

ΤΕΧΝΙΚΗ ΠΕΡΙΓΡΑΦΗ ΤΟΥ ΑΝΤΙΚΕΙΜΕΝΟΥ ΤΟΥ ΔΙΑΓΩΝΙΣΜΟΥ ΥΠΗΡΕΣΙΕΣ ΣΥΝΤΗΡΗΣΗΣ ΚΑΙ ΕΠΙΣΚΕΥΗΣ ΛΟΓΙΣΜΙΚΟΥ(CPV72267000-4)

Αντικείμενο του Έργου

Αντικείμενο του Έργου είναι η παροχή υπηρεσιών συντήρησης και τεχνικής υποστήριξης των Εφαρμογών του Πληροφοριακού Συστήματος Νοσοκομείου "Hospital-2003 Enterprise Edition" της Εταιρίας "OR-CO A.E.", το οποίο είναι εγκατεστημένο και λειτουργεί στο Γ.Ν. Βέροιας. Ως εκ τούτου, ο πηγαίος κώδικας των παραπάνω εφαρμογών του Πληροφοριακού Συστήματος ανήκει στην εταιρεία "ORCO A.E.", στην οποία ανήκουν και τα πνευματικά δικαιώματα.

Εφαρμογές του Πληροφοριακού Συστήματος Νοσοκομείου

"Hospital-2003 Enterprise Edition":

Οι Εφαρμογές του Πληροφοριακού Συστήματος "Hospital-2003 Enterprise Edition" που θα καλύπτονται από τις υπηρεσίες συντήρησης και τεχνικής υποστήριξης είναι :

1	Οικονομικό Υποσύστημα που περιλαμβάνει :
1.1	Οικονομική Διαχείριση (Γεν. Λογιστική, Προϋπολογισμός, Αν. Λογιστική, Κοστολόγηση, Λογ. Εισπρακτέοι, Λογ. Πληρωτέοι)
1.2	Διαχειρίσεις-Παραγγελίες (Αναλώσιμου και Μη Αναλώσιμου υλικού)
1.3	Προμήθειες
1.4	Μητρώο Παγίων
2	Υποσύστημα Διαχείρισης Ασθενών που περιλαμβάνει :
2.1	Τμήμα Κίνησης
2.2	Νοσήλια
2.3	Τ.Ε.Ι.-Ραντεβού
2.4	Τμήμα Επειγόντων Περιστατικών
2.5	Φαρμακείο-Παραγγελίες (Ατ. Συνταγολόγιο)
2.6	Κλινικές-Συνταγογράφηση
3	Υποσύστημα Ανθρώπινων Πόρων που περιλαμβάνει :
3.1	Γραφείο Προσωπικού
3.2	Μισθοδοσία
4	Υποσύστημα Διοίκησης που περιλαμβάνει :
4.1	Ηλεκτρονικό Πρωτόκολλο

Κατόπιν της εγκυκλίου με αριθ. πρωτ.: 1341/5/3/2013 (ΑΔΑ: ΒΕΔΓΘ-ΜΒΨ) της Επιτροπής Προμηθειών Υγείας, η οποία κοινοποιήθηκε στο Νοσοκομείο Βέροιας με το Αρ.Πρωτ.: 4007/7-3-2013 έγγραφο του κ. Μπογιατζήδη, Υποδιοικητή της 3^{ης} ΥΠΕ, η εταιρεία OR-CO πρέπει να παραδώσει στο Νοσοκομείο τα παρακάτω αναφερόμενα χωρίς επιπλέον κόστος:

- **Αρχιτεκτονική** του Π.Σ., που θα περιγράφει σχηματικά και επιγραμματικά το είδος, το εύρος, την τεχνολογία και τον τρόπο διεπικοινωνίας με τρίτα συστήματα.
- **Τεχνική τεκμηρίωση** του Π.Σ., που να επιτρέπει την εκμετάλλευση (π.χ. εξαγωγή καταστάσεων) και την εξαγωγή στοιχείων.
- **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.
- **Παραμετροποίηση του λογισμικού εφαρμογών** που να «προσαρμόζει» την λειτουργικότητα του πακέτου λογισμικού στην επιχειρησιακή λογική της Μονάδας Υγείας.
- **Πλήρη εφαρμογή εξαγωγής** (export) του συνόλου των ανά πάσα στιγμή τηρουμένων παραμετρικών και transactional στοιχείων του ΠΣ.
Η εν λόγω εφαρμογή πρέπει να είναι πλήρως τεκμηριωμένη λειτουργικά και να επιτρέπει στην Υπηρεσία Πληροφορικής της ΜΥ, την μέσω παραμετρικών επιλογών, εξαγωγή σε τυποποιημένη μορφή (πχ ASCII, XL) επιλεγμένου μέρους ή του συνόλου των τηρουμένων στοιχείων του ΠΣ.

Επίσης, αρχικά η εταιρεία OR-CO AE και εν συνεχεία η ανάδοχος εταιρεία συντήρησης των εφαρμογών, οφείλει να αποδίδει σε πρώτη ζήτηση, στον εκάστοτε δικαιούχο των συστημάτων και εφαρμογών αυτών, όλα τα εισηγμένα σε αυτά δεδομένα, σε κοινά αποδεκτή και επεξεργάσιμη μορφή, από τα ευρέως διαδεδομένα προγράμματα ανάγνωσης και επεξεργασίας γραμμογραφημένων δεδομένων ή και αδόμητων δεδομένων. Η άρνηση ή καθυστέρηση παράδοσης των δεδομένων αυτών, πέραν της προθεσμίας που θέτει ο εκάστοτε δικαιούχος, αποτελεί λόγο έκπτωσής του από τη σχετική σύμβαση

Η ανάδοχος εταιρεία αναλαμβάνει την υποχρέωση όπως:

- Διαθέτει το κατάλληλο προσωπικό για τη δημιουργία και συντήρηση των Μηχανογραφικών εφαρμογών
- Ο Ανάδοχος υποχρεούται να δημιουργήσει γραμμή Άμεσης Βοήθειας (Helpdesk), διαθέσιμη καθημερινά από 07:00 έως 15:00, η οποία θα περιλαμβάνει: α) αριθμό κλήσης για επείγουσες περιπτώσεις μετά το πέρας του ανωτέρω ωραρίου, β) αριθμό συσκευής τηλεμοιτυπίας (fax) και γ) ένα λογαριασμό email στον οποίο θα αποστέλλονται όλα τα μηνύματα με την περιγραφή των προβλημάτων.
- Παραδώσει λίστα με τη σύνθεση της Ομάδας Τεχνικής Υποστήριξης του Αναδόχου καθώς και στοιχεία επικοινωνίας με τα μέλη της Ομάδας, τους υπευθύνους προγραμματιστές για κάθε επιμέρους Εφαρμογή καθώς και τους αντικαταστάτες αυτών σε περίπτωση απουσίας τους. Η λίστα θα κοινοποιηθεί εγγράφως στη Διοίκηση και στο Τμήμα Οργάνωσης και Πληροφορικής του Νοσοκομείου με την υπογραφή της παρούσης.
- Συντηρεί τις εφαρμογές που δημιουργήθηκαν και φροντίζει για τη λειτουργική βελτίωσή τους.

Διαδικασία χαρακτηρισμού των προβλημάτων:

- Ο Προμηθευτής σε συνεργασία με το Νοσοκομείο ορίζει τουλάχιστον **τέσσερις προτεραιότητες προβλημάτων** ανάλογα με τη σοβαρότητά τους όπως φαίνεται παρακάτω:
- **Βαθμός κρισιμότητας 4** : Απαιτείται άμεση επέμβαση. Αφορά προβλήματα που παρουσιάζονται και δεν επιτρέπουν την λειτουργία μέρους ή/και του συνόλου των υπηρεσιών
- **Βαθμός κρισιμότητας 3** : Απαιτείται ταχεία επέμβαση. Αφορά προβλήματα που παρουσιάζονται σε κρίσιμες υπηρεσίες λειτουργίας των συστημάτων υποστήριξης, χρονικά ευαίσθητες.
- **Βαθμός κρισιμότητας 2** : Απαιτείται επέμβαση. Αφορά προβλήματα που παρουσιάζονται σε μη κρίσιμες υπηρεσίες λειτουργίας των συστημάτων υποστήριξης, όχι χρονικά ευαίσθητες.
- **Βαθμός κρισιμότητας 1** : Δίχως σημαντικό αντίκτυπο. Αφορά προβλήματα που παρουσιάζονται σε μεμονωμένες υπηρεσίες λειτουργίας των συστημάτων υποστήριξης, δίχως αντίκτυπο στην ομαλή και αδιάλειπτη λειτουργία της εκάστοτε μονάδας υγείας.

Ακολουθεί πίνακας με την προτεινόμενη κατηγοριοποίηση «Σοβαρότητας Προβλήματος ανά Λειτουργία»

Λειτουργία	Σοβαρότητα Προβλήματος
ΕΦΑΡΜΟΓΕΣ ΔΙΟΙΚΗΤΙΚΟ-ΟΙΚΟΝΟΜΙΚΟΥ	
Αποστολή Στοιχείων Μισθοδοσίας μέσω Δίας, έκδοση στοιχείων για την ΕΑΠ	4
Κρίσιμες Λειτουργίες Δ/Ο Υποσυστήματος (Συνταγογράφηση, Ανάλυση Πρόσθετων Αμοιβών & Γέφυρα με Μισθοδοσία)	3
Μη Κρίσιμες Λειτουργίες Δ/Ο Υποσυστήματος - Επίπεδο 1 (Απόδοση κρατήσεων, Εντολές Διάθεσης, Καταστάσεις προαγωγής προσωπικού)	2
Μη Κρίσιμες Λειτουργίες Διοικητικο - Οικονομικού Υποσυστήματος - Επίπεδο 2 (Διαχείριση Παγίων, Πρωτοκόλλου, Προμηθειών, Άδειες)	1
ΕΦΑΡΜΟΓΕΣ ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗΣ ΑΣΘΕΝΗ	

Λειτουργία	Σοβαρότητα Προβλήματος
Έκδοση αποδείξεων πληρωμής ασθενών	4
Λειτουργία Κλεισίματος Ταμείων Εξωτερικών Ιατρείων, Διαδικασία καταχώρησης εισιτηρίων, μεταθέσεων (εντός Νοσοκομείου)	3
Μη Κρίσιμες Λειτουργίες Υποσυστήματος Διαχείρισης Ασθενών(Υποβολές προς τα Ασφαλιστικά Ταμεία)	2
ΛΟΙΠΕΣ ΕΦΑΡΜΟΓΕΣ	
Έκδοση τακτικών αναφορών και στατιστικών (μηνιαία – τριμηνιαία, κλπ)	2
Έκδοση τακτικών αναφορών και στατιστικών (μηνιαία – τριμηνιαία, κλπ) μετά την προθεσμία υποβολής τους (εάν επιβάλλονται από εποπτευόμενους φορείς π.χ. ΥΠΕ, ΥΥΚΑ)	3
Ζητήματα Καθημερινών εκτυπώσεων	2

- Ανταποκρίνεται σε αιτήματα του Νοσοκομείου, τα οποία θα είναι επαρκώς αιτιολογημένα, όπως να προσαρμόζει ή να προσθέτει εκτυπώσιμες αναφορές εφόσον θα υπάρχουν τα αντίστοιχα δεδομένα, να προβαίνει σε αποδεδειγμένα αναγκαίες αλλαγές εφόσον δεν επηρεάζουν τη δομή των εφαρμογών.
- Ο χρόνος απόκρισης προσμετράται κατά τις εργάσιμες ημέρες και ώρες, από τη στιγμή ενημέρωσης του Αναδόχου μέσω Ηλεκτρονικού Ταχυδρομείου, στην ηλεκτρονική διεύθυνση που αυτός θα δηλώσει στα πλαίσια του Help Desk. Σε περίπτωση κατάθεσης αιτήματος (δεν αφορά βλάβες) ο Ανάδοχος υποχρεούται να απαντήσει εντός 24 ωρών.
- Παρακολουθεί την εξέλιξη της τεχνολογίας και βελτιώνει τις εφαρμογές από απόψεως Software
- Συντηρεί δύο αρχεία καταγραφής (log file). Ένα με τις εκδόσεις των προγραμμάτων με περιγραφή των αλλαγών που έχουν γίνει και ένα με τις ενέργειες που κάνει στη βάση δεδομένων του Νοσοκομείου, αμφότερα είτε με απομακρυσμένη διαχείριση είτε από το χώρο του Νοσοκομείου. Τα διατηρεί δε πλήρως ενημερωμένα με τις μεταβολές που πραγματοποιούνται.
- Η εταιρία αναλαμβάνει την υποχρέωση να επισκέπτεται το Νοσοκομείο έξι (6) ημέρες το χρόνο κατ' ανώτατο όριο, ανεξαρτήτως προβλημάτων των εφαρμογών της, κατόπιν κλήσης από το αρμόδιο τμήμα και συνεννοήσεως με αυτό
- Με την προϋπόθεση ότι θα υπάρχει αντίγραφο ασφαλείας (BACKUP) των δεδομένων (πινάκων και αρχείων), η ανάδοχος εταιρία εγγυάται την αποκατάσταση της οποιας βλάβης παρουσιαστεί
- Σε κάθε επίσκεψη στις εγκαταστάσεις του Γ.Ν. Ημαθίας (Υ.Μ. Βέροιας) θα υπογράφεται Δελτίο Τεχνικής εξυπηρέτησης όπου θα αναγράφεται ο χρόνος προσέλευσης του μηχανικού της εταιρίας και ο χρόνος πέρατος των εργασιών. Το Δελτίο αυτό θα υπογράφεται από τον υπεύθυνο Μηχανογράφησης του Γ.Ν. Ημαθίας (Υ.Μ. Βέροιας).
- Η εταιρία αναλαμβάνει την υποχρέωση να προσαρμόσει το μέρος των ηλεκτρονικών προγραμμάτων της που αφορούν στην Αναλυτική Λογιστική, σε συνεργασία με το Γ.Ν. Ημαθίας (Υ.Μ. Βέροιας) και το Σύμβουλο παροχής υπηρεσιών λογιστικής υποστήριξης του νοσοκομείου, έτσι ώστε η αναλυτική λογιστική να λειτουργεί παραγωγικά και σύμφωνα με τις διατάξεις και προδιαγραφές της κείμενης νομοθεσίας.
- Τα δεδομένα που διαχειρίζεται το οποιοδήποτε υποσύστημα του πληροφοριακού συστήματος ανήκουν πρωτίστως στους ασθενείς και κατόπιν στη Μονάδα Υγείας και συνεπώς η Εταιρία είναι υποχρεωμένη σε κάθε περίπτωση και χωρίς πρόσθετο κόστος να αποδώσει άμεσα μέρος ή το σύνολο αυτών στο Νοσοκομείο, σε ηλεκτρονική ή έντυπη μορφή που θα επιλέξει η Εταιρία. Όσον

- αφορά στην ηλεκτρονική μορφή υπολογίζεται για reports ή /και excel, xml κ.λ.π.
- Η Εταιρία είναι υποχρεωμένη να διατηρεί τα συστήματά της ανοιχτά για διασυνδέσεις με τρίτες εφαρμογές συμπεριλαμβανομένης της τεχνογνωσίας για την εφαρμογή τους
 - Θα καταβληθεί από την Εταιρία προσπάθεια ώστε να διευκολύνεται η συμβατότητα στην περίπτωση εξελίξεων ή αλλαγών στον χώρο της Υγείας. Πιο συγκεκριμένα η Εταιρία θα ενσωματώνει τις οποιεσδήποτε εξελίξεις ή αλλαγές, εφόσον αυτές της παραδίδονται σε ηλεκτρονική μορφή, είναι συμβατές με την υφιστάμενη λειτουργικότητα των Εφαρμογών της, δεν επηρεάζουν τη δομή της Βάσης Δεδομένων και δεν απαιτούν επιπρόσθετη ανάπτυξη (παραγωγή-με δομικές αλλαγές)