



ΕΛΛΗΝΙΚΗ ΔΗΜΟΚΡΑΤΙΑ
4η Υ.Πε. ΜΑΚΕΔΟΝΙΑΣ ΚΑΙ ΘΡΑΚΗΣ
ΓΕΝΙΚΟ ΝΟΣΟΚΟΜΕΙΟ ΚΙΛΚΙΣ
ΑΠΟΚΕΝΤΡΩΜΕΝΗ ΟΡΓΑΝΙΚΗ ΜΟΝΑΔΑ
Γ.Ν. – Κ.Υ. ΓΟΥΜΕΝΙΣΣΑΣ

ΣΥΜΒΑΣΗ ΥΠ. ΑΡΙΘ. 05/2025

Στη Γουμένισσα σήμερα την **Πέμπτη, 6^η Μαρτίου του έτους 2025**, οι κάτωθι συμβαλλόμενοι:

Αφενός

Το Γ.Ν. Κιλκίς – Φορέας Κ.Υ. Γουμένισσας που εδρεύει στη Γουμένισσα, οδός Μαυροπούλου 9, ΤΚ 61300, με ΑΦΜ 999175979, ΔΟΥ Κιλκίς, και εκπροσωπείται νόμιμα από τον Αναπληρωτή Διοικητή αυτού κ. Ζάχαρη Ηλία και στο εξής θα αναφέρεται στην παρούσα σύμβαση ως **«η Αναθέτουσα Αρχή»**.

και αφετέρου

Η εταιρεία με την επωνυμία **«ORCO»** με **ΑΦΜ:091539767 ΔΟΥ: ΦΑΕ ΘΕΣΣΑΛΟΝΙΚΗΣ** που εδρεύει επί της οδού **Ορφανίδου 1, Τ.Κ. 546 26, ΤΗΛ : 2310 - 541247** και εκπροσωπείται νόμιμα από τον Διευθύνοντα Σύμβουλο αυτής κ. Βασίλειο Τζεβελέκη κάτοικο Θεσσαλονίκης που για λόγους συντομίας αποκαλείται **«Ανάδοχος»**,

σύμφωνα με την 1268/25.02.2025 Απόφαση Αναπληρωτή Διοικητή του ΓΝ Κιλκίς-ΑΟΜ ΓΝ-ΚΥ Γουμένισσας περί έγκρισης αξιολόγησης προσφοράς της διαδικασίας διαπραγμάτευσης για την ανάθεση υπηρεσιών τεχνικής υποστήριξης-συντήρησης του πληροφοριακού συστήματος "Hospital_Es"(ΑΔΑ:9ΑΝ746904Ξ-567,ΑΔΑΜ:25ΑWRD016367708)

συμφώνησαν και έκαναν αμοιβαία αποδεκτά τα ακόλουθα :

1.Η Αναθέτουσα Αρχή αναθέτει στον Ανάδοχο τις εργασίες συντήρησης των προγραμμάτων των Μηχανογραφικών Εφαρμογών του Ολοκληρωμένου Πληροφοριακού Συστήματος "Hospital_ES" όπως αυτές αναφέρονται στο **ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ (Α)**, το οποίο αποτελεί αναπόσπαστο μέρος της παρούσας σύμβασης. Ο Ανάδοχος είναι ο κύριος και αποκλειστικός κατασκευαστής, κάτοχος και διανομέας του πηγαίου κώδικα και του Λογισμικού Εφαρμογών του Ολοκληρωμένου Πληροφοριακού Συστήματος "Hospital_ES" και ουδέποτε έχει παραχωρήσει ή πωλήσει τα πνευματικά δικαιώματα του ως άνω προϊόντος σε οποιαδήποτε άλλο πρόσωπο, φυσικό ή νομικό. Το γεγονός αυτό καθιστά τον Ανάδοχο ως τη μοναδική εταιρία που είναι σε θέση να αναλάβει τη συντήρηση, υποστήριξη και επέκταση του παραπάνω πληροφοριακού συστήματος, διασφαλίζοντας έτσι την ομαλή λειτουργία των Διοικητικο-οικονομικών Υπηρεσιών του Νοσοκομείου.

2. Ο Ανάδοχος αναλαμβάνει την υποχρέωση όπως:

2.1 Διαθέτει το κατάλληλο προσωπικό για τη δημιουργία και συντήρηση των Μηχανογραφικών εφαρμογών.

2.2 Συντηρεί τις εφαρμογές που δημιουργήθηκαν και φροντίζει για την λειτουργική βελτίωσή τους.

2.3 Παρέχει υποστήριξη στη λειτουργία του προγράμματος on call σε πραγματικό χρόνο κατά τις εργάσιμες ημέρες και ώρες (08:00-16:00) από την έδρα του μέσω ασφαλούς σύνδεσης τηλεϋποστήριξης, την οποία η Αναθέτουσα Αρχή είναι υποχρεωμένη να παρέχει.

2.4 Δημιουργήσει γραμμή Άμεσης Βοήθειας (Helpdesk), διαθέσιμη καθημερινά από 08:00 έως 16:00, η οποία θα περιλαμβάνει: α) αριθμό κλήσης για επείγουσες περιπτώσεις μετά το πέρας του ανωτέρω ωραρίου, β) αριθμό συσκευής τηλεμοιτυπίας (fax) και (γ) ένα λογαριασμό e-mail στον οποίο θα αποστέλλονται όλα τα μηνύματα με την περιγραφή των προβλημάτων.

2.5 Αποκαθιστά βλάβες (bugs) του Λογισμικού Εφαρμογών του Π.Σ τροποποιώντας κατάλληλα τον κώδικα ή εγκαθιστώντας τα σχετικά Patches.

Διαδικασία χαρακτηρισμού των προβλημάτων :

Ο Ανάδοχος σε συνεργασία με την Αναθέτουσα Αρχή ορίζει τουλάχιστον τέσσερις προτεραιότητες προβλημάτων (βλαβών) των Εφαρμογών ανάλογα με τη σοβαρότητά τους όπως φαίνεται παρακάτω:

Επείγον: Απαιτείται άμεση επέμβαση. Αφορά προβλήματα που παρουσιάζονται και δεν επιτρέπουν την λειτουργία μέρους ή/και του συνόλου των υπηρεσιών

Υψηλή: Απαιτείται ταχεία επέμβαση. Αφορά προβλήματα που παρουσιάζονται σε κρίσιμες υπηρεσίες λειτουργίας των συστημάτων υποστήριξης, χρονικά ευαίσθητες.

Μέτρια: Απαιτείται επέμβαση. Αφορά προβλήματα που παρουσιάζονται σε μη κρίσιμες υπηρεσίες λειτουργίας των συστημάτων υποστήριξης, όχι χρονικά ευαίσθητες.

Χαμηλή: Δίχως σημαντικό αντίκτυπο. Αφορά προβλήματα που παρουσιάζονται σε μεμονωμένες υπηρεσίες λειτουργίας των συστημάτων υποστήριξης, δίχως αντίκτυπο στην ομαλή και αδιάλειπτη λειτουργία της Μονάδας Υγείας.

Ακολουθεί ο Πίνακας με την "Κατηγοριοποίηση Επιπέδων Αναγγελίας Βλάβης", καθώς και ο Πίνακας με τους χρόνους απόκρισης των κλήσεων σε περίπτωση βλαβών κατά τις εργάσιμες ημέρες και ώρες.

Πίνακας «Κατηγοριοποίηση Επιπέδων Αναγγελίας Βλάβης»

Λειτουργία	Σοβαρότητα προβλήματος
ΕΦΑΡΜΟΓΕΣ ΔΙΟΙΚΗΤΙΚΟ-ΟΙΚΟΝΟΜΙΚΟΥ	
Κρίσιμες Λειτουργίες Δ/Ο Υποσυστήματος (Συνταγογράφηση)	Υψηλή
Μη Κρίσιμες Λειτουργίες Δ/Ο Υποσυστήματος – Επίπεδο 1 (Απόδοση κρατήσεων, Εντολές Διάθεσης, Καταστάσεις προαγωγής προσωπικού)	Μέτρια
Μη Κρίσιμες Λειτουργίες Διοικητικό - Οικονομικού Υποσυστήματος - Επίπεδο 2 (Διαχείριση Παγίων, Πρωτοκόλλου, Προμηθειών, Άδειες)	Χαμηλή
ΕΦΑΡΜΟΓΕΣ ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗΣ ΑΣΘΕΝΗ	
Έκδοση αποδείξεων πληρωμής ασθενών	Επείγον
Λειτουργία Κλεισίματος Ταμείων Εξωτερικών Ιατρείων, Διαδικασία καταχώρησης εισιτηρίων, μεταθέσεων (εντός Νοσοκομείου)	Υψηλή
Μη Κρίσιμες Λειτουργίες Υποσυστήματος Διαχείρισης Ασθενών (Υποβολές προς τα Ασφαλιστικά Ταμεία)	Μέτρια
ΛΟΙΠΕΣ ΕΦΑΡΜΟΓΕΣ	
Έκδοση τακτικών αναφορών και στατιστικών (μηνιαία – τριμηνιαία, κλη)	Μέτρια
Έκδοση τακτικών αναφορών και στατιστικών (μηνιαία – τριμηνιαία, κλη) μετά την προθεσμία υποβολής τους (εάν επιβάλλονται από εποπτευόμενους φορείς π.χ. ΥΠΕ, ΥΓΚΑ)	Υψηλή

Πίνακας Χρόνων Ανταπόκρισης κατά τις εργάσιμες ημέρες και ώρες	
Κρισιμότητα	Χρόνος ανταπόκρισης
4	2 ώρες εάν το αίτημα δοθεί έως τις 12:00 αλλιώς επόμενη εργάσιμη ημέρα
3	1 εργάσιμη ημέρα
2	3 εργάσιμες ημέρες
1	5 εργάσιμες ημέρες

Ο χρόνος απόκρισης προσμετράται κατά τις εργάσιμες ημέρες και ώρες, από τη στιγμή ενημέρωσης του Αναδόχου μέσω Ηλεκτρονικού Ταχυδρομείου (e-mail), στην ηλεκτρονική διεύθυνση που αυτός θα δηλώσει στα πλαίσια του Help Desk.

Σε περίπτωση μη τήρησης των παραπάνω συμβατικών χρόνων, δηλαδή σε περίπτωση καθυστέρησης ανταπόκρισης, θα επιβάλλεται ως πρόστιμο, ποσοστό ένα τοις χιλίοις επί της συνολικής μηνιαίας συμβατικής τιμής χωρίς ΦΠΑ ανά ημέρα καθυστέρησης. Η μέγιστη συνολική ρήτρα ανά μήνα δεν μπορεί να ξεπερνά το μηνιαίο τίμημα (χωρίς ΦΠΑ) της παρούσης.

2.6 Ανταποκρίνεται σε αιτήματα της Αναθέτουσας Αρχής τα οποία θα είναι επαρκώς αιτιολογημένα, για τροποποίηση των Εφαρμογών σύμφωνα με τις εσωτερικές ανάγκες της Αναθέτουσας Αρχής όπως να προσθέτει νέα πεδία, να προσθέτει ή/και να τροποποιεί μάσκες καταχώρησης, να προσαρμόζει ή να προσθέτει εκτυπώσιμες αναφορές εφόσον θα υπάρχουν τα αντίστοιχα δεδομένα, να προβαίνει σε αναγκαίες αλλαγές εφόσον δεν επηρεάζουν τη συνολική δομή των Εφαρμογών ή/και τη Βάση Δεδομένων

2.7 Προσαρμόζει τις εφαρμογές ώστε να υπάρχει συμβατότητα αυτών στην περίπτωση εξελίξεων ή αλλαγών στον χώρο της Υγείας όπως π.χ. αλλαγές στο θεσμικό ή κανονιστικό πλαίσιο λειτουργίας κτλ σύμφωνα με την εκάστοτε νομοθεσία. Εφόσον η παράγραφος αυτή απαιτεί από τον ανάδοχο να προβεί σε αλλαγές της συνολικής δομής των Εφαρμογών ή εκτεταμένες αλλαγές επί των προγραμμάτων των Εφαρμογών ή ανάπτυξη και προσθήκη νέων modules στις υπάρχουσες Εφαρμογές, δύναται να υπογραφεί συμπληρωματική σύμβαση με όρους που από κοινού θα συμφωνήσουν τα δύο μέρη .

2.8 Η εκπαίδευση του προσωπικού επί των βελτιώσεων των προγραμμάτων θα παρέχεται δωρεάν από την έδρα του Αναδόχου, μέσω ασφαλούς σύνδεσης τηλευποστήριξης, την οποία η Αναθέτουσα Αρχή είναι υποχρεωμένη να παρέχει.

2.9 Συντηρεί το αρχείο προγραμμάτων (documentation) και το διατηρεί πλήρως ενημερωμένο με τις μεταβολές που πραγματοποιούνται.

2.10 Παρέχει δωρεάν νέες εκδόσεις του Λογισμικού Εφαρμογών οι οποίες θα αναπτυχθούν κατά τη διάρκεια ισχύος της παρούσας.

2.11 Έχει την ευθύνη της εγκατάστασης των νέων εκδόσεων, σε πλήρη και ομαλή λειτουργία και θα ενημερώνει την Αναθέτουσα Αρχή μέσω του αντίστοιχου αιτήματος που θα έχει τεθεί στο Help Desk.

2.12 Σε περίπτωση προβλήματος των εφαρμογών κατά την λειτουργία, που απαιτεί επιτόπια παρουσία, να προσέλθει στην εγκατάσταση της Αναθέτουσας Αρχής μέσα σε σαράντα οκτώ (48) ώρες από τη σχετική κλήση της Αναθέτουσας Αρχής.

2.13 Στη μη τήρηση των παραπάνω όρων, η Αναθέτουσα Αρχή μπορεί μονομερώς να λύσει τη σύμβαση.

2.14 Δεν φέρει ουδεμία ευθύνη, ενδεικτικά και όχι περιοριστικά, για προβλήματα που οφείλονται σε κακή χρήση ή αμέλεια της Αναθέτουσας Αρχής και των υπαλλήλων του ή σε άλλες αιτίες που εκφεύγουν της αρμοδιότητας ευθύνης και ελέγχου του Αναδόχου. Ως θέματα και προβλήματα ΕΚΤΟΣ ευθύνης του Αναδόχου, νοούνται τα οφειλόμενα σε μηχανογραφικό εξοπλισμό (Hardware), σε λειτουργικό σύστημα (operating system), σε RDBMS και σε χρήση προγραμμάτων τρίτου/τρίτων κατασκευαστών.

3. Η Αναθέτουσα Αρχή εκτός των συμβατικών υποχρεώσεών της, είναι υπεύθυνος και για τις εξής ειδικές υποχρεώσεις:

3.1 Να μεριμνά για την προσεκτική χρήση των προγραμμάτων λογισμικού και τον χειρισμό τους από κατάλληλα εκπαιδευμένο προσωπικό.

3.2 Να προφυλάσσει τα προγράμματα λογισμικού από οποιαδήποτε πρόκληση ζημιάς, οφειλόμενης σε υπαιτιότητα υπαλλήλων του ή τρίτων προσώπων.

3.3 Να γνωστοποιεί στον Ανάδοχο οποιαδήποτε περίπτωση βλάβης ή μη ικανοποιητικής λειτουργίας των προγραμμάτων λογισμικού χωρίς να προβαίνει μονομερώς σε οποιαδήποτε προσθήκη – παρέμβαση ή τροποποίηση σε αυτό, παρά μόνον έπειτα από προηγούμενη σχετική συνεννόηση με τον Ανάδοχο.

3.4 Να χρησιμοποιεί τα προγράμματα σε συστήματα Ηλεκτρονικών Υπολογιστών σύμφωνα με τις ελάχιστες προδιαγραφές που έχει θέσει ο ανάδοχος και σύμφωνα με τις οδηγίες που υπάρχουν στα αντίστοιχα εγχειρίδια χρήσης και τεκμηρίωσης των μηχανογραφικών εφαρμογών.

3.5 Να λαμβάνει όλα τα απαραίτητα μέτρα για προστασία των Κεντρικών Εξυπηρετητών (Servers), για περιπτώσεις διακοπής ή πτώση τάσης του ρεύματος μέσω των απαραίτητων Μονάδων Αδιάλειπτης Τροφοδοσίας (UPS).

3.6 Στις ως άνω περιπτώσεις προβλήματος ή δυσλειτουργίας του Λογισμικού Εφαρμογών (χωρίς παρέμβαση ή ευθύνη του Αναδόχου), το κόστος αποκατάστασης των όποιων προκληθεισών ζημιών/δυσλειτουργίας, βαρύνει αποκλειστικά την Αναθέτουσα Αρχή, και δεν καλύπτεται από την παρούσα Σύμβαση.

4. Η αμοιβή του Αναδόχου για τις παραπάνω υπηρεσίες είναι:

4.1 Αποζημίωση δύο χιλιάδων πεντακοσίων εβδομήντα επτά ευρώ και πενήντα λεπτών(2.577,50€) πλέον του αναλογούντος Φ.Π.Α., ήτοι τριών χιλιάδων εκατόν ενενήντα έξι ευρώ και δέκα λεπτών(3.196,10€) συμπεριλαμβανομένου του αναλογούντα Φ.Π.Α. 24%. Στο παραπάνω αναφερόμενο ποσό περιλαμβάνονται όλες οι νόμιμες κρατήσεις που ισχύουν για παροχή υπηρεσιών εκτός Ε.Π.Π. με παρακράτηση φόρου 8%, πλην του αναλογούντα Φ.Π.Α. ο οποίος βαρύνει την Αναθέτουσα Αρχή. Για την καταβολή της μηνιαίας αποζημίωσης θα εκδίδεται σχετικό παραστατικό στο τέλος κάθε μήνα.

4.2 Σε περίπτωση μετάβασης προγραμματιστών του Αναδόχου στην Έδρα της Αναθέτουσας Αρχής, εκτός της περίπτωσης 2.12, θα υπάρχει επί πλέον χρέωση που θα υπολογίζεται απολογιστικά με βάση τις ώρες απασχόλησης στην Έδρα της

Αναθέτουσας Αρχής και ωριαία αποζημίωση εβδομήντα ένα ευρώ (71,00 €). Μέσα στην τιμή της ωριαίας αποζημίωσης συνυπολογίζονται και όλα τα έξοδα εκτός έδρας (οδοιπορικά, διαμονής κ. λ .π.). Στο παραπάνω αναφερόμενο ποσό περιλαμβάνονται όλες οι νόμιμες κρατήσεις που ισχύουν για παροχή υπηρεσιών εκτός Ε.Π.Π. με παρακράτηση φόρου 8%, πλην του αναλογούντα Φ.Π.Α. ο οποίος βαρύνει την Αναθέτουσα Αρχή.

4.3 Για τις υπηρεσίες της παραγράφου 4.2 εκδίδεται τιμολόγιο μέσα στον επόμενο μήνα.

5. Η τηλεφωνική επικοινωνία Αναδόχου - Αναθέτουσας Αρχής θα βαρύνει την Αναθέτουσα Αρχή και οι κλήσεις για υποστήριξη θα γίνονται στις εργάσιμες ημέρες και ώρες (08:00-16:00).

6. Η σύμβαση αυτή θα ισχύει για **ένα (1) μήνα** από **15/03/2025** και λήξη την **14/04/2025** εκτός και αν υπογραφεί νωρίτερα ετήσια σύμβαση μεταξύ του ΓΝ Κιλκίς η οποία θα συμπεριλαμβάνει και το ΓΝ-ΚΥ Γουμένισσας. Στην περίπτωση αυτή θα διακοπεί η παρούσα σύμβαση.

7. Η παρούσα σύμβαση διέπεται από το ελληνικό δίκαιο, αποκλειστικά δε αρμόδια για την επίλυση οιασδήποτε διένεξης τυχόν ανακύψει κατά την εφαρμογή της ορίζονται τα Δικαστήρια Κιλκίς.

8. Σε πίστωση των ανωτέρω συνετάγη το παρόν σε τρία (3) πρωτότυπα, ένα (1) έλαβε ο Ανάδοχος και δύο (2) η Αναθέτουσα Αρχή.

ΤΑ ΣΥΜΒΑΛΛΟΜΕΝΑ ΜΕΡΗ

Για το Γ.Ν.- Κ.Υ. Γουμένισσας

Για την ORCO

Ηλίας Ζάχαρης
Αν. Διοικητής

Β. Τζεβελέκης
Δ. Σύμβουλος

ΠΙΝΑΚΑΣ ΥΠΟΣΤΗΡΙΖΟΜΕΝΩΝ ΕΦΑΡΜΟΓΩΝ

Στον παρακάτω πίνακα αποτυπώνεται το μηνιαίο κόστος υποστήριξης του Πληροφοριακού Συστήματος "Hospital_ES" σε €, (ΚΑΕ:0426, CPV:72253200-5) ανά Εφαρμογή. Στις αναφερόμενες τιμές περιλαμβάνονται όλες οι νόμιμες κρατήσεις που ισχύουν για παροχή υπηρεσιών εκτός Ε.Π.Π. με παρακράτηση φόρου 8%, πλην του αναλογούντα Φ.Π.Α. ο οποίος βαρύνει την Αναθέτουσα Αρχή.

Α/Α	ΠΕΡΙΓΡΑΦΗ ΕΦΑΡΜΟΓΗΣ	ΚΟΣΤΟΣ (€) ΧΩΡΙΣ ΦΠΑ	ΚΟΣΤΟΣ (€) ΜΕ ΦΠΑ
1	Λογιστήριο-Ταμείο	512,00	634,88
2	Διαχειρίσεις	305,00	378,20
3	Διαιτολόγιο	65,00	80,60
4	Φαρμακείο, Ατομικό Συνταγολόγιο	272,50	337,90
5	Προμήθειες	163,50	202,74
6	Ε.Ι. Ραντεβού	142,00	176,08
7	Πρωτόκολλο	20,00	24,80
8	Απογευματινά ιατρεία	N/A	N/A
9	Διαχείριση Μονάδας	318,50	394,94
10	Γραφείο Κίνησης	272,50	337,90
11	Λογιστήριο Ασθενών-Νοσήλια	272,50	337,90
12	Τμήμα Επειγόντων Περιστατικών	N/A	N/A
13	Διασυνδέσεις του πληροφοριακού συστήματος με άλλους Οργανισμούς (ΕΟΠΥΥ, ΑΤΛΑΣ, ΚΛΠ)	109,00	135,16
14	Υπηρεσίες τεχνικής υποστήριξης-συντήρησης πληροφοριακού συστήματος με το GROUPPER του ΚΕΤΕΚΝΥ (υλοποίηση DRGS)	125,00	155,00
	ΣΥΝΟΛΟ	2.577,50	3.196,10