|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **ΠΕΡΙΓΡΑΦΗ ΤΕΧΝΙΚΗΣ ΠΡΟΔΙΑΓΡΑΦΗΣ** | **ΑΠΑΙΤΗΣΗ** | **ΑΠΑΝΤΗΣΗ ΥΠΟΨΗΦΙΟΥ** | **ΠΑΡΑΠΟΜΠΗ ΣΕ  ΤΕΧΝΙΚΑ ΦΥΛΛΑΔΙΑ** |
| «ανάδοχος», να παρέχει στο Νοσοκομείο, Υπηρεσίες Τεχνικής Υποστήριξης και Συντήρησης για τις παρακάτω επεκτάσεις των υφιστάμενων πληροφοριακών συστημάτων «MediLab\_LIS» & «e-AIMA» όπως αυτές περιγράφονται τον παρακάτω πίνακα και που στο εξής θα καλούνται «**εφαρμογή**». | **ΝΑΙ** |  |  |
|  |  |  |  |
| |  |  |  | | --- | --- | --- | | **Επεκτάσεις Πληρ. Συστήματος «MediLab\_LIS» & «e-AIMA»** | | | | **Λογισμικό** | **Περιγραφή** | **Ποσότητα** | | **«Medi\_RIS»**  *Για την κάλυψη των απεικονιστικών εργαστηρίων* | ΑΞΟΝΙΚΟΣ ΤΟΜΟΓΡΑΦΟΣ (1) | 15 άδειες χρήσης | | ΜΑΓΝΗΤΙΚΟΣ ΤΟΜΟΓΡΑΦΟΣ (1) | | ΑΚΤΙΝΟΛΟΓΙΚΟ (1) | | ΥΠΕΡΗΧΟΙ (1) | | HL7 διασύνδεση με PACS Worklist Server | 1 | | **Medilab\_i-ORDER-RULES**  *Χρονικοί κανόνες επαναληψιμότητας πλεονασματικών εργαστηριακών εξετάσεων* | Την ενσωμάτωση αυτοματισμών παρακολούθησης πλεονασματικών εξετάσεων | 1 | | **«MediLab\_LIS»** *Για την κάλυψη νέων εργαστηρίων* | ΑΝΟΣΟΛΟΓΙΚΟ ΠΑΙΔΙΑΤΡΙΚΗΣ | 4 άδειες χρήσης | | ΑΛΕΡΓΙΟΛΟΓΙΚΟ | | ΗΠΑΤΟΛΟΓΙΚΟ | | ΑΙΜΑΤΟΛΟΓΙΚΟ ΒΠΠ (ΑΙΜΟΡΡΟΦΥΛΙΚΟ) | | **«e-AIMA»** | *Για την ηλεκτρονική παραγγελία μονάδων αίματος στο τμήμα Αιμοδοσίας* | 1 | | **ΚΕΟΚΕΕ** | Ενσωμάτωση της κοινής κωδικοποίησης (ΚΕΟΚΕΕ) σε όλα τα εργαστήρια που διαθέτουν το πληρ. σύστημα **«MediLab\_LIS»** | 1 | | Συνδέσεις νέων αναλυτών | BCS XP | 1 | | VESMATIC | 1 | | HA 8160 | 1 | | BACTEC FX, | 1 | | COULTER DHX-800 | 1 | | COULTER DXH-1601 | 1 | | LIAISON XL | 1 | | ARCHITEXT C 16000 | 2 | | **ΝΑΙ** |  |  |
| Συμφωνείται ρητά ότι σε περίπτωση που το Νοσοκομείο προμηθευτεί και άλλες λογισμικές εφαρμογές (software) του αναδόχου, αυτός υποχρεούται να επεκτείνει την παρούσα υποστήριξη και σε αυτές, εφόσον διατίθενται νόμιμα στην Ελληνική αγορά, σύμφωνα με την παρούσα σύμβαση. | **ΝΑΙ** |  |  |
| **ΥΠΟΧΡΕΩΣΕΙΣ ΑΝΑΔΟΧΟΥ** |  |  |  |
|  |  |  |  |
| ΣΥΜΒΟΥΛΕΥΤΙΚΗ ΥΠΟΣΤΗΡΙΞΗ | **ΝΑΙ** |  |  |
|  | **ΝΑΙ** |  |  |
| *α) Τηλεφωνικά ή με απομακρυσμένη πρόσβαση* | **ΝΑΙ** |  |  |
| Τηλεφωνική υποστήριξη από το Help Desk, κατά τις εργάσιμες ημέρες και ώρες λειτουργίας του προμηθευτή (09:00-17:00). Περιλαμβάνει την τηλεφωνική παροχή τεχνικών συμβουλών σχετικά με την ορθή και επιτρεπόμενη από τις προδιαγραφές λειτουργίας των εφαρμογών χρήση. Η υποστήριξη αφορά σε προβλήματα που έχουν σχέση με την επεξήγηση των μηνυμάτων λάθους που εμφανίζονται στο περιβάλλον της εφαρμογής και τις ενέργειες που πρέπει να γίνουν. Η επικοινωνία μπορεί να γίνει από τους υπεύθυνους Τμημάτων λειτουργίας -key users – ή απευθείας από τους χρήστες των εφαρμογών προς τον Ανάδοχο. | **ΝΑΙ** |  |  |
|  |  |  |  |
| Σε περίπτωση βλάβης το Νοσοκομείο οφείλει να ειδοποιήσει τον ανάδοχο για την βλάβη. Για τη πληρέστερη εξυπηρέτηση θα πρέπει, κατά την διαβίβαση της κλήσης, να δίδεται όσο το δυνατό σαφέστερη περιγραφή της συμπεριφοράς του λογισμικού, καθώς και το όνομα του ατόμου που διαβιβάζει την κλήση. | **ΝΑΙ** |  |  |
|  |  |  |  |
| *β) Μέσω ηλεκτρονικού ταχυδρομείου* | **ΝΑΙ** |  |  |
| Το προσωπικό του Νοσοκομείου (υπεύθυνοι Τμημάτων λειτουργίας -key users - που έχουν οριστεί από το Νοσοκομείο, λίστα των οποίων θα σταλεί από το Νοσοκομείο στον Ανάδοχο με την υπογραφή της σύμβασης)μπορεί να στέλνει την περιγραφή του προβλήματος μαζί με κάθε άλλη χρήσιμη πληροφορία μέσω ηλεκτρονικού ταχυδρομείου στην διεύθυνση support@ccs.gr οποιαδήποτε ώρα του 24ώρου. Οι τεχνικοί του αναδόχου παρακολουθούν το ηλεκτρονικό ταχυδρομείο συνεχώς κατά τις εργάσιμες ώρες. Με την λήψη του προβλήματος επικοινωνούν τηλεφωνικά ή με το ηλεκτρονικό ταχυδρομείο για την απάντηση στο πρόβλημα. | **ΝΑΙ** |  |  |
|  |  |  |  |
| *γ) Επιτόπου* |  |  |  |
| Σε περίπτωση που η επίλυση του προβλήματος δεν είναι εφικτή τηλεφωνικά ή μέσω απομακρυσμένης πρόσβασης (Remote Support), ειδικευμένος τεχνικός του αναδόχου επισκέπτεται το Νοσοκομείο για επιτόπου έλεγχο και επίλυση του προβλήματος μετά από συνεννόηση. Σε αυτή την περίπτωση και εφόσον πρόκειται για τεχνικό πρόβλημα και εφόσον η ανάγκη μετάβασης δεν οφείλεται σε διακοπή της δυνατότητας απομακρυσμένης συντήρησης – υποστήριξης για οποιονδήποτε λόγο και αιτία, τα έξοδα ταξιδίου και διαμονής βαρύνουν τον Ανάδοχο άλλως τα έξοδα ταξιδίου και διαμονής βαρύνουν το Νοσοκομείο. | **ΝΑΙ** |  |  |
| Η Υποστήριξη-Συντήρηση, εφόσον το πρόβλημα δεν απαιτεί επιτόπιο επέμβαση, θα γίνεται από το Help Desk του αναδόχου με τηλεφωνική επικοινωνία ή μέσω απομακρυσμένης πρόσβασης (Remote Support) εφόσον υπάρχει η ανάλογη υποδομή. Σε περίπτωση που η επίλυση του προβλήματος δεν είναι εφικτή τηλεφωνικά από το Help Desk του αναδόχου ή μέσω απομακρυσμένης πρόσβασης (Remote Support), τότε ειδικευμένος τεχνικός επισκέπτεται τις εγκαταστάσεις του Νοσοκομείου για επιτόπου έλεγχο και επίλυση του προβλήματος, μετά από συνεννόηση του Αναδόχου με το Νοσοκομείο και κατά τις ώρες 9:00 - 16:00 καθημερινά εκτός Σαββάτου, Κυριακής και επισήμων αργιών. | **ΝΑΙ** |  |  |
|  |  |  |  |
| ΠΡΟΛΗΠΤΙΚΗ ΣΥΝΤΗΡΗΣΗ |  |  |  |
|  |  |  |  |
| Προβλέπεται μία προληπτική συντήρηση των εφαρμογών ετησίως, που περιλαμβάνει: | **ΝΑΙ** |  |  |
| Έλεγχο ακεραιότητας αρχείων | **ΝΑΙ** |  |  |
| Αναδιοργάνωση αρχείων, επαναδημιουργία Index κάθε αρχείου | **ΝΑΙ** |  |  |
| Διαγραφές περιττών αρχείων. |  |  |  |
| Έλεγχο τήρησης των διαδικασιών δημιουργίας αντιγράφων ασφαλείας (backup) | **ΝΑΙ** |  |  |
| Η Προληπτική συντήρηση θα γίνεται όπου είναι εφικτό μέσω απομακρυσμένης πρόσβασης (Remote Support), είτε με επί τόπου επισκέψεις, μετά από έγκαιρη προειδοποίηση του αναδόχου και κατά τις εργάσιμες ημέρες και ώρες λειτουργίας ,ήτοι 9:00 - 17:00 καθημερινά εκτός Σαββάτου, Κυριακής και επισήμων αργιών. Όταν θα πραγματοποιείται θα πρέπει να ενημερώνεται με email η Υποδιεύθυνση Πληροφορικής ή το Τμήμα Software του Νοσοκομείου για τα αποτελέσματά της. Εφόσον η ανάγκη μετάβασης δεν οφείλεται σε διακοπή της δυνατότητας απομακρυσμένης συντήρησης – υποστήριξης για οποιονδήποτε λόγο και αιτία, τα έξοδα ταξιδίου και διαμονής βαρύνουν τον Ανάδοχο άλλως τα έξοδα ταξιδίου και διαμονής βαρύνουν το Νοσοκομείο. | **ΝΑΙ** |  |  |
| Κατά τους χρόνους προληπτικής, διορθωτικής ή βελτιωτικής συντήρησης, το σύστημα, όταν απαιτείται, θα τίθεται εκτός λειτουργίας για την συντήρηση ή αποκατάσταση λειτουργίας. Το Νοσοκομείο, εάν απαιτηθεί, μπορεί να διαθέσει, κατά περίπτωση, το απαραίτητο προσωπικό του, για λειτουργία του τερματικού σταθμού ή/και των αναλυτών που παρουσίασαν το πρόβλημα, προκειμένου να προσδιορισθεί και να αποκατασταθεί η βλάβη. Εάν η επέμβαση ζητηθεί να γίνει εκτός ωραρίου λειτουργίας, τότε είναι δυνατόν να απαιτηθεί από τον ανάδοχο η παραμονή προσωπικού του Νοσοκομείου (χειριστές αναλυτών ή άλλων συσκευών), εφόσον αυτό κριθεί απαραίτητο για την συνέχιση των εργασιών του. | **ΝΑΙ** |  |  |
| Σε περίπτωση που θα απαιτείται συνέχιση των εργασιών και πέραν των εργασίμων ωρών και ημερών, οι απαιτούμενες ώρες θα προτείνονται εγγράφως από τον Ανάδοχο και θα υλοποιούνται μόνο εάν εγκριθούν από τον Νοσοκομείο. Οι εγκεκριμένες ώρες θα χρεώνονται βάσει του ισχύοντος τιμοκαταλόγου παροχής υπηρεσιών, όπως περιγράφεται στο άρθρο 4. Σε περίπτωση μη ύπαρξης έγκρισης για επιπλέον ώρες εκτός ωραρίου λόγω μη ολοκλήρωσης της αποκατάστασης της βλάβης προ του τέλους του ωραρίου του Αναδόχου, η αποκατάσταση θα συνεχίζεται την επόμενη εργάσιμη ημέρα. | **ΝΑΙ** |  |  |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |
| ΑΠΟΚΑΤΑΣΤΑΣΗ ΛΕΙΤΟΥΡΓΙΑΣ |  |  |  |
| Αποκατάσταση λειτουργίας λογισμικού, σε περίπτωση βλάβης του κώδικα των προγραμμάτων, από εξωτερική αιτία. | **ΝΑΙ** |  |  |
| Επαναδημιουργία λειτουργικού περιβάλλοντος της εφαρμογής (έστω και με κενά αρχεία, σε περίπτωση ανυπαρξίας αντιγράφων ασφαλείας) | **ΝΑΙ** |  |  |
| Διορθώσεις λαθών λογικής των προγραμμάτων (μέσω νεωτέρων εκδόσεων της εφαρμογής) | **ΝΑΙ** |  |  |
|  |  |  |  |
| Οι αποκαταστάσεις βλαβών αρχείων του Νοσοκομείου, βασίζεται μόνον στην ύπαρξη αντιγράφων ασφαλείας για επαναφορά τους, προς διόρθωση πιθανής βλάβης των αρχείων των πληροφοριών. Η Διορθωτική συντήρηση θα γίνεται όπου είναι εφικτό μέσω απομακρυσμένης πρόσβασης (Remote Support), είτε με επί τόπου επισκέψεις, έπειτα από έγκαιρη προειδοποίηση του Νοσοκομείου. Εφόσον η ανάγκη μετάβασης δεν οφείλεται σε διακοπή της δυνατότητας απομακρυσμένης συντήρησης – υποστήριξης για οποιονδήποτε λόγο και αιτία, τα έξοδα ταξιδίου και διαμονής βαρύνουν τον Ανάδοχο, άλλως τα έξοδα ταξιδίου και διαμονής βαρύνουν το Νοσοκομείο. | **ΝΑΙ** |  |  |
|  |  |  |  |
| ΒΕΛΤΙΩΤΙΚΗ / UPDATES |  |  |  |
| Δωρεάν παροχή συμπληρώσεων/βελτιώσεων (updates), κατά τεκμήριο τουλάχιστον 2 φορές ετησίως. Οι νέες εκδόσεις περιέχουν βελτιώσεις και διορθώσεις λαθών οι οποίες πραγματοποιούνται από ειδικευμένο τεχνικό του αναδόχου μετά από συνεννόηση με το Νοσοκομείο. | **ΝΑΙ** |  |  |
| Σε περίπτωση αλλαγών που προκύπτουν από Νομοθετικές αλλαγές ο Ανάδοχος είναι υποχρεωμένος να ενημερώσει τις εφαρμογές του χωρίς κόστος, εφόσον δεν προκαλούν δομικές αλλαγές στο πρόγραμμα, αφού προηγουμένως ενημερώσει το Νοσοκομείο εγγράφως ή με email για τον χρόνο και την έναρξη ισχύος της αλλαγής. | **ΝΑΙ** |  |  |
|  |  |  |  |
| Η παροχή των υπηρεσιών του αναδόχου γίνεται ως ακολούθως: | **ΝΑΙ** |  |  |
| Για εγκαταστάσεις των εφαρμογών, παραμετροποιήσεις ή αλλαγές στο λογισμικό, κατόπιν αιτήσεως του προϊσταμένου της Υποδιεύθυνσης Πληροφορικής ή του προϊσταμένου του Τμήματος Software του Νοσοκομείου γραπτώς ή μέσω ηλεκτρονικού ταχυδρομείου. | **ΝΑΙ** |  |  |
| Για λειτουργικά προβλήματα των διαφόρων θέσεων εργασίας κατόπιν απευθείας τηλεφωνικής επικοινωνίας με τον εμπλεκόμενο χρήστη ή έπειτα από σχετικό αίτημα του υπεύθυνου του Τμήματος λειτουργίας (όπως αυτοί έχουν οριστεί από το Νοσοκομείο) με κοινοποίηση στην Υποδιεύθυνση Πληροφορικής. | **ΝΑΙ** |  |  |
|  |  |  |  |
| ΑΝΤΙΓΡΑΦΑ ΑΣΦΑΛΕΙΑΣ |  |  |  |
| Ο Ανάδοχος θα υποδείξει στα αρμόδια υπηρεσιακά στελέχη της Υποδιεύθυνσης Πληροφορικής του Νοσοκομείου τον τρόπο με τον οποίο θα λαμβάνουν (εξάγουν) τακτικά τα αρχεία backup του πληροφοριακού συστήματος του Νοσοκομείου και θα ετοιμάσει ο ίδιος τον αυτοματοποιημένο μηχανισμό εξαγωγής του καθημερινού backup για αξιοποίηση από το Νοσοκομείο. Ο έλεγχος του log file των αρχείων backup θα γίνεται από τα αρμόδια υπηρεσιακά στελέχη της Υποδιεύθυνσης Πληροφορικής του Νοσοκομείου κι αν διαπιστωθεί τυχόν πρόβλημα, τότε θα ζητήσουν τη βοήθεια του Αναδόχου, η οποία θα τους παρασχεθεί. | **ΝΑΙ** |  |  |
|  |  |  |  |
| ΟΜΑΔΑ ΤΕΧΝΙΚΗΣ ΥΠΟΣΤΗΡΙΞΗΣ |  |  |  |
| Ο Ανάδοχος υποχρεούται να παραδώσει λίστα με τη σύνθεση της Ομάδας Τεχνικής Υποστήριξης, καθώς και στοιχεία επικοινωνίας με τα μέλη της Ομάδας, για κάθε επιμέρους εφαρμογή λογισμικού. Η λίστα αυτή θα πρέπει να κοινοποιηθεί εγγράφως στη Διοίκηση του Νοσοκομείο και την Υποδιεύθυνση Πληροφορικής αυτού με την υπογραφή της σύμβασης. | **ΝΑΙ** |  |  |
| Και το Νοσοκομείο υποχρεούται να παραδώσει αντίστοιχα στον Ανάδοχο, με την υπογραφή της παρούσας σύμβασης, λίστα των υπευθύνων των Τμημάτων λειτουργίας (key users) μέχρι δύο ανά θεματική ενότητα των εφαρμογών λογισμικού που θα επικοινωνούν με το HelpDesk του αναδόχου. | **ΝΑΙ** |  |  |
|  |  |  |  |
| ΧΑΡΑΚΤΗΡΙΣΜΟΣ ΠΡΟΒΛΗΜΑΤΩΝ ΛΕΙΤΟΥΡΓΙΑΣ | **ΝΑΙ** |  |  |
| Το Νοσοκομείο θα χαρακτηρίζει προβλήματα λειτουργίας προς τον Ανάδοχο με βάση τέσσερα επίπεδα σοβαρότητας, όπως φαίνεται παρακάτω: | **ΝΑΙ** |  |  |
| **ΕΠΕΙΓΟΝ:** Απαιτείται Άμεση Επέμβαση - Υποβολή θέματος μέσω τηλέφωνου fax ή email. Αφορά προβλήματα που παρουσιάζονται και δεν επιτρέπουν την λειτουργία μέρους ή/και του συνόλου των υπηρεσιών και λειτουργιών. | **ΝΑΙ** |  |  |
| **ΥΨΗΛΟ:** Απαιτείται ταχεία επέμβαση - Υποβολή θέματος μέσω τηλέφωνου, fax ή email. Αφορά προβλήματα που παρουσιάζονται σε κρίσιμες ή/και χρονικά ευαίσθητες υπηρεσίες λειτουργίας των συστημάτων. | **ΝΑΙ** |  |  |
| **ΜΕΤΡΙΟ:** Απαιτείται επέμβαση - Υποβολή θέματος μέσω τηλέφωνου, fax ή email. Αφορά προβλήματα που παρουσιάζονται σε μη κρίσιμες υπηρεσίες λειτουργίας των συστημάτων, όχι χρονικά ευαίσθητες. | **ΝΑΙ** |  |  |
| **ΧΑΜΗΛΟ:** Δίχως σημαντικό αντίκτυπο - Υποβολή θέματος μέσω τηλέφωνου, fax ή email. Αφορά προβλήματα που παρουσιάζονται σε μεμονωμένες λειτουργίες του Συστήματος, δίχως αντίκτυπο στην ομαλή και αδιάλειπτη λειτουργία της εκάστοτε μονάδας υγείας. | **ΝΑΙ** |  |  |
| Σε περίπτωση που κάποιο αίτημα δεν έχει χαρακτηριστεί από το Νοσοκομείο θα θεωρείται ΧΑΜΗΛΟ. | **ΝΑΙ** |  |  |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |
| ΠΑΡΑΚΟΛΟΥΘΗΣΗ ΤΟΥ ΣΥΜΒΟΛΑΙΟΥ ΣΥΝΤΗΡΗΣΗΣ |  |  |  |
| Ο Ανάδοχος θα μεριμνήσει για την παροχή συστήματος παρακολούθησης του συμβολαίου συντήρησης (SLA), το οποίο θα διασφαλίζει στο Νοσοκομείο τον πλήρη έλεγχο της σύμβασης υποστήριξης (SLA). Πιο συγκεκριμένα, το σύστημα παρακολούθησης που ο Ανάδοχος οφείλει να διατηρεί, θα διαθέτει ημερολόγιο συμβάντων – προβλημάτων, στο οποίο θα καταγράφονται και θα παρακολουθούνται κατ’ ελάχιστον τα εξής: | **ΝΑΙ** |  |  |
| Ο χρόνος έναρξης και λήξης του προβλήματος, |  |  |  |
| Το είδος και η σπουδαιότητα, |  |  |  |
| Η περιγραφή του προβλήματος, | **ΝΑΙ** |  |  |
| Οι ενέργειες επίλυσης και ο υπεύθυνος για κάθε ενέργεια. | **ΝΑΙ** |  |  |
| Μάλιστα, οφείλει να παραδίδει σχετική αναφορά τριμηνιαίως, ή όποτε ζητηθεί από την Διοίκηση ή την Υποδιεύθυνση Πληροφορικής του Νοσοκομείου. | **ΝΑΙ** |  |  |
|  |  |  |  |
| **ΑΡΘΡΟ 3ο - ΟΡΟΙ ΑΠΟΚΡΙΣΗΣ** |  |  |  |
| Ο ανάδοχος θα παρέχει τις υπηρεσίες τεχνικής υποστήριξης και συντήρησης τις εργάσιμες ημέρες και ώρες από 09:00 έως 17:00. Σε περίπτωση που δεν είναι δυνατή η τηλεφωνική επικοινωνία του χρήστη με τον Ανάδοχο, θα αποστέλλεται email από τον χρήστη προς τον Ανάδοχο ο οποίος είναι υποχρεωμένος να καλέσει τηλεφωνικά τον χρήστη εντός της ίδιας εργάσιμης ημέρας εάν το email σταλεί έως τις 13.00 ή την επόμενη εργάσιμη εάν σταλεί μετά τις 13.00. | **ΝΑΙ** |  |  |
| Ο χρόνος αποκατάστασης των προβλημάτων λειτουργίας με βάση το επίπεδο σοβαρότητας τους όπως αναφέρεται στο Άρθρο 2, παραθέτεται στον επόμενο Πίνακα: | **ΝΑΙ** |  |  |
| |  |  | | --- | --- | | **Επίπεδο Σοβαρότητας** | **Χρόνος Αποκατάστασης**  **προβλημάτων λειτουργίας** | | ΕΠΕΙΓΟΝ | 1 εργάσιμη ημέρα | | ΥΨΗΛΟ | 2 εργάσιμη ημέρα. | | ΜΕΤΡΙΟ | 5 εργάσιμες ημέρες. | | ΧΑΜΗΛΟ | 10 εργάσιμες ημέρες. | | **ΝΑΙ** |  |  |
| Ως πρόβλημα λειτουργίας ορίζεται η μη αναμενόμενη ανταπόκρισή του συστήματος σύμφωνα με τις προδιαγραφές του. Δεν μπορεί να χαρακτηριστεί πρόβλημα λειτουργίας του συστήματος η μη απόκριση του συστήματος λόγω προβλημάτων διασυνδεμένων συστημάτων (π.χ. Εθνικό μητρώο αιμοδοτών κλπ). | **ΝΑΙ** |  |  |
| Ο χρόνος αποκατάστασης του προβλήματος προσμετρείται από τη στιγμή αναγγελίας της βλάβης (μέσω fax ή email) στον Ανάδοχο κατά τις εργάσιμες ημέρες και ώρες στα στοιχεία που έχει δηλώσει στα πλαίσια του Help Desk, βάσει της προαναφερόμενης διαδικασίας, με την προϋπόθεση ότι το Νοσοκομείο θα διασφαλίζει πάντα τη διαβαθμισμένη απομακρυσμένη γρήγορη πρόσβαση στελεχών του Αναδόχου στο Πληροφοριακό Σύστημα του Νοσοκομείου (με γρήγορη και ασφαλή σύνδεση VPN μέσω του διαδικτύου). | **ΝΑΙ** |  |  |
| Για τις περιπτώσεις που θα χρειασθεί μετάβαση στις εγκαταστάσεις του Νοσοκομείου, ο χρόνος απόκρισης του αναδόχου θα είναι 48 ώρες. | **ΝΑΙ** |  |  |
| Εξαίρεση στην παραπάνω αναφερόμενη δυνατότητα επιβολής ρητρών στον ανάδοχο αποτελούν οι παρακάτω αιτίες : | **ΝΑΙ** |  |  |
| Πρόβλημα ή βλάβη που προκλήθηκε στις εφαρμογές λογισμικού της Εταιρείας από μη εξουσιοδοτημένη χρήση αυτών ή των εξυπηρετητών, στους οποίους είναι εγκατεστημένες, από το προσωπικό του Νοσοκομείου ή οποιονδήποτε τρίτο. | **ΝΑΙ** |  |  |
| Προσωρινή μη λειτουργία του συνόλου ή μέρους των εφαρμογών λογισμικού της Εταιρείας, όταν αυτό γίνεται προσυμφωνημένα με το Νοσοκομείο, στο πλαίσιο αναβάθμισης των εφαρμογών λογισμικού. | **ΝΑΙ** |  |  |
| Πρόβλημα που δεν οφείλεται τεκμηριωμένα σε σφάλμα (bug) του λογισμικού εφαρμογών της Εταιρείας. | **ΝΑΙ** |  |  |
| Περιπτώσεις ανώτερης βίας, κοινωνικών αναταραχών κλπ., στις οποίες ο ανάδοχος υποχρεούνται να ανταποκριθεί στις υπηρεσίες μετά την πάροδο των παραπάνω γεγονότων. | **ΝΑΙ** |  |  |
| Σύνδεση του εξοπλισμού με άλλες συσκευές που δεν περιλαμβάνονται στη παρούσα σύμβαση, χωρίς την έγγραφη έγκριση του αναδόχου. | **ΝΑΙ** |  |  |
| Μη προβλεπόμενο χειρισμό - λειτουργία η χρήση της εφαρμογής. Με τον όρο «μη προβλεπόμενη χρήση» εννοείται κάθε τι που απαγορεύεται ή δεν περιγράφεται στο εγχειρίδιο χρήσεως της εφαρμογής (π.χ. Format σκληρού δίσκου, επεμβάσεις στα αρχεία της εφαρμογής μέσω λειτουργικού συστήματος κλπ). Γενικώς ως λάθη λογικής που απαιτούν διορθωτική παρέμβαση του αναδόχου, θεωρούνται λάθη τα οποία εμφανίζονται με εκτέλεση συγκεκριμένης εντολής ή αλληλουχίας εντολών. | **ΝΑΙ** |  |  |
| Δυσλειτουργία του συστήματος προερχόμενη από δυσλειτουργία των συνδεδεμένων ιατρικών διαγνωστικών συσκευών είτε αυτή προέρχεται από αυτογενή αίτια, είτε από επεμβάσεις τρίτων επί αυτών. | **ΝΑΙ** |  |  |
| Βλάβες προερχόμενες από «ιούς» εφόσον δεν έχουν τηρηθεί οι τυχόν προβλεπόμενες διαδικασίες του συστήματος προστασίας προσβολής από «ιούς» (Antivirus Software). | **ΝΑΙ** |  |  |
| Βλάβες προερχόμενες από δυσλειτουργία εξοπλισμού ή συσκευών από ενεργά ή παθητικά στοιχεία δικτύου. | **ΝΑΙ** |  |  |
| Βλάβες προερχόμενες από την παροχή ηλεκτρικής ενέργειας ή παρασιτικών παρεμβολών στην καλωδιακή υποδομή. | **ΝΑΙ** |  |  |
|  |  |  |  |
| **Πρόσθετα γενικά στοιχεία** |  |  |  |
| Η σύμβαση δεν καλύπτει δαπάνες για την αποκατάσταση βλαβών ή ανωμαλιών που προήλθαν από κακό χειρισμό, κακόβουλη ενέργεια, τυχαία ή αιφνίδια καταστροφικά γεγονότα (π.χ. διακοπή ρεύματος, κλοπή, πυρκαγιά, κεραυνό, πλημμύρα κ.λ.π.). Επίσης δεν καλύπτει δαπάνες που υπάγονται σε αστική ευθύνη τρίτων. | **ΝΑΙ** |  |  |
| Ο ανάδοχος αναλαμβάνει την ανταπόκριση σε αιτήματα του Νοσοκομείου για τροποποίηση των εφαρμογών λογισμικού του, πέραν της αποκατάστασης προβλημάτων λειτουργίας, 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. Με την παραλαβή του αιτήματος αυτής της κατηγορίας από τον Ανάδοχο, μετά από συνεννόηση με τα υπηρεσιακά στελέχη της Υποδιεύθυνσης Πληροφορικής ή του Τμήματος Software για παροχή τυχόν αναγκαίων διευκρινίσεων, ο Ανάδοχος θα ενημερώνει σχετικά με τη δυνατότητα ή μη της υλοποίησης του αιτήματος, ανάλογα με την περίπτωση, εντός τριών (3) εργάσιμων ημερών, και εφόσον αυτό είναι εφικτό, θα προσδιορίζεται ο πιθανός χρόνος υλοποίησης, με πρόσθετο κόστος ανάλογα με το αίτημα. | **ΝΑΙ** |  |  |
|  |  |  |  |