



ΕΛΛΗΝΙΚΗ ΔΗΜΟΚΡΑΤΙΑ
ΥΠΟΥΡΓΕΙΟ ΥΓΕΙΑΣ
7^Η ΥΓΕΙΟΝΟΜΙΚΗ ΠΕΡΙΦΕΡΕΙΑ ΚΡΗΤΗΣ
ΓΕΝΙΚΟ ΝΟΣΟΚΟΜΕΙΟ “ΒΕΝΙΖΕΛΕΙΟ – ΠΑΝΑΝΕΙΟ”
Λεωφ. Κνωσού, Τ.Θ. 44, Ηράκλειο Κρήτης
ΑΦΜ 996978666, ΔΟΥ Ηρακλείου

ΕΙΣΗΓΗΣΗ ΚΑΙ ΤΕΧΝΙΚΕΣ ΠΕΡΙΓΡΑΦΕΣ ΕΡΓΟΥ

«Ετήσια Υποστήριξη και Συντήρηση του Λογισμικού Διαχείρισης του Απεικονιστικού Συστήματος - PACS. (Πληροφοριακό Σύστημα Αποθήκευσης, Αρχαιοθέτησης και διάθεσης των ιατρικών εικόνων και διαγνώσεων στον Αξονικό και Μαγνητικό Τομογράφο, στο Ακτινολογικό Τμήμα και στους Υπερήχους κ.α.»

ΑΝΤΙΚΕΙΜΕΝΟ ΕΡΓΟΥ

Η έγκριση δαπάνης αφορά υπηρεσίες συντήρησης και υποστήριξης του λογισμικού διαχείρισης του απεικονιστικού συστήματος του νοσοκομείου, (EVORAD) που ανήκει στην εταιρεία IKNOWHEALTH. Παράλληλα, αφορά απαιτούμενες ενέργειες που πρέπει να γίνουν από την κατασκευάστρια εταιρεία του EVORAD, με σκοπό τη δυνατότητα διασύνδεσης του συστήματος με το κεντρικό πληροφοριακό σύστημα του νοσοκομείου .

Για τις ανάγκες καλής και ομαλής λειτουργίας των ακτινοδιαγνωστικών τμημάτων, υπάρχει ανάγκη παροχής εξειδικευμένων υπηρεσιών συντήρησης και υποστήριξης που αφορά το συγκεκριμένο λογισμικό.

Οι υπηρεσίες αυτές αναλύονται στα ακόλουθα 3 αντικείμενα:

Αντικείμενο 1: Υπηρεσίες Συντήρησης-υποστήριξης για το λογισμικό evorad

Αντικείμενο 2: Υπηρεσίες Συντήρησης-υποστήριξης για το λογισμικό evorad web viewer

Αντικείμενο 3: Υπηρεσίες Συντήρησης-υποστήριξης για το λογισμικό evorad mediaburn

Για να είναι πλήρως ενημερωμένος ο ιατρικός φάκελος ασθενούς όσον αφορά τις απεικονιστικές εξετάσεις, θα πρέπει να πραγματοποιηθεί, εντός της διάρκειας της Σύμβασης, η διασύνδεση του συστήματος RIS/PACS με το κεντρικό πληροφοριακό σύστημα του νοσοκομείου. Η διασύνδεση θα πρέπει να υλοποιηθεί βάσει των τεχνικών προδιαγραφών που έχουν προκύψει στο πλαίσιο της υπ' αριθμ. 75/2023 Σύμβασης του έργου «Εγκατάσταση συστημάτων RIS PACS και απομαγνητοφώνησης ιατρικών πράξεων και γνωματεύσεων στα δημόσια Νοσοκομεία και τις δομές ΠΦΥ της χώρας, στην 3η, 4η και 7η Υγειονομική Περιφέρεια της χώρας», που διενεργείται από την Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση Κοινωνικής Ασφάλισης (ΗΔΙΚΑ ΑΕ), και στο οποίο το νοσοκομείο είναι ενταγμένο σε αυτό.

ΔΙΑΡΚΕΙΑ ΣΥΜΒΑΣΗΣ

Διάρκεια σε μήνες : 12

Καθότι βρίσκεται σε εξέλιξη το Έργο του Υπουργείου Υγείας – ΤΜΗΜΑ 1: «Εγκατάσταση συστημάτων RIS PACS και απομαγνητοφώνησης ιατρικών πράξεων και γνωματεύσεων στα δημόσια Νοσοκομεία και τις δομές ΠΦΥ της χώρας, στην 3η, 4η και 7η Υγειονομική Περιφέρεια της χώρας και το νοσοκομείο μας είναι ενταγμένο στο έργο αυτό, την ημέρα που η εγκατάσταση στο Νοσοκομείο θα παραληφθεί από την ΕΠΠΕ του αναφερόμενου έργου, η Σύμβαση που θα προκύψει, θα λυθεί αυτοδίκαια και το Νοσοκομείο θα συντηρείται σύμφωνα με τους όρους του Υπουργείου Υγείας και της ΗΔΙΚΑ Α.Ε. (Αναθέτουσα Αρχή).

ΠΑΡΕΧΟΜΕΝΕΣ ΥΠΗΡΕΣΙΕΣ ΥΠΟΣΤΗΡΙΞΗΣ

Οι υπηρεσίες υποστήριξης αφορούν:

1. Υποστήριξη χρηστών – Υπηρεσία Help Desk

Αφορά την απάντηση ερωτήσεων που έχουν σχέση με την χρήση του συστήματος και τον τρόπο με τον οποίο μπορούν να πραγματοποιηθούν διάφορες εργασίες (π.χ. πως γίνεται εξαγωγή εικόνων σε αρχεία DICOM). Δεν αφορά τεχνικά προβλήματα όπως για παράδειγμα απώλεια της δικτυακής σύνδεσης του σταθμού εργασίας με τον κεντρικό υπολογιστή. Η υπηρεσία αυτή προσφέρεται 9Χ5 (Ωρες και ημέρες γραφείου)

2. Τεχνική υποστήριξη λογισμικού EnoRad

Αφορά την επίλυση τεχνικών προβλημάτων του λογισμικού όπως περιγράφεται παρακάτω:

- Διασφάλιση καλής λειτουργίας των εφαρμογών
- Η αποκατάσταση των ανωμαλιών λειτουργίας του λογισμικού εφαρμογών (bugs)
- Η διόρθωση ή μετατροπή των υπάρχουσών εφαρμογών που προκύπτουν από την Νομοθεσία ή την αλλαγή διαδικασιών ή άλλων αναγκών του Φορέα
- Η προσθήκη νέων εκτυπωτικών ή αλλαγών σε υπάρχουσες φόρμες
- Η προληπτική συντήρηση των εφαρμογών
- Η διασφάλιση υψηλού ποσοστού διαθεσιμότητας του συστήματος σε ετήσια βάση
- Η ενημέρωση του Νοσοκομείου για όλες τις βλάβες και τις εργασίες που χρειάστηκε να πραγματοποιηθούν για όλο το χρονικό διάστημα υποστήριξης

- Η τήρηση αρχείου συμβάντων στο οποίο καταγράφονται όλα τα αιτήματα από πλευράς του φορέα και όλες οι παρεμβάσεις του αναδόχου

Η Τεχνική Υποστήριξη δεν αφορά:

- αστοχίες του υλικού (hardware) για το οποίο είναι υπεύθυνος ο εκάστοτε προμηθευτής του καθώς και γενικότερα θέματα διαχείρισης των συστημάτων, όπως διαδικασία backup δεδομένων ή/και συστημάτων, για τα οποία είναι υπεύθυνος ο πελάτης.
- Σημειώνεται επίσης, ότι για να είναι η τεχνική υποστήριξη εν ισχύ δεν θα πρέπει μη εξουσιοδοτημένος, τεχνικός να προβαίνει σε διορθώσεις / επεμβάσεις επί του λογισμικού (λογισμικό enorad, βάση δεδομένων συστήματος) χωρίς πρότερη ενημέρωση ή και συνεννόηση με το αρμόδιο τεχνικό τμήμα της αναδόχου .
- Η υπηρεσία αυτή προσφέρεται 9X5 (Ωρες και ημέρες γραφείου)

3. Ενημέρωση νέων εκδόσεων

Αφορά την ενημέρωση νέων εκδόσεων του λογισμικού που περιλαμβάνουν νέες λειτουργίες ή βελτιώσεις των υπαρχόντων χωρίς επιπλέον χρέωση. Οι εκδόσεις διορθώσεων διανέμονται δωρεάν και ανεξαιρέτους σε όλους. Η υπηρεσία αυτή περιλαμβάνει αναβαθμίσεις σε νέα οικογένεια εκδόσεων. Η υπηρεσία αυτή δεν περιλαμβάνει νέες προαιρετικές επεκτάσεις των προϊόντων (options).

4. Δωρεάν Σύνδεση ακτινοδιαγνωστικών μηχανημάτων που μπορεί να προμηθευτεί το νοσοκομείο μέσα στο έτος.

Επίπεδα και Διαδικασία Παρέμβασης

Τα επίπεδα παρέμβασης ορίζονται ως εξής:

- Πρώτο Επίπεδο παρέμβασης (άμεσος χρόνος ανταπόκρισης): Αφορά παροχή Τηλεφωνικής Βοήθειας από τον εξειδικευμένο Help Desk Operator: Τηλεφωνική βοήθεια σχετικά με τη χρήση του Συστήματος
- Δεύτερο Επίπεδο παρέμβασης (άμεσος χρόνος ανταπόκρισης): Αφορά παροχή Τηλεφωνικής Βοήθειας από στέλεχος της Ομάδας Τεχνικής Υποστήριξης:
 - Τηλεφωνική βοήθεια για τη αντιμετώπιση προβλημάτων που εμφανίζονται κατά την χρήση του Συστήματος.

- Τηλεφωνική βοήθεια για τη διόρθωση / Διαχείριση λαθών χρηστών στη χρήση του λογισμικού εφαρμογών και του λογισμικού υποδομής συστήματος
- Τρίτο Επίπεδο παρέμβασης (ανταπόκριση εντός 2 ωρών από την αναγγελία): Αφορά την απομακρυσμένη παρέμβαση με την βοήθεια κατάλληλου λογισμικού για την επίλυση προβλήματος:

Όταν τα αναφερόμενα προβλήματα δεν μπορούν να επιλυθούν απευθείας και κατά μόνιμο τρόπο από το Πρώτο και Δεύτερο Επίπεδο Παρέμβασης, στέλεχος της εταιρείας μας θα επιλύει το πρόβλημα μέσω απομακρυσμένης πρόσβασης.

- Τέταρτο Επίπεδο παρέμβασης (ανταπόκριση εντός 24ων ωρών): Αφορά την επιτόπια παρέμβαση στις εγκαταστάσεις του πελάτη για την επίλυση προβλήματος: Όταν τα αναφερόμενα προβλήματα δεν μπορούν να επιλυθούν απευθείας και κατά μόνιμο τρόπο από το Πρώτο, Δεύτερο και Τρίτο Επίπεδο Παρέμβασης, στέλεχος της θα δίνει την απαιτούμενη λύση με επιτόπια παρουσία στις εγκαταστάσεις του πελάτη.

**Για το τμήμα πληροφορικής
Κουνάλη Ειρήνη**