



ΕΛΛΗΝΙΚΗ ΔΗΜΟΚΡΑΤΙΑ
Υπουργείο Υγείας

Γενικό Νοσοκομείο Αθηνών

«**Η ΕΛΠΙΣ**»

Διεύθυνση: Διοικητική

Τμήμα: Γρ. Προμηθειών

Δημητσάνας 7, 115 22, Αθήνα

Τηλ.: 213 2039 136

email: ekalampaliki@elpis.gr =
promithion@elpis.gr

Αθήνα: 06-02-2026

Αριθμ. Πρωτ. 1596

Αναρτητέα στο Κ.Η.Μ.Δ.Η.Σ.
στο Διαύγεια και στο site του Νοσοκομείου

ΟΡΘΗ ΕΠΑΝΑΛΗΨΗ ΤΟΥ ΥΠ' ΑΡΙΘΜ. ΠΡΩΤ. 1253/30-01-2026

ΘΕΜΑ: ΕΡΕΥΝΑ ΑΓΟΡΑΣ ΓΙΑ ΤΗΝ ΠΑΡΟΧΗ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ ΓΙΑ ΤΗΝ ΠΡΟΜΗΘΕΙΑ ΕΙΔΙΚΟΥ ΛΟΓΙΣΜΙΚΟΥ ΓΙΑ ΤΗΝ ΥΛΟΠΟΙΗΣΗ ΤΟΥ ΕΡΓΟΥ «ΕΝΑΡΜΟΝΙΣΗ ΤΟΥ Γ.Ν.Α. «Η ΕΛΠΙΣ» ΜΕ ΤΟ Ν.4990/2022 (ΦΕΚ 210) ΓΙΑ ΤΗΝ ΠΡΟΣΤΑΣΙΑ ΠΡΟΣΩΠΩΝ ΠΟΥ ΑΝΑΦΕΡΟΥΝ ΠΑΡΑΒΙΑΣΕΙΣ ΕΝΩΣΙΑΚΟΥ ΔΙΚΑΙΟΥ – ΕΝΣΩΜΑΤΩΣΗ ΤΗΣ ΟΔΗΓΙΑΣ (ΕΕ) 2019/1937 ΤΟΥ ΕΥΡΩΠΑΪΚΟΥ ΚΟΙΝΟΒΟΥΛΙΟΥ ΚΑΙ ΤΟΥ ΣΥΜΒΟΥΛΙΟΥ ΤΗΣ 23ΗΣ ΟΚΤΩΒΡΙΟΥ 2019 (L 305) ΚΑΙ ΛΟΙΠΕΣ ΕΠΕΙΓΟΥΣΕΣ ΡΥΘΜΙΣΕΙΣ»

Το ΓΝΑ «Η ΕΛΠΙΣ», προκειμένου να διενεργήσει διαγωνισμό για την παροχή υπηρεσιών για την προμήθεια ειδικού λογισμικού για την υλοποίηση του έργου «Εναρμόνιση του Γ.Ν.Α. «Η ΕΛΠΙΣ» με το Ν.4990/2022 (ΦΕΚ 210) για την Προστασία προσώπων που αναφέρουν παραβιάσεις Ενωσιακού Δικαίου – Ενσωμάτωση της Οδηγίας (ΕΕ) 2019/1937 του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου και του Συμβουλίου της 23ης Οκτωβρίου 2019 (L 305) και λοιπές επείγουσες ρυθμίσεις», προτίθεται να προβεί στην συλλογή οικονομικών προσφορών, με τις παρακάτω τεχνικές προδιαγραφές: (CPV: 48211000-0)

Εναρμόνιση του Γ.Ν.Α. «Η ΕΛΠΙΣ» με το Ν.4990/2022 (ΦΕΚ 210) για την Προστασία προσώπων που αναφέρουν παραβιάσεις Ενωσιακού Δικαίου – Ενσωμάτωση της Οδηγίας (ΕΕ) 2019/1937 του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου και του Συμβουλίου της 23ης Οκτωβρίου 2019 (L 305) και λοιπές επείγουσες ρυθμίσεις.

1. ΠΛΑΙΣΙΟ ΕΡΓΟΥ

Σύμφωνα με τον Ν. 4990/2022, οι φορείς του δημόσιου τομέα οφείλουν να αναπτύξουν ένα σύστημα (δίαυλο) εσωτερικής υποβολής, παραλαβής και παρακολούθησης αναφορών παραβιάσεων της εθνικής ή ενωσιακής νομοθεσίας. Η εφαρμογή θα υποστηρίζει τον Υπεύθυνο Παραλαβής και Παρακολούθησης Αναφορών (Υ.Π.Π.Α.) σε κάθε στάδιο ενασχόλησής του με τη νέα οδηγία

2. ΛΟΓΙΣΜΙΚΟ ΠΑΡΑΚΟΛΟΥΘΗΣΗΣ ΑΝΑΦΟΡΩΝ

2.1. Χρήση από τον Αναφέροντα

Η εφαρμογή θα υποστηρίζει την υποβολή επώνυμης και ανώνυμης αναφοράς από τον Αναφέροντα, με χρήση συγκεκριμένου συνδέσμου (link), προσβάσιμου από κάθε συσκευή (H/Y, tablet, laptop, κινητό τηλέφωνο).

Μέσω του συνδέσμου (link) θα υλοποιείται όλη η επικοινωνία μεταξύ του Υπευθύνου Παραλαβής και Παρακολούθησης Αναφορών (Υ.Π.Π.Α.) και του Αναφέροντα, στις περιπτώσεις που η αναφορά είναι ανώνυμη, ώστε να προστατεύεται ο Αναφέρων, όπως επιβάλλει η νομοθεσία.

Ο αναφέρων θα έχει την δυνατότητα να συνδεθεί εκ νέου στην αναφορά, επικοινωνώντας ανώνυμα με τον ΥΠΠΑ, δίνοντας περισσότερα στοιχεία ή διευκρινήσεις. Επιπλέον ο αναφέρων θα έχει την δυνατότητα να φανερώσει την ταυτότητά του εφόσον το επιθυμεί ή να ορίζει τον αντιπρόσωπο για την επικοινωνία του με τον Υ.Π.Π.Α.

2.2. Χρήση από τον Υ.Π.Π.Α.

Η εφαρμογή θα υποστηρίζει τον Υ.Π.Π.Α. σε όλα τα στάδια μια αναφοράς.

Κατά την υποβολή/παραλαβή :

- Θα αυτοματοποιεί την κατάταξη και θα ορίζεται ο Υ.Π.Π.Α. που θα αναλάβει κάθε αναφορά.
- Θα αυτοματοποιεί την απάντηση στον αναφέροντα.
- Θα δίνει την δυνατότητα επιπλέον επικοινωνίας με τον αναφέροντα προκειμένου να λάβει επιπλέον πληροφορίες και διευκρινήσεις.
- Θα δίνει τη δυνατότητα καταχώρησης αναφοράς που ελήφθη τηλεφωνικά ή δια ζώσης.
- Θα θέτει υπενθυμίσεις για τα δεδομένα χρονοδιαγράμματα.

Κατά τη διερεύνηση:

- Θα αυτοματοποιεί την πρόσκληση εσωτερικών ή εξωτερικών συνεργατών με συγκεκριμένη πρόσβαση για υποστήριξη στη διερεύνηση της αναφοράς.
- Θα οργανώσει «βήμα-βήμα» τη διερεύνηση της αναφοράς, μέσα από τον διαχωρισμό της έρευνας σε 9 στάδια.
- Θα δίνει τη δυνατότητα μεταφόρτωσης αρχείων σε κάθε στάδιο της διερεύνησης της αναφοράς.
- Θα δίνει την δυνατότητα άμεσης επικοινωνίας μεταξύ του Υ.Π.Π.Α. και των συνεργατών του μέσω «chat» για άμεση αντιμετώπιση ζητημάτων, όταν χρειαστεί.

Κατά την επίλυση:

- Θα υποστηρίζει τον Υ.Π.Π.Α. κατά την σύνταξη της τελικής αναφοράς.
- Θα διατηρεί αρχείο και μητρώο των αναφορών.
- Θα εξάγει αναφορές και στατιστικά σχετικά με τις αναφορές που πραγματοποιούνται στον οργανισμό.

2.3. Χρήστες εφαρμογής

Χρήστες της εφαρμογής μπορεί να είναι :

- κάθε αναφέρων,
- ο Υ.Π.Π.Α. και η ομάδα του,
- η Διοίκηση της Υπηρεσίας,
- εσωτερικοί ή εξωτερικοί συνεργάτες που συνδράμουν σε μία διερεύνηση αναφοράς.

Κάθε ομάδα χρηστών θα διαθέτει διαφορετική πρόσβαση στην εφαρμογή, ανάλογα με την εμπλοκή του στην αναφορά.

2.4. Τεχνικές προδιαγραφές

Η εφαρμογή :

- Θα παρέχεται με άδειες χρήσης, ως software as a Service (SaaS).
- Θα είναι δομημένη με «privacy by design», τηρώντας όλα τα απαιτούμενα από τον Κανονισμό ΕΕ 2016/679 GDPR για την προστασία των προσωπικών δεδομένων που συλλέγει.
- Θα είναι προσβάσιμη από κάθε συσκευή.
- Θα φιλοξενείται σε cloud servers εντός της Ευρωπαϊκής Ένωσης.

2.5. Εκπαίδευση χρηστών

Στο πλαίσιο της υλοποίησης και χρήσης της εφαρμογής, ο Ανάδοχος θα παρέχει ολοκληρωμένη εκπαίδευση των χρηστών σε στόχο :

- την εξοικείωση με τις λειτουργίες της εφαρμογής,
- την ορθή και ασφαλή χρήση του συστήματος υποβολής αναφορών,
- και την αποτελεσματική διαχείριση αναφορών από τα εξουσιοδοτημένα στελέχη.

Κατά την διάρκεια της εκπαίδευσης θα πρέπει να γίνει Live επίδειξη της εφαρμογής και απαντήσεις σε ερωτήματα. Ακόμα η εκπαίδευση θα υλοποιηθεί σε ομάδες χρηστών, ανάλογα με το επίπεδο πρόσβασής τους στην εφαρμογή. Με το πέρας της εκπαίδευσης θα πρέπει να παραδοθούν επικαιροποιημένα εγχειρίδια χρήσης της εφαρμογής.

3. ΧΡΟΝΟΙ ΑΠΟΚΡΙΣΗΣ ΣΤΗΝ ΠΑΡΟΧΗ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ ΥΠΟΣΤΗΡΙΞΗΣ

Οι μέγιστοι χρόνοι απόκρισης και αποκατάστασης περιστατικών, ποικίλουν ανάλογα με τη σοβαρότητα του συμβάντος. Η κατηγοριοποίηση λαμβάνει υπόψη τον αντίκτυπο στη λειτουργία της εφαρμογής, καθώς και τις επιχειρησιακές ανάγκες.

Το Επίπεδο Σοβαρότητας του Θέματος καθορίζεται από τον αιτούντα το θέμα υποστήριξης.

Οι αποδεκτοί χρόνοι απόκρισης και χρόνοι αποκατάστασης ορίζονται σύμφωνα με τον παρακάτω πίνακα:

Επίπεδο Σοβαρότητας Θέματος Υποστήριξης	Αποδεκτός Χρόνος Απόκρισης	Αποδεκτός Χρόνος Αποκατάστασης
Κρίσιμο	1 ώρα	8 ώρες
Υψηλό	2 ώρες	16 ώρες
Μέτριο	4 ώρες	2 εργάσιμες ημέρες
Χαμηλό	8 ώρες	5 εργάσιμες ημέρες

Σε περίπτωση που ο Ανάδοχος δεν παρέχει τις συγκεκριμένες Υποστηρικτικές Υπηρεσίες εντός των προδιαγραφόμενων χρόνων, κινδυνεύει τόσο να μην λάβει αμοιβή για τις παρασχεθείσες υπηρεσίες, όσο και να κηρυχθεί έκπτωτος, σύμφωνα με τις διατάξεις του Νόμου 4412/2016.

4. ΑΠΑΙΤΗΣΕΙΣ ΕΡΓΟΥ

Η εφαρμογή θα παρέχεται με **ετήσια άδεια χρήσης**. Το κόστος θα περιλαμβάνει την **παραμετροποίηση** της εφαρμογής, τη **δημιουργία χρήστη Υ.Π.Π.Α.**, την **εκπαίδευση**, την **υποστήριξη**, τη **φιλοξενία** και τις **αναβαθμίσεις** κατά τη διάρκεια του έτους.

5. ΧΡΟΝΙΚΗ ΔΙΑΡΚΕΙΑ ΕΡΓΟΥ

Ο Ανάδοχος οφείλει να διεκπεραιώσει όλες τις απαιτούμενες εργασίες της παρούσης εντός **δυσ (2) μηνών** από την έναρξη της Σύμβασης του έργου και κατόπιν συνεννόησης με το Τμήμα Πληροφορικής του Νοσοκομείου.

Η Χρονική διάρκεια της Σύμβασης για την παροχής των υπηρεσιών, ορίζεται στους δώδεκα (12) μήνες από την έναρξη της παραγωγικής λειτουργίας της Εφαρμογής.

6. ΕΜΠΙΣΤΕΥΤΙΚΟΤΗΤΑ

Ο Ανάδοχος, χωρίς προηγούμενη γραπτή συναίνεση του Νοσοκομείου δεν επιτρέπεται να αποκαλύπτει εμπιστευτικές πληροφορίες που του δόθηκαν ή που ο ίδιος ανακάλυψε κατά την εκτέλεση του παρόντος έργου, ούτε να κοινοποιεί στοιχεία, έγγραφα και πληροφορίες των οποίων λαμβάνει γνώση σε σχέση με τη παρούσα Σύμβαση. Υποχρεούται δε να μεριμνά ώστε το προσωπικό του και κάθε συνεργάτης του να τηρήσει την ως άνω υποχρέωση.

Σε περίπτωση αθέτησης της ανωτέρω υποχρέωσης του Αναδόχου, το Νοσοκομείο δικαιούται να απαιτήσει την αποκατάσταση τυχόν ζημίας με κάθε νόμιμο τρόπο και την παύση κοινοποίησης των εμπιστευτικών πληροφοριών.

Ο Ανάδοχος οφείλει να τηρήσει πλήρη εμπιστευτικότητα και εχεμύθεια σε όποια πληροφορία περιέλθει σε γνώση του και αφορά προσωπικά δεδομένα ασθενών,

εργαζομένων, συνεργατών, προμηθευτών του Νοσοκομείου και σύμφωνα με τον Γενικό Κανονισμό Προστασίας Προσωπικών Δεδομένων (ΓΚΠΔ – GDPR) 2016/679 της Ε.Ε.

Οι προσφορές θα υποβάλλονται στα e-mail: promithion@elpis.gr ή ekalampaliki@elpis.gr.
Οι προσφορές θα κατατεθούν εντός πέντε (5) ημερών από την ανάρτηση της παρούσας στο ΚΗΜΔΗΣ, ήτοι στις 13-02-2026 και ώρα 14:00.

Κοινοποίηση

Ο ΠΡΟΕΔΡΟΣ ΤΟΥ Δ.Σ.

Γραφείο Προμηθειών

ΣΤΑΥΡΟΣ ΓΕΩΡΓΟΠΟΥΛΟΣ