

16SYMV003645908 2016-01-18



ΕΛΛΗΝΙΚΗ ΔΗΜΟΚΡΑΤΙΑ
6^η ΥΓ. ΠΕΡ. ΠΕΛΟΠΟΝΝΗΣΟΥ ΗΠΕΙΡΟΥ
ΚΑΙ ΔΥΤ. ΕΛΛΑΔΑΣ
ΓΕΝΙΚΟ ΝΟΣΟΚΟΜΕΙΟ ΛΑΚΩΝΙΑΣ
ΝΟΣΗΛΕΥΤΙΚΗ ΜΟΝΑΔΑ ΣΠΑΡΤΗΣ

ΣΥΜΒΑΣΗ υπ' αριθμ. 6/2016

Ν. Μ. ΣΠΑΡΤΗΣ: Αρ. Αποφ: 13 Α.Δ.Α: ΩΖΜΩ46907Η-62Α

Ν. Μ. ΜΟΛΑΩΝ: Αρ. Αποφ: 8 Α.Δ.Α: 7ΛΝΖ46904Δ-ΑΕ7

ΜΕΤΑΞΥ ΤΟΥ ΓΕΝΙΚΟΥ ΝΟΣΟΚΟΜΕΙΟΥ ΛΑΚΩΝΙΑΣ

ΚΑΙ

ΤΗΣ ΕΤΑΙΡΕΙΑΣ «DATAMED SYSTEMS INTEGRATION AND CONSULTING SERVICES A.E»

Για την «ΠΑΡΟΧΗ ΥΠΟΣΤΗΡΙΞΗΣ ΠΛΗΡΟΦΟΡΙΑΚΟΥ ΣΥΣΤΗΜΑΤΟΣ» ΤΩΝ ΝΟΣΗΛΕΥΤΙΚΩΝ
ΜΟΝΑΔΩΝ ΣΠΑΡΤΗΣ ΚΑΙ ΜΟΛΑΩΝ

ΝΟΣΗΛΕΥΤΙΚΗ ΜΟΝΑΔΑ ΣΠΑΡΤΗΣ: Συμβατικού Τιμήματος **20.400,00€** πλέον Φ.Π.Α 23% ήτοι **25.092,00€** συμπεριλαμβανομένου του Φ.Π.Α.

ΝΟΣΗΛΕΥΤΙΚΗ ΜΟΝΑΔΑ ΜΟΛΑΩΝ: Συμβατικού Τιμήματος **15.000,00€** πλέον Φ.Π.Α 23% ήτοι **18.450,00€** συμπεριλαμβανομένου του Φ.Π.Α.

16SYMV003645908 2016-01-18

ΣΥΜΒΑΣΗ ΥΠ. ΑΡΙΘ. 6/2016

Στην Σπάρτη σήμερα την 8^η Ιανουαρίου του έτους 2016 οι κάτωθι συμβαλλόμενοι:

Αφενός

Το Νοσοκομείο Λακωνίας που εδρεύει στην Σπάρτη, και εκπροσωπείται από την Διοικήτρια του Νοσοκομείου κ. Ευδοξία Παπαγεωργίου νομίμως διορισμένη με την υπ' αριθμ. Υ10β/Γ.Π.οικ.104240/25-11-2013 απόφαση του Υπουργού Υγείας και στο εξής θα αναφέρεται στην παρούσα σύμβαση ως «**η Αναθέτουσα Αρχή**»

και αφετέρου

Η εταιρεία με την επωνυμία «**DATAMED SYSTEMS INTEGRATION AND CONSULTING SERVICES A.E**» με ΑΦΜ: 099370859 ΔΟΥ: ΦΑΕΕ ΑΘΗΝΩΝ που εδρεύει επί της οδού **Λ. Κηφισίας & Γράμμου 71, Τ.Κ. 151 24, ΤΗΛ : 210 - 8056700 FAX. 210-8056706** και εκπροσωπείται νόμιμα από τον από τον κ. Μπιλλήρη Αντώνη Αναπληρωτή Γενικό Δ/ντή όπως ορίζεται στο από 04-01-2016 πρακτικό του Διοικητικού συμβουλίου, που για λόγους συντομίας αποκαλείται «**Ανάδοχος**»

ΑΡΘΡΟ 1. ΑΝΤΙΚΕΙΜΕΝΟ ΣΥΜΒΑΣΗΣ

Αντικείμενο της σύμβασης αποτελεί η παροχή υπηρεσιών υποστήριξης παραγωγικής λειτουργίας για τα υποσυστήματα και για τις διασυνδέσεις αυτών με τρίτα συστήματα που έχουν αναπτυχθεί στο Πληροφοριακό Σύστημα του Αναδόχου και λειτουργούν παραγωγικά στο Γενικό Νοσοκομείο Λακωνίας. Συγκεκριμένα, η παρούσα σύμβαση περιλαμβάνει:

9. ένα πακέτο υπηρεσιών υποστήριξης μέσω των οποίων παρέχονται στο Νοσοκομείο υπηρεσίες τηλεφωνικής υποστήριξης/γραμμή άμεσης βοήθειας Help Desk και υπηρεσίες διασφάλισης καλής λειτουργίας – υποστήριξης παραγωγικής λειτουργίας του εγκατεστημένου από την εταιρεία Λογισμικού Εφαρμογών.

Οι υπηρεσίες αυτές αφορούν στα ακόλουθα υποσυστήματα (modules) και διαδικασίες των Μηχανογραφικών Συστημάτων που έχουν εγκατασταθεί στη Νοσηλευτική Μονάδα Σπάρτης & Μολάων και πιο συγκεκριμένα:

16SYMV003645908 2016-01-18

- Το υποσύστημα διαχείρισης ασθενών που είναι εγκατεστημένο στα Τακτικά Εξωτερικά Ιατρεία (συμπλήρωση ηλεκτρονικών παραπεμπτικών), το Τμήμα Επειγόντων Περιστατικών (καταγραφή εξωτερικών περιστατικών, συμπλήρωση ηλεκτρονικών παραπεμπτικών) και τις Κλινικές (συμπλήρωση παραπεμπτικών εργαστηριακών εξετάσεων, κλινικά πρωτόκολλα, ιατρικά πορίσματα, ιατρικό ιστορικό, επισκόπηση στοιχείων Ηλεκτρονικού Φακέλου Υγείας).
- Το υποσύστημα Ηλεκτρονικού Φακέλου Υγείας που είναι εγκατεστημένο στις κλινικές και περιλαμβάνει τις διαδικασίες: παραγγελίες εργαστηριακών εξετάσεων, ιατρικά πορίσματα, ιατρικά πρωτόκολλα, ιατρικό ιστορικό, παραλαβή εργαστηριακών εξετάσεων.
- Το εργαστηριακό υποσύστημα που είναι εγκατεστημένο στα in vitro εργαστήρια και περιλαμβάνει την παραλαβή – ταυτοποίηση δειγμάτων, την ανάλυση των δειγμάτων και τη διενέργεια εργαστηριακών εξετάσεων, την τεχνική και κλινική επικύρωση των αποτελεσμάτων, την ηλεκτρονική αποστολή αποτελεσμάτων προς τον Ηλεκτρονικό Φάκελο Υγείας και την έκδοση απαντητικών σημειωμάτων.
- Διασυνδέσεις του Πληροφοριακού Συστήματος του Αναδόχου με το υποσύστημα διαχείρισης ασθενών που συντηρείται από άλλη Εταιρία και έχουν ήδη αναπτυχθεί και εγκατασταθεί στη Νοσηλευτική Μονάδα Σπάρτης & Μολάων.

Τα παραπάνω υποσυστήματα έχουν εγκατασταθεί στα πλαίσια του έργου ΟΠΣΥ Πελοποννήσου (Σύμβαση Ένωσης Εταιριών DATAMED A.E. – EUROPEAN DYNAMICS A.E. – Κοινωνία της Πληροφορίας A.E.). Το συγκεκριμένο έργο έχει παραληφθεί οριστικά και η ΚτΠ Α.Ε. έχει αποδώσει το έργο στην 6η ΥΠΕ, η οποία με τη σειρά της θα το παραδώσει στο Νοσοκομείο.

Επίσης, στα πλαίσια της παρούσας σύμβασης έχει συμφωνηθεί τιμή για πιθανή προμήθεια ανθρωπομηνών υπηρεσιών, μέσω των οποίων θα παρέχονται συμβουλευτικές υπηρεσίες, υπηρεσίες αναδιοργάνωσης διαδικασιών, υπηρεσίες εκπαίδευσης, υπηρεσίες μεταφοράς τεχνογνωσίας, υπηρεσίες διασύνδεσης με τρίτα υποσυστήματα που τυχόν προμηθευτεί το Νοσοκομείο κατά τη διάρκεια ισχύος της παρούσας σύμβασης, υπηρεσίες βελτίωσης – επέκτασης των εφαρμογών. Οι υπηρεσίες αυτές (πρόσθετες – προαιρετικές υπηρεσίες) θα παρασχεθούν από την εταιρία όταν και εφόσον ζητηθούν από το Νοσοκομείο. Στην κατηγορία αυτή ανήκουν μεταξύ άλλων η παροχή των υπηρεσιών :

- Εργασίες τεχνικής υποστήριξης σε ώρες εκτός εργασίμων ημερών και ωρών
- Έκδοση στοιχείων του Π.Σ. σε μορφή που θα ζητήσει το Νοσοκομείο

16SYM003645908 2016-01-18

- Προσαρμογή των συστημάτων σε θεσμική, νομική ή κανονιστική αλλαγή που επέλθει στη λειτουργία του Νοσοκομείου που θα επιφέρει αναγκαστικά τροποποιήσεις ή/και παραμετροποιήσεις σε οποιοδήποτε υποσύστημα του Πληροφοριακού Συστήματος ή/και διασυνδέσεις αυτών.
- Υπηρεσίες διαλειτουργικότητας με τρίτα συστήματα που τυχόν προμηθευτεί το Νοσοκομείο
- Υπηρεσίες για τη μηχανογραφική συγχώνευση των νοσηλευτικών μονάδων Σπάρτης και Μολάων, κάτω από το νέο οργανισμό του Γ.Ν. Λακωνίας

ΑΡΘΡΟ 2. ΕΝΝΟΙΑ ΟΡΩΝ

Οι ακόλουθες εκφράσεις, εάν δεν απαιτείται διαφορετικά από τα συμφραζόμενα, θα έχουν την έννοια που ορίζεται παρακάτω:

- **“Τεχνική Υποστήριξη”** σημαίνει το σύνολο των υπηρεσιών υποβοήθησης, οι οποίες παρέχονται στους χειριστές του Λογισμικού, είτε επιτόπου είτε εξ αποστάσεως (τηλέφωνο, e-mail κ.τ.λ.) και απαιτούνται για την ομαλή καθημερινή λειτουργία του Προγράμματος, καθώς και για την επίλυση αποριών, που αφορούν είτε στον τρόπο χειρισμού, είτε στη λειτουργικότητα και τα χαρακτηριστικά του Προγράμματος, είτε στην τεχνική διαχείριση και παραμετροποίηση αυτού.
- **“Χρόνος Απόκρισης”** ορίζεται ο χρόνος που μεσολαβεί μεταξύ της αναφοράς της βλάβης από το χρήστη στο Help Desk του αναδόχου και αυτού που απαιτείται μέχρι να αρχίσουν οι ενέργειες επίλυσης και αποκατάστασης του προβλήματος.
- **“Παροχή υπηρεσιών τηλεϋποστήριξης (modem)”** σημαίνει η παρέμβαση στο πρόγραμμα που βρίσκεται εγκατεστημένο στη Νοσηλευτική Μονάδα Σπάρτης & Μολάων με τη χρησιμοποίηση ηλεκτρονικών μέσων από απόσταση (dial-up) για την κάλυψη των αναγκών του, εφόσον αυτές μπορούν να καλυφθούν με αυτό τον τρόπο.
- **“Τόπος παροχής υπηρεσιών”** σημαίνει οι εγκαταστάσεις της Νοσηλευτικής Μονάδας Σπάρτης & Μολάων ή/και οι εγκαταστάσεις της Εταιρίας, όπου θα πρέπει να προσφέρει τις υπηρεσίες του το εξειδικευμένο προσωπικό της Εταιρίας προς το Γ. Ν. Λακωνίας.

16SYMV003645908 2016-01-18

- “Κλήση” σημαίνει η τηλεφωνική ή μέσω ηλεκτρονικού ταχυδρομείου (e-mail) ή μέσω fax επικοινωνίας προς το Γ. Ν. Λακωνίας.

ΑΡΘΡΟ 3. ΔΙΑΡΚΕΙΑ

Η σύμβαση αυτή θα ισχύει από την υπογραφή της και έως την **31/12/2016** σύμφωνα με την υπ' αρ. **25^η/23-12-2015 (Θέμα 8ο)** με αρ. **ΑΔΑ:7ΚΙ046907Η-ΡΚΒ** απόφαση του Δ.Σ. του Γ. Ν. Λακωνίας.

ΑΡΘΡΟ 4. ΥΠΟΧΡΕΩΣΕΙΣ ΤΗΣ ΕΤΑΙΡΙΑΣ

Η Εταιρία κατά τη διάρκεια ισχύος της παρούσης σύμβασης αναλαμβάνει την υποχρέωση μηχανογραφικής υποστήριξης του Πληροφοριακού Συστήματος στις παρακάτω διαδικασίες:

- 4.1. Μηχανογραφική υποστήριξη του Πληροφοριακού Συστήματος στα υποσυστήματα και στις διαδικασίες που περιγράφονται στο άρθρο 1 της παρούσας.
- 4.2. Υποστήριξη παραγωγικής λειτουργίας του Πληροφοριακού Συστήματος στα υποσυστήματα και στις διαδικασίες που περιγράφονται στο άρθρο 1 της παρούσας. Στην κατηγορία της υποστήριξης παραγωγικής λειτουργίας:
 - Συμβουλευτικές υπηρεσίες σε θέματα παραγωγικής λειτουργίας (όπως μεταφορά εμπειρίας του αναδόχου σε θέματα διαδικασιών λειτουργίας των Μονάδων Υγείας για την καλύτερη απόδοση του πληροφοριακού συστήματος)
 - Παρακολούθηση και διατήρηση της επιχειρησιακής λειτουργίας του συστήματος και άμεση λήψη διορθωτικών ενεργειών για τη αποκατάσταση βλαβών.
 - Παρακολούθηση της πορείας του συστήματος και μέριμνα για τη βελτιστοποίηση της απόδοσης λειτουργίας.
 - Εφαρμογή Διαδικασιών για λήψη αντιγράφων ασφαλείας στα δεδομένα του πληροφοριακού συστήματος (back up),
- 4.3. Στην κατηγορία της μεταφοράς τεχνογνωσίας, υποστήριξης χρηστών και εκπαίδευσης περιλαμβάνονται οι ακόλουθες υπηρεσίες, που αφορούν στις διαδικασίες της παραγράφου 4.1:
 - Υποστήριξη χρηστών-μεταφορά τεχνογνωσίας και εκπαίδευση κατά την εργασία θα λαμβάνει χώρα είτε με απομακρυσμένη πρόσβαση στο τερματικό του χρήστη είτε στο νοσοκομείο κατά την εργασία. Το προφανές πλεονέκτημα αυτού του είδους της

16SYMV003645908 2016-01-18

υπηρεσίας είναι ότι το περιβαλλον μάθησης εφαρμογής της γνώσης είναι το ίδιο με συνέπεια η χρονική διαφορά μεταξύ εκμάθησης και πρακτικής εφαρμογής να εκμηδενίζεται.

- Πρόσθετοι τρόποι μεταφοράς Τεχνογνωσίας – Υποστήριξη Χρηστών-On the job Training. Εκτός από τις υπηρεσίες που περιγράφηκαν παραπάνω, η διασφάλιση μεταφοράς τεχνογνωσίας από την εταιρεία προς το προσωπικό του νοσοκομείου επιτυγχάνεται μέσω της προσφερόμενης εκπαίδευσης με πρόσθετους τρόπους κατόπιν συνεννόησης με το νοσοκομείο.

4.4. Παροχή των υπηρεσιών Γραμμής Άμεσης Βοήθειας - Help Desk καθ' όλη της διάρκεια της παρούσης Σύμβασης περιγράφεται στο Παράρτημα Α της παρούσης

4.5. Όλες οι υπηρεσίες των παραπάνω παραγράφων παρέχονται από την Εταιρία κατά τις εργάσιμες ημέρες και ώρες (Δευτέρα έως Παρασκευή, ώρες 08:00 - 16:00). Εξάιρεση αποτελούν οι περιπτώσεις βλαβών, όπου παρεμποδίζεται η παραγωγική λειτουργία κάποιου / κάποιων υποσυστημάτων. Στην περίπτωση αυτή οι υπηρεσίες αυτές παρέχονται από την Εταιρία κατά τις εργάσιμες ημέρες και ώρες επιπροσθέτως έως τις 21.00 και τα Σάββατα από 08.00 – 18.00.

4.6. Ο Ανάδοχος οφείλει να τηρεί Ημερολόγιο Έργου, μέσω του οποίου θα παρακολουθούνται:

- Ο χρόνος αναφοράς του προβλήματος
- Ο χρόνος απόκρισης του Αναδόχου
- Ο συνολικός χρόνος έναρξης και λήξης του προβλήματος
- Ο παραλήπτης και τρόπος λήψης αναφοράς του προβλήματος
- Η περιγραφή του προβλήματος (όπως αυτό αναφέρθηκε από τον χρήστη και όπως προέκυψε στην συνέχεια κατά την επίλυση)
- Η κατηγορία σοβαρότητας προβλήματος
- Τα στοιχεία του αναφερόντος το πρόβλημα
- Η τοποθεσία, όπου παρατηρήθηκε το πρόβλημα
- Το εύρος δυσλειτουργίας που δημιουργεί το πρόβλημα
- Οι ενέργειες που έχουν γίνει για την επίλυση του προβλήματος
- Ο χρόνος εκτέλεσης της κάθε ενέργειας για την επίλυση

4.7. Παραδοτέα

Ο Ανάδοχος υποχρεούται να παραδίδει στο τέλος κάθε μήνα αναφορά προόδου, η οποία θα περιλαμβάνει :

16SYM003645908 2016-01-18

- Κατάσταση παραγωγικής λειτουργίας ανά υποσύστημα
- Υπηρεσίες που παρασχέθηκαν κατά τη διάρκεια αναφοράς
- Αιτήματα που αντιμετωπίστηκαν κατά τη διάρκεια αναφοράς
- Προβλήματα που παρουσιάστηκαν κατά τη διάρκεια αναφοράς
- Χρόνος απόκρισης, εγγυημένο εύρος (Minimum bandwidth), μέγιστη καθυστέρηση (maximum delay) και η μέγιστη διακύμανση καθυστέρησης (maximum jitter) – τα στοιχεία αυτά θα βγαίνουν από το λογισμικό ticketing που θα χρησιμοποιείται για την καταγραφή των αιτημάτων
- Θέματα τα οποία πρέπει η Νοσηλευτική Μονάδα Σπάρτης – Μολάων να αντιμετωπίσει για την απρόσκοπτη λειτουργία του συστήματος.

ΑΡΘΡΟ 5. ΑΝΤΙΜΕΤΩΠΙΣΗ ΚΛΗΣΕΩΝ – ΠΑΡΟΧΗ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ

Η DATAMED προγραμματίζει την ανταπόκρισή της στις κλήσεις του Πελάτη για παροχή υπηρεσιών υποστήριξης, ως εξής:

- 5.1. Για προβλήματα χειρισμού, αφού εντοπιστούν ως τέτοια, δίδεται η ενδεδειγμένη καθοδήγηση στον υπεύθυνο υποστήριξης της εγκατάστασης.
- 5.2. Για προβλήματα λειτουργίας, οι ενέργειες που αναλαμβάνει η DATAMED θα αποσκοπούν στην άμεση αποκατάσταση των αρχείων στα οποία εμφανίζεται το πρόβλημα. Συγκεκριμένα, οι συνήθεις ενέργειες σε προβλήματα εγκατάστασης είναι:
 - Καθοδήγηση των χειριστών ή υπευθύνων με οποιοδήποτε μέσο για άμεση επίλυση του προβλήματος με διορθωτικές μεθόδους που μπορούν να υπαγορευτούν με “ταχύ μέσο” (τηλέφωνο, fax, ηλεκτρονικό ταχυδρομείο).
 - Τηλεϋποστήριξη (τηλεχειρισμός) για την αποκατάσταση του προβλήματος.
 - Επίσκεψη και επί τόπου εργασία για την επίλυση προβλημάτων, εφόσον αυτά δεν αποκατασταθούν με έναν από τους παραπάνω τρόπους.
 - Παρατίθενται οι κατηγορίες προβλημάτων, στα οποία θα γίνεται αποκατάσταση, σε περίπτωση που ζητηθεί από τον Πελάτη:
 - Θέματα επικοινωνίας υποσυστημάτων και ενημέρωσης βάσης δεδομένων (Κωδικός 1)
 - Λανθασμένες καταχωρήσεις ημερομηνιών εισόδου ή εξόδου εσωτερικών ασθενών (Κωδικός 4 ή Κωδικός 1 εάν είναι παρών ο ασθενής).

16SYMV003645908 2016-01-18

- Λανθασμένες καταχωρήσεις ημερομηνιών εσωτερικών διαμονών περιστατικών (Κωδικός 4 ή Κωδικός 1 εάν είναι παρών ο ασθενής).
- Αποκατάσταση ημερομηνιών δημιουργίας εξωτερικών περιστατικών από ΤΕΙ / ΤΕΠ (Κωδικός 4 ή Κωδικός 1 εάν είναι παρών ο ασθενής).
- Αποκατάσταση θεμάτων διαλειτουργικότητας μεταξύ ιατρικού και εργαστηριακού υποσυστήματος - π.χ.. μεταξύ κλινικών και Βιοχημικού – Αιματολογικού εργαστηρίου - (Κωδικός 1)

Τα προβλήματα θα ταξινομούνται ανά κωδικό σοβαρότητας από το 1 έως 4 ως εξής:

Κωδικός Σοβαρότητας 1 = Η παραγωγική λειτουργία του υποσυστήματος σταματά, αδύνατο να ξαναρχίσει.

Κωδικός Σοβαρότητας 2 = Η παραγωγική λειτουργία του υποσυστήματος συνεχίζεται με πρόβλημα.

Κωδικός Σοβαρότητας 3 = Όπως Επίπεδο Σοβαρότητας 2, αλλά υπάρχει περιθώριο αναμονής.

Κωδικός Σοβαρότητας 4 = Επιθυμητή απαίτηση αλλά όχι άμεση.

Ο υψηλότερος κωδικός σοβαρότητας είναι 1, ενώ ο 4 είναι ο χαμηλότερος.

Η DATAMED θα ανταποκρίνεται στα θέματα βάσει του κωδικού σοβαρότητας, σύμφωνα με τον παρακάτω πίνακα:

Κωδικοί Σοβαρότητας	Χρόνος Απόκρισης της DATAMED ανά πρόβλημα
1	Μέσα σε 6 ώρες
2	Μέσα σε 1 εργάσιμη ημέρες
3	Μέσα σε 2 εργάσιμες ημέρες
4	Μέσα σε 4 εργάσιμες ημέρες

Ο κωδικός σοβαρότητας θα συμφωνείται από κοινού από τα συμβαλλόμενα μέρη για προβλήματα που δε συμπεριλαμβάνονται στην προαναφερόμενη κατηγοριοποίηση και ενδέχεται

16SYMV003645908 2016-01-18

να προκύψουν στα πλαίσια υποστήριξης της παραγωγικής λειτουργίας του πληροφοριακού συστήματος. Ο χρόνος απόκρισης ξεκινά να προσμετρείται, μετά την παραπάνω συμφωνία.

5.3. Πρόσθετες – Προαιρετικές Υπηρεσίες

Ο Ανάδοχος, εφόσον του ζητηθούν, θα παρέχει συμβουλευτικές υπηρεσίες, υπηρεσίες αναδιοργάνωσης διαδικασιών, υπηρεσίες εκπαίδευσης, υπηρεσίες μεταφοράς τεχνογνωσίας, υπηρεσίες διασύνδεσης με τρίτα υποσυστήματα που τυχόν προμηθευτεί το Νοσοκομείο κατά τη διάρκεια ισχύος της παρούσας σύμβασης, υπηρεσίες βελτίωσης – επέκτασης των εφαρμογών. Οι υπηρεσίες αυτές (πρόσθετες – προαιρετικές υπηρεσίες) θα παρασχεθούν από την εταιρία όταν και εφόσον ζητηθούν από το Νοσοκομείο, έναντι πρόσθετου τιμήματος που θα συμφωνηθεί όταν προκύψει και μετά από σχετική απόφαση του ΔΣ του Γ.Ν. Λακωνίας.

Στην κατηγορία αυτή των υπηρεσιών, ανήκουν και οι υπηρεσίες που θα ζητήσει η Νοσηλευτική Μονάδα Σπάρτης – Μολάων σε μη εργάσιμες ημέρες και ώρες.

Για τις παραπάνω υπηρεσίες που μπορεί να ζητήσει ο Πελάτης, δρομολογείται γραπτή απάντηση της DATAMED με συγκεκριμένη πρόταση με αποτύπωση της αναγκαίας ανθρωποπροσπάθειας. Εφόσον η ανθρωποπροσπάθεια αυτή μπορεί να καλυφθεί από τους προσφερόμενους στην παρούσα σύμβαση ανθρωπομήνες πρόσθετων – προαιρετικών υπηρεσιών και υπάρχει και σύμφωνη γνώμη του Αναδόχου, αυτή θα εκτελείται. Σε κάθε άλλη περίπτωση θα αποτελεί αντικείμενο εκτός σύμβασης και ο τρόπος/κόστος υλοποίησης θα αποτελεί νέο έργο για το οποίο θα υπάρξει και από τα δύο μέρη η σύμφωνη γνώμη και έγκριση από το ΔΣ του Νοσοκομείου για το κόστος που θα προκύψει.

5.4. Μη Καλυπτόμενες Υπηρεσίες

Στο πλαίσιο της παρούσης δεν περιλαμβάνονται προβλήματα που οφείλονται στο μηχανογραφικό εξοπλισμό (hardware) του πελάτη, σε λειτουργικό σύστημα ή / και στη χρήση προγραμμάτων τρίτων κατασκευαστών ή / και πάνω στη βάση δεδομένων και οι τυχόν εργασίες του τεχνικού προσωπικού της DATAMED χρεώνονται στον Πελάτη και τιμολογούνται, βάσει του δαπανηθέντος χρόνου απασχόλησης, επιπρόσθετα των αμοιβών που προβλέπονται με την παρούσα σύμβαση.

ΑΡΘΡΟ 6. ΕΚΤΑΣΗ / ΠΕΡΙΟΡΙΣΜΟΣ ΥΠΟΧΡΕΩΣΕΩΝ ΤΗΣ ΕΤΑΙΡΙΑΣ

16SYMV003645908 2016-01-18

- 6.1. Η ευθύνη της Εταιρείας για τυχόν εσφαλμένη ή πλημμελή εκτέλεση των υπηρεσιών που παρέχονται με τη σύμβαση αυτή, περιορίζεται στην παροχή υπηρεσιών όπως αυτές αναλύονται στις παραγράφους του Άρθρου 4.
- 6.2. Η εταιρία σε καμία περίπτωση δεν ευθύνεται για το αν τελικά τα διάφορα τμήματα της Νοσηλευτικής Μονάδας Σπάρτης & Μολάων θα ακολουθήσουν τις συμβουλές της εταιρίας και αν θα εναρμονιστούν με τις παραινέσεις αυτής.
- 6.3. Η Εταιρία σε καμία περίπτωση δεν θα ευθύνεται για οποιαδήποτε αξίωση εγερθεί από τρίτο κατά της Νοσηλευτικής Μονάδας Σπάρτης & Μολάων, καθώς και για οποιαδήποτε θετική ή αποθετική ζημία, ακόμη και εάν η Εταιρία είχε ειδοποιηθεί από το Νοσοκομείο για την πιθανότητα επελεύσεως των πιο πάνω.
- 6.4. Σε περίπτωση υπογραφής σύμβασης αντίστοιχων υπηρεσιών και πριν τη λήξη της παρούσας σύμβασης μεταξύ Υ.ΠΕ. και Εταιρείας, το Νοσοκομείο θα προβεί σε μονομερής – αυτόματη λήξη της παρούσας σύμβασης και θα γίνει αναλογική καταβολή του τιμήματος, έως την ημερομηνία αυτή.
- 6.5. Στις υποχρεώσεις της Εταιρείας προς το Νοσοκομείο, όπως αυτές ορίζονται στην παρούσα Σύμβαση, δεν συμπεριλαμβάνεται η αποκατάσταση προβλημάτων στο Λογισμικό που προέρχονται από:
- Επισκευές, επεμβάσεις και τροποποιήσεις στον μηχανικό, ηλεκτρικό ή ηλεκτρονικό εξοπλισμό από πρόσωπα που δεν είναι εξουσιοδοτημένα από την Εταιρία.
 - Περιστατικά ανωτέρας βίας, όπως πυρκαγιά, πλημμύρα, κεραυνό, εκτεταμένο βραχυκύκλωμα, τρομοκρατικές ενέργειες κ.τ.λ.
 - Την αλλαγή του Κεντρικού Η/Υ (Server) όπου λειτουργεί το Πρόγραμμα, χωρίς την προηγούμενη ενημέρωση της Εταιρείας.
 - Τη χρήση αναλώσιμων υλικών (δισκέτες κλπ) που δεν πληρούν τις προδιαγραφές του κατασκευαστή του Η/Υ.
 - Οιασδήποτε φύσεως επέμβαση στο Πρόγραμμα από άτομα τα οποία δεν είναι εξουσιοδοτημένα από την Εταιρία για τη συγκεκριμένη εργασία.
 - Βλάβη του Η/Υ ή φθορά των μαγνητικών μέσων ή διακοπή ή πτώση της τάσης του ρεύματος.
- 6.6. Η παρούσα σύμβαση δεν καλύπτει ενδεικτικά τις παρακάτω αναφερόμενες περιοχές:
- Παραμετροποίηση οποιουδήποτε άλλου υποσυστήματος εκτός από αυτά που αναφέρθηκαν παραπάνω.

16SYMV003645908 2016-01-18

- Άλλες βελτιώσεις/αλλαγές εκτός των όσων περιγράφηκαν παραπάνω (Καλυπτόμενες Περιοχές).

Τέτοιου είδους απαιτήσεις, εάν ζητηθούν, θα οριστούν ξεχωριστά ανά περίπτωση και θα αποτελέσουν μέρος ξεχωριστής συμφωνίας και θα αντιμετωπίζεται μέσω της Διαδικασίας Διαχείρισης Αλλαγών Έργου έτσι όπως περιγράφεται στο άρθρο 9 της παρούσας.

ΑΡΘΡΟ 7. ΥΠΟΧΡΕΩΣΕΙΣ ΤΟΥ ΝΟΣΟΚΟΜΕΙΟΥ

Ο πελάτης πρέπει να παράσχει:

- Κατάλληλο εργασιακό περιβάλλον (χώρος εργασίας, 2 υπολογιστές με πρόσβαση στο δίκτυο της Νοσηλευτικής Μονάδας Σπάρτης & Μολάων και στο Internet, 1 τηλεφωνική γραμμή). Θα πρέπει να είναι δυνατή η πρόσβαση στα παραπάνω ακόμα και τις μη εργάσιμες ώρες ύστερα από συνεννόηση, εφόσον κάτι τέτοιο κριθεί απαραίτητο.
- Κατάλληλη τηλεπικοινωνιακή σύνδεση, ώστε να είναι εφικτή η απομακρυσμένη σύνδεση του προσωπικού του Αναδόχου όλο το 24ωρο.
- Απομακρυσμένη πρόσβαση στους κεντρικούς εξυπηρετητές και σε ένα σταθμό εργασίας.
- Κατάλληλο προσωπικό για την περιγραφή των προβλημάτων ή των απαιτήσεων.
 - Ένα Υπεύθυνο Έργου για την οργάνωση της επικοινωνίας, από τη μεριά του πελάτη.
 - Έναν Υπεύθυνο Υποστήριξης της Εγκατάστασης

ΑΡΘΡΟ 8. ΑΝΩΤΕΡΑ ΒΙΑ

- 8.1. Τα μέρη δεν ευθύνονται αλλήλων για την αθέτηση των όρων της παρούσας Σύμβασης ή την αδυναμία τους να εκπληρώσουν υποχρεώσεις τους από την παρούσα, στην περίπτωση που η αθέτηση ή η αδυναμία τους αυτή οφείλεται σε γεγονός ανωτέρας βίας.
- 8.2. Ενδεικτικούς λόγους ανωτέρας βίας αποτελούν: πόλεμος, ταραχές, θεομηνίες, πυρκαγιές, εκρήξεις, πράξεις δολιοφθοράς, εμπορικοί αποκλεισμοί, απεργίες, ανταπεργίες, κοινωνικές αναταραχές, πράξεις Ελληνικών ή Κοινοτικών Αρχών με αποφασιστικές αρμοδιότητες.
- 8.3. Προκειμένου να συντρέξει εφαρμογή του παρόντος άρθρου, το μέρος που εμποδίζεται στην εκπλήρωση των υποχρεώσεών του, οφείλει να ενημερώσει γραπτώς σχετικά το άλλο μέρος εντός 24 ωρών από την εμφάνισή της.

16SYMV003645908 2016-01-18

ΑΡΘΡΟ 9. ΑΜΟΙΒΗ ΤΟΥ ΑΝΑΔΟΧΟΥ

- Το συνολικό συμβατικό τίμημα (καλουμένου εφεξής, για λόγους συντομίας «Τίμημα»), λαμβάνοντας υπόψη την υπ' αρ. **25η/23-12-2015 (Θέμα 8ο)** με αρ. **ΑΔΑ:7ΚΙ046907Η-ΡΚΒ** εγκριτική απόφαση του Διοικητικού συμβουλίου, ανέρχεται:
- Για τη Ν. Μ. Σπάρτης στο ποσό των είκοσι χιλιάδων τετρακοσίων ευρώ (**20.400,00€**) πλέον Φ.Π.Α 23% ήτοι εικοσιπέντε χιλιάδες μηδέν ενενήντα δύο ευρώ (**25.092,00€**) συμπεριλαμβανομένου του Φ.Π.Α 23%.
- Για τη Ν. Μ. Μολάων στο ποσό των δεκαπέντε χιλιάδων ευρώ (**15.000,00€**) πλέον Φ.Π.Α 23% ήτοι δεκαοχτώ χιλιάδες τετρακόσια πενήντα ευρώ (**18.450,00€**) συμπεριλαμβανομένου του Φ.Π.Α 23%.
- *Για τα εν λόγω ποσά θα εκδοθούν παραστατικά – τιμολόγια ανά Νοσηλευτική Μονάδα όπως αναλύεται ανωτέρω σε βάρος του Κ.Α 0412 του Π/Υ 2016.*
- Η καταβολή του τιμήματος στον Ανάδοχο θα πραγματοποιηθεί σε δύο ισόποσες δόσεις κατόπιν παραλαβής των υπηρεσιών από την αρμόδια επιτροπή.
- Ο ανάδοχος κατά την πληρωμή υπόκειται στις εκάστοτε νόμιμες κρατήσεις και κάθε άλλη επιβάρυνση, ενδεικτικά:
- Του προβλεπόμενου από το άρθρο 24 του Ν. 2198/1994 φόρος εισοδήματος.
- Υπέρ της Ενιαίας Ανεξάρτητης Αρχής Δημοσίων Συμβάσεων 0,10%. Υπέρ του ποσού της κράτησης 0,10% υπέρ της Ενιαίας Ανεξάρτητης Αρχής Δημοσίων Συμβάσεων επιβάλλεται κράτηση τέλους χαρτοσήμου 3%(πλέον 20% εισφοράς υπέρ ΟΓΑ επ' αυτού).
- Ποσοστού 2% άρθρο 3 Ν.3580/07.
- Κάθε άλλη νόμιμη κράτηση ή επιβάρυνση.
- Ρητά συμφωνείται ότι η μη είσπραξη της αμοιβής από την Εταιρία εντός της ανωτέρω προθεσμίας, αποτελεί σπουδαίο λόγο άμεσης καταγγελίας της παρούσας σύμβασης από την Εταιρία αζημίως γι' αυτήν και δύναται να αποτελέσει λόγο απενεργοποίησης της σύμβασης, χωρίς να αναιρεί την υποχρέωση του πελάτη να καταβάλλει τις οφειλόμενες πληρωμές και τις αντίστοιχες τραπεζικές ρήτρες.
- Πρόσθετες Προαιρετικές Υπηρεσίες: Σε περίπτωση που προκύψουν πρόσθετες προαιρετικές υπηρεσίες, αυτές θα καταγράφονται αρχικά από τη Νοσηλευτική Μονάδα Σπάρτης & Μολάων θα συμφωνούνται από τον Ανάδοχο και το

16SYMV003645908 2016-01-18

προτεινόμενο κόστος θα προεγκρίνεται από το Δ.Σ του Γενικού Νοσοκομείου
Λακωνίας.

ΑΡΘΡΟ 10. ΕΓΓΥΗΣΕΙΣ

Ο Ανάδοχος υποχρεώνεται, όπως κατά την υπογραφή τούτης καταθέσει «Εγγυητική Επιστολή Καλής Εκτέλεσης» της σύμβασης ποσού χιλίων εφτακοσίων εβδομήντα ευρώ (1.770,00€) που αντιπροσωπεύει το 5% της όλης αξίας του έργου προ Φ.Π.Α. Ο χρόνος ισχύος της εγγύησης πρέπει να είναι μεγαλύτερος από τον συμβατικό χρόνο παράδοσης κατά το χρόνο που με βάση τη σύμβαση, το Νοσοκομείο υποχρεούται να παραλάβει τις υπηρεσίες πλέον δύο μηνών δηλαδή μέχρι τις **28-02-2017**.

ΑΡΘΡΟ 11. ΕΧΕΜΥΘΕΙΑ – ΕΜΠΙΣΤΕΥΤΙΚΟΤΗΤΑ

Και οι δύο συμβαλλόμενοι υποχρεούνται, τόσο κατά τη διάρκεια ισχύος της παρούσας Σύμβασης, όσο και για διάστημα δύο (2) ετών μετά τη λήξη της ή την καταγγελία της, να χρησιμοποιούν τα στοιχεία και τις πληροφορίες που θα τους γνωστοποιηθούν ή που θα περιέλθουν σε γνώση τους στα πλαίσια της υπό την παρούσα σύμβαση συνεργασίας τους, μόνο για το σκοπό της εκπλήρωσης των υποχρεώσεών τους που απορρέουν από την παρούσα σύμβαση και να μην τα γνωστοποιούν παρά μόνο σε πρόσωπα, που εμπλέκονται άμεσα στην εκπλήρωση των ανωτέρω υποχρεώσεων και είναι απαραίτητο να γνωρίζουν τα εν λόγω στοιχεία. Επίσης αναλαμβάνουν την ευθύνη να επιβάλλουν την υποχρέωση αυτή και στους υπαλλήλους των.

ΑΡΘΡΟ 12. ΙΣΧΥΣ ΣΥΜΒΑΣΗΣ - ΤΡΟΠΟΠΟΙΗΣΕΙΣ

Η παρούσα Σύμβαση εμπεριέχει το σύνολο των μεταξύ των συμβαλλομένων συμφωνιών και υπερισχύει κάθε άλλης προηγούμενης μεταξύ τους γραπτής ή προφορικής συμφωνίας ή ρύθμισης αναφορικά με ζητήματα που εμπεριέχονται σε αυτή τη Σύμβαση. Τα παραρτήματα αποτελούν αναπόσπαστο μέρος της παρούσας σύμβασης.

Τροποποίηση των όρων της παρούσας Σύμβασης ισχύει, μόνον εάν συμφωνηθεί εγγράφως. Τα μέρη δεσμεύονται να τροποποιούν την παρούσα Σύμβαση, στην περίπτωση κατά την οποία σχετική εναρμόνισή της υπαγορεύεται από την ισχύουσα νομοθεσία.

ΑΡΘΡΟ 13. ΑΣΦΑΛΕΙΑ – ΕΜΠΙΣΤΕΥΤΙΚΟΤΗΤΑ ΔΕΔΟΜΕΝΩΝ

16SYMV003645908 2016-01-18

Τα δεδομένα που διαχειρίζεται το πληροφοριακό σύστημα ανήκουν στους ασθενείς και στη Μονάδα Υγείας.

Ο Προμηθευτής θα διαχειρίζεται ως εμπιστευτικά όλα τα αρχεία (μαγνητικά, οπτικά, έγγραφα ή άλλα) που θα του παρέχονται από τον Εργοδότη, χωρίς να τα αποκαλύπτει σε τρίτους και θα τα χρησιμοποιεί αποκλειστικά και μόνον για να εκπληρώσει τις υποχρεώσεις του που απορρέουν από την παρούσα σύμβαση.

Τα δεδομένα του Πληροφοριακού Συστήματος του Εργοδότη, ως προσωπικά στοιχεία των ασθενών, είναι απόρρητα και προστατεύονται από τις σχετικές διατάξεις της Αρχής Προστασίας Προσωπικών Δεδομένων και τους σχετικούς νόμους τους οποίους ο Προμηθευτής δηλώνει ότι γνωρίζει και αποδέχεται ανεπιφύλακτα. Συμφωνείται επομένως ρητά ότι όλα τα ανωτέρω δεδομένα που έρχονται σε γνώση του Προμηθευτή ή στα οποία ο Προμηθευτής έχει εκ της εργασίας του πρόσβαση, θα προστατεύονται από αυτόν και θα παραμένουν απόρρητα. Επίσης, σε καμία περίπτωση οποιοδήποτε αρχείο (μαγνητικό, οπτικό, έγγραφο ή άλλου τύπου) ή άλλο στοιχείο που εμπεριέχει δεδομένα προσωπικού χαρακτήρα δεν θα μεταφέρεται με οποιοδήποτε τρόπο (μεταφορά, αντιγραφή, μετάδοση, κτλ) εκτός του χώρου του Εργοδότη, παρά μόνον για αιτιολογημένο σκοπό, για καθορισμένο χρονικό διάστημα και μόνον με την έγγραφη άδεια του Εργοδότη. Μετά τη λήξη του ανωτέρω καθορισμένου χρονικού διαστήματος ή μετά από αίτηση του Εργοδότη, ο Προμηθευτής υποχρεούται να καταστρέψει (σβήσει) άμεσα όλα τα δεδομένα προσωπικού χαρακτήρα που έχει στην κατοχή του, χωρίς δυνατότητα επανάκτησης (restore, recover, undelete, κτλ).

Τα δεδομένα που διαχειρίζεται το οποιοδήποτε υποσύστημα του πληροφοριακού συστήματος ανήκουν πρωτίστως στους ασθενείς και κατόπιν στη ΜΥ και συνεπώς ο Ανάδοχος στο πλαίσιο του SLA είναι υποχρεωμένος σε κάθε περίπτωση και χωρίς πρόσθετο κόστος να αποδώσει άμεσα μέρος ή το σύνολο αυτών στη ΜΥ, σε ηλεκτρονική ή έντυπη μορφή (π.χ. Excel). Ο Ανάδοχος οφείλει να αποδίδει σε πρώτη ζήτηση, στον εκάστοτε δικαιούχο των συστημάτων και εφαρμογών αυτών, όλα τα εισηγμένα σε αυτά δεδομένα, σε κοινά αποδεκτή και επεξεργάσιμη μορφή, από τα ευρέως διαδεδομένα προγράμματα ανάγνωσης και επεξεργασίας γραμμογραφημένων δεδομένων ή και αδόμητων δεδομένων. Οποιαδήποτε μη αιτιολογημένη άρνηση ή καθυστέρηση παράδοσης των δεδομένων αυτών, πέραν της προθεσμίας που θέτει ο εκάστοτε δικαιούχος, αποτελεί λόγο έκπτωσής του από τη σχετική σύμβαση.

Οποιοδήποτε διαπιστωθεί η παράβαση των όρων του παρόντος άρθρου με οποιοδήποτε τρόπο, ο Εργοδότης θα το θεωρήσει σοβαρό λόγο κλονισμού της εμπιστοσύνης του προς τον Προμηθευτή και θα δικαιούται να διακόψει άμεσα τη συνεργασία μαζί του, να καταγγείλει τη

16SYMV003645908 2016-01-18

σύμβαση και να απαιτήσει αποζημίωση για κάθε θετική ζημιά που θα υποστεί στην προσπάθειά του να αναπληρώσει τις διακοπείσες υπηρεσίες.

ΑΡΘΡΟ 14. ΑΠΟΚΛΕΙΣΤΙΚΟΤΗΤΑ ΚΑΤΑΣΚΕΥΗΣ ΚΑΙ ΣΥΝΤΗΡΗΣΗΣ ΠΛΗΡΟΦΟΡΙΑΚΟΥ ΣΥΣΤΗΜΑΤΟΣ

Η Εταιρεία ως αποκλειστικός δικαιούχος των πάσης φύσης δικαιωμάτων (τροποποιήσεις, δημιουργία παραγώγων, οικονομικής εκμετάλλευσης ή άλλης χρήσης ή μετατροπής) επί των εφαρμογών του λογισμικού που έχει αναπτυχθεί από την Εταιρεία, θεωρείται ως πλέον ικανός και κατάλληλος για την παροχή υπηρεσιών προσαρμογής, τροποποίησης και παραμετροποίησης τους καθώς και την τεχνική υποστήριξη αυτών, όπως αυτά εξειδικεύονται στην παρούσα Σύμβαση. Επιπλέον, η Εταιρεία δηλώνει ότι διαθέτει την απαιτούμενη ικανότητα, εμπειρία και τεχνογνωσία, εξειδικευμένο προσωπικό καθώς και τα απαραίτητα τεχνικά μέσα για την παροχή των περιγραφόμενων υπηρεσιών.

ΑΡΘΡΟ 15. ΠΡΟΣΘΕΤΟΙ ΟΡΟΙ

Για οιαδήποτε διαφορά που πιθανόν θα προκύψει μεταξύ των συμβαλλομένων από την ερμηνεία ή την εφαρμογή της παρούσας, αρμόδια ορίζονται τα Δικαστήρια της έδρας του Νοσοκομείου. Οποιαδήποτε τροποποίηση των όρων της παρούσας σύμβασης μπορεί να γίνει μόνον γραπτά.

ΣΕ ΠΙΣΤΩΣΗ ΤΩΝ ΑΝΩΤΕΡΩ συνετάγη το παρόν σε τρία πρωτότυπα, ένα (1) έλαβε ο Ανάδοχος και δύο (2) η Αναθέτουσα Αρχή .

ΤΑ ΣΥΜΒΑΛΛΟΜΕΝΑ ΜΕΡΗ

ΓΙΑ ΤΗΝ DATAMED Α.Ε.

ΓΙΑ ΤΟ Γ.Ν. ΛΑΚΩΝΙΑΣ

Αντώνης Μπιλλήρης
Αναπληρωτής Γενικός Διευθυντής

Ευδοξία Κ. Παπαγεωργίου
Διοικήτρια

ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ Α'**Διαδικασία αναφοράς προβλημάτων Λογισμικού Εφαρμογών.**

Η μεθοδολογία που θα πρέπει να ακολουθείται είναι η ακόλουθη:

- Αναφορά του προβλήματος από το χρήστη στον Υπεύθυνο Υποστήριξης της Εγκατάστασης του Π.Σ. του Νοσοκομείου, εντός και εκτός κανονικού ωραρίου του Νοσοκομείου (αφορά εσωτερική διαδικασία του νοσοκομείου).
- Ανάλυση και επεξεργασία σε πρώτο επίπεδο του αιτήματος από τις υπηρεσίες του Νοσοκομείου και εφόσον πρέπει να ασχοληθεί η ομάδα υποστήριξης του έργου, αναγγελία της βλάβης στη βλαβοληπτική γραμμή του αναδόχου.
- Προσδιορισμός των συνιστωσών του λογισμικού (προγράμματα, διαδικασίες κλπ) που συνδέονται με το συγκεκριμένο πρόβλημα.
- Επικοινωνία του Υπεύθυνου Υποστήριξης της Εγκατάστασης του Π.Σ. του Νοσοκομείου με το Help Desk του Αναδόχου για πλήρη καταγραφή των συνεπειών και των δυσλειτουργιών της βλάβης.
- Περιγραφή τελικού συμπεράσματος και του τρόπου διόρθωσης του προβλήματος από τον Ανάδοχο.
- Ενημέρωση του εργαλείου καταγραφής και παρακολούθησης προβλημάτων.

Γραμμή Άμεσης Βοήθειας (Helpdesk).

Η Γραμμή Άμεσης Βοήθειας (help desk) είναι το υπεύθυνο τμήμα για την αναγγελία και την καταγραφή των προβλημάτων από τους χρήστες. Το Help Desk παρέχει τηλεφωνική βοήθεια σε πρώτο επίπεδο παρέμβασης και επί τόπου επίσκεψη τεχνικού εφόσον απαιτηθεί, σε δεύτερο επίπεδο παρέμβασης.

Η προτεινόμενη διαδικασία καταγραφής και επίλυσης των προβλημάτων ακολουθεί:

- Ο χρήστης αναφέρει το πρόβλημα στον Υπεύθυνο Υποστήριξης της Εγκατάστασης του Νοσοκομείου
- Ο Υπεύθυνος Υποστήριξης της Εγκατάστασης ενημερώνει το Σύστημα Καταγραφής Αιτημάτων του Help Desk.
- Το Help Desk δραστηριοποιείται για την επίλυση του προβλήματος ή των αποριών σε θέματα λειτουργίας του χρήστη.
- Σε περίπτωση διαπίστωσης του είδους της βλάβης (μετά από έρευνα και παροχή τηλεφωνικής υποστήριξης) ενεργοποιείται το εξειδικευμένο προσωπικό του Αναδόχου, το οποίο θα δίνει την απαιτούμενη λύση είτε τηλεφωνικά, είτε μέσω απομακρυσμένης πρόσβασης, είτε με επιτόπια παρουσία στη Μονάδα Υγείας, εάν το πρόβλημα δε μπορεί να λυθεί με τους δύο παραπάνω τρόπους.
- Το προσωπικό του αναδόχου επικοινωνεί με τον Υπεύθυνο Υποστήριξης της Εγκατάστασης του Νοσοκομείου

για όσον το δυνατόν αμεσότερη λύση του προβλήματος εφόσον αυτό κατατάσσεται στα επίπεδα σοβαρότητας 1,2 όπως αυτά περιγράφονται στο άρθρο 5.

- Μετά την αποκατάσταση του προβλήματος τοποθετείται άρση προβλήματος στο σύστημα καταγραφής.

Για την καταγραφή των αιτημάτων, τον τρόπο αντιμετώπισης αυτών και για την παρακολούθηση των της ποιότητας των παρεχόμενων υπηρεσιών, θα χρησιμοποιείται το λογισμικό ticketing της ΚτΠ Α.Ε.

ΓΙΑ ΤΗΝ DATAMED Α.Ε.

ΓΙΑ ΤΟ Γ.Ν. ΛΑΚΩΝΙΑΣ

Αντώνης Μπιλλήρης
Αναπληρωτής Γενικός Διευθυντής

Ευδοξία Κ. Παπαγεωργίου
Διοικήτρια