ΕΛΛΗΝΙΚΗ ΔΗΜΟΚΡΑΤΙΑ
ΥΠΟΥΡΓΕΙΟ ΥΓΕΙΑΣ & ΚΟΙΝΩΝΙΚΗΣ ΑΛΛΗΛΕΓΓΥΗΣ
3η ΥΓ. ΠΕΡΙΦΕΡΕΙΑ ΜΑΚΕΔΟΝΙΑΣ
ΓΕΝΙΚΟ ΝΟΣΟΚΟΜΕΙΟ ΚΑΤΕΡΙΝΗΣ
ΤΜΗΜΑ : Προμηθειών
ΠΛΗΡΟΦΟΡΙΕΣ : Ελ.Χριστοδούλου
ΤΑΧ. Δ/ΝΣΗ : 6ο χλμ. Κατερίνης - Αρωνά
ΤΑΧ. ΚΩΔΙΚΑΣ : 601 00
ΤΗΛΕΦΩΝΟ : 23513-50347
FAX : 23513-50102
E-mail : promithproist@1142.syzefxis.gov.gr

ΓΝ ΚΑΤΕΡΙΝΗΣ, 20/11/2026
Αρ. Πρωτ.: 14382

Προς

Εταιρεία: COMPUTER TEAM AEBE

ΠΡΟΣΚΛΗΣΗ 76/2026

Συμμετοχής σε διαπραγμάτευση για την Ανάθεση σύμβασης των υπηρεσιών υποστήριξης των εφαρμογών λογισμικού του Ολοκληρωμένου Πληροφοριακού Συστήματος Υγείας (ΟΠΣΥ) του Γενικού Νοσοκομείου Κατερίνης» (CPV: 72261000-2), σύμφωνα με τις διατάξεις του άρθρου 32 του Ν. 4412/2016 «Προσφυγή στη διαδικασία με διαπραγμάτευση χωρίς προηγούμενη δημοσίευση» (άρθρο 32 της Οδηγίας 2014/24/ΕΕ), παρ. 2, περ. β, υποπερ. ββ) και γγ), Προϋπολογισμού: 105.526,32 πλέον φπα 24% ήτοι 130.852,68 € συμπεριλαμβανομένου ΦΠΑ 24% για ένα (1) έτος και με δικαίωμα τρίμηνης παράτασης

Σε εκτέλεση της αριθμ. 34/6-11-2026 , (θέμα.3Δ) απόφασης Διοικητικού Συμβουλίου, σας καλούμε όπως συμμετάσχετε στη διαδικασία διαπραγμάτευσης για την ανάθεση σύμβασης των υπηρεσιών υποστήριξης των εφαρμογών λογισμικού του Ολοκληρωμένου Πληροφοριακού Συστήματος Υγείας (ΟΠΣΥ) του Γ.Ν. Κατερίνης, Προϋπολογισμού: 105.526,32 πλέον φπα 24% ήτοι 130.852,68 . €, πλέον του ΦΠΑ 24%, για ένα (1) έτος Και με δυνατότητα παράτασης τρεις μήνες ακόμη, σύμφωνα με τις διατάξεις του άρθρου 32 του Ν. 4412/2016 «Προσφυγή στη διαδικασία με διαπραγμάτευση χωρίς προηγούμενη δημοσίευση» λόγω προστασίας αποκλειστικών δικαιωμάτων, συμπεριλαμβανομένων των δικαιωμάτων πνευματικής ιδιοκτησίας.

Παρακαλούμε όπως καταθέσετε αναλυτική Τεχνική και Οικονομική προσφορά για την πλήρη υποστήριξη - λειτουργία - χρήση και ενημέρωση όλων των υποσυστημάτων λογισμικού του ΟΠΣΥ του Νοσοκομείου Κατερίνης.

Δικαίωμα συμμετοχής στη διαπραγμάτευση έχει μόνο η εταιρεία Computer Team ΑΕΒΕ η οποία κατέχει τα πνευματικά δικαιώματα στις εφαρμογές λογισμικού ΟΠΣΥ που είναι εγκατεστημένα στο Γ.Ν. Κατερίνης.

ΧΡΟΝΟΣ ΚΑΙ ΤΡΟΠΟΣ ΥΠΟΒΟΛΗΣ ΠΡΟΣΦΟΡΑΣ

Η προσφορά θα υποβληθεί σε έντυπη μορφή στο Γενικό Νοσοκομείο Κατερίνης (6ο χλμ. Κατερίνης – Αρωνά, ΤΚ 60100 Κατερίνη), **στη Γραμματεία του Νοσοκομείου,** μέσα σε κλειστό σφραγισμένο φάκελο και απαραίτητα θα αναφέρετε η λέξη ΠΡΟΣΦΟΡΑ, η επωνυμία του Νοσοκομείου, ο τίτλο της Πρόσκλησης Διαπραγμάτευσης, **ή εναλλακτικά η προσφορά μπορεί να υποβληθεί ηλεκτρονικά στο email promithproist@1142.syzefxis.gov.gr ή στο email promithproist@gnkaterini.gr** .

Η καταληκτική ημερομηνία (ημερομηνία λήξης υποβολής των προσφορών), τα πλήρη στοιχεία του αποστολέα (οδός, αριθμός, τηλ. και κλπ) σύμφωνα με το άρθρο 92 του ν. 4412/8-8-2016 (ΦΕΚ 147/τ.Α'/16) **έως την 24-11-2026, *ημέρα Τρίτη και ώρα 11:00μ.μ.***
Η αξιολόγηση της προσφοράς θα λάβει χώρα στις **25-11-2026**, ημέρα Τετάρτη και ώρα 12:00π.μ.

ΔΙΑΔΙΚΑΣΙΑ ΑΞΙΟΛΟΓΗΣΗΣ

Η επιτροπή διενέργειας και διαπραγμάτευσης του διαγωνισμού, η οποία ορίστηκε με την αριθμ. 34/6-11-2026 , (θέμα..3Ζ) , απόφαση Δ.Σ., στην προκαθορισμένη ημερομηνία και ώρα, θα συνεδριάσει προκειμένου να αξιολογήσει την προσφορά και να συντάξει το σχετικό πρακτικό με την πρότασή της για την ανάθεση της σύμβασης.
Θα ακολουθήσει η διαβίβαση του πρακτικού προς το Δ.Σ. του Γ.Ν. Κατερίνης για την έκδοση απόφασης και τέλος η ενημέρωση της εταιρείας επί του αποτελέσματος της διαπραγμάτευσης.

Κατά την υποβολή της προσφοράς θα πρέπει να κατατεθούν
1. **Βεβαίωση αποκλειστικών δικαιωμάτων,** συμπεριλαμβανομένων των δικαιωμάτων πνευματικής ιδιοκτησίας για τη συντήρησης & υποστήριξη των εφαρμογών λογισμικού του Ολοκληρωμένου Πληροφοριακού Συστήματος Υγείας (ΟΠΣΥ) του Νοσοκομείου Κατερίνης .

2. ΔΙΚΑΙΟΛΟΓΗΤΙΚΑ ΚΑΤΑΚΥΡΩΣΗΣ

1. **Πιστοποιητικό φορολογικής και ασφαλιστικής ενημερότητας** που να προκύπτει ότι κατά την ημερομηνία διενέργειας του διαγωνισμού, είναι ενήμεροι ως προς τις υποχρεώσεις τους που αφορούν τις εισφορές κοινωνικής ασφάλισης (κύριας και επικουρικής) και ως προς τις φορολογικές υποχρεώσεις τους.
2. Όσον αφορά την παράγραφο 1 του άρθρου 73, **Απόσπασμα του σχετικού μητρώου, όπως του ποινικού μητρώου** εφόσον έχουν εκδοθεί έως και τρεις (3) μήνες πριν την υποβολή τους ή, ελλείψει αυτού, ισοδύναμου εγγράφου που εκδίδεται από αρμόδια δικαστική ή διοικητική αρχή του κράτους - μέλους ή της χώρας καταγωγής ή της χώρας όπου είναι εγκατεστημένος ο εν λόγω οικονομικός φορέας, από το οποίο προκύπτει ότι πληρούνται αυτές οι προϋποθέσεις. Η υποχρέωση προσκόμισης του ως άνω αποσπάσματος αφορά και τα πρόσωπα του δεύτερου εδαφίου της παραγράφου 1 του άρθρου 73,
3. Όσον αφορά την παράγραφο 4, περίπτωση β' του άρθρου 73, **πιστοποιητικό που εκδίδεται από την αρμόδια αρχή του οικείου κράτους - μέλους ή χώρας,** εφόσον έχουν εκδοθεί έως και τρεις (3) μήνες πριν την υποβολή τους από το οποίο προκύπτει **ότι δεν τελεί υπό πτώχευση** ή έχει υπαχθεί σε διαδικασία εξυγίανσης ή ειδικής εκκαθάρισης, ή τελεί υπό αναγκαστική διαχείριση από εκκαθαριστή ή από το δικαστήριο ή έχει υπαχθεί σε διαδικασία πτωχευτικού συμβιβασμού, ή έχει αναστείλει τις επιχειρηματικές του δραστηριότητες ή εάν βρίσκεται σε οποιαδήποτε ανάλογη κατάσταση προκύπτουσα από παρόμοια διαδικασία, **προβλεπόμενη σε εθνικές διατάξεις νόμου.**

Αν το κράτος - μέλος ή η χώρα του οικονομικού φορέα δεν εκδίδει τα έγγραφα ή πιστοποιητικά ή όπου τα έγγραφα ή τα πιστοποιητικά δεν καλύπτουν όλες τις ως άνω περιπτώσεις Α) - Γ) (όπως αυτά αναφέρονται και στις παραγράφους 1 και 2 και στην περίπτωση β' της παραγράφου 4 του άρθρου 73 του Ν. 4412/2016), τα έγγραφα ή τα πιστοποιητικά μπορεί να αντικαθίσταται από ένορκη βεβαίωση ή, στα κράτη - μέλη ή στις χώρες όπου δεν προβλέπεται ένορκη βεβαίωση, από υπεύθυνη δήλωση του ενδιαφερόμενου ενώπιον αρμόδιας δικαστικής ή διοικητικής αρχής, συμβολαιογράφου ή αρμόδιου επαγγελματικού ή εμπορικού οργανισμού του κράτους - μέλους ή της χώρας καταγωγής ή της χώρας όπου είναι εγκατεστημένος ο οικονομικός φορέας.

4. Γ ια την απόδειξη της απαίτησης της παραγράφου 1α) και 2 του άρθρου 75,

Πιστοποιητικό / βεβαίωση του οικείου επαγγελματικού μητρώου του Παραρτήματος XI του Προσαρτήματος Α' του Ν. 4412/2016, με το οποίο πιστοποιείται η εγγραφή του οικονομικού φορέα σε αυτό.

Πριν την υπογραφή της σύμβασης ο ανάδοχος θα πρέπει να καταθέσει

Εγγύηση καλής εκτέλεσης για την καλή εκτέλεση των υπηρεσιών υποστήριξης η οποία θα καλύπτει κατ' ελάχιστο ποσοστό 4% της συνολικής συμβατικής αξίας χωρίς ΦΠΑ, με χρόνο ισχύος 90 ημέρες επιπλέον από την ημερομηνία λήξης της σύμβασης.

ΠΛΗΡΩΜΗ

Η πληρωμή θα γίνεται σε ευρώ (€), εντός εξήντα (60) ημερών από την επόμενη της έκδοσης του τιμολογίου και εφόσον υποβληθούν όλα τα νόμιμα παραστατικά και δικαιολογητικά που προβλέπονται από τις ισχύουσες διατάξεις, καθώς και κάθε άλλου δικαιολογητικού που τυχόν ήθελε ζητηθεί από τις αρμόδιες υπηρεσίες που διενεργούν τον έλεγχο.

Η υποβολή του τιμολογίου δεν μπορεί να γίνει πριν από την εκπλήρωση των συμβατικών υποχρεώσεων.

Τον ανάδοχο βαρύνουν οι νόμιμες κρατήσεις

ΤΕΧΝΙΚΕΣ ΠΕΟΔΙΑΓΡΑΦΕΣ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ ΣΥΝΤΗΡΗΣΗΣ ΚΑΙ ΥΠΟΣΤΗΡΙΞΗΣ ΕΦΑΡΜΟΓΩΝ ΛΟΓΙΣΜΙΚΟΥ

Του Γενικού Νοσοκομείου Κατερίνης

Οι εφαρμογές λογισμικού της Εταιρείας μας (ΟΠΣΥ), που θα καλύπτονται από τη προτεινόμενη νέα ετήσια σύμβαση συντήρησης & υποστήριξης στο **Γ.Ν. Κατερίνης**, αναφέρονται αναλυτικά στον παρακάτω Πίνακα.

Α/Α	**Εφαρμογές Λογισμικού (ΟΠΣΥ)** της **Computer Team** στο **Γ.Ν. Κατερίνης**
1	**Γραφείο Κίνησης Ασθενών**(τεχνολογίας **Web**)
2	**Γραφείο Νοσηλίων**(τεχνολογίας **Web**)
3	**Γραμματεία Εξωτερικών Ιατρείων**(τεχνολογίας **Web**)
4	**Διαχείριση Τακτικών Εξωτερικών Ιατρείων (ΤΕΙ)**(τεχνολογίας **Web**)
5	**Τμήματα Επειγόντων Περιστατικών (ΤΕΠ)**(τεχνολογίας **Web**)
6	**Ηλεκτρονικό Πρωτόκολλο** (τεχνολογίας **Web**)
7	**Δημόσιο Λογιστικό** (Λογιστήριο – Ταμείο) (τεχνολογίας **Web**)
8	**Αποθήκες & Διαχειρίσεις Υλικού** (τεχνολογίας **Web**)

9	**Φαρμακείο** (τεχνολογίας **Web**)
10	**Γενική Λογιστική** (Διπλογραφικό Λογιστικό Σύστημα) (τεχνολογίας **Web**)
11	**Διαχείριση Παγίων** (Διπλογραφικό Λογιστικό Σύστημα) (τεχνολογίας **Web**)
12	**Αναλυτική Λογιστική** (τεχνολογίας **Web**)
13	Διαιτολόγιο
14	Προμήθειες
15	**Μητρώο Δεσμεύσεων.**Ειδικό λογισμικό για τη διαχείριση της διαδικασίας «Δέσμευση Πιστώσεων και ΑνάληψηΥποχρεώσεων» (τεχνολογίας **Web**)
16	Λογισμικό (τεχνολογίας **Web**) για την οργάνωση του Ανθρώπινου Δυναμικού για τη μηχανογραφική διαχείριση του Γρ. Προσωπικού (μαζί με διαχείρισηΕφημεριών και Βαρδιών).
17	Διαχείριση Αίματος (Αιμοδοσία)
18	Φάκελος Νοσηλείας για Κλινικές με διαχείριση Ατομικού Συνταγολογίου φαρμάκων και υλικών.
19	Διαχείριση Ατομικού Συνταγολογίου φαρμάκων και υλικών στα Χειρουργεία.
20	Ειδικό λογισμικό για την τιμολόγηση των εσωτερικών ασθενών βάσει των Κλειστών Ενοποιημένων Νοσηλίων (ΚΕΝ), των Διαγνώσεων κατά ICD-10 και των Ιατρικών πράξεων.
21	Πληροφοριακό Σύστημα Εργαστηρίων **LIS** (**L**aboratory**I**nformation**S**ystem) για τη μηχανογραφική διαχείριση των Βιοπαθολογικών Εργαστηρίων (Μικροβιολογικό – Βιοχημικό – Αιματολογικό).
22	Λογισμικό για τη παροχή φαρμάκων στους ενοίκους των εξωτερικών δομών από το Φαρμακείο Ψυχιατρικού Τομέα.
23	Ειδικό λογισμικό για τη μηχανογραφική διαχείριση των συμβάσεων Κλειστής Περίθαλψης (εσωτερικών ασθενών) για την ηλεκτρονική υποβολή των λογαριασμών (e-ΔΑΠΥ) στον ΕΟΠΥΥ για έλεγχο και εκκαθάριση.
24	Ειδικό λογισμικό για τη μηχανογραφική διαχείριση των συμβάσεων Ανοικτής Περίθαλψης (εξωτερικών ασθενών) για την ηλεκτρονική υποβολή των λογαριασμών (e-ΔΑΠΥ) στον ΕΟΠΥΥ για έλεγχο και εκκαθάριση.
25	Ειδικό λογισμικό (τεχνολογίας **Web**) για την αυτόματη διασύνδεση του Πληροφοριακού Συστήματος του Νοσοκομείου με το ΕΚΕΒΥΛ για έλεγχο του μητρώου ΕΚΑΠΤΥ των υλικών .
26	Ειδικό λογισμικό (τεχνολογίας **Web**) για την αυτόματη διασύνδεση της εφαρμογής e-ΔΑΠΥ Κλειστής Περίθαλψης του Πληροφοριακού Συστήματος του Νοσοκομείου με τον ΕΟΠΥΥ για τις Ηλεκτρονικές Αναγγελίες των εσωτερικών ασθενών.
27	Ειδικό λογισμικό (τεχνολογίας **Web**) για την αυτόματη διασύνδεση των εξωτερικών Ιατρείων του Νοσοκομείου με το σύστημα e-Συνταγογράφηση του ΕΟΠΥΥ για την αυτόματη ανάκτηση των ηλεκτρονικών εξωτερικών Παραπεμπτικών εξετάσεων με χρήση barcode.

28	Ειδικό λογισμικό (τεχνολογίας **Web**) για τη δυνατότητα Διασύνδεσης του Πληροφοριακού συστήματος του Νοσοκομείου με το Εθνικό Μητρώο Ασφάλισης – Ασφαλιστικής Ικανότητας ΑΤΛΑΣ της ΗΔΙΚΑ για ταυτοποίηση των ασθενών σε πραγματικό χρόνο.
29	Ενσωμάτωση του **ΚΕΟΚΕΕ** (**Κ**αταλόγου της **Ε**νιαίας **Ο**νοματολογίας &**Κ**ωδικοποίησης των **Ε**ργαστηριακών **Ε**ξετάσεων) στο εγκατεστημένο **Ο**λοκληρωμένο **Π**ληροφοριακό **Σ**ύστημα του **Ν**οσοκομείου.
30	**"Λίστες Χειρουργείων"***(τεχνολογίας **Web**)*. Ειδικό λογισμικό για τη διαχείριση των Λιστών Χειρουργείου.
31	**"ΟΛΟΗΜΕΡΑ Ιατρεία"** *(τεχνολογίας **Web**)*. Ειδικό λογισμικό για τη διαχείριση των Ολοήμερων Ιατρείων.
32	"Σύστημα LIS" στο Τμήμα Αιμοδοσίας.
33	**"e-Ραντεβού"** *(τεχνολογίας**Web**)*. Ειδικό λογισμικό για τη διαχείριση των ηλεκτρονικών ραντεβού.
34	**Ηλεκτρονικός Ιατρικός Φάκελος Ασθενούς"**(τεχνολογίας**Web**)σε Κλινικές & ΤΕΠ με τις εξής σημαντικές λειτουργικότητες-δυνατότητες για τους Ιατρούς του Νοσοκομείου : - 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 ΕΟΠΥΥ μέσω API (ApplicationProgrammingInterface) για αυτόματη ενημέρωση (Δηλαδή, μέσα από την ίδια εφαρμογή λογισμικού του Ιατρικού Φακέλου, που θα 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).
35	**Διαχείριση Μονάδας Τεχνητού Νεφρού (ΜΤΝ)** (τεχνολογίας **Web**). ΝέοΕιδικό λογισμικό για τη μηχανογραφική Διαχείριση της ΜΤΝ, με τη λειτουργικότητα για online ηλεκτρονικές αναγγελίες των αιμοκαθάρσεων στον ΕΟΠΥΥ μέσω webservices.
36	**Η Ηλεκτρονική Διαχείριση Εγγράφων** (τεχνολογίας **Web**) Νέο ειδικό λογισμικό, με την εφαρμογή του οποίου διασφαλίζεται η δημιουργία *"paperless περιβάλλοντος εργασίας"* στο Νοσοκομείο.
37	**Διασύνδεση** του ΟΠΣΥ Νοσοκομείου με ΗΔΙΚΑ: **α)** για το **Ψηφιακό Αποθετήριο διαγνωστικών εργαστηριακών εξετάσεων** (ΦΕΚ 5940/21-11-2022) και **β)** για το **Ψηφιακό Αποθετήριο βεβαιώσεων νοσηλείας ή εξέτασης** (ΦΕΚ 5941/21-11-2022)

38	**Διασύνδεση** του ΟΠΣΥ Νοσοκομείου με πλατφόρμα **ΕΚΑΠΥ**για τη παραγγελία Φαρμάκων.
39	**Διασύνδεση** του Φαρμακείου του Νοσοκομείου με τη πλατφόρμα **Η.Σ.Πα.Δι.Φ.**
40	**Διασύνδεση** του ΟΠΣΥ του Νοσοκομείου με τη πλατφόρμα της **"Ενιαίας Λίστας Χειρουργείων"** της ΗΔΙΚΑ.
41	**Διασύνδεση** του ΟΠΣΥ του Νοσοκομείου: **α)** με τον **Grouper του ΚΕΤΕΚΝΥ** και **β)** με τον **ΕΟΠΥΥ για την αποστολή νοσηλίων με τη χρήση DRGs**
42	**Διασύνδεση** του ΟΠΣΥ του Νοσοκομείου (Φαρμακείο): **(α)** με το **Ελληνικό Αποθετήριο Επαλήθευσης φαρμάκων (HMVS)** και **(β)** με το πληροφοριακό σύστημα **HIV λοίμωξης της ΗΔΙΚΑ**

1.1. Πλαίσιο εγγυημένου επιπέδου παροχής υπηρεσιών τεχνικής υποστήριξης

Η Ανάδοχος θα παρέχει εγγυημένου Επιπέδου Υπηρεσίες Τεχνικής Υποστήριξης καθ' όλη την διάρκεια της περιόδου υποστήριξης Στόχος των υπηρεσιών Τεχνικής Υποστήριξης είναι η εξασφάλιση καλής λειτουργίας του Συστήματος, η άμεση ανταπόκριση της Αναδόχου σε αναγγελίες προβλημάτων και η άμεση αποκατάσταση των βλαβών/ προβλημάτων των εφαρμογών Λογισμικού.

Το επίπεδο σπουδαιότητας τω προβλημάτων περιγράφεται ανά λειτουργία στον ακόλουθο αναφερόμενο Πίνακα ΙΙ.

Πίνακας ΙΙ. Επίπεδο Σοβαρότητας Προβλήματος Ανά Λειτουργία

Λειτουργία	**Επίπεδο Σοβαρότητας Προβλήματος**
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
Προβλήματα στα Οικονομικο – Διοικητικά Προγράμματα	
□ Έκδοση και αποστολή στοιχείων Μισθοδοσίας μέσω Ενιαίας Αρχής Πληρωμών (ΕΑΠ).	ΕΠΕΙΓΟΝ
□ Κρίσιμες λειτουργίες Δ/Ο Υποσυστήματος (Πρόσθετες Αμοιβές, Χρηματικά Εντάλματα, Παραγγελίες και Διάθεση Υλικών και Φαρμάκων, Γέφυρα Γενικής – Αναλυτικής Λογιστικής).	ΥΨΗΛΟ
□ Μη κρίσιμες λειτουργίες Δ/Ο Υποσυστήματος - Επίπεδο 1 (Απόδοση Κρατήσεων, Διαχείριση μεταβολών – προαγωγών – αδειών υπαλλήλων κτλ, Διαχείριση Προμηθειών).	ΜΕΤΡΙΟ
□ Μη κρίσιμες λειτουργίες Δ/Ο Υποσυστήματος - Επίπεδο 2 (Διαχείριση Παγίων).	ΧΑΜΗΛΟ
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.	ΥΨΗΛΟ
□ Λειτουργία κλεισίματος ραντεβού στα ΤΕΙ.	ΥΨΗΛΟ
□ Λειτουργία αποστολής φαρμάκων από φαρμακείο σε κλινική και χρέωσης ατομικού συνταγολογίου.	ΥΨΗΛΟ
□ Μη κρίσιμες λειτουργίες Υποσυστήματος Ασθενών (Υποβολές προς Ασφαλιστικά Ταμεία).	ΧΑΜΗΛΟ
Προβλήματα στον Εργαστηριακό προγράμματα	
□ Προβλήματα στο Μικροβιολογικό τμήμα (LIS)	ΕΠΕΙΓΟΝ
ΛΟΙΠΕΣ ΛΕΙΤΟΥΡΓΙΕΣ	
□ Ζητήματα καθημερινών εκτυπώσεων.	ΥΨΗΛΟ
□ Έκδοση τακτικών αναφορών και στατιστικών (μηνιαία – τριμηνιαία).	ΜΕΤΡΙΟ
□ Έκδοση τακτικών αναφορών και στατιστικών (μηνιαία – τριμηνιαία) μετά από προθεσμία υποβολής τους (αν επιβάλλονται από εποπτευόμενους φορείς, πχ Υπουργείο Υγείας, ΕΠΥ, ΥΠΕ).	ΥΨΗΛΟ

1.2. <u>Χρόνος ανταπόκρισης και αποκατάστασης βλάβης των εφαρμογών λογισμικού</u>

Η ανταπόκριση της Αναδόχου σε περίπτωση κοινά διαπιστωμένης βλάβης των εφαρμογών λογισμικού της κατά την περίοδο υποστήριξης θα πρέπει να είναι δύο (2) ώρες από την στιγμή της αναγγελίας της βλάβης εντός του ωραρίου εργασίας της εταιρείας (8:00 – 16:00) τις εργάσιμες ημέρες για τα προβλήματα που έχουν χαρακτηριστεί ως ΕΠΕΙΓΟΝΤΑ. Εντός των επομένων δύο (2) ωρών στην περίπτωση αυτή, η Ανάδοχος υποχρεούται στην καταγραφή και πιστοποίηση του προβλήματος, καθώς και στην παράδοση στον Φορέα, του σχεδίου αποκατάστασης του. Η τελική αποκατάσταση της βλάβης δεν θα πρέπει να ξεπερνά το χρονικό διάστημα που προσδιορίζεται κάθε φορά, ανάλογα με τη σοβαρότητα της βλάβης, από τον παρακάτω σχετικό πίνακα ΙΙΙ. Η Ανάδοχος

θα πρέπει να ειδοποιήσει εγγράφως σε έντυπη ή ηλεκτρονική μορφή το Φορέα ότι αποκατέστησε τη βλάβη, επισημαίνοντας τον σχετικό κωδικό βλάβης και να περιγράψει τον τρόπο που το πραγματοποίησε.

Από την συλλογή των παρατηρήσεων και των εκκρεμοτήτων από την Ανάδοχο ενδέχεται να δημιουργηθεί η ανάγκη για συγκεκριμένες παρεμβάσεις ή διορθώσεις στη λειτουργία του πληροφοριακού συστήματος για τις οποίες θα ενημερώσει τον Φορέα.

Πίνακας ΙΙΙ. Χρόνοι Αποκατάστασης βλάβης των εφαρμογών λογισμικού κατά τις εργάσιμες ημέρες και ώρες

Επίπεδο Σοβαρότητας	**Χρόνος Αποκατάστασης**
ΕΠΕΙΓΟΝ	2 ώρες, αν το αίτημα δοθεί **ως τις 14:00 μ.μ,** αλλιώς την επόμενη εργάσιμη ημέρα έως τις 12 μ.μ.
ΥΨΗΛΟ	1 εργάσιμη ημέρα
ΜΕΤΡΙΟ	2 εργάσιμες ημέρες
ΧΑΜΗΛΟ	4 εργάσιμες ημέρες

Διαδικασία Ιεράρχησης – Χαρακτηρισμού των Προβλημάτων. Η Ανάδοχος σε συνεργασία με το Φορέα ορίζει τέσσερα επίπεδα σοβαρότητας των προβλημάτων, όπως φαίνεται παρακάτω:

ΕΠΕΙΓΟΝ: Απαιτείται Άμεση Επέμβαση - Υποβολή θέματος μέσω τηλέφωνου, fax, ηλεκτρονικού ταχυδρομείου ή e-Ticketing. Αφορά προβλήματα που παρουσιάζονται και δεν επιτρέπουν την λειτουργία μέρους ή/και του συνόλου των υπηρεσιών και λειτουργιών του Νοσοκομείου.
ΥΨΗΛΟ: Απαιτείται ταχεία επέμβαση - Υποβολή θέματος μέσω τηλέφωνου, fax, ηλεκτρονικού ταχυδρομείου ή e-Ticketing. Αφορά προβλήματα που παρουσιάζονται σε κρίσιμες υπηρεσίες λειτουργίας των συστημάτων του Νοσοκομείου, χρονικά ευαίσθητες.
ΜΕΤΡΙΟ: Απαιτείται επέμβαση - Υποβολή θέματος μέσω τηλέφωνου, fax, ηλεκτρονικού ταχυδρομείου ή e-Ticketing. Αφορά προβλήματα που παρουσιάζονται σε μη κρίσιμες υπηρεσίες λειτουργίας των συστημάτων του Νοσοκομείου, όχι χρονικά ευαίσθητες.
ΧΑΜΗΛΟ: Δίχως σημαντικό αντίκτυπο - Υποβολή θέματος μέσω τηλέφωνου, fax, ηλεκτρονικού ταχυδρομείου ή e-Ticketing. Αφορά προβλήματα που παρουσιάζονται σε μεμονωμένες λειτουργίες του Συστήματος, δίχως αντίκτυπο στην ομαλή και αδιάλειπτη λειτουργία του Νοσοκομείου.

1.3. Ρήτρες

Σε περίπτωση αποδεδειγμένης υπέρβασης του ανωτέρω χρόνου αποκατάστασης της βλάβης των εφαρμογών λογισμικού της Αναδόχου, των οποίων ο βαθμός σπουδαιότητας τους, κατά τον ως άνω Πίνακα ΙΙΙ, χαρακτηρίζεται ως ΕΠΕΙΓΟΝΤΑ για κάθε επιπλέον ημέρα καθυστέρησης, θα επιβάλλεται στην Ανάδοχο ρήτρα ίση με 1% επί του μηνιαίου συμβατικού τιμήματος (χωρίς Φ.Π.Α.) της Αναδόχου, και σε προβλήματα τα οποία ο βαθμός σπουδαιότητας τους χαρακτηρίζονται ως ΥΨΗΛΟΥ, ΜΕΤΡΙΟΥ, ΧΑΜΗΛΟΥ για κάθε επιπλέον ημέρα καθυστέρησης

θα επιβάλλεται στην Ανάδοχο ρήτρα ίση με 0,5% επί του μηνιαίου συμβατικού τιμήματος (χωρίς Φ.Π.Α) της Αναδόχου.
Οι συνολικές ρήτρες της παρούσας σύμβασης δεν μπορούν να υπερβαίνουν σε ετήσια βάση το ύψος ενός μηνιαίου συμβατικού τιμήματος. Είναι αυτονόητο ότι, σε περίπτωση κατά την οποία συντρέχουν σωρευτικά περισσότερες παραβάσεις από την Ανάδοχο, αναφορικά με τους προβλεπόμενους χρόνους αποκατάστασης των βλαβών των εφαρμογών λογισμικού της , οι οποίες θα μπορούσαν να επισύρουν κυρώσεις (ρήτρες) παραπάνω από το ανώτατο προβλεπόμενο όριο, ο φορέας διατηρεί το δικαίωμα να καταγγείλει άμεσα την παρούσα σύμβαση.
Εξαίρεση στην παραπάνω αναφερόμενη δυνατότητα επιβολής ρητρών στην Ανάδοχο αποτελούν ενδεικτικά οι παρακάτω αιτίες:

- Πρόβλημα ή βλάβη που προκλήθηκε στις εφαρμογές λογισμικού της Αναδόχου από μη εξουσιοδοτημένη χρήση αυτών ή των εξυπηρετητών, στους οποίους είναι εγκατεστημένες από το προσωπικό του φορέα ή οποιονδήποτε τρίτο.
- Προσωρινή μη λειτουργία του συνόλου ή μέρους των εφαρμογών λογισμικού της Αναδόχου, όταν αυτό γίνεται προσυμφωνημένα με τον Φορέα, στο πλαίσιο αναβάθμισης των εφαρμογών λογισμικού.
- Πρόβλημα που δεν οφείλεται τεκμηριωμένα σε σφάλμα (bug) του λογισμικού εφαρμογών της Αναδόχου.

ΑΡΘΡΟ 2 - ΥΠΟΧΡΕΩΣΕΙΣ ΤΟΥ ΑΝΑΔΟΧΟΥ

2.1 Οι υποχρεώσεις της Αναδόχου στο πλαίσιο συντήρησης & Τεχνικής Υποστήριξης

- Επιτόπια παρουσία της στους χώρους του Φορέα για αποκατάσταση ανωμαλιών και προβλημάτων των εφαρμογών λογισμικού εφόσον απαιτείται
- Η διασφάλιση της καλής λειτουργίας των εφαρμογών
- Η αποκατάσταση των ανωμαλιών λειτουργίας του λογισμικού εφαρμογών (bugs)
- Η διόρθωση ή μετατροπή των υπαρχουσών εφαρμογών που προκύπτουν από τη Νομοθεσία ή την αλλαγή διαδικασιών ή άλλων αναγκών της υπηρεσίας, εφόσον δεν απαιτούνται αλλαγές δομικής μορφής στην αρχιτεκτονική των εφαρμογών ή του σχεδιασμού της βάσης, όπως περιγράφεται στην συνέχεια.
- Η παράδοση κάθε μορφής αντιτύπων όλων των μεταβολών ή των επανεκδόσεων ή τροποποιήσεων των εγχειριδίων του λογισμικού εφαρμογών.
- Η προληπτική συντήρηση των εφαρμογών λογισμικού
- Υπηρεσία Help Desk για τον φορέα μέσω των στελεχών πληροφορικής ή των εξουσιοδοτουμένων Key users του Φορέα
- Η ενημέρωση του Φορέα για όλες τις βλάβες και τις εργασίες που χρειάστηκε να πραγματοποιηθούν για όλο το χρονικό διάστημα υποστήριξης.
- Η τήρηση Βιβλίου συμβάντων, το οποίο θα υπάρχει δυνατότητα να τηρείται μέσω του Help Desk του φορέα, στο οποίο θα αναγράφονται όλες οι επισκέψεις των τεχνικών είτε για προληπτική, είτε για κατασταλτική συντήρηση. Ειδικότερα η Ανάδοχος θα μεριμνήσει για την παροχή συστήματος παρακολούθησης του συμβολαίου συντήρησης (SLA), το οποίο θα διασφαλίζει στο Φορέα τον πλήρη έλεγχο της σύμβασης υποστήριξης (SLA). Πιο συγκεκριμένα, το σύστημα παρακολούθησης που η Ανάδοχος οφείλει να διατηρεί, θα διαθέτει ημερολόγιο συμβάντων – προβλημάτων στο οποίο θα καταγράφονται και θα

παρακολουθούνται, με μοναδική διαφορετική κάθε φορά αριθμητική σήμανση (κωδικός βλάβης), κατ' ελάχιστον τα εξής:

- ο Ο χρόνος έναρξης και λήξης του προβλήματος,
- ο Το είδος και η σπουδαιότητα,
- ο Η περιγραφή του προβλήματος,
- ο Οι ενέργειες επίλυσης και ο υπεύθυνος για κάθε ενέργεια.

Μάλιστα, οφείλει να παραδίδει στο τέλος του μήνα ή όποτε ζητηθεί από την Διοίκηση ή η Υπηρεσία/Τμήμα Πληροφορικής του νοσοκομείου, σχετική αναφορά και τα αντίγραφα του βιβλίου συμβάντων .

2.2. Παρεχόμενες υπηρεσίες

Στο πλαίσιο της παρούσας σύμβασης, η Ανάδοχος υποχρεούται να αναλάβει και να εκτελέσει για όλη την διάρκεια ισχύος της σύμβασης τα ακόλουθα:

- Υποχρεούται να έχει και να διατηρεί Γραμμή Άμεσης Βοήθειας (Help Desk) διαθέσιμη καθημερινά τις ώρες από **8:00** έως **16:00** τις εργάσιμες ημέρες στην οποία θα αποστέλλονται από τα στελέχη πληροφορικής ή τους εξουσιοδοτημένους key users του Φορέα καθημερινά όλα τα μηνύματα με την περιγραφή των προβλημάτων και η οποία θα απαντά στους key users του Φορέα και σε ερωτήματα καθημερινής χρήσης των προγραμμάτων λογισμικού ή σε ερωτήματα από εσφαλμένη χρήση των προγραμμάτων. Η Γραμμή θα περιλαμβάνει: α) Αριθμούς Τηλεφωνικής κλήσης κατά την διάρκεια του ως άνω ωραρίου εργασίας του Φορέα και της Αναδόχου, β) αριθμό συσκευής τηλεομοιοτυπίας, γ) ηλεκτρονική διεύθυνση email για τα Τμήματα υποστήριξης της Αναδόχου (πχ support@cteam.gr και misthsupport@cteam.gr) και δ) ηλεκτρονικό σύστημα καταγραφής αιτημάτων (e-Ticketing).

- Τηλεφωνική υποστήριξη θα παρέχεται επιπλέον για:

  - Θέματα λειτουργίας των εφαρμογών λογισμικού.

  - Η Ανάδοχος υποχρεούται να παραδώσει λίστα με την σύνθεση της Ομάδας Τεχνικής Υποστήριξης (ΤΟΥ), καθώς και στοιχεία επικοινωνίας με τα μέλη της Ομάδας, για κάθε επιμέρους πρόγραμμα λογισμικού. Η λίστα αυτή θα πρέπει να κοινοποιηθεί εγγράφως στην Υπηρεσία/Τμήμα Πληροφορικής του Νοσοκομείου με την υπογραφή της παρούσας (βλέπε συνημμένο **Παράρτημα Α'**).

  - Η Ανάδοχος οφείλει να παρέχει τις υπηρεσίες της για την αποκατάσταση βλαβών (Bugs), είτε εξ' αποστάσεως από την έδρα της κατ' αρχήν μέσω ασφαλούς και γρήγορης σύνδεσης τηλεϋποστήριξης (πχ μέσω γραμμής ADSL, VPN), την οποία ο Φορέας είναι υποχρεωμένος να παρέχει, αφού έχει προηγηθεί συνεννόηση με την Υπηρεσία/Τμήμα Πληροφορικής του Νοσοκομείου, είτε στην έδρα του Νοσοκομείου στη συνέχεια, σε περίπτωση που η βλάβη δεν λύνεται τηλεφωνικά ή με τηλεϋποστήριξη. Στη τελευταία περίπτωση, η Ανάδοχος υποχρεούται να στείλει υπάλληλό της για την άμεση αποκατάστασή της. Οι Επιτόπιες υπηρεσίες για την

αποκατάσταση των ανωμαλιών και προβλημάτων, των εφαρμογών, παρέχονται εφόσον έχει προηγηθεί έγγραφη ειδοποίηση από τον Φορέα, έντυπη ή ηλεκτρονική. Η Ανάδοχος έχει την υποχρέωση να επιλύει τα προβλήματα εντός του χρονικού διαστήματος που περιγράφεται στον σχετικό πίνακα (ανάλογα με την σοβαρότητα του προβλήματος), από την αναγγελία, εφόσον αυτά δεν έχουν προκύψει από κακόβουλες ή άστοχες παρεμβάσεις τρίτων (εκτός των συμβαλλομένων) ή από βλάβες του εξοπλισμού πληροφορικής (πχ servers, δίκτυο Η/Υ) του Φορέα, για τα οποία δεν έχει καμία απολύτως ευθύνη η Ανάδοχος. Αν η πλήρης και οριστική επίλυση του προβλήματος δεν είναι εφικτή εντός του συγκεκριμένου ορίου, θα πρέπει εντός του χρονικού αυτού ορίου να προτείνεται εναλλακτικός τρόπος λειτουργίας.

- Αποκατάσταση οποιασδήποτε βλάβης στα προγράμματα εφαρμογών της Αναδόχου δωρεάν (στα πλαίσια ισχύος της παρούσας σύμβασης).

- Στο πλαίσιο της παρούσας σύμβασης συντήρησης και υποστήριξης των εφαρμογών λογισμικού της η Ανάδοχος θα παρέχει υποστήριξη χρηστών καθώς και τεχνική υποστήριξη των εφαρμογών.

- Ο χρόνος αποκατάστασης προσμετρείται από τη στιγμή της αναγγελίας της βλάβης (τηλεφωνικά, με fax, e-mail ή e-Ticketing) στην Ανάδοχο κατά τις εργάσιμες ημέρες και ώρες στα στοιχεία που έχει δηλώσει στα πλαίσια του Help Desk.
- Άμεση λήψη διορθωτικών ενεργειών για τη αποκατάσταση λειτουργικών ελαττωμάτων-bugs, που τυχόν ανακύψουν στη διάρκεια του συμβολαίου συντήρησης – υποστήριξης.
- Υποχρεωτικός προγραμματισμός υλοποίησης σεναρίου «Disaster Recovery» με πλήρη ανάκτηση της Β.Δ. και έλεγχο της ορθής λειτουργίας των συστημάτων. Κατά τη διάρκεια της Σύμβασης, το εγχείρημα θα πραγματοποιηθεί κατόπιν συνεννόησης με τους τεχνικούς της Αναδόχου, για την επιλογή της χρονικής στιγμής και των συνθηκών υλοποίησης
- Συμβουλευτικές υπηρεσίες σε ό,τι έχει σχέση με την ομαλή λειτουργία των εφαρμογών λογισμικού της Αναδόχου, που περιλαμβάνονται στο πληροφορικό σύστημα του Φορέα.
- Τακτική ενημέρωση για νέες εφαρμογές λογισμικού και υπηρεσίες, προτάσεις αναβαθμίσεων και ενσωμάτωση νέων τεχνολογιών και λειτουργιών με την κατάθεση προτάσεων σε έντυπη ή ηλεκτρονική μορφή, κατόπιν:
  i) Ανάλυσης όλων των απαιτήσεων των πελατών της Αναδόχου.
  ii) Συνεχή ανάπτυξη, εξέλιξη και καλύτερη σχεδίαση που πραγματοποιεί η Ανάδοχος, με στόχο την βελτιστοποίηση της απόδοσης των εφαρμογών.
  iii) Επαρκώς αιτιολογημένων αιτημάτων του Φορέα. Η Ανάδοχος θα ανταποκρίνεται σε αιτήματα για τροποποίηση των προγραμμάτων 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.

- <u>Υλοποίηση της πρώτης Φάσης Κρυπτογράφησης στοιχείων της Β.Δ. η οποία παρέχεται δωρεάν από την εταιρεία</u> στο πλαίσιο σύναψης σύμβασης συντήρησης και υποστήριξης των εφαρμογών λογισμικού της Αναδόχου με τον Φορέα (Νοσοκομείο), βάσει των αναφερομένων στο Παράρτημα

I (Τεχνικά και Οργανωτικά Μέτρα -ΤΟΜ) της Πρόσθετης Πράξης για το GDPR, που συνοδεύει τη προαναφερόμενη σύμβαση.

Συγκεκριμένα:

- Η Ανάδοχος είναι υποχρεωμένη να παρέχει υποστήριξη των Εφαρμογών Λογισμικού της. Στα πλαίσια αυτής της συντήρησης είναι υποχρεωμένη να αποκαθιστά προβλήματα λογισμικού, να εγκαθιστά τις βελτιώσεις , διορθώσεις κλπ. και σε συνεννόηση με το Φορέα τις νέες εκδόσεις και να τεκμηριώνει τις αλλαγές σε σχέση με την προηγούμενη έκδοση σε έντυπη και ηλεκτρονική μορφή. Ο Φορέας μπορεί να απαιτήσει από την Ανάδοχο συμπληρωματική παρουσίαση των παροχών που προσφέρει η νέα έκδοση και των πιθανών προβλημάτων που θα δημιουργήσει η τυχόν εγκατάστασή της, καθώς και προτεινόμενους τρόπους επίλυσης τους.

- Για νέες εκδόσεις η εγκατάσταση των οποίων απαιτεί αναβάθμιση του εξοπλισμού, η Ανάδοχος δεσμεύεται ότι θα συνεχίζει την υποστήριξη της παλιάς έκδοσης μέχρι την αντικατάσταση του εξοπλισμού από το φορέα για διάστημα όχι πάνω από 6 μήνες, μετά την αναγγελία της νέας.

- Εφόσον ο Φορέας αποφασίσει να προχωρήσει, στα πλαίσια πάντα του αντικειμένου της παρούσας σύμβασης, στην εγκατάσταση των νέων εκδόσεων των εφαρμογών λογισμικού του και το γνωρίσει εγγράφως στην Ανάδοχο, η Ανάδοχος μετά από σχετική συνεννόηση με το Φορέα είναι υποχρεωμένη να ολοκληρώσει την εγκατάσταση της νέας έκδοσης του προγράμματος το αργότερο εντός 2 μηνών από την αποδεδειγμένα γνωστοποιημένη απόφαση του Φορέα να ολοκληρώσει την εγκατάσταση των νέων εκδόσεων στον εξοπλισμό για τον οποίο προορίζονται, μόνον εφόσον ο φορέας καλύψει εγκαίρως και πλήρως όλες τις αποδεδειγμένα τεχνικά απαιτούμενες προϋποθέσεις από πλευράς του αναγκαίου εξοπλισμού πληροφορικής για την εγκατάσταση των νέων εκδόσεων των εφαρμογών της Αναδόχου.

- Σε περίπτωση που η εγκατάσταση της νέας έκδοσης του λογισμικού συστήματος συνεπάγεται την ανάγκη επέμβασης στο λογισμικό εφαρμογών, ο Φορέας δεν θα προβαίνει στην εγκατάσταση της νέας έκδοσης του λογισμικού συστήματος παρά μόνο μετά από την προηγούμενη ενημέρωση και συναίνεση της Αναδόχου. Τότε, η Ανάδοχος είναι υποχρεωμένη να ενημερώσει εγγράφως τον Φορέα, εάν θα υπάρχει πρόσθετη επιβάρυνση του Φορέα για την αναγκαία επέμβαση στο λογισμικό εφαρμογών της, καθώς και το ύψος αυτής ή ότι δεν θα υπάρχει καμία πρόσθετη επιβάρυνση του Φορέα. Η εγκατάσταση των νέων εκδόσεων θα πρέπει να γίνεται κατά τρόπο πού να δημιουργεί την ελάχιστη δυνατή διαταραχή στην κανονική λειτουργία του Φορέα, κατά προτίμηση εκτός ωραρίου. Σε περίπτωση που υπάρξει αλλαγή hardware για τον εξυπηρετητή του συστήματος, η Ανάδοχος έχει υποχρέωση να προβεί στην μεταφορά του λογισμικού και των εφαρμογών του σε καινούριο σύστημα.

- Η περιοδική εποπτεία, ανάγνωση των αντιγράφων ασφαλείας που τηρούνται από τους χρήστες θα γίνονται από την Υπηρεσία/Τμήμα Πληροφορικής του Νοσοκομείου και εφόσον διαπιστωθεί κάποιο πρόβλημα, τότε ο Φορέας θα ενημερώσει την Ανάδοχο για παροχή οποιασδήποτε συμβουλευτικής βοήθειας προς τον Φορέα για την επίλυση του προβλήματος.

- Σε περίπτωση που δεν δοθεί στους χρήστες του Φορέα η σωστή τεχνική αναφορά.
- Σε περίπτωση που δοθεί ανεπαρκής ή λάθος συμβουλή.
- Σε περίπτωση εσφαλμένης συντήρησης του λογισμικού

Σε όλες τις παραπάνω περιπτώσεις βλάβης η Ανάδοχος ευθύνεται για την πλήρη Αποκατάσταση τυχόν ζημιών ή βλαβών στο λογισμικό εφαρμογών της.

- Τα δεδομένα που διαχειρίζεται το οποιοδήποτε υποσύστημα του πληροφοριακού συστήματος ανήκουν στους ασθενείς/πολίτες και στην Μονάδα Υγείας και συνεπώς η Ανάδοχος είναι υποχρεωμένη, όποτε προκύψει ανάγκη, να αποδώσει στο Φορέα τα στοιχεία που θα της ζητηθούν σε ηλεκτρονική μορφή, όπως – ενδεικτικά – σε μορφή reports, excel, κ.λπ. Η Ανάδοχος παρέχει δωρεάν πλήρη δυνατότητα παραγωγής αναφορών (reports) και εξαγωγής (export) των παραμετρικών και transactional στοιχείων του Πληροφοριακού Συστήματος. Η εν λόγω δυνατότητα πρέπει να είναι πλήρως τεκμηριωμένη λειτουργικά (εγχειρίδιο χρήσης) και να επιτρέπει στην Υπηρεσία/Τμήμα Πληροφορικής του Νοσοκομείου την -μέσω παραμετρικών επιλογών- εξαγωγή σε τυποποιημένη μορφή (π.χ. ASCI, Excel) των επιλεγμένων στοιχείων του Πληροφοριακού Συστήματος. Η Βάση δεδομένων που χρησιμοποιείται στο Νοσοκομείο είναι η διεθνώς αναγνωρισμένη Β.Δ. Oracle και, ως εκ τούτου, η Υπηρεσία/Τμήμα Πληροφορικής του Νοσοκομείου έχει στη διάθεσή της ένα μεγάλο αριθμό εργαλείων της Oracle μέσω των οποίων μπορεί να εξάγει όλα τα στοιχεία της Βάσης και σε οποιαδήποτε μορφή. Εάν ο Φορέας (Νοσοκομείο) απαιτεί επιπρόσθετες εξειδικευμένες υπηρεσίες από την Ανάδοχο, τότε θα υποβληθεί σχετική προσφορά για τις απαιτούμενες ανθρωποημέρες εργασίας, βάσει του τιμοκαταλόγου παροχής εξωσυμβατικών υπηρεσιών της Αναδόχου.

- Η Ανάδοχος είναι υποχρεωμένη να εξασφαλίζει τη Διαλειτουργικότητα με τρίτες εφαρμογές που έχουν την αντίστοιχη δυνατότητα, μέσω διεθνών πρωτοκόλλων επικοινωνίας (π.χ. HL7, XML). Για τις υπηρεσίες υλοποίησης υποβάλλεται σχετική προσφορά για τις απαιτούμενες ανθρωποημέρες εργασίας, μετά από τεχνική ανάλυση απαιτήσεων και βάσει του τιμοκαταλόγου παροχής εξωσυμβατικών υπηρεσιών της Αναδόχου.

  Η παρεχόμενη από την Ανάδοχο Διαλειτουργικότητα θα πρέπει να ανταποκρίνεται στα ακόλουθα χαρακτηριστικά :

  - Να προσφέρει ηλεκτρονικές υπηρεσίες οι οποίες είναι εστιασμένης στον Φορέα και αφορούν συναλλαγές μεταξύ υπηρεσιών του δημοσίου ή μεταξύ Δημοσίου και πολιτών/επιχειρήσεων σε Πανευρωπαϊκό Επίπεδο
  - Να υποστηρίζει εθνικά πρότυπα σε περιοχές του ενδιαφέροντος του Φορέα οι οποίες δεν μπορούν να στηριχθούν σε τοπικές προσεγγίσεις
  - Να βοηθά στην ανταλλαγή και στην κοινή χρήση πληροφοριών και γνώσης σύμφωνα με το ισχύον Ευρωπαϊκό Πλαίσιο Διαλειτουργικότητας (EIF), υιοθετώντας τις οδηγίες που έχουν συνταχθεί σε θέματα Αρχιτεκτονικής πρωτοκόλλων διαλειτουργικότητας (Architecture Guidelines) και τις στρατηγικές διαλειτουργικότητας περιεχομένου (Content interoperability Strategy) και τις στρατηγικές σε θέματα διαλειτουργικότητας (ISA2- Interoperability Solutions for European Public Administration) κάνοντας χρήση Ανοικτών προτύπων ανταλλαγής δεδομένων.

- On-line υποστήριξη μέσω του διαδικτύου για έλεγχο-διορθώσεις, έλεγχο δεδομένων του λογισμικού που καλύπτει η παρούσα σύμβαση, εφόσον αυτά οφείλονται σε σφάλματα του λογισμικού εφαρμογών.

- Σχετικά με τις παρεμβάσεις της 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 και σε κάθε περίπτωση, θα γίνονται μετά από έγγραφο αίτημα του Φορέα. Είναι υποχρέωση του Φορέα η αποκατάσταση των δεδομένων της βάσης σε περίπτωση βλάβης, από τα αντίγραφα ασφαλείας που τηρεί ο Φορέας σε μηχάνημα και μέσα που θα υποδείξει η Υπηρεσία/Τμήμα Πληροφορικής του Νοσοκομείου. Η Ανάδοχος διατίθεται να βοηθήσει το Φορέα, 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.

- Η Ανάδοχος βεβαιώνει ότι τα συστήματά της διατηρούν δύο αρχεία καταγραφής (log file). Ένα με τις εκδόσεις των προγραμμάτων με περιγραφή των αλλαγών που έχουν γίνει και ένα με τις ενέργειες που κάνει στη βάση δεδομένων του Φορέα, αμφότερα είτε με απομακρυσμένη διαχείριση, είτε από το χώρο του Φορέα, τα οποία και είναι διαθέσιμα σε ηλεκτρονική μορφή σε περίπτωση που ζητηθούν εγγράφως από τη Υπηρεσία/Τμήμα Πληροφορικής του Νοσοκομείου.

- Η Ανάδοχος φέρει ευθύνη για οποιαδήποτε καταστροφή, απώλεια, φθορά ή ζημιά του Φορέα, είτε οποιουδήποτε τρίτου φυσικού ή νομικού προσώπου για την οποία ο Φορέας υπέχει οποιαδήποτε ευθύνη, εφ' όσον το ζημιογόνο γεγονός αποδεδειγμένα οφείλεται σε δόλο ή βαριά αμέλεια της Αναδόχου, στις περιπτώσεις δε αυτές η ευθύνη της Αναδόχου περιορίζεται στην αποκατάσταση τυχόν σφαλμάτων στις εφαρμογές λογισμικού της.

- Η Ανάδοχος δεν φέρει ουδεμία ευθύνη για προβλήματα που οφείλονται σε κακή χρήση ή αμέλεια του Φορέα και των υπαλλήλων του ή σε άλλες αιτίες που εκφεύγουν της αρμοδιότητας ευθύνης και ελέγχου της Αναδόχου. Ως θέματα και προβλήματα εκτός ευθύνης της, νοούνται τα οφειλόμενα σε μηχανογραφικό εξοπλισμό (hardware), σε Λειτουργικό Σύστημα (Operating System), σε συστήματα διαχείρισης Βάσης δεδομένων (RDBMS) που υποστηρίζονται στο πλαίσιο άλλης διακριτής σύμβασης η οποία υπόκειται στους σχετικούς όρους συντήρησης και υποστήριξης της κατασκευάστριας εταιρείας (Oracle), και σε χρήση προγραμμάτων τρίτου/τρίτων κατασκευαστών.

- Σε περίπτωση βλαβών και σοβαρών δυσλειτουργιών του λογισμικού εφαρμογών, που απαιτούν παρέμβαση στους χώρους που είναι κεντρικά εγκατεστημένο το εν λόγω λογισμικό εφαρμογών, η Ανάδοχος υποχρεούται να ζητήσει εγγράφως, σε έντυπη ή ηλεκτρονική μορφή, έγκριση πρόσβασης στους χώρους, από τη Υπηρεσία/Τμήμα Πληροφορικής του Νοσοκομείου για αποκατάσταση του προβλήματος.

- Η Ανάδοχος είναι υπεύθυνη για κάθε βλάβη που αποδεδειγμένα οφείλεται στους παρακάτω λόγους :

- Για οποιεσδήποτε θεσμικές, νομικές, κανονιστικές ή άλλες αλλαγές επέλθουν στον τρόπο λειτουργίας του Φορέα και οι οποίες επιφέρουν αναγκαστικά τροποποιήσεις ή και παραμετροποιήσεις των υφισταμένων εφαρμογών λογισμικού ή και διασυνδέσεις στο Πληροφοριακό Σύστημα του Φορέα, εφόσον υπάρχουν τα αντίστοιχα δεδομένα, είναι υποχρέωση της Αναδόχου να τις υλοποιήσει, στα πλαίσια της παρούσας σύμβασης. Σε περίπτωση που οι απαιτήσεις αυτές απαιτούν τεχνικά αποδεδειγμένα αλλαγή της δομής των προγραμμάτων λογισμικού ή/και της Βάσης Δεδομένων, θα υπάρχει δυνατότητα σύναψης τροποποιητικής/συμπληρωματικής σύμβασης, διατηρουμένου του δικαιώματος του Εργοδότη να προβεί στην προμήθεια νέου πακέτου λογισμικού.

- Η 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 αυτήν ή σε λόγους ανωτέρας βίας από την πλευρά του Φορέα, όπως στάση εργασίας, απεργία, πλημμύρα, πυρκαγιά, ή σε περιπτώσεις, όπως σεισμός, πόλεμος, κλπ.

1.3 Ενημερωτικά Εγχειρίδια

Η Ανάδοχος θα εκσυγχρονίζει ή θα αντικαθιστά στον κατάλληλο χρόνο δωρεάν (στα πλαίσια ισχύος της παρούσας σύμβασης), όλα τα εγχειρίδια και το υλικό τεκμηρίωσης. Πιο συγκεκριμένα στο πλαίσιο της παρούσας Σύμβασης η Ανάδοχος θα προσφέρει τεκμηρίωση, η οποία αφορά τα εξής: Πλήρη τεκμηρίωση (περιγραφή των λειτουργικών δυνατοτήτων του λογισμικού) και οδηγίες χρήσης (tutorial, user guides) σε έντυπη και ηλεκτρονική μορφή. 'Ολες οι οδηγίες χρήσης που απευθύνονται σε χρήστες θα είναι στην ελληνική γλώσσα.

Ο ΔΙΟΙΚΗΤΗΣ ΤΟΥ Γ.Ν. ΚΑΤΕΡΙΝΗΣ

ΓΕΩΡΓ. ΧΑΤΖΗΓΕΩΡΓΙΟΥ
GEORGIOS CHATZIGEORGIOU
20.11.2026 12:22