



ΕΛΛΗΝΙΚΗ ΔΗΜΟΚΡΑΤΙΑ  
1<sup>η</sup> 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: Μαγδαληνή Ζαχαρή  
Τηλέφωνο: 2132162138  
e-mail: [promith@hosp-alexandra.gr](mailto:promith@hosp-alexandra.gr)

Αθήνα: 12-09-2024  
Αρ. Πρωτ: 19234

Πρόσκληση υποβολής προσφοράς προς την εταιρεία:  
MODUS - ΑΝΩΝΥΜΗ ΕΤΑΙΡΕΙΑ ΥΨΗΛΗΣ ΤΕΧΝΟΛΟΓΙΑΣ ΕΦΑΡΜΟΓΩΝ ΚΑΙ ΜΕΘΟΔΩΝ ΠΛΗΡΟΦΟΡΙΚΗΣ

**ΑΝΑΡΤΗΤΕΑ  
ΔΙΑΥΓΕΙΑ & ΚΗΜΔΗΣ**

### ΠΡΟΣΚΛΗΣΗ

σε διαπραγμάτευση χωρίς προηγούμενη δημοσίευση του άρθρου 32 του ν. 4412/2016 (όπως τροποποιήθηκε και ισχύει) για την ετήσια συντήρηση και υποστήριξη του συστήματος ηλεκτρονικού πρωτοκόλλου και ηλεκτρονικής διακίνησης εγγράφων POPYROS.  
Αριθμ. φακέλου [61/24]

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 Αριθμ. Πρωτ.15015/09.07.2024 [ΑΔΑ: ΨΛΣΙ4690ΩΜ-3Ρ8] [ΑΔΑΜ:23REQ012430156] Απόφαση της Διοικήτριας του Γ.Ν. «ΕΛΕΝΑ ΒΕΝΙΖΕΛΟΥ-ΑΛΕΞΑΝΔΡΑ».
- γ. Την με Αριθμ. Πρωτ. 15125/10-07-2024 [ΑΔΑ: ΨΦΖΘ4690ΩΜ-1Ψ] [ΑΔΑΜ: 24REQ015100573] Απόφαση Ανάληψης Υποχρέωσης.
- δ. Τις υποπεριπτώσεις ββ), γγ) της περίπτωσης β) του άρθρου 32, το άρθρο 32<sup>Α</sup> 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 «MODUS - ΑΝΩΝΥΜΗ ΕΤΑΙΡΕΙΑ ΥΨΗΛΗΣ ΤΕΧΝΟΛΟΓΙΑΣ ΕΦΑΡΜΟΓΩΝ ΚΑΙ ΜΕΘΟΔΩΝ ΠΛΗΡΟΦΟΡΙΚΗΣ» να υποβάλει προσφορά για την συντήρηση και υποστήριξη του συστήματος ηλεκτρονικού πρωτοκόλλου και ηλεκτρονικής διακίνησης εγγράφων POPYROS.

Η προϋπολογισθείσα δαπάνη για την ανωτέρω υπηρεσία ανέρχεται στο ποσό των **10.000,00€ + ΦΠΑ**.

Η ετήσια συντήρηση και υποστήριξη του συστήματος ηλεκτρονικού πρωτοκόλλου και ηλεκτρονικής διακίνησης εγγράφων POPYROS θα είναι σύμφωνα με τις επισυναπτόμενες τεχνικές προδιαγραφές της παρούσης.

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](mailto: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 υπηρεσία ανέρχεται στο ποσό των 10.000,00€ + ΦΠΑ 24% (12.400,00 € συμπ/νου) σε βάρος του ΚΑΕ 0899 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 συντάχθηκε σύμφωνα με αυτούς.
- iii. Παραίτεται 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 «MODUS - ΑΝΩΝΥΜΗ ΕΤΑΙΡΕΙΑ ΥΨΗΛΗΣ ΤΕΧΝΟΛΟΓΙΑΣ ΕΦΑΡΜΟΓΩΝ ΚΑΙ ΜΕΘΟΔΩΝ ΠΛΗΡΟΦΟΡΙΚΗΣ» 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.

**Η ΔΙΟΙΚΗΤΡΙΑ  
ΤΟΥ Γ.Ν. «ΕΛΕΝΑ ΒΕΝΙΖΕΛΟΥ- ΑΛΕΞΑΝΔΡΑ»**

**ΔΗΜΗΤΡΑ Α.Μ. ΠΑΠΠΑ**

## ΤΕΧΝΙΚΕΣ ΠΡΟΔΙΑΓΡΑΦΕΣ ΕΤΗΣΙΑΣ ΣΥΜΒΑΣΗΣ ΣΥΝΤΗΡΗΣΗΣ ΤΟΥ ΣΥΣΤΗΜΑΤΟΣ ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΟΥ ΠΡΩΤΟΚΟΛΛΟΥ ΚΑΙ ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΗΣ ΔΙΑΚΙΝΗΣΗΣ ΕΓΓΡΑΦΩΝ ΡΑΡΥΓΟΣ

### 1. Αντικείμενο της Σύμβασης

Το Αντικείμενο της Σύμβασης είναι η συντήρηση και υποστήριξη της λειτουργίας των προϊόντων και εφαρμογών λογισμικού Ραρυγος (κεντρική εγκατάσταση εξυπηρετητή, Desktop και Web εφαρμογή) που επιτρέπουν τη πρόσβαση στο σύστημα Ραρυγος σε περίπου 900 θέσεις εργασίας και των οποίων κάτοχος άδειας χρήσης είναι το Νοσοκομείο.

### 2. Διάρκεια

Ως αρχική διάρκεια αυτής της σύμβασης ορίζεται το χρονικό διάστημα ενός έτους.

Το Νοσοκομείο διατηρεί το μονομερές δικαίωμα να παρατείνει την ισχύ της παρούσας σύμβασης εάν χρειαστεί για δύο (2) μήνες ακόμα και με τις ίδιες συμβατικές τιμές.

### 3. Υποχρεώσεις Νοσοκομείου

- Το Νοσοκομείο θα εξασφαλίζει την απρόσκοπτη προσπέλαση των τεχνικών του Αναδόχου στον χώρο εγκατάστασης / αποθήκευσης του εξοπλισμού, στον οποίο λειτουργούν τα προϊόντα και οι εφαρμογές λογισμικού,
- Το Νοσοκομείο θα διαθέτει ένα χώρο εργασίας στα γραφεία του, για το προσωπικό του Αναδόχου εφόσον χρειαστεί για την υλοποίηση αυτής της σύμβασης.
- Το Νοσοκομείο θα διαθέτει εναλλακτικό τρόπο πρόσβασης στην εγκατάσταση μέσω διαδικτύου (internet) (VPN, Remote Access) ή άλλης πρόσβασης στο επιχειρησιακό δίκτυο του Νοσοκομείου.
- Το Νοσοκομείο θα ορίσει έναν Εκπρόσωπο του και έναν Αναπληρωτή, οι οποίοι θα συνεννοούνται με τον Ανάδοχο για οποιοδήποτε θέμα σχετικό με αυτή τη σύμβαση.
- Ο Εκπρόσωπος του Νοσοκομείου ή Αναπληρωτής του, θα πρέπει να είναι διαθέσιμοι για συνεργασία με τον Ανάδοχο όποτε χρειασθεί, και καθ' όλη την διάρκεια της ισχύος αυτής της σύμβασης, εντός του εργασίμου ωραρίου του Νοσοκομείου.

### 4. Υποχρεώσεις του Αναδόχου

- Ο Ανάδοχος υποχρεούται να ενημερώνει άμεσα και χωρίς καθυστέρηση το Νοσοκομείο για την πορεία των εργασιών του και για οποιοδήποτε πρόβλημα τυχόν προκύπτει ή δύναται να προκύψει κατά την εκτέλεσή τους, να συνεργάζεται με τον εκπρόσωπο του Νοσοκομείου και να ζητά έγκαιρα και με σαφήνεια οιαδήποτε διευκόλυνση ή πληροφορία απαραίτητη για την εκπλήρωση του αντικειμένου της παρούσας.
- Ο Ανάδοχος καθ' όλη τη διάρκεια ισχύος της παρούσας σύμβασης υποχρεούται μετά από κλήση του Νοσοκομείου να παρέχει το απαραίτητο εξειδικευμένο προσωπικό υποστήριξης (σύμβουλοι, τεχνικοί, κλπ). Αυτό θα παρέχεται μέσα σε εύλογο χρονικό διάστημα, όπως αναλύεται στο Παράρτημα Α, από την κλήση του Νοσοκομείου: (α) είτε με τη φυσική παρουσία εξειδικευμένου προσωπικού του Αναδόχου στις εγκαταστάσεις του Νοσοκομείου, (β) είτε με την υποστήριξη εξ αποστάσεως μέσω τηλεφώνου (σταθερού ή κινητού) ή μέσω απομακρυσμένης πρόσβασης (remote access) ή μέσω e-mail.
- Ο Ανάδοχος θα πρέπει να ορίσει έναν Εκπρόσωπό του και έναν Αναπληρωτή, οι οποίοι θα συνεννοούνται με το Νοσοκομείο για οποιοδήποτε θέμα σχετικό με αυτή τη σύμβαση.
- Ο Εκπρόσωπος του Αναδόχου ή Αναπληρωτής του, θα πρέπει να είναι συνεχώς διαθέσιμοι για συνεργασία με τους Εκπροσώπους του Νοσοκομείου, καθ' όλη την διάρκεια της ισχύος αυτής της Σύμβασης.

## 5. Παροχή Επιπρόσθετων Υπηρεσιών

Σε περίπτωση που απαιτηθεί παροχή υπηρεσιών του Αναδόχου για θέματα, που δεν αφορούν τις καταγεγραμμένες και κοστολογημένες υποχρεώσεις του (πάγια αμοιβή), που απορρέουν από αυτή τη σύμβαση ή για καταγεγραμμένες αλλά προβλεπόμενες να κοστολογούνται στην πορεία βάσει τιμοκαταλόγου υποχρεώσεις της, το Νοσοκομείο θα χρεώνεται, με βάση τον Τιμοκατάλογο Πρόσθετων Υπηρεσιών και Χρεώσεων του Αναδόχου, ο οποίος θα ορίζεται στην προσφορά και θα αποτελεί αναπόσπαστο παράρτημα της σύμβασης.

Ο Ανάδοχος οφείλει σε κάθε τέτοια περίπτωση να ειδοποιεί εκ των προτέρων το Νοσοκομείο ότι πρόκειται για επιπρόσθετες παροχές με αναφορά του κόστους και του χρόνου υλοποίησης και θα προχωρεί σε αυτές μόνο με την προηγούμενη έγκριση από το Νοσοκομείο.

## 6. Προσθήκες Λογισμικού

Στην παρούσα σύμβαση μπορεί να προστεθούν και άλλα προϊόντα και εφαρμογές λογισμικού, τα οποία θα συντηρούνται με τους ίδιους όρους, με έγγραφη ενημέρωση του Αναδόχου προς το Νοσοκομείο, η οποία θα αναγράφει αναλυτικά τα είδη και το τυχόν επιπλέον πάγιο κόστος συντήρησής τους. Οι επεκτάσεις τμημάτων ενός ενιαίου συνόλου (π.χ. επιμέρους τροποποιήσεις / προσθήκες ενός ενιαίου πακέτου) όπου η συνολική τους συντήρηση είναι τεχνικά υποχρεωτική δεν διαχωρίζεται.

## 7. Διαφύλαξη Αρχείων

Το Νοσοκομείο είναι υπεύθυνο για την τήρηση αντιγράφων ασφαλείας και λαμβάνει πρόνοια για τη διαφύλαξη πολλαπλών αντιγράφων των αρχείων. Ο Ανάδοχος δεν επιτρέπεται να τηρεί αντίγραφα των δεδομένων του συστήματος εκτός του Νοσοκομείου, εκτός εάν αυτό απαιτείται για την εκτέλεση των εργασιών της σύμβασης κι έχει προηγουμένως εγκριθεί από το Νοσοκομείο.

## 8. Ειδοποίηση Προβλημάτων

Η ειδοποίηση του Αναδόχου για τα προβλήματα του Νοσοκομείου θα γίνεται εγγράφως μέσα στο εργάσιμο ωράριο του Αναδόχου, αλλιώς σαν χρόνος ειδοποίησης θεωρείται η πρώτη (1η) εργάσιμη ώρα της αμέσως επόμενης εργάσιμης ημέρας.

Οι αναγγελίες πρέπει να είναι σαφείς και να παρέχουν ακριβή και πλήρη περιγραφή του προβλήματος.

## 9. Εμπιστευτικότητα – Εχεμύθεια

- Ο Ανάδοχος και το Νοσοκομείο κρατούν μυστική κάθε πληροφορία που περιέχεται στην αντίληψη τους από την εκτέλεση της σύμβασης και δεν αποκαλύπτουν τέτοιες πληροφορίες σε τρίτα μέρη χωρίς τη γραπτή συμφωνία του άλλου μέρους.
- Ο Ανάδοχος και το Νοσοκομείο αποκαλύπτουν εμπιστευτικές πληροφορίες σε όσους υπαλλήλους ασχολούνται άμεσα με το περιεχόμενο της σύμβασης ή χρησιμοποιούν το λογισμικό και διασφαλίζουν ότι αυτοί οι υπάλληλοι το γνωρίζουν και αποδέχονται τις υποχρεώσεις εχεμύθειας.

## ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ Α: Όροι Υποστήριξης – Συντήρησης του Συστήματος (SLA - Service Level Agreement)

### A1. Αντικείμενο

Ο Ανάδοχος θα παρέχει υπηρεσίες συντήρησης και υποστήριξης των προϊόντων και εφαρμογών λογισμικού Ραργος (κεντρική εγκατάσταση εξυπηρετητή, Desktop και Web εφαρμογή) που επιτρέπουν τη πρόσβαση στο σύστημα Ραργος σε περίπου 900 θέσεις εργασίας και των οποίων κάτοχος άδειας χρήσης είναι το Νοσοκομείο, σύμφωνα με τα ειδικώς αναφερόμενα στο παρόν Παράρτημα.

Οι εργασίες συντήρησης και οι υπηρεσίες υποστήριξης καθώς και η απόκριση παρέχονται για τις πέντε (5) εργάσιμες ημέρες και ώρες τις εβδομάδας (5 X 8), στο εργάσιμο ωράριο του Αναδόχου.

### A2. Υπηρεσίες Προληπτικής Συντήρησης (Preventive Maintenance)

Η παροχή υπηρεσιών προληπτικού ελέγχου της λειτουργίας των συντηρούμενων λογισμικών διενεργείται μία (1) φορά το χρόνο.

Η Προληπτική Συντήρηση θα πραγματοποιείται κατά το πρώτο τρίμηνο της σύμβασης κατόπιν ενημέρωσης από τον Ανάδοχο και έγκρισης από το Νοσοκομείο, σε χρόνο που θα αποφασίζεται από κοινού. Ο Ανάδοχος διενεργεί τον τακτικό έλεγχο με επιτόπια παρουσία ή εναλλακτικά μέσω απομακρυσμένης πρόσβασης (VPN, Remote Access) των αρμόδιων στελεχών της οι οποίοι συνεργάζονται με τους αρμόδιους υπεύθυνους του Νοσοκομείου, που διαχειρίζονται τα λογισμικά για την εκτίμηση του βαθμού αποδοχής τους και με στόχο τη λήψη διορθωτικών μέτρων. Η απομακρυσμένη πρόσβαση στην μηχανογραφική υποδομή του Νοσοκομείου γίνεται πάντοτε με την σύμφωνη γνώμη του.

Η Προληπτική Συντήρηση των λογισμικών περιλαμβάνει όλες τις απαιτούμενες εργασίες που έχουν σχεδιαστεί και προγραμματιστεί από τον Ανάδοχο με σκοπό τη διατήρηση της καλής λειτουργίας τους. Για το λόγο αυτό οι έλεγχοι και οι ενέργειες θα πραγματοποιούνται προκειμένου να εξασφαλιστεί η ομαλή λειτουργία και να αποφευχθούν ζημιές ή βλάβες που μπορούν να συμβούν στο λογισμικό, έτσι ώστε να διασφαλίζεται η αδιάλειπτη λειτουργία του. Κατά τη διάρκεια του ελέγχου θα πραγματοποιείται επιθεώρηση του λογισμικού, επιβεβαίωση της καλής τους λειτουργίας, καθώς και η λήψη και αξιολόγηση όλων των αναφορών που θα έχουν παραχθεί.

Περιλαμβάνεται η προληπτική συντήρηση της βάσης δεδομένων (database) των συντηρούμενων λογισμικών. Δεν περιλαμβάνεται η παροχή νέων εκδόσεων (patches, versions, releases) της βάσης δεδομένων καθώς και οι υπηρεσίες εγκατάστασής τους στον εξυπηρετητή (server) του Νοσοκομείου. Πιο συγκεκριμένα η προληπτική συντήρηση της βάσης δεδομένων περιλαμβάνει τα εξής:

- Αύξηση χώρων (table spaces) όταν είναι απαραίτητο για την ομαλή λειτουργία των συντηρούμενων λογισμικών.
- Έλεγχος της βάσης δεδομένων με σκοπό τη διάγνωση πιθανών προβλημάτων και τις αντίστοιχες προτάσεις για την επίλυσή τους. Οι προτάσεις αυτές, εφόσον τα προς διόρθωση προβλήματα δεν εμπίπτουν στις υποχρεώσεις του Αναδόχου ως ανωτέρω αναφέρονται, θα θεωρούνται νέες απαιτήσεις / πρόσθετες υπηρεσίες και θα υλοποιούνται μετά από αίτηση του Νοσοκομείου.

### A3. Υπηρεσίες Διορθωτικής Συντήρησης (Διόρθωση Σφαλμάτων και Αντιμετώπιση Προβλημάτων)

Η διόρθωση των συντηρούμενων λογισμικών (προϊόντων και εφαρμογών λογισμικού) τα οποία δεν λειτουργούν σύμφωνα με τις προδιαγραφές για τις οποίες κατασκευάστηκαν και οι οποίες περιλαμβάνονται στα σχετικά έγγραφα τεκμηρίωσης του Αναδόχου που έχουν παραδοθεί στο Νοσοκομείο.

Οι υπηρεσίες αυτές παρέχονται μετά από έγγραφη αίτηση του Νοσοκομείου, σύμφωνα με την διαδικασία, που περιγράφεται κατωτέρω υπό Α4 (Υπηρεσίες Help Desk (Κέντρο Αναφοράς Βλαβών)).

Ο Ανάδοχος αναλαμβάνει να εξετάσει κάθε πρόβλημα που πιθανόν θα παρουσιάσει ένα από τα συντηρούμενα λογισμικά και να διορθώσει (αν είναι δυνατόν) το πρόβλημα ή να προτείνει μια εναλλακτική λύση.

Αν αυτό δεν είναι δυνατόν, ο Ανάδοχος αναλαμβάνει να εγκαταστήσει στο σύστημα του Νοσοκομείου τη διορθωμένη έκδοση του λογισμικού, μόλις αυτή θα είναι διαθέσιμη από τον κατασκευαστή του.

Σε περίπτωση που διαπιστωθεί ότι τα λάθη του λογισμικού οφείλονται σε λανθασμένα δεδομένα ή σε άλλους παράγοντες όπου ουδεμία ευθύνη φέρνει ο Ανάδοχος, τότε η υπηρεσία αυτή θα αξιολογείται και ενδεχομένως να χρεώνεται επιπροσθέτως σύμφωνα με τον Τιμοκατάλογο Πρόσθετων Υπηρεσιών και Χρεώσεων του Αναδόχου.

#### **A4. Υπηρεσίες Help Desk (Κέντρο Αναφοράς Βλαβών)**

Ο Ανάδοχος πρέπει να διαθέτει Κέντρο Αναφοράς Βλαβών (Υπηρεσία Help Desk), το οποίο θα είναι διαθέσιμο καθ' όλη την περίοδο συντήρησης.

Ο Ανάδοχος θα διαθέτει σε ετοιμότητα τεχνικό προσωπικό, με εξειδίκευση και εμπειρία στα θεματικά πεδία των συντηρούμενων ειδών, ώστε να εξασφαλίζει στα απαιτούμενα χρονικά διαστήματα, την αποκατάσταση βλαβών και αντιμετώπιση προβλημάτων.

Το Κέντρο Αναφοράς Βλαβών θα αποτελεί το βασικό σημείο επικοινωνίας με το Νοσοκομείο σύμφωνα με τα οριζόμενα στις απαιτήσεις της συντήρησης, καταγράφοντας τα αιτήματα του Νοσοκομείου, δρομολογώντας τα στα κατάλληλα τμήματα του Αναδόχου, για την επίλυση των προβλημάτων και υποστηρίζοντας τηλεφωνικά, μέσω διαδικτύου ή και επιτόπου εφόσον απαιτηθεί τους αρμόδιους υπεύθυνους του Νοσοκομείου.

Στο πλαίσιο της υπηρεσίας αυτής ο Ανάδοχος θα παρέχει:

- Υποστήριξη 1ου επιπέδου (Help Desk) των διαχειριστών / υπευθύνων του Νοσοκομείου μέσω τηλεφώνου, όπου θα παρέχονται οι ακόλουθες υπηρεσίες:
  - Τηλεφωνική υποστήριξη σχετικά με τη χρήση,
  - Τηλεφωνική υποστήριξη για την αντιμετώπιση προβλημάτων κατά τη χρήση,
- Αναγγελία προβλημάτων / βλαβών: Στο πλαίσιο της παρεχόμενης υπηρεσίας ο Ανάδοχος διαθέτει εφαρμογή καταγραφής των συμβάντων. Ο Ανάδοχος θα καταγράφει τα περιστατικά προς επίλυση (βλάβες, δυσλειτουργίες, κλπ) τα οποία δηλώνονται από τον υπεύθυνο από την πλευρά του Νοσοκομείου. Κάθε περιστατικό θα λαμβάνει ένα μοναδιαίο κλειδί αναφοράς (ticket number) και θα καταγράφεται τουλάχιστον η εξής πληροφορία:
  - Στοιχεία προσώπου που αναφέρει το πρόβλημα / τη βλάβη
  - Φορέας (όνομα Πελάτη)
  - Τίτλος Έργου
  - Περιγραφή προβλήματος / βλάβης
  - Ώρα αναγγελίας
  - Προτεραιότητα
- Η πρόσβαση των υπευθύνων του Νοσοκομείου στο Help Desk μπορεί να γίνεται εναλλακτικά μέσω των ακόλουθων καναλιών:
  - Web interface αναγγελίας προβλήματος / βλάβης
  - Email

- Τηλέφωνο (αφού πρώτα χρησιμοποιηθεί ένας από τους παραπάνω τρόπους).
- Καταγραφή αποκατάστασης προβλημάτων / βλαβών: ο Ανάδοχος θα καταγράψει αναλυτικά κάθε ενέργεια που κάνει για την αποκατάσταση προβλήματος / βλάβης καθώς και το αποτέλεσμα που είχε, διατηρώντας τουλάχιστον τις εξής πληροφορίες και στατιστικά: Πρόβλημα / Βλάβη όπου αναφέρεται, ο χρόνος έναρξης και αποκατάστασης, περιγραφή ενεργειών επίλυσης, καθώς και ο υπεύθυνος για κάθε ενέργεια. Η εν λόγω καταγραφή θα κοινοποιείται στο Νοσοκομείο.

**A5. Διαδικασία και Χρόνοι Απόκρισης**

Όσον αφορά τον τρόπο και το χρόνο απόκρισης, η διαδικασία που θα ακολουθείται είναι η εξής:

1. Ο υπεύθυνος του Νοσοκομείου καταγράφει το πρόβλημα και ενημερώνει σχετικά τον Ανάδοχο, μέσω της Υπηρεσίας Help Desk. Στην περίπτωση επείγοντος ή σοβαρού προβλήματος, μπορεί να προηγηθεί και τηλεφωνική επικοινωνία. Σε κάθε περίπτωση το πρόβλημα θα καταγράφεται και θα ενεργοποιείται η διαδικασία ανάλυσης και επίλυσής του.
2. Τα προβλήματα διακρίνονται στις παρακάτω κατηγορίες ανάλογα με τη σοβαρότητά τους:

Προτεραιότητα	Τύπος Συμβάντος	Χαρακτηριστικές Περιπτώσεις	Χρόνος Απόκρισης	Χρόνος Αποκατάστασης*
A (Υψηλή)	Ολόκληρο το λογισμικό ή μεγάλα τμήματα αυτού έχουν τεθεί εκτός λειτουργίας ή δεν λειτουργούν σωστά.	Το πρόβλημα εμποδίζει τη λειτουργία όλου του συστήματος.	Έως 1 ώρα	Εντός 1 ημέρας
B (Μέτρια)	Ορισμένα σημαντικά αλλά όχι κρίσιμα τμήματα του λογισμικού δεν λειτουργούν σωστά.	Το λογισμικό εξακολουθεί να μπορεί να χρησιμοποιείται για τους σημαντικότερους από τους σκοπούς τους οποίους εξυπηρετεί.	Έως 4 ώρες	Εντός 2 ημερών
Γ (Χαμηλή)	Ορισμένα δευτερεύοντα τμήματα του λογισμικού δεν λειτουργούν σωστά.	Η απώλεια λειτουργικότητας μπορεί να παρακαμφθεί με άλλους τρόπους ώστε να επιτελούνται ομαλά οι σκοποί που εξυπηρετεί το λογισμικό.	Έως 8 ώρες	Εντός 4 ημερών



\* Σε περιπτώσεις που δεν είναι εφικτή η διόρθωση του προβλήματος εντός του συγκεκριμένου χρονικού πλαισίου, θα δίνεται δυνατότητα επίλυσης μέσω workaround (εναλλακτικός τρόπος λειτουργίας) ώστε να είναι δυνατή η χρήση του συστήματος, έως την οριστική τεχνική επίλυση.

3. Ανάλογα με τον βαθμό προτεραιότητας εξειδικευμένος τεχνικός του Αναδόχου, επικοινωνεί εντός των ανωτέρω χρόνων απόκρισης ανά βαθμό προτεραιότητας με τον σχετικό υπεύθυνο του Νοσοκομείου και ζητά αναλυτικές πληροφορίες για το πρόβλημα που παρουσιάζει το συγκεκριμένο λογισμικό.
4. Ως χρόνος ανταπόκρισης ορίζεται ο χρόνος που μεσολαβεί από τη στιγμή που το Κέντρο Αναφοράς Βλαβών του Αναδόχου λαμβάνει μία κλήση από το Νοσοκομείο μέσω της προκαθορισμένης διαδικασίας ως τη χρονική στιγμή ανταπόκρισης του Αναδόχου.
5. Αν το πρόβλημα μπορεί να επιλυθεί από τηλεφώνου ή μέσω email, τότε λύνεται και η διαδικασία ολοκληρώνεται. Στην αντίθετη περίπτωση προγραμματίζεται άμεση επίσκεψη του τεχνικού στις εγκαταστάσεις του Νοσοκομείου για επιτόπου έλεγχο του προβλήματος.
6. Αν ο τεχνικός κατά την επίσκεψή του μπορεί να διορθώσει επιτόπου το πρόβλημα, τότε το διορθώνει και ελέγχει την ορθή λειτουργία του συστήματος παρουσία του σχετικού υπεύθυνου του Νοσοκομείου. Διαφορετικά, εάν για την επίλυση του προβλήματος απαιτείται εργασία στις εγκαταστάσεις του Αναδόχου, τότε ο τεχνικός αναλύει το πρόβλημα και αφού υπολογίσει το χρόνο αποκατάστασής του, ενημερώνει σχετικά το Νοσοκομείο. Τέλος, πραγματοποιείται επόμενη επίσκεψη κατά την οποία εγκαθίστανται οι αλλαγές και ελέγχεται η σωστή λειτουργία του συστήματος παρουσία του σχετικού υπεύθυνου του Νοσοκομείου.

Σημείωση: Στην καταγραφή χρόνου Απόκρισης και Επίλυσης, προσμετρώνται μόνο οι ώρες εντός ωρών κάλυψης από την αναγγελία ως την ανταπόκριση ή αποκατάσταση.

#### **A6. Παροχή Νέων Εκδόσεων ή Βελτιωτικών Εκδόσεων**

Ο Ανάδοχος θα διαθέτει δωρεάν στο Νοσοκομείο τις νέες ή βελτιωτικές εκδόσεις (versions, patches) του ίδιου επιπέδου (edition) των συντηρούμενων λογισμικών, όταν αυτές είναι διαθέσιμες.

Αναβάθμιση σε ανώτερο επίπεδο που θεωρείται από τον κατασκευαστή “νέο” προϊόν, γίνεται με το προβλεπόμενο κόστος αναβάθμισης του κατασκευαστή.

Ο Ανάδοχος υποχρεούται τα συντηρούμενα λογισμικά να είναι συμβατά με ενεργές (όχι σε τέλος ζωής) εκδόσεις browsers και λογισμικών συστημάτων των σταθμών εργασίας και των εξυπηρετητών. Νέες εκδόσεις των συντηρούμενων λογισμικών που υπαγορεύονται από το τέλος ζωής browsers και λογισμικών συστημάτων των σταθμών εργασίας και των εξυπηρετητών δεν θεωρούνται «νέο» προϊόν.

Ο Ανάδοχος δεν υποχρεούται σε δωρεάν αναβάθμιση του συστήματος (Hardware & System Software) αν αυτό απαιτείται από τις νέες εκδόσεις. Το κόστος τέτοιας αναβάθμισης, βαρύνει το Νοσοκομείο.

Οι ειδικές προσαρμογές που έχουν γίνει για το Νοσοκομείο πρέπει να περιλαμβάνονται στις αναβαθμισμένες εκδόσεις των συντηρούμενων λογισμικών.

Το Νοσοκομείο με την υπόδειξη του Αναδόχου οφείλει να φροντίζει για την αναβάθμιση παλιών εκδόσεων των λογισμικών, έτσι ώστε οι χρησιμοποιούμενες εκδόσεις να υποστηρίζονται από τον κατασκευαστικό τους οίκο. Σε περίπτωση που ένα προϊόν δεν υποστηρίζεται πλέον από τον κατασκευαστικό του οίκο, ο Ανάδοχος θα παρέχει για αυτό μόνο τις υπηρεσίες που είναι δυνατόν να παραχθούν από την ίδια ή δικαιούται την εξαίρεσή του από την παρούσα σύμβαση.

Ο Ανάδοχος έχει το δικαίωμα να καθορίζει την παλαιότερη έκδοση των προϊόντων και εφαρμογών λογισμικού, που είναι σε θέση να συντηρεί.

#### **A7. Μεταφορά Προϊόντων και Εφαρμογών Λογισμικού στις νεότερες Εκδόσεις Λογισμικού Συστήματος.**

Σε περίπτωση αναβάθμισης του λογισμικού συστήματος (Operating System, Application Server, RDBMS, κλπ) σε νέα έκδοση λόγω τέλους ζωής αυτού ο Ανάδοχος αναλαμβάνει την υποχρέωση μελέτης και υλοποίησης της μεταφοράς στο νέο περιβάλλον χωρίς κόστος.

Σε περίπτωση αλλαγής του τύπου του λογισμικού (πχ από MS SQL σε Oracle, από Windows σε Linux) ο Ανάδοχος αναλαμβάνει την υποχρέωση μελέτης αλλά οι προτάσεις αυτές θα θεωρούνται νέες απαιτήσεις και θα υλοποιούνται μετά από αίτηση του Νοσοκομείου και θα χρεώνονται ως πρόσθετες υπηρεσίες.

#### **A8. Επεκτάσεις Λογισμικού**

Στην περίπτωση που απαιτηθεί τροποποίηση των συντηρούμενων λογισμικών, για την κάλυψη αλλαγών στη σχετική νομοθεσία ή νέων αναγκών, που δεν περιλαμβάνονται στην υφιστάμενη λειτουργικότητα, ο Ανάδοχος θα αναλάβει, εάν τούτο είναι τεχνικά εφικτό, την προσαρμογή τους, σύμφωνα με τις νέες απαιτήσεις που θα προκύψουν. Στην περίπτωση αυτή και μετά τη σχετική εκτίμηση θα ενημερώσει το Νοσοκομείο για τον απαιτούμενο χρόνο υλοποίησης, την απαιτούμενη ανθρωποπροσπάθεια και το σχετικό κόστος. Πριν την έναρξη των εργασιών θα πρέπει να έχει συμφωνηθεί αμοιβαία ο αριθμός των ανθρωποημερών που απαιτούνται. Η ελάχιστη χρέωση θα είναι για μισή ανθρωποημέρα. Το κόστος χρέωσης ανά ανθρωποημέρα ('ΗΚΑ') θα αναφέρεται στον Τιμοκατάλογο Πρόσθετων Υπηρεσιών και Χρεώσεων.

#### **A9. Περιορισμοί & Εξαιρέσεις από Υπηρεσίες Συντήρησης / Υποστήριξης - Πρόσθετες Υπηρεσίες**

Υπηρεσίες οι οποίες δεν αναφέρονται ρητά ως μέρος της πάγιας αμοιβής του Αναδόχου, στα πλαίσια της παρούσας σύμβασης (Υπηρεσίες: Προληπτικής Συντήρησης, Διορθωτικής Συντήρησης, Help Desk & Παροχή Νέων Εκδόσεων ή Βελτιωτικών Εκδόσεων) θεωρούνται ως πρόσθετες υπηρεσίες και χρεώνονται κατά τα οριζόμενα στον Τιμοκατάλογο Πρόσθετων Υπηρεσιών και Χρεώσεων.

Στα πλαίσια της σύμβασης το Νοσοκομείο θα δικαιούται **10 ανθρωποημέρες** πρόσθετων υπηρεσιών ανά έτος, δίχως χρέωση (δωρεάν).

#### **A10. Αναφορές Εργασιών**

Πλέον της καταγραφής των ενεργειών επίλυσης βλαβών/προβλημάτων, ο Ανάδοχος υποχρεούται, όταν τιμολογεί, να αποστέλλει συνολική αναφορά των συμβατικών εργασιών που εκτέλεσε κατά την περίοδο που τιμολογεί.