



ΕΛΛΗΝΙΚΗ ΔΗΜΟΚΡΑΤΙΑ
 ΥΠΟΥΡΓΕΙΟ ΥΓΕΙΑΣ
 5^η ΥΓΕΙΟΝΟΜΙΚΗ ΠΕΡΙΦΕΡΕΙΑ ΘΕΣΣΑΛΙΑΣ
 & ΣΤΕΡΕΑΣ ΕΛΛΑΔΑΣ
ΓΕΝΙΚΟ ΝΟΣΟΚΟΜΕΙΟ ΛΑΜΙΑΣ
 Ταχ. Δ/ση: ΠΑΠΑΣΙΟΠΟΥΛΟΥ ΤΕΡΜΑ
 Τ.Κ. 35131 - ΛΑΜΙΑ
 Τμήμα: Προμηθειών
 Πληροφορίες: Ευάγγελος Αποστόλου
 Τηλέφωνα: 22313-56664
 URL: <http://www.dypethessaly.gr>
<http://www.hosplam.gr>

Λαμία, 07-06-2021
 Αρ.Πρωτ.: Β/12221

ΠΡΟΣΚΛΗΣΗ ΕΚΔΗΛΩΣΗΣ ΕΝΔΙΑΦΕΡΟΝΤΟΣ

ΓΙΑ ΤΗΝ ΑΝΑΔΕΙΞΗ ΑΝΑΔΟΧΟΥ «ΥΠΟΣΤΗΡΙΞΗΣ ΠΑΡΑΓΩΓΙΚΗΣ ΛΕΙΤΟΥΡΓΙΑΣ, ΤΕΧΝΙΚΗΣ ΥΠΟΣΤΗΡΙΞΗΣ ΚΑΙ ΣΥΝΤΗΡΗΣΗΣ ΥΦΙΣΤΑΜΕΝΩΝ ΥΠΟΔΟΜΩΝ ΠΛΗΡΟΦΟΡΙΚΗΣ ΓΝΛΑΜΙΑΣ», ΓΙΑ ΧΡΟΝΙΚΟ ΔΙΑΣΤΗΜΑ ΞΕΙ(6) ΜΗΝΩΝ.

Έχοντας υπόψη:

1. Τις διατάξεις του ν. 4412/2016 (Α' 147) "Δημόσιες Συμβάσεις Έργων, Προμηθειών και Υπηρεσιών (προσαρμογή στις Οδηγίες 2014/24/ ΕΕ και 2014/25/ΕΕ)", όπως τροποποιήθηκε και ισχύει. {του ν.4497/2017, αρθ.107 (ΦΕΚ Α' 171/13-11-2017), του ν. 4605/2019, αρθ.43 (ΦΕΚ 52/τ. Α'/1-4-2019), του ν.4608/2019, αρ.33 (ΦΕΚ 66/τ.Α'/25-04-2019), και του ν.4609/2019, αρθ.56 (ΦΕΚ 67/τ.Α'/03-05-2019) και του ν.4782/2021(ΦΕΚ 36/Α'/09-03-2021) περί τροποποιήσεων του ν.4412/2016}.
2. Την αρ.: Β/9973/10-05-2021 (ΑΔΑ: 63Ν94690ΒΜ-ΣΗΕ) Απόφαση Ανάληψης Υποχρέωσης η οποία καταχωρήθηκε με α/α: 1039 στο βιβλίο Εγκρίσεων και Εντολών Πληρωμής της Οικονομικής Υπηρεσίας του Νοσοκομείου, στον ΚΑΕ 0439 του Τακτικού Προϋπολογισμού του νοσοκομείου, έτους 2021.
3. Την αρ.: Β/8474/15-04-2021 (ΑΔΑ: 693Θ4690ΒΜ-ΗΧΕ) Απόφαση Διοικητή ορισμού Επιτροπής διενέργειας και αξιολόγησης διαγωνισμού.

ΣΑΣ ΠΡΟΣΚΑΛΕΙ:

Όπως υποβάλλεται Προσφορά για την ανάδειξη αναδόχου 'Υποστήριξης παραγωγικής λειτουργίας, τεχνικής υποστήριξης υφιστάμενων υποδομών Πληροφορικής ΓΝΛαμίας', για χρονικό διάστημα έξι(6) μηνών.

1. Η πρόσκληση θα διεξαχθεί στο ΓΝΛαμίας στις **18-06-2020 ημέρα Παρασκευή, και ώρα 11:00 π.μ.** από Αρμόδια Επιτροπή Διενέργειας και Αξιολόγησης.
2. Οι προσφορές μπορούν να αποστέλλονται, Ταχυδρομικώς στην Διεύθυνση, Γενικό Νοσοκομείο Λαμίας Παπασιοπούλου Τέρμα, ΤΚ 35131 Λαμία, Τμήμα Πρωτοκόλλου, σε σφραγισμένο φάκελο.
 ✓ Σημείωση: Οι προσφορές θα παραλαμβάνονται έως την **Πέμπτη 17-06-2021 και ώρα 14:30μ.μ.** από το Τμήμα Πρωτοκόλλου ειδάλλως δεν θα γίνονται δεκτές. Για τις προσφορές αυτές η

ημερομηνία υποβολής προκύπτει είτε από τη σφραγίδα του ταχυδρομείου είτε από το αποδεικτικό παράδοσης στην εταιρεία ταχυμεταφοράς. Προσφορές μετά τη λήξη της προθεσμίας δεν γίνονται δεκτές.

3. Οι προσφορές υποβάλλονται στην Ελληνική γλώσσα, μέσα σε **σφραγισμένο φάκελο**. Στον φάκελο κάθε προσφοράς πρέπει να αναγράφονται ευκρινώς:

- Η λέξη «ΠΡΟΣΦΟΡΑ»
- Ο πλήρης τίτλος της αρμόδιας Υπηρεσίας που διενεργεί την Πρόσκληση
- Ο αριθμός της Πρόσκλησης και ο τίτλος της Πρόσκλησης
- Η ημερομηνία διενέργειας της Πρόσκλησης
- Τα στοιχεία του συμμετέχοντος (τίτλος εταιρείας, ονοματεπώνυμο, διεύθυνση, τηλέφωνο, E-mail)

Μέσα στον **κυρίως φάκελο** τοποθετούνται σε χωριστό φάκελο όλα τα **δικαιολογητικά συμμετοχής**. Τα τεχνικά στοιχεία της προσφοράς, εφόσον απαιτούνται, τοποθετούνται σε χωριστό φάκελο μέσα στον κυρίως φάκελο, με την ένδειξη **ΤΕΧΝΙΚΗ ΠΡΟΣΦΟΡΑ**. Η μορφή ξεχωριστών φακέλων για τα δικαιολογητικά συμμετοχής και την τεχνική προσφορά δεν συνιστά λόγο απόρριψης αυτής.

Οι οικονομικές προσφορές τοποθετούνται μέσα στον κυρίως φάκελο, σε χωριστό σφραγισμένο φάκελο με την ένδειξη **ΟΙΚΟΝΟΜΙΚΗ ΠΡΟΣΦΟΡΑ, επί ποινή απορρίψεως**.

Η αρμόδια επιτροπή μπορεί να καλεί τους προσφέροντες να διευκρινίζουν ή να συμπληρώνουν τα έγγραφα ή τα δικαιολογητικά συμμετοχής που έχουν υποβάλλει. Η πιο πάνω διευκρίνιση ή η συμπλήρωση αφορά μόνο τις ασάφειες, επουσιώδεις πλημμέλειες ή πρόδηλα τυπικά σφάλματα που επιδέχονται διόρθωση ή συμπλήρωση, ιδίως δε παράλειψη μονογραφών, διακεκομμένη αρίθμηση, ελαττώματα συσκευασίας και σήμανσης του φακέλου και των υποφακέλων των προσφορών ή αιτήσεων συμμετοχής, λεκτικές και φραστικές αποκλίσεις των εγγράφων της προσφοράς από την ορολογία των εγγράφων της σύμβασης, που δεν επιφέρουν έννομες συνέπειες ως προς το περιεχόμενό τους, ελλείψεις ως προς τα νομιμοποιητικά στοιχεία, πλημμελής σήμανση αντιγράφων που εκδίδονται σύμφωνα με τις διατάξεις του αρ. 1 του ν.4250/2014 (Α΄74), μεταφράσεων και λοιπών πιστοποιητικών ή βεβαιώσεων, διαφοροποίηση της δομής των εγγράφων της προσφοράς από τα υποδείγματα, υποχρεωτικά ή μη, που θεσπίζονται με νόμο κανονιστικές πράξεις ή τα έγγραφα της σύμβασης.

Η συμπλήρωση ή η διευκρίνιση δεν επιτρέπεται να έχει ως συνέπεια μεταγενέστερη αντικατάσταση ή υποβολή εγγράφων σε συμμόρφωση με τους όρους της διακήρυξης, αλλά μόνο τη διευκρίνιση ή συμπλήρωση, ακόμη και με νέα έγγραφα, εγγράφων ή δικαιολογητικών που έχουν ήδη υποβληθεί.

Σχετικά με την επικύρωση αντιγράφων εγγράφων, ισχύουν τα προβλεπόμενα στο άρθρο 1 του ν.4250/2014.

Η κατάθεση προσφοράς τεκμαίρει την αποδοχή πλήρως και ανεπιφυλάκτως από τον προσφέροντα, όλων των όρων και των τεχνικών προδιαγραφών της πρόσκλησης, εφόσον δεν έχουν ασκηθεί σχετικές ενστάσεις κατά της παρούσας πρόσκλησης.

4. Το τεύχος της Πρόσκλησης αναρτάται στη ΔΙΑΥΓΕΙΑ (<https://diavgeia.gov.gr>), στο Κ.Η.Μ.Δ.Η.Σ. (<http://www.eprocurement.gov.gr>), στον ιστότοπο της 5ης ΥΠΕ Θεσσαλίας και Στερεάς Ελλάδας (www.dypethessaly.gr) και στον ιστότοπο του Γενικού Νοσοκομείου Λαμίας (<http://hosplam.gr>).

5. Κατά τα λοιπά η πρόσκληση εκδήλωσης ενδιαφέροντος θα γίνει, σύμφωνα με τα παρακάτω παραρτήματα που επισυνάπτονται στην παρούσα και αποτελούν αναπόσπαστο μέρος αυτής:

➤ ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ Ι : ΓΕΝΙΚΟΙ ΟΡΟΙ

➤ ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ ΙΙ : ΤΕΧΝΙΚΕΣ ΠΡΟΔΙΑΓΡΑΦΕΣ

➤ ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ ΙΙΙ : ΤΥΠΟΠΟΙΗΜΕΝΟ ΕΝΤΥΠΟ ΥΠΕΥΘΥΝΗΣ ΔΗΛΩΣΗΣ (ΤΕΥΔ)

Τυχόν διευκρινήσεις σχετικά με τους όρους της Διακήρυξης από το τμήμα Προμηθειών του ΓΝ Λαμίας κ. Αποστόλου Ευάγγελο (τηλ: 22313-56664), Email: vapostolou@hosplam.gr).

Ο ΔΙΟΙΚΗΤΗΣ ΤΟΥ ΓΝΛΑΜΙΑΣ

ΑΝΔΡΕΑΣ Ι. ΚΟΛΟΚΥΘΑΣ

ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ Ι**ΓΕΝΙΚΟΙ ΟΡΟΙ**

1. Η κατακύρωση θα γίνει με κριτήριο την πλέον συμφέρουσα από οικονομική άποψη προσφορά βάσει της τιμής, για όσες προσφορές πληρούν τις ζητούμενες τεχνικές προδιαγραφές, σύμφωνα με το Παράρτημα ΙΙ της παρούσας.
2. Προσφορές υποβάλλονται είτε α) για το σύνολο των προκηρυχθέντων ΤΜΗΜΑΤΩΝ είτε β) για ένα ή γ) για περισσότερα ΤΜΗΜΑΤΑ.
3. Οι ενδιαφερόμενοι, επί ποινή απόρριψης της προσφοράς, λαμβάνουν μέρος στην Πρόσκληση για το σύνολο της υπηρεσίας του κάθε Τμήματος.
4. Αντιπροσφορές ή εναλλακτικές προσφορές δεν γίνονται δεκτές και απορρίπτονται.
5. Οι τιμές να δοθούν σε ευρώ και να περιλαμβάνουν τις νόμιμες κρατήσεις εκτός ΦΠΑ.
6. Εγγυητική Επιστολή συμμετοχής δεν απαιτείται (άρθρο 72 παρ.1α του Ν.4412/2016).
7. Εγγυητική Επιστολή καλής εκτέλεσης δεν απαιτείται για συμβάσεις αξίας ίσης ή κατώτερης των 20.000€ (άρθρο 72 παρ.1β του Ν.4412/2016).
8. Ισχύς προσφορών: Ενεήντα (90) ημέρες από την επομένη της καταληκτικής ημερομηνίας υποβολής προσφορών.

ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ ΙΙ

ΤΕΧΝΙΚΕΣ ΠΡΟΔΙΑΓΡΑΦΕΣ ΓΙΑ

«ΥΠΟΣΤΗΡΙΞΗ ΠΑΡΑΓΩΓΙΚΗΣ ΛΕΙΤΟΥΡΓΙΑΣ, ΤΕΧΝΙΚΗ ΥΠΟΣΤΗΡΙΞΗ ΚΑΙ ΣΥΝΤΗΡΗΣΗ ΥΦΙΣΤΑΜΕΝΩΝ
ΥΠΟΔΟΜΩΝ ΠΛΗΡΟΦΟΡΙΚΗΣ Γ.Ν. ΛΑΜΙΑΣ»

Το αντικείμενο του έργου αφορά 3 κατηγορίες (Υποέργα):

A. Υπηρεσίες Συντήρησης και Λειτουργικής Υποστήριξης υφιστάμενης υποδομής δικτύου (Εξυπηρετητές (Servers ως VMs) **(σε φυσικό επίπεδο και για το λογισμικό VMWare υπάρχει ενεργή ετήσια υπογεγραμμένη σύμβαση με ανάδοχο εταιρεία)**, Συσκευές Αποθήκευσης (π.χ. Synology, TapeBackup **(πλην Storage που υπάρχει ενεργή ετήσια υπογεγραμμένη σύμβαση με ανάδοχο εταιρεία)**) και Ενεργό Εξοπλισμό Δικτύου (Switches, Firewalls κλπ).

B. Συντήρηση υφιστάμενης ιστοσελίδας (website) Γενικού Νοσοκομείου Λαμίας (www.hosplam.gr) **(Περιλαμβάνει και την ετήσια ανανέωση προμήθειας και εγκατάστασης του πιστοποιητικού Comodo Essential SSL Wildcard)**

Γ. Υπηρεσίες Συντήρησης και Λειτουργικής Υποστήριξης υφιστάμενης υποδομής Hot-Spot Γ.Ν. Λαμίας (χωριστό ασύρματο δίκτυο Wi-Fi Νοσοκομείου με χρήση 3 VDSA γραμμών ΟΤΕ για πρόσβαση στο Internet)

ΚΑΤΗΓΟΡΙΑ Α

Υπηρεσίες Συντήρησης και Λειτουργικής Υποστήριξης υφιστάμενης υποδομής δικτύου (Εξυπηρετητές (Servers ως VMs), Συσκευές Αποθήκευσης (π.χ. Synology, TapeBackup) και Ενεργός Εξοπλισμός Δικτύου (Switches, Firewalls κλπ)).

ΓΕΝΙΚΗ ΠΕΡΙΓΡΑΦΗ ΠΑΡΕΧΟΜΕΝΩΝ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ

Ο ανάδοχος είναι υπεύθυνος και οφείλει να παρέχει τις κάτωθι υπηρεσίες υποστήριξης:

- Συντήρηση και διαχείριση ενεργού εξοπλισμού του δικτύου δεδομένων (διάρθρωση, επίβλεψη καλής λειτουργίας, εντοπισμός και αποκατάσταση βλαβών και εκτάκτων περιστατικών).
- Τεχνική Υποστήριξη και συντήρηση μέρους του δικτύου δομημένης καλωδίωσης του Νοσοκομείου και συγκεκριμένα τμήμα του παθητικού εξοπλισμού (οπτικές ίνες, Patch Panels) καθώς και τον ενεργό εξοπλισμό (Switches, Firewalls κλπ)
- Λειτουργική υποστήριξη των Εξυπηρετητών (Servers) και των Υποσυστημάτων Αποθήκευσης Δεδομένων (Storage + Synology DiskStation).
- Συντήρηση και διαχείριση λογισμικού συστήματος.
- Επίβλεψη και έλεγχος καλής λειτουργίας του δικτύου δεδομένων και διαχείριση των πόρων του.
- Υλοποίηση της πολιτικής του Νοσοκομείου για την ασφάλεια και προστασία του δικτύου.
- Αντιμετώπιση περιστατικών παραβίασης της ασφάλειας του δικτύου.
- Ενημέρωση και τεχνική υποστήριξη των υπαλλήλων του Τμήματος Πληροφορικής (Help-Desk).
- Λειτουργική υποστήριξη και παρακολούθηση της υφιστάμενης υποδομής.
- Συμβουλευτικές υπηρεσίες, προτάσεις και λύσεις για την αναβάθμιση, βελτίωση και επέκταση της πληροφοριακής υποδομής του φορέα.

Τεκμηρίωση υφιστάμενης υποδομής έργου (βλ. Πίνακα)

Περιγραφή	ΑΑΑ-Ψ1Χ04690ΒΜ-ΤΑΡ Ποσότητα	Παρατηρήσεις
ΕΞΥΠΗΡΕΤΗΤΕΣ		
<p>Server DELL POWEREDGE R730</p> <p>(Διπλούς επεξεργαστές Intel Xeon E5-2620v4 2,1GHz, 192 GB RAM DDR4 RDIMM 2400MHz, δύο SAS δίσκους χωρητικότητας 300GB ταχύτητας 10k rpm και δύο εφεδρικά τροφοδοτικά. Το σύστημα περιλαμβάνει 4 θύρες δικτύου 1Gb, 2 θύρες δικτύου 10Gb SFP+ και SD θύρα πάνω στην κάρτα απομακρυσμένου ελέγχου iDRAC Enterprise)</p> <p>ΕΞΑΙΡΕΙΤΑΙ ΑΠΟ ΤΗΝ ΠΡΟΣΦΟΡΑ ΩΣ ΠΡΟΣ ΤΗΝ ΥΠΟΣΤΗΡΙΞΗ/ΣΥΝΤΗΡΗΣΗ ΤΟΥΣ (Pro support – Next Business Day HARDWARE SUPPORT) ΤΟ ΟΠΟΙΟ ΚΑΛΥΠΤΕΤΑΙ ΑΠΟ ΤΗΝ ΑΝΑΔΟΧΟ ΕΤΑΙΡΕΙΑ OPTIS S.A. Έως 27/4/2022</p>	2 τεμ.	<p>Οι βασικοί Servers που φιλοξενούν τα VMs (Domain Controllers, Database Servers, Application Servers, κλπ)</p> <p>Προμήθεια 2017</p> <p>Λήγει η σύμβαση συντήρησης στις 27/4/22</p>
<p>Server HP Proliant ML350 G4 X3.2/800-1M HP-SC 641</p>	7 τεμ.	<p>Παλαιότεροι:</p> <p>Οι 5 είναι ανενεργοί και δύναται να αξιοποιηθούν εφόσον απαιτηθεί. Οι 2 είναι ενεργοί και αξιοποιούνται ο 1 για τη λήψη του Tape Backup και ο άλλος για χρήση από την ανάδοχο εταιρεία Cteam (Windows Server 2003)</p>
<p>Server HP Proliant DL 180 G6 (Intel Xeon CPU E5520 2,27GHz, 10GB RAM, 10TB HDD)</p>	1 τεμ.	Εφεδρικός για Daily Backup από Synology
ΥΠΟΣΥΣΤΗΜΑ ΑΠΟΘΗΚΕΥΣΗΣ ΔΕΔΟΜΕΝΩΝ		
<p>Κεντρικό Αποθηκευτικό Σύστημα Storage Dell EMC VNX5200 της σειράς VNX2 της EMC</p> <p>(Το σύστημα περιλαμβάνει ένα DPE (Disk Processor Enclosure) και ένα DAE (Disk Array Enclosure). Το DPE περιλαμβάνει τους δύο Ελεγκτές Service Processors (SPs) με 16GB μνήμη RAM και έναν τετραπύρρηνο επεξεργαστή Intel Xeon E5-2600, είκοσι πέντε (25) σκληρούς δίσκους τεχνολογίας SAS χωρητικότητας 900GB έκαστος, ταχύτητας 10k rpm και δύο κάρτες δικτύου Ultraflex™ IO με δύο θύρες 10Gb SPF+ ανά processor για διασύνδεση εξυπηρετητών. Το DAE περιλαμβάνει τέσσερις SSD δίσκους χωρητικότητας 200GB έκαστος για χρήση ως Fast Cache, με ωφέλιμη χωρητικότητα 600GB. Τα DAE και οι σκληροί δίσκοι συνδέονται με τους ελεγκτές μέσω πρωτόκολλου επικοινωνίας SAS)</p> <p>ΕΞΑΙΡΕΙΤΑΙ ΑΠΟ ΤΗΝ ΠΡΟΣΦΟΡΑ ΩΣ ΠΡΟΣ ΤΗΝ ΥΠΟΣΤΗΡΙΞΗ/ΣΥΝΤΗΡΗΣΗ ΤΟΥ (Pro support – W/Next Business Day HARDWARE SUPPORT) ΤΟ ΟΠΟΙΟ ΚΑΛΥΠΤΕΤΑΙ ΑΠΟ ΤΗΝ ΑΝΑΔΟΧΟ ΕΤΑΙΡΕΙΑ OPTIS S.A. Έως 31/5/2022</p>	1 τεμ.	<p>Προμήθεια 2017</p> <p>Λήγει η σύμβαση συντήρησης στις 31/5/22</p>
<p>Fileserver NAS (Network Attached Storage) Synology DiskStation DS1618+ (Intel Atom C3538, quad-core 2.1 GHz, Μηχανή κρυπτογράφησης υλικού AES-NI, Μνήμη 4 GB DDR4-2133, συνολικής χωρητικότητας 6X8 TB / 256 cache)</p>	1 τεμ.	<p>Προμήθεια 2019 (σε 3ετή εγγύηση έως 30/9/2022) Λήψη των Backups (VMs) – Λειτουργική υποστήριξη ως προς τη διαχείριση και την</p>

		τήρηση των αντιγράφων ασφαλείας
ΥΠΟΣΥΣΤΗΜΑ BACKUP ΔΕΔΟΜΕΝΩΝ		
HP StorageWorks Ultrium 960		TapeBackup σε έναν εκ των παλαιότερων Servers
FIREWALL		
PIX-515E Cisco (Η διαχείριση γίνεται με το λογισμικό Cisco PIX Device Manager 3.0 από ΗΥ με Windows XP και IE 6)	2 τεμ.	failover
SWITCHES		
Cisco Catalyst 2960 (WS-C2960-48TC-L)	16 τεμ.	
Cisco Catalyst 2960G (WS-C2960G-48TC-L)	2 τεμ.	
Cisco Catalyst 2950 (WS-C2950-24)	1 τεμ.	
Cisco Catalyst 2960 (WS-C2960-24TC-L)	1 τεμ.	
Cisco Catalyst 2960G (WS-C2960G-24TC-L)	1 τεμ.	
Cisco Catalyst 2960G (WS-C2960G-24TT-L)	1 τεμ.	
Cisco Catalyst 3750G (WS-C3750G-24TS)	2 τεμ.	
Cisco Catalyst 3750G (WS-C3750G-12S)	3 τεμ.	
Cisco Catalyst 3560 (WS-C3560-48PS)	3 τεμ.	
D-Link (DGS-3120-24SC)	2 τεμ.	
D-Link (DGS-1510-52)	9 τεμ.	
INTEGRATED KEYBOARD DRAWER		
HP 1U KVM Rack Console for Servers	3 τεμ.	-
PATCH PANEL		
Patch Panel οπτικών ινών 8 θέσεων	45 τεμ.	-
ΛΟΓΙΣΜΙΚΟ		
Λειτουργικό Εξυπηρετητών MS Windows Servers 2016 για 32 Cores	32 Cores	Λήγει στις 30/6/21
Λογισμικό VMware vSphere Essentials Plus 6		
ΕΞΑΙΡΕΙΤΑΙ ΑΠΟ ΤΗΝ ΠΡΟΣΦΟΡΑ ΩΣ ΠΡΟΣ ΤΗΝ ΥΠΟΣΤΗΡΙΞΗ/ΣΥΝΤΗΡΗΣΗ ΤΟΥ ΤΟ ΟΠΟΙΟ ΚΑΛΥΠΤΕΤΑΙ ΑΠΟ ΤΗΝ ΑΝΑΔΟΧΟ ΕΤΑΙΡΕΙΑ ΟΡΤΙΣ S.A. έως 4/5/2022	1 τεμ.	Λήγει στις 4/5/22
Λογισμικό λήψης αντιγράφων ασφαλείας (Iperius Backup 4.4.8)		Free

ΥΦΙΣΤΑΜΕΝΑ VMs ΚΑΙ ΛΕΙΤΟΥΡΓΙΑ ΤΟΥΣ

A/A	NAME	ΠΕΡΙΓΡΑΦΗ ΛΕΙΤΟΥΡΓΙΑΣ
1	WebSrv	Web Application Server της Cteam
2	appl_cteam	Application Server της Computer Team

3	hrmsrv	Application Server της Singular
4	ccs_server1	Application Server & Domain Controller της Αιμοδοσίας (C.C.S.)
5	dbase01	Βάση Computer Team
6	dbase02	Βάση Computer Team
7	dbase03	Βάση Singular
8	dcsrv1	Domain Controller
9	lissrv	Εφεδρικός Domain Controller
10	appsrv	Παλιός Domain Controller - είναι ON αλλά δεν λειτουργεί
11	Fileserver	Server για αποθήκευση των αρχείων των χρηστών
12	bihealth	Σύνδεση με BI
13	centos69	Για συγχρονισμό των συστημάτων
14	vmCteamElastic	Αποθηκεύει στοιχεία για να κάνει αναζητήσεις (πχ στον ΕΟΠΥΥ)
15	vmDviewSrv	Για διαχείριση των D-Link Switches
16	vmProbe	2ος για διαχείριση των D-Link Switches
17	Vmware vCenter Server Appliance	Πλατφόρμα για την παρακολούθηση και τη διαχείριση των εικονικών υποδομών (ESXi servers, virtual machines, Storage)
18	winMgmt	Διαχειριστικό για το Storage

Στις υποχρεώσεις του αναδόχου συγκαταλέγονται και οι υπηρεσίες για κατάργηση ή δημιουργία νέων VMs και η λειτουργική υποστήριξή τους.

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

ΑΝΑΛΥΤΙΚΗ ΠΕΡΙΓΡΑΦΗ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ

1. Ο ανάδοχος οφείλει να φροντίζει να διατηρεί σε υψηλά επίπεδα τις παρεχόμενες υπηρεσίες στο Νοσοκομείο Λαμίας εξασφαλίζοντας αξιοπιστία, ασφαλή πρόσβαση και συνεχή λειτουργία του δικτύου. Έχει ευθύνη για την ομαλή απρόσκοπτη λειτουργία του ενεργού εξοπλισμού του συνολικού δικτύου του Νοσοκομείου.
2. Ο ανάδοχος θα πρέπει να λαμβάνει όλα τα δυνατά μέτρα για την ασφαλή λειτουργία του δικτύου δεδομένων και συγκεκριμένα για τη διασφάλιση του απορρήτου της διακινούμενης πληροφορίας από υποκλοπές, τη διασφάλιση της αποθηκευμένης πληροφορίας και την ακεραιότητα των συστημάτων του δικτύου από μη εξουσιοδοτημένη πρόσβαση.
3. Ο ανάδοχος είναι υποχρεωμένος να συνεργάζεται με τις εταιρείες υποστήριξης του λογισμικού των εφαρμογών του Νοσοκομείου, **Computer Team ΑΕΒΕ**, και **Computer Control Systems**, για θέματα που άπτονται του κοινού πεδίου παροχής υπηρεσιών. Επίσης υποχρεούται να συνεργάζεται με την ανάδοχο εταιρεία Υποστήριξης/Συντήρησης του Συστήματος Servers (VMware Vsphere)+Storage,

Optis S.A., για θέματα που απαιτούν την από κοινού αντιμετώπιση και συνεργασία. Τέλος, είναι υποχρεωμένος να συνεργάζεται με τον **ΟΤΕ ΑΕ** για θέματα που άπτονται του Δημόσιου Δικτύου «Σύζευξις» σε θέματα που αφορούν το Νοσοκομείο.

4. Ο ανάδοχος είναι υποχρεωμένος να συμβάλλει και σε οποιαδήποτε επιμέρους εργασία απαιτηθεί αναφορικά με το αντικείμενο του έργου (π.χ. σύνταξη τεχνικών προδιαγραφών για ανανέωση-νέα προμήθεια εξοπλισμού, συνεισφορά στην ένταξη του νέου αυτού εξοπλισμού στην υφιστάμενη υποδομή σε συνεργασία/συνεννόηση με τον προμηθευτή κλπ).
5. Ο Ανάδοχος οφείλει να συμβάλλει στην Αναβάθμιση – Βελτίωση – Επέκταση της πληροφοριακής υποδομής. Είναι υποχρεωμένος σε συμβουλευτικές υπηρεσίες, προτάσεις, λύσεις και σε μεταφορά τεχνογνωσίας και υπηρεσίες υποστήριξης προς τους υπαλλήλους του Τμήματος Πληροφορικής του Νοσοκομείου σε θέματα που άπτονται του αντικειμένου του έργου και σε θέματα που αφορούν την ασφάλεια των υποδομών και του δικτύου. Οτιδήποτε δύναται να συμβάλλει τεχνολογικά στη βελτίωση των υποδομών, καθώς και σε κάθε άλλη απαιτούμενη αναβάθμισή τους, δύναται να το καταθέτει εγγράφως. Είναι επίσης υποχρεωμένος στην παροχή κάθε πρόσθετης βοήθειας για την ύπαρξη και τρόπο χρήσης κάθε free εργαλείου προς διεκπεραίωση των σχετικών εργασιών.
6. Ο Ανάδοχος οφείλει την παροχή βοήθειας προς το Τμήμα Πληροφορικής του Νοσοκομείου πάνω στη χρήση και διαχείριση εργαλείων ελέγχου και παρακολούθησης του Δικτύου (π.χ. D-View7, Cisco Network Assistant)
7. Ο Ανάδοχος οφείλει να συμβάλλει με την τεχνογνωσία του στην αντιμετώπιση θεμάτων διαχείρισης χρηστών του δικτύου και προσπέλασης στο δίκτυο.
8. Στις υπηρεσίες του αναδόχου συμπεριλαμβάνεται και η λειτουργική υποστήριξη των υφιστάμενων Virtual Machines VMs καθώς και η κατάργηση ή η δημιουργία νέων εφόσον αυτό απαιτηθεί από το φορέα. Επίσης και η επίβλεψη του κατάλληλου «διαμοιρασμού» και οι απαιτούμενες «μεταπτώσεις» των VMs στους Servers, βάσει των πόρων του συστήματος (Servers+Storage), ώστε να επιτυγχάνεται τόσο η βέλτιστη λειτουργία και αξιοποίηση των πόρων, όσο και η απαιτούμενη δυνατότητα υποστήριξης εφεδρείας.
9. Ο ανάδοχος οφείλει να συμβάλλει σε συνεργασία με το Τμήμα Πληροφορικής στην τήρηση των αντιγράφων ασφαλείας (βάσης, αρχείων και VMs) στους αποθηκευτικούς χώρους που υπάρχουν για το λόγο αυτό (π.χ. Tape, Synology Diskstation) και με τρόπους και μεθόδους/λογισμικά που δύναται να προτείνει και να εγκαταστήσει για την αποτελεσματικότερη τεχνολογική υλοποίηση και πάντα στα πλαίσια της ασφάλειας πληροφοριών και δικτύων.
10. Ο ανάδοχος είναι υποχρεωμένος να συμβάλλει στον τακτικό έλεγχο και εργασίες Restore της βάσης δύο (2) φορές ετησίως (μία ανά 6μηνο) σε συνεργασία με την ανάδοχο εταιρεία του Ο.Π.Σ.

11. Ο ανάδοχος υποχρεούται σε 6μηνο κατ'ελάχιστο προληπτικό έλεγχο καλής κατάστασης των εγκαταστάσεων (επιτόπιο ή απομακρυσμένο ανάλογα με την αναγκαιότητα).
12. Ο ανάδοχος υποχρεούται σε παρουσία εξουσιοδοτημένου συνεργάτη του, **εντός τεσσάρων (4) ωρών** από την κλήση, για τις περιπτώσεις που η κλήση είναι **Επείγουσα (Επιπέδου Σοβαρότητας 1)** και αφορά κρίσιμες λειτουργίες του Νοσοκομείου **και το πρόβλημα δεν επιλύεται απομακρυσμένα**.
13. Ο ανάδοχος θα πρέπει να έχει τουλάχιστον Ζετή αποδεδειγμένη σχετική εμπειρία σε θέματα εγκατάστασης και εποπτείας δικτύων πληροφορικής.
14. Ο ανάδοχος οφείλει να αποκτήσει σε σύντομο χρονικό διάστημα καλή γνώση και εποπτεία της συνολικής πληροφοριακής υποδομής του φορέα και να είναι επαρκώς ενήμεροι ως προς αυτό, όλα τα εμπλεκόμενα μέρη της Τεχνικής του Ομάδας Υποστήριξης, ώστε άμεσα και αποτελεσματικά να δύναται να παράσχει τη βέλτιστη λύση.

Διασφάλιση Καλής Λειτουργίας Εξοπλισμού και Λογισμικού Συστημάτων

- Προληπτική συντήρηση (εργασίες και ανταλλακτικά) του ενεργού εξοπλισμού του δικτύου (Hardware). Την επικοινωνία με την κατασκευάστρια εταιρεία για την παροχή των απαιτούμενων ανταλλακτικών βάσει της εγγύησης των μηχανημάτων, αναλαμβάνει ο ανάδοχος σε συνεργασία με το Τμήμα Πληροφορικής του Νοσοκομείου για την απαραίτητη τεκμηρίωση και παράδοση των απαιτούμενων σχετικών δικαιολογητικών.
- Αποκατάσταση των βλαβών και ανωμαλιών λειτουργίας του ενεργού εξοπλισμού του δικτύου (hardware)
- Βελτιώσεις, παράδοση – εγκατάσταση τυχόν νέων εκδόσεων του λογισμικού συστήματος εφόσον είναι αποδεκτή από τον Φορέα.
- Παράδοση αντιτύπων όλων των μεταβολών ή των επανεκδόσεων ή τροποποιήσεων των εγχειριδίων του ενεργού εξοπλισμού του δικτύου και του λογισμικού συστημάτων.

Προληπτική – Επανορθωτική Συντήρηση- Αποκατάσταση Βλαβών

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

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

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

Η τεχνική υποστήριξη διακρίνεται σε:

- α) Προληπτική
- β) Επανορθωτική

Προληπτική Συντήρηση

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

Η προληπτική συντήρηση συνίσταται κατ' ελάχιστον στις εξής εργασίες:

- Εκτέλεση διαγνωστικών προγραμμάτων για τον έλεγχο καλής λειτουργίας
- Έλεγχος και αξιοποίηση των error log files του συστήματος
- Έλεγχος καλωδίωσης με ειδικά όργανα, έλεγχος επαφών.
- Έλεγχος ταχύτητας επικοινωνίας.
- Αντικατάσταση τυχόν φθαρμένων ανταλλακτικών.
- Έλεγχος και tuning λογισμικού συστήματος.
- Λειτουργικός Έλεγχος των εξυπηρετητών και των σκληρών δίσκων καθώς και έλεγχος της διαθεσιμότητας εφεδρικών αρχείων
- Έλεγχος διαθέσιμου χώρου δίσκου και καθαρισμός προσωρινών αρχείων.
- Έλεγχος για ιούς, κακόβουλο λογισμικό και εγκατάσταση ενημερώσεων ασφαλείας.

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

Αναφορικά με τις νέες εκδόσεις των λογισμικών συστήματος:

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

- Ο Ανάδοχος θα γνωστοποιεί γραπτώς στον Κύριο του Έργου όλες τις νέες εκδόσεις και τα κύρια χαρακτηριστικά τους σε διάστημα το πολύ δύο (2) μηνών από την ανακοίνωσή τους από τον κατασκευαστή.
- Για νέες εκδόσεις η εγκατάσταση των οποίων απαιτεί αναβάθμιση του εξοπλισμού, ο Ανάδοχος δεσμεύεται ότι θα συνεχίζει την υποστήριξη της παλιάς έκδοσης για τουλάχιστον 15 μήνες μετά την αναγγελία της νέας.
- Εφόσον ο Κύριος του Έργου αποφασίσει να προχωρήσει στην εγκατάσταση των νέων εκδόσεων και το γνωρίσει εγγράφως στον Ανάδοχο, ο τελευταίος μετά από προηγούμενη σχετική συνεννόηση με τον Κύριο του Έργου, θα ολοκληρώσει την εγκατάσταση των νέων εκδόσεων του Λογισμικού Συστήματος στον εξοπλισμό για τον οποίο προορίζονται, το αργότερο 15 μέρες μετά την κοινοποίηση της εν λόγω απόφασης στον Ανάδοχο.
- Ο Ανάδοχος θα εγκαθιστά τις νέες εκδόσεις μέσω ηλεκτρονικής διανομής ή με επί τόπου επίσκεψη όταν αυτό απαιτείται.

Η εγκατάσταση των νέων εκδόσεων θα γίνεται κατά τρόπο που να δημιουργεί την ελάχιστη δυνατή διαταραχή στην κανονική λειτουργία του φορέα. Σε περίπτωση που οι παραπάνω εργασίες συμφωνηθεί να γίνουν εκτός κανονικού ωραρίου εργασίας, ο Κύριος του Έργου θα μεριμνήσει για τις απαραίτητες διαδικασίες (π.χ. πρόσβαση στους χώρους, παρουσία προσωπικού, κλπ). Οι νέες εκδόσεις περιλαμβάνουν τόσο τις Εκδόσεις Συντήρησης, όσο και τις Νέες Κύριες Εκδόσεις, έστω και αν αυτές χαρακτηρίζονται ως νέο προϊόν.

Επανορθωτική Συντήρηση

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

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

Πιο αναλυτικά η επανορθωτική συντήρηση εξοπλισμού και λογισμικού περιλαμβάνει:

- Υποστήριξη από το Κέντρο Τηλεφωνικής Εξυπηρέτησης του Αναδόχου (Helpdesk).
- Εργασία τεχνικών on-site στο Νοσοκομείο ή και απομακρυσμένα ανάλογα με την περίπτωση.
- Έξοδα μεταφοράς προϊόντων. Σε περίπτωση που η επισκευή απαιτεί τη μεταφορά του μηχανήματος στην έδρα του αναδόχου αυτή θα γίνεται με έξοδα και φροντίδα του Αναδόχου.
- Επισκευή προϊόντων

- Ανταλλακτικά, πλην αναλωσίμων (**εξαιρούνται** οι παλαιότεροι Servers, Server HP Proliant ML350 G4 X3.2/800-1M HP-SC 641 και Server HP Proliant DL 180 G6 για τους οποίους δύναται να αξιοποιηθούν τα ανταλλακτικά από τους υπόλοιπους σε περίπτωση που αυτό απαιτηθεί).
- Τεχνική υποστήριξη και συντήρηση του δικτύου δομημένης καλωδίωσης του Νοσοκομείου, ήτοι τμήμα του παθητικού εξοπλισμού (οπτικές ίνες, Patch Panels, Racks) καθώς και τον ενεργό εξοπλισμό (οπτικά και απλά switches, routers, firewall κλπ.) παρέχοντας υπηρεσίες αποκατάστασης βλαβών. Με τον όρο αυτό εννοούνται οι ενέργειες (εργασίες και ανταλλακτικά) που απαιτείται να εκτελεστούν στον εξοπλισμό προκειμένου να αποκατασταθούν οι προϋποθέσεις για την ομαλή λειτουργία τους μετά την εμφάνιση σχετικού προβλήματος. Ενδεικτικά, οι ενέργειες αυτές περιλαμβάνουν τον έλεγχο (οπτικό, ηλεκτρονικό ή άλλο), τις ρυθμίσεις, την παροχή και εφαρμογή των απαραίτητων ανταλλακτικών ή υπομονάδων (units), τον καθαρισμό τους, αν απαιτείται, σε συνάρτηση με τον τύπο και τις συνθήκες χρήσης του εξοπλισμού.
- Συντήρηση λειτουργικών συστημάτων (παροχή υπηρεσιών οι οποίες περιλαμβάνουν την αντιμετώπιση πιθανών προβλημάτων και εγκατάσταση νεώτερων εκδόσεων, έτσι ώστε να επιτυγχάνεται η κατά το δυνατόν καλύτερη λειτουργία του).
- Επανεγκατάσταση του Λειτουργικού Συστήματος και του Λογισμικού Εφαρμογών σε περίπτωση βλάβης σκληρού δίσκου (σε συνεργασία με τις εταιρείες υποστήριξης λογισμικού εφαρμογών) εξαιρουμένων δεδομένων που φυλάσσονται τοπικά. Για την επανεγκατάσταση λογισμικού, το Νοσοκομείο εξασφαλίζει τη νόμιμη χρήση επίσημου λογισμικού και την παροχή στον ανάδοχο των αντίστοιχων κωδικών και κλειδιών ασφάλειας.
- Εγκατάσταση προγραμμάτων ασφάλειας δεδομένων και παρακολούθησης των πόρων του συστήματος.

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

Εφόσον για την αντιμετώπιση του περιστατικού απαιτείται επιτόπου παρουσία, ο αρμόδιος τεχνικός θα φέρει μαζί του όλα τα απαραίτητα εργαλεία, όργανα και ανταλλακτικά. Μετά την αποκατάσταση της βλάβης θα γίνεται ο έλεγχος καλής λειτουργίας του συστήματος. Ο ανάδοχος θα επαναφέρει το σύστημα στην αρχική κατάσταση παράδοσης όπως αυτό ήταν σε λειτουργία πριν τη βλάβη. Η διατήρηση αντιγράφων ασφαλείας δεδομένων και εφαρμογών που δεν είναι μέρος του έργου είναι αποκλειστική ευθύνη του Νοσοκομείου και όχι του αναδόχου. Εάν το πρόβλημα δεν είναι δυνατόν να επιλυθεί άμεσα, τότε ο ανάδοχος θα πρέπει να προτείνει εναλλακτικό τρόπο λειτουργίας με τη σύμφωνη γνώμη του πελάτη. **Εάν η βλάβη μονάδας εξοπλισμού δεν είναι δυνατόν να αποκατασταθεί επί τόπου τότε ο τεχνικός θα αντικαθιστά την μονάδα που παρουσίασε το πρόβλημα με νέα τουλάχιστον αντιστοίχων**

προδιαγραφών, το πολύ εντός 24 ωρών και θα παραλαμβάνει την παλαιά προς επισκευή στα εργαστήρια. Η επισκευασμένη μονάδα θα επιστρέφεται επιδιορθωμένη στο αντίστοιχο σημείο, εντός το πολύ 20 εργάσιμων ημερών. Ο Ανάδοχος θα διαθέσει επί τόπου μηχανικούς, για τις εργασίες άμεσης αντικατάστασης.

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

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

Αποκατάσταση Σφαλμάτων Λογισμικού Συστήματος

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

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

- Κοινοποιεί το πρόβλημα στον εκπρόσωπο του αντίστοιχου κατασκευαστή στην Ελλάδα.
- Ενημερώνεται για τον τρόπο και το χρόνο επίλυσης του προβλήματος.
- Ενημερώνει τον Κύριο του Έργου για τα ανωτέρω.
- Παραλαμβάνει από τον κατασκευαστή την νέα version με τη διόρθωση του προβλήματος.
- Ελέγχει τη νέα version σε δικό του σύστημα.
- Ζητά την άδεια από τον Κύριο του Έργου για εγκατάσταση της νέας version στα συστήματα του Κυρίου του Έργου.
- Εγκαθιστά με δική του ευθύνη την νέα version στα συστήματα του Κυρίου του Έργου, μετά την άδεια του Κυρίου του Έργου.
- Ενημερώνει για την αποκατάσταση του προβλήματος.

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

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

Ο Ανάδοχος θα παρακολουθεί τις ανακοινώσεις των κατασκευαστών λογισμικού συστήματος για κάθε γνωστό πρόβλημα ή για κάθε διαθέσιμη διόρθωση και σε κάθε περίπτωση θα επικοινωνεί μαζί τους ζητώντας την εγγύηση τους για την ποιότητα των νέων εκδόσεων.

Αποκατάσταση Σφαλμάτων Εξοπλισμού

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

Τεκμηρίωση υπηρεσιών/επεμβάσεων

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

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

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

Επίπεδα Σοβαρότητας Προβλήματος

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

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

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

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

Ο χαρακτηρισμός θα δίνεται κατά την αναφορά του προβλήματος από το Τμήμα Πληροφορικής και θα δύναται να μεταβληθεί μετά από την απαιτούμενη διερεύνηση από τον ανάδοχο.

Χρόνοι Απόκρισης και Αποκατάστασης

Ως προς το χρόνο απόκρισης:

A) το 100% των προβλημάτων (τηλεφωνικών κλήσεων, emails ή tickets) που αφορούν την κατηγορία **Επιπέδου Σοβαρότητας 1**, θα απαντώνται από τον Ανάδοχο το αργότερο σε δύο (2) ώρες από την 1^η κλήση εντός Κ.Ω.Κ. Στην περίπτωση που το πρόβλημα δεν επιλύεται απομακρυσμένα, ο ανάδοχος υποχρεούται στην αποστολή εξουσιοδοτημένου συνεργάτη του, εντός τεσσάρων (4) ωρών από την κλήση.

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

Ως προς το χρόνο αποκατάστασης:

A) το 100% των προβλημάτων (τηλεφωνικών κλήσεων, emails ή tickets) που αφορούν την κατηγορία **Επιπέδου Σοβαρότητας 1**, θα αποκαθίστανται από τον Ανάδοχο κατά το συντομότερο δυνατό χρονικό διάστημα και το αργότερο εντός 6 ωρών στην περίπτωση της απομακρυσμένης αντιμετώπισης και εντός 24 ωρών στην περίπτωση της επιτόπιας υποστήριξης από την ώρα αναφοράς του προβλήματος. Εφόσον έχει διαγνωσθεί το πρόβλημα μέσω τηλεφώνου ή απομακρυσμένης πρόσβασης και έχει αντιμετωπισθεί αποτελεσματικά ώστε να μην εμφανίζεται δυσλειτουργία στο φορέα, ένας τεχνικός μπορεί να φτάσει επιτόπου την επόμενη εργάσιμη ημέρα από την αναφορά του προβλήματος.

Β) το 100% των προβλημάτων (τηλεφωνικών κλήσεων, emails ή tickets) που αφορούν την κατηγορία **Επιπέδου Σοβαρότητας 2**, θα αποκαθίστανται από τον Ανάδοχο το αργότερο εντός 3 εργάσιμων ημερών από την αναφορά του προβλήματος, εντός Κ.Ω.Κ..

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

Χρόνοι Κάλυψης

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

Ο Ανάδοχος θα παρέχει τις υπηρεσίες υποστήριξης του στον Κύριο του Έργου τις Κανονικές Ώρες Κάλυψης (εργάσιμες ώρες από 8:00 π.μ. έως 16:00 μ.μ.) και μόνο κατά τις εργάσιμες ημέρες (εξαιρούνται Σαββατοκύριακα και Αργίες).

Εάν ο κύριος του έργου, επιθυμεί υπηρεσίες υποστήριξης του Αναδόχου κατά τη διάρκεια του Σαββατοκύριακου ή των αργιών, αυτές δύναται να παρασχεθούν και μπορεί να τον εξυπηρετεί κατά περίπτωση μετά από αμοιβαία συνεννόηση και συμφωνία. Το κόστος των υπηρεσιών αυτών του αναδόχου, στην περίπτωση αυτή, δεν περιλαμβάνεται στο υφιστάμενο συμβατικό κόστος και ακολουθεί Τιμοκατάλογο παροχής εξωσυμβατικών υπηρεσιών του Αναδόχου παροχής υπηρεσιών και χρέωσης ανά ανθρωπόωρα και ανά ανθρωποημέρα, ο οποίος και θα κατατεθεί από τον Ανάδοχο και θα αποτελεί αναπόσπαστο κομμάτι της παρούσας σύμβασης.

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

Για όλες τις προαναφερόμενες περιπτώσεις παροχής εξωσυμβατικών υπηρεσιών του Αναδόχου προς το Νοσοκομείο, θα εκδίδεται από τον Ανάδοχο ειδικό Δελτίο ISO του Αναδόχου, που θα περιγράφει

αναλυτικά το κάθε περιστατικό και θα αποστέλλεται στο αρμόδιο εξουσιοδοτημένο στέλεχος του Νοσοκομείου, το οποίο και θα κρατά αντίγραφο του Δελτίου.

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

Ευθύνες Αναδόχου

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

Πιο αναλυτικά ο ανάδοχος πρέπει να βεβαιώσει ότι:

- Θα διασφαλίσει τη φυσική παρουσία του υπευθύνου τεχνικού τουλάχιστον μία (1) φορά το εξάμηνο για προληπτική συντήρηση και όποτε χρειαστεί για επανορθωτική συντήρηση.
- Θα διαθέσει το αναγκαίο προσωπικό με τα τυπικά και ουσιαστικά προσόντα για να εκτελέσει ορθά την ανατεθείσα εργασία. Θα ορίσει υπεύθυνο με εμπειρία τουλάχιστον δύο ετών σε θέματα τεχνικής υποστήριξης μεγάλων εγκαταστάσεων συστημάτων Πληροφορικής.
- Θα ενημερώνει εγκαίρως το Τμήμα Πληροφορικής για οποιοδήποτε γεγονός υποπέσει στην αντίληψη του και θα μπορούσε να επηρεάσει τις παρασχεθείσες υπηρεσίες.
- Με την παρούσα δεν δημιουργείται σε καμία περίπτωση σχέση εξηρημένης ή μη εργασίας μεταξύ του προσωπικού του Αναδόχου και του ΓΝΛ.
- Έχει την αποκλειστική ευθύνη να προστατεύσει τον εξοπλισμό και το προσωπικό κατά ενδεχομένων ατυχημάτων ή/και βλαβών που πιθανώς να προκληθούν από το προσωπικό του.
- Υποχρεούται να συνεργάζεται – όταν απαιτείται – με τους Αναδόχους των Πληροφοριακών Συστημάτων που είναι εγκατεστημένα στο Νοσοκομείο.
- Δεν επιτρέπεται οποιασδήποτε φύσεως επέμβαση στο «Λογισμικό Σύστημα του ΟΠΣΥ» από άτομα τα οποία δεν είναι εξουσιοδοτημένα για τη συγκεκριμένη εργασία, χωρίς προηγούμενη έγγραφη ενημέρωση του Εργοδότη.

Ο ανάδοχος επιπροσθέτως στα όσα ως άνω αναφέρονται, υποχρεούται:

- Να ακολουθεί πιστά τις οδηγίες, το πρόγραμμα και τα χρονοδιαγράμματα που του υποδεικνύονται από το Τμήμα Πληροφορικής του Νοσοκομείου.
- Να τηρεί με ευθύνη του «Ημερολόγιο Συμβάντων Έργου», μέσω του οποίου θα παρακολουθούνται (GLPI):
 - Ο χρόνος αναφοράς του προβλήματος
 - Ο χρόνος έναρξης και λήξης του προβλήματος
 - Ο παραλήπτης και τρόπος λήψης αναφοράς του προβλήματος
 - Η περιγραφή του προβλήματος (όπως αυτό αναφέρθηκε από τον χρήστη και όπως προέκυψε

στην συνέχεια κατά την επίλυση)

- Η κατηγορία σοβαρότητας προβλήματος
- Τα στοιχεία του αναφερόντος το πρόβλημα
- Η τοποθεσία, όπου παρατηρήθηκε το πρόβλημα
- Το εύρος δυσλειτουργίας που δημιουργεί το πρόβλημα
- Οι ενέργειες που έχουν γίνει για την επίλυση του προβλήματος
- Ο χρόνος εκτέλεσης της κάθε ενέργειας για την επίλυση

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

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

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

ΚΑΤΗΓΟΡΙΑ Β

Συντήρηση υφιστάμενης ιστοσελίδας (website) Γενικού Νοσοκομείου Λαμίας (www.hosplam.gr)

(Περιλαμβάνει και την ετήσια ανανέωση προμήθειας και εγκατάστασης του πιστοποιητικού Comodo Essential SSL Wildcard)

Το αντικείμενο του υποέργου αφορά τις κάτωθι υπηρεσίες:

1. Υπηρεσίες τεχνικής υποστήριξης του λογισμικού λειτουργίας του website του Γ.Ν. Λαμίας.
2. Αναβαθμίσεις λογισμικού λειτουργίας του website του Γ.Ν. Λαμίας.
3. Υπηρεσίες απομακρυσμένου ελέγχου και αποκατάσταση βλαβών λογισμικού του website.
4. Υπηρεσίες ανανέωσης του περιεχομένου του website.
5. Υπηρεσίες backup αρχείων ιστοσελίδας και βάσης δεδομένων.
6. Υπηρεσίες συνεργασίας με ανάδοχο Σύζευξις (ΟΤΕ Α.Ε.) για υφιστάμενο web hosting.

Επίσης αφορά την ετήσια ανανέωση προμήθειας και εγκατάστασης του **πιστοποιητικού Comodo Essential SSL Wildcard**.

Ο ανάδοχος θα πρέπει να έχει τουλάχιστον 3ετή αποδεδειγμένη σχετική εμπειρία

Αναλυτικά οι υπηρεσίες περιλαμβάνουν τα κάτωθι:

- Προσθήκη νέων ενοτήτων στην ιστοσελίδα και παρουσίαση δεδομένων από 3rd part application (π.χ. δυναμική προβολή της Λίστας Χειρουργείων – Computer Team)

- Αλλαγές στο layout της ιστοσελίδας (π.χ. προσθήκη νέου μενού, νέας ενότητας, δημιουργία νέου block, view κλπ)
- Εισαγωγή/αλλαγή άρθρων, νέες φωτογραφίες, slider κλπ.
- Προσθήκη νέας ενότητας στην ιστοσελίδα και παρουσίαση δεδομένων με γραφικό τρόπο.
- Monitoring ιστοσελίδας
- Βελτίωση ταχύτητας ιστοσελίδας.
- Εγκατάσταση νέων πρόσθετων.
- Προσθήκη νέων λειτουργιών.
- Αλλαγή εμφάνισης ιστοσελίδας.
- Ενσωμάτωση νέων τεχνολογιών.
- Διαδικασίες επανεγκατάστασης της εφαρμογής στο περιβάλλον του ΣΥΖΕΥΞΙΣ.
- Εγκατάσταση νέου από ανανέωση πιστοποιητικού ασφαλείας SSL (Comodo Essential SSL Wildcard) για την ιστοσελίδα μας και κατάλληλη παραμετροποίηση.
- Backup αρχείων ιστοσελίδας και βάσης δεδομένων και επαναφορά backup ιστοσελίδας ύστερα από πρόβλημα.
- Ασφάλεια ιστοσελίδας και καθαρισμός ιστοσελίδας από κακόβουλο λογισμικό.
- Συμβουλές και υποστήριξη του αρμόδιου Τμήματος Πληροφορικής του Νοσοκομείου.
- Τεχνική υποστήριξη ιστοσελίδας.
- Άμεση ανταπόκριση σε τηλεφωνικές κλήσεις και emails.
- Λεπτομερή βμηνιαία έκθεση/αναφορά εργασιών

(Πληροφορίες σχετικά με το υφιστάμενο site:

Η ιστοσελίδα φιλοξενείται από το ΣΥΖΕΥΞΙΣ.

Για την ανάπτυξη της διαδικτυακής εφαρμογής χρησιμοποιήθηκαν σύγχρονα εργαλεία ανάπτυξης δικτυακών τόπων, ανοιχτού/ελεύθερου λογισμικού. Πιο συγκεκριμένα, η γλώσσα προγραμματισμού που χρησιμοποιήθηκε για την ανάπτυξη και υλοποίηση της είναι η PHP v.5.7 με τα extension της και η σχεσιακή βάση δεδομένων MySQL v.5.6, για την αποθήκευση όλων των δεδομένων – δυναμικών και μη – της ιστοσελίδας.

Επίσης χρησιμοποιήθηκε το σύστημα διαχείρισης περιεχομένου CMS Drupal v.7.x.).

ΚΑΤΗΓΟΡΙΑ Γ**Υπηρεσίες Συντήρησης και Λειτουργικής Υποστήριξης υφιστάμενης υποδομής Hot-Spot Γ.Ν. Λαμίας (χωριστό ασύρματο δίκτυο Wi-Fi Νοσοκομείου με χρήση 3 VDSA γραμμών ΟΤΕ για πρόσβαση στο Internet)****ΓΕΝΙΚΗ ΠΕΡΙΓΡΑΦΗ ΠΑΡΕΧΟΜΕΝΩΝ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ**

Απαιτούμενες υπηρεσίες στα πλαίσια της ετήσιας συντήρησης :

- Συντήρηση (επανορθωτική, περιοδική ή προληπτική) και διαχείριση του εξοπλισμού του Hot-Spot του Νοσοκομείου. Υπό τον όρο συντήρηση, εννοείται η παροχή υπηρεσιών επίσκεψης τεχνικών, αντικατάσταση ανταλλακτικών λόγω βλάβης, απομακρυσμένη υποστήριξη, επίβλεψη και έλεγχος καλής λειτουργίας κλπ, έτσι ώστε να επιτυγχάνεται η διατήρηση του ασύρματου δικτύου σε λειτουργία. Περιλαμβάνεται κάλυψη κόστους ανταλλακτικών.
- Διαχείριση λογισμικού (RADIUS Server). Λειτουργική υποστήριξη και παρακολούθηση της υφιστάμενης υποδομής.
- Συμβουλευτικές υπηρεσίες σχετικά με Αναβάθμιση, Βελτίωση, Επέκταση της υποδομής - Σύνταξη συμβουλευτικής έκθεσης επέκτασης υφιστάμενων υποδομών Hot-Spot Γ.Ν. Λαμίας
- Ενημέρωση και τεχνική υποστήριξη στελεχών του Τμήματος Πληροφορικής του Νοσοκομείου (Helpdesk)

Επιπρόσθετα:

Ο Ανάδοχος θα πρέπει να έχει αποδεδειγμένη σχετική εμπειρία στα παρακάτω:

- Τουλάχιστον 3ετή αποδεδειγμένη εμπειρία σε συστήματα Wi-Fi που συμπεριλαμβάνει πρωτότυπα 803.11n/ac μεταξύ άλλων
- Αποδεδειγμένη εμπειρία σε εγκαταστάσεις παρομοίου μεγέθους.
- Αποδεδειγμένη εμπειρία σε μητροπολιτικά ασύρματα δίκτυα
- Εξαιρετικά επιθυμητές είναι οι σχετικές πιστοποιήσεις σε συστήματα Wi-Fi τύπου CCNA Wireless καθώς και γενικότερες πιστοποιήσεις δικτύου όπως CCNP.

Τεκμηρίωση υφιστάμενης υποδομής έργου (βλ. Πίνακα)

Η ασύρματη πρόσβαση στο Internet υλοποιήθηκε μέσω 3 VDSA 50MBps γραμμών με σύνδεσή τους μέσω της εγκατάστασης Cloud Core Router Mikrotik CCR1009-7G-1C-1S+.

Έχουν δημιουργηθεί τρία (3) ασύρματα υποδίκτυα με διαφορετικά διαπιστευτήρια για το καθένα.

- **HotSpot_GNL** (για πρόσβαση από το ευρύ κοινό χωρίς κωδικό πρόσβασης)
- **Staff** (για πρόσβαση από το προσωπικό με κωδικό πρόσβασης)
- **WIFI CR** (για πρόσβαση σε Computer Room και από χρήστες Πληροφορικής, με κωδικό πρόσβασης)

Υπάρχει ΗΥ ΗΡ Compaq (Core i5, Linux Centos 7) στον οποίο είναι στημένο **DMA Radius Manager Ver.**

4.2.0. και ο οποίος ως εξοπλισμός συμπεριλαμβάνεται στις υπηρεσίες συντήρησης του αναδόχου.

Πίνακας Εγκατεστημένου Εξοπλισμού

A/A	ΟΡΟΦΟΣ	Hostname	Device Type	Device IP Address
1.	ΙΣΟΓΕΙΟ	GNL_ISOGEIO_MAIN_SW	CISCO WS-C3560G-48TS	172.xx.xxx.xx
2.	1ος	GNL_SW_1ST_FLOOR	CISCO WS-C3560G-48TS	172.xx.xxx.xx
3.	2ος	GNL_SW_2ND_FLOOR	CISCO WS-C3560G-48TS	172.xx.xxx.xx
4.	4ος	GNL_SW_4TH_FLOOR	CISCO WS-C3560G-48TS	172.xx.xxx.xx
5.	5ος	GNL_SW_5TH_FLOOR	CISCO WS-C3560G-48TS	172.xx.xxx.xx
6.	6ος	GNL_SW_6TH_FLOOR	CISCO WS-C3560G-48TS	172.xx.xxx.xx
7.	ΥΠΟΓΕΙΟ	GNL_YPOGEIO_BMS_SW	CISCO WS-C3560G-48TS	172.xx.xxx.xx
8.	ΠΕΤΡΙΝΟ	GNL_PETRINO_ISOGEIO_SW	CISCO WS-C3560G-48TS	172.xx.xxx.xx
1.	ΙΣΟΓΕΙΟ	AP_ISOGEIO_GRAFEIA_DIOIKISIS	CISCO AIR-AP1131AG-E-K9	172.xx.xxx.xx
2.	ΙΣΟΓΕΙΟ	AP_ISOGEIO_VRAXEIA	CISCO AIR-AP1131AG-E-K9	172.xx.xxx.xx
3.	ΙΣΟΓΕΙΟ	AP_ISOGEIO_CENTRAL_ENTRANCE	CISCO AIR-AP1131AG-E-K9	172.xx.xxx.xx
4.	ΙΣΟΓΕΙΟ	AP_NB_ISOGEIO1	CISCO AIR-AP1242AG-E-K9	172.xx.xxx.xx
5.	ΙΣΟΓΕΙΟ	AP_NB_ISOGEIO3	CISCO AIR-AP1242AG-E-K9	172.xx.xxx.xx
6.	ΙΣΟΓΕΙΟ	AP_NB_ISOGEIO4	CISCO AIR-AP1242AG-E-K9	172.xx.xxx.xx
7.	ΙΣΟΓΕΙΟ	AP_ISOG_VRAXEIA_2nd_CORRIDOR	CISCO AIR-AP1242AG-E-K9	172.xx.xxx.xx
8.	ΙΣΟΓΕΙΟ	AP_ISOG_VRAXEIA_EAST_ENTRANCE	CISCO AIR-AP1242AG-E-K9	172.xx.xxx.xx
9.	ΙΣΟΓΕΙΟ	AP_NB_ISOGEIO2.10.7.65.1	CISCO AIR-AP1242AG-E-K9	172.xx.xxx.xx
10.	1ος	AP_1ος_STUDENTS LOCKER_ROOM	CISCO AIR-AP1131AG-E-K9	172.xx.xxx.xx
11.	1ος	AP_1ος_fisikotherapeia	CISCO AIR-AP1242AG-E-K9	172.xx.xxx.xx
12.	1ος	AP_1ος_Diabetes	CISCO AIR-AP1131AG-E-K9	172.xx.xxx.xx
13.	1ος	AP_NB_FIRST_FLOOR1	CISCO AIR-AP1242AG-E-K9	172.xx.xxx.xx

14.	1ος	AP_NB_FIRST_FLOOR2	CISCO AIR-AP1242AG-E-K9	172.xx.xxx.xx
15.	1ος	AP_NB_FIRST_FLOOR3	CISCO AIR-AP1242AG-E-K9	172.xx.xxx.xx
16.	1ος	AP_NB_FIRST_FLOOR4	CISCO AIR-AP1242AG-E-K9	172.xx.xxx.xx
17.	2ος	AP_2ος_DIAGNOSTIC_LAB	CISCO AIR-AP1131AG-E-K9	172.xx.xxx.xx
18.	2ος	AP_2nd_FLOOR_MIDWIFERY	CISCO AIR-AP1242AG-E-K9	172.xx.xxx.xx
19.	2ος	AP_2nd_FLOOR_KOITONES	CISCO AIR-AP1242AG-E-K9	172.xx.xxx.xx
20.	2ος	AP_NB_SECOND_FLOOR1	CISCO AIR-AP1242AG-E-K9	172.xx.xxx.xx
21.	2ος	AP_NB_SECOND_FLOOR2	CISCO AIR-AP1242AG-E-K9	172.xx.xxx.xx
22.	2ος	AP_NB_SECOND_FLOOR3	CISCO AIR-AP1242AG-E-K9	172.xx.xxx.xx
23.	4ος	AP_NB_FOURTH1_FLOOR	CISCO AIR-AP1242AG-E-K9	172.xx.xxx.xx
24.	4ος	AP_NB_FOURTH_FLOOR3	CISCO AIR-AP1242AG-E-K9	172.xx.xxx.xx
25.	4ος	AP_NB_FOURTH_FLOOR4	CISCO AIR-AP1242AG-E-K9	172.xx.xxx.xx
26.	4ος	AP_NB_FOURTH_FLOOR5	CISCO AIR-AP1242AG-E-K9	172.xx.xxx.xx
27.	4ος	AP_5ος_CARDIOLOGY	CISCO AIR-AP1131AG-E-K9	172.xx.xxx.xx
28.	5ος	AP_NB_FIFTH_FLOOR1	CISCO AIR-AP1242AG-E-K9	172.xx.xxx.xx
29.	5ος	AP_NB_FIFTH_FLOOR2	CISCO AIR-AP1242AG-E-K9	172.xx.xxx.xx
30.	5ος	AP_NB_FIFTH_FLOOR3	CISCO AIR-AP1242AG-E-K9	172.xx.xxx.xx
31.	5ος	AP_NB_YPOG1	CISCO AIR-AP1242AG-E-K9	172.xx.xxx.xx
32.	5ος	AP_NB_YPOG5	CISCO AIR-AP1242AG-E-K9	172.xx.xxx.xx
33.	6ος	AP_NB_FOURTH_FLOOR6	CISCO AIR-AP1242AG-E-K9	172.xx.xxx.xx
34.	6ος	AP_6ος_XEIROURGIKI	CISCO AIR-AP1131AG-E-K9	172.xx.xxx.xx
35.	6ος	AP_6ος_OUROLOGIKI	CISCO AIR-AP1131AG-E-K9	172.xx.xxx.xx
36.	6ος	AP_NB_SIXTH_FLOOR2	CISCO AIR-AP1242AG-E-K9	172.xx.xxx.xx
37.	6ος	AP_NB_SIXTH_FLOOR6	CISCO AIR-AP1242AG-E-K9	172.xx.xxx.xx
38.	ΥΠΟΓΕΙΟ	AP_NB_YPOGEIO5	CISCO AIR-AP1242AG-E-K9	172.xx.xxx.xx
39.	ΥΠΟΓΕΙΟ	AP_NB_YPOG2	CISCO AIR-AP1242AG-E-K9	172.xx.xxx.xx

40.	ΥΠΟΓΕΙΟ	AP_NB_YPOG3	CISCO AIR-AP1242AG-E-K9	172.xx.xxx.xx
41.	ΥΠΟΓΕΙΟ	AP_NB_YPOG4	CISCO AIR-AP1242AG-E-K9	172.xx.xxx.xx
42.	ΠΕΤΡΙΝΟ	AP_KT2_IS_MTN	CISCO AIR-AP1242AG-E-K9	172.xx.xxx.xx
43.	ΠΕΤΡΙΝΟ	AP_KT2_IS_MTN1	CISCO AIR-AP1242AG-E-K9	172.xx.xxx.xx

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

ΑΝΑΛΥΤΙΚΗ ΠΕΡΙΓΡΑΦΗ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ

1. Ο ανάδοχος οφείλει να φροντίζει να διατηρεί σε υψηλά επίπεδα τις παρεχόμενες υπηρεσίες στο Νοσοκομείο Λαμίας εξασφαλίζοντας αξιοπιστία, ασφαλή πρόσβαση και συνεχή λειτουργία του ασύρματου δικτύου. Έχει ευθύνη για την ομαλή απρόσκοπτη λειτουργία του εξοπλισμού του ασύρματου δικτύου.
2. Ο ανάδοχος υποχρεούται σε αντικατάσταση και ενεργοποίηση των υφιστάμενων υποδομών του ασύρματου δικτύου. Στα σημεία που κρίνεται απαραίτητη η αντικατάσταση εξοπλισμού, θα αντικαθίσταται με νέο εξοπλισμό, αντίστοιχο ή ανώτερης τεχνολογίας με τον υφιστάμενο και συμβατό με τα σύνολο της εγκατάστασης.
Στην περίπτωση που το πρόβλημα δεν είναι δυνατόν να λυθεί τηλεφωνικά, ο ανάδοχος φροντίζει για την επιτόπου επίσκεψη αρμόδιου τεχνικού προσωπικού με τα απαραίτητα ανταλλακτικά στο φορέα εντός χρονικού διαστήματος που δεν υπερβαίνει τις πέντε (5) εργάσιμες ημέρες.
3. Ο ανάδοχος υποχρεούται σε περιοδική συντήρηση των υφιστάμενων εγκαταστάσεων.
Οι εργασίες προληπτικής συντήρησης αποσκοπούν στη διατήρηση των συστημάτων σε άριστη κατάσταση και στην πρόληψη βλαβών ή προβλημάτων και στη βελτίωση της συνολικής απόδοσης και αξιοποίησης της υπάρχουσας υποδομής.
Για να επιτευχθεί το επιθυμητό επίπεδο υπηρεσίας καλείται ο ανάδοχος να φέρει σε πέρας εργασίες, που πραγματοποιούνται έκτακτα, μετά τη διεκπεραίωση των σχετικών αιτημάτων που υποβάλλονται από το Τμήμα Πληροφορικής του Γ.Ν. Λαμίας και εργασίες που έχουν συστηματικό – περιοδικό χαρακτήρα και συνήθως αφορούν ζητήματα προληπτικής συντήρησης.

Σύμφωνα με τη υπάρχουσα κατάσταση , είναι απαραίτητη η διενέργεια ενός συνόλου εξειδικευμένων εργασιών που θα εκτελούνται σε μηνιαία βάση, πριν & μετά από σημαντικές μεταβολές στις εγκαταστάσεις αλλά και σε περίπτωση νέων εγκαταστάσεων.

- Έλεγχος ιδιοτήτων δικτύου
- Έλεγχος IP ρυθμίσεων
- Έλεγχος συνδεσιμότητας με το διαδίκτυο (ping, tracert, nslookup)
- Έλεγχος παροχής ρεύματος
- Έλεγχος εξοπλισμού
- Διαγνωστικός έλεγχος

Μέρος των εργασιών αφορούν ελέγχους των συστημάτων οι οποίοι μπορούν να αποκαλύψουν προβλήματα πέρα από τη συνηθισμένη φθορά των συστημάτων π.χ. κλοπή, δολιοφθορά κ.α.

Τονίζεται πως κατά τη διεξαγωγή κάθε εργασίας θα γίνεται καταγραφή σε ανεξάρτητα δελτία όσων προβλημάτων και δυσλειτουργιών διαπιστωθούν και θα υποβάλλονται στο Τμήμα Πληροφορικής και Οργάνωσης του Νοσοκομείου.

4. Ο ανάδοχος υποχρεούται στη διαχείριση του υφιστάμενου λογισμικού (RADIUS Server) και στη λειτουργική υποστήριξη και παρακολούθηση της υφιστάμενης υποδομής. Ο ανάδοχος επίσης, υποχρεούται σε αλλαγές σε ότι αφορά τις υφιστάμενες λειτουργίες και παραμετροποιήσεις με βάσει τις απαιτήσεις του φορέα (π.χ. υφιστάμενα ασύρματα υποδίκτυα με διαφορετικά δικαιώματα/κωδικούς πρόσβασης). Ο ανάδοχος δύναται επίσης να υποβάλλει οποιαδήποτε τεχνική έκθεση/πρόταση σχετικά με τη βελτίωση λειτουργίας και χρήσης του ασύρματου δικτύου του φορέα.
5. Ο ανάδοχος δύναται μέσω του σχετικού λογισμικού να έχει πλήρη εικόνα και πληροφόρηση σχετικά με την πρόσβαση στο ασύρματο δίκτυο του Νοσοκομείου (MAC Address, IP, κλπ) και να ενημερώσει σχετικά εφόσον αυτό απαιτηθεί από το Νοσοκομείο.
6. Ο ανάδοχος οφείλει να συμβάλλει σε οποιαδήποτε επιμέρους εργασία απαιτηθεί αναφορικά με το αντικείμενο του υποέργου (π.χ. η σύνταξη συμβουλευτικής έκθεσης επέκτασης του υπάρχοντος Hot-Spot (ασύρματου δικτύου Wi-Fi)) και στα πλαίσια της Αναβάθμισης, Βελτίωσης και Επέκτασης της υποδομής. Σκοπός της έκθεσης θα είναι η προτεινόμενη εγκατάσταση νέων υποδομών (εξοπλισμού και δικτύου) για τη διασύνδεση των υφιστάμενων κτιριακών υποδομών παροχής υπηρεσιών του Γενικού Νοσοκομείου Λαμίας καθώς και η βελτίωση κάλυψης των υφιστάμενων εγκαταστάσεων (π.χ. με αλλαγές ή προσθήκες Access Points).

7. Ο ανάδοχος οφείλει στην παροχή τεχνικής βοήθειας προς τα στελέχη του Τμήματος Πληροφορικής αναφορικά με το αντικείμενο του υποέργου.

8. Ο ανάδοχος υποχρεούται στην τεκμηρίωση των υπηρεσιών/επεμβάσεων.

Η αίτηση για χρήση των Υπηρεσιών γίνεται με τηλέφωνο, ηλεκτρονικό ταχυδρομείο ή σύστημα καταγραφής αιτημάτων (Ticketing).

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

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

9. Ο ανάδοχος υποχρεούται σε υποστήριξη κατά τις εργάσιμες ημέρες και ώρες και εντός των Κανονικών Ωρών Κάλυψης (08:00-16:00).

Ο Χρόνος απόκρισης τεχνικού ορίζεται σε έως τέσσερις (4) ώρες εντός Κανονικών Ωρών Κάλυψης από την τεχνική κλήση.

Ο Χρόνος αποκατάστασης ορίζεται σε έως δύο (2) εργάσιμες ημέρες στην περίπτωση της απομακρυσμένης πρόσβασης και έως πέντε (5) εργάσιμες ημέρες στην περίπτωση που απαιτείται επιτόπια παρέμβαση.

ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ ΙΙΙ**ΤΥΠΟΠΟΙΗΜΕΝΟ ΕΝΤΥΠΟ ΥΠΕΥΘΥΝΗΣ ΔΗΛΩΣΗΣ (ΤΕΥΔ)****[άρθρου 79 παρ. 4 ν. 4412/2016 (Α 147)]****Μέρος Ι: Πληροφορίες σχετικά με την αναθέτουσα αρχή/αναθέτοντα φορέα και τη διαδικασία ανάθεσης****Α: Ονομασία, διεύθυνση και στοιχεία επικοινωνίας της αναθέτουσας αρχής (αα)/ αναθέτοντα φορέα (αφ)**- Ονομασία: **Γ.Ν. ΛΑΜΙΑΣ, 5^η ΥΓΕΙΟΝΟΜΙΚΗ ΠΕΡΙΦΕΡΕΙΑ ΘΕΣΣΑΛΙΑΣ ΚΑΙ ΣΤΕΡΕΑΣ ΕΛΛΑΔΑΣ**

Κωδικός Αναθέτουσας Αρχής / Αναθέτοντα Φορέα ΚΗΜΔΗΣ :

- Ταχυδρομική διεύθυνση / Πόλη / Ταχ. Κωδικός: **ΠΑΠΑΣΙΟΠΟΥΛΟΥ ΤΕΡΜΑ, ΛΑΜΙΑ, ΤΚ 35131**- Αρμόδιος για πληροφορίες: **ΕΥΑΓΓΕΛΟΣ ΑΠΟΣΤΟΛΟΥ**

- Τηλέφωνο: 22313-56664

- Ηλ. ταχυδρομείο: **varpostolou@hosplam.gr**- Διεύθυνση στο Διαδίκτυο (διεύθυνση δικτυακού τόπου) (εάν υπάρχει): **www.dypethessaly.gr****Β: Πληροφορίες σχετικά με τη διαδικασία σύναψης σύμβασης**- Τίτλος ή σύντομη περιγραφή της δημόσιας σύμβασης (συμπεριλαμβανομένου του σχετικού CPV):
«Υποστήριξη παραγωγικής λειτουργίας, τεχνικής υποστήριξης υφιστάμενων υποδομών
Πληροφορικής»/CPV: **72253200-5**

- Κωδικός στο ΚΗΜΔΗΣ: [-]

- Η σύμβαση αναφέρεται σε έργα, προμήθειες, ή υπηρεσίες : **Υπηρεσίες**- Εφόσον υφίστανται, ένδειξη ύπαρξης σχετικών τμημάτων : **[Ναι]**- Αριθμός αναφοράς που αποδίδεται στον φάκελο από την αναθέτουσα αρχή (εάν υπάρχει): **[499/2017]**

Μέρος ΙΙ: Πληροφορίες σχετικά με τον οικονομικό φορέα**Α: Πληροφορίες σχετικά με τον οικονομικό φορέα**

Στοιχεία αναγνώρισης:	Απάντηση:
Πλήρης Επωνυμία:	[]
Αριθμός φορολογικού μητρώου (ΑΦΜ): Εάν δεν υπάρχει ΑΦΜ στη χώρα εγκατάστασης του οικονομικού φορέα, αναφέρετε άλλον εθνικό αριθμό ταυτοποίησης, εφόσον απαιτείται και υπάρχει	[]
Ταχυδρομική διεύθυνση:	[.....]
Αρμόδιος ή αρμόδιοι:	[.....]
Τηλέφωνο:	[.....]
Ηλ. ταχυδρομείο:	[.....]
Διεύθυνση στο Διαδίκτυο (διεύθυνση δικτυακού τόπου) (εάν υπάρχει):	[.....]

Β: Πληροφορίες σχετικά με τους νόμιμους εκπροσώπους του οικονομικού φορέα

Εκπροσώπηση, εάν υπάρχει:	Απάντηση:
Όνοματεπώνυμο	[.....]
συνοδευόμενο από την ημερομηνία και τον τόπο γέννησης εφόσον απαιτείται:	[.....]
Θέση/Ενεργών υπό την ιδιότητα	[.....]
Ταχυδρομική διεύθυνση:	[.....]
Τηλέφωνο:	[.....]
Ηλ. ταχυδρομείο:	[.....]
Εάν χρειάζεται, δώστε λεπτομερή στοιχεία σχετικά με την εκπροσώπηση (τις μορφές της, την έκταση, τον σκοπό ...):	[.....]

Μέρος III: Λόγοι αποκλεισμού**A: Λόγοι αποκλεισμού που σχετίζονται με ποινικές καταδίκες**

Στο άρθρο 73 παρ. 1 ορίζονται οι ακόλουθοι λόγοι αποκλεισμού:

1. συμμετοχή σε εγκληματική οργάνωση
2. δωροδοκία
3. απάτη
4. τρομοκρατικά εγκλήματα ή εγκλήματα συνδεόμενα με τρομοκρατικές δραστηριότητες
5. νομιμοποίηση εσόδων από παράνομες δραστηριότητες ή χρηματοδότηση της τρομοκρατίας
6. παιδική εργασία και άλλες μορφές εμπορίας ανθρώπων.

Λόγοι που σχετίζονται με ποινικές καταδίκες:	Απάντηση:
<p>Υπάρχει τελεσίδικη καταδικαστική απόφαση εις βάρος του οικονομικού φορέα ή οποιουδήποτε προσώπου το οποίο είναι μέλος του διοικητικού, διευθυντικού ή εποπτικού του οργάνου ή έχει εξουσία εκπροσώπησης, λήψης αποφάσεων ή ελέγχου σε αυτό για έναν από τους λόγους που παρατίθενται ανωτέρω (σημεία 1-6), ή καταδικαστική απόφαση η οποία έχει εκδοθεί πριν από πέντε έτη κατά το μέγιστο ή στην οποία έχει οριστεί απευθείας περίοδος αποκλεισμού που εξακολουθεί να ισχύει;</p>	<p><input type="checkbox"/> Ναι <input type="checkbox"/> Όχι</p> <p><i>Εάν η σχετική τεκμηρίωση διατίθεται ηλεκτρονικά, αναφέρετε: (διαδικτυακή διεύθυνση, αρχή ή φορέας έκδοσης, επακριβή στοιχεία αναφοράς των εγγράφων):</i></p> <p>[.....][.....][.....][.....]</p>
<p>Εάν ναι, αναφέρετε:</p> <p>α) Ημερομηνία της καταδικαστικής απόφασης προσδιορίζοντας ποιο από τα σημεία 1 έως 6 αφορά και τον λόγο ή τους λόγους της καταδίκης,</p> <p>β) Προσδιορίστε ποιος έχει καταδικαστεί []</p> <p>γ) Εάν ορίζεται απευθείας στην καταδικαστική απόφαση:</p>	<p>α) Ημερομηνία:[],</p> <p>σημείο(-α): [],</p> <p>λόγος(-οι):[]</p> <p>β) [.....]</p> <p>γ) Διάρκεια της περιόδου αποκλεισμού [.....] και σχετικό(-ά) σημείο(-α) []</p> <p><i>Εάν η σχετική τεκμηρίωση διατίθεται</i></p>

	<p>ηλεκτρονικά, αναφέρετε: (διαδικτυακή διεύθυνση, αρχή ή φορέας έκδοσης, επακριβή στοιχεία αναφοράς των εγγράφων):</p> <p>[.....][.....][.....][.....]</p>
Σε περίπτωση καταδικαστικής απόφασης, ο οικονομικός φορέας έχει λάβει μέτρα που να αποδεικνύουν την αξιοπιστία του παρά την ύπαρξη σχετικού λόγου αποκλεισμού (« αυτοκάθαρση ») :	<input type="checkbox"/> Ναι <input type="checkbox"/> Όχι
Εάν ναι , περιγράψτε τα μέτρα που λήφθηκαν:	[.....]

Γ: Λόγοι που σχετίζονται με αφερεγγυότητα, σύγκρουση συμφερόντων ή επαγγελματικό παράπτωμα

<p>Πληροφορίες σχετικά με πιθανή αφερεγγυότητα, σύγκρουση συμφερόντων ή επαγγελματικό παράπτωμα</p>	<p>Απάντηση:</p>
<p>Ο οικονομικός φορέας έχει, εν γνώσει του, αθετήσει τις υποχρεώσεις του στους τομείς του περιβαλλοντικού, κοινωνικού και εργατικού δικαίου;</p>	<p><input type="checkbox"/> Ναι <input type="checkbox"/> Όχι</p> <p>Εάν ναι, ο οικονομικός φορέας έχει λάβει μέτρα που να αποδεικνύουν την αξιοπιστία του παρά την ύπαρξη αυτού του λόγου αποκλεισμού («αυτοκάθαρση»);</p> <p><input type="checkbox"/> Ναι <input type="checkbox"/> Όχι</p> <p>Εάν το έχει πράξει, περιγράψτε τα μέτρα που λήφθηκαν: [.....]</p>
<p>Βρίσκεται ο οικονομικός φορέας σε οποιαδήποτε από τις ακόλουθες καταστάσεις :</p> <p>α) πτώχευση, ή</p> <p>β) διαδικασία εξυγίανσης, ή</p> <p>γ) ειδική εκκαθάριση, ή</p> <p>δ) αναγκαστική διαχείριση από εκκαθαριστή ή από το δικαστήριο, ή</p> <p>ε) έχει υπαχθεί σε διαδικασία πτωχευτικού συμβιβασμού, ή</p> <p>στ) αναστολή επιχειρηματικών δραστηριοτήτων, ή</p> <p>ζ) σε οποιαδήποτε ανάλογη κατάσταση προκύπτουσα από παρόμοια διαδικασία προβλεπόμενη σε εθνικές διατάξεις νόμου</p> <p>Εάν ναι:</p> <p>- Παραθέστε λεπτομερή στοιχεία:</p> <p>- Διευκρινίστε τους λόγους για τους οποίους ωστόσο ο οικονομικός φορέας, θα δύναται να εκτελέσει τη σύμβαση, λαμβανόμενης υπόψη της εφαρμοστέας εθνικής νομοθεσίας και των μέτρων σχετικά με τη συνέχιση της επιχειρηματικής του λειτουργίας υπό αυτές τις περιστάσεις</p>	<p><input type="checkbox"/> Ναι <input type="checkbox"/> Όχι</p> <p>-[.....]</p> <p>-[.....]</p>

<p>Εάν η σχετική τεκμηρίωση διατίθεται ηλεκτρονικά, αναφέρετε:</p>	<p>(διαδικτυακή διεύθυνση, αρχή ή φορέας έκδοσης, επακριβή στοιχεία αναφοράς των εγγράφων): [.....][.....][.....]</p>
<p>Έχει διαπράξει ο οικονομικός φορέας σοβαρό επαγγελματικό παράπτωμα;</p> <p>Εάν ναι, να αναφερθούν λεπτομερείς πληροφορίες:</p>	<p><input type="checkbox"/> Ναι <input type="checkbox"/> Όχι</p> <p>[.....]</p> <p>Εάν ναι, έχει λάβει ο οικονομικός φορέας μέτρα αυτοκάθαρσης;</p> <p><input type="checkbox"/> Ναι <input type="checkbox"/> Όχι</p> <p>Εάν το έχει πράξει, περιγράψτε τα μέτρα που λήφθηκαν:</p> <p>[.....]</p>
<p>Έχει συνάψει ο οικονομικός φορέας συμφωνίες με άλλους οικονομικούς φορείς με σκοπό τη στρέβλωση του ανταγωνισμού;</p> <p>Εάν ναι, να αναφερθούν λεπτομερείς πληροφορίες:</p>	<p><input type="checkbox"/> Ναι <input type="checkbox"/> Όχι</p> <p>[.....]</p> <p>Εάν ναι, έχει λάβει ο οικονομικός φορέας μέτρα αυτοκάθαρσης;</p> <p><input type="checkbox"/> Ναι <input type="checkbox"/> Όχι</p> <p>Εάν το έχει πράξει, περιγράψτε τα μέτρα που λήφθηκαν:</p> <p>[.....]</p>
<p>Γνωρίζει ο οικονομικός φορέας την ύπαρξη τυχόν σύγκρουσης συμφερόντων, λόγω της συμμετοχής του στη διαδικασία ανάθεσης της σύμβασης;</p> <p>Εάν ναι, να αναφερθούν λεπτομερείς πληροφορίες:</p>	<p><input type="checkbox"/> Ναι <input type="checkbox"/> Όχι</p> <p>[.....]</p>
<p>Έχει παράσχει ο οικονομικός φορέας ή επιχείρηση συνδεδεμένη με αυτόν συμβουλές στην αναθέτουσα αρχή ή στον αναθέτοντα φορέα ή έχει με άλλο τρόπο αναμειχθεί στην προετοιμασία της διαδικασίας σύναψης της σύμβασης;</p>	<p><input type="checkbox"/> Ναι <input type="checkbox"/> Όχι</p>

<p>Εάν ναι, να αναφερθούν λεπτομερείς πληροφορίες:</p>	<p>[.....]</p>
<p>Έχει επιδείξει ο οικονομικός φορέας σοβαρή ή επαναλαμβανόμενη πλημμέλεια κατά την εκτέλεση ουσιώδους απαίτησης στο πλαίσιο προηγούμενης δημόσιας σύμβασης, προηγούμενης σύμβασης με αναθέτοντα φορέα ή προηγούμενης σύμβασης παραχώρησης που είχε ως αποτέλεσμα την πρόωρη καταγγελία της προηγούμενης σύμβασης , αποζημιώσεις ή άλλες παρόμοιες κυρώσεις;</p> <p>Εάν ναι, να αναφερθούν λεπτομερείς πληροφορίες:</p>	<p><input type="checkbox"/> Ναι <input type="checkbox"/> Όχι</p> <p>[.....]</p> <p>Εάν ναι, έχει λάβει ο οικονομικός φορέας μέτρα αυτοκάθαρσης;</p> <p><input type="checkbox"/> Ναι <input type="checkbox"/> Όχι</p> <p>Εάν το έχει πράξει, περιγράψτε τα μέτρα που λήφθηκαν:</p> <p>[.....]</p>
<p>Μπορεί ο οικονομικός φορέας να επιβεβαιώσει ότι:</p> <p>α) δεν έχει κριθεί ένοχος σοβαρών ψευδών δηλώσεων κατά την παροχή των πληροφοριών που απαιτούνται για την εξακρίβωση της απουσίας των λόγων αποκλεισμού ή την πλήρωση των κριτηρίων επιλογής,</p> <p>β) δεν έχει αποκρύψει τις πληροφορίες αυτές,</p> <p>γ) ήταν σε θέση να υποβάλλει χωρίς καθυστέρηση τα δικαιολογητικά που απαιτούνται από την αναθέτουσα αρχή/αναθέτοντα φορέα</p> <p>δ) δεν έχει επιχειρήσει να επηρεάσει με αθέμιτο τρόπο τη διαδικασία λήψης αποφάσεων της αναθέτουσας αρχής ή του αναθέτοντα φορέα, να αποκτήσει εμπιστευτικές πληροφορίες που ενδέχεται να του αποφέρουν αθέμιτο πλεονέκτημα στη διαδικασία ανάθεσης ή να παράσχει εξ αμελείας παραπλανητικές πληροφορίες που ενδέχεται να επηρεάσουν ουσιωδώς τις αποφάσεις που αφορούν</p>	<p><input type="checkbox"/> Ναι <input type="checkbox"/> Όχι</p>

τον αποκλεισμό, την επιλογή ή την ανάθεση;	
--	--

Μέρος IV: Κριτήρια επιλογής**A: Καταλληλότητα**

Καταλληλότητα	Απάντηση
<p>1) Ο οικονομικός φορέας είναι εγγεγραμμένος στα σχετικά επαγγελματικά ή εμπορικά μητρώα που τηρούνται στην Ελλάδα ή στο κράτος μέλος εγκατάστασής του:</p> <p><i>Εάν η σχετική τεκμηρίωση διατίθεται ηλεκτρονικά, αναφέρετε:</i></p>	<p>[...]</p> <p>(διαδικτυακή διεύθυνση, αρχή ή φορέας έκδοσης, επακριβή στοιχεία αναφοράς των εγγράφων):</p> <p>[.....][.....][.....]</p>

Μέρος VI: Τελικές δηλώσεις

Ο κάτωθι υπογεγραμμένος, δηλώνω επισήμως ότι τα στοιχεία που έχω αναφέρει σύμφωνα με τα μέρη I – IV ανωτέρω είναι ακριβή και ορθά και ότι έχω πλήρη επίγνωση των συνεπειών σε περίπτωση σοβαρών ψευδών δηλώσεων.

Ο κάτωθι υπογεγραμμένος, δηλώνω επισήμως ότι είμαι σε θέση, κατόπιν αιτήματος και χωρίς καθυστέρηση, να προσκομίσω τα πιστοποιητικά και τις λοιπές μορφές αποδεικτικών εγγράφων που αναφέρονται, εκτός εάν :

α) η αναθέτουσα αρχή ή ο αναθέτων φορέας έχει τη δυνατότητα να λάβει τα σχετικά δικαιολογητικά απευθείας με πρόσβαση σε εθνική βάση δεδομένων σε οποιοδήποτε κράτος μέλος αυτή διατίθεται δωρεάν¹

β) η αναθέτουσα αρχή ή ο αναθέτων φορέας έχουν ήδη στην κατοχή τους τα σχετικά έγγραφα.

Ο κάτωθι υπογεγραμμένος δίδω επισήμως τη συγκατάθεσή μου στ... [προσδιορισμός της αναθέτουσας αρχής ή του αναθέτοντα φορέα, όπως καθορίζεται στο μέρος I, ενότητα A], προκειμένου να αποκτήσει πρόσβαση σε δικαιολογητικά των πληροφοριών τις οποίες έχω υποβάλλει στ... [να προσδιοριστεί το αντίστοιχο μέρος/ενότητα/σημείο] του παρόντος Τυποποιημένου Εντύπου Υπεύθυνης Δήλωσης για τους σκοπούς τ... [προσδιορισμός της διαδικασίας προμήθειας: (συνοπτική περιγραφή, παραπομπή στη δημοσίευση στον εθνικό τύπο, έντυπο και ηλεκτρονικό, αριθμός αναφοράς)].

Ημερομηνία, τόπος και, όπου ζητείται ή είναι απαραίτητο, υπογραφή(-ές): [.....]