

**ΣΥΜΒΑΣΗ ΜΕ ΑΡΙΘΜ. 2856 /23- 03- 2017 ΠΑΡΟΧΗΣ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ
ΤΕΧΝΙΚΗΣ ΥΠΟΣΤΗΡΙΞΗΣ ΚΑΙ ΥΠΟΣΤΗΡΙΞΗΣ ΠΑΡΑΓΩΓΙΚΗΣ ΛΕΙΤΟΥΡΓΙΑΣ
ΜΕΤΑΞΥ
ΤΟΥ ΓΕΝΙΚΟΥ ΝΟΣΟΚΟΜΕΙΟΥ ΑΝΑΤΟΛΙΚΗΣ ΑΧΑΪΑΣ
ΚΑΙ ΤΟΥ ΙΔΡΥΜΑΤΟΣ ΤΕΧΝΟΛΟΓΙΑΣ & ΕΡΕΥΝΑΣ**

Στο Αίγιο σήμερα την **23 του μηνός Μαρτίου του έτους 2017**, μεταξύ των συμβαλλομένων μερών:

Αφενός

του **Γενικού Νοσοκομείου Ανατολικής Αχαΐας** που εδρεύει στο Αίγιο, Δ/ση Ανω Βουλωμένο Τ.Κ. 25100, με Α.Φ.Μ. 999894869, Δ.Ο.Υ ΑΙΓΙΟΥ, όπως εκπροσωπείται νόμιμα για την υπογραφή της παρούσας από τον Αναπληρωτή Διοικητή **Κ. ΚΟΚΚΙΝΗ**, το οποίο θα αναφέρεται στο εξής χάριν συντομίας ως “Εργοδότης”,

και αφετέρου

του **ΙΝΣΤΙΤΟΥΤΟΥ ΠΛΗΡΟΦΟΡΙΚΗΣ ΤΟΥ ΙΔΡΥΜΑΤΟΣ ΤΕΧΝΟΛΟΓΙΑΣ ΚΑΙ ΕΡΕΥΝΑΣ** που εδρεύει στη οδό **Ν. Πλαστήρα 100, στα Βασιλικά Βουτών Ηρακλείου Κρήτης ΑΦΜ: 090101655 Δ.Ο.Υ: Β: ΗΡΑΚΛΕΙΟΥ** και εκπροσωπείται νόμιμα δυνάμει της με αριθ. πρακτικού 350/26-6/18-03-2017 απόφασης του Διοικητικού Συμβουλίου του ΙΤΕ από τον **Δημήτριο Πλεξουσάκη**, Διευθυντή του Ινστιτούτου Πληροφορικής του ΙΤΕ,

και με δεδομένο ότι

ο «Εργοδότης» με την υπ’ αριθ. 5η/ 22-03-2017 θέμα 6^ο απόφαση του διοικητικού συμβουλίου του αποφάσισε να αναθέσει στο «ΙΤΕ-ΙΠ» το έργο της τεχνικής υποστήριξης των εφαρμογών «Διαχείρισης Ασθενή-ΔΑ» και «Ιατρικό Υποσύστημα-ΙΥ» που βρίσκονται ήδη εγκατεστημένες στον «Εργοδότη» σύμφωνα με την προσφορά με την υπ. αρ. πρωτ. 2575/14-03-2017 και την υπ. αριθ. του ΙΤΕ-ΙΠ 344/10-03-2017.

συμφωνήθηκαν και έγιναν αμοιβαία αποδεκτά τα ακόλουθα

Άρθρο 1 - Αντικείμενο της σύμβασης

Με την παρούσα ο «Εργοδότης» αναθέτει, και το «ΙΤΕ-ΙΠ» αναλαμβάνει α) την Τεχνική Υποστήριξη και την Υποστήριξη Παραγωγικής Λειτουργίας Εξήντα (60) μη αποκλειστικών Αδειών Χρήσης των εφαρμογών «Διαχείρισης Ασθενή-ΔΑ» και «Ιατρικό Υποσύστημα-ΙΥ» υπό την εμπορική ονομασία «INTEGRATED CARE SOLUTIONS-ICS» του Έργου ΟΠΣΥ ΠΕΣΥΠ ΔΥΤΙΚΗΣ ΕΛΛΑΔΑΣ που βρίσκονται ήδη εγκατεστημένες στον «Εργοδότη» αυτού (48 Οργανική Μονάδα ΑΙΓΙΟΥ) και (12 Οργανική Μονάδα Καλαβρύτων), και οι οποίες στο εξής θα καλούνται «Λογισμικό Σύστημα», και β) επιπλέον, παρέχεται χωρίς κόστος 1 ημέρα (ΑΗ) / μήνα επιτόπιας παρουσίας προσωπικού της Τεχνικής Ομάδας υποστήριξης του ΙΤΕ.

Οι υπηρεσίες που περιλαμβάνονται, περιγράφονται στο Παράρτημα Α’ Περιγραφή προσφερομένων υπηρεσιών τεχνικής υποστήριξης και υποστήριξης παραγωγικής λειτουργίας του λογισμικού συστήματος. Η κατανομή των Αδειών Χρήσης εμφανίζεται στο Παράρτημα Β’ της παρούσης.

Άρθρο 2 – Διάρκεια

Η διάρκεια της σύμβασης ορίζεται για χρονικό διάστημα έξι (6) μηνών από την **23 / 03 / 2017 έως την 22 / 09 / 2017**.

Τα συμβαλλόμενα μέρη μπορούν με έγγραφη συμφωνία να ανανεώσουν την παρούσα σύμβαση.

Άρθρο 3 – Αμοιβή

Ο «Εργοδότης» αναλαμβάνει να καταβάλει στο «ΙΤΕ-ΙΠ» για τις υπηρεσίες που περιγράφονται στο άρθρο 1 της παρούσας το σύνολο του ποσού των **30.022,83 €** συμπεριλαμβανομένου Φ.Π.Α 24% . Το ποσό αυτό επιμερίζεται στις δύο νοσηλευτικές μονάδες ως εξής:

ΟΡΓΑΝΙΚΗ ΜΟΝΑΔΑ ΑΙΓΙΟΥ: Κόστος Τεχνικής υποστήριξης 48 μη αποκλειστικών αδειών

- **19.385,02 €** συμπεριλαμβανομένου **ΦΠΑ 24%, και**

ΟΡΓΑΝΙΚΗ ΜΟΝΑΔΑ ΚΑΛΑΒΡΥΤΩΝ: Κόστος Τεχνικής υποστήριξης 12 μη αποκλειστικών αδειών

- **10.637,81 €** συμπεριλαμβανομένου **ΦΠΑ 24%.**

Η καταβολή θα γίνεται τμηματικά σε 2 ισόποσες δόσεις στο τέλος κάθε τριμήνου. Το «ΙΤΕ –ΙΠ για κάθε καταβολή θα εκδίδει τα προβλεπόμενα από τον ΚΦΑΣ παραστατικά τα οποία ο εργοδότης θα εξοφλεί εντός 30 ημερολογιακών ημερών από την παραλαβή του σχετικού τιμολογίου.

Το συμβατικό τίμημα υπόκειται στις προβλεπόμενες από το νόμο κρατήσεις. Το «ΙΤΕ-ΙΠ» απαλλάσσεται από την παρακράτηση – προκαταβολής φόρου εισοδήματος (επισυνάπτεται βεβαίωση).

Στην ως άνω αμοιβή του «ΙΤΕ-ΙΠ» δεν περιλαμβάνονται δαπάνες που αφορούν προμήθεια και επέκταση εξοπλισμού οι οποίες βαρύνουν τον «Εργοδότη».

Άρθρο 4: Εγγύηση Καλής Εκτέλεσης

Για την σύμφωνα με τους όρους της παρούσας, εκτέλεση της σύμβασης, ο Ανάδοχος με την υπογραφή της παρούσας θα καταθέσει στον Εργοδότη την υπ' αριθ. **2057028628 / της ΕΘΝΙΚΗΣ ΤΡΑΠΕΖΑΣ**, Εγγυητική Επιστολή Καλής Εκτέλεσης της, η οποία καλύπτει ποσοστό 5% της συνολικής συμβατικής αξίας (χωρίς ΦΠΑ), ήτοι ποσού **1.210,60 €**, (υπόδειγμα εγγυητικής επιστολής παράρτημα Δ)

Η Εγγυητική Επιστολή Καλής Εκτέλεσης θα επιστραφεί μετά το πέρας ή την λύση της παρούσας Σύμβασης και ύστερα από την εκκαθάριση τυχόν απαιτήσεων από τους συμβαλλόμενους.

Άρθρο 5 -Υπεύθυνοι του έργου

Ο «Εργοδότης» ορίζει υπεύθυνο του έργου το τμήμα πληροφορικής του Γ.Ν. Ανατολικής Αχαΐας (Νοσηλευτική Μονάδα Αιγίου).

Το «ΙΤΕ-ΙΠ» ορίζει υπεύθυνο του έργου τον κ. Δημήτριο Γ. Κατεχάκη

Άρθρο 6 – Υποχρεώσεις «ΙΤΕ-ΙΠ».

Το «ΙΤΕ-ΙΠ» υποχρεούται να εκτελεί τις από την σύμβαση αυτή υπηρεσίες με υψηλό βαθμό ικανότητας και επαγγελματική κρίση καθώς και με επιμέλεια και επαγγελματική επιδεξιότητα.

Το «ΙΤΕ-ΙΠ» είναι υπεύθυνο για την επίλυση των τεχνικών θεμάτων που αποτελούν αντικείμενο της παρούσας σύμβασης και αναλυτικά περιγράφονται στο Παράρτημα Β'.

Το «ΙΤΕ-ΙΠ» ευθύνεται για οποιαδήποτε καταστροφή, απώλεια, φθορά ή ζημιά του «Εργοδότη» είτε οποιουδήποτε τρίτου φυσικού ή νομικού προσώπου για την οποία ο «Εργοδότης» υπέχει οποιαδήποτε

ευθύνη, εφ' όσον το ζημιογόνο γεγονός αποδεδειγμένα οφείλεται σε δόλο ή βαριά αμέλεια του «ΙΤΕ-ΙΠ», υπαλλήλων, προστηθέντων ή βοηθών εκπληρώσεως αυτού.

Το «ΙΤΕ-ΙΠ» δε φέρει ουδεμία ευθύνη για προβλήματα που οφείλονται σε κακή χρήση ή αμέλεια του «Εργοδότη» και των υπαλλήλων του, σε καταστροφή αρχείων ή αλλοιώσεις προγραμμάτων λόγω παρουσίας ιών ή σε άλλες αιτίες που εκφεύγουν της αρμοδιότητας ευθύνης και ελέγχου του. Ως θέματα και προβλήματα εκτός ευθύνης του «ΙΤΕ-ΙΠ», νοούνται ενδεικτικά τα οφειλόμενα σε μηχανογραφικό εξοπλισμό (hardware), σε Λειτουργικό Σύστημα (Operating System), σε Συστήματα Διαχείρισης Βάσης Δεδομένων (RDBMS) και σε χρήση προγραμμάτων τρίτου/τρίτων κατασκευαστών.

Το «ΙΤΕ-ΙΠ» δεν ευθύνεται για αλλοιώσεις ή μετατροπές οιασδήποτε φύσεως τις οποίες πραγματοποιεί στο σύστημα που είναι αντικείμενο της παρούσας σύμβασης ο «Εργοδότης» ή οι υπάλληλοι ή προστηθέντες ή βοηθοί εκπληρώσεως του.

Επίσης το « ΙΤΕ-ΙΠ» δεν ευθύνεται για εσφαλμένη εισαγωγή ή χρήση προσωπικών δεδομένων που περιέχονται στις εφαρμογές από τον «Εργοδότη» ή τους υπαλλήλους, προστηθέντες ή βοηθούς εκπληρώσεως του «Εργοδότη».

Το «ΙΤΕ-ΙΠ» σε καμία περίπτωση δεν ευθύνεται για το αν τελικά οι χρήστες του «Εργοδότη» θα ακολουθήσουν τις συμβουλές του «ΙΤΕ-ΙΠ» και αν θα εναρμονιστούν με τις οδηγίες αυτού.

Το «ΙΤΕ-ΙΠ» οφείλει να αποδίδει σε πρώτη ζήτηση στον εκάστοτε δικαιούχο των εφαρμογών «Διαχείρισης Ασθενή-ΔΑ» και «Ιατρικό Υποσύστημα-ΙΥ» όλα τα εισηγμένα σε αυτά δεδομένα σε μορφή οριοθετημένου κειμένου (delimited text), επεξεργάσιμη από τα ευρέως διαδεδομένα προγράμματα ανάγνωσης και επεξεργασίας γραμμογραφημένων δεδομένων ή και αδόμητων δεδομένων. Η άρνηση ή η καθυστέρηση παράδοσης των δεδομένων αυτών πέραν της προθεσμίας που θέτει ο εκάστοτε δικαιούχος αποτελεί λόγω έκπτωσής του από την σχετική σύμβαση.

Το «ΙΤΕ-ΙΠ» οφείλει σε οποιαδήποτε θεσμική, νομική ή κανονιστική αλλαγή επέλθει στον τρόπο λειτουργίας της μονάδας υγείας και επιφέρει αναγκαστικά τροποποιήσεις ή και παραμετροποιήσεις σε οποιοδήποτε υποσύστημα του πληροφοριακού συστήματος ή και διασυνδέσεις μεταξύ αυτών να τις πραγματοποιήσει εντός της διάρκειας και το αντικείμενο της παρούσας σύμβασης.

Άρθρο 7 - Υποχρεώσεις του « Εργοδότη»

Ο «Εργοδότης» υποχρεούται να μεριμνά για την προσεκτική χρήση του ως άνω «Λογισμικού Συστήματος» και το χειρισμό του από κατάλληλα εκπαιδευμένο προσωπικό.

Ο «Εργοδότης» υποχρεούται να παρέχει στο «ΙΤΕ-ΙΠ» τις αναγκαίες πληροφορίες και στοιχεία για την εκτέλεση του έργου ή των υπηρεσιών. Η επάρκεια των πληροφοριών κρίνεται από το «ΙΤΕ-ΙΠ». Ο Εργοδότης υποχρεούται επίσης να ορίσει και να κοινοποιήσει εγγράφως στο «ΙΤΕ-ΙΠ», έναν Υπεύθυνο Έργου, ο οποίος θα είναι υπεύθυνος για την επικοινωνία με το «ΙΤΕ-ΙΠ» και για την περιγραφή των προβλημάτων και των αιτημάτων προς το «ΙΤΕ-ΙΠ».

Ο «Εργοδότης» υποχρεούται να συνεργάζεται και να συμπράττει όπου απαιτείται για την εκτέλεση του έργου, παρέχοντας π.χ. κατάλληλο εργασιακό περιβάλλον, και πρόσβαση ακόμη και τις μη εργάσιμες ώρες ύστερα από συνεννόηση, εφόσον κάτι τέτοιο κριθεί απαραίτητο για επίλυση προβλημάτων.

Ο «Εργοδότης» υποχρεούται να διευκολύνει την είσοδο των τεχνικών του «ΙΤΕ-ΙΠ» για την παροχή υπηρεσιών στους χώρους όπου είναι εγκατεστημένοι οι υπολογιστές και ο κεντρικός εξυπηρετητής, να παρέχει επαρκή χώρο για κάθε απαραίτητη εργασία αποκατάστασης των τυχόν βλαβών ή δυσλειτουργιών, καθώς και κάθε αναγκαία διευκόλυνση για την ταχεία εκτέλεση των σχετικών εργασιών.

Ο «Εργοδότης» υποχρεούται να διαθέτει κατάλληλη τηλεπικοινωνιακή σύνδεση, ώστε να είναι εφικτή η διαβαθμισμένη απομακρυσμένη σύνδεση του προσωπικού του «ΙΤΕ-ΙΠ». Υποχρεούται να διαθέτει διαβαθμισμένη απομακρυσμένη σύνδεση τουλάχιστον στους κεντρικούς εξυπηρετητές και σε ένα σταθμό εργασίας.

Ο «Εργοδότης» υποχρεούται να εκτελεί τακτικά την εργασία φύλαξης αρχείων (Backup) ώστε σε περίπτωση αστοχίας να μπορεί να γίνει ανάκτηση των δεδομένων.

Ο «Εργοδότης» υποχρεούται να γνωστοποιεί στο «ΙΤΕ-ΙΠ» με αποστολή μηνύματος ηλεκτρονικού ταχυδρομείου οποιαδήποτε περίπτωση βλάβης ή μη ικανοποιητικής λειτουργίας του «Λογισμικού

Συστήματος», και να μην προβαίνει μονομερώς σε οποιαδήποτε προσθήκη – παρέμβαση ή τροποποίηση στο λογισμικό κ.λπ., παρά μόνον έπειτα από προηγούμενη σχετική συνεννόηση και έγκριση του «ΙΤΕ-ΙΠ».

Ο «Εργοδότης» υποχρεούται να μην επιτρέπει οποιασδήποτε φύσεως επέμβαση στο «Λογισμικό Σύστημα» από άτομα τα οποία δεν είναι εξουσιοδοτημένα από το «ΙΤΕ-ΙΠ» για τη συγκεκριμένη εργασία.

Ο «Εργοδότης» υποχρεούται να μην επιτρέπει την εγκατάσταση προγραμμάτων τρίτων, που μπορεί να επιφέρουν βλάβη ή δυσλειτουργία στα αρχεία και τη λειτουργία του «Λογισμικού Συστήματος» χωρίς την προηγούμενη έγγραφη ενημέρωση του «ΙΤΕ-ΙΠ» και την έγκριση αυτού.

Ο «Εργοδότης» υποχρεούται να μην επιτρέπει τη δημιουργία νέων προγραμμάτων που μπορεί να επηρεάζουν τα αρχεία ή/ και τη λειτουργία του «Λογισμικού Συστήματος».

Εάν ο «Εργοδότης» δεν τηρεί ή καθυστερεί να τηρήσει τις ως άνω υποχρεώσεις του και ιδιαίτερα όταν καθυστερεί ή δε συμπράττει όπου απαιτείται για την ομαλή εκτέλεση και λειτουργία του έργου τότε το «ΙΤΕ-ΙΠ» δεν φέρει ουδεμία ευθύνη για την αδυναμία ή καθυστέρηση εκπλήρωσής του έργου.

Άρθρο 8- Ανωτέρα βία

Σε περίπτωση επελεύσεως γεγονότων «ανωτέρας βίας», στην έννοια της οποίας συμπεριλαμβάνονται και περιστατικά, τα οποία σαφώς και αποδεδειγμένα βρίσκονται υπεράνω του ελέγχου και της ευθύνης των μερών, καθένα από τα συμβαλλόμενα μέρη δικαιούται να αναστείλει την εκπλήρωση των υποχρεώσεων του από τη Σύμβαση κατά το μέτρο και κατά το χρόνο που τα ως άνω γεγονότα ή περιστατικά παρεμποδίζουν την εκπλήρωσή τους.

Η μη εκπλήρωση των ανωτέρω υποχρεώσεων κατά τη διάρκεια της ως άνω αναστολής, δεν δημιουργεί δικαίωμα ή αξίωση υπέρ ή κατά του ετέρου των συμβαλλομένων.

Το μέρος που επικαλείται ανωτέρα βία υποχρεούται μέσα σε είκοσι (20) ημερολογιακές ημέρες, από τότε που συνέβησαν τα περιστατικά που συνιστούν ανωτέρα βία, να αναφέρει εγγράφως αυτά και να προσκομίσει στο έτερο μέρος τα απαραίτητα αποδεικτικά στοιχεία.

Άρθρο 9 –Εμπιστευτικότητα

Και οι δύο συμβαλλόμενοι υποχρεούνται, να χρησιμοποιούν τα στοιχεία και τις πληροφορίες που θα τους γνωστοποιηθούν ή που θα περιέλθουν σε γνώση τους στο πλαίσιο της παρούσας σύμβασης συνεργασίας τους, μόνο για το σκοπό της εκπλήρωσης των υποχρεώσεών τους που απορρέουν από αυτήν και να μην τα γνωστοποιούν παρά μόνο σε πρόσωπα, που εμπλέκονται άμεσα στην εκπλήρωση των ανωτέρω υποχρεώσεων και είναι απαραίτητο να γνωρίζουν τα εν λόγω στοιχεία. Επίσης αναλαμβάνουν την ευθύνη να επιβάλλουν την υποχρέωση αυτή και στο προσωπικό τους, τυχόν υπεργολάβους τους και γενικότερα σε κάθε συνεργαζόμενο.

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

Τα δεδομένα του «Λογισμικού Συστήματος» του «Εργοδότη» είναι απόρρητα και προστατεύονται από τις σχετικές διατάξεις περί Προστασίας Προσωπικών Δεδομένων.

Άρθρο 10 – Πνευματικά δικαιώματα- Απαγορεύσεις

Τα πνευματικά δικαιώματα του «Λογισμικού Εφαρμογών ΠΣΕ», προσδιορίζονται στην Σύμβαση #319/2005 (μεταξύ της εταιρίας «Κοινωνία της Πληροφορίας ΑΕ» και της ένωσης νομικών προσώπων «Siemens – ΙΤΕ - CCS») με τίτλο «Ολοκληρωμένο Πληροφοριακό Σύστημα Υγείας και Υπηρεσίες ΤΠΕ του Πε.Σ.Υ.Π. Δυτ. Ελλάδας» και παραμένουν αμετάβλητα στα πλαίσια της παρούσας σύμβασης. Τα

πνευματικά δικαιώματα των εφαρμογών που θα αναπτυχθούν στο πλαίσιο της παρούσας Σύμβασης θα διέπονται από τους ίδιους όρους της Σύμβασης #319/2005.

Τα δικαιώματα πνευματικής ιδιοκτησίας του «Λογισμικού Συστήματος» ανήκουν στο Ανάδοχο.

Στον «Εργοδότη» δεν επιτρέπεται:

- Να παράγει αντίγραφα των εγχειριδίων χρήσης παρά μόνο για διευκόλυνση των χρηστών (υπαλλήλων του «Εργοδότη») κατά την εργασία τους.
- Να παραχωρεί τη χρήση του «λογισμικού συστήματος» ή αντιγράφων αυτού σε τρίτους, με αντάλλαγμα ή και χωρίς αντάλλαγμα.
- Να εκμισθώνει, χρονομισθώνει, διασκευάζει, δανείζει, τροποποιεί, μεταγλωττίζει, διανέμει και εμπορεύεται το «λογισμικό σύστημα» ή να δημιουργεί λογισμικό παράγωγο ή έργα παράγωγα του λογισμικού ή τμημάτων αυτού.
- Να αποκωδικοποιεί, αποκρυπτογραφεί ή αναστρέφει τον κώδικα μηχανής σε πηγαίο κώδικα, και να παρακάμπτει τους μηχανικούς ασφαλείας και προστασίας.

Ο Ανάδοχος ως αποκλειστικός δικαιούχος των πάσης φύσης δικαιωμάτων (βλ. τροποποιήσεις, δημιουργία παραγώγων, οικονομικής εκμετάλλευσης ή άλλης χρήσης ή μετατροπής) επί των εφαρμογών του λογισμικού που έχει αναπτυχθεί από τον Ανάδοχο, θεωρείται ως πλέον ικανός και κατάλληλος για την παροχή υπηρεσιών προσαρμογής, τροποποίησης και παραμετροποίησης τους καθώς και την τεχνική υποστήριξη αυτών, όπως αυτά εξειδικεύονται στην παρούσα.

Επιπλέον ο Ανάδοχος δηλώνει ότι διαθέτει την απαιτούμενη ικανότητα, εμπειρία και τεχνογνωσία, εξειδικευμένο προσωπικό, καθώς και τα απαραίτητα τεχνικά μέσα για την παροχή των, στην παρούσα, περιγραφόμενων υπηρεσιών. (Επισυνάπτεται στο Παράρτημα Ε' **Βεβαίωση αποκλειστικότητας κατασκευής & συντήρησης του Λογισμικού συστήματος**)

Άρθρο 11. Καταγγελία της Σύμβασης:

- α. Τα μέρη δικαιούνται να καταγγείλουν την παρούσα Σύμβαση μονομερώς πριν τη συμβατική λήξη αυτής μόνο για σπουδαίο λόγο, κοινοποιώντας έγγραφη ειδοποίηση με την πρόθεσή τους στο άλλο μέρος, τουλάχιστον ένα μήνα πριν. Σπουδαίος λόγος καταγγελίας της Σύμβασης εκ μέρους των μερών είναι η παράβαση οποιουδήποτε όρου της παρούσας, καθώς και των προβλεπόμενων από το ισχύον θεσμικό πλαίσιο διατάξεων που αναφέρονται στους λόγους καταγγελίας.
 - β. Τα αποτελέσματα της καταγγελίας επέρχονται μετά το πέρας της ως άνω προθεσμίας από τη νόμιμη επίδοση στον αντισυμβαλλόμενο της καταγγελίας. Κατ' εξαίρεση, τα ΜΕΡΗ δύνανται κατ' ενάσκηση της διακριτικής τους ευχέρειας, για όσες από τις περιπτώσεις καταγγελίας αυτό είναι δυνατό, να τάξουν εύλογη (κατ' αυτά) προθεσμία θεραπείας της παραβάσεων, οπότε τα αποτελέσματα της καταγγελίας επέρχονται αυτόματα με την πάροδο της ταχθείσας προθεσμίας, εκτός εάν το καταγγέλλον συμβαλλόμενο ΜΕΡΟΣ γνωστοποιήσει εγγράφως προς τον αντισυμβαλλόμενο, ότι θεωρεί την παράβαση θεραπευθείσα.
 - γ. Μετά την καταγγελία της παρούσας Σύμβασης, ο «Εργοδότης» βεβαιώνει και καταβάλλει την αξία των παρασχεθέντων υπηρεσιών. Ο «Εργοδότης» δύναται να απαιτήσει πρόσθετα από το «ΙΤΕ-ΙΠ» αποζημίωση για κάθε θετική ζημία που υπέστη, μέχρι του ανώτατου ποσού του συμβατικού προϋπολογισμού του έργου, που αντιστοιχεί στην αξία του τμήματος του έργου-υπηρεσιών που δεν μπορεί να παρασχεθεί..
2. Η παρούσα Σύμβαση δύναται επίσης να λυθεί με γραπτή συμφωνία των μερών. Κατά τη λύση της ο «Εργοδότης» βεβαιώνει και καταβάλλει την αξία του παρασχεθέντος μέρους των έργου- υπηρεσιών.

Άρθρο 12– Εκχωρήσεις- Μεταβιβάσεις

Το «ΙΤΕ-ΙΠ» δεν μπορεί να υποκατασταθεί στα δικαιώματα και τις υποχρεώσεις του, που απορρέουν από την παρούσα σύμβαση παρά μόνο ύστερα από έγγραφη συναίνεση του «Εργοδότη».

Άρθρο 13 -Τροποποιήσεις

Καμία τροποποίηση, διαγραφή, προσθήκη, ακύρωση, παραίτηση ή άλλη μεταβολή όρου ή διατάξεως της παρούσας Σύμβασης θα είναι ισχυρή εκτός εάν έχει διατυπωθεί εγγράφως και φέρει τις υπογραφές των μερών.

Άρθρο 14-Παραρτήματα

Στην παρούσα σύμβαση επισυνάπτονται τα παραρτήματα Α', Β', Γ' και Δ' και αποτελούν ένα ενιαίο σύνολο με την παρούσα .

ΑΡΘΡΟ 15: Λοιπές Διατάξεις - Γενικά

Ο Κανονισμός Προμηθειών Δημοσίου και η υπ. αριθ. 2575/14-03-2017 κατατεθείσα προσφορά του Αναδόχου με αρ. πρωτ. ΙΤΕ-ΙΠ 344/10-03-2017, αποτελούν συμπληρωματικά της παρούσας σύμβασης συμβατικά τεύχη. Σε περίπτωση ασάφειας ή διαφορετικής ρύθμισης μεταξύ των συμβατικών τευχών, η σειρά προτεραιότητας και ισχύος είναι η ακόλουθη:

- α) Η παρούσα σύμβαση
- β) Ο Κανονισμός Προμηθειών Δημοσίου και ο Ν. 4412/2016
- γ) Η διακήρυξη του διαγωνισμού ή το έγγραφο διαπραγμάτευσης
- δ) Οι προσφορές του Αναδόχου

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

Για ότι δεν προβλέπεται από τους παρόντες όρους συμφωνιών ισχύουν οι διατάξεις των Ν.2198/94 και του Ν. 4412/2016 ως και των ειδικών νόμων με τις εκάστοτε τροποποιήσεις τους.

Άρθρο 16- Επίλυση διαφορών – Δωσιδικία -εφαρμοστέο δίκαιο

- α. Η παρούσα Σύμβαση διέπεται από το Ελληνικό Δίκαιο και οποιαδήποτε διαφωνία ως προς την εκτέλεση όρων αυτής υπάγεται αποκλειστικά στα Δικαστήρια Αιγίου.
- β. Όλοι οι όροι της παρούσας είναι δεσμευτικοί, ισχύουν υπέρ και κατά των συμβαλλομένων μερών και των αντιστοίχων ειδικών και καθολικών διαδόχων αυτών. Τα μέρη συμφωνούν και αποδέχονται ότι κάθε ένας και όλοι οι όροι και διατάξεις της παρούσας είναι βασικοί και ουσιώδεις. Συνεπώς αποδέχονται και διαβεβαιώνουν ότι καθένα θα εκπληρώσει καλόπιστα όλες τις υποχρεώσεις του σύμφωνα με την παρούσα.
- γ. Αν οποιοδήποτε μέρος ή οποιοσδήποτε όρος ή οποιαδήποτε διάταξη της παρούσας κριθεί από το οποιοδήποτε Δικαστήριο ή γίνει δεκτό από τα μέρη ότι αντιβαίνει στο νόμο ή είναι μη εκτελεστή, η εγκυρότητα και η ισχύς των υπολοίπων διατάξεων της παρούσας σύμβασης δεν θα επηρεαστεί από το γεγονός αυτό.
- δ. Αν προκύψει διαφωνία ή διαφορά ανάμεσα στα μέρη, σε σχέση με την σύμβαση ή που να προέρχεται από αυτή, τα μέρη θα προσπαθήσουν να διαπραγματευθούν μια συμφωνία επίλυσης και μια φιλική διευθέτηση των διαφορών τους με καλή πίστη και αίσθημα ευθύνης. Σε περίπτωση που η διαφωνία ή διαφορά δεν επιλυθεί φιλικά, ισχύει η παράγραφος α του παρόντος άρθρου.

Η σύμβαση συντάχθηκε σε τέσσερα (4) όμοια πρωτότυπα. Οι συμβαλλόμενοι αφού διάβασαν τη σύμβαση και τους όρους, υπέγραψαν και πήραν από δύο αντίγραφα.

ΟΙ ΣΥΜΒΑΛΛΟΜΕΝΟΙ

Για τον «Εργοδότη»

Για το «ΙΤΕ-ΙΠ»

Κυριάκος Κοκκίνης
Αναπλ. Διοικητής
Δ.Ι.Υ

Δημήτριος Πλεξουσάκης
Διευθυντής ΙΤΕ

ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ Α΄**ΠΕΡΙΓΡΑΦΗ ΠΡΟΣΦΕΡΟΜΕΝΩΝ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ ΤΕΧΝΙΚΗΣ ΥΠΟΣΤΗΡΙΞΗΣ ΚΑΙ ΥΠΟΣΤΗΡΙΞΗΣ ΠΑΡΑΓΩΓΙΚΗΣ ΛΕΙΤΟΥΡΓΙΑΣ ΤΟΥ ΛΟΓΙΣΜΙΚΟΥ ΣΥΣΤΗΜΑΤΟΣ**

Οι υπηρεσίες τεχνικής υποστήριξης και υποστήριξης παραγωγικής λειτουργία του λογισμικού συστήματος οι οποίες παρέχονται στο πλαίσιο αυτής της σύμβασης είναι:

1. Γραμμή Εξυπηρέτησης Χρηστών (Helpdesk)
2. Υποστήριξης Παραγωγικής Λειτουργίας
3. Υποστήριξη Υφιστάμενων Κωδικοποιήσεων
4. Υποστήριξη Υφιστάμενων Διασυνδέσεων
5. Παροχή Συμβουλευτικών Υπηρεσιών / Μεταφορά Τεχνογνωσίας
6. Εγκατάσταση της τελευταίας έκδοσης του λογισμικού συστήματος
7. Προληπτική Συντήρηση
8. Εργασίες Αποκατάστασης
9. Πρόσθετες Υπηρεσίες

Αναλυτικότερα οι ως άνω υπηρεσίες περιλαμβάνουν:

- **Γραμμή Εξυπηρέτησης Χρηστών (Helpdesk)**

Στο πλαίσιο αυτής της υπηρεσίας, κατά τις ώρες λειτουργίας του Helpdesk του ΙΤΕ-ΙΠ (08:00-16:00), παρέχεται τηλεφωνικά, (ή και με χρήση e-mail), υποστήριξη των χρηστών κατά την καθημερινή χρήση των εφαρμογών για την διεκπεραίωση των καθημερινών τους εργασιών. Η λειτουργική υποστήριξη των εφαρμογών γίνεται από μέλη της Τεχνικής Ομάδας Υποστήριξης (ΤΟΥ) του ΙΤΕ.

Η Γραμμή Εξυπηρέτησης Χρηστών θα παρέχει τηλεφωνικά υπηρεσίες υποστήριξης, όπως:

- απάντηση σε ερωτήματα για τη λειτουργία και τη χρήση των εφαρμογών,
- επίλυση αιτημάτων και αντιμετώπιση προβλημάτων που θα εμφανιστούν κατά την κανονική χρήση των εφαρμογών και την καθοδήγηση χρηστών στη διόρθωση τους,
- έγκαιρη παροχή πληροφοριών και συμβουλών στους χρήστες σχετικά με τις εφαρμογές,
- υποβοήθηση των χρηστών σε θέματα καθημερινής λειτουργίας των εφαρμογών.

- **Υποστήριξη Παραγωγικής Λειτουργίας**

Η υποστήριξη παραγωγικής λειτουργίας περιλαμβάνει:

- Παρακολούθηση και διατήρηση της επιχειρησιακής λειτουργίας του πληροφοριακού συστήματος και άμεση λήψη διορθωτικών ενεργειών για την αποκατάσταση βλαβών.
- Παρακολούθηση της πορείας του πληροφοριακού συστήματος και μέριμνα για τη βελτιστοποίηση της απόδοσης λειτουργίας.
- Απομακρυσμένη επέμβαση για παροχή υπηρεσιών για προβλήματα που δεν μπορούν να επιλυθούν τηλεφωνικά.
- Διάγνωση της αιτίας των προβλημάτων που δύναται να προκύψουν.
- Επιδιόρθωση προβλημάτων ή δυσλειτουργιών που οφείλονται σε λανθασμένη εγκατάσταση των προϊόντων στον εξοπλισμό του φορέα ή σε λάθη στον πηγαίο κώδικα των προϊόντων λογισμικού ή σε λανθασμένη χρήση των εφαρμογών από τους χρήστες.

- Αποκατάσταση των τυχόν ανωμαλιών λειτουργίας (bugs) των εφαρμογών.
- Βελτιώσεις, παράδοση - εγκατάσταση τυχόν νέων εκδόσεων για την αποκατάσταση των ανωμαλιών λειτουργίας (bugs) των εφαρμογών.
- Παραμετροποίηση της υφιστάμενης λειτουργικότητας του συστήματος σε περίπτωση αλλαγών για τη βελτίωση της καθημερινής εργασίας και της λειτουργικότητας του.

- **Υποστήριξη Υφιστάμενων Κωδικοποιήσεων**

Αφορά την ενημέρωση των κωδικοποιήσεων που υποστηρίζονται από τις εφαρμογές λόγω αλλαγών που οφείλει ή κρίνει απαραίτητο να υιοθετήσει ο φορέας (πχ ανανέωση τιμών φαρμάκων ή/ και υλικών και υπηρεσιών). Η παρούσα εργασία εκτελείται κατόπιν έγγραφου αιτήματος του φορέα. Οι νέες κωδικοποιήσεις θα πρέπει να παραδίδονται στο «ΙΤΕ-ΙΠ» σε ηλεκτρονική μορφή από τον φορέα. Εξάιρεση αποτελεί η περίπτωση υιοθέτησης κωδικοποιήσεων που οδηγούν σε δομικές αλλαγές των εφαρμογών ή/και δημιουργούν προβλήματα συμβατότητας με παλιά στοιχεία ή τρίτες εφαρμογές.

- **Υποστήριξη Υφιστάμενων Διασυνδέσεων**

Στο πλαίσιο αυτής της υπηρεσίας παρέχεται η υποστήριξη, όσον αφορά την παραμετροποίηση για τη δρομολόγηση των μηνυμάτων, της **εφαρμογής διασυνδεσιμότητας HL7** μέσω της οποίας γίνεται η δρομολόγηση μηνυμάτων μεταξύ των εφαρμογών του ΙΤΕ με εφαρμογές τρίτων προμηθευτών (π.χ. υπόλοιπα υποσυστήματα του Πληροφοριακού Συστήματος του Νοσοκομείου, ΕΟΠΠΥ).

Η προσφερόμενη τεχνική υποστήριξη των υφιστάμενων διασυνδέσεων των εφαρμογών του ΙΤΕ με εφαρμογές τρίτου προμηθευτή, προϋποθέτουν τη συνεργασία των προμηθευτών των τρίτων υποσυστημάτων.

Η Αναθέτουσα Αρχή θα πρέπει να διασφαλίσει τη σύμπραξη των προμηθευτών των τρίτων υποσυστημάτων που διασυνδέονται με τις εφαρμογές του ΙΤΕ που αποτελούν αντικείμενο του παρόντος έργου.

- **Παροχή Συμβουλευτικών Υπηρεσιών / Μεταφορά Τεχνογνωσίας**

Προσφέρονται ένα σύνολο από υπηρεσίες που σχετίζονται με διάφορα θέματα λειτουργίας του συστήματος. Για παράδειγμα τέτοιες συμβουλευτικές υπηρεσίες σχετίζονται με τα ακόλουθα θέματα:

- **Χρήση ενιαίων κωδικοποιήσεων:** Παροχή συμβουλευτικών υπηρεσιών σε θέματα που αφορούν πρότυπα κωδικοποίησης ιατρικής ορολογίας, πρότυπα σχετικά με θέματα κωδικοποίησης ασθενή κλπ.
- **Διασυνδέσεις:** Παροχή συμβουλευτικών υπηρεσιών σε θέματα που αφορούν πρότυπα διαλειτουργικότητας (HL7, IHE, W3C κλπ).
- **Αναβάθμιση λογισμικών πακέτων, εφαρμογών κλπ:** Παροχή συμβουλευτικών υπηρεσιών σε θέματα εξοπλισμού, λογισμικών συστημάτων κλπ.
- **Θέματα παραγωγικής λειτουργίας:** Μεταφορά εμπειρίας σε θέματα διαδικασιών λειτουργίας των Μονάδων Υγείας για την καλύτερη απόδοση των εφαρμογών.
- **Έκδοση στατιστικών στοιχείων:** Συμβουλευτικές υπηρεσίες για την έκδοση των στατιστικών στοιχείων που ζητάει το Υπουργείο Υγείας ή η Εθνική Στατιστική Υπηρεσία Ελλάδας.

- **Εγκατάσταση της τελευταίας έκδοσης των λογισμικών του ΙΤΕ** στους εξυπηρετητές και για το σύνολο των υποστηριζόμενων Αδειών Χρήσης εντός του καλυπτόμενου χρόνου υποστήριξης. Η παροχή των περιοδικών νέων/ βελτιωμένων εκδόσεων της ίδιας σειράς των καλυπτόμενων από τη σύμβαση εφαρμογών που περιοδικά αναπτύσσει το «ΙΤΕ-ΙΠ» παρέχεται δωρεάν.

- **Προληπτική συντήρηση** λογισμικού / βάσης δεδομένων στον server της εφαρμογής ετησίως, που ενδεικτικά περιλαμβάνει:
 - Έλεγχο ομαλής λειτουργίας του συστήματος
 - Έλεγχο κατάστασης δεδομένων της εφαρμογής στο σκληρό δίσκο και καθαρισμός των σκληρών δίσκων από μη απαραίτητα αρχεία και πλεονάζοντα δεδομένα στο πλαίσιο του παραπάνω ελέγχου.
 - Έλεγχο backup: Έλεγχος ορθής λειτουργίας του μηχανισμού λήψης backup των βάσεων δεδομένων από το σύστημα διαχείρισης βάσεων δεδομένων (DBMS) σε προκαθορισμένο φάκελο του σκληρού δίσκου.
 - Rebuild Indexes των βάσης δεδομένων των εφαρμογών του ΙΤΕ

Η Προληπτική συντήρηση θα γίνεται τουλάχιστον μια φορά κατά το διάστημα ισχύος της σύμβασης, μετά από έγκαιρη προειδοποίηση του ΙΤΕ-ΙΠ προς τον φορέα και κατά τις ώρες λειτουργίας ήτοι 8:00 - 14:00 καθημερινά εκτός Σαββάτου, Κυριακής και επίσημων αργιών.
- **Εργασίες αποκατάστασης (διορθωτική συντήρηση):** Ως εργασίες αποκατάστασης (διορθωτική συντήρηση) ορίζεται το σύνολο των εργασιών που αποσκοπούν στην αφαίρεση / αναίρεση αστοχιών / ελαττωμάτων των εφαρμογών λογισμικού του ΙΤΕ, οι οποίες παρουσιάστηκαν κατά τη λειτουργία του, μετά τη λήξη ισχύος της προηγούμενης σύμβασης τεχνικής υποστήριξης και πριν από την έναρξη ισχύος της νέας.

Τα μέλη της τεχνικής ομάδας υποστήριξης του ΙΤΕ θα παρέχουν τις υπηρεσίες τεχνικής υποστήριξης από απόσταση κάνοντας ίσως και χρήση της υποδομής για υπηρεσίες απομακρυσμένης υποστήριξης. Στην περίπτωση που οι τεχνικοί δεν μπορούν να επιλύσουν κάποιο πρόβλημα από απόσταση, θα μεταβαίνουν επί των εγκαταστάσεων της μονάδας για την επίλυση του προβλήματος.

ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ Β΄

ΚΑΤΑΝΟΜΗ ΑΔΕΙΩΝ ΧΡΗΣΗΣ

Γ.Ν Ανατολικής Αχαΐας (Οργανική Μονάδα Αιγίου)					
Κτίριο	Όροφος	Τμήμα	Περιγραφή χώρου	Άδειες Χρήσης Εφαρμογών ΙΤΕ	Ονομασία εφαρμογής
ΚΕΝΤΡΙΚΟ	ΥΠΟΓΕΙΟ	ΤΕΠ	ΤΕΠ	1	Γ-ΤΕΠ
ΚΕΝΤΡΙΚΟ	ΥΠΟΓΕΙΟ	ΤΕΠ	ΤΕΠ	1	Γ-ΤΕΙ
ΚΕΝΤΡΙΚΟ	ΥΠΟΓΕΙΟ	ΤΕΠ	ΠΡΟΙΣΤΑΜΕΝΗ ΤΕΠ	1	ΚΟ
ΚΕΝΤΡΙΚΟ	ΥΠΟΓΕΙΟ	ΓΡΑΦΕΙΟ ΝΟΣΗΛΕΙΩΝ	ΓΡΑΦΕΙΟ ΝΟΣΗΛΕΙΩΝ	3	ΛΑ
ΚΕΝΤΡΙΚΟ	ΥΠΟΓΕΙΟ	ΤΕΠ ΠΑΘΟΛΟΓΙΚΗΣ	ΤΕΠ ΠΑΘΟΛΟΓΙΚΗΣ	1	ΚΟ
ΚΕΝΤΡΙΚΟ	ΥΠΟΓΕΙΟ	ΜΑΓΕΙΡΙΟ	ΓΡΑΦΕΙΟ	1	ΚΟ
ΚΕΝΤΡΙΚΟ	ΙΣΟΓΕΙΟ	ΓΡΑΜΜΑΤΕΙΑ ΕΞΩΤΕΡΙΚΩΝ ΙΑΤΡΕΙΩΝ	ΓΡΑΦΕΙΟ	5	Γ-ΤΕΙ
ΚΕΝΤΡΙΚΟ	ΙΣΟΓΕΙΟ	ΓΡΑΜΜΑΤΕΙΑ ΕΞΩΤΕΡΙΚΩΝ ΙΑΤΡΕΙΩΝ	ΓΡΑΦΕΙΟ	1	Γ-ΤΕΠ
ΚΕΝΤΡΙΚΟ	ΙΣΟΓΕΙΟ	ΦΑΡΜΑΚΕΙΟ	ΦΑΡΜΑΚΕΙΟ	4	Γ-Φ
ΚΕΝΤΡΙΚΟ	ΙΣΟΓΕΙΟ	ΕΞΩΤΕΡΙΚΑ ΙΑΤΡΕΙΑ	ΟΦΘΑΛΜΟΛΟΓΙΚΟ Ε.Ι.	1	Ι-ΤΕΙ
ΚΕΝΤΡΙΚΟ	ΙΣΟΓΕΙΟ	ΕΞΩΤΕΡΙΚΑ ΙΑΤΡΕΙΑ	Δ/ΝΤΗΣ ΧΕΙΡΟΥΡΓΙΚΗΣ	1	ΚΟ
ΚΕΝΤΡΙΚΟ	ΙΣΟΓΕΙΟ	ΓΡΑΦΕΙΟ ΚΙΝΗΣΗΣ	ΓΡΑΦΕΙΟ	3	ΓΚ
ΚΕΝΤΡΙΚΟ	ΙΣΟΓΕΙΟ	ΓΡΑΦΕΙΟ ΚΙΝΗΣΗΣ	ΓΡΑΦΕΙΟ	1	ΚΟ
ΚΕΝΤΡΙΚΟ	ΙΣΟΓΕΙΟ	ΠΛΗΡΟΦΟΡΙΚΗ	ΓΡΑΦΕΙΟ	1	ΤΠΟ
ΚΕΝΤΡΙΚΟ	ΙΣΟΓΕΙΟ	ΓΡΑΦΕΙΟ ΔΙΟΙΚΗΤΗ	ΓΡΑΦΕΙΟ ΔΙΟΙΚΗΤΗ	1	Γ-ΤΕΙ
ΚΕΝΤΡΙΚΟ	ΙΣΟΓΕΙΟ	ΑΚΤΙΝΟΛΟΓΙΚΟ	ΓΡΑΦΕΙΟ	1	ΚΟ

Γ.Ν Ανατολικής Αχαΐας (Οργανική Μονάδα Αιγίου)					
Κτίριο	Όροφος	Τμήμα	Περιγραφή χώρου	Άδειες Χρήσης Εφαρμογών ΙΤΕ	Ονομασία εφαρμογής
ΚΕΝΤΡΙΚΟ	ΙΣΟΓΕΙΟ	ΜΙΚΡΟΒΙΟΛΟΓΙΚΟ	ΓΡΑΦΕΙΟ	1	ΚΟ
ΚΕΝΤΡΙΚΟ	ΙΣΟΓΕΙΟ	ΑΙΜΟΔΟΣΙΑ	ΓΡΑΦΕΙΟ	1	ΚΟ
ΚΕΝΤΡΙΚΟ	1ος ΟΡΟΦΟΣ	ΧΕΙΡΟΥΡΓΙΚΗ	ΠΡΟΙΣΤΑΜΕΝΗ	1	ΚΟ
ΚΕΝΤΡΙΚΟ	1ος ΟΡΟΦΟΣ	ΧΕΙΡΟΥΡΓΙΚΗ	ΕΙΣΑΓΩΓΕΣ ΑΠΟ ΚΟ	1	ΚΟ
ΚΕΝΤΡΙΚΟ	1ος ΟΡΟΦΟΣ	ΧΕΙΡΟΥΡΓΙΚΗ	ΓΡΑΦΕΙΟ ΙΑΤΡΩΝ	1	ΚΟ
ΚΕΝΤΡΙΚΟ	1ος ΟΡΟΦΟΣ	ΟΥΡΟΛΟΓΙΚΗ	ΓΡΑΦΕΙΟ ΙΑΤΡΩΝ	1	ΚΟ
ΚΕΝΤΡΙΚΟ	1ος ΟΡΟΦΟΣ	ΧΕΙΡΟΥΡΓΕΙΟ	ΠΡΟΙΣΤΑΜΕΝΗ ΧΕΙΡΟΥΡΓΕΙΩΝ	1	ΚΟ
ΚΕΝΤΡΙΚΟ	1ος ΟΡΟΦΟΣ	ΟΡΘΟΠΕΔΙΚΗ	ΠΡΟΙΣΤΑΜΕΝΗ ΟΡΘΟΠΕΔΙΚΗΣ	1	ΚΟ
ΚΕΝΤΡΙΚΟ	1ος ΟΡΟΦΟΣ	ΟΡΘΟΠΕΔΙΚΗ	ΓΡΑΦΕΙΟ ΙΑΤΡΩΝ	2	ΚΟ
ΚΕΝΤΡΙΚΟ	1ος ΟΡΟΦΟΣ	ΟΡΘΟΠΕΔΙΚΗ	Δ/ΝΤΗΣ ΟΡΘΟΠΕΔΙΚΗΣ	1	ΚΟ
ΚΕΝΤΡΙΚΟ	1ος ΟΡΟΦΟΣ	ΑΝΑΙΣΘΗΣΙΟΛΟΓΙΚΟ	ΠΡΟΙΣΤΑΜΕΝΗ	1	ΚΟ
ΚΕΝΤΡΙΚΟ	2ος ΟΡΟΦΟΣ	ΓΥΝΑΙΚΟΛΟΓΙΚΗ Ε.Ι.	ΠΡΟΙΣΤΑΜΕΝΗ ΓΥΝΑΙΚΟΛΟΓΙΚΟΥ Ε.Ι.	1	ΚΟ
ΚΕΝΤΡΙΚΟ	2ος ΟΡΟΦΟΣ	ΚΑΡΔΙΟΛΟΓΙΚΗ	ΠΡΟΙΣΤΑΜΕΝΗ ΚΑΡΔΙΟΛΟΓΙΚΗΣ	1	ΚΟ
ΚΕΝΤΡΙΚΟ	2ος ΟΡΟΦΟΣ	ΚΑΡΔΙΟΛΟΓΙΚΗ	ΓΡΑΦΕΙΟ ΙΑΤΡΩΝ	1	ΚΟ
ΚΕΝΤΡΙΚΟ	2ος ΟΡΟΦΟΣ	ΚΑΡΔΙΟΛΟΓΙΚΗ	ΓΡ. ΔΝΤΗ	1	ΚΟ
ΚΕΝΤΡΙΚΟ	3ος ΟΡΟΦΟΣ	ΠΑΘΟΛΟΓΙΚΗ	ΠΡΟΙΣΤΑΜΕΝΗ ΠΑΘΟΛΟΓΙΚΗΣ	1	ΚΟ
ΚΕΝΤΡΙΚΟ	3ος ΟΡΟΦΟΣ	ΠΑΘΟΛΟΓΙΚΗ	ΓΡΑΦΕΙΟ ΔΙΕΥΘΥΝΤΗ	1	ΚΟ
ΚΕΝΤΡΙΚΟ	3ος ΟΡΟΦΟΣ	ΠΑΘΟΛΟΓΙΚΗ	ΓΡΑΦΕΙΟ ΙΑΤΡΩΝ	2	ΚΟ
Κ.Υ ΑΚΡΑΤΑΣ	ΙΣΟΓΕΙΟ	ΓΡΑΦΕΙΟ ΟΡΘΟΠΕΔΙΚΗΣ	ΓΡΑΦΕΙΟ ΟΡΘΟΠΕΔΙΚΗΣ	1	ΚΟ*
ΣΥΝΟΛΟ				48	

*Στο Κ.Υ Ακράτας υπάρχει εγκατεστημένη μία άδεια χρήσης της εφαρμογής ΚΟ που υποστηρίζεται από το λογισμικό εφαρμογών του ΓΝ Αιγίου για παραγγελίες φαρμάκων και υλικών.

Γ.Ν Ανατολικής Αχαΐας (Οργανική Μονάδα Καλαβρύτων)					
Κτήριο	Όροφος	Τμήμα	Περιγραφή χώρου	Άδειες Χρήσης Εφαρμογών ΙΤΕ	Ονομασία Εφαρμογής
ΚΕΝΤΡΙΚΟ	ΙΣΟΓΕΙΟ	ΓΡ. ΚΙΝΗΣΕΩΣ	ΓΡ. ΚΙΝΗΣΕΩΣ	1	Γ-ΤΕΙ
ΚΕΝΤΡΙΚΟ	ΙΣΟΓΕΙΟ	ΓΡ. ΚΙΝΗΣΕΩΣ	ΓΡ. ΚΙΝΗΣΕΩΣ	2	ΓΚ
ΚΕΝΤΡΙΚΟ	ΙΣΟΓΕΙΟ	ΓΡ. ΚΙΝΗΣΕΩΣ	ΓΡ. ΚΙΝΗΣΕΩΣ	1	Γ-Φ
ΚΕΝΤΡΙΚΟ	ΙΣΟΓΕΙΟ	ΛΟΓΙΣΤΗΡΙΟ	ΛΟΓΙΣΤΗΡΙΟ	1	ΓΚ
ΚΕΝΤΡΙΚΟ	ΙΣΟΓΕΙΟ	ΛΟΓΙΣΤΗΡΙΟ	ΛΟΓΙΣΤΗΡΙΟ	1	Γ-ΤΕΙ
ΚΕΝΤΡΙΚΟ	ΙΣΟΓΕΙΟ	ΛΟΓΙΣΤΗΡΙΟ	ΛΟΓΙΣΤΗΡΙΟ	1	ΛΑ
ΚΕΝΤΡΙΚΟ	ΙΣΟΓΕΙΟ	ΝΟΣΗΛ. (ΓΡ. ΠΡΟΪΣΤΑΜΕΝΗΣ)	ΓΡ. ΠΡΟΪΣΤΑΜΕΝΗΣ ΝΟΣΗΛΕΥΤΙΚΗΣ ΥΠΗΡΕΣΙΑΣ	1	ΚΟ

ΚΕΝΤΡΙΚΟ	ΙΣΟΓΕΙΟ	ΝΟΣΗΛ. (ΝΟΣΗΛ. ΣΤΑΘΜΟΣ)	ΝΟΣΗΛ. ΣΤΑΘΜΟΣ	1	ΚΟ
ΚΕΝΤΡΙΚΟ	ΙΣΟΓΕΙΟ	ΠΑΘΟΛΟΓΙΚΗ	ΓΡΑΦΕΙΟ ΙΑΤΡΩΝ	1	ΚΟ
ΚΕΝΤΡΙΚΟ	ΙΣΟΓΕΙΟ	ΤΠΟ	ΛΟΓΙΣΤΗΡΙΟ	1	ΓΚ
ΚΕΝΤΡΙΚΟ	ΙΣΟΓΕΙΟ	ΔΙΟΙΚΗΤΗΣ	ΓΡΑΦΕΙΟ ΔΙΟΙΚΗΤΗ	1	ΓΚ
ΣΥΝΟΛΟ				12	

ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ Γ΄

Επίπεδο παρεχόμενων υπηρεσιών – χρόνοι ανταπόκρισης και αποκατάστασης

Οι χρόνοι ανταπόκρισης σε ανωμαλίες λειτουργίας (bugs) του λογισμικού εφαρμογών ορίζονται σύμφωνα με τον πίνακα που ακολουθεί.

Πίνακας Χρόνων Ανταπόκρισης	
Κρισιμότητα	Χρόνος Ανταπόκρισης
Επείγον	4 ώρες εάν το αίτημα δοθεί έως τις 13:00 αλλιώς επόμενη εργάσιμη ημέρα
Υψηλή	1 εργάσιμη ημέρα
Μέτρια	2 εργάσιμες ημέρες
Χαμηλή	3 εργάσιμες ημέρες

Οι χρόνοι αποκατάστασης ανωμαλιών λειτουργίας (bugs) του λογισμικού εφαρμογών ορίζονται σε εργάσιμες ημέρες μετά/από την ημέρα ανταπόκρισης σύμφωνα με το πίνακα που ακολουθεί.

Πίνακας Χρόνων Αποκατάστασης	
Κρισιμότητα	Χρόνος Αποκατάστασης
Επείγον	5 εργάσιμες ημέρες
Υψηλή	7 εργάσιμες ημέρες
Μέτρια	12 εργάσιμες ημέρες
Χαμηλή	17 εργάσιμες ημέρες

Η κατηγοριοποίηση κρισιμότητας προβλήματος ανά λειτουργία, του λογισμικού εφαρμογών ορίζεται στον πίνακα που ακολουθεί.

Λειτουργία	Κρισιμότητα Προβλήματος
Λειτουργίες εφαρμογών Ιατρών και Νοσηλευτών (Νοσηλευτική Υπηρεσία, Ιατρικά Πρωτόκολλα, Ιατρικά Πορίσματα, Διαγνώσεις και Ιατρικό Ιστορικό)	
1. Νοσηλευτική Υπηρεσία	Επείγον
2. Διαγνώσεις και Ιατρικό Ιστορικό	Μέτρια
3. Ιατρικός Φάκελος	Μέτρια
4. Ιατρικά Πορίσματα	Μέτρια
Κρίσιμες Λειτουργίες Υποσυστήματος Διαχείρισης Ασθενών σε σχέση με τις εφαρμογές Ιατρών και Νοσηλευτών (Επείγοντα Περιστατικά, Ιατρικές Πράξεις, Εξωτερικά Ιατρεία)	
1. Παραγγελίες εξετάσεων από ΤΕΙ/ΤΕΠ	Επείγον
2. Διαγνώσεις	Μέτρια
3. Ιατρικές Πράξεις	Χαμηλή
4 Άλλο θέμα που αφορά σε κρίσιμες Λειτουργίες Υποσυστήματος Διαχείρισης Ασθενών σε σχέση με τις εφαρμογές Ιατρών και Νοσηλευτών (Επείγοντα Περιστατικά, Ιατρικές Πράξεις, Εξωτερικά Ιατρεία)	Χαμηλή
Κρίσιμες Λειτουργίες Υποσυστήματος Διαχείρισης Ασθενών/ Διοικητικο-Οικονομικού Υποσυστήματος (Γραφείο Κίνησης, Λογιστήριο Ασθενών, Ραντεβού και Διαχείριση Φαρμακείου)	
1. Υποδοχή ασθενών σε ΤΕΙ/ΤΕΠ	Υψηλή
2. Χρεώσεις εξωτερικών ασθενών	Υψηλή
3. Εισπράξεις εξωτερικών ασθενών	Υψηλή

Λειτουργία	Κρισιμότητα Προβλήματος
4. Εισαγωγή ασθενή στο νοσοκομείο	Υψηλή
5. Διαχείριση Υποβολών	Μέτρια
6. Διαχείριση παραγγελιών Φαρμάκων και υλικού από Κλινικές	Υψηλή
7 Άλλο θέμα που αφορά σε Κρίσιμες Λειτουργίες Υποσυστήματος Διαχείρισης Ασθενών/ Διοικητικο-Οικονομικού Υποσυστήματος (Γραφείο Κίνησης, Λογιστήριο Ασθενών, Ραντεβού και Διαχείριση Φαρμακείου)	Χαμηλή
Διασύνδεση μέσω HL7 με διαχειριστικά συστήματα	
1. Έλλειψη διασύνδεσης εφαρμογών Διαχείρισης Ασθενών με Κεντρικό Λογιστήριο	Υψηλή
2. Έλλειψη στοιχείων στα πεδία των μηνυμάτων εφαρμογών Διαχείρισης Ασθενών με Κεντρικό Λογιστήριο	Χαμηλή
3. Έλλειψη στοιχείων στα πεδία των μηνυμάτων εφαρμογών Διαχείρισης Ασθενών με Φαρμακείο	Χαμηλή
4. Άλλο θέμα που αφορά σε διασύνδεση μέσω HL7 με διαχειριστικά συστήματα	Χαμηλή
Λειτουργία Υποσυστήματος Διασυνδεσιμότητας – Ηλεκτρονικής Ανταλλαγής Δεδομένων (HL7, κλπ)	
1. Ολοκληρωτική θέση εκτός λειτουργίας του Rhapsody	Υψηλή
2. Χαμηλή ταχύτητα απόκρισης του Rhapsody	Μέτρια
3. Άλλο θέμα που αφορά το Rhapsody	Χαμηλή
Ζητήματα Καθημερινών εκτυπώσεων που δεν αφορούν στις κρίσιμες λειτουργίες των υποσυστημάτων του ΟΠΣΥ	
1. Εάν η εκτύπωση είναι καθοριστική για την συνέχιση της καθημερινής λειτουργίας του τμήματος (διαφορετικά σταματά η ρουτίνα του τμήματος)	Υψηλή
2. Εάν η εκτύπωση δεν παράγεται στον εκτυπωτή, αλλά εμφανίζεται στην οθόνη	Χαμηλή
3. Εάν η εκτύπωση είναι βοηθητική και όχι κύρια στην καθημερινή λειτουργία, του τμήματος	Χαμηλή
4. Άλλο θέμα που αφορά σε ζητήματα καθημερινών εκτυπώσεων που δεν αφορούν στις κρίσιμες λειτουργίες των υποσυστημάτων του ΟΠΣΥ	Χαμηλή
Έκδοση αναφορών και στατιστικών (μηνιαία – τριμηνιαία, κλπ)	
1. Η έκδοση της αναφοράς πρέπει υποχρεωτικά να γίνει εντός της ημέρας για να αποσταλεί σε τρίτο φορέα	Μέτρια
2. Η έκδοση της αναφοράς επιδέχεται αναβολή	Χαμηλή
3. Άλλο θέμα που αφορά σε ζητήματα έκδοσης αναφορών και στατιστικών (μηνιαία – τριμηνιαία, κλπ)	Χαμηλή
Μη Κρίσιμες Λειτουργίες Υποσυστήματος Διαχείρισης Ασθενών	
1. Ραντεβού ασθενών	Μέτρια
2. Χρεώσεις εσωτερικών ασθενών	Μέτρια
3. Εισπράξεις εσωτερικών ασθενών	Μέτρια
4. Άλλο θέμα που αφορά σε μη κρίσιμες λειτουργίες Υποσυστήματος Διαχείρισης Ασθενών	Χαμηλή

ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ Δ'**Σύστημα- Εργαλείο παρακολούθησης-Μέθοδοι Επικοινωνίας με τον Ανάδοχο- Διαδικασία χαρακτηρισμού των προβλημάτων**

Ως Σύστημα- Εργαλείο παρακολούθησης της υποστήριξης των εφαρμογών χρησιμοποιείται το κάτωθι:

**Ticketing ΚτΠ.**

Σύστημα- Εργαλείο «Ticketing ΚτΠ», το οποίο παρέχεται Δωρεάν από την ΚτΠ προς Δημόσιους Φορείς που λειτουργούν Έργα ΙΤ, είναι «Ουδέτερο», χωρίς περαιτέρω εμπλοκή, και λειτουργεί μέσω web άρα είναι προσβάσιμο από κάθε ενεργοποιημένο χρήστη. Με το Σύστημα- Εργαλείο «Ticketing ΚτΠ» είναι δυνατή η συνεχής παρακολούθηση της υποστήριξης των εφαρμογών για το Σύνολο των Μονάδων Υγείας που εντάσσονται στο Έργο «Ολοκληρωμένο Πληροφοριακό Σύστημα Υγείας και Υπηρεσίες ΤΠΕ του Πε.Σ.Υ.Π Δυτ. Ελλάδας» .

Σε περίπτωση αδυναμίας χρήσης του Συστήματος- Εργαλείου «Ticketing ΚτΠ», εναλλακτικά, με συμφωνία των συμβαλλομένων, θα υπάρχει η δυνατότητα χρησιμοποίησης του κάτωθι Συστήματος- Εργαλείου «Παρακολούθηση Υποστήριξης μέσω Email (Ηλεκτρονική Αλληλογραφία) ή (Τηλεομοιοτυπίας) Fax» χρησιμοποιώντας το κάτωθι «Έντυπο υποβολής Αιτημάτων», μέσω του οποίων θα τηρείται και από τις δύο πλευρές Ημερολόγιο Έργου.

Απαραίτητη προϋπόθεση για την έναρξη χρήσης του Συστήματος «Ticketing ΚτΠ» είναι η υπογραφή αμοιβαία αποδεκτού συμφωνητικού εμπιστευτικότητας μεταξύ όλων των εμπλεκόμενων μερών.

**Έντυπο υποβολής Αιτημάτων**

ΕΝΤΥΠΟ ΚΑΤΑΓΡΑΦΗΣ ΘΕΜΑΤΟΣ ΕΦΑΡΜΟΓΩΝ από ΦΟΡΕΑ							
Κωδικός Εγγράφου Καταγραφής:							
ΦΟΡΕΑΣ – ΜΟΝΑΔΑ ΥΓΕΙΑΣ:							
ΤΜΗΜΑ:							
ΠΡΟΪΣΤΑΜΕΝΟΣ/Η:							
ΧΡΗΣΤΗΣ:							
Username χρήστη (λειτουργικό σύστημα):							
Username χρήστη (εφαρμογής):							
ΑΡΙΘΜΟΣ ΑΔΕΙΑΣ ΧΡΗΣΤΗ: (Ισχύει μόνο για εφαρμογές ΙΤΕ και αναγράφεται στο αυτοκόλλητο που είναι επικολλημένο στην θέση εργασίας)							
Τηλέφωνο & e-mail Επικοινωνίας χρήστη:							
Ημ/νία Καταγραφής:							
ΚΑΤΗΓΟΡΙΑ:	Λειτουργία:	☐	Αναφορά:	☐	Εκτυπωτικό:	☐	Άλλο:
ΠΕΡΙΓΡΑΦΗ ΘΕΜΑΤΟΣ & ΣΧΟΛΙΑ ΧΡΗΣΤΗ (Συμπληρώνεται από τον Χρήστη)							
ΘΕΜΑ :							

ΕΠΙΣΚΟΠΗΣΗ ΘΕΜΑΤΟΣ από Τ.Π.Ο. ΦΟΡΕΑ (Συμπληρώνεται από στέλεχος του ΤΠΟ)	
Εκτιμώμενη ΣΟΒΑΡΟΤΗΤΑ Θέματος: 1 = Κρίσιμο (ΕΜΠΟΔΙΖΕΙ λειτουργία ΟΠΣΥ) – χρήζει ΑΜΕΣΗΣ ενέργειας 2 = Σοβαρό (ΔΥΣΚΟΛΕΥΕΙ λειτουργία ΟΠΣΥ) – χρήζει ενέργειας 3 = Επιθυμητό (ΒΕΛΤΙΩΝΕΙ λειτουργία ΟΠΣΥ) – ενέργεια βάσει διαθεσιμότητας	
ΠΑΡΑΤΗΡΗΣΕΙΣ-ΣΧΟΛΙΑ ΤΠΟ :	
Υπογραφή Χρήστη Υπογραφή Προϊσταμένου Υπογραφή ΤΠΟ	

ΕΝΤΥΠΟ ΕΠΙΛΥΣΗΣ ΘΕΜΑΤΟΣ από ΤΕΧΝΙΚΗ ΥΠΟΣΤΗΡΙΞΗ ΑΝΑΔΟΧΟΥ (Συμπληρώνεται από τον Ανάδοχο)	
Εταιρεία ΑΝΑΔΟΧΟΣ:	
Στέλεχος Τ.Ο.Υ.:	
Ημ/νία & ώρα παραλαβής από τον Ανάδοχο: <i>(πιστοποιείται ΚΑΙ από ημ/νία & ώρα Email η FAX)</i>	
Τρόπος – Ενέργειες Επίλυσης από ΑΝΑΔΟΧΟ	

Υπογραφή - Όνομα Παραλαβής στελέχους ΤΟΥ