

ΣΥΜΒΑΣΗ ΜΕ ΑΡΙΘΜ. 8383 / 22-09-2022

**ΠΑΡΟΧΗΣ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ
ΤΕΧΝΙΚΗΣ ΥΠΟΣΤΗΡΙΞΗΣ-ΥΠΟΣΤΗΡΙΞΗΣ ΠΑΡΑΓΩΓΙΚΗΣ ΛΕΙΤΟΥΡΓΙΑΣ
ΤΟΥ
ΛΟΓΙΣΜΙΚΟΥ ΕΦΑΡΜΟΓΩΝ
ΥΠΟΣΥΣΤΗΜΑ ΔΙΟΙΚΗΤΙΚΟ-ΟΙΚΟΝΟΜΙΚΟΥ & ΥΠΟΣΥΣΤΗΜΑ ΕΠΙΧΕΙΡΗΜΑΤΙΚΗΣ ΕΥΦΥΪΑΣ
του Έργου «ΟΠΣΥ ΔΥΤΙΚΗΣ ΕΛΛΑΔΟΣ»**

μεταξύ

του **ΓΕΝΙΚΟΥ ΑΝΑΤΟΛΙΚΗΣ ΑΧΑΙΑΣ**

και της Εταιρείας

REAL CONSULTING Α.Ε.

Στο Αίγιο σήμερα την **22^η** του μηνός **ΣΕΠΤΕΜΒΡΙΟΥ** του έτους **2022** μεταξύ των συμβαλλομένων μερών:

Αφενός

του **ΓΕΝΙΚΟΥ ΝΟΣΟΚΟΜΕΙΟΥ ΑΝΑΤΟΛΙΚΗΣ ΑΧΑΙΑΣ** που εδρεύει στο Αίγιο ΤΚ 25100 , με **Α.Φ.Μ 999894869** Δ.Ο.Υ ΑΙΓΙΟΥ, όπως εκπροσωπείται νόμιμα για την υπογραφή της παρούσας από τον Διοικητή του, κ. **ΓΕΩΡΓΑΚΗ ΑΘΑΝΑΣΙΟ** το οποίο θα αναφέρεται στο εξής χάριν συντομίας ως **“Εργοδότης”**

και αφετέρου

της εταιρείας **Real Consulting Α.Ε.**, που εδρεύει στην Λεωφόρο Κηφισίας 44 - ΤΚ 15125 Μαρούσι Αττικής, ΑΦΜ: **999687985**, ΔΟΥ: ΦΑΕ Αθηνών, νομίμως εκπροσωπούμενης για την υπογραφή της παρούσας από τον κ. **Αθανασάκο Διονύσιο**, Πρόεδρο & Διευθύνοντα Σύμβουλο, η οποία θα αναφέρεται στο εξής χάριν συντομίας ως **«Ανάδοχος»**.

Λαμβάνοντας υπόψη :

- 1) Την από **7359/16-08-2022** προσφορά του αναδόχου (Αρ. πρωτ. Real 5985/2022)
- 2) Την υπ. αριθ. **212^η / 20-09-2022** απόφαση ΔΙΟΙΚΗΤΗ της Αναθέτουσας Αρχής **ΓΕΝΙΚΟΥ ΝΟΣΟΚΟΜΕΙΟΥ ΑΝΑΤΟΛΙΚΗΣ ΑΧΑΙΑΣ**

Συμφώνησαν και έκαναν αμοιβαία αποδεκτά τα ακόλουθα:

ΑΡΘΡΟ 1: Αντικείμενο της Σύμβασης

Αντικείμενο της σύμβασης είναι:

- 1) η παροχή Υπηρεσιών Τεχνικής Υποστήριξης και Υποστήριξης Παραγωγικής Λειτουργίας εφαρμογών του Έργου ΟΠΣΥ ΔΥΤΙΚΗΣ ΕΛΛΑΔΟΣ Διοικητικό-Οικονομικό Υποσύστημα και Υποσύστημα Επιχειρηματικής Ευφυΐας, οι οποίες στο εξής θα καλούνται **«Λογισμικό Εφαρμογών»** που βρίσκονται ήδη εγκατεστημένες και λειτουργούν παραγωγικά στον **Εργοδότη (ΓΕΝΙΚΟ ΝΟΣΟΚΟΜΕΙΟ ΑΝΑΤΟΛΙΚΗΣ ΑΧΑΙΑΣ)**

Η παροχή Υπηρεσιών Τεχνικής Υποστήριξης και Υποστήριξης Παραγωγικής Λειτουργίας που αναλαμβάνει ο **Ανάδοχος** με την παρούσα σύμβαση, περιγράφεται στο Παράρτημα Α-΄Περιγραφή Όρων Προσφερόμενων Υπηρεσιών Τεχνικής Υποστήριξης και Υποστήριξης Παραγωγικής Λειτουργίας΄.

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

ΑΡΘΡΟ 2: Διάρκεια της Σύμβασης

Η διάρκεια της σύμβασης ορίζεται σε ένα έτος με ημερομηνία έναρξης την **20-09-2022 και ημερομηνία λήξης την 19- 09-2023.**

Ο **Εργοδότης** δύναται να ανανεώσει την παρούσα σύμβαση με **ετήσια διάρκεια**, με το ίδιο αντικείμενο και την ίδια αμοιβή.

Σε κάθε περίπτωση ο ΕΡΓΟΔΟΤΗΣ διατηρεί το δικαίωμα μονομερούς λύσης της παρούσης σύμβασης συνολικά ή μέρους αυτής, εφόσον το επιθυμεί κοινοποιώντας το εγγράφως στον ΑΝΑΔΟΧΟ και πληρώνοντας το έως τότε χρονικά αναλογικό τίμημα.

ΑΡΘΡΟ 3: Αμοιβή - Τρόπος πληρωμής

Το **συνολικό τίμημα** της παρούσας ανέρχεται στο ποσό των **22.320,00 Ευρώ**, συμπεριλαμβανομένου ΦΠΑ 24%. Το ποσό αυτό επιμερίζεται ως εξής:

- **ΝΟΣΗΛΕΥΤΙΚΗ ΜΟΝΑΔΑ ΑΙΓΙΟΥ**
12.400,00 € συμπερ. ΦΠΑ (ετήσια Τεχνική υποστήριξη)
- **ΟΡΓΑΝΙΚΗ ΜΟΝΑΔΑ ΚΑΛΑΒΡΥΤΩΝ:** **9.920,00 €** συμπερ. ΦΠΑ (ετήσια Τεχνική υποστήριξη)

Στο ανωτέρω κόστος δεν συμπεριλαμβάνονται ανθρωποημέρες (ΑΗ). Αν και εφόσον απαιτηθούν ανθρωποημέρες (πρόσθετες υπηρεσίες) το κόστος και για τις δύο νοσηλευτικές μονάδες θα είναι θα είναι 300 € / Ανθρωποημέρα πλέον ΦΠΑ.

Η καταβολή του τιμήματος γίνεται 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, και μετά από βεβαίωση της εκτέλεσης των υπηρεσιών υποστήριξης του παρελθόντος τριμήνου της παρούσας, από την αρμόδια υπηρεσία του Εργοδότη.

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

- την αξιολόγηση των προσφερθεισών υπηρεσιών σε σχέση με τους προβλεπόμενους όρους της παρούσας σύμβασης.
- το σύστημα-εργαλείο (Παράρτημα Δ΄) για την παρακολούθηση της υποστήριξης των εφαρμογών «Λογισμικό Εφαρμογών ΔΟ-ΒΙ ΟΠΣΥ Δυτ. Ελλάδας» είτε με βάση την διεκπεραίωση των υποβληθέντων αιτημάτων προς τον Ανάδοχο, μέσω της διακινούμενης ηλεκτρονικής αλληλογραφίας μεταξύ Φορέα και Αναδόχου, που θα τηρείται στο ημερολόγιο του έργου.

Ο Ανάδοχος επιβαρύνεται με κάθε νόμιμη ασφαλιστική εισφορά και κράτηση υπέρ νομικών προσώπων ή άλλων Οργανισμών. 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 Δ', τότε ο **Εργοδότης** τάσσει στον Ανάδοχο προθεσμία 10 ημερών για την αποκατάσταση των τυχόν εκκρεμοτήτων και μετά την άπρακτη παρέλευση της προθεσμίας αυτής διατηρεί το **δικαίωμα αναλογικής παρακράτησης του προβλεπόμενου τιμήματος** προς τον Ανάδοχο, 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.

Ο εργοδότης οφείλει να χορηγήσει στην RC για την ανωτέρω παρακράτηση βεβαίωση βάσει του Ν. 2238/94 Άρθρο 83, παράγραφος 2, όπως εκάστοτε ισχύει & Ν. 4172/2013 άρθρο 62,64).

Στην αμοιβή του αναδόχου, χωρίς ΦΠΑ, περιλαμβάνονται οι υπέρ τρίτων νόμιμες κρατήσεις, ως και κάθε άλλη επιβάρυνση.

ΑΡΘΡΟ 4: Εγγύηση Καλής Εκτέλεσης

Για την άρτια, άριστη, πιστή και σύμφωνα με τους όρους της παρούσας, εκτέλεση του Έργου, ο Ανάδοχος με την υπογραφή της παρούσας θα καταθέσει στον Εργοδότη την **υπ' αριθ. 850ΙΛΓ2216261** Εγγυητική Επιστολή Καλής Εκτέλεσης της **ΤΡΑΠΕΖΑΣ ΠΕΙΡΑΙΩΣ** (υπόδειγμα της οποίας υπάρχει στο ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ Δ'), η οποία καλύπτει ποσοστό 4% της συνολικής συμβατικής αξίας (χωρίς ΦΠΑ), με χρόνο ισχύος επί πλέον εξήντα (60) ημερών από την ημερομηνία λήξης της παρούσας Σύμβασης, ήτοι **ποσού 720,00 €**.

ΑΡΘΡΟ 5: Υποχρεώσεις και Ευθύνες του Αναδόχου

Ο **Ανάδοχος** υποχρεούται να αναλάβει και να εκτελέσει για όλη την διάρκεια ισχύος της σύμβασης τα αναφερόμενα στα Παραρτήματα της παρούσης.

- Ο **Ανάδοχος** οφείλει να αποδίδει σε πρώτη ζήτηση στον εκάστοτε δικαιούχο των εφαρμογών του πληροφοριακού συστήματος **ΥΠΟΣΥΣΤΗΜΑ ΔΙΟΙΚΗΤΙΚΟ-ΟΙΚΟΝΟΜΙΚΟΥ & ΥΠΟΣΥΣΤΗΜΑ ΕΠΙΧΕΙΡΗΜΑΤΙΚΗΣ ΕΥΦΥΪΑΣ** όλα τα εισηγμένα σε αυτά δεδομένα σε κοινά αποδεκτή και επεξεργάσιμη μορφή από τα ευρέως διαδεδομένα προγράμματα ανάγνωσης και επεξεργασίας γραμμογραφημένων δεδομένων ή και αδόμητων δεδομένων. 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.
- Ο **Ανάδοχος** 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 εφόσον μπορεί να υλοποιηθεί τεχνικά.

Αναφορικά με το «Λογισμικό Εφαρμογών ΔΟ-ΒΙ» και τον συναρτώμενο εξοπλισμό του:

- 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 ζημιόγONO 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 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 βλαβών και σοβαρών δυσλειτουργιών που απαιτούν παρέμβαση στους χώρους που είναι κεντρικά εγκατεστημένο το εν λόγω λογισμικό (ΠΚΔ της ΚτΠ), ο Ανάδοχος υποχρεούται να ζητήσει μέσω της αρμόδιας ΥΠΕ την αίτηση έγκρισης πρόσβασης στους χώρους της ΚτΠ για αποκατάσταση του προβλήματος.
- Τηρείται με ευθύνη του Αναδόχου «Ημερολόγιο Συμβάντων Έργου» (Παραδοτέα), μέσω του οποίου θα παρακολουθούνται :
 - Ο χρόνος αναφοράς του προβλήματος
 - Ο χρόνος έναρξης και λήξης του προβλήματος
 - Ο παραλήπτης και τρόπος λήψης αναφοράς του προβλήματος
 - Η περιγραφή του προβλήματος (όπως αυτό αναφέρθηκε από τον χρήστη και όπως προέκυψε στην συνέχεια κατά την επίλυση)
 - Η κατηγορία σοβαρότητας προβλήματος
 - Τα στοιχεία του αναφερόντος το πρόβλημα
 - Η τοποθεσία, όπου παρατηρήθηκε το πρόβλημα
 - Το εύρος δυσλειτουργίας που δημιουργεί το πρόβλημα
 - Οι ενέργειες που έχουν γίνει για την επίλυση του προβλήματος
 - Ο χρόνος εκτέλεσης της κάθε ενέργειας για την επίλυση να γνωστοποιείται στο Φορέα για την πιστοποίησή του.

ΠΑΡΑΔΟΤΕΑ:

Ο Ανάδοχος υποχρεούται να παραδίδει στο τέλος κάθε μήνα αναφορά προόδου (λαμβάνοντας υπόψη και τα αναφερόμενα στο «Ημερολόγιο Συμβάντων Έργου»), η οποία θα περιλαμβάνει :

- Κατάσταση παραγωγικής λειτουργίας
- Υπηρεσίες που παρασχέθηκαν κατά τη διάρκεια αναφοράς
- Αιτήματα που αντιμετωπίστηκαν κατά τη διάρκεια αναφοράς
- Προβλήματα που παρουσιάστηκαν κατά τη διάρκεια αναφοράς
- Θέματα στα οποία πρέπει ο Φορέας να αντιμετωπίσει για την απρόσκοπτη λειτουργία του συστήματος.

ΑΡΘΡΟ 6: Υποχρεώσεις και Ευθύνες του Εργοδότη

Ο Εργοδότης πρέπει να παράσχει

- Ένα Υπεύθυνο Έργου για την οργάνωση της επικοινωνίας, από τη μεριά του πελάτη.
- Έναν Υπεύθυνο Υποστήριξης της Εγκατάστασης

Πέραν των λοιπών συμβατικών του υποχρεώσεων, ο **Εργοδότης** έχει τις εξής ειδικές υποχρεώσεις, σε ότι αφορά την χρήση του υπό υποστήριξη «Λογισμικού Εφαρμογών ΔΟ-ΒΙ»:

Συγκεκριμένα, αναφορικά με το «Λογισμικό Εφαρμογών ΔΟ-ΒΙ :

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 γνωστοποιεί στον **Ανάδοχο** 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 το σύστημα υποστήριξης / παρακολούθησης ή το ημερολόγιο του έργου 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- μέσω ΥΠΕ και ΚτΠ - και τουλάχιστον ένα σταθμό εργασίας) στο «Λογισμικό Εφαρμογών ΔΟ-ΒΙ », είτε διευκολύνοντας την επιτόπια είσοδο στελεχών του **Αναδόχου** για την παροχή on-site υπηρεσιών στους χώρους όπου 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 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.

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

- Αστοχία ή καταστροφή των συστατικών μερών των συστημάτων στα οποία έχει εγκατασταθεί το «Λογισμικό Εφαρμογών ΔΟ-ΒΙ »
- Λειτουργία του «Λογισμικό Εφαρμογών ΔΟ-ΒΙ » σε περιβάλλον Η/Υ που δεν πληροί τις αναγκαίες προδιαγραφές που θέτει ο **Ανάδοχος**.
- Οιασδήποτε φύσεως μη εξουσιοδοτημένη παρέμβαση στο «Λογισμικό Εφαρμογών ΔΟ-ΒΙ». 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**, αίρει 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», χωρίς προηγούμενη έγγραφη ενημέρωση του **Αναδόχου** και έγκριση αυτού.

Στις ως άνω περιπτώσεις προβλήματος ή δυσλειτουργίας του «Λογισμικού Εφαρμογών ΔΟ-ΒΙ » (χωρίς παρέμβαση ή ευθύνη του **Αναδόχου**) το κόστος αποκατάστασης των όποιων προκληθεισών ζημιών/δυσλειτουργίας, βαρύνει αποκλειστικά τον **Εργοδότη**, και δεν καλύπτεται από την παρούσα Σύμβαση.

ΑΡΘΡΟ 7 : Πνευματικά δικαιώματα- Απαγορεύσεις-Αποκλειστικότητα Συντήρησης Διοικητικού Υποσυστήματος

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 .Επισυνάπτεται στο Παράρτημα Δ **Βεβαίωση αποκλειστικότητας κατασκευής & συντήρησης Πληροφοριακού Συστήματος SAP.**

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.

ΑΡΘΡΟ 8 : 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 πρόθεσή του στον **Ανάδοχο** τουλάχιστον ένα μήνα πριν. Με την έγγραφη αυτή ειδοποίηση ο Εργοδότης υποχρεούται να τάξει εύλογη προθεσμία στον Ανάδοχο προς άρση του σπουδαίου λόγου που αποτελεί λόγο καταγγελίας της σύμβασης. 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. Μετά την άπρακτη παρέλευση της ταχθείσας προθεσμίας προς άρση του σπουδαίου λόγου από τον Ανάδοχο, ο Εργοδότης δικαιούται να τον κηρύξει έκπτωτο. Τα αποτελέσματα της καταγγελίας επέρχονται από τη νόμιμη επίδοση αυτής στον **Ανάδοχο**.

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 9 : 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 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.

Η απόδειξη της «ανωτέρας βίας» βαρύνει το συμβαλλόμενο μέρος που την επικαλείται.

Ως περιπτώσεις «ανωτέρας βίας» αναφέρονται ενδεικτικά οι παρακάτω:

- Γενική ή μερική απεργία, που συνεπάγεται τη διακοπή των εργασιών της Εταιρείας του **Αναδόχου**.
- Γενική ή μερική πυρκαγιά στις εγκαταστάσεις της Εταιρείας του **Αναδόχου**.
- Πλημμύρα
- Σεισμός.
- Πόλεμος.
- Εμπορικός αποκλεισμός μεταφορών (Διεθνούς Δικτύου).
- Εμπορικός αποκλεισμός εισαγωγής (EMBARGO).
- Κοινωνικές αναταραχές, πράξεις Ελληνικών ή Κοινοτικών Αρχών με αποφασιστικές αρμοδιότητες.

Ο **Ανάδοχος**, επικαλούμενος υπαγωγή της αδυναμίας εκπλήρωσης υποχρεώσεων του σε γεγονός που εμπίπτει στην έννοια της «ανωτέρας βίας», οφείλει να γνωστοποιήσει εγγράφως προς τον **Εργοδότη** και να επικαλεσθεί τους σχετικούς λόγους και περιστατικά εντός αποσβεστικής προθεσμίας είκοσι (20) ημερών από τότε που συνέβησαν, προσκομίζοντας τα απαραίτητα αποδεικτικά στοιχεία.

Μόνο η έγγραφη αναγνώριση από τον **Εργοδότη** της «ανωτέρας βίας» που επικαλείται ο **Ανάδοχος** τον απαλλάσσει από τις συνέπειες της εκπρόθεσμης ή μη κατάλληλης εκπλήρωσης της υπηρεσίας.

ΑΡΘΡΟ 10 : ΠΟΙΝΙΚΕΣ ΡΗΤΡΕΣ – ΕΚΠΤΩΣΕΙΣ ΜΕΧΡΙ ΤΗΝ ΠΑΡΑΛΑΒΗ ΤΟΥ ΕΡΓΟΥ

1. Σε περίπτωση καθυστέρησης παράδοσης ενδιάμεσης φάσης του έργου ή του συνόλου αυτού από υπέρβαση τμηματικής ή συνολικής προθεσμίας με υπαιτιότητα του Αναδόχου επιβάλλονται κυρώσεις σύμφωνα με τα οριζόμενα του Ν. 4412/2016 ή όπως εκάστοτε ισχύει.
2. Οι ποινικές ρήτρες δεν επιβάλλονται και η έκπτωση δεν επέρχεται αν ο ΠΡΟΜΗΘΕΥΤΗΣ αποδείξει ότι η καθυστέρηση οφείλεται σε ανώτερη βία ή στην αναθέτουσα αρχή.
3. Η Αναθέτουσα Αρχή έχει το δικαίωμα να κηρύξει έκπτωτο τον ΠΡΟΜΗΘΕΥΤΗ αν δεν εκπληρώνει ή εκπληρώνει πλημμελώς τις συμβατικές του υποχρεώσεις. Σε περίπτωση κήρυξης του προμηθευτή εκπτώτου, εφαρμόζονται τα οριζόμενα στο Ν. 4412/2016 ή όπως εκάστοτε ισχύει.
4. Οι ποινικές ρήτρες καθυστέρησης θα επιβάλλονται με απόφαση της Αναθέτουσας Αρχής, ύστερα από γνωμοδότηση του αρμοδίου οργάνου και θα παρακρατηθούν από την πληρωμή του ΠΡΟΜΗΘΕΥΤΗ.

ΑΡΘΡΟ 11: 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'» είναι απόρρητα και προστατεύονται από τις σχετικές διατάξεις περί Προστασίας Προσωπικών Δεδομένων.

Σε περίπτωση αθέτησης από τον **Ανάδοχο** της ως άνω υποχρέωσής του, ο **Εργοδότης** δικαιούται να απαιτήσει την αποκατάσταση τυχόν ζημίας του και την παύση κοινοποίησης των εμπιστευτικών πληροφοριών και την παράλειψή 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 12: Εκχωρήσεις- Μεταβιβάσεις

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

ΑΡΘΡΟ 13: 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 και των δύο αντισυμβαλλόμενων μερών. Τα μέρη δεσμεύονται να τροποποιούν την παρούσα Σύμβαση, στην περίπτωση κατά την οποία σχετική εναρμόνισή της υπαγορεύεται από την ισχύουσα νομοθεσία.

ΑΡΘΡΟ 14: Παραρτήματα της Σύμβασης

Τα παραρτήματα Α', Β', Γ', Δ' & Ε' που διέπουν την παρούσα σύμβαση, τα οποία υπογράφονται από όλα τα συμβαλλόμενα μέρη, προσαρτώνται στην παρούσα σύμβαση και αποτελούν ένα ενιαίο 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 15: 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 επίλυσή 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 **δύο (2)** όμοια πρωτότυπα. Οι συμβαλλόμενοι αφού διάβασαν τη σύμβαση και τους όρους, υπέγραψαν και πήραν από ένα (1) πρωτότυπο.

ΑΡΘΡΟ 16: Λοιπές Διατάξεις - Γενικά

Ο Κανονισμός Προμηθειών Δημοσίου και η υπ. αριθ. 6885/21-07-2021 κατατεθείσα προσφορά του Αναδόχου με αρ. πρωτ. Real 3568/2021, 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 & ο Ν.4412/2016
- γ) Η διακήρυξη του διαγωνισμού
- δ) Η προσφορά 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.2286/95, Ν.2198/94, Π.Δ. 60/2007, Ν. 4412/2016 ως και των ειδικών νόμων με τις εκάστοτε τροποποιήσεις τους.

ΟΙ ΣΥΜΒΑΛΛΟΜΕΝΟΙ

Για τον Εργοδότη
Ο ΔΟΙΚΗΤΗΣ

Για τον Ανάδοχο

ΑΘΑΝΑΣΙΟΣ ΓΕΩΡΓΑΚΗΣ

.....

ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ 1- Αναλυτική κατάσταση κόστους ανά είδος / υπηρεσία
ΓΕΝΙΚΟ ΝΟΣΟΚΟΜΕΙΟ ΑΙΓΙΟΥ

Περιγραφή Όρων Προσφερόμενων Υπηρεσιών Τεχνικής Υποστήριξης και Υποστήριξης Παραγωγικής Λειτουργίας «Λογισμικού Εφαρμογών ΔΟ-ΒΙ » -Είδος Λογισμικού Εφαρμογών

Οι Υπηρεσίες Τεχνικής Υποστήριξης και Υποστήριξης Παραγωγικής Λειτουργίας του «Λογισμικού Εφαρμογών ΔΟ-ΒΙ» οι οποίες παρέχονται στα πλαίσια αυτής της σύμβασης, είναι ως ακολούθως:

α/α	Παρεχόμενες Υπηρεσίες	Αξία ΧΩΡΙΣ ΦΠΑ Ετήσια ΚΑΕ 0426
1	Υπηρεσίες Παραγωγικής Λειτουργίας – Τεχνική Υποστήριξη Λογισμικού Εφαρμογών – helpdesk -: “Πρόσθετες Υπηρεσίες” 300 € / ανθρωποημέρα	10.000,00 €

Στην περίπτωση επιτόπιας παρουσίας συμβούλων (onsite), η μία (1) ανθρωποημέρα υπολογίζεται ως 1,75 για την κάλυψη εξόδων μετακίνησης, διαμονής και διατροφής

Όλες οι ανωτέρω τιμές δεν περιλαμβάνουν το νόμιμο ΦΠΑ.

Για αιτήματα που είναι κοινά για τους φορείς που χρησιμοποιούν το ΟΠΣΥ ΔΥΤΙΚΗΣ ΕΛΛΑΔΟΣ η χρέωση θα επιμερίζεται σε όλους τους φορείς αναλογικά.

Όλες οι ανωτέρω τιμές δεν περιλαμβάνουν το νόμιμο ΦΠΑ καθώς και οποιαδήποτε άλλη κράτηση ή επιβάρυνση.

ΓΕΝΙΚΟ ΝΟΣΟΚΟΜΕΙΟ ΚΑΛΑΒΡΥΤΩΝ

Περιγραφή Όρων Προσφερόμενων Υπηρεσιών Τεχνικής Υποστήριξης και Υποστήριξης Παραγωγικής Λειτουργίας «Λογισμικού Εφαρμογών ΔΟ-ΒΙ » -Είδος Λογισμικού Εφαρμογών

Οι Υπηρεσίες Τεχνικής Υποστήριξης και Υποστήριξης Παραγωγικής Λειτουργίας του «Λογισμικού Εφαρμογών ΔΟ-ΒΙ» οι οποίες παρέχονται στα πλαίσια αυτής της σύμβασης, είναι ως ακολούθως:

α/α	Παρεχόμενες Υπηρεσίες	Αξία ΧΩΡΙΣ ΦΠΑ Ετήσια ΚΑΕ 0426
1	Υπηρεσίες Παραγωγικής Λειτουργίας – Τεχνική Υποστήριξη Λογισμικού Εφαρμογών – helpdesk -: “Πρόσθετες Υπηρεσίες” 300 € / ανθρωποημέρα	8.000,00 €

Στην περίπτωση επιτόπιας παρουσίας συμβούλων (onsite) , η μία (1) ανθρωποημέρα υπολογίζεται ως 1,75 για την κάλυψη εξόδων μετακίνησης, διαμονής και διατροφής

Όλες οι ανωτέρω τιμές δεν περιλαμβάνουν το νόμιμο ΦΠΑ .

Για αιτήματα που είναι κοινά για τους φορείς που χρησιμοποιούν το ΟΠΣΥ ΔΥΤΙΚΗΣ ΕΛΛΑΔΟΣ η χρέωση θα επιμερίζεται σε όλους τους φορείς αναλογικά.

Όλες οι ανωτέρω τιμές δεν περιλαμβάνουν το νόμιμο ΦΠΑ καθώς και οποιαδήποτε άλλη κράτηση ή επιβάρυνση.

Υποσύστημα Λογισμικού Εφαρμογών	Είδος Λογισμικού Εφαρμογών Γ.Ν ΑΙΓΙΟΥ – Γ.Ν ΚΑΛΑΒΡΥΤΩΝ
---------------------------------------	--

Διοικητικό - Οικονομικό Υποσύστημα Μονάδων Υγείας (ERP) (Στο ανωτέρω Λογισμικό Εφαρμογών ERP SAP/R3 περιέχονται οι απαιτούμενες RunTime άδειες RDBMS MS SQL)	ERP SAP/R3 Περιλαμβάνει SAP/FI ✓ Οικονομική Διαχείριση ○ Γενική Λογιστική ○ Προϋπολογισμός-Απολογισμός ○ Αναλυτική Λογιστική ○ Κοστολόγηση ○ Εισπρακτέοι Λογαριασμοί ○ Πληρωτέοι Λογαριασμοί ○ Διαχείριση Διαθεσίμων ○ Διαχείριση παγίων Περιλαμβάνει SAP/NOS ✓ Λογιστήριο Ασθενών-Υποβολές Περιλαμβάνει SAP/BI ✓ Επιχειρηματική Ευφυα (BI) Περιλαμβάνει SAP/PUR ✓ Προμήθειες & Διαχείριση Συμβάσεων Περιλαμβάνει SAP/INV ✓ Διαχείριση Αποθηκών ○ Αποθήκες & Ιματισμός ○ Γραφείο Διαχείρισης Υλικού Περιλαμβάνει SAP/PHA ✓ Φαρμακείο - Συνταγολόγια Περιλαμβάνει SAP/NUT ✓ Διαιτολογικό & Διαχείριση Τροφίμων Περιλαμβάνει SAP/HR ✓ Προσωπικό ○ Διαχείριση Προσωπικού ○ Διαχείριση Χρόνου Περιλαμβάνει SAP/PY ✓ Μισθοδοσία Περιλαμβάνει SAP/Protocol ✓ Πρωτόκολλο
---	---

ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ Β' :**Αναλυτική Περιγραφή Υπηρεσιών SLA****Α. Υπηρεσίες Παραγωγικής Λειτουργίας - Τεχνική Υποστήριξη Λογισμικού Εφαρμογών – helpdesk****Υποστήριξη Παραγωγικής Λειτουργίας**

Συμβουλευτικές Υπηρεσίες (τηλεφωνικά) σε θέματα παραγωγικής λειτουργίας .

Η RC θα παρέχει υπηρεσίες υποστήριξης της λειτουργίας του συστήματος μέσα από το Κέντρο Εξυπηρέτησης Χρηστών. Παρέχονται οι παρακάτω υπηρεσίες υποστήριξης λειτουργίας:

- ο Απάντηση σε ερωτήματα για χρήση του υποσυστήματος.
- ο Γραμμή Άμεσης Βοήθειας (Helpdesk)
- ο Επίλυση ερωτημάτων από εσφαλμένη χρήση, που οδήγησε σε λάθος λειτουργία / αποτέλεσμα. Περιλαμβάνει και απομακρυσμένη παρέμβαση (remote intervention) της RC για ΑΠΟΚΑΤΑΣΤΑΣΗ των δεδομένων της εσφαλμένης χρήσης.
- ο Συντήρηση υφιστάμενης κωδικοποίησης του ΟΠΣΥ και γενικότερα προσθήκης/μεταβολής των τιμών σε υφιστάμενες κωδικοποιήσεις που δεν απαιτούν νέα λειτουργικότητα.
- ο Άμεση λήψη διορθωτικών ενεργειών για τη αποκατάσταση λειτουργικών ελαττωμάτων-bugs που τυχόν ανακύψουν στη διάρκεια του SLA.
- ο Παρακολούθηση της πορείας του συστήματος και μέριμνα για τη βελτιστοποίηση της απόδοσης λειτουργίας.
- ο Κάλυψη της επικοινωνίας με τον επίσημο κατασκευαστή του λογισμικού στην περίπτωση που το πρόβλημα οφείλεται στο standard SAP και με την προϋπόθεση ότι υπάρχει ενεργό συμβόλαιο συντήρησης με την SAP και αυτό έχει μεταφερθεί στην RC.
- ο Μηνιαία αναφορά απόδοσης της RC προς τον Πελάτη(μέσω του τηρούμενου Ημερολόγιου Έργου ως προς τους χρόνους ανταπόκρισης σχετικά με τις παρεχόμενες υπηρεσίες.
- ο 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 οδήγησε 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»
- ο Απομακρυσμένη επέμβαση για παροχή υπηρεσιών για προβλήματα που δεν μπορούν να επιλυθούν τηλεφωνικά.
- ο Επιδιόρθωση προβλημάτων ή δυσλειτουργιών που οφείλονται σε λανθασμένη χρήση ή σε λανθασμένη εγκατάσταση του «Λογισμικού Εφαρμογών ΔΟ-ΒΙ» 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 μπορεί να γίνει μέσω της λειτουργικότητας του «Λογισμικού Εφαρμογών ΔΟ-ΒΙ» 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.

Γραμμή Εξυπηρέτησης Χρηστών (Helpdesk)

Η Γραμμή Άμεσης Βοήθειας (helpdesk) είναι το υπεύθυνο τμήμα για την αναγγελία και την καταγραφή των προβλημάτων και θα είναι προσιτή σε όλους τους χρήστες των πληροφοριακών συστημάτων του Διοικητικό – οικονομικού υποσυστήματος SAP και του BI, με τις διαδικασίες που προβλέπονται στην ενότητα «Μέθοδοι επικοινωνίας με την ΤΟΥ» και θα παρέχει τηλεφωνική βοήθεια σε πρώτο επίπεδο παρέμβασης.

Οι διαδικασίες επίλυσης των προβλημάτων που θα προτείνει η RC θα διασφαλίζουν την ασφάλεια και την ακεραιότητα των δεδομένων του συστήματος.

Το Helpdesk θα υποστηρίζει τους χρήστες, με τη χρήση του κατάλληλου Εξοπλισμού, Λογισμικού και λυτής υποδομής.

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-BI» (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.
- ❑ 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.

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

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 υποστήριξης / παρακολούθησης (Παράρτημα Δ') είτε μέσω e-mail το οποίο θα τηρείται στο ημερολόγιο του έργου.

Ομάδα Τεχνικής Υποστήριξης Αναδόχου

Οι παραπάνω Υπηρεσίες παρέχονται από την Τεχνική Ομάδα Υποστήριξης (ΤΟΥ) του Αναδόχου. Η RC δεν φέρει ευθύνη για αλλαγή προσωπικού λόγω οικειοθελούς αποχώρησής του, αναλαμβάνει όμως την ευθύνη για άμεση αντικατάστασή του με προσωπικό τουλάχιστον αντίστοιχων προσόντων.

B. Πρόσθετες Υπηρεσίες

1. 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 / ενεργοποιήθηκαν κατά τη διάρκεια της σύμβασης συντήρησης
 - Ενσωμάτωση νέων οργανωτικών δεδομένων
 - Τροποποιήσεις εκτυπώσεων /Δημιουργία νέων εκτυπωτικών προγραμμάτων
 - Αλλαγές λόγω θεσμικού / νομικού / κανονιστικού πλαισίου
 - Νέες ΔΙΑΣΥΝΔΕΣΕΙΣ με τρίτα συστήματα / Φορείς .
 - 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).

Επίσης, ως πρόσθετες υπηρεσίες νοούνται και τα κάτωθι που απορρέουν για την υλοποίηση του Μνημονίου, εφόσον αφορούν αντικείμενο της εταιρείας μας.

Ολοκλήρωση εκκρεμοτήτων Νοσοκομείου σε σχέση με τους στόχους του ΥΓΚΑ και συντήρηση διαδικασιών που προβλέπονταν στους βασικούς άξονες των Μνημονίων»

- ✓ Τήρηση λογιστικών αποθηκών και αποθεμάτων
- ✓ Λογιστικοποιημένη κωδικοποίηση αναλωσίμων υλικών και φαρμάκων .
- ✓ Παρακολούθηση της εκτέλεσης του προϋπολογισμού 2018 με τη διπλογραφική μέθοδο
- ✓ Διπλογραφικό σύστημα με ενημέρωση λογαριασμών – λειτουργία υποσυστημάτων μέσω πληροφοριακού Συστήματος
- ✓ Πλήρης Λειτουργία διαχειρίσεων – απογραφές- Μετάπτωση απογραφών κεντρικών αποθηκών – Αποτίμηση – Ενημέρωση υπολοίπων αποθηκευτικών χώρων.
- ✓ Έκδοση ισοζυγίων με αξίες και ΦΠΑ.
- ✓ Ενσωμάτωση της Ενιαίας Κωδικοποίησης Υλικών-Φαρμάκων της ΕΠΥ στο Πληροφοριακό Σύστημα, κατόπιν συνεννόησης και με βάση την υφιστάμενη λειτουργία των εμπλεκόμενων τμημάτων.
- ✓ Συντήρηση των κωδικοποιήσεων(πχ περιοδική ΕΓΚΑΙΡΗ ΑΝΑΝΕΩΣΗ τιμών ΦΑΡΜΑΚΩΝ ή /και ΥΛΙΚΩΝ & ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ)
- ✓ Μετάπτωση κωδικοποίησης GMDN σε Υγειονομικό Υλικό Φαρμακείου, Φάρμακα και λοιπό υλικό κατόπιν συνεννόησης με το Νοσοκομείο
- ✓ Διαχείριση Παρακαταθηκών
- ✓ Καταγραφή Θεράποντος Ιατρού ανά ατομική συνταγή.
- ✓ Μηνιαίες αγορές και αναλώσεις αναλυτικά σύμφωνα με την εφαρμογή Esy.net.

- ✓ Ηλεκτρονική παραγγελία όλων των υλικών προς αποθήκες από όλα τα τμήματα συμπεριλαμβανομένων των εργαστηρίων με έμφαση όπου απαιτείται χρήση ατομικού συνταγολογίου σε υλικό.
- ✓ Υποβολές Φαρμάκων εξωτερικών ασθενών ανά ασφαλιστικό φορέα.

Λοιπά θέματα:

1. Ενσωμάτωση παρατηρήσεων ΙΚΑ πχ ΚΕΝ, ΕΟΠΥΥ κλπ, όπου εμπλέκεται στην υλοποίηση η εταιρεία μας για την Ηλεκτρονική Υποβολή των παρακλινικών εξετάσεων.
2. Μετάπτωση νέου Δελτίου τιμών Φαρμάκων
3. Μηχανογραφική υποστήριξη των ανωτέρω και των στοιχείων που δίνονται στο ΥΥΚΑ (MIS)
4. Υλοποίηση Μητρώου Δεσμεύσεων
5. Παροχή συμβουλευτικών υπηρεσιών για τη μελέτη επανασχεδιασμού της εσωτερικής διαδικασίας παραμετροποίησης πρωτοεμφανιζόμενων ειδών και προμηθευτών
6. Επισημάνσεις, για οποιαδήποτε διαδικασία ακολουθεί ο ΕΡΓΟΔΟΤΗΣ και δεν είναι συμβατή με τις διατάξεις του Δημοσίου Λογιστικού ή/και του Π.Δ.146/03.
7. Επισημάνσεις για διαδικασίες που θα μπορούσε να ακολουθήσει ο ΕΡΓΟΔΟΤΗΣ έτσι ώστε η εκμετάλλευση του νέου Πληροφοριακού του Συστήματος να γίνει στον μέγιστο βαθμό.

Ειδικότερα:

Συμβουλευτικές και υποστηρικτικές Υπηρεσίες στο Κεντρικό Λογιστήριο, ως προς τις ακόλουθες διαδικασίες:

- Αρχείο ΚΑΕ και σύνδεση με λογαριασμούς ΓΛ
- Αρχείο τραπεζών και σύνδεση με λογαριασμούς ΓΛ
- Αρχείο κρατήσεων
- Λογιστικό σχέδιο (τάξεως, ΓΛ)
- Κατηγορίες αποθήκης και ο λογιστικός τους χαρακτηρισμός
- Κατηγορίες παγίων και ο λογιστικός τους χαρακτηρισμός
- Αποσβέσεις παγίων και οι προϋποθέσεις τους
- Καρτέλες λογαριασμών ισοζύγια λογιστικής
- Συμψηφιστικές (τακτοποιητικές) εγγραφές
- Λογιστικοποίηση δεδομένων από ΤΕΙ, ΤΕΠ, Λογιστήριο Ασθενών
- Συνεργασία με τους εξωτερικούς λογιστές του ΕΡΓΟΔΟΤΗ για την παρακολούθηση του Διπλογραφικού για το 2011 μέσω του Πληροφοριακού Συστήματος

Συμβουλευτικές και Υποστηρικτικές Υπηρεσίες στο Φαρμακείο

Πρόβλεψη για θεραπευτικά πρωτόκολλα και φάρμακα υψηλού κόστους(σχετική εγκύκλιος ΥΥΚΑ).

Ενδεικτικά:

1. Τιμολόγηση φαρμάκων εξωτερικών ασθενών. Απαίτηση διαχωρισμού των συνταγών ανά ασφαλιστικό φορέα. Επίσης, εάν διασφαλίζεται για τον εκάστοτε μήνα αναφοράς η ισχύουσα χονδρική + 3%.
2. Σύμφωνα με την εγκύκλιο, να ενσωματωθεί το νέο Δελτίο τιμών της 10-4-2012 και σε όλες τις συνταγές εξωτερικών ασθενών που επικυρώθηκαν μετά την 1-3-2012 να ισχύει η νοσοκομειακή τιμή + 5% + ΦΠΑ.
3. Δημιουργία αναφοράς με Φάρμακο και ποσότητα ανά μήνα που διοχετεύθηκαν σε εξωτερικούς ασθενείς ώστε να προγραμματίζονται οι σχετικές προμήθειες.

4. Λόγω του ότι εξαιρούνται του Μητρώου Δεσμεύσεων, τι προτείνετε αναφορικά με τον τρόπο καταχώρησης των Τιμολογίων-ΔΑ χωρίς να είναι υποχρεωτικό το ΑΔΑ.

Ως προς τη διαχείριση του μητρώου ειδών σε σχέση με το λογιστικό τους χαρακτηρισμό.

Συμβουλευτικές και Υποστηρικτικές Υπηρεσίες στις Κεντρικές Αποθήκες, ως προς τις ακόλουθες διαδικασίες:

- Διαχείριση μητρώου ειδών ως προς το λογιστικό τους χαρακτηρισμό, τον εμπλουτισμό τους με νέους κωδικούς, «φόρτωση νέων κωδικοποιήσεων με τις αντιστοιχίσεις τους ως προς τους τις υφιστάμενες»
- Προϋποθέσεις μεταβολής στοιχείων παραστατικών προμηθευτών
- Καρτέλα είδους
- Μητρώο παγίων
- Ισοζύγιο αποθήκης
- Βιβλίο αποθήκης
- Ημερήσια κίνηση αποθήκης
- Αποτίμηση αποθεμάτων
- Απογραφές – ελλείμματα / πλεονάσματα
- Αναλώσεις.

Συμβουλευτικές Υπηρεσίες για την έκδοση των στατιστικών στοιχείων που ζητάει το Υπουργείο Υγείας και η 6^η ΥΠΕ.

ΑΠΑΙΤΟΥΜΕΝΕΣ ΔΙΑΔΙΚΑΣΙΕΣ ΣΤΑ ΠΛΑΙΣΙΑ ΟΛΟΚΛΗΡΩΣΗΣ ΤΩΝ ΟΙΚΟΝΟΜΙΚΩΝ ΛΕΙΤΟΥΡΓΙΩΝ ΤΩΝ ΜΥ

Οι ΜΥ της 6^{ης} ΥΠΕ καλούνται να συμφωνήσουν σε πλαίσιο συντονισμένων ενεργειών για την καλύτερη διαχείριση των οικονομικών πόρων των νοσοκομείων, αλλά και σε συσχέτιση με τις απαιτήσεις του μνημονίου που έχει υπογραφεί από την Ελληνική Κυβέρνηση. Το πλαίσιο για την ολοκλήρωση οικονομικών λειτουργιών μέχρι 31/12/2018 θα επεκταθεί και στις λοιπές ΜΥ της 6^{ης} ΥΠΕ και περιλαμβάνει:

1. Τήρηση λογιστικών αποθηκών και αποθεμάτων
2. Λογιστικοποιημένη κωδικοποίηση αναλωσίμων υλικών και φαρμάκων
3. Παρακολούθηση της εκτέλεσης του προϋπολογισμού 2022 & 2023 με τη διπλογραφική μέθοδο
4. Διπλογραφικό σύστημα με ενημέρωση λογαριασμών – λειτουργία υποσυστημάτων
5. Πλήρης λειτουργία διαχειρίσεων - απογραφές
6. Μηχανογραφική υποστήριξη των ανωτέρω και των στοιχείων που δίνονται στο ΥΥΚΑ (MIS)

Ειδικότερα θα υπάρξει έλεγχος εφαρμογής ως εξής:

- ✓ Τήρηση λογιστικών αποθηκών και κωδικοποίηση υλικών- φαρμάκων

(1 & 2)(Αναρτήθηκαν στην ιστοσελίδα της ΕΠΥ www.epromy.gr στις 1/11/2010 σχετικά αρχεία αναφορικά με την κωδικοποίηση υλικών και φαρμάκων). Ενδεικτικά:

- Η λογιστική αποθήκη υποστηρίζεται από μηχανογραφικό πρόγραμμα το οποίο συνδέεται με τη γενική λογιστική και τους λογαριασμούς τάξεως του προϋπολογισμού.

- Το πρόγραμμα αυτό έχει τη δυνατότητα να παρακολουθεί τα φάρμακα και όλα τα υλικά (ιατρικά και μη) που περιγράφονται και αναλύονται στους λογαριασμούς της γενικής λογιστικής 24-25-26 καθώς και στους αντίστοιχους Κ.Α.Ε του Π.Δ 146/2003 τουλάχιστον ως προς τα εξής (ενδεικτικές κωδικοποιήσεις ΕΠΥ-ΕΚΕΒΥΛ):
 - Κατά είδος.
 - Κατά ποσότητα και αξία ως προς την εισαγωγή και κατά ποσότητα ως προς την ανάλωση.
 - Να μετατρέπει όπου απαιτείται τις αγοραζόμενες ποσότητες σε χορηγούμενες.
 - Να αναπτύσσεται κατά αποθηκευτικό χώρο και όχι μόνο στις κεντρικές αποθήκες του νοσοκομείου.
 - Να μπορεί να υπακούει στους κανόνες αποτίμησης που έχει επιλέξει το νοσοκομείο.
 - Να εκδίδεται ισοζύγιο (με το εξ απογραφής υπόλοιπο) τόσο σε επίπεδο ελαχιστοβάθμιου κωδικού αποθήκης όσο και μικρότερης βαθμίδας, για πιο ομαδοποιημένη πληροφόρηση.
 - Να εκδίδεται λίστα με τα δελτία αποστολής που δεν κλικάρονται με τα αντίστοιχα τιμολόγια.
- Να ενημερώνονται σε καθημερινή βάση οι αγορές και οι αναλώσεις, σύμφωνα με την οργανωτική δομή του νοσοκομείου και να εξάγονται τα ποσοτικά υπόλοιπα των υλικών – φαρμάκων.
- Να ενημερώνεται η γενική λογιστική τουλάχιστον στο τέλος του μήνα.
- Να ελέγχεται η συμφωνία των δεδομένων μεταξύ γενικής λογιστικής, λογαριασμών τάξεως και αποθήκης.
- Να ελέγχεται η παραμετροποίηση των κωδικών της αποθήκης με τους λογαριασμούς της γενικής λογιστικής και του δημόσιου λογιστικού (όπου εφαρμόζεται διπλογραφικό σε τάξεως), έτσι ώστε τα δεδομένα που της γενικής λογιστικής να είναι αξιόπιστα.
- Η διαδικασία αυτή θα πρέπει να επαναλαμβάνεται κάθε μήνα από τούδε και στο εξής και να δίνεται υπογεγραμμένο σχετικό report από το γενικό λογιστήριο προς τη Διοίκηση.
- ✓ **(3, 4 & 8) Διπλογραφικό σύστημα (προϋπολογισμός, ισολογισμός, υποσυστήματα). Ενδεικτικά:**
 - Να έχουν καταχωρηθεί όλα τα στοιχεία της χρήσης στα τηρούμενα υποσυστήματα και έχουν ενσωματωθεί στη γενική λογιστική στο βιβλίο απογραφών και Ισολογισμού και επομένως στις οικονομικές καταστάσεις.

- Να έχει ολοκληρωθεί η τιμολόγηση των ασθενών της χρήσης εντός της οποίας νοσηλεύτηκαν, εκτός από αυτούς που δεν είχαν λάβει εξιτήριο, έτσι ώστε να είναι σε θέση το λογιστήριο να μετρήσει τα συνολικά έσοδα της χρήσης.
 - Να έχουν προσαρμοστεί προς αυτήν οι λογιστικές αποθήκες.
 - Να έχουν συντελεστεί όλες οι συμφωνίες υποσυστημάτων – γενικής λογιστικής – δημόσιου λογιστικού.
 - Διενέργεια εγγραφών κλεισίματος οικονομικών καταστάσεων.
 - Οριστικό ισοζύγιο κλεισίματος οικονομικών καταστάσεων.
 - Κατάρτιση οικονομικών καταστάσεων, ενημέρωση βιβλίου απογραφής και ισολογισμού.
 - Έγκριση οικονομικών καταστάσεων 2009 από τη Διοίκηση του Νοσοκομείου.
 - Πιστοποίηση οικονομικών καταστάσεων 2009 από ορκωτούς ελεγκτές.
 - Πλήρης ανάπτυξη των λογαριασμών τάξεως σύμφωνα με το Π.Δ 146/2003 από 1/4/2011.
 - Οι λογαριασμοί αυτοί να παρακολουθούν εσωλογιστικά την εκτέλεση του προϋπολογισμού μέσω λογιστικών εγγραφών.
 - Ειδικότερα να παρακολουθούνται λογιστικά όλα τα στάδια εκτέλεσης του προϋπολογισμού. Δέσμευση, ανάληψη, ενταλματοποίηση, πραγματοποίηση.
 - Η πιο πάνω τήρηση θα δώσει τη δυνατότητα στα νοσοκομεία να ανταποκριθούν από 1-4-2011 στην συμπλήρωση του μητρώου δεσμεύσεων όπως προβλέπεται από το Γ.Λ.Κ.
 - Να διενεργούνται οι βασικές συμφωνίες μεταξύ γενικής λογιστικής και δημόσιου λογιστικού.
- ✓ **(5, 6 & 7)** Πλήρης Λειτουργία Διαχειρίσεων, Μηχανογράφηση (ERPs) και ταυτοποίηση υποχρεώσεων – απαιτήσεων. Ενδεικτικά:
- Ενημέρωση και συμφωνία όλων των αποθηκών (ως ανωτέρω).
 - Οι λογαριασμοί της 6^{ης} ομάδας της γενικής λογιστικής (πλην της μισθοδοσίας) καθώς και οι αντιμεταβαλλόμενοι τους, θα ενημερώνονται άμεσα με τα νόμιμα παραστατικά (εντός των προθεσμιών του Κ.Β.Σ).
 - Καθημερινή ενημέρωση όλων των υποσυστημάτων υποστήριξης των παγίων, της μισθοδοσίας, των προμηθευτών και πελατών με τα νόμιμα παραστατικά εντός των προθεσμιών που ορίζει ο Κ.Β.Σ.
 - Καθημερινή ενημέρωση των διαθεσίμων, εβδομαδιαία συμφωνία των τραπεζικών λογαριασμών. Μηνιαία μετάπτωση των δεδομένων των υποσυστημάτων στη γενική λογιστική έλεγχος συμφωνία των δεδομένων.
 - Εξαγωγή μηνιαίου ισοζυγίου γενικής λογιστικής ελεγχμένου και υπογεγραμμένου.
 - Εξαγωγή ισοζυγίου οριστικού πριν από το κλείσιμο των οικονομικών καταστάσεων

Σε σχέση με τα ανωτέρω :

Α) το ΥΓΚΑ θα αναλάβει την παροχή κατευθυντήριων οδηγιών, την επιχορήγηση των SLAs του 2010, την άμεση συμφωνία με ΚτΠ για τα ΟΠΣΥ & την παρακολούθηση μέσω μηνιαίων συναντήσεων & εκθέσεων. και

Β) η 6^η ΥΠΕ θα αναλάβει την παρακολούθηση & εποπτεία εφαρμογής όλων των ανωτέρω στα νοσοκομεία ευθύνης της (έως 31/3/2011) με μηνιαίες αναφορές στο ΥΓΚΑ και επιτόπου ελέγχους.

Γ) Τέλος τα νοσοκομεία αναλαμβάνουν την εκτέλεση των ανωτέρω με την συνδρομή των «αναδόχων» μέσω ΚτΠ ή/και άλλων «αναδόχων» πληροφορικής και λογιστικής υποστήριξης, καθώς & των στελεχών και υπαλλήλων των νοσοκομείων τους.

Γ. 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, τυχόν προϋποθέσεις υλοποίησης/ τυχόν κινδύνους, καθώς και το βαθμό που η λύση αφορά τον **Εργοδότη** ή το Σύνολο των Μονάδων Υγείας που εντάσσονται στο Έργο «ΟΠΣΥ Δυτ. Ελλάδας».

Σε περίπτωση που η λύση αφορά ΜΟΝΟΝ τον Εργοδότη που υπέβαλλε το αίτημα, η σχετική απαίτηση θα υλοποιείται μετά από έγγραφη αίτησή του.

Σε περίπτωση που η λύση αφορά-επηρεάζει και άλλες Μονάδες Υγείας που συνιστούν το Έργο, πέραν του Εργοδότη που υπέβαλλε το αίτημα, η χρέωση θα επιμερίζεται σε όλους τους φορείς αναλογικά.

Κάθε Α/Η αντιστοιχεί σε **8 εργάσιμες ώρες κανονικού ωραρίου** καθημερινής εργάσιμης.

Η τιμολόγηση των πρόσθετων υπηρεσιών θα γίνεται απολογιστικά στο τέλος κάθε τριμήνου και με τους ίδιους όρους πληρωμής που διέπουν την παρούσα.

ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ Γ'

Σύστημα- Εργαλείο παρακολούθησης-Μέθοδοι Επικοινωνίας με τον Ανάδοχο- Διαδικασία χαρακτηρισμού των προβλημάτων

Ως Σύστημα- Εργαλείο παρακολούθησης της υποστήριξης των εφαρμογών «Λογισμικό Εφαρμογών ΔΟ-ΒΙ» χρησιμοποιείται το κάτωθι:

1. 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».

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 Αιτημάτων

Ο λογαριασμός ηλεκτρονικού ταχυδρομείου για αποστολή του εντύπου είναι helpsap@realconsulting.gr και fax: 210 6381199 (υπόψη «helpdesk 6ης ΥΠΕ»)



Αίτημα Παροχής Υπηρεσίας

No.

SAP ECC 5.0 Implementation

Αίτημα από		Λειτουργική Περιοχή SAP	
Φορέας		☐ Οικονομική Διαχείριση	☐ Προμήθειες ☐ Διαχείριση Υλικού ☐ Λογιστήριο Ασθενών/Υποβολής ☐ Διαγ. Προσωπικό ☐ Μεταδοσία ☐ Αποθήκη Τροφίμων - Διαπολέγιο ☐ Φαρμακείο ☐ Διαχείριση Συστήματος - BASIS ☐ Επιχειρηματική Ευφυΐα ☐ Πρωτόκολλο
Τμήμα			
Ημερομηνία			
Υπογραφή			

Πληροφορίες Αιτήματος Παροχής Υπηρεσίας	
Διαδικασία	
Περιγραφή	
Υπεύθυνος Φορέα	
Προτεραιότητα	☒ Επίδον ☐ Υψηλή ☐ Μέτρια ☐ Χαμηλή
Κατάσταση	☐ Εγκαιρίμιο ☐ Άκυρο ☐ Αναβολή ☐ Κλειστό

Εκτίμηση Αναδόχου	
Ανθρωποημέρες Υλοποίησης	ΑΗ
Ημερομηνία Ολοκλήρωσης	

Έγκριση Για Υλοποίηση	
Ονομασπώνυμο	
Υπογραφή	
Ημερομηνία	

Ολοκλήρωση	
Ονομασπώνυμο	
Υπογραφή	
Ημερομηνία	
Για τον Ανάδοχο	Για τον Φορέα

Η αίτηση για χρήση των Υπηρεσιών είναι διαθέσιμη σε όλους τους χρήστες του Υποσυστήματος SAP και γίνεται με τηλέφωνο, fax ή ηλεκτρονικό ταχυδρομείο προς την ΤΟΥ, ανάλογα με την σοβαρότητα των αιτημάτων στα κάτωθι:

- | | |
|----------------------------|---|
| 1. Τηλέφωνα επικοινωνίας | 210 6381233 και 210 6381259 |
| 2. Fax | 210 6381199 (Υπόψη ΤΟΥ 6 ^{ης} ΥΠΕ) |
| 3. Ηλεκτρονικό Ταχυδρομείο | helpsap@realconsulting.gr |

Η χρονική στιγμή της αίτησης θα καταγράφεται σύμφωνα με τις διαδικασίες παρακολούθησης και ελέγχου και θα τηρείται στο ημερολόγιο του έργου.

Σχετικά με την αντιμετώπιση προβλημάτων, η RC θα υποστηρίζει το σύνολο των Τμημάτων του Φορέα όπου χρησιμοποιείται το ολοκληρωμένο πληροφοριακό σύστημα υγείας (ΟΠΣΥ) SAP και ειδικότερα μέσω Γραμμής Άμεσης Βοήθειας (helpdesk) όπως αναφέρεται στην ενότητα «Γραμμή Άμεσης Βοήθειας (Helpdesk)».

Μέσω του Helpdesk θα διοχετεύονται και θα δρομολογούνται τα αιτήματα (για εξ' αποστάσεως ή επί τόπου επίλυση προβλημάτων) στην ΤΟΥ.

Κατά τις Επιπλέον Ώρες Κάλυψης (ΕΩΚ) το προσωπικό της ΤΟΥ θα είναι διαθέσιμο μόνο μέσου fax ή ηλεκτρονικού ταχυδρομείου.

ο Διαδικασία χαρακτηρισμού των προβλημάτων

Η RC σε συνεργασία με τον Κύριο του Έργου ορίζει τουλάχιστον τέσσερις προτεραιότητες προβλημάτων ανάλογα με τη σοβαρότητά τους όπως φαίνεται παρακάτω:

Επίπεδα Σοβαρότητας Προβλήματος:

ΚΡΙΣΙΜΗ Ανταπόκριση σε 4 ώρες – Υποβολή θέματος μέσω τηλεφώνου ή ηλεκτρονικού ταχυδρομείου. Αυτού του είδους η προτεραιότητα θα πρέπει να αποδίδεται όταν το θέμα αφορά το παραγωγικό σύστημα το οποίο έχει τεθεί εκτός λειτουργίας λόγω του ότι κάποιο λάθος ή δυσλειτουργία ή αστοχία προκαλεί επιζήμιες συνέπειες στις κύριες επιχειρησιακές δραστηριότητες, και το πρόβλημα δεν μπορεί να παρακαμφθεί.

ΥΨΗΛΗ Ανταπόκριση σε 1 ημέρα – Υποβολή θέματος μέσω τηλεφώνου ή ηλεκτρονικού ταχυδρομείου ή FAX.

Αυτού του είδους η προτεραιότητα θα πρέπει να αποδίδεται σε θέμα το οποίο αφορά σοβαρά προβλήματα που προκαλούν δυσχέρεια χρήσης του συστήματος αλλά όχι παύση λειτουργίας, και μπορούν να παρακαμφθούν χωρίς να επηρεάζουν κύρια τις καθημερινές επιχειρησιακές δραστηριότητες.

ΜΕΤΡΙΑ Ανταπόκριση σε 2 ημέρες– Υποβολή θέματος μέσω τηλεφώνου ή ηλεκτρονικού ταχυδρομείου ή FAX.

Αυτού του είδους η προτεραιότητα θα πρέπει να αποδίδεται σε θέμα το οποίο αφορά γενικά προβλήματα ή / και αιτήματα που δεν επηρεάζουν κύρια τις καθημερινές επιχειρησιακές δραστηριότητες, ή όταν δεν απαιτείται άμεση λύση και το πρόβλημα μπορεί να επιλυθεί σε μεταγενέστερο χρόνο.

ΧΑΜΗΛΗ Αυτού του είδους η προτεραιότητα θα πρέπει να αποδίδεται όταν το θέμα αφορά σε γενικά προβλήματα ή / και αιτήματα που δεν επηρεάζουν κύρια τις καθημερινές επιχειρησιακές

δραστηριότητες, ή όταν δεν απαιτείται άμεση λύση και το πρόβλημα μπορεί να επιλυθεί σε κάποια επόμενη έκδοση του λογισμικού.

Ως εξ αποστάσεως υποστήριξη λογίζεται κάθε υποστήριξη, η οποία πραγματοποιείται χωρίς επιτόπια παρουσία ανθρώπων της Real Consulting στα κτήρια του Φορέα. Η εξ αποστάσεως υποστήριξη μπορεί να παρέχεται είτε τηλεφωνικά είτε μέσω απομακρυσμένης σύνδεσης είτε με οποιοδήποτε άλλο κατά περίπτωση πρόσφορο τρόπο.

Ακολουθεί ο Πίνακας με την προτεινόμενη «Κατηγοριοποίηση Σοβαρότητας Προβλήματος ανά Λειτουργία»).

Λειτουργία	Σοβαρότητα Προβλήματος
Προβλήματα συστημάτων διαχείρισης βάσεων δεδομένων	
ο Ολοκληρωτική θέση εκτός λειτουργίας της βάσης δεδομένων	Επείγον
ο Μερικό πρόβλημα λειτουργίας της βάσης δεδομένων, σε συγκεκριμένο πίνακα, ή διαδικασία, με αποτέλεσμα την αδυναμία ανάσυρσης ή καταχώρησης στοιχείων που αφορούν σε ημερήσιες διαδικασίες που τελικώς επιφέρουν την διακοπή της ρουτίνας των εργαστηρίων	Επείγον
ο Μερική λειτουργία της βάσης δεδομένων που επιτρέπει τις ημερήσιες λειτουργίες αλλά δημιουργεί προβλήματα λειτουργίας σε περιοδικής ανάγκης λειτουργίες	Μέτρια
ο Προβλήματα της βάσης δεδομένων που σχετίζονται με ταχύτητα απόκρισης, χωρίς να διακόπτεται οποιαδήποτε λειτουργία	Μέτρια
Ζητήματα Καθημερινών εκτυπώσεων	Υψηλή
Έκδοση αναφορών και στατιστικών (μηνιαία – τριμηνιαία, κλπ)	Μέτρια
Μη Κρίσιμες Λειτουργίες Διοικητικό – Οικονομικού Υποσυστήματος – Επίπεδο 1 (Διαχείρισης Προσωπικού, BIT) και Υποσύστημα Business Intelligence	Μέτρια

Πίνακας : Κατηγοριοποίηση Σοβαρότητας Ύπαρξης Προβλήματος ανά Λειτουργία

Για προβλήματα που η εταιρεία αδυνατεί να επιλύσει απομακρυσμένα το πρόβλημα υποχρεούται επιτόπια επίλυση του προβλήματος στις εγκαταστάσεις του φορέα και όχι μετά τον χρόνο αποκατάστασης της κατηγορίας του προβλήματος που θα προκύψει.

Για θέματα βελτίωσης και επέκτασης των υφιστάμενων εφαρμογών που ζητά ο Εργοδότης, θα δρομολογείται γραπτή απάντηση του Αναδόχου με συγκεκριμένη πρόταση με αποτύπωση της αναγκαίας ανθρωποπροσπάθειας. Σε κάθε περίπτωση θα αποτελεί αντικείμενο εκτός σύμβασης και ο τρόπος/κόστος υλοποίησης θα αποτελεί νέο έργο.

Εξαίρεση αποτελούν τα θέματα, τα οποία περιγράφονται στο Παράρτημα Β' και για τα οποία ο Ανάδοχος δεσμεύεται να υλοποιήσει. Για τα θέματα αυτά ο χρόνος διερεύνησης είναι 24 ώρες, ενώ ο χρόνος ολοκλήρωσης θα είναι σε συμφωνία με τον Εργοδότη.

Οι ανωτέρω Υπηρεσίες παρέχονται από την RC κατόπιν εγκεκριμένου, από την ομάδα διαχείρισης και παρακολούθησης του SLA ή τον υπεύθυνο έργου ανά Νοσοκομείο, Αιτήματος Παροχής Υπηρεσίας.

Συνοπτικά η διαδικασία για την δημιουργία ενός Αιτήματος Παροχής Υπηρεσίας είναι ως εξής :

1. Το Helpdesk δέχεται αίτημα το οποίο δεν είναι εφικτό να ικανοποιηθεί από τις υπηρεσίες της ενότητας «1» ή ο Πελάτης αποφασίζει να κάνει χρήσης μίας εκ των υπηρεσιών που αναφέρονται στην ενότητα «Πρόσθετες Υπηρεσίες». Δημιουργείται «Αίτημα Παροχής Υπηρεσίας».
2. Το Αίτημα προωθείται στην Ομάδα Παρακολούθησης του Πελάτη που εγκρίνει / απορρίπτει το Αίτημα και συμπληρώνει κατάλληλα το έντυπο, το οποίο τελικά αποστέλλεται στην RC για να εκτιμήσει τον απαιτούμενο χρόνο υλοποίησης και να προβεί σε προγραμματισμό ενεργειών.
3. Η RC ενημερώνει εγγράφως την Ομάδα παρακολούθησης του Πελάτη για το χρονοδιάγραμμα υλοποίησης και τις απαιτούμενες ανθρωπομέρες εφόσον διευκρινίσει το εύρος των απαιτούμενων υπηρεσιών.
4. Το εύρος παροχής υπηρεσιών εγκρίνεται από την Ομάδα Παρακολούθησης του Πελάτη ώστε να ξεκινήσει η υλοποίηση του Αιτήματος από την RC.
5. Με το πέρας των εργασιών, η RC ενημερώνει κατάλληλα την Ομάδα Παρακολούθησης του Πελάτη αλλά και τον Αιτούντα για την ολοκλήρωση του Αρχικού Αιτήματος.

○ **Λοιπές Υποχρεώσεις της RC στο Πλαίσιο του SLA**

Η RC, παρέχει απαραίτητως την τεχνική της άποψη και συμμετέχει με εκπρόσωπο της στη διαδικασία λήψης αποφάσεων που αφορούν αναβάθμιση ή τροποποίηση των λειτουργικών συστημάτων, εφαρμογών και του εξοπλισμού.

ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ Δ΄**ΕΓΓΥΗΤΙΚΗ ΕΠΙΣΤΟΛΗ ΚΑΛΗΣ ΕΚΤΕΛΕΣΗΣ (Υπόδειγμα)**

Εκδότης:

Ημερομηνία Έκδοσης:

Προς το Γ.Ν Ανατολικής Αχαΐας

Τμήμα Προμηθειών Νοσοκομείου, οδός..... αρ... 6, Τ.Κ., Πόλη.....

**Εγγύηση μας υπ' αριθμόν _____ για
ευρώ**

Πληροφορηθήκαμε ότι η Εταιρεία _____, οδός _____, αριθμός _____, σαν Ανάδοχος πρόκειται να συνάψει μαζί σας, την υπ' αρ. σύμβαση, που θα καλύπτει την ανάθεση _____, συνολικής αξίας _____, και ότι σύμφωνα με σχετικό όρο στη σύμβαση αυτή η υποχρεούται να καταθέσει εγγύηση καλής εκτέλεσης, ποσού ίσου προς 4% της συμβατικής αξίας της προμήθειας ειδών..... του Ποσού

Μετά τα παραπάνω, η Τράπεζα _____ παρέχει την απαιτούμενη εγγύηση υπέρ της Εταιρείας

και εγγυάται προς εσάς με την παρούσα, ανεκκλήτως και ανεπιφυλάκτως, παραιτούμενη του δικαιώματος της διαιρέσεως και διζήσεως, να καταβάλει σε σας, μέσα σε τρεις (3) ημέρες, ανεξάρτητα από τυχόν αμφισβητήσεις, αντιρρήσεις ή ενστάσεις της Εταιρείας και χωρίς έρευνα του βάσιμου ή μη της απαίτησής σας, με απλή δήλωσή σας ότι η Εταιρεία παρέβη ή παρέλειψε να εκπληρώσει οποιοδήποτε όρο της Σύμβασης, κάθε ποσό που θα ορίζετε στη δήλωσή σας και που δεν θα ξεπερνά το οριζόμενο στη εγγύηση αυτή.

Σε περίπτωση κατάπτωσης της εγγύησης το ποσό της κατάπτωσης υπόκειται στο εκάστοτε ισχύον τέλος χαρτοσήμου.

Η παρούσα θα ισχύει για εξήντα (60) ημέρες από την ημερομηνία λήξης της σύμβασης.

Βεβαιούται υπεύθυνα ότι το ποσό των εγγυητικών μας επιστολών που έχουν δοθεί στο Δημόσιο και τα ΝΠΔΔ, συνυπολογίζοντας και το ποσό της παρούσας δεν υπερβαίνει το όριο εγγυήσεων που έχει καθοριστεί από το Υπουργείο Οικονομικών για την Τράπεζά μας.

(Εξουσιοδοτημένη

ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ Ε΄

Βεβαίωση αποκλειστικότητας κατασκευής & συντήρησης Εφαρμογών SAP από την εταιρεία μας.

ΥΠΕΥΘΥΝΗ ΔΗΛΩΣΗ ΑΠΟΚΛΕΙΣΤΙΚΟΤΗΤΑΣ ΠΝΕΥΜΑΤΙΚΩΝ ΔΙΚΑΙΩΜΑΤΩΝ

Η Ανώνυμη Εταιρία με την επωνυμία **Real Consulting Integration & Operation Συστήματα Πληροφορικής Α.Ε** που εδρεύει στο Νέο Ηράκλειο Αττικής, Λεωφόρος Ηρακλείου 466 & Κύπρου - ΤΚ 14122 Ηράκλειο Αττικής, ΑΦΜ: 998939034, ΔΟΥ: ΦΑΕΕ Αθηνών, νομίμως εκπροσωπούμενης για την υπογραφή της παρούσας από τον κ. Αναστάσιο Παπαργύρη, Αντιπρόεδρο ΔΣ & Διευθύνοντα Σύμβουλο, με την παρούσα

ΒΕΒΑΙΩΝΕΙ

τα κάτωθι:

Η **Real Consulting Integration & Operation Συστήματα Πληροφορικής Α.Ε**, ως δημιουργός των εφαρμογών που έχει δημιουργήσει και, κατ' επέκταση, αρχική αποκλειστική δικαιούχος και εκχωρήτρια των πάσης φύσεως δικαιωμάτων επί της εφαρμογής αυτής θεωρείται ως η πλέον κατάλληλη στην παροχή υπηρεσιών προσαρμογής, τροποποίησης, παραμετροποίησης και παράλληλα τεχνικής υποστήριξης της ως άνω εφαρμογής, τόσο λόγω τεχνογνωσίας όσο και λόγω εμπειρίας, δεδομένου ότι έχει συλλάβει, υλοποιήσει, εγκαταστήσει και υποστηρίξει στην πράξη την εφαρμογή αυτή.

Επιπλέον η RC δηλώνει ότι διαθέτει την απαιτούμενη ικανότητα, εμπειρία και τεχνογνωσία, εξειδικευμένο προσωπικό, καθώς και τα απαραίτητα τεχνικά μέσα για την παροχή των υπηρεσιών τεχνικής υποστήριξης των εφαρμογών του λογισμικού που έχει αναπτυχθεί από αυτό.

Για την

**Real Consulting Integration &
Operation Συστήματα Πληροφορικής Α.Ε**

**Διονύσιος Αθανασάκος
Πρόεδρος και Δ/νων Σύμβουλος**

ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ ΣΤ - ΕΠΕΞΕΡΓΑΣΙΑΣ ΠΡΟΣΩΠΙΚΩΝ ΔΕΔΟΜΕΝΩΝ**ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ ΣΤ**

Το παρόν Παράρτημα Επεξεργασίας Προσωπικών Δεδομένων (εφεξής το «Παράρτημα») συνάπτεται, σήμερα την 22 / 09 / 2022, στο ΑΙΓΙΟ, ως αναπόσπαστο κομμάτι της από 22-09-2022 Σύμβασης(εφεξής η «Σύμβαση»)

Αφενός μεταξύ

του Νοσοκομείου «**Γενικού Νοσοκομείου Ανατολικής Αχαΐας**» που εδρεύει στη Άνω Βουλωμένο - ΑΙΓΙΟΥ, με ΑΦΜ: 999894869 Δ.Ο.Υ.: ΑΙΓΙΟΥ (στο εξής «**Υπεύθυνος Επεξεργασίας**» ή «**Νοσοκομείο**»), όπως εκπροσωπείται νόμιμα από τον κ. **ΓΕΩΡΓΑΚΗ ΑΘΑΝΑΣΙΟ**.

και αφετέρου

της εταιρείας με την επωνυμία « **Real Consulting A.E.** » και το διακριτικό τίτλο «**REAL** » που εδρεύει Μαρούσι Αττικής - ΑΘΗΝΑ, με ΑΦΜ: **999687985**, Δ.Ο.Υ ΦΑΕ ΑΘΗΝΩΝ (στο εξής «**Εκτελών την Επεξεργασία**» ή «.....»), όπως εκπροσωπείται για την υπογραφή της παρούσας από τον/την κ. **Αθανασάκο Διονύσιο**.

Τα πρόσωπα που υπογράφουν το παρόν Παράρτημα δηλώνουν ότι έχουν εξουσιοδοτηθεί να υπογράφουν για λογαριασμό των αντίστοιχων συμβαλλομένων μερών. Το Νοσοκομείο και η,φερόμενοι στο εξής ως «ο Συμβαλλόμενος», όταν πρόκειται για εκάστη μεμονωμένα, και «οι Συμβαλλόμενοι» όταν είναι από κοινού, συμφωνούν και συνομολογούν τα ακόλουθα:

I. Τα συμβαλλόμενα μέρη έχουν υπογράψει την από 02-08-2021 Σύμβαση, με σκοπό την παροχή υπηρεσιών ΕΤΗΣΙΑΣ ΥΠΟΣΤΗΡΙΞΗΣ των ΜΗΧΑΝΟΓΡΑΦΙΚΩΝ ΕΦΑΡΜΟΓΩΝ (SLA) , στα πλαίσια εκτέλεσης της οποίας υπογράφεται το παρόν Παράρτημα, ως αναπόσπαστο μέρος αυτής, προκειμένου να ρυθμιστούν ζητήματα προστασίας προσωπικών δεδομένων που τυγχάνουν επεξεργασίας από την, όταν τούτο απαιτείται κατά την εκτέλεση της Σύμβασης.

II. Ηενεργεί ως Εκτελών την Επεξεργασία, καθώς επεξεργάζεται για λογαριασμό του Νοσοκομείου, τα προσωπικά δεδομένα που της κοινοποιούνται ή με οποιοδήποτε τρόπο της παρέχονται από το Νοσοκομείο, στα πλαίσια της μεταξύ τους συμφωνίας.

III. Ως Προσωπικό Δεδομένο (εφεξής Δεδομένο), ορίζεται κάθε πληροφορία που αφορά ταυτοποιημένο ή ταυτοποιήσιμο φυσικό πρόσωπο («υποκείμενο των δεδομένων»): το ταυτοποιήσιμο φυσικό πρόσωπο είναι εκείνο του οποίου η ταυτότητα μπορεί να εξακριβωθεί, άμεσα ή έμμεσα, ιδίως μέσω αναφοράς σε αναγνωριστικό στοιχείο ταυτότητας, όπως όνομα, σε αριθμό ταυτότητας, σε δεδομένα θέσης, σε επιγραμμικό αναγνωριστικό ταυτότητας ή σε έναν ή περισσότερους παράγοντες που προσιδιάζουν στη σωματική, φυσιολογική, γενετική, ψυχολογική, οικονομική, πολιτιστική ή κοινωνική ταυτότητα του εν λόγω φυσικού προσώπου.

IV. Οι κατηγορίες των Δεδομένων που επεξεργάζεται ο Εκτελών την Επεξεργασία βάσει της συμφωνίας μεταξύ των Συμβαλλομένων, είναι:

- Στοιχεία ταυτότητας προσώπου (όνομα, επώνυμο, πατρώνυμο, μητρώνυμο, username)
- Μοναδικά αναγνωριστικά (ΑΦΜ, ΑΔΤ, ΑΜΚΑ, ΑΦΜ)
- Δεδομένα επικοινωνίας (email, δ/ση αλληλογραφίας, τηλέφωνο)
- Δεδομένα εκπαίδευσης (π.χ. αντίγραφα πτυχίων, βεβαίωσεις εκπαιδεύσεων)
- Δεδομένα υγείας (π.χ. ΑΜΚΑ για ασθενείς, αιτία εισαγωγής, παραπεμπτικό εισαγωγής, διάγνωση εισόδου στο Νοσοκομείο, είδος χειρουργικής επέμβασης, ημέρες νοσηλείας, επισκέψεις, κινήσεις, ακτινογραφία, αξονική τομογραφία, ιατρικές γνωματεύσεις για άδειες, πιστοποιητικά υγείας, αναπηρίες για τέκνα σε περιπτώσεις για συνταξιοδοτικό δικαίωμα, βεβαίωση από ψυχίατρο και παθολόγο κ.λπ)
- Δεδομένα εικόνας (π.χ. ακτινογραφία, αξονική τομογραφία, κ.λπ.)
- Δεδομένα ασφάλισης (π.χ. ασφαλιστικός φορέας, ιδιότητα ανασφάλιστου, ασφαλιστική ενημερότητα, έγκριση αναγγελίας, προγενέστερης ασφάλειας (όταν είναι για σύνταξη)κ.λπ)
- Δεδομένα ταυτοποίησης (π.χ. αριθμός μητρώου ασθενή, κ.λπ)
- Δεδομένα κοινωνικού ιστορικού (οικογενειακή κατάσταση, έγγαμος, χήρα κ.λπ.)
- Οικονομικά δεδομένα (π.χ. Δελτίο παροχής υπηρεσιών, υπόλοιπο οφειλής, κόστος νοσηλείας, κόστος υλικών, κόστος εξετάσεων, μισθοδοσία, IBAN, ισχύον εκκαθαριστικόκ.λπ)

- Δεδομένα εργασίας (π.χ. ιδιότητα/επάγγελμα, εφημερίες, άδειες, πιστοποιητικό προϋπηρεσίας, βεβαίωση εργασίας, δεδομένα πειθαρχικών διαδικασιών, άδεια άσκησης επαγγέλματος, κ.λπ)
- Δεδομένα βιογραφικού (π.χ. βιογραφικό ιατρού για εξέλιξη)
- Δεδομένα ποινικών αδικημάτων και υποθέσεων (ποινικό μητρώο κ.λπ.)
- Δεδομένα αξιολογήσεων (π.χ. μητρώο υπηρεσιακών μεταβολών και επιστημονικής εξέλιξης)

Τα Δεδομένα αυτά ανήκουν στις ακόλουθες κατηγορίες φυσικών προσώπων:

- Ασθενείς
- Συγγενείς/Συνοδοί ασθενών
- Αιμοδότες
- Εργαζόμενοι
- Συγγενείς εργαζομένων
- Προμηθευτές/Συνεργάτες
- Εργαζόμενοι προμηθευτών/συνεργατών
- Τρίτοι (π.χ. επισκέπτες)

Ο τόπος επεξεργασίας των Δεδομένων είναι:

- οι εγκαταστάσεις του Υπευθύνου Επεξεργασίας (.....)
- οι εγκαταστάσεις του Εκτελούντος της Επεξεργασία (.....)

Η διάρκεια της επεξεργασίας ταυτίζεται με τη διάρκεια ισχύος της Σύμβασης, ήτοι 20/09/2022 Έως 19/09/2023.

Η επεξεργασία αποτελείται ιδίως από τη συλλογή, αποθήκευση, χρήση και διαγραφή των Δεδομένων.

VI. Ο Εκτελών την Επεξεργασία, επεξεργάζεται τα Δεδομένα του Υπεύθυνου Επεξεργασίας αποκλειστικά με σκοπό την παροχή, από πλευράς του, των υπηρεσιών, ως αυτές προκύπτουν από την από 20 -09-2022 συναφθείσα Σύμβαση.

VII. Ο Εκτελών την Επεξεργασία ακολουθεί τις οδηγίες και εντολές του Υπεύθυνου Επεξεργασίας κατά την επεξεργασία των Δεδομένων και δεν επεξεργάζεται/ χρησιμοποιεί

τα Δεδομένα για σκοπούς άλλους από αυτούς που απαιτούνται για την παροχή των υπηρεσιών του.

VIII. Ο Εκτελών την Επεξεργασία γνωρίζει και συμμορφώνεται με τον Κανονισμό 679/2016/ΕΕ, το Ν.4624/2019 και την εν γένει εκάστοτε ισχύουσα νομοθεσία για την προστασία των προσωπικών δεδομένων. Ο Εκτελών την Επεξεργασία δεν θα εκπληρώνει τις υποχρεώσεις του βάσει του παρόντος σε σχέση με τα Δεδομένα κατά τρόπο που να αναγκάζει τον Υπεύθυνο Επεξεργασίας να παραβιάσει οποιαδήποτε από τις υποχρεώσεις του βάσει ισχύοντος νομοθετικού πλαισίου για την προστασία των προσωπικών δεδομένων.

IX. Ο Εκτελών την Επεξεργασία δεσμεύεται:

- να τηρεί εχεμύθεια,
- να μη στέλνει τα Δεδομένα σε τρίτους χωρίς την άδεια του Υπεύθυνου Επεξεργασίας.
- να συνδράμει τον Υπεύθυνο Επεξεργασίας, παρέχοντας του όλες τις αναγκαίες πληροφορίες προκειμένου να συμμορφωθεί και να αποδείξει τη συμμόρφωση του με τις υποχρεώσεις που απορρέουν από το ισχύον νομοθετικό πλαίσιο για την προστασία των δεδομένων.
- να επιτρέπει εποπτικούς ελέγχους σε αυτόν από τον Υπεύθυνο Επεξεργασίας ή από άλλο πρόσωπο που λειτουργεί κατ' εντολή του Υπευθύνου Επεξεργασίας με σκοπό την διακρίβωση της συμμόρφωσης του Εκτελούντος την Επεξεργασία με τις διατάξεις για την προστασία των προσωπικών δεδομένων και το παρόν.
- να επικουρεί τον Υπεύθυνο Επεξεργασίας:
 - α) κατά τη διενέργεια των Εκτιμήσεων αντικτύπου σχετικά με την προστασία δεδομένων και των προηγούμενων διαβουλεύσεων με τις εποπτικές αρχές ή άλλες αρμόδιες αρχές προστασίας προσωπικών δεδομένων,
 - β) κατά την εκπλήρωση των υποχρεώσεων του Υπεύθυνου Επεξεργασίας να απαντά και να ικανοποιεί τα αιτήματα των Υποκειμένων των Δεδομένων που σχετίζονται με τα δικαιώματά τους, όπως αυτά ρυθμίζονται στο Νομοθετικό Πλαίσιο (π.χ. δικαίωμα πρόσβασης, διόρθωσης, διαγραφής, περιορισμού της Επεξεργασίας, εναντίωσης, φορητότητας),
 - γ) κατά την έρευνα, τον περιορισμό και την αντιμετώπιση κάθε περιστατικού Παραβίασης Δεδομένων προσωπικού χαρακτήρα.

Χ. Λαμβάνοντας υπόψη τις τελευταίες εξελίξεις, το κόστος εφαρμογής και τη φύση, το πεδίο εφαρμογής, το πλαίσιο και τους σκοπούς της επεξεργασίας, καθώς και τους κινδύνους διαφορετικής πιθανότητας επέλευσης και σοβαρότητας για τα δικαιώματα και τις ελευθερίες των φυσικών προσώπων, ο Εκτελών την Επεξεργασία μεριμνά καθ' όλη τη διάρκεια της επεξεργασίας, να λαμβάνει τα απαραίτητα τεχνικά και οργανωτικά μέτρα, ώστε τα Δεδομένα να είναι ασφαλή σύμφωνα με τις απαιτήσεις της υφιστάμενης νομοθεσίας και να προστατεύονται έναντι των κινδύνων για τα δικαιώματα και τις ελευθερίες των φυσικών προσώπων, ιδίως από μη εξουσιοδοτημένη ή τυχαία πρόσβαση, κοινολόγηση, αλλοίωση, διαγραφή, καταστροφή ή απώλεια.

XI. Ο Εκτελών την Επεξεργασία εξασφαλίζει ότι τα άτομα που χρησιμοποιεί (υπάλληλοι ή προστηθέντες) για να επεξεργάζονται Δεδομένα για λογαριασμό του Υπεύθυνου Επεξεργασίας, έχουν ενημερωθεί και δεσμευθεί εκ των προτέρων όσον αφορά την εμπιστευτικότητα των Δεδομένων, έχουν γνώση και ακολουθούν τις οδηγίες του Υπεύθυνου Επεξεργασίας όσον αφορά την επεξεργασία των Δεδομένων και εφαρμόζουν όλα τα κατάλληλα μέτρα για την διασφάλιση των Δεδομένων αυτών.

XII. Ο Εκτελών την Επεξεργασία δύναται να αναθέσει σε άλλον υπό-εκτελούντα όλες ή μέρος των εργασιών επεξεργασίας που εκτελεί για λογαριασμό του Υπεύθυνου Επεξεργασίας:

- μόνο μετά την προηγούμενη γραπτή συγκατάθεση του Υπεύθυνου Επεξεργασίας και
- εφ' όσον ο υπό-εκτελών αναλαμβάνει συμβατικώς τουλάχιστον τις ίδιες υποχρεώσεις με τον Εκτελούντα την Επεξεργασία αναφορικά με την προστασία των Δεδομένων.

Σε κάθε περίπτωση, ο Εκτελών την Επεξεργασία παραμένει πλήρως υπεύθυνος έναντι του Υπεύθυνου Επεξεργασίας για οποιαδήποτε ενέργεια ή παράλειψη εκτελείται από τον υπό-εκτελούντα ή οποιοδήποτε άλλο τρίτο πρόσωπο που έχει οριστεί από αυτόν, σαν να ήταν πράξεις ή παραλείψεις του Εκτελούντος την Επεξεργασία.

XIII. Ο Εκτελών την Επεξεργασία δεν διαβιβάζει προσωπικά δεδομένα του Υπεύθυνου Επεξεργασίας εκτός Ευρωπαϊκού Οικονομικού Χώρου (ΕΟΧ) χωρίς προηγούμενη εξουσιοδότηση του Υπεύθυνου για την εν λόγω ενέργεια. Σε περίπτωση δε, που δεδομένα τα οποία υπόκεινται στο δίκαιο προστασίας προσωπικών δεδομένων της ΕΕ, διαβιβάζονται εκτός ΕΟΧ, ισχύει μία από τις ακόλουθες περιπτώσεις:

- έχουν υιοθετηθεί τυποποιημένες ρήτρες προστασίας δεδομένων που εκδίδονται από την Ευρωπαϊκή Επιτροπή,
- η Ευρωπαϊκή Επιτροπή έχει αποφασίσει ότι διασφαλίζεται επαρκές επίπεδο προστασίας από τους υφιστάμενους κανόνες της τρίτης χώρα,
- ο αποδέκτης των δεδομένων έχει υιοθετήσει και εφαρμόζει εγκεκριμένους από την Ε.Ε. Δεσμευτικούς Εταιρικούς Κανόνες, για την επεξεργασία των προσωπικών δεδομένων.
- Συντρέχει κάποια άλλη από τις κατάλληλες εγγυήσεις που αναφέρονται στο Άρ. 46 παρ.2 GDPR.
- Η διαβίβαση/Επεξεργασία δεν διενεργείται συστηματικά, και συντρέχει μία από τις εξαιρέσεις του Άρ. 49 GDPR.

XIV. Ο Εκτελών την Επεξεργασία υποχρεούται να ενημερώσει αμελλητί τον Υπεύθυνο Επεξεργασίας μόλις λάβει γνώση ενδεχομένης, τυχαίας, μη εξουσιοδοτημένης, ή παράνομης καταστροφής, απώλειας, αλλοίωσης, ή αποκάλυψης Δεδομένων ή οποιασδήποτε ενδεχόμενης, τυχαίας, μη εξουσιοδοτημένης, ή παράνομης πρόσβασης σε αυτά (εφεξής «Παραβίαση Δεδομένων»). Επιπλέον, υποχρεούται να παρέχει στον Υπεύθυνο Επεξεργασίας κάθε πληροφορία, την οποία διαθέτει, και την οποία ο Υπεύθυνος Επεξεργασίας μπορεί εύλογα να ζητήσει σε σχέση με την Παραβίαση Δεδομένων.

XV. Ο Εκτελών την Επεξεργασία ενημερώνει άμεσα τον Υπεύθυνο Επεξεργασίας αναφορικά με:

- κάθε νομικά δεσμευτικό αίτημα για γνωστοποίηση των Δεδομένων από αρχή επιβολής του νόμου, εκτός αν η ενημέρωση απαγορεύεται εκ του νόμου.
- κάθε αίτημα το οποίο έλαβε απευθείας από το υποκείμενο των δεδομένων.
Ο Εκτελών την Επεξεργασία σε καμία περίπτωση δεν νομιμοποιείται να ανταποκριθεί ο ίδιος σε οποιοδήποτε αίτημα λάβει από υποκείμενο των δεδομένων και το οποίο αφορά την επεξεργασία των Δεδομένων που το αφορούν.
- Ο Εκτελών την Επεξεργασία ενημερώνει αμέσως τον Υπεύθυνο Επεξεργασίας, εάν, κατά την άποψή του, κάποια εντολή παραβιάζει τον ΓΚΠΔ ή άλλες ενωσιακές ή εθνικές διατάξεις περί προστασίας προσωπικών δεδομένων.

XVI. Κατά τη λήξη ή με οποιονδήποτε τρόπο λύση της συνεργασίας ή οποιαδήποτε στιγμή, κατόπιν αιτήματος του Υπεύθυνου Επεξεργασίας, ο Εκτελών την Επεξεργασία

πρέπει άμεσα να επιστρέψει τα Δεδομένα στον Υπεύθυνο Επεξεργασίας ή/και να τα διαγράψει, κατόπιν σχετικού αιτήματός του, εκτός εάν υφίσταται εκ του νόμου υποχρέωση του Εκτελούντος την Επεξεργασία για τη διατήρηση τους.

ΧVII.Ο Εκτελών την Επεξεργασία θα αποζημιώσει τον Υπεύθυνο Επεξεργασίας για τυχόν ζημίες λόγω παραβιάσεων των όρων του παρόντος, του Κανονισμού 679/2016/ΕΕ, του Ν.4624/2019 και γενικά της εκάστοτε ισχύουσας νομοθεσίας σχετικά με την προστασία των προσωπικών δεδομένων και την ασφάλεια των πληροφοριών, λόγω πράξεων ή παραλήψεων της ιδίας ή των στελεχών της ή των υπαλλήλων ή συνεργατών της (βοηθοί ή υπό-εκτελούντες), συμπεριλαμβανομένων των προστίμων που επιβάλλονται από την αρμόδια εποπτική αρχή.

Το παρόν αναγνώστηκε και έγινε αποδεκτό από τα συμβαλλόμενα μέρη, υπεγράφησαν τρία (3) όμοια πρωτότυπα από τα συμβαλλόμενα μέρη και δύο έλαβε η Αναθέτουσα Αρχή και ένα ο Ανάδοχος.

ΤΑ ΣΥΜΒΑΛΛΟΜΕΝΑ ΜΕΡΗ

ΓΙΑ ΤΟ Γ. Ν. ΑΝΑΤΟΛΙΚΗΣ ΑΧΑΪΑΣ

ΓΙΑ ΤΗΝ ΕΤΑΙΡΕΙΑ

Ο ΔΙΟΙΚΗΤΗΣ

Α. ΓΕΩΡΓΑΚΗΣ