



**ΚΕΝΤΡΟ ΕΛΕΓΧΟΥ &
ΠΡΟΛΗΨΗΣ ΝΟΣΗΜΑΤΩΝ (ΚΕΕΛΠΝΟ)**

ΥΠΟΥΡΓΕΙΟ ΥΓΕΙΑΣ

Τμήμα : Οικ. Διαχείρισης
Γραφείο : Διαχ. Ευρωπαϊκών Προγραμμάτων
Πληροφορίες : Τηλέμαχος Ζακυνθινός
Δ/ση : Αγράφων 3-5
Ταχ. Κώδικας : 15123 Μαρούσι
Τηλέφωνο: 210 5212890
Φαξ: 210 5212831

Μαρούσι, 29/04/2014

Αριθμ.Πρωτ.:2352

Προς:

1) ΑΝΤΑΠΤΙΒ ΣΥΜΒΟΥΛΕΥΤΙΚΕΣ ΥΠΗΡΕΣΙΕΣ
ΤΕΧΝΟΛΟΓΙΩΝ ΠΛΗΡΟΦΟΡΙΚΗΣ Μ.ΕΠΕ

Υπόψη κου Κατσούλα
τηλ:2118002413 fax 2118007304

2) DOT BY DOT Λύσεις Ανάπτυξης και Τεχνολογίας ΕΠΕ
Υπόψη κας Αντωνίου

Τηλ: 2155303241 fax: 2117701229

3) GDK CO

Γεώργιος Δ. Καραγιαννόπουλος Μ. ΕΠΕ

Υπόψη κου Καραγιαννόπουλου

Τηλ: 2741500963 fax: 2741500963

Θέμα: Πρόσκληση υποβολής προσφορών για σύναψη σύμβασης παροχής υπηρεσιών με διαδικασία διαπραγμάτευσης (απευθείας ανάθεση) με τίτλο: «Συνδρομητική χρήση εργαλείων τηλεδιάσκεψης και τηλε-συνεργασίας, Σύστημα Διαχείρισης Πελατειακών Σχέσεων (CRM) και Παροχή Υπηρεσιών Υποστήριξης του Δικτύου» στο πλαίσιο υλοποίησης του **Υποέργου 1 «Επιστημονική υποστήριξη για την υλοποίηση του έργου»**, της πράξης: «Ανάπτυξη και λειτουργία εθνικού δικτύου καθολικού ελέγχου για την πρώιμη διάγνωση, αντιμετώπιση και επιδημιολογική καταγραφή της νεογνικής βαρηκοΐας» με κωδικό MIS 446795 του Ε.Π. «Ανάπτυξη Ανθρώπινου Δυναμικού».

Σχέτ: 1. Η με αρ. πρωτ. 4153 / 06-03-2014 απόφαση έγκρισης υλοποίησης με ίδια μέσα του Υποέργου 1 με τίτλο :«Επιστημονική υποστήριξη για την υλοποίηση του έργου» από το ΚΕΕΛΠΝΟ.

Δυνάμει του ανωτέρω σχετικού στο πλαίσιο των δράσεων 1.1 και 1.2 του υποέργου 1, της πράξης: «Ανάπτυξη και λειτουργία εθνικού δικτύου καθολικού ελέγχου για την πρώιμη διάγνωση, αντιμετώπιση και επιδημιολογική καταγραφή της νεογνικής βαρηκοΐας», το ΚΕΕΛΠΝΟ προσφεύγει στη διαδικασία διαπραγμάτευσης για την υπογραφή σύμβασης παροχής υπηρεσιών **συνολικού προϋπολογισμού 5.249,06 ευρώ συμπεριλαμβανομένου του ΦΠΑ**. Η επιλογή θα γίνει με βάση την χαμηλότερη τιμή και εφόσον πληρούνται οι απαιτούμενες προδιαγραφές.

Δια της παρούσης σας καλούμε όπως μας υποβάλλετε έγγραφη προσφορά για την υπογραφή σύμβασης παροχής υπηρεσιών με τίτλο: **«Συνδρομητική χρήση εργαλείων τηλεδιάσκεψης και τηλε-συνεργασίας, Σύστημα Διαχείρισης Πελατειακών Σχέσεων (CRM) και Παροχή Υπηρεσιών Υποστήριξης του Δικτύου»**

για τα παρακάτω:

- Συνδρομητική χρήση εργαλείων τηλεδιάσκεψης και τηλε-συνεργασίας και Σύστημα Διαχείρισης Πελατειακών Σχέσεων (CRM), δύο (2) άδειες συνολικά, διάρκειας 24 μηνών.
- Παροχή Υπηρεσιών Υποστήριξης του Δικτύου
- Παραμετροποίηση Συστήματος Διαχείρισης Πελατειακών Σχέσεων (CRM)

Η πράξη αφορά στη δημιουργία και υποστήριξη του δικτύου των ιατρών στις δημόσιες μαιευτικές κλινικές της χώρας και άλλων εμπλεκόμενων επαγγελματιών υγείας που θα συμμετάσχουν στο εθνικό δίκτυο καθολικού ελέγχου για την πρώιμη διάγνωση, έγκαιρη αντιμετώπιση και επιδημιολογική καταγραφή της νεογνικής βαρηκοΐας.

Στόχος της δημιουργίας του δικτύου είναι να έρθουν σε επικοινωνία φορείς και επαγγελματίες υγείας που σχετίζονται άμεσα ή έμμεσα με το πρόβλημα της νεογνικής βαρηκοΐας ώστε μέσα από αυτή τη δικτύωση:

- Να υπάρχει καλύτερο παρεμβατικό αποτέλεσμα
- Να ωφεληθούν όσο το δυνατόν περισσότερα παιδιά
- Να ανταλλαχθούν απόψεις και πρακτικές προς όφελος του προγράμματος
- Να υπάρχει συνεργασία και υποστήριξη για την αντιμετώπιση των προβλημάτων που ενδεχομένως θα προκύψουν κατά την υλοποίηση του προγράμματος

Στο πλαίσιο των ως άνω δράσεων προβλέπεται να αξιοποιηθεί εργαλείο Διαχείρισης Πελατειακών Σχέσεων (CRM) το οποίο θα χρησιμοποιηθεί ως στρατηγικό εργαλείο για τη διαχείριση των μελών και των νοσηλευτικών μονάδων.

Περιλαμβάνει χρήση τεχνολογίας για να οργανώσει, να αυτοματοποιήσει, να συγχρονίσει διεργασίες και να καταγράψει σχέσεις.

Ειδικότερα, αφορά σε υπηρεσία 'cloud', που θα παρέχει άμεση πρόσβαση από οποιοδήποτε σημείο για την ανάλυση ροής εργασιών καθώς και για την άρτια πρόσβαση των μελών του δικτύου.

ΑΝΤΙΚΕΙΜΕΝΟ – ΠΕΡΙΓΡΑΦΗ ΤΟΥ ΕΡΓΟΥ ΤΩΝ ΥΠΟΨΗΦΙΩΝ ΑΝΑΔΟΧΩΝ

Δικαίωμα συμμετοχής στο διαγωνισμό έχουν φυσικά ή νομικά πρόσωπα.

Οι υποψήφιοι ανάδοχοι υποχρεούνται να προσφέρουν τα ακόλουθα:

A/A	Περιγραφή
1	Δύο (2) άδειες χρήσης για Microsoft Dynamic CRM Online για διάρκεια 24 μηνών
2	Δύο (2) άδειες χρήσης για Microsoft Lync Online με πλήρη δυνατότητα ομαδικής τηλεδιάσκεψης για διάρκεια 24 μηνών

2

3	Παραμετροποίηση εργαλείου Microsoft Dynamic CRM Online σύμφωνα με τις ανάγκες του προγράμματος και τις οδηγίες του Επιστημονικά Υπεύθυνου.
---	--

- Η υποβολή της προσφοράς θα πρέπει να γίνει έως την Δευτέρα **05/05/2014** και ώρα **15:00 μ.μ.** στην έδρα του ΚΕ.ΕΛ.Π.ΝΟ., Αγράφων 3-5, Μαρούσι Αττικής, Τ.Κ. 15123, σε κλειστό φάκελο με την ένδειξη «*Να μην ανοιχτεί από τη Γραμματεία*».
- Η προσφορά θα πρέπει να περιέχει τα νομιμοποιητικά έγγραφα του προσφέροντα, τον ΠΙΝΑΚΑ ΣΥΜΜΟΡΦΩΣΗΣ συμπληρωμένο και την οικονομική προσφορά.
- Οι υποψήφιοι ανάδοχοι οφείλουν μαζί με την προσφορά να καταθέσουν υποχρεωτικά αναλόγως με την νομική μορφή τους, τα κάτωθι νομιμοποιητικά έγγραφα:

A. Προκειμένου περί υπογραφής συμβάσεων με αντισυμβαλλόμενο Ατομική Επιχείρηση στο όνομα του ιδιοκτήτη της, απαιτούνται τα εξής έγγραφα:

1. Πιστοποιητικό αρμόδιας δικαστικής αρχής ή του Γενικού Εμπορικού Μητρώου (Γ.Ε.ΜΗ), από το οποίο να προκύπτει ότι δε τελεί υπό πτώχευση, πτωχευτικό συμβιβασμό, διαδικασία κήρυξης πτώχευσης, εκκαθάριση, αναγκαστική διαχείριση ή υπό έκδοση απόφασης πτωχευτικού συμβιβασμού, αναγκαστικής εκκαθάρισης ή αναγκαστικής διαχείρισης.
2. Πιστοποιητικό του οικείου επιμελητηρίου με το οποίο πιστοποιείται η εγγραφή του σε αυτό και το ειδικό επάγγελμά του.
3. Φορολογική και ασφαλιστική ενημερότητα

B. Για τις Ομόρρυθμες Εταιρείες

1. Αντίγραφο καταστατικού σύστασης και τυχόν τροποποιήσεων αυτού.
2. Πρόσφατο πιστοποιητικό από το Πρωτοδικείο ή το Γενικό Εμπορικό Μητρώο (Γ.Ε.ΜΗ), περί καταχώρησης του καταστατικού σύστασης και των τυχόν τροποποιήσεων αυτού.
3. Πιστοποιητικό αρμόδιας δικαστικής αρχής ή του Γ.Ε.ΜΗ, από το οποίο να προκύπτει ότι δε τελεί υπό πτώχευση, πτωχευτικό συμβιβασμό, διαδικασία κήρυξης πτώχευσης, εκκαθάριση, αναγκαστική διαχείριση ή υπό έκδοση απόφασης πτωχευτικού συμβιβασμού, αναγκαστικής εκκαθάρισης ή αναγκαστικής διαχείρισης.
4. Πιστοποιητικό του οικείου επιμελητηρίου με το οποίο πιστοποιείται η εγγραφή τους σε αυτό και το ειδικό επάγγελμά τους.

Γ. Για τις Εταιρείες Περιορισμένης Ευθύνης

1. Αντίγραφο καταστατικού σύστασης και τυχόν τροποποιήσεων αυτού, καθώς και ΦΕΚ δημοσίευσης αυτών.
2. Πρόσφατο πιστοποιητικό από το Πρωτοδικείο ή από το Γενικό Εμπορικό Μητρώο (Γ.Ε.ΜΗ), περί καταχώρησης του Καταστατικού σύστασης και των τυχόν τροποποιήσεων αυτού.
3. Πιστοποιητικό αρμόδιας δικαστικής αρχής ή του Γ.Ε.ΜΗ, από το οποίο να προκύπτει ότι δε τελεί, υπό πτώχευση, πτωχευτικό συμβιβασμό, διαδικασία κήρυξης πτώχευσης, εκκαθάριση, αναγκαστική διαχείριση ή υπό έκδοση απόφασης πτωχευτικού συμβιβασμού, αναγκαστικής εκκαθάρισης ή αναγκαστικής διαχείρισης.
4. Πιστοποιητικό του οικείου Εμπορικού Επιμελητηρίου με το οποίο πιστοποιείται η εγγραφή τους σε αυτό και το ειδικό επάγγελμά τους.

5. Φορολογική και ασφαλιστική ενημερότητα

Δ. Για τις ανώνυμες εταιρείες

1. Καταστατικό σύστασης και τυχόν τροποποιήσεις αυτού και ΦΕΚ δημοσίευσης αυτών.
 2. Πρόσφατο πιστοποιητικό από την αρμόδια υπηρεσία (Διεύθυνση Εμπορίου) περί ανακοίνωσης του καταστατικού σύστασης και των τυχόν τροποποιήσεων αυτού.
 3. Πρακτικό συγκρότησης του εν ενεργεία Δ.Σ. σε σώμα, ανακοίνωσης αυτού στη Διεύθυνση εμπορίου και ΦΕΚ δημοσίευσής του.
 4. Πιστοποιητικό αρμόδιας δικαστικής αρχής ή του Γενικού Εμπορικού Μητρώου (Γ.Ε.ΜΗ), από το οποίο να προκύπτει ότι δε τελεί υπό πτώχευση, πτωχευτικό συμβιβασμό, διαδικασία κήρυξης πτώχευσης, εκκαθάριση, αναγκαστική διαχείριση ή υπό έκδοση απόφασης πτωχευτικού συμβιβασμού, αναγκαστικής εκκαθάρισης ή αναγκαστικής διαχείρισης.
 5. Πιστοποιητικό αρμόδιας Δικαστικής Αρχής ότι δεν έχει κατατεθεί αίτηση για συνδιαλλαγή.
 6. Πιστοποιητικό Αρμόδιας Δικαστικής Αρχής ότι δεν τελούσε σε διαδικασία ειδικής εκκαθάρισης του ν. 1892/1990 (Α'101) μέχρι την ισχύ του Ν. 3588/2007- ΦΕΚ 153Α/10-7-2007, οπότε καταργήθηκε η διάταξη του άρθρου 4 Ν. 1892/90 (περί ειδικής εκκαθάρισης).
 7. Πιστοποιητικό του οικείου επιμελητηρίου με το οποίο πιστοποιείται η εγγραφή τους σε αυτό και το ειδικό επάγγελμά τους.
 8. Πιστοποιητικό από το Πρωτοδικείο (Πολυμελές) ότι δεν έχει λυθεί η Εταιρεία, και ότι δεν έχει κατατεθεί αίτηση για τη λύση αυτής.
- Οι υποψήφιοι ανάδοχοι οφείλουν μαζί με την οικονομική προσφορά να αναφέρουν τις γενικές λειτουργικές προδιαγραφές συνδρομής συστήματος διαχείρισης πελατειακών σχέσεων (Customer relationship management) βάσει του πίνακα συμμόρφωσης (Παράρτημα Ι)

Παραδοτέα	Χρόνος παράδοσης (ημέρες από την υπογραφή σύμβασης)
Π.1.2.1 Συνδρομητική χρήση εργαλείων τηλεδιάσκεψης και τηλε-συνεργασίας και Σύστημα Διαχείρισης Πελατειακών Σχέσεων (CRM), δύο (2) άδειες συνολικά, διάρκειας 24 μηνών.	10 ημέρες
Π.1.2.2 Παροχή Υπηρεσιών Υποστήριξης του Δικτύου Παραμετροποίηση Συστήματος Διαχείρισης Πελατειακών Σχέσεων (CRM)	30 ημέρες

Η επιλογή του αναδόχου θα γίνει με βάση τη χαμηλότερη τιμή και εφόσον πληρούνται οι απαιτούμενες προδιαγραφές.

Στην προσφορά τους οι υποψήφιοι ανάδοχοι θα πρέπει να αναφέρουν σαφώς το πλήθος των υπηρεσιών και το σχέδιο παροχής/ υλοποίησης, καθώς και την εκπαίδευση δύο (2) στελεχών του

έργου. Πρέπει επίσης να αναφέρονται και στοιχεία που τεκμηριώνουν την δυνατότητα παροχής των υπηρεσιών αυτών. Η προσφορά δεσμεύει αυτόν που την υποβάλλει για 90 ημέρες. Σημειώνεται ότι κατ' ελάχιστον το φυσικό πρόσωπο ή το/τα στέλεχος/στελέχη του νομικού προσώπου θα είναι κάτοχοι ακαδημαϊκού τίτλου, και θα έχουν επαγγελματική εμπειρία σε θέματα διοίκησης.

Οι υποψήφιοι ανάδοχοι θα πρέπει καθόλη την διάρκεια παροχής των υπηρεσιών του να είναι σε θέση να εξασφαλίσουν τη συνεχή και αδιάλειπτη λειτουργία του παραμετροποιημένου CRM καθώς και να προβούν σε τυχόν τροποποιήσεις που θα υποδειχθούν από την αναθέτουσα αρχή.

Η Νόμιμη Εκπρόσωπος του ΚΕΕΛΠΝΟ

Καθηγήτρια Τζ. Κρεμαστινού

Εσωτ. διανομή:

1. Γρ. Προέδρου
2. Γρ. Διευθυντή
3. Τμ. Οικονομικής Διαχείρισης
4. Γρ. Διαχ. Ευρωπ. Προγραμμάτων
5. Γρ. Νομικών Θεμάτων

ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ Ι

Γενικές Λειτουργικές Προδιαγραφές συνδρομής Συστήματος Διαχείρισης Πελατειακών Σχέσεων (Customer Relationship Management).

ΠΙΝΑΚΑΣ ΣΥΜΜΟΡΦΩΣΗΣ

A/A	Περιγραφή / Προδιαγραφές	Απαιτήση	Απάντηση Προμηθευτή	Παραπομπή
1	Σύστημα Διαχείρισης Πελατειακών Σχέσεων (Customer Relationship Management)	NAI		

Λειτουργικές Απαιτήσεις

2	Workflows	Έως 200		
3	Custom Entities	Έως 300		
1.1.3	Storage	Έως 5 GB*		
	User Access	Online & offline (Για την offline περίπτωση θα προσφερθεί μόνο με τη χρήση του Outlook (με την εγκατάσταση επιπλέον plugin). Οι άδειες Outlook δεν αποτελούν μέρος της προσφοράς)		
1.1.4		NAI		
	Mobility Support	(αφορά την out-of-the-box εφαρμογή της Microsoft που δεν υποστηρίζει default τα customization που θα γίνουν βάση της ανάλυσης)		
1.1.5				

Διαχείριση Εφαρμογής

1.2.1	Unlimited Application Troubleshooting	NAI		
1.2.2	Patch Installations	NAI		
1.2.3	Version Upgrades	NAI		
1.2.4	Data Migration Tools	NAI		

Σύστημα Παρακολούθησης

1.3.1	Proactive Response to Alerts	NAI		
1.3.2	Port and Network Device Monitoring	NAI		

1.3.3	Proactive Hardware Failure Monitoring	NAI
1.3.4	System Software Monitoring	NAI
1.3.5	Application Server Monitoring	NAI
1.3.6	Database Monitoring	NAI
1.4	Backup and Recovery	NAI
1.5	Security	NAI