



ΟΡΘΗ ΕΠΑΝΑΛΗΨΗ

**ΕΛΛΗΝΙΚΗ ΔΗΜΟΚΡΑΤΙΑ
ΥΠΟΥΡΓΕΙΟ ΥΓΕΙΑΣ
5^Η ΥΓΕΙΟΝΟΜΙΚΗ ΠΕΡΙΦΕΡΕΙΑ
ΘΕΣΣΑΛΙΑΣ & ΣΤΕΡΕΑΣ ΕΛΛΑΔΑΣ
ΓΕΝΙΚΟ ΝΟΣΟΚΟΜΕΙΟ ΤΡΙΚΑΛΩΝ**

**ΣΥΜΒΑΣΗ ΑΡΙΘΜ. : 119/2019
ΣΥΝΟΛΟ : 119.040,00€ με ΦΠΑ**

**Αναβάθμισης και συντήρησης – τεχνικής υποστήριξης των
εφαρμογών λογισμικού της Computer Team στο Γ.Ν. ΤΡΙΚΑΛΩΝ**

Η μορφή της δομής και των άρθρων της νέας σύμβασης είναι η ακόλουθη:

Πρόλογος

1. Αντικείμενο Σύμβασης
2. Διάρκεια Σύμβασης
3. Αμοιβή και Πληρωμή Σύμβασης
4. Υποχρεώσεις και ευθύνες Εργοδότη (Νοσοκομείου)
5. Υποχρεώσεις και ευθύνες Αναδόχου
6. Εγγύηση Καλής Εκτέλεσης Σύμβασης
7. Καταγγελία – Λύση της Σύμβασης
8. Εμπιστευτικότητα – Ασφάλεια Δεδομένων
9. Πνευματικά Δικαιώματα
10. Εκχωρήσεις – Μεταβιβάσεις
11. Μη τήρηση συμβατικών υποχρεώσεων Αναδόχου
12. Τροποποιήσεις Σύμβασης
13. Εφαρμοστέο Δίκαιο – Επίλυση Διαφορών
14. Γενικοί Όροι

Στα Τρίκαλα, σήμερα, στις 14 του μήνα Ιουνίου του έτους 2019, μεταξύ :

(α) του Γενικού Νοσοκομείου ΤΡΙΚΑΛΩΝ, που εδρεύει στην οδό Καρδίτσης 56, 421 00 ΤΡΙΚΑΛΑ και νόμιμα εκπροσωπείται από **τον Διευθυντή Ιατρικής Υπηρεσίας και Α/Α Διοικητή, κ. Δημήτριο Πλατογιάννη**, το οποίο θα αναφέρεται στο εξής χάριν συντομίας **“Νοσοκομείο”** και

(β) της ανωνύμου εταιρείας με την επωνυμία COMPUTER TEAM ΑΕΒΕ, που εδρεύει στη Θεσσαλονίκη, οδός Καθηγητού Ρωσσίδου αρ.19, ΑΦΜ 094297699 και νόμιμα εκπροσωπείται από το Διευθύνοντα Σύμβουλο **κο Λάζαρο Γ. Τρασανίδη**, η οποία θα αναφέρεται στο εξής χάριν συντομίας **“Ανάδοχος”**,

Μετά την Απόφαση υπ’ αριθμ. **478 / της 17^{ης} έκτακτης Συνεδρίασης / 31-05-2019 / Θέμα 11^ο** (ΑΔΑ: ΨΡΜ846907Φ-25Π του Διοικητικού Συμβουλίου, του Νοσοκομείου, και την Απόφαση Ανάλυσης Υποχρέωσης (ΑΔΑ: ΩΔ7Χ46907Φ-9ΝΖ) με αρ. πρωτ.: 18780/14-06-2019, που καταχωρήθηκε με α/α 2438 στο Βιβλίο Εγκρίσεων και Εντολών Πληρωμής της Υπηρεσίας **συμφωνήθηκαν και συνομολογήθηκαν τα εξής:**

Με τη σύμβαση αυτή και τους όρους αυτής, το Νοσοκομείο αναθέτει στον Ανάδοχο (ο οποίος αποδέχεται την ανάθεση) την παροχή των υπηρεσιών εγκατάστασης, αναβάθμισης και συντήρησης - τεχνικής υποστήριξης των εφαρμογών λογισμικού του, που είναι ήδη εγκατεστημένες ή πρόκειται να εγκατασταθούν στα διάφορα τμήματά του Νοσοκομείου, στα πλαίσια της παρούσας σύμβασης. Ο Ανάδοχος αποδέχεται να προσφέρει τις υπηρεσίες του σύμφωνα με το σύνολο των όρων της παρούσας σύμβασης καθ’ όλη την διάρκεια αυτής.

1. Αντικείμενο Σύμβασης

Αντικείμενο της παρούσας σύμβασης αποτελεί η παροχή από τον Ανάδοχο του συνόλου των υπηρεσιών εγκατάστασης, αναβάθμισης, συντήρησης και τεχνικής υποστήριξης λειτουργίας των εφαρμογών λογισμικού που συνιστούν το Ολοκληρωμένο Πληροφοριακό Σύστημα του **Γ.Ν. Τρικάλων** και είναι εγκατεστημένες ή πρόκειται να εγκατασταθούν στα διάφορα τμήματά του Νοσοκομείου στα πλαίσια της παρούσας σύμβασης.

Στα πλαίσια υλοποίησης της παρούσας σύμβασης, περιλαμβάνονται στο Ολοκληρωμένο Πληροφοριακό Σύστημα (ΟΠΣ) του **Γ.Ν. Τρικάλων** όλες οι εφαρμογές λογισμικού, που αναλυτικά αναφέρονται στον ακόλουθο πίνακα.

Πίνακας 1. Εφαρμογές Λογισμικού του (ΟΠΣ) Γ.Ν. ΤΡΙΚΑΛΩΝ

A/A	Πρόγραμμα (Εφαρμογή) Λογισμικού
1	Γραφείο Κίνησης Ασθενών
2	Γραφείο Νοσηλίων
3	Γραμματεία Εξωτερικών Ιατρείων
4	Δημόσιο Λογιστικό (Λογιστήριο – Ταμείο)

5	Αποθήκες – Διαχειρίσεις Υλικού
6	Φαρμακείο
7	Γενική Λογιστική (Διπλογραφικό Λογιστικό Σύστημα)
8	Διαχείριση Παγίων (Διπλογραφικό Λογιστικό Σύστημα)
9	Αναλυτική Λογιστική
10	Διαιτολόγιο
11	Προμήθειες
12	<u>Ηλεκτρονικό Πρωτόκολλο</u> (τεχνολογίας Web) (Δωρεάν νέο* λογισμικό από την Computer Team)
13	Αιμοδοσία (Διαχείριση Εργαστηρίου – Διαχείριση Αιμοδοτών και ασκών Αίματος)
14	Νοσηλευτικό Υποσύστημα στις Κλινικές
15	Διαχείριση παραγγελίας Φαρμάκων & Υλικών με Ατομικό Συνταγολόγιο στις Κλινικές, στα Χειρουργεία, και τα λοιπά τμήματα του Νοσοκομείου που τα διακινούν (πχ ΜΤΝ, ΓΕΙ,ΤΕΠ).
16	Πληροφοριακό Σύστημα Εργαστηρίων (Laboratory Information System). Διαχείριση καθημερινής εργασίας των Εργαστηρίων LIS (Μικροβιολογικού – Βιοχημικού – Αιματολογικού).
17	Μηχανογραφική διαχείριση Αντιδραστηρίων μέσω της δημιουργίας Αποθήκης αντιδραστηρίων στα Εργαστήρια.
18	Μηχανογραφική διαχείριση Παραπεμπτικών Εξετάσεων

19	<u>Ηλεκτρονικός Ιατρικός Φάκελος Ασθενούς (τεχνολογίας Web)</u> στις Κλινικές και τα αντίστοιχα Ιατρεία, με τις παρακάτω λειτουργικότητες: - Ηλεκτρονική Έκδοση των Ιατρικών Εξιτηρίων των ασθενών. - Ηλεκτρονική Έκδοση των Παραπεμπτικών Εξετάσεων των ασθενών προς τα Εργαστήρια. - Ηλεκτρονική Παραλαβή των Αποτελεσμάτων των Εξετάσεων των ασθενών από τα Εργαστήρια, με διαχρονική προβολή αυτών στο χρόνο. - Ηλεκτρονική Έκδοση των Ιατρικών Γνωματεύσεων για τους ασθενείς. - Ηλεκτρονική Συνταγογράφηση στους ασθενείς μέσω του Ιατρικού Φακέλου της Computer Team και ηλεκτρονική διασύνδεση με το σύστημα “e-Συνταγογράφηση” του ΟΠΥΥ μέσω API (Application Programming Interface) για αυτόματη ενημέρωση. Δηλαδή, μέσα από την ίδια εφαρμογή λογισμικού του Ιατρικού Φακέλου, που διαθέτει το Νοσοκομείο, θα μπορούν οι Ιατροί να κάνουν όλες τις εργασίες τους ηλεκτρονικά, και να αποθηκεύονται στο σύστημα, χωρίς να χρειάζεται επανακαταχώρησή των στο σύστημα του ΕΟΠΥΥ). (Δωρεάν Λογισμικό από την Computer Team)
20	Ειδικό λογισμικό για τη μηχανογραφική διαχείριση της διαδικασίας «Δέσμευση Πιστώσεων & Ανάλυση Υποχρεώσεων» (Μητρώο Δέσμευσης).
21	Ειδικό λογισμικό για τη μηχανογραφική διαχείριση των Κλειστών Ενοποιημένων Νοσηλίων (ΚΕΝ), των Διαγνώσεων εξιτηρίου κατά ICD-10 και των Ιατρικών Πράξεων.
22	Ειδικό λογισμικό για την αυτόματη εξαγωγή των διαθέσιμων στοιχείων ESY.net
23	Ειδικό λογισμικό για τη μηχανογραφική διαχείριση των συμβάσεων <u>Ανοικτής περίθαλψης (εξωτερικών ασθενών)</u> για την ηλεκτρονική υποβολή των λογαριασμών (e-ΔΑΠΥ) στον ΕΟΠΥΥ για έλεγχο και εκκαθάριση.
24	Ειδικό λογισμικό για τη μηχανογραφική διαχείριση των συμβάσεων <u>Κλειστής περίθαλψης (εσωτερικών ασθενών)</u> για την ηλεκτρονική υποβολή των λογαριασμών (e-ΔΑΠΥ) στον ΕΟΠΥΥ για έλεγχο και εκκαθάριση.
25	<u>Ειδικό λογισμικό (τεχνολογίας Web)</u> για την αυτόματη διασύνδεση του πληροφοριακού συστήματος του Νοσοκομείου με το ΕΚΕΒΥΛ <u>για έλεγχο του μητρώου ΕΚΑΠΥ των υλικών.</u> (Δωρεάν Λογισμικό από την Computer Team)
26	Ειδικό λογισμικό (τεχνολογίας Web) για την αυτόματη διασύνδεση της εφαρμογής e-ΔΑΠΥ Κλειστής Περίθαλψης του πληροφοριακού συστήματος του Νοσοκομείου με τον ΕΟΠΥΥ <u>για τις Ηλεκτρονικές Αναγγελίες</u> των εσωτερικών ασθενών. (Δωρεάν Λογισμικό από την Computer Team)
27	<u>Ειδικό λογισμικό (τεχνολογίας Web)</u> για την αυτόματη διασύνδεση των εξωτερικών Ιατρείων του Νοσοκομείου με το σύστημα e-Συνταγογράφηση του ΕΟΠΥΥ <u>για τα εξωτερικά ηλεκτρονικά παραπεμπτικά εξετάσεων</u> με χρήση barcode. (Δωρεάν Λογισμικό από την Computer Team)

28	<u>Ειδικό λογισμικό (τεχνολογίας Web)</u> για τη δυνατότητα Διασύνδεσης του Πληροφοριακού συστήματος του Νοσοκομείου με το Εθνικό Μητρώο Ασφάλισης – Ασφαλιστικής Ικανότητας <u>ΑΤΛΑΣ</u> (της ΗΔΙΚΑ) <u>για την ταυτοποίηση των ασθενών σε πραγματικό χρόνο*</u> . (Δωρεάν Λογισμικό από την Computer Team)
29	<u>Ενσωμάτωση του ΚΕΟΚΕΕ</u> (Καταλόγου της Ενιαίας Ονοματολογίας και Κωδικοποίησης των Εργαστηριακών Εξετάσεων) στο εγκατεστημένο Ολοκληρωμένο Πληροφοριακό Σύστημα του Νοσοκομείου. (Δωρεάν λειτουργική δυνατότητα του ΟΠΣΝ από την Computer Team)
30	<u>“Γραφείο Προσωπικού” (τεχνολογίας Web)</u> για τη διαχείριση Ανθρώπινων πόρων, τις Εφημερίες των ιατρών και τις Βάρδιες του προσωπικού. (νέο* Δωρεάν λογισμικό από την Computer Team)
31	<u>“Μισθοδοσία” (τεχνολογίας Web)</u> [περιλαμβάνει την Αναλυτική Περιοδική Δήλωση του ΙΚΑ (ΑΠΔ-ΙΚΑ) – την ηλεκτρονική αποστολή του αρχείου μισθοδοσίας στην Ενιαία Αρχή Πληρωμής (ΕΑΠ) – το αρχείο φόρου για τη μισθοδοσία]. (νέο* Δωρεάν λογισμικό από την Computer Team)
32	<u>Λίστες Χειρουργείων (τεχνολογίας Web)</u> (Δωρεάν νέο* λογισμικό από την Computer Team)
33	<u>Τμήματα Επειγόντων Περιστατικών (ΤΕΠ) (τεχνολογίας Web)</u> (Δωρεάν νέο* λογισμικό από τη Computer Team) ³⁴
34	Σύστημα <u>“(R.I.S)” Radiology Information System (τεχνολογίας Web)</u> διαχείρισης Ακτινοδιαγνωστικών Εργαστηρίων. (Δωρεάν νέο* λογισμικό από τη Computer Team)
35	Σύστημα <u>“Ηλεκτρονικής Διαχείρισης Εγγράφων” (τεχνολογίας Web)</u> (Δωρεάν νέο* λογισμικό από την Computer Team)
36	<u>Ειδικό λογισμικό (τεχνολογίας Web)</u> για την ηλεκτρονική διασύνδεση της εφαρμογής λογισμικού του Φαρμακείου του πληροφοριακού συστήματος του Νοσοκομείου με την ΗΔΙΚΑ μέσω API <u>για την αυτόματη εκτέλεση των συνταγών των φαρμάκων των εξωτερικών ασθενών</u> . (Δωρεάν νέο* λογισμικό από την Computer Team)
37	<u>Ειδικό ασφαλές λογισμικό (τεχνολογίας Web)</u> για απ’ ευθείας on-line ενημέρωση των προμηθευτών για την εξέλιξη των τιμολογίων και ενταλμάτων πληρωμής των στο <u>Νοσοκομείο χωρίς απασχόληση των υπαλλήλων του Λογιστηρίου</u> (Δωρεάν νέο* λογισμικό από την Computer Team) – απαιτείται Web Server & Web Site

* Επίσης, σε συνέχεια των υπ’ αριθμ. 249/09-05-2019 και 274/27-05-2019 εγγράφων του Αναδόχου, και της υπ’ αριθμ. 478 / της 17^{ης} έκτακτης Συνεδρίασης / 31-05-2019 / Θέμα 11^ο (ΑΔΑ: ΨΡΜ846907Φ-25Π Απόφασης του ΔΣ του Νοσοκομείου, θα εγκατασταθεί στο Νοσοκομείο **-άνευ πρόσθετου κόστους- (δωρεάν)** και θα συντηρηθεί και υποστηριχθεί από τον Ανάδοχο στο Νοσοκομείο, επίσης -άνευ πρόσθετου κόστους-, κατά το χρονικό διάστημα ισχύος της παρούσας σύμβασης, το παρακάτω **νέο* λογισμικό** του Αναδόχου:

- Το νέο* λογισμικό του Αναδόχου (μετά την υλοποίησή του στο Νοσοκομείο) για τη νέα λειτουργικότητα, που ζητήθηκε πρόσφατα, για τις ηλεκτρονικές πληρωμές από το ταμείο του Νοσοκομείου, με την παραγωγή xml αρχείων, σύμφωνα με τις λειτουργικές & τεχνικές προδιαγραφές αρχείων SEPA της τράπεζας ALPHA BANK με την οποία συνεργάζεται το Νοσοκομείο, [αξίας 3.000,00 € πλέον ΦΠΑ], στο πλαίσιο μόνο της ύπαρξης συνεχούς και αδιάλειπτης σύμβασης συντήρησης και υποστήριξης των εφαρμογών λογισμικού του Αναδόχου με το Νοσοκομείο.

2. Διάρκεια ισχύος Σύμβασης

Η ισχύς της παρούσας σύμβασης είναι **ετήσιας** διάρκειας και αφορά στο χρονικό διάστημα από **18-06-2019** έως και **17-06-2020**, εφόσον φέρει την υπογραφή και των δύο συμβαλλόμενων, η οποία παύει να ισχύει (για το υπολειπόμενο διάστημα ισχύος της) με την ύπαρξη αντίστοιχης σύμβασης από διαγωνιστική διαδικασία του Νοσοκομείου ή Ανώτερου Φορέα ή με τη κάλυψη των αναγκών από διαδικασία που θα ορισθεί από ανώτερη αρχή. Μετά τη λήξη ισχύος της παρούσας σύμβασης, εφόσον δεν υπάρχει καταγγελία της από οποιονδήποτε εκ των δύο συμβαλλομένων, αυτή θα ανανεώνεται ετησίως για ένα έτος ακόμη, με το ίδιο τίμημα για την ίδια ομάδα εφαρμογών λογισμικού που περιλαμβάνονται στη παρούσα σύμβαση, μετά από αμοιβαία συμφωνία, με δεδομένη την εκατέρωθεν ικανοποίηση των δύο συμβαλλομένων για την μεταξύ των συνεργασία.

3. Αμοιβή και Πληρωμή Σύμβασης

Το μηνιαίο τίμημα της παρούσας σύμβασης για την παροχή από τον Ανάδοχο του συνόλου των υπηρεσιών, που αναφέρονται στην ενότητα για "το Αντικείμενο του έργου" και τον "Πίνακα 1", δηλαδή, για την παροχή του συνόλου των υπηρεσιών που απαιτούνται για την υποστήριξη της λειτουργίας και συντήρησης του συνόλου των αναφερόμενων εφαρμογών λογισμικού στα αντίστοιχα τμήματα του Νοσοκομείου, ανέρχεται στο ποσό των 8.000,00 € (ολογράφως οκτώ χιλιάδες Ευρώ) προσαυξανόμενο με κάθε νόμιμη επιβάρυνση (ΦΠΑ), για το χρονικό διάστημα ισχύος της παρούσας σύμβασης και καταβάλλεται εντός εξήντα ημερών από την έκδοση του αντίστοιχου τιμολογίου στο τέλος εκάστου μηνός. Με την επιφύλαξη των λοιπών περιπτώσεων αναστολής προθεσμιών που προβλέπει ο νόμος, η προθεσμία καταβολής της αμοιβής του Αναδόχου αναστέλλεται για όσο χρόνο εκκρεμούν προς θεώρηση τα σχετικά χρηματικά εντάλματα πληρωμής ενώπιον της Υπηρεσίας Επιτρόπου του Ελεγκτικού Συνεδρίου.

Κάθε επόμενο έτος, μετά τη λήξη ισχύος της παρούσας σύμβασης, στα πλαίσια της ετήσιας ανανέωσής της, δύναται να γίνεται αναπροσαρμογή του τιμήματος της σύμβασης, βάσει του επίσημου Δείκτη Τιμών Καταναλωτή, που ανακοινώνει επίσημα η ΕΣΥΕ κατά τη χρονική στιγμή που γίνεται η ανανέωση της παρούσας σύμβασης και θα αφορά αποκλειστικά την ίδια ομάδα εφαρμογών λογισμικού που περιλαμβάνονται σ' αυτή. Για κάθε επιπρόσθετη εφαρμογή λογισμικού που θα προστίθεται στο πληροφοριακό σύστημα του Νοσοκομείου (πέραν αυτών που προαναφέρονται στην ενότητα 1 της παρούσας σύμβασης) θα υπάρχει πρόσθετο οικονομικό τίμημα για την υποστήριξη της, το οποίο θα συμφωνείται μεταξύ των δύο συμβαλλομένων μερών.

4. Υποχρεώσεις και ευθύνες Εργοδότη (Νοσοκομείου)

Το Νοσοκομείο πέρα από τις συμβατικές του Υποχρεώσεις είναι υπεύθυνο και για τις εξής ειδικές υποχρεώσεις:

- 1) Να μεριμνά για την προσεκτική χρήση των εφαρμογών λογισμικού και τον χειρισμό τους από κατάλληλα εκπαιδευμένο προσωπικό.
- 2) Να προφυλάσσει τις εφαρμογές λογισμικού από οποιαδήποτε πρόκληση ζημιάς, οφειλόμενης σε υπαιτιότητα υπαλλήλων του ή τρίτων προσώπων.
- 3) Να γνωστοποιεί στον Ανάδοχο οποιαδήποτε περίπτωση βλάβης ή μη ικανοποιητικής λειτουργίας των εφαρμογών λογισμικού χωρίς να προβαίνει μονομερώς σε οποιαδήποτε προσθήκη – παρέμβαση ή τροποποίηση σε αυτό, παρά μόνον έπειτα από προηγούμενη σχετική συνεννόηση με τον Ανάδοχο.
- 4) Να διευκολύνει την πρόσβαση στελεχών του Αναδόχου είτε διασφαλίζοντας διαβαθμισμένη απομεμακρυσμένη πρόσβαση του Αναδόχου μέσω ADSL γραμμής του Νοσοκομείου (στους Servers και τουλάχιστον ένα σταθμό εργασίας) είτε διευκολύνοντας την επιτόπια είσοδο στελεχών του Αναδόχου για την παροχή on-site υπηρεσιών στους χώρους όπου είναι εγκατεστημένο οι εν λόγω εφαρμογές λογισμικού, με στόχο τον βέλτιστο τρόπο αποκατάστασης των τυχόν βλαβών ή δυσλειτουργιών, καθώς και κάθε αναγκαία διευκόλυνση για την ταχεία εκτέλεση των σχετικών εργασιών.
- 5) Να εκτελεί τακτικά την εργασία φύλαξης αρχείων (Back up), τα οποία (αρχεία) και ο τρόπος εξαγωγής τους 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.
- 6) Να χρησιμοποιεί τις εφαρμογές λογισμικού σε συστήματα ΗΥ σύμφωνα με τα ελάχιστα στάνταρντ που έχει θέσει ο Ανάδοχος και σύμφωνα με τις οδηγίες που υπάρχουν στα αντίστοιχα εγχειρίδια χρήσης και τεκμηρίωσης των εφαρμογών λογισμικού.
- 7) Να λάβει όλα τα απαραίτητα μέτρα (UPS) στους Κεντρικούς Εξυπηρετητές για περιπτώσεις διακοπής ή πτώση τάσης του ρεύματος.
- 8) Να χρησιμοποιεί αναλώσιμα (πχ CD, δισκέτες κτλ) που τηρούν τις προδιαγραφές του κατασκευαστή συστήματος ΗΥ.

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

- 1) Αστοχία ή καταστροφή των συστατικών μερών των συστημάτων στα οποία έχουν εγκατασταθεί οι εφαρμογές λογισμικού του Αναδόχου.
- 2) Λειτουργία των εφαρμογών λογισμικού σε περιβάλλον Η/Υ που δεν πληροί τις αναγκαίες προδιαγραφές που θέτει ο Ανάδοχος.
- 3) Αμέλεια τακτικής φύλαξης αρχείων (back up).
- 4) Οιασδήποτε φύσεως μη εξουσιοδοτημένη παρέμβαση στις εφαρμογές λογισμικού. 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 Νοσοκομείου αίρει κάθε ευθύνη του Αναδόχου προς το Νοσοκομείο για δυσλειτουργία ή ζημία στο Έργο ή/και το Νοσοκομείο.

- 5) Εγκατάσταση εφαρμογών λογισμικού τρίτων, που επιφέρουν βλάβη ή δυσλειτουργία στα αρχεία των εφαρμογών λογισμικού, χωρίς προηγούμενη έγγραφη ενημέρωση του Αναδόχου και έγκριση αυτού.
- 6) Αμέλεια λήψης των απαραίτητων μέτρων (UPS) στους Κεντρικούς Εξυπηρετητές για περιπτώσεις διακοπής ή πτώση τάσης του ρεύματος.

Στις ως άνω περιπτώσεις προβλήματος ή δυσλειτουργίας των εφαρμογών λογισμικού (χωρίς παρέμβαση ή ευθύνη του Αναδόχου) το κόστος αποκατάστασης των όποιων προκληθείσων ζημιών/δυσλειτουργίας, βαρύνει αποκλειστικά το Νοσοκομείο, και δεν καλύπτεται από την παρούσα Σύμβαση. Ο τιμοκατάλογος του κόστους των διαφόρων υπηρεσιών που δύναται να προσφέρει ο Ανάδοχος κοινοποιείται στο Νοσοκομείο με την υπογραφή της παρούσης σύμβασης.

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

5. Υποχρεώσεις και ευθύνες Αναδόχου

Ο Ανάδοχος υποχρεούται να αναλάβει και να εκτελέσει για όλη την διάρκεια ισχύος της σύμβασης τα ακόλουθα:

- 1) Υποχρεούται να έχει και να διατηρεί Γραμμή Άμεσης Βοήθειας (Help Desk) διαθέσιμη και προσιτή σε όλους τους εξουσιοδοτημένους ανά θεματική ενότητα εφαρμογών key users χρήστες του πληροφοριακού συστήματος και τους πληροφορικούς του Νοσοκομείου και μέσω αυτών στο σύνολο των χρηστών των εφαρμογών λογισμικού του Αναδόχου, καθημερινά, τις ώρες από **8:00** έως **16:00**, στην οποία θα αποστέλλονται καθημερινά όλα τα μηνύματα με την περιγραφή των προβλημάτων και η οποία θα απαντά και σε ερωτήματα καθημερινής χρήσης ή σε ερωτήματα από εσφαλμένη χρήση. Η Γραμμή θα περιλαμβάνει: α) αριθμούς τηλεφωνικής κλήσης κατά την διάρκεια του ωραρίου εργασίας του Νοσοκομείου και του Αναδόχου, β) αριθμό συσκευής τηλεομοιοτυπίας, γ) διεύθυνση email του τμήματος υποστήριξης εφαρμογών του Αναδόχου.
- 2) Ο Ανάδοχος υποχρεούται να παραδώσει λίστα με την σύνθεση της Ομάδας Τεχνικής Υποστήριξης, καθώς και στοιχεία επικοινωνίας με τα μέλη της Ομάδας για κάθε επιμέρους ομάδα εφαρμογών λογισμικού, εφόσον ζητηθεί από το Νοσοκομείο. Η λίστα αυτή θα πρέπει να κοινοποιηθεί εγγράφως στο Νοσοκομείο για τη Διοίκηση και το Τμήμα Οργάνωσης και Πληροφορικής του Νοσοκομείου (βλέπε **Παράρτημα Α'** της παρούσας σύμβασης).
- 3) Διαδικασία Ιεράρχησης – Χαρακτηρισμού των Προβλημάτων. Ο Ανάδοχος σε συνεργασία με το Νοσοκομείο ορίζει τέσσερα επίπεδα σοβαρότητας των προβλημάτων όπως φαίνεται παρακάτω:

ΕΠΕΙΓΟΝ: Απαιτείται Άμεση Επέμβαση - Υποβολή θέματος μέσω τηλεφώνου ή fax. Αφορά προβλήματα που παρουσιάζονται και δεν επιτρέπουν την λειτουργία μέρους ή/και του συνόλου των υπηρεσιών και λειτουργιών.

ΥΨΗΛΟ: Απαιτείται ταχεία επέμβαση - Υποβολή θέματος μέσω τηλεφώνου ή fax. Αφορά προβλήματα που παρουσιάζονται σε κρίσιμες υπηρεσίες λειτουργίας των συστημάτων, χρονικά ευαίσθητες.

ΜΕΤΡΙΟ: Απαιτείται επέμβαση - Υποβολή θέματος μέσω τηλεφώνου ή fax. Αφορά προβλήματα που παρουσιάζονται σε μη κρίσιμες υπηρεσίες λειτουργίας των συστημάτων, όχι χρονικά ευαίσθητες.

ΧΑΜΗΛΟ: Δίχως σημαντικό αντίκτυπο - Υποβολή θέματος μέσω τηλεφώνου ή fax. Αφορά προβλήματα που παρουσιάζονται σε μεμονωμένες λειτουργίες του Συστήματος, δίχως αντίκτυπο στην ομαλή και αδιάλειπτη λειτουργία της εκάστοτε μονάδας υγείας.

Ακολουθεί ο Πίνακας με την προτεινόμενη «Κατηγοριοποίηση Επίπεδων Σοβαρότητας Προβλήματος ανά Λειτουργία», καθώς και Πίνακας με τους χρόνους αποκατάστασης των συμβάντων κατά τις εργάσιμες ημέρες και ώρες.

Πίνακας 2 Επίπεδο Σοβαρότητας Προβλήματος Ανά Λειτουργία

Λειτουργία	Επίπεδο Σοβαρότητας Προβλήματος
Τυχόν προβλήματα συστημάτων διαχείρισης βάσεων δεδομένων:	
Ολοκληρωτική θέση εκτός λειτουργίας της βάσης δεδομένων	ΕΠΕΙΓΟΝ
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 σε κάποιο τμήμα του Νοσοκομείου.	ΕΠΕΙΓΟΝ
Μερική λειτουργία της βάσης δεδομένων που επιτρέπει τις ημερήσιες λειτουργίες αλλά δημιουργεί προβλήματα λειτουργίας σε περιοδικής ανάγκης λειτουργίες	ΜΕΤΡΙΟ
Προβλήματα της βάσης δεδομένων που σχετίζονται με ταχύτητα απόκρισης, χωρίς να διακόπτεται οποιαδήποτε λειτουργία.	ΜΕΤΡΙΟ
Τυχόν προβλήματα στα Διοικητικό –Οικονομικά Προγράμματα	
Έκδοση και Αποστολή στοιχείων μισθοδοσίας μέσω Ενιαίας Αρχής Πληρωμών.	ΕΠΕΙΓΟΝ
Κρίσιμες λειτουργίες Δ/Ο Υποσυστήματος (Πρόσθετες Αμοιβές, Χρηματικά Εντάλματα, Εντολές Εισαγωγής και	ΥΨΗΛΟ

Διάθεσης Υλικών και Φαρμάκων, Γέφυρα Γενικής – Αναλυτικής Λογιστικής).	
Μη Κρίσιμες λειτουργίες Δ/Ο Υποσυστήματος - Επίπεδο 1 (Απόδοση Κρατήσεων, Διαχείριση μεταβολών – προαγωγών – αδειών υπαλλήλων κτλ, Διαχείριση Προμηθειών)	METPIO
Μη Κρίσιμες λειτουργίες Δ/Ο Υποσυστήματος - Επίπεδο 2 (Διαχείριση Παγίων)	ΧΑΜΗΛΟ
Τυχόν προβλήματα στα Προγράμματα Διαχείρισης Ασθενών	
Έκδοση αποδείξεων πληρωμής ασθενών (εξωτερικών και εσωτερικών)	ΕΠΕΙΓΟΝ
Λειτουργία κλεισίματος ταμείου εξωτερικών Ιατρείων, καταχώρησης εισιτηρίου, μεταθέσεων – διακομιδών ασθενών εντός Νοσοκομείου, κλεισίματος ραντεβού ΤΕΙ	ΥΨΗΛΟ
Λειτουργία αποστολής φαρμάκων από φαρμακείο στην παθολογική κλινική και χρέωσης ατομικού συνταγολογίου.	ΕΠΕΙΓΟΝ
Μη κρίσιμες λειτουργίες Υποσυστήματος Ασθενών (Υποβολές προς Ασφαλιστικά Ταμεία)	METPIO
Τυχόν προβλήματα στα Προγράμματα Εργαστηρίων (L.I.S)	
Ηλεκτρονική παραλαβή παραπεμπτικών από τις Κλινικές και εξωτερικά Ιατρεία	ΥΨΗΛΟ
Ηλεκτρονική αποστολή Αποτελεσμάτων Εξετάσεων	ΥΨΗΛΟ
Στοιχεία ασθενή διαθέσιμα ηλεκτρονικά	ΥΨΗΛΟ
Ζητήματα καθημερινών εκτυπώσεων	ΥΨΗΛΟ
Έκδοση αναφορών και στατιστικών (μηνιαία-τριμηνιαία, κλπ)	METPIO
ΛΟΙΠΕΣ ΛΕΙΤΟΥΡΓΙΕΣ	
Ζητήματα καθημερινών εκτυπώσεων	ΥΨΗΛΟ
Έκδοση τακτικών αναφορών και στατιστικών (μηνιαία – τριμηνιαία)	METPIO
Έκδοση τακτικών αναφορών και στατιστικών (μηνιαία – τριμηνιαία) μετά από προθεσμία υποβολής τους (αν επιβάλλονται από εποπτευόμενους φορείς πχ Υπουργείο Υγείας, ΕΠΥ, ΥΠΕ)	ΥΨΗΛΟ

Πίνακας 3 Χρόνοι Απόκρισης και Αποκατάστασης κατά τις εργάσιμες ημέρες και ώρες

Επίπεδο Σοβαρότητας	Χρόνος Απόκρισης και Αποκατάστασης
ΕΠΕΙΓΟΝ - ΥΨΗΛΟ	Εντός 24 ωρών αν το αίτημα δοθεί σε εργάσιμη ημέρα και ακολουθεί εργάσιμη, αλλιώς την επόμενη εργάσιμη ημέρα
ΜΕΤΡΙΟ - ΧΑΜΗΛΟ	Εντός μίας εβδομάδας το αργότερο (5 εργάσιμες ημέρες)

Ο χρόνος αποκατάστασης προσμετρείται από τη στιγμή αναγγελίας της βλάβης (τηλεφωνικά ή με fax) στον Ανάδοχο κατά τις εργάσιμες ημέρες και ώρες στα στοιχεία που έχει δηλώσει στα πλαίσια του Help Desk. Εφόσον ο χρόνος αναμονής για την τηλεφωνική αναγγελία του προβλήματος ξεπερνά την μισή ώρα (30 λεπτά), τότε ο χρόνος αποκατάστασης του προβλήματος θα μετρείται από την αναφορά της βλάβης μέσω Fax.

- 4) Ο Ανάδοχος οφείλει να διατηρεί σύστημα παρακολούθησης του συμβολαίου συντήρησης καθώς και ημερολόγιο συμβάντων – προβλημάτων στο οποίο θα καταγράφονται και θα παρακολουθούνται κατ' ελάχιστο:

- ο χρόνος έναρξης και λήξης του προβλήματος,
- το είδος και η σπουδαιότητα,
- η περιγραφή του προβλήματος,
- οι ενέργειες επίλυσης και ο υπεύθυνος για κάθε ενέργεια.

Μάλιστα οφείλει να παραδίνει στο τέλος του μήνα, εφόσον του ζητηθεί ή όποτε ζητηθεί από την Διοίκηση ή το Τμήμα Οργάνωσης και Πληροφορικής του Νοσοκομείου, σχετική αναφορά.

- 5) Οι υπηρεσίες συντήρησης και υποστήριξης του Αναδόχου περιλαμβάνουν :

- Συνεχή παρακολούθηση και συντήρηση του κώδικα των εφαρμογών λογισμικού του.
- Συμβουλευτικές υπηρεσίες σε θέματα παραγωγικής λειτουργίας.
- Απάντηση σε θέματα σχετικά με την χρήση των εφαρμογών λογισμικού του.
- Γραμμή Help Desk
- 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 από τους χρήστες ή η επίλυση των θεμάτων χρήσης δεν μπορεί να γίνει μέσω της λειτουργικότητας των προγραμμάτων λογισμικού του και σε κάθε περίπτωση, θα γίνονται μετά από έγγραφο αίτημα του Νοσοκομείου. Είναι υποχρέωση του Νοσοκομείου η αποκατάσταση των δεδομένων της βάσης σε περίπτωση βλάβης, από τα αντίγραφα ασφαλείας που τηρεί το Νοσοκομείο σε μηχάνημα και μέσα που θα υποδείξει το Τμήμα Οργάνωσης και Πληροφορικής. Ο Ανάδοχος διατίθεται να βοηθήσει το Νοσοκομείο με κάθε μέσο, εφαρμόζοντας όλες τις τεχνικές και μεθόδους, ώστε σε περίπτωση επαναφοράς των δεδομένων (διαδικασία RESTORE) να ελαχιστοποιηθεί η διαταραχή της καθημερινής λειτουργίας του Νοσοκομείου. Η υπηρεσία αυτή έχει επίπεδο σοβαρότητας ΕΠΕΙΓΟΝ, αλλά δεν εμπίπτει στις υποχρεώσεις του Αναδόχου.

- Άμεση λήψη διορθωτικών ενεργειών για την αποκατάσταση λειτουργικών ελαττωμάτων-bugs που τυχόν ανακύψουν στη διάρκεια του συμβολαίου συντήρησης – υποστήριξης.
 - Παροχή νέων εκδόσεων και βελτίωση των υπαρχουσών εφαρμογών λογισμικού του με την προσθήκη νέων στοιχείων κατόπιν :
 - i) Ανάλυσης των απαιτήσεων όλων των πελατών του Αναδόχου.
 - ii) Συνεχή ανάπτυξη, εξέλιξη και καλύτερη σχεδίαση που πραγματοποιεί ο Ανάδοχος, με στόχο την βελτιστοποίησης της απόδοσης των εφαρμογών λογισμικού του.
 - iii) Επαρκώς αιτιολογημένων αιτημάτων του Νοσοκομείου. Ο Ανάδοχος θα ανταποκρίνεται σε αιτήματα για τροποποίηση των εφαρμογών λογισμικού, όπως να προσθέτει ή να τροποποιεί μάσκες καταχώρησης, να προσθέτει ή να προσαρμόζει εκτυπώσιμες αναφορές, εφόσον υπάρχουν τα αντίστοιχα δεδομένα και δεν επηρεάζεται η συνολική δομή των εφαρμογών ή και της Βάσης Δεδομένων.
 - Ο Ανάδοχος οφείλει να παρέχει τις υπηρεσίες του, είτε εξ' αποστάσεως από την έδρα του μέσω ασφαλούς και γρήγορης σύνδεσης τηλεϋποστήριξης (μέσω γραμμής ADSL, VPN), την οποία το Νοσοκομείο είναι υποχρεωμένο να παρέχει, αφού έχει προηγηθεί συνεννόηση με το Τμήμα Οργάνωσης και Πληροφορικής του Νοσοκομείου, είτε στην έδρα του Νοσοκομείου. Στην τελευταία περίπτωση όπου η βλάβη δεν λύνεται τηλεφωνικά ή με τηλεϋποστήριξη ο Ανάδοχος υποχρεούται να στείλει υπάλληλό του για την άμεση αποκατάστασή της.
- 6) Ο Ανάδοχος έχει την ευθύνη της εγκατάστασης των νέων εκδόσεων των εφαρμογών λογισμικού του σε πλήρη και ομαλή λειτουργία κατόπιν αποδοχής αυτών από το Νοσοκομείο. Σε περίπτωση μη ομαλής λειτουργίας οφείλει να φροντίσει για την συντομότερη το δυνατόν αποκατάσταση της μη ομαλής λειτουργίας αυτών.
- 7) Ο Ανάδοχος φέρει ευθύνη για οποιαδήποτε καταστροφή, απώλεια, φθορά ή ζημιά του Νοσοκομείου είτε οποιουδήποτε τρίτου φυσικού ή νομικού προσώπου για την οποία το Νοσοκομείο υπέχει οποιαδήποτε ευθύνη, εφ' όσον το ζημιόγνο γεγονός αποδεδειγμένα οφείλεται σε δόλο ή βαριά αμέλεια του Αναδόχου. Σε αυτές τις περιπτώσεις η ευθύνη του Αναδόχου περιορίζεται στη αποκατάσταση τυχόν σφαλμάτων στις εφαρμογές λογισμικού του.
- 8) Ο Ανάδοχος δεν φέρει ουδεμία ευθύνη για προβλήματα που οφείλονται σε κακή χρήση ή αμέλεια του Νοσοκομείου και των υπαλλήλων του ή σε άλλες αιτίες που εκφεύγουν της αρμοδιότητας ευθύνης και ελέγχου του Αναδόχου. Ως θέματα και προβλήματα εκτός ευθύνης του, 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.
- 9) Σε περίπτωση βλαβών και σοβαρών δυσλειτουργιών που απαιτούν παρέμβαση στους χώρους που είναι κεντρικά εγκατεστημένο το εν λόγω λογισμικό ο Ανάδοχος υποχρεούται να ζητήσει εγγράφως έγκριση πρόσβασης στους χώρους, από το Τμήμα Οργάνωσης και Πληροφορικής του Νοσοκομείου για αποκατάσταση του προβλήματος.
- 10) Ο Ανάδοχος είναι υπεύθυνος για κάθε βλάβη που αποδεδειγμένα οφείλεται στους παρακάτω λόγους:

- Σε περίπτωση που δεν δοθεί στους χρήστες του Νοσοκομείου η σωστή τεχνική αναφορά.
- Σε περίπτωση που δοθεί ανεπαρκής ή λάθος συμβουλή.
- Σε περίπτωση εσφαλμένης συντήρησης του λογισμικού και ευθύνεται για την πλήρη αποκατάσταση της ζημιάς στο λογισμικό του.

- 11) Ο Ανάδοχος είναι υποχρεωμένος να διατηρεί τα συστήματά του ανοιχτά για διασυνδέσεις και διαλειτουργικότητα με τρίτες εφαρμογές που έχουν την αντίστοιχη δυνατότητα, αλλά η τυχόν διασύνδεσή τους με τρίτες εφαρμογές θα γίνεται στο μέτρο που αυτό είναι αντικειμενικά τεχνικά εφικτό και φυσικά με το ανάλογο κόστος μετά από υποβολή σχετικής προσφοράς, ανάλογα με την περίπτωση.
- 12) Για οποιεσδήποτε θεσμικές, νομικές, κανονιστικές ή άλλες αλλαγές επέλθουν στον τρόπο λειτουργίας του Νοσοκομείου και οι οποίες επιφέρουν αναγκαστικά τροποποιήσεις ή παραμετροποιήσεις των υφισταμένων εφαρμογών λογισμικού ή διασυνδέσεις στο Πληροφοριακό Σύστημα του Νοσοκομείου, εφόσον υπάρχουν τα αντίστοιχα δεδομένα, είναι υποχρέωση του Αναδόχου να τις υλοποιήσει. Σε περίπτωση που οι απαιτήσεις αυτές απαιτούν τεχνικά αποδεδειγμένα αλλαγή της συνολικής δομής των εφαρμογών λογισμικού ή/και της Βάσης Δεδομένων, θα υπάρχει δυνατότητα, είτε σύναψης συμπληρωματικής σύμβασης, είτε προμήθειας άλλου νέου πακέτου λογισμικού εφαρμογών.
- 13) Ο Ανάδοχος δεν φέρει καμία ευθύνη για την αδυναμία ή την καθυστέρηση εκπλήρωσης των υποχρεώσεων της που απορρέουν από την παρούσα εφ' όσον αυτή η αδυναμία ή καθυστέρηση οφείλεται σε αιτίες που δεν ελέγχονται από αυτή ή σε λόγους ανωτέρας βίας από την πλευρά του Νοσοκομείου, όπως στάση εργασίας, απεργία, πλημμύρα, πυρκαγιά, ή σε περιπτώσεις, όπως σεισμός, πόλεμος, κλπ.
- 14) Τα δεδομένα που διαχειρίζεται το οποιοδήποτε υποσύστημα του πληροφοριακού συστήματος ανήκουν πρωτίστως στους ασθενείς και κατόπιν στη Μονάδα Υγείας και συνεπώς ο Ανάδοχος είναι υποχρεωμένος, όποτε προκύψει ανάγκη, να αποδώσει τα στοιχεία αυτά στο Νοσοκομείο, σε ηλεκτρονική μορφή, όπως -ενδεικτικά-σε μορφή reports, excel, κλπ. Εάν η εργασία απαιτεί κόστος, θα υποβληθεί σχετική προσφορά, με βάση τις απαιτούμενες ανθρωπομήρες.
- 15) Για περιπτώσεις που απαιτείται, κατόπιν αιτήματος του Νοσοκομείου, η φυσική παρουσία συνεργάτη του Αναδόχου on-site στο Νοσοκομείο για παροχή πρόσθετης εκπαίδευσης (on-the-job training) χρηστών στις υφιστάμενες εφαρμογές λογισμικού του Νοσοκομείου, θα υπάρχει η δυνατότητα παροχής υπηρεσιών εκπαίδευσης on-site με κόστος 500 € πλέον ΦΠΑ ανά ανθρωπομέρα για το Νοσοκομείο συμπεριλαμβανομένων των εξόδων μετακίνησης, διατροφής, αλλά και διαμονής εάν απαιτείται. (Η κάθε ανθρωπομέρα λογίζεται προς 6 ανθρωποώρες).
- 16) Ο Ανάδοχος θα παρέχει υπηρεσίες συντήρησης των διασυνδέσεων των Αναλυτών στα Εργαστήρια LIS (που θα διασυνδεθούν αρχικά ως υφιστάμενοι Αναλυτές των Εργαστηρίων), καθώς και υπηρεσίες για τη μελλοντική διασύνδεση επιπλέον νέων Αναλυτών στα Εργαστήρια LIS. Στην περίπτωση παροχής υπηρεσιών από τη Ανάδοχο για τη διασύνδεση επιπλέον νέων

Αναλυτών στα Εργαστήρια LIS του Νοσοκομείου, το κόστος δεν συμπεριλαμβάνεται στην παρούσα σύμβαση, ανέρχεται στο ποσό των 2.000 € πλέον ΦΠΑ για τη σύνδεση νέου Αναλυτή που απαιτείται ανάπτυξη νέου driver επικοινωνίας με το LIS ή στο ποσό των 1.500 € πλέον ΦΠΑ για τη σύνδεση νέου Αναλυτή που δεν απαιτείται ανάπτυξη νέου driver επικοινωνίας με το LIS. Σε περίπτωση που πρόκειται να εγκατασταθεί πανομοιότυπος νέος Αναλυτής με ήδη υπάρχοντα Αναλυτή στο Εργαστήριο του Νοσοκομείου, τότε το κόστος της σύνδεσης θα ανέρχεται σε 500 € πλέον ΦΠΑ. Το Νοσοκομείο μπορεί να προβλέπει στις συμβάσεις που υπογράφει με τις εταιρείες που προμηθεύουν νέους Αναλυτές και τα αντίστοιχα αντιδραστήρια αυτών στο Νοσοκομείο, ώστε να αναλαμβάνουν οι συγκεκριμένες προμηθεύτριες εταιρείες τα προαναφερόμενα κατά περίπτωση κόστη της μελλοντικής σύνδεσης των νέων αναλυτών στο Πληροφοριακό Σύστημα Εργαστηρίων (LIS) του Νοσοκομείου.

- 17) Εξάλλου, για τη διασφάλιση της συνεχούς ομαλής λειτουργίας του Νοσοκομείου, σε περίπτωση οριστικής παύσης εργασιών της εταιρείας, εφόσον ο Ανάδοχος πάψει οριστικά να είναι σε θέση να παρέχει τις υπηρεσίες υποστήριξης προς το Νοσοκομείο, υποχρεούται να καταθέσει σε εξουσιοδοτημένο από τον Ανάδοχο συμβολαιογράφο τον πηγαίο κώδικα των εφαρμογών, ο οποίος στη συνέχεια θα παραχωρηθεί στο Νοσοκομείο για χρήση αποκλειστικά και μόνο για τη μηχανογραφική λειτουργία του Νοσοκομείου.

6. Εγγύηση Καλής Εκτέλεσης Σύμβασης

Για την άρτια, άριστη, πιστή και σύμφωνα με τους όρους της παρούσας, εκτέλεση της σύμβασης, ο Ανάδοχος με την υπογραφή της παρούσας θα καταθέσει στο Νοσοκομείο την υπ' αριθ. 878/7021887 Εγγυητική Επιστολή Καλής Εκτέλεσης της ΕΘΝΙΚΗΣ Τράπεζας της Ελλάδος, η οποία καλύπτει ποσοστό 5% της συνολικής συμβατικής αξίας (χωρίς ΦΠΑ), ήτοι ποσού 4.800,00 €, με χρόνο ισχύος ίσο με το χρόνο που μεσολαβεί από την ημερομηνία έναρξης μέχρι και την ημερομηνία λήξης της παρούσας σύμβασης συν τρεις επιπλέον μήνες, δηλαδή, μέχρι τις 17-09-2020. Η Εγγυητική Επιστολή Καλής Εκτέλεσης θα επιστραφεί στον Ανάδοχο αμέσως μετά την λήξη της και την οριστική, ποσοτική και ποιοτική παραλαβή των παραδοτέων υπηρεσιών της παρούσας σύμβασης.

7. Καταγγελία – Λύση Σύμβασης

Εκτός από τις περιπτώσεις που καθορίζονται σε αυτό το άρθρο, δεν επιτρέπεται η καταγγελία της παρούσας Σύμβασης ολική ή μερική από κανένα από τα συμβαλλόμενα μέρη μέχρι τη λήξη της παρούσας Σύμβασης.

Η παρούσα σύμβαση παύει να ισχύει (για το υπολειπόμενο διάστημα ισχύος της) με την ύπαρξη αντίστοιχης σύμβασης από διαγωνιστική διαδικασία του Νοσοκομείου ή ανώτερου φορέα ή με κάλυψη των αναγκών του Νοσοκομείου από διαδικασία που θα ορισθεί από ανώτερη αρχή.

Το Νοσοκομείο διατηρεί το δικαίωμα, μόνο για σπουδαίο λόγο, να καταγγείλει και να λύσει την παρούσα Σύμβαση πριν τη συμβατική λήξη αυτής, κοινοποιώντας έγγραφη ειδοποίηση με την πρόθεσή του στον Ανάδοχο τουλάχιστον **90** ημέρες πριν. Με την έγγραφη αυτή ειδοποίηση το Νοσοκομείο υποχρεούται να τάξει εύλογη προθεσμία στον Ανάδοχο προς άρση του σπουδαίου λόγου που αποτελεί λόγο καταγγελίας της σύμβασης και αν ο Ανάδοχος δεν ανταποκριθεί, τότε

μόνο μπορεί το Νοσοκομείο να προχωρήσει σε καταγγελία της σύμβασης. Σπουδαίος λόγος καταγγελίας της Σύμβασης εκ μέρους του Νοσοκομείου είναι η παράβαση από μέρους του Αναδόχου οποιουδήποτε ουσιώδους όρου της παρούσας που έχει ως συνέπεια τη μη ομαλή και μη εύρυθμη λειτουργία του πληροφοριακού συστήματος του Νοσοκομείου, καθώς και των προβλεπόμενων από το ισχύον θεσμικό πλαίσιο διατάξεων που αναφέρονται στους λόγους καταγγελίας. Η καταγγελία αυτή απαλλάσσει και τα δύο μέρη από τις υποχρεώσεις τους, για τις εφαρμογές λογισμικού για τις οποίες έληξε η συντήρηση, εκτός από την υποχρέωση του Νοσοκομείου για πληρωμή των υποχρεώσεων του, που γεννήθηκαν πριν την καταγγελία.

Επίσης, σε περίπτωση που το Νοσοκομείο θα παραλείψει την πληρωμή οποιουδήποτε ποσού, που οφείλεται σύμφωνα με τη Σύμβαση, ή με οποιοδήποτε τρόπο παραλείπει την εκπλήρωση των υποχρεώσεων που αναλαμβάνει με τη παρούσα Σύμβαση, ο Ανάδοχος έχει το δικαίωμα να καταγγείλει τη Σύμβαση. Η παραπάνω περίπτωση καταγγελίας της Σύμβασης δεν αποστερούν από τον Ανάδοχο το δικαίωμα της αποζημίωσης, καθώς και από κάθε άλλη αξίωση, χωρίς κανένα περιορισμό, για το υπόλοιπο της Σύμβασης που δεν εκτελέστηκε.

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

Μετά τη λήξη του χρόνου ισχύος της παρούσας σύμβασης, εφόσον κανένα από τα δύο συμβαλλόμενα μέρη δεν έχει προβεί σε καταγγελία της σύμβασης για τους προαναφερόμενους λόγους, τότε η παρούσα σύμβαση ανανεώνεται για ένα ακόμη χρόνο με τους προβλεπόμενους - στην ενότητα 3- όρους της παρούσας σύμβασης, μετά από αμοιβαία συμφωνία των δύο συμβαλλομένων.

8. Εμπιστευτικότητα – Ασφάλεια Δεδομένων

Βάσει του Άρθρου 7 του Ν.2472/97 της Αρχής Προστασίας Ευαίσθητων Προσωπικών Δεδομένων, το οποίο διέπει την ίδρυση και τη λειτουργία αρχείου με ευαίσθητα δεδομένα εντός του Νοσοκομείου, οποιαδήποτε διαχείριση των αρχείων ή της βάσης δεδομένων των Εργαστηρίων του Νοσοκομείου από τον Ανάδοχο, γίνεται για έναν και μοναδικό σκοπό, που είναι η όσο το δυνατόν καλύτερη οργάνωση του Νοσοκομείου, προκειμένου να εξυπηρετήσει στο μέγιστο βαθμό τις ανάγκες λειτουργίας του και κυρίως της παροχής υπηρεσιών υγείας προς τον πολίτη-ασθενή.

Ο Ανάδοχος και το προσωπικό του οφείλει να γνωρίζει τον ρόλο που διαδραματίζει η Αρχή Προστασίας Δεδομένων Προσωπικού Χαρακτήρα, σχετικά με το συγκεκριμένο αρχείο ευαίσθητων προσωπικών δεδομένων, που τηρεί το Νοσοκομείο, και για το λόγο αυτό, τα στελέχη του Αναδόχου σε οποιαδήποτε εργασία τους, που αφορά το Νοσοκομείο, έχουν την υποχρέωση να διαχειρίζονται με απόλυτη μυστικότητα και να διαφυλάττουν στο ακέραιο τα ευαίσθητα προσωπικά και ιατρικά δεδομένα των ασθενών του Νοσοκομείου

Επίσης, πρέπει να συμμορφώνονται και να τηρούν το άρθρο 10 του Ν.2472/97 της Αρχής Προστασίας Ευαίσθητων Προσωπικών Δεδομένων. Πιο αναλυτικά: Καθ' όλη τη διάρκεια της σύμβασης και της παροχής υποστήριξης αλλά και μετά τη λήξη αυτής ο Ανάδοχος και το προσωπικό του υποχρεούται να τηρήσει εμπιστευτικές και να μην γνωστοποιήσει σε οποιονδήποτε τρίτο πληροφορίες, έγγραφα και αρχεία που αφορούν σε ευαίσθητα προσωπικά και ιατρικά δεδομένα ασθενών του Νοσοκομείου. Αλλά, και να τηρεί εχεμύθεια ως προς τις

εμπιστευτικές πληροφορίες και τα ηλεκτρονικά αρχεία που σχετίζονται με τις δραστηριότητες του Νοσοκομείου. Παράλληλα, θα πρέπει να εφαρμόσει όλα τα τεχνικά μέσα και πολιτικές προκειμένου να διασφαλίσει και να αποκλείσει το ενδεχόμενο απώλειας ή υποκλοπής δεδομένων κατά την παροχή υπηρεσιών απομακρυσμένης βοήθειας.

Τέλος, ο Ανάδοχος οφείλει να λάβει όλα τα μέτρα προκειμένου να διασφαλίσει ότι οι υπάλληλοι/συνεργάτες του έχουν όλα τα αντίστοιχα επαγγελματικά προσόντα που παρέχουν εγγυήσεις από πλευράς τεχνικών γνώσεων και προσωπικής ακεραιότητας για την τήρηση του απορρήτου, αλλά και πλήρη γνώση και συμμόρφωση προς τις παραπάνω υποχρεώσεις.

9. Πνευματικά Δικαιώματα

Οι εφαρμογές λογισμικού της παρούσας σύμβασης αποτελούν αποκλειστική πνευματική ιδιοκτησία του Αναδόχου και το Νοσοκομείο δεν αποκτά δικαίωμα κυριότητας σε αυτές, αλλά απλώς αγοράζει το δικαίωμα χρήσης των εφαρμογών λογισμικού που είναι εγκατεστημένες στο υπολογιστικό σύστημα το οποίο βρίσκεται στο Νοσοκομείο, εφόσον αυτές έχουν εξοφληθεί για απεριόριστο χρονικό διάστημα και αυστηρά για τον αριθμό χρηστών που έχει εξουσιοδοτηθεί κατά την σύμβαση αγοράς και δεν δικαιούται να μεταβιβάσει αυτές εν όλω ή εν μέρει ή επιτρέψει την χρήση τους σε τρίτο ή τρίτους, με οποιοδήποτε τρόπο, αλλιώς είναι υποχρεωμένος να αποκαταστήσει κάθε θετική ή αποθετική ζημία του Αναδόχου, ασχέτως τυχόν αξιώσεων του Αναδόχου κατά τρίτου.

Επίσης πνευματική ιδιοκτησία αποτελούν όλα τα τεύχη οδηγιών χρήσης και ειδικά το τεύχος Τεχνικών Προδιαγραφών τα οποία βέβαια το Νοσοκομείο μπορεί να αναπαράγει παρά μόνο για διευκόλυνση των χρηστών του κατά την εργασία τους.

Για τους παραπάνω λόγους το Νοσοκομείο αναλαμβάνει την υποχρέωση και ευθύνη να καταβάλει κάθε δυνατή προσπάθεια, όπως μη επιτρέψει οποιαδήποτε αντιγραφή και χρησιμοποίηση λειτουργικών προδιαγραφών των εφαρμογών λογισμικού και των εγχειριδίων των εφαρμογών από τρίτους. Αναλαμβάνει επίσης, την υποχρέωση και ευθύνη να καταβάλει κάθε δυνατή προσπάθεια να μην επιτρέψει τυχόν παράνομη χρήση εκ μέρους του προσωπικού. Σε περίπτωση που γίνει αντιληπτή από το Νοσοκομείο η παράνομη χρήση ή αντιγραφή για την οποία δεν υπέχει υπαιτιότητα, υποχρεούται να ενημερώσει έγγραφα την Ανάδοχο, οπότε το Νοσοκομείο παύει να έχει ευθύνη έναντι του Αναδόχου.

10. Εκχωρήσεις – Μεταβιβάσεις

Ο Ανάδοχος δεν δικαιούται να μεταβιβάσει ή εκχωρήσει την παρούσα Σύμβαση ή μέρος αυτής χωρίς την έγγραφη συναίνεση του Νοσοκομείου. Σε περίπτωση μιας τέτοιας παραχώρησης σε τρίτο ο Ανάδοχος ευθύνεται αλληλεγγύως και εις ολόκληρον μαζί με τους τρίτους στους οποίους μεταβιβάστηκαν τα δικαιώματα και υποχρεώσεις της για οποιαδήποτε ζημιά επήλθε στο Νοσοκομείο λόγω της μεταβίβασης αυτής.

11. Μη τήρηση συμβατικών Υποχρεώσεων Αναδόχου

Εάν ο Ανάδοχος δεν τηρεί τις συμβατικές του υποχρεώσεις και δεν εξασφαλίζει την ομαλή λειτουργία του Νοσοκομείου με βάση τους όρους της παρούσας σύμβασης, το Νοσοκομείο

διατηρεί το δικαίωμα της καταγγελίας και διακοπής αυτής, βάσει των προβλεπομένων στην ενότητα 7 της παρούσας σύμβασης.

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 και των δύο αντισυμβαλλόμενων μερών.

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, το Νοσοκομείο 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.

14. Γενικοί όροι

Η παρούσα Σύμβαση, αλλά και κάθε διαφορά που δημιουργείται από αυτήν, διέπεται από τις διατάξεις της Ελληνικής Νομοθεσίας.

Σε περίπτωση αλλαγής καθεστώτος εταιρείας (σύμπραξη, πώληση, συγχώνευση, αλλαγή αντικειμένου κτλ) οι υποχρεώσεις της συμβάσεως ακολουθούν την νέα εταιρεία.

Η σύμβαση συντάχθηκε και υπογράφηκε σε τρία (3) όμοια πρωτότυπα από τα οποία τα δύο (2) έλαβε το Νοσοκομείο και το ένα (1) έλαβε ο Ανάδοχος.

ΟΙ ΣΥΜΒΑΛΛΟΜΕΝΟΙ

ΓΙΑ ΤΟ Γ.Ν. ΤΡΙΚΑΛΩΝ

ΓΙΑ ΤΟΝ ΑΝΑΔΟΧΟ

**Ο Δ/ντής Ιατρικής Υπηρεσίας
& Α/Α ΔΙΟΙΚΗΤΗΣ
Δημήτριος Πλατογιάννης**

**Ο Διευθύνων Σύμβουλος
Λάζαρος Γ. Τρασανίδης**

Νέες Γραμμές Τ/Κ
2314. 439750 έως 779

Ισχύουν για όλα τα Τμήματα της Εταιρείας μέσω ειδικής πληροφοριακής διάρθρωσης δένδρουειδούς μορφής.

Τηλεφωνικά νούμερα & e-mails

Τμήμα / Υποσύστημα

**Υπεύθυνος Τμήματος
Υποστήριξης**

**Στελέχη Τμήματος
Υποστήριξης**

2314. 439 750
2310. 429 265

ΕΦ. ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗΣ ΑΣΘΕΝΩΝ:
(ΟΜΑΔΑ 1^η) HIS

- Γραφείο Κίνησης
- Γραφείο Νοσηλείων
- Γραμμ. Εξωτερ. Ιατρείων
- Γραμμ. Απογευμ. Ιατρείων
- ΤΕΠ
- ΟΝ LINE Παντεβού
- Τεχνητός Νεφρός
- Λίστες Χειρουργείων

Κατερίνα Μουρτζοπούλου

1. Κατερίνα Μουρτζοπούλου
2. Βασίλης Ιορδανίδης
3. Φιλοθέη Ντέτση
4. Μαρία Τρουψή

support@cteam.gr

2314. 439 750
2310. 429 265

ΕΦ. ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗΣ ΑΣΘΕΝΩΝ:
(ΟΜΑΔΑ 2^η) CIS & EPR
 - Ιατρικός Φάκελος
 - Νοσηλευτικός Φάκελος
 - Ατομικό Συνταγολόγιο
 - Χειρουργεία

Κατερίνα Μουρτζοπούλου

1. Χρήστος Ακριτίδης
2. Κώστας Θεοδωρίδης
3. Εύη Δελγιάννη
4. Νάσια Θεοχαρούδη

support@cteam.gr

2314. 439 750
2310. 420 734

ΕΦΑΡΜΟΓΕΣ ΕΡΓΑΣΤΗΡΙΩΝ
(ΟΜΑΔΑ 1^η) LIS, κλπ

- L.I.S & Αιμοδοσία
- Διασυνδέσεις Αναλυτών
- Κυτταρολογικό & Παθολογο-
 ανατομικό Εργαστήριο

Γιάννης Γκατζογιάννης

1. Γιάννης Γκατζογιάννης
2. Παντελής Βουκάντσης
3. Χρήστος Ακριτίδης
4. Βασίλης Ιορδανίδης

support@cteam.gr

2314. 439 750
2310. 429 265

ΕΦΑΡΜΟΓΕΣ ΕΡΓΑΣΤΗΡΙΩΝ
(ΟΜΑΔΑ 2^η) RIS
 - RIS
 - Διασύνδεση με PACs

Κατερίνα Μουρτζοπούλου

1. Χρήστος Ακριτίδης
2. Κώστας Θεοδωρίδης

support@cteam.gr

2314. 439 750
2310. 402 120

ΕΦΑΡΜΟΓΕΣ ΠΡΩΤΟΚΟΛΛΟΥ:

- Ηλεκτρονικό Πρωτόκολλο
- Ηλεκτρονική Διαχείριση Εγγράφων

Παντελής Βουκάντσης

1. Παντελής Βουκάντσης
2. Χρήστος Ακριτίδης
3. Βασίλης Ιορδανίδης

support@cteam.gr

2314. 439 750
2310. 422 131

ΟΙΚΟΝΟΜΙΚΕΣ ΕΦΑΡΜΟΓΕΣ

- Δημόσιο Λογιστικό
- Μητρώο Δεσμεύσεων
- Αποθήκες
- Φαρμακείο
- Υποσ. Ασφάλειας (Security)
- Γενική Λογιστική
- Αναλυτική Λογιστική
- Πάγια
- Διαιτολόγιο
- Προμηθείας
- Προμήθειες
- Αξιόγραφα & ΚΕΠΥΟ
- e-Connect

Ντίνα Στεφάνου

1. Ντίνια Στεφάνου
2. Αλέξης Κλιάφας
3. Άγγελος Χρυσάφης
4. Αγγελική Μπαξεβάνη
5. Χρήστος Χατζησαββίδης
6. Άννα Χατζηνικολάου

2314. 439 750 2310. 414 499 misthsupport@cteam.gr	ΕΦΑΡΜΟΓΕΣ ΑΝΘΡ. ΠΟΡΩΝ - Γραφείο Προσωπικού - Μισθοδοσία - Εφημερίες & Βάρδιες	Βούλη Νάτου	1. Βούλη Νάτου 2. Ειρήνη Σκολαρίκη 3. Γιάννης Στάικος 4. Αγάπη Φερικίδου 5. Σοφία Τράτσκα
Τηλεφωνικά νούμερα & e-mails	Τμήμα	Υπεύθυνος Τμήματος Υλοποίησης	Στελέχη Τμήματος Ανάλυσης & Υλοποίησης
2310. 402 120 support@cteam.gr	ΟΛΑ ΤΑ ΤΜΗΜΑΤΑ	Κώστας Πετρίδης	
2314. 439 750 2310. 402 120 support@cteam.gr	ΕΦ. ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗΣ ΑΣΘΕΝΩΝ: (ΟΜΑΔΑ 1^η) HIS (ΟΜΑΔΑ 2^η) CIS & EPR	Γιάννης Κιντζονίδης Χρήστος Κοτσαβασίλογλου	1. Σουζάνα Βερτσώνη 2. Νίκη Γκατζιάνα 3. Μαρία Σινδάκη 1. Χρήστος Ακριτίδης 2. Κώστας Θεοδωρίδης
2314. 439 750 2310. 420 734 support@cteam.gr	ΕΦΑΡΜΟΓΕΣ ΕΡΓΑΣΤΗΡΙΩΝ (ΟΜΑΔΑ 1^η) LIS, κλπ (ΟΜΑΔΑ 2^η) RIS	Γιάννης Γκατζογιάννης Χρήστος Κοτσαβασίλογλου	
2310. 402 120 support@cteam.gr	ΕΦΑΡΜΟΓΕΣ ΠΡΩΤΟΚΟΛΛΟΥ: - Ηλεκτρονικό Πρωτόκολλο - Ηλεκτρονική Διαχείριση Εγγράφων	Χρήστος Κοτσαβασίλογλου	
2314. 439 750 2310. 402 120 support@cteam.gr	ΟΙΚΟΝΟΜΙΚΕΣ ΕΦΑΡΜΟΓΕΣ:	Βαγγέλης Κυπραίος	1. Μαρία Παπαδάκη 2. Αντώνης Δαύρος
2314. 439 750 2310. 414 499 misthsupport@cteam.gr	ΕΦΑΡΜΟΓΕΣ ΑΝΘΡ. ΠΟΡΩΝ - Γραφείο Προσωπικού - Μισθοδοσία - Εφημερίες & Βάρδιες	Βούλη Νάτου	
Τηλεφωνικά νούμερα & e-mails	Τμήμα	Υπεύθυνος Τμήματος	Στελέχη Τμήματος
2314. 439 750 2310. 402 120 alekosr@cteam.gr tvas@cteam.gr pantelisv@cteam.gr	ΤΕΧΝΙΚΟ ΤΜΗΜΑ - Systems - Hardware - Βάσεις Δεδομένων	Αλέκος Ραπτόπουλος	1. Αλέκος Ραπτόπουλος 2. Θοδωρής Βασιλείου 3. Παντελής Βουκάντζης
2310. 402 120	ΥΠΟΔΟΜΕΣ - e-Training - e-Ticketing	Κώστας Ρόσμπογλου	
Φαξ	Τμήμα / Υποσύστημα	Υπεύθυνος	Στελέχη Τμήματος
2310. 422 280	ΟΛΑ ΤΑ ΥΠΟΣΥΣΤΗΜΑΤΑ		