



**ΕΛΛΗΝΙΚΗ ΔΗΜΟΚΡΑΤΙΑ**  
**ΥΠΟΥΡΓΕΙΟ ΥΓΕΙΑΣ**  
**ΔΙΟΙΚΗΣΗ 1ης Υ.ΠΕ. ΑΤΤΙΚΗΣ**  
**ΠΑΘΟΛΟΓΙΚΟ ΝΟΣΟΚΟΜΕΙΟ ΑΘΗΝΩΝ**  
**ΣΠΗΛΙΟΠΟΥΛΕΙΟ “Η ΑΓΙΑ ΕΛΕΝΗ”**  
**ΔΙΕΥΘΥΝΣΗ ΔΙΟΙΚΗΤΙΚΗΣ ΥΠΗΡΕΣΙΑΣ**  
**ΤΜΗΜΑ: ΟΙΚΟΝΟΜΙΚΟ - ΠΡΟΜΗΘΕΙΩΝ**  
Ταχ. Δ/ση: Δημ. Σούτσου 21  
Αθήνα Τ.Κ. 11521  
Πληροφορίες: Ξένος Γεώργιος  
Τηλέφωνο: 2132023407  
Φαξ : 210 6446951  
e-mail: [promithies@spiliopoulio.gr](mailto:promithies@spiliopoulio.gr)

**Αθήνα:** 14-12-2022  
**Αρ. Πρωτ.** 5205

**Προς**  
Ίδρυμα Τεχνολογίας και Έρευνας  
(Ι.Τ.Ε.)

**Θ Ε Μ Α:** Πρόσκληση για την ετήσια συντήρηση και τεχνική υποστήριξη του λογισμικού εφαρμογών Διαχείρισης Ασθενή και Ιατρονοσηλευτικού συστήματος του Ολοκληρωμένου Πληροφοριακού Συστήματος του Νοσοκομείου για το έτος 2023 (CPV: 72261000-2).

Το ΠΝΑ Σπηλιοπούλειο «Η Αγία Ελένη» έχοντας υπόψη:

1. Το Ν.4412/16 (ΦΕΚ 147/8-8-2016) «με Δημόσιες Συμβάσεις Έργων, Προμηθειών και Υπηρεσιών (προσαρμογή στις οδηγίες 2014/24/Ε.Ε και 2014/25/Ε.Ε όπως τροποποιήθηκε και ισχύει.
2. Την υπ.αρ. 5207 / 14-12-2022 Απόφαση Διοικήτριας
3. Την υπ.αρ. 5219 / 14-12-2022 Απόφαση Ανάληψης Πολυετούς Υποχρέωσης

### **Προκηρύσσει**

Πρόσκληση με τη διαδικασία της απευθείας ανάθεσης λόγω αποκλειστικότητας προς το Ίδρυμα Τεχνολογίας και Έρευνας (Ι.Τ.Ε.) που θα αναρτηθεί στη Διαύγεια, στο ΚΗΜΔΗΣ και στην ιστοσελίδα του Νοσοκομείου για την υποβολή προσφοράς για την ανάθεση της ετήσιας συντήρησης και τεχνικής υποστήριξης του λογισμικού εφαρμογών Διαχείρισης Ασθενή και Ιατρονοσηλευτικού συστήματος του Ολοκληρωμένου Πληροφοριακού Συστήματος του Νοσοκομείου για το έτος 2023 (CPV 72261000-2), με προϋπολογισμό δαπάνης 14.706,50 ευρώ ΠΡΟ ΦΠΑ 24%, που θα βαρύνει τον προϋπολογισμό του Νοσοκομείου έτους 2023 (ΚΑΕ 0889).

#### **«ΓΕΝΙΚΟΙ - ΕΙΔΙΚΟΙ ΟΡΟΙ»**

Προσφορά υποβάλλει το «Ίδρυμα Τεχνολογίας και Έρευνας» με ΑΦΜ: 090101655. Δεν λαμβάνονται υπόψη προσφορές οικονομικών φορέων που δεν προσκλήθηκαν να υποβάλουν προσφορά σύμφωνα με την παρ. 3 περ. α του άρθρου 120 του ν.4412/2016 όπως αντικαταστάθηκε και ισχύει.

Η προσφορά με όλα τα απαιτούμενα δικαιολογητικά να κατατεθεί στο email: [promithies@spiliopoulio.gr](mailto:promithies@spiliopoulio.gr) έως **19-12-2022 ημέρα Δευτέρα και ώρα 15:00.**

**Στις προσφορές θα πρέπει να αναγράφεται ότι ο οικονομικός φορέας αποδέχεται όλους τους όρους της παρούσας Πρόσκλησης.**

## **ΚΑΤΑΡΤΙΣΗ – ΥΠΟΒΟΛΗ ΠΡΟΣΦΟΡΑΣ**

ΟΙΚΟΝΟΜΙΚΗ ΠΡΟΣΦΟΡΑ διαμορφωμένη ως εξής :

Η προσφερόμενη τιμή πρέπει να προκύπτει με σαφήνεια.

Η τιμή θα περιλαμβάνει το σύνολο των επιβαρύνσεων (προβλεπόμενοι φόροι, νόμιμες κρατήσεις και άλλες σχετικές δαπάνες) εκτός του Φ.Π.Α., ο οποίος θα αναφέρεται χωριστά, με ρητή αναφορά στο ποσοστό του επί τοις εκατό στο οποίο υπάγεται η αιτούμενη υπηρεσία και θα βαρύνει το Νοσοκομείο.

Η προσφερόμενη τιμή με τον αναλογούντα Φ.Π.Α. δεν πρέπει να ξεπερνά τον προϋπολογισμό της πρόσκλησης και θα αναγράφεται αριθμητικώς και ολογράφως.

Σε περίπτωση διαφοροποίησης μεταξύ της αναγραφόμενης τιμής αριθμητικώς και ολογράφως, λαμβάνεται υπόψη η τιμή ολογράφως.

Η τιμή της προσφοράς είναι δεσμευτική για τον υποψήφιο μέχρι την ολοκλήρωση της σύμβασης. Αποκλείεται οποιαδήποτε αναθεώρηση των τιμών της προσφοράς και οποιαδήποτε αξίωση του συμμετέχοντα πέραν του προσφερόμενου αντίτιμου των υπηρεσιών που θα προσφέρει βάσει των τιμών της προσφοράς του μέχρι την οριστική εκπλήρωση των συμβατικών του υπηρεσιών.

**Η προσφορά θα πρέπει να είναι σύμφωνη με την τεχνική περιγραφή της παρούσας πρόσκλησης.**

**Ο υποψήφιος ανάδοχος θα πρέπει να προσκομίσει:**

**Υπεύθυνη δήλωση** (όπως εκάστοτε ισχύει σε εφαρμογή και των άρθρων 1 & 3 του Ν. 4250/26-03-2014 (ΦΕΚ74/Α/26.03.2014) του Ν.1599/1986, στην οποία αναλυτικά θα πρέπει να αναγράφονται τα πλήρη στοιχεία του υποψηφίου και στην οποία θα πρέπει να δηλώνεται ότι:

- Μέχρι και την ημέρα υποβολής της προσφοράς δεν συντρέχει για τον προσφέροντα λόγος αποκλεισμού από τους αναφερόμενους στα άρθρα 73 και 74 του Ν. 4412/2016, για τους οποίους οι οικονομικοί φορείς αποκλείονται από την συμμετοχή τους σε διαγωνισμούς του Δημοσίου, όπως τροποποιήθηκε με το Ν. 4782/2021.

- Τηρεί όλους τους Ελληνικούς Νόμους, τους σχετικούς με την εργασία (Εργατική – Ασφαλιστική Νομοθεσία).

- Έλαβε γνώση των όρων της πρόσκλησης και τους αποδέχεται πλήρως και ανεπιφύλακτα.

- Η Προσφορά συντάχθηκε σύμφωνα με τους όρους της παρούσας πρόσκλησης των οποίων ο προσφέροντας έλαβε πλήρη και ανεπιφύλακτη γνώση.

- Δεν έχει καταδικαστεί για αδίκημα που αφορά την επαγγελματική του διαγωγή βάσει απόφασης που έχει ισχύ δεδικασμένου, και ότι δεν έχει διαπράξει βαρύ επαγγελματικό παράπτωμα ή ότι κατέχει πιστοποιητικό δικαστικής φερεγγυότητας.

- Δεν έχει καταδικασθεί με αμετάκλητη απόφαση για κάποιο αδίκημα από τα αδικήματα του Αγορανομικού Κώδικα σχετικά με την άσκηση της επαγγελματικής του δραστηριότητας εφόσον ορίζεται στην πρόσκληση ή κάποιο από τα αδικήματα της υπεξαίρεσης, της απάτης, της εκβίασης, της πλαστογραφίας, της ψευδορκίας, και της δόλιας χρεοκοπίας.

- Είναι εγγεγραμμένος στο οικείο επιμελητήριο.

- Τα στοιχεία που αναφέρονται στην προσφορά είναι αληθή και ακριβή.

• Παραίτηται από κάθε δικαίωμα αποζημίωσής του σχετικά με οποιαδήποτε απόφαση της Υπηρεσίας για αναβολή, ματαίωση ή ακύρωση της παρούσας Πρόσκλησης.

• Δεν θα ενεργήσει αθέμιτα, παράνομα ή καταχρηστικά καθ' όλη τη διάρκεια της διαδικασίας ανάθεσης αλλά και κατά το στάδιο εκτέλεσης της σύμβασης.

• Λαμβάνει τα κατάλληλα μέτρα για να διαφυλάξουν την εμπιστευτικότητα των πληροφοριών που έχουν χαρακτηριστεί ως τέτοιες.

• Κατά τη διάρκεια εκτέλεσης της σύμβασης δεσμεύεται για την απαρύγκλιτη τήρηση των διατάξεων του με αρ. 2016/679 Κανονισμού (ΕΕ) του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου και του Συμβουλίου της 21ης Απριλίου 2016 για την προστασία των φυσικών προσώπων έναντι της επεξεργασίας των δεδομένων προσωπικού χαρακτήρα.

Τα πιστοποιητικά που αποδεικνύουν τις παραπάνω προϋποθέσεις δύναται να ζητηθούν από τον υποψήφιο ανάδοχο, από την αναθέτουσα αρχή σύμφωνα με την περί προμηθειών νομοθεσία κατά την υπογραφή της σύμβασης.

Ο υποψήφιος ανάδοχος δεν έχει δικαίωμα να αποσύρει την προσφορά του ή μέρος της μετά την κατάθεσή της.

Η προσφορά ισχύει και δεσμεύει τον υποψήφιο ανάδοχο για εκατόν ογδόντα (180) ημέρες σύμφωνα με το άρθρο 97 παρ.4 και Ν.4412/2016. Προσφορά που ορίζει χρόνο ισχύος μικρότερο του προβλεπόμενου από την παρούσα πρόσκληση απορρίπτεται ως απαράδεκτη.

Προσφορά που παρουσιάζει ουσιώδεις αποκλίσεις από τους όρους και τις τεχνικές προδιαγραφές της παρούσας πρόσκλησης, απορρίπτονται ως απαράδεκτες.

Αντιπροσφορά ή τροποποίηση της προσφοράς ή πρόταση που κατά την κρίση της αρμόδιας Επιτροπής εξομοιώνεται με αντιπροσφορά, είναι απαράδεκτη και δεν λαμβάνεται υπόψη.

Η προσφερόμενη τιμή θα πρέπει να δοθεί σε ευρώ, θα αναγράφεται στην οικονομική προσφορά αριθμητικά και ολογράφως και θα περιλαμβάνει τις τυχόν κρατήσεις ως και κάθε άλλη επιβάρυνση, εκτός του Φ.Π.Α. όπου αναγράφεται χωριστά και βαρύνει το Νοσοκομείο.

Κάθε είδους άλλη δαπάνη (έξοδα μεταφοράς, κόστος ασφάλισης, χρηματοοικονομικά έξοδα κ.λπ.) βαρύνει τον ανάδοχο και θα πρέπει να έχει συνυπολογισθεί στην προσφορά.

Προσφορά που δεν προκύπτει με σαφήνεια η προσφερόμενη τιμή απορρίπτεται ως απαράδεκτη. Προσφορά που είναι αόριστη και ανεπίδεκτη εκτίμησης ή είναι υπό αίρεση, απορρίπτεται ως απαράδεκτη. Δεν επιτρέπεται εναλλακτική προσφορά για την ίδια υπηρεσία και προσφορά για επιμέρους υπηρεσίες.

Η υπηρεσία διατηρεί το δικαίωμα να ζητήσει από τον υποψήφιο ανάδοχο, στοιχεία απαραίτητα για την τεκμηρίωση των προσφερόμενων τιμών, ο δε υποψήφιος ανάδοχος υποχρεούται να παρέχει αυτά. Η ευθύνη όμως, για την ακρίβεια των αναφερομένων βαρύνει αποκλειστικά τον υποψήφιο ανάδοχο.

Η αξιολόγηση των προσφορών θα γίνει σύμφωνα με τις διατάξεις στα άρθρα 100 και 102 του Ν.4412/2016 από Επιτροπή που θα ορισθεί σύμφωνα με το άρθρο 221 του Ν.4412/2016.

Κατά τη διαδικασία αξιολόγησης της προσφοράς η αναθέτουσα αρχή μπορεί να καλεί εγγράφως τον υποψήφιο ανάδοχο να διευκρινίζει ή να συμπληρώνει τα έγγραφα ή δικαιολογητικά που έχει υποβάλει, μέσα σε εύλογη προθεσμία

Οποιαδήποτε διευκρίνιση ή συμπλήρωση που υποβάλλεται από τον υποψήφιο ανάδοχο, χωρίς να έχει ζητηθεί από την αναθέτουσα αρχή, δεν λαμβάνεται υπόψη.

**ΑΞΙΟΛΟΓΗΣΗ ΠΡΟΣΦΟΡΑΣ**

Το αρμόδιο όργανο για την αξιολόγηση των αποτελεσμάτων του διαγωνισμού με γνωμοδότησή του μπορεί να προτείνει:

1. την κατακύρωση της ανάθεσης
2. την ματαίωση των αποτελεσμάτων σύμφωνα με το άρθρο 106 του Ν.4412/2016.

Επισημαίνεται ότι ο υποψήφιος θα δηλώνει αναλυτικά *τη συμμόρφωση ή απόκλιση* των προσφερομένων σε σχέση με τις αντίστοιχες προδιαγραφές της πρόσκλησης.

**ΔΙΚΑΙΟΛΟΓΗΤΙΚΑ ΚΑΤΑΚΥΡΩΣΗΣ**

Τα δικαιολογητικά κατακύρωσης (αποδεικτικά μέσα) που καλείται να υποβάλει ο προσωρινός ανάδοχος πριν την έκδοση της Απόφασης Κατακύρωσης και εντός προθεσμίας δέκα (10) ημερών από την κοινοποίηση της σχετικής έγγραφης ειδοποίησης σε αυτόν, είναι τα κάτωθι:

Α) Απόσπασμα του σχετικού μητρώου, όπως του ποινικού μητρώου ή, ελλείψει αυτού, ισοδύναμο έγγραφο που εκδίδεται από αρμόδια δικαστική ή διοικητική αρχή του κράτους-μέλους ή της χώρας καταγωγής ή της χώρας όπου είναι εγκατεστημένος ο οικονομικός φορέας, από το οποίο προκύπτει ότι πληρούνται αυτές οι προϋποθέσεις, που να έχει εκδοθεί έως τρεις (3) μήνες πριν από την υποβολή του. Η υποχρέωση προσκόμισης του ως άνω αποσπάσματος αφορά και στα μέλη του διοικητικού, διευθυντικού ή εποπτικού οργάνου του εν λόγω οικονομικού φορέα ή στα πρόσωπα που έχουν εξουσία εκπροσώπησης, λήψης αποφάσεων ή ελέγχου σε αυτό κατά τα ειδικότερα αναφερόμενα στην παράγραφο 1 του άρθρου 73 του Ν.4412/2016.

Β) Φορολογική ενημερότητα εν ισχύ κατά το χρόνο υποβολής της, άλλως, στην περίπτωση που δεν αναφέρεται σε αυτό χρόνος ισχύος, που να έχει εκδοθεί έως τρεις (3) μήνες πριν από την υποβολή της.

Γ) Ασφαλιστική ενημερότητα εν ισχύ κατά το χρόνο υποβολής της, άλλως, στην περίπτωση που δεν αναφέρεται σε αυτό χρόνος ισχύος, που να έχει εκδοθεί έως τρεις (3) μήνες πριν από την υποβολή της.

Δ) Για την απόδειξη της νόμιμης εκπροσώπησης, στις περιπτώσεις που ο οικονομικός φορέας είναι νομικό πρόσωπο και υποχρεούται, κατά την κείμενη νομοθεσία, να δηλώνει την εκπροσώπηση και τις μεταβολές της σε αρμόδια αρχή (πχ ΓΕΜΗ), προσκομίζει σχετικό πιστοποιητικό ισχύουσας εκπροσώπησης, το οποίο πρέπει να έχει εκδοθεί έως τριάντα (30) εργάσιμες ημέρες πριν από την υποβολή του. Στις λοιπές περιπτώσεις τα κατά περίπτωση νομιμοποιητικά έγγραφα νόμιμης εκπροσώπησης (όπως καταστατικά, αντίστοιχα ΦΕΚ, συγκρότηση Δ.Σ. σε σώμα, σε περίπτωση Α.Ε., κλπ., ανάλογα με τη νομική μορφή του οικονομικού φορέα), συνοδευόμενα από υπεύθυνη δήλωση του νόμιμου εκπροσώπου ότι εξακολουθούν να ισχύουν κατά την υποβολή τους.

Ε) Για την απόδειξη της νόμιμης σύστασης και των μεταβολών του νομικού προσώπου, εφόσον αυτή προκύπτει από πιστοποιητικό αρμόδιας αρχής (πχ γενικό πιστοποιητικό του ΓΕΜΗ), αρκεί η υποβολή αυτού, εφόσον έχει εκδοθεί έως τρεις (3) μήνες πριν από την υποβολή του. Στις λοιπές περιπτώσεις τα κατά περίπτωση νομιμοποιητικά έγγραφα νόμιμης σύστασης και μεταβολών (όπως καταστατικά, πιστοποιητικά μεταβολών, αντίστοιχα ΦΕΚ, κλπ., ανάλογα με τη νομική μορφή του οικονομικού φορέα), συνοδευόμενα από υπεύθυνη δήλωση του νόμιμου εκπροσώπου ότι εξακολουθούν να ισχύουν κατά την υποβολή τους.

Από τα ανωτέρω έγγραφα πρέπει να προκύπτουν η νόμιμη σύσταση του οικονομικού φορέα, όλες οι σχετικές τροποποιήσεις των καταστατικών, το/τα πρόσωπο/α που δεσμεύει/ουν νόμιμα την εταιρία κατά την ημερομηνία διενέργειας του διαγωνισμού (νόμιμος εκπρόσωπος, δικαίωμα υπογραφής κλπ.), τυχόν τρίτοι,

στους οποίους έχει χορηγηθεί εξουσία εκπροσώπησης, καθώς και η θητεία του/των ή/και των μελών του οργάνου διοίκησης/ νόμιμου εκπροσώπου.

### **ΑΝΑΚΟΙΝΩΣΗ ΚΑΤΑΚΥΡΩΣΗΣ**

Ο ανάδοχος ενημερώνεται για την ανάθεση της υπηρεσίας και καλείται να προσέλθει εντός προθεσμίας για την υπογραφή της σχετικής σύμβασης.

### **ΣΥΜΒΑΣΗ**

Μετά την ανακοίνωση κατακύρωσης ή ανάθεσης υπογράφεται και από τα δύο συμβαλλόμενα μέρη η σύμβαση, η οποία καταρτίζεται σύμφωνα με τα σχετικά άρθρα του Ν.4412/2016.

### **Η διάρκεια της σύμβασης που θα υπογραφεί θα είναι διάρκειας ενός (1) έτους.**

Η τήρηση των συμβατικών υποχρεώσεων του αναδόχου θα παρακολουθείται από Τριμελή Επιτροπή σύμφωνα με τα άρθρο 216 του Ν4412/2016.

### **ΠΛΗΡΩΜΗ - ΚΡΑΤΗΣΕΙΣ**

Η πληρωμή θα γίνει σε ΕΥΡΩ, για το 100% της συμβατικής αξίας, με τμηματική εξόφληση, με την προσκόμιση του τιμολογίου μετά την παραλαβή των εργασιών και τη σχετική βεβαίωση της Επιτροπής ότι οι εργασίες έγιναν σύμφωνα με τους όρους της σύμβασης.

Οι πληρωμές θα γίνονται με την προσκόμιση των νόμιμων παραστατικών και δικαιολογητικών που προβλέπονται από τις ισχύουσες διατάξεις καθώς και κάθε άλλου δικαιολογητικού που τυχόν ήθελε ζητηθεί από τις αρμόδιες υπηρεσίες που διενεργούν τον έλεγχο και την πληρωμή.

Η εξόφληση γίνεται σύμφωνα με το 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.

Τον Ανάδοχο βαρύνουν οι υπέρ τρίτων κρατήσεις, όπως και κάθε άλλη επιβάρυνση, σύμφωνα με την κείμενη νομοθεσία, μη συμπεριλαμβανομένου Φ.Π.Α., για την παροχή των υπηρεσιών στον τόπο και με τον τρόπο που προβλέπεται στην Πρόσκληση και λοιπά έγγραφα της Σύμβασης.

Ιδίως ο Ανάδοχος βαρύνεται με τις ακόλουθες κρατήσεις:

α) Κράτηση 0,07% η οποία υπολογίζεται επί της αξίας κάθε πληρωμής προ φόρων και κρατήσεων της αρχικής, καθώς και κάθε συμπληρωματικής σύμβασης Υπέρ της Ενιαίας Ανεξάρτητης Αρχής Δημοσίων Συμβάσεων.

β) Κράτηση 0,06% η οποία υπολογίζεται επί της αξίας κάθε πληρωμής προ φόρων και κρατήσεων της αρχικής καθώς και κάθε συμπληρωματικής σύμβασης υπέρ της Αρχής Εξέτασης Προδικαστικών Προσφυγών (άρθρο 350 παρ. 3 του ν. 4412/2016).

γ) Κράτηση υπέρ Ψυχικής Υγείας 2%.

Οι υπέρ τρίτων κρατήσεις υπόκεινται στο εκάστοτε ισχύον αναλογικό τέλος χαρτοσήμου 3% και στην επ' αυτού εισφορά υπέρ ΟΓΑ 20%.

Με κάθε πληρωμή θα γίνεται η προβλεπόμενη από την κείμενη νομοθεσία παρακράτηση φόρου εισοδήματος αξίας 8% επί του καθαρού ποσού.

Ο Φόρος Προστιθέμενης Αξίας (Φ.Π.Α.) επί της αξίας των τιμολογίων βαρύνει το Νοσοκομείο.

### **ΚΥΡΩΣΕΙΣ ΣΕ ΒΑΡΟΣ ΤΟΥ ΠΡΟΜΗΘΕΥΤΗ – ΕΚΠΤΩΣΗ**

Ο προμηθευτής κηρύσσεται έκπτωτος σύμφωνα με οριζόμενα στο άρθρο 203 του Ν.4412/2016 όπως ισχύει.

Εκτός από τις κυρώσεις που προβλέπονται στον Ν.4412/2016, ο προμηθευτής ευθύνεται και για κάθε ζημία που τυχόν θα προκύψει εις βάρος του Νοσοκομείου από την μη εκτέλεση ή την κακή εκτέλεση της σύμβασης.

**ΛΟΙΠΕΣ ΔΙΑΤΑΞΕΙΣ**

Για ό,τι δεν προβλέπεται από τους όρους της παρούσας πρόσκλησης, ισχύουν όλες οι διατάξεις και σχετικές νομοθεσίες περί προμηθειών του Δημοσίου και των Ν.Π.Δ.Δ.

**Η Διοικήτρια**

α/α

**Δημήτριος Καλφούντζος**  
**Δ/ντης Ιατρικής Υπηρεσίας**

**ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ****Τεχνικές Προδιαγραφές****Υπηρεσίες συντήρησης - τεχνικής υποστήριξης εφαρμογών και διασυνδέσεων του λογισμικού ΙΤΕ**

Οι Υπηρεσίες Συντήρησης - Τεχνικής Υποστήριξης των εφαρμογών του ΙΤΕ περιλαμβάνουν τα ακόλουθα:

**A. Συντήρηση λογισμικού εφαρμογών**

Ως συντήρηση ή διασφάλιση καλής λειτουργίας του λογισμικού εφαρμογών, ορίζεται «η τροποποίηση του λογισμικού, μετά την παράδοση στον πελάτη, για την αποκατάσταση λαθών (bugs), τη βελτίωση της απόδοσης ή άλλων χαρακτηριστικών του λογισμικού (π.χ. απόδοση λειτουργίας, ταχύτητα απόκρισης κλπ.)».

Στο λογισμικό εφαρμογών περιλαμβάνονται και οι (κατά περίπτωση) υπάρχουσες διασυνδέσεις τους με τις εφαρμογές τρίτων προμηθευτών.

Η συντήρηση του λογισμικού εφαρμογών περιλαμβάνει τις ακόλουθες κατηγορίες: διορθωτική, τροποποιητική, βελτιωτική και προληπτική.

Πιο αναλυτικά, στο πλαίσιο της συντήρησης του λογισμικού εφαρμογών περιλαμβάνονται οι ακόλουθες υπηρεσίες:

- Αποκατάσταση σφαλμάτων (bugs) του λογισμικού εφαρμογών (διορθωτική συντήρηση)

ο Ως σφάλμα του λογισμικού εφαρμογών καθορίζεται, μόνο οτιδήποτε τα στελέχη του Εργοδότη μπορούν να αναπαραστήσουν παρουσία στελεχών του Αναδόχου ή να τεκμηριώσουν με τη χρήση αρχείων καταγραφής (log files).

ο Ως σφάλματα, νοούνται και τα επαναλαμβανόμενα προβλήματα λειτουργιών του λογισμικού.

ο Η υπηρεσία περιλαμβάνει την αποκατάσταση σφαλμάτων (bugs) και κάθε ανωμαλία λειτουργίας του λογισμικού εφαρμογών τροποποιώντας κατάλληλα τον κώδικα ή εγκαθιστώντας τα σχετικά Patches, Bug Fixes ή Service Packs.

Αναλυτική περιγραφή για τους χρόνους απόκρισης και αποκατάστασης των ανωμαλιών λειτουργίας (bugs) καθώς και περιγραφή της κατηγοριοποίησης κρισιμότητας των προβλημάτων ανά λειτουργικότητα του συστήματος σε επίπεδα (επείγον, υψηλή, μέτρια, χαμηλή) η οποία χρησιμοποιείται στον ορισμό των χρόνων απόκρισης και αποκατάστασης των ανωμαλιών λειτουργίας (bugs).

- Βελτιώσεις/ αναβαθμίσεις, παράδοση - εγκατάσταση τυχόν νέων εκδόσεων/ αναβαθμίσεων του λογισμικού εφαρμογών (βελτιωτική συντήρηση)

Βελτιωτική συντήρηση με την παροχή και την εγκατάσταση των νέων εκδόσεων του λογισμικού εφαρμογών, εφόσον και όταν κυκλοφορήσει. Οι λειτουργικές και τεχνικές βελτιώσεις θα ενσωματώνονται στις νέες εκδόσεις του λογισμικού εφαρμογών. Παροχή εγχειριδίων χρήσης, με τα νέα χαρακτηριστικά των νέων εκδόσεων.

Για κάθε νέα έκδοση του λογισμικού εφαρμογών θα παρέχεται στον Εργοδότη περιγραφή 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 Εργοδότη, εφόσον αυτό κριθεί σκόπιμο (συνεννόηση Αναδόχου – Εργοδότη), αλλιώς θα αποστέλλει σχετικό ενημερωτικό φυλλάδιο ή θα ενσωματώνει τη νέα λειτουργικότητα στο εγχειρίδιο χρήσης του προϊόντος.

- Ο Ανάδοχος έχει την ευθύνη της εγκατάστασης των νέων εκδόσεων, σε πλήρη και ομαλή λειτουργία.

Ο Ανάδοχος δεν υποχρεούται να παρεμβαίνει, εφόσον το οποιοδήποτε ζήτημα δεν αποτελεί σφάλμα (bug) και μπορεί να δρομολογηθεί η αντιμετώπισή του είτε απ' ευθείας από τους χρήστες είτε από το Τμήμα Πληροφορικής & Οργάνωσης (ΤΠΟ) του Εργοδότη, αλλά να τους καθοδηγεί και να τους συμβουλεύει.

- Παραμετροποιήσεις των εφαρμογών λόγω νομοθετικών αλλαγών - Συντήρηση υφιστάμενων κωδικοποιήσεων (τροποποιητική συντήρηση)

Αφορά την παραμετροποίηση του λογισμικού λόγω αλλαγών του νομοθετικού πλαισίου που αφορούν τη λειτουργία του λογισμικού, καθώς και την ενημέρωση των κωδικοποιήσεων που υποστηρίζονται από τις εφαρμογές λόγω αλλαγών που οφείλει ή κρίνει απαραίτητο να υιοθετήσει ο φορέας, εφόσον οι αλλαγές παραδίδονται στον Ανάδοχο σε ηλεκτρονική μορφή, είναι συμβατές με την υφιστάμενη λειτουργικότητα του λογισμικού και δεν απαιτούν επιπρόσθετη ανάπτυξη στις εφαρμογές.

Σε αυτές περιλαμβάνονται ενδεικτικά:

- Η γενική συντήρηση κατηγοριοποίησης των υπηρεσιών και άλλων ομάδων δεδομένων
- Η συντήρηση κωδικοποιήσεων όπως: των διαγνώσεων, φαρμάκων

- Οι αλλαγές στο θεσμικό ή / και κανονιστικό πλαίσιο λειτουργίας οι οποίες απαιτούν μόνο τροποποίηση τιμών (π.χ. αλλαγές ΦΠΑ, αλλαγές τιμών φαρμάκων, παρακλινικών εξετάσεων – επισκέψεων, αλλαγή ποσοστών αποζημιώσεων ολοήμερης λειτουργίας)

Η παρούσα εργασία εκτελείται κατόπιν έγγραφου αιτήματος του φορέα. Οι νέες κωδικοποιήσεις θα πρέπει να παραδίδονται στο «ΙΤΕ-ΙΠ» σε ηλεκτρονική μορφή από τον φορέα.

Εξαίρεση αποτελεί η περίπτωση υιοθέτησης κωδικοποιήσεων που οδηγούν σε δομικές αλλαγές των εφαρμογών ή/και δημιουργούν προβλήματα συμβατότητας με παλιά στοιχεία ή τρίτες εφαρμογές. Διευκρινίζεται ότι μαζικές αλλαγές κωδικοποιήσεων και συσχετίσεων αυτών συνιστούν σημαντική αλλαγή, ειδικά για διατήρηση συμβατότητας με παρελθόντα στοιχεία και δεν περιλαμβάνονται στις υπηρεσίες συντήρησης του λογισμικού. Τέτοιου είδους αλλαγές μπορούν να υποστηριχθούν στο πλαίσιο παροχής πρόσθετων υπηρεσιών.

- Παρακολούθηση της πορείας του λογισμικού εφαρμογών και μέριμνα για τη βελτιστοποίηση της απόδοσης λειτουργίας του (βελτιωτική συντήρηση)
- ο Παρακολούθηση της πορείας του πληροφοριακού συστήματος, διατήρηση της επιχειρησιακής λειτουργίας του και μέριμνα για τη βελτιστοποίηση της απόδοσης λειτουργίας.

ο Επιδιόρθωση προβλημάτων ή δυσλειτουργιών που οφείλονται σε λανθασμένη εγκατάσταση των προϊόντων στον εξοπλισμό του φορέα ή σε λάθη στον πηγαίο κώδικα των προϊόντων λογισμικού.

- Συντήρηση υφιστάμενων διασυνδέσεων (διορθωτική/ τροποποιητική συντήρηση)

Στο πλαίσιο αυτής της υπηρεσίας παρέχεται η συντήρηση όλων των υφιστάμενων διασυνδέσεων των εφαρμογών του ΙΤΕ με τις υπόλοιπες εφαρμογές τρίτων προμηθευτών (π.χ. υπόλοιπα υποσυστήματα του Ολοκληρωμένου Πληροφοριακού Συστήματος Νοσοκομείου, ΕΟΠΥΥ, ΗΔΙΚΑ κλπ.).

Αφορά την αποκατάσταση λαθών στη διασύνδεση αναφορικά με την δομή των μηνυμάτων που ανταλλάσσονται καθώς και τη συντήρηση και ενημέρωση των κωδικοποιήσεων που γίνεται στο πλαίσιο της συντήρησης υφιστάμενων κωδικοποιήσεων.

Πιο συγκεκριμένα, στα πλαίσιο της παροχής υπηρεσιών συντήρησης των διασυνδέσεων περιλαμβάνονται:

- Η αποκατάσταση λαθών στη διασύνδεση αναφορικά με την δομή των μηνυμάτων που ανταλλάσσονται



- Η συντήρηση και ενημέρωση των κωδικοποιήσεων οι οποίες ήδη χρησιμοποιούνται στις διεπαφές
- Οι αλλαγές στο πλαίσιο λειτουργίας των διεπαφών οι οποίες απαιτούν μόνο τροποποίηση τιμών ή παραμέτρων σε υφιστάμενους ελέγχους οι οποίοι υλοποιούνται στις διεπαφές.

Διευκρινίζεται ότι μαζικές αλλαγές κωδικοποιήσεων και συσχετίσεων αυτών συνιστούν σημαντική αλλαγή, ειδικά για διατήρηση συμβατότητας με παρελθόντα στοιχεία και δεν περιλαμβάνονται στην συντήρηση των διασυνδέσεων. Τέτοιου είδους αλλαγές μπορούν να υποστηριχθούν στο πλαίσιο παροχής πρόσθετων υπηρεσιών.

Η προσφερόμενη συντήρηση των υφιστάμενων διασυνδέσεων των εφαρμογών του ΙΤΕ με εφαρμογές τρίτου προμηθευτή, προϋποθέτει τη συνεργασία των προμηθευτών των τρίτων υποσυστημάτων.

Η Αναθέτουσα Αρχή θα πρέπει να διασφαλίσει τη σύμπραξη των προμηθευτών των τρίτων υποσυστημάτων που διασυνδέονται με τις εφαρμογές του ΙΤΕ που αποτελούν αντικείμενο του παρόντος έργου.

- Προληπτική συντήρηση λογισμικού / βάσης δεδομένων των εφαρμογών του ΙΤΕ στον server , που ενδεικτικά περιλαμβάνει:

- Έλεγχο ομαλής λειτουργίας του συστήματος
- Έλεγχο κατάστασης δεδομένων των εφαρμογών στο σκληρό δίσκο και καθαρισμός των σκληρών δίσκων από μη απαραίτητα αρχεία και πλεονάζοντα δεδομένα που προκύπτουν από τη λειτουργία των εφαρμογών του ΙΤΕ.

- Rebuild Indexes των βάσης δεδομένων των εφαρμογών του ΙΤΕ

Η Προληπτική συντήρηση θα γίνεται τουλάχιστον μια φορά κατά το διάστημα ισχύος της σύμβασης, μετά από έγκαιρη προειδοποίηση του ΙΤΕ-ΙΠ προς τον φορέα κατά τις ώρες λειτουργίας του Helpdesk του ΙΤΕ-ΙΠ (08:00-16:00), καθημερινά εκτός Σαββάτου, Κυριακής και επισήμων αργιών.

- Εργασίες αποκατάστασης (διορθωτική συντήρηση): Ως εργασίες αποκατάστασης (διορθωτική συντήρηση) ορίζεται το σύνολο των εργασιών που αποσκοπούν στην αφαίρεση / αναίρεση αστοχιών / ελαττωμάτων των εφαρμογών λογισμικού, οι οποίες παρουσιάστηκαν κατά τη λειτουργία του, μετά τη λήξη ισχύος της προηγούμενης σύμβασης τεχνικής υποστήριξης και πριν από την έναρξη ισχύος της νέας.
- Επικαιροποίηση των εγχειριδίων – παράδοση αντιτύπων όλων των μεταβολών ή των επανεκδόσεων ή τροποποιήσεων των εγχειριδίων του λογισμικού εφαρμογών  
Όλα τα τεχνικά τεύχη τεκμηρίωσης που επηρεάζονται από τις ενέργειες συντήρησης του λογισμικού εφαρμογών, ενημερώνονται αντίστοιχα από τον Ανάδοχο ώστε κάθε φορά να αντικατοπτρίζουν τις πραγματικές εκδόσεις του λογισμικού. Τα εγχειρίδια χρήσης θα αποστέλλονται στον Εργοδότη σε ηλεκτρονική μορφή.

**B. Τεχνική Υποστήριξη Εφαρμογών και Διασυνδέσεων κατά την παραγωγική λειτουργία**

Ως τεχνική υποστήριξη εφαρμογών ορίζονται οι «υπηρεσίες προς τους χρήστες του λογισμικού εφαρμογών οι οποίες αφορούν την παροχή βοήθειας σχετικά με τυχόν λάθη ή προβλήματα που προκύπτουν κατά τη χρήση του λογισμικού στο πλαίσιο της παραγωγικής λειτουργίας».

Στο λογισμικό εφαρμογών περιλαμβάνονται και οι (κατά περίπτωση) υπάρχουσες διασυνδέσεις τους με τις εφαρμογές τρίτων προμηθευτών.

Πιο αναλυτικά περιλαμβάνονται οι ακόλουθες υπηρεσίες:

- Γραμμή εξυπηρέτησης χρηστών (Helpdesk)

Στο πλαίσιο αυτής της υπηρεσίας, κατά τις ώρες λειτουργίας του Helpdesk του ΙΤΕ-ΙΠ (08:00-16:00), καθημερινά εκτός Σαββάτου, Κυριακής και επισήμων αργιών, παρέχεται τηλεφωνικά, (ή και με χρήση e-mail), υποστήριξη των χρηστών κατά την καθημερινή

χρήση των εφαρμογών για την διεκπεραίωση των καθημερινών τους εργασιών. Η λειτουργική υποστήριξη των εφαρμογών γίνεται από μέλη της Τεχνικής Ομάδας Υποστήριξης (ΤΟΥ) του ΙΤΕ.

Η Γραμμή Εξυπηρέτησης Χρηστών θα παρέχει τηλεφωνικά υπηρεσίες υποστήριξης, όπως:

- ο απάντηση σε ερωτήματα για τη λειτουργία και τη χρήση των εφαρμογών,
- ο επίλυση αιτημάτων και αντιμετώπιση προβλημάτων που θα εμφανιστούν κατά την κανονική χρήση των εφαρμογών και την καθοδήγηση χρηστών στη διόρθωση τους,
- ο έγκαιρη παροχή πληροφοριών και συμβουλών στους χρήστες σχετικά με τις εφαρμογές,
- ο υποβοήθηση των χρηστών σε θέματα καθημερινής λειτουργίας των εφαρμογών.
- Υποστήριξη παραγωγικής λειτουργίας (από απόσταση)
- ο Απομακρυσμένη επέμβαση για παροχή υπηρεσιών για προβλήματα που δεν μπορούν να επιλυθούν τηλεφωνικά.
- ο Διάγνωση της αιτίας των προβλημάτων που δύναται να προκύψουν.
- ο Επιδιόρθωση προβλημάτων ή δυσλειτουργιών που οφείλονται σε λανθασμένη χρήση των εφαρμογών από τους χρήστες.
- ο Παραμετροποίηση της υφιστάμενης λειτουργικότητας του συστήματος σε περίπτωση αλλαγών για τη βελτίωση της καθημερινής εργασίας και της λειτουργικότητας του
- Υποστήριξη υφιστάμενων διασυνδέσεων

Στο πλαίσιο αυτής της υπηρεσίας παρέχεται η υποστήριξη όλων των υφιστάμενων διασυνδέσεων των εφαρμογών του ΙΤΕ με τις υπόλοιπες εφαρμογές τρίτων προμηθευτών (π.χ. υπόλοιπα υποσυστήματα του Πληροφοριακού Συστήματος του Νοσοκομείου, ΕΟΠΥΥ, ΗΔΙΚΑ κλπ.).

Αφορά την αποκατάσταση λαθών που αφορούν τα δεδομένα που ανταλλάσσονται και έχουν ως αποτέλεσμα μηνύματα απόρριψης από την πλευρά των εφαρμογών τρίτων προμηθευτών.

Η προσφερόμενη τεχνική υποστήριξη των υφιστάμενων διασυνδέσεων των εφαρμογών του ΙΤΕ με εφαρμογές τρίτου προμηθευτή, προϋποθέτει τη συνεργασία των προμηθευτών των τρίτων υποσυστημάτων.

Η Αναθέτουσα Αρχή θα πρέπει να διασφαλίσει τη σύμπραξη των προμηθευτών των τρίτων υποσυστημάτων που διασυνδέονται με τις εφαρμογές του ΙΤΕ που αποτελούν αντικείμενο του παρόντος έργου.

- Παροχή συμβουλευτικών υπηρεσιών / Μεταφορά τεχνογνωσίας

Προσφέρονται ένα σύνολο από υπηρεσίες που σχετίζονται με διάφορα θέματα λειτουργίας του συστήματος. Για παράδειγμα τέτοιες συμβουλευτικές υπηρεσίες σχετίζονται με τα ακόλουθα θέματα:

- Χρήση ενιαίων κωδικοποιήσεων: Παροχή συμβουλευτικών υπηρεσιών σε θέματα που αφορούν πρότυπα κωδικοποίησης ιατρικής ορολογίας, πρότυπα σχετικά με θέματα κωδικοποίησης ασθενή κλπ.
- Διασυνδέσεις: Παροχή συμβουλευτικών υπηρεσιών σε θέματα που αφορούν πρότυπα διαλειτουργικότητας (HL7, IHE, W3C κλπ).
- Αναβάθμιση λογισμικών πακέτων, εφαρμογών κλπ: Παροχή συμβουλευτικών υπηρεσιών σε θέματα εξοπλισμού, λογισμικών συστημάτων κλπ.
- Θέματα παραγωγικής λειτουργίας: Μεταφορά εμπειρίας σε θέματα διαδικασιών λειτουργίας των Μονάδων Υγείας για την καλύτερη απόδοση των εφαρμογών.
- Έκδοση στατιστικών στοιχείων: Συμβουλευτικές υπηρεσίες για την έκδοση των στατιστικών στοιχείων που ζητάει το Υπουργείο Υγείας ή η Εθνική Στατιστική Υπηρεσία Ελλάδας.

Τα μέλη της Τεχνικής Ομάδας Υποστήριξης (ΤΟΥ) του ΙΤΕ θα παρέχουν τις υπηρεσίες τεχνικής υποστήριξης από απόσταση κάνοντας ίσως και χρήση της υποδομής για υπηρεσίες απομακρυσμένης υποστήριξης. Στην περίπτωση που οι τεχνικοί δεν μπορούν να επιλύσουν κάποιο πρόβλημα από απόσταση, θα μεταβαίνουν επί των εγκαταστάσεων της μονάδας για την επίλυση του προβλήματος. Ο «Εργοδότης» υποχρεούται να διαθέτει κατάλληλη τηλεπικοινωνιακή σύνδεση, ώστε να είναι εφικτή η διαβαθμισμένη απομακρυσμένη σύνδεση του προσωπικού του «ΙΤΕ-ΙΠ». Υποχρεούται να διαθέτει διαβαθμισμένη απομακρυσμένη σύνδεση τουλάχιστον στους κεντρικούς εξυπηρετητές και σε ένα σταθμό εργασίας.

**Περιλαμβάνεται η παροχή πακέτου υπηρεσιών 10 ΑΗ για πρόσθετες υπηρεσίες, (οι οποίες εξαιρούνται από τις υπηρεσίες τεχνικής υποστήριξης).**

**Επίπεδο παρεχόμενων υπηρεσιών – χρόνοι απόκρισης και αποκατάστασης**

Οι χρόνοι ανταπόκρισης σε ανωμαλίες λειτουργίας (bugs) του λογισμικού εφαρμογών ορίζονται σύμφωνα με τον πίνακα που ακολουθεί.

Πίνακας Χρόνων Απόκρισης	
Κρισιμότητα	Χρόνος Απόκρισης
Επείγον	1 εργάσιμη ημέρα
Υψηλή	2 εργάσιμες ημέρες
Μέτρια	3 εργάσιμες ημέρες
Χαμηλή	4 εργάσιμες ημέρες

Οι χρόνοι αποκατάστασης ανωμαλιών λειτουργίας (bugs) του λογισμικού εφαρμογών ορίζονται σε εργάσιμες ημέρες μετά/από την ημέρα απόκρισης σύμφωνα με το πίνακα που ακολουθεί.

Πίνακας Χρόνων Αποκατάστασης	
Κρισιμότητα	Χρόνος Αποκατάστασης
Επείγον	5 εργάσιμες ημέρες
Υψηλή	10 εργάσιμες ημέρες
Μέτρια	15 εργάσιμες ημέρες
Χαμηλή	20 εργάσιμες ημέρες

Η κατηγοριοποίηση κρισιμότητας προβλήματος ανά λειτουργία, του λογισμικού εφαρμογών ορίζεται στον πίνακα που ακολουθεί.

Λειτουργία	Κρισιμότητα Προβλήματος
Λειτουργίες εφαρμογών Ιατρών και Νοσηλευτών (Νοσηλευτική Υπηρεσία, Ιατρικά Πρωτόκολλα, Ιατρικά Πορίσματα, Διαγνώσεις και Ιατρικό Ιστορικό)	
1. Νοσηλευτική Υπηρεσία	Υψηλή
2. Διαγνώσεις και Ιατρικό Ιστορικό	Μέτρια
3. Ιατρικός Φάκελος	Μέτρια
4. Ιατρικά Πορίσματα	Μέτρια
Κρίσιμες Λειτουργίες Υποσυστήματος Διαχείρισης Ασθενών σε σχέση με τις εφαρμογές Ιατρών και Νοσηλευτών (Επείγοντα Περιστατικά, Ιατρικές Πράξεις, Εξωτερικά Ιατρεία)	
1. Παραγγελίες εξετάσεων από ΤΕΙ/ΤΕΠ	Υψηλή
2. Διαγνώσεις	Μέτρια
3. Ιατρικές Πράξεις	Χαμηλή
4 Άλλο θέμα που αφορά σε κρίσιμες Λειτουργίες Υποσυστήματος Διαχείρισης Ασθενών σε σχέση με	

τις εφαρμογές Ιατρών και Νοσηλευτών (Επείγοντα Περιστατικά, Ιατρικές Πράξεις, Εξωτερικά Ιατρεία)	
--	--

Λειτουργία	Κρισιμότητα Προβλήματος
Κρίσιμες Λειτουργίες Υποσυστήματος Διαχείρισης Ασθενών/ Διοικητικο-Οικονομικού Υποσυστήματος (Γραφείο Κίνησης, Λογιστήριο Ασθενών, Ραντεβού και Διαχείριση Φαρμακείου)	
1. Υποδοχή ασθενών σε ΤΕΙ/ΤΕΠ	Υψηλή
2. Χρεώσεις εξωτερικών ασθενών	Υψηλή
3. Εισπράξεις εξωτερικών ασθενών	Υψηλή
4. Εισαγωγή ασθενή στο νοσοκομείο	Υψηλή
5. Διαχείριση Υποβολών	Μέτρια
6. Διαχείριση παραγγελιών Φαρμάκων και υλικού από Κλινικές	Υψηλή
7 Άλλο θέμα που αφορά σε Κρίσιμες Λειτουργίες Υποσυστήματος Διαχείρισης Ασθενών/ Διοικητικο-Οικονομικού Υποσυστήματος (Γραφείο Κίνησης, Λογιστήριο Ασθενών, Ραντεβού και Διαχείριση Φαρμακείου)	Χαμηλή
Διασύνδεση μέσω HL7 με διαχειριστικά συστήματα	
1. Έλλειψη διασύνδεσης εφαρμογών Διαχείρισης Ασθενών με Κεντρικό Λογιστήριο	Υψηλή
2. Έλλειψη στοιχείων στα πεδία των μηνυμάτων εφαρμογών Διαχείρισης Ασθενών με Κεντρικό Λογιστήριο	Χαμηλή
3. Έλλειψη στοιχείων στα πεδία των μηνυμάτων εφαρμογών Διαχείρισης Ασθενών με Φαρμακείο	Χαμηλή
4. Άλλο θέμα που αφορά σε διασύνδεση μέσω HL7 με διαχειριστικά συστήματα	Χαμηλή
Λειτουργία Υποσυστήματος Διασυνδεσιμότητας – Ηλεκτρονικής Ανταλλαγής Δεδομένων (HL7, κλπ)	
1. Ολοκληρωτική θέση εκτός λειτουργίας του Rhapsody	Υψηλή
2. Χαμηλή ταχύτητα απόκρισης του Rhapsody	Μέτρια
3. Άλλο θέμα που αφορά το Rhapsody	Χαμηλή
Ζητήματα Καθημερινών εκτυπώσεων που δεν αφορούν στις κρίσιμες λειτουργίες των υποσυστημάτων του ΟΠΣΥ	
1. Εάν η εκτύπωση είναι καθοριστική για την συνέχιση της καθημερινής λειτουργίας του τμήματος (διαφορετικά σταματά η ρουτίνα του τμήματος)	Υψηλή
2. Εάν η εκτύπωση δεν παράγεται στον εκτυπωτή, αλλά εμφανίζεται στην οθόνη	Χαμηλή
3. Εάν η εκτύπωση είναι βοηθητική και όχι κύρια στην καθημερινή λειτουργία, του τμήματος	Χαμηλή
4. Άλλο θέμα που αφορά σε ζητήματα καθημερινών εκτυπώσεων που δεν αφορούν στις κρίσιμες λειτουργίες των υποσυστημάτων του ΟΠΣΥ	Χαμηλή
Έκδοση αναφορών και στατιστικών (μηνιαία – τριμηνιαία, κλπ)	
1. Η έκδοση της αναφοράς πρέπει υποχρεωτικά να γίνει εντός της ημέρας για να αποσταλεί σε τρίτο φορέα	Μέτρια
2. Η έκδοση της αναφοράς επιδέχεται αναβολή	Χαμηλή

3. Άλλο θέμα που αφορά σε ζητήματα έκδοσης αναφορών και στατιστικών (μηνιαία – τριμηνιαία, κλπ)	Χαμηλή
Μη Κρίσιμες Λειτουργίες Υποσυστήματος Διαχείρισης Ασθενών	
1. Ραντεβού ασθενών	Μέτρια

Λειτουργία	Κρισιμότητα Προβλήματος
2. Χρεώσεις εσωτερικών ασθενών	Μέτρια
3. Εισπράξεις εσωτερικών ασθενών	Μέτρια
4. Άλλο θέμα που αφορά σε μη κρίσιμες λειτουργίες Υποσυστήματος Διαχείρισης Ασθενών	Χαμηλή

Εξαιρέσεις – Υπηρεσίες που δεν περιλαμβάνονται στις υπηρεσίες τεχνικής υποστήριξης  
Στις υπηρεσίες τεχνικής υποστήριξης ΔΕΝ περιλαμβάνονται:

- Η υποστήριξη εξοπλισμού που ανήκει στο πελάτη (τερματικοί σταθμοί και εξυπηρετητές, αποθηκευτικά μέσα και λοιπά περιφερειακά, όπως και κάθε είδους άλλο εξοπλισμό, όπως π.χ. ψηφιοποιητές, καρδιογράφοι, πάσης φύσεως καλώδια διασύνδεσης, δικτυακός εξοπλισμός κλπ), ούτε και καμία ευθύνη για την προμήθεια, θέση σε λειτουργία και συντήρησή του.
- Η υποστήριξη για λογισμικά συστημάτων που ανήκουν στο πελάτη (π.χ. Windows για τερματικούς σταθμούς και εξυπηρετητές) ούτε και καμία ευθύνη για την προμήθεια, θέση σε λειτουργία και συντήρησή τους.
- Η ολοκλήρωση/ διασύνδεση του συστήματος με ετερογενή συστήματα τρίτων κατασκευαστών του ίδιου ή άλλων οργανισμών υγείας καθώς και με ψηφιακές ιατρικές συσκευές, (π.χ. δεν καλύπτεται η διασύνδεση με το ΒΙ του ΥΥ).
- Η υποστήριξη του Κεντρικού Μητρώου Ασθενών της 1ης Υ.Πε.
- Η διαδικασία λήψης αντιγράφων ασφαλείας (backup) των δεδομένων των εφαρμογών.
- Αλλαγές λογισμικού βάσει νέων απαιτήσεων (πχ για προσαρμογή στη νομοθεσία), καθώς και το κόστος της παροχής των απαιτούμενων υπηρεσιών (ανάπτυξης των νέων λειτουργικοτήτων, εγκατάστασης, αναβάθμισης, κλπ).
- Υπηρεσίες όπως εκπαίδευση, επί τόπου υποστήριξη παραγωγικής λειτουργίας, αναβάθμιση διασυνδέσεων, υλοποίηση νέων απαιτήσεων, επιπλέον εγκατάσταση ή παραμετροποίηση εφαρμογών για την έναρξη της παραγωγικής λειτουργίας σε νέα τμήματα, μετάπτωση δεδομένων, ολοκλήρωση με τρίτους προμηθευτές, πιλοτική λειτουργία εφαρμογών, δημιουργία νέων εκτυπωτικών ή τροποποίηση υφιστάμενων εκτυπωτικών (π.χ. λόγω αλλαγής θεσμικού ή νομικού πλαισίου) καθώς και η αναβάθμιση του λογισμικού για την ενεργοποίηση των νέων λειτουργιών εφόσον απαιτείται, κλπ. Προκειμένου να καλυφθούν υπηρεσίες, όπως αυτές που αναφέρονται παραπάνω, οι οποίες δεν προσφέρονται μέσα από την τεχνική υποστήριξη, προσφέρονται πακέτα υπηρεσιών που μπορείτε να επιλέξετε με βάση το μέγεθος και τις ανάγκες του φορέα σας. Τα πακέτα υπηρεσιών προσφέρουν τη δυνατότητα μιας περισσότερο ευέλικτης και αποδοτικής συνεργασίας, ανεξάρτητα από το ημερήσιο κόστος και το είδος των παρεχόμενων υπηρεσιών.  
Τα πακέτα υπηρεσιών περιλαμβάνουν παροχή συγκεκριμένου αριθμού ΑΗ για κάθε είδος από τις προσφερόμενες υπηρεσίες που αναφέρονται παραπάνω, ανεξάρτητα από το ημερήσιο κόστος τιμοκαταλόγου.

Η ανάλωση των προσφερόμενων υπηρεσιών γίνεται ανά ακέραια ή μισή ανθρωποημέρα.

Κάθε ΑΗ ισούται με 8 ώρες εργασίας εντός μιας εργάσιμης ημέρας. Σε περίπτωση απασχόλησης εκτός ωραρίου του Αναδόχου, Σάββατο, Κυριακή ή επίσημες αργίες υπολογίζεται προσαύξηση 100% επί της χρέωσης που αναλογεί.

Η επιτόπια υποστήριξη - εκπαίδευση των χρηστών στο χώρο εργασίας (on the job training) έχει ελάχιστη χρέωση τη μία (1) ΑΗ.

Η ανάλωση των προσφερόμενων ΑΗ για ένα πακέτο υπηρεσιών ισχύει για το προσυμφωνημένο χρονικό διάστημα. Απαραίτητη προϋπόθεση για να γίνει ανάλωση ΑΗ είναι να μπορεί να υλοποιηθεί το αίτημα εντός του ορίου λήξης της σύμβασης.

Ο πελάτης οφείλει να αποπληρώσει το σύνολο του κόστους για τα πακέτα παροχής υπηρεσιών ακόμη και στην περίπτωση που οι επιλεγμένες υπηρεσίες δεν έχουν αναλωθεί στο σύνολο τους μέχρι το τέλος της συμφωνηθείσας περιόδου.

Παράλληλα, η χρήση ενός πακέτου υπηρεσιών σημαίνει την επίστευση των χρονοβόρων διαδικασιών έγκρισης κάθε υπηρεσίας ξεχωριστά από την πλευρά του φορέα. Έχοντας επιλέξει ένα πακέτο υπηρεσιών κι εφόσον δεν έχει εξαντληθεί η δωρεάν παρεχόμενη ανθρωποπροσπάθεια, ο Υπεύθυνος ΤΠΟ θα στέλνει απευθείας στο e-mail της Τεχνικής Ομάδας Υποστήριξης (ΤΟΥ) () το σχετικό αίτημα παροχής υπηρεσιών, και στη συνέχεια σε συνεργασία με την ΤΟΥ θα αποφασίζεται ο τρόπος και ο χρόνος παροχής της υπηρεσίας. Ο φορέας και ο Υπεύθυνος ΤΠΟ θα ενημερώνονται και γραπτώς σχετικά, ιδιαίτερα στις περιπτώσεις όπου η υλοποίηση της αιτηθείσας υπηρεσίας απαιτεί την ανάλωση άνω της μίας ανθρωποημέρας.

Τέλος, κατ' επιλογή του φορέα και προς διευκόλυνσή του, υπάρχει η δυνατότητα ένταξης του πακέτου υπηρεσιών στην ίδια σύμβαση με αυτή της ετήσιας τεχνικής υποστήριξης όπως και η δυνατότητα συνδυαστικής χρήσης των πακέτων υπηρεσιών για διαφορετικές προσφορές.

Υποχρεώσεις και ευθύνες του φορέα (μονάδα υγείας) σε ό,τι αφορά την χρήση του υπό υποστήριξη λογισμικού εφαρμογών ΔΑ/ΙΥ του ΙΤΕ

Πέραν των λοιπών συμβατικών του υποχρεώσεων, ο φορέας έχει τις εξής ειδικές υποχρεώσεις, σε ό,τι αφορά την χρήση του υπό υποστήριξη λογισμικού εφαρμογών ΔΑ/ΙΥ του ΙΤΕ:

→ Να μεριμνά για την προσεκτική χρήση του ως άνω λογισμικού εφαρμογών και το χειρισμό του από κατάλληλα εκπαιδευμένο προσωπικό.

→ Να προφυλάσσει το ως άνω λογισμικό εφαρμογών από οποιαδήποτε πρόκληση ζημιάς,

οφειλόμενης σε υπαιτιότητα υπαλλήλων του φορέα ή τρίτων προσώπων.

→ Να εκτελεί τακτικά την εργασία φύλαξης αρχείων (Backup), ώστε σε περίπτωση αστοχίας να μπορεί να γίνει ανάκτηση των δεδομένων.

→ Να γνωστοποιεί στον Ανάδοχο, μέσω της διαδικασίας παρακολούθησης της υποστήριξης που παρέχεται στο πλαίσιο του συμβολαίου τεχνικής υποστήριξης για το ως άνω λογισμικό εφαρμογών, οποιαδήποτε περίπτωση βλάβης ή μη ικανοποιητικής λειτουργίας αυτού, χωρίς να προβαίνει μονομερώς σε οποιαδήποτε προσθήκη – παρέμβαση ή τροποποίηση σε αυτό, παρά μόνον έπειτα από προηγούμενη σχετική συνεννόηση με τον Ανάδοχο. Επιπλέον, να τηρεί, με βάση τη διαδικασία παρακολούθησης της υποστήριξης το ιστορικό εξέλιξης του θέματος και την απόκριση του Αναδόχου.

→ Να διευκολύνει την πρόσβαση στελεχών του Αναδόχου είτε διασφαλίζοντας διαβαθμισμένη απομακρυσμένη πρόσβαση του Αναδόχου (στους Servers και τουλάχιστον ένα σταθμό εργασίας) στο λογισμικό εφαρμογών ΔΑ/ΙΥ είτε διευκολύνοντας

την επιτόπια είσοδο στελεχών του Αναδόχου για την παροχή on-site υπηρεσιών στους χώρους όπου είναι εγκατεστημένο το εν λόγω λογισμικό εφαρμογών, με στόχο τον βέλτιστο τρόπο αποκατάστασης των τυχόν βλαβών ή δυσλειτουργιών, καθώς και κάθε αναγκαία διευκόλυνση για την ταχεία εκτέλεση των σχετικών εργασιών.

– Να συμβάλλει με την έγκαιρη και έγκυρη διάγνωση και υποβολή για το ως άνω λογισμικό

εφαρμογών, μέσω της διαδικασίας παρακολούθησης της υποστήριξης που παρέχεται στο πλαίσιο του συμβολαίου τεχνικής υποστήριξης, στην εξακρίβωση της φύσης και υπαιτιότητας του προβλήματος / θέματος και της σοβαρότητας / επίπτωσης στην λειτουργία του φορέα.

Ο φορέας ευθύνεται για προβλήματα ή δυσλειτουργίες που οφείλονται σε μία από τις παρακάτω αιτίες (χωρίς παρέμβαση ή ευθύνη του Αναδόχου):

– Αστοχία ή καταστροφή των συστατικών μερών των συστημάτων στα οποία έχει εγκατασταθεί το λογισμικό εφαρμογών ΔΑ/ΙΥ

– Αμέλεια τακτικής φύλαξης αρχείων (backup)

– Λειτουργία του λογισμικού εφαρμογών ΔΑ/ΙΥ σε περιβάλλον Η/Υ που δεν πληροί τις αναγκαίες προδιαγραφές που θέτει ο Ανάδοχος.

– Οιασδήποτε φύσεως μη εξουσιοδοτημένη παρέμβαση στο λογισμικό εφαρμογών ΔΑ/ΙΥ. Επιπλέον ο φορέας καθίσταται υπεύθυνος για την πιστή τήρηση των εν λόγω υποχρεώσεων από πλευράς του προσωπικού του, και κάθε συνεργαζόμενου με αυτόν. Αποδεδειγμένη αθέτηση των ως άνω υποχρεώσεων του φορέα, άρει κάθε ευθύνη του Αναδόχου προς τον φορέα για δυσλειτουργία ή ζημία στο έργο ή/και τον φορέα.

– Εγκατάσταση προγραμμάτων τρίτων, που επιφέρουν βλάβη ή δυσλειτουργία στα αρχεία του λογισμικού εφαρμογών ΔΑ/ΙΥ, χωρίς προηγούμενη έγγραφη ενημέρωση του Αναδόχου και έγκριση αυτού.

Στις ως άνω περιπτώσεις προβλήματος ή δυσλειτουργίας του λογισμικού εφαρμογών ΔΑ/ΙΥ, (χωρίς παρέμβαση ή ευθύνη του Αναδόχου), το κόστος αποκατάστασης των όποιων προκληθέντων ζημιών/δυσλειτουργίας, βαρύνει αποκλειστικά το φορέα, και δεν περιλαμβάνεται στην παρούσα προσφορά.

Επιπλέον, δεν επιτρέπεται η παραχώρηση ή χρήση του λογισμικών του ΙΤΕ ή αντιγράφων αυτών σε τρίτους, με αντάλλαγμα ή και χωρίς αντάλλαγμα.

Προδιαγραφές απαιτούμενων υποδομών - Τεχνικές προδιαγραφές εξυπηρετητών, σταθμών εργασίας και τηλεόρασης - Προτεινόμενη υλικοτεχνική υποδομή.

Αναφορικά με την απαιτούμενη υλικοτεχνική υποδομή ο φορέας θα πρέπει να διαθέτει δικτυακή υποδομή η οποία θα επιτρέπει τη διασύνδεση ανάμεσα στις φυσικές τοποθεσίες των θέσεων εργασίας με γραμμές ανάλογης αποδοτικότητας με εκείνη ενός LAN και θα επιτρέπει τη διασύνδεση των σταθμών εργασίας με τον κεντρικό εξυπηρετητή του νοσοκομείου και την τηλεόραση (αν απαιτείται).

Προδιαγραφές για τους εικονικούς εξυπηρετητές των εφαρμογών:

- Database server:

- ο Windows 2016 Standard ή νεότερο (ρυθμισμένο με ελληνικό locality)

- ο με Microsoft SQL Server 2016 SP2 (ή νεότερο) ή Oracle 11g R2 (ή νεότερη),

- ο Επεξεργαστής INTEL CORE I5 και άνω στα 3,10 GHz και άνω,

- ο 8 GB RAM και άνω (κατά προτίμηση 24 GB RAM),

- ο 300 GB σκληρός δίσκος και άνω

- Web Server:

- ο Windows 2016 Standard ή νεότερο (ρυθμισμένο με ελληνικό locality)

- ο Επεξεργαστής INTEL CORE I5 και άνω στα 3,10 GHz και άνω,

- ο 8 GB RAM και άνω (κατά προτίμηση 16 GB RAM),

- ο 200 GB σκληρός δίσκος και άνω,
- ο IIS 6.0 με το .Net framework και άνω.

Ελάχιστες προδιαγραφές για τους σταθμούς εργασίας:

- Λειτουργικό Σύστημα Windows 10
- Microsoft SQL Server 2016 SP2 ή Oracle 11g R2 (Connectivity only)
- Επεξεργαστής INTEL CORE I3 στα 3,16 GHz και άνω
- Μνήμη 4 GB RAM και άνω
- Σκληρός Δίσκος 160 GB και άνω
- Web Browser Microsoft Internet Explorer 9 και άνω

Ελάχιστες προδιαγραφές τηλεόρασης (αν απαιτείται):

- Τηλεόραση τύπου SMART TV
- WIFI και ETHERNET για σύνδεση στο δίκτυο
- Παροχή web browser που να υποστηρίζει ccs3, html5
- Μέγεθος οθόνης τουλάχιστον 40 ιντσών
- Ανάλυση FULL HD (1080p)