός δύο (2) μηνών από την ημερομηνία υπογραφής της Σύμβασης, με βάση την Προσφορά του και σε συνεργασία με την Αναθέτουσα Αρχή, να υποβάλει:

1. Πρόταση που θα περιλαμβάνει την Επικοινωνιακή Στρατηγική, καθώς και την κατάρτιση, εξειδίκευση και εφαρμογή ενός Σχεδίου Δράσεων Επικοινωνίας χρονικά κατανομημένου και κοστολογημένου, με τεκμηριωμένη την αποτελεσματικότητα των προτάσεων σε σχέση με τους επιδιωκόμενους στόχους και τις ομάδες κοινού – στόχος (target groups) του Έργου.
2. Ενδεικτικό χρονοδιάγραμμα υλοποίησης του Σχεδίου Δράσης σύμφωνα με τις οδηγίες της Αναθέτουσας, βάσει της πορείας του Έργου.

Η Επικοινωνιακή Στρατηγική και το Σχέδιο Δράσεων Επικοινωνίας έχουν ορίζοντα υλοποίησης όλη τη διάρκεια του έργου και υπάρχει η δυνατότητα επικαιροποίησής τους καθ' όλη τη διάρκεια υλοποίησης του έργου, σύμφωνα με την πορεία υλοποίησης και τις τρέχουσες ανάγκες .

Βασικός στόχος της Επικοινωνίας είναι η καλύτερη και πληρέστερη ενημέρωση των ομάδων-στόχος, και γενικότερα η πληροφόρηση της κοινής γνώμης για την πρωτοβουλία αυτή και τις σημαντικές αναβαθμισμένες υποδομές και υπηρεσίες που θα προσφέρονται μέσα από τον συνεχή εκσυγχρονισμό των εσωτερικών διαδικασιών του Υπουργείου Υγείας.

Το Επικοινωνιακό Σχέδιο Δράσεων θα πρέπει να περιλαμβάνει τουλάχιστον τα παρακάτω:

- Σχεδιασμό Επικοινωνιακής Στρατηγικής και Σχέδιο Δράσεων
- Σχεδιασμό και υλοποίηση Διαφημιστικής Καμπάνιας σε ΜΜΕ και ψηφιακά μέσα
- Σχεδιασμό και παραγωγή έντυπου, ψηφιακού, οπτικοακουστικού υλικού και λοιπού προωθητικού υλικού
- Εκδηλώσεις πληροφόρησης, ενημέρωσης και προβολής
- Λοιπές επικοινωνιακές ενέργειες αναλόγως των απαιτήσεων του Έργου και της Αναθέτουσας

Κατά την κατάρτιση του Σχεδίου Δράσεων Επικοινωνίας και σε συμφωνία με την Αναθέτουσα Αρχή, πρέπει να τηρηθούν τα παρακάτω:

- Η ομοιογένεια, αλληλουχία και συντονισμός μεταξύ των προτεινόμενων ενεργειών.
- Η καθαρότητα των στόχων και η σαφήνεια του επικοινωνιακού «μίγματος» που θα εφαρμοσθεί.
- Η χρήση σταθερών εικαστικών και μηνυμάτων.
- Η αξιοποίηση των νέων τεχνολογιών της επικοινωνίας και της πληροφόρησης.
- Η σύνδεση με τη σύγχρονη κοινωνική και οικονομική πραγματικότητα της χώρας

Δράση 6.4: Εκδηλώσεις πληροφόρησης, ενημέρωσης και προβολής

Διακήρυξη Ηλεκτρονικού Ανοικτού (Διεθνούς) Άνω των Ορίων Διαγωνισμού για το Έργο “Ανάπτυξη και Λειτουργία Μηχανισμού Συντονισμού, Πλοήγησης και Πολυκαναλικής Εξυπηρέτησης του Υπουργείου Υγείας”

Η Δράση αυτή περιλαμβάνει τη διοργάνωση μιας σειράς προωθητικών και ενημερωτικών δράσεων όπως μεικτές (δια ζώσης και ηλεκτρονικές - (Phygital events) εκδηλώσεις, συνέδρια, ημερίδες και τεχνικές συναντήσεις, καθώς και ενέργειες για την προβολή και προσέλκυση δημοσιότητας στα ΜΜΕ, μέσω της οργάνωσης Press Events (Συνεντεύξεις Τύπου, press lunches κλπ.) για την άμεση ενημέρωση και διάχυση της πληροφορίας.

Ο Ανάδοχος θα προβαίνει σε όλες τις απαραίτητες ενέργειες για υλοποίηση της εκδήλωσης/ δράσης και λοιπών προωθητικών ενεργειών, εφόσον έχει λάβει γραπτώς τη σύμφωνη γνώμη της Αναθέτουσας Αρχής ή/και τις παρατηρήσεις σχετικά με την υποβληθείσα Πρόταση Υλοποίησης στην οποία θα περιλαμβάνονται αναλυτικά οι δαπάνες.

Ο Ανάδοχος είναι υπεύθυνος για την άρτια και αποτελεσματική οργάνωση και διεξαγωγή των εκδηλώσεων/ημερίδων. Ενδεικτικά:

- ✓ Ενοίκιαση, άδεια χρήσης και διαμόρφωση του χώρου διεξαγωγής των εκδηλώσεων/ δράσεων που θα περιλαμβάνει και τυχόν αναγκαία υλικοτεχνική υποδομή
- ✓ Κάλυψη της εκδήλωσης με φωτογράφιση και βιντεοσκόπηση, εφόσον απαιτηθεί
- ✓ Καταγραφή Πρακτικών (μαγνητοφώνηση/απομαγνητοφώνηση) εφόσον απαιτηθεί
- ✓ Κ.ά.

Επισημαίνεται ότι οποιαδήποτε έμμεσα κόστη προκύψουν κατά την υλοποίηση των προωθητικών ενεργειών περιλαμβάνονται στον συνολικό προϋπολογισμό της Δράσης.

Δράση 6.5: Προβολή σε ΜΜΕ, Μέσα Κοινωνικής Δικτύωσης & διαδίκτυο

Ο Ανάδοχος, μετά την ολοκλήρωση της διαδικασίας έγκρισης από την Αναθέτουσα Αρχή του τελικού πλάνου μέσων (media plan) που εκπονείται στο πλαίσιο της Δράσης 6.2, θα αναλάβει την αποστολή των εντολών μετάδοσης και του σχετικού οπτικοακουστικού υλικού (video spots, ηχητικών spots κλπ.), καθώς και των εντολών δημοσίευσης των καταχωρήσεων στα επιλεγμένα μέσα προβολής για την έναρξη της διαφημιστικής καμπάνιας. Επίσης, αναλαμβάνει την παρακολούθηση της ορθής υλοποίησης του προγράμματος προβολής και τη συγκέντρωση των απαιτούμενων δικαιολογητικών από κάθε μέσο προβολής και την καταβολή του κόστους προβολής.

Επισημαίνεται ότι τα κόστη διαφήμισης, ήτοι: συνδρομές τηλεθέασης / τηλεμεριδίων / ακροαματικότητας για κατανομή προϋπολογισμού media, κόστη πλατφόρμας διαχείρισης ηλεκτρονικών καταχωρήσεων (ad server), κόστη media shop, πακέτα προαγοράς διαφήμισης περιλαμβάνονται στον συνολικό προϋπολογισμό της Δράσης και θα αποτυπώνονται στην πρόταση υλοποίησης που θα υποβάλλεται πριν την κάθε ενέργεια προβολής.

Ταυτόχρονα, για την ενίσχυση της διαφημιστικής προβολής του Έργου στο διαδίκτυο και την ενεργή προώθησή του στα Μέσα Κοινωνικής Δικτύωσης, ο Ανάδοχος θα αναλάβει τα κάτωθι:

- Υλοποίηση πλάνου ψηφιακής προβολής σε ψηφιακά μέσα και κοινωνικά δίκτυα, σύμφωνα με την εγκεκριμένη Πρόταση Υλοποίησης που εκπονείται στο πλαίσιο της Δράσης 6.2 και δύναται να περιλαμβάνει διαφημιστικές ενέργειες σε:
 - Google Network (Google Display Network, Google Search Network, YouTube κα.)
 - Facebook και Instagram
 - X (πρώην Twitter)
 - Tik Tok
 - Programmatic networks

Δράση 6.6: Παραγωγές έντυπου, ηλεκτρονικού, οπτικοακουστικού και λοιπού ενημερωτικού υλικού - διαφημιστικών υλικών

Η παρούσα Δράση περιλαμβάνει την παραγωγή του επικοινωνιακού υλικού (έντυπων, οπτικοακουστικών, ηλεκτρονικών κλπ.) ανάλογα με την εκάστοτε θεματολογία και τις επιμέρους καμπάνιες ή/και ενέργειες που θα υποδεικνύει η Αναθέτουσα Αρχή.

Για κάθε προτεινόμενη ενέργεια, υλικό, παραγωγή θα υποβάλλεται στην Αναθέτουσα Αρχή αναλυτική Πρόταση Υλοποίησης, η οποία θα τελεί υπό την έγκρισή της. Ο αριθμός, το περιεχόμενο και τα επιμέρους τεχνικά χαρακτηριστικά των υλικών θα οριστικοποιηθούν σε συνεργασία με την Αναθέτουσα Αρχή.

Ειδικότερα, ο Ανάδοχος στο πλαίσιο της Δράσης αυτής θα αναλάβει τα εξής:

- ✓ Παραγωγή ενημερωτικών εντύπων, φυλλαδίων & αφισών, folder, ημερολογίων, κ.λπ.
- ✓ Παραγωγή τηλεοπτικών σποτ 30'' - 40''
- ✓ Παραγωγή ραδιοφωνικών σποτ 30'' - 40''
- ✓ Παραγωγή videos για χρήση σε παρουσιάσεις, εκδηλώσεις, στην ιστοσελίδα και κοινωνικά δίκτυα
- ✓ Παραγωγή infographics

Επιπλέον, στο πλαίσιο της παρούσας δράσης ο ανάδοχος καλείται να παράξει όλο το υποστηρικτικό υλικό των προωθητικών ενεργειών και εκδηλώσεων. Τα υλικά που θα σχεδιαστούν και θα παραχθούν αφορούν σε (ενδεικτικά και όχι περιοριστικά):

- Προωθητικά δώρα -give aways, promo items, usb, κλπ
- Διάφορα Υλικά εκδηλώσεων -σημάνσεις όπως προσκλήσεις, folder, πρόγραμμα, roll up banners, παρουσιάσεις).

Προτεινόμενες Τεχνικές Προδιαγραφές των βίντεο

Οι λήψεις κινούμενης εικόνας (video) και η επεξεργασία, θα γίνουν σύμφωνα με τα παρακάτω τεχνικά κριτήρια και προϋποθέσεις:

- Ανάλυση 4K (UHD): 4096 x 2160 pixels ή 3840 x 2160 pixels
- Μπορεί να αξιοποιηθούν τεχνικές όπως π.χ. timelapse, hyperlapse κ.λπ.
- Μπορεί επίσης να αξιοποιηθούν γραφικά και videographics
- Παράδοση υλικού σε ψηφιακή μορφή: αρχεία avi και mp4, κατάλληλα-για χρήση στα social media
- Παράδοση ψηφιακού master σε σκληρό δίσκο high definition ασυμπίεστο, όπου θα περιλαμβάνεται επίσης έκδοση χωρίς σπικάζ για μελλοντική μεταγλώττιση
- Παράδοση με τίτλο, metadata και tags.

Αναφορικά με την παραγωγή των βίντεο

- Απαιτείται παρουσίαση και έγκριση του τελικού σεναρίου πριν το τελικό μοντάζ.
- Ο ανάδοχος θα αναλάβει τη διεκπεραίωση των απαραίτητων διαδικασιών για την εξασφάλιση άδειας, για την πραγματοποίηση των λήψεων εφόσον απαιτείται.
- Η καλλιτεχνική και τεχνική επιμέλεια της όλης παραγωγής αποτελεί επίσης ευθύνη και επιλογή του Αναδόχου, ο οποίος θα λάβει υπόψη τις κατευθυντήριες οδηγίες της Αναθέτουσας Αρχής. Σε κάθε περίπτωση, οι επιλογές αυτές θα αναδεικνύουν με τον καλύτερο δυνατό τρόπο το περιεχόμενο που έχει συμφωνηθεί με την Αναθέτουσα Αρχή.
- Η Αναθέτουσα Αρχή δικαιούται να υποδείξει στον Ανάδοχο βελτιώσεις ή τροποποιήσεις ως προς την καλλιτεχνική και τεχνική επιμέλεια της παραγωγής (πχ. αλλαγή, αντικατάσταση πλάνων,

Διακήρυξη Ηλεκτρονικού Ανοικτού (Διεθνούς) Άνω των Ορίων Διαγωνισμού για το Έργο “Ανάπτυξη και Λειτουργία Μηχανισμού Συντονισμού, Πλοήγησης και Πολυκαναλικής Εξυπηρέτησης του Υπουργείου Υγείας”

διόρθωση ή αλλαγή της δομής και του κειμένου κλπ.), τις οποίες ο Ανάδοχος υποχρεούται να ενσωματώσει, προκειμένου να προκύψει το τελικό παραδοτέο.

- Ο Ανάδοχος υποχρεούται να βρίσκεται σε στενή συνεργασία με την Αναθέτουσα Αρχή κατά την υλοποίηση της παραγωγής και να λαμβάνει περαιτέρω κατευθύνσεις, οδηγίες και διευκρινίσεις.

Ο ανάδοχος θα αναλάβει την διεκπεραίωση των απαραίτητων διαδικασιών για την εξασφάλιση άδειας, για την πραγματοποίηση των λήψεων εφόσον απαιτείται.

Η καλλιτεχνική και τεχνική επιμέλεια της όλης παραγωγής αποτελεί ευθύνη και επιλογή του Αναδόχου, λαμβάνοντας υπόψη του τις κατευθυντήριες οδηγίες της Αναθέτουσας Αρχής.

Τα tv spot και video που θα δημιουργηθούν, θα αξιοποιηθούν από την Αναθέτουσα Αρχή σε MME, Social Media, ψηφιακές καμπάνιες, ενέργειες δημοσιότητας και δημοσίων σχέσεων.

Η παράδοση όλων των τελικών αρχείων θα γίνει σε ψηφιακή μορφή υψηλής ανάλυσης, με ανοιχτά αρχεία, με διαθέσιμες γραμματοσειρές ώστε να είναι κατάλληλα για επεξεργασία, εκτύπωση και χρήση σε ηλεκτρονικά μέσα από την Αναθέτουσα Αρχή.

Τέλος, επισημαίνεται ότι τα κόστη των παραγωγών περιλαμβάνονται στον συνολικό προϋπολογισμό της παρούσας Δράσης και θα αποτυπώνονται στην Πρόταση Υλοποίησης που θα υποβάλλεται στην Αναθέτουσα Αρχή πριν από κάθε ενέργεια.

Παραδοτέα Δράσης 6: Σύμβουλος Επικοινωνίας και Δημοσιότητας

Ο ανάδοχος θα υποβάλλει διμηνιαίες εκθέσεις αναφοράς με το σχετικό υλικό τεκμηρίωσης. Οι **Διμηνιαίες Εκθέσεις Αναφοράς Επικοινωνίας και Δημοσιότητας** θα πρέπει να περιλαμβάνουν και να περιγράφουν όλες τις υπηρεσίες, ενέργειες, παραγωγές, εκδηλώσεις, διαφημιστικές καμπάνιες που έχουν υλοποιηθεί κατά το διάστημα αναφοράς. Ενδεικτικά, θα περιλαμβάνει:

- ✓ την τρέχουσα κατάσταση του έργου επικοινωνίας,
- ✓ εργασίες που εκτελέστηκαν κατά το διάστημα αναφοράς σε όλες τις δράσεις επικοινωνίας, δημιουργικού σχεδιασμού, παραγωγής, εκδηλώσεων, προβολής σε MME και μέσα κοινωνικής δικτύωσης, κα,
- ✓ παραγωγές ενημερωτικών και διαφημιστικών υλικών, έντυπου, ψηφιακού και λοιπού οπτικοακουστικού υλικού που πραγματοποιήθηκαν το διάστημα αναφοράς. Θα παρουσιάζονται οι εργασίες, οι διαδικασίες που ακολουθήθηκαν, καθώς και οι δαπάνες βάσει της εγκεκριμένης πρότασης υλοποίησης. Η αναφορά θα συνοδεύεται με το υλικό που έχει παραχθεί όπως videos, spots, κ.λπ.
- ✓ πληροφορίες σχετικά με τις εκδηλώσεις πληροφόρησης, ενημέρωσης και προβολής αναφοράς με ανάλυση δαπανών ανά δράση, βάσει του εξειδικευμένου σχεδίου δράσεων και των επιμέρους εγκεκριμένων προτάσεων υλοποίησης ανά ενέργεια
- ✓ ανάλυση δαπανών ανά δράση, βάσει του εξειδικευμένου σχεδίου δράσεων και των επιμέρους εγκεκριμένων προτάσεων υλοποίησης ανά ενέργεια
- ✓ πληροφορίες για την καμπάνια προβολής και δημοσιότητας στα MME (τηλεόραση, ραδιόφωνο, έντυπος τύπος, ιστοσελίδες)
- ✓ μέτρηση αποτελεσματικότητας προβολής σε Μέσα Κοινωνικής Δικτύωσης & διαδίκτυο μετά τη λήξη της εκάστοτε καμπάνιας προβολής και ενημέρωσης στα Μέσα Κοινωνικής Δικτύωσης και διαδίκτυο που θα περιλαμβάνει ενδεικτικά: Ad Impressions, Clicks, pages likes και άλλα KPI's που θα συμφωνηθούν ανά καμπάνια (πχ. Video Views, Interactions κλπ.).
- ✓ τυχόν επικαιροποιήσεις της Στρατηγικής Επικοινωνίας και του εξειδικευμένου Σχεδίου Δράσεων Επικοινωνίας

Διακήρυξη Ηλεκτρονικού Ανοικτού (Διεθνούς) Άνω των Ορίων Διαγωνισμού για το Έργο “Ανάπτυξη και Λειτουργία Μηχανισμού Συντονισμού, Πλοήγησης και Πολυκαναλικής Εξυπηρέτησης του Υπουργείου Υγείας”

- ✓ ανάλυση τυχόν προβλημάτων που αντιμετωπίστηκαν και αντίστοιχων διορθωτικών ενεργειών, που έγιναν ή προτάθηκαν.
- ✓ ενημερωμένο χρονοδιάγραμμα υλοποίησης Έργου των δράσεων επικοινωνίας, κ.λπ.

Διακήρυξη Ηλεκτρονικού Ανοικτού (Διεθνούς) Άνω των Ορίων Διαγωνισμού για το Έργο “Ανάπτυξη και Λειτουργία Μηχανισμού Συντονισμού, Πλοήγησης και Πολυκαναλικής Εξυπηρέτησης του Υπουργείου Υγείας”

ΧΡΟΝΟΔΙΑΓΡΑΜΜΑ – ΠΑΡΑΔΟΤΕΑ

Α/Α	ΠΕΡΙΓΡΑΦΗ ΔΡΑΣΗΣ	ΠΑΡΑΔΟΤΕΑ	ΧΡΟΝΟΔΙΑΓΡΑΜΜΑ	ΤΡΟΠΟΣ ΠΛΗΡΩΜΗΣ	Ποσοστό επί της Δράσης
ΔΡΑΣΗ 1: ΣΥΝΤΟΝΙΣΜΟΣ ΚΑΙ ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗ ΕΡΓΟΥ					
1	ΣΥΝΤΟΝΙΣΜΟΣ ΚΑΙ ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗ ΕΡΓΟΥ				
1.1	Ανάλυση επιχειρησιακού περιβάλλοντος και διαστασιολόγηση της υφιστάμενης κατάστασης	Π1.1.1 Ανάλυση επιχειρησιακού περιβάλλοντος λειτουργίας του Μηχανισμού Συντονισμού, Πλοήγησης και Πολυκαναλικής Εξυπηρέτησης του Υπουργείου Υγείας Π1.1.2 Διαστασιολόγηση - Μελέτη αποτύπωσης στοιχείων της υφιστάμενης λειτουργίας	Εντός 2 μηνών από την υπογραφή της σύμβασης (M2) και για τα δύο παραδοτέα	100% επί του προϋπολογισμού της δράσης με την παραλαβή των παραδοτέων σε δύο (2) μήνες από την υπογραφή της σύμβασης (M2)	5,1%
1.2	Γενικός Συντονισμός έργου - Παρακολούθηση και Διασφάλιση Ποιότητας Υλοποίησης & Αποτελεσμάτων έργου	Π1.2.1 Αναφορά ενεργειών για την παρακολούθηση και το συντονισμό δράσεων για την ενίσχυση της Αποτελεσματικότητας και ενέργειες διασφάλισης ποιότητας Π1.2.2 Αναφορές Εργασιών, Προόδου Δράσεων	Υποβολή αναφορών κατά τους μήνες M2, M4, M6, M8, M10, M12	Σε έξι (6) ισόποσες δόσεις με τις οριστικές υποβολές των παραδοτέων (M2, M4, M6, M8, M10, M12)	51,5%
1.3	Μελέτη ασφάλειας, απαιτήσεις προστασίας προσωπικών δεδομένων και μελέτη εκτίμησης αντικτύπου σχετικά με την προστασία δεδομένων (άρθρο 35 ΓΚΠΔ)	Π1.3.1 Μελέτη ασφάλειας, απαιτήσεις προστασίας προσωπικών δεδομένων Π1.3.2 Μελέτη εκτίμησης αντικτύπου σχετικά με την προστασία δεδομένων (άρθρο 35 ΓΚΠΔ)	Πρώτη παράδοση τον τρίτο (3ο) μήνα από την υπογραφή της σύμβασης (M3) και επικαιροποιήσεις τους μήνες M8 και M12 και για τα δύο παραδοτέα.	60% τον τρίτο (3ο) μήνα (M3) από την υπογραφή της σύμβασης και το υπόλοιπο 40% σε δύο (2) ισόποσες δόσεις τους μήνες M8 και M12 με τις οριστικές παραλαβές των παραδοτέων.	12%
1.4	Σχεδιασμός και διεξαγωγή ποσοτικών/ Ποιοτικών Ερευνών ικανοποίησης του κοινού	Π1.4.1 Ποσοτικές ή Ποιοτικές τηλεφωνικές (χρήστες υπηρεσίας) Π1.4.2 Ποσοτικές ή Ποιοτικές	Οι δύο πρώτες έρευνες για το Π1.4.1 και Π1.4.2 στο τέλος του πρώτου 6μήνου από	Δύο (2) ισόποσες δόσεις τους μήνες M6 και M12 με τις οριστικές παραλαβές των παραδοτέων.	10,3%

Διακήρυξη Ηλεκτρονικού Ανοικτού (Διεθνούς) Άνω των Ορίων Διαγωνισμού για το Έργο “Ανάπτυξη και Λειτουργία Μηχανισμού Συντονισμού, Πλοήγησης και Πολυκαναλικής Εξυπηρέτησης του Υπουργείου Υγείας”

		σε εργαζομένους & στελέχη υπηρεσίας	την υπογραφή της σύμβασης (M6) και οι δύο επόμενες έρευνες για το Π1.4.1 και Π1.4.2 με το πέρας δώδεκα μηνών από την υπογραφή της σύμβασης (M12).		
1.5	Μηνιαίες αυτοματοποιημένες έρευνες ικανοποίησης	Π1.5.1 2μηνιαίες απολογιστικές εκθέσεις	Υποβολή απολογιστικών εκθέσεων κατά τους μήνες M6, M8, M10, M12	Σε τέσσερις (4) ισόποσες δόσεις με τις οριστικές υποβολές των παραδοτέων (M6, M8, M10, M12)	6,4%
1.6	Εκπαιδεύσεις στη θεματολογία ανά ομάδα χρηστών - Εκπαιδευτικό υλικό και επικαιροποιήσεις στη θεματολογία	Π1.7.1 Παραγωγή εκπαιδευτικού υλικού ανά θεματολογία (εκπαιδευτικό υλικό) Π1.7.2 Εκπαιδεύσεις (έκθεση αναφοράς πεπραγμένων)	Πρώτη παράδοση κατά τον τρίτο (3ο) μήνα από την υπογραφή της σύμβασης (M3) και επικαιροποιήσεις κατά τους μήνες M8 και M12 και για τα δύο παραδοτέα.	60% κατά τον τρίτο (3ο) μήνα (M3) από την υπογραφή της σύμβασης και το υπόλοιπο 40% σε δύο (2) ισόποσες δόσεις κατά τους μήνες M8 και M12 με τις οριστικές παραλαβές των παραδοτέων.	14,7%
ΔΡΑΣΗ 2: ΤΕΧΝΙΚΕΣ ΥΠΟΔΟΜΕΣ ΣΥΣΤΗΜΑΤΩΝ ΚΑΙ ΥΠΟΣΥΣΤΗΜΑΤΩΝ					
2	ΤΕΧΝΙΚΕΣ ΥΠΟΔΟΜΕΣ ΣΥΣΤΗΜΑΤΩΝ ΚΑΙ ΥΠΟΣΥΣΤΗΜΑΤΩΝ				
2.1	ΑΠΑΙΤΟΥΜΕΝΕΣ ΥΠΟΔΟΜΕΣ				
2.1.1	Σύστημα Διαχείρισης Αιτημάτων	Π2.1.1 Έκθεση αναφοράς λογισμικού	Παράδοση έκθεσης αναφοράς λογισμικού το μήνα M3.	100% του προϋπολογισμού τον τρίτο (3ο) μήνα (M3) από την υπογραφή της σύμβασης με την παραλαβή του παραδοτέου	34%
2.1.2	Σύστημα Αναφορών και Διοικητικής Πληροφόρησης	Π2.1.2 Έκθεση αναφοράς λογισμικού	Παράδοση έκθεσης αναφοράς λογισμικού το μήνα M3.	100% του προϋπολογισμού τον τρίτο (3ο) μήνα (M3) από την υπογραφή της σύμβασης με την παραλαβή του παραδοτέου	9,2%

Διακήρυξη Ηλεκτρονικού Ανοικτού (Διεθνούς) Άνω των Ορίων Διαγωνισμού για το Έργο “Ανάπτυξη και Λειτουργία Μηχανισμού Συντονισμού, Πλοήγησης και Πολυκαναλικής Εξυπηρέτησης του Υπουργείου Υγείας”

2.1.3	Υποσύστημα Διαχείρισης Γνωσιακής Βάσης	Π2.1.3 Έκθεση αναφοράς λογισμικού	Παράδοση έκθεσης αναφοράς λογισμικού το μήνα Μ3.	100% του προϋπολογισμού τον τρίτο (3ο) μήνα (Μ3) από την υπογραφή της σύμβασης με την παραλαβή του παραδοτέου	9,2%
2.1.4	Υποσύστημα βελτίωσης απόδοσης εκπροσώπων	Π2.1.4 Έκθεση αναφοράς λογισμικού	Παράδοση έκθεσης αναφοράς λογισμικού το μήνα Μ3.	100% του προϋπολογισμού τον τρίτο (3ο) μήνα (Μ3) από την υπογραφή της σύμβασης με την παραλαβή του παραδοτέου	23,2%
2.1.5	Διαδικτυακή πύλη, εφαρμογή για κινητό και ψηφιακός βοηθός	Π2.1.5 Έκθεση αναφοράς λογισμικού	Παράδοση έκθεσης αναφοράς λογισμικού το μήνα Μ3.	100% του προϋπολογισμού τον τρίτο (3ο) μήνα (Μ3) από την υπογραφή της σύμβασης με την παραλαβή του παραδοτέου	9,2%
2.2	ΥΠΗΡΕΣΙΕΣ ΥΠΟΣΤΗΡΙΞΗΣ ΣΥΣΤΗΜΑΤΩΝ ΚΑΙ ΥΠΟΣΥΣΤΗΜΑΤΩΝ				
2.2.1	Υπηρεσίες υποστήριξης - Παραγωγικής Λειτουργίας ή/και Εισαγωγής/ Μετάπτωσης Δεδομένων - Διεπαφές & Διαλειτουργικότητες	Π2.2.1 Μελέτες εφαρμογής και διαλειτουργικότητας και στη συνέχεια εκθέσεις αναφοράς πεπραγμένων	Το μήνα Μ2 θα παραδοθούν οι Μελέτες εφαρμογής και διαλειτουργικότητας και στη συνέχεια εκθέσεις αναφοράς πεπραγμένων κάθε δύο (2) μήνες από τον μήνα Μ4 (Μ4, Μ6, Μ8, Μ10, Μ12)	Σε έξι (6) ισόποσες δόσεις με τις οριστικές υποβολές των παραδοτέων (Μ2, Μ4, Μ6, Μ8, Μ10, Μ12)	14%
2.2.2	Εκπαιδεύσεις στα συστήματα χρηστών και διαχειριστών	Π2.2.2 Παραγωγή εκπαιδευτικού υλικού και εκπαιδεύσεις	Κάθε δύο (2) μήνες από τον μήνα Μ4 (Μ4, Μ6, Μ8, Μ10, Μ12)	Σε πέντε (5) ισόποσες δόσεις με τις οριστικές υποβολές των παραδοτέων (Μ4, Μ6, Μ8, Μ10, Μ12)	1,2%
ΔΡΑΣΗ 3: ΣΥΜΒΟΥΛΟΣ ΨΗΦΙΑΚΟΥ ΜΕΤΑΣΧΗΜΑΤΙΣΜΟΥ					
3	ΣΥΜΒΟΥΛΟΣ ΨΗΦΙΑΚΟΥ ΜΕΤΑΣΧΗΜΑΤΙΣΜΟΥ				
3.1	Σχεδιασμός των διαδρομών εμπειρίας (user journeys) των ληπτών υπηρεσιών υγείας	Π3.1.1 Έκθεση αναφοράς πεπραγμένων	Κάθε δύο (2) μήνες από την υπογραφή της σύμβασης τους μήνες Μ2, Μ4 και Μ6.	Σε τρεις (3) ισόποσες δόσεις με τις οριστικές υποβολές των παραδοτέων κατά τους μήνες Μ2, Μ4 και Μ6	41,2%

Διακήρυξη Ηλεκτρονικού Ανοικτού (Διεθνούς) Άνω των Ορίων Διαγωνισμού για το Έργο “Ανάπτυξη και Λειτουργία Μηχανισμού Συντονισμού, Πλοήγησης και Πολυκαναλικής Εξυπηρέτησης του Υπουργείου Υγείας”

3.2	Σχεδιασμός και υποστήριξη της υλοποίησης του Ψηφιακού Λειτουργικού Μοντέλου	Π3.1.2 Έκθεση αναφοράς πεπραγμένων	Κάθε δύο (2) μήνες από τον μήνα Μ6 (Μ6, Μ8, Μ10, Μ12)	Σε τέσσερις (4) ισόποσες δόσεις με τις οριστικές υποβολές των παραδοτέων (Μ6, Μ8, Μ10, Μ12)	58,8%
ΔΡΑΣΗ 4: ΥΠΗΡΕΣΙΕΣ ΕΞΥΠΗΡΕΤΗΣΗΣ					
4	ΜΗΧΑΝΙΣΜΟΣ ΕΞΥΠΗΡΕΤΗΣΗΣ				
4.1	Καθοδήγηση και πλοήγηση των πολιτών στις δομές και τις υπηρεσίες υγείας				
4.1.1	Οργάνωση, συντονισμός, παρακολούθηση των ενεργειών καθοδήγησης και πλοήγησης των πολιτών στις δομές και τις υπηρεσίες υγείας και επίλυση εκκρεμουσών υποθέσεων	Π4.1.1 Αναφορά ενεργειών για την οργάνωση, συντονισμό και παρακολούθηση των ενεργειών καθοδήγησης και πλοήγησης των πολιτών στις δομές και τις υπηρεσίες υγείας και επίλυση εκκρεμουσών υποθέσεων	Υποβολή αναφορών τους μήνες Μ2, Μ4, Μ6, Μ8, Μ10, Μ12	Σε έξι (6) ισόποσες δόσεις με τις οριστικές υποβολές των παραδοτέων (Μ2, Μ4, Μ6, Μ8, Μ10, Μ12)	4,6%
4.1.2	Υπηρεσίες καθοδήγησης και πλοήγησης των πολιτών στις δομές και στις υπηρεσίες υγείας μέσω ενός δικτύου στελεχών (field officers) και εκπαίδευσης στελεχών Δομών Β'βάθμιας Φροντίδας Υγείας	Π4.1.2 Αναφορά ενεργειών για την καθοδήγηση και πλοήγηση των πολιτών στις δομές και τις υπηρεσίες υγείας	Υποβολή αναφορών τους μήνες Μ2, Μ4, Μ6, Μ8, Μ10, Μ12	Σε έξι (6) ισόποσες δόσεις με τις οριστικές υποβολές των παραδοτέων (Μ2, Μ4, Μ6, Μ8, Μ10, Μ12)	45,8%
4.2	Υπηρεσίες τηλεφωνικής ή/και γραπτής εξυπηρέτησης 1ου επιπέδου				
4.2.1	-Εκχώρηση 5ψήφιου ή 4ψήφιου ενιαίου δωρεάν αριθμού εξυπηρέτησης πολιτών - Σύστημα διαχείρισης κλήσεων - Διασύνδεση πληροφοριακών συστημάτων των φορέων με τα αντίστοιχα συστήματα του/των call centers	Π4.2.1.1 Έκθεση αναφοράς 4ψήφιο ή 5ψήφιο νούμερο Π.4.2.1.2 Έκθεση αναφοράς για το σύστημα διαχείρισης κλήσεων και τη διασύνδεση με τα πληροφοριακά συστήματα	Εντός 2 μηνών από την υπογραφή της σύμβασης (Μ2) και για τα δύο παραδοτέα	100% επί του προϋπολογισμού της δράσης με την οριστική παραλαβή σε δύο (2) μήνες από την υπογραφή της σύμβασης (Μ2)	1,3%

Διακήρυξη Ηλεκτρονικού Ανοικτού (Διεθνούς) Άνω των Ορίων Διαγωνισμού για το Έργο “Ανάπτυξη και Λειτουργία Μηχανισμού Συντονισμού, Πλοήγησης και Πολυκαναλικής Εξυπηρέτησης του Υπουργείου Υγείας”

4.2.2	Συντονισμός, παρακολούθηση και αναφορές (reporting) ενεργειών εξυπηρέτησης ομάδων 1ου επιπέδου	Π4.2.2.1 2μηνιαία απολογιστική έκθεση	Κάθε δύο (2) μήνες από την έναρξη λειτουργίας της τηλεφωνικής εξυπηρέτησης	Το 100% του κόστους έκαστου 2μήνου, βάσει των απολογιστικών εκθέσεων από την έναρξη λειτουργίας της τηλεφωνικής εξυπηρέτησης	8,3%
4.2.3	Παροχή υπηρεσιών εξυπηρέτησης 1ου επιπέδου (voice ή / και text) καθημερινές 07:00 - 22:00	Π4.2.3.1 2μηνιαίες απολογιστικές εκθέσεις τηλεφωνικής εξυπηρέτησης καθημερινές 07:00 - 22:00	Υποβολή απολογιστικών εκθέσεων κάθε δύο (2) μήνες από την έναρξη λειτουργίας της τηλεφωνικής εξυπηρέτησης	Το 100% του κόστους έκαστου 2μήνου, βάσει των απολογιστικών εκθέσεων από την έναρξη λειτουργίας της τηλεφωνικής εξυπηρέτησης και σύμφωνα με την Οικονομική Προσφορά του Αναδόχου	29,3%
4.2.4	Παροχή υπηρεσιών εξυπηρέτησης 1ου επιπέδου (voice ή / και text) ΣΚ και νυχτερινά	Π4.2.4.1 2μηνιαίες απολογιστικές εκθέσεις τηλεφωνικής εξυπηρέτησης ΣΚ και νυχτερινά	Υποβολή απολογιστικών εκθέσεων κάθε δύο (2) μήνες από την έναρξη λειτουργίας της τηλεφωνικής εξυπηρέτησης	Το 100% του κόστους έκαστου 2μήνου, βάσει των απολογιστικών εκθέσεων από την έναρξη λειτουργίας της τηλεφωνικής εξυπηρέτησης και σύμφωνα με την Οικονομική Προσφορά του Αναδόχου	10,7%
ΔΡΑΣΗ 5: ΣΥΜΒΟΥΛΟΣ ΠΟΙΟΤΙΚΗΣ ΑΞΙΟΛΟΓΗΣΗΣ ΚΑΙ ΣΥΝΕΧΟΥΣ ΒΕΛΤΙΩΣΗΣ					
5	ΣΥΜΒΟΥΛΟΣ ΠΟΙΟΤΙΚΗΣ ΑΞΙΟΛΟΓΗΣΗΣ ΚΑΙ ΣΥΝΕΧΟΥΣ ΒΕΛΤΙΩΣΗΣ				
5.1	Καθορισμός Συστήματος Μέτρησης Απόδοσης Υπηρεσιών (κριτήρια & δείκτες μέτρησης αποδοτικότητας και αποτελεσματικότητας) - Προσδιορισμός αναφορών (reporting εξυπηρέτησης)				
5.1	Καθορισμός Συστήματος Μέτρησης Απόδοσης Υπηρεσιών (κριτήρια & δείκτες μέτρησης αποδοτικότητας και αποτελεσματικότητας) - Προσδιορισμός αναφορών (reporting εξυπηρέτησης)	Π5.1 Έκθεση αναφοράς – Διαγνωστική μελέτη η οποία περιλαμβάνει κριτήρια & δείκτες μέτρησης αποδοτικότητας και αποτελεσματικότητας	Παράδοση τον δεύτερο μήνα από την υπογραφή της σύμβασης (Μ2) και μία (1) επικαιροποίηση τον μήνα Μ12	80% τον μήνα Μ2 από την υπογραφή της σύμβασης και το υπόλοιπο 20% τον μήνα Μ12.	4,9%
5.2	Μέτρηση Απόδοσης Εξυπηρέτησης				
5.2	Μέτρηση Απόδοσης Εξυπηρέτησης και αναγκών	Π5.2 Απολογιστικές εκθέσεις για την οριζόντια παρακολούθηση και τήρηση	Κάθε δύο (2) μήνες από την έναρξη	Ισόποσες δόσεις κάθε δύο (2) μήνες με τις οριστικές υποβολές των παραδοτέων με το πέρας του	31,7%

Διακήρυξη Ηλεκτρονικού Ανοικτού (Διεθνούς) Άνω των Ορίων Διαγωνισμού για το Έργο “Ανάπτυξη και Λειτουργία Μηχανισμού Συντονισμού, Πλοήγησης και Πολυκαναλικής Εξυπηρέτησης του Υπουργείου Υγείας”

	επίλυσης εκκρεμοσών υποθέσεων	εγγυημένου επιπέδου υπηρεσιών εξυπηρέτησης και επίλυσης εκκρεμοσών υποθέσεων	λειτουργίας της εξυπηρέτησης	πρώτου 2μήνου από την έναρξη λειτουργίας της εξυπηρέτησης	
5.3	Στοχευμένες Μελέτες / Έρευνες σε θέματα του Υπουργείου Υγείας				
5.3	Στοχευμένες Μελέτες / Έρευνες σε θέματα του Υπουργείου Υγείας/Οδηγοί μηχανισμού επιτόπιας εξυπηρέτησης	Π.5.3 Μελέτες / Έρευνες / Οδηγοί μηχανισμού επιτόπιας εξυπηρέτησης	Υποβολή απολογιστικών εκθέσεων κατά τους μήνες Μ4, Μ8, Μ12	Σε τρεις (3) ισόποσες δόσεις με τις οριστικές υποβολές των παραδοτέων (Μ4, Μ8, Μ12)	31,7%
5.4	Βελτιστοποίηση διαδικασιών και Ροών	Βελτιστοποίηση διαδικασιών και Ροών	Βελτιστοποίηση διαδικασιών και Ροών	Βελτιστοποίηση διαδικασιών και Ροών	
5.4	Βελτιστοποίηση διαδικασιών και Ροών	Π.5.4 Εκθέσεις βελτιστοποίησης διαδικασιών	Υποβολή απολογιστικών εκθέσεων τους μήνες Μ6, Μ9, Μ12	Σε τρεις (3) ισόποσες δόσεις με τις οριστικές υποβολές των παραδοτέων (Μ6, Μ9, Μ12)	31,7%
ΔΡΑΣΗ 6: ΣΥΜΒΟΥΛΟΣ ΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΑΣ ΚΑΙ ΔΗΜΟΣΙΟΤΗΤΑΣ					
6	ΣΥΜΒΟΥΛΟΣ ΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΑΣ ΚΑΙ ΔΗΜΟΣΙΟΤΗΤΑΣ				
6.1-6.6	Δράσεις επικοινωνίας και δημοσιότητας				
6.1 –6.2 και 6.4 -6.6	Δράσεις επικοινωνίας και δημοσιότητας	Απολογιστικές Εκθέσεις Αναφοράς Επικοινωνίας και Δημοσιότητας με τα συνοδευτικά υλικά που έχουν παραχθεί	Υποβολή απολογιστικών εκθέσεων κατά τους μήνες Μ2,Μ4, Μ6, Μ8, Μ10, Μ12	Το 100% του κόστους, βάσει των απολογιστικών εκθέσεων κατά τους μήνες Μ2, Μ4, Μ6, Μ8, Μ10, Μ12 με τις οριστικές παραλαβές των παραδοτέων	97,3%
6.3	Σχεδιασμός Επικοινωνιακής Στρατηγικής και Σχέδιο Δράσεων	Π6.3.1 Κατάρτιση Στρατηγικής Επικοινωνίας και εξειδίκευση Σχεδίου Δράσεων Επικοινωνίας (Επικοινωνιακή στρατηγική και εξειδικευμένο Σχέδιο Δράσεων)	Εντός δύο (2) μηνών από την υπογραφή της σύμβασης και δύο επικαιροποιήσεις στο τέλος του 8ου μήνα και του 12ου μήνα	70% με την οριστική παραλαβή, στο τέλος του 2ου μήνα (Μ2), 15% με την οριστική παραλαβή στο τέλος του 8ου μήνα και 15% με την οριστική παραλαβή στο τέλος του 12ου μήνα	2,7%

ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ II – ΕΕΕΣ

Το Ευρωπαϊκό Ενιαίο Έγγραφο Σύμβασης (ΕΕΕΣ), το οποίο αποτελεί ενημερωμένη υπεύθυνη δήλωση, με τις συνέπειες του ν. 1599/1986, αποτελεί αναπόσπαστο μέρος της παρούσας διακήρυξης και **είναι αναρτημένο α) σε επεξεργάσιμη μορφή (σε μορφή xml) και β) σε μορφή pdf ψηφιακά υπογεγραμμένο στην διαδικτυακή πύλη <https://portal.eprocurement.gov.gr/> του Ε.Σ.Η.ΔΗ.Σ. στον συστημικό αριθμό του παρόντος διαγωνισμού 367146.**

Για την συμπλήρωση του Ε.Ε.Ε.Σ. οι οικονομικοί φορείς χρησιμοποιηθούν την διαδικτυακή πύλη <https://espd.eprocurement.gov.gr> όπου «τηλεφορτώνουν» το αρχείο σε μορφή xml του Ε.Ε.Ε.Σ. και συμπληρώνουν με ευθύνη τους όλα τα δεδομένα που αφορούν τον διαγωνισμό και αναφέρονται στην διακήρυξη και παράγουν αρχεία σε δύο μορφές: α) τύπου PDF και β) τύπου .xml. Και τα δύο αυτά αρχεία υποβάλλονται ηλεκτρονικά με την προσφορά του προσφέροντα.

ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ III – Περιγραφή υποδομής υπολογιστικού νέφους της Γ.Γ.Π.Σ.Ψ.Δ.

Η ΓΓΠΣΨΔ διαθέτει υποδομές Cloud (G-Cloud / Κυβερνητικού Νέφους), οι οποίες μπορούν να χρησιμοποιηθούν από Κυβερνητικούς Φορείς για την φιλοξενία των Πληροφοριακών Συστημάτων τους.

Ο Ανάδοχος οφείλει να λάβει υπόψιν του τις υποδομές Cloud της ΓΓΠΣΨΔ (<https://www.gsis.gr/ypiresies-kybernitikoy-nefoys>).

Η ΓΓΠΣΨΔ έχει εξασφαλίσει τη δυνατότητα χρήσης υπηρεσιών υπολογιστικού νέφους Microsoft Azure για την κάλυψη των αναγκών της Δημόσιας Διοίκησης. Οι διαθέσιμες υπηρεσίες υπολογιστικού νέφους, οι οποίες μπορούν να χρησιμοποιηθούν στην υλοποίηση του έργου, περιγράφονται και αναλύονται ως εξής:

A) Υποδομές και Υπηρεσίες Νέφους - Infrastructure as a Service (IaaS):

- Υποδομές Εικονικών μηχανών (VMs) διαφόρων υπολογιστικών προφίλ, μεγεθών και επεξεργαστικών δυνατοτήτων.** Οι εικονικές μηχανές έχουν τη δυνατότητα επιλογής και χρήσης των λειτουργικών συστημάτων φιλοξενίας (Windows Server ή Linux) και μεγάλη δυνατότητα παραμετροποίησής τους ως προς τις υπολογιστικές δυνατότητές τους και αφορούν στοιχεία όπως τύπος CPU (Intel/AMD), cores, memory, disk, καθώς και στα αντίστοιχα εικονικά δίκτυα ώστε να υπάρχει ασφαλής και απρόσκοπτη πρόσβαση σε αυτά. Προσφέρεται η δυνατότητα αλλαγής μεγεθών των εικονικών μηχανών καθώς και επιλογή μοντέλων με πληρωμή βάση χρήσης (pay as you go) είτε δέσμευσης της χρήσης για μακροχρόνια και σταθερή χρήση φορτίων. Όσον αφορά τη χρήση λειτουργικών συστημάτων Windows αυτή παρέχεται εγγενώς και δεν απαιτείται η προμήθεια των αντίστοιχων αδειών στο πλαίσιο του έργου.
- Υποδομές Αποθηκευτικών Μέσων (Storage disks) διαφόρων χωρητικοτήτων.** Δίνεται η δυνατότητα επιλογών μεταξύ διαφορετικού τύπου αποθηκευτικών μέσων όπως τυπικοί μηχανικοί δίσκοι, δίσκοι στερεάς κατάστασης, με επιλογή να μπορούν να διασυνδεθούν με εικονικές μηχανές για αποθήκευση δεδομένων.
- Υποδομές εικονικών δικτυακών πόρων (Virtual Network resources).** Οι υποδομές αυτές περιέχουν τα απαραίτητα στοιχεία δικτύου τα οποία μπορούν να υλοποιηθούν και συμπληρώνουν τη δικτυακή διασύνδεση των υπολογιστικών υποδομών Νέφους όπως static IP addresses, Bandwidth, Firewalls, Application Gateways (L7), Load Balancers (L4), VPN Gateways. Δίνεται η δυνατότητα διαφόρων επιλογών από κάθε δικτυακό στοιχείο με βάση τις ανάγκες χρήσης του και τα χαρακτηριστικά του. Το περιβάλλον υπολογιστικού νέφους Microsoft Azure έχει ενταχθεί στο εθνικό δίκτυο δημόσιας διοίκησης ΣΥΖΕΥΞΙΣ μέσω διασύνδεσης με ΓΓΠΣΨΔ και η διευθυνσιοδότηση γίνεται μέσω πόρων ΣΥΖΕΥΞΙΣ.

B) Υποδομές και Υπηρεσίες Νέφους - Platform as a Service (PaaS):

- Υπηρεσίες πλατφόρμας Ονοματολογίας Περιοχής DNS** για φιλοξενία και εξυπηρέτηση DNS ζωνών (δημοσίων ή ιδιωτικών) με δυνατότητα διαβάθμισης της υπηρεσίας σε σχέση με τον αριθμό των ζωνών ή/και τον αριθμό των εξυπηρετούμενων αιτημάτων.

Διακήρυξη Ηλεκτρονικού Ανοικτού (Διεθνούς) Άνω των Ορίων Διαγωνισμού για το Έργο “ Ανάπτυξη και Λειτουργία Μηχανισμού Συντονισμού, Πλοήγησης και Πολυκαναλικής Εξυπηρέτησης του Υπουργείου Υγείας ”

2. **Υπηρεσίες πλατφόρμας Database as a Service (DBaaS)** για διάφορα είδη Βάσεων Δεδομένων Σχεσιακών (RDBMS) και Μη Σχεσιακών (noSQL DBs) με δυνατότητα κλιμάκωσης των τεχνικών πόρων όπως cores, memory, disk, backup & retention policies ώστε να καλύπτουν μια ευρεία κλίμακα από ανάγκες. Διατίθενται επιλογές για φιλοξενία με κοινή ή απομονωμένη χρήση φυσικών πόρων (shared/dedicated resources) καθώς και δυνατότητα επιλογών μεταξύ διαφορετικού τύπου τεχνολογιών (π.χ. Microsoft SQL Server, MySQL, PostgreSQL, MariaDB, κ.α.). Όσον αφορά τη χρήση λογισμικού ΒΔ της κατασκευάστριας εταιρίας Microsoft, αυτή παρέχεται εγγενώς και δεν απαιτείται η προμήθεια των αντίστοιχων αδειών στο πλαίσιο του έργου.
3. **Υπηρεσίες πλατφόρμας Application Services** για τη φιλοξενία και εξυπηρέτηση διαδικτυακών εφαρμογών (Web Hosting as a Service) με δυνατότητα κλιμάκωσης και αυτόματης αυξομείωσης των τεχνικών πόρων cores, memory, disk ώστε να καλύπτουν μια ευρεία κλίμακα αναγκών φιλοξενίας διαδικτυακών εφαρμογών. Διατίθενται επιλογές ως προς το λειτουργικό σύστημα κάθε υπολογιστικού προφίλ (Windows / Linux).
4. **Πλατφόρμα εικονικοποίησης (virtualization) σε επίπεδο Λειτουργικού Συστήματος** για την παροχή υπολογιστικών υπηρεσιών και εφαρμογών (ενδεικτικά αναφέρεται η πλατφόρμα ανοικτού κώδικα Docker) και πλατφόρμα ενορχήστρωσης της φάρμας των εικονικών μηχανών (ενδεικτικά αναφέρεται η πλατφόρμα ανοικτού κώδικα Kubernetes).
5. **Πλατφόρμα υπηρεσιών Serverless Computing** για εκτέλεση υπολογιστικών φορτίων με στόχο την ανάλυση μεγάλου όγκου δεδομένων και Επιχειρησιακής Ευφυΐας. Δίνονται επιλογές ως προς τα υπολογιστικά προφίλ ώστε να καλύπτουν διαφορετικές ανάγκες.
6. **Υπηρεσίες πλατφόρμας διαχείρισης και κλιμάκωσης API** με επιλογές ως προς διαφορετικά υπολογιστικά προφίλ με στοιχεία όπως cache, αριθμός αιτημάτων/sec, κ.ά.
7. **Υπηρεσίες πλατφόρμας παροχής αποθηκευτικού χώρου (Storage as a Service).** Δίνεται επιλογή σε σχέση με τη διαθέσιμη χωρητικότητα, τον τύπο του αποθηκευτικού χώρου, το επίπεδο απόδοσης/πρόσβασης καθώς και τα επίπεδα διαθεσιμότητας.
8. **Υπηρεσίες πλατφόρμας σχεδιασμού και υλοποίησης συστημάτων Data Warehouse και Data Analytics** για υπολογιστικά φορτία σε σχέση με αλγόριθμους ανάλυσης και εξαγωγής επιχειρησιακών συμπερασμάτων.
9. **Υπηρεσίες πλατφόρμας αυθεντικοποίησης/πιστοποίησης χρηστών η/και εφαρμογών.** Δίνεται η δυνατότητα επιλογής με βάση στοιχεία όπως ο αριθμός των χρηστών/αντικειμένων που αυθεντικοποιούνται και αποκτούν πρόσβαση, οι πολιτικές ασφαλείας που μπορούν να εφαρμοστούν καθώς και η χρήση πολυ-παραγοντικών μηχανισμών πιστοποίησης (multi-factor authentication).
10. **Υπηρεσίες πλατφόρμας Αντιγράφων ασφαλείας (Backup) / Επαναφοράς (Recovery)** ώστε να λαμβάνονται αντίγραφα ασφαλείας σε υπολογιστικούς πόρους που βρίσκονται εγκατεστημένοι είτε τοπικά (On-premises) είτε στο περιβάλλον υπολογιστικού νέφους. Ως προστατευόμενοι υπολογιστικοί πόροι δύναται να θεωρηθούν στοιχεία όπως VMs, DBs, Folders/Files. Υπάρχει η δυνατότητα επιλογής επαναφοράς των προστατευμένων υποδομών είτε τοπικά (On-premises) είτε στο περιβάλλον υπολογιστικού νέφους.
11. **Υπηρεσίες πλατφόρμας εικονικού περιβάλλοντος εργασίας χρήστη (Virtual Desktop Environment)** με δυνατότητα επιλογής των υπολογιστικών πόρων cores, memory, storage, δημιουργώντας ένα εικονικό περιβάλλον εργασίας για κάθε χρήστη. Με βάση το είδος χρήσης, προσφέρονται επιλογές υπολογιστικών προφίλ (τυπική/αυξημένη/υψηλή χρήση) καθώς επίσης και η δυνατότητα ανάθεσης συγκεκριμένης εικονικής μηχανής σε χρήστες ή κοινόχρηστης χρήσης δεξαμενής εικονικών μηχανών για πολλαπλούς χρήστες (με παράλληλη ανεξαρτησία και απομόνωση των εικονικών περιβαλλόντων εργασίας των χρηστών μεταξύ τους).

12. **Υπηρεσίες πλατφόρμας ολοκλήρωσης συστημάτων** με ανταλλαγή events και messages μεταξύ τους. Δίνεται η δυνατότητα επιλογών μεταξύ διαφορετικών προφίλ χρήσης με βάση στοιχεία όπως αριθμός operations/events/messages.
13. **Υπηρεσίες πλατφόρμας Προστασίας/Ασφάλειας έναντι επιθέσεων Άρνησης Υπηρεσίας (DDoS)** για την προστασία συστημάτων και υπηρεσιών έναντι DDoS επιθέσεων.
14. **Υπηρεσίες πλατφόρμας Συστημάτων Ασφαλείας και Ανάλυσης Δεδομένων** (ενδεικτικά αναφέρονται υπηρεσίες Security Information and Event Management), όπου δίνεται η δυνατότητα κλιμάκωσης και επιλογών με βάση στοιχεία όπως όγκος των αναλυόμενων δεδομένων/αρχείων καταγραφής.
15. **Υπηρεσίες πλατφόρμας φιλοξενίας διαχείρισης και υποστήριξης εφαρμογών Internet of Things (IoT)** στις οποίες δίνεται δυνατότητα κλιμάκωσης και επιλογών με βάση το επίπεδο χρήσης, με στοιχεία όπως αριθμός συνδεδεμένων συσκευών, αριθμός μηνυμάτων.
16. **Υπηρεσίες πλατφόρμας παρακολούθησης του κόστους χρήσης όλων των ανωτέρωπροσφερόμενων νεφοϋπολογιστικών υπηρεσιών** με χρήση έτοιμων και εξειδικευμένων εργαλείων λογισμικού, με δυνατότητες διαβαθμισμένης πρόσβασης και ελέγχου δικαιωμάτων (role-based security) σε χρήστες ή/και ομάδες χρηστών, ώστε η ΓΓΠΣΨΔ να παρακολουθεί το κόστος χρήσης των υποδομών Νέφους που κατανέμονται στους Φορείς/Οργανισμούς του Δημοσίου Τομέα.

Γ) Αδειοδότηση Προϊόντων Λογισμικού Microsoft

Παρέχονται άδειες χρήσης προϊόντων που περιλαμβάνονται στον κατάλογο τιμολόγησης (pricing calculator, <https://azure.microsoft.com/en-us/pricing/calculator>) της Microsoft οι οποίες ταξινομούνται στις ακόλουθες ενότητες:

- **Υποδομές διαφόρων υπολογιστικών προφίλ, μεγεθών και επεξεργαστικών δυνατοτήτων και δυνατότητα επιλογής λειτουργικών συστημάτων (Compute).**
 - Virtual Machines (Windows, Linux)
 - Azure Virtual Desktop
 - Azure Dedicated Host
 - Azure VMware Solution
- **Υποδομές εικονικών δικτυακών πόρων (Networking).**
 - Virtual Network, IPs, Bandwidth
 - Load Balancer
 - Application/VPN Gateway
 - Azure DNS
 - Azure DDoS Protection
 - Traffic Manager
 - Azure Firewall
 - Azure Bastion
- **Υποδομές Αποθήκευσης δεδομένων (Storage).**
 - Block Blob Storage
 - Managed Disks
 - Azure Files
 - Data Lake
- **Υπηρεσίες φιλοξενίας Διαδικτυακών και Mobile εφαρμογών**
 - App Service
 - Azure Functions
- **Υπηρεσίες Containers**
 - Azure Kubernetes Services (AKS)
 - Azure Container Apps
 - Azure Service Fabric

- Azure Red Hat OpenShift
 - Azure Container Registry
- **Υπηρεσίες Database as a Service (DBaaS)**
 - Azure Cosmos DB
 - Azure SQL DB
 - Azure SQL Managed Instance
 - Azure Database for MySQL
 - Azure Database for PostgreSQL
 - Azure Database for MariaDB
 - Azure Cache for Redis
- **Υπηρεσίες Analytics**
 - Azure Synapse Analytics
 - Azure Databricks
 - Azure Machine Learning
 - Power BI Embedded
 - Event Hubs
 - Azure Data Factory
 - Microsoft Purview
 - Data Catalog
 - Stream Analytics
- **Υπηρεσίες AI & Machine Learning**
 - Azure OpenAI Service
 - Azure Cognitive Services
 - Azure Bot Services
 - Azure Cognitive Search
- **Υπηρεσίες Internet of Things**
 - Azure IoT Hub
 - Azure IoT Central
 - Azure Digital Twins
- **Υπηρεσίες Integration**
 - API Management
 - Event Grid
 - Service Bus
 - Logic Apps
 - Notification Hubs
- **Υπηρεσίες Identity**
 - Azure Active Directory
 - Azure Active Directory External Identities
- **Υπηρεσίες Security**
 - Microsoft Defender for Cloud
 - Microsoft Sentinel
 - Key Vault
- **Υπηρεσίες Developer tools & DevOps**
 - Azure DevOps
 - Azure Load Testing
 - Azure Lab Services
- **Υπηρεσίες Management & Governance**
 - Azure Arc
 - Azure Monitor
 - Azure Backup
 - Azure Site Recovery
- **Υπηρεσίες Media**
 - Media Services

- Content Delivery Network
- **Υπηρεσίες Migration**
 - Azure Migrate
 - Azure Database Migration Service
 - Azure Data Box

Αν υπάρξει ανάγκη για χρήση προϊόντων τρίτων κατασκευαστών που δεν υπάρχουν στο κατάλογο τιμολόγησης του Microsoft Azure, αυτές βαρύνουν τον ανάδοχο, οπότε η αντίστοιχη αδειοδότηση θα πρέπει να συμπεριληφθεί στην προσφορά του.

Η προτεινόμενη λύση του αναδόχου, θα πρέπει να είναι κατάλληλα προσαρμοσμένη στις υποδομές και στο περιβάλλον λειτουργίας του G-Cloud (Public Cloud) και να συμμορφώνεται με τις τεχνικο-επιχειρησιακές προδιαγραφές που διέπουν τη λειτουργία του. Η λύση θα πρέπει:

- να είναι Cloud Enabled, δηλαδή να λειτουργεί ή να σχεδιάζεται να λειτουργήσει σε περιβάλλον υπολογιστικού νέφους
- να έχει σχεδιαστεί με βάση τις βέλτιστες αρχιτεκτονικές πρακτικές του Δημόσιου Υπολογιστικού Νέφους, στους τομείς της Αξιοπιστίας (υψηλή διαθεσιμότητα, ανάκαμψη από βλάβες κ.λπ.), Ασφάλειας (hardening, encryption, classification κ.λπ.), Βελτιστοποίησης κόστους (δυναμικό scaling in & out, τεχνικές εξοικονόμησης κόστους κ.λπ.), Λειτουργικής αρτιότητας (monitoring, CI/CD, load testing κ.λπ.) και Αποτελεσματικής απόδοσης (elasticity, scalability, αποδοτικότητα εφαρμογής κ.λπ.)
- να έχει ρυθμισμένα τα θέματα αδειοδότησης των εφαρμογών και των δομικών της στοιχείων ((π.χ. λειτουργικά συστήματα και antivirus για όλα τα VMs, άδειες για database cluster, αντίστοιχες άδειες για τα υπόλοιπα συστημικά λογισμικά), ώστε να είναι δυνατή η νόμιμη λειτουργία της. Σε περίπτωση που η λύση του υποψηφίου Αναδόχου περιλαμβάνει άδειες χρήσης επιπρόσθετου έτοιμου εμπορικού λογισμικού, ο υποψήφιος Ανάδοχος θα πρέπει να προμηθεύσει, στο πλαίσιο του έργου, άδειες συμβατές με το περιβάλλον του Δημόσιου Υπολογιστικού Νέφους G-Cloud.
- Σε περίπτωση που απαιτούνται πιστοποιητικά SSL για την λειτουργία του Συστήματος ή την επικοινωνία με τρίτα, θα πρέπει να προσφερθούν από τον υποψήφιο Ανάδοχο.

Ο Ανάδοχος στην Τεχνική προσφορά του θα πρέπει να παρουσιάσει ολοκληρωμένη τεχνοοικονομική πρόταση ως προς το τεχνικό σχεδιασμό φιλοξενίας με τη βέλτιστη όσον αφορά τη χρήση υπηρεσιών, πόρων και κόστους για το Δημόσιο Υπολογιστικό Νέφος (Public Cloud).

Σημειώνεται, ότι η Γ.Γ.Π.Σ.Ψ.Δ. δύναται κατά τη διάρκεια της παραγωγικής λειτουργίας του έργου στο πλαίσιο παρακολούθησης του κόστους φιλοξενίας, να προβεί στη μείωση της δαπάνης φιλοξενίας του έργου και στη μεγιστοποίηση του δείκτη οικονομίας απόδοσης κάνοντας χρήση εξειδικευμένων προτάσεων για το σκοπό αυτό.

Για τα πληροφοριακά συστήματα που θα φιλοξενηθούν **στις υποδομές του Microsoft Azure** η Γ.Γ.Π.Σ.Ψ.Δ., αναλαμβάνει:

- 1) Τη διάθεση, αρχική παραμετροποίηση, υλοποίηση αλλαγών κατόπιν αιτημάτων για την καλή λειτουργία (σύμφωνα με το SLA παρόχου Microsoft Azure: <https://azure.microsoft.com/en-us/support/legal/sla/summary/>) και αντιμετώπιση καθημερινών προβλημάτων/δυσλειτουργιών, καθώς και την διαχείριση του συστημικού λογισμικού και του λογισμικού διάχυσης εφαρμογών (middleware) τόσο σε επίπεδο application server (weblogic, IIS) όσο και σε επίπεδο web server (Apache) κατόπιν σχετικού αιτήματος των Υποδομών και Υπηρεσιών Νέφους - Infrastructure as a Service (IaaS):
 - a) Υποδομές Εικονικών μηχανών (VMs) διαφόρων υπολογιστικών προφίλ, μεγεθών και επεξεργαστικών δυνατοτήτων.

- b) Υποδομές Αποθηκευτικών Μέσων (Storage disks, Storage as a Service) διαφόρων χωρητικότητων.
 - c) Recovery Services vault (με τις default backup policies για VMs)
 - d) Storage account (Containers, File Shares), Azure File Sync
 - e) Vnet/Snet, IP addressing
 - f) Vnet Peerings (με τα δίκτυα ΣΥΖΕΥΞΙΣ Ι, ΙΙ και το OnPrem GCloud της Γ.Γ.Π.Σ.Ψ.Δ.)
 - g) Private endpoints
 - h) Public IP address
 - i) Route table
 - j) Υποδομές εικονικών δικτυακών πόρων (Virtual Network resources). Αρχική παραμετροποίηση των πόρων (ζώνες, firewalls, ροές, VMs κλπ) θα γίνει από τη Γ.Γ.Π.Σ.Ψ.Δ. με υπόδειξη του Αναδόχου, σύμφωνα με τις απαιτήσεις ασφάλειας. Ο Ανάδοχος οφείλει να περιγράψει αναλυτικά τη διαδικασία και να παράσχει τη σχετική τεκμηρίωση.
- 2) Λήψη αντιγράφων ασφαλείας σε επίπεδο Εικονικής Μηχανής (Virtual Machine) καθώς και το αντίστοιχο restore εφόσον ζητηθεί.
- 3) Τη διάθεση, αρχική παραμετροποίηση, υλοποίηση αλλαγών κατόπιν αιτημάτων για την καλή λειτουργία (σύμφωνα με το SLA του public παρόχου Microsoft Azure: <https://azure.microsoft.com/en-us/support/legal/sla/summary/>) και αντιμετώπιση καθημερινών προβλημάτων/δυσλειτουργιών, των Υποδομών και Υπηρεσιών Νέφους - Platform as a Service (PaaS):
- a) App Service (μόνο Web App, υποδομή, διασύνδεση και backup)
 - b) App Service plan
 - c) Application gateway (βασική παραμετροποίηση)
 - d) Application Gateway WAF policy, ενεργοποίηση (όχι tuning OWASP)
 - e) Availability set
 - f) DNS zone
 - g) Load balancer
 - h) VPN Gateway
 - i) DDos policy (Default rules On/Off)
 - j) Log Analytics Workspace
 - k) AKS με Kubernetes
 - l) Πλατφόρμας Database as a Service (DBaaS) για τεχνολογίες **MS SQL και CosmosDB**. Ο ανάδοχος οφείλει να παραδώσει πλάνο λήψης αντιγράφων ασφαλείας για αυτές τις βάσεις και το οποίο υλοποιείται από την Γ.Γ.Π.Σ.Ψ.Δ.. Η διαδικασία του restore γίνεται από την Γ.Γ.Π.Σ.Ψ.Δ. με την συνεργασία της Α.Α. και του αναδόχου. Για λοιπές βάσεις δεδομένων ο Ανάδοχος αναλαμβάνει την πλήρη διαχείρισή τους.
 - m) Υπηρεσίες πλατφόρμας αυθεντικοποίησης/πιστοποίησης χρηστών η/και εφαρμογών
 - n) Υπηρεσίες πλατφόρμας παρακολούθησης του κόστους χρήσης όλων των ανωτέρω προσφερόμενων νεφοϋπολογιστικών υπηρεσιών
- 4) Την παροχή και παραμετροποίηση εργαλείων παρακολούθησης απόδοσης της υποδομής
- 5) Την παροχή Υπηρεσιών πλατφόρμας αυθεντικοποίησης/πιστοποίησης χρηστών η/και εφαρμογών. Δίνεται η δυνατότητα επιλογής με βάση στοιχεία όπως ο αριθμός των χρηστών/αντικειμένων που αυθεντικοποιούνται και αποκτούν πρόσβαση, οι πολιτικές ασφαλείας που μπορούν να εφαρμοστούν καθώς και η χρήση πολυ-παραγοντικών μηχανισμών πιστοποίησης (multi-factor authentication).

25PROC016258816 2025-02-05

Διακήρυξη Ηλεκτρονικού Ανοικτού (Διεθνούς) Άνω των Ορίων Διαγωνισμού για το Έργο “ Ανάπτυξη και Λειτουργία Μηχανισμού Συντονισμού, Πλοήγησης και Πολυκαναλικής Εξυπηρέτησης του Υπουργείου Υγείας ”

Επισημαίνεται ότι το Υπουργείο Υγείας καθορίζει και αναθέτει, με δική της ευθύνη και σύμφωνα με το πλαίσιο οργάνωσης και λειτουργίας που τη διέπει, τους ρόλους/δικαιώματα των υπαλλήλων της σε περιβάλλον που θα διατεθεί.

ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ IV – Υπόδειγμα Βιογραφικού Σημειώματος

ΒΙΟΓΡΑΦΙΚΟ ΣΗΜΕΙΩΜΑ			
ΠΡΟΣΩΠΙΚΑ ΣΤΟΙΧΕΙΑ			
Επώνυμο: _____		Όνομα: _____	
Τηλέφωνο: _____		E-mail: _____	
ΕΚΠΑΙΔΕΥΣΗ			
Όνομα Ιδρύματος	Τίτλος Πτυχίου	Ειδικότητα	Ημερομηνία Απόκτησης Πτυχίου
ΚΑΤΗΓΟΡΙΑ ΣΤΕΛΕΧΟΥΣ (στο προτεινόμενο, από τον υποψήφιο Οικονομικό Φορέα, σχήμα διοίκησης Έργου)			

25PROC016258816 2025-02-05

Διακήρυξη Ηλεκτρονικού Ανοικτού (Διεθνούς) Άνω των Ορίων Διαγωνισμού για το Έργο “ Ανάπτυξη και Λειτουργία Μηχανισμού Συντονισμού, Πλοήγησης και Πολυκαναλικής Εξυπηρέτησης του Υπουργείου Υγείας ”

ΕΠΑΓΓΕΛΜΑΤΙΚΗ ΕΜΠΕΙΡΙΑ

Έργο	Εργοδότης	Θέση και Καθήκοντα στο Έργο	Απασχόληση στο Έργο	
			Περίοδος (από - έως)	Α/Μ
			__/__/__ - __/__/__	
			__/__/__ - __/__/__	
			__/__/__ - __/__/__	

ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ V – Υπόδειγμα Οικονομικής Προσφοράς

Οι προσφέροντες υποχρεούνται να υποβάλλουν μια αθροιστική προσφορά στην πλατφόρμα του ΟΠΣ ΕΣΗΔΗΣ για όλα τα αναφερόμενα στο ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ Ι – Αναλυτική Περιγραφή Φυσικού Αντικειμένου της Σύμβασης και να συμπληρώσουν συνοδευτικά το παρακάτω υπόδειγμα.

Σημειώνεται ότι: Το τελικό προϊόν του εγγράφου που σας δίνουμε στο Υπόδειγμα Οικονομικής Προσφοράς θα πρέπει να αναπαράγεται επακριβώς και στην πλατφόρμα του ΟΠΣ ΕΣΗΔΗΣ.

Σημειώνεται ότι το υπόδειγμα της οικονομικής προσφοράς έχει συνταχθεί με γνώμονα την πληρέστερη εκτέλεση του Έργου.

Παρακαλούμε όπως μελετήσετε τα παρακάτω έντυπα οικονομικής προσφοράς ανά Δράση και εφόσον τα συμπληρώσετε, προχωρήσετε στη συμπλήρωση του συγκεντρωτικού Εντύπου Ζ. Η συνολική προσφερόμενη τιμή του Εντύπου Ζ είναι αυτή που θα συμπληρωθεί στην πλατφόρμα του ΟΠΣ ΕΣΗΔΗΣ.

Διακήρυξη Ηλεκτρονικού Ανοικτού (Διεθνούς) Άνω των Ορίων Διαγωνισμού για το Έργο “ Ανάπτυξη και Λειτουργία Μηχανισμού Συντονισμού, Πλοήγησης και Πολυκαναλικής Εξυπηρέτησης του Υπουργείου Υγείας ”

Βεβαιώνεται ότι αποδέχομαι τις απαιτήσεις του Παραρτήματος Ι της παρούσας Διακήρυξης και προσφέρω την κάτωθι τιμή:

ΕΝΤΥΠΟ Α

Α/Α ΔΡΑΣΗΣ	ΠΕΡΙΓΡΑΦΗ	ΠΡΟΫΠΟΛΟΓΙΣΜΟΣ (άνευ ΦΠΑ) (α)	% ΕΚΠΤΩΣΗ (β)	ΠΡΟΣΦΕΡΟΜΕΝΗ ΤΙΜΗ ΑΝΕΥ ΦΠΑ (€)
1	ΣΥΝΤΟΝΙΣΜΟΣ ΚΑΙ ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗ ΕΡΓΟΥ	641.240,00 €		$\alpha^{*}(100\% - \beta)$
2	ΤΕΧΝΙΚΕΣ ΥΠΟΔΟΜΕΣ ΣΥΣΤΗΜΑΤΩΝ ΚΑΙ ΥΠΟΣΥΣΤΗΜΑΤΩΝ	2.162.760,00 €		$\alpha^{*}(100\% - \beta)$
3	ΣΥΜΒΟΥΛΟΣ ΨΗΦΙΑΚΟΥ ΜΕΤΑΣΧΗΜΑΤΙΣΜΟΥ	340.000,00 €		$\alpha^{*}(100\% - \beta)$
4.1.1	ΟΡΓΑΝΩΣΗ, ΣΥΝΤΟΝΙΣΜΟΣ, ΠΑΡΑΚΟΛΟΥΘΗΣΗ ΤΩΝ ΕΝΕΡΓΕΙΩΝ ΚΑΘΟΔΗΓΗΣΗΣ ΚΑΙ ΠΛΟΗΓΗΣΗΣ ΤΩΝ ΠΟΛΙΤΩΝ ΣΤΙΣ ΔΟΜΕΣ ΚΑΙ ΤΙΣ ΥΠΗΡΕΣΙΕΣ ΥΓΕΙΑΣ ΚΑΙ ΕΠΙΛΥΣΗ ΕΚΚΡΕΜΟΥΣΩΝ ΥΠΟΘΕΣΕΩΝ	693.000,00 €		$\alpha^{*}(100\% - \beta)$
4.2.1	ΕΚΧΩΡΗΣΗ 5ΨΗΦΙΟΥ Η 4ΨΗΦΙΟΥ ΕΝΙΑΙΟΥ ΔΩΡΕΑΝ ΑΡΙΘΜΟΥ ΕΞΥΠΗΡΕΤΗΣΗΣ ΠΟΛΙΤΩΝ -ΣΥΣΤΗΜΑ ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗΣ ΚΛΗΣΕΩΝ ΔΙΑΣΥΝΔΕΣΗ ΠΛΗΡΟΦΟΡΙΑΚΩΝ ΣΥΣΤΗΜΑΤΩΝ ΤΩΝ ΦΟΡΕΩΝ ΜΕ ΤΑ ΑΝΤΙΣΤΟΙΧΑ ΣΥΣΤΗΜΑΤΑ ΤΟΥ/ΤΩΝ CALL CENTERS	200.000,00 €		$\alpha^{*}(100\% - \beta)$
4.2.2	ΣΥΝΤΟΝΙΣΜΟΣ, ΠΑΡΑΚΟΛΟΥΘΗΣΗ ΚΑΙ ΑΝΑΦΟΡΕΣ (REPORTING) ΕΝΕΡΓΕΙΩΝ ΕΞΥΠΗΡΕΤΗΣΗΣ ΟΜΑΔΩΝ 1ΟΥ ΕΠΙΠΕΔΟΥ	1.260.000,00 €		$\alpha^{*}(100\% - \beta)$
5	ΣΥΜΒΟΥΛΟΣ ΠΟΙΟΤΙΚΗΣ ΑΞΙΟΛΟΓΗΣΗΣ ΚΑΙ ΣΥΝΕΧΟΥΣ ΒΕΛΤΙΩΣΗΣ	630.000,00 €		$\alpha^{*}(100\% - \beta)$
ΣΥΝΟΛΙΚΗ ΠΡΟΣΦΕΡΟΜΕΝΗ ΤΙΜΗ Εντύπου Α αριθμητικώς				 € (Α)

Διευκρινίσεις:

- Στις προσφερόμενες τιμές δεν περιλαμβάνεται ο Φ.Π.Α.
- Οι παρεχόμενες υπηρεσίες αναφέρονται αναλυτικά στο Παράρτημα Ι της παρούσας διακήρυξης.
- Η Στρογγυλοποίηση θα γίνει σε δύο (2) δεκαδικά ψηφία.
- Δεν θα γίνει αποδεκτή προσφερόμενη τιμή υποψηφίου Αναδόχου, η οποία υπερβαίνει τον προϋπολογισμό.

25PROC016258816 2025-02-05

Διακήρυξη Ηλεκτρονικού Ανοικτού (Διεθνούς) Άνω των Ορίων Διαγωνισμού για το Έργο “ Ανάπτυξη και Λειτουργία Μηχανισμού Συντονισμού, Πλοήγησης και Πολυκαναλικής Εξυπηρέτησης του Υπουργείου Υγείας ”

- *Επισημαίνεται ότι τα λογισμικά και άδειες οι οποίες περιλαμβάνονται στην προσφορά του Αναδόχου καλύπτουν τόσο το διάστημα υλοποίησης του Έργου όσο και τυχόν διάστημα παράτασης αυτού.*

Για τον Υποψήφιο Ανάδοχο

.....

ΕΝΤΥΠΟ Β

Α/Α ΔΡΑΣΗΣ	ΠΕΡΙΓΡΑΦΗ ΔΡΑΣΗΣ	ΤΥΠΟΣ	ΠΟΣΟΤΗΤΑ (α)	Μέγιστη επιτρεπόμενη αμοιβή AM (άνευ ΦΠΑ)	ΠΡΟΣΦΕΡΟΜΕΝΗ ΑΜΟΙΒΗ AM (ΑΝΕΥ ΦΠΑ) (β)	ΣΥΝΟΛΟ ΑΝΕΥ ΦΠΑ (α) x (β) = (γ)
4.1.2	Υπηρεσίες καθοδήγησης και πλοήγησης των πολιτών στις δομές και τις υπηρεσίες υγείας μέσω ενός δικτύου στελεχών (field officers) και εκπαίδευσης στελεχών Δομών Β'βάθμιας Φροντίδας Υγείας	ΑΜ	1540	4.500,00 €		
ΣΥΝΟΛΙΚΗ ΠΡΟΣΦΕΡΟΜΕΝΗ ΤΙΜΗ Εντύπου Β αριθμητικώς						 € (B)

Διευκρινίσεις:

- Στις προσφερόμενες τιμές δεν περιλαμβάνεται ο Φόρος Προστιθέμενης Αξίας (Φ.Π.Α.)
- Οι παρεχόμενες υπηρεσίες αναφέρονται αναλυτικά στο Παράρτημα Ι της παρούσας διακήρυξης.
- Η Στρογγυλοποίηση θα γίνει σε δύο (2) δεκαδικά ψηφία.
- Δεν θα γίνει αποδεκτή προσφερόμενη τιμή υποψηφίου Αναδόχου, η οποία υπερβαίνει τον προϋπολογισμό.

Για τον Υποψήφιο Ανάδοχο

.....

Σφραγίδα και Υπογραφή

ΕΝΤΥΠΟ Γ

Α/Α ΔΡΑΣΗΣ	ΠΕΡΙΓΡΑΦΗ ΔΡΑΣΗΣ	ΤΥΠΟΣ	ΠΟΣΟΤΗΤΑ (α)	Μέγιστη επιτρεπόμενη αμοιβή λεπτού εξυπηρέτησης (άνευ ΦΠΑ)	ΠΡΟΣΦΕΡΟΜΕΝΗ ΑΜΟΙΒΗ λεπτού εξυπηρέτησης (ΑΝΕΥ ΦΠΑ) (β)	ΣΥΝΟΛΟ ΑΝΕΥ ΦΠΑ (α) x (β) = (γ)
4.2.3	Παροχή υπηρεσιών εξυπηρέτησης 1ου επιπέδου (voice ή / και text) καθημερινές 07:00 - 22:00	Τιμή ανά λεπτό εξυπηρέτησης (εργάσιμες ώρες)	12.320.000 λεπτά	0,36 €		
4.2.4	Παροχή υπηρεσιών εξυπηρέτησης 1ου επιπέδου (voice ή / και text) ΣΚ και νυχτερινά	Τιμή ανά λεπτό εξυπηρέτησης (ΣΚ - νυχτερινά)	2.240.000 λεπτά	0,72 €		
ΣΥΝΟΛΙΚΗ ΠΡΟΣΦΕΡΟΜΕΝΗ ΤΙΜΗ Εντύπου Γ αριθμητικώς						(Γ)

Διευκρινίσεις:

- Στις προσφερόμενες τιμές δεν περιλαμβάνεται ο Φόρος Προστιθέμενης Αξίας (Φ.Π.Α.)
- Διευκρινίζεται ότι οι εν λόγω ποσότητες αφορούν στο σύνολο της υπηρεσίας και είναι ενδεικτικές. Η τελική δαπάνη για όλες τις δράσεις θα καθορίζεται απολογιστικά.
- Η μέση διάρκεια κλήσης υπολογίζεται στα 3 λεπτά.
- Οι παρεχόμενες υπηρεσίες αναφέρονται αναλυτικά στο Παράρτημα Ι της παρούσας διακήρυξης.
- Η Στρογγυλοποίηση θα γίνει σε δύο (2) δεκαδικά ψηφία.
- Δεν θα γίνει αποδεκτή προσφερόμενη τιμή υποψηφίου Αναδόχου, η οποία υπερβαίνει τον προϋπολογισμό.

Για τον Υποψήφιο Ανάδοχο

.....

Σφραγίδα και Υπογραφή

ΕΝΤΥΠΟ Δ

Α/Α ΔΡΑΣΗΣ	ΠΕΡΙΓΡΑΦΗ ΔΡΑΣΗΣ	ΤΥΠΟΣ	ΠΟΣΟΤΗΤΑ (α)	Μέγιστη επιτρεπόμενη αμοιβή ΑΜ (άνευ ΦΠΑ)	ΠΡΟΣΦΕΡΟΜΕΝΗ ΑΜΟΙΒΗ ΑΜ (ΑΝΕΥ ΦΠΑ) (β)	ΣΥΝΟΛΟ ΑΝΕΥ ΦΠΑ (α) x (β) = (δ)
6.1	Συντονισμός Δράσεων και Υπηρεσίες Σχεδιασμού και Υλοποίησης Επικοινωνιακών Ενεργειών	ΑΜ	130	5.500,00 €		
6.2	Σχεδιασμός και Διαχείριση Διαφημιστικής Καμπάνιας στα Μέσα Μαζικής Ενημέρωσης, στα μέσα κοινωνικής δικτύωσης και στο διαδίκτυο	ΑΜ	40	5.500,00 €		
ΣΥΝΟΛΙΚΗ ΠΡΟΣΦΕΡΟΜΕΝΗ ΤΙΜΗ Εντύπου Δ αριθμητικώς						 € (Δ)

ΕΝΤΥΠΟ Ε

Α/Α ΔΡΑΣΗΣ	ΠΕΡΙΓΡΑΦΗ	ΠΡΟΫΠΟΛΟΓΙΣΜΟΣ (άνευ ΦΠΑ) (α)	% ΕΚΠΤΩΣΗΣ (β)	ΠΡΟΣΦΕΡΟΜΕΝΗ ΤΙΜΗ ΑΝΕΥ ΦΠΑ (€)
6.3	Σχεδιασμός Επικοινωνιακής Στρατηγικής και Σχέδιο Δράσεων	80.000,00 €		$\alpha * (100\% - \beta)$
ΣΥΝΟΛΙΚΗ ΠΡΟΣΦΕΡΟΜΕΝΗ ΤΙΜΗ Εντύπου Ε αριθμητικώς				 € (Ε)

ΕΝΤΥΠΟ ΣΤ

Α/Α ΔΡΑΣΗΣ	ΠΕΡΙΓΡΑΦΗ	ΜΟΝΑΔΑ ΜΕΤΡΗΣΗΣ	ΠΟΣΟΤΗΤΑ	ΑΞΙΑ ΧΩΡΙΣ ΦΠΑ [€]
6.4	Υλοποίηση Εκδηλώσεων πληροφόρησης, ενημέρωσης και προβολής	ΚΑΤ' ΑΠΟΚΟΠΗ	1	250.000,00€
6.5.	Προβολή σε Μέσα Μαζικής Ενημέρωσης	ΚΑΤ' ΑΠΟΚΟΠΗ	1	1.100.000,00€
6.5.	Προβολή σε Μέσα Κοινωνικής Δικτύωσης & διαδίκτυο (όπως youtube, google)	ΚΑΤ' ΑΠΟΚΟΠΗ	1	280.000,00€
6.6	Κόστη παραγωγών έντυπου, ηλεκτρονικού, οπτικοακουστικού	ΚΑΤ' ΑΠΟΚΟΠΗ	1	300.000,00€

25PROC016258816 2025-02-05

Διακήρυξη Ηλεκτρονικού Ανοικτού (Διεθνούς) Άνω των Ορίων Διαγωνισμού για το Έργο “ Ανάπτυξη και Λειτουργία Μηχανισμού Συντονισμού, Πλοήγησης και Πολυκαναλικής Εξυπηρέτησης του Υπουργείου Υγείας ”

και λοιπού ενημερωτικού υλικού - διαφημιστικών υλικών			
ΣΥΝΟΛΟ (Έντυπο ΣΤ)			1.930.000,00€

Επισημαίνεται ότι οι προϋπολογισμοί των υπηρεσιών του εντύπου ΣΤ αφορούν σε δαπάνες που δεν υπόκεινται σε έκπτωση. Η Αναθέτουσα Αρχή ορίζει τα ως άνω ποσά ως τον απαιτούμενο προϋπολογισμό. Σε περίπτωση που απαιτηθεί από τις ανάγκες του έργου, είναι δυνατή η μεταφορά προϋπολογισμού για την ορθή υλοποίηση της δράσης.

Για κάθε επικοινωνιακή ενέργεια που θα πραγματοποιείται στο πλαίσιο της παρούσας δράσης, θα υποβάλλεται από τον ανάδοχο αναλυτική πρόταση υλοποίησης η οποία θα περιλαμβάνει, ενδεικτικά, την περιγραφή της ενέργειας, τον τόπο και τον τρόπο υλοποίησης, καθώς και τη σύνδεση με τους γενικούς και ειδικούς στόχους των δράσεων επικοινωνίας."

Διευκρινίσεις:

- Στις προσφερόμενες τιμές δεν περιλαμβάνεται ο Φόρος Προστιθέμενης Αξίας (Φ.Π.Α.)
- Οι παρεχόμενες υπηρεσίες αναφέρονται αναλυτικά στο Παράρτημα Ι της παρούσας διακήρυξης.
- Η Στρογγυλοποίηση θα γίνει σε δύο (2) δεκαδικά ψηφία.
- Δεν θα γίνει αποδεκτή προσφερόμενη τιμή υποψηφίου Αναδόχου, η οποία υπερβαίνει τον προϋπολογισμό.

Για τον Υποψήφιο Ανάδοχο

.....

Σφραγίδα και Υπογραφή

Διακήρυξη Ηλεκτρονικού Ανοικτού (Διεθνούς) Άνω των Ορίων Διαγωνισμού για το Έργο “ Ανάπτυξη και Λειτουργία Μηχανισμού Συντονισμού, Πλοήγησης και Πολυκαναλικής Εξυπηρέτησης του Υπουργείου Υγείας ”

ΣΥΝΟΛΙΚΟ ΕΝΤΥΠΟ Ζ ΟΙΚΟΝΟΜΙΚΗΣ ΠΡΟΣΦΟΡΑΣ ΕΡΓΟΥ

Στο παρακάτω έντυπο αποτυπώνονται τα ποσά από το σύνολο των προηγούμενων εντύπων και θα προκύψει ένα συνολικό ποσό προσφοράς.

ΠΑΚΕΤΟ ΕΡΓΑΣΙΑΣ	ΣΥΝΟΛΙΚΗ ΠΡΟΣΦΕΡΟΜΕΝΗ ΑΝΕΥ ΦΠΑ	ΤΙΜΗ	ΣΥΝΟΛΙΚΗ ΠΡΟΣΦΕΡΟΜΕΝΗ ΜΕ ΦΠΑ	ΤΙΜΗ
ΕΝΤΥΠΟ Α				
ΕΝΤΥΠΟ Β				
ΕΝΤΥΠΟ Γ				
ΕΝΤΥΠΟ Δ				
ΕΝΤΥΠΟ Ε				
ΕΝΤΥΠΟ ΣΤ*		1.930.000,00€		2.393.200,00 €
ΣΥΝΟΛΙΚΗ ΠΡΟΣΦΕΡΟΜΕΝΗ ΤΙΜΗ ΕΡΓΟΥ αριθμητικώς				
ΣΥΝΟΛΙΚΗ ΠΡΟΣΦΕΡΟΜΕΝΗ ΤΙΜΗ ΕΡΓΟΥ ολογράφως				

Τρόπος πληρωμής σύμφωνα με τον όρο 5.1 της Διακήρυξης:

α) Τμηματικές καταβολές με τη χορήγηση έντοκης προκαταβολής.

β) Τμηματικές καταβολές κατά χρόνο μετά την οριστική παραλαβή του εκάστοτε παραδοτέου.

Ποσοστό προκαταβολής του όρου 5.1. της Διακήρυξης

(εφόσον επιλεγεί ο α' τρόπος πληρωμής)

%

Διευκρινίσεις:

- Στις προσφερόμενες τιμές δεν περιλαμβάνεται ο Φόρος Προστιθέμενης Αξίας (Φ.Π.Α.)
- Οι παρεχόμενες υπηρεσίες αναφέρονται αναλυτικά στο Παράρτημα Ι της παρούσας διακήρυξης.
- Η Στρογγυλοποίηση θα γίνει σε δύο (2) δεκαδικά ψηφία.
- Δεν θα γίνει αποδεκτή προσφερόμενη τιμή υποψηφίου Αναδόχου, η οποία υπερβαίνει τον προϋπολογισμό του έργου.

*: Επισημαίνεται ότι οι προϋπολογισμοί των υπηρεσιών του εντύπου ΣΤ αφορούν σε δαπάνες που δεν υπόκεινται σε έκπτωση

Για τον Υποψήφιο Ανάδοχο

.....

Σφραγίδα και Υπογραφή

ΕΓΓΥΗΤΙΚΗ ΕΠΙΣΤΟΛΗ ΣΥΜΜΕΤΟΧΗΣ

ΕΚΔΟΤΗΣ (Πλήρης Επωνυμία Πιστωτικού Ιδρύματος.....)

Ημερομηνία έκδοσης

Προς: Υπουργείο Υγείας

Αριστοτέλους 17, ΤΚ 10433, Αθήνα

Εγγυήσή μας υπ’ αρ. ποσού..... ευρώ.

Έχουμε την τιμή να σας γνωρίσουμε ότι εγγυόμαστε με την παρούσα επιστολή ανέκκλητα και ανεπιφύλακτα παραιτούμενοι του δικαιώματος της διαιρέσεως και διζήσεως μέχρι του ποσού των

..... υπέρ του

[σε περίπτωση φυσικού προσώπου]: (ονοματεπώνυμο, πατρώνυμο)....., Α.Φ.Μ.....
(διεύθυνση), ή

[σε περίπτωση νομικού προσώπου]: (πλήρη επωνυμία)....., Α.Φ.Μ. (διεύθυνση)....., ή

[σε περίπτωση ένωσης ή κοινοπραξίας]: των φυσικών/νομικών προσώπων (α) (πλήρη επωνυμία), Α.Φ.Μ., (διεύθυνση)

(β) (πλήρη επωνυμία), Α.Φ.Μ., (διεύθυνση)

(γ) (πλήρη επωνυμία), Α.Φ.Μ., (διεύθυνση)

ατομικά και για κάθε μια από αυτές και ως αλληλέγγυα και εις ολόκληρο υπόχρεων μεταξύ τους, εκ της ιδιότητάς τους ως μελών της ένωσης ή κοινοπραξίας, για τη συμμετοχή του/της/τους σύμφωνα με τη (αριθμό/ ημερομηνία) Διακήρυξη της Ανεξάρτητης Αρχής Δημοσίων Εσόδων, για την ανάδειξη αναδόχου για την ανάθεση της σύμβασης: «**Ανάπτυξη και Λειτουργία Μηχανισμού Συντονισμού, Πλοήγησης και Πολυκαναλικής Εξυπηρέτησης του Υπουργείου Υγείας**», με

καταληκτική ημ/νία υποβολής προσφορών

Η παρούσα εγγύηση καλύπτει μόνο τις από τη συμμετοχή στην ανωτέρω απορρέουσες υποχρεώσεις του/της (υπέρ ου η εγγύηση) καθ’ όλο το χρόνο ισχύος της.

Το παραπάνω ποσό τηρείται στη διάθεσή σας και θα καταβληθεί ολικά ή μερικά χωρίς καμία από μέρους μας αντίρρηση, αμφισβήτηση ή ένσταση και χωρίς να ερευνηθεί το βάσιμο ή μη της απαίτησής σας μέσα σε ημέρες από την απλή έγγραφη ειδοποίησή σας.

Η παρούσα ισχύει μέχρι και την

ή

Διακήρυξη Ηλεκτρονικού Ανοικτού (Διεθνούς) Άνω των Ορίων Διαγωνισμού για το Έργο “ Ανάπτυξη και Λειτουργία Μηχανισμού Συντονισμού, Πλοήγησης και Πολυκαναλικής Εξυπηρέτησης του Υπουργείου Υγείας ”

Η παρούσα ισχύει μέχρις ότου αυτή επιστραφεί ή μέχρις ότου λάβουμε έγγραφη δήλωσή σας ότι μπορούμε να θεωρήσουμε την Τράπεζά μας απαλλαγμένη από κάθε σχετική υποχρέωση εγγυοδοσίας μας.

Σε περίπτωση κατάπτωσης της εγγύησης, το ποσό της κατάπτωσης υπόκειται στο εκάστοτε ισχύον πάγιο τέλος χαρτοσήμου.

Αποδεχόμαστε να παρατείνουμε την ισχύ της εγγύησης ύστερα από έγγραφο της Υπηρεσίας σας, στο οποίο επισυνάπτεται η συναίνεση του υπέρ ου για την παράταση της προσφοράς, σύμφωνα με το άρθρο της Διακήρυξης, με την προϋπόθεση ότι το σχετικό αίτημά σας θα υποβληθεί πριν την ημερομηνία λήξης της.

Βεβαιώνουμε υπεύθυνα ότι το ποσό των εγγυητικών επιστολών που έχουν δοθεί, συνυπολογίζοντας και το ποσό της παρούσας, δεν υπερβαίνει το όριο εγγυήσεων που έχουμε το δικαίωμα να εκδίδουμε.

(Εξουσιοδοτημένη υπογραφή)

ΕΓΓΥΗΤΙΚΗ ΕΠΙΣΤΟΛΗ ΚΑΛΗΣ ΕΚΤΕΛΕΣΗΣ ΣΥΜΒΑΣΗΣ

ΕΚΔΟΤΗΣ (Πλήρης Επωνυμία Πιστωτικού Ιδρύματος.....)

Ημερομηνία έκδοσης

Προς: Υπουργείο Υγείας

Αριστοτέλους 17, ΤΚ 10433, Αθήνα

Εγγυήσή μας υπ' αρ. ποσού..... ευρώ.

Έχουμε την τιμή να σας γνωρίσουμε ότι εγγυόμαστε με την παρούσα επιστολή ανέκκλητα και ανεπιφύλακτα παραιτούμενοι του δικαιώματος της διαιρέσεως και διζήσεως μέχρι του ποσού των

..... υπέρ του

[σε περίπτωση φυσικού προσώπου]: (ονοματεπώνυμο, πατρώνυμο)....., Α.Φ.Μ..... (διεύθυνση)

....., ή

[σε περίπτωση νομικού προσώπου]: (πλήρη επωνυμία)....., Α.Φ.Μ. (διεύθυνση)..... , ή

[σε περίπτωση ένωσης ή κοινοπραξίας]: των φυσικών/νομικών προσώπων (α) (πλήρη επωνυμία), Α.Φ.Μ., (διεύθυνση)

(β) (πλήρη επωνυμία), Α.Φ.Μ., (διεύθυνση)

(γ) (πλήρη επωνυμία), Α.Φ.Μ., (διεύθυνση)

ατομικά και για κάθε μια από αυτές και ως αλληλέγγυα και εις ολόκληρο υπόχρεων μεταξύ τους, εκ της ιδιότητάς τους ως μελών της ένωσης ή κοινοπραξίας, για την καλή εκτέλεση της υπ' αρ..... Σύμβασης «**Ανάπτυξη και Λειτουργία Μηχανισμού Συντονισμού, Πλοήγησης και Πολυκαναλικής Εξυπηρέτησης του Υπουργείου Υγείας**», σύμφωνα με την (αριθμό/ ημερομηνία)..... Διακήρυξη της Ανεξάρτητης Αρχής Δημοσίων Εσόδων, με καταληκτική ημ/νία υποβολής προσφορών

Το παραπάνω ποσό τηρείται στη διάθεσή σας και θα καταβληθεί ολικά ή μερικά χωρίς καμία από μέρους μας αντίρρηση, αμφισβήτηση ή ένσταση και χωρίς να ερευνηθεί το βάσιμο ή μη της απαίτησής σας μέσα σε ημέρες από την απλή έγγραφη ειδοποίησή σας.

Η παρούσα ισχύει μέχρι και την..... (αν προβλέπεται ορισμένος χρόνος στα έγγραφα της σύμβασης)

ή

μέχρις ότου αυτή επιστραφεί ή μέχρις ότου λάβουμε έγγραφη δήλωσή σας ότι μπορούμε να θεωρήσουμε την Τράπεζά μας απαλλαγμένη από κάθε σχετική υποχρέωση εγγυοδοσίας μας.

25PROC016258816 2025-02-05

Διακήρυξη Ηλεκτρονικού Ανοικτού (Διεθνούς) Άνω των Ορίων Διαγωνισμού για το Έργο “ Ανάπτυξη και Λειτουργία Μηχανισμού Συντονισμού, Πλοήγησης και Πολυκαναλικής Εξυπηρέτησης του Υπουργείου Υγείας ”

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

Βεβαιώνουμε υπεύθυνα ότι το ποσό των εγγυητικών επιστολών που έχουν δοθεί, συνυπολογίζοντας και το ποσό της παρούσας, δεν υπερβαίνει το όριο εγγυήσεων που έχουμε το δικαίωμα να εκδίδουμε.

(Εξουσιοδοτημένη υπογραφή)

ΕΓΓΥΗΤΙΚΗ ΕΠΙΣΤΟΛΗ ΠΡΟΚΑΤΑΒΟΛΗΣ

ΕΚΔΟΤΗΣ (Πλήρης Επωνυμία Πιστωτικού Ιδρύματος.....)

Ημερομηνία έκδοσης

Προς: Υπουργείο Υγείας

Αριστοτέλους 17, ΤΚ 10433, Αθήνα

Εγγυήσή μας υπ' αρ. ποσού..... ευρώ.

Έχουμε την τιμή να σας γνωρίσουμε ότι εγγυόμαστε με την παρούσα επιστολή ανέκκλητα και ανεπιφύλακτα παραιτούμενοι του δικαιώματος της διαιρέσεως και διζήσεως μέχρι του ποσού των

..... υπέρ του

[σε περίπτωση φυσικού προσώπου]: (ονοματεπώνυμο, πατρώνυμο)....., Α.Φ.Μ..... (διεύθυνση)

....., ή

[σε περίπτωση νομικού προσώπου]: (πλήρη επωνυμία)....., Α.Φ.Μ. (διεύθυνση)..... , ή

[σε περίπτωση ένωσης ή κοινοπραξίας]: των φυσικών/νομικών προσώπων (α) (πλήρη επωνυμία), Α.Φ.Μ., (διεύθυνση)

(β) (πλήρη επωνυμία), Α.Φ.Μ., (διεύθυνση)

(γ) (πλήρη επωνυμία), Α.Φ.Μ., (διεύθυνση)

ατομικά και για κάθε μια από αυτές και ως αλληλέγγυα και εις ολόκληρο υπόχρεων μεταξύ τους, εκ της ιδιότητάς τους ως μελών της ένωσης ή κοινοπραξίας, για την καλή εκτέλεση της υπ' αρ..... Σύμβασης «**Ανάπτυξη και Λειτουργία Μηχανισμού Συντονισμού, Πλοήγησης και Πολυκαναλικής Εξυπηρέτησης του Υπουργείου Υγείας**», σύμφωνα με την (αριθμό/ ημερομηνία)..... Διακήρυξη της Ανεξάρτητης Αρχής Δημοσίων Εσόδων, με καταληκτική ημ/νία υποβολής προσφορών

Το παραπάνω ποσό τηρείται στη διάθεσή σας και θα καταβληθεί ολικά ή μερικά χωρίς καμία από μέρους μας αντίρρηση, αμφισβήτηση ή ένσταση και χωρίς να ερευνηθεί το βάσιμο ή μη της απαίτησής σας μέσα σε ημέρες από την απλή έγγραφη ειδοποίησή σας.

Η παρούσα ισχύει μέχρι και την..... (αν προβλέπεται ορισμένος χρόνος στα έγγραφα της σύμβασης)

ή

μέχρις ότου αυτή επιστραφεί ή μέχρις ότου λάβουμε έγγραφη δήλωσή σας ότι μπορούμε να θεωρήσουμε την Τράπεζά μας απαλλαγμένη από κάθε σχετική υποχρέωση εγγυοδοσίας μας.

25PROC016258816 2025-02-05

Διακήρυξη Ηλεκτρονικού Ανοικτού (Διεθνούς) Άνω των Ορίων Διαγωνισμού για το Έργο “ Ανάπτυξη και Λειτουργία Μηχανισμού Συντονισμού, Πλοήγησης και Πολυκαναλικής Εξυπηρέτησης του Υπουργείου Υγείας ”

Σε περίπτωση κατάπτωσης της εγγύησης, το ποσό της κατάπτωσης υπόκειται στο εκάστοτε ισχύον πάγιο τέλος χαρτοσήμου.

Βεβαιώνουμε υπεύθυνα ότι το ποσό των εγγυητικών επιστολών που έχουν δοθεί, συνυπολογίζοντας και το ποσό της παρούσας, δεν υπερβαίνει το όριο εγγυήσεων που έχουμε το δικαίωμα να εκδίδουμε.

(Εξουσιοδοτημένη υπογραφή)

ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ VII – Ρήτρα Ακεραιότητας**ΡΗΤΡΑ ΑΚΕΡΑΙΟΤΗΤΑΣ**

Δηλώνω/ούμε υπεύθυνα ότι σε όλα τα στάδια που προηγήθηκαν της κατακύρωσης της σύμβασης δεν ενήργησα/ενεργήσαμε αθέμιτα, παράνομα ή καταχρηστικά και δεσμεύομαι/όμαστε ότι θα εξακολουθήσω/ουμε να ενεργώ/ούμε κατ’ αυτόν τον τρόπο κατά το στάδιο εκτέλεσης της σύμβασης αλλά και μετά τη λήξη αυτής.

Ειδικότερα ότι:

- 1) δεν διέθετα/διαθέταμε εσωτερική πληροφόρηση, πέραν των στοιχείων που περιήλθαν στη γνώση και στην αντίληψη μου/μας μέσω των εγγράφων της σύμβασης και στο πλαίσιο της συμμετοχής μου/μας στη διαδικασία σύναψης της σύμβασης και των προκαταρκτικών διαβουλεύσεων στις οποίες συμμετείχα/με και έχουν δημοσιοποιηθεί.
- 2) δεν πραγματοποιήσα/ήσαμε ενέργειες νόθευσης του ανταγωνισμού μέσω χειραγώγησης των προσφορών, είτε ατομικώς είτε σε συνεργασία με τρίτους, κατά τα οριζόμενα στο δίκαιο του ανταγωνισμού.
- 3) δεν διενήργησα/διενεργήσαμε ούτε θα διενεργήσω/ήσουμε πριν, κατά τη διάρκεια ή και μετά τη λήξη της σύμβασης παράνομες πληρωμές για διευκολύνσεις, εξυπηρετήσεις ή υπηρεσίες που αφορούν τη σύμβαση και τη διαδικασία ανάθεσης.
- 4) δεν πρόσφερα/προσφέραμε ούτε θα προσφέρω/ουμε πριν, κατά τη διάρκεια ή και μετά τη λήξη της σύμβασης, άμεσα ή έμμεσα, οποιαδήποτε υλική εύνοια, δώρο ή αντάλλαγμα σε υπαλλήλους ή μέλη συλλογικών οργάνων της αναθέτουσας αρχής, καθώς και συζύγους και συγγενείς εξ αίματος ή εξ αγχιστείας, κατ’ ευθεία μεν γραμμή απεριορίστως, εκ πλαγίου δε έως και τέταρτου βαθμού ή συνεργάτες αυτών ούτε χρησιμοποίησα/χρησιμοποίησαμε ή θα χρησιμοποιήσω/χρησιμοποιήσουμε τρίτα πρόσωπα, για να διοχετεύσουν χρηματικά ποσά στα προαναφερόμενα πρόσωπα.σ5) δεν θα επιχειρήσω/ουμε να επηρεάσω/ουμε με αθέμιτο τρόπο τη διαδικασία λήψης αποφάσεων της αναθέτουσας αρχής, ούτε θα παράσχω-ουμε παραπλανητικές πληροφορίες οι οποίες ενδέχεται να επηρεάσουν ουσιαδώς τις αποφάσεις της αναθέτουσας αρχής καθ’ όλη τη διάρκεια της εκτέλεσης της σύμβασης αλλά και μετά τη λήξη της,σ6) δεν έχω/ουμε προβεί ούτε θα προβώ/ούμε, άμεσα (ο ίδιος) ή έμμεσα (μέσω τρίτων προσώπων), σε οποιαδήποτε πράξη ή παράλειψη [εναλλακτικά: ότι δεν έχω-ουμε εμπλακεί και δεν θα εμπλακώ-ουμε σε οποιαδήποτε παράτυπη, ανέντιμη ή απατηλή συμπεριφορά (πράξη ή παράλειψη)] που έχει ως στόχο την παραπλάνηση [/εξαπάτηση] οποιουδήποτε προσώπου ή οργάνου της αναθέτουσας αρχής εμπλεκόμενου σε οποιαδήποτε διαδικασία σχετική με την εκτέλεση της σύμβασης (όπως ενδεικτικά στις διαδικασίες παρακολούθησης και παραλαβής), την απόκρυψη πληροφοριών από αυτό, τον εξαναγκασμό αυτού σε ή/και την αθέμιτη απόσπαση από αυτό ρητής ή σιωπηρής συγκατάθεσης στην παραβίαση ή παράκαμψη νομίμων ή συμβατικών υποχρεώσεων που σχετίζονται με την εκτέλεση της σύμβασης, ή τυχόν έγκρισης, θετικής γνώμης ή απόφασης παραλαβής (μέρους ή όλου) του συμβατικού αντικείμενου ή/και καταβολής (μέρους ή όλου) του συμβατικού τιμήματος,σ7) ότι θα απέχω/ουμε από οποιαδήποτε εν γένει συμπεριφορά που συνιστά σοβαρό επαγγελματικό παράπτωμα και θα μπορούσε να θέσει εν αμφιβόλω την ακεραιότητά μου-μας, ν8) ότι θα δηλώσω/ουμε στην αναθέτουσα αρχή, αμελλητί με την περιέλευση σε γνώση μου/μας, οποιαδήποτε κατάσταση (ακόμη και ενδεχόμενη) σύγκρουσης συμφερόντων (προσωπικών, οικογενειακών, οικονομικών, πολιτικών ή άλλων κοινών συμφερόντων, συμπεριλαμβανομένων και αντικρουόμενων επαγγελματικών συμφερόντων) μεταξύ των νομίμων ή εξουσιοδοτημένων εκπροσώπων μου-μας, υπαλλήλων ή συνεργατών μου-μας που χρησιμοποιούνται για την εκτέλεση της σύμβασης (συμπεριλαμβανομένων και των υπεργολάβων μου) με μέλη του προσωπικού της αναθέτουσας αρχής που εμπλέκονται καθ’ οιονδήποτε τρόπο στη διαδικασία εκτέλεσης της σύμβασης ή/και μπορούν να επηρεάσουν την έκβαση και τις αποφάσεις της αναθέτουσας αρχής περί την εκτέλεσή της, συμπεριλαμβανομένων των μελών των αποφαινόμενων ή/και γνωμοδοτικών οργάνων αυτής, ή/και των μελών των οργάνων διοίκησής της ή/και των συζύγων και συγγενών εξ αίματος ή εξ αγχιστείας, κατ’ ευθεία μεν γραμμή απεριορίστως, εκ πλαγίου δε έως και τέταρτου βαθμού των παραπάνω προσώπων, οποτεδήποτε και εάν η κατάσταση αυτή σύγκρουσης συμφερόντων προκύψει κατά τη διάρκεια εκτέλεσης της σύμβασης και μέχρι τη λήξη της.

25PROC016258816 2025-02-05

Διακήρυξη Ηλεκτρονικού Ανοικτού (Διεθνούς) Άνω των Ορίων Διαγωνισμού για το Έργο “ Ανάπτυξη και Λειτουργία Μηχανισμού Συντονισμού, Πλοήγησης και Πολυκαναλικής Εξυπηρέτησης του Υπουργείου Υγείας ”

Ο υπεργολάβος έλαβα γνώση της παρούσας ρήτηρας ακεραιότητας και ευθύνομαι/ευθυνόμαστε για την τήρηση και από αυτόν απασών των υποχρεώσεων που περιλαμβάνονται σε αυτή.

Υπογραφή/Σφραγίδα

Ο/η (σε περίπτωση φυσικού προσώπου/ ατομικής επιχείρησης) ή το νομικό πρόσωπο.....με την επωνυμίακαι με το διακριτικό τίτλο «.....», που εδρεύει (. ΑΦΜ:....., ΔΟΥ:, Τ.Κ., νομίμως εκπροσωπούμενο (μόνο για νομικά πρόσωπα) από τον

ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ VIII – Ενημέρωση για την προστασία προσωπικών δεδομένων

Η Αναθέτουσα Αρχή ενημερώνει υπό την ιδιότητά της ως υπεύθυνης επεξεργασίας το φυσικό πρόσωπο που υπογράφει την προσφορά ως Προσφέρων ή ως Νόμιμος Εκπρόσωπος Προσφέροντος, ότι το ίδιο ή και τρίτοι, κατ’ εντολή και για λογαριασμό του, θα επεξεργάζονται τα ακόλουθα δεδομένα ως εξής:

I. Αντικείμενο επεξεργασίας είναι τα δεδομένα προσωπικού χαρακτήρα που περιέχονται στους φακέλους της προσφοράς και τα αποδεικτικά μέσα τα οποία υποβάλλονται στην Αναθέτουσα Αρχή, στο πλαίσιο του παρόντος Διαγωνισμού, από το φυσικό πρόσωπο το οποίο είναι το ίδιο Προσφέρων ή Νόμιμος Εκπρόσωπος Προσφέροντος. II. Σκοπός της επεξεργασίας είναι η αξιολόγηση του Φακέλου Προσφοράς, η ανάθεση της Σύμβασης, η προάσπιση των δικαιωμάτων της Αναθέτουσας Αρχής, η εκπλήρωση των εκ του νόμου υποχρεώσεων της Αναθέτουσας Αρχής και η εν γένει ασφάλεια και προστασία των συναλλαγών. Τα δεδομένα ταυτοπροσωπίας και επικοινωνίας θα χρησιμοποιηθούν από την Αναθέτουσα Αρχή και για την ενημέρωση των Προσφερόντων σχετικά με την αξιολόγηση των προσφορών.

III. Αποδέκτες των ανωτέρω (υπό Α) δεδομένων στους οποίους κοινοποιούνται είναι:

(α) Φορείς στους οποίους η Αναθέτουσα Αρχή αναθέτει την εκτέλεση συγκεκριμένων ενεργειών για λογαριασμό της, δηλαδή οι Σύμβουλοι, τα υπηρεσιακά στελέχη, μέλη Επιτροπών Αξιολόγησης, Χειριστές του Ηλεκτρονικού Διαγωνισμού και λοιποί εν γένει προστεθέντες της, υπό τον όρο της τήρησης σε κάθε περίπτωση του απορρήτου.

(β) Το Δημόσιο, άλλοι δημόσιοι φορείς ή δικαστικές αρχές ή άλλες αρχές ή δικαιοδοτικά όργανα, στο πλαίσιο των αρμοδιοτήτων τους.

(γ) Έτεροι συμμετέχοντες στο Διαγωνισμό, στο πλαίσιο της αρχής της διαφάνειας και του δικαιώματος προδικαστικής και δικαστικής προστασίας των συμμετεχόντων στο Διαγωνισμό, σύμφωνα με το νόμο.

IV. Τα δεδομένα θα τηρούνται για χρονικό διάστημα για χρονικό διάστημα ίσο με τη διάρκεια της εκτέλεσης της σύμβασης, και μετά τη λήξη αυτής για χρονικό διάστημα πέντε ετών, για μελλοντικούς φορολογικούς-δημοσιονομικούς ή ελέγχους χρηματοδοτών ή άλλους προβλεπόμενους ελέγχους από την κείμενη νομοθεσία, εκτός εάν η νομοθεσία προβλέπει διαφορετική περίοδο διατήρησης. Σε περίπτωση εκκρεμοδικίας αναφορικά με δημόσια σύμβαση τα δεδομένα τηρούνται μέχρι το πέρας της εκκρεμοδικίας. Μετά τη λήξη των ανωτέρω περιόδων, τα προσωπικά δεδομένα θα καταστρέφονται. V. Το φυσικό πρόσωπο που είναι είτε Προσφέρων είτε Νόμιμος Εκπρόσωπος του Προσφέροντος, μπορεί να ασκεί κάθε νόμιμο δικαίωμά του σχετικά με τα δεδομένα προσωπικού χαρακτήρα που το αφορούν, απευθυνόμενο στον υπεύθυνο προστασίας προσωπικών δεδομένων της Αναθέτουσας Αρχής.

VI. Η Αναθέτουσα Αρχή έχει υποχρέωση να λαμβάνει κάθε εύλογο μέτρο για τη διασφάλιση του απόρρητου και της ασφάλειας της επεξεργασίας των δεδομένων και της προστασίας τους από τυχαία ή αθέμιτη καταστροφή, τυχαία απώλεια, αλλοίωση, απαγορευμένη διάδοση ή πρόσβαση από οποιονδήποτε και κάθε άλλης μορφή αθέμιτη επεξεργασία.

ΣΧΕΔΙΟ ΣΥΜΒΑΣΗΣ ΠΑΡΟΧΗΣ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ**ΕΛΛΗΝΙΚΗ ΔΗΜΟΚΡΑΤΙΑ
ΥΠΟΥΡΓΕΙΟ ΥΓΕΙΑΣ**[Τόπος]...../...../.....
Αριθ. πρωτ.....**ΣΥΜΦΩΝΗΤΙΚΟ ΠΑΡΟΧΗΣ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ****«Ανάπτυξη και Λειτουργία Μηχανισμού Συντονισμού, Πλοήγησης και Πολυκαναλικής Εξυπηρέτησης του Υπουργείου Υγείας»**

Στ.. σήμερα ημέρα οι παρακάτω συμβαλλόμενοι:

1. Αφενός το Υπουργείο Υγείας, που εδρεύει..... με Αριθμό Φορολογικού Μητρώου (Α.Φ.Μ.)..... και κωδικό ηλεκτρονικής τιμολόγησης¹ νομίμως εκπροσωπούμεν... από τ....., σύμφωνα με (στο εξής η «**Αναθέτουσα Αρχή**»)

2. Αφετέρου ο/η (σε περίπτωση φυσικού προσώπου/ ατομικής επιχείρησης) ή το νομικό πρόσωπο.....με την επωνυμίακαι τον διακριτικό τίτλο «.....», που εδρεύει (ΑΦΜ:....., ΔΟΥ:, Τ.Κ., νομίμως εκπροσωπούμενο από τον (στο εξής ο «**Ανάδοχος**»)

συμφωνήθηκαν και έγιναν αμοιβαία αποδεκτά τα ακόλουθα:

ΠΡΟΟΙΜΙΟ

Έχοντας υπόψη:

1. την υπ’ αριθμ διακήρυξη (ΑΔΑΜ...) και τα λοιπά έγγραφα της σύμβασης που συνέταξε η Αναθέτουσα Αρχή για την παρούσα σύμβαση παροχής υπηρεσιών.
2. Την υπ’ αριθμ ... απόφαση της Αναθέτουσας Αρχής, με την οποία κατακυρώθηκε το αποτέλεσμα της διαδικασίας (ΑΔΑΜ...), στο πλαίσιο της ανωτέρω διακήρυξης, στον Ανάδοχο, καθώς και την αριθμ. πρωτ. ειδική πρόσκληση της Αναθέτουσας Αρχής προς τον Ανάδοχο για την υπογραφή του παρόντος, η οποία κοινοποιήθηκε σε αυτόν την.....
3. Την απόυπεύθυνη δήλωση του Αναδόχου περί μη οψιγενών μεταβολών, κατά την έννοια της περ. δ της παρ. 3 του αρ. 105 του ν. 4412/2016.
4. Την απόυπεύθυνη δήλωση του Αναδόχου της κοινής απόφασης των Υπουργών Ανάπτυξης και Επικρατείας 20977/23-8-2007 (Β’ 1673) «Δικαιολογητικά για την τήρηση των μητρώων του ν. 3310/2005, όπως τροποποιήθηκε με τον ν. 3414/2005».

¹ Πρβλ. άρθρο 53 παρ. 2 περ. α του ν. 4412/2016

Διακήρυξη Ηλεκτρονικού Ανοικτού (Διεθνούς) Άνω των Ορίων Διαγωνισμού για το Έργο “ Ανάπτυξη και Λειτουργία Μηχανισμού Συντονισμού, Πλοήγησης και Πολυκαναλικής Εξυπηρέτησης του Υπουργείου Υγείας ”

5. Την υπ’ αριθ. Σύμφωνη Γνώμη της Ειδικής Υπηρεσίας Συντονισμού Ταμείου Ανάκαμψης για την υπογραφή της παρούσας Σύμβασης.

6. Ότι αναπόσπαστο τμήμα της παρούσας αποτελούν, σύμφωνα με το άρθρο 2 παρ.1 περιπτ. 42 του ν.4412/2016:

-η υπ’ αριθ. διακήρυξη, με τα Παραρτήματα της (στο εξής τα «**Έγγραφα της Σύμβασης**»)

-η από προσφορά του Αναδόχου.

7. Ότι ο Ανάδοχος κατέθεσε την:

α) εγγυητική επιστολή του άρθρου 14 της παρούσας, και

β) την υπ’ αριθ. εγγυητική επιστολή της τράπεζας/ πιστωτικού ιδρύματος/ χρηματοδοτικού ιδρύματος/ ασφαλιστικής επιχείρησης/, ποσού ευρώ για την προκαταβολή του συμβατικού τιμήματος σύμφωνα με το άρθρο 4.1 της διακήρυξης.

Συμφώνησαν και έκαναν αμοιβαία αποδεκτά τα ακόλουθα :

Άρθρο 1 **Αντικείμενο**

Αντικείμενο της παρούσας σύμβασης είναι, σύμφωνα με τους όρους και τις προδιαγραφές του άρθρου 1.3 και του Παραρτήματος Ι της Διακήρυξης, η αναβάθμιση της πλοήγησης και καθοδήγησης των πολιτών στο Εθνικό Σύστημα Υγείας, στις σχετικές δομές αλλά και υπηρεσίες, καθώς και στην τηλεφωνική ή/και ψηφιακή εξυπηρέτησή τους. Η αναβάθμιση της εξυπηρέτησης θα επιτευχθεί μέσω ενός ενιαίου πολυκαναλικού συστήματος εξυπηρέτησης που θα αποτελέσει έναν κόμβο συντονισμού, συλλογής και μεταβίβασης της πληροφορίας. Μέσω αυτής της πολύπλευρης εξυπηρέτησης, ο πολίτης θα λαμβάνει καθοδήγηση στις δομές και στις υπηρεσίες υγείας και ταυτόχρονα θα μπορεί να λάβει εξυπηρέτηση από διάφορα κανάλια επικοινωνίας.

Πιο συγκεκριμένα πρόκειται για την ανάπτυξη και λειτουργία ενός Μηχανισμού Συντονισμού, Πλοήγησης και Πολυκαναλικής Εξυπηρέτησης συνδυάζοντας:

- α) ένα μηχανισμό συντονισμού ομάδων καθοδήγησης των ληπτών υπηρεσιών υγείας,
- β) υιοθέτηση διαδικασιών και ροών για ποικίλα θέματα που άπτονται των αρμοδιοτήτων του Υπουργείου Υγείας και των δομών του,
- γ) κεντρική ενιαία εφαρμογή διαχείρισης και λήψης αιτημάτων,
- δ) σύγχρονα ψηφιακά κανάλια εξυπηρέτησης,
- ε) ψηφιακές και εξατομικευμένες διαδρομές εμπειρίας των ληπτών υπηρεσιών υγείας,
- στ) εφαρμογή ψηφιακού λειτουργικού μοντέλου προσαρμοσμένου στις ανάγκες του Υπουργείου Υγείας, και
- ζ) ενιαίο τηλεφωνικό κέντρο εξυπηρέτησης.

Επιπλέον, στο πλαίσιο του έργου θα παρασχεθούν υπηρεσίες συμβούλου για την ποιοτική αξιολόγηση, μέσω μετρήσεων της απόδοσης, για τη συνεχή βελτίωση του μηχανισμού εξυπηρέτησης αλλά και για την επικοινωνία και δημοσιότητα του έργου.

Διακήρυξη Ηλεκτρονικού Ανοικτού (Διεθνούς) Άνω των Ορίων Διαγωνισμού για το Έργο “ Ανάπτυξη και Λειτουργία Μηχανισμού Συντονισμού, Πλοήγησης και Πολυκαναλικής Εξυπηρέτησης του Υπουργείου Υγείας ”

Η παροχή υπηρεσιών θα πραγματοποιηθεί σύμφωνα με τους όρους που περιέχονται στα έγγραφα της σύμβασης, στην απόφαση κατακύρωσης και στην προσφορά του Αναδόχου.

Οι υπηρεσίες περιλαμβάνουν τις ακόλουθες Δράσεις:

ΔΡΑΣΗ 1: Συντονισμός και διαχείριση έργου

ΔΡΑΣΗ 2: Τεχνικές υποδομές συστημάτων και υποσυστημάτων

ΔΡΑΣΗ 3: Σύμβουλος ψηφιακού μετασχηματισμού

ΔΡΑΣΗ 4: Υπηρεσίες εξυπηρέτησης

ΔΡΑΣΗ 5: Σύμβουλος ποιοτικής αξιολόγησης και συνεχούς βελτίωσης

ΔΡΑΣΗ 6: Σύμβουλος επικοινωνίας και δημοσιότητας

Άρθρο 2

Χρηματοδότηση της σύμβασης

2.1. Φορέας χρηματοδότησης της παρούσας σύμβασης είναι το Υπουργείο Υγείας. Οι δαπάνες της παρούσας σύμβασης θα βαρύνουν το Πρόγραμμα Δημοσίων Επενδύσεων, στη ΣΑΤΑ 091 με ενάριθμο κωδικό 2024ΤΑ09100006 5224393. Η Συλλογική απόφαση που έχει εκδοθεί για την παρούσα διαδικασία και αποτελεί ανάληψη υποχρέωσης, έχει λάβει αρ. πρωτ. 11636/1.11.2024 (ΑΔΑΜ: 25REQ016252151 2025-02-04, ΑΔΑ: 6Φ04Η-ΘΗΥ).

Η σύμβαση υλοποιείται στο πλαίσιο του Εθνικού Σχεδίου Ανάκαμψης και Ανθεκτικότητας «Ελλάδα 2.0» με τη χρηματοδότηση της Ευρωπαϊκής Ένωσης – NextGenerationEU. Ειδικότερα, η σύμβαση του Έργου «Ανάπτυξη και Λειτουργία Μηχανισμού Συντονισμού, Πλοήγησης και Πολυκαναλικής Εξυπηρέτησης του Υπουργείου Υγείας» περιλαμβάνεται στο υποέργο 1 της Δράσης 16756: «ΟΡΓΑΝΩΤΙΚΕΣ ΜΕΤΑΡΡΥΘΜΙΣΕΙΣ ΣΤΟ ΣΥΣΤΗΜΑ ΥΓΕΙΑΣ (ΚΕΤΕΚΝΥ, ΟΔΙΠΥ)», η οποία έχει ενταχθεί στο Ταμείο Ανάκαμψης και Ανθεκτικότητας με βάση την υπό στοιχεία 133116 ΕΞ 2024/17.09.2024 απόφαση του Αναπληρωτή Υπουργού Εθνικής Οικονομίας και Οικονομικών και έχει λάβει κωδικό ΟΠΣ ΤΑ 5224393 (ΑΔΑ: ΨΨΜΡΗ-ΞΟΧ).

Η εκτιμώμενη αξία της σύμβασης χρηματοδοτείται από το Ταμείο Ανάκαμψης και Ανθεκτικότητας και από εθνικούς πόρους μέσω του Προγράμματος Δημοσίων Επενδύσεων.

2.2. Η εκτιμώμενη αξία της σύμβασης ανέρχεται στο ποσό των είκοσι οκτώ εκατομμυρίων τετρακοσίων δέκα επτά χιλιάδων ευρώ (28.417.000,00€), πλέον ΦΠΑ 24% - εκτιμώμενη αξία με ΦΠΑ 24%: τριάντα πέντε εκατομμύρια διακόσιες τριάντα επτά χιλιάδες και ογδόντα ευρώ (35.237.080,00€), ο οποίος διακρίνεται ως ακολούθως:

α) εκτιμώμενη αξία της σύμβασης ποσού είκοσι ενός εκατομμυρίων οκτακοσίων πενήντα χιλιάδων ευρώ (21.850.000,00€) πλέον ΦΠΑ 24% - εκτιμώμενη αξία με ΦΠΑ 24%: είκοσι επτά εκατομμύρια ενενήντα τέσσερις χιλιάδες ευρώ (27.094.000,00 €),

β) δικαίωμα προαίρεσης κατά την κρίση της Αναθέτουσας Αρχής στην περίπτωση που δικαιολογείται από τις ανάγκες της αναθέτουσας αρχής και σύμφωνα με την κίνηση του πολυκαναλικού συστήματος. Η ενεργοποίηση του δικαιώματος προαίρεσης μπορεί να ανέλθει έως το ποσό των έξι εκατομμυρίων πεντακοσίων εξήντα επτά χιλιάδων ευρώ (6.567.000,00€) μη συμπεριλαμβανομένου ΦΠΑ 24% (προαίρεση με ΦΠΑ 24%: 8.143.080,00€).

2.3. Η προαίρεση μπορεί να ενεργοποιηθεί κατά τη διακριτική ευχέρεια της Αναθέτουσας Αρχής και να καλύψει πρόσθετες ανάγκες του έργου και συγκεκριμένα σε μία ή περισσότερες από τις κάτωθι περιπτώσεις:

- α. Για τυχόν υπέρβαση του προϋπολογισμού για την κάλυψη των δράσεων 4.1 ή/και 4.2.
β. Για την κάλυψη πρόσθετων αναγκών που τυχόν ανακύψουν στα πλαίσια των υπολοίπων δράσεων του έργου.

Άρθρο 3 **Διάρκεια σύμβασης**

3.1. Η διάρκεια της Σύμβασης ορίζεται σε δώδεκα (12) μήνες από την ημερομηνία υπογραφής της.

3.2. Στη συνολική διάρκεια περιλαμβάνεται και ο χρόνος που θα απαιτηθεί για την παραλαβή των ενδιάμεσων φάσεων ή παραδοτέων μέχρι την παράδοση και του τελευταίου παραδοτέου που ορίζει την λήξη της σύμβασης και την έναρξη της οριστικής παραλαβής του έργου.

3.3. Η συνολική διάρκεια της σύμβασης μπορεί να παρατείνεται μετά από αιτιολογημένη απόφαση της αναθέτουσας αρχής μέχρι το 50% αυτής ύστερα από σχετικό αίτημα του αναδόχου που υποβάλλεται πριν από τη λήξη της διάρκειάς της, σε αντικειμενικά δικαιολογημένες περιπτώσεις που δεν οφείλονται σε υπαιτιότητα του αναδόχου. Η διάρκεια της σύμβασης δεν δύναται να παραταθεί μετά την 30.06.2026

3.4. Σε περίπτωση έγκρισης παράτασης της σύμβασης, ο Ανάδοχος υποχρεούται σε αντικατάσταση της εγγυητικής επιστολής καλής εκτέλεσης για το χρονικό διάστημα που ορίζεται στην απόφαση παράτασης. Αν λήξει η συνολική διάρκεια της σύμβασης χωρίς να υποβληθεί εγκαίρως αίτημα παράτασης ή, αν λήξει η παραταθείσα, κατά τα ανωτέρω, διάρκεια, χωρίς να υποβληθούν στην αναθέτουσα αρχή τα παραδοτέα της σύμβασης, ο ανάδοχος κηρύσσεται έκπτωτος.

3.5. Τα παραδοτέα ορίζονται στο Παράρτημα Ι της Διακήρυξης.

3.6. Ο Ανάδοχος αναλαμβάνει διά του παρόντος την υποχρέωση, κατά την εκτέλεση του συμβατικού αντικειμένου του, να παρέχει τις υπηρεσίες του κατά τρόπο που δεν θα προσκρούει σε τυχόν δικαιώματα πνευματικής ή βιομηχανικής ιδιοκτησίας τρίτων. Το σύνολο των προϊόντων εργασίας (σε φυσική και ψηφιακή μορφή) που θα παραχθούν από τον Ανάδοχο κατά την εκτέλεση της παρούσας Σύμβασης και των ανατιθέμενων σε αυτόν υπηρεσιών (ενδεικτικά, όχι περιοριστικά, τα ενδιάμεσα, τα τελικά παραδοτέα, όπως ορίζονται στη διακήρυξη) αποτελούν και θα συνεχίζουν να αποτελούν ιδιοκτησία της Αναθέτουσας Αρχής, του παρόντος επέχοντος θέση εγγράφου εκχωρήσεως των σχετικών πνευματικών δικαιωμάτων στην Αναθέτουσα Αρχή. Τα δημιουργικά υλικά και οι παραγωγές ενδέχεται στην πορεία να αξιοποιηθούν και σε άλλες παρεμφερή δράσεις, καθώς και από άλλους φορείς που συνεργάζονται με την Αναθέτουσα Αρχή και επιδιώκουν την προστασία της διανοητικής ιδιοκτησίας.

Άρθρο 4 **Υποχρεώσεις Αναδόχου- Κήρυξη οικονομικού φορέα εκπτώτου - Κυρώσεις**

Ο Ανάδοχος δεσμεύεται έναντι της Αναθέτουσας Αρχής ότι:

4.1. σύμφωνα με το άρθρο 4.3.1. της Διακήρυξης, τηρεί και θα εξακολουθήσει να τηρεί κατά την εκτέλεση της παρούσας σύμβασης τις υποχρεώσεις του που απορρέουν από τις διατάξεις της περιβαλλοντικής, κοινωνικοασφαλιστικής και εργατικής νομοθεσίας, που έχουν θεσπιστεί με το

Διακήρυξη Ηλεκτρονικού Ανοικτού (Διεθνούς) Άνω των Ορίων Διαγωνισμού για το Έργο “ Ανάπτυξη και Λειτουργία Μηχανισμού Συντονισμού, Πλοήγησης και Πολυκαναλικής Εξυπηρέτησης του Υπουργείου Υγείας ”

δίκαιο της Ένωσης, το εθνικό δίκαιο, συλλογικές συμβάσεις ή διεθνείς διατάξεις περιβαλλοντικού, κοινωνικού και εργατικού δικαίου, οι οποίες απαριθμούνται στο Παράρτημα Χ του Προσαρτήματος Α' (και του ν. 4412/2016). Η τήρηση των εν λόγω υποχρεώσεων ελέγχεται και βεβαιώνεται από τα όργανα που επιβλέπουν την εκτέλεση της παρούσας σύμβασης και τις αρμόδιες δημόσιες αρχές και υπηρεσίες που ενεργούν εντός των ορίων της ευθύνης και της αρμοδιότητάς τους

4.2. Θα ενεργεί σύμφωνα με το Νόμο και με την παρούσα, ότι θα λαμβάνει τα κατάλληλα μέτρα για να διασφαλίσει την ομαλή και προσηκούσα εκτέλεση της παρούσας σύμφωνα με τη Διακήρυξη και τα λοιπά Έγγραφα της Σύμβασης και ότι δεν θα ενεργήσει αθέμιτα, παράνομα ή καταχρηστικά καθ' όλη τη διάρκεια της εκτέλεσης της παρούσας, σύμφωνα με τη ρήτρα ακεραιότητας που επισυνάπτεται στην παρούσα και αποτελεί αναπόσπαστο τμήμα της.

Ο Ανάδοχος θα έχει την αποκλειστική ευθύνη για τη συμμόρφωσή του με κάθε νομική υποχρέωση που υπέχει και θα φέρει την ευθύνη και θα αποζημιώνει την Αναθέτουσα Αρχή και θα εξακολουθεί να την κρατά αζήμια έναντι κάθε αγωγής, έγκλησης, αξίωσης, απαίτησης, απώλειας, χρέωσης, ζημίας, έναντι δαπανών και εξόδων, φόρων και κυρώσεων καθώς και έναντι άλλων υποχρεώσεων που προκλήθηκαν ή/και υφίσταται η Αναθέτουσα Αρχή και προκύπτουν ή συνδέονται με:

- α. πράξη ή παράλειψη –είτε από αμέλεια είτε από πρόθεση– του Αναδόχου, των διοικητικών στελεχών, των στελεχών, του Προσωπικού, των εργαζομένων, των υπεργολάβων ή των αντιπροσώπων αυτού σχετικά με θέματα που προβλέπονται στην παρούσα Σύμβαση· και
- β. παραβίαση τυχόν υποχρέωσης του Αναδόχου στο πλαίσιο της παρούσας Σύμβασης.

4.3. Ο Ανάδοχος, με την επιφύλαξη της συνδρομής λόγων ανωτέρας βίας, κηρύσσεται υποχρεωτικά έκπτωτος από τη σύμβαση και από κάθε δικαίωμα που απορρέει από αυτήν:

- α) στην περίπτωση της παρ. 7 του άρθρου 105 περί κατακύρωσης και σύναψης σύμβασης
- β) στην περίπτωση που δεν εκπληρώσει τις υποχρεώσεις του που απορρέουν από τη σύμβαση ή/και δεν συμμορφωθεί με τις σχετικές γραπτές εντολές της υπηρεσίας, που είναι σύμφωνες με τη σύμβαση ή τις κείμενες διατάξεις, εντός του συμφωνημένου χρόνου εκτέλεσης της σύμβασης,
- γ) εφόσον δεν παράσχει τις υπηρεσίες ή δεν υποβάλει τα παραδοτέα ή δεν προβεί στην αντικατάστασή τους μέσα στον συμβατικό χρόνο ή στον χρόνο παράτασης που του δοθεί, σύμφωνα με τα όσα προβλέπονται στο άρθρο 217 περί διάρκειας σύμβασης παροχής υπηρεσίας και την παράγραφο 6.2.2. της παρούσας, με την επιφύλαξη της επόμενης παραγράφου.

Στην περίπτωση συνδρομής λόγου έκπτωσης του Αναδόχου από τη σύμβαση κατά την ως άνω περίπτωση (γ), η Αναθέτουσα Αρχή κοινοποιεί στον Ανάδοχο ειδική όχληση, η οποία μνημονεύει τις διατάξεις του άρθρου 203 του ν. 4412/2016 και περιλαμβάνει συγκεκριμένη περιγραφή των ενεργειών στις οποίες οφείλει να προβεί ο Ανάδοχος, προκειμένου να συμμορφωθεί, μέσα σε προθεσμία δέκα πέντε (15) ημερών από την κοινοποίηση της ανωτέρω όχλησης. Αν η προθεσμία, που τεθεί με την ειδική όχληση, παρέλθει, χωρίς ο Ανάδοχος να συμμορφωθεί, κηρύσσεται έκπτωτος μέσα σε προθεσμία τριάντα (30) ημερών από την άπρακτη πάροδο της προθεσμίας συμμόρφωσης.

Ο Ανάδοχος δεν κηρύσσεται έκπτωτος για λόγους που αφορούν σε υπαιτιότητα της Αναθέτουσας Αρχής ή αν συντρέχουν λόγοι ανωτέρας βίας.

Στον Ανάδοχο που κηρύσσεται έκπτωτος από τη σύμβαση, επιβάλλονται, με απόφαση του αποφαινόμενου οργάνου, ύστερα από γνωμοδότηση του αρμόδιου οργάνου, το οποίο υποχρεωτικά καλεί τον ενδιαφερόμενο προς παροχή εξηγήσεων, αθροιστικά οι παρακάτω κυρώσεις:

Διακήρυξη Ηλεκτρονικού Ανοικτού (Διεθνούς) Άνω των Ορίων Διαγωνισμού για το Έργο “ Ανάπτυξη και Λειτουργία Μηχανισμού Συντονισμού, Πλοήγησης και Πολυκαναλικής Εξυπηρέτησης του Υπουργείου Υγείας ”

α) ολική κατάπτωση της εγγύησης καλής εκτέλεσης της σύμβασης,

β) είσπραξη εντόκως της προκαταβολής που χορηγήθηκε στον έκπτωτο από τη σύμβαση ανάδοχο, είτε από ποσό που δικαιούται να λάβει, είτε με κατάθεση του ποσού από τον ίδιο, είτε με κατάπτωση της εγγύησης προκαταβολής. Ο υπολογισμός των τόκων γίνεται από την ημερομηνία λήψης της προκαταβολής από τον ανάδοχο μέχρι την ημερομηνία έκδοσης της απόφασης κήρυξης του ως εκπτώτου, με το ισχύον κάθε φορά ανώτατο όριο επιτοκίου για τόκο από δικαιοπραξία, από την ημερομηνία δε αυτή και μέχρι την επιστροφή της, με το ισχύον κάθε φορά επιτόκιο για τόκο υπερημερίας.

γ) Επιπλέον, σε βάρος του Αναδόχου μπορεί να επιβληθεί και προσωρινός αποκλεισμός του από το σύνολο των συμβάσεων προμηθειών ή υπηρεσιών των φορέων που εμπíπτον στις διατάξεις του ν. 4412/2016, κατά τα ειδικότερα προβλεπόμενα στο άρθρο 74, περί αποκλεισμού οικονομικού φορέα από δημόσιες συμβάσεις.

4.4. Αν οι υπηρεσίες παρασχεθούν από υπαιτιότητα του Αναδόχου μετά τη λήξη της διάρκειας της σύμβασης και μέχρι λήξης του χρόνου παράτασης που χορηγήθηκε, επιβάλλονται εις βάρος του **ποινικές ρήτρες**, με αιτιολογημένη απόφαση της αναθέτουσας αρχής.

Ποινικές ρήτρες μπορεί να επιβάλλονται και σε άλλες περιπτώσεις πλημμελούς εκτέλεσης των όρων της σύμβασης, σύμφωνα με την περ. (δ) της παρούσας παραγράφου. Ειδικότερα, επιβάλλονται ρήτρες τηλεφωνικής εξυπηρέτησης λόγω:

- ✓ υπέρβασης του μέσου χρόνου ανταπόκρισης (Service level) των κλήσεων.
- ✓ υπέρβασης ποσοστού κλήσεων που δεν εξυπηρετήθηκαν (Abandon rate).

Οι ποινικές ρήτρες υπολογίζονται ως εξής:

α) για καθυστέρηση που περιορίζεται σε χρονικό διάστημα που δεν υπερβαίνει το 50% της προβλεπόμενης συνολικής διάρκειας της σύμβασης ή σε περίπτωση τμηματικών/ενδιάμεσων προθεσμιών της αντίστοιχης τμηματικής προθεσμίας που έχει τεθεί από την Αναθέτουσα Αρχή, επιβάλλεται ποινική ρήτρα 2,5% επί της συμβατικής αξίας χωρίς ΦΠΑ των υπηρεσιών που παρασχέθηκαν εκπρόθεσμα,

β) για καθυστέρηση που υπερβαίνει το 50% επιβάλλεται ποινική ρήτρα 5% χωρίς ΦΠΑ επί της συμβατικής αξίας των υπηρεσιών που παρασχέθηκαν εκπρόθεσμα,

γ) οι ποινικές ρήτρες για υπέρβαση των τμηματικών προθεσμιών είναι ανεξάρτητες από τις επιβαλλόμενες για υπέρβαση της συνολικής διάρκειας της σύμβασης και δύνανται να ανακαλούνται με αιτιολογημένη απόφαση της Αναθέτουσας Αρχής, αν οι υπηρεσίες που αφορούν στις ως άνω τμηματικές προθεσμίες παρασχεθούν μέσα στη συνολική της διάρκεια και τις εγκεκριμένες παρατάσεις αυτής και με την προϋπόθεση ότι το σύνολο της σύμβασης έχει εκτελεστεί πλήρως,

δ) Πίνακας ρητρών τηλεφωνικής εξυπηρέτησης

Δείκτης	Στόχος	Υποεπίτευξη	Ρήτρα
Service Level (SL)	έως 20'' για το 80% των κλήσεων (μηνιαίος στόχος)	75%-79,99% έως 20''	2% επί του μέρους της τιμολόγησης τηλ. Εξυπηρέτησης
		70%-74,99% έως 20''	5% επί του μέρους της τιμολόγησης τηλ. Εξυπηρέτησης
		<70%	7% επί του μέρους της τιμολόγησης τηλ. Εξυπηρέτησης
Abandoned Rate (AR)	<5% (μηνιαίος στόχος)	5,01%-8%	2% επί του μέρους της τιμολόγησης τηλ. Εξυπηρέτησης
		8,01%-10%	5% επί του μέρους της τιμολόγησης τηλ. Εξυπηρέτησης

		>10%	7% επί του μέρους της τιμολόγησης τηλ. Εξυπηρέτησης
--	--	------	---

Σχετικά με το ως άνω δ) στοιχείο, οι συγκεκριμένοι στόχοι θα πρέπει να επιτυγχάνονται εφόσον διατηρείται ο μέσος αριθμός 10.000 κλήσεων ημερησίως, υπολογιζόμενος σε μηνιαία βάση κατά τον εκάστοτε μήνα αξιολόγησης της ρήτηρας. Ο Ανάδοχος θα καλείται να ανταποκριθεί σε διακύμανση (ημερήσια) εισερχομένων κλήσεων +/- 10%, πέραν της οποίας, δεν θα υπολογίζεται η συγκεκριμένη ημέρα στον υπολογισμό της ρήτηρας. Το σύνολο των παραπάνω Ποινικών Ρητρών δεν μπορεί να υπερβεί το 10% του Συμβατικού Τιμήματος τηλεφωνικής εξυπηρέτησης, προσαυξημένου με τα τιμήματα των τυχόν πρόσθετων εργασιών και των συμπληρωμάτων της Σύμβασης.

Το ποσό των ποινικών ρητρών αφαιρείται/συμψηφίζεται από/με την αμοιβή του αναδόχου.

Η επιβολή ποινικών ρητρών δεν στερεί από την αναθέτουσα αρχή το δικαίωμα να κηρύξει τον ανάδοχο έκπτωτο.

4.5. Επιπλέον ο Ανάδοχος υποχρεούται να τηρεί τα αναφερόμενα στον Γενικό Κανονισμό Προστασίας Δεδομένων (Άρθρα 4, 9, 10 ΓΚΠΔ) και στο ν.4624/2019 (Α' 137/29-08-2019) (Άρθρα 44, 46), σύμφωνα με τα οριζόμενα και στο άρθρο 16 της παρούσας σύμβασης.

4.6. Ο Ανάδοχος υποχρεούται να συμμορφώνεται με τις διατάξεις του Κανονισμού (ΕΕ) 2021/241 για τη θέσπιση του μηχανισμού ανάκαμψης και ανθεκτικότητας (L 57/17) και του εν γένει νομοθετικού και κανονιστικού πλαισίου του Ταμείου Ανάκαμψης και Ανθεκτικότητας, και ιδίως του Συστήματος Διαχείρισης των Δράσεων και Έργων του Ταμείου Ανάκαμψης και Ανθεκτικότητας (υπ' αριθμ. 119126 ΕΞ 2021/28.9.2021 απόφαση του Αναπληρωτή Υπουργού Οικονομικών - Β' 4498), όπως εκάστοτε ισχύουν.

Στο βαθμό που ο Ανάδοχος καθίσταται τελικός αποδέκτης κεφαλαίων της Ευρωπαϊκής Ένωσης (από το Ταμείο Ανάκαμψης και Ανθεκτικότητας) ο Ανάδοχος εξουσιοδοτεί ρητά την Ευρωπαϊκή Επιτροπή, την Ευρωπαϊκή Υπηρεσία Καταπολέμησης της Απάτης (OLAF), το Ευρωπαϊκό Ελεγκτικό Συνέδριο και, κατά περίπτωση, την Ευρωπαϊκή Εισαγγελία (EPPO) να ασκήσουν τα δικαιώματά τους όπως προβλέπονται στο άρθρο 129 παράγραφος 1 του δημοσιονομικού κανονισμού της ΕΕ καθώς και όλους τους αρμόδιους εθνικούς φορείς να ασκήσουν τα τις αρμοδιότητές τους όπως προβλέπονται στη σχετική εθνική ισχύουσα νομοθεσία. Ο Ανάδοχος υποχρεούται να παρέχει στην Αναθέτουσα Αρχή όλα τα στοιχεία που ορίζονται στο άρθρο 22 παρ. 2 (δ) του τον Κανονισμό (ΕΕ) 241/2021.

Άρθρο 5

Αμοιβή – Τρόπος πληρωμής

5.1. Το συνολικό συμβατικό τίμημα ανέρχεται σε, πλέον ΦΠΑ.....%

5.2. Η πληρωμή του Αναδόχου θα πραγματοποιηθεί σύμφωνα με το άρθρο 5.1.1 της Διακήρυξης και την Οικονομική του Προσφορά.

5.3. 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

Διακήρυξη Ηλεκτρονικού Ανοικτού (Διεθνούς) Άνω των Ορίων Διαγωνισμού για το Έργο “ Ανάπτυξη και Λειτουργία Μηχανισμού Συντονισμού, Πλοήγησης και Πολυκαναλικής Εξυπηρέτησης του Υπουργείου Υγείας ”

παρ. 5 του ν. 4412/2016, καθώς και κάθε άλλου δικαιολογητικού που τυχόν ήθελε ζητηθεί από τις αρμόδιες υπηρεσίες που διενεργούν τον έλεγχο και την πληρωμή.

5.4. Τον Ανάδοχο βαρύνουν οι υπέρ τρίτων κρατήσεις, καθώς και κάθε άλλη επιβάρυνση, σύμφωνα με την κείμενη νομοθεσία, μη συμπεριλαμβανομένου Φ.Π.Α., για την παράδοση των υπηρεσιών στον τόπο και με τον τρόπο που προβλέπεται στη Διακήρυξη και στα λοιπά έγγραφα της Σύμβασης. Ο Ανάδοχος βαρύνεται, ιδίως, με τις κρατήσεις που καθορίζονται στο άρθρο 5.1.2 της Διακήρυξης.

5.5. Με κάθε πληρωμή θα γίνεται η προβλεπόμενη από την κείμενη νομοθεσία παρακράτηση φόρου εισοδήματος.

5.6. Όλα τα δικαιολογητικά του χρηματικού εντάλματος (πρωτόκολλα ποσοτικής και ποιοτικής παραλαβής κλπ.) ελέγχονται από την αρμόδια υπηρεσία ελέγχου της αναθέτουσας αρχής. Για την έκδοση χρηματικού εντάλματος ο ανάδοχος πρέπει να προσκομίσει το αντίστοιχο τιμολόγιο εντός προθεσμίας τριάντα (30) ημερών από την ημερομηνία έκδοσης πρωτοκόλλου ποσοτικής και ποιοτικής παραλαβής και η πληρωμή του θα πρέπει να λάβει χώρα σε επιπλέον τριάντα (30) ημέρες.

Άρθρο 6

Σύγκρουση Συμφερόντων

6.1. Ο Ανάδοχος δεσμεύεται ότι:

α) σε όλα τα στάδια που προηγήθηκαν της Σύμβασης δεν ενήργησε αθέμιτα, παράνομα ή καταχρηστικά και ότι θα εξακολουθήσει να μην ενεργεί κατ' αυτόν τον τρόπο και κατά το στάδιο εκτέλεσης της παρούσας,

β) θα δηλώσει αμελλητί στην Αναθέτουσα Αρχή, από τη στιγμή που λάβει γνώση, οποιαδήποτε κατάσταση (ακόμη και ενδεχόμενη) σύγκρουσης συμφερόντων (προσωπικών, οικογενειακών, οικονομικών, πολιτικών ή άλλων κοινών συμφερόντων, συμπεριλαμβανομένων και αντικρουόμενων επαγγελματικών συμφερόντων) μεταξύ των νομίμων ή εξουσιοδοτημένων εκπροσώπων του καθώς και υπαλλήλων ή συνεργατών, τους οποίους απασχολεί κατά την εκτέλεση της παρούσας και μελών του προσωπικού της Αναθέτουσας Αρχής που εμπλέκονται καθ' οιονδήποτε τρόπο στη διαδικασία εκτέλεσης της παρούσας ή/και μπορούν να επηρεάσουν την έκβαση και τις αποφάσεις της Αναθέτουσας Αρχής περί την εκτέλεσή της, οποτεδήποτε και εάν η κατάσταση αυτή προκύψει κατά τη διάρκεια εκτέλεσης της παρούσας.

6.2. Οι υποχρεώσεις και οι απαγορεύσεις της παρούσας ρήτρας αυτής ισχύουν και για όλα τα μέλη της διοίκησης και τους μετόχους του Αναδόχου και για τους αντίστοιχους τυχόν υπεργολάβων του, σύμφωνα με τα προβλεπόμενα στο άρθρο.

Άρθρο 7

Τμηματικές/ενδιάμεσες προθεσμίες-Παραλαβή αντικειμένου-Χρόνος και τρόπος παροχής υπηρεσιών

7.1. Ο Ανάδοχος υποχρεούται να παρέχει τις υπηρεσίες του στο χρονικό διάστημα και με τον τρόπο που καθορίζονται στα άρθρα 6.1. και 6.2. της Διακήρυξης και στο Παράρτημα Ι αυτής. Ειδικότερα, για τα επιμέρους στάδια παροχής υπηρεσιών ή υποβολής των παραδοτέων ορίζονται τμηματικές /ενδιάμεσες προθεσμίες ισχύει ο Πίνακας «ΧΡΟΝΟΔΙΑΓΡΑΜΜΑ – ΠΑΡΑΔΟΤΕΑ» του Παραρτήματος Ι της Διακήρυξης.

7.2. Ο Ανάδοχος υποχρεούται να παρέχει τις υπηρεσίες του ή/και να υποβάλει τα παραδοτέα στην Αναθέτουσα Αρχή σύμφωνα με το άρθρο 6.2. της Διακήρυξης. Μη εμπρόθεσμη παροχή των υπηρεσιών ή/και υποβολή των παραδοτέων από τον Ανάδοχο επάγεται την κήρυξη αυτού ως έκπτωτου σύμφωνα με το άρθρο 6.2.2 της Διακήρυξης.

7.3. Η παραλαβή των παρεχόμενων υπηρεσιών ή/και παραδοτέων γίνεται από επιτροπές, υπό τους όρους, διαδικασίες παραλαβής και ελέγχου που ορίζονται στο άρθρο 6.3 της Διακήρυξης. Ειδικότερα, ο έλεγχος των παραδοτέων, όπως αυτά ορίζονται στη διακήρυξη και στην προσφορά του αναδόχου, θα γίνει, σύμφωνα με το οριζόμενο χρονοδιάγραμμα υλοποίησης από τα αρμόδια όργανα της Αναθέτουσας Αρχής, βάσει των τεχνικών προδιαγραφών που ορίζονται στη Διακήρυξη.

7.4. Αν παρέλθει χρονικό διάστημα μεγαλύτερο των τριάντα (30) ημερών από την ημερομηνία υποβολής του παραδοτέου από τον Ανάδοχο και δεν έχει εκδοθεί από την επιτροπή πρωτόκολλο παραλαβής, θεωρείται ότι η παραλαβή έχει συντελεσθεί αυτοδίκαια, κατά τα σχετικώς οριζόμενα στο άρθρο 6.3.5. της Διακήρυξης

Ανεξάρτητα από την, οριζόμενη στο ως άνω άρθρο 6.3.5. της Διακήρυξης, αυτοδίκαιη παραλαβή και την πληρωμή του Αναδόχου, πραγματοποιούνται οι προβλεπόμενοι από την παρούσα έλεγχοι από επιτροπή που συγκροτείται με απόφαση της Αναθέτουσας Αρχής, στην οποία δεν μπορεί να συμμετέχουν ο πρόεδρος και τα μέλη της αρχικής επιτροπής. η οποία δεν πραγματοποιήσει την παραλαβή στον προβλεπόμενο από την παρούσα σύμβαση χρόνο. Η παραπάνω επιτροπή παραλαβής προβαίνει σε όλες τις διαδικασίες παραλαβής που προβλέπονται από το παρόν άρθρο, το άρθρο 6.3.1. της Διακήρυξης και το άρθρο 219 του ν. 4412/2016 και συντάσσει τα σχετικά πρωτόκολλα. Οι εγγυητικές επιστολές προκαταβολής και καλής εκτέλεσης δεν επιστρέφονται, πριν την ολοκλήρωση όλων των προβλεπομένων από την παρούσα σύμβαση ελέγχων και τη σύνταξη των σχετικών πρωτοκόλλων.

7.5. Σύμφωνα με τον όρο 4.1. της Διακήρυξης, η/οι εγγύηση/εις καλής εκτέλεσης επιστρέφεται/ονται στο σύνολό του/ς μετά από την ποσοτική και ποιοτική παραλαβή του συνόλου του αντικειμένου της σύμβασης.

Σε περίπτωση που στο πρωτόκολλο οριστικής και ποσοτικής παραλαβής αναφέρονται παρατηρήσεις ή υπάρχει εκπρόθεσμη παροχή, η επιστροφή της εγγύησης καλής εκτέλεσης γίνεται μετά από την αντιμετώπιση, σύμφωνα με όσα προβλέπονται, των παρατηρήσεων και του εκπρόθεσμου.

Άρθρο 8

Απόρριψη υπηρεσιών-παραδοτέων –Αντικατάσταση

8.1. Σε περίπτωση οριστικής απόρριψης ολόκληρου ή μέρους των παρεχόμενων υπηρεσιών ή /και παραδοτέων, με έκπτωση επί της συμβατικής αξίας, με απόφαση της αναθέτουσας αρχής μπορεί να εγκρίνεται αντικατάσταση των υπηρεσιών ή/και παραδοτέων αυτών με άλλα, που να είναι σύμφωνα με τους όρους της παρούσας σύμβασης, μέσα σε τακτή προθεσμία που ορίζεται από την απόφαση αυτή και σύμφωνα με το άρθρο 6.4 της Διακήρυξης.

8.2. Αν η αντικατάσταση γίνεται μετά τη λήξη της συνολικής διάρκειας της σύμβασης, η προθεσμία που ορίζεται για την αντικατάσταση δεν μπορεί να είναι μεγαλύτερη του 25% της συνολικής διάρκειας της

Διακήρυξη Ηλεκτρονικού Ανοικτού (Διεθνούς) Άνω των Ορίων Διαγωνισμού για το Έργο “ Ανάπτυξη και Λειτουργία Μηχανισμού Συντονισμού, Πλοήγησης και Πολυκαναλικής Εξυπηρέτησης του Υπουργείου Υγείας ”

σύμβασης, ο δε ανάδοχος υπόκειται σε ποινικές ρήτρες, σύμφωνα με το άρθρο 218 του ν. 4412/2016 και την παράγραφο 5.2.2 της Διακήρυξης, λόγω εκπρόθεσμης παράδοσης.

8.3. Αν ο ανάδοχος δεν αντικαταστήσει τις υπηρεσίες ή/και τα παραδοτέα που απορρίφθηκαν μέσα στην προθεσμία που του τάχθηκε και εφόσον έχει λήξει η συνολική διάρκεια, κηρύσσεται έκπτωτος και υπόκειται στις προβλεπόμενες κυρώσεις του άρθρου 4 της παρούσας σύμβασης.

Άρθρο 9

Υπεργολαβία

9.1. Ο Ανάδοχος, σύμφωνα με το άρθρο 4.4.1. της Διακήρυξης, δεν απαλλάσσεται από τις συμβατικές του υποχρεώσεις και ευθύνες έναντι της Αναθέτουσας Αρχής λόγω ανάθεσης της εκτέλεσης τμήματος/τμημάτων της σύμβασης σε υπεργολάβους. Η τήρηση των υποχρεώσεων της παρ. 2 του άρθρου 18 του ν. 4412/2016 από υπεργολάβους δεν αίρει την ευθύνη του Αναδόχου.

9.2. Ο Ανάδοχος με το από [●] έγγραφό του, το οποίο επισυνάπτεται στην παρούσα, και σύμφωνα με το άρθρο 4.4.2. της Διακήρυξης, ενημέρωσε την Αναθέτουσα Αρχή για την επωνυμία/όνομα, τα στοιχεία επικοινωνίας και τους νόμιμους εκπροσώπους των υπεργολάβων του, οι οποίοι συμμετέχουν στην εκτέλεση της παρούσας σύμβασης. Ο Ανάδοχος υποχρεούται να γνωστοποιεί στην Αναθέτουσα Αρχή κάθε αλλαγή των πληροφοριών αυτών, κατά τη διάρκεια της παρούσας σύμβασης, καθώς και τις απαιτούμενες πληροφορίες σχετικά με κάθε νέο υπεργολάβο, τον οποίο ο Ανάδοχος θα χρησιμοποιεί εν συνεχεία στην εν λόγω σύμβαση, προσκομίζοντας τα σχετικά συμφωνητικά/δηλώσεις συνεργασίας. Σε περίπτωση διακοπής της συνεργασίας του Αναδόχου με υπεργολάβο/ υπεργολάβους της παρούσας σύμβασης, ο Ανάδοχος υποχρεούται σε άμεση γνωστοποίηση της διακοπής αυτής στην Αναθέτουσα Αρχή και οφείλει να διασφαλίσει την ομαλή εκτέλεση του τμήματος/ τμημάτων της σύμβασης είτε από τον ίδιο, είτε από νέο υπεργολάβο τον οποίο θα γνωστοποιήσει στην Αναθέτουσα Αρχή κατά την ως άνω διαδικασία.

Σε περίπτωση που ο Ανάδοχος έχει στηριχθεί στις ικανότητες του υπεργολάβου όσον αφορά τη χρηματοοικονομική επάρκεια-τεχνική και επαγγελματική ικανότητα, σύμφωνα με τις απαιτήσεις της διακήρυξης, η αναθέτουσα αρχή ελέγχει αν οι φορείς, στις ικανότητες των οποίων προτίθεται να στηριχθεί ο οικονομικός φορέας, οι οποίοι είναι και υπεργολάβοι πληρούν κατά περίπτωση τα σχετικά κριτήρια επιλογής και εάν συντρέχουν λόγοι αποκλεισμού της παραγράφου 2.2.3.. Ο ανάδοχος υποχρεούται να αντικαταστήσει έναν φορέα στην ικανότητα του οποίου στηρίζεται, εφόσον ο τελευταίος δεν πληροί το σχετικό κριτήριο επιλογής ή για τον οποίο συντρέχουν λόγοι αποκλεισμού, εντός προθεσμίας τριάντα (30) ημερών από την σχετική ηλεκτρονική πρόσκληση από την σχετική πρόσκληση της αναθέτουσας αρχής. Ο φορέας που αντικαθιστά φορέα του προηγούμενου εδαφίου δεν επιτρέπεται να αντικατασταθεί εκ νέου.

9.3. Η Αναθέτουσα Αρχή επαληθεύει τη συνδρομή των λόγων αποκλεισμού για τους υπεργολάβους, όπως αυτοί περιγράφονται στην παράγραφο 2.2.3 της Διακήρυξης και με τα αποδεικτικά μέσα της παραγράφου 2.2.9.2 της Διακήρυξης σύμφωνα με τα οριζόμενα στο άρθρο 4.4.3. της Διακήρυξης. Επιπλέον, η Αναθέτουσα Αρχή, προκειμένου να μην αθετούνται οι υποχρεώσεις της παρ. 2 του άρθρου 18 του ν. 4412/2016, δύναται να επαληθεύσει τους ως άνω λόγους και για τμήμα ή τμήματα της σύμβασης που υπολείπονται του ποσοστού που ορίζεται σύμφωνα με τα οριζόμενα στο άρθρο 4.4.3. της Διακήρυξης.

Διακήρυξη Ηλεκτρονικού Ανοικτού (Διεθνούς) Άνω των Ορίων Διαγωνισμού για το Έργο “ Ανάπτυξη και Λειτουργία Μηχανισμού Συντονισμού, Πλοήγησης και Πολυκαναλικής Εξυπηρέτησης του Υπουργείου Υγείας ”

9.4. Ο υπεργολάβος λαμβάνει γνώση της, συνημμένης στην παρούσα, ρήτρας ακεραιότητας και δεσμεύεται να τηρήσει τις υποχρεώσεις που περιλαμβάνονται σε αυτή. Η ως άνω δέσμευση περιέρχεται στην αναθέτουσα αρχή με ευθύνη του αναδόχου.

Άρθρο 10

Τροποποίηση σύμβασης κατά τη διάρκειά της

10.1. Η παρούσα 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 4.5 της Διακήρυξης.

Ειδικότερα :

Μετά τη λύση της σύμβασης λόγω της έκπτωσης του Αναδόχου, σύμφωνα με το άρθρο 203 του ν. 4412/2016 και την παράγραφο 5.2. της Διακήρυξης, όπως και σε περίπτωση καταγγελίας για όλους λόγους της παραγράφου 4.6, πλην αυτού της περ. (α), η Αναθέτουσα Αρχή δύναται να προσκαλέσει τον/τους επόμενο/ους, κατά σειρά κατάταξης οικονομικό φορέα που συμμετέχει-ουν στην παρούσα διαδικασία ανάθεσης της συγκεκριμένης σύμβασης και να του/τους προτείνει να αναλάβει/ουν το ανεκτέλεστο αντικείμενο της σύμβασης, με τους ίδιους όρους και προϋποθέσεις και σε τίμημα που δεν θα υπερβαίνει την προσφορά που είχε υποβάλει ο έκπτωτος (ρήτρα υποκατάστασης).

Η σύμβαση συνάπτεται, εφόσον εντός της τεθείσας προθεσμίας περιέλθει στην Αναθέτουσα Αρχή έγγραφη και ανεπιφύλακτη αποδοχή της. Η άπρακτη πάροδος της προθεσμίας θεωρείται ως απόρριψη της πρότασης. Αν αυτός δεν δεχθεί την πρόταση σύναψης σύμβασης, η Αναθέτουσα Αρχή προσκαλεί τον επόμενο υποψήφιο κατά σειρά κατάταξης, ακολουθώντας κατά τα λοιπά την ίδια διαδικασία.

10.2. Τροποποίηση των όρων της παρούσας σύμβασης γίνεται μόνον με μεταγενέστερη γραπτή και ρητή συμφωνία των μερών και σύμφωνα με τα οριζόμενα στο άρθρο 132 του ν.4412/2016.

Άρθρο 11

Ανωτέρα Βία

11.1. Τα συμβαλλόμενα μέρη δεν ευθύνονται για τη μη εκπλήρωση των συμβατικών τους υποχρεώσεων, στο μέτρο που η αδυναμία εκπλήρωσης οφείλεται σε περιστατικά ανωτέρας βίας.

11.2. Ο Ανάδοχος, επικαλούμενος υπαγωγή της αδυναμίας εκπλήρωσης υποχρεώσεων του σε γεγονός που εμπίπτει στην έννοια της ανωτέρας βίας, οφείλει να γνωστοποιήσει και επικαλεσθεί προς την Αναθέτουσα Αρχή τους σχετικούς λόγους και περιστατικά εντός αποσβεστικής προθεσμίας είκοσι (20) ημερών από τότε που συνέβησαν, προσκομίζοντας τα απαραίτητα αποδεικτικά στοιχεία. Η Αναθέτουσα Αρχή αποφασίζει μετά από γνωμοδότηση του αρμόδιου για αυτό οργάνου.

Μόνο η έγγραφη αναγνώριση από την Αναθέτουσα Αρχή της ανώτερης βίας που επικαλείται ο Ανάδοχος τον απαλλάσσει από τις συνέπειες της εκπρόθεσμης ή μη κατάλληλα εκπλήρωσης της προμήθειας.

Άρθρο 12

Ολοκλήρωση συμβατικού αντικειμένου

Η σύμβαση θεωρείται ότι έχει ολοκληρωθεί, όταν παραληφθούν οριστικά, ποσοτικά και ποιοτικά οι υπηρεσίες, όταν αποπληρωθεί το συμβατικό τίμημα και εκπληρωθούν και οι τυχόν λοιπές συμβατικές ή νόμιμες υποχρεώσεις και από τα δύο συμβαλλόμενα μέρη και αποδεσμευθούν οι σχετικές εγγυήσεις κατά τα προβλεπόμενα στη σύμβαση.

Άρθρο 13**Δικαίωμα μονομερούς λύσης της σύμβασης**

Η Αναθέτουσα Αρχή μπορεί, με τις προϋποθέσεις που ορίζουν οι κείμενες διατάξεις, να καταγγείλει τη σύμβαση κατά τη διάρκεια της εκτέλεσής της, εφόσον:

α) η σύμβαση έχει υποστεί ουσιώδη τροποποίηση, κατά την έννοια της παρ. 4 του άρθρου 132 του ν. 4412/2016, που θα απαιτούσε νέα διαδικασία σύναψης σύμβασης

β) ο Ανάδοχος, κατά το χρόνο της ανάθεσης της σύμβασης, τελούσε σε μια από τις καταστάσεις που αναφέρονται στην παράγραφο 2.2.3.1 της Διακήρυξης και, ως εκ τούτου, θα έπρεπε να έχει αποκλειστεί από τη διαδικασία σύναψης της σύμβασης, ή συνέτρεχαν οι προϋποθέσεις του άρθρου 2.2.3.5.α. που απαγόρευαν την ανάθεση της σύμβασης στον ανάδοχο,

γ) η σύμβαση δεν έπρεπε να ανατεθεί στον Ανάδοχο λόγω σοβαρής παραβίασης των υποχρεώσεων που υπέχει από τις Συνθήκες και την Οδηγία 2014/24/ΕΕ, η οποία έχει αναγνωριστεί με απόφαση του Δικαστηρίου της Ένωσης στο πλαίσιο διαδικασίας δυνάμει του άρθρου 258 της ΣΛΕΕ.

δ) ο Ανάδοχος καταδικαστεί αμετάκλητα, κατά τη διάρκεια εκτέλεσης της σύμβασης, για ένα από τα αδικήματα που αναφέρονται στην παρ. 2.2.3.1 της παρούσας,

ε) ο Ανάδοχος πτωχεύσει ή υπαχθεί σε διαδικασία ειδικής εκκαθάρισης ή τεθεί υπό αναγκαστική διαχείριση από εκκαθαριστή ή από το δικαστήριο ή υπαχθεί σε διαδικασία πτωχευτικού συμβιβασμού ή αναστείλει τις επιχειρηματικές του δραστηριότητες ή υπαχθεί σε διαδικασία εξυγίανσης και δεν τηρεί τους όρους αυτής ή εάν βρεθεί σε οποιαδήποτε ανάλογη κατάσταση, προκύπτουσα από παρόμοια διαδικασία, προβλεπόμενη σε εθνικές διατάξεις νόμου. Η Αναθέτουσα Αρχή μπορεί να μην καταγγείλει τη σύμβαση, υπό την προϋπόθεση ότι ο Ανάδοχος ο οποίος θα βρεθεί σε μία εκ των καταστάσεων που αναφέρονται στην περίπτωση αυτή αποδεικνύει ότι είναι σε θέση να εκτελέσει τη σύμβαση, λαμβάνοντας υπόψη τις ισχύουσες διατάξεις και τα μέτρα για τη συνέχιση της επιχειρηματικής του λειτουργίας.

στ) ο Ανάδοχος παραβεί αποδεδειγμένα τις υποχρεώσεις του που απορρέουν από την δέσμευση ακεραιότητας της παρ. 4.3.2. της παρούσας, ως αναλυτικά περιγράφονται στο συνημμένο στην παρούσα σχέδιο σύμβασης.

ζ) επήλθε μεταβολή κατά τη διάρκεια εκτέλεσης της σύμβασης που συνεπάγεται απαγόρευση συνέχισης της σύμβασης σύμφωνα με το άρθρο 5α του Κανονισμού 2022/576 του Συμβουλίου της 8ης.4.2022.

Η Αναθέτουσα Αρχή μπορεί, με τις προϋποθέσεις που ορίζονται στο άρθρο 4.6 της Διακήρυξης, να καταγγείλει τη σύμβαση κατά τη διάρκεια της εκτέλεσής της.

Άρθρο 14: Εγγυήσεις

Διακήρυξη Ηλεκτρονικού Ανοικτού (Διεθνούς) Άνω των Ορίων Διαγωνισμού για το Έργο “ Ανάπτυξη και Λειτουργία Μηχανισμού Συντονισμού, Πλοήγησης και Πολυκαναλικής Εξυπηρέτησης του Υπουργείου Υγείας ”

Ο Ανάδοχος κατέθεσε την με αριθμό [●] Εγγύηση καλής εκτέλεσης των όρων της Σύμβασης, της τράπεζας [●] με ημερομηνία έκδοσης [●] ποσού [●] που αντιστοιχεί στο 4% της συνολικής συμβατικής αξίας, χωρίς Φ.Π.Α.

Η Εγγύηση καλής εκτέλεσης των όρων της Σύμβασης επιστρέφεται μετά την οριστική ποσοτική και ποιοτική παραλαβή του Έργου, ύστερα από την εκκαθάριση των τυχόν απαιτήσεων από τους δύο συμβαλλόμενους.

Η/Οι εγγύηση/εις καλής εκτέλεσης επιστρέφεται/ονται στο σύνολό του/ς μετά από την ποσοτική και ποιοτική παραλαβή του συνόλου του αντικειμένου της σύμβασης.

Σε περίπτωση που στο πρωτόκολλο οριστικής και ποσοτικής παραλαβής αναφέρονται παρατηρήσεις ή υπάρχει εκπρόθεσμη παροχή, η επιστροφή της εγγύησης καλής εκτέλεσης γίνεται μετά από την αντιμετώπιση, σύμφωνα με όσα προβλέπονται, των παρατηρήσεων και του εκπρόθεσμου.

Η απόσβεση της προκαταβολής και η επιστροφή της εγγύησης προκαταβολής πραγματοποιείται σύμφωνα με τους όρους του άρθρου 72 του ν.412/16.

Άρθρο 15

Εφαρμοστέο Δίκαιο – Επίλυση Διαφορών

15.1. Η παρούσα διέπεται από το Ελληνικό Δίκαιο και ειδικότερα α) από το θεσμικό πλαίσιο που αναφέρεται στο άρθρο 1.4. της Διακήρυξης και β) τη Διακήρυξη και τα Έγγραφα της Σύμβασης.

15.2. Ο Ανάδοχος μπορεί, κατά των αποφάσεων της Αναθέτουσας Αρχής που επιβάλλουν σε βάρος του κυρώσεις, δυνάμει των άρθρων της Διακήρυξης 5.2. (Κήρυξη οικονομικού φορέα εκπτώτου - Κυρώσεις), 6.1. (Παρακολούθηση της εκτέλεσης της Σύμβασης), 6.4. (Απόρριψη παραδοτέων – αντικατάσταση), να ασκήσει τα δικαιώματα του άρθρου 5.3. της Διακήρυξης υπό τους όρους και προϋποθέσεις που ορίζονται σε αυτό.

15.3. Οποιαδήποτε διαφορά, διαφωνία ή απαίτηση που απορρέει ή σχετίζεται με την ερμηνεία ή την εκτέλεση ή την εφαρμογή της παρούσας Σύμβασης ή εξ’ αφορμής της ή την παραβίαση, καταγγελία ή ακυρότητά της, θα διευθετείται φιλικά εντός τριάντα (30) ημερολογιακών ημερών από την παραλαβή από τον ένα συμβαλλόμενο της αίτησης του άλλου συμβαλλόμενου, αναφορικά με τη διευθέτηση του ανακύπτοντος ζητήματος.

Η Αναθέτουσα Αρχή και ο Ανάδοχος καταβάλλουν κάθε δυνατή προσπάθεια για φιλική επίλυση σύμφωνα με τους κανόνες της καλής πίστης και των συναλλακτικών ηθών. Κάθε διαφορά που δεν είναι δυνατό να επιλυθεί σύμφωνα με τα παραπάνω οριζόμενα, επιλύεται με την άσκηση προσφυγής ή αγωγής στο Διοικητικό Εφετείο της Περιφέρειας, στην οποία εκτελείται η σύμβαση, κατά τα ειδικότερα οριζόμενα στις παρ. 1 έως και 6 του άρθρου 205Α του ν. 4412/2016 και στο άρθρο 5.4 της Διακήρυξης.

Πριν από την άσκηση της προσφυγής στο Διοικητικό Εφετείο προηγείται υποχρεωτικά η τήρηση της ενδικοφανούς διαδικασίας που προβλέπεται στο άρθρο 205 του ν. 4412/2016 και την παράγραφο 5.3 της παρούσας, διαφορετικά η προσφυγή απορρίπτεται ως απαράδεκτη.

Αν ο Ανάδοχος της σύμβασης είναι κοινοπραξία, η προσφυγή ασκείται είτε από την ίδια είτε από όλα τα μέλη της. Δεν απαιτείται η τήρηση ενδικοφανούς διαδικασίας αν ασκείται από τον

Διακήρυξη Ηλεκτρονικού Ανοικτού (Διεθνούς) Άνω των Ορίων Διαγωνισμού για το Έργο “ Ανάπτυξη και Λειτουργία Μηχανισμού Συντονισμού, Πλοήγησης και Πολυκαναλικής Εξυπηρέτησης του Υπουργείου Υγείας ”

ενδιαφερόμενο αγωγή, στο δικόγραφο της οποίας δεν σωρεύεται αίτημα ακύρωσης ή τροποποίησης διοικητικής πράξης ή παράλειψης

Άρθρο 16

Συμμόρφωση με τον Κανονισμό ΕΕ/2016/2019 και τον ν. 4624/2019 (Α 137)²

Τα αντισυμβαλλόμενα μέρη αναλαμβάνουν να τηρούν τις υποχρεώσεις που απορρέουν από την εφαρμογή του Κανονισμού (ΕΕ) 2016/679 για την προστασία των φυσικών προσώπων έναντι της επεξεργασίας των δεδομένων προσωπικού χαρακτήρα και για την ελεύθερη κυκλοφορία των δεδομένων αυτών και την κατάργηση της οδηγίας 95/46/ΕΚ (Γενικός Κανονισμός Προστασίας Δεδομένων / General Data Protection Regulation – GDPR) και του ν. 4624/2019.

Ειδικότερα:

Α) Ως προς την επεξεργασία από την Αναθέτουσα Αρχή των προσωπικών δεδομένων του Αναδόχου συμπεριλαμβανομένων των προστηθέντων/συνεργατών/δανειζόντων εμπειρία/υπεργολάβων του, ισχύουν τα παρακάτω:

Ο Ανάδοχος συναινεί στο πλαίσιο της διαδικασίας εκτέλεσης της παρούσας δημόσιας σύμβασης και επιτρέπει στην Αναθέτουσα Αρχή να προβεί σε αναζήτηση-επιβεβαίωση όλων των αναγκών δικαιολογητικών, καθώς και στην αναγκαία επεξεργασία και διατήρηση δεδομένων προσωπικού χαρακτήρα και στην ανταλλαγή πληροφοριών με άλλες δημόσιες αρχές.

Η Αναθέτουσα Αρχή αποθηκεύει και επεξεργάζεται τα στοιχεία προσωπικών δεδομένων του Αναδόχου που είναι αναγκαία για την εκτέλεση της σύμβασης, την εκπλήρωση των μεταξύ τους συναλλαγών και την εν γένει συμμόρφωσή της με νόμιμη υποχρέωση, σε έγχαρτο αρχείο και σε ηλεκτρονική βάση με υψηλά χαρακτηριστικά ασφαλείας με πρόσβαση αυστηρώς και μόνο σε εξουσιοδοτημένα πρόσωπα ή παρόχους υπηρεσιών στους οποίους αναθέτει την εκτέλεση συγκεκριμένων εργασιών για λογαριασμό της και οι οποίοι διενεργούν πράξεις επεξεργασίας προσωπικών δεδομένων.

Η Αναθέτουσα Αρχή θα προβεί σε συλλογή και επεξεργασία (π.χ. συλλογή, καταχώριση, οργάνωση, αποθήκευση, μεταβολή, διαγραφή, καταστροφή κ.λπ.), για τους ανωτέρω αναφερόμενους σκοπούς, των δεδομένων προσωπικού χαρακτήρα όπως:

(α) επίσημων στοιχείων ταυτοποίησης,

(β) στοιχείων επικοινωνίας,

(γ) δεδομένων και πληροφοριών κοινωνικοασφαλιστικών και φορολογικών απαιτήσεων,

(δ) γενικών πληροφοριών,

(ε) στοιχείων πληρωμής, χρηματοοικονομικών πληροφοριών και λογαριασμών,

(στ) δεδομένων ειδικής κατηγορίας, των οποίων η συλλογή και επεξεργασία επιβάλλεται από τους όρους εκτέλεσης της σύμβασης, σκοπούς αρχειοθέτησης προς το δημόσιο συμφέρον, ή στατιστικούς σκοπούς.

Τα προσωπικά δεδομένα του Αναδόχου και των συνεργατών του (συμπεριλαμβανομένων των δανειζόντων εμπειρία/υπεργολάβων) αποθηκεύονται για χρονικό διάστημα ίσο με τη διάρκεια της εκτέλεσης της σύμβασης και μετά τη λήξη αυτής για χρονικό διάστημα πέντε ετών εκτός εάν η νομοθεσία προβλέπει διαφορετική περίοδο διατήρησης. Σε περίπτωση εκκρεμοδικίας σχετικά με δημόσια σύμβαση, τα δεδομένα τηρούνται μέχρι το πέρας της εκκρεμοδικίας.

² Αφορά σε φυσικά πρόσωπα

Διακήρυξη Ηλεκτρονικού Ανοικτού (Διεθνούς) Άνω των Ορίων Διαγωνισμού για το Έργο “ Ανάπτυξη και Λειτουργία Μηχανισμού Συντονισμού, Πλοήγησης και Πολυκαναλικής Εξυπηρέτησης του Υπουργείου Υγείας ”

Καθ’ όλη την διάρκεια που η Αναθέτουσα Αρχή τηρεί και επεξεργάζεται τα προσωπικά δεδομένα ο Ανάδοχος έχει το δικαίωμα πρόσβασης, φορητότητας, διόρθωσης, περιορισμού της επεξεργασίας, διαγραφής ή και εναντίωσης υπό συγκεκριμένες προϋποθέσεις, στην επεξεργασία δεδομένων προσωπικού χαρακτήρα.

Δεν επιτρέπεται η επεξεργασία δεδομένων προσωπικού χαρακτήρα για σκοπό διαφορετικό από αυτόν για τον οποίο έχουν συλλεχθεί, παρά μόνον υπό τους όρους και προϋποθέσεις του άρθρου 24 του ν. 4624/2019.

Η διαβίβαση δεδομένων προσωπικού χαρακτήρα από την Αναθέτουσα Αρχή σε άλλο δημόσιο φορέα επιτρέπεται σύμφωνα με το άρθρο 26 του ως άνω νόμου, εφόσον είναι απαραίτητο για την εκτέλεση των καθηκόντων της ή του τρίτου φορέα στον οποίο διαβιβάζονται τα δεδομένα και εφόσον πληρούνται οι προϋποθέσεις που επιτρέπουν την επεξεργασία, σύμφωνα με το άρθρο 24 του ίδιου νόμου. Τα στοιχεία επικοινωνίας με τον υπεύθυνο για την προστασία των προσωπικών δεδομένων της Αναθέτουσας Αρχής είναι τα ακόλουθα (email [●] /τηλ[●]).

Β. Ως προς την επεξεργασία από τον Ανάδοχο προσωπικών δεδομένων στο πλαίσιο εκτέλεσης των συμβατικών του υποχρεώσεων ισχύουν οι διατάξεις του άρθρου 28 του του Γενικού Κανονισμού για την προστασία δεδομένων (ΓΚΠΔ). Ειδικότερα, ισχύουν τα ακόλουθα:

ο Ανάδοχος (εκτελών την επεξεργασία)

α) επεξεργάζεται τα δεδομένα προσωπικού χαρακτήρα μόνο βάσει καταγεγραμμένων εντολών της Αναθέτουσας Αρχής (υπεύθυνος επεξεργασίας),

β) διασφαλίζει ότι τα πρόσωπα που είναι εξουσιοδοτημένα να επεξεργάζονται τα δεδομένα προσωπικού χαρακτήρα έχουν αναλάβει δέσμευση τήρησης εμπιστευτικότητας ή τελούν υπό τη δέουσα κανονιστική υποχρέωση τήρησης εμπιστευτικότητας,

γ) λαμβάνει όλα τα απαιτούμενα μέτρα δυνάμει του άρθρου 32 του ΓΚΠΔ,

δ) τηρεί τους όρους που αναφέρονται στις παραγράφους 2 και 4 για την πρόσληψη άλλου εκτελούντος την επεξεργασία,

ε) λαμβάνει υπόψη τη φύση της επεξεργασίας και επικουρεί τον υπεύθυνο επεξεργασίας με τα κατάλληλα τεχνικά και οργανωτικά μέτρα, στον βαθμό που αυτό είναι δυνατό, για την εκπλήρωση της υποχρέωσης του υπευθύνου επεξεργασίας να απαντά σε αιτήματα για άσκηση των προβλεπόμενων στο κεφάλαιο III δικαιωμάτων του υποκειμένου των δεδομένων,

στ) συνδράμει τον υπεύθυνο επεξεργασίας στη διασφάλιση της συμμόρφωσης προς τις υποχρεώσεις που απορρέουν από τα άρθρα 32 έως 36 του ΓΚΠΔ, λαμβάνοντας υπόψη τη φύση της επεξεργασίας και τις πληροφορίες που διαθέτει ο εκτελών την επεξεργασία,

ζ) κατ’ επιλογή του υπευθύνου επεξεργασίας (Αναθέτουσα Αρχή), διαγράφει ή επιστρέφει όλα τα δεδομένα προσωπικού χαρακτήρα στον υπεύθυνο επεξεργασίας μετά το πέρας της παροχής υπηρεσιών επεξεργασίας και διαγράφει τα υφιστάμενα αντίγραφα, εκτός εάν το δίκαιο της Ένωσης ή του κράτους μέλους απαιτεί την αποθήκευση των δεδομένων προσωπικού χαρακτήρα, ή) θέτει στη διάθεση του υπευθύνου επεξεργασίας κάθε απαραίτητη πληροφορία προς απόδειξη της συμμόρφωσης προς τις υποχρεώσεις που θεσπίζονται στο παρόν άρθρο και επιτρέπει και διευκολύνει τους ελέγχους, περιλαμβανομένων των επιθεωρήσεων, που διενεργούνται από τον υπεύθυνο επεξεργασίας ή από άλλον ελεγκτή εντεταλμένο από τον υπεύθυνο επεξεργασίας.

ι) δεν προσλαμβάνει άλλον εκτελούντα την επεξεργασία χωρίς προηγούμενη ειδική ή γενική γραπτή άδεια του υπευθύνου επεξεργασίας.

Άρθρο 17: Υποκατάσταση-εκχώρηση

Δεν επιτρέπεται η εκχώρηση σε άλλο φυσικό ή νομικό πρόσωπο των εκ της συμβάσεως απορρεουσών υποχρεώσεων του αναδόχου, ούτε και η εκχώρηση των απαιτήσεων του σε οποιοδήποτε τρίτο φυσικό ή νομικό πρόσωπο, χωρίς την πρότερη έγγραφη έγκριση της Αναθέτουσας Αρχής.

Άρθρο 18 **Λοιποί όροι**

Όλοι οι όροι της Διακήρυξης και των Εγγράφων της Σύμβασης, που σχετίζονται με την εκτέλεση της παρούσας, αποτελούν αναπόσπαστο τμήμα αυτής.

Το παρόν συμφωνητικό καταχωρίζεται στο ΚΗΜΔΗΣ αμελλητί, μετά την υπογραφή αυτού και σύμφωνα με τα ειδικότερα οριζόμενα στην περ. η της παρ. 1 του άρθρου 10 της ΚΥΑ ΚΗΜΔΗΣ (Β' 3075/2021).

Η τυχόν ακυρότητα ενός ή περισσότερων όρων της Σύμβασης δεν καθιστά άκυρη ολόκληρη τη Σύμβαση. Αν οποιοσδήποτε όρος της Σύμβασης κηρυχθεί δικαστικά άκυρος, δεν θίγεται το κύρος ολόκληρης της Σύμβασης. Τα συμβαλλόμενα μέρη δεσμεύονται σε περίπτωση κατά την οποία ο όρος της Σύμβασης κηρυχθεί δικαστικά άκυρος ή αντιτίθεται σε ρητή μεταγενέστερη νομοθετική πρόβλεψη, να τον αντικαταστήσουν με άλλο όρο ο οποίος θα έχει νόημα όσο το δυνατόν πλησιέστερο σε αυτό του αντικατασταθέντος όρου τροποποιώντας τη Σύμβαση κατά τη βούληση των μερών.

Εκτός από τους ειδικά αναφερόμενους όρους της παρούσας σύμβασης, το κείμενο της οποίας κατισχύει κάθε άλλου κειμένου στο οποίο αυτή στηρίζεται, εκτός βεβαίως κατά δήλων σφαλμάτων ή παραδρομών, ισχύουν όλα τα παρακάτω με την ακόλουθη σειρά ιεραρχίας:

- α. η παρούσα σύμβαση
- β. η υπ' αριθ. [●] Διακήρυξη
- γ. η υπ' αριθ. Απόφασης ανάθεσης
- δ. η υπ' αριθ. [●] προσφορά του Αναδόχου

Άρθρο 19: Παραρτήματα της Σύμβασης

Αποτελούν αναπόσπαστα τμήματα της παρούσας σύμβασης τα ακόλουθα παραρτήματα:

1. Το Παράρτημα Ι της διακήρυξης και το σύνολο της διακήρυξης και τα Παραρτήματα αυτής.
2. Η προσφορά του αναδόχου.
3. Η ρήτρα ακεραιότητας.

Αφού συντάχθηκε η παρούσα σύμβαση σε δύο αντίτυπα αναγνώσθηκε και υπογράφηκε ως ακολούθως από τα συμβαλλόμενα μέρη.

ΟΙ ΣΥΜΒΑΛΛΟΜΕΝΟΙ

25PROC016258816 2025-02-05

Διακήρυξη Ηλεκτρονικού Ανοικτού (Διεθνούς) Άνω των Ορίων Διαγωνισμού για το Έργο “ Ανάπτυξη και Λειτουργία Μηχανισμού Συντονισμού, Πλοήγησης και Πολυκαναλικής Εξυπηρέτησης του Υπουργείου Υγείας ”

.....

.....

ΓΙΑ ΤΗΝ ΑΝΑΘΕΤΟΥΣΑ ΑΡΧΗ

ΓΙΑ ΤΟΝ ΑΝΑΔΟΧΟ

Το περιεχόμενο της Υ.Δ. περί μη συνδρομής των καταστάσεων ρωσικής εμπλοκής, που περιγράφονται στην παρ. 2.2.3..5.α της παρούσας, είναι το ακόλουθο:

«Δηλώνω υπεύθυνα ότι δεν υπάρχει ρωσική συμμετοχή στον οικονομικό φορέα που εκπροσωπώ και συμμετέχει στη διαδικασία ανάθεσης της παρούσας σύμβασης, σύμφωνα με τους περιορισμούς που περιλαμβάνονται στο άρθρο 5ια του κανονισμού του Συμβουλίου (ΕΕ) αριθ. 833/2014 της 31ης Ιουλίου 2014 σχετικά με περιοριστικά μέτρα λόγω των ενεργειών της Ρωσίας που αποσταθεροποιούν την κατάσταση στην Ουκρανία, όπως τροποποιήθηκε από τον με αριθ. 2022/576 Κανονισμό του Συμβουλίου (ΕΕ) της 8ης Απριλίου 2022.

Συγκεκριμένα δηλώνω ότι:

(α) ο οικονομικός φορέας που εκπροσωπώ (και κανένας από τους οικονομικούς φορείς που εκπροσωπούν μέλη της ένωσής μας), [εφόσον πρόκειται για ένωση οικονομικών φορέων] δεν είναι Ρώσος υπήκοος, ούτε φυσικό ή νομικό πρόσωπο, οντότητα ή φορέας εγκατεστημένος στη Ρωσία·

(β) ο οικονομικός φορέας που εκπροσωπώ (και κανένας από τους οικονομικούς φορείς που εκπροσωπούν μέλη της ένωσής μας, [εφόσον πρόκειται για ένωση οικονομικών φορέων] δεν είναι νομικό πρόσωπο, οντότητα ή φορέας του οποίου τα δικαιώματα ιδιοκτησίας κατέχει άμεσα ή έμμεσα σε ποσοστό άνω του πενήντα τοις εκατό (50%) οντότητα αναφερόμενη στο στοιχείο α) της παρούσας παραγράφου ·

(γ) τόσο ο υπεύθυνος δηλώνων, όσο και ο οικονομικός φορέας που εκπροσωπώ, δεν είμαστε φυσικό ή νομικό πρόσωπο, οντότητα ή όργανο που ενεργεί εξ ονόματος ή κατ' εντολή οντότητας που αναφέρεται στα σημεία (α) ή (β) παραπάνω,

(δ) δεν υπάρχει συμμετοχή φορέων και οντοτήτων που απαριθμούνται στα ανωτέρω σημεία α) έως γ), άνω του 10 % της αξίας της σύμβασης των υπερβολάθων, προμηθευτών ή φορέων στις ικανότητες των οποίων να στηρίζεται ο οικονομικός φορέας τον οποίον εκπροσωπώ.»