



**ΕΛΛΗΝΙΚΗ ΔΗΜΟΚΡΑΤΙΑ
ΥΠΟΥΡΓΕΙΟ ΥΓΕΙΑΣ
6^η ΥΓΕΙΟΝΟΜΙΚΗ ΠΕΡΙΦΕΡΕΙΑ
ΠΕΛΟΠΟΝΝΗΣΟΥ, ΙΟΝΙΩΝ ΝΗΣΩΝ,
ΗΠΕΙΡΟΥ & ΔΥΤΙΚΗΣ ΕΛΛΑΔΑΣ**



**ΓΕΝΙΚΟ ΝΟΣΟΚΟΜΕΙΟ ΠΑΤΡΩΝ
«Ο ΑΓΙΟΣ ΑΝΔΡΕΑΣ»**

**ΥΠ' ΑΡΙΘΜ. 18690 / 2026 ΣΥΜΒΑΣΗ
ΜΕΤΑΞΥ ΤΟΥ ΓΕΝΙΚΟΥ ΝΟΣΟΚΟΜΕΙΟΥ ΠΑΤΡΩΝ «ΑΓΙΟΣ ΑΝΔΡΕΑΣ»
ΚΑΙ
ΤΗΣ ΕΤΑΙΡΕΙΑΣ
«ORGANIZATION AND COMPUTING ΜΟΝΟΠΡΟΣΩΠΗ ΑΕ»
για την
«Ετήσια Υπηρεσία Συντήρησης – Υποστήριξης του
Πληροφοριακού Συστήματος ORCO του Γ. Ν. Πατρών - ο Άγιος Ανδρέας»**

Στην Πάτρα σήμερα, Τετάρτη 20/5/2026 οι πιο κάτω συμβαλλόμενοι:

Αφ' ενός,

Το Γενικό Νοσοκομείο Πατρών «ο Άγιος Ανδρέας» που εδρεύει στην οδό Καλαβρύτων 37, ΤΚ 26335 και εκπροσωπείται νόμιμα για την υπογραφή της παρούσας σύμβασης, από τον Διοικητή, κ. Μπάκαβο Ιωάννη, νομίμως διορισθέντος, δυνάμει της υπ' αριθμ.: Γ4β/Γ.Π.οικ.: 33842,

(ΦΕΚ 989/5-8-2025 Τεύχος Υπαλλήλων Ειδικών Θέσεων και Οργάνων Διοίκησης Φορέων του Δημοσίου και Ευρύτερου Δημόσιου Τομέα), Απόφασης του Υπουργού Υγείας νομίμως εν προκειμένω εκπροσωπούντος αυτό κατ' άρθρο 7, παρ. 4, περ. στ εδ. 3 και άρθρο 7 παρ. 8 περ. 23 και παρ. 6 περ. 9 του Ν. 3329/2005 όπως τροποποιήθηκε με το Ν. 3527/2007.

Το Γ.Ν. Πατρών «Άγιος Ανδρέας» στο εξής θα αναφέρεται στην σύμβαση ως «η Αναθέτουσα Αρχή»

και αφ' ετέρου,

Η εταιρεία «ORGANIZATION AND COMPUTING ΜΟΝΟΠΡΟΣΩΠΗ ΑΝΩΝΥΜΗ ΕΤΑΙΡΕΙΑ» που εδρεύει στην οδό Φράγκων και Ορφανίδου 1, Τ.Κ. 54626, Θεσσαλονίκη, ΑΦΜ: 091539767, ΔΟΥ: ΦΑΕ Θεσσαλονίκης,

και εκπροσωπείται νόμιμα για την υπογραφή της παρούσας από τον κ. Τζεβελέκη Βασίλειο του Αθανασίου. με ΑΔΤ: Α03346312

Η ανωτέρω εταιρεία στο εξής θα αναφέρεται στη σύμβαση ως «ο Ανάδοχος».

Λαμβάνοντας υπόψη:

- 1) Την υπ' αριθμ. 767/20-4-2026 Απόφαση Ανάληψης Υποχρεώσεων (ΑΔΑ: ΨΦΖΛ46906Λ-ΗΡ7).
- 2) Την υπ' αριθμ. πρωτ. 15981/24-4-2026 Πρόσκληση υποβολής προσφοράς για διαπραγμάτευση χωρίς προηγούμενη δημοσίευση, (ΑΔΑ: ΡΠΛΒ46906Λ-Ξ1Ξ & ΑΔΑΜ: 26PROC018889792).
- 3) Την υπ' αριθμ. πρωτ. 17276/30-4-2026 προσφορά της εταιρείας.
- 4) Την υπ' αριθμ. 25/6-5-2026 (ΕΗΔ θέμα 12ο) Απόφαση του Διοικητικού Συμβουλίου (ΑΔΑ: 9Ο6Ε46906Λ-ΨΔΤ & ΑΔΑΜ: 26ΑWRD018978261):
Έγκριση του πρακτικού της Επιτροπής διενέργειας, της διαδικασίας με διαπραγμάτευση χωρίς προηγούμενη δημοσίευση (άρθρο 32 της Οδηγίας 2014/24/ΕΕ και άρθρο 32, παρ 2, β.γγ, του Ν. 4412/2016), σχετικά με την Ανάδειξη Αναδόχου για την «Ετήσια Υπηρεσία Συντήρησης – Υποστήριξης του Πληροφοριακού Συστήματος ORCO του Γ. Ν. Πατρών - ο Άγιος Ανδρέας», προϋπολογισμού 41.150,00€ χωρίς Φ.Π.Α.
- 5) Όλες τις κείμενες διατάξεις των Νόμων, Προεδρικών Διαταγμάτων, Εγκυκλίων περί «Προμηθειών του Δημοσίου» και περί «Σύναψης Δημόσιων Συμβάσεων».

Συμφώνησαν και έκαναν αμοιβαία αποδεκτά τα ακόλουθα:
ΑΡΘΡΟ 1: ΟΡΙΣΜΟΙ.

Αντίκλητος: Το πρόσωπο που ο Ανάδοχος με έγγραφη δήλωση όπου 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 μ' αυτόν και αυτός με υπεύθυνη δήλωση του αποδέχθηκε τον διορισμό.

Διοικητική εντολή: οιαδήποτε οδηγία ή εντολή δίδεται γραπτώς από την Αναθέτουσα Αρχή ή την Επιτροπή Παρακολούθησης στον Ανάδοχο σχετικά με την εκτέλεση της υπηρεσίας.

Έγγραφο: κάθε χειρόγραφο, δακτυλογραφημένη ή έντυπη ειδοποίηση, εντολή ή οδηγία ή πιστοποιητικό που εκδίδεται βάσει της σύμβασης, συμπεριλαμβανομένων των τηλετυπιών και των ηλεκτρονικών μηνυμάτων.

Υπηρεσία: όπως εξειδικεύεται στη σύμβαση.

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

Ημέρα: η ημερολογιακή ημέρα.

Επιτροπή Παρακολούθησης (ΕΠ): Το αρμόδιο συλλογικό όργανο που ορίζεται από την Αναθέτουσα Αρχή με βασικές αρμοδιότητες την παρακολούθηση και την επίβλεψη για την καλή εκτέλεση των όρων της σύμβασης.

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 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) την Διακήρυξη της Αναθέτουσας Αρχής,
- γ) την Προσφορά του Αναδόχου.

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

ΑΡΘΡΟ 2: ΑΝΤΙΚΕΙΜΕΝΟ ΤΗΣ ΣΥΜΒΑΣΗΣ.

Ο Ανάδοχος αναλαμβάνει έναντι της αμοιβής την εκτέλεση του αντικειμένου της σύμβασης που θα πραγματοποιηθεί σύμφωνα με την τεχνική και οικονομική του προσφορά η οποία αποτελεί αναπόσπαστο τμήμα της παρούσας καθώς και με την απόφαση κατακύρωσης της Αναθέτουσας Αρχής.

Το τελικό ποσό κατακύρωσης για την «Ετήσια Υπηρεσία Συντήρησης – Υποστήριξης του Πληροφοριακού Συστήματος ORCO του Γ. Ν. Πατρών - ο Άγιος Ανδρέας», αντιστοιχεί σε 41.150,00€ χωρίς Φ.Π.Α. ήτοι 51.026,00€ συμπεριλαμβανομένου Φ.Π.Α.

Αναλυτικά:

Αντικείμενο είναι η παροχή Υπηρεσιών Συντήρησης και Τεχνικής Υποστήριξης Λογισμικού Διοικητικό-Οικονομικών Εφαρμογών (Hospital_ES), Εφαρμογής Γραφείου Προσωπικού (Hospital HR) και Εφαρμογών Διαχείρισης Ασθενών (Hospital CARE) με τους παρακάτω όρους.

Τα υποστηριζόμενα υποσυστήματα και εφαρμογές καθώς και το τίμημα ανά υποσύστημα φαίνονται στον Πίνακα που ακολουθεί :

ΠΙΝΑΚΑΣ ΥΠΟΣΤΗΡΙΖΟΜΕΝΩΝ ΥΠΟΣΥΣΤΗΜΑΤΩΝ - ΕΦΑΡΜΟΓΩΝ

A/A	Περιγραφή Εφαρμογής	Ετήσιο Τίμημα προ ΦΠΑ (€)
1)	Διοικητικό-Οικονομικό Υποσύστημα "Hospital_ES" Περιλαμβάνει τις Εφαρμογές : • Οικονομική Διαχείριση • Δημόσια Λογιστική-Προϋπολογισμός • Γενική Λογιστική • Αναλυτική Λογιστική • Μητρώο Δεσμεύσεων • Μητρώο Παγίων • Διαχειρίσεις-Παραγγελίες (αναλωσίμου και μη αναλωσίμου υλικού) • Προμήθειες • Hermes • Φαρμακείο – Ατομικό Συνταγολόγιο • Κλινικές-Συνταγογράφηση • Διαιτολόγιο • Διασύνδεση με το λογισμικό "ΕΚΑΡΥ.Net HOSPITAL API" της ΕΚΑΡΥ για τη νέα διαδικασία παραγγελιοληψίας Νοσοκομειακού Φαρμάκου • Διασύνδεση με το ΗΣΠΑΔΙΦ (Παρακολούθηση και Διακίνηση Φαρμάκων)	14.400,00€

	Διασύνδεση με το ΚΕΔ για τη Λήψη Ηλεκτρονικών Τιμολογίων	
2)	Υποσύστημα Διαχείρισης Ασθενών "Hospital CARE" Περιλαμβάνει τις Εφαρμογές : - Τμήμα Κίνησης - Λογιστήριο Ασθενών - Τακτικά εξωτερικά Ιατρεία-Ραντεβού - Τμήμα Επειγόντων Περιστατικών - Απογευματινά Ιατρεία-Υπολογισμός Αμοιβών-Αρχεία ΕΑΠ-Αρχεία Φόρου Taxisnet - Ανάκτηση άυλων παραπεμπτικών - Διασύνδεση με το ψηφιακό αποθετήριο εξιτηρίων νοσηλείας της ΗΔΙΚΑ ΑΕ - Διασύνδεση με το λογισμικό GROUPER του ΚΕΤΕΚΝΥ για την υλοποίηση των DRGs - Διασύνδεση με τον ΕΟΠΥΥ – ΣΥΚΝΥ - Διασύνδεση με την Ενιαία Λίστα Χειρουργείων - Διασύνδεση με το Πληροφοριακό Σύστημα Εργαστηρίων (CCS) - Διασύνδεση με το Παθολογοανατομικό Εργαστήριο (Gi-Cell) - Διασύνδεση με τον Ιατρικό Φάκελο (ART.emis)	22.000,00€
3)	Υποσύστημα Ανθρώπινων Πόρων "Hospital HR" Περιλαμβάνει τις Εφαρμογές : - Γραφείο Προσωπικού - Αιτήσεις αδειών μέσω web	3.500,00€
4)	διασύνδεση του λογισμικού Φαρμακείου "Hospital_ES" με την ΗΔΙΚΑ για την ανάκτηση στοιχείων ασθενή κατά τη συνταγογράφηση της προφυλακτικής αγωγής για τον HIV	500,00€
5)	Η διαλειτουργικότητα του λογισμικού Φαρμακείου "Hospital_ES" με το Εθνικό Αποθετήριο Επαλήθευσης Φαρμάκων (ΗΜΒΟ)	750,00€

Το σύνολο των υπηρεσιών θα παρέχεται είτε τηλεματικά, είτε τηλεφωνικά, είτε στην έδρα του Νοσοκομείου, που βρίσκεται στην Πάτρα, όπου είναι εγκατεστημένο το Πληροφοριακό Σύστημα.

Ο Ανάδοχος στα πλαίσια της παρούσας, θα παρέχει τις παρακάτω υπηρεσίες:

ΥΠΗΡΕΣΙΕΣ ΓΙΑ ΤΟ ΠΡΟΪΟΝ

ΥΠΗΡΕΣΙΕΣ ΓΙΑ ΤΟ ΝΟΣΟΚΟΜΕΙΟ

ΥΠΗΡΕΣΙΕΣ ΥΠΟΔΟΜΩΝ

ΥΠΗΡΕΣΙΕΣ ΠΟΙΟΤΗΤΑΣ

Διευκρινίζεται σαφώς ότι τα δεδομένα που διαχειρίζεται το οποιοδήποτε υποσύστημα του Πληροφοριακού Συστήματος στο ΝΟΣΟΚΟΜΕΙΟ ανήκουν στους ασθενείς και διαφυλάσσονται από το ΝΟΣΟΚΟΜΕΙΟ. Ο Ανάδοχος είναι υποχρεωμένος, όποτε προκύψει ανάγκη, να αποδώσει στο ΝΟΣΟΚΟΜΕΙΟ 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 το ΝΟΣΟΚΟΜΕΙΟ επιθυμεί οποιοδήποτε είδους επεξεργασία για την παροχή των δεδομένων σε άλλη μορφή, θα υποβληθεί σχετική προσφορά από τον Ανάδοχο, με βάση τον τιμοκατάλογο παροχής εξωσυμβατικών υπηρεσιών του Αναδόχου (Άρθρο 2.5).

ΥΠΗΡΕΣΙΕΣ ΓΙΑ ΤΟ ΠΡΟΪΟΝ.

Σφάλματα εφαρμογών.

Επίλυση των Σφαλμάτων που αποτελούν ευθύνη του Αναδόχου, δηλαδή αυτών που προκαλούν τη μη λειτουργία του υπό συντήρηση Πληροφοριακού Συστήματος σύμφωνα με τις προδιαγραφές του, όπως αυτές αναπτύχθηκαν και οριστικοποιήθηκαν κατά την παραλαβή του. Πρόκειται για τα λειτουργικά Σφάλματα (bugs) του Λογισμικού Εφαρμογών.

Ως σφάλμα του Λογισμικού Εφαρμογών (λογικό ή υπολογιστικό) καθορίζεται ρητά με την παρούσα, μόνο οτιδήποτε τα στελέχη του ΝΟΣΟΚΟΜΕΙΟΥ μπορούν να αναπαραστήσουν παρουσία στελεχών του Αναδόχου ή να τεκμηριώσουν με τη χρήση αρχείων καταγραφής (log files).

Αναφορικά με το Λογισμικό, ουσιώδης και δεκτική επαναλήψεως αδυναμία του Πληροφοριακού Συστήματος να λειτουργήσει κατ' ουσιώδη συμφωνία με τις λειτουργικές προδιαγραφές του.

Οι διαδικασίες επίλυσης των προβλημάτων που θα 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 Πληροφοριακού Συστήματος, εφόσον και όταν κυκλοφορήσουν. Οι λειτουργικές και τεχνικές βελτιώσεις που θα ενσωματωθούν στις νέες εκδόσεις του Πληροφοριακού Συστήματος, αποφασίζονται και έγκινται στην αποκλειστική κρίση του Αναδόχου.

Για κάθε νέα έκδοση του λογισμικού εφαρμογών θα παρέχεται στο Νοσοκομείο πλήρης τεκμηρίωση των αλλαγών σε σχέση με την προηγούμενη έκδοση (σε ηλεκτρονική μορφή).

Ο Ανάδοχος θα παρέχει εκπαίδευση στις αλλαγές λογισμικού που θα πραγματοποιήσει, εφόσον αυτό κριθεί σκόπιμο, σε συνεννόηση με τον υπεύθυνο του Νοσοκομείου και θα αποστέλλει σχετικό ενημερωτικό φυλλάδιο.

Ο Ανάδοχος 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.

Νομοθετικές αλλαγές.

Οποιαδήποτε θεσμική, νομική ή κανονιστική αλλαγή επέλθει στον τρόπο λειτουργίας του Νοσοκομείου (από εξωτερικούς παράγοντες π.χ. προϊστάμενες αρχές) και επιφέρει αναγκαστικά τροποποιήσεις ή/και παραμετροποιήσεις σε οποιοδήποτε υποσύστημα του Πληροφοριακού Συστήματος ή/και διασυνδέσεις μεταξύ αυτών ο Ανάδοχος οφείλει να τις πραγματοποιήσει.

Οι παραπάνω περιπτώσεις θεωρείται ότι εμπίπτουν στο αντικείμενο της παρούσας και είναι υποχρέωση του Αναδόχου να τις πραγματοποιήσει όταν οι αλλαγές αυτές της παραδίνονται σε ηλεκτρονική μορφή, είναι συμβατές με την υφιστάμενη λειτουργικότητα των Πληροφοριακών Συστημάτων που υποστηρίζει, δεν επηρεάζουν σημαντικά την δομή της υπάρχουσας βάσης δεδομένων και δεν απαιτούν σημαντική επιπρόσθετη ανάπτυξη (παραγωγή – με σημαντικές δομικές αλλαγές) στις εφαρμογές.

Διευκρινίζεται ότι, λαμβάνοντας υπόψη τα παραπάνω, εξαιρούνται περιπτώσεις, οι οποίες τεχνικά αποδεδειγμένα οδηγούν σε σημαντικές αλλαγές στην δομή τόσο της βάσης δεδομένων όσο και των εφαρμογών ή σε reengineering των εφαρμογών οι οποίες θεωρούνται εξωσυμβατικό αντικείμενο και θα τιμολογούνται βάσει του επισυναπτόμενου στο Άρθρο 2.5 επίσημου τιμοκαταλόγου παροχής υπηρεσιών του Αναδόχου ή από μηδενική βάση.

Διασυνδέσεις – Διαλειτουργικότητα.

Ο Ανάδοχος είναι υποχρεωμένος αφενός μεν να διατηρεί τα συστήματα του 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.

Για τις παραπάνω περιπτώσεις, ο Ανάδοχος είναι υποχρεωμένος να εξασφαλίζει την διαλειτουργικότητα με τρίτες εφαρμογές που έχουν την αντίστοιχη δυνατότητα, μετά από υποβολή σχετικής προσφοράς σύμφωνα τον τιμοκατάλογο εξωσυμβατικών υπηρεσιών του.

Προληπτική Συντήρηση.

Ο Ανάδοχος θα προσφέρει προληπτική συντήρηση τουλάχιστον ανά εξάμηνο με απομακρυσμένη σύνδεση, οπότε θα γίνεται συνολικός έλεγχος του Πληροφοριακού Συστήματος και πιθανές προτάσεις ενημέρωσης - βελτίωσής του, ώστε αυτό να είναι σε κατάσταση ετοιμότητας.

Οι προτάσεις βελτίωσης (εφόσον υπάρχουν τέτοιες) θα αξιολογούνται και εφόσον εμπίπτουν στις συμβατικές υποχρεώσεις του Αναδόχου θα υλοποιούνται. Οι επεμβάσεις προληπτικής συντήρησης θα προγραμματίζονται από κοινού με το Νοσοκομείο, ώστε να δημιουργούν την ελάχιστη δυνατή ενόχληση στην κανονική λειτουργία των υπηρεσιών.

Ο Ανάδοχος 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 Νοσοκομείου, αλλά να τους καθοδηγεί και να τους συμβουλεύει.

ΥΠΗΡΕΣΙΕΣ ΓΙΑ ΤΟ ΝΟΣΟΚΟΜΕΙΟ.

Τηλεφωνική - Τηλεματική Υποστήριξη (HelpDesk).

Η τηλεφωνική - τηλεματική υποστήριξη παρέχεται για άμεση επίλυση προβλήματος ή άμεσης βοήθειας, σχετικά με τη χρήση και τις λειτουργίες του εγκατεστημένου Πληροφοριακού Συστήματος και των υποστηρικτικών εφαρμογών του. Συνεπώς, αφορά θέματα τα οποία επείγουν και δεν αντιμετωπίζονται από τα αντίστοιχα εγχειρίδια χρήσης.

Η υπηρεσία αυτή, παρέχεται μόνο στους εκπαιδευμένους και υπεύθυνους χρήστες (Key Users) του Πληροφοριακού Συστήματος, 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.

Το υπεύθυνο τμήμα του Αναδόχου θα πρέπει να παρέχει άμεση τηλεφωνική/τηλεματική υποστήριξη, σε περιπτώσεις που εμπίπτουν στις παρακάτω κατηγορίες:

- Πληροφορίες - Οδηγίες για τη χρήση του Πληροφοριακού Συστήματος εάν αυτό κριθεί απαραίτητο.
- Αντιμετώπιση προβλημάτων κατά την κανονική χρήση του Πληροφοριακού Συστήματος
- Άμεση διάγνωση και διαχείριση σφαλμάτων των χρηστών, κατά την χρήση του Πληροφοριακού Συστήματος
Συγκεκριμένα, η προτεινόμενη διαδικασία για την επίλυση των καίριων αυτών προβλημάτων, περιγράφεται λεπτομερώς στη συνέχεια.
- Διαπίστωση δυσλειτουργίας των εφαρμογών του Πληροφοριακού Συστήματος και αναφορά της στους ορισμένους Key Users του Νοσοκομείου
- Ο Key User αναφέρει τηλεφωνικά (ή και με e-mail) το επείγον πρόβλημα στην Ομάδα Υποστήριξης του Αναδόχου, για την όσο το δυνατόν αμεσότερη επίλυσή του. Παράλληλα, προβαίνει στην δημιουργία "ανοικτού αιτήματος" στο σύστημα καταγραφής αιτημάτων GLPI του Αναδόχου.
- Ο αρμόδιος τεχνικός στον οποίο ανατέθηκε το αίτημα από τον Ανάδοχο, δραστηριοποιείται για την επίλυση του προβλήματος, παρέχοντας τηλεφωνική βοήθεια ή υποστήριξη μέσω απομακρυσμένης πρόσβασης στις υποδομές του Νοσοκομείου.
- Σημειώνεται, πως σε περίπτωση που η επίλυση του θέματος αναμένεται να είναι μακρόχρονη, θα πρέπει να δοθεί μια ενδιάμεση/προσωρινή λύση (workaround) και να ενημερωθεί η κατάσταση του αιτήματος ως "Εκκρεμής".

Σύστημα Παρακολούθησης Αιτημάτων (GLPI).

Ο Ανάδοχος υποχρεούται να διατηρεί Γραμμή Άμεσης Βοήθειας (Help Desk) διαθέσιμη καθημερινά τις ώρες από 07:30 π.μ. έως 16:30 μ.μ. στην οποία θα αποστέλλονται καθημερινά όλα τα μηνύματα με την περιγραφή των προβλημάτων και η οποία θα απαντά και σε ερωτήματα καθημερινής χρήσης του συνόλου των χρηστών των προγραμμάτων λογισμικού ή σε ερωτήματα από εσφαλμένη χρήση.

Η Γραμμή θα περιλαμβάνει:

- α) Πλατφόρμα παρακολούθησης αιτημάτων υποστήριξης (GLPI) την οποία τηρεί ο Ανάδοχος και αποτελεί το βασικό σημείο επικοινωνίας για θέματα τεχνικής υποστήριξης.
- β) αριθμούς τηλεφωνικής κλήσης κατά την διάρκεια του ανωτέρου ωραρίου εργασίας.
- γ) αριθμό τηλεφωνικής κλήσης για επείγουσες περιπτώσεις μετά το πέρας του ανωτέρου ωραρίου εργασίας.
- δ) λογαριασμό ηλεκτρονικού ταχυδρομείου (email) στον οποίο θα στέλνονται όλα τα μηνύματα με την περιγραφή των αιτημάτων.

Αντιμετώπιση Βλαβών.

Ως "Βλάβη" αναφορικά με το Λογισμικό Εφαρμογών, νοείται η ουσιώδης και δεκτική επαναλήψεως αδυναμία του Λογισμικού Εφαρμογών να λειτουργήσει κατ' ουσιώδη συμφωνία με τις λειτουργικές προδιαγραφές του.

Διαδικασία ιεράρχησης – Χαρακτηρισμού των βλαβών.

Ο Ανάδοχος σε συνεργασία με το Νοσοκομείο ορίζει τρία επίπεδα σοβαρότητας των βλαβών όπως φαίνεται παρακάτω:

ΠΙΝΑΚΑΣ ΕΠΙΠΕΔΩΝ ΑΝΑΓΓΕΛΙΑΣ ΒΛΑΒΩΝ

ΛΕΙΤΟΥΡΓΙΑ

ΕΠΙΠΕΔΟ ΑΝΑΓΓΕΛΙΑΣ ΒΛΑΒΗΣ

Θέματα υποστήριξης κρίσιμης λειτουργικότητας – απαιτείται άμεση παρέμβαση. Τέτοια θέματα κατ' ελάχιστο μπορεί να είναι: Το ΠΣ δεν λειτουργεί συνολικά, ή κατά ένα σημαντικό μέρος (δεν λειτουργεί η επικοινωνία με τη βάση δεδομένων, δεν λειτουργεί συνολικά ένα υποσύστημα), ή εμποδίζει την ροή των καθημερινών λειτουργιών και την εκτέλεση των κρίσιμων συναλλαγών του ΝΟΣΟΚΟΜΕΙΟΥ.

ΠΟΛΥ ΥΨΗΛΟ -
ΥΨΗΛΟ

Θέματα Υποστήριξης σε μη κρίσιμη λειτουργικότητα /λειτουργικότητα ρουτίνας - απαιτείται παρέμβαση. Τέτοια θέματα κατ' ελάχιστο μπορεί να είναι: Κάποιο λειτουργικό σφάλμα του ΠΣ καθιστά την μηχανογραφική λειτουργία του ΝΟΣΟΚΟΜΕΙΟΥ εξαιρετικά δυσχερή, αλλά το ΝΟΣΟΚΟΜΕΙΟ μπορεί προσωρινά να ανταπεξέλθει στο πρόβλημα, ή να το παρακάμψει χρησιμοποιώντας εναλλακτικές προσεγγίσεις /μεθόδους.

ΜΕΣΑΙΟ - ΧΑΜΗΛΟ

Περιπτώσεις που απαιτείται παρέμβαση για αιτήματα υλοποίησης μικρής κλίμακας ή μη επείγοντα προβλήματα με μικρότερη προτεραιότητα, που δεν δυσχεραίνουν την λειτουργία του ΝΟΣΟΚΟΜΕΙΟΥ σημαντικά.

ΠΟΛΥ ΧΑΜΗΛΟ

**ΕΠΙΠΕΔΟ
ΒΛΑΒΗΣ**

ΧΡΟΝΟΣ ΑΝΤΑΠΟΚΡΙΣΗΣ

ΠΟΛΥ	2 ώρες αν το αίτημα δοθεί ως την 12η το μεσημέρι. Σε διαφορετική περίπτωση την επόμενη εργάσιμη ημέρα
ΥΨΗΛΟ	6 ώρες
ΥΨΗΛΟ	2 εργάσιμες ημέρες
ΜΕΣΑΙΟ	5 εργάσιμες ημέρες
ΧΑΜΗΛΟ	15 εργάσιμες ημέρες
ΠΟΛΥ	
ΧΑΜΗΛΟ	

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

Η αποστολή τεχνικού για την αποκατάσταση βλάβης επιτόπου (on-site) γίνεται αφού διερευνηθεί και επιβεβαιωθεί από τον Ανάδοχο ότι η επιτόπου παρουσία Τεχνικού του είναι απαραίτητη και ότι, όλες οι προϋποθέσεις πληρούνται για την αποκατάσταση της βλάβης επιτόπου.

Κατά την 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 και την αιτία της βλάβης, ενώ παράλληλα καταγράφει τα στοιχεία του Νοσοκομείου, την ημερομηνία άφιξής του και το χρόνο αναχώρησής του. Το έγγραφο, αφού συμπληρωθεί, υπογράφεται από τον τοπικά υπεύθυνο πληροφορικής και κάθε πλευρά (Νοσοκομείο και Ανάδοχος) κρατά από ένα υπογεγραμμένο αντίγραφο.

Συμβουλευτική Υποστήριξη.

Ο Ανάδοχος θα παρέχει, κατόπιν προσκλήσεως, την τεχνική του άποψη και θα συμμετέχει με εκπρόσωπο του στη διαδικασία λήψης αποφάσεων που αφορούν αναβάθμιση ή τροποποίηση των λειτουργικών συστημάτων, εφαρμογών και του εξοπλισμού του Νοσοκομείου.

Επίσης θα παρέχει Συμβουλευτικές υπηρεσίες σε θέματα παραγωγικής λειτουργίας.

Εκπαίδευση.

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 τηλεματικά σε εργάσιμες μέρες με την παράλληλη αποστολή της απαραίτητης τεκμηρίωσης,

Περαιτέρω εκπαίδευση του προσωπικού θα γίνεται εφόσον ζητηθεί από το ΝΟΣΟΚΟΜΕΙΟ σύμφωνα με τον τιμοκατάλογο εξωσυμβατικών Υπηρεσιών του Αναδόχου.

ΥΠΗΡΕΣΙΕΣ ΥΠΟΔΟΜΩΝ.

Έλεγχος ορθότητας Αντιγράφων Ασφαλείας (Backup).

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

Ο Ανάδοχος θα προγραμματίσει την καθημερινή λήψη του ORACLE Database Backup (Incremental backup σε καθημερινή βάση και πλήρες (full backup) στην αρχή της εβδομάδας). Το Νοσοκομείο είναι υπεύθυνο για την ασφαλή τήρηση των αντιγράφων ασφαλείας, σε σημείο εκτός του Server και βέλτιστα εκτός της εγκατάστασης του Νοσοκομείου. Όσον αφορά στα υπόλοιπα δεδομένα που χρήζουν αντιγράφων ασφαλείας (επισυναπτόμενα αρχεία των συστημάτων Hospital CARE και Αιτήσεων Αδειών) θα υποδειχθούν στο Νοσοκομείο οι φάκελοι οι οποίοι τα περιέχουν και για τους οποίους θα πρέπει να τηρείται αντίγραφο ασφαλείας ευθύνη του Νοσοκομείου.

Σε τακτά χρονικά διαστήματα ο Ανάδοχος είναι υποχρεωμένος να ελέγχει την ορθότητα των αντιγράφων ασφαλείας τα οποία λαμβάνονται από τους υπαλλήλους του Νοσοκομείου.

Δοκιμαστική Επαναφορά Πληροφοριακού Συστήματος (Restore).

Ο Ανάδοχος υποχρεούται να εκτελεί σενάριο επαναφοράς του Πληροφοριακού Συστήματος και να ελέγχει την σωστή λειτουργία του τουλάχιστον μια φορά το τρίμηνο.

Επίσης, είναι υποχρεωμένος να ορίσει τους χρόνους και τις προϋποθέσεις για την επαναφορά του Συστήματος. Όλα τα παραπάνω θα ελέγχονται σε υποδομές του Αναδόχου.

ΥΠΗΡΕΣΙΕΣ ΠΟΙΟΤΗΤΑΣ.

Ο Ανάδοχος θα παραδώσει στο Νοσοκομείο 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 ΠΣ, την πλοήγηση του χρήστη, το γραφικό περιβάλλον κλπ.

Οδηγίες για την ασφάλεια του συστήματος (ρόλοι χρηστών, διαχείριση κωδικών, δικαιώματα πρόσβασης κλπ).

Αντίτυπα όλων των μεταβολών ή τροποποιήσεων ή επανεκδόσεων των εγχειριδίων.

Παροχή Εξωσυμβατικών Υπηρεσιών.

Στον παρακάτω Πίνακα αποτυπώνεται ο τιμοκατάλογος παροχής εξωσυμβατικών υπηρεσιών του Αναδόχου διαβαθμισμένος ως προς το είδος της υπηρεσίας και το χρόνο εκτέλεσής της.

ΚΑΤΗΓΟΡΙΕΣ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ	ΩΡΑ (€)
Τηλεματική Υποστήριξη Εφαρμογών - Εκπαίδευση	50,00
Εκπαίδευση – Υποστήριξη Παραγωγικής Λειτουργίας (επιτόπια)	65,00
Παραγωγή – Διαχείριση – Ανάλυση - Προγραμματισμός	80,00
ΧΡΕΩΣΕΙΣ ΕΚΤΟΣ ΕΡΓΑΣΙΜΟΥ ΩΡΑΡΙΟΥ (09:00 – 17:00)	
Δευτέρα έως Παρασκευή	
1,25 x Βασική χρέωση	17:00 – 22:00
1,50 x Βασική χρέωση	22:00 – 9:00
<u>Σάββατα, Κυριακές, Αργίες</u>	
1,50 x Βασική χρέωση	9:00 – 22:00
1,75 x Βασική χρέωση	22:00 – 9:00
ΠΑΡΑΤΗΡΗΣΕΙΣ	
Δεν περιλαμβάνεται ο νόμιμος ΦΠΑ Δεν περιλαμβάνονται έξοδα μετάβασης & διαμονής σε περιπτώσεις εκτός έδρας Συνυπολογίζεται μία (1) ημέρα για μετάβαση και επιστροφή σε περιπτώσεις εκτός έδρας Η Ανθρωπόωρα εκπαιδευτή υπολογίζεται ως 45 λεπτά Ελάχιστη χρέωση μία (1) ανθρωπόωρα (για τηλεματικές υπηρεσίες) Ελάχιστη χρέωση μία (1) ανθρωποημέρα (για επιτόπια επίσκεψη)	

Υποχρεώσεις του Αναδόχου.

Καθ' όλη τη διάρκεια εκτέλεσης του έργου, ο Ανάδοχος θα πρέπει να συνεργάζεται στενά με την Αναθέτουσα Αρχή, υποχρεούται δε να λαμβάνει υπόψη του οποιοσδήποτε παρατηρήσεις της σχετικά με την εκτέλεση του έργου.

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 σε τρίτους υποχρεούται μόνος αυτός προς αποκατάστασή της.

Να παρέχει τις υπηρεσίες συντήρησης, κατά τις εργάσιμες ημέρες (Δευτέρα έως Παρασκευή) και ώρες 7.30-16.30

Να διατηρεί και να διαθέτει Γραμμή Άμεσης Βοήθειας (Help Desk) διαθέσιμη καθημερινά τις ώρες από 07:30 π.μ. έως 16:30 μ.μ. στην οποία θα αποστέλλονται καθημερινά όλα τα μηνύματα με την περιγραφή των προβλημάτων και η οποία θα απαντά και σε ερωτήματα καθημερινής χρήσης του συνόλου των χρηστών των προγραμμάτων λογισμικού ή σε ερωτήματα από εσφαλμένη χρήση.

Να αποστέλλει αναλυτικό κατάλογο με τα ονόματα, τις ηλεκτρονικές διευθύνσεις και τα τηλέφωνα όλης της Τεχνικής Ομάδας Υποστήριξης του Αναδόχου ανά εφαρμογή και αρμοδιότητα, και τα πλήρη στοιχεία του υπεύθυνου του Αναδόχου για το Νοσοκομείο.

Αναλαμβάνει την υποχρέωση να παρέχει υπηρεσίες σύμφωνα με τα καθοριζόμενα στα σχετικά άρθρα της παρούσας, εκτελώντας προσηκόντως όλες τις επιμέρους εργασίες, που αυτό περιλαμβάνει, διαθέτοντας Τεχνική Ομάδα Υποστήριξης με την απαιτούμενη εμπειρία, τεχνογνωσία και ικανότητα ώστε να ανταποκριθεί στις απαιτήσεις της Σύμβασης.

Εγγυάται για τη διάθεση επιστημονικού και λοιπού προσωπικού, που διαθέτει την απαιτούμενη εμπειρία, τεχνογνωσία και ικανότητα, ώστε να ανταποκριθεί πλήρως στις απαιτήσεις της Σύμβασης, βεβαιώνει δε, ότι θα επιδεικνύει πνεύμα συνεργασίας κατά τις επαφές του με τις αρμόδιες υπηρεσίες και τα στελέχη του Νοσοκομείου.

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 μέλη της Ομάδας Έργου, 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 μόνον αυτός προς αποκατάστασή της.

Σε περίπτωση που μέλη της Τεχνικής Ομάδας Υποστήριξης του Αναδόχου αποχωρήσουν από αυτήν ή λύσουν τη συνεργασία τους μαζί της, ο Ανάδοχος υποχρεούται να εξασφαλίσει ότι κατά το χρονικό διάστημα, μέχρι την αποχώρησή τους, θα παρέχουν κανονικά τις υπηρεσίες τους και αφετέρου να αντικαταστήσει άμεσα τους αποχωρήσαντες συνεργάτες.

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 το προσωπικό του, που θα ασχοληθεί ή θα παράσχει οποιοσδήποτε υπηρεσίες σε σχέση με την παρούσα σύμβαση.

Ο Ανάδοχος θα ενεργεί με επιμέλεια και φροντίδα, ώστε να εμποδίζει πράξεις ή παραλείψεις, που θα μπορούσαν να έχουν αποτέλεσμα αντίθετο με το συμφέρον του νοσοκομείου.

Ο Ανάδοχος δεν εμπλέκεται σε τυχόν διενέξεις μεταξύ χρηστών ή αυτών με τρίτους (π.χ. συμβούλους, ιδ. Εταιρείες, εσ. ελεγκτές, ΥΠε, ΥΥΚΑ), σχετικά με τη λειτουργία του προϊόντος ή το περιεχόμενο των πληροφοριών που ταξινομούν. Ο Ανάδοχος έχει συμβατική υποχρέωση απέναντι στο νοσοκομείο και μόνο, εκτός εάν ορίζεται διαφορετικά από άλλη σύμβαση

Σε περίπτωση που η φύση του προβλήματος ή της δυσλειτουργίας που ανέκυψε απαιτεί υποστήριξη (επιτόπια ή τηλεματική), οι υπηρεσίες του Αναδόχου παρέχονται αχρεωστήτως όταν τεκμηριώνεται ευθύνη του Αναδόχου (σφάλμα εφαρμογών - bug). Σε διαφορετική περίπτωση, και εφόσον διαγνωσθεί ευθύνη του νοσοκομείου, με

σχετική τεκμηρίωση και αφού εγκριθεί η πιθανή δαπάνη, θα διορθώνεται το πρόβλημα (όπου είναι εφικτό) και θα τιμολογείται βάσει του επισυναπτόμενου επίσημου τιμοκαταλόγου παροχής υπηρεσιών του Αναδόχου (Άρθρο 2.5)

Καθ' όλη τη διάρκεια της σύμβασης, ο Ανάδοχος θα πρέπει να συνεργάζεται στενά με το νοσοκομείο, υποχρεούται δε να λαμβάνει υπόψη του οποιοσδήποτε παρατηρήσεις σχετικά με τις παρεχόμενες υπηρεσίες.

Σε περίπτωση κατά την οποία για τεχνικούς ή άλλους λόγους δε λειτουργεί το σύστημα παρακολούθησης αιτημάτων (GLPI), ο Ανάδοχος πρέπει εναλλακτικά να ελέγχει σε τακτά διαστήματα τα ηλεκτρονικά μηνύματα (e-mails) που αποστέλλονται από τον υπεύθυνο του νοσοκομείου για ικανοποίηση πιθανών αιτημάτων. Ο Ανάδοχος σε αυτή την περίπτωση υποχρεούται να αποστέλλει ηλεκτρονικά μηνύματα (e-mails) στον υπεύθυνο του νοσοκομείου, περιέχοντας στοιχεία για την εξέλιξη της διαδικασίας διευθέτησης του.

Να παρέχει πρόσβαση σε εξουσιοδοτημένα στελέχη που θα ορίσει το νοσοκομείο για το σύστημα διαχείρισης αιτημάτων του Αναδόχου.

Υποχρεώσεις του Νοσοκομείου.

Στην ευθύνη του νοσοκομείου εμπίπτουν προβλήματα ή δυσλειτουργίες που οφείλονται σε μία από τις παρακάτω αιτίες:

Κακή ή λανθασμένη χρήση/χειρισμός του Πληροφοριακού Συστήματος.

Αστοχία ή καταστροφή των συστατικών μερών των συστημάτων στα οποία έχουν εγκατασταθεί τα προϊόντα λογισμικού.

Μόνιμη ή παροδική δυσλειτουργία των συστατικών μερών των συστημάτων στα οποία έχουν εγκατασταθεί τα προϊόντα λογισμικού και οφείλονται σε εξωγενείς παράγοντες όπως φυσική, μηχανική ή θερμική καταπόνηση, ελλιπής συντήρηση και καθαριότητα, διαταραχές ηλεκτροδότησης (διακοπές ή μεταβολές τάσης).

Χρησιμοποιεί τις εφαρμογές σε σύστημα Η/Υ που δεν πληροί τις αναγκαίες προδιαγραφές που θέτει ο Ανάδοχος για αυτές.

Χρησιμοποιεί τις εφαρμογές μη συμμορφούμενος προς τις οδηγίες του Αναδόχου.

Αλλάξει το σύστημα Η/Υ όπου λειτουργούν οι εφαρμογές, χωρίς την προηγούμενη ενημέρωση και έγγραφη έγκριση του Αναδόχου.

Επιτρέπει οιασδήποτε φύσεως επέμβαση στις εφαρμογές από άτομα τα οποία δεν είναι γνωστοποιημένα και της αποδοχής του Αναδόχου για την συγκεκριμένη εργασία.

Εάν εγκαταστήσει προγράμματα τρίτων, που επιφέρουν βλάβη ή δυσλειτουργία στα αρχεία του Πληροφοριακού Συστήματος χωρίς προηγούμενη έγγραφη ενημέρωση του Αναδόχου και έγκριση αυτής.

Δημιουργήσει νέα προγράμματα (scripts) που επηρεάζουν τα αρχεία του Πληροφοριακού Συστήματος, χωρίς την ενημέρωση και συμφωνία του Αναδόχου.

Περαιτέρω, το νοσοκομείο αναλαμβάνει έναντι του Αναδόχου, για την προσήκουσα εκτέλεση της παρούσας σύμβασης εκ μέρους αυτού, τις ακόλουθες υποχρεώσεις:

Κατάλληλο χώρο για εργασία φωτιζόμενο, κλιματιζόμενο και διαθέτοντα παροχές ηλεκτρικού ρεύματος και τηλεφώνου προσπελάσιμες για χρήση από τον Ανάδοχο, τηρουμένων των κανονισμών ασφαλείας του νοσοκομείου.

Να θέτει το προσωπικό που ασχολείται με την μηχανογράφηση του κατά πάντα χρόνο στην διάθεση του Αναδόχου για τον ακριβή προγραμματισμό της εκτέλεσης των εργασιών που απαιτούνται στα πλαίσια της παρούσας, παρέχοντας όλη την απαραίτητη βοήθεια.

Να διευκολύνει κατά το δυνατόν εντός του κανονικού ωραρίου εργασίας των υπηρεσιών του νοσοκομείου την πρόσβαση στελεχών του Αναδόχου είτε διασφαλίζοντας διαβαθμισμένη απομακρυσμένη πρόσβαση του Αναδόχου, μέσω υποδομής που είναι υποχρεωμένο το Νοσοκομείο να παρέχει (στους Servers και τουλάχιστον ένα σταθμό εργασίας) είτε διευκολύνοντας την επιτόπια είσοδο στελεχών του Αναδόχου για την παροχή on-site υπηρεσιών στους χώρους όπου είναι εγκατεστημένο τα εν λόγω προγράμματα λογισμικού, με στόχο το βέλτιστο τρόπο αποκατάστασης των τυχόν βλαβών ή δυσλειτουργιών, καθώς και κάθε αναγκαία διευκόλυνση για την ταχεία εκτέλεση των σχετικών εργασιών.

Να παρέχει οποιαδήποτε πληροφορία /διευκρίνιση ζητηθεί από τον Ανάδοχο αναφορικά με την εκτέλεση της παρούσας, να ενημερώνει, πληροφορεί και παρέχει στοιχεία που θα ζητούνται από τον Ανάδοχο, να διευκολύνει δοκιμές και να πράττει κάθε τι που είναι δυνατόν προκειμένου να διευκολύνει την υλοποίηση της σύμβασης.

Να επιτρέπει στο προσωπικό του Αναδόχου την ανεμπόδιστη είσοδο, παραμονή καθώς και την απρόσκοπτη εργασία στον τόπο εγκατάστασης και λειτουργίας του λογισμικού, καθ' όλες τις εργάσιμες ημέρες και ώρες της βδομάδας, μέχρι την πλήρη εκτέλεση της σύμβασης.

Να θέτει στην διάθεση του Αναδόχου, καθ' όλη την διάρκεια της εκτέλεσης της σύμβασης, το μηχανογραφικό εξοπλισμό (hardware) και λογισμικό συστήματος (system software) που διαθέτει σε νόμιμη κτήση και υποχρεούται να διατηρεί σε τεχνικά άρτια λειτουργία.

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

Να τηρεί με επιμέλεια άπασες τις διαδικασίες λήψης και φύλαξης ορθών αντιγράφων ασφαλείας (backup) των δεδομένων του Πληροφοριακού Συστήματος σύμφωνα με τις υποδείξεις του Αναδόχου, σε αποθηκευτικά μέσα που θα λειτουργούν σωστά, προκειμένου να εξασφαλιστεί η ταχύτερη δυνατή επαναφορά των Εφαρμογών του Πληροφοριακού Συστήματος σε συνθήκες ομαλής λειτουργίας.

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).

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.

Να αποστέλλει αναλυτικό κατάλογο με τα ονόματα, τις ηλεκτρονικές διευθύνσεις και τα τηλέφωνα εξουσιοδοτημένων χρηστών (Key Users) ανά εφαρμογή και αρμοδιότητα, και τα πλήρη στοιχεία του υπεύθυνου του Νοσοκομείου.

ΤΟ νοσοκομείο υποχρεούται στην έγγραφη αναγγελία ενδεχόμενου προβλήματος ή δυσλειτουργίας του Πληροφοριακού Συστήματος προς τον Ανάδοχο, χρησιμοποιώντας κάποιον από τους εξής τρόπους:

-Χρήση του ειδικού διαδικτυακού λογισμικού GLPI που διατίθεται.

-Αποστολή e-mail (σε περίπτωση μη διαθεσιμότητας του GLPI).

Να παρέχει, στην περίπτωση που αυτό κριθεί αναγκαίο από τον Ανάδοχο, έγκαιρα, με ακρίβεια, πληρότητα και σαφήνεια, διευκρινίσεις για κάθε υποβληθείσα Αίτηση. Στην περίπτωση που κριθεί απαραίτητη η αίτηση παροχής διευκρινίσεων, η προθεσμία ανταπόκρισης του Αναδόχου ανανεώνεται, μέχρις ότου ολοκληρωθούν οι διευκρινίσεις από το νοσοκομείο.

Να ενημερώνει το σύστημα ticketing του Αναδόχου για την ολοκλήρωση μίας Αίτησης, το αργότερο εντός επτά (7) ημερών και να αποστέλλει τριμηνιαία στον Ανάδοχο στοιχεία ικανοποίησης των αιτημάτων (χρόνος, πληρότητα επίλυσης αιτημάτων).

Να διασφαλίζει την απρόσκοπτη συμμόρφωση των χρηστών με τις οδηγίες του Αναδόχου. Σε αντίθετη περίπτωση ο Ανάδοχος δεν ευθύνεται για οποιαδήποτε βλάβη ή δυσλειτουργία του Πληροφοριακού Συστήματος του νοσοκομείου.

ΑΡΘΡΟ 3: ΔΙΑΡΚΕΙΑ ΤΗΣ ΣΥΜΒΑΣΗΣ.

Η διάρκεια της σύμβασης ορίζεται για ένα έτος με ημερομηνία έναρξης στις 20/5/2026 και ημερομηνία λήξης στις 19/5/2027.

Η σύμβαση διακόπτεται αυτοδικαίως και αζημίως για το δημόσιο, στην περίπτωση που συναφθεί άλλη σύμβαση από υπερκείμενη αρχή ως αποτέλεσμα ενιαίου διαγωνισμού ή αν υπάρξουν άλλες νομοθετικές ρυθμίσεις.

Για το παρόν άρθρο ισχύουν οι διατάξεις του άρθρου 53 παρ 2 εδ. ια και του άρθρου 217 του Ν. 4412/2016.

ΑΡΘΡΟ 4: ΕΓΓΥΗΤΙΚΗ ΕΠΙΣΤΟΛΗ ΚΑΛΗΣ ΕΚΤΕΛΕΣΗΣ ΤΗΣ ΣΥΜΒΑΣΗΣ.

Σύμφωνα με το άρθρο 72 του Ν. 4412/2016, ο Ανάδοχος στον οποίο έγινε η κατακύρωση υποχρεούται να καταθέσει στην Αναθέτουσα Αρχή την εγγυητική επιστολή καλής εκτέλεσης των όρων της σύμβασης, ποσού 1.646,00€ που ισούται με το 4% του συμβατικού τιμήματος χωρίς τον φόρο προστιθέμενης αξίας.

Η παρούσα εκδόθηκε στις 12/5/2026 με τον αριθμό 227006224 της ΑΣΦΑΛΙΣΤΙΚΗΣ ΕΤΑΙΡΙΑΣ ALTIUS INSURANCE LTD.

Η εγγύηση καλής εκτέλεσης της σύμβασης καλύπτει συνολικά και χωρίς διακρίσεις την εφαρμογή όλων των όρων της σύμβασης και κάθε απαίτηση της Αναθέτουσας Αρχής έναντι του Αναδόχου.

Η εγγύηση καλής εκτέλεσης καταπίπτει υπέρ της Αναθέτουσας Αρχής στην περίπτωση παραβίασης, από τον Ανάδοχο, των όρων της σύμβασης, όπως αυτή ειδικότερα ορίζει.

Ο χρόνος ισχύος της εγγύησης καλής εκτέλεσης πρέπει να είναι μεγαλύτερος από τον συμβατικό χρόνο φόρτωσης ή παράδοσης, για διάστημα ενός μηνός.

Η εγγύηση καλής εκτέλεσης επιστρέφεται μετά από την ποσοτική και ποιοτική παραλαβή του συνόλου του αντικειμένου της σύμβασης.

Η εγγύηση καλής εκτέλεσης επιστρέφεται στο σύνολο της μετά την οριστική ποσοτική και ποιοτική παραλαβή του αντικειμένου της σύμβασης.

Εάν στο πρωτόκολλο οριστικής ποιοτικής και ποσοτικής παραλαβής αναφέρονται παρατηρήσεις ή υπάρχει εκπρόθεσμη παράδοση, η επιστροφή των ως άνω εγγυήσεων γίνεται μετά την αντιμετώπιση των παρατηρήσεων και του εκπροθέσμου.

ΑΡΘΡΟ 5: ΑΜΟΙΒΗ - ΤΡΟΠΟΣ ΠΛΗΡΩΜΗΣ.

Η αμοιβή που θα πραγματοποιηθεί με το 100% της συμβατικής αξίας στον Ανάδοχο, προϋποθέτει ότι ο τελευταίος, αναλαμβάνει την εκτέλεση της σύμβασης, θεωρώντας το συμβατικό αντάλλαγμα επαρκές, νόμιμο και εύλογο για την πραγματοποίηση του αντικειμένου της παρούσας.

Στο τίμημα περιλαμβάνονται όλες οι ενδεχόμενες αμοιβές τρίτων καθώς και οι δικές του δαπάνες, χωρίς καμία περαιτέρω επιβάρυνση της Αναθέτουσας Αρχής.

Η Αναθέτουσα Αρχή δεν ευθύνεται για την τυχόν καθυστέρηση της πληρωμής του Αναδόχου όταν πρόκειται για λόγους δικής του υπαιτιότητας όπως μη έγκαιρη παράδοση των τιμολογίων, λανθασμένη έκδοση τους, συμβατικές παραβάσεις κλπ.

Η πληρωμή του συμβατικού τιμήματος θα γίνεται με την προσκόμιση των νομίμων παραστατικών που

προβλέπονται από τις διατάξεις του άρθρου 200 του Ν. 4412/2016, καθώς και κάθε άλλου δικαιολογητικού που τυχόν ήθελε ζητηθεί από τις αρμόδιες Υπηρεσίες που διενεργούν τον έλεγχο και την πληρωμή.

Τον Ανάδοχο σύμφωνα με την κείμενη νομοθεσία όπως ισχύει και έχει τροποποιηθεί, βαρύνουν οι υπέρ τρίτων κρατήσεις, ως και κάθε άλλη επιβάρυνση, χωρίς τον ΦΠΑ, για την εκτέλεση του αντικείμενου της σύμβασης στον τόπο και με τον τρόπο που προβλέπεται.

ΑΡΘΡΟ 6: ΠΑΡΑΛΑΒΗ ΤΟΥ ΑΝΤΙΚΕΙΜΕΝΟΥ ΤΗΣ ΣΥΜΒΑΣΗΣ.

Η ποιοτική και ποσοτική παραλαβή των εργασιών και της καλής εκτέλεσης τους θα πραγματοποιηθεί από την αρμόδια Επιτροπή που ορίζεται με απόφαση της Αναθέτουσας Αρχής και θα συντάσσει και υπογράφει, για το σκοπό αυτό, πρωτόκολλο που αποτελεί αναπόσπαστο μέρος της πληρωμής του Αναδόχου.

Τα καθήκοντα της Επιτροπής Παραλαβής είναι ο έλεγχος της έγκαιρης και σωστής ποσοτικά και ποιοτικά εκτέλεσης της υπηρεσίας από τον Ανάδοχο.

Η απόρριψη των εργασιών αποτελεί δικαίωμα της Επιτροπής και σε κάθε περίπτωση θα πρέπει να αιτιολογεί και να τεκμηριώνει τους λόγους.

Η Επιτροπή, εάν δεν διατυπώσει ελλείψεις ή παραλείψεις κατά την παραλαβή του αντικείμενου της σύμβασης συντάσσει Πρωτόκολλο Οριστικής Ποσοτικής και Ποιοτικής Παραλαβής.

Αν η Επιτροπή κρίνει ότι οι παρεχόμενες υπηρεσίες δεν ανταποκρίνονται πλήρως προς τους όρους της σύμβασης, συντάσσει πρωτόκολλο προσωρινής παραλαβής όπου αναφέρει τις παρεκκλίσεις που διαπιστώθηκαν και γνωμοδοτεί αντίστοιχα. Κατά τα λοιπά εφαρμόζονται οι διατάξεις του άρθρου 219 του Ν. 4412/2016.

ΑΡΘΡΟ 7: ΑΠΟΡΡΙΨΗ ΠΑΡΑΔΟΤΕΟΥ ΤΗΣ ΣΥΜΒΑΣΗΣ - ΑΝΤΙΚΑΤΑΣΤΑΣΗ.

Σε περίπτωση οριστικής απόρριψης ολόκληρου ή μέρους των παρεχόμενων υπηρεσιών ή / και παραδοτέων με έκπτωση επί της συμβατικής αξίας, με απόφαση του αρμόδιου αποφαινόμενου οργάνου, ύστερα από γνωμοδότηση της Επιτροπής παραλαβής, μπορεί να εγκρίνεται η αντικατάσταση των υπηρεσιών ή / και των 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.

Αν ο Ανάδοχος δεν αντικαταστήσει τις υπηρεσίες ή / και τα παραδοτέα που απορρίφθηκαν μέσα στην προθεσμία που του τάχθηκε και εφ' όσον έχει λήξει η συνολική διάρκεια, κηρύσσεται έκπτωτος και υπόκειται στις προβλεπόμενες κυρώσεις. Κατά τα λοιπά εφαρμόζονται οι διατάξεις του άρθρου 220 του Ν.4412/2016.

ΑΡΘΡΟ 8: ΟΛΟΚΛΗΡΩΣΗ ΣΥΜΒΑΤΙΚΟΥ ΑΝΤΙΚΕΙΜΕΝΟΥ

Η παρούσα σύμβαση θεωρείται ότι έχει ολοκληρωθεί, όταν παρασχεθούν οριστικά, ποσοτικά και ποιοτικά οι υπηρεσίες του Αναδόχου, όταν αποπληρωθεί το συμβατικό τίμημα από την Αναθέτουσα Αρχή καθώς και όταν εκπληρωθούν και οι τυχόν λοιπές συμβατικές ή νόμιμες υποχρεώσεις και από τα δύο συμβαλλόμενα μέρη και όταν αποδεσμευθούν οι σχετικές εγγυήσεις κατά τα προβλεπόμενα στη σύμβαση.

ΑΡΘΡΟ 9: ΚΥΡΩΣΕΙΣ, ΕΚΠΤΩΣΕΙΣ ΚΑΙ ΠΟΙΝΙΚΕΣ ΡΗΤΡΕΣ.

Ο Ανάδοχος κηρύσσεται υποχρεωτικά έκπτωτος από τη σύμβαση και από κάθε δικαίωμα που απορρέει από αυτήν, με απόφαση της Αναθέτουσας Αρχής, ύστερα από γνωμοδότηση του αρμόδιου συλλογικού οργάνου (Επιτροπή Παρακολούθησης και Παραλαβής):

α) στην περίπτωση της παρ. 7 του άρθρου 105 περί κατακύρωσης και σύναψης σύμβασης,

β) στην περίπτωση που δεν εκπληρώσει τις υποχρεώσεις του που απορρέουν από τη σύμβαση ή/και δεν συμμορφωθεί με τις σχετικές γραπτές εντολές της υπηρεσίας, που είναι σύμφωνες με τη σύμβαση ή τις κείμενες διατάξεις, εντός του συμφωνημένου χρόνου εκτέλεσης της σύμβασης,

γ) εφ' όσον δεν φορτώσει, δεν παραδώσει ή δεν αντικαταστήσει τα συμβατικά αγαθά ή δεν επισκευάσει ή δεν συντηρήσει αυτά μέσα στον συμβατικό χρόνο ή στον χρόνο παράτασης που του δόθηκε, σύμφωνα με όσα προβλέπονται στο άρθρο 206 του Ν. 4412/2016.

Στην περίπτωση συνδρομής λόγου έκπτωσης του αναδόχου από σύμβαση κατά την ως άνω περίπτωση γ, η Αναθέτουσα Αρχή κοινοποιεί στον Ανάδοχο ειδική όχληση που μνημονεύει τις διατάξεις του άρθρου 203 του Ν. 4412/2016 και περιλαμβάνει συγκεκριμένη περιγραφή των ενεργειών στις οποίες οφείλει να προβεί ο Ανάδοχος, προκειμένου να συμμορφωθεί, μέσα σε προθεσμία που θα ορίζεται στην ανωτέρω όχληση.

Η τασσόμενη προθεσμία θα είναι εύλογη και ανάλογη της διάρκειας της σύμβασης και πάντως όχι μικρότερη των δεκαπέντε (15) ημερών. Αν η προθεσμία που τεθεί με την ειδική όχληση, παρέλθει, 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.

Ο Ανάδοχος δεν κηρύσσεται έκπτωτος για λόγους που αφορούν σε υπαιτιότητα του φορέα εκτέλεσης της σύμβασης ή αν συντρέχουν λόγοι ανωτέρας βίας.

Στον Ανάδοχο που κηρύσσεται έκπτωτος από τη σύμβαση, επιβάλλονται, με απόφαση της Αναθέτουσας Αρχής, ύστερα από γνωμοδότηση της Επιτροπής η οποία υποχρεωτικά τον καλεί προς παροχή εξηγήσεων, αθροιστικά οι παρακάτω κυρώσεις:

α) ολική κατάπτωση της εγγύησης καλής εκτέλεσης της σύμβασης,

β) προσωρινός αποκλεισμός του από το σύνολο των συμβάσεων υπηρεσιών των φορέων που εμπίπτουν στις διατάξεις του Ν. 4412/2016, κατά τα ειδικότερα προβλεπόμενα στο άρθρο 74, περί αποκλεισμού οικονομικού φορέα από δημόσιες συμβάσεις

Αν οι υπηρεσίες παρασχεθούν από υπαιτιότητα του Αναδόχου μετά τη λήξη της διάρκειας της σύμβασης και μέχρι λήξης του χρόνου της παράτασης που χορηγήθηκε, επιβάλλονται εις βάρος του ποινικές ρήτρες, με αιτιολογημένη απόφαση της αναθέτουσας αρχής.

Οι ποινικές ρήτρες υπολογίζονται ως εξής:

α) για καθυστέρηση που περιορίζεται σε χρονικό διάστημα που δεν υπερβαίνει το 50% της προβλεπόμενης συνολικής διάρκειας της σύμβασης επιβάλλεται ποινική ρήτρα 2,5% επί της συμβατικής αξίας χωρίς ΦΠΑ των υπηρεσιών που παρασχέθηκαν εκπρόθεσμα,

β) για καθυστέρηση που υπερβαίνει το 50% επιβάλλεται ποινική ρήτρα 5% χωρίς ΦΠΑ επί της συμβατικής αξίας των υπηρεσιών που παρασχέθηκαν εκπρόθεσμα. Το ποσό των ποινικών ρητρών αφαιρείται/συμψηφίζεται από/με την αμοιβή του Αναδόχου.

Οι ποινικές ρήτρες δεν επιβάλλονται και η έκπτωση δεν επέρχεται αν ο Ανάδοχος αποδείξει ότι η καθυστέρηση οφείλεται σε ανώτερα βία ή σε υπαιτιότητα του αναθέτοντος ή του φορέα διεξαγωγής.

Η επιβολή ποινικών ρητρών δεν στερεί από την Αρχή το δικαίωμα να κηρύξει τον Ανάδοχο έκπτωτο. Το ποσό των ποινικών ρητρών αφαιρείται/συμψηφίζεται από/με την αμοιβή του Αναδόχου.

Ο Ανάδοχος μπορεί κατά των αποφάσεων που επιβάλλουν σε βάρος του κυρώσεις, να υποβάλει προσφυγή για λόγους νομιμότητας και ουσίας ενώπιον της Αναθέτουσας Αρχής μέσα σε ανατρεπτική προθεσμία τριάντα (30) ημερών από την ημερομηνία που έλαβε γνώση της σχετικής απόφασης. Επί της προσφυγής, αποφασίζει η Αναθέτουσα Αρχή, ύστερα από γνωμοδότηση της αρμόδιας Επιτροπής.

Η εν λόγω απόφαση δεν επιδέχεται προσβολή με άλλη οποιασδήποτε φύσεως διοικητική προσφυγή. Σε εφαρμογή των ανωτέρω ισχύουν τα άρθρα 203, 205, 218 του Ν. 4412/2016.

ΑΡΘΡΟ 10: 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 βάσει του άρθρου 204 του Ν. 4412/2016.

Ο Ανάδοχος, επικαλούμενος υπαγωγή της αδυναμίας εκπλήρωσης υποχρεώσεων του σε γεγονός που εμπίπτει στην έννοια της ανωτέρας βίας, οφείλει να γνωστοποιήσει και επικαλεσθεί προς την Αναθέτουσα Αρχή τους σχετικούς λόγους και περιστατικά πριν τη λήξη της ημερομηνίας εκτέλεσης της σύμβασης, προσκομίζοντας τα απαραίτητα αποδεικτικά στοιχεία.

Η Αναθέτουσα Αρχή υποχρεούται να απαντήσει εντός είκοσι (20) ημερών στον Ανάδοχο, διαφορετικά, με την πάροδο άπρακτης της προθεσμίας, τεκμαίρεται αποδοχή του αιτήματος.

ΑΡΘΡΟ 11: ΤΡΟΠΟΠΟΙΗΣΗ ΟΡΩΝ ΣΥΜΒΑΣΗΣ.

Η τροποποίηση των όρων της παρούσας γίνεται μόνο με μεταγενέστερη γραπτή και ρητή συμφωνία των μερών και σύμφωνα με τα προβλεπόμενα στο άρθρο 132 του Ν. 4412/2016.

ΑΡΘΡΟ 12: ΕΚΤΕΛΕΣΗ ΤΗΣ ΣΥΜΒΑΣΗΣ.

Η σύμβαση θεωρείται ότι θα έχει εκτελεστεί όταν παραδοθεί οριστικά το αντικείμενο της υπηρεσίας, γίνει η πληρωμή του ολόκληρου του τιμήματος, εκπληρωθούν όλες οι συμβατικές υποχρεώσεις. Η σύμβαση θεωρείται ότι εκτελέστηκε όταν συντρέχουν οι εξής προϋποθέσεις:

α) Οριστική ποιοτική και ποσοτική παράδοση.

β) Αποπληρωμή του συμβατικού τιμήματος.

Αναφορικά με το παρόν άρθρο ισχύουν οι διατάξεις του άρθρου 202 του Ν. 4412/2016.

ΑΡΘΡΟ 13: ΔΙΚΑΙΩΜΑ ΜΟΝΟΜΕΡΟΥΣ ΛΥΣΗΣ ΤΗΣ ΣΥΜΒΑΣΗΣ.

Η Αναθέτουσα Αρχή σύμφωνα με το άρθρο 133 του Ν. 4412/2013 δύναται ν' ασκήσει το δικαίωμα μονομερούς λύσης της σύμβασης εφ' όσον συντρέχει μια από τις παρακάτω περιπτώσεις:

-Η παρ. 5 ή παρ. 7 του άρθρου 68 του Ν. 3863/2010 (τΑ' 115).

-Η σύμβαση έχει υποστεί ουσιώδη τροποποίηση, που θα απαιτούσε νέα διαδικασία σύναψης σύμβασης δυνάμει του άρθρου 132 του Ν. 4412/2016.

-Ο Ανάδοχος, κατά τον χρόνο της ανάθεσης της σύμβασης, τελούσε σε μία από τις καταστάσεις που αναφέρονται στην παράγραφο 1 του άρθρου 73 του Ν. 4412/2016 και ως εκ τούτου, θα έπρεπε να έχει αποκλειστεί από την διαδικασία της σύναψης σύμβασης.

-Η σύμβαση δεν έπρεπε να ανατεθεί στον Ανάδοχο λόγω σοβαρής παραβίασης των υποχρεώσεων που υπέχει από τις Συνθήκες και την Οδηγία 2014/24/ΕΕ που έχει αναγνωριστεί με απόφαση του Δικαστηρίου της Ένωσης στο πλαίσιο διαδικασίας δυνάμει του άρθρου 258 της ΣΛΕΕ.

ΑΡΘΡΟ 14: ΣΥΜΜΟΡΦΩΣΗ ΜΕ ΤΟΝ ΚΑΝΟΝΙΣΜΟ ΕΕ/2016/2019 ΚΑΙ ΤΟΝ Ν. 4624/2019, (ΦΕΚ 137/ΤΑ/29-8-2019).

Τα αντισυμβαλλόμενα μέρη αναλαμβάνουν να τηρούν τις υποχρεώσεις που απορρέουν από την εφαρμογή του Κανονισμού (ΕΕ) 2016/679 για την προστασία των φυσικών προσώπων έναντι της επεξεργασίας των δεδομένων προσωπικού χαρακτήρα και για την ελεύθερη κυκλοφορία των δεδομένων αυτών και την κατάργηση της οδηγίας 95/46/ΕΚ (Γενικός Κανονισμός Προστασίας Δεδομένων / General Data Protection Regulation – GDPR) και του Ν. 4624/2019.

Ειδικότερα:

Α) Ως προς την επεξεργασία από την Αναθέτουσα Αρχή των προσωπικών δεδομένων του Αναδόχου συμπεριλαμβανομένων των προστηθέντων/συνεργατών/δανειζόντων εμπειρία/υπεργολάβων του, ισχύουν τα παρακάτω:

Ο Ανάδοχος συναινεί στο πλαίσιο της διαδικασίας εκτέλεσης της παρούσας δημόσιας σύμβασης και επιτρέπει στην Αναθέτουσα Αρχή να προβεί σε αναζήτηση-επιβεβαίωση όλων των αναγκαίων δικαιολογητικών, καθώς και στην αναγκαία επεξεργασία και διατήρηση δεδομένων προσωπικού χαρακτήρα και στην ανταλλαγή πληροφοριών με άλλες δημόσιες αρχές.

Η Αναθέτουσα Αρχή αποθηκεύει και επεξεργάζεται τα στοιχεία προσωπικών δεδομένων του Αναδόχου που είναι αναγκαία για την εκτέλεση της σύμβασης, την εκπλήρωση των μεταξύ τους συναλλαγών και την εν γένει συμμόρφωσή της με νόμιμη υποχρέωση, σε έγχαρτο αρχείο και σε ηλεκτρονική βάση με υψηλά χαρακτηριστικά ασφαλείας με πρόσβαση αυστηρώς και μόνο σε εξουσιοδοτημένα πρόσωπα ή παρόχους υπηρεσιών στους οποίους αναθέτει την εκτέλεση συγκεκριμένων εργασιών για λογαριασμό της και οι οποίοι διενεργούν πράξεις επεξεργασίας προσωπικών δεδομένων.

Η Αναθέτουσα Αρχή θα προβεί σε συλλογή και επεξεργασία (π.χ. συλλογή, καταχώριση, οργάνωση, αποθήκευση, μεταβολή, διαγραφή, καταστροφή κ.λπ.), για τους ανωτέρω αναφερόμενους σκοπούς, των δεδομένων προσωπικού χαρακτήρα όπως: (α) επίσημων στοιχείων ταυτοποίησης, (β) στοιχείων επικοινωνίας, (γ) δεδομένων και πληροφοριών κοινωνικοασφαλιστικών και φορολογικών απαιτήσεων, (δ) γενικών πληροφοριών, (ε) στοιχείων πληρωμής, χρηματοοικονομικών πληροφοριών και λογαριασμών, (στ) δεδομένων ειδικής κατηγορίας, των οποίων η συλλογή και επεξεργασία επιβάλλεται από τους όρους εκτέλεσης της σύμβασης, σκοπούς αρχειοθέτησης προς το δημόσιο συμφέρον, ή στατιστικούς σκοπούς.

Τα προσωπικά δεδομένα του Αναδόχου και των συνεργατών του (συμπεριλαμβανομένων των δανειζόντων εμπειρία/υπεργολάβων) αποθηκεύονται για χρονικό διάστημα ίσο με τη διάρκεια της εκτέλεσης της σύμβασης, και μετά τη λήξη αυτής για χρονικό διάστημα πέντε ετών για μελλοντικούς φορολογικούς-δημοσιονομικούς ή ελέγχους χρηματοδοτών ή άλλους προβλεπόμενους ελέγχους από την κείμενη νομοθεσία, εκτός εάν η νομοθεσία προβλέπει διαφορετική περίοδο διατήρησης. Σε περίπτωση εκκρεμοδικίας αναφορικά με δημόσια σύμβαση τα δεδομένα τηρούνται μέχρι το πέρας της εκκρεμοδικίας.

Καθ' όλη την διάρκεια που η Αναθέτουσα Αρχή τηρεί και επεξεργάζεται τα προσωπικά δεδομένα ο Ανάδοχος έχει δικαίωμα ενημέρωσης, πρόσβασης, φορητότητας, διόρθωσης, περιορισμού, διαγραφής ή και εναντίωσης υπό συγκεκριμένες προϋποθέσεις προβλεπόμενες από το νομοθετικό πλαίσιο.

Δεν επιτρέπεται η επεξεργασία δεδομένων προσωπικού χαρακτήρα για σκοπό διαφορετικό από αυτόν για τον οποίο έχουν συλλεχθεί παρά μόνον υπό τους όρους και προϋποθέσεις του άρθρου 24 του ν. 4624/2019.

Η διαβίβαση δεδομένων προσωπικού χαρακτήρα από την Αναθέτουσα Αρχή σε άλλο δημόσιο φορέα επιτρέπεται σύμφωνα με το άρθρο 26 του ως άνω νόμου, εφόσον είναι απαραίτητο για την εκτέλεση των

καθηκόντων της ή του τρίτου φορέα στον οποίο διαβιβάζονται τα δεδομένα και εφόσον πληρούνται οι προϋποθέσεις που επιτρέπουν την επεξεργασία σύμφωνα με το άρθρο 24 του ίδιου νόμου.

Β) Ως προς την επεξεργασία από τον ανάδοχο προσωπικών δεδομένων στο πλαίσιο εκτέλεσης των συμβατικών του υποχρεώσεων ισχύουν οι διατάξεις του άρθρου 28 ΓΚΠΔ. Ειδικότερα, ισχύουν τα παρακάτω:

α) ο Ανάδοχος (εκτελών την επεξεργασία) επεξεργάζεται τα δεδομένα προσωπικού χαρακτήρα μόνο βάσει καταγεγραμμένων εντολών της αναθέτουσας αρχής (υπεύθυνος επεξεργασίας),

β) διασφαλίζει ότι τα πρόσωπα που είναι εξουσιοδοτημένα να επεξεργάζονται τα δεδομένα προσωπικού χαρακτήρα έχουν αναλάβει δέσμευση τήρησης εμπιστευτικότητας ή τελούν υπό τη δέουσα κανονιστική υποχρέωση τήρησης εμπιστευτικότητας,

γ) λαμβάνει όλα τα απαιτούμενα μέτρα δυνάμει του άρθρου 32 ΓΚΠΔ,

δ) τηρεί τους όρους που αναφέρονται στις παραγράφους 2 και 4 για την πρόσληψη άλλου εκτελούντος την επεξεργασία,

ε) λαμβάνει υπόψη τη φύση της επεξεργασίας και επικουρεί τον υπεύθυνο επεξεργασίας με τα κατάλληλα τεχνικά και οργανωτικά μέτρα, στον βαθμό που αυτό είναι δυνατό, για την εκπλήρωση της υποχρέωσης του υπευθύνου επεξεργασίας να απαντά σε αιτήματα για άσκηση των προβλεπόμενων στο κεφάλαιο III δικαιωμάτων του υποκειμένου των δεδομένων,

στ) συνδράμει τον υπεύθυνο επεξεργασίας στη διασφάλιση της συμμόρφωσης προς τις υποχρεώσεις που απορρέουν από τα άρθρα 32 έως 36 ΓΚΠΔ, λαμβάνοντας υπόψη τη φύση της επεξεργασίας και τις πληροφορίες που διαθέτει ο εκτελών την επεξεργασία,

ζ) κατ' επιλογή του υπευθύνου επεξεργασίας (αναθέτουσα αρχή), διαγράφει ή επιστρέφει όλα τα δεδομένα προσωπικού χαρακτήρα στον υπεύθυνο επεξεργασίας μετά το πέρας της παροχής υπηρεσιών επεξεργασίας και διαγράφει τα υφιστάμενα αντίγραφα, εκτός εάν το δίκαιο της Ένωσης ή του κράτους μέλους απαιτεί την αποθήκευση των δεδομένων προσωπικού χαρακτήρα,

η) θέτει στη διάθεση του υπευθύνου επεξεργασίας κάθε απαραίτητη πληροφορία προς απόδειξη της συμμόρφωσης προς τις υποχρεώσεις που θεσπίζονται στο παρόν άρθρο και επιτρέπει και διευκολύνει τους ελέγχους, περιλαμβανομένων των επιθεωρήσεων, που διενεργούνται από τον υπεύθυνο επεξεργασίας ή από άλλον ελεγκτή εντεταλμένο από τον υπεύθυνο επεξεργασίας.

ι) Ο εκτελών την επεξεργασία δεν προσλαμβάνει άλλον εκτελούντα την επεξεργασία χωρίς προηγούμενη ειδική ή γενική γραπτή άδεια του υπευθύνου επεξεργασίας.

ΑΡΘΡΟ 15: ΛΟΙΠΕΣ ΔΙΑΤΑΞΕΙΣ.

Σε περίπτωση ασάφειας ή διαφορετικής ρύθμισης μεταξύ των συμβατικών τευχών, η σειρά προτεραιότητας και ισχύος είναι η ακόλουθη:

- α) Η σύμβαση.
- β) Η νομοθεσία περί προμηθειών του Δημοσίου.
- γ) Η διακήρυξη της Αναθέτουσας Αρχής.
- δ) Η προσφορά του Αναδόχου.

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

Ως αντίκλητος του Αναδόχου στον οποίο μπορούν να γίνονται όλες οι κοινοποιήσεις από την Αναθέτουσα Αρχή ορίζεται με την παρούσα ο κ. Τζεβελέκης Βασίλειος.

Η κοινοποίηση εγγράφων από την Αναθέτουσα Αρχή θα γίνεται με ηλεκτρονικό ταχυδρομείο και με κλειστούς ταχυδρομικούς φακέλους.

ΑΡΘΡΟ 16: 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 στο πλαίσιο των αρχών της καλής πίστης και των συναλλακτικών ηθών.

Εφ' όσον συμφωνούν και τα δύο μέρη, δεν αποκλείεται, για ορισμένες περιπτώσεις, να προβλεφθεί στη σύμβαση η προσφυγή των συμβαλλομένων σε διαιτησία σύμφωνα με το άρθρο 176 του Ν. 4412/2016.

Αν δεν επέλθει τέτοια συμφωνία τότε η αρμοδιότητα για την επίλυση της διαφοράς ή διαφωνίας ανήκει στα Ελληνικά Δικαστήρια όπως προβλέπεται από το άρθρο 175 του Ν. 4412/2016 με εφαρμοστέο το Ελληνικό και το Κοινοτικό δίκαιο.

Η παρούσα, αφού γράφηκε σε δύο όμοια αντίτυπα, αναγνώσθηκε, βεβαιώθηκε, υπογράφηκε ως έπεται και έλαβε από ένα αντίτυπο ο καθένας των συμβαλλομένων.

ΟΙ ΣΥΜΒΑΛΛΟΜΕΝΟΙ

**ΓΙΑ ΤΟ
ΓΕΝΙΚΟ ΝΟΣΟΚΟΜΕΙΟ ΠΑΤΡΩΝ
«ΑΓΙΟΣ ΑΝΔΡΕΑΣ»**

**ΓΙΑ ΤΗΝ ΕΤΑΙΡΕΙΑ
«ORGANIZATION AND COMPUTING
ΜΟΝΟΠΡΟΣΩΠΗ ΑΕ»**

Ο ΔΙΟΙΚΗΤΗΣ

**ΤΖΕΒΕΛΕΚΗΣ ΒΑΣΙΛΕΙΟΣ
ΠΡΟΕΔΡΟΣ ΚΑΙ
ΔΙΕΥΘΥΝΩΝ ΣΥΜΒΟΥΛΟΣ**