



ΕΛΛΗΝΙΚΗ ΔΗΜΟΚΡΑΤΙΑ

ΥΠΟΥΡΓΕΙΟ ΥΓΕΙΑΣ

7<sup>Η</sup> ΥΓΕΙΟΝΟΜΙΚΗ ΠΕΡΙΦΕΡΕΙΑ ΚΡΗΤΗΣ

ΓΕΝΙΚΟ ΝΟΣΟΚΟΜΕΙΟ "ΒΕΝΙΖΕΛΕΙΟ - ΠΑΝΑΝΕΙΟ"

Λεωφ. Κνωσσού, Τ.Θ. 44, Ηράκλειο Κρήτης

ΑΦΜ 996978666, ΔΟΥ Ηρακλείου

**ΤΜΗΜΑ ΠΛΗΡΟΦΟΡΙΚΗΣ**

Πληροφορίες: Κουνάλη Ειρήνη

Ηράκλειο 16/03/2026

Τηλ. 2813408850

Προς

**Τμήμα Προμηθειών**

### ΤΕΧΝΙΚΕΣ ΠΡΟΔΙΑΓΡΑΦΕΣ

για ΥΠΗΡΕΣΙΕΣ ΥΠΟΣΤΗΡΙΞΗΣ του ΣΥΣΤΗΜΑΤΟΣ ΠΡΩΤΟΚΟΛΛΟΥ-ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΗΣ ΔΙΑΚΙΝΗΣΗΣ ΕΓΓΡΑΦΩΝ που λειτουργεί στο νοσοκομείο μας

Συντήρηση και υποστήριξη του συστήματος Ηλεκτρονικής διαχείρισης εγγράφων Docutrucks για ένα (1) έτος. Οι υπηρεσίες να περιλαμβάνουν:

1. **Εγγύηση καλής λειτουργίας του υπάρχοντος συστήματος, Συντήρηση & Τεχνική Υποστήριξη του ΣΗΔΕ Docutrucks**

Υπηρεσίες εγγύησης καλής λειτουργίας, συντήρησης και τεχνικής υποστήριξης για το σύνολο του εγκατεστημένου λογισμικού για διάστημα ενός (1) έτους. Οι υπηρεσίες να περιλαμβάνουν:

- Άμεση διόρθωση προβλημάτων και δυσλειτουργιών που οφείλονται σε σφάλματα εγκατάστασης / παραμετροποίησης του λογισμικού.
- Εγκατάσταση διορθωτικών εκδόσεων του λογισμικού : παροχή και εγκατάσταση διορθωτικών (patches) και βελτιωτικών (updates) προσθηκών στην τρέχουσα έκδοση
- Απομακρυσμένη βοήθεια από διαχειριστές για την εκτέλεση ενεργειών διαχείρισης του λογισμικού
- Ενέργειες προληπτικής συντήρησης μέσω απομακρυσμένης πρόσβασης, όπως είναι η λήψη αντιγράφων ασφαλείας
- Χρόνο απόκρισης με απόσταση επέμβαση (μέσω λογισμικού απομακρυσμένης πρόσβασης)= 3 ώρες , 8 ώρες ημερησίως (08:00-16:00)x5 ημέρες την εβδομάδα (εργάσιμες ημέρες)
- Επιτόπια υποστήριξη με φυσική παρουσία εξειδικευμένου προσωπικού του Αναδόχου σε περίπτωση που τα αναφερόμενα προβλήματα δεν μπορούν να επιλυθούν με απόσταση επέμβαση (μέσω λογισμικού απομακρυσμένης πρόσβασης)

## 2. Υπηρεσίες εκπαίδευσης

Εκπαίδευση και επίλυση αποριών σχετικά με τη λειτουργικότητα του ΣΗΔΕ του συστήματος με τη διαδικασία των απομακρυσμένων σεμιναρίων (τηλεκπαίδευση) σε επιλεγμένους τελικούς χρήστες του συστήματος. Η εκπαίδευση των τελικών αυτών χρηστών, περιλαμβάνει επίδειξη και hands on training με τη συμμετοχή όλων σε σεμινάριο και δοκιμές στην πράξη.

Ο ενδεικτικός χρόνος εκπαίδευσης είναι δέκα (10) ανθρωπώρες

## 3. Σχεδιασμός και ανάπτυξη νέων αναπτυγμάτων / επιπλέον παραμετροποίησης σύμφωνα με ανάγκες του φορέα

(υλοποίηση νέων αναπτυγμάτων που αποτελούν παραμετροποίηση του Συστήματος και αφορούν αιτήματα για την πρόσθετη εφαρμογή Φάκελοι Προσωπικού)

## 4. Κριτήριο Κατακύρωσης

Η πλέον συμφέρουσα από οικονομική άποψη προσφορά.