



4η ΔΙΟΙΚΗΣΗ ΥΓΕΙΟΝΟΜΙΚΗΣ ΠΕΡΙΦΕΡΕΙΑΣ  
ΜΑΚΕΔΟΝΙΑΣ & ΘΡΑΚΗΣ  
ΓΕΝΙΚΟ ΝΟΣΟΚΟΜΕΙΟ ΘΕΣΣΑΛΟΝΙΚΗΣ  
«Ι Π Π Ο Κ Ρ Α Τ Ε Ι Ο»



**ΙΠΠΟΚΡΑΤΕΙΟ**  
ΓΕΝΙΚΟ ΝΟΣΟΚΟΜΕΙΟ  
ΘΕΣΣΑΛΟΝΙΚΗΣ

www.ippokratio.gr

**ΥΠΟΔΙΕΥΘΥΝΣΗ ΟΙΚΟΝΟΜΙΚΟΥ**  
**ΤΜΗΜΑ ΠΡΟΜΗΘΕΙΩΝ**

Θεσσαλονίκη, 12-04-2024

Ταχ. Διεύθυνση: Κωνσταντινουπόλεως 49

Ταχ. Κώδικας: 54642

Πληρ: Αννέτα Γκοντίνου

Τηλέφωνο: 2313 312229

E-mail: promithies@ippokratio.gr

**ΠΡΟΣΚΛΗΣΗ ΕΚΔΗΛΩΣΗΣ ΕΝΔΙΑΦΕΡΟΝΤΟΣ**

**ΥΠ' ΑΡΙΘΜ. 59/12-04-2024**

**ΓΙΑ ΤΗΝ ΑΝΑΘΕΣΗ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ ΥΠΟΣΤΗΡΙΞΗΣ ΚΑΙ ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗΣ ΣΥΜΒΑΝΤΩΝ – ΚΕΝΤΡΟ ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΕΩΝ 24Χ7 (CPV: 72315100-7), ΓΙΑ ΧΡΟΝΙΚΟ ΔΙΑΣΤΗΜΑ ΕΞΙ (6) ΜΗΝΩΝ, ΣΥΝΟΛΙΚΗΣ ΠΡΟΫΠΟΛΟΓΙΖΟΜΕΝΗΣ ΔΑΠΑΝΗΣ 28.500,00€, Η ΟΠΟΙΑ ΜΕ Φ.Π.Α. 24% ΔΙΑΜΟΡΦΩΝΕΤΑΙ ΣΕ 35.340,00€.**

Το Γ.Ν.Θ. ΙΠΠΟΚΡΑΤΕΙΟ λαμβάνοντας υπόψη:

1. Την υπ' αριθμ. Γ4β/Γ.Π.οικ. 2764/16-1-2020 Υπουργική Απόφαση (ΦΕΚ 65/31-1-2020, τ. ΥΟΔΔ) περί διορισμού του Διοικητή στο Γενικό Νοσοκομείο Θεσ/νίκης «ΙΠΠΟΚΡΑΤΕΙΟ», αρμοδιότητας 4ης Υ.ΠΕ. Μακεδονίας και Θράκης, όπως διορθώθηκε με το ΦΕΚ 108/τ.ΥΟΔΔ/14-02-2020.
2. Τις διατάξεις του άρθρου 118 «Απευθείας ανάθεση» και του άρθρου 120 «Έναρξη διαδικασίας σύναψης σύμβασης» του Ν. 4412/2016».
3. Την υπ' αριθμ.: 753/12-04-2024 απόφαση του Διοικητή του Νοσοκομείου, αναφορικά με την Πρόσκληση Εκδήλωσης Ενδιαφέροντος προς την εταιρία SPACE HELLAS A.E., σύμφωνα με τις διατάξεις του άρθρου 118 του Ν. 4412/2016 όπως τροποποιήθηκε και ισχύει, για την ανάθεση «υπηρεσιών υποστήριξης και διαχείρισης συμβάντων σε 24ωρη βάση (24Χ7) στα πληροφοριακά συστήματα του Νοσοκομείου, (CPV: 72315100-7- Υπηρεσίες υποστήριξης δικτύου δεδομένων)», για έξι (6) μήνες, προϋπολογιζόμενης δαπάνης 28.500,00€ χωρίς Φ.Π.Α., η οποία με Φ.Π.Α. 24% διαμορφώνεται σε 35.340,00€, με τεχνικές προδιαγραφές όπως αυτές εγκρίθηκαν με την 238/27-01-2023 [ΑΔΑ:9ΨΛΒ469067-9ΓΜ] Απόφαση του Διοικητή του Νοσοκομείου.
4. Την υπ' αριθ. 2242/12-04-2024 [ΑΔΑ: Ψ5ΖΧ469067-91Φ] απόφαση ανάληψης δαπάνης στον ΚΑΕ 0439.
5. Τις διατάξεις του Π.Δ. 80/2016 και του Ν. 4412/2016 όπως έχει τροποποιηθεί και ισχύει έως σήμερα.

Απευθύνει Πρόσκληση Εκδήλωσης Ενδιαφέροντος προς την εταιρία SPACE HELLAS A.E,για την ανάθεση των «υπηρεσιών υποστήριξης και διαχείρισης συμβάντων σε 24ωρη βάση (24X7) στα πληροφοριακά συστήματα του Νοσοκομείου, (CPV: 72315100-7- Υπηρεσίες υποστήριξης δικτύου δεδομένων)», για έξι (6) μήνες, προϋπολογιζόμενης δαπάνης 28.500,00€ χωρίς Φ.Π.Α., η οποία με Φ.Π.Α. 24% διαμορφώνεται σε 35.340,00€, με τεχνικές προδιαγραφές όπως αυτές εγκρίθηκαν με την 238/27-01-2023 [ΑΔΑ:9ΨΛΒ469067-9ΓΜ] Απόφαση του Διοικητή του Νοσοκομείου, ως εξής:

- Managed υπηρεσίες οι οποίες παρέχονται μέσω ενός σύγχρονου «Κέντρου Επιχειρήσεων» Network Operations Center (NOC). Περιλαμβάνουν την υποστήριξη & διαχείριση συμβάντων και αποσκοπούν στο να απελευθερωθεί ένας οργανισμός από όλες τις διαδικασίες ενασχόλησης με δραστηριότητες που δεν ανήκουν στο βασικό πυρήνα των καθημερινών δραστηριοτήτων του.
- τεχνική υποστήριξη από τις Τεχνικές Υπηρεσίες της ίδιας της εταιρίας Space Hellas και συγκεκριμένα από την ομάδα των τεχνικών πεδίου και μηχανικών από το αρμόδιο υποκατάστημα
- παρακολούθηση της υποδομής για predictive αλλά και near real time monitoring, μέσω automated alarms και trends πραγματοποιείται ενδεικτικά και όχι περιοριστικά στις εξής κατηγορίες εξοπλισμού:
  - VMware Hypervisors HW, resources και VMS
  - Storages VSAN (capacity ,applicable)
  - Firewall
  - Applications (Active, applicable)
  - Web Servers (Availability, response time, resources)
  - Databases (Instances, applicable, queries/seconds, bandwidth, replication, resources) mysql, mssql, oracle)
  - Web Site availability (availability, response time)
  - Network Devices through SNMP (ότι δίνει το SNMP)
  - Custom templates και scripts για να μαζεύει πληροφορίες, καθώς και custom alert triggers
  - Check custom ports
  - SNMP polling (Servers, network devices)
  - Agent και agentless παρακολούθηση)
- το Service Desk αποτελεί το κύριο μέσο επαφής και επικοινωνίας με τον πελάτη και ως τέτοιο διασφαλίζει την παροχή υπηρεσιών και την τήρηση των συμβολαίων SLA, καταγράφει και διακινεί με ασφάλεια και τρόπο πιστοποιημένο κατά ISO την πληροφορία του πελάτη και φροντίζει όχι μόνο να δίνει λύσεις σε προβλήματα αλλά και να έχει συμβουλευτικό ρόλο σε μελλοντικές ανάγκες και επεκτάσεις των υπηρεσιών του χρήστη
- το NOC (Network Operations Center) της SPACE HELLAS το οποίο προσφέρει την δυνατότητα παράλληλης παροχής και παρακολούθησης της υποδομής σας σε 24ωρη βάση, παρέχοντας ιδανικές συνθήκες επικοινωνίας και υποστήριξης
- Όλα τα αιτήματα και οι αναφορές περιστατικών από τους πελάτες καταγράφονται από το Service Desk αναλυτικά σε εξειδικευμένη εφαρμογή Customer Relationship Management η οποία έχει παραμετροποιηθεί κατάλληλα, ώστε να καλύπτει τις ανάγκες της εταιρίας και των πελατών της

- Το Network Operation Center (NOC) μέσω των εφαρμογών παρακολούθησης της υποδομής σας λαμβάνει ειδοποιήσεις (alerts) οι οποίες καταγράφονται άμεσα και ενεργοποιείται η διαδικασία υποστήριξης
- διαδικασία escalation σύμφωνα με το παρακάτω διάγραμμα ροής: Ο εντοπισμός του προβλήματος γίνεται βάσει μηνυμάτων λάθους, αναφορών των χρηστών, δυσλειτουργιών κλπ. Εντός 10 λεπτών από την λήψη του μηνύματος βλάβης, εάν κριθεί απαραίτητο τεχνικός του NOC επικοινωνεί με τον πελάτη ο οποίος ανέφερε τη βλάβη και επιβεβαιώνει την περιγραφή της βλάβης ζητώντας πιθανές διευκρινήσεις. Επίσης είναι δυνατό να ζητηθούν επιπλέον πληροφορίες ή η διενέργεια ελέγχων
- Μέσω Site-to-Site VPN, ο μηχανικός έχει την δυνατότητα να παρέχει απομακρυσμένη υποστήριξη, παρακολούθηση και διαχείριση της δικτυακής/ πληροφοριακής υποδομής και των συστημάτων του πελάτη, ανεξαρτήτως της γεωγραφικής τους θέσης και της διασποράς τους
- παροχή αναφορών report οι οποίες κατηγοριοποιούνται σε 2 είδη τεχνικά reports και reports υπηρεσιών
- υποχρέωση να μην χρησιμοποιεί τις «Εμπιστευτικές Πληροφορίες», για οποιονδήποτε άλλο σκοπό, διαφορετικό από εκείνο που απαιτείται για την εκτέλεση της παρούσας σύμβασης, ενώ παράλληλα να διασφαλίζει ότι η αποκάλυψη των «Εμπιστευτικών Πληροφοριών» θα γίνεται αυστηρώς και μόνον στην έκταση και στο βαθμό που απαιτείται

Προϋπολογιζόμενη δαπάνη: 28.500,00€ χωρίς ΦΠΑ και 35.340,00€ με ΦΠΑ 24%, σύμφωνα με τους παρακάτω όρους.

Πληροφορίες θα δίνονται όλες τις εργάσιμες ημέρες από 08:00πμ έως 14:00μμ από το Τμήμα Προμηθειών του Νοσοκομείου, τηλ. 2313312229, Αρμόδιος υπάλληλος Γκοντίνου Αννέτα.

|   |  |
|---|--|
| <b>ΣΥΝΤΟΜΗ ΠΕΡΙΓΡΑΦΗ ΑΝΤΙΚΕΙΜΕΝΟΥ ΤΗΣ ΣΥΜΒΑΣΗΣ:</b> | Υπηρεσίες Υποστήριξης και Διαχείρισης Συμβάντων – Κέντρο επιχειρήσεων σε 24ωρη βάση (24X7) στα πληροφοριακά συστήματα του Νοσοκομείου (CPV: 72315100-7)  |
| <b>Κατηγορία CPV</b>                                | 72315100-7 Υπηρεσίες υποστήριξης δικτύου δεδομένων   |
| <b>ΔΙΑΡΚΕΙΑ ΣΥΜΒΑΣΗΣ</b>                            | Έξι (6) μήνες  |
| <b>ΠΡΟΫΠΟΛΟΓΙΣΜΟΣ:</b>                              | 28.500,00€ χωρίς ΦΠΑ και 35.340,00€ με ΦΠΑ 24% στον ΚΑΕ 0439   |
| <b>ΠΑΡΕΧΟΜΕΝΕΣ ΥΠΗΡΕΣΙΕΣ</b>                        | <p><b><u>ΠΑΡΕΧΟΜΕΝΕΣ ΥΠΗΡΕΣΙΕΣ</u></b></p> <p>Αντικείμενο της σύμβασης είναι η Υποστήριξη και Διαχείριση Συμβάντων – Κέντρο επιχειρήσεων σε 24ωρη βάση (24X7) στα πληροφοριακά συστήματα του Νοσοκομείου. Συγκεκριμένα οι εργασίες αναλύονται ως εξής:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Managed υπηρεσίες οι οποίες παρέχονται μέσω ενός σύγχρονου «Κέντρου Επιχειρήσεων» Network Operations Center (NOC). Περιλαμβάνουν την υποστήριξη &amp; διαχείριση συμβάντων και αποσκοπούν στο να απελευθερωθεί ένας οργανισμός από όλες τις διαδικασίες ενασχόλησης με δραστηριότητες που δεν ανήκουν στο βασικό πυρήνα των καθημερινών δραστηριοτήτων του.</li> </ul> |

|  |  |
|--|--|
|  | <ul style="list-style-type: none"><li>➤ τεχνική υποστήριξη από τις Τεχνικές Υπηρεσίες της ίδιας της εταιρίας Space Hellas και συγκεκριμένα από την ομάδα των τεχνικών πεδίου και μηχανικών από το αρμόδιο υποκατάστημα</li><li>➤ παρακολούθηση της υποδομής για predictive αλλά και near real time monitoring, μέσω automated alarms και trends πραγματοποιείται ενδεικτικά και όχι περιοριστικά στις εξής κατηγορίες εξοπλισμού:<ul style="list-style-type: none"><li>• Vmware Hypervisors HW, resources και VMS</li><li>• Storages VSAN (capacity ,applicable)</li><li>• Firewall</li><li>• Applications (Active, applicable)</li><li>• Web Servers (Availability, response time, resources)</li><li>• Databases (Instances, applicable, queries/seconds, bandwidth, replication, resources) mysql, mssql, oracle)</li><li>• Web Site availability (availability, response time)</li><li>• Network Devices through SNMP (ότι δίνει το SNMP)</li><li>• Custom templates και scripts για να μαζεύει πληροφορίες, καθώς και custom alert triggers</li><li>• Check custom ports</li><li>• SNMP polling (Servers, network devices)</li><li>• Agent και agentless παρακολούθηση)</li></ul></li><li>➤ το Service Desk αποτελεί το κύριο μέσο επαφής και επικοινωνίας με τον πελάτη και ως τέτοιο διασφαλίζει την παροχή υπηρεσιών και την τήρηση των συμβολαίων SLA, καταγράφει και διακινεί με ασφάλεια και τρόπο πιστοποιημένο κατά ISO την πληροφορία του πελάτη και φροντίζει όχι μόνο να δίνει λύσεις σε προβλήματα αλλά και να έχει συμβουλευτικό ρόλο σε μελλοντικές ανάγκες και επεκτάσεις των υπηρεσιών του χρήστη</li><li>➤ το NOC (Network Operations Center) της SPACE HELLAS το οποίο προσφέρει την δυνατότητα παράλληλης παροχής και παρακολούθησης της υποδομής σας σε 24ωρη βάση, παρέχοντας ιδανικές συνθήκες επικοινωνίας και υποστήριξης</li><li>➤ Όλα τα αιτήματα και οι αναφορές περιστατικών από τους πελάτες καταγράφονται από το Service Desk αναλυτικά σε εξειδικευμένη εφαρμογή Customer Relationship Management η οποία έχει παραμετροποιηθεί κατάλληλα, ώστε να καλύπτει τις ανάγκες της εταιρίας και των πελατών της</li></ul> |
|--|--|

|                                 |   |
|---------------------------------|---|
|                                 | <ul style="list-style-type: none"><li>➤ Το Network Operation Center (NOC) μέσω των εφαρμογών παρακολούθησης της υποδομής σας λαμβάνει ειδοποιήσεις (alerts) οι οποίες καταγράφονται άμεσα και ενεργοποιείται η διαδικασία υποστήριξης</li><li>➤ διαδικασία escalation σύμφωνα με το παρακάτω διάγραμμα ροής: Ο εντοπισμός του προβλήματος γίνεται βάσει μηνυμάτων λάθους, αναφορών των χρηστών, δυσλειτουργιών κλπ. Εντός 10 λεπτών από την λήψη του μηνύματος βλάβης, εάν κριθεί απαραίτητο τεχνικός του NOC επικοινωνεί με τον πελάτη ο οποίος ανέφερε τη βλάβη και επιβεβαιώνει την περιγραφή της βλάβης ζητώντας πιθανές διευκρινήσεις. Επίσης είναι δυνατό να ζητηθούν επιπλέον πληροφορίες ή η διενέργεια ελέγχων</li><li>➤ Μέσω Site-to-Site VPN, ο μηχανικός έχει την δυνατότητα να παρέχει απομακρυσμένη υποστήριξη, παρακολούθηση και διαχείριση της δικτυακής/ πληροφοριακής υποδομής και των συστημάτων του πελάτη, ανεξαρτήτως της γεωγραφικής τους θέσης και της διασποράς τους</li><li>➤ παροχή αναφορών report οι οποίες κατηγοριοποιούνται σε 2 είδη τεχνικά reports και reports υπηρεσιών</li><li>➤ υποχρέωση να μην χρησιμοποιεί τις «Εμπιστευτικές Πληροφορίες», για οποιονδήποτε άλλο σκοπό, διαφορετικό από εκείνο που απαιτείται για την εκτέλεση της παρούσας σύμβασης, ενώ παράλληλα να διασφαλίζει ότι η αποκάλυψη των «Εμπιστευτικών Πληροφοριών» θα γίνεται αυστηρώς και μόνον στην έκταση και στο βαθμό που απαιτείται</li></ul> |
| ΤΡΟΠΟΣ ΑΠΟΣΤΟΛΗΣ ΤΩΝ ΠΡΟΣΦΟΡΩΝ: | <p><i>Σε κλειστό φάκελο, στον οποίο θα αναγράφονται:</i></p> <p><b>Ο τίτλος «ΠΡΟΣΦΟΡΑ ΓΙΑ ΤΗ ΣΥΜΜΕΤΟΧΗ ΣΤΗΝ ΠΡΟΣΚΛΗΣΗ ΕΚΔΗΛΩΣΗΣ ΕΝΔΙΑΦΕΡΟΝΤΟΣ ΥΠ' ΑΡΙΘΜ. 59/2024 ΓΙΑ ΤΗΝ ΑΝΑΘΕΣΗ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ ΥΠΟΣΤΗΡΙΞΗΣ ΚΑΙ ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗΣ ΣΥΜΒΑΝΤΩΝ – ΚΕΝΤΡΟ ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΕΩΝ ΣΕ 24ΩΡΗ ΒΑΣΗ (24X7) ΣΤΑ ΠΛΗΡΟΦΟΡΙΑΚΑ ΣΥΣΤΗΜΑΤΑ ΤΟΥ ΝΟΣΟΚΟΜΕΙΟΥ (CPV: 72315100-7) ΓΙΑ ΧΡΟΝΙΚΟ ΔΙΑΣΤΗΜΑ ΕΞΙ (6) ΜΗΝΩΝ ,ΠΡΟΫΠΟΛΟΓΙΖΟΜΕΝΗΣ ΔΑΠΑΝΗΣ 28.500,00€ ΧΩΡΙΣ ΦΠΑ Η ΟΠΟΙΑ ΜΕ ΦΠΑ 24% ΔΙΑΜΟΡΦΩΝΕΤΑΙ ΣΕ 35.340,00€.</b></p> <p><i>Τα στοιχεία της εταιρείας</i></p> <ul style="list-style-type: none"><li>➤ <b>Η διευκρίνιση: «ΝΑ ΜΗΝ ΑΝΟΙΧΘΕΙ ΑΠΟ ΤΗΝ ΤΑΧΥΔΡΟΜΙΚΗ ΥΠΗΡΕΣΙΑ Ή ΤΗ ΓΡΑΜΜΑΤΕΙΑ»</b></li></ul> <p><i>Ο φάκελος να κατατεθεί στο Γραφείο Προμηθειών του Νοσοκομείου, επί της οδού Κωνσταντινουπόλεως 49, ΤΚ 546 42 Θεσσαλονίκη.</i></p>  |

|  |  |
|--|--|
| <p><b>ΧΡΟΝΟΣ ΥΠΟΒΟΛΗΣ ΤΩΝ ΠΡΟΣΦΟΡΩΝ:</b></p> | <p>Η διαδικασία κατάθεσης προσφορών ξεκινά με την ανάρτηση της παρούσας πρόσκλησης.</p> <p><u>Καταληκτική ημερομηνία κατάθεσης της προσφοράς ορίζεται η 17-04-2024 ημέρα Τετάρτη και ώρα 11.00'π.μ., στο Γραφείο Προμηθειών του Νοσοκομείου.</u></p>   |
| <p><b>ΠΕΡΙΧΟΜΕΝΟ ΠΡΟΣΦΟΡΑΣ:</b></p>          | <p>Ο φάκελος της προσφοράς θα περιλαμβάνει:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– Την <b>ΠΡΟΣΦΟΡΑ εις διπλούν με</b> τα ζητούμενα στοιχεία που πρέπει να είναι σύμφωνα με τις απαιτήσεις – υποχρεώσεις του Παραρτήματος Ι και</li> <li>– Την <b>ΟΙΚΟΝΟΜΙΚΗ ΠΡΟΣΦΟΡΑ, εις διπλούν, δηλαδή τα οικονομικά στοιχεία της προσφοράς, ως εξής:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Οι τιμές των προσφορών θα εκφράζονται σε Ευρώ.</li> <li>➤ Στις τιμές θα περιλαμβάνονται οι τυχόν υπέρ τρίτων κρατήσεις, ως και κάθε άλλη επιβάρυνση, εκτός από τον ΦΠΑ.</li> <li>➤ Σε ιδιαίτερη στήλη θα πρέπει να αναγράφεται ο αναλογούν ΦΠΑ. Σε περίπτωση που αναφέρεται εσφαλμένος ΦΠΑ, αυτός θα διορθώνεται από το Νοσοκομείο.</li> <li>➤ Για τη σύγκριση των Προσφορών θα λαμβάνεται υπόψη η τιμή <b>χωρίς</b> ΦΠΑ.</li> </ul> </li> </ul> <p>Στην οικονομική προσφορά θα περιλαμβάνεται συμπληρωμένος ο πίνακας της Οικονομικής Προσφοράς του <b>Παραρτήματος II</b>.</p> <p>Επίσης, η προσφορά θα πρέπει να φέρει <b>ΣΦΡΑΓΙΔΑ ΤΗΣ ΕΤΑΙΡΕΙΑΣ ΚΑΙ ΥΠΟΓΡΑΦΗ</b> του νόμιμου εκπροσώπου.</p> |
| <p><b>ΑΠΟΣΦΡΑΓΙΣΗ ΠΡΟΣΦΟΡΑΣ:</b></p>         | <p>Η αποσφράγιση της προσφοράς θα γίνει την <u>17-04-2024 ημέρα Τετάρτη και ώρα 12:30 μ.μ., στο Γραφείο Προμηθειών του Νοσοκομείου, ενώπιον αρμόδιας Επιτροπής.</u></p>  |
|  | <p>Προς απόδειξη μη συνδρομής των λόγων αποκλεισμού από διαδικασίες σύναψης δημοσίων συμβάσεων των παρ. 1 και 2 του άρθρου 73 του Ν. 4412/2016 παρακαλούμε να καταθέσετε μαζί με την προσφορά σας τα παρακάτω:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. <b>Απόσπασμα ποινικού μητρώου</b> ή, ελλείψει αυτού, ισοδύναμου εγγράφου που εκδίδεται από αρμόδια δικαστική ή διοικητική αρχή, <b>έκδοσης του τελευταίου τριμήνου πριν από την κοινοποίηση της πρόσκλησης υποβολής προσφοράς</b>, από το οποίο να προκύπτει ότι δεν υπάρχει εις βάρος σας τελεσίδικη καταδικαστική απόφαση για κάποιο από τα αδικήματα της παρ. 1 του αρθ. 73 του Ν.4412/2016, ήτοι συμμετοχή σε εγκληματική οργάνωση, δωροδοκία, απάτη, τρομοκρατικά εγκλήματα ή εγκλήματα συνδεόμενα με τρομοκρατικές δραστηριότητες, νομιμοποίηση εσόδων από παράνομες δραστηριότητες ή χρηματοδότηση της τρομοκρατίας, παιδική εργασία και άλλες μορφές εμπορίας ανθρώπων.</li> </ol> <p>Υπόχρεοι προσκόμισης Αποσπάσματος Ποινικού Μητρώου ή ισοδύναμου</p>   |

|                                       |   |
|---------------------------------------|---|
| <b>ΔΙΚΑΙΟΛΟΓΗΤΙΚΑ<br/>ΚΑΤΑΚΥΡΩΣΗΣ</b> | <p>εγγράφου αρμόδιας διοικητικής ή δικαστικής αρχής της χώρας όπου είναι εγκατεστημένος ο οικονομικός φορέας, είναι τα φυσικά πρόσωπα, οι διαχειριστές των προσωπικών εταιρειών (ΟΕ και ΕΕ), των ΕΠΕ και ΙΚΕ, στις περιπτώσεις Ανώνυμων Εταιρειών (ΑΕ) ο Διευθύνων Σύμβουλος καθώς και όλα τα μέλη του Διοικητικού Συμβουλίου και στις περιπτώσεις των Συνεταιρισμών τα μέλη του ΔΣ.</p> <ol style="list-style-type: none"><li><b>Πιστοποιητικό αρμόδιας δικαστική ή διοικητικής αρχής, έκδοσης του τελευταίου εξαμήνου, πριν από την κοινοποίηση της πρόσκλησης υποβολής προσφοράς</b>, από το οποίο να προκύπτει ότι <b>δεν τελούν σε πτώχευση</b> και επίσης ότι δεν τελούν σε διαδικασία κήρυξης πτώχευσης, εξυγίανσης, ή ειδικής εκκαθάρισης ή πτωχευτικού συμβιβασμού, ή σε αναγκαστική διαχείριση από εκκαθαριστή.</li><li><b>Πιστοποιητικό</b> που εκδίδεται από αρμόδια κατά περίπτωση αρχή, από το οποίο να προκύπτει ότι, κατά την ημερομηνία της ως άνω πρόσκλησης, <b>είναι ενήμεροι ως προς τις υποχρεώσεις τους</b> που αφορούν τις εισφορές κοινωνικής ασφάλισης (κύριας και επικουρικής) και ως προς τις φορολογικές υποχρεώσεις τους.</li><li><b>Πιστοποιητικό του οικείου Επιμελητηρίου</b>, με το οποίο να πιστοποιείται αφενός η εγγραφή τους σε αυτό και το ειδικό επάγγελμά τους/ αντικείμενο της επιχειρηματικής τους δραστηριότητας, το οποίο θα πρέπει να περιλαμβάνει το αντικείμενο της παρούσας πρόσκλησης, κατά την ημέρα κατάθεσης της προσφοράς και αφετέρου ότι εξακολουθούν να παραμένουν εγγεγραμμένοι μέχρι την κατάθεση της προσφοράς.</li><li><b>Πιστοποιητικό του Γ.Ε.Μ.Η.</b> από το οποίο προκύπτει ότι το νομικό πρόσωπο δεν έχει λυθεί και τεθεί υπό εκκαθάριση με απόφαση των εταίρων.</li><li>Εκτύπωση της καρτέλας “<b>Στοιχεία Μητρώου/ Επιχείρησης</b>” από την ηλεκτρονική πλατφόρμα της Ανεξάρτητης Αρχής Δημοσίων Εσόδων, όπως αυτά εμφανίζονται στο taxinet, από την οποία να προκύπτει η μη αναστολή της επιχειρηματικής δραστηριότητάς σας.</li><li><b>Υπεύθυνη δήλωση</b> ότι δεν συντρέχουν στο πρόσωπό σας οι παρακάτω λόγοι αποκλεισμού:<ol style="list-style-type: none"><li>Αθέτηση των υποχρεώσεων που προβλέπονται στην παρ. 2 του άρθρου 18 του ν. 4412/2016, περί αρχών που εφαρμόζονται στις διαδικασίες σύναψης δημοσίων συμβάσεων,</li><li>Τέλεση υπό πτώχευση ή υπαγωγή σε διαδικασία ειδικής εκκαθάρισης ή τέλεση υπό αναγκαστική διαχείριση από εκκαθαριστή ή από το δικαστήριο ή υπαγωγή σε διαδικασία πτωχευτικού συμβιβασμού ή αναστολή των επιχειρηματικών του δραστηριοτήτων ή υπαγωγή σε διαδικασία εξυγίανσης και μη τήρηση των όρων αυτής ή εάν βρίσκεται σε οποιαδήποτε ανάλογη κατάσταση προκύπτουσα από παρόμοια διαδικασία, προβλεπόμενη σε εθνικές διατάξεις νόμου.</li><li>με την επιφύλαξη της παραγράφου 3β του άρθρου 44 του ν. 3959/2011 περί ποινικών κυρώσεων και άλλων διοικητικών συνεπειών, υπάρχουν</li></ol></li></ol> |
|---------------------------------------|---|

|                    |   |
|--------------------|---|
|                    | <p>επαρκώς εύλογες ενδείξεις που οδηγούν στο συμπέρασμα ότι ο οικονομικός φορέας συνήψε συμφωνίες με άλλους οικονομικούς φορείς με στόχο τη στρέβλωση του ανταγωνισμού,</p> <p>δ) εάν μία κατάσταση σύγκρουσης συμφερόντων κατά την έννοια του άρθρου 24 του ν. 4412/2016 δεν μπορεί να θεραπευθεί αποτελεσματικά με άλλα, λιγότερο παρεμβατικά, μέσα,</p> <p>ε) εάν μία κατάσταση στρέβλωσης του ανταγωνισμού από την πρότερη συμμετοχή του οικονομικού φορέα κατά την προετοιμασία της διαδικασίας σύναψης σύμβασης, σύμφωνα με όσα ορίζονται στο άρθρο 48 του ν. 4412/2016, δεν μπορεί να θεραπευθεί με άλλα, λιγότερο παρεμβατικά, μέσα,</p> <p>στ) εάν έχει επιδείξει σοβαρή ή επαναλαμβανόμενη πλημμέλεια κατά την εκτέλεση ουσιώδους απαίτησης στο πλαίσιο προηγούμενης δημόσιας σύμβασης, προηγούμενης σύμβασης με αναθέτοντα φορέα ή προηγούμενης σύμβασης παραχώρησης που είχε ως αποτέλεσμα την πρόωρη καταγγελία της προηγούμενης σύμβασης, αποζημιώσεις ή άλλες παρόμοιες κυρώσεις,</p> <p>ζ) εάν έχει κριθεί ένοχος εκ προθέσεως σοβαρών απατηλών δηλώσεων κατά την παροχή των πληροφοριών που απαιτούνται για την εξακρίβωση της απουσίας των λόγων αποκλεισμού ή την πλήρωση των κριτηρίων επιλογής, έχει αποκρύψει τις πληροφορίες αυτές ή δεν είναι σε θέση να προσκομίσει τα δικαιολογητικά που απαιτούνται κατ' εφαρμογή της παραγράφου 2.2.9.2 της παρούσας,</p> <p>η) εάν επιχείρησε να επηρεάσει με αθέμιτο τρόπο τη διαδικασία λήψης αποφάσεων της αναθέτουσας αρχής, να αποκτήσει εμπιστευτικές πληροφορίες που ενδέχεται να του αποφέρουν αθέμιτο πλεονέκτημα στη διαδικασία σύναψης σύμβασης ή να παράσχει με απατηλό τρόπο παραπλανητικές πληροφορίες που ενδέχεται να επηρεάσουν ουσιωδώς τις αποφάσεις που αφορούν τον αποκλεισμό, την επιλογή ή την ανάθεση,</p> <p>θ) εάν η αναθέτουσα αρχή μπορεί να αποδείξει, με κατάλληλα μέσα ότι έχει διαπράξει σοβαρό επαγγελματικό παράπτωμα, το οποίο θέτει εν αμφιβόλω την ακεραιότητά του .</p> <p><b>Εάν στις ως άνω περιπτώσεις (α) έως (θ) η περίοδος αποκλεισμού δεν έχει καθοριστεί με αμετάκλητη απόφαση, αυτή ανέρχεται σε τρία (3) έτη από την ημερομηνία έκδοσης πράξης που βεβαιώνει το σχετικό γεγονός.</b></p> |
| <b>ΔΗΜΟΣΙΕΥΣΗ:</b> | <p>Η παρούσα Πρόσκληση αναρτάται:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>○ Στο Κεντρικό Ηλεκτρονικό Μητρώο Δημοσίων Συμβάσεων της Γενικής Γραμματείας Εμπορίου, Κ.Η.Μ.Δ.Η.Σ.</li><li>○ Στην ιστοσελίδα του Νοσοκομείου.</li></ul>  |

Ο ΔΙΟΙΚΗΤΗΣ ΤΟΥ ΝΟΣΟΚΟΜΕΙΟΥ

ΝΙΚΟΛΑΟΣ ΑΝΤΩΝΑΚΗΣ



## ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ Ι

### 1. Εισαγωγή

Παροχή υπηρεσιών Managed Services για τον έλεγχο ορθής λειτουργίας του δικτυακού εξοπλισμού, IT εξοπλισμού και εξοπλισμού Ασφάλειας δικτύου όπως ενδεικτικά και όχι περιοριστικά σημειώνονται στη συνέχεια: VMware Hypervisors HW, resources και VMS, Storages VSAN (capacity ,applicable), Applications (Active, applicable), Web Servers (Availability, response time, resources), Databases (Instances, applicable, queries/seconds, bandwidth, replication, resources) mysql, mssql, oracle), Web Site availability (availability, response time), Network Devices through SNMP (ότι δίνει το SNMP), Custom templates και scripts για να μαζεύει πληροφορίες, καθώς και custom alert triggers, Check custom ports, SNMP polling (Servers, network devices), Agent και agentless παρακολούθηση.

Οι υπηρεσίες παρέχονται μέσω της υποδομής και των διαδικασιών της Space Hellas που περιγράφονται στη παρούσα.

### 2. Υπηρεσίες

Οι Managed υπηρεσίες παρέχονται μέσω ενός σύγχρονου «Κέντρου Επιχειρήσεων» Network Operations Center (NOC). Περιλαμβάνουν την υποστήριξη & διαχείριση συμβάντων και αποσκοπούν στο να απελευθερωθεί ένας οργανισμός από όλες τις διαδικασίες ενασχόλησης με δραστηριότητες που δεν ανήκουν στο βασικό πυρήνα των καθημερινών δραστηριοτήτων του.

Ουσιαστικά οι υπηρεσίες αυτές απευθύνονται κυρίως σε οργανισμούς που θεωρούν ότι οι υποδομές είναι επικουρικό συστατικό της λειτουργικότητάς τους και για το λόγο αυτό, επιθυμούν να απολαμβάνουν μόνο τα οφέλη των υπηρεσιών και όχι το έντονο διαχειριστικό φορτίο που επισείουν.

Το μεγαλύτερο μέρος των Managed services εποπτεύεται από το NOC της εταιρείας που λειτουργεί σε 24ωρη βάση.

#### 2.1 Fully Managed Connectivity

Η SPACE HELLAS ως πάροχος Τηλεπικοινωνιακών Υπηρεσιών και στα πλαίσια του γενικότερου Virtual Network Operator (VNO) μοντέλου είναι σε θέση να δημιουργήσει το πλέον ανταγωνιστικό πακέτο διασύνδεσης. Αυτό μπορεί να αποτελείται από ένα σύνολο παρόχων με στόχο το βέλτιστο τεχνοοικονομικό όφελος για τον πελάτη, και πάντα πλήρως διαφανώς γι αυτόν. Στο όλο πακέτο μπορεί να συμπεριληφθεί και η φωνητική επικοινωνία με όλα τα πλεονεκτήματα που μπορεί να προσφέρει η IP τηλεφωνία. Η φωνητική επικοινωνία μπορεί να μετασχηματιστεί σε Unified Communication με συνδυασμό που να περιλαμβάνει τεχνολογίες που αυξάνουν την παραγωγικότητα όπως ενοποίηση με το Outlook (Voice mail), δυνατότητες IVR, Auto Attendant κλπ.

#### 2.2 Infrastructure Management

Αν η φυσική υποδομή υπάρχει, τότε είναι σαφές πως για να συνεχίσει να λειτουργεί σωστά θα πρέπει να εποπτεύεται και να παρακολουθείται συστηματικά έτσι ώστε να προληφθούν δυσάρεστες καταστάσεις ή να αποκατασταθούν άμεσα βλάβες που τυχόν έχουν προκληθεί.

Παρέχεται 24ωρο monitoring που μπορεί να παρακολουθεί συνεχώς τα ICT συστήματα του πελάτη και αυτόματα να επεμβαίνει σε περίπτωση βλάβης είτε απομακρυσμένα είτε με επίσκεψη κατάλληλου μηχανικού στις εγκαταστάσεις του πελάτη, κατά περίπτωση.

Πέραν αυτών, μπορεί να εκτελούνται επαναλαμβανόμενες εργασίες:

- Έλεγχος backup
- System log management
- Global patching

Επίσης, διάφορες εργασίες μεγάλης εμβέλειας όπως:

- Software distribution

- Rollout management/acceptance μπορούν να εκτελεστούν κατ' απαίτηση του πελάτη.

### 3. Οργάνωση και Υποδομή Τεχνικής Υποστήριξης

Στην παρούσα ενότητα καταγράφεται η υπάρχουσα υποδομή της Space Hellas, σε πανελλαδική κλίμακα, με σκοπό την υποστήριξη σας.

Η τεχνική υποστήριξη των πελατών της Space Hellas γίνεται από τις Τεχνικές Υπηρεσίες της ίδιας της εταιρίας και συγκεκριμένα από την ομάδα των τεχνικών πεδίου και μηχανικών που έχουν έδρα:

Στην Αθήνα, που αποτελεί την έδρα του συνολικού συστήματος τεχνικής υποστήριξης. Τα κεντρικά γραφεία της Space Hellas βρίσκονται στην Αγ. Παρασκευή και στεγάζονται σε δύο πολυώροφα κτίρια επί της Λ. Μεσογείων.

- Στην Θεσσαλονίκη, που υποστηρίζει τις εγκαταστάσεις της Βορείου Ελλάδας.
- Στην Πάτρα, που υποστηρίζει τις εγκαταστάσεις της Νοτίου Ελλάδας.
- Στο Ηράκλειο, που υποστηρίζει τις εγκαταστάσεις της Κρήτης.
- Στα Ιωάννινα, που υποστηρίζει τις εγκαταστάσεις της Δυτικής Ελλάδας.
- Στα Φάρσαλα, που υποστηρίζει τις εγκαταστάσεις της Κεντρικής Ελλάδας

Τα υποκαταστήματα της εταιρίας διαθέτουν σταθερές και κινητές μονάδες υποστήριξης, εκπαιδευμένο τεχνικό προσωπικό, άρτια υποδομή σε τεχνολογικό εξοπλισμό καθώς και εφεδρικές συσκευές αντίστοιχες με αυτές που υποστηρίζονται.

Η διάταξη αυτή δημιουργεί ένα ευέλικτο και λειτουργικό περιβάλλον για το επιφορτισμένο με την τεχνική υποστήριξη προσωπικό.

Τα Τοπικά Κέντρα Υποστήριξης, καθώς και όλοι οι τεχνικοί πεδίου και μηχανικοί της εταιρίας, έχουν μόνιμη on - line επικοινωνία με το σύστημα Service Desk της Space Hellas.

Με αυτό το τρόπο, εξασφαλίζεται τόσο η αμεσότητα στην επικοινωνία όσο και η ταχύτητα ανταπόκρισης και αξιόπιστης αντιμετώπισης των κλήσεων των πελατών.

Εκτός αυτών, για την άρτια τεχνική κάλυψη και τήρηση των συμφωνημένων χρόνων απόκρισης και αποκατάστασης των βλαβών (SLAs) υπάρχει δίκτυο έμπειρων πιστοποιημένων συνεργατών σε όλη την Ελλάδα.

### 4. Περιγραφή υποστηριζόμενου εξοπλισμού

Η παρακολούθηση της υποδομής για predictive αλλά και near real time monitoring, μέσω automated alarms και trends πραγματοποιείται ενδεικτικά και όχι περιοριστικά στις εξής κατηγορίες εξοπλισμού:

- Vmware Hypervisors HW, resources και VMS
- Storages VSAN (capacity ,applicable)
- Firewall
- Applications (Active, applicable)
- Web Servers (Availability, response time, resources)
- Databases (Instances, applicable, queries/seconds, bandwidth, replication, resources) mysql, mssql, oracle)
- Web Site availability (availability, response time)
- Network Devices through SNMP (ότι δίνει το SNMP)
- Custom templates και scripts για να μαζεύει πληροφορίες, καθώς και custom alert triggers
- Check custom ports
- SNMP polling (Servers, network devices)
- Agent και agentless παρακολούθηση.

Υπάρχουν graphs από τα οποία μπορεί να γίνει ανάλυση του οποιουδήποτε event, alerting ανα group και severities σε κάθε ένα event.

Προϋπόθεση είναι να στηθούν 1,2 zabbix proxies (distributed monitoring) στην υποδομή σας, για να μαζεύουν τα στοιχεία της παρακολούθησης που θα κάνουμε.

Παρέχεται πρόσβαση σε Οθόνη Monitoring με δυνατότητα διαμόρφωσης σύμφωνα με τις επιθυμίες του πελάτη. Παράδειγμα ένα HA-Proxy-Cluster με τα queries που δέχεται. Εάν το backend είναι πχ Database, βλέπεις ποιος DB αργεί το cluster και τον λόγο ( πχ IO, CPU,RAM more queries)

## **5. Service Desk – Network Operations Center (NOC)**

### **5.1 Service Desk - Network Operations Center**

Για τη SPACE HELLAS το Service Desk αποτελεί το κύριο μέσο επαφής και επικοινωνίας με τον πελάτη και ως τέτοιο διασφαλίζει την παροχή υπηρεσιών και την τήρηση των συμβολαίων SLA, καταγράφει και διακινεί με ασφάλεια και τρόπο πιστοποιημένο κατά ISO την πληροφορία του πελάτη και φροντίζει όχι μόνο να δίνει λύσεις σε προβλήματα αλλά και να έχει συμβουλευτικό ρόλο σε μελλοντικές ανάγκες και επεκτάσεις των υπηρεσιών του χρήστη. Οι προαναφερθείσες παροχές ακολουθούν τις διαδικασίες του ITILv3.

Στο κτήριο της Μεσογείων 312 στεγάζεται το NOC (Network Operations Center) της SPACE HELLAS το οποίο προσφέρει την δυνατότητα παράλληλης παροχής και παρακολούθησης της υποδομής σας σε 24ωρη βάση, παρέχοντας ιδανικές συνθήκες επικοινωνίας και υποστήριξης.

Το NOC (Network Operations Center) είναι επανδρωμένο με προσωπικό και λειτουργεί σε 24x7 βάση και απαντά σε συγκεκριμένα τηλέφωνα : 2106504450 – 2106504433 ή e-mail : tac@space.gr

Οι μηχανικοί του Service Desk και του NOC της SPACE HELLAS είναι πλήρως εκπαιδευμένοι και πιστοποιημένοι για την ποιοτική εξυπηρέτηση πελατών, χρησιμοποιούν καθημερινά πληθώρα εξειδικευμένων εργαλείων για την άρτια καταγραφή, διακίνηση και διαχείριση όλης της εισερχόμενης και εξερχόμενης πληροφορίας.

Η άμεση ανταπόκριση των μηχανικών του Service Desk με τη χρήση των απαραίτητων εργαλείων, εξασφαλίζει την τήρηση όλων των SLA των πελατών

### **5.2 Διαχείριση Αιτημάτων και αναφορές περιστατικών**

Όλα τα αιτήματα και οι αναφορές περιστατικών από τους πελάτες καταγράφονται από το Service Desk αναλυτικά σε εξειδικευμένη εφαρμογή Customer Relationship Management η οποία έχει παραμετροποιηθεί κατάλληλα, ώστε να καλύπτει τις ανάγκες της εταιρίας και των πελατών της. Για κάθε αίτημα και αναφορά περιστατικού δημιουργείται ένα μοναδικό Case Number μέσω της εφαρμογής Customer Relationship Management στο οποίο γίνεται πλήρης καταγραφή όλων των ενεργειών επίλυσης. Με το κλείσιμό του Case συστημικά περιέχεται όλη την πληροφορία από την αρχική καταγραφή μέχρι την ολοκλήρωση του αιτήματος/επίλυση του προβλήματος καθώς επίσης και επισυναπτόμενο το δελτίο τεχνικής εξυπηρέτησης ανά τεχνικό και ημέρα απασχόλησης.

Το Service Desk της Space Hellas χρησιμοποιεί Σύστημα Διαχείρισης Υπηρεσιών με τα παρακάτω χαρακτηριστικά:

Διαχείριση της εγκατεστημένης βάσης του εξοπλισμού με χρήση του τύπου εξοπλισμού, του serial number, των υλικών, των συνθέσεων υλικών.

Διαχείριση εγγυήσεων.

Διαχείριση Κλήσεων με πλήρη παρακολούθηση Εξοπλισμού, Γεωγραφικής Περιοχής, Υπευθύνου Πελάτη, Θεμάτων, Ανάθεσης Καθηκόντων και Δραστηριοτήτων σε τεχνικούς, Χρονικού Προγραμματισμού.

Άμεση συνεργασία του συστήματος διαχείρισης Κλήσεων (Service Call) με το σύστημα παρακολούθησης τεχνικών εργασιών (Work Order).

Διαχείριση Συμβολαίων τεχνικής υποστήριξης εξοπλισμού.

Εκτεταμένο και επεκτάσιμο σύστημα αναφορών (reports).

Πλήρης συνεργασία με τα συστήματα στοιχείων για τις Αποθήκες και Υλικά, Πωλήσεις, Κοστολόγηση. Το Network Operation Center (NOC) μέσω των εφαρμογών παρακολούθησης της υποδομής σας λαμβάνει ειδοποιήσεις (alerts) οι οποίες καταγράφονται άμεσα και ενεργοποιείται η διαδικασία υποστήριξης.

Τα alerts εμφανίζονται στις εφαρμογές παρακολούθησης near real time και παρακολουθούνται 24X7, σύγχρονος τα ίδια alerts αποστέλλονται αυτόματα στις ομάδες υποστήριξης.

Το κάθε alert έχει ορισμένο severity (Average , High , Disaster) ανάλογα με το αντικείμενο της υποδομής στο οποίο γίνεται η παρακολούθηση.

Σε περίπτωση που διαπιστωθεί ότι για το συγκεκριμένο alert χρειάζεται η εμπλοκή μηχανικού δημιουργείται μοναδικό Case στο Customer Relationship Management και ενημερώνεται το αντίστοιχο τμήμα υποστήριξης.

Το Case χαρακτηρίζεται από βαρύτητα η οποία καθορίζεται από τη σοβαρότητά του, τις συνέπειες που έχει στην ομαλή λειτουργία των υποστηριζόμενων συστημάτων στις σχετικές εργασίες της εταιρίας σας, καθώς και τη δεσμευτική συμφωνία παροχής υπηρεσιών (Service Level Agreement).

Η προσδιοριζόμενη βαρύτητα του Case καθορίζει όχι μόνο τον χρόνο μέσα στον οποίο η βλάβη πρέπει να έχει αναιρεθεί αλλά και τα ενδιάμεσα χρονικά ορόσημα στα πλαίσια των οποίων πρέπει να έχει επιτευχθεί πρόοδος.

Σε περίπτωση παραβίασης αυτών των χρονικών ορίων, το Customer Relationship Management ειδοποιεί την συντονιστική ομάδα ώστε να προβεί στις κατάλληλες ενέργειες ακολουθώντας τις απαιτούμενες διαδικασίες κλιμάκωσης ενεργειών που αναφέρονται στο κεφάλαιο 5.2.1.

Όλες οι σχετικές ενέργειες των μηχανικών καταγράφονται από τους ίδιους στο σύστημα έτσι ώστε ανά πάσα στιγμή να είναι γνωστή η πρόοδος των εργασιών και να εξασφαλίζεται η δυνατότητα συνέχειας σε περίπτωση που χρειαστεί.

Σε περίπτωση που διαπιστωθεί ότι το πρόβλημα δεν μπορεί να επιλυθεί απομακρυσμένα ούτε μετά από escalation σε senior μηχανικό , τότε πραγματοποιείται ανάθεση σε μηχανικό για επίτοπια επέμβαση, αν και αυτό δεν καταστεί επιτυχώς γίνεται επικοινωνία με τον Οίκο ώστε να πραγματοποιηθεί η επίλυση.

Μετά την διαπίστωση της αιτίας του αναφερόμενου προβλήματος και της εκτέλεσης όλων των απαραίτητων ενεργειών για την διόρθωση του, η εργασία του μηχανικού τερματίζεται αφού ειδοποιηθεί ο υπεύθυνος σας μέσω αυτόματης ηλεκτρονικής αλληλογραφίας (service report).

Οι ενέργειες των μηχανικών αρχειοθετούνται συστημικά ώστε μαζί με την περιγραφή του προβλήματος να είναι καταγεγραμμένα και τα βήματα τα οποία οδήγησαν στην αναιρέσή του.

Οι συγκεκριμένες πληροφορίες επίλυσης μαζί με όλα τα στοιχεία που αφορούν την επέμβαση καταγράφονται για δημιουργία ιστορικού και περαιτέρω επεξεργασία. Συγχρόνως καταχωρούνται ώστε να μπορούν να χρησιμοποιηθούν ως πηγή για αντιμετώπιση παρομοίων καταστάσεων από τον ίδιο ή άλλο μηχανικό στο μέλλον.

Να σημειώσουμε ότι κατά δημιουργία των cases και την ανάθεση αυτών σε μηχανικούς υποστήριξης, καταγράφεται αυτομάτως η ημερομηνία και ώρα καταχώρησης ώστε μαζί με την ημερομηνία και ώρα επίλυσης που αναφέρεται από τον μηχανικό υποστήριξης, να μπορεί εύκολα να υπολογιστεί ο χρόνος επέμβασης καθώς και ο χρόνος αποκατάστασης της βλάβης.

Με την χρήση του Customer Relationship Management η συντονιστική ομάδα έχει ανά πάσα στιγμή διαθέσιμες αναφορές σχετικά με τους χρόνους απόκρισης και αναιρέσης βλαβών καθώς και τον αριθμό και τη φύση τόσο των λυμένων όσο και των εκκρεμούντων προβλημάτων.

Κατά την διάρκεια των σταδίων επίλυσης υπάρχουν επίσης και οι ακόλουθες υπηρεσίες:

Ενημέρωση μέσω e-mail: Για κάθε εξέλιξη σχετική με την αποκατάσταση της βλάβης (καταχώρηση μηνύματος, ανάθεση σε μηχανικό, τελική αποκατάσταση), όλα τα εμπλεκόμενα μέρη (πελάτης, μηχανικός) ενημερώνονται και μέσω e-mail.

Δυνατότητα ταξινόμησης των βλαβών με βάση το είδος τους και την σοβαρότητά τους.

Δυνατότητα συνοπτικής εικόνας των εν εξελίξει βλαβών ή των παλαιών ήδη αποκατεστημένων βλαβών με απλό τρόπο. Πλήρης αρχειοθέτηση κάθε βλάβης.

Στατιστική εικόνα των βλαβών (μέσος χρόνος αποκατάστασης, σύνολα κλπ).

### 5.2.1 Διαδικασία Escalation

Τα μέλη της ομάδας Network Operation Center καταβάλουν προσπάθεια για να δώσουν στον πελάτη την πληρέστερη δυνατή απάντηση και επίλυση.

Εάν, παρ' όλες τις προσπάθειές τους δεν είναι δυνατή η ανεύρεση λύσης στο πρόβλημα του πελάτη, ακολουθείται η διαδικασία escalation σύμφωνα με το παρακάτω διάγραμμα ροής:

Ο εντοπισμός του προβλήματος γίνεται βάσει μηνυμάτων λάθους, αναφορών των χρηστών, δυσλειτουργιών κλπ. Εντός 10 λεπτών από την λήψη του μηνύματος βλάβης, εάν κριθεί απαραίτητο τεχνικός του NOC επικοινωνεί με τον πελάτη ο οποίος ανέφερε τη βλάβη και επιβεβαιώνει την περιγραφή της βλάβης ζητώντας πιθανές διευκρινήσεις. Επίσης είναι δυνατό να ζητηθούν επιπλέον πληροφορίες ή η διενέργεια ελέγχων.

Ο υπεύθυνος του συστήματος θα πρέπει να απαντήσει στις ερωτήσεις του τεχνικού και να διευκολύνει τη διάγνωση της βλάβης.

Με τον τρόπο αυτό:

Υπάρχει πιθανότητα άμεσης αποκατάστασης της βλάβης με τους κατάλληλους χειρισμούς.

Επιταχύνεται η αποκατάσταση της βλάβης κατά την επίσκεψη του τεχνικού.

Εφ' όσον δεν επιλυθεί το πρόβλημα τηλεφωνικά αποφασίζεται η αποστολή τεχνικού, ο οποίος επισκέπτεται το χώρο εντός των προκαθορισμένων χρόνων απόκρισης.

Σε περίπτωση που η όποια βλάβη δεν καταστεί δυνατόν να επισκευασθεί επί τόπου από το Τοπικό Κέντρο Υποστήριξης μέσα στην προβλεπόμενη προθεσμία αποκατάστασης λειτουργίας και απαιτείται η μεταφορά του στο τεχνικό τμήμα της Space Hellas προς επισκευή / συντήρηση, η Space Hellas αντικαθιστά προσωρινά τον απομακρυσθέντα εξοπλισμό με εφεδρικό που διατηρεί, ώστε να διασφαλίζεται η συνεχής και εύρυθμη λειτουργία του συστήματος.

Το Τοπικό Κέντρο Αποκατάστασης σε χρόνους απόκρισης που έχουν ορισθεί, αποκαθιστά την βλάβη και επιστρέφει το δελτίο αναφοράς αποκατάστασης - επέμβασης στο Κέντρο Υποστήριξης της Space Hellas που με την σειρά του κατά τακτά χρονικά διαστήματα τα υποβάλλει στο πελάτη.

Για τον εξοπλισμό που απαιτείται η συνεργασία με άλλες εταιρίες, η Space Hellas έχει αναπτύξει ειδικές συμφωνίες σε επίπεδο τεχνικών υπηρεσιών υποστήριξης που κάθε φορά εξασφαλίζουν στενή και αποτελεσματική συνεργασία μεταξύ των τεχνικών υπηρεσιών υποστήριξης.

Το Service Desk της Space Hellas γνωρίζει αναλυτικά όλες τις διαδικασίες βλαβοληψίας και υπηρεσιών αποκατάστασης βλαβών των υπολοίπων εταιριών, με αποτέλεσμα σε κάθε περίπτωση να γίνεται συνεχής έλεγχος κάθε διαδικασίας αποκατάστασης.

Σε κάθε περίπτωση αναφερόμενου προβλήματος που απαιτείται η συμμετοχή συνεργάτη της Space Hellas στην διαδικασία επίλυσης, το προσωπικό του Service Desk της Space Hellas καταγράφει στο σύστημα παρακολούθησης το συμβάν και επικοινωνεί άμεσα με την τεχνική υπηρεσία του συνεργάτη, μεταφέροντας λεπτομέρειες. Στη συνέχεια γίνεται ανά τακτά διαστήματα, παρακολούθηση και καταγραφή της διαδικασίας επίλυσης του προβλήματος, έτσι ώστε να γίνεται καταχώρηση στο σύστημα της Space Hellas και να παραδίδεται report λύσης στον πελάτη.

### 5.3 Απομακρυσμένη Υποστήριξη Συστημάτων

Μέσω Site-to-Site VPN, ο μηχανικός έχει την δυνατότητα να παρέχει απομακρυσμένη υποστήριξη, παρακολούθηση και διαχείριση της δικτυακής/ πληροφοριακής υποδομής και των συστημάτων του πελάτη, ανεξαρτήτως της γεωγραφικής τους θέσης και της διασποράς τους. Μέσω διαφόρων λογισμικών παρακολούθησης και alerting, μειώνεται κατά πολύ ο χρόνος απόκρισης και διάγνωσης σε περίπτωση προβλήματος του πελάτη και δύναται ακόμα και να προβλεφθεί-επιλυθεί πριν ακόμα προκληθεί. Το πρόβλημα ανατίθεται αυτόματα στον ανάλογο μηχανικό για την επίλυσή του και αμέσως μετά την επίλυσή του, αποστέλλεται το ανάλογο report. Κατά συνέπεια, με αυτές τις διαδικασίες, έχουμε αμεσότητα στην καταγραφή της δυσλειτουργίας, άμεση ανάθεση και επίλυση από το αρμόδιο τμήμα και ταχύτητα στην εξαγωγή reporting και ενημέρωση για τη βλάβη και επίλυσή της.

#### 5.4 Αναφορές Report

Στα πλαίσια της Πολιτικής Υποστήριξης & Διαχείρισης Συμβάντων συμπεριλαμβάνεται και η παροχή αναφορών report.

Οι αναφορές κατηγοριοποιούνται σε 2 είδη τεχνικά reports και reports υπηρεσιών.

Τα τεχνικά reports αφορούν αναφορές του παράγονται από τα συστήματα παρακολούθησης και περιλαμβάνουν αναλυτικά στοιχεία του εξοπλισμού του οποίου γίνεται monitoring. Στα τεχνικά reports λόγω του μεγάλου πλήθους των πληροφοριών, υπάρχει η δυνατότητα να γίνει συγκεκριμένη επιλογή των δεδομένων που θα αντληθούν από τα monitoring συστήματα.

Τα reports υπηρεσιών αφορούν αναφορές που περιλαμβάνουν πληροφορίες ως προς την υποστήριξη σε επίπεδο συμβολαίου οι οποίες παράγονται από το Customer Relationship Management. Συγκεκριμένα οι αναφορές περιλαμβάνουν το severity, τους χρόνους απόκρισης και αποκατάστασης βλαβών, τον αριθμό και τη φύση τόσο των επιλυμένων όσο και των εκκρεμούντων προβλημάτων. Επίσης περιλαμβάνονται αναλυτικά τα σχόλια των μηχανικών στους οποίους ανατέθηκε η επίλυση των αιτημάτων.

#### 6. Εμπιστευτικότητα

Ως «Εμπιστευτικές Πληροφορίες» εννοούνται οι πάσης φύσεως πληροφορίες δεδομένα και έγγραφα που αφορούν μεταξύ άλλων την επιχειρηματική οργάνωση, επενδύσεις, προϊόντα, οικονομική κατάσταση, πελατολόγιο, προμηθευτές, εμπορική πολιτική, επιχειρηματικά πλάνα και στρατηγικές, προγράμματα, μεθόδους παραγωγής, τεχνογνωσία, συστήματα, διαδικασίες και τεχνικές πωλήσεων και μάρκετινγκ, κοστολόγηση, οργανογράμματα κ.λπ., οι οποίες δεν είναι γνωστές σε τρίτους και θα περιέλθουν σε γνώση της SPACE HELLAS με οποιονδήποτε τρόπο κατά την εκτέλεση της παρούσας σύμβασης συμπεριλαμβανομένης της παροχής πρόσβασης στις εγκαταστάσεις της Εταιρείας, όπου η SPACE HELLAS ενδέχεται να αποκτά εικόνα ή γνώση μιας πραγματικής κατάστασης. Οι «Εμπιστευτικές Πληροφορίες» αποτελούν πνευματική ιδιοκτησία της ΕΤΑΙΡΕΙΑΣ και επιχειρηματικό της απόρρητο και απαγορεύεται ρητά η παροχή ή η γνωστοποίηση οποιουδήποτε εκ των άνω «Εμπιστευτικών πληροφοριών» και διαδικασιών σε τρίτο εκ μέρους της SPACE HELLAS χωρίς την προηγούμενη έγγραφη συναίνεση της ΕΤΑΙΡΕΙΑΣ. Σε περίπτωση χορήγησης τέτοιας συναίνεσης, η γνωστοποίηση θα γίνεται στον τρίτο, εφόσον και αυτός αναλαμβάνει εγγράφως υποχρεώσεις εμπιστευτικότητας.

Η SPACE HELLAS αναλαμβάνει την υποχρέωση να μην χρησιμοποιεί τις «Εμπιστευτικές Πληροφορίες», για οποιονδήποτε άλλο σκοπό, διαφορετικό από εκείνο που απαιτείται για την εκτέλεση της παρούσας σύμβασης, ενώ παράλληλα να διασφαλίζει ότι η αποκάλυψη των «Εμπιστευτικών Πληροφοριών» θα γίνεται αυστηρώς και μόνον στην έκταση και στο βαθμό που απαιτείται. Αντίγραφα ή αναπαραγωγή των «Εμπιστευτικών Πληροφοριών» απαγορεύονται. Η SPACE HELLAS αναγνωρίζει ότι οι «Εμπιστευτικές Πληροφορίες» περιέχουν πολύτιμες αποκλειστικές πληροφορίες της ΕΤΑΙΡΕΙΑΣ αναφορικά με τη δραστηριότητά της, καθώς και ότι οποιαδήποτε μη εξουσιοδοτημένη

αποκάλυψή τους μπορεί να προκαλέσει ζημία στην ΕΤΑΙΡΕΙΑ. Η SPACE HELLAS θα λαμβάνει όλα τα απαιτούμενα μέτρα για να εξασφαλίζει ότι το προσωπικό της και κάθε τρίτος, θα συμμορφώνεται με αυτές τις προβλέψεις.

Οι ως άνω όροι εμπιστευτικότητας δεν παύουν με τη λήξη της διάρκειας ισχύος της σύμβασης, ούτε με τυχόν καταγγελία ή διακοπή της εκτέλεσής της, αλλά θα έχουν ισχύ για πέντε έτη από την με οποιοδήποτε τρόπο λύση της σύμβασης. Κατά την λήξη της σύμβασης η SPACE HELLAS θα επιστρέψει αμέσως στην ΕΤΑΙΡΕΙΑ ή θα καταστρέψει (σύμφωνα με τις υποδείξεις της ΕΤΑΙΡΕΙΑΣ) όλα τα πρωτότυπα και αντίγραφα ή τις «Εμπιστευτικές Πληροφορίες» τις οποίες έχει στην κατοχή της, και θα μεριμνήσει για την άμεση καταστροφή όλων των υπολοίπων αντιγράφων των «Εμπιστευτικών Πληροφοριών», καθώς και όλων των αναφορών και αναλύσεων που ενσωματώνουν οποιοδήποτε στοιχείο των «Εμπιστευτικών Πληροφοριών».

**ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ ΙΙ****ΥΠΟΔΕΙΓΜΑ ΟΙΚΟΝΟΜΙΚΗΣ ΠΡΟΣΦΟΡΑΣ**

| A/A | ΠΕΡΙΓΡΑΦΗ ΥΠΗΡΕΣΙΑΣ   | ΠΡΟΣΦΕΡΘΕΙΣΑ<br>ΤΙΜΗ/ΜΗΝΑ<br>ΧΩΡΙΣ ΦΠΑ | ΣΥΝΤΕΛΕΣΤΗΣ<br>ΦΠΑ 24% | ΦΠΑ | ΠΡΟΣΦΕΡΘΕΙΣΑ<br>ΤΙΜΗ/ΜΗΝΑ<br>ΜΕ ΦΠΑ | ΠΡΟΣΦΕΡΘΕΙΣΑ<br>ΤΙΜΗ ΓΙΑ<br>6ΜΗΝΟ<br>ΧΩΡΙΣ ΦΠΑ | ΠΡΟΣΦΕΡΘΕΙΣΑ<br>ΤΙΜΗ ΓΙΑ<br>6ΜΗΝΟ<br>ΜΕ ΦΠΑ |
|-----|---|--|------------------------|-----|-------------------------------------|--|---|
| 1   | Παροχή υπηρεσιών υποστήριξης και διαχείρισης συμβάντων 24x7 στα πληροφοριακά συστήματα του ΙΠΠΟΚΡΑΤΕΙΟΥ ΝΟΣΟΚΟΜΕΙΟΥ |  |                        |     |                                     |  |   |

Ημερομηνία, ...../...../2024

(Σφραγίδα και υπογραφή νόμιμου εκπροσώπου)