



**ΕΛΛΗΝΙΚΗ ΔΗΜΟΚΡΑΤΙΑ
ΥΠΟΥΡΓΕΙΟ ΥΓΕΙΑΣ
& ΚΟΙΝΩΝΙΚΗΣ ΑΛΛΗΛΕΓΓΥΗΣ**

5η Υγειονομική Περιφέρεια
Θεσσαλίας & Στερεάς Ελλάδας
Γ.Ν. Λιβαδειάς - Γ.Ν. Θηβών
Οργανική Μονάδα της Εδρας - Λιβαδειά
ΓΕΝΙΚΟ ΝΟΣΟΚΟΜΕΙΟ ΛΙΒΑΔΕΙΑΣ

Λιβαδειά 02/11/2018

Αριθ. Πρωτ. :9093

ΠΡΟΣ: ΚΑΘΕ ΕΝΔΙΑΦΕΡΟΜΕΝΟ

Ταχ. Δ/ση: Τέρμα Αγ. Βλασίου,
Τ. Κ. 32100, Λιβαδειά
Πληροφορίες: ΤΜΗΜΑ ΟΙΚΟΝΟΜΙΚΟ
Γραφείο Προμηθειών
Μπατσούλη Γ. -Νταλιάνη Κ.

Τηλέφωνο: 22613 - 50567
FAX: 22610 - 26294
E-mail: diag@levadiahospital.gr

Θέμα: « ΠΡΟΣΚΛΗΣΗ ΕΚΔΗΛΩΣΗΣ ΕΝΔΙΑΦΕΡΟΝΤΟΣ»

ΑΝΑΘΕΤΟΥΣΑ ΑΡΧΗ	Γ.Ν Λιβαδειάς
ΕΙΔΟΣ ΔΙΑΓΩΝΙΣΜΟΥ	Διαδικασία Πρόσκλησης Εκδήλωσης Ενδιαφέροντος με περισυλλογή προσφορών
ΚΡΙΤΗΡΙΟ ΚΑΤΑΚΥΡΩΣΗΣ	Η πλέον συμφέρουσα από οικονομική άποψη προσφορά αποκλειστικά βάσει τιμής, ήτοι χαμηλότερη τιμή,
ΧΡΟΝΟΣ ΥΠΟΒΟΛΗΣ ΠΡΟΣΦΟΡΩΝ	Ημερομηνία 9/11/2018 Ημέρα: Παρασκευή Ωρα: 12:00 μ.μ
ΧΡΟΝΟΣ ΔΙΕΝΕΡΓΕΙΑΣ	Ημερομηνία 9/11/2018 Ημέρα: Παρασκευή Ωρα: 12:30 μ.μ
ΤΟΠΟΣ ΔΙΕΝΕΡΓΕΙΑΣ	Γ.Ν. Λιβαδειάς, Γραφείο Προμηθειών Ταχ. Διεύθυνση: Τέρμα Αγ. Βλασίου 32100, Λιβαδειά
ΠΕΡΙΓΡΑΦΗ ΕΙΔΟΥΣ CPV	Ανάδειξη Αναδόχου για υπηρεσίες SLA (εφαρμογές λογισμικού του ΟΠΣΥ που είναι εγκατεστημένες στο Γ. Ν. Λιβαδειάς- υπηρεσίες συντήρησης και υποστήριξης υπάρχοντος SLA CPV:72261000-2
ΧΡΗΜΑΤΟΔΟΤΗΣΗ -ΚΑΕ	ΚΑΕ : 0429.01 ΑΑΥ: 1413/31-10-2018 ΑΔΑ: 627Ρ4690ΒΝ-Α1Κ
ΠΡΟΥΠΟΛΟΓΙΣΘΕΙΣΑ ΔΑΠΑΝΗ	20.000,00 € χωρίς το Φ.Π.Α, 24.800,00 € με το Φ.Π.Α
ΔΙΑΡΚΕΙΑ ΣΥΜΒΑΣΗΣ	Πέντε (5) μήνες

Το Γ.Ν Λιβαδειάς , έχοντας υπόψη,

1.Την με αρ. 23/31-08-2018 (θέμα 1οΕΗΔ) ΑΔΑ: ΨΟΨΥ4690ΒΝ-ΚΗΙ απόφαση του Διοικητικού Συμβουλίου των Γ.Ν. Λιβαδειάς - Γ.Ν. Θηβών

2. Το με αρ. πρωτ. Α5β/Γ.Π.οικ.80429/19-10-2018 έγγραφο του Υπουργείου Υγείας.

σας καλεί να υποβάλετε προσφορά οικονομική με τα τεχνικά χαρακτηριστικά ως αναφέρονται στο ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ Α΄, στο Γραφείο Προμηθειών λόγω του κατεπείγοντος της διαδικασίας σε σφραγισμένο φάκελο στο Πρωτόκολλο του Γ.Ν Λιβαδειάς, έως τις **9/11/2018 ημέρα Παρασκευή, και ώρα 12:00 π.μ.**

Παρακαλούνται οι ενδιαφερόμενοι στις προσφορές τους να αναφέρουν το είδος και τον αριθμό πρωτοκόλλου της Πρόσκλησης στην οποία αιτούμαστε το αντίστοιχη υπηρεσία.

ΑΠΑΡΑΙΤΗΤΗ ΠΡΟΥΠΟΘΕΣΗ ΓΙΑ ΤΗΝ ΣΥΜΜΕΤΟΧΗ ΤΟΥ ΟΙΚΟΝΟΜΙΚΟΥ ΦΟΡΕΑ:

1. **ΕΜΠΕΙΡΙΑ ΤΟΥΛΑΧΙΣΤΟΝ ΤΡΙΩΝ (3) ΕΤΩΝ ΣΕ ΑΝΤΙΣΤΟΙΧΕΣ ΥΠΗΡΕΣΙΕΣ ΠΑΡΟΧΗΣ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ SLA ΝΟΣΗΛΕΥΤΙΚΩΝ ΙΔΡΥΜΑΤΩΝ**
2. **ΦΟΡΟΛΟΓΙΚΗ & ΑΣΦΑΛΙΣΤΙΚΗ ΕΝΗΜΕΡΟΤΗΤΑ**
3. **ΑΠΟΣΠΑΣΜΑ ΠΟΙΝΙΚΟΥ ΜΗΤΡΩΟΥ**
4. **ΠΙΣΤΟΠΟΙΗΤΙΚΟ ΟΤΙ ΔΕΝ ΤΕΛΕΙ ΥΠΟ ΠΤΩΧΕΥΣΗ, ΕΚΚΑΘΑΡΙΣΗ, ΑΝΑΓΚΑΣΤΙΚΗ ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗ, ΠΤΩΧΕΥΤΙΚΟ ΣΥΜΒΙΒΑΣΜΟ, Η ΑΛΛΗ ΑΝΑΛΟΓΗ ΚΑΤΑΣΤΑΣΗ ΚΑΙ ΕΠΙΣΗΣ ΔΕΝ ΤΕΛΕΙ ΥΠΟ ΔΙΑΔΙΚΑΣΙΑ ΚΗΡΥΞΗΣ ΣΕ ΠΤΩΧΕΥΣΗ Η ΑΛΛΗ ΕΚΔΟΣΗ ΑΠΟΦΑΣΗΣ ΑΝΑΓΚΑΣΤΙΚΗΣ ΕΚΚΑΘΑΡΙΣΗΣ Η ΑΝΑΓΚΑΣΤΙΚΗΣ ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗΣ Η ΠΤΩΧΕΥΤΙΚΟΥ ΣΥΜΒΙΒΑΣΜΟΥ Η ΥΠΟ ΑΛΛΗ ΑΝΑΛΟΓΗ ΔΙΑΔΙΚΑΣΙΑ ΤΑ ΟΠΟΙΑ ΘΑ ΠΡΕΠΕΙ ΝΑ ΕΙΝΑΙ ΣΕ ΙΣΧΥ ΚΑΤΑ ΤΗΝ ΗΜΕΡΟΜΗΝΙΑ ΥΠΟΒΟΛΗΣ ΤΗΣ ΠΡΟΣΦΟΡΑ**

Η σύμβαση που θα υπογραφεί, θα μπορεί να διακόπτεται μονομερώς από την εντολοδόχο Υπηρεσία ή να αναπροσαρμόζεται με κοινή συμφωνία των δύο μερών αν υπογραφεί άλλη σύμβαση στα πλαίσια των Υπηρεσιών του Ελληνικού Δημοσίου με συμφερότερους όρους για όμοια υπηρεσία .

Ο προμηθευτής υπόκειται στις νόμιμες κρατήσεις.

Ο Φ.Π.Α βαρύνει το Νοσοκομείο.

Για ότι δεν περιλαμβάνεται στην παρούσα ισχύουν οι περί προμηθειών «ΝΟΜΟΙ-ΔΙΑΤΑΞΕΙΣ»

Η παρούσα πρόσκληση αναρτήθηκε στην ιστοσελίδα της 5ης Υγειονομικής Περιφέρειας Θεσσαλίας & Στερεάς Ελλάδας (Web Site) www.dypethessaly.gr (προμήθειες) στο Κ.Η.Μ.Δ.Η.Σ (<http://www.eprocurement.gov.gr>) καθώς και στην ιστοσελίδα του Υπουργείου Διοικητικής Μεταρρύθμισης και Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης – Πρόγραμμα Διαύγεια <http://et.diavgeia.gov.gr>

**Η ΔΙΟΙΚΗΤΡΙΑ του Γ.Ν. ΛΙΒΑΔΕΙΑΣ
ΒΑΛΛΑ ΕΥΜΟΡΦΙΑ**

ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ Α'

ΤΕΧΝΙΚΕΣ ΠΡΟΔΙΑΓΡΑΦΕΣ ΓΙΑ ΥΠΗΡΕΣΙΕΣ SLA (ΕΦΑΡΜΟΓΕΣ ΛΟΓΙΣΜΙΚΟΥ ΤΟΥ ΟΠΣΥ ΠΟΥ ΕΙΝΑΙ ΕΓΚΑΤΕΣΤΗΜΕΝΕΣ ΣΤΟ Γ. Ν. ΛΙΒΑΔΕΙΑΣ- ΥΠΗΡΕΣΙΕΣ ΣΥΝΤΗΡΗΣΗΣ ΚΑΙ ΥΠΟΣΤΗΡΙΞΗΣ ΥΠΑΡΧΟΝΤΟΣ SLA

Σύμφωνα το με αρ. πρωτ. Α5β/Γ.Π.οικ.80429/19-10-2018 έγγραφο του Υπουργείου Υγείας , «.....Υπό την έννοια των διατάξεων της παρ. 3 του άρθρου 28 του ΓΚΠΔ προς τους Αναδόχους που έχουν συνάψει συμβάσεις εγκατάστασης / λειτουργίας / υποστήριξης συντήρησης των πληροφοριακών συστημάτων , οι οποίοι επέχουν θέση εκτελούντων την επεξεργασία για την εξαγωγή και την αποστολή δεδομένων ηλεκτρονικά και κωδικοποιημένα βάσει των οριζομένων από την πρόσκληση εκδήλωσης ενδιαφέροντος προδιαγραφών , σε ενιαία μορφή που καθιστά δυνατή την επεξεργασία τους στον ενδιάμεσο κόμβο e-Gov Now του Νοσοκομείου, στον οποίο βρίσκεται εγκατεστημένη η μορφή BICONN». Οι υποψήφιοι οικονομικοί φορείς υποχρεούνται σε περίπτωση σύναψης σύμβασης να εφαρμόσουν τα ανωτέρω και να το δηλώσουν υπεύθυνα επί ποινή απόρριψης .

Οι εφαρμογές λογισμικού παροχής υπηρεσιών SLA για το ΟΠΣΥ του Γενικού Νοσοκομείου Λιβαδειάς είναι οι αναλυτικά αναφερόμενες στον ακόλουθο Πίνακα :

Πίνακας 1 Προγράμματα (Εφαρμογές) Λογισμικού

A/A	Πρόγραμμα Λογισμικού
1	Γραφείο Κίνησης Ασθενών
2	Γραφείο Νοσηλίων
3	Γραμματεία Εξωτερικών Ιατρείων
4	Διαχείριση Εξωτερικών Ιατρείων (ΤΕΙ)
5	Τμήματα Επειγόντων Περιστατικών (ΤΕΠ)
6	Διαχείριση Νοσηλευτικών Τμημάτων & Ατομικού Συνταγολογίου φαρμάκων & υλικών
7	Μονάδα Τεχνητού Νεφρού
8	Διαχείριση Εργαστηρίων (LIS) (Μικροβιολογικό – Βιοχημικό – Αιματολογικό)
9	Ιατρικός Φάκελος Ασθενούς (EPR)
10	Διαχείριση Χειρουργείων
11	Δημόσιο Λογιστικό (Λογιστήριο – Ταμείο)
12	Αποθήκες & Διαχειρίσεις υλικού
13	Φαρμακείο
14	Γενική Λογιστική (Διπλογραφικό Σύστημα)
15	Διαχείριση Παγίων (Διπλογραφικό Σύστημα)
16	Αναλυτική Λογιστική
17	Προμήθειες
18	Διαιτολόγιο
19	Ηλεκτρονικό Πρωτόκολλο
20	Ειδικό λογισμικό για τη μηχανογραφική διαχείριση των συμβάσεων <u>Ανοικτής περίθαλψης (των εξωτερικών ασθενών)</u> για την ηλεκτρονική υποβολή των λογαριασμών (e-ΔΑΠΥ) στον ΕΟΠΥΥ για έλεγχο και εκκαθάριση

21	Ειδικό λογισμικό για τη μηχανογραφική διαχείριση της διαδικασίας «Δέσμευση πιστώσεων και Ανάλυση Υποχρεώσεων» (Μητρώο Δεσμεύσεων)
22	Ειδικό λογισμικό για την αυτόματη εξαγωγή των διαθέσιμων στοιχείων ESY.NET από το πληροφοριακό σύστημα του Νοσοκομείου
23	Ειδικό λογισμικό για τη μηχανογραφική διαχείριση των Κλειστών Ενοποιημένων Νοσηλίων (ΚΕΝ), των Διαγνώσεων κατά ICD-10 και των Ιατρικών Πράξεων
24	Ειδικό λογισμικό για τη μηχανογραφική διαχείριση των συμβάσεων <u>Κλειστής περιθαλψης (των εσωτερικών ασθενών)</u> για την ηλεκτρονική υποβολή των λογαριασμών (e-ΔΑΠΥ) στον ΕΟΠΥΥ για έλεγχο και εκκαθάριση
25	Ειδικό λογισμικό (τεχνολογίας Web) για την αυτόματη διασύνδεση του πληροφοριακού συστήματος του Νοσοκομείου με το ΕΚΕΒΥΛ <u>για έλεγχο του μητρώου ΕΚΑΠΥ των υλικών.</u> (νέο λογισμικό *)
26	Ειδικό λογισμικό (τεχνολογίας Web) για την αυτόματη διασύνδεση της εφαρμογής e-ΔΑΠΥ Κλειστής Περιθαλψης του πληροφοριακού συστήματος του Νοσοκομείου με τον ΕΟΠΥΥ <u>για τις Ηλεκτρονικές Αναγγελίες των εσωτερικών ασθενών.</u> (νέο λογισμικό *)
27	Ειδικό λογισμικό (τεχνολογίας Web) για την αυτόματη διασύνδεση των εξωτερικών ιατρείων του Νοσοκομείου με το σύστημα e-Συνταγογράφηση του ΕΟΠΥΥ <u>για τα Ηλεκτρονικά Εξωτερικά Παραπεμπτικά</u> των εξετάσεων με χρήση barcode. (νέο λογισμικό *)
28	Ειδικό λογισμικό (τεχνολογίας Web) για τη δυνατότητα Διασύνδεσης του Πληροφοριακού συστήματος του Νοσοκομείου με το Εθνικό Μητρώο Ασφάλισης – Ασφαλιστικής Ικανότητας <u>ΑΤΛΑΣ</u> της ΗΔΙΚΑ <u>για την ταυτοποίηση των ασθενών σε πραγματικό χρόνο.</u> (νέο λογισμικό *)
29	Ενσωμάτωση του ΚΕΟΚΕΕ (Καταλόγου της Ενιαίας Ονοματολογίας και Κωδικοποίησης των Εργαστηριακών Εξετάσεων) στο εγκατεστημένο Ολοκληρωμένο Πληροφοριακό Σύστημα του Νοσοκομείου .
30	Ειδικό λογισμικό (τεχνολογίας Web) για την αυτόματη διασύνδεση της εφαρμογής λογισμικού του Φαρμακείου του πληροφοριακού συστήματος του Νοσοκομείου με την ΗΔΙΚΑ μέσω API <u>για την εκτέλεση των συνταγών των φαρμάκων των εξωτερικών ασθενών</u> (νέο λογισμικό *)
31	Ειδικό ασφαλές λογισμικό (τεχνολογίας Web) <u>για απ' ευθείας ενημέρωση των προμηθευτών για την εξέλιξη των τιμολογίων και ενταλμάτων πληρωμής των στο Νοσοκομείο χωρίς απασχόληση των υπαλλήλων του Λογιστηρίου</u> (νέο λογισμικό * - απαιτείται web server και Web Site)

Αναλυτική Περιγραφή Υποχρεώσεων Αναδόχου για την παροχή Υπηρεσιών SLA

Υπηρεσίες Παραγωγικής Λειτουργίας

Με την έναρξη της παραγωγικής λειτουργίας, παρέχονται υπηρεσίες υποστήριξης λειτουργίας υποστηριζόμενες από ομάδα ατόμων του Αναδόχου. Οι υπηρεσίες αφορούν:

- Υπηρεσίες λογιστικής υποστήριξης στους χρήστες του ΠΣΥ με σκοπό την πλήρη αξιοποίηση του

διπλογραφικού συστήματος στο Νοσοκομείο (Γενική και Αναλυτική Λογιστική)

- Επιπλέον υπηρεσίες παραμετροποίησης της λειτουργικότητας του ΠΣΥ για την κάλυψη αναγκών που δεν είχαν προβλεφθεί, ή επιχειρησιακών λειτουργιών που άλλαξαν ή ενεργοποιήθηκαν μετά το πέρας του Έργου ΟΠΣΥ
- Συμβουλευτικές υπηρεσίες σε θέματα παραγωγικής λειτουργίας
Θα καταβληθεί από τον Ανάδοχο κάθε δυνατή προσπάθεια ώστε να διευκολύνεται η πλήρης συμβατότητα στην περίπτωση εξελίξεων ή αλλαγών στον χώρο της Υγείας και οι οποίες θα λάβουν χώρα μετά την οριστική παραλαβή του ΠΣΥ. Σε αυτές περιλαμβάνονται:
 - Η συνεχής συντήρηση της μορφής κωδικών ώστε τα υποσυστήματα εφαρμογών να μπορούν να διασφαλίζουν την εναρμόνισή των με τις όποιες νέες μορφές κωδικοποίησης απαιτήσει το Υ.Υ.Κ.Α. (π.χ. υλικών, διαγνώσεων, φαρμάκων, υπηρεσιών και άλλων ομάδων δεδομένων του δημοσίου τομέα που έχουν ήδη εγκατασταθεί στο Νοσοκομείο (πχ GMDN, CPV, ΕΟΦ, ΚΕΝ) ή που θα τροποποιηθούν από τα αρμόδια Υπουργεία).
- Έγκαιρη ανανέωση τιμών φαρμάκων, υλικών και υπηρεσιών (βάσει λίστας αρμόδιων Υπουργείων).
- Νέες εκτυπώσεις / αναφορές, εφόσον υπάρχουν τα αντίστοιχα δεδομένα και δεν επηρεάζεται η συνολική δομή των εφαρμογών λογισμικού ή και της Βάσης δεδομένων.
- Οι αλλαγές στο θεσμικό ή / και κανονιστικό πλαίσιο λειτουργίας.
- Παροχή πρόσβασης στο Help Desk του Αναδόχου κατά τις εργάσιμες ημέρες και ώρες (Κ.Ω.Κ.), το οποίο περιλαμβάνει:
 - ο Επίλυση αποριών των χρηστών του πληροφοριακού συστήματος του Νοσοκομείου στη λειτουργία των εφαρμογών (για εφαρμογές λογισμικού του Αναδόχου που δεν έχουν τεθεί σε λειτουργία στο Νοσοκομείο, χωρίς ευθύνη του Αναδόχου, ο Ανάδοχος θα παρέχει remotely υπηρεσίες υποστήριξης της εκπαίδευσης προς τα αρμόδια υπηρεσιακά στελέχη του Τμ. Πληροφορικής του Νοσοκομείου, ώστε αυτά στη συνέχεια να εκπαιδεύουν τους νέους χρήστες του πληροφοριακού συστήματος στα αντίστοιχα τμήματα του Νοσοκομείου. Αν παρολαυτά χρειασθεί συμπληρωματική βοήθεια από τον Ανάδοχο σ' αυτή τη προσπάθεια, θα παρέχεται περιστασιακά, επίσης remotely, μετά από συνεννόηση).
 - ο Παροχή πρόσθετης (εφικτής) παραμετροποίησης των εφαρμογών.
 - ο Παροχή συμβουλευτικών υπηρεσιών για καλύτερη δυνατή λειτουργία των εφαρμογών λογισμικού από τους χρήστες του Νοσοκομείου.
- Παροχή υπηρεσιών υποστήριξης παραγωγικής λειτουργίας των εφαρμογών του Νοσοκομείου
- Παροχή συμβουλευτικών υπηρεσιών και υπηρεσιών παραμετροποίησης και διασφάλισης της ομαλής λειτουργίας του δικτύου Η/Υ (LAN) και της Βάσης Δεδομένων του Νοσοκομείου, που έχει σχέση με τις εφαρμογές λογισμικού του Αναδόχου.
- Παροχή υπηρεσιών συντήρησης βασικών αρχείων (π.χ. ενημέρωση νέου δελτίου τιμών φαρμάκων στο Φαρμακείο και στο Γρ. Νοσηλίων, μετά από αίτημα του Νοσοκομείου και κοινή συμφωνία όλων των Μονάδων Υγείας της Στερεάς Ελλάδας λόγω εφαρμογής του ΟΠΣΥ.
- Παροχή συμβουλευτικών υπηρεσιών υποστήριξης για την εφαρμογή του Διπλογραφικού Συστήματος προς το αρμόδιο υπηρεσιακό προσωπικό του Νοσοκομείου, αλλά και προς τους εξωτερικούς συμβούλους-λογιστές του Νοσοκομείου.
 - ο Υποστήριξη χρηστών και εξωτερικών λογιστών του Νοσοκομείου, εφόσον υπάρχουν, (remotely & αν κριθεί αναγκαίο on-site), σχετικά με την παραμετροποίηση:
 - των Παραστατικών των Διαχειρίσεων και του Γραφείου Νοσηλίων ώστε να δημιουργούνται τα αντίστοιχα άρθρα στη Γενική Λογιστική.

- των συνδέσεων προμηθευτών, πελατών, ομάδων ειδών, κωδικών ΦΠΑ, κωδικών προϋπολογισμού, λογαριασμών τραπεζών, κρατήσεων, υπηρεσιών με λογαριασμούς Γενικής Λογιστικής.
 - των λογαριασμών αποσβέσεων των Παγίων.
 - των λογαριασμών Τάξεως.
 - των παραστατικών και ομάδων ειδών της διαχείρισης Μη Αναλωσίμων ώστε να ενημερώνεται αυτόματα το Μητρώο Παγίων.
- ο Παραμετροποίηση του διπλογραφικού συστήματος σχετικά με :
- τη μαζική εισαγωγή λογαριασμών Λογιστικού σχεδίου ή την προσαρμογή του σε περίπτωση αλλαγής μορφής κωδικού
 - τη δημιουργία νέας χρήσης, μεταφοράς παραμετροποίησης των συνδέσεων και του Λογιστικού σχεδίου από την προηγούμενη.
 - τη δημιουργία νέων εκτυπώσεων ή τροποποίηση των υπαρχουσών σύμφωνα με το εκάστοτε προεδρικό διάταγμα ή οδηγία του Κώδικα Βιβλίων και Στοιχείων, εφόσον υπάρχουν τα αντίστοιχα δεδομένα και δεν επηρεάζεται η συνολική δομή των εφαρμογών λογισμικού ή και της Βάσης δεδομένων.
- ο Έλεγχος του διπλογραφικού συστήματος για λάθη και προβλήματα κατά την ενημέρωση της Γενικής Λογιστικής (λογαριασμοί τάξης, Δημόσιο Λογιστικό, Διαχειρίσεις, Γραφείο Νοσηλείων, Πάγια) ώστε να είναι έγκαιρη η αποσφαλμάτωσή του.

Διασφάλιση Καλής Λειτουργίας Λογισμικού Εφαρμογών

Η Διασφάλιση Καλής Λειτουργίας Λογισμικού Εφαρμογών περιλαμβάνει:

- Αποκατάσταση των ανωμαλιών λειτουργίας του λογισμικού εφαρμογών (bugs)
- Βελτιώσεις, παράδοση - εγκατάσταση τυχόν νέων εκδόσεων του λογισμικού εφαρμογών.
- Παράδοση αντιτύπων όλων των μεταβολών ή των επανεκδόσεων ή τροποποιήσεων των εγχειριδίων του λογισμικού εφαρμογών.

Οι υπηρεσίες συντήρησης και υποστήριξης καλύπτουν όλα τα προϊόντα Λογισμικού Εφαρμογών που έχουν εγκατασταθεί, υλοποιηθεί ή/και παραμετροποιηθεί από τον Ανάδοχο στα πλαίσια του Έργου (ΟΠΣΥ πρώην ΠεΣΥΠ Στερεάς Ελλάδας) ή μετά από συμφωνία με το Νοσοκομείο.

Αποκατάσταση Σφαλμάτων

Ο Ανάδοχος υποχρεούται στην αποκατάσταση σφαλμάτων (bugs) του Λογισμικού Εφαρμογών. Ο Ανάδοχος θα παρέχει εκπαίδευση στις αλλαγές λογισμικού που θα πραγματοποιήσει, εφόσον αυτό κριθεί σκόπιμο (συνεννόηση Αναδόχου – Φορέα), αλλιώς θα αποστέλλει σχετικό ενημερωτικό φυλλάδιο.

Παροχή Νέων Εκδόσεων λογισμικού εφαρμογών

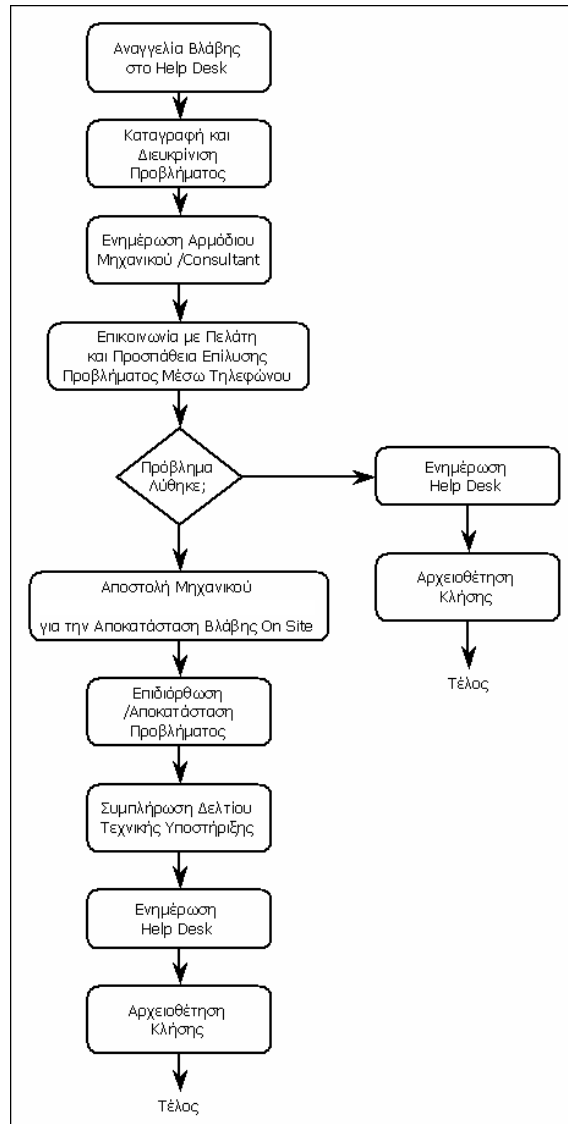
Ο Ανάδοχος θα ενημερώνει τον Εργοδότη για κάθε νέα έκδοση του λογισμικού εφαρμογών υποβάλλοντας τις επίσημες ανακοινώσεις του κατασκευαστή. Οι νέες εκδόσεις συμπεριλαμβάνουν και τυχόν αλλαγές που θα γίνουν λόγω διαφοροποίησης θεσμικού πλαισίου.

Ο Ανάδοχος έχει την ευθύνη της εγκατάστασης των νέων εκδόσεων, σε πλήρη και ομαλή λειτουργία. Συγκεκριμένα, θα διατίθενται, θα εγκαθίστανται και θα παραμετροποιούνται οι νέες εκδόσεις (Versions, Releases, patches κλπ.) που διανέμονται δωρεάν από την κατασκευάστρια εταιρία, μετά από συνεννόηση και με την άδεια του Εργοδότη εντός 60 ημερολογιακών ημερών από την ανακοίνωση του κατασκευαστή.

Ο Ανάδοχος υποχρεούται να παρέχει τις νέες εκδόσεις του λογισμικού εφαρμογών, χωρίς οικονομική επιβάρυνση κατά τη διάρκεια ισχύος της σύμβασης παροχής υπηρεσιών SLA. Ο Εργοδότης δύναται να αποδεχθεί ή να απορρίψει τα ανωτέρω κατά τη βούλησή του, αναλαμβάνοντας πλήρως την ευθύνη για τυχόν επιπτώσεις, σε περίπτωση άρνησής του για την εγκατάσταση των νέων εκδόσεων των εφαρμογών λογισμικού.

Γραμμή Άμεσης Βοήθειας (Helpdesk)

Η Γραμμή Άμεσης Βοήθειας (helpdesk) θα είναι προσιτή σε όλους τους χρήστες του πληροφοριακού συστήματος του Νοσοκομείου και θα παρέχει τηλεφωνική βοήθεια σε πρώτο (Α') επίπεδο παρέμβασης και επί τόπου επίσκεψη σε δεύτερο (Β') επίπεδο παρέμβασης (μόνον εφόσον δεν είναι επαρκής η τηλεφωνική βοήθεια σε πρώτο Α' επίπεδο επέμβασης και μόνον εφόσον το «πρόβλημα» αφορά bug του λογισμικού εφαρμογών). Η γραμμή άμεσης βοήθειας σαν υπηρεσία θα υλοποιηθεί σε εγκαταστάσεις του Αναδόχου. Στο διάγραμμα που ακολουθεί φαίνεται η ροή που περιγράφει πλήρως την προτεινόμενη διαδικασία υποστήριξης του ΠΣΥ.



Διευκρινίσεις:

Η αποστολή τεχνικού συμβούλου για την αποκατάσταση βλάβης on-site γίνεται αφού διερευνηθεί και επιβεβαιωθεί από τον Ανάδοχο ότι όλες οι προϋποθέσεις πληρούνται για την αποκατάσταση της βλάβης on-site. Ο Ανάδοχος ειδοποιεί το Φορέα για την επίσκεψη on-site.

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 του Νοσοκομείου (τμήμα Πληροφορικής, τμήμα Εργαστηρίων, κλπ)

Υποστήριξη Α ' Επιπέδου

Το Help Desk είναι το υπεύθυνο τμήμα για την αναγγελία και την καταγραφή των προβλημάτων για τα οποία θα πρέπει να ξεκινά άμεσα διαδικασία απομακρυσμένης επίλυσής τους από τα εξειδικευμένα στελέχη του Αναδόχου.

Οι υπηρεσίες που παρέχονται αφορούν τα παρακάτω:

ο Υποστήριξη χρήσης

Αφορά κυρίως συμβουλές του τύπου «πως (how-to)», είναι δηλαδή υπηρεσίες επικεντρωμένες στη λειτουργικότητα των προϊόντων, την καλή ρύθμιση τους και τις τεκμηριωμένες δυνατότητες τους.

ο Επίλυση θεμάτων χρήσης

Αφορά σε θέματα που μπορεί να απαιτούν ειδική παροχή απομακρυσμένων συμβουλευτικών υπηρεσιών για την εφαρμογή διπλογραφικού συστήματος του Νοσοκομείου και απαιτείται η απομακρυσμένη «συνδρομή / παρέμβαση» του Αναδόχου (πχ άνοιγμα νέου λογαριασμού, σύνδεση νέου υλικού με λογιστικό σχέδιο, προσδιορισμός νέου κέντρου κόστους κλπ) για επιχειρησιακή διευκόλυνση του Φορέα.

ο Βοήθεια στην εγκατάσταση

Αφορά εργασίες για την παροχή απομακρυσμένων συμβουλευτικών υπηρεσιών για την υποστήριξη στην εγκατάσταση και τη ρύθμιση του εξοπλισμού και των περιφερειακών, ακόμα και του λογισμικού καθώς και μερικών εφαρμογών που πιθανώς να το απαιτούν (σε επίπεδο σταθμού εργασίας).

ο Απομόνωση λαθών

Αφορά εργασίες για την ανεύρεση και απομόνωση της πηγής των προβλημάτων λογισμικού εφαρμογών. Γίνεται πρώτα ανίχνευση και μία πρώτη αντιμετώπιση προβλημάτων (trouble shooting) και εφόσον η επίλυσή του αναμένεται να είναι μακρόχρονη μπορεί να ακολουθηθεί μια άλλη ενδιάμεση λύση (workarounds).

ο Επίλυση ερωτημάτων / προβλημάτων από εσφαλμένη χρήση

Αφορά σε εσφαλμένη χρήση που οδήγησε σε λάθος λειτουργία / αποτέλεσμα (π.χ. κλείσιμο ταμείου, λάθος λογιστική καταχώρηση / εγγραφή). Περιλαμβάνει και απομακρυσμένη παρέμβαση του Αναδόχου για αποκατάσταση των δεδομένων της εσφαλμένης χρήσης (π.χ. αντιλογισμοί κ.λπ.)

ο Επίλυση προβλημάτων

Αφορά εργασίες για την επίλυση κάθε είδους προβλήματος λογισμικού εφαρμογών (που υλοποιήθηκε στα πλαίσια του ΟΠΣΥ) στο Νοσοκομείο.

ΥΠΟΣΤΗΡΙΞΗ Β' ΕΠΙΠΕΔΟΥ

Στην περίπτωση που το πρόβλημα δεν είναι δυνατό να λυθεί τηλεφωνικά, ο Ανάδοχος φροντίζει για την επιτόπου επίσκεψη αρμόδιου ειδικού προσωπικού στο Νοσοκομείο, όπου προέκυψε το αναγγελθέν πρόβλημα.

Κατά τη διάρκεια της επίσκεψης του ειδικού προσωπικού στο Νοσοκομείο και μετά την αποκατάσταση της βλάβης, το ειδικό προσωπικό συμπληρώνει Δελτίο Τεχνικής Υποστήριξης που αναφέρει τη βλάβη όπως αυτή αναφέρθηκε αρχικά, τη λύση που δόθηκε, ενώ παράλληλα καταγράφει τα στοιχεία του πελάτη, την ημερομηνία άφιξης του και το χρόνο αναχώρησής του. Το έγγραφο, αφού συμπληρωθεί, υπογράφεται από τον τοπικά υπεύθυνο πληροφορικής και κάθε πλευρά (Πελάτης-Εργοδότης και Ανάδοχος) κρατά από ένα υπογεγραμμένο αντίγραφο, βάσει της διαδικασίας διασφάλισης ποιότητας των παρεχομένων υπηρεσιών, που τηρεί ο Ανάδοχος σύμφωνα με το πρότυπο BS EN ISO 9001:2008.

Καταγραφή προβλημάτων και ενεργειών αποκατάστασης της βλάβης στο Πρόγραμμα Παρακολούθησης Ελέγχου και Επίλυσης (ΠΕΕΠ)

Στο λογισμικό ΠΕΕΠ καταγράφονται (μόνον από συγκεκριμένα εξουσιοδοτημένα υπηρεσιακά στελέχη του Νοσοκομείου) για κάθε πρόβλημα, τα στοιχεία αναγγελίας του προβλήματος, όπως αυτό αναφέρεται, ενώ παράλληλα εισάγεται η ημερομηνία και ώρα αναφοράς του προβλήματος.

Επίσης καταγράφονται τα στοιχεία αποκατάστασης της βλάβης, όπως αυτά έχουν καταχωρηθεί στα αντίστοιχα Δελτία Τεχνικής Υποστήριξης από τους τεχνικούς. Με την καταχώρηση των στοιχείων αποκατάστασης της βλάβης στο σύστημα, λήγει και το περιστατικό επιτυχώς.

Ομάδα Τεχνικής Υποστήριξης

Όλες οι παραπάνω Υπηρεσίες παρέχονται από την Τεχνική Ομάδα Υποστήριξης (ΤΟΥ) του Αναδόχου, ο οποίος φέρει την ευθύνη για την υποστήριξη της λειτουργίας των εφαρμογών λογισμικού του Νοσοκομείου.

Μέθοδοι επικοινωνίας με την ΤΟΥ

Η αίτηση για χρήση των Υπηρεσιών γίνεται με **τηλέφωνο, fax ή ηλεκτρονικό ταχυδρομείο** προς την ΤΟΥ, ανάλογα με την σοβαρότητα των αιτημάτων. Η χρονική στιγμή της αίτησης θα καταγράφεται σύμφωνα με τις διαδικασίες παρακολούθησης και ελέγχου.

Σχετικά με την αντιμετώπιση προβλημάτων, ο Ανάδοχος θα υποστηρίζει το Νοσοκομείο, όπου χρησιμοποιείται το ολοκληρωμένο πληροφοριακό σύστημα υγείας και ειδικότερα μέσω Γραμμής Άμεσης Βοήθειας (helpdesk).

Η Γραμμή Άμεσης Βοήθειας (helpdesk) θα είναι προσιτή σε όλους τους χρήστες του συστήματος, μέσω τηλεφωνικής σύνδεσης, fax και email που θα έχει γνωστοποιηθεί στον Εργοδότη από τον Ανάδοχο, όπως επίσης και η λίστα με τα ονοματεπώνυμα και στοιχεία επικοινωνίας των υπαλλήλων υποστήριξης του Αναδόχου ανά εφαρμογή λογισμικού, κατά την έναρξη ισχύος της σύμβασης υποστήριξης των εφαρμογών λογισμικού του Αναδόχου.

Η γραμμή αυτή θα λειτουργεί στο πλαίσιο της κοινής υποστήριξης όλων των χρηστών όλων των πληροφοριακών συστημάτων του Εργοδότη.

Μέσω του Helpdesk θα διοχετεύονται και θα δρομολογούνται τα αιτήματα (για εξ' αποστάσεως ή επί τόπου επίλυση προβλημάτων) στην ΤΟΥ.

Μετρήσεις και Αναφορές

Στο πλαίσιο της παρακολούθησης του Συμβολαίου, ο Ανάδοχος θα υποβάλλει στο Νοσοκομείο και θα

κοινοποιεί στη Δ/νση Πληροφορικής της 5^{ης} ΥΠΕ (it@dypethessaly.gr) τις παρακάτω αναφορές με τη συχνότητα και τον τρόπο που περιγράφονται στον πίνακα που ακολουθεί:

Τίτλος Αναφοράς	Περίοδος Αναφοράς	Τρόπος Υποβολής
Χρόνοι απάντησης αναγγελιών ανά επίπεδο σπουδαιότητας ΚΩΚ	3Μηνιαία	Ηλεκτρονική Αναφορά
Χρόνοι ανάληψης ευθύνης αποκατάστασης ανά επίπεδο σπουδαιότητας	3Μηνιαία	Ηλεκτρονική Αναφορά
Χρόνοι αποκατάστασης ανά επίπεδο σπουδαιότητας	3Μηνιαία	Ηλεκτρονική Αναφορά
Αριθμός Περιστατικών που αναφέρθηκαν εντός της περιόδου Αναφοράς	3Μηνιαία	Ηλεκτρονική Αναφορά
Ανάλυση Περιστατικών ανάλογα με την κατάστασή τους (ανοικτό, αναμένει επίλυση, κλειστό) και το επίπεδο σπουδαιότητας στο τέλος της περιόδου αναφοράς	3Μηνιαία	Ηλεκτρονική Αναφορά
Αριθμός Προβλημάτων που αναγνωρίστηκαν εντός της περιόδου Αναφοράς	3Μηνιαία	Ηλεκτρονική Αναφορά
Ανάλυση Προβλημάτων ανάλογα με την κατάστασή τους (ανοικτό, αναμένει επίλυση, κλειστό, μη αντιμετωπίσιμο) και το επίπεδο σπουδαιότητας στο τέλος της περιόδου αναφοράς	3Μηνιαία	Ηλεκτρονική Αναφορά
Αριθμός νέων καταχωρήσεων Γνωστών Προβλημάτων στο σχετικό μητρώο εντός της περιόδου αναφοράς	3Μηνιαία	Ηλεκτρονική Αναφορά
Περιγραφή ενεργειών προληπτικής διαχείρισης προβλημάτων των εφαρμογών λογισμικού εντός της περιόδου αναφοράς (π.χ. αναβαθμίσεις λογισμικού)	3Μηνιαία	Ηλεκτρονική Αναφορά
Αριθμός περιστατικών που αντιμετωπίστηκαν από το help desk χωρίς απαίτηση επιτόπιας παρέμβασης της ΤΟΥ εντός της περιόδου αναφοράς	3Μηνιαία	Ηλεκτρονική Αναφορά

Οι παραπάνω αναφορές θα υποβάλλονται εντός διαστήματος δεκαπέντε (15) ημερών από τη λήξη της εκάστοτε περιόδου αναφοράς.

Ο Ανάδοχος θα εξασφαλίζει πρόσβαση στα αρχεία βάσει των οποίων προκύπτουν οι παραπάνω αναφορές σε εξουσιοδοτημένα στελέχη του Νοσοκομείου ή και της 5^{ης} ΥΠΕ κατόπιν έγγραφης ειδοποίησης μία εργάσιμη μέρα νωρίτερα.

Διαδικασία Ιεράρχησης – Χαρακτηρισμού των Προβλημάτων (βλαβών) των εφαρμογών λογισμικού

Η Ανάδοχος σε συνεργασία με το Φορέα ορίζει τέσσερα επίπεδα σοβαρότητας των προβλημάτων (βλαβών), όπως φαίνεται παρακάτω:

ΕΠΕΙΓΟΝ: Απαιτείται Άμεση Επέμβαση - Υποβολή θέματος μέσω τηλεφώνου, fax ή ηλεκτρονικού ταχυδρομείου. Αφορά προβλήματα που παρουσιάζονται και δεν επιτρέπουν την λειτουργία μέρους ή/και του συνόλου των υπηρεσιών και λειτουργιών.

ΥΨΗΛΟ: Απαιτείται ταχεία επέμβαση - Υποβολή θέματος μέσω τηλεφώνου, fax, ή ηλεκτρονικού ταχυδρομείου. Αφορά προβλήματα που παρουσιάζονται σε κρίσιμες υπηρεσίες λειτουργίας των

συστημάτων, χρονικά ευαίσθητες.

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

ΧΑΜΗΛΟ: Δίχως σημαντικό αντίκτυπο - Υποβολή θέματος μέσω τηλεφώνου, fax ή ηλεκτρονικού ταχυδρομείου.. Αφορά προβλήματα που παρουσιάζονται σε μεμονωμένες λειτουργίες του Συστήματος, δίχως αντίκτυπο στην ομαλή και αδιάλειπτη λειτουργία της εκάστοτε μονάδας υγείας. Ακολουθεί ο **Πίνακας 2** με την προτεινόμενη «**Κατηγοριοποίηση Σοβαρότητας Προβλήματος ανά Λειτουργία**».

	Λειτουργία	Σοβαρότητα Προβλήματος
	ΒΑΣΗ ΔΕΔΟΜΕΝΩΝ -Προβλήματα συστημάτων διαχείρισης βάσεων δεδομένων που προκαλούν διακοπή λειτουργίας	Επείγον
	«πτώση βάσης» ή «πτώση συστήματος»	Επείγον
	Κρίσιμες Λειτουργίες Ιατρικού Υποσυστήματος (Νοσηλευτική Υπηρεσία, Ιατρικά Πρωτόκολλα, Ιατρικά Πορίσματα, Διαγνώσεις και Ιατρικό Ιστορικό)	Επείγον
	Κρίσιμες Διασύνδεση του ιατροτεχνολογικού εξοπλισμού (αναλυτές) με το Πληροφοριακό Σύστημα Εργαστηρίων στα εργαστηριακά τμήματα	Επείγον
	Κρίσιμες Λειτουργίες Υποσυστήματος Διαχείρισης Ασθενών σε σχέση με το Ιατρικό Υποσύστημα (Επείγοντα Περιστατικά, Ιατρικές Πράξεις, Εξωτερικά Ιατρεία)	Επείγον
	Ζητήματα Ασφάλειας Δεδομένων	Επείγον
	Λειτουργίες Διαδικασιών Ανάλυσης Ιατρικών εξετάσεων	Επείγον
	Γραφείο Κίνησης	
	Καταχώρηση στοιχείων ασθενών	Υψηλή
	Εντολές Εισαγωγής Ασθενών	Υψηλή
	Μετακινήσεις - Διακομιδές	Υψηλή
	Εντολές Εξόδου	Υψηλή
	ΛΟΓΙΣΤΗΡΙΟ ΑΣΘΕΝΩΝ	Υψηλή
	Online ενημέρωση χρεώσεων	Υψηλή
	Διαχείριση MTN (συνεδρίες - υλικά - χρεώσεις)	Υψηλή
	Διασυνδέσεις (φαρμακείο - διαχειρίσεις - κλινικές)	Υψηλή
	ΡΑΝΤΕΒΟΥ ΓΡΑΜΜΑΤΕΙΑ ΕΙ	Υψηλή
	Καταχώρηση ραντεβού	Υψηλή
	Προγραμματισμός ιατρικών - διαθεσιμότητες	Υψηλή
	Προσέλευση ασθενών	Υψηλή
	Έκδοση ΑΠΥ - Τιμολόγηση	Υψηλή
	Έκδοση καταστάσεων εξωτερικών ασθενών	Υψηλή
	Παραπεμπτικό προς εργαστήρια	Υψηλή
	ΓΡΑΜΜΑΤΕΙΑ ΤΕΠ	Υψηλή
	Καταχώρηση περιστατικού	Υψηλή
	Εντολή Έκτακτης Εισαγωγής	Υψηλή

	Παραπεμπτικό προς εργαστήρια	Υψηλή
	Ιατρικός Φάκελος	Μέτρια
	ΦΑΡΜΑΚΕΙΟ	
	Παραγγελίες προς προμηθευτές	Χαμηλή
	Καταχώρηση ΔΑ - Τιμολογίων	Χαμηλή
	Εξαγωγές προς κλινικές	Υψηλή
	Χορηγήσεις σε εξωτερικούς ασθενείς	Υψηλή
	Ισοζύγιο	Μέτρια
	Ατομικό Συνταγολόγιο (κλινικές)	Υψηλή
	Παρακολούθηση Παρτίδων - Ορίων Ασφαλείας	Χαμηλή
	Δραστικές Ουσίες - Ισοδύναμα	Χαμηλή
	Διαχείριση Υγειονομικού Υλικού	Μέτρια
	Διαχείριση Ναρκωτικών	Μέτρια
	Διαχείριση Αντιδραστηρίων	Μέτρια
	Διασυνδέσεις (Λογιστήριο ασθενών - κλινικές - Λογιστήριο)	Υψηλή
	Εκτυπώσεις - Στατιστικά	Χαμηλή
	ΚΛΙΝΙΚΕΣ	Υψηλή
	Καταχωρήσεις Εισαγωγών	Υψηλή
	Παραγγελίες φαρμάκων	Υψηλή
	Καταχώρηση Αγωγών	Υψηλή
	Παραγγελίες εξετάσεων	Υψηλή
	Παραγγελίες χρεούμενων υλικών	Υψηλή
	Πλάνο ορόφου - Διαχείριση κλινών	Υψηλή
	Εξιτήρια - Διαγνώσεις	Υψηλή
	Χορηγήσεις	Υψηλή
	Πλάνο φροντίδας	Μέτρια
	Ιατρικός Φάκελος	Μέτρια
	Λογοδοσία	Μέτρια
	ΕΞΩΤΕΡΙΚΑ ΙΑΤΡΕΙΑ	Υψηλή
	Καταγραφή Ιστορικού	Υψηλή
	Συνταγογράφηση	Υψηλή
	Παραπεμπτικά	Υψηλή
	Διαγνώσεις	Υψηλή
	ΕΡΓΑΣΤΗΡΙΑ Εφαρμογή λογισμικού	Υψηλή
	Ηλεκτρονική παραλαβή παραπεμπτικών από κλινικές	Υψηλή
	Αποστολή αποτελεσμάτων	Υψηλή
	Ηλεκτρονική παραλαβή παραπεμπτικών από εξωτερικά	Υψηλή
	Στοιχεία ασθενή διαθέσιμα ηλεκτρονικά	Υψηλή
	Ζητήματα καθημερινών εκτυπώσεων	Υψηλή

	ΕΡΓΑΣΤΗΡΙΑ -Βλάβη στην διασύνδεση δευτερεύοντος ιατρικού μηχανήματος	Μέτρια
	ΛΟΓΙΣΤΗΡΙΟ	Μέτρια
	Έκδοση Ενταλμάτων	Μέτρια
	Έκδοση Γραμματίων Είσπραξης	Μέτρια
	Έκδοση - Καταχώρηση Επιταγών	Μέτρια
	Παρακολούθηση Τραπεζικών Λογαριασμών	Μέτρια
	Κατάρτιση Προϋπολογισμού	Χαμηλή
	Απολογισμός - έλεγχος απολογιστικών στοιχείων	Μέτρια
	Είσπραξη και απόδοση Κρατήσεων	Μέτρια
	Αναφορές (3μηνιαίες, στατιστικά προς ΥΠΕ)	Χαμηλή
	ΛΟΓΙΣΤΗΡΙΟ -Γέφυρες (Νοσήλια, Διαχειρίσεις, Μισθοδοσία, κλπ)	Υψηλή
	ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΕΙΣ	
	Παραγγελίες προς προμηθευτές	Χαμηλή
	Καταχώρηση ΔΑ - Τιμολογίων	Χαμηλή
	Εξαγωγές από αποθήκη προς κλινικές	Υψηλή
	Διαχείριση αιτημάτων χορήγησης	Υψηλή
	Απευθείας εξαγωγές (χωρίς αποθήκευση)	Μέτρια
	Ισοζύγιο	Μέτρια
	Παρακολούθηση Παρτίδων - Ορίων Ασφαλείας	Μέτρια
	Αναφορές	Μέτρια
	Γέφυρες (κλινικές, προμήθειες, Λογιστήριο πάγια)	Μέτρια
	Ποσοτική κάλυψη (Γραφική Ύλη, Τρόφιμα, Ιματισμός, Καθαριότητα, Υγειονομικό, Αντιδραστήρια, Τεχνική)	Μέτρια
	ΠΡΟΜΗΘΕΙΕΣ	
	Παραγγελίες προς προμηθευτές	Μέτρια
	Διενέργεια Διαγωνισμών (Προδιαγραφές, Αξιολόγηση)	Μέτρια
	Καταχώρηση Συμβάσεων	Μέτρια
	Υπόλοιπα Υφιστάμενων Συμβάσεων	Μέτρια
	Διαχείριση εξωσυμβατικών	Μέτρια
	Γέφυρες (Διαχειρίσεις)	Μέτρια
	ΓΕΝΙΚΗ ΛΟΓΙΣΤΙΚΗ	
	Παρακολούθηση Άρθρων	Χαμηλή
	Μηνιαίες θεωρήσεις - Ισολογισμός	Χαμηλή
	Ενημέρωση - Συμφωνίες με Διαχειρίσεις, Πάγια, Νοσήλια, ΔΛ)	Χαμηλή
	ΠΑΓΙΑ	Χαμηλή
	Μητρώο Παγίων	Χαμηλή
	Αγορές Παγίων	Χαμηλή
	Υπολογισμός αποσβέσεων	Χαμηλή
	Θέση εγκατάστασης	Χαμηλή
	Γέφυρες (ΓΛ)	Χαμηλή

	Έκδοση αναφορών και στατιστικών (μηνιαία – τριμηνιαία, κλπ)	Μέτρια
	ΔΙΑΙΤΟΛΟΓΙΚΟ	Χαμηλή
	Παραμετροποίηση (Μερίδες, Θερμίδες, Μενού, Δίαιτες κλπ)	Χαμηλή
	Παραγγελίες προς αποθήκη τροφίμων - μαγειρείο	Χαμηλή
	Εκτυπώσεις προς μαγειρείο	Χαμηλή
	Διασύνδεση με κλινικές	Χαμηλή
	ΠΡΩΤΟΚΟΛΛΟ	Χαμηλή
	Διαχείριση Πρωτοκόλλου	Χαμηλή

Χρόνος ανταπόκρισης και αποκατάστασης βλάβης των εφαρμογών λογισμικού της Αναδόχου

Η ανταπόκριση της Αναδόχου σε περίπτωση κοινά διαπιστωμένης βλάβης των εφαρμογών λογισμικού της κατά την περίοδο υποστήριξης θα πρέπει να είναι μία (1) ώρα από τη στιγμή της αναγγελίας της βλάβης εντός του ωραρίου εργασίας της εταιρείας (8.00-16.00) τις εργάσιμες ημέρες για τα προβλήματα που έχουν χαρακτηριστεί ως επείγοντα. Εντός της επόμενης μιας (1) ώρας στην περίπτωση αυτή, η Ανάδοχος υποχρεούται στην καταγραφή και πιστοποίηση του προβλήματος, καθώς και στην παράδοση στον Φορέα του σχεδίου αποκατάστασής του. Η τελική αποκατάσταση της βλάβης των εφαρμογών λογισμικού δεν θα πρέπει να ξεπερνά το χρονικό διάστημα, που προσδιορίζεται κάθε φορά ανάλογα με την σοβαρότητα της βλάβης από τον παρακάτω σχετικό Πίνακα 3, από τη χρονική στιγμή της πιστοποίησης ύπαρξης της βλάβης των εφαρμογών λογισμικού. Η Ανάδοχος θα πρέπει να ειδοποιήσει εγγράφως σε έντυπη ή ηλεκτρονική μορφή τον Φορέα ότι αποκατέστησε τη βλάβη, επισημαίνοντας τον σχετικό κωδικό βλάβης, και να περιγράψει τον τρόπο που το πραγματοποίησε.

Από την συλλογή των παρατηρήσεων και των εκκρεμοτήτων από την Ανάδοχο ενδέχεται να δημιουργηθεί η ανάγκη για συγκεκριμένες παρεμβάσεις ή διορθώσεις στη λειτουργία του πληροφοριακού συστήματος, για τις οποίες θα ενημερώσει τον Φορέα.

Ως προς **το χρόνο Απόκρισης,**

- 1) Για το **100 %** των τηλεφωνικών κλήσεων, fax, email, που αφορούν στη κατηγορία Επείγουσας σοβαρότητας, ο Ανάδοχος θα ανταποκρίνεται το αργότερο σε δύο (2) ώρες εντός Κ.Ω.Κ., από τη χρονική στιγμή της πρώτης όχλησης (τηλεφωνική κλήση, fax, email).
- 2) Για το **100%** των τηλεφωνικών κλήσεων, fax, email, που αφορούν στη κατηγορία Υψηλής Σοβαρότητας, ο Ανάδοχος θα ανταποκρίνεται το αργότερο σε τέσσερις (4) ώρες εντός Κ.Ω.Κ., από τη χρονική στιγμή της πρώτης όχλησης (τηλεφωνική κλήση, fax, email).
- 3) Για το **100%** των τηλεφωνικών κλήσεων, fax, email, που αφορούν στις κατηγορίες Μέτριας και Χαμηλής Σοβαρότητας, θα απαντώνται το αργότερο σε μία (1) εργάσιμη ημέρα από τη χρονική στιγμή της πρώτης όχλησης (τηλεφωνική κλήση, fax, email).

Πάντα με την προϋπόθεση ότι θα είναι διαθέσιμα τα αρμόδια υπηρεσιακά στελέχη του Νοσοκομείου.

Πίνακας 3. Χρόνοι Αποκατάστασης βλάβης των εφαρμογών λογισμικού κατά τις εργάσιμες ημέρες και ώρες

Επίπεδο Σοβαρότητας	Χρόνος Αποκατάστασης βλάβης των εφαρμογών λογισμικού
ΕΠΕΙΓΟΝ	4 ώρες, αν το αίτημα δοθεί ως τις 13 μ.μ., αλλιώς την επόμενη εργάσιμη ημέρα έως τις 12 μ.μ.
ΥΨΗΛΟ	1 εργάσιμη ημέρα
ΜΕΤΡΙΟ	3 εργάσιμες ημέρες
ΧΑΜΗΛΟ	4 εργάσιμες ημέρες

Ρήτρες για την υπέρβαση των προκαθορισμένων ορίων αποκατάστασης της βλάβης των εφαρμογών λογισμικού της Αναδόχου

Σε περίπτωση αποδεδειγμένης υπέρβασης του ανωτέρω χρόνου αποκατάστασης των βλαβών των εφαρμογών λογισμικού της Αναδόχου, των οποίων ο βαθμός σπουδαιότητάς τους, κατά των ως άνω Πίνακα 3, χαρακτηρίζονται ως ΕΠΕΙΓΟΝ, ΥΨΗΛΟ, ΜΕΤΡΙΟ, ΧΑΜΗΛΟ, για κάθε επιπλέον ημέρα καθυστέρησης, θα επιβάλλεται στην Ανάδοχο ρήτρα ίση με 0,5% επί του μηνιαίου συμβατικού τιμήματος (χωρίς ΦΠΑ της Αναδόχου) για κάθε βλάβη της οποίας ο χρόνος αποκατάστασης έχει υπερβεί τα όρια του Πίνακα 3.

Εξαίρεση στην παραπάνω αναφερόμενη δυνατότητα επιβολής ρητρών στην Ανάδοχο αποτελούν ενδεικτικά οι παρακάτω αιτίες:

- Πρόβλημα ή βλάβη που προκλήθηκε στις εφαρμογές λογισμικού της Αναδόχου από μη εξουσιοδοτημένη χρήση αυτών ή των εξυπηρετητών, στους οποίους είναι εγκατεστημένες, από το προσωπικό του Φορέα ή οποιονδήποτε τρίτο.
- Προσωρινή μη λειτουργία του συνόλου ή μέρους των εφαρμογών λογισμικού της Αναδόχου, όταν αυτό γίνεται προσυμφωνημένα με τον Φορέα, στο πλαίσιο αναβάθμισης των εφαρμογών λογισμικού.
- Πρόβλημα που δεν οφείλεται τεκμηριωμένα σε σφάλμα (bug) του λογισμικού εφαρμογών της Αναδόχου.

Εργαλεία παρακολούθησης και ελέγχου

Παρακολούθηση και επίλυση προβλημάτων

Η ΤΟΥΥ θα χρησιμοποιεί το ειδικό λογισμικό Παρακολούθησης Ελέγχου και Επίλυσης Προβλημάτων (ΠΕΕΠ) του Αναδόχου το οποίο υποστηρίζει τις λειτουργίες του HelpDesk.

Στο σύστημα αυτό καταγράφονται κατ' ελάχιστον:

- Ο χρόνος αναφοράς του προβλήματος
- Ο χρόνος έναρξης και λήξης του προβλήματος
- Ο παραλήπτης και τρόπος λήψης αναφοράς του προβλήματος
- Η περιγραφή του προβλήματος (όπως αυτό αναφέρθηκε από τον χρήστη και όπως προέκυψε στην συνέχεια κατά την επίλυση)
- Η κατηγορία σοβαρότητας προβλήματος
- Τα στοιχεία του αναφερόντος το πρόβλημα
- Η τοποθεσία, όπου παρατηρήθηκε το πρόβλημα
- Το εύρος δυσλειτουργίας που δημιουργεί το πρόβλημα
- Οι ενέργειες που έχουν γίνει για την επίλυση του προβλήματος

- Ο υπεύθυνος για την κάθε ενέργεια επίλυσης
- Ο χρόνος εκτέλεσης της κάθε ενέργειας για την επίλυση

Για κάθε αντιμετώπιση προβλήματος θα μπορεί να εκδίδεται αναφορά με τα παραπάνω που θα αποστέλλεται στον τελικό λήπτη της υπηρεσίας προς καταχώρηση και φύλαξη.

Επιπρόσθετα, τα στελέχη του Εργοδότη θα έχουν άμεση πρόσβαση (read only) στις κινήσεις που καταγράφονται μέσω του συγκεκριμένου λογισμικού.

Ο πίνακας με το σύνολο των παραπάνω αναφορών θα μπορεί να κατατίθεται από τον Ανάδοχο μηνιαίως και θα επαληθεύεται από τον Εργοδότη, ως προς το ακριβές, δειγματοληπτικά, με παράλληλη πρόσβαση στο αρχείο και στον τελικό λήπτη της υπηρεσίας.

Η ΤΟΥ θα διενεργεί περιοδικές έρευνες ικανοποίησης των χρηστών με τυχαία δείγματα επιλεγμένα από χρήστες που χρησιμοποίησαν τις υπηρεσίες του SLA.

Καταγραφή & Διαχείριση Κλήσεων και Περιστατικών

Θα χρησιμοποιηθεί το ΠΕΕΠ.

Μηχανισμοί και διαδικασίες αναγνώρισης λαθών

Στο σύστημα ΠΕΕΠ θα κατηγοριοποιούνται τα λάθη στη φάση αναφοράς τους. Η αρχική κατηγοριοποίηση θα επαληθεύεται/θα αναθεωρείται, εφόσον αυτό προκύψει από τις ενέργειες επίλυσης.

Η μεθοδολογία προσφοράς υπηρεσιών SLA διαχωρίζει τις αναφερόμενες από τους χρήστες δυσλειτουργίες σε Συμβάντα (incidents), Προβλήματα και Γνωστά Προβλήματα:

- **Συμβάντα** θεωρούνται λάθη που αναφέρει ο χρήστης και έχουν μικρό εύρος δυσλειτουργίας (π.χ τοπικός ή χρονικός περιορισμός, περιορισμένη δυσλειτουργία στην εκτέλεση των εργασιών).
- **Προβλήματα** είναι
 - ο 1) επαναλαμβανόμενα συμβάντα και
 - ο 2) λάθη που επηρεάζουν μεγάλο αριθμό χρηστών ή λειτουργιών (αστάθεια στη συμπεριφορά της βάσης δεδομένων, απρόβλεπτη συμπεριφορά του δικτύου σε περιπτώσεις π.χ αυξημένης χρήσης)
- **Γνωστά προβλήματα** : πρόκειται για τα προβλήματα, για τα οποία έχει εντοπισθεί η αιτία και έχει δοθεί προσωρινή λύση.

Όλα τα παραπάνω θα γίνουν με βάση τα δεδομένα του Πίνακα 2 και της ενότητας "Χρόνοι Απόκρισης και Αποκατάστασης".

Με την κατηγοριοποίηση των λαθών που θα προτείνει ο Ανάδοχος, θα δημιουργήσει βιβλιοθήκη λαθών – επιλύσεων, καθώς και διαδικασίες κάλυψης συχνών ερωτήσεων (Frequently Asked Questions).

Χρόνοι Κάλυψης

Κανονικές Ώρες Κάλυψης (Κ.Ω.Κ.)

Ο Ανάδοχος θα παρέχει τις υπηρεσίες υποστήριξης των εφαρμογών λογισμικού του στον Εργοδότη τις Κανονικές Ώρες Κάλυψης (εργάσιμες ώρες από 8:00 π.μ έως 16:00 μ.μ.) και μόνο κατά τις εργάσιμες ημέρες (εξαιρούνται σαββατοκύριακα και αργίες).

Εάν ο Εργοδότης επιθυμεί υπηρεσίες υποστήριξης του Αναδόχου κατά την διάρκεια του Σαββατοκύριακου (εξαιρούνται οι επίσημες αργίες) μπορεί να τον εξυπηρετεί κατά περίπτωση μετά

από αμοιβαία συνεννόηση και συμφωνία.

Τηλε-διάγνωση και Τηλε-υποστήριξη

Ο Εργοδότης θα εγκαταστήσει τον απαραίτητο εξοπλισμό ή λογισμικό ή υπηρεσία, έτσι ώστε η ΤΟΥ να μπορεί να εκτελέσει άμεσα εργασίες τηλεδιάγνωσης και τηλε-υποστήριξης. Θα πρέπει να ληφθούν όλα τα απαραίτητα μέτρα ασφαλείας σύμφωνα με τις μελέτες «Αποτίμηση Επικινδυνότητας και το Σχέδιο Ασφάλειας» και «Προστασία Προσωπικών Δεδομένων και Ιδιωτικότητας». Παράλληλα, ο Ανάδοχος, δύναται, για την επιτάχυνση της επίλυσης προβλημάτων, να κάνει χρήση τηλεδιάγνωσης και τηλε-υποστήριξης από τις εγκαταστάσεις του, τηρώντας, πάντα, τα σχετικά μέτρα ασφαλείας. Στην προκειμένη περίπτωση, ο τρόπος πρόσβασης θα έχει την έγκριση του Εργοδότη.

Λοιπές Υποχρεώσεις Αναδόχου στο Πλαίσιο παροχής των υπηρεσιών SLA

- Ο Ανάδοχος πρέπει να παρέχει, κατόπιν προσκλήσεως, την τεχνική του άποψη και συμμετέχει με εκπρόσωπο του στη διαδικασία λήψης αποφάσεων που αφορούν αναβάθμιση ή τροποποίηση των λειτουργικών συστημάτων, εφαρμογών και του εξοπλισμού του Νοσοκομείου.
- Σχετικά με τις παρεμβάσεις του Αναδόχου προς αποκατάσταση των δεδομένων λόγω εσφαλμένης χρήσης ή επίλυση θεμάτων χρήσης, αυτές θα αφορούν μόνο στις περιπτώσεις κατά τις οποίες τα δεδομένα δεν μπορούν να αποκατασταθούν από τους χρήστες ή η επίλυση των θεμάτων χρήσης δεν μπορεί να γίνει μέσω της λειτουργικότητας των προγραμμάτων λογισμικού και σε κάθε περίπτωση, θα γίνονται μετά από έγγραφο αίτημα του Νοσοκομείου. Είναι υποχρέωση του Νοσοκομείου η αποκατάσταση των δεδομένων της βάσης σε περίπτωση βλάβης, από τα αντίγραφα ασφαλείας που τηρεί το Νοσοκομείο σε μηχάνημα και μέσα που θα υποδείξει το Τμήμα Οργάνωσης και Πληροφορικής. Ο Ανάδοχος διατίθεται να βοηθήσει το Νοσοκομείο με κάθε μέσο, εφαρμόζοντας όλες τις τεχνικές και μεθόδους, ώστε σε περίπτωση επαναφοράς των δεδομένων (διαδικασία RESTORE) να ελαχιστοποιηθεί η διαταραχή της καθημερινής λειτουργίας του Νοσοκομείου. Η υπηρεσία αυτή έχει επίπεδο σοβαρότητας ΕΠΕΙΓΟΝ, αλλά δεν εμπίπτει στις υποχρεώσεις του Αναδόχου.
- Ο Ανάδοχος είναι υπεύθυνος να δώσει τις ορθές οδηγίες δημιουργίας αρχείου (back-up) δεδομένων στα αρμόδια υπηρεσιακά στελέχη του Τμήματος Πληροφορικής του Νοσοκομείου, τόσο αρχικά, όσο και στη συνέχεια (αν απαιτείται), για την τήρηση αποτελεσματικών αντιγράφων ασφαλείας από το Νοσοκομείο σε καθημερινή, εβδομαδιαία και μηνιαία βάση.
- Ο Ανάδοχος είναι υπεύθυνος για τον έλεγχο ακεραιότητας των στοιχείων σε τακτά χρονικά διαστήματα, με την προϋπόθεση ότι γίνεται ορθή καταχώρηση των στοιχείων στο πληροφοριακό σύστημα του Νοσοκομείου από τους χρήστες, και επίσης είναι υπεύθυνος για την αναδιοργάνωση των αρχείων, της επαναδημιουργίας δεικτών (index) των αρχείων (αν και όπου απαιτείται), καθώς και για τις διαγραφές τυχόν περιττών αρχείων.
- Ο Ανάδοχος θα παρέχει υπηρεσίες συντήρησης των διασυνδέσεων των υφισταμένων Αναλυτών στα Εργαστήρια LIS, καθώς και υπηρεσίες για τη διασύνδεση επιπλέον νέων Αναλυτών στα Εργαστήρια LIS. Ο Ανάδοχος δεσμεύεται να βοηθήσει στη διασύνδεση μέχρι 2 πανομοιότυπων νέων Αναλυτών συνολικά στα Εργαστήρια του Νοσοκομείου Δωρεάν. Το Νοσοκομείο μπορεί να προβλέπει στις συμβάσεις που υπογράφει με τις εταιρείες που προμηθεύουν νέους Αναλυτές και τα αντίστοιχα αντιδραστήρια αυτών στο Νοσοκομείο, ώστε να αναλαμβάνουν οι συγκεκριμένες προμηθεύτριες εταιρείες τα προαναφερόμενα κατά περίπτωση κόστη της σύνδεσης των νέων αναλυτών στο υπάρχον Πληροφοριακό Σύστημα Εργαστηρίων (LIS) του Νοσοκομείου.
- Ο Ανάδοχος έχει την ευθύνη της εγκατάστασης των νέων εκδόσεων, σε πλήρη και ομαλή λειτουργία κατόπιν αποδοχής αυτών από το Νοσοκομείο. Σε περίπτωση μη ομαλής λειτουργίας οφείλει να φροντίσει για την συντομότερη δυνατή αποκατάσταση της μη ομαλής λειτουργίας αυτών.
- Τα δεδομένα που διαχειρίζεται το οποιοδήποτε υποσύστημα του πληροφοριακού συστήματος ανήκουν πρωτίστως στους ασθενείς και κατόπιν στην Μονάδα Υγείας και συνεπώς ο Ανάδοχος είναι υποχρεωμένος, όποτε προκύψει ανάγκη, να αποδώσει στο Νοσοκομείο τα στοιχεία που θα του ζητηθούν σε ηλεκτρονική μορφή, όπως – ενδεικτικά – σε μορφή reports, excel κ.λπ. Εάν η εργασία απαιτεί κόστος, θα υποβληθεί σχετική προσφορά, με βάση τις απαιτούμενες ανθρωποημέρες εργασίας.

- Ο Ανάδοχος είναι υποχρεωμένος να εξασφαλίζει την διαλειτουργικότητα με τρίτες εφαρμογές που έχουν την αντίστοιχη δυνατότητα, μετά από υποβολή σχετικής προσφοράς.
- Για οποιοσδήποτε θεσμικές, νομικές, κανονιστικές ή άλλες αλλαγές επέλθουν στον τρόπο λειτουργίας του Νοσοκομείου και οι οποίες επιφέρουν αναγκαστικά τροποποιήσεις ή και παραμετροποιήσεις των υφισταμένων εφαρμογών λογισμικού ή και διασυνδέσεις στο Πληροφοριακό Σύστημα του Νοσοκομείου, εφόσον υπάρχουν τα αντίστοιχα δεδομένα, είναι υποχρέωση του Αναδόχου να τις υλοποιήσει. Σε περίπτωση που οι απαιτήσεις αυτές απαιτούν τεχνικά αποδεδειγμένα αλλαγή της συνολικής δομής των προγραμμάτων λογισμικού ή/και της Βάσης Δεδομένων (total reengineering της εφαρμογής), θα υπάρχει δυνατότητα είτε σύναψης συμπληρωματικής σύμβασης είτε προμήθειας άλλου νέου πακέτου λογισμικού.
- Ο Ανάδοχος, στο πλαίσιο αναβάθμισης των παρεχομένων υπηρεσιών του προς το Νοσοκομείο για την καλύτερη δυνατή αξιοποίηση του εγκατεστημένου Ολοκληρωμένου Πληροφοριακού Συστήματος του Νοσοκομείου, θα παρέχει δωρεάν δύο onsite επισκέψεις τεχνικών στελεχών του στο Νοσοκομείο ανά έτος (μία επίσκεψη ανά εξάμηνο) για επίλυση τυχόν αποριών, παροχή συμβουλών για την αξιοποίηση του συστήματος ή και επιτόπια εκπαίδευση χρηστών σε προσυμφωνημένη θεματική ενότητα εφαρμογών λογισμικού.
- Για περιπτώσεις που απαιτείται, κατόπιν αιτήματος του Νοσοκομείου, η φυσική παρουσία συνεργάτη του Αναδόχου on-site στο Νοσοκομείο για παροχή πρόσθετης εκπαίδευσης (on-the-job training) χρηστών στις υφιστάμενες εφαρμογές λογισμικού του Νοσοκομείου, θα υπάρχει η δυνατότητα παροχής υπηρεσιών εκπαίδευσης on-site μέχρι πέντε ανθρωποημέρες (ή 30 ανθρωπόωρες) σε ετήσια βάση (Η κάθε ανθρωποημέρα λογίζεται προς 6 ανθρωπόωρες). Επιπρόσθετα, στα πλαίσια της καλής θέλησης συνεργασίας με το Νοσοκομείο, ο Ανάδοχος δεσμεύεται ότι, εάν κριθεί αναγκαίο, θα παρέχει στο Νοσοκομείο δωρεάν απομακρυσμένες (remotely) υπηρεσίες τηλεεκπαίδευσης (e-training) των χρηστών στις εφαρμογές λογισμικού του Αναδόχου της επιλογής του Νοσοκομείου μέχρι πέντε ανθρωποημέρες ή 30 ανθρωπόωρες) σε ετήσια βάση.
- Ο Ανάδοχος φέρει ευθύνη για οποιαδήποτε καταστροφή, απώλεια, φθορά ή ζημιά του Νοσοκομείου είτε οποιουδήποτε τρίτου φυσικού ή νομικού προσώπου για την οποία το Νοσοκομείο υπέχει οποιαδήποτε ευθύνη, εφ' όσον το ζημιογόνο γεγονός αποδεδειγμένα οφείλεται σε δόλο ή βαριά αμέλεια του Αναδόχου. Σε αυτές τις περιπτώσεις η ευθύνη του Αναδόχου περιορίζεται στην αποκατάσταση τυχόν σφαλμάτων στις εφαρμογές λογισμικού του.
- Ο Ανάδοχος δεν φέρει ουδεμία ευθύνη για προβλήματα που οφείλονται σε κακή χρήση ή αμέλεια του Νοσοκομείου και των υπαλλήλων του ή σε άλλες αιτίες που εκφεύγουν της αρμοδιότητας ευθύνης και ελέγχου του Αναδόχου. Ως θέματα και προβλήματα εκτός ευθύνης του, νοούνται τα οφειλόμενα σε μηχανογραφικό εξοπλισμό (hardware), σε Λειτουργικό Σύστημα (Operating System), σε Συστήματα Διαχείρισης Βάσης Δεδομένων (RDBMS) και σε χρήση προγραμμάτων τρίτου/τρίτων κατασκευαστών.
- Ο Ανάδοχος δεν φέρει καμία ευθύνη για την αδυναμία ή την καθυστέρηση εκπλήρωσης των υποχρεώσεων της που απορρέουν από την παρούσα εφ' όσον αυτή η αδυναμία ή καθυστέρηση οφείλεται σε αιτίες που δεν ελέγχονται από αυτή ή σε λόγους ανωτέρας βίας από την πλευρά του Νοσοκομείου και για όσο αυτές διαρκούν, όπως στάση εργασίας, απεργία, πλημμύρα, πυρκαγιά, ή σε περιπτώσεις όπως σεισμός, πόλεμος κλπ.
- Ο Ανάδοχος υποχρεούται μαζί με κάθε τιμολόγιο που θα εκδίδει, να καταθέτει και σχετική αναφορά για την παροχή των υπηρεσιών που αφορά στο διάστημα που αναφέρεται το σχετικό τιμολόγιο. Οι ανωτέρω αναφορές θα αποτελούν και τα παραδοτέα προς την Επιτροπή Παρακολούθησης και Παραλαβής των Υπηρεσιών (ΕΠΠΥ).

Η Διοκλήτρια
Του Γ.Ν.Λιβαδειάς-Γ.Ν.Θηβών

ΒΑΛΛΑ ΕΥΜΟΡΦΙΑ