



ΕΛΛΗΝΙΚΗ ΔΗΜΟΚΡΑΤΙΑ
ΥΠΟΥΡΓΕΙΟ ΥΓΕΙΑΣ
5^η Υ.ΠΕ. ΘΕΣΣΑΛΙΑΣ & ΣΤΕΡΕΑΣ ΕΛΛΑΔΑΣ
ΓΕΝΙΚΟ ΝΟΣΟΚΟΜΕΙΟ ΑΜΦΙΣΣΑΣ

ΔΙΑΚΗΡΥΞΗ

ΣΥΝΟΠΤΙΚΟΥ ΠΡΟΧΕΙΡΟΥ ΑΝΟΙΚΤΟΥ ΔΙΑΓΩΝΙΣΜΟΥ
ΓΙΑ ΤΗΝ ΠΑΡΟΧΗ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ SLA ΣΤΟ
ΓΕΝΙΚΟ ΝΟΣΟΚΟΜΕΙΟ ΑΜΦΙΣΣΑΣ ΓΙΑ ΤΟ ΟΠΣΥ Μ.Υ. ΣΤΕΡΕΑΣ ΕΛΛΑΔΑΣ
ΑΡ. ΠΡΩΤ.:3850/12-06-2020

ΠΙΝΑΚΑΣ ΠΕΡΙΕΧΟΜΕΝΩΝ

ΜΕΡΟΣ Α : ΣΥΝΟΠΤΙΚΑ ΣΤΟΙΧΕΙΑ ΔΙΑΓΩΝΙΣΜΟΥ 5

ΜΕΡΟΣ Β: ΓΕΝΙΚΟΙ ΟΡΟΙ ΔΙΑΓΩΝΙΣΜΟΥ 6

 Άρθρο 1 : Τρόπος Υποβολής Προσφορών 6

 Άρθρο 2 : Διαδικασία Διενέργειας Διαγωνισμού 7

 Άρθρο 3 : Τιμές Προσφορών - Νόμισμα 8

 Άρθρο 4 : Χρόνος Ισχύος Προσφορών 8

 Άρθρο 5 : Αντιπροσφορές 8

 Άρθρο 6 : Πληρωμή - Κρατήσεις 9

 Άρθρο 7 : Χρόνος Ισχύος Σύμβασης 9

 Άρθρο 8 : Τροποποίηση Σύμβασης 9

 Άρθρο 9 : Εγγυήσεις 9

 Άρθρο 10 : Ενστάσεις - Προσφυγές 10

 Άρθρο 11 : Ποινικές Ρήτρες 10

 Άρθρο 12 : Υποχρεώσεις Νοσοκομείου 10

 Άρθρο 13 : Εχεμύθεια – Συγκρούσεις συμφερόντων 10

ΜΕΡΟΣ Γ: ΤΕΧΝΙΚΗ ΠΕΡΙΓΡΑΦΗ 11

ΜΕΡΟΣ Δ: Τυποποιημένο Έντυπο Υπεύθυνης Δήλωσης 31



ΕΛΛΗΝΙΚΗ ΔΗΜΟΚΡΑΤΙΑ
 5^η Υ.ΠΕ. ΘΕΣΣΑΛΙΑΣ & ΣΤΕΡΕΑΣ ΕΛΛΑΔΑΣ
 ΥΠΟΥΡΓΕΙΟ ΥΓΕΙΑΣ

Ημ/νία: 12-06-2020
 Αρ. πρωτ.: 3850

ΓΕΝΙΚΟ ΝΟΣΟΚΟΜΕΙΟ ΑΜΦΙΣΣΑΣ

Δ/νση: Οικισμός Δροσοχωρίου
 Τ.Κ.: 33100
 Τηλ.: (22650) 28400
 Fax: (22650) 22086
 URL: www.gnamfissas.gr

Δ/νση: Διοικητικού
 Τμήμα: Οικονομικό
 Πληροφ.: Μήταλας Θ.
 Τηλ.: (22653) 50131
 Fax: (22650) 22086
 E-mail: diax4@gnamfissas.gr

ΔΙΑΚΗΡΥΞΗ

Το Γενικό Νοσοκομείο Άμφισσας, έχοντας υπόψη:

1. τις διατάξεις:
 - 1.1. του Ν.4412/2016 (ΦΕΚ 147/Α/08-08-16) «Δημόσιες Συμβάσεις Έργων, Προμηθειών και Υπηρεσιών (προσαρμογή στις Οδηγίες 2014/24/ΕΕ και 2014/25/ΕΕ)»
 - 1.2. Το ΦΕΚ Γ4β/Γ.Π.οικ.1732/13-01-20 (ΦΕΚ 16 Υ.Ο.Δ.Δ.14-01-2020) απόφαση του Υπουργού Υγείας
 - 1.3. του Ν. 3329/2005 (ΦΕΚ 81/Α/04-04-05) «Εθνικό Σύστημα Υγείας και Κοινωνικής Αλληλεγγύης και λοιπές διατάξεις»
 - 1.4. του Ν. 2362/1995 (ΦΕΚ 247/Α/27-11-95) «Περί Δημοσίου Λογιστικού, ελέγχου των δαπανών του Κράτους και άλλες διατάξεις»
 - 1.5. του Ν. 3580/2007 (ΦΕΚ 134/Α/18-06-07) «Προμήθειες Φορέων εποπτευομένων από το Υπουργείο Υγείας και Κοινωνικής Αλληλεγγύης και άλλες διατάξεις»
 - 1.6. Του Ν. 2955/2001 (Φ.Ε.Κ. Α' 256/02-11-2001) «Προμήθειες Νοσοκομείων και λοιπών μονάδων υγείας των Πε.Σ.Υ. και άλλες διατάξεις», όπως ισχύει σήμερα, σε συνδυασμό με τον Ν.3580/2007(Φ.Ε.Κ. Α' 134/18-06-2007).
 - 1.7. Του Ν.3918/2011 (Φ.Ε.Κ.31/ Α/01-03-2011) "Διαρθρωτικές αλλαγές στο σύστημα υγείας και άλλες διατάξεις".
 - 1.8. Του Ν. 4250/26-03-2014 (ΦΕΚ 74/Α/26-03-2014) "Διοικητικές απλουστεύσεις-καταργήσεις, συγχωνεύσεις Νομικών προσώπων και Υπηρεσιών του Δημοσίου Τομέα".
2. Τις αποφάσεις:
 - 2.1. την με αρ. 06/04-06-2020 (θέμα5^ο) απόφαση ΔΣ του Γ. Ν. Άμφισσας περί Επαναπροκήρυξης του Συνοπτικού Πρόχειρου Ανοικτού Διαγωνισμού για την Παροχή Υπηρεσιών SLA στο ΓΝ Άμφισσας για το ΟΠΣΥ Μ.Υ. Στερεάς Ελλάδας
 - 2.2. Τις Τεχνικές Προδιαγραφές του με αρ. πρωτ. 3062/14-05-2020 Διαγωνισμού, ο οποίος απέβη άγονος
 - 2.3. την Απόφαση Ανάληψης Υποχρέωσης του Γ. Ν. Άμφισσας, καταχωρήθηκε με α/α: 1005 στο Βιβλίο Εγκρίσεων και Εντολών Πληρωμής ΑΔΑ: 68ΖΩ4690ΒΟ-9ΑΟ.

ΕΠΑΝΑΠΡΟΚΗΡΥΣΣΕΙ

Συνοπτικό Πρόχειρο Ανοικτό Διαγωνισμό για την υπηρεσία SLA (CPV: 72253200-5) του Νοσοκομείου, προϋπολογισθείσας δαπάνης **2.480,00€ συμπ. ΦΠΑ 24%, μηνιαίως**, ήτοι **29.760,00€ συμπ. ΦΠΑ 24%**, για τις ανάγκες του Γ. Ν. Άμφισσας για **ένα (1) έτος** και με κριτήριο κατακύρωσης την πλέον Συμφέρουσα από Οικονομική άποψη Προσφορά Αποκλειστικά Βάση της Τιμής.

Τόπος - Χρόνος διενέργειας διαγωνισμού:

Τόπος διενέργειας	Ημερομηνία διενέργειας	Ημέρα	Ώρα
Γ. Ν. Άμφισσας	30-06-2020	Τρίτη	10:00π.μ.

Οι προσφορές κατατίθενται μέχρι την προηγούμενη εργάσιμη ημέρα του διαγωνισμού **29-06-2020** και ώρα **14:00** στη Γραμματεία του Γ. Ν. Άμφισσας.

Προσφορές που υποβάλλονται μετά την ορισθείσα ημερομηνία και ώρα δεν αποσφραγίζονται, αλλά επιστρέφονται ως εκπρόθεσμες.

Το τεύχος της Διακήρυξης αναρτάται:

- στη ΔΙΑΥΓΕΙΑ (<https://diavgeia.gov.gr>)
- στο Κ.Η.Μ.Δ.Η.Σ. (<http://www.eprocurement.gov.gr>)
- στον ιστότοπο της 5ης ΥΠΕ Θεσσαλίας και Στερεάς Ελλάδας (www.dypethessaly.gr)
- την ιστοσελίδα του Νοσοκομείου: www.gnamfissas.gr

Δικαίωμα συμμετοχής στο διαγωνισμό έχουν:

Υποψήφιοι ή προσφέροντες και, σε περίπτωση ενώσεων, τα μέλη αυτών μπορούν να είναι φυσικά ή νομικά πρόσωπα εγκατεστημένα σε:

- κράτος-μέλος της Ένωσης
- κράτος-μέλος του Ευρωπαϊκού Οικονομικού Χώρου (Ε.Ο.Χ.)
- τρίτες χώρες που έχουν υπογράψει και κυρώσει τη Συμφωνία Δημοσίων Συμβάσεων
- τρίτες χώρες που έχουν συνάψει διμερείς ή πολυμερείς συμφωνίες με την Ένωση.

Κατά τα λοιπά, ο διαγωνισμός θα γίνει σύμφωνα με τα Μέρη και Παραρτήματα που επισυνάπτονται στην παρούσα και αποτελούν αναπόσπαστο μέρος αυτής.

Για ότι δεν περιλαμβάνεται στην παρούσα διακήρυξη ισχύουν οι περί προμηθειών «Νόμοι – Διατάξεις».

- Ο -

ΔΙΟΙΚΗΤΗΣ ΤΟΥ Γ. Ν. ΑΜΦΙΣΣΑΣ

ΓΕΩΡΓΙΟΥ ΧΑΡΙΛΑΟΣ

ΜΕΡΟΣ Α : ΣΥΝΟΠΤΙΚΑ ΣΤΟΙΧΕΙΑ ΔΙΑΓΩΝΙΣΜΟΥ

ΕΙΔΟΣ ΔΙΑΓΩΝΙΣΜΟΥ	Συνοπτικός Πρόχειρος Ανοικτός Διαγωνισμός
ΥΠΗΡΕΣΙΑ	SLA
ΚΑΕ	0439.01
ΚΩΔΙΚΟΣ CPV	72253200-5
ΠΡΟΫΠΟΛΟΓΙΣΘΕΙΣΑ ΔΑΠΑΝΗ	29.760,00€ συμπ. ΦΠΑ 24% (2.480,00€ μηνιαίως)
ΤΟΠΟΣ ΔΙΕΝΕΡΓΕΙΑΣ ΔΙΑΓΩΝΙΣΜΟΥ	Οικονομικές Υπηρεσίες του Γ. Ν. Αμφισσας
ΗΜΕΡΟΜΗΝΙΑ ΔΙΕΝΕΡΓΕΙΑΣ ΔΙΑΓΩΝΙΣΜΟΥ	30-06-2020
ΚΑΤΑΛΗΚΤΙΚΗ ΗΜΕΡΟΜΗΝΙΑ ΥΠΟΒΟΛΗΣ ΠΡΟΣΦΟΡΩΝ	29-06-2020
ΚΡΙΤΗΡΙΟ ΚΑΤΑΚΥΡΩΣΗΣ	Πλέον Συμφέρουσα από Οικονομική άποψη Προσφορά Αποκλειστικά Βάση της Τιμής
ΝΟΜΙΣΜΑ ΠΡΟΣΦΟΡΩΝ	Ευρώ
ΧΡΟΝΟΣ ΙΣΧΥΟΣ ΠΡΟΣΦΟΡΩΝ	120 ημέρες
ΕΓΓΥΗΤΙΚΗ ΕΠΙΣΤΟΛΗ ΣΥΜΜΕΤΟΧΗΣ	Απαιτείται
ΕΓΓΥΗΤΙΚΗ ΚΑΛΗΣ ΕΚΤΕΛΕΣΗΣ	Απαιτείται
ΔΙΑΡΚΕΙΑ ΣΥΜΒΑΣΗΣ	<u>Ένα (1) έτος</u>
ΚΑΤΑΘΕΣΗ ΔΕΙΓΜΑΤΟΣ	Δεν απαιτείται

ΜΕΡΟΣ Β: ΓΕΝΙΚΟΙ ΟΡΟΙ ΔΙΑΓΩΝΙΣΜΟΥ

ΑΡΘΡΟ 1 : ΤΡΟΠΟΣ ΥΠΟΒΟΛΗΣ ΠΡΟΣΦΟΡΩΝ

Οι ενδιαφερόμενοι καλούνται να υποβάλουν την προσφορά τους εντός κλειστού φακέλου, στον οποίο θα αναγράφονται ευκρινώς:

- η λέξη «ΠΡΟΣΦΟΡΑ»
- ο πλήρης τίτλος της Υπηρεσίας: «ΓΕΝΙΚΟ ΝΟΣΟΚΟΜΕΙΟ ΑΜΦΙΣΣΑΣ»
- ο αριθμός και το θέμα του διαγωνισμού
- η ημερομηνία διενέργειας του διαγωνισμού
- τα στοιχεία του αποστολέα

Μέσα στον κυρίως φάκελο τοποθετούνται, σε ξεχωριστούς σφραγισμένους φακέλους που φέρουν τις ενδείξεις του κυρίως φακέλου, τα εξής:

1. Κλειστός φάκελος με την ένδειξη «**ΔΙΚΑΙΟΛΟΓΗΤΙΚΑ ΣΥΜΜΕΤΟΧΗΣ**», ο οποίος θα περιλαμβάνει:

- 1.1. Παραστατικό εκπροσώπησης, εφόσον οι προμηθευτές συμμετέχουν στο διαγωνισμό με αντιπρόσωπό τους
- 1.2. Να δηλώνεται ότι, ο προσφέρων αποδέχεται ανεπιφύλακτα τους όρους της παρούσας Διακήρυξης.
- 1.3. ΤΥΠΟΠΟΙΗΜΕΝΟ ΕΝΤΥΠΟ ΥΠΕΥΘΥΝΗΣ ΔΗΛΩΣΗΣ (ΤΕΥΔ) του αρ. 79 του Ν. 4412/2016(Μέρος Δ)

το οποίο αποτελείται από ενημερωμένη υπεύθυνη δήλωση, ως προκαταρκτική απόδειξη προς αντικατάσταση των πιστοποιητικών που εκδίδουν δημόσιες αρχές ή τρίτα μέρη, επιβεβαιώνοντας ότι ο υποψήφιος οικονομικός φορέας πληροί τις ακόλουθες προϋποθέσεις:

α) δεν βρίσκεται σε μία από τις καταστάσεις των άρθρων 73 και 74 του Ν.4412/2016 για τις οποίες οι οικονομικοί φορείς αποκλείονται ή μπορούν να αποκλεισθούν,

β) Το ΤΕΥΔ υποβάλλουν: ο νόμιμος εκπρόσωπος του οικονομικού φορέα, όπως προκύπτει από το ισχύον καταστατικό ή το πρακτικό εκπροσώπησής του κατά το χρόνο υποβολής της προσφοράς ή αίτησης συμμετοχής ή το αρμοδίως εξουσιοδοτημένο φυσικό πρόσωπο να εκπροσωπεί τον οικονομικό φορέα για διαδικασίες σύναψης συμβάσεων ή για συγκεκριμένη διαδικασία σύναψης σύμβασης.

1.4. Αποδεικτικά έγγραφα νομιμοποίησης:

α) Για τα φυσικά πρόσωπα να προσκομιστεί Έναρξη Επιτηδεύματος από την αντίστοιχη Δημόσια Οικονομική Υπηρεσία και οι μεταβολές του.

β) Κάθε συμμετέχοντος ημεδαπού ή αλλοδαπού νομικού προσώπου, όπως το ισχύον καταστατικό, κατά περίπτωση, Φ.Ε.Κ., ή επικυρωμένο αντίγραφο ή απόσπασμα του καταστατικού. Στοιχεία και έγγραφα από τα οποία πρέπει να προκύπτουν, ο Πρόεδρος και ο διευθύνων Σύμβουλος και τα μέλη του Διοικητικού Συμβουλίου της ΑΕ, τα υπόλοιπα πρόσωπα που έχουν δικαίωμα να δεσμεύουν με την υπογραφή τους, το νομικό πρόσωπο και τα έγγραφα της νομιμοποίησης αυτών, αν αυτό δεν προκύπτει ευθέως από το καταστατικό αναλόγως με τη νομική μορφή των εταιρειών ή κάθε άλλου νομικού προσώπου, **πιστοποιητικό/βεβαίωση της εταιρείας από το ΓΕΜΗ, το οποίο να έχει εκδοθεί τις τελευταίες 30 ημέρες πριν την υπογραφή της σύμβασης ή να προσκομιστεί στα έγγραφα νομιμοποίησης του διαγωνισμού.**

2. Κλειστός φάκελος με την ένδειξη «**ΤΕΧΝΙΚΗ ΠΡΟΣΦΟΡΑ**», με σαφή τεχνική περιγραφή(Μέρος Γ).

3. Κλειστός φάκελος με την ένδειξη «**ΟΙΚΟΝΟΜΙΚΗ ΠΡΟΣΦΟΡΑ**», όπου τοποθετείται η οικονομική προσφορά σε δύο αντίγραφα. Η οικονομική προσφορά θα πρέπει να περιλαμβάνει:

- την προσφερόμενη τιμή χωρίς ΦΠΑ
- το ποσοστό του ΦΠΑ
- τον κωδικό και την τιμή του Παρατηρητηρίου Τιμών της ΕΠΥ (εφόσον υπάρχει)

Οι προσφερόμενες τιμές θα πρέπει να είναι μικρότερες ή ίσες της τιμής Παρατηρητηρίου. Σε περίπτωση που το προσφερόμενο είδος δεν περιλαμβάνεται στο Παρατηρητήριο Τιμών ή δεν υπάρχει πλήρης αντιστοιχία των τεχνικών του χαρακτηριστικών με κανένα από τα είδη του Παρατηρητηρίου, αυτό πρέπει επίσης να δηλώνεται ρητά.

ΑΡΘΡΟ 2 : ΔΙΑΔΙΚΑΣΙΑ ΔΙΕΝΕΡΓΕΙΑΣ ΔΙΑΓΩΝΙΣΜΟΥ

Η κατακύρωση θα γίνει με κριτήριο την Πλέον Συμφέρουσα από Οικονομική άποψη Προσφορά Αποκλειστικά Βάση της Τιμής, στις προσφορές που θεωρούνται τεχνικά αποδεκτές στο στάδιο της τεχνικής αξιολόγησης.

Η συνολική τιμή συμπεριλαμβανομένου ΦΠΑ δεν μπορεί να υπερβεί τον προϋπολογισμό.

Η αποσφράγιση των προσφορών θα διενεργηθεί από τριμελή Επιτροπή σε συγκεκριμένη ημέρα και ώρα στο χώρο του Νοσοκομείου.

Αποσφραγίζεται ο κυρίως φάκελος προσφοράς, ο φάκελος των δικαιολογητικών συμμετοχής καθώς και ο φάκελος της τεχνικής προσφοράς, μονογράφονται δε και σφραγίζονται από το αρμόδιο όργανο όλα τα δικαιολογητικά που υποβάλλονται κατά το στάδιο αυτό και η τεχνική προσφορά ανά φύλλο. Στη συνέχεια το αρμόδιο όργανο ελέγχει την πληρότητα των δικαιολογητικών συμμετοχής και αξιολογεί τις τεχνικές προσφορές σύμφωνα με τους όρους της παρούσας διακήρυξης.

Μετά την ολοκλήρωση της αξιολόγησης των παραπάνω σταδίων, το αρμόδιο όργανο προβαίνει στην αποσφράγιση του οικονομικού μέρους των τεχνικά αποδεκτών προσφορών.

Επισημαίνεται ότι εφόσον ολοκληρωθεί η αξιολόγηση των δικαιολογητικών συμμετοχής καθώς και των τεχνικών προσφορών των συμμετεχόντων τότε, κατά την κρίση της επιτροπής, και σε εφαρμογή της παρ. 4 του αρ. 117 του Ν.4412/2016, η αποσφράγιση των οικονομικών προσφορών μπορεί να γίνει κατά την ίδια συνεδρίαση.

Οι φάκελοι των οικονομικών προσφορών για όσες προσφορές δεν κρίθηκαν κατά την αξιολόγηση των τεχνικών και λοιπών στοιχείων αποδεκτές δεν αποσφραγίζονται αλλά επιστρέφονται στους συμμετέχοντες μετά την ολοκλήρωση της διαδικασίας του διαγωνισμού.

Κατόπιν συντάσσει πρακτικό στο οποίο καταχωρεί όσους υπέβαλαν προσφορές, τα αποτελέσματα του ελέγχου των δικαιολογητικών συμμετοχής και της αξιολόγησης των τεχνικών προσφορών, καθώς και τους λόγους τυχόν απόρριψης συμμετεχόντων από τη συνέχεια του διαγωνισμού.

Όταν ο ανάδοχος ο οποίος προσφέρει τη πλέον συμφέρουσα από οικονομική άποψη τιμή δεν προσκομίσει ένα ή περισσότερα από τα έγγραφα και τα δικαιολογητικά που προβλέπονται στην παρούσα διακήρυξη, η κατακύρωση γίνεται στον ανάδοχο με την αμέσως επόμενη πλέον συμφέρουσα από οικονομική άποψη τιμή. Σε περίπτωση που και αυτός δεν προσκομίσει ένα ή περισσότερα από τα έγγραφα και δικαιολογητικά τα οποία απαιτούνται κατά τα ανωτέρω, η κατακύρωση γίνεται στον ανάδοχο με την αμέσως επόμενη πλέον συμφέρουσα από οικονομική άποψη τιμή και ούτω καθ' εξής. Αν κανένας από τους αναδόχους δεν προσκομίσει ένα ή περισσότερα από τα έγγραφα και δικαιολογητικά τα οποία απαιτούνται από αυτές, ο διαγωνισμός ματαιώνεται.

Σε περίπτωση που υπάρχουν ισότιμες ή ισοδύναμες προσφορές τελικός ανάδοχος επιλέγεται ο μειοδότης μετά από κλήρωση. Η κλήρωση γίνεται ενώπιον του αρμόδιου συλλογικού οργάνου και παρουσία των οικονομικών φορέων(ν.4412/2016 Άρθρο 90)

Η υποβολή μόνο μίας προσφοράς δεν αποτελεί κώλυμα για τη συνέχιση της διαδικασίας του διαγωνισμού και την ανάθεση της σύμβασης (ν.4412/2016 άρθρο 117 παρ.3)

Η κατακύρωση των αποτελεσμάτων του διαγωνισμού, θα γίνει από το Διοικητικό Συμβούλιο του Νοσοκομείου και θα ανακοινωθεί εγγράφως στον ανακηρυχθέντα Προμηθευτή.

Η αρμόδια επιτροπή μπορεί να καλεί τους προσφέροντες να διευκρινίζουν ή να συμπληρώνουν τα έγγραφα ή τα δικαιολογητικά συμμετοχής που έχουν υποβάλει. Η πιο πάνω διευκρίνιση ή η συμπλήρωση αφορά μόνο στις ασάφειες,

επουσιώδεις πλημμέλειες ή πρόδηλα τυπικά σφάλματα που επιδέχονται διόρθωση ή συμπλήρωση, ιδίως δε παράλειψη μονογραφιών, διακεκομμένη αρίθμηση, ελαττώματα συσκευασίας και σήμανσης του φακέλου και των υποφακέλων των προσφορών ή αιτήσεων συμμετοχής, λεκτικές και φραστικές αποκλίσεις των εγγράφων της προσφοράς από την ορολογία των εγγράφων της σύμβασης, που δεν επιφέρουν έννομες συνέπειες ως προς το περιεχόμενό τους, ελλείψεις ως προς τα νομιμοποιητικά στοιχεία, πλημμελής σήμανση αντιγράφων που εκδίδονται, σύμφωνα με τις διατάξεις του άρθρου 1 του ν.4250/2014 (Α' 74), μεταφράσεων και λοιπών πιστοποιητικών ή βεβαιώσεων, διαφοροποίηση της δομής των εγγράφων της προσφοράς από τα υποδείγματα, υποχρεωτικά ή μη, που θεσπίζονται με νόμο, κανονιστικές πράξεις ή τα έγγραφα της σύμβασης. Η συμπλήρωση ή η διευκρίνιση δεν επιτρέπεται να έχει ως συνέπεια μεταγενέστερη αντικατάσταση ή υποβολή εγγράφων σε συμμόρφωση με τους όρους της διακήρυξης, αλλά μόνο τη διευκρίνιση ή συμπλήρωση, ακόμη και με νέα έγγραφα, εγγράφων ή δικαιολογητικών που έχουν ήδη υποβληθεί. Σχετικά με την επικύρωση αντιγράφων εγγράφων, ισχύει το άρθρο 1 του Ν.4250/2014. Η αρμόδια επιτροπή μπορεί να καλεί εγγράφως τους προσφέροντες να διευκρινίσουν, μέσα σε εύλογη προθεσμία, το περιεχόμενο της τεχνικής ή οικονομικής προσφοράς που έχουν υποβάλει, αν περιέχει ασάφειες ή σσωνος σημασίας, ατέλειες, επουσιώδεις παραλείψεις ή πρόδηλα τυπικά ή υπολογιστικά σφάλματα που η επιτροπή κρίνει ότι μπορούν να θεραπευτούν. Η διευκρίνιση αυτή δεν πρέπει να έχει ως αποτέλεσμα την ουσιώδη αλλοίωση της προσφοράς και δεν πρέπει να προσδίδει αθέμιτο ανταγωνιστικό πλεονέκτημα στη συγκεκριμένη προσφορά σε σχέση με τις λοιπές. Η επιτροπή διενέργειας του διαγωνισμού, με αιτιολογημένη εισήγησή της, μπορεί να προτείνει την κατακύρωση της υπηρεσίας για ολόκληρη, μεγαλύτερη ή μικρότερη ποσότητα κατά ποσοστό μέχρι 30% σύμφωνα με το άρθρο 104 του Ν.4412/2016. Η τελική κατακυρωθείσα ποσότητα θα διαμορφωθεί με τρόπο ώστε να καλύψει το εγκριθέν ποσό της διακήρυξης. Στον ανάδοχο που θα γίνει κατακύρωση το Νοσοκομείο αποστέλλει σχετική ανακοίνωση που αναφέρει και την προθεσμία υπογραφής της σύμβασης.

ΑΡΘΡΟ 3 : ΤΙΜΕΣ ΠΡΟΣΦΟΡΩΝ - ΝΟΜΙΣΜΑ

Οι τιμές θα πρέπει να δίδονται σε ευρώ (€) και θα αναγράφονται ολογράφως και αριθμητικώς. Προσφορές που δε δίνουν τις τιμές σε ευρώ ή που καθορίζουν σχέση ευρώ με ξένο νόμισμα θα απορρίπτονται ως απαράδεκτες.

Η αναγραφή της τιμής σε ευρώ μπορεί να γίνεται με δύο ή και περισσότερα δεκαδικά ψηφία (άνευ ορίου), εφόσον χρησιμοποιείται σε ενδιάμεσους υπολογισμούς. Το γενικό σύνολο στρογγυλοποιείται σε δυο δεκαδικά ψηφία, προς τα άνω εάν το τρίτο δεκαδικό ψηφίο είναι ίσο ή μεγαλύτερο του πέντε ή προς τα κάτω εάν είναι μικρότερο του πέντε.

Εφόσον από την προσφορά δεν προκύπτει με σαφήνεια η προσφερόμενη τιμή ή δεν δίνεται ενιαία τιμή για ολόκληρη την προσφερόμενη ποσότητα είδους, η προσφορά απορρίπτεται ως απαράδεκτη.

ΑΡΘΡΟ 4 : ΧΡΟΝΟΣ ΙΣΧΥΟΣ ΠΡΟΣΦΟΡΩΝ

Οι προσφορές ισχύουν και δεσμεύουν τους συμμετέχοντες επί εκατόν είκοσι (120) ημερολογιακές ημέρες από την επόμενη της διενέργειας του διαγωνισμού. Προσφορά που ορίζει χρόνο ισχύος μικρότερο του προαναφερόμενου, απορρίπτεται ως απαράδεκτη.

Εάν οι συμμετέχοντες κλήθηκαν να παρατείνουν την ισχύ των προσφορών τους και αποδέχθηκαν την παράταση, οι προσφορές τους ισχύουν και τους δεσμεύουν και για το επιπλέον αυτό χρονικό διάστημα.

ΑΡΘΡΟ 5 : ΑΝΤΙΠΡΟΣΦΟΡΕΣ

Αντιπροσφορές δεν γίνονται δεκτές. Σε περίπτωση υποβολής τους, απορρίπτονται ως απαράδεκτες.

ΑΡΘΡΟ 6 : ΠΛΗΡΩΜΗ - ΚΡΑΤΗΣΕΙΣ

Η πληρωμή του προμηθευτή θα γίνεται εντός εξήντα (60) ημερών από την υποβολή του τιμολογίου, βάσει των νομίμων δικαιολογητικών πληρωμής και μετά από έγκριση του σχετικού χρηματικού εντάλματος.

Ο προμηθευτής υπόκειται στις νόμιμες κρατήσεις. Ο ΦΠΑ βαρύνει το Νοσοκομείο.

Κρατήσεις στις οποίες υπόκεινται ο προμηθευτής:

Υπέρ ΑΕΠΠ 0,06%

Χαρτόσημο ΑΕΠΠ 3% επί του ΑΕΠΠ 0,06%

ΟΓΑ χαρτοσήμου ΑΕΠΠ 20% επί του χαρτοσήμου ΑΕΠΠ 3%

Υπέρ ψυχικής Υγείας 2%

Φ.Ε. 8%

Επίσης κατά την πρώτη πληρωμή ο προμηθευτής θα επιβαρυνθεί εφάπαξ για όλο το ποσό της Σύμβασης με τις παρακάτω κρατήσεις:

Υπέρ ΕΑΑΔΗΣΥ 0,07%

Χαρτόσημο ΕΑΑΔΗΣΥ 3% επί του ΕΑΑΔΗΣΥ 0,07%

ΟΓΑ χαρτοσήμου ΕΑΑΔΗΣΥ 20% επί του χαρτοσήμου ΕΑΑΔΗΣΥ 3%

ΑΡΘΡΟ 7 : ΧΡΟΝΟΣ ΙΣΧΥΟΣ ΣΥΜΒΑΣΗΣ

Η σύμβαση που θα υπογραφεί θα έχει διάρκεια για ένα (1) έτος από την ημερομηνία υπογραφής της.

Το Νοσοκομείο μπορεί με μονομερή απόφασή του να παρατείνει την ισχύ της σύμβασης για το χρονικό διάστημα δύο (2) ακόμη μηνών.

Περαιτέρω παράταση γίνεται μόνο με τη σύμφωνη γνώμη του αναδόχου. Οι παρατάσεις θα γίνονται με τους ίδιους όρους και τιμές και η συνολική τους διάρκεια δεν μπορεί να ξεπερνά τρένα (1) έτος.

Η παρούσα σύμβαση θα μπορεί να διακόπτεται μονομερώς από την εντολοδόχο Υπηρεσία ή να αναπροσαρμόζεται με κοινή συμφωνία των δύο μερών αν υπογραφεί άλλη σύμβαση στα πλαίσια των Υπηρεσιών του Ελληνικού Δημοσίου με συμφερόμενους όρους για όμοιο προϊόν-υπηρεσία ή αν τεθούν σε ισχύ νέοι Νόμοι-Διατάξεις-Οδηγίες για το προϊόν-υπηρεσία.

ΑΡΘΡΟ 8 : ΤΡΟΠΟΠΟΙΗΣΗ ΣΥΜΒΑΣΗΣ

Η σύμβαση δύναται να τροποποιηθεί σε αντικειμενικά δικαιολογημένες περιπτώσεις, μόνο κατόπιν έγγραφης συμφωνίας των συμβαλλομένων, σύμφωνα με τα οριζόμενα του άρθρου 132 του Ν.4412/2016.

ΑΡΘΡΟ 9 : ΕΓΓΥΗΣΕΙΣ

Ο συμμετέχων στον οποίο έγινε η κατακύρωση υποχρεούται να προσέλθει μέσα σε είκοσι (20) ημέρες από την κοινοποίηση της ανακοίνωσης για την υπογραφή της σύμβασης προσκομίζοντας και την εγγύηση καλής εκτέλεσης ίσης με το 5% της συμβατικής αξίας.

Η εγγύηση καλής εκτέλεσης περιλαμβάνει:

- τον αριθμό της σχετικής σύμβασης και την σχετική.
- την ημερομηνία λήξης της ισχύος της εγγύησης (Η εγγυητική επιστολή καλής εκτέλεσης πρέπει να έχει ισχύ τουλάχιστον δεκατεσσάρων (14) μηνών).

Σε περίπτωση που περάσει άπρακτη η πιο πάνω προθεσμία ή ο ανάδοχος δεν προσέλθει να υπογράψει τη σύμβαση κηρύσσεται έκπτωτος με απόφαση του αρμόδιου για τη διοίκηση φορέα οργάνου, ύστερα από γνωμοδότηση του αρμόδιου οργάνου, σύμφωνα με τα οριζόμενα στο άρθρο 203 του Ν.4412/2016.

ΑΡΘΡΟ 10 : ΕΝΣΤΑΣΕΙΣ - ΠΡΟΣΦΥΓΕΣ

Σύμφωνα με το άρθρο 127 του Ν. 4412/2016:

Για δημόσιες συμβάσεις με εκτιμώμενη αξία κάτω των εξήντα χιλιάδων (60.000) ευρώ (χωρίς Φ.Π.Α.), σε περίπτωση ένστασης κατά πράξης της αναθέτουσας αρχής, η προθεσμία άσκησης της είναι πέντε (5) ημέρες από την κοινοποίηση της προσβαλλόμενης πράξης στον ενδιαφερόμενο οικονομικό φορέα. Για την άσκηση ένστασης κατά της διακήρυξης ή της πρόσκλησης, η ένσταση υποβάλλεται μέχρι πέντε (5) ημέρες πριν από την καταληκτική ημερομηνία υποβολής προσφορών.

Η ένσταση υποβάλλεται ενώπιον της αναθέτουσας αρχής, η οποία αποφασίζει, σύμφωνα με τα οριζόμενα και στο άρθρο 221 του Ν.4412/2016, εντός προθεσμίας δέκα (10) ημερών, μετά την άπρακτη πάροδο της οποίας τεκμαίρεται η απόρριψη της ένστασης. Για το παραδεκτό της άσκησης ένστασης, απαιτείται, με την κατάθεση της ένστασης, η καταβολή παραβόλου υπέρ του Δημοσίου ποσού ίσου με το ένα τοις εκατό (1%) επί της εκτιμώμενης αξίας της σύμβασης. Το παράβολο αυτό αποτελεί δημόσιο έσοδο. Το παράβολο επιστρέφεται με πράξη της αναθέτουσας αρχής, αν η ένσταση γίνει δεκτή από το αποφασίζον διοικητικό όργανο.

ΑΡΘΡΟ 11 : ΠΟΙΝΙΚΕΣ ΡΗΤΡΕΣ

Εκτός από τις κυρώσεις που προβλέπονται στον Ν.4412/2016, ο Προμηθευτής θα βαρύνεται και για κάθε ζημιά που τυχόν θα προκύψει στο Νοσοκομείο από τη μη εκτέλεση ή κακή εκτέλεση της σχετικής σύμβασης.

Απορρίπτονται προσφορές επιχειρήσεων που κατά παράβαση των άρθρων 138 και 182 της Διεθνούς Σύμβασης Εργασίας απασχολούν ή εκμεταλλεύονται ανηλίκους κάτω των 15 ετών.

ΑΡΘΡΟ 12 : ΥΠΟΧΡΕΩΣΕΙΣ ΝΟΣΟΚΟΜΕΙΟΥ

Με την υπογραφή της σύμβασης θα παραδοθούν στον ανάδοχο, υπογεγραμμένες οι οικονομικές καταστάσεις και όλα τα απαραίτητα στοιχεία από τον φορέα.

ΑΡΘΡΟ 13 : ΕΧΕΜΥΘΕΙΑ – ΣΥΓΚΡΟΥΣΕΙΣ ΣΥΜΦΕΡΟΝΤΩΝ

Το Νοσοκομείο, με σκοπό την προστασία του εμπιστευτικού χαρακτήρα των πληροφοριών που παρέχει στον Ανάδοχο, απαιτεί Εχεμύθεια, όπως ορίζεται στο άρθρο 21 του Ν.4412/2016, καθώς δίνει έμφαση στις διατάξεις του άρθρου 24 του ίδιου νόμου, περί συγκρούσεων συμφερόντων μεταξύ των συμβαλλομένων.

ΜΕΡΟΣ Γ: ΤΕΧΝΙΚΗ ΠΕΡΙΓΡΑΦΗ

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

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

Απαραίτητη προϋπόθεση για την συμμετοχή του οικονομικού φορέα: εμπειρία τουλάχιστον τριών (3) ετών σε αντίστοιχες υπηρεσίες παροχής υπηρεσιών SLA νοσηλευτικών ιδρυμάτων

Οι Υπηρεσίες SLA χωρίζονται σε:

- υπηρεσίες υποστήριξης παραγωγικής λειτουργίας των εφαρμογών λογισμικού,
- υπηρεσίες μεταφοράς τεχνογνωσίας – υποστήριξης χρηστών
- υπηρεσίες τεχνικής υποστήριξης και συντήρησης των εφαρμογών λογισμικού.

Παροχή Υπηρεσιών SLA

Ο Ανάδοχος θα παρέχει τις Υπηρεσίες σύμφωνα με τους όρους και τις συνθήκες του Συμβολαίου αυτού και καθ’ όλη τη διάρκεια του. Οι Υπηρεσίες αφορούν στο σύνολο των χρηστών του Νοσοκομείου που έχουν πρόσβαση στο ΠΣΥ και στο σύνολο του προσφερομένου λογισμικού εφαρμογών.

Ο Εργοδότης θα διαθέτει, χωρίς επιβάρυνση του Αναδόχου, κατάλληλο χώρο για εργασία φωτιζόμενο, κλιματιζόμενο και διαθέτοντα παροχές ηλεκτρικού ρεύματος και τηλεφώνου προσπελάσιμες για χρήση από την ΤΟΥ, τηρουμένων των κανονισμών ασφαλείας του Εργοδότη.

Οι εφαρμογές λογισμικού παροχής υπηρεσιών SLA για το ΟΠΣΥ των Μ.Υ. της Στερεάς Ελλάδας του Γ. Ν. Αμφισσας είναι οι αναλυτικά αναφερόμενες στον ακόλουθο Πίνακα :

Πίνακας 1 Προγράμματα (Εφαρμογές) Λογισμικού

A/A	Πρόγραμμα Λογισμικού
1	Γραφείο Κίνησης Ασθενών
2	Γραφείο Νοσηλίων
3	Γραμματεία Εξωτερικών Ιατρείων
4	Διαχείριση Εξωτερικών Ιατρείων (ΤΕΙ)
5	Τμήματα Επειγόντων Περιστατικών (ΤΕΠ)
6	Διαχείριση Νοσηλευτικών Τμημάτων & Ατομικού Συνταγολογίου φαρμάκων & υλικών
7	Μονάδα Τεχνητού Νεφρού
8	Διαχείριση Εργαστηρίων (LIS) [Μικροβιολογικό – Βιοχημικό – Αιματολογικό]
9	Ιατρικός Φάκελος Ασθενούς (EPR)
10	Διαχείριση Χειρουργείων
11	Δημόσιο Λογιστικό (Λογιστήριο – Ταμείο)
12	Αποθήκες & Διαχειρίσεις υλικού
13	Φαρμακείο
14	Γενική Λογιστική (Διπλογραφικό Σύστημα)
15	Διαχείριση Παγίων (Διπλογραφικό Σύστημα)

A/A	Πρόγραμμα Λογισμικού
16	Αναλυτική Λογιστική
17	Προμήθειες
18	Διαιτολόγιο
19	Ηλεκτρονικό Πρωτόκολλο
20	Ειδικό λογισμικό για τη μηχανογραφική διαχείριση των συμβάσεων Ανοικτής περίθαλψης (των εξωτερικών ασθενών) για την ηλεκτρονική υποβολή των λογαριασμών (e-ΔΑΠΥ) στον ΕΟΠΥΥ για έλεγχο και εκκαθάριση
21	Ειδικό λογισμικό για τη μηχανογραφική διαχείριση της διαδικασίας «Δέσμευση πιστώσεων και Ανάλυση Υποχρεώσεων» (Μητρώο Δεσμεύσεων)
22	Ειδικό λογισμικό για την αυτόματη εξαγωγή των διαθέσιμων στοιχείων ESY.NET
23	Ειδικό λογισμικό για τη μηχανογραφική διαχείριση των Κλειστών Ενοποιημένων Νοσηλίων (ΚΕΝ), των Διαγνώσεων κατά ICD-10 και των Ιατρικών Πράξεων
24	Ειδικό λογισμικό για τη μηχανογραφική διαχείριση των συμβάσεων Κλειστής περίθαλψης (των εσωτερικών ασθενών) για την ηλεκτρονική υποβολή των λογαριασμών (e-ΔΑΠΥ) στον ΕΟΠΥΥ για έλεγχο και εκκαθάριση
25	Ειδικό λογισμικό (τεχνολογίας Web) για την αυτόματη διασύνδεση του πληροφοριακού συστήματος του Νοσοκομείου με το ΕΚΕΒΥΛ για έλεγχο του μητρώου ΕΚΑΠΤΥ των υλικών (νέο λογισμικό *)
26	Ειδικό λογισμικό (τεχνολογίας Web) για την αυτόματη διασύνδεση της εφαρμογής e-ΔΑΠΥ Κλειστής Περίθαλψης του πληροφοριακού συστήματος του Νοσοκομείου με τον ΕΟΠΥΥ για τις Ηλεκτρονικές Αναγγελίες των εσωτερικών ασθενών (νέο λογισμικό *)
27	Ειδικό λογισμικό (τεχνολογίας Web) για την αυτόματη διασύνδεση των εξωτερικών ιατρείων του Νοσοκομείου με το σύστημα e-Συνταγογράφησης του ΕΟΠΥΥ για τα ηλεκτρονικά εξωτερικά Παραπεμπτικά των εξετάσεων με χρήση barcode (νέο λογισμικό *)
28	Ειδικό λογισμικό (τεχνολογίας Web) για τη δυνατότητα Διασύνδεσης του Πληροφοριακού συστήματος του Νοσοκομείου με το Εθνικό Μητρώο Ασφάλισης – Ασφαλιστικής Ικανότητας ΑΤΛΑΣ της ΗΔΙΚΑ για την ταυτοποίηση των ασθενών σε πραγματικό χρόνο*. (νέο λογισμικό *)
29	Ενσωμάτωση του ΚΕΟΚΕΕ (Καταλόγου της Ενιαίας Ονοματολογίας και Κωδικοποίησης των Εργαστηριακών Εξετάσεων) στο εγκατεστημένο Ολοκληρωμένο Πληροφοριακό Σύστημα του Νοσοκομείου.
30	Ειδικό λογισμικό (τεχνολογίας Web) για την αυτόματη διασύνδεση της εφαρμογής λογισμικού του Φαρμακείου του πληροφοριακού συστήματος της Μονάδας του Νοσοκομείου με την ΗΔΙΚΑ μέσω API για την εκτέλεση των συνταγών των φαρμάκων των εξωτερικών ασθενών (νέο λογισμικό * απαιτείται webserver)
31	Ειδικό ασφαλές λογισμικό (τεχνολογίας Web) για απ' ευθείας ενημέρωση των προμηθευτών για την εξέλιξη των τιμολογίων και ενταλμάτων πληρωμής των στο Νοσοκομείο χωρίς απασχόληση των υπαλλήλων του Λογιστηρίου (νέο λογισμικό * - απαιτείται webserver και Web Site)
32	Πρόγραμμα στο Ακτινολογικό Τμήμα που προγραμματίζεται η εγκατάσταση

Υποχρεώσεις και ευθύνες Εργοδότη (Νοσοκομείου)

Το Νοσοκομείο πέρα από τις συμβατικές του Υποχρεώσεις είναι υπεύθυνο και για τις εξής ειδικές υποχρεώσεις :

- 1) Να μεριμνά για την προσεκτική χρήση των προγραμμάτων λογισμικού και τον χειρισμό τους από κατάλληλα εκπαιδευμένο προσωπικό.
- 2) Να προφυλάσσει τα προγράμματα λογισμικού από οποιαδήποτε πρόκληση ζημιάς, οφειλόμενης σε υπαιτιότητα υπαλλήλων του ή τρίτων προσώπων.
- 3) Να γνωστοποιεί στον Ανάδοχο οποιαδήποτε περίπτωση βλάβης ή μη ικανοποιητικής λειτουργίας των προγραμμάτων λογισμικού χωρίς να προβαίνει μονομερώς σε οποιαδήποτε προσθήκη – παρέμβαση ή τροποποίηση σε αυτό, παρά μόνον έπειτα από προηγούμενη σχετική συνεννόηση με τον Ανάδοχο.

- 4) Να διευκολύνει κατά το δυνατόν εντός του κανονικού ωραρίου εργασίας των υπηρεσιών του Νοσοκομείου την πρόσβαση στελεχών του Αναδόχου είτε διασφαλίζοντας διαβαθμισμένη απομεμακρυσμένη πρόσβαση του Αναδόχου, ή μέσω ADSL γραμμής του Νοσοκομείου (στους Servers και τουλάχιστον ένα σταθμό εργασίας) είτε διευκολύνοντας την επιτόπια είσοδο στελεχών του Αναδόχου για την παροχή on-site υπηρεσιών στους χώρους όπου είναι εγκατεστημένο τα εν λόγω προγράμματα λογισμικού, με στόχο τον βέλτιστο τρόπο αποκατάστασης των τυχόν βλαβών ή δυσλειτουργιών, καθώς και κάθε αναγκαία διευκόλυνση για την ταχεία εκτέλεση των σχετικών εργασιών.
- 5) Να εκτελεί τακτικά και επιμελώς την εργασία τήρησης των αντιγράφων ασφαλείας, δηλαδή της διαδικασίας διαφύλαξης (backup) των αρχείων, τα οποία (αρχεία) και ο τρόπος εξαγωγής τους θα υποδειχθούν με γραπτές οδηγίες από τον Ανάδοχο και κατά την υπογραφή αλλά και κατά τη διάρκεια της σύμβασης, αν χρειασθεί, ώστε σε περίπτωση αστοχίας να μπορεί να γίνει ανάκτηση των δεδομένων.

* [Ενημερωτικά, τα δεδομένα του Νοσοκομείου παίρνονται backup χρησιμοποιώντας την exrutility της oracle. Αυτή κατεβάζει τα δεδομένα σε ένα αρχείο με την κατάληξη .dmp και δημιουργεί και ένα log αρχείο το οποίο περιγράφει ποιούς χρήστες παίρνει backup και στο τέλος του αρχείου λέει το τελικό αποτέλεσμα. Π.χ. όταν ολοκληρωθεί "export terminated successfully without warnings".

Η exrutility καλείται μέσω batch αρχείων τα οποία είναι προγραμματισμένα να τρέχουν ένα κάθε μέρα. Ακόμη, για την καλύτερη διαχείριση του αποθηκευτικού χώρου γίνεται compression των αρχείων του backup.

Σύμφωνα με τα διεθνώς προβλεπόμενα, πρέπει κάθε ημέρα ο πληροφορικός του φορέα (Νοσοκομείο στην περίπτωση αυτή) να ελέγχει την ημερομηνία δημιουργίας των αρχείων backup και το αντίστοιχο log αρχείο. Και για να κρατάει περισσότερο από μία εβδομάδα, πρέπει να τα αντιγράφει σε κάποιο άλλο server ή/και tape.

Φυσικά μπορεί ανά πάσα στιγμή κάποιος να ελέγξει τα backup αρχεία, εάν διαβάζονται, γράφοντας την παρακάτω εντολή : `Impsystem/pass@dblam.dypsterea.grfile=nameofbackfile.dmplog=newlogfile.logfull=yshow=y-` Η εντολή αυτή απλώς διαβάζει το backup αρχείο και δείχνει στην οθόνη, τι περιέχει και τα γράφει και στο log αρχείο.

Η συντήρηση των εργασιών του backup και ο έλεγχος του, όπως και οι αλλαγές των διαδικασιών γίνονται με τη συνεργασία του Αναδόχου, ακολουθώντας σχετική αίτηση του Τμ. Πληροφορικής].

- 6) Να χρησιμοποιεί τα προγράμματα σε συστήματα ΗΥ σύμφωνα με τα ελάχιστα στάνταρντ που έχει θέσει ο Ανάδοχος και σύμφωνα με τις οδηγίες που υπάρχουν στα αντίστοιχα εγχειρίδια χρήσης και τεκμηρίωσης των προγραμμάτων λογισμικού.
- 7) Να λάβει όλα τα απαραίτητα μέτρα (UPS) στους Κεντρικούς Εξυπηρετητές για περιπτώσεις διακοπής ή πτώσης τάσης του ρεύματος.
- 8) Να χρησιμοποιεί αναλώσιμα (δισκέτες, κτλ) που τηρούν τις προδιαγραφές του κατασκευαστή συστήματος ΗΥ.

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

- 1) Αστοχία ή καταστροφή των συστατικών μερών των συστημάτων στα οποία έχουν εγκατασταθεί τα προγράμματα λογισμικού του Αναδόχου.
- 2) Λειτουργία των προγραμμάτων λογισμικού σε περιβάλλον Η/Υ που δεν πληροί τις αναγκαίες προδιαγραφές που θέτει ο Ανάδοχος, με βάση το υλοποιηθέν ΟΠΣΥ της Στερεάς Ελλάδας.
- 3) Αμέλεια τακτικής φύλαξης αρχείων (backup).
- 4) Οιασδήποτε φύσεως μη εξουσιοδοτημένη παρέμβαση στα προγράμματα λογισμικού. Επιπλέον ο Εργοδότης καθίσταται υπεύθυνος για την πιστή τήρηση των εν λόγω υποχρεώσεων από πλευράς του προσωπικού του, και κάθε συνεργαζόμενου με αυτόν. Αποδεδειγμένη αθέτηση των ως άνω υποχρεώσεων του Νοσοκομείου αίρει κάθε ευθύνη του Αναδόχου προς το Νοσοκομείο για δυσλειτουργία ή ζημία στο Έργο ή/και το Νοσοκομείο.
- 5) Εγκατάσταση προγραμμάτων τρίτων, που επιφέρουν βλάβη ή δυσλειτουργία στα αρχεία των προγραμμάτων λογισμικού, χωρίς προηγούμενη έγγραφη ενημέρωση του Αναδόχου και έγκριση αυτού.

6) Αμέλεια λήψης των απαραίτητων μέτρων (UPS) στους Κεντρικούς Εξυπηρετητές για περιπτώσεις διακοπής ή πτώση τάσης του ρεύματος.

Στις ως άνω περιπτώσεις προβλήματος ή δυσλειτουργίας των προγραμμάτων λογισμικού (χωρίς παρέμβαση ή ευθύνη του Αναδόχου) το κόστος αποκατάστασης των όποιων προκληθεισών ζημιών/δυσλειτουργίας, βαρύνει αποκλειστικά το Νοσοκομείο, και δεν καλύπτεται από την παρούσα Σύμβαση. Ο τιμοκατάλογος του κόστους των διαφόρων υπηρεσιών που δύναται να προσφέρει ο Ανάδοχος κοινοποιείται στο Νοσοκομείο με την υπογραφή της παρούσης σύμβασης.

Ως σφάλμα των προγραμμάτων λογισμικού (λογικό ή υπολογιστικό) καθορίζεται ρητά με την παρούσα, μόνο οτιδήποτε τα στελέχη του Νοσοκομείου μπορούν να αναπαραστήσουν παρουσία στελεχών του Ανάδοχου ή να τεκμηριώσουν με τη χρήση αρχείων καταγραφής (logfiles).

Αναλυτική Περιγραφή Υποχρέωσεων Αναδόχου για την παροχή Υπηρεσιών SLA

Υπηρεσίες Παραγωγικής Λειτουργίας

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

- Υπηρεσίες λογιστικής υποστήριξης στους χρήστες του ΠΣΥ με σκοπό την πλήρη αξιοποίηση του διπλογραφικού συστήματος στο Νοσοκομείο (Γενική και Αναλυτική Λογιστική)
- Επιπλέον υπηρεσίες παραμετροποίησης της λειτουργικότητας του ΠΣΥ για την κάλυψη αναγκών που δεν είχαν προβλεφθεί, ή επιχειρησιακών λειτουργιών που άλλαξαν ή ενεργοποιήθηκαν μετά το πέρας του Έργου ΟΠΣΥ
- Συμβουλευτικές υπηρεσίες σε θέματα παραγωγικής λειτουργίας

Θα καταβληθεί από τον Ανάδοχο κάθε δυνατή προσπάθεια ώστε να διευκολύνεται η πλήρης συμβατότητα στην περίπτωση εξελίξεων ή αλλαγών στον χώρο της Υγείας και οι οποίες θα λάβουν χώρα μετά την οριστική παραλαβή του ΠΣΥ. Σε αυτές περιλαμβάνονται:

- Η συνεχής συντήρηση της μορφής κωδικών ώστε τα υποσυστήματα εφαρμογών να μπορούν να διασφαλίζουν την εναρμόνισή των με τις όποιες νέες μορφές κωδικοποίησης απαιτήσει το Υ.Υ.Κ.Α. (π.χ. υλικών, διαγνώσεων, φαρμάκων, υπηρεσιών και άλλων ομάδων δεδομένων του δημοσίου τομέα που έχουν ήδη εγκατασταθεί στο Νοσοκομείο (πχ GMDN, CPV, ΕΟΦ, ΚΕΝ) ή που θα τροποποιηθούν από τα αρμόδια Υπουργεία).
- Έγκαιρη ανανέωση τιμών φαρμάκων, υλικών και υπηρεσιών (βάσει λίστας αρμόδιων Υπουργείων).
- Νέες εκτυπώσεις / αναφορές, εφόσον υπάρχουν τα αντίστοιχα δεδομένα και δεν επηρεάζεται η συνολική δομή των εφαρμογών λογισμικού ή και της Βάσης δεδομένων.
- Οι αλλαγές στο θεσμικό ή / και κανονιστικό πλαίσιο λειτουργίας.
- Παροχή πρόσβασης στο HelpDesk του Αναδόχου κατά τις εργάσιμες ημέρες και ώρες (Κ.Ω.Κ.), το οποίο περιλαμβάνει:
 - Επίλυση αποριών των χρηστών του πληροφοριακού συστήματος του Νοσοκομείου στη λειτουργία των εφαρμογών (για εφαρμογές λογισμικού του Αναδόχου που δεν έχουν τεθεί σε λειτουργία στο Νοσοκομείο, χωρίς ευθύνη του Αναδόχου, ο Ανάδοχος θα παρέχει remotely υπηρεσίες υποστήριξης της εκπαίδευσης προς τα αρμόδια υπηρεσιακά στελέχη του Τμ. Πληροφορικής του Νοσοκομείου, ώστε αυτά στη συνέχεια να εκπαιδεύουν τους νέους χρήστες του πληροφοριακού συστήματος στα αντίστοιχα τμήματα του Νοσοκομείου. Αν παρολαυτά χρειασθεί συμπληρωματική βοήθεια από τον Ανάδοχο σ' αυτή τη προσπάθεια, θα παρέχεται περιστασιακά, επίσης remotely, μετά από συνεννόηση).
 - Παροχή πρόσθετης (εφικτής) παραμετροποίησης των εφαρμογών.

- ο Παροχή συμβουλευτικών υπηρεσιών για καλύτερη δυνατή λειτουργία των εφαρμογών λογισμικού από τους χρήστες του Νοσοκομείου.
- Παροχή υπηρεσιών υποστήριξης παραγωγικής λειτουργίας των εφαρμογών του Νοσοκομείου
- Παροχή συμβουλευτικών υπηρεσιών και υπηρεσιών παραμετροποίησης και διασφάλισης της ομαλής λειτουργίας του δικτύου Η/Υ (LAN) και της Βάσης Δεδομένων του Νοσοκομείου, που έχει σχέση με τις εφαρμογές λογισμικού του Αναδόχου.
- Παροχή υπηρεσιών συντήρησης βασικών αρχείων (π.χ. ενημέρωση νέου δελτίου τιμών φαρμάκων στο Φαρμακείο και στο Γρ. Νοσηλίων, μετά από αίτημα του Νοσοκομείου και κοινή συμφωνία όλων των Μονάδων Υγείας της Στερεάς Ελλάδας λόγω εφαρμογής του ΟΠΣΥ.
- Παροχή συμβουλευτικών υπηρεσιών υποστήριξης για την εφαρμογή του Διπλογραφικού Συστήματος προς το αρμόδιο υπηρεσιακό προσωπικό του Νοσοκομείου, αλλά και προς τους εξωτερικούς συμβούλους-λογιστές του Νοσοκομείου.
 - ο Υποστήριξη χρηστών και εξωτερικών λογιστών του Νοσοκομείου, εφόσον υπάρχουν, (remotely& αν κριθεί αναγκαίο on-site), σχετικά με την παραμετροποίηση:
 - των Παραστατικών των Διαχειρίσεων και του Γραφείου Νοσηλίων ώστε να δημιουργούνται τα αντίστοιχα άρθρα στη Γενική Λογιστική.
 - των συνδέσεων προμηθευτών, πελατών, ομάδων ειδών, κωδικών ΦΠΑ, κωδικών προϋπολογισμού, λογαριασμών τραπεζών, κρατήσεων, υπηρεσιών με λογαριασμούς Γενικής Λογιστικής.
 - των λογαριασμών αποσβέσεων των Παγίων.
 - των λογαριασμών Τάξεως.
 - των παραστατικών και ομάδων ειδών της διαχείρισης Μη Αναλωσίμων ώστε να ενημερώνεται αυτόματα το Μητρώο Παγίων.
 - ο Παραμετροποίηση του διπλογραφικού συστήματος σχετικά με :
 - τη μαζική εισαγωγή λογαριασμών Λογιστικού σχεδίου ή την προσαρμογή του σε περίπτωση αλλαγής μορφής κωδικού
 - τη δημιουργία νέας χρήσης, μεταφοράς παραμετροποίησης των συνδέσεων και του Λογιστικού σχεδίου από την προηγούμενη.
 - τη δημιουργία νέων εκτυπώσεων ή τροποποίηση των υπαρχουσών σύμφωνα με το εκάστοτε προεδρικό διάταγμα ή οδηγία του Κώδικα Βιβλίων και Στοιχείων, εφόσον υπάρχουν τα αντίστοιχα δεδομένα και δεν επηρεάζεται η συνολική δομή των εφαρμογών λογισμικού ή και της Βάσης δεδομένων.
 - ο Έλεγχος του διπλογραφικού συστήματος για λάθη και προβλήματα κατά την ενημέρωση της Γενικής Λογιστικής (λογαριασμοί τάξης, Δημόσιο Λογιστικό, Διαχειρίσεις, Γραφείο Νοσηλίων, Πάγια) ώστε να είναι έγκαιρη η αποσφαλμάτωσή του.

Διασφάλιση Καλής Λειτουργίας Λογισμικού Εφαρμογών

Η Διασφάλιση Καλής Λειτουργίας Λογισμικού Εφαρμογών περιλαμβάνει:

- Αποκατάσταση των ανωμαλιών λειτουργίας του λογισμικού εφαρμογών (bugs)
- Βελτιώσεις, παράδοση - εγκατάσταση τυχόν νέων εκδόσεων του λογισμικού εφαρμογών.

- Παράδοση αντιτύπων όλων των μεταβολών ή των επανεκδόσεων ή τροποποιήσεων των εγχειριδίων του λογισμικού εφαρμογών.
- Οι υπηρεσίες συντήρησης και υποστήριξης καλύπτουν όλα τα προϊόντα Λογισμικού Εφαρμογών που έχουν εγκατασταθεί, υλοποιηθεί ή/και παραμετροποιηθεί από τον Ανάδοχο στα πλαίσια του Έργου (ΟΠΣΥ πρώην ΠεΣΥΠ Στερεάς Ελλάδας) ή μετά από συμφωνία με το Νοσοκομείο.

Αποκατάσταση Σφαλμάτων

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

Παροχή Νέων Εκδόσεων λογισμικού εφαρμογών

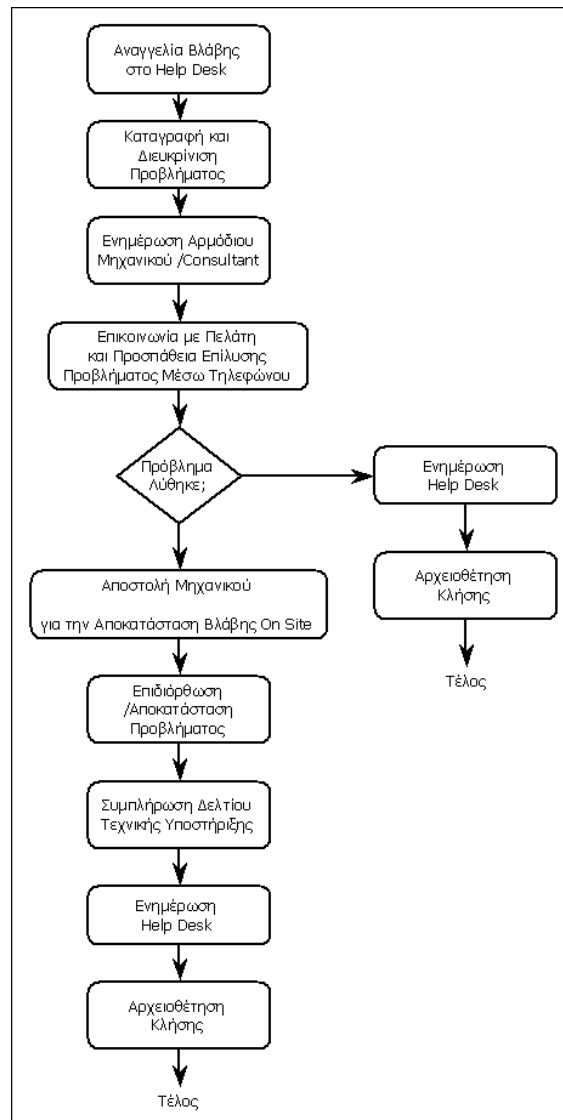
Ο Ανάδοχος θα ενημερώνει τον Εργοδότη για κάθε νέα έκδοση του λογισμικού εφαρμογών υποβάλλοντας τις επίσημες ανακοινώσεις του κατασκευαστή. Οι νέες εκδόσεις συμπεριλαμβάνουν και τυχόν αλλαγές που θα γίνουν λόγω διαφοροποίησης θεσμικού πλαισίου.

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

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

Γραμμή Άμεσης Βοήθειας (Helpdesk)

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



Διευκρινίσεις:

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

Ενδεικτικά, οι προϋποθέσεις αυτές αφορούν:

Επαρκής διερεύνηση προβλήματος από ομάδα της κατασκευής των εφαρμογών λογισμικού, έλεγχος ποιότητας των νέων υλικών-λογισμικών, παρουσία του αρμοδίου προσωπικού του Νοσοκομείου (τμήμα Πληροφορικής, τμήμα Εργαστηρίων, κλπ)

Υποστήριξη Α' Επιπέδου

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

Οι υπηρεσίες που παρέχονται αφορούν τα παρακάτω:

- Υποστήριξη χρήσης

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

- Επίλυση θεμάτων χρήσης

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

- Βοήθεια στην εγκατάσταση

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

- Απομόνωση λαθών

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

- Επίλυση ερωτημάτων / προβλημάτων από εσφαλμένη χρήση

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

- Επίλυση προβλημάτων

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

Υποστήριξη Β' Επιπέδου

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

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

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

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

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

Ομάδα Τεχνικής Υποστήριξης

Όλες οι παραπάνω Υπηρεσίες παρέχονται από την Τεχνική Ομάδα Υποστήριξης (ΤΟΥ) του Αναδόχου, ο οποίος φέρει την ευθύνη για την υποστήριξη της λειτουργίας των εφαρμογών λογισμικού του Νοσοκομείου (που περιλαμβάνονται στην παρούσα σύμβαση) με κατάλληλα εκπαιδευμένο προσωπικό.

Μέθοδοι επικοινωνίας με την ΤΟΥ

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

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

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

Η γραμμή αυτή θα λειτουργεί στο πλαίσιο της κοινής υποστήριξης όλων των χρηστών όλων των πληροφοριακών συστημάτων του Εργοδότη, που αφορούν στις εφαρμογές λογισμικού του Αναδόχου και οι οποίες αναφέρονται στις σελίδες 2 και 3 της παρούσας σύμβασης.

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

Μετρήσεις και Αναφορές

Στο πλαίσιο της παρακολούθησης του Συμβολαίου, ο Ανάδοχος θα υποβάλλει στο Νοσοκομείο και θα κοινοποιεί στη Δ/νση Πληροφορικής της 5ης ΥΠΕ (it@dypethessaly.gr) τις παρακάτω αναφορές με τη συχνότητα και τον τρόπο που περιγράφονται στον πίνακα 1 που ακολουθεί:

Τίτλος Αναφοράς	Περίοδος Αναφοράς	Τρόπος Υποβολής
Χρόνοι απάντησης αναγγελιών ανά επίπεδο σπουδαιότητας ΚΩΚ	3Μηνιαία	Ηλεκτρονική Αναφορά
Χρόνοι ανάληψης ευθύνης αποκατάστασης ανά επίπεδο σπουδαιότητας	3Μηνιαία	Ηλεκτρονική Αναφορά
Χρόνοι αποκατάστασης ανά επίπεδο σπουδαιότητας	3Μηνιαία	Ηλεκτρονική Αναφορά
Αριθμός Περιστατικών που αναφέρθηκαν εντός της περιόδου Αναφοράς	3Μηνιαία	Ηλεκτρονική Αναφορά
Ανάλυση Περιστατικών ανάλογα με την κατάστασή τους (ανοικτό, αναμένει επίλυση, κλειστό) και το επίπεδο σπουδαιότητας στο τέλος της περιόδου αναφοράς	3Μηνιαία	Ηλεκτρονική Αναφορά
Αριθμός Προβλημάτων που αναγνωρίστηκαν εντός της περιόδου Αναφοράς	3Μηνιαία	Ηλεκτρονική Αναφορά
Ανάλυση Προβλημάτων ανάλογα με την κατάστασή τους (ανοικτό, αναμένει επίλυση, κλειστό, μη αντιμετωπίσιμο) και το επίπεδο σπουδαιότητας στο τέλος	3Μηνιαία	Ηλεκτρονική Αναφορά

Τίτλος Αναφοράς	Περίοδος Αναφοράς	Τρόπος Υποβολής
της περιόδου αναφοράς		
Αριθμός νέων καταχωρήσεων Γνωστών Προβλημάτων στο σχετικό μητρώο εντός της περιόδου αναφοράς	3Μηνιαία	Ηλεκτρονική Αναφορά
Περιγραφή ενεργειών προληπτικής διαχείρισης προβλημάτων των εφαρμογών λογισμικού εντός της περιόδου αναφοράς (π.χ. αναβαθμίσεις λογισμικού)	3Μηνιαία	Ηλεκτρονική Αναφορά
Αριθμός περιστατικών που αντιμετωπίστηκαν από το helpdesk χωρίς απαίτηση επιτόπιας παρέμβασης της ΤΟΥ εντός της περιόδου αναφοράς	3Μηνιαία	Ηλεκτρονική Αναφορά

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

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

Διαδικασία/επάρρησης – Χαρακτηρισμού των Προβλημάτων (βλαβών) των εφαρμογών λογισμικού

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

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

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

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

ΧΑΜΗΛΟ: Δίχως σημαντικό αντίκτυπο - Υποβολή θέματος μέσω τηλεφώνου, fax ή ηλεκτρονικού ταχυδρομείου. Αφορά προβλήματα που παρουσιάζονται σε μεμονωμένες λειτουργίες του Συστήματος, δίχως αντίκτυπο στην ομαλή και αδιάλειπτη λειτουργία της εκάστοτε μονάδας υγείας.

Ακολουθεί ο Πίνακας 2 με την προτεινόμενη «Κατηγοριοποίηση Σοβαρότητας Προβλήματος ανά Λειτουργία».

Λειτουργία	Σοβαρότητα Προβλήματος
ΒΑΣΗ ΔΕΔΟΜΕΝΩΝ -Προβλήματα συστημάτων διαχείρισης βάσεων δεδομένων που προκαλούν διακοπή λειτουργίας	Επείγον
«πτώση βάσης» ή «πτώση συστήματος»	Επείγον
Κρίσιμες Λειτουργίες Ιατρικού Υποσυστήματος (Νοσηλευτική Υπηρεσία, Ιατρικά Πρωτόκολλα, Ιατρικά Πορίσματα, Διαγνώσεις και Ιατρικό Ιστορικό)	Επείγον
Κρίσιμες Διασύνδεση του ιατροτεχνολογικού εξοπλισμού (αναλυτές) με το	Επείγον

	Πληροφοριακό Σύστημα Εργαστηρίων στα εργαστηριακά τμήματα	
	Κρίσιμες Λειτουργίες Υποσυστήματος Διαχείρισης Ασθενών σε σχέση με το Ιατρικό Υποσύστημα (Επείγοντα Περιστατικά, Ιατρικές Πράξεις, Εξωτερικά Ιατρεία)	Επείγον
	Ζητήματα Ασφάλειας Δεδομένων	Επείγον
	Λειτουργίες Διαδικασιών Ανάλυσης Ιατρικών εξετάσεων	Επείγον
	ΓΡΑΦΕΙΟ ΚΙΝΗΣΗΣ	
	Καταχώρηση στοιχείων ασθενών	Υψηλή
	Εντολές Εισαγωγής Ασθενών	Υψηλή
	Μετακινήσεις - Διακομιδές	Υψηλή
	Εντολές Εξόδου	Υψηλή
	ΛΟΓΙΣΤΗΡΙΟ ΑΣΘΕΝΩΝ	Υψηλή
	Online ενημέρωση χρεώσεων	Υψηλή
	Διαχείριση MTN (συνεδρίες - υλικά - χρεώσεις)	Υψηλή
	Διασυνδέσεις (φαρμακείο - διαχειρίσεις - κλινικές)	Υψηλή
	PANTEBOY ΓΡΑΜΜΑΤΕΙΑ ΕΙ	Υψηλή
	Καταχώρηση ραντεβού	Υψηλή
	Προγραμματισμός ιατρείων - διαθεσιμότητες	Υψηλή
	Προσέλευση ασθενών	Υψηλή
	Έκδοση ΑΠΥ - Τιμολόγηση	Υψηλή
	Έκδοση καταστάσεων εξωτερικών ασθενών	Υψηλή
	Παραπεμπτικό προς εργαστήρια	Υψηλή
	ΓΡΑΜΜΑΤΕΙΑ ΤΕΠ	Υψηλή
	Καταχώρηση περιστατικού	Υψηλή
	Εντολή Έκτακτης Εισαγωγής	Υψηλή
	Παραπεμπτικό προς εργαστήρια	Υψηλή

	Ιατρικός Φάκελος	Μέτρια
	ΦΑΡΜΑΚΕΙΟ	
	Παραγγελίες προς προμηθευτές	Χαμηλή
	Καταχώρηση ΔΑ - Τιμολογίων	Χαμηλή
	Εξαγωγές προς κλινικές	Υψηλή
	Χορηγήσεις σε εξωτερικούς ασθενείς	Υψηλή
	Ισοζύγιο	Μέτρια
	Ατομικό Συνταγολόγιο (κλινικές)	Υψηλή
	Παρακολούθηση Παρτίδων - Ορίων Ασφαλείας	Χαμηλή
	Δραστικές Ουσίες - Ισοδύναμα	Χαμηλή
	Διαχείριση Υγειονομικού Υλικού	Μέτρια
	Διαχείριση Ναρκωτικών	Μέτρια
	Διαχείριση Αντιδραστηρίων	Μέτρια
	Διασυνδέσεις (Λογιστήριο ασθενών - κλινικές - Λογιστήριο)	Υψηλή
	Εκτυπώσεις - Στατιστικά	Χαμηλή
	ΚΛΙΝΙΚΕΣ	Υψηλή
	Καταχωρήσεις Εισαγωγών	Υψηλή
	Παραγγελίες φαρμάκων	Υψηλή
	Καταχώρηση Αγωγών	Υψηλή
	Παραγγελίες εξετάσεων	Υψηλή
	Παραγγελίες χρεούμενων υλικών	Υψηλή
	Πλάνο ορόφου - Διαχείριση κλινών	Υψηλή
	Εξιτήρια - Διαγνώσεις	Υψηλή
	Χορηγήσεις	Υψηλή
	Πλάνο φροντίδας	Μέτρια

Ιατρικός Φάκελος	Μέτρια
Λογοδοσία	Μέτρια
ΕΞΩΤΕΡΙΚΑ ΙΑΤΡΕΙΑ	Υψηλή
Καταγραφή Ιστορικού	Υψηλή
Συνταγογράφηση	Υψηλή
Παραπεμπτικά	Υψηλή
Διαγνώσεις	Υψηλή
ΕΡΓΑΣΤΗΡΙΑ Εφαρμογή λογισμικού	Υψηλή
Ηλεκτρονική παραλαβή παραπεμπτικών από κλινικές	Υψηλή
Αποστολή αποτελεσμάτων	Υψηλή
Ηλεκτρονική παραλαβή παραπεμπτικών από εξωτερικά	Υψηλή
Στοιχεία ασθενή διαθέσιμα ηλεκτρονικά	Υψηλή
Ζητήματα καθημερινών εκτυπώσεων	Υψηλή
Έκδοση αναφορών και στατιστικών (μηνιαία – τριμηνιαία, κλπ)	Μέτρια
ΕΡΓΑΣΤΗΡΙΑ -Βλάβη στην διασύνδεση δευτερεύοντος ιατρικού μηχανήματος	Μέτρια
ΛΟΓΙΣΤΗΡΙΟ	Μέτρια
Έκδοση Ενταλμάτων	Μέτρια
Έκδοση Γραμματίων Είσπραξης	Μέτρια
Έκδοση - Καταχώρηση Επιταγών	Μέτρια
Παρακολούθηση Τραπεζικών Λογαριασμών	Μέτρια
Κατάρτιση Προϋπολογισμού	Χαμηλή
Απολογισμός - έλεγχος απολογιστικών στοιχείων	Μέτρια
Είσπραξη και απόδοση Κρατήσεων	Μέτρια
Αναφορές (3μηνιαίες, στατιστικά προς ΥΠΕ)	Χαμηλή
ΛΟΓΙΣΤΗΡΙΟ -Γέφυρες (Νοσήλια, Διαχειρίσεις, Μισθοδοσία, κλπ)	Υψηλή

	ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΕΙΣ	
	Παραγγελίες προς προμηθευτές	Χαμηλή
	Καταχώρηση ΔΑ - Τιμολογίων	Χαμηλή
	Εξαγωγές από αποθήκη προς κλινικές	Υψηλή
	Διαχείριση αιτημάτων χορήγησης	Υψηλή
	Απευθείας εξαγωγές (χωρίς αποθήκευση)	Μέτρια
	Ισοζύγιο	Μέτρια
	Παρακολούθηση Παρτίδων - Ορίων Ασφαλείας	Μέτρια
	Αναφορές	Μέτρια
	Γέφυρες (κλινικές, προμήθειες, Λογιστήριο πάγια)	Μέτρια
	Ποσοτική κάλυψη (Γραφική Ύλη, Τρόφιμα, Ιματισμός, Καθαριότητα, Υγειονομικό, Αντιδραστήρια, Τεχνική)	Μέτρια
	ΠΡΟΜΗΘΕΙΕΣ	
	Παραγγελίες προς προμηθευτές	Μέτρια
	Διενέργεια Διαγωνισμών (Προδιαγραφές, Αξιολόγηση)	Μέτρια
	Καταχώρηση Συμβάσεων	Μέτρια
	Υπόλοιπα Υφιστάμενων Συμβάσεων	Μέτρια
	Διαχείριση εξωσυμβατικών	Μέτρια
	Γέφυρες (Διαχειρίσεις)	Μέτρια
	ΓΕΝΙΚΗ ΛΟΓΙΣΤΙΚΗ	
	Παρακολούθηση Άρθρων	Χαμηλή
	Μηνιαίες θεωρήσεις - Ισολογισμός	Χαμηλή
	Ενημέρωση - Συμφωνίες με Διαχειρίσεις, Πάγια, Νοσήλια, ΔΛ)	Χαμηλή
	ΠΑΓΙΑ	Χαμηλή
	Μητρώο Παγίων	Χαμηλή

Αγορές Παγίων	Χαμηλή
Υπολογισμός αποσβέσεων	Χαμηλή
Θέση εγκατάστασης	Χαμηλή
Γέφυρες (ΓΛ)	Χαμηλή
ΔΙΑΙΤΟΛΟΓΙΚΟ	Χαμηλή
Παραμετροποίηση (Μερίδες, Θερμίδες, Μενού, Δίαιτες κλπ)	Χαμηλή
Παραγγελίες προς αποθήκη τροφίμων - μαγειρείο	Χαμηλή
Εκτυπώσεις προς μαγειρείο	Χαμηλή
Διασύνδεση με κλινικές	Χαμηλή
ΠΡΩΤΟΚΟΛΛΟ	Χαμηλή
Διαχείριση Πρωτοκόλλου	Χαμηλή

Χρόνος ανταπόκρισης και αποκατάστασης βλάβης των εφαρμογών λογισμικού της Αναδόχου

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

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

Ως προς το χρόνο Απόκρισης,

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

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

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

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

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

Σε περίπτωση αποδεδειγμένης υπέρβασης του ανωτέρω χρόνου αποκατάστασης των βλαβών των εφαρμογών λογισμικού της Αναδόχου, των οποίων ο βαθμός σπουδαιότητάς τους, κατά των ως άνω Πίνακα 3, χαρακτηρίζονται ως ΕΠΕΙΓΟΝ, ΥΨΗΛΟ, ΜΕΤΡΙΟ, ΧΑΜΗΛΟ, για κάθε επιπλέον ημέρα καθυστέρησης, θα επιβάλλεται στην Αναδόχο ρήτρα ίση με 0,5% επί του μηνιαίου συμβατικού τιμήματος (χωρίς ΦΠΑ της Αναδόχου) για κάθε βλάβη της οποίας ο χρόνος αποκατάστασης έχει υπερβεί τα όρια του Πίνακα 3, κατά τη διάρκεια της παρούσας σύμβασης. Οι συνολικές ρήτρες δεν μπορούν να υπερβαίνουν το 10% του μηνιαίου τιμήματος της παρούσης σύμβασης.

Εξαιρέση στην παραπάνω αναφερόμενη δυνατότητα επιβολής ρητρών στην Αναδόχο αποτελούν ενδεικτικά οι παρακάτω αιτίες:

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

Εργαλεία παρακολούθησης και ελέγχου

Παρακολούθηση και επίλυση προβλημάτων

Η ΤΟΥ θα χρησιμοποιεί το ειδικό λογισμικό Παρακολούθησης Ελέγχου και Επίλυσης Προβλημάτων (ΠΕΕΠ) του Αναδόχου το οποίο υποστηρίζει τις λειτουργίες του HelpDesk και το οποίο περιγράφεται ενδεικτικά στο ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ του παρόντος.

Στο σύστημα αυτό καταγράφονται κατ' ελάχιστον:

- Ο χρόνος αναφοράς του προβλήματος
- Ο χρόνος έναρξης και λήξης του προβλήματος
- Ο παραλήπτης και τρόπος λήψης αναφοράς του προβλήματος
- Η περιγραφή του προβλήματος (όπως αυτό αναφέρθηκε από τον χρήστη και όπως προέκυψε στην συνέχεια κατά την επίλυση)
- Η κατηγορία σοβαρότητας προβλήματος

- Τα στοιχεία του αναφερόντος το πρόβλημα
- Η τοποθεσία, όπου παρατηρήθηκε το πρόβλημα
- Το εύρος δυσλειτουργίας που δημιουργεί το πρόβλημα
- Οι ενέργειες που έχουν γίνει για την επίλυση του προβλήματος
- Ο υπεύθυνος για την κάθε ενέργεια επίλυσης
- Ο χρόνος εκτέλεσης της κάθε ενέργειας για την επίλυση

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

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

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

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

Καταγραφή & Διαχείριση Κλήσεων και Περιστατικών

Θα χρησιμοποιηθεί το ΠΕΕΠ, το οποίο περιγράφεται στο ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ του παρόντος με τις διαδικασίες που αναφέρονται στο ίδιο ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ.

Το ΠΕΕΠ αποτελείται από το λογισμικό HELPDESK "PROGMAN-Computer Team" και άλλο "e-ticketing" λογισμικό, όπως π.χ το "e-ticket-ΚΤΠ ΑΕ" ή το Web Ticketing της ComputerTeam, το οποίο θα χρησιμοποιηθεί σύμφωνα με την «μεθοδολογία αναφοράς, καταγραφής και ολοκλήρωσης παρακολούθησης» που αναφέρεται στο τέλος του παρόντος.

Μηχανισμοί και διαδικασίες αναγνώρισης λαθών

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

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

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

Όλα τα παραπάνω θα γίνουν με βάση τα δεδομένα του Πίνακα 2 και της ενότητας "Χρόνοι Απόκρισης και Αποκατάστασης" (σελίδα 11-15 της παρούσας σύμβασης).

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

Χρόνοι Κάλυψης**Κανονικές Ώρες Κάλυψης (Κ.Ω.Κ.)**

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

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

Τηλε-διάγνωση και Τηλε-υποστήριξη

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

Λοιπές Υποχρεώσεις Αναδόχου στο Πλαίσιο παροχής των υπηρεσιών SLA

- Ο Ανάδοχος πρέπει να παρέχει, κατόπιν προσκλήσεως, την τεχνική του άποψη και συμμετέχει με εκπρόσωπο του στη διαδικασία λήψης αποφάσεων που αφορούν αναβάθμιση ή τροποποίηση των λειτουργικών συστημάτων, εφαρμογών και του εξοπλισμού του Νοσοκομείου.
- Σχετικά με τις παρεμβάσεις του Αναδόχου προς αποκατάσταση των δεδομένων λόγω εσφαλμένης χρήσης ή επίλυση θεμάτων χρήσης, αυτές θα αφορούν μόνο στις περιπτώσεις κατά τις οποίες τα δεδομένα δεν μπορούν να αποκατασταθούν από τους χρήστες ή η επίλυση των θεμάτων χρήσης δεν μπορεί να γίνει μέσω της λειτουργικότητας των προγραμμάτων λογισμικού και σε κάθε περίπτωση, θα γίνονται μετά από έγγραφο αίτημα του Νοσοκομείου. Είναι υποχρέωση του Νοσοκομείου η αποκατάσταση των δεδομένων της βάσης σε περίπτωση βλάβης, από τα αντίγραφα ασφαλείας που τηρεί το Νοσοκομείο σε μηχανήμα και μέσα που θα υποδείξει το Τμήμα Οργάνωσης και Πληροφορικής. Ο Ανάδοχος διατίθεται να βοηθήσει το Νοσοκομείο με κάθε μέσο, εφαρμόζοντας όλες τις τεχνικές και μεθόδους, ώστε σε περίπτωση επαναφοράς των δεδομένων (διαδικασία RESTORE) να ελαχιστοποιηθεί η διαταραχή της καθημερινής λειτουργίας του Νοσοκομείου. Η υπηρεσία αυτή έχει επίπεδο σοβαρότητας ΕΠΕΙΓΟΝ, αλλά δεν εμπίπτει στις υποχρεώσεις του Αναδόχου.
- Ο Ανάδοχος είναι υπεύθυνος να δώσει τις ορθές οδηγίες δημιουργίας αρχείου (back-up) δεδομένων στα αρμόδια υπηρεσιακά στελέχη του Τμήματος Πληροφορικής του Νοσοκομείου, τόσο αρχικά, όσο και στη συνέχεια (αν απαιτείται), για την τήρηση αποτελεσματικών αντιγράφων ασφαλείας από το Νοσοκομείο σε καθημερινή, εβδομαδιαία και μηνιαία βάση.
- Ο Ανάδοχος είναι υπεύθυνος για τον έλεγχο ακεραιότητας των στοιχείων σε τακτά χρονικά διαστήματα, με την προϋπόθεση ότι γίνεται ορθή καταχώρηση των στοιχείων στο πληροφοριακό σύστημα του Νοσοκομείου από τους χρήστες, και επίσης είναι υπεύθυνος για την αναδιοργάνωση των αρχείων, της επαναδημιουργίας δεικτών (index) των αρχείων (αν και όπου απαιτείται), καθώς και για τις διαγραφές τυχόν περιττών αρχείων.
- Ο Ανάδοχος θα παρέχει υπηρεσίες συντήρησης των διασυνδέσεων των υφισταμένων Αναλυτών στα Εργαστήρια LIS, καθώς και υπηρεσίες για τη διασύνδεση επιπλέον νέων Αναλυτών στα Εργαστήρια LIS. Στην περίπτωση παροχής υπηρεσιών από τη Ανάδοχο για τη διασύνδεση επιπλέον νέων Αναλυτών στα Εργαστήρια LIS του Νοσοκομείου, το κόστος δεν συμπεριλαμβάνεται στην παρούσα σύμβαση, ανέρχεται στο ποσό των 2.000 € πλέον ΦΠΑ για τη σύνδεση νέου Αναλυτή που απαιτείται ανάπτυξη νέου driver επικοινωνίας με το LIS και στο ποσό των 1.500 € πλέον ΦΠΑ για τη σύνδεση νέου Αναλυτή που δεν απαιτείται ανάπτυξη νέου driver επικοινωνίας με το LIS. Σε περίπτωση που πρόκειται να εγκατασταθεί πανομοιότυπος νέος Αναλυτής με ήδη υπάρχοντα Αναλυτή στο Εργαστήριο του Νοσοκομείου, τότε το κόστος της σύνδεσης θα ανέρχεται σε 500 € πλέον ΦΠΑ. Ο Ανάδοχος δεσμεύεται να βοηθήσει στη διασύνδεση μέχρι 2 πανομοιότυπων νέων Αναλυτών συνολικά στα Εργαστήρια του

Νοσοκομείου Δωρεάν. Το Νοσοκομείο μπορεί να προβλέπει στις συμβάσεις που υπογράφει με τις εταιρείες που προμηθεύουν νέους Αναλυτές και τα αντίστοιχα αντιδραστήρια αυτών στο Νοσοκομείο, ώστε να αναλαμβάνουν οι συγκεκριμένες προμηθεύτριες εταιρείες τα προαναφερόμενα κατά περίπτωση κόστη της σύνδεσης των νέων αναλυτών στο υπάρχον Πληροφοριακό Σύστημα Εργαστηρίων (LIS) του Νοσοκομείου.

- Ο Ανάδοχος έχει την ευθύνη της εγκατάστασης των νέων εκδόσεων, σε πλήρη και ομαλή λειτουργία κατόπιν αποδοχής αυτών από το Νοσοκομείο. Σε περίπτωση μη ομαλής λειτουργίας οφείλει να φροντίσει για την συντομότερη δυνατή αποκατάσταση της μη ομαλής λειτουργίας αυτών.
- Τα δεδομένα που διαχειρίζεται το οποιοδήποτε υποσύστημα του πληροφοριακού συστήματος ανήκουν πρωτίστως στους ασθενείς και κατόπιν στην Μονάδα Υγείας και συνεπώς ο Ανάδοχος είναι υποχρεωμένος, όποτε προκύψει ανάγκη, να αποδώσει στο Νοσοκομείο τα στοιχεία που θα του ζητηθούν σε ηλεκτρονική μορφή, όπως – ενδεικτικά – σε μορφή reports, excel κ.λπ. Εάν η εργασία απαιτεί κόστος, θα υποβληθεί σχετική προσφορά, με βάση τις απαιτούμενες ανθρωποημέρες εργασίας.
- Ο Ανάδοχος είναι υποχρεωμένος να εξασφαλίζει την διαλειτουργικότητα με τρίτες εφαρμογές που έχουν την αντίστοιχη δυνατότητα, μετά από υποβολή σχετικής προσφοράς.
- Για οποιοδήποτε θεσμικές, νομικές, κανονιστικές ή άλλες αλλαγές επέλθουν στον τρόπο λειτουργίας του Νοσοκομείου και οι οποίες επιφέρουν αναγκαστικά τροποποιήσεις ή και παραμετροποιήσεις των υφισταμένων εφαρμογών λογισμικού ή και διασυνδέσεις στο Πληροφοριακό Σύστημα του Νοσοκομείου, εφόσον υπάρχουν τα αντίστοιχα δεδομένα, είναι υποχρέωση του Αναδόχου να τις υλοποιήσει. Σε περίπτωση που οι απαιτήσεις αυτές απαιτούν τεχνικά αποδεδειγμένα αλλαγή της συνολικής δομής των προγραμμάτων λογισμικού ή/και της Βάσης Δεδομένων (totalreengineering της εφαρμογής), θα υπάρχει δυνατότητα είτε σύναψης συμπληρωματικής σύμβασης είτε προμήθειας άλλου νέου πακέτου λογισμικού.
- Ο Ανάδοχος, στο πλαίσιο αναβάθμισης των παρεχομένων υπηρεσιών του προς το Νοσοκομείο για την καλύτερη δυνατή αξιοποίηση του εγκατεστημένου Ολοκληρωμένου Πληροφοριακού Συστήματος του Νοσοκομείου, θα παρέχει δωρεάν δύο onsite επισκέψεις τεχνικών στελεχών του στο Νοσοκομείο ανά έτος (μία επίσκεψη ανά εξάμηνο) για επίλυση τυχόν αποριών, παροχή συμβουλών για την αξιοποίηση του συστήματος ή και επιτόπια εκπαίδευση χρηστών σε προσυμφωνημένη θεματική ενότητα εφαρμογών λογισμικού, με την προϋπόθεση ότι υπάρχει συνεχής και αδιάλειπτη σύμβαση συντήρησης & υποστήριξης των εφαρμογών λογισμικού του Αναδόχου με τον Εργοδότη (Νοσοκομείο) σε ετήσια βάση.
- Για περιπτώσεις που απαιτείται, κατόπιν αιτήματος του Νοσοκομείου, η φυσική παρουσία συνεργάτη του Αναδόχου on-site στο Νοσοκομείο για παροχή πρόσθετης εκπαίδευσης (on-the-jobtraining) χρηστών στις υφιστάμενες εφαρμογές λογισμικού του Νοσοκομείου, θα υπάρχει η δυνατότητα παροχής υπηρεσιών εκπαίδευσης on-site μέχρι πέντε ανθρωποημέρες (ή 30 ανθρωποώρες) σε ετήσια βάση, με κόστος 500 € πλέον ΦΠΑ ανά ανθρωποημέρα για το Νοσοκομείο συμπεριλαμβανομένων των εξόδων μετακίνησης, διατροφής, αλλά και διαμονής εάν απαιτείται. (Η κάθε ανθρωποημέρα λογίζεται προς 6 ανθρωποώρες). Επιπρόσθετα, στα πλαίσια της καλής θέλησης συνεργασίας με το Νοσοκομείο, ο Ανάδοχος δεσμεύεται ότι, εάν κριθεί αναγκαίο, θα παρέχει στο Νοσοκομείο δωρεάν απομακρυσμένες (remotely) υπηρεσίες τηλεεκπαίδευσης (e-training) των χρηστών στις εφαρμογές λογισμικού του Αναδόχου της επιλογής του Νοσοκομείου μέχρι πέντε ανθρωποημέρες ή 30 ανθρωποώρες) σε ετήσια βάση.
- Ο Ανάδοχος φέρει ευθύνη για οποιαδήποτε καταστροφή, απώλεια, φθορά ή ζημιά του Νοσοκομείου είτε οποιουδήποτε τρίτου φυσικού ή νομικού προσώπου για την οποία το Νοσοκομείο υπέχει οποιαδήποτε ευθύνη, εφ' όσον το ζημιόγONO γεγονός αποδεδειγμένα οφείλεται σε δόλο ή βαριά αμέλεια του Αναδόχου. Σε αυτές τις περιπτώσεις η ευθύνη του Αναδόχου περιορίζεται στην αποκατάσταση τυχόν σφαλμάτων στις εφαρμογές λογισμικού του.
- Ο Ανάδοχος δεν φέρει ουδεμία ευθύνη για προβλήματα που οφείλονται σε κακή χρήση ή αμέλεια του Νοσοκομείου και των υπαλλήλων του ή σε άλλες αιτίες που εκφεύγουν της αρμοδιότητας ευθύνης και ελέγχου του Αναδόχου. Ως θέματα και προβλήματα εκτός ευθύνης του, νοούνται τα οφειλόμενα σε μηχανογραφικό εξοπλισμό (hardware), σε Λειτουργικό Σύστημα (OperatingSystem), σε Συστήματα Διαχείρισης Βάσης Δεδομένων (RDBMS) και σε χρήση προγραμμάτων τρίτου/τρίτων κατασκευαστών.

- Ο Ανάδοχος δεν φέρει καμία ευθύνη για την αδυναμία ή την καθυστέρηση εκπλήρωσης των υποχρεώσεων του που απορρέουν από την παρούσα εφ' όσον αυτή η αδυναμία ή καθυστέρηση οφείλεται σε αιτίες που δεν ελέγχονται από αυτόν ή σε λόγους ανωτέρας βίας από την πλευρά του Νοσοκομείου και για όσο αυτές διαρκούν, όπως στάση εργασίας, απεργία, πλημμύρα, πυρκαγιά, ή σε περιπτώσεις όπως σεισμός, πόλεμος κλπ.
- Ο Ανάδοχος υποχρεούται μαζί με κάθε τιμολόγιο που θα εκδίδει, να καταθέτει και σχετική αναφορά για την παροχή των υπηρεσιών που αφορά στο διάστημα που αναφέρεται το σχετικό τιμολόγιο. Οι ανωτέρω αναφορές θα αποτελούν και τα παραδοτέα προς την Επιτροπή Παρακολούθησης και Παραλαβής των Υπηρεσιών της παρούσας σύμβασης (ΕΠΠΥ).

Εκχωρήσεις – Μεταβιβάσεις

Ο Ανάδοχος δεν δικαιούται να μεταβιβάσει ή εκχωρήσει την υπηρεσία ή μέρος αυτής χωρίς την έγγραφη συναίνεση του Νοσοκομείου. Σε περίπτωση μιας τέτοιας παραχώρησης σε τρίτο ο Ανάδοχος ευθύνεται αλληλεγγύως και εις ολόκληρον μαζί με τους τρίτους στους οποίους μεταβιβάστηκαν τα δικαιώματα και υποχρεώσεις της για οποιαδήποτε ζημιά επήλθε στο Νοσοκομείο λόγω της μεταβίβασης αυτής.

ΜΕΡΟΣ Δ: Τυποποιημένο Έντυπο Υπεύθυνης Δήλωσης

ΤΥΠΟΠΟΙΗΜΕΝΟ ΕΝΤΥΠΟ ΥΠΕΥΘΥΝΗΣ ΔΗΛΩΣΗΣ (ΤΕΥΔ)

[άρθρου 79 παρ. 4 ν. 4412/2016 (Α 147)]

Μέρος Ι: Πληροφορίες σχετικά με την αναθέτουσα αρχή/αναθέτοντα φορέα και τη διαδικασία ανάθεσης

Α: Ονομασία, διεύθυνση και στοιχεία επικοινωνίας της αναθέτουσας αρχής (αα)/ αναθέτοντα φορέα (αφ)

- Ονομασία: 5^η ΥΓΕΙΟΝΟΜΙΚΗ ΠΕΡΙΦΕΡΕΙΑ ΘΕΣΣΑΛΙΑΣ ΚΑΙ ΣΤΕΡΕΑΣ ΕΛΛΑΔΑΣ ΓΕΝΙΚΟ ΝΟΣΟΚΟΜΕΙΟ ΑΜΦΙΣΣΑΣ
- Κωδικός Αναθέτουσας Αρχής / Αναθέτοντα Φορέα ΚΗΜΔΗΣ : 99221895
- Ταχυδρομική διεύθυνση / Πόλη / Ταχ. Κωδικός: Οικισμός Δροσοχωρίου, 33100 Άμφισσα
- Τηλέφωνο: 2265350131
- Ηλ. ταχυδρομείο: diax4@gnamfissas.gr
- Διεύθυνση στο Διαδίκτυο (διεύθυνση δικτυακού τόπου) (εάν υπάρχει): www.gnamfissas.gr

Β: Πληροφορίες σχετικά με τη διαδικασία σύναψης σύμβασης

- Τίτλος ή σύντομη περιγραφή της δημόσιας σύμβασης (συμπεριλαμβανομένου του σχετικού CPV):
- Κωδικός στο ΚΗΜΔΗΣ: [-]
- Η σύμβαση αναφέρεται σε έργα, προμήθειες, ή υπηρεσίες: *προμήθειες*
- Εφόσον υφίστανται, ένδειξη ύπαρξης σχετικών τμημάτων: [Ναι]
- Αριθμός αναφοράς που αποδίδεται στον φάκελο από την αναθέτουσα αρχή (εάν υπάρχει):

ΜΕΡΟΣ ΙΙ: Πληροφορίες σχετικά με τον οικονομικό φορέα

Α: Πληροφορίες σχετικά με τον οικονομικό φορέα

Στοιχεία αναγνώρισης:	Απάντηση:
Πλήρης Επωνυμία:	[]
Αριθμός φορολογικού μητρώου (ΑΦΜ): Εάν δεν υπάρχει ΑΦΜ στη χώρα εγκατάστασης του οικονομικού φορέα, αναφέρετε άλλον εθνικό αριθμό ταυτοποίησης, εφόσον απαιτείται και υπάρχει	[]
Ταχυδρομική διεύθυνση:	[.....]
Αρμόδιος ή αρμόδιοι: Τηλέφωνο: Ηλ. ταχυδρομείο: Διεύθυνση στο Διαδίκτυο (διεύθυνση δικτυακού τόπου) (εάν υπάρχει):	[.....] [.....] [.....] [.....]

Β: Πληροφορίες σχετικά με τους νόμιμους εκπροσώπους του οικονομικού φορέα

Εκπροσώπηση, εάν υπάρχει:	Απάντηση:
Ονοματεπώνυμο συνοδευόμενο από την ημερομηνία και τον τόπο γέννησης εφόσον απαιτείται:	[.....] [.....]
Θέση/Ενεργών υπό την ιδιότητα	[.....]
Ταχυδρομική διεύθυνση:	[.....]

Τηλέφωνο:	[.....]
Ηλ. ταχυδρομείο:	[.....]
Εάν χρειάζεται, δώστε λεπτομερή στοιχεία σχετικά με την εκπροσώπηση (τις μορφές της, την έκταση, τον σκοπό ...):	[.....]

Γ: Πληροφορίες σχετικά με τη στήριξη στις ικανότητες άλλων ΦΟΡΕΩΝ

Στήριξη:	Απάντηση:
Ο οικονομικός φορέας στηρίζεται στις ικανότητες άλλων οικονομικών φορέων προκειμένου να ανταποκριθεί στα κριτήρια επιλογής που καθορίζονται στο μέρος IV και στα (τυχόν) κριτήρια και κανόνες που καθορίζονται στο μέρος V κατωτέρω;	<input type="checkbox"/> Ναι <input type="checkbox"/> Όχι

Εάν ναι, επισυνάψτε χωριστό έντυπο ΤΕΥΔ με τις πληροφορίες που απαιτούνται σύμφωνα με τις ενότητες Α και Β του παρόντος μέρους και σύμφωνα με το μέρος III, για κάθε ένα από τους σχετικούς φορείς, δεόντως συμπληρωμένο και υπογεγραμμένο από τους νομίμους εκπροσώπους αυτών.

Επισημαίνεται ότι θα πρέπει να περιλαμβάνονται επίσης το τεχνικό προσωπικό ή οι τεχνικές υπηρεσίες, είτε ανήκουν απευθείας στην επιχείρηση του οικονομικού φορέα είτε όχι, ιδίως οι υπεύθυνοι για τον έλεγχο της ποιότητας και, όταν πρόκειται για δημόσιες συμβάσεις έργων, το τεχνικό προσωπικό ή οι τεχνικές υπηρεσίες που θα έχει στη διάθεσή του ο οικονομικός φορέας για την εκτέλεση της σύμβασης.

Εφόσον είναι σχετικές για την ειδική ικανότητα ή ικανότητες στις οποίες στηρίζεται ο οικονομικός φορέας, παρακαλείσθε να συμπεριλάβετε τις πληροφορίες που απαιτούνται σύμφωνα με τα μέρη IV και V για κάθε ένα από τους οικονομικούς φορείς.

ΜΕΡΟΣ III: Λόγοι αποκλεισμού

Α: Λόγοι αποκλεισμού που σχετίζονται με ποινικές καταδίκες

Στο άρθρο 73 παρ. 1 ορίζονται οι ακόλουθοι λόγοι αποκλεισμού:

1. Συμετοχή σε εγκληματική οργάνωση.
2. Δωροδοκία
3. Απάτη
4. Τρομοκρατικά εγκλήματα συνδεδεμένα με τρομοκρατικές δραστηριότητες
5. Νομιμοποίηση εσόδων από παράνομες δραστηριότητες ή χρηματοδότηση της τρομοκρατίας
6. Παιδική εργασία και άλλες μορφές εμπορίας ανθρώπων

Λόγοι που σχετίζονται με ποινικές καταδίκες:	Απάντηση:
Υπάρχει τελεσίδικη καταδικαστική απόφαση εις βάρος του οικονομικού φορέα ή οποιουδήποτε προσώπου το οποίο είναι μέλος του διοικητικού, διευθυντικού ή εποπτικού του οργάνου ή έχει εξουσία εκπροσώπησης, λήψης αποφάσεων ή ελέγχου σε αυτό για έναν από τους λόγους που παρατίθενται ανωτέρω (σημεία 1-6), ή καταδικαστική απόφαση η οποία έχει εκδοθεί πριν από πέντε έτη κατά το μέγιστο ή στην οποία έχει οριστεί	<input type="checkbox"/> Ναι <input type="checkbox"/> Όχι Εάν η σχετική τεκμηρίωση διατίθεται ηλεκτρονικά, αναφέρετε: (διαδικτυακή διεύθυνση, αρχή ή φορέας έκδοσης, επακριβή στοιχεία αναφοράς των εγγράφων): [.....][.....][.....][.....]

απευθείας περίοδος αποκλεισμού που εξακολουθεί να ισχύει;	
Εάν ναι , αναφέρεται: α) Ημερομηνία της καταδικαστικής απόφασης προσδιορίζοντας ποιο από τα σημεία 1 έως 6 αφορά και τον λόγο ή τους λόγους της καταδίκης, β) Προσδιορίστε ποιος έχει καταδικαστεί []· γ) Εάν ορίζεται απευθείας στην καταδικαστική απόφαση:	α) Ημερομηνία:[], σημείο(-α): [], λόγος(-οι):[] β) [.....] γ) Διάρκεια της περιόδου αποκλεισμού [.....] και σχετικό(-ά) σημείο(-α) [] Εάν η σχετική τεκμηρίωση διατίθεται ηλεκτρονικά, αναφέρετε: (διαδικτυακή διεύθυνση, αρχή ή φορέας έκδοσης, επακριβή στοιχεία αναφοράς των εγγράφων): [.....][.....][.....][.....]
Σε περίπτωση καταδικαστικής απόφασης, ο οικονομικός φορέας έχει λάβει μέτρα που να αποδεικνύουν την αξιοπιστία του παρά την ύπαρξη σχετικού λόγου αποκλεισμού (« αυτοκάθαρση »)	<input type="checkbox"/> Ναι <input type="checkbox"/> Όχι
Εάν ναι , περιγράψτε τα μέτρα που λήφθηκαν:	[.....]

Β: Λόγοι που σχετίζονται με την καταβολή φόρων ή εισφορών κοινωνικής ασφάλισης

Πληρωμή φόρων ή εισφορών κοινωνικής ασφάλισης:	Απάντηση:
1) Ο οικονομικός φορέας έχει εκπληρώσει όλες τις υποχρεώσεις του όσον αφορά την πληρωμή φόρων ή εισφορών κοινωνικής ασφάλισης , στην Ελλάδα και στη χώρα στην οποία είναι τυχόν εγκατεστημένος ;	<input type="checkbox"/> Ναι <input type="checkbox"/> Όχι

Γ: Λόγοι που σχετίζονται με αφερεγγυότητα, σύγκρουση συμφερόντων ή επαγγελματικό παράπτωμα

Πληροφορίες σχετικά με πιθανή αφερεγγυότητα, σύγκρουση συμφερόντων ή επαγγελματικό παράπτωμα	Απάντηση:
Ο οικονομικός φορέας έχει, εν γνώσει του , αθετήσει τις υποχρεώσεις του στους τομείς του περιβαλλοντικού, κοινωνικού και εργατικού δικαίου	<input type="checkbox"/> Ναι <input type="checkbox"/> Όχι Εάν ναι , ο οικονομικός φορέας έχει λάβει μέτρα που να αποδεικνύουν την αξιοπιστία του παρά την ύπαρξη αυτού του λόγου αποκλεισμού («αυτοκάθαρση»); <input type="checkbox"/> Ναι <input type="checkbox"/> Όχι Εάν το έχει πράξει , περιγράψτε τα μέτρα που λήφθηκαν: [.....]
Βρίσκεται ο οικονομικός φορέας σε οποιαδήποτε από τις ακόλουθες καταστάσεις: α) πτώχευση, ή β) διαδικασία εξυγίανσης, ή	<input type="checkbox"/> Ναι <input type="checkbox"/> Όχι

<p>γ) ειδική εκκαθάριση, ή δ) αναγκαστική διαχείριση από εκκαθαριστή ή από το δικαστήριο, ή ε) έχει υπαχθεί σε διαδικασία πτωχευτικού συμβιβασμού, ή στ) αναστολή επιχειρηματικών δραστηριοτήτων, ή ζ) σε οποιαδήποτε ανάλογη κατάσταση προκύπτουσα από παρόμοια διαδικασία προβλεπόμενη σε εθνικές διατάξεις νόμου</p> <p>Εάν ναι: - Παραθέστε λεπτομερή στοιχεία: - Διευκρινίστε τους λόγους για τους οποίους ωστόσο ο οικονομικός φορέας, θα δύναται να εκτελέσει τη σύμβαση, λαμβανόμενης υπόψη της εφαρμοστέας εθνικής νομοθεσίας και των μέτρων σχετικά με τη συνέχιση της επιχειρηματικής του λειτουργίας υπό αυτές αυτές τις περιστάσεις</p> <p>Εάν η σχετική τεκμηρίωση διατίθεται ηλεκτρονικά, αναφέρετε:</p>	<p>-[.....] -[.....]</p> <p>(διαδικτυακή διεύθυνση, αρχή ή φορέας έκδοσης, επακριβή στοιχεία αναφοράς των εγγράφων): [.....][.....][.....]</p>
<p>Έχει διαπράξει ο οικονομικός φορέας σοβαρόεπαγγελματικό παράπτωμα;</p> <p>Εάν ναι, να αναφερθούν λεπτομερείς πληροφορίες:</p>	<p><input type="checkbox"/> Ναι <input type="checkbox"/> Όχι [.....]</p> <p>Εάν ναι, έχει λάβει ο οικονομικός φορέας μέτρα αυτοκάθαρσης; <input type="checkbox"/> Ναι <input type="checkbox"/> Όχι</p> <p>Εάν το έχει πράξει, περιγράψτε τα μέτρα που λήφθηκαν: [.....]</p>

<p>Έχει συνάψει ο οικονομικός φορέας συμφωνίες με άλλους οικονομικούς φορείς με σκοπό τη στρέβλωση του ανταγωνισμού;</p> <p>Εάν ναι, να αναφερθούν λεπτομερείς πληροφορίες:</p>	<p><input type="checkbox"/> Ναι <input type="checkbox"/> Όχι [.....]</p> <p>Εάν ναι, έχει λάβει ο οικονομικός φορέας μέτρα αυτοκάθαρσης; <input type="checkbox"/> Ναι <input type="checkbox"/> Όχι</p> <p>Εάν το έχει πράξει, περιγράψτε τα μέτρα που λήφθηκαν: [.....]</p>
<p>Γνωρίζει ο οικονομικός φορέας την ύπαρξη τυχόν σύγκρουσης συμφερόντων: λόγω της συμμετοχής του στη διαδικασία ανάθεσης της σύμβασης;</p>	<p><input type="checkbox"/> Ναι <input type="checkbox"/> Όχι</p>

<p>Εάν ναι, να αναφερθούν λεπτομερείς πληροφορίες:</p>	<p>[.....]</p>
<p>Έχει παράσχει ο οικονομικός φορέας ή επιχείρηση συνδεδεμένη με αυτόν συμβουλές στην αναθέτουσα αρχή ή στον αναθέτοντα φορέα ή έχει με άλλο τρόπο αναμειχθεί στην προετοιμασία της διαδικασίας σύναψης της σύμβασης;</p> <p>Εάν ναι, να αναφερθούν λεπτομερείς πληροφορίες:</p>	<p><input type="checkbox"/> Ναι <input type="checkbox"/> Όχι</p> <p>[.....]</p>
<p>Έχει επιδείξει ο οικονομικός φορέας σοβαρή ή επαναλαμβανόμενη πλημμέλεια κατά την εκτέλεση ουσιώδους απαίτησης στο πλαίσιο προηγούμενης δημόσιας σύμβασης, προηγούμενης σύμβασης με αναθέτοντα φορέα ή προηγούμενης σύμβασης παραχώρησης που είχε ως αποτέλεσμα την πρόωρη καταγγελία της προηγούμενης σύμβασης, αποζημιώσεις ή άλλες παρόμοιες κυρώσεις;</p> <p>Εάν ναι, να αναφερθούν λεπτομερείς πληροφορίες:</p>	<p><input type="checkbox"/> Ναι <input type="checkbox"/> Όχι</p> <p>[.....]</p> <p>Εάν ναι, έχει λάβει ο οικονομικός φορέας μέτρα αυτοκάθαρσης;</p> <p><input type="checkbox"/> Ναι <input type="checkbox"/> Όχι</p> <p>Εάν το έχει πράξει, περιγράψτε τα μέτρα που λήφθηκαν:</p> <p>[.....]</p>
<p>Μπορεί ο οικονομικός φορέας να επιβεβαιώσει ότι:</p> <p>α) δεν έχει κριθεί ένοχος σοβαρών ψευδών δηλώσεων κατά την παροχή των πληροφοριών που απαιτούνται για την εξακρίβωση της απουσίας των λόγων αποκλεισμού ή την πλήρωση των κριτηρίων επιλογής,</p> <p>β) δεν έχει αποκρύψει τις πληροφορίες αυτές,</p> <p>γ) ήταν σε θέση να υποβάλλει χωρίς καθυστέρηση τα δικαιολογητικά που απαιτούνται από την αναθέτουσα αρχή/αναθέτοντα φορέα</p> <p>δ) δεν έχει επιχειρήσει να επηρεάσει με αθέμιτο τρόπο τη διαδικασία λήψης αποφάσεων της αναθέτουσας αρχής ή του αναθέτοντα φορέα, να αποκτήσει εμπιστευτικές πληροφορίες που ενδέχεται να του αποφέρουν αθέμιτο πλεονέκτημα στη διαδικασία ανάθεσης ή να παράσχει εξ αμελείας παραπλανητικές πληροφορίες που ενδέχεται να επηρεάσουν ουσιωδώς τις αποφάσεις που αφορούν τον αποκλεισμό, την επιλογή ή την ανάθεση;</p>	<p><input type="checkbox"/> Ναι <input type="checkbox"/> Όχι</p>

ΜΕΡΟΣ IV: Κριτήρια επιλογής

A: Καταλληλότητα

Καταλληλότητα	Απάντηση
<p>Ο οικονομικός φορέας είναι εγγεγραμμένος στα σχετικά επαγγελματικά ή εμπορικά μητρώα που τηρούνται στην Ελλάδα ή στο κράτος μέλος εγκατάστασής; του:</p> <p>Εάν η σχετική τεκμηρίωση διατίθεται ηλεκτρονικά, αναφέρετε:</p>	<p>[...]</p> <p>(διαδικτυακή διεύθυνση, αρχή ή φορέας έκδοσης, επακριβή στοιχεία αναφοράς των εγγράφων):</p> <p>[.....][.....][.....]</p>

ΜΕΡΟΣ VI: Τελικές δηλώσεις

Ο κάτωθι υπογεγραμμένος, δηλώνω επισήμως ότι τα στοιχεία που έχω αναφέρει σύμφωνα με τα μέρη I – IV ανωτέρω είναι ακριβή και ορθά και ότι έχω πλήρη επίγνωση των συνεπειών σε περίπτωση σοβαρών ψευδών δηλώσεων

Ο κάτωθι υπογεγραμμένος, δηλώνω επισήμως ότι είμαι σε θέση, κατόπιν αιτήματος και χωρίς καθυστέρηση, να προσκομίσω τα πιστοποιητικά και τις λοιπές μορφές αποδεικτικών εγγράφων που αναφέρονται στην παρούσα, εκτός εάν:

α) η αναθέτουσα αρχή ή ο αναθέτων φορέας έχει τη δυνατότητα να λάβει τα σχετικά δικαιολογητικά απευθείας με πρόσβαση σε εθνική βάση δεδομένων σε οποιοδήποτε κράτος μέλος αυτή διατίθεται δωρεάν.

β) η αναθέτουσα αρχή ή ο αναθέτων φορέας έχουν ήδη στην κατοχή τους τα σχετικά έγγραφα.

Ο κάτωθι υπογεγραμμένος δίδω επισήμως τη συγκατάθεσή μου στ... [προσδιορισμός της αναθέτουσας αρχής ή του αναθέτοντα φορέα, όπως καθορίζεται στην παρούσα), προκειμένου να αποκτήσει πρόσβαση σε δικαιολογητικά των πληροφοριών τις οποίες έχω υποβάλλει στ... [να προσδιοριστεί το αντίστοιχο μέρος/ενότητα/σημείο] του παρόντος Τυποποιημένου Εντύπου Υπεύθυνης Δήλωσης για τους σκοπούς τ... [προσδιορισμός της διαδικασίας προμήθειας: (συνοπτική περιγραφή, παραπομπή στη δημοσίευση στον εθνικό τύπο, έντυπο και ηλεκτρονικό, αριθμός αναφοράς)].

Ημερομηνία, τόπος και, όπου ζητείται ή είναι απαραίτητο, υπογραφή(-ές): [.....]
