|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
|  | **ΑΠΑΙΤΗΣΗ** | **ΑΠΑΝΤΗΣΗ ΥΠΟΨΗΦΙΟΥ** | **ΠΑΡΑΠΟΜΠΗ ΣΕ ΤΕΧΝΙΚΑ ΦΥΛΛΑΔΙΑ** |
| 1. **Αντικείμενο της σύμβασης**
 |  |  |  |
| Αντικείμενο της παρούσας σύμβασης αποτελεί η παροχή υπηρεσιών συντήρησης, υποστήριξης λειτουργίας και βελτίωσης των εφαρμογών λογισμικού που είναι εγκατεστημένα στα διάφορα τμήματα της Κεντρικής Υπηρεσίας του Νοσοκομείου και του ενοποιημένου Νοσοκομείου Αφροδισίων και Δερματικών Νόσων Θεσσαλονίκης για τις ανάγκες αυτών, όπως αναλυτικά αναφέρονται στο ακόλουθο Πίνακα 1.  | **ΝΑΙ** |  |  |
|  | ΝΑΙ |  |  |
| Πίνακας 1 Εφαρμογές (Προγράμματα) Λογισμικού  | ΝΑΙ |  |  |
|  | **ΝΑΙ** |  |  |
|

|  |  |
| --- | --- |
| **α/α** | **Εφαρμογές Λογισμικού (ΟΠΣΥ) της Computer Team στο ΓΝΘ «ΙΠΠΟΚΡΑΤΕΙΟ»** |
|  **Α.** | **Εφαρμογές Υποσυστήματος Διαχείρισης Ασθενών (HIS)** **και διασύνδεσης με τρίτους Φορείς του Δημοσίου** |
|  1. | Τμήμα Κίνησης Ασθενών |
|  2. | Γραφείο Νοσηλίων |
|  3. | Γραμματεία Εξωτερικών Ιατρείων (τεχνολογίας **Web**) |
|  4. | Τμήματα Επειγόντων Περιστατικών (ΤΕΠ) (τεχνολογίας **Web**) |
|  5. | Απογευματινά (Ολοήμερα) Ιατρεία (τεχνολογίας **Web**) |
|  6. | Κλειστά Ενοποιημένα Νοσήλια (ΚΕΝ) |
|  7. | Μηχανογραφική διαχείριση των Διαγνώσεων κατά ICD-10 |
|  8. | Μηχανογραφική διαχείριση των Ιατρικών Πράξεων |
|  9. | * Module διαχείρισης Ηλεκτρονικών Παραπεμπτικών Εξετάσεων προς τα Εργαστήρια του Νοσοκομείου και Παραλαβής Ηλεκτρονικών Αποτελεσμάτων από αυτά (τεχνολογίας **Web**).
 |
|  10. | * Ειδικό λογισμικό για τη μηχανογραφική διαχείριση των συμβάσεων Ανοικτής Περίθαλψης (των εξωτερικών ασθενών) για την ηλεκτρονική υποβολή των αναλυτικών παραστατικών (e-ΔΑΠΥ) στον ΕΟΠΥΥ για έλεγχο και εκκαθάριση.
 |
| 11. | * Ειδικό λογισμικό για τη μηχανογραφική διαχείριση των συμβάσεων Κλειστής Περίθαλψης (των εσωτερικών ασθενών) για την ηλεκτρονική υποβολή των αναλυτικών παραστατικών (e-ΔΑΠΥ) στον ΕΟΠΥΥ για έλεγχο και εκκαθάριση.
 |
| 12. | * 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.
* (**Δωρεάν λογισμικό** από την Computer Team)
 |
| 13. | * Ειδικό λογισμικό (τεχνολογίας **Web**) για την αυτόματη διασύνδεση των Εξωτερικών Ιατρείων, των Ολοήμερων Ιατρείων και των ΤΕΠ του Νοσοκομείου με το σύστημα
* e-Συνταγογράφηση του ΕΟΠΥΥ για τα Ηλεκτρονικά εξωτερικά Παραπεμπτικά εξετάσεων με χρήση barcode. (**Δωρεάν λογισμικό** από την Computer Team)
 |
| 14. | * Ειδικό λογισμικό (τεχνολογίας **Web**) για την αυτόματη διασύνδεση του Πληροφοριακού Συστήματος του Νοσοκομείου με το Εθνικό Μητρώο Ασφάλισης – Ασφαλιστικής Ικανότητας ΑΤΛΑΣ της ΗΔΙΚΑ για την on-line ταυτοποίηση των ασθενών σε πραγματικό χρόνο. (**Δωρεάν λογισμικό** από την Computer Team)
 |
| 15. | * Στατιστικές Αναφορές BI forms και άλλες MIS Αναφορές για το Υποσύστημα Διαχείρισης Ασθενών με χρήση του ειδικού λογισμικού e-Connect (τεχνολογίας **Web**).
 |
|  **Β.** | **Εφαρμογές λογισμικού Οικονομικού Υποσυστήματος (ERP)****και διασύνδεσης με τρίτους Φορείς του Δημοσίου** |
|  | Λογιστήριο: |
| 16. | Δημόσιο Λογιστικό |
| 17. | Μητρώο Δεσμεύσεων |
| 18. | Γενική Λογιστική [Διπλογραφικό Σύστημα] |
| 19. | Μητρώο Παγίων [Διπλογραφικό Σύστημα] |
| 20. | Αναλυτική Λογιστική |
|  | Αποθήκες: |
| 21. | Διαχείριση γενικών υλικών (αναλωσίμου /μη αναλωσίμου /υλικών καθαριότητας /αντιδραστηρίων / τροφίμων)  |
| 22. | Διαχείριση Φαρμακείου  |
| 23. | Διαχείριση Υγειονομικού υλικού |
|  | Προμήθειες: |
| 24. | Διαχείριση Διαγωνισμών |
| 25. | Διαχείριση Συμβάσεων |
| 26. | Διαχείριση Εξωσυμβατικών |
| 27.  | Ειδικό λογισμικό (τεχνολογίας **Web**) για την αυτόματη διασύνδεση του Πληροφοριακού Συστήματος του Νοσοκομείου με το ΕΚΕΒΥΛ για έλεγχο του μητρώου ΕΚΑΠΤΥ των υλικών. (**Δωρεάν λογισμικό** από την Computer Team) |
| 28. | Ειδικό λογισμικό (τεχνολογίας **Web**) για την αυτόματη διασύνδεση της εφαρμογής λογισμικού του Φαρμακείου του πληροφοριακού συστήματος του Νοσοκομείου με την ΗΔΙΚΑ μέσω API για την εκτέλεση των συνταγών των φαρμάκων των εξωτερικών ασθενών. (**Δωρεάν λογισμικό** από την Computer Team) |
| 29. | Ειδικό ασφαλές λογισμικό ΠΡΟΜΗΘΕΑΣ (τεχνολογίας **Web**) για απ’ ευθείας ενημέρωση των Προμηθευτών για την εξέλιξη των τιμολογίων και ενταλμάτων πληρωμής των στο Νοσοκομείο χωρίς απασχόληση των υπαλλήλων του Λογιστηρίου.(**Δωρεάν λογισμικό** από την Computer Team) - απαιτείται web server και Web Site) |
| 30. | Στατιστικές Αναφορές BI Forms και άλλες MIS Αναφορές για το Οικονομικό Υποσύστημα με χρήση του ειδικού λογισμικού e-Connect (τεχνολογίας **Web**). |
|  **Γ.** | **Εφαρμογές λογισμικού Υποσυστήματος** **Νοσηλευτικού Φακέλου Ασθενούς (CIS)** |
| 31. | Νοσηλευτικός Φάκελος Ασθενούς, που περιλαμβάνει: |
|   | - Πλάνο Κλινικών  |
|   | - Διαχείριση Ατομικού Συνταγολογίου φαρμάκων & υλικών στις Κλινικές & Τμήματα |
|   | - Παραπεμπτικά εξετάσεων |
|   | - Ζωτικά σημεία  |
|  | - Διαιτολόγιο |
|  | - Αλλεργίες |
|   | - Λοιπές Νοσηλευτικές εργασίες |
|  **Δ.** | **Εφαρμογές λογισμικού Ιατρικού Υποσυστήματος (EPR)** |
|  32. | **Ιατρικός Φάκελος Ασθενών** (τεχνολογίας **Web**) σε όλες τις Κλινικές και τα αντίστοιχα εξωτερικά Ιατρεία, με τις εξής 5 λειτουργικότητες:- - Ηλεκτρονική Έκδοση των Ιατρικών Εξιτηρίων των ασθενών.- - Ηλεκτρονική Έκδοση των Παραπεμπτικών Εξετάσεων των ασθενών προς τα Εργαστήρια- - Ηλεκτρονική Παραλαβή των Αποτελεσμάτων των Εξετάσεων των ασθενών από τα  Εργαστήρια, με διαχρονική προβολή αυτών στο χρόνο.- - Ηλεκτρονική Έκδοση των Ιατρικών Γνωματεύσεων για τους ασθενείς.- -Καταχώρηση προσέλευσης ασθενών σε Ιατρείο και δυνατότητα προγραμ- ματισμού ραντεβού- - Ηλεκτρονική Συνταγογράφηση στους ασθενείς μέσω του Ιατρικού Φακέλου της  Computer Team και ηλεκτρονική διασύνδεση με το σύστημα ‘’e-Συνταγογράφηση’’ του ΕΟΠΥΥ μέσω API (Application Programming Interface) για αυτόματη ενημέρωση. (Δηλαδή, μέσα από την ίδια εφαρμογή λογισμικού του Ιατρικού Φακέλου, που διαθέτει το Νοσοκομείο, θα μπορούν οι Ιατροί να κάνουν όλες τις εργασίες τους ηλεκτρονικά, και να αποθηκεύονται στο σύστημα, χωρίς να χρειάζεται επανακαταχώρησή των στο  σύστημα του ΕΟΠΥΥ). (**Δωρεάν νέο\* λογισμικό** από την Computer Team) |
|  **Ε.** | **Λοιπές πρόσθετες εφαρμογές λογισμικού** |
|  34. | Τμήμα Διατροφής - Διαιτολόγιο  |
|  35. | **Ηλεκτρονικό Πρωτόκολλο** (τεχνολογίας **Web**) # |
|  36. | **Ηλεκτρονική Διαχείριση Εγγράφων** (τεχνολογίας **Web**) #(**Δωρεάν νέο\* λογισμικό** από την Computer Team) |
|  37. | **Λίστες Χειρουργείων** (τεχνολογίας **Web**)(**Δωρεάν νέο\* λογισμικό** από την Computer Team) |
|  38. | Διαχείριση **‘’Χειρουργείων’’** (τεχνολογίας **Web**) για τον προγραμματισμό ανθρώπινων και άλλων πόρων. (**Δωρεάν νέο\* λογισμικό** από την Computer Team) |
|  39. | **e-Ραντεβού** (τεχνολογίας **Web**) για απευθείας κλείσιμο ραντεβού στα εξωτερικά Ιατρεία του Νοσοκομείου από τους Πολίτες με χρήση του διαδικτύου(**Δωρεάν νέο\* λογισμικό** από την Computer Team) |
| 40. | **Μονάδα Τεχνητού Νεφρού (ΜΤΝ)** (τεχνολογίας **Web**) και την ηλεκτρονική διασύνδεσή της με τον ΕΟΠΥΥ μέσω web Services (**Δωρεάν νέο\* λογισμικό** από την Computer Team)  |

  | **ΝΑΙ** |  |  |
| \*Βλέπε στο **Παράρτημα Β’** της παρούσας σύμβασης, σχετικά με την Αρχιτεκτονική του προτεινόμενου από την εταιρεία τρόπου Διασύνδεσης του **Ο**λοκληρωμένου **Π**ληροφοριακού **Σ**υστήματος του **Ν**οσοκομείου (**ΟΠΣΝ**) της Computer Team με τα υποσυστήματα Εργαστηρίων τρίτων εταιρειών (όπως π.χ. το LIS της εταιρείας CCS), που διαθέτει το Νοσοκομείο. | **ΝΑΙ** |  |  |
| Σε οποιαδήποτε περίπτωση η εταιρεία υποχρεούται να παρέχει όλες τις απαραίτητες υπηρεσίες διασύνδεσης σε επίπεδο αριθμού μητρώου ή/και ΑΜΚΑ προκειμένου να εξασφαλισθεί η ταυτοποίηση του ασθενούς στα διάφορα ετερογενή συστήματα.  | **ΝΑΙ** |  |  |
| 1. **Υποχρεώσεις και ευθύνες της Εταιρείας**
 | **ΝΑΙ** |  |  |
| Η Εταιρεία υποχρεούται να αναλάβει και να εκτελέσει για όλη την διάρκεια ισχύος της σύμβασης τα ακόλουθα:  | **ΝΑΙ** |  |  |
| * **Τηλεφωνική εξυπηρέτηση των χρηστών για την εύρυθμη και ορθή λειτουργία των εφαρμογών λογισμικού στο Νοσοκομείο (HelpDesk).**
 | **ΝΑΙ** |  |  |
| * Η Εταιρεία υποχρεούται να έχει και να διατηρεί Γραμμή Τηλεφωνικού Κέντρου Άμεσης Βοήθειας (Help Desk), διαθέσιμες καθημερινά, τις ώρες από **8:00** έως **16:00,** κατά τις εργάσιμες ημέρες Δευτέρα – Παρασκευή, μέσω των οποίων θα δίνονται απαντήσεις σε ερωτήματα των υπεύθυνων των Τμημάτων λειτουργίας του Νοσοκομείου (Key users) ανά θεματική ενότητα των εφαρμογών λογισμικού, καθώς και των υπεύθυνων της Υποδιεύθυνσης Πληροφορικής του Νοσοκομείου, για την τηλεφωνική εξυπηρέτηση των χρηστών που αφορούν στην εύρυθμη και ορθή λειτουργία των εφαρμογών λογισμικού στο Νοσοκομείο. Επίσης, στο Κέντρο Άμεσης Βοήθειας (Help Desk) θα αποστέλλονται είτε από τους υπεύθυνους της Υποδιεύθυνσης Πληροφορικής του Νοσοκομείου όλα τα μηνύματα με την περιγραφή των αποδεδειγμένων προβλημάτων που θα φθάνουν σ’ αυτούς από τους υπεύθυνους των Τμημάτων λειτουργίας του Νοσοκομείου (Key users) ανά θεματική ενότητα των εφαρμογών λογισμικού, είτε από τους ίδιους τους υπεύθυνους των Τμημάτων λειτουργίας του Νοσοκομείου (key users). Η Γραμμή επικοινωνίας του Κέντρου άμεσης βοήθειας (Help Desk) θα περιλαμβάνε**ι: (α)** αριθμό συσκευής τηλεομοιοτυπίας (Fax) και **(β)** ηλεκτρονικές διευθύνσεις email (support@cteam.gr και misthsupport@cteam.gr) κατά την διάρκεια του προαναφερόμενου ωραρίου εργασίας της Εταιρείας.
 | **ΝΑΙ** |  |  |
| * **Επίλυση προβλημάτων λειτουργίας των εφαρμογών λογισμικού στο Νοσοκομείο.**
 | **ΝΑΙ** |  |  |
| * Η Εταιρεία είναι υπεύθυνη για την πλήρη εγκατάσταση και παραμετροποίηση των εφαρμογών της σε Η/Υ που θα της υποδειχτούν από την Υποδιεύθυνση Πληροφορικής.
 | **ΝΑΙ** |  |  |
| * Η Εταιρεία 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 η ίδια 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 της εταιρείας, η οποία θα τους παρασχεθεί.
 | **ΝΑΙ** |  |  |
| * Η Εταιρεία 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 στο Νοσοκομείο για τη Διοίκηση και την Υποδιεύθυνση Πληροφορικής αυτού με την υπογραφή της σύμβασης (βλέπε **Παράρτημα Α’** της παρούσας).
 | **ΝΑΙ** |  |  |
| * Και το Νοσοκομείο υποχρεούται να παραδώσει αντίστοιχα στην Εταιρεία, 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 της Εταιρείας.
 | **ΝΑΙ** |  |  |
| * Διαδικασία ιεράρχησης – χαρακτηρισμού των προβλημάτων λειτουργίας των εφαρμογών λογισμικού. Η Εταιρεία σε συνεργασία με το Νοσοκομείο ορίζει τέσσερα επίπεδα σοβαρότητας των προβλημάτων (βλαβών), 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** |  |  |
| Ακολουθεί ο Πίνακας ΙΙ με την προτεινόμενη ενδεικτική «Κατηγοριοποίηση Επίπεδων Σοβαρότητας Προβλήματος (βλάβης) των εφαρμογών λογισμικού ανά Λειτουργία»), καθώς και ο Πίνακας ΙΙΙ με τους χρόνους αποκατάστασης των συμβάντων κατά τις εργάσιμες ημέρες και ώρες.  |  |  |  |
|  |  |  |  |
| * 1. **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.
 | ΜΕΤΡΙΟ |
| * Μη κρίσιμες λειτουργίες Υποσυστήματος Ασθενών (Υποβολές προς Ασφαλιστικά Ταμεία).
 | ΜΕΤΡΙΟ |
| **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  |

 | **ΝΑΙ** |  |  |
| * 1. **Πίνακας ΙΙΙ. Χρόνοι Αποκατάστασης προβλημάτων κατά τις εργάσιμες ημέρες**
 |  |  |  |
|  |  |  |  |
|

|  |  |
| --- | --- |
| **Επίπεδο Σοβαρότητας**  | **Χρόνος Αποκατάστασης προβλημάτων κώδικα εφαρμογών (bugs)** |
| ΕΠΕΙΓΟΝ  | 4 ώρες, αν η αναγγελία δοθεί ως τις 13:00, αλλιώς την επόμενη ημέρα έως τις 12:00. |
| ΥΨΗΛΟ  | 1 εργάσιμη ημέρα.  |
| ΜΕΤΡΙΟ  | 3 εργάσιμες ημέρες. |
| ΧΑΜΗΛΟ  | 4 εργάσιμες ημέρες. |

Ο χρόνος αποκατάστασης προσμετρείται από τη στιγμή αναγγελίας της βλάβης (μέσω fax ή email) στην Εταιρεία 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 της Εταιρείας στο Πληροφοριακό Σύστημα του Νοσοκομείου (με γρήγορη και ασφαλή σύνδεση VPN μέσω του διαδικτύου).  | **ΝΑΙ** |  |  |
| Εάν τα επίπεδα υπηρεσιών δεν είναι τα επιθυμητά, δηλαδή σε περίπτωση καθυστέρησης ανταπόκρισης βάσει του παραπάνω πίνακα ή πλημμελούς αντιμετώπισης της βλάβης ή δυσλειτουργίας, η Εταιρία υπόκειται σε κυρώσεις σύμφωνα με το άρθρο 7 της παρούσας. | **ΝΑΙ** |  |  |
| * Η Εταιρεία 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 η Εταιρεία οφείλει να διατηρεί, θα διαθέτει ημερολόγιο συμβάντων – προβλημάτων, στο οποίο θα καταγράφονται και θα παρακολουθούνται κατ’ ελάχιστον τα εξής:
 | **ΝΑΙ** |  |  |
| * 1. Ο χρόνος έναρξης και λήξης του προβλήματος,
 | * 1. **ΝΑΙ**
 |  |  |
| * 1. Το είδος και η σπουδαιότητα,
 | * 1. **ΝΑΙ**
 |  |  |
| * 1. Η περιγραφή του προβλήματος,
 | * 1. **ΝΑΙ**
 |  |  |
| * 1. Οι ενέργειες επίλυσης και ο υπεύθυνος για κάθε ενέργεια.
 | * 1. **ΝΑΙ**
 |  |  |
| Μάλιστα, οφείλει να παραδίδει σχετική αναφορά μηνιαίως, ή όποτε ζητηθεί από την Διοίκηση ή την Υποδιεύθυνση Πληροφορικής του Νοσοκομείου.  | **ΝΑΙ** |  |  |
| 1. **-** Οι υπηρεσίες συντήρησης και υποστήριξης περιλαμβάνουν :
 |  |  |  |
| * 1. Συνεχή παρακολούθηση και συντήρηση του κώδικα των εφαρμογών λογισμικού της Εταιρείας που είναι εγκατεστημένες στο Νοσοκομείο.
 | * 1. **ΝΑΙ**
 |  |  |
| * 1. Συμβουλευτικές υπηρεσίες σε θέματα παραγωγικής λειτουργίας των εφαρμογών λογισμικού της Εταιρείας που είναι εγκατεστημένες στο Νοσοκομείο.
 | * 1. **ΝΑΙ**
 |  |  |
| * 1. Απάντηση σε θέματα σχετικά με την χρήση των εφαρμογών λογισμικού της Εταιρείας στους key users και στα στελέχη της Υποδιεύθυνσης Πληροφορικής του Νοσοκομείου.
 | * 1. **ΝΑΙ**
 |  |  |
| * 1. Γραμμή Help Desk.
 | * 1. **ΝΑΙ**
 |  |  |
| * 1. Σχετικά με τις παρεμβάσεις της Εταιρείας προς αποκατάσταση των δεδομένων λόγω εσφαλμένης χρήσης ή επίλυσης 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 εφαρμογών λογισμικού και σε κάθε περίπτωση, θα γίνονται μετά από έγγραφο αίτημα του Νοσοκομείου ή αποστολή σχετικού email.
 | * 1. **ΝΑΙ**
 |  |  |
| Σε περίπτωση βλάβης, η Εταιρεία διατίθεται να βοηθήσει το Νοσοκομείο με κάθε μέσο, εφαρμόζοντας όλες τις τεχνικές και μεθόδους, ώστε σε περίπτωση επαναφοράς των δεδομένων (διαδικασία RESTORE) να ελαχιστοποιηθεί η διαταραχή της καθημερινής λειτουργίας του Νοσοκομείου. Η υπηρεσία αυτή δεν εμπίπτει στις υποχρεώσεις της Εταιρείας με την παρούσα σύμβαση. | **ΝΑΙ** |  |  |
| * 1. Άμεση λήψη διορθωτικών ενεργειών για την αποκατάσταση λειτουργικών ελαττωμάτων-bugs των εφαρμογών λογισμικού, που τυχόν ανακύψουν στη διάρκεια του συμβολαίου συντήρησης – υποστήριξης. Δωρεάν αναβάθμιση των υφιστάμενων εφαρμογών λογισμικού.
 | * 1. **ΝΑΙ**
 |  |  |
| * 1. - Παροχή νέων εκδόσεων και βελτίωση των υπαρχουσών εφαρμογών λογισμικού με την προσθήκη νέων στοιχείων κατόπιν :
 | * 1. **ΝΑΙ**
 |  |  |
| i) Ανάλυσης όλων των απαιτήσεων των πελατών της Εταιρείας. | **ΝΑΙ** |  |  |
| ii) Συνεχούς ανάπτυξης, εξέλιξης και καλύτερης σχεδίασης, που πραγματοποιεί η Εταιρεία, με στόχο την βελτιστοποίηση της απόδοσης των εφαρμογών.  | **ΝΑΙ** |  |  |
| iii) Επαρκώς αιτιολογημένων αιτημάτων του Νοσοκομείου. Η Εταιρεία θα ανταποκρίνεται σε αιτήματα για τροποποίηση των εφαρμογών λογισμικού της, 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 την Εταιρεία, μετά από συνεννόηση με τα υπηρεσιακά στελέχη της Υποδιεύθυνσης Πληροφορικής του Νοσοκομείου για παροχή τυχόν αναγκαίων διευκρινίσεων, η εταιρεία θα γνωστοποιεί στο Νοσοκομείο εντός πέντε εργάσιμων ημερών, σχετικά με τη δυνατότητα ή μη της υλοποίησης του αιτήματος, ανάλογα με την περίπτωση, και εφόσον αυτή είναι εφικτή, θα προσδιορίζεται ο πιθανός χρόνος υλοποίησης .  | **ΝΑΙ** |  |  |
| * 1. - Η Εταιρεία οφείλει να παρέχει τις υπηρεσίες της, είτε εξ αποστάσεως κατ΄ αρχήν από την έδρα της, μέσω γρήγορης και ασφαλούς σύνδεσης τηλεϋποστήριξης (σύνδεση VPN μέσω διαδικτύου) την οποία το Νοσοκομείο είναι υποχρεωμένο να παρέχει, αφού έχει προηγηθεί συνεννόηση με την Υποδιεύθυνση Πληροφορικής του Νοσοκομείου, είτε στην έδρα του Νοσοκομείου στη συνέχεια σε περίπτωση που η τυχόν βλάβη (bug) των εφαρμογών λογισμικού δεν μπορεί να αποκατασταθεί απομακρυσμένα τηλεφωνικά ή με τηλεϋποστήριξη. Στην τελευταία περίπτωση, που η τυχόν βλάβη (bug) των εφαρμογών λογισμικού δεν μπορεί να αποκατασταθεί απομακρυσμένα τηλεφωνικά ή με τηλεϋποστήριξη, η Εταιρεία υποχρεούται να στείλει υπάλληλό της για την άμεση αποκατάσταση της βλάβης (bug).
 | * 1. **ΝΑΙ**
 |  |  |
| * Η Εταιρεία βεβαιώνει ότι τα συστήματά της στο Νοσοκομείο διατηρούν δύο αρχεία καταγραφής (log file). Ένα με τις εκδόσεις των εφαρμογών λογισμικού με περιγραφή των αλλαγών που έχουν γίνει και ένα με τις ενέργειες που γίνονται στη βάση δεδομένων του Νοσοκομείου, αμφότερα είτε με απομακρυσμένη διαχείριση, είτε από το χώρο του Νοσοκομείου, τα οποία και είναι διαθέσιμα σε ηλεκτρονική μορφή σε περίπτωση που ζητηθούν εγγράφως από τη Διοίκηση ή την Υποδιεύθυνση Πληροφορικής του Νοσοκομείου.
 | **ΝΑΙ** |  |  |
| * Η Εταιρεία βεβαιώνει ότι τα συστήματά της στο Νοσοκομείο διατηρούν αρχεία καταγραφής (log files), στα οποία θα καταγράφονται κινήσεις (εισαγωγή, αλλαγή, διαγραφή) των χρηστών και τα οποία θα είναι διαθέσιμα σε ηλεκτρονική μορφή σε περίπτωση που ζητηθούν εγγράφως από τη Διοίκηση ή την Υποδιεύθυνση Πληροφορικής του Νοσοκομείου.
 | **ΝΑΙ** |  |  |
| * H Εταιρεία έχει την ευθύνη της εγκατάστασης των νέων εκδόσεων των εφαρμογών λογισμικού της, σε πλήρη και ομαλή λειτουργία κατόπιν αποδοχής αυτών από το Νοσοκομείο. Σε περίπτωση μη ομαλής λειτουργίας οφείλει να φροντίσει για την συντομότερη δυνατή αποκατάσταση της μη ομαλής λειτουργίας αυτών.
 | **ΝΑΙ** |  |  |
| * Η Εταιρεία φέρει ευθύνη για οποιαδήποτε καταστροφή, απώλεια, φθορά ή ζημιά του Νοσοκομείου, είτε οποιουδήποτε τρίτου φυσικού ή νομικού προσώπου για την οποία το Νοσοκομείο υπέχει οποιαδήποτε ευθύνη, εφ’ όσον το ζημιογόνο γεγονός αποδεδειγμένα οφείλεται σε δόλο ή βαριά αμέλεια της Εταιρείας. Σε αυτές τις περιπτώσεις, η Εταιρεία είναι υπεύθυνη για την αποκατάσταση τυχόν σφαλμάτων στις εφαρμογές λογισμικού της.
 | **ΝΑΙ** |  |  |
| * Η Εταιρεία δεν φέρει ουδεμία ευθύνη για προβλήματα που οφείλονται σε κακή χρήση των εφαρμογών λογισμικού ή αμέλεια του Νοσοκομείου και των υπαλλήλων του ή σε άλλες αιτίες που εκφεύγουν της αρμοδιότητας ευθύνης και ελέγχου της Εταιρείας. Ως θέματα και προβλήματα εκτός ευθύνης της, νοούνται τα οφειλόμενα σε μηχανογραφικό εξοπλισμό (hardware), σε Λειτουργικό Σύστημα (Οperating System), σε Συστήματα Διαχείρισης Βάσης Δεδομένων (RDBMS) και σε χρήση εφαρμογών λογισμικού τρίτου/τρίτων κατασκευαστών.
 | **ΝΑΙ** |  |  |
| * Σε περίπτωση βλαβών και σοβαρών δυσλειτουργιών, που απαιτούν παρέμβαση στους χώρους που είναι κεντρικά εγκατεστημένο το εν λόγω λογισμικό, η Εταιρεία υποχρεούται να ζητήσει έγκριση πρόσβασης στους χώρους, από την Υποδιεύθυνση Πληροφορικής του Νοσοκομείου, για αποκατάσταση του προβλήματος.
 | **ΝΑΙ** |  |  |
| * Η Εταιρεία είναι υπεύθυνη για κάθε βλάβη των εφαρμογών λογισμικού της, που οφείλεται στους παρακάτω λόγους :
 | **ΝΑΙ** |  |  |
| α) Σε περίπτωση που δεν δοθεί στους χρήστες του Νοσοκομείου η σωστή τεχνική αναφορά,  |  |  |  |
| β) Σε περίπτωση που δοθεί ανεπαρκής ή λάθος συμβουλή,  | **ΝΑΙ** |  |  |
| γ) Σε περίπτωση εσφαλμένης συντήρησης του λογισμικού  |  |  |  |
| και ευθύνεται για την πλήρη αποκατάσταση της ζημιάς στο λογισμικό της.  | **ΝΑΙ** |  |  |
| * Τα δεδομένα που διαχειρίζεται το οποιοδήποτε υποσύστημα του πληροφοριακού συστήματος ανήκουν στους ασθενείς και στο Νοσοκομείο και συνεπώς η Εταιρεία είναι υποχρεωμένη, όποτε προκύψει ανάγκη, να αποδώσει στο Νοσοκομείο τα στοιχεία που θα του ζητηθούν σε ηλεκτρονική μορφή, όπως – ενδεικτικά – σε μορφή reports, excel, text files και πάντως σύμφωνα με την ισχύουσα νομοθεσία περί προστασίας δεδομένων προσωπικού χαρακτήρα.
 | **ΝΑΙ** |  |  |
| Αν παρόλα αυτά, η εργασία εξαγωγής δεδομένων απαιτεί εξειδικευμένες εργασίες από την Ανάδοχο, τότε θα υποβληθεί προσφορά με βάση τις απαιτούμενες ανθρωποημέρες εργασίας. | **ΝΑΙ** |  |  |
| Σχετικά με τη διασφάλιση δικαιωμάτων πρόσβασης στη βάση δεδομένων, αποτελεί υποχρέωση της Εταιρείας να παραδώσει με την έναρξη της παρούσας σύμβασης (και να ενημερώνει άμεσα το Νοσοκομείο σε κάθε αλλαγή κωδικού) τον κωδικό πρόσβασης διαχειριστή της βάσης δεδομένων που τηρείται στο Νοσοκομείο. | **ΝΑΙ** |  |  |
| * Η Εταιρεία είναι υποχρεωμένη να εξασφαλίζει την διαλειτουργικότητα με τρίτες εφαρμογές που έχουν την αντίστοιχη δυνατότητα, μετά από υποβολή σχετικής προσφοράς και αποδοχής της από το Νοσοκομείο.
 | **ΝΑΙ** |  |  |
| * Για οποιεσδήποτε θεσμικές, νομικές, κανονιστικές αλλαγές επέλθουν στον τρόπο λειτουργίας του Νοσοκομείου και οι οποίες επιφέρουν αναγκαστικά τροποποιήσεις ή και παραμετροποιήσεις των υφισταμένων εφαρμογών λογισμικού του Πληροφοριακού Συστήματος του Νοσοκομείου, εφόσον υπάρχουν τα αντίστοιχα δεδομένα, είναι υποχρέωση της Εταιρείας να τις υλοποιήσει, χωρίς οικονομική επιβάρυνση του Νοσοκομείου. Σε περίπτωση που οι αλλαγές δεν αφορούν τις παραπάνω προαναφερόμενες κατηγορίες αλλαγών, τότε θα υπάρχει η δυνατότητα, είτε σύναψης συμπληρωματικής σύμβασης, είτε προμήθεια άλλου πακέτου λογισμικού.
 | **ΝΑΙ** |  |  |
| * Η Εταιρεία δεν φέρει καμία ευθύνη για την αδυναμία ή την καθυστέρηση εκπλήρωσης των υποχρεώσεών της που απορρέουν από την παρούσα, εφ’ όσον αυτή η αδυναμία ή καθυστέρηση οφείλεται σε αιτίες που δεν ελέγχονται από αυτή ή σε λόγους ανωτέρας βίας από την πλευρά του Νοσοκομείου, όπως π.χ. στάση εργασίας, απεργία, πλημμύρα, πυρκαγιά, ή σε περιπτώσεις, όπως σεισμός, πόλεμος κλπ.
 | **ΝΑΙ** |  |  |
| * Η εκπαίδευση του προσωπικού επί των βελτιώσεων των προγραμμάτων θα παρέχεται δωρεάν από την Εταιρεία, είτε μέσω ηλεκτρονικής αποστολής επικαιροποιημένων εγχειριδίων χρήσης των εφαρμογών, είτε μέσω ασφαλούς σύνδεσης τηλεϋποστήριξης (τηλεκπαίδευση) εφόσον κριθεί αναγκαίο, είτε με παρουσία προσωπικού της Εταιρείας στην έδρα του Νοσοκομείου στη συνέχεια, εφόσον ο απομακρυσμένος τρόπος δεν είναι εφικτός, αφού έχει προηγηθεί συνεννόηση με την Υποδιεύθυνση Πληροφορικής του Νοσοκομείου.
 | **ΝΑΙ** |  |  |
| * Η Εταιρεία είναι υποχρεωμένη να συντηρεί το αρχείο με το documentation των προγραμμάτων και να το διατηρεί πλήρως ενημερωμένο με τις μεταβολές που πραγματοποιούνται.
 | **ΝΑΙ** |  |  |
|

|  |
| --- |
| **ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ Β΄** **ΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΑ ΜΕ ΤΟΥ (Τεχνική Ομάδα Υποστήριξης) Αναδόχου COMPUTER TEAM** |
| **Νέες Γραμμές Τ/Κ** **2314.439750 έως 779** | **Ισχύουν για όλα τα Τμήματα της Εταιρείας μέσω ειδικής πληροφοριακής διάρθρωσης δενδροειδούς μορφής.** |
| **Τηλεφωνικά νούμερα & e-mails** | **Τμήμα / Υποσύστημα** | **Υπεύθυνος Τμήματος Υποστήριξης** | **Στελέχη Τμήματος Υποστήριξης** |
| **2314.439 750****2310.429 265****support@cteam.gr** | **ΕΦ. ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗΣ ΑΣΘΕΝΩΝ:** **(ΟΜΑΔΑ 1η) HIS** **- Γραφείο Κίνησης** **- Γραφείο Νοσηλειών** **- Γραμμ. Εξωτερ. Ιατρείων - Γραμμ. Απογευμ. Ιατρείων - ΤΕΠ** **- ON LINE Ραντεβού** **- Τεχνητός Νεφρός** **- Λίστες Χειρουργείων** | **Κατερίνα Μουρτζοπούλου** | 1. **Κατερίνα Μουρτζοπούλου**
2. **Φιλοθέη Ντέτση**
3. **Βασίλης Ιορδανίδης**
4. **Μαρία Τρουψή**
5. **Χρυσή Φωτιάδου**
6. **Θωμάς Κωνσταντινίδης**
 |
| **2314.439 750****2310.429 265****support@cteam.gr** | **ΕΦ. ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗΣ ΑΣΘΕΝΩΝ:** **(ΟΜΑΔΑ 2η) CIS & EPR****- Ιατρικός Φάκελος****- Νοσηλευτικός Φάκελος****- Ατομικό Συνταγολόγιο - Χειρουργεία** | **Χρήστος Ακριτίδης** | 1. **Χρήστος Ακριτίδης**
2. **Εύη Δεληγιάννη**
3. **Νάσια Θεοχαρούδη**
4. **Εύα Ματάκια**
5. **Αχιλλέας Ματούλης**
 |
| **2314.439 750****2310.420 734****support@cteam.gr** | **ΕΦΑΡΜΟΓΕΣ ΕΡΓΑΣΤΗΡΙΩΝ** **(ΟΜΑΔΑ 1η) LIS, κλπ****- L.I.S & Αιμοδοσία****- Διασυνδέσεις Αναλυτών****- Κυτταρολογικό & Παθολογο-** **ανατομικό Εργαστήριο** | **Παντελής Βουκάντσης** | 1. **Γιάννης Γκατζογιάννης**
2. **Παντελής Βουκάντσης**
3. **Κώστας Πανίδης**
 |
| **2314.439 750****2310.429 265****support@cteam.gr** | **ΕΦΑΡΜΟΓΕΣ ΕΡΓΑΣΤΗΡΙΩΝ** **(ΟΜΑΔΑ 2η) RIS****- RIS****- Διασύνδεση με PACs** | **Χρήστος Ακριτίδης** | 1. **Χρήστος Ακριτίδης**
2. **Εύα Ματάκια**
 |
| **2314.439 750****2310.402 120****support@cteam.gr** | **ΕΦΑΡΜΟΓΕΣ ΠΡΩΤΟΚΟΛΛΟΥ:****- Ηλεκτρονικό Πρωτόκολλο****- Ηλεκτρονική Διαχείριση** **Εγγράφων** | **Ειρήνη Σκολαρίκη** | 1. **Ειρήνη Σκολαρίκη**
2. **Αγάπη Φερικίδου**
3. **Γκρεσίλντα Κολαβέρι**
4. **Μαρία-Άννα Οικονομίδου**
5. **Σταυρούλα Σταυρακίδου**
6. **Βαλεντίνη Οικονομίδου**
7. **Ασημίνα Νάκου**
 |
| **2314.439 750****2310.422 131****support@cteam.gr** | **ΟΙΚΟΝΟΜΙΚΕΣ ΕΦΑΡΜΟΓΕΣ:****- Δημόσιο Λογιστικό****- Μητρώο Δεσμεύσεων** **- Αποθήκες****- Φαρμακείο****- Υποσ. Ασφάλειας (Security)** **- Γενική Λογιστική****- Αναλυτική Λογιστική** **- Πάγια****- Διαιτολόγιο****- Προμηθέας****- Προμήθειες****- Αξιόγραφα & ΚΕΠΥΟ****- e-Connect****- Bi Mapping** | **Ντίνα Στεφάνου** | 1. **Ντίνα Στεφάνου**
2. **Αλέξης Κλιάφας**
3. **Αγγελική Μπαξεβάνη**
4. **Θανάσης Φάκος**
5. **Βασίλης Κατριοπλάς**
6. **Μαργαρίτα Ντούφα**
 |
| **2314.439 750****2310.414 499****misthsupport@cteam.gr** | **ΕΦΑΡΜΟΓΕΣ ΑΝΘΡ. ΠΟΡΩΝ** **- Γραφείο Προσωπικού****- Μισθοδοσία****- Εφημερίες & Βάρδιες** | **Ειρήνη Σκολαρίκη** | 1. **Ειρήνη Σκολαρίκη**
2. **Αγάπη Φερικίδου**
3. **Γκρεσίλντα Κολαβέρι**
4. **Μαρία-Άννα Οικονομίδου**
5. **Σταυρούλα Σταυρακίδου**
6. **Βαλεντίνη Οικονομίδου**
7. **Ασημίνα Νάκου**
 |
| **Τηλεφωνικά νούμερα & e-mails** | **Τμήμα**  | **Υπεύθυνος Τμήματος Υλοποίησης Έργων**  | **Υπεύθυνος Προϊόντος** **Στελέχη Τμήματος Ανάλυσης εφαρμογών** |
| **2310.402 120****support@cteam.gr** | **ΟΛΑ ΤΑ ΤΜΗΜΑΤΑ** | **Κώστας Πετρίδης** |  |
| **2314.439 750****2310.402 120****support@cteam.gr** | **ΕΦ. ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗΣ ΑΣΘΕΝΩΝ:** **(ΟΜΑΔΑ 1η) HIS****(ΟΜΑΔΑ 2η) CIS & EPR** | **Γιάννης Κιντζονίδης****Βασίλης Ιορδανίδης****Χρήστος Κοτσαβασίλογλου****Χρήστος Ακριτίδης** | **1. Γιάννης Κιντζονίδης****2. Μαρία Σινδάκη (βοηθός)****3. Νίκη Γκατζιάνα****1. Σουζάνα Βερτσώνη****1. Χρήστος Κοτσαβασίλογλου****2. Κώστας Θεοδωρίδης** |
| **2314.439 750****2310.420 734****support@cteam.gr** | **ΕΦΑΡΜΟΓΕΣ ΕΡΓΑΣΤΗΡΙΩΝ****(ΟΜΑΔΑ 1η) LIS, κλπ**  **(ΟΜΑΔΑ 2η) RIS** | **Γιάννης Γκατζογιάννης****Παντελής Βουκάντσης****Χρήστος Κοτσαβασίλογλου****Χρήστος Ακριτίδης** |  **Γιάννης Γκατζογιάννης****1. Χρήστος Κοτσαβασίλογλου****2. Κώστας Θεοδωρίδης**  |
| **2310.402 120****support@cteam.gr** | **ΕΦΑΡΜΟΓΕΣ ΠΡΩΤΟΚΟΛΛΟΥ:****- Ηλεκτρονικό Πρωτόκολλο****- Ηλεκτρονική Διαχείριση**  **Εγγράφων** | **Παντελής Βουκάντσης** |  **Νίκος Λαζίδης**  |
| **2314.439 750****2310.402 120****support@cteam.gr** | **ΟΙΚΟΝΟΜΙΚΕΣ ΕΦΑΡΜΟΓΕΣ:** | **Αντώνης Δαύρος** | **1. Βαγγέλης Κυπραίος****2. Μαρία Παπαδάκη**  |
| **2314.439 750****2310.414 499****misthsupport@cteam.gr** | **ΕΦΑΡΜΟΓΕΣ ΑΝΘΡ. ΠΟΡΩΝ** **- Γραφείο Προσωπικού****- Μισθοδοσία****- Εφημερίες & Βάρδιες** | **Βούλη Νάτου** |  **Βούλη Νάτου** |
| **Τηλεφωνικά νούμερα & e-mails** | **Τμήμα**  | **Υπεύθυνος Τμήματος** | **Στελέχη Τμήματος** |
| **2314.439 750****2310.402 120****alekosr@cteam.gr****tvas@cteam.gr****pantelisv@cteam.gr** | **ΤΕΧΝΙΚΟ ΤΜΗΜΑ** **- Systems** **- Hardware - Βάσεις Δεδομένων** | **Αλέκος Ραπτόπουλος** | 1. **Αλέκος Ραπτόπουλος**
2. **Χρήστος Καρακατσάνης**
3. **Παρασκευάς Χαρκούσης**
 |
| **2310.402 120** | **ΥΠΟΔΟΜΕΣ - e-Training - e-Ticketing****- SW Updating** | **Κώστας Ρόσμπογλου** |  |
| **Φαξ** | **Τμήμα / Υποσύστημα** | **Υπεύθυνος** | **Στελέχη Τμήματος** |
| **2310.422 280** | **ΟΛΑ ΤΑ ΥΠΟΣΥΣΤΗΜΑΤΑ** |  |  |

 | **ΝΑΙ** |  |  |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |
| **ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ Β’** |  |  |  |
|  |  |  |  |
| **\*Η Αρχιτεκτονική του τρόπου διασύνδεσης του Ολοκληρωμένου Πληροφοριακού Συστήματος του Νοσοκομείου (ΟΠΣΝ) με τα υποσυστήματα LIS και PACS** είναι η ακόλουθη:  |  |  |  |
|  |  |  |  |
| Ο όρος **ΟΠΣΝ** παραπέμπει σε ένα **Ο**λοκληρωμένο **Π**ληροφοριακό **Σ**ύστημα **Ν**οσοκομείου, που όχι μόνο διασφαλίζει την ορθή διαχειριστική ροή των διαδικασιών, αλλά ταυτόχρονα διασφαλίζει απόλυτα και με διαφάνεια την οικονομική διαχείριση όλων των ιατρικών, νοσηλευτικών και εργαστηριακών πράξεων που αφορούν τον ασθενή, μη επιτρέποντας τη διεξαγωγή εξετάσεων ή τη χορήγηση φαρμάκων και υλικών στον ασθενή εντός του Νοσοκομείου χωρίς την άμεση ενημέρωση του **ΟΠΣΝ**, ελεγκτή της ορθής λειτουργίας του Νοσοκομείου. | **ΝΑΙ** |  |  |
|  |  |  |  |
|  Έτσι λοιπόν, στα Νοσοκομεία σε  όλο τον κόσμο,  **οι παραγγελίες των Παραπεμπτικών των εξετάσεων εκδίδονται ηλεκτρονικά μέσα από το Ο**λοκληρωμένο **Π**ληροφοριακό **Σ**ύστημα **Ν**οσοκομείου (από το module των παραπεμπτικών, που είναι ενσωματωμένο μέσα στα επιμέρους κομμάτια του, όπως είναι τα προγράμματα του **Νοσηλευτικού Φακέλου**, του **Ιατρικού Φακέλου**, των **ΤΕΠ**, των  **ΤΕΙ** και της **ΓΕΙ**) **προς τα διάφορα Εργαστήρια (**πχ **LIS, RIS,** κλπ**)**  και, στη συνέχεια,  **τα αποτελέσματα των εξετάσεων επιστρέφουν ηλεκτρονικά από τα Εργαστήρια προς το Ο**λοκληρωμένο **Π**ληροφοριακό **Σ**ύστημα **Ν**οσοκομείου και είναι μέσω αυτού διαθέσιμα στον **Νοσηλευτικό Φάκελο,** τον **Ιατρικό Φάκελο,** τα **ΤΕΠ,** τα **ΤΕΙ** και τη **ΓΕΙ.** | **ΝΑΙ** |  |  |
| Η σχετική τεχνική τεκμηρίωση, αναφορικά με την ορθή διαδικασία διασύνδεσης των συστημάτων ΟΠΣΝ και των υποσυστημάτων LIS, RIS, κλπ στα Νοσοκομεία διεθνώς, περιγράφεται σχηματικά στην παρακάτω ηλεκτρονική διεύθυνση του Διεθνούς ανεξάρτητου Φορέα **‘’Integrating Health Enterprise’’ (IHE)**, βάσει του οποίου πολλά κράτη σε παγκόσμια κλίμακα σχεδιάζουν και υλοποιούν την εθνική τους στρατηγική διαλειτουργικότητας, όπως άλλωστε και η Ευρωπαϊκή Ένωση, η οποία έχει εντάξει τις προδιαγραφές του Φορέα αυτού στις επίσημες προδιαγραφές της **:** | **ΝΑΙ** |  |  |
| <http://wiki.ihe.net/index.php?title=Laboratory_Testing_Workflow> |  |  |  |
| (**βλέπε** σχεδιάγραμμα της διασύνδεσης-τεχνικές προδιαγραφές). |  |  |  |
|  |  |  |  |
| Συγκεκριμένα, στο **Γ.Ν.Θ. «ΙΠΠΟΚΡΑΤΕΙΟ»**, οι Ιατροί του Νοσοκομείου, κάνοντας χρήση της ίδιας γνωστής φόρμας του **ΟΠΣΝ** της **Computer Team**, που ήδη χρησιμοποιούν καθημερινά για να κάνουν **τα ιατρικά εισιτήρια** και **τα ιατρικά εξιτήρια** των ασθενών, μπορούν να αποστέλλουν επίσης, με ενιαίο τρόπο, και **τα ηλεκτρονικά Παραπεμπτικά εξετάσεων** των ασθενών **προς όλα τα Εργαστήρια** (πχ **LIS**, **RIS**, κλπ) του Νοσοκομείου. Στη συνέχεια, αφού γίνουν οι εξετάσεις στα Εργαστήρια (LIS, RIS, κλπ), θα επιστρέφουν ηλεκτρονικά τα Αποτελέσματα των εξετάσεων πίσω στο **ΟΠΣΝ**, οπότε οι Ιατροί θα τα έχουν διαθέσιμα και θα μπορούν να τα βλέπουν μέσα στην ίδια φόρμα του **ΟΠΣΝ**, από την οποία έστειλαν ηλεκτρονικά τα αντίστοιχα παραπεμπτικά των συγκεκριμένων εξετάσεων. **Εναλλακτικά**, μπορεί να χρησιμοποιηθεί από τους Ιατρούς το πρόγραμμα του **‘’Ηλεκτρονικού Φακέλου Ασθενούς’’** της Computer Team για να αποστέλλονται ηλεκτρονικά όλα τα Παραπεμπτικά εξετάσεων προς τα Εργαστήρια του Νοσοκομείου και να επιστρέφουν ηλεκτρονικά όλα τα Αποτελέσματα από τα Εργαστήρια πίσω στον **‘’Ηλεκτρονικό Φάκελο Ασθενούς’’**, μέσω του οποίου οι Ιατροί θα μπορούν να βλέπουν ακόμη και την εξέλιξη των εξετάσεων μέσα στο χρόνο !  | **ΝΑΙ** |  |  |
| Όμως, επειδή το **Ολοκληρωμένο Πληροφοριακό Σύστημα του Νοσοκομείου** (που είναι της εταιρείας **Computer Team**) και **τα Υποσυστήματα Εργαστηρίων** (που είναι άλλων εταιρειών, όπως π.χ. το **LIS** της εταιρείας **CCS**) **είναι ετερογενή** μεταξύ τους, απαιτείται η διασύνδεσή των, βάσει διεθνών πρωτοκόλλων επικοινωνίας που χρησιμοποιούνται στο χώρο της Υγείας, όπως είναι **το πρωτόκολλο HL7**.  | **ΝΑΙ** |  |  |
| Η Εταιρεία δηλώνει την επιθυμία της και δεσμεύεται να συμβάλει γρήγορα και αποτελεσματικά στην υλοποίηση της εν λόγω διασύνδεσης, μετά από συνεννόηση και συνεργασία με τις άλλες εταιρείες (πχ η εταιρεία CCS για το LIS), πάντα σε διαρκή συνεννόηση και συνεργασία με το αρμόδια υπηρεσιακά στελέχη της Πληροφορικής του Νοσοκομείου.  | **ΝΑΙ** |  |  |