



**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)



: Κάνιγγος 20, 106 77 Αθήνα



: Μαρία Σταθογιάννη



: 213 15 14 484



: mstathogianni@eprocurement.gov.gr



: www.promitheus.gov.gr

ΠΡΟΣ :

**1) Χρήστες ΕΣΗΔΗΣ
Αναθέτουσες Αρχές / Αναθέτοντες Φορείς
Οικονομικοί Φορείς**

Αναρτητέο στη Διαδικτυακή Πύλη
«Προμηθεύς»

www.promitheus.gov.gr

ΑΝΑΚΟΙΝΩΣΗ

ΘΕΜΑ: «Υποστήριξη των χρηστών του ΕΣΗΔΗΣ Προμήθειες και Υπηρεσίες, του ΚΗΜΔΗΣ και του Promitheus ESPDint, κατά το διάστημα ισχύος των έκτακτων μέτρων αντιμετώπισης του κινδύνου διασποράς του κορωνοϊού COVID-19»

Η Διεύθυνση Διαχείρισης, Ανάπτυξης και Υποστήριξης ΕΣΗΔΗΣ από 09.11.2020 και κατά το χρονικό διάστημα εφαρμογής των έκτακτων μέτρων για την αντιμετώπιση και τον περιορισμό της διασποράς του COVID-19, **δεν θα δέχεται τηλεφωνικές κλήσεις** στα σχετικά τηλέφωνα Υποστήριξης (HelpDesk) 213 15 14 528, 213 15 14 529, 213 15 14 403 και 213 15 14 194.

Η υποστήριξη των χρηστών συνεχίζεται απρόσκοπτα μέσω της αποστολής των αιτημάτων για βοήθεια στις κάτωθι διευθύνσεις ηλεκτρονικών ταχυδρομείων ή/και διεύθυνση Skype.

I) ΕΣΗΔΗΣ - Προμήθειες και Υπηρεσίες (Goods and Services – “GS”)

- **Γραφείο Τεχνικής Υποστήριξης Εφαρμογής και Χρηστών για το ΕΣΗΔΗΣ Προμήθειες και Υπηρεσίες (GS Help Desk) Αναθετουσών Αρχών/Αναθετόντων Φορέων:**
eMail: helpdesk.esidis@eprocurement.gov.gr
- **Γραφείο Τεχνικής Υποστήριξης Εφαρμογής και Χρηστών για το ΕΣΗΔΗΣ Προμήθειες και Υπηρεσίες (GS Help Desk) Οικονομικών Φορέων:**
eMail: vendor.esidis@eprocurement.gov.gr
Skype: [ΕΣΗΔΗΣ_NEPPS_Promitheus_HelpDesk_1](#)

- Γραφείο Διαχείρισης Χρηστών για το ΕΣΗΔΗΣ Προμήθειες και Υπηρεσίες (GS User Management) Αναθετουσών Αρχών/Αναθετόντων Φορέων και Οικονομικών Φορέων (εγγραφές και κωδικοί πρόσβασης)

eMail: usersesidis@eprocurement.gov.gr

- Γραφείο Εκπαιδύσεων Χρηστών για το ΕΣΗΔΗΣ Προμήθειες και Υπηρεσίες (GS Economic Operator/Vendor Training)

Τα αιτήματα για εκπαίδευση

- **Αναθετουσών Αρχών / Φορέων** θα υποβάλλονται στο eMail: helpdesk.esidis@eprocurement.gov.gr
- **Οικονομικών Φορέων** θα υποβάλλονται στο eMail: vendor.esidis@eprocurement.gov.gr

II) ΚΗΜΔΗΣ

- Γραφείο Υποστήριξης Εφαρμογής και Χρηστών ΚΗΜΔΗΣ (ΚΗΜΔΗΣ Help Desk)

Χρησιμοποιήστε τη σχετική [φόρμα υποβολής ερωτημάτων εντός της εφαρμογής ΚΗΜΔΗΣ](#), αφού έχετε πρώτα συνδεθεί (login) σε αυτή.

Εναλλακτικά, και μόνο στην περίπτωση αδυναμίας πρόσβασης χρησιμοποιήστε το eMail infohelpdesk@eprocurement.gov.gr

III) Promitheus ESPDint (σύνταξη και διαχείριση eΕΕΕΣ/εΤΕΥΔ)

- Γραφείο Υποστήριξης Εφαρμογής και Χρηστών της εφαρμογής Promitheus ESPDint του ΕΣΗΔΗΣ Αναθετουσών Αρχών/Αναθετόντων Φορέων και Οικονομικών Φορέων (ESPDint HelpDesk):

eMail: ESPDint@eprocurement.gov.gr

Παρακαλούνται οι χρήστες των Αναθετουσών Αρχών/Αναθετόντων Φορέων να λάβουν γνώση των εγγράφων :

- [Ειδικές τεχνικές απαιτήσεις για τη χρήση του ΕΣΗΔΗΣ Προμήθειες και Υπηρεσίες ή/και ΚΗΜΔΗΣ](#)
- [Συχνότερα σφάλματα κατά τη δημοσίευση ηλεκτρονικών διαγωνισμών και οδηγίες αποφυγής τους](#)

και οι χρήστες των Οικονομικών Φορέων να λάβουν γνώση των εγγράφων :

- [Ειδικές τεχνικές απαιτήσεις για τη χρήση του ΕΣΗΔΗΣ Προμήθειες και Υπηρεσίες ή/και ΚΗΜΔΗΣ &](#)
- [Οδηγίες Ορθής Υποβολής Προσφορών](#)

Τα ανωτέρω έγγραφα είναι αναρτημένα στη Διαδικτυακή Πύλη «Προμηθεύς», στον σύνδεσμο «Νέα / Ανακοινώσεις» και περιέχουν απαντήσεις σε πολλά από τα συνήθη θέματα που απασχολούν τους χρήστες.

Σε περίπτωση **επείγοντων αιτημάτων** όπως σφάλματα κατά την προσπάθεια υποβολής προσφοράς σε διαγωνισμό του οποίου η καταληκτική ημερομηνία και ώρα υποβολής εκπνέει σύντομα, παρακαλούμε να δηλώνεται αριθμό τηλεφώνου ή άλλα στοιχεία επικοινωνίας ώστε αρμόδια στελέχη να επικοινωνούν μαζί σας μέσω τηλεφώνου, Skype, Google meeting ή/και Microsoft Teams meeting.

Επίσης, η Διεύθυνση Διαχείρισης, Ανάπτυξης και Υποστήριξης ΕΣΗΔΗΣ για το ίδιο χρονικό διάστημα αναστέλλει κάθε δια ζώσης εκπαιδευτική - επιμορφωτική δραστηριότητα. Την συγκεκριμένη περίοδο θα παρέχονται εκπαιδεύσεις μέσω τηλεδιάσκεψης (ePresence, skype, Google meeting, Microsoft Teams meeting) κυρίως **για επείγουσες διαδικασίες που έχουν προθεσμίες εντός του διαστήματος ισχύος των μέτρων προστασίας έναντι του COVID-19**.

**Ο ΠΡΟΪΣΤΑΜΕΝΟΣ ΤΗΣ ΔΙΕΥΘΥΝΣΗΣ
ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗΣ, ΑΝΑΠΤΥΞΗΣ & ΥΠΟΣΤΗΡΙΞΗΣ
ΕΣΗΔΗΣ**

ΑΘΑΝΑΣΙΟΣ ΠΑΝΤΑΖΗΣ