

ΣΥΜΒΑΣΗ ΠΑΡΟΧΗΣ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ

ΤΕΧΝΙΚΗΣ ΥΠΟΣΤΗΡΙΞΗΣ-ΥΠΟΣΤΗΡΙΞΗΣ ΠΑΡΑΓΩΓΙΚΗΣ ΛΕΙΤΟΥΡΓΙΑΣ

ΤΟΥ

ΛΟΓΙΣΜΙΚΟΥ ΕΦΑΡΜΟΓΩΝ

ΥΠΟΣΥΣΤΗΜΑ ΔΙΟΙΚΗΤΙΚΟ-ΟΙΚΟΝΟΜΙΚΟΥ &

ΥΠΟΣΥΣΤΗΜΑ ΕΠΙΧΕΙΡΗΜΑΤΙΚΗΣ ΕΥΦΥΙΑΣ

του Έργου «ΟΠΣΥ Γ'Πε.Σ.Υ.Π. Αττικής»

μεταξύ

**του Γενικού Νοσοκομείου Νίκαιας – Πειραιά
“Άγιος Παντελεήμων”,**

και της Εταιρίας

**REAL CONSULTING INTEGRATION &
OPERATION ΣΥΣΤΗΜΑΤΑ ΠΛΗΡΟΦΟΡΙΚΗΣ
Α.Ε.**

ΑΡ. ΣΥΜΒΑΣΗΣ 123/15

Στην Νίκαια σήμερα την 31η του μηνός Δεκεμβρίου του έτους 2015 ,
μεταξύ των συμβαλλομένων μερών:

αφ' ενός

του Γενικού Νοσοκομείου Νίκαιας Πειραιά «Άγιος Παντελεήμων» που εδρεύει στην
Νίκαια Αττικής οδός Δ. Μαντούβαλου 3 ΤΚ 18454 , με Α.Φ.Μ 999516730, Δ.Ο.Υ
Νίκαιας , όπως εκπροσωπείται νόμιμα για την υπογραφή της παρούσας από τον
Διοικητή του, Κο Κων/νο Κουλόπουλο , το οποίο θα αναφέρεται στο
εξής χάριν συντομίας ως “Εργοδότης”

και αφετέρου

της Εταιρείας Real Consulting Integration & Operation Συστήματα Πληροφορικής Α.Ε,
που εδρεύει στο Μαρούσι Αττικής, Λεωφόρος Κηφισίας 44 ΤΚ 15125 Μαρούσι Αττικής
ΑΦΜ: 998939034, ΔΟΥ: ΦΑΕ Αθηνών, νομίμως εκπροσωπούμενης για την υπογραφή
της παρούσας από τον κ. Χουλιάρα Νικόλαο α.α., Αντιπρόεδρο ΔΣ &
Διευθύνοντα Σύμβουλο, η οποία θα αναφέρεται στο εξής χάριν συντομίας ως
«Ανάδοχος»

Αφού έλαβαν υπόψη :

Τη σύμβαση με αριθμό #252/2005 που είχε υπογράψει η Κοινωνία της Πληροφορίας Α.Ε (ΚΤΠ ΑΕ) με τίτλο «Ολοκληρωμένο Πληροφοριακό Σύστημα Υγείας και Υπηρεσίες ΤΠΕ του Γ' Πε.Σ.Υ.Π. Αττικής» με τελικό αποδέκτη και κύριο του έργου το πρώην Γ'ΠΕΣΥΠ Αττικής διάδοχος του οποίου είναι η 2η ΥΠΕ Πειραιώς και Αιγαίου.

Ότι σύμφωνα με την ως άνω (με αριθμό# 252/2005) σύμβαση υλοποίησης προβλέπονταν η υπογραφή σύμβασης τεχνικής υποστήριξης και παροχής υπηρεσιών υποστήριξης παραγωγικής λειτουργίας από τον Ανάδοχο προς τη ΥΠΕ.

Την υπ. αρ. πρωτ. 1852/50/20-01-2011 επιστολή του Νομικού Γραφείου της Κεντρικής Υπηρεσίας της 2πς ΥΠΕ με θέμα «Συμβάσεις παροχής υπηρεσιών τεχνικής υποστήριξης έργων ΟΠΣΥ».

Την επιστολή της Διοίκησης της 2πς ΥΠΕ με θέμα «Συμβάσεις τεχνικής υποστήριξης SLA's».

Ότι οι υπηρεσίες που θα παρασχεθούν από τον ανάδοχο αφορούν σε συμπληρωματικές προμήθειες υπηρεσιών από τον αρχικό προμηθευτή, τυχόν δε αλλαγή προμηθευτού του θα υποχρέωνε τον ενδιαφερόμενο φορέα να αγοράσει υπηρεσίες με διαφορετικά τεχνικά χαρακτηριστικά, που θα ήταν ασυμβίβαστα στο έργο που αυτές αφορούν.

Σε συνέχεια όλων των ανωτέρω, υπεγράφη μεταξύ των εδώ συμβαλλομένων μερών η από 21η Μαρτίου 2012 Σύμβαση Παροχής Υπηρεσιών Τεχνικής Υποστήριξης – Υποστήριξης Παραγωγικής Λειτουργίας του Λογισμικού Εφαρμογών Υποσύστημα Διοικητικο-Οικονομικού & Υποσύστημα Επιχειρηματικής Ευφυΐας του Έργου «ΟΠΣΥ Γ' Πε.Σ.Υ.Π. Αττικής», της οποίας η διάρκεια έληξε την 30^η Νοεμβρίου 2012.

Μετά από διαδοχικές ανανεώσεις της ως άνω σύμβασης, η τελευταία σύμβαση έληξε στις 16-06-2014

Δεδομένου ότι το Γενικό Νοσοκομείο Δυτικής Αττικής «Η Αγία Βαρβάρα», σύμφωνα με τις διατάξεις του Ν. 4052/12 από 01-01-2013 αποτελεί ενιαίο ΝΠΔΔ με το Γενικό Νοσοκομείο Νίκαιας – Πειραιά «Άγιος Παντελεήμων» και με την υπ' αριθμ. πρωτ. Υ4α/014.80672/2013 (ΦΕΚ 2123/Β'/28-08-2013) στο πλαίσιο της

αναδιάταξης της δομής του Γ. Ν. Δυτικής Αττικής καταργήθηκαν 255 οργανικές θέσεις του προσωπικού του, με συνέπεια να τεθεί εκτός λειτουργίας το Οικονομικό του Τμήμα, η αρμοδιότητα διαχείρισης της οικονομικής λειτουργίας ανατέθηκε στην Οικονομική Υπηρεσία του Γ. Ν. Νίκαιας – Πειραιά «Άγιος Παντελεήμων».

Κατόπιν όλων των ανωτέρων συμφωνήθηκαν και έγιναν αμοιβαία αποδεκτά τα ακόλουθα σύμφωνα με την υπ'αριθμ. 30/19-11-2014 (Θέμα 25) και εν συνεχεία με την 11/15-10-2015 (Θέμα 39) Απόφαση ΔΣ του Ν.Π.Δ.Δ με την επωνυμία Γενικό Νοσοκομείο Νίκαιας – Πειραιά <<Άγιος Παντελεήμων>> - Γενικό Νοσοκομείο Δυτικής Αττικής η “Αγία Βαρβάρα”.

ΑΡΘΡΟ 1: Αντικείμενο της Σύμβασης

Αντικείμενο της σύμβασης είναι η παροχή Υπηρεσιών Τεχνικής Υποστήριξης των 37 Θέσεων Εργασίας των εφαρμογών του Έργου ‘ΟΠΣΥ Γ’ Πε.Σ.Υ.Π. Αττικής’ Διοικητικό-Οικονομικό Υποσύστημα και Υποσύστημα Επιχειρηματικής Ευφυΐας, οι οποίες στο εξής θα καλούνται «Λογισμικό Εφαρμογών ΔΟ-ΒΙ ‘ΟΠΣΥ Γ’ Πε.Σ.Υ.Π. Αττικής’» που βρίσκονται ήδη εγκατεστημένες και λειτουργούν παραγωγικά στην μονάδα Γενικό Νοσοκομείο Δυτικής Αττικής “Αγία Βαρβάρα” του εργοδότη χωρίς να υποστηρίζονται σε επίπεδο help desk και λειτουργικότητας τα υποσυστήματα διαχείρισης Προσωπικού ,Μισθοδοσίας και οικονομική διαχείριση (ταμεία, εντάλματα, προϋπολογισμός)

Η κατανομή των Θέσεων Εργασίας ανά Υποσύστημα Λογισμικού Εφαρμογών στον Εργοδότη και στα Εποπτευόμενα Κέντρα Υγείας αυτού περιγράφεται στο Παράρτημα Α’-‘Κατανομή Θέσεων Εργασίας ανά Υποσύστημα «Λογισμικό Εφαρμογών ΔΟ-ΒΙ ‘ΟΠΣΥ Γ’ Πε.Σ.Υ.Π. Αττικής’» της παρούσας.

Η παροχή Υπηρεσιών Τεχνικής Υποστήριξης και Υποστήριξης Παραγωγικής Λειτουργίας που αναλαμβάνει ο Ανάδοχος με την παρούσα σύμβαση, περιγράφεται στο Παράρτημα Β’-‘Περιγραφή Όρων Προσφερόμενων Υπηρεσιών Τεχνικής Υποστήριξης και Υποστήριξης Παραγωγικής Λειτουργίας- «Λογισμικό Εφαρμογών ΔΟ-ΒΙ ‘ΟΠΣΥ Γ’ Πε.Σ.Υ.Π. Αττικής’» , χωρίς να υποστηρίζεται σε επίπεδο help desk και λειτουργικότητας τα υποσυστήματα διαχείρισης Προσωπικού ,Μισθοδοσίας και οικονομική διαχείριση (ταμεία, εντάλματα, προϋπολογισμός)

Τα Παραρτήματα Α’ ,Β’ και Γ’ επισυνάπτονται και αποτελούν αναπόσπαστο μέρος της παρούσας σύμβασης.

ΑΡΘΡΟ 2: Διάρκεια της Σύμβασης

Η διάρκεια της σύμβασης ορίζεται ετήσια με ημερομηνία έναρξης την 01/01/2016 και ημερομηνία λήξης την 31/12/2016.

Η παρούσα, μετά την λήξη της μπορεί να παραταθεί για ένα ακόμη ημερολογιακό έτος, ήτοι μέχρι 31/12/2017, χωρίς να απαιτείται προς τούτο και η συγκατάθεση του Αναδόχου, με το ίδιο αντικείμενο και την ίδια αμοιβή. Παράταση πέραν του ενός έτους (12 μηνών) προϋποθέτει και τη σύμφωνη γνώμη του Αναδόχου.

ΑΡΘΡΟ 3: Αμοιβή -Τρόπος πληρωμής

Το τίμημα για την παροχή των υπηρεσιών υπό τους όρους της παρούσας σύμβασης ανέρχεται στο ποσό των είκοσι τριών χιλιάδων επτακοσίων πενήντα ευρώ (23.750€), πλέον ΦΠΑ για το πρώτο έτος από την υπογραφή της παρούσας. Για κάθε επόμενο έτος ορίζεται ως συμβατικό τίμημα το πληρωτέο κατά το αμέσως προηγούμενο έτος αναπροσαρμοσμένο κατά το ποσοστό του Δείκτη Τιμών Καταναλωτή (Τιμάριθμος) που ισχύει.

Η καταβολή του τιμήματος θα γίνει τμηματικά ως ακολούθως:

Το 25% του συμβατικού τιμήματος θα καταβάλλεται στον Ανάδοχο στο τέλος κάθε τριμήνου, μετά από έκδοση αντίστοιχου τιμολογίου παροχής υπηρεσιών, το αργότερο εντός εξήντα (60) ημερών. Η τιμολόγηση των πρόσθετων υπηρεσιών, θα γίνεται απολογιστικά στο τέλος κάθε τριμήνου και με τους ίδιους όρους πληρωμής που διέπουν την παρούσα, μετά από προέγκριση του Νοσοκομείου για τη δέσμευση της πίστωσης που θα καλύψει το πρόσθετο κόστος.

Η αρμόδια υπηρεσία/επιτροπή θα βεβαιώνει την εκτέλεση των υπηρεσιών υποστήριξης, με βάση:

> την αξιολόγηση των προσφερουσών υπηρεσιών σε σχέση με τους προβλεπόμενους όρους της παρούσας σύμβασης.

> το σύστημα παρακολούθησης της υποστήριξης (Παράρτημα Δ') του «Λογισμικού Εφαρμογών ΔΟ-ΒΙ ΌΠΣΥ Γ' Πε.Σ.Υ.Π. Αττικής».

Ο Ανάδοχος επιβαρύνεται με κάθε νόμιμη ασφαλιστική εισφορά και κράτηση υπέρ νομικών προσώπων ή άλλων Οργανισμών η οποία κατά νόμο τον βαρύνει.

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

Αν κατά την προβλεπόμενη ημερομηνία τρίμηνης τμηματικής παράδοσης υπηρεσιών, διαπιστωθεί τεκμηριωμένα απόκλιση / υστέρηση στο επίπεδο επιχειρησιακής λειτουργίας του Εργοδότη λόγω μη έγκαιρης αποκατάστασης παρουσιασθέντος θέματος / θεμάτων σύμφωνα με τους συμβατικούς όρους του Παραρτήματος Β, τότε ο Εργοδότης διατηρεί το δικαίωμα αναλογικής παρακράτησης του προβλεπόμενου τιμήματος του Αναδόχου, μέχρι το επόμενο (τρίμηνο) ορόσημο παράδοσης / πληρωμής υπηρεσιών, οπότε τα εκκρεμή θέματα και οι παρελκόμενες παρακρατήσεις πληρωμής επανεξετάζονται ως μέρος της υπό εξέταση τριμηνίας αναφοράς.

Σε περίπτωση απασχόλησης Σάββατο, Κυριακή, επίσημες αργίες και εκτός ωραρίου του Αναδόχου υπολογίζεται προσαύξηση 75% επί της χρέωσης που αναλογεί (ημερήσια ή ωριαία). Η ίδια προσαύξηση ισχύει για την παροχή επιτόπιας υποστήριξης σε περιοχές εκτός Αττικής.

ΑΡΘΡΟ 4: Υποχρεώσεις και Ευθύνες του Αναδόχου

Ο Ανάδοχος υποχρεούται να αναλάβει και να εκτελέσει για όλη την διάρκεια ισχύος της σύμβασης τα αναφερόμενα στα Παραρτήματα Α', Β' και Γ' της παρούσης.

Συγκεκριμένα, αναφορικά με το «Λογισμικό Εφαρμογών ΔΟ-ΒΙ ΌΠΣΥ Γ' Πε.Σ.Υ.Π. Αττικής'»:

> Ο Ανάδοχος φέρει ευθύνη 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 Αναδόχου, υπαλλήλων, προστεθέντων ή βοηθών εκπληρώσεως αυτού. Σε αυτές τις περιπτώσεις ο Ανάδοχος υποχρεούται να αποκαταστήσει τις παραπάνω βλάβες, φθορές ζημιές.

> Ο Ανάδοχος δεν φέρει ουδεμία ευθύνη για προβλήματα που οφείλονται σε κακή χρήση ή αμέλεια του Εργοδότη και των υπαλλήλων του ή σε άλλες αιτίες που εκφεύγουν της αρμοδιότητας ευθύνης και ελέγχου του Αναδόχου. Ως θέματα και προβλήματα εκτός ευθύνης του Αναδόχου, 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.

> Σε περίπτωση γνωστοποίησης στον Ανάδοχο, μέσω του συστήματος παρακολούθησης της υποστήριξης (Παράρτημα Δ'), οποιασδήποτε περίπτωσης αιτήματος βλάβης ή μη ικανοποιητικής λειτουργίας του «Λογισμικού Εφαρμογών ΔΟ-ΒΙ ΌΠΣΥ Γ' Πε.Σ.Υ.Π. Αττικής'», ο Ανάδοχος υποχρεούται στην (βάσει του Παραρτήματος Β) ανταπόκριση / διερεύνηση του συμβάντος

προς εξακρίβωση της φύσης και υπαιτιότητας του προβλήματος / θέματος και της σοβαρότητας / επίπτωσης στην λειτουργία του Εργοδότη, καθώς και της αποκατάστασης αυτού.

ΑΡΘΡΟ 5: Υποχρεώσεις και Ευθύνες του Εργοδότη

Πέραν των λοιπών συμβατικών του υποχρεώσεων, ο Εργοδότης έχει τις εξής ειδικές υποχρεώσεις σε ό,τι αφορά την χρήση του υπό υποστήριξη Λογισμικού Εφαρμογών ΔΟ-ΒΙ ΌΠΣΥ Γ' Πε.Σ.Υ.Π. Αττικής'»:

- > Να μεριμνά για την προσεκτική χρήση του ως άνω λογισμικού εφαρμογών και το χειρισμό του από κατάλληλα εκπαιδευμένο προσωπικό.
- > Να προφυλάσσει το ως άνω λογισμικό εφαρμογών από οποιαδήποτε πρόκληση ζημιάς, οφειλόμενης σε υπαιτιότητα υπαλλήλων του Εργοδότη ή τρίτων προσώπων.
- > Να εκτελεί τακτικά την εργασία φύλαξης αρχείων (Backup), τα οποία (αρχεία) θα επισημανθούν από τον Ανάδοχο και κατά την υπογραφή αλλά και κατά τη διάρκεια της σύμβασης, ώστε σε περίπτωση αστοχίας να μπορεί να γίνει ανάκτηση των δεδομένων.
- > Να γνωστοποιεί στον Ανάδοχο, μέσω του συστήματος παρακολούθησης της υποστήριξης (Παράρτημα Γ'), για το ως άνω λογισμικό εφαρμογών, οποιαδήποτε περίπτωση βλάβης ή μη ικανοποιητικής λειτουργίας αυτού, χωρίς να προβαίνει μονομερώς σε οποιαδήποτε προσθήκη -παρέμβαση ή τροποποίηση σε αυτό, παρά μόνον έπειτα από προηγούμενη σχετική συνεννόηση με τον Ανάδοχο. Επιπλέον, να τηρεί/ενημερώνει στο σύστημα παρακολούθησης της υποστήριξης το ιστορικό εξέλιξης του θέματος και την απόκριση του Αναδόχου.
- > Να διευκολύνει την πρόσβαση στελεχών του Αναδόχου είτε διασφαλίζοντας διαβαθμισμένη απομεμακρυσμένη πρόσβαση του Αναδόχου (στους Servers και τουλάχιστον ένα σταθμό εργασίας) στο «Λογισμικό Εφαρμογών ΔΟ-ΒΙ ΌΠΣΥ Γ' Πε.Σ.Υ.Π. Αττικής'», είτε διευκολύνοντας την επιτόπια είσοδο στελεχών του Αναδόχου για την παροχή on-site υπηρεσιών στους χώρους άπου είναι εγκατεστημένο το εν λόγω λογισμικό εφαρμογών, με στόχο τον βέλτιστο τρόπο αποκατάστασης των τυχόν βλαβών ή δυσλειτουργιών, καθώς

και κάθε αναγκαία διευκόλυνση για την ταχεία εκτέλεση «των σχετικών εργασιών

> Να συμβάλλει με την έγκαιρη & έγκυρη διάγνωση και υποβολή μέσω συστήματος παρακολούθησης της υποστήριξης (Παράρτημα Δ'), στην εξακρίβωση της φύσης και υπαιτιότητας του προβλήματος / θέματος και της σοβαρότητας / επίπτωσης στην λειτουργία του Εργοδότη.

> «Ο ανάδοχος δε φέρει ευθύνη στην περίπτωση αστοχίας ή καταστροφής των συστατικών μερών των συστημάτων στα οποία έχει εγκατασταθεί το «Λογισμικό Εφαρμογών ΔΟ-ΒΙ ΌΠΣΥ Γ Πε.Σ.Υ.Π. Αττικής/»».

Ο Εργοδότης ευθύνεται για προβλήματα ή δυσλειτουργίες που οφείλονται σε μία από τις παρακάτω αιτίες (χωρίς παρέμβαση ή ευθύνη του Αναδόχου):

> Αμέλεια τακτικής φύλαξης αρχείων (backup) (π.χ. σε περίπτωση απώλειας δεδομένων)

> Λειτουργία του «Λογισμικό Εφαρμογών ΔΟ-ΒΙ ΌΠΣΥ Γ Πε.Σ.Υ.Π. Αττικής'» σε περιβάλλον Η/Υ που δεν πληροί τις αναγκαίες προδιαγραφές που θέτει ο Ανάδοχος.

> Οιασδήποτε φύσεως μη εξουσιοδοτημένη παρέμβαση στο «Λογισμικό Εφαρμογών ΔΟ-ΒΙ ΌΠΣΥ Γ Πε.Σ.Υ.Π. Αττικής'». Επιπλέον ο Εργοδότης καθίσταται υπεύθυνος για την πιστή τήρηση των εν λόγω υποχρεώσεων από πλευράς του προσωπικού του, και κάθε συνεργαζόμενου με αυτόν. Αποδεδειγμένη αθέτηση των ως άνω υποχρεώσεων του Εργοδότη, άρει κάθε ευθύνη του Αναδόχου προς τον Εργοδότη για δυσλειτουργία ή ζημία στο Έργο ή/και τον Εργοδότη.

> Εγκατάσταση προγραμμάτων τρίτων, που επιφέρουν βλάβη ή δυσλειτουργία στα αρχεία του «Λογισμικού Εφαρμογών ΔΟ-ΒΙ ΌΠΣΥ Γ Πε.Σ.Υ.Π. Αττικής'», χωρίς προηγούμενη έγγραφη ενημέρωση του Αναδόχου και έγκριση αυτού.

Στις ως άνω περιπτώσεις προβλήματος ή δυσλειτουργίας του «Λογισμικού Εφαρμογών ΔΟ-ΒΙ ΌΠΣΥ Γ' Πε.Σ.Υ.Π. Αττικής'» (χωρίς παρέμβαση ή ευθύνη του Αναδόχου) το κόστος αποκατάστασης των όποιων προκληθέντων ζημιών/δυσλειτουργίας, βαρύνει αποκλειστικά τον Εργοδότη, και δεν καλύπτεται από την παρούσα Σύμβαση.

ΑΡΘΡΟ 6: Καταγγελία - Λύση της Σύμβασης - Έκπτωση Αναδόχου

Ο Εργοδότης διατηρεί το δικαίωμα, μόνο για σπουδαίο λόγο, να καταγγείλει και να λύσει την παρούσα Σύμβαση μονομερώς πριν τη συμβατική λήξη αυτής κηρύσσοντας έκπτωτο τον Ανάδοχο, κοινοποιώντας έγγραφη ειδοποίηση με την πρόθεση του στον Ανάδοχο, τουλάχιστον ένα μήνα πριν. Σπουδαίος λόγος καταγγελίας της Σύμβασης εκ μέρους του Εργοδότη είναι η παράβαση από μέρους του Αναδόχου οποιουδήποτε όρου της παρούσας, καθώς και των προβλεπόμενων από το ισχύον θεσμικό πλαίσιο διατάξεων που αναφέρονται στους λόγους καταγγελίας. Τα αποτελέσματα της καταγγελίας επέρχονται από τη νόμιμη επίδοση στον Ανάδοχο.

Στον Ανάδοχο που κηρύσσεται έκπτωτος από την παρούσα Σύμβαση, επιβάλλονται με απόφαση του Εργοδότη οι κυρώσεις που προβλέπονται στο άρθρο 34, παρ. 5 του Κ.Π.Δ. (Π.Δ. 118/2007), ύστερα από γνωμοδότηση του αρμοδίου οργάνου του Εργοδότη (ο οποίος υποχρεωτικά καλεί τον Ανάδοχο προς παροχή εξηγήσεων, αθροιστικά ή διαζευκτικά).

Η καταγγελία και λύση την παρούσας Σύμβασης δεν επιβάλλονται και η έκπτωση δεν επέρχεται αν ο Ανάδοχος αποδείξει ότι η καθυστέρηση οφείλεται σε υπαιτιότητα του Εργοδότη, ή σε ανώτερη βία.

Μετά την καταγγελία της παρούσας Σύμβασης ο Εργοδότης δύναται να απαιτήσει πρόσθετα από τον Ανάδοχο 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.

Μετά την απόφαση κήρυξης ως εκπτώτου από τη Σύμβαση του Αναδόχου, ο Εργοδότης διατηρεί το δικαίωμα αναστολής της απόφασης κήρυξης έκπτωσης του Αναδόχου υπό την προϋπόθεση ότι ο Ανάδοχος θα προβεί έγκαιρα σε επανορθωτικές κινήσεις αποτελεσματικής άρσης των θεμάτων / προβλημάτων εντός των προθεσμιών που θα θέσει ο Εργοδότης.

Η παρούσα Σύμβαση δύναται επίσης να λυθεί με γραπτή συμφωνία των μερών. Στην περίπτωση αυτή, συμφωνείται, βεβαιώνεται και καταβάλλεται (εφόσον προκύπτει) η αξία του παρασχεθέντος και μη εξοφληθέντος μέρους των συμβατικών υπηρεσιών.

ΑΡΘΡΟ 7: Ανωτέρα βία

Τα συμβαλλόμενα μέρη δεν ευθύνονται για τη μη εκπλήρωση των συμβατικών τους υποχρεώσεων σε περίπτωση επελεύσεως γεγονότων «ανωτέρας βίας», οπότε 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 περιστατικό παρεμποδίζουν την εκπλήρωση 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.

Η απόδειξη της «ανωτέρας βίας» βαρύνει το συμβαλλόμενο μέρος που την επικαλείται. Ως περιπτώσεις «ανωτέρας βίας» αναφέρονται ενδεικτικά οι παρακάτω:

- > Γενική ή μερική πυρκαγιά στις εγκαταστάσεις της Εταιρείας του Αναδόχου.
- > Πλημμύρα
- > Σεισμός,
- > Πόλεμος.
- > Εμπορικός αποκλεισμός μεταφορών (Διεθνούς Δικτύου).
- > Εμπορικός αποκλεισμός εισαγωγής (EMBARGO).

ΑΡΘΡΟ 8: Εμπιστευτικότητα

Οι 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 υποχρεώσεων 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.

Τα δεδομένα του Εργοδότη που τηρούνται στο «Λογισμικό Εφαρμογών ΔΟ-ΒΙ ΌΠΣΥ Γ' Πε.Σ.Υ.Π. Αττικής» είναι απόρρητα και προστατεύονται από τις σχετικές διατάξεις περί Προστασίας Προσωπικών Δεδομένων.

Σε περίπτωση αθέτησης από τον Ανάδοχο της ως άνω υποχρέωσης του, ο Εργοδότης δικαιούται να απαιτήσει την αποκατάσταση τυχόν ζημίας του και την παύση κοινοποίησης των εμπιστευτικών πληροφοριών και την παράλειψη της στο μέλλον.

Ο Ανάδοχος δεν δύναται να προβαίνει σε δημόσιες δηλώσεις που αφορούν την παρούσα Σύμβαση χωρίς την προηγούμενη συναίνεση του Εργοδότη, ούτε να συμμετέχει σε δραστηριότητες ασυμβίβαστες με τις υποχρεώσεις του απέναντι στον Εργοδότη, δύναται όμως να εμφανίζει τον Εργοδότη στο Πελατολόγιό του.

ΑΡΘΡΟ 9: Πνευματικά δικαιώματα

Τα πνευματικά δικαιώματα του «Λογισμικού Εφαρμογών ΔΟ-ΒΙ ΌΠΣΥ Γ' Πε.Σ.Υ.Π. Αττικής», προσδιορίζονται στην Σύμβαση #252/2005 (μεταξύ της εταιρίας «Κοινωνία της Πληροφορίας ΑΕ» και της ένωσης νομικών προσώπων «Siemens - ITE - CCS») με τίτλο «Ολοκληρωμένο Πληροφοριακό Σύστημα Υγείας και Υπηρεσίες ΤΠΕ του Γ' Πε.Σ.Υ.Π. Αττικής» και παραμένουν αμετάβλητα στα πλαίσια της παρούσας σύμβασης.

ΑΡΘΡΟ 10: Εκχωρήσεις -Μεταβιβάσεις

Ο Ανάδοχος δικαιούται να μεταβιβάσει ή εκχωρήσει την παρούσα Σύμβαση ή μέρος αυτής με την έγγραφη ενημέρωση του Εργοδότη.

ΑΡΘΡΟ 11: Παραρτήματα της Σύμβασης

Τα παραρτήματα Α', Β' και Γ' που διέπουν την παρούσα σύμβαση, τα οποία υπογράφονται από όλα τα συμβαλλόμενα μέρη, προσαρτώνται στην παρούσα

σύμβαση και αποτελούν ένα ενιαία και αναπόσπαστο σύνολο με τη σύμβαση, οι όροι τους μάλιστα ισχύουν το ίδιο με τους όρους της παρούσας σύμβασης και συμφωνούνται όλοι ως ουσιώδεις.

ΑΡΘΡΟ 12: Τροποποιήσεις Σύμβασης

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.

ΑΡΘΡΟ 13: Εφαρμοστέο δίκαιο, Επίλυση διαφορών

Η εν λόγω σύμβαση διέπεται από το Ελληνικό Δίκαιο.

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.

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.

Σε περίπτωση διαφορών, που ενδεχομένως προκύψουν σχετικά με την ερμηνεία ή την εκτέλεση ή την εφαρμογή της Σύμβασης ή εξ' αφορμής της, ο Εργοδότης και ο Ανάδοχος θα καταβάλλουν κάθε προσπάθεια για τη φιλική επίλυση τους, σύμφωνα με τους κανόνες της καλής πίστης και των χρηστών συναλλακτικών ηθών πάντα υπό το πρίσμα της προστασίας του Δημοσίου συμφέροντος.

Σε περίπτωση αδυναμίας εξεύρεσης κοινά αποδεκτής λύσης αποκλειστικά αρμόδια είναι τα Ελληνικά Δικαστήρια.

Η σύμβαση συντάχθηκε σε έξι (6) ισόκυρα πρωτότυπα. Οι συμβαλλόμενοι αφού διάβασαν τη σύμβαση και τους όρους, υπέγραψαν και ο ανάδοχος πήρε ένα (1) πρωτότυπο.

ΑΡΘΡΟ 14: Γενικά

Για ότι δεν προβλέπεται από τους παρόντες όρους συμφωνιών ισχύουν οι διατάξεις των Ν.2286/95, Μ.2198/94 του ΠΔ 118/2007, Π.Δ. 60/2007, ως και των ειδικών νόμων με τις εκάστοτε τροποποιήσεις τους.

ΟΙ ΣΥΜΒΑΛΛΟΜΕΝΟΙ

Για τον Εργοδότη

Για τον Ανάδοχο

ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ Α'
Κατανομή Θέσεων Εργασίας ανά Υποσύστημα
«Λογισμικού Εφαρμογών ΔΟ-ΒΙ 'ΟΠΣΥ Γ' Πε.Σ.Υ.Π.
Αττικής'»

A/A	Είδος Λογισμικού Συστήματος / Εφαρμογών	Γενικό Νοσοκομείο Δυτικής Αττικής "Αγία Βαρβάρα" Τύπος Είδους Λογισμικού Συστήματος / Εφαρμογών	Τεμ.
1		ERP SAP/R3	37
		Περιλαμβάνει SAP/FI Οικονομική Διαχείριση ο Γενική Λογιστική ο Προυπολογισμός-Απολογισμός ο Αναλυτική Λογιστική ο Κοστολόγηση ο Εισπρακτέοι Λογαριασμοί ο Πληρωτέοι Λογαριασμοί ο Διαχείριση Διαθεσίμων ο Διαχείριση Παγίων	9
		Περιλαμβάνει SAP/NOS Λογιστήριο Ασθενών-Υποβολές	6
		Περιλαμβάνει SAP/BI Επιχειρηματική Ευφυία (BI)	4
		Περιλαμβάνει SAP/PUR Προμήθειες & Διαχείριση Συμβάσεων	3
	Διοικητικό - Οικονομικό Υποσύστημα Μονάδων Υγείας (ERP)	Περιλαμβάνει SAP/INV Διαχείριση Αποθηκών ο Αποθήκες & Ιματισμός ο Γραφείο Διαχείρισης Υλικού	4
		Περιλαμβάνει SAP/PHA Φαρμακείο -Συνταγολόγια	4
		Περιλαμβάνει SAP/NUT Διαιτολογικό & Διαχείριση Τροφίμων	2
		Περιλαμβάνει SAP/HR Προσωπικό ο Διαχείριση Προσωπικού ο Διαχείριση Χρόνου	2
		Περιλαμβάνει SAP/PY Μισθοδοσία	1
		Περιλαμβάνει SAP/Protocol Πρωτόκολλο	2

ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ Β'

Περιγραφή Όρων Προσφερόμενων Υπηρεσιών Τεχνικής Υποστήριξης και
Υποστήριξης Παραγωγικής Λειτουργίας «Λογισμικού Εφαρμογών ΔΟ-ΒΙ
ΌΠΣΥ Γ' Πε.Σ.Υ.Π. Αττικής»

Οι Υπηρεσίες Τεχνικής Υποστήριξης και Υποστήριξης Παραγωγικής Λειτουργίας του
«Λογισμικού Εφαρμογών ΔΟ-ΒΙ ΌΠΣΥ Γ' Πε.Σ.Υ.Π. Αττικής» οι οποίες παρέχονται
στα πλαίσια αυτής της σύμβασης, είναι ως ακολούθως:

α/α	Παρεχόμενες Υπηρεσίες	Αξία χωρίς ΦΠΑ σε Ευρώ
-----	-----------------------	---------------------------

1	Διασφάλιση Καλής Λειτουργίας Λογισμικού Εφαρμογών χωρίς να υποστηρίζεται σε επίπεδο help desk και λειτουργικότητας τα υποσυστήματα διαχείρισης Προσωπικού, Μισθοδοσίας και οικονομική διαχείριση (ταμεία, εντάλματα, προϋπολογισμός)	25.000Ευρώ
---	--	------------

2	Στην περίπτωση πρόσθετων ανθρωποημερών ισχύει ο ακόλουθος τιμοκατάλογος:
---	--

Ανθρωποημέρες (ΑΗ)	Κόστος ΑΗ
1 – 50	450 €
51-100	400 €
> 100	350 €

Όλες οι ανωτέρω τιμές δεν περιλαμβάνουν το νόμιμο ΦΠΑ.

1. Διασφάλιση Καλής Λειτουργίας Λογισμικού Εφαρμογών

Η Διασφάλιση Καλής Λειτουργίας Λογισμικού εφαρμογών καλύπτει τις εφαρμογές του «Λογισμικά Εφαρμογών ΔΟ-ΒΙ ΌΠΣΥ Γ' Πε.Σ.Υ.Π. Αττικής» που εγκαταστάθηκαν, υλοποιήθηκαν ή/και παραμετροποιήθηκαν και παρελήφθησαν από την Αναθέτουσα Αρχή (Κοινωνία της Πληροφορίας ΑΕ) στα πλαίσια της Σύμβασης #252/2005 του Έργου «Ολοκληρωμένο Πληροφοριακό Σύστημα Υγείας και Υπηρεσίες ΤΠΕ του Γ' Πε.Σ.Υ.Π. Αττικής». Στο «Λογισμικό Εφαρμογών ΔΟ-ΒΙ

ΌΠΣΥ Γ Πε.Σ.Υ.Π. Αττικής» περιλαμβάνονται και οι (κατά περίπτωση) διασυνδέσεις τους με τα υπόλοιπα υποσυστήματα λογισμικού εφαρμογών που συνιστούν τεχνικά και επιχειρησιακά το ανωτέρω έργο ΟΠΣΥ.

Ως διασφάλιση καλής λειτουργίας λογισμικού εφαρμογών ορίζονται κατ' ελάχιστον τα παρακάτω και στα οποία συμπεριλαμβάνονται όποτε απαιτείται και αντίστοιχες υπηρεσίες από τους επιμέρους κατασκευαστές -προμηθευτές των προσφερθέντων προϊόντων:

Α. Αποκατάσταση των ανωμαλιών λειτουργίας του λογισμικού εφαρμογών (bugs). Ο Ανάδοχος υποχρεούται στην αποκατάσταση σφαλμάτων (bugs) και κάθε ανωμαλία λειτουργίας του «Λογισμικού Εφαρμογών ΔΟ-ΒΙ ΌΠΣΥ Γ' Πε.Σ.Υ.Π. Αττικής» τροποποιώντας κατάλληλα τον κώδικα ή εγκαθιστώντας τα σχετικό Patches, Bug Fixes ή Service Packs, ατελώς.

Β. Βελτιώσεις/ αναβαθμίσεις παράδοση -εγκατάσταση τυχόν νέων εκδόσεων/ αναβαθμίσεων που αφορούν σε πρόσθετες αναπτύξεις του «Λογισμικού Εφαρμογών ΔΟ-ΒΙ ΌΠΣΥ Γ' Πε.Σ.Υ.Π. Αττικής» (π.χ Μισθοδοσία, Δημόσιο Λογιστικό) και όχι του standard λογισμικού SAP. Ο Ανάδοχος θα ενημερώνει τον Εργοδότη για κάθε νέα έκδοση του «Λογισμικού Εφαρμογών ΔΟ-ΒΙ ΌΠΣΥ Γ' Πε.Σ.Υ.Π. Αττικής» και του standard SAP. Η εγκατάσταση των νέων εκδόσεων/αναβαθμίσεων του standard λογισμικού SAP θα γίνεται κατόπιν κοινής συμφωνίας και βάσει συμφωνημένου χρονοδιαγράμματος. Οι πρόσθετες υπηρεσίες που απαιτούνται για την εγκατάσταση νέας έκδοσης όσον αφορά στο standard λογισμικό SAP θα προσφέρονται βάσει των όρων που διέπουν την παροχή πρόσθετων υπηρεσιών υπό την παρούσα.

Γ. Παράδοση αντιτύπων όλων των μεταβολών ή των επανεκδόσεων ή τροποποιήσεων των εγχειριδίων του «Λογισμικού Εφαρμογών ΔΟ-ΒΙ ΌΠΣΥ Γ' Πε.Σ.Υ.Π. Αττικής», ατελώς.

Α. Αποκατάσταση των ανωμαλιών Λειτουργίας του λογισμικού εφαρμογών

Η μεθοδολογία προσέγγισης αποκατάστασης ανωμαλιών λογισμικού εφαρμογών, μέσω του συστήματος παρακολούθησης της υποστήριξης (Παράρτημα Δ'), περιλαμβάνει τα κάτωθι βήματα:

Καταγραφή του προβλήματος (χρήστης «Λογισμικού Εφαρμογών ΔΟ-ΒΙ ΌΠΣΥ Γ' Πε.Σ.Υ.Π. Αττικής'»). Συνθήκες υπό τις οποίες προέκυψε το πρόβλημα, συμπτώματα/επιπτώσεις στην επιχειρησιακή λειτουργία του τμήματος / ΜΥ, εκτίμηση επαναληψιμότητας / αναπαραγωγής του προβλήματος, εκτίμηση σοβαρότητας προβλήματος

- Αξιολόγηση αιτήματος χρήστη (ΤΠΟ-Υπεύθυνος «Λογισμικού Εφαρμογών ΔΟ-ΒΙ ΌΠΣΥ Γ' Πε.Σ.Υ.Π. Αττικής'» ανα ΜΥ). Εσωτερική ανταπόκριση ή απόρριψη αιτήματος, η προώθηση αιτήματος σε Ανάδοχο

- Επιβεβαίωση λήψης αιτήματος (ανταπόκριση Αναδόχου σε αίτημα).

- Αποτύπωση τρόπου επίλυσης προβλήματος (Ανάδοχος)

Προσδιορισμός των συνιστωσών του λογισμικού (προγράμματα, διαδικασίες κλπ) που συνδέονται με το συγκεκριμένο πρόβλημα Παρουσίαση του προβλήματος από τεχνικής πλευράς με πλήρη καταγραφή των συνεπειών και των δυσλειτουργιών. Καταγραφή διαδικασίας εντοπισμού της αιτίας του προβλήματος Καταγραφή δοκιμών που εκτελέστηκαν ο Πλήρης περιγραφή τελικού συμπεράσματος Περιγραφή τρόπου διόρθωσης του προβλήματος Καταγραφή τυχόν δεδομένων της βάσης (πίνακες) που περιέχουν λάθος στοιχεία Περιγραφή τρόπου διόρθωσης προβληματικών δεδομένων

- Αποτύπωση βημάτων αποκατάστασης προβλήματος

Δημιουργία αντιγράφου της βάσης δεδομένων ή μέρους αυτής ώστε να εφαρμοστεί η τελική διόρθωση του προβλήματος και των δεδομένων, εφόσον απαιτείται. Η συγκεκριμένη διαδικασία δεν είναι ευθύνη του Εργοδότη, αλλά του Αναδόχου, αφού ο Εργοδότης δε συμμετέχει στη διαδικασία λήψης αντιγράφων ασφαλείας (backup).

Λήψη αντιγράφου ασφαλείας (backup) πριν την επέμβαση στο πραγματικό περιβάλλον, εφόσον απαιτείται. Η συγκεκριμένη διαδικασία δεν είναι ευθύνη του Εργοδότη, αλλά του Αναδόχου, αφού ο Εργοδότης δε συμμετέχει στη διαδικασία λήψης αντιγράφων ασφαλείας (backup).

ο Εκτίμηση απαιτούμενου χρόνου «εκτός-λειτουργίας» Εργοδότη (down-time) ή «μη βέλτιστης λειτουργίας» (disruption-time) για επίλυση του προβλήματος στο πραγματικό περιβάλλον από Ανάδοχο. Συμφωνία Εργοδότη / Αναδόχου για ημέρα και ώρα επέμβασης για επίλυση προβλήματος λογισμικού εφαρμογών (ιδανικά, Σάββατο / Κυριακή ή καθημερινές σε ώρες μειωμένης αιχμής απόγευμα/βράδυ).

ο Εκτέλεση των διαδικασιών επίλυσης του προβλήματος στο πραγματικό περιβάλλον (Ανάδοχος), με επιτόπια παρουσία ή τηλε-επέμβαση.

Έλεγχος καλής λειτουργίας των διορθωμένων προγραμμάτων του λογισμικού εφαρμογών (Εργοδότης σε συνεργασία με Ανάδοχο)

ο Έλεγχος ορθότητας των διορθωμένων δεδομένων (Εργοδότης σε συνεργασία με Ανάδοχο)

Οι χρόνοι ανταπόκρισης σε ανωμαλίες λειτουργίας (bugs) του «Λογισμικού Εφαρμογών ΔΟ-ΒΙ ΟΠΣΥ Γ' Πε.Σ.Υ.Π.Αττικής» 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

Οι χρόνοι αποκατάστασης ανωμαλιών λειτουργίας (bugs) του «Λογισμικού Εφαρμογών ΔΟ-ΒΙ ΟΠΣΥ Γ' Πε.Σ.Υ.Π.Αττικής» ορίζονται σε εργάσιμες ημέρες μετά/από την ημέρα ανταπόκρισης σύμφωνα με τον πίνακα που ακολουθεί:

Πίνακας Χρόνων Αποκατάστασης

Κρισιμότητα	Χρόνος Αποκατάστασης
Επείγον	3 εργάσιμες ημέρες
Υψηλή	5 εργάσιμες ημέρες
Μέτρια	10 εργάσιμες ημέρες

Χαμηλή 15 εργάσιμες ημέρες

Όσα αιτήματα για διόρθωση ανωμαλιών λειτουργίας (bugs) του «Λογισμικού Εφαρμογών ΔΟ-ΒΙ ΌΠΣΥ Γ' Πε.Σ.Υ.Π. Αττικής» δεν ικανοποιηθούν στους προβλεπόμενους χρόνους, προσμετρούνται στα μη ικανοποιηθέντα αιτήματα της τρέχουσας περιόδου αναφοράς (τριμηνίας) και επηρεάζουν αντιστοίχως την προβλεπόμενη πληρωμή.

Β. Βελτιώσεις παράδοση-εγκατάσταση τυχόν νέων εκδόσεων του λογισμικού εφαρμογών

Ο Ανάδοχος θα ενημερώνει τον Εργοδότη για κάθε νέα έκδοση του «Λογισμικού Εφαρμογών ΔΟ-ΒΙ ΌΠΣΥ Γ' Πε.Σ.Υ.Π. Αττικής» υποβάλλοντας τις επίσημες ανακοινώσεις του κατασκευαστή.

Για κάθε νέα έκδοση του «Λογισμικού Εφαρμογών ΔΟ-ΒΙ ΌΠΣΥ Γ' Πε.Σ.Υ.Π. Αττικής» που θα αναπτυχθεί, θα παρέχεται στον Εργοδότη τόσο ο πηγαίος (για τις εφαρμογές λογισμικού ή τμήματα αυτών που αναπτύχθηκαν ή θα αναπτυχθούν στο πλαίσιο της παρούσας σύμβασης), όσο και ο εκτελέσιμος κώδικας (σε ηλεκτρονική μορφή) καθώς και πλήρης τεκμηρίωση των αλλαγών σε σχέση με την προηγούμενη έκδοση (σε έντυπη και ηλεκτρονική μορφή).

Για κάθε νέα έκδοση του λογισμικού συστήματος ή εφαρμογών μορφής πακέτου" θα παρέχεται στον Εργοδότη ο εκτελέσιμος κώδικας (σε ηλεκτρονική μορφή) καθώς και πλήρης τεκμηρίωση των αλλαγών σε σχέση με την προηγούμενη έκδοση (σε έντυπη και ηλεκτρονική μορφή).

Και στις δύο ανωτέρω περιπτώσεις, ο Εργοδότης μπορεί να απαιτήσει από τον Ανάδοχο συμπληρωματική παρουσίαση των πλεονεκτημάτων που προσφέρει η νέα έκδοση και των πιθανών προβλημάτων που θα δημιουργήσει η τυχόν εγκατάσταση της.

Ο Ανάδοχος έχει την ευθύνη της εγκατάστασης των νέων εκδόσεων/αναβαθμίσεων, σε πλήρη και ομαλή λειτουργία. Η αναβάθμιση λογισμικού εφαρμογών παραμένει εν προκειμένω διαδικαστικά ίδια με αυτήν της αποκατάστασης προβλήματος (λήψη backup, προσδιορισμός χρόνου down/disruption-time, επέμβαση) στο βαθμό που αφορά σε πρόσθετες αναπτύξεις του «Λογισμικού Εφαρμογών ΔΟ-ΒΙ ΌΠΣΥ Γ' Πε.Σ.Υ.Π. Αττικής'» Η εγκατάσταση των νέων εκδόσεων/αναβαθμίσεων του standard λογισμικού SAP θα γίνεται κατόπιν κοινής συμφωνίας και βάση συμφωνημένου χρονοδιαγράμματος. Οι πρόσθετες υπηρεσίες που απαιτούνται για την εγκατάσταση της νέας έκδοσης, όσον αφορά στο standard λογισμικό SAP, και θα προσφέρονται βάση των όρων που διέπουν την παροχή πρόσθετων υπηρεσιών υπό την παρούσα. Δεν θεωρούνται πρόσθετες υπηρεσίες:

- Ηλεκτρονική διασύνδεση με την ειδική εφαρμογή του ΕΟΠΥΥ για αναγγελίες – δημιουργία αρχείων απαιτήσεων και υποβολή τους στον ΕΟΠΥΥ.

Γ. Παράδοση αντιτύπων όλων των μεταβολών ή των επανεκδόσεων ή τροποποιήσεων των εγχειριδίων του «Λογισμικού Εφαρμογών ΔΟ-ΒΙ ΌΠΣΥ Γ' Πε.Σ.Υ.Π. Αττικής'».

Όλα τα τεχνικά τεύχη τεκμηρίωσης που επηρεάζονται από τις ενέργειες αναβάθμισης ενημερώνονται αντίστοιχα από τον Ανάδοχο ώστε να αντικατοπτρίζουν πραγματικές εκδόσεις του «Λογισμικού Εφαρμογών ΔΟ-ΒΙ ΌΠΣΥ Γ' Πε.Σ.Υ.Π. Αττικής'».

2. Υπηρεσίες Παραγωγικής Λειτουργίας & Τεχνική Υποστήριξη «Λογισμικού Εφαρμογών ΔΟ-ΒΙ ΌΠΣΥ Γ' Πε.Σ.Υ.Π. Αττικής'»-Helpdesk, δεν υποστηρίζεται σε επίπεδο help desk και λειτουργικότητας τα υποσυστήματα διαχείρισης Προσωπικού και οικονομική διαχείριση (ταμεία):

Α. Υποστήριξη Παραγωγικής Λειτουργίας

- Υποστήριξη εξ' αποστάσεως (τηλεματικής) Παραγωγικής Λειτουργίας στους χρήστες των οργανικών μονάδων του Εργοδότη σύμφωνα με το Παράρτημα Α'. Εξετάζονται όλες οι πληροφορίες που προέρχονται από τους χρήστες, που αφορούν είτε απάντηση σε ερωτήματα για καθημερινή χρήση είτε επίλυση ερωτημάτων από εσφαλμένη χρήση που οδήγησαν σε λάθος λειτουργία/ αποτέλεσμα, για τα οποία απαιτείται παρέμβαση του αναδόχου και αποκατάσταση κατά περίπτωση. Διερευνάται η ύπαρξη προβλημάτων που έχουν εντοπισθεί από τους χρήστες προκειμένου να διορθωθούν πριν υπάρξει δυσμενή συνέπεια για όλο το «Λογισμικό Εφαρμογών ΔΟ-ΒΙ ΌΠΣΥ Γ' Πε.Σ.Υ.Π. Αττικής'».
- Απομακρυσμένη επέμβαση για παροχή υπηρεσιών για προβλήματα που δεν μπορούν να επιλυθούν τηλεφωνικά.
- Επιδιόρθωση προβλημάτων ή δυσλειτουργιών που οφείλονται σε λανθασμένη χρήση ή σε λανθασμένη εγκατάσταση του «Λογισμικού Εφαρμογών ΔΟ-ΒΙ ΌΠΣΥ Γ' Πε.Σ.Υ.Π. Αττικής'» ή σε λάθη στον πηγαίο κώδικα. Σχετικά με τις παρεμβάσεις του Αναδόχου προς αποκατάσταση των δεδομένων λόγω εσφαλμένης χρήσης ή επίλυση θεμάτων χρήσης, αυτές θα αφορούν μόνο στις περιπτώσεις κατά τις οποίες τα δεδομένα δεν μπορούν να αποκατασταθούν ή η επίλυση των θεμάτων χρήσης δεν μπορούν να γίνουν μέσω της λειτουργικότητας του «Λογισμικού Εφαρμογών ΔΟ-ΒΙ ΌΠΣΥ Γ' Πε.Σ.Υ.Π. Αττικής'» και σε κάθε περίπτωση, θα γίνονται μετά από έγγραφο αίτημα του Φορέα.
- Συμβουλευτικές υπηρεσίες για την έκδοση στατιστικών στοιχείων προς άλλους φορείς ή αρχές (ΔΥΠΕ, Υπουργεία, Στατιστική Υπηρεσία, κ.α.).
- Επίλυση θεμάτων χρήσης που μπορεί να απαιτούν ειδική (πχ λογιστική) κατάρτιση κατά την «εκτίμηση/κρίση» του Εργοδότη και απαιτείται η (remotely) «συνδρομή/παρέμβαση» του Αναδόχου (πχ άνοιγμα νέου

λογαριασμού, σύνδεση νέου υλικού με λογιστικό σχέδιο, προσδιορισμός νέου κέντρου κόστους κλπ) για επιχειρησιακή διευκόλυνση του Εργοδότη.

- Όλα τα αιτήματα θα πρέπει να απαντούνται γραπτώς μετά την επίλυση τους και κατόπιν συνεννόησης με τον ανάδοχο θα χαρακτηρίζονται ως πρόσθετες υπηρεσίες όπου αυτό απαιτείται

Β. Ενημέρωση των κωδικοποιήσεων του «Λογισμικού Εφαρμογών ΔΟ-ΒΙ ΟΠΣΥ Γ Πε.Σ.Υ.Π. Αττικής'» βάσει αλλαγών που οφείλει, ή κρίνει απαραίτητο να υιοθετήσει ο Εργοδότης και οι φορείς που εποπτεύει. Η παρούσα εργασία εκτελείται κατόπιν έγγραφου αιτήματος του Εργοδότη. Οι νέες κωδικοποιήσεις θα παραδίδονται στον «Ανάδοχο» σε ηλεκτρονική μορφή από τον Εργοδότη. Εξαίρεση αποτελεί η περίπτωση υιοθέτησης κωδικοποιήσεων που οδηγούν σε δομικές αλλαγές της εφαρμογής ή/ και δημιουργούν προβλήματα συμβατότητας με παλαιά στοιχεία ή απαιτούν χρόνο ένταξης στο ΟΠΣΥ πέραν της μίας ανθρωποημέρας, οπότε απαιτείται η παροχή πρόσθετων υπηρεσιών που αναφέρονται στην κατωτέρω παράγραφο 3 ("Πρόσθετες Υπηρεσίες").

Γ. Γραμμή Εξυπηρέτησης Χρηστών (Helpdesk)

Παρέχεται τηλεφωνικά ή και με χρήση email υποστήριξη των χρηστών κατά την καθημερινή χρήση των εφαρμογών για την διεκπεραίωση των καθημερινών τους εργασιών. Η Γραμμή Εξυπηρέτησης Χρηστών θα παρέχει υπηρεσίες υποστήριξης όπως:

Απάντηση σε ερωτήματα για καθημερινή χρήση του «Λογισμικού Εφαρμογών ΔΟ ΒΙ ΟΠΣΥ Γ' Πε.Σ'Υ.Π.Αττικής' (Helpdesk)

Επίλυση ερωτημάτων από εσφαλμένη χρήση, που οδήγησε σε λάθος λειτουργία αποτέλεσμα (πχ κλείσιμο ταμείου/ λάθος λογιστική καταχώρηση/ εγγραφή) και καθοδήγηση χρηστών στη διόρθωση τους.

Αφορά σε παροχή υπηρεσιών σε ωράριο 08:00 -16:00, εργάσιμες ημέρες μόνο. Δεν περιλαμβάνεται παροχή τοπικών υπηρεσιών οποιασδήποτε μορφής.

Ο τηλεφωνικός αριθμός της Γραμμής Άμεσης Βοήθειας είναι 210 6381233, 210 6381259

Σε περίπτωση που η επίλυση του θέματος δεν είναι εκ φύσεως εφικτή μέσω άμεσης τηλεφωνικής ανταπόκρισης (πχ θέματα εσφαλμένης χρήσης της εφαρμογής, που οδήγησαν σε λάθος λειτουργία/ αποτέλεσμα -πχ κλείσιμο ταμείου, λάθος λογιστική καταχώρηση/ εγγραφή), ο Εργοδότης υποχρεούται να διατυπώσει ρητά το θέμα/αίτημα (πλήρης περιγραφή του θέματος) προς τον Ανάδοχο μέσω του συστήματος παρακολούθησης της υποστήριξης (Παράρτημα Δ'), οπότε σε αυτήν την περίπτωση το θέμα/αίτημα, που έχει διατυπωθεί ρητά, θα τυγχάνει του ιδίου μεθοδολογικού χειρισμού, και με χρόνους απόκρισης και αποκατάστασης που αναφέρονται στην Ενότητα «1. Διασφάλιση Καλής Λειτουργίας Λογισμικού Εφαρμογών» του παρόντος παραρτήματος εφόσον το προς επίλυση θέμα ΔΕΝ οφείλεται σε λάθος χρήσης του συστήματος ΕΝΩ σε αντίθετη περίπτωση ο χρόνος αποκατάστασης θα συμφωνείται από κοινού με τον Εργοδότη. Στην περίπτωση όπου το προς επίλυση θέμα/ αίτημα οφείλεται αποδεδειγμένα σε λάθος χρήσης του συστήματος και απαιτείται από τον Ανάδοχο εργασία πέραν της μίας ανθρωποώρας για την επίλυση του, η επιπλέον ανθρωποπροσπάθεια θα εντάσσεται και θα υπολογίζεται στις Πρόσθετες Υπηρεσίες της επομένης παραγράφου.

3. Πρόσθετες Υπηρεσίες

Α. Ως Πρόσθετες Υπηρεσίες νοούνται:

- Ανάπτυξη, παραμετροποίηση νέων λειτουργικών απαιτήσεων,
- Βελτιώσεις, τροποποιήσεις, επεκτάσεις, αλλαγές εφαρμογών,
- Επιπλέον παραμετροποίηση υφιστάμενης λειτουργικότητας του λογισμικού για κάλυψη αναγκών που ΔΕΝ είχαν προβλεφθεί ή επιχειρησιακών λειτουργιών που άλλαξαν ή ενεργοποιήθηκαν κατά τη διάρκεια της σύμβασης συντήρησης,
- Ενσωμάτωση νέων οργανωτικών δεδομένων,
- Τροποποιήσεις εκτυπώσεων, δημιουργία νέων εκτυπωτικών προγραμμάτων, αλλαγές λόγω θεσμικού, νομικού, κανονιστικού πλαισίου
- Δομικές αλλαγές στη ΒΔ του «Λογισμικού Εφαρμογών ΔΟ-ΒΙ ΟΠΣΥ Γ'

Πε.Σ.Υ.Π. Αττικής'»

- Νέες ΔΙΑΣΥΝΔΕΣΕΙΣ με τρίτα συστήματα / Φορείς (εκτός των διασυνδέσεων με τα συστήματα λογισμικού εφαρμογών που συνιστούν τεχνικά και επιχειρησιακά το ανωτέρω έργο ΟΠΣΥ) και της διασύνδεσης με την ειδική εφαρμογή του ΕΟΠΥΥ όπως περιγράφεται στη σελίδα 20 της παρούσας σύμβασης.
- Μεταφορά Τεχνογνωσίας -Επιτόπια Υποστήριξη-Εκπαίδευση Χρηστών (On the Job Training). Η αναφερόμενη υπηρεσία έχει ελάχιστη χρέωση τη μια (01) Α/Η.
- Συμφωνίες οικονομικών Καταστάσεων
- Υποστήριξη σε τεχνικά θέματα που αφορούν την εγκατάσταση και λειτουργία του λογισμικού SAP (SAP Basis).

Β. Μέθοδος Διαχείρισης Αιτημάτων Πρόσθετων Υπηρεσιών

Στις περιπτώσεις που τα αιτήματα αφορούν παροχή πρόσθετων υπηρεσιών, θα αποστέλλεται από τον Ανάδοχο πρόταση η οποία θα περιλαμβάνει την περιγραφή των υπηρεσιών, την εκτίμηση της απαιτούμενης ανθρωποπροσπάθειας σε Α/Η, τον απαιτούμενο χρόνο υλοποίησης και τυχόν προϋποθέσεις υλοποίησης/ τυχόν κινδύνους.

Κάθε Α/Η αντιστοιχεί σε 8 εργάσιμες ώρες κανονικού ωραρίου καθημερινής εργάσιμης. Σε περίπτωση απασχόλησης Σάββατο, Κυριακή, επίσημες αργίες και εκτός ωραρίου του Αναδόχου υπολογίζεται προσαύξηση 75% επί της χρέωσης που αναλογεί (ημερήσια ή ωριαία). Η ίδια προσαύξηση ισχύει για την παροχή επιτόπιας υποστήριξης σε περιοχές εκτός Αττικής.

Σε περίπτωση διαπίστωσης από τον Ανάδοχο μη ανάλωσης του αριθμού των Α/Η που αφορούν πρόσθετες υπηρεσίες, ο Ανάδοχος οφείλει να ενημερώσει τον Εργοδότη και από κοινού να συμφωνήσουν στην ανάλωση του υπολοίπου αριθμού των Α/Η, δίδοντας έμφαση στη Μεταφορά Τεχνογνωσίας-Επιτόπια Υποστήριξη-Εκπαίδευση Χρηστών (On the job training), είτε μέχρι τη λήξη της παρούσας Σύμβασης είτε μέχρι τη λήξη της Εγγυητικής Επιστολής

ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ Γ' Σύστημα Παρακολούθησης της Υποστήριξης

Ως Σύστημα παρακολούθησης της υποστήριξης των εφαρμογών «Λογισμικό Εφαρμογών ΔΟ-ΒΙ 'ΟΠΣΥ Γ' Πε.Σ.Υ.Π. Αττικής'» χρησιμοποιούνται τα κάτωθι:

1. Ticketing ΚτΠ.

Σύστημα «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 «Ticketing ΚτΠ» είναι δυνατή η συνεχής παρακολούθηση της υποστήριξης των εφαρμογών για το σύνολο των Μονάδων Υγείας που συνιστούν τεχνικά και επιχειρησιακά το Έργο «Ολοκληρωμένο Πληροφοριακό Σύστημα Υγείας και Υπηρεσίες ΤΠΕ του Γ' Πε.Σ.Υ.Π. Αττικής», τόσο σε επίπεδο Μονάδας Υγείας (Εργοδότης) όσο και σε επίπεδο ΔΥΠΕ, με στατιστικά στοιχεία ανά Ανάδοχο, Μονάδα Υγείας και Εφαρμογή.

Σε περίπτωση αδυναμίας χρήσης του Συστήματος «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».

2. Έντυπο υποβολής-επίλυσης Αιτημάτων

Ο λογαριασμός ηλεκτρονικού ταχυδρομείου για αποστολή του εντύπου είναι helpsap@realconsulting.gr και fax: 210 6381199 (υπόψη «helpdesk 2ης ΥΠΕ»)



Αίτημα Παροχής Υπηρεσίας

SAP ECC 5.0 Implementation

No.

Αίτημα από

Φορέας

Τμήμα

Ημερομηνία

Υπογραφή

Λειτουργική Περιοχή SAP

- ☐ Οικονομική Διαχείριση
- ☐ Προμήθειες
- ☐ Διαχείριση Υλικού
- ☐ Λογιστήριο Ασθενών/Υποβαλλών
- ☐ Διαγ. Προσωπικού
- ☐ Μισθοδοσία
- ☐ Αποθήκη Τροφίμων - Διαπομπή
- ☐ Φαρμακείο
- ☐ Διαχείριση Συστήματος - BASIS
- ☐ Επιχειρηματική Ευρεία
- ☐ Πρωτόκολλο

Πληροφορίες Αιτήματος Παροχής Υπηρεσίας

Διαδικασία

Περιγραφή

Υπεύθυνος Φορέα

Προτεραιότητα ☒ Επείγον ☐ Υψηλή ☐ Μέτρια ☐ Χαμηλή

Κατάσταση ☐ Εγκαιρίσιμη ☐ Άμεση ☐ Αναβολή ☐ Κλειστό

Εκτίμηση Αναδόχου

Ανθροπίσμημερες
Υλοποίησης ΑΗ

Ημερομηνία
Ολοκλήρωσης

Έγκριση Για Υλοποίηση

Ονοματεπώνυμο

Υπογραφή

Ημερομηνία

Ολοκλήρωση

Ονοματεπώνυμο

Υπογραφή

Ημερομηνία

Για τον Ανάδοχο

Για τον Φορέα