ΕΛΛΗΝΙΚΗ ΔΗΜΟΚΡΑΤΙΑ
ΥΠΟΥΡΓΕΙΟ ΥΓΕΙΑΣ
Ψ.Ν.Α. «ΔΡΟΜΟΚΑΪΤΕΙΟ»
ΙΕΡΑ ΟΔΟΣ 343 – ΧΑΪΔΑΡΙ
ΤΜΗΜΑ : ΟΙΚΟΝΟΜΙΚΟΥ
ΓΡΑΦΕΙΟ: ΠΡΟΜΗΘΕΙΩΝ
ΤΗΛ : 213 2046170 - 171
ΑΡΙΘ. ΠΡΩΤ: 14697/751907

ΧΑΪΔΑΡΙ 16 ΔΕΚΕΜΒΡΙΟΥ 2015

ΠΡΟΧΕΙΡΟΣ ΔΙΑΓΩΝΙΣΜΟΣ ΓΙΑ ΤΗΝ ΥΠΗΡΕΣΙΑ ΥΠΟΣΤΗΡΙΞΗΣ ΛΟΓΙΣΜΙΚΟΥ «ΔΙΟΙΚΗΤΙΚΟΟΙΚΟΝΟΜΙΚΟ ΕΠΙΧΕΙΡΗΜΑΤΙΚΗ ΕΥΦΥΪΑ (ΔΟ-ΒΙ) ΔΙΑΣΦΑΛΙΣΗ ΚΑΛΗΣ ΛΕΙΤΟΥΡΓΙΑΣ»

ΠΡΟΫΠΟΛΟΓΙΣΜΟΣ ΔΑΠΑΝΗΣ
53.136,00 ΕΥΡΩ ΣΥΜΠ/ΝΟΥ Φ.Π.Α.

ΤΟΠΟΣ ΚΑΤΑΘΕΣΗΣ ΠΡΟΣΦΟΡΩΝ ΔΙΑΓΩΝΙΣΜΟΥ	ΚΑΤΑΛΗΚΤΙΚΗ ΗΜΕΡΟΜΗΝΙΑ ΥΠΟΒΟΛΗΣ ΠΡΟΣΦΟΡΩΝ	ΤΟΠΟΣ ΔΙΕΝΕΡΓΕΙΑΣ ΔΙΑΓΩΝΙΣΜΟΥ	ΗΜΕΡΟΜΗΝΙΑ ΑΠΟΣΦΡΑΓΙΣΗΣ ΠΡΟΣΦΟΡΩΝ
Ψ.ΝΑ «ΔΡΟΜΟΚΑΪΤΕΙΟ» ΙΕΡΑ ΟΔΟΣ 343 ΧΑΪΔΑΡΙ ΤΜΗΜΑ ΓΡΑΜΜΑΤΕΙΑΣ	**5/1/2016 ΗΜΕΡΑ ΤΡΙΤΗ** **ΩΡΑ 10:30 ΠΡΩΙ**	**Ψ.Ν.Α «ΔΡΟΜΟΚΑΪΤΕΙΟ» ΙΕΡΑ ΟΔΟΣ 343 ΧΑΪΔΑΡΙ ΤΜΗΜΑ ΠΡΟΜΗΘΕΙΩΝ**	**5/1/2016 ΗΜΕΡΑ ΤΡΙΤΗ** **ΩΡΑ 11:00 ΠΡΩΙ**

Δ Ι Α Κ Η Ρ Υ Ξ Η
ΓΙΑ ΤΗΝ ΥΠΗΡΕΣΙΑ ΥΠΟΣΤΗΡΙΞΗΣ ΛΟΓΙΣΜΙΚΟΥ «ΔΙΟΙΚΗΤΙΚΟΟΙΚΟΝΟΜΙΚΟ ΕΠΙΧΕΙΡΗΜΑΤΙΚΗ ΕΥΦΥΪΑ (ΔΟ-ΒΙ) ΔΙΑΣΦΑΛΙΣΗ ΚΑΛΗΣ ΛΕΙΤΟΥΡΓΙΑΣ» ΜΕ ΚΡΙΤΗΡΙΟ ΚΑΤΑΚΥΡΩΣΗΣ ΤΗ ΧΑΜΗΛΟΤΕΡΗ ΤΙΜΗ

Το Ψ.Ν.Α. "ΔΡΟΜΟΚΑΪΤΕΙΟ" έχοντας υπόψη:

1. Τις διατάξεις του Ν. 2286/95 (φεκ 19/Α/95) "Προμήθειες του Δημοσίου τομέα και ρυθμίσεις συναφών θεμάτων"
2. Τις διατάξεις του Οργανισμού του Ψ.Ν.Α. «ΔΟΜΟΚΑΪΤΕΙΟ» (ΦΕΚ 386/Β/25-5-89).
3. Τις διατάξεις του Π.Δ. 118/07 με τις εκάστοτε τροποποιήσεις του.
4. Τις διατάξεις του Π.Δ 60/2007 με τις εκάστοτε τροποποιήσεις του.
5. Την υπ΄ αριθ. 2252/5-11-2015 (θέμα 19ο) Συνεδρίαση του Δ.Σ. του Νοσοκομείου.
6. Την υπ΄αριθ. 2255/3-12-2015 (θέμα 19ο) Συνεδρίαση του Δ.Σ. του Δ.Σ. του Νοσοκομείου.

Δ Ι Ε Ν Ε Ρ Γ Ε Ι

Πρόχειρο μειοδοτικό Διαγωνισμό, για την **ΓΙΑ ΤΗΝ ΥΠΗΡΕΣΙΑ ΥΠΟΣΤΗΡΙΞΗΣ ΛΟΓΙΣΜΙΚΟΥ «ΔΙΟΙΚΗΤΙΚΟΟΙΚΟΝΟΜΙΚΟ ΕΠΙΧΕΙΡΗΜΑΤΙΚΗ ΕΥΦΥΪΑ (ΔΟ-ΒΙ) ΔΙΑΣΦΑΛΙΣΗ ΚΑΛΗΣ ΛΕΙΤΟΥΡΓΙΑΣ»** με κριτήριο κατακύρωσης την χαμηλότερη τιμή και σύμφωνα με τις τεχνικές προδιαγραφές, όπως ορίζονται αναλυτικά στο Παράρτημα Α, Β ΚΑΙ Γ τα οποία αποτελούν αναπόσπαστο τμήμα της παρούσας Διακήρυξης, με τους παρακάτω βασικούς και ουσιώδεις όρους:

ΑΡΘΡΟ 1^{Ο}

Στο διαγωνισμό γίνονται δεκτές επιχειρήσεις (φυσικά ή και νομικά πρόσωπα) που δραστηριοποιούνται στον τομέα αυτό.

ΑΡΘΡΟ 2^{Ο}

Για τη συμμετοχή στο διαγωνισμό απαιτούνται:

1. Έγγραφη προσφορά, καθαρογραμμένη και συνταγμένη στην Ελληνική γλώσσα. Εάν στην προσφορά υπάρχει οποιαδήποτε προσθήκη ή διόρθωση, πρέπει αυτή να είναι μονογραμμένη από τον προσφέροντα.

   Οι προσφορές θα κατατεθούν στο τμήμα Γραμματείας και θα πρωτοκολληθούν.

2. **Δήλωση, η οποία αναγράφεται επί της προσφοράς, ότι ο προσφέρων αποδέχεται ανεπιφύλακτα όλους τους όρους της διακήρυξης, εκτός εάν στην προσφορά ρητά αναφέρει τα σημεία εκείνα τα οποία δεν αποδέχεται.**

ΑΡΘΡΟ 3^{Ο}

Οι προσφορές ισχύουν και δεσμεύουν τους προσφέροντες για 120 ημερολογιακές ημέρες από την κατάθεση της προσφοράς.

Η ισχύς της προσφοράς μπορεί να παρατείνεται, εφόσον ζητηθεί από την υπηρεσία μας πριν από την λήξη αυτής.

ΑΡΘΡΟ 4^{Ο}
Απαγορεύεται ρητά η παραχώρηση των προς προμήθεια ειδών σε άλλον προμηθευτή από τον προσφέροντα στον οποίο θα του κατακυρωθεί η υπηρεσία.

ΑΡΘΡΟ 5^{Ο}
Η προσφερόμενη τιμή θα αναλύεται ως εξής:
Α) Καθαρή τιμή χωρίς Φ.Π.Α. σε ΕΥΡΩ
Β) Επιβάρυνση με Φ.Π.Α.

ΑΡΘΡΟ 6^{Ο}
Η πληρωμή θα γίνεται μετά την έκδοση του σχετικού τιμολογίου, και τη θεώρηση του χρηματικού εντάλματος από την υπηρεσία της ή του Παρέδρου του Ελεγκτικού Συνεδρίου.

ΑΡΘΡΟ 7^{Ο}
Τον Προμηθευτή βαρύνουν οι παρακάτω κρατήσεις:

- Φόρος εισοδήματος 8% επί της καθαρής συμβατικής αξίας (άρθρο 55 Ν.2238/94).
- Κράτηση υπέρ Ε.Α.Α.ΔΗ.ΣΥ. 0,1036% επί της καθαρής συμβατικής αξίας.
- Κράτηση 2% επί της καθαρής συμβατικής αξίας σύμφωνα με το Ν 3580/07 υπέρ της ψυχικής υγείας.

ΑΡΘΡΟ 8ο
Ο προϋπολογισμός της δαπάνης του παραπάνω διαγωνισμού ανέρχεται στο ποσόν των **53.136,00 ΕΥΡΩ συμπεριλαμβανομένου Φ.Π.Α.**

ΑΡΘΡΟ 9^{Ο}
Για ότι δεν προβλέπεται στη παρούσα διακήρυξη, ισχύουν οι διατάξεις του Π.Δ .60/07 καθώς και του Π.Δ. 118/07 με τις εκάστοτε τροποποιήσεις τους.
Το παράρτημα Α αποτελεί αναπόσπαστο τμήμα της παρούσας διακήρυξης.

Ο ΠΡΟΕΔΡΟΣ

ΙΣΙΔΩΡΟΣ ΠΡΩΙΟΣ

ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ Α΄

ΤΕΧΝΙΚΕΣ ΠΡΟΔΙΑΓΡΑΦΕΣ

Προδιαγραφές Διαγωνισμού για την ετήσια παροχή υπηρεσιών SLA's του ΔΙΟΙΚΗΤΙΚΟΟΙΚΟΝΟΜΙΚΟΥ ΥΠΟΣΥΣΤΗΜΑΤΟΣ ΚΑΙ ΤΟΥ ΥΠΟΣΥΣΤΗΜΑΤΟΣ (ΔΟ) ΕΠΙΧΕΙΡΗΜΑΤΙΚΗΣ ΕΥΦΥΪΑΣ (ΒΙ)

1. Φυσικό αντικείμενο των ζητούμενων Υπηρεσιών

Τα SLA's που ζητούνται αφορούν α): στην εξασφάλιση της καλής λειτουργίας των ΔΟ και ΒΙ υποσυστημάτων του Πληροφοριακού Συστήματος του Νοσοκομείου (ΠΣΝ) και β), υπηρεσίες συντήρησης και υποστήριξης, οι οποίες περιγράφονται αναλυτικά στην παράγραφο 5. Η δομή του ΠΣΝ περιγράφεται στη συνέχεια, ενώ τα συστατικά στοιχεία κάθε υποσυστήματος, παρατίθενται στο παράρτημα Α .

2. Δικαίωμα Συμμετοχής.

Δικαίωμα συμμετοχής στο διαγωνισμό έχουν εταιρείες που αποδεδειγμένα και με απαράβατο όρο, έχουν αναλάβει την υποστήριξη των αντίστοιχων υποσυστημάτων σε παρόμοιο από τεχνολογικής άποψης περιβάλλον, σε οποιοδήποτε Νοσοκομείο για δύο τουλάχιστον έτη.

3. Ανάλυση κόστους ανά Υποσύστημα και τρόπος πληρωμής.

ΥΠΟΣΥΣΤΗΜΑΤΑ	ΥΠΗΡΕΣΙΕΣ	ΠΟΣΟ	ΗΜΕΡΕΣ ΕΡΓΑΣΙΑΣ	ΣΥΝΟΛΙΚΟ ΠΟΣΟ
ΔΟ -ΒΙ	ΔΙΑΣΦΑΛΙΣΗ ΚΑΛΗΣ ΛΕΙΤΟΥΡΓΙΑΣ			
	ΠΑΡΑΓΩΓΙΚΗ ΛΕΙΤΟΥΡΓΙΑ - ΤΕΧΝΙΚΗ ΥΠΟΣΤΗΡΙΞΗ - HELPDESK			
	ΠΡΟΣΘΕΤΕΣ ΥΠΗΡΕΣΙΕΣ		76	

Στον παραπάνω πίνακα, ως ημέρα εργασίας(ΗΕ) θεωρείται η συνεχής οκτάωρη απασχόληση στο χώρο του Νοσοκομείου από εξειδικευμένο τεχνικό της αναδόχου εταιρείας ή η συνολική επτάωρη απασχόληση από τεχνικό ή τεχνικούς στο χώρο της αναδόχου εταιρείας, κατά την εξ αποστάσεως υποστήριξη. Το κόστος ανά ΗΕ προϋπολογίζεται στα 300€. Τα αιτήματα για

υποστήριξη θα τίθενται από εξουσιοδοτημένους υπαλλήλους του Νοσοκομείου ή από το Τμήμα Πληροφορικής του Νοσοκομείου. Θα συμφωνείται το κόστος υποστήριξης μεταξύ αναδόχου εταιρείας και Νοσοκομείου **σε μονάδες ή κλάσματα της μίας ημέρας εργασίας** (ΗΕ). Στο τέλος κάθε τριμήνου η αρμόδια Επιτροπή θα πιστοποιεί την καλή εκτέλεση α) των υπηρεσιών εξασφάλισης καλής λειτουργίας και θα εγκρίνει την πληρωμή του ¼ του αντίστοιχου ποσού και β) των υλοποιημένων αιτημάτων και θα εγκρίνει την πληρωμή των αντίστοιχων ΗΕ.

Στην οικονομική προσφορά ο υποψήφιος Ανάδοχος θα πρέπει να αναγράφει το ποσόν που προσφέρει για τις υπηρεσίες εξασφάλισης καλής λειτουργίας και την τεχνική υποστήριξη και το κόστος ανά προσφερόμενη ΗΕ όπου αυτό αναφέρεται.

Το Νοσοκομείο δεσμεύεται να χρησιμοποιήσει το σύνολο των ΗΕ, όπως αυτές αναφέρονται πιο πάνω, εντός του έτους. Το τελευταίο δίμηνο, πριν τη λήξη της σύμβασης, θα εκτιμηθεί ο αριθμός των ΗΕ που μένουν αδιάθετες ανά Υποσύστημα και θα απορροφηθούν, σε συνεννόηση με τον Ανάδοχο, για τη βελτίωση ή την επέκταση της λειτουργίας του αντίστοιχου Υποσυστήματος.

Στο ΜΕΡΟΣ Β' περιγράφεται η σύμβαση που θα υπογράψει το Νοσοκομείο με την Ανάδοχο εταιρεία, η οποία αποτελεί αναπόσπαστο μέρος του παρόντος εγγράφου

4. Το Πληροφοριακό Σύστημα του Νοσοκομείου

Το Πληροφοριακό Σύστημα του Νοσοκομείου είναι μέρος ενός Ολοκληρωμένου Πληροφοριακού Συστήματος Υγείας (ΟΠΣΥ) που διασυνδέει μεταξύ τους την Κεντρική Υπηρεσία της 2η 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 αντανακλά την πολυπλοκότητα των οργανισμών και των λειτουργιών τους, τις οποίες καλείται να υποστηρίξει πληροφοριακά (Σχήμα 1).

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

- Από τον κοινό 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 2η 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 και τους σταθμούς εργασίας.

- 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 εμπλεκομένων 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 Εργαστηριακό Υποσύστημα που διαχειρίζεται τις πληροφορίες τις σχετικές με τις εργαστηριακές εξετάσεις και τα αποτελέσματά τους και υλοποιείται από την εφαρμογή MediLab LIMS της εταιρείας C.C.S.

- 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.

- Επιπλέον στο Νοσοκομείο μας είναι εγκατεστημένη εφαρμογή Ηλεκτρονικού Πρωτοκόλλου σε εξυπηρετητή του Κέντρου Δεδομένων του Νοσοκομείου και αποτελεί ανεξάρτητη εφαρμογή με την εμπορική ονομασία ARXEION-XML της εταιρείας HYPESYSTEMS.

Το λογισμικό, που υποστηρίζει τις εφαρμογές αυτές, αποτελείται από μια σύνθετη παλέτα λογισμικών 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.

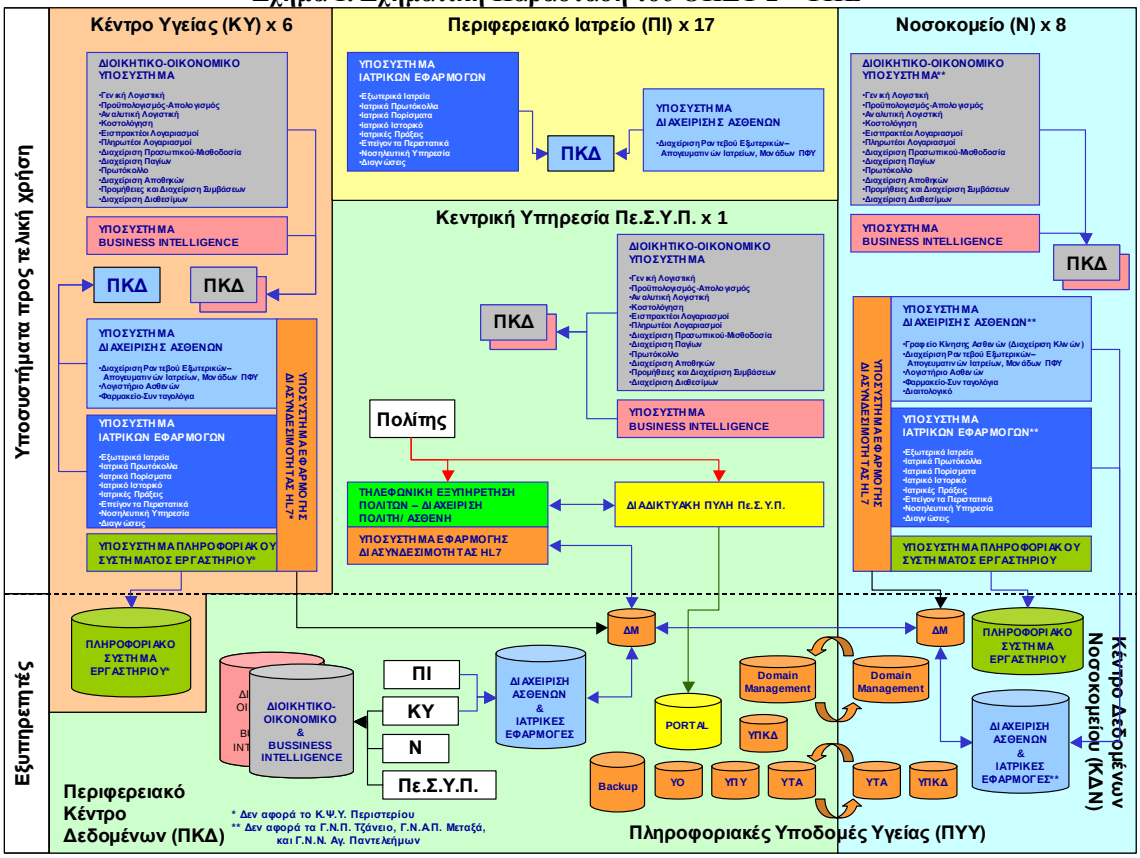
- Η πλατφόρμα SAP εγκατεστημένη στα Περιφερειακά Κέντρα Δεδομένων που υποστηρίζει τα διοικητικοοικονομικά υποσυστήματα των φορέων.

- Η εφαρμογή ταυτοποίησης των ασθενών εγκατεστημένη στα Περιφερειακά Κέντρα Δεδομένων (μέρος του ιατρονοσηλευτικού υποσυστήματος).

- Η ιατρονοσηλευτική πλατφόρμα, που στηρίζεται στο αντίστοιχο προϊόν του ΙΤΕ (Ινστιτούτο Τεχνολογίας Έρευνας), εγκατεστημένη σε εξυπηρετητή του Κέντρου Δεδομένων του κάθε φορέα που το χρησιμοποιεί.

- Το λογισμικό του εργαστηριακού υποσυστήματος, που στηρίζεται στο αντίστοιχο προϊόν της εταιρείας CCS, εγκατεστημένο σε εξυπηρετητή του Κέντρου Δεδομένων του κάθε φορέα που το χρησιμοποιεί.

Σχήμα 1. Σχηματική Παράσταση του ΟΠΣΥ 2ης ΥΠΕ



5. Ανάλυση του περιεχομένου των ζητούμενων υπηρεσιών ανά Υποσύστημα

a) Υπηρεσίες SLA's εξασφάλισης καλής λειτουργίας και συντήρησης – υποστήριξης του Διοικητικοοικονομικού Υποσυστήματος (ΔΟ).

I. Εξασφάλιση καλής λειτουργίας

i. Ανανέωση αδειών χρήσης του SAP. Δυνατότητα τροποποίησης άδειας. Δυνατότητα αγοράς νέας άδειας χρήσης του λογισμικού με συμφωνημένο τίμημα.

ii. Αποσφαλμάτωση – βελτίωση κώδικα όλων των Υποσυστημάτων, συμπεριλαμβανομένου του κώδικα που αφορά την πρόσθετη λειτουργικότητα που αναπτύχθηκε ειδικά για το έργο, όπως :

1. Esy.net (Στατιστικά στοιχεία).

2. Υποβολές προς ΕΟΠΥΥ και Ασφαλιστικά Ταμεία.

3. Μητρώο Δεσμεύσεων.
4. Δημόσιο Λογιστικό – Αναλυτική Λογιστική.

II. Συντήρηση – υποστήριξη του κοινού λογισμικού που αφορά όλους τους εμπλεκόμενους φορείς.

i. Υποστήριξη – εξασφάλιση λειτουργίας 24 ώρες την ημέρα, 7 ημέρες την εβδομάδα της λειτουργίας των εφαρμογών στο Περιφερειακό Κέντρο Δεδομένων.

ii. Τροποποιήσεις στη παραμετροποίηση όπως :

1. Συμβάσεις εργασίας.
2. Φορολογικές κλίμακες
3. Μισθολόγια
4. Κωδικοποιήσεις του Υπουργείου Υγείας (CPV, ΚΕΝ, ICD10, κλπ.)

iii. Ανάπτυξη νέας λειτουργικότητας για προσαρμογή στις αλλαγές του νομικού πλαισίου

1. Συνταγογράφηση με χρήση της δραστικής ουσίας.
2. Παρακολούθηση συνταγογράφησης ανά ιατρό.
3. Διασύνδεση Φαρμακείου με ΥΔΙΚΑ
4. Κωδικοποίηση ΚΕΟΚΕ
5. Δυνατότητα παρακολούθησης των έργων ΕΣΠΑ από ξεχωριστή λογιστική μερίδα.

iv. Συντήρηση – υποστήριξη δεδομένων του Νοσοκομείου.

1. Επεμβάσεις στη βάση για διόρθωση λαθών των χρηστών.
2. Μεταβολές παραμέτρων που αφορούν το Νοσοκομείο, όπως :

a. Κέντρα κόστους.
b. Νέος Λογαριασμός Λογιστικής.

c. Μεταβολές στα επιδόματα.

d. Παραμετροποίηση νέας κατηγορίας μισθοδοτούμενων.

e. Τροποποίηση παραστατικών Νοσοκο-μείου.

3. Ενέργειες για κλείσιμο οικονομικού έτους και μητρώου δεσμεύσεων.

4. Ενέργειες για άνοιγμα νέου έτους και μητρώου δεσμεύσεων.

5. Υποστήριξη – εκπαίδευση χρηστών.

   a. Τηλεφωνικά

   b. Με γραπτό αίτημα

   c. Με επί τόπου παρουσία στις ειδικές περιπτώσεις που απαιτείται.

6. Παροχή τεκμηρίωσης, για επίλυση ή αποφυγή δημιουργίας, επαναλαμβανόμενων προβλημά-των.

b) Υπηρεσίες εξασφάλισης καλής λειτουργίας και συντήρησης – εμπλουτισμού της λειτουργικότητας του συστήματος Επιχειρηματικής Ευφυΐας (BI).

1. Εξασφάλιση καλής λειτουργίας.
2. Εμπλουτισμός με νέες επιλογές.
3. Διορθώσεις όπου απαιτείται.
4. Υποστήριξη- εκπαίδευση χρηστών.

ΜΕΡΟΣ Β’ - ΠΡΟΤΕΙΝΟΜΕΝΗ ΣΥΜΒΑΣΗ

ΣΥΜΒΑΣΗ ΠΑΡΟΧΗΣ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ

ΤΕΧΝΙΚΗΣ ΥΠΟΣΤΗΡΙΞΗΣ-ΥΠΟΣΤΗΡΙΞΗΣ ΠΑΡΑΓΩΓΙΚΗΣ

ΛΕΙΤΟΥΡΓΙΑΣ

ΤΟΥ

ΛΟΓΙΣΜΙΚΟΥ ΕΦΑΡΜΟΓΩΝ

ΥΠΟΣΥΣΤΗΜΑ ΔΙΟΙΚΗΤΙΚΟ-ΟΙΚΟΝΟΜΙΚΟΥ & ΥΠΟΣΥΣΤΗΜΑ

ΕΠΙΧΕΙΡΗΜΑΤΙΚΗΣ ΕΥΦΥΪΑΣ

ΑΡΘΡΟ 1: Αντικείμενο της Σύμβασης

Αντικείμενο της σύμβασης είναι οι Υπηρεσίες Παραγωγικής Λειτουργίας - Τεχνικής Υποστήριξης Λογισμικού Εφαρμογών – Helpdesk ,Παραγωγικής Λειτουργίας των **37** Θέσεων Εργασίας των εφαρμογών του Έργου 'ΟΠΣΥ Γ' Πε.Σ.Υ.Π. Αττικής' Διοικητικο-Οικονομικό Υποσύστημα και Υποσύστημα Επιχειρηματικής Ευφυΐας, οι οποίες στο εξής θα καλούνται «**Λογισμικό Εφαρμογών ΔΟ-ΒΙ 'ΟΠΣΥ Γ' Πε.Σ.Υ.Π. Αττικής'**» που βρίσκονται ήδη εγκατεστημένες και λειτουργούν παραγωγικά στον **Εργοδότη** (**ΨΝΑ «ΔΡΟΜΟΚΑΪΤΕΙΟ»**) ή στα Περιφερειακά Κέντρα Δεδομένων και αφορούν τον Εργοδότη.

Τα Παραρτήματα Α΄,Β΄ και Γ' επισυνάπτονται και αποτελούν αναπόσπαστο μέρος της παρούσας σύμβασης.

ΑΡΘΡΟ 2: Διάρκεια της Σύμβασης

Η διάρκεια της σύμβασης ορίζεται ως ετήσια με ημερομηνία έναρξης την και ημερομηνία λήξης την .

ΑΡΘΡΟ 3: Αμοιβή - Τρόπος πληρωμής

Το **συνολικό τίμημα** της παρούσας ανέρχεται στο ποσό των **------- ευρώ**, πλέον ΦΠΑ.

Η καταβολή του τιμήματος γίνεται ως ακολούθως:

Το 25% του συμβατικού τιμήματος που αφορά τις υπηρεσίες καλής λειτουργίας θα καταβάλλεται στο τέλος κάθε τριμήνου, μετά την έκδοση του σχετικού τιμολογίου. Στο τέλος κάθε τριμήνου θα καταβάλλεται και το τίμημα για τις υπηρεσίες παραγωγικής λειτουργίας και τεχνικής υποστήριξης συνολικού ποσού ------- ευρώ και θα τιμολογείται ως έχει χωρίς να μετρώνται οι μέρες εργασίας μετά από έκδοση αντίστοιχου τιμολογίου παροχής υπηρεσιών. Η υπηρεσία αυτή που αφορά κυρίως τη λειτουργία κέντρου τηλεφωνικής υποστήριξης HELP DESK από τον Ανάδοχο (τηλεφωνική υποστήριξη και επίλυση προβλημάτων των χρηστών) δεν μπορεί από τη φύση της να καταμετράται και να παρακολουθείται σε Ημέρες Εργασίας. Το αντίστοιχο τίμημα που συμφωνήθηκε από τα δύο μέρη δεν υπόκειται σε

επιμέρους υπολογισμό ημερών και θα τιμολογείται, ως έχει, κάθε τρίμηνο. Η Πληρωμή για τα ανωτέρω θα γίνεται το αργότερο εντός εξήντα (60) ημερών. Το τίμημα για τι πρόσθετες υπηρεσίες θα καταβάλλεται μετά την έκδοση τιμολογίου, αμέσως μετά την ολοκλήρωση των σχετικών αιτημάτων και την παραλαβή τους από την αρμόδια επιτροπή παραλαβής του Εργοδότη. Ο Εργοδότης, λόγω των συσσωρευμένων αναγκών του Πληροφοριακού Συστήματος (υποχρεώσεις προς τρίτους – Υ.Υ., Εφορία, ΙΚΑ), της μη υποστήριξης κατά το προηγούμενο χρονικό διάστημα και της αλλαγής του Νομικού και κανονιστικού πλαισίου, εγγυάται την αποστολή αιτημάτων και τη ανάθεση στον Ανάδοχο, κατόπιν συμφωνίας, εργασιών για την πλήρη απορρόφηση όλων των Ημερών Εργασίας .

Ο **Ανάδοχος** επιβαρύνεται με κάθε νόμιμη ασφαλιστική εισφορά και κράτηση υπέρ νομικών προσώπων ή άλλων Οργανισμών η οποία κατά νόμο τον βαρύνει. Απαιτήσεις του **Αναδόχου** για οιαδήποτε πληρωμή δεν θα γίνονται δεκτές άνευ της εκ μέρους του καταθέσεως των αντίστοιχων παραστατικών στοιχείων και εγγράφων (τιμολόγια, αποδείξεις, πιστοποιητικά κ.λπ.) που αφορούν στην εξόφληση των φόρων, ασφαλιστικών εισφορών και λοιπών δαπανών που τον βαρύνουν, σύμφωνα με τις ισχύουσες νομοθετικές και κανονιστικές διατάξεις.

Αν κατά την προβλεπόμενη ημερομηνία τρίμηνης τμηματικής παράδοσης υπηρεσιών, διαπιστωθεί τεκμηριωμένα απόκλιση / υστέρηση στο επίπεδο επιχειρησιακής λειτουργίας του Εργοδότη λόγω μη έγκαιρης αποκατάστασης παρουσιασθέντος θέματος / θεμάτων σύμφωνα με τους συμβατικούς όρους του Παραρτήματος Β, τότε ο **Εργοδότης** διατηρεί το δικαίωμα αναλογικής παρακράτησης του προβλεπόμενου τιμήματος του **Ανάδοχου**, μέχρι το επόμενο (τρίμηνο) ορόσημο παράδοσης / πληρωμής υπηρεσιών, οπότε τα εκκρεμή θέματα και οι παρελκόμενες παρακρατήσεις πληρωμής επανεξετάζονται ως μέρος της υπό εξέταση τριμηνίας αναφοράς.

ΑΡΘΡΟ 4: Υποχρεώσεις και Ευθύνες του Αναδόχου

- Ο **Ανάδοχος** φέρει ευθύνη για οποιαδήποτε καταστροφή, απώλεια, φθορά ή ζημιά του **Εργοδότη** είτε οποιουδήποτε τρίτου φυσικού ή νομικού προσώπου για την οποία ο **Εργοδότης** υπέχει οποιαδήποτε ευθύνη, εφ' όσον το ζημιογόνο γεγονός αποδεδειγμένα οφείλεται σε δόλο ή βαριά αμέλεια του **Αναδόχου**, υπαλλήλων, προστεθέντων ή βοηθών εκπληρώσεως αυτού. Σε αυτές τις περιπτώσεις ο **Ανάδοχος** υποχρεούται να αποκαταστήσει τις παραπάνω βλάβες, φθορές, ζημίες.

- Ο **Ανάδοχος** υποχρεούται να ολοκληρώνει τα αιτήματα του Εργοδότη σε εύλογο χρόνο και ανάλογα με τη σοβαρότητα του εκάστοτε προβλήματος, όπως αναλύεται σε άλλο σημείο της παρούσης.
- Ο **Ανάδοχος** οφείλει να απαντά εγγράφως στα γραπτά αιτήματα του Εργοδότη για την εξέλιξή τους. Μετά την ολοκλήρωσή τους, οφείλει να συνυποβάλλει συνοπτική τεκμηρίωση για τον τρόπο επίλυσης, τα τυχόν αίτια που δημιούργησαν το πρόβλημα, τρόπους μελλοντικής αποφυγής του προβλήματος και τη συνολική προσπάθεια τεχνικού που απαιτήθηκε σε Ημέρες Εργασίας.
- Ο **Ανάδοχος** οφείλει να προειδοποιεί τον Εργοδότη για αστοχίες εξοπλισμού ή ασυμβατότητες του Λογισμικού του με λογισμικά άλλων Εταιρειών, που τυχόν θα υποπίπτουν στην αντίληψη του και να συμβουλεύει τον Εργοδότη σε θέματα ασφάλειας ή βελτίωσης της απόδοσης του Λογισμικού.
- Ο **Ανάδοχος** δεν φέρει ουδεμία ευθύνη για προβλήματα που οφείλονται σε κακή χρήση ή αμέλεια του **Εργοδότη** και των υπαλλήλων του ή σε άλλες αιτίες που εκφεύγουν της αρμοδιότητας ευθύνης και ελέγχου του **Αναδόχου**. Ως θέματα και προβλήματα εκτός ευθύνης του **Αναδόχου**, νοούνται τα οφειλόμενα σε μηχανογραφικό εξοπλισμό (hardware), σε Λειτουργικό Σύστημα (Operating System), σε Συστήματα Διαχείρισης Βάσης Δεδομένων (RDBMS) και σε χρήση προγραμμάτων τρίτου/τρίτων κατασκευαστών.

ΑΡΘΡΟ 5: Υποχρεώσεις και Ευθύνες του Εργοδότη

Πέραν των λοιπών συμβατικών του υποχρεώσεων, ο **Εργοδότης** έχει τις εξής ειδικές υποχρεώσεις, σε ό,τι αφορά την χρήση του υπό υποστήριξη «Λογισμικού Εφαρμογών ΔΟ-ΒΙ 'ΟΠΣΥ Γ' Πε.Σ.Υ.Π. Αττικής'»:

- Να μεριμνά για την προσεκτική χρήση του ως άνω λογισμικού εφαρμογών και το χειρισμό του από κατάλληλα εκπαιδευμένο προσωπικό.
- Να προφυλάσσει το ως άνω λογισμικό εφαρμογών από οποιαδήποτε πρόκληση ζημιάς, οφειλόμενης σε υπαιτιότητα υπαλλήλων του Εργοδότη ή τρίτων προσώπων.
- Να εκτελεί τακτικά την εργασία φύλαξης αρχείων (Backup), τα οποία (αρχεία) θα επισημανθούν από τον **Ανάδοχο** και κατά την υπογραφή αλλά και κατά τη διάρκεια της σύμβασης, ώστε σε περίπτωση αστοχίας να μπορεί να γίνει ανάκτηση των δεδομένων.
- Να γνωστοποιεί στον **Ανάδοχο**, μέσω του συστήματος παρακολούθησης της υποστήριξης (Παράρτημα Δ'), για το ως άνω λογισμικό εφαρμογών, οποιαδήποτε περίπτωση βλάβης ή μη ικανοποιητικής λειτουργίας αυτού, χωρίς να προβαίνει μονομερώς σε οποιαδήποτε προσθήκη – παρέμβαση ή

τροποποίηση σε αυτό, παρά μόνον έπειτα από προηγούμενη σχετική συνεννόηση με τον **Ανάδοχο**. Επιπλέον, να τηρεί/ενημερώνει στο σύστημα παρακολούθησης της υποστήριξης το ιστορικό εξέλιξης του θέματος και την απόκριση του **Αναδόχου**.

- Να διευκολύνει την πρόσβαση στελεχών του **Αναδόχου** είτε διασφαλίζοντας διαβαθμισμένη απομεμακρυσμένη πρόσβαση του **Αναδόχου** (στους Servers και τουλάχιστον ένα σταθμό εργασίας) στο «Λογισμικό Εφαρμογών ΔΟ-ΒΙ 'ΟΠΣΥ Γ' Πε.Σ.Υ.Π. Αττικής'», είτε διευκολύνοντας την επιτόπια είσοδο στελεχών του **Αναδόχου** για την παροχή on-site υπηρεσιών στους χώρους όπου είναι εγκατεστημένο το εν λόγω λογισμικό εφαρμογών, με στόχο τον βέλτιστο τρόπο αποκατάστασης των τυχόν βλαβών ή δυσλειτουργιών, καθώς και κάθε αναγκαία διευκόλυνση για την ταχεία εκτέλεση των σχετικών εργασιών.
- Να συμβάλλει με την έγκαιρη & έγκυρη διάγνωση και υποβολή μέσω συστήματος παρακολούθησης της υποστήριξης (Παράρτημα Δ'), στην εξακρίβωση της φύσης και υπαιτιότητας του προβλήματος / θέματος και της σοβαρότητας / επίπτωσης στην λειτουργία του Εργοδότη.

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

- Αστοχία ή καταστροφή των συστατικών μερών των συστημάτων στα οποία έχει εγκατασταθεί το «Λογισμικό Εφαρμογών ΔΟ-ΒΙ 'ΟΠΣΥ Γ' Πε.Σ.Υ.Π. Αττικής'»
- Αμέλεια τακτικής φύλαξης αρχείων (backup)
- Λειτουργία του «Λογισμικό Εφαρμογών ΔΟ-ΒΙ 'ΟΠΣΥ Γ' Πε.Σ.Υ.Π. Αττικής'» σε περιβάλλον Η/Υ που δεν πληροί τις αναγκαίες προδιαγραφές που θέτει ο **Ανάδοχος**.
- Οιασδήποτε φύσεως μη εξουσιοδοτημένη παρέμβαση στο «Λογισμικό Εφαρμογών ΔΟ-ΒΙ 'ΟΠΣΥ Γ' Πε.Σ.Υ.Π. Αττικής'». Επιπλέον ο **Εργοδότης** καθίσταται υπεύθυνος για την πιστή τήρηση των εν λόγω υποχρεώσεων από πλευράς του προσωπικού του, και κάθε συνεργαζόμενου με αυτόν. Αποδεδειγμένη αθέτηση των ως άνω υποχρεώσεων του **Εργοδότη**, άρει κάθε ευθύνη του **Αναδόχου** προς τον **Εργοδότη** για δυσλειτουργία ή ζημία στο Εργο ή/και τον **Εργοδότη**.
- Εγκατάσταση προγραμμάτων τρίτων, που επιφέρουν βλάβη ή δυσλειτουργία στα αρχεία του «Λογισμικού Εφαρμογών ΔΟ-ΒΙ 'ΟΠΣΥ Γ' Πε.Σ.Υ.Π. Αττικής'», χωρίς προηγούμενη έγγραφη ενημέρωση του **Αναδόχου** και έγκριση αυτού.

Στις ως άνω περιπτώσεις προβλήματος ή δυσλειτουργίας του «Λογισμικού Εφαρμογών ΔΟ-ΒΙ 'ΟΠΣΥ Γ' Πε.Σ.Υ.Π. Αττικής'» (χωρίς παρέμβαση ή ευθύνη του **Αναδόχου**) το κόστος αποκατάστασης των όποιων προκληθέντων ζημιών/δυσλειτουργίας, βαρύνει αποκλειστικά τον **Εργοδότη**, και δεν καλύπτεται από την παρούσα Σύμβαση.

ΑΡΘΡΟ 6: Καταγγελία - Λύση της Σύμβασης – Έκπτωση Αναδόχου

Ο **Εργοδότης** διατηρεί το δικαίωμα, μόνο για σπουδαίο λόγο, να καταγγείλει και να λύσει την παρούσα Σύμβαση μονομερώς πριν τη συμβατική λήξη αυτής κηρύσσοντας έκπτωτο τον **Ανάδοχο**, κοινοποιώντας έγγραφη ειδοποίηση με την πρόθεσή του στον **Ανάδοχο**, τουλάχιστον ένα μήνα πριν. Σπουδαίος λόγος καταγγελίας της Σύμβασης εκ μέρους του **Εργοδότη** είναι η παράβαση από μέρους του **Αναδόχου** οποιουδήποτε όρου της παρούσας, καθώς και των προβλεπόμενων από το ισχύον θεσμικό πλαίσιο διατάξεων που αναφέρονται στους λόγους καταγγελίας. Τα αποτελέσματα της καταγγελίας επέρχονται από τη νόμιμη επίδοση στον **Ανάδοχο**.

Στον **Ανάδοχο** που κηρύσσεται έκπτωτος από την παρούσα Σύμβαση, επιβάλλονται με απόφαση του **Εργοδότη** οι κυρώσεις που προβλέπονται στο άρθρο 34, παρ. 5 του Κ.Π.Δ. (Π.Δ. 118/2007), ύστερα από γνωμοδότηση του αρμοδίου οργάνου του **Εργοδότη** (ο οποίος υποχρεωτικά καλεί τον **Ανάδοχο** προς παροχή εξηγήσεων, αθροιστικά ή διαζευκτικά).

Η καταγγελία και λύση της παρούσας Σύμβασης δεν επιβάλλονται και η έκπτωση δεν επέρχεται αν ο **Ανάδοχος** αποδείξει ότι η καθυστέρηση οφείλεται σε υπαιτιότητα του **Εργοδότη** ή σε ανώτερη βία.

Μετά την καταγγελία της παρούσας Σύμβασης, ο **Εργοδότης** δύναται να απαιτήσει πρόσθετα από τον **Ανάδοχο** αποζημίωση για κάθε θετική ζημία που υπέστη, μέχρι του ανώτατου ποσού του συμβατικού προϋπολογισμού του έργου, που αντιστοιχεί στην αξία του τμήματος του έργου-υπηρεσιών που δεν μπορεί να παρασχεθεί.

Μετά την απόφαση κήρυξης ως εκπτώτου από τη Σύμβαση του **Αναδόχου**, ο **Εργοδότης** διατηρεί το δικαίωμα αναστολής της απόφασης κήρυξης έκπτωσης του **Αναδόχου** υπό την προϋπόθεση ότι ο **Ανάδοχος** θα προβεί έγκαιρα σε επανορθωτικές κινήσεις αποτελεσματικής άρσης των θεμάτων / προβλημάτων εντός των προθεσμιών που θα θέσει ο **Εργοδότης**.

Η παρούσα Σύμβαση δύναται επίσης να λυθεί με γραπτή συμφωνία των μερών. Στην περίπτωση αυτή, συμφωνείται, βεβαιώνεται και καταβάλλεται (εφόσον προκύπτει) η αξία του παρασχεθέντος και μη εξοφληθέντος μέρους των συμβατικών υπηρεσιών.

Σε περίπτωση υπογραφής ενιαίας σύμβασης υποστήριξης για ολόκληρο το Πληροφοριακό Σύστημα από τον Κύριο του Έργου (Διοίκηση 2ης ΥΠΕ), είτε με τον Ανάδοχο είτε με τρίτο συμβαλλόμενο, παύει αυτοδίκαια η ισχύς της παρούσας σύμβασης. Στην περίπτωση αυτή, το μεν κόστος για τις υπηρεσίες καλής λειτουργίας και παραγωγικής λειτουργίας θα αποπληρωθεί επιμερισμένο αναλογικά για το διάστημα που αντιστοιχεί έως την ημέρα υπογραφής της

νέας σύμβασης, οι δε Ημέρες Εργασίας θα αναλωθούν πλήρως σε πρόσθετες εργασίες με έγκαιρο προγραμματισμό και συνεργασία των δύο μερών.

ΑΡΘΡΟ 7: Ανωτέρα βία

Τα συμβαλλόμενα μέρη δεν ευθύνονται για τη μη εκπλήρωση των συμβατικών τους υποχρεώσεων σε περίπτωση επελεύσεως γεγονότων «ανωτέρας βίας», οπότε καθένα από τα συμβαλλόμενα μέρη δικαιούται να αναστείλει την εκπλήρωση των υποχρεώσεών του από τη Σύμβαση κατά το μέτρο και κατά το χρόνο που τα ως άνω γεγονότα ή περιστατικά παρεμποδίζουν την εκπλήρωσή τους.

Η μη εκπλήρωση των ανωτέρω υποχρεώσεων κατά τη διάρκεια της ως άνω αναστολής, δεν δημιουργεί δικαίωμα ή αξίωση υπέρ ή κατά του ετέρου των συμβαλλομένων.

Η απόδειξη της «ανωτέρας βίας» βαρύνει το συμβαλλόμενο μέρος που την επικαλείται.

Ως περιπτώσεις «ανωτέρας βίας» αναφέρονται ενδεικτικά οι παρακάτω:

- Γενική ή μερική απεργία, που συνεπάγεται τη διακοπή των εργασιών της Εταιρείας του **Αναδόχου**.
- Γενική ή μερική πυρκαγιά στις εγκαταστάσεις της Εταιρείας του **Αναδόχου**.
- Πλημμύρα
- Σεισμός.
- Πόλεμος.
- Εμπορικός αποκλεισμός μεταφορών (Διεθνούς Δικτύου).
- Εμπορικός αποκλεισμός εισαγωγής (EMBARGO).

Ο **Ανάδοχος**, επικαλούμενος υπαγωγή της αδυναμίας εκπλήρωσης υποχρεώσεών του σε γεγονός που εμπίπτει στην έννοια της «ανωτέρας βίας», οφείλει να γνωστοποιήσει εγγράφως προς τον **Εργοδότη** και να επικαλεσθεί τους σχετικούς λόγους και περιστατικά εντός αποσβεστικής προθεσμίας είκοσι (20) ημερών από τότε που συνέβησαν, προσκομίζοντας τα απαραίτητα αποδεικτικά στοιχεία.

Μόνο η έγγραφη αναγνώριση από τον **Εργοδότη** της «ανωτέρας βίας» που επικαλείται ο **Ανάδοχος** τον απαλλάσσει από τις συνέπειες της εκπρόθεσμης ή μη κατάλληλης εκπλήρωσης της υπηρεσίας.

ΑΡΘΡΟ 8: Εμπιστευτικότητα

Οι συμβαλλόμενοι υποχρεούνται, να χρησιμοποιούν τα στοιχεία και τις πληροφορίες που θα τους γνωστοποιηθούν ή που θα περιέλθουν σε γνώση τους στο πλαίσιο της παρούσας σύμβασης συνεργασίας τους, μόνο για το σκοπό της εκπλήρωσης των υποχρεώσεών τους που απορρέουν από αυτήν και να μην τα γνωστοποιούν παρά μόνο σε πρόσωπα, που εμπλέκονται άμεσα στην εκπλήρωση των ανωτέρω υποχρεώσεων και είναι απαραίτητο να γνωρίζουν τα εν λόγω στοιχεία. Επίσης αναλαμβάνουν την ευθύνη να επιβάλλουν την υποχρέωση αυτή και στο προσωπικό τους, τυχόν υπεργολάβους τους και γενικότερα σε κάθε συνεργαζόμενο.

Τα δεδομένα του **Εργοδότη** που τηρούνται στο «Λογισμικό Εφαρμογών ΔΟ-ΒΙ 'ΟΠΣΥ Γ' Πε.Σ.Υ.Π. Αττικής'» είναι απόρρητα και προστατεύονται από τις σχετικές διατάξεις περί Προστασίας Προσωπικών Δεδομένων.

Σε περίπτωση αθέτησης από τον **Ανάδοχο** της ως άνω υποχρέωσής του, ο **Εργοδότης** δικαιούται να απαιτήσει την αποκατάσταση τυχόν ζημίας του και την παύση κοινοποίησης των εμπιστευτικών πληροφοριών και την παράλειψή της στο μέλλον.

Ο **Ανάδοχος** δεν δύναται να προβαίνει σε δημόσιες δηλώσεις που αφορούν την παρούσα Σύμβαση χωρίς την προηγούμενη συναίνεση του **Εργοδότη**, ούτε να συμμετέχει σε δραστηριότητες ασυμβίβαστες με τις υποχρεώσεις του απέναντι στον **Εργοδότη**, δύναται όμως να εμφανίζει τον **Εργοδότη** στο Πελατολόγιό του.

ΑΡΘΡΟ 9: Πνευματικά δικαιώματα

Τα πνευματικά δικαιώματα του «Λογισμικού Εφαρμογών ΔΟ-ΒΙ 'ΟΠΣΥ Γ' Πε.Σ.Υ.Π. Αττικής'», προσδιορίζονται στην Σύμβαση #252/2005 (μεταξύ της εταιρίας «Κοινωνία της Πληροφορίας ΑΕ» και της ένωσης νομικών προσώπων «Siemens – ΙΤΕ - CCS») με τίτλο «Ολοκληρωμένο Πληροφοριακό Σύστημα Υγείας και Υπηρεσίες ΤΠΕ του Γ' Πε.Σ.Υ.Π. Αττικής» και παραμένουν αμετάβλητα στα πλαίσια της παρούσας σύμβασης.

Τα πνευματικά δικαιώματα των εφαρμογών που θα αναπτυχθούν στο πλαίσιο της παρούσας Σύμβασης θα διέπονται από τους ίδιους όρους της Σύμβασης #252/2005.

ΑΡΘΡΟ 10: Εκχωρήσεις- Μεταβιβάσεις

Ο **Ανάδοχος** δεν δικαιούται να μεταβιβάσει ή εκχωρήσει την παρούσα Σύμβαση ή μέρος αυτής χωρίς την έγγραφη ειδοποίηση του **Εργοδότη**.

ΑΡΘΡΟ 11: Τροποποιήσεις Σύμβασης

Καμία τροποποίηση, διαγραφή, προσθήκη, ακύρωση, παραίτηση ή άλλη μεταβολή όρου ή διατάξεως της παρούσας Σύμβασης θα είναι ισχυρή εκτός εάν έχει διατυπωθεί εγγράφως και φέρει τις υπογραφές των μερών.

ΑΡΘΡΟ 12: Εφαρμοστέο δίκαιο, Επίλυση διαφορών

Η εν λόγω σύμβαση διέπεται από το Ελληνικό Δίκαιο.

Όλοι οι όροι της παρούσας είναι δεσμευτικοί, ισχύουν υπέρ και κατά των συμβαλλομένων μερών και των αντιστοίχων ειδικών και καθολικών διαδόχων αυτών. Τα μέρη συμφωνούν και αποδέχονται ότι κάθε ένας και όλοι οι όροι και διατάξεις της παρούσας είναι βασικοί και ουσιώδεις. Συνεπώς αποδέχονται και διαβεβαιώνουν ότι καθένα θα εκπληρώσει καλόπιστα όλες τις υποχρεώσεις του σύμφωνα με την παρούσα.

Αν οποιοδήποτε μέρος ή οποιοσδήποτε όρος ή οποιαδήποτε διάταξη της παρούσας κριθεί από το οποιοδήποτε Δικαστήριο ή γίνει δεκτό από τα μέρη ότι αντιβαίνει στο νόμο ή είναι μη εκτελεστή, η εγκυρότητα και η ισχύς των υπολοίπων διατάξεων της παρούσας σύμβασης δεν θα επηρεαστεί από το γεγονός αυτό.

Σε περίπτωση διαφορών, που ενδεχομένως προκύψουν σχετικά με την ερμηνεία ή την εκτέλεση ή την εφαρμογή της Σύμβασης ή εξ' αφορμής της, ο **Εργοδότης** και ο **Ανάδοχος** θα καταβάλλουν κάθε προσπάθεια για τη φιλική επίλυσή τους, σύμφωνα με τους κανόνες της καλής πίστης και των χρηστών συναλλακτικών ηθών πάντα υπό το πρίσμα της προστασίας του Δημοσίου συμφέροντος.

Σε περίπτωση αδυναμίας εξεύρεσης κοινά αποδεκτής λύσης αποκλειστικά αρμόδια είναι τα Ελληνικά Δικαστήρια.

Η σύμβαση συντάχθηκε σε **δύο (2)** όμοια πρωτότυπα. Οι συμβαλλόμενοι αφού διάβασαν τη σύμβαση και τους όρους, υπέγραψαν και πήραν από ένα (1) αντίγραφο.

ΑΡΘΡΟ 15: Γενικά

Για ότι δεν προβλέπεται από τους παρόντες όρους συμφωνιών ισχύουν οι διατάξεις των Ν.2286/95, Ν.2198/94 του ΠΔ 118/2007, Π.Δ. 60/2007, ως και των ειδικών νόμων με τις εκάστοτε τροποποιήσεις τους.

ΟΙ ΣΥΜΒΑΛΛΟΜΕΝΟΙ

Για τον Εργοδότη Για τον Ανάδοχο

ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ Α'
Κατανομή Θέσεων Εργασίας ανά Υποσύστημα «Λογισμικού Εφαρμογών ΔΟ-ΒΙ 'ΟΠΣΥ Γ' Πε.Σ.Υ.Π. Αττικής'»

Α/Α	Είδος Λογισμικού Συστήματος / Εφαρμογών	**Ψυχιατρικό Νοσοκομείο Αττικής «ΔΡΟΜΟΚΑΪΤΕΙΟ»** Τύπος Είδους Λογισμικού Συστήματος / Εφαρμογών	Τεμ.

1	Διοικητικο - Οικονομικό Υποσύστημα Μονάδων Υγείας (ERP)	**ERP SAP/R3** Περιλαμβάνει **SAP/FI** 1. Οικονομική Διαχείριση 1. Γενική Λογιστική 2. Προυπολογισμός-Απολογισμός 3. Αναλυτική Λογιστική 4. Κοστολόγηση 5. Εισπρακτέοι Λογαριασμοί 6. Πληρωτέοι Λογαριασμοί 7. Διαχείριση Διαθεσίμων 8. Διαχείριση Παγίων Περιλαμβάνει **SAP/NOS** 2. Λογιστήριο Ασθενών-Υποβολές Περιλαμβάνει **SAP/BI** 3. Επιχειρηματικη Ευφυια (BI) Περιλαμβάνει **SAP/PUR** 4. Προμήθειες & Διαχείριση Συμβάσεων Περιλαμβάνει **SAP/INV** 5. Διαχείριση Αποθηκών 1. Αποθήκες & Ιματισμός 2. Γραφείο Διαχείρισης Υλικού Περιλαμβάνει **SAP/PHA** 6. Φαρμακείο - Συνταγολόγια Περιλαμβάνει **SAP/NUT** 7. Διαιτολογικό & Διαχείριση Τροφίμων Περιλαμβάνει **SAP/HR** 8. Προσωπικό 1. Διαχείριση Προσωπικού 2. Διαχείριση Χρόνου Περιλαμβάνει **SAP/PY** 9. Μισθοδοσία	**37** 8 1 6 2 6 4 1 6 3

Σε περίπτωση διαφοροποιήσεων των ανωτέρω θέσεων εργασίας με τις ήδη εγκατεστημένες στον Εργοδότη, ο Ανάδοχος υποχρεούται άμεσα να προβεί στην τακτοποίησή τους και στην παροχή 1 Α/Η ατελώς για εκπαίδευση του προσωπικού.

<u>ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ Β'</u>
Περιγραφή Όρων Προσφερόμενων Υπηρεσιών Τεχνικής Υποστήριξης και Υποστήριξης Παραγωγικής Λειτουργίας «Λογισμικού Εφαρμογών ΔΟ-ΒΙ 'ΟΠΣΥ Γ' Πε.Σ.Υ.Π. Αττικής'»

Οι Υπηρεσίες Τεχνικής Υποστήριξης και Υποστήριξης Παραγωγικής Λειτουργίας του «Λογισμικού Εφαρμογών ΔΟ-ΒΙ 'ΟΠΣΥ Γ' Πε.Σ.Υ.Π. Αττικής'» οι οποίες παρέχονται στα πλαίσια αυτής της σύμβασης, είναι ως ακολούθως:

α/α	Παρεχόμενες Υπηρεσίες	Αξία χωρίς ΦΠΑ
1	Διασφάλιση Καλής Λειτουργίας Λογισμικού Εφαρμογών	----
2	Υπηρεσίες Παραγωγικής Λειτουργίας - Τεχνική Υποστήριξη Λογισμικού Εφαρμογών – Helpdesk	---
3	Πρόσθετες Υπηρεσίες 76 Ημέρες Εργασίας συμβουλευτικών υπηρεσιών για επιτόπου υποστήριξη, πρόσθετη ανάπτυξη, παραμετροποίηση, εκπαίδευση και λοιπές υπηρεσίες όπως περιγράφονται αναλυτικότερα παρακάτω, που κρίνεται από τα συμβαλλόμενα μέρη ότι θα απαιτηθούν στο πλαίσιο της παρούσας σύμβασης .	---
4	**ΑΡΙΘΜΟΣ ΕΠΙ ΠΛΕΟΝ ΔΩΡΕΑΝ ΗΜΕΡΩΝ ΕΡΓΑΣΙΑΣ ---**	

Όλες οι ανωτέρω τιμές δεν περιλαμβάνουν το νόμιμο ΦΠΑ.

Ως Ημέρα εργασίας θεωρείται πλήρης 8ωρη υποστήριξη στο χώρο του Εργοδότη ή απασχόληση στο χώρο του Αναδόχου.

1. **Υπηρεσίες Παραγωγικής Λειτουργίας & Τεχνική Υποστήριξη «Λογισμικού Εφαρμογών ΔΟ-ΒΙ 'ΟΠΣΥ Γ' Πε.Σ.Υ.Π. Αττικής'»– Helpdesk:**

Α. Υποστήριξη Παραγωγικής Λειτουργίας

- Υποστήριξη εξ' αποστάσεως (τηλεματικής) Παραγωγικής Λειτουργίας στους χρήστες των οργανικών μονάδων του Εργοδότη σύμφωνα με το Παράρτημα Α΄. 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 δυσμενή συνέπεια για όλο το «Λογισμικό Εφαρμογών ΔΟ-ΒΙ 'ΟΠΣΥ Γ' Πε.Σ.Υ.Π. Αττικής'».
- Απομακρυσμένη επέμβαση για παροχή υπηρεσιών για προβλήματα που δεν μπορούν να επιλυθούν τηλεφωνικά.
- Επιδιόρθωση προβλημάτων ή δυσλειτουργιών που οφείλονται σε λανθασμένη χρήση ή σε λανθασμένη εγκατάσταση του «Λογισμικού Εφαρμογών ΔΟ-ΒΙ 'ΟΠΣΥ Γ' Πε.Σ.Υ.Π. Αττικής'» ή σε λάθη στον πηγαίο κώδικα. Σχετικά με τις παρεμβάσεις του Αναδόχου προς αποκατάσταση των δεδομένων λόγω εσφαλμένης χρήσης ή επίλυση θεμάτων χρήσης, αυτές θα αφορούν μόνο στις περιπτώσεις κατά τις οποίες τα δεδομένα δεν μπορούν να αποκατασταθούν ή η επίλυση των θεμάτων χρήσης δεν μπορούν να γίνουν μέσω της λειτουργικότητας του «Λογισμικού Εφαρμογών ΔΟ-ΒΙ 'ΟΠΣΥ Γ' Πε.Σ.Υ.Π. Αττικής'» και σε κάθε περίπτωση, θα γίνονται μετά από έγγραφο αίτημα του Φορέα.
- Συμβουλευτικές υπηρεσίες για την έκδοση στατιστικών στοιχείων προς άλλους φορείς ή αρχές (ΔΥΠΕ, Υπουργεία, Στατιστική Υπηρεσία, κ.α.).
- Επίλυση θεμάτων χρήσης, που μπορεί να απαιτούν ειδική (πχ λογιστική) κατάρτιση κατά την «εκτίμηση/κρίση» του Εργοδότη και απαιτείται η (remotely) «συνδρομή/παρέμβαση» του Αναδόχου (πχ άνοιγμα νέου λογαριασμού, σύνδεση νέου υλικού με λογιστικό σχέδιο, προσδιορισμός νέου κέντρου κόστους κλπ) για επιχειρησιακή διευκόλυνση του Εργοδότη.
- Όλα τα αιτήματα θα πρέπει να απαντώνται **γραπτώς** μετά την επίλυσή τους.

Β. Ενημέρωση των κωδικοποιήσεων του «Λογισμικού Εφαρμογών ΔΟ-ΒΙ 'ΟΠΣΥ Γ' Πε.Σ.Υ.Π. Αττικής'» βάσει αλλαγών που οφείλει, ή κρίνει απαραίτητο να υιοθετήσει ο Εργοδότης και οι φορείς που εποπτεύει. Η παρούσα εργασία εκτελείται κατόπιν έγγραφου αιτήματος του Εργοδότη. Οι νέες κωδικοποιήσεις θα παραδίδονται στον «Ανάδοχο» σε ηλεκτρονική μορφή από τον Εργοδότη. Εξαίρεση αποτελεί η περίπτωση υιοθέτησης κωδικοποιήσεων που οδηγούν σε δομικές αλλαγές της εφαρμογής ή/ και δημιουργούν προβλήματα συμβατότητας με παλαιά στοιχεία ή απαιτούν χρόνο ένταξης στο ΟΠΣΥ πέραν της μίας ανθρωποημέρας, οπότε απαιτείται η παροχή πρόσθετων υπηρεσιών που αναφέρονται στην κατωτέρω παράγραφο ('Πρόσθετες Υπηρεσίες').

Γ. 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 ΔΟ-ΒΙ 'ΟΠΣΥ Γ' Πε.Σ.Υ.Π. Αττικής'» (Helpdesk)
- επίλυση ερωτημάτων από εσφαλμένη χρήση, που οδήγησε σε λάθος λειτουργία/ αποτέλεσμα (πχ κλείσιμο ταμείου, λάθος λογιστική καταχώρηση/ εγγραφή) και καθοδήγηση χρηστών στη διόρθωση τους.

Αφορά σε παροχή υπηρεσιών σε ωράριο **08:00 – 16:00**, εργάσιμες ημέρες μόνο. Δεν περιλαμβάνεται παροχή τοπικών υπηρεσιών οποιασδήποτε μορφής.

Ο τηλεφωνικός αριθμός της Γραμμής Άμεσης Βοήθειας είναι **----------**

Σε περίπτωση που η επίλυση του θέματος δεν είναι εκ φύσεως εφικτή μέσω **άμεσης τηλεφωνικής ανταπόκρισης** (πχ θέματα εσφαλμένης χρήσης της εφαρμογής , που οδήγησαν σε λάθος λειτουργία/ αποτέλεσμα - πχ κλείσιμο ταμείου, λάθος λογιστική καταχώρηση/ εγγραφή), ο **Εργοδότης** υποχρεούται να διατυπώσει **ρητά το θέμα/αίτημα** (πλήρης περιγραφή του θέματος) προς τον **Ανάδοχο** μέσω του συστήματος παρακολούθησης της υποστήριξης (Παράρτημα Δ'), οπότε σε αυτήν την περίπτωση το θέμα/αίτημα, που έχει διατυπωθεί ρητά, θα τυγχάνει του **ιδίου μεθοδολογικού χειρισμού**, και με χρόνους απόκρισης και αποκατάστασης που αναφέρονται στην Ενότητα «1. Διασφάλιση Καλής

Λειτουργίας Λογισμικού Εφαρμογών» του παρόντος παραρτήματος εφόσον το προς επίλυση θέμα ΔΕΝ οφείλεται σε λάθος χρήσης του συστήματος, ΕΝΩ σε αντίθετη περίπτωση ο χρόνος αποκατάστασης θα συμφωνείται από κοινού με τον Εργοδότη. Στην περίπτωση όπου το προς επίλυση θέμα/ αίτημα οφείλεται αποδεδειγμένα σε λάθος χρήσης του συστήματος και απαιτείται από τον Ανάδοχο εργασία πέραν της μίας ανθρωποώρας για την επίλυσή του, η επιπλέον ανθρωποπροσπάθεια θα εντάσσεται και θα υπολογίζεται στις Πρόσθετες Υπηρεσίες της επομένης παραγράφου.

Δ. Πρόσθετες Υπηρεσίες κατάπιν ανάθεσης τιμολογούμενες με Ημέρες Εργασίας

1. Ως Πρόσθετες Υπηρεσίες νοούνται:

- Ανάπτυξη / παραμετροποίηση νέων λειτουργικών απαιτήσεων
- Βελτιώσεις / Τροποποιήσεις / Επεκτάσεις/ Αλλαγές εφαρμογών
- Επιπλέον Παραμετροποίηση Υφιστάμενης Λειτουργικότητας του Λογισμικού για κάλυψη αναγκών που ΔΕΝ είχαν προβλεφθεί ή επιχειρησιακών λειτουργιών που άλλαξαν / ενεργοποιήθηκαν κατά τη διάρκεια της σύμβασης συντήρησης
- Ενσωμάτωση νέων οργανωτικών δεδομένων
- Τροποποιήσεις εκτυπώσεων /Δημιουργία νέων εκτυπωτικών προγραμμάτων
- Αλλαγές λόγω θεσμικού / νομικού / κανονιστικού πλαισίου
- Δομικές αλλαγές στη ΒΔ του «Λογισμικού Εφαρμογών ΔΟ-ΒΙ 'ΟΠΣΥ Γ' Πε.Σ.Υ.Π. Αττικής'»
- Νέες ΔΙΑΣΥΝΔΕΣΕΙΣ με τρίτα συστήματα / Φορείς (εκτός των διασυνδέσεων με τα συστήματα λογισμικού εφαρμογών που συνιστούν τεχνικά και επιχειρησιακά το ανωτέρω έργο ΟΠΣΥ)
- Μεταφορά Τεχνογνωσίας – Επιτόπια Υποστήριξη-Εκπαίδευση Χρηστών (On the Job Training). Η αναφερόμενη υπηρεσία έχει ελάχιστη χρέωση τη μια (01) Α/Η.
- Συμφωνίες Οικονομικών Καταστάσεων
- Υποστήριξη σε τεχνικά θέματα που αφορούν την εγκατάσταση και λειτουργία του λογισμικού SAP (SAP Basis).

2. Μέθοδος Διαχείρισης Αιτημάτων Πρόσθετων Υπηρεσιών

Στις περιπτώσεις που τα αιτήματα αφορούν παροχή πρόσθετων υπηρεσιών, θα αποστέλλεται από τον **Ανάδοχο** πρόταση η οποία θα περιλαμβάνει την

περιγραφή των υπηρεσιών, την εκτίμηση της απαιτούμενης ανθρωποπροσπάθειας σε Α/Η, την εκτίμηση του κόστους του αιτήματος, τον απαιτούμενο χρόνο υλοποίησης, τυχόν προϋποθέσεις υλοποίησης/ τυχόν κινδύνους, καθώς και το βαθμό που η λύση αφορά τον **Εργοδότη** ή το Σύνολο των Μονάδων Υγείας που συνιστούν το Έργο «ΟΠΣΥ Γ' Πε.ΣΥ.Π. Αττικής».

Η τελική έγκριση υλοποίησης του αιτήματος του Εργοδότη από τον Ανάδοχο, αποτελεί αντικείμενο τελικής συμφωνίας τεχνικό-οικονομικής σκοπιμότητας υλοποίησης του, μεταξύ Εργοδότη & Αναδόχου.

Κάθε Α/Η αντιστοιχεί σε **8 εργάσιμες ώρες κανονικού ωραρίου** καθημερινής εργάσιμης. Σε περίπτωση απασχόλησης Σάββατο, Κυριακή, επίσημες αργίες και εκτός ωραρίου του Αναδόχου υπολογίζεται προσαύξηση 75% επί της χρέωσης που αναλογεί (ημερήσια ή ωριαία).

Η ανάθεσή των υπηρεσιών αυτών θα γίνεται μόνον από το Τμήμα Πληροφορικής του Νοσοκομείου, κατόπιν εγκρίσεως, με γραπτό αίτημα. Τα δύο μέρη θα συμφωνούν τις προδιαγραφές, το χρονοδιάγραμμα υλοποίησης και το τίμημα σε Ημέρες Εργασίας. Η πιστοποίηση καλής εκτέλεσης θα πιστοποιείται από την αρμόδια επιτροπή του Νοσοκομείου.

Στα παραδοτέα των υπηρεσιών θα περιλαμβάνεται και η ενημέρωση ή επέκταση των εγχειριδίων χρηστών και διαχειριστών.

ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ Γ'

Σύστημα Παρακολούθησης της Υποστήριξης

Ως Σύστημα παρακολούθησης της υποστήριξης των εφαρμογών «Λογισμικό Εφαρμογών ΔΟ-ΒΙ 'ΟΠΣΥ Γ' Πε.Σ.Υ.Π. Αττικής'» χρησιμοποιείται το κάτωθι:

Έντυπο υποβολής Αιτημάτων

Ο λογαριασμός ηλεκτρονικού ταχυδρομείου για αποστολή του εντύπου είναι

ΕΝΤΥΠΟ ΚΑΤΑΓΡΑΦΗΣ ΘΕΜΑΤΟΣ ΕΦΑΡΜΟΓΩΝ από ΦΟΡΕΑ	
Κωδικός Εγγράφου Καταγραφής:	

ΦΟΡΕΑΣ – ΜΟΝΑΔΑ ΥΓΕΙΑΣ:	
ΤΜΗΜΑ:	
ΠΡΟΪΣΤΑΜΕΝΟΣ/Η:	
ΧΡΗΣΤΗΣ:	
Usernameχρήστη (λειτουργικό σύστημα):	
Usernameχρήστη (εφαρμογής):	
ΑΡΙΘΜΟΣ ΑΔΕΙΑΣ ΧΡΗΣΤΗ: *(Αναγράφεται στο αυτοκόλλητο που είναι επικολλημένο στην θέση εργασίας)*	
Τηλέφωνο &e-mail Επικοινωνίας χρήστη:	
Ημ/νία Καταγραφής:	

ΚΑΤΗΓΟΡΙΑ:	Λειτουργία:		Αναφορά:		Εκτυπωτικό:		Άλλο:	

ΠΕΡΙΓΡΑΦΗ ΘΕΜΑΤΟΣ & ΣΧΟΛΙΑ ΧΡΗΣΤΗ ***(Συμπληρώνεται από τον Χρήστη)***	
ΘΕΜΑ :	
ΕΠΙΣΚΟΠΗΣΗ ΘΕΜΑΤΟΣ από Τ.Π.Ο. ΦΟΡΕΑ ***(Συμπληρώνεται από στέλεχος του ΤΠΟ)***	
Εκτιμώμενη ΣΟΒΑΡΟΤΗΤΑ Θέματος: ***1 = Επείγον (Απαιτείται άμεση επέμβαση)*** ***2 = Υψηλή (Απαιτείται ταχεία επέμβαση)*** ***3 = Μέτρια (Απαιτείται επέμβαση)*** ***4 = Χαμηλή - Επιθυμητό (Δίχως σημαντικό αντίκτυπο)***	
ΠΑΡΑΤΗΡΗΣΕΙΣ-ΣΧΟΛΙΑ ΤΠΟ :	

Υπογραφή Χρήστη Υπογραφή Προϊσταμένου Υπογραφή ΤΠΟ

ΕΝΤΥΠΟ ΕΠΙΛΥΣΗΣ ΘΕΜΑΤΟΣ από ΤΕΧΝΙΚΗ ΥΠΟΣΤΗΡΙΞΗ ΑΝΑΔΟΧΟΥ

(Συμπληρώνεται από τον Ανάδοχο)

Εταιρεία ΑΝΑΔΟΧΟΣ:	

Τρόπος – Ενέργειες Επίλυσης από ΑΝΑΔΟΧΟ

Στέλεχος Τ.Ο.Υ.:	
Ημ/νία & ώρα παραλαβής από τον Ανάδοχο: *(πιστοποιείται ΚΑΙ από ημ/νία & ώρα Email η FAX)*	

Υπογραφή - Όνομα *Παραλαβής στελέχους ΤΟΥ*

ΕΠΙΣΚΟΠΗΣΗ ΕΠΙΛΥΣΗΣ ΘΕΜΑΤΟΣ από ΦΟΡΕΑ

Ημ/νία & ώρα παραλαβής από τον Φορέα: *(πιστοποιείται ΚΑΙ από ημ/νία & ώρα Email η FAX)*			
ΠΑΡΑΤΗΡΗΣΕΙΣ-ΣΧΟΛΙΑ ΤΠΟ & ΧΡΗΣΤΗ :			
STATUS Επίλυσης Θέματος			
ΕΠΙΛΥΘΗΚΕ		**ΕΚΚΡΕΜΕΙ**	
Ημ/νία Ολοκλήρωσης ΕΠΙΣΚΟΠΗΣΗΣ ΘΕΜΑΤΟΣ από ΦΟΡΕΑ			

Υπογραφή - όνομα ΤΠΟ & Χρήστη

_____