



ΕΛΛΗΝΙΚΗ ΔΗΜΟΚΡΑΤΙΑ  
6η Υ.ΠΕ. ΠΕΛΟΠΟΝΝΗΣΟΥ - ΙΟΝΙΩΝ ΝΗΣΩΝ  
ΗΠΕΙΡΟΥ & ΔΥΤΙΚΗΣ ΕΛΛΑΔΑΣ  
ΓΕΝΙΚΟ ΝΟΣΟΚΟΜΕΙΟ ΚΕΡΚΥΡΑΣ  
«ΑΓΙΑ ΕΙΡΗΝΗ»

Κέρκυρα, 17-06-2026  
Αρ. πρωτ.: 11740

Προς:  
COMPUTER SOLUTIONS ΑΝΩΝΥΜΗ  
ΒΙΟΜΗΧΑΝΙΚΗ ΚΑΙ ΕΜΠΟΡΙΚΗ  
ΕΤΑΙΡΕΙΑ  
ΠΛΗΡΟΦΟΡΙΚΗΣ(ΑΦΜ095403136)  
Διευθ/ση: Έβρου 69  
ΤΚ 11527, Αθήνα  
Τηλ. 2107711527  
e-mail: [info@csl.gr](mailto:info@csl.gr)

#### ΠΡΟΣΚΛΗΣΗ ΥΠΟΒΟΛΗΣ ΠΡΟΣΦΟΡΑΣ

για τη σύμβαση με περιγραφή

**ΣΥΝΤΗΡΗΣΗΣ - ΥΠΟΣΤΗΡΙΞΗΣ ΚΑΙ ΕΞΑΣΦΑΛΙΣΗΣ ΕΠΙΠΕΔΟΥ ΠΑΡΕΧΟΜΕΝΩΝ  
ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ (SLA) ΤΩΝ ΕΦΑΡΜΟΓΩΝ ΤΟΥ ΟΛΟΚΛΗΡΩΜΕΝΟΥ ΠΛΗΡΟΦΟΡΙΑΚΟΥ  
ΣΥΣΤΗΜΑΤΟΣ ΑΣΚΛΗΠΙΟΣ™ ΤΟΥ Γ.Ν. ΚΕΡΚΥΡΑΣ «ΑΓΙΑ ΕΙΡΗΝΗ»**

Το Γενικό Νοσοκομείο Κέρκυρας “ΑΓΙΑ ΕΙΡΗΝΗ”, σας καλεί, εφόσον αποδέχεστε πλήρως και ανεπιφύλαχτα τους όρους της παρούσας πρόσκλησης, να υποβάλλετε προσφορά για την προκηρυσσόμενη σύμβαση.

Εκτιμώμενη αξία	7.180,64€ πλέον ΦΠΑ ,ήτοι 8.904,00€ συμπερ. ΦΠΑ 24%
Διάρκεια	28 ημερών (από 20/06/2026 έως 17/07/2026)
CPV	
Κριτήριο Ανάθεσης	Η πλέον συμφέρουσα από οικονομικής άποψης προσφορά βάσει τιμής
Καταληκτική ημερομηνία υποβολής προσφορών	19/06/2026 και ώρα 12:00μ.μ.

Χρόνος ισχύος προσφοράς

120 ~~20~~ ημέρες**ΓΕΝΙΚΟΙ ΟΡΟΙ****1. ΣΤΟΙΧΕΙΑ ΑΝΑΘΕΤΟΥΣΑΣ ΑΡΧΗΣ**

Επωνυμία	Γενικό Νοσοκομείο Κέρκυρας «ΑΓΙΑ ΕΙΡΗΝΗ»
Αριθμός Φορολογικού Μητρώου (Α.Φ.Μ.)	999360466
Κωδικός Αναθέτουσας Αρχής για την ηλεκτρονική τιμολόγηση	1015.E00230.0001
Ταχυδρομική διεύθυνση	ΓΟΥΒΙΑ – ΚΟΝΤΟΚΑΛΙ
Πόλη	ΚΕΡΚΥΡΑ
Ταχυδρομικός Κωδικός	49100
Χώρα	ΕΛΛΑΔΑ
Κωδικός NUTS	EL622
Τηλέφωνο	2661360724
Ηλεκτρονικό Ταχυδρομείο (e-mail)	a.ninou@gnkerkyras.gr
Αρμόδιος για πληροφορίες	A.Νίνου
Γενική Διεύθυνση στο διαδίκτυο (URL)	<a href="http://www.gnkerkyras.gr">http://www.gnkerkyras.gr</a>

Η Αναθέτουσα Αρχή είναι Νοσοκομείο αποτελεί μη Κεντρική Αναθέτουσα Αρχή και ανήκει στην Γενική Κυβέρνηση.

Η κύρια δραστηριότητα της Αναθέτουσας Αρχής είναι η παροχή Υπηρεσιών Υγείας.

**2. ΣΤΟΙΧΕΙΑ ΔΙΑΔΙΚΑΣΙΑΣ – ΧΡΗΜΑΤΟΔΟΤΗΣΗ**

Η παρούσα θα διεξαχθεί με τη διαδικασία του άρθρου 118 του ν. 4412/2016.

Φορέας χρηματοδότησης της σύμβασης είναι το Γενικό Νοσοκομείο Κέρκυρας «ΑΓΙΑ ΕΙΡΗΝΗ». Η δαπάνη για την εν λόγω σύμβαση βαρύνει τους ΑΛΕ: 24209030001001 σχετική πίστωση του τακτικού προϋπολογισμού του οικονομικού έτους **2026** του Φορέα.

Για την παρούσα διαδικασία έχει εκδοθεί απόφαση για την ανάληψη υποχρέωσης/έγκριση δέσμευσης πίστωσης για το οικονομικό έτος 2026 με αρ. πρωτ. 11680/17-06-2026(ΑΔΑ:95ΗΦ4690Β3-Τ54), με αρ. δέσμευσης 740/0 και έλαβε α/α 0/1009 καταχώρησης στο μητρώο δεσμεύσεων/Βιβλίο εγκρίσεων & Εντολών Πληρωμής

**3. ΣΥΝΟΠΤΙΚΗ ΠΕΡΙΓΡΑΦΗ ΦΥΣΙΚΟΥ ΚΑΙ ΟΙΚΟΝΟΜΙΚΟΥ ΑΝΤΙΚΕΙΜΕΝΟΥ**

Αντικείμενο της σύμβασης είναι η «**ΣΥΝΤΗΡΗΣΗΣ - ΥΠΟΣΤΗΡΙΞΗΣ ΚΑΙ ΕΞΑΣΦΑΛΙΣΗΣ ΕΠΙΠΕΔΟΥ ΠΑΡΕΧΟΜΕΝΩΝ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ (SLA) ΤΩΝ ΕΦΑΡΜΟΓΩΝ ΤΟΥ ΟΛΟΚΛΗΡΩΜΕΝΟΥ ΠΛΗΡΟΦΟΡΙΑΚΟΥ ΣΥΣΤΗΜΑΤΟΣ ΑΣΚΛΗΠΙΟΣ™ ΤΟΥ Γ.Ν. ΚΕΡΚΥΡΑΣ «ΑΓΙΑ ΕΙΡΗΝΗ» (CPV: 72253200-5 υπηρεσίες υποστήριξης συστημάτων πληροφορικής)**», με την παράδοση από τον ανάδοχο, εντός είκοσι οκτώ (28) ημερών από την υπογραφή της σύμβασης, σύμφωνα με τις τεχνικές προδιαγραφές και απαιτήσεις του παραρτήματος Ι της παρούσας.

Η διάρκεια της σύμβασης ορίζεται σε είκοσι οκτώ (28) **ημέρες** από την ημερομηνία υπογραφής του συμφωνητικού.

Η εκτιμώμενη αξία της σύμβασης ανέρχεται στο ποσό των **7.180,64€** μη συμπεριλαμβανομένου του Φ.Π.Α. (εκτιμώμενη αξία συμπεριλαμβανομένου ΦΠΑ 24% **8.904,00€**).

**ΘΕΣΜΙΚΟ ΠΛΑΙΣΙΟ**

Η ανάθεση και εκτέλεση της σύμβασης διέπονται από την κείμενη νομοθεσία και τις κατ' εξουσιοδότηση αυτής εκδοθείσες κανονιστικές πράξεις, όπως ισχύουν και ιδίως:

- i. του ν. 4412/2016 (Α' 147) "Δημόσιες Συμβάσεις Έργων, Προμηθειών και Υπηρεσιών (προσαρμογή στις Οδηγίες 2014/24/ΕΕ και 2014/25/ΕΕ)",
- ii. του άρθρου 11 του ν. 4013/2011 (Α' 204) "Σύσταση ενιαίας Ανεξάρτητης Αρχής Δημοσίων Συμβάσεων και Κεντρικού Ηλεκτρονικού Μητρώου Δημοσίων Συμβάσεων...",
- iii. της υπ' αριθμό 76928/13.07.2021 Κοινής Απόφασης των Υπουργών Ανάπτυξης και Επενδύσεων και Επικρατείας "Ρύθμιση ειδικότερων θεμάτων λειτουργίας και διαχείρισης του Κεντρικού Ηλεκτρονικού Μητρώου Δημοσίων Συμβάσεων (ΚΗΜΔΗΣ)" (Β' 3075),
- iv. του ν. 4727/2020 (Α' 184) "Ψηφιακή Διακυβέρνηση (Ενσωμάτωση στην Ελληνική Νομοθεσία της Οδηγίας (ΕΕ) 2016/2102 και της Οδηγίας (ΕΕ) 2019/1024) – Ηλεκτρονικές Επικοινωνίες (Ενσωμάτωση στο Ελληνικό Δίκαιο της Οδηγίας (ΕΕ) 2018/1972 και άλλες διατάξεις",
- v. του ν. 4270/2014 (Α' 143) "Αρχές δημοσιονομικής διαχείρισης και εποπτείας (ενσωμάτωση της Οδηγίας 2011/85/ΕΕ) – δημόσιο λογιστικό και άλλες διατάξεις",
- vi. ν.4250/2014 (Α'74) " Διοικητικές Απλουστεύσεις - Καταργήσεις, Συγχωνεύσεις Νομικών Προσώπων και Υπηρεσιών του Δημοσίου Τομέα - Τροποποίηση Διατάξεων του Π.Δ. 318/1992 (Α' 161) και λοιπές ρυθμίσεις "
- vii. π.δ. 80/2016 (Α' 145) "Ανάληψη υποχρεώσεων από τους Διατάκτες",
- viii. της υπ' αριθμό Κ.Υ.Α. 52445 ΕΞ 2023 (Β' 2385/12.04.2023) «Υποχρέωση υποβολής ηλεκτρονικών τιμολογίων από τους οικονομικούς φορείς»,
- ix. της υπ' αριθμό 63446/2021 Κ.Υ.Α. (Β' 2338/02.06.2021) «Καθορισμός Εθνικού Μορφότυπου ηλεκτρονικού τιμολογίου στο πλαίσιο των Δημοσίων Συμβάσεων»,
- x. της υπ' αριθμό Κ.Υ.Α. οικ. 98979 ΕΞ2021(Β' 3766/13.08.2021) «Ηλεκτρονική Τιμολόγηση στο πλαίσιο των Δημόσιων Συμβάσεων δυνάμει του ν. 4601/2019 (Α' 44)»,
- xi. του ν. 4624/2019 (Α' 137) "Αρχή Προστασίας Δεδομένων Προσωπικού Χαρακτήρα, μέτρα εφαρμογής του Κανονισμού (ΕΕ) 2016/679 του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου και του Συμβουλίου της 27ης Απριλίου 2016 για την προστασία των φυσικών προσώπων έναντι της επεξεργασίας δεδομένων προσωπικού χαρακτήρα και ενσωμάτωση στην εθνική νομοθεσία της Οδηγίας (ΕΕ) 2016/680 του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου και του Συμβουλίου της 27ης Απριλίου 2016 και άλλες διατάξεις",
- xii. του ν. 2859/2000 (Α' 248) "Κύρωση Κώδικα Φόρου Προστιθέμενης Αξίας",
- xiii. του ν. 2690/1999 (Α' 45) "Κύρωση του Κώδικα Διοικητικής Διαδικασίας και άλλες διατάξεις" και ιδίως των άρθρων 1,2, 7, 11 και 13 έως 15,
- xiv. του ν. 3580/2007 (Α' 134) "Προμήθειες Φορέων εποπτευομένων από το Υπουργείο Υγείας και Κοινωνικής Αλληλεγγύης και άλλες διατάξεις",
- xv. των σε εκτέλεση των ανωτέρω νόμων εκδοθεισών κανονιστικών πράξεων, των λοιπών διατάξεων που αναφέρονται ρητά ή απορρέουν από τα οριζόμενα στα συμβατικά τεύχη της παρούσας, καθώς και του συνόλου των διατάξεων του ασφαλιστικού, εργατικού, κοινωνικού, περιβαλλοντικού και φορολογικού δικαίου που διέπει την ανάθεση και εκτέλεση της παρούσας σύμβασης, έστω και αν δεν αναφέρονται ρητά παραπάνω,
- xvi. την υπ' αριθμ.πρωτ.11679/17-06-2026 Απόφαση της Αναθέτουσας Αρχής του Γενικού Νοσοκομείου Κέρκυρας «Αγία Ειρήνη» με θέμα την έγκριση της σκοπιμότητας, της δαπάνης και της διενέργειας του παρούσας πρόσκλησης,

την υπ' αρ. πρωτ. 11680/17-06-2026(ΑΔΑ:95ΗΦ4690Β3-Τ54), με αρ.δέσμευσης 740/0 και έλαβε α/α 0/1009 καταχώρησης στο μητρώο δεσμεύσεων/Βιβλίο εγκρίσεων & Εντολών Πληρωμής Απόφαση Ανάληψης Υποχρέωσης του Γενικού Νοσοκομείου Κέρκυρας «Αγία Ειρήνη» για την κάλυψη της δαπάνης για την εκτέλεση της παρούσας σύμβασης.

### **ΔΗΜΟΣΙΟΤΗΤΑ - ΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΑ**

Η παρούσα πρόσκληση καταχωρήθηκε στο Κεντρικό Ηλεκτρονικό Μητρώο Δημοσίων Συμβάσεων (ΚΗΜΔΗΣ).

Όλες οι επικοινωνίες σχετικά με τη διαδικασία σύναψης της σύμβασης (πληροφορίες, διευκρινήσεις κ.λ.π.) θα γίνονται στο ηλεκτρονικό ταχυδρομείο a.ninou@gnkerkyras.gr.

### **ΠΡΟΘΕΣΜΙΑ ΥΠΟΒΟΛΗΣ ΠΡΟΣΦΟΡΩΝ**

Η καταληκτική ημερομηνία υποβολής της προσφοράς είναι η 19/06/2026 και ώρα 12:00 μ.μ.

Η προσφορά θα υποβληθεί ηλεκτρονικά στην Πλατφόρμα Διενέργειας Ηλεκτρονικών Προμηθειών iSupplies, στη διεύθυνση (URL): <https://isupplies.gr/>

Δεν επιτρέπεται η υποβολή εναλλακτικής προσφοράς.

### **ΠΡΟΣΤΑΣΙΑ ΠΡΟΣΩΠΙΚΩΝ ΔΕΔΟΜΕΝΩΝ**

Η αναθέτουσα αρχή ενημερώνει το φυσικό πρόσωπο που υπογράφει την προσφορά ως Προσφέρων ή ως Νόμιμος Εκπρόσωπος Προσφέροντος, ότι η ίδια ή και τρίτοι, κατ' εντολή και για λογαριασμό της, θα επεξεργάζονται προσωπικά δεδομένα που περιέχονται στους φακέλους της προσφοράς και τα αποδεικτικά μέσα τα οποία υποβάλλονται σε αυτήν, στο πλαίσιο του παρόντος Διαγωνισμού, για τον σκοπό της αξιολόγησης των προσφορών και της ενημέρωσης έτερων συμμετεχόντων σε αυτόν, λαμβάνοντας κάθε εύλογο μέτρο για τη διασφάλιση του απόρρητου και της ασφάλειας της επεξεργασίας των δεδομένων και της προστασίας τους από κάθε μορφής αθέμιτη επεξεργασία, σύμφωνα με τις διατάξεις της κείμενης νομοθεσίας περί προστασίας προσωπικών δεδομένων, κατά τα αναλυτικώς αναφερόμενα στην αναλυτική ενημέρωση που επισυνάπτεται στην παρούσα.

### **ΛΟΓΟΙ ΑΠΟΚΛΕΙΣΜΟΥ**

Αποκλείεται από τη συμμετοχή στην παρούσα διαδικασία σύναψης σύμβασης, οικονομικός φορέας εφόσον συντρέχει στο πρόσωπό του (εάν πρόκειται για μεμονωμένο φυσικό ή νομικό πρόσωπο) ή σε ένα από τα μέλη του (εάν πρόκειται για ένωση οικονομικών φορέων) ένας ή περισσότεροι από τους λόγους των άρθρων 73 και 74 του ν. 4412/2016.

### **ΕΓΓΥΗΣΗ ΣΥΜΜΕΤΟΧΗΣ**

Για τη συμμετοχή στην παρούσα πρόσκληση δεν απαιτείται η κατάθεση εγγυήσεων από τον οικονομικό φορέα.

### **ΚΡΙΤΗΡΙΟ ΑΝΑΘΕΣΗΣ**

Κριτήριο ανάθεσης της σύμβασης είναι η **πλέον συμφέρουσα από οικονομική άποψη προσφορά βάσει τιμής.**

## ΠΕΡΙΕΧΟΜΕΝΟ ΠΡΟΣΦΟΡΑΣ

Ο προσφέρων οφείλει να περιλάβει στον ηλεκτρονικό φάκελο της προσφοράς του :

### **1) Δικαιολογητικά Συμμετοχής**

**α)** Υπεύθυνη δήλωση υπογεγραμμένη από το νόμιμο εκπρόσωπο (χωρίς γνήσιο υπογραφής) του ν. 1599/1986 (Α' 75), στην οποία δηλώνεται ότι :

*ί. δεν έχει καταδικαστεί αμετάκλητα για κάποιο από τα αδικήματα του άρθρου 73 του ν. 4412/2016.*

*ίί. δεν έχει επιβληθεί στον οικονομικό φορέα η κοινή υπουργική απόφαση του άρθρου 74 του ν. 4412/2016.*

*ίίί. δεν έχει εκδοθεί δικαστική ή διοικητική απόφαση με τελεσίδικη και δεσμευτική ισχύ για την αθέτηση των υποχρεώσεων του οικονομικού φορέα όσον αφορά στην καταβολή φόρων ή εισφορών κοινωνικής ασφάλισης.*

**β)** Υπεύθυνη δήλωση υπογεγραμμένη από το νόμιμο εκπρόσωπο (χωρίς γνήσιο υπογραφής) του ν. 1599/1986 (Α' 75), στην οποία δηλώνεται ότι:

*ί. αποδέχονται ανεπιφύλακτα τους όρους της παρούσας διακήρυξης,*

*ίί. η προσφορά συντάχθηκε σύμφωνα με τους όρους της παρούσας πρόσκλησης, για τους οποίους έλαβαν πλήρη και ανεπιφύλακτη γνώση,*

*ίίί. τα στοιχεία που αναφέρονται στην προσφορά είναι αληθή και ακριβή,*

*ίν. παραιτούνται από κάθε δικαίωμα αποζημίωσής του σχετικά με οποιαδήποτε απόφαση της Αναθέτουσας Αρχής για αναβολή ή ακύρωση – ματαίωση της παρούσας.*

*ν. συμμετέχουν σε μια μόνο προσφορά στο πλαίσιο της παρούσας,*

*νί. Η προσφορά τους ισχύει και τους δεσμεύει για χρονικό διάστημα 120 ημερών από την ημερομηνία διενέργειας του διαγωνισμού*

**γ)** Φορολογική ενημερότητα για κάθε νόμιμη χρήση εκτός είσπραξης και μεταβίβασης ακινήτου.

**δ)** Βεβαίωση ασφαλιστικής ενημερότητας από ΕΦΚΑ για συμμετοχή σε διαγωνισμούς.

**ε)** Απόσπασμα ποινικού μητρώου, έκδοσης του τελευταίου τριμήνου πριν από την υποβολή του, από τα οποία να προκύπτει ότι δεν συντρέχουν στο πρόσωπο του Διαχειριστή, οι προβλεπόμενοι στο άρθρο 73 παρ. 1 του ν. 4412/2016 λόγοι αποκλεισμού.

**στ)** Νομιμοποιητικά έγγραφα σε ισχύ για την περίπτωση των νομικών προσώπων (π.χ. Πιστοποιητικό εκπροσώπησης για τα νομικά πρόσωπα που έχει εκδοθεί εντός 3 μηνών πριν την υποβολή του). Στην περίπτωση στήριξης στις ικανότητες άλλων φορέων θα πρέπει επίσης να κατατεθεί: α) Υπεύθυνη δήλωση χωρίς θεώρηση του κάθε φορέα στον οποίο θα στηριχτεί ο υποψήφιος ότι δεν εμπίπτει σε κανέναν από τους υποχρεωτικούς λόγους αποκλεισμού των αρ. 73 & 74 ν.4412/2016 όπως ισχύει β) Τηρεί και θα συνεχίσει να τηρεί τις διατάξεις της φορολογικής, της ασφαλιστικής, της περιβαλλοντικής και εργατικής νομοθεσίας σύμφωνα με το άρθρο 18 παρ.2 του ν.4412/2016 και γ) αποδεικτικά περί στήριξης όπως αντίγραφα των συμφωνητικών συνεργασίας ή αντίγραφα των αποφάσεων των αρμόδιων οργάνων διοίκησης των φορέων, που στηρίζουν τον υποψήφιο, από τα οποία θα προκύπτει το είδος και η έκταση της στήριξης, καθώς και ότι οι απαιτούμενοι πόροι και μέσα θα είναι στην διάθεση του υποψηφίου

### **2) Τεχνική προσφορά**

α. Τεχνική περιγραφή υπηρεσιών ή και παραδοτέων.

β. Υπεύθυνη δήλωση, στην οποία βεβαιώνεται η ακρίβειά τους και η οποία φέρει υπογραφή με ημερομηνία εντός του χρονικού διαστήματος κατά το οποίο μπορούν να υποβάλλονται προσφορές ή αιτήσεις συμμετοχής (παρ.8 αρ.92 ν.4412/2016)

### **3) Οικονομική Προσφορά**

Η οικονομική προσφορά κατατίθεται σύμφωνα με τον πίνακα του υποδείγματος της παρούσας.

#### **ΑΞΙΟΛΟΓΗΣΗ ΠΡΟΣΦΟΡΩΝ**

Η αποσφράγιση και αξιολόγηση της προσφοράς θα διενεργηθεί από το αρμόδιο όργανο όπως αυτό έχει οριστεί από το Νοσοκομείο.

Η αξιολόγηση των προσφορών γίνεται κατά στάδια. Αξιολογούνται πρώτα τα δικαιολογητικά συμμετοχής, έπειτα η τεχνική προσφορά και τέλος η οικονομική προσφορά.

Η αναθέτουσα αρχή απορρίπτει προσφορά που δεν είναι σύμφωνη με τις τεχνικές προδιαγραφές, που υποβλήθηκαν κατά παράβαση των όρων περί σύνταξης και υποβολής προσφοράς, καθώς και για λοιπούς λόγους σύμφωνα με τα αρ.73 (λόγοι αποκλεισμού), 74 (αποκλεισμός από δημόσιες συμβάσεις) & 91 (λόγοι απόρριψης) του ν.4412/2016 όπως ισχύει.

#### **ΚΑΤΑΚΥΡΩΣΗ ΤΗΣ ΣΥΜΒΑΣΗΣ**

Η κατακύρωση της σύμβασης θα γίνει με Απόφαση της Αναθέτουσας Αρχής.

Η Απόφαση Κατακύρωσης θα αναρτηθεί στο ΚΗΜΔΗΣ και τη ΔΙΑΥΓΕΙΑ.

Με την κοινοποίηση της Απόφασης Κατακύρωσης στον Ανάδοχο η σύμβαση θεωρείται συναφθείσα και το συμφωνητικό που θα υπογραφεί έχει αποδεικτικό χαρακτήρα.

Ο Ανάδοχος θα προσκληθεί με ηλεκτρονικό ταχυδρομείο για την υπογραφή του συμφωνητικού και οφείλει να προσέλθει εντός προθεσμίας 15 ημερών από την κοινοποίηση σε αυτόν της σχετικής πρόσκλησης.

Εάν ο ανάδοχος στον οποίο έγινε η ανακοίνωση, δεν προσήλθε να υπογράψει την σύμβαση, κηρύσσεται έκπτωτος με απόφαση του Διοικητικού Συμβουλίου του Νοσοκομείου, ύστερα από γνωμοδότηση του αρμόδιου οργάνου, σύμφωνα με τα οριζόμενα στο άρθρο 105 του Ν.4412/16.

Κατά της απόφασης κατακύρωσης ή και κατά οποιασδήποτε παράλειψης της αναθέτουσας αρχής χωρεί αίτηση ακύρωσης και αναστολής εκτέλεσης, ενώπιον του Διοικητικού Εφετείου της έδρας της αναθέτουσας αρχής, σύμφωνα με όσα ορίζονται στα άρθρα 45 έως 56 του π.δ. 18/1989 (ΦΕΚ Α' 8), το οποίο αποφαίνεται αμετακλήτως χωρίς να επιτρέπεται η προηγούμενη άσκηση άλλης ειδικής ή ενδικοφανούς διοικητικής προσφυγής. Οι προθεσμίες υποβολής της αίτησης δεν κωλύουν ούτε την πρόοδο της διαδικασίας, ούτε και την σύναψη της σύμβασης

#### **ΣΥΜΒΑΤΙΚΟ ΠΛΑΙΣΙΟ – ΕΦΑΡΜΟΣΤΕΑ ΝΟΜΟΘΕΣΙΑ**

Κατά την εκτέλεση της σύμβασης εφαρμόζονται οι διατάξεις του ν. 4412/2016, οι όροι της παρούσας και συμπληρωματικά ο Αστικός Κώδικας.

#### **ΟΡΟΙ ΕΚΤΕΛΕΣΗΣ ΤΗΣ ΣΥΜΒΑΣΗΣ**

Κατά την εκτέλεση της σύμβασης ο ανάδοχος τηρεί τις υποχρεώσεις στους τομείς του περιβαλλοντικού, κοινωνικοασφαλιστικού και εργατικού δικαίου, που έχουν θεσπιστεί με το δίκαιο της Ένωσης, το εθνικό δίκαιο, συλλογικές συμβάσεις ή διεθνείς διατάξεις περιβαλλοντικού, κοινωνικοασφαλιστικού και εργατικού δικαίου, οι οποίες απαριθμούνται στο Παράρτημα Χ του Προσαρτήματος Α' του ν. 4412/2016.

Ο ανάδοχος δεσμεύεται ότι:

α) σε όλα τα στάδια που προηγήθηκαν της σύμβασης δεν ενήργησε αθέμιτα, παράνομα ή καταχρηστικά και ότι θα εξακολουθήσει να μην ενεργεί κατ' αυτόν τον τρόπο κατά το στάδιο εκτέλεσης της σύμβασης,

β) ότι θα δηλώσει αμελλητί στην αναθέτουσα αρχή, αφότου λάβει γνώση, οποιαδήποτε κατάσταση (ακόμη και ενδεχόμενη) σύγκρουσης συμφερόντων (προσωπικών, οικογενειακών, οικονομικών, πολιτικών ή άλλων κοινών συμφερόντων, συμπεριλαμβανομένων και αντικρουόμενων επαγγελματικών συμφερόντων) μεταξύ των νόμιμων ή εξουσιοδοτημένων εκπροσώπων του, καθώς και υπαλλήλων ή συνεργατών τους οποίους απασχολεί στην εκτέλεση της σύμβασης (π.χ. με σύμβαση υπεργολαβίας) και μελών του προσωπικού της αναθέτουσας αρχής που εμπλέκονται καθ' οιονδήποτε τρόπο στη διαδικασία εκτέλεσης της σύμβασης ή/και μπορούν να επηρεάσουν την έκβαση και τις αποφάσεις της αναθέτουσας αρχής περί την εκτέλεσή της, οποτεδήποτε και εάν η κατάσταση αυτή προκύψει κατά τη διάρκεια εκτέλεσης της σύμβασης.

### **ΤΡΟΠΟΠΟΙΗΣΗ ΤΗΣ ΣΥΜΒΑΣΗΣ ΚΑΤΑ ΤΗ ΔΙΑΡΚΕΙΑ ΤΗΣ**

Η σύμβαση μπορεί να τροποποιείται κατά τη διάρκειά της, χωρίς να απαιτείται νέα διαδικασία σύναψης σύμβασης, σύμφωνα με τους όρους και τις προϋποθέσεις του άρθρου 132 του ν. 4412/2016, κατόπιν γνωμοδότησης της Επιτροπής Παραλαβής.

### **ΔΙΚΑΙΩΜΑ ΜΟΝΟΜΕΡΟΥΣ ΛΥΣΗΣ ΤΗΣ ΣΥΜΒΑΣΗΣ**

Η Αναθέτουσα Αρχή μπορεί, με τις προϋποθέσεις που ορίζουν οι κείμενες διατάξεις, να καταγγείλει τη σύμβαση κατά τη διάρκεια της εκτέλεσής της, εφόσον:

α) η σύμβαση έχει υποστεί ουσιώδη τροποποίηση, κατά την έννοια της παρ. 4 του άρθρου 132 του ν. 4412/2016, που θα απαιτούσε νέα διαδικασία σύναψης σύμβασης,

β) κατά τον χρόνο της ανάθεσης της σύμβασης ο ανάδοχος τελούσε σε μια από τις καταστάσεις που αναφέρονται στην παράγραφο 1 του άρθρου 73 του ν. 4412/2016 και, ως εκ τούτου, θα έπρεπε να έχει αποκλειστεί από τη διαδικασία σύναψης της σύμβασης,

γ) η σύμβαση δεν έπρεπε να ανατεθεί στον ανάδοχο λόγω σοβαρής παραβίασης των υποχρεώσεων που υπέχει από τις Συνθήκες και την Οδηγία 2014/24/ΕΕ, η οποία έχει αναγνωριστεί με απόφαση του Δικαστηρίου της Ένωσης στο πλαίσιο διαδικασίας δυνάμει του άρθρου 258 της ΣΛΕΕ.

### **ΤΡΟΠΟΣ ΠΛΗΡΩΜΗΣ**

Η πληρωμή του Αναδόχου θα πραγματοποιηθεί με την ολοκλήρωση της προμήθειας των υλικών και της τοποθέτησής τους. Θα γίνει από την αρμόδια υπηρεσία του Νοσοκομείου μετά την διαπίστωση της ποιοτικής και ποσοτικής παραλαβής των ειδών από την αρμόδια επιτροπή παραλαβής του Νοσοκομείου με την σύνταξη του σχετικού πρακτικού.

Η πληρωμή του συμβατικού τμήματος θα γίνεται με την προσκόμιση των παρακάτω νόμιμων παραστατικών και δικαιολογητικών:

α) πρωτόκολλο οριστικής παραλαβής του τμήματος που αφορά,

β) τιμολόγιο του Αναδόχου,

γ) πιστοποιητικά φορολογικής και ασφαλιστικής ενημερότητας σύμφωνα με τις κείμενες διατάξεις.

Τον Ανάδοχο βαρύνουν οι υπέρ τρίτων κρατήσεις, ως και κάθε άλλη επιβάρυνση, σύμφωνα με την κείμενη νομοθεσία, μη συμπεριλαμβανομένου Φ.Π.Α.. Ιδίως βαρύνεται με την κράτηση

0,10 % η οποία υπολογίζεται επί της αξίας κάθε πληρωμής προ φόρων και κρατήσεων της αρχικής, καθώς και κάθε συμπληρωματικής σύμβασης Υπέρ της Ενιαίας Αρχής Δημοσίων Συμβάσεων.

Με κάθε πληρωμή θα γίνεται η προβλεπόμενη από την κείμενη νομοθεσία παρακράτηση φόρου εισοδήματος επί του καθαρού ποσού.

Οι τιμές των υπηρεσιών είναι σταθερές καθ' όλη τη διάρκεια της σύμβασης και δεν επιτρέπεται η αναπροσαρμογή τους.

### **ΕΚΠΤΩΣΗ ΟΙΚΟΝΟΜΙΚΟΥ ΦΟΡΕΑ**

Ο ανάδοχος, με την επιφύλαξη της συνδρομής λόγων ανωτέρας βίας, κηρύσσεται υποχρεωτικά έκπτωτος από τη σύμβαση και από κάθε δικαίωμα που απορρέει από αυτήν:

α) στην περίπτωση που δεν προσέλθει εντός της προθεσμίας των 15 ημερών για την υπογραφή του συμφωνητικού.

β) στην περίπτωση που δεν εκπληρώσει τις υποχρεώσεις του που απορρέουν από τη σύμβαση ή/και δεν συμμορφωθεί με τις σχετικές γραπτές εντολές της υπηρεσίας, που είναι σύμφωνες με τη σύμβαση ή τις κείμενες διατάξεις, εντός του συμφωνημένου χρόνου εκτέλεσης της σύμβασης,

γ) εφόσον δεν παράσχει τις υπηρεσίες ή δεν υποβάλει τα παραδοτέα ή δεν προβεί στην αντικατάστασή τους μέσα στον συμβατικό χρόνο ή στον χρόνο παράτασης που του δοθεί, σύμφωνα με τα όσα προβλέπονται στο άρθρο 217 του ν. 4412/2016.

Στην περίπτωση συνδρομής λόγου έκπτωσης του αναδόχου από τη σύμβαση κατά την ως άνω περίπτωση (γ), η αναθέτουσα αρχή κοινοποιεί στον ανάδοχο ειδική όχληση, η οποία μνημονεύει τις διατάξεις του άρθρου 203 του ν. 4412/2016 και περιλαμβάνει συγκεκριμένη περιγραφή των ενεργειών στις οποίες οφείλει να προβεί ο ανάδοχος, προκειμένου να συμμορφωθεί, μέσα σε προθεσμία 15 ημερών από την κοινοποίηση της ανωτέρω όχλησης. Αν η προθεσμία που τάχθηκε με την ειδική όχληση, παρέλθει, χωρίς ο ανάδοχος να συμμορφωθεί, κηρύσσεται έκπτωτος μέσα σε προθεσμία τριάντα (30) ημερών από την άπρακτη πάροδο της προθεσμίας συμμόρφωσης.

Ο ανάδοχος δεν κηρύσσεται έκπτωτος για λόγους που αφορούν σε υπαιτιότητα της Αναθέτουσας Αρχής ή αν συντρέχουν λόγοι ανωτέρας βίας.

### **ΠΟΙΝΙΚΕΣ ΡΗΤΡΕΣ**

Αν οι υπηρεσίες παρασχεθούν από υπαιτιότητα του αναδόχου μετά τη λήξη της διάρκειας της σύμβασης και μέχρι τη λήξη του χρόνου της παράτασης που χορηγήθηκε, επιβάλλονται εις βάρος του ποινικές ρήτρες, με αιτιολογημένη απόφαση της Αναθέτουσας Αρχής. Οι ποινικές ρήτρες υπολογίζονται ως εξής:

Για κάθε ημέρα καθυστέρησης πέραν της συμβατικής διάρκειας όπου ο ανάδοχος δε θα ολοκληρώσει το συμβατικό αντικείμενο, επιβάλλεται ποινική ρήτρα που ισούται με το 1% του συμβατικού τιμήματος.

Το ποσό των ποινικών ρητρών αφαιρείται/συμψηφίζεται από/με την αμοιβή του αναδόχου.

Η επιβολή ποινικών ρητρών δεν στερεί από την Αναθέτουσα Αρχή το δικαίωμα να κηρύξει τον ανάδοχο έκπτωτο.

**ΛΟΙΠΕΣ ΔΙΑΤΑΞΕΙΣ**

Ο ανάδοχος υποχρεούται στην απαρέγκλιτη τήρηση των διατάξεων της φορολογικής, της ασφαλιστικής, της περιβαλλοντικής και εργατικής νομοθεσίας σύμφωνα με το άρθρο 18 παρ.2 του ν.4412/2016.

Η σύμβαση θα δύναται να αναθεωρηθεί ή τροποποιηθεί με τη σύμφωνη γνώμη και των δύο συμβαλλομένων, όπως προβλέπουν οι διατάξεις του αρ.132 ν.4412/16, δηλαδή αύξηση της σύμβασης έως 10% χωρίς προϋποθέσεις ή έως και 50% και μέχρι του ορίου που δεν απαιτείται άλλη διαγωνιστική διαδικασία.

Οι προαναφερόμενες ρυθμίσεις αποτελούν σαφείς, ακριβείς και ρητές ρήτρες της σύμβασης (αρ.132 ν.4412/16).

Κατά τα λοιπά ισχύουν τα όσα αναφέρονται στο άρθρο 105 (κατακύρωση – σύναψη σύμβασης) και στο άρθρο 106 (ματαίωση της διαδικασίας) του ν.4412/16, καθώς και όσα αναγράφονται στο συνημμένο σχέδιο σύμβασης της παρούσας.

Για οτιδήποτε δεν αναφέρεται στην παρούσα ισχύουν οι διατάξεις του ν.4412/2016 και των ΠΔ και ΥΑ που έχουν εκδοθεί σε εξουσιοδότηση του ν.4412/2016, και συμπληρωματικά ο αστικός κώδικας.

**Η Διοικήτρια  
Γενικού Νοσοκομείου Κέρκυρας  
«Αγία Ειρήνη»**

**Αδαμαντία Εγγλεζοπούλου**

**ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ Ι: Π** επιγραφή Φυσικού Αντικειμένου

Θέμα :Αντικείμενο της σύμβασης είναι η παροχή υπηρεσιών Συντήρησης – Υποστήριξης και Εξασφάλισης Επιπέδου Παρεχόμενων Υπηρεσιών (SLA) των εφαρμογών του Ολοκληρωμένου

Πληροφοριακού Συστήματος ΑΣΚΛΗΠΙΟΣ™ του Γ.Ν. Κέρκυρας «ΑΓΙΑ ΕΙΡΗΝΗ» για χρονικό διάστημα είκοσι οκτώ (28)ημερών (από 20/06/2026 έως 17/07/2026).

**ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ II:** Τεχνική Περιγραφή

<b>A. ΥΠΗΡΕΣΙΕΣ ΓΙΑ ΤΟ ΠΡΟΪΟΝ (ΟΠΣ ΑΣΚΛΗΠΙΟΣ™)</b>
Σφάλματα εφαρμογών
Αναβαθμίσεις εφαρμογών
Παραμετροποίηση εφαρμογών
Βελτιώσεις εφαρμογών
Νομοθετικές αλλαγές
Διασυνδέσεις
Προληπτική Συντήρηση εφαρμογών
<b>B. ΥΠΗΡΕΣΙΕΣ ΓΙΑ ΤΗΝ ΑΝΑΘΕΤΟΥΣΑ ΑΡΧΗ (ΧΡΗΣΤΕΣ)</b>
Σύστημα παρακολούθησης αιτημάτων
Τηλεφωνική υποστήριξη
Τηλεματική υποστήριξη
Επιτόπια υποστήριξη
Συμβουλευτική υποστήριξη
Εκπαίδευση
<b>Γ. ΥΠΗΡΕΣΙΕΣ ΓΙΑ ΤΙΣ ΥΠΟΔΟΜΕΣ</b>
Αντίγραφα ασφαλείας (Backup)
Επαναφορά (Restore)
Τεχνική τεκμηρίωση
Ρυθμίσεις κεντρικών υποδομών σχετικά με τις διαδικασίες backup, αλλά και την εύρυθμη λειτουργία του Πληροφοριακού Συστήματος με τις νέες εκδόσεις των λειτουργικών συστημάτων (windows, linux) που είναι εγκατεστημένα ή απαιτείται επανεγκατάσταση στις νέες κεντρικές υποδομές.
<b>Δ. ΥΠΗΡΕΣΙΕΣ ΠΟΙΟΤΗΤΑΣ</b>
Αναφορές & Δείκτες
Όροι & Χρόνοι απόκρισης

Τεκμηρίωση
<b>Ε. ΕΠΙΠΛΕΟΝ ΥΠΗΡΕΣΙΑ-ΛΕΙΤΟΥΡΓΙΑ</b>
Ενημερωτική ιστοσελίδα για τη Λίστα Χειρουργείων

Αναλυτική περιγραφή όρων και διαδικασιών παροχής υπηρεσιών Ορισμοί χρησιμοποιούμενοι στο SLA:

Ως προϊόν ορίζεται το Ολοκληρωμένο Πληροφοριακό Σύστημα – ΑΣΚΛΗΠΙΟΣ
Ως Κανονικές Ώρες Κάλυψης (ΚΩΚ) ορίζεται το διάστημα μεταξύ 09:00 και 17:00 κάθε εργάσιμης ημέρας.

#### **Α. ΥΠΗΡΕΣΙΕΣ ΓΙΑ ΤΟ ΠΡΟΪΟΝ**

Περιλαμβάνονται υπηρεσίες αποκατάστασης σφαλμάτων εφαρμογών:

- Ως σφάλμα των προγραμμάτων λογισμικού (λογικό ή υπολογιστικό) καθορίζεται ρητά, μόνο οτιδήποτε τα στελέχη της αναθέτουσας αρχής μπορούν να αναπαραστήσουν παρουσία στελεχών του αναδόχου ή να τεκμηριώσουν με τη χρήση αρχείων καταγραφής (log files).
- Ως σφάλματα, νοούνται και τα επαναλαμβανόμενα προβλήματα λειτουργιών του ΠΡΟΪΟΝΤΟΣ, όταν δε μπορεί να διεκπεραιώσει λειτουργία του Συστήματος, σύμφωνα με τις προδιαγραφές και τις τυχόν προσθήκες με βάση τη λειτουργικότητα, που ζητήθηκε από την αναθέτουσα αρχή, λόγω λάθους που υπάρχει στον κώδικά του και όχι από λανθασμένη χρήση του λογισμικού από τους χρήστες ή εξωγενείς παράγοντες.
- Ο ανάδοχος υποχρεούται στην αποκατάσταση σφαλμάτων (bugs) του ΠΡΟΪΟΝΤΟΣ.
- Οι υπηρεσίες αποκατάστασης σφαλμάτων εφαρμογών, που ζητούνται από την αναθέτουσα αρχή, παρέχονται είτε μέσω απευθείας σύνδεσης με το Πληροφοριακό Σύστημα είτε με επιτόπια επίσκεψη Τεχνικών του αναδόχου στους χώρους του Νοσοκομείου.
- Ο ανάδοχος θα παρέχει εκπαίδευση στις αλλαγές λογισμικού που θα πραγματοποιήσει, εφόσον αυτό κριθεί σκόπιμο (κατόπιν συνεννοήσεως), αλλιώς θα αποστέλλει σχετικό ενημερωτικό φυλλάδιο.
- Οι διαδικασίες επίλυσης των προβλημάτων που προτείνει ο ανάδοχος θα διασφαλίζουν την ασφάλεια και την ακεραιότητα των δεδομένων του συστήματος.
- Τα σφάλματα εφαρμογών που οδηγούν σε μερική ή ολική πτώση υποσυστημάτων προσμετρώνται στις ρήτρες του Αναδόχου όπως περιγράφεται παρακάτω.

Περιλαμβάνονται υπηρεσίες βελτίωσης των εγκατεστημένων εφαρμογών καθώς και νέες εκδόσεις του Πληροφοριακού Συστήματος.

Οι βελτιώσεις των εγκαταστημένων εφαρμογών, ενδεικτικά περιλαμβάνουν τα εξής:

- Διορθωτικά προγράμματα, που εγκαθίστανται χωρίς να επηρεάζουν την ομαλή λειτουργία των υφιστάμενων εφαρμογών.
- Αναθεώρηση προγραμμάτων.
- Νέες εκδόσεις λογισμικού.
- Τροποποιήσεις στις υφιστάμενες εφαρμογές, λόγω αλλαγών σε αποφάσεις της Διοίκησης, που ρυθμίζουν εσωτερικές λειτουργίες.
- Αρχεία ή εκτυπώσεις αναφορών σε επεξεργάσιμη μορφή με τις ζητούμενες παραμετροποιήσεις ή/και παραμετροποιήσεις, που ζητούνται από φορείς του Δημοσίου (π.χ. Υγειονομική Περιφέρεια, Ενιαία Αρχή Πληρωμών, ΕΟΠΥΥ, κ.λπ.).
- Αναβάθμιση-προσαρμογή του λογισμικού των εφαρμογών, για να είναι συμβατές με τις νέες εκδόσεις λειτουργικών συστημάτων.

Όλες οι παραπάνω βελτιώσεις εντάσσονται στη κατηγορία των μικρών αλλαγών.

Επιπλέον, θα παρέχονται ενημερωμένα εγχειρίδια χρήσης, με τα νέα χαρακτηριστικά των εκδόσεων. Οι λειτουργικές και τεχνικές βελτιώσεις που θα ενσωματωθούν στις νέες εκδόσεις του Πληροφοριακού Συστήματος, αποφασίζονται και έγκεινται στην αποκλειστική κρίση του αναδόχου:

- Για κάθε νέα έκδοση του λογισμικού εφαρμογών θα παρέχεται στην αναθέτουσα αρχή πλήρης τεκμηρίωση των αλλαγών σε σχέση με την προηγούμενη έκδοση (σε ηλεκτρονική μορφή).
- Ο ανάδοχος θα παρέχει εκπαίδευση στις αλλαγές λογισμικού που θα πραγματοποιήσει, σε συνεννόηση με τον υπεύθυνο του Τμήματος Πληροφορικής ή/και τη Διοίκηση.
- Ο ανάδοχος έχει την ευθύνη της εγκατάστασης των νέων εκδόσεων, σε πλήρη και ομαλή λειτουργία, ενώ η διανομή και εγκατάσταση των νέων εκδόσεων θα πραγματοποιείται τηλεματικά.

Ο ΑΝΑΔΟΧΟΣ θα προσφέρει προληπτική συντήρηση τουλάχιστον ανά τρίμηνο, με απομακρυσμένη σύνδεση εφόσον αυτή απαιτείται, οπότε θα γίνεται συνολικός έλεγχος του συστήματος και πιθανές προτάσεις ενημέρωσης - βελτίωσής του, ώστε το ΠΡΟΪΟΝ ΑΣΚΛΗΠΙΟΣ να είναι σε κατάσταση ετοιμότητας. Οι προτάσεις βελτίωσης (εφόσον υπάρχουν τέτοιες) θα αξιολογούνται και εφόσον εμπίπτουν στις συμβατικές υποχρεώσεις του ΑΝΑΔΟΧΟΥ θα υλοποιούνται άμεσα. Οι επεμβάσεις προληπτικής συντήρησης θα προγραμματίζονται από κοινού με την ΑΝΑΘΕΤΟΥΣΑ ΑΡΧΗ, ώστε να δημιουργούν την ελάχιστη δυνατή ενόχληση στην κανονική λειτουργία των υπηρεσιών

#### **Ειδικά για τις Νομοθετικές αλλαγές.**

Ο ανάδοχος είναι υποχρεωμένος να διατηρεί τα συστήματά του ανοιχτά για διασυνδέσεις με τρίτες εφαρμογές συμπεριλαμβανομένης της τεχνογνωσίας για την εφαρμογή του.

Επίσης, θα καταβληθεί κάθε δυνατή προσπάθεια ώστε να διευκολύνεται η πλήρης συμβατότητα στην περίπτωση νομικών εξελίξεων/αλλαγών στον χώρο της Υγείας.

Πιο συγκεκριμένα ο ανάδοχος θα ενσωματώνει τις οποιοσδήποτε νομικές εξελίξεις/αλλαγές, εφόσον αυτές του παραδίδονται σε ηλεκτρονική μορφή (από την αναθέτουσα αρχή ή

κεντρικά από το Υπουργείο Υγείας ή/και την αρμόδια Υγειονομική Περιφέρεια για λογαριασμό της αναθέτουσας αρχής), είναι συμβατές με την υφιστάμενη λειτουργικότητα του ΟΠΣΝ και δεν απαιτούν επιπρόσθετη ανάπτυξη (ή παραγωγή μικρής έκτασης δύο ημερών) στις εφαρμογές. Σε αυτές περιλαμβάνονται:

- Η γενική κατηγοριοποίηση των υλικών, υπηρεσιών και άλλων ομάδων δεδομένων του δημοσίου τομέα
- Η κωδικοποίηση των διαγνώσεων (ICD)
- Η κωδικοποίηση κατά ΚΕΟΚΕΕ
- Ο ενιαίος αριθμός μητρώου ασθενούς σε εθνική κλίμακα
- Οι αλλαγές στο θεσμικό ή / και κανονιστικό πλαίσιο λειτουργίας (ενδεικτικά, αλλαγές ΦΠΑ, αλλαγές τιμών παρακλινικών εξετάσεων – επισκέψεων, αλλαγή ποσοστών αποζημιώσεων ολόημερης λειτουργίας, ενσωμάτωση αλλαγών/τροποποιήσεων που προκύπτουν από τη νομοθεσία και αφορούν στη δημιουργία του ηλεκτρονικού αρχείου του Taxisnet. Ενσωμάτωση αλλαγών/τροποποιήσεων που προκύπτουν από την νομοθεσία και αφορούν την εφαρμογή της Μισθοδοσίας και του Τμήματος Προσωπικού).

Για οποιοδήποτε θεσμικές, κανονιστικές ή άλλες αλλαγές επέλθουν στον τρόπο λειτουργίας της αναθέτουσας αρχής και οι οποίες επιφέρουν αναγκαστικά τροποποιήσεις ή και παραμετροποιήσεις των υφισταμένων εφαρμογών λογισμικού ή και διασυνδέσεις στο ΠΡΟΪΟΝ, εφόσον υπάρχουν τα αντίστοιχα δεδομένα και η σχετική ανάλυση, είναι υποχρέωση του αναδόχου να τις υλοποιήσει βάσει της τιμολογιακής πολιτικής παροχής υπηρεσιών. Σε περίπτωση που οι απαιτήσεις αυτές απαιτούν τεχνικά αποδεδειγμένα αλλαγή της δομής των προγραμμάτων λογισμικού ή/και της Βάσης Δεδομένων και σχετική ανάπτυξη (μεγαλύτερη των δύο ημερών), θα δημιουργείται σχετική προσφορά βάσει τιμοκαταλόγου αναδόχου.

Εξαγωγή στοιχείων από τη βάση δεδομένων σε επεξεργάσιμη μορφή, όπως ζητηθεί από την ΑΝΑΘΕΤΟΥΣΑ ΑΡΧΗ, καθώς και απαραίτητες παραμετροποιήσεις της βάσης δεδομένων και των εφαρμογών που ζητηθούν και αφορούν ήδη διαθέσιμα στοιχεία.

### **Ειδικά για τις Διασυνδέσεις**

Ο ανάδοχος είναι υποχρεωμένος να εξασφαλίζει την υφιστάμενη διαλειτουργικότητα των εφαρμογών και υποσυστημάτων του ΠΡΟΪΟΝΤΟΣ.

Ο ανάδοχος είναι υποχρεωμένος να εξασφαλίζει τη διαλειτουργικότητα με τρίτες εφαρμογές που έχουν την αντίστοιχη δυνατότητα, μετά από υποβολή σχετικής προσφοράς, εφόσον έχει αποκλειστεί τεκμηριωμένα ότι πρόκειται για εργασία που μπορεί να εκτελεστεί στο πλαίσιο της παρούσας σύμβασης (μικρής έκτασης).

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

Για την επίτευξη της διαλειτουργικότητας σε επίπεδο συστημάτων πληροφορικής, έχει δημιουργηθεί ευρωπαϊκό και ελληνικό πλαίσιο διαλειτουργικότητας για την ηλεκτρονική

διακυβέρνηση. Αυτό το πλαίσιο διαλειτουργικότητας περιέχει τεχνικές προδιαγραφές και περιγράφει αναλυτικά τρόπους αποθήκευσης, μεταφοράς και παρουσίασης δεδομένων.

Επομένως κάθε νέα εφαρμογή επέκτασενός πληροφοριακού συστήματος του δημοσίου τομέαθα πρέπει να είναι συμβατή με το Ελληνικό πλαίσιο διαλειτουργικότητας.

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

Πιο συγκεκριμένα, για διασυνδέσεις του ιδιωτικού τομέα θα γίνεται ανάλυση των απαιτήσεων και θα δημιουργείται σχετική προσφορά από τον ΑΝΑΔΟΧΟ, με βάση τις απαιτούμενες ανθρωποημέρες εργασίας, ενώ για διασυνδέσεις του δημοσίου τομέα, θα παρέχονται χωρίς κόστος, εφόσον η σχετική ανάπτυξη δεν ξεπερνάει τις δύο ημέρες ανάπτυξης.

Ο ανάδοχος είναι υποχρεωμένος να διασφαλίσει την αναθέτουσα αρχή, εφόσον απαιτηθεί, για τα παρακάτω θέματα, μέσω κατάθεσης κάθε δυνατής τεκμηρίωσης σε συμβολαιογράφο:

- ✚ Την αρχιτεκτονική του ΠΣ, που θα περιγράφει σχηματικά και επιγραμματικά το είδος, το εύρος, την τεχνολογία και τον τρόπο διεπικοινωνίας με τρίτα συστήματα.
- ✚ Τα E-R DIAGRAMS (συνολικά και ανά υποσύστημα) καθώς και κείμενο που να επεξηγεί σε επιχειρησιακούς όρους τη δομή και τις συσχετίσεις των οντοτήτων του ΠΣ.
- ✚ Ο ανάδοχος είναι υποχρεωμένος να διασφαλίσει μέσω της λειτουργικότητας του Πληροφοριακού Συστήματος την παραμετροποίηση του λογισμικού εφαρμογών που να «προσαρμόζει» την λειτουργικότητα του πακέτου λογισμικού στην επιχειρησιακή λογική της Μονάδας Υγείας.
- ✚ Τα δεδομένα που διαχειρίζεται το οποιοδήποτε υποσύστημα του ΠΡΟΪΟΝΤΟΣ ανήκουν στην αναθέτουσα αρχή και συνεπώς ο ανάδοχος είναι υποχρεωμένος, όποτε προκύψει ανάγκη, να αποδώσει στην αναθέτουσα αρχή τα στοιχεία που θα του ζητηθούν σε ηλεκτρονική μορφή, όπως ακριβώς είναι αποθηκευμένα με βάση τη διάρθρωση του σχήματος της Βάσης Δεδομένων. Σε περίπτωση που η αναθέτουσα αρχή επιθυμεί οποιουδήποτε είδους επεξεργασία για την παροχή των δεδομένων σε άλλη μορφή, θα υποβληθεί σχετική προσφορά από τον ανάδοχο, με βάση τις απαιτούμενες ανθρωποημέρες εργασίας.

## **B. ΥΠΗΡΕΣΙΕΣ ΓΙΑ ΤΟΥΣ ΧΡΗΣΤΕΣ**

Όλες οι παρακάτω υπηρεσίες θα παρέχονται από την Τεχνική Ομάδα Υποστήριξης (ΤΟΥ) του αναδόχου.

Η Τεχνική Ομάδα Υποστήριξης (ΤΟΥ) του αναδόχου θα απαρτίζεται από πλήρως καταρτισμένα άτομα στη λειτουργία του ΠΡΟΪΟΝΤΟΣ, τα οποία θα παρέχουν υψηλού επιπέδου υπηρεσίες για την κάλυψη της παρούσης.

Ο ανάδοχος θα παρέχει απεριόριστο αριθμό υπηρεσιών για την κάλυψη των όρων της παρούσας και οι οποίες θα καταγράφονται απολογιστικά στις αναφορές που υποχρεούται να υποβάλει.

### **Διαδικασία Υποστήριξης - Σύστημα παρακολούθησης αιτημάτων**

#### **Πρώτο (Α') επίπεδο υποστήριξης: Τηλεφωνική & Τηλεματική υποστήριξη**

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

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

Η Τηλεφωνική & Τηλεματική υποστήριξη ξεκινάει με την καταχώριση του αιτήματος στην πλατφόρμα της εταιρείας CS-Helpdesk. Το αίτημα είτε διεκπεραιώνεται και αναγράφονται οδηγίες στο σύστημα CSHelpdesk, είτε πραγματοποιείται τηλεφωνική επικοινωνία μεταξύ της Ομάδας Υποστήριξης της εταιρείας και αρμόδιων στελεχών της ΑΝΑΘΕΤΟΥΣΑΣ ΑΡΧΗΣ για περαιτέρω διευκρινίσεις.

Η ανταπόκριση του ΑΝΑΔΟΧΟΥ σε μια αίτηση υπηρεσίας θα σχετίζεται με την ουσία του αιτήματος και θα ολοκληρώνεται με την ικανοποίηση αυτού.

Ενέργειες επίλυσης θεμάτων πραγματοποιούνται μέσω απομακρυσμένης πρόσβασης (με χρήση ειδικού λογισμικού πχ. Teamviewer™) στις κεντρικές υποδομές. Αφορά περιπτώσεις που εμπίπτουν στις παρακάτω κατηγορίες:

- Πληροφορίες – Οδηγίες για τη χρήση του ΠΡΟΪΟΝΤΟΣ.
- Αντιμετώπιση προβλημάτων που πιθανά εμφανιστούν κατά την κανονική χρήση του ΠΡΟΪΟΝΤΟΣ.
- Άμεση διάγνωση και διαχείριση λαθών του ΠΡΟΪΟΝΤΟΣ, ή /και των χρηστών στη χρήση του ΠΡΟΪΟΝΤΟΣ
- Η διαδικασία για την επίλυσή του θέματος, είναι η ακόλουθη (workaround).

Το αίτημα καταγράφεται στην πλατφόρμα αιτημάτων CS\_Helpdesk και η διαδικασία υποστήριξης αιτημάτων αποτελείται από τις παρακάτω πέντε (5) αλληλοεξαρτώμενες φάσεις διαχείρισης:

- Καταγραφή / Καταχώριση- Κατάσταση: Δεν έχει ξεκινήσει
- Διερεύνηση Κατάσταση- Διερεύνηση- Αξιολόγηση
- Υλοποίηση αλλαγών- Κατάσταση: Προς παραγωγή
- Διαχείριση – Διεκπεραίωση- Κατάσταση: Προς Εξέλιξη Υλοποίησης
- Επίλυση – Κλείσιμο – Κατάσταση: Έκλεισε/Υλοποιήθηκε

Το υπεύθυνο τμήμα της Εταιρείας θα πρέπει να παρέχει άμεση τηλεφωνική/τηλεματική υποστήριξη (call back), σε περιπτώσεις που εμπίπτουν στις παρακάτω κατηγορίες:

- Πληροφορίες- Οδηγίες για τη χρήση του Π.Σ. εάν αυτό κριθεί απαραίτητο.
- Αντιμετώπιση προβλημάτων κατά την κανονική χρήση του Π.Σ..
- Άμεση διάγνωση και διαχείριση σφαλμάτων των χρηστών, κατά την χρήση του Π.Σ.

Συγκεκριμένα, η προτεινόμενη διαδικασία για την επίλυση των καίριων αυτών προβλημάτων, περιγράφεται λεπτομερώς στη συνέχεια.

- ✦ Διαπίστωση δυσλειτουργίας των εφαρμογών του Πληροφοριακού Συστήματος, ή νέων αναγκών, ή νέων απαιτήσεων για την εύρυθμη λειτουργία του Π.Σ. και αναφορά της στους ορισμένους Key Users
- ✦ Ο Key User αναφέρει μέσω συστήματος CS HelpDesk πρόβλημα στην Ομάδα Υποστήριξης του ΑΝΑΔΟΧΟΥ, για την όσο το δυνατόν αμεσότερη επίλυσή του. Παράλληλα, προβαίνει στην δημιουργία “ανοικτού αιτήματος” στο σύστημα καταγραφής αιτημάτων του ΑΝΑΔΟΧΟΥ και αξιολογώντας το αίτημα το αναθέτει στον ΑΝΑΔΟΧΟ.
- ✦ Ο χρόνος κατά τον οποίοι Αιτήσεις θα είναι αποδεκτές από το Request Desk, είναι όλες οι εργάσιμες ημέρες από Δευτέρα ως Παρασκευή και ώρες από τις 9:00 π.μ. ως τις 17:00 μ.μ. Ως χρόνος παραλαβής από τον ανάδοχο των Αιτήσεων που αποστέλλει η αναθέτουσα αρχή κατά τη διάρκεια μη εργάσιμων ωρών, θα θεωρείται η ώρα 9:00 π.μ., της πρώτης εργάσιμης ημέρας μετά από την αποστολή της Αίτησης. Σε ειδική περίπτωση για μη ανταπόκριση του συστήματος, θα μπορεί να υπάρχει επικοινωνία από τις 08:00 με ανταπόκριση εντός 2 ωρών.
- ✦ Ο υπεύθυνος του αναδόχου αξιολογεί την Αίτηση το συντομότερο δυνατό και όχι πέραν των δύο (2) ημερών από την υποβολή, αν χρειαστεί επικοινωνεί τουλάχιστον την επόμενη ημέρα και όχι πέραν των δύο (2) ημερών, από την αξιολόγηση, με τον υπεύθυνο της αναθέτουσας αρχής ή με τον εξειδικευμένο χρήστη, για την συλλογή πληροφοριών σχετικών με την Αίτηση, προκειμένου να προσδιοριστούν οι προδιαγραφές και ενημερώνει κατάλληλα το σύστημα ticketing.
- ✦ Ο αρμόδιος τεχνικός στον οποίο ανατέθηκε το αίτημα από τον ανάδοχο, γνωστοποιείται άμεσα στην αναθέτουσα αρχή, και δραστηριοποιείται για την επίλυση του προβλήματος, παρέχοντας τηλεφωνική βοήθεια ή υποστήριξη μέσω απομακρυσμένης πρόσβασης (με χρήση ειδικού λογισμικού πχ. Teamviewer™) στις υποδομές της αναθέτουσας αρχής.
- ✦ Εφόσον αυτή περιέχεται στις συμβατικές υποχρεώσεις του αναδόχου, ανταποκρίνεται με την παροχή του απαραίτητου εξειδικευμένου προσωπικού της Τεχνικής Ομάδας Υποστήριξης. Ο ανάδοχος δεσμεύεται να προσπαθήσει ανάλογα με την κρισιμότητα της Αίτησης, να δώσει άμεση λύση ή να προτείνει, εφόσον είναι δυνατόν και αποδεκτό από την αναθέτουσα αρχή, προσωρινό τρόπο αντιμετώπισης του Αιτήματος και ενημερώνει την αναθέτουσα αρχή.
- ✦ Εφόσον κριθεί από τον ανάδοχο ότι δεν υπάρχει συμβατική υποχρέωση για την επίλυση του Αιτήματος, ενημερώνει τον υπεύθυνο της αναθέτουσας αρχής, προχωράει στη προκοστολόγηση και την αποστολή αιτήματος έγκρισης δαπάνης και ενημερώνει κατάλληλα το σύστημα ticketing (Κατάσταση: Αναμονή έγκρισης για υλοποίηση). Εφόσον γίνει αποδεκτή η δαπάνη με την παράλληλη δέσμευση ποσού

από την αναθέτουσα αρχή, ο ανάδοχος προχωράει στην υλοποίηση του αιτήματος, διαφορετικά ο υπεύθυνος της αναθέτουσας αρχής ενημερώνει το σύστημα ticketing χαρακτηρίζοντας το αίτημα ως κλειστό (Κατάσταση: Έκλεισε Χωρίς Υλοποίηση).

✦ Το σύστημα αποστέλλει ηλεκτρονικό μήνυμα (email) σε προκαθορισμένη ηλεκτρονική διεύθυνση του αναδόχου. Ως χρονικό σημείο έναρξης του αιτήματος συμφωνείται η ημερομηνία και ώρα αποστολής αυτού του ηλεκτρονικού αιτήματος. Το αίτημα καταχωρίζεται στο σύστημα αιτημάτων του αναδόχου το οποίο τα αρμόδια στελέχη ενημερώνουν για την πρόοδο επίλυσης/ διευθέτησης.

✦ Σημειώνεται, πως σε περίπτωση που η επίλυσή του θέματος αναμένεται να είναι μακρόχρονη, θα πρέπει να δοθεί χρονοδιάγραμμα και παράλληλα μια ενδιάμεση/προσωρινή λύση (workaround) και να ενημερωθεί ανάλογα η κατάσταση του αιτήματος (Log Entry). Εάν ωστόσο αποκατασταθεί το πρόβλημα, ο ανάδοχος θα πρέπει να αλλάξει την κατάσταση του αιτήματος ως “Έκλεισε/ Υλοποιήθηκε”.

✦ Τελικά στάδια της διαδικασίας διευθέτησης ενός αιτήματος στο σύστημα διαχείρισης αιτημάτων του αναδόχου αποτελούν τα «Έκλεισε / Υλοποιήθηκε», «Έκλεισε Χωρίς Υλοποίηση» και «Έκλεισε/ Διπλοκαταχώριση» (για τις περιπτώσεις ίδιων αιτημάτων). Ως χρονική στιγμή επίλυσης ενός αιτήματος συμφωνείται η χρονική στιγμή κατά την οποία ένα αίτημα λαμβάνει κάποιο από τα παραπάνω στάδια στο σύστημα διαχείρισης αιτημάτων του αναδόχου. Κάθε κίνηση σχετική με ένα αίτημα παράγει ηλεκτρονικό μήνυμα το οποίο αποστέλλεται σε ηλεκτρονική διεύθυνση που έχει ορίσει η αναθέτουσα αρχή. Εναλλακτικά και εφόσον έχει υλοποιηθεί αυτοματισμός μέσω προγραμματιστικής διεπαφής, θα λαμβάνει χώρα αυτόματη ενημέρωση.

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

### **Δεύτερο (Β') επίπεδο υποστήριξης: Επιτόπια παρέμβαση**

Όταν τα αναφερόμενα ζητήματα τεκμηριώνονται ως προβλήματα του λογισμικού εφαρμογών (bugs) και δεν μπορούν να επιλυθούν απευθείας και κατά μόνιμο τρόπο από το πρώτο επίπεδο παρέμβασης, θα προωθούνται σε εξειδικευμένο προσωπικό του ΑΝΑΔΟΧΟΥ οι οποίοι θα δίνουν την απαιτούμενη λύση είτε επιτόπου είτε μέσω απομακρυσμένης σύνδεσης, ενημερώνοντας την αναθέτουσα αρχή για το σχετικό χρονοδιάγραμμα, που θα πρέπει να συμφωνείται. Η αποστολή τεχνικού για την αποκατάσταση βλάβης επιτόπια (on-site) γίνεται αφού διερευνηθεί και επιβεβαιωθεί από τον ΑΝΑΔΟΧΟ ότι η επιτόπια παρουσία Τεχνικού της είναι απαραίτητη και ότι, όλες οι προϋποθέσεις πληρούνται για την αποκατάσταση της βλάβης επιτόπια. Ο ΑΝΑΔΟΧΟΣ ειδοποιεί την ΑΝΑΘΕΤΟΥΣΑ ΑΡΧΗ για την επίσκεψη. Ενδεικτικά, οι προϋποθέσεις αυτές αφορούν: Επαρκής διερεύνηση προβλήματος από ομάδα της κατασκευής των εφαρμογών λογισμικού, έλεγχος ποιότητας των νέων υλικών- λογισμικών, παρουσία του αρμοδίου προσωπικού της ΑΝΑΘΕΤΟΥΣΑΣ ΑΡΧΗΣ (Υποδιεύθυνση Πληροφορικής κλπ).

Ενδεικτικά, οι προϋποθέσεις αυτές αφορούν την επαρκή διερεύνηση του προβλήματος από ομάδα της κατασκευής των εφαρμογών λογισμικού και τον έλεγχο ποιότητας των νέων υλικών-λογισμικών, παρουσία του Τμήματος Οργάνωσης και Πληροφορικής του

Νοσοκομείου και του εμπλεκόμενου εξουσιοδοτημένου προσωπικού του Νοσοκομείου (Τμήμα Εργαστηρίων, Τμήμα Κίνησης Ασθενών, κλπ).

Κατά τη διάρκεια της επίσκεψης και μετά τη ναποκατάσταση της βλάβης, το προσωπικό συμπληρώνει Δελτίο Τεχνικής Υποστήριξης που αναφέρει τη βλάβη όπως αυτή αναφέρθηκε αρχικά, τη λύση που δόθηκε, ενώ παράλληλα καταγράφει τα στοιχεία της αναθέτουσας αρχής, την ημερομηνία άφιξής του και το χρόνο αναχώρησής του. Το έγγραφο, αφού συμπληρωθεί, υπογράφεται από τον τοπικά υπεύθυνο πληροφορικής και κάθε πλευρά (αναθέτουσα αρχή και ανάδοχος) κρατά από ένα υπογεγραμμένο αντίγραφο, βάσει της διαδικασίας διασφάλισης ποιότητας των παρεχόμενων υπηρεσιών, που πρέπει να τηρεί ο ανάδοχος σύμφωνα με το πρότυπο κατά ISO 9001:2015 ή ισοδύναμο.

### Εκπαίδευση

Ο ανάδοχος έχει την υποχρέωση να διοργανώνει τουλάχιστον τέσσερα (4) προγράμματα εκπαίδευσης και ενημέρωσης στα στελέχη που θα υποδειχθούν από τον οργανισμό στην αποδοτική χρήση των υφιστάμενων εφαρμογών και σε κάθε νέα εφαρμογή.

Τα προγράμματα αυτά έχουν σαν στόχο να αποκτήσουν οι χρήστες τις απαραίτητες γνώσεις και ικανότητες, ώστε να είναι σε θέση να λαμβάνουν τις αποφάσεις εκείνες που θα εξασφαλίσουν τη σωστή και συνεχή λειτουργία του συστήματος τόσο σε τεχνικό όσο και σε λειτουργικό επίπεδο καθώς και για τη βελτίωση των διεργασιών του Νοσοκομείου. Η εκπαίδευση θα γίνεται δωρεάν στην έδρα του Νοσοκομείου ή τηλεματικά (την μέθοδο εκπαίδευσης θα την επιλέξει το νοσοκομείο) με διάθεση εξειδικευμένου προσωπικού από την έδρα του αναδόχου, και θα είναι διάρκειας μίας (1) ημέρας (ήτοι 6 ώρες εκπαιδευτή) ανά τρίμηνο. Οι υπηρεσίες αυτές μπορούν, εφόσον η ΑΝΑΘΕΤΟΥΣΑ ΑΡΧΗ το επιθυμεί, να αθροιστούν σε ετήσια βάση και να αξιοποιηθούν μαζικά. Η εκπαίδευση του προσωπικού επικεντρώνεται στα παρακάτω σημεία:

- Εκπαίδευση Χρηστών σε όλες τις παραμέτρους των εφαρμογών του ΟΠΣ.
- Εκπαίδευση του προσωπικού επί όλων των αλλαγών- βελτιώσεων των εφαρμογών του Πληροφοριακού Συστήματος θα παρέχεται, εφόσον απαιτείται, δωρεάν είτε στην έδρα του Νοσοκομείου είτε τηλεματικά σε εργάσιμες μέρες με την παράλληλη αποστολή της απαραίτητης τεκμηρίωσης.
- Εκπαίδευση σε επίπεδο administration τόσο για τα εγκατεστημένα υποσυστήματα όσο και για τις υποδομές αυτών (Βάση δεδομένων, servers) για το Τμήμα Οργάνωσης & Πληροφορικής.
- Διόρθωση των χειριστικών λαθών που έχουν καταχωρηθεί στις εφαρμογές, εφόσον αυτό είναι τεχνικά εφικτό.
- Παροχή δεδομένων στο Νοσοκομείο η εξαγωγή των οποίων απαιτεί εξειδικευμένες τεχνικές γνώσεις (π.χ. εξαγωγή δεδομένων από τη βάση).
- Ελέγχους πληρότητας αρχείων.
- Ελέγχους μεταβολών.
- Περαιτέρω επιτόπια εκπαίδευση του προσωπικού θα γίνεται εφόσον ζητηθεί από την αναθέτουσα αρχή σύμφωνα με την τιμολογιακή πολιτική του αναδόχου, και κατόπιν σχετικής οικονομικής πρότασης προς το Νοσοκομείο.

### **Συμβουλευτική Υποστήριξη**

Ο ανάδοχος θα παρέχει, κατόπιν προσκλήσεως, την τεχνική του άποψη και θα συμμετέχει με εκπρόσωπο του στη διαδικασία λήψης αποφάσεων που αφορούν αναβάθμιση ή τροποποίηση των λειτουργικών συστημάτων, εφαρμογών και του εξοπλισμού του Νοσοκομείου.

### **Γ. ΥΠΗΡΕΣΙΕΣ ΓΙΑ ΤΙΣ ΥΠΟΔΟΜΕΣ ΠΛΗΡΟΦΟΡΙΚΗΣ**

Το Ολοκληρωμένο Πληροφοριακό Σύστημα Νοσοκομείου ΑΣΚΛΗΠΙΟΣ™, που εγκαταστάθηκε στα πλαίσια υλοποίησης του έργου 'Ολοκληρωμένο Πληροφοριακό Σύστημα Υγείας ΠεΣΥΠ Ιονίων Νήσων', φιλοξενείται στις υποδομές (ΠΚΔ) της Γενικής Γραμματείας Πληροφοριακών Συστημάτων.

Στον ίδιο χώρο λειτουργεί DRS (Disaster Recovery Site) με τη μορφή διατάξεων servers που δύναται να ενεργοποιηθούν σε οποιαδήποτε περίπτωση πτώσης ή σφάλματος του ΠΚΔ και να μεταφερθεί η λειτουργία σε αυτό μέχρι να αποκατασταθεί το οποιοδήποτε πρόβλημα.

Σε καθημερινή βάση πραγματοποιείται μεταφορά αντιγράφου (image) των εικονικών μηχανών από το ΠΚΔ στο DRS, με σκοπό τη δυνατότητα ενεργοποίησης του.

Ο ανάδοχος θα αναλάβει τον έλεγχο και επανεγκατάσταση των λειτουργικών συστημάτων εφόσον προκύψει επαναλαμβανόμενο πρόβλημα. Προσδιορίζεται η υλοποίηση των εργασιών να λάβουν χώρα σε ένα τρίμηνο από τη νειδοποίηση/ενημέρωση, των λειτουργικών συστημάτων (windows/apache/βάση δεδομένων, κ.λπ.), για την εύρυθμη λειτουργία του Πληροφοριακού συστήματος του Νοσοκομείου.

Επιπρόσθετα, ο ανάδοχος θα καθορίσει τις αυτόματες διαδικασίες λήψης αντιγράφων ασφαλείας των δεδομένων της βάσης του ΟΠΣΝ, που αποθηκεύονται τόσο στις υποδομές που φιλοξενούνται στο Κέντρο Δεδομένων της Γενικής Γραμματείας Πληροφοριακών Συστημάτων (ΓΓΠΣ), όσο και αυτών που αποθηκεύονται στις υποδομές του Νοσοκομείου.

### **Αντίγραφα ασφαλείας (backup)**

Ο ΑΝΑΔΟΧΟΣ θα είναι υπεύθυνος για τον καθορισμό, παραμετροποίηση και υλοποίηση της διαδικασίας λήψης αντιγράφων ασφαλείας των παραγωγικών εφαρμογών και δεδομένων του ΠΡΟΙΟΝΤΟΣ ΑΣΚΛΗΠΙΟΣ του Νοσοκομείου. Σε τακτά χρονικά διαστήματα ο ΑΝΑΔΟΧΟΣ είναι υποχρεωμένος να ελέγχει την ορθότητα των αντιγράφων ασφαλείας.

### **Επαναφορά (Restore)**

Ο ΑΝΑΔΟΧΟΣ υποχρεούται να εκτελεί σενάριο επαναφοράς του ΠΣ και να ελέγχει την σωστή λειτουργία του τουλάχιστον μια φορά ετησίως.

Επίσης, είναι υποχρεωμένος να ορίσει τους χρόνους και τις προϋποθέσεις για την επαναφορά του συστήματος.

Ο ΕΡΓΟΔΟΤΗΣ υποχρεούται να εξασφαλίσει και να διαθέσει την απαραίτητη υλικοτεχνική υποδομή για την εκτέλεση των παραπάνω.

## Τεκμηρίωση

Ο ΑΝΑΔΟΧΟΣ καλείται να παραδώσει στο ΕΡΓΟΔΟΤΗ πλήρη τεκμηρίωση στην Ελληνική γλώσσα, σε ηλεκτρονική μορφή, που θα αποτελείται από τα εξής:

Εγχειρίδια χρήστη (user manuals) τα οποία θα περιγράφουν αναλυτικά τις λειτουργικότητες των εφαρμογών του ΠΣ, την πλοήγηση του χρήστη, το γραφικό περιβάλλον κλπ.

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

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

Ο ανάδοχος θα παρέχει αυτοματοποιημένη διαδικασία ενημέρωσης της αναθέτουσας αρχής μέσω email, της ολοκλήρωσης λήψης του αντιγράφου ασφαλείας, τόσο για τις εφαρμογές που είναι εγκατεστημένες στο ΠΚΔ (εκτός Νοσοκομείου), όσο και για τις υποδομές εντός Νοσοκομείου (Server LIS).

Ο ανάδοχος σε καμία περίπτωση δεν μπορεί να τηρεί / μεταφέρει αντίγραφο ασφαλείας εκτός των υποδομών που φιλοξενούνται τα δεδομένα (ΓΓΠΣ). Ο ανάδοχος δεν φέρει ευθύνη για επαναφορά συστήματος, εφόσον υπάρξει καταστροφή ή /και διακοπή των υποδομών, ή και της γραμμής επικοινωνίας (Σύζευξίς), είτε της ΓΓΠΣ είτε του Νοσοκομείου.

Επίσης, είναι υποχρεωμένος να ορίσει τους χρόνους και τις προϋποθέσεις για την επαναφορά του συστήματος και να εκτελέσει τις εργασίες εφόσον αποκατασταθούν οι υποδομές.

Ο ανάδοχος υποχρεούται να εκτελεί σενάριο επαναφοράς του ΠΣ και να ελέγχει την σωστή λειτουργία του τουλάχιστον μια φορά ετησίως.

Ο ανάδοχος δεν υποχρεούται να εξασφαλίσει και να διαθέσει την απαραίτητη υλικοτεχνική υποδομή για την εκτέλεση των παραπάνω.

## **Δ. ΥΠΗΡΕΣΙΕΣ ΠΟΙΟΤΗΤΑΣ & ΠΑΡΑΚΟΛΟΥΘΗΣΗΣ ΕΡΓΟΥ**

### **Αναφορές & Δείκτες**

Ο ανάδοχος θα εκδίδει τριμηνιαία αναφορά, στην οποία θα αποτυπώνεται η κατάσταση του φορέα και η καταγραφή των αιτημάτων του στα αντικείμενα που σχετίζονται με τις αναβαθμίσεις που περιεγράφηκαν παραπάνω.

Η καταγραφή για τη σωστή παρακολούθηση των υπηρεσιών αναβάθμισης θα σχετίζονται με:

- Τον αριθμό των κλήσεων η ηλεκτρονικών αιτημάτων που εξυπηρετήθηκαν για απορίες ή επεξηγήσεις στις νέες λειτουργίες.
- Την πορεία εξέλιξης των αναβαθμίσεων.
- Τις αναβαθμίσεις ανά υποσύστημα.

Ο Ανάδοχος θα ενημερώνει τους χρήστες για οποιοσδήποτε αλλαγές, εκτός των συνήθων εργασιών, μέσω ηλεκτρονικού ταχυδρομείου το αργότερο πέντε (5) εργάσιμες ημέρες πριν την πραγματοποίηση των εργασιών. Ειδικότερα σε περίπτωση αναβάθμισης τότε θα πρέπει

να ενημερώνει τους χρήστες το αργότερο τριάντα (30) εργάσιμες ημέρες πριν την πραγματοποίηση των εργασιών.

Αναβάθμιση του ΟΠΣΝ θα γίνεται σύμφωνα με την προαναφερθείσα διαδικασία προκειμένου να εναρμονιστεί με νέες τεχνολογίες ή απαιτήσεις των εφαρμογών.

### **Όροι & Χρόνοι απόκρισης**

Ως Κ.Ω.Κ. (Κανονικές Ώρες Κάλυψης) ορίζεται το διάστημα από 09:00 -17:00 κάθε εργάσιμης ημέρας.

#### **ΑΠΟΚΡΙΣΗ**

- Το 80% των αιτημάτων (τηλεφωνικών κλήσεων, email, tickets), θα απαντώνται από τον ΑΝΑΔΟΧΟ το αργότερο σε 4 ώρες εντός Κ.Ω.Κ.
- Το 100% των αιτημάτων (τηλεφωνικών κλήσεων, email, tickets), θα απαντώνται από τον ΑΝΑΔΟΧΟ το αργότερο σε 8 ώρες εντός Κ.Ω.Κ.

### **ΔΙΕΥΘΕΤΗΣΗ ΣΦΑΛΜΑΤΩΝ – ΠΡΟΒΛΗΜΑΤΩΝ**

- Το 100% των αιτημάτων (τηλεφωνικών κλήσεων, email, tickets), που αφορούν σφάλματα εφαρμογών (bugs) και προβλήματα με ευθύνη του ΑΝΑΔΟΧΟΥ (στην κατηγορία του Επείγοντος) θα διευθετούνται από τον ΑΝΑΔΟΧΟ άμεσα (με την άμεση ανάθεση στελεχών του ΑΝΑΔΟΧΟΥ και τη συνεργασία των αρμόδιων στελεχών της ΑΝΑΘΕΤΟΥΣΑΣ ΑΡΧΗΣ), έως την οριστική επίλυση, κατόπιν συμφωνίας του χρονοδιαγράμματος.

- Το 100% των αιτημάτων (τηλεφωνικών κλήσεων, email, tickets), που αφορούν σφάλματα εφαρμογών (bugs) και προβλήματα με ευθύνη του ΑΝΑΔΟΧΟΥ (στην κατηγορία της Υψηλής

Σοβαρότητας) θα διευθετούνται από τον ΑΝΑΔΟΧΟ το αργότερο σε είκοσι τέσσερις (24) ώρες εντός

Κ.Ω.Κ.

- Το 100% των αιτημάτων (τηλεφωνικών κλήσεων, email, tickets), που αφορούν σφάλματα εφαρμογών (bugs) και προβλήματα με ευθύνη του ΑΝΑΔΟΧΟΥ (στην κατηγορία της Μέτριας Σοβαρότητας) θα διευθετούνται από τον ΑΝΑΔΟΧΟ το αργότερο σε μία (1) εβδομάδα εντός Κ.Ω.Κ.

- Το 100% των αιτημάτων (τηλεφωνικών κλήσεων, email, tickets), που αφορούν σφάλματα εφαρμογών (bugs) και προβλήματα με ευθύνη του ΑΝΑΔΟΧΟΥ (στην κατηγορία της Χαμηλής Σοβαρότητας) θα διευθετούνται από τον ΑΝΑΔΟΧΟ το αργότερο σε ένα (1) μήνα εντός Κ.Ω.Κ.

### **ΕΠΙΠΕΔΑ ΣΟΒΑΡΟΤΗΤΑΣ ΠΡΟΒΛΗΜΑΤΩΝ (Ευθύνη του ΑΝΑΔΟΧΟΥ):**

**Επείγον:** Απαιτείται άμεση επέμβαση εντός δύο (2) ωρών εντός ωραρίου λειτουργίας. Αφορά προβλήματα που παρουσιάζονται και δεν επιτρέπουν την λειτουργία μέρους ή/και του συνόλου του ΠΡΟΪΟΝΤΟΣ ή/και δεν επιτρέπουν την εισαγωγή και διακίνηση των ασθενών

στο σύνολο των υπηρεσιών υγείας και θα καθοριστούν από την ΑΝΑΘΕΤΟΥΣΑ ΑΡΧΗ σε συνεργασία με τον ΑΝΑΔΟΧΟ.

**Υψηλή:** Απαιτείται ταχεία επέμβαση. Αφορά προβλήματα που παρουσιάζονται σε κρίσιμες υπηρεσίες λειτουργίας του ΠΡΟΪΟΝΤΟΣ, χρονικά ευαίσθητες που θα καθοριστούν από την ΑΝΑΘΕΤΟΥΣΑ ΑΡΧΗ σε συνεργασία με τον ΑΝΑΔΟΧΟ.

**Μέτρια:** Απαιτείται επέμβαση. Αφορά προβλήματα που παρουσιάζονται σε μη κρίσιμες υπηρεσίες λειτουργίας του ΠΡΟΪΟΝΤΟΣ, όχι χρονικά ευαίσθητες που θα καθοριστούν από την ΑΝΑΘΕΤΟΥΣΑ ΑΡΧΗ σε συνεργασία με τον ΑΝΑΔΟΧΟ.

**Χαμηλή:** Δίχως σημαντικό αντίκτυπο. Αφορά προβλήματα που παρουσιάζονται σε μεμονωμένες υπηρεσίες λειτουργίας του ΠΡΟΪΟΝΤΟΣ, δίχως αντίκτυπο στην ομαλή και αδιάλειπτη λειτουργία της ΑΝΑΘΕΤΟΥΣΑΣ ΑΡΧΗΣ.

Στο χρόνο εκτός λειτουργίας (downtime) δεν λαμβάνονται υπ' όψιν οι προβλεπόμενες διακοπές λειτουργίας (π.χ. η θέση εκτός λειτουργίας του εξοπλισμού μετά την λήξη του ωραρίου λειτουργίας), οι διακοπές λόγω προληπτικής συντήρησης, ούτε οι απαιτούμενες διακοπές για αναβάθμιση του εξοπλισμού ή του λογισμικού που δεν είναι αναγκαία για την επίλυση λειτουργικού προβλήματος. Επίσης οι εξαιρέσεις για την προσυμφωνημένη διαθεσιμότητα των παρεχόμενων υπηρεσιών συμπεριλαμβάνουν τα κάτωθι:

Προκαθορισμένη συντήρηση για την οποία η ΑΝΑΘΕΤΟΥΣΑ ΑΡΧΗ ειδοποιείται σύμφωνα με τα προβλεπόμενα στις διαδικασίες συντήρησης, βάσει εγκεκριμένου χρονοδιαγράμματος.

Διακοπή ή βλάβη που προκλήθηκε από μη εξουσιοδοτημένη χρήση των εξυπηρετητών που υπάρχουν στις υποδομές της ΑΝΑΘΕΤΟΥΣΑΣ ΑΡΧΗΣ.

Πρόβλημα που δεν οφείλεται τεκμηριωμένα σε σφάλμα λογισμικού εφαρμογών (bug).

Η κατηγοριοποίηση Σοβαρότητας Ύπαρξης Προβλήματος ανά Λειτουργία

Λειτουργία	Σοβαρότητα Προβλήματος
Διασύνδεση μέσω HL7 με κλινικά – ιατρικά συστήματα	Επείγον
Πρόβλημα επικοινωνίας (αποστολής- λήψης μηνυμάτων)	Επείγον
Λειτουργίες Ιατρικού Υποσυστήματος (Νοσηλευτική Υπηρεσία, Ιατρικά Πρωτόκολλα, Ιατρικά Πορίσματα, Διαγνώσεις και Ιατρικό Ιστορικό)	Επείγον
Νοσηλευτικός Φάκελος, Νοσηλευτικές Πράξεις - Φάρμακα, Υποσυστήματα ιατρικού φακέλου, Θεραπεία, ιστορικό, λήψη πληροφόρησης.	Επείγον

Διασύνδεση του ιατροτεχνολογικού εξοπλισμού (αναλυτές) με το Πληροφοριακό Σύστημα Εργαστηρίων στα εργαστηριακά τμήματα	Επείγον
Πρόβλημα στο λογισμικό επικοινωνίας των εργαστηρίων με τους αναλυτές και στην αποστολή και λήψη δειγμάτων	Επείγον
Κρίσιμες Λειτουργίες Υποσυστήματος Διαχείρισης Ασθενών σε σχέση με το Ιατρικό Υποσύστημα (Επείγοντα Περιστατικά, Ιατρικές Πράξεις, Εξωτερικά Ιατρεία)	Επείγον
Κρίσιμες λειτουργίες αρχείου εξωτερικών ασθενών Κρίσιμες λειτουργίες ιατρικού αρχείου-Επείγοντα και	
τακτικά περιστατικά Ιατρικές πράξεις, αρχείο	Επείγον
Λειτουργίες Διαδικασιών Ανάλυσης εξετάσεων Ιατρικών	Επείγον
Παραγγελία, αποστολή ιατρικών εξετάσεων	Επείγον
Κρίσιμες Λειτουργίες Υποσυστήματος Διαχείρισης Ασθενών (Γραφείο Κίνησης, Λογιστήριο Ασθενών, Ραντεβού)	Υψηλή
Κρίσιμες λειτουργίες λίστας εισαγωγών	
Κρίσιμες λειτουργίες λίστας προτεραιότητας	Υψηλή
Κρίσιμες λειτουργίες σύνδεσης των υποσυστημάτων Διαχείρισης Ασθενών	
Διασύνδεση μέσω HL7 με διαχειριστικά συστήματα	Υψηλή
Πρόβλημα στη σύνδεση με διοικητικό-οικονομικό σύστημα	Υψηλή
Πρόβλημα στη σύνδεση με σύστημα διαχείρισης ασθενών	Υψηλή
Ζητήματα καθημερινών εκτυπώσεων	Υψηλή
Εκτυπώσεις προς Ασφαλιστικά Ταμεία	Υψηλή

Εκδοση αναφορών και στατιστικών (μηνιαία – τριμηνιαία, κλπ)	Μέτρια
Εκδοση μηνιαίων αναφορών και στατιστικών	Μέτρια
Εκδοση τριμηνιαίων αναφορών και στατιστικών	Μέτρια
Εκδοση λοιπών αναφορών και στατιστικών	Μέτρια
Μη Κρίσιμες Λειτουργίες Υποσυστήματος Διαχείρισης Ασθενών (Διαιτολογικό)	Μέτρια
Πρόβλημα σε συνεργασία με την Αποθήκη τροφίμων Πρόβλημα στον προγραμματισμός βασικών κατηγοριών διαιτών	Μέτρια
Μη Κρίσιμες Λειτουργίες Διοικητικό – Οικονομικού Υποσυστήματος Διαχείρισης Παγίων, Πρωτοκόλλου, Προμηθειών, Διαχείριση Διαθεσίμων	Μέτρια
Πρόβλημα στις on line αιτήσεις από τα λοιπά συστήματα	Μέτρια
Πρόβλημα στην δημιουργία ενεργών συνδέσεων μεταξύ εγγράφων στο πρωτόκολλο	Μέτρια

Σε περίπτωση που ζητηθεί από την ΑΝΑΘΕΤΟΥΣΑ ΑΡΧΗ, εξ αιτίας έκτακτου, σημαντικού και επείγοντος περιστατικού βλάβης των πληροφοριακών συστημάτων της ΑΝΑΘΕΤΟΥΣΑΣ ΑΡΧΗΣ, είτε έκτακτη υποστήριξη για παροχή υπηρεσιών από στελέχη του ΑΝΑΔΟΧΟΥ, τις καθημερινές πέραν των Κ.Ω.Κ. ή σε Σαββατοκύριακο ή αργία, θα καταβάλει κάθε δυνατή προσπάθεια προκειμένου να ανταποκριθεί, χωρίς αυτό να αποτελεί συμβατική του υποχρέωση.

#### **ΟΜΑΔΑ ΤΕΧΝΙΚΗΣ ΥΠΟΣΤΗΡΙΞΗΣ**

Όλες οι παραπάνω Υπηρεσίες παρέχονται από την Τεχνική Ομάδα Υποστήριξης (ΤΟΥ) του Αναδόχου.

Η Τεχνική Ομάδα Υποστήριξης (ΤΟΥ) του Αναδόχου θα απαρτίζεται από πλήρως καταρτισμένα άτομα στη λειτουργία του ΠΡΟΪΟΝΤΟΣ, τα οποία θα παρέχουν υψηλού επιπέδου υπηρεσίες για την κάλυψη της παρούσης.

Ο ΑΝΑΔΟΧΟΣ θα παρέχει απεριόριστο αριθμό υπηρεσιών για την κάλυψη των αναγκών του Νοσοκομείου και οι οποίες θα καταγράφονται απολογιστικά στις αναφορές που υποχρεούται να υποβάλει.

#### **ΔΙΕΥΚΡΙΝΙΣΕΙΣ**

Αναφορικά με την πρόταση: «Ο ΑΝΑΔΟΧΟΣ θα είναι υπεύθυνος για τον καθορισμό, παραμετροποίηση και υλοποίηση της διαδικασίας λήψης αντιγράφων ασφαλείας των

παραγωγικών εφαρμογών και δεδομένων του ΠΡΟΙΟΝΤΟΣ ΑΣΚΛΗΠΙΟΣ του Νοσοκομείου. Σε τακτά χρονικά διαστήματα ο ΑΝΑΔΟΧΟΣ είναι υποχρεωμένος να ελέγχει την ορθότητα των αντιγράφων ασφαλείας», ο ανάδοχος θα είναι υπεύθυνος για τον καθορισμό, παραμετροποίηση και υλοποίηση της διαδικασίας λήψης αντιγράφων ασφαλείας των παραγωγικών εφαρμογών και δεδομένων του ΠΡΟΙΟΝΤΟΣ ΑΣΚΛΗΠΙΟΣ του Νοσοκομείου και επίσης σε τακτά χρονικά διαστήματα ο ΑΝΑΔΟΧΟΣ είναι υποχρεωμένος να ελέγχει την ορθότητα των αντιγράφων ασφαλείας. Ο ανάδοχος θα πρέπει να ελέγχει εάν έχουν πχ. συμπεριληφθεί όλοι οι πίνακες της βάσης δεδομένων του προϊόντος ΑΣΚΛΗΠΙΟΣ στο αντίγραφο, εάν σε περίπτωση ανάγκης χρήσης του αντιγράφου ασφαλείας μπορεί πράγματι να χρησιμοποιηθεί και εάν η διαδικασία λήψης των αντιγράφων ολοκληρώθηκε με επιτυχία ή εμφανίστηκε κάποια προειδοποίηση.

Εφαρμογές που καλύπτονται από μηχανογραφική υποστήριξη από την σύμβαση	Εφαρμογές που βρίσκονται σε παραγωγική λειτουργία
<b>A. ΑΣΚΛΗΠΙΟΣ™ FINANCE</b> <b>Ολοκληρωμένο Πληροφοριακό Σύστημα Οικονομικών Υπηρεσιών</b>	☐
1. ΛΟΓΙΣΤΗΡΙΟ (Δημόσιο Λογιστικό, Γενική Λογιστική, Αναλυτική Λογιστική, Κοστολόγηση)	☐
2. ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΕΙΣ – ΑΠΟΘΗΚΕΣ - ΠΑΓΙΑ	☐
3. ΠΡΟΜΗΘΕΙΕΣ – ΣΥΜΒΑΣΕΙΣ	☐
4. Υποσύστημα on-line ενημέρωσης προμηθευτών – e-Suppliers	☐
5. WAREHOUSE MANAGEMENT SYSTEM - ΑΥΤΟΜΑΤΟΠΟΙΗΜΕΝΗ ΔΙΑΔΙΚΑΣΙΑ χορήγησης με BARCODE (χρέωση ατομικών υλικών χειρουργείου) και λοιπών Κλινικών Τμημάτων. - ΤΗΡΗΣΗ ΤΟΠΙΚΩΝ ΑΠΟΘΗΚΩΝ ΝΟΣΗΛΕΥΤΙΚΩΝ ΣΤΑΘΜΩΝ - ΑΥΤΟΜΑΤΟΠΟΙΗΜΕΝΗ ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗ ΥΛΙΚΩΝ	☐
<b>B. ΑΣΚΛΗΠΙΟΣ™ HR</b> <b>Ολοκληρωμένο Πληροφοριακό Σύστημα Προσωπικού-Μισθοδοσίας</b>	
1. ΓΡΑΦΕΙΟ ΠΡΟΣΩΠΙΚΟΥ	☐
2. ΜΙΣΘΟΔΟΣΙΑ	

<p><b>Γ. ΑΣΚΛΗΠΙΟΣ™ PATIENT</b> Ολοκληρωμένο Πληροφοριακό Σύστημα Διαχείρισης Ασθενών</p>	
<p>2. ΡΑΝΤΕΒΟΥ</p>	☐
<p>3. ΓΡΑΜΜΑΤΕΙΑ ΕΞ. ΑΣΘΕΝΩΝ</p>	☐
<p>4. ΕΞ. ΙΑΤΡΕΙΑ</p>	☐
<p>5. ΤΕΠ -Διαλογή Triage- Πρωτοβάθμιος Φάκελος Υγείας</p>	☐
<p>6. ΟΛΟΗΜΕΡΑ ΙΑΤΡΕΙΑ</p>	☐
<p><b>Δ. ΑΣΚΛΗΠΙΟΣ™ PHARMACY</b> Πληροφοριακό Σύστημα Φαρμακείου</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Ατομικό συνταγολόγιο</li> <li>- Κύκλωμα ατομικής χορήγησης με δραστική ουσία</li> </ul>	☐
<p><b>Ε. ΑΣΚΛΗΠΙΟΣ™ CARE</b> Ολοκληρωμένο Πληροφοριακό Σύστημα Νοσηλείας Ασθενών</p>	
<p>1. ΝΟΣΗΛΕΥΤΙΚΕΣ ΠΡΑΞΕΙΣ</p>	☐
<p>2. ΙΑΤΡΙΚΕΣ ΠΡΑΞΕΙΣ</p>	☐
<p>3. ΙΑΤΡΙΚΟΣ ΦΑΚΕΛΟΣ - ΔΙΑΓΝΩΣΕΙΣ – ΠΟΡΙΣΜΑΤΑ</p>	☐
<p>4. Επιπλέον λειτουργικότητες (Ενημέρωση για ασθενείς με Πολυανθεκτικά Μικρόβια (ΠΑΜ))</p>	☐
<p><b>ΣΤ. ΑΣΚΛΗΠΙΟΣ™ DIET</b> Πληροφοριακό Σύστημα Διαιτολογίου</p>	☐

<b>Ζ. ΑΣΚΛΗΠΙΟΣ™ LAB</b> Ολοκληρωμένο Πληροφοριακό Σύστημα Εργαστηρίων	☐
1. ΒΙΟΧΗΜΙΚΟ	☐
2. ΑΙΜΑΤΟΛΟΓΙΚΟ	☐
3. ΜΙΚΡΟΒΙΟΛΟΓΙΚΟ	☐
4. ΠΑΘΟΛΟΓΟΑΝΑΤΟΜΙΚΟ	☐
5. ΚΥΤΤΑΡΟΛΟΓΙΚΟ	☐
<b>Η. ΑΣΚΛΗΠΙΟΣ™ FM / BIT</b> Πληροφοριακό Σύστημα Τεχνικής Υπηρεσίας –Βιοϊατρικής Τεχνολογίας	

<b>Θ. ΑΣΚΛΗΠΙΟΣ™ DP</b> Πληροφοριακό Σύστημα Πρωτοκόλλου Υποσύστημα/Διασύνδεση ΣΗΔΕ	☐
<b>Η. ΑΣΚΛΗΠΙΟΣ™ SOA-HL7</b> Ομάδα Εφαρμογών Διαλειτουργικότητας –Ανοιχτών Προτύπων	☐
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Web Service Infrastructure (REST, SOAP, WSDL, RAML)</li> <li>• Υποσύστημα διασύνδεσης και ανταλλαγής μηνυμάτων βάσει προτύπου HL7 (v2.#)</li> <li>• Υποδομή IHE-CDA-HL7v3</li> </ul>	ΔΙΑΣΥΝΔΕΣΕΙΣ
3 <sup>rd</sup> party Web Service Middleware-Gateway (Υποδομή ανάπτυξης διεπαφών διασυνδέσεων με υπηρεσίες εκτός φορέα)	
Ηλεκτρονική Αναγγελία κλειστής περίθαλψης (Διασύνδεση με ΕΟΠΥΥ)	ΕΟΠΥΥ
e-ΔΑΠΥ ανοιχτής περίθαλψης (Διασύνδεση με ΕΟΠΥΥ)	ΕΟΠΥΥ

ΑΜΚΑ2DATA (Διασύνδεση με ΗΔΙΚΑ)	ΗΔΙΚΑ
ΑΤΛΑΣ (Διασύνδεση με ΗΔΙΚΑ)	ΗΔΙΚΑ
Υπηρεσία on-line διασύνδεσης Λογιστηρίου με το σύστημα ΔΙΑΥΓΕΙΑ (αυτόματη ανάρτηση του αρχείου της δέσμευσης μορφής pdf)	ΔΙΑΥΓΕΙΑ
Υπηρεσία on-line διασύνδεσης Λογιστηρίου με το σύστημα ΔΙΑΥΓΕΙΑ (δυνατότητα της ανάρτησης των επιτροπικών ενταλμάτων)	ΔΙΑΥΓΕΙΑ
Υπηρεσία Ηλεκτρονικής Συνταγογράφησης – e-syntagografisi (εξετάσεις) ΗΔΙΚΑ	ΗΔΙΚΑ
Υπηρεσία on-line διασύνδεσης Πρωτοκόλλου με το σύστημα ΔΙΑΥΓΕΙΑ (έγγραφα)	ΔΙΑΥΓΕΙΑ
Υπηρεσία Διασύνδεσης ΑΣΚΛΗΠΙΟΣ™ Pharmacy με το Ηλεκτρονικό Πληροφοριακό Σύστημα Παρακολούθησης Διακίνησης Φαρμάκων (Η.Σ.Πα.Δ.Φ)	ΥΥ
Υπηρεσία διασύνδεσης Φαρμακείου για πλήρη διαλειτουργικότητα στο κύκλωμα προμηθειών μέσω ΕΚΑΠΥ	ΕΚΑΠΥ
Υπηρεσία Διασύνδεσης ΑΣΚΛΗΠΙΟΣ™ Patient με την Πλατφόρμα Ενιαίας Λίστας Χειρουργείου	ΗΔΙΚΑ
Υπηρεσία Διασύνδεσης ΑΣΚΛΗΠΙΟΣ™ Care με το λογισμικό του ΚΕ.ΤΕ.Κ.Ν.Υ (Grouper) για χρήση των DRG's	ΚΕ.ΤΕ.Κ.Ν.Υ
Υπηρεσία Διασύνδεσης ΑΣΚΛΗΠΙΟΣ™ με το λογισμικό του ΕΟΠΥΥ για υποβολές με χρήση των DRG's	ΕΟΠΥΥ
Υπηρεσία Διασύνδεσης ΑΣΚΛΗΠΙΟΣ™ Pharmacy με μητρώο ασθενών HIV (ΗΔΙΚΑ) για τη συνταγογράφηση PrEP HIV	ΗΔΙΚΑ
Υπηρεσία Διασύνδεσης ΑΣΚΛΗΠΙΟΣ™ Pharmacy με Ελληνικό Οργανισμό Επαλήθευσης Φαρμάκων (ΗΜΒΟ)	ΗΜΒΟ
Ψηφιακό Αποθετήριο Διαγνωστικών Εργαστηριακών Αποτελεσμάτων	ΗΔΙΚΑ
Ψηφιακό Αποθετήριο Βεβαιώσεων νοσηλείας	ΗΔΙΚΑ
Υπηρεσία διασύνδεσης ΑΣΚΛΗΠΙΟΣ™ Patient (API Rantevou)	Διαδικτυακή Πλατφόρμα
Υπηρεσία Διασύνδεσης με σύστημα RIS/PACS (από όλα τα τμήματα που παραγγέλνουν απεικονιστικές εξετάσεις – προς το ακτινολογικό	ΙΚΗ

Υπηρεσία διασύνδεσης ΑΣΚΛΗΠΙΟΣ™ DP Πρωτοκόλλου με ΚΣΗΔΕ.	ΚΣΗΔΕ
--	-------

Το ΑΣΚΛΗΠΙΟΣ™ περιλαμβάνει όλα τα ανωτέρω υποσυστήματα σε απεριόριστο αριθμό αδειών, δίνοντας τη δυνατότητα επέκτασης ή ενεργοποίησης οποιονδήποτε εφαρμογών, χωρίς την ανάγκη σχετικής προμήθειας αδειών λογισμικού εφαρμογών. Για τον λόγο αυτό εντάσσονται και εφαρμογές οι οποίες δεν λειτουργούν παραγωγικά (όπως η Μισθοδοσία), οι οποίες συντηρούνται και αναβαθμίζονται κανονικά, δίνοντας την δυνατότητα στο Νοσοκομείο να τις ενεργοποιήσει όποτε επιθυμεί χωρίς επιπλέον κόστος.

**ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ ΙΙ: ΥΠΟΔΕΙΓΜΑ ΟΙΚΟΝΟΜΙΚΗΣ ΠΡΟΣΦΟΡΑΣ**

ΣΤΟΙΧΕΙΑ ΟΙΚΟΝΟΜΙΚΟΥ ΦΟΡΕΑ	
ΕΠΩΝΥΜΙΑ	
ΔΙΕΥΘΥΝΣΗ	
ΤΗΛΕΦΩΝΟ	
e mail	
Α.Φ.Μ.	
Δ.Ο.Υ.	

ΠΙΝΑΚΑΣ ΟΙΚΟΝΟΜΙΚΗΣ ΠΡΟΣΦΟΡΑΣ

για τη σύμβαση με περιγραφή

**« ΣΥΝΤΗΡΗΣΗΣ - ΥΠΟΣΤΗΡΙΞΗΣ ΚΑΙ ΕΞΑΣΦΑΛΙΣΗΣ ΕΠΙΠΕΔΟΥ ΠΑΡΕΧΟΜΕΝΩΝ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ (SLA) ΤΩΝ ΕΦΑΡΜΟΓΩΝ ΤΟΥ ΟΛΟΚΛΗΡΩΜΕΝΟΥ ΠΛΗΡΟΦΟΡΙΑΚΟΥ ΣΥΣΤΗΜΑΤΟΣ ΑΣΚΛΗΠΙΟΣ™ ΤΟΥ Γ.Ν. ΚΕΡΚΥΡΑΣ «ΑΓΙΑ ΕΙΡΗΝΗ»**

Περιγραφή	Μονάδα Μέτρησης	Συνολική Αξία πλέον Φ.Π.Α.	Συνολική Αξία συμπερ. Φ.Π.Α.
<b>ΣΥΝΤΗΡΗΣΗΣ - ΥΠΟΣΤΗΡΙΞΗΣ ΚΑΙ ΕΞΑΣΦΑΛΙΣΗΣ ΕΠΙΠΕΔΟΥ ΠΑΡΕΧΟΜΕΝΩΝ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ (SLA) ΤΩΝ ΕΦΑΡΜΟΓΩΝ ΤΟΥ ΟΛΟΚΛΗΡΩΜΕΝΟΥ ΠΛΗΡΟΦΟΡΙΑΚΟΥ ΣΥΣΤΗΜΑΤΟΣ ΑΣΚΛΗΠΙΟΣ™ ΤΟΥ Γ.Ν. ΚΕΡΚΥΡΑΣ «ΑΓΙΑ ΕΙΡΗΝΗ</b>			
ΣΥΝΟΛΑ			

\* Οι τιμές δίνονται σε ευρώ.

\* Στην τιμή περιλαμβάνονται διοικητικά κόστη και εργασίες που απαιτούνται για την απρόσκοπτη εκτέλεση των όρων της σύμβασης.

\* Στην τιμή περιλαμβάνονται πάσης φύσεως φόροι και κρατήσεις υπέρ τρίτων.

\* Η τιμή δεν υπόκειται σε ρήτρα αναπροσαρμογής.

Για τον Οικονομικό Φορέα  
(επωνυμία επιχείρησης)

(σφραγίδα επιχείρησης)

(υπογραφή νόμιμου εκπροσώπου)

(ονοματεπώνυμο νόμιμου εκπροσώπου)