



ΕΛΛΗΝΙΚΗ ΔΗΜΟΚΡΑΤΙΑ
ΥΠΟΥΡΓΕΙΟ ΥΓΕΙΑΣ
ΓΕΝΙΚΟ ΝΟΣΟΚΟΜΕΙΟ ΑΘΗΝΩΝ
«Η ΕΛΠΙΣ»

Αθήνα: 22-07-2024
Αριθμ. Πρωτ.: 9885

Δ/ΝΣΗ: ΔΙΟΙΚΗΤΙΚΗ
ΥΠΟΔ/ΝΣΗ: ΔΙΟΙΚΗΤΙΚΟΥ
ΤΜΗΜΑ: ΟΙΚΟΝΟΜΙΚΟΥ
ΓΡΑΦΕΙΟ: ΠΡΟΜΗΘΕΙΩΝ
ΤΗΛ: 213 2039 136
ΦΑΞ: 213 2039 242
ΤΑΧ. Δ/ΝΣΗ: ΔΗΜΗΤΣΑΝΑΣ 7
Τ.Κ.: 11522

**ΣΥΜΒΑΣΗ υπ' αριθμ. 9885
ΜΕΤΑΞΥ ΤΟΥ ΓΕΝΙΚΟΥ ΝΟΣΟΚΟΜΕΙΟΥ ΑΘΗΝΩΝ «Η ΕΛΠΙΣ»
ΚΑΙ ΤΗΣ ΕΤΑΙΡΕΙΑΣ «COMPUTER SOLUTIONS A.B.E.E.»**

ΓΙΑ ΤΗΝ ΑΝΑΘΕΣΗ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ «ΣΥΝΤΗΡΗΣΗΣ – ΤΕΧΝΙΚΗΣ ΥΠΟΣΤΗΡΙΞΗΣ ΤΟΥ ΟΛΟΚΛΗΡΩΜΕΝΟΥ ΠΛΗΡΟΦΟΡΙΑΚΟΥ ΣΥΣΤΗΜΑΤΟΣ ΤΟΥ ΝΟΣΟΚΟΜΕΙΟΥ ΑΣΚΛΗΠΙΟΣ™ ΚΑΙ ΤΟΥ ΛΟΓΙΣΜΙΚΟΥ ΔΙΑΣΥΝΔΕΣΗΣ ΤΟΥ ΕΡΓΟΥ Ε-GOV NOW ΤΟΥ ΥΠΟΥΡΓΕΙΟΥ ΥΓΕΙΑΣ ΠΟΥ ΕΙΝΑΙ ΕΓΚΑΤΕΣΤΗΜΕΝΑ ΣΤΟ ΝΟΣΟΚΟΜΕΙΟ»

Μέσα από την Διαδικασία του Ανοικτού Ηλεκτρονικού Διαγωνισμού με κριτήριο κατακύρωσης την πλέον συμφέρουσα από οικονομικής άποψης προσφορά, μόνο βάσει τιμής

Συμβατικού Τιμήματος 162.440,00 € συμπεριλαμβανομένου του Φ.Π.Α

Στην Αθήνα σήμερα την 22-07 του έτους 2024 οι πιο κάτω συμβαλλόμενοι

Αφενός

Το ΓΕΝΙΚΟ ΝΟΣΟΚΟΜΕΙΟ ΑΘΗΝΩΝ «Η ΕΛΠΙΣ» που εδρεύει στους Αμπελοκήπους, στην Οδό ΔΗΜΗΤΣΑΝΑΣ 7, τ.κ. 11522 και εκπροσωπείται νόμιμα για την υπογραφή της παρούσας από τον κ. Σταύρο Γεωργόπουλο, Πρόεδρο Δ.Σ. του Νοσοκομείου και το οποίο στο εξής θα αναφέρεται στην παρούσα σύμβαση ως «η Αναθέτουσα Αρχή»

και αφετέρου

Η εταιρεία με την επωνυμία «COMPUTER SOLUTIONS A.B.E.E.» που εδρεύει στην έχει αριθμό φορολογικού μητρώου υπάγεται στη Δ.Ο.Υ. και εκπροσωπείται νόμιμα από τον κο και η οποία στο εξής θα αναφέρεται στην παρούσα σύμβαση ως «ο Ανάδοχος»,

Λαμβάνοντας υπόψη :

- 1) Την υπ' αρ. πρωτ. 4901/05-04-2024 διακήρυξη της Αναθέτουσας Αρχής.
- 2) Την υπ' αριθμ. ΕΣΗΔΗΣ 399280 και υπ' αριθμ. πρωτ. 6014/2075/26-04-2024 προσφορά του Αναδόχου, που υποβλήθηκε στο πλαίσιο του διαγωνισμού της προαναφερόμενης διακήρυξης.
- 3) Την υπ' αριθ. 195/02-07-2024 απόφαση Δ.Σ. του Νοσοκομείου, με την οποία κατακυρώθηκε το αποτέλεσμα του διαγωνισμού της προαναφερόμενης διακήρυξης, στον Ανάδοχο.

Συμφώνησαν και έκαναν αμοιβαία αποδεκτά τα ακόλουθα:

ΑΡΘΡΟ 1. ΟΡΙΣΜΟΙ

Αντίκλητος Το πρόσωπο που ο Ανάδοχος με έγγραφη δήλωσή του, στην οποία περιλαμβάνονται τα πλήρη στοιχεία του προσώπου (ονοματεπώνυμο, ταχυδρομική διεύθυνση, αριθμός τηλεφώνου, e mail κλπ.) ορίζει ως υπεύθυνο για τις ενδεχόμενες ανάγκες επικοινωνίας της Αναθέτουσας Αρχής με αυτόν και αυτός με υπεύθυνη δήλωσή του αποδέχθηκε το διορισμό αυτό.

Διοικητική εντολή: οποιαδήποτε οδηγία ή εντολή δίδεται γραπτώς από την Αναθέτουσα Αρχή ή την Επιτροπή Παρακολούθησης και Παραλαβής της σύμβασης στον Ανάδοχο σχετικά με την υλοποίηση της ως άνω υπηρεσίας.

Έγγραφο: κάθε χειρόγραφη, δακτυλογραφημένη ή έντυπη ειδοποίηση, εντολή ή οδηγία ή πιστοποιητικό που εκδίδεται βάσει της Σύμβασης, συμπεριλαμβανομένων των τηλετυπιών, των τηλεγραφημάτων και των τηλεομοιοτυπιών.

Αντικείμενο: Η περιγραφή της υπηρεσίας, όπως εξειδικεύεται στη Σύμβαση.

Ημερομηνία έναρξης ισχύος της σύμβασης: Η ημερομηνία υπογραφής της Σύμβασης.

Ημέρα: η ημερολογιακή ημέρα.

Επιτροπή Παρακολούθησης και Παραλαβής (ΕΠΠ): Το αρμόδιο συλλογικό όργανο που ορίζεται από το Νοσοκομείο, με βασικές αρμοδιότητες την επίβλεψη για την καλή εκτέλεση των όρων της σύμβασης.

Αναθέτουσα αρχή: ΓΕΝΙΚΟ ΝΟΣΟΚΟΜΕΙΟ ΑΘΗΝΩΝ «Η ΕΛΠΙΣ»

Προθεσμίες: τα αναφερόμενα στη Σύμβαση χρονικά διαστήματα σε Ημέρες, που αρχίζουν να υπολογίζονται από την επομένη της πράξης, ενέργειας ή γεγονότος που ορίζεται στη Σύμβαση ως αφετηρία. Όταν η τελευταία ημέρα του χρονικού διαστήματος συμπίπτει με μη εργάσιμη ημέρα, η προθεσμία λήγει στο τέλος της πρώτης εργάσιμης ημέρας μετά την τελευταία ημέρα του χρονικού διαστήματος.

Προσφορά: η υπ' αριθμ. ΕΣΗΔΗΣ 399280 και υπ' αριθμ. πρωτ. 6014/2075/26-04-2024 προσφορά του Αναδόχου προς την Αναθέτουσα Αρχή.

Σύμβαση: η παρούσα συμφωνία που συνάπτουν και υπογράφουν τα συμβαλλόμενα μέρη για την εκτέλεση της υπηρεσίας όπως είναι δυνατό να τροποποιηθεί ή συμπληρωθεί.

Συμβατικά τεύχη : Τα τεύχη της Σύμβασης μεταξύ της Αναθέτουσας Αρχής και του Αναδόχου, καθώς και όλα τα τεύχη που τη συνοδεύουν και τη συμπληρώνουν και περιλαμβάνουν κατά σειρά ισχύος: α) τη Σύμβαση, β) τη Διακήρυξη, γ) την Προσφορά του Αναδόχου.

Συμβατικό τίμημα: το συνολικό συμβατικό αντάλλαγμα για την υλοποίηση της υπηρεσίας.

ΑΡΘΡΟ 2. ΑΝΤΙΚΕΙΜΕΝΟ ΤΗΣ ΠΑΡΟΥΣΑΣ ΣΥΜΒΑΣΗΣ

Με την παρούσα, η Αναθέτουσα Αρχή αναθέτει και ο Ανάδοχος αναλαμβάνει, έναντι της αμοιβής που αναφέρεται πιο κάτω στην παρούσα, την υλοποίηση της «**συντήρησης – τεχνικής υποστήριξης του Ολοκληρωμένου Πληροφοριακού Συστήματος του Νοσοκομείου ΑΣΚΛΗΠΙΟΣ™ και του λογισμικού Διασύνδεσης του έργου e-Gov Now του Υπουργείου Υγείας που είναι εγκατεστημένα στο Νοσοκομείο, για τις ανάγκες του Νοσοκομείου για ένα (01) έτος.** Η σύμβαση θα πραγματοποιηθεί σύμφωνα με την προσφορά του Αναδόχου, σε συνδυασμό με τους όρους της υπ' αρ. πρωτ. 4901/05-4-2024 διακήρυξης και την υπ' αριθ. 195/02-07-2024 Απόφαση Δ.Σ. του Νοσοκομείου κατακύρωσης.

Συγκεκριμένα η σύμβαση περιλαμβάνει :

Α/Α	ΠΕΡΙΓΡΑΦΗ ΥΠΗΡΕΣΙΑΣ	ΚΑΘΑΡΗ ΑΞΙΑ ΧΩΡΙΣ Φ.Π.Α.	Φ.Π.Α.	ΤΕΛΙΚΗ ΤΙΜΗ ΜΕ Φ.Π.Α.
1	Συντήρησης – τεχνικής υποστήριξης του Ολοκληρωμένου Πληροφοριακού Συστήματος του Νοσοκομείου ΑΣΚΛΗΠΙΟΣ™ και του λογισμικού Διασύνδεσης του έργου e-Gov Now του Υπουργείου Υγείας που είναι εγκατεστημένα στο Νοσοκομείο	131.000,00€	24%	162.440,00€

ΤΕΧΝΙΚΕΣ ΠΡΟΔΙΑΓΡΑΦΕΣ ΔΙΑΓΩΝΙΣΜΟΥ ΣΥΝΤΗΡΗΣΗΣ ΚΑΙ ΤΕΧΝΙΚΗΣ ΥΠΟΣΤΗΡΙΞΗΣ ΤΟΥ ΕΓΚΑΤΕΣΤΗΜΕΝΟΥ ΟΛΟΚΛΗΡΩΜΕΝΟΥ ΠΛΗΡΟΦΟΡΙΑΚΟΥ ΣΥΣΤΗΜΑΤΟΣ «ΑΣΚΛΗΠΙΟΣ™» ΤΟΥ Γ.Ν.Α. «Η ΕΛΠΙΣ»

ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ 1.

ΠΕΡΙΓΡΑΦΗ ΚΑΙ ΑΝΑΛΥΣΗ ΟΡΩΝ ΚΑΙ ΔΙΑΔΙΚΑΣΙΑΣ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ

ΑΝΤΙΚΕΙΜΕΝΟ ΤΟΥ ΕΡΓΟΥ

Αντικείμενο του έργου αποτελεί η **Συντήρηση**, από τον Ανάδοχο, του Ολοκληρωμένου Πληροφοριακού Συστήματος «ΑΣΚΛΗΠΙΟΣ™» (εφεξής αναφερόμενο ως ΠΡΟΪΟΝ ή ΟΠΣ) και του λογισμικού Διασύνδεσης του έργου e-Gov Now του Υπουργείου Υγείας που είναι εγκατεστημένα και λειτουργούν επί σειρά ετών στο ΓΕΝΙΚΟ ΝΟΣΟΚΟΜΕΙΟ ΑΘΗΝΩΝ «Η ΕΛΠΙΣ» (εφεξής αναφερόμενο ως ΝΟΣΟΚΟΜΕΙΟ ή ΕΡΓΟΔΟΤΗΣ), σύμφωνα με το Παράρτημα 2, σε κατάσταση καλής και αδιάλειπτης λειτουργίας, βάσει των λειτουργικών τους προδιαγραφών, καθώς και η εξασφάλιση του αντίστοιχου υψηλού επιπέδου παρεχόμενων υπηρεσιών

Τεχνικής Υποστήριξης - λειτουργώντας υποστηρικτικά, συμβουλευτικά και εκπαιδευτικά - για την ομαλή και απρόσκοπτη λειτουργία του ΟΠΣ και του λογισμικού διασύνδεσης, όπως αυτές ορίζονται από την παρούσα.

Πιο συγκεκριμένα οι παρεχόμενες υπηρεσίες του αναδόχου θα περιλαμβάνουν :

1. ΥΠΗΡΕΣΙΕΣ ΣΥΝΤΗΡΗΣΗΣ ΤΟΥ ΥΦΙΣΤΑΜΕΝΟΥ ΟΠΣ	
1.1	Υπηρεσίες για το Προϊόν (ΟΠΣ)
1.2	Υπηρεσίες για το Λογισμικό Διασύνδεσης του ΟΠΣ με το έργο e-Gov Now του Υπουργείου Υγείας
2. ΥΠΗΡΕΣΙΕΣ ΤΕΧΝΙΚΗΣ ΥΠΟΣΤΗΡΙΞΗΣ ΤΩΝ ΧΡΗΣΤΩΝ, ΚΕΝΤΡΙΚΩΝ ΥΠΟΔΟΜΩΝ ΤΟΥ ΟΠΣ ΚΑΙ ΕΞΑΣΦΑΛΙΣΗΣ ΕΠΙΠΕΔΟΥ ΠΑΡΕΧΟΜΕΝΩΝ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ	

2.1	Υπηρεσίες Υποστήριξης Χρηστών
2.2	Υπηρεσίες για τις Υποδομές του ΟΠΣ της Πληροφορικής
2.3	Υπηρεσίες Ποιότητας
2.4	Επιπρόσθετες Παρεχόμενες Υπηρεσίες

1. ΥΠΗΡΕΣΙΕΣ ΣΥΝΤΗΡΗΣΗΣ ΤΟΥ ΥΦΙΣΤΑΜΕΝΟΥ ΟΠΣ

1.1 ΥΠΗΡΕΣΙΕΣ ΓΙΑ ΤΟ ΠΡΟΪΟΝ – ΟΛΟΚΛΗΡΩΜΕΝΟ ΠΛΗΡΟΦΟΡΙΑΚΟ ΣΥΣΤΗΜΑ ΑΣΚΛΗΠΙΟΣ™

Σφάλματα Εφαρμογών

- Ως σφάλμα των προγραμμάτων λογισμικού (λογικό ή υπολογιστικό) καθορίζεται ρητά με την παρούσα, μόνο οτιδήποτε τα στελέχη του ΝΟΣΟΚΟΜΕΙΟΥ μπορούν να αναπαραστήσουν παρουσία στελεχών του ΑΝΑΔΟΧΟΥ ή να τεκμηριώσουν με τη χρήση αρχείων καταγραφής (log files).
- Ως σφάλματα, νοούνται και τα επαναλαμβανόμενα προβλήματα λειτουργιών του ΠΡΟΪΟΝΤΟΣ.
- Ο ΑΝΑΔΟΧΟΣ υποχρεούται στην αποκατάσταση σφαλμάτων (bugs) του ΠΡΟΪΟΝΤΟΣ.
- Ο ΑΝΑΔΟΧΟΣ θα παρέχει εκπαίδευση στις αλλαγές λογισμικού που θα πραγματοποιήσει, εφόσον αυτό κριθεί σκόπιμο (συνεννόηση ΑΝΑΔΟΧΟΥ – ΝΟΣΟΚΟΜΕΙΟΥ), αλλιώς θα αποστέλλει σχετικό ενημερωτικό φυλλάδιο.
- Οι διαδικασίες επίλυσης των προβλημάτων που προτείνει ο Ανάδοχος θα διασφαλίζουν την ασφάλεια και την ακεραιότητα των δεδομένων του συστήματος.

Αναβαθμίσεις εφαρμογών

Βελτιωτική συντήρηση με την παροχή και την εγκατάσταση των νέων εκδόσεων του ΟΠΣ, εφόσον και όταν κυκλοφορήσουν. Παροχή εγχειριδίων χρήσης, με τα νέα χαρακτηριστικά των νέων εκδόσεων. Οι λειτουργικές και τεχνικές βελτιώσεις που θα ενσωματωθούν στις νέες εκδόσεις του ΟΠΣ, αποφασίζονται και έγκινονται στην αποκλειστική κρίση ΤΟΥ ΑΝΑΔΟΧΟΥ ως εξής:

- Για κάθε νέα έκδοση του λογισμικού εφαρμογών θα παρέχεται στο ΝΟΣΟΚΟΜΕΙΟ πλήρης τεκμηρίωση των αλλαγών σε σχέση με την προηγούμενη έκδοση (σε ηλεκτρονική μορφή).
- Ο ΑΝΑΔΟΧΟΣ θα παρέχει εκπαίδευση στις αλλαγές λογισμικού που θα πραγματοποιήσει, σε συνεννόηση με τον υπεύθυνο του ΝΟΣΟΚΟΜΕΙΟΥ και θα αποστέλλει σχετικό ενημερωτικό φυλλάδιο.
- Ο ΑΝΑΔΟΧΟΣ έχει την ευθύνη της εγκατάστασης των νέων εκδόσεων και την επαναφορά του Λογισμικού σε πλήρη και ομαλή λειτουργία. Η διανομή και εγκατάσταση των νέων εκδόσεων θα πραγματοποιείται μέσω ηλεκτρονικής διανομής.

Ο ΑΝΑΔΟΧΟΣ θα προσφέρει προληπτική συντήρηση τουλάχιστον ανά τρίμηνο με απομακρυσμένη σύνδεση, οπότε θα γίνεται συνολικός έλεγχος του συστήματος και πιθανές προτάσεις ενημέρωσης - βελτίωσής του, ώστε το ΠΡΟΪΟΝ να είναι σε κατάσταση ετοιμότητας. Οι προτάσεις βελτίωσης (εφόσον υπάρχουν τέτοιες) θα αξιολογούνται και εφόσον εμπίπτουν στις συμβατικές υποχρεώσεις του ΑΝΑΔΟΧΟΥ θα υλοποιούνται άμεσα. Οι επεμβάσεις προληπτικής συντήρησης θα προγραμματίζονται από κοινού με το ΝΟΣΟΚΟΜΕΙΟ, ώστε να δημιουργούν την ελάχιστη δυνατή παρεμπόδιση στην κανονική λειτουργία των υπηρεσιών.

Ο ΑΝΑΔΟΧΟΣ δεν υποχρεούται να παρεμβαίνει, εφόσον το οποιοδήποτε ζήτημα δεν αποτελεί σφάλμα (bug) και μπορεί να δρομολογηθεί η αντιμετώπισή του είτε απ' ευθείας από τους χρήστες είτε από το Τμήμα Πληροφορικής & Οργάνωσης (ΤΠΟ) του ΝΟΣΟΚΟΜΕΙΟΥ, αλλά να καθοδηγεί και να συμβουλεύει.

Νομοθετικές αλλαγές

Αλλαγές του νομοθετικού πλαισίου που αφορούν τη λειτουργία του ΠΡΟΪΟΝΤΟΣ, εφόσον αυτές παραδίδονται στον ΑΝΑΔΟΧΟ σε ηλεκτρονική μορφή, θεωρούνται συμβατικές εφόσον είναι συμβατές με την υφιστάμενη λειτουργικότητα του ΠΡΟΪΟΝΤΟΣ και δεν απαιτούν επιπρόσθετη ανάπτυξη (ή παραγωγή μεγάλης έκτασης) στις εφαρμογές. Σε αυτές περιλαμβάνονται:

- Η γενική κατηγοριοποίηση των υλικών, υπηρεσιών και άλλων ομάδων δεδομένων του δημοσίου τομέα.
- Η κωδικοποίηση των διαγνώσεων.

- Η κωδικοποίηση των φαρμάκων.
- Ο ενιαίος αριθμός μητρώου ασθενούς σε εθνική κλίμακα.
- Οι αλλαγές στο θεσμικό ή / και κανονιστικό πλαίσιο λειτουργίας (Ενδεικτικά, αλλαγές ΦΠΑ, αλλαγές τιμών παρακλινικών εξετάσεων – επισκέψεων, αλλαγή ποσοστών αποζημιώσεων ολόημερης λειτουργίας).
- Για οποιοσδήποτε θεσμικές, κανονιστικές ή άλλες αλλαγές επέλθουν στον τρόπο λειτουργίας του ΝΟΣΟΚΟΜΕΙΟΥ και οι οποίες επιφέρουν αναγκαστικά τροποποιήσεις ή και παραμετροποιήσεις των υφιστάμενων εφαρμογών λογισμικού ή και διασυνδέσεις στο ΠΡΟΪΟΝ, εφόσον υπάρχουν τα αντίστοιχα δεδομένα και η σχετική ανάλυση, είναι υποχρέωση του Αναδόχου να τις υλοποιήσει βάσει του επισυναπτόμενου επίσημου τιμοκαταλόγου παροχής υπηρεσιών του ΑΝΑΔΟΧΟΥ. Σε περίπτωση που οι απαιτήσεις αυτές απαιτούν τεχνικά αποδεδειγμένα αλλαγή της δομής των προγραμμάτων λογισμικού ή/και της Βάσης Δεδομένων και σχετική ανάπτυξη, θα δημιουργείται σχετική προσφορά βάσει τιμοκαταλόγου ΑΝΑΔΟΧΟΥ.

Διασυνδέσεις

Ο ΑΝΑΔΟΧΟΣ είναι υποχρεωμένος να εξασφαλίζει την υφιστάμενη διαλειτουργικότητα των εφαρμογών και υποσυστημάτων του ΠΡΟΪΟΝΤΟΣ.

Ο ΑΝΑΔΟΧΟΣ είναι υποχρεωμένος να εξασφαλίζει την διαλειτουργικότητα με τρίτες εφαρμογές που έχουν την αντίστοιχη δυνατότητα, μετά από υποβολή σχετικής προσφοράς.

Ως διαλειτουργικότητα ορίζεται η ικανότητα μεταφοράς και αξιοποίησης της πληροφορίας με ένα ομοιογενή και αποτελεσματικό τρόπο μεταξύ διαφόρων Πληροφοριακών Συστημάτων. Στην πράξη, διαλειτουργικότητα είναι η ύπαρξη ανοιχτών, προτυποποιημένων δομών δεδομένων και πρωτοκόλλων επικοινωνιών.

Για την επίτευξη της διαλειτουργικότητας σε επίπεδο συστημάτων πληροφορικής, έχει δημιουργηθεί ευρωπαϊκό και ελληνικό πλαίσιο διαλειτουργικότητας για την ηλεκτρονική διακυβέρνηση. Αυτό το πλαίσιο διαλειτουργικότητας περιέχει τεχνικές προδιαγραφές και περιγράφει αναλυτικά τρόπους αποθήκευσης, μεταφοράς και παρουσίασης δεδομένων.

Επομένως κάθε νέα εφαρμογή ή επέκταση ενός Πληροφοριακού Συστήματος του δημοσίου τομέα θα πρέπει να είναι συμβατή με το Ελληνικό πλαίσιο διαλειτουργικότητας.

Ως εκ τούτου ο ΑΝΑΔΟΧΟΣ είναι υποχρεωμένος αφενός μεν να διατηρεί τα συστήματα της ανοικτά για διασυνδέσεις με τρίτες εφαρμογές, συμπεριλαμβανόμενης της τεχνολογίας για την υλοποίησή τους, αφετέρου δε να εξασφαλίζει την υφιστάμενη διαλειτουργικότητα των εφαρμογών και υποσυστημάτων του Πληροφοριακού του Συστήματος. Επίσης, ο ΑΝΑΔΟΧΟΣ είναι υποχρεωμένος να εξασφαλίζει την διαλειτουργικότητα με τρίτες εφαρμογές που έχουν την αντίστοιχη δυνατότητα, μετά από υποβολή σχετικής προσφοράς σύμφωνα με τον τιμοκατάλογο εξωσυμβατικών υπηρεσιών του.

Ο ΑΝΑΔΟΧΟΣ είναι υποχρεωμένος να διασφαλίσει στο ΝΟΣΟΚΟΜΕΙΟ, εφόσον απαιτηθεί, όσον αφορά στα παρακάτω θέματα, μέσω κατάθεσης κάθε δυνατής τεκμηρίωσης σε συμβολαιογράφο:

- Την αρχιτεκτονική του ΟΠΣ, που θα περιγράφει σχηματικά και επιγραμματικά το είδος, το εύρος, την τεχνολογία και τον τρόπο διεπικοινωνίας με τρίτα συστήματα.
- Τα E-R DIAGRAMS (συνολικά και ανά υποσύστημα) καθώς και κείμενο που να επεξηγεί σε επιχειρησιακούς όρους τη δομή και τις συσχετίσεις των οντοτήτων του ΟΠΣ.
- Ο ΑΝΑΔΟΧΟΣ είναι υποχρεωμένος να διασφαλίσει, μέσω της λειτουργικότητας του ΟΠΣ, την παραμετροποίηση του λογισμικού εφαρμογών που να «προσαρμόζει» την λειτουργικότητα του πακέτου λογισμικού στην επιχειρησιακή λογική του ΝΟΣΟΚΟΜΕΙΟΥ.

Τα **Δεδομένα** που διαχειρίζεται το οποιοδήποτε υποσύστημα του ΠΡΟΪΟΝΤΟΣ **ανήκουν στο ΝΟΣΟΚΟΜΕΙΟ** και συνεπώς ο ΑΝΑΔΟΧΟΣ είναι υποχρεωμένος, όποτε προκύψει ανάγκη, να αποδώσει στο ΕΡΓΟΔΟΤΗ τα στοιχεία που θα του ζητηθούν σε ηλεκτρονική μορφή, όπως ακριβώς είναι αποθηκευμένα, με βάση τη διάρθρωση του σχήματος της Βάσης Δεδομένων. Σε περίπτωση που ο ΕΡΓΟΔΟΤΗΣ επιθυμεί οποιοδήποτε είδους επεξεργασία για την παροχή των δεδομένων σε άλλη μορφή, θα υποβληθεί σχετική προσφορά από τον ΑΝΑΔΟΧΟ, με βάση τις απαιτούμενες ανθρωπομήρες εργασίας.

1.2 ΥΠΗΡΕΣΙΕΣ ΓΙΑ ΤΟ ΛΟΓΙΣΜΙΚΟ ΔΙΑΣΥΝΔΕΣΗΣ ΤΟΥ ΟΠΣ ΜΕ ΤΟ ΕΡΓΟ E-GOV NOW ΤΟΥ ΥΠΟΥΡΓΕΙΟΥ ΥΓΕΙΑΣ

Προκειμένου να εξασφαλιστεί η ομαλή και απρόσκοπτη λειτουργία της Διασύνδεσης της Εφαρμογής BICONN του έργου «Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση Τώρα» (e-Gov Now), με κωδικό ΟΠΣ 376307 του Υπουργείου Υγείας, με τα Πληροφοριακά Συστήματα επιλεγμένων Νοσοκομείων, όπως έχει προκύψει βάσει της 4ης Εκτελεστικής Σύμβασης του Υπουργείου Υγείας (υπ' αριθμ. 38/2018 Σύμβαση με ΑΔΑΜ 18ΣΥΜΒ003734640 για το ΝΟΣΟΚΟΜΕΙΟ), κρίνεται απαραίτητη η Συντήρηση - Υποστήριξη της εν λόγω Διασύνδεσης που αποτελεί μηχανισμό αποστολής συνόλου δεδομένων (5 Datasets) από το ΟΠΣ του Νοσοκομείου στον κόμβο συλλογής και επεξεργασίας του αναφερόμενου έργου.

Ο Κόμβος e-Gov Now αφορά σε υποδομή Server, εικονική μηχανή για το ΝΟΣΟΚΟΜΕΙΟ, η οποία λειτουργεί διακριτά από τις λοιπές εικονικές μηχανές στις οποίες είναι εγκατεστημένο το ΟΠΣ του Νοσοκομείου. Αποτελεί ωστόσο μηχανή του ΝΟΣΟΚΟΜΕΙΟΥ, στην οποία το λογισμικό διασύνδεσης της παρούσας Σύμβασης έχει πρόσβαση μέσω Δικτύου με το εγκατεστημένο ΟΠΣ.

Στον Κόμβο αυτόν περιλαμβάνεται ειδική εγκατάσταση λογισμικού Βάσης Δεδομένων (λογισμικό Διασύνδεσης) που κατασκευάστηκε εξ' αρχής από τον ανάδοχο του ΟΠΣ του ΝΟΣΟΚΟΜΕΙΟΥ και με τη χρήση του οποίου υλοποιείται η μεταφορά και η καταχώρηση των δεδομένων από το ΟΠΣ στην εφαρμογή BICONN και σύμφωνα με τις τιθόμενες προδιαγραφές των Datasets από το Υπουργείο Υγείας. Ακολούθως τα μεταφερόμενα δεδομένα αντλούνται από την εφαρμογή BICONN που είναι εξίσου εγκατεστημένη στην ίδια υποδομή, την λειτουργία της οποίας εξυπηρετεί το αναφερόμενο λογισμικό Διασύνδεσης, το οποίο και συντηρείται με τη παρούσα Σύμβαση. Η εφαρμογή BICONN αναλαμβάνει την επεξεργασία τους και την αποστολή στο Υπουργείο Υγείας, σύμφωνα με τα οριζόμενα στη διάταξη του Άρθρου 79 του ν.4368/2016.

Βάσει των ανωτέρω, ο ανάδοχος της παρούσας Σύμβασης δεν επεξεργάζεται και ως εκ τούτου δεν φέρει καμία ευθύνη για την επεξεργασία των δεδομένων αυτών, η οποία λαμβάνει χώρα στον κόμβο από έτερο του Αναδόχου φορέα, ο οποίος βάσει του Αντικειμένου του έργου που έχει αναλάβει, είναι ο μόνος υπεύθυνος για τη σύννομη επεξεργασία των δεδομένων αυτών, ήτοι σύμφωνα με τα προβλεπόμενα στη διάταξη του Άρθρου 79 του ν.4368/2016.

Ο ανάδοχος επίσης δε φέρει καμία ευθύνη για τη καλή λειτουργία της ίδιας της υποδομής του κόμβου e-Gov Now του ΝΟΣΟΚΟΜΕΙΟΥ.

Ο Ανάδοχος υποχρεούται να συντηρεί και να παρέχει υπηρεσίες εγγύησης καλής λειτουργίας του λογισμικού διασύνδεσης του ΟΠΣ του ΝΟΣΟΚΟΜΕΙΟΥ με τον κόμβο συλλογής και επεξεργασίας δεδομένων του Έργου e-Gov Now και για το χρονικό διάστημα που ορίζεται με τη παρούσα Σύμβαση.

Ο Ανάδοχος καλείται να παρέχει υπηρεσίες καθ' όλη τη διάρκεια ισχύος της παρούσας Σύμβασης για τον Εντοπισμό αιτιών βλαβών /δυσλειτουργιών και την αποκατάστασή τους, κατόπιν τεκμηριωμένης ειδοποίησης από την Αναθέτουσα Αρχή καθώς και για την υλοποίηση και εγκατάσταση βελτιώσεων προσαρμογών του λογισμικού λόγω αλλαγών του θεσμικού πλαισίου.

Ο Ανάδοχος είναι υποχρεωμένος να επιλύει τα προβλήματα ως εξής :

- **Ωρες κάλυψης :**
 - ΚΩΚ (Κανονικές Ωρες Κάλυψης): 09:00-17:00 Δευτέρα έως Παρασκευή, εκτός επίσημων αργιών.
 - ΕΩΚ (Εκτός Ωραρίου Κάλυψης): λοιπές ώρες
- **Προτεραιότητες :**
 - Επείγουσα προτεραιότητα
 - Το λογισμικό μεταφοράς δεδομένων δεν βρίσκεται σε λειτουργία ή δεν εκτελείται σύμφωνα με τον καθορισμένο χρονοπρογραμματισμό.
 - Τα δεδομένα που μεταφέρονται στον κόμβο e-Gov δεν πληρούν εκείνες τις προδιαγραφές των Datasets που διασφαλίζουν την αποστολή τους στο BI Health από τον κόμβο e-Gov.
 - Κανονική προτεραιότητα :
 - Τα δεδομένα που μεταφέρονται δεν πληρούν τις προδιαγραφές των Datasets οι οποίες ωστόσο δεν καθιστούν αδύνατη την αποστολή τους στο BI Health από τον κόμβο e-Gov.
 - Τα δεδομένα που μεταφέρονται στον κόμβο e-Gov δεν αποτελούν ακριβή και ισάριθμα (μετασχηματισμένα) αντίγραφα των δεδομένων της παραγωγικής βάσης του Νοσοκομείου.
- **Χρόνος Ανταπόκρισης :**

Για τις δυσλειτουργίες του συστήματος, η σχετική αναγγελία θα πραγματοποιείται μέσω e-mail. Η ανταπόκριση του Αναδόχου σε περίπτωση δυσλειτουργίας θα πρέπει να είναι η ακόλουθη :

 - Επείγουσα προτεραιότητα
 - ΚΩΚ: 4 ώρες από την αναγγελία
 - ΕΩΚ: Μέχρι τις 16:00 της επόμενης εργάσιμης ημέρας από την αναγγελία
 - Κανονική προτεραιότητα:
 - ΚΩΚ: 8 ώρες από την αναγγελία
 - ΕΩΚ: Μέχρι τις 16:00 της μεθεπόμενης εργάσιμης ημέρας από την αναγγελία
- **Χρόνος Επίλυσης –Ανταπόκρισης**
 - Επείγουσα προτεραιότητα: 1 εργάσιμη ημέρα από την αναγγελία
 - Κανονική προτεραιότητα: 2 εργάσιμες ημέρες από την αναγγελία

Κατά την περίοδο συντήρησης παρέχονται οι υπηρεσίες που αναφέρονται ανωτέρω ως υπηρεσίες εγγύησης και ισχύουν όλα τα επίπεδα /απαιτήσεις απόκρισης και αποκατάστασης βλαβών.

2. ΥΠΗΡΕΣΙΕΣ ΤΕΧΝΙΚΗΣ ΥΠΟΣΤΗΡΙΞΗΣ ΧΡΗΣΤΩΝ ΚΑΙ ΥΠΟΔΟΜΩΝ ΤΟΥ ΟΠΣ

2.1 ΥΠΗΡΕΣΙΕΣ ΤΕΧΝΙΚΗΣ ΥΠΟΣΤΗΡΙΞΗΣ ΧΡΗΣΤΩΝ

Όλες οι παρακάτω υπηρεσίες παρέχονται από την Τεχνική Ομάδα Υποστήριξης (ΤΟΥ) του ΑΝΑΔΟΧΟΥ.

Η Τεχνική Ομάδα Υποστήριξης (ΤΟΥ) του ΑΝΑΔΟΧΟΥ απαρτίζεται από πλήρως καταρτισμένα άτομα στη λειτουργία του ΠΡΟΪΟΝΤΟΣ, τα οποία θα παρέχουν υψηλού επιπέδου υπηρεσίες για την κάλυψη της παρούσης.

Ο ΑΝΑΔΟΧΟΣ θα παρέχει απεριόριστο αριθμό υπηρεσιών για την κάλυψη των όρων της παρούσας και οι οποίες θα καταγράφονται απολογιστικά στις αναφορές που υποχρεούται να υποβάλει.

Διαδικασία Υποστήριξης - Σύστημα παρακολούθησης αιτημάτων

Πρώτο (Α') επίπεδο υποστήριξης: Τηλεφωνική & Τηλεματική υποστήριξη.

Παροχή Τηλεφωνικής / Τηλεματικής υπηρεσίας για άμεση επίλυση προβλήματος ή άμεσης βοήθειας, σχετικά με τη χρήση και τις λειτουργίες του εγκατεστημένου ΟΠΣ και των υποστηρικτικών εφαρμογών του. Αφορά θέματα τα οποία επείγουν ή/και δεν αντιμετωπίζονται από τα αντίστοιχα εγχειρίδια χρήσης.

Η υπηρεσία αυτή, παρέχεται μόνο στους εκπαιδευμένους και υπεύθυνους χρήστες (Key Users) του ΟΠΣ του Τμήματος Πληροφορικής, οι οποίοι έχουν καθοριστεί για το σκοπό αυτό. Τονίζεται πως η υπηρεσία αυτή, δεν αφορά παροχή εκπαίδευσης ή συμβουλευτικών υπηρεσιών, αλλά ανάγκη για άμεση λύση, προκειμένου να αποκατασταθεί η εύρυθμη λειτουργία του ΝΟΣΟΚΟΜΕΙΟΥ.

Η Τηλεφωνική / Τηλεματική υποστήριξη περιλαμβάνει την τηλεφωνική επικοινωνία μεταξύ της Ομάδας Υποστήριξης του ΑΝΑΔΟΧΟΥ και αρμόδιων στελεχών του ΝΟΣΟΚΟΜΕΙΟΥ, καθώς επίσης και ενέργειες επίλυσης θεμάτων μέσω απομακρυσμένης πρόσβασης (με χρήση ειδικού λογισμικού πχ. Teamviewer™, VPN) στις υποδομές του ΝΟΣΟΚΟΜΕΙΟΥ. Αφορά περιπτώσεις που εμπίπτουν στις παρακάτω κατηγορίες:

- Πληροφορίες – Οδηγίες για τη χρήση του ΠΡΟΪΟΝΤΟΣ.
- Αντιμετώπιση προβλημάτων που πιθανά εμφανιστούν κατά την κανονική χρήση του ΠΡΟΪΟΝΤΟΣ.
- Άμεση διάγνωση και διαχείριση λαθών του ΠΡΟΪΟΝΤΟΣ, ή /και των χρηστών στη χρήση του ΠΡΟΪΟΝΤΟΣ.

Σε περίπτωση που η επίλυσή του θέματος αναμένεται να είναι μακρόχρονη μπορεί να ακολουθηθεί μια άλλη προσωρινή ενδιάμεση λύση (workaround).

Το αίτημα καταγράφεται στην **πλατφόρμα αιτημάτων CS_Helpdesk** (Σύστημα ticketing) και η διαδικασία υποστήριξης αιτημάτων αποτελείται από τις παρακάτω πέντε (5) αλληλοεξαρτώμενες φάσεις διαχείρισης:

- Καταγραφή / Καταχώριση - Κατάσταση : Δεν έχει ξεκινήσει
- Διερεύνηση - Κατάσταση : Διερεύνηση - Αξιολόγηση
- Υλοποίηση αλλαγών - Κατάσταση : Προς παραγωγή
- Διαχείριση / Διεκπεραίωση – Κατάσταση : Προς Εξέλιξη Υλοποίησης
- Επίλυση / Κλείσιμο - Κατάσταση : Έκλεισε/Υλοποιήθηκε

Το υπεύθυνο τμήμα του ΑΝΑΔΟΧΟΥ θα πρέπει να παρέχει άμεση Τηλεφωνική / Τηλεματική υποστήριξη, σε περιπτώσεις που εμπίπτουν στις παρακάτω κατηγορίες:

- Πληροφορίες - Οδηγίες για τη χρήση του ΟΠΣ εάν αυτό κριθεί απαραίτητο.
- Αντιμετώπιση προβλημάτων κατά την κανονική χρήση του ΟΠΣ.
- Άμεση διάγνωση και διαχείριση σφαλμάτων των χρηστών, κατά την χρήση του ΟΠΣ.

Συγκεκριμένα, η προτεινόμενη διαδικασία για την επίλυση των καίριων αυτών προβλημάτων, περιγράφεται λεπτομερώς ως εξής :

- Διαπίστωση δυσλειτουργίας των εφαρμογών του ΟΠΣ ή νέων αναγκών, ή νέων απαιτήσεων για την εύρυθμη λειτουργία του ΟΠΣ και αναφορά της στους ορισμένους Key Users.
- Ο Key User αναφέρει μέσω συστήματος CS HelpDesk / τηλεφωνικά / email / fax το αίτημα στην Ομάδα Υποστήριξης της Εταιρείας, για την όσο το δυνατόν αμεσότερη επίλυσή του. Η αναφορά μέσω συστήματος CS HelpDesk και η δημιουργία "ανοικτού αιτήματος" στο σύστημα καταγραφής αιτημάτων του ΑΝΑΔΟΧΟΥ, αξιολογώντας το αίτημα και αναθετώντάς το στην Εταιρεία, είναι υποχρεωτική, για την ορθή ενημέρωση και καταγραφή όλων των ενεργειών και από τα δυο συμβαλλόμενα μέρη.
- Ο χρόνος κατά τον οποίο οι Αιτήσεις θα είναι αποδεκτές από το Request Desk, είναι όλες οι εργάσιμες ημέρες από Δευτέρα ως Παρασκευή και ώρες

από τις 9:00 π.μ. ως τις 17:00 μ.μ. Ως χρόνος παραλαβής από τον ΑΝΑΔΟΧΟ των Αιτήσεων που αποστέλλει ο ΕΡΓΟΔΟΤΗΣ κατά τη διάρκεια μη εργασίμων ωρών, θα θεωρείται η ώρα 9:00 π.μ., της πρώτης εργάσιμης ημέρας μετά από την αποστολή της Αίτησης.

- Ο υπεύθυνος του ΑΝΑΔΟΧΟΥ αξιολογεί την Αίτηση, αν χρειαστεί επικοινωνεί με τον υπεύθυνο του ΝΟΣΟΚΟΜΕΙΟΥ ή με τον εξειδικευμένο χρήστη, για την συλλογή πληροφοριών σχετικών με την Αίτηση, προκειμένου να προσδιοριστούν οι προδιαγραφές.
- Εφόσον η αίτηση περιέχεται στις συμβατικές υποχρεώσεις του ΑΝΑΔΟΧΟΥ, ανταποκρίνεται με την παροχή του απαραίτητου εξειδικευμένου προσωπικού της Τεχνικής Ομάδας Υποστήριξης. Ο ΑΝΑΔΟΧΟΣ δεσμεύεται να προσπαθήσει ανάλογα με την κρίσιμότητα της Αίτησης, να δώσει άμεση λύση ή να προτείνει, εφόσον είναι δυνατόν και αποδεκτό από το ΝΟΣΟΚΟΜΕΙΟ, προσωρινό τρόπο αντιμετώπισης του Αιτήματος.
- Εφόσον κριθεί από τον ΑΝΑΔΟΧΟ ότι δεν υπάρχει συμβατική υποχρέωση για την επίλυση του Αιτήματος, ενημερώνει τον υπεύθυνο του ΝΟΣΟΚΟΜΕΙΟΥ.
 - ο προχωράει στη προκοστολόγηση και την αποστολή αιτήματος έγκρισης δαπάνης και ενημερώνει κατάλληλα το σύστημα ticketing (εκκρεμεί έγκριση).
 - ο εφόσον γίνει αποδεκτή η δαπάνη με την παράλληλη δέσμευση ποσού από το λογιστήριο η εταιρεία προχωράει στην υλοποίηση του αιτήματος.
 - ο διαφορετικά ο υπεύθυνος του ΝΟΣΟΚΟΜΕΙΟΥ ενημερώνει το σύστημα ticketing χαρακτηρίζοντας το αίτημα ως κλειστό (χωρίς έγκριση).
- Ο αρμόδιος τεχνικός του ΑΝΑΔΟΧΟΥ στον οποίο ανατέθηκε το αίτημα, δραστηριοποιείται για την επίλυση του προβλήματος παρέχοντας τηλεφωνική βοήθεια ή υποστήριξη μέσω απομακρυσμένης πρόσβασης (με χρήση ειδικού λογισμικού π.χ. Teamviewer™, VPN) στις υποδομές του ΝΟΣΟΚΟΜΕΙΟΥ και ενημερώνει κατάλληλα το σύστημα ticketing. Αν υπάρχει ανάγκη για περαιτέρω διευκρινίσεις τις υποβάλει ή μέσω του συστήματος ticketing ή μέσω τηλεφωνικής επικοινωνίας ή μέσω email, στον υπεύθυνο Key User (δημιουργό του αιτήματος) ή σε αρμόδιο υπάλληλο του ΝΟΣΟΚΟΜΕΙΟΥ όταν απαιτούνται πιο εξειδικευμένες διευκρινήσεις.
- Το σύστημα αποστέλλει ηλεκτρονικό μήνυμα (email) σε προκαθορισμένη ηλεκτρονική διεύθυνση του ΑΝΑΔΟΧΟΥ. Ως χρονικό σημείο έναρξης του αιτήματος συμφωνείται η ημερομηνία και ώρα αποστολής αυτού του ηλεκτρονικού αιτήματος. Το αίτημα καταχωρείται στο σύστημα αιτημάτων του ΑΝΑΔΟΧΟΥ το οποίο τα αρμόδια στελέχη ενημερώνουν για την πρόοδο επίλυσης/ διευθέτησης.
- Σημειώνεται, πως σε περίπτωση που η επίλυσή του θέματος αναμένεται να είναι μακρόχρονη, θα πρέπει να δοθεί μια ενδιάμεση/προσωρινή λύση (workaround) και να ενημερωθεί η κατάσταση του αιτήματος ως «Εκκρεμής». Εάν ωστόσο αποκατασταθεί το πρόβλημα, η εταιρεία θα πρέπει να αλλάξει την κατάσταση του αιτήματος ως «επιλυμένο».
- Τελικά στάδια της διαδικασίας διευθέτησης ενός αιτήματος στο σύστημα διαχείρισης αιτημάτων του ΑΝΑΔΟΧΟΥ αποτελούν τα «Εκλείσε (Υλοποιήθηκε)», «Εκλείσε με Έγκριση» και «Εκλείσε χωρίς Έγκριση» (για τις περιπτώσεις χρεούμενων αιτημάτων), «Εκλείσε (Απορρίφθηκε)». Ως χρονική στιγμή επίλυσης ενός αιτήματος συμφωνείται η χρονική στιγμή κατά την οποία ένα αίτημα λαμβάνει κάποιο από τα παραπάνω στάδια στο σύστημα διαχείρισης αιτημάτων του ΑΝΑΔΟΧΟΥ. Κάθε κίνηση σχετική με ένα αίτημα παράγει ηλεκτρονικό μήνυμα το οποίο αποστέλλεται σε ηλεκτρονική διεύθυνση που έχει ορίσει ο ΕΡΓΟΔΟΤΗΣ. Εναλλακτικά και εφόσον έχει υλοποιηθεί αυτοματισμός μέσω προγραμματιστικής διεπαφής, θα λαμβάνει χώρα αυτόματη ενημέρωση.
- Καθ' όλη τη διάρκεια της επίλυσης/ διευθέτησης εξουσιοδοτημένα στελέχη του ΝΟΣΟΚΟΜΕΙΟΥ θα μπορούν να έχουν πρόσβαση στο σύστημα διαχείρισης αιτημάτων του ΑΝΑΔΟΧΟΥ ούτως ώστε να παρακολουθούν σε πραγματικό χρόνο κάθε εξέλιξη σχετική με όλα τα αιτήματα του ΝΟΣΟΚΟΜΕΙΟΥ ανεξαρτήτως σταδίου.

Όταν τα αναφερόμενα ζητήματα τεκμηριώνονται ως προβλήματα του λογισμικού εφαρμογών (bugs) και δεν μπορούν να επιλυθούν απευθείας και κατά μόνιμο τρόπο από το πρώτο επίπεδο παρέμβασης, θα προωθούνται σε εξειδικευμένο προσωπικό του ΑΝΑΔΟΧΟΥ οι οποίοι θα δίνουν την απαιτούμενη λύση είτε επιτόπου είτε μέσω απομακρυσμένης σύνδεσης. Η αποστολή τεχνικού για την αποκατάσταση βλάβης επιτόπια (on-site) γίνεται αφού διερευνηθεί και επιβεβαιωθεί από τον ΑΝΑΔΟΧΟ ότι η επιτόπια παρουσία Τεχνικού της είναι απαραίτητη και ότι, όλες οι προϋποθέσεις πληρούνται για την αποκατάσταση της βλάβης επιτόπια. Ο ΑΝΑΔΟΧΟΣ ειδοποιεί το ΝΟΣΟΚΟΜΕΙΟ για την επίσκεψη. Ενδεικτικά, οι προϋποθέσεις αυτές αφορούν : Επαρκής διερεύνηση προβλήματος από ομάδα της κατασκευής των εφαρμογών λογισμικού, έλεγχος ποιότητας των νέων υλικών-λογισμικών, παρουσία του αρμοδίου προσωπικού του ΝΟΣΟΚΟΜΕΙΟΥ (Τμήμα Πληροφορικής κλπ).

Δεύτερο (Β') επίπεδο υποστήριξης: Επιτόπια παρέμβαση.

Όταν τα αναφερόμενα ζητήματα τεκμηριώνονται ως προβλήματα του λογισμικού εφαρμογών (bugs) και δεν μπορούν να επιλυθούν απευθείας και κατά μόνιμο τρόπο από το πρώτο επίπεδο παρέμβασης, θα προωθούνται σε εξειδικευμένο προσωπικό του ΑΝΑΔΟΧΟΥ οι οποίοι θα δίνουν την απαιτούμενη λύση επιτόπου.

- Η αποστολή τεχνικού για την αποκατάσταση βλάβης επιτόπια (on-site) γίνεται αφού διερευνηθεί και επιβεβαιωθεί από τον ΑΝΑΔΟΧΟ ότι όλες οι προϋποθέσεις πληρούνται για την αποκατάσταση της βλάβης επιτόπια. Ο ΑΝΑΔΟΧΟΣ ειδοποιεί το ΝΟΣΟΚΟΜΕΙΟ για την επίσκεψη.

- Ενδεικτικά, οι προϋποθέσεις αυτές αφορούν:
 - ο Επαρκής διερεύνηση προβλήματος από ομάδα της κατασκευής των εφαρμογών λογισμικού, έλεγχος ποιότητας των νέων υλικών-λογισμικών, παρουσία του αρμοδίου προσωπικού του ΝΟΣΟΚΟΜΕΙΟΥ (τμήμα Πληροφορικής, τμήμα Εργαστηρίων, κλπ).

Κατά τη διάρκεια της επίσκεψης και μετά την αποκατάσταση της βλάβης, το προσωπικό συμπληρώνει Δελτίο Τεχνικής Υποστήριξης που αναφέρει τη βλάβη όπως αυτή αναφέρθηκε αρχικά, τη λύση που δόθηκε, ενώ παράλληλα καταγράφει τα στοιχεία του ΝΟΣΟΚΟΜΕΙΟΥ, την ημερομηνία άφιξης του και το χρόνο αναχώρησής του. Το έγγραφο, αφού συμπληρωθεί, υπογράφεται από τον υπεύθυνο του Τμήματος Πληροφορικής και κάθε πλευρά (ΕΡΓΟΔΟΤΗΣ και ΑΝΑΔΟΧΟΣ) κρατά από ένα υπογεγραμμένο αντίγραφο, βάσει της διαδικασίας διασφάλισης ποιότητας των παρεχόμενων υπηρεσιών, που τηρεί ο ΑΝΑΔΟΧΟΣ σύμφωνα με το πρότυπο BS EN ISO 9001:2015.

Εκπαίδευση

Ο ΑΝΑΔΟΧΟΣ έχει την υποχρέωση να διοργανώνει προγράμματα εκπαίδευσης και ενημέρωσης στα στελέχη που θα υποδειχθούν από το ΝΟΣΟΚΟΜΕΙΟ, με σκοπό την αποδοτική χρήση των εφαρμογών του ΟΠΣ. Τα προγράμματα αυτά έχουν σαν στόχο να αποκτήσουν οι χρήστες τις απαραίτητες γνώσεις και ικανότητες, ώστε να είναι σε θέση να λαμβάνουν τις αποφάσεις εκείνες που θα εξασφαλίσουν τη σωστή και συνεχή λειτουργία του ΟΠΣ τόσο σε τεχνικό όσο και σε λειτουργικό επίπεδο, καθώς και για τη βελτίωση των διεργασιών του ΝΟΣΟΚΟΜΕΙΟΥ.

Η εκπαίδευση θα πραγματοποιείται Τηλεφωνικά / Τηλεματικά ή όταν απαιτείται και με επιτόπια επίσκεψη Εξειδικευμένου Τεχνικού **οσάκις απαιτηθούν**.

Η Εκπαίδευση του προσωπικού επικεντρώνεται στα παρακάτω σημεία:

- Εκπαιδευτικά σεμινάρια στο Αμφιθέατρο του ΝΟΣΟΚΟΜΕΙΟΥ σε Διοικητικό/ Ιατρικό/ Νοσηλευτικό προσωπικό για την χρήση των εφαρμογών του ΟΠΣ που ήδη λειτουργούν, οσάκις απαιτηθούν.
- Εκπαιδευτικά σεμινάρια επί όλων των αλλαγών - βελτιώσεων των εφαρμογών του ΟΠΣ, εφόσον απαιτείται, δωρεάν, είτε στην έδρα του ΝΟΣΟΚΟΜΕΙΟΥ είτε Τηλεφωνικά / Τηλεματικά, μέσω απομακρυσμένης σύνδεσης (με χρήση ειδικού λογισμικού πχ. Teamviewer™, VPN), σε εργάσιμες μέρες με την παράλληλη αποστολή της απαραίτητης τεκμηρίωσης/ εγχειριδίων χρήσης.

Συμβουλευτική Υποστήριξη

Ο ΑΝΑΔΟΧΟΣ πρέπει να παρέχει, κατόπιν προσκλήσεως, την τεχνική του άποψη και να συμμετέχει με εκπρόσωπο του στη διαδικασία λήψης αποφάσεων που αφορούν αναβάθμιση ή τροποποίηση των υποσυστημάτων, εφαρμογών του ΟΠΣ, καθώς και του εξοπλισμού του ΝΟΣΟΚΟΜΕΙΟΥ.

2.2 ΥΠΗΡΕΣΙΕΣ ΓΙΑ ΤΙΣ ΥΠΟΔΟΜΕΣ ΤΗΣ ΠΛΗΡΟΦΟΡΙΚΗΣ

Αντίγραφα ασφαλείας (Backup)

Ο ΑΝΑΔΟΧΟΣ οφείλει να τηρεί παραμετροποιημένο αυτόματο Σύστημα λήψης Αντιγράφων Ασφαλείας (Backup), το οποίο θα αντλεί και θα αποθηκεύει Αντίγραφα ασφαλείας (Backup) της Βάσης Δεδομένων, όπου είναι εγκατεστημένο το ΟΠΣ, καθώς και να εκπαιδεύσει τους υπαλλήλους του Τμήματος Πληροφορικής για την παρακολούθηση της ορθής λήψης των αντιγράφων ασφαλείας.

Σε τακτά χρονικά διαστήματα ο ΑΝΑΔΟΧΟΣ είναι υποχρεωμένος και ο ίδιος να ελέγχει την ορθότητα των αντιγράφων ασφαλείας του ΝΟΣΟΚΟΜΕΙΟΥ τα οποία αυτόματα λαμβάνονται.

Επαναφορά (Restore) – Ανάκτηση Δεδομένων

Ο ΑΝΑΔΟΧΟΣ υποχρεούται να εκτελεί σενάριο επαναφοράς του ΟΠΣ και να ελέγχει την σωστή λειτουργία του, τουλάχιστον μια φορά ετησίως. Επίσης, είναι υποχρεωμένος να ορίσει τους χρόνους και τις προϋποθέσεις για την επαναφορά του συστήματος.

Ο ΕΡΓΟΔΟΤΗΣ υποχρεούται να εξασφαλίσει και να διαθέσει την απαραίτητη υλικοτεχνική υποδομή για την εκτέλεση των παραπάνω.

Ο ΑΝΑΔΟΧΟΣ υποχρεούται να εκτελέσει όλες τις απαραίτητες ενέργειες ανάκτησης των δεδομένων των εφαρμογών ή/και όλης της Βάσης Δεδομένων, εφόσον αυτό χρειαστεί σε περιπτώσεις μερικής ή ολικής βλάβης και με την προϋπόθεση της ορθής διατήρησης αντιγράφων ασφαλείας από το Τμήμα Πληροφορικής του ΝΟΣΟΚΟΜΕΙΟΥ.

Τεκμηρίωση

Ο ΑΝΑΔΟΧΟΣ καλείται να παραδώσει στο ΕΡΓΟΔΟΤΗ πλήρη τεκμηρίωση στην Ελληνική γλώσσα, σε ηλεκτρονική μορφή, που θα αποτελείται από τα εξής:

- Εγχειρίδια χρήστη (user manuals) τα οποία θα περιγράφουν αναλυτικά τις λειτουργικότητες των εφαρμογών του ΟΠΣ, την πλοήγηση του χρήστη, το γραφικό περιβάλλον κλπ.
- Οδηγίες για την ασφάλεια του συστήματος (ρόλοι χρηστών, διαχείριση κωδικών, δικαιώματα πρόσβασης κλπ).

Στη διάρκεια της εγγύησης καλής λειτουργίας και της περιόδου παραγωγικής λειτουργίας θα διατίθενται αντίτυπα όλων των μεταβολών ή τροποποιήσεων ή επανεκδόσεων των εγχειριδίων χωρίς πρόσθετο κόστος.

2.3 ΥΠΗΡΕΣΙΕΣ ΠΟΙΟΤΗΤΑΣ

Αναφορές & Δείκτες

Σε ότι αφορά τις προβλεπόμενες αναφορές του Συμβολαίου, ο Ανάδοχος θα εκδίδει μηνιαία αναφορά, στην οποία θα αποτυπώνεται η κατάσταση του φορέα και η καταγραφή των αιτημάτων του.

Πιο συγκεκριμένα ο ΑΝΑΔΟΧΟΣ θα παρέχει μηνιαίες αναφορές σχετικά με:

- Τον αριθμό των κλήσεων ή αιτημάτων του ΝΟΣΟΚΟΜΕΙΟΥ που εξυπηρετήθηκαν.
- Την πορεία εξέλιξης των αιτημάτων, καθώς και την κατηγοριοποίησή τους.
- Τις επιτόπιες επισκέψεις, εφόσον υπάρχουν.
- Τις αναβαθμίσεις ανά υποσύστημα, εφόσον υπάρχουν.
- Τον αριθμό και την ειδικότητα του προσωπικού του ΑΝΑΔΟΧΟΥ που απασχολήθηκε για τη διεκπεραίωση των ως άνω υπηρεσιών.

Όροι & Χρόνοι Απόκρισης

ΑΠΟΚΡΙΣΗ

- Το **80%** των αιτημάτων (tickets, τηλεφωνικών κλήσεων, fax, email), θα απαντώνται από τον ΑΝΑΔΟΧΟ το αργότερο σε **4 ώρες** εντός Κανονικών Ωρών Κάλυψης (εφεξής αναφερόμενο ως Κ.Ω.Κ.)
- Το **100%** των αιτημάτων (tickets, τηλεφωνικών κλήσεων, fax, email), θα απαντώνται από τον ΑΝΑΔΟΧΟ το αργότερο σε **8 ώρες** εντός Κ.Ω.Κ.

ΔΙΕΥΘΕΤΗΣΗ ΣΦΑΛΜΑΤΩΝ – ΠΡΟΒΛΗΜΑΤΩΝ

- Το **100%** των αιτημάτων (tickets, τηλεφωνικών κλήσεων, fax, email), που αφορούν σφάλματα εφαρμογών (bugs) και προβλήματα με ευθύνη ΑΝΑΔΟΧΟΥ (στην κατηγορία του Επείγοντος) θα διευθετούνται από τον ΑΝΑΔΟΧΟ **άμεσα** (με την άμεση ανάθεση και απόκριση στελεχών του ΑΝΑΔΟΧΟΥ - **το αργότερο σε μια (1) ώρα** - και τη συνεργασία των αρμόδιων στελεχών του ΝΟΣΟΚΟΜΕΙΟΥ), έως την οριστική επίλυση.
- Το **100%** των αιτημάτων (tickets, τηλεφωνικών κλήσεων, fax, email), που αφορούν σφάλματα εφαρμογών (bugs) και προβλήματα με ευθύνη ΑΝΑΔΟΧΟΥ (στην κατηγορία της Υψηλής Σοβαρότητας) θα διευθετούνται από τον ΑΝΑΔΟΧΟ το αργότερο σε **είκοσι τέσσερις (24) ώρες** εντός Κ.Ω.Κ.
- Το **100%** των αιτημάτων (tickets, τηλεφωνικών κλήσεων, fax, email), που αφορούν σφάλματα εφαρμογών (bugs) και προβλήματα με ευθύνη ΑΝΑΔΟΧΟΥ (στην κατηγορία της Μέτριας Σοβαρότητας) θα διευθετούνται από τον ΑΝΑΔΟΧΟ το αργότερο σε **μία (1) εβδομάδα** εντός Κ.Ω.Κ.
- Το **100%** των αιτημάτων (tickets, τηλεφωνικών κλήσεων, fax, email), που αφορούν σφάλματα εφαρμογών (bugs) και προβλήματα με ευθύνη ΑΝΑΔΟΧΟΥ (στην κατηγορία της Χαμηλής Σοβαρότητας) θα διευθετούνται από τον ΑΝΑΔΟΧΟ το αργότερο σε **ένα (1) μήνα** εντός Κ.Ω.Κ.

ΕΠΙΠΕΔΑ ΣΟΒΑΡΟΤΗΤΑΣ ΠΡΟΒΛΗΜΑΤΩΝ (Ευθύνη ΑΝΑΔΟΧΟΥ):

Επείγον: Απαιτείται άμεση επέμβαση. Αφορά προβλήματα που παρουσιάζονται και δεν επιτρέπουν την λειτουργία μέρους ή/και του συνόλου του ΠΡΟΪΟΝΤΟΣ ή/και δεν επιτρέπουν την εισαγωγή και διακίνηση των ασθενών στο σύνολο των υπηρεσιών υγείας και θα καθοριστούν από το ΝΟΣΟΚΟΜΕΙΟ σε συνεργασία με τον ΑΝΑΔΟΧΟ.

Υψηλή: Απαιτείται ταχεία επέμβαση. Αφορά προβλήματα που παρουσιάζονται σε κρίσιμες υπηρεσίες λειτουργίας του ΠΡΟΪΟΝΤΟΣ, χρονικά ευαίσθητες που θα καθοριστούν από το ΝΟΣΟΚΟΜΕΙΟ σε συνεργασία με τον ΑΝΑΔΟΧΟ.

Μέτρια: Απαιτείται επέμβαση. Αφορά προβλήματα που παρουσιάζονται σε μη κρίσιμες υπηρεσίες λειτουργίας του ΠΡΟΪΟΝΤΟΣ, όχι χρονικά ευαίσθητες που θα καθοριστούν από το ΝΟΣΟΚΟΜΕΙΟ σε συνεργασία με τον ΑΝΑΔΟΧΟ.

Χαμηλή: Δίχως σημαντικό αντίκτυπο. Αφορά προβλήματα που παρουσιάζονται σε μεμονωμένες υπηρεσίες λειτουργίας του ΠΡΟΪΟΝΤΟΣ, δίχως αντίκτυπο στην ομαλή και αδιάλειπτη λειτουργία του ΝΟΣΟΚΟΜΕΙΟΥ.

Στο χρόνο εκτός λειτουργίας (downtime) δεν λαμβάνεται υπ' όψιν η προβλεπόμενη απόκριση του ΑΝΑΔΟΧΟΥ, π.χ. οι διακοπές λόγω προληπτικής συντήρησης, ούτε οι απαιτούμενες διακοπές για αναβάθμιση του εξοπλισμού ή του λογισμικού, που δεν είναι αναγκαία για την επίλυση λειτουργικού προβλήματος. Οι εξαιρέσεις για την προσυμφωνημένη διαθεσιμότητα των παρεχόμενων υπηρεσιών συμπεριλαμβάνουν τα κάτωθι:

- Προκαθορισμένη συντήρηση για την οποία το ΝΟΣΟΚΟΜΕΙΟ ειδοποιείται σύμφωνα με τα προβλεπόμενα στις διαδικασίες συντήρησης.
- Διακοπή ή βλάβη που προκλήθηκε από μη εξουσιοδοτημένη χρήση των εξυπηρετητών από το προσωπικό του ΝΟΣΟΚΟΜΕΙΟΥ.
- Πρόβλημα που δεν οφείλεται τεκμηριωμένα σε σφάλμα λογισμικού εφαρμογών (bug).

Σε περίπτωση που ζητηθεί από το ΝΟΣΟΚΟΜΕΙΟ, εξαιτίας έκτακτου, σημαντικού και επείγοντος περιστατικού, το οποίο ξεκάθαρα αποτελεί βλάβη του ΟΠΣ του ΝΟΣΟΚΟΜΕΙΟΥ, είτε έκτακτη υποστήριξη για παροχή υπηρεσιών από στελέχη του ΑΝΑΔΟΧΟΥ, τις καθημερινές πέραν των Κ.Ω.Κ. ή σε Σαββατοκύριακο ή αργία, ο

ΑΝΑΔΟΧΟΣ θα καταβάλει κάθε δυνατή προσπάθεια προκειμένου να ανταποκριθεί αλλά και να επιλυθεί η εκάστοτε βλάβη.

Ο ΑΝΑΔΟΧΟΣ είναι υποχρεωμένος να διαθέσει τα δεδομένα που διαχειρίζεται το οποιοδήποτε υποσύστημα του ΠΡΟΪΟΝΤΟΣ στο ΝΟΣΟΚΟΜΕΙΟ, όποτε προκύψει ανάγκη και να αποδώσει στο ΕΡΓΟΔΟΤΗ τα στοιχεία που θα του ζητηθούν σε ηλεκτρονική μορφή, όπως ακριβώς είναι αποθηκευμένα, με βάση τη διάρθρωση του σχήματος της Βάσης Δεδομένων. Σε περίπτωση που ο ΕΡΓΟΔΟΤΗΣ επιθυμεί οποιοδήποτε είδους επεξεργασία για την παροχή των δεδομένων σε άλλη μορφή, θα υποβληθεί σχετική προσφορά από τον ΑΝΑΔΟΧΟ, με βάση τις απαιτούμενες ανθρωποποιημένες εργασίας.

2.4 ΕΠΙΠΡΟΣΘΕΤΕΣ ΠΑΡΕΧΟΜΕΝΕΣ ΥΠΗΡΕΣΙΕΣ

1. Εξειδικευμένη Μηχανογραφική Υποστήριξη.

- Παροχή εξειδικευμένου προσωπικού (1 άτομο) προς διάθεση στο Τμήμα Πληροφορικής για παροχή υπηρεσιών επιτόπιας εκπαίδευσης/μηχανογραφικής υποστήριξης, εν ώρα εργασίας (on the job training), σε ώρες και ημέρες λειτουργίας του ΝΟΣΟΚΟΜΕΙΟΥ και αντικατάστασή του στις ημέρες των επίσημων αδειών του από άλλο εξειδικευμένο άτομο. Οι στόχοι των παρεχόμενων υπηρεσιών διακρίνονται στους ακόλουθους :
 - Διάχυση της τεχνογνωσίας, στο προσωπικό του Νοσοκομείου, αναφορικά με τις νέες και τροποποιημένες λειτουργίες του ΟΠΣ.
 - Ανάπτυξη των κατάλληλων δεξιοτήτων στο σύνολο των χρηστών του ΟΠΣ, ώστε να υποστηριχθεί η διαδικασία της πλήρους ένταξης σε παραγωγική λειτουργία.
 - Εκπαίδευση και προσαρμογή των χρηστών στις νέες ή και τροποποιημένες λειτουργίες του ΟΠΣ, οι οποίες θα προκύψουν από την υλοποίηση των νέων απαιτήσεων του.
- Ενεργοποίηση των εφαρμογών του ΟΠΣ οι οποίες δεν έχουν ενεργοποιηθεί μέχρι και σήμερα, όταν απαιτηθεί από το ΝΟΣΟΚΟΜΕΙΟ.
- **Παροχή Υπηρεσιών Τεχνικής Υποστήριξης και Απόκριση μηχανικού ετοιμότητας (stand-by) τις μέρες/ ώρες/ επίσημες αργίες που το ΝΟΣΟΚΟΜΕΙΟ Εφημερεύει**, είτε Τηλεφωνικής / Τηλεματικής / Απομακρυσμένης, είτε ακόμη και επιτόπιας, για την αντιμετώπιση μερικής ή ολικής πτώσης των εφαρμογών του ΟΠΣ. Η συγκεκριμένη υπηρεσία αφορά τις περιπτώσεις κατά τις οποίες αποδεδειγμένα ευθύνονται οι εφαρμογές του ΟΠΣ και όχι πιθανές αστοχίες υλικού (π.χ. Η/Υ, Αναλυτές) ή μη ορθή χρήση των εφαρμογών από τα στελέχη του ΝΟΣΟΚΟΜΕΙΟΥ.
- Διόρθωση των χειριστικών λαθών που έχουν καταχωρηθεί στις εφαρμογές του ΟΠΣ, εφόσον αυτό είναι τεχνικά εφικτό.
- Εγκατάσταση αλλά και επανεγκατάσταση των εφαρμογών και των λογισμικών διασύνδεσης των εφαρμογών με συσκευές τρίτων εταιριών που λειτουργούν στο ΝΟΣΟΚΟΜΕΙΟ, όπως π.χ. Αναλυτές στα Εργαστηριακά Τμήματα του ΝΟΣΟΚΟΜΕΙΟΥ, όπου και όταν απαιτείται λόγω κακής χρήσης ή βλάβης και αντικατάστασης του Σταθμού Εργασίας (Η/Υ) του ΝΟΣΟΚΟΜΕΙΟΥ μέσω του οποίου υλοποιείται η διασύνδεση.
- Εγκατάσταση λογισμικού διασύνδεσης νέων Αναλυτών που αντικαθιστούν αναλυτές που ήδη λειτουργούν στο ΝΟΣΟΚΟΜΕΙΟ και αντικαθίστανται από τις κατασκευάστριες εταιρίες λόγω παλαιότητας και χωρίς επιπρόσθετη δαπάνη για το ΝΟΣΟΚΟΜΕΙΟ και κατόπιν συνεννόησης με τις κατασκευάστριες εταιρίες των Αναλυτών.

2. Υποστήριξη τεχνολογιών του ΟΠΣ ΑΣΚΛΗΠΙΟΣΤΜ.

- Βελτιώσεις λειτουργικότητας των εφαρμογών του ΟΠΣ (της σουίτας ΑΣΚΛΗΠΙΟΣΤΜ), βάσει υποδείξεων των χρηστών, με πιθανές διορθώσεις κώδικα και εισαγωγή νέων παραμέτρων (δεν συμπεριλαμβάνονται λειτουργικότητες για τις οποίες απαιτούνται μεγάλες τροποποιήσεις ή προσθήκες στις εφαρμογές).
- Δημιουργία εκτυπωτικών καταστάσεων σύμφωνα με τις απαιτήσεις του ΝΟΣΟΚΟΜΕΙΟΥ (δεν συμπεριλαμβάνονται εκτυπώσεις για τις οποίες απαιτούνται μεγάλες τροποποιήσεις ή προσθήκες στις εφαρμογές).
- Συνεργασία και συμβουλευτική υποστήριξη του τμήματος πληροφορικής σε θέματα δικτύου & υποδομών.
- Ενσωμάτωση των κωδικοποιήσεων των υποσυστημάτων, βάσει τυχών νέων αλλαγών, που οφείλει να υιοθετήσει το ΝΟΣΟΚΟΜΕΙΟ.
- Απεγκατάσταση των εφαρμογών του ΟΠΣ από μια θέση εργασίας και επανεγκατάστασή τους σε άλλη, με τις απαραίτητες δικτυακές ρυθμίσεις.
- Παροχή δεδομένων ή στοιχείων στο ΝΟΣΟΚΟΜΕΙΟ που μπορούν να εξαχθούν από τις εφαρμογές αλλά χρειάζονται εξειδικευμένες τεχνικές γνώσεις, π.χ. εξαγωγή δεδομένων απευθείας από τη Βάση Δεδομένων.
- Υποβοήθηση των χρηστών για την έγκαιρη και έγκυρη αποστολή στοιχείων του ΝΟΣΟΚΟΜΕΙΟΥ στο Υπουργείο καθώς και παραγωγή των ζητούμενων στοιχείων από το ΟΠΣ.
- Εισαγωγή δελτίου τιμών φαρμάκων, κατόπιν αιτήματος του ΝΟΣΟΚΟΜΕΙΟΥ.

3. Εκπαίδευση στις εφαρμογές του ΟΠΣ ΑΣΚΛΗΠΙΟΣΤΜ.

- Εκπαιδευτικά σεμινάρια, εάν αυτό απαιτείται, στο αμφιθέατρο του ΝΟΣΟΚΟΜΕΙΟΥ σε Διοικητικό/Ιατρικό/Νοσηλευτικό προσωπικό για την χρήση των εφαρμογών του ΟΠΣ ΑΣΚΛΗΠΙΟΣΤΜ.
- Εκπαίδευση των νέων χρηστών και επανεκπαίδευση παλαιών στις λειτουργικότητες των εφαρμογών του ΟΠΣ ΑΣΚΛΗΠΙΟΣΤΜ, στα πλαίσια της εξειδικευμένης επιτόπιας υποστήριξης.
- Εκπαίδευση του Τμήματος Πληροφορικής σε λειτουργίες και διαδικασίες διαχείρισης συστημάτων - εφαρμογών του ΟΠΣ που είναι εγκατεστημένες στο ΝΟΣΟΚΟΜΕΙΟ, στα πλαίσια της εξειδικευμένης επιτόπιας υποστήριξης.

4. Διοικητικής Ενημέρωσης.

- Ενημέρωση για την πορεία των εφαρμογών, χρονοδιάγραμμα επίλυσης εκκρεμοτήτων, διαχείριση στοιχείων που χρήζουν επεξεργασία πριν την αποστολή τους σε τρίτο φορέα.

ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ 2.**ΕΓΚΑΤΕΣΤΗΜΕΝΟ ΟΛΟΚΛΗΡΩΜΕΝΟ ΠΛΗΡΟΦΟΡΙΑΚΟ ΣΥΣΤΗΜΑ «ΑΣΚΛΗΠΙΟΣΤΜ»**

1. ΑΣΚΛΗΠΙΟΣΤΜ FINANCE Ολοκληρωμένο Πληροφοριακό Σύστημα Οικονομικών Υπηρεσιών	ΕΓΚΑΤΑΣΤΑΣΗ - ΛΕΙΤΟΥΡΓΙΑ
1. ΛΟΓΙΣΤΗΡΙΟ - Δημόσιο Λογιστικό - Γενική Λογιστική - Αναλυτική Λογιστική	✓
2. ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΕΙΣ – ΑΠΟΘΗΚΕΣ - Υλικού (Αναλωσίμων και Παγίων) - Τροφίμων - Αντιδραστηρίων - Ιματισμού - Εργασιών - Ανταλλακτικών Εξωτερικών Εργασιών Wharehouse Management System - ΑΥΤΟΜΑΤΟΠΟΙΗΜΕΝΗ ΔΙΑΔΙΚΑΣΙΑ ΧΟΡΗΓΗΣΗΣ ΥΛΙΚΩΝ ΜΕ BARCODE - ΤΗΡΗΣΗ ΤΟΠΙΚΩΝ ΑΠΟΘΗΚΩΝ ΝΟΣΗΛΕΥΤΙΚΩΝ ΣΤΑΘΜΩΝ - ΑΥΤΟΜΑΤΟΠΟΙΗΜΕΝΗ ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗ ΥΛΙΚΩΝ ΧΕΙΡΟΥΡΓΕΙΟΥ	✓
3. ΠΡΟΜΗΘΕΙΕΣ – ΣΥΜΒΑΣΕΙΣ – ΔΙΑΓΩΝΙΣΜΟΙ	✓
2. ΑΣΚΛΗΠΙΟΣΤΜ HR Ολοκληρωμένο Πληροφοριακό Σύστημα Προσωπικού - Μισθοδοσίας	✓
1. ΓΡΑΦΕΙΟ ΠΡΟΣΩΠΙΚΟΥ - Νέο Μισθολόγιο, Βαθμολόγιο - Αποκεντρωμένη Λειτουργία Εφημεριών, Βαρδιών	✓
2. ΜΙΣΘΟΔΟΣΙΑ	✓
3. ΑΣΚΛΗΠΙΟΣΤΜ PATIENT Ολοκληρωμένο Πληροφοριακό Σύστημα Διαχείρισης Ασθενών	✓
1. ΓΡΑΦΕΙΟ ΚΙΝΗΣΗΣ - ΛΟΓΙΣΤΗΡΙΟ ΑΣΘΕΝΩΝ	✓
2. ΓΡΑΜΜΑΤΕΙΑ ΕΞ. ΑΣΘΕΝΩΝ - ΤΕΠ - ΡΑΝΤΕΒΟΥ	✓
3. ΕΞΩΤΕΡΙΚΑ ΙΑΤΡΕΙΑ	✓
4. ΟΛΟΗΜΕΡΑ ΙΑΤΡΕΙΑ	✓
5. ΛΙΣΤΑ ΧΕΙΡΟΥΡΓΕΙΟΥ	✓
4. ΑΣΚΛΗΠΙΟΣΤΜ PHARMACY Πληροφοριακό Σύστημα Φαρμακείου - Γενικό Συνταγολόγιο - Ατομικό συνταγολόγιο - Κύκλωμα ατομικής χορήγησης με δραστική ουσία	✓
5. ΑΣΚΛΗΠΙΟΣΤΜ CARE	✓

Ολοκληρωμένο Πληροφοριακό Σύστημα Νοσηλείας Ασθενών	
1. ΝΟΣΗΛΕΥΤΙΚΕΣ ΠΡΑΞΕΙΣ	✓
2. ΙΑΤΡΙΚΕΣ ΠΡΑΞΕΙΣ	✓
3. ΙΑΤΡΙΚΟΣ ΦΑΚΕΛΟΣ - ΔΙΑΓΝΩΣΕΙΣ - ΠΟΡΙΣΜΑΤΑ	✓
6. ΑΣΚΛΗΠΙΟΣΤΗ ΔΙΕΤ Πληροφοριακό Σύστημα Διαιτολογίου - Διασύνδεση με Ιατρικό Φάκελο – Αποθήκη Τροφίμων - Ηλεκτρονική παραγγελία Διαιτολογίου Ασθενών – Χορήγηση ανά Τμήμα	✓
7. ΑΣΚΛΗΠΙΟΣΤΗ LAB Πληροφοριακό Σύστημα Εργαστηρίων - Διαχείριση ρουτίνας εργαστηρίου - Πρωτόκολλα εργασίας/worklists - Καταχώρηση αποτελεσμάτων - Εκτύπωση αναφορών/στατιστικών - Εργαστηριακός φάκελος ασθενή - Διαχείριση εξωτερικών εργαστηρίων - Διαχείριση Barcode - Quality control	✓
Λειτουργία του LIS/RIS στα Εργαστήρια	✓
1. ΑΚΤΙΝΟΔΙΑΓΝΩΣΤΙΚΟ -ΑΚΤΙΝΟΓΡΑΦΙΕΣ	✓
2. ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗ ΑΣΘΕΝΩΝ ΥΠΕΡΗΧΟΤΟΜΟΓΡΑΦΟΥ	✓
3. ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗ ΑΣΘΕΝΩΝ ΑΞΟΝΙΚΟΥ ΤΟΜΟΓΡΑΦΟΥ	✓
4. ΜΑΣΤΟΓΡΑΦΙΕΣ	✓
5. ΜΙΚΡΟΒΙΟΛΟΓΙΚΟ ΕΡΓΑΣΤΗΡΙΟ	✓
6. ΒΙΟΧΗΜΙΚΟ ΕΡΓΑΣΤΗΡΙΟ	✓
7. ΑΙΜΑΤΟΛΟΓΙΚΟ ΕΡΓΑΣΤΗΡΙΟ	✓
8. ΚΥΤΤΑΡΟΛΟΓΙΚΟ ΕΡΓΑΣΤΗΡΙΟ	✓
9. ΠΑΘΟΛΟΓΟΑΝΑΤΟΜΙΚΟ ΕΡΓΑΣΤΗΡΙΟ	✓
10. ΕΦΑΡΜΟΓΗ ΑΝΤΙΣΤΟΙΧΙΣΗΣ - ΚΕΟΚΕΕ	✓
Λογισμικό Διασύνδεσης Αναλυτών και Διασυνδεδεμένοι Αναλυτές Εργαστηρίων Βιοχημικό - Μικροβιολογικό • Siemens Architect • Siemens Architect • Siemens BNii • Dimension • Dimension • Elecsys 2010 • Clinitec Advantus • Microscan Outoscan4 Αιματολογικό • Siemens BCSXP • Siemens BCSXP • Sysmex XN-1000 • Sysmex XN-1000	✓

8. ΑΣΚΛΗΠΙΟΣ™ FM Πληροφοριακό Σύστημα Τεχνικής Υπηρεσίας – Βιοϊατρικής Τεχνολογίας	✓
9. ΑΣΚΛΗΠΙΟΣ™ DP Πληροφοριακό Σύστημα Πρωτοκόλλου - Πρωτοκόλληση Εγγράφων - Ηλεκτρονική Διακίνηση Εισερχόμενης Αλληλογραφίας προς όλα τα Τμήματα	✓
10. ΑΣΚΛΗΠΙΟΣ™ SOA-HL7 Ομάδα Εφαρμογών Διαλειτουργικότητας – Ανοιχτών Προτύπων	✓
- Web Service Infrastructure (REST, SOAP, WSDL, RAML) - Υποσύστημα διασύνδεσης και ανταλλαγής μηνυμάτων βάσει προτύπου HL7 (v2. #) - Υποδομή IHE-CDA-HL7v3 3rd party Web Service Middleware-Gateway (Υποδομή ανάπτυξης διεπαφών-διασυνδέσεων με υπηρεσίες εκτός φορέα)	ΔΙΑΣΥΝΔΕΣΗ
- Ηλεκτρονική Αναγγελία κλειστής περίθαλψης	ΕΟΠΥΥ
- e-ΔΑΠΥ ανοιχτής περίθαλψης	ΕΟΠΥΥ
- Υπηρεσία Amka2Data	ΗΔΙΚΑ
- Υπηρεσία ΑΤΛΑΣ	ΗΔΙΚΑ
11. ΛΟΓΙΣΜΙΚΟ ΔΙΑΣΥΝΔΕΣΗΣ ΑΣΚΛΗΠΙΟΣ™ ΜΕ ΤΟ ΕΡΓΟ E-GOV NOW - Συντήρηση του λογισμικού μεταφοράς δεδομένων (5 Datasets) από το Πληροφοριακό Σύστημα του Νοσοκομείου στον Κόμβο συλλογής και επεξεργασίας του Έργου «Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση Τώρα (e-Gov Now)» με κωδικό ΟΠΣ 376307, του Υπουργείου Υγείας	✓

Κλινικές οι οποίες είναι διασυνδεδεμένες με το υφιστάμενο Ολοκληρωμένο Πληροφοριακό Σύστημα

- ΠΑΘΟΛΟΓΙΚΗ
 - ΧΕΙΡΟΥΡΓΙΚΗ
 - ΚΑΡΔΙΟΛΟΓΙΚΗ
 - ΟΥΡΟΛΟΓΙΚΗ
 - ΑΓΓΕΙΟΧΕΙΡΟΥΡΓΙΚΗ
 - ΟΦΘΑΛΜΟΛΟΓΙΚΗ
 - ΜΟΝΑΔΑ ΑΝΑΠΝΕΥΣΤΙΚΗΣ ΑΝΕΠΑΡΚΕΙΑΣ
- ΜΟΝΑΔΑ ΕΜΦΡΑΓΜΑΤΩΝ
 - ΩΡΛ
 - ΧΕΙΡΟΥΡΓΕΙΟ-ΑΝΑΙΣΘΗΣΙΟΛΟΓΙΚΟ
 - ΑΙΜΟΔΥΝΑΜΙΚΟ

ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ 3.

ΤΙΜΟΚΑΤΑΛΟΓΟΣ ΠΑΡΟΧΗΣ ΕΞΩΣΥΜΒΑΤΙΚΩΝ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ

Ισχύει για κάθε επιτόπια επίσκεψη ή/και τηλεματική σύνδεση, καθώς και για σχετικές εργασίες προετοιμασίας του ΑΝΑΔΟΧΟΥ - ανεξαρτήτως φυσικού χώρου - για όσες υπηρεσίες δεν καλύπτονται από την παρούσα.

Το ύψος των πρόσθετων αμοιβών θα προκύπτει από τον τιμοκατάλογο του ΑΝΑΔΟΧΟΥ, τον οποίο ο ΑΝΑΔΟΧΟΣ οφείλει να συνυποβάλει με την προσφορά του. Ο τιμοκατάλογος αυτός πρέπει να είναι σύμφωνος με τις τρέχουσες τιμές αγοράς, καθώς και με τις πιο πρόσφατες σχετικές προμήθειες που έχει πραγματοποιήσει το ΝΟΣΟΚΟΜΕΙΟ, οι οποίες προσδιορίζουν και το ανώτερο αποδεκτό κόστος.

ΚΑΤΗΓΟΡΙΕΣ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ	ΩΡΑ (€)
Υποστήριξη Υποδομών Basic (Τερματικοί Σταθμοί – Περιφερειακός εξοπλισμός)	
Τηλεματική Υποστήριξη Εφαρμογών (Λογισμικό εφαρμογών ΑΣΚΛΗΠΙΟΣ)	

Εκπαίδευση – Υποστήριξη Παραγωγικής Λειτουργίας (επιτόπια) (Λογισμικό εφαρμογών ΑΣΚΛΗΠΙΟΣ)	
Υποστήριξη Υποδομών Advanced (ΠΚΔ – Δίκτυο – Βάση Δεδομένων)	
Παραγωγή - Διαχείριση	
ΧΡΕΩΣΕΙΣ ΕΚΤΟΣ ΕΡΓΑΣΙΜΟΥ ΩΡΑΡΙΟΥ (09:00 – 17:00)	
Δευτέρα έως Παρασκευή	
Σάββατα – Κυριακές – Επίσημες Αργίες	

ΑΡΘΡΟ 3. ΤΜΗΜΑΤΑ, ΠΑΡΑΔΟΣΕΙΣ.

Η σύμβαση θα υλοποιηθεί όπως ορίζεται στην τεχνική προσφορά του Αναδόχου και σύμφωνα με τους όρους της διακήρυξης.

ΑΡΘΡΟ 4. ΠΑΡΑΛΑΒΗ ΤΟΥ ΑΝΤΙΚΕΙΜΕΝΟΥ ΤΗΣ ΣΥΜΒΑΣΗΣ.

1. Η παραλαβή των παρεχόμενων υπηρεσιών ή παραδοτέων γίνεται από επιτροπή παραλαβής που συγκροτείται, σύμφωνα με την [παράγραφο 3 του άρθρου 221](#).

2. Κατά τη διαδικασία παραλαβής διενεργείται ο απαιτούμενος έλεγχος, σύμφωνα με τα οριζόμενα στη σύμβαση, μπορεί δε να καλείται να παραστεί και ο ανάδοχος. Μετά την ολοκλήρωση της διαδικασίας, η επιτροπή παραλαβής:

α) είτε παραλαμβάνει τις σχετικές υπηρεσίες ή παραδοτέα, εφόσον καλύπτονται οι απαιτήσεις της σύμβασης χωρίς έγκριση ή απόφαση του αποφαινομένου οργάνου,

β) είτε εισηγείται για την παραλαβή με παρατηρήσεις ή την απόρριψη των παρεχομένων υπηρεσιών ή παραδοτέων, σύμφωνα με τις παραγράφους 3 και 4.

Τα ανωτέρω εφαρμόζονται και σε τμηματικές παραλαβές.

3. Αν η επιτροπή παραλαβής κρίνει ότι οι παρεχόμενες υπηρεσίες ή τα παραδοτέα δεν ανταποκρίνονται πλήρως στους όρους της σύμβασης, συντάσσεται πρωτόκολλο προσωρινής παραλαβής, που αναφέρει τις παρεκκλίσεις που διαπιστώθηκαν από τους όρους της σύμβασης και γνωμοδοτεί αν οι αναφερόμενες παρεκκλίσεις επηρεάζουν την καταλληλότητα των παρεχόμενων υπηρεσιών ή παραδοτέων και συνεπώς αν μπορούν οι τελευταίες να καλύψουν τις σχετικές ανάγκες.

4. Για την εφαρμογή της παραγράφου 3 ορίζονται τα ακόλουθα:

α) Στην περίπτωση που διαπιστωθεί ότι, δεν επηρεάζεται η καταλληλότητα, με αιτιολογημένη απόφαση του αρμόδιου αποφαινομένου οργάνου, μπορεί να εγκριθεί η παραλαβή των εν λόγω παρεχόμενων υπηρεσιών ή παραδοτέων, με έκπτωση επί της συμβατικής αξίας, η οποία θα πρέπει να είναι ανάλογη προς τις διαπιστωθείσες παρεκκλίσεις. Μετά την έκδοση της ως άνω απόφασης, η επιτροπή παραλαβής υποχρεούται να προβεί στην οριστική παραλαβή των παρεχόμενων υπηρεσιών ή παραδοτέων της σύμβασης και να συντάξει σχετικά πρωτόκολλο οριστικής παραλαβής, σύμφωνα με τα αναφερόμενα στην απόφαση.

β) Αν διαπιστωθεί ότι επηρεάζεται η καταλληλότητα, με αιτιολογημένη απόφαση του αρμόδιου αποφαινομένου οργάνου απορρίπτονται οι παρεχόμενες υπηρεσίες ή τα παραδοτέα, με την επιφύλαξη των οριζόμενων στο άρθρο 220.

5. Αν παρέλθει χρονικό διάστημα μεγαλύτερο των τριάντα (30) ημερών από την ημερομηνία υποβολής του παραδοτέου από τον οικονομικό φορέα και δεν έχει εκδοθεί πρωτόκολλο παραλαβής της παραγράφου 2 ή πρωτόκολλο με παρατηρήσεις της παραγράφου 3, θεωρείται ότι η παραλαβή έχει συντελεσθεί αυτοδίκαια.

6. Ανεξάρτητα από την, κατά τα ανωτέρω, αυτοδίκαιη παραλαβή και την πληρωμή του αναδόχου, πραγματοποιούνται οι προβλεπόμενοι από τη σύμβαση έλεγχοι από επιτροπή που συγκροτείται με απόφαση του αρμόδιου αποφαινομένου οργάνου, στην οποία δεν μπορεί να συμμετέχουν ο πρόεδρος και τα μέλη της επιτροπής της παραγράφου 1. Η παραπάνω επιτροπή παραλαβής προβαίνει σε όλες τις διαδικασίες παραλαβής που προβλέπονται από την σύμβαση και συντάσσει τα σχετικά πρωτόκολλα. Οι εγγυητικές επιστολές προκαταβολής και καλής εκτέλεσης δεν επιστρέφονται πριν την ολοκλήρωση όλων των προβλεπόμενων από τη σύμβαση ελέγχων και τη σύνταξη των σχετικών πρωτοκόλλων. Οποιαδήποτε ενέργεια που γίνει από την αρχική επιτροπή παραλαβής, δεν λαμβάνεται υπόψη.

ΑΡΘΡΟ 5. ΑΠΟΡΡΙΨΗ ΠΑΡΑΔΟΤΕΟΥ - ΑΝΤΙΚΑΤΑΣΤΑΣΗ

1. Σε περίπτωση οριστικής απόρριψης ολόκληρου ή μέρους των παρεχόμενων υπηρεσιών ή/και παραδοτέων, με έκπτωση επί της συμβατικής αξίας, με απόφαση του αρμόδιου αποφαινομένου οργάνου, ύστερα από γνωμοδότηση της επιτροπής παραλαβής, μπορεί να εγκρίνεται αντικατάσταση των υπηρεσιών ή/και παραδοτέων αυτών με άλλα, που να είναι, σύμφωνα με τους όρους της σύμβασης, μέσα σε τακτή προθεσμία που ορίζεται από την απόφαση αυτή. Αν η

αντικατάσταση γίνεται μετά τη λήξη της συνολικής διάρκειας της σύμβασης, η προθεσμία που ορίζεται για την αντικατάσταση δεν μπορεί να είναι μεγαλύτερη του 25% της συνολικής διάρκειας της σύμβασης, ο δε πάροχος των υπηρεσιών θεωρείται ως εκπρόθεσμος και υπόκειται σε ποινικές ρήτρες, σύμφωνα με το [άρθρο 218](#), λόγω εκπρόθεσμης παράδοσης.

2. Αν ο ανάδοχος δεν αντικαταστήσει τις υπηρεσίες ή/και τα παραδοτέα που απορρίφθηκαν μέσα στην προθεσμία που του τάχθηκε και εφόσον έχει λήξει η συνολική διάρκεια, κηρύσσεται έκπτωτος και υπόκειται στις προβλεπόμενες κυρώσεις.

ΑΡΘΡΟ 6. ΔΙΑΡΚΕΙΑ ΤΗΣ ΣΥΜΒΑΣΗΣ – ΧΡΟΝΟΣ ΠΑΡΑΔΟΣΗΣ

Η διάρκεια της παρούσας σύμβαση ορίζεται σε δώδεκα (12) μήνες από την ημερομηνία υπογραφής της.

Ημερομηνία έναρξης ορίζεται 01 / 08 / 2024 και λήξη η 31 / 07 / 2025.

Με αιτιολογημένη απόφαση της αναθέτουσας αρχής, ύστερα από εισήγηση της υπηρεσίας που διοικεί τη σύμβαση, η συνολική διάρκεια της σύμβασης μπορεί να παρατείνεται μέχρι το 50% αυτής, ύστερα από σχετικό αίτημα του αναδόχου που υποβάλλεται πριν από τη λήξη της διάρκειάς της, σε αντικειμενικά δικαιολογημένες περιπτώσεις που δεν οφείλονται σε υπαιτιότητα του αναδόχου. Αν λήξει η συνολική διάρκεια της σύμβασης, χωρίς να υποβληθεί εγκαίρως αίτημα παράτασης ή, αν λήξει η παραταθείσα, κατά τα ανωτέρω, διάρκεια, χωρίς να υποβληθούν στην αναθέτουσα αρχή τα παραδοτέα της σύμβασης, ο ανάδοχος κηρύσσεται έκπτωτος.

ΑΡΘΡΟ 7. ΠΟΙΝΙΚΕΣ ΡΗΤΡΕΣ – ΕΚΠΤΩΣΕΙΣ ΜΕΧΡΙ ΤΗΝ ΠΑΡΑΛΑΒΗ ΤΟΥ ΕΡΓΟΥ

Σε περίπτωση που οι υπηρεσίες παρασχεθούν από υπαιτιότητα του Αναδόχου μετά τη λήξη του συμβατικού χρόνου, όπως διαμορφώθηκε με τυχόν μετάθεση και μέχρι λήξης του χρόνου της παράτασης που χορηγήθηκε, επιβάλλονται οι κυρώσεις του Ν. 4412/2016, άρθρο 207.

ΑΡΘΡΟ 8. ΑΜΟΙΒΗ – ΤΡΟΠΟΣ ΠΛΗΡΩΜΗΣ

Η αμοιβή που θα καταβληθεί από την Αναθέτουσα Αρχή στον Ανάδοχο ανέρχεται στο ποσό των **εκατόν τριάντα μία χιλιάδων ευρώ και λεπτών (131.000,00 €), πλέον ΦΠΑ 24% τριάντα μία χιλιάδων τετρακοσίων σαράντα ευρώ και λεπτών (31.440,00 €) ήτοι συνολικά εκατόν εξήντα δύο χιλιάδων τετρακοσίων σαράντα ευρώ και λεπτών (162.440,00€).**

Ο Ανάδοχος αναλαμβάνει την εκτέλεση της σύμβασης θεωρώντας το συμβατικό αντάλλαγμα επαρκές, νόμιμο και εύλογο για την εκτέλεση του αντικείμενου της παρούσας μετά από συνολική έρευνα που πραγματοποίησε πριν την κατάθεση της προσφοράς του. Στο τίμημα περιλαμβάνονται όλες οι ενδεχόμενες αμοιβές τρίτων καθώς και οι δαπάνες του Αναδόχου για την εκτέλεση της σύμβασης, χωρίς καμία περαιτέρω επιβάρυνση της Αναθέτουσας Αρχής. Ομοίως, η Αναθέτουσα Αρχή δεν έχει υποχρέωση καταβολής αποζημίωσης για υπερωριακή απασχόληση ή οποιαδήποτε άλλη αμοιβή στο προσωπικό του Αναδόχου ή τρίτων.

Η πληρωμή της συμβατικής αξίας στον Ανάδοχο θα γίνει τμηματικά σύμφωνα με το πλάνο που ορίζεται στο άρθρο 3 της παρούσας και με τμηματική εξόφληση της συμβατικής αξίας που αναλογεί στο εκάστοτε παραδοθέν τμήμα μετά την οριστική παραλαβή του τμήματος αυτού.

Οι πληρωμές θα γίνονται σε ευρώ με την προσκόμιση των νομίμων παραστατικών και δικαιολογητικών που προβλέπονται από τις ισχύουσες διατάξεις καθώς και κάθε άλλο δικαιολογητικό προβλέπεται από τα έγγραφα της σύμβασης και σε χρόνο προσδιοριζόμενο από την αναγκαία διοικητική διαδικασία για έκδοση των σχετικών χρηματικών ενταλμάτων.

Για όλες τις πληρωμές θα εκδίδονται τα απαραίτητα νόμιμα παραστατικά/ δικαιολογητικά. Από κάθε τιμολόγιο του Αναδόχου θα γίνονται όλες οι νόμιμες κρατήσεις, σύμφωνα με τους ισχύοντες κάθε φορά Νόμους και σχετικές Εγκυκλίους των αρμόδιων Υπουργείων.

Ο Ανάδοχος επιβαρύνεται με παρακράτηση φόρου εισοδήματος σύμφωνα με τις ισχύουσες διατάξεις όπως εκάστοτε ισχύουν.

Στην αμοιβή του Αναδόχου, περιλαμβάνονται οι υπέρ τρίτων νόμιμες κρατήσεις, ως και κάθε άλλη επιβάρυνση σύμφωνα με την κείμενη νομοθεσία, μη συμπεριλαμβανομένου Φ.Π.Α για την παράδοση της υπηρεσίας στον τόπο και με τον τρόπο που προβλέπεται στα έγγραφα της σύμβασης. Ιδίως βαρύνεται με τις ακόλουθες κρατήσεις:

α) Κράτηση ύψους 0,1% υπέρ ΕΑΔΗΣΥ επί όλων των συμβάσεων.

β) Κράτηση ύψους 0,02% υπέρ του Δημοσίου, 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 της Γενικής Διεύθυνσης Δημοσίων Συμβάσεων και Προμηθειών σύμφωνα με την παρ. 6 του άρθρου 36 του ν. 4412/2016.

γ) Κράτηση 2% Υπέρ οργανισμών ψυχικής Υγείας, Υπουργείου Υγείας.

Οι υπέρ τρίτων κρατήσεις υπόκεινται στο εκάστοτε ισχύον αναλογικό τέλος χαρτοσήμου και στο αντίστοιχο ποσοστό Υπέρ ΟΓΑ.

Με κάθε πληρωμή θα γίνεται η προβλεπόμενη από την κείμενη νομοθεσία παρακράτηση φόρου εισοδήματος αξίας επί του καθαρού ποσού σύμφωνα με τις ισχύουσες φορολογικές διατάξεις.

Τα δικαιολογητικά που απαιτούνται είναι κατ' ελάχιστον τα εξής:

α) Πρωτόκολλο οριστικής παραλαβής του τμήματος που αφορά η πληρωμή ή του συνόλου του συμβατικού αντικείμενου.

β) Τιμολόγιο του Αναδόχου.

γ) Πιστοποιητικά Φορολογικής και Ασφαλιστικής Ενημερότητας, σύμφωνα με τις κείμενες διατάξεις.

Πέραν των ανωτέρω δικαιολογητικών η αναθέτουσα αρχή που διενεργεί τον έλεγχο και την πληρωμή, μπορεί να ζητήσουν και οποιοδήποτε άλλο δικαιολογητικό προβλέπεται στην κείμενη νομοθεσία.

Για την πληρωμή του Προμηθευτή εφαρμόζονται και ισχύουν οι προβλεπόμενες διατάξεις του Ν 4152/2013 (ΦΕΚ Α/107/09-05-2013).

Όλα τα τμήματα της παρούσας Σύμβασης (συνολικά και τιμές μονάδος), παραμένουν σταθερά και δεν υπόκεινται σε καμία αναθεώρηση ή αύξηση έως την συμβατική ημερομηνία ολοκλήρωσης της Σύμβασης και τυχόν παράτασης αυτής.

Καμία αποζημίωση ή άλλη χρηματική καταβολή δεν δικαιούται ο Προμηθευτής στις περιπτώσεις αδράνειας, παύσης κλπ. της σύμβασης, ιδίως δε γιατί δεν παρουσιάστηκε ανάγκη χρησιμοποίησης των συμβατικών υπηρεσιών.

ΑΡΘΡΟ 9. ΕΓΓΥΗΣΗ ΚΑΛΗΣ ΕΚΤΕΛΕΣΗΣ

Για την καλή εκτέλεση της παρούσας, ο Ανάδοχος κατέθεσε στην Αναθέτουσα Αρχή τη με αριθμό 7002036820 εγγυητική επιστολή καλής εκτέλεσης της EUROBANK Τράπεζας, ποσού πέντε χιλιάδων διακοσίων σαράντα ευρώ (5.240,00 €) (4% της συμφωνούμενης με την παρούσα αμοιβής του Αναδόχου, χωρίς τον φόρο προστιθέμενης αξίας), ισχύος μέχρι 30-10-2025, η οποία έχει συνταχθεί κατά το αντίστοιχο υπόδειγμα της Διακήρυξης.

Η εγγυητική επιστολή καλής εκτέλεσης θα αποδεσμευτεί άπαξ και θα επιστραφεί μετά την οριστική ποσοτική και ποιοτική παραλαβή της σύμβασης, ύστερα από την έγγραφη εκκαθάριση των τυχόν απαιτήσεων από τους δύο συμβαλλόμενους και σύμφωνα με οριζόμενα στον Ν.4412/16.

Η εγγυητική επιστολή καλής εκτέλεσης καταπίπτει υπέρ της Αναθέτουσας Αρχής με την έγγραφη ειδοποίηση προς την εγγυήτρια τράπεζα και κοινοποίηση προς τον Ανάδοχο σε περίπτωση παράβασης κάποιου όρου της παρούσας ή/και της διακήρυξης και σε διάστημα τριών ημερών από την ειδοποίηση αυτής για επικείμενη κατάπτωση.

ΑΡΘΡΟ 10. ΥΠΟΧΡΕΩΣΕΙΣ ΑΝΑΔΟΧΟΥ

1. Καθ' όλη τη διάρκεια εκτέλεσης της σύμβασης, ο Ανάδοχος θα πρέπει να συνεργάζεται στενά με την Αναθέτουσα Αρχή, υποχρεούται δε να λαμβάνει υπόψη του οποιοσδήποτε παρατηρήσεις της σχετικά με την εκτέλεση της σύμβασης.
2. Ο Ανάδοχος θα είναι πλήρως και αποκλειστικά μόνος υπεύθυνος για την τήρηση της ισχύουσας νομοθεσίας ως προς το απασχολούμενο από αυτόν προσωπικό για την εκτέλεση των υποχρεώσεων της σύμβασης. Σε περίπτωση οποιασδήποτε παράβασης ή ζημίας που προκληθεί σε τρίτους υποχρεούται μόνος αυτός προς αποκατάστασή της.
3. Σε περίπτωση ανωτέρας βίας, η απόδειξη αυτής βαρύνει εξ' ολοκλήρου τον Ανάδοχο, ο οποίος υποχρεούται μέσα σε είκοσι (20) εργάσιμες μέρες από τότε που συνέβησαν τα περιστατικά που συνιστούν την ανωτέρα βία να τα αναφέρει εγγράφως και να προσκομίσει στην υπηρεσία τα απαραίτητα αποδεικτικά στοιχεία.
4. Ο Ανάδοχος αναλαμβάνει την υποχρέωση να υλοποιήσει και να παραδώσει τις υπηρεσίες, σύμφωνα με τα καθοριζόμενα στα σχετικά άρθρα της παρούσας, εκτελώντας προσηκόντως όλες τις επιμέρους εργασίες, που αυτό περιλαμβάνει, διαθέτοντας άτομα με την απαιτούμενη εμπειρία, τεχνογνωσία και ικανότητα ώστε να ανταποκριθεί στις απαιτήσεις της σύμβασης.
5. Ο Ανάδοχος εγγυάται και φέρει όλες τις υποχρεώσεις και ευθύνες, που προβλέπονται ή απορρέουν από την παρούσα Σύμβαση και το Νόμο και σε σχέση με οποιαδήποτε εργασία εκτελείται από άτομα, που θα ασχοληθούν ή θα παράσχουν οποιοσδήποτε υπηρεσίες σε σχέση με την παρούσα Σύμβαση. Σε περίπτωση οποιασδήποτε παράβασης ή ζημίας που προκληθεί σε τρίτους υποχρεούται μόνος αυτός προς αποκατάστασή της.
6. Ο Ανάδοχος θα ενεργεί με επιμέλεια και φροντίδα, ώστε να εμποδίζει πράξεις ή παραλείψεις, που θα μπορούσαν να έχουν αποτέλεσμα αντίθετο με το συμφέρον της Αναθέτουσας Αρχής.
7. Απαγορεύεται στον Ανάδοχο να αναθέσει σε τρίτους οποιοσδήποτε υπευθυνότητες και ευθύνες, που απορρέουν για αυτόν από την παρούσα.
8. Ο Ανάδοχος καθ' όλη την διάρκεια της σύμβασης οφείλει να τηρεί τις υποχρεώσεις στους τομείς του περιβαλλοντικού, κοινωνικοασφαλιστικού και εργατικού δικαίου, συλλογικές συμβάσεις, που έχουν θεσπισθεί με το δίκαιο της Ένωσης, το εθνικό δίκαιο, συλλογικές συμβάσεις ή διεθνείς διατάξεις περιβαλλοντικού, κοινωνικοασφαλιστικού και εργατικού δικαίου.
9. Ο Ανάδοχος τηρεί ημερολόγιο στο οποίο καταγράφονται η τμηματική εκτέλεση του αντικείμενου της σύμβασης, η απασχόληση του προσωπικού σε αριθμό και ειδικότητα, έκτακτα συμβάντα και άλλα στοιχεία που σχετίζονται με την εκτέλεση της σύμβασης. Το ημερολόγιο προσκομίζεται από τον ανάδοχο στη έδρα της υπηρεσίας, εφόσον τούτο ζητηθεί. Οι καταγραφές του ημερολογίου αποτελούν στοιχείο για την παραλαβή του αντικείμενου της σύμβασης από την επιτροπή παραλαβής.

ΑΡΘΡΟ 11. ΕΜΠΙΣΤΕΥΤΙΚΟΤΗΤΑ – ΠΝΕΥΜΑΤΙΚΗ ΙΔΙΟΚΤΗΣΙΑ

Καθ' όλη τη διάρκεια της Σύμβασης αλλά και μετά την λήξη ή λύση αυτής, ο Ανάδοχος θα αναλάβει την υποχρέωση να τηρήσει εμπιστευτικές και να μη γνωστοποιήσει σε οποιοδήποτε τρίτο, οποιαδήποτε έγγραφα ή πληροφορίες που θα περιέλθουν σε γνώση του κατά την εκτέλεση των υπηρεσιών και την εκπλήρωση των υποχρεώσεων του. Επίσης θα αναλάβει την υποχρέωση να μην γνωστοποιήσει μέρος ή το σύνολο των υπηρεσιών που θα εκτελέσει χωρίς την προηγούμενη έγγραφη έγκριση της Αναθέτουσας Αρχής.

Ειδικότερα: Ο Ανάδοχος δύναται να αποκαλύπτει εμπιστευτικές πληροφορίες σε όσους υπαλλήλους ασχολούνται άμεσα με την εκτέλεση της παρούσας και διασφαλίζει ότι οι υπάλληλοι αυτοί είναι σε πλήρη γνώση και συμφωνούν με τις υποχρεώσεις εμπιστευτικότητας και εχεμύθειας. Ο Ανάδοχος μεταφέρει αυτές τις υποχρεώσεις και στους με οποιονδήποτε τρόπο συνδεόμενους με αυτόν για την εκτέλεση της παρούσας.

Σε κάθε περίπτωση απαγορεύεται η χρήση ή εκμετάλλευση των πληροφοριών οι οποίες θα περιέλθουν σε γνώση του Αναδόχου καθ' οιονδήποτε τρόπο, στα πλαίσια εκτέλεσης της παρούσας υπηρεσίας, οι οποίες είναι εμπιστευτικές για σκοπούς διαφορετικούς από την εκτέλεση της υπηρεσίας αυτής. Ως εμπιστευτικές πληροφορίες και στοιχεία νοούνται όσα δεν είναι γνωστά σε τρίτους, ακόμα και αν δεν έχουν χαρακτηριστεί ως τέτοια.

Ο Ανάδοχος αναλαμβάνει την υποχρέωση να διασφαλίζει τη διαφύλαξη όλων των πληροφοριακών στοιχείων στους κοινούς χώρους συνεργασίας και στους ανθρώπους που ασχολούνται με τη σύμβαση, αποκλειόμενης της διαφυγής, διαρροής ή μεταφοράς σε άλλα άτομα, χώρους ή εταιρείες. Ο Ανάδοχος υποχρεούται να ενημερώνει την Αναθέτουσα Αρχή για τα μέτρα που παίρνει προς την κατεύθυνση αυτή.

Σε περίπτωση που υπάρξει διαρροή πληροφοριών, η οποία αποδεδειγμένα οφείλεται στον Ανάδοχο, η Αναθέτουσα Αρχή διατηρεί το δικαίωμα να κάνει χρήση των διατάξεων «περί πνευματικής ιδιοκτησίας» και να αξιώσει πληρωμή και αποζημίωση για όλες τις άμεσες και έμμεσες, θετικές ή και αποθετικές ζημιές που θα έχει κατά περίπτωση υποστεί καθώς επίσης και να προβεί στη λύση της Σύμβασης με υπαιτιότητα του Αναδόχου, κηρύσσοντας τον έκπτωτο.

Το πλήρες και αποκλειστικό περιουσιακό δικαίωμα επί του λογισμικού εφαρμογών που ο Ανάδοχος θα κατασκευάσει εξ' αρχής σε εκτέλεση της Σύμβασης, μεταβιβάζεται επ' αόριστον, στην Αναθέτουσα Αρχή για πλήρη και απόλυτη χρήση και εκμετάλλευση από αυτήν.

Όλες οι εκθέσεις και τα συναφή στοιχεία όπως χάρτες, διαγράμματα, σχέδια, προδιαγραφές, πλάνα, στατιστικά στοιχεία, υπολογισμοί και κάθε άλλο σχετικό έγγραφο ή υλικό που αποκτάται, συγκεντρώνεται ή καταρτίζεται από τον Ανάδοχο κατά την εκτέλεση της Σύμβασης, είναι εμπιστευτικά και ανήκουν κατά κυριότητα στην Αναθέτουσα Αρχή. Ο Ανάδοχος, μόλις ολοκληρώσει την εκτέλεση της Σύμβασης, παραδίδει όλα τα έγγραφα και τα στοιχεία στην Αναθέτουσα Αρχή. Ο Ανάδοχος μπορεί να κρατά αντίγραφα αυτών των εγγράφων και στοιχείων, αλλά δεν επιτρέπεται να τα χρησιμοποιεί για σκοπούς άλλους από της Σύμβασης, χωρίς την προηγούμενη γραπτή συναίνεση της Αναθέτουσας Αρχής. Κατά τα λοιπά ισχύουν οι διατάξεις του ν.2121/1993 περί πνευματικής ιδιοκτησίας.

Σε περίπτωση άσκησης αγωγής ή ενδίκου μέσου κατά της Αναθέτουσας Αρχής από τρίτο για οποιοδήποτε θέμα σχετικά με δικαιώματα επί του λογισμικού ή του εξοπλισμού, η Αναθέτουσα Αρχή οφείλει να ειδοποιήσει αμέσως και γραπτά με όλες τις απαραίτητες πληροφορίες τον Ανάδοχο, ο οποίος υποχρεούται να αμυνθεί, δικαστικά και εξωδικαστικά, για λογαριασμό της Αναθέτουσας Αρχής, έναντι του τρίτου. Σε κάθε περίπτωση, ο Ανάδοχος αφενός βαρύνεται με όλα τα έξοδα τα οποία θα κληθεί να καταβάλει η Αναθέτουσα Αρχή εξ αυτού του λόγου, συμπεριλαμβανομένης και κάθε δικαστικής δαπάνης ή αμοιβής δικηγόρων, αφετέρου υποχρεούται να αποζημιώσει την Αναθέτουσα Αρχή για κάθε θετική ή αποθετική ζημία που θα υποστεί από ενδεχόμενη αποδοχή της παραπάνω αγωγής ή του ενδίκου μέσου.

ΑΡΘΡΟ 12. ΑΝΩΤΕΡΑ ΒΙΑ

Τα συμβαλλόμενα μέρη δεν ευθύνονται για τη μη εκπλήρωση των συμβατικών τους υποχρεώσεων, στο μέτρο που η αδυναμία εκπλήρωσης οφείλεται σε περιστατικά ανωτέρας βίας.

Ο Ανάδοχος, επικαλούμενος υπαγωγή της αδυναμίας εκπλήρωσης υποχρεώσεών του σε γεγονός που εμπίπτει στην έννοια της ανωτέρας βίας, οφείλει να γνωστοποιήσει και επικαλεσθεί προς την Αναθέτουσα Αρχή τους σχετικούς λόγους και περιστατικά εντός αποσβεστικής προθεσμίας είκοσι (20) ημερών από τότε που συνέβησαν, προσκομίζοντας τα απαραίτητα αποδεικτικά στοιχεία. Η Αναθέτουσα Αρχή υποχρεούται να απαντήσει εντός είκοσι (20) περαιτέρω ημερών στο σχετικό αίτημα του Αναδόχου, διαφορετικά, με την πάροδο άπρακτης της προθεσμίας, τεκμαίρεται αποδοχή του αιτήματος.

ΑΡΘΡΟ 13. ΑΝΑΣΤΟΛΗ – ΚΑΤΑΓΓΕΛΙΑ ΚΑΙ ΛΥΣΗ ΤΗΣ ΣΥΜΒΑΣΗΣ

Η Αναθέτουσα Αρχή διατηρεί το δικαίωμα να αναστείλει την εφαρμογή μέρους ή του συνόλου της παρούσας με έγγραφη γνωστοποίηση στον Ανάδοχο σύμφωνα με τα οριζόμενα στον Ν. 4412/2016 άρθρο 133. Στην γνωστοποίηση αυτή προσδιορίζονται οι λόγοι που καθιστούν αναγκαία την αναστολή, η ημερομηνία έναρξης της καθώς και η πιθανολογούμενη διάρκεια της. Από την ημερομηνία έναρξης της αναστολής ο Ανάδοχος απαλλάσσεται εκείνων των συμβατικών υποχρεώσεων η εκπλήρωση των οποίων έχει ανασταλεί.

Στη περίπτωση αυτή, ο Ανάδοχος πέραν της αμοιβής για την σύμβαση που έχει εκτελέσει μέχρι του χρόνου της καταγγελίας, δεν δικαιούται να λάβει κανένα επιπλέον ποσό ως αποζημίωση, εκτός των υπηρεσιών που αποδεδειγμένα έχουν προηγηθεί της καταγγελίας και εφόσον αυτά τελικώς παραληφθούν.

Σε περίπτωση λύσης ή πτώχευσης του Αναδόχου που αναφέρεται στην αρχή της παρούσας ή θέσης της περιουσίας αυτού σε αναγκαστική διαχείριση, τότε η παρούσα σύμβαση λύεται αυτοδίκαια από την ημέρα επέλευσης των ανωτέρω γεγονότων. Σε τέτοια περίπτωση κατατίπουν υπέρ του Δημοσίου και η εγγυητική επιστολή καλής εκτέλεσης που προβλέπεται στην παρούσα. Τροποποίηση των όρων της παρούσας σύμβασης γίνεται σύμφωνα με τα οριζόμενα στο άρθρο 132 του Ν. 4412/2016

ΑΡΘΡΟ 14. ΚΗΡΥΞΗ ΑΝΑΔΟΧΟΥ ΩΣ ΕΚΠΤΩΤΟΥ

Ο ανάδοχος κηρύσσεται υποχρεωτικά έκπτωτος από την ανάθεση που έγινε στο όνομα του και από κάθε δικαίωμα που απορρέει από αυτήν, με απόφαση του αρμοδίου αποφαινόμενου οργάνου, ύστερα από γνωμοδότηση του αρμόδιου οργάνου και με την επιφύλαξη της συνδρομής των λόγων της παρ. 3 του άρθρου 203 του Ν 4412/2016:

α) αν δεν εκπληρώσει τις συμβατικές του υποχρεώσεις ή δεν συμμορφωθεί με τις γραπτές εντολές της υπηρεσίας, που είναι σύμφωνες με την σύμβαση ή τις κείμενες διατάξεις και

ββ) αν υπερέβη υπαίτια τη συνολική προθεσμία εκτέλεσης της σύμβασης, λαμβανομένων υπόψη των παρατάσεων.

Στην περίπτωση συνδρομής λόγου έκπτωσης του αναδόχου από σύμβαση παροχής υπηρεσιών, η αναθέτουσα αρχή κοινοποιεί στον ανάδοχο ειδική όχληση, η οποία μνημονεύει τις διατάξεις του άρθρου αυτού και περιλαμβάνει συγκεκριμένη περιγραφή των ενεργειών στις οποίες οφείλει να προβεί ο ανάδοχος θέτοντας προθεσμία για τη συμμόρφωσή του. Η τασσόμενη προθεσμία πρέπει να είναι εύλογη και ανάλογη της διάρκειας της σύμβασης και πάντως όχι μικρότερη των δεκαπέντε (15) ημερών. Αν η προθεσμία, που τέθηκε με την ειδική όχληση, παρήλθε χωρίς ο ανάδοχος να συμμορφωθεί, κηρύσσεται έκπτωτος μέσα σε προθεσμία τριάντα (30) ημερών από την άπρακτη πάροδο της προθεσμίας συμμόρφωσης, με απόφαση της αναθέτουσας αρχής. Στην απόφαση προσδιορίζονται οι λόγοι της μη συμμόρφωσης του αναδόχου προς την ειδική όχληση και αιτιολογείται η έκπτωση με αναφορά στους λόγους που οδήγησαν σε αυτήν.

Στον οικονομικό φορέα που κηρύσσεται έκπτωτος από την κατακύρωση, ανάθεση ή σύμβαση, επιβάλλονται, με απόφαση του αποφαινόμενου οργάνου, ύστερα από γνωμοδότηση του αρμοδίου οργάνου, το οποίο υποχρεωτικά καλεί τον ενδιαφερόμενο προς παροχή εξηγήσεων, αθροιστικά, οι παρακάτω κυρώσεις:

α) Ολική κατάπτωση της εγγύησης συμμετοχής ή καλής εκτέλεσης της σύμβασης, κατά περίπτωση.

β) Είσπραξη εντόκως της προκαταβολής που χορηγήθηκε στον έκπτωτο από τη σύμβαση ανάδοχο είτε από ποσόν που δικαιούται να λάβει είτε με κατάθεση του ποσού από τον ίδιο είτε με κατάπτωση της εγγύησης προκαταβολής. Ο υπολογισμός των τόκων γίνεται από την ημερομηνία λήψης της προκαταβολής από τον Ανάδοχο μέχρι την ημερομηνία έκδοσης της απόφασης κήρυξης του ως εκπτώτου, με το ισχύον κάθε φορά ανώτατο όριο επιτοκίου για τόκο από δικαιοπραξία, από την ημερομηνία δε αυτή και μέχρι της επιστροφής της, με το ισχύον κάθε φορά επιτόκιο για τόκο υπερημερίας. Επιπλέον μπορεί να επιβληθεί προσωρινός αποκλεισμός του αναδόχου από το σύνολο των συμβάσεων προμηθειών ή υπηρεσιών των φορέων σύμφωνα με τις διατάξεις του Ν 4412/2016.

ΑΡΘΡΟ 15. ΕΚΤΕΛΕΣΗ ΤΗΣ ΣΥΜΒΑΣΗΣ

Η σύμβαση θεωρείται ότι έχει εκτελεστεί (σύμφωνα με τα οριζόμενα του άρθρου 202 του Ν. 4412/2016) όταν παραδοθεί οριστικά το σύνολο των ειδών, γίνει η αποπληρωμή του συμβατικού τιμήματος και εκπληρωθούν οι τυχόν λοιπές συμβατικές υποχρεώσεις από τα συμβαλλόμενα μέρη και αυτοδεσμευθούν οι σχετικές εγγυήσεις κατά τα προβλεπόμενα στη σύμβαση.

ΑΡΘΡΟ 16. ΛΟΙΠΕΣ ΔΙΑΤΑΞΕΙΣ

Ο Ν. 4412/2016, η υπ' αρ. πρωτ. 4901/05-04-2024 διακήρυξη του σχετικού διαγωνισμού και η υπ' αριθμ. ΕΣΗΔΗΣ 399280 και υπ' αριθμ. πρωτ. 6014/2075/26-04-2024 κατατεθείσα προσφορά του Αναδόχου αποτελούν συμπληρωματικά της παρούσας σύμβασης συμβατικά τεύχη. Σε περίπτωση ασάφειας ή διαφορετικής ρύθμισης μεταξύ των συμβατικών τευχών, η σειρά προτεραιότητας και ισχύος είναι η ακόλουθη:

α) Η παρούσα σύμβαση

β) Ο Ν. 4412/2016

γ) Η διακήρυξη του διαγωνισμού

δ) Η προσφορά του Αναδόχου

Για τα θέματα που καθορίζονται στην παρούσα, κανένα συναφές κείμενο ή έγγραφο ή στοιχείο προϋπάρχον αυτής δεν έχει οποιαδήποτε ισχύ ή μπορεί να ληφθεί υπ' όψη για την ερμηνεία των όρων της παρούσας, εκτός αν ρητώς καθορίζεται διαφορετικά στη παρούσα σύμβαση.

Αντίκλητος του Αναδόχου, στον οποίο μπορούν να γίνονται όλες οι κοινοποιήσεις από την Αναθέτουσα Αρχή προς τον Ανάδοχο ορίζεται με την παρούσα ο κ. κάτοικος Τ.Κ. τηλ: 210 e-mail:

Η κοινοποίηση εγγράφων από την Αναθέτουσα Αρχή στον Ανάδοχο θα γίνεται με κάθε πρόσφορο μέσο ήτοι με ταχυδρομική επιστολή, τηλεομοιοτυπία, ή ηλεκτρονικά μέσα.

ΑΡΘΡΟ 17. ΕΦΑΡΜΟΣΤΕΟ ΔΙΚΑΙΟ – ΕΠΙΛΥΣΗ ΔΙΑΦΟΡΩΝ

Ο Ανάδοχος και η Αναθέτουσα Αρχή θα προσπαθούν να ρυθμίζουν κάθε διαφορά που τυχόν θα προκύψει στις μεταξύ τους σχέσεις κατά την διάρκεια της ισχύος της σύμβασης που θα υπογραφεί, με βάση της καλής πίστης και των συναλλακτικών ηθών.

Επί διαφωνίας, κάθε διαφορά θα λύεται από τα ελληνικά δικαστήρια και συγκεκριμένα τα δικαστήρια Αθηνών, εφαρμοστέο δε δίκαιο είναι το Ελληνικό και το Κοινοτικό.

Δεν αποκλείεται, ωστόσο, για ορισμένες περιπτώσεις εφόσον συμφωνούν και τα δύο μέρη, να προβλεφτεί στη σύμβαση προσφυγή των συμβαλλομένων, αντί των δικαστηρίων, σε διαιτησία σύμφωνα πάντα με την ελληνική νομοθεσία και με όσα μεταξύ τους συμφωνήσουν. Αν δεν επέλθει τέτοια συμφωνία, η αρμοδιότητα για την επίλυση της διαφοράς ανήκει στα ελληνικά δικαστήρια κατά τα οριζόμενα στην προηγούμενη παράγραφο.

Σε πίστωση των ανωτέρω συνετάγη το παρόν σε πέντε πρωτότυπα, ένα (1) έλαβε ο Ανάδοχος και τέσσερα η Αναθέτουσα Αρχή.

Η Προϊστ. Τμ. Οικονομικού

Η Διοικητική Διευθύντρια

Παναγιώτα Γκοβέση

Ειρήνη Καρατλή

ΤΑ ΣΥΜΒΑΛΛΟΜΕΝΑ ΜΕΡΗ

Για το Νοσοκομείο

Για την εταιρεία

Ο Πρόεδρος του Δ.Σ.

Σταύρος Γεωργόπουλος