

	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 ΑΛΕΡΓΙΟΛΟΓΙΚΟ ΗΠΑΤΟΛΟΓΙΚΟ ΑΙΜΑΤΟΛΟΓΙΚΟ ΒΠΠ (ΑΙΜΟΡΡΟΦΥΛΙΚΟ)	4 άδειες χρήσης
«e-AIMA»	Για την ηλεκτρονική παραγγελία μονάδων αίματος στο τμήμα Αιμοδοσίας	1
KEOKEE	Ενσωμάτωση της κοινής κωδικοποίησης (KEOKEE) 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

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.

ΑΡΘΡΟ 2ο –ΥΠΟΧΡΕΩΣΕΙΣ ΑΝΑΔΟΧΟΥ

ΣΥΜΒΟΥΛΕΥΤΙΚΗ ΥΠΟΣΤΗΡΙΞΗ

α) Τηλεφωνικά ή με απομακρυσμένη πρόσβαση

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.

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.

β) Μέσω ηλεκτρονικού ταχυδρομείου

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.

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.

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.

ΠΡΟΛΗΠΤΙΚΗ ΣΥΝΤΗΡΗΣΗ

Προβλέπεται μία προληπτική συντήρηση των εφαρμογών ετησίως, που περιλαμβάνει:

- IX. Έλεγχο ακεραιότητας αρχείων
- X. Αναδιοργάνωση αρχείων, επαναδημιουργία Index κάθε αρχείου
- XI. Διαγραφές περιττών αρχείων.
- XII. Έλεγχο τήρησης των διαδικασιών δημιουργίας αντιγράφων ασφαλείας (backup)

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.

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.

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.

ΑΠΟΚΑΤΑΣΤΑΣΗ ΛΕΙΤΟΥΡΓΙΑΣ

- VII. Αποκατάσταση λειτουργίας λογισμικού, σε περίπτωση βλάβης του κώδικα των προγραμμάτων, από εξωτερική αιτία.
- VIII. Επαναδημιουργία λειτουργικού περιβάλλοντος της εφαρμογής (έστω και με κενά αρχεία, σε περίπτωση ανυπαρξίας αντιγράφων ασφαλείας)

IX. Διορθώσεις λαθών λογικής των προγραμμάτων (μέσω νεωτέρων εκδόσεων της εφαρμογής)

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 έξιδα ταξιδίου και διαμονής βαρύνουν τον Ανάδοχο, άλλως τα έξιδα ταξιδίου και διαμονής βαρύνουν το Νοσοκομείο.

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.

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.

Η παροχή των υπηρεσιών του αναδόχου γίνεται ως ακολούθως:

- 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.
- 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.

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.

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.

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.

ΧΑΡΑΚΤΗΡΙΣΜΟΣ ΠΡΟΒΛΗΜΑΤΩΝ ΛΕΙΤΟΥΡΓΙΑΣ

Το Νοσοκομείο θα χαρακτηρίζει προβλήματα λειτουργίας προς τον Ανάδοχο με βάση τέσσερα επίπεδα σοβαρότητας, όπως φαίνεται παρακάτω:

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.

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.

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

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.

Σε περίπτωση που κάποιο αίτημα δεν έχει χαρακτηριστεί από το Νοσοκομείο θα θεωρείται ΧΑΜΗΛΟ.

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:

- Ο χρόνος έναρξης και λήξης του προβλήματος,

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

Μάλιστα, οφείλει να παραδίδει σχετική αναφορά τριμηνιαίως, ή όποτε ζητηθεί από την Διοίκηση ή την Υποδιεύθυνση Πληροφορικής του Νοσοκομείου.

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.

Ο χρόνος αποκατάστασης των προβλημάτων λειτουργίας με βάση το επίπεδο σοβαρότητας τους όπως αναφέρεται στο Άρθρο 2, παραθέτεται στον επόμενο Πίνακα:

Επίπεδο Σοβαρότητας	Χρόνος Αποκατάστασης προβλημάτων λειτουργίας
ΕΠΕΙΓΟΝ	1 εργάσιμη ημέρα
ΥΨΗΛΟ	2 εργάσιμη ημέρα.
ΜΕΤΡΙΟ	5 εργάσιμες ημέρες.
ΧΑΜΗΛΟ	10 εργάσιμες ημέρες.

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).

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).

Για τις περιπτώσεις που θα χρειασθεί μετάβαση στις εγκαταστάσεις του Νοσοκομείου, ο χρόνος απόκρισης του αναδόχου θα είναι 48 ώρες.

Εξαίρεση στην παραπάνω αναφερόμενη δυνατότητα επιβολής ρητρών στον ανάδοχο

αποτελούν οι παρακάτω αιτίες :

- XXI. 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.
- XXII. 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.
- XXIII. Πρόβλημα που δεν οφείλεται τεκμηριωμένα σε σφάλμα (bug) του λογισμικού εφαρμογών της Εταιρείας.
- XXIV. Περιπτώσεις ανώτερης βίας, κοινωνικών αναταραχών κλπ., στις οποίες ο ανάδοχος υποχρεούνται να ανταποκριθεί στις υπηρεσίες μετά την πάροδο των παραπάνω γεγονότων.
- XXV. Σύνδεση του εξοπλισμού με άλλες συσκευές που δεν περιλαμβάνονται στη παρούσα σύμβαση, χωρίς την έγγραφη έγκριση του αναδόχου.
- XXVI. 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.
- XXVII. Δυσλειτουργία του συστήματος προερχόμενη από δυσλειτουργία των συνδεδεμένων ιατρικών διαγνωστικών συσκευών είτε αυτή προέρχεται από αυτογενή αίτια, είτε από επεμβάσεις τρίτων επί αυτών.
- XXVIII. Βλάβες προερχόμενες από «ιούς» εφόσον δεν έχουν τηρηθεί οι τυχόν προβλεπόμενες διαδικασίες του συστήματος προστασίας προσβολής από «ιούς» (Antivirus Software).
- XXIX. Βλάβες προερχόμενες από δυσλειτουργία εξοπλισμού ή συσκευών από ενεργά ή παθητικά στοιχεία δικτύου.
- XXX. Βλάβες προερχόμενες από την παροχή ηλεκτρικής ενέργειας ή παρασιτικών παρεμβολών στην καλωδιακή υποδομή.

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.

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.

ΑΡΘΡΟ 4ο - ΚΟΣΤΟΣ

- III. Η αμοιβή του αναδόχου για ένα έτος είναι 23.500,00€ χωρίς ΦΠΑ και με ΦΠΑ 24% διαμορφώνεται σε 29.140,00€.
- IV. Σε περίπτωση που ζητηθεί η παροχή ειδικών υπηρεσιών, πέρα αυτών που προβλέπονται και καλύπτονται από την παρούσα σύμβαση (άρθρο 2), ή εάν ζητηθεί η εκτέλεση οποιασδήποτε εργασίας εκτός των ημερών και ωρών που αναφέρονται στο άρθρο 3 ο ανάδοχος είναι υποχρεωμένος να την χορηγήσει αφού ενημερώσει το Νοσοκομείο για το κόστος και τον χρόνο υλοποίησης. Η κοστολόγηση αυτών των εργασιών δεν καλύπτεται από τα αναγραφόμενα ποσά της συμβάσεως, αλλά υπόκειται σε επί πλέον χρέωση βάσει του ισχύοντος τιμοκαταλόγου παροχής υπηρεσιών

Το ωρομίσθιο για τυχόν έκτακτες ανάγκες (ανάλογα με τις απαιτήσεις του Νοσοκομείου) αναπροσαρμόζεται στα:

09:00 - 16:00	€ 75,00 / ώρα πλέον ΦΠΑ
16:00 - 22:00	με 40% επιβάρυνση
22:00 - 09:00	με 75% επιβάρυνση
Σάββατο- Κυριακή-	με 100% επιβάρυνση
Αργίες	

Κόστος ανθρωποημέρας για την παροχή ειδικών υπηρεσιών του άρθρου 4 παρ. (II) είναι 295,00 € πλέον ΦΠΑ.

ΑΡΘΡΟ 5ο - ΤΡΟΠΟΙ ΠΛΗΡΩΜΗΣ

- XI. Η πληρωμή για τα αντικείμενα του άρθρου 3 θα γίνεται με την έκδοση τιμολογίου στο τέλος κάθε μήνα, με χρηματικό ένταλμα πληρωμής έπειτα από την θεώρησή του. Ο Φ.Π.Α. θα προστίθεται στη συνολική τιμολογιακή αξία και θα καταβάλλεται από τον πελάτη.
- XII. Για τυχόν επιπλέον εργασίας οι οποίες δεν περιλαμβάνονται σε αυτές του άρθρου 1 (ανάλογα με τις απαιτήσεις του πελάτη), εκδίδεται τιμολόγιο με βάση έκθεσης απολογισμού του αναδόχου κάθε τρίμηνο, μέσα στην αρχή του επομένου τριμήνου.
- XIII. Η πληρωμή θα γίνει με την εξόφληση του 100% της συμβατικής αξίας των παρεχόμενων υπηρεσιών, μετά την οριστική εκπλήρωση των συμβατικών υποχρεώσεων του αναδόχου και υπό τον όρο ότι δεν συντρέχει περίπτωση επιβολής προστίμων ή άλλων οικονομικών κυρώσεων εις βάρος του Αναδόχου.
- XIV. Απαραίτητη προϋπόθεση για την έκδοση χρηματικού εντάλματος είναι η ποιοτική και ποσοτική παραλαβή που θα διενεργείται από Τριμελή Επιτροπή η οποία θα συγκροτείται από την Διοικήτρια του Νοσοκομείου, η οποία αφού ελέγξει την

ποιότητα, ποσότητα και λοιπά στοιχεία αυτών, θα συντάξει τα σχετικά Πρωτόκολλα Παραλαβής, το αργότερο εντός 10ημέρου από την ημερομηνία λήξης της αντίστοιχης περιόδου.

XV. Σε περίπτωση καθυστέρησης αποκατάστασης βάσει του πίνακα του άρθρου 3 ή διαπιστωμένης (από το Νοσοκομείο με συμμετοχή εκπροσώπου του Αναδόχου) μη ομαλής λειτουργίας του πληροφοριακού συστήματος που αναφέρεται στο άρθρο 1, το Νοσοκομείο έχει δικαίωμα να επιβάλει στον Ανάδοχο κυρώσεις, με την μορφή παρακράτησης ποινικών ρητρών ως εξής:

- Σε περίπτωση μη ομαλής λειτουργίας των καλυπτομένων από την παρούσα σύμβαση πέραν του 24ώρου, το οποίο αρχίζει μετά την παρέλευση των χρόνων αποκατάστασης βλάβης του αντίστοιχου πίνακα, θα εκπίπτεται ποσό ίσο με το 1/30 της συνολικής μηνιαίας αμοιβής, για κάθε συμπληρωμένο 24ωρο.
- Για διάστημα μικρότερο του 24ώρου, θα εκπίπτεται αντιστοίχως το 1/720 της μηνιαίας αμοιβής, για κάθε ώρα μη ομαλής λειτουργίας.

Η πληρωμή του αναδόχου θα πραγματοποιείται με χρηματικό ένταλμα πληρωμής και μετά τη θεώρησή του με βάση τα νόμιμα δικαιολογητικά πληρωμής και τα λοιπά στοιχεία που προβλέπονται στην παρ. 4 του άρθρου 200 του Ν.4412/2016 και την ισχύουσα νομοθεσία για την εξόφληση τίτλων πληρωμής ή την είσπραξη απαιτήσεων από το Δημόσιο και τα Ν.Π.Δ.Δ. Η εξόφληση γίνεται με βάση τα νόμιμα δικαιολογητικά πληρωμής και τα λοιπά στοιχεία που προβλέπονται στο σχετικό άρθρο 200 του Ν. 4412/2016 και την ισχύουσα νομοθεσία για την εξόφληση τίτλων πληρωμής ή την είσπραξη απαιτήσεων από το Δημόσιο και τα Ν.Π.Δ.Δ. και συγκεκριμένα:

α) Πρωτόκολλο ποσοτικής και ποιοτικής εκτέλεσης των εργασιών, καθώς και όλων των όρων της σύμβασης, υπογραφόμενο από τριμελή Επιτροπή η οποία θα οριστεί από το Νοσοκομείο, έργο της οποίας θα είναι η παρακολούθηση των όρων της σύμβασης και η σύνταξη του σχετικού πρωτοκόλλου.

β) Τιμολόγιο του αναδόχου.

γ) Πιστοποιητικά Φορολογικής και Ασφαλιστικής Ενημερότητας.

Χρόνος εξόφλησης: εντός εξήντα (60) ημερών, υπολογιζόμενων από την επομένη της υποβολής του τιμολογίου πώλησης από τον προμηθευτή.

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

Σε περίπτωση που η εξόφληση των τιμολογίων γίνει μετά την πιο πάνω προθεσμία, το Νοσοκομείο καθίσταται υπερήμερο, σύμφωνα με τις διατάξεις του Ν. 4152 «Επείγοντα μέτρα εφαρμογής των νόμων 4046/2012, 4093/2012 και 4127/2013» (ΦΕΚ 107/9-5-2013) παραγ. Z5 «ΣΥΝΑΛΛΑΓΕΣ ΜΕΤΑΞΥ ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΕΩΝ ΚΑΙ ΔΗΜΟΣΙΩΝ ΑΡΧΩΝ».

Ο Ανάδοχος βαρύνεται με τις νόμιμες κρατήσεις:

A) Ποσοστό 2% επί του τιμολογίου της σύμβασης μετά την αφαίρεση του Φ.Π.Α. και κάθε άλλου ποσού παρακρατούμενου υπέρ τρίτων, σύμφωνα με την αρίθμ. ΔΥ6α/Γ.Π./οικ. 36932/17-3-2009 Κ.Υ.Α. σε εφαρμογή του άρθρου 3 του Ν. 3580/2007.

B) Ποσοστό 0,07%, Υπέρ της Ενιαίας Ανεξάρτητης Αρχής Δημοσίων Συμβάσεων (Ε.Α.Α.Δ.Σ.) βάσει του Ν. 4013/2011 όπως τροποποιήθηκε και ισχύει με το Ν.4072/2012

άρθρο 38 παραγ. 2β & το Ν. 4146/2013 άρθρο 61 και το Ν. 4412/2016 παρ. 7 του άρθρου 375 «τροποποιούμενες διατάξεις», που υπολογίζεται επί της αξίας κάθε πληρωμής προ φόρων και κρατήσεων της αρχικής, καθώς και κάθε συμπληρωματικής σύμβασης. Η εν λόγω κράτηση υπόκειται σε τέλος χαρτοσήμου 3% (πλέον 20% εισφοράς υπέρ ΟΓΑ επ' αυτού).

Γ) Κράτηση ύψους 0,06% υπέρ της Αρχής Εξέτασης Προδικαστικών Προσφυγών, η οποία επιβάλλεται επί της συνολικής αξίας κάθε αρχικής, τροποποιητικής ή συμπληρωματικής δημόσιας σύμβασης, πρό φόρων και κρατήσεων. Επίσης επιβάλλεται επί της αξίας κάθε είδους δικαιώματος προεραίσεως, πρό φόρων και κρατήσεων, είτε αυτό ασκείται μέσω διοικητικής εντολής είτε μέσω σύμβασης, σύμφωνα με την παρ. 3 του άρθρου 350 του ν. 4412/2016 και τα οριζόμενα στα άρθρα 3 και 4 της ΚΥΑ 1191/14-3-2017 (ΦΕΚ 969/22.3.2017/B'). Η εν λόγω κράτηση υπόκειται στο εκάστοτε ισχύον αναλογικό τέλος χαρτοσήμου και στην επ' αυτού εισφορά υπέρ ΟΓΑ.

Δ) Κατά την πληρωμή του τιμήματος παρακρατείται ο προβλεπόμενος φόρος εισοδήματος 8% .

Ο Φόρος Προστιθέμενης Αξίας (Φ.Π.Α.) επί της αξίας των τιμολογίων βαρύνει την Αναθέτουσα Αρχή.

Η προθεσμία πληρωμής αναστέλλεται α) κατά το χρονικό διάστημα που μεσολαβεί από την αποστολή του σχετικού χρηματικού εντάλματος πληρωμής και μέχρι τη θεώρηση αυτού, β) κατά το χρονικό διάστημα τυχόν δικαστικών ή εξώδικων διενέξεων μεταξύ του Νοσοκομείου και του Ανάδοχο , που αφορούν στην εκτέλεση της σύμβασης, καθώς και γ) στις λοιπές περιπτώσεις που αναφέρονται στο σχετικό άρθρο του Ν. 4412/2016. Επίσης, δεν προσμετράται ο χρόνος καθυστέρησης της πληρωμής, που οφείλεται σε υπαιτιότητα του παρόχου (μη έγκαιρη υποβολή των αναγκαίων δικαιολογητικών κ.λ.π.).

Το Νοσοκομείο δεν ευθύνεται για καθυστερήσεις πληρωμής του χορηγητή, όταν αυτή οφείλεται σε υπαιτιότητα αυτής όπως π.χ. σε μη έγκαιρη παράδοση των τιμολογίων, σε λανθασμένη έκδοση αυτών, σε συμβατικές παραβάσεις κ.λ.π. ή όταν άλλοι παράγοντες άσχετοι προς την ευθύνη του Νοσοκομείου την προκαλούν.

Τα συμβαλλόμενα μέρη δεν ευθύνονται για τη μη εκπλήρωση των συμβατικών τους υποχρεώσεων, στο μέτρο που η αδυναμία εκπλήρωσης οφείλεται σε περιστατικά ανωτέρας βίας.

Ο Προμηθευτής, επικαλούμενος υπαγωγή της αδυναμίας εκπλήρωσης υποχρεώσεών του σε γεγονός που εμπίπτει στην έννοια της ανωτέρας βίας, οφείλει να γνωστοποιήσει και επικαλεσθεί προς την Αναθέτουσα Αρχή τους σχετικούς λόγους και περιστατικά εντός αποσβεστικής προθεσμίας είκοσι (20) ημερών από τότε που συνέβησαν, προσκομίζοντας τα απαραίτητα αποδεικτικά στοιχεία. Η Αναθέτουσα Αρχή υποχρεούται να απαντήσει εντός είκοσι (20) περαιτέρω ημερών στο σχετικό αίτημα του Προμηθευτή, διαφορετικά, με την πάροδο άπρακτης της προθεσμίας, τεκμαίρεται αποδοχή του αιτήματος.

Η σύμβαση θεωρείται ότι έχει εκτελεστεί όταν παραδοθεί οριστικά το σύνολο της προμήθειας, γίνει η αποπληρωμή του συμβατικού τιμήματος και εκπληρωθούν οι τυχόν

λοιπές συμβατικές υποχρεώσεις από τα συμβαλλόμενα μέρη και αποδεσμευθούν οι σχετικές εγγυήσεις κατά τα προβλεπόμενα στη σύμβαση.

Ο Ανάδοχος και η Αναθέτουσα Αρχή θα προσπαθούν να ρυθμίζουν κάθε διαφορά που τυχόν θα προκύψει στις μεταξύ τους σχέσεις κατά την διάρκεια της ισχύος της σύμβασης που θα υπογραφεί, με βάση της καλής πίστης και των συναλλακτικών ηθών.

Επί διαφωνίας, κάθε διαφορά θα λύεται από τα ελληνικά δικαστήρια και συγκεκριμένα τα δικαστήρια Θεσσαλονίκης, εφαρμοστέο δε δίκαιο είναι το Ελληνικό και το κοινοτικό.

ΑΡΘΡΟ 6ο - ΥΠΟΧΡΕΩΣΕΙΣ ΠΕΛΑΤΗ

Το Νοσοκομείο πρέπει να χρησιμοποιεί τις εφαρμογές σύμφωνα με τις οδηγίες χρήσης τους, οι οποίες θα παρέχονται σε ηλεκτρονική μορφή από τον Ανάδοχο και θα πρέπει να είναι ενημερωμένες και να αφορούν το σύνολο των λειτουργιών των εφαρμογών του Αναδόχου και να συμμορφώνεται προς τις υποδείξεις και οδηγίες του Αναδόχου όσον αφορά τον τρόπο χρήσης.

Το Νοσοκομείο αναλαμβάνει να εξασφαλίσει τις καλύτερες συνθήκες και προϋποθέσεις για συντονισμένη, γρήγορη και ασφαλή επανορθωτική και προληπτική (με πρωτοβουλία του αναδόχου) συντήρηση. Για το σκοπό αυτό πρέπει να παρέχει άνεση χώρου στις μονάδες του συστήματος, κατάλληλο φωτισμό, διάθεση τηλεφώνου, συνεργασία με το προσωπικό του για τα τυχόν προβλήματα καθώς και διαθεσιμότητα των συστημάτων (εξοπλισμού και λογισμικού).

Το Νοσοκομείο υποχρεούται να χρησιμοποιεί τις εφαρμογές του άρθρου 1 της παρούσας σύμφωνα με την άδεια χρήσης και δεν θα γνωστοποιεί ή διαθέτει αυτές ή μέρος αυτών σε τρίτους. Εγκατάσταση σε νέο Η/Υ, τυχόν μεταφορά σε άλλο Η/Υ ή μετεγκατάσταση σε αναβαθμισμένο Η/Υ μπορεί να γίνει μόνο από τον ανάδοχο.

Ο ανάδοχος διατηρεί την κυριότητα και νομή του πωληθέντος λογισμικού εφαρμογών. Ο πελάτης δεν μπορεί σε καμία περίπτωση να μεταβιβάσει σε τρίτο τη χρήση του Συστήματος (λογισμικού εφαρμογών) ή να εγκαταστήσει αυτό σε άλλες εγκαταστάσεις (πλην της συγκεκριμένης) ή να κοινοποιήσει σε τρίτο τους κώδικες (sources) των προγραμμάτων, χωρίς την έγγραφη συγκατάθεση του αναδόχου.

Το Νοσοκομείο υποχρεούται να τηρεί εμπιστευτικά όλα τα στοιχεία του λογισμικού εφαρμογών του άρθρου 1 της παρούσας και να καταβάλλει κάθε προσπάθεια για προστασία του, όπως επίσης και για την πρόληψη κάθε απαγορευμένης ανακοίνωσης ή γνωστοποίησης του περιεχομένου τους ή μέρους αυτού από τους εκπροσώπους, υπαλλήλους κλπ.

ΑΡΘΡΟ 7ο – ΔΙΕΥΚΡΙΝΙΣΕΙΣ / ΛΟΙΠΟΙ ΟΡΟΙ

Διευκρινίζεται ότι:

Η ευθύνη του αναδόχου περιορίζεται στην ορθή λειτουργία των μηχανογραφικών συστημάτων με βάση τις προδιαγραφές λειτουργίας όπως αυτές έχουν διαμορφωθεί κατά την οριστική παράδοσή τους και τις εν συνεχείᾳ τροποποιήσεις τους (νέες εκδόσεις). Ο ανάδοχος δεν αναλαμβάνει καμία ευθύνη για την ορθότητα των εισαγομένων στο σύστημα πληροφοριών και για τον έλεγχο των αποτελεσμάτων που είναι ευθύνη του Νοσοκομείου.

Στο τίμημα της παρούσης δε συμπεριλαμβάνονται υπηρεσίες για αποκαταστάσεις βλαβών λογισμικού που προκαλούνται από:

- XV. Την οποιαδήποτε επέμβαση ή τροποποίηση από άτομα μη εξουσιοδοτημένα από τον ανάδοχο.
- XVI. Την κακή ή πέραν των φυσιολογικών ορίων χρήσης των μηχανημάτων.
- XVII. Τη μη εξασφάλιση κατάλληλου περιβάλλοντος λειτουργίας όπως π.χ. ενδεικτικά και όχι περιοριστικά αναφέρονται οι οδηγίες του κατασκευαστή, επαρκής χώρος, σωστή και αδιάλειπτη παροχή ηλεκτρικού ρεύματος, έλεγχος υγρασίας, σκόνης, θερμοκρασίας, καπνού κ.λπ.
- XVIII. Πτώση, πλημμύρα, πυρκαγιά, σεισμό κ.λπ.
- XIX. Την χρησιμοποίηση αναλωσίμων ή εξαρτημάτων που δεν είναι καλής ποιότητας και δεν είναι εγκεκριμένα.
- XX. Κακή χρήση μηχανολογικού εξοπλισμού, χρήση από μη εντεταλμένα άτομα, λανθασμένη χρήση λογισμικού, παράνομες αντιγραφές προγραμμάτων, ιούς, μη αποθήκευση των δεδομένων του λογισμικού σε άλλα εξωτερικά μαγνητικά μέσα (backup) κ.λπ.
- XXI. Εγκατάσταση των εφαρμογών από τρίτο άτομο χωρίς πρώτα την έγκριση του αναδόχου.

Στο τίμημα της παρούσης δε συμπεριλαμβάνονται υπηρεσίες εκπαίδευσης προσωπικού του πελάτη με οποιοδήποτε τρόπο μπορεί να γίνει αυτή (ατομική διδασκαλία, σεμινάρια κλπ) για την εκμάθηση της χρήσης του λογισμικού, υπό τον όρο ότι ο ανάδοχος θα παρέχει στο Νοσοκομείο τα απαραίτητα ολοκληρωμένα με τα πλήρη βήματα ανά διαδικασία και ενημερωμένα Εγχειρίδια Χρήσης των Εφαρμογών του που αφορούν το σύνολο των λειτουργιών των εφαρμογών του. Σε διαφορετική περίπτωση είναι υποχρεωμένος να αναλάβει και την εκπαίδευση των χρηστών που θα του υποδειχθούν από το Νοσοκομείο άνευ κόστους.

Ο Ανάδοχος θα πρέπει να εξασφαλίζει την ασφάλεια και την ακεραιότητα των δεδομένων με τη χρήση δικαιωμάτων, ιστορικού αρχείου κινήσεων εισαγωγής, αλλαγής, διαγραφής (Log files) και προειδοποιητικών μηνυμάτων σε περιπτώσεις σοβαρών ενεργειών. Σχετικά με το Ιστορικό αρχείο κινήσεων (Log File) αυτό θα πρέπει να είναι προσβάσιμο ανά πάσα στιγμή από την Υποδιεύθυνση Πληροφορικής ή το Τμήμα Software (σε ηλεκτρονική τοποθεσία που θα υποδείξει ο Ανάδοχος στο Νοσοκομείο), ενώ ο Ανάδοχος θα πρέπει να παράσχει πληροφορίες σχετικά με την δομή του ώστε να είναι εύκολα αναγνώσιμο από την Υποδιεύθυνση Πληροφορικής ή το Τμήμα Software.

Οι εφαρμογές του αναδόχου θα πρέπει να έχουν την δυνατότητα εξαγωγής στατιστικών στοιχείων και αναφορών (να υποστηρίζεται τουλάχιστον η εξαγωγή στοιχείων σε μορφή Excel, pdf και text). Σε περίπτωση που δεν υπάρχουν έτοιμες αναφορές στο μενού των εφαρμογών θα πρέπει ο ανάδοχος να τις δημιουργεί έπειτα από αίτημα του Νοσοκομείου, χωρίς κόστος.

Ο Ανάδοχος οφείλει, σε περίπτωση που του ζητηθεί από το Νοσοκομείο, να εξάγει όλα τα απαραίτητα δεδομένα που αφορούν ασθενείς και ιατρικά δεδομένα ασθενών (σε κάποια από τις ευρέως χρησιμοποιούμενες μορφές δεδομένων, ενδεικτικά: excel, text files) και να προβεί σε όλες τις απαραίτητες ενέργειες προκειμένου να

καταστεί δυνατή η διασυνδεσιμότητα και διαλειτουργικότητα των εφαρμογών του με τα υπόλοιπα πληροφοριακά συστήματα του Νοσοκομείου.

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.

Ο ανάδοχος θα πρέπει να προγραμματίζει τις διάφορες εργασίες συντήρησης του συστήματος να γίνονται σε ώρες εκτός του ωραρίου εργασίας των χρηστών (07:00 – 15:00) ώστε να αποφεύγεται η οποιαδήποτε διαταραχή στην ομαλή λειτουργία των τμημάτων του πελάτη. Επίσης, θα πρέπει να ενημερώνει και την Υποδιεύθυνση Πληροφορικής ή το Τμήμα Software σχετικά με το χρόνο και τη διάρκεια των εργασιών αυτών.

Ο Ανάδοχος δεν φέρει καμία ευθύνη για την αδυναμία ή την καθυστέρηση εκπλήρωσης των υποχρεώσεών του που απορρέουν από την παρούσα, εφ' όσον αυτή η αδυναμία ή καθυστέρηση οφείλεται σε αιτίες που δεν ελέγχονται από αυτόν 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.

ΑΡΘΡΟ 8ο – ΚΥΡΩΣΕΙΣ ΠΑΡΑΒΙΑΣΗΣ ΤΩΝ ΥΠΟΧΡΕΩΣΕΩΝ ΤΟΥ ΑΝΑΔΟΧΟΥ

Παραβίαση από τον Ανάδοχο και τα εξουσιοδοτούμενα από αυτόν πρόσωπα οιασδήποτε από τις ανωτέρω υποχρεώσεις τους – ανεξαρτήτως βαθμού πταίσματός τους, οφειλόμενου ακόμη και σε τυχαίο γεγονός – έχει τις ακόλουθες συνέπειες:

- Το Νοσοκομείο έχει δικαίωμα να καταγγείλει, χωρίς προθεσμία, την παρούσα σύμβαση. Στην περίπτωση αυτή, τα αποτελέσματα της καταγγελίας επέρχονται άμεσα και τα εξουσιοδοτούμενα από τον Ανάδοχο άτομα, χωρίς καμία όχληση, υποχρεούνται άμεσα να παραδώσουν στο Νοσοκομείο όλα εκείνα τα δεδομένα, που τυχόν έχουν περιέλθει εις γνώση τους.

ΑΡΘΡΟ 9ο – ΠΡΟΣΒΑΣΗ ΚΑΙ ΧΡΗΣΗ ΤΩΝ ΔΕΔΟΜΕΝΩΝ

Ο ανάδοχος, ως εκτελών την επεξεργασία, υποχρεούται να εφαρμόζει όλα τα τεχνικά και οργανωτικά μέτρα προκειμένου να διασφαλίσει ότι η υλοποίηση των υπηρεσιών της σύμβασης γίνονται με βάση τον Ν 2472 /1997, τον κανονισμό της ΕΕ 679/2016 και κάθε άλλης διάταξης που ρυθμίζει την προστασία των δεδομένων προσωπικού χαρακτήρα.

Στον ανάδοχο μπορεί να διαβιβαστούν / γνωστοποιηθούν ή να δοθεί πρόσβαση σε προσωπικά καθώς και ευαίσθητα προσωπικά δεδομένα των υπαλλήλων, συνεργατών ή ασθενών του Νοσοκομείου για υλοποίηση των υπηρεσιών της παρούσας σύμβασης και για κανένα άλλο λόγο. Η επεξεργασία των στοιχείων αυτών θα διεξάγεται σύμφωνα με τον Ν 2472 /1997 καθώς και τον κανονισμό της ΕΕ 679/2016 και κάθε άλλης διάταξης που ρυθμίζει την προστασία των δεδομένων προσωπικού χαρακτήρα.

Ο ανάδοχος και οι εξουσιοδοτημένοι υπάλληλοι του που υλοποιούν την συγκεκριμένη σύμβαση (Ομάδα Τεχνικής Υποστήριξης), υποχρεούται να υπογράψουν Δήλωση Εμπιστευτικότητας / Τήρησης Απορρήτου, ότι θα τηρήσουν όλους τους όρους της παρούσας σύμβασης, του κανονισμού της ΕΕ 679/2016 και κάθε άλλης διάταξης που ρυθμίζει την προστασία των δεδομένων προσωπικού χαρακτήρα.

Ο ανάδοχος υποχρεώνεται να ενημερώνει εγγράφως το Νοσοκομείο για οποιαδήποτε σκοπούμενες αλλαγές στην σύνθεση της ομάδας υλοποίησης της σύμβασης και να μην προχωρά σε οποιαδήποτε αλλαγή χωρίς την έγκριση του Νοσοκομείου

Ο ανάδοχος και το προσωπικό του υποχρεούται να τηρήσει εμπιστευτικά και να μην γνωστοποιήσει με οποιονδήποτε τρόπο, για οποιοδήποτε λόγο και σε οποιονδήποτε δεδομένα του Νοσοκομείου. Να τηρεί εχεμύθεια ως προς τις εμπιστευτικές πληροφορίες και τα προσωπικά δεδομένα που σχετίζονται με τις δραστηριότητες του Νοσοκομείου.

Ο ανάδοχος οφείλει να χρησιμοποιεί τα προσωπικά δεδομένα για χρονικό διάστημα όχι μεγαλύτερο από αυτό που εξυπηρετεί τον συμβατικό προορισμό τους. Μετά το πέρας της υλοποίησης κάθε εργασίας ο ανάδοχος οφείλει να διαγράφει με ασφαλή τρόπο και χωρίς δυνατότητα επανάκτησης τους όλα τα προσωπικά δεδομένα που χρησιμοποιήθηκαν καθώς και κάθε πιθανού αντιγράφου. Επίσης ενημερώνει υπεύθυνα για την καταστροφή των δεδομένων, σύμφωνα με τις συμβατικές του υποχρεώσεις.

Ο Ανάδοχος οφείλει να λάβει όλα τα μέτρα προκειμένου να διασφαλίσει ότι κάθε φυσικό πρόσωπο, το οποίο ενεργεί υπό την εποπτεία του και το οποίο έχει πρόσβαση σε προσωπικά δεδομένα, τα επεξεργάζεται μόνο κατ' εντολή του Νοσοκομείου.

Μεταξύ του αναδόχου και του Νοσοκομείου θα υπογραφεί ξεχωριστή σύμβαση, η οποία θα αποτελεί ενιαίο και αναπόσπαστο τμήμα της παρούσας, η οποία θα καθορίζει κάθε άλλο αναγκαίο μέτρο για την διασφάλιση της ασφάλειας των προσωπικών δεδομένων.

Οι υποχρεώσεις του αναδόχου για τα προσωπικά δεδομένα που αποτελούν αντικείμενο εξεργασίας επιβιώνουν και μετά την λήξη ή λύση της παρούσας σύμβασης.

ΑΡΘΡΟ 10ο - ΔΙΑΡΚΕΙΑ ΣΥΜΒΑΣΗΣ

Η διάρκεια της παρούσας σύμβασης ορίζεται για ένα (1) έτος από έως

Η παρούσα σύμβαση διέπεται από τις διατάξεις του ΠΔ80/2016, του Ν. 4412/2016 όπως τροποποιήθηκε και ισχύει σήμερα.

Για την καλή εκτέλεση των όρων της σύμβασης ο χορηγητής κατέθεσε εγγυητική επιστολή με αριθμό της Τράπεζας ποσού € με ισχύ μέχρι της

επιστροφή της, η οποία και θα επιστραφεί μετά την πλήρη εκπλήρωση των όρων της σύμβασης.

Για τα παραπάνω συντάχθηκε η Σύμβαση αυτή σε τρία (3) αντίτυπα και αφού διαβάστηκε, βεβαιώθηκε και υπογράφεται όπως ακολουθεί.

ΟΙ ΣΥΜΒΑΛΛΟΜΕΝΟΙ

Για το Γενικό Νοσοκομείο Θεσσαλονίκης

«ΙΠΠΟΚΡΑΤΕΙΟ»

Ο ΔΙΟΙΚΗΤΗΣ ΤΟΥ ΝΟΣΟΚΟΜΕΙΟΥ

Για τον Ανάδοχο

ΝΙΚΟΛΑΟΣ ΑΝΤΩΝΑΚΗΣ

(Όνοματεπώνυμο υπογράφοντος)

ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ Β'

Για συμβάσεις άνω των ορίων: Από τις 2-5-2019, οι αναθέτουσες αρχές συντάσσουν το ΕΕΕΣ με τη χρήση της νέας ηλεκτρονικής υπηρεσίας [Prometheus ESPDint](#) (<https://espdint.eprocurement.gov.gr/>), που προσφέρει τη δυνατότητα ηλεκτρονικής σύνταξης και διαχείρισης του Ευρωπαϊκού Ενιαίου Εγγράφου Σύμβασης (ΕΕΕΣ). Η σχετική ανακοίνωση είναι διαθέσιμη στη Διαδικτυακή Πύλη του ΕΣΗΔΗΣ www.prometheus.gov.gr

Το περιεχόμενο του αρχείου, ως αρχείο PDF, ηλεκτρονικά υπογεγραμμένο, αναρτάται ξεχωριστά ως αναπόσπαστο μέρος αυτής. Το αρχείο XML αναρτάται για την διευκόλυνση των οικονομικών φορέων προκειμένου να συντάξουν μέσω της υπηρεσίας eΕΕΕΣ τη σχετική απάντηση τους.

Για συμβάσεις άνω των ορίων: Από τις 2-5-2019, οι αναθέτουσες αρχές συντάσσουν το ΕΕΕΣ με τη χρήση της νέας ηλεκτρονικής υπηρεσίας [Prometheus ESPDint](#) (<https://espdint.eprocurement.gov.gr/>), που προσφέρει τη δυνατότητα ηλεκτρονικής σύνταξης και διαχείρισης του Ευρωπαϊκού Ενιαίου Εγγράφου Σύμβασης (ΕΕΕΣ). Η σχετική ανακοίνωση είναι διαθέσιμη στη Διαδικτυακή Πύλη του ΕΣΗΔΗΣ www.prometheus.gov.gr

Το περιεχόμενο του αρχείου, ως αρχείο PDF, ηλεκτρονικά υπογεγραμμένο, αναρτάται ξεχωριστά ως αναπόσπαστο μέρος αυτής. Το αρχείο XML αναρτάται για την διευκόλυνση των οικονομικών φορέων προκειμένου να συντάξουν μέσω της υπηρεσίας eΕΕΕΣ τη σχετική απάντηση τους.

ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ Γ – ΟΙΚΟΝΟΜΙΚΗ ΠΡΟΣΦΟΡΑ

A/A	ΠΕΡΙΓΡΑΦΗ ΥΠΗΡΕΣΙΑΣ	ΠΡΟΣΦΕΡΘΕΙΣΑ ΤΙΜΗ ΧΩΡΙΣ ΦΠΑ	ΣΥΝΤΕΛΕΣΤΗΣ ΦΠΑ	ΦΠΑ	ΠΡΟΣΦΕΡΘΕΙΣΑ ΤΙΜΗ ΜΕ ΦΠΑ	ΠΡΟΣΦΕΡΘΕΙΣΑ ΤΙΜΗ ΓΙΑ ΕΝΑ ΕΤΟΣ ΧΩΡΙΣ ΦΠΑ	ΠΡΟΣΦΕΡΘΕΙΣΑ ΤΙΜΗ ΓΙΑ ΕΝΑ ΕΤΟΣ ΜΕ ΦΠΑ
1							

ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ Δ – ΠΙΝΑΚΑΣ ΣΥΜΜΟΡΦΩΣΗΣ

ΣΥΝΤΗΡΗΣΗ ΣΥΣΤΗΜΑΤΟΣ MEDILAB LIMS

ΠΕΡΙΓΡΑΦΗ ΤΕΧΝΙΚΗΣ ΠΡΟΔΙΑΓΡΑΦΗΣ	ΑΠΑΙΤΗΣΗ	ΑΠΑΝΤΗΣΗ ΥΠΟΨΗΦΙΟΥ	ΠΑΡΑΠΟΜΠΗ ΣΕ ΤΕΧΝΙΚΑ ΦΥΛΛΑΔΙΑ
«ανάδοχος», αναλαμβάνει να παρέχει στο Νοσοκομείο, τις παρακάτω υπηρεσίες Τεχνικής Υποστήριξης και Συντήρησης και ειδικότερα εγκατεστημένων εφαρμογών του λογισμικού χρήσης (application software) που στο εξής θα καλείται «εφαρμογή».	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		
Η εφαρμογή για την οποία θα παρέχονται οι υπηρεσίες Τεχνικής Υποστηρίξεως-Συντηρήσεως διαθέτει τα εξής χαρακτηριστικά. Λειτουργεί σε δίκτυο 40 τερματικών σταθμών εργασίας, σύνδεσης 16 αναλυτικών συσκευών.	ΝΑΙ		
Είναι διασυνδεδεμένο με το πληροφοριακό σύστημα ΗΔΙΚΑ για τη ταυτοποίηση των στοιχείων των ασθενών.	ΝΑΙ		
Καλύπτει την διαχείριση παραγγελίας εξετάσεων βιοπαθολογικών εργαστηρίων για θέσεις εργασίας εκτός εργαστηρίων “MEDILAB_i_Order” (unlimited)	ΝΑΙ		
Καλύπτει την επισκόπηση αποτελεσμάτων & πορισμάτων εξετάσεων βιοπαθολογικών εργαστηρίων για θέσεις εργασίας εκτός εργαστηρίων “MEDILAB_i_View”(unlimited)	ΝΑΙ		
Καλύπτει την ειδική λογισμικό-λειτουργικότητα Medilab_i-View_Lab Online	ΝΑΙ		
Καλύπτει Ειδικό Λογισμικό Διασύνδεσης με τον ΕΟΠΥΥ	ΝΑΙ		
ΥΠΟΧΡΕΩΣΕΙΣ ΑΝΑΔΟΧΟΥ			
ΣΥΜΒΟΥΛΕΥΤΙΚΗ ΥΠΟΣΤΗΡΙΞΗ			

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	ΝΑΙ		
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	ΝΑΙ		

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.			
ΠΡΟΛΗΠΤΙΚΗ ΣΥΝΤΗΡΗΣΗ	ΝΑΙ		
Προβλέπεται μία προληπτική συντήρηση των εφαρμογών ετησίως, που περιλαμβάνει:	ΝΑΙ		
Έλεγχο ακεραιότητας αρχείων	ΝΑΙ		
Αναδιοργάνωση αρχείων, επαναδημιουργία Index κάθε αρχείου	ΝΑΙ		
Διαγραφές περιττών αρχείων.	ΝΑΙ		
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	ΝΑΙ		

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.			
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, παραμετροποίησεις ή αλλαγές στο λογισμικό, κατόπιν αιτήσεως του προϊσταμένου της Υποδιεύθυνσης Πληροφορικής ή του προϊσταμένου του Τμήματος Software του Νοσοκομείου	ΝΑΙ		

γραπτώς ή μέσω ηλεκτρονικού ταχυδρομείου.			
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			
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	ΝΑΙ		

του συνόλου των υπηρεσιών και λειτουργιών.			
ΨΗΛΟ: 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,	ΝΑΙ		
Το είδος και η σπουδαιότητα,	ΝΑΙ		
Η περιγραφή του προβλήματος,	ΝΑΙ		
Οι ενέργειες επίλυσης και ο υπεύθυνος για κάθε ενέργεια.	ΝΑΙ		
Μάλιστα, οφείλει να παραδίδει σχετική αναφορά τριψηνιαίως, 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	ΝΑΙ		

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.			
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	ΝΑΙ	
ΕΠΕΙΓΟΝ	1 εργάσιμη ημέρα		
ΥΨΗΛΟ	2 εργάσιμη ημέρα.		
ΜΕΤΡΙΟ	5 εργάσιμες ημέρες.		
ΧΑΜΗΛΟ	10 εργάσιμες ημέρες.		
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	ΝΑΙ		

αυτών ή των εξυπηρετητών, στους οποίους είναι εγκατεστημένες, από το προσωπικό του Νοσοκομείου ή οποιονδήποτε τρίτο.			
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	ΝΑΙ		

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.			
---	--	--	--

2. ΣΥΝΤΗΡΗΣΗ ΣΥΣΤΗΜΑΤΟΣ Ε-ΑΙΜΑ

ΠΕΡΙΓΡΑΦΗ ΤΕΧΝΙΚΗΣ ΠΡΟΔΙΑΓΡΑΦΗΣ	ΑΠΑΙΤΗΣΗ <u>ΣΗ</u>	ΑΠΑΝΤΗΣΗ <u>ΥΠΟΨΗΦΙΟΥ</u>	ΠΑΡΑΠΟΜΠΗ <u>ΣΕ</u> <u>ΤΕΧΝΙΚΑ</u> <u>ΦΥΛΛΑΔΙΑ</u>
συντήρηση –υποστήριξη του Πληροφοριακού Συστήματος Αιμοδοσίας του Νοσοκομείου.	ΝΑΙ		
Ο Ανάδοχος θα παρέχει στο Νοσοκομείο, τις παρακάτω υπηρεσίες Τεχνικής Υποστήριξης και Συντήρησης των εγκατεστημένων στον μηχανογραφικό του εξοπλισμό λογισμικών εφαρμογής (application software) και ειδικότερα του λογισμικού “e-ΑΙΜΑ” που στο εξής θα καλείται «Εφαρμογή».	ΝΑΙ		
Η Εφαρμογή, για τη χρήση της οποίας θα παρέχονται οι υπηρεσίες Τεχνικής Υποστήριξης - Συντήρησης, βρίσκεται εγκατεστημένη στο χώρο του Νοσοκομείου στην ανωτέρω διεύθυνση, και λειτουργεί σε δίκτυο δώδεκα (12) τερματικών σταθμών εργασίας και είναι συνδεδεμένα με αυτή τέσσερα (4) αναλυτικά - διαγνωστικά όργανα	ΝΑΙ		
ΥΠΟΧΡΕΩΣΕΙΣ ΑΝΑΔΟΧΟΥ			
ΣΥΜΒΟΥΛΕΥΤΙΚΗ ΥΠΟΣΤΗΡΙΞΗ			
α) Τηλεφωνικά ή με απομακρυσμένη πρόσθαση	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	ΝΑΙ		

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.			
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			
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.	ΝΑΙ	
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,	ΝΑΙ	

από εξωτερική αιτία.			
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 αποιονδήποτε 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:			
Για εγκαταστάσεις των εφαρμογών, παραμετροποίησεις 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 Νοσοκομείου 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		
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	
ΨΥΗΛΟ: 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	ΝΑΙ	

εκάστοτε μονάδας υγείας.				
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,	ΝΑΙ			
Το είδος και η σπουδαιότητα,	ΝΑΙ			
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	ΝΑΙ		
ΕΠΕΙΓΟΝ	1 εργάσιμη ημέρα			
ΥΨΗΛΟ	2 εργάσιμη ημέρα.			

METRIO	5 εργάσιμες ημέρες.			
XAMHLO	10 εργάσιμες ημέρες.			
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	ΝΑΙ			

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.			
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		

3 . ΣΥΝΤΗΡΗΣΗ ΤΗΣ ΕΠΕΚΤΑΣΗΣ ΣΥΣΤΗΜΑΤΩΝ MEDILAB L.I.M. & E-AIMA

<u>ΠΕΡΙΓΡΑΦΗ ΤΕΧΝΙΚΗΣ ΠΡΟΔΙΑΓΡΑΦΗΣ</u>	<u>ΑΠΑΙΤΗΣΗ</u>	<u>ΑΠΑΝΤΗΣΗ ΥΠΟΨΗΦΙΟΥ</u>	<u>ΠΑΡΑΠΟΜΠΗ ΣΕ ΤΕΧΝΙΚΑ ΦΥΛΛΑΔΙΑ</u>
«ανάδοχος», να παρέχει στο Νοσοκομείο, <u>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».</u>	ΝΑΙ		
Επεκτάσεις Πληρ. Συστήματος «MediLab_LIS» & «e-AIMA»	ΝΑΙ		
Λογισμικό	Περιγραφή	Ποσότητα	
«Medi_RIS» <i>Για την κάλυψη των απεικονιστικών εργαστηρίων</i>	ΑΞΟΝΙΚΟΣ ΤΟΜΟΓΡΑΦΟΣ (1) ΜΑΓΝΗΤΙΚΟΣ ΤΟΜΟΓΡΑΦΟΣ (1) ΑΚΤΙΝΟΛΟΓΙΚΟ (1) ΥΠΕΡΗΧΟΙ (1)		15 άδειες χρήσης
	HL7 διασύνδεση με PACS Worklist Server		1
Medilab_i-ORDER-RULES <i>Χρονικοί κανόνες επαναληψιμότητας πλεονασμού απικών εργαστηρίων</i>	Την ενσωμάτωση αυτοματισμών παρακολούθησης πλεονασματικών εξετάσεων		1

ακών εξετάσεω ν					
«MediLab _LIS» Για την κάλυψη νέων εργαστηρί ^{ων}	ΑΝΟΣΟΛΟΓΙΚΟ ΠΑΙΔΙΑΤΡΙΚΗΣ ΑΛΕΡΓΙΟΛΟΓΙΚ Ο ΗΠΑΤΟΛΟΓΙΚΟ ΑΙΜΑΤΟΛΟΓΙΚ Ο ΒΠΠ (ΑΙΜΟΡΡΟΦΥΛ ΙΚΟ)			4 αδειες χρήσης	
«e-AIMA»	Για την ηλεκτρονική παραγγελία μονάδων αίματος στο τμήμα Αιμοδοσίας			1	
KEOKEE	Ενσωμάτωση της κοινής κωδικοποίησης (KEOKEE) 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			2	

	16000				
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				
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				
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	ΝΑΙ				

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.			
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.	ΝΑΙ		

<p>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.</p>			
<p>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.</p>	ΝΑΙ		
ΑΠΟΚΑΤΑΣΤΑΣΗ ΛΕΙΤΟΥΡΓΙΑΣ			
<p>Αποκατάσταση λειτουργίας λογισμικού, σε περίπτωση βλάβης του κώδικα των προγραμμάτων, από εξωτερική αιτία.</p>	ΝΑΙ		
<p>Επαναδημιουργία λειτουργικού περιβάλλοντος της εφαρμογής (έστω και με κενά αρχεία, σε περίπτωση ανυπαρξίας αντιγράφων ασφαλείας)</p>	ΝΑΙ		
<p>Διορθώσεις λαθών λογικής των προγραμμάτων (μέσω νεωτέρων εκδόσεων της εφαρμογής)</p>	ΝΑΙ		
<p>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</p>	ΝΑΙ		

συντήρησης – υποστήριξης για οποιονδήποτε λόγο και αιτία, τα έξοδα ταξιδίου και διαμονής βαρύνουν τον Ανάδοχο, άλλως τα έξοδα ταξιδίου και διαμονής βαρύνουν το Νοσοκομείο.			
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	ΝΑΙ		
ΕΠΕΙΓΟΝ	1 εργάσιμη ημέρα			
ΥΨΗΛΟ	2 εργάσιμη ημέρα.			
ΜΕΤΡΙΟ	5 εργάσιμες ημέρες.			
ΧΑΜΗΛΟ	10 εργάσιμες ημέρες.			
Ως πρόβλημα λειτουργίας ορίζεται η μη αναμενόμενη ανταπόκρισή του συστήματος σύμφωνα με τις προδιαγραφές του. Δεν μπορεί να χαρακτηριστεί	ΝΑΙ			

πρόβλημα λειτουργίας του συστήματος η μη απόκριση του συστήματος λόγω προβλημάτων διασυνδεμένων συστημάτων (π.χ. Εθνικό μητρώο αιμοδοτών κλπ).			
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	ΝΑΙ		

(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.			
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		