



**ΕΛΛΗΝΙΚΗ ΔΗΜΟΚΡΑΤΙΑ
ΥΠΟΥΡΓΕΙΟ ΥΓΕΙΑΣ
1η ΥΓΕΙΟΝΟΜΙΚΗ ΠΕΡΙΦΕΡΕΙΑ ΑΤΤΙΚΗΣ
ΓΕΝΙΚΟ ΝΟΣΟΚΟΜΕΙΟ Ν. ΙΩΝΙΑΣ
ΚΩΝΣΤΑΝΤΟΠΟΥΛΕΙΟ – ΠΑΤΗΣΙΩΝ**

ΑΡ. ΣΥΜΒΑΣΗΣ 302/23

ΣΥΜΒΑΣΗ (ποσού: 141.360,00 € με ΦΠΑ)

Παροχής υπηρεσιών συντήρησης – τεχνικής υποστήριξης για χρονικό διάστημα ενός (1) έτους, του ολοκληρωμένου πληροφοριακού συστήματος "ΑΣΚΛΗΠΙΟΣ HOSPITAL" που είναι εγκατεστημένο στο Νοσοκομείο.

Στην Αθήνα, σήμερα 01-11-2023 μεταξύ των συμβαλλομένων

1.Ο Δ/ντής Ιατρικής Υπηρεσίας Δρ Μιλτιάδης Ι. Παπασταματίου Διοικητής του Νοσοκομείου, νόμιμος εκπρόσωπος του Γενικού Νοσοκομείου Ν Ιωνίας Κωνσταντοπούλειο -Πατησιων καλούμενος στο εξής "Νοσοκομείο" και

2. Η εταιρεία COMPUTER SOLUTIONS Α.Β.Ε.Ε ΠΛΗΡΟΦΟΡΙΚΗΣ ΑΦΜ 095403136, Έβρου 69 Αθήνα, email: info@csl.gr, τηλ. 2107711527 νόμιμα εκπροσωπούμενη από καλούμενη στο εξής "Ανάδοχος" και αφού τα συμβαλλόμενα μέρη έλαβαν υπόψη:

- Την από 25-10-2023 (76η Εκτ Συν Θέμα Α4) απόφαση Διοικητικού Συμβουλίου

Με την παρούσα ο πρώτος συμβαλλόμενος "Νοσοκομείο", αναθέτει στη δεύτερη συμβαλλόμενη εταιρεία COMPUTER SOLUTIONS Α.Β.Ε.Ε ΠΛΗΡΟΦΟΡΙΚΗΣ, "Ανάδοχος" και αυτή αναλαμβάνει την υποχρέωση να εκτελέσει το εν λόγω έργο της συντήρησης – τεχνικής υποστήριξης του ολοκληρωμένου πληροφοριακού συστήματος "ΑΣΚΛΗΠΙΟΣ HOSPITAL" σύμφωνα με τους κατωτέρω αναφερόμενους όρους και συμφωνίες:

Α Ρ Θ Ρ Ο 1ο

Αντικείμενο της Σύμβασης

Αντικείμενο της παρούσας αποτελεί η παροχή υπηρεσιών συντήρησης – τεχνικής υποστήριξης του ολοκληρωμένου πληροφοριακού συστήματος "ΑΣΚΛΗΠΙΟΣ HOSPITAL" όπως αυτές περιγράφονται στο άρθρο 6 της παρούσας σύμβασης.

Άρθρο 2ο

Χρονική διάρκεια της σύμβασης

Η διάρκεια της Σύμβασης ορίζεται σε ένα (1) έτος από την ημερομηνία υπογραφής της. Αρχεται την 01-11-2023 και λήγει την 31-10-2024.

ΑΡΘΡΟ 3ο**Αμοιβή-Τρόπος πληρωμής-Κρατήσεις**

Η δαπάνη για την παροχή υπηρεσιών συντήρησης – τεχνικής υποστήριξης του ολοκληρωμένου πληροφοριακού συστήματος “ΑΣΚΛΗΠΙΟΣ HOSPITAL”, ανέρχεται στο ποσό των εκατόν δεκατεσσάρων χιλιάδων ευρώ **(114.000,00 €)** πλέον ΦΠΑ **για ένα (1) έτος**. Η δαπάνη συμπεριλαμβανομένου του ΦΠΑ (24%) ανέρχεται στο συνολικό ποσό των εκατόν σαράντα μίας χιλιάδων τριακοσίων εξήντα ευρώ **(141.360,00 €) για ένα (1) έτος**.

Η πληρωμή του προμηθευτή θα γίνεται μετά από την από την οριστική ποιοτική και ποσοτική παραλαβή των υπηρεσιών.

Σε περίπτωση που η πληρωμή του συμβασιούχου καθυστερήσει από το νοσοκομείο εξήντα (60) ημέρες από την υποβολή του τιμολογίου πώλησης από αυτόν το νοσοκομείο καθίσταται υπερήμερο και οφείλει τόκους χωρίς να απαιτείται όχληση από τον συμβασιούχο.

Για τα νοσοκομεία εφαρμόζεται το άρθρο 5 του ν. 2955/01

Για την εξόφληση ο “Ανάδοχος” θα προσκομίζει

1.Τιμολόγιο

2.Πιστοποιητικό φορολογικής ενημερότητας αν το ποσό υπερβαίνει τα 300 ευρώ.

Τον “Προμηθευτή” θα βαρύνουν

α) 0,02% υπέρ Δημοσίου (αρθ. 36 παρ 6 ν. 4412/16)

β) 2% επί της καθαρής αξίας (ν. 3580/07)

γ) 0,1% υπέρ της Ενιαίας Αρχής Δημοσίων Συμβάσεων (άρθρο 7 του ν. 4912/2022)

πλέον χαρτοσήμου 3% και επ’ αυτού εισφορά 20% υπέρ ΟΓΑ

(Οι κρατήσεις υπολογίζονται στην αξία τιμολογίου πλην ΦΠΑ).

ε) Φόρος εισοδήματος που αναλογεί ν. 2198/94 επί του καθαρού ποσού της αξίας

ΑΡΘΡΟ 4ο**Εγγυήσεις**

Ο “Ανάδοχος” για την καλή εκτέλεση των όρων της σύμβασης κατέθεσε την αρ. εγγυητική επιστολή / γραμμάτιο, τράπεζας

Ποσού ευρώ, η οποία θα επιστραφεί στον δικαιούχο μετά την εκπλήρωση όλων των συμβατικών του υποχρεώσεων.

ΑΡΘΡΟ 5ο**Γενικοί Όροι**

1.Εκτός των νομίμων και συμβατικών απαγορεύσεων, απαγορεύεται στον προμηθευτή να εκχωρήσει την χορηγία σε οποιονδήποτε τρίτο, να ενεχυριάσει ή να μεταβιβάσει οποιαδήποτε απαίτηση απορρέει από την παρούσα σύμβαση χωρίς προηγούμενη γραπτή συναίνεση του νοσοκομείου.

Από την απαγόρευση αυτή εξαιρούνται οι τράπεζες που λειτουργούν νόμιμα στην Ελλάδα και οι Α.Ε διαχείρισης απαιτήσεων που διέπονται από τις διατάξεις του ν. 1905/90 ΦΕΚ 147/15-11-90.

Στις περιπτώσεις που εκδοθεί ένταλμα και επιταγή στο όνομα του προμηθευτή, υποχρεούται ο προμηθευτής να αποδώσει τα ποσά των τιμολογίων που έχει εισπράξει κα είναι εκχωρημένα, στις τράπεζες και στις Α.Ε διαχείρισης απαιτήσεων που διέπονται από τις

διατάξεις του παραπάνω νόμου, με τους οποίους έχει συναφθεί η μεταξύ τους σύμβαση εκχώρησης. Στην περίπτωση που τα τιμολόγια είναι ενεχυριασμένα να αναγράφεται η τράπεζα ή το πιστωτικό ίδρυμα που έχουν ενεχυριασθεί σε εμφανές σημείο του τιμολογίου.

2. Ο “Προμηθευτής” δηλώνει και συνομολογεί ότι έλαβε γνώση όλων των όρων και περιορισμών της σύμβασης αυτής και ότι με βάση αυτούς και μόνο θα λύνεται κάθε διαφορά ή αμφισβήτηση και κάθε διένεξη για οποιοδήποτε λόγο ή αιτία.

Επίσης συμφωνείται ότι για κάθε τροποποίηση όρου της σύμβασης, πρόσθετη συμφωνία, παροχή διευκόλυνσης, παράταση χρόνου εκτέλεσης κ.λ.π. δεν μπορούν να αποδειχθούν παρά μόνο έγγραφα και αποκλείεται κάθε άλλο μέσο απόδειξης.

3. Η σύμβαση λύεται αυτοδίκαια σε περίπτωση που αναδειχθεί χορηγητής από τη 1η ΥΠΕ Αττικής ή άλλη Κεντρική Υπηρεσία.

ΑΡΘΡΟ 6ο

ΣΥΜΒΑΤΙΚΑ ΕΙΔΗ

Αναλυτική Περιγραφή Φυσικού και Οικονομικού Αντικειμένου της Σύμβασης

Οι όροι των τεχνικών προδιαγραφών της παρούσας αποτελούν τα ελάχιστα αναγκαία χαρακτηριστικά της υπηρεσίας που απαιτούνται, προκειμένου αυτή να προσδιορισθεί αντικειμενικά με τρόπο που να ανταποκρίνεται στις ανάγκες του Νοσοκομείου, είναι δε απαράβατοι και η οποιαδήποτε μη συμμόρφωση προς αυτούς συνεπάγεται απόρριψη της προσφοράς, σύμφωνα με την κρίση της αρμόδιας Επιτροπής Αξιολόγησης.

Σε ορισμένα σημεία στις τεχνικές προδιαγραφές που ακολουθούν και όπου δεν είναι εφικτή η πλήρης τεχνική περιγραφή των ζητούμενων τεχνικών προδιαγραφών ίσως να αναφέρονται ενδεικτικά συγκεκριμένα προϊόντα ή εμπορικά σήματα. Στις περιπτώσεις αυτές τα ζητούμενα προϊόντα/υπηρεσίες είναι απλώς αντίστοιχα ή ισοδύναμα των ενδεικτικώς αναφερομένων. Οι υποψήφιοι οικονομικοί φορείς μπορούν να υποβάλλουν προσφορές τεκμηριώνοντας με τον καλύτερο κατά την κρίση τους τρόπο την αντιστοιχία.

Αναλυτική Περιγραφή Υπηρεσιών SLA

Α. ΥΠΗΡΕΣΙΕΣ ΓΙΑ ΤΟ ΠΡΟΪΟΝ (ΠΛΗΡΟΦΟΡΙΑΚΟ ΣΥΣΤΗΜΑ ΑΣΚΛΗΠΙΟΣ)

Σφάλματα εφαρμογών

- Ως σφάλμα των προγραμμάτων λογισμικού (λογικό ή υπολογιστικό) καθορίζεται ρητά με την παρούσα, μόνο οτιδήποτε τα στελέχη της ΑΝΑΘΕΤΟΥΣΑΣ ΑΡΧΗΣ μπορούν να αναπαραστήσουν παρουσία στελεχών του ΑΝΑΔΟΧΟΥ ή να τεκμηριώσουν με τη χρήση αρχείων καταγραφής (logfiles).
- 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 – ΑΝΑΘΕΤΟΥΣΑΣ ΑΡΧΗΣ), 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.

Τα σφάλματα εφαρμογών που οδηγούν σε μερική ή ολική πτώση υποσυστημάτων προσμετρώνται στις ρήτρες του Αναδόχου όπως περιγράφεται παρακάτω.

Αναβαθμίσεις εφαρμογών

Βελτιωτική συντήρηση με την παροχή και την εγκατάσταση των νέων εκδόσεων του Πληροφοριακού Συστήματος, εφόσον και όταν κυκλοφορήσει. Παροχή εγχειριδίων χρήσης σε ηλεκτρονική μορφή, με τα νέα χαρακτηριστικά των νέων εκδόσεων. Οι λειτουργικές και τεχνικές βελτιώσεις που θα ενσωματωθούν στις νέες εκδόσεις του Πληροφοριακού Συστήματος, αποφασίζονται και έγκεινται στην αποκλειστική κρίση της Εταιρείας

- Για κάθε νέα έκδοση του λογισμικού εφαρμογών θα παρέχεται στην ΑΝΑΘΕΤΟΥΣΑ ΑΡΧΗ 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 της ΑΝΑΘΕΤΟΥΣΑΣ ΑΡΧΗΣ και θα αποστέλλει σχετικό ενημερωτικό φυλλάδιο.
- Ο ΑΝΑΔΟΧΟΣ έχει την ευθύνη της εγκατάστασης των νέων εκδόσεων, 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 την ΑΝΑΘΕΤΟΥΣΑ ΑΡΧΗ, ώστε να δημιουργούν την ελάχιστη δυνατή ενόχληση 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) της ΑΝΑΘΕΤΟΥΣΑΣ ΑΡΧΗΣ, αλλά να τους καθοδηγεί και να τους συμβουλεύει, εκτός αν προβλέπονται εξειδικευμένες υπηρεσίες επιτόπιας υποστήριξης.

Νομοθετικές αλλαγές

Αλλαγές του νομοθετικού πλαισίου που αφορούν τη λειτουργία του ΠΡΟΪΟΝΤΟΣ, εφόσον αυτές του παραδίδονται σε ηλεκτρονική μορφή, 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 ολοήμερης λειτουργίας. Ενσωμάτωση αλλαγών/τροποποιήσεων που προκύπτουν από την νομοθεσία και αφορούν στη δημιουργία του ηλεκτρονικού αρχείου του Taxisnet. Ενσωμάτωση αλλαγών/τροποποιήσεων που προκύπτουν από την νομοθεσία και αφορούν την εφαρμογή της Μισθοδοσίας και του τμήματος Προσωπικού.

Για οποιεσδήποτε θεσμικές, κανονιστικές ή άλλες αλλαγές επέλθουν στον τρόπο λειτουργίας της ΑΝΑΘΕΤΟΥΣΑΣ ΑΡΧΗΣ και οι οποίες επιφέρουν αναγκαστικά τροποποιήσεις ή και παραμετροποιήσεις των υφισταμένων 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 (μεγαλύτερη της μίας ημέρας), 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 τεχνογνωσίας για την υλοποίησή τους, αφετέρου δε να εξασφαλίζει την υφιστάμενη διαλειτουργικότητα των εφαρμογών και υποσυστημάτων του Πληροφοριακού Συστήματος. Επίσης, ο ΑΝΑΔΟΧΟΣ είναι υποχρεωμένος να εξασφαλίζει την διαλειτουργικότητα με τρίτες εφαρμογές που έχουν την αντίστοιχη δυνατότητα, μετά από υποβολή σχετικής προσφοράς σύμφωνα τον τιμοκατάλογο εξωσυμβατικών υπηρεσιών της.

Πιο συγκεκριμένα, για διασυνδέσεις του ιδιωτικού τομέα θα γίνεται ανάλυση των απαιτήσεων και θα δημιουργείται σχετική προσφορά από τον ΑΝΑΔΟΧΟ, με βάση τις

απαιτούμενες ανθρωπομήρες εργασίας, ενώ για διασυνδέσεις του δημόσιου τομέα, θα παρέχονται χωρίς κόστος, εφόσον η σχετική ανάπτυξη δεν ξεπερνάει τις δύο ημέρες ανάπτυξη.

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

- Την αρχιτεκτονική του ΠΣ, 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 ΠΣ.
- Η Εταιρεία είναι υποχρεωμένη να διασφαλίσει μέσω της λειτουργικότητας του Πληροφοριακού Συστήματος την παραμετροποίηση του λογισμικού εφαρμογών που να «προσαρμόζει» την λειτουργικότητα του πακέτου λογισμικού στην επιχειρησιακή λογική της Μονάδας Υγείας.
- Τα δεδομένα που διαχειρίζεται το οποιοδήποτε υποσύστημα του ΠΡΟΪΟΝΤΟΣ ανήκουν στην ΑΝΑΘΕΤΟΥΣΑ ΑΡΧΗ 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 οποιουδήποτε είδους επεξεργασία για την παροχή των δεδομένων σε άλλη μορφή, θα υποβληθεί σχετική προσφορά από τον ΑΝΑΔΟΧΟ, με βάση τις απαιτούμενες ανθρωπομήρες εργασίας.

Β. ΥΠΗΡΕΣΙΕΣ ΓΙΑ ΤΗΝ ΑΝΑΘΕΤΟΥΣΑ ΑΡΧΗ

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

Ο ΑΝΑΔΟΧΟΣ θα παρέχει απεριόριστο αριθμό υπηρεσιών μέσω της πλατφόρμας CSHelpDesk και αφορούν την υποστήριξη των χρηστών όπως περιγράφεται παρακάτω και οι οποίες θα καταγράφονται απολογιστικά στις αναφορές που υποχρεούται να υποβάλει.

Διαδικασία Πρώτου (Α') επιπέδου υποστήριξης - Σύστημα παρακολούθησης αιτημάτων

Ο ΑΝΑΔΟΧΟΣ θα παρέχει απεριόριστο αριθμό υπηρεσιών μέσω της πλατφόρμας CSHelpDesk και αφορούν την υποστήριξη των χρηστών όπως περιγράφεται παρακάτω και οι οποίες θα καταγράφονται απολογιστικά στις αναφορές που υποχρεούται να υποβάλει.

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 Πληροφοριακού Συστήματος (Π.Σ.) και των υποστηρικτικών εφαρμογών του. Συνεπώς, αφορά θέματα τα οποία επείγουν ή/και δεν αντιμετωπίζονται από τα αντίστοιχα

εγχειρίδια χρήσης.

Η υπηρεσία αυτή, παρέχεται μόνο στους εκπαιδευμένους και υπεύθυνους χρήστες (KeyUsers) του Π.Σ., 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 Νοσοκομείου.

Η Τηλεφωνική & Τηλεματική υποστήριξη περιλαμβάνει την τηλεφωνική επικοινωνία μεταξύ της Ομάδας Υποστήριξης του ΑΝΑΔΟΧΟΥ και αρμόδιων στελεχών της ΑΝΑΘΕΤΟΥΣΑΣ ΑΡΧΗΣ καθώς επίσης ενέργειες επίλυσης θεμάτων μέσω απομακρυσμένης πρόσβασης (με χρήση ειδικού λογισμικού πχ. Teamviewer™) στις υποδομές της ΑΝΑΘΕΤΟΥΣΑΣ ΑΡΧΗΣ. 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 ενδιάμεση λύση (workaround).

Το αίτημα καταγράφεται στην πλατφόρμα αιτημάτων CS_Helpdesk 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 Π.Σ. εάν αυτό κριθεί απαραίτητο.
- Αντιμετώπιση προβλημάτων κατά την κανονική χρήση του Π.Σ..
- Άμεση διάγνωση και διαχείριση σφαλμάτων των χρηστών, κατά την χρήση του Π.Σ.

Συγκεκριμένα, η προτεινόμενη διαδικασία για την επίλυση των καίριων αυτών προβλημάτων, περιγράφεται λεπτομερώς στη συνέχεια.

- Διαπίστωση δυσλειτουργίας των εφαρμογών του Πληροφοριακού Συστήματος, ή νέων αναγκών, ή νέων απαιτήσεων για την εύρυθμη λειτουργία του Π.Σ. και αναφορά της στους ορισμένους KeyUsers
- Ο KeyUser αναφέρει μέσω συστήματος CSHelpDesk το αίτημα στην Ομάδα Υποστήριξης της Εταιρείας, για την όσο το δυνατόν αμεσότερη επίλυσή του. Παράλληλα, προβαίνει στην δημιουργία “ανοικτού αιτήματος” στο σύστημα καταγραφής αιτημάτων του ΑΝΑΔΟΧΟΥ και αξιολογώντας το αίτημα το

αναθέτει στην Εταιρεία.

- Ο χρόνος κατά τον οποίο οι Αιτήσεις θα είναι αποδεκτές από το RequestDesk, είναι όλες οι εργάσιμες ημέρες από Δευτέρα ως Παρασκευή και ώρες από τις 8:30 π.μ. ως τις 16:30 μ.μ. Ως χρόνος παραλαβής από τον ΑΝΑΔΟΧΟ των Αιτήσεων που αποστέλλει ο ΕΡΓΟΔΟΤΗΣ κατά τη διάρκεια μη εργάσιμων 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 της ΑΝΑΘΕΤΟΥΣΑΣ ΑΡΧΗΣ ή με τον εξειδικευμένο χρήστη, για την συλλογή πληροφοριών σχετικών με την Αίτηση, προκειμένου να προσδιοριστούν οι προδιαγραφές.
- Εφόσον αυτή 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 κρισιμότητα της Αίτησης, να δώσει άμεση λύση ή να προτείνει, εφόσον είναι δυνατόν και αποδεκτό από την ΑΝΑΘΕΤΟΥΣΑ ΑΡΧΗ, προσωρινό τρόπο αντιμετώπισης του Αιτήματος.
- Εφόσον κριθεί από τον ΑΝΑΔΟΧΟ ότι δεν υπάρχει συμβατική υποχρέωση για την επίλυση του Αιτήματος, ενημερώνει τον υπεύθυνο της ΑΝΑΘΕΤΟΥΣΑΣ ΑΡΧΗΣ.
 - προχωράει στη προκοστολόγηση και την αποστολή αιτήματος έγκρισης δαπάνης και ενημερώνει κατάλληλα το σύστημα ticketing (εκκρεμεί έγκριση)
 - εφόσον γίνει αποδεκτή η δαπάνη με την παράλληλη δέσμευση ποσού από το λογιστήριο η εταιρεία προχωράει στην υλοποίηση του αιτήματος
 - διαφορετικά ο υπεύθυνος της ΑΝΑΘΕΤΟΥΣΑΣ ΑΡΧΗΣ 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 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 χρήστη (δημιουργό του αιτήματος).
- 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 καταχωρίζεται στο σύστημα αιτημάτων του ΑΝΑΔΟΧΟΥ το οποίο τα αρμόδια στελέχη ενημερώνουν για την πρόοδο επίλυσης/ διευθέτησης.
- Ο υπεύθυνος του ΑΝΑΔΟΧΟΥ αξιολογεί την Αίτηση, αν χρειαστεί επικοινωνεί με τον υπεύθυνο της ΑΝΑΘΕΤΟΥΣΑΣ ΑΡΧΗΣ ή με τον εξειδικευμένο χρήστη, για την συλλογή πληροφοριών σχετικών με την Αίτηση, προκειμένου να

προσδιοριστούν οι προδιαγραφές. Εφόσον αυτή περιέχεται στις δωρεάν υπηρεσίες της σύμβασης, ανταποκρίνεται με την παροχή του απαραίτητου εξειδικευμένου προσωπικού της Τεχνικής Ομάδας Υποστήριξης. Ο ΑΝΑΔΟΧΟΣ δεσμεύεται να προσπαθήσει ανάλογα με την κρισιμότητα της Αίτησης, να δώσει άμεση λύση ή να προτείνει, εφ' όσον είναι δυνατόν και αποδεκτό από την ΑΝΑΘΕΤΟΥΣΑ ΑΡΧΗ, προσωρινό τρόπο αντιμετώπισης ικανοποίησης του Αιτήματος.

- Ο αρμόδιος τεχνικός στον οποίο ανατέθηκε το αίτημα από τον ΑΝΑΔΟΧΟ, δραστηριοποιείται για την επίλυση του προβλήματος, παρέχοντας τηλεφωνική βοήθεια ή υποστήριξη μέσω απομακρυσμένης πρόσβασης (με χρήση ειδικού λογισμικού) στις υποδομές της ΑΝΑΘΕΤΟΥΣΑΣ ΑΡΧΗΣ.
- 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".
- Εφόσον κριθεί από την Εταιρεία ότι δεν υπάρχει συμβατική υποχρέωση για την επίλυση του Αιτήματος, ενημερώνει τον υπεύθυνο της ΑΝΑΘΕΤΟΥΣΑΣ ΑΡΧΗΣ και εφόσον συμφωνήσει, προχωράει στη προκοστολόγηση και την αποστολή αιτήματος έγκρισης δαπάνης και ενημερώνει κατάλληλα το σύστημα ticketing (εκκρεμεί έγκριση)
- Εφόσον γίνει αποδεκτή η δαπάνη με την παράλληλη δέσμευση ποσού από το λογιστήριο ο ΑΝΑΔΟΧΟΣ προχωράει στην υλοποίηση του αιτήματος διαφορετικά ο υπεύθυνος της ΑΝΑΘΕΤΟΥΣΑΣ ΑΡΧΗΣ ενημερώνει το σύστημα ticketing χαρακτηρίζοντας το αίτημα ως κλειστό.
- Τελικά στάδια της διαδικασίας διευθέτησης ενός αιτήματος στο σύστημα διαχείρισης αιτημάτων του ΑΝΑΔΟΧΟΥ αποτελούν τα «Έκλεισε (Υλοποιήθηκε)», «Έκλεισε με Έγκριση» και «Έκλεισε χωρίς Έγκριση» (για τις περιπτώσεις χρεούμενων αιτημάτων), «Έκλεισε (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 της ΑΝΑΘΕΤΟΥΣΑΣ ΑΡΧΗΣ 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 της ΑΝΑΘΕΤΟΥΣΑΣ ΑΡΧΗΣ 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 την ΑΝΑΘΕΤΟΥΣΑ ΑΡΧΗ 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 της ΑΝΑΘΕΤΟΥΣΑΣ ΑΡΧΗΣ (Υποδιεύθυνση 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 την ΑΝΑΘΕΤΟΥΣΑ ΑΡΧΗ 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 της ΑΝΑΘΕΤΟΥΣΑΣ ΑΡΧΗΣ (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 της ΑΝΑΘΕΤΟΥΣΑΣ ΑΡΧΗΣ, την ημερομηνία άφιξής του και το χρόνο αναχώρησής του. Το έγγραφο, αφού συμπληρωθεί, υπογράφεται από τον τοπικά υπεύθυνο πληροφορικής και κάθε πλευρά (ΕΡΓΟΔΟΤΗΣ και ΑΝΑΔΟΧΟΣ) κρατά από ένα υπογεγραμμένο αντίγραφο, βάσει της διαδικασίας διασφάλισης ποιότητας των παρεχομένων υπηρεσιών, που τηρεί ο ΑΝΑΔΟΧΟΣ σύμφωνα με το πρότυπο BSENISO 9001:2008

Εκπαίδευση

Ο ΑΝΑΔΟΧΟΣ έχει την υποχρέωση να διοργανώνει προγράμματα εκπαίδευσης και ενημέρωσης στα στελέχη που θα υποδειχθούν από τον οργανισμό στην αποδοτική χρήση της εφαρμογής. 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 συστήματος τόσο σε τεχνικό όσο και σε λειτουργικό επίπεδο καθώς και για τη βελτίωση των διεργασιών της ΑΝΑΘΕΤΟΥΣΑΣ ΑΡΧΗΣ. Η εκπαίδευση θα γίνεται τηλεματικά και θα είναι διάρκειας μίας (1) ημέρας (ήτοι 6 ώρες εκπαιδευτή) ανά εξάμηνο. Επιπλέον, θα μπορούν να πραγματοποιηθούν κατόπιν συνεννόησης δύο ημερήσια σεμινάρια στους χώρους του πελάτη, ένα για τους διαχειριστές και ένα για τους απλούς χρήστες σε θέματα που θα έχουν προσυμφωνηθεί. Σε περίπτωση που ο ΕΡΓΟΔΟΤΗΣ αποφασίσει να προβεί σε πρόσθετη εκπαίδευση ο ΑΝΑΔΟΧΟΣ είναι υποχρεωμένος να την παρέχει έναντι του επισυναπτόμενου καταλόγου υπηρεσιών. Οι υπηρεσίες αυτές μπορούν εφόσον ο ΕΡΓΟΔΟΤΗΣ το επιθυμεί να αθροιστούν σε ετήσια βάση και να αξιοποιηθούν μαζικά. Η εκπαίδευση του προσωπικού επικεντρώνεται στα παρακάτω σημεία:

- Εκπαίδευση του προσωπικού επί όλων των αλλαγών - βελτιώσεων των εφαρμογών του Πληροφοριακού Συστήματος θα παρέχεται, εφόσον απαιτείται, δωρεάν είτε στην έδρα του Νοσοκομείου είτε τηλεματικά σε εργάσιμες μέρες με την παράλληλη αποστολή της απαραίτητης τεκμηρίωσης,
- Περαιτέρω εκπαίδευση του προσωπικού θα γίνεται εφόσον ζητηθεί από το ΝΟΣΟΚΟΜΕΙΟ σύμφωνα με την τιμολογιακή πολιτική της ΕΤΑΙΡΕΙΑΣ.

Συμβουλευτική Υποστήριξη

Ο ΑΝΑΔΟΧΟΣ πρέπει να παρέχει, κατόπιν προσκλήσεως, την τεχνική του άποψη και συμμετέχει με εκπρόσωπο του στη διαδικασία λήψης αποφάσεων που αφορούν αναβάθμιση ή τροποποίηση των λειτουργικών συστημάτων, εφαρμογών και του εξοπλισμού της ΑΝΑΘΕΤΟΥΣΑΣ ΑΡΧΗΣ.

Γ. ΥΠΗΡΕΣΙΕΣ ΓΙΑ ΤΙΣ ΥΠΟΔΟΜΕΣ ΠΛΗΡΟΦΟΡΙΚΗΣ

Αντίγραφα ασφαλείας (Backup)

Ο ΑΝΑΔΟΧΟΣ θα πρέπει να εκπαιδεύσει τους υπαλλήλους της Πληροφορικής για την ορθή λήψη των αντιγράφων ασφαλείας.

Σε τακτά χρονικά διαστήματα ο ΑΝΑΔΟΧΟΣ είναι υποχρεωμένος να ελέγχει την ορθότητα των αντιγράφων ασφαλείας τα οποία λαμβάνονται από τους υπαλλήλους της ΑΝΑΘΕΤΟΥΣΑΣ ΑΡΧΗΣ.

Επαναφορά (Restore)

Ο ΑΝΑΔΟΧΟΣ υποχρεούται να εκτελεί σενάριο επαναφοράς του ΠΣ και να ελέγχει την σωστή λειτουργία του τουλάχιστον μια φορά ετησίως.

Επίσης, είναι υποχρεωμένη να ορίσει τους χρόνους και της προϋποθέσεις για την επαναφορά του συστήματος.

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

Τεκμηρίωση

Ο ΑΝΑΔΟΧΟΣ καλείται να παραδώσει στο ΕΡΓΟΔΟΤΗ πλήρη τεκμηρίωση στην

Ελληνική γλώσσα, σε ηλεκτρονική μορφή, που θα αποτελείται από τα εξής:

- Εγχειρίδια χρήστη (usermanuals) τα οποία θα περιγράφουν αναλυτικά τις λειτουργικότητες των εφαρμογών του ΠΣ, 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

Δ. ΥΠΗΡΕΣΙΕΣ ΠΟΙΟΤΗΤΑΣ

Αναφορές & Δείκτες

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

Πιο συγκεκριμένα ο ΑΝΑΔΟΧΟΣ θα παρέχει μηνιαίες ή τριμηνιαίες αναφορές σχετικά με:

- Τον αριθμό των κλήσεων ή αιτημάτων που εξυπηρετήθηκαν
- Την πορεία εξέλιξης των αιτημάτων, καθώς και την κατηγοριοποίησή τους
- Τις επιτόπιες επισκέψεις, εφόσον υπάρχουν
- Τις αναβαθμίσεις ανά υποσύστημα, εφόσον υπάρχουν

Όροι & Χρόνοι απόκρισης

ΑΠΟΚΡΙΣΗ

- Το **80%** των αιτημάτων (τηλεφωνικών κλήσεων, tickets), θα απαντώνται από τον ΑΝΑΔΟΧΟ το αργότερο σε **4ώρες** εντός Κ.Ω.Κ.
- Το **100%** των αιτημάτων (τηλεφωνικών κλήσεων, tickets), θα απαντώνται από τον ΑΝΑΔΟΧΟ το αργότερο σε **8 ώρες** εντός Κ.Ω.Κ.

ΔΙΕΥΘΕΤΗΣΗ ΣΦΑΛΜΑΤΩΝ - ΠΡΟΒΛΗΜΑΤΩΝ

- Το **100%** των αιτημάτων (τηλεφωνικών κλήσεων, tickets), που αφορούν σφάλματα εφαρμογών (bugs) και προβλήματα με ευθύνη ΑΝΑΔΟΧΟΥ (στην κατηγορία του Επείγοντος) θα διευθετούνται από τον ΑΝΑΔΟΧΟ **άμεσα** (με την άμεση ανάθεση στελεχών του ΑΝΑΔΟΧΟΥ και τη συνεργασία των αρμόδιων στελεχών της ΑΝΑΘΕΤΟΥΣΑΣ ΑΡΧΗΣ), έως την οριστική επίλυση.
- Το **100%** των αιτημάτων (τηλεφωνικών κλήσεων, tickets), 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 (τηλεφωνικών κλήσεων, tickets), 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 (τηλεφωνικών κλήσεων, tickets), 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 τον ΕΡΓΟΔΟΤΗ 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 τον ΕΡΓΟΔΟΤΗ 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 τον ΕΡΓΟΔΟΤΗ 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 ΕΡΓΟΔΟΤΗ.

Στο χρόνο εκτός λειτουργίας (downtime) δεν λαμβάνονται υπ' όψιν οι προβλεπόμενες διακοπές λειτουργίας (π.χ. η θέση εκτός λειτουργίας του εξοπλισμού μετά την λήξη του ωραρίου λειτουργίας), 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. Επίσης οι εξαιρέσεις για την προσυμφωνημένη διαθεσιμότητα των παρεχόμενων υπηρεσιών συμπεριλαμβάνουν τα κάτωθι:

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

Σε περίπτωση που ζητηθεί από την ΑΝΑΘΕΤΟΥΣΑ ΑΡΧΗ, εξ αιτίας έκτακτου, σημαντικού και επείγοντος περιστατικού βλάβης των πληροφοριακών συστημάτων της ΑΝΑΘΕΤΟΥΣΑΣ ΑΡΧΗΣ, 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, χωρίς αυτό να αποτελεί συμβατική του υποχρέωση.

Τα δεδομένα που διαχειρίζεται το οποιοδήποτε υποσύστημα του ΠΡΟΪΟΝΤΟΣ στην ΑΝΑΘΕΤΟΥΣΑ ΑΡΧΗ 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 οποιουδήποτε είδους επεξεργασία για την παροχή των δεδομένων σε άλλη μορφή, θα υποβληθεί σχετική προσφορά από τον ΑΝΑΔΟΧΟ, με βάση τις απαιτούμενες ανθρωπομήρες εργασίας.

ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ 2

Πίνακες αποτύπωσης ΟΠΣΝ ΑΣΚΛΗΠΙΟΣ™ & παραγωγικής λειτουργίας των εφαρμογών

Οι υπηρεσίες για το Ολοκληρωμένο Πληροφοριακό Σύστημα Νοσοκομείου ΑΣΚΛΗΠΙΟΣ™ πρέπει να καλύπτουν τις:

1. Υπηρεσίες υποστήριξης παραγωγικής λειτουργίας και εφαρμογών λογισμικού,
2. Υπηρεσίες μεταφοράς τεχνογνωσίας – υποστήριξης χρηστών,
3. Υπηρεσίες τεχνικής υποστήριξης και συντήρησης των εφαρμογών λογισμικού

που θα περιλαμβάνουν συνοπτικά και τα παρακάτω:

ΠΙΝΑΚΑΣ 1

ΟΡΟΙ ΣΥΜΒΟΛΑΙΟΥ SLA		SLA GOLD
1.	Σφάλματα εφαρμογής	•
2.	Minor updates	•
3.	Major updates	•
4.	Σύστημα καταχώρισης αιτημάτων	•
5.	Help-Desk (Διάγνωση/Οδηγίες)	•
6.	Backup / Restore	•
7.	Χρόνος απόκρισης	•
8.	Πρόσβαση σε βοηθητικό υλικό εφαρμογών	•
9.	Δείκτες μέτρησης απόδοσης & ποιότητας - Αναφορές	•
10.	Χρόνος επίλυσης σφαλμάτων εφαρμογής	•
11.	Αλλαγές Νομοθετικού πλαισίου (μικρής έκτασης)	•
12.	Βελτιώσεις λειτουργικότητας (μικρής έκτασης)	•

για όλα τα υποσυστήματα που το συγκροτούν και διακρίνονται στα ακόλουθα υποσυστήματα:

ΠΙΝΑΚΑΣ 2

«ΑΣΚΛΗΠΙΟΣ™»	
ΟΛΟΚΛΗΡΩΜΕΝΟ ΠΛΗΡΟΦΟΡΙΑΚΟ ΣΥΣΤΗΜΑ ΝΟΣΟΚΟΜΕΙΟΥ	
	ΝΟΣΟΚΟΜΕΙΟ
A. ΑΣΚΛΗΠΙΟΣ™ FINANCE Ολοκληρωμένο Πληροφοριακό Σύστημα Οικονομικών Υπηρεσιών	
1. ΛΟΓΙΣΤΗΡΙΟ	ΠΛ
2. ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΕΙΣ - ΑΠΟΘΗΚΕΣ	ΠΛ
3. ΠΡΟΜΗΘΕΙΕΣ – ΣΥΜΒΑΣΕΙΣ	ΠΛ
B. WAREHOUSE MANAGEMENT SYSTEM - ΑΥΤΟΜΑΤΟΠΟΙΗΜΕΝΗ ΔΙΑΔΙΚΑΣΙΑ χορήγησης ΜΕ BARCODE - ΤΗΡΗΣΗ ΤΟΠΙΚΩΝ ΑΠΟΘΗΚΩΝ ΝΟΣΗΛΕΥΤΙΚΩΝ ΣΤΑΘΜΩΝ - ΑΥΤΟΜΑΤΟΠΟΙΗΜΕΝΗ ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗ ΥΛΙΚΩΝ ΧΕΙΡΟΥΡΓΕΙΟΥ	ΠΛ
Γ. ΑΣΚΛΗΠΙΟΣ™ HR Ολοκληρωμένο Πληροφοριακό Σύστημα Προσωπικού - Μισθοδοσίας	
1. ΓΡΑΦΕΙΟ ΠΡΟΣΩΠΙΚΟΥ	ΠΛ
2. ΜΙΣΘΟΔΟΣΙΑ	ΕΓΚ
Δ. ΑΣΚΛΗΠΙΟΣ™ PATIENT Ολοκληρωμένο Πληροφοριακό Σύστημα Διαχείρισης Ασθενών	
1. ΓΡΑΦΕΙΟ ΚΙΝΗΣΗΣ - ΛΟΓΙΣΤΗΡΙΟ ΑΣΘΕΝΩΝ	ΠΛ

2. ΓΡΑΜΜΑΤΕΙΑ ΕΞ. ΑΣΘΕΝΩΝ- ΤΕΠ - ΡΑΝΤΕΒΟΥ	ΠΛ
3. ΕΞΩΤΕΡΙΚΑ ΙΑΤΡΕΙΑ	ΠΛ
4. ΟΛΟΗΜΕΡΑ ΙΑΤΡΕΙΑ	ΠΛ
Ε. ΑΣΚΛΗΠΙΟΣ™ PHARMACY Πληροφοριακό Σύστημα Φαρμακείου - Ατομικό συνταγολόγιο - Κύκλωμα ατομικής χορήγησης με δραστική ουσία	ΠΛ
ΣΤ. ΑΣΚΛΗΠΙΟΣ™ CARE Ολοκληρωμένο Πληροφοριακό Σύστημα Νοσηλείας Ασθενών	ΠΛ
1. ΝΟΣΗΛΕΥΤΙΚΕΣ ΠΡΑΞΕΙΣ	ΠΛ
2. ΙΑΤΡΙΚΕΣ ΠΡΑΞΕΙΣ	ΠΛ
3. ΙΑΤΡΙΚΟΣ ΦΑΚΕΛΟΣ - ΔΙΑΓΝΩΣΕΙΣ - ΠΟΡΙΣΜΑΤΑ	ΠΛ
4. ΑΚΤΙΝΟΔΙΑΓΝΩΣΤΙΚΟ (RIS)	ΠΛ
Ζ. ΑΣΚΛΗΠΙΟΣ™ DIET Πληροφοριακό Σύστημα Διαιτολογίου	ΠΛ
Η. ΑΣΚΛΗΠΙΟΣ™ LAB Πληροφοριακό Σύστημα Εργαστηρίων	
1. ΒΙΟΧΗΜΙΚΟ	ΠΛ
2. ΑΙΜΑΤΟΛΟΓΙΚΟ	ΠΛ
3. ΜΙΚΡΟΒΙΟΛΟΓΙΚΟ	ΠΛ
4. ΠΑΘΟΛΟΓΟΑΝΑΤΟΜΙΚΟ	ΠΛ
5.ΚΥΤΤΑΡΟΛΟΓΙΚΟ	ΠΛ
Εφαρμογή αντιστοίχισης - ΚΕΟΚΕΕ	ΠΛ

Θ. ΑΣΚΛΗΠΙΟΣ™ FM Πληροφοριακό Σύστημα Τεχνικής Υπηρεσίας – Βιοϊατρικής Τεχνολογίας	ΠΛ
Ι. ΑΣΚΛΗΠΙΟΣ™ DP Πληροφοριακό Σύστημα Πρωτοκόλλου	ΠΛ
Κ. Πληροφοριακό Σύστημα Γαστρεντερολογικού Ιατρείου	ΠΛ
Λ. ΑΣΚΛΗΠΙΟΣ™ SOA-HL7 Ομάδα Εφαρμογών Διαλειτουργικότητας – Ανοιχτών Προτύπων	ΠΛ
1. Web Service Infrastructure (REST, SOAP, WSDL, RAML) 2. Υποσύστημα διασύνδεσης και ανταλλαγής μηνυμάτων βάσει προτύπου HL7 (v2. #) 3. Υποδομή IHE-CDA-HL7v3 3rdpartyWebServiceMiddleware-Gateway (Υποδομή ανάπτυξης διεπαφών-διασυνδέσεων με υπηρεσίες εκτός φορέα)	ΔΙΑΣΥΝΔΕΣΗ
Ηλεκτρονική Αναγγελία κλειστής περίθαλψης	ΕΟΠΥΥ
e-ΔΑΠΥ ανοιχτής περίθαλψης	ΕΟΠΥΥ
Μητρώο Ιατροτεχνολογικών Προϊόντων	ΕΚΑΠΤΥ
Υπηρεσία Amka2Data	ΗΔΙΚΑ
Υπηρεσία ΑΤΛΑΣ	ΗΔΙΚΑ
Υπηρεσία ΔΙΑΥΓΕΙΑ	Υπουργείο Ψηφιακής Διακυβέρνησης ΠΡΟΓΡΑΜΜΑ ΔΙΑΥΓΕΙΑ

- ΠΛ : Παραγωγική Λειτουργία, ΕΓΚ : Εγκατεστημένο

Ο ΠΡΟΜΗΘΕΥΤΗΣ

Ο ΔΙΟΙΚΗΤΗΣ

ΔΙΕΥΘΥΝΤΗΣ ΙΑΤΡΙΚΗΣ ΥΠΗΡΕΣΙΑΣ

Δρ. ΜΙΛΤΙΑΔΗΣ Ι. ΠΑΠΑΣΤΑΜΑΤΙΟΥ