



**ΕΛΛΗΝΙΚΗ ΔΗΜΟΚΡΑΤΙΑ
4^η ΥΓΕΙΟΝΟΜΙΚΗ ΠΕΡΙΦΕΡΕΙΑ ΜΑΚΕΔΟΝΙΑΣ & ΘΡΑΚΗΣ
ΓΕΝΙΚΟ ΝΟΣΟΚΟΜΕΙΟ ΔΙΔΥΜΟΤΕΙΧΟΥ**

ΣΥΜΒΑΣΗ 8393/2022

Για την παροχή Υπηρεσιών Συντήρησης και Τεχνικής Υποστήριξης του Ολοκληρωμένου Πληροφοριακού Συστήματος Υγείας «Hospital_ES» (CPV : 72261000-2).

ΠΟΣΟΥ 3.416,66€ με ΦΠΑ 24%

Στο Διδυμότειχο Ν. Έβρου, σήμερα 05^η Οκτωβρίου του έτους 2022 μεταξύ των συμβαλλομένων:

Αφενός

Το Νομικό Πρόσωπο Δημοσίου Δικαίου με την επωνυμία **Γενικό Νοσοκομείο Διδυμοτείχου** που εδρεύει στο Διδυμότειχο – 25^{ης} Μαΐου 152, έχει αριθμό φορολογικού μητρώου 997162988, υπάγεται στην Δ.Ο.Υ. Ορεστιάδας και εκπροσωπείται νόμιμα για την υπογραφή της παρούσας από τον Διοικητή κ. Καπετανίδη Χρήστο, και το οποίο στο εξής θα αναφέρεται στην παρούσα σύμβαση ως «το Νοσοκομείο»

και αφετέρου

της εταιρείας με την επωνυμία ORGANIZATION & COMPUTING ΑΕ με διακριτικό τίτλο «ORCO ΑΕ» με ΑΦΜ 091539767, της Δ.Ο.Υ.: ΦΑΕ ΘΕΣΣΑΛΟΝΙΚΗΣ, (οδός Ορφανίδου 1 , Τ.Κ. 54626) τηλ. 2310-541247 φαξ: 2310-501571 και εκπροσωπείται νόμιμα για την υπογραφή της παρούσας από τον κ. Βασίλειο Τζεβελέκη Διευθύνοντα Σύμβουλο της εταιρείας, η οποία θα αποκαλείται στο εξής χάριν συντομίας «ο **ανάδοχος**»

Έχοντας υπόψη :

1. Την 7088/2022 διακήρυξη ανοικτού ηλεκτρονικού διαγωνισμού για την παροχή Υπηρεσιών Συντήρησης και Τεχνικής Υποστήριξης του Πληροφοριακού Συστήματος.
2. Την Θ.149/ΔΣ 239/28-09-2022 απόφαση του Διοικητικού Συμβουλίου έγκρισης του από 26/09/2022 πρακτικού της επιτροπής αξιολόγησης των προσφορών των εταιρειών που συμμετείχαν στον ανοικτό ηλεκτρονικό διαγωνισμό, με αριθμό διακήρυξης 7088/2022 και κωδικό ΕΣΗΔΗΣ 171760, για την παροχή Υπηρεσιών Συντήρησης και Τεχνικής Υποστήριξης του Πληροφοριακού Συστήματος.
3. Την 7743/16-09-2022 προσφορά της εταιρείας ORGANIZATION & COMPUTING ΑΕ.
4. Την 8149/29-09-2022 απόφαση του Διοικητή του Νοσοκομείου έγκρισης της παροχής Υπηρεσιών Συντήρησης και Τεχνικής Υποστήριξης του Πληροφοριακού Συστήματος από της εταιρείες που μειοδότησαν στον 7088/2022 ανοικτό διαγωνισμό.
5. Την με αριθμ.πρωτ. 8166/30-09-2022 αποδοχή της εταιρείας ORGANIZATION & COMPUTING ΑΕ να παρέχει υπηρεσίες σύμφωνα με την απόφαση του Διοικητή, από την 01/10/2022.
6. Την αρ. 383 απόφαση ανάληψης υποχρέωσης με αριθμ. πρωτ. 8361/05-10-2022 (ΑΔΑ: ΨΖΖΑ4690Β9-8ΤΓ) του Γ.Ν. Διδυμοτείχου, η οποία καταχωρήθηκε με α/α 546 στο Βιβλίο Εγκρίσεων και Εντολών Πληρωμής της Υπηρεσίας.

Συμφώνησαν και έκαναν αμοιβαία αποδεκτά τα ακόλουθα:**ΑΡΘΡΟ 1°****ΑΝΤΙΚΕΙΜΕΝΟ ΤΗΣ ΣΥΜΒΑΣΗΣ**

Αντικείμενο της παρούσας σύμβασης αποτελεί η παροχή Υπηρεσιών Συντήρησης και Τεχνικής Υποστήριξης των μηχανογραφικών εφαρμογών του Ολοκληρωμένου Πληροφοριακού Συστήματος Υγείας «Hospital_ES» (CPV:72261000-2) σύμφωνα με τα όσα ορίζονται στην αρ. 7088/2022 διακήρυξη, την προσφορά της εταιρείας και τους παρακάτω όρους. **Η μηνιαία δαπάνη ανέρχεται στο ποσό των 3.416,66€ με φπα.**

Αναλυτικά η δαπάνη για το κάθε είδος υπηρεσίας απεικονίζεται στον παρακάτω πίνακα:

A/A	ΕΙΔΟΣ	ΜΗΝΙΑΙΑ ΔΑΠΑΝΗ ΧΩΡΙΣ ΦΠΑ	ΜΗΝΙΑΙΑ ΔΑΠΑΝΗ ΜΕ ΦΠΑ
1	ΛΟΓΙΣΤΙΚΗ (ΠΛΗΡΗ ΑΝΑΠΤΥΞΗ ΚΑΙ ΕΦΑΡΜΟΓΗ ΔΗΜΟΣΙΟΥ – ΔΙΠΛΟΓΡΑΦΙΚΟ – ΑΝΑΛΥΤΙΚΗΣ) – ΤΑΜΕΙΟ	439,00	544,36
2	ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗ ΑΠΟΘΗΚΕΣ	254,50	315,58
3	ΔΙΑΙΤΟΛΟΓΙΟ	153,00	189,72
4	ΦΑΡΜΑΚΕΙΟ – ΑΤΟΜΙΚΟ ΣΥΝΤΑΓΟΛΟΓΙΟ	371,50	460,66
5	ΓΡΑΦΕΙΟ ΚΙΝΗΣΗΣ	216,00	267,84
6	ΝΟΣΗΛΕΙΑ	216,00	267,84
7	ΠΡΟΜΗΘΕΙΕΣ	229,50	284,58
8	ΕΞΩΤΕΡΙΚΑ ΙΑΤΡΕΙΑ	148,50	184,14
9	ΤΜΗΜΑ ΕΠΕΙΓΟΝΤΩΝ ΠΕΡΙΣΤΑΤΙΚΩΝ	126,00	156,24
10	ΠΡΩΤΟΚΟΛΛΟ	48,50	60,14
11	ΜΙΣΘΟΔΟΣΙΑ	594,00	736,56
12	ΓΡΑΦΕΙΟ ΠΡΟΣΩΠΙΚΟΥ	423,00	524,52
13	ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗ ΤΜΗΜΑΤΟΣ (it-unit)	322,00	399,28
ΣΥΝΟΛΟ		3.541,50	4.391,46
ΕΚΠΩΣΗ		786,13	974,80
ΤΕΛΙΚΟ ΠΟΣΟ ΠΡΟΣΦΟΡΑΣ (ΜΗΝΙΑΙΟ)		2.755,37	3.416,66
ΤΕΛΙΚΟ ΠΟΣΟ ΠΡΟΣΦΟΡΑΣ (ΕΤΗΣΙΟ)		33.064,44	40.999,91

ΠΕΡΙΓΡΑΦΗ ΚΑΙ ΑΝΑΛΥΣΗ ΟΡΩΝ ΚΑΙ ΔΙΑΔΙΚΑΣΙΑΣ ΠΑΡΟΧΗΣ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ

Ο Ανάδοχος θα παρέχει τις παρακάτω υπηρεσίες:

- Α. ΥΠΗΡΕΣΙΕΣ ΓΙΑ ΤΟ ΠΡΟΪΟΝ (υποπαράγραφοι Α.1 – Α.5)
- Β. ΥΠΗΡΕΣΙΕΣ ΓΙΑ ΤΟ ΝΟΣΟΚΟΜΕΙΟ (υποπαράγραφοι Β.1 – Β.4)
- Γ. ΥΠΗΡΕΣΙΕΣ ΥΠΟΔΟΜΩΝ (υποπαράγραφοι Γ.1 – Γ.2)
- Δ. ΥΠΗΡΕΣΙΕΣ ΠΟΙΟΤΗΤΑΣ (υποπαράγραφοι Δ.1 – Δ.2)

Αναλυτικότερα :

Α. ΥΠΗΡΕΣΙΕΣ ΓΙΑ ΤΟ ΠΡΟΪΟΝ**Α.1 Σφάλματα εφαρμογών**

Επίλυση των Σφαλμάτων που αποτελούν ευθύνη του Αναδόχου, δηλαδή αυτών που προκαλούν την 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.

A.2 Αναβαθμίσεις εφαρμογών

Βελτιωτική συντήρηση με την παροχή και την εγκατάσταση των νέων εκδόσεων του Πληροφοριακού Συστήματος, εφόσον και όταν κυκλοφορήσουν. Παροχή εγχειριδίων χρήσης, με τα νέα χαρακτηριστικά των νέων εκδόσεων. Οι λειτουργικές και τεχνικές βελτιώσεις που θα ενσωματωθούν στις νέες εκδόσεις του Πληροφοριακού Συστήματος, αποφασίζονται και έγκεινται 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.
- Παράδοση αντιτύπων όλων των μεταβολών ή των επανεκδόσεων ή τροποποιήσεων των εγχειριδίων του λογισμικού εφαρμογών.

A.3 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 παραδίδονται 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. Σε αυτές για παράδειγμα περιλαμβάνονται:

- Η γενική κωδικοποίηση και κατηγοριοποίηση των υλικών, υπηρεσιών και άλλων ομάδων δεδομένων του δημοσίου τομέα όπως GMDN, EDMA, ΚΕΟΚΕ, ΕΟΠΥ, ICD 10, ΕΟΦ, Χάρτης Υγείας
- Ο ενιαίος αριθμός μητρώου ασθενούς σε εθνική κλίμακα
- Οι αλλαγές στο θεσμικό ή / και κανονιστικό πλαίσιο λειτουργίας όπως αλλαγές ΦΠΑ, τιμών παρακλινικών εξετάσεων, ποσοστά αποζημίωσης, κ.λ.π.

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 Παράρτημα επίσημου τιμοκαταλόγου παροχής υπηρεσιών του Αναδόχου ή από μηδενική βάση.

A.4 Διασυνδέσεις

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 Ανάδοχος είναι υποχρεωμένος αφενός μεν να διατηρεί τα συστήματα του ανοικτά για διασυνδέσεις με τρίτες εφαρμογές συμπεριλαμβανόμενης της τεχνογνωσίας για την υλοποίηση τους, αφετέρου δε να εξασφαλίζει την υφιστάμενη διαλειτουργικότητα των εφαρμογών και υποσυστημάτων του Πληροφοριακού Συστήματος. Επίσης 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.

Ο Ανάδοχος είναι υποχρεωμένος να διασφαλίσει το Νοσοκομείο όσο αφορά τα παρακάτω θέματα μέσω κατάθεσης κάθε δυνατής τεκμηρίωσης στο Νοσοκομείο ή εναλλακτικά σε Συμβολαιογράφο:

- Την αρχιτεκτονική του Π.Σ., 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.
- Ο Ανάδοχος είναι υποχρεωμένος 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.
- Ο Ανάδοχος είναι υποχρεωμένος να διασφαλίσει τη δυνατότητα εξαγωγής (export) του συνόλου των ανά πάσα στιγμή τηρουμένων παραμετρικών και transactional στοιχείων του ΠΣ. Η εν λόγω δυνατότητα πρέπει να επιτρέπει στην Υπηρεσία Πληροφορικής της ΜΥ, την εξαγωγή σε τυποποιημένη μορφή (πχ ASCII, XL) επιλεγμένου μέρους ή του συνόλου των τηρουμένων στοιχείων του ΠΣ.

A.5 Προληπτική Συντήρηση

Ο Ανάδοχος θα προσφέρει προληπτική συντήρηση τουλάχιστον ανά τρίμηνο 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 άμεσα. 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 ΝΟΣΟΚΟΜΕΙΟΥ, αλλά να τους καθοδηγεί και να τους συμβουλεύει.

B. ΥΠΗΡΕΣΙΕΣ ΓΙΑ ΤΟ ΝΟΣΟΚΟΜΕΙΟ

B.1. (HelpDesk) 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 (Key Users) 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.

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 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 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 Νοσοκομείου εφόσον υπάρχει.
- 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 (με χρήση ειδικού λογισμικού π.χ. Teamviewer™) στις υποδομές του Νοσοκομείου.
- 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".

B.2. Σύστημα Παρακολούθησης Αιτημάτων

Παροχή υπηρεσίας Υποστήριξης για επίλυση προβλημάτων τα οποία δεν μπορούν να επιλυθούν άμεσα από την Ομάδα Τηλεφωνικής – Τηλεματικής Υποστήριξης του Αναδόχου, σχετικά με τη χρήση και τις λειτουργίες του εγκατεστημένου Πληροφοριακού Συστήματος (Π.Σ.) και των υποστηρικτικών εφαρμογών του. Η υπηρεσία αυτή, παρέχεται μόνο στους εκπαιδευμένους και υπεύθυνους χρήστες (Key Users) του Π.Σ., οι οποίοι έχουν καθοριστεί για το σκοπό αυτό. Το Νοσοκομείο υποχρεούται να δημιουργήσει την διασύνδεση του Αναδόχου με την εφαρμογή ticketing του Νοσοκομείου και ο Ανάδοχος υποχρεούται να συνδέεται, να ελέγχει και να ενημερώνει το σύστημα για κάθε πράξη που αφορά τα αιτήματα του Νοσοκομείου.

- Ο χρόνος κατά τον οποίο οι Αιτήσεις θα είναι αποδεκτές, είναι όλες οι εργάσιμες ημέρες από Δευτέρα ως Παρασκευή και ώρες από τις 9:00 π.μ. ως τις 17:00 μ.μ. Ως χρόνος παραλαβής από τον Ανάδοχο των Αιτήσεων που αποστέλλει το Νοσοκομείο 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 Αναδόχου αξιολογεί την Αίτηση, αν χρειαστεί επικοινωνεί με τον υπεύθυνο του Νοσοκομείου 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 Αναδόχου, ανταποκρίνεται με την παροχή του απαραίτητου εξειδικευμένου προσωπικού της Τεχνικής Ομάδας Υποστήριξης. Ο Ανάδοχος δεσμεύεται να προσπαθήσει ανάλογα με την κρίσιμότητα της Αίτησης, να δώσει άμεση λύση ή να προτείνει, εφόσον είναι δυνατόν και αποδεκτό από το ΝΟΣΟΚΟΜΕΙΟ, προσωρινό τρόπο αντιμετώπισης του Αιτήματος.
- Εφόσον κριθεί από τον Ανάδοχο ότι δεν υπάρχει συμβατική υποχρέωση για την επίλυση του Αιτήματος, ενημερώνει τον υπεύθυνο του ΝΟΣΟΚΟΜΕΙΟΥ
 - προχωράει στη προκοστολόγηση και την αποστολή αιτήματος έγκρισης δαπάνης
 - εφόσον γίνει αποδεκτή η δαπάνη με την παράλληλη δέσμευση ποσού από το λογιστήριο, ο Ανάδοχος προχωράει στην υλοποίηση του αιτήματος
- Ο αρμόδιος τεχνικός του Αναδόχου στον οποίο ανατέθηκε το αίτημα, δραστηριοποιείται για την επίλυση του προβλήματος. 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).

- Τελικό στάδιο της διαδικασίας διευθέτησης ενός αιτήματος από τον Ανάδοχο είναι ο ορισμός του «Υλοποιήθηκε - Επιλύθηκε» θα αποστέλλεται στους Key Users ερώτημα ικανοποίησης, αναφορικά με τον χρόνο επίλυσης του προβλήματος, αλλά και με την αποτελεσματικότητα της λύσης που δόθηκε).

Οι προτεραιότητες των Αιτήσεων για παροχή των παρεχόμενων υπηρεσιών, διακρίνονται στις εξής προτεραιότητες εξυπηρέτησης, με βάση την κρίσιμότητά τους,

- Πολύ Υψηλή – χρόνος ανταπόκρισης: 2 ώρες
- Υψηλή – χρόνος ανταπόκρισης: 8 ώρες
- Μεσαία – χρόνος ανταπόκρισης: 2 ημέρες
- Χαμηλή – χρόνος ανταπόκρισης: 5 ημέρες
- Πολύ χαμηλή – χρόνος ανταπόκρισης: εντός μηνός

Οι προτεραιότητες Πολύ Υψηλή/Υψηλή αφορούν θέματα υποστήριξης κρίσιμης λειτουργικότητας - Απαιτείται άμεση παρέμβαση. 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 Νοσοκομείου.

Οι προτεραιότητες Μεσαία/Χαμηλή αφορούν θέματα Υποστήριξης σε μη κρίσιμη λειτουργικότητα/λειτουργικότητα ρουτίνας - Απαιτείται παρέμβαση. Κάποιο λειτουργικό σφάλμα του ΠΣ καθιστά την μηχανογραφική λειτουργία του Νοσοκομείου εξαιρετικά δυσχερή, αλλά το Νοσοκομείο μπορεί προσωρινά να αντεπεξέλθει στο πρόβλημα, ή να το παρακάμψει χρησιμοποιώντας εναλλακτικές προσεγγίσεις /μεθόδους.

Η Πολύ Χαμηλή προτεραιότητα αφορά περιπτώσεις που απαιτείται παρέμβαση για μη επείγοντα προβλήματα με μικρότερη προτεραιότητα, που δεν δυσχεραίνουν την λειτουργία του Νοσοκομείου σημαντικά.

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 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. Ο Ανάδοχος ειδοποιεί το Νοσοκομείο για την επίσκεψη. Ενδεικτικά, οι προϋποθέσεις αυτές αφορούν: Επαρκής διερεύνηση προβλήματος από ομάδα της κατασκευής των εφαρμογών λογισμικού, έλεγχος ποιότητας των νέων υλικών-λογισμικών, παρουσία του αρμοδίου προσωπικού του Νοσοκομείου (Υποδιεύθυνση Πληροφορικής 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 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.

B.3 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

B.4 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 είτε στην έδρα του Νοσοκομείου είτε τηλεματικά σε εργάσιμες μέρες με την παράλληλη αποστολή της απαραίτητης τεκμηρίωσης,
- Εκπαίδευση του προσωπικού ανεξάρτητα των αλλαγών, θα γίνεται (μία εργάσιμη ημέρα ανά εφαρμογή), στο πρώτο δίμηνο μετά την υπογραφή της σύμβασης και θα επιβαρύνει εξολοκλήρου τον Ανάδοχο, εκτός των εξόδων της μετακίνησης και διαμονής εφόσον είναι απαραίτητη η μετακίνηση προσωπικού του Αναδόχου στο χώρο του Νοσοκομείου,
 - Ο Ανάδοχος θα παράσχει τηλεματική εκπαίδευση διάρκειας δύο ημερών και συνεχή υποστήριξη του προσωπικού της Υπ/σης Πληροφορικής, όσο αφορά την δομή της βάσης δεδομένων και την δομή των πινάκων του Συστήματος.
 - Περαιτέρω εκπαίδευση του προσωπικού θα γίνεται εφόσον ζητηθεί από το ΝΟΣΟΚΟΜΕΙΟ σύμφωνα με τον τιμοκατάλογο εξωσυμβατικών Υπηρεσιών του Αναδόχου.

Γ. ΥΠΗΡΕΣΙΕΣ ΥΠΟΔΟΜΩΝ

Γ.1. Έλεγχος ορθότητας Αντίγραφων Ασφαλείας (Backup)

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

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

Γ.2. Δοκιμαστική Επαναφορά Πληροφοριακού Συστήματος (Restore)

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

Επίσης, είναι υποχρεωμένος να ορίσει τους χρόνους και τις προϋποθέσεις για την επαναφορά του Συστήματος.

Το Νοσοκομείο υποχρεούται να εξασφαλίσει και να διαθέσει την απαραίτητη υλικοτεχνική υποδομή για την εκτέλεση των παραπάνω.

Δ. ΥΠΗΡΕΣΙΕΣ ΠΟΙΟΤΗΤΑΣ

Δ.1. Αναφορές & Δείκτες

Σε ότι αφορά τις προβλεπόμενες αναφορές του Συμβολαίου, ο Ανάδοχος θα εκδίδει αναφορές στις οποίες θα αποτυπώνεται η κατάσταση του φορέα και η καταγραφή των αιτημάτων του.

Πιο συγκεκριμένα ο Ανάδοχος θα παρέχει εξαμηνιαίες 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

Δ.2. Τεκμηρίωση

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).
- 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

Αναλυτικός Τιμοκατάλογος Παροχής 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
<i>Σάββατα, Κυριακές, Αργίες</i>	
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 1 ώρα για μετάβαση και επιστροφή σε περιπτώσεις εκτός έδρας
- Η ανθρωπόωρα εκπαιδευτή υπολογίζεται ως 45 λεπτά
- Ελάχιστη χρέωση 1 ανθρωπόωρα (για τηλεματική υποστήριξη)
- Ελάχιστη χρέωση 1 ανθρωποημέρα (για επιτόπια επίσκεψη)

ΑΡΘΡΟ 2°**ΧΡΟΝΟΣ ΙΣΧΥΟΣ ΤΗΣ ΣΥΜΒΑΣΗΣ**

Ο χρόνος ισχύος της παρούσας σύμβασης και των προσφερομένων τιμών ορίζεται για ένα (1) μήνα, ήτοι από 01/10/2022 έως 31/10/2022.

Η δαπάνη για την παροχή υπηρεσιών θα καλυφθεί από τον προϋπολογισμό του Γ.Ν. Διδυμοτείχου.

Σε περίπτωση διενέργειας και υπογραφής σύμβασης σχετικού διαγωνισμού σε περιφερειακό επίπεδο, η σύμβαση παύει να ισχύει αζημίως για το Νοσοκομείο.

Σε περίπτωση που το Υπουργείο Υγείας ή Υ.Πε ή άλλος φορέας παρέχει τη παροχή υπηρεσιών στο Ίδρυμα με οποιοδήποτε τρόπο (δωρεά, σύμβαση, κ.λ.π.) που καλύπτει στο σύνολο ή κατά ένα μέρος τις ανάγκες του, μονομερώς το Νοσοκομείο και χωρίς δικαίωμα για αποζημίωση από μέρους του αναδόχου μπορεί να μειώσει τις συμβατικές ποσότητες μέχρι και του συνόλου αυτών.

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

Εάν κατά την διάρκεια της σύμβασης αναδειχθεί για το αντικείμενο αυτής μετά από διαγωνισμό νέος ανάδοχος, η ισχύς της παύει από την εφαρμογή της νέας σύμβασης.

Εάν γίνει, πριν την λήξη της ισχύος της σύμβασης, προκήρυξη νέου διαγωνισμού το γεγονός αυτό δεν αποτελεί λόγο καταγγελίας της ή υπαναχώρησης από αυτήν του αναδόχου.

Σε αντικειμενικά δικαιολογημένες περιπτώσεις εφόσον συμφωνήσουν προς τούτο και τα δύο συμβαλλόμενα μέρη μπορεί να τροποποιηθεί η σύμβαση, ύστερα από γνωμοδότηση του αρμοδίου οργάνου.

ΑΡΘΡΟ 3°**ΕΚΧΩΡΗΣΕΙΣ – ΜΕΤΑΒΙΒΑΣΕΙΣ**

Ο Ανάδοχος δεν δικαιούται να μεταβιβάσει ή εκχωρήσει τη Σύμβαση ή μέρος αυτής ή τις εξ αυτής πηγάζουσες υποχρεώσεις του χωρίς την έγγραφη συναίνεση της Αναθέτουσας Αρχής. Κατ' εξαίρεση ο ανάδοχος δικαιούται να εκχωρήσει, χωρίς έγκριση, τις απαιτήσεις του έναντι

της Αναθέτουσας Αρχής για την καταβολή Συμβατικού Τιμήματος, με βάση τους όρους της Σύμβασης, σε Τράπεζα της επιλογής του που λειτουργεί νόμιμα στην Ελλάδα.

ΑΡΘΡΟ 4°

ΠΑΡΑΓΓΕΛΙΑ – ΠΑΡΑΔΟΣΗ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ

Η ανάθεση των υπηρεσιών θα δοθεί γραπτώς από το Νοσοκομείο και σύμφωνα με τις ανάγκες του.

Ο Ανάδοχος οφείλει να παρέχει τη συμβατική υπηρεσία στο Γ.Ν. Διδυμοτείχου, όπως αναλυτικά περιγράφεται στη διακήρυξη.

Οι παρεχόμενες υπηρεσίες θα συνοδεύεται από όλα τα απαραίτητα παραστατικά στοιχεία (Τιμολόγιο Παροχής Υπηρεσιών στο οποίο θα αναγράφεται ευκρινώς το είδος της παρεχόμενης υπηρεσίας, κ.λπ.).

Η παραλαβή των υπηρεσιών γίνεται από αρμόδια Επιτροπή του Νοσοκομείου.

Σε περίπτωση που η Επιτροπή Παραλαβής απορρίψει την παρεχόμενη υπηρεσία, αναφέρει στο σχετικό πρωτόκολλο τις παρεκκλίσεις που παρουσιάζει από τους όρους της σύμβασης και τους λόγους της απόρριψης.

ΑΡΘΡΟ 5°

ΚΥΡΩΣΕΙΣ – ΠΟΙΝΙΚΕΣ ΡΗΤΡΕΣ

Ο κάθε Ανάδοχος υποχρεούται να τηρεί απαρέγκλιτα τους όρους και τις απαιτήσεις οι οποίες αναγράφονται στην διακήρυξη (περιλαμβανομένων και των παραρτημάτων της), τους όρους της προσφοράς του, καθώς και τις υποχρεώσεις της παρούσας σύμβασης. Στην αντίθετη περίπτωση, θα υπάρχουν κυρώσεις σύμφωνα με την ισχύουσα νομοθεσία.

Η παρακολούθηση της καλής εκτέλεσης των εργασιών/υπηρεσιών και η παραλαβή αυτών, καθώς και η σύνταξη κάθε μήνα του πρακτικού ποιοτικής και ποσοτικής παραλαβής, ανατίθεται στην Επιτροπή Παρακολούθησης και Παραλαβής Εργασιών, που διορίζεται προς τούτο από το Νοσοκομείο.

ΑΡΘΡΟ 6°

ΛΥΣΗ – ΚΑΤΑΓΓΕΛΙΑ ΤΗΣ ΣΥΜΒΑΣΗΣ – ΈΚΠΤΩΣΗ ΠΡΟΜΗΘΕΥΤΗ

6.1. Ο Ανάδοχος που δεν προσέρχεται, μέσα στην προθεσμία που του ορίστηκε, να υπογράψει την σχετική σύμβαση, κηρύσσεται υποχρεωτικά έκπτωτος από την κατακύρωση ή ανάθεση που έγινε στο όνομά του και από κάθε δικαίωμα που απορρέει απ' αυτήν.

6.2. Με την ίδια διαδικασία ο ανάδοχος κηρύσσεται υποχρεωτικά έκπτωτος από τη σύμβαση και από κάθε δικαίωμα που απορρέει απ' αυτή, εφόσον δεν εκτέλεσε καλά τις εργασίες που του ανατέθηκαν.

6.3. Ο Ανάδοχος δεν κηρύσσεται έκπτωτος από την κατακύρωση ή την ανάθεση ή από την σύμβαση, εφόσον:

6.3.1. Η σύμβαση δεν υπογράφηκε με ευθύνη του Νοσοκομείου.

6.3.2. Συντρέχουν λόγοι ανωτέρας βίας.

6.4. Με την απόφαση κήρυξης του ανάδοχου έκπτωτου από τη σύμβαση μπορεί να του παρασχεθεί η δυνατότητα παροχής υπηρεσιών μέχρι την προηγούμενη της ημερομηνίας της απόφασης κήρυξης έκπτωτου.

6.5. Στον ανάδοχο που κηρύσσεται έκπτωτος από την κατακύρωση, την ανάθεση ή τη σύμβαση, επιβάλλονται με απόφαση του Δ.Σ. του Νοσοκομείου, ύστερα από γνωμοδότηση του αρμοδίου οργάνου, το οποίο υποχρεωτικά καλεί τον ενδιαφερόμενο προς παροχή εξηγήσεων, αθροιστικά ή διαζευκτικά, οι κυρώσεις που προβλέπονται στο άρθρο 203 παρ. 4 του Ν.4412/2016.

6.6. Εκτός από τις κυρώσεις που προβλέπονται στον Κανονισμό Προμηθειών Δημοσίου, ο Ανάδοχος ευθύνεται και για κάθε ζημία που τυχόν θα προκύψει εις βάρος του Νοσοκομείου από την μη εκτέλεση ή την κακή εκτέλεση της σύμβασης.

6.6.1 Αν ο Ανάδοχος διακόψει άκαιρα και χωρίς τη συναίνεση του Νοσοκομείου την σύμβαση, πριν την ημερομηνία λήξεως του χρόνου ισχύος της καθώς και των παρατάσεων της, υποχρεούται στην καταβολή προς το Νοσοκομείο ποινικής ρήτρας το ύψος της οποίας θα αποφασισθεί μετά από σχετική απόφαση του Δ.Σ. του Νοσοκομείου. Σε μια τέτοια περίπτωση το Νοσοκομείο θα δικαιούται ελεύθερα να προμηθευτεί τα είδη από την ελεύθερη αγορά και θα δικαιούται να αξιώσει από τον έκπτωτο ανάδοχο την τυχόν προσήκουσα διαφορά τιμής.

6.6.2. Σε περίπτωση ελλείψεων ή παραλείψεων ή πλημμελούς εφαρμογής των όρων της σύμβασης, θα επιβάλλεται στον Ανάδοχο πρόστιμο, ανάλογα με το είδος και το μέγεθος της ζημιάς παρακρατούμενη από την αμοιβή του μετά από σχετική απόφαση του Δ.Σ. του Νοσοκομείου Σε περίπτωση υποτροπής, η πιο πάνω ρήτρα διπλασιάζεται διατηρουμένου του δικαιώματος καταγγελίας της σύμβασης και κήρυξης του αναδόχου ως εκπτώτου. Σε κάθε περίπτωση το Νοσοκομείο διατηρεί το δικαίωμα να λύσει μονομερώς τη σύμβαση, κηρύσσοντας τον ανάδοχο έκπτωτο και να αξιώσει αποζημίωση.

ΑΡΘΡΟ 7^ο **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. Ως τέτοια δεν θεωρούνται για τον Ανάδοχο όσα ευρίσκονται αντικειμενικά εντός του πεδίου οικονομικής δραστηριότητας και ελέγχου του Αναδόχου. Ως περιπτώσεις ανωτέρας βίας αναφέρονται ενδεικτικά οι παρακάτω:

1. Γενική ή μερική απεργία, που συνεπάγεται τη διακοπή των εργασιών.
2. Γενική ή μερική πυρκαγιά στο κατάστημα ή στο εργοστάσιο του προμηθευτή.
3. Πλημμύρα.
4. Σεισμός.
5. Πόλεμος.

Σε περίπτωση ανωτέρας βίας, η απόδειξη αυτής βαρύνει εξολοκλήρου τον ανάδοχο, ο οποίος υποχρεούται μέσα σε διάστημα είκοσι (20) ημερών, από τότε που συνέβησαν τα περιστατικά που συνιστούν την ανωτέρα βία, να τα αναφέρει εγγράφως και να προσκομίσει στο φορέα τα απαραίτητα αποδεικτικά στοιχεία.

ΑΡΘΡΟ 8^ο **ΠΛΗΡΩΜΗ**

Η πληρωμή του Αναδόχου θα γίνεται μετά από κάθε τμηματική οριστική, ποιοτική και ποσοτική παραλαβή του εν λόγω έργου, όπως αυτά θα προσδιορίζονται αναλυτικά στην τεχνική και οικονομική του προσφορά.

Η πληρωμή θα γίνεται κατά μήνα με την εξόφληση του 100% της συμβατικής αξίας των υπηρεσιών που προσέφερε η εταιρεία μετά την οριστική παραλαβή αυτών και υπό τον όρο ότι δεν συντρέχει περίπτωση παραλαβής υπηρεσιών με έκπτωση ή περίπτωση επιβολής προστίμων ή άλλων οικονομικών κυρώσεων εις βάρος του Αναδόχου.

Η πληρωμή θα γίνεται σε ευρώ (€), μετά από την ελεγκτική διαδικασία.

Χρόνος εξόφλησης: Εντός εξήντα (60) ημερών, υπολογιζόμενων από την επομένη της υποβολής του τιμολογίου πώλησης από τον ανάδοχο.

Η εξόφληση γίνεται με βάση τα νόμιμα δικαιολογητικά πληρωμής και τα λοιπά στοιχεία που προβλέπονται στο άρθρο 200 του Ν. 4412/2016 και την ισχύουσα νομοθεσία για την εξόφληση τίτλων πληρωμής ή την είσπραξη απαιτήσεων από το Δημόσιο και τα Ν.Π.Δ.Δ.

Η υποβολή του τιμολογίου δεν μπορεί να γίνει πριν από την ημερομηνία εκάστης τμηματικής οριστικής ποσοτικής και ποιοτικής παραλαβής, και την έκδοση του αντίστοιχου πρωτοκόλλου. Εάν ο Ανάδοχος εκδώσει τιμολόγιο πώλησης – δελτίο αποστολής ως συνοδευτικό φορολογικό στοιχείο των προϊόντων, η ως άνω προθεσμία υπολογίζεται από την επομένη της σύνταξης του πρωτοκόλλου οριστικής παραλαβής.

Σε περίπτωση που η πληρωμή του Αναδόχου καθυστερήσει από το Νοσοκομείο εξήντα (60) ημέρες μετά την υποβολή του τιμολογίου πώλησης από αυτόν, το Νοσοκομείο καθίσταται υπερέημερο σύμφωνα με τις διατάξεις του Ν. 4152/2013 και οφείλει τόκους χωρίς να απαιτείται όχληση από τον συμβασιούχο.

Η προθεσμία πληρωμής αναστέλλεται α) κατά το χρονικό διάστημα που μεσολαβεί προκειμένου να ολοκληρωθεί η ελεγκτική διαδικασία και β) κατά το χρονικό διάστημα τυχόν δικαστικών διενέξεων. Επίσης, δεν προσμετρείται ο χρόνος καθυστέρησης της πληρωμής που οφείλεται σε υπαιτιότητα του αναδόχου (μη έγκαιρη υποβολή των αναγκαίων δικαιολογητικών, παραλαβή των υλικών με έκπτωση λόγω αποκλίσεων από τις τεχνικές προδιαγραφές κ.λ.π.).

Απαιτήσεις του Αναδόχου για οιαδήποτε πληρωμή δεν θα γίνονται δεκτές άνευ της εκ μέρους του καταθέσεως των αντίστοιχων παραστατικών στοιχείων και εγγράφων που αφορούν στην εξόφληση των φόρων, ασφαλιστικών εισφορών και λοιπών δαπανών που τον βαρύνουν, σύμφωνα με τις ισχύουσες νομοθετικές και κανονιστικές Διατάξεις.

Ο Φόρος Προστιθέμενης Αξίας (Φ.Π.Α.) επί της αξίας των τιμολογίων βαρύνει το Νοσοκομείο. Η αμοιβή του Αναδόχου θα επιβαρύνεται με τις νόμιμες κρατήσεις όπως κάθε φορά αυτές προβλέπονται από τις ισχύουσες διατάξεις.

Άρθρο 9° **ΚΡΑΤΗΣΕΙΣ**

Τον προμηθευτή βαρύνουν οι παρακάτω κρατήσεις:

1	Υπέρ Οργανισμών Ψυχικής Υγείας, Υπουργείου Υγείας.	2%
2	Υπέρ της Ενιαίας Ανεξάρτητης Αρχής Δημοσίων Συμβάσεως επιβάλλεται κράτηση 0,07% η οποία υπολογίζεται επί της αξίας κάθε πληρωμής προ φόρων και κρατήσεων της αρχής, καθώς και κάθε συμπληρωματική σύμβασης (άρθρο 4° του Ν.4013/2011 όπως ισχύει).	0,07%
3	Υπέρ της Αρχής Εξέτασης Προδικαστικών Προσφυγών επιβάλλεται κράτηση 0,06% η οποία υπολογίζεται επί της αξίας κάθε πληρωμής προ φόρων και κρατήσεων της αρχικής καθώς και κάθε συμπληρωματικής σύμβασης (άρθρο 350 του Ν.4412/2016 όπως ισχύει)	0,06%
4	Υπέρ του Δημοσίου επιβάλλεται κράτηση 0,02% η οποία υπολογίζεται επί της αξίας εκτός φπα, της αρχικής καθώς και κάθε συμπληρωματικής σύμβασης. Το ποσό παρακρατείται σε κάθε πληρωμή από την αναθέτουσα αρχή στο όνομα και για λογαριασμό της Γενικής Διεύθυνσης Δημοσίων Συμβάσεων και Προμηθειών (άρθρο 36° του Ν.4412/2016 όπως ισχύει)	0,02%

Με κάθε πληρωμή θα γίνεται η προβλεπόμενη από την κείμενη νομοθεσία παρακράτηση φόρου εισοδήματος αξίας 8% επί του καθαρού ποσού. Ο Φόρος Προστιθέμενης Αξίας (Φ.Π.Α.) επί της αξίας των τιμολογίων βαρύνει το Νοσοκομείο.

ΑΡΘΡΟ 10° **ΛΟΙΠΕΣ ΥΠΟΧΡΕΩΣΕΙΣ – ΕΥΘΥΝΕΣ ΑΝΑΔΟΧΟΥ**

Ο Ανάδοχος οφείλει να εκτελεί τα καθήκοντα που αναλαμβάνει με τη Σύμβαση σύμφωνα με τους όρους της Σύμβασης, της Διακήρυξης, της Απόφασης Κατακύρωσης και της Προσφοράς του, διαφορετικά υποχρεούται να αποζημιώσει κατά νόμο το Νοσοκομείο.

Ο Ανάδοχος ορίζει εκπρόσωπό του και τον εξουσιοδοτεί με ειδικό πληρεξούσιο να υπογράψει τη Σύμβαση, να τον εκπροσωπεί έναντι του Νοσοκομείου και να ενεργεί κατ' εντολή και για λογαριασμό του για όλα τα ζητήματα που σχετίζονται με τη Σύμβαση. Επιπλέον, πρέπει να οριστεί και αναπληρωτής του εκπροσώπου με τις ίδιες αρμοδιότητες. Αλλαγή προσώπου ή διεύθυνσης του εκπροσώπου ή /και του αναπληρωτή του αναφέρεται γραπτά στο Νοσοκομείο και ισχύει μετά από τη γραπτή έγκριση αυτού.

Ο εκπρόσωπος και ο αναπληρωτής εκπρόσωπος του αναδόχου είναι μεταξύ άλλων εξουσιοδοτημένοι να τον αντιπροσωπεύουν σε όλα τα θέματα που αφορούν τη Σύμβαση και να διευθετούν για λογαριασμό του οποιαδήποτε διαφορά προκύπτει ή σχετίζεται με τη Σύμβαση, συμμετέχοντας, όποτε και όπου κληθούν, σε συναντήσεις με τα αρμόδια για την παρακολούθηση και τον έλεγχο όργανα του Νοσοκομείου .

Καθ' όλη τη διάρκεια εκτέλεσης της υπηρεσίας , ο Ανάδοχος θα πρέπει να συνεργάζεται στενά με το Νοσοκομείο, υποχρεούται δε να λαμβάνει υπόψη του οποιεσδήποτε παρατηρήσεις του σχετικά με την εκτέλεση του έργου.

Ο Ανάδοχος εγγυάται για τη διάθεση των αναφερομένων στην Προσφορά του υπηρεσιών και υπόσχεται δε και βεβαιώνει ότι θα επιδεικνύει πνεύμα συνεργασίας κατά τις επαφές του με τις αρμόδιες υπηρεσίες και τα στελέχη του Νοσοκομείου ή των εκάστοτε υποδεικνυόμενων από αυτό προσώπων.

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

Σε περίπτωση που ο Ανάδοχος είναι ένωση, τα μέλη που αποτελούν την ένωση θα είναι από κοινού και εις ολόκληρον υπεύθυνα έναντι του Νοσοκομείου για την εκπλήρωση όλων των απορρεουσών από την παρούσα υποχρεώσεων τους. Τυχόν υφιστάμενες μεταξύ τους συμφωνίες περί κατανομής των ευθυνών τους έχουν ισχύ μόνον στις εσωτερικές τους σχέσεις και σε καμία περίπτωση δεν δύνανται να προβληθούν έναντι του Νοσοκομείου ως λόγος απαλλαγής του ενός μέλους από τις ευθύνες και τις υποχρεώσεις του άλλου ή των άλλων μελών για την ολοκλήρωση της παροχής υπηρεσιών.

Σε περίπτωση που ο Ανάδοχος είναι ένωση και κατά τη διάρκεια της εκτέλεσης της Σύμβασης, οποιοδήποτε από τα μέλη της ένωσης, εξαιτίας ανικανότητας του, για οποιοδήποτε λόγο ή λόγω ανωτέρας βίας δεν μπορεί να ανταποκριθεί στις υποχρεώσεις του, τα υπόλοιπα μέλη συνεχίζουν να έχουν την ευθύνη ολοκλήρωσης της Σύμβασης με τους ίδιους όρους.

Στην ως άνω περίπτωση ο Ανάδοχος υποχρεούται αμελλητί να ενημερώσει σχετικά εγγράφως το Νοσοκομείο. Εάν κατά την κρίση του Νοσοκομείου οι συμβατικοί όροι μπορούν να εκπληρωθούν από τα εναπομείναντα μέλη της ένωσης, η Σύμβαση υλοποιείται από τα λοιπά μέλη στο σύνολό της και εξακολουθεί να παράγει όλα τα έννομα αποτελέσματά της. Η σχετική Απόφαση του Νοσοκομείου περί της δυνατότητας εκπλήρωσης των συμβατικών όρων από τα εναπομείναντα μέλη κοινοποιείται εγγράφως στον Ανάδοχο.

Εφόσον το Νοσοκομείο αποφασίσει σχετικά ότι τα εναπομείναντα μέλη δεν επαρκούν για να εκπληρώσουν τους όρους της Σύμβασης, τότε η Ανάδοχος ένωση οφείλει να προτείνει αντικαταστάτη, με προσόντα αντίστοιχα του αποχωρούντος μέλους. Η πρόταση θα πρέπει να συνοδεύεται από σχετικά έγγραφα στα οποία ο αντικαταστάτης δεσμεύεται για την προσήκουσα εκπλήρωση των εν λόγω συμβατικών όρων και την εν γένει υποκατάσταση του στις υποχρεώσεις του αποχωρούντος μέλους. Το Νοσοκομείο εγκρίνει με Απόφασή του την αντικατάσταση αυτή. Σε περίπτωση όμως που η πρόταση για συγκεκριμένο αντικαταστάτη δεν γίνει αποδεκτή, το Νοσοκομείο διατηρεί το δικαίωμα να κηρύξει την ανάδοχο ένωση έκπτωτο.

ΑΡΘΡΟ 11°

ΕΜΠΙΣΤΕΥΤΙΚΟΤΗΤΑ

Χωρίς την προηγούμενη γραπτή συναίνεση της Αναθέτουσας Αρχής, ο Ανάδοχος δεν αποκαλύπτει εμπιστευτικές πληροφορίες που του δόθηκαν ή που ο ίδιος ανακάλυψε κατά την υλοποίηση της υπηρεσίας, ούτε κοινοποιεί στοιχεία, έγγραφα και πληροφορίες των οποίων λαμβάνει γνώση σε σχέση με τη Σύμβαση, υποχρεούται δε να μεριμνά ώστε το προσωπικό του, και κάθε συνεργαζόμενος με αυτόν να τηρήσει την ως άνω υποχρέωση. Σε περίπτωση αθέτησης από τον Ανάδοχο της ως άνω υποχρέωσής του, η Αναθέτουσα Αρχή δικαιούται να απαιτήσει την αποκατάσταση τυχόν ζημίας της και την παύση κοινοποίησης των εμπιστευτικών πληροφοριών και την παράλειψή της στο μέλλον.

Ο Ανάδοχος δεν δύναται να προβαίνει σε δημόσιες δηλώσεις σχετικά με τις παρεχόμενες υπηρεσίες – το υπό ανάθεση έργο χωρίς την προηγούμενη συναίνεση της Αναθέτουσας Αρχής, ούτε να συμμετέχει σε δραστηριότητες ασυμβίβαστες με τις υποχρεώσεις του απέναντι στην Αναθέτουσα Αρχή και δεν δεσμεύει την Αναθέτουσα Αρχή, με κανένα τρόπο, χωρίς την προηγούμενη γραπτή της συναίνεση.

ΑΡΘΡΟ 12°

ΠΡΟΣΤΑΣΙΑ ΠΡΟΣΩΠΙΚΩΝ ΔΕΔΟΜΕΝΩΝ

13.1 Τα συμβαλλόμενα μέρη αποδέχονται ρητά ότι η προστασία των προσωπικών δεδομένων των ασθενών του Πελάτη αποτελούν κύριο και πρωταρχικό μέλημά τους. Τα δύο συμβαλλόμενα μέρη έχουν συστήσει και εφαρμόζουν συγκεκριμένες διαδικασίες, ώστε τα προσωπικά δεδομένα των ασθενών και των εργαζομένων να είναι απόλυτα προστατευμένα τόσο από παράνομη πρόσβαση και επεξεργασία τρίτων, μη εξουσιοδοτημένων προσώπων, όσο και από κακόβουλη διαρροή. Ο Πελάτης έχει αποστείλει γραπτώς στον Ανάδοχο τα στοιχεία των εξουσιοδοτημένων προσώπων, τα οποία θα έχουν πρόσβαση στο προσφερόμενο λογισμικό και έχουν τη δυνατότητα να επεξεργάζονται τα στοιχεία των ασθενών και εργαζομένων. Παράλληλα, το καθένα από τα συμβαλλόμενα μέρη έχουν ορίσει υπεύθυνο προστασίας προσωπικών δεδομένων κατ' άρθρο 37 επ. του Κανονισμού (ΕΕ) 2016/679. Τόσο ο Ανάδοχος όσο και ο Πελάτης έχουν συμπεριλάβει σχετική ειδική ρήτρα σε όλες τις συμβάσεις τους τόσο με τους υπαλλήλους όσο και με τους εξωτερικούς τους συνεργάτες ότι οι τελευταίοι (υπάλληλοι και εξωτερικοί συνεργάτες) θα τηρούν απόλυτη εχεμύθεια σε κάθε είδους πληροφορίες που αποκτούν λόγω της επαγγελματικής τους ιδιότητας, ιδιαίτερα δε στα

προσωπικά δεδομένα των ασθενών και των εργαζομένων του Πελάτη. Αν τμήμα ή ολόκληρο το αναληφθέν έργο πραγματοποιηθεί από τυχόν εξωτερικούς συνεργάτες ή άλλους συμβαλλόμενους συνεργάτες του Αναδόχου, τότε ο Ανάδοχος έχει συμπεριλάβει και με αυτούς σχετικό συμβατικό όρο αναφορικά με το καθήκον εχεμύθειας που πρέπει να τηρούν σχετικά με τις πληροφορίες που αποκτούν λόγω της επαγγελματικής τους ιδιότητας.

13.2 Σε περίπτωση διαρροής ή παραβίασης των προσωπικών δεδομένων των ασθενών ή των εργαζομένων το κάθε συμβαλλόμενο μέρος που διαπιστώνει τη διαρροή ή παραβίαση ενημερώνει αμελλητί και σε κάθε περίπτωση εντός 24 ωρών το έτερο συμβαλλόμενο μέρος και από κοινού προβαίνουν στις απαραίτητες νόμιμες ενέργειες σύμφωνα με τα άρθρα 33 και 34 του Κανονισμού (ΕΕ) 2016/679. Σε περίπτωση που κάποιο από τα συμβαλλόμενα μέρη δεν προβεί άμεσα και σε κάθε περίπτωση εντός 24 ωρών στην ενημέρωση του άλλου για τη διαρροή ή παραβίαση των προσωπικών δεδομένων των ασθενών ή των εργαζομένων αναλαμβάνει να αποκαταστήσει στο αθέμιτο κάθε θετική ή αποθετική ζημία που υποστεί το έτερο συμβαλλόμενο μέρος συμπεριλαμβανομένου και του τυχόν διοικητικού προστίμου που επιβληθεί για τη διαρροή/παραβίαση αυτή, έστω και αν το διοικητικό αυτό πρόστιμο βεβαιωθεί στο όνομα του άλλου συμβαλλόμενου μέρους.

13.3 Ο Πελάτης έχει ζητήσει και έχει λάβει από τους ασθενείς του, που προσέρχονται, τη ρητή γραπτή τους συναίνεση κατ' άρθρο 7 του Κανονισμού (ΕΕ) 2016/679 ότι τα προσωπικά τους δεδομένα θα τύχουν επεξεργασία τόσο από τους εξουσιοδοτημένους υπαλλήλους (ιατρικό και νοσηλευτικό προσωπικό) του όσο και από το επίσης εξουσιοδοτημένο προσωπικό των εξωτερικών συνεργατών του μόνο και αποκλειστικά για ιατρικούς σκοπούς που ανάγονται στην αποκατάσταση της υγείας τους και θα διατηρούνται για χρονικό διάστημα είκοσι (20) ετών σύμφωνα με το άρθρο 14 ν. 3418/2005, όπως αυτό κωδικοποιήθηκε στο άρθρο 99 του Π.Δ. 28/2015. Η παράβαση λήψης τέτοιου είδους συναίνεσης από τον Πελάτη τον καθιστά υπεύθυνο να αποκαταστήσει οποιαδήποτε θετική ή αποθετική ζημία τυχόν υποστεί ο Ανάδοχος από την παραπάνω παράλειψη συμπεριλαμβανομένου και του τυχόν διοικητικού προστίμου που τυχόν επιβληθεί για τη παράνομη επεξεργασία προσωπικών δεδομένων ασθενών.

13.4 Τα συμβαλλόμενα μέρη πριν την υπογραφή της παρούσας έχουν προχωρήσει σε εκτίμηση αντικτύπου σύμφωνα με τα άρθρα 35 και 36 του Κανονισμού (ΕΕ) 2016/679 αναφορικά με τις επιπτώσεις της επεξεργασίας των προσωπικών δεδομένων των ασθενών και των εργαζομένων.

ΑΡΘΡΟ 13° **ΛΟΙΠΟΙ ΟΡΟΙ**

Απαγορεύεται στον ανάδοχο η με οποιανδήποτε τρόπο εκχώρηση ή μεταβίβαση προς τρίτους των δικαιωμάτων και υποχρεώσεων του που απορρέουν από τη σύμβαση που θα συναφθεί

Ο Ανάδοχος θα πρέπει να προσαρμόζεται στις υποδείξεις που προκύπτουν έπειτα από ελέγχους είτε του νοσοκομείου είτε από άλλους κρατικούς φορείς (π.χ. Σώμα Επιθεωρητών Υπηρεσιών Υγείας και Πρόνοιας, Δ/νση Υγιεινής Νομαρχίας κ.τ.λ.)

Ο Ανάδοχος θα είναι πλήρως και αποκλειστικά μόνος υπεύθυνος για την τήρηση της ισχύουσας νομοθεσίας ως προς το απασχολούμενο απ' αυτόν προσωπικό, για την εκτέλεση των υποχρεώσεων της σύμβασης. Σε περίπτωση οποιασδήποτε παράβασης ή ζημίας που προκληθεί σε τρίτους, υποχρεούται μόνος αυτός προς αποκατάσταση της.

Για ότι δεν προβλέπεται από την παρούσα σύμβαση ισχύουν οι περί προμηθειών του Δημοσίου Νόμοι και διατάξεις και οι τροποποιήσεις αυτών, οι διατάξεις του Ν.4412/2016 και ο Αστικός Κώδικας, όπως ισχύουν κάθε φορά.

Όλοι οι όροι της παρούσας συμφωνούνται ουσιαστικά. Τροποποίηση αυτών μπορεί να γίνει μόνον εγγράφως, σε αντικειμενικά δικαιολογημένες περιπτώσεις και μετά από προηγούμενη σχετική απόφαση του Διοικητικού Συμβουλίου του Νοσοκομείου.

Τέλος και τα δύο συμβαλλόμενα μέρη επαναλαμβάνουν τη δήλωση ότι αποδέχονται όλους τους παραπάνω όρους και συμφωνίες ανεπιφύλακτα, θεωρούν τη σύμβαση έγκυρη και ισχυρή.

Αφού συμφώνησαν αυτά οι συμβαλλόμενοι, βεβαιώθηκαν νόμιμα και υπογράφηκαν από τους συμβαλλόμενους με ηλεκτρονική υπογραφή. Μετά την υπογραφή θα αναρτηθεί στο ΔΙΑΥΓΕΙΑ <http://et.diavgeia.gov.gr/> και στο Κεντρικό Ηλεκτρονικό Μητρώο Δημοσίων

Συμβάσεων (ΚΗΜΔΗΣ) (www.promitheus.gov.gr). Η ηλεκτρονική σύμβαση με τις αναρτήσεις αρχειοθετείται στο γραφείο Προμηθειών και τη γραμματεία του Νοσοκομείου. Ένα ηλεκτρονικό αρχείο με τις αναρτήσεις αποστέλλεται στην εταιρεία.

ΟΙ ΣΥΜΒΑΛΛΟΜΕΝΟΙ

ΓΙΑ ΤΟ ΓΕΝΙΚΟ ΝΟΣΟΚΟΜΕΙΟ
ΔΙΔΥΜΟΤΕΙΧΟΥ

ΓΙΑ ΤΟΝ ΑΝΑΔΟΧΟ

ΚΑΠΕΤΑΝΙΔΗΣ ΧΡΗΣΤΟΣ

.....