



**ΕΛΛΗΝΙΚΗ ΔΗΜΟΚΡΑΤΙΑ**  
**4<sup>η</sup> Υ.ΠΕ. ΜΑΚΕΔΟΝΙΑΣ & ΘΡΑΚΗΣ**  
**ΓΕΝΙΚΟ ΝΟΣΟΚΟΜΕΙΟ ΔΙΔΥΜΟΤΕΙΧΟΥ**

ΔΙΔΥΜΟΤΕΙΧΟ 18-08-2020

**Τμήμα:** Οικονομικού  
**Γραφείο:** Προμηθειών  
**Πληροφο.:** Ντινούδη Χρύσα  
**Ταχ.Δ/νση:** 25<sup>ης</sup> Μαΐου 152  
**Τηλέφωνο:** 2553350329  
**Φαξ:** 2553350330  
**E-mail:** [promitheies@1132.syzefxis.gov.gr](mailto:promitheies@1132.syzefxis.gov.gr)

**ΔΙΑΚΗΡΥΞΗ ΣΥΝΟΠΤΙΚΟΥ ΔΙΑΓΩΝΙΣΜΟΥ**  
**ΑΡ. 6322/2020**

Για την παροχή Υπηρεσιών Συντήρησης και Τεχνικής Υποστήριξης του Πληροφοριακού Συστήματος α) του Ολοκληρωμένου Πληροφοριακού Συστήματος Υγείας «HOSPITAL\_ES» (CPV : 72261000-2) και β) του Ολοκληρωμένου Πληροφοριακού Συστήματος Υγείας «ΑΣΛΗΠΙΟΣ Τ.Μ. HOSPITAL» (SLA) (CPV: 50312600-1) του Γενικού Νοσοκομείου Διδυμοτείχου, συνολικής δαπάνης 51.655,00€ με φπα και κριτήριο κατακύρωσης τη χαμηλότερη τιμή.

**ΑΝΤΙΚΕΙΜΕΝΟ ΔΙΑΓΩΝΙΣΜΟΥ – ΣΥΝΟΠΤΙΚΑ ΣΤΟΙΧΕΙΑ**

ΕΙΔΟΣ ΔΙΑΓΩΝΙΣΜΟΥ	Συνοπτικός Διαγωνισμός
ΚΡΙΤΗΡΙΟ ΚΑΤΑΚΥΡΩΣΗΣ	Χαμηλότερη τιμή
ΗΜΕΡΟΜΗΝΙΑ ΔΙΕΝΕΡΓΕΙΑΣ ΔΙΑΓΩΝΙΣΜΟΥ	Ημερομηνία: 2 <sup>η</sup> Σεπτεμβρίου 2020 ημέρα Τετάρτη κι ώρα 10:00 π.μ.
ΗΜΕΡΟΜΗΝΙΑ ΛΗΞΗΣ ΥΠΟΒΟΛΗΣ ΠΡΟΣΦΟΡΩΝ	Ημερομηνία: 01 <sup>η</sup> Σεπτεμβρίου 2020 ημέρα Τρίτη κι ώρα 14:30μ.μ.
ΤΟΠΟΣ ΔΙΕΝΕΡΓΕΙΑΣ	Γενικό Νοσοκομείο Διδυμοτείχου (Γραφείο προμηθειών)
ΑΝΤΙΚΕΙΜΕΝΟ ΔΙΑΓΩΝΙΣΜΟΥ	Ανάδειξη προμηθευτών για την παροχή Υπηρεσιών Συντήρησης και Τεχνικής Υποστήριξης του Πληροφοριακού Συστήματος α) του Ολοκληρωμένου Πληροφοριακού Συστήματος Υγείας «HOSPITAL_ES» (CPV : 72261000-2) και β) του Ολοκληρωμένου Πληροφοριακού Συστήματος Υγείας «ΑΣΛΗΠΙΟΣ Τ.Μ. HOSPITAL» (SLA) (CPV: 50312600-1) του Γενικού Νοσοκομείου Διδυμοτείχου.
ΠΡΟΫΠΟΛΟΓΙΣΘΕΙΣΑ ΔΑΠΑΝΗ	51.655,00€ με ΦΠΑ (Α:42.860,00€ - Β:8.795,00€)
ΔΙΑΡΚΕΙΑ ΣΥΜΒΑΣΗΣ	Δώδεκα (12) μήνες
ΚΡΑΤΗΣΕΙΣ	Η τιμή υπόκεινται στις υπέρ του Δημοσίου και τρίτων νόμιμες κρατήσεις
ΔΕΣΜΕΥΣΗ	ΑΔΑ: Ω93Ο4690Β9-Ν6Ρ

**ΤΟ ΓΕΝΙΚΟ ΝΟΣΟΚΟΜΕΙΟ ΔΙΔΥΜΟΤΕΙΧΟΥ**

Έχοντας υπόψη τις διατάξεις όπως αυτές ισχύουν:

1. Τις διατάξεις του Ν. 2889/2001 (Φ.Ε.Κ. 37/τ.Α'/02-03-2001) περί Βελτίωσης και εκσυγχρονισμού του Εθνικού Συστήματος Υγείας και άλλες διατάξεις.
2. Τις διατάξεις του Ν. 2955/2001 (Φ.Ε.Κ. 256/τ.Α'/02-11-2001) περί προμηθειών Νοσοκομείων και λοιπών μονάδων υγείας των Πε.Σ.Υ και άλλες διατάξεις όπως τροποποιήθηκε και ισχύει.
3. Τις διατάξεις του Ν.3329/2005 (ΦΕΚ 81/τ.Α'/04-04-2005), περί Εθνικού Συστήματος Υγείας και Κοινωνικής Αλληλεγγύης και λοιπές διατάξεις.
4. Τις διατάξεις του Π.Δ. 118/2007 (ΦΕΚ150/τ.Α'/10-7-2007), περί Κανονισμού Προμηθειών Δημοσίου (Κ.Π.Δ).
5. Τις διατάξεις του Ν.3527/2007 (ΦΕΚ 25/τ.Α'/09-02-2007), περί Κύρωση συμβάσεων υπέρ νομικών προσώπων εποπτευόμενων από το Υπουργείο Υγείας και Κοινωνικής Αλληλεγγύης και λοιπές διατάξεις.
6. Τις διατάξεις του Ν.3861/2010 (ΦΕΚ 112/Α') «Ενίσχυση της διαφάνειας με την υποχρεωτική ανάρτηση νόμων και πράξεων των κυβερνητικών, διοικητικών και αυτοδιοικητικών οργάνων στο διαδίκτυο 'Πρόγραμμα Διαύγεια' και άλλες διατάξεις».
7. Τις διατάξεις του Ν. 4412/2016 (ΦΕΚ 147/τ.Α'/ 08-08-2016), περί Δημοσίων συμβάσεων έργων, Προμηθειών και υπηρεσιών.
8. Τις διατάξεις του Ν. 4600/2019 (ΦΕΚ 43/τ.Α'/9-3-2019), περί εκσυγχρονισμού και αναμόρφωση θεσμικού πλαισίου ιδιωτικών κλινικών, σύσταση εθνικού πλαισίου ιδιωτικών κλινικών, σύσταση εθνικού οργανισμού δημόσιας υγείας, σύσταση εθνικού ινστιτούτου νεοπλασιών και λοιπές διατάξεις.
9. Τις διατάξεις του Ν.4605/2019 (ΦΕΚ 52/τ.Α'/1-4-2019), περί εναρμόνιση ελληνικής νομοθεσίας με την οδηγία (ΕΕ) 2016/943.
10. Την Θ. 7<sup>ο</sup> /Δ.Σ. 3<sup>ο</sup> /13-04-2020 απόφαση του Διοικητικού Συμβουλίου με την οποία εγκρίθηκε ο Πίνακας Προγραμματισμού Προμηθειών/Υπηρεσιών Γενικού Νοσοκομείου Διδυμοτείχου Έτους 2020.
11. Το γεγονός ότι σύμφωνα με τον εγκεκριμένο προϋπολογισμό του Γ.Ν. Διδυμοτείχου εγκρίθηκε προϋπολογισμός ύψους 51.800,00€ για την παροχή Υπηρεσιών Συντήρησης και Τεχνικής Υποστήριξης του Πληροφοριακού Συστήματος α) του Ολοκληρωμένου Πληροφοριακού Συστήματος Υγείας «HOSPITAL\_ES» (CPV : 72261000-2) και β) του Ολοκληρωμένου Πληροφοριακού Συστήματος Υγείας «ΑΣΛΗΠΙΟΣ Τ.Μ. HOSPITAL» (SLA).
12. Την Θ.15<sup>ο</sup>/Δ.Σ. 10<sup>ο</sup>/15-07-2020 απόφαση του Διοικητικού Συμβουλίου περί έγκρισης σκοπιμότητας, προδιαγραφών και διενέργειας συνοπτικού διαγωνισμού, για την παροχή Υπηρεσιών Συντήρησης και Τεχνικής Υποστήριξης του Πληροφοριακού Συστήματος α) του Ολοκληρωμένου Πληροφοριακού Συστήματος Υγείας «HOSPITAL\_ES» (CPV : 72261000-2) και β) του Ολοκληρωμένου Πληροφοριακού Συστήματος Υγείας «ΑΣΛΗΠΙΟΣ Τ.Μ. HOSPITAL» (SLA) (CPV: 50312600-1) του Γενικού Νοσοκομείου Διδυμοτείχου, σύμφωνα με τις επισυναπτόμενες προδιαγραφές, για ένα έτος συνολικής ενδεικτικής δαπάνης 49.800,00€ με φπα ήτοι 42.860,00€ και 8.795,00€ αντίστοιχα για την κάθε υπηρεσία.
13. Την υπ' αριθμ. 228 Απόφαση Ανάληψης Υποχρέωσης, με αριθ. πρωτ. 5659/21-07-2020 και ΑΔΑ -Δημοσίευσης: Ω93Ο4690Β9-Ν6Ρ.

**Π Ρ Ο Κ Η Ρ Υ Σ Σ Ε Ι**

Συνοπτικό διαγωνισμό για την παροχή Υπηρεσιών Συντήρησης και Τεχνικής Υποστήριξης των Πληροφοριακών Συστημάτων α) του Ολοκληρωμένου Πληροφοριακού Συστήματος Υγείας «HOSPITAL\_ES» (CPV: 72261000-2) ενδεικτικής δαπάνης 42.860,00€ με φπα και β) του Ολοκληρωμένου Πληροφοριακού Συστήματος Υγείας «ΑΣΛΗΠΙΟΣ Τ.Μ. HOSPITAL» (SLA) (CPV: 50312600-1) ενδεικτικής δαπάνης 8.795,00€ με φπα, για το Γενικό Νοσοκομείο Διδυμοτείχου, για χρονικό διάστημα ενός (1) έτους, με κριτήριο κατακύρωσης την χαμηλότερη τιμή.

Οι συμμετέχοντες μπορούν να υποβάλλουν προσφορά για το σύνολο των εφαρμογών των παρερχομένων υπηρεσιών αλλά και για μέρος αυτών , απαραίτητη όμως προϋπόθεση αποτελεί η κατάθεση προσφοράς για το σύνολο των υπηρεσιών του κάθε αντικειμένου.

Υποψήφιοι ή προσφέροντες και, σε περίπτωση ενώσεων, τα μέλη αυτών, σύμφωνα με το άρθρο

25 του Ν.4412/2016, μπορούν να είναι φυσικά ή νομικά πρόσωπα εγκατεστημένα:

- α) σε κράτος-μέλος της Ένωσης,
  - β) σε κράτος-μέλος του Ευρωπαϊκού Οικονομικού Χώρου (Ε.Ο.Χ.),
  - γ) σε τρίτες χώρες που έχουν υπογράψει και κυρώσει τη ΣΔΣ, στο βαθμό που η υπό ανάθεση δημόσια σύμβαση καλύπτεται από τα Παραρτήματα 1, 2, 4 και 5 και τις γενικές σημειώσεις του σχετικού με την Ένωση Προσαρτήματος Ι της ως άνω Συμφωνίας, καθώς και
  - δ) σε τρίτες χώρες που δεν εμπίπτουν στην περίπτωση γ' της παρούσας παραγράφου και έχουν συνάψει διμερείς ή πολυμερείς συμφωνίες με την Ένωση σε θέματα διαδικασιών ανάθεσης δημοσίων συμβάσεων.
- Εφόσον ασκούν δραστηριότητα συναφή με το αντικείμενο της προμήθειας.

Όσοι ενδιαφέρονται να συμμετέχουν στο διαγωνισμό, πρέπει να αποστείλουν στο Γραφείο Προμηθειών του Νοσοκομείου μέσω αριθμ. Μηχ. Τηλεομοιοτυπίας, επιστολής, e-mail, κ.τ.λ., τα στοιχεία τους (π.χ. Επωνυμία, Διεύθυνση, αριθμ. Τηλεφώνου, αριθμ. Μηχ. Τηλεομοιοτυπίας, e-mail account. κ.τ.λ.). Σε περίπτωση που προκύψουν τυχόν διευκρινίσεις ή τροποποιήσεις, αυτές θα αναρτώνται στην ιστοσελίδα του Νοσοκομείου ([www.did-hosp.gr](http://www.did-hosp.gr)), στο Πρόγραμμα Διαύγεια και θα αποστέλλονται στα e-mail που θα δηλωθούν από τους ενδιαφερομένους.

Η παρούσα διακήρυξη συνοπτικού διαγωνισμού διατίθεται μόνο σε ηλεκτρονική μορφή από την ιστοσελίδα του Νοσοκομείου Διδυμοτείχου [www.did-hosp.gr](http://www.did-hosp.gr), την ιστοσελίδα του Εθνικού Τυπογραφείου [www.et.diavgeia.gov.gr](http://www.et.diavgeia.gov.gr) και από το Κεντρικό Ηλεκτρονικό Μητρώο Δημοσίων Συμβάσεων [www.eprocurement.gov.gr](http://www.eprocurement.gov.gr).

Η κυρία Ντινούδη Χρύσα παρέχει σχετικές με το διαγωνισμό πληροφορίες (τηλέφωνο επικοινωνίας 2553350329, Αριθμ. Μηχ. τηλεομοιοτυπίας: 2553350330, e-mail: [promitheies@1132.syzefxis.gov.gr](mailto:promitheies@1132.syzefxis.gov.gr)), όλες τις εργάσιμες ημέρες κι ώρες

#### **ΑΡΘΡΟ 1<sup>ο</sup>**

#### **ΤΟΠΟΣ – ΧΡΟΝΟΣ ΔΙΕΝΕΡΓΕΙΑΣ ΚΑΙ ΦΑΣΕΙΣ ΔΙΑΓΩΝΙΣΜΟΥ**

<b>ΤΟΠΟΣ ΥΠΟΒΟΛΗΣ ΠΡΟΣΦΟΡΩΝ</b>	<b>ΗΜΕΡΟΜΗΝΙΑ ΛΗΞΗΣ ΥΠΟΒΟΛΗΣ ΠΡΟΣΦΟΡΩΝ</b>	<b>ΗΜΕΡΟΜΗΝΙΑ ΔΙΕΞΑΓΩΓΗΣ ΔΙΑΓΩΝΙΣΜΟΥ</b>	<b>ΤΟΠΟΣ ΔΙΕΝΕΡΓΕΙΑΣ ΔΙΑΓΩΝΙΣΜΟΥ</b>
Γραφείο Προμηθειών ΓΕΝΙΚΟΥ ΝΟΣΟΚΟΜΕΙΟΥ ΔΙΔΥΜΟΤΕΙΧΟΥ	01 <sup>η</sup> Σεπτεμβρίου 2020 ημέρα Τρίτη κι ώρα 14:30μ.μ.	02 <sup>η</sup> Σεπτεμβρίου 2020 ημέρα Τετάρτη κι ώρα 10:00 π.μ.	Γραφείο Προμηθειών ΓΕΝΙΚΟΥ ΝΟΣΟΚΟΜΕΙΟΥ ΔΙΔΥΜΟΤΕΙΧΟΥ

Η αποσφράγιση των προσφορών θα πραγματοποιηθεί σε ανοικτή συνεδρίαση από την αρμόδια Επιτροπή παρουσία των υποψηφίων που υπέβαλαν προσφορά ή εξουσιοδοτημένων εκπροσώπων τους, την ημέρα και ώρα που ορίζεται στη διακήρυξη. Προσφορές που υποβάλλονται στο παραπάνω όργανο μετά την έναρξη της διαδικασίας αποσφράγισης δεν αποσφραγίζονται αλλά παραδίδονται στην Υπηρεσία για επιστροφή, ως εκπρόθεσμες. Τυχόν απουσία υποψηφίου ή εξουσιοδοτημένου εκπροσώπου του δεν κωλύει το άνοιγμα της αντίστοιχης Προσφοράς. Η διαδικασία αξιολόγησης των προσφορών θα πραγματοποιηθεί την ίδια ημέρα (όλα τα στάδια αξιολόγησης) και αν δεν επαρκέσει ο χρόνος σε επόμενη συνεδρίαση της Επιτροπής του Διαγωνισμού, όπως παρακάτω.

#### **Α' ΦΑΣΗ – Έλεγχος Δικαιολογητικών Συμμετοχής**

Στη φάση αυτή του διαγωνισμού η Επιτροπή αριθμεί, μονογράφει και αποσφραγίζει τους κυρίως φακέλους των προσφορών και ελέγχει αν υπάρχουν, σε κάθε κυρίως φάκελο, τρεις υποφάκελοι με την ένδειξη «ΔΙΚΑΙΟΛΟΓΗΤΙΚΑ ΣΥΜΜΕΤΟΧΗΣ», «ΤΕΧΝΙΚΗ ΠΡΟΣΦΟΡΑ» και «ΟΙΚΟΝΟΜΙΚΗ ΠΡΟΣΦΟΡΑ». Εάν δεν υπάρχουν οι τρεις υποφάκελοι, ο προσφέρων αποκλείεται από την περαιτέρω διαδικασία αξιολόγησης και οι υποβληθέντες υποφάκελοι παραμένουν κλειστοί στην Υπηρεσία. Η αρμόδια Επιτροπή αποσφραγίζει τον φάκελο δικαιολογητικών, μονογράφει και ελέγχει όλα τα δικαιολογητικά που υποβάλλονται κατά το στάδιο αυτό ανά φύλλο. Εισηγείται τον αποκλεισμό από τις επόμενες φάσεις αξιολόγησης των διαγωνιζομένων, που έχουν υποβάλει ελλιπή στοιχεία ή των οποίων τα υποβληθέντα στοιχεία δεν ικανοποιούν

τους σχετικούς όρους της παρούσας Διακήρυξης. Καταχωρεί όσους υπέβαλαν προσφορά, τα υποβληθέντα δικαιολογητικά και τα αποτελέσματα ελέγχου αυτών σε πρακτικό.

**Β΄ ΦΑΣΗ – Αποσφράγιση φακέλου Τεχνικής Προσφοράς**

Σε αυτό το στάδιο, η Επιτροπή του διαγωνισμού αποσφραγίζει τους φακέλους των τεχνικών προσφορών των εταιρειών που κατέθεσαν όλα τα δικαιολογητικά συμμετοχής. Μονογράφει και ελέγχει όλα τα δικαιολογητικά και τα τεχνικά στοιχεία που υποβάλλονται κατά το στάδιο αυτό ανά φύλλο και λαμβάνοντας υπ’ όψη της τις τεχνικές προδιαγραφές, συνεχίζει στο επόμενο στάδιο του διαγωνισμού με τους συμμετέχοντες που κατέθεσαν τεχνικά αποδεκτές προσφορές. Εισηγείται τον αποκλεισμό από την επόμενη φάση αξιολόγησης των διαγωνιζομένων, που δεν ικανοποιούν τους σχετικούς όρους της τεχνικής προσφοράς της παρούσας Διακήρυξης. Καταχωρεί τα αποτελέσματα ελέγχου του σταδίου αυτού στο πρακτικό.

**Γ΄ ΦΑΣΗ – Αποσφράγιση φακέλου Οικονομικής Προσφοράς**

Σε αυτό το στάδιο, η Επιτροπή του διαγωνισμού αποσφραγίζει τους φακέλους των Οικονομικών προσφορών, μονογράφει και ελέγχει όλα τα οικονομικά στοιχεία που υποβάλλονται κατά το στάδιο αυτό ανά φύλλο μόνο των εταιρειών που κατέθεσαν όλα τα δικαιολογητικά συμμετοχής και η προσφορά τους είναι τεχνικά αποδεκτή. Οι Φάκελοι των Οικονομικών Προσφορών προσφερόντων που απορρίφθηκαν κατά την αξιολόγηση των Τεχνικών και λοιπών στοιχείων δεν αποσφραγίζονται αλλά επιστρέφονται στους συμμετέχοντες.

Εάν στο Διαγωνισμό οι προσφορές φαίνονται ασυνήθιστα χαμηλές σε σχέση με τα έργα, τα αγαθά ή τις υπηρεσίες, μπορεί να αιτηθεί σύμφωνα με το άρθρο 88 του Ν.4412/2016, από τους οικονομικούς φορείς να εξηγήσουν την τιμή ή το κόστος που προτείνουν στην προσφορά τους, εντός αποκλειστικής προθεσμίας, κατά ανώτατο όριο δέκα (10) ημερών από την κοινοποίηση της σχετικής πρόσκλησης. Μετά την εξέταση των υποβληθέντων στοιχείων και διευκρινίσεων, η Επιτροπή του Διαγωνισμού εισηγείται την αποδοχή ή αιτιολογημένη απόρριψη της Προσφοράς αυτής.

Για να ολοκληρώσει το έργο της, η Επιτροπή του Διαγωνισμού μπορεί να καλεί εγγράφως τους υποψηφίους και να θέτει διευκρινιστικές ερωτήσεις, σύμφωνα με το άρθρο 102 του Ν.4412/2016. Διευκρινίσεις που δίδονται αυτοβούλως από τους συμμετέχοντες οποτεδήποτε μετά τη λήξη της προθεσμίας υποβολής των Προσφορών χωρίς να ζητηθούν δεν λαμβάνονται υπόψη.

Στο τέλος της διαδικασίας και με την ολοκλήρωση της αξιολόγησης των οικονομικών προσφορών η Επιτροπή του Διαγωνισμού συντάσσει πρακτικό, στο οποίο αναδεικνύει την συμφερότερη από οικονομική άποψη προσφορά βάση της παραπάνω περιγραφείσας διαδικασίας αξιολόγησης. Το πρακτικό υποβάλλεται προς έγκριση στο Δ.Σ. του Π.Γ.Ν. Έβρου ή στον Αναπληρωτή Διοικητή. Η απόφαση έγκρισης του πρακτικού κοινοποιείται στους συμμετέχοντες.

Κατά την ημερομηνία διενέργειας του διαγωνισμού οι παρευρισκόμενοι λαμβάνουν γνώση των συμμετεχόντων στον διαγωνισμό, των δικαιολογητικών συμμετοχής, των τεχνικών προσφορών (εκτός των στοιχείων που χαρακτηρίζονται ως εμπιστευτικά) και των τιμών που προσφέρθηκαν. Σε περίπτωση που ο δικαιούμενος δεν παραστάθηκε, μπορεί να λάβει γνώση των ανωτέρω στοιχείων, μόνο μετά από αίτησή του προς την Υπηρεσία. Η εξέταση των προσφορών θα γίνει χωρίς απομάκρυνσή του από το χώρο του Νοσοκομείου και χωρίς να επιτρέπεται η φωτοαντιγραφή.

**ΑΡΘΡΟ 2<sup>ο</sup>**

**ΧΡΟΝΟΣ – ΤΟΠΟΣ ΥΠΟΒΟΛΗΣ ΠΡΟΣΦΟΡΩΝ**

Οι προσφορές να αποστέλλονται στην διεύθυνση :

Γενικό Νοσοκομείο Διδυμοτείχου

25<sup>ης</sup> Μαΐου 152 Διδυμότειχο

Γραφείο Προμηθειών

τηλ. 2553350329 , fax : 2553350330

Οι υποψήφιοι πρέπει να υποβάλουν τις προσφορές τους σύμφωνα με τα οριζόμενα στην παρούσα διακήρυξη στο Γραφείο Προμηθειών του Νοσοκομείου Διδυμοτείχου, το αργότερο έως την 01<sup>η</sup> Σεπτεμβρίου 2020, ημέρα Τρίτη κι ώρα 14:30μ.μ., αφού πρώτα πρωτοκολληθούν από

την Γραμματεία. Προσφορές που θα κατατεθούν μετά την παραπάνω ημερομηνία και ώρα, δεν αποσφραγίζονται αλλά επιστρέφονται ως εκπρόθεσμες.

### **ΑΡΘΡΟ 3<sup>ο</sup>**

#### **ΤΡΟΠΟΣ ΣΥΝΤΑΞΗΣ ΠΡΟΣΦΟΡΩΝ**

- 1.** Οι προσφορές υποβάλλονται ή αποστέλλονται από τους ενδιαφερόμενους σύμφωνα με τα αναφερόμενα στο Ν.4412/2016, στην ελληνική γλώσσα μέσα σε σφραγισμένο φάκελο.
- 2.** Στο φάκελο της προσφοράς πρέπει να αναγράφονται ευκρινώς:
  - 2.1. Η λέξη ΠΡΟΣΦΟΡΑ.
  - 2.2. Η πλήρης επωνυμία της αρμόδιας Υπηρεσίας που διενεργεί το διαγωνισμό.
  - 2.3. Οι λέξεις ΣΥΝΟΠΤΙΚΟΣ ΔΙΑΓΩΝΙΣΜΟΣ και ο πλήρης τίτλος του διαγωνισμού.
  - 2.4. Η καταληκτική ημερομηνία υποβολής προσφορών του διαγωνισμού.
  - 2.5. Τα στοιχεία του αποστολέα – οικονομικού φορέα.
- 3.** Μέσα στο φάκελο της προσφοράς τοποθετούνται τα απαιτούμενα από την διακήρυξη στοιχεία –δικαιολογητικά συμμετοχής, τεχνική κι οικονομική προσφορά.
- 4.** Όλα τα στοιχεία του Φακέλου της προσφοράς θα πρέπει να είναι συνταγμένα ή επίσημα μεταφρασμένα στην Ελληνική γλώσσα, με εξαίρεση αυστηρά τεχνικούς όρους για τους οποίους δεν υπάρχει αντίστοιχη δόκιμη μετάφραση στην Ελληνική και που μπορεί να είναι στην Αγγλική γλώσσα. Εξαίρεση αποτελούν και τα συνημμένα στην τεχνική προσφορά ενημερωτικά, τεχνικά φυλλάδια και άλλα έντυπα – εταιρικά ή μη - με ειδικό τεχνικό περιεχόμενο που μπορεί να υποβάλλονται σε άλλη γλώσσα χωρίς να συνοδεύονται από μετάφραση στην ελληνική.
- 5.** Αντιπροσφορές κι εναλλακτικές προσφορές δεν γίνονται δεκτές. Οι συμμετέχοντες που δεν θα συμμορφωθούν με τον ανωτέρω όρο, δεν δικαιούνται σε καμία περίπτωση να διαμαρτυρηθούν ή να επικαλεστούν λόγους προσφυγής κατά της απόρριψης των προσφορών τους.
- 6.** Γίνονται δεκτές προσφορές που συνοδεύονται από φωτοαντίγραφα πιστοποιητικών αντί των πρωτοτύπων, σύμφωνα με τα οριζόμενα στο Ν. 4250/2014. Τα αποδεικτικά έγγραφα τα οποία αποτελούν ιδιωτικά έγγραφα, μπορεί να γίνονται αποδεκτά και σε απλή φωτοτυπία, εφόσον συνοποβάλλεται υπεύθυνη δήλωση στην οποία βεβαιώνεται η ακρίβειά τους.
- 7.** Επισημαίνεται ότι όλα τα φύλλα των παραπάνω εγγράφων θα φέρουν συνεχή αρίθμηση και μονογραφή από τον οικονομικό φορέα, από το πρώτο μέχρι το τελευταίο. Η προσφορά σας δεν πρέπει να έχει ξέσματα, σβησίματα, προσθήκες, διορθώσεις. Εάν υπάρχει στην προσφορά σας οποιοδήποτε διορθωση αυτή πρέπει να είναι καθαρογραμμένη και μονογραμμένη από τον προσφέροντα. Η προσφορά απορρίπτεται όταν υπάρχουν σε αυτήν διορθώσεις οι οποίες την καθιστούν ασαφή.
- 8.** Προσφορά που είναι αόριστη και ανεπίδεκτη εκτίμησης ή είναι υπό αίρεση, απορρίπτεται ως απαράδεκτη, μετά από προηγούμενη γνωμοδότηση του αρμοδίου για την αξιολόγηση των αποτελεσμάτων του διαγωνισμού οργάνου.
- 9.** Οι προσφερόμενες υπηρεσίες πρέπει να είναι σύμφωνα με τις προδιαγραφές που αναφέρονται στην διακήρυξη. Η συμφωνία των τεχνικών προδιαγραφών των προσφερομένων υπηρεσιών με τις προδιαγραφές της διακήρυξης πρέπει να αποδεικνύεται από την τεχνική προσφορά.
- 10.** Οι συμμετέχοντες μπορούν να υποβάλλουν προσφορά για το σύνολο των εφαρμογών των παρεχόμενων υπηρεσιών αλλά και για μέρος αυτών, απαραίτητη όμως προϋπόθεση αποτελεί η κατάθεση προσφοράς για το σύνολο των υπηρεσιών του κάθε αντικειμένου. Προσφορές που δεν θα πληρούν τα ανωτέρω θα απορρίπτονται.

### **ΑΡΘΡΟ 4<sup>ο</sup>**

#### **ΔΙΚΑΙΟΛΟΓΗΤΙΚΑ ΣΥΜΜΕΤΟΧΗΣ ΠΟΥ ΠΡΟΣΚΟΜΙΖΟΝΤΑΙ ΜΕ ΤΗΝ ΠΡΟΣΦΟΡΑ**

Μέσα στον κυρίως φάκελο και σε σφραγισμένο υποφάκελο θα περιέχονται τα παρακάτω δικαιολογητικά συμμετοχής:

- 1. ΠΑΡΑΣΤΑΤΙΚΑ ΕΚΠΡΟΣΩΠΗΣΗΣ**, εφόσον η συμμετοχή γίνεται δια αντιπροσώπων/ εκπροσώπων, σύμφωνα με το άρθρο 93 περ. δδ του Ν. 4412/2016.
- 3. ΑΠΟΔΕΙΚΤΙΚΑ ΕΓΓΡΑΦΑ ΝΟΜΙΜΟΠΟΙΗΣΗΣ** όπως: - Πιστοποιητικό του οικείου Επιμελητηρίου (Επαγγελματικού, Βιοτεχνικού κ.λ.π.) με το οποίο θα πιστοποιείται η εγγραφή του συμμετέχοντος σ' αυτό, ή βεβαίωση άσκησης επαγγέλματος από αρμόδια Αρχή, - το Φ.Ε.Κ. ίδρυσης και οι τροποποιήσεις του (για διαγωνιζόμενους με μορφή Α.Ε. και Ε.Π.Ε.), - ευκρινή φωτοαντίγραφο ή απόσπασμα του καταστατικού του διαγωνιζόμενου και των εγγράφων τροποποιήσεων του (για Ο.Ε. και Ε.Ε.). Στοιχεία και έγγραφα από τα οποία

πρέπει να προκύπτουν ο Πρόεδρος και ο Διευθύνων Σύμβουλος 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 εταιριών ή κάθε άλλου νομικού προσώπου.

- 2. ΤΟ ΤΥΠΟΠΟΙΗΜΕΝΟ ΕΝΤΥΠΟ ΥΠΕΥΘΥΝΗΣ ΔΗΛΩΣΗΣ (ΤΕΥΔ)** συμπληρωμένο από τον συμμετέχοντα. Επισημαίνεται ότι η ημερομηνία της ανωτέρω δήλωσης θα πρέπει να φέρει ημερομηνία εντός των τελευταίων δέκα (10) ημερολογιακών ημερών προ της καταληκτικής ημερομηνίας υποβολής των προσφορών και δεν απαιτείται βεβαίωση του γνησίου υπογραφής.

Οι προσφέροντες συμπληρώνουν το σχετικό πρότυπο ΤΕΥΔ, το οποίο έχει αναρτηθεί και σε επεξεργάσιμη μορφή αρχείου doc, στην ιστοσελίδα του Νοσοκομείου <http://www.did-hosp.gr> (προμήθειες – προκηρύξεις) και στο ΕΣΗΔΗΣ. Αποτελεί ενημερωμένη υπεύθυνη δήλωση, με τις συνέπειες του Ν. 1599/1986. Το ΤΕΥΔ κατατίθεται με μόνη την υπογραφή του κατά περίπτωση εκπροσώπου του οικονομικού φορέα, σύμφωνα με το άρθρο 79 Α του Ν. 4412/2016 το οποίο προστέθηκε με το άρθρο 107 του Ν. 4497/2017.

Το ΤΕΥΔ αφορά:

- οι διαχειριστές, όταν τα νομικά πρόσωπα είναι Ο.Ε., Ε.Ε.
- ο Διευθύνων Σύμβουλος καθώς και όλα τα μέλη του Διοικ. Συμβουλ., όταν τα νομικά πρόσωπα είναι Α.Ε.
- σε κάθε άλλη περίπτωση νομικού προσώπου, οι νόμιμοι εκπρόσωποί του.

**Επισημαίνεται ότι:**

Όταν ο οικονομικός φορέας στηρίζεται στις ικανότητες άλλων φορέων, σύμφωνα με το άρθρο 78 του Ν. 4412/2016 (Α147), το ΤΕΥΔ περιέχει επίσης τις πληροφορίες όσον αφορά τους φορείς αυτούς.

Διευκρινίζεται ότι η αναθέτουσα αρχή μπορεί να ζητεί από προσφέροντες και υποψήφιους, σε οποιοδήποτε χρονικό σημείο κατά τη διάρκεια της διαδικασίας, να υποβάλλουν όλα ή ορισμένα δικαιολογητικά, όταν αυτό απαιτείται για την ορθή διεξαγωγή της διαδικασίας.

**4. Υπεύθυνη δήλωση της παρ. 4 του άρθρου 8 του Ν.1599/1986 (Α' 75), όπως εκάστοτε ισχύει, υπογεγραμμένη σύμφωνα με το άρθρο 73 του Ν. 4412/2016,** στην οποία να αναγράφονται τα στοιχεία του διαγωνισμού στον οποίο συμμετέχουν οι προσφέροντες και να δηλώνεται ότι:

- αποδέχονται πλήρως και ανεπιφύλακτα όλους τους όρους της παρούσας διακήρυξης.
- η προσφορά συντάχθηκε σύμφωνα με τους όρους της παρούσας διακήρυξης κι έχουν λάβει πλήρη και ανεπιφύλακτη γνώση αυτών.
- παραιτείται από κάθε δικαίωμα αποζημίωσης του σχετικά με οποιαδήποτε απόφαση του Νοσοκομείου για αναβολή ή ακύρωση ή ματαίωση του διαγωνισμού, σύμφωνα με το άρθρο 106 του Ν.4412/2016.
- δεν έχουν επιβληθεί πράξεις επιβολής προστίμου σε βάρος του οικονομικού φορέα σε χρονικό διάστημα δύο (2) ετών πριν την ημερομηνία λήξης της προθεσμίας υποβολής προσφοράς, σύμφωνα με την περ. γ του άρθρου 73 του Ν.4412/2016 όπως τροποποιήθηκε με το Ν.4488/2017.
- συμμετέχει με μία μόνο προσφορά στο διαγωνισμό.
- ο χρόνος ισχύος της προσφοράς.

**Η μη υποβολή των παραπάνω δικαιολογητικών και η μη συμπλήρωση της δήλωσης σύμφωνα με τα ζητούμενα συνιστά τον αποκλεισμό του συμμετέχοντα από τον διαγωνισμό, εκτός εάν συντρέχουν καταστάσεις που δίνουν το δικαίωμα παρέκκλισης σύμφωνα με αρ. 73 του Ν.4412/2016.**

**ΑΡΘΡΟ 5<sup>ο</sup>  
 ΤΕΧΝΙΚΗ ΠΡΟΣΦΟΡΑ**

Στο φάκελο της Τεχνικής Προσφοράς θα πρέπει να συμπεριλαμβάνονται όσα στοιχεία και έγγραφα αναφέρονται στους όρους και στις τεχνικές προδιαγραφές της παρούσας διακήρυξης. Επισημαίνεται ότι όλα τα φύλλα των παραπάνω εγγράφων θα φέρουν συνεχή αρίθμηση από το πρώτο μέχρι το τελευταίο. Για ευχερέστερη αναζήτηση των στοιχείων αυτών, η προσφορά, επί

ποινή απορρίψεως, να συνοδεύεται από ευρετήριο στο οποίο θα αναγράφεται το περιεχόμενο κάθε εγγράφου με την αντίστοιχη αρίθμηση που φέρει κατά τα ανωτέρω.

#### ΣΤΟΙΧΕΙΑ ΤΕΧΝΙΚΗΣ ΠΡΟΣΦΟΡΑΣ

- 1.** Υπεύθυνη δήλωση της παρ. 4 του άρθρου 8 του Ν.1599/1986 (Α' 75), όπως εκάστοτε ισχύει, υπογεγραμμένη σύμφωνα με το άρθρο 73 του Ν 4412/2016, στην οποία να αναγράφονται τα στοιχεία του διαγωνισμού στον οποίο συμμετέχουν οι προσφέροντες και να δηλώνεται:
  - 1.1. ότι διαθέτετε κατάλληλη και επαρκή υποδομή (ειδικευμένο προσωπικό, τεχνικά μέσα κ.λ.π.) για την εκτέλεση της σύμβασης σε κατάλληλο επίπεδο ποιότητας. Σε περίπτωση που στηρίζονται στις ικανότητες άλλων φορέων σύμφωνα με το άρθρο 78 του Ν.4412/2016 να αναφερθεί.
  - 1.2. ότι εγγυάστε καθ' όλη τη διάρκεια της σύμβασης και σε ενδεχόμενη παράταση αυτής, ότι θα παρέχετε τις ζητούμενες υπηρεσίες όπως αυτές αναγράφονται στην παρούσα διακήρυξη.
  - 1.3. ότι εγγυάστε καθ' όλη τη διάρκεια της σύμβασης την προσφερόμενη ποιότητα των παρεχόμενων υπηρεσιών και γενικά την ανταπόκρισή σας.
- 2.** Αναλυτικό φύλλο συμμόρφωσης, με το οποίο θα δίνονται αναλυτικές απαντήσεις σε όλα τα σημεία των Τεχνικών Προδιαγραφών, καθώς και σε κάθε άλλη τεχνική απαίτηση του Νοσοκομείου σύμφωνα με όσα αναλυτικά ορίζονται στην διακήρυξη.
- 3.** Τυχόν πιστοποιητικά από επίσημους φορείς πιστοποίησης ή ινστιτούτα δοκιμών, βεβαιώσεις και κάθε άλλου είδους έγγραφα, για την ποιότητα ή καταλληλότητα προσφερομένων μηχανημάτων, εργαλείων, υλικών υπηρεσιών κτλ και η συμμόρφωση τους με τεχνικά και ποιοτικά standards.
- 4.** Αναφορά του τμήματος της συμβάσεως το οποίο ο Ανάδοχος προτίθεται, ενδεχομένως, να αναθέσει σε τρίτους υπό μορφή υπεργολαβίας. Σε περίπτωση που ο Ανάδοχος προτίθεται να εκτελέσει τη σύμβαση στηριζόμενος στις τεχνικές δυνατότητες και άλλων επιχειρήσεων, πρέπει να αποδεικνύει με την προσφορά του, ότι θα έχει στη διάθεσή του τα αναγκαία προς τούτο μέσα, προσκομίζοντας έγγραφη δέσμευση των επιχειρήσεων αυτών, ότι θα θέσουν στη διάθεσή του τα αναγκαία μέσα και θα εκτελέσουν κάθε απαιτούμενη εργασία. Σε περίπτωση ένωσης Εργολάβων ή κοινοπραξίας, τα παραπάνω στοιχεία πρέπει να υποβάλλονται ξεχωριστά για κάθε μέλος της.
- 5.** Στοιχεία που να τεκμηριώνουν την ικανότητα του αναδόχου για την καλή εκτέλεση της Σύμβασης, δηλαδή περιγραφή των προσφερομένων υπηρεσιών και των τεχνικών προδιαγραφών τους. Εάν υπάρχει υλικό τεκμηρίωσης για της προσφερόμενες υπηρεσίες, όπως εγχειρίδια, τεχνικά φυλλάδια κτλ, από τα οποία θα προκύπτει η κάλυψη των απαιτήσεων της παρούσας διακήρυξης.
- 6.** Σύντομη και σαφή περιγραφή του τρόπου με τον οποίο προτίθεται να αντιμετωπίσει το συγκεκριμένο έργο (διάθρωση και αριθμός εργαζομένων ανά κατηγορία και τμήμα και ότι άλλο προτείνει σχετικά με τον τρόπο οργάνωσης).
- 7.** Δυνατότητα επιπλέον υποστήριξης σε περίπτωση εκτάκτων αναγκών όπως αυτή προκύπτει μέσω βεβαιώσεων υποστήριξης εργασιών σε ανάλογες περιπτώσεις.
- 8.** Πλήρη στοιχεία για τη παρουσίαση της εταιρικής φυσιογνωμίας του συμμετέχοντος στο διαγωνισμό, με τις διαχρονικές δραστηριότητες και γενικά ότι θεωρείται χρήσιμο για τη διαμόρφωση σαφούς εικόνας περί της επιχειρηματικής του δραστηριότητας.  
 Η υπηρεσία διατηρεί το δικαίωμα, εφόσον κριθεί σκόπιμο, να ζητήσει οποιοδήποτε από τα δικαιολογητικά.

#### **ΑΡΘΡΟ 6°**

#### **ΣΤΟΙΧΕΙΑ ΟΙΚΟΝΟΜΙΚΗΣ ΠΡΟΣΦΟΡΑΣ**

Μέσα στον κυρίως φάκελο και σε σφραγισμένο υποφάκελο θα περιέχεται η οικονομική προσφορά. Η προσφερόμενη τιμή πρέπει να προκύπτει με σαφήνεια από την οικονομική προσφορά, η οποία πρέπει να είναι διαμορφωμένη σύμφωνα με όσα ζητούνται από την παρούσα πρόσκληση.

Το τίμημα της προσφοράς κάθε υποψήφιου ανάδοχου θα δοθεί για την παροχή της Υπηρεσίας για ένα μήνα, με μια και μοναδική τιμή για την κάθε εφαρμογή σύμφωνα με τον παρακάτω

πίνακα και σύμφωνα με τις οδηγίες του Παρόντος Άρθρου για την παροχή των Υπηρεσιών σύμφωνα με τις τεχνικές προδιαγραφές.

ΥΠΟΔΕΙΓΜΑ ΟΙΚΟΝΟΜΙΚΗΣ ΠΡΟΣΦΟΡΑΣ:

A/A	ΠΕΡΙΓΡΑΦΗ ΕΦΑΡΜΟΓΗΣ	ΤΙΜΗ ΧΩΡΙΣ ΦΠΑ

Η αναγραφή της τιμής σε Ευρώ (€) μπορεί να γίνεται μέχρι δύο δεκαδικά ψηφία. Στην τιμή θα περιλαμβάνονται οι τυχόν υπέρ τρίτων κρατήσεις, ως και κάθε άλλη επιβάρυνση, εκτός από τον αναλογούντα Φ.Π.Α. για την παρεχόμενη υπηρεσία στον τόπο και με τον τρόπο που προβλέπονται από την παρούσα διακήρυξη. Ο Φ.Π.Α. βαρύνει το Νοσοκομείο.

Προσφορά που δίνει τιμή σε συνάλλαγμα ή σε ρήτρα συναλλάγματος απορρίπτεται ως απαράδεκτη.

Προσφορά που θέτει όρο αναπροσαρμογής τιμής απορρίπτεται ως απαράδεκτη, ενώ θα πρέπει να υπάρχει ρητή δήλωση αποδοχής όλων των όρων της διακήρυξης καθώς και της ισχύουσας Νομοθεσίας.

Εφόσον από την προσφορά δεν προκύπτει με σαφήνεια η προσφερόμενη τιμή ή δεν δίδεται ενιαία τιμή η προσφορά απορρίπτεται σαν απαράδεκτη.

Η υπηρεσία διατηρεί το δικαίωμα να ζητήσει από τους συμμετέχοντες στοιχεία απαραίτητα για την τεκμηρίωση των προσφερομένων τιμών, οι δε υποψήφιοι ανάδοχοι υποχρεούνται να παρέχουν αυτά. Η ευθύνη όμως για την ακρίβεια των αναφερομένων βαρύνει αποκλειστικά τον υποψήφιο ανάδοχο

Οποιαδήποτε μεταβολή στην ισχύουσα νομοθεσία που διέπει την παρούσα διακήρυξη αφενός είναι δεσμευτική για τον ανάδοχο, ο οποίος και οφείλει να εφαρμόσει τις τυχόν αλλαγές άμεσα αφετέρου δεν δύναται σε καμία περίπτωση η μεταβολή αυτή να προκαλέσει οποιαδήποτε πρόσθετη οικονομική επιβάρυνση για το Νοσοκομείο.

#### **ΑΡΘΡΟ 7°**

##### **ΧΡΟΝΟΣ ΙΣΧΥΟΣ ΠΡΟΣΦΟΡΩΝ**

Οι προσφορές ισχύουν και δεσμεύουν τους αναδόχους για τουλάχιστον (12) μήνες από την επομένη της διενέργειας του διαγωνισμού, καθώς και για τον χρόνο που αποδέχθηκαν να παρατείνουν την προσφορά τους.

Προσφορά που ορίζει χρόνο ισχύος μικρότερο του προβλεπόμενου από την παρούσα διακήρυξη, απορρίπτεται ως απαράδεκτη.

#### **ΑΡΘΡΟ 8°**

##### **ΑΞΙΟΛΟΓΗΣΗ ΠΡΟΣΦΟΡΩΝ - ΚΑΤΑΚΥΡΩΣΗ**

Κριτήριο για την κατακύρωση του αποτελέσματος του διαγωνισμού και για την τελική επιλογή του αναδόχου είναι η χαμηλότερη τιμή, για όσες προσφορές κρίθηκαν τεχνικά αποδεκτές και είναι σύμφωνες με τους λοιπούς όρους της διακήρυξης.

Για την αξιολόγηση των προσφορών θα ληφθούν υπόψη και τα παρακάτω στοιχεία:

- α. Η συμφωνία της προσφοράς προς τους όρους της διακήρυξης.
- β. Ο ανταγωνισμός που θα αναπτυχθεί.
- γ. Η προσφερόμενη τιμή σε σχέση με τιμές που προσφέρθηκαν σε προηγούμενους διαγωνισμούς ή την τιμή του Παρατηρητηρίου Τιμών της Επιτροπής Προμηθειών Υγείας, για όμοιο προϊόν.

Η κατακύρωση γίνεται με απόφαση του Δ.Σ. του Νοσοκομείου ή του Αναπληρωτή Διοικητή. Η ανακοίνωση της κατακύρωσης του διαγωνισμού γίνεται εγγράφως προς τον επιλεγέντα. Από την ανακοίνωση του αποτελέσματος της διαγωνισμού στον Προμηθευτή, η Σύμβαση θεωρείται ότι έχει συναφθεί το δε έγγραφο (Σύμβαση) που ακολουθεί έχει μόνον αποδεικτικό χαρακτήρα.

Εάν ο Ανάδοχος στον οποίο έγινε η ανακοίνωση, δεν προσήλθε να υπογράψει την σύμβαση, κηρύσσεται έκπτωτος και η κατακύρωση γίνεται στον προσφέροντα που υπέβαλε την αμέσως επόμενη πλέον συμφέρουσα από οικονομική άποψη προσφορά, σύμφωνα με τα οριζόμενα στο άρθρο 105 του Ν.4412/2016.

Το κείμενο της σύμβασης κατισχύει κάθε άλλου κειμένου στο οποίο τούτο στηρίζεται, όπως προσφορά, διακήρυξη και απόφαση κατακύρωσης ή ανάθεσης, εκτός κατάδηλων σφαλμάτων ή παραδρομών.



Σε αντικειμενικά δικαιολογημένες περιπτώσεις, εφόσον συμφωνήσουν προς τούτο και τα δύο συμβαλλόμενα μέρη, μπορεί να τροποποιείται η σύμβαση, ύστερα από απόφαση του Δ.Σ. του Νοσοκομείου.

### **ΑΡΘΡΟ 9<sup>ο</sup>**

#### **ΧΡΟΝΟΣ ΙΣΧΥΟΣ ΤΗΣ ΣΥΜΒΑΣΗΣ**

Ο χρόνος ισχύος της σύμβασης και των προσφερομένων τιμών θα ισχύει για δώδεκα (12) μήνες.

Το Νοσοκομείο έχει το δικαίωμα, έπειτα από απόφαση του Διοικητικού Συμβουλίου ή του Αναπληρωτή Διοικητή, εφόσον κριθεί αναγκαίο λόγω μη ολοκλήρωσης διαγωνισμού από το Νοσοκομείο ή άλλο φορέα διενέργειας να παρατείνει μονομερώς τη σύμβαση επί τρεις (3) ακόμη μήνες, με έγγραφη δήλωσή του που απευθύνεται στον ανάδοχο πριν από τη λήξη της σύμβασης. Παράταση πέρα των τριών μηνών προϋποθέτει τη σύμφωνη γνώμη του ανάδοχο. Η παράταση ισχύος της σύμβασης δεν θα μπορεί να υπερβαίνει το χρονικό διάστημα ισχύος της σύμβασης και πάντως τους δώδεκα (12) μήνες.

Η δαπάνη για την παροχή υπηρεσιών θα καλυφθεί από τον προϋπολογισμό του Γενικού Νοσοκομείου Διδυμοτείχου.

Σε περίπτωση διενέργειας και υπογραφής σύμβασης σχετικού διαγωνισμού σε περιφερειακό επίπεδο, η σύμβαση παύει να ισχύει αζημίως για το Νοσοκομείο.

Σε περίπτωση που το Υπουργείο Υγείας ή Υ.Πε ή άλλος φορέας παρέχει τη παροχή υπηρεσιών στο Ίδρυμα με οποιοδήποτε τρόπο (δωρεά, σύμβαση, κ.λ.π.) που καλύπτει στο σύνολο ή κατά ένα μέρος τις ανάγκες του, μονομερώς το Νοσοκομείο και χωρίς δικαίωμα για αποζημίωση από μέρους του αναδόχου μπορεί να μειώσει τις συμβατικές ποσότητες μέχρι και του συνόλου αυτών.

Καμία αποζημίωση ή άλλη χρηματική καταβολή, δεν δικαιούται ο ανάδοχος στις περιπτώσεις αδράνειας, παύσης κλπ. της σύμβασης, ιδίως δε γιατί δεν παρουσιάστηκε ανάγκη χρησιμοποίησης των συμβατικών ποσοτήτων.

Εάν κατά την διάρκεια της σύμβασης αναδειχθεί για το αντικείμενο αυτής μετά από διαγωνισμό νέος ανάδοχος, η ισχύς της παύει από την εφαρμογή της νέας σύμβασης.

Εάν γίνει, πριν την λήξη της ισχύος της σύμβασης, προκήρυξη νέου διαγωνισμού το γεγονός αυτό δεν αποτελεί λόγο καταγγελίας της ή υπαναχώρησης από αυτήν του αναδόχου.

Σε αντικειμενικά δικαιολογημένες περιπτώσεις εφόσον συμφωνήσουν προς τούτο και τα δύο συμβαλλόμενα μέρη μπορεί να τροποποιείται η σύμβαση, ύστερα από γνωμοδότηση του αρμοδίου οργάνου.

### **ΑΡΘΡΟ 10<sup>ο</sup>**

#### **ΕΓΓΥΗΣΕΙΣ**

Οι εγγυήσεις εκδίδονται από πιστωτικά ιδρύματα ή άλλα νομικά πρόσωπα που λειτουργούν νόμιμα στα κράτη-μέλη της Ευρωπαϊκής Ένωσης και έχουν, σύμφωνα με τα ισχύοντα, το δικαίωμα αυτό. Τα αντίστοιχα έγγραφα των εγγυήσεων, αν δεν είναι διατυπωμένα στην Ελληνική, θα συνοδεύονται από επίσημη μετάφραση, άλλως η προσφορά απορρίπτεται. Το ποσό των εγγυήσεων θα δίνεται σε ευρώ(€).

1. Εγγύηση συμμετοχής στο διαγωνισμό, κατ' άρθρο 72 του Ν.4412/2016, δεν απαιτείται.

#### **2. Εγγύηση καλής εκτέλεσης της σύμβασης:**

Για την καλή εκτέλεση των όρων της σύμβασης, ο προμηθευτής είναι υποχρεωμένος να καταθέσει έως την υπογραφή της σύμβασης εγγυητική επιστολή που θα καλύπτει ποσό ίσο με ποσοστό πέντε τοις εκατό (5%) επί της συνολικής συμβατικής αξίας των ειδών που κατακυρώθηκαν σ' αυτόν, χωρίς Φ.Π.Α.

Ο χρόνος ισχύος της εγγύησης πρέπει να είναι μεγαλύτερος κατά δύο (2) τουλάχιστον μήνες από το συνολικό συμβατικό χρόνο.

Η ανωτέρω εγγύηση επιστρέφεται στον προμηθευτή μετά την οριστική ποσοτική και ποιοτική παραλαβή των προϊόντων, την εκπλήρωση των συμβατικών του υποχρεώσεων και την εκκαθάριση τυχόν απαιτήσεων μεταξύ των συμβαλλομένων.

3. Οι εγγυήσεις πρέπει να προβλέπουν ότι, σε περίπτωση κατάπτωσης τους, το οφειλόμενο ποσό υπόκειται στο εκάστοτε ισχύον πάγιο τέλος χαρτοσήμου.
4. Κατά τα λοιπά, ως προς ό,τι αφορά τις εγγυήσεις, ισχύουν τα αναφερόμενα στο άρθρο 72 του Ν.4412/2016.

**ΑΡΘΡΟ 11°**  
**ΕΚΧΩΡΗΣΕΙΣ – ΜΕΤΑΒΙΒΑΣΕΙΣ**

Ο ανάδοχος δεν δικαιούται να μεταβιβάσει ή εκχωρήσει τη Σύμβαση ή μέρος αυτής ή τις εξ αυτής πηγάζουσες υποχρεώσεις του χωρίς την έγγραφη συναίνεση της Αναθέτουσας Αρχής. Κατ' εξαίρεση ο ανάδοχος δικαιούται να εκχωρήσει, χωρίς έγκριση, τις απαιτήσεις του έναντι της Αναθέτουσας Αρχής για την καταβολή Συμβατικού Τιμήματος, με βάση τους όρους της Σύμβασης, σε Τράπεζα της επιλογής του που λειτουργεί νόμιμα στην Ελλάδα.

**ΑΡΘΡΟ 12°**  
**ΠΑΡΑΓΓΕΛΙΑ – ΠΑΡΑΔΟΣΗ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ**

Η ανάθεση των υπηρεσιών θα δοθεί γραπτώς από το Νοσοκομείο και σύμφωνα με τις ανάγκες του.

Ο ανάδοχος οφείλει να παρέχει τη συμβατική υπηρεσία στο Γ.Ν. Διδυμοτείχου, όπως αναλυτικά περιγράφεται στη διακήρυξη.

Οι παρεχόμενες υπηρεσίες θα συνοδεύεται από όλα τα απαραίτητα παραστατικά στοιχεία (Τιμολόγιο Παροχής Υπηρεσιών στο οποίο θα αναγράφεται ευκρινώς το είδος της παρεχόμενης υπηρεσίας, κ.λπ.).

Η παραλαβή των υπηρεσιών γίνεται από αρμόδια Επιτροπή του Νοσοκομείου.

Σε περίπτωση που η Επιτροπή Παραλαβής απορρίψει την παρεχόμενη υπηρεσία, αναφέρει στο σχετικό πρωτόκολλο τις παρεκκλίσεις που παρουσιάζει από τους όρους της σύμβασης και τους λόγους της απόρριψης.

**ΑΡΘΡΟ 13°**  
**ΚΥΡΩΣΕΙΣ – ΠΟΙΝΙΚΕΣ ΡΗΤΡΕΣ**

Ο κάθε ανάδοχος υποχρεούται να τηρεί απαρέγκλιτα τους όρους και τις απαιτήσεις οι οποίες αναγράφονται στην παρούσα διακήρυξη (περιλαμβανομένων και των παραρτημάτων της), τους όρους της προσφοράς του, καθώς και τις υποχρεώσεις της σύμβασης που θα υπογραφεί μετά την κατακύρωση της παροχής των υπηρεσιών. Στην αντίθετη περίπτωση, θα υπάρξουν κυρώσεις σύμφωνα με την ισχύουσα νομοθεσία.

Η παρακολούθηση της καλής εκτέλεσης των εργασιών/υπηρεσιών και η παραλαβή αυτών, καθώς και η σύνταξη κάθε μήνα του πρακτικού ποιοτικής και ποσοτικής παραλαβής, ανατίθεται στην Επιτροπή Παρακολούθησης και Παραλαβής Εργασιών, που διορίζεται προς τούτο από το Νοσοκομείο

**ΑΡΘΡΟ 14°**  
**ΛΥΣΗ – ΚΑΤΑΓΓΕΛΙΑ ΤΗΣ ΣΥΜΒΑΣΗΣ – ΈΚΠΤΩΣΗ ΠΡΟΜΗΘΕΥΤΗ**

14.1. Ο ανάδοχος που δεν προσέρχεται, μέσα στην προθεσμία που του ορίστηκε, να υπογράψει την σχετική σύμβαση, κηρύσσεται υποχρεωτικά έκπτωτος από την κατακύρωση ή ανάθεση που έγινε στο όνομά του και από κάθε δικαίωμα που απορρέει απ' αυτήν.

14.2. Με την ίδια διαδικασία ο ανάδοχος κηρύσσεται υποχρεωτικά έκπτωτος από τη σύμβαση και από κάθε δικαίωμα που απορρέει απ' αυτή, εφόσον δεν εκτέλεσε καλά τις εργασίες που του ανατέθηκαν.

14.3. Ο προμηθευτής δεν κηρύσσεται έκπτωτος από την κατακύρωση ή την ανάθεση ή από την σύμβαση, εφόσον:

14.3.1. Η σύμβαση δεν υπογράφηκε με ευθύνη του Νοσοκομείου.

14.3.2. Συντρέχουν λόγοι ανωτέρας βίας.

14.4. Με την απόφαση κήρυξης του προμηθευτή εκπτώτου από τη σύμβαση μπορεί να του παρασχεθεί η δυνατότητα παροχής υπηρεσιών μέχρι την προηγούμενη της ημερομηνίας της απόφασης κήρυξης έκπτωτου.

14.5. Στον προμηθευτή που κηρύσσεται έκπτωτος από την κατακύρωση, την ανάθεση ή τη σύμβαση, επιβάλλονται με απόφαση του Δ.Σ. του Νοσοκομείου, ύστερα από γνωμοδότηση του αρμοδίου οργάνου, το οποίο υποχρεωτικά καλεί τον ενδιαφερόμενο προς παροχή εξηγήσεων, αθροιστικά ή διαζευκτικά, οι κυρώσεις που προβλέπονται στο άρθρο 203 παρ. 4 του Ν.4412/2016.

14.6. Εκτός από τις κυρώσεις που προβλέπονται στον Κανονισμό Προμηθειών Δημοσίου, ο προμηθευτής ευθύνεται και για κάθε ζημία που τυχόν θα προκύψει εις βάρος του Νοσοκομείου από την μη εκτέλεση ή την κακή εκτέλεση της σύμβασης.

14.6.1 Αν ο προμηθευτής διακόψει άκαιρα και χωρίς τη συναίνεση του Νοσοκομείου την σύμβαση, πριν την ημερομηνία λήξεως του χρόνου ισχύος της καθώς και των παρατάσεων της, υποχρεούται στην καταβολή προς το Νοσοκομείο ποινικής ρήτρας το ύψος της οποίας θα αποφασισθεί μετά από σχετική απόφαση του Δ.Σ. του Π.Γ.Ν.Ε. Σε μια τέτοια περίπτωση το Π.Γ.Ν.Ε. θα δικαιούται ελεύθερα να προμηθευτεί τα είδη από την ελεύθερη αγορά και θα δικαιούται να αξιώσει από τον έκπτωτο προμηθευτή την τυχόν προσήκουσα διαφορά τιμής.

14.6.2. Σε περίπτωση ελλείψεων ή παραλείψεων ή πλημμελούς εφαρμογής των όρων της σύμβασης, θα επιβάλλεται στον προμηθευτή πρόστιμο, ανάλογα με το είδος και το μέγεθος της ζημιάς παρακρατούμενη από την αμοιβή του μετά από σχετική απόφαση του Δ.Σ. του Π.Γ.Ν.Ε.. Σε περίπτωση υποτροπής, η πιο πάνω ρήτρα διπλασιάζεται διατηρουμένου του δικαιώματος καταγγελίας της σύμβασης και κήρυξης του προμηθευτή ως εκπτώτου.

Σε κάθε περίπτωση το Νοσοκομείο διατηρεί το δικαίωμα να λύσει μονομερώς τη σύμβαση, κηρύσσοντας τον προμηθευτή έκπτωτο και να αξιώσει αποζημίωση.

#### **ΑΡΘΡΟ 15° ΑΝΩΤΕΡΑ ΒΙΑ**

Τα συμβαλλόμενα μέρη δεν ευθύνονται για τη μη εκπλήρωση των συμβατικών τους υποχρεώσεων, στο μέτρο που η αδυναμία εκπλήρωσης οφείλεται σε περιστατικά ανωτέρας βίας. Ως τέτοια δεν θεωρούνται για τον Προμηθευτή όσα ευρίσκονται αντικειμενικά εντός του πεδίου οικονομικής δραστηριότητας και ελέγχου του προμηθευτή. Ως περιπτώσεις ανωτέρας βίας αναφέρονται ενδεικτικά οι παρακάτω:

1. Γενική ή μερική απεργία, που συνεπάγεται τη διακοπή των εργασιών του καταστήματος ή του εργοστασίου του προμηθευτή.
2. Γενική ή μερική πυρκαγιά στο κατάστημα ή στο εργοστάσιο του προμηθευτή.
3. Πλημμύρα.
4. Σεισμός.
5. Πόλεμος.
6. Εμπορικός αποκλεισμός μεταφορών (Διεθνούς Δικτύου).
7. Εμπορικός αποκλεισμός εισαγωγής (EMBARGO).

Σε περίπτωση ανωτέρας βίας, η απόδειξη αυτής βαρύνει εξολοκλήρου τον προμηθευτή, ο οποίος υποχρεούται μέσα σε διάστημα είκοσι (20) ημερών, από τότε που συνέβησαν τα περιστατικά που συνιστούν την ανωτέρα βία, να τα αναφέρει εγγράφως και να προσκομίσει στο φορέα τα απαραίτητα αποδεικτικά στοιχεία.

#### **ΑΡΘΡΟ 16° ΠΛΗΡΩΜΗ**

Η πληρωμή του αναδόχου θα γίνεται μετά από κάθε τμηματική οριστική, ποιοτική και ποσοτική παραλαβή του εν λόγω έργου, όπως αυτά θα προσδιορίζονται αναλυτικά στην τεχνική και οικονομική του προσφορά.

Η πληρωμή θα γίνεται κατά μήνα με την εξόφληση του 100% της συμβατικής αξίας των υπηρεσιών που προσέφερε η εταιρεία μετά την οριστική παραλαβή αυτών και υπό τον όρο ότι δεν συντρέχει περίπτωση παραλαβής υπηρεσιών με έκπτωση ή περίπτωση επιβολής προστίμων ή άλλων οικονομικών κυρώσεων εις βάρος του αναδόχου.

Η πληρωμή θα γίνεται σε ευρώ (€), μετά από προηγούμενη θεώρηση των σχετικών χρηματικών ενταλμάτων πληρωμής από τον αρμόδιο Επίτροπο του Ελεγκτικού Συνεδρίου.

Χρόνος εξόφλησης: Εντός εξήντα (60) ημερών, υπολογιζόμενων από την επομένη της υποβολής του τιμολογίου πώλησης από τον προμηθευτή.

Η εξόφληση γίνεται με βάση τα νόμιμα δικαιολογητικά πληρωμής και τα λοιπά στοιχεία που προβλέπονται στο άρθρο 200 του Ν. 4412/2016 και την ισχύουσα νομοθεσία για την εξόφληση τίτλων πληρωμής ή την είσπραξη απαιτήσεων από το Δημόσιο και τα Ν.Π.Δ.Δ.

Η υποβολή του τιμολογίου δεν μπορεί να γίνει πριν από την ημερομηνία εκάστης τμηματικής οριστικής ποσοτικής και ποιοτικής παραλαβής, και την έκδοση του αντίστοιχου πρωτοκόλλου. Εάν ο ανάδοχος εκδώσει τιμολόγιο ως συνοδευτικό φορολογικό στοιχείο των προϊόντων, η ως άνω προθεσμία υπολογίζεται από την επομένη της σύνταξης του πρωτοκόλλου οριστικής παραλαβής.

Σε περίπτωση που η πληρωμή του αναδόχου καθυστερήσει από το Νοσοκομείο εξήντα (60) ημέρες μετά την υποβολή του τιμολογίου πώλησης από αυτόν, το Νοσοκομείο καθίσταται υπερήμερο σύμφωνα με τις διατάξεις του Ν. 4152/2013 και οφείλει τόκους χωρίς να απαιτείται όχληση από τον συμβασιούχο.

Η προθεσμία πληρωμής αναστέλλεται α) κατά το χρονικό διάστημα που μεσολαβεί κατά την ελεγκτική διαδικασία και β) κατά το χρονικό διάστημα τυχόν δικαστικών διενέξεων. Επίσης, δεν προσμετρείται ο χρόνος καθυστέρησης της πληρωμής που οφείλεται σε υπαιτιότητα του αναδόχου (μη έγκαιρη υποβολή των αναγκαίων δικαιολογητικών, παραλαβή των υλικών με έκπτωση λόγω αποκλίσεων από τις τεχνικές προδιαγραφές κ.λ.π.).

Απαιτήσεις του Αναδόχου για οιαδήποτε πληρωμή δεν θα γίνονται δεκτές άνευ της εκ μέρους του καταθέσεως των αντίστοιχων παραστατικών στοιχείων και εγγράφων που αφορούν στην εξόφληση των φόρων, ασφαλιστικών εισφορών και λοιπών δαπανών που τον βαρύνουν, σύμφωνα με τις ισχύουσες νομοθετικές και κανονιστικές Διατάξεις.

Ο Φόρος Προστιθέμενης Αξίας (Φ.Π.Α.) επί της αξίας των τιμολογίων βαρύνει το Νοσοκομείο. Η αμοιβή του αναδόχου θα επιβαρύνεται με τις νόμιμες κρατήσεις όπως κάθε φορά αυτές προβλέπονται από τις ισχύουσες διατάξεις.

### **Άρθρο 17°** **ΚΡΑΤΗΣΕΙΣ**

Τον προμηθευτή βαρύνουν οι παρακάτω κρατήσεις:

<b>1</b>	Υπέρ Οργανισμών Ψυχικής Υγείας, Υπουργείου Υγείας.	2%
<b>2</b>	Υπέρ της Ενιαίας Ανεξάρτητης Αρχής Δημοσίων Συμβάσεως επιβάλλεται κράτηση 0,07% η οποία υπολογίζεται επί της αξίας κάθε πληρωμής προ φόρων και κρατήσεων της αρχής, καθώς και κάθε συμπληρωματική σύμβασης (άρθρο 4° του Ν.4013/2011 όπως ισχύει).	0,07%
<b>3</b>	Υπέρ της Αρχής Εξέτασης Προδικαστικών Προσφυγών επιβάλλεται κράτηση 0,06% η οποία υπολογίζεται επί της αξίας κάθε πληρωμής προ φόρων και κρατήσεων της αρχικής καθώς και κάθε συμπληρωματικής σύμβασης (άρθρο 350 του Ν.4412/2016 όπως ισχύει)	0,06%
<b>4</b>	Υπέρ του Δημοσίου επιβάλλεται κράτηση 0,02% η οποία υπολογίζεται επί της αξίας εκτός φπα, της αρχικής καθώς και κάθε συμπληρωματικής σύμβασης. Το ποσό παρακρατείται σε κάθε πληρωμή από την αναθέτουσα αρχή στο όνομα και για λογαριασμό της Γενικής Διεύθυνσης Δημοσίων Συμβάσεων και Προμηθειών (άρθρο 36° του Ν.4412/2016 όπως ισχύει)	0,02%

Με κάθε πληρωμή θα γίνεται η προβλεπόμενη από την κείμενη νομοθεσία παρακράτηση φόρου εισοδήματος αξίας 8% επί του καθαρού ποσού. Ο Φόρος Προστιθέμενης Αξίας (Φ.Π.Α.) επί της αξίας των τιμολογίων βαρύνει το Νοσοκομείο.

### **ΑΡΘΡΟ 18°** **ΛΟΙΠΕΣ ΥΠΟΧΡΕΩΣΕΙΣ – ΕΥΘΥΝΕΣ ΑΝΑΔΟΧΟΥ**

Ο Ανάδοχος οφείλει να εκτελεί τα καθήκοντα που αναλαμβάνει με τη Σύμβαση σύμφωνα με τους όρους της Σύμβασης, της Διακήρυξης, της Απόφασης Κατακύρωσης και της Προσφοράς

του, διαφορετικά υποχρεούται να αποζημιώσει κατά νόμο το Νοσοκομείο.

Ο Ανάδοχος ορίζει εκπρόσωπό του και τον εξουσιοδοτεί με ειδικό πληρεξούσιο να υπογράψει τη Σύμβαση, να τον εκπροσωπεί έναντι του Νοσοκομείου και να ενεργεί κατ' εντολή και για λογαριασμό του για όλα τα ζητήματα που σχετίζονται με τη Σύμβαση. Επιπλέον, πρέπει να οριστεί και αναπληρωτής του εκπροσώπου με τις ίδιες αρμοδιότητες. Αλλαγή προσώπου ή διεύθυνσης του εκπροσώπου ή /και του αναπληρωτή του αναφέρεται γραπτά στο Νοσοκομείο και ισχύει μετά από τη γραπτή έγκριση αυτού.

Ο εκπρόσωπος και ο αναπληρωτής εκπρόσωπος του αναδόχου είναι μεταξύ άλλων εξουσιοδοτημένοι να τον αντιπροσωπεύουν σε όλα τα θέματα που αφορούν τη Σύμβαση και να διευθετούν για λογαριασμό του οποιαδήποτε διαφορά προκύπτει ή σχετίζεται με τη Σύμβαση, συμμετέχοντας, όποτε και όπου κληθούν, σε συναντήσεις με τα αρμόδια για την παρακολούθηση και τον έλεγχο όργανα του Νοσοκομείου .

Καθ' όλη τη διάρκεια εκτέλεσης της υπηρεσίας , ο Ανάδοχος θα πρέπει να συνεργάζεται στενά με το Νοσοκομείο, υποχρεούται δε να λαμβάνει υπόψη του οποιοσδήποτε παρατηρήσεις του σχετικά με την εκτέλεση του έργου.

Ο ανάδοχος εγγυάται για τη διάθεση των αναφερομένων στην Προσφορά του υπηρεσιών και υπόσχεται δε και βεβαιώνει ότι θα επιδεικνύει πνεύμα συνεργασίας κατά τις επαφές του με τις αρμόδιες υπηρεσίες και τα στελέχη του Νοσοκομείου ή των εκάστοτε υποδεικνυομένων από αυτό προσώπων.

Ο Ανάδοχος οφείλει να ενεργεί με επιμέλεια και φροντίδα, ώστε να εμποδίζει πράξεις ή παραλείψεις που θα μπορούσαν να έχουν αποτέλεσμα αντίθετο με το συμφέρον του Νοσοκομείου.

Σε περίπτωση που ο ανάδοχος είναι ένωση, τα μέλη που αποτελούν την ένωση θα είναι από κοινού και εις ολόκληρον υπεύθυνα έναντι του Νοσοκομείου για την εκπλήρωση όλων των απορρευσών από την παρούσα υποχρεώσών τους. Τυχόν υφιστάμενες μεταξύ τους συμφωνίες περί κατανομής των ευθυνών τους έχουν ισχύ μόνον στις εσωτερικές τους σχέσεις και σε καμία περίπτωση δεν δύνανται να προβληθούν έναντι του Νοσοκομείου ως λόγος απαλλαγής του ενός μέλους από τις ευθύνες και τις υποχρεώσεις του άλλου ή των άλλων μελών για την ολοκλήρωση της Προμήθειας.

Σε περίπτωση που ο Ανάδοχος είναι ένωση και κατά τη διάρκεια της εκτέλεσης της Σύμβασης, οποιοδήποτε από τα μέλη της ένωσης, εξαιτίας ανικανότητας του, για οποιοδήποτε λόγο ή λόγω ανωτέρας βίας δεν μπορεί να ανταποκριθεί στις υποχρεώσεις του, τα υπόλοιπα μέλη συνεχίζουν να έχουν την ευθύνη ολοκλήρωσης της Σύμβασης με τους ίδιους όρους.

Στην ως άνω περίπτωση ο Ανάδοχος υποχρεούται αμελλητί να ενημερώσει σχετικά εγγράφως το Νοσοκομείο. Εάν κατά την κρίση του Νοσοκομείου οι συμβατικοί όροι μπορούν να εκπληρωθούν από τα εναπομείναντα μέλη της ένωσης, η Σύμβαση υλοποιείται από τα λοιπά μέλη στο σύνολό της και εξακολουθεί να παράγει όλα τα έννομα αποτελέσματά της. Η σχετική Απόφαση του Νοσοκομείου περί της δυνατότητας εκπλήρωσης των συμβατικών όρων από τα εναπομείναντα μέλη κοινοποιείται εγγράφως στον Ανάδοχο.

Εφόσον το Νοσοκομείο αποφασίσει σχετικά ότι τα εναπομείναντα μέλη δεν επαρκούν για να εκπληρώσουν τους όρους της Σύμβασης, τότε η Ανάδοχος ένωση οφείλει να προτείνει αντικαταστάτη, με προσόντα αντίστοιχα του αποχωρούντος μέλους. Η πρόταση θα πρέπει να συνοδεύεται από σχετικά έγγραφα στα οποία ο αντικαταστάτης δεσμεύεται για την προσήκουσα εκπλήρωση των εν λόγω συμβατικών όρων και την εν γένει υποκατάσταση του στις υποχρεώσεις του αποχωρούντος μέλους. Το Νοσοκομείο εγκρίνει με Απόφασή του την αντικατάσταση αυτή. Σε περίπτωση όμως που η πρόταση για συγκεκριμένο αντικαταστάτη δεν γίνει αποδεκτή, το Νοσοκομείο διατηρεί το δικαίωμα να κηρύξει την ανάδοχο ένωση έκπτωτο.

#### **ΑΡΘΡΟ 19°** **ΕΜΠΙΣΤΕΥΤΙΚΟΤΗΤΑ**

Χωρίς την προηγούμενη γραπτή συναίνεση της Αναθέτουσας Αρχής, ο Ανάδοχος δεν αποκαλύπτει εμπιστευτικές πληροφορίες που του δόθηκαν ή που ο ίδιος ανακάλυψε κατά την υλοποίηση της υπηρεσίας, ούτε κοινοποιεί στοιχεία, έγγραφα και πληροφορίες των οποίων λαμβάνει γνώση σε σχέση με τη Σύμβαση, υποχρεούται δε να μεριμνά ώστε το προσωπικό του, και κάθε συνεργαζόμενος με αυτόν να τηρήσει την ως άνω υποχρέωση. Σε περίπτωση αθέτησης από τον Ανάδοχο της ως άνω υποχρέωσής του, η Αναθέτουσα Αρχή δικαιούται να απαιτήσει την αποκατάσταση τυχόν ζημίας της και την παύση κοινοποίησης των εμπιστευτικών πληροφοριών και την παράλειψή της στο μέλλον.

Ο Ανάδοχος δεν δύναται να προβαίνει σε δημόσιες δηλώσεις σχετικά με τις παρεχόμενες υπηρεσίες – το υπό ανάθεση έργο χωρίς την προηγούμενη συναίνεση της Αναθέτουσας Αρχής, ούτε να συμμετέχει σε δραστηριότητες ασυμβίβαστες με τις υποχρεώσεις του απέναντι στην Αναθέτουσα Αρχή και δεν δεσμεύει την Αναθέτουσα Αρχή, με κανένα τρόπο, χωρίς την προηγούμενη γραπτή της συναίνεση.

**ΑΡΘΡΟ 20°**

**ΛΟΙΠΟΙ ΟΡΟΙ**

Απαγορεύεται στον ανάδοχο η με οποιανδήποτε τρόπο εκχώρηση ή μεταβίβαση προς τρίτους των δικαιωμάτων και υποχρεώσεων του που απορρέουν από τη σύμβαση που θα συναφθεί

Ο ανάδοχος θα πρέπει να προσαρμόζεται στις υποδείξεις που προκύπτουν έπειτα από ελέγχους είτε του νοσοκομείου είτε από άλλους κρατικούς φορείς (π.χ. Σώμα Επιθεωρητών Υπηρεσιών Υγείας και Πρόνοιας, Δ/νση Υγιεινής Νομαρχίας κ.τ.λ.)

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

Για ότι δεν προβλέπεται από την παρούσα διακήρυξη συνοπτικού διαγωνισμού ισχύουν οι περί προμηθειών του Δημοσίου Νόμοι και διατάξεις και οι τροποποιήσεις αυτών, οι διατάξεις του Ν.4412/2016 και ο Αστικός Κώδικας, όπως ισχύουν κάθε φορά.

**Ο ΔΙΟΙΚΗΤΗΣ**

**ΤΟΥ ΓΕΝΙΚΟΥ ΝΟΣΟΚΟΜΕΙΟΥ ΔΙΔΥΜΟΤΕΙΧΟΥ**

**ΧΡΗΣΤΟΣ ΚΑΠΕΤΑΝΙΔΗΣ**

Αποτελεί αναπόσπαστο τμήμα της αρ. 6322/2020 διακήρυξης

## ΤΕΧΝΙΚΕΣ ΠΡΟΔΙΑΓΡΑΦΕΣ

### Άρθρο 1<sup>ο</sup> : ΑΝΤΙΚΕΙΜΕΝΟ

Το αντικείμενο του διαγωνισμού είναι η παροχή Υπηρεσιών Συντήρησης και Τεχνικής Υποστήριξης του Πληροφοριακού Συστήματος του Νοσοκομείου για τις εφαρμογές και υπηρεσίες που ορίζονται ως κατωτέρω.

Το Πληροφοριακό Σύστημα του Νοσοκομείου αποτελείται από το Προϊόν Λογισμικού με την Εμπορική Ονομασία <<HOSPITAL – ES>> της Εταιρείας «ORGANIZATION & COMPUTING ΑΕ» **εφαρμογές 1-14**, και από το Προϊόν Λογισμικού με την Εμπορική Ονομασία <<ΑΣΚΛΗΠΙΟΣ Τ.Μ. HOSPITAL>> της εταιρείας <<COMPUTER SOLUTION ΑΒΕΕ>>, **εφαρμογή 15**, στον κατωτέρω πίνακα.

A/A	ΠΕΡΙΓΡΑΦΗ ΕΦΑΡΜΟΓΗΣ
1	ΛΟΓΙΣΤΙΚΗ (ΠΛΗΡΗ ΑΝΑΠΤΥΞΗ ΚΑΙ ΕΦΑΡΜΟΓΗ ΔΗΜΟΣΙΟΥ – ΔΙΠΛΟΓΡΑΦΙΚΟ - ΑΝΑΛΥΤΙΚΗΣ) – ΤΑΜΕΙΟ
2	ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗ ΑΠΟΘΗΚΕΣ
3	ΔΙΑΙΤΟΛΟΓΙΟ
4	ΦΑΡΜΑΚΕΙΟ – ΑΤΟΜΙΚΟ ΣΥΝΤΑΓΟΛΟΓΙΟ
5	ΓΡΑΦΕΙΟ ΚΙΝΗΣΗΣ
6	ΝΟΣΗΛΕΙΑ
7	ΠΡΟΜΗΘΕΙΕΣ
8	ΕΞΩΤΕΡΙΚΑ ΙΑΤΡΕΙΑ
9	ΤΜΗΜΑ ΕΠΕΙΓΟΝΤΩΝ ΠΕΡΙΣΤΑΤΙΚΩΝ
10	ΠΡΩΤΟΚΟΛΛΟ
11	ΜΙΣΘΟΔΟΣΙΑ
12	ΓΡΑΦΕΙΟ ΠΡΟΣΩΠΙΚΟΥ
13	ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗ ΤΜΗΜΑΤΟΣ (it-unit)
14	ΥΠΟΣΤΗΡΙΞΗ ΜΗΧΑΝΙΣΜΟΥ ΑΠΟΣΤΟΛΗΣ ΔΕΔΟΜΕΝΩΝ (E-GOV NOW)
15	ΕΡΓΑΣΤΗΡΙΑ

#### ❖ ΥΠΗΡΕΣΙΕΣ ΓΙΑ ΤΟ ΠΡΟΪΟΝ

- Σφάλματα εφαρμογών
- Αναβαθμίσεις εφαρμογών
- Νομοθετικές αλλαγές
- Διασυνδέσεις
- Προληπτική Συντήρηση εφαρμογών

#### ❖ ΥΠΗΡΕΣΙΕΣ ΓΙΑ ΤΟ ΝΟΣΟΚΟΜΕΙΟ (ΧΡΗΣΤΕΣ)

- Τήρηση – Ενημέρωση Συστήματος παρακολούθησης αιτημάτων
- Τηλεφωνική – Τηλεματική υποστήριξη
- Επιτόπια υποστήριξη
- Συμβουλευτική υποστήριξη
- Εκπαίδευση

#### ❖ ΥΠΗΡΕΣΙΕΣ ΓΙΑ ΤΙΣ ΥΠΟΔΟΜΕΣ

- Έλεγχος ορθότητας Αντίγραφων Ασφαλείας (Backup)
- Δοκιμαστική Επαναφορά Πληροφοριακού Συστήματος (Restore)

#### ❖ ΥΠΗΡΕΣΙΕΣ ΠΟΙΟΤΗΤΑΣ

- Αναφορές & Δείκτες
- Τεκμηρίωση

Το σύνολο των υπηρεσιών θα παρέχεται είτε τηλεματικά, είτε τηλεφωνικά, είτε στην έδρα του **Νοσοκομείου**, που βρίσκεται στο Διδυμότειχο, όπου είναι εγκατεστημένο το Πληροφοριακό Σύστημα. Διευκρινίζεται όμως σαφώς ότι τα δεδομένα που διαχειρίζεται το οποιοδήποτε υποσύστημα του Πληροφοριακού Συστήματος στο ΝΟΣΟΚΟΜΕΙΟ ανήκουν πρωτίστως στους ασθενείς και κατόπιν στο

ΝΟΣΟΚΟΜΕΙΟ και συνεπώς η ΕΤΑΙΡΕΙΑ είναι υποχρεωμένη, όποτε προκύψει ανάγκη, να αποδώσει στο ΝΟΣΟΚΟΜΕΙΟ τα στοιχεία που θα της ζητηθούν σε ηλεκτρονική μορφή όπως ακριβώς είναι αποθηκευμένα με βάση τη διάρθρωση του σχήματος της Βάσης Δεδομένων.

## Άρθρο 2<sup>ο</sup> : ΟΡΓΑΝΩΣΗ

Για τη διασφάλιση της ομαλής και απρόσκοπτης εφαρμογής της σύμβασης, η οργανωτική δομή της συνεργασίας των δύο συμβαλλομένων μερών είναι η παρακάτω:

**2.1 Οργάνωση Εταιρείας:** Η ΕΤΑΙΡΕΙΑ έχει την εξής οργάνωση στο πλαίσιο της Σύμβασης Συντήρησης:

- **Ομάδα Άμεσης Υποστήριξης** - (Help Desk): Τηλεφωνική - Τηλεματική υπηρεσία παροχής βοήθειας (help) για επίλυση προβλημάτων και άμεσης βοήθειας, σχετικά με τη χρήση, τις λειτουργίες του Πληροφοριακού Συστήματος, για θέματα που δεν αντιμετωπίζονται από τα αντίστοιχα εγχειρίδια ή δεν έχει δοθεί η κατάλληλη εκπαίδευση στους χρήστες, καθώς και για την αντιμετώπιση προβλημάτων κατά την χρήση των εφαρμογών του Πληροφοριακού Συστήματος.
- **Ομάδα Υποστήριξης Τράπεζας Αιτήσεων:** Αποτελεί την ομάδα ανθρώπων της ΕΤΑΙΡΕΙΑΣ, που ευθύνονται για την λειτουργία και εξυπηρέτηση της υπηρεσίας του Request Desk η οποία είναι υπεύθυνη για την λήψη, καταγραφή, ταξινόμηση, δρομολόγηση προς διεκπεραίωση, και παρακολούθηση των αιτημάτων μέχρι το κλείσιμο τους.
- **Τεχνική Ομάδα Υποστήριξης :** Αποτελεί το σύνολο του προσωπικού της ΕΤΑΙΡΕΙΑΣ, που παρέχει υπηρεσίες στο ΝΟΣΟΚΟΜΕΙΟ στο πλαίσιο της Σύμβασης Συντήρησης
- **Υπεύθυνος Εταιρείας :** Το άτομο, που έχει την ευθύνη συντονισμού και ανάθεσης εργασιών στην Τεχνική Ομάδα Υποστήριξης, προκειμένου να εξυπηρετηθούν οι Αιτήσεις του ΝΟΣΟΚΟΜΕΙΟΥ. Ενημερώνεται σε ημερήσια βάση από την Τράπεζα Αιτήσεων για τις Αιτήσεις του ΝΟΣΟΚΟΜΕΙΟΥ και είναι διαθέσιμος στο ΝΟΣΟΚΟΜΕΙΟ, σε περίπτωση Αίτησης υψηλής προτεραιότητας.
- **Account Manager:** Υπεύθυνος συμβάσεων και των οικονομικών προσφορών, που σχετίζονται με την παροχή υπηρεσιών στο ΝΟΣΟΚΟΜΕΙΟ.

**2.2. Οργάνωση Νοσοκομείου:** Το ΝΟΣΟΚΟΜΕΙΟ έχει την εξής οργάνωση στο πλαίσιο της Σύμβασης Συντήρησης:

- **Υπεύθυνος Χρήστης:** Το ή τα άτομα του ΝΟΣΟΚΟΜΕΙΟΥ, που μπορούν είτε να καταθέτουν Αιτήσεις στην Τράπεζα Αιτήσεων, είτε να απευθύνονται τηλεφωνικά στην **Ομάδα Άμεσης Υποστήριξης** - (Help Desk). Πρόκειται για εκπαιδευμένους και υπεύθυνους χρήστες (key users) των εφαρμογών του Πληροφοριακού Συστήματος.
- **Υπεύθυνος Νοσοκομείου:** Το άτομο του Νοσοκομείου που είναι υπεύθυνο για την λειτουργία του Πληροφοριακού Συστήματος. Συντονίζει τους Υπεύθυνους Χρήστες, ώστε να εξυπηρετούνται ενδεχόμενες διευκρινίσεις, σχετικές με Αιτήσεις του ΝΟΣΟΚΟΜΕΙΟΥ. Ρυθμίζει τις ημέρες και ώρες πρόσβασης της Τεχνικής Ομάδας Υποστήριξης στις εγκαταστάσεις του ΝΟΣΟΚΟΜΕΙΟΥ, προκειμένου να παρασχεθούν υπηρεσίες. Ενημερώνεται από τους Υπεύθυνους Χρήστες για όλες τις Αιτήσεις που κατατίθενται στην ΕΤΑΙΡΕΙΑ και έχει την ευθύνη της παραλαβής και αποδοχής των παραδοτέων που απορρέουν από την εφαρμογή της Σύμβασης Συντήρησης.
- **Διοίκηση:** Το άτομο, που αντιπροσωπεύει τη Διοίκηση του ΝΟΣΟΚΟΜΕΙΟΥ, και που ενημερώνεται συμπληρωματικά για την εξυπηρέτηση των Αιτήσεων ή για τις αποκλίσεις από τη Σύμβαση Συντήρησης.

Αλλαγή των προσώπων, μπορεί να επιτευχθεί με απλή γραπτή ενημέρωση του ΝΟΣΟΚΟΜΕΙΟΥ προς την ΕΤΑΙΡΕΙΑ, ή αντίστοιχα της ΕΤΑΙΡΕΙΑΣ προς το ΝΟΣΟΚΟΜΕΙΟ.

## Άρθρο 3<sup>ο</sup> : ΥΠΟΧΡΕΩΣΕΙΣ ΤΩΝ ΣΥΜΒΑΛΛΟΜΕΝΩΝ ΜΕΡΩΝ

**3.1 Υποχρεώσεις της Εταιρείας**

- 3.1.1** Να παρέχει τις υπηρεσίες συντήρησης, κατά τις εργάσιμες ημέρες (Δευτέρα έως Παρασκευή) και ώρες 09.00 π.μ ως 17.00 μ.μ
- 3.1.2** Να τηρεί αναλυτική κατάσταση των υποβαλλόμενων σύμφωνα με τους όρους της παρούσας σύμβασης Αιτήσεων, αντίγραφο της οποίας θα αποστέλλεται στο ΝΟΣΟΚΟΜΕΙΟ σε τακτά χρονικά διαστήματα, με το σύνολο των Αιτήσεων που αναφέρθηκαν και την προτεραιότητά τους, οι οποίες θα διαχωρίζονται στις Αιτήσεις που ολοκληρώθηκαν και στις Αιτήσεις σε εκκρεμότητα.



- 3.1.3** Η ΕΤΑΙΡΕΙΑ αναλαμβάνει την υποχρέωση να παρέχει υπηρεσίες σύμφωνα με τα καθοριζόμενα στα σχετικά άρθρα της παρούσας, εκτελώντας προσηκόντως όλες τις επιμέρους εργασίες, που αυτό περιλαμβάνει, διαθέτοντας Τεχνική Ομάδα Υποστήριξης με την απαιτούμενη εμπειρία, τεχνογνωσία και ικανότητα ώστε να ανταποκριθεί στις απαιτήσεις της ΣΥΜΒΑΣΗΣ.
- 3.1.4** Η ΕΤΑΙΡΕΙΑ εγγυάται για τη διάθεση επιστημονικού και λοιπού προσωπικού, που διαθέτει την απαιτούμενη εμπειρία, τεχνογνωσία και ικανότητα, ώστε να ανταποκριθεί πλήρως στις απαιτήσεις της ΣΥΜΒΑΣΗΣ, βεβαιώνει δε, ότι θα επιδεικνύει πνεύμα συνεργασίας κατά τις επαφές του με τις αρμόδιες υπηρεσίες και τα στελέχη του ΝΟΣΟΚΟΜΕΙΟΥ.
- 3.1.5** Σε περίπτωση που μέλη της Τεχνικής Ομάδας Υποστήριξης της ΕΤΑΙΡΕΙΑΣ αποχωρήσουν από αυτήν ή λύσουν τη συνεργασία τους μαζί της, η ΕΤΑΙΡΕΙΑ υποχρεούται να εξασφαλίσει ότι κατά το χρονικό διάστημα, μέχρι την αποχώρησή τους, θα παρέχουν κανονικά τις υπηρεσίες τους και αφ' ετέρου να αντικαταστήσει άμεσα τους αποχωρήσαντες συνεργάτες.
- 3.1.6** Η ΕΤΑΙΡΕΙΑ εγγυάται και φέρει όλες τις υποχρεώσεις και ευθύνες, που προβλέπονται ή απορρέουν από την παρούσα ΣΥΜΒΑΣΗ και το Νόμο και σε σχέση με οποιαδήποτε εργασία εκτελείται από το προσωπικό του, που θα ασχοληθεί ή θα παράσχει οποιοσδήποτε υπηρεσίες σε σχέση με την παρούσα ΣΥΜΒΑΣΗ
- 3.1.7** Η ΕΤΑΙΡΕΙΑ θα ενεργεί με επιμέλεια και φροντίδα, ώστε να εμποδίζει πράξεις ή παραλείψεις, που θα μπορούσαν να έχουν αποτέλεσμα αντίθετο με το συμφέρον του ΝΟΣΟΚΟΜΕΙΟΥ.
- 3.1.8** Η ΕΤΑΙΡΕΙΑ δεν εμπλέκεται σε τυχόν διενέξεις μεταξύ χρηστών ή αυτών με τρίτους (π.χ. συμβούλους, ιδ. Εταιρείες, εσ. ελεγκτές, ΥΠε, ΥΓΚΑ), σχετικά με τη λειτουργία του προϊόντος ή το περιεχόμενο των πληροφοριών που ταξινομούν. Η ΕΤΑΙΡΕΙΑ έχει συμβατική υποχρέωση απέναντι στο ΝΟΣΟΚΟΜΕΙΟ και μόνο, εκτός εάν ορίζεται διαφορετικά από άλλη σύμβαση.
- 3.1.9** Η ΕΤΑΙΡΕΙΑ υποχρεούται να ελέγχει 1 φορά ετησίως την σωστή λήψη του back up, προσομοιώνοντας την διαδικασία ανάκαμψης – αποκαταστροφής στον χώρο του Νοσοκομείου, το δε Νοσοκομείο υποχρεούται να εξασφαλίζει όλη την απαραίτητη υλικοτεχνική υποδομή προς τούτο.
- 3.1.10** Σε περίπτωση που η φύση του προβλήματος ή της δυσλειτουργίας που ανέκυψε απαιτεί υποστήριξη (επιτόπια ή τηλεματική), οι υπηρεσίες της ΕΤΑΙΡΕΙΑΣ παρέχονται αχρεωστήτως όταν τεκμηριώνεται ευθύνη της ΕΤΑΙΡΕΙΑΣ (σφάλμα εφαρμογών - bug). Σε διαφορετική περίπτωση, και εφόσον διαγνωσθεί ευθύνη του ΝΟΣΟΚΟΜΕΙΟΥ, με σχετική τεκμηρίωση και αφού εγκριθεί η πιθανή δαπάνη, θα διορθώνεται το πρόβλημα (όπου είναι εφικτό) και θα τιμολογείται βάσει του επισυναπτόμενου επίσημου τιμοκαταλόγου παροχής υπηρεσιών της ΕΤΑΙΡΕΙΑΣ (Παράρτημα).
- 3.1.11** Καθ' όλη τη διάρκεια της ΣΥΜΒΑΣΗΣ, η ΕΤΑΙΡΕΙΑ θα πρέπει να συνεργάζεται στενά με το ΝΟΣΟΚΟΜΕΙΟ, υποχρεούται δε να λαμβάνει υπόψη του οποιοσδήποτε παρατηρήσεις της σχετικά με τις παρεχόμενες υπηρεσίες.
- 3.1.12** Η ΕΤΑΙΡΕΙΑ υποχρεούται να συνδέεται και να ελέγχει καθημερινά και σε τακτά διαστήματα το σύστημα ticketing του ΝΟΣΟΚΟΜΕΙΟΥ για ικανοποίηση πιθανών αιτημάτων. Σε περίπτωση κατά την οποία δεν λειτουργεί το εσωτερικό σύστημα ticketing του ΝΟΣΟΚΟΜΕΙΟΥ, ή για οποιοδήποτε άλλο τεχνικό λόγο, η ΕΤΑΙΡΕΙΑ πρέπει εναλλακτικά να ελέγχει σε τακτά διαστήματα τα ηλεκτρονικά μηνύματα (emails) που αποστέλλονται από τον υπεύθυνο του ΝΟΣΟΚΟΜΕΙΟΥ για ικανοποίηση πιθανών αιτημάτων. Η ΕΤΑΙΡΕΙΑ σε αυτή την περίπτωση υποχρεούται να αποστέλλει ηλεκτρονικά μηνύματα (emails) στον υπεύθυνο του ΝΟΣΟΚΟΜΕΙΟΥ, περιέχοντας τον ταυτοποιητικό αριθμό του αιτήματος και στοιχεία για την εξέλιξη της διαδικασίας διευθέτησης του. Να παρέχει πρόσβαση σε εξουσιοδοτημένα στελέχη που θα ορίσει το ΝΟΣΟΚΟΜΕΙΟ για το σύστημα διαχείρισης αιτημάτων της ΕΤΑΙΡΕΙΑΣ.

Επίσης θα πρέπει να προβλεφθεί η δυνατότητα τήρησης από πλευράς Αναδόχου ξεχωριστού συστήματος ticketing, στο οποίο θα έχει πρόσβαση το Νοσοκομείο για να παρακολουθεί όλα τα αιτήματά του.

- 3.1.13** Η εταιρεία υποχρεούται να παράγει πίνακες πλήρως εναρμονισμένους με το BI – forms, συγκεκριμένα με τα περιεχόμενα της σελίδας του Υπουργείου Υγείας bi.moh.gov.gr.

### 3.2 Υποχρεώσεις του Νοσοκομείου

- 3.2.1** Στην ευθύνη του ΝΟΣΟΚΟΜΕΙΟΥ εμπίπτουν προβλήματα ή δυσλειτουργίες που οφείλονται σε μία από τις παρακάτω αιτίες:

- Κακή ή λανθασμένη χρήση/χειρισμός του Πληροφοριακού Συστήματος.
- Αστοχία ή καταστροφή των συστατικών μερών των συστημάτων στα οποία έχουν εγκατασταθεί τα προϊόντα λογισμικού.
- Μόνιμη ή παροδική δυσλειτουργία των συστατικών μερών των συστημάτων στα οποία έχουν εγκατασταθεί τα προϊόντα λογισμικού και οφείλονται σε εξωγενείς παράγοντες όπως φυσική, μηχανική ή θερμική καταπόνηση, ελλιπής συντήρηση και καθαριότητα, διαταραχές ηλεκτροδότησης (διακοπές ή μεταβολές τάσης).
- Χρησιμοποιεί τις εφαρμογές σε σύστημα Η/Υ που δεν πληροί τις αναγκαίες προδιαγραφές που θέτει η ΕΤΑΙΡΕΙΑ για αυτές
- Χρησιμοποιεί τις εφαρμογές μη συμμορφούμενος προς τις οδηγίες της ΕΤΑΙΡΕΙΑΣ
- Αλλάζει το σύστημα Η/Υ όπου λειτουργούν οι εφαρμογές, χωρίς την προηγούμενη ενημέρωση και έγγραφη έγκριση της ΕΤΑΙΡΕΙΑΣ
- Χρησιμοποιεί αναλώσιμα υλικά (δισκέτες, μελανοταινίες, έντυπα κλπ) που δεν πληρούν τις προδιαγραφές του Η/Υ ή είναι ακατάλληλα
- Επιτρέπει οιασδήποτε φύσεως επέμβαση στις εφαρμογές από άτομα τα οποία δεν είναι γνωστοποιημένα και της αποδοχής της ΕΤΑΙΡΕΙΑΣ για την συγκεκριμένη εργασία
- Εάν εγκαταστήσει προγράμματα τρίτων, που επιφέρουν βλάβη ή δυσλειτουργία στα αρχεία του Πληροφοριακού Συστήματος χωρίς προηγούμενη έγγραφη ενημέρωση της ΕΤΑΙΡΕΙΑΣ και έγκριση αυτής
- Δημιουργήσει νέα προγράμματα (scripts) που επηρεάζουν τα αρχεία του Πληροφοριακού Συστήματος, χωρίς την ενημέρωση και συμφωνία της ΕΤΑΙΡΕΙΑΣ

- 3.2.2** Περαιτέρω, το ΝΟΣΟΚΟΜΕΙΟ αναλαμβάνει έναντι της **ΕΤΑΙΡΕΙΑΣ**, για την προσήκουσα εκτέλεση της παρούσας ΣΥΜΒΑΣΗΣ εκ μέρους αυτού, τις ακόλουθες υποχρεώσεις:

- Κατάλληλο χώρο για εργασία φωτιζόμενο, κλιματιζόμενο και διαθέσιμα παροχές ηλεκτρικού ρεύματος και τηλεφώνου προσπελάσιμες για χρήση από την ΤΟΥ, τηρουμένων των κανονισμών ασφαλείας του ΝΟΣΟΚΟΜΕΙΟΥ.
- Να θέτει το προσωπικό που ασχολείται με την μηχανογράφησή του κατά πάντα χρόνο στην διάθεση της ΕΤΑΙΡΕΙΑΣ για τον ακριβή προγραμματισμό της εκτέλεσης των εργασιών που απαιτούνται στα πλαίσια της παρούσας, παρέχοντας όλη την απαραίτητη βοήθεια.
- Να διευκολύνει κατά το δυνατόν εντός του κανονικού ωραρίου εργασίας των υπηρεσιών του ΝΟΣΟΚΟΜΕΙΟΥ την πρόσβαση στελεχών της ΕΤΑΙΡΕΙΑΣ είτε διασφαλίζοντας διαβαθμισμένη απομακρυσμένη πρόσβαση της ΕΤΑΙΡΕΙΑΣ, μέσω ADSL γραμμής του ΝΟΣΟΚΟΜΕΙΟΥ (στους Servers και τουλάχιστον ένα σταθμό εργασίας) είτε διευκολύνοντας την επιτόπια είσοδο στελεχών της ΕΤΑΙΡΕΙΑΣ 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

- Να παρέχει οποιαδήποτε πληροφορία /διευκρίνιση ζητηθεί από την ΕΤΑΙΡΕΙΑ αναφορικά με την εκτέλεση της παρούσας, να ενημερώνει, πληροφορεί και παρέχει στοιχεία που θα ζητούνται από την ΕΤΑΙΡΕΙΑ, να διευκολύνει δοκιμές και να πράττει κάθε τι που είναι δυνατόν προκειμένου να διευκολύνει την υλοποίηση της ΣΥΜΒΑΣΗΣ.
  - Να επιτρέπει στο προσωπικό της ΕΤΑΙΡΕΙΑΣ την ανεμπόδιστη είσοδο, παραμονή καθώς και την απρόσκοπτη εργασία στον τόπο εγκατάστασης και λειτουργίας του λογισμικού, καθ' όλες τις εργάσιμες ημέρες και ώρες της βδομάδας, μέχρι την πλήρη εκτέλεση της ΣΥΜΒΑΣΗΣ.
  - Να θέτει στην διάθεση της ΕΤΑΙΡΕΙΑΣ, καθ' όλη την διάρκεια της εκτέλεσης της ΣΥΜΒΑΣΗΣ, το μηχανογραφικό εξοπλισμό (hardware) και λογισμικό συστήματος (system software) που διαθέτει σε νόμιμη κτήση και υποχρεούται να διατηρεί σε τεχνικά άρτια λειτουργία
  - Να μεριμνά για την προσεκτική χρήση των προγραμμάτων λογισμικού και τον χειρισμό τους από κατάλληλα εκπαιδευμένο προσωπικό
- 3.2.3** Να τηρεί με επιμέλεια άπασες τις διαδικασίες λήψης και φύλαξης ορθών αντιγράφων ασφαλείας (backup) των δεδομένων του Πληροφοριακού Συστήματος σύμφωνα με τις υποδείξεις της ΕΤΑΙΡΕΙΑΣ, σε αποθηκευτικά μέσα που θα λειτουργούν σωστά, προκειμένου να εξασφαλιστεί η ταχύτερη δυνατή επαναφορά των Εφαρμογών του Πληροφοριακού Συστήματος σε συνθήκες ομαλής λειτουργίας.
- 3.2.4** ΤΟ ΝΟΣΟΚΟΜΕΙΟ υποχρεούται στην έγγραφη αναγγελία ενδεχόμενου προβλήματος ή δυσλειτουργίας του Πληροφοριακού Συστήματος προς την **ΕΤΑΙΡΕΙΑ**, χρησιμοποιώντας κάποιον από τους εξής τρόπους:
- Χρήση του ειδικού διαδικτυακού λογισμικού **GLPI**
  - Αποστολή τηλεομοιότυπου-fax
  - Αποστολή **email**
- Επίσης θα πρέπει να προβλεφθεί η δυνατότητα τήρησης από πλευράς Αναδόχου ξεχωριστού συστήματος ticketing, στο οποίο θα έχει πρόσβαση το Νοσοκομείο για να παρακολουθεί όλα τα αιτήματά του.
- 3.2.5** Να παρέχει, στην περίπτωση που αυτό κριθεί αναγκαίο από την **ΕΤΑΙΡΕΙΑ**, έγκαιρα, με ακρίβεια, πληρότητα και σαφήνεια, διευκρινήσεις για κάθε υποβληθείσα Αίτηση. Στην περίπτωση που κριθεί απαραίτητη η αίτηση παροχής διευκρινήσεων, η προθεσμία ανταπόκρισης της **ΕΤΑΙΡΕΙΑΣ** ανανεώνεται, μέχρις ότου ολοκληρωθούν οι διευκρινήσεις από το ΝΟΣΟΚΟΜΕΙΟ.
- 3.2.6** Να διασφαλίζει την απρόσκοπτη συμμόρφωση των χρηστών με τις οδηγίες της **ΕΤΑΙΡΕΙΑΣ**. Σε αντίθετη περίπτωση η **ΕΤΑΙΡΕΙΑ** δεν ευθύνεται για οποιαδήποτε βλάβη ή δυσλειτουργία του Πληροφοριακού Συστήματος του ΝΟΣΟΚΟΜΕΙΟΥ.
- 3.2.7** Σε περίπτωση που είναι επιθυμητή η προγραμματιστική διασύνδεση μεταξύ των συστημάτων διαχείρισης αιτημάτων των δύο συμβαλλομένων το ΝΟΣΟΚΟΜΕΙΟ υποχρεούται να παρέχει στην ΕΤΑΙΡΕΙΑ πλήρη τεκμηρίωση της διαθέσιμης προγραμματιστικής διεπαφής, καθώς επίσης και της αναγκαίας πρόσβασης για την εύρυθμη λειτουργία της διασύνδεσης.

#### Άρθρο 4° : ΕΞΑΙΡΕΣΕΙΣ

Στο τίμημα της ΣΥΜΒΑΣΗΣ δεν συμπεριλαμβάνονται επεκτάσεις του λογισμικού και σχετικών προσαρμογών, καθώς και οποιαδήποτε αλλαγή που θα προέλθει από μεταβολή των αναγκών του ΝΟΣΟΚΟΜΕΙΟΥ.

**ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ: ΠΕΡΙΓΡΑΦΗ ΚΑΙ ΑΝΑΛΥΣΗ ΟΡΩΝ ΚΑΙ ΔΙΑΔΙΚΑΣΙΑΣ ΠΑΡΟΧΗΣ  
ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ**

**A. ΥΠΗΡΕΣΙΕΣ ΓΙΑ ΤΟ ΠΡΟΪΟΝ**

**A.1 Σφάλματα εφαρμογών**

Επίλυση των Σφαλμάτων που αποτελούν ευθύνη της **Εταιρείας**, δηλαδή αυτών που προκαλούν την μη λειτουργία του υπό συντήρηση Πληροφοριακού Συστήματος σύμφωνα με τις προδιαγραφές του, όπως αυτές αναπτύχθηκαν και οριστικοποιήθηκαν κατά την παραλαβή του. Πρόκειται για τα λειτουργικά Σφάλματα (bugs) του Λογισμικού Εφαρμογών.

- Ως σφάλμα του Λογισμικού Εφαρμογών (λογικό ή υπολογιστικό) καθορίζεται ρητά με την παρούσα, μόνο οτιδήποτε τα στελέχη του ΝΟΣΟΚΟΜΕΙΟΥ μπορούν να αναπαραστήσουν παρουσία στελεχών της ΕΤΑΙΡΕΙΑΣ ή να τεκμηριώσουν με τη χρήση αρχείων καταγραφής (log files).
- Αναφορικά με το Λογισμικό, ουσιώδης και δεκτική επαναλήψεως αδυναμία του Πληροφοριακού Συστήματος να λειτουργήσει κατ' ουσιώδη συμφωνία με τις λειτουργικές προδιαγραφές του.
- Οι διαδικασίες επίλυσης των προβλημάτων που προτείνει η Εταιρεία θα διασφαλίζουν την ασφάλεια και την ακεραιότητα των δεδομένων του συστήματος.

**A.2 Αναβαθμίσεις εφαρμογών**

Βελτιωτική συντήρηση με την παροχή και την εγκατάσταση των νέων εκδόσεων του Πληροφοριακού Συστήματος, εφόσον και όταν κυκλοφορήσουν. Παροχή εγχειριδίων χρήσης, με τα νέα χαρακτηριστικά των νέων εκδόσεων. Οι λειτουργικές και τεχνικές βελτιώσεις που θα ενσωματωθούν στις νέες εκδόσεις του Πληροφοριακού Συστήματος, αποφασίζονται και έγκεινται στην αποκλειστική κρίση της **Εταιρείας**

- Για κάθε νέα έκδοση του λογισμικού εφαρμογών θα παρέχεται στο ΝΟΣΟΚΟΜΕΙΟ πλήρης τεκμηρίωση των αλλαγών σε σχέση με την προηγούμενη έκδοση (σε ηλεκτρονική μορφή).
- Η ΕΤΑΙΡΕΙΑ θα παρέχει εκπαίδευση στις αλλαγές λογισμικού που θα πραγματοποιήσει, εφόσον αυτό κριθεί σκόπιμο, σε συνεννόηση με τον υπεύθυνο του Νοσοκομείου και θα αποστέλλει σχετικό ενημερωτικό φυλλάδιο.
- Η ΕΤΑΙΡΕΙΑ έχει την ευθύνη της εγκατάστασης των νέων εκδόσεων, σε πλήρη και ομαλή λειτουργία. Η διανομή και εγκατάσταση των νέων εκδόσεων θα πραγματοποιείται μέσω ηλεκτρονικής διανομής.
- Παράδοση αντιτύπων όλων των μεταβολών ή των επανεκδόσεων ή τροποποιήσεων των εγχειριδίων του λογισμικού εφαρμογών.

**A.3 Νομοθετικές αλλαγές**

Οποιαδήποτε θεσμική, νομική ή κανονιστική αλλαγή επέλθει στον τρόπο λειτουργίας του ΝΟΣΟΚΟΜΕΙΟΥ (από εξωτερικούς παράγοντες π.χ. προϊστάμενες αρχές) και επιφέρει αναγκαστικά τροποποιήσεις ή/και παραμετροποιήσεις σε οποιοδήποτε υποσύστημα του Πληροφοριακού Συστήματος ή/και διασυνδέσεις μεταξύ αυτών η ΕΤΑΙΡΕΙΑ οφείλει να τις πραγματοποιήσει. Οι παραπάνω περιπτώσεις θεωρείται ότι εμπίπτουν στο αντικείμενο της παρούσας και είναι υποχρέωση της ΕΤΑΙΡΕΙΑΣ να τις πραγματοποιήσει όταν οι αλλαγές αυτές της παραδίνονται σε ηλεκτρονική μορφή, είναι συμβατές με την υφιστάμενη λειτουργικότητα των Πληροφοριακών Συστημάτων που υποστηρίζει, δεν επηρεάζουν σημαντικά την δομή της υπάρχουσας βάσης δεδομένων και δεν απαιτούν σημαντική επιπρόσθετη ανάπτυξη (παραγωγή – με σημαντικές δομικές αλλαγές) στις εφαρμογές. Σε αυτές για παράδειγμα περιλαμβάνονται:

- Η γενική κωδικοποίηση και κατηγοριοποίηση των υλικών, υπηρεσιών και άλλων ομάδων δεδομένων του δημοσίου τομέα όπως GMDN, EDMA, ΚΕΟΚΕ, ΕΟΠΥ, ICD 10, ΕΟΦ, Χάρτης Υγείας .....
- Ο ενιαίος αριθμός μητρώου ασθενούς σε εθνική κλίμακα
- Οι αλλαγές στο θεσμικό ή / και κανονιστικό πλαίσιο λειτουργίας όπως αλλαγές ΦΠΑ, τιμών παρακλινικών εξετάσεων, ποσοστά αποζημίωσης, κ.λ.π.

Διευκρινίζεται ότι, λαμβάνοντας υπόψη τα παραπάνω, εξαιρούνται περιπτώσεις, οι οποίες τεχνικά αποδεδειγμένα οδηγούν σε σημαντικές αλλαγές στην δομή τόσο της βάσης δεδομένων όσο και των εφαρμογών ή σε reengineering των εφαρμογών οι οποίες θεωρούνται εξωσυμβατικό αντικείμενο και θα τιμολογούνται βάσει του επισυναπτόμενου επίσημου τιμοκαταλόγου παροχής υπηρεσιών της ΕΤΑΙΡΕΙΑΣ ή από μηδενική βάση.

**A.4 Διασυνδέσεις**

Ως διαλειτουργικότητα ορίζεται η ικανότητα μεταφοράς και αξιοποίησης της πληροφορίας με ένα ομοιογενή και αποτελεσματικό τρόπο μεταξύ διαφόρων πληροφοριακών συστημάτων. Στην πράξη, διαλειτουργικότητα είναι η ύπαρξη ανοιχτών, προτυποποιημένων δομών δεδομένων και πρωτοκόλλων επικοινωνιών.

Για την επίτευξη της διαλειτουργικότητας σε επίπεδο συστημάτων πληροφορικής, έχει δημιουργηθεί ευρωπαϊκό και ελληνικό πλαίσιο διαλειτουργικότητας για την ηλεκτρονική διακυβέρνηση. Αυτό το πλαίσιο διαλειτουργικότητας περιέχει τεχνικές προδιαγραφές και περιγράφει αναλυτικά τρόπους αποθήκευσης, μεταφοράς και παρουσίασης δεδομένων.

Επομένως κάθε νέα εφαρμογή ή επέκταση ενός πληροφοριακού συστήματος του δημοσίου τομέα θα πρέπει να είναι συμβατή με το Ελληνικό πλαίσιο διαλειτουργικότητας.

Ως εκ τούτου η ΕΤΑΙΡΕΙΑ είναι υποχρεωμένη αφενός μεν να διατηρεί τα συστήματα της ανοικτά για διασυνδέσεις με τρίτες εφαρμογές συμπεριλαμβανόμενης της τεχνογνωσίας για την υλοποίησή τους, αφετέρου δε να εξασφαλίζει την υφιστάμενη διαλειτουργικότητα των εφαρμογών και υποσυστημάτων του Πληροφοριακού Συστήματος. Επίσης η ΕΤΑΙΡΕΙΑ είναι υποχρεωμένη να εξασφαλίζει την διαλειτουργικότητα με τρίτες εφαρμογές που έχουν την αντίστοιχη δυνατότητα, μετά από υποβολή σχετικής προσφοράς σύμφωνα τον τιμοκατάλογο εξωσυμβατικών υπηρεσιών της.

Η ΕΤΑΙΡΕΙΑ είναι υποχρεωμένη να διασφαλίσει το ΝΟΣΟΚΟΜΕΙΟ όσο αφορά τα παρακάτω θέματα μέσω κατάθεσης κάθε δυνατής τεκμηρίωσης στο Νοσοκομείο ή εναλλακτικά σε Συμβολαιογράφο:

- Την αρχιτεκτονική του Π.Σ., που θα περιγράφει σχηματικά και επιγραμματικά το είδος, το εύρος, την τεχνολογία και τον τρόπο διεπικοινωνίας με τρίτα συστήματα.
- Τα E-R DIAGRAMS (συνολικά και ανά υποσύστημα) καθώς και κείμενο που να επεξηγεί σε επιχειρησιακούς όρους τη δομή και τις συσχετίσεις των οντοτήτων του Π.Σ.
- Η Εταιρεία είναι υποχρεωμένη να διασφαλίσει μέσω της λειτουργικότητας του Πληροφοριακού Συστήματος την παραμετροποίηση του λογισμικού εφαρμογών που να «προσαρμόζει» την λειτουργικότητα του πακέτου λογισμικού στην επιχειρησιακή λογική της Μονάδας Υγείας.
- Η Εταιρεία είναι υποχρεωμένη να διασφαλίσει τη δυνατότητα εξαγωγής (export) του συνόλου των ανά πάσα στιγμή τηρουμένων παραμετρικών και transactional στοιχείων του Π.Σ. Η εν λόγω δυνατότητα πρέπει να επιτρέπει στην Υπηρεσία Πληροφορικής της ΜΥ, την εξαγωγή σε τυποποιημένη μορφή (πχ ASCII, XL) επιλεγμένου μέρους ή του συνόλου των τηρουμένων στοιχείων του Π.Σ.

#### **A.5 Προληπτική Συντήρηση**

Η ΕΤΑΙΡΕΙΑ θα προσφέρει προληπτική συντήρηση τουλάχιστον ανά τρίμηνο με απομακρυσμένη σύνδεση, οπότε θα γίνεται συνολικός έλεγχος του Πληροφοριακού Συστήματος και πιθανές προτάσεις ενημέρωσης - βελτίωσής του, ώστε αυτό να είναι σε κατάσταση ετοιμότητας. Οι προτάσεις βελτίωσης (εφόσον υπάρχουν τέτοιες) θα αξιολογούνται και εφόσον εμπίπτουν στις συμβατικές υποχρεώσεις της ΕΤΑΙΡΕΙΑΣ θα υλοποιούνται άμεσα. Οι επεμβάσεις προληπτικής συντήρησης θα προγραμματίζονται από κοινού με το ΝΟΣΟΚΟΜΕΙΟ, ώστε να δημιουργούν την ελάχιστη δυνατή ενόχληση στην κανονική λειτουργία των υπηρεσιών.

Η ΕΤΑΙΡΕΙΑ δεν υποχρεούται να παρεμβαίνει, εφόσον το οποιοδήποτε ζήτημα δεν αποτελεί σφάλμα (bug) και μπορεί να δρομολογηθεί η αντιμετώπισή του είτε απ' ευθείας από τους χρήστες είτε από το Τμήμα Πληροφορικής & Οργάνωσης (ΤΠΟ) του ΝΟΣΟΚΟΜΕΙΟΥ, αλλά να τους καθοδηγεί και να τους συμβουλεύει.

### **B. ΥΠΗΡΕΣΙΕΣ ΓΙΑ ΤΟ ΝΟΣΟΚΟΜΕΙΟ**

#### **B.1. (HelpDesk) Τηλεφωνική - Τηλεματική Υποστήριξη**

Παροχή Τηλεφωνικής - Τηλεματικής υπηρεσίας για άμεση επίλυση προβλήματος ή άμεσης βοήθειας, σχετικά με τη χρήση και τις λειτουργίες του εγκατεστημένου Πληροφοριακού Συστήματος (Π.Σ.) και των υποστηρικτικών εφαρμογών του. Συνεπώς, αφορά θέματα τα οποία επείγουν ή/και δεν αντιμετωπίζονται από τα αντίστοιχα εγχειρίδια χρήσης.

Η υπηρεσία αυτή, παρέχεται μόνο στους εκπαιδευμένους και υπεύθυνους χρήστες (Key Users) του Π.Σ., οι οποίοι έχουν καθοριστεί για το σκοπό αυτό. Τονίζεται πως η υπηρεσία αυτή, δεν αφορά παροχή εκπαίδευσης ή συμβουλευτικών υπηρεσιών, αλλά ανάγκη για άμεση λύση, προκειμένου να αποκατασταθεί η εύρυθμη λειτουργία του Νοσοκομείου.

Το υπεύθυνο τμήμα της Εταιρείας θα πρέπει να παρέχει άμεση τηλεφωνική/τηλεματική υποστήριξη, σε περιπτώσεις που εμπίπτουν στις παρακάτω κατηγορίες:

Επίσης θα πρέπει να προβλεφθεί η δυνατότητα τήρησης από πλευράς Αναδόχου ξεχωριστού συστήματος ticketing, στο οποίο θα έχει πρόσβαση το Νοσοκομείο για να παρακολουθεί όλα τα αιτήματά του.

- Πληροφορίες - Οδηγίες για τη χρήση του Π.Σ. εάν αυτό κριθεί απαραίτητο.
- Αντιμετώπιση προβλημάτων κατά την κανονική χρήση του Π.Σ..
- Άμεση διάγνωση και διαχείριση σφαλμάτων των χρηστών, κατά την χρήση του Π.Σ.

Συγκεκριμένα, η προτεινόμενη διαδικασία για την επίλυση των καίριων αυτών προβλημάτων, περιγράφεται λεπτομερώς στη συνέχεια.

- Διαπίστωση δυσλειτουργίας των εφαρμογών του Πληροφοριακού Συστήματος και αναφορά της στους ορισμένους Key Users του Νοσοκομείου

- Ο Key User αναφέρει τηλεφωνικά (ή και με e-mail) το επείγον πρόβλημα στην Ομάδα Υποστήριξης της Εταιρείας, για την όσο το δυνατόν αμεσότερη επίλυσή του. Παράλληλα, προβαίνει στην δημιουργία “ανοικτού αιτήματος” στο σύστημα καταγραφής αιτημάτων GLPI του Νοσοκομείου εφόσον υπάρχει.
- Ο αρμόδιος τεχνικός στον οποίο ανατέθηκε το αίτημα από την Εταιρεία, δραστηριοποιείται για την επίλυση του προβλήματος, παρέχοντας τηλεφωνική βοήθεια ή υποστήριξη μέσω απομακρυσμένης πρόσβασης (με χρήση ειδικού λογισμικού πχ. Teamviewer™) στις υποδομές του Νοσοκομείου.
- Σημειώνεται, πως σε περίπτωση που η επίλυσή του θέματος αναμένεται να είναι μακρόχρονη, θα πρέπει να δοθεί μια ενδιάμεση/προσωρινή λύση (workaround) και να ενημερωθεί η κατάσταση του αιτήματος ως “Εκκρεμής”.

## **B.2. Σύστημα Παρακολούθησης Αιτημάτων**

Παροχή υπηρεσίας Υποστήριξης για επίλυση προβλημάτων τα οποία δεν μπορούν να επιλυθούν άμεσα από την Ομάδα Τηλεφωνικής – Τηλεματικής Υποστήριξης της Εταιρείας, σχετικά με τη χρήση και τις λειτουργίες του εγκατεστημένου Πληροφοριακού Συστήματος (Π.Σ.) και των υποστηρικτικών εφαρμογών του. Η υπηρεσία αυτή, παρέχεται μόνο στους εκπαιδευμένους και υπεύθυνους χρήστες (Key Users) του Π.Σ., οι οποίοι έχουν καθοριστεί για το σκοπό αυτό Το ΝΟΣΟΚΟΜΕΙΟ υποχρεούται να δημιουργήσει την διασύνδεση της ΕΤΑΙΡΕΙΑΣ με την εφαρμογή ticketing του Νοσοκομείου και η ΕΤΑΙΡΕΙΑ **υποχρεούται να συνδέεται, να ελέγχει και να ενημερώνει το σύστημα** για κάθε πράξη που αφορά τα αιτήματα του ΝΟΣΟΚΟΜΕΙΟΥ.

Επίσης θα πρέπει να προβλεφθεί η δυνατότητα τήρησης από πλευράς Αναδόχου ξεχωριστού συστήματος ticketing, στο οποίο θα έχει πρόσβαση το Νοσοκομείο για να παρακολουθεί όλα τα αιτήματά του.

- Ο χρόνος κατά τον οποίο οι Αιτήσεις θα είναι αποδεκτές, είναι όλες οι εργάσιμες ημέρες από Δευτέρα ως Παρασκευή και ώρες από τις 9:00 π.μ. ως τις 17:00 μ.μ. Ως χρόνος παραλαβής από την ΕΤΑΙΡΕΙΑ των Αιτήσεων που αποστέλλει το ΝΟΣΟΚΟΜΕΙΟ κατά τη διάρκεια μη εργάσιμων ωρών, θα θεωρείται η ώρα 9:00 π.μ., της πρώτης εργάσιμης ημέρας μετά από την αποστολή της Αίτησης.
- Ο υπεύθυνος της Εταιρείας **αξιολογεί** την Αίτηση, αν χρειαστεί **επικοινωνεί** με τον υπεύθυνο του ΝΟΣΟΚΟΜΕΙΟΥ ή με τον εξειδικευμένο χρήστη, για την συλλογή πληροφοριών σχετικών με την Αίτηση, προκειμένου να προσδιοριστούν οι προδιαγραφές.
- Εφόσον αυτή περιέχεται στις **συμβατικές υποχρεώσεις** της Εταιρείας, ανταποκρίνεται με την παροχή του απαραίτητου εξειδικευμένου προσωπικού της Τεχνικής Ομάδας Υποστήριξης. Η ΕΤΑΙΡΕΙΑ δεσμεύεται να προσπαθήσει ανάλογα με την κρισιμότητα της Αίτησης, να δώσει άμεση λύση ή να προτείνει, εφόσον είναι δυνατόν και αποδεκτό από το ΝΟΣΟΚΟΜΕΙΟ, προσωρινό τρόπο αντιμετώπισης του Αιτήματος.
- Εφόσον κριθεί από την Εταιρεία ότι **δεν υπάρχει συμβατική υποχρέωση** για την επίλυση του Αιτήματος, ενημερώνει τον υπεύθυνο του ΝΟΣΟΚΟΜΕΙΟΥ
  - προχωράει στη προκοστολόγηση και την αποστολή αιτήματος έγκρισης δαπάνης
  - εφόσον γίνει αποδεκτή η δαπάνη με την παράλληλη δέσμευση ποσού από το λογιστήριο η εταιρεία προχωράει στην υλοποίηση του αιτήματος
- Ο αρμόδιος τεχνικός της Εταιρείας στον οποίο ανατέθηκε το αίτημα, δραστηριοποιείται για την επίλυση του προβλήματος. Αν υπάρχει ανάγκη για περαιτέρω διευκρινίσεις τις υποβάλει ή μέσω του συστήματος ticketing ή μέσω τηλεφωνικής επικοινωνίας ή μέσω email στον υπεύθυνο χρήστη (δημιουργό του αιτήματος).
- Τελικό στάδιο της διαδικασίας διευθέτησης ενός αιτήματος από την Εταιρεία είναι ο ορισμός του «Υλοποιήθηκε - Επιλύθηκε» θα αποστέλλεται στους Key Users ερώτημα ικανοποίησης, αναφορικά με τον χρόνο επίλυσης του προβλήματος, αλλά και με την αποτελεσματικότητα της λύσης που δόθηκε).

Οι προτεραιότητες των Αιτήσεων για παροχή των παρεχόμενων υπηρεσιών, διακρίνονται στις εξής προτεραιότητες εξυπηρέτησης, με βάση την κρισιμότητά τους.

- **Πολύ Υψηλή** – χρόνος ανταπόκρισης: **2 ώρες**
- **Υψηλή** – χρόνος ανταπόκρισης: **8 ώρες**
- **Μεσαία** – χρόνος ανταπόκρισης: **2 ημέρες**
- **Χαμηλή** – χρόνος ανταπόκρισης: **5 ημέρες**
- **Πολύ χαμηλή** – χρόνος ανταπόκρισης: **εντός μηνός**

Οι προτεραιότητες Πολύ Υψηλή/Υψηλή αφορούν θέματα υποστήριξης κρίσιμης λειτουργικότητας - Απαιτείται άμεση παρέμβαση. Το ΠΣ δεν λειτουργεί συνολικά, ή κατά ένα σημαντικό μέρος (δεν λειτουργεί η επικοινωνία με τη βάση δεδομένων, δεν λειτουργεί συνολικά ένα υποσύστημα), ή εμποδίζει την ροή των καθημερινών λειτουργιών και την εκτέλεση των κρίσιμων συναλλαγών του ΝΟΣΟΚΟΜΕΙΟΥ.

Οι προτεραιότητες Μεσαία/Χαμηλή αφορούν θέματα Υποστήριξης σε μη κρίσιμη λειτουργικότητα/λειτουργικότητα ρουτίνας - Απαιτείται παρέμβαση. Κάποιο λειτουργικό σφάλμα του ΠΣ καθιστά την μηχανογραφική λειτουργία του ΝΟΣΟΚΟΜΕΙΟΥ εξαιρετικά δυσχερή, αλλά το ΝΟΣΟΚΟΜΕΙΟ μπορεί προσωρινά να αντεπεξέλθει στο πρόβλημα, ή να το παρακάμψει χρησιμοποιώντας εναλλακτικές προσεγγίσεις /μεθόδους.

Η Πολύ Χαμηλή προτεραιότητα αφορά περιπτώσεις που απαιτείται παρέμβαση για μη επείγοντα προβλήματα με μικρότερη προτεραιότητα, που δεν δυσχεραίνουν την λειτουργία του Νοσοκομείου σημαντικά.

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

Κατά τη διάρκεια της επίσκεψης και μετά την αποκατάσταση της βλάβης, το προσωπικό συμπληρώνει Δελτίο Τεχνικής Υποστήριξης που **αναφέρει τη βλάβη όπως αυτή αναφέρθηκε αρχικά, τη λύση που δόθηκε και την αιτία της βλάβης**, ενώ παράλληλα καταγράφει τα στοιχεία του ΝΟΣΟΚΟΜΕΙΟΥ, την ημερομηνία άφιξης του και το χρόνο αναχώρησής του. Το έγγραφο, αφού συμπληρωθεί, υπογράφεται από τον τοπικά υπεύθυνο πληροφορικής και κάθε πλευρά (ΝΟΣΟΚΟΜΕΙΟ και ΕΤΑΙΡΕΙΑ) κρατά από ένα υπογεγραμμένο αντίγραφο.

### **B.3 Συμβουλευτική Υποστήριξη**

Η ΕΤΑΙΡΕΙΑ 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 ΝΟΣΟΚΟΜΕΙΟΥ.

Επίσης πρέπει να παρέχει Συμβουλευτικές υπηρεσίες σε θέματα παραγωγικής λειτουργίας

### **B.4 Εκπαίδευση**

Η εκπαίδευση του προσωπικού επικεντρώνεται στα παρακάτω σημεία:

- Εκπαίδευση του προσωπικού επί όλων των αλλαγών - βελτιώσεων των εφαρμογών του Πληροφοριακού Συστήματος θα παρέχεται, εφόσον απαιτείται, δωρεάν είτε στην έδρα του Νοσοκομείου είτε τηλεματικά σε εργάσιμες μέρες με την παράλληλη αποστολή της απαραίτητης τεκμηρίωσης,
- Η ΕΤΑΙΡΕΙΑ θα παράσχει εκπαίδευση διάρκειας δύο ημερών και συνεχή υποστήριξη του προσωπικού της Υπ/σης Πληροφορικής, όσο αφορά την δομή της βάσης δεδομένων και την δομή των πινάκων του Συστήματος.
- Περαιτέρω εκπαίδευση του προσωπικού θα γίνεται εφόσον ζητηθεί από το ΝΟΣΟΚΟΜΕΙΟ σύμφωνα με την τιμολογιακή πολιτική της ΕΤΑΙΡΕΙΑΣ .

## **Γ. ΥΠΗΡΕΣΙΕΣ ΥΠΟΔΟΜΩΝ**

### **Γ.1. Έλεγχος ορθότητας Αντίγραφων Ασφαλείας (Backup)**

Η ΕΤΑΙΡΕΙΑ θα πρέπει να εκπαιδεύσει τους υπαλλήλους της Πληροφορικής για την ορθή λήψη των αντιγράφων ασφαλείας.

Σε τακτά χρονικά διαστήματα η ΕΤΑΙΡΕΙΑ είναι υποχρεωμένη να ελέγχει την ορθότητα των αντιγράφων ασφαλείας τα οποία λαμβάνονται από τους υπαλλήλους του ΝΟΣΟΚΟΜΕΙΟΥ.

### **Γ.2. Δοκιμαστική Επαναφορά Πληροφοριακού Συστήματος (Restore)**

Η ΕΤΑΙΡΕΙΑ υποχρεούται να εκτελεί σενάριο επαναφοράς του ΠΣ και να ελέγχει την σωστή λειτουργία του τουλάχιστον μια φορά ετησίως.

Επίσης, είναι υποχρεωμένη να ορίσει τους χρόνους και της προϋποθέσεις για την επαναφορά του συστήματος.

Το Νοσοκομείο υποχρεούται να εξασφαλίσει και να διαθέσει την απαραίτητη υλικοτεχνική υποδομή για την εκτέλεση των παραπάνω.

Δ. ΥΠΗΡΕΣΙΕΣ ΠΟΙΟΤΗΤΑΣ

Δ.1. Αναφορές & Δείκτες

Σε ότι αφορά τις προβλεπόμενες αναφορές του Συμβολαίου, η Εταιρεία θα εκδίδει αναφορές στις οποίες θα αποτυπώνεται η κατάσταση του φορέα και η καταγραφή των αιτημάτων του.

Πιο συγκεκριμένα η Εταιρεία θα παρέχει εξαμηνιαίες αναφορές σχετικά με:

- Τον αριθμό των κλήσεων ή αιτημάτων που εξυπηρετήθηκαν
- Την πορεία εξέλιξης των αιτημάτων, καθώς και την κατηγοριοποίησή τους
- Τις επιτόπιες επισκέψεις, εφόσον υπάρχουν
- Τις αναβαθμίσεις ανά υποσύστημα, εφόσον υπάρχουν

Δ.2. Τεκμηρίωση

Η ΕΤΑΙΡΕΙΑ καλείται να παραδώσει στο ΝΟΣΟΚΟΜΕΙΟ πλήρη τεκμηρίωση στην Ελληνική γλώσσα, σε ηλεκτρονική μορφή, που θα αποτελείται από τα εξής:

- Εγχειρίδια χρήστη (user manuals) τα οποία θα περιγράφουν αναλυτικά τις λειτουργικότητες των εφαρμογών του ΠΣ, την πλοήγηση του χρήστη, το γραφικό περιβάλλον κλπ.
- Οδηγίες για την ασφάλεια του συστήματος (ρόλοι χρηστών, διαχείριση κωδικών, δικαιώματα πρόσβασης κλπ).
- Στη διάρκεια της εγγύησης καλής λειτουργίας και της περιόδου παραγωγικής λειτουργίας θα διατίθενται αντίτυπα όλων των μεταβολών ή τροποποιήσεων ή επανεκδόσεων των εγχειριδίων χωρίς πρόσθετο κόστος

**Αναλυτικός Τιμοκατάλογος Παροχής Εξωσυμβατικών Υπηρεσιών**

Η Εταιρεία υποχρεούται να παρουσιάσει αναλυτικό τιμοκατάλογο παροχής εξωσυμβατικών Υπηρεσιών διαβαθμισμένο αφενός μεν ως προς το είδος της υπηρεσίας, αφετέρου δε ως προς τον χρόνο υλοποίησης των.

**Ο ΔΙΟΙΚΗΤΗΣ  
 ΤΟΥ ΓΕΝΙΚΟΥ ΝΟΣΟΚΟΜΕΙΟΥ ΔΙΔΥΜΟΤΕΙΧΟΥ**

**ΧΡΗΣΤΟΣ ΚΑΠΕΤΑΝΙΔΗΣ**