



ΕΛΛΗΝΙΚΗ ΔΗΜΟΚΡΑΤΙΑ  
ΔΙΟΙΚΗΣΗ 2<sup>ης</sup> ΥΓΕΙΟΝΟΜΙΚΗΣ ΠΕΡΙΦΕΡΕΙΑΣ  
ΠΕΙΡΑΙΩΣ & ΑΙΓΑΙΟΥ  
ΨΥΧΙΑΤΡΙΚΟ ΝΟΣΟΚΟΜΕΙΟ ΑΤΤΙΚΗΣ  
Τμήμα : Οικονομικό  
Γραφείο: Υλικού



Χαϊδάρι, 26/09/2017

Αριθμ. πρωτ.: 27746

Τους Ενδιαφερόμενους Προμηθευτές  
ΠΡΟΣ: & Ενώσεις αυτών

ΘΕΜΑ: ΔΙΕΝΕΡΓΕΙΑ ΤΕΛΙΚΗΣ ΦΑΣΗΣ ΔΗΜΟΣΙΑΣ ΔΙΑΒΟΥΛΕΥΣΗΣ ΤΩΝ ΤΕΧΝΙΚΩΝ ΠΡΟΔΙΑΓΡΑΦΩΝ ΓΙΑ ΤΟΝ ΕΞΟΠΛΙΣΜΟ ΚΑΙ ΤΟ ΛΟΓΙΣΜΙΚΟ ΠΛΗΡΟΦΟΡΙΚΗΣ ΜΕ ΤΙΣ ΤΕΧΝΙΚΕΣ ΠΡΟΔΙΑΓΡΑΦΕΣ ΤΗΣ ΣΥΝΤΗΡΗΣΗΣ – ΤΕΧΝΙΚΗΣ ΥΠΟΣΤΗΡΙΞΗΣ ΤΟΥ ΥΠΟΣΥΣΤΗΜΑΤΟΣ ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗΣ ΑΣΘΕΝΗ – ΙΑΤΡΟΝΟΣΗΛΕΥΤΙΚΟΥ ΥΠΟΣΥΣΤΗΜΑΤΟΣ ΤΟΥ ΕΡΓΟΥ ΟΠΣΥ, Γ' ΠΕΣΥΠ ΑΤΤΙΚΗΣ.

Το Ψυχιατρικό Νοσοκομείο Αττικής σε εφαρμογή της με αριθμ. πρωτ.: 4978/15.12.15 Εγκυκλίου της Ε.Π.Υ με θέμα: «Εγκύκλιος αναφορικά με τη διαδικασία έγκρισης τεχνικών προδιαγραφών και προτύπων, όπως αυτή έχει καθορισθεί δυνάμει των αποφάσεων της Ολομέλειας της Ε.Π.Υ. που ελήφθησαν κατά την υπ' αριθμ. 65/17.7.2015/21.7.2015 συνεδρίασή της (θέμα 1ο), (ΑΔΑ: Ψ11Η465ΦΥ0-16Ψ) και την υπ' αριθμ. 67/19.11.2015/24.11.2015 συνεδρίασή της (θέμα 1ο), (ΑΔΑ 73ΜΝ465ΦΥ0-Φ0Η)», προτίθεται να διενεργήσει διαγωνισμό για την συντήρηση τεχνική υποστήριξη του υποσυστήματος διαχείρισης ασθενή – ιατρονοσηλευτικού υποσυστήματος του έργου « ΟΠΣΥ Γ' ΠΕΣΥΠ ΑΤΤΙΚΗΣ» , σύμφωνα με τα εξής:

Ιστοσελίδα φιλοξενίας της διαδικασίας διαβούλευσης των τεχνικών προδιαγραφών & προτύπων	Στον ιστότοπο του Ψ.Ν.Α <a href="http://www.psyhat.gr">www.psyhat.gr</a> και συγκεκριμένα στο πεδίο: «ΔΙΑΒΟΥΛΕΥΣΗ ΤΕΧΝΙΚΩΝ ΠΡΟΔΙΑΓΡΑΦΩΝ»
Ανάρτηση της παρούσας ανακοίνωσης καθώς και των υπό διαβούλευση τεχνικών προδιαγραφών	Στον ιστότοπο του Ψ.Ν.Α <a href="http://www.psyhat.gr">www.psyhat.gr</a> και συγκεκριμένα στο πεδίο: «ΔΙΑΒΟΥΛΕΥΣΗ ΤΕΧΝΙΚΩΝ ΠΡΟΔΙΑΓΡΑΦΩΝ»
Ενδιαφερόμενοι για υποβολή παρατηρήσεων/απόψεων επί των τεχνικών προδιαγραφών & προτύπων	Προμηθευτές & επίσημοι φορείς ή/και ενώσεις των ιδίων προμηθευτών
Χρονική διάρκεια διαβούλευσης <b>Τελικής Φάσης</b> σχεδίου των τεχνικών προδιαγραφών	ΠΕΝΤΕ (5) ημέρες από την επομένη ανάρτησης τους στον ιστότοπο <a href="http://www.psyhat.gr">www.psyhat.gr</a> και συγκεκριμένα στο πεδίο: «ΔΙΑΒΟΥΛΕΥΣΗ ΤΕΧΝΙΚΩΝ ΠΡΟΔΙΑΓΡΑΦΩΝ»
Ημερομηνία λήξης της διαβούλευσης ( <b>Τελικής Φάσης</b> )	02/10/2017
Τρόποι υποβολής των παρατηρήσεων/απόψεων επί των τεχνικών προδιαγραφών & προτύπων, από τους προμηθευτές & τις ενώσεις αυτών	Σε ηλεκτρονική μορφή στην ηλεκτρονική διεύθυνση: <a href="mailto:diav@psyhat.gr">diav@psyhat.gr</a> ή με φαξ : 213/2054231

Γλώσσα υποβολής των παρατηρήσεων/απόψεων επί των τεχνικών προδιαγραφών & προτύπων, από τους προμηθευτές & τις ενώσεις αυτών	Ελληνική
Ανάρτηση των παρατηρήσεων/απόψεων επί των τεχνικών προδιαγραφών & προτύπων, των προμηθευτών & των ενώσεων αυτών	Στον ιστότοπο του Ψ.Ν.Α <a href="http://www.psyhat.gr">www.psyhat.gr</a> και συγκεκριμένα στο πεδίο: «ΔΙΑΒΟΥΛΕΥΣΗ ΤΕΧΝΙΚΩΝ ΠΡΟΔΙΑΓΡΑΦΩΝ»
Αρμόδιο Γραφείο συλλογής των παρατηρήσεων/απόψεων επί των τεχνικών προδιαγραφών & προτύπων, των προμηθευτών & των ενώσεων αυτών	Γραφείο Υλικού του Ψ.Ν.Α, κα Κοταλακίδου Κάλλη, Τηλέφωνο επικοινωνίας: 213/2054232-230 Ηλεκτρονική διεύθυνση: <a href="mailto:dian@psyhat.gr">dian@psyhat.gr</a>
Αρμόδιο όργανο διαβούλευσης και κατάρτισης του τελικού σχεδίου τεχνικών προδιαγραφών	Επιτροπή Προδιαγραφών
Ανάρτηση του τελικού σχεδίου της Επιτροπής προδιαγραφών (σε περίπτωση τροποποίησης των υπό διαβούλευση τεχνικών προδιαγραφών)	Στον ιστότοπο του Ψ.Ν.Α <a href="http://www.psyhat.gr">www.psyhat.gr</a> και συγκεκριμένα στο πεδίο: «ΔΙΑΒΟΥΛΕΥΣΗ ΤΕΧΝΙΚΩΝ ΠΡΟΔΙΑΓΡΑΦΩΝ»
<ul style="list-style-type: none"> <li>- Με την παρούσα πρόσκληση σε Δημόσια Διαβούλευση (<b>Τελική Φάση</b>), το νοσοκομείο μας, καταθέτει τις αναδιαμορφωμένες τεχνικές προδιαγραφές, όπως συντάχθηκαν από την Επιτροπή Σύσταξης Τεχνικών Προδιαγραφών, με σκοπό την Δημόσια συζήτηση και την λήψη ενδεχομένων παρατηρήσεων-σχολίων επί του περιεχομένου αυτών, στο πλαίσιο της διαφάνειας των διαδικασιών και της ευρύτερης συμμετοχής υποψηφίων προμηθευτών/αναδόχων.</li> <li>- Οι ενδιαφερόμενοι παρακαλούνται να υποβάλλουν τεκμηριωμένες παρατηρήσεις και να επισημάνουν τους όρους που ενδέχεται να θέσουν σε κίνδυνο τον διαγωνισμό και να δημιουργήσουν ενστάσεις ή ερωτήματα κατά τη χρονική περίοδο από την δημοσίευση έως κ' την αποσφράγιση των προσφορών.</li> <li>- Το Νοσοκομείο δεν δεσμεύεται να υιοθετήσει τις προτάσεις και θα αποφασίσει για την οριστικοποίηση των τεχνικών προδιαγραφών με αντικειμενικά κριτήρια ώστε να επιτευχθεί η μέγιστη δυνατή συμμετοχή προμηθευτών/αναδόχων, εξασφαλίζοντας όμως ταυτόχρονα και την ποιότητα των παρεχομένων υπηρεσιών/προϊόντων.</li> <li>- Ευελπιστούμε για την συμμετοχή σας στην όλη διαδικασία, συνδράμοντας έτσι στην διαμόρφωση συνθηκών υγιούς ανταγωνισμού &amp; βελτιστοποίησης των τεχνικών προδιαγραφών.</li> </ul>	

Συνημμένα : Πίνακας τεχνικών Προδιαγραφών.

ΑΚΡΙΒΕΣ ΑΝΤΙΓΡΑΦΟ  
Ο ΠΡΟΙΣΤΑΜΕΝΟΣ ΤΜΗΜΑΤΟΣ ΓΡΑΜΜΑΤΕΙΑΣ

Η Δ/ΝΤΡΙΑ  
αα  
ΦΥΝΤΙΚΑΚΗ ΣΤΥΛΙΑΝΗ

## **ΤΕΧΝΙΚΕΣ ΠΡΟΔΙΑΓΡΑΦΕΣ**

### **ΓΕΝΙΚΑ**

Δεδομένης της κρισιμότητας του έργου, δικαίωμα συμμετοχής στο διαγωνισμό έχουν εταιρείες που α) αποδεδειγμένα έχουν αναλάβει την υποστήριξη αντίστοιχου εξοπλισμού σε παρόμοιο από τεχνολογικής άποψης περιβάλλον, σε οποιοδήποτε Νοσοκομείο για δύο τουλάχιστον έτη.

β) διαθέτουν πιστοποιητικό ISO-9001 σχετικά με την εγκατάσταση, συντήρηση, τεχνική υποστήριξη ηλεκτρονικών υπολογιστών, περιφερειακών, λογισμικού, δικτύων κλπ. Να προσκομιστεί σχετικό πιστοποιητικό.

γ) διαθέτουν πιστοποιητικό ISO - 27001 για ασφάλεια πληροφοριών και δεδομένων. Να προσκομιστεί σχετικό πιστοποιητικό.

Ο χρόνος συντήρησης – τεχνικής υποστήριξης θα ανέρχεται στο 1 έτος με δυνατότητα επέκτασης για ένα έτος ακόμη με τους ίδιους όρους και προϋποθέσεις.

Το προς συντήρηση πληροφοριακό σύστημα αποτελεί μέρος του «ΟΠΣΥ Γ ΠΕΣΥΠ ΑΤΤΙΚΗΣ», το οποίο έχει υλοποιηθεί στα πλαίσια της σύμβασης 252/2005 μεταξύ της ΚτΠ ΑΕ και Αναδόχου Ένωσης Εταιρειών «SIEMENS-ITE-CCS» καθώς και στα πλαίσια των SLA 's που έχουν ακολουθήσει τα επόμενα έτη μέχρι και τη σύναψη του νέου SLA.

Ο ανάδοχος πρέπει να παρέχει υποστήριξη ώστε να υπάρχει, ή δυνατόν, ΑΔΙΑΛΕΙΠΤΗ ΛΕΙΤΟΥΡΓΙΑ για όσο χρόνο διαρκεί η σύμβαση. Θα πρέπει **συντομότατα να αποκαθιστά** τυχόν δυσλειτουργίες που προέρχονται από σφάλματα των εφαρμογών (bugs) και να κάνει όλες τις απαραίτητες ενέργειες, ώστε το σύστημα **να ανταποκρίνεται γρήγορα και με ασφάλεια**. Επίσης πρέπει συνεχώς να **ελέγχει προληπτικά** για πιθανές δυσλειτουργίες το λογισμικό εφαρμογών των υποσυστημάτων του έργου «ΟΠΣΥ Γ' ΠΕΣΥΠ ΑΤΤΙΚΗΣ» που μπορεί να προκύψουν και είναι υπεύθυνος, ώστε κατόπιν συνεννόησης με το τμήμα Πληροφορικής του ΨΝΑ να ενημερώσει για τα αρχεία για τα οποία θα πρέπει να λαμβάνονται **αντίγραφα ασφαλείας**, αλλά και για την **άμεση αποκατάσταση/επαναφορά** αν και όποτε ζητηθεί. Ταυτόχρονα πρέπει να διορθώνει άμεσα όλα τα κενά ασφαλείας των εφαρμογών που ανακαλύπτει ή σε συμφωνία με τον εργοδότη αποδέχεται ότι υπάρχουν και όλα τα bugs που του υποδεικνύονται από τον εργοδότη.

### **ΥΦΙΣΤΑΜΕΝΗ ΚΑΤΑΣΤΑΣΗ**

#### ***ΤΟ ΠΛΗΡΟΦΟΡΙΑΚΟ ΣΥΣΤΗΜΑ ΤΟΥ ΝΟΣΟΚΟΜΕΙΟΥ***

Το Πληροφοριακό Σύστημα του Νοσοκομείου είναι μέρος ενός Ολοκληρωμένου Πληροφοριακού Συστήματος Υγείας (ΟΠΣΥ) που διασυνδέει μεταξύ τους την Κεντρική Υπηρεσία της 2<sup>ης</sup> ΥΠΕ, πολλά και διαφορετικής μορφής νοσοκομεία, κέντρα υγείας και περιφερειακά ιατρεία. Συνδυάζει διαφορετικές τεχνολογίες πληροφορικής και επικοινωνιών (ΤΠΕ), ενώ η δομή του είναι ιδιαίτερα πολύπλοκη, αφού αντανάκλα την πολυπλοκότητα των οργανισμών και των λειτουργιών τους, τις οποίες καλείται να υποστηρίξει πληροφοριακά.

Ο εγκατεστημένος εξοπλισμός ΤΠΕ, στον οποίο στηρίζεται το ΠΣΝ, αποτελείται από προϊόντα της εταιρείας FUJITSU και συγκεκριμένα :

- Από τον εξοπλισμό, τους κεντρικούς εξυπηρετητές (servers) και τα μέσα αποθήκευσης (Clusters) που έχουν εγκατασταθεί στα δύο Περιφερειακά Κέντρα Δεδομένων (ένα στο Θριάσιο Νοσοκομείο και ένα στη 2<sup>η</sup> ΥΠΕ).
- Από τους τοπικούς εξυπηρετητές (servers) και τα μέσα αποθήκευσης που έχουν εγκατασταθεί στα Κέντρα Δεδομένων των Νοσοκομείων και λοιπών φορέων.
- Από τα Δίκτυα Δεδομένων των Νοσοκομείων.

- Από το εικονικό δίκτυο, το οποίο συνενώνει τα Περιφερειακά Κέντρα με τα Κέντρα Δεδομένων των Νοσοκομείων και λοιπών φορέων, το οποίο υλοποιείται μέσω του δικτύου ΣΥΖΕΥΞΙΣ.

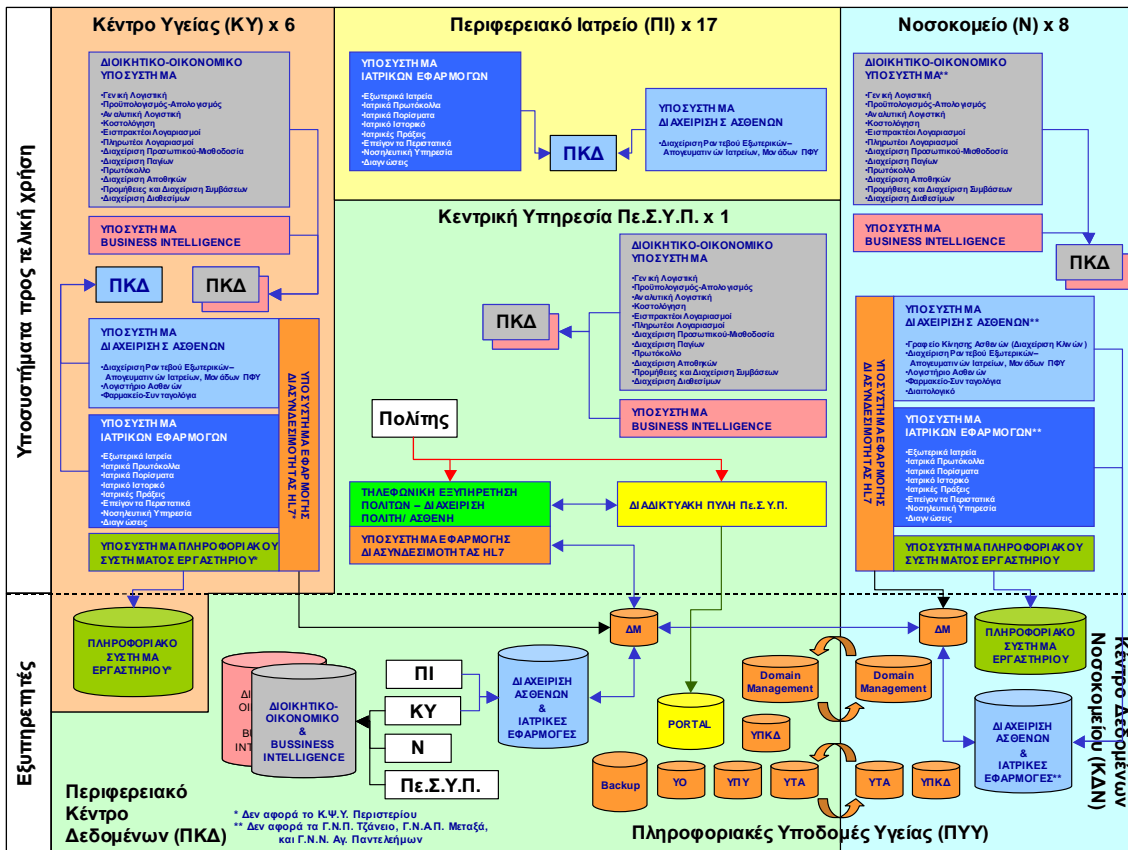
Οι εφαρμογές Πληροφορικής που λειτουργούν, διακρίνονται :

- Στο Διοικητικοοικονομικό Υποσύστημα (ΔΟ), που υποστηρίζει τις οικονομικές δραστηριότητες και τη διαχείριση του προσωπικού των εμπλεκόμενων φορέων και στηρίζεται στην πλατφόρμα διαχείρισης των επιχειρησιακών πόρων (ERP) SAP/R3 με υλοποιήσεις πρόσθετων modules από την εταιρεία Real Consulting .
- Στο Υποσύστημα Διαχείρισης Ασθενών & Ιατρικό Υποσύστημα που υποστηρίζει τη διακίνηση των ασθενών και την ιατρονοσηλευτική πληροφόρηση, που υλοποιείται από το Hospital Information System του Ιδρύματος Τεχνολογίας & Έρευνας.
- Στο σύστημα Επιχειρηματικής Ευφυΐας (BI), που συνδυάζει τις πληροφορίες από τα υπόλοιπα υποσυστήματα για την υποστήριξη της Διοίκησης των φορέων. Στηρίζεται στην πλατφόρμα διαχείρισης επιχειρησιακών πόρων (ERP) SAP/R3.

Το λογισμικό που υποστηρίζει τις εφαρμογές αυτές αποτελείται από λογισμικά διαφόρων κατασκευαστών, όπως :

- Λειτουργικά Συστήματα σε όλους τους εξυπηρετητές, προγράμματα προστασίας από κακόβουλο λογισμικό κλπ.
- Βάσεις Δεδομένων στα Περιφερειακά Κέντρα και στα Κέντρα Δεδομένων των φορέων.
- Συστήματα Λήψης Αντιγράφων ασφαλείας, εγκατεστημένα στα Περιφερειακά Κέντρα και στα Κέντρα Δεδομένων των φορέων.
- Σύστημα ανταλλαγής μηνυμάτων HL7 για την επικοινωνία των εφαρμογών στα Περιφερειακά Κέντρα Δεδομένων.
- Η πλατφόρμα SAP εγκατεστημένη στα Περιφερειακά Κέντρα Δεδομένων που υποστηρίζει τα διοικητικοοικονομικά υποσυστήματα των φορέων.
- Η εφαρμογή ταυτοποίησης των ασθενών εγκατεστημένη στα Περιφερειακά Κέντρα Δεδομένων (μέρος του ιατρονοσηλευτικού υποσυστήματος).
- Η ιατρονοσηλευτική πλατφόρμα, που στηρίζεται στο αντίστοιχο προϊόν ICS του ΙΤΕ (Ινστιτούτο Τεχνολογίας Έρευνας), εγκατεστημένη σε εξυπηρετητή του Κέντρου Δεδομένων του κάθε φορέα που το χρησιμοποιεί.
- Το λογισμικό του εργαστηριακού υποσυστήματος MEDILAB, που στηρίζεται στο αντίστοιχο προϊόν της εταιρείας CCS, εγκατεστημένο σε εξυπηρετητή του Κέντρου Δεδομένων του κάθε φορέα που το χρησιμοποιεί.

**Σχηματική Παράσταση του ΟΠΣΥ 2<sup>ης</sup> ΥΠΕ**



Στα πλαίσια των επιμέρους SLA's που ακολούθησαν από την έναρξη της παραγωγικής λειτουργίας του «ΟΠΣΥ Γ' ΠΕΣΥΠ ΑΤΤΙΚΗΣ» για το νοσοκομείο μας υλοποιήθηκαν και νέες λειτουργικότητες, ενδεικτικά αναφέρουμε τις ακόλουθες :

- Ηλεκτρονική υποβολή νοσηλίων προς τον ΕΟΠΥΥ
- Μητρώο Δεσμεύσεων
- ΠΔΕ (1809/2012)
- Esynet – BI HEALTH – δημιουργία και τροποποίηση σχετικών αναφορών
- Διασύνδεση της ηλεκτρονικής πλατφόρμας της αναγγελίας εισιτηρίων και εξιτηρίων ανασφαλιστών του ΕΟΠΥΥ και γενικά ασθενών
- Διασύνδεση του συστήματος ATLAS (ΕΘΝΙΚΟ ΜΗΤΡΩΟ ΑΣΦΑΛΙΣΗΣ & ΑΣΦΑΛΙΣΤΙΚΗΣ ΙΚΑΝΟΤΗΤΑΣ) της ΗΔΙΚΑ
- Διασύνδεση του υποσυστήματος διαχείρισης ασθενή και του ιατρικού υποσυστήματος (ICS) με το εργαστηριακό υποσύστημα (MEDILAB) του έργου «ΟΠΣΥ Γ' ΠΕΣΥΠ ΑΤΤΙΚΗΣ»
- Τροποποίηση εντύπων – αναφορών για το τμήμα Κίνησης
- Δημιουργία Πλάνου ορόφου επιπλέον για 10 ξενώνες και 10 Οικοτροφεία και διασύνδεση με τη Διαχείριση Φαρμακείου και με το Εργαστηριακό Υποσύστημα του Έργου «ΟΠΣΥ Γ' ΠΕΣΥΠ ΑΤΤΙΚΗΣ»

ΥΠΟΣΥΣΤΗΜΑ ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗΣ ΑΣΘΕΝΗ – ΙΑΤΡΙΚΟ ΥΠΟΣΥΣΤΗΜΑ (ΔΑ-ΙΥ – ICS) του έργου «ΟΠΣΥ Γ' ΠΕΣΥΠ ΑΤΤΙΚΗΣ»

### ΘΕΣΕΙΣ ΕΡΓΑΣΙΑΣ

Υποσύστημα Διαχείριση Ασθενών & Ιατρικό Υποσύστημα ΙΤΕ → θέσεις εργασίας 89

## Αναλυτική Περιγραφή Υπηρεσιών SLA

Η Διασφάλιση Καλής Λειτουργίας Λογισμικού εφαρμογών καλύπτει τις εφαρμογές του «Λογισμικού Εφαρμογών ΔΑ-ΙΥ ‘ΟΠΣΥ Γ’ Πε.Σ.Υ.Π. Αττικής’» που εγκαταστάθηκαν, υλοποιήθηκαν ή/και παραμετροποιήθηκαν και παρελήφθησαν από την Αναθέτουσα Αρχή (Κοινωνία της Πληροφορίας ΑΕ) στα πλαίσια της Σύμβασης #252/2005 του Έργου «Ολοκληρωμένο Πληροφοριακό Σύστημα Υγείας και Υπηρεσίες ΤΠΕ του Γ’ Πε.Σ.Υ.Π. Αττικής» και όλες τις λειτουργικότητες/εφαρμογές που έχουν αναπτυχθεί στα πλαίσια των SLAs που ακολούθησαν. Στο «Λογισμικό Εφαρμογών ΔΑ-ΙΥ ‘ΟΠΣΥ Γ’ Πε.Σ.Υ.Π. Αττικής’» περιλαμβάνονται και οι (κατά περίπτωση) διασυνδέσεις τους με τα υπόλοιπα υποσυστήματα λογισμικού εφαρμογών που συνιστούν τεχνικά και επιχειρησιακά το έργο ΟΠΣΥ. Ως διασφάλιση καλής λειτουργίας λογισμικού εφαρμογών ορίζονται κατ’ ελάχιστον τα παρακάτω:

Α. Αποκατάσταση των ανωμαλιών λειτουργίας του λογισμικού εφαρμογών (bugs).

Ο Ανάδοχος υποχρεούται στην αποκατάσταση σφαλμάτων (bugs) και κάθε ανωμαλία λειτουργίας του «Λογισμικού Εφαρμογών ΔΑ-ΙΥ ‘ΟΠΣΥ Γ’ Πε.Σ.Υ.Π. Αττικής’» τροποποιώντας κατάλληλα τον κώδικα ή εγκαθιστώντας τα σχετικά Patches, Bug Fixes ή Service Packs, ατελώς.

Β. Βελτιώσεις/ αναβαθμίσεις, παράδοση - εγκατάσταση τυχόν νέων εκδόσεων/ αναβαθμίσεων του λογισμικού εφαρμογών ατελώς. Ο Ανάδοχος θα ενημερώνει τον Εργοδότη για κάθε νέα έκδοση του «Λογισμικού Εφαρμογών ΔΑ-ΙΥ ‘ΟΠΣΥ Γ’ Πε.Σ.Υ.Π. Αττικής’». Αναβάθμιση διασυνδέσεων με τρίτα πληροφοριακά συστήματα και επέκταση – τροποποίηση – βελτίωση σεναρίων διασύνδεσης. Ο Ανάδοχος είναι υποχρεωμένος να διατηρεί τα συστήματά του ανοικτά για διασυνδέσεις με τρίτες εφαρμογές, συμπεριλαμβανομένης της τεχνογνωσίας για την εφαρμογή τους. Για κάθε νέα έκδοση του «Λογισμικού Εφαρμογών ΔΑ-ΙΥ ‘ΟΠΣΥ Γ’ Πε.Σ.Υ.Π. Αττικής’» θα παρέχεται στον Εργοδότη ο εκτελέσιμος κώδικας (σε ηλεκτρονική μορφή) καθώς και η πλήρης τεκμηρίωση των αλλαγών σε σχέση με την προηγούμενη έκδοση (σε έντυπη και ηλεκτρονική μορφή). Ο Ανάδοχος πριν από κάθε αναβάθμιση είναι υποχρεωμένος για την παρουσίαση των πλεονεκτημάτων που προσφέρει η νέα έκδοση, αλλά και των πιθανών προβλημάτων που θα δημιουργήσει η τυχόν εγκατάστασή της. Ο Ανάδοχος έχει την ευθύνη της εγκατάστασης των νέων εκδόσεων, σε πλήρη και ομαλή λειτουργία. Η αναβάθμιση λογισμικού εφαρμογών ακολουθεί την ίδια διαδικασία με αυτήν της αποκατάστασης προβλήματος (λήψη backup, προσδιορισμός χρόνου down/disruption-time, επέμβαση).

Γ. Απομακρυσμένες συμβουλευτικές υπηρεσίες σε θέματα παραγωγικής λειτουργίας, ειδικότερα σε θέματα πλήρους αξιοποίησης ή παραμετροποίησης του ΟΠΣΥ.

Δ. Στο «Λογισμικό Εφαρμογών» περιλαμβάνονται και οι (κατά περίπτωση) υπάρχουσες διασυνδέσεις τους με τα υπόλοιπα υποσυστήματα λογισμικού εφαρμογών (και προς τρίτους) που συνιστούν τεχνικά και επιχειρησιακά το έργο ΟΠΣΥ, όπως επίσης και κάθε αναβάθμιση ή/και υλοποίηση του συστήματος που έχει γίνει ως τώρα.

Ε. Μη αμειβόμενες μικροεπεμβάσεις στις εφαρμογές, με την προϋπόθεση ότι για την υλοποίησή τους δεν απαιτείται σημαντική επιπρόσθετη ανάπτυξη στις καλυπτόμενες εφαρμογές ή/και στη δομή της Βάσης Δεδομένων

ΣΤ. Επικαιροποίηση των manual ώστε να καλύπτονται οι νέες λειτουργικότητες των εφαρμογών και οι αλλαγές. Τα εγχειρίδια χρήσης θα πρέπει να αποστέλλονται σε ηλεκτρονική μορφή.

Ζ. Παρακολούθηση της πορείας του λογισμικού εφαρμογών και μέριμνα για τη βελτιστοποίηση της απόδοσης λειτουργίας του.

Θα καταβληθεί από τον Ανάδοχο κάθε δυνατή προσπάθεια ώστε να διευκολύνεται η πλήρης συμβατότητα στην περίπτωση εξελίξεων ή αλλαγών στον χώρο της Υγείας. Σε αυτές περιλαμβάνονται:

- Η γενική κωδικοποίηση των υλικών, υπηρεσιών και άλλων ομάδων δεδομένων του δημοσίου τομέα που αναμένονται,

- 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, κτλ.

Για τις αμειβόμενες υπηρεσίες, ο Ανάδοχος οφείλει να προσκομίζει εγκαίρως πλήρη ανάλυση απαιτήσεων και υλοποίησης και το κόστος υλοποίησης εκφρασμένο και σε ανθρωποημέρες.

Πιθανές μικρές τροποποιήσεις στις εφαρμογές, προς την κατεύθυνση της φιλικότητας και της καλύτερης λειτουργίας, γίνονται αζημίως.

Οποιαδήποτε υλοποίηση θα συνοδεύεται από αναλυτικά εγχειρίδια χρήσης και, αν χρειάζεται και εκπαίδευση των χρηστών, αυτή θα γίνεται χωρίς επιπλέον κόστος.

### **Υποστήριξη Παραγωγικής Λειτουργίας**

A. Υποστήριξη εξ' αποστάσεως (τηλεματικής) Παραγωγικής Λειτουργίας στους χρήστες των μονάδων του Εργοδότη. Εξετάζονται όλες οι πληροφορίες που προέρχονται από τους χρήστες, που αφορούν είτε απάντηση σε ερωτήματα για καθημερινή χρήση είτε επίλυση ερωτημάτων από εσφαλμένη χρήση που οδήγησαν σε λάθος λειτουργία/ αποτέλεσμα, για τα οποία απαιτείται παρέμβαση του αναδόχου και αποκατάσταση κατά περίπτωση. Διερευνάται η ύπαρξη προβλημάτων που έχουν εντοπισθεί από τους χρήστες προκειμένου να διορθωθούν πριν υπάρξει δυσμενής συνέπεια για όλο το «Λογισμικό Εφαρμογών ΔΑ-ΙΥ 'ΟΠΣΥ Γ' Πε.Σ.Υ.Π. Αττικής».

B. Απομακρυσμένη επέμβαση για παροχή υπηρεσιών για προβλήματα που δεν μπορούν να επιλυθούν τηλεφωνικά.

Γ. Επιδιόρθωση προβλημάτων ή δυσλειτουργιών που οφείλονται σε λανθασμένη χρήση ή σε λανθασμένη εγκατάσταση του «Λογισμικού Εφαρμογών ΔΑ-ΙΥ 'ΟΠΣΥ Γ' Πε.Σ.Υ.Π. Αττικής'» ή σε λάθη στον πηγαίο κώδικα. Σχετικά με τις παρεμβάσεις του Αναδόχου για επίλυση θεμάτων λόγω εσφαλμένης χρήσης, αυτές θα αφορούν μόνο στις περιπτώσεις κατά τις οποίες η επίλυση των θεμάτων χρήσης δεν μπορεί να γίνει μέσω της λειτουργικότητας του «Λογισμικού Εφαρμογών ΔΑ-ΙΥ 'ΟΠΣΥ Γ' Πε.Σ.Υ.Π. Αττικής'» και σε κάθε περίπτωση, θα γίνονται μετά από έγγραφο αίτημα του Φορέα.

Δ. Όταν τα αναφερόμενα προβλήματα δεν μπορούν να επιλυθούν απευθείας και κατά μόνιμο τρόπο θα προωθούνται σε εξειδικευμένο προσωπικό του Αναδόχου οι οποίοι θα δίνουν την απαιτούμενη λύση επιτόπου, χωρίς οικονομική επιβάρυνση του Νοσοκομείου μας.

### **Ενημέρωση των κωδικοποιήσεων**

Ο ανάδοχος θα πρέπει να προβαίνει σε όλες τις απαραίτητες ενέργειες για την ενημέρωση/τροποποίηση των κωδικοποιήσεων του ΟΠΣΥ, βάσει αλλαγών που οφείλει, ή κρίνει απαραίτητο να υιοθετήσει ο Εργοδότης και οι φορείς που εποπτεύει (ανανέωση καταλόγου ιατρικών πράξεων, παρακλινικών/εργαστηριακών εξετάσεων, κωδικών και τιμών κα), με την προϋπόθεση ότι αυτή η ενημέρωση/τροποποίηση δεν απαιτεί διαφορετική λειτουργικότητα για τη διαχείρισή της από την ήδη παρεχόμενη. Συνεχής παρακολούθηση και συντήρηση των κωδικοποιήσεων και των πρωτοκόλλων που χρησιμοποιούνται από το σύστημα σε ενιαία μορφή. Εξάιρεση αποτελεί η περίπτωση υιοθέτησης κωδικοποιήσεων που τεκμηριωμένα οδηγούν σε δομικές αλλαγές της εφαρμογής ή/και δημιουργούν προβλήματα συμβατότητας με παλαιά στοιχεία.

### **Γραμμή Εξυπηρέτησης Χρηστών (Helpdesk)**

Παρέχεται τηλεφωνικά ή και με χρήση email υποστήριξη των χρηστών κατά την καθημερινή χρήση των εφαρμογών για την διεκπεραίωση των καθημερινών τους εργασιών. Η Γραμμή Εξυπηρέτησης Χρηστών θα παρέχει υπηρεσίες υποστήριξης όπως: Απάντηση σε ερωτήματα για καθημερινή χρήση του «Λογισμικού Εφαρμογών ΔΑ-ΙΥ 'ΟΠΣΥ Γ' Πε.Σ.Υ.Π. Αττικής'» (Helpdesk) Επίλυση ερωτημάτων από εσφαλμένη χρήση, που οδήγησε σε λάθος λειτουργία/ αποτέλεσμα και καθοδήγηση χρηστών στη διόρθωσή τους. Αφορά σε παροχή υπηρεσιών σε ωράριο 8:00 – 16:00

εργάσιμες ημέρες μόνο. Ο τηλεφωνικός αριθμός της Γραμμής Άμεσης Βοήθειας θα είναι με αστική χρέωση. Σε περίπτωση που η επίλυση του θέματος δεν είναι εκ φύσεως εφικτή μέσω άμεσης τηλεφωνικής ανταπόκρισης, απαιτείται η επιτόπου παρουσία του Αναδόχου στην υπηρεσία, προκειμένου να επιλυθεί το πρόβλημα, αυτό θα γίνεται χωρίς επιπλέον οικονομική επιβάρυνση κατά τη διάρκεια ισχύος της σύμβασης.

Έντυπο υποβολής Αιτημάτων

Ο λογαριασμός ηλεκτρονικού ταχυδρομείου για αποστολή του εντύπου είναι -----  
----- (να προσκομιστεί έντυπο υποβολής αιτημάτων από τον ανάδοχο)

Χρόνοι απόκρισης και αποκατάστασης του αναδόχου (πρέπει να τις λάβει υπόψη του ο ανάδοχος) για την επίλυση των αιτημάτων περιγράφονται ως ακολούθως :

Πίνακας Χρόνων Ανταπόκρισης – Αποκατάστασης	
Κρισιμότητα	Χρόνος Ανταπόκρισης - Αποκατάστασης
Επείγον	4 ώρες εάν το αίτημα δοθεί έως τις 13:00 αλλιώς επόμενη εργάσιμη ημέρα
Υψηλή	1 εργάσιμη ημέρα
Μέτρια	2 εργάσιμες ημέρες
Χαμηλή	3 εργάσιμες ημέρες

Όσα αιτήματα για διόρθωση του «Λογισμικού Εφαρμογών ΔΑ-ΙΥ ΟΠΣΥ Γ' Πε.Σ.Υ.Π. Αττικής'» δεν ικανοποιηθούν στους προβλεπόμενους χρόνους, προσμετρώνται στα μη ικανοποιηθέντα αιτήματα και επηρεάζουν αντιστοίχως την προβλεπόμενη πληρωμή.

### **Εμπιστευτικότητα**

Ο Ανάδοχος υποχρεούται να μην αποκαλύπτει εμπιστευτικές πληροφορίες που του δόθηκαν ή που ο ίδιος ανακάλυψε κατά τη διάρκεια ισχύος της Σύμβασης, ούτε να κοινοποιεί στοιχεία, έγγραφα και πληροφορίες των οποίων λαμβάνει γνώση σε σχέση με τη Σύμβαση ή εξαιτίας αυτής. Υποχρεούται επίσης να μεριμνά ώστε το προσωπικό του να δεσμεύεται με την παραπάνω υποχρέωση.

Ο Ανάδοχος βαρύνεται από τις διατάξεις για το απόρρητο και την ασφάλεια επεξεργασίας προσωπικών δεδομένων (νόμος 2774/99 με τις τροποποιήσεις που έχουν ακολουθήσει, Οδηγία 1/2005 της Αρχής Προστασίας Δεδομένων Προσωπικού Χαρακτήρα).

Οι υπάλληλοι του Αναδόχου που θα έχουν πρόσβαση στα δεδομένα της εφαρμογής κατά το χρονικό διάστημα της σχετικής σύμβασης πρέπει να δεσμεύονται με κατάλληλη δήλωση εμπιστευτικότητας.

Όλες οι ενέργειες του Αναδόχου πρέπει να μεριμνούν για την ασφάλεια και την τήρηση του απορρήτου των δεδομένων των εφαρμογών και την τήρηση των όρων της πολιτικής και των υποδείξεων ασφαλείας του Νοσοκομείου.

Η επιτροπή διαβούλευσης