



ΕΛΛΗΝΙΚΗ ΔΗΜΟΚΡΑΤΙΑ

ΠΕΡΙΦΕΡΕΙΑ ΑΤΤΙΚΗΣ

ΔΗΜΟΣ ΠΕΝΤΕΛΗΣ

ΔΙΕΥΘΥΝΣΗ ΠΡΟΓΡΑΜΜΑΤΙΣΜΟΥ & ΗΛ. ΔΙΑΚΥΒΕΡΝΗΣΗΣ

ΤΜΗΜΑ ΠΡΟΓΡΑΜΜΑΤΙΣΜΟΥ ΚΑΙ ΟΡΓΑΝΩΣΗΣ

Διεύθυνση: Καλαμβόκη 2^α Μελίσσια 15127

Τηλέφωνο: 2132050017

E-mail: sapouna@penteli.gov.gr

ΑΡ. ΜΕΛ. : 18/ 2024

Υποέργο 3: Προμήθεια συστήματος τηλεϊατρικής για την καταπολέμηση της πανδημίας του COVID-19 στο Δήμο Πεντέλης

1. ΤΕΧΝΙΚΗ ΕΚΘΕΣΗ - ΤΕΧΝΙΚΗ ΠΕΡΙΓΡΑΦΗ

1.1 Γενικά

Με την παρούσα τεχνική έκθεση περιγράφεται η προμήθεια λογισμικού για την καταπολέμηση της πανδημίας του COVID-19 στο Δήμο Πεντέλης στο πλαίσιο της Πράξης: **«Προμήθεια συστημάτων και ειδικού εξοπλισμού για την ενίσχυση της πολιτικής προστασίας και της διοικητικής - επιχειρησιακής ικανότητας του Δήμου, καθώς και την καταπολέμηση της εξάπλωσης της πανδημίας στο Δήμο Πεντέλης»** η οποία χρηματοδοτείται από το Υπουργείο Εσωτερικών μέσω του προγράμματος Ανάπτυξης και Αλληλεγγύης για την Τοπική Αυτοδιοίκηση «ΑΝΤΩΝΗΣ ΤΡΙΤΣΗΣ» στο πλαίσιο της πρόσκλησης ΑΤ08, στον Άξονα Προτεραιότητας: «Ψηφιακή Σύγκλιση».

Ο εγκεκριμένος προϋπολογισμός του υποέργου 3 της πράξης ανέρχεται στο ποσό των 148.800,00 €, συμπεριλαμβανομένου Φ.Π.Α. (24%).

Η δαπάνη έχει εγγραφεί στον Κ.Α. 69-7134.003.

1.2 Αντικείμενο της Προμήθειας

Αντικείμενο του υποέργου 3 είναι η προμήθεια συστήματος τηλεϊατρικής με σκοπό την υποστήριξη της αυτόνομης διαβίωσης ηλικιωμένων.

1.2.1 Περιγραφή

Η υπηρεσία υποστήριξης αυτόνομης διαβίωσης ηλικιωμένων είναι μια κοινωνική υπηρεσία τηλεφροντίδας που στοχεύει στην υποστήριξη της αυτόνομης διαβίωσης στο σπίτι τους, ατόμων που κινδυνεύουν λόγω ηλικίας, προβλημάτων υγείας ή κοινωνικής απομόνωσης, προσφέροντας εξατομικευμένη προσοχή που μπορεί να βελτιώσει τις συνθήκες ασφαλείας, να μειώσει το αίσθημα της μοναξιάς στην καθημερινή ζωή, να ενισχύσει την ανεξαρτησία, να ανιχνεύσει και να αποτρέψει επικίνδυνες καταστάσεις. Ταυτόχρονα, οι υπηρεσίες τηλεφροντίδας προστατεύουν τους ηλικιωμένους από τις επιπτώσεις της πανδημίας COVID-

19 προσφέροντας υπηρεσίες πρόνοιας εξ αποστάσεως, μειώνοντας τις μη απαραίτητες μετακινήσεις των ηλικιωμένων και παρέχοντας ψυχολογική υποστήριξη σε μία ομάδα πληθυσμού που επιβαρύνθηκε περισσότερο από τα μέτρα περιορισμού των μετακινήσεων λόγω πανδημίας.

Το έργο θα έχει κέντρο συντονισμού τις υπηρεσίες πρόνοιας του Δήμου στις οποίες εντάσσεται στον σχεδιασμό τους η επιχειρησιακή λειτουργία για δώδεκα (12) μήνες ενός Κέντρου 24ωρης Τηλεφωνικής Υποστήριξης, εξασφαλίζοντας στο πλαίσιο του έργου με τη μορφή υπηρεσίας τις απαραίτητες υποδομές (χώρος λειτουργίας, τηλεφωνικό κέντρο), και ανθρώπινους πόρους (ψυχολόγοι, κοινωνικοί λειτουργοί) για τη παροχή της υπηρεσιών τηλε-υποστήριξης και τηλε-φροντίδας. Ο Ανάδοχος θα πρέπει να έχει το κατάλληλα εκπαιδευμένο προσωπικό που θα έχει άμεση πρόσβαση στο αρχείο κάθε ηλικιωμένου και θα αποτελείται από κοινωνικούς λειτουργούς, ψυχολόγους και θα ανταποκρίνεται με τη βοήθεια των τεχνολογικών υποδομών άμεσα σε οποιαδήποτε ανάγκη ή επιθυμία του ηλικιωμένου. Στις προτεινόμενες δράσεις του έργου σημαντικό ρόλο θα έχουν και άλλοι φορείς του Δήμου που εποπτεύουν δράσεις και δομές κοινωνικής αλληλεγγύης.

Πιο συγκεκριμένα το προτεινόμενο έργο περιλαμβάνει τις παρακάτω υπηρεσίες:

- Υπηρεσία κατ' οίκον παρακολούθησης με κουμπί πανικού και ανίχνευση πτώσης

Το Κέντρο 24ωρης υποστήριξης που θα εξυπηρετεί τις παραπάνω υπηρεσίες θα πρέπει να εξασφαλίσει την διαθεσιμότητα σε προσωπικό και υποδομές, για την κάλυψη της ζήτησης στον Δήμο και να έχει αδιάλειπτη λειτουργία και παροχή των προβλεπόμενων υπηρεσιών 24 ώρες την ημέρα, 7 ημέρες την εβδομάδα, για όλο το χρονικό διάστημα των δώδεκα (12) μηνών. Οι παρεχόμενες υποδομές πρέπει να εξασφαλίζουν redundancy & disaster recovery δυνατότητες. Επίσης, το Κέντρο εκτός από τις κατάλληλες κτιριακές και επικοινωνιακές υποδομές θα πρέπει να περιλαμβάνει κατάλληλο εξοπλισμό και λογισμικό για την μηχανογραφική υποστήριξη των επιχειρησιακών διαδικασιών του κέντρου παρακολούθησης και υποστήριξης. Η υποδομή πληροφορικής/ εφαρμογών λογισμικού, η οποία θα παρέχεται με τη μορφή υπηρεσίας πρέπει να περιλαμβάνει κατ' ελάχιστον τα ακόλουθα εξειδικευμένα υποστηρικτικά εργαλεία λογισμικού:

- Εφαρμογή υποβολής, υποδοχής και διαχείρισης αιτήσεων ωφελούμενων.
- Εφαρμογή διαχείρισης προγραμματισμού και διεκπεραίωσης ραντεβού εγκατάστασης κιτ τηλεφροντίδας
- Εφαρμογή τήρησης κοινωνικού και ιατρικού ιστορικού ωφελούμενου
- Εφαρμογή τήρησης δημοσίων και ιδιωτικών πόρων ωφελούμενου
- Εφαρμογή απομακρυσμένου ελέγχου και μητρώου συσκευών
- Εφαρμογή υποδοχής και διαχείρισης ειδοποιήσεων συσκευών
- Εφαρμογή τήρησης ιστορικού συμβάντων
- Εφαρμογή λήψης ειδοποιήσεων και παρακολούθησης ιστορικού τηλεφροντίδας

Τέλος, το προσωπικό θα πρέπει να είναι άρτια καταρτισμένο και εκπαιδευμένο για την υποστήριξη παραγωγικής λειτουργίας του έργου και τη στελέχωση του κέντρου 24ωρης τηλεφωνικής εξυπηρέτησης για την υποστήριξη του συνόλου των ωφελούμενων. Το προσωπικό θα δέχεται απ' ευθείας τις κλήσεις των ηλικιωμένων (μέσω των ειδικών συσκευών) και θα ανταποκρίνεται σε αυτές ανάλογα με τις προβλεπόμενες διαδικασίες. Η

στελέχωση θα γίνει με ικανό αριθμό ατόμων που θα διαθέτουν την απαιτούμενη εξειδίκευση σε 24ωρη βάση, 7 ημέρες την εβδομάδα, 365 μέρες, με ψυχολόγους και/ ή κοινωνικούς λειτουργούς (τρεις βάρδιες σε ημερήσια βάση) που θα έχουν την ικανότητα χρήσης των επικοινωνιακών και πληροφοριακών υποδομών του κέντρου τηλεφωνικής εξυπηρέτησης.

Το αντικείμενο του έργου περιλαμβάνει τις ακόλουθες φάσεις:

ΦΑΣΗ Α: Προμήθεια εξοπλισμού

Περιλαμβάνει την υλοποίηση των ακόλουθων εργασιών:

ΠΕ.1. Προμήθεια εξοπλισμού υπηρεσίας ανίχνευση πτώσης-κουμπί πανικού

Το πακέτο εργασίας ολοκληρώνεται σε 2 μήνες από την έναρξη του έργου και ολοκληρώνεται πριν την έναρξη του Π.Ε.3. Η παροχή συσκευών παρακολούθησης και τηλεειδοποίησης, δίνει αφενός τη δυνατότητα στους ηλικιωμένους να επικοινωνούν άμεσα με Κέντρο Διαχείρισης Κλήσεων, αμφίδρομα και με ανοιχτή ακρόαση, πατώντας απλά το κουμπί πανικού, 24ώρες το 24ωρο και όλες τις ημέρες του χρόνου, χωρίς να χρειάζεται να μετακινηθούν από τη θέση τους ή να επιλέξουν οποιοδήποτε αριθμό, αφ' ετέρου αλλά στο προσωπικό του κέντρου να ενημερώνεται αυτόματα στη περίπτωση έκτακτου συμβάντος (αδιαθεσία, πανικό, πτώση) και να προχωρεί στις απαιτούμενες ενέργειες.

Για τη παροχή της υπηρεσίας απαιτείται η εφαρμογή λύσεων, οι οποίες στηρίζονται σε προϊόντα τηλεφροντίδας που δεν προϋποθέτουν την ύπαρξη κινητού τηλεφώνου και είναι απόλυτα συμμορφούμενες με τα ευρωπαϊκά πρότυπα παροχής υπηρεσιών κοινωνικού συναγερμού και υπηρεσιών κρίσιμων για την ανθρώπινη ζωή (οικογένεια προτύπων EN50134).

Οι συσκευές κοινωνικού συναγερμού και τηλεφροντίδας για την αποστολή σημάτων έκτακτης ανάγκης πρέπει να είναι απλές, κατάλληλες για ηλικιωμένους και όχι γενικής χρήσης τύπου gadgets, με μεγάλη αυτονομία μπαταρίας ώστε να μη χρειάζονται φόρτιση και να είναι συμμορφούμενες με την οικογένεια προτύπων EN50134. Η προμήθεια των συσκευών συνοδεύεται από τεχνική υποστήριξη, η οποία περιλαμβάνει τον απομακρυσμένο ή επιτόπιο (όταν απαιτείται) έλεγχο και τη διάγνωση βλαβών των ειδικών συσκευών για χρονική περίοδο 12 μηνών.

Οι συσκευές θα διαθέτουν κουμπί πανικού με το πάτημα του οποίου ο ωφελούμενος, όποτε ο ίδιος κρίνει απαραίτητο - π.χ. μία ξαφνική αδιαθεσία - να μπορεί να μεταδίδει ασύρματα (ώστε να μπορεί ο ωφελούμενος να την φοράει συνέχεια) μέσω καθιερωμένων πρωτοκόλλων επικοινωνίας, συναγερμό μέσω της απομακρυσμένης συσκευής ελέγχου και επικοινωνίας, στο τηλεφωνικό κέντρο παρακολούθησης και εξυπηρέτησης ηλικιωμένων. Επίσης οι συσκευές (πομπός) θα είναι φορητές ώστε να μπορεί ο ωφελούμενος να την φοράει συνέχεια και να μπορεί να φορεθεί στο λαιμό και στο χέρι ανάλογα με την επιλογή του ωφελούμενου (να περιλαμβάνεται περιλαίμιο και περιβραχιόνιο). Όσο αφορά την μετάδοση δεδομένων θα υπάρχει η δυνατότητα μετάδοσης του σήματος ειδοποίησης που λαμβάνουν από τη συσκευή πομπό ασύρματα μέσω PSTN ή GSM για την αυτόματη ενημέρωση του κέντρου της 24ώρης τηλεφωνικής εξυπηρέτησης. Επιπλέον θα υπάρχει η δυνατότητα επιλογής μέσω κατάλληλης παραμετροποίησης του πρωτοκόλλου επικοινωνίας

ανάλογα με το αν ο χρήστης διαθέτει ή όχι σταθερή τηλεφωνική σύνδεση. Η συσκευή εκτός των λειτουργιών που θα έχει για την κατ' οίκον παρακολούθηση με κουμπί πανικού που περιγράφονται παραπάνω, θα έχει και την δυνατότητα ανίχνευσης της πτώσης του κατόχου του ώστε να μεταδίδει μέσω καθιερωμένων πρωτοκόλλων επικοινωνίας, συναγερμό μέσω της απομακρυσμένης συσκευής ελέγχου και επικοινωνίας, στο τηλεφωνικό κέντρο παρακολούθησης και εξυπηρέτησης ηλικιωμένων. Θα γίνει προμήθεια 115 συσκευών.

ΦΑΣΗ Β: Υποστήριξη διαδικασίας επιλογής ωφελούμενων

Περιλαμβάνει την υλοποίηση των ακόλουθων εργασιών:

Π.Ε.2 Ενημέρωση ωφελούμενων και συλλογή αιτήσεων

Περιλαμβάνονται οι απαιτούμενες εργασίες για ενημέρωση των ωφελούμενων για τις παρεχόμενες υπηρεσίες, για την συλλογή σε συνεργασία με τις κοινωνικές υπηρεσίες του Δήμου και την ηλεκτρονική καταχώρηση των αιτήσεων και κατάρτιση της λίστας των ωφελούμενων. Η έγκαιρη ενημέρωση και προσέλκυση των ωφελούμενων για τη λήψη των παρεχόμενων υπηρεσιών, αποτελεί ιδιαίτερα κρίσιμη ενέργεια για την επιτυχή υλοποίηση του. Ο Δήμος επιθυμεί να επιτύχει την μέγιστη αντιπροσωπευτική συμμετοχή και ωφέλεια των ευάλωτων ομάδων στις οποίες απευθύνονται οι κοινωνικές υπηρεσίες.

Για τη προσέλκυση των ωφελούμενων προβλέπεται η υλοποίηση των ακόλουθων ενεργειών:

- Διεξαγωγή ενημερωτικής ημερίδας, παραγωγή και διανομή ενημερωτικού υλικού, δημοσίευση δελτίων τύπου, ώστε να ενημερωθούν έγκυρα και έγκαιρα οι δυνητικοί ωφελούμενοι.
- Τηλεφωνική ενημέρωση και υποστήριξη των ενδιαφερομένων και των κοινωνικών υπηρεσιών (Βοήθεια στο Σπίτι, ΚΑΠΗ, ΚΗΦΗ) του Δήμου σε όλη τη διάρκεια της διαδικασίας προσέλκυσης και επιλογής των ωφελούμενων.
- Η προσέλκυση των ωφελούμενων θα υποστηριχθεί με την διεξαγωγή καμπάνιας στο Facebook για την ενημέρωση/ ευαισθητοποίηση ωφελούμενων. Θα διεξαχθούν παράλληλα και για δύο μήνες 2 καμπάνιες, η μία στοχευμένη στους ηλικιωμένους και οι άλλοι στα παιδιά/συγγενείς των ηλικιωμένων.
- Συλλογή των αιτήσεων σε συνεργασία με τις κοινωνικές δομές του Δήμου και κατάρτιση μητρώου ωφελούμενων.

ΦΑΣΗ Γ: Εγκατάσταση εξοπλισμού & εκπαίδευση ωφελούμενων

Περιλαμβάνει την υλοποίηση των ακόλουθων εργασιών:

ΠΕ.3. Εγκατάσταση συσκευής και εκπαίδευση στη χρήση για κάθε ωφελούμενο

Περιλαμβάνει την επιτόπια (on-site) επίσκεψη από εξειδικευμένο τεχνικό για την τοποθέτηση και εγκατάσταση μιας εκ των παραπάνω ειδικών συσκευών (115 συσκευές) στην κατοικία του εκάστοτε ωφελούμενου. Στη διάρκεια της εγκατάστασης γίνονται οι απαιτούμενες δοκιμές ελέγχου ώστε να εξασφαλίζεται η ορθή λειτουργία της συσκευής και

η επικοινωνία της με το κέντρο τηλεφωνικής εξυπηρέτησης. Επιπλέον, γίνεται αναλυτική επίδειξη της χρήσης της συσκευής στον ωφελούμενο και εκπαίδευση στη χρήση του. Επίσης, η εργασία περιλαμβάνει την επιτόπια (on-site) επίσκεψη από εξειδικευμένο τεχνικό για την απεγκατάσταση και αφαίρεση μιας εκ των παραπάνω ειδικών συσκευών στη περίπτωση που δεν υφίσταται πλέον η ανάγκη χρήσης της. Επίσης, η εργασία περιλαμβάνει την επιδιόρθωση ή αντικατάσταση όταν απαιτείται των προβληματικών συσκευών.

ΦΑΣΗ Δ: Υπηρεσία 24ώρης τηλεφωνικής υποστήριξης ωφελούμενων

Περιλαμβάνει την υλοποίηση των ακόλουθων εργασιών:

Π.4. Υπηρεσία 24ώρης τηλεφωνικής υποστήριξης ωφελούμενων με ανίχνευση πτώσης και κουμπί πανικού

Αφορά στην επιχειρησιακή λειτουργία της υπηρεσίας 24ωρης παρακολούθησης και τηλεφωνικής υποστήριξης. Η εργασία αφορά στην εξασφάλιση διαθεσιμότητας με τη μορφή υπηρεσίας για **δώδεκα (12) μήνες** των κατάλληλων υποδομών, εξοπλισμού, λογισμικών συστημάτων και εργαλείων, τηλεπικοινωνιακών συνδέσεων, ανθρώπινου δυναμικού και γενικότερα ότι απαιτείται, ώστε να ικανοποιηθούν το σύνολο των υπηρεσιών τηλεφωνικής εξυπηρέτησης και υποστήριξης χρηστών καθ' όλη τη διάρκεια παραγωγικής λειτουργίας του έργου.

Στο πλαίσιο παροχής της υπηρεσίας 24ωρης υποστήριξης τοποθετείται στην οικεία του ηλικιωμένου μία συσκευή (PSTN/GSM), η οποία είναι συνδεδεμένη με μια έξυπνη συσκευή χειρός (ανιχνευτής πτώσης-κουμπί πανικού). Στην περίπτωση που χρειαστεί ο ηλικιωμένος βοήθεια ή χρειαστεί να επικοινωνήσει για λόγους ψυχολογικής υποστήριξης με κοινωνικό επιστήμονα του Κέντρου (ψυχολόγο ή κοινωνικό λειτουργό) μπορεί να πιέσει το κόκκινο κουμπί που υπάρχει στη συσκευή που του έχει δοθεί προκειμένου να κληθεί αυτόματα το Κέντρο 24ωρης παρακολούθησης και τηλεφωνικής υποστήριξης των ωφελούμενων από την συσκευή και να εξυπηρετηθεί. Η επικοινωνία είναι αμφίδρομη με ανοιχτή ακρόαση χωρίς να χρειάζεται να μετακινηθεί από τη θέση του ή να επιλέξει οποιοδήποτε αριθμό. Μετά την επικοινωνία με τον ωφελούμενο θα διερευνηθεί από τον κοινωνικό επιστήμονα του Κέντρου, βάση συγκεκριμένου πρωτοκόλλου η ενδεδειγμένη δράση, όπως η κλήση ενός συγγενή, ενός εθελοντή γείτονα ή φροντιστή που έχει δηλωθεί και εφόσον καταστεί αναγκαίο το ΕΚΑΒ, η Πυροσβεστική ή η Άμεση Δράση. Επιπλέον, η έξυπνη συσκευή χειρός ανιχνεύει αυτόματα τυχόν πτώση του ηλικιωμένου και στην περίπτωση αυτή και πάλι αυτόματα καλείται το Κέντρο Υποστήριξης και Δράσης προκειμένου να ξεκινήσει επικοινωνία με τον ηλικιωμένο. Μετά την επικοινωνία με τον ωφελούμενο θα διερευνηθεί από το κοινωνικό επιστήμονα του Κέντρου η ενδεδειγμένη δράση βάση πρωτοκόλλου. Η υπηρεσία παρέχεται σε 115 ωφελούμενους για 12 μήνες.

1. Γενικές προδιαγραφές

Το κέντρο διαχείρισης κλήσεων πρέπει να διαλειτουργεί σε επίπεδο λογισμικού και υλικού άμεσα με τις συσκευές κοινωνικού συναγερμού και τηλεφροντίδας για την αποκατάσταση τηλεφωνικής επικοινωνίας με τον ωφελούμενο και την διαχείριση των τεχνικών σημάτων των συσκευών κοινωνικού συναγερμού με ενιαίο τρόπο (συμμόρφωση με οικογένεια προτύπων EN50134)

Για τη παροχή της υπηρεσίας απαιτείται η εφαρμογή λύσεων ώριμων και αξιόπιστων που αποτελούνται από έτοιμο προϊόν λογισμικού και συσκευών με αποδεδειγμένα εγκατεστημένη βάση ώστε να μπορούν να λειτουργήσουν επιχειρησιακά σε σύντομο χρόνο και όχι λύσεις που βασίζονται στην εξαρχής ανάπτυξη λογισμικού και τη διασύνδεση του με συσκευές γενικής χρήσης.

Να υπάρχει δυνατότητα επέκτασης του συστήματος κοινωνικής φροντίδας για τη παροχή απομακρυσμένων ιατρικών υπηρεσιών με χρήση συμβατών συσκευών.

Η υπηρεσία έχει τα ακόλουθα γενικά χαρακτηριστικά:

- Εξασφάλιση της διαθεσιμότητας σε προσωπικό και υποδομές, για την κάλυψη της ζήτησης.
- Αδιάλειπτη λειτουργία και παροχή των προβλεπόμενων υπηρεσιών 24 ώρες την ημέρα, 7 ημέρες την εβδομάδα, για όλο το χρόνο.
- Παροχή της υπηρεσίας σε όλη τη διάρκεια της παραγωγικής λειτουργίας, ήτοι 12 μήνες.
- Οι παρεχόμενες υποδομές πρέπει να εξασφαλίζουν redundancy & disaster recovery.

2. Προδιαγραφές ποιότητας και ασφάλειας της υπηρεσίας όσον αφορά τη τήρηση προσωπικών δεδομένων

A. Η υπηρεσία πρέπει να στηρίζεται στη τήρηση πρωτοκόλλων παρακολούθησης και παρέμβασης ωφελούμενων βάσει των οποίων θα πραγματοποιείται η τηλεφωνική αξιολόγηση των συμβάντων και τα κριτήρια προώθησής τους για την ανάλογη αντιμετώπισή τους. Στο πρωτόκολλο καθορίζονται με λεπτομέρεια οι διαδικασίες που ακολουθούνται, οι εμπλεκόμενοι, οι ρόλοι και οι αρμοδιότητες τους, οι αποδέκτες των μηνυμάτων έκτακτης ανάγκης (συγγενής, εθελοντής γείτονας, ΕΚΑΒ, αστυνομία κ.α.). Για κάθε παρεχόμενη υπηρεσία θα περιγραφεί αναλυτικά η συγκεκριμένη διαδικασία διεκπεραίωσης/ παροχής της, μέτρησης και παρακολούθησής της κλπ. ώστε να είναι δυνατή η άμεση τηλεφωνική εξυπηρέτηση των ωφελούμενων από το προσωπικό της 24ωρης υποστήριξης, τα οποία θα πρέπει να ανταποκρίνονται άμεσα, σύμφωνα με τα προβλεπόμενα από το πρωτόκολλο ενεργοποιώντας όταν απαιτείται τους κατάλληλους μηχανισμούς. Στόχος να διασφαλιστεί ότι κατά την εκδήλωση κρίσιμου συμβάντος θα κινητοποιηθούν οι κατάλληλοι μηχανισμοί άμεσης αντίδρασης. Για τη διαμόρφωση του πρωτοκόλλου απαιτείται η παροχή εξειδικευμένων υπηρεσιών από ειδικούς επιστήμονες (ενδεικτικά ψυχολόγους, κοινωνικούς λειτουργούς).

B. Για την παροχή της υπηρεσίας ο Δήμος και ο Ανάδοχος ως εκτελών την επεξεργασία, θα τηρεί αρχείο και θα διακινεί δεδομένα των ωφελούμενων. Απαιτείται η λήψη των απαραίτητων οργανωτικών, νομικών και τεχνικών μέτρων, συνοδευόμενα από την κατάλληλη τεκμηρίωση βάσει των οποίων η παρεχόμενη υπηρεσία 24ωρης παρακολούθησης και τηλεφωνικής υποστήριξης των ωφελούμενων θα είναι συμμορφούμενη με τον Κανονισμό Η φύση και ο χαρακτήρας των τηρούμενων και διακινούμενων πληροφοριών αφορούν σε ευαίσθητα προσωπικά δεδομένα και συνεπώς το Κέντρο 24ώρης παρακολούθησης και τηλεφωνικής υποστήριξης ωφελούμενων θα πρέπει να είναι συμμορφούμενο με τον Νέο Γενικό Κανονισμό Προστασίας Προσωπικών Δεδομένων.

Η συμμόρφωση με το Γενικό Κανονισμό Προστασίας Προσωπικών Δεδομένων περιλαμβάνει:

- Σύνταξη Πολιτικής Προστασίας Προσωπικών δεδομένων στο πλαίσιο λειτουργίας του Κέντρου.
- Αρχείο Δραστηριοτήτων (άρθρο 30 ΓΚΠΔ) που περιλαμβάνουν τις επεξεργασίες που θα διενεργούνται στο πλαίσιο λειτουργίας του Κέντρου.
- Εκτίμηση Αντικτύπου (άρθρο 35 ΓΚΠΔ) για την επεξεργασία των δεδομένων ειδικών κατηγοριών των ωφελούμενων, η οποία διενεργείται λόγω του ότι υφίσταται επεξεργασία ευαίσθητων δεδομένων σε μεγάλη κλίμακα και με την συνδρομή νέων τεχνολογιών.
- Κατάρτιση Συμβάσεων (άρθρο 26 και 28 ΓΚΠΔ) με τους εκτελούντες την επεξεργασία και από τους τυχόν κοινού υπεύθυνους την επεξεργασία.
- Σύνταξη εντύπων ενημέρωσης και συγκατάθεσης ωφελούμενων του προγράμματος για την παροχή των υπηρεσιών στο πλαίσιο λειτουργίας του Κέντρου και έντυπα παράδοσης και παραλαβής του εξοπλισμού.
- Παροχή υπηρεσιών DPO (άρθρο 37 ΓΚΠΔ) σε όλη τη διάρκεια του έργου με στόχο την επίτευξη του εξαρχής σχεδιασμού του Κέντρου σύμφωνα με την ενωσιακή και εθνική νομοθεσία για την προστασία προσωπικών δεδομένων και της διαρκούς συμμόρφωσης του Κέντρου κατά τη διάρκεια της λειτουργίας της υπηρεσίας.

Για την εξασφάλιση της συμμόρφωσης με τον Κανονισμό και τη διασφάλιση της ασφάλειας της υπηρεσίας, απαιτείται η παροχή εξειδικευμένων νομικών και τεχνικών υπηρεσιών.

3. Κτηριακές και επικοινωνιακές υποδομές

Περιλαμβάνει τις απαιτούμενες κτηριακές και επικοινωνιακές υποδομές για την λειτουργία του κέντρου παρακολούθησης και υποστήριξης. Ειδικότερα:

- Κτηριακή υποδομή κατάλληλη για να υποστηρίξει τόσο τη διαδικασία της παραγωγικής λειτουργίας, όσο και το πληροφορικό σύστημα. Ο ανάδοχος πρέπει να διαθέτει για όλη τη διάρκεια της επιχειρησιακής λειτουργίας τις απαιτούμενες κτιριακές υποδομές για την στέγαση:
 - ο του εξοπλισμού τηλεφωνικού κέντρου και πληροφορικού συστήματος (εξυπηρετητές, δρομολογητές, switches, σύστημα καταγραφής κλήσεων). Πρέπει να προβλεφθεί η ύπαρξη και λειτουργία δύο διακριτών χώρων σε διαφορετικές γεωγραφικές περιοχές οργανωμένου datacenter στο οποίο θα φιλοξενείται ο εξοπλισμός (κύρια και εφεδρική εγκατάσταση).
 - ο των θέσεων εργασίας των ατόμων που υποδέχονται τις κλήσεις και εξυπηρετούν τους ηλικιωμένους.
- Η επικοινωνιακή υποδομή πρέπει να περιλαμβάνει κατ' ελάχιστον την ύπαρξη:
 - ο εξοπλισμού τηλεφωνικού κέντρου (δρομολογητές, switches, σύστημα καταγραφής κλήσεων) συμβατού με τις προτεινόμενες συσκευές τηλεειδοποίησης με δυνατότητα καταγραφής κλήσεων.
 - ο τη διασύνδεση με δίκτυα σταθερής τηλεφωνίας και Internet, πλήρη σύγχρονη δομημένη καλωδίωση για το σύνολο των θέσεων εργασίας.

4. Υποδομές υποστήριξης υπηρεσιών

Περιλαμβάνει την ύπαρξη και λειτουργία βασικού εξοπλισμού πληροφοριακού συστήματος και εξειδικευμένων εργαλείων- εφαρμογών λογισμικού πληροφοριακού συστήματος για την μηχανογραφική υποστήριξη των επιχειρησιακών διαδικασιών του κέντρου παρακολούθησης και υποστήριξης. Η υποδομή πληροφορικής, η οποία παρέχεται με τη μορφή υπηρεσίας πρέπει να περιλαμβάνει κατ' ελάχιστον τα ακόλουθα:

- Βασικός εξοπλισμός. Περιλαμβάνει:
 - εξυπηρετητές και
 - λογισμικό συστήματος (λειτουργικά, βάσεις δεδομένων, λογισμικό backup)
- Εξειδικευμένα υποστηρικτικά εργαλεία λογισμικού. Ειδικότερα, πρέπει το κέντρο να υποστηρίζεται από τις ακόλουθες εφαρμογές:

- Εφαρμογή υποβολής, υποδοχής και διαχείρισης αιτήσεων ωφελούμενων.

Κάθε ενδιαφερόμενος, που επιθυμεί να ενταχθεί σε οποιαδήποτε βοήθεια, θα πρέπει να υποβάλλει τη σχετική αίτηση. Για την οργάνωση του έργου και την επιτυχία του εγχειρήματος όλες οι αιτήσεις θα πρέπει να υποστηρίζονται και ηλεκτρονικά. Η καταχώρηση στο σύστημα θα μπορεί να γίνει με 2 τρόπους:

- Καταχώριση μέσω διαδικτύου από συγγενικό του πρόσωπο
- Καταχώριση μέσω διαδικτύου από το προσωπικό της 24ωρης εξυπηρέτησης, που προσφέρει σχετικές υπηρεσίες πληροφόρησης και βοήθειας αυτών.

Υποστηρίζονται λειτουργίες ηλεκτρονικής υποβολής αιτήσεων, υποβολής δικαιολογητικών και/ ή συνοδευτικών εγγράφων, δρομολόγησης-χρέωσης και αξιολόγησης της αίτησης, ενημέρωσης του ωφελούμενου.

- Εφαρμογή διαχείρισης προγραμματισμού και διεκπεραίωσης ραντεβού εγκατάστασης κιτ τηλεφροντίδας

Υποστηρίζει την ηλεκτρονική καταχώρηση ραντεβού εγκατάστασης κιτ τηλεφροντίδας, την ανάθεση σε τεχνικό εγκατάστασης διεκπεραίωσης ραντεβού, την τήρηση ιστορικού ραντεβού, τη μεταφόρτωση συνοδών εγγράφων (δελτίου συγκατάθεσης, δελτίου αποστολής κ.λπ.) και τήρηση αρχείου αυτών, την αποστολή σχετικών ειδοποιήσεων στον τεχνικό εγκατάστασης σε περίπτωση ακύρωσης ή αλλαγής ημερομηνίας ή/και ώρας προγραμματισμένου ραντεβού εγκατάστασης, την παρακολούθηση σε πραγματικό χρόνο του γεωγραφικού στίγματος του τεχνικού εγκατάστασης, την παρακολούθηση σε πραγματικό χρόνο της προόδου περαίωσης ραντεβού εγκατάστασης, τη δημιουργία υπενθύμισης επανάκλησης ωφελούμενου για τον προγραμματισμό ραντεβού.

- Εφαρμογή τήρησης κοινωνικού και ιατρικού ιστορικού ωφελούμενου

Επιτρέπει τη διαχείριση του προφίλ του κάθε εξυπηρετούμενου: δημογραφικά στοιχεία, στοιχεία κατοικίας, υπηρεσίες που λαμβάνει ο εξυπηρετούμενος, συσκευές που χρησιμοποιεί, συγγενικά πρόσωπα, του ιατρικού του ιστορικού (π.χ. συμπτώματα, ασθένειες), εκπαίδευση και τεχνική υποστήριξη που έχει λάβει. Η καρτέλα του εξυπηρετούμενου θα ενημερώνεται με βάση την επικοινωνία του με το

κέντρο εξυπηρέτησης και την καταγραφή των συμβάντων που αφορούν τον ωφελούμενο.

- Εφαρμογή τήρησης δημοσίων και ιδιωτικών πόρων ωφελούμενου

Επιτρέπει τη διαχείριση των στοιχείων και προϋποθέσεων επικοινωνίας σε περίπτωση συμβάντος των δημοσίων πόρων (ΕΚΑΒ, Πυροσβεστική, Αστυνομία, Νοσοκομεία) και ιδιωτικών πόρων (συγγενής, εθελοντής γείτονας, φροντιστής προσωπικός ιατρός) του κάθε εξυπηρετούμενου.

- Εφαρμογή απομακρυσμένου ελέγχου και μητρώου συσκευών

Καλύπτεται το σύνολο αναγκών παρακολούθησης και διαχείρισης του εξοπλισμού συσκευών που θα παρασχεθούν στους ωφελούμενους για την υποστήριξη των υπηρεσιών τηλεβοήθειας. Υποστηρίζονται λειτουργίες καταγραφής εξοπλισμού συσκευών (είδος, σειριακός αριθμός, κ.α.), διαχείρισης διαδικασιών χρέωσης/αποχρέωσης παρακολούθησης συσκευών (ιστορικό χρεώσεων), απομακρυσμένος έλεγχος μέσω δικτύου κινητής τηλεφωνίας για την υποστήριξη προληπτικής και επανορθωτικής συντήρησης συσκευών.

- Εφαρμογή υποδοχής και διαχείρισης ειδοποιήσεων συσκευών

Εξασφαλίζει τη διασύνδεση του Κέντρου με τις ειδικές συσκευές παρακολούθησης, ώστε να είναι δυνατή η λήψη και η επεξεργασία των κλήσεων από τις ειδικές συσκευές. Υποστηρίζει λειτουργίες λήψης δεδομένων, κατηγοριοποίησης τους (πτώση, κουμπί πανικού, σήμα gprs για εντοπισμό θέσης), σύνδεσης του σήματος με τον ηλικιωμένο από τον οποίο προέρχεται (αναγνώριση κλήσης), καταγραφή της γεωγραφικής θέσης του ωφελούμενου

- Εφαρμογή τήρησης ιστορικού συμβάντων

Υποστηρίζει την αναλυτική καταγραφή των συμβάντων που αφορούν σε κάθε ηλικιωμένο. Υποστηρίζει λειτουργίες, όπως η χρονοσήμανση, η κατηγοριοποίηση και ο αρχικός χαρακτηρισμός του συμβάντος ανάλογα με το χρησιμοποιούμενο πρωτόκολλο αντιμετώπισης έκτακτων περιστατικών, η απεικόνιση του ωφελούμενου στον χάρτη, η καταγραφή των ενεργειών αντιμετώπισης του συμβάντος, η παρακολούθηση της εξέλιξης του συμβάντος.

- Εφαρμογή λήψης ειδοποιήσεων και παρακολούθησης ιστορικού τηλεφροντίδας

Υποστηρίζεται από εφαρμογή κινητού που παρέχει έναν εναλλακτικό του τηλεφώνου μέσου λήψης από τα συγγενικά τους πρόσωπα συμβάντων που αφορούν τους ηλικιωμένους. Επιπλέον, παρέχεται η δυνατότητα, για όσους από τους ωφελούμενους το επιθυμούν, δημιουργίας και επισκόπησης συνοπτικού ιστορικού από τον ίδιο τον ωφελούμενο ή τον συγγενή του, αλλά και από συμβεβλημένους ιατρούς μόνο μετά από την συγκατάθεση του ασθενούς. Δίνει τη δυνατότητα αναζήτησης και εύρεσης ιατρού, καθώς και τη δημιουργία ραντεβού μαζί του.

4. Προσωπικό υποστήριξης ηλικιωμένων

Περιλαμβάνει την παροχή άρτια καταρτισμένου και εκπαιδευμένου προσωπικού για την υποστήριξη παραγωγικής λειτουργίας του έργου και τη στελέχωση του κέντρου 24ωρης τηλεφωνικής εξυπηρέτησης για την υποστήριξη του συνόλου των ωφελούμενων. Το προσωπικό θα δέχεται απ' ευθείας τις κλήσεις των ηλικιωμένων (μέσω των ειδικών συσκευών) και θα ανταποκρίνεται σε αυτές ανάλογα με τις προβλεπόμενες διαδικασίες. Η στελέχωση θα γίνει με ικανό αριθμό ατόμων που διαθέτουν την απαιτούμενη εξειδίκευση. Ειδικότερα:

- Προβλέπεται η στελέχωση του κέντρου σε 24ωρη βάση, 7 ημέρες την εβδομάδα, 365 μέρες το χρόνο για 12 μήνες, με ψυχολόγους και/ή κοινωνικούς λειτουργούς (συνολικά 4 άτομα, που εξυπηρετούν σε τρεις βάρδιες σε ημερήσια βάση) που έχουν την ικανότητα χρήσης των επικοινωνιακών και πληροφοριακών υποδομών του κέντρου τηλεφωνικής εξυπηρέτησης.
- Καθήκοντα τους είναι η απάντηση στις κλήσεις των ωφελούμενων, η καταγραφή των συμβάντων και η λήψη των κατάλληλων μέτρων αντιμετώπισης τους βάσει του πρωτοκόλλου αντιμετώπισης συμβάντων.

Ο υποψήφιος Ανάδοχος υποχρεούται να παρουσιάσει στην Τεχνική του Προσφορά αναλυτική περιγραφή της μεθοδολογίας που ο Προσφέρων προτίθεται να ακολουθήσει για την υλοποίηση του Αντικειμένου της Σύμβασης, με έμφαση στις διαδικασίες διασφάλισης ποιότητας, στην υπάρχουσα τεχνογνωσία και τα εργαλεία που θα χρησιμοποιηθούν για την παροχή των αιτούμενων υπηρεσιών.

Ο υποψήφιος Ανάδοχος υποχρεούται να υποβάλλει στην τεχνική του προσφορά αναλυτική περιγραφή της οργανωτικής δομής της Ομάδας Έργου και των ρόλων/ καθηκόντων των μελών.

1.3 Χρονοδιάγραμμα Υλοποίησης

Η διάρκεια της σύμβασης καθορίζεται σε δεκατέσσερις (14) μήνες από την υπογραφή της σχετικής σύμβασης. Οι επιμέρους παραδόσεις καθορίζονται ως εξής:

ΦΑΣΕΙΣ-ΠΑΚΕΤΑ ΕΡΓΑΣΙΑΣ /ΜΗΝΕΣ	M1(*)	M2	M3 -M14
ΦΑΣΗ Α: Προμήθεια εξοπλισμού			
ΠΕ. 1. Προμήθεια εξοπλισμού υπηρεσίας ανίχνευση πτώσης-κουμπί πανικού			
ΦΑΣΗ Β: Υποστήριξη διαδικασίας επιλογής ωφελούμενων			
Π.Ε.2 Ενημέρωση ωφελούμενων και συλλογή αιτήσεων			
ΦΑΣΗ Γ: Εγκατάσταση εξοπλισμού & εκπαίδευση ωφελούμενων			
ΠΕ.3 Εγκατάσταση συσκευής και εκπαίδευση στη χρήση για κάθε ωφελούμενο			
ΦΑΣΗ Δ: Υπηρεσία 24ώρης τηλεφωνικής υποστήριξης ωφελούμενων			

ΦΑΣΕΙΣ-ΠΑΚΕΤΑ ΕΡΓΑΣΙΑΣ /ΜΗΝΕΣ	M1(*)	M2	M3 -M14
Π.Ε.4 Υπηρεσία 24ώρης τηλεφωνικής υποστήριξης ωφελούμενων με ανίχνευση πτώσης και κουμπί πανικού			

(*) M1 , είναι ο μήνας υπογραφής της Νομικής Δέσμευσης

Το συνολικό έργο του υποψήφιου αναδόχου, όσον αφορά τα πακέτα εργασίας και τα παραδοτέα, παρουσιάζεται παρακάτω:

A/A	ΠΑΚΕΤΟ ΕΡΓΑΣΙΑΣ	ΠΑΡΑΔΟΤΕΑ	ΠΟΣΟΤΗΤΑ	ΜΗΝΑΣ ΠΑΡΑΔΟΣΗΣ
ΠΕ.1.	Προμήθεια εξοπλισμού υπηρεσίας ανίχνευση πτώσης-κουμπί πανικού	Π.1. Εξοπλισμός υπηρεσίας κουμπί πανικού & ανίχνευσης πτώσης (συσκευή ελέγχου, κουμπί πανικού με ανίχνευση πτώσης) – 115 τεμάχια	ΕΞΟΠΛΙΣΜΟΣ	M1
ΠΕ.2.	Ενημέρωση ωφελούμενων και συλλογή αιτήσεων	Π.2. Υλικό τεκμηρίωσης ημερίδας	1 ΗΜΕΡΙΔΑ	M2
		Π.3.Καταγραφή κλήσεων τηλεφωνικής υποστήριξης	1 ΑΝΑΦΟΡΑ	M2
		Π.3. Υλικό τεκμηρίωσης καμπάνιας Facebook	2 ΚΑΜΠΑΝΙΕΣ	M2
		Π.4. Αιτήσεις ενδιαφερόμενων	ΑΙΤΗΣΕΙΣ	M2
		Π.5. Κατάλογος ωφελούμενων (επιλεγμένων-επιλαχόντων)	1 ΚΑΤΑΛΟΓΟΣ	M2
ΠΕ.3	Εγκατάσταση και εκπαίδευση στη χρήση για κάθε ωφελούμενο	Π.6. Έντυπο παράδοσης - παραλαβής ωφελούμενων με υπογραφές κατά την παραλαβή και εγκατάσταση των συσκευών	ΕΝΤΥΠΑ	M2
		Π.7. Κατάλογος ωφελούμενων που έχουν παραλάβει τις συσκευές	1 ΚΑΤΑΛΟΓΟΣ	M2
ΠΕ.4.	Υπηρεσία παρακολούθησης και υποστήριξης αυτόνομης διαβίωσης	Π.8. Μηνιαίες αναφορές συμβάντων εξυπηρέτησης ηλικιωμένων	14 ΑΝΑΦΟΡΕΣ	M3, M4, M5...,, M14

Η παρακολούθηση των παρεχόμενων υπηρεσιών θα πραγματοποιείται από την ΕΠΠΕ και τους συνεργαζόμενους εμπειρογνώμονες. Η παράδοση του Έργου από τον Ανάδοχο και η παραλαβή του Έργου από την ΕΠΠΕ, γίνονται υποχρεωτικά μέσα στις προθεσμίες που θα οριστούν στη Σύμβαση.

Σχετικά με το σύνολο των ενδιάμεσων παραδοτέων, όπως αυτά θα περιγραφούν στην σχετική σύμβαση η ΕΠΠΕ οφείλει να διαβιβάζει εγγράφως στον Ανάδοχο - το αργότερο εντός δώδεκα (12) εργάσιμων ημερών από την επόμενη της ημερομηνίας παράδοσης του κάθε ενδιάμεσου παραδοτέου - τις παρατηρήσεις της επί του παραδοτέου, προκειμένου ο Ανάδοχος να συμμορφωθεί με αυτές και να το επανυποβάλει κατάλληλα διορθωμένο και συμπληρωμένο εντός δώδεκα (12) εργάσιμων ημερών από τη λήψη των παρατηρήσεων.

Η διαδικασία επανυποβολής μπορεί να πραγματοποιηθεί μέχρι δύο (2) φορές και σε καμία περίπτωση ο χρόνος των παρατηρήσεων ή της επανυποβολής παραδοτέου δεν επηρεάζει το συνολικό χρόνο του Έργου.

Η διαδικασία προσωρινής παραλαβής των υπό προμήθεια αγαθών ή υπηρεσιών θα πραγματοποιείται για κάθε φάση του Έργου όπως περιγράφεται στο χρονοδιάγραμμα της Σύμβασης.

Για την παραλαβή του έργου, η ΕΠΠΕ αξιολογεί την αρτιότητα και πληρότητα των παραδοτέων, μέσω:

- Ανασκόπησης και αξιολόγησης μελετών, αναφορών και λοιπών εντύπων παραδοτέων και τεκμηριωτικού υλικού
- Διενέργειας επιθεωρήσεων κατά τη διάρκεια παροχής των προβλεπόμενων υπηρεσιών.
- Διενέργειας των απαραίτητων ελέγχων

Τα Παραδοτέα θα είναι σε κατάλληλη ηλεκτρονική μορφή ώστε να είναι άμεσα και πλήρως αξιοποιήσιμα και ο Ανάδοχος υποχρεούται να παρέχει κάθε στοιχείο, ή πληροφορία και την απαραίτητη τεκμηρίωση, και να προβαίνει σε κάθε παρέμβαση-βελτίωση του ζητηθεί, ώστε να διευκολύνει την Αναθέτουσα στην αξιολόγηση και βεβαίωση των υπηρεσιών και προϊόντων που παρασχέθηκαν.

Μη παραλαβή των παραδοτέων από την αρμόδια ΕΠΠΕ συνεπάγεται την μη αποδοχή υπηρεσιών ή προϊόντων που πραγματεύεται-αφορά το συγκεκριμένο παραδοτέο, με συνέπεια την καθυστέρηση ή/και μη πληρωμή των σχετικών υπηρεσιών και προϊόντων του παραδοτέου, την μερική παραλαβή του παραδοτέου με μείωση του τιμήματος σύμφωνα με τις προτάσεις της αρμόδιας ΕΠΠΕ, κλπ.

Σε κάθε περίπτωση και σε οποιαδήποτε σημείο της εξέλιξης του έργου, εάν η ΕΠΠΕ διαπιστώνει μη συμμορφώσεις με τους όρους της Σύμβασης και τις τιθέμενες προδιαγραφές, ενημερώνει εγγράφως τον Ανάδοχο, ο οποίος υποχρεούται να προβεί σε διορθωτικές ενέργειες και να αναφέρει αυτές στην ΑΑ δώδεκα (12) ημέρες από τη γνωστοποίηση των σχετικών ευρημάτων.

Εφ' όσον διαπιστωθεί διατήρηση των μη συμμορφώσεων και μετά τις διορθωτικές ενέργειες του Αναδόχου, παράλειψη διορθωτικών ενεργειών ή πρόθεση παραπλάνησης της ΑΑ, τότε η ΕΠΠΕ μπορεί να εισηγηθεί την έναρξη των διαδικασιών για την κήρυξη του Αναδόχου ως έκπτωτου.

Η οριστική παραλαβή του Έργου γίνεται μετά το πέρας της περιόδου της τριετούς επιχειρησιακής λειτουργίας, με την προϋπόθεση της προσωρινής παραλαβής των ενδιάμεσων παραδοτέων του Έργου.



ΕΛΛΗΝΙΚΗ ΔΗΜΟΚΡΑΤΙΑ

ΠΕΡΙΦΕΡΕΙΑ ΑΤΤΙΚΗΣ

ΔΗΜΟΣ ΠΕΝΤΕΛΗΣ

ΔΙΕΥΘΥΝΣΗ ΠΡΟΓΡΑΜΜΑΤΙΣΜΟΥ & ΗΛ. ΔΙΑΚΥΒΕΡΝΗΣΗΣ

ΤΜΗΜΑ ΠΡΟΓΡΑΜΜΑΤΙΣΜΟΥ ΚΑΙ ΟΡΓΑΝΩΣΗΣ

Διεύθυνση: Καλαμβόκη 2^α Μελίτσια 15127

Τηλέφωνα: 2132050017

E-mail: sapouna@penteli.gov.gr

ΑΡ. ΜΕΛ. : 18/ 2024

Υποέργο 3: Προμήθεια συστήματος τηλεϊατρικής για την καταπολέμηση της πανδημίας του COVID-19 στο Δήμο Πεντέλης

2. ΕΝΔΕΙΚΤΙΚΟΣ ΠΡΟΫΠΟΛΟΓΙΣΜΟΣ

A/A	Φάση Υλοποίησης	Περιγραφή	Μονάδα Μέτρησης	Αριθμός	Μοναδιαίο Κόστος	Κόστος Πλέον ΦΠΑ	Συνολικό Κόστος με ΦΠΑ
A	Προμήθεια εξοπλισμού	Προμήθεια εξοπλισμού υπηρεσίας ανίχνευση πτώσης-κουμπί πανικού	Τεμ.	115	380,00 €	43.700,00 €	54.188,00 €
B	Υποστήριξη διαδικασίας επιλογής ωφελούμενων	Διαδικασία επιλογής ωφελούμενων	A/M	2	1.350,00 €	2.700,00 €	3.348,00 €
Γ	Εγκατάσταση εξοπλισμού & εκπαίδευση ωφελούμενων	Εγκατάσταση εξοπλισμού -εκπαίδευση ωφελούμενων	Ωφελούμενοι	115	40,00 €	4.600,00 €	5.704,00 €
Δ	Υπηρεσία 24ώρης τηλεφωνικής υποστήριξης ωφελούμενων	Υπηρεσία 24ώρης τηλεφωνικής υποστήριξης ωφελούμενων με ανίχνευση πτώσης και κουμπί πανικού για 12 μήνες	Ωφελούμενοι	115	600,00 €	69.000,00 €	85.560,00 €
ΓΕΝΙΚΟ ΣΥΝΟΛΟ						120.000,00 €	148.800,00 €



ΕΛΛΗΝΙΚΗ ΔΗΜΟΚΡΑΤΙΑ

ΠΕΡΙΦΕΡΕΙΑ ΑΤΤΙΚΗΣ

ΔΗΜΟΣ ΠΕΝΤΕΛΗΣ

ΔΙΕΥΘΥΝΣΗ ΠΡΟΓΡΑΜΜΑΤΙΣΜΟΥ & ΗΛ. ΔΙΑΚΥΒΕΡΝΗΣΗΣ

Διεύθυνση: Καλαμβόκη 2^α Μελίσσια 15127

Τηλέφωνο: 2132050017

E-mail: sapouna@penteli.gov.gr

ΑΡ. ΜΕΛ. : 18/ 2024

Υποέργο 3: Προμήθεια συστήματος τηλεϊατρικής για την καταπολέμηση της πανδημίας του COVID-19 στο Δήμο Πεντέλης

3. ΣΥΓΓΡΑΦΗ ΥΠΟΧΡΕΩΣΕΩΝ

Άρθρο 1ο : Αντικείμενο συγγραφής

Η παρούσα συγγραφή συντάχθηκε και αφορά στην προμήθεια λογισμικού για την καταπολέμηση της πανδημίας του COVID-19 στο πλαίσιο της Πράξης: «**Προμήθεια συστημάτων και ειδικού εξοπλισμού για την ενίσχυση της πολιτικής προστασίας και της διοικητικής - επιχειρησιακής ικανότητας του Δήμου, καθώς και την καταπολέμηση της εξάπλωσης της πανδημίας στο Δήμο Πεντέλης**» η οποία χρηματοδοτείται από το Υπουργείο Εσωτερικών μέσω του προγράμματος Ανάπτυξης και Αλληλεγγύης για την Τοπική Αυτοδιοίκηση «ΑΝΤΩΝΗΣ ΤΡΙΤΣΗΣ» στο πλαίσιο της πρόσκλησης ΑΤ08, στον Άξονα Προτεραιότητας: «Ψηφιακή Σύγκλιση».

Αντικείμενο του υποέργου είναι η Προμήθεια συστήματος τηλεϊατρικής με σκοπό την υποστήριξη της αυτόνομης διαβίωσης ηλικιωμένων .

Άρθρο 2ο : Ισχύουσες διατάξεις

Η διενέργεια του διαγωνισμού και η εκτέλεση της προμήθειας θα γίνουν σύμφωνα με τις διατάξεις:

1. Του Ν. 3463/2006 «Κύρωση του Κώδικα Δήμων και Κοινοτήτων».
2. Του Ν. 3852/2010 «Νέα αρχιτεκτονική της αυτοδιοίκησης και της αποκεντρωμένης διοίκησης – Πρόγραμμα Καλλικράτης».
3. Του Ν. 2690/1999 «Κύρωση Κώδικα Διοικητικής Διαδικασίας και άλλες διατάξεις».
4. Του Ν. 3861/2010 «Ενίσχυση της διαφάνειας με την υποχρεωτική ανάρτηση νόμων και πράξεων των κυβερνητικών, διοικητικών και αυτοδιοικητικών οργάνων στο διαδίκτυο «Πρόγραμμα Διαύγεια» και άλλες διατάξεις».
5. Του Ν. 3548/2007 «Καταχώρηση δημοσιεύσεων των φορέων του Δημοσίου στο νομαρχιακό και τοπικό Τύπο και άλλες διατάξεις».
6. Του Ν. 4013/2011 «Σύσταση ενιαίας Ανεξάρτητης Αρχής Δημοσίων Συμβάσεων και Κεντρικού Ηλεκτρονικού Μητρώου Δημοσίων Συμβάσεων».
7. Του Π.Δ 80/2016 «Ανάληψη υποχρεώσεων από τους Διατάκτες».
8. Του Ν. 4155/2013 «Εθνικό Σύστημα Ηλεκτρονικών Δημοσίων Συμβάσεων και άλλες

Διατάξεις», όπως τροποποιήθηκε με την Υποπαράγραφο ΣΤ 20, του Πρώτου Άρθρου του Ν. 4254/2014 (ΦΕΚ 85/Α'/7-4-2014) και όπως ισχύει.

9. Της αριθμ. ΥΑΠ/Φ.40.4/3/1031/23-4-2012 Υπουργικής Απόφασης «Ρυθμίσεις για το Ηλεκτρονικό Δημόσιο Έγγραφο».
10. Του Ν. 4270/2014 «Αρχές δημοσιονομικής διαχείρισης και εποπτεία (ενσωμάτωση της Οδηγίας 2011/85/ΕΕ) - δημόσιο λογιστικό και άλλες διατάξεις».
11. Του Ν. 4412/2016 «Δημόσιες Συμβάσεις Έργων, Προμηθειών και Υπηρεσιών (προσαρμογή στις Οδηγίες 2014/24/ΕΕ και 2014/25/ΕΕ)».
12. Το αρθ.72 παρ. 1 περ. δ του Ν. 3852/10 και τις εγκυκλίους 6347/24-5-1985 και 38135/9-7-1986 την εγκύκλιο 30/2011 του ΥΠΕΣΑΗΔ και Υπ. Οικ., το άρθρο 67 ν. 4270/2014, όπως ισχύει, το εγγ. Υπ. Οικ. 2/18993/ΔΠΔΣΜ/28.02.2014
13. Του Π.Δ. 38/ΦΕΚ Α 63/04.05.2017 «Κανονισμός Λειτουργίας της Αρχής Εξέτασης Προδικαστικών Προσφυγών»
14. Του Π.Δ. 39/2017 (ΦΕΚ 64/04-05-2017) «Κανονισμός εξέτασης Προδικαστικών Προσφυγών ενώπιον της Αρχής Εξέτασης Προδικαστικών Προσφυγών.
15. Τους σχετικούς Νόμους, Διατάγματα, Κανονιστικές Αποφάσεις, κ.λπ., που εναρμόνισαν την Ελληνική Νομοθεσία περί Προμηθειών με το Δίκαιο της Ευρωπαϊκής Ένωσης.
16. Την με Α.Π.: 19576/19-10-2020 Πρόσκληση ΑΤ08 με τίτλο «Smart cities, ευφυείς εφαρμογές, συστήματα και πλατφόρμες για την ασφάλεια, υγεία - πρόνοια, ηλεκτρονική διακυβέρνηση, εκπαίδευση - πολιτισμό – τουρισμό και περιβάλλον, δράσεις και μέτρα πολιτικής προστασίας, προστασίας της δημόσιας υγείας και του πληθυσμού από την εξάπλωση της πανδημίας του κορωνοϊού COVID-19».
17. Τη με αρ. πρωτ. 10221/2021/17-03-2023 (ΑΔΑ: 9ΕΓΗ46ΜΤΛ6-ΟΘΨ) Απόφαση Ένταξης του έργου με τίτλο «Προμήθεια συστημάτων και ειδικού εξοπλισμού για την ενίσχυση της πολιτικής προστασίας και της διοικητικής - επιχειρησιακής ικανότητας του Δήμου, καθώς και την καταπολέμηση της εξάπλωσης της πανδημίας στο Δήμο Πεντέλης» στο Πρόγραμμα «ΑΝΤΩΝΗΣ ΤΡΙΤΣΗΣ» και την με αρ. πρωτ. 690/01-11-2023 τροποποίηση αυτής

Άρθρο 3ο : Συμβατικά στοιχεία

Τα Συμβατικά στοιχεία, τα οποία θα προσαρτηθούν στην σύμβαση, κατά σειρά ισχύος είναι:

1. Η ΔΙΑΚΗΡΥΞΗ ΤΟΥ ΔΙΑΓΩΝΙΣΜΟΥ
2. ΤΕΧΝΙΚΗ ΕΚΘΕΣΗ - ΤΕΧΝΙΚΗ ΠΕΡΙΓΡΑΦΗ
3. ΣΥΓΓΡΑΦΗ ΥΠΟΧΡΕΩΣΕΩΝ
4. ΕΝΔΕΙΚΤΙΚΟΣ ΠΡΟΫΠΟΛΟΓΙΣΜΟΣ ΜΕΛΕΤΗΣ

Άρθρο 4ο : Τρόπος εκτέλεσης της προμήθειας

Η εκτέλεση της παραπάνω προμήθειας θα πραγματοποιηθεί με την διενέργεια ανοικτού διαγωνισμού και με κριτήριο κατακύρωσης την πλέον συμφέρουσα από οικονομική άποψη προσφορά βάσει βέλτιστης σχέσης ποιότητας – τιμής σύμφωνα με την σε ισχύ νομοθεσία που διέπει τις προμήθειες φορέων Ο.Τ.Α., Ν.4412/2016.

Άρθρο 5ο : Ελάχιστες Προϋποθέσεις Συμμετοχής

α) κατά την τριετία 2021-2023 (έτη 2021,2022,2023) να έχουν:

α) τουλάχιστον ένα (1) ολοκληρωμένο έργο, με αποδέκτες δημόσιους φορείς και με αντικείμενο την παροχή με τη μορφή υπηρεσίας υποδομών εξειδικευμένου τηλεφωνικού κέντρου 24ωρης τηλεφωνικής υποστήριξης και εξυπηρέτησης ωφελούμενων για τη παροχή υπηρεσιών τηλεφροντίδας σε άτομα τρίτης ηλικίας, σε συνεργασία με ειδικές συσκευές απομακρυσμένης παρακολούθησης και τηλεϊεδοποίησης (κουμπί πανικού, ανίχνευση πτώσης, εντοπισμό θέσης) και ειδικούς επιστήμονες (κοινωνικούς λειτουργούς, ψυχολόγους). Αυτό το έργο τουλάχιστον θα πρέπει να αφορά τη παροχή υπηρεσιών σε τουλάχιστον 500 ωφελούμενους και να έχει προϋπολογισμό σύμβασης (χωρίς ΦΠΑ) τουλάχιστον ίσο με το **100 %** του προϋπολογισμού του προκηρυσσόμενου έργου χωρίς ΦΠΑ. Για την απόδειξη πλήρωσης του κριτηρίου οι οικονομικοί φορείς προσκομίζουν επικυρωμένα αντίγραφα βεβαιώσεων καλής εκτέλεσης.

β) τουλάχιστον ένα (1) ολοκληρωμένο έργο, που αφορά την υλοποίηση έργου ηλεκτρονικής υγείας με αντικείμενο τη διαλειτουργικότητα συστημάτων ηλεκτρονικής υγείας. Για την απόδειξη πλήρωσης του κριτηρίου οι οικονομικοί φορείς προσκομίζουν επικυρωμένο αντίγραφο βεβαίωσης καλής εκτέλεσης.

γ) τουλάχιστον ένα (1) ολοκληρωμένο έργο κατά την διενέργεια του παρόντος διαγωνισμού με αντικείμενο την υλοποίηση έργου τηλεϊατρικής. Για την απόδειξη πλήρωσης του κριτηρίου, προσκομίζονται επικυρωμένο αντίγραφο βεβαίωσης καλής εκτέλεσης.

Σε κάθε ένα από τα ως άνω έργα οι υποψήφιοι ανάδοχοι, εφόσον ήταν μέλος ένωσης ή κοινοπραξίας, θα πρέπει να έχουν συμμετάσχει με ποσοστό συμμετοχής τουλάχιστον 50%.

Ως ημερομηνία επιτυχούς ολοκλήρωσης του έργου θεωρείται η ημερομηνία λήξης του.

Τα παραπάνω έργα πρέπει κατά περίπτωση να αποτελούν δημόσιες ή ιδιωτικές συμβάσεις, και όχι Έργα Έρευνας, Τεχνολογικής Ανάπτυξης και Καινοτομίας (ΕΤΑΚ) κατά την έννοια του άρθρου 2 του ν. 4310/2014 όπως ισχύει ή έργα που έχουν εκπονηθεί στα πλαίσια ερευνητικών προγραμμάτων ή έργα Εταιρικής Κοινωνικής Ευθύνης (ΕΚΕ), όπως αυτή προσδιορίζεται, από την Ευρωπαϊκή Επιτροπή με την από 25.10.2011 (COM(2011)681) Ανακοίνωσή της στο Ευρωπαϊκό Κοινοβούλιο, το Συμβούλιο, την Ευρωπαϊκή Οικονομική και Κοινωνική Επιτροπή και την Επιτροπή των Περιφερειών και το άρθρο 22 του ν.4172/2013 (ΚΦΕ).

Για τον σκοπό αυτόν ο διαγωνιζόμενος οφείλει να δηλώσει στην προσφορά του τις αντίστοιχες υπηρεσίες που εκτέλεσε ή εκτελεί, με τεχνικό αντικείμενο ποσοτικά και ποιοτικά όμοιο προς το συμβατικό, όπως τα ανωτέρω χαρακτηριστικά καθορίζονται παραπάνω, οι οποίες πραγματοποιήθηκαν κατά την τριετία 2021-2023 (έτη 2021,2022,2023) από τον ίδιο ως Ανάδοχο, είτε ως Υπεργολάβο (της υπεργολαβικής σχέσης αποδεικνυόμενης με στοιχεία γνωστοποίησής της στην Φορολογική Αρχή), με αναφορά του τελικού ποσού εκάστης σύμβασης, της ημερομηνίας έναρξης και λήξης αυτής, του δημόσιου ή ιδιωτικού παραλήπτη (στοιχεία που ο διαγωνιζόμενος **θα συμπεριλάβει και στο Ευρωπαϊκό Ενιαίο Έγγραφο Σύμβασης - ΕΕΕΣ**), καθώς και όλων των λοιπών σχετικών πληροφοριών που τεκμηριώνουν την ζητούμενη τεχνική και επαγγελματική ικανότητα, σύμφωνα με τον πίνακα του

παραρτήματος IV της παρούσας. Για τον υπολογισμό της τριετίας λαμβάνεται υπόψη η ημερομηνία ολοκλήρωσης του/των έργου/ων.

Επίσης η Αναθέτουσα Αρχή διατηρεί το **δικαίωμα επαλήθευσης** της ακρίβειας και αξιοπιστίας των δηλώσεων με απευθείας επικοινωνία με τους προσδιορισμένους πελάτες, τους οποίους αναφέρει ο Υποψήφιος Ανάδοχος.

Διευκρινίζεται ακόμη ότι, σε περίπτωση συμμετοχής ενδιαφερομένων στον διαγωνισμό, σε σχήμα Ένωσης, η τεχνική ικανότητα του διαγωνιζόμενου σχήματος θα τεκμαίρεται, επί ποινή αποκλεισμού, εάν οι απαιτήσεις της παρούσας περίπτωσης (α) καλύπτονται είτε από ένα τουλάχιστον μέλος του σχήματος, είτε αθροιστικά από τα μέλη του σχήματος.

β) Να διαθέτουν το απαιτούμενο προσωπικό για την διεκπεραίωση του υπό ανάθεσή έργου. Ειδικότερα οι Οικονομικοί Φορείς απαιτείται να συστήσουν ομάδα έργου που θα απαρτίζεται κατ' ελάχιστον από τους πιο κάτω βασικούς εμπειρογνώμονες και στελέχη:

Βασικός Εμπειρογνώμονας 1 - Υπεύθυνος Έργου (Project Manager)

Ως επικεφαλής της ομάδας Έργου του Αναδόχου ορίζεται ο Υπεύθυνος Έργου (Project Manager), ο οποίος θα αναλάβει το ρόλο συντονιστή και θα αποτελεί το σημείο επαφής της ομάδας Έργου με την Αναθέτουσα Αρχή.

Προσόντα και Δεξιότητες

Ο υπεύθυνος έργου θα πρέπει να έχει τα ακόλουθα προσόντα και δεξιότητες:

- Πανεπιστημιακό τίτλο σπουδών Σχολών Πληροφορικής ή Σχολών Θετικών Επιστημών κατεύθυνσης πληροφορικής ή Πολυτεχνικών Σχολών.
- Μεταπτυχιακό δίπλωμα ειδίκευσης.
- Τουλάχιστον δέκα (10) έτη γενική επαγγελματική εμπειρία.
- Τουλάχιστον δέκα (10) έτη ειδική επαγγελματική εμπειρία στη διαχείριση έργων.
- Τουλάχιστον ένα (1) έτος ειδική εμπειρία σε συμβάσεις παροχής υπηρεσιών και συγκεκριμένα στον σχεδιασμό, διαχείριση και παρακολούθηση έργων παροχής υπηρεσιών κοινωνικής στήριξης με τη χρήση ειδικών συσκευών (κουμπί πανικού, ανίχνευση πτώσης) σε άτομα τρίτης ηλικίας από τη θέση του Υπεύθυνου Έργου.

Βασικός Εμπειρογνώμονας 2 - Εμπειρογνώμονας για την οργάνωση της παροχής υπηρεσιών σε άτομα τρίτης ηλικίας με την χρήση νέων τεχνολογιών

Ο εμπειρογνώμονας για την οργάνωση της παροχής υπηρεσιών σε άτομα τρίτης ηλικίας με την χρήση νέων τεχνολογιών θα είναι υπεύθυνος για την επικαιροποίηση των πρωτοκόλλων παρακολούθησης και παρέμβασης ωφελούμενων

Προσόντα και Δεξιότητες

Ο εμπειρογνώμονας για την οργάνωση της παροχής υπηρεσιών σε άτομα τρίτης ηλικίας με την χρήση νέων τεχνολογιών θα πρέπει να έχει τα ακόλουθα προσόντα και δεξιότητες:

- Πανεπιστημιακό τίτλο σπουδών πτυχιακού επιπέδου (ΑΕΙ ή ισοδύναμο τίτλο σπουδών εκπαιδευτικών ιδρυμάτων εξωτερικού) Σχολών Πληροφορικής ή Σχολών Θετικών Επιστημών κατεύθυνσης πληροφορικής ή Πολυτεχνικών Σχολών.
- Μεταπτυχιακό τίτλο ειδίκευσης στο πεδίο της υγείας.
- Τουλάχιστον δέκα (10) έτη γενική επαγγελματική εμπειρία.
- Τουλάχιστον πέντε (5) έτη ειδική επαγγελματική εμπειρία στο χώρο της ηλεκτρονικής υγείας.

- Τουλάχιστον ένα (1) έτος ειδική εμπειρία σε συμβάσεις παροχής υπηρεσιών σε άτομα τρίτης ηλικίας με την χρήση ειδικών συσκευών (κουμπί πανικού, ανίχνευση πτώσης).

Βασικός Εμπειρογνώμονας 3 - Εμπειρογνώμονας για την οργάνωση και υλοποίηση των ενεργειών συμμόρφωσης με τη νομοθεσία προστασίας προσωπικών δεδομένων

Ο εμπειρογνώμονας για την οργάνωση και υλοποίηση των ενεργειών συμμόρφωσης με τη νομοθεσία προστασίας προσωπικών δεδομένων θα είναι υπεύθυνος για την συμμόρφωση με τις απαιτήσεις της ισχύουσας νομοθεσίας και τη διασφάλιση της συμμόρφωσης της παρεχόμενης υπηρεσίας με το κανονισμό GDPR σε όλη τη διάρκεια του έργου . Θα είναι και ο DPO του Κέντρου 24ώρης τηλεφωνικής εξυπηρέτησης.

Προσόντα και Δεξιότητες

Ο εμπειρογνώμονας για την οργάνωση και υλοποίηση των ενεργειών συμμόρφωσης με τη νομοθεσία προστασίας προσωπικών δεδομένων θα πρέπει να έχει τα ακόλουθα προσόντα και δεξιότητες:

- Πανεπιστημιακό τίτλο Νομικής Σχολής της χώρας ή αναγνωρισμένης ισότιμης σχολής της αλλοδαπής.
- Μεταπτυχιακό δίπλωμα ειδίκευσης σε γνωστικό αντικείμενο της νομικής από Πανεπιστημιακό ίδρυμα της χώρας ή αναγνωρισμένης ισότιμης σχολής της αλλοδαπής.
- Δικηγόρος παρ' Αρείω Πάγω.
- Τουλάχιστον δέκα (10) έτη γενική επαγγελματική εμπειρία.
- Ειδική εμπειρία στην παροχή νομικών υπηρεσιών στον τομέα της προστασίας των προσωπικών δεδομένων.
- Πιστοποίηση Υπεύθυνου Προστασίας Προσωπικών Δεδομένων (DPO) κατά τον Γενικό Κανονισμό
- Τουλάχιστον ένα (1) έτος ειδική εμπειρία στη θέση του Υπεύθυνου Προστασίας Δεδομένων σε κέντρο παροχής υπηρεσιών 24ώρης τηλεφωνικής υποστήριξης σε άτομα τρίτης ηλικίας με την χρήση ειδικών συσκευών (κουμπί πανικού, ανίχνευση πτώσης).

Βασικός Εμπειρογνώμονας 4 - Εμπειρογνώμονας σε θέματα διαλειτουργικότητας ηλεκτρονικής υγείας

Ο εμπειρογνώμονας σε θέματα διαλειτουργικότητας ηλεκτρονικής υγείας θα είναι υπεύθυνος για την διασφάλιση της δυνατότητας διασύνδεσης με ανάλογες υπηρεσίες που υλοποιούν Δήμοι και/ ή Κεντρική Διοίκηση.

Προσόντα και Δεξιότητες

Ο εμπειρογνώμονας σε θέματα σε θέματα διαλειτουργικότητας ηλεκτρονικής υγείας θα πρέπει να έχει τα ακόλουθα προσόντα και δεξιότητες:

- Πανεπιστημιακό τίτλο σπουδών πτυχιακού επιπέδου (ΑΕΙ ή ισοδύναμο τίτλο σπουδών εκπαιδευτικών ιδρυμάτων εξωτερικού) Σχολών Πληροφορικής ή Σχολών Θετικών Επιστημών κατεύθυνσης πληροφορικής ή Πολυτεχνικών Σχολών.
- Τουλάχιστον δέκα (10) έτη γενική επαγγελματική εμπειρία.
- Τουλάχιστον πενταετή (5) επαγγελματική εμπειρία στον χώρο της ηλεκτρονικής υγείας.
- Συμμετοχή σε σεσνάρια διαλειτουργικότητας στο πλαίσιο ειδικών οργανωμένων δράσεων ελέγχων και δοκιμών εφαρμογών ηλεκτρονικής υγείας (Connectathons ή Projectathons ή ισοδύναμα).

- Τουλάχιστον διετή (2) εμπειρία στην υλοποίηση λογισμικού σύμφωνα με τα πρότυπα του οργανισμού ΙΗΕ που χρησιμοποιούνται στις προδιαγραφές διασυννοριακής υγείας (eSOS) για ανταλλαγή και λήψη ιατρικής πληροφορίας, όπως τα XDS, XDR, ATNA, CT, XCA, XDM, XCPD, BPPC κ.α..
- Εμπειρία στην χρήση και ανάλυση των διεθνών προτύπων που εμπλέκονται στις εφαρμογές ηλεκτρονικής υγείας, όπως HL7, DICOM, IHE profiles, LOINC ή άλλων ισοδύναμων.
- Εμπειρία στην χρήση των κωδικοποιήσεων που έχουν ενσωματωθεί στο Master Value Catalogue του eHealthDSI, όπως ICD-10, SNOMED, DRGs.
- Υλοποίηση πληροφοριακών συστημάτων στο πεδίο της ανταλλαγής ιατρικής πληροφορίας, βασισμένων στην τεχνική και σημασιολογική διαλειτουργικότητα.

Βασικός Εμπειρογνώμονας 5 – Εμπειρογνώμονας για την διοίκηση και λειτουργία του Κέντρου 24ώρης Τηλεφωνικής Εξυπηρέτησης / αναπληρωτής Υπεύθυνος Έργου

Ο εμπειρογνώμονας για την διοίκηση και λειτουργία του Κέντρου 24ώρης Τηλεφωνικής Εξυπηρέτησης θα είναι υπεύθυνος για την διοίκηση του κέντρου και την παρακολούθηση και εξαγωγή των στοιχείων χρήσης της παρεχόμενης υπηρεσίας στη ΠΚΜ σε όλη τη διάρκεια του έργου και θα εκτελεί χρέη Αναπληρωτή Υπεύθυνου Έργου.

Προσόντα και Δεξιότητες

Ο εμπειρογνώμονας για την διοίκηση και λειτουργία του Κέντρου 24ώρης Τηλεφωνικής Εξυπηρέτησης, θα πρέπει να έχει τα ακόλουθα προσόντα και δεξιότητες:

- Πανεπιστημιακό τίτλο σπουδών πτυχιακού επιπέδου (ΑΕΙ ή ισοδύναμο τίτλο σπουδών εκπαιδευτικών ιδρυμάτων εξωτερικού) Σχολών Πληροφορικής ή Σχολών Θετικών Επιστημών κατεύθυνσης πληροφορικής ή Πολυτεχνικών Σχολών.
- Τουλάχιστον δέκα (10) έτη γενική επαγγελματική εμπειρία.
- Τουλάχιστον πέντε (5) έτη ειδική επαγγελματική εμπειρία στη διαχείριση έργων.
- Τουλάχιστον ένα (1) έτος ειδική εμπειρία στη παροχή υπηρεσιών διοίκησης σε συμβάσεις παροχής υπηρεσιών σε άτομα τρίτης ηλικίας με την χρήση ειδικών συσκευών (κουμπί πανικού, ανίχνευση πτώσης).

Βασικός Εμπειρογνώμονας 6 - Συντονιστής εμπειρογνώμονας για την παροχή των υπηρεσιών τηλεφωνικής υποστήριξης του Κέντρου 24ώρης τηλεφωνικής εξυπηρέτησης

Ο συντονιστής εμπειρογνώμονας για την παροχή των υπηρεσιών τηλεφωνικής υποστήριξης του Κέντρου 24ώρης τηλεφωνικής εξυπηρέτησης θα είναι υπεύθυνος για την παροχή των υπηρεσιών τηλεφωνικής υποστήριξης του Κέντρου 24ώρης τηλεφωνικής εξυπηρέτησης

Προσόντα και Δεξιότητες

Ο εμπειρογνώμονας για την παροχή των υπηρεσιών τηλεφωνικής υποστήριξης του Κέντρου 24ώρης τηλεφωνικής εξυπηρέτησης θα πρέπει να έχει τα ακόλουθα προσόντα και δεξιότητες:

- Πανεπιστημιακό τίτλο (ΑΕΙ ή ισοδύναμο τίτλο σπουδών εκπαιδευτικών ιδρυμάτων εξωτερικού) στην Κοινωνική Ανθρωπολογία ή στην Ψυχολογία ή στη Κοινωνική Διοίκηση και/ή Πολιτική επιστήμη.
- Τουλάχιστον δύο (2) έτη επαγγελματική εμπειρία στη παροχή υπηρεσιών σε άτομα τρίτης ηλικίας με την χρήση ειδικών συσκευών (κουμπί πανικού, ανίχνευση πτώσης).

Βασικός Εμπειρογνώμονας 7 - Συντονιστής Εμπειρογνώμονας για την οργάνωση της εγκατάστασης των συσκευών και της εκπαίδευσης - υποστήριξης των χρηστών

Ο εμπειρογνώμονας για την οργάνωση της εγκατάστασης των συσκευών και της εκπαίδευσης- υποστήριξης των χρηστών θα είναι υπεύθυνος για την παροχή των υπηρεσιών εγκατάστασης και επίδειξη συσκευής σε κάθε ωφελούμενο, την εκπαίδευση των ομάδων χρηστών και την τεχνική υποστήριξη ωφελούμενων και προσωπικού 24ωρης εξυπηρέτησης

Προσόντα και Δεξιότητες

Ο εμπειρογνώμονας για την οργάνωση της εγκατάστασης των συσκευών και της εκπαίδευσης- υποστήριξης των χρηστών θα πρέπει να έχει τα ακόλουθα προσόντα και δεξιότητες:

- Πανεπιστημιακό τίτλο σπουδών πτυχιακού επιπέδου (ΑΕΙ ή ισοδύναμο τίτλο σπουδών εκπαιδευτικών ιδρυμάτων εξωτερικού) Σχολών Πληροφορικής ή Σχολών Θετικών Επιστημών κατεύθυνσης πληροφορικής ή Πολυτεχνικών Σχολών.
- Τουλάχιστον δύο (2) έτη ειδική εμπειρία σε συμβάσεις παροχής υπηρεσιών σε άτομα τρίτης ηλικίας με την χρήση ειδικών συσκευών (κουμπί πανικού, ανίχνευση πτώσης).

ΥΠΟΟΜΑΔΕΣ ΕΡΓΟΥ:

Για σκοπούς της παρούσας Σύμβασης, ο κάθε συντονιστής εμπειρογνώμονας πρέπει να υποστηρίζεται από συγκεκριμένη υποομάδα. Οι ελάχιστες απαιτήσεις της Αναθέτουσας Αρχής για το κάθε μέλος των υποομάδων έχουν ως ακολούθως:

I) Υποομάδα Εμπειρογνώμονα 6 - για την παροχή των υπηρεσιών τηλεφωνικής υποστήριξης του Κέντρου 24ώρης τηλεφωνικής εξυπηρέτησης

Ο συντονιστής εμπειρογνώμονας για την παροχή των υπηρεσιών τηλεφωνικής υποστήριξης του Κέντρου 24ώρης τηλεφωνικής εξυπηρέτησης οφείλει να βασιστεί και στην υποστήριξη επιπλέον ατόμων (τουλάχιστον 4).

Προσόντα και Δεξιότητες

Τα μέλη της υποομάδας θα έχουν τα ακόλουθα προσόντα και δεξιότητες:

α) Τουλάχιστον δύο (2) από τα άτομα της υποομάδας πρέπει να διαθέτουν :

- Πανεπιστημιακό τίτλο (ΑΕΙ/ΤΕΙ ή ισοδύναμο τίτλο σπουδών εκπαιδευτικών ιδρυμάτων εξωτερικού) στην Κοινωνική Ανθρωπολογία ή στην Ψυχολογία ή στην Κοινωνική Εργασία, στη Κοινωνική Διοίκηση και/ή Πολιτική επιστήμη.
- τουλάχιστον ένα (1) έτος επαγγελματική εμπειρία στη παροχή υπηρεσιών σε άτομα τρίτης ηλικίας με την χρήση ειδικών συσκευών (κουμπί πανικού, ανίχνευση πτώσης).

β) Τα υπόλοιπα άτομα της υποομάδας πρέπει να διαθέτουν :

- Πανεπιστημιακό τίτλο (ΑΕΙ/ΤΕΙ ή ισοδύναμο τίτλο σπουδών εκπαιδευτικών ιδρυμάτων εξωτερικού) στην Κοινωνική Ανθρωπολογία ή στην Ψυχολογία ή στην Κοινωνική Εργασία, στη Κοινωνική Διοίκηση και/ή Πολιτική επιστήμη.
- Τουλάχιστον ένα (1) έτος επαγγελματική εμπειρία σε συμβάσεις παροχής υπηρεσιών σε ευπαθείς κοινωνικές ομάδες.

II) Υποομάδα Εμπειρογνώμονα 7 - για την οργάνωση της εγκατάστασης των συσκευών και της εκπαίδευσης- υποστήριξης των χρηστών

Ο συντονιστής εμπειρογνώμονας για την οργάνωση της εγκατάστασης των συσκευών και της εκπαίδευσης- υποστήριξης των χρηστών οφείλει να βασιστεί και στην υποστήριξη επιπλέον ατόμων (τουλάχιστον 3).

Προσόντα και Δεξιότητες

Τα μέλη της υποομάδας θα έχουν τα ακόλουθα προσόντα και δεξιότητες:

- Πανεπιστημιακό πτυχίο (ΑΕΙ ή ισοδύναμο τίτλο σπουδών εκπαιδευτικών ιδρυμάτων εξωτερικού) ή πτυχίο ΤΕΙ ισοδύναμο τίτλο σπουδών εκπαιδευτικών ιδρυμάτων εξωτερικού
- Τουλάχιστον ένα (1) έτος επαγγελματική εμπειρία.

Μόνιμα στελέχη θεωρούνται οι υπάλληλοι, άλλα και τα στελέχη που συνδέονται με σχέση εργασίας ή αποτελούν θεσμικά διευθυντικά στελέχη (πχ. Πρόεδροι/Αντιπρόεδροι ΔΣ, Δ/νοντες Σύμβουλοι, μέλη Διοικητικού Συμβουλίου, Διαχειριστές ή Μέτοχοι Επιχειρήσεων) και συνεπώς δε χρειάζεται να συμπληρώσουν ΕΕΕΣ.

Άρθρο 6ο: Έγκριση Αποτελέσματος - Ανακοίνωση Κατακύρωσης

Το αρμόδιο όργανο για την αξιολόγηση του αποτελέσματος του διαγωνισμού με γνωμοδότηση του προς την Οικονομική Επιτροπή του Δήμου που αποφασίζει σχετικά, μπορεί να προτείνει: Στις διαδικασίες σύναψης δημόσιας σύμβασης προμηθειών ή γενικών υπηρεσιών, το αρμόδιο γνωμοδοτικό όργανο, με αιτιολογημένη εισήγησή του, μπορεί να προτείνει την:

α. Κατακύρωση της δαπάνης

β. Ματαίωση του αποτελέσματος και επανάληψη με τροποποίηση ή μη των όρων και των τεχνικών προδιαγραφών

γ. Την διενέργεια κλήρωσης μεταξύ ισοδύναμων προσφορών.

Στην απόφαση κατακύρωσης αναφέρονται υποχρεωτικά οι προθεσμίες για την αναστολή της σύναψης της σύμβασης. Η αναθέτουσα αρχή κοινοποιεί αμέσως την απόφαση κατακύρωσης, μαζί με αντίγραφο όλων των πρακτικών της διαδικασίας ελέγχου και αξιολόγησης των προσφορών, σε κάθε προσφέροντα εκτός από τον προσωρινό ανάδοχο με κάθε πρόσφορο τρόπο, όπως με τηλεομοιοτυπία, ηλεκτρονικό ταχυδρομείο κ.λπ., επί αποδείξει.

Η απόφαση κατακύρωσης δεν παράγει τα έννομα αποτελέσματά της, εφόσον η αναθέτουσα αρχή δεν την κοινοποίησε σε όλους τους προσφέροντες. Τα έννομα αποτελέσματα της απόφασης κατακύρωσης και ιδίως η σύναψη της σύμβασης επέρχονται εφόσον και όταν συντρέξουν σωρευτικά τα εξής:

α) άπρακτη πάροδος των προθεσμιών άσκησης των προβλεπόμενων στις κείμενες διατάξεις βοηθημάτων και μέσων στο στάδιο της προδικαστικής και δικαστικής Προστασίας και από τις αποφάσεις αναστολών επί αυτών,

β) κοινοποίηση της απόφασης κατακύρωσης στον προσωρινό ανάδοχο, εφόσον ο τελευταίος υποβάλει επικαιροποιημένα τα δικαιολογητικά του άρθρου 80 του Ν.4412/16, έπειτα από σχετική πρόσκληση.

Άρθρο 7ο : Σύμβαση

Μετά την επέλευση των εννόμων αποτελεσμάτων της απόφασης κατακύρωσης, η αναθέτουσα αρχή προσκαλεί τον ανάδοχο να προσέλθει για την υπογραφή του συμφωνητικού, εντός δεκαπέντε (15) ημερών από την κοινοποίηση σχετικής έγγραφης ειδικής πρόσκλησης και να καταθέσει την κατά το άρθρο 10 της παρούσας, εγγύηση για την καλή εκτέλεση αυτής. Με την υπογραφή της σύμβασης ο προμηθευτής θα εγγυηθεί ότι η παραδιδόμενη προμήθεια ανταποκρίνεται πλήρως στις απαιτούμενες τεχνικές προδιαγραφές. Η σύμβαση συντάσσεται με βάση τους όρους της διακήρυξης, των τευχών που την συνοδεύουν και την προσφορά του αναδόχου που έγινε αποδεκτή από το Δήμο, καθώς και τις τυχούσες τροποποιήσεις όρων που και από τα δύο συμβαλλόμενα μέρη έγιναν αποδεκτές. Η σύμβαση δεν μπορεί να περιέχει όρους αντίθετους με τα παραπάνω στοιχεία και περιλαμβάνει τουλάχιστον τα εξής :

- Τον τόπο και τον χρόνο της υπογραφής της σύμβασης.
- Τα συμβαλλόμενα μέρη.
- Την σχετική δαπάνη
- Την συμφωνηθείσα τιμή.
- Τον τόπο, τον τρόπο και τον χρόνο παράδοσης εκτέλεσης της δαπάνης.
- Τις τεχνικές προδιαγραφές σύμφωνα και με την τεχνική προσφορά του αναδόχου.
- Τις προβλεπόμενες εγγυήσεις.
- Τον τρόπο παραλαβής.
- Τον τρόπο πληρωμής.
- Τις διατάξεις εκτέλεσης της δαπάνης.
- Τον τρόπο επίλυσης των τυχόν διαφορών.
- Τις προβλεπόμενες ρήτρες.

Κατά την σύνταξη της δημόσιας σύμβασης εφαρμόζονται οι διατάξεις του άρθρου 129 του Ν.4412/2016 ήτοι: α) οι διατάξεις του παρόντος, β) οι όροι της σύμβασης και γ) συμπληρωματικά ο Αστικός Κώδικας καθώς και οι όροι του άρθρου 130 του Ν.4412/2016. Η σύμβαση υπογράφεται για τον Δήμο από τον Δήμαρχο. Το αντικείμενο της σύμβασης θα παραμείνει αναλλοίωτο κατά την εκτέλεσή της. Η σύμβαση τροποποιείται μόνο όταν αυτό προβλέπεται από συμβατικό όρο ή όταν συμφωνήσουν και τα δύο συμβαλλόμενα μέρη ύστερα από γνωμοδότηση των αρμόδιων οργάνων αξιολόγησης.

Η Σύμβαση δύναται να παραταθεί σύμφωνα με το Άρθρο 206 του Ν.4412/2016 «Χρόνος παράδοσης υλικών» και το Άρθρο 132 την περίπτωση ε) του Ν.4412/2016 Τροποποίηση συμβάσεων κατά τη διάρκειά τους (άρθρο 72 Οδηγίας 2014/24/ΕΕ), όταν οι τροποποιήσεις, ανεξαρτήτως της αξίας τους, δεν είναι ουσιώδεις κατά την έννοια της παρ. 4.

Άρθρο 8ο : Διάρκεια

Μεταξύ της Αναθέτουσας Αρχής και του Αναδόχου θα υπογραφεί Σύμβαση, η οποία θα έχει διάρκεια δεκατέσσερις (14) μήνες από την υπογραφή της Σύμβασης.

Άρθρο 9ο : Παραλαβή ειδών

Η παραλαβή θα γίνει από την αρμόδια Επιτροπή Παραλαβής η οποία θα οριστεί από τον Δήμο. Εάν κατά την παραλαβή διαπιστωθεί απόκλιση από τις συμβατικές τεχνικές προδιαγραφές ή τυχόν άλλες παραλείψεις, η επιτροπή παραλαβής μπορεί να προτείνει ή την

απόρριψη του παραλαμβανομένου είδους ή την αντικατάστασή του. Εφ' όσον ο ανάδοχος δεν συμμορφωθεί με τις πιο πάνω προτάσεις της Επιτροπής, εντός της υπό της ίδιας οριζόμενης προθεσμίας, ο Δήμος δικαιούται να προβεί στην τακτοποίηση αυτών, σε βάρος και για λογαριασμό του Αναδόχου κατά τον προσφορότερο για τις ανάγκες και τα συμφέροντά του, τρόπο. Για την κάλυψη των σχετικών δαπανών χρησιμοποιείται η εγγύηση καλής εκτέλεσης του αναδόχου.

Άρθρο 10ο : Εγγυήσεις Συμμετοχής - Καλής Εκτέλεσης της σύμβασης

Οι κατωτέρω αναφερόμενες εγγυήσεις εκδίδονται από πιστωτικά ιδρύματα που λειτουργούν νόμιμα στα κράτη - μέλη της Ένωσης ή του Ευρωπαϊκού Οικονομικού Χώρου ή στα κράτη-μέλη της ΣΔΣ και έχουν, σύμφωνα με τις ισχύουσες διατάξεις, το δικαίωμα αυτό. Μπορούν, επίσης, να εκδίδονται από το Ε.Τ.Α.Α. - Τ.Μ.Ε.Δ.Ε. ή να παρέχονται με γραμμάτιο του Ταμείου Παρακαταθηκών και Δανείων με παρακατάθεση σε αυτό του αντίστοιχου χρηματικού ποσού. Αν συσταθεί παρακαταθήκη με γραμμάτιο παρακατάθεσης χρεογράφων στο Ταμείο Παρακαταθηκών και Δανείων, τα τοκομερίδια ή μερίσματα που λήγουν κατά τη διάρκεια της εγγύησης επιστρέφονται μετά τη λήξη τους στον υπέρ ου η εγγύηση οικονομικό φορέα. Η εγγύηση συμμετοχής, ορίζεται σε ποσοστό 2% επί του προϋπολογισμού χωρίς ΦΠΑ. Ο χρόνος ισχύος της εγγύησης πρέπει να είναι μεγαλύτερος από το χρόνο ισχύος προσφοράς που ζητά η παρούσα διακήρυξη κατά τουλάχιστον ένα (1) μήνα.

Για τον ανάδοχο της προμήθειας η εγγύηση καλής εκτέλεσης της σύμβασης ορίζεται σε ποσοστό 4% επί της εκτιμώμενης αξίας της σύμβασης χωρίς το Φ.Π.Α. και θα κατατεθεί στην Υπηρεσία πριν την υπογραφή της σύμβασης. Η εγγύηση καλής εκτέλεσης της σύμβασης επιστρέφεται στον ανάδοχο της προμήθειας μετά την περάτωση της παραλαβής και τη σύνταξη σχετικού πρωτοκόλλου.

Ο Ανάδοχος έχει την υποχρέωση να παρέχει εγγύηση καλής λειτουργίας για τον υπό προμήθεια εξοπλισμό, καθώς και για το πληροφοριακό σύστημα που θα προμηθεύσει, για χρονικό διάστημα τουλάχιστον ενός (1) έτους από την ημερομηνία οριστικής παραλαβής του έργου. Το ύψος της «εγγύησης καλής λειτουργίας» ορίζεται σε ποσοστό (2% της εκτιμώμενης αξίας της σύμβασης). Η επιστροφή της ανωτέρω εγγύησης λαμβάνει χώρα μετά από την ολοκλήρωση της περιόδου εγγύησης καλής λειτουργίας.

Άρθρο 11ο : Ποινικές ρήτρες – Έκπτωση του Αναδόχου

Ως προθεσμία παραδόσεως των ειδών ορίζεται η προθεσμία που θα δεσμεύεται στην προσφορά του ο ανάδοχος. Ο συμβατικός χρόνος παράδοσης των υλικών μπορεί να παρατείνεται, πριν από τη λήξη του αρχικού συμβατικού χρόνου παράδοσης, υπό τις προϋποθέσεις του άρθρου 206 του ν. 4412/2016. Στην περίπτωση που το αίτημα υποβάλλεται από τον ανάδοχο και η παράταση χορηγείται χωρίς να συντρέχουν λόγοι ανωτέρας βίας ή άλλοι ιδιαιτέρως σοβαροί λόγοι που καθιστούν αντικειμενικώς αδύνατη την εμπρόθεσμη παράδοση των συμβατικών ειδών επιβάλλονται οι κυρώσεις του άρθρου 207 του ν. 4412/2016.

Εάν λήξει ο συμβατικός χρόνος παράδοσης, χωρίς να υποβληθεί εγκαίρως αίτημα παράτασης ή, εάν λήξει ο παραταθείς, κατά τα ανωτέρω, χρόνος, χωρίς να παραδοθεί το υλικό, ο ανάδοχος κηρύσσεται έκπτωτος.

Άρθρο 12ο : Τρόπος πληρωμής

Η πληρωμή του συμβατικού τιμήματος θα γίνεται με την προσκόμιση των νόμιμων παραστατικών και δικαιολογητικών που προβλέπονται από τις διατάξεις του άρθρου 200 παρ. 4 του ν. 4412/2016, καθώς και κάθε άλλου δικαιολογητικού που τυχόν ήθελε ζητηθεί από τις αρμόδιες υπηρεσίες που διενεργούν τον έλεγχο και την πληρωμή. Η πληρωμή θα γίνεται με ένταλμα που θα εκδίδεται μετά την παραλαβή των ειδών και εφόσον η επιτροπή παραλαβής δεν διαπιστώσει κανένα πρόβλημα ως προς την ποιότητα και καταλληλότητα των ειδών.

Η πληρωμή του αναδόχου θα πραγματοποιηθεί με τον πιο κάτω τρόπο:

1. Το 100% της αξίας μετά την οριστική παραλαβή της προμήθειας.
2. Τμηματική πληρωμή ως κάτωθι:
 - A) Ποσό που αντιστοιχεί στο παραδοτέο της Φάσης Α, μετά την παραλαβή της Φάσης Α.
 - B) Ποσό που αντιστοιχεί στα παραδοτέα των Φάσεων Β και Γ, μετά την παραλαβή των Φάσεων Β και Γ
 - Γ) Ποσό που αντιστοιχεί στο 50 % στο παραδοτέο της Φάσης Δ, έξι μήνες μετά την έναρξη της και την παραλαβή των υπηρεσιών της Φάσης Δ που παρασχέθηκαν τους έξι μήνες
 - Δ) Το υπόλοιπο του συμβατικού τιμήματος, μετά την οριστική παραλαβή του Έργου.

Στην οικονομική προσφορά θα πρέπει να επιλέγεται με σαφήνεια ένας από τους ανωτέρω τρόπους πληρωμής.

3. Ο ανάδοχος οφείλει να υλοποιήσει τη σύμβαση στο σύνολο της εκδίδοντας ηλεκτρονικό τιμολόγιο (ΚΥΑ 52445 ΕΞ 2023 ΦΕΚ Β' 2385 «Υποχρέωση υποβολής ηλεκτρονικών τιμολογίων από τους οικονομικούς φορείς».

Άρθρο 13ο : Φόροι, τέλη, κρατήσεις

Ατυχήματα, ζημιές, φόροι, τέλη, έξοδα δημοσίευσης, χαρτόσημα, βαρύνουν όλα τον ανάδοχο και μόνο αυτόν χωρίς καμιά ευθύνη και υποχρέωση του δήμου. Τον Ανάδοχο βαρύνουν οι υπέρ τρίτων κρατήσεις, ως και κάθε άλλη επιβάρυνση, σύμφωνα με την κείμενη νομοθεσία, μη συμπεριλαμβανομένου Φ.Π.Α. Ιδίως βαρύνεται με τις ακόλουθες κρατήσεις:

- Κράτηση 0,1% η οποία υπολογίζεται επί της αξίας κάθε πληρωμής προ φόρων και κρατήσεων της αρχικής, καθώς και κάθε συμπληρωματικής σύμβασης υπέρ της Ενιαίας Αρχής Δημοσίων Συμβάσεων (άρθρο 7 του Ν. 4912/2022 όπως ισχύει)
- Κράτηση ύψους 0,02% υπέρ της ανάπτυξης και συντήρησης του ΟΠΣ ΕΣΗΔΗΣ, η οποία υπολογίζεται επί της αξίας, εκτός ΦΠΑ, της αρχικής, καθώς και κάθε συμπληρωματικής σύμβασης. Το ποσό αυτό παρακρατείται σε κάθε πληρωμή από την αναθέτουσα αρχή στο όνομα και για λογαριασμό του Υπουργείου Ψηφιακής Διακυβέρνησης σύμφωνα με την παρ. 6 του άρθρου 36 του ν. 4412/2016. Μέχρι την έκδοση της κοινής απόφασης της παρ. 6 του άρθρου 36 του ν. 4412/2016, η ως άνω κράτηση δεν επιβάλλεται.
- Οι υπέρ τρίτων κρατήσεις υπόκεινται στο εκάστοτε ισχύον αναλογικό τέλος χαρτοσήμου 3% και στην επ' αυτού εισφορά υπέρ ΟΓΑ 20%.

- Με κάθε πληρωμή θα γίνεται η προβλεπόμενη από την κείμενη νομοθεσία παρακράτηση φόρου εισοδήματος αξίας 4% επί του καθαρού ποσού.

Ο χρόνος, τρόπος και η διαδικασία κράτησης των ως άνω χρηματικών ποσών, καθώς και κάθε άλλο αναγκαίο θέμα για την εφαρμογή της ως άνω κράτησης εξαρτάται από την έκδοση της κοινής απόφασης του Υπουργού Οικονομίας και Ανάπτυξης και Οικονομικών (παρ. 6 του άρθρου 36 του ν. 4412/2016).

Άρθρο 14ο : Επίλυση διαφορών

Όταν η διακήρυξη έχει ασάφεια υπερισχύει ο Ν.4412/16, συμπληρωματικά ισχύουν ο Ν. 3852/2010 «Καλλικράτης», ο Ν. 3463/2006 «Καποδίστριας», καθ' ό μέρος δεν έχει καταργηθεί από το Ν. 3852/2010 και για ότι δεν προβλέφθηκε ισχύουν οι σχετικοί Νόμοι, Διατάγματα, Κανονιστικές Αποφάσεις, κ.λπ., που εναρμόνισαν την Ελληνική Νομοθεσία περί Προμηθειών με το Δίκαιο της Ευρωπαϊκής Ένωσης.



ΕΛΛΗΝΙΚΗ ΔΗΜΟΚΡΑΤΙΑ

ΠΕΡΙΦΕΡΕΙΑ ΑΤΤΙΚΗΣ

ΔΗΜΟΣ ΠΕΝΤΕΛΗΣ

ΔΙΕΥΘΥΝΣΗ ΠΡΟΓΡΑΜΜΑΤΙΣΜΟΥ & ΗΛ. ΔΙΑΚΥΒΕΡΝΗΣΗΣ

ΤΜΗΜΑ ΠΡΟΓΡΑΜΜΑΤΙΣΜΟΥ ΚΑΙ ΟΡΓΑΝΩΣΗΣ

Διεύθυνση: Καλαμβόκη 2^α Μελίσσια 15127

Τηλέφωνο: 2132050017

E-mail: sapouna@penteli.gov.gr

ΑΡ. ΜΕΛ. : 18/ 2024

Υποέργο 3: Προμήθεια συστήματος τηλεϊατρικής για την καταπολέμηση της πανδημίας του COVID-19 στο Δήμο Πεντέλης

4. ΕΝΤΥΠΟ ΟΙΚΟΝΟΜΙΚΗΣ ΠΡΟΣΦΟΡΑΣ

Υποέργο 3: Προμήθεια συστήματος τηλεϊατρικής για την καταπολέμηση της πανδημίας του COVID-19 στο Δήμο Πεντέλης

ΣΤΟΙΧΕΙΑ ΠΡΟΣΦΕΡΟΝΤΟΣ

Ημερομηνία:

Επωνυμία:

Διεύθυνση:

Τηλ:

Fax:

email:

ΠΡΟΣ : ΔΗΜΟ ΠΕΝΤΕΛΗΣ

Ταχ. Δ/ση :

ΟΙΚΟΝΟΜΙΚΗ ΠΡΟΣΦΟΡΑ

Που αφορά στον Ανοικτό διαγωνισμό με τίτλο «Προμήθεια συστήματος τηλεϊατρικής με σκοπό την υποστήριξη της αυτόνομης διαβίωσης ηλικιωμένων στο Δήμο Πεντέλης», Προϋπολογισθείσας δαπάνης 148.800,00 € συμπεριλαμβανομένου του Φ.Π.Α.».

Αφού έλαβα γνώση των στοιχείων της μελέτης που αφορά στην προμήθεια, την διακήρυξη αυτής με τα παραρτήματά της, καθώς και των συνθηκών εκτέλεσης της προμήθειας αυτής, υποβάλλω την παρούσα προσφορά και δηλώνω ότι αποδέχομαι πλήρως και χωρίς επιφύλαξη ταύτα και αναλαμβάνω την παροχή της προμήθειας με τις ακόλουθες τιμές και την συνολική τιμή επί του συνολικού προϋπολογισμού αυτής.

A/A	Φάση Υλοποίησης	Περιγραφή	Μονάδα Μέτρησης	Αριθμός	Μοναδιαίο Κόστος	Κόστος Πλέον ΦΠΑ	Συνολικό Κόστος με ΦΠΑ
A	Προμήθεια εξοπλισμού	Προμήθεια εξοπλισμού υπηρεσίας ανίχνευση πτώσης-κουμπί πανικού	Τεμ.	115			
B	Υποστήριξη διαδικασίας επιλογής ωφελούμενων	Διαδικασία επιλογής ωφελούμενων	A/M	2			
Γ	Εγκατάσταση εξοπλισμού & εκπαίδευση ωφελούμενων	Εγκατάσταση εξοπλισμού -εκπαίδευση ωφελούμενων	Ωφελούμενοι	115			
Δ	Υπηρεσία 24ώρης τηλεφωνικής υποστήριξης ωφελούμενων	Υπηρεσία 24ώρης τηλεφωνικής υποστήριξης ωφελούμενων με ανίχνευση πτώσης και κουμπί πανικού για 12 μήνες	Ωφελούμενοι	115			
ΓΕΝΙΚΟ ΣΥΝΟΛΟ							

.....,/...../.....

Ο ΠΡΟΣΦΕΡΩΝ

Συντάχθηκε και Θεωρήθηκε

Η Αναπληρώτρια Προϊσταμένη
Δ/σης Προγραμματισμού

Σαπουνά Θεοδώρα