



ΕΛΛΗΝΙΚΗ ΔΗΜΟΚΡΑΤΙΑ
1^η Υ.ΠΕ. ΑΤΤΙΚΗΣ
Γ.Ν. ΕΛΕΝΑ ΒΕΝΙΖΕΛΟΥ- ΑΛΕΞΑΝΔΡΑ
ΥΠΟΔ/ΝΣΗ ΟΙΚΟΝΟΜΙΚΟΥ
Γ.Ν.Α. ΑΛΕΞΑΝΔΡΑ
Τμήμα: Προμηθειών
Ταχ. Δ/ση: Βασ Σοφίας 80 Τ.Κ. 11528
Πληροφορίες: Α. Μέξιας
Τηλέφωνο: 2132162138
e-mail: promith@hosp-alexandra.gr

Αθήνα: 28-03-2024
Αρ. Πρωτ: 7101

Πρόσκληση υποβολής προσφοράς
προς την εταιρεία:
Ίδρυμα Τεχνολογίας και Έρευνας -
Ινστιτούτο Πληροφορικής.

ΑΝΑΡΤΗΤΕΑ
ΔΙΑΥΓΕΙΑ
ΚΗΜΔΗΣ
ΙΣΤΟΣΕΛΙΔΑ ΤΟΥ ΝΟΣΟΚΟΜΕΙΟΥ

ΠΡΟΣΚΛΗΣΗ

σε διαπραγμάτευση χωρίς προηγούμενη δημοσίευση του άρθρου 32 του ν. 4412/2016 (όπως τροποποιήθηκε και ισχύει) για τη σύναψη ετήσιας σύμβασης Συντήρησης – Τεχνικής Υποστήριξης λογισμικού εφαρμογών ΟΠΣΥ του Ι.Τ.Ε.

Αριθμ. φακέλου [22/24]

Το ΓΝΑ ΑΛΕΞΑΝΔΡΑ έχοντας υπόψη:

α. Τον Ν. 4412/08.08.16 (Α'147) Δημόσιες συμβάσεις Έργων, Προμηθειών και Υπηρεσιών (Προσαρμογή στις Οδηγίες 2014/24/24/ΕΕ και 2014/25/ΕΕ) όπως τροποποιήθηκε και ισχύει.

β. Την με Αριθ. Συν. 10^η/06-03-2024 (ΘΕΜΑ 70^ο) [ΑΔΑ: 9ΚΘΗ46904Ε-Φ7Ω] [ΑΔΑΜ: 24REQ014478605] Απόφαση του Διοικητικού Συμβουλίου του Γ.Ν. «ΕΛΕΝΑ ΒΕΝΙΖΕΛΟΥ-ΑΛΕΞΑΝΔΡΑ».

γ. Την με Αριθμ. Πρωτ. 6929/27-03-2024 [ΑΔΑ: ΨΞΙΞ4690ΩΜ-6ΑΨ] [ΑΔΑΜ: 24REQ014478646] Απόφαση Ανάληψης Υποχρέωσης.

δ. Τις υποπεριπτώσεις ββ), γγ) της περίπτωσης β) του άρθρου 32, το άρθρο 32Α και του άρθρου 120 του ν. 4412/08.08.16 (Α'147) Δημόσιες συμβάσεις Έργων, Προμηθειών και Υπηρεσιών (Προσαρμογή στις Οδηγίες 2014/24/24/ΕΕ και 2014/25/ΕΕ) όπως τροποποιήθηκε και ισχύει.

Προσκαλεί την εταιρεία **Ίδρυμα Τεχνολογίας και Έρευνας - Ινστιτούτο Πληροφορικής** ως αποκλειστικό αντιπρόσωπο να υποβάλει προσφορά για τη σύναψη ετήσιας σύμβασης Συντήρησης – Τεχνικής Υποστήριξης λογισμικού εφαρμογών ΟΠΣΥ του Ι.Τ.Ε. **και βεβαίωση αποκλειστικότητας.**

Η προϋπολογισθείσα δαπάνη για την συντήρηση ανέρχεται έως το ποσό των **44.933,69€ + Φ.Π.Α. 24%**

Η ανωτέρω συντήρηση θα είναι σύμφωνα με τις επισυναπτόμενες τεχνικές προδιαγραφές του Τμήματος Πληροφορικής και Οργάνωσης.

Παρακαλούμε, αφού λάβετε υπόψη τους όρους της Πρόσκλησης, να αποστείλετε ηλεκτρονικά την προσφορά σας, η οποία θα φέρει υπογραφή του νόμιμου εκπροσώπου της εταιρείας σας, στο email: promith@hosp-alexandra.gr εντός (5) πέντε ημερών από την κοινοποίηση της παρούσας.

- ✓ Η παρούσα πρόσκληση θα αναρτηθεί, στη ΔΙΑΥΓΕΙΑ & στο ΚΗΜΔΗΣ καθώς και στην Ιστοσελίδα του Νοσοκομείου μας για 5 (πέντε) τουλάχιστον ημέρες πριν την κοινοποίηση της απόφασης ανάθεσης.
- ✓ Δεν λαμβάνονται υπόψη προσφορές οικονομικών φορέων που δεν προσκλήθηκαν να υποβάλουν προσφορά.

Η εκτιμώμενη αξία της σύμβασης για την ανωτέρω συντήρηση ανέρχεται στο ποσό των **55.717,77€ συμπ/νου του Φ.Π.Α. 24%** σε βάρος του **ΚΑΕ 0433** του Τακτικού προϋπολογισμού του Νοσοκομείου.

ΠΕΡΙΕΧΟΜΕΝΟ ΠΡΟΣΦΟΡΑΣ

Υπεύθυνη δήλωση της εταιρείας στην οποία θα δηλώνεται ότι:

- i. Μέχρι την ημέρα υποβολής της προσφοράς της 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.
- ii. Αποδέχεται τους όρους της παρούσας πρόσκλησης και η προσφορά της συντάχτηκε σύμφωνα με αυτούς.
- iii. Παραίτηται από κάθε δικαίωμα αποζημίωσης της σχετικά με οποιαδήποτε απόφαση της Υπηρεσίας για αναβολή, ματαίωση η ακύρωση του διαγωνισμού.
- iv. Ο χρόνος ισχύος της προσφοράς είναι 180 ημερολογιακές ημέρες από την λήξη προθεσμίας υποβολής προσφοράς.

Τεχνική προσφορά : Όλα τα έγγραφα και τα δικαιολογητικά που τεκμηριώνουν την τεχνική επάρκεια του οικονομικού φορέα. Οποιοδήποτε έγγραφο ή πιστοποιητικό απαιτείται για την αναβάθμιση του εν λόγω συστήματος.

Τα ανωτέρω έγγραφα θα φέρουν υπογραφή του νόμιμου εκπροσώπου της εταιρείας.

Οικονομική προσφορά: Η προσφορά θα αναγράφει την τιμή χωρίς Φ.Π.Α. και με Φ.Π.Α.

Τον ανάδοχο βαρύνουν οι κρατήσεις υπέρ τρίτων και οι εισφορές που ισχύουν κατά το χρόνο υποβολής της προσφοράς, ανάλογα με το αντικείμενο της σύμβασης και την πηγή χρηματοδότησης. Προσφορές που ζητούν απαλλαγή τους από τις κρατήσεις, δεν γίνονται δεκτές.

Εναλλακτικές προσφορές δεν γίνονται δεκτές και απορρίπτονται.

ΔΙΚΑΙΟΛΟΓΗΤΙΚΑ ΚΑΤΑΚΥΡΩΣΗΣ

Η εταιρεία **Ίδρυμα Τεχνολογίας και Έρευνας - Ινστιτούτο Πληροφορικής** προς απόδειξη της μη συνδρομής των λόγων αποκλεισμού από διαδικασίες σύναψης δημοσίων συμβάσεων των παρ.1 και 2 του άρθρου 73 του Ν.4412/2016 θα πρέπει να προσκομίσει μαζί με την οικονομοτεχνική της προσφορά τα παρακάτω δικαιολογητικά σύμφωνα με το άρθρο 80 του Ν.4412/2016.

α. Απόσπασμα ποινικού μητρώου. Που εκδίδεται έως τρεις (3) μήνες πριν από την υποβολή του. Η υποχρέωση αφορά ιδίως: αα) στις περιπτώσεις εταιρειών περιορισμένης ευθύνης (Ε.Π.Ε.) και προσωπικών εταιρειών (Ο.Ε. και Ε.Ε.), τους διαχειριστές, ββ) στις περιπτώσεις ανωνύμων εταιρειών (Α.Ε.), τον Διευθύνοντα Σύμβουλο, καθώς και όλα τα μέλη του Διοικητικού Συμβουλίου, γγ) στις περιπτώσεις των συνεταιρισμών τα μέλη του Διοικητικού συμβουλίου.

β. Φορολογική ενημερότητα. (Το παρόν πιστοποιητικό θα πρέπει να ισχύει κατά τον χρόνο υποβολής του).

γ. Ασφαλιστική ενημερότητα (άρθρο 80 παρ.2 του Ν.4412/2016) (Το παρόν πιστοποιητικό θα πρέπει να ισχύει κατά τον χρόνο υποβολής του).

δ. Πιστοποιητικό ΓΕΜΗ ή το ισχύον καταστατικό της εταιρείας από όπου προκύπτουν τα μέλη και ο νόμιμος εκπρόσωπος της εταιρείας (Το παρόν πιστοποιητικό γίνεται αποδεκτό εφόσον έχει εκδοθεί έως τριάντα (30) εργάσιμες ημέρες πριν την υποβολή του)

ΚΑΤΑΚΥΡΩΣΗ ΤΗΣ ΣΥΜΒΑΣΗΣ

Η κατακύρωση της σύμβασης γίνεται με απόφαση της αναθέτουσας αρχής ύστερα από γνωμοδότηση της αρμόδιας επιτροπής. [άρθρο 221 του ν. 4412/2016].

Η ανακοίνωση της κατακύρωσης της σύμβασης γίνεται εγγράφως προς την προσκληθείσα εταιρεία από την αναθέτουσα αρχή.

ΥΠΟΓΡΑΦΗ ΣΥΜΒΑΣΗΣ:

Από την ανακοίνωση του αποτελέσματος του διαγωνισμού στον Ανάδοχο, η Σύμβαση θεωρείται ότι έχει συναφθεί, το δε έγγραφο (Σύμβαση) που ακολουθεί έχει μόνο αποδεικτικό χαρακτήρα.

ΥΠΟΧΡΕΩΣΕΙΣ ΑΝΑΔΟΧΟΥ

1. Ο Ανάδοχος θα είναι πλήρως και αποκλειστικά μόνος υπεύθυνος για την τήρηση της ισχύουσας νομοθεσίας ως προς το απασχολούμενο από αυτόν προσωπικό για την εκτέλεση των υποχρεώσεων της σύμβασης. Σε περίπτωση οποιασδήποτε παράβασης ή ζημίας που προκληθεί σε τρίτους υποχρεούται μόνος αυτός προς αποκατάστασή της.

2. Ο Ανάδοχος υποχρεούται κατά την εκτέλεση της σύμβασης να τηρεί τις υποχρεώσεις τους που απορρέουν από τις διατάξεις της περιβαλλοντικής, κοινωνικοασφαλιστικής και εργατικής νομοθεσίας, οι οποίες έχουν θεσπισθεί με το δίκαιο της Ένωσης, το Εθνικό Δίκαιο, συλλογικές συμβάσεις ή διεθνείς διατάξεις περιβαλλοντικού, κοινωνικού και εργατικού δικαίου, οι οποίες απαριθμούνται στο Παράρτημα Χ του Προσαρτήματος Α' του Ν. 4412/2016.

Ο ΑΝΑΠΛ. ΔΙΟΙΚΗΤΗΣ
του Γ.Ν.Α. «ΑΛΕΞΑΝΔΡΑ»

ΣΠΥΡΟΣ ΚΑΒΒΟΥΡΗΣ

**Προδιαγραφές των Υπηρεσιών 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)**

- Ως σφάλμα του λογισμικού εφαρμογών καθορίζεται, μόνο οτιδήποτε τα στελέχη του Νοσοκομείου 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 λογισμικού.
- 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) δίνεται στο **Παράρτημα Β΄**.

• **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 στο Νοσοκομείο 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 Νοσοκομείου, εφόσον αυτό κριθεί σκόπιμο (συνεννόηση Αναδόχου – Νοσοκομείου), 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 Νοσοκομείου, 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 ολόκληρης 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** σύμφωνα με το **Παράρτημα Γ'**.

- **Παρακολούθηση της πορείας του λογισμικού εφαρμογών και μέριμνα για τη βελτιστοποίηση της απόδοσης λειτουργίας του (βελτιωτική συντήρηση)**

- Παρακολούθηση της πορείας του πληροφοριακού συστήματος, διατήρηση της επιχειρησιακής λειτουργίας του και μέριμνα για τη βελτιστοποίηση της απόδοσης λειτουργίας.
- 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 πλαίσια 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** σύμφωνα με το **Παράρτημα Γ'.**

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 επίσημων 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 στο Νοσοκομείο 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 διόρθωσή 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 (βλ. **Παράρτημα Α΄**) 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.

Το Νοσοκομείο 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.