



ΕΛΛΗΝΙΚΗ ΔΗΜΟΚΡΑΤΙΑ
ΥΠΟΥΡΓΕΙΟ ΥΓΕΙΑΣ
ΔΙΟΙΚΗΣΗ 1ης Υ.ΠΕ. ΑΤΤΙΚΗΣ
ΠΑΘΟΛΟΓΙΚΟ ΝΟΣΟΚΟΜΕΙΟ ΑΘΗΝΩΝ
ΣΠΗΛΙΟΠΟΥΛΕΙΟ “Η ΑΓΙΑ ΕΛΕΝΗ”
ΔΙΕΥΘΥΝΣΗ ΔΙΟΙΚΗΤΙΚΗΣ ΥΠΗΡΕΣΙΑΣ
ΤΜΗΜΑ: ΟΙΚΟΝΟΜΙΚΟ - ΠΡΟΜΗΘΕΙΩΝ
 Ταχ. Δ/ση: Δημ. Σούτσου 21
 Αθήνα Τ.Κ. 11521
 Πληροφορίες Γ.Ξένος
 Τηλέφωνο: 2132023407
 Φαξ : 210 6446951
 e-mail: promithies@spiliopoullo.gr

Αθήνα, 28-11-2025
Αρ. Πρωτ. 5840

Προς:
Computer Solutions
A.B.E.E.

Θέμα: **Πρόσκληση** για την ανάδειξη αναδόχου της τεχνικής υποστήριξης και παροχή υπηρεσιών των εφαρμογών λογισμικού των Διοικητικο-Οικονομικών Υπηρεσιών του Ολοκληρωμένου Πληροφοριακού Συστήματος του Νοσοκομείου για το έτος 2026 (CPV: 72261000-2).

Το ΠΝΑ Σπηλιοπούλειο «Η Αγία Ελένη» έχοντας υπόψη:

1. Το Ν.4412/16 (ΦΕΚ 147/8-8-2016) «με Δημόσιες Συμβάσεις Έργων, Προμηθειών και Υπηρεσιών (προσαρμογή στις οδηγίες 2014/24/Ε.Ε και 2014/25/Ε.Ε όπως τροποποιήθηκε και ισχύει.
2. Την υπ.αρ. 5695/20-11-2025 Απόφαση Διοικήτριας
3. Την υπ.αρ. 5695/20-11-2025 Απόφαση Ανάληψης Πολυετούς Υποχρέωσης

Προκηρύσσει

Πρόσκληση με τη διαδικασία της απευθείας ανάθεσης λόγω αποκλειστικότητας προς την εταιρεία «Computer Solutions ΑΒΕΕ» που θα αναρτηθεί στη Διαύγεια, στο ΚΗΜΔΗΣ και στην ιστοσελίδα του Νοσοκομείου για την υποβολή προσφοράς για την ανάθεση της τεχνικής υποστήριξης και παροχή υπηρεσιών των εφαρμογών λογισμικού των Διοικητικο-Οικονομικών Υπηρεσιών του Ολοκληρωμένου Πληροφοριακού Συστήματος του Νοσοκομείου για το έτος 2026 (CPV 72261000-2), με προϋπολογισμό δαπάνης **20.000,00 ευρώ προ ΦΠΑ 24%, ήτοι 24.800,00 ευρώ συμπ. ΦΠΑ 24% που θα βαρύνει τον προϋπολογισμό του Νοσοκομείου έτους 2026 (ΚΑΕ 0889).**

«ΓΕΝΙΚΟΙ - ΕΙΔΙΚΟΙ ΟΡΟΙ»

Προσφορά υποβάλλει η εταιρεία «COMPUTER SOLUTIONS A.B.E.E» με ΑΦΜ: 095403136, ΔΟΥ: ΚΕΦΟΔΕ ΑΤΤΙΚΗΣ. Δεν λαμβάνονται υπόψη προσφορές οικονομικών φορέων που δεν προσκλήθηκαν να υποβάλουν προσφορά σύμφωνα με την παρ. 3 περ. α του άρθρου 120 του ν.4412/2016 όπως αντικαταστάθηκε και ισχύει.

Η προσφορά με όλα τα απαιτούμενα δικαιολογητικά να κατατεθεί στο email: promithies@spiliopoullo.gr έως **ημέρα 5-12-2025 και ώρα 14:00.**

Στις προσφορές θα πρέπει να αναγράφεται ότι ο οικονομικός φορέας αποδέχεται όλους τους όρους της παρούσας Πρόσκλησης.

ΚΑΤΑΡΤΙΣΗ – ΥΠΟΒΟΛΗ ΠΡΟΣΦΟΡΑΣ

ΟΙΚΟΝΟΜΙΚΗ ΠΡΟΣΦΟΡΑ διαμορφωμένη ως εξής:

Η προσφερόμενη τιμή πρέπει να προκύπτει με σαφήνεια.

Η τιμή θα περιλαμβάνει το σύνολο των επιβαρύνσεων (προβλεπόμενοι φόροι, νόμιμες κρατήσεις και άλλες σχετικές δαπάνες) εκτός του Φ.Π.Α., ο οποίος θα αναφέρεται χωριστά, με ρητή αναφορά στο ποσοστό του επί τοις εκατό στο οποίο υπάγεται η αιτούμενη υπηρεσία και θα βαρύνει το Νοσοκομείο.

Η προσφερόμενη τιμή με τον αναλογούντα Φ.Π.Α. δεν πρέπει να ξεπερνά τον προϋπολογισμό της πρόσκλησης και θα αναγράφεται αριθμητικώς και ολογράφως.

Σε περίπτωση διαφοροποίησης μεταξύ της αναγραφόμενης τιμής αριθμητικώς και ολογράφως, λαμβάνεται υπόψη η τιμή ολογράφως.

Η τιμή της προσφοράς είναι δεσμευτική για τον υποψήφιο μέχρι την ολοκλήρωση της σύμβασης. Αποκλείεται οποιαδήποτε αναθεώρηση των τιμών της προσφοράς και οποιαδήποτε αξίωση του συμμετέχοντα πέραν του προσφερόμενου αντίτιμου των υπηρεσιών που θα προσφέρει βάσει των τιμών της προσφοράς του μέχρι την οριστική εκπλήρωση των συμβατικών του υπηρεσιών.

Η προσφορά θα πρέπει να είναι σύμφωνη με την τεχνική περιγραφή της παρούσας πρόσκλησης και να συνοδεύεται από επίσημο τιμοκατάλογο του αναδόχου για υπηρεσίες που δεν περιλαμβάνονται στην παρούσα Πρόσκληση.

Ο υποψήφιος ανάδοχος θα πρέπει να προσκομίσει:

Υπεύθυνη δήλωση (όπως εκάστοτε ισχύει σε εφαρμογή και των άρθρων 1 & 3 του Ν. 4250/26-03-2014 (ΦΕΚ74/Α/26.03.2014) του Ν.1599/1986, στην οποία αναλυτικά θα πρέπει να αναγράφονται τα πλήρη στοιχεία του υποψηφίου και στην οποία θα πρέπει να δηλώνεται ότι:

- Μέχρι και την ημέρα υποβολής της προσφοράς δεν συντρέχει για τον προσφέροντα λόγος αποκλεισμού από τους αναφερόμενους στα άρθρα 73 και 74 του Ν. 4412/2016, για τους οποίους οι οικονομικοί φορείς αποκλείονται από την συμμετοχή τους σε διαγωνισμούς του Δημοσίου, όπως τροποποιήθηκε με το Ν. 4782/2021.

- Τηρεί όλους τους Ελληνικούς Νόμους, τους σχετικούς με την εργασία (Εργατική – Ασφαλιστική Νομοθεσία).

- Έλαβε γνώση των όρων της πρόσκλησης και τους αποδέχεται πλήρως και ανεπιφύλακτα.

- Η Προσφορά συντάχθηκε σύμφωνα με τους όρους της παρούσας πρόσκλησης των οποίων ο προσφέροντας έλαβε πλήρη και ανεπιφύλακτη γνώση.

- Δεν έχει καταδικαστεί για αδίκημα που αφορά την επαγγελματική του διαγωγή βάσει απόφασης που έχει ισχύ δεδικασμένου, και ότι δεν έχει διαπράξει βαρύ επαγγελματικό παράπτωμα ή ότι κατέχει πιστοποιητικό δικαστικής φερεγγυότητας.

- Δεν έχει καταδικασθεί με αμετάκλητη απόφαση για κάποιο αδίκημα από τα αδικήματα του Αγορανομικού Κώδικα σχετικά με την άσκηση της επαγγελματικής του δραστηριότητας εφόσον ορίζεται στην πρόσκληση ή κάποιο από τα αδικήματα της υπεξαίρεσης, της απάτης, της εκβίασης, της πλαστογραφίας, της ψευδορκίας, και της δόλιας χρεοκοπίας.

- Είναι εγγεγραμμένος στο οικείο επιμελητήριο.

- Τα στοιχεία που αναφέρονται στην προσφορά είναι αληθή και ακριβή.

- Παραίτεται από κάθε δικαίωμα αποζημίωσής του σχετικά με οποιαδήποτε απόφαση της Υπηρεσίας για αναβολή, ματαίωση ή ακύρωση της παρούσας Πρόσκλησης.

- Δεν θα ενεργήσει αθέμιτα, παράνομα ή καταχρηστικά καθ' όλη τη διάρκεια της διαδικασίας ανάθεσης αλλά και κατά το στάδιο εκτέλεσης της σύμβασης.

- Λαμβάνει τα κατάλληλα μέτρα για να διαφυλάξουν την εμπιστευτικότητα των πληροφοριών που έχουν χαρακτηριστεί ως τέτοιες.

- Κατά τη διάρκεια εκτέλεσης της σύμβασης δεσμεύεται για την απαρέγκλιτη τήρηση των διατάξεων του με αρ. 2016/679 Κανονισμού (ΕΕ) του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου και του Συμβουλίου της 21ης Απριλίου 2016 για την προστασία των φυσικών προσώπων έναντι της επεξεργασίας των δεδομένων προσωπικού χαρακτήρα.

Τα πιστοποιητικά που αποδεικνύουν τις παραπάνω προϋποθέσεις δύναται να ζητηθούν από τον υποψήφιο ανάδοχο, από την αναθέτουσα αρχή σύμφωνα με την περί προμηθειών νομοθεσία κατά την υπογραφή της σύμβασης.

Ο υποψήφιος ανάδοχος δεν έχει δικαίωμα να αποσύρει την προσφορά του ή μέρος της μετά την κατάθεσή της.

Η προσφορά ισχύει και δεσμεύει τον υποψήφιο ανάδοχο για εκατόν ογδόντα (180) ημέρες σύμφωνα με το άρθρο 97 παρ.4 και Ν.4412/2016. Προσφορά που ορίζει χρόνο ισχύος μικρότερο του προβλεπόμενου από την παρούσα πρόσκληση απορρίπτεται ως απαράδεκτη.

Προσφορά που παρουσιάζει ουσιώδεις αποκλίσεις από τους όρους και τις τεχνικές προδιαγραφές της παρούσας πρόσκλησης, απορρίπτονται ως απαράδεκτες.

Αντιπροσφορά ή τροποποίηση της προσφοράς ή πρόταση που κατά την κρίση της αρμόδιας Επιτροπής εξομοιώνεται με αντιπροσφορά, είναι απαράδεκτη και δεν λαμβάνεται υπόψη.

Η προσφερόμενη τιμή θα πρέπει να δοθεί σε ευρώ, θα αναγράφεται στην οικονομική προσφορά αριθμητικά και ολογράφως και θα περιλαμβάνει τις τυχόν κρατήσεις ως και κάθε άλλη επιβάρυνση, εκτός του Φ.Π.Α. όπου αναγράφεται χωριστά και βαρύνει το Νοσοκομείο.

Κάθε είδους άλλη δαπάνη (έξοδα μεταφοράς, κόστος ασφάλισης, χρηματοοικονομικά έξοδα κ.λπ.) βαρύνει τον ανάδοχο και θα πρέπει να έχει συνυπολογισθεί στην προσφορά.

Προσφορά που δεν προκύπτει με σαφήνεια η προσφερόμενη τιμή απορρίπτεται ως απαράδεκτη. Προσφορά που είναι αόριστη και ανεπίδεκτη εκτίμησης ή είναι υπό αίρεση, απορρίπτεται ως απαράδεκτη. Δεν επιτρέπεται εναλλακτική προσφορά για την ίδια υπηρεσία και προσφορά για επιμέρους υπηρεσίες.

Η υπηρεσία διατηρεί το δικαίωμα να ζητήσει από τον υποψήφιο ανάδοχο, στοιχεία απαραίτητα για την τεκμηρίωση των προσφερόμενων τιμών, ο δε υποψήφιος ανάδοχος υποχρεούται να παρέχει αυτά. Η ευθύνη όμως, για την ακρίβεια των αναφερομένων βαρύνει αποκλειστικά τον υποψήφιο ανάδοχο.

Η αξιολόγηση των προσφορών θα γίνει σύμφωνα με τις διατάξεις στα άρθρα 100 και 102 του Ν.4412/2016 από Επιτροπή που θα ορισθεί σύμφωνα με το άρθρο 221 του Ν.4412/2016.

Κατά τη διαδικασία αξιολόγησης της προσφοράς η αναθέτουσα αρχή μπορεί να καλεί εγγράφως τον υποψήφιο ανάδοχο να διευκρινίζει ή να συμπληρώνει τα έγγραφα ή δικαιολογητικά που έχει υποβάλει, μέσα σε εύλογη προθεσμία.

Οποιαδήποτε διευκρίνιση ή συμπλήρωση που υποβάλλεται από τον υποψήφιο ανάδοχο, χωρίς να έχει ζητηθεί από την αναθέτουσα αρχή, δεν λαμβάνεται υπόψη.

ΑΞΙΟΛΟΓΗΣΗ ΠΡΟΣΦΟΡΑΣ

Το αρμόδιο όργανο για την αξιολόγηση των αποτελεσμάτων του διαγωνισμού με γνωμοδότησή του μπορεί να προτείνει:

1. την κατακύρωση της ανάθεσης
2. την ματαίωση των αποτελεσμάτων σύμφωνα με το άρθρο 106 του Ν.4412/2016.

Επισημαίνεται ότι ο υποψήφιος θα δηλώνει αναλυτικά *τη συμμόρφωση ή απόκλιση* των προσφερομένων σε σχέση με τις αντίστοιχες προδιαγραφές της πρόσκλησης.

ΔΙΚΑΙΟΛΟΓΗΤΙΚΑ ΚΑΤΑΚΥΡΩΣΗΣ

Τα δικαιολογητικά κατακύρωσης (αποδεικτικά μέσα) που καλείται να υποβάλει ο προσωρινός ανάδοχος πριν την έκδοση της Απόφασης Κατακύρωσης και εντός προθεσμίας δέκα (10) ημερών από την κοινοποίηση της σχετικής έγγραφης ειδοποίησης σε αυτόν, είναι τα κάτωθι:

Α) Απόσπασμα του σχετικού μητρώου, όπως του ποινικού μητρώου ή, ελλείψει αυτού, ισοδύναμο έγγραφο που εκδίδεται από αρμόδια δικαστική ή διοικητική αρχή του κράτους-μέλους ή της χώρας καταγωγής ή της χώρας όπου είναι εγκατεστημένος ο οικονομικός φορέας, από το οποίο προκύπτει ότι πληρούνται αυτές οι προϋποθέσεις, που να έχει εκδοθεί έως τρεις (3) μήνες πριν από την υποβολή του. Η υποχρέωση προσκόμισης του ως άνω αποσπάσματος αφορά και στα μέλη του διοικητικού, διευθυντικού ή εποπτικού οργάνου του εν λόγω οικονομικού φορέα ή στα πρόσωπα που έχουν εξουσία εκπροσώπησης, λήψης αποφάσεων ή ελέγχου σε αυτό κατά τα ειδικότερα αναφερόμενα στην παράγραφο 1 του άρθρου 73 του Ν.4412/2016.

Β) Φορολογική ενημερότητα εν ισχύ κατά το χρόνο υποβολής της, άλλως, στην περίπτωση που δεν αναφέρεται σε αυτό χρόνος ισχύος, που να έχει εκδοθεί έως τρεις (3) μήνες πριν από την υποβολή της.

Γ) Ασφαλιστική ενημερότητα εν ισχύ κατά το χρόνο υποβολής της, άλλως, στην περίπτωση που δεν αναφέρεται σε αυτό χρόνος ισχύος, που να έχει εκδοθεί έως τρεις (3) μήνες πριν από την υποβολή της.

Δ) Για την απόδειξη της νόμιμης εκπροσώπησης, στις περιπτώσεις που ο οικονομικός φορέας είναι νομικό πρόσωπο και υποχρεούται, κατά την κείμενη νομοθεσία, να δηλώνει την εκπροσώπηση και τις μεταβολές της σε αρμόδια αρχή (πχ ΓΕΜΗ), προσκομίζει σχετικό πιστοποιητικό ισχύουσας εκπροσώπησης, το οποίο πρέπει να έχει εκδοθεί έως τριάντα (30) εργάσιμες ημέρες πριν από την υποβολή του. Στις λοιπές περιπτώσεις τα κατά περίπτωση νομιμοποιητικά έγγραφα νόμιμης εκπροσώπησης (όπως καταστατικά, αντίστοιχα ΦΕΚ, συγκρότηση Δ.Σ. σε σώμα, σε περίπτωση Α.Ε., κλπ., ανάλογα με τη νομική μορφή του οικονομικού φορέα), συνοδευόμενα από υπεύθυνη δήλωση του νόμιμου εκπροσώπου ότι εξακολουθούν να ισχύουν κατά την υποβολή τους.

Ε) Για την απόδειξη της νόμιμης σύστασης και των μεταβολών του νομικού προσώπου, εφόσον αυτή προκύπτει από πιστοποιητικό αρμόδιας αρχής (πχ γενικό πιστοποιητικό του ΓΕΜΗ), αρκεί η υποβολή αυτού, εφόσον έχει εκδοθεί έως τρεις (3) μήνες πριν από την υποβολή του. Στις λοιπές περιπτώσεις τα κατά περίπτωση νομιμοποιητικά έγγραφα νόμιμης σύστασης και μεταβολών (όπως καταστατικά, πιστοποιητικά μεταβολών, αντίστοιχα ΦΕΚ, κλπ., ανάλογα με τη νομική μορφή του οικονομικού φορέα), συνοδευόμενα από υπεύθυνη δήλωση του νόμιμου εκπροσώπου ότι εξακολουθούν να ισχύουν κατά την υποβολή τους.

Από τα ανωτέρω έγγραφα πρέπει να προκύπτουν η νόμιμη σύσταση του οικονομικού φορέα, όλες οι σχετικές τροποποιήσεις των καταστατικών, το/τα πρόσωπο/α που δεσμεύει/ουν νόμιμα την εταιρία κατά την ημερομηνία διενέργειας του διαγωνισμού (νόμιμος εκπρόσωπος, δικαίωμα υπογραφής κλπ.), τυχόν τρίτοι, στους οποίους έχει

χορηγηθεί εξουσία εκπροσώπησης, καθώς και η θητεία του/των ή/και των μελών του οργάνου διοίκησης/ νόμιμου εκπροσώπου.

ΑΝΑΚΟΙΝΩΣΗ ΚΑΤΑΚΥΡΩΣΗΣ

Ο ανάδοχος ενημερώνεται για την ανάθεση της υπηρεσίας και καλείται να προσέλθει εντός προθεσμίας για την υπογραφή της σχετικής σύμβασης.

ΣΥΜΒΑΣΗ

Μετά την ανακοίνωση κατακύρωσης ή ανάθεσης υπογράφεται και από τα δύο συμβαλλόμενα μέρη η σύμβαση, η οποία καταρτίζεται σύμφωνα με τα σχετικά άρθρα του Ν.4412/2016.

Η διάρκεια της σύμβασης που θα υπογραφεί θα είναι διάρκειας ενός (1) έτους (01/01/2026 - 31/12/2026).

Η τήρηση των συμβατικών υποχρεώσεων του αναδόχου θα παρακολουθείται από Τριμελή Επιτροπή σύμφωνα με τα άρθρο 216 του Ν4412/2016.

ΠΛΗΡΩΜΗ - ΚΡΑΤΗΣΕΙΣ

Η πληρωμή θα γίνει σε ΕΥΡΩ, για το 100% της συμβατικής αξίας, με τμηματική εξόφληση, με την προσκόμιση του τιμολογίου μετά την παραλαβή των εργασιών και τη σχετική βεβαίωση της Επιτροπής ότι οι εργασίες έγιναν σύμφωνα με τους όρους της σύμβασης.

Οι πληρωμές θα γίνονται με την προσκόμιση των νόμιμων παραστατικών και δικαιολογητικών που προβλέπονται από τις ισχύουσες διατάξεις καθώς και κάθε άλλου δικαιολογητικού που τυχόν ήθελε ζητηθεί από τις αρμόδιες υπηρεσίες που διενεργούν τον έλεγχο και την πληρωμή.

Η εξόφληση γίνεται σύμφωνα με το 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.

Τον Ανάδοχο βαρύνουν οι υπέρ τρίτων κρατήσεις, όπως και κάθε άλλη επιβάρυνση, σύμφωνα με την κείμενη νομοθεσία, μη συμπεριλαμβανομένου Φ.Π.Α., για την παροχή των υπηρεσιών στον τόπο και με τον τρόπο που προβλέπεται στην Πρόσκληση και λοιπά έγγραφα της Σύμβασης.

Ιδίως ο Ανάδοχος βαρύνεται με τις ακόλουθες κρατήσεις:

Κράτηση 0,1% η οποία υπολογίζεται επί της αξίας κάθε πληρωμής προ φόρων και κρατήσεων της αρχικής, καθώς και κάθε συμπληρωματικής σύμβασης Υπέρ της ΕΑΔΗΣΥ.

- Κράτηση υπέρ Ψυχικής Υγείας 2%.

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.

- Σύμφωνα με τα οριζόμενα του ΦΕΚ Β2385/2023 υποχρεούστε στην έκδοση ηλεκτρονικού τιμολογίου.

ΕΓΓΥΗΤΙΚΕΣ ΕΠΙΣΤΟΛΕΣ

Με την υπογραφή της σχετικής σύμβασης και για την **καλή εκτέλεση** των όρων της ο ανάδοχος είναι υποχρεωμένος να καταθέσει εγγυητική επιστολή καλής εκτέλεσης που να καλύπτει το τέσσερα τοις εκατό (4%) της συνολικής συμβατικής αξίας, χωρίς το ΦΠΑ, με χρόνο ισχύος δύο (2) επιπλέον μήνες από τον αναφερόμενο συμβατικό χρόνο της πρόσκλησης.

Κατά τα λοιπά, ως προς ότι αφορά τις εγγυήσεις, ισχύουν τα αναφερόμενα στο άρθρο 302 «Εγγυήσεις» του Ν.4412/2016.

ΚΥΡΩΣΕΙΣ ΣΕ ΒΑΡΟΣ ΤΟΥ ΠΡΟΜΗΘΕΥΤΗ – ΕΚΠΤΩΣΗ

Ο προμηθευτής κηρύσσεται έκπτωτος σύμφωνα με οριζόμενα στο άρθρο 203 του Ν.4412/2016 όπως ισχύει.

Εκτός από τις κυρώσεις που προβλέπονται στον Ν.4412/2016, 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.

ΛΟΙΠΕΣ ΔΙΑΤΑΞΕΙΣ

Για ό,τι δεν προβλέπεται από τους όρους της παρούσας πρόσκλησης, ισχύουν όλες οι διατάξεις και σχετικές νομοθεσίες περί προμηθειών του Δημοσίου και των Ν.Π.Δ.Δ.

Η Διοικήτρια

Ελπινίκη Α. Ταβιανάτου

ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ

ΤΕΧΝΙΚΕΣ ΠΡΟΔΙΑΓΡΑΦΕΣ

Α. ΥΠΗΡΕΣΙΕΣ ΓΙΑ ΤΟ ΛΟΓΙΣΜΙΚΟ ΕΦΑΡΜΟΓΩΝ

Σφάλματα εφαρμογών

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

Αναβαθμίσεις εφαρμογών

Βελτιωτική συντήρηση με την παροχή και την εγκατάσταση των νέων εκδόσεων του Πληροφοριακού Συστήματος, εφόσον και όταν κυκλοφορήσει. 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 του ΑΝΑΔΟΧΟΥ.

- Για κάθε νέα έκδοση του λογισμικού εφαρμογών θα παρέχεται πλήρης τεκμηρίωση των αλλαγών σε σχέση με την προηγούμενη έκδοση (σε ηλεκτρονική μορφή).
- Ο ΑΝΑΔΟΧΟΣ θα παρέχει εκπαίδευση στις αλλαγές λογισμικού που θα πραγματοποιήσει, σε συνεννόηση με τον υπεύθυνο του φορέα και θα αποστέλλει σχετικό ενημερωτικό φυλλάδιο.
- Ο ΑΝΑΔΟΧΟΣ 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.

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

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

Νομοθετικές αλλαγές

Αλλαγές του νομοθετικού πλαισίου που αφορούν τη λειτουργία του ΠΡΟΪΟΝΤΟΣ, εφόσον αυτές του παραδίδονται σε ηλεκτρονική μορφή, είναι συμβατές με την υφιστάμενη λειτουργικότητα του ΠΡΟΪΟΝΤΟΣ και δεν απαιτούν επιπρόσθετη ανάπτυξη (ή παραγωγή μεγάλης έκτασης) στις εφαρμογές. Σε αυτές περιλαμβάνονται:

- Η γενική κατηγοριοποίηση των υλικών, υπηρεσιών και άλλων ομάδων δεδομένων του δημοσίου τομέα
- Η κωδικοποίηση των διαγνώσεων
- Η κωδικοποίηση των φαρμάκων
- Ο ενιαίος αριθμός μητρώου ασθενούς σε εθνική κλίμακα
- Οι αλλαγές στο θεσμικό ή / και κανονιστικό πλαίσιο λειτουργίας (Ενδεικτικά, αλλαγές ΦΠΑ, αλλαγές τιμών παρακλινικών εξετάσεων – επισκέψεων, αλλαγή ποσοστών αποζημιώσεων ολοήμερης λειτουργίας)

Για οποιεσδήποτε θεσμικές, κανονιστικές ή άλλες αλλαγές επέλθουν στον τρόπο λειτουργίας του ΕΡΓΟΔΟΤΗ και οι οποίες επιφέρουν αναγκαστικά τροποποιήσεις ή και παραμετροποιήσεις των υφισταμένων εφαρμογών λογισμικού ή και διασυνδέσεις στο ΠΡΟΪΟΝ, εφόσον υπάρχουν τα αντίστοιχα δεδομένα και η σχετική ανάλυση, είναι υποχρέωση του Αναδόχου να τις υλοποιήσει βάσει του επισυναπτόμενου επίσημου τιμοκαταλόγου παροχής υπηρεσιών του ΑΝΑΔΟΧΟΥ. Σε περίπτωση που οι απαιτήσεις αυτές απαιτούν τεχνικά αποδεδειγμένα αλλαγή της δομής των προγραμμάτων λογισμικού ή/και της Βάσης Δεδομένων και σχετική ανάπτυξη, θα δημιουργείται σχετική προσφορά βάσει τιμοκαταλόγου ΑΝΑΔΟΧΟΥ.

Διασυνδέσεις

Ο ΑΝΑΔΟΧΟΣ είναι υποχρεωμένος να εξασφαλίζει την υφιστάμενη διαλειτουργικότητα των εφαρμογών και υποσυστημάτων του ΠΡΟΪΟΝΤΟΣ.

Ο ΑΝΑΔΟΧΟΣ είναι υποχρεωμένος να εξασφαλίζει την διαλειτουργικότητα με τρίτες εφαρμογές που έχουν την αντίστοιχη δυνατότητα, μετά από υποβολή σχετικής προσφοράς.

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

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

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

Ως εκ τούτου ο ΑΝΑΔΟΧΟΣ είναι υποχρεωμένος αφενός μεν να διατηρεί τα συστήματα του 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. Ο Ανάδοχος είναι υποχρεωμένος να υλοποιεί τις αναγκαίες προσαρμογές στην εφαρμογή ή σε παραμέτρους λογισμικού (τυποποιημένο και εφαρμογές) του συστήματος, για τη συμμόρφωσή του σε αλλαγές του νομικού, θεσμικού και διαδικαστικού πλαισίου.

Σε περίπτωση ανάπτυξης μηχανισμού διαλειτουργικότητας από τον Αναδόχο μέσω κεντρικής σύμβασης με το Υπουργείο Υγείας, το ύψος της υποχρέωσης του Νοσοκομείου προς τον Ανάδοχο θα καθορίζεται από την κεντρική σύμβαση.

Εάν ο ΑΝΑΔΟΧΟΣ κληθεί να υλοποιήσει οιονδήποτε μηχανισμό διασύνδεσης κατόπιν εντολής του εργοδότη του, τότε θα καταθέτει ανάλογη προσφορά, ενώ η κυριότητα του μηχανισμού αυτού θα ανήκει στο Νοσοκομείο. Εάν ο μηχανισμός αποτελεί τμήμα του προσφερόμενου πακέτου θα πρέπει να προσφερθεί χωρίς κόστος από την εταιρία μέσα στο πλαίσιο των αγορασμένων αδειών χρήσης.

Ο ΑΝΑΔΟΧΟΣ είναι υποχρεωμένος να διασφαλίσει τον ΕΡΓΟΔΟΤΗ, εφόσον απαιτηθεί, όσον αφορά στα παρακάτω θέματα μέσω κατάθεσης κάθε δυνατής τεκμηρίωσης 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 ΠΣ.
- Ο ΑΝΑΔΟΧΟΣ είναι υποχρεωμένος 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.
- Τα δεδομένα που διαχειρίζεται το οποιοδήποτε υποσύστημα του ΠΡΟΪΟΝΤΟΣ ανήκουν στον ΕΡΓΟΔΟΤΗ και συνεπώς ο ΑΝΑΔΟΧΟΣ είναι υποχρεωμένος, όποτε προκύψει ανάγκη, να αποδώσει στο ΕΡΓΟΔΟΤΗ τα στοιχεία που θα του ζητηθούν σε ηλεκτρονική μορφή, όπως ακριβώς είναι αποθηκευμένα με βάση τη διάρθρωση του σχήματος της Βάσης Δεδομένων. Σε περίπτωση που ο ΕΡΓΟΔΟΤΗΣ επιθυμεί οποιουδήποτε είδους επεξεργασία για την παροχή των δεδομένων σε άλλη μορφή, θα υποβληθεί σχετική προσφορά από τον ΑΝΑΔΟΧΟ, με βάση τις απαιτούμενες ανθρωποημέρες εργασίας.

Β. ΥΠΗΡΕΣΙΕΣ ΓΙΑ ΤΟΥΣ ΧΡΗΣΤΕΣ

Όλες οι παρακάτω υπηρεσίες παρέχονται από την Τεχνική Ομάδα Υποστήριξης (ΤΟΥ) του ΑΝΑΔΟΧΟΥ.

Η Τεχνική Ομάδα Υποστήριξης (ΤΟΥ) του ΑΝΑΔΟΧΟΥ απαρτίζεται από πλήρως καταρτισμένα άτομα στη λειτουργία του ΠΡΟΪΟΝΤΟΣ, τα οποία θα παρέχουν υψηλού επιπέδου υπηρεσίες για την κάλυψη της παρούσης.

Η ΕΤΑΙΡΕΙΑ θα παρέχει απεριόριστο αριθμό υπηρεσιών για την κάλυψη των όρων της παρούσας και οι οποίες θα καταγράφονται απολογιστικά στις αναφορές που υποχρεούται να υποβάλει.

Διαδικασία Υποστήριξης - Σύστημα παρακολούθησης αιτημάτων

Πρώτο (Α') επίπεδο υποστήριξης: Τηλεφωνική & Τηλεματική υποστήριξη

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

Η Τηλεφωνική & Τηλεματική υποστήριξη περιλαμβάνει την τηλεφωνική επικοινωνία μεταξύ της Ομάδας Υποστήριξης του ΑΝΑΔΟΧΟΥ και αρμόδιων στελεχών του ΕΡΓΟΔΟΤΗ καθώς επίσης ενέργειες επίλυσης θεμάτων μέσω απομακρυσμένης πρόσβασης (με χρήση ειδικού λογισμικού πχ. Teamviewer™) στις υποδομές του ΕΡΓΟΔΟΤΗ. Αφορά περιπτώσεις που εμπίπτουν στις παρακάτω κατηγορίες:

- Πληροφορίες – Οδηγίες για τη χρήση του ΠΡΟΪΟΝΤΟΣ.
- Αντιμετώπιση προβλημάτων που πιθανά εμφανιστούν κατά την κανονική χρήση του ΠΡΟΪΟΝΤΟΣ.
- Άμεση διάγνωση και διαχείριση λαθών του ΠΡΟΪΟΝΤΟΣ, ή /και των χρηστών στη χρήση του ΠΡΟΪΟΝΤΟΣ

Η διαδικασία για την επίλυσή του θέματος, είτε είναι σύντομη είτε είναι μακρόχρονη είναι η ακόλουθη (workaround).

Το αίτημα καταγράφεται στην πλατφόρμα αιτημάτων CS_Helpdesk και η διαδικασία υποστήριξης αιτημάτων αποτελείται από τις παρακάτω πέντε (5) αλληλοεξαρτώμενες φάσεις διαχείρισης:

- Καταγραφή / Καταχώριση - Κατάσταση: Δεν έχει ξεκινήσει
- Διερεύνηση Κατάσταση - Διερεύνηση - Αξιολόγηση
- Υλοποίηση αλλαγών - Κατάσταση: Προς παραγωγή
- Διαχείριση – Διεκπεραίωση - Κατάσταση: Προς Εξέλιξη Υλοποίησης
- Επίλυση – Κλείσιμο – Κατάσταση: Έκλεισε/Υλοποιήθηκε

Το υπεύθυνο τμήμα του ΑΝΑΔΟΧΟΥ θα πρέπει να παρέχει άμεση τηλεφωνική/τηλεματική υποστήριξη (call back), σε περιπτώσεις που εμπίπτουν στις παρακάτω κατηγορίες:

- 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, ή νέων αναγκών, ή νέων απαιτήσεων για την εύρυθμη λειτουργία του Π.Σ. και αναφορά της στους ορισμένους Key Users

- Ο Key User αναφέρει μέσω συστήματος CS HelpDesk πρόβλημα στην Ομάδα Υποστήριξης της Εταιρείας, για την όσο το δυνατόν αμεσότερη επίλυσή του. Παράλληλα, προβαίνει στην δημιουργία “ανοικτού αιτήματος” στο σύστημα καταγραφής αιτημάτων του ΑΝΑΔΟΧΟΥ και αξιολογώντας το αίτημα το αναθέτει στην Εταιρεία.
- Ο χρόνος κατά τον οποίο οι Αιτήσεις θα είναι αποδεκτές από το Request Desk, είναι όλες οι εργάσιμες ημέρες από Δευτέρα ως Παρασκευή και ώρες από τις 9:00 π.μ. ως τις 17:00 μ.μ. Ως χρόνος παραλαβής από τον ΑΝΑΔΟΧΟ των Αιτήσεων που αποστέλλει ο ΕΡΓΟΔΟΤΗΣ κατά τη διάρκεια μη 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 ΕΡΓΟΔΟΤΗ 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. Ο ΑΝΑΔΟΧΟΣ δεσμεύεται να προσπαθήσει ανάλογα με την κρισιμότητα της Αίτησης, να δώσει άμεση λύση ή να προτείνει, εφόσον είναι δυνατόν και αποδεκτό από τον ΕΡΓΟΔΟΤΗ, προσωρινό τρόπο αντιμετώπισης του Αιτήματος. Εφόσον κριθεί από την Εταιρεία ότι δεν υπάρχει συμβατική υποχρέωση για την επίλυση του Αιτήματος, ενημερώνει τον υπεύθυνο του ΕΡΓΟΔΟΤΗ προχωράει στη προκοστολόγηση και την αποστολή αιτήματος έγκρισης δαπάνης και ενημερώνει κατάλληλα το σύστημα ticketing (Κατάσταση: Αναμονή έγκρισης για υλοποίηση) εφόσον γίνει αποδεκτή η δαπάνη με την παράλληλη δέσμευση ποσού από το λογιστήριο η εταιρεία προχωράει στην υλοποίηση του αιτήματος διαφορετικά ο υπεύθυνος του ΕΡΓΟΔΟΤΗ ενημερώνει το σύστημα ticketing χαρακτηρίζοντας το αίτημα ως κλειστό (Κατάσταση: Έκλεισε Χωρίς Υλοποίηση) Ο αρμόδιος τεχνικός της Εταιρείας στον οποίο ανατέθηκε το αίτημα, δραστηριοποιείται για την επίλυση του προβλήματος και ενημερώνει κατάλληλα το σύστημα ticketing. Αν υπάρχει ανάγκη για περαιτέρω διευκρινίσεις τις υποβάλει ή μέσω του συστήματος ticketing ή μέσω τηλεφωνικής επικοινωνίας ή μέσω email στον υπεύθυνο χρήστη (δημιουργό του αιτήματος). Το σύστημα αποστέλλει ηλεκτρονικό μήνυμα (email) σε προκαθορισμένη ηλεκτρονική διεύθυνση του ΑΝΑΔΟΧΟΥ. Ως χρονικό σημείο έναρξης του αιτήματος συμφωνείται η ημερομηνία και ώρα αποστολής

- αυτού του ηλεκτρονικού αιτήματος. Το αίτημα καταχωρίζεται στο σύστημα αιτημάτων του ΑΝΑΔΟΧΟΥ το οποίο τα αρμόδια στελέχη ενημερώνουν για την πρόοδο επίλυσης/ διευθέτησης.
- Ο υπεύθυνος του ΑΝΑΔΟΧΟΥ αξιολογεί την Αίτηση, αν χρειαστεί επικοινωνεί με τον υπεύθυνο του ΕΡΓΟΔΟΤΗ ή με τον εξειδικευμένο χρήστη, για την συλλογή πληροφοριών σχετικών με την Αίτηση, προκειμένου να προσδιοριστούν οι προδιαγραφές. Εφόσον αυτή περιέχεται στις δωρεάν υπηρεσίες της σύμβασης, ανταποκρίνεται με την παροχή του απαραίτητου εξειδικευμένου προσωπικού της Τεχνικής Ομάδας Υποστήριξης. Ο ΑΝΑΔΟΧΟΣ δεσμεύεται να προσπαθήσει ανάλογα με την κρισιμότητα της Αίτησης, να δώσει άμεση λύση ή να προτείνει, εφ' όσον είναι δυνατόν και αποδεκτό από τον ΕΡΓΟΔΟΤΗ, προσωρινό τρόπο αντιμετώπισης ικανοποίησης του Αιτήματος.
- 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 ΕΡΓΟΔΟΤΗ.
- 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 ανάλογα η κατάσταση του αιτήματος (Log Entry). Εάν ωστόσο αποκατασταθεί το πρόβλημα, η εταιρεία θα πρέπει να αλλάξει την κατάσταση του αιτήματος ως “ Έκλεισε/ Υλοποιήθηκε ”.
- Τελικά στάδια της διαδικασίας διευθέτησης ενός αιτήματος στο σύστημα διαχείρισης αιτημάτων του ΑΝΑΔΟΧΟΥ αποτελούν τα «Έκλεισε /Υλοποιήθηκε», «Έκλεισε Χωρίς Υλοποίηση» και «Έκλεισε/ Διπλοκαταχώριση» (για τις περιπτώσεις ίδιων αιτημάτων). Ως χρονική στιγμή επίλυσης ενός αιτήματος συμφωνείται η χρονική στιγμή κατά την οποία ένα αίτημα λαμβάνει κάποιο από τα παραπάνω στάδια στο σύστημα διαχείρισης αιτημάτων του ΑΝΑΔΟΧΟΥ. Κάθε κίνηση σχετική με ένα αίτημα παράγει ηλεκτρονικό μήνυμα το οποίο αποστέλλεται σε ηλεκτρονική διεύθυνση που έχει ορίσει ο ΕΡΓΟΔΟΤΗΣ. Εναλλακτικά και εφόσον έχει υλοποιηθεί αυτοματισμός μέσω προγραμματιστικής διεπαφής, θα λαμβάνει χώρα αυτόματη ενημέρωση.
- Καθ' όλη τη διάρκεια της επίλυσης/ διευθέτησης εξουσιοδοτημένα στελέχη του ΕΡΓΟΔΟΤΗ θα μπορούν να έχουν πρόσβαση στο σύστημα διαχείρισης αιτημάτων του ΑΝΑΔΟΧΟΥ ούτως ώστε να παρακολουθούν σε πραγματικό χρόνο κάθε εξέλιξη σχετική με όλα τα αιτήματα του ΕΡΓΟΔΟΤΗ ανεξαρτήτως σταδίου.

Δεύτερο (Β') επίπεδο υποστήριξης: Επιτόπια παρέμβαση

Όταν τα αναφερόμενα ζητήματα τεκμηριώνονται ως προβλήματα του λογισμικού εφαρμογών (bugs) και δεν μπορούν να επιλυθούν απευθείας και κατά μόνιμο τρόπο από το πρώτο επίπεδο παρέμβασης, θα προωθούνται σε εξειδικευμένο προσωπικό του Αναδόχου οι οποίοι θα δίνουν την απαιτούμενη λύση επιτόπου.

- Η αποστολή τεχνικού για την αποκατάσταση βλάβης επιτόπια (on-site) γίνεται αφού διερευνηθεί και επιβεβαιωθεί από τον ΑΝΑΔΟΧΟ ότι όλες οι προϋποθέσεις πληρούνται για την αποκατάσταση της βλάβης επιτόπια. Ο ΑΝΑΔΟΧΟΣ ειδοποιεί τον ΕΡΓΟΔΟΤΗ 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 ΕΡΓΟΔΟΤΗ (τμήμα Πληροφορικής, τμήμα Εργαστηρίων, κλπ)

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

Εκπαίδευση

Ο ΑΝΑΔΟΧΟΣ έχει την υποχρέωση να διοργανώνει προγράμματα εκπαίδευσης και ενημέρωσης στα στελέχη που θα υποδειχθούν από τον οργανισμό στην αποδοτική χρήση της εφαρμογής. Τα προγράμματα αυτά έχουν σαν στόχο να αποκτήσουν οι χρήστες τις απαραίτητες γνώσεις και ικανότητες, ώστε να είναι σε θέση να λαμβάνουν τις αποφάσεις εκείνες που θα εξασφαλίσουν τη σωστή και συνεχή λειτουργία του συστήματος τόσο σε τεχνικό όσο και σε λειτουργικό επίπεδο καθώς και για τη βελτίωση των διεργασιών του ΕΡΓΟΔΟΤΗ. Η εκπαίδευση θα γίνεται στις εγκαταστάσεις του ΕΡΓΟΔΟΤΗ με διάθεση εξειδικευμένου προσωπικού και θα είναι διάρκειας μίας (1) ημέρας (ήτοι 6 ώρες εκπαιδευτή) ανά τρίμηνο. Σε περίπτωση που ο ΕΡΓΟΔΟΤΗΣ αποφασίσει να προβεί σε πρόσθετη εκπαίδευση ο ΑΝΑΔΟΧΟΣ είναι υποχρεωμένος να την παρέχει έναντι του επισυναπτόμενου καταλόγου υπηρεσιών. Οι υπηρεσίες αυτές μπορούν εφόσον ο ΕΡΓΟΔΟΤΗΣ το επιθυμεί να αθροιστούν σε ετήσια βάση και να αξιοποιηθούν μαζικά.

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 ΕΡΓΟΔΟΤΗ είτε τηλεματικά σε εργάσιμες μέρες με την παράλληλη αποστολή της απαραίτητης τεκμηρίωσης,
- Περαιτέρω εκπαίδευση του προσωπικού θα γίνεται εφόσον ζητηθεί από τον ΕΡΓΟΔΟΤΗ σύμφωνα με την τιμολογιακή πολιτική του ΑΝΑΔΟΧΟΥ.

Συμβουλευτική Υποστήριξη

Ο ΑΝΑΔΟΧΟΣ 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 ΕΡΓΟΔΟΤΗ.

Γ. ΥΠΗΡΕΣΙΕΣ ΓΙΑ ΤΙΣ ΥΠΟΔΟΜΕΣ ΠΛΗΡΟΦΟΡΙΚΗΣ

Αντίγραφα ασφαλείας (Backup)

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

Σε τακτά χρονικά διαστήματα ο ΑΝΑΔΟΧΟΣ είναι υποχρεωμένος να ελέγχει την ορθότητα των αντιγράφων ασφαλείας τα οποία λαμβάνονται από τους υπαλλήλους του ΕΡΓΟΔΟΤΗ.

Επαναφορά (Restore)

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

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

Ο ΕΡΓΟΔΟΤΗΣ υποχρεούται να εξασφαλίσει και να διαθέσει την απαραίτητη υλικοτεχνική υποδομή για την εκτέλεση των παραπάνω.

Τεκμηρίωση

Ο ΑΝΑΔΟΧΟΣ καλείται να παραδώσει στον ΕΡΓΟΔΟΤΗ πλήρη τεκμηρίωση στην Ελληνική γλώσσα, σε ηλεκτρονική μορφή, που θα αποτελείται από τα εξής:

- Εγχειρίδια χρήστη (user manuals) τα οποία θα περιγράφουν αναλυτικά τις λειτουργικότητες των εφαρμογών
- του 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

Α. ΥΠΗΡΕΣΙΕΣ ΠΟΙΟΤΗΤΑΣ

Αναφορές & Δείκτες

Σε ότι αφορά τις προβλεπόμενες αναφορές του Συμβολαίου, ο Ανάδοχος θα εκδίδει τριμηνιαία αναφορά, στην οποία θα αποτυπώνεται η κατάσταση του φορέα και η καταγραφή των αιτημάτων του.

Πιο συγκεκριμένα ο Ανάδοχος θα παρέχει μηνιαίες ή τριμηνιαίες 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

Όροι & Χρόνοι απόκρισης

ΑΠΟΚΡΙΣΗ

- Το 80% των αιτημάτων (τηλεφωνικών κλήσεων, fax, email, tickets), θα απαντώνται από τον ΑΝΑΔΟΧΟ το αργότερο σε 4 ώρες εντός Κ.Ω.Κ.
- Το 100% των αιτημάτων (τηλεφωνικών κλήσεων, fax, email, tickets), θα απαντώνται από τον ΑΝΑΔΟΧΟ το αργότερο σε 8 ώρες εντός Κ.Ω.Κ.

ΔΙΕΥΘΕΤΗΣΗ ΣΦΑΛΜΑΤΩΝ - ΠΡΟΒΛΗΜΑΤΩΝ

- Το 100% των αιτημάτων (τηλεφωνικών κλήσεων, fax, email, tickets), που αφορούν σφάλματα εφαρμογών (bugs) και προβλήματα με ευθύνη ΑΝΑΔΟΧΟΥ (στην κατηγορία του Επείγοντος) θα διευθετούνται από τον ΑΝΑΔΟΧΟ άμεσα (με την άμεση ανάθεση στελεχών του ΑΝΑΔΟΧΟΥ και τη συνεργασία των αρμόδιων στελεχών του ΕΡΓΟΔΟΤΗ), έως την οριστική επίλυση.

- Το 100% των αιτημάτων (τηλεφωνικών κλήσεων, fax, email, tickets), που αφορούν σφάλματα εφαρμογών (bugs) και προβλήματα με ευθύνη ΑΝΑΔΟΧΟΥ (στην κατηγορία της Υψηλής Σοβαρότητας) θα διευθετούνται από τον ΑΝΑΔΟΧΟ το αργότερο σε είκοσι τέσσερις (24) ώρες εντός Κ.Ω.Κ.

- Το 100% των αιτημάτων (τηλεφωνικών κλήσεων, fax, email, tickets), που αφορούν σφάλματα εφαρμογών (bugs) και προβλήματα με ευθύνη ΑΝΑΔΟΧΟΥ (στην κατηγορία της Μέτριας Σοβαρότητας) θα διευθετούνται από τον ΑΝΑΔΟΧΟ το αργότερο σε μία (1) εβδομάδα εντός Κ.Ω.Κ.
- Το 100% των αιτημάτων (τηλεφωνικών κλήσεων, fax, email, tickets), που αφορούν σφάλματα εφαρμογών (bugs) και προβλήματα με ευθύνη ΑΝΑΔΟΧΟΥ (στην κατηγορία της Χαμηλής Σοβαρότητας) θα διευθετούνται από τον ΑΝΑΔΟΧΟ το αργότερο σε ένα (1) μήνα εντός Κ.Ω.Κ.

ΕΠΙΠΕΔΑ ΣΟΒΑΡΟΤΗΤΑΣ ΠΡΟΒΛΗΜΑΤΩΝ (Ευθύνη ΑΝΑΔΟΧΟΥ):

Επείγον: Απαιτείται άμεση επέμβαση. Αφορά προβλήματα που παρουσιάζονται και δεν επιτρέπουν την λειτουργία μέρους ή/και του συνόλου του ΠΡΟΪΟΝΤΟΣ ή/και δεν επιτρέπουν την εισαγωγή και διακίνηση των ασθενών στο σύνολο των υπηρεσιών υγείας και θα καθοριστούν από τον ΕΡΓΟΔΟΤΗ σε συνεργασία με τον ΑΝΑΔΟΧΟ.

Υψηλή: Απαιτείται ταχεία επέμβαση. Αφορά προβλήματα που παρουσιάζονται σε κρίσιμες υπηρεσίες λειτουργίας του ΠΡΟΪΟΝΤΟΣ, χρονικά ευαίσθητες που θα καθοριστούν από τον ΕΡΓΟΔΟΤΗ σε συνεργασία με τον ΑΝΑΔΟΧΟ.

Μέτρια: Απαιτείται επέμβαση. Αφορά προβλήματα που παρουσιάζονται σε μη κρίσιμες υπηρεσίες λειτουργίας του ΠΡΟΪΟΝΤΟΣ, όχι χρονικά ευαίσθητες που θα καθοριστούν από τον ΕΡΓΟΔΟΤΗ σε συνεργασία με τον ΑΝΑΔΟΧΟ.

Χαμηλή: Δίχως σημαντικό αντίκτυπο. Αφορά προβλήματα που παρουσιάζονται σε μεμονωμένες υπηρεσίες λειτουργίας του ΠΡΟΪΟΝΤΟΣ, δίχως αντίκτυπο στην ομαλή και αδιάλειπτη λειτουργία του ΕΡΓΟΔΟΤΗ.

Στο χρόνο εκτός λειτουργίας (downtime) δεν λαμβάνονται υπ' όψιν οι προβλεπόμενες διακοπές λειτουργίας (π.χ. η θέση εκτός λειτουργίας του εξοπλισμού μετά την λήξη του ωραρίου λειτουργίας), οι διακοπές λόγω προληπτικής συντήρησης, ούτε οι απαιτούμενες διακοπές για αναβάθμιση του εξοπλισμού ή του λογισμικού που δεν είναι αναγκαία για την επίλυση λειτουργικού προβλήματος. Επίσης οι εξαιρέσεις για την προσυμφωνημένη διαθεσιμότητα των παρεχόμενων υπηρεσιών συμπεριλαμβάνουν τα κάτωθι:

- Προκαθορισμένη συντήρηση για την οποία ο Εργοδότης ειδοποιείται σύμφωνα με τα προβλεπόμενα στις διαδικασίες συντήρησης,
- Σταμάτημα ή βλάβη που προκλήθηκε από μη εξουσιοδοτημένη χρήση των εξυπηρετητών από το προσωπικό του Κυρίου του Έργου.
- Πρόβλημα που δεν οφείλεται τεκμηριωμένα σε σφάλμα λογισμικού εφαρμογών (bug) Σε περίπτωση που ζητηθεί από τον ΕΡΓΟΔΟΤΗ, εξ αιτίας έκτακτου, σημαντικού και επείγοντος περιστατικού βλάβης των πληροφοριακών συστημάτων του ΕΡΓΟΔΟΤΗ, είτε έκτακτη υποστήριξη για παροχή υπηρεσιών από στελέχη του ΑΝΑΔΟΧΟΥ, τις καθημερινές πέραν των Κ.Ω.Κ. ή σε Σαββατοκύριακο ή αργία, ο ΑΝΑΔΟΧΟΣ θα καταβάλει κάθε δυνατή προσπάθεια προκειμένου να ανταποκριθεί, χωρίς αυτό να αποτελεί συμβατική του υποχρέωση.
- Τα δεδομένα που διαχειρίζεται το οποιοδήποτε υποσύστημα του ΠΡΟΪΟΝΤΟΣ στον ΕΡΓΟΔΟΤΗ και συνεπώς ο ΑΝΑΔΟΧΟΣ είναι υποχρεωμένος, όποτε προκύψει ανάγκη, να αποδώσει στο ΕΡΓΟΔΟΤΗ τα στοιχεία που θα του ζητηθούν σε ηλεκτρονική μορφή, όπως ακριβώς είναι αποθηκευμένα με βάση τη διάρθρωση του σχήματος της Βάσης Δεδομένων. Σε περίπτωση που ο ΕΡΓΟΔΟΤΗΣ επιθυμεί οποιουδήποτε είδους επεξεργασία για την παροχή των δεδομένων σε άλλη μορφή, θα υποβληθεί σχετική προσφορά από τον ΑΝΑΔΟΧΟ, με βάση τις απαιτούμενες ανθρωπομήρες εργασίας

ΤΙΜΟΛΟΓΙΑΚΗ ΠΟΛΙΤΙΚΗ	
ΕΚΤΟΣ ΣΥΜΒΟΛΑΙΩΝ ΥΠΟΣΤΗΡΙΞΗΣ	
ΚΑΤΗΓΟΡΙΕΣ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ	ΩΡΑ (€)
Υποστήριξη Υποδομών Basic (Τερματικοί Σταθμοί – Περιφερειακός εξοπλισμός)	50
Τηλεματική Υποστήριξη Εφαρμογών (Λογισμικό εφαρμογών ΑΣΚΛΗΠΙΟΣ)	40
Εκπαίδευση – Υποστήριξη Παραγωγικής Λειτουργίας (επιτόπια) (Λογισμικό εφαρμογών ΑΣΚΛΗΠΙΟΣ)	60
Υποστήριξη Υποδομών Advanced (ΠΚΔ – Δίκτυο – Βάση Δεδομένων)	70
Παραγωγή - Διαχείριση	90
ΧΡΕΩΣΕΙΣ ΕΚΤΟΣ ΕΡΓΑΣΙΜΟΥ ΩΡΑΡΙΟΥ (09:00 – 17:00)	
<i>Δευτέρα έως Παρασκευή</i>	
1,25 x Βασική χρέωση	17:00 – 22:00
2,50 x Βασική χρέωση	22:00 – 09:00
<i>Σάββατα, Κυριακές, Αργίες</i>	
2,00 x Βασική χρέωση	9:00 – 17:00
2,50 x Βασική χρέωση	17:00 – 22:00
3,00 x Βασική χρέωση	22:00 – 9:00
ΠΑΡΑΤΗΡΗΣΕΙΣ	
- Δεν περιλαμβάνεται ο νόμιμος ΦΠΑ	
- Δεν περιλαμβάνονται έξοδα μετάβασης & διαμονής σε περιπτώσεις εκτός Αττικής	
- Συνυπολογίζεται 1 ώρα για μετάβαση και επιστροφή σε περιπτώσεις εντός Αττικής	
- Η ανθρωπόωρα εκπαιδευτή υπολογίζεται ως 45 λεπτά	
- Ελάχιστη χρέωση 1 ανθρωπόωρα (για τηλεματική υποστήριξη)	
- Ελάχιστη χρέωση 1 ανθρωποημέρα (για επιτόπια επίσκεψη)	

Στον πίνακα που ακολουθεί αναφέρεται το σύνολο των υποσυστημάτων που περιλαμβάνονται στο ΟΠΣ ΑΣΚΛΗΠΙΟΣ™ και θα καλύπτονται από τις σχετικές υπηρεσίες της σύμβασης :

ΟΛΟΚΛΗΡΩΜΕΝΟ ΠΛΗΡΟΦΟΡΙΑΚΟ ΣΥΣΤΗΜΑ ΝΟΣΟΚΟΜΕΙΟΥ ΑΣΚΛΗΠΙΟΣ	
1. ΑΣΚΛΗΠΙΟΣ™ FINANCE Ολοκληρωμένο Πληροφοριακό Σύστημα Οικονομικών Υπηρεσιών	
- ΛΟΓΙΣΤΗΡΙΟ (Δημόσιο Λογιστικό-Μητρώο Δεσμεύσεων-Γενική Λογιστική-Αναλυτική Λογιστική)	ΠΛ
- ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΕΙΣ - ΑΠΟΘΗΚΕΣ	ΠΛ
- ΠΡΟΜΗΘΕΙΕΣ – ΣΥΜΒΑΣΕΙΣ	ΠΛ
2. ΑΣΚΛΗΠΙΟΣ™ HR Ολοκληρωμένο Πληροφοριακό Σύστημα Προσωπικού - Μισθοδοσίας	
- ΓΡΑΦΕΙΟ ΠΡΟΣΩΠΙΚΟΥ Νέο Μισθολόγιο, Βαθμολόγιο, Αποκεντρωμένη Λειτουργία Εφημεριών, Βαρδιών	ΠΛ
- ΜΙΣΘΟΔΟΣΙΑ Τακτική, Πρόσθετες Αμοιβές	ΕΓΚ
3. ΑΣΚΛΗΠΙΟΣ™ PHARMACY Πληροφοριακό Σύστημα Φαρμακείου	ΠΛ
- Ατομικό συνταγολόγιο, Κύκλωμα ατομικής χορήγησης με δραστική ουσία	
4. ΑΣΚΛΗΠΙΟΣ™ DIET Πληροφοριακό Σύστημα Διαιτολογίου	ΠΛ
5. ΑΣΚΛΗΠΙΟΣ™ DRP Πληροφοριακό Σύστημα Πρωτοκόλλου	ΠΛ
6. ΑΣΚΛΗΠΙΟΣ™ SOA-HL7 - Ομάδα Εφαρμογών Διαλειτουργικότητας – Ανοιχτών Προτύπων - Web Service Infrastructure (REST, SOAP, WSDL, RAML) - Υποσύστημα διασύνδεσης και ανταλλαγής μηνυμάτων βάσει προτύπου HL7 (v2. #) - Υποδομή IHE-CDA-HL7v3 3 rd party Web Service Middleware-Gateway (Υποδομή ανάπτυξης διεπαφών-διασυνδέσεων με υπηρεσίες εκτός φορέα)	ΔΙΑΣΥΝΔΕΣΗ
- Υπηρεσία διασύνδεσης Φαρμακείου για αναζήτηση και άντληση παραγγελίας & ενημέρωση για τα σκευάσματα που συμμετέχουν στο κύκλωμα προμηθειών μέσω ΕΚΑΠΥ	ΕΚΑΠΥ
- Ψηφιακό Αποθετήριο Διαγνωστικών Εργαστηριακών Αποτελεσμάτων	ΗΔΙΚΑ
- Ηλεκτρονικό Σύστημα Παρακολούθησης Διακίνησης Φαρμάκων	Η.Σ.Πα.Δ.Φ

* Το ΑΣΚΛΗΠΙΟΣ™ περιλαμβάνει όλα τα ανωτέρω υποσυστήματα σε απεριόριστο αριθμό αδειών, η ενεργοποίηση των οποίων μπορεί να γίνεται σταδιακά σύμφωνα με τις επιθυμίες του πελάτη.

* ΠΛ : Παραγωγική Λειτουργία, ΕΓΚ : Εγκατεστημένο

Στον επόμενο πίνακα, συνοψίζονται οι καλύψεις του SLA του ΟΠΣ ΑΣΚΛΗΠΙΟΣ

SERVICE LEVEL AGREEMENT	
ΥΠΗΡΕΣΙΕΣ ΛΟΓΙΣΜΙΚΟΥ	
1	Σφάλματα
2	Αναβαθμίσεις (minor)
3	Αναβαθμίσεις (Major)
4	Αλλαγές Νομοθετικού πλαισίου (minor)
ΥΠΗΡΕΣΙΕΣ ΥΠΟΣΤΗΡΙΞΗΣ	
5	Σύστημα καταχώρισης αιτημάτων
6	Call center
7	Help-Desk / Support
8	Πρόσβαση σε βοηθητικό υλικό εφαρμογών
ΥΠΗΡΕΣΙΕΣ ΠΛΗΡΟΦΟΡΙΚΗΣ	
9	Backup
10	Restore
11	Τεχνική Τεκμηρίωση (minor)
ΥΠΗΡΕΣΙΕΣ ΠΟΙΟΤΗΤΑΣ	
12	Δείκτες μέτρησης απόδοσης & ποιότητας - Αναφορές
13	Χρόνοι απόκρισης
14	Χρόνος επίλυσης σφαλμάτων εφαρμογής