## ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ ΙΙ – ΠΙΝΑΚΑΣ ΣΥΜΜΟΡΦΩΣΗΣ

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Α/Α | ΤΕΧΝΙΚΗ ΠΡΟΔΙΑΓΡΑΦΗ | ΑΠΑΝΤΗΣΗ ΥΠΟΨΗΦΙΟΥ | ΠΑΡΑΠΟΜΠΗ |
| 1 | **Παραρτημα 1.**πΕΡΙΓΡΑΦΗ ΚΑΙ ΑΝΑΛΥΣΗ ΟΡΩΝ ΚΑΙ ΔΙΑΔΙΚΑΣΙΑΣ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ**ΑΝΤΙΚΕΙΜΕΝΟ ΤΟΥ ΕΡΓΟΥ**Αντικείμενο του έργου αποτελεί η **Συντήρηση**, από τον Ανάδοχο, του Ολοκληρωμένου Πληροφοριακού Συστήματος «ΑΣΚΛΗΠΙΟΣΤΜ» (εφεξής αναφερόμενο ως ΠΡΟΪΟΝ ή ΟΠΣ), όλων των υποσυστημάτων του και του λογισμικού Διασύνδεσης του έργου e-Gov Now του Υπουργείου Υγείας, που είναι εγκατεστημένα και λειτουργούν επί σειρά ετών στο ΓΕΝΙΚΟ ΝΟΣΟΚΟΜΕΙΟ ΑΘΗΝΩΝ «Η ΕΛΠΙΣ» (εφεξής αναφερόμενο ως ΝΟΣΟΚΟΜΕΙΟ ή ΕΡΓΟΔΟΤΗΣ). Η Συντήρηση υλοποιείται σύμφωνα με το Παράρτημα 2 και προς διασφάλιση της καλής κατάστασης και αδιάλειπτης λειτουργίας του ΟΠΣ, βάσει των λειτουργικών του προδιαγραφών. Στο πλαίσιο του έργου υπάγεται και η εξασφάλιση του αντίστοιχου υψηλού επιπέδου παρεχόμενων υπηρεσιών **Τεχνικής Υποστήριξης** - λειτουργώντας υποστηρικτικά, συμβουλευτικά και εκπαιδευτικά - για την ομαλή και απρόσκοπτη λειτουργία όλων των υποσυστημάτων του ΟΠΣ και του λογισμικού διασύνδεσης του έργου e-Gov Now, όπως αυτές ορίζονται από την παρούσα.Πιο συγκεκριμένα οι παρεχόμενες υπηρεσίες του αναδόχου θα περιλαμβάνουν :

|  |
| --- |
| **1.** **ΥΠΗΡΕΣΙΕΣ ΣΥΝΤΗΡΗΣΗΣ ΤΟΥ ΥΦΙΣΤΑΜΕΝΟΥ ΟΠΣ** |
| **1.1** | Υπηρεσίες για το Προϊόν (ΟΠΣ) |
| **1.2** | Υπηρεσίες για το Λογισμικό Διασύνδεσης του ΟΠΣ με το έργο e-Gov Now του Υπουργείου Υγείας |
| **2.** **ΥπηΡΕΣΙΕΣ ΤΕΧΝΙΚΗΣ ΥΠΟΣΤΗΡΙΞΗΣ ΤΩΝ χρηστων, κεντρικων ΥΠΟΔΟΜΩΝ ΤΟΥ ΟΠΣ και εξασφαλισησ επιπεδου παρεχομενων υπηρεσιων** |
| **2.1** | Υπηρεσίες Υποστήριξης Χρηστών |
| **2.2** | Υπηρεσίες για τις Υποδομές του ΟΠΣ της Πληροφορικής |
| **2.3** | Υπηρεσίες Ποιότητας |
| **2.4** | Επιπρόσθετες Παρεχόμενες Υπηρεσίες |

**1.** **ΥΠΗΡΕΣΙΕΣ ΣΥΝΤΗΡΗΣΗΣ ΤΟΥ ΥΦΙΣΤΑΜΕΝΟΥ ΟΠΣ*** 1. **ΥΠΗΡΕΣΙΕΣ ΓΙΑ ΤΟ ΠΡΟΪΟΝ – ΟΛΟΚΛΗΡΩΜΕΝΟ ΠΛΗΡΟΦΟΡΙΑΚΟ ΣΥΣΤΗΜΑ ΑΣΚΛΗΠΙΟΣ™**

**ΟΡΙΣΜΟΙ****Σφάλματα Εφαρμογών*** Ως σφάλμα των προγραμμάτων λογισμικού (λογικό ή υπολογιστικό) καθορίζεται ρητά με την παρούσα, μόνο οτιδήποτε τα στελέχη του ΝΟΣΟΚΟΜΕΙΟΥ μπορούν να αναπαραστήσουν παρουσία στελεχών του ΑΝΑΔΟΧΟΥ ή να τεκμηριώσουν με τη χρήση αρχείων καταγραφής (log files).
* Ως σφάλματα, νοούνται και τα επαναλαμβανόμενα προβλήματα λειτουργιών του ΠΡΟΪΟΝΤΟΣ.
* Ο ΑΝΑΔΟΧΟΣ υποχρεούται στην αποκατάσταση σφαλμάτων (bugs) του ΠΡΟΪΟΝΤΟΣ.
* Ο ΑΝΑΔΟΧΟΣ θα παρέχει εκπαίδευση στις αλλαγές λογισμικού που θα πραγματοποιήσει, εφόσον αυτό κριθεί σκόπιμο (συνεννόηση ΑΝΑΔΟΧΟΥ – ΝΟΣΟΚΟΜΕΙΟΥ), αλλιώς θα αποστέλλει σχετικό ενημερωτικό φυλλάδιο.
* Οι διαδικασίες επίλυσης των προβλημάτων που προτείνει ο Ανάδοχος θα διασφαλίζουν την ασφάλεια και την ακεραιότητα των δεδομένων του συστήματος.

**Αναβαθμίσεις εφαρμογών**Βελτιωτική συντήρηση με την παροχή και την εγκατάσταση των νέων εκδόσεων του ΟΠΣ, εφόσον και όταν κυκλοφορήσουν. Παροχή εγχειριδίων χρήσης, με τα νέα χαρακτηριστικά των νέων εκδόσεων. Οι λειτουργικές και τεχνικές βελτιώσεις που θα ενσωματωθούν στις νέες εκδόσεις του ΟΠΣ, αποφασίζονται και έγκεινται στην αποκλειστική κρίση TOY ΑΝΑΔΟΧΟY ως εξής:* Για κάθε νέα έκδοση του λογισμικού εφαρμογών θα παρέχεται στο ΝΟΣΟΚΟΜΕΙΟ πλήρης τεκμηρίωση των αλλαγών σε σχέση με την προηγούμενη έκδοση (σε ηλεκτρονική μορφή).
* Ο ΑΝΑΔΟΧΟΣ θα παρέχει εκπαίδευση στις αλλαγές λογισμικού που θα πραγματοποιήσει, σε συνεννόηση με τον υπεύθυνο του ΝΟΣΟΚΟΜΕΙΟΥ και θα αποστέλλει σχετικό ενημερωτικό φυλλάδιο.
* Ο ΑΝΑΔΟΧΟΣ έχει την ευθύνη της εγκατάστασης των νέων εκδόσεων και την επαναφορά του Λογισμικού σε πλήρη και ομαλή λειτουργία. Η διανομή και εγκατάσταση των νέων εκδόσεων θα πραγματοποιείται μέσω ηλεκτρονικής διανομής.

Ο ΑΝΑΔΟΧΟΣ θα προσφέρει προληπτική συντήρηση τουλάχιστον ανά τρίμηνο με απομακρυσμένη σύνδεση, οπότε θα γίνεται συνολικός έλεγχος του συστήματος και πιθανές προτάσεις ενημέρωσης - βελτίωσής του, ώστε το ΠΡΟΪΟΝ να είναι σε κατάσταση ετοιμότητας. Οι προτάσεις βελτίωσης (εφόσον υπάρχουν τέτοιες) θα αξιολογούνται και εφόσον εμπίπτουν στις συμβατικές υποχρεώσεις του ΑΝΑΔΟΧΟΥ θα υλοποιούνται άμεσα. Οι επεμβάσεις προληπτικής συντήρησης θα προγραμματίζονται από κοινού με το ΝΟΣΟΚΟΜΕΙΟ, ώστε να δημιουργούν την ελάχιστη δυνατή παρεμπόδιση στην κανονική λειτουργία των υπηρεσιών.Ο ΑΝΑΔΟΧΟΣ 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 ΝΟΣΟΚΟΜΕΙΟΥ, αλλά να καθοδηγεί και να συμβουλεύει.**Νομοθετικές αλλαγές**Αλλαγές του νομοθετικού πλαισίου που αφορούν τη λειτουργία του ΠΡΟΪΟΝΤΟΣ, εφόσον αυτές παραδίδονται στον ΑΝΑΔΟΧΟ σε ηλεκτρονική μορφή, θεωρούνται συμβατικές εφόσον είναι συμβατές με την υφιστάμενη λειτουργικότητα του ΠΡΟΪΟΝΤΟΣ και δεν απαιτούν επιπρόσθετη ανάπτυξη (ή παραγωγή μεγάλης έκτασης) στις εφαρμογές. Σε αυτές περιλαμβάνονται:* Η γενική κατηγοριοποίηση των υλικών, υπηρεσιών και άλλων ομάδων δεδομένων του δημοσίου τομέα.
* Η κωδικοποίηση των διαγνώσεων.
* Η κωδικοποίηση των φαρμάκων.
* Ο ενιαίος αριθμός μητρώου ασθενούς σε εθνική κλίμακα.
* Οι αλλαγές στο θεσμικό ή / και κανονιστικό πλαίσιο λειτουργίας (Ενδεικτικά, αλλαγές ΦΠΑ, αλλαγές τιμών παρακλινικών εξετάσεων – επισκέψεων, αλλαγή ποσοστών αποζημιώσεων ολοήμερης λειτουργίας).
* Για οποιεσδήποτε θεσμικές, κανονιστικές ή άλλες αλλαγές επέλθουν στον τρόπο λειτουργίας του ΝΟΣΟΚΟΜΕΙΟΥ και οι οποίες επιφέρουν αναγκαστικά τροποποιήσεις ή και παραμετροποιήσεις των υφισταμένων εφαρμογών λογισμικού ή και διασυνδέσεις στο ΠΡΟΪΟΝ, εφόσον υπάρχουν τα αντίστοιχα δεδομένα και η σχετική ανάλυση, είναι υποχρέωση του Αναδόχου να τις υλοποιήσει βάσει του επισυναπτόμενου επίσημου τιμοκαταλόγου παροχής υπηρεσιών του ΑΝΑΔΟΧΟΥ. Σε περίπτωση που οι απαιτήσεις αυτές απαιτούν τεχνικά αποδεδειγμένα αλλαγή της δομής των προγραμμάτων λογισμικού ή/και της Βάσης Δεδομένων και σχετική ανάπτυξη, θα δημιουργείται σχετική προσφορά βάσει τιμοκαταλόγου ΑΝΑΔΟΧΟΥ.

**Διασυνδέσεις**Ο ΑΝΑΔΟΧΟΣ είναι υποχρεωμένος να εξασφαλίζει την υφιστάμενη διαλειτουργικότητα των εφαρμογών και υποσυστημάτων του ΠΡΟΪΟΝΤΟΣ.Ο ΑΝΑΔΟΧΟΣ είναι υποχρεωμένος να εξασφαλίζει την διαλειτουργικότητα με τρίτες εφαρμογές που έχουν την αντίστοιχη δυνατότητα, μετά από υποβολή σχετικής προσφοράς.Ως διαλειτουργικότητα ορίζεται η ικανότητα μεταφοράς και αξιοποίησης της πληροφορίας με ένα ομοιογενή και αποτελεσματικό τρόπο μεταξύ διαφόρων Πληροφοριακών Συστημάτων. Στην πράξη, διαλειτουργικότητα είναι η ύπαρξη ανοιχτών, προτυποποιηµένων δομών δεδομένων και πρωτοκόλλων επικοινωνιών. Για την επίτευξη της διαλειτουργικότητας σε επίπεδο συστημάτων πληροφορικής, έχει δημιουργηθεί ευρωπαϊκό και ελληνικό πλαίσιο διαλειτουργικότητας για την ηλεκτρονική διακυβέρνηση. Αυτό το πλαίσιο διαλειτουργικότητας περιέχει τεχνικές προδιαγραφές και περιγράφει αναλυτικά τρόπους αποθήκευσης, μεταφοράς και παρουσίασης δεδομένων.Επομένως κάθε νέα εφαρμογή ή επέκταση ενός Πληροφοριακού Συστήματος του δημοσίου τομέα θα πρέπει να είναι συμβατή με το Ελληνικό πλαίσιο διαλειτουργικότητας. Ως εκ τούτου ο ΑΝΑΔΟΧΟΣ είναι υποχρεωμένος αφενός μεν να διατηρεί τα συστήματα της ανοικτά για διασυνδέσεις με τρίτες εφαρμογές, συμπεριλαμβανόμενης της τεχνογνωσίας για την υλοποίηση τους, αφετέρου δε να εξασφαλίζει την υφιστάμενη διαλειτουργικότητα των εφαρμογών και υποσυστημάτων του Πληροφοριακού του Συστήματος. Επίσης, ο ΑΝΑΔΟΧΟΣ είναι υποχρεωμένος να εξασφαλίζει την διαλειτουργικότητα με τρίτες εφαρμογές που έχουν την αντίστοιχη δυνατότητα, μετά από υποβολή σχετικής προσφοράς σύμφωνα με τον τιμοκατάλογο εξωσυμβατικών υπηρεσιών του. Ο ΑΝΑΔΟΧΟΣ είναι υποχρεωμένος να διασφαλίσει στο ΝΟΣΟΚΟΜΕΙΟ, εφόσον απαιτηθεί, όσον αφορά στα παρακάτω θέματα, μέσω κατάθεσης κάθε δυνατής τεκμηρίωσης σε συμβολαιογράφο:* Την αρχιτεκτονική του ΟΠΣ, που θα περιγράφει σχηματικά και επιγραμματικά το είδος, το εύρος, την τεχνολογία και τον τρόπο διεπικοινωνίας με τρίτα συστήματα.
* Τα Ε-R DIAGRAMS (συνολικά και ανά υποσύστημα) καθώς και κείμενο που να επεξηγεί σε επιχειρησιακούς όρους τη δομή και τις συσχετίσεις των οντοτήτων του ΟΠΣ.
* Ο ΑΝΑΔΟΧΟΣ είναι υποχρεωμένος να διασφαλίσει, μέσω της λειτουργικότητας του ΟΠΣ, την παραμετροποίηση του λογισμικού εφαρμογών που να «προσαρμόζει» την λειτουργικότητα του πακέτου λογισμικού στην επιχειρησιακή λογική του ΝΟΣΟΚΟΜΕΙΟΥ.

Τα **Δεδομένα** που διαχειρίζεται το οποιοδήποτε υποσύστημα του ΠΡΟΪΟΝΤΟΣ **ανήκουν στο ΝΟΣΟΚΟΜΕΙΟ** και συνεπώς ο ΑΝΑΔΟΧΟΣ είναι υποχρεωμένος, όποτε προκύψει ανάγκη, να αποδώσει στο ΕΡΓΟΔΟΤΗ τα στοιχεία που θα του ζητηθούν σε ηλεκτρονική μορφή, όπως ακριβώς είναι αποθηκευμένα, με βάση τη διάρθρωση του σχήματος της Βάσης Δεδομένων. Σε περίπτωση που ο ΕΡΓΟΔΟΤΗΣ επιθυμεί οποιουδήποτε είδους επεξεργασία για την παροχή των δεδομένων σε άλλη μορφή, θα υποβληθεί σχετική προσφορά από τον ΑΝΑΔΟΧΟ, με βάση τις απαιτούμενες ανθρωποημέρες εργασίας.* 1. **ΥΠΗΡΕΣΙΕΣ ΓΙΑ ΤΟ ΛΟΓΙΣΜΙΚΟ ΔΙΑΣΥΝΔΕΣΗΣ ΤΟΥ ΟΠΣ ΜΕ ΤΟ ΕΡΓΟ E-GOV NOW ΤΟΥ ΥΠΟΥΡΓΕΙΟΥ ΥΓΕΙΑΣ**

Προκειμένου να εξασφαλιστεί η ομαλή και απρόσκοπτη λειτουργία της Διασύνδεσης της Εφαρμογής BICONN του έργου «Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση Τώρα» (e-Gov Now), με κωδικό ΟΠΣ 376307 του Υπουργείου Υγείας, με τα Πληροφοριακά Συστήματα επιλεγμένων Νοσοκομείων, όπως έχει προκύψει βάσει της 4ης Εκτελεστικής Σύμβασης του Υπουργείου Υγείας (υπ’ αριθμ. 38/2018 Σύμβαση με ΑΔΑΜ 18SYMV003734640 για το ΝΟΣΟΚΟΜΕΙΟ), κρίνεται απαραίτητη η Συντήρηση - Υποστήριξη της εν λόγω Διασύνδεσης που αποτελεί μηχανισμό αποστολής συνόλου δεδομένων (5 Datasets) από το ΟΠΣ του Νοσοκομείου στον κόμβο συλλογής και επεξεργασίας του αναφερόμενου έργου.Ο Κόμβος e-Gov Now αφορά σε υποδομή Server, εικονική μηχανή (VM) για το ΝΟΣΟΚΟΜΕΙΟ, η οποία λειτουργεί διακριτά από τις λοιπές εικονικές μηχανές στις οποίες είναι εγκατεστημένο το ΟΠΣ του Νοσοκομείου. Αποτελεί ωστόσο μηχανή του ΝΟΣΟΚΟΜΕΙΟΥ, στην οποία το λογισμικό διασύνδεσης της παρούσας Σύμβασης έχει πρόσβαση μέσω Δικτύου με το εγκατεστημένο ΟΠΣ.Στον Κόμβο αυτόν περιλαμβάνεται ειδική εγκατάσταση λογισμικού Βάσης Δεδομένων (λογισμικό Διασύνδεσης) που κατασκευάστηκε εξ΄ αρχής από τον ανάδοχο του ΟΠΣ του ΝΟΣΟΚΟΜΕΙΟΥ και με τη χρήση του οποίου υλοποιείται η μεταφορά και η καταχώρηση των δεδομένων από το ΟΠΣ στην εφαρμογή BICONN και σύμφωνα με τις τιθέμενες προδιαγραφές των Datasets από το Υπουργείο Υγείας. Ακολούθως τα μεταφερόμενα δεδομένα αντλούνται από την εφαρμογή BICONN που είναι εξίσου εγκατεστημένη στην ίδια υποδομή, την λειτουργία της οποίας εξυπηρετεί το αναφερόμενο λογισμικό Διασύνδεσης, το οποίο και συντηρείται με τη παρούσα Σύμβαση. Η εφαρμογή BICONN αναλαμβάνει την επεξεργασία των δεδομένων και την αποστολή τους στο Υπουργείο Υγείας, σύμφωνα με τα οριζόμενα στη διάταξη του Άρθρου 79 του ν.4368/2016. Βάσει των ανωτέρω, ο ανάδοχος της παρούσας Σύμβασης δεν επεξεργάζεται και ως εκ τούτου δεν φέρει καμία ευθύνη για την επεξεργασία των δεδομένων αυτών, η οποία λαμβάνει χώρα στον κόμβο από έτερο του Αναδόχου φορέα, ο οποίος βάσει του Αντικειμένου του έργου που έχει αναλάβει, είναι ο μόνος υπεύθυνος για τη σύννομη επεξεργασία των δεδομένων αυτών, ήτοι σύμφωνα με τα προβλεπόμενα στη διάταξη του Άρθρου 79 του ν.4368/2016.Ο ανάδοχος επίσης δε φέρει καμία ευθύνη για τη καλή λειτουργία της ίδιας της υποδομής του κόμβου e-Gov Now του ΝΟΣΟΚΟΜΕΙΟΥ.Ο Ανάδοχος υποχρεούται να συντηρεί και να παρέχει υπηρεσίες εγγύησης καλής λειτουργίας του λογισμικού διασύνδεσης του ΟΠΣ του ΝΟΣΟΚΟΜΕΙΟΥ με τον κόμβο συλλογής και επεξεργασίας δεδομένων του Έργου e-Gov Now και για το χρονικό διάστημα που ορίζεται με τη παρούσα Σύμβαση.Ο Ανάδοχος καλείται να παρέχει υπηρεσίες καθ’ όλη τη διάρκεια ισχύος της παρούσας Σύμβασης για τον Εντοπισμό αιτιών βλαβών /δυσλειτουργιών και την αποκατάστασή τους, κατόπιν τεκμηριωμένης ειδοποίησης από την Αναθέτουσα Αρχή καθώς και για την υλοποίηση και εγκατάσταση βελτιώσεων προσαρμογών του λογισμικού λόγω αλλαγών του θεσμικού πλαισίου.Ο Ανάδοχος είναι υποχρεωμένος να επιλύει τα προβλήματα ως εξής :* **Ώρες κάλυψης** :
* KΩK (Κανονικές Ώρες Κάλυψης): 09:00-17:00 Δευτέρα έως Παρασκευή, εκτός επίσημων αργιών.
* ΕΩΚ (Εκτός Ωραρίου Κάλυψης ): λοιπές ώρες
* **Προτεραιότητες** :
* Επείγουσα προτεραιότητα
* Το λογισμικό μεταφοράς δεδομένων δεν βρίσκεται σε λειτουργία ή δεν εκτελείται σύμφωνα με τον καθορισμένο χρονοπρογραμματισμό.
* Τα δεδομένα που μεταφέρονται στον κόμβο e-Gov δεν πληρούν εκείνες τις προδιαγραφές των Datasets που διασφαλίζουν την αποστολή τους στο BI Health από τον κόμβο e-Gov.
* Κανονική προτεραιότητα :
* Τα δεδομένα που μεταφέρονται δεν πληρούν τις προδιαγραφές των Datasets οι οποίες ωστόσο δεν καθιστούν αδύνατη την αποστολή τους στο BI Health από τον κόμβο e-Gov.
* Τα δεδομένα που μεταφέρονται στον κόμβο e-Gov δεν αποτελούν ακριβή και ισάριθμα (μετασχηματισμένα) αντίγραφα των δεδομένων της παραγωγικής βάσης του Νοσοκομείου.
* **Χρόνος Ανταπόκρισης** :

Για τις δυσλειτουργίες του συστήματος, η σχετική αναγγελία θα πραγματοποιείται μέσω e-mail. Η ανταπόκριση του Αναδόχου σε περίπτωση δυσλειτουργίας θα πρέπει να είναι η ακόλουθη :* Επείγουσα προτεραιότητα
* KΩK: 4 ώρες από την αναγγελία
* ΕΩΚ: Μέχρι τις 16:00 της επόμενης εργάσιμης ημέρας από την αναγγελία
* Κανονική προτεραιότητα:
* ΚΩΚ: 8 ώρες από την αναγγελία
* ΕΩΚ: Μέχρι τις 16:00 της μεθεπόμενης εργάσιμης ημέρας από την αναγγελία
* **Χρόνος Επίλυσης –Ανταπόκρισης**
* Επείγουσα προτεραιότητα: 1 εργάσιμη ημέρα από την αναγγελία
* Κανονική προτεραιότητα: 2 εργάσιμες ημέρες από την αναγγελία

Κατά την περίοδο συντήρησης παρέχονται οι υπηρεσίες που αναφέρονται ανωτέρω ως υπηρεσίες εγγύησης και ισχύουν όλα τα επίπεδα /απαιτήσεις απόκρισης και αποκατάστασης βλαβών.**2.** **ΥπηΡΕΣΙΕΣ ΤΕΧΝΙΚΗΣ ΥΠΟΣΤΗΡΙΞΗΣ χρηστων και ΥΠΟΔΟΜΩΝ ΤΟΥ ΟΠΣ****2.1 ΥΠΗΡΕΣΙΕΣ ΤΕΧΝΙΚΗΣ ΥΠΟΣΤΗΡΙΞΗΣ ΧΡΗΣΤΩΝ**Όλες οι παρακάτω υπηρεσίες παρέχονται από την Τεχνική Ομάδα Υποστήριξης (ΤΟΥ) του ΑΝΑΔΟΧΟΥ. Η Τεχνική Ομάδα Υποστήριξης (ΤΟΥ) του ΑΝΑΔΟΧΟΥ απαρτίζεται από πλήρως καταρτισμένα άτομα στη λειτουργία του ΠΡΟΪΟΝΤΟΣ, τα οποία θα παρέχουν υψηλού επιπέδου υπηρεσίες για την κάλυψη της παρούσης.Ο ΑΝΑΔΟΧΟΣ θα παρέχει **απεριόριστο αριθμό υπηρεσιών** για την κάλυψη των όρων της παρούσας και οι οποίες θα καταγράφονται απολογιστικά στις αναφορές που υποχρεούται να υποβάλει.**Διαδικασία Υποστήριξης - Σύστημα παρακολούθησης αιτημάτων****Πρώτο (Α’) επίπεδο υποστήριξης: Τηλεφωνική & Τηλεματική υποστήριξη.**Παροχή Τηλεφωνικής / Τηλεματικής υπηρεσίας για άμεση επίλυση προβλήματος ή άμεσης βοήθειας, σχετικά με τη χρήση και τις λειτουργίες του εγκατεστημένου ΟΠΣ και των υποστηρικτικών εφαρμογών του. Αφορά θέματα τα οποία επείγουν ή/και δεν αντιμετωπίζονται από τα αντίστοιχα εγχειρίδια χρήσης. Η υπηρεσία αυτή, παρέχεται μόνο στους εκπαιδευμένους και υπεύθυνους χρήστες (Key Users) του ΟΠΣ του Τμήματος Πληροφορικής, οι οποίοι έχουν καθοριστεί για το σκοπό αυτό. Τονίζεται πως η υπηρεσία αυτή, δεν αφορά παροχή εκπαίδευσης ή συμβουλευτικών υπηρεσιών, αλλά ανάγκη για άμεση λύση, προκειμένου να αποκατασταθεί η εύρυθμη λειτουργία του ΝΟΣΟΚΟΜΕΙΟΥ.Η Τηλεφωνική / Τηλεματική υποστήριξη περιλαμβάνει την τηλεφωνική επικοινωνία μεταξύ της Ομάδας Υποστήριξης του ΑΝΑΔΟΧΟΥ και αρμόδιων στελεχών του ΝΟΣΟΚΟΜΕΙΟΥ, καθώς επίσης και ενέργειες επίλυσης θεμάτων μέσω απομακρυσμένης πρόσβασης (με χρήση ειδικού λογισμικού πχ. Teamviewer™, VPN) στις υποδομές του ΝΟΣΟΚΟΜΕΙΟΥ. Αφορά περιπτώσεις που εμπίπτουν στις παρακάτω κατηγορίες:* Πληροφορίες – Οδηγίες για τη χρήση του ΠΡΟΪΟΝΤΟΣ.
* Αντιμετώπιση προβλημάτων που πιθανά εμφανιστούν κατά την κανονική χρήση του ΠΡΟΪΟΝΤΟΣ.
* Άμεση διάγνωση και διαχείριση λαθών του ΠΡΟΪΟΝΤΟΣ, ή /και των χρηστών στη χρήση του ΠΡΟΪΟΝΤΟΣ.

Σε περίπτωση που η επίλυσή του θέματος αναμένεται να είναι μακρόχρονη μπορεί να ακολουθηθεί μια άλλη προσωρινή ενδιάμεση λύση (workaround).Το αίτημα καταγράφεται στην **πλατφόρμα αιτημάτων CS\_Helpdesk** (Σύστημα ticketing) και η διαδικασία υποστήριξης αιτημάτων αποτελείται από τις παρακάτω πέντε (5) αλληλοεξαρτώμενες φάσεις διαχείρισης:* Καταγραφή / Καταχώριση - Κατάσταση : Δεν έχει ξεκινήσει
* Διερεύνηση - Κατάσταση : Διερεύνηση - Αξιολόγηση
* Υλοποίηση αλλαγών - Κατάσταση : Προς παραγωγή
* Διαχείριση / Διεκπεραίωση – Κατάσταση : Προς Εξέλιξη Υλοποίησης
* Επίλυση / Κλείσιμο - Κατάσταση : Έκλεισε/Υλοποιήθηκε

Το υπεύθυνο τμήμα του ΑΝΑΔΟΧΟΥ θα πρέπει να παρέχει άμεση Τηλεφωνική / Τηλεματική υποστήριξη, σε περιπτώσεις που εμπίπτουν στις παρακάτω κατηγορίες:* Πληροφορίες - Οδηγίες για τη χρήση του ΟΠΣ εάν αυτό κριθεί απαραίτητο.
* Αντιμετώπιση προβλημάτων κατά την κανονική χρήση του ΟΠΣ.
* Άμεση διάγνωση και διαχείριση σφαλμάτων των χρηστών, κατά την χρήση του ΟΠΣ.

Συγκεκριμένα, η προτεινόμενη διαδικασία για την επίλυση των καίριων αυτών προβλημάτων, περιγράφεται λεπτομερώς ως εξής : * Διαπίστωση δυσλειτουργίας των εφαρμογών του ΟΠΣ ή νέων αναγκών, ή νέων απαιτήσεων για την εύρυθμη λειτουργία του ΟΠΣ και αναφορά της στους ορισμένους Key Users.
* Ο Key User αναφέρει μέσω συστήματος CS HelpDesk / τηλεφωνικά / email / fax το αίτημα στην Ομάδα Υποστήριξης της Εταιρείας, για την όσο το δυνατόν αμεσότερη επίλυσή του. Η αναφορά μέσω συστήματος CS HelpDesk και η δημιουργία “ανοικτού αιτήματος” στο σύστημα καταγραφής αιτημάτων του ΑΝΑΔΟΧΟΥ, αξιολογώντας το αίτημα και αναθέτοντάς το στην Εταιρεία, είναι υποχρεωτική, για την ορθή ενημέρωση και καταγραφή όλων των ενεργειών και από τα δυο συμβαλλόμενα μέρη.
* Ο χρόνος κατά τον οποίο οι Αιτήσεις θα είναι αποδεκτές από το Request Desk, είναι όλες οι εργάσιμες ημέρες από Δευτέρα ως Παρασκευή και ώρες από τις 9:00 π.μ. ως τις 17:00 μ.μ. Ως χρόνος παραλαβής από τον ΑΝΑΔΟΧΟ των Αιτήσεων που αποστέλλει ο ΕΡΓΟΔΟΤΗΣ κατά τη διάρκεια μη εργασίμων ωρών, θα θεωρείται η ώρα 9:00 π.μ., της πρώτης εργάσιμης ημέρας μετά από την αποστολή της Αίτησης.
* Ο υπεύθυνος του ΑΝΑΔΟΧΟΥ αξιολογεί την Αίτηση, αν χρειαστεί επικοινωνεί με τον υπεύθυνο του ΝΟΣΟΚΟΜΕΙΟΥ ή με τον εξειδικευμένο χρήστη, για την συλλογή πληροφοριών σχετικών με την Αίτηση, προκειμένου να προσδιοριστούν οι προδιαγραφές.
* Εφόσον η αίτηση περιέχεται στις συμβατικές υποχρεώσεις του ΑΝΑΔΟΧΟΥ, ανταποκρίνεται με την παροχή του απαραίτητου εξειδικευμένου προσωπικού της Τεχνικής Ομάδας Υποστήριξης. Ο ΑΝΑΔΟΧΟΣ δεσμεύεται να προσπαθήσει ανάλογα με την κρισιμότητα της Αίτησης, να δώσει άμεση λύση ή να προτείνει, εφόσον είναι δυνατόν και αποδεκτό από το ΝΟΣΟΚΟΜΕΙΟ, προσωρινό τρόπο αντιμετώπισης του Αιτήματος.
* Εφόσον κριθεί από τον ΑΝΑΔΟΧΟ ότι δεν υπάρχει συμβατική υποχρέωση για την επίλυση του Αιτήματος, ενημερώνει τον υπεύθυνο του ΝΟΣΟΚΟΜΕΙΟΥ.
	+ προχωράει στη προκοστολόγηση και την αποστολή αιτήματος έγκρισης δαπάνης και ενημερώνει κατάλληλα το σύστημα ticketing (εκκρεμεί έγκριση).
	+ εφόσον γίνει αποδεκτή η δαπάνη με την παράλληλη δέσμευση ποσού από το λογιστήριο η εταιρεία προχωράει στην υλοποίηση του αιτήματος.
	+ διαφορετικά ο υπεύθυνος του ΝΟΣΟΚΟΜΕΙΟΥ ενημερώνει το σύστημα ticketing χαρακτηρίζοντας το αίτημα ως κλειστό (χωρίς έγκριση).
* Ο αρμόδιος τεχνικός του ΑΝΑΔΟΧΟΥ στον οποίο ανατέθηκε το αίτημα, δραστηριοποιείται για την επίλυση του προβλήματος παρέχοντας τηλεφωνική βοήθεια ή υποστήριξη μέσω απομακρυσμένης πρόσβασης (με χρήση ειδικού λογισμικού πχ. Teamviewer™, VPN) στις υποδομές του ΝΟΣΟΚΟΜΕΙΟΥ και ενημερώνει κατάλληλα το σύστημα ticketing. Αν υπάρχει ανάγκη για περαιτέρω διευκρινίσεις τις υποβάλει ή μέσω του συστήματος ticketing ή μέσω τηλεφωνικής επικοινωνίας ή μέσω email, στον υπεύθυνο Key User (δημιουργό του αιτήματος) ή σε αρμόδιο υπάλληλο του ΝΟΣΟΚΟΜΕΙΟΥ όταν απαιτούνται πιο εξειδικευμένες διευκρινήσεις.
* Το σύστημα αποστέλλει ηλεκτρονικό μήνυμα (email) σε προκαθορισμένη ηλεκτρονική διεύθυνση του ΑΝΑΔΟΧΟΥ. Ως χρονικό σημείο έναρξης του αιτήματος συμφωνείται η ημερομηνία και ώρα αποστολής αυτού του ηλεκτρονικού αιτήματος. Το αίτημα καταχωρείται στο σύστημα αιτημάτων του ΑΝΑΔΟΧΟΥ το οποίο τα αρμόδια στελέχη ενημερώνουν για την πρόοδο επίλυσης/ διευθέτησης.
* Σημειώνεται, πως σε περίπτωση που η επίλυσή του θέματος αναμένεται να είναι μακρόχρονη, θα πρέπει να δοθεί μια ενδιάμεση/προσωρινή λύση (workaround) και να ενημερωθεί η κατάσταση του αιτήματος ως “Εκκρεμής”. Εάν ωστόσο αποκατασταθεί το πρόβλημα, η εταιρεία θα πρέπει να αλλάξει την κατάσταση του αιτήματος ως “επιλυμένο”.
* Τελικά στάδια της διαδικασίας διευθέτησης ενός αιτήματος στο σύστημα διαχείρισης αιτημάτων του ΑΝΑΔΟΧΟΥ αποτελούν τα «Έκλεισε (Υλοποιήθηκε)», «Έκλεισε με Έγκριση» και «Έκλεισε χωρίς Έγκριση» (για τις περιπτώσεις χρεούμενων αιτημάτων), «Έκλεισε (Απορρίφθηκε). Ως χρονική στιγμή επίλυσης ενός αιτήματος συμφωνείται η χρονική στιγμή κατά την οποία ένα αίτημα λαμβάνει κάποιο από τα παραπάνω στάδια στο σύστημα διαχείρισης αιτημάτων του ΑΝΑΔΟΧΟΥ. Κάθε κίνηση σχετική με ένα αίτημα παράγει ηλεκτρονικό μήνυμα το οποίο αποστέλλεται σε ηλεκτρονική διεύθυνση που έχει ορίσει ο ΕΡΓΟΔΟΤΗΣ. Εναλλακτικά και εφόσον έχει υλοποιηθεί αυτοματισμός μέσω προγραμματιστικής διεπαφής, θα λαμβάνει χώρα αυτόματη ενημέρωση.
* Καθ’ όλη τη διάρκεια της επίλυσης/ διευθέτησης εξουσιοδοτημένα στελέχη του ΝΟΣΟΚΟΜΕΙΟΥ θα μπορούν να έχουν πρόσβαση στο σύστημα διαχείρισης αιτημάτων του ΑΝΑΔΟΧΟΥ ούτως ώστε να παρακολουθούν σε πραγματικό χρόνο κάθε εξέλιξη σχετική με όλα τα αιτήματα του ΝΟΣΟΚΟΜΕΙΟΥ ανεξαρτήτως σταδίου.

Όταν τα αναφερόμενα ζητήματα τεκμηριώνονται ως προβλήματα του λογισμικού εφαρμογών (bugs) και δεν μπορούν να επιλυθούν απευθείας και κατά μόνιμο τρόπο από το πρώτο επίπεδο παρέμβασης, θα προωθούνται σε εξειδικευμένο προσωπικό του ΑΝΑΔΟΧΟΥ οι οποίοι θα δίνουν την απαιτούμενη λύση είτε επιτόπου είτε μέσω απομακρυσμένης σύνδεσης. Η αποστολή τεχνικού για την αποκατάσταση βλάβης επιτόπια (on-site) γίνεται αφού διερευνηθεί και επιβεβαιωθεί από τον ΑΝΑΔΟΧΟ ότι η επιτόπια παρουσία Τεχνικού της είναι απαραίτητη και ότι, όλες οι προϋποθέσεις πληρούνται για την αποκατάσταση της βλάβης επιτόπια. Ο ΑΝΑΔΟΧΟΣ ειδοποιεί το ΝΟΣΟΚΟΜΕΙΟ για την επίσκεψη. Ενδεικτικά, οι προϋποθέσεις αυτές αφορούν : Επαρκής διερεύνηση προβλήματος από ομάδα της κατασκευής των εφαρμογών λογισμικού, έλεγχος ποιότητας των νέων υλικών-λογισμικών, παρουσία του αρμοδίου προσωπικού του ΝΟΣΟΚΟΜΕΙΟΥ (Τμήμα Πληροφορικής κλπ).**Δεύτερο (Β’) επίπεδο υποστήριξης: Επιτόπια παρέμβαση.**Όταν τα αναφερόμενα ζητήματα τεκμηριώνονται ως προβλήματα του λογισμικού εφαρμογών (bugs) και δεν μπορούν να επιλυθούν απευθείας και κατά μόνιμο τρόπο από το πρώτο επίπεδο παρέμβασης, θα προωθούνται σε εξειδικευμένο προσωπικό του ΑΝΑΔΟΧΟΥ οι οποίοι θα δίνουν την απαιτούμενη λύση επιτόπου. * Η αποστολή τεχνικού για την αποκατάσταση βλάβης επιτόπια (on-site) γίνεται αφού διερευνηθεί και επιβεβαιωθεί από τον ΑΝΑΔΟΧΟ ότι όλες οι προϋποθέσεις πληρούνται για την αποκατάσταση της βλάβης επιτόπια. Ο ΑΝΑΔΟΧΟΣ ειδοποιεί το ΝΟΣΟΚΟΜΕΙΟ για την επίσκεψη.
* Ενδεικτικά, οι προϋποθέσεις αυτές αφορούν:
	+ Επαρκής διερεύνηση προβλήματος από ομάδα της κατασκευής των εφαρμογών λογισμικού, έλεγχος ποιότητας των νέων υλικών-λογισμικών, παρουσία του αρμοδίου προσωπικού του ΝΟΣΟΚΟΜΕΙΟΥ (τμήμα Πληροφορικής, τμήμα Εργαστηρίων, κλπ).

Κατά τη διάρκεια της επίσκεψης και μετά την αποκατάσταση της βλάβης, το προσωπικό συμπληρώνει Δελτίο Τεχνικής Υποστήριξης που αναφέρει τη βλάβη όπως αυτή αναφέρθηκε αρχικά, τη λύση που δόθηκε, ενώ παράλληλα καταγράφει τα στοιχεία του ΝΟΣΟΚΟΜΕΙΟΥ, την ημερομηνία άφιξής του και το χρόνο αναχώρησής του. Το έγγραφο, αφού συμπληρωθεί, υπογράφεται από τον υπεύθυνο του Τμήματος Πληροφορικής και κάθε πλευρά (ΕΡΓΟΔΟΤΗΣ και ΑΝΑΔΟΧΟΣ) κρατά από ένα υπογεγραμμένο αντίγραφο, βάσει της διαδικασίας διασφάλισης ποιότητας των παρεχομένων υπηρεσιών, που τηρεί ο ΑΝΑΔΟΧΟΣ σύμφωνα με το πρότυπο BS EN ISO 9001:2015.**Εκπαίδευση**Ο ΑΝΑΔΟΧΟΣ έχει την υποχρέωση να διοργανώνει προγράμματα εκπαίδευσης και ενημέρωσης στα στελέχη  που θα υποδειχθούν από το ΝΟΣΟΚΟΜΕΙΟ, με σκοπό την αποδοτική χρήση των εφαρμογών του ΟΠΣ. Τα προγράμματα αυτά έχουν σαν στόχο να αποκτήσουν οι χρήστες τις απαραίτητες γνώσεις και ικανότητες, ώστε να είναι σε θέση να λαμβάνουν τις αποφάσεις εκείνες που θα εξασφαλίσουν τη σωστή και συνεχή λειτουργία του ΟΠΣ τόσο σε τεχνικό όσο και σε λειτουργικό επίπεδο, καθώς και για τη βελτίωση των διεργασιών του ΝΟΣΟΚΟΜΕΙΟΥ. Η εκπαίδευση θα πραγματοποιείται Τηλεφωνικά / Τηλεματικά ή όταν απαιτείται και με επιτόπια επίσκεψη Εξειδικευμένου Τεχνικού **οσάκις απαιτηθούν**. Η Εκπαίδευση του προσωπικού επικεντρώνεται στα παρακάτω σημεία:* Εκπαιδευτικά σεμινάρια στο Αμφιθέατρο του ΝΟΣΟΚΟΜΕΙΟΥ σε Διοικητικό/ Ιατρικό/ Νοσηλευτικό προσωπικό για την χρήση των εφαρμογών του ΟΠΣ που ήδη λειτουργούν, οσάκις απαιτηθούν.
* Εκπαιδευτικά σεμινάρια επί όλων των αλλαγών - βελτιώσεων των εφαρμογών του ΟΠΣ, εφόσον απαιτείται, δωρεάν, είτε στην έδρα του ΝΟΣΟΚΟΜΕΙΟΥ είτε Τηλεφωνικά / Τηλεματικά, μέσω απομακρυσμένης σύνδεσης (με χρήση ειδικού λογισμικού πχ. Teamviewer™, VPN), σε εργάσιμες μέρες με την παράλληλη αποστολή της απαραίτητης τεκμηρίωσης/ εγχειριδίων χρήσης.

**Συμβουλευτική Υποστήριξη**Ο ΑΝΑΔΟΧΟΣ πρέπει να παρέχει, κατόπιν προσκλήσεως, την τεχνική του άποψη και να συμμετέχει με εκπρόσωπο του στη διαδικασία λήψης αποφάσεων που αφορούν αναβάθμιση ή τροποποίηση των υποσυστημάτων, εφαρμογών του ΟΠΣ, καθώς και του εξοπλισμού του ΝΟΣΟΚΟΜΕΙΟΥ.**2.2 ΥΠΗΡΕΣΙΕΣ ΓΙΑ ΤΙΣ ΥΠΟΔΟΜΕΣ ΤΗΣ ΠΛΗΡΟΦΟΡΙΚΗΣ****Αντίγραφα ασφαλείας (Backup)**Ο ΑΝΑΔΟΧΟΣ οφείλει να τηρεί παραμετροποιημένο αυτόματο Σύστημα λήψης Αντιγράφων Ασφαλείας (Backup), με το οποίο θα αντλεί και θα αποθηκεύει Αντίγραφα ασφαλείας (Backup) της Βάσης Δεδομένων, όπου είναι εγκατεστημένο το ΟΠΣ, καθώς και να εκπαιδεύσει τους υπαλλήλους του Τμήματος Πληροφορικής για την παρακολούθηση της ορθής λήψης των αντιγράφων ασφαλείας. Σε τακτά χρονικά διαστήματα ο ΑΝΑΔΟΧΟΣ είναι υποχρεωμένος και ο ίδιος να ελέγχει την ορθότητα των αντιγράφων ασφαλείας του ΝΟΣΟΚΟΜΕΙΟΥ τα οποία αυτόματα λαμβάνονται.**Επαναφορά (Restore) – Ανάκτηση Δεδομένων**Ο ΑΝΑΔΟΧΟΣ υποχρεούται να εκτελεί σενάριο επαναφοράς του ΟΠΣ και να ελέγχει την σωστή λειτουργία του, τουλάχιστον μια φορά ετησίως. Επίσης, είναι υποχρεωμένος να ορίσει τους χρόνους και τις προϋποθέσεις για την επαναφορά του συστήματος.Ο ΕΡΓΟΔΟΤΗΣ υποχρεούται να εξασφαλίσει και να διαθέσει την απαραίτητη υλικοτεχνική υποδομή για την εκτέλεση των παραπάνω.Ο ΑΝΑΔΟΧΟΣ υποχρεούται να εκτελέσει όλες τις απαραίτητες ενέργειες ανάκτησης των δεδομένων των εφαρμογών ή/και όλης της Βάσης Δεδομένων, εφόσον αυτό χρειαστεί σε περιπτώσεις μερικής ή ολικής βλάβης και με την προϋπόθεση της ορθής διατήρησης αντιγράφων ασφαλείας από το Τμήμα Πληροφορικής του ΝΟΣΟΚΟΜΕΙΟΥ.**Τεκμηρίωση**Ο ΑΝΑΔΟΧΟΣ καλείται να παραδώσει στο ΕΡΓΟΔΟΤΗ πλήρη τεκμηρίωση στην Ελληνική γλώσσα, σε ηλεκτρονική μορφή, που θα αποτελείται από τα εξής: * Εγχειρίδια χρήστη (user manuals) τα οποία θα περιγράφουν αναλυτικά τις λειτουργικότητες των εφαρμογών του ΟΠΣ, την πλοήγηση του χρήστη, το γραφικό περιβάλλον κλπ.
* Οδηγίες για την ασφάλεια του συστήματος (ρόλοι χρηστών, διαχείριση κωδικών, δικαιώματα πρόσβασης κλπ).

Στη διάρκεια της εγγύησης καλής λειτουργίας και της περιόδου παραγωγικής λειτουργίας θα διατίθενται αντίτυπα όλων των μεταβολών ή τροποποιήσεων ή επανεκδόσεων των εγχειριδίων χωρίς πρόσθετο κόστος.**2.3 ΥΠΗΡΕΣΙΕΣ ΠΟΙΟΤΗΤΑΣ****Αναφορές & Δείκτες**Σε ότι αφορά τις προβλεπόμενες αναφορές του Συμβολαίου, ο Ανάδοχος θα εκδίδει μηνιαία αναφορά, στην οποία θα αποτυπώνεται η κατάσταση του φορέα και η καταγραφή των αιτημάτων του. Πιο συγκεκριμένα ο ΑΝΑΔΟΧΟΣ θα παρέχει μηνιαίες αναφορές σχετικά με:* Τον αριθμό των κλήσεων ή αιτημάτων του ΝΟΣΟΚΟΜΕΙΟΥ που εξυπηρετήθηκαν.
* Την πορεία εξέλιξης των αιτημάτων, καθώς και την κατηγοριοποίησή τους.
* Τις επιτόπιες επισκέψεις, εφόσον υπάρχουν.
* Τις αναβαθμίσεις ανά υποσύστημα, εφόσον υπάρχουν.
* Τον αριθμό και την ειδικότητα του προσωπικού του ΑΝΑΔΟΧΟΥ που απασχολήθηκε για τη διεκπεραίωση των ως άνω υπηρεσιών.

**Όροι & Χρόνοι Απόκρισης****ΑΠΟΚΡΙΣΗ*** Το **80%** των αιτημάτων (tickets, τηλεφωνικών κλήσεων, fax, email), θα απαντώνται από τον ΑΝΑΔΟΧΟ το αργότερο σε **4** **ώρες** εντός Κανονικών Ωρών Κάλυψης (εφεξής αναφερόμενο ως Κ.Ω.Κ.)
* Το **100%** των αιτημάτων (tickets, τηλεφωνικών κλήσεων, fax, email), θα απαντώνται από τον ΑΝΑΔΟΧΟ το αργότερο σε **8 ώρες** εντός Κ.Ω.Κ.

**ΔΙΕΥΘΕΤΗΣΗ ΣΦΑΛΜΑΤΩΝ – ΠΡΟΒΛΗΜΑΤΩΝ*** Το **100%** των αιτημάτων (tickets, τηλεφωνικών κλήσεων, fax, email), που αφορούν σφάλματα εφαρμογών (bugs) και προβλήματα με ευθύνη ΑΝΑΔΟΧΟΥ (στην κατηγορία του Επείγοντος) θα διευθετούνται από τον ΑΝΑΔΟΧΟ **άμεσα** (με την άμεση ανάθεση και απόκριση στελεχών του ΑΝΑΔΟΧΟΥ - **το αργότερο σε μια (1) ώρα** - και τη συνεργασία των αρμόδιων στελεχών του ΝΟΣΟΚΟΜΕΙΟΥ), έως την οριστική επίλυση.
* Το **100%** των αιτημάτων (tickets, τηλεφωνικών κλήσεων, fax, email), που αφορούν σφάλματα εφαρμογών (bugs) και προβλήματα με ευθύνη ΑΝΑΔΟΧΟΥ (στην κατηγορία της Υψηλής Σοβαρότητας) θα διευθετούνται από τον ΑΝΑΔΟΧΟ το αργότερο σε **είκοσι τέσσερις (24) ώρες** εντός Κ.Ω.Κ.
* Το **100%** των αιτημάτων (tickets, τηλεφωνικών κλήσεων, fax, email), που αφορούν σφάλματα εφαρμογών (bugs) και προβλήματα με ευθύνη ΑΝΑΔΟΧΟΥ (στην κατηγορία της Μέτριας Σοβαρότητας) θα διευθετούνται από τον ΑΝΑΔΟΧΟ το αργότερο σε **μία (1) εβδομάδα** εντός Κ.Ω.Κ.
* Το **100%** των αιτημάτων (tickets, τηλεφωνικών κλήσεων, fax, email), που αφορούν σφάλματα εφαρμογών (bugs) και προβλήματα με ευθύνη ΑΝΑΔΟΧΟΥ (στην κατηγορία της Χαμηλής Σοβαρότητας) θα διευθετούνται από τον ΑΝΑΔΟΧΟ το αργότερο σε **ένα (1) μήνα** εντός Κ.Ω.Κ.

**ΕΠΙΠΕΔΑ ΣΟΒΑΡΟΤΗΤΑΣ ΠΡΟΒΛΗΜΑΤΩΝ (Ευθύνη ΑΝΑΔΟΧΟΥ):****Επείγον**: Απαιτείται άμεση επέμβαση. Αφορά προβλήματα που παρουσιάζονται και δεν επιτρέπουν την λειτουργία μέρους ή/και του συνόλου του ΠΡΟΪΟΝΤΟΣ ή/και δεν επιτρέπουν την εισαγωγή και διακίνηση των ασθενών στο σύνολο των υπηρεσιών υγείας και θα καθοριστούν από το ΝΟΣΟΚΟΜΕΙΟ σε συνεργασία με τον ΑΝΑΔΟΧΟ. **Υψηλή**: Απαιτείται ταχεία επέμβαση. Αφορά προβλήματα που παρουσιάζονται σε κρίσιμες υπηρεσίες λειτουργίας του ΠΡΟΪΟΝΤΟΣ, χρονικά ευαίσθητες που θα καθοριστούν από το ΝΟΣΟΚΟΜΕΙΟ σε συνεργασία με τον ΑΝΑΔΟΧΟ. **Μέτρια**: Απαιτείται επέμβαση. Αφορά προβλήματα που παρουσιάζονται σε μη κρίσιμες υπηρεσίες λειτουργίας του ΠΡΟΪΟΝΤΟΣ, όχι χρονικά ευαίσθητες που θα καθοριστούν από το ΝΟΣΟΚΟΜΕΙΟ σε συνεργασία με τον ΑΝΑΔΟΧΟ. **Χαμηλή**: Δίχως σημαντικό αντίκτυπο. Αφορά προβλήματα που παρουσιάζονται σε μεμονωμένες υπηρεσίες λειτουργίας του ΠΡΟΪΟΝΤΟΣ, δίχως αντίκτυπο στην ομαλή και αδιάλειπτη λειτουργία του ΝΟΣΟΚΟΜΕΙΟΥ. Στο χρόνο εκτός λειτουργίας (downtime) δεν λαμβάνεται υπ’ όψιν η προβλεπόμενη απόκριση του ΑΝΑΔΟΧΟΥ, π.χ. οι διακοπές λόγω προληπτικής συντήρησης, ούτε οι απαιτούμενες διακοπές για αναβάθμιση του εξοπλισμού ή του λογισμικού, που δεν είναι αναγκαία για την επίλυση λειτουργικού προβλήματος. Οι εξαιρέσεις για την προσυμφωνημένη διαθεσιμότητα των παρεχόμενων υπηρεσιών συμπεριλαμβάνουν τα κάτωθι:* Προκαθορισμένη συντήρηση για την οποία το ΝΟΣΟΚΟΜΕΙΟ ειδοποιείται σύμφωνα με τα προβλεπόμενα στις διαδικασίες συντήρησης.
* Διακοπή ή βλάβη που προκλήθηκε από μη εξουσιοδοτημένη χρήση των εξυπηρετητών από το προσωπικό του ΝΟΣΟΚΟΜΕΙΟΥ.
* Πρόβλημα που δεν οφείλεται τεκμηριωμένα σε σφάλμα λογισμικού εφαρμογών (bug).

Σε περίπτωση που ζητηθεί από το ΝΟΣΟΚΟΜΕΙΟ, εξαιτίας έκτακτου, σημαντικού και επείγοντος περιστατικού, το οποίο ξεκάθαρα αποτελεί βλάβη του ΟΠΣ του ΝΟΣΟΚΟΜΕΙΟΥ, είτε έκτακτη υποστήριξη για παροχή υπηρεσιών από στελέχη του ΑΝΑΔΟΧΟΥ, τις καθημερινές πέραν των Κ.Ω.Κ. ή σε Σαββατοκύριακο ή αργία, **ο ΑΝΑΔΟΧΟΣ θα καταβάλει κάθε δυνατή προσπάθεια προκειμένου να ανταποκριθεί αλλά και να επιλυθεί η εκάστοτε βλάβη**.Ο ΑΝΑΔΟΧΟΣ είναι υποχρεωμένος να διαθέσει τα δεδομένα που διαχειρίζεται το οποιοδήποτε υποσύστημα του ΠΡΟΪΟΝΤΟΣ στο ΝΟΣΟΚΟΜΕΙΟ, όποτε προκύψει ανάγκη και να αποδώσει στο ΕΡΓΟΔΟΤΗ τα στοιχεία που θα του ζητηθούν σε ηλεκτρονική μορφή, όπως ακριβώς είναι αποθηκευμένα, με βάση τη διάρθρωση του σχήματος της Βάσης Δεδομένων. Σε περίπτωση που ο ΕΡΓΟΔΟΤΗΣ επιθυμεί οποιουδήποτε είδους επεξεργασία για την παροχή των δεδομένων σε άλλη μορφή, θα υποβληθεί σχετική προσφορά από τον ΑΝΑΔΟΧΟ, με βάση τις απαιτούμενες ανθρωποημέρες εργασίας.**2.4 ΕΠΙΠΡΟΣΘΕΤΕΣ ΠΑΡΕΧΟΜΕΝΕΣ ΥΠΗΡΕΣΙΕΣ**1. **Εξειδικευμένη Μηχανογραφική Υποστήριξη.**
* Τοποθέτηση εξειδικευμένου προσωπικού (1 άτομο) στο χώρο του Νοσοκομείου και προς διάθεση στο Τμήμα Πληροφορικής, για παροχή υπηρεσιών επιτόπιας εκπαίδευσης/μηχανογραφικής υποστήριξης, εν ώρα εργασίας (on the job training), σε ώρες και ημέρες λειτουργίας του ΝΟΣΟΚΟΜΕΙΟΥ και αντικατάστασή του στις ημέρες των επίσημων αδειών του από άλλο εξειδικευμένο άτομο. Οι στόχοι των παρεχόμενων υπηρεσιών του εξειδικευμένου ατόμου διακρίνονται στους ακόλουθους :
* Διάχυση της τεχνογνωσίας, στο προσωπικό του Νοσοκομείου, αναφορικά με τις νέες και τροποποιημένες λειτουργίες του ΟΠΣ.
* Ανάπτυξη των κατάλληλων δεξιοτήτων στο σύνολο των χρηστών του ΟΠΣ, ώστε να υποστηριχθεί η διαδικασία της πλήρους ένταξης σε παραγωγική λειτουργία.
* Εκπαίδευση και προσαρμογή των χρηστών στις νέες ή και τροποποιημένες λειτουργίες του ΟΠΣ, οι οποίες θα προκύψουν από την υλοποίηση των νέων απαιτήσεων του.
* Ενεργοποίηση των εφαρμογών του ΟΠΣ οι οποίες δεν έχουν ενεργοποιηθεί μέχρι και σήμερα, όταν απαιτηθεί από το ΝΟΣΟΚΟΜΕΙΟ.
* **Παροχή Υπηρεσιών Τεχνικής Υποστήριξης και Απόκριση μηχανικού ετοιμότητας (stand-by) τις μέρες/ ώρες/ επίσημες αργίες που το ΝΟΣΟΚΟΜΕΙΟ Εφημερεύει**, είτε Τηλεφωνικής / Τηλεματικής / Απομακρυσμένης, είτε ακόμη και επιτόπιας, για την αντιμετώπιση μερικής ή ολικής πτώσης των εφαρμογών του ΟΠΣ. Η συγκεκριμένη υπηρεσία αφορά τις περιπτώσεις κατά τις οποίες αποδεδειγμένα ευθύνονται οι εφαρμογές του ΟΠΣ και όχι πιθανές αστοχίες υλικού (π.χ. Η/Υ, Αναλυτές) ή μη ορθή χρήση των εφαρμογών από τα στελέχη του ΝΟΣΟΚΟΜΕΙΟΥ.
* Διόρθωση των χειριστικών λαθών που έχουν καταχωρηθεί στις εφαρμογές του ΟΠΣ, εφόσον αυτό είναι τεχνικά εφικτό.
* Εγκατάσταση αλλά και επανεγκατάσταση των εφαρμογών και των λογισμικών διασύνδεσης των εφαρμογών με συσκευές τρίτων εταιριών που λειτουργούν στο ΝΟΣΟΚΟΜΕΙΟ, όπως π.χ. Αναλυτές στα Εργαστηριακά Τμήματα του ΝΟΣΟΚΟΜΕΙΟΥ, όπου και όταν απαιτείται λόγω κακής χρήσης ή βλάβης και αντικατάστασης του Σταθμού Εργασίας (Η/Υ) του ΝΟΣΟΚΟΜΕΙΟΥ, μέσω του οποίου υλοποιείται η διασύνδεση.
* Εγκατάσταση λογισμικού διασύνδεσης νέων Αναλυτών που αντικαθιστούν αναλυτές που ήδη λειτουργούν στο ΝΟΣΟΚΟΜΕΙΟ και αντικαθίστανται από τις κατασκευάστριες εταιρίες λόγω παλαιότητας και χωρίς επιπρόσθετη δαπάνη για το ΝΟΣΟΚΟΜΕΙΟ και κατόπιν συνεννόησης με τις κατασκευάστριες εταιρίες των Αναλυτών.
1. **Υποστήριξη τεχνολογιών του ΟΠΣ ΑΣΚΛΗΠΙΟΣTM.**
* Βελτιώσεις λειτουργικότητας των εφαρμογών του ΟΠΣ (της σουίτας ΑΣΚΛΗΠΙΟΣTM), βάσει υποδείξεων των χρηστών, με πιθανές διορθώσεις κώδικα και εισαγωγή νέων παραμέτρων (δεν συμπεριλαμβάνονται λειτουργικότητες για τις οποίες απαιτούνται μεγάλες τροποποιήσεις ή προσθήκες στις εφαρμογές).
* Δημιουργία εκτυπωτικών καταστάσεων σύμφωνα με τις απαιτήσεις του ΝΟΣΟΚΟΜΕΙΟΥ (δεν συμπεριλαμβάνονται εκτυπώσεις για τις οποίες απαιτούνται μεγάλες τροποποιήσεις ή προσθήκες στις εφαρμογές).
* Συνεργασία και συμβουλευτική υποστήριξη του τμήματος πληροφορικής σε θέματα δικτύου & υποδομών.
* Ενσωμάτωση των κωδικοποιήσεων των υποσυστημάτων, βάσει τυχών νέων αλλαγών, που οφείλει να υιοθετήσει το ΝΟΣΟΚΟΜΕΙΟ.
* Απεγκατάσταση των εφαρμογών του ΟΠΣ από μια θέση εργασίας και επανεγκατάστασή τους σε άλλη, με τις απαραίτητες δικτυακές ρυθμίσεις.
* Παροχή δεδομένων ή στοιχείων στο ΝΟΣΟΚΟΜΕΙΟ που μπορούν να εξαχθούν από τις εφαρμογές αλλά χρειάζονται εξειδικευμένες τεχνικές γνώσεις, π.χ. εξαγωγή δεδομένων απευθείας από τη Βάση Δεδομένων.
* Υποβοήθηση των χρηστών για την έγκαιρη και έγκυρη αποστολή στοιχείων του ΝΟΣΟΚΟΜΕΙΟΥ στο Υπουργείο καθώς και παραγωγή των ζητούμενων στοιχείων από το ΟΠΣ.
* Εισαγωγή δελτίου τιμών φαρμάκων, κατόπιν αιτήματος του ΝΟΣΟΚΟΜΕΙΟΥ.
1. **Εκπαίδευση στις εφαρμογές του ΟΠΣ ΑΣΚΛΗΠΙΟΣTM.**
* Εκπαιδευτικά σεμινάρια, εάν αυτό απαιτείται, στο αμφιθέατρο του ΝΟΣΟΚΟΜΕΙΟΥ σε Διοικητικό/Ιατρικό/Νοσηλευτικό προσωπικό για την χρήση των εφαρμογών του ΟΠΣ ΑΣΚΛΗΠΙΟΣTM.
* Εκπαίδευση των νέων χρηστών και επανεκπαίδευση παλαιών στις λειτουργικότητες των εφαρμογών του ΟΠΣ ΑΣΚΛΗΠΙΟΣTM, στα πλαίσια της εξειδικευμένης επιτόπιας υποστήριξης.
* Εκπαίδευση του Τμήματος Πληροφορικής σε λειτουργίες και διαδικασίες διαχείρισης συστημάτων - εφαρμογών του ΟΠΣ που είναι εγκατεστημένες στο ΝΟΣΟΚΟΜΕΙΟ, στα πλαίσια της εξειδικευμένης επιτόπιας υποστήριξης.
1. **Διοικητικής Ενημέρωσης.**
* Ενημέρωση για την πορεία των εφαρμογών, χρονοδιάγραμμα επίλυσης εκκρεμοτήτων, διαχείριση στοιχείων που χρήζουν επεξεργασία πριν την αποστολή τους σε τρίτο φορέα.
 | ΝΑΙ |  |
| 2 |  **Παραρτημα 2.** εγκατεστημενο ολοκληρωμενο πληροφοριακο συστημα «ασκληπιοστμ»

|  |  |
| --- | --- |
| **1. ΑΣΚΛΗΠΙΟΣΤΜ FINANCE** **Ολοκληρωμένο Πληροφοριακό Σύστημα Οικονομικών Υπηρεσιών**  | **ΕΓΚΑΤΑΣΤΑΣΗ - ΛΕΙΤΟΥΡΓΙΑ** |
| 1. ΛΟΓΙΣΤΗΡΙΟ
* Δημόσιο Λογιστικό
* Γενική Λογιστική
* Αναλυτική Λογιστική
 |  |
| 1. ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΕΙΣ – ΑΠΟΘΗΚΕΣ
* Υλικού (Αναλωσίμων και Παγίων)
* Τροφίμων
* Αντιδραστηρίων
* Ιματισμού
* Εργασιών
* Ανταλλακτικών Εξωτερικών Εργασιών

**Wharehouse Management System**- ΑΥΤΟΜΑΤΟΠΟΙΗΜΕΝΗ ΔΙΑΔΙΚΑΣΙΑ ΧΟΡΗΓΗΣΗΣ ΥΛΙΚΩΝ ΜΕ BARCODE- ΤΗΡΗΣΗ ΤΟΠΙΚΩΝ ΑΠΟΘΗΚΩΝ ΝΟΣΗΛΕΥΤΙΚΩΝ ΣΤΑΘΜΩΝ- ΑΥΤΟΜΑΤΟΠΟΙΗΜΕΝΗ ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗ ΥΛΙΚΩΝ ΧΕΙΡΟΥΡΓΕΙΟΥ |  |
| 3. ΠΡΟΜΗΘΕΙΕΣ – ΣΥΜΒΑΣΕΙΣ – ΔΙΑΓΩΝΙΣΜΟΙ |  |
| **2. ΑΣΚΛΗΠΙΟΣΤΜ HR****Ολοκληρωμένο Πληροφοριακό Σύστημα Προσωπικού - Μισθοδοσίας** |  |
| 1. ΓΡΑΦΕΙΟ ΠΡΟΣΩΠΙΚΟΥ
* Νέο Μισθολόγιο, Βαθμολόγιο
* Αποκεντρωμένη Λειτουργία Εφημεριών, Βαρδιών
 |  |
| 1. ΜΙΣΘΟΔΟΣΙΑ
 |  |
| **3. ΑΣΚΛΗΠΙΟΣΤΜ PATIENT****Ολοκληρωμένο Πληροφοριακό Σύστημα Διαχείρισης Ασθενών** |  |
| 1. ΓΡΑΦΕΙΟ ΚΙΝΗΣΗΣ - ΛΟΓΙΣΤΗΡΙΟ ΑΣΘΕΝΩΝ
* Εισιτήρια/ Εξιτήρια/ Διακομιδές
* Αναγγελίες ΕΟΠΥΥ
* Υποβολή Νοσηλίων ΕΟΠΥΥ
* Βραχιόλια Ταυτοποίησης Ασθενών
 |  |
| 2. ΓΡΑΜΜΑΤΕΙΑ ΕΞΩΤΕΡΙΚΩΝ ΑΣΘΕΝΩΝ - ΡΑΝΤΕΒΟΥ |  |
| 1. ΕΞΩΤΕΡΙΚΑ ΙΑΤΡΕΙΑ – ΤΕΠ
* Διαλογή
* Γραμματείας ΤΕΠ
* Ιατρεία ΤΕΠ
 |  |
| 4. ΟΛΟΗΜΕΡΑ ΙΑΤΡΕΙΑ (Απογευματινά Ιατρεία) |  |
| 5. ΛΙΣΤΑ ΧΕΙΡΟΥΡΓΕΙΟΥ |  |
| **4. ΑΣΚΛΗΠΙΟΣΤΜ PHARMACY****Πληροφοριακό Σύστημα Φαρμακείου**- Γενικό Συνταγολόγιο- Ατομικό συνταγολόγιο - Κύκλωμα ατομικής χορήγησης με δραστική ουσία |  |
| **5. ΑΣΚΛΗΠΙΟΣΤΜ CARE** **Ολοκληρωμένο Πληροφοριακό Σύστημα Νοσηλείας Ασθενών** |  |
| 1. ΝΟΣΗΛΕΥΤΙΚΕΣ ΠΡΑΞΕΙΣ |  |
| 2. ΙΑΤΡΙΚΕΣ ΠΡΑΞΕΙΣ |  |
| 3. ΙΑΤΡΙΚΟΣ ΦΑΚΕΛΟΣ - ΔΙΑΓΝΩΣΕΙΣ - ΠΟΡΙΣΜΑΤΑ |  |
| **6. ΑΣΚΛΗΠΙΟΣΤΜ DIET****Πληροφοριακό Σύστημα Διαιτολογίου*** Διασύνδεση με Ιατρικό Φάκελο – Αποθήκη Τροφίμων
* Ηλεκτρονική παραγγελία Διαιτολογίου Ασθενών – Χορήγηση ανά Τμήμα
 |  |
| **7. ΑΣΚΛΗΠΙΟΣΤΜ LAB****Πληροφοριακό Σύστημα Εργαστηρίων** |  |
| * Διαχείριση ρουτίνας εργαστηρίου
 |  |
| * Πρωτόκολλα εργασίας/worklists
 |  |
| * Καταχώρηση αποτελεσμάτων
 |  |
| * Εκτύπωση αναφορών/στατιστικών
 |  |
| * Εργαστηριακός φάκελος ασθενή
 |  |
| * Διαχείριση εξωτερικών εργαστηρίων
 |  |
| * Διαχείριση Barcode
 |  |
| * Quality control
 |  |
|  **Λειτουργία του LIS/RIS στα Εργαστήρια** |  |
| 1. Ακτινοδιαγνωστικο -ακτινογραφιεσ
 |  |
| 1. ΔιαχεΙριση ΑσθενΩν Υπερηχοτομογραφου
 |  |
| 1. ΔιαχεΙριση ΑσθενΩν ΑξονικοΥ Τομογραφου
 |  |
| 1. ΜαστογραφΙες
 |  |
| 1. ΜικροβιολογικΟ ΕργαστΗριο
 |  |
| 1. ΒιοχημικΟ ΕργαστΗριο
 |  |
| 1. ΑιματολογικΟ ΕργαστΗριο
 |  |
| 1. ΚυτταρολογικΟ ΕργαστΗριο
 |  |
| 1. ΠαθολογοανατομικΟ ΕργαστΗριο
 |  |
| 1. ΕφαρμογΗ αντιστοΙχισης - ΚΕΟΚΕΕ
 |  |
| **Λογισμικό Διασύνδεσης Αναλυτών και Διασυνδεδεμένοι Αναλυτές Εργαστηρίων** **Βιοχημικό - Μικροβιολογικό*** Abbott - Alinity i (3) (Ορολογικός Αναλύτης )
* Abbott - Alinity i (4) (Ορολογικός Αναλύτης )
* Siemens – BN II (Νεφελόμετρο)
* Siemens – Dimension EXL (1) (Βιοχημικός Αναλύτης )
* Siemens – Dimension EXL (2) (Βιοχημικός Αναλύτης )
* Siemens - Clinitec Advantus (Αναλύτης Γεν.Ούρων)
* Beckman Coulter - Microscan Outoscan4 (Αναλύτης Καλλιεργειών Ούρων)
* Biomerieux - Vitek 2 Compact (Νέος Αναλύτης Καλλιεργειών σε αντικατάσταση του Microscan Outoscan4)

**Αιματολογικό*** Siemens - BCSXP (1) (Αναλύτης Πήξης)
* Siemens - BCSXP (2) (Αναλύτης Πήξης)
* Sysmex - ΧΝ1000 (1) (Αναλύτης Γεν. Αίματος)
* Sysmex - ΧΝ1000 (2) (Αναλύτης Γεν. Αίματος)
 |  |
| **8. ΑΣΚΛΗΠΙΟΣΤΜ FM****Πληροφοριακό Σύστημα Τεχνικής Υπηρεσίας – Βιοϊατρικής Τεχνολογίας** |  |
| **9. ΑΣΚΛΗΠΙΟΣΤΜ DP****Πληροφοριακό Σύστημα Πρωτοκόλλου*** Πρωτοκόλληση Εγγράφων
* Ηλεκτρονική Διακίνηση Εισερχόμενης Αλληλογραφίας προς όλα τα Τμήματα
 |  |
| **10. ΑΣΚΛΗΠΙΟΣ™ SOA-HL7****Ομάδα Εφαρμογών Διαλειτουργικότητας – Ανοιχτών Προτύπων** |  |
| * Web Service Infrastructure (REST, SOAP, WSDL, RAML)
* Υποσύστημα διασύνδεσης και ανταλλαγής μηνυμάτων βάσει προτύπου HL7 (v2.#)
* Υποδομή IHE-CDA-HL7v3

3rd party Web Service Middleware-Gateway (Υποδομή ανάπτυξης διεπαφών-διασυνδέσεων με υπηρεσίες εκτός φορέα) | ΔΙΑΣΥΝΔΕΣΗ ΜΕ ΤΡΙΤΑ ΣΥΣΤΗΜΑΤΑ |
| * Διασύνδεση Ιατρονοσηλευτικού Φακέλου Ασθενή και Τμήματος Κίνησης/ Λογιστήριο Ασθενών με το Grouper του ΚΕΤΕΚΝΥ - DRGs
 | ΕΟΠΥΥ |
| * Ηλεκτρονική Αναγγελία Κλειστής Περίθαλψης (e-ΔΑΠΥ) κατά κωδικοποίηση DRG
 | ΕΟΠΥΥ |
| * Υποβολή Νοσηλίων κατά DRGs
 | ΕΟΠΥΥ |
| * Διασύνδεση e-ΔΑΠΥ Ανοιχτής Περίθαλψης
 | ΕΟΠΥΥ |
| * Υπηρεσία Amka2Data
 | ΗΔΙΚΑ |
| * Υπηρεσία ΑΤΛΑΣ
 | ΗΔΙΚΑ |
| * Διασύνδεση με την υπηρεσία Gov.gr – Ψηφιακά Αποθετήρια: Βεβαιώσεων και Αποτελεσμάτων Εργαστηριακών Εξετάσεων Ασθενών
 | ΗΔΙΚΑ |
| * Διασύνδεση Φαρμακείου με ΕΚΑΠΥ για Παραγγελίες Φαρμάκων
 | ΕΚΑΠΥ |
| * Διασύνδεση Φαρμακείου με Η.Σ.Πα.Δ.Φ. για Παρακολούθηση Διακίνησης Φαρμάκων
 | ΗΔΙΚΑ |
| * Διασύνδεση με Ενιαία Λίστα Χειρουργείων
 | ΗΔΙΚΑ |
| **11. ΛΟΓΙΣΜΙΚΟ ΔΙΑΣΥΝΔΕΣΗΣ ΑΣΚΛΗΠΙΟΣ™ ΜΕ ΤΟ ΕΡΓΟ E-GOV NOW** * Συντήρηση του λογισμικού μεταφοράς δεδομένων (5 Datasets) από το Πληροφοριακό Σύστημα του Νοσοκομείου στον Κόμβο συλλογής και επεξεργασίας του Έργου «Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση Τώρα (e-Gov Now)» με κωδικό ΟΠΣ 376307, του Υπουργείου Υγείας
 |  |

**Κλινικές/ Τμήματα τα οποία είναι διασυνδεδεμένα με το υφιστάμενο Ολοκληρωμένο Πληροφοριακό Σύστημα*** ΠΑΘΟΛΟΓΙΚΗ • ΜΟΝΑΔΑ ΕΜΦΡΑΓΜΑΤΩΝ
* ΧΕΙΡΟΥΡΓΙΚΗ • ΩΡΛ
* ΚΑΡΔΙΟΛΟΓΙΚΗ • ΧΕΙΡΟΥΡΓΕΙΟ-ΑΝΑΙΣΘΗΣΙΟΛΟΓΙΚΟ
* ΟΥΡΟΛΟΓΙΚΗ • ΑΙΜΟΔΥΝΑΜΙΚΟ
* ΑΓΓΕΙΟΧΕΙΡΟΥΡΓΙΚΗ • ΤΕΠ
* ΟΦΘΑΛΜΟΛΟΓΙΚΗ
* ΜΟΝΑΔΑ ΑΝΑΠΝΕΥΣΤΙΚΗΣ ΑΝΕΠΑΡΚΕΙΑΣ
 | ΝΑΙ |  |
| 3 | **Παραρτημα 3.**ΤΙΜΟΚΑΤΑΛΟΓΟΣ ΠΑΡΟΧΗΣ ΕΞΩΣΥΜΒΑΤΙΚΩΝ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝΙσχύει για κάθε επιτόπια επίσκεψη ή/και τηλεματική σύνδεση, καθώς και για σχετικές εργασίες προετοιμασίας του ΑΝΑΔΟΧΟΥ - ανεξαρτήτως φυσικού χώρου - για όσες υπηρεσίες δεν καλύπτονται από την παρούσα.Το ύψος των πρόσθετων αμοιβών θα προκύπτει από τον τιμοκατάλογο του ΑΝΑΔΟΧΟΥ, τον οποίο ο ΑΝΑΔΟΧΟΣ οφείλει να συνυποβάλει με την προσφορά του. Ο τιμοκατάλογος αυτός πρέπει να είναι σύμφωνος με τις τρέχουσες τιμές αγοράς, καθώς και με τις πιο πρόσφατες σχετικές προμήθειες που έχει πραγματοποιήσει το ΝΟΣΟΚΟΜΕΙΟ, οι οποίες προσδιορίζουν και το ανώτερο αποδεκτό κόστος.

|  |  |
| --- | --- |
| **ΚΑΤΗΓΟΡΙΕΣ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ** | **ΩΡΑ (€)** |
| Υποστήριξη Υποδομών Basic(Τερματικοί Σταθμοί – Περιφερειακός εξοπλισμός) |  |
| Τηλεματική Υποστήριξη Εφαρμογών(Λογισμικό εφαρμογών ΑΣΚΛΗΠΙΟΣ) |  |
| Εκπαίδευση – Υποστήριξη Παραγωγικής Λειτουργίας (επιτόπια)(Λογισμικό εφαρμογών ΑΣΚΛΗΠΙΟΣ) |  |
| Υποστήριξη Υποδομών Advanced(ΠΚΔ – Δίκτυο – Βάση Δεδομένων) |  |
| Παραγωγή - Διαχείριση |  |
| **ΧΡΕΩΣΕΙΣ ΕΚΤΟΣ ΕΡΓΑΣΙΜΟΥ ΩΡΑΡΙΟΥ (09:00 – 17:00)** |
| Δευτέρα έως Παρασκευή |
|  |  |
|  |  |
| Σάββατα – Κυριακές – Επίσημες Αργίες |
|  |  |
|  |  |
|  |  |

 | ΝΑΙ |  |

Τα αναγραφόμενα στον πίνακα συμμόρφωσης, **στον οποίο περιγράφεται αναλυτικά το προσφερόμενο είδος** με το σύνολο των τεχνικών προδιαγραφών της διακήρυξης, πρέπει να τεκμηριώνονται με παραπομπές στα επίσημα τεχνικά φυλλάδια (prospectus) του κατασκευαστικού οίκου ή με την προσκόμιση επίσημων βεβαιώσεων του κατασκευαστή ή (και) άλλων επίσημων εγγράφων για ότι δεν αναγράφεται στα τεχνικά φυλλάδια. Προσφορές οι οποίες θα αντιγράφουν τις τεχνικές προδιαγραφές της διακήρυξης ή θα απαντούν μονολεκτικά ("ΝΑΙ" ή "συμφωνούμε" κ.λ.π.), χωρίς τεκμηρίωση και πλήρη παραπομπή – αντιστοιχία, μεταξύ κειμένου ανά παράγραφο και prospectus θα αποκλείονται*.*

Ο πίνακας συμμόρφωσης της Διακήρυξης πρέπει να υποβληθεί με την τεχνική προσφορά, συμπληρωμένος σύμφωνα με τις παρακάτω επεξηγήσεις και οδηγίες, τις οποίες ο υποψήφιος είναι υποχρεωμένος να ακολουθήσει:

**1.** Στη Στήλη «ΤΕΧΝΙΚΗ ΠΡΟΔΙΑΓΡΑΦΗ», περιγράφονται αναλυτικά οι αντίστοιχοι τεχνικοί όροι, υποχρεώσεις ή επεξηγήσεις για τα οποία θα πρέπει να δοθούν αντίστοιχες απαντήσεις.

**2.** Στη στήλη «ΑΠΑΝΤΗΣΗ ΥΠΟΨΗΦΙΟΥ» σημειώνεται η απάντηση του υποψηφίου Αναδόχου που έχει τη μορφή ΝΑΙ/ ΟΧΙ εάν η αντίστοιχη προδιαγραφή πληρούται ή όχι από την προσφορά ή ένα αριθμητικό μέγεθος που δηλώνει την ποσότητα του αντίστοιχου χαρακτηριστικού στην προσφορά. Απλή κατάφαση ή επεξήγηση δεν αποτελεί απόδειξη πλήρωσης της προδιαγραφής και η αρμόδια Επιτροπή έχει την υποχρέωση ελέγχου και επιβεβαίωσης της πλήρωσης της απαίτησης.

**3.** Στη στήλη «ΠΑΡΑΠΟΜΠΗ» θα καταγραφεί η σαφής παραπομπή σε ενότητα της τεχνικής προσφοράς, η οποία θα περιλαμβάνει αριθμημένα Τεχνικά Φυλλάδια κατασκευαστών, ή αναλυτικές τεχνικές περιγραφές των υπηρεσιών, του εξοπλισμού ή του τρόπου διασύνδεσης και λειτουργίας ή αναφορές μεθοδολογίας εγκατάστασης και υποστήριξης κλπ., που κατά την κρίση του υποψηφίου Αναδόχου τεκμηριώνουν τα στοιχεία του Πίνακα Συμμόρφωσης.

**4.** Είναι υποχρεωτική η πλήρης συμπλήρωση των παραπομπών, οι οποίες πρέπει να είναι κατά το δυνατόν συγκεκριμένες (π.χ. Τεχνικό Φυλλάδιο 3, Σελ. 4 Παράγραφος 4, κ.λ.π.). Αντίστοιχα στο τεχνικό φυλλάδιο ή στην αναφορά θα υπογραμμιστεί το σημείο που τεκμηριώνει τη συμφωνία και θα σημειωθεί η αντίστοιχη παράγραφος του Πίνακα Συμμόρφωσης, στην οποία καταγράφεται η ζητούμενη προδιαγραφή (π.χ. Προδ. 4.18).

## ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ ΙΙI – ΕΕΕΣ

**ΕΥΡΩΠΑΪΚΟ ΕΝΙΑΙΟ ΕΝΤΥΠΟ ΣΥΜΒΑΣΗΣ (ΕΕΕΣ)**

**Διατίθεται στο ΕΣΗΔΗΣ ως συνημμένο της παρούσας διακήρυξης:**

* **Σε μορφή αρχείου PDF με το όνομα ESPD**
* **Σε μορφή αρχείου XML με το όνομα espd-request.**

## ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ IV– Υπόδειγμα Οικονομικής Προσφοράς

|  |
| --- |
| **ΟΙΚΟΝΟΜΙΚΗ ΠΡΟΣΦΟΡΑ (ΤΙΜΕΣ ΣΕ €)** |
| **ΑΝΑΘΕΤΟΥΣΑ ΑΡΧΗ: ΓΕΝΙΚΟ ΝΟΣΟΚΟΜΕΙΟ ΑΘΗΝΩΝ «Η ΕΛΠΙΣ»** |
| **ΣΤΟΙΧΕΙΑ ΠΡΟΣΦΕΡΟΝΤΟΣ :** |
| **ΑΡΙΘΜΟΣ ΔΙΑΚΗΡΥΞΗΣ :** |
|  **ΤΙΤΛΟΣ: «ΑΝΟΙΚΤΟΣ ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΟΣ ΔΙΑΓΩΝΙΣΜΟΣ ΚΑΤΩ ΤΩΝ ΟΡΙΩΝ** **ΣΥΝΤΗΡΗΣΗΣ KAI ΤΕΧΝΙΚΗΣ ΥΠΟΣΤΗΡΙΞΗΣ ΤΟΥ εγκατεστημενου** **ΟΛΟΚΛΗΡΩΜΕΝΟΥ ΠΛΗΡΟΦΟΡΙΑΚΟΥ ΣΥΣΤΗΜΑΤΟΣ «ΑΣΚΛΗΠΙΟΣΤΜ**  **ΚΑΙΤΟΥ ΛΟΓΙΣΜΙΚΟΥ ΔΙΑΣΥΝΔΕΣΗΣ ΤΟΥ ΕΡΓΟΥ E-GOV NOW ΤΟΥ ΥΠΟΥΡΓΕΙΟΥ ΥΓΕΙΑΣ ΠΟΥ ΕΝΑΙ ΕΓΚΑΤΕΣΤΗΜΕΝΑ ΣΤΟ ΝΟΣΟΚΟΜΕΙΟ»** **ΓΙΑ ΤΙΣ ΑΝΑΓΚΕΣ ΤΟΥ ΝΟΣΟΚΟΜΕΙΟΥ ΓΙΑ ΕΝΑ (01) ΕΤΟΣ**  |
| **Α/Α** | **ΣΥΝΤΗΡΗΣΗΣ KAI ΤΕΧΝΙΚΗΣ ΥΠΟΣΤΗΡΙΞΗΣ ΤΟΥ εγκατεστημενου** **ΟΛΟΚΛΗΡΩΜΕΝΟΥ ΠΛΗΡΟΦΟΡΙΑΚΟΥ ΣΥΣΤΗΜΑΤΟΣ «ΑΣΚΛΗΠΙΟΣΤΜ  ΚΑΙΤΟΥ ΛΟΓΙΣΜΙΚΟΥ ΔΙΑΣΥΝΔΕΣΗΣ ΤΟΥ ΕΡΓΟΥ E-GOV NOW ΤΟΥ ΥΠΟΥΡΓΕΙΟΥ ΥΓΕΙΑΣ ΠΟΥ ΕΝΑΙ ΕΓΚΑΤΕΣΤΗΜΕΝΑ ΣΤΟ ΝΟΣΟΚΟΜΕΙΟ ΓΙΑ ΤΙΣ ΑΝΑΓΚΕΣ ΤΟΥ ΝΟΣΟΚΟΜΕΙΟΥ ΓΙΑ ΕΝΑ (01) ΕΤΟΣ**  | **ΥΠΗΡΕΣΙΑ** | **ΤΙΜΗ ΜΟΝΑΔΟΣ ΧΩΡΙΣ ΦΠΑ (€)** | **ΣΥΝΟΛΙΚΗ ΤΙΜΗ ΧΩΡΙΣ ΦΠΑ (€)** | **ΦΠΑ (…%) (€)** | **ΣΥΝΟΛΙΚΗ ΤΙΜΗ ΜΕ ΦΠΑ (€)** |
|  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |
| **ΣΥΝΟΛΟ** |  |  |  |

## ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ V – Υποδείγματα Εγγυητικών Επιστολών

**ΥΠΟΔΕΙΓΜΑ 1 -** ΣΧΕΔΙΟ ΕΓΓΥΗΤΙΚΗΣ ΕΠΙΣΤΟΛΗΣ ΣΥΜΜΕΤΟΧΗΣ

Ονομασία Τράπεζας:\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Κατάστημα:\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

(Δ/νση οδός- αριθμός Τ.Κ. – FAX) \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Ημερομηνία Έκδοσης: \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Προς:

ΕΓΓΥΗΤΙΚΗ ΕΠΙΣΤΟΛΗ ΣΥΜΜΕΤΟΧΗΣ ΥΠ’ ΑΡΙΘΜΟΝ .... ΓΙΑ ………….. ΕΥΡΩ

Με την παρούσα εγγυόμαστε, ανέκκλητα και ανεπιφύλακτα παραιτούμενοι του δικαιώματος της διαιρέσεως και διζήσεως, υπέρ ***[Σε περίπτωση μεμονωμένης εταιρίας: της Εταιρίας …….. οδός ……. αριθμός … ΤΚ………..,***]

***[ή σε περίπτωση Ένωσης ή Κοινοπραξίας: των Εταιριών***

***α)…….….... οδός............................. αριθμός.................ΤΚ………………***

***β)……….…. οδός............................. αριθμός.................ΤΚ………………***

***γ)………….. οδός............................. αριθμός.................ΤΚ………………***

***μελών της Ένωσης ή Κοινοπραξίας, ατομικά για κάθε μια από αυτές και ως αλληλέγγυα και εις ολόκληρο υπόχρεων μεταξύ τους εκ της ιδιότητάς τους ως μελών της Ένωσης ή Κοινοπραξίας,]*** και μέχρι του ποσού των ευρώ........................., για τη συμμετοχή στο διενεργούμενο διαγωνισμό της….…………. για την ………………………………………….. συνολικής αξίας..................................., σύμφωνα με τη με αριθμό …./…… Διακήρυξή σας.

Η παρούσα εγγύηση καλύπτει καθ’ όλο το χρόνο ισχύος της μόνο τις από τη συμμετοχή στον ανωτέρω διαγωνισμό απορρέουσες υποχρεώσεις [***Σε περίπτωση μεμονωμένης εταιρίας: της εν λόγω Εταιρίας]*** ή ***[σε περίπτωση Ένωσης ή Κοινοπραξίας: των Εταιριών της Ένωσης ή Κοινοπραξίας ατομικά για κάθε μια από αυτές και ως αλληλέγγυα και εις ολόκληρο υπόχρεων μεταξύ τους εκ της ιδιότητάς τους ως μελών της Ένωσης ή Κοινοπραξίας].***

Το ανωτέρω ποσό της εγγύησης τηρείται στη διάθεσή σας, το οποίο και υποχρεούμαστε να σας καταβάλουμε ολικά ή μερικά χωρίς καμία από μέρους μας αντίρρηση ή ένσταση και χωρίς να ερευνηθεί το βάσιμο ή μη της απαίτησής σας, μέσα σε τρεις (3) ημέρες από την έγγραφη ειδοποίησή σας.

Η παρούσα ισχύει μέχρι και την ***………………(Σημείωση προς την Τράπεζα : ο χρόνος ισχύος πρέπει να είναι μεγαλύτερος τουλάχιστον κατά ένα (1) μήνα του χρόνου ισχύος της Προσφοράς).***

Αποδεχόμαστε να παρατείνουμε την ισχύ της εγγύησης, ύστερα έγγραφη δήλωσή σας, με την προϋπόθεση ότι το σχετικό αίτημα σας θα μας υποβληθεί πριν από την ημερομηνία λήξης της.

Σε περίπτωση κατάπτωσης της εγγύησης, το ποσό της κατάπτωσης υπόκειται στο εκάστοτε ισχύον πάγιο τέλος χαρτοσήμου.

**ΥΠΟΔΕΙΓΜΑ 2 - ΣΧΕΔΙΟ ΕΓΓΥΗΤΙΚΗΣ ΕΠΙΣΤΟΛΗΣ ΚΑΛΗΣ ΕΚΤΕΛΕΣΗΣ**

Ονομασία Τράπεζας:\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Κατάστημα:\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

(Δ/νση οδός- αριθμός Τ.Κ. – FAX) \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Ημερομηνία Έκδοσης: \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Προς

ΕΓΓΥΗΤΙΚΗ ΕΠΙΣΤΟΛΗ ΚΑΛΗΣ ΕΚΤΕΛΕΣΗΣ ΣΥΜΒΑΣΗΣ, ΥΠ’ ΑΡΙΘΜΟΝ .... ΓΙΑ………….. ΕΥΡΩ

Με την παρούσα εγγυόμαστε, ανέκκλητα και ανεπιφύλακτα παραιτούμενοι του δικαιώματος της διαιρέσεως και διζήσεως, υπέρ ***[Σε περίπτωση μεμονωμένης εταιρίας : της Εταιρίας …………… Οδός …………. Αριθμό ….Τ.Κ. ……] ή***

***[σε περίπτωση Ένωσης ή Κοινοπραξίας : των Εταιριών***

***α) ……………… οδός ……………… αριθμός ………………. Τ.Κ. …………..***

***β) ……………… οδός ……………… αριθμός ………………. Τ.Κ. …………..***

***γ) ……………… οδός ……………… αριθμός ………………. Τ.Κ. …………..***

***μελών της Ένωσης ή Κοινοπραξίας, ατομικά για κάθε μία από αυτές και ως αλληλέγγυα και εις ολόκληρο υπόχρεων μεταξύ τους εκ της ιδιότητάς τους ως μελών της Ένωσης ή Κοινοπραξίας]*,** και μέχρι του ποσού των ευρώ........................., για την καλή εκτέλεση της σύμβασης με αριθμό .Απόφαση Δ.Σ .................. που αφορά στο διαγωνισμό της …………. με αντικείμενο την …………………………………………. συνολικής αξίας ………........, σύμφωνα με τη με αριθμό …./……. Διακήρυξή σας.

Το ανωτέρω ποσό της εγγύησης τηρείται στη διάθεσή σας, το οποίο και υποχρεούμαστε να σας καταβάλουμε ολικά ή μερικά χωρίς καμία από μέρους μας αντίρρηση ή ένσταση και χωρίς να ερευνηθεί το βάσιμο ή μη της απαίτησής σας, μέσα σε τρεις (3) ημέρες από την έγγραφη ειδοποίησή σας.

Η παρούσα ισχύει μέχρις ότου αυτή μας επιστραφεί ή μέχρις ότου λάβουμε έγγραφη δήλωσή σας ότι μπορούμε να θεωρήσουμε την Τράπεζά μας απαλλαγμένη από κάθε σχετική υποχρέωση.

Σε περίπτωση κατάπτωσης της εγγύησης, το ποσό της κατάπτωσης υπόκειται στο εκάστοτε ισχύον πάγιο τέλος χαρτοσήμου.

## ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ VI – Ενημέρωση φυσικών προσώπων για την επεξεργασία προσωπικών δεδομένων

**ΕΝΗΜΕΡΩΣΗ ΓΙΑ ΤΗΝ ΕΠΕΞΕΡΓΑΣΙΑ ΠΡΟΣΩΠΙΚΩΝ ΔΕΔΟΜΕΝΩΝ**

Η Αναθέτουσα Αρχή ενημερώνει υπό την ιδιότητά της ως υπεύθυνης επεξεργασίας το φυσικό πρόσωπο που υπογράφει την προσφορά ως Προσφέρων ή ως Νόμιμος Εκπρόσωπος Προσφέροντος, ότι το ίδιο ή και τρίτοι, κατ’ εντολή και για λογαριασμό του, θα επεξεργάζονται τα ακόλουθα δεδομένα ως εξής:

Ι. Αντικείμενο επεξεργασίας είναι τα δεδομένα προσωπικού χαρακτήρα που περιέχονται στους φακέλους της προσφοράς και τα αποδεικτικά μέσα τα οποία υποβάλλονται στην Αναθέτουσα Αρχή, στο πλαίσιο του παρόντος Διαγωνισμού, από το φυσικό πρόσωπο το οποίο είναι το ίδιο Προσφέρων ή Νόμιμος Εκπρόσωπος Προσφέροντος.

ΙΙ. Σκοπός της επεξεργασίας είναι η αξιολόγηση του Φακέλου Προσφοράς, η ανάθεση της Σύμβασης, η προάσπιση των δικαιωμάτων της Αναθέτουσας Αρχής, η εκπλήρωση των εκ του νόμου υποχρεώσεων της Αναθέτουσας Αρχής και η εν γένει ασφάλεια και προστασία των συναλλαγών. Τα δεδομένα ταυτοπροσωπίας και επικοινωνίας θα χρησιμοποιηθούν από την Αναθέτουσα Αρχή και για την ενημέρωση των Προσφερόντων σχετικά με την αξιολόγηση των προσφορών.

ΙΙΙ. Αποδέκτες των ανωτέρω (υπό Α) δεδομένων στους οποίους κοινοποιούνται είναι:

(α) Φορείς στους οποίους η Αναθέτουσα Αρχή αναθέτει την εκτέλεση συγκεκριμένων ενεργειών για λογαριασμό της, δηλαδή οι Σύμβουλοι, τα υπηρεσιακά στελέχη, μέλη Επιτροπών Αξιολόγησης, Χειριστές του Ηλεκτρονικού Διαγωνισμού και λοιποί εν γένει προστηθέντες της, υπό τον όρο της τήρησης σε κάθε περίπτωση του απορρήτου.

(β) Το Δημόσιο, άλλοι δημόσιοι φορείς ή δικαστικές αρχές ή άλλες αρχές ή δικαιοδοτικά όργανα, στο πλαίσιο των αρμοδιοτήτων τους.

(γ) Έτεροι συμμετέχοντες στο Διαγωνισμό, στο πλαίσιο της αρχής της διαφάνειας και του δικαιώματος προδικαστικής και δικαστικής προστασίας των συμμετεχόντων στο Διαγωνισμό, σύμφωνα με το νόμο.

IV. Τα δεδομένα θα τηρούνται για χρονικό διάστημα για χρονικό διάστημα ίσο με τη διάρκεια της εκτέλεσης της σύμβασης, και μετά τη λήξη αυτής για χρονικό διάστημα πέντε ετών, για μελλοντικούς φορολογικούς-δημοσιονομικούς ή ελέγχους χρηματοδοτών ή άλλους προβλεπόμενους ελέγχους από την κείμενη νομοθεσία, εκτός εάν η νομοθεσία προβλέπει διαφορετική περίοδο διατήρησης. Σε περίπτωση εκκρεμοδικίας αναφορικά με δημόσια σύμβαση τα δεδομένα τηρούνται μέχρι το πέρας της εκκρεμοδικίας. Μετά τη λήξη των ανωτέρω περιόδων, τα προσωπικά δεδομένα θα καταστρέφονται.

V. Το φυσικό πρόσωπο που είναι είτε Προσφέρων είτε Νόμιμος Εκπρόσωπος του Προσφέροντος, μπορεί να ασκεί κάθε νόμιμο δικαίωμά του σχετικά με τα δεδομένα προσωπικού χαρακτήρα που το αφορούν, απευθυνόμενο στον υπεύθυνο προστασίας προσωπικών δεδομένων της Αναθέτουσας Αρχής.

VI. H Αναθέτουσα Αρχή έχει υποχρέωση να λαμβάνει κάθε εύλογο μέτρο για τη διασφάλιση του απόρρητου και της ασφάλειας της επεξεργασίας των δεδομένων και της προστασίας τους από τυχαία ή αθέμιτη καταστροφή, τυχαία απώλεια, αλλοίωση, απαγορευμένη διάδοση ή πρόσβαση από οποιονδήποτε και κάθε άλλης μορφή αθέμιτη επεξεργασία.