



ΕΛΛΗΝΙΚΗ ΔΗΜΟΚΡΑΤΙΑ

ΥΠΟΥΡΓΕΙΟ ΥΓΕΙΑΣ

4^η Υ.Π.Ε Ανατολικής Μακεδονίας & Θράκης

ΓΕΝΙΚΟ ΝΟΣΟΚΟΜΕΙΟ ΚΑΒΑΛΑΣ

Υποδιεύθυνση Οικονομικού

Τμήμα Προμηθειών

Ταχ. Διεύθυνση : Περιοχή Βασιλάκη, Άγιος Σίλας, 65500, Καβάλα

Πληροφορίες : Αλέκα Νικολαΐδου

Τηλέφωνο : 2513501912

Ηλ/κό ταχ/μείο : promithies@kavalahospital.gr

Προς:

ORCO Mon A.E.

ΠΡΟΣΚΛΗΣΗ

Για την παροχή υπηρεσιών «Συντήρηση και υποστήριξη ΟΠΣΝ Hospital 2003 Enterprise Edition», CPV: 72267000-4), με την διαδικασία της διαπραγμάτευσης χωρίς προηγούμενη δημοσίευση (άρθρο 32 της οδηγίας 2014/24/ΕΕ) σύμφωνα με το άρθρο 32 παρ. 2β περ. γγ. μέχρι του ποσού των 24.166,68€ πλέον ΦΠΑ 24%, με την εταιρεία «ORGANIZATION AND COMPUTING ΜΟΝΟΠΡΟΣΩΠΗ ΑΝΩΝΥΜΗ ΕΤΑΙΡΕΙΑ», για τέσσερις (4) μήνες ή μέχρι την υπογραφή της Σύμβασης του Δημόσιου Ηλεκτρονικού Διαγωνισμού κάτω των ορίων.

1

Το Γενικό Νοσοκομείο Καβάλας έχοντας υπ' όψιν:

Α. Τις διατάξεις όπως αυτές ισχύουν:

1. τον ν. 4412/2016 (Α' 147) "Δημόσιες Συμβάσεις Έργων, Προμηθειών και Υπηρεσιών (προσαρμογή στις Οδηγίες 2014/24/ ΕΕ και 2014/25/ΕΕ)",
2. του ν. 4622/19 (Α' 133) «Επιτελικό Κράτος: οργάνωση, λειτουργία & διαφάνεια της Κυβέρνησης, των κυβερνητικών οργάνων & της κεντρικής δημόσιας διοίκησης» και ιδίως του άρθρου 37
3. τον ν. 4013/2011 (Α' 204) «Σύσταση ενιαίας Ανεξάρτητης Αρχής Δημοσίων Συμβάσεων και Κεντρικού Ηλεκτρονικού Μητρώου Δημοσίων Συμβάσεων»,
4. του άρθρου 4 του π.δ. 118/07 (Α' 150)
5. του άρθρου 5 της απόφασης με αριθμ. 11389/1993 (Β' 185) του Υπουργού Εσωτερικών

6. του ν. 4601/2019 (Α' 44) «Εταιρικοί μετασχηματισμοί και εναρμόνιση του νομοθετικού πλαισίου με τις διατάξεις της Οδηγίας 2014/55/ΕΕ του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου και του Συμβουλίου της 16ης Απριλίου 2014 για την έκδοση ηλεκτρονικών τιμολογίων στο πλαίσιο δημόσιων συμβάσεων και λοιπές διατάξεις»
7. την υπ' αριθ. 57654/22.05.2017 Απόφαση του Υπουργού Οικονομίας και Ανάπτυξης με θέμα: "Ρύθμιση ειδικότερων θεμάτων λειτουργίας και διαχείρισης του Κεντρικού Ηλεκτρονικού Μητρώου Δημοσίων Συμβάσεων (ΚΗΜΔΗΣ)" (Β/1781),
8. της αριθμ. Κ.Υ.Α. οικ. 60967 ΕΞ 2020 (Β' 2425/18.06.2020) «Ηλεκτρονική Τιμολόγηση στο πλαίσιο των Δημόσιων Συμβάσεων δυνάμει του ν. 4601/2019» (Α' 44)
9. της αριθμ. 63446/2021 Κ.Υ.Α. (Β' 2338/02.06.2020) «Καθορισμός Εθνικού Μορφότυπου ηλεκτρονικού τιμολογίου στο πλαίσιο των Δημοσίων Συμβάσεων».
10. του ν. 3419/2005 (Α' 297) «Γενικό Εμπορικό Μητρώο (Γ.Ε.ΜΗ.) και εκσυγχρονισμός της Επιμελητηριακής Νομοθεσίας»
11. τον ν. 4270/2014 (Α' 143) «Αρχές δημοσιονομικής διαχείρισης και εποπτείας (ενσωμάτωση της Οδηγίας 2011/85/ΕΕ) – δημόσιο λογιστικό και άλλες διατάξεις», όπως τροποποιήθηκε και ισχύει,
12. το π.δ. 80/2016 (Α' 145) "Ανάληψη υποχρεώσεων από τους Διατάκτες".
13. του ν. 2859/2000 (Α' 248) «Κύρωση Κώδικα Φόρου Προστιθέμενης Αξίας»,
14. τον ν. 2690/1999 «Κύρωση του Κώδικα Διοικητικής Διαδικασίας και άλλες διατάξεις,
15. του Κανονισμού (ΕΕ) 2016/679 του ΕΚ και του Συμβουλίου, της 27ης Απριλίου 2016, για την προστασία των φυσικών προσώπων έναντι της επεξεργασίας των δεδομένων προσωπικού χαρακτήρα και για την ελεύθερη κυκλοφορία των δεδομένων αυτών και την κατάργηση της οδηγίας 95/46/ΕΚ (Γενικός Κανονισμός για την Προστασία Δεδομένων) (Κείμενο που παρουσιάζει ενδιαφέρον για τον ΕΟΧ) ΟJ L 119,
16. του ν. 4624/2019 (Α' 137) «Αρχή Προστασίας Δεδομένων Προσωπικού Χαρακτήρα, μέτρα εφαρμογής του Κανονισμού (ΕΕ) 2016/679 του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου και του Συμβουλίου της 27ης Απριλίου 2016 για την προστασία των φυσικών προσώπων έναντι της επεξεργασίας δεδομένων προσωπικού χαρακτήρα και ενσωμάτωση στην εθνική νομοθεσία της Οδηγίας (ΕΕ) 2016/680 του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου και του Συμβουλίου της 27ης Απριλίου 2016 και άλλες διατάξεις»,
17. τον ν. 3329/05 (ΦΕΚ 81/Α'/04.04.2005), «Εθνικό Σύστημα Υγείας & Κοινωνικής Αλληλεγγύης» όπως αυτές τροποποιήθηκαν και ισχύουν σήμερα,
18. τον ν. 3580/2007/ΦΕΚ 134/Α/18-6-2007 «Προμήθειες φορέων εποπτευόμενων από το Υπουργείο Υγείας και Κοινωνικής Αλληλεγγύης και άλλες διατάξεις» όπως τροποποιήθηκε και ισχύει,
19. τον ν. 4542/2018 (ΦΕΚ Α 95 - 01.06.2018) αρθρ.4. Ρυθμίσεις για την Εθνική Κεντρική Αρχή Προμηθειών Υγείας,

20. τον ν. 3861/2010 (Α' 112) «Ενίσχυση της διαφάνειας με την υποχρεωτική ανάρτηση νόμων και πράξεων των κυβερνητικών, διοικητικών και αυτοδιοικητικών οργάνων στο διαδίκτυο "Πρόγραμμα Διαύγεια" και άλλες διατάξεις" όπως τροποποιήθηκε και ισχύει,
21. την ΚΥΑ 52445 ΕΞ2023 ΦΕΚ.Β.2385/12-42023 για την Υποχρέωση υποβολής ηλεκτρονικών τιμολογίων από τους οικονομικούς φορείς

Β. Τις αποφάσεις και τα έγγραφα:

22. Το υπ' αριθμ. πρωτ. 19530/28-07-2025 πρωτογενές αίτημα της Υποδιεύθυνσης Πληροφορικής (ΑΔΑΜ 25REQ017302322),
23. Την υπ' αριθμ. πρωτ. 938/21-05-2025 απόφαση του Διοικητή του Γεν. Νοσοκομείου Καβάλας (ΑΔΑ 9ΤΣΝ4690ΒΓ-ΤΡ2), η οποία επικυρώθηκε με την από 17-07-2025 απόφαση του Διοικητικού Συμβουλίου (Αριθμ. πρακτικού 9/17-05-2025, αριθμ. πρωτ. αποσπάσματος 18455/05-08-2025, ΑΔΑ Ρ9Β24690ΒΓ-ΨΧΛ) σχετικά με:
 - i) τη διενέργεια-σκοπιμότητα διαγωνισμού με τη διαδικασία της διαπραγμάτευσης χωρίς προηγούμενη δημοσίευση (άρθρο 32 της Οδηγίας 2014/24/ΕΕ) σύμφωνα με το άρθρο 32 παρ. 2β περ. γγ και παρ 2γ του ν. 4412/2016, ως τροποποιηθείς ισχύει, που αφορά την υπηρεσία «4μηνια συντήρηση υπηρεσιών Πληροφορικής», CPV 72267000-4, με την εταιρεία ORCO Μον. Α.Ε., κάθε τέσσερις (4) μήνες και μέχρι του ποσού των € 24.166,68 άνευ ΦΠΑ 24%, έως ότου υπογραφεί η σχετική σύμβαση του Δημόσιου Ηλεκτρονικού διαγωνισμού,
 - ii) Την έγκριση των τεχνικών προδιαγραφών, όπως αυτές αναφέρονται στις συμβάσεις υπ' αριθμ. 615/2025, 113/2024, 189/2024, 207/2024, 288/2024, 297/2024 και 299/2024 συμβάσεις μεταξύ του Γεν. Νοσοκομείου Καβάλας και της εταιρείας ORCO Μον. Α.Ε.,
24. α) Την υπ' αριθμ. πρωτ. 39663/19-08-2025 απόφαση της 4^{ης} Υ.Πε./Διεύθυνση Οικονομικής Υποστήριξης/Τμήμα Οικονομικής Διαχείρισης περί έγκρισης ανάληψης υποχρέωσης για το επόμενο οικονομικό έτος (ΑΔΑ ΨΟΨΣΟ10-ΦΡΕ)
- β) Την υπ' αριθμ. πρωτ. 1400/20-08-2025 απόφαση του Τμήματος Οικονομικών Υπηρεσιών/Λογιστήριο του Γεν. Νοσοκομείου Καβάλας περί δέσμευσης πίστωσης για το οικονομικό έτος 2026 (ΑΔΑ: 602Χ4690ΒΓ-6Δ1)

ΠΡΟΣΚΑΛΕΙ ΤΗΝ ΕΤΑΙΡΕΙΑ ORCO Μον. Α.Ε.

Για την υποβολή κλειστής προσφοράς για την παροχή υπηρεσιών «Συντήρηση και υποστήριξη ΟΠΣΝ Hospital 2003 Enterprise Edition» CPV: 72267000-4, με την διαδικασία της διαπραγμάτευσης χωρίς προηγούμενη δημοσίευση (άρθρο 32 της οδηγίας 2014/24/ΕΕ) σύμφωνα με το άρθρο 32 παρ. 2β περ. γγ. μέχρι του ποσού των 24.166,68€ χωρίς ΦΠΑ 24%, με την

εταιρεία «ORCO Μον. Α.Ε.», για τέσσερεις (4) μήνες ή μέχρι την υπογραφή της Σύμβασης του Δημόσιου Ηλεκτρονικού Διαγωνισμού κάτω των ορίων.

Φορέας χρηματοδότησης της παρούσας σύμβασης είναι ο Τακτικός Προϋπολογισμός του Γενικού Νοσοκομείου Καβάλας. Η δαπάνη για την εν λόγω σύμβαση βαρύνει την με Κ.Α.Ε.: 0419, σχετική πίστωση των προϋπολογισμών των οικονομικών ετών 2025 και 2026 του Φορέα.

ΗΜΕΡΟΜΗΝΙΑ ΛΗΞΗΣ ΥΠΟΒΟΛΗΣ ΠΡΟΣΦΟΡΩΝ: 5 Σεπτεμβρίου 2025, ημέρα Παρασκευή, ώρα 02:00 μεταμεσημβρινή.

ΗΜΕΡΟΜΗΝΙΑ ΔΙΕΝΕΡΓΕΙΑΣ ΔΙΑΓΩΝΙΣΜΟΥ: 8 Σεπτεμβρίου 2025, ημέρα Δευτέρα, ώρα 10:30 πρωινή.

ΙΣΧΥΣ ΠΡΟΣΦΟΡΑΣ: 180 ημέρες.

ΤΟΠΟΣ ΔΙΕΝΕΡΓΕΙΑΣ: Γραφείο Προμηθειών

Οι προσφορές υποβάλλονται σε σφραγισμένο φάκελο στο Γραφείο Πρωτοκόλλου της Υπηρεσίας, όπου θα παραλαμβάνονται και θα αποδίδονται στο Τμήμα Προμηθειών.

Προσφορές που κατατίθενται μετά την παραπάνω ημερομηνία και ώρα είναι εκπρόθεσμες και επιστρέφονται από την Υπηρεσία.

ΧΡΟΝΟΣ ΙΣΧΥΟΣ ΤΩΝ ΠΡΟΣΦΟΡΩΝ

Οι υποβαλλόμενες προσφορές ισχύουν και δεσμεύουν τους οικονομικούς φορείς για διάστημα 180 ημέρες από την επόμενη της διενέργειας του διαγωνισμού. Προσφορά η οποία ορίζει χρόνο ισχύος μικρότερο από τον ανωτέρω προβλεπόμενο απορρίπτεται. Η ισχύς της προσφοράς μπορεί να παρατείνεται εγγράφως, εφόσον τούτο ζητηθεί από την αναθέτουσα αρχή, πριν από τη λήξη της.

ΙΣΧΥΣ ΤΗΣ ΣΥΜΒΑΣΗΣ : τέσσερεις (4) μήνες, αρχόμενη τη 1^η Νοεμβρίου 2025 ή μέχρι την υπογραφή της Σύμβασης του Δημόσιου Ηλεκτρονικού Διαγωνισμού κάτω των ορίων..

Τον προμηθευτή θα βαρύνουν οι προβλεπόμενες από τον νόμο κρατήσεις. Κατά τα λοιπά ισχύουν τα αναφερόμενα στο Ν. 4412/2016 και τις τροποποιήσεις αυτού. Ο προσφέρων αποδέχεται πλήρως τους όρους της Πρόσκλησης.

A/A	CPV	ΕΙΔΟΣ ΠΕΡΙΓΡΑΦΗ (ΠΡΟΜΗΘΕΙΑ Ή ΥΠΗΡΕΣΙΑ)	ΜΟΝ. ΜΕΤΡΗΣΗΣ	ΠΟΣΟΤΗΤΑ	ΕΝΔΕΙΚ. ΤΙΜΗ ΜΟΝΑΔΟΣ	ΣΥΝΤ. Φ.Π.Α.	ΣΥΝΟΛΙΚΗ ΠΡΟΫΠ/ΝΗ ΔΑΠΑΝΗ ΧΩΡΙΣ ΦΠΑ	ΣΥΝΟΛΙΚΗ ΠΡΟΫΠ/ΝΗ ΔΑΠΑΝΗ ΜΕ ΦΠΑ
1	72267000-4	4μηνια σύμβαση υπηρεσιών πληροφορικής	Τεμάχιο	1	24.166,68	24%	24.166,68	29.966,68
2								
3								
4								
5								
			ΣΥΝΟΛΟ	1	24.166,68		24.166,68	29.966,68

Οι τεχνικές προδιαγραφές, για τον παρόντα διαγωνισμό είναι επισυνάπτονται στην παρούσα πρόσκληση ως «ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ Α» και αποτελούν αναπόσπαστο τμήμα αυτής.

ΦΑΚΕΛΟΣ ΠΡΟΣΦΟΡΑΣ

Οι προσφορές υποβάλλονται στην Ελληνική γλώσσα μέσα σε σφραγισμένο Φάκελο, τον επονομαζόμενο κυρίως Φάκελο Προσφοράς.

Στον κυρίως φάκελο προσφοράς πρέπει να αναγράφονται ευκρινώς τα εξής :

- Η λέξη «ΠΡΟΣΦΟΡΑ».
- Ο πλήρης τίτλος της αρμόδιας Υπηρεσίας (Αναθέτουσας Αρχής) που διενεργεί το διαγωνισμό.
- Ο αριθμός πρωτ. της πρόσκλησης.
- -Η καταληκτική ημερομηνία (ημερομηνία λήξης) προθεσμίας υποβολής προσφορών του διαγωνισμού.
- -Τα στοιχεία του αποστολέα (οικονομικού φορέα).

Μέσα στον κυρίως φάκελο της προσφοράς τοποθετούνται όλα τα σχετικά με την προσφορά στοιχεία και ειδικότερα τα εξής:

Α) ΤΑ ΔΙΚΑΙΟΛΟΓΗΤΙΚΑ ΣΥΜΜΕΤΟΧΗΣ:

Ο συμμετέχων οφείλει να καταθέσει υποχρεωτικά μαζί με την προσφορά του στον φάκελο των δικαιολογητικών συμμετοχής εγκαίρως και προσηκόντως, ΕΠΙ ΠΟΙΝΗ ΑΠΟΚΛΕΙΣΜΟΥ, τα ακόλουθα κατά περίπτωση δικαιολογητικά:

1) Υπεύθυνη δήλωση όπου δηλώνεται ότι:

- Η προσφορά συντάχθηκε σύμφωνα με τους όρους της παρούσας πρόσκλησης των οποίων οι προσφέροντες έλαβαν πλήρη και ανεπιφύλακτη γνώση.
- Τα στοιχεία που αναφέρονται στην προσφορά είναι αληθή και ακριβή.

- Παρατείνεται από κάθε δικαίωμα αποζημίωσής του σχετικά με οποιαδήποτε απόφαση της Αναθέτουσας Αρχής για αναβολή ή ακύρωση – ματαίωση του διαγωνισμού.
- Συμμετέχει σε μια μόνο προσφορά στο πλαίσιο του παρόντος διαγωνισμού,
- Η επιχείρηση εναρμονίζεται με την υποχρέωση υποβολής ηλεκτρονικού τιμολογίου των οικονομικών φορέων που συνάπτουν ή/και εκτελούν συμβάσεις(που υπάγονται στον ν. 4412/2016) με τις αναθέτουσες αρχές και οι οποίες εκκινούν από την 1η Ιουνίου 2024, σύμφωνα με την ΚΥΑ 52445 ΕΞ 2023 (ΦΕΚ.Β. Αρ.2385/12-04-2023)

Δικαιολογητικά Κατακύρωσης

➤ Πιστοποιητικά Ποινικού Μητρώου

των μελών του διοικητικού, διευθυντικού ή εποπτικού οργάνου του προσφέροντος ή των προσώπων που έχουν εξουσία εκπροσώπησης, λήψης αποφάσεων ή ελέγχου σε αυτόν. Ημερομηνία έκδοσης: έως τρεις (3) μήνες πριν από την υποβολή του.

➤ Ενιαίο Πιστοποιητικό Δικαστικής Φερεγγυότητας από το αρμόδιο Πρωτοδικείο

Ημερομηνία έκδοσης: έως τρεις (3) μήνες πριν από την υποβολή του.

➤ Αποδεικτικά έγγραφα νομιμοποίησης του προσφέροντος νομικού προσώπου

Για την απόδειξη της νόμιμης σύστασης και των μεταβολών του νομικού προσώπου προσκομίζεται γενικό πιστοποιητικό μεταβολών του ΓΕΜΗ, το οποίο έχει εκδοθεί έως τρεις (3) μήνες πριν από την υποβολή του. Στις λοιπές περιπτώσεις τα κατά περίπτωση νομιμοποιητικά έγγραφα σύστασης και νόμιμης εκπροσώπησης (όπως καταστατικά, πιστοποιητικά μεταβολών, αντίστοιχα ΦΕΚ, αποφάσεις συγκρότησης οργάνων διοίκησης σε σώμα, κλπ., ανάλογα με τη νομική μορφή του οικονομικού φορέα), συνοδευόμενα από υπεύθυνη δήλωση του νόμιμου εκπροσώπου ότι εξακολουθούν να ισχύουν κατά την υποβολή τους.

6

➤ Παραστατικά εκπροσώπησης, οικονομικών φορέων συμμετέχουν με εκπρόσωπό τους

Στις περιπτώσεις που ο οικονομικός φορέας είναι νομικό πρόσωπο και υποχρεούται, κατά την κείμενη νομοθεσία, να δηλώνει την εκπροσώπηση και τις μεταβολές της στο ΓΕΜΗ, προσκομίζει αναλυτικό πιστοποιητικό εκπροσώπησης έχει εκδοθεί έως τρεις (3) μήνες πριν από την υποβολή του και πιστοποιητικό ισχύουσας εκπροσώπησης, το οποίο πρέπει να έχει εκδοθεί έως τριάντα (30) εργάσιμες ημέρες πριν από την υποβολή του.

➤ Βεβαίωση Ασφαλιστικής/Φορολογικής Ενημερότητας,

Θα πρέπει να είναι εν ισχύ κατά την υποβολή τους, άλλως, στην περίπτωση που δεν αναφέρεται χρόνος ισχύος, να έχουν εκδοθεί έως τρεις (3) μήνες πριν την υποβολή τους

➤ Πιστοποιητικό Μητρώου Επιχειρήσεων του αντιστοίχου Επιμελητηρίου

με το οποίο πιστοποιείται εγγραφή της επιχείρησης στο Μητρώο του αντιστοίχου Επιμελητηρίου και αναγράφονται τα αντικείμενα δραστηριότητας,

➤ Υπεύθυνη δήλωση του Ν. 1599/86 όπου δηλώνεται ότι:

- οι ασφαλιστικοί φορείς στους οποίους καταβάλλονται εισφορές για το απασχολούμενο προσωπικό,
- Η επιχείρηση δεν υπόκειται σε τυχόν νομικούς περιορισμούς λειτουργίας,
- Δεν έχει αποκλειστεί η συμμετοχή της σε διαγωνισμό, με αμετάκλητη απόφαση,
- Δεν έχει υποπέσει σε σοβαρό παράπτωμα κατά την άσκηση της επαγγελματικής της δραστηριότητας,
- Η επιχείρηση είναι συνεπής στην εκπλήρωση τόσο των συμβατικών της υποχρεώσεων όσο και των υποχρεώσεων της εν γένει προς το Δημόσιο τομέα,
- Δεν έχει κάνει ψευδείς ή ανακριβείς δηλώσεις κατά την παροχή πληροφοριών που ζητούνται από την Υπηρεσία,
- ο οικονομικός φορέας δεν έχει αθετήσει τις υποχρεώσεις του στους τομείς της περιβαλλοντικής, κοινωνικοασφαλιστικής και εργατικής νομοθεσίας.

Οι Υπεύθυνες Δηλώσεις του Ν. 1599/86 πρέπει να έχουν συνταχθεί μετά την κοινοποίηση της παρούσας. Όταν αφορούν νομικό πρόσωπο/εταιρείες υπογράφονται από τον νόμιμο εκπρόσωπο του οικονομικού φορέα. Διευκρινίζεται ότι οι απαιτούμενες κατά τα ανωτέρω δηλώσεις υπογράφονται από τους διαχειριστές σε περίπτωση ΕΠΕ, ΟΕ, και ΕΕ και από τον Πρόεδρο του Δ.Σ. και το Δ/ντα Σύμβουλο σε περίπτωση ΑΕ.

Τα δικαιολογητικά γίνονται αποδεκτά όταν είναι σύμφωνα με το άρθρο 80 παρ. 12 , 13 του 4412/2016 όπως τροποποιήθηκε και ισχύει.

7

Β) ΤΑ ΤΕΧΝΙΚΑ ΣΤΟΙΧΕΙΑ

της προσφοράς τοποθετούνται σε ξεχωριστό σφραγισμένο φάκελο μέσα στον κυρίως φάκελο με την ένδειξη «**ΤΕΧΝΙΚΗ ΠΡΟΣΦΟΡΑ**». Σε αυτόν τοποθετούνται επί ποινή αποκλεισμού, τα κάτωθι:

1. Προσφερόμενο είδος και Τεχνικά χαρακτηριστικά (Η τεχνική προσφορά πρέπει επίσης να περιλαμβάνει υλικό τεκμηρίωσης για το προσφερόμενο είδος, εγχειρίδια, τεχνικά φυλλάδια κλπ από τα οποία θα προκύπτει η κάλυψη των απαιτήσεων της πρόσκλησης).
2. Έγγραφα που ζητούνται στις τεχνικές προδιαγραφές.

Γ) ΤΑ ΟΙΚΟΝΟΜΙΚΑ ΣΤΟΙΧΕΙΑ

τοποθετούνται σε ξεχωριστό σφραγισμένο φάκελο, επίσης μέσα στον κυρίως φάκελο, με την ένδειξη «**ΟΙΚΟΝΟΜΙΚΗ ΠΡΟΣΦΟΡΑ**». Στον φάκελο «Οικονομική Προσφορά» πρέπει να περιλαμβάνει επί ποινή απόρριψης, τα κάτωθι:

1)Την οικονομική προσφορά:

Οι τιμές θα δίδονται ως εξής:

- i. Τιμή με κρατήσεις χωρίς Φ.Π.Α.
- ii. Ποσοστό Φ.Π.Α. επί τοις %, στο οποίο υπάγεται το είδος (Σε περίπτωση που αναφέρεται εσφαλμένος Φ.Π.Α αυτός θα διορθώνεται από την Υπηρεσία).
- iii. Τιμή με κρατήσεις με Φ.Π.Α.

Η τιμή δίνεται σε ευρώ ανά μονάδα. Προσφορές που δε δίνουν τις τιμές σε ΕΥΡΩ ή που καθορίζουν σχέση ΕΥΡΩ προς ξένο νόμισμα θα απορρίπτονται ως απαράδεκτες. Η συνολική προσφερόμενη τιμή της οικονομικής προσφοράς δεν θα πρέπει να ξεπερνά την προϋπολογισθείσα δαπάνη, ΕΠΙ ΠΟΙΝΗ ΑΠΟΡΡΙΨΗΣ

Επισημαίνεται ότι η τιμολόγηση των παρεχομένων υπηρεσιών θα γίνεται μηνιαίως με τιμολόγιο που θα εκδίδεται στο τέλος κάθε μήνα.

Ολόκληρο το κείμενο της παρούσης είναι αναρτημένο στο διαδίκτυο και συγκεκριμένα στην ιστοσελίδα του Γ.Ν. Καβάλας στη διεύθυνση www.kavalahospital.gr και στο Κεντρικό Ηλεκτρονικό Μητρώο Δημοσίων Συμβάσεων (ΚΗΜΔΗΣ).

Ο ΔΙΟΙΚΗΤΗΣ
ΓΕΡΟΠΟΥΛΟΣ ΑΧΙΛΛΕΥΣ

ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ Α

ΤΕΧΝΙΚΕΣ ΠΡΟΔΙΑΓΡΑΦΕΣ

Α) 1) Λογιστήριο – Ταμείο, 2) Διαχειρίσεις (Αποθήκες), 3) Διαιτολόγιο, 4) Φαρμακείο – Ατομικό Συνταγολόγιο, 5) Προμήθειες, 6) Εξωτερικά Ιατρεία – Ραντεβού, 7) Απογευματινά Ιατρεία, 8) Διαχείριση μονάδας στο ΚΥ Χρυσούπολης, Ελευθερούπολης , Θάσου 9) Διαχείριση Τμήματος στο Νοσοκομείο 10) επιτόπια 2ώρη απασχόληση εκπροσώπου της εταιρείας για όλες τις εργάσιμες ημέρες

Β) 1) Γραφείο Κίνησης, 2) Λογιστήριο Ασθενών (Νοσήλια), 3) Τμήμα Επειγόντων Περιστατικών 4) τις διασυνδέσεις του Πληροφοριακού Συστήματος με άλλους Οργανισμούς (ΕΟΠΥ, ΑΤΛΑΣ, κ.λ.π.)

Γ) Συντήρηση του Ιατρικού - Νοσηλευτικού Πληροφοριακού Συστήματος (Φάκελος Ασθενή) καθώς και όλες τις διασυνδέσεις του Πληροφοριακού Συστήματος με τα υπόλοιπα Πληροφοριακά Συστήματα του Νοσοκομείου (LIS, RIS, ERP, PACS κ.λ.π.),

Δ) Υποστήριξη του λογισμικού “Hospital CARE”

Ε) Υποστήριξη των παρακάτω:

Ηλεκτρονικής παρακολούθησης Διακίνησης Φαρμάκων,

Ενιαία Λίστα Χειρουργείων στα νοσοκομεία του ΕΣΥ,

Ηλεκτρονικών Τιμολογίων για το λογισμικό διαχείρισης αποθήκης it-manager, του Πληροφοριακού Συστήματος Hospital_ES ,

Διασύνδεσης του ΟΠΣ του Γενικού Νοσοκομείου Καβάλας ‘Hospital_ES’ με το λογισμικό ‘ΕΚΑΠΥ.Net HOSPITAL API’ της ΕΚΑΠΥ,

Διασύνδεσης του ΟΠΣ του Γενικού Νοσοκομείου Καβάλας ‘Hospital_ES’ με το ψηφιακό αποθετήριο εξιτηρίων νοσηλείας της ΗΔΙΚΑ ΑΕ,

Διασύνδεσης του ΟΠΣ του Γενικού Νοσοκομείου Καβάλας ‘Hospital_ES’ με το ψηφιακό αποθετήριο διαγνωστικών εργαστηριακών εξετάσεων της ΗΔΙΚΑ ΑΕ,

Συστήματος Κοστολόγησης Νοσοκομειακών Υπηρεσιών (Συ.Κ.Ν.Υ.) στο λογισμικό Hospital CARE,

Διασύνδεσης του Πληροφοριακού Συστήματος του Γενικού Νοσοκομείου Καβάλας ‘Hospital_ES’ με το λογισμικό ‘GROUPER API’ του ΚΕΤΕΚΝΥ».

ΑΝΤΙΚΕΙΜΕΝΟ

Το αντικείμενο είναι η παροχή υπηρεσιών συντήρησης του Πληροφοριακού Συστήματος από εξειδικευμένο προσωπικό της **Εταιρείας** προς το **Νοσοκομείο** και για τις υπηρεσίες που ορίζονται στον παρακάτω πίνακα.

❖ ΥΠΗΡΕΣΙΕΣ ΓΙΑ ΤΟ ΠΡΟΪΟΝ

Σφάλματα εφαρμογών

Αναβαθμίσεις εφαρμογών

Νομοθετικές αλλαγές

Διασυνδέσεις

Προληπτική Συντήρηση εφαρμογών

❖ ΥΠΗΡΕΣΙΕΣ ΓΙΑ ΤΟ ΝΟΣΟΚΟΜΕΙΟ (ΧΡΗΣΤΕΣ)

Τήρηση – Ενημέρωση Συστήματος παρακολούθησης αιτημάτων

Τηλεφωνική – Τηλεματική υποστήριξη

Επιτόπια υποστήριξη

Συμβουλευτική υποστήριξη

Εκπαίδευση

❖ ΥΠΗΡΕΣΙΕΣ ΓΙΑ ΤΙΣ ΥΠΟΔΟΜΕΣ

Έλεγχος ορθότητας Αντίγραφων Ασφαλείας (Backup)

Δοκιμαστική Επαναφορά Πληροφοριακού Συστήματος (Restore)

❖ ΥΠΗΡΕΣΙΕΣ ΠΟΙΟΤΗΤΑΣ

Αναφορές & Δείκτες

Τεκμηρίωση

Το σύνολο των υπηρεσιών θα παρέχεται είτε τηλεματικά, είτε τηλεφωνικά, είτε στην έδρα του **Νοσοκομείου**, που βρίσκεται στην Καβάλα, όπου είναι εγκατεστημένο το Πληροφοριακό Σύστημα.

Διευκρινίζεται όμως σαφώς ότι τα δεδομένα που διαχειρίζεται το οποιοδήποτε υποσύστημα του Πληροφοριακού Συστήματος στο ΝΟΣΟΚΟΜΕΙΟ ανήκουν πρωτίστως στους ασθενείς και κατόπιν στο ΝΟΣΟΚΟΜΕΙΟ και συνεπώς η ΕΤΑΙΡΕΙΑ είναι υποχρεωμένη, όποτε προκύψει ανάγκη, να αποδώσει στο

ΝΟΣΟΚΟΜΕΙΟ τα στοιχεία που θα της ζητηθούν σε ηλεκτρονική μορφή όπως ακριβώς είναι αποθηκευμένα με βάση τη διάρθρωση του σχήματος της Βάσης Δεδομένων. Σε περίπτωση που το ΝΟΣΟΚΟΜΕΙΟ επιθυμεί οποιουδήποτε είδους επεξεργασία για την παροχή των δεδομένων σε άλλη μορφή, θα υποβληθεί σχετική προσφορά από την ΕΤΑΙΡΕΙΑ, με βάση τον τιμοκατάλογο παροχής εξωσυμβατικών υπηρεσιών της Εταιρείας.

ΟΡΓΑΝΩΣΗ

Για τη διασφάλιση της ομαλής και απρόσκοπτης εφαρμογής της σύμβασης, η οργανωτική δομή της συνεργασίας των δύο συμβαλλομένων μερών είναι η παρακάτω:

Οργάνωση Εταιρείας: Η ΕΤΑΙΡΕΙΑ έχει την εξής οργάνωση στο πλαίσιο της Σύμβασης Συντήρησης:

Ομάδα Άμεσης Υποστήριξης - (Help Desk): Τηλεφωνική - Τηλεματική υπηρεσία παροχής βοήθειας (help) για επίλυση προβλημάτων και άμεσης βοήθειας, σχετικά με τη χρήση, τις λειτουργίες του Πληροφοριακού Συστήματος, για θέματα που δεν αντιμετωπίζονται από τα αντίστοιχα εγχειρίδια ή δεν έχει δοθεί η κατάλληλη εκπαίδευση στους χρήστες, καθώς και για την αντιμετώπιση προβλημάτων κατά την χρήση των εφαρμογών του Πληροφοριακού Συστήματος.

Ομάδα Υποστήριξης Τράπεζας Αιτήσεων: Αποτελεί την ομάδα ανθρώπων της ΕΤΑΙΡΕΙΑΣ, που ευθύνονται για την λειτουργία και εξυπηρέτηση της υπηρεσίας του Request Desk η οποία είναι υπεύθυνη για την λήψη, καταγραφή, ταξινόμηση, δρομολόγηση προς διεκπεραίωση, και παρακολούθηση των αιτημάτων μέχρι το κλείσιμο τους.

Τεχνική Ομάδα Υποστήριξης: Αποτελεί το σύνολο του προσωπικού της ΕΤΑΙΡΕΙΑΣ, που παρέχει υπηρεσίες στο ΝΟΣΟΚΟΜΕΙΟ στο πλαίσιο της Σύμβασης Συντήρησης

Υπεύθυνος Εταιρείας: Το άτομο, που έχει την ευθύνη συντονισμού και ανάθεσης εργασιών στην Τεχνική Ομάδα Υποστήριξης, προκειμένου να εξυπηρετηθούν οι Αιτήσεις του ΝΟΣΟΚΟΜΕΙΟΥ. Ενημερώνεται σε ημερήσια βάση από την Τράπεζα Αιτήσεων για τις Αιτήσεις του ΝΟΣΟΚΟΜΕΙΟΥ και είναι διαθέσιμος στο ΝΟΣΟΚΟΜΕΙΟ, σε περίπτωση Αίτησης υψηλής προτεραιότητας.

Account Manager: Υπεύθυνος συμβάσεων και των οικονομικών προσφορών, που σχετίζονται με την παροχή υπηρεσιών στο ΝΟΣΟΚΟΜΕΙΟ.

Οργάνωση Νοσοκομείου: Το ΝΟΣΟΚΟΜΕΙΟ έχει την εξής οργάνωση στο πλαίσιο της Σύμβασης Συντήρησης:

Υπεύθυνος Χρήστης: Το ή τα άτομα του ΝΟΣΟΚΟΜΕΙΟΥ, που μπορούν είτε να καταθέτουν Αιτήσεις στην Τράπεζα Αιτήσεων, είτε να απευθύνονται τηλεφωνικά στην **Ομάδα Άμεσης Υποστήριξης - (Help Desk)**. Πρόκειται για εκπαιδευμένους και υπεύθυνους χρήστες (key users) των εφαρμογών του Πληροφοριακού Συστήματος.

Υπεύθυνος Νοσοκομείου: Το άτομο του Νοσοκομείου που είναι υπεύθυνο για την λειτουργία του Πληροφοριακού Συστήματος. Συντονίζει τους Υπεύθυνους Χρήστες, ώστε να εξυπηρετούνται ενδεχόμενες διευκρινίσεις, σχετικές με Αιτήσεις του ΝΟΣΟΚΟΜΕΙΟΥ. Ρυθμίζει τις ημέρες και ώρες πρόσβασης της Τεχνικής Ομάδας Υποστήριξης στις εγκαταστάσεις του ΝΟΣΟΚΟΜΕΙΟΥ, προκειμένου να παρασχεθούν υπηρεσίες.

Ενημερώνεται από τους Υπεύθυνους Χρήστες για όλες τις Αιτήσεις που κατατίθενται στην ΕΤΑΙΡΕΙΑ και έχει την ευθύνη της παραλαβής και αποδοχής των παραδοτέων που απορρέουν από την εφαρμογή της Σύμβασης Συντήρησης.

Διοίκηση: Το άτομο, που αντιπροσωπεύει τη Διοίκηση του ΝΟΣΟΚΟΜΕΙΟΥ, και που ενημερώνεται συμπληρωματικά για την εξυπηρέτηση των Αιτήσεων ή για τις αποκλίσεις από τη Σύμβαση Συντήρησης.

Αλλαγή των προσώπων, μπορεί να επιτευχθεί με απλή γραπτή ενημέρωση του ΝΟΣΟΚΟΜΕΙΟΥ προς την ΕΤΑΙΡΕΙΑ, ή αντίστοιχα της ΕΤΑΙΡΕΙΑΣ προς το ΝΟΣΟΚΟΜΕΙΟ.

Παρουσιάζεται αναλυτικός πίνακας στο Παράρτημα.

ΥΠΟΧΡΕΩΣΕΙΣ ΤΩΝ ΣΥΜΒΑΛΛΟΜΕΝΩΝ ΜΕΡΩΝ

Υποχρεώσεις της Εταιρείας :

Να παρέχει τις υπηρεσίες συντήρησης, κατά τις εργάσιμες ημέρες (Δευτέρα έως Παρασκευή) και ώρες 09.00 π.μ. ως 17.00 μ.μ.

Να αποστέλλει αναλυτικό κατάλογο με τα ονόματα, τις ηλεκτρονικές διευθύνσεις και τα τηλέφωνα όλης της Τεχνικής Ομάδας Υποστήριξης της Εταιρείας ανά εφαρμογή και αρμοδιότητα, και τα πλήρη στοιχεία του υπεύθυνου της Εταιρείας για το Νοσοκομείο

Να τηρεί αναλυτική κατάσταση των υποβαλλόμενων σύμφωνα με τους όρους της παρούσας σύμβασης Αιτήσεων, αντίγραφο της οποίας θα αποστέλλεται στο ΝΟΣΟΚΟΜΕΙΟ σε τακτά χρονικά διαστήματα, με το σύνολο των Αιτήσεων που αναφέρθηκαν και την προτεραιότητά τους, οι οποίες θα διαχωρίζονται στις Αιτήσεις που ολοκληρώθηκαν και στις Αιτήσεις σε εκκρεμότητα

Η ΕΤΑΙΡΕΙΑ αναλαμβάνει την υποχρέωση να παρέχει υπηρεσίες σύμφωνα με τα καθοριζόμενα στα σχετικά άρθρα της παρούσας, εκτελώντας προσηκόντως όλες τις επιμέρους εργασίες, που αυτό περιλαμβάνει, διαθέτοντας Τεχνική Ομάδα Υποστήριξης με την απαιτούμενη εμπειρία, τεχνογνωσία και ικανότητα ώστε να ανταποκριθεί στις απαιτήσεις της ΣΥΜΒΑΣΗΣ

Η ΕΤΑΙΡΕΙΑ εγγυάται για τη διάθεση επιστημονικού και λοιπού προσωπικού, που διαθέτει την απαιτούμενη εμπειρία, τεχνογνωσία και ικανότητα, ώστε να ανταποκριθεί πλήρως στις

απαιτήσεις της ΣΥΜΒΑΣΗΣ, βεβαιώνει δε, ότι θα επιδεικνύει πνεύμα συνεργασίας κατά τις επαφές του με τις αρμόδιες υπηρεσίες και τα στελέχη του ΝΟΣΟΚΟΜΕΙΟΥ

Σε περίπτωση που μέλη της Τεχνικής Ομάδας Υποστήριξης της ΕΤΑΙΡΕΙΑΣ αποχωρήσουν από αυτήν ή λύσουν τη συνεργασία τους μαζί της, η ΕΤΑΙΡΕΙΑ υποχρεούται να εξασφαλίσει ότι κατά το χρονικό διάστημα, μέχρι την αποχώρησή τους, θα παρέχουν κανονικά τις υπηρεσίες τους και αφετέρου να αντικαταστήσει άμεσα τους αποχωρήσαντες συνεργάτες

Η ΕΤΑΙΡΕΙΑ εγγυάται και φέρει όλες τις υποχρεώσεις και ευθύνες, που προβλέπονται ή απορρέουν από την παρούσα ΣΥΜΒΑΣΗ και το Νόμο και σε σχέση με οποιαδήποτε εργασία εκτελείται από το προσωπικό του, που θα ασχοληθεί ή θα παράσχει οποιεσδήποτε υπηρεσίες σε σχέση με την παρούσα ΣΥΜΒΑΣΗ

Η ΕΤΑΙΡΕΙΑ θα ενεργεί με επιμέλεια και φροντίδα, ώστε να εμποδίζει πράξεις ή παραλείψεις, που θα μπορούσαν να έχουν αποτέλεσμα αντίθετο με το συμφέρον του ΝΟΣΟΚΟΜΕΙΟΥ

Η ΕΤΑΙΡΕΙΑ δεν εμπλέκεται σε τυχόν διενέξεις μεταξύ χρηστών ή αυτών με τρίτους (π.χ. συμβούλους, ιδ. Εταιρείες, εσ. ελεγκτές, ΥΠε, ΥΓΚΑ), σχετικά με τη λειτουργία του προϊόντος ή το περιεχόμενο των πληροφοριών που ταξινομούν. Η ΕΤΑΙΡΕΙΑ έχει συμβατική υποχρέωση απέναντι στο ΝΟΣΟΚΟΜΕΙΟ και μόνο, εκτός εάν ορίζεται διαφορετικά από άλλη σύμβαση

Η ΕΤΑΙΡΕΙΑ δύναται να αναστείλει την παροχή των υπηρεσιών της παρούσης εφόσον δεν αποπληρωθεί εντός εξήντα (60) ημερών από την έκδοση των τιμολογίων. Ο ΕΡΓΟΔΟΤΗΣ δεν ευθύνεται για καθυστέρηση πληρωμής της ΕΤΑΙΡΕΙΑΣ, όταν αυτή οφείλεται σε υπαιτιότητα αυτής, όπως π.χ. σε μη έγκαιρη παράδοση των τιμολογίων, σε λανθασμένη έκδοση αυτών ή όταν άλλοι παράγοντες άσχετοι προς την ευθύνη του ΕΡΓΟΔΟΤΗ την προκαλούν, όπως π.χ. σε καθυστέρηση του ελέγχου από τον Επίτροπο του Ελεγκτικού Συνεδρίου

Η ΕΤΑΙΡΕΙΑ υποχρεούται να ελέγχει 1 φορά ετησίως την σωστή λήψη του back up, προσομοιώνοντας την διαδικασία ανάκαμψης – αποκαταστροφής στον χώρο του Νοσοκομείου, το δε Νοσοκομείο υποχρεούται να εξασφαλίζει όλη την απαραίτητη υλικοτεχνική υποδομή προς τούτο

Σε περίπτωση που η φύση του προβλήματος ή της δυσλειτουργίας που ανέκυψε απαιτεί υποστήριξη (επιτόπια ή τηλεματική), οι υπηρεσίες της ΕΤΑΙΡΕΙΑΣ παρέχονται αχρεωστήτως όταν τεκμηριώνεται ευθύνη της ΕΤΑΙΡΕΙΑΣ (σφάλμα εφαρμογών - bugs). Σε διαφορετική περίπτωση, και εφόσον διαγνωσθεί ευθύνη του ΝΟΣΟΚΟΜΕΙΟΥ, με σχετική τεκμηρίωση και αφού εγκριθεί η πιθανή δαπάνη, θα διορθώνεται το πρόβλημα (όπου είναι εφικτό) και θα τιμολογείται βάσει του επισυναπτόμενου επίσημου τιμοκαταλόγου παροχής υπηρεσιών της ΕΤΑΙΡΕΙΑΣ (Παράρτημα)

Καθ' όλη τη διάρκεια της ΣΥΜΒΑΣΗΣ, η ΕΤΑΙΡΕΙΑ θα πρέπει να συνεργάζεται στενά με το ΝΟΣΟΚΟΜΕΙΟ, υποχρεούται δε να λαμβάνει υπόψη του οποιοσδήποτε παρατηρήσεις της σχετικά με τις παρεχόμενες υπηρεσίες

Η ΕΤΑΙΡΕΙΑ υποχρεούται να συνδέεται και να ελέγχει καθημερινά και σε τακτά διαστήματα το σύστημα ticketing του ΝΟΣΟΚΟΜΕΙΟΥ για ικανοποίηση πιθανών αιτημάτων. Σε περίπτωση κατά την οποία δεν λειτουργεί το εσωτερικό σύστημα ticketing του ΝΟΣΟΚΟΜΕΙΟΥ, ή για οποιοδήποτε άλλο τεχνικό λόγο, η ΕΤΑΙΡΕΙΑ πρέπει εναλλακτικά να ελέγχει σε τακτά διαστήματα τα ηλεκτρονικά μηνύματα (e-mails) που αποστέλλονται από τον υπεύθυνο του ΝΟΣΟΚΟΜΕΙΟΥ για ικανοποίηση πιθανών αιτημάτων. Η ΕΤΑΙΡΕΙΑ σε αυτή την περίπτωση υποχρεούται να αποστέλλει ηλεκτρονικά μηνύματα (e-mails) στον υπεύθυνο του ΝΟΣΟΚΟΜΕΙΟΥ, περιέχοντας τον ταυτοποιητικό αριθμό του αιτήματος και στοιχεία για την εξέλιξη της διαδικασίας διευθέτησης του.

Εναλλακτικά, η Εταιρεία έχει το δικαίωμα εφόσον το εσωτερικό σύστημα ticketing του ΝΟΣΟΚΟΜΕΙΟΥ διαθέτει δυνατότητα προγραμματιστικής διεπαφής (API) σύμφωνης με τα κείμενα ανοιχτά πρότυπα, η ΕΤΑΙΡΕΙΑ να υλοποιήσει διασύνδεση για την αυτόματη ενημέρωση από τα αρχεία του συστήματος διαχείρισης της ΕΤΑΙΡΕΙΑΣ

Να παρέχει πρόσβαση σε εξουσιοδοτημένα στελέχη που θα ορίσει το ΝΟΣΟΚΟΜΕΙΟ για το σύστημα διαχείρισης αιτημάτων της ΕΤΑΙΡΕΙΑΣ.

Υποχρεώσεις του Νοσοκομείου

Στην ευθύνη του ΝΟΣΟΚΟΜΕΙΟΥ εμπίπτουν προβλήματα ή δυσλειτουργίες που οφείλονται σε μία από τις παρακάτω αιτίες:

Κακή ή λανθασμένη χρήση/χειρισμός του Πληροφοριακού Συστήματος

Αστοχία ή καταστροφή των συστατικών μερών των συστημάτων στα οποία έχουν εγκατασταθεί τα προϊόντα λογισμικού

Μόνιμη ή παροδική δυσλειτουργία των συστατικών μερών των συστημάτων στα οποία έχουν εγκατασταθεί τα προϊόντα λογισμικού και οφείλονται σε εξωγενείς παράγοντες όπως φυσική, μηχανική ή θερμική καταπόνηση, ελλιπής συντήρηση και καθαριότητα, διαταραχές ηλεκτροδότησης (διακοπές ή μεταβολές τάσης)

Χρησιμοποιεί τις εφαρμογές σε σύστημα Η/Υ που δεν πληροί τις αναγκαίες προδιαγραφές που θέτει η ΕΤΑΙΡΕΙΑ για αυτές

Χρησιμοποιεί τις εφαρμογές μη συμμορφούμενος προς τις οδηγίες της ΕΤΑΙΡΕΙΑΣ

Αλλάξει το σύστημα Η/Υ όπου λειτουργούν οι εφαρμογές, χωρίς την προηγούμενη ενημέρωση και έγγραφη έγκριση της ΕΤΑΙΡΕΙΑΣ

Χρησιμοποιεί αναλώσιμα υλικά (δισκέτες, μελανοταινίες, έντυπα κ.λ.π.) που δεν πληρούν τις προδιαγραφές του Η/Υ ή είναι ακατάλληλα

Επιτρέπει οιασδήποτε φύσεως επέμβαση στις εφαρμογές από άτομα τα οποία δεν είναι γνωστοποιημένα και της αποδοχής της ΕΤΑΙΡΕΙΑΣ για την συγκεκριμένη εργασία

Εάν εγκαταστήσει προγράμματα τρίτων, που επιφέρουν βλάβη ή δυσλειτουργία στα αρχεία του Πληροφοριακού Συστήματος χωρίς προηγούμενη έγγραφη ενημέρωση της ΕΤΑΙΡΕΙΑΣ και έγκριση αυτής

Δημιουργήσει νέα προγράμματα (scripts) που επηρεάζουν τα αρχεία του Πληροφοριακού Συστήματος, χωρίς την ενημέρωση και συμφωνία της ΕΤΑΙΡΕΙΑΣ.

Περαιτέρω, το ΝΟΣΟΚΟΜΕΙΟ αναλαμβάνει έναντι της **ΕΤΑΙΡΕΙΑΣ**, για την προσήκουσα εκτέλεση της παρούσας ΣΥΜΒΑΣΗΣ εκ μέρους αυτού, τις ακόλουθες υποχρεώσεις:

Κατάλληλο χώρο για εργασία φωτιζόμενο, κλιματιζόμενο και διαθέτοντας παροχές ηλεκτρικού ρεύματος και τηλεφώνου προσπελάσιμες για χρήση από την ΤΟΥ, τηρουμένων των κανονισμών ασφαλείας του ΝΟΣΟΚΟΜΕΙΟΥ

Να θέτει το προσωπικό που ασχολείται με την μηχανογράφησή του κατά πάντα χρόνο στην διάθεση της ΕΤΑΙΡΕΙΑΣ για τον ακριβή προγραμματισμό της εκτέλεσης των εργασιών που απαιτούνται στα πλαίσια της παρούσας, παρέχοντας όλη την απαραίτητη βοήθεια

Να διευκολύνει κατά το δυνατόν εντός του κανονικού ωραρίου εργασίας των υπηρεσιών του ΝΟΣΟΚΟΜΕΙΟΥ την πρόσβαση στελεχών της ΕΤΑΙΡΕΙΑΣ είτε διασφαλίζοντας διαβαθμισμένη απομακρυσμένη πρόσβαση της ΕΤΑΙΡΕΙΑΣ, μέσω ADSL γραμμής του ΝΟΣΟΚΟΜΕΙΟΥ (στους Servers και τουλάχιστον ένα σταθμό εργασίας) είτε διευκολύνοντας την επιτόπια είσοδο στελεχών της ΕΤΑΙΡΕΙΑΣ για την παροχή on-site υπηρεσιών στους χώρους όπου είναι εγκατεστημένο τα εν λόγω προγράμματα λογισμικού, με στόχο τον βέλτιστο τρόπο αποκατάστασης των τυχόν βλαβών ή δυσλειτουργιών, καθώς και κάθε αναγκαία διευκόλυνση για την ταχεία εκτέλεση των σχετικών εργασιών

Να παρέχει οποιαδήποτε πληροφορία /διευκρίνιση ζητηθεί από την ΕΤΑΙΡΕΙΑ αναφορικά με την εκτέλεση της παρούσας, να ενημερώνει, πληροφορεί και παρέχει στοιχεία που θα ζητούνται από την ΕΤΑΙΡΕΙΑ, να διευκολύνει δοκιμές και να πράττει κάθε τι που είναι δυνατόν προκειμένου να διευκολύνει την υλοποίηση της ΣΥΜΒΑΣΗΣ

Να επιτρέπει στο προσωπικό της ΕΤΑΙΡΕΙΑΣ την ανεμπόδιση είσοδο, παραμονή καθώς και την απρόσκοπτη εργασία στον τόπο εγκατάστασης και λειτουργίας του λογισμικού, καθ'

όλες τις εργάσιμες ημέρες και ώρες της βδομάδας, μέχρι την πλήρη εκτέλεση της ΣΥΜΒΑΣΗΣ

Να θέτει στην διάθεση της ΕΤΑΙΡΕΙΑΣ, καθ' όλη την διάρκεια της εκτέλεσης της ΣΥΜΒΑΣΗΣ, το μηχανογραφικό εξοπλισμό (hardware) και λογισμικό συστήματος (system Software) που διαθέτει σε νόμιμη κτήση και υποχρεούται να διατηρεί σε τεχνικά άρτια λειτουργία

Να μεριμνά για την προσεκτική χρήση των προγραμμάτων λογισμικού και τον χειρισμό τους από κατάλληλα εκπαιδευμένο προσωπικό.

Να τηρεί με επιμέλεια άπασες τις διαδικασίες λήψης και φύλαξης ορθών αντιγράφων ασφαλείας (backup) των δεδομένων του Πληροφοριακού Συστήματος σύμφωνα με τις υποδείξεις της ΕΤΑΙΡΕΙΑΣ, σε αποθηκευτικά μέσα που θα λειτουργούν σωστά, προκειμένου να εξασφαλιστεί η ταχύτερη δυνατή επαναφορά των Εφαρμογών του Πληροφοριακού Συστήματος σε συνθήκες ομαλής λειτουργίας.

Να αποστέλλει αναλυτικό κατάλογο με τα ονόματα, τις ηλεκτρονικές διευθύνσεις και τα τηλέφωνα εξουσιοδοτημένων χρηστών (Key Users) ανά εφαρμογή και αρμοδιότητα, και τα πλήρη στοιχεία του υπεύθυνου του Νοσοκομείου

ΤΟ ΝΟΣΟΚΟΜΕΙΟ υποχρεούται στην έγγραφη αναγγελία ενδεχόμενου προβλήματος ή δυσλειτουργίας του Πληροφοριακού Συστήματος προς την **ΕΤΑΙΡΕΙΑ**, χρησιμοποιώντας κάποιον από τους εξής τρόπους:

Χρήση του ειδικού διαδικτυακού λογισμικού **GLPI** που διατίθεται

Αποστολή **e-mail**.

Να παρέχει, στην περίπτωση που αυτό κριθεί αναγκαίο από την **ΕΤΑΙΡΕΙΑ**, έγκαιρα, με ακρίβεια, πληρότητα και σαφήνεια, διευκρινίσεις για κάθε υποβληθείσα Αίτηση. Στην περίπτωση που κριθεί απαραίτητη η αίτηση παροχής διευκρινίσεων, η προθεσμία ανταπόκρισης της **ΕΤΑΙΡΕΙΑΣ** ανανεώνεται, μέχρις ότου ολοκληρωθούν οι διευκρινίσεις από το ΝΟΣΟΚΟΜΕΙΟ.

Να ενημερώνει το σύστημα ticketing του Νοσοκομείου για την ολοκλήρωση μίας Αίτησης, το αργότερο εντός επτά (7) ημερών και να αποστέλλει τριμηνιαία στην εταιρεία στοιχεία ικανοποίησης των αιτημάτων (χρόνος, πληρότητα επίλυσης αιτημάτων).

Να διασφαλίζει την απρόσκοπτη συμμόρφωση των χρηστών με τις οδηγίες της **ΕΤΑΙΡΕΙΑΣ**. Σε αντίθετη περίπτωση η **ΕΤΑΙΡΕΙΑ** δεν ευθύνεται για οποιαδήποτε βλάβη ή δυσλειτουργία του Πληροφοριακού Συστήματος του ΝΟΣΟΚΟΜΕΙΟΥ.

Σε περίπτωση που είναι επιθυμητή η προγραμματιστική διασύνδεση μεταξύ των συστημάτων διαχείρισης αιτημάτων των δύο συμβαλλομένων το ΝΟΣΟΚΟΜΕΙΟ υποχρεούται να παρέχει στην

ΕΤΑΙΡΕΙΑ πλήρη τεκμηρίωση της διαθέσιμης προγραμματιστικής διεπαφής, καθώς επίσης και της αναγκαίας πρόσβασης για την εύρυθμη λειτουργίας της διασύνδεσης.

Να παρέχει πρόσβαση στην ΕΤΑΙΡΕΙΑ και να εξασφαλίζει την απρόσκοπτη λειτουργία του συστήματος ticketing GLPI του ΝΟΣΟΚΟΜΕΙΟΥ για την διευκόλυνση της διεκπεραίωσης αιτημάτων του.

ΕΞΑΙΡΕΣΕΙΣ

Στο τίμημα της ΣΥΜΒΑΣΗΣ δεν συμπεριλαμβάνονται επεκτάσεις του λογισμικού και σχετικών προσαρμογών, τροποποιήσεις κάθε μορφής καθώς και οποιαδήποτε αλλαγή που θα προέλθει από μεταβολή των αναγκών του ΝΟΣΟΚΟΜΕΙΟΥ.

Επιπρόσθετα, δεν περιλαμβάνονται οι κάτωθι εξειδικευμένες υπηρεσίες, οι οποίες αποτελούν ξεχωριστό συμβατικό αντικείμενο και αφορούν:

Δημιουργία νέων προγραμμάτων (εκτός των σφαλμάτων των Πληροφοριακών Συστημάτων)

Επιτόπια υποστήριξη όταν απαιτείται και δεν καλύπτεται από την σύμβαση

Υποστήριξη βάσης δεδομένων (βελτιστοποίηση)

Υποστήριξη ασφάλειας συμπεριλαμβανομένης της προστασίας από ιούς και κακόβουλο λογισμικό

Υποστήριξη υποδομών (δίκτυο, λογισμικό συστήματος, κ.λ.π.).

ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ : Περιγραφή και Ανάλυση Όρων και Διαδικασία Παροχής Υπηρεσιών

A. ΥΠΗΡΕΣΙΕΣ ΓΙΑ ΤΟ ΠΡΟΪΟΝ

A.1 Σφάλματα εφαρμογών

Επίλυση των Σφαλμάτων που αποτελούν ευθύνη της **ΕΤΑΙΡΕΙΑΣ**, δηλαδή αυτών που προκαλούν την μη λειτουργία του υπό συντήρηση Πληροφοριακού Συστήματος σύμφωνα με τις προδιαγραφές του, όπως αυτές αναπτύχθηκαν και οριστικοποιήθηκαν κατά την παραλαβή του. Πρόκειται για τα λειτουργικά Σφάλματα (bugs) του Λογισμικού Εφαρμογών.

Ως σφάλμα του Λογισμικού Εφαρμογών (λογικό ή υπολογιστικό) καθορίζεται ρητά με την παρούσα, μόνο οτιδήποτε τα στελέχη του ΝΟΣΟΚΟΜΕΙΟΥ μπορούν να αναπαραστήσουν παρουσία στελεχών της ΕΤΑΙΡΕΙΑΣ ή να τεκμηριώσουν με τη χρήση αρχείων καταγραφής (log files)

Αναφορικά με το Λογισμικό, ουσιώδης και δεκτική επαναλήψεως αδυναμία του Πληροφοριακού Συστήματος να λειτουργήσει κατ' ουσιώδη συμφωνία με τις λειτουργικές προδιαγραφές του

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

A.2 Αναβαθμίσεις εφαρμογών

Βελτιωτική συντήρηση με την παροχή και την εγκατάσταση των νέων εκδόσεων του Πληροφοριακού Συστήματος, εφόσον και όταν κυκλοφορήσουν. Παροχή εγχειριδίων χρήσης, με τα νέα χαρακτηριστικά των νέων εκδόσεων. Οι λειτουργικές και τεχνικές βελτιώσεις που θα ενσωματωθούν στις νέες εκδόσεις του Πληροφοριακού Συστήματος, αποφασίζονται και έγκεινται στην αποκλειστική κρίση της **ΕΤΑΙΡΕΙΑΣ**:

Για κάθε νέα έκδοση του λογισμικού εφαρμογών θα παρέχεται στο ΝΟΣΟΚΟΜΕΙΟ πλήρης τεκμηρίωση των αλλαγών σε σχέση με την προηγούμενη έκδοση (σε ηλεκτρονική μορφή)

Η ΕΤΑΙΡΕΙΑ θα παρέχει εκπαίδευση στις αλλαγές λογισμικού που θα πραγματοποιήσει, εφόσον αυτό κριθεί σκόπιμο, σε συνεννόηση με τον υπεύθυνο του Νοσοκομείου και θα αποστέλλει σχετικό ενημερωτικό φυλλάδιο

Η ΕΤΑΙΡΕΙΑ έχει την ευθύνη της εγκατάστασης των νέων εκδόσεων, σε πλήρη και ομαλή λειτουργία.

Η διανομή και εγκατάσταση των νέων εκδόσεων θα πραγματοποιείται μέσω ηλεκτρονικής διανομής

Παράδοση αντιτύπων όλων των μεταβολών ή των επανεκδόσεων ή τροποποιήσεων των εγχειριδίων του λογισμικού εφαρμογών.

A.3 Νομοθετικές αλλαγές

Οποιαδήποτε θεσμική, νομική ή κανονιστική αλλαγή επέλθει στον τρόπο λειτουργίας του ΝΟΣΟΚΟΜΕΙΟΥ (από εξωτερικούς παράγοντες π.χ. προϊστάμενες αρχές) και επιφέρει αναγκαστικά τροποποιήσεις ή/και παραμετροποιήσεις σε οποιοδήποτε υποσύστημα του Πληροφοριακού Συστήματος ή/και διασυνδέσεις μεταξύ αυτών η ΕΤΑΙΡΕΙΑ οφείλει να τις πραγματοποιήσει. Οι παραπάνω περιπτώσεις θεωρείται ότι εμπίπτουν στο αντικείμενο της παρούσας και είναι υποχρέωση της ΕΤΑΙΡΕΙΑΣ να τις πραγματοποιήσει

όταν οι αλλαγές αυτές της παραδίδονται σε ηλεκτρονική μορφή, είναι συμβατές με την υφιστάμενη λειτουργικότητα των Πληροφοριακών Συστημάτων που υποστηρίζει, δεν επηρεάζουν σημαντικά την δομή της υπάρχουσας βάσης δεδομένων και δεν απαιτούν σημαντική επιπρόσθετη ανάπτυξη (παραγωγή – με σημαντικές δομικές αλλαγές) στις εφαρμογές . Σε αυτές για παράδειγμα περιλαμβάνονται:

Η γενική κωδικοποίηση και κατηγοριοποίηση των υλικών, υπηρεσιών και άλλων ομάδων δεδομένων του δημοσίου τομέα όπως GMDN, EDMA, ΚΕΟΚΕ, ΕΟΠΥ, ICD 10, ΕΟΦ, Χάρτης Υγείας

Ο ενιαίος αριθμός μητρώου ασθενούς σε εθνική κλίμακα

Οι αλλαγές στο θεσμικό ή / και κανονιστικό πλαίσιο λειτουργίας όπως αλλαγές Φ.Π.Α., τιμών παρακλινικών εξετάσεων, ποσοστά αποζημίωσης, κ.λ.π..

Διευκρινίζεται ότι, λαμβάνοντας υπόψη τα παραπάνω, εξαιρούνται περιπτώσεις, οι οποίες τεχνικά αποδεδειγμένα οδηγούν σε σημαντικές αλλαγές στην δομή τόσο της βάσης δεδομένων όσο και των εφαρμογών ή σε reengineering των εφαρμογών οι οποίες θεωρούνται εξωσυμβατικό αντικείμενο και θα τιμολογούνται βάσει του επισυναπτόμενου επίσημου τιμοκαταλόγου παροχής υπηρεσιών της ΕΤΑΙΡΕΙΑΣ ή από μηδενική βάση.

A.4 Διασυνδέσεις

Ως διαλειτουργικότητα ορίζεται η ικανότητα μεταφοράς και αξιοποίησης της πληροφορίας με ένα ομοιογενή και αποτελεσματικό τρόπο μεταξύ διαφόρων πληροφοριακών συστημάτων. Στην πράξη, διαλειτουργικότητα είναι η ύπαρξη ανοιχτών, προτυποποιημένων δομών δεδομένων και πρωτοκόλλων επικοινωνιών.

Για την επίτευξη της διαλειτουργικότητας σε επίπεδο συστημάτων πληροφορικής, έχει δημιουργηθεί ευρωπαϊκό και ελληνικό πλαίσιο διαλειτουργικότητας για την ηλεκτρονική διακυβέρνηση. Αυτό το πλαίσιο διαλειτουργικότητας περιέχει τεχνικές προδιαγραφές και περιγράφει αναλυτικά τρόπους αποθήκευσης, μεταφοράς και παρουσίασης δεδομένων.

Επομένως κάθε νέα εφαρμογή ή επέκταση ενός πληροφοριακού συστήματος του δημοσίου τομέα θα πρέπει να είναι συμβατή με το Ελληνικό πλαίσιο διαλειτουργικότητας.

Ως εκ τούτου η ΕΤΑΙΡΕΙΑ είναι υποχρεωμένη αφενός μεν να διατηρεί τα συστήματα της ανοικτά για διασυνδέσεις με τρίτες εφαρμογές συμπεριλαμβανόμενης της τεχνογνωσίας για την υλοποίησή τους, αφετέρου δε να εξασφαλίζει την υφιστάμενη διαλειτουργικότητα των εφαρμογών και υποσυστημάτων του Πληροφοριακού Συστήματος. Επίσης η ΕΤΑΙΡΕΙΑ είναι υποχρεωμένη να εξασφαλίζει την διαλειτουργικότητα με τρίτες εφαρμογές που έχουν την αντίστοιχη δυνατότητα, μετά από υποβολή σχετικής προσφοράς σύμφωνα τον τιμοκατάλογο εξωσυμβατικών υπηρεσιών της.

Η ΕΤΑΙΡΕΙΑ είναι υποχρεωμένη να διασφαλίσει το ΝΟΣΟΚΟΜΕΙΟ όσο αφορά τα παρακάτω θέματα μέσω κατάθεσης κάθε δυνατής τεκμηρίωσης στο Νοσοκομείο ή εναλλακτικά σε Συμβολαιογράφο:

Την αρχιτεκτονική του Π.Σ., που θα περιγράφει σχηματικά και επιγραμματικά το είδος, το εύρος, την τεχνολογία και τον τρόπο διεπικοινωνίας με τρίτα συστήματα

Τα E-R DIAGRAMS (συνολικά και ανά υποσύστημα) καθώς και κείμενο που να επεξηγεί σε επιχειρησιακούς όρους τη δομή και τις συσχετίσεις των οντοτήτων του Π.Σ.

Η Εταιρεία είναι υποχρεωμένη να διασφαλίσει μέσω της λειτουργικότητας του Πληροφοριακού Συστήματος την παραμετροποίηση του λογισμικού εφαρμογών που να «προσαρμόζει» την λειτουργικότητα του πακέτου λογισμικού στην επιχειρησιακή λογική της Μονάδας Υγείας

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

A.5 Προληπτική Συντήρηση

Η ΕΤΑΙΡΕΙΑ θα προσφέρει προληπτική συντήρηση τουλάχιστον ανά τρίμηνο με απομακρυσμένη σύνδεση, οπότε θα γίνεται συνολικός έλεγχος του Πληροφοριακού Συστήματος και πιθανές προτάσεις ενημέρωσης - βελτίωσής του, ώστε αυτό να είναι σε κατάσταση ετοιμότητας. Οι προτάσεις βελτίωσης (εφόσον υπάρχουν τέτοιες) θα αξιολογούνται και εφόσον εμπίπτουν στις συμβατικές υποχρεώσεις της ΕΤΑΙΡΕΙΑΣ θα υλοποιούνται άμεσα. Οι επεμβάσεις προληπτικής συντήρησης θα προγραμματίζονται από κοινού με το ΝΟΣΟΚΟΜΕΙΟ, ώστε να δημιουργούν την ελάχιστη δυνατή ενόχληση στην κανονική λειτουργία των υπηρεσιών.

Η ΕΤΑΙΡΕΙΑ δεν υποχρεούται να παρεμβαίνει, εφόσον το οποιοδήποτε ζήτημα δεν αποτελεί σφάλμα (bug) και μπορεί να δρομολογηθεί η αντιμετώπισή του είτε απ' ευθείας από τους χρήστες είτε από το Τμήμα Πληροφορικής & Οργάνωσης (ΤΠΟ) του ΝΟΣΟΚΟΜΕΙΟΥ, αλλά να τους καθοδηγεί και να τους συμβουλεύει.

A.6 Επεξεργασία δεδομένων προσωπικού χαρακτήρα όπως ορίζεται στο άρθρο 28 του ΓΚΠΔ

Παράγραφος 1η

Τα συμβαλλόμενα μέρη αποδέχονται ρητά ότι η προστασία των προσωπικών δεδομένων των ασθενών της Αναθέτουσας Αρχής αποτελούν κύριο και πρωταρχικό μέλημά τους. Ο καθένας είναι ατομικά υπεύθυνος για τη συμμόρφωσή τους με την ισχύουσα νομοθεσία περί προστασίας των δεδομένων προσωπικού χαρακτήρα, των ευαίσθητων προσωπικών δεδομένων και του GDPR. Η Αναθέτουσα Αρχή είναι αποκλειστικά υπεύθυνος για τον τρόπο και τα μέσα με τα οποία απέκτησε τα δεδομένα προσωπικού χαρακτήρα ή τα προσωπικά δεδομένα ειδικής

κατηγορίας (ευαίσθητα) και η Αναθέτουσα Αρχή θα γνωστοποιεί δεδομένα προσωπικού χαρακτήρα στον Ανάδοχο. Ιδιαίτερα δε σε όλες τις δραστηριότητες στις οποίες οι εργαζόμενοι του Αναδόχου ή οι υπό — εκτελούντες την επεξεργασία («τρίτος εκτελών την επεξεργασία») που απασχολούνται από τον Ανάδοχο δύνανται να έχουν πρόσβαση στα δεδομένα προσωπικού χαρακτήρα του Πελάτη ή τρίτων.

Τα δύο συμβαλλόμενα μέρη έχουν συστήσει και εφαρμόζουν συγκεκριμένες διαδικασίες, ώστε τα προσωπικά δεδομένα των ασθενών και των εργαζομένων να είναι απόλυτα προστατευμένα τόσο από παράνομη πρόσβαση και επεξεργασία τρίτων, μη εξουσιοδοτημένων προσώπων, όσο και από κακόβουλη διαρροή.

Τόσο ο Ανάδοχος όσο και η Αναθέτουσα Αρχή έχουν συμπεριλάβει σχετική ειδική ρήτρα σε όλες τις συμβάσεις τους τόσο με τους υπαλλήλους όσο και με τους εξωτερικούς τους συνεργάτες ότι οι τελευταίοι (υπάλληλοι και εξωτερικοί συνεργάτες) θα τηρούν απόλυτη εχεμύθεια σε κάθε είδους πληροφορίες που αποκτούν λόγω της επαγγελματικής τους ιδιότητας, ιδιαίτερα δε στα προσωπικά δεδομένα των ασθενών και των εργαζομένων της Αναθέτουσας Αρχής, σεβόμενοι επί της αρχής τον κώδικα δεοντολογίας Επιστημών Πληροφορικής όπως αυτός έχει διαμορφωθεί σύμφωνα με τα διεθνή πρότυπα από την Υπ/ση Πληροφορικής του Νοσοκομείου Καβάλας. Επιπρόσθετα ο ανάδοχος εκδίδει γραπτές οδηγίες εργασίας, έχει εκπαιδεύσει και εκπαιδεύει τακτικά το προσωπικό που έχει πρόσβαση σε δεδομένα προσωπικού χαρακτήρα για να διασφαλίσει ότι τα δεδομένα προσωπικού χαρακτήρα θα υποστούν επεξεργασία μόνο σύμφωνα με το νόμο, και τις σχετικές οδηγίες του Πελάτη

Ο Ανάδοχος έχει αποστείλει γραπτώς στην Αναθέτουσα Αρχή τα στοιχεία των εξουσιοδοτημένων προσώπων, τα οποία θα έχουν πρόσβαση στο προσφερόμενο λογισμικό και έχουν τη δυνατότητα να επεξεργάζονται τα στοιχεία των ασθενών και των εργαζομένων. Παράλληλα, το καθένα από τα συμβαλλόμενα μέρη έχουν ορίσει υπεύθυνο προστασίας προσωπικών δεδομένων κατ' άρθρο 37 επ. του Κανονισμού (ΕΕ) 2016/679.

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

Ο Ανάδοχος επεξεργάζεται δεδομένα Προσωπικού χαρακτήρα στο μέτρο και στο βαθμό που είναι αναγκαίο για την παροχή των υπηρεσιών.

Παράγραφος 2η

Σε περίπτωση διαρροής ή παραβίασης των προσωπικών δεδομένων των ασθενών ή των εργαζομένων το κάθε συμβαλλόμενο μέρος που διαπιστώνει τη διαρροή ή παραβίαση ενημερώνει αμελλητί και σε κάθε

περίπτωση εντός 24 ωρών το έτερο συμβαλλόμενο μέρος και από κοινού προβαίνουν στις απαραίτητες νόμιμες ενέργειες σύμφωνα με τα άρθρα 33 και 34 του Κανονισμού (ΕΕ) 2016/679.

B. ΥΠΗΡΕΣΙΕΣ ΓΙΑ ΤΟ ΝΟΣΟΚΟΜΕΙΟ

B.1. (HelpDesk) Τηλεφωνική - Τηλεματική Υποστήριξη

Παροχή Τηλεφωνικής - Τηλεματικής υπηρεσίας για άμεση επίλυση προβλήματος ή άμεσης βοήθειας, σχετικά με τη χρήση και τις λειτουργίες του εγκατεστημένου Πληροφοριακού Συστήματος (Π.Σ.) και των υποστηρικτικών εφαρμογών του. Συνεπώς, αφορά θέματα τα οποία επείγουν ή/και δεν αντιμετωπίζονται από τα αντίστοιχα εγχειρίδια χρήσης.

Η υπηρεσία αυτή, παρέχεται μόνο στους εκπαιδευμένους και υπεύθυνους χρήστες (Key Users) του Π.Σ., οι οποίοι έχουν καθοριστεί για το σκοπό αυτό. Τονίζεται πως η υπηρεσία αυτή, δεν αφορά παροχή εκπαίδευσης ή συμβουλευτικών υπηρεσιών, αλλά ανάγκη για άμεση λύση, προκειμένου να αποκατασταθεί η εύρυθμη λειτουργία του Νοσοκομείου.

Το υπεύθυνο τμήμα της Εταιρείας θα πρέπει να παρέχει άμεση τηλεφωνική/τηλεματική υποστήριξη, σε περιπτώσεις που εμπίπτουν στις παρακάτω κατηγορίες: ➤ Πληροφορίες - Οδηγίες για τη χρήση του Π.Σ. εάν αυτό κριθεί απαραίτητο ➤ Αντιμετώπιση προβλημάτων κατά την κανονική χρήση του Π.Σ.

Άμεση διάγνωση και διαχείριση σφαλμάτων των χρηστών, κατά την χρήση του Π.Σ.. Συγκεκριμένα, η προτεινόμενη διαδικασία για την επίλυση των καίριων αυτών προβλημάτων, περιγράφεται λεπτομερώς στη συνέχεια.

Διαπίστωση δυσλειτουργίας των εφαρμογών του Πληροφοριακού Συστήματος και αναφορά της στους ορισμένους Key Users του Νοσοκομείου

Ο Key User αναφέρει τηλεφωνικά (ή και με e-mail) το επείγον πρόβλημα στην Ομάδα Υποστήριξης της Εταιρείας, για την όσο το δυνατόν αμεσότερη επίλυσή του. Παράλληλα, προβαίνει στην δημιουργία “Ανοικτού Αιτήματος” στο σύστημα καταγραφής αιτημάτων GLPI του Νοσοκομείου και αξιολογώντας το αίτημα, το κατατάσσει σε αντίστοιχο επίπεδο προτεραιότητας και το αναθέτει στην Εταιρεία

Ο αρμόδιος τεχνικός στον οποίο ανατέθηκε το αίτημα από την Εταιρεία, δραστηριοποιείται για την επίλυση του προβλήματος, παρέχοντας τηλεφωνική βοήθεια ή υποστήριξη μέσω απομακρυσμένης πρόσβασης (με χρήση ειδικού λογισμικού πχ. Teamviewer™) στις υποδομές του Νοσοκομείου

Σημειώνεται, πως σε περίπτωση που η επίλυσή του θέματος αναμένεται να είναι μακρόχρονη, θα πρέπει να δοθεί μια ενδιάμεση/προσωρινή λύση (workaround) και να ενημερωθεί η κατάσταση του αιτήματος ως “Εκκρεμής”. Εάν ωστόσο αποκατασταθεί το πρόβλημα, θα πρέπει να αλλάξει την κατάσταση του αιτήματος ως “Υλοποιημένο - Επιλυμένο”

Εφόσον το αίτημα επιλυθεί από τη τεχνική ομάδα της εταιρείας τότε είτε ενημερώνει το σύστημα GLPI, είτε ενημερώνει τηλεφωνικά ή μέσω email με τον υπεύθυνο χρήστη που άνοιξε το αίτημα Εφόσον η υλοποίηση του αιτήματος επιβεβαιωθεί από τον υπεύθυνο του Νοσοκομείου, το αίτημα χαρακτηρίζεται ως "Κλειστό" στο σύστημα ticketing (GLPI) και αυτομάτως, μέσω του GLPI θα αποστέλλεται στους υπεύθυνους χρήστες ερώτημα ικανοποίησης, αναφορικά με τον χρόνο επίλυσης του προβλήματος, αλλά και με την αποτελεσματικότητα της λύσης που δόθηκε. Σε διαφορετική περίπτωση, η κατάσταση του αιτήματος παραμένει "Ανοικτό Αίτημα" και ενημερώνεται εκ νέου η Εταιρεία με τον ίδιο αριθμό Αιτήματος είτε τηλεφωνικά είτε μέσω e-mail.

B.2. Σύστημα Παρακολούθησης Αιτημάτων

Παροχή υπηρεσίας Υποστήριξης για επίλυση προβλημάτων τα οποία δεν μπορούν να επιλυθούν άμεσα από την Ομάδα Τηλεφωνικής – Τηλεματικής Υποστήριξης της Εταιρείας, σχετικά με την χρήση και τις λειτουργίες του εγκατεστημένου Πληροφοριακού Συστήματος (Π.Σ.) και των υποστηρικτικών εφαρμογών του. Η υπηρεσία αυτή, παρέχεται μόνο στους εκπαιδευμένους και υπεύθυνους χρήστες (Key Users) του Π.Σ., οι οποίοι έχουν καθοριστεί για το σκοπό αυτό. Συγκεκριμένα, η προτεινόμενη διαδικασία για την επίλυση αυτών των προβλημάτων, περιγράφεται λεπτομερώς στη συνέχεια.

Διαπίστωση δυσλειτουργίας των εφαρμογών του Πληροφοριακού Συστήματος, ή νέων αναγκών, ή νέων απαιτήσεων για την εύρυθμη λειτουργία του Π.Σ. και αναφορά της στους ορισμένους Key Users

Ο Key User προβαίνει στην δημιουργία "Ανοικτού Αιτήματος" στο σύστημα καταγραφής αιτημάτων GLPI του Νοσοκομείου, το κατατάσσει σε αντίστοιχο επίπεδο προτεραιότητας και το αναθέτει στην Εταιρεία. Παράλληλα το σύστημα ticketing αποστέλλει ηλεκτρονικό μήνυμα (e-mail) σε προκαθορισμένη ηλεκτρονική διεύθυνση της ΕΤΑΙΡΕΙΑΣ και ο υπεύθυνος του Νοσοκομείου έχει την δυνατότητα να ενημερώσει τηλεφωνικά (ή και με e-mail) τον υπεύθυνο της Εταιρείας ανάλογα με την προτεραιότητα του αιτήματος

Ο χρόνος κατά τον οποίο οι Αιτήσεις θα είναι αποδεκτές από το Request Desk, είναι όλες οι εργάσιμες ημέρες από Δευτέρα ως Παρασκευή και ώρες από τις 9:00 π.μ. ως τις 17:00 μ.μ.. Ως χρόνος παραλαβής από την ΕΤΑΙΡΕΙΑ των Αιτήσεων που αποστέλλει το ΝΟΣΟΚΟΜΕΙΟ κατά τη διάρκεια μη εργάσιμων ωρών, θα θεωρείται η ώρα 9:00 π.μ., της πρώτης εργάσιμης ημέρας μετά από την αποστολή της Αίτησης

Ο υπεύθυνος της Εταιρείας **αξιολογεί** την Αίτηση, αν χρειαστεί **επικοινωνεί** με τον υπεύθυνο του ΝΟΣΟΚΟΜΕΙΟΥ ή με τον εξειδικευμένο χρήστη, για την συλλογή πληροφοριών σχετικών με την Αίτηση, προκειμένου να προσδιοριστούν οι προδιαγραφές

Εφόσον αυτή περιέχεται στις **συμβατικές υποχρεώσεις** της Εταιρείας, ανταποκρίνεται με την παροχή του απαραίτητου εξειδικευμένου προσωπικού της Τεχνικής Ομάδας Υποστήριξης. Η ΕΤΑΙΡΕΙΑ

δεσμεύεται να προσπαθήσει ανάλογα με την κρισιμότητα της Αίτησης, να δώσει άμεση λύση ή να προτείνει, εφόσον είναι δυνατόν και αποδεκτό από το ΝΟΣΟΚΟΜΕΙΟ, προσωρινό τρόπο αντιμετώπισης του Αιτήματος

Εφόσον κριθεί από την ΕΤΑΙΡΕΙΑ ότι **δεν υπάρχει συμβατική υποχρέωση** για την επίλυση του Αιτήματος, ενημερώνει τον υπεύθυνο του ΝΟΣΟΚΟΜΕΙΟΥ

προχωράει στη προκοστολόγηση και την αποστολή αιτήματος έγκρισης δαπάνης και ενημερώνεται κατάλληλα το σύστημα ticketing (εκκρεμεί έγκριση)

εφόσον γίνει αποδεκτή η δαπάνη με την παράλληλη δέσμευση ποσού από το λογιστήριο η εταιρεία προχωράει στην υλοποίηση του αιτήματος

διαφορετικά ο υπεύθυνος του ΝΟΣΟΚΟΜΕΙΟΥ ενημερώνει το σύστημα ticketing χαρακτηρίζοντας το αίτημα ως **κλειστό (χωρίς έγκριση)**.

Ο αρμόδιος τεχνικός της ΕΤΑΙΡΕΙΑΣ στον οποίο ανατέθηκε το αίτημα, δραστηριοποιείται για την επίλυση του προβλήματος. Αν υπάρχει ανάγκη για περαιτέρω διευκρινίσεις τις υποβάλει ή μέσω του συστήματος ticketing ή μέσω τηλεφωνικής επικοινωνίας ή μέσω email στον υπεύθυνο χρήστη (δημιουργό του αιτήματος)

Εφόσον το αίτημα επιλυθεί από τη τεχνική ομάδα της ΕΤΑΙΡΕΙΑΣ τότε ενημερώνεται το σύστημα GLPI, και ενημερώνει τηλεφωνικά ή μέσω e-mail με τον υπεύθυνο χρήστη που άνοιξε το αίτημα

Εφόσον η υλοποίηση του αιτήματος επιβεβαιωθεί από τον υπεύθυνο του Νοσοκομείου, το αίτημα χαρακτηρίζεται ως "Κλειστό" στο σύστημα ticketing (GLPI) και αυτομάτως, μέσω του GLPI θα αποστέλλεται στους υπεύθυνους χρήστες ερώτημα ικανοποίησης, αναφορικά με τον χρόνο επίλυσης του προβλήματος, αλλά και με την αποτελεσματικότητα της λύσης που δόθηκε. Σε διαφορετική περίπτωση, η κατάσταση του αιτήματος παραμένει "Ανοικτό Αίτημα" και ενημερώνεται εκ νέου η Εταιρεία με τον ίδιο αριθμό Αιτήματος είτε τηλεφωνικά είτε μέσω e-mail

Σημειώνεται, πως σε περίπτωση που η επίλυσή του αιτήματος αναμένεται να είναι μακρόχρονη, θα πρέπει να δοθεί μια ενδιάμεση/προσωρινή λύση (workaround) και να ενημερωθεί η κατάσταση του αιτήματος ως "Εκκρεμής"

Καθ' όλη τη διάρκεια της επίλυσης/ διευθέτησης, εναλλακτικά, εξουσιοδοτημένα στελέχη του ΝΟΣΟΚΟΜΕΙΟΥ θα μπορούν να έχουν πρόσβαση στο σύστημα διαχείρισης αιτημάτων της ΕΤΑΙΡΕΙΑΣ ούτως ώστε να παρακολουθούν σε πραγματικό χρόνο κάθε εξέλιξη σχετική με όλα τα αιτήματα του ΝΟΣΟΚΟΜΕΙΟΥ ανεξαρτήτως σταδίου.

Για την καταγραφή των αιτημάτων, τόσο της Υπηρεσίας Τηλεφωνική - Τηλεματική Υποστήριξη όσο και της υπηρεσίας Υποστήριξης Αιτημάτων, την εξέλιξη τους, τον τρόπο αντιμετώπισης αυτών, και για την παρακολούθηση της ποιότητας των παρεχομένων υπηρεσιών, θα χρησιμοποιείται η εφαρμογή

Διαχείρισης Αιτημάτων του ΝΟΣΟΚΟΜΕΙΟΥ (GLPI). Το Νοσοκομείο υποχρεούται να παρέχει πλήρη πρόσβαση στην ΕΤΑΙΡΕΙΑ για όσα αιτήματα την αφορούν. Εναλλακτικά, η εταιρεία έχει το δικαίωμα να υλοποιήσει με την συνεργασία της Υπ/σης Πληροφορικής διασύνδεση για την αυτόματη αμφίδρομη ενημέρωση των Συστημάτων Διαχείρισης Αιτημάτων του Νοσοκομείου και της Εταιρείας. Σε περίπτωση κατά την οποία δεν λειτουργεί το εσωτερικό σύστημα ticketing του ΝΟΣΟΚΟΜΕΙΟΥ, ή για οποιοδήποτε άλλο τεχνικό λόγο, η ΕΤΑΙΡΕΙΑ μπορεί εναλλακτικά να επικοινωνεί με τον υπεύθυνο του Νοσοκομείου μέσω ηλεκτρονικών μηνυμάτων (e-mails), όπου θα αναφέρεται η εξέλιξη των αιτημάτων. Ο υπεύθυνος του Νοσοκομείου σε αυτή την περίπτωση υποχρεούται να ενημερώνει ετεροχρονισμένα το Σύστημα ticketing του Νοσοκομείου επισυνάπτοντας τα ηλεκτρονικά μηνύματα.

Επίσημη καταγραφή των αιτημάτων, του τρόπου αντιμετώπισης αυτών και της παρακολούθησης της ποιότητας των παρεχομένων υπηρεσιών, θα χρησιμοποιείται τόσο η τακτική αναφορά που θα προκύπτει από σύστημα διαχείρισης των αιτημάτων της ΕΤΑΙΡΕΙΑΣ όσο και η αναφορά από το εσωτερικό σύστημα ticketing του ΝΟΣΟΚΟΜΕΙΟΥ (GLPI).

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

Πολύ Υψηλή – χρόνος ανταπόκρισης: 2 ώρες

Υψηλή – χρόνος ανταπόκρισης: 8 ώρες

Μεσαία – χρόνος ανταπόκρισης: 2 ημέρες

Χαμηλή – χρόνος ανταπόκρισης: 5 ημέρες

Πολύ χαμηλή – χρόνος ανταπόκρισης: εντός μηνός.

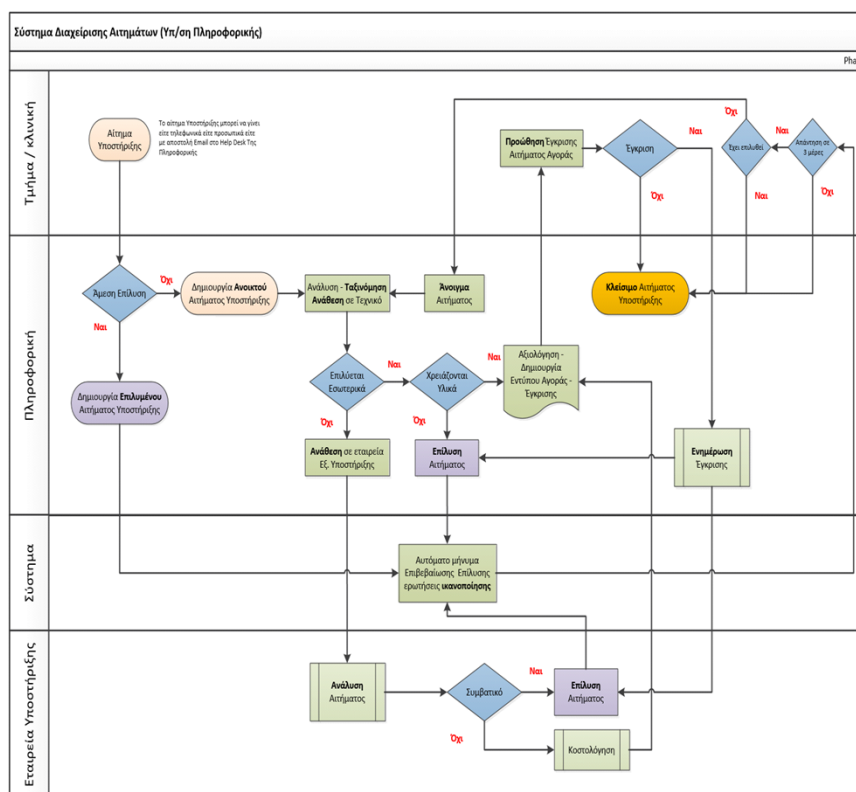
Οι προτεραιότητες Πολύ Υψηλή/Υψηλή αφορούν θέματα υποστήριξης κρίσιμης λειτουργικότητας - Απαιτείται άμεση παρέμβαση. Το ΠΣ δεν λειτουργεί συνολικά, ή κατά ένα σημαντικό μέρος (δεν λειτουργεί η επικοινωνία με τη βάση δεδομένων, δεν λειτουργεί συνολικά ένα υποσύστημα), ή εμποδίζει την ροή των καθημερινών λειτουργιών και την εκτέλεση των κρίσιμων συναλλαγών του ΝΟΣΟΚΟΜΕΙΟΥ.

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

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

Όταν τα αναφερόμενα ζητήματα τεκμηριώνονται ως προβλήματα του λογισμικού εφαρμογών (bugs) και δεν μπορούν να επιλυθούν απευθείας και κατά μόνιμο τρόπο από το πρώτο επίπεδο παρέμβασης, θα προωθούνται σε εξειδικευμένο προσωπικό του Αναδόχου οι οποίοι θα δίνουν την απαιτούμενη λύση είτε επιτόπου είτε μέσω απομακρυσμένης σύνδεσης. Η αποστολή τεχνικού για την αποκατάσταση βλάβης επιτόπια (on-site) γίνεται αφού διερευνηθεί και επιβεβαιωθεί από την ΕΤΑΙΡΕΙΑ ότι η επιτόπια παρουσία Τεχνικού της είναι απαραίτητη και ότι, όλες οι προϋποθέσεις πληρούνται για την αποκατάσταση της βλάβης επιτόπια. Η ΕΤΑΙΡΕΙΑ ειδοποιεί τον ΝΟΣΟΚΟΜΕΙΟ για την επίσκεψη. Ενδεικτικά, οι προϋποθέσεις αυτές αφορούν: Επαρκής διερεύνηση προβλήματος από ομάδα της κατασκευής των εφαρμογών λογισμικού, έλεγχος ποιότητας των νέων υλικών λογισμικών, παρουσία του αρμοδίου προσωπικού του ΝΟΣΟΚΟΜΕΙΟΥ (Υποδιεύθυνση Πληροφορικής κ.λ.π.).

Κατά τη διάρκεια της επίσκεψης και μετά την αποκατάσταση της βλάβης, το προσωπικό συμπληρώνει Δελτίο Τεχνικής Υποστήριξης που **αναφέρει τη βλάβη όπως αυτή αναφέρθηκε αρχικά, τη λύση που δόθηκε και την αιτία της βλάβης**, ενώ παράλληλα καταγράφει τα στοιχεία του ΝΟΣΟΚΟΜΕΙΟΥ, την ημερομηνία άφιξης του και το χρόνο αναχώρησής του. Το έγγραφο, αφού συμπληρωθεί, υπογράφεται από τον τοπικά υπεύθυνο πληροφορικής και κάθε πλευρά (ΝΟΣΟΚΟΜΕΙΟ και ΕΤΑΙΡΕΙΑ) κρατά από ένα υπογεγραμμένο αντίγραφο.



Διάγραμμα Διαχείρισης Αιτημάτων

B.3 Συμβουλευτική Υποστήριξη

Η ΕΤΑΙΡΕΙΑ πρέπει να παρέχει, κατόπιν προσκλήσεως, την τεχνική του άποψη και συμμετέχει με εκπρόσωπο του στη διαδικασία λήψης αποφάσεων που αφορούν αναβάθμιση ή τροποποίηση των λειτουργικών συστημάτων, εφαρμογών και του εξοπλισμού του ΝΟΣΟΚΟΜΕΙΟΥ.

Επίσης πρέπει να παρέχει Συμβουλευτικές υπηρεσίες σε θέματα παραγωγικής λειτουργίας.

B.4 Εκπαίδευση

Η εκπαίδευση του προσωπικού επικεντρώνεται στα παρακάτω σημεία:

Εκπαίδευση του προσωπικού επί όλων των αλλαγών - βελτιώσεων των εφαρμογών του Πληροφοριακού Συστήματος θα παρέχεται, εφόσον απαιτείται, δωρεάν είτε στην έδρα του ΝΟΣΟΚΟΜΕΙΟΥ είτε τηλεματικά σε εργάσιμες μέρες με την παράλληλη αποστολή της απαραίτητης τεκμηρίωσης

Εκπαίδευση του προσωπικού ανεξάρτητα των αλλαγών, θα γίνεται (μία εργάσιμη ημέρα ανά εφαρμογή), στο πρώτο δίμηνο μετά την υπογραφή της σύμβασης και θα επιβαρύνει εξολοκλήρου την ΕΤΑΙΡΕΙΑ, εκτός των εξόδων της μετακίνησης και διαμονής εφόσον είναι απαραίτητη η μετακίνηση προσωπικού της εταιρείας στο χώρο του ΝΟΣΟΚΟΜΕΙΟΥ

Η ΕΤΑΙΡΕΙΑ θα παράσχει εκπαίδευση έως 12 ωρών ετησίως στο προσωπικό της Υπ/σης Πληροφορικής, όσο αφορά την δομή της βάσης δεδομένων και την δομή των πινάκων του Συστήματος

Περαιτέρω εκπαίδευση του προσωπικού θα γίνεται εφόσον ζητηθεί από το ΝΟΣΟΚΟΜΕΙΟ σύμφωνα με την τιμολογιακή πολιτική της ΕΤΑΙΡΕΙΑΣ.

Γ. ΥΠΗΡΕΣΙΕΣ ΥΠΟΔΟΜΩΝ

Γ.1. Έλεγχος ορθότητας Αντίγραφων Ασφαλείας (Backup)

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

Σε τακτά χρονικά διαστήματα η ΕΤΑΙΡΕΙΑ είναι υποχρεωμένη να ελέγχει την ορθότητα των αντιγράφων ασφαλείας τα οποία λαμβάνονται από τους υπαλλήλους του ΝΟΣΟΚΟΜΕΙΟΥ.

Γ.2. Δοκιμαστική Επαναφορά Πληροφοριακού Συστήματος (Restore)

Η ΕΤΑΙΡΕΙΑ υποχρεούται να εκτελεί σενάριο επαναφοράς του Π.Σ. και να ελέγχει τη σωστή λειτουργία του τουλάχιστον μια φορά ετησίως.

Επίσης, είναι υποχρεωμένη να ορίσει τους χρόνους και της προϋποθέσεις για την επαναφορά του συστήματος.

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

Δ. ΥΠΗΡΕΣΙΕΣ ΠΟΙΟΤΗΤΑΣ

Δ.1. Αναφορές & Δείκτες

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

Πιο συγκεκριμένα η ΕΤΑΙΡΕΙΑ θα παρέχει μηνιαίες ή τριμηνιαίες αναφορές σχετικά με:

Τον αριθμό των κλήσεων ή αιτημάτων που εξυπηρετήθηκαν

Την πορεία εξέλιξης των αιτημάτων, καθώς και την κατηγοριοποίησή τους

Τις επιτόπιες επισκέψεις, εφόσον υπάρχουν

Τις αναβαθμίσεις ανά υποσύστημα, εφόσον υπάρχουν.

Δ.2. Τεκμηρίωση

Η ΕΤΑΙΡΕΙΑ καλείται να παραδώσει στο ΝΟΣΟΚΟΜΕΙΟ πλήρη τεκμηρίωση στην Ελληνική γλώσσα, σε ηλεκτρονική μορφή, που θα αποτελείται από τα εξής:

Εγχειρίδια χρήστη (user manuals) τα οποία θα περιγράφουν αναλυτικά τις λειτουργικότητες των εφαρμογών του Π.Σ., την πλοήγηση του χρήστη, το γραφικό περιβάλλον κ.λ.π.

Οδηγίες για την ασφάλεια του συστήματος (ρόλοι χρηστών, διαχείριση κωδικών, δικαιώματα πρόσβασης κ.λ.π.).

Στη διάρκεια της εγγύησης καλής λειτουργίας και της περιόδου παραγωγικής λειτουργίας θα διατίθενται αντίτυπα όλων των μεταβολών ή τροποποιήσεων ή επανεκδόσεων των εγχειριδίων χωρίς πρόσθετο κόστος

Ε. ΠΙΝΑΚΕΣ

Ε.1. : Αναλυτικός Πίνακας Οργάνωσης Νοσοκομείου

Ονοματεπώνυμο	Αρμοδιότητα	Τηλέφωνο	Email
Γεώργιος Φλαμουρίδης	Υπεύθυνος Νοσοκομείου	2513501542	gflam@kavalahospital.gr
Ευαγγελία Παλιούρα	Λογισμικό	2513501573	euapal@kavalahospital.gr
Σαββίδου Νένα	Λογισμικό	2513501569	nsavidou@kavalahospital.gr
Λένα Γκίκα	Λογισμικό	2513501572	egika@kavalahospital.gr
Φύλλης Δημητρίου	Λογισμικό/Εξοπλισμό	25135010535	fdimitriou@kavalahospital.gr
Αλέξανδρος Παπαδάκης	Λογισμικό/Εξοπλισμό	2513501536	apapadakis@kavalahospital.gr
Άννα Αϊβάζη	Λογισμικό	2513501571	aaivazi@kavalahospital.gr
Παναγιώτης Καζαντζίδης	Λογισμικό	2513501570	pkazantzidis@kavalahospital.gr

Ε.2. : Αναλυτικός Πίνακας Οργάνωσης Εταιρείας

Όνοματεπώνυμο	Αρμοδιότητα	Τηλέφωνο	Email
Κωνσταντινίδης Πολυχρόνης	Υπεύθυνος Εταιρείας για το Νοσοκομείο και τις Συμβάσεις	2310-541247, 513112	support_kav@or-co.gr , xronis@or-co.gr
Πουλίδης Πασχάλης	Υποστήριξη Λογισμικού	2310-541247, 513112	support_kav@or-co.gr , pulidis@or-co.gr
Μιλοσάβλιεβιτς Σέρτζιαν	Υποστήριξη Λογισμικού	2310-541247, 513112	support_kav@or-co.gr , sergian@or-co.gr
Κεπαπτσόγλου Βασίλειος	Υποστήριξη Λογισμικού	2310-541247, 513112	support_kav@or-co.gr , bkepap@or-co.gr
Μουντζούρογλου Γεώργιος	Υπεύθυνος Helpdesk	2310-541247, 513112	support_kav@or-co.gr , george@or-co.gr
Καρακώστας Εμμανουήλ	Υποστήριξη Λογισμικού	2310-541247, 513112	support_kav@or-co.gr , karakostas.e@or-co.gr
Ραμπίδης Παναγιώτης	Υποστήριξη Λογισμικού	2310-541247, 513112	support_kav@or-co.gr , rabidis@or-co.gr

Αναλυτικός Τιμοκατάλογος Παροχής Εξωσυμβατικών Υπηρεσιών

Στον παρακάτω Πίνακα αποτυπώνεται ο τιμοκατάλογος παροχής εξωσυμβατικών υπηρεσιών της Εταιρείας διαβαθμισμένος ως προς το είδος της υπηρεσίας και το χρόνο εκτέλεσής της.

ΚΑΤΗΓΟΡΙΕΣ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ	ΩΡΑ (€)
Τηλεματική Υποστήριξη Εφαρμογών - Εκπαίδευση	50
Εκπαίδευση – Υποστήριξη Παραγωγικής Λειτουργίας (επιτόπια)	65
Παραγωγή – Διαχείριση – Ανάλυση - Προγραμματισμός	80
ΧΡΕΩΣΕΙΣ ΕΚΤΟΣ ΕΡΓΑΣΙΜΟΥ ΩΡΑΡΙΟΥ (09:00 – 17:00)	
<u>Δευτέρα έως Παρασκευή</u>	
1,25 x Βασική χρέωση	17:00 – 22:00
1,50 x Βασική χρέωση	22:00 – 9:00

<u>Σάββατα, Κυριακές, Αργίες</u>	
1,50 x Βασική χρέωση	9:00 – 22:00
1,75 x Βασική χρέωση	22:00 – 9:00

ΠΑΡΑΤΗΡΗΣΕΙΣ
- Δεν περιλαμβάνεται ο νόμιμος Φ.Π.Α.
- Δεν περιλαμβάνονται έξοδα μετάβασης & διαμονής σε περιπτώσεις εκτός έδρας
- Συνυπολογίζεται 1 ώρα για μετάβαση και επιστροφή σε περιπτώσεις εκτός έδρας
- Η ανθρωποώρα εκπαιδευτή υπολογίζεται ως 45 λεπτά
- Ελάχιστη χρέωση 1 ανθρωποώρα (για τηλεματική υποστήριξη)
- Ελάχιστη χρέωση 1 ανθρωποημέρα (για επιτόπια επίσκεψη)