ΑΚΡΙΒΕΣ ΑΝΤΙΓΡΑΦΟ

Έχει υπογραφεί ψηφιακά από τον/την: MARIA STATHOGIANNI 2021-09-20 13:04:16+03:00

ΥΨηΔ 20/09/2021
Α. Π.: 32795 ΕΞ 2021

ΕΛΛΗΝΙΚΗ ΔΗΜΟΚΡΑΤΙΑ
ΥΠΟΥΡΓΕΙΟ ΨΗΦΙΑΚΗΣ ΔΙΑΚΥΒΕΡΝΗΣΗΣ

ΓΕΝΙΚΗ ΓΡΑΜΜΑΤΕΙΑ ΠΛΗΡΟΦΟΡΙΑΚΩΝ ΣΥΣΤΗΜΑΤΩΝ ΔΗΜΟΣΙΑΣ ΔΙΟΙΚΗΣΗΣ

ΓΕΝΙΚΗ ΔΙΕΥΘΥΝΣΗ ΥΠΟΔΟΜΩΝ ΠΛΗΡΟΦΟΡΙΚΗΣ ΚΑΙ ΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΩΝ ΔΗΜΟΣΙΑΣ ΔΙΟΙΚΗΣΗΣ

ΔΙΕΥΘΥΝΣΗ ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗΣ, ΑΝΑΠΤΥΞΗΣ & ΥΠΟΣΤΗΡΙΞΗΣ ΕΘΝΙΚΟΥ ΣΥΣΤΗΜΑΤΟΣ ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΩΝ ΔΗΜΟΣΙΩΝ ΣΥΜΒΑΣΕΩΝ (ΕΣΗΔΗΣ)

: Χανδρή 1 & Θεσσαλονίκης, 183 46 Μοσχάτο
: Μ. Σταθογιάννη
: 210 480 2359
: m.stathogianni@gsis.gr
: www.promitheus.gov.gr

ΠΡΟΣ :

1) ΑΝΑΘΕΤΟΥΣΕΣ ΑΡΧΕΣ / ΑΝΑΘΕΤΟΝΤΕΣ ΦΟΡΕΙΣ και ΟΙΚΟΝΟΜΙΚΟΥΣ ΦΟΡΕΙΣ χρήστες του ΟΠΣ ΕΣΗΔΗΣ (μαζική ηλ. αποστολή και ανάρτηση στο www.promitheus.gov.gr)

ΚΟΙΝ:

1) Γραφείο Γενικού Γραμματέα Πληροφοριακών Συστημάτων Δημόσιας Διοίκησης
2) Γενική Διεύθυνση Υποδομών Πληροφορικής και Επικοινωνιών Δημόσιας Διοίκησης

ΘΕΜΑ: «Νέα πολυκαναλική παροχή υπηρεσιών υποστήριξης χρηστών για τα υποσυστήματα ΕΣΗΔΗΣ Προμήθειες και Υπηρεσίες, ΚΗΜΔΗΣ και Promitheus ESPDint του ΟΠΣ ΕΣΗΔΗΣ».

Σε συνέχεια της φυσικής μετεγκατάστασης της Διεύθυνσης Διαχείρισης, Ανάπτυξης και Υποστήριξης ΕΣΗΔΗΣ στις κτιριακές εγκαταστάσεις της Γενικής Γραμματείας Πληροφοριακών Συστημάτων Δημόσιας Διοίκησης του Υπουργείου Ψηφιακής Διακυβέρνησης, **η παροχή των σχετικών υπηρεσιών υποστήριξης των εφαρμογών και των χρηστών του ΟΠΣ ΕΣΗΔΗΣ εντάσσεται πλέον στο σύστημα πολυκαναλικής εξυπηρέτησης της υπηρεσίας.** Ειδικότερα για τα υποσυστήματα ΕΣΗΔΗΣ Προμήθειες και Υπηρεσίες, ΚΗΜΔΗΣ και Promitheus ESPDint:

- Από **23/09/2021**, η υποστήριξη των χρηστών των Αναθετουσών Αρχών/Αναθετόντων Φορέων και των Οικονομικών Φορέων θα παρέχεται **μέσω υποβολής ηλεκτρονικών αιτημάτων υποστήριξης (support tickets).**
- Για επείγουσες περιπτώσεις, όπως ζητήματα που προκύπτουν κατά το χρόνο λήξης της προθεσμίας υποβολής προσφορών, και **αποκλειστικά για χρήστες Οικονομικών Φορέων**, θα παρέχεται τηλεφωνική υποστήριξη **μέσω διαδικτυακού τηλεφωνικού κέντρου (VoIP call center) και στον αριθμό 213 13 13 083 (χωρίς χρέωση).**
- Οι χρήστες θα υποβάλουν το αίτημα υποστήριξης επιλέγοντας τον αντίστοιχο σύνδεσμο της θεματικής ενότητας που τους ενδιαφέρει ή τους αφορά. **Οι σύνδεσμοι υποβολής αιτημάτων υποστήριξης βρίσκονται αναρτημένοι στην ενότητα «Βοήθεια και Υποστήριξη» της Διαδικτυακής Πύλης «Προμηθεύς» (www.promitheus.gov.gr).**
- **Η είσοδος στην εφαρμογή ticketing θα πραγματοποιείται με χρήση των διαπιστευτηρίων του χρήστη, είτε προσωπικών είτε του Οικονομικού Φορέα, στο TaxisNet.** Περισσότερες οδηγίες

για την υποβολή αιτήματος υποστήριξης (support ticket) θα βρείτε σε σχετικό οδηγό στις ενότητες «Ανακοινώσεις» και «Βοήθεια και Υποστήριξη» της Διαδικτυακής Πύλης «Προμηθεύς» (www.promitheus.gov.gr).

- **Για τους χρήστες που δεν διαθέτουν Ελληνικό Αριθμό Φορολογικού Μητρώου (ΑΦΜ)**, και συνεπώς ούτε διαπιστευτήρια στο TaxisNet, τα αιτήματα υποστήριξης θα απευθύνονται **κατ' εξαίρεση** στη διεύθυνση ηλεκτρονικού ταχυδρομείου support@eprocurement.gov.gr.
- **Οι κάτωθι διευθύνσεις ηλεκτρονικού ταχυδρομείου**
  - helpdesk.esidis@eprocurement.gov.gr,
  - vendor.esidis@eprocurement.gov.gr,
  - usersesidis@eprocurement.gov.gr,
  - infohelpdesk@eprocurement.gov.gr,
  - ESPDint@eprocurement.gov.gr,

  στις οποίες απευθύνονταν έως τώρα τα αιτήματα υποστήριξης χρηστών για το ΕΣΗΔΗΣ Προμήθειες και Υπηρεσίες, ΚΗΜΔΗΣ και Promitheus ESPDint **θα καταργηθούν**.

Ο ΠΡΟΪΣΤΑΜΕΝΟΣ ΤΗΣ ΔΙΕΥΘΥΝΣΗΣ ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗΣ, ΑΝΑΠΤΥΞΗΣ & ΥΠΟΣΤΗΡΙΞΗΣ ΕΣΗΔΗΣ

ΑΘΑΝΑΣΙΟΣ ΠΑΝΤΑΖΗΣ

Εσωτερική Διανομή:

1) Τμήμα Α΄ - Διαχείρισης & Υποστήριξης Λειτουργίας ΟΠΣ ΕΣΗΔΗΣ
2) Τμήμα Β΄ - Υποστήριξης & Εκπαίδευσης Χρηστών ΟΠΣ ΕΣΗΔΗΣ
3) Τμήμα Γ΄ - Ανάπτυξης & Τεχνικής Εξέλιξης ΟΠΣ ΕΣΗΔΗΣ