



ΕΛΛΗΝΙΚΗ ΔΗΜΟΚΡΑΤΙΑ
ΥΠΟΥΡΓΕΙΟ ΥΓΕΙΑΣ
ΔΙΟΙΚΗΣΗ 1ης Υ.ΠΕ. ΑΤΤΙΚΗΣ
Δ/ΣΗ ΟΙΚΟΝΟΜΙΚΗΣ ΟΡΓΑΝΩΣΗΣ & ΥΠΟΣΤΗΡΙΞΗΣ
ΤΜΗΜΑ ΠΡΟΜΗΘΕΙΩΝ

Αθήνα, 31/03/2026
Αρ. Πρωτ. :15225

Ταχ. Δ/ση: Ζαχάρωφ 3
Ταχ. Κώδικας: 115 21, Αθήνα
Πληροφορίες: Ελένη Κολοκυθά
e-mail: ekolokytha@1dype.gov.gr
Τηλέφ. Επικοινων.: 2132010425

Μέσω ηλεκτρονικής πλατφόρμας
<https://support.gov.gr/guide/index.jsp?type=govgr65>

ΘΕΜΑ: Ανακοίνωση πρόσκλησης 1^{ης} δημόσιας διαβούλευσης επί του σχεδίου των τεχνικών προδιαγραφών για την « **Παροχή Υπηρεσιών Συντήρησης και Επισκευής του Εξοπλισμού Πληροφορικής της Κεντρικής Υπηρεσίας και των Μονάδων Πρωτοβάθμιας Φροντίδας Υγείας ευθύνης της 1^{ης} Υ.Πε. ΑΤΤΙΚΗΣ** ».

Η 1^η Υ.Πε. Αττικής ανακοινώνει ότι τίθενται σε ανοιχτή 1^η Δημόσια Διαβούλευση οι τεχνικές προδιαγραφές για την « **Παροχή Υπηρεσιών Συντήρησης και Επισκευής του Εξοπλισμού Πληροφορικής της Κεντρικής Υπηρεσίας και των Μονάδων Πρωτοβάθμιας Φροντίδας Υγείας ευθύνης της 1^{ης} Υ.Πε. ΑΤΤΙΚΗΣ** ». Οι τεχνικές Προδιαγραφές που έχουν συνταχθεί από αρμόδια επιτροπή, δύνανται να τροποποιηθούν κατά την αξιολόγηση των αποτελεσμάτων της Δημόσιας Διαβούλευσης.

Η 1^η Δημόσια Διαβούλευση, που αφορά στις Τεχνικές Προδιαγραφές, θα διαρκέσει για χρονικό διάστημα δεκαπέντε (15) ημερών από την ημέρα ανάρτησής της στη Διαδικτυακή Πύλη «Προμηθεύς» του ΟΠΣ ΕΣΗΔΗΣ.

Η ανάρτηση θα γίνει μέσω της ηλεκτρονικής εφαρμογής υποβολής και διαχείρισης αιτημάτων υποστήριξης (ticket) στην ιστοσελίδα <https://support.gov.gr/guide/index.jsp?type=govgr65> και στην ιστοσελίδα της 1^{ης} Υ.Πε. Αττικής (<https://www.1dype.gov.gr>).

Παρακαλείσθε οι ενδιαφερόμενοι όπως ανταποκριθείτε και συμμετάσχετε καταθέτοντας τις απόψεις, εισηγήσεις και παρατηρήσεις σας.

Σας ευχαριστούμε εκ των προτέρων για τη συμμετοχή σας στη διαδικασία.

Η ΔΙΟΙΚΗΤΡΙΑ

ΟΛΓΑ ΜΠΑΛΑΟΥΡΑ

«Τεχνικές Απαιτήσεις - Προδιαγραφές για την Ανάδειξη Αναδόχου για την Παροχή Υπηρεσιών Συντήρησης και Επισκευής του Εξοπλισμού Πληροφορικής της Κεντρικής Υπηρεσίας και των Μονάδων Πρωτοβάθμιας Φροντίδας Υγείας ευθύνης της 1^{ης} Υ.ΠΕ. ΑΤΤΙΚΗΣ»

ΠΙΝΑΚΑΣ ΠΕΡΙΕΧΟΜΕΝΩΝ

Κεφάλαιο 1.	Εισαγωγή.....	2
Κεφάλαιο 2.	Τεχνικές Προδιαγραφές	3
Κεφάλαιο 3.	Απαντήσεις Τεχνικών Προδιαγραφών	11
3.1	Συντήρηση εγκατεστημένων πληροφοριακών συστημάτων	12
3.2	Απόκριση υπηρεσιών συντήρησης.....	14
3.3	Τηλε-υποστήριξη και διάγνωση βλαβών.....	14
3.4	Backup Περιφερειακός Εξοπλισμός	14
3.5	Αντικατάσταση Εξοπλισμού.....	15
3.6	Πιστοποιητικά εκπαίδευσης προσωπικού	15
3.7	Πιστοποιητικά ISO-	15
3.8	Υποδομή Υποψηφίου και Προϋπολογισμός Έργου	15
ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ		
II.....		15

Εισαγωγή

Το παρόν κείμενο αποτελεί τις τεχνικές προδιαγραφές για διαγωνισμό της 1^{ης} Υ.Πε. Αττικής με στόχο την επιλογή αναδόχου για την Παροχή Υπηρεσιών Συντήρησης του Εξοπλισμού Πληροφορικής της Κεντρικής Υπηρεσίας και των Μονάδων Πρωτοβάθμιας Φροντίδας Υγείας ευθύνης της.

Το Έργο, όπως αυτό εκφράζεται μέσα από τα τεύχη της σχετικής διακήρυξης, περιλαμβάνει την συντήρηση των εγκατεστημένων στην Κεντρική Υπηρεσία και των ΜΠΦΥ¹, σύμφωνα με το ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ II, του Εξοπλισμού Πληροφορικής, παρέχοντας υπηρεσίες και ανταλλακτικά.

Κύριοι άξονες για τον υποψήφιο ανάδοχο :

- Η μακρόχρονη εμπειρία και τεχνογνωσία των πληροφοριακών συστημάτων της 1ης Υ.Πε. Αττικής.
- Η εμπειρία και τεχνογνωσία συντήρησης παρομοίων συστημάτων σε Νοσοκομεία.
- Η αντιμετώπιση του Έργου, με βάση τις αρχές της ποιοτικής παροχής υπηρεσιών διασφαλισμένου επιπέδου παρεχόμενης Υπηρεσίας (Service Level Agreement)
- Η συνεργασία με τον κατασκευαστή των υπολογιστικών συστημάτων της 1ης Υ.Πε. Αττικής

Η τεχνική προσφορά να είναι δομημένη σε τρία (3) κεφάλαια και στα παραρτήματα, ως ακολούθως :

- Κεφάλαιο 1 – Συνοπτική αναφορά στο αντικείμενο του Έργου και στις αρχές σχεδιασμού της προτεινόμενης πρότασης.
- Κεφάλαιο 2 – Τις Τεχνικές Προδιαγραφές-Λειτουργικές Απαιτήσεις Υπηρεσιών Συντήρησης του Έργου
- Κεφάλαιο 3 – Τις απαντήσεις στις Τεχνικές Προδιαγραφές-Λειτουργικές Απαιτήσεις Υπηρεσιών Συντήρησης του Έργου

Τεχνικές Προδιαγραφές Έργου

A/A	ΤΕΧΝΙΚΕΣ ΠΡΟΔΙΑΓΡΑΦΕΣ	ΑΠΑΙΤΗΣΗ	ΑΠΑΝΤΗΣΗ	ΠΑΡΑΠΟΜΠΗ
1.	Συντήρηση εγκαταστημένων πληροφορικών υποδομών παρέχοντας υπηρεσίες συντήρησης και ανταλλακτικά για όλα τα μέρη τους:	ΝΑΙ		
	I. Προσωπικών ηλεκτρονικών υπολογιστών			
	II. Εκτυπωτών			
	III. Πολυμηχανημάτων			
	IV. Όλων των RACKs και των τροφοδοτικών αδιάλειπτης λειτουργίας UPS πλην εκείνων που είναι εγκατεστημένα στο Computer Room της Κεντρικής Υπηρεσίας (Ζαχάρωφ 3) ή είναι συνδεδεμένα μέσω Κεντρικής Εγκατάστασης για την υποστήριξη εξοπλισμού πέραν των υποδομών πληροφορικής ή είναι συνδεδεμένα σε Ιατροτεχνολογικό Εξοπλισμό			
2.	Παρουσία προσωπικού συντήρησης στην Κεντρική Υπηρεσία της 1ης Υ.Πε. Αττικής, κατά τις εργάσιμες ημέρες από τις 09:00 - 17:00 .	ΝΑΙ		
3.	Διαθεσιμότητα ενός ακόμη τεχνικού ο οποίος θα καλύπτει κατά τις εργάσιμες ημέρες και ώρες 09:00 π.μ. - 17:00 μ.μ., προκειμένου να καλυφθούν τα παραρτήματα της Κεντρικής Υπηρεσίας της 1 ^{ης} Υ.Πε. Αττικής και οι Περιφερειακές Μονάδες Παροχής Υγείας	ΝΑΙ		

Α/Α	ΤΕΧΝΙΚΕΣ ΠΡΟΔΙΑΓΡΑΦΕΣ	ΑΠΑΙΤΗΣΗ	ΑΠΑΝΤΗΣΗ	ΠΑΡΑΠΟΜΠΗ
4.	Δυνατότητα άμεσης αντικατάστασης μέχρι δέκα (10) προσωπικών ηλεκτρονικών υπολογιστών και πέντε (8) εκτυπωτών τύπου laser, τριών (3) εκτυπωτών γραμμωτού κώδικα και πολυμηχανημάτων, όλων των ανωτέρω με δεδομένα τεχνικά χαρακτηριστικά, μέχρι να επισκευασθεί ο εξοπλισμός της 1 ^{ης} Υ.Πε., αν επισκευάζεται.	ΝΑΙ		
5.	Δυνατότητα αντικατάστασης του συνόλου του εξοπλισμού πληροφορικής με εξοπλισμό δεδομένων τεχνικών χαρακτηριστικών, με προσυμφωνημένη τιμή και με την πιστοποίηση της αδυναμίας επισκευής τόσο από τον συντηρητή όσο και από το αρμόδιο Τμήμα Υποδομών, της Διεύθυνσης Πληροφορικής της 1 ^{ης} Υ.Πε. Αττικής.	ΝΑΙ		
6.	Ο συντηρητής οφείλει να παρουσιάσει πιστοποιητικά εκπαίδευσης του προσωπικού του ή υπεργολάβων του στις αντίστοιχες κατασκευαστικές εταιρίες του εξοπλισμού της 1ης Υ.Πε. Αττικής. Σε περίπτωση συνεργασίας με υπεργολάβους θα πρέπει να κατατεθεί το σχέδιο σύμβασης τους υπογεγραμμένο τόσο από τον υποψήφιο ανάδοχο όσο και από τον υπεργολάβο του.	ΝΑΙ		
7.	Ο υποψήφιος ανάδοχος – συντηρητής αλλά και οι υπεργολάβοι του. πρέπει να είναι πιστοποιημένοι με Συστήματα Ποιότητας ISO-9001 / ISO 27001/ ISO 45001 / ISO 20000-1 και να δύνανται να παρουσιάσουν αποδεικτικά πραγματοποίησης	ΝΑΙ		

A/A	ΤΕΧΝΙΚΕΣ ΠΡΟΔΙΑΓΡΑΦΕΣ	ΑΠΑΙΤΗΣΗ	ΑΠΑΝΤΗΣΗ	ΠΑΡΑΠΟΜΠΗ
	επιτυχημένων εργασιών σε φορείς του Δημοσίου και σε Νοσοκομεία.			
8.	Θα θεωρηθεί πλεονέκτημα η συντήρηση ομοίων συστημάτων από τον υποψήφιο ανάδοχο.	ΝΑΙ		
9.	Καταγραφή είδους και ποσότητας εξοπλισμού πληροφορικής που είναι εγκατεστημένα στην Κεντρική Υπηρεσία της 1ης Υπε. Αττικής και στις ΜΠΦΥ κατά τη συντήρηση	ΝΑΙ		
10.	Προληπτική συντήρηση εξοπλισμού που θα πραγματοποιείται στο σύνολό του, με επίσκεψη στα σημεία εγκατάστασης του εξοπλισμού και θα περιλαμβάνει : Καθαρισμό , PCs, οθονών, πληκτρολογίων, εκτυπωτικών κεφαλών, Disk Drives και έλεγχο καλωδιώσεων και επαφών.	ΝΑΙ		
11.	Τεχνική υποστήριξη και συντήρηση του λογισμικού στην οποία περιλαμβάνεται: <ul style="list-style-type: none"> • Εγκατάσταση του Λογισμικού, όταν καθίσταται αναγκαίο. • Αναβάθμιση του υποστηριζόμενου λογισμικού με νέες εκδόσεις / διορθώσεις (Patches, fixes, updates) όποτε αυτές είναι διαθέσιμες από τους κατασκευαστές. • Έλεγχος και αποκατάσταση από επίθεση ιών (antivirus scanning) υπολογιστών, προγραμμάτων, e-mail. Εγκατάσταση 	ΝΑΙ		

Α/Α	ΤΕΧΝΙΚΕΣ ΠΡΟΔΙΑΓΡΑΦΕΣ	ΑΠΑΙΤΗΣΗ	ΑΠΑΝΤΗΣΗ	ΠΑΡΑΠΟΜΠΗ
	<p>λογισμικού προστασίας (antivirus software) από ιούς υπολογιστών. Περιλαμβάνονται :</p> <p>Έλεγχος για πιθανή εισβολή ιού.</p> <p>Προσπάθεια εξασφάλισης και αποθήκευσης των δεδομένων των σκληρών δίσκων του υπολογιστή.</p> <p>Αποκατάσταση και επαναφορά του υπολογιστή σε λειτουργία. (Το λογισμικό θα παρέχεται από την 1^η Υ.Πε. Αττικής)</p> <ul style="list-style-type: none"> • Την εκπαίδευση του προσωπικού στη χρήση και στις διαδικασίες λειτουργίας των νέων εκδόσεων που εγκαθίστανται. • (Λογισμικό Antivirus διαθέτει η 1^η Υ.Πε. Αττικής με τις αντίστοιχες άδειες Client) 			
12..	<p>Νέες εγκαταστάσεις (λογισμικού, λειτουργικών, hardware-software)</p>	ΝΑΙ		
13.	<p>Οι ανωτέρω υπηρεσίες θα πρέπει να παρέχονται από τεχνικούς με αποδεδειγμένη εμπειρία σε αντίστοιχες εγκαταστάσεις και συγκεκριμένα του system software που είναι εγκατεστημένο στις εγκαταστάσεις της Υπηρεσίας, και ειδικότερα :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Windows 10,11 & Windows SERVER ή νεώτερο 	ΝΑΙ		

A/A	ΤΕΧΝΙΚΕΣ ΠΡΟΔΙΑΓΡΑΦΕΣ	ΑΠΑΙΤΗΣΗ	ΑΠΑΝΤΗΣΗ	ΠΑΡΑΠΟΜΠΗ
	<ul style="list-style-type: none"> • Linux • BitDefender Security • Microsoft I.I.S, xampp, wampp • ROUTING.BALANCING • VPN δίκτυα • MS Office 2019 Pro, o365 ή νεώτερο 			
	<u>Συντήρηση RACK & UPS</u>			
	<p>Ενδεικτικά αναφέρονται παρακάτω οι εργασίες προληπτικής συντήρησης που θα λάβουν χώρα σε RACK που βρίσκονται σε σημεία απόληξης οριζόντιας καλωδίωσης σε χώρους της 1ης Υ.Πε. Αττικής όπως ενδεικτικά παρατίθενται στον Πίνακα 2.</p> <p>Οι εργασίες που θα πραγματοποιηθούν είναι:</p>	ΝΑΙ		
14.	Καταγραφή ενεργού και παθητικού εξοπλισμού κατά τη συντήρηση	ΝΑΙ		
15.	Όπου απαιτείται μικτονόμηση Καλωδιώσεων, σε patch panel σε ελεύθερες θέσεις	ΝΑΙ		
16.	Αποσύνδεση των υφιστάμενων καλωδιώσεων σύνδεσης PatchPanel και ενεργού εξοπλισμού και αφαίρεσή τους από το RACK	ΝΑΙ		
17.	<p>Σύνδεση Νέων καλωδιώσεων με διαφορετικούς χρωματισμούς αντιστοίχισης βάσει των υφιστάμενων Vlan's (επτά (7)), τα οποία δυνητικά μπορεί να αυξηθούν μέχρι ολοκλήρωσης της διαγωνιστικής διαδικασίας.</p> <p>Στις υποχρεώσεις του Αναδόχου ΔΕΝ συμπεριλαμβάνεται η εγκατάσταση καλωδιώσεων σε νέες θέσεις εργασίας, ή η αντικατάσταση καλωδιώσεων</p>	ΝΑΙ		

A/A	ΤΕΧΝΙΚΕΣ ΠΡΟΔΙΑΓΡΑΦΕΣ	ΑΠΑΙΤΗΣΗ	ΑΠΑΝΤΗΣΗ	ΠΑΡΑΠΟΜΠΗ
	σε υφιστάμενες θέσεις εργασίας. Στην περίπτωση που διαπιστωθεί πρόβλημα στις μετρήσεις, τότε θα αναφερθεί στο Τμήμα Υποδομών της 1ης Υ.Πε., το οποίο θα προβεί στις προβλεπόμενες ενέργειες.			
18.	Καθαρισμός με blower και ηλεκτρική σκούπα, ανεμιστήρων, του ενεργού εξοπλισμού καθώς και των Rack	ΝΑΙ		
	Ενδεικτικά αναφέρονται παρακάτω οι εργασίες προληπτικής συντήρησης που θα λάβουν χώρα σε UPS που είναι εγκατεστημένα σε RACK σε σημεία απόληξης οριζόντιας καλωδίωσης σε χώρους της 1ης Υ.Πε. Αττικής:	ΝΑΙ		
19.	Καταγραφή μετρήσεων και καταναλώσεων πριν τη συντήρηση	ΝΑΙ		
20.	Αποσύνδεση του UPS και αφαίρεσή του από το RACK	ΝΑΙ		
21.	Άνοιγμα της κεντρικής μονάδας και οπτικός έλεγχος	ΝΑΙ		
22.	Καθαρισμός με blower της κεντρικής μονάδας	ΝΑΙ		
23.	Έλεγχος και μετρήσεις της συστοιχίας μπαταριών μία προς μία	ΝΑΙ		
24.	Επανατοποθέτηση και επανασύνδεση της κεντρικής μονάδας και των μπαταριών στο Rack	ΝΑΙ		
25.	Επανεκκίνηση και μετρήσεις εκκίνησης	ΝΑΙ		
26.	Έλεγχος των ενδείξεων και της ομαλής λειτουργίας	ΝΑΙ		
27.	Σύνδεση στο δίκτυο και την παραμετροποίηση για την	ΝΑΙ		

Α/Α	ΤΕΧΝΙΚΕΣ ΠΡΟΔΙΑΓΡΑΦΕΣ	ΑΠΑΙΤΗΣΗ	ΑΠΑΝΤΗΣΗ	ΠΑΡΑΠΟΜΠΗ
	<p>παρακολούθηση από κεντρικό λογισμικό παρακολούθησης δικτύου Monitoring, που δύναται διαθέτει η 1^η Υ.Πε.</p>			
28.	<p>Σε περίπτωση που διαπιστωθεί ότι ο εξοπλισμός δε λειτουργεί καλώς ο ανάδοχος στην προσφορά του θα συμπεριλάβει το κόστος προμήθειας Μονάδων Αδιάλειπτου Παροχής Ρεύματος (UPS), παθητικού εξοπλισμού (καλωδιώσεων, patch panel, ανεμιστήρες, θερμοστάτες, ροοστάτες), σε προκαθορισμένη τιμή και ανάλογα την απαιτούμενη ισχύ βάσει του εξοπλισμού που θα υποστηρίξει.</p> <p>Στις περιπτώσεις που διαπιστωθεί ότι απαιτείται αντικατάσταση των Rack, λόγω παλαιότητας ή έλλειψης χώρου φιλοξενίας ενεργού και παθητικού εξοπλισμού, ο ανάδοχος θα προτείνει την αντικατάσταση σε προσυμφωνημένη τιμή.</p> <p>Η αντικατάσταση παθητικού εξοπλισμού και των Rack όσο και η ανθρωποπροσπάθεια-κόστος εργασιών δε συμπεριλαμβάνονται στο προϋπολογισμό του έργου.</p> <p>Η αντικατάσταση του εξοπλισμού και πάσης φύσεως εργασίες εκτός συμβατικού πλαισίου θα πιστοποιείται η ανάγκη από επιτροπή παρακολούθησης που θα ορισθεί για την παρούσα σύμβαση.</p>	ΝΑΙ		

A/A	ΤΕΧΝΙΚΕΣ ΠΡΟΔΙΑΓΡΑΦΕΣ	ΑΠΑΙΤΗΣΗ	ΑΠΑΝΤΗΣΗ	ΠΑΡΑΠΟΜΠΗ
	Οι ελάχιστες τεχνικές προδιαγραφές Rack και UPS παρατίθενται στον κάτωθι πίνακα.			

ΠΙΝΑΚΑΣ ΣΥΜΜΟΡΦΩΣΗΣ / ΤΕΧΝΙΚΕΣ ΠΡΟΔΙΑΓΡΑΦΕΣ_ RACK και UPS

A/A	Προδιαγραφή	Απαίτηση	Απάντηση	Παραπομπή
	ΧΑΡΑΚΤΗΡΙΣΤΙΚΑ RACK			
	Κρίωμα (rack) για την φιλοξενία εξυπηρετητών	> 1τεμ.		
	Επιδαπέδια μεταλλική καμπίνα (standard 19")	ΝΑΙ		
	Υψος	> 42U		
	Να αναφερθεί μοντέλο και εταιρεία κατασκευής	ΝΑΙ		
	Dimensions (W x D) mm	600 x 1070		
	Πλαϊνά καλύμματα	ΝΑΙ		
	Πόρτες εμπρός και πίσω	ΝΑΙ		
	ΧΑΡΑΚΤΗΡΙΣΤΙΚΑ PDU			
	Να προσφερθούν PDU16Αμε εξόδους >12 χpower IEC 60320 C13 και είσοδο >1 χpower IEC 60320 C19	> 2 τεμ.		
	ΧΑΡΑΚΤΗΡΙΣΤΙΚΑ UPS			
	Rack Mount UPS	> 1τεμ.		
	Ο προσφερόμενος εξοπλισμός πρέπει να είναι σύγχρονος (χρόνος ανακοίνωσης μικρότερος από 24 μήνες από την ημερομηνία κατάθεσης της προσφοράς του Αναδόχου και να μην υπάρχει ανακοίνωση περί αντικατάστασης/απόσυρσης του	ΝΑΙ		
	Sine Wave - Double Conversion Online	ΝΑΙ		
	Rack Height	< 3U		
	Output Power Capacity	> 4500VA		

A/A	Προδιαγραφή	Απαίτηση	Απάντηση	Παραπομπή
	Output Connections	> 6x C13 > 4x C19		
	Output Voltage	230v (50/60Hz)		
	Input Voltage	230V 40 - 70 Hz (auto sensing)		
	Διασύνδεση δικτύου ρεύματος τύπου HardWire 3 wire (1PH+N+G)	ΝΑΙ		
	Network Management Card	ΝΑΙ		
	Efficiency σε φορτίο 100%	> 94%		
	ΆΛΛΕΣ ΑΠΑΙΤΗΣΕΙΣ			
	Εγγύηση 3 ετών από τον κατασκευαστή για το σύνολο του παραπάνω εξοπλισμού.	ΝΑΙ		

Διορθωτική Συντήρηση / Διαδικασίες Αντιμετώπισης Βλαβών Εξοπλισμού

Η διορθωτική συντήρηση στα πλαίσια των αναγκών της 1ης Υ.Πε. Αττικής θα οργανωθεί, με υπηρεσία Help Desk (Βλαβοληπτικό Κέντρο υποψήφιου αναδόχου).

Συγκεκριμένα, οι κλήσεις αναφοράς βλαβών και γενικότερα κάθε δυσλειτουργίας των συστημάτων θα απευθύνονται στο οργανωμένο και με έμπειρο προσωπικό επανδρωμένο Help Desk (Βλαβοληπτικό Κέντρο) του Κέντρου Τεχνικής Υποστήριξης.

Το έμπειρο προσωπικό του Help Desk καταγράφει και αξιολογεί το αναφερθέν πρόβλημα, διενεργεί τους απαραίτητους ελέγχους (π.χ ταυτότητα μηχανής και σύνθεση, ιστορικό μηχανής κλπ.), προσδιορίζει τις απαιτούμενες ενέργειες και την πιθανή αναγκαιότητα ανταλλακτικών και τέλος δρομολογεί την επίσκεψη μηχανικού.

Για την ανάθεση της κλήσης σε μηχανικό, η υπηρεσία help desk, με τα μέσα που έχει στη διάθεσή της, εξαντλεί κάθε δυνατότητα προσδιορισμού του προβλήματος, εφόσον βέβαια αυτό δεν έχει ήδη προσδιοριστεί επακριβώς και ενημερώνει ανάλογα το μηχανικό που ανέλαβε την κλήση. Ο μηχανικός παίρνει μαζί του από τις αποθήκες του αναδόχου τα απαραίτητα ανταλλακτικά.

Με την αποκατάσταση της βλάβης, ο τεχνικός του αναδόχου μας εκτελεί και όλα τα απαραίτητα διαγνωστικά για να επιβεβαιωθεί η επαναφορά του συστήματος σε ομαλή λειτουργία. Για την πρόοδο των εργασιών αποκατάστασης ενημερώνεται το υπεύθυνο προσωπικό του Φορέα.

Με την ολοκλήρωση της αποκατάστασης, ενημερώνεται άμεσα η υπηρεσία help desk, προκειμένου να γίνουν οι απαραίτητες ενημερώσεις των ηλεκτρονικών αρχείων παρακολούθησης του περιβάλλοντος της 1ης Υ.Πε. Αττικής (της ηλεκτρονικής βάσης).

Παράλληλα ενημερώνεται το αρμόδιο προσωπικό του Φορέα για την έκβαση της κλήσης. Με τις ενημερώσεις αυτές κλείνει η κλήση.

Για την εξασφάλιση της αποτελεσματικότητας της διορθωτικής συντήρησης στα πλαίσια των έργων:

- ❖ Το κέντρο τεχνικής υποστήριξης του αναδόχου βρίσκεται σε on-line επικοινωνία με τα κέντρα τεχνικής υποστήριξης των προμηθευτών στην Ελλάδα και το Εξωτερικό με σκοπό την άντληση πληροφοριών από τις ειδικές databases ή την δρομολόγηση escalation διαδικασίας.
- ❖ Ο Ανάδοχος θα διαθέτει επαρκές, έμπειρο, εξειδικευμένο κατάλληλα εκπαιδευμένο προσωπικό Τεχνικής Υποστήριξης όλων των ειδικοτήτων πληροφορικής και, σε συνδυασμό με την παρακαταθήκη επαρκών ανταλλακτικών στις αποθήκες, μπορεί να εγγυηθεί την έγκαιρη επισκευή ή αντικατάσταση συσκευών ή εξαρτημάτων που παρουσιάζουν βλάβη ή φθορές.
- ❖ Ρητά συμφωνείται ότι η τεχνική υποστήριξη από τον Ανάδοχο **καλύπτει και το κόστος των ανταλλακτικών** που τυχόν χρειαστούν για την αποκατάσταση ενδεχόμενης βλάβης του εξοπλισμού, το οποίο θα βαρύνει τον Ανάδοχο, **πλην του κόστους** αναλωσίμων ανταλλακτικών το οποίο βαρύνει την 1^η Υ.Πε. Αττικής και θα προμηθεύει τον Ανάδοχο.
- ❖ Ο Ανάδοχος υποχρεούται να εγκαταστήσει το εκάστοτε αναλώσιμο ανταλλακτικό που έχει αγοραστεί από την 1^η Υ.Πε. Αττικής.

❖ Ο χρόνος αποπεράτωσης της βλάβης εκτός των χώρων της 1ης Υ.Πε. Αττικής δεν πρέπει να υπερβαίνει τις πέντε (5) εργάσιμες ημέρες από την ώρα που έχει δοθεί έγγραφη ή έχει διαβιβασθεί ηλεκτρονικά η κλήση στον ανάδοχο.

Απόκριση υπηρεσιών συντήρησης

Ο Ανάδοχος υποχρεούται να παρέχει στην Κεντρική Υπηρεσία της 1ης Υ.Πε. Αττικής στην Αθήνα και συγκεκριμένα στα κτίρια που βρίσκονται στην Ζαχάρωφ 3 11521, πεπειραμένο τεχνικό υπάλληλο της (τεχνικό μόνιμης απασχόλησης), για 8 ώρες καθημερινά τις εργάσιμες ημέρες και ώρες (Δευτέρα ως Παρασκευή από 08:00 π.μ. έως 16:00 μ.μ.)

Εκτός από τον τεχνικό μόνιμης απασχόλησης, Ο Ανάδοχος, θα φροντίσει να έχει σε διαθεσιμότητα έναν ακόμη τεχνικό, ο οποίος θα καλύπτει κατά τις εργάσιμες ημέρες και ώρες 09:00 π.μ. -17:00 μ.μ. και για όσο χρονικό διάστημα διαρκεί η σύμβαση, προκειμένου να καλυφθούν τα παραρτήματα της Κεντρικής Υπηρεσίας της 1^{ης} Υ.Πε. Αττικής και οι Περιφερειακές Μονάδες Παροχής Υγείας, τα οποία είναι:

Υπηρεσία	Διεύθυνση	Τηλέφωνο	Φαξ	Email
1. 1 ^η Υ.Πε. Αττικής	Μακεδόνων 3 Αθήνα 11521	210- 6458308		dir.dee@1dype.gov.gr
2. 1 ^η Υ.Πε. Αττικής	Βαλαωρίτου 18 Αθήνα 10671	210- 3387837		dir.dgy@1dype.gov.gr
3. 1 ^η Υ.Πε. Αττικής	Ανδρέας Παπανδρέου 36 Ραφήνα 19009	2294- 320187		apothiki@1dype.gov.gr
4. Κέντρα Υγείας και Λοιπές ΜΠΦΥ σύμφωνα με το ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ II	ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ II			

Τηλε-υποστήριξη και διάγνωση βλαβών

Ανάμεσα στις παρεχόμενες από τον Ανάδοχο υπηρεσίες συντήρησης στα πλαίσια του έργου, είναι και η η τηλε-υποστήριξη και τηλε-διάγνωση βλαβών του προς συντήρηση εξοπλισμού της 1ης Υ.Πε. Αττικής, μέσω τηλεφωνικής γραμμής.

Backup Περιφερειακός Εξοπλισμός

Στο πλαίσιο του έργου Ο Ανάδοχος δύναται να αντικαταστήσει άμεσα, εξοπλισμό που παρουσιάζει βλάβη μέχρι να επισκευασθεί. Ο παρεχόμενος εξοπλισμός αντικατάστασης, θα έχει αντίστοιχα τεχνικά χαρακτηριστικά με τον συντηρούμενο εξοπλισμό, και είναι ο ακόλουθος :

- Πέντε (10) Προσωπικοί Ηλεκτρονικοί Υπολογιστές
- Δέκα (10) εκτυπωτές τύπου laser Lexmark ή νεώτερους
- Τριών εκτυπωτών γραμμωτού κώδικα

Αντικατάσταση Εξοπλισμού

Στα πλαίσια του έργου Ο Ανάδοχος δύναται να αντικαταστήσει εξοπλισμό ο οποίος δεν επισκευάζεται, ύστερα από πιστοποίηση της αδυναμίας επισκευής τόσο από τον Ανάδοχο όσο και από το αρμόδιο Τμήμα Υποδομών της Διεύθυνσης Πληροφορικής της 1ης Υ.Πε. Αττικής. Η προμήθεια του εξοπλισμού από τον Ανάδοχο θα πραγματοποιείται ύστερα από έγγραφη έγκριση της 1ης Υ.Πε. Αττικής. Ο προσφερόμενος εξοπλισμός αντικατάστασης είναι ο ακόλουθος :

- Προσωπικός Ηλεκτρονικός Υπολογιστής
- Οθόνη TFT Monitor >=24"
- Εκτυπωτής τύπου Laser Μονοχρωμος & Έγχρωμος
- Εκτυπωτής γραμμωτού κώδικα ZEBRA G-Series

Το κόστος του εξοπλισμού αντικατάστασης αναφέρεται στην Οικονομική Προσφορά.

Ο έλεγχος και η επισκευή αφορούν όλες τις συσκευές που βρίσκονται στα γραφεία της 1ης Υ.Πε. Αττικής και αποτελούν ιδιοκτησία του.

Πιστοποιητικά εκπαίδευσης προσωπικού

Ο Ανάδοχος στα πλαίσια υλοποίησης και συντήρησης μεγάλων έργων, διαθέτει προσωπικό κατάλληλα εκπαιδευμένο στις αντίστοιχες κατασκευαστικές εταιρίες του εξοπλισμού της 1ης Υ.Πε. Αττικής. Σχετικά Πιστοποιητικά εκπαίδευσης του προσωπικού τα οποία θα κατατεθούν στην προσφορά.

Πιστοποιητικά ISO- Αποδεικτικά Εκτέλεσης Έργων

Ο Ανάδοχος θα είναι πιστοποιημένη με Σύστημα Ποιότητας ISO-9001 / ISO 27001/ ISO 45001 / ISO 20000-1.

Υποδομή Υποψηφίου - Προϋπολογισμός Έργου

Η ενότητα αυτή περιέχει τα εξής, κατ' ελάχιστον, στοιχεία:

- Στοιχεία της επιχείρησης (επωνυμία, δ/νση, τηλέφωνο, όνομα του αρμοδίου εκπροσώπου για την προσφορά).
- Ιστορικό και κύρια βήματα ανάπτυξης της επιχείρησης.
- Περιγραφή της επιχειρηματικής δομής (νομική μορφή, οργανόγραμμα, χρονολογία έναρξης, τομείς και εύρος δραστηριοτήτων).
- Αναλυτική περιγραφή του συνόλου των δραστηριοτήτων της επιχείρησης : αντικείμενο, προϊόντα, υπηρεσίες, πελατολόγιο.
- Περιγραφή των οικονομικών μεγεθών (μετοχικό κεφάλαιο, κύκλος εργασιών και κέρδη, κατά τα τρία τελευταία έτη).
- Ισολογισμοί τριών τελευταίων χρόνων για όσους έχουν από το νόμο υποχρέωση σύνταξης ισολογισμού.
- Περιγραφή της υποδομής του προσφέροντος που θα καταδεικνύει την ικανότητα και καταλληλότητα του για την υλοποίηση του έργου.
- Δήλωση σχετικά με την υποδομή και τον τεχνικό εξοπλισμό που θα διαθέσει ο προσφέρων για την εκτέλεση του έργου.
- Κάθε άλλο στοιχείο που τεκμηριώνει την επάρκεια του υποψηφίου για το συγκεκριμένο έργο.

Ο Προϋπολογισμός του έργου ανέρχεται στο ποσό των 150.000€ πλέον του ανοηολογούντος ΦΠΑ.

ΠΑΡΑΤΗΜΑ ΙΙ

α/α	ΜΟΝΑΔΑ ΥΓΕΙΑΣ	Διεύθυνση
1	1 ^η ΤΟΜΥ Αγ. Δημητρίου	Θεσσαλίας 10, Άγιος Δημήτριος, 17341
2	1η ΤΟΜΥ Βύρωνα	28η Οκτωβρίου 1, Καρέας, 16233
3	1η ΤΟΜΥ Ζωγράφου	Κρινών 24, Ζωγράφου, 15772
4	2η ΤΟΜΥ Ζωγράφου	Χαρ. Μούσκου 18, Πλατεία Κύπρου, Ζωγράφου 15771
5	1η ΤΟΜΥ Νέας Φιλαδέλφειας - Νέας Χαλκηδόνας	Μαραθώνος 29, Νέα Χαλκηδόνα, 14343
6	2η ΤΟΜΥ Νέας Φιλαδέλφειας - Νέας Χαλκηδόνας	Σαρανταπόρου 21, Πλατεία Κέρκυρας, Νέα Φιλαδέλφεια, 14341
7	Κέντρο Υγείας Αγίας Παρασκευής	Μεσογείων 454, Αγία Παρασκευή 15342
8	Τοπικό Ιατρείο Χολαργού	Μεσογείων 250, Χολαργός 15562
9	Κέντρο Υγείας Αγίου Στεφάνου	Χελμού & Ειρήνης, Άγιος Στέφανος 14565
10	Τοπικό Ιατρείο Ν. Ερυθραίας	Κωστή Βάρναλη 58, Νέα Ερυθραία 14671
11	Κέντρο Υγείας Αθήνας	Ακαδημίας 58, Αθήνα 10679
12	Κέντρο Ειδικής Φροντίδας - Οδοντιατρικό Κέντρο Λένορμαν (ΚΕΦΟΚ Λένορμαν)	Λένορμαν 200, Αθήνα 10443
13	Πολυϊατρεία Αττικής (τέως ΤΥΔΑ)	Χαρ. Τρικούπη 34, Αθήνα 10680
14	Κέντρο Παιδοψυχικής Υγιεινής	Ηπείρου 17, Αθήνα 10433
15	Κέντρο Υγείας Αλεξάνδρας	Λεωφ. Αλεξάνδρας 119, Αθήνα 11475
16	Κέντρο Υγείας Αμαρουσίου	Χατζηαντωνίου 15, Μαρούσι 15124
17	Κέντρο Φυσικοθεραπείας Κ.Υ. Αμαρουσίου	Παλαιολόγου 9 Μαρούσι
18	Κέντρο Υγείας Αχαρνών	Κύμης & Επταλόφου 3, Αχαρνές 13677
19	Κέντρο Υγείας Βύρωνα 1ο	Κορυτσάς 3, Βύρωνα 16231
20	Κέντρο Υγείας Βύρωνα 2ο	Ρούμελης 7, Βύρωνα 16232
21	Κέντρο Υγείας Γαλασίου	Πρωτοπαπαδάκη 70, Γαλάτσι 11147
22	Κέντρο Υγείας Γλυφάδας	Πανδώρας 13 & Κύπρου, Γλυφάδα 16674
23	Τοπικό Ιατρείο Αργυρούπολης	Κύπρου 141, Αργυρούπολη 16452
24	Σταθμός Προστασίας Μητέρας-Παιδιού-Εφήβου (Σ.Π.Μ.Π. Ελληνικού Κ.Υ. Γλυφάδας)	Τριπόλεως 28, Ελληνικό 16777
25	Κέντρο Υγείας Δάφνης & 2η ΤΟΜΥ Αγίου Δημητρίου	Ανδρέα Παπανδρέου 2 & Αγίου Δημητρίου 50, Άγιος Δημήτριος 17341
26	Τοπικό Ιατρείο Αλίμου	Τσουκανέλη 7, Άλιμος 17455
27	Τοπικό Ιατρείο Υμηττού	Στρατονίκης 29, Υμηττός 17237
28	Φυσικοθεραπευτήριο Κ.Υ. Δάφνης	Μ. Αλεξάνδρου 3, Δάφνη 17235
29	Κέντρο Υγείας Ζωγράφου	Παπαδιαμαντοπούλου 80, Ζωγράφου 15771
30	Σταθμός Προστασίας Μητέρας-Παιδιού-Εφήβου (Σ.Π.Μ.Π. Κ.Υ. Ζωγράφου)	Γεωργίου Παπανδρέου 3 (Πεζόδρομος), Ζωγράφου 15771
31	Κέντρο Υγείας Ηλιούπολης	Λεωφ. Μαρίνου Αντύπα & Ναυαρίνου 1, Ηλιούπολη 16346
32	Κέντρο Υγείας Καλλιθέας	Δαβάκη 11 & Σωκράτους, Καλλιθέα 17672
33	Σταθμός Προστασίας Μητέρας-Παιδιού-Εφήβου (Σ.Π.Μ.Π. Κ.Υ. Καλλιθέας)	Κρέμου 110, Καλλιθέα 17676
34	Τοπικό Ιατρείο Π. Φαλήρου	Αγίου Αλεξάνδρου 70, Π. Φάληρο 17561
35	Τοπικό Ιατρείο Νέας Σμύρνης	25ης Μαρτίου 5, Νέα Σμύρνη 17121
36	Κέντρο Υγείας Καλυβίων - Θορικού	1ο χλμ. Λεωφόρου Καλυβίων-Αναβύσσου, Καλύβια 19010
37	Κέντρο Υγείας Καπανδριτίου	Γραμματικογιάννη, Καπανδρίτι 190 14
38	Τοπικό Ιατρείο Σκάλας Ωρωπού	Λεωφ. Χαλκουτσίου (δίπλα στο Ναυτικό Όμιλο), Ωρωπός 19015

39	Κέντρο Υγείας Κεραμεικού & 1η ΤΟΜΥ Αθήνας	Κεiriaδών 4 & Ευρυσθέως 1, Αθήνα 11854
----	---	--

40	Τοπικό Ιατρείο Ταύρου	Τιμόθεου Ευγενικού 5, Ταύρος 17778
41	Κέντρο Υγείας Κορωπίου	Β. Κωνσταντίνου 7, Κορωπί 19400
42	Τοπικό Ιατρείο Γλυκών Νερών	Όθωνος 11 & Χρυσσοστόμου Σμύρνης 60
43	Τοπικό Ιατρείο Παιανίας	Ν. Σταματίου 3, Παιανίας 19002
44	Κέντρο Υγείας Λαυρίου	Κωνσταντίνου Ρούσου, Λαύριο 19500
45	Ιατρεία Κερατέας	Αγίας Τριάδας, 39ο χιλ. Λ. Αθηνών -Λαυρίου (έναντι Ιερού Ναού Αγίας Τριάδας), ΤΚ 19001, Κερατέα
46	Κέντρο Υγείας Μαρκοπούλου	Τέρμα Ευαγγελιστριάς, Μαρκόπουλο-Μεσογαίας 19003
47	Κέντρο Υγείας Νέας Ιωνίας	Αλέκου Παναγούλη 91, Νέα Ιωνία 14232
48	Τοπικό Ιατρείο Ηρακλείου	Λεωφ. Ηρακλείου 421, Νέο Ηράκλειο 14122
49	Τοπικό Ιατρείο Περισοού & 1η ΤΟΜΥ Νέας Ιωνίας	Μαγνησίας 33, Νέα Ιωνία 14232
50	Ακτινολογικό εργαστήριο Κ.Υ. Νέας Ιωνίας & 2η ΤΟΜΥ Νέας Ιωνίας	Χρυσσοστόμου Σμύρνης 3, Νέα Ιωνία 14234
51	Κέντρο Υγείας Νέας Μάκρης	Λεωφ. Μαραθώνος & Αρτεμιδος, Νέα Μάκρη 19005
52	Κέντρο Υγείας Νέας Φιλαδέλφειας	Μήδειας 10, Νέα Φιλαδέλφεια 14342
53	Τοπικό Ιατρείο Μεταμόρφωσης	Ηρακλείου 21 & Ελευθερίας, Μεταμόρφωση 14451
54	Κέντρο Υγείας Νέου Κόσμου & 3η ΤΟΜΥ Αθήνας	Μάχης Αναλάτου & Λαγουμιτζή, Νέος Κόσμος 11744
55	Κέντρο Υγείας Παγκρατίου	Κόνωνος 54-56, Παγκράτι 11633
56	Κέντρο Υγείας Πατησίων & Κεντρικό Διαγνωστικό Εργαστήριο Αθηνών	Χαλκίδος 15-17, Αθήνα, Πατήσια 11143
57	Σταθμός Προστασίας Μητέρας-Παιδιού-Εφήβου (Σ.Π.Μ.Π. Πλ. Αμερικής Κ.Υ. Πατησίων)	Φιντίου 19, Αθήνα 11253
58	Κέντρο Υγείας Πλατείας Αττικής & 2η ΤΟΜΥ Αθήνας	Τσουδερού 61, Πλατεία Αττικής 10445
59	Κέντρο Υγείας Ραφήνας	Διασταύρωση Ραφήνα 19009, Ραφήνα 19009
60	Κέντρο Υγείας Σπάτων	Χρ. Μπέκα & Πικερμίου 1, Σπάτα 19004
61	Κέντρο Υγείας Χαλανδρίου	Δημοσθένους 8, Χαλάνδρι 15234
62	Τοπικό Ιατρείο Βριλησίων	Λεωφ. Πεντέλης 132, Βριλήσσια 15235
63	Τοπικό Ιατρείο Κάτω Χαλανδρίου	Σοφοκλή Βενιζέλου 126Α & Ηπείρου, Χαλάνδρι 15231
64	Τοπικό Ιατρείο Ψυχικού	Τερτσέτη 51Α, Νέο Ψυχικό 15451