

2025DIAB29993



ΕΛΛΗΝΙΚΗ ΔΗΜΟΚΡΑΤΙΑ



**ΕΘΝΙΚΗ ΚΕΝΤΡΙΚΗ
ΑΡΧΗ ΠΡΟΜΗΘΕΙΩΝ ΥΓΕΙΑΣ**

Δράση

Οργανωτικές παρεμβάσεις για την επιτάχυνση της διενέργειας των εκκρεμών επεμβάσεων της λίστας χειρουργείων.

Διαβούλευση Φυσικού Αντικειμένου και Επιχειρησιακών Προδιαγραφών, υποέργων:

Υποέργο 4 : έλεγχοι υποβαλλόμενων πράξεων προς αποζημίωση &
Υποέργο 5 : τεχνικός σύμβουλος διαχείρισης για την υποστήριξη του έργου και ενεργειών επικοινωνίας

Ελλάδα 2.0
Εθνικό Πρόγραμμα Ανάπτυξης και Ανταγωνιστικότητας



Με τη χρηματοδότηση
της Ευρωπαϊκής Ένωσης
NextGenerationEU

Περιεχόμενα

ΠΕΡΙΕΧΟΜΕΝΑ	2
1. ΑΝΑΘΕΤΟΥΣΑ ΑΡΧΗ ΚΑΙ ΑΝΤΙΚΕΙΜΕΝΟ ΣΥΜΒΑΣΗΣ	4
1.1 ΣΤΟΙΧΕΙΑ ΚΥΡΙΟΥ ΤΟΥ ΕΡΓΟΥ ΚΑΙ ΑΝΑΘΕΤΟΥΣΑΣ ΑΡΧΗΣ	4
1.2 ΣΤΟΙΧΕΙΑ ΔΙΑΔΙΚΑΣΙΑΣ-ΧΡΗΜΑΤΟΔΟΤΗΣΗ	5
ΠΑΡΑΡΤΗΜΑΤΑ	7
ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ Ι – ΑΝΑΛΥΤΙΚΗ ΠΕΡΙΓΡΑΦΗ ΦΥΣΙΚΟΥ ΚΑΙ ΟΙΚΟΝΟΜΙΚΟΥ ΑΝΤΙΚΕΙΜΕΝΟΥ ΤΗΣ ΣΥΜΒΑΣΗΣ	7
ΜΕΡΟΣ Α - ΠΕΡΙΓΡΑΦΗ ΦΥΣΙΚΟΥ ΑΝΤΙΚΕΙΜΕΝΟΥ ΤΗΣ ΣΥΜΒΑΣΗΣ – ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΙΑΚΕΣ ΠΡΟΔΙΑΓΡΑΦΕΣ	7
1. Περιβάλλον του έργου – Περιγραφή της συνολικής δράσης	7
2. Συνοπτική περιγραφή του Υποέργου 4 – Τμήμα 1 Έλεγχοι υποβαλλομένων πράξεων για αποζημίωση (audit) .9	
3. Συνοπτική περιγραφή του Υποέργου 5 – Τμήμα 2 Τεχνικός Σύμβουλος Διαχείρισης και Υποστήριξης Έργου και ενεργειών επικοινωνίας.....	10
4. Μεθοδολογία υλοποίησης – τόπος παροχής υπηρεσιών.....	12
5. Ομάδα έργου / σχήμα διοίκησης.....	13
6. Προαιρέσεις	13
7. Τροποποιήσεις σύμβασης.....	13
8. Συνεργασίες με άλλους αναδόχους	13
ΜΕΡΟΣ Β - ΟΙΚΟΝΟΜΙΚΟ ΑΝΤΙΚΕΙΜΕΝΟ ΤΗΣ ΣΥΜΒΑΣΗΣ	13
ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ ΙΙ – ΤΕΧΝΙΚΕΣ ΠΡΟΔΙΑΓΡΑΦΕΣ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ	15
ΤΜΗΜΑ 1 (ΥΠΟΕΡΓΟ 4) ΈΛΕΓΧΟΙ ΥΠΟΒΑΛΛΟΜΕΝΩΝ ΠΡΑΞΕΩΝ ΓΙΑ ΑΠΟΖΗΜΙΩΣΗ (AUDIT).....	15
1. Γενικές απαιτήσεις.....	15
2. Περιγραφή προσφερόμενων υπηρεσιών – τεχνικές απαιτήσεις.....	16
3. Παραδοτέα υπηρεσίας	18
4. Ομάδα έργου	19
ΤΜΗΜΑ 2 (ΥΠΟΕΡΓΟ 5) ΤΕΧΝΙΚΟΣ ΣΥΜΒΟΥΛΟΣ ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗΣ ΚΑΙ ΥΠΟΣΤΗΡΙΞΗΣ ΈΡΓΟΥ ΚΑΙ ΕΝΕΡΓΕΙΩΝ ΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΑΣ	19
1. Γενικές απαιτήσεις – αντικείμενο πακέτου εργασίας.....	19
2. Πακέτο εργασίας 1 : Υπηρεσίες Συμβουλευτικής (PMO) και Τεχνικής Υποστήριξης	19
2.1 Υπηρεσίες Συμβουλευτικής (PMO) και Τεχνικής Υποστήριξης	19
2.2. Παραδοτέα Πακέτου Εργασίας 1: Υπηρεσίες Συμβουλευτικής και Τεχνικής Υποστήριξης	21
3. Πακέτο Εργασίας 2 : Παροχή υπηρεσιών προμήθειας, ανάπτυξης, παραμετροποίησης λογισμικού και λοιπών υποστηρικτικών συστημάτων.....	21
3.1 Γενικές απαιτήσεις – αντικείμενο πακέτου εργασίας.....	21
3.2 Τεχνικά Χαρακτηριστικά για το λογισμικό	21
3.3 Ανοικτά πρότυπα και διαλειτουργικότητα	23
3.4 Στοιχεία Φυσικής και Λογικής Αρχιτεκτονικής.....	23
3.5 Ασφάλεια, προστασία ευαίσθητων και ιατρικών δεδομένων	25
3.6 Ευχρηστία Λογισμικού	25
3.7 Λειτουργικότητα και περιεχόμενο λογισμικού	27
3.8 Παραδοτέα Πακέτου Εργασίας 2: Παροχή υπηρεσιών προμήθειας, ανάπτυξης, παραμετροποίησης λογισμικού και λοιπών υποστηρικτικών συστημάτων	28
4. Πακέτο Εργασίας 3: Υπηρεσίες συντήρησης, υποστήριξης και εκπαίδευσης	28
4.1 Παροχή των υπηρεσιών Help Desk προσδιορίζεται ως ακολούθως :.....	30
4.2 Υποδομές λειτουργίας Help Desk.....	31
4.3 Παραδοτέα Πακέτου Εργασίας 3: Υπηρεσίες συντήρησης, υποστήριξης και εκπαίδευσης.....	32
5. Πακέτο εργασίας 4 : Σύμβουλος επικοινωνίας.....	32
5.1 Γενικά στοιχεία για την υπηρεσία.....	32
Δράση 1: Επικοινωνιακή Στρατηγική και Σχέδιο Δράσεων Επικοινωνίας.....	32
Δράση 2: Συντονισμός Δράσεων και Υπηρεσίες Σχεδιασμού και Υλοποίησης Επικοινωνιακών Ενεργειών	33
Δράση 3. Σχεδιασμός και Διαχείριση Διαφημιστικής Καμπάνιας στα Μέσα Μαζικής Ενημέρωσης, στα μέσα κοινωνικής δικτύωσης και στο διαδίκτυο.....	35
Δράση 4: Εκδηλώσεις πληροφόρησης, ενημέρωσης και προβολής	36
Δράση 5: Παραγωγές έντυπου, ηλεκτρονικού, οπτικοακουστικού και λοιπού ενημερωτικού υλικού - διαφημιστικών υλικών.....	37
Παραδοτέα Πακέτου Εργασίας 4: Σύμβουλος Ενεργειών Επικοινωνίας	38
ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ ΙΙΙ – ΕΕΕΣ.....	40
ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ ΙV ΆΛΛΕΣ ΔΗΛΩΣΕΙΣ	41
ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ V – ΥΠΟΔΕΙΓΜΑ ΕΓΓΥΗΤΙΚΩΝ ΕΠΙΣΤΟΛΩΝ	44
ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ VI – ΥΠΟΔΕΙΓΜΑ ΟΙΚΟΝΟΜΙΚΗΣ ΠΡΟΣΦΟΡΑΣ.....	46

2025DIA B29993

Τμήμα 1 – Υποέργο 4 έλεγχοι υποβαλλόμενων πράξεων προς αποζημίωση (audit)	46
Τμήμα 2 (Υποέργο 5) Τεχνικός Σύμβουλος Διαχείρισης και Υποστήριξης Έργου και ενεργειών επικοινωνίας	46
ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ VII – ΥΠΟΔΕΙΓΜΑ ΠΕΡΙΕΧΟΜΕΝΟΥ Υ.Δ. ΠΕΡΙ ΜΗ ΡΩΣΙΚΗΣ ΕΜΠΛΟΚΗΣ	48
ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ VIII – ΥΠΟΔΕΙΓΜΑ ΒΙΟΓΡΑΦΙΚΟΥ ΣΗΜΕΙΩΜΑΤΟΣ ΣΤΕΛΕΧΩΝ ΟΜΑΔΑΣ ΕΡΓΟΥ.....	49
ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ ΙΧ – ΕΝΗΜΕΡΩΣΗ ΓΙΑ ΤΗ ΠΡΟΣΤΑΣΙΑ ΠΡΟΣΩΠΙΚΩΝ ΔΕΔΟΜΕΝΩΝ	50

1. ΑΝΑΘΕΤΟΥΣΑ ΑΡΧΗ ΚΑΙ ΑΝΤΙΚΕΙΜΕΝΟ ΣΥΜΒΑΣΗΣ

1.1 Στοιχεία Κυρίου του έργου και Αναθέτουσας Αρχής

Κύριος του έργου

Επωνυμία	Υπουργείο Υγείας
Αριθμός Φορολογικού Μητρώου (Α.Φ.Μ.)	099017070
Ταχυδρομική διεύθυνση	Αριστοτέλους 17
Πόλη	Αθήνα
Ταχυδρομικός Κωδικός	10187
Χώρα ¹	Ελλάδα
Κωδικός NUTS ²	EL 303 (Κεντρικός Τομέας Αθηνών)
Γενική Διεύθυνση στο διαδίκτυο (URL)	https://www.moh.gov.gr

Αναθέτουσα Αρχή

Επωνυμία	Εθνική Κεντρική Αρχή Προμηθειών Υγείας (Ε.Κ.Α.Π.Υ)
Αριθμός Φορολογικού Μητρώου (Α.Φ.Μ.)	996986586
Κωδικός Αναθέτουσας Αρχής για την ηλεκτρονική τιμολόγηση ³	1015.E00968.0001
Ταχυδρομική διεύθυνση	Αβέρωφ 12Α
Πόλη	Αθήνα
Ταχυδρομικός Κωδικός	10433
Χώρα ⁴	Ελλάδα
Κωδικός NUTS ⁵	EL 303 (Κεντρικός Τομέας Αθηνών)
Τηλέφωνο	
Ηλεκτρονικό Ταχυδρομείο (e-mail)	
Αρμόδιος για πληροφορίες ⁶	
Γενική Διεύθυνση στο διαδίκτυο (URL)	https://ekapy.gov.gr/

Είδος Αναθέτουσας Αρχής

Η Αναθέτουσα Αρχή είναι ⁷ η Εθνική Κεντρική Αρχή Προμηθειών Υγείας (Ε.Κ.Α.Π.Υ) ως νομικό πρόσωπο ιδιωτικού δικαίου εποπτευόμενο από το Υπουργείο Υγείας.

¹ Μόνο για συμβάσεις άνω των ορίων

² Μόνο για συμβάσεις άνω των ορίων

³ Άρθρο 53 παρ. 2 περ. α' του ν. 4412/2016. Ο κωδικός της αναθέτουσας αρχής για την ηλεκτρονική τιμολόγηση, όπως αυτός προσδιορίζεται στον επίσημο ιστότοπο της ΓΠΣΔΔ. Βλ. Απόφαση αριθμ. 63446/2021 Κ.Υ.Α (Β' 2338/02.06.2021) των Υπουργών Οικονομικών – Ανάπτυξης και Επενδύσεων – Επικρατείας «Καθορισμός Εθνικού Μορφότυπου ηλεκτρονικού τιμολογίου στο πλαίσιο των Δημοσίων Συμβάσεων», άρθρο 3, παρ.6, πεδίο «BT-46: Κωδικός αγοραστή», σε συνδυασμό με το πεδίο «BT-10: Στοιχείο αναφοράς Αγοραστή».

⁴ Μόνο για συμβάσεις άνω των ορίων

⁵ Μόνο για συμβάσεις άνω των ορίων

⁶ Συμπληρώνεται το όνομα, η διεύθυνση, ο αριθμός τηλεφώνου η διεύθυνση ηλεκτρονικού ταχυδρομείου (e-mail) της υπηρεσίας που διενεργεί τον διαγωνισμό, καθώς και ο αρμόδιος υπάλληλος της υπηρεσίας αυτής, άρθρο 53 παρ. 2 περ. γ' του ν. 4412/2016

⁷ Αναφέρεται το είδος της Α.Α., π.χ. Υπουργείο, Περιφέρεια, Αποκεντρωμένη Διοίκηση, Νοσοκομείο, Δήμος, Α.Ε. του Δημοσίου κ.λπ. και αν αποτελεί "κεντρική κυβερνητική αρχή (ΚΚΑ)" ή "μη κεντρική αναθέτουσα αρχή" κατά την έννοια του άρθρου 2 παρ. 1 περ. 2 και 3 του ν. 4412/2016

Κύρια δραστηριότητα Α.Α.⁸

Η κύρια δραστηριότητα της Αναθέτουσας Αρχής από τον ιδρυτικό νόμο της (ν.4865/2021, ΦΕΚ 238/Α/4-12-2021) η εξασφάλιση υλοποίησης κεντρικών Προμήθειών στο χώρο της Υγείας.

Βασικό αντικείμενο είναι ο συντονισμός και η διενέργεια κεντρικών προμηθειών, παραλαβής, αποθήκευσης και διανομής προϊόντων, υλικών και υπηρεσιών υγείας, η παρακολούθηση και ο έλεγχος της ανάλωσης υλικών στον τομέα των δημόσιων υπηρεσιών υγείας, ο κεντρικός στρατηγικός και επιχειρησιακός σχεδιασμός του οικονομικού και εφοδιαστικού κύκλου προμήθειας, παραλαβής, αποθήκευσης και διανομής υλικών, προϊόντων και παροχής υπηρεσιών του συστήματος υγείας κ.α.

Επιπρόσθετα η ΕΚΑΠΥ έχει την αρμοδιότητα για την εκτέλεση ή υλοποίηση έργων για τη βελτίωση του συνόλου των υπηρεσιών υγείας στο πλαίσιο εφαρμογής συγχρηματοδοτούμενων προγραμμάτων από την Ευρωπαϊκή Ένωση ή τον Ευρωπαϊκό Οικονομικό Χώρο, από διεθνή προγράμματα και από το Εθνικό Πρόγραμμα Ανάπτυξης, όπως επίσης και εθνικών προγραμμάτων, καθώς και η υποστήριξη του Υπουργείου Υγείας και των εποπτευόμενων φορέων του για την εκτέλεση των έργων ως επιτελικός βραχίονας υλοποίησης καθώς και τη σύναψη προγραμματικών συμβάσεων με το Υπ. Υγείας για την υλοποίηση έργων από το Ταμείο Ανάκαμψης και Ανθεκτικότητας ή άλλα κοινοτικά ταμεία.

Στοιχεία Επικοινωνίας⁹

- 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.¹⁰
- 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.
- γ) Περαιτέρω πληροφορίες είναι διαθέσιμες από :
την προαναφερθείσα Γενική Διεύθυνση στο διαδίκτυο (URL): <https://ekapy.gov.gr/prokirykseis/>

1.2 Στοιχεία Διαδικασίας-Χρηματοδότηση

Είδος διαδικασίας

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

Χρηματοδότηση της σύμβασης¹¹

Φορέας χρηματοδότησης της παρούσας σύμβασης είναι το Υπουργείο Υγείας με πόρους από το Ταμείο Ανάκαμψης και Ανθεκτικότητας με βάση την 119126 ΕΞ 2021 (ΦΕΚ Β 4498/2021) .

Η δαπάνη για την εν λόγω σύμβαση βαρύνει την με Κ.Α.: σχετική πίστωση του τακτικού προϋπολογισμού του οικονομικού έτους 2025 του Φορέα¹²

⁸ Επιλέγεται η κύρια δραστηριότητα της Α.Α., βλέπε και Παράρτημα ΙΙ (Προκήρυξη Σύμβασης), Τμήμα Ι, παρ. 1.5, Εκτελεστικού Κανονισμού (ΕΕ) 2015/1986 της Επιτροπής (L 296). α) Γενικές δημόσιες υπηρεσίες β) Άμυνα, γ) Δημόσια τάξη και ασφάλεια, δ) Περιβάλλον, ε) Οικονομικές και δημοσιονομικές υποθέσεις, στ) Υγεία, ζ) Στέγαση και υποδομές κοινής ωφέλειας, η) Κοινωνική προστασία, θ) Αναψυχή, πολιτισμός και θρησκεία, ι) Εκπαίδευση, ια) Τυχόν άλλη δραστηριότητα.

⁹ Επιλέγονται και συμπληρώνονται τα αντίστοιχα εδάφια, βλ. άρθρα 22 και 67 του ν. 4412/16

¹⁰ Εάν η πρόσβαση στα έγγραφα είναι περιορισμένη, αντί των αναφερομένων στο α) συμπληρώνεται: «Η πρόσβαση στα έγγραφα είναι περιορισμένη. Περαιτέρω πληροφορίες παρέχονται στη διεύθυνση (URL) :»

¹¹ Το περιεχόμενο της παραγράφου διαμορφώνεται ανάλογα με την πηγή χρηματοδότησης (βλ. παρ. 2 περ. ζ' του άρθρου 53 του ν.4412/16, όπως διαμορφώθηκε με το άρθρο 16 του ν. 4782/21)

¹² Αναφέρονται τα στοιχεία του Φορέα και του Κωδικού Αριθμού Εξόδων τους οποίους βαρύνει η πίστωση για τη χρηματοδότηση της σύμβασης

ΜΕΡΟΣ Α - ΠΕΡΙΓΡΑΦΗ ΦΥΣΙΚΟΥ ΑΝΤΙΚΕΙΜΕΝΟΥ ΤΗΣ ΣΥΜΒΑΣΗΣ – ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΙΑΚΕΣ ΠΡΟΔΙΑΓΡΑΦΕΣ

1. Περιβάλλον του έργου – Περιγραφή της συνολικής δράσης

Το Υπουργείο Υγείας στο Πυλώνα ανάκαμψης 3 - Απασχόληση, Δεξιότητες και Κοινωνική Συνοχή (Employment, Skills and Social Cohesion) και στον άξονα 3.3 - Ενίσχυση της προσβασιμότητας, της αποτελεσματικότητας και της ποιότητας του συστήματος υγείας (Improveresilience, accessibility and sustainability of healthcare) στο Ταμείο Ανάκαμψης και Ανθεκτικότητας, έχει υποβάλλει τη συνολική δράση με τίτλο «**Οργανωτικές και λοιπές παρεμβάσεις για την επιτάχυνση της διενέργειας των εκκρεμών επεμβάσεων της λίστας χειρουργείων**».

Κύριος του έργου και φορέας χρηματοδότησης είναι το Υπουργείο Υγείας.

Φορέας Υλοποίησης είναι η ΕΚΑΠΥ και εταίρος στο έργο ο ΕΟΠΥΥ.

Η περίοδος της COVID-19, που κατά διαστήματα ανέστειλε τη κανονική ροή λειτουργίας των χειρουργείων, σε συνδυασμό με τις ελλείψεις νοσηλευτών και αναισθησιολόγων, αποτέλεσα του οποίου είναι να μένουν κλειστές πολλές χειρουργικές αίθουσες, επιδείνωσαν ένα ήδη έντονο διαχρονικό πρόβλημα του ΕΣΥ, τις λίστες αναμονής για τακτικά χειρουργεία. Αυτή τη στιγμή ο αριθμός ασθενών στις λίστες αναμονής μπορεί να ξεπερνά τις 60.000, με σημαντικό χρόνο αναμονής ανάλογα με το Νοσοκομείο και το είδος της επέμβασης.

Τα βασικότερα είδη των επεμβάσεων που δημιουργούν την ουρά αναμονής είναι:

- Γενική χειρουργική
- Χολοκυστεκτομή
- Ορθοπεδικά (Γόνατο, Ισχίο, Ώμος)
- Οφθαλμολογικά (Καταρράκτης, Εκφύλιση Ωχράς, Κερατοειδής κλπ)
- Βουβωνοκήλη
- ΩΡΛ
- Γυναικολογικά

Με ευθύνη του Υπουργείου Υγείας και των Νοσοκομείων, έχει γίνει μια πολύ σημαντική προσπάθεια πλήρους επικαιροποίησης των επιμέρους λιστών χειρουργείων, με σκοπό την καλύτερη δυνατή εικόνα των περιστατικών, και την εκκαθάριση των λιστών με σαφή στόχο να έχουμε συγκεκριμένα μεγέθη ανά είδος επέμβασης.

Παράλληλα έχει ήδη ενεργοποιηθεί μια νέα διαδικασία, με κατάρτιση της Ενιαίας Λίστας Χειρουργείων, για το σύνολο των Νοσοκομείων για όλες τις ΥΠΕ.

Για την άμεση επίλυση του προβλήματος των πολύ μεγάλων λιστών αναμονής, και των προβλημάτων που αυτές επιφέρουν τόσο για την υγεία των πολιτών όσο και για την εσωτερική διαχείριση του συνόλου των περιστατικών εντός των Νοσοκομείων, θα σχεδιαστεί μια διαδικασία συνέργειας με το σύνολο των διαθέσιμων χειρουργικών αιθουσών ανά Νοσοκομείο, ανά Νομό και ανά περιοχή.

Η συνέργεια θα αφορά τη διαχείριση πιθανών διαθέσιμων μονάδων του δημοσίου και την αποζημίωση της πράξης στις δημόσιες δομές σε συμφωνημένη τιμή ανά πράξη βάσει της ΚΥΑ Γ2α/10666/2024 - ΦΕΚ 1485/Β/5-3-2024. Οι ιατροί και οι αναισθησιολόγοι των δημόσιων Νοσοκομείων, θα είναι σε θέση να αναλάβουν τις πράξεις αυτές, με ειδική αποζημίωση που είναι προκαθορισμένη για κάθε πράξη, και θα τις εκτελούν στις διαθέσιμες δημόσιες δομές (απογευματινά χειρουργεία).

Η διαχείριση των επεμβάσεων θα πραγματοποιείται κεντρικά, κατόπιν συνεργασίας των νοσοκομείων με την ΕΚΑΠΥ και την ομάδα συντονισμού του έργου, και η αποζημίωση τους θα γίνεται προς το Νοσοκομείο

ή τη δημόσια δομή στο οποίο πραγματοποιήθηκε η πράξη, με σκοπό να αποζημιωθεί η ιατρική ομάδα καθώς και έξοδα που αφορούν την ιατρική πράξη. Επιπρόσθετα, δύναται για τις περιπτώσεις εκείνες που δεν θα καταστεί εφικτό να διενεργηθούν οι ιατρικές πράξεις (χειρουργεία της λίστας αναμονής) στο αντίστοιχο Νοσοκομείο, η πράξη να διενεργείται είτε σε άλλο όμορο, είτε σε συνεργαζόμενη Ιδιωτική Υγειονομική Μονάδα. Ο αντίστοιχος φορέας υλοποίησης θα προβαίνει κάθε φορά στη μεταφορά της συνολικής εγκεκριμένης αποζημίωσης ανά μήνα στο Νοσοκομείο ή στην δομή που θα διενεργηθεί η πράξη (χειρουργείο).

Τέλος δύναται σε ειδικές περιπτώσεις να αποζημιωθούν οι ιατρικές ομάδες για εκτέλεση ειδικών ή εξειδικευμένων ιατρικών πράξεων που θα αποφασιστούν από το Υπουργείο Υγείας, με βάση τη βαρύτητα και την εξειδίκευση του περιστατικού.

Η συνολική δράση υλοποιείται σύμφωνα με τα ακόλουθα Υποέργα:

Υποέργο 1: Διενέργεια εκκρεμών χειρουργικών πράξεων λίστας αναμονής στα Δημόσια Νοσοκομεία. Το υποέργο αφορά χειρουργικές επεμβάσεις και άλλες επεμβατικές πράξεις που διενεργούνται πέραν του τακτικού ωραρίου λειτουργίας των νοσοκομείων του Εθνικού Συστήματος Υγείας (Ε.Σ.Υ.) και απαιτούν παραμονή στο νοσοκομείο πέραν της ημερήσιας νοσηλείας. Το υποέργο αφορά ιατρικές πράξεις.

Υποέργο 2: Διενέργεια εκκρεμών χειρουργικών πράξεων λίστας αναμονής στις Ιδιωτικές δομές. Το υποέργο αφορά χειρουργικές επεμβάσεις και άλλες επεμβατικές πράξεις που θα διενεργηθούν σε ιδιωτικές μονάδες και απαιτούν παραμονή στο νοσοκομείο πέραν της ημερήσιας νοσηλείας, και δεν κατέστη δυνατό να διενεργηθούν στα Νοσοκομεία που τα εισήγαγαν στη λίστα αναμονής.

Υποέργο 3: Εξειδικευμένος Τεχνικός Σύμβουλος Υποστήριξης για την επιτάχυνση υλοποίησης του Υποέργου 1. Το υποέργο αφορά στην παροχή εξειδικευμένης τεχνικής υποστήριξης του Υποέργου 1 από την ένταξη του έργου μέχρι και την ολοκλήρωση της διαγωνιστικής διαδικασίας του Υποέργου 5.

Υποέργο 4 και αντικείμενο του παρόντος διαγωνισμού ως Τμήμα 1 με τον συστηματικό αριθμό ΧΧΧΧΧ: Έλεγχοι υποβαλλομένων πράξεων προς αποζημίωση (audit). Το υποέργο αφορά στον δειγματοληπτικό έλεγχο των πράξεων (φακέλων) που θα υποβάλλονται προς αποζημίωση, βάσει των κλινικών πράξεων που πραγματοποιήθηκαν και βάσει κατηγοροποίησης της σοβαρότητας της πράξης.

Υποέργο 5 και αντικείμενο του παρόντος διαγωνισμού ως Τμήμα 2 με τον συστηματικό αριθμό ΖΖΖΖΖ Τεχνικός Σύμβουλος Διαχείρισης και Υποστήριξης Έργου και ενεργειών επικοινωνίας. Το υποέργο περιλαμβάνει την παροχή υπηρεσιών συμβουλευτικής και τεχνικής υποστήριξης για την παρακολούθηση και αποτελεσματική διαχείριση όλης της δράσης. Περιλαμβάνει επίσης την ανάπτυξη του απαραίτητου λογισμικού για τις ανάγκες διαχείρισης και αποζημίωσης των πράξεων και των απαραίτητων διασυνδέσεων για την αποτελεσματική υλοποίηση του έργου. Ακόμα, περιλαμβάνει το σχεδιασμό της επικοινωνιακής στρατηγικής, το συντονισμό δράσεων επικοινωνίας, το σχεδιασμό της διαφημιστικής καμπάνιας στα ΜΜΕ, στα μέσα κοινωνικής δικτύωσης και στο διαδίκτυο, την υλοποίηση εκδηλώσεων, τα δημιουργικά και τις παραγωγές που θα απαιτηθούν, έρευνες ικανοποίησης και δημιουργία ειδικής ιστοσελίδας για την καλύτερη ενημέρωση των πολιτών.

Υποέργο 6 : Προβολή σε Μέσα (τηλεόραση, ραδιόφωνο, τύπος, διαδίκτυο) και μέσα κοινωνικής δικτύωσης. Το υποέργο αφορά στην προβολή σε ΜΜΕ, κοινωνικά Δίκτυα & διαδίκτυο. Η προβολή του έργου σε ΜΜΕ θα γίνει σύμφωνα με το επικοινωνιακό πλάνο που θα υποβληθεί (παραδοτέο υποέργου 5) και μπορεί να επικαιροποιείται μέχρι το 20% αυτού με βάση τις ανάγκες του Υπουργείου. Το φυσικό όσο και οικονομικό αντικείμενο κατανέμεται ως ακολούθως σε ξεχωριστές κατηγορίες δαπανών, ήτοι: Προβολή του έργου σε α) τηλεόραση (πανελλαδικά), β) τηλεόραση (περιφέρεια), γ) Ραδιόφωνο(πανελλαδικά), δ) Ραδιόφωνο(περιφέρεια), ε) έντυπο τύπο(πανελλαδικά), στ) έντυπο τύπο (περιφέρεια), ζ) Ιστοσελίδες (Πανελλαδικά), η) Ιστοσελίδες(Περιφέρεια) και μέσα κοινωνικής δικτύωσης.

2. Συνοπτική περιγραφή του Υποέργου 4 – Τμήμα 1 Έλεγχοι υποβαλλομένων πράξεων για αποζημίωση (audit)

Το υποέργο αφορά στον δειγματοληπτικό έλεγχο των πράξεων (φακέλων) που θα υποβάλλονται προς αποζημίωση, βάσει των κλινικών πράξεων που πραγματοποιήθηκαν και βάσει κατηγοροποίησης της σοβαρότητας της πράξης.

Κατά την υλοποίηση του έργου, προβλέπεται να πραγματοποιηθεί δειγματοληπτικός έλεγχος των πράξεων που θα πραγματοποιηθούν, βάσει μεθοδολογίας δειγματοληψίας που θα προταθεί και αναπτυχθεί από τον ανάδοχο. Οι επεμβάσεις θα κατηγοριοποιούνται βάσει σοβαρότητας και οι φάκελοί τους θα ελέγχονται δειγματοληπτικά ως προς την τήρηση των προβλεπόμενων στο θεσμικό πλαίσιο που διέπει το έργο. Ειδικοί ελεγκτές του αναδόχου αναλαμβάνουν τον έλεγχο των φακέλων και των τελικών κοστολογήσεων βάσει της επέμβασης που πραγματοποιήθηκε στον ασθενή.

Ο έλεγχος (διοικητικός ή/και ιατρικός) λειτουργεί ως σύστημα διασφάλισης της ποιότητας προς όφελος του ασθενή και όχι μόνο ως μέτρο ελέγχου του κόστους. Με τον τρόπο αυτό περιορίζονται/ελέγχονται οι δαπάνες υγείας και παράλληλα διασφαλίζεται η ποιότητα των παρεχόμενων υπηρεσιών.

Επιπρόσθετα έχει ήδη ενεργοποιηθεί μια νέα διαδικασία, με κατάρτιση της Ενιαίας Λίστας Χειρουργείων (ΕΛΧ), για το σύνολο των Νοσοκομείων για όλες τις ΥΠΕ.

Για την άμεση επίλυση του προβλήματος των πολύ μεγάλων λιστών αναμονής, και των προβλημάτων που αυτές επιφέρουν τόσο για την υγεία των πολιτών, όσο και για την εσωτερική διαχείριση του συνόλου των περιστατικών εντός των Νοσοκομείων, έχει σχεδιαστεί μια διαδικασία συνέργειας με το σύνολο των διαθέσιμων χειρουργικών αιθουσών ανά Νοσοκομείο, ανά Νομό και ανά περιοχή.

Η διαχείριση των επεμβάσεων θα πραγματοποιείται κεντρικά, κατόπιν συνεργασίας των νοσοκομείων με την ΕΚΑΠΥ και την ομάδα συντονισμού του έργου, και η αποζημίωση τους θα γίνεται προς το Νοσοκομείο ή τη δομή στην οποία πραγματοποιήθηκε η πράξη, με σκοπό να αποζημιωθεί η ιατρική ομάδα το λοιπό προσωπικό που μετέχει καθώς και τα έξοδα που αφορούν την ιατρική πράξη. Επιπρόσθετα, δύναται για τις περιπτώσεις εκείνες που δεν θα καταστεί εφικτό να διενεργηθούν οι ιατρικές πράξεις (επεμβάσεις - χειρουργεία της λίστας αναμονής) στο αντίστοιχο Δημόσιο Νοσοκομείο, η πράξη να διενεργείται είτε σε άλλο όμορο, είτε σε συνεργαζόμενες Ιδιωτικές Υγειονομικές Μονάδες (Ιδιωτικές Κλινικές ή/και Μονάδες Ημερήσιας Νοσηλείας). Η ΕΚΑΠΥ ως φορέας υλοποίησης θα διενεργεί τις απαραίτητες ενέργειες με σκοπό την εκκαθάριση της δαπάνης και την καταβολή των αντίστοιχων ποσών στα Νοσοκομεία που διενεργήθηκαν οι σχετικές πράξεις, ανά δίμηνο. Πιο συγκεκριμένα για κάθε ωφελούμενο, μέσα από την Ειδική Ψηφιακή Εφαρμογή «Προγραμματισμού, Παρακολούθησης και Υλοποίησης Χειρουργείων» που θα αναπτύξει για τις ανάγκες του έργου ο φορέας υλοποίησης ΕΚΑΠΥ, θα δημιουργείται ένας μοναδικός αριθμός αποζημίωσης (τύπου Voucher), ο οποίος θα αποτελεί τον ψηφιακό φάκελο αποζημίωσης της πράξης και θα περιλαμβάνει τις απαραίτητες πληροφορίες για την πράξη που διενεργήθηκε. Η ΕΚΑΠΥ θα παράγει τις απαραίτητες αναφορές («reports») για τις ανάγκες του έργου, ενδεικτικώς: επαλήθευσης, ενημέρωσης του Υπουργείου Υγείας και της ΕΥΣΤΑ για το σύνολο των ροών.

Ο Ε.Ο.Π.Υ.Υ. αντίστοιχα αναλαμβάνει τον έλεγχο, την εκκαθάριση και την πληρωμή της προκαλούμενης δαπάνης για τις ιδιωτικές δομές, από τη διενέργεια των πράξεων του άρθρου 1 της ΚΥΑ Αρ.Πρωτ.Γ2α/οικ.60739-25.11.2024, που υλοποιούνται στο πλαίσιο του Προγράμματος.

Η διενέργεια των εκκρεμών χειρουργικών και επεμβατικών πράξεων της λίστας αναμονής στα Δημόσια Νοσοκομεία όπως αυτές εμφανίζονται στην Ενιαία Λίστα Χειρουργείων και συγκεκριμένα χειρουργικές επεμβάσεις και άλλες επεμβατικές πράξεις που διενεργούνται πέραν του τακτικού ωραρίου λειτουργίας των νοσοκομείων του Εθνικού Συστήματος Υγείας (απογευματινά χειρουργεία), καθώς και χειρουργικές επεμβάσεις και άλλες επεμβατικές πράξεις που θα διενεργηθούν σε ιδιωτικές μονάδες (Ιδιωτικές Κλινικές ή/και Μονάδες Ημερήσιας Νοσηλείας), και δεν κατέστη δυνατό να διενεργηθούν στα Νοσοκομεία που τα εισήγαγαν στη λίστα αναμονής, θα συμβάλλουν σε μια σημαντική μείωση των υφιστάμενων λιστών αναμονής χειρουργείων, στον αναπρογραμματισμό των λοιπών χειρουργείων που εκκρεμούν στα Νοσοκομεία, και θα δοθούν κίνητρα στο ιατρικό αλλά και στο λοιπό προσωπικό να συμμετάσχουν στη δράση, να αξιοποιηθούν αποτελεσματικά όλοι οι πόροι του συστήματος Υγείας, ενώ παράλληλα θα είναι σε λειτουργία η νέα ενιαία λίστα που θα είναι απολύτως διαφανής και λειτουργική.

Πιο συγκεκριμένα όποιος υποβάλλεται σε χειρουργική επέμβαση ή άλλη επεμβατική πράξη στη λειτουργία των νοσοκομείων πέραν του τακτικού ωραρίου, αποζημιώνεται με βάση το Σύστημα Κοστολόγησης Νοσοκομειακών Υπηρεσιών (Συ.Κ.Ν.Υ.) και το κανονιστικό πλαίσιο που το διέπει για τα Δημόσια Νοσοκομεία. Στην περίπτωση που η πράξη διενεργηθεί στη συμβεβλημένη ιδιωτική δομή, η αποζημίωση ρυθμίζεται σύμφωνα με τα οριζόμενα στο άρθρο 9 της ΥΑ Αρ.Πρωτ.Γ2α/οικ.60739 25.11.2024). Οι ασθενείς θα έχουν μηδενική συμμετοχή και το κόστος θα καλυφθεί από το έργο, εφόσον επιθυμούν να παραμείνουν στη λίστα αναμονής.

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

- 79212200-5: Υπηρεσίες εσωτερικού διαχειριστικού ελέγχου
- 79212000-3: Υπηρεσίες διαχειριστικού ελέγχου

3. Συνοπτική περιγραφή του Υποέργου 5 – Τμήμα 2 Τεχνικός Σύμβουλος Διαχείρισης και Υποστήριξης Έργου και ενεργειών επικοινωνίας

Το σύνθετο υποέργο 5 – Τμήμα 2 του παρόντος διαγωνισμού περιλαμβάνει ένα σύνολο συμπληρωματικών και παραπληρωματικών αλληλεπιδραστικών υπηρεσιών, όπου για τη καλύτερη διαχείριση και παρακολούθηση, αναπτύσσεται σε πακέτα εργασίας (ΠΕ) ως ακολούθως :

Πακέτο Εργασίας 1: Υπηρεσίες Συμβουλευτικής (PMO) και Τεχνικής Υποστήριξης

Το αντικείμενο του Πακέτου Εργασίας συνίσταται στην παροχή εξειδικευμένων υπηρεσιών τεχνικής υποστήριξης προς το Υ.Υ. και στην ΕΚΑΠΥ στο πλαίσιο υλοποίησης της δράσης. Οι υπηρεσίες ειδικεύονται στα παρακάτω αντικείμενα :

- Παρακολούθηση της πορείας υλοποίησης του φυσικού και οικονομικού αντικείμενου του έργου, καθώς και των επιμέρους υποέργων/ενεργειών του, και της τήρησης του χρονοδιαγράμματος υλοποίησής τους
- Εντοπισμός και αξιολόγηση των αποκλίσεων και των κινδύνων που ενδέχεται να επηρεάσουν την απρόσκοπτη υλοποίηση του έργου, σύμφωνα με τον αρχικό σχεδιασμό υλοποίησης και τους δείκτες αποτελέσματος και παρακολούθησης που έχουν τεθεί.
- Υποστήριξη στη διαχείριση ζητημάτων που προκύπτουν κατά την εκτέλεση του έργου
- Κατάθεση τεκμηριωμένων εισηγήσεων για την υποστήριξη στη λήψη αποφάσεων στο πλαίσιο υλοποίησης του έργου, και ιδίως:
 - ο επί αιτημάτων αλλαγών του Αναδόχου
 - ο για ειδικά τεχνικά, οικονομικά ή επιχειρησιακά θέματα ή προϋποθέσεις που προκύπτουν από τις ανάγκες υλοποίησης και εφαρμογής των επιμέρους όρων της Σύμβασης του έργου
 - ο για πιθανές βελτιώσεις ή αναθεωρήσεις στο σχεδιασμό υλοποίησης του Έργου
- Υποστήριξη στην καθοδήγηση και το συντονισμό των εμπλεκόμενων για κάθε είδους θέματα που σχετίζονται με την υλοποίηση του έργου που έχουν αναλάβει να υλοποιήσουν.
- Υποστήριξη στις παραλαβές παραδοτέων, αξιολογώντας την πληρότητα και ποιότητά τους και την κάλυψη των προδιαγραφών-απαιτήσεων που έχουν τεθεί, που μπορεί να περιλαμβάνει :
 - ο παρακολούθηση/ συμμετοχή στους ελέγχους αποδοχής,
 - ο τεχνική και επιστημονική συνδρομή στις Ομάδες και Επιτροπές Παραλαβής της Αναθέτουσας Αρχής,
 - ο τυχόν υπόδειξη περαιτέρω ελέγχων-δοκιμών,
 - ο επισκόπηση ποιότητας έγγραφων παραδοτέων,
 - ο γνωμοδοτήσεις επί ευρημάτων,
 - ο εισηγήσεις για διαχειριστικά, διαδικαστικά ή θεσμικά / οργανωτικά θέματα.

Πακέτο Εργασίας 2: Παροχή υπηρεσιών προμήθειας, ανάπτυξης, παραμετροποίησης λογισμικού και λοιπών υποστηρικτικών συστημάτων

Σκοπός του παρόντος πακέτου εργασίας είναι η υλοποίηση (ανάπτυξη ή παραμετροποίηση υφιστάμενου) κατάλληλου πληροφοριακού συστήματος για:

- τη διαχείριση Εκκρεμών Επεμβάσεων
- τη διαχείριση και παρακολούθηση δαπανών

- τη διαχείριση δεδομένων, ανάλυση και διαλειτουργικότητα (ενδεικτικά με συστήματα ΕΟΠΥΥ, ενιαία λίστα χειρουργείων)

Επιπλέον, κρίσιμο παράγοντα αποτελεί η διασφάλιση της επιχειρησιακής συνέχειας (business continuity) της παραγωγικής λειτουργίας των νέων πληροφοριακών συστημάτων και η πλήρης αξιοποίηση των δυνατοτήτων που αυτά παρέχουν.

- Η υλοποίηση του περιγραφόμενου έργου, αποσκοπεί στην επίτευξη των παρακάτω στόχων:
- Ταχύτερη ικανοποίηση αιτημάτων επιχειρησιακών αλλαγών των θεσμικά αρμόδιων φορέων
- Αύξηση εύρους και επιπέδου υποστήριξης και ικανοποίησης των χρηστών του συστήματος
- Διασφάλιση του υψηλότερου δυνατού επιπέδου διαθεσιμότητας και απόκρισης του νέου πληροφοριακού συστήματος, με άμεση ανταπόκριση (σε πραγματικό χρόνο) σε απρόσμενες και απρόβλεπτες μεταβολές στη χρήση του
- Βελτιστοποίηση διαχείρισης και αξιοποίησης των πόρων που έχουν δεσμευτεί για τη λειτουργία του πληροφοριακού συστήματος σε επίπεδο υποδομών
- Αύξηση του επιπέδου ασφάλειας των συστημάτων και του επιπέδου ετοιμότητας διαχείρισης κινδύνων και κρίσεων από πλευράς του οργανισμού κυρίως από κινδύνους κυβερνοασφάλειας

Πακέτο Εργασίας 3: Παροχή υπηρεσιών υποστήριξης Α' & Β' Επιπέδου (helpdesk)

Το αντικείμενο του πακέτου εργασίας αφορά στην παροχή υπηρεσιών υποστήριξης των προτεινόμενων εφαρμογών. Ειδικότερα, οι υπηρεσίες αφορούν σε υποδοχή όλων των αιτημάτων υποστήριξης (ηλεκτρονικά), προσδιορισμό και καταγραφή των προβλημάτων λειτουργίας, την άμεση επίλυση των προβλημάτων λειτουργίας, τη διερεύνηση και επανεξέταση ορθής συμπεριφοράς του λογισμικού για αιτήματα υπό την μορφή ερωτημάτων από τις υπηρεσίες του Υ.Υ., την προώθηση των προβλημάτων που δεν άπτονται των υπηρεσιών της παρούσης, στους κατά περίπτωση υπευθύνους για την επίλυσή τους, την καταγραφή επίλυσης των προβλημάτων λειτουργίας και τη διασφάλιση της ιχνηλασιμότητας (traceability) του προβλήματος από τη στιγμή που αυτό εμφανίζεται μέχρι και τη στιγμή που επιλύεται.

Στο πλαίσιο παροχής των υπηρεσιών υποστήριξης, θα σχεδιασθεί, υλοποιηθεί και εγκατασταθεί εξειδικευμένο λογισμικό υποδοχής και διαχείρισης των σχετικών αιτημάτων (ticketing system) το οποίο θα επιτρέπει αφενός την πλήρη παρακολούθηση της ροής διεκπεραίωσης κάθε αιτήματος, αφετέρου θα προσφέρει χρήσιμη διοικητική πληροφορία στα αρμόδια στελέχη των εμπλεκόμενων φορέων με στόχο τη συνεχή βελτιστοποίηση των πληροφοριακών συστημάτων αλλά και των επιχειρησιακών διαδικασιών που σχετίζονται με αυτά.

Επιπλέον, προβλέπεται και μεταφορά τεχνογνωσίας προς τα εμπλεκόμενα στελέχη του Υ.Υ. σε ό,τι αφορά στο σύνολο των ευρημάτων της διαδικασίας υποστήριξης αλλά και των λύσεων που υιοθετήθηκαν προς την επίλυσή τους.

Πακέτο Εργασίας 4: Σύμβουλος ενεργειών επικοινωνίας

Στο παρόν Πακέτο Εργασίας προβλέπονται οι ακόλουθες δράσεις

- Σχεδιασμός Επικοινωνιακής Στρατηγικής και πλάνο επικοινωνίας
- Συντονισμός δράσεων επικοινωνίας – Διαχείριση και υλοποίηση δράσεων επικοινωνίας (παρακολούθηση πλάνου επικοινωνίας, συμμετοχή στην υλοποίηση εκδηλώσεων, κα)
- Σχεδιασμός και Διαχείριση Διαφημιστικής Καμπάνιας στα ΜΜΕ (τηλεόραση, ραδιοφωνο, έντυπος και ηλεκτρονικός τύπος), στα μέσα κοινωνικής δικτύωσης και στο διαδίκτυο (π.χ. Youtube)
- Υλοποίηση εκδηλώσεων πληροφόρησης, ενημέρωσης και προβολής
- Παραγωγές έντυπου, ηλεκτρονικού, οπτικοακουστικού και λοιπού ενημερωτικού υλικού – διαφημιστικών υλικών.
- Σχεδιασμός και κατασκευή ενός ενημερωτικού ιστότοπου, καθώς και διαχείριση και καταχώρηση περιεχομένου για την παρουσίαση του έργου.

Σε όλες τις ενέργειες και το επικοινωνιακό υλικό που θα παραχθεί τηρούνται οι υποχρεώσεις που θέτει το θεσμικό πλαίσιο υλοποίησης δράσεων και έργων του Ελλάδα 2.0, όπως αποτυπώνονται στον Οδηγό Επικοινωνίας του Εθνικού Σχεδίου Ανάκαμψης και Ανθεκτικότητας Ελλάδα 2.0

2025DIAB29993

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

79411000-8: Υπηρεσίες παροχής συμβουλών σε θέματα γενικής διαχείρισης

79341100-7: Υπηρεσίες παροχής συμβουλών σε θέματα διαφήμισης

92111200-4: Παραγωγή διαφημιστικών

79952000-2: Υπηρεσίες εκδηλώσεων

79822500-7: Υπηρεσίες γραφικού σχεδιασμού

72262000-9 Υπηρεσίες ανάπτυξης λογισμικού,

48000000-8: Πακέτα λογισμικού και συστήματα πληροφορικής,

72000000-5: Υπηρεσίες τεχνολογίας των πληροφοριών: παροχή συμβουλών, ανάπτυξη λογισμικού, Διαδίκτυο και υποστήριξη,

72221000-0: Υπηρεσίες παροχής συμβουλών επιχειρησιακής ανάλυσης

4. Μεθοδολογία υλοποίησης – τόπος παροχής υπηρεσιών

Τόσο το Τμήμα 1 όσο και το Τμήμα 2 του παρόντος διαγωνισμού, είναι παροχή εξειδικευμένων υπηρεσιών σύμφωνα με το αντικείμενο και περιεχόμενο του κάθε τμήματος.

Οι προσφερόμενες υπηρεσίες από τον ανάδοχο παρέχονται για όλη τη διάρκεια ισχύος της σύμβασης με τρεις διακριτούς τρόπους :

- **Remote Site Services:** υπηρεσίες που παρέχονται από τον ανάδοχο απομακρυσμένα από την έδρα του, χωρίς να απαιτείται η συστηματική παρουσία των στελεχών της ομάδας εργασίας στο χώρο της Αναθέτουσας Αρχής ή του Υπουργείου Υγείας. Συναντήσεις εργασίας στο πλαίσιο της διαχείρισης του έργου ή τον συντονισμό του ή για ειδικές περιπτώσεις, προφανώς και θα συμμετέχουν σε αυτές, σύμφωνα και με το ρόλο τους στην ομάδα εργασίας. Οι συναντήσεις αυτές θα γίνονται είτε στην έδρα της ΕΚΑΠΥ είτε στο Υ.Υ και απαιτείται η φυσική παρουσία αυτών των μελών. Εναλλακτικά και εφόσον είναι πρόσφορο για την υπηρεσία ή τις ανάγκες του έργου, οι διασκέψεις αυτές μπορεί να γίνονται ηλεκτρονικά μέσω μιας κοινής πλατφόρμας που ενδεικτικά μπορεί να είναι Google Meet, Zoom, MS Teams ή και η πλατφόρμα της δημόσιας διοίκησης e:presence.
- **Outsourcing services:** υπηρεσίες που παρέχει ο ανάδοχος για λογαριασμό της Αναθέτουσας Αρχής και παρέχονται με τη παρουσία τους στο χώρο της Αναθέτουσας Αρχής, του Υπ. Υγείας ή σε όποιο χώρο υποδεχθεί που εξυπηρετεί το έργο. Οι υποδομές του χώρου (στέγαση, εξοπλισμός γραφείου, θέση εργασίας, πρόσβαση σε τηλεφωνικό δίκτυο και διαδίκτυο, ηλεκτροδότηση, χώροι υγιεινής και καθαριότητας, κλιματισμός, πυρανίχνευση - πυρασφάλεια) είναι υποχρέωση της Αναθέτουσας Αρχής και θα διατεθούν αδαπάνως στον ανάδοχο, ο οποίος θα τις εξοπλίσει κατάλληλα με εξοπλισμό για την εκτέλεση της Υπηρεσίας. Μετά το πέρας της σύμβασης ο εξοπλισμός αυτός παραμένει στον ανάδοχο, εκτός αν ορίζεται διαφορετικά ως παραδοτέος εξοπλισμός οπότε παραμένει στην ιδιοκτησία της Αναθέτουσας Αρχής.
- **Off Site Services:** είναι οι υπηρεσίες που παρέχονται αποκλειστικά από την έδρα του αναδόχου για την υλοποίηση του έργου (πχ. ανάπτυξη λογισμικού, ανάλυση συστημάτων κλπ).

Για κάθε ένα από τα τμήματα, ο υποψήφιος ανάδοχος θα πρέπει να εφαρμόσει αποτελεσματικές, διεθνείς μεθοδολογίες που θα τις παρουσιάσει αναλυτικά για τη:

- διαχείριση έργου
- διασφάλιση ποιότητας
- διαχείριση και αντιμετώπιση κινδύνου
- προστασία των προσωπικών δεδομένων

5. Ομάδα έργου / σχήμα διοίκησης

Για κάθε Τμήμα του παρόντος διαγωνισμού, ο υποψήφιος ανάδοχος θα πρέπει να διαθέτει μια ομάδα έργου με διακριτούς ρόλους και με επαγγελματικά, επιστημονικά, τεχνικά, συμπεριφορικά χαρακτηριστικά ανάλογα με τη θέση στο έργο. Η οργάνωση, οι ρόλοι, ο πληθυσμός και τα χαρακτηριστικά του προσωπικού των ομάδων εργασίας, αν δεν αναφέρονται ρητά ή διαφορετικά στη διακήρυξη, είναι αποκλειστική επιλογή του αναδόχου, όπου θα πρέπει να τεκμηριώσει στη τεχνική του προσφορά την επάρκεια και τη καταλληλότητά τους για την εκτέλεση των ανάλογων υπηρεσιών.

Για κάθε τμήμα του παρόντος διαγωνισμού, ο υποψήφιος ανάδοχος στη τεχνική προσφορά του, να περιγράψει αναλυτικά και με σαφήνεια το σχήμα διοίκησης της σύμβασης που εξυπηρετεί και ολοκληρώνει τη μεθοδολογία υλοποίησης που αναφέρεται στη προηγούμενη παράγραφο.

6. Προαιρέσεις

Στη παρούσα σύμβαση δε προβλέπονται προαιρέσεις.

7. Τροποποιήσεις σύμβασης

Συμπληρωματικώς με τη παρ. 4.5 και με δεδομένη τη σημασία και το κοινωνικό αποτύπωμα της σύμβασης, τη πολυπλοκότητα και την ευρύτητα του αντικειμένου, προβλέπονται τροποποιήσεις στην σύμβαση σύμφωνα με όσα ορίζει η νομοθεσία (ν.4412/2016 ως ισχύει, άρθρα 132, 186, 201, 216). Εφόσον προκύπτουν τροποποιήσεις ως προς το οικονομικό αντικείμενο, αυτές θα συμβασιοποιούνται μετά την εξασφάλιση των πόρων χρηματοδότησης (δημοσιονομική δέσμευση).

8. Συνεργασίες με άλλους αναδόχους

Η υλοποίηση της δράσης στο σύνολό της, αποτελείται από 5 Υποέργα που περιλαμβάνουν υπηρεσίες με διακριτά πακέτα εργασίας, αλλά και διαφορετικό φυσικό αντικείμενο. Με εξαίρεση τα Υποέργα 1 και 2 που αφορούν αμιγώς ιατρικές πράξεις, τα υπόλοιπα Υποέργα καλούνται να υποστηρίξουν την επιχειρησιακή και λειτουργική αυτονομία, αλλά και την επιτυχία του θεσμού των απογευματινών χειρουργείων. Οι συνέργειες λοιπόν μεταξύ αναδόχων, είναι σημαντικό τεχνικό στοιχείο για την εξασφάλιση της ομαλής υλοποίησης της Δράσης συνολικά. Προς τούτο απαιτείται από τον ανάδοχο του κάθε τμήματος (υποέργου) να περιγράψει τους τρόπους και το μοντέλο επικοινωνίας και συνέργειας με άλλους αναδόχους, κατά το πεδίο, το μέτρο και το βαθμό που επηρεάζει μονόδρομα ή αμφίδρομα τις ενέργειες και τα παραδοτέα του τμήματος – υποέργου που συμμετέχει.

ΜΕΡΟΣ Β - ΟΙΚΟΝΟΜΙΚΟ ΑΝΤΙΚΕΙΜΕΝΟ ΤΗΣ ΣΥΜΒΑΣΗΣ

Η παρούσα σύμβαση συγχρηματοδοτείται από πόρους του Ταμείου Ανάκαμψης.

Συνολικός εκτιμώμενος προϋπολογισμός διακήρυξης (Τμήμα 1 και Τμήμα 2) χωρίς ΦΠΑ : **3.076.000,00€**

Εκτιμώμενη αξία κάθε τμήματος της σύμβασης σε ευρώ, χωρίς ΦΠΑ :

- Τμήμα 1 (Υποέργο 4) συμβατική αξία **522.500,00 €**
- Τμήμα 2 (Υποέργο 5) συμβατική αξία **2.553.500,00 €**

Ο ΦΠΑ 24% βαρύνει την Αναθέτουσα Αρχή.

Όλες οι προβλεπόμενες κρατήσεις από την ισχύουσα νομοθεσία εκφραζόμενες ως Ψηφιακό Τέλος Συναλλαγής επιβαρύνουν τον Ανάδοχο, καθώς και η παρακράτηση φόρου ύψους 8%. Συνεπώς η οικονομική προσφορά πρέπει να περιλαμβάνει τις τελικές τιμές προ ΦΠΑ που συμπεριλαμβάνουν όλες τις προβλεπόμενες κρατήσεις.

2025DIA B29993

Οι χρηματοροές του συμβάσεων, που αναφέρονται και στις ενδιάμεσες πληρωμές των παραδοτέων, αναπτύσσονται στον ακόλουθο πίνακα.

Τμήμα 1 – Υποέργο 4

Παραδοτέο	Περιεχόμενο	Ποσότητα	Μερική δαπάνη	Προϋπολογισμός Χωρίς ΦΠΑ 24%
Π1 έως Π15	Εκθέσεις ελέγχου (μηνιαία)	15	25.000,00€	375.000,00 €
ΤΕΕ1, 2	Τεκμηριωμένη έκθεση ελέγχου (1 ^ο και 2 ^ο εξάμηνο)	2	50.000,00 €	100.000,00 €
ΣΕΕ	Συνολική έκθεση ελέγχου, συμπεράσματα, προτάσεις (στο τέλος του 15 ^{ου} μήνα).	1	47.500,00 €	47.500,00 €
Σύνολο μη συμπεριλαμβανομένου ΦΠΑ				522.500,00 €

Τμήμα 2 – Υποέργο 5

Πακέτο Εργασίας	Περιγραφή	Ποσότητα	Μερική δαπάνη	Προϋπολογισμός Χωρίς ΦΠΑ 24%
Πακέτο Εργασίας 1	Υπηρεσίες Συμβουλευτικής και Τεχνικής Υποστήριξης Τριμηνιαίες αναφορές έργου	5	145.200,00 €	726.000,00 €
Πακέτο Εργασίας 2	Παροχή υπηρεσιών προμήθειας, ανάπτυξης, παραμετροποίησης λογισμικού και λοιπών υποστηρικτικών συστημάτων	5	170.500,00 €	852.500,00 €
Πακέτο Εργασίας 3	Υπηρεσίες συντήρησης, υποστήριξης και εκπαίδευσης	5	41.000,00 €	205.000,00 €
Πακέτο Εργασίας 4	Σχεδιασμός Επικοινωνιακής Στρατηγικής και Σχέδιο Δράσεων	1	35.500,00 €	35.500,00 €
	Συντονισμός δράσεων επικοινωνίας – Ομάδα έργου διαχείρισης και υλοποίησης δράσεων επικοινωνίας (δημιουργικές εργασίες, παρακολούθηση Σχεδίου δράσεων, συμμετοχή στην υλοποίηση εκδηλώσεων, ιστοσελίδα - micro site, κα)	1	324.500,00 €	324.500,00 €
	Σχεδιασμός και Διαχείριση Διαφημιστικής Καμπάνιας στα ΜΜΕ (τηλεόραση, ραδιόφωνο, έντυπος και ηλεκτρονικός τύπος), στα μέσα κοινωνικής δικτύωσης και στο διαδίκτυο (π.χ. Youtube)	1	90.000,00 €	90.000,00 €
	Υλοποίηση Εκδηλώσεων πληροφόρησης, ενημέρωσης και προβολής	1	160.000,00 €	160.000,00 €
	Παραγωγές έντυπου, ηλεκτρονικού, οπτικοακουστικού και λοιπού ενημερωτικού υλικού - διαφημιστικών υλικών	1	160.000,00 €	160.000,00 €
Σύνολο μη συμπεριλαμβανομένου ΦΠΑ				2.553.500,00 €

ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ ΙΙ – Τεχνικές προδιαγραφές υπηρεσιών

Στο παρόν παράρτημα ως αναπόσπαστο μέρος τη διακήρυξης, περιγράφονται οι τεχνικές προδιαγραφές των παρεχόμενων υπηρεσιών που οι υποψήφιοι ανάδοχοι στη τεχνική προσφορά τους θα πρέπει να τεκμηριώνουν σαφώς και επαρκώς πως τις αντιμετωπίζουν. Επίσης περιλαμβάνονται και προδιαγραφές οι οποίες είναι κοινές και για τα δύο τμήματα, και οι υποψήφιοι ανάδοχοι να απαντήσουν για το κάθε τμήμα προσφοράς που υποβάλλουν.

Τμήμα 1 (Υποέργο 4) Έλεγχοι υποβαλλομένων πράξεων για αποζημίωση (audit)

1. Γενικές απαιτήσεις

Πιο συγκεκριμένα το Έργο αφορά στους πολίτες που χρήζουν χειρουργικής επέμβασης και είναι εγγεγραμμένοι στις λίστες αναμονής του Υπουργείου Υγείας με στόχο:

- Τη μείωση της επιβαρυσμένης κατάστασης που επικρατεί στο ΕΣΥ,
- Τη μείωση στις λίστες αναμονής για τακτικά χειρουργεία
- Την αύξηση των κινήτρων των γιατρών-χειρουργών, των αναισθησιολόγων αλλά και του λοιπού προσωπικού
- Τη βελτίωση σε χρόνο και ποιότητα των παρεχόμενων υπηρεσιών προς τους πολίτες
- Τον καλύτερο συντονισμό μεταξύ των επιμέρους φορέων και διευθύνσεων του Υπουργείου Υγείας.

Το έργο θα αποζημιώσει την ομάδα της επέμβασης, όπως αυτή θα ορίζεται κάθε φορά, για το σύνολο των μελών της, στηριζόμενο στα ποσά που έχουν οριστεί στην ΚΥΑ Αρ.Πρωτ.Γ2α/οικ.60739 25.11.2024, ανά κατηγορία επέμβασης, καθώς και τα έξοδα της ιατρικής πράξης.

Βάσει των προαναφερόμενων, απαιτείται η **παροχή υπηρεσιών Ειδικού ανεξάρτητου Ελεγκτή** με σκοπό, την επισκόπηση των υποβαλλομένων πράξεων προς αποζημίωση βάσει της ΚΥΑ Αρ.Πρωτ.Γ2α/οικ.60739 25.11.2024 και των ειδικότερα προβλεπόμενων στην Απόφαση Ένταξης του Έργου στο ΤΑΑ.

Ο διενεργούμενος από τον Ανάδοχο έλεγχος συνίσταται στη συμμόρφωση με την κείμενη νομοθεσία και στην ορθολογική δημοσιονομική, διοικητική και τεχνική διαχείριση των πόρων του Ταμείου Ανάκαμψης και Ανθεκτικότητας. Ο Ανάδοχος θα εκτελεί τα καθήκοντά του σύμφωνα με τα Διεθνή και Ελληνικά Ελεγκτικά Πρότυπα, και βάσει του κείμενου νομοθετικού πλαισίου.

Σκοπός του ελέγχου είναι ο εντοπισμός των επιχειρησιακών κινδύνων, της ορθής κοστολόγησης των πράξεων και της συμμόρφωσης με το κείμενο νομοθετικό πλαίσιο, που συνδέονται με τις διαδικασίες των απογευματινών χειρουργείων (υποβαλλόμενες πράξεις προς αποζημίωση) που θα διενεργηθούν μέσω χρηματοδότησης από το Ταμείο Ανάκαμψης και Ανθεκτικότητας. Πιο συγκεκριμένα η ελεγκτική διαδικασία θα επικεντρωθεί στις υποβαλλόμενες χειρουργικές και άλλες επεμβατικές πράξεις προς αποζημίωση (αποζημίωση πράξης και ιατρικού και λοιπού προσωπικού που μετέχουν στις πράξεις) που διενεργούνται πέραν του τακτικού ωραρίου λειτουργίας των νοσοκομείων του Εθνικού Συστήματος Υγείας (Ε.Σ.Υ.) αλλά και αυτών, που θα διενεργηθούν σε ιδιωτικές μονάδες και χρηματοδοτούνται από το Ταμείο Ανάκαμψης και Ανθεκτικότητας.

Κατά την υλοποίηση του έργου, θα διενεργηθεί δειγματοληπτικός έλεγχος των πράξεων που θα πραγματοποιηθούν, βάσει μεθοδολογίας δειγματοληψίας που θα αναπτυχθεί από τον ανάδοχο βάσει των

διεθνών βέλτιστων πρακτικών και Διεθνών Προτύπων Ελέγχου καθώς και της κρίσης της ελεγκτικής ομάδας. Οι φάκελοι των επεμβάσεων που κατηγοριοποιούνται βάσει σοβαρότητας και είδους του περιστατικού, θα επιλέγονται δειγματοληπτικά και θα ελέγχονται ως προς την τήρηση των προβλεπόμενων του θεσμικού πλαισίου που διέπει το έργο. Ειδικοί ανεξάρτητοι ελεγκτές θα αναλάβουν τον έλεγχο των φακέλων και των τελικών κοστολογήσεων βάσει της επέμβασης που πραγματοποιήθηκε στον ωφελούμενο - ασθενή. Ο έλεγχος (διοικητικός ή/και ιατρικός) λειτουργεί ως σύστημα διασφάλισης της ποιότητας προς όφελος του ασθενή και όχι μόνο ως μέτρο ελέγχου του κόστους. Με τον τρόπο αυτό περιορίζονται/ελέγχονται οι δαπάνες υγείας και παράλληλα διασφαλίζεται η ποιότητα των παρεχόμενων υπηρεσιών.

2. Περιγραφή προσφερόμενων υπηρεσιών – τεχνικές απαιτήσεις

Αντικείμενο του έργου αποτελεί η παροχή υπηρεσιών Ειδικού ανεξάρτητου Ελεγκτή του έργου «Οργανωτικές και λοιπές παρεμβάσεις για την επιτάχυνση της διενέργειας των εκκρεμών επεμβάσεων της λίστας χειρουργείων» της Δράσης «Οργανωτικές μεταρρυθμίσεις στο σύστημα Υγείας» (κωδικός Δράσης 16756), που χρηματοδοτείται από το Ταμείο Ανάκαμψης και Ανθεκτικότητας Ελλάδα 2.0.

Ως Ειδικός ανεξάρτητος Ελεγκτής νοείται το φυσικό ή νομικό πρόσωπο, το οποίο ασκεί τα καθήκοντά του σύμφωνα με:

1. Τα Διεθνή και Ελληνικά Ελεγκτικά Πρότυπα,
2. Την κείμενη εθνική νομοθεσία
3. Την ΥΑ Αρ.Πρωτ.Γ2α/οικ.60739-25.11.2024 «Διαδικασία, όροι και προϋποθέσεις υλοποίησης προγράμματος για τη διενέργεια εκκρεμών χειρουργικών επεμβάσεων και άλλων επεμβατικών πράξεων που διενεργούνται πέραν του τακτικού ωραρίου λειτουργίας των νοσοκομείων του Εθνικού Συστήματος (Ε.Σ.Υ.)».

Ο Ειδικός ανεξάρτητος Ελεγκτής μέσω της δειγματοληπτικής επιλογής και επισκόπησης των κλινικών πράξεων που θα ενταχθούν στο εν λόγω έργο, θα εξετάσει τα ακόλουθα:

- i. Το κατά πόσο ο ασθενής εντάσσεται στους δικαιούχους του εν λόγω έργου. Πιο συγκεκριμένα αν οι ωφελούμενοι
 - είναι εγγεγραμμένοι στην Ενιαία Λίστα Χειρουργείων (ΕΛΧ) είτε στις ανά Νοσοκομείο λίστες χειρουργείων, στις οποίες περιγράφεται το είδος της επέμβασης,
 - έχουν χρόνο αναμονής πέραν των τεσσάρων μηνών και έχουν λάβει μοναδικό αριθμό ασθενούς,
 - διαμένουν νόμιμα στην ελληνική επικράτεια και διαθέτουν είτε ενεργό Αριθμό Μητρώου Κοινωνικής Ασφάλισης (ΑΜΚΑ) είτε Προσωρινό Αριθμό Ασφάλισης και Υγειονομικής Περίθαλψης Αλλοδαπού (ΠΑΑΥΠΑ).
- ii. Αν η δηλωθείσα προς αποζημίωση χειρουργική επέμβαση βρίσκεται σε αντιστοιχία με το είδος της χειρουργικής επέμβασης η οποία είχε δηλωθεί στην ενιαία λίστα αναμονής.
- iii. Αν η δαπάνη της νοσηλείας του ωφελούμενου, ο οποίος υποβάλλεται σε χειρουργική επέμβαση ή άλλη επεμβατική πράξη στη λειτουργία των νοσοκομείων πέραν του τακτικού ωραρίου, αποζημιώνεται με βάση το Σύστημα Κοστολόγησης Νοσοκομειακών Υπηρεσιών (Συ.Κ.Ν.Υ.) και το κανονιστικό πλαίσιο που το διέπει για τα Δημόσια Νοσοκομεία. Πιο συγκεκριμένα θα εξετάσει ως προς την ορθότητα της την κοστολόγηση των χειρουργικών επεμβάσεων και επεμβατικών πράξεων βάσει της βαρύτητάς τους, του κωδικού DRG και της σχετικής περιγραφής ως αυτά καθορίζονται στο Παράρτημα Ι το οποίο αποτελεί αναπόσπαστο μέρος της ΚΥΑ Αρ.Πρωτ.Γ2α/οικ.60739-25.11.2024.
- iv. Αν η δαπάνη της νοσηλείας του ωφελούμενου ο οποίος υποβάλλεται σε χειρουργική επέμβαση ή άλλη επεμβατική πράξη σε συμβεβλημένη ιδιωτική δομή αποζημιώνεται σύμφωνα με τα οριζόμενα στο άρθρο 9 “Διαδικασία εκκαθάρισης και καταβολής των αποζημιώσεων στους δικαιούχους και των πράξεων” της ΚΥΑ Αρ.Πρωτ.Γ2α/οικ.60739-25.11.2024.

- v. Την ορθή καταβολή των αμοιβών του ιατρικού προσωπικού που αφορούν στην διενεργούμενη πράξη όπως καθορίζονται, ανάλογα με την οριζόμενη στο Παράρτημα I κατηγορία εκάστης διενεργούμενης χειρουργικής επέμβασης και επεμβατικής πράξης, στο Παράρτημα II της ΚΥΑ Αρ.Πρωτ.Γ2α/οικ.60739-25.11.2024.
- vi. Την ορθή καταβολή των αμοιβών του παραϊατρικού, νοσηλευτικού και λοιπού προσωπικού που είναι απαραίτητο για τη λειτουργία των χειρουργείων, πέραν του τακτικού ωραρίου σύμφωνα με τα οριζόμενα στο άρθρο 8 “Αμοιβές ιατρικού και λοιπού προσωπικού” της ΚΥΑ Αρ.Πρωτ.Γ2α/οικ.60739-25.11.2024.

Η μεθοδολογία που θα αναπτυχθεί από τον Ειδικό ανεξάρτητο Ελεγκτή για την επιλογή του υπό εξέταση δείγματος, θα βασίζεται στις διεθνείς βέλτιστες πρακτικές και τα Διεθνή Πρότυπα Ελέγχου αλλά και στην ελεγκτική του κρίση. Λόγω των χαρακτηριστικών του πληθυσμού των στοιχείων (ιατρικές πράξεις και χρηματικές αποζημιώσεις)θα πρέπει να λάβει υπόψη του παράγοντες όπως, η εκτίμηση του κινδύνου δειγματοληψίας, το επίπεδο εμπιστοσύνης στο δείγμα, το ανεκτό ποσοστό απόκλισης από τους επιδιωκόμενους στόχους και το ουσιώδες μέγεθος που αφορά την συγκεκριμένη πράξη. Επομένως, το δείγμα δύναται να είναι δυναμικό και επαφίεται στην κρίση της ελεγκτικής ομάδας να εξαχθεί κάθε φορά ποσοστό δείγματος επαρκές, ώστε να επιτευχθεί η αποτελεσματική προσέγγιση των αντικειμενικών στόχων του έργου. Το υπό εξέταση δείγμα δεν θα ξεπερνά το 10% του συνόλου των πράξεων που θα διενεργηθούν. Για την υλοποίηση του ελεγκτικού έργου ο ανάδοχος θα καταρτίσει σχετικές πρότυπες λίστες-φύλλα ελέγχου προκειμένου να υφίσταται ομοιομορφία και κοινή ελεγκτική μεθοδολογία.

Ο Ειδικός ανεξάρτητος Ελεγκτής έχει ως στόχο τη συγκέντρωση επαρκών, πειστικών, κατάλληλων και αξιόπιστων τεκμηρίων ότι το εφαρμοζόμενο σύστημα διαχείρισης λειτουργεί σύμφωνα με τα προβλεπόμενα και ότι είναι αρκούντως κατάλληλο για την εξασφάλιση της νομιμότητας και κανονικότητας των δαπανών που βαρύνουν το έργο και της ακρίβειας και πληρότητας των πληροφοριών αυτού που σε κάθε περίπτωση υποστηρίζουν την επίτευξη του σκοπού.

Η εκκίνηση της διαδικασίας εκάστου ελέγχου θα πραγματοποιείται ως ακολούθως:

Θα αποστέλλεται γραπτή γνωστοποίηση από τον Ειδικό ανεξάρτητο Ελεγκτή προς τους αρμόδιους φορείς (στην ΕΚΑΠΥ για τα Δημόσια νοσοκομεία, και στον ΕΟΠΥΥ για τις ιδιωτικές Κλινικές) με την ενημέρωση της υποχρέωσης ελέγχου όπου θα αναλύεται ενδεικτικά το αντικείμενο του ελέγχου, τα αιτούμενα στοιχεία για την προετοιμασία και υλοποίηση του ελέγχου, οι προθεσμίες απόκρισης του φορέα, καθώς και κάθε ειδικότερο χαρακτηριστικό της υπό ελέγχου περίπτωσης, εκτός εάν υποδειχθεί διαφορετικά από την αναθέτουσα αρχή.

Ο φορέας θα πρέπει να ανταποκριθεί σε προθεσμία επτά (7) εργάσιμων ημερών από την ημερομηνία γνωστοποίησης του ελέγχου αποστέλλοντας το σύνολο των απαιτούμενων στοιχείων για την προετοιμασία και υλοποίηση του ελέγχου, τουλάχιστον μέχρις ότου να αναπτυχθεί η ειδική ηλεκτρονική πλατφόρμα (Ειδική Ψηφιακή Εφαρμογή «Προγραμματισμού, Παρακολούθησης και Υλοποίησης Χειρουργείων») που θα περιέχει βάση δεδομένων, ώστε να παρέχεται η δυνατότητα αυτόματης ψηφιακής λήψης των στοιχείων αυτών .

Ο Ειδικός ανεξάρτητος Ελεγκτής δύναται να ζητά από τον φορέα επεξηγήσεις αλλά και επιπλέον στοιχεία αν απαιτηθεί κατά την πορεία υλοποίησης του ελέγχου.

Ο Ειδικός ανεξάρτητος Ελεγκτής, ανάλογα με την εξέλιξη και τις απαιτήσεις του ελέγχου και εφόσον υπάρχει περαιτέρω ελεγκτικό ενδιαφέρον, κατά την ελεγκτική του κρίση, δύναται να αναλάβει πρωτοβουλίες, συλλέγοντας επιπλέον στοιχεία, χρήσιμα για τον έλεγχο.

Για την υλοποίηση του έργου του, ο Ειδικός ανεξάρτητος Ελεγκτής απαιτείται να συνεργαστεί με άλλης επαγγελματικής ειδικότητας πρόσωπα, όπως με εξειδικευμένο ιατρικό και νομικό προσωπικό. Ανάλογα με τα ιδιαίτερα χαρακτηριστικά της εκάστοτε περίπτωσης προς επιβεβαίωση, αυτοί οι εμπειρογνώμονες καταρτίζουν και υποβάλλουν στον Ειδικό ανεξάρτητο Ελεγκτή για συνυποβολή τα σχετικά τους πορίσματα, που συνοδεύουν την Έκθεση Ελέγχου. Τα ανωτέρω πρόσωπα, πρέπει να διαθέτουν την απαραίτητη

εκπαίδευση, υποδομή, εμπειρία, επαγγελματισμό και τεχνογνωσία για τη διεξαγωγή του Ειδικού ανεξάρτητου ελέγχου και να επιδεικνύουν την προσήκουσα επιμέλεια κατά τη διενέργειά του.

3. Παραδοτέα υπηρεσίας

Ο Ειδικός ανεξάρτητος Ελεγκτής διενεργεί τον έλεγχο του συντάσσει και υποβάλλει:

- α). επαρκώς τεκμηριωμένη Αναφορά Ελέγχου για κάθε πράξη που θα επιλεγεί μέσω της δειγματοληπτικής επισκόπησης, υπογεγραμμένη από τον Ειδικό ανεξάρτητο Ελεγκτή όπου θα αποτυπώνονται τα ελεγκτικά βήματα, η συμμόρφωση ή μη με τα οριζόμενα και τα τυχών ευρήματα/αδυναμίες που εντοπίζονται και μηνιαία σύνοψη εργασιών. Τα εν λόγω παραδοτέα θα συνοδεύονται από συμπληρωμένα και επαρκώς τεκμηριωμένα Φύλλα Ελέγχου, υπογεγραμμένα από τον Ειδικό ανεξάρτητο Ελεγκτή καθώς και έγγραφα τεκμηρίωσης των ευρημάτων, εφόσον υπάρχουν.
- β). Δύο (2) τεκμηριωμένες Εκθέσεις Ελέγχου προς την αναθέτουσα αρχή και το Υπουργείο Υγείας υπογεγραμμένες από τον Ειδικό ανεξάρτητο Ελεγκτή, όπου θα διαπιστώνει και διαβεβαιώνει σε εύλογο βαθμό, τα αναφερόμενα στην παρούσα ή/και τυχόν αδυναμίες που εντοπίστηκαν από το σύνολο της ελεγκτικής εργασίας που θα διενεργηθεί. Η Α Έκθεση ελέγχου θα αποσταλεί με την συμπλήρωση του πρώτου εξαμήνου, η Β Έκθεση ελέγχου θα αποσταλεί με την ολοκλήρωση του πρώτου έτους από την υπογραφή της σύμβασης και στο τέλος του έργου θα υποβληθεί Τελική έκθεση ελέγχου – συμπεράσματα – προτάσεις.

Οι ελεγκτικές εργασίες θα διενεργούνται με βάση το ακόλουθο πλάνο:

- διοικητικό ή/και επιτόπιο έλεγχο, αναλόγως του ελεγκτικού αντικειμένου έκαστης πράξης,
- επιβεβαίωση της συμμόρφωσης προς τα σημεία ελέγχου και συλλογή των τεκμηρίων ελέγχου,
- συμπλήρωση φύλλων Ελέγχου (λίστες ελέγχου), προκειμένου να διευκολυνθεί η μετέπειτα καταγραφή των ευρημάτων/διαπιστώσεων και η εξαγωγή συμπερασμάτων, σε αντιστοιχία με τα πραγματικά ευρήματα και τους ελεγκτικούς στόχους,
- σύνταξη αναφοράς ελέγχου για κάθε πράξη που θα επιλεγεί μέσω της δειγματοληπτικής επισκόπησης του Ειδικού ανεξάρτητου Ελεγκτή
- σύνταξη και υποβολή δύο (2) Εκθέσεων Ελέγχου που θα περιλαμβάνουν το σύνολο της ελεγκτικής εργασίας που θα διενεργηθεί στα πλαίσια του έργου στο πρώτο και δεύτερο εξάμηνο και υποβολή τελικής έκθεσης ελέγχου στο τέλος του 15^{ου} μήνα με την ολοκλήρωση της σύμβασης του έργου.

Τα παραδοτέα ως προς το χρονοδιάγραμμα, αναπτύσσονται και απαιτούνται ως ακολούθως :

A/A	Περιγραφή ελεγκτικής υπηρεσίας	Υποβολή παραδοτέου / διάρκεια
1	Εξέταση φακέλων πράξεων και κατάρτιση σχετικών αναφορών	Μηνιαίες εκθέσεις <u>κάθε μήνα</u> από την υπογραφή της σύμβασης / διάρκεια ένας μήνας
2	Πρώτη έκθεση ελέγχου (πεπραγμένα εξαμήνου)	Στο τέλος του 6 ^{ου} μήνα από την υπογραφή της σύμβασης.
3	Δεύτερη έκθεση ελέγχου (πεπραγμένα έτους)	Στο τέλος του 12 ^{ου} μήνα από την υπογραφή της σύμβασης.
4	Τελική έκθεση ελέγχου – συμπεράσματα – προτάσεις	Στο τέλος του 15 ^{ου} μήνα από την υπογραφή της σύμβασης.

4. Ομάδα έργου

Για την υλοποίηση του έργου και την παροχή των ανωτέρω υπηρεσιών, ο υποψήφιος ανάδοχος να παρουσιάσει αναλυτικά την ομάδα εργασίας του, σύμφωνα με τον ακόλουθο πίνακα και τους απαιτούμενους ρόλους :

A.A	Ρόλος – κατηγορία στελέχους	Πληθυσμός
1	Υπεύθυνος έργου	1
2	Συντονιστής ομάδας έργου	1
3	Υπεύθυνος διαχείρισης κινδύνων	1
4	Εμπειρογνώμονας δικλίδων ασφαλείας	1
5	Εμπειρογνώμονας στα οικονομικά υγείας	1
6	Στέλεχος αξιολόγησης	3
7	Στέλεχος με εξειδίκευση στον εσωτερικό έλεγχο	1
8	Νομικός σύμβουλος	1
9	Εμπειρογνώμονας σε θέματα ιατρικής	1
10	Εμπειρογνώμονας σε θέματα νοσηλευτικής χειρουργικής	1
11	Στέλεχος διοικητικής υποστήριξης	1

Τμήμα 2 (Υποέργο 5) Τεχνικός Σύμβουλος Διαχείρισης και Υποστήριξης Έργου και ενεργειών επικοινωνίας

1. Γενικές απαιτήσεις – αντικείμενο πακέτου εργασίας.

Πρόκειται για ένα «οριζόντιο» Υποέργο το οποίο καλείται να υποστηρίξει την εύρυθμη λειτουργία, οργάνωση, εφαρμογή του θεσμού των απογευματινών χειρουργείων, μέσω ενός γραφείου διαχείρισης έργου (PMO), να παρέχει υπηρεσίες για την υποστήριξη των διαδικασιών (help desk), αλλά και τον σχεδιασμό και την υλοποίηση των απαραίτητων ενεργειών επικοινωνίας για την ενημέρωση, προώθηση και αξιοποίηση της συγκεκριμένης δράσης.

Η συγκεκριμένη Δράση και με αυτό το Υποέργο, στοχεύει και υλοποιεί την επίλυση του χρόνιου προβλήματος των πολύ μεγάλων λιστών αναμονής, και των προβλημάτων που αυτές επιφέρουν τόσο για την υγεία των πολιτών όσο και για την εσωτερική διαχείριση του συνόλου των περιστατικών εντός των Νοσοκομείων, με μία ενιαία διαδικασία συνέργειας με το σύνολο των διαθέσιμων χειρουργικών αιθουσών ανά Νοσοκομείο, ανά Νομό και ανά περιοχή.

Το συγκεκριμένο Υποέργο διαθέτει μεγάλη συνθετότητα διότι παρέχει υπηρεσίες αρχικά για το ίδιο, αλλά και για όλη τη δράση ενώ παράγει και δημιουργεί το ψηφιακό περιβάλλον διαχείρισης των υποθέσεων.

Για λόγους διαχείρισης, κατανόησης, παρακολούθησης και παραλαβής, το Υποέργο 5 – Τμήμα 2 του παρόντος διαγωνισμού, οργανώνεται σε πακέτα εργασίας (ΠΕ)

2. Πακέτο εργασίας 1 : Υπηρεσίες Συμβουλευτικής (PMO) και Τεχνικής Υποστήριξης

2.1 Υπηρεσίες Συμβουλευτικής (PMO) και Τεχνικής Υποστήριξης

Η Οργάνωση, διαχείριση, παρακολούθηση της εξέλιξης της υλοποίησης του έργου, θεωρείται κρίσιμος παράγοντας επιτυχίας, διότι εξασφαλίζει την ανάπτυξη του έργου στο χρόνο και για τους σκοπούς που έχει σχεδιαστεί.

Αντικείμενο της σύμβασης του παρόντος έργου - Υποέργου 5 και ως Πακέτο Εργασίας 1, είναι η παροχή υπηρεσιών συμβουλευτικής και τεχνικής υποστήριξης (PMO) από τον ανάδοχο για όλη την διάρκεια υλοποίησης του έργου και περιλαμβάνει :

- Παρακολούθηση της πορείας υλοποίησης του φυσικού και οικονομικού αντικειμένου του έργου, καθώς και των επιμέρους Υποέργων/ενεργειών της Δράσης συνολικά και της τήρησης του χρονοδιαγράμματος υλοποίησής τους.

- Εντοπισμός και αξιολόγηση των αποκλίσεων και των κινδύνων που ενδέχεται να επηρεάσουν την απρόσκοπτη υλοποίηση του έργου, σύμφωνα με τον αρχικό σχεδιασμό υλοποίησης και τους δείκτες αποτελέσματος και παρακολούθησης που έχουν τεθεί.
- Υποστήριξη στη διαχείριση ζητημάτων που προκύπτουν κατά την εκτέλεση του έργου.
- Υποστήριξη στη λήψη αποφάσεων στο πλαίσιο υλοποίησης του έργου, και ιδίως:
 - επί αιτημάτων αλλαγών του Αναδόχου του ίδιου του έργου (διαχείριση αλλαγών)
 - επί αιτημάτων αλλαγών των Αναδόχων των άλλων Υποέργων που περιλαμβάνονται στην παρούσα Δράση,
 - για ειδικά τεχνικά, οικονομικά ή επιχειρησιακά θέματα ή προϋποθέσεις που προκύπτουν από τις ανάγκες υλοποίησης και εφαρμογής των επιμέρους όρων της Σύμβασης του έργου
 - για πιθανές βελτιώσεις ή αναθεωρήσεις στο σχεδιασμό υλοποίησης του παρόντος έργου και της Δράσης συνολικά.
 - για πιθανές νομοτεχνικές βελτιώσεις, θεσμικές αλλαγές, διοικητικές αποφάσεις που εδράζονται στο υφιστάμενο θεσμικό πλαίσιο.
- Υποστήριξη στην καθοδήγηση και το συντονισμό των εμπλεκόμενων για κάθε είδους θέματα που σχετίζονται με την υλοποίηση του έργου που έχουν αναλάβει να υλοποιήσουν, κλπ.

Το Πακέτο Εργασίας 1, περιλαμβάνει :

- τη διάθεση του κατάλληλου σε αριθμό και προσόντα μελών ομάδας έργου που θα στελεχώσουν το ΡΜΟ
- Την εφαρμογή κατάλληλων μεθοδολογιών και προτύπων που εφαρμόζει για τη διαχείριση του έργου ανά πεδίο εφαρμογής και αυτές περιλαμβάνουν Μεθοδολογία διαχείρισης έργου, Μεθοδολογία διαχείρισης κινδύνων , Μεθοδολογία διαχείρισης ποιότητας και, εφόσον χρειαστεί, μεθοδολογίες για τις επιμέρους δραστηριότητες και Πακέτα Εργασίας του παρόντος Υποέργου, όπως μεθοδολογίες για την εκπαίδευση, την ανάπτυξη λογισμικού, τους ελέγχους.

Ο Ανάδοχος καλείται να παρέχει εξειδικευμένες τεχνικές, επιστημονικές και συμβουλευτικές υπηρεσίες υποστήριξης προς το Υπουργείο Υγείας (Υ.Υ.) και την Αναθέτουσα Αρχή - Εθνική Κεντρική Αρχή Προμηθειών Υγείας (Ε.Κ.Α.Π.Υ.) και να προσδιορίσει μια ολοκληρωμένη λύση για τη διαχείριση συνολικά της δράσης.

Η υποστήριξη δύναται, επιπλέον των ανωτέρω, να περιλαμβάνει:

- Εποπτεία της προόδου υλοποίησης του φυσικού και οικονομικού αντικείμενου του έργου, καθώς και των υποέργων/ ενεργειών, και της τήρησης του χρονοδιαγράμματος υλοποίησής τους
- Καταγραφή των ρόλων των συμμετεχόντων στο έργο (stakeholders) βάσει συγκεκριμένου χάρτη αρμοδιοτήτων
- Καθορισμός των τύπων / προτύπων (templates) αναφορών που θα εξάγονται σε τακτά χρονικά διαστήματα και καταγραφή των αποδεκτών αυτών
- Δημιουργία ad-hoc αναλύσεων και αναφορών για την υποστήριξη συναντήσεων που αφορούν την ευρύτερη μεταρρύθμιση
- Υποβολή συνοπτικών, περιοδικών ή έκτακτων (Ad hoc) εκθέσεων σχετικά με την πρόοδο υλοποίησης του έργου
- Καθοδήγηση και συντονισμό των εμπλεκόμενων για κάθε είδους θέματα που σχετίζονται με την υλοποίηση της διενέργειας εκκρεμών χειρουργικών πράξεων της λίστας αναμονής

Στους βασικούς στόχους του ΡΜΟ περιλαμβάνονται:

1. Η συστηματική συλλογή πληροφοριών και στοιχείων αναφορικά με την πρόοδο του έργου
2. Η σύνθεση αναφορών για τη καταγραφή και εποπτεία της συνολικής πορείας του έργου
3. Η οριζόντια παρακολούθηση, καταγραφή και πρόταση διαχείρισης κινδύνων και ζητημάτων (risks & issues)
4. Η ανάπτυξη ενός σχεδίου επικοινωνίας μεταξύ όλων των σχετικών ομάδων, προκειμένου να εξασφαλίζεται η αποδοχή και η ευκρίνεια των πλεονεκτημάτων και των στόχων

Παράλληλα, ο ανάδοχος θα είναι επιφορτισμένος με την υποστήριξη στη διαχείριση αποκλίσεων και κινδύνων που ενδέχεται να προκύψουν κατά την υλοποίηση της διενέργειας εκκρεμών χειρουργικών πράξεων της λίστας αναμονής. Στις ζητούμενες υπηρεσίες αυτής της κατηγορίας, περιλαμβάνονται και:

1. Εντοπισμός και αξιολόγηση των αποκλίσεων και κινδύνων που μπορεί να επηρεάσουν την ομαλή υλοποίηση του έργου
2. Κατάρτιση προτάσεων/ μέτρων για την αντιμετώπιση των κινδύνων
3. Διασφάλιση της συμμόρφωσης με τον αρχικό σχεδιασμό και τους καθορισμένους δείκτες αποτελεσματικότητας και παρακολούθησης.
4. Υποστήριξη των εμπλεκόμενων (Αναθέτουσα Αρχή, Υπουργείο Υγείας, Υγειονομικών Περιφερειών, κλπ.) στη διαχείριση ζητημάτων που προκύπτουν κατά την διενέργεια εκκρεμών χειρουργικών πράξεων της λίστας αναμονής.

Τέλος, ο ανάδοχος θα παράσχει συμβουλευτικές υπηρεσίες και υποστήριξη προς την Αναθέτουσα Αρχή και το Υπουργείο Υγείας. Στις ζητούμενες υπηρεσίες αυτής της κατηγορίας, περιλαμβάνονται:

1. Κατάθεση, προς την ΕΚΑΠΥ και το Υπουργείο Υγείας, τεκμηριωμένων εισηγήσεων για την υποστήριξη στη λήψη αποφάσεων επί οποιοδήποτε θέματος σχετίζεται με την υλοποίηση της διενέργειας εκκρεμών χειρουργικών πράξεων της λίστας αναμονής. Ενδεικτικά, οι εισηγήσεις μπορούν να αφορούν σε περιπτώσεις αιτημάτων αλλαγών από τον Ανάδοχο ή σε τεχνικά, οικονομικά ή επιχειρησιακά θέματα ή προϋποθέσεις που προκύπτουν από τις ανάγκες υλοποίησης και εφαρμογής των επιμέρους όρων της Σύμβασης του έργου.
2. Προτάσεις για πιθανές βελτιώσεις ή αναθεωρήσεις στον σχεδιασμό υλοποίησης του έργου
3. Υποστήριξη στον καθορισμό γενικών κατευθύνσεων και στόχων για το έργο

2.2. Παραδοτέα Πακέτου Εργασίας 1: Υπηρεσίες Συμβουλευτικής και Τεχνικής Υποστήριξης

Τα παραδοτέα της παροχής υπηρεσιών Συμβουλευτικής (PMO) και τεχνικής υποστήριξης, που αφορούν στο παρόν Πακέτο Εργασίας 1 είναι **Τριμηνιαίες αναφορές έργου (Project Reports)** που υποβάλλονται στο 1ο δεκαήμερο του επομένου μήνα και περιλαμβάνει τις αναφορές για την εκτέλεση του έργου στο διάστημα αναφοράς.

3. Πακέτο Εργασίας 2 : Παροχή υπηρεσιών προμήθειας, ανάπτυξης, παραμετροποίησης λογισμικού και λοιπών υποστηρικτικών συστημάτων.

3.1 Γενικές απαιτήσεις – αντικείμενο πακέτου εργασίας

Σκοπός του **Πακέτου Εργασίας 2** είναι ο σχεδιασμός, η ανάλυση, η ανάπτυξη και η υλοποίηση ή / και παραμετροποίηση του κατάλληλου πληροφοριακού συστήματος για:

1. τη διαχείριση Εκκρεμών Επεμβάσεων,
2. τη διαχείριση και παρακολούθηση δαπανών
3. τη διαχείριση δεδομένων, ανάλυση και διαλειτουργικότητα (ενδεικτικά με συστήματα ΕΟΠΥΥ, ενιαία λίστα χειρουργείων)

Επιπλέον, κρίσιμος παράγοντας αποτελεί η διασφάλιση της επιχειρησιακής συνέχειας (business continuity) της παραγωγικής λειτουργίας των νέων πληροφοριακών συστημάτων και η πλήρης αξιοποίηση των δυνατοτήτων που αυτά παρέχουν.

3.2 Τεχνικά 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 (scale up – 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 και λύσεων, που θα αποτελέσουν διακριτά τμήματα της λύσης που θα προσφερθεί, 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 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 εκμάθησής 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.
- Βέλτιστη αξιοποίηση του αποθηκευτικού συστήματος καθώς ο όγκος των δεδομένων είναι μεγάλος και σε μελλοντικό χρόνο θα επηρεάζει την επίδοση του συστήματος.
- Πλήρης συμμόρφωση του Πληροφοριακού Συστήματος που θα αναπτυχθεί 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. Σύνταξη τεχνικών εγχειριδίων 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 που θα αναπτυχθούν ή αναβαθμισθούν 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 ή στο Health 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 (XML, JSON, CSV) και την εισαγωγή εξωτερικών στοιχείων συγκεκριμένης δομής.
- Χρήση resource files ή άλλου ανάλογου εύχρηστου μηχανισμού για καθορισμό χρωμάτων, ετικετών και άλλων χαρακτηριστικών στοιχείων των Υποσυστημάτων, έτσι ώστε οι πληροφορίες αυτές να είναι δυναμικές, άμεσα και εύκολα μετατρέψιμες.

3.3 Ανοικτά πρότυπα και διαλειτουργικότητα

Η γενική φιλοσοφία της υλοποίησης των συστημάτων (υλικού και λογισμικού) 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,
- τη δυνατότητα αύξησης του μεγέθους των μηχανογραφικών συστημάτων χωρίς αλλαγές στη δομή και τη φιλοσοφία
- την εύκολη επέμβαση στη λειτουργικότητα των εφαρμογών

Σύμφωνα με τα παραπάνω, και όσον αφορά την ανάπτυξη όλων των εφαρμογών (τυποποιημένων και μη) του παρόντος Έργου, ο Ανάδοχος θα πρέπει να εφαρμόσει:

- Αρθρωτή ανάπτυξη και υλοποίηση των υποσυστημάτων λογισμικού,
- Χρήση διεθνών και εμπορικών 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-tierarchitecture), η οποία περιλαμβάνει κατ' ελάχιστο, το επίπεδο των παρουσίασης, το επίπεδο επιχειρησιακής λογικής και το επίπεδο των δεδομένων.
- Η φιλοσοφία με την οποία θα σχεδιαστεί και θα αναπτυχθεί το Σύστημα 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.

3.4 Στοιχεία Φυσικής και Λογικής 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

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.
- Θα πρέπει να λειτουργούν σε ομοίμορφες 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,
3. της διαθεσιμότητας και απόκρισης, σε σχέση με την τήρηση υπηρεσιών εγγυημένου επιπέδου και ρητρών.

3.5 Ασφάλεια, προστασία ευαίσθητων και ιατρικών δεδομένων

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 συσχετισμό 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 υπο προμήθεια σύστημα θα πρέπει να περιλαμβάνει την προμήθεια, εγκατάσταση και παραμετροποίηση αισθητήρων ασφαλείας (φυσικών ή εικονικών), οι οποίοι θα εφαρμόζουν λειτουργίες ML-IDS, antivirus, sandboxing και NTA.

Ο υποψήφιος ανάδοχος να περιγράψει αναλυτικά και εκτεταμένα :

- Τα μοντέλα και τις τεχνικές για τη προστασία των δεδομένων
- Ειδικές λειτουργίες ασφαλείας και προστασίας όπως KillChain Detections, Network Traffic Analysis, Endpoint Behavior Analytics, User Behavior Analytics που επίσης απαιτείται να υπάρχουν στο ΛΑΠ
- Τις διαχειριστικές λειτουργίες του ΛΑΠ όπως ειδοποιήσεις (Alarm), Αναφορές (Reporting).

3.6 Ευχρηστία Λογισμικού

Το σχεδιαζόμενο σύστημα (όλων των υποσυστημάτων) θα πρέπει να διακρίνεται από υψηλό επίπεδο χρηστικότητας – ευχρηστίας στην οργάνωση και παρουσίαση των ψηφιακών υπηρεσιών που θα παρέχει.

Ο Ανάδοχος, θα πρέπει να λάβει υπόψη κατά τον σχεδιασμό, τις διαφορετικές ομάδες χρηστών κι επομένως τους διαφορετικούς τρόπους εκπλήρωσης της παρεχόμενης λειτουργικότητας χωρίς να

2025DIAB29993

μειώνεται η χρηστικότητα των εφαρμογών. Κρίνεται ότι ο σχεδιασμός των εφαρμογών με βασική αρχή την 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.

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 που θα υλοποιηθούν θα πρέπει να είναι προσβάσιμες με τρεις (3) τουλάχιστον, από τους πιο διαδεδομένους φυλλομετρητές (web browsers), καθώς και μέσω διαφόρων τερματικών συσκευών.
- 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 οποιοσδήποτε 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. Η πιλοτική λειτουργία διαρκεί τουλάχιστο δύο μήνες, πραγματοποιείται μετά την ολοκλήρωση της ανάπτυξης των πληροφοριακών συστημάτων και σε αυτή εκτελούνται και οι υπηρεσίες βελτιστοποίησης (fine tuning), αποσφαλμάτωσης (debugging), λειτουργίες διαλειτουργικότητας (interoperability) .

Ο υποψήφιος Ανάδοχος θα πρέπει στην προσφορά του να περιγράψει αναλυτικά τη μεθοδολογία που θα ακολουθήσει για το σχεδιασμό και την ανάπτυξη/αναβάθμιση 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 (acceptance tests).

3.7 Λειτουργικότητα και περιεχόμενο λογισμικού

Το σύστημα θα έχει ως βασική του λειτουργία την καταγραφή, την παρακολούθηση και τη διαχείριση των εκκρεμών επεμβάσεων.

Μέσω της αρχιτεκτονικής του, το σύστημα θα δίνει ανά ομάδα χρήστη τη δυνατότητα να παρεμβαίνει, καταγράφει και θα συνδέει αναλυτικά αλλά όχι δεσμευτικά:

- Τα προγραμματισμένα ραντεβού ταξινομημένα ανά κλινική και είδος επέμβασης ανά ημέρα, ώρα ή και έτος.
- Τα πλήρη στοιχεία των ιατρών και σύνδεση τους με τις χειρουργικές επεμβάσεις
- άλλα συστήματα του ΥΠΟΥΡΓΕΙΟΥ ΥΓΕΙΑΣ δίνοντας τη δυνατότητα να εισαχθούν δεδομένα προγραμματισμένων χειρουργείων από άλλες πλατφόρμες.

Το σύστημα θα δίνει πρόσβαση στους διαβαθμισμένους χρήστες να ανταποκρίνονται άμεσα σε απρόσμενες αλλαγές και μεταβολές σε ώρες ή ημέρες διεξαγωγής των χειρουργείων, στους ιατρούς και σε ότι άλλο θα καταστεί απαιτητό από την Αναθέτουσα Αρχή για την όσο το δυνατόν πιο ολοκληρωμένη διαχείριση των επεμβάσεων.

Μέσω του συστήματος θα δίνεται η δυνατότητα διαχείρισης των οικονομικών δεδομένων ανά επέμβαση, καταγράφοντας τα κόστη αναλυτικά σύμφωνα με τις υποδείξεις και τον σχεδιασμό της Αναθέτουσας.

Θα αναπτυχθεί υποσύστημα αναλυτικών αναφορών (reporting) αλλά και ευφυών επιχειρηματικών αναφορών (Business Intelligence) που θα αποσκοπούν στη πληροφόρηση της διοίκησης και διαβαθμισμένων χρηστών για τη διαχείριση των δεδομένων, ανάλυση της συνολικής οικονομικής εικόνας και εξαγωγή συμπερασμάτων για στρατηγικές αποφάσεις και μεταβολές.

Παράλληλα, θα συνδέει με ευκρινές τρόπο και με χρήση εμφανών κουμπιών διεπαφής τη λειτουργία του Helpdesk με στόχο την άμεση ανταπόκριση σε αιτήματα υποστήριξης των χρηστών και εμπλεκόμενων υπαλλήλων του φορέα που αφορούν προβλήματα στη λειτουργία του συστήματος ή χρήσης αυτού.

Το σύστημα τέλος θα είναι πλήρως παραμετροποιήσιμο και μέσω της τεχνολογίας Loosely Coupled Architecture θα μπορεί να ενσωματώσει μελλοντικές υπηρεσίες (Microservices) που θα οι οποίες θα αναπτυχθούν και συνδεθούν (coupling) σε μελλοντικό χρόνο.

- Το σύστημα λογισμικού ως ενιαίο περιβάλλον θα διαχειρίζεται πλήρως τις ακόλουθες τρεις θεματικές λειτουργικές διαδικασίες :

1. Τις εκκρεμείς επεμβάσεις
2. Τη διαχείριση και παρακολούθηση των δαπανών και
3. Την διαχείριση δεδομένων, ανάλυση και διαλειτουργικότητα με άλλα συστήματα όπως αυτά το ΕΟΠΥΥ, την ενιαία λίστα χειρουργείων, ΗΔΙΚΑ (για τον ΑΜΚΑ), taxisnet (για το ΑΦΜ) κα.

Ειδικότερα :

1. Η διαχείριση των εκκρεμών επεμβάσεων το σύστημα από τα δεδομένα που θα έχουν εισαχθεί σε αυτό από την Ψηφιακή Ενιαία Λίστα Χειρουργείων της ΗΔΙΚΑ ή από επιμέρους άλλες λίστες νοσοκομείων, θα διαχειρίζεται τα χρονικά στοιχεία με βάση τις κατηγορίες των επεμβάσεων που έχουν καθιερωθεί στο θεσμικό πλαίσιο. Θα παρέχει την δυνατότητα της εξεύρεσης εναλλακτικής επιλογής σε επίπεδο κλινικής ή νοσοκομείου, ώστε να καλυφθεί γρηγορότερα για την ίδια επέμβαση ο ασθενής. Ακόμα θα μπορεί να προτείνει / ανιχνεύει εναλλακτικές επιλογές και σε διαφορετικό νοσοκομείο στην αντίστοιχη κλινική και την δρομολόγηση σε χειρουργό της ίδιας ειδικότητας που έχει μικρότερη φόρτιση και «χρεώσεις» για επεμβάσεις. Η εναλλακτική επιλογή οριστικοποιείται με την συναίνεση του ασθενούς, σύμφωνα και με τις προβλέψεις της οικείας ΚΥΑ για την λειτουργία των απογευματινών χειρουργείων. Εννοείται ότι το σύστημα λαμβάνει υπόψη του και (α) τους χρονικούς περιορισμούς για την εφαρμογή των απογευματινών χειρουργείων (έως τις 22:00), (β) τις εφημερίες των κλινικών των νοσοκομείων, (γ) το διαθέσιμο νοσηλευτικό και παραϊατρικό προσωπικό που είναι αναγκαίο για την ασφαλή εκτέλεση της επέμβασης αλλά και την διαθεσιμότητά του στη κλινική / νοσοκομείο.

2. Η διαχείριση των δαπανών των απογευματινών χειρουργείων βασίζεται στην αρχιτεκτονική του καθιερωμένου μοντέλου DRG που περιλαμβάνει τρεις μεγάλες θεματικές περιοχές : την Ιατρική, την Οικονομική και την Πληροφοριακή. Αναλυτικότερα. Το σύστημα χρησιμοποιεί για κωδικοποίηση και

ταξινόμηση τις χειρουργικές επεμβάσεις κατά DRG και την ταξινόμησή τους όπως προβλέπεται από την οικεία Κ.Υ.Α. Έτσι οι επεμβάσεις ταξινομούνται ως Εξαιρετικά Βαριά, Βαριά, Μεγάλη, Μεσαία, Μικρή και Πολύ Μικρή. Η ταξινόμηση αυτή τροφοδοτεί την θεματική περιοχή που διαχειρίζεται το οικονομικό σκέλος και την πληροφορική. Η χειρουργική πράξη θα αντιστοιχίζεται και στη πάθηση σύμφωνα με τη κωδικοποίηση κατά ICD-10 (διεθνής κωδικοποίηση διάγνωση ασθενειών). Το DRG είναι το καθιερωμένο εργαλείο μέτρησης του βαθμού χρήσης πόρων ανά περιστατικό νοσηλείας / χειρουργικής επέμβασης και μπορεί να χρησιμοποιηθεί ως σύστημα αποζημίωσης, κατάρτισης και ελέγχου ιατρικών δαπανών (νοσηλείας ή χειρουργείου). Στην ίδια θεματική περιοχή, εντάσσεται και η κωδικοποίηση για τις επεμβάσεις που θα εκτελούνται στα απογευματινά χειρουργεία σύμφωνα με ΚΥΑ και τα μεγαλύτερα ποσοστά αναμονής (Καταρράκτης, Αρθροπλαστική γόνατος, χολοκυστεροτομή κτλ). Τέλος, η ανάθεση στους χειρουργούς και ανάλογα με το βαθμό τους (Συντονιστής / Δ.ντής, Αναπληρωτές, Επίκουρος, Καθηγητές) γίνεται η πρώτη κατανομή που προσδίδει και οικονομικά στοιχεία για τη χρέωση σύμφωνα με τη ΚΥΑ.

Το σύστημα για κάθε χειρουργική πράξη, θα προβαίνει στους οικονομικούς υπολογισμούς για αυτή, σύμφωνα και με τις παραμέτρους που θα καταχωρούνται (νοσηλευτικό προσωπικό, παραϊατρικό προσωπικό, δαπάνες αναλωσίμων κτλ) και θα έχουν αναλυθεί στο ΠΕΣημειώνεται ότι οι πρώτες 50.000 περίπου επεμβάσεις καλύπτονται από πόρους του Τ.Α.Α., ενώ στη συνέχεια θα φέρουν ποσά που αντιστοιχούν στον αλγόριθμο αποζημιώσεων του ΕΟΠΥΥ.

3. Τέλος, το σύστημα θα ενσωματώνει ένα πολυπαραγοντικό και πολυκριτηριακό σύστημα αναφορών (BI/MIS) για τη παραγωγή διαφόρων τύπων αναφορών, στατιστικών με διαφορετικές επιλογές (γεωγραφικές, κατηγορίες επεμβάσεων, κατηγορίες δαπανών κτλ), το οποίο θα καθοριστεί ανάλογα με τις υποδείξεις της Αναθέτουσας. Άλλο ένα σημαντικό υποσύστημα στη θεματική περιοχή της πληροφόρησης είναι η διαλειτουργικότητα (που είναι «οριζόντια» απαίτηση άλλωστε) με άλλα Πληροφοριακά Συστήματα Υγείας που λειτουργούν (από την ΗΔΙΚΑ, τον ΕΟΠΥΥ, τον ΕΦΚΑ) ή αυτά που πρόκειται να λειτουργήσουν (Ψηφιακός Φάκελος Υγείας) με τη προϋπόθεση πως τα συστήματα αυτά διαθέτουν τις τεχνικές προδιαγραφές για διασύνδεση με τρίτα συστήματα. Μέσω της διαλειτουργικότητας, το σύστημα θα μπορεί να ενσωματώσει δεδομένα από άλλες πλατφόρμες και να παράξει αναφορές και στατιστικά τα οποία θα ενσωματώνουν τα ως άνω δεδομένα ή/και θα προσφέρουν την επιλογή περιορισμού μέσω προηγμένων φίλτρων (advanced filtering) των αναφορών μόνο για τα δεδομένα που παρελήφθησαν από άλλα συστήματα.

3.8 Παραδοτέα Πακέτου Εργασίας 2: Παροχή υπηρεσιών προμήθειας, ανάπτυξης, παραμετροποίησης λογισμικού και λοιπών υποστηρικτικών συστημάτων

Τα παραδοτέα της παροχής υπηρεσιών προμήθειας, ανάπτυξης, παραμετροποίησης λογισμικού και λοιπών υποστηρικτικών συστημάτων, που αφορούν στο παρόν Πακέτο Εργασίας 2 είναι **Τριμηνιαίες αναφορές έργου** που υποβάλλονται στο 1ο δεκαήμερο του επομένου μήνα και περιλαμβάνει τις αναφορές για την εκτέλεση του έργου στο διάστημα αναφοράς.

4. Πακέτο Εργασίας 3: Υπηρεσίες συντήρησης, υποστήριξης και εκπαίδευσης

Το αντικείμενο του **Πακέτου Εργασίας 3** αφορά στην παροχή υπηρεσιών υποστήριξης των προτεινόμενων εφαρμογών. Ειδικότερα, οι υπηρεσίες αφορούν σε υποδοχή όλων των αιτημάτων υποστήριξης (ηλεκτρονικά), προσδιορισμό και καταγραφή των προβλημάτων λειτουργίας, την άμεση επίλυση των προβλημάτων λειτουργίας, τη διερεύνηση και επανεξέταση ορθής συμπεριφοράς του λογισμικού για αιτήματα υπό την μορφή ερωτημάτων από τις υπηρεσίες του Υπουργείου Υγείας, την προώθηση των προβλημάτων που δεν άπτονται των υπηρεσιών της παρούσης στους κατά περίπτωση υπευθύνους για την επίλυσή τους, την καταγραφή επίλυσης των προβλημάτων λειτουργίας και τη διασφάλιση της ιχνηλασιμότητας (traceability) του προβλήματος από τη στιγμή που αυτό εμφανίζεται μέχρι και τη στιγμή που επιλύεται.

Στο πλαίσιο παροχής των υπηρεσιών υποστήριξης, θα σχεδιασθεί, υλοποιηθεί και εγκατασταθεί εξειδικευμένο λογισμικό υποδοχής και διαχείρισης των σχετικών αιτημάτων (ticketing system) το οποίο θα

2025DIAB29993

επιτρέπει αφενός την πλήρη παρακολούθηση της ροής διεκπεραίωσης κάθε αιτήματος, αφετέρου θα προσφέρει χρήσιμη διοικητική πληροφορία στα αρμόδια στελέχη της Αναθέτουσας Αρχής με στόχο τη συνεχή βελτιστοποίηση των πληροφοριακών συστημάτων αλλά και των επιχειρησιακών διαδικασιών που σχετίζονται με αυτά.

Επιπλέον, προβλέπεται και μεταφορά τεχνογνωσίας προς τα εμπλεκόμενα στελέχη του Υπουργείου Υγείας σε ό,τι αφορά στο σύνολο των ευρημάτων της διαδικασίας υποστήριξης αλλά και των λύσεων που υιοθετήθηκαν προς την επίλυσή τους.

Ο Ανάδοχος, εντός δύο μηνών από την υπογραφή της σύμβασης θα πρέπει να παραδώσει τη μελέτη εφαρμογής και το επόμενο διάστημα να έχει θέσει σε πλήρη λειτουργικότητα την εφαρμογή τεχνικής υποστήριξης -Help Desk-.

Το προσωπικό που θα στελεχώσει το τμήμα θα πρέπει να έχει εκπαιδευτεί επαρκώς στο χρονικό διάστημα αυτό (εντός τριών μηνών από την υπογραφή της σύμβασης για την λειτουργία της εφαρμογής και έπειτα καθ' όλη την διάρκεια έως την λήξη του Υποέργου). Στη συνέχεια θα πρέπει να παραδίδει στην Επιτροπή Παρακολούθησης και Παραλαβής του Έργου αναφορές λειτουργίας του Help Desk με τα στατιστικά και την ανταπόκρισή του.

Αντικείμενο του παρόντος Πακέτου Εργασίας είναι η παροχή υπηρεσιών, για όλη τη διάρκεια της δράσης με σκοπό την παροχή υπηρεσιών υποστήριξης 1ου επιπέδου (help desk) και Γραφείο Υποστήριξης 2ου επιπέδου (back-office) των προτεινόμενων εφαρμογών καθώς και εκπαίδευση και υποστήριξη του προσωπικού για την παροχή των παραπάνω υπηρεσιών.

Ειδικότερα, οι υπηρεσίες αφορούν σε υποδοχή και καταγραφή στην πλατφόρμα help desk όλων των αιτημάτων υποστήριξης που εισέρχονται με τους ακόλουθους τρόπους:

Σημειώνεται ότι help desk δεν εξυπηρετεί πολίτες, ούτε έχουν πρόσβαση μέσω του διαδικτύου σε αυτό ενδιαφερόμενοι, είναι αποκλειστικά εσωτερικό για την υποστήριξη του έργου και των δράσεων του.

Σημειώνεται ότι η πλατφόρμα helpdesk θα είναι προσβάσιμη από όλες τις ηλεκτρονικές συσκευές (pc/mobile/tablet full responsible) .

Η καταγραφή ενός αιτήματος θα γίνεται απ' ευθείας μέσω της εφαρμογής Helpdesk ή από τους χρήστες της πλατφόρμας λογισμικού της διαχείρισης των χειρουργείων και εφόσον η εν λόγω εφαρμογή διαθέτει τις τεχνικές προϋποθέσεις διασύνδεσης με τρίτα συστήματα (διαλειτουργικότητα). Παράλληλα, εξειδικευμένο προσωπικό θα μπορεί να προσφέρει υπηρεσίες καθοδήγησης και συμβουλευτικής σε χρήστες σχετικά με τη λειτουργία της πλατφόρμας. Επίσης, θα υπάρχουν αναλυτικές οδηγίες χρήσης της πλατφόρμας σε ηλεκτρονική μορφή προσβάσιμες από την οθόνη εισόδου του συστήματος.

Στη πλατφόρμα help desk προσδιορίζονται και καταγράφονται τα προβλήματα λειτουργίας, τόσο της πλατφόρμας λογισμικού διαχείρισης των απογευματινών χειρουργείων όσο και προβλήματα για την εκτέλεση της υπηρεσίας. Επίσης αφορά τη διερεύνηση και επανεξέταση ορθής συμπεριφοράς του λογισμικού για αιτήματα υπό την μορφή ερωτημάτων από τις υπηρεσίες του Υπουργείου Υγείας, την προώθηση των προβλημάτων που δεν άπτονται των υπηρεσιών της παρούσης, στους κατά περίπτωση υπευθύνους για την επίλυσή τους, την καταγραφή επίλυσης των προβλημάτων λειτουργίας και τη διασφάλιση της ιχνηλασιμότητας (traceability) του προβλήματος από τη στιγμή που αυτό εμφανίζεται μέχρι και τη στιγμή που επιλύεται.

Επίσης, θα δίνει την δυνατότητα καταγραφής και αναφοράς προβλημάτων εσωτερικής λειτουργίας καθώς και πιθανών αιτημάτων τα οποία προκύπτουν κατά τη διάρκεια της επιχειρησιακής λειτουργίας.

Στο πλαίσιο παροχής των υπηρεσιών υποστήριξης, θα σχεδιασθεί, υλοποιηθεί και εγκατασταθεί εξειδικευμένο λογισμικό υποδοχής και διαχείρισης των σχετικών αιτημάτων (ticketing system) το οποίο θα επιτρέπει αφενός την πλήρη παρακολούθηση της ροής διεκπεραίωσης κάθε αιτήματος, αφετέρου θα προσφέρει χρήσιμη διοικητική πληροφορία στα αρμόδια στελέχη του Οργανισμού με στόχο τη συνεχή βελτιστοποίηση των πληροφοριακών συστημάτων αλλά και των επιχειρησιακών διαδικασιών που σχετίζονται με αυτά.

Η λειτουργία της πλατφόρμας και η αναφορά προβλήματος θα ακολουθεί συγκεκριμένη διαδικασία με στάδια στα οποία συμπεριλαμβάνονται:

- Η συμπλήρωση υποχρεωτικών πεδίων για τη πιο ολοκληρωμένη περιγραφή της φύσης του προβλήματος
- Επιλογή κατηγορίας/υποκατηγορίας
- Ορισμός προτεραιότητας
- Καθορισμός τοποθεσίας
- Επιλογή τμήματος/κλινικής
- Επισύναψη φωτογραφιών ή εγγράφων (εάν απαιτείται)
- Προσθήκη θέματος και περιγραφής

Με τη συμπλήρωση των απαραίτητων πεδίων θα υπάρχει η δυνατότητα με ευδιάκριτο κουμπί της Υποβολής του αιτήματος και αυτόματα θα αποστέλλεται επιβεβαιωτικό email το οποίο θα λειτουργεί και σαν απόδειξη καταχώρισης αιτήματος. Το αίτημα θα παραληφθεί από τον αρμόδιο χρήστη ή την ομάδα helpdesk (οι οποίοι θα κάνουν τη διαλογή και ανακατεύθυνση του μηνύματος εάν αυτό κριθεί απαραίτητο) με αυτόματη ειδοποίηση στην αρχική σελίδα της πλατφόρμας helpdesk ενώ θα υπάρχει η δυνατότητα αποστολής ταυτόχρονου ηλεκτρονικού μηνύματος με τα απαραίτητα κουμπιά ανταπόκρισης (call-to-action) για άμεση μετάβαση στο αίτημα υποστήριξης και δυνατότητα άμεσης ενέργειας. Ταυτόχρονα το σύστημα θα δίνει την δυνατότητα ανταπόκρισης μέσω του email ειδοποίησης. Στον πρόγραμμα email σας, θα δίνεται η δυνατότητα απ' ευθείας απάντησης μέσω της οποίας θα μπορούν οι χρήστες να καταγράψουν οποιαδήποτε επιπρόσθετα σχόλια ή να επισυνάψουν σχετικά έγγραφα ανάλογα με τις απαιτήσεις.

Απαντώντας στο email, η απάντησή θα μεταφέρεται αυτόματα με την αναφορά στο σύστημα, διασφαλίζοντας ότι τα σχόλια και τα συνημμένα θα ενσωματωθούν εγγράφεται στη διαχείριση της αναφοράς.

Παράλληλα, οι διαπιστευμένοι χρήστες ή η υπηρεσία helpdesk θα ενημερώνει την κατάσταση του αιτήματος (πχ παρελήφθη, σε αναμονή, σε επεξεργασία, προς επίλυση, ολοκληρωμένο, αρχειοθετημένο κλπ). Κάθε φορά που υπάρχει μια ενημέρωση ή αλλαγή στην κατάσταση της αναφοράς σας, θα λαμβάνεται άμεση ειδοποίηση μέσω email. Αυτές οι ειδοποιήσεις είναι απαραίτητες για να κρατούν ενήμερους τους χρήστες σχετικά με την πρόοδο του προβλήματος που έχει αναφερθεί. Η ειδοποίηση μέσω email θα περιλαμβάνει συνήθως λεπτομέρειες σχετικά με τις τελευταίες εξελίξεις, ενημερώσεις ή επιλύσεις που αφορούν τη συγκεκριμένη αναφορά. Αυτές οι πληροφορίες εξασφαλίζουν ότι οι χρήστες θα παραμένουν πάντοτε ενήμεροι για την κατάσταση και τυχόν ενέργειες που έχουν ληφθεί.

4.1 Παροχή των υπηρεσιών Help Desk προσδιορίζεται ως ακολούθως :

A. Λειτουργία Γραφείου Υποστήριξης 1ου επιπέδου (help desk), όπου αφορά τη λειτουργία του Προγράμματος Help Desk με τη βοήθεια τηλεφωνικών συνδέσεων που θα διαθέσει το Υπουργείο Υγείας για το σκοπό αυτό, το οποίο θα υποστηρίζει σε πρώτο επίπεδο τους χρήστες των εφαρμογών παρέχοντας πληροφορίες, επιλύοντας προβλήματα και απαντώντας ερωτήματα. Το Γραφείο υποστήριξης 1ου επιπέδου θα συνδέεται/συνεργάζεται με το back-office για την υποστήριξη-απάντηση πιο σύνθετων ερωτημάτων που δεν μπορούν να απαντηθούν σε πρώτο επίπεδο. Επίσης το σύστημα Help Desk θα διαθέτει οπωσδήποτε λειτουργία διαχείρισης υποθέσεων (ticketing) το οποίο παρέχει συνολική πληροφορία για την εξέλιξη μιας υπόθεσης, τη παρακολούθηση της επίλυσης, το προσωπικό που απάντησε στα ερωτήματα (agent management) καθώς και τις αναφορές σε ημερήσια, εβδομαδιαία και μηνιαία βάση.

Το Γραφείο Υποστήριξης πρώτου επιπέδου θα πρέπει να ακολουθεί συγκεκριμένα πρότυπα και διαδικασίες και κατ' ελάχιστον:

- θα υπάρχει δυνατότητα inbound & outbound επικοινωνίας, μέσω εναλλακτικών καναλιών που περιλαμβάνουν τηλεφωνική επικοινωνία, email και ειδικό σύστημα ticketing, διαθέτοντας φυσικούς agents, να παρέχει δυνατότητα καταγραφής και παρακολούθησης μεμονωμένων υποθέσεων/cases που θα πρέπει να προωθηθούν στα Όργανα του Προγράμματος, να αξιοποιεί τόσο ηλεκτρονικά κανάλια όσο και τηλεφωνική επικοινωνία,
- το προσωπικό του help desk θα αποκρίνεται εγκαίρως στα αιτήματα υποστήριξης των δικαιούχων με βάση την κρισιμότητα του κάθε αιτήματος, θα συνεργάζεται με τους υπόλοιπους διαχειριστικούς μηχανισμούς/αναδόχους και την Αναθέτουσα Αρχή, για να παρακολουθεί το σύνολο των αιτημάτων και να ενημερώνει σχετικά τους δικαιούχους,

- Στο πλαίσιο των καθηκόντων του help desk θα τηρείται και μηχανισμός παρακολούθησης συγκεκριμένων KPIs για την διασφάλιση της ποιότητας της υπηρεσίας. Θα παρέχει πλήρη στοιχεία σχετικά με τον όγκο των επικοινωνιών, των υποθέσεων και των αντίστοιχων χρόνων απόκρισης και να είναι σε θέση να αποστέλλει σε περιοδική βάση τυποποιημένες αναφορές που θα περιλαμβάνουν συμφωνημένες πληροφορίες/KPIs.

B. Λειτουργία Γραφείου Υποστήριξης 2ου επιπέδου (back-office). Αφορά στη λειτουργία ενός κεντρικού back office με συμβούλους-στελέχη που θα πρέπει να έχουν πλήρη γνώση του αντικειμένου και των διαδικασιών και να μπορούν να ανταποκριθούν στις ανάγκες όλων των εμπλεκόμενων. Στο πλαίσιο αυτό μπορεί να περιλαμβάνονται, ενδεικτικά, οι ακόλουθες εργασίες:

- Διοικητική διεκπεραίωση υποχρεώσεων
- υποστήριξη σε ερωτήματα και ζητήματα προερχόμενα από το help desk (escalation).
- υποστήριξη σε ερωτήματα και ζητήματα που λαμβάνει η Αναθέτουσα Αρχή.
- Πρόσθετες Οριζόντιες Υποστηρικτικές Υπηρεσίες.

Το κέντρο υποστήριξης χρηστών πρέπει να γίνει ένα καθημερινό εργαλείο, εύκολα προσβάσιμο και πλήρως κατανοητό από το σύνολο της κοινότητας των εμπλεκόμενων στην υλοποίηση των απογευματινών χειρουργείων. Θα πρέπει με εύκολο και κατανοητό τρόπο να παρέχει δομημένα όλη τη ζητούμενη πληροφορία στον χρήστη, αλλά παράλληλα να μπορεί να εξυπηρετήσει και προσωποποιημένα αιτήματα. Το παραπάνω αποτελεί όχι μόνο κρίσιμο παράγοντα επιτυχίας του ίδιου του έργου, αλλά και των έργων που συνδέονται με αυτό το έργο στο πλαίσιο της Δράσης. Ωράριο λειτουργίας και ομάδα εργασίας.

Το ωράριο λειτουργίας του help desk προσδιορίζεται σε δύο (2) βάρδιες, μία πρωινής απασχόλησης και μια απογευματινής απασχόλησης τεσσάρων ωρών ως ακολούθως :

- Ωράριο πρωινής λειτουργίας : 08:00 – 14:00
- Ωράριο απογευματινής λειτουργίας 14:00 – 20:00

Η ομάδα εργασίας του Help Desk αποτελείται από :

1ο επίπεδο :

- Έναν επικεφαλής / συντονιστή / επόπτη (supervisor) ανά βάρδια, ο οποίος διαχειρίζεται τα ζητήματα της καθημερινής λειτουργίας της ομάδας εργασίας, το συντονισμό και την επιτόπια κατεύθυνση σε ζητήματα που ανακύπτουν, και έχει την ευθύνη της παραγωγής και των ημερήσιων αναφορών, και
- Δέκα (10) ανταποκριτές (agents) ανά βάρδια, οι οποίοι αναλαμβάνουν την διαχείριση, καταγραφή, επίλυση των προβλημάτων των χρηστών.

2ο επίπεδο :

- Τρία (3) άτομα ανά βάρδια, που είναι ισχυροί / ικανοί χρήστες τόσο του λογισμικού help desk, όσο και της πλατφόρμας των χειρουργείων (power users), εκπαιδευμένοι για το σύνολο της διαδικασίας και ενήμεροι για το πως θα επιλύουν τα ζητήματα ή που θα απευθύνονται για την άντληση της πληροφορίας για την επίλυση των ζητημάτων.

4.2 Υποδομές λειτουργίας Help Desk.

Η ομάδα λειτουργίας του Help Desk θα εγκατασταθεί σε χώρο που θα υποδείξει η Αναθέτουσα Αρχή. Αν δεν υπάρχει αυτός ο χώρος, θα πρέπει ο ανάδοχος να διαθέτει τις αναγκαίες υποδομές για να φιλοξενήσει την ομάδα της τεχνικής υποστήριξης.

Στη περίπτωση φιλοξενίας της ομάδας στις εγκαταστάσεις της Αναθέτουσας Αρχής, θα διατεθεί στον ανάδοχο :

- Ο κατάλληλος χώρος εργασίας,
- Οι υποδομές διασύνδεσης με το διαδίκτυο,
- τηλεφωνικές συνδέσεις και τηλεφωνικές συσκευές
- Κλιματιζόμενος ασφαλής χώρος με πυρανίχνευση και πυρασφάλεια
- Χώρους υγιεινής και καθαρισμού

- Γραφεία και θέσεις εργασίας

Στο χώρο αυτό, ο ανάδοχος θα εγκαταστήσει :

- Ηλεκτρονικούς Υπολογιστές της επιλογής του, για τη λειτουργία της πλατφόρμας Help Desk
- Εκτυπωτές για την εκτύπωση των αιτημάτων ή των αναφορών
- Δικτυακό εξοπλισμό, καλώδια σύνδεσης για τη πλήρη διασύνδεση των υπολογιστών σε τοπικό δίκτυο (LAN), των περιφερειακών μονάδων και της πρόσβασης στο διαδίκτυο από υποδομή της Αναθέτουσας Αρχής.
- Σύστημα ή συστήματα αδιάλειπτης παροχής ισχύος (UPS) για τη λειτουργία της υποδομής.

Στη περίπτωση της μη διαθεσιμότητας χώρου στην Αναθέτουσα Αρχή, ο ανάδοχος την παραπάνω υποδομή θα την εγκαταστήσει σε δικό του χώρο, θα διαθέσει επιπλέον τις τηλεφωνικές συσκευές ενώ η τηλεφωνική επικοινωνία θα υλοποιηθεί είτε μέσω εκτροπής κλήσεων σε τηλεφωνικές γραμμές του αναδόχου είτε μέσω ειδικής τηλεφωνικής γραμμής που θα διαθέσει για το σκοπό αυτό (αποκλείονται οι τηλεφωνικές διασυνδέσεις με ειδικές χρεώσεις, πενταψήφιους αριθμούς κλήσης ή αριθμοί κινητής τηλεφωνίας).

4.3 Παραδοτέα Πακέτου Εργασίας 3: Υπηρεσίες συντήρησης, υποστήριξης και εκπαίδευσης

Τα παραδοτέα της παροχής υπηρεσιών συντήρησης, υποστήριξης και εκπαίδευσης, που αφορούν στο παρόν Πακέτο Εργασίας 3 είναι **Τριμηνιαίες αναφορές έργου** που υποβάλλονται στο 1ο δεκαήμερο του επομένου μήνα και περιλαμβάνει τις αναφορές για την εκτέλεση του έργου στο διάστημα αναφοράς

5. Πακέτο εργασίας 4 : Σύμβουλος επικοινωνίας

5.1 Γενικά στοιχεία για την υπηρεσία.

Το **Πακέτο Εργασίας 4** αφορά στο στρατηγικό σχεδιασμό, στην υλοποίηση και στην παροχή υψηλού επιπέδου συμβουλευτικών υπηρεσιών επικοινωνίας και προβολής για την προώθηση και προβολή του έργου και των παρεχόμενων υπηρεσιών του παρόντος Υποέργου. Ειδικότερα, ο Ανάδοχος σχεδιάζει και υλοποιεί δράσεις στρατηγικού σχεδιασμού, παρέχει συμβουλευτική υποστήριξη 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.

Σε όλες τις ενέργειες και το επικοινωνιακό υλικό που θα παραχθεί τηρούνται οι υποχρεώσεις που θέτει το θεσμικό πλαίσιο υλοποίησης δράσεων και έργων του Ελλάδα 2.0, όπως αποτυπώνονται στον Οδηγό Επικοινωνίας του Εθνικού Σχεδίου Ανάκαμψης και Ανθεκτικότητας Ελλάδα 2.0.

Για κάθε επικοινωνιακή ενέργεια που θα πραγματοποιείται στο πλαίσιο του Πακέτου Εργασίας 4, 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.

Πιο συγκεκριμένα, ο Ανάδοχος θα παρέχει τις ακόλουθες υπηρεσίες όπως περιγράφονται αναλυτικά ακολούθως ανά δράση:

Δράση 1: Επικοινωνιακή Στρατηγική και Σχέδιο Δράσεων Επικοινωνίας

Ο Ανάδοχος αναλαμβάνει σε συνέχεια σχετικής ενημέρωσης που θα πραγματοποιηθεί από την Αναθέτουσα Αρχή εντός ενός (1) μήνα 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 καταμεμημένου 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 συνολικού 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-στόχου και γενικότερα η πληροφόρηση της κοινής γνώμης για την πρωτοβουλία του Υπουργείου Υγείας και τις διαδικασίες για την επιτάχυνση της διενέργειας των εκκρεμών επεμβάσεων της λίστας χειρουργείων.

Το επικοινωνιακό σχέδιο θα πρέπει να περιλαμβάνει τουλάχιστον τα παρακάτω:

- Σχεδιασμό Επικοινωνιακής Στρατηγικής και Σχέδιο Δράσεων
- Στρατηγική Διαφημιστικής Καμπάνιας σε ΜΜΕ και ψηφιακά μέσα
- 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 προτεινομένων 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 2: Συντονισμός Δράσεων και Υπηρεσίες Σχεδιασμού και Υλοποίησης Επικοινωνιακών Ενεργειών

Η Δράση 2 περιλαμβάνει τις υπηρεσίες σχεδιασμού δημιουργικών για το ενημερωτικό υλικό και τη διοργάνωση-υποστήριξη εκδηλώσεων-προωθητικών ενεργειών, το συντονισμό των δράσεων και την υποστήριξη της Αναθέτουσας Αρχής κατά την εφαρμογή του Σχεδίου Δράσεων Επικοινωνίας και των προτεινομένων ενεργειών.

I. Για το συντονισμό και παρακολούθηση των Δράσεων επικοινωνίας, ο Ανάδοχος θα αναλάβει να παράσχει στην Αναθέτουσα Αρχή καθ' όλη τη διάρκεια του Έργου τα εξής:

- Συμμετοχή στελεχών του σε συναντήσεις σχετικές με το αντικείμενο του Έργου, όπου κρίνεται απαραίτητο.
- Απολογισμούς ενεργειών με αξιολόγηση, τεκμηρίωση, και σύνταξη εκθέσεων/αναφορών προόδου του φυσικού και οικονομικού αντικείμενου του Έργου, 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 τεθέντες στόχους, καθώς και για οποιοδήποτε άλλο λόγο κρίνει αιτιολογημένα η Αναθέτουσα Αρχή.

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.

2025DIAB29993

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 Υποέργων 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
- Κ.ά.

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.

Ο Ανάδοχος, πριν την διοργάνωση της εκάστοτε ενημερωτικής εκδήλωσης, θα υποβάλλει, 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 δράσης

III. Στο πλαίσιο της παρούσας δράσης περιλαμβάνεται και ο δημιουργικός σχεδιασμός επικοινωνιακού υλικού ανάλογα με τη 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 την ενημερωτική ιστοσελίδα της Δράσης συνολικά
- 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, κλπ.)
- Σχεδιασμό και Δημιουργία Διαφημιστικού Υλικού
- Μακέτες καταχωρήσεων στον Τύπο

- Δημιουργία Web Banners (premium display advertising)
- Σενάρια Οπτικοακουστικού Υλικού
- Σενάρια για τηλεοπτικά σποτ 30" – 40"
- Σενάρια για ραδιοφωνικά σποτ 30" – 40"
- 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.

Δράση 3. Σχεδιασμός και Διαχείριση Διαφημιστικής Καμπάνιας στα Μέσα Μαζικής Ενημέρωσης, στα μέσα κοινωνικής δικτύωσης και στο διαδίκτυο

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 MME.

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-στόχος,
- 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 (MME), 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.

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 MME 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 της Ελλάδας, 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.

Παράλληλα, στο πλαίσιο της παρούσας Δράσης, ο Ανάδοχος θα παρέχει ολοκληρωμένες υπηρεσίες για την ανάπτυξη και τη διαχείριση των διαφημιστικών ενεργειών στα κοινωνικά δίκτυα και διαδίκτυο (όπως youtube, google, programmatic), συγκεκριμένα θα αναλάβει:

i. Την εκπόνηση και διαχείριση Πλάνου Ψηφιακής Προβολής (Digital Plan), με συγκεκριμένες διαφημιστικές ενέργειες σε κοινωνικά δίκτυα και διαδίκτυο, προϋπολογισμό, χρονικό διάστημα υλοποίησης και εκτιμώμενα αποτελέσματα. Το Πλάνο Ψηφιακής Προβολής υποβάλλεται 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

ii. Τη δημιουργία / ενεργοποίηση λογαριασμών στα Μέσα Κοινωνικής Δικτύωσης και διαχείρισή τους για τα μέσα εκείνα στα οποία κρίνεται σκόπιμο να δημιουργηθούν.

iii. 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 των πολιτών για το έργο. 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.

iv. 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.).

Οι οικονομικοί φορείς κατά την υποβολή της προσφοράς δεν απαιτείται να υποβάλλουν αναλυτικό πλάνο στα MME, 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 οποιονδήποτε χρόνο αποτελεί αναφαίρετο δικαίωμα της Αναθέτουσας αρχής και ο Ανάδοχος οφείλει να συνεργάζεται προς την κατεύθυνση αυτή.

Δράση 4: Εκδηλώσεις πληροφόρησης, ενημέρωσης και προβολής

Η Δράση αυτή περιλαμβάνει τη διοργάνωση μιας σειράς προωθητικών και ενημερωτικών δράσεων όπως μεικτές -δια ζώσης και ηλεκτρονικές (Phygital events) εκδηλώσεις, ημερίδες και τεχνικές συναντήσεις, καθώς και ενέργειες για την προβολή και προσέλκυση δημοσιότητας στα MME, μέσω της οργάνωσης Press Events (Συνεντεύξεις Τύπου, κλπ.) για την άμεση ενημέρωση και διάχυση της πληροφορίας.

2025DIAB29993

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:

- Ενοικίαση, 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 κόστη προκύψουν για την υλοποίηση των προωθητικών ενεργειών περιλαμβάνονται στον συνολικό προϋπολογισμό της Δράσης.

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 (ενδεικτικά και όχι περιοριστικά) σε:

- Προωθητικά δώρα -give aways, promo items, κλπ.
- Διάφορα Υλικά εκδηλώσεων -σημάνσεις όπως προσκλήσεις, folder, πρόγραμμα, roll up banners, παρουσιάσεις).

Δράση 5: 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, ενδεικτικά, τα εξής:

- Παραγωγή ενημερωτικών εντύπων, φυλλαδίων & αφισών, κα.
- Παραγωγή τηλεοπτικών σποτ 30'' - 40''
- Παραγωγή ραδιοφωνικών σποτ 30'' - 40''
- Παραγωγή videos για χρήση σε παρουσιάσεις, εκδηλώσεις, στην ιστοσελίδα και κοινωνικά δίκτυα
- Παραγωγή gif web banners, infographics

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, βάσει Πρότασης Υλοποίησης. 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, 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.

Τα tv spot και video που θα δημιουργηθούν θα αξιοποιηθούν από την Αναθέτουσα Αρχή σε MME, Social Media, ψηφιακές καμπάνιες, ενέργειες δημοσιότητας και ευαισθητοποίησης.

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.

Επισημαίνεται ότι τα κόστη των παραγωγών περιλαμβάνονται στο συνολικό προϋπολογισμό της παρούσας Δράσης και θα αποτυπώνονται στην Πρόταση Υλοποίησης που θα υποβάλλεται στην Αναθέτουσα Αρχή πριν από κάθε ενέργεια.

Παραδοτέα Πακέτου Εργασίας 4: Σύμβουλος Ενεργειών Επικοινωνίας

Ο ανάδοχος θα υποβάλλει Τριμηνιαίες Εκθέσεις Αναφοράς με το σχετικό τεκμηριωτικό υλικό και θα υποβάλλονται στο 1ο δεκαήμερο του επομένου μήνα και θα περιγράφει όλες τις υπηρεσίες, ενέργειες, παραγωγές, εκδηλώσεις, διαφημιστικές καμπάνιες που έχουν υλοποιηθεί κατά το διάστημα αναφοράς. Ενδεικτικά, θα περιλαμβάνουν:

- την τρέχουσα κατάσταση του Σχεδίου Δράσεων Επικοινωνίας,
- εργασίες που εκτελέστηκαν κατά το διάστημα αναφοράς σε όλες τις δράσεις επικοινωνίας, δημιουργικού σχεδιασμού, παραγωγής, εκδηλώσεων, ανάπτυξης- ενημέρωσης και επικαιροποίησης ιστοσελίδας, 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, έντυπα κα.
- αναφορά σχετικά με τις εκδηλώσεις πληροφόρησης, ενημέρωσης και προβολής με ανάλυση δαπανών, βάσει των επιμέρους εγκεκριμένων προτάσεων υλοποίησης ανά ενέργεια
- ανάλυση δαπανών ανά Δράση, βάσει του Σχεδίου Δράσεων και των επιμέρους εγκεκριμένων προτάσεων υλοποίησης ανά ενέργεια
- πληροφορίες για την καμπάνια προβολής και δημοσιότητας στα MME (τηλεόραση, ραδιόφωνο, έντυπος τύπος, ιστοσελίδες)
- μέτρησης 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 Σχεδίου Δράσεων Επικοινωνίας

2025DIAB29993

- ανάλυση τυχόν προβλημάτων που αντιμετωπίστηκαν και αντίστοιχων διορθωτικών ενεργειών, που έγιναν ή προτάθηκαν.
- ενημερωμένο χρονοδιάγραμμα υλοποίησης Έργου των δράσεων επικοινωνίας, κα.

Οι ανωτέρω αναφορές ενσωματώνονται ανά περίπτωση στις αναφορές του συνολικού έργου, όταν αφορά και τον ανάλογο μήνα υποβολής αυτών των αναφορών.

ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ ΙΙΙ – 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 www.promitheus.gov.gr του Ε.Σ.Η.ΔΗ.Σ. στον συστημικό αριθμό του παρόντος διαγωνισμού.

Το ΕΕΕΣ της παρούσας διαδικασίας σύναψης σύμβασης συντάχθηκε σύμφωνα με την Κατευθυντήρια Οδηγία 15 (ΑΔΑ: ΩΧΟΓΟΞΤΒ-ΑΚΗ) της ΕΑΑΔΗΣΥ, την Κατευθυντήρια Οδηγία 23 (ΑΔΑ: Ψ3ΗΙΟΞΤΒ-Κ3Ε) της ΕΑΑΔΗΣΥ και τις οδηγίες της αριθμ. πρωτ. 4495/15-1-2018 εγκυκλίου (ΑΔΑ:6ΟΕΡ465ΧΙ8-ΚΤΒ) του Υπουργείου Οικονομίας και Ανάπτυξης με θέμα: «Παροχή οδηγιών για την εφαρμογή του άρθρου 79Α του ν. 4412/2016 (Α' 147) στις διαδικασίες σύναψης δημοσίων συμβάσεων προμηθειών και παροχής γενικών υπηρεσιών».

Για την συμπλήρωση του ΕΕΕΣ οι οικονομικοί φορείς χρησιμοποιηθούν την διαδικτυακή πύλη <https://espint.eprocurement.gov.gr> όπου «τηλεφορτώνουν» το αρχείο σε μορφή xml του ΕΕΕΣ 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

Στη προσφορά υποβάλλεται ψηφιακά υπογεγραμμένο σε μορφότυπο PDF το ΕΕΕΣ και προαιρετικά σε XML.

Σχετικές οδηγίες αναφορικά, με το ΕΕΕΣ μπορούν να αναζητηθούν από την ακόλουθη ηλεκτρονική διεύθυνση: <https://espd.eprocurement.gov.gr/#/start>

Από τις 2-5-2019, οι αναθέτουσες αρχές συντάσσουν το ΕΕΕΣ με τη χρήση της ηλεκτρονικής υπηρεσίας Promitheus ESPDint (<https://espint.eprocurement.gov.gr/>), που προσφέρει τη δυνατότητα ηλεκτρονικής σύνταξης και διαχείρισης του Ευρωπαϊκού Ενιαίου Εγγράφου Σύμβασης (ΕΕΕΣ). Η σχετική ανακοίνωση είναι διαθέσιμη στη Διαδικτυακή Πύλη του ΕΣΗΔΗΣ «www.promitheus.gov.gr».

Το περιεχόμενο του αρχείου, αναρτάται ξεχωριστά ως αναπόσπαστο μέρος αυτής.

Το αρχείο XML αναρτάται για τη διευκόλυνση των οικονομικών φορέων προκειμένου να συντάξουν μέσω της υπηρεσίας eΕΕΕΣ τη σχετική απάντησή τους.

ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ IV Άλλες δηλώσεις

Υπόδειγμα περιεχομένου υπεύθυνης δήλωσης περί ρήτηρας ακεραιότητας.

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 πραγματοποίησα/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.
- 5) 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,
- 6) 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,
- 7) 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,
- 8) 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,

2025DIAB29993

οποτεδήποτε και εάν η κατάσταση αυτή σύγκρουσης συμφερόντων προκύψει κατά τη διάρκεια εκτέλεσης της σύμβασης και μέχρι τη λήξη της.

9) [Σε περίπτωση χρησιμοποίησης υπεργολάβου]

Ο υπεργολάβος έλαβα γνώση της παρούσας ρήτρας ακεραιότητας και ευθύνομαι/ευθυνόμαστε για την τήρηση και από αυτόν απασών των υποχρεώσεων που περιλαμβάνονται σε αυτή.

Ονοματεπώνυμο Νόμιμου Εκπροσώπου
Ψηφιακή Υπογραφή.

**Υπόδειγμα περιεχομένου Υπεύθυνης Δήλωσης 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»**

Το περιεχόμενο της Υ.Δ. είναι :

«δεν έχει εκδοθεί καταδικαστική απόφαση κατά την έννοια του άρθρου 3 του ν.3310/2005 όπως ισχύει μετά την τροποποίησή του από το Ν. 3414/2005, η οποία αφορά στα πρόσωπα της εταιρείας (όπως αυτά αναφέρονται στο πιο πάνω άρθρο του νόμου) και δεσμεύομαι να γνωστοποιώ αμελλητί προς την ΕΥΔ Προγράμματος «ΔΥΤΙΚΗ ΕΛΛΑΔΑ» μέχρι την ολοκλήρωση της εκτέλεσης της Σύμβασης, τυχόν έκδοση σχετικής καταδικαστικής απόφασης με ισχύ δεδικασμένου σχετικά με τη συνδρομή των ασυμβίβαστων ιδιοτήτων και απαγορεύσεων των πιο πάνω άρθρων του νόμου και κατ' εφαρμογή των παραγράφων 4 και 5 του τίτλου ΙΙ της ΚΥΑ 20977/ΦΕΚ/Β/23.08.2007 (ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΕΙΣ ΠΟΥ ΣΥΝΑΠΤΟΥΝ ΔΗΜΟΣΙΕΣ ΣΥΜΒΑΣΕΙΣ ΚΑΤΑ ΤΗΝ ΕΝΝΟΙΑ ΤΟΥ ΑΝΑΡΙΘΜΗΜΕΝΟΥ ΑΡΘΡΟΥ 2 ΠΑΡ. 5 ΤΟΥ Ν.3310/2005 ΟΠΩΣ ΠΡΟΣΤΕΘΗΚΕ ΜΕ ΤΟ ΑΡΘΡΟ 2 ΠΑΡ.3 ΤΟΥ Ν.3414/2005)».

Ονοματεπώνυμο Νόμιμου Εκπροσώπου
Ψηφιακή Υπογραφή

ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ V – Υπόδειγμα Εγγυητικών Επιστολών

[Α] ΥΠΟΔΕΙΓΜΑ ΕΓΓΥΗΤΙΚΗΣ ΣΥΜΜΕΤΟΧΗΣ

Εκδότης (Πλήρης επωνυμία Πιστωτικού Ιδρύματος / Ε.Τ.Α.Α.-Τ.Σ.Μ.Ε.Δ.Ε.)

Ημερομηνία έκδοσης:

Προς: (Πλήρης επωνυμία Αναθέτουσας Αρχής)

(Διεύθυνση Αναθέτουσας Αρχής)

Εγγύηση μας υπ' αριθμ. 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 ευρώ υπέρ του

(i) [σε περίπτωση φυσικού προσώπου]: (ονοματεπώνυμο, πατρώνυμο), ΑΦΜ:
(διεύθυνση), ή

(ii) [σε περίπτωση νομικού προσώπου]: (πλήρη επωνυμία), ΑΦΜ:
(διεύθυνση) ή

(iii) [σε περίπτωση ένωσης ή κοινοπραξίας:] των φυσικών / νομικών προσώπων

α) (πλήρη επωνυμία), ΑΦΜ:
(διεύθυνση)

β) (πλήρη επωνυμία), ΑΦΜ:
(διεύθυνση)

γ) (πλήρη επωνυμία), ΑΦΜ:
(διεύθυνση)

ατομικά και για κάθε μία 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 την (αριθμό/ημερομηνία) Διακήρυξη της (Αναθέτουσας Αρχής), για την ανάδειξη αναδόχου για την ανάθεση της σύμβασης: “(τίτλος σύμβασης)”.

Η παρούσα εγγύηση καλύπτει μόνο τις από τη συμμετοχή στην ανωτέρω απορρέουσες υποχρεώσεις του/της (υπέρ ου η εγγύηση) καθ' όλο τον 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 πέντε (5) ημέρες από την απλή έγγραφη ειδοποίησή σας.

Η παρούσα ισχύει μέχρι και την

ή

Η παρούσα ισχύει μέχρις ότου αυτή μας επιστραφεί ή μέχρις ότου λάβουμε έγγραφη δήλωσή σας ότι μπορούμε να θεωρήσουμε την Τράπεζα 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 μας υποβληθεί πριν από 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 των εγγυήσεων που έχουμε το δικαίωμα να εκδίδουμε.

(Εξουσιοδοτημένη Υπογραφή)

Σημειώνεται ότι οι εγγυητικές επιστολές από το Ταμείο Παρακαταθηκών και Δανείων έχουν δική τους γραμμογράφηση σύμφωνα με τη νομοθεσία που διέπει το ταμείο.

[B] ΥΠΟΔΕΙΓΜΑ ΕΓΓΥΗΤΙΚΗΣ ΚΑΛΗΣ ΕΚΤΕΛΕΣΗΣ ΣΥΜΒΑΣΗΣ

Εκδότης (Πλήρης επωνυμία Πιστωτικού Ιδρύματος / Ε.Τ.Α.Α.-Τ.Σ.Μ.Ε.Δ.Ε.)

Ημερομηνία έκδοσης

Προς: (Πλήρης επωνυμία Αναθέτουσας Αρχής.....)

(Διεύθυνση Αναθέτουσας Αρχής).....

Εγγύηση μας υπ' αριθμ. 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 ευρώ

υπέρ του:

(i) [σε περίπτωση φυσικού προσώπου]: (ονοματεπώνυμο, πατρώνυμο), ΑΦΜ: (διεύθυνση), ή

(ii) [σε περίπτωση νομικού προσώπου]: (πλήρη επωνυμία), ΑΦΜ: (διεύθυνση), ή

(iii) [σε περίπτωση ένωσης ή κοινοπραξίας:] των φυσικών / νομικών προσώπων

α) (πλήρη επωνυμία), ΑΦΜ: (διεύθυνση)

β) (πλήρη επωνυμία), ΑΦΜ: (διεύθυνση)

γ) (πλήρη επωνυμία), ΑΦΜ: (διεύθυνση) (συμπληρώνεται με όλα τα μέλη της ένωσης / κοινοπραξίας)

ατομικά και για κάθε μία 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 αριθμ σύμβασης “(τίτλος σύμβασης)”, σύμφωνα με την (αριθμό/ημερομηνία) Διακήρυξη της (Αναθέτουσας Αρχής).

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 πέντε (5) 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 μας επιστραφεί ή μέχρις ότου λάβουμε έγγραφη δήλωσή σας ότι μπορούμε να θεωρήσουμε την Τράπεζα μας απαλλαγμένη από κάθε σχετική υποχρέωση εγγυοδοσίας μας.

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 των εγγυήσεων που έχουμε το δικαίωμα να εκδίδουμε.

(Εξουσιοδοτημένη Υπογραφή)

ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ VI – Υπόδειγμα Οικονομικής Προσφοράς

Οι υποψήφιοι ανάδοχοι, εκτός της συμπλήρωσης των πινάκων στη πλατφόρμα ΕΣΗΔΗΣ, υποχρεωτικά υποβάλλουν την οικονομική προσφορά τους, σε ξεχωριστό αρχείο PDF ψηφιακά υπογεγραμμένο και σύμφωνα με τους ακόλουθους πίνακες για κάθε τμήμα έργου που συμμετέχουν.

Τμήμα 1 – Υποέργο 4 έλεγχοι υποβαλλόμενων πράξεων προς αποζημίωση (audit)

A/A	Περιγραφή ελεγκτικής υπηρεσίας	Ποσότητα	Τιμή μονάδας	Τιμή προσφοράς
1	Μηνιαίες αναφορές ελέγχου	15		
2	Τεκμηριωμένες εκθέσεις ελέγχου (6 ^ο και 12 ^ο μήνα)	2		
3	Τελική έκθεση ελέγχου έργου	1		
Σύνολο προσφοράς				
ΦΠΑ 24%				
Γενικό σύνολο προσφοράς				

Τμήμα 2 (Υποέργο 5) Τεχνικός Σύμβουλος Διαχείρισης και Υποστήριξης Έργου και ενεργειών επικοινωνίας

ΕΝΤΥΠΟ Α

A/A	Περιγραφή υπηρεσίας ανά πακέτο εργασίας	Μονάδα μέτρησης	Ποσότητα	Τιμή μονάδας	Τιμή προσφοράς
1	Πακέτο εργασίας 1 ΡΜΟ				
1.1	Τριμηνιαίες αναφορές έργου	Εκθέσεις αναφοράς	5		
2	Πακέτο Εργασίας 2 : Παροχή υπηρεσιών προμήθειας, ανάπτυξης, παραμετροποίησης λογισμικού και λοιπών υποστηρικτικών συστημάτων				
2.1	Τριμηνιαίες αναφορές έργου	Εκθέσεις αναφοράς	5		
3	Πακέτο εργασίας 3 Υπηρεσίες συντήρησης, υποστήριξης και εκπαίδευσης				
3.1	Τριμηνιαίες αναφορές έργου	Εκθέσεις αναφοράς	5		

ΕΝΤΥΠΟ Β

Πακέτο εργασίας 4 Σύμβουλος ενεργειών επικοινωνίας

ΠΕΡΙΓΡΑΦΗ	ΠΡΟΫΠΟΛΟΓΙΣΜΟΣ (άνευ ΦΠΑ) (α)	% ΕΚΠΤΩΣΗΣ (β)	ΠΡΟΣΦΕΡΟΜΕΝΗ ΤΙΜΗ ΑΝΕΥ ΦΠΑ (€)
Σχεδιασμός Επικοινωνιακής Στρατηγικής και Σχέδιο Δράσεων	35.500,00 €		$\alpha * (100\% - \beta)$
Συντονισμός δράσεων επικοινωνίας – Ομάδα έργου διαχείρισης και	324.500,00 €		$\alpha * (100\% - \beta)$

ΠΕΡΙΓΡΑΦΗ	ΠΡΟΫΠΟΛΟΓΙΣΜΟΣ (άνευ ΦΠΑ) (α)	% ΕΚΠΤΩΣΗΣ (β)	ΠΡΟΣΦΕΡΟΜΕΝΗ ΤΙΜΗ ΑΝΕΥ ΦΠΑ (€)
υλοποίησης δράσεων επικοινωνίας (δημιουργικές εργασίες, παρακολούθηση Σχεδίου δράσεων, συμμετοχή στην υλοποίηση εκδηλώσεων, ιστοσελίδα - micro site, κα)			
Σχεδιασμός και Διαχείριση Διαφημιστικής Καμπάνιας στα ΜΜΕ (τηλεόραση, ραδιόφωνο, έντυπος και ηλεκτρονικός τύπος), στα μέσα κοινωνικής δικτύωσης και στο διαδίκτυο (π.χ. Youtube)	90.000,00 €		$\alpha * (100\% - \beta)$

ΕΝΤΥΠΟ Γ

ΠΕΡΙΓΡΑΦΗ	ΜΟΝΑΔΑ ΜΕΤΡΗΣΗΣ	ΠΟΣΟΤΗΤΑ	ΑΞΙΑ ΧΩΡΙΣ ΦΠΑ [€]
Υλοποίηση Εκδηλώσεων πληροφόρησης, ενημέρωσης και προβολής	ΚΑΤ' ΑΠΟΚΟΠΗ	1	160.000,00€
Παραγωγές έντυπου, ηλεκτρονικού, οπτικοακουστικού και λοιπού ενημερωτικού υλικού - διαφημιστικών υλικών	ΚΑΤ' ΑΠΟΚΟΠΗ	1	160.000,00€

Επισημαίνεται ότι οι προϋπολογισμοί των υπηρεσιών για: Υλοποίηση Εκδηλώσεων πληροφόρησης, ενημέρωσης και προβολής και Παραγωγές έντυπου, ηλεκτρονικού, οπτικοακουστικού και λοιπού ενημερωτικού υλικού - διαφημιστικών υλικών 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, 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."

ΣΥΝΟΛΙΚΟ ΕΝΤΥΠΟ Δ 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 ΤΙΜΗ ΑΝΕΥ ΦΠΑ	ΣΥΝΟΛΙΚΗ ΠΡΟΣΦΕΡΟΜΕΝΗ ΤΙΜΗ ΜΕ ΦΠΑ
ΕΝΤΥΠΟ Α		
ΕΝΤΥΠΟ Β		
ΕΝΤΥΠΟ Γ		
ΕΝΤΥΠΟ Δ*	320.000,00€	396.800,00 €
ΣΥΝΟΛΙΚΗ ΠΡΟΣΦΕΡΟΜΕΝΗ ΤΙΜΗ ΕΡΓΟΥ αριθμητικώς		
ΣΥΝΟΛΙΚΗ ΠΡΟΣΦΕΡΟΜΕΝΗ ΤΙΜΗ ΕΡΓΟΥ ολογράφως		

*: Επισημαίνεται ότι οι προϋπολογισμοί των υπηρεσιών του εντύπου Δ αφορούν σε δαπάνες που δεν υπόκεινται σε έκπτωση

ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ VII – Υπόδειγμα περιεχομένου Υ.Δ. περί μη ρωσικής εμπλοκής

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 υπεύθυνα 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.»

ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ VIII – Υπόδειγμα βιογραφικού σημειώματος στελεχών ομάδας έργου

Τα μέλη των ομάδων έργου συμπληρώνουν το βιογραφικό τους σύμφωνα με το υπόδειγμα, και δεν απαιτείται να υποβάλλουν κανένα περαιτέρω στοιχείο στη φάση της υποβολής προσφορών εκτός αν το αιτηθεί η Επιτροπή Διενέργειας που έχει απεριόριστο έννομο δικαίωμα σε οποιαδήποτε φάση του διαγωνισμού.

Τα βιογραφικά σημειώματα υποβάλλονται με ψηφιακή υπογραφή από το κάθε μέλος ή μέσω ψηφιακής σήμανσης από το gov.gr

ΒΙΟΓΡΑΦΙΚΟ ΣΗΜΕΙΩΜΑ

ΠΡΟΣΩΠΙΚΑ ΣΤΟΙΧΕΙΑ			
Επώνυμο:		Όνομα:	
Τηλέφωνο επικοινωνίας		E-mail:	

ΕΚΠΑΙΔΕΥΣΗ			
Επωνυμία ιδρύματος	Τίτλος πτυχίου	Αντικείμενο / Ειδικότητα	Ημερομηνία απόκτησης τίτλου

ΔΙΑ ΒΙΟΥ ΜΑΘΗΣΗ, ΚΑΤΑΡΤΙΣΗ, ΠΙΣΤΟΠΟΙΗΣΕΙΣ, ΞΕΝΕΣ ΓΛΩΣΣΕΣ			
Φορέας έκδοσης	Τίτλος Πιστοποίησης / Κατάρτισης	Αντικείμενο / Ειδικότητα	Ημερομηνία απόκτησης / Ισχύει έως

ΚΑΤΗΓΟΡΙΑ ΣΤΕΛΕΧΟΥΣ	
(στο προτεινόμενο, από τον υποψήφιο Ανάδοχο, σχήμα διοίκησης Έργου)	

ΕΠΑΓΓΕΛΜΑΤΙΚΗ ΕΜΠΕΙΡΙΑ				
Έργο (ή Θέση)	Εργοδότης	Ρόλος και Καθήκοντα στο Έργο (ή Θέση)	Απασχόληση στο Έργο	
			Περίοδος (από– έως)	A/M

ΔΗΛΩΣΗ ΒΙΟΓΡΑΦΙΚΟΥ

1. έχω λάβει γνώση των αναγκών, των απαιτήσεων και των προδιαγραφών των υπηρεσιών και μπορώ να ανταποκριθώ στο ρόλο μου.
2. Συνεργάζομαι αποκλειστικά με τον οικονομικό φορέα και δεν συμμετέχω σε άλλη πρόταση.
3. Διαθέτω τη τεχνική, επιστημονική και επαγγελματική επάρκεια για την παροχή των υπηρεσιών
4. Όλα τα στοιχεία είναι ακριβή και αληθή και δεσμεύομαι να προσκομίσω άμεσα τα όποια δικαιολογητικά απαιτηθούν.

ΟΝΟΜΑΤΕΠΩΝΥΜΟ

Ψηφιακή Υπογραφή ή ψηφιακή σήμανση μέσω gov.gr

ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ ΙΧ – Ενημέρωση για τη 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 προστηθέντες 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 ίσο με τη διάρκεια της εκτέλεσης της σύμβασης, και μετά τη λήξη αυτής για χρονικό διάστημα πέντε (5) 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 μορφής αθέμιτη επεξεργασία