ΕΛΛΗΝΙΚΗ ΔΗΜΟΚΡΑΤΙΑ
ΥΠΟΥΡΓΕΙΟ ΥΓΕΙΑΣ
1η Υ.ΠΕ ΑΤΤΙΚΗΣ
ΓΕΝ. ΝΟΣ. ΑΘΗΝΩΝ "ΚΟΡΓΙΑΛΕΝΕΙΟ ΜΠΕΝΑΚΕΙΟ" Ε.Ε.Σ
ΑΘΑΝΑΣΑΚΗ 2 11526 ΑΘΗΝΑ
Τηλ: 2132068917-18, FAX: 2132068259

ΚΩΔΙΚΟΣ ΣΗΜΕΙΩΜΑΤΟΣ: 7233
Α/Α ΣΗΜΕΙΩΜΑΤΟΣ: 5176
ΗΜΕΡΟΜΗΝΙΑ ΣΗΜΕΙΩΜΑΤΟΣ: 18/11/2026

ΣΗΜΕΙΩΜΑ ΠΑΡΟΧΗΣ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ

Στοιχεία Σημειώματος

ΚΕΝΤΡΟ ΚΟΣΤΟΥΣ:**ΤΜΗΜΑ ΠΛΗΡΟΦΟΡΙΚΗΣ ΟΡΓΑΝΩΣΗΣ**

Οικονομικά Στοιχεία

ΤΜΗΜΑ ΠΡΟΫΠ.:**ΝΟΣΟΚΟΜΕΙΟ**
ΔΙΕΚΠΕΡΑΙΩΣΗ:**ΠΡΟΜΗΘΕΙΕΣ**
ΑΝΩΤΑΤΟ ΠΟΣΟ ΔΑΠΑΝΗΣ ΜΕ ΦΠΑ:
ΕΠΙΘΥΜΗΤΗ ΗΜ/ΝΙΑ ΠΡΟΜΗΘΕΙΑΣ:

ΠΑΡΑΤΗΡΗΣΕΙΣ:Ετήσια σύμβαση συντήρησης η οποία περιλαμβάνει:
Σύστημα Gi-Lab στο Ιολογικό εργαστήριο του Τμήματος Αιμοδοσίας
Σύστημα Gi-Barcode στο Ιολογικό εργαστήριο του Τμήματος Αιμοδοσίας
Σύστημα Gi-Comm (συνδέσεις αναλυτών)
Αναλυτής Architect Bi-directional – Ιολογικό τμήμα Αιμοδοσίας
ΕΝΑΡΞΗ 01-12-2026
ΛΗΞΗ 30-11-2027

Αιτιολόγηση / Προτεραιοποίηση

ΕΠΑΡΚΕΙΑ:
ΠΡΟΤΕΡΑΙΟΤΗΤΑ:
ΑΙΤΙΟΛΟΓΗΣΗ:

Πρόσθετοι Προσδιορισμοί

ΤΥΠΟΣ / ΠΡΟΜΗΘΕΥΤΗΣ:**ΜΟΝΑΔΙΚΟ / ΠΛΗΡΟΦΟΡΙΚΗ ΕΛΛΑΔΟΣ**
Α.Μ. ΑΣΘΕΝΗ:

	ΥΠΗΡΕΣΙΑ	ΚΑΕ	ΕΡΓΑΣΙΕΣ	CPV	ΠΡΟΤ/ΜΕΝΗ ΤΙΜΗ ΜΟΝ. Φ.Π.Α.	ΠΡΟΤ/ΜΕΝΗ ΑΞΙΑ (ΜΙΚΤΗ)
36	ΥΠΗΡΕΣΙΕΣ ΣΥΝΤΗΡΗΣΗΣ ΛΟΓΙΣΜΙΚΟΥ ΑΙΜΟΔΟΣΙΑΣ - ΠΛΗΡΟΦΟΡΙΚΗ ΕΛΛ	0889	ΑΝΑΝΕΩΣΗ ΕΤΗΣΙΑΣ ΣΥΜΒΑΣΗΣ ΣΥΝΤΗΡΗΣΗΣ ΥΠΟΣΤΗΡΙΞΗΣ ΣΥΣΤΗΜΑΤΟΣ ΙΟΛΟΓΙΚΟΥ ΕΡΓΑΣΤΗΡΙΟΥ ΑΠΟ 01-12-2026 ΕΩΣ 30-11-2027			0,00
				ΣΥΝΟΛΑ:		0,00

Ο/Η
ΑΙΤΩΝ/ΟΥΣΑ

ΦΟΥΝΤΑ ΜΑΡΙΑ

Ετήσια σύμβαση συντήρησης η οποία περιλαμβάνει:

Σύστημα Gi-Lab στο Ιολογικό εργαστήριο του Τμήματος Αιμοδοσίας

Σύστημα Gi-Barcode στο Ιολογικό εργαστήριο του Τμήματος Αιμοδοσίας

Σύστημα Gi-Comm (συνδέσεις αναλυτών)

Αναλυτής Architect Bi-directional – Ιολογικό τμήμα Αιμοδοσίας

ΓΕΝΙΚΟΙ ΌΡΟΙ ΣΥΜΒΑΣΗΣ ΣΥΝΤΗΡΗΣΗΣ ΛΟΓΙΣΜΙΚΟΥ

1. Στα πλαίσια της σύμβασης συντήρησης παρέχεται πλήρης και απεριόριστη τηλεφωνική υποστήριξη χωρίς περαιτέρω χρεώσεις.

2. Απόκριση στις τηλεφωνικές κλήσεις εντός δύο (2) ωρών σε εργάσιμες ημέρες και ώρες σύμφωνα με την παράγραφο 25.

3. Υποστήριξη των χρηστών και πρόσβαση χωρίς χρέωση στο help desk της εταιρείας.

4. Δωρεάν τις νέες εκδόσεις του λογισμικού εφαρμογών.

5. Η εταιρεία με την σύμβαση υποστήριξης εγγυάται την αποκατάσταση των βλαβών που θα παρουσιαστούν στα συστήματα.

6. Υποστήριξη του προσφερόμενου software μέσω σύνδεσης (remote access) χωρίς χρονικό περιορισμό. Η σύνδεση αυτή θα χρησιμοποιείται για την άμεση επέμβαση των τεχνικών της εταιρείας και την τάχιστη αποκατάσταση προβλημάτων του λογισμικού, της βάσεως δεδομένων ή του λειτουργικού συστήματος. Σε κάθε περίπτωση όπου το εμφανιζόμενο πρόβλημα εντοπίζεται στο software η εταιρεία μας βεβαιώνει την δυνατότητα αποκατάστασης μέσω Remote Access.

7. Τις απαραίτητες εργασίες για την εγκατάσταση συστήματος τηλεφωνικής υποστήριξης μέσω τηλεφώνου (remote access) τόσο στον server όσο και στους σταθμούς εργασίας (remote terminals). *Ο πελάτης οφείλει να παρέχει μία ADSL γραμμή ή ανάλογη μόνιμη internet σύνδεση για αποκλειστική χρήση.*

8. Ο πελάτης οφείλει να παρέχει σε κάθε περίπτωση την δυνατότητα σύνδεσης και πρόσβασης στις βάσεις δεδομένων από εξουσιοδοτημένο προσωπικό της εταιρείας μας όλο το 24ωρο.

9. Ο πελάτης υποχρεούται να επιτρέπει σε τεχνικούς της εταιρείας την πρόσβαση σε κάθε χώρο που υπάρχει σταθμός εργασίας της εφαρμογής όποτε αυτό χρειαστεί στα πλαίσια της υποστήριξης.

10. Η εταιρεία δεσμεύεται για την διαφύλαξη του απορρήτου των στοιχείων του πελάτη με όποιον τρόπο και μεθοδολογία αποφασίσει ο πελάτης.

11. Σε περίπτωση που η βλάβη δεν διορθώνεται με τηλεφωνική σύνδεση και απαιτείται επίσκεψη στον χώρο του πελάτη, η εταιρεία είναι υποχρεωμένη να διαθέσει

ειδικευμένο προσωπικό της για τον σκοπό αυτό. Η απόκριση σε κλήσεις επί τόπου υποστήριξης γίνεται από την λήψη της αίτησης υποστήριξης και τιμολογείται με ανθρωποώρα ή ανθρωποημέρα υποστήριξης βάση συμβολαίου εφόσον έχουν ξεπεραστεί οι προσφερόμενες υπηρεσίες υποστήριξης που αναφέρονται παρακάτω.

12. Η αποκατάσταση βλάβης δεν περιλαμβάνει σε καμία περίπτωση τα ανταλλακτικά που τυχόν απαιτηθούν.

13. Σε περίπτωση που ζητηθεί από την εταιρεία μας να αναλάβει την επισκευή μέρους ή τμήματος του εξοπλισμού και παραστεί ανάγκη μεταφοράς εκτός της αιμοδοσίας για επισκευή, η Πληροφορική Ελλάδος δεν δεσμεύεται για αντικατάσταση αυτού ή για εντός συγκεκριμένου χρονικού διαστήματος αποκατάστασή του εκτός αν έχει ρητά συμφωνηθεί διαφορετικά. Τα έξοδα της μεταφοράς του εξοπλισμού για επισκευή εκτός του εργαστηρίου βαρύνουν τον πελάτη.

14. Στην σύμβαση υποστήριξης δεν περιλαμβάνεται η λήψη αντιγράφων ασφαλείας της βάσης δεδομένων και των εφαρμογών του πελάτη. Ο πελάτης οφείλει να λαμβάνει καθημερινά και κυκλικά αντίγραφα ασφαλείας για την ασφάλεια των δεδομένων του. Ο πελάτης οφείλει να παραδώσει στην Πληροφορική Ελλάδος τα αντίγραφα ασφαλείας που τηρεί σε περίπτωση που αυτά είναι απαραίτητα για την ανόρθωση της βλάβης στο πληροφορικό σύστημα.

15. Ο πελάτης οφείλει άμεσα να ενημερώνει την Πληροφορική Ελλάδος για τυχόν εμφανιζόμενο πρόβλημα. Οποιαδήποτε επικοινωνία μεταξύ της εταιρείας και του πελάτη για τυχόν εμφανιζόμενο πρόβλημα θα πρέπει γίνεται εγγράφως. Η εταιρεία δεν δεσμεύεται για επίλυση οποιουδήποτε προβλήματος εάν αυτό δεν περιγραφεί επαρκώς και δεν αποσταλεί μέσω ηλεκτρονικού ταχυδρομείου.

16. Οι χρήστες του συστήματος οφείλουν να διατηρούν την σωστή και όπως έχει υποδειχθεί από την εταιρεία λειτουργία του συστήματος. Η εταιρεία δεν φέρει καμία ευθύνη για βλάβες που τυχόν εμφανιστούν λόγω κακής χρήσης (π.χ. ρίψη υγρών στο υπολογιστικό σύστημα, βίαιη χρήση του κτλ.) ή για κατ' επανάληψη εμφάνιση των ιδίων προβλημάτων όταν αυτά έχουν αποδεδειγμένα αντιμετωπισθεί με επιτυχία.

17. Η σύμβαση υποστήριξης (εκτός αν έχει οριστεί διαφορετικά) δεν περιλαμβάνει την παροχή υπηρεσιών εκπαίδευσης στο προσωπικό. Σε περίπτωση που αυτό ζητηθεί τότε θα κοστολογείται σύμφωνα με τον επίσημο τιμοκατάλογο της εταιρείας.

18. Στα πλαίσια της σύμβασης υποστήριξης δεν περιλαμβάνεται η υποχρέωση κατασκευής τυχόν αιτούμενων επεκτάσεων ή αλλαγών στην διαμόρφωση της βάσης δεδομένων ή των εντύπων που εκδίδονται από το λογισμικό. Σε περίπτωση που κάτι τέτοιο ζητηθεί από πλευράς του πελάτη, αποτελεί αντικείμενο ξεχωριστής συμφωνίας.

19. Κανένα από τα συμβαλλόμενα μέρη δεν υποχρεούται από την σύμβαση υποστήριξης να καταβάλλει στο άλλο μέρος έμμεσες, αποθετικές ζημίες ή/ και διαφυγόν κέρδος, όπως ενδεικτικά και χωρίς περιορισμό, απώλεια εργασιών, αρχείων ή εσόδων κλπ. Πέραν τούτου ρητά συμφωνείται ότι το συνολικό ποσό για το οποίο τα συμβαλλόμενα μέρη θα ευθύνονται για αποκατάσταση ζημιών, είναι μηδενικό.

20. Σε κάθε περίπτωση παρουσίας τεχνικού της εταιρείας στον χώρο του πελάτη θα εκδίδεται δελτίο εργασίας που θα βεβαιώνει την παρουσία του τεχνικού. Το δελτίο αυτό θα υπογράφεται από την διεύθυνση του εργασστηρίου ή από άλλο εξουσιοδοτημένο άτομο το οποίο θα υποδειχθεί από την διεύθυνση του εργαστηρίου. Σε περίπτωση εκτάκτων κλήσεων που οι τεχνικοί της εταιρείας περατώσουν τις υπηρεσίες σε ώρες που δεν υπάρχει εξουσιοδοτημένο άτομο, η διάρκεια της εργασίας θα βεβαιώνεται σε κάθε περίπτωση από τον ανώτερο από τους παρόντες στην βάρδια ενυπόγραφα πάνω στο δελτίο εργασίας.

21. Όλες οι υπηρεσίες εκτός των προβλεπόμενων στο συμβόλαιο υποστήριξης διενεργούνται και τιμολογούνται με την εξής διαδικασία:

    a. Αίτηση του πελάτη για την διενέργεια συγκεκριμένων εργασιών αποστέλλεται μέσω ηλεκτρονικού ταχυδρομείου στην εταιρεία.
    b. Εντός το πολύ μίας εργάσιμης ημέρας η εταιρεία υποχρεούται να αποστείλει προσφορά με το αναλυτικό κόστος των προσφερόμενων υπηρεσιών.
    c. Ο πελάτης αποδέχεται ή απορρίπτει την προσφορά. Σε περίπτωση αποδοχής ο πελάτης αποστέλλει στην εταιρεία μέσω ηλεκτρονικού ταχυδρομείου τον αριθμό απόφασης ΔΣ, ΚΑΕ, ΑΔΑ και Αρ.Δέσμευσης.
    d. Εφόσον η εργασία έχει ολοκληρωθεί η εταιρεία αποστέλλει το τιμολόγιο σε απόλυτη αντιστοιχία με την προσφερθείσα εργασία και σε τιμές που περιγράφονται στην αντίστοιχη προσφορά.

22. Για πελάτες με ενεργή σύμβαση συντήρησης οι τιμές για τις προσφερόμενες υπηρεσίες διαμορφώνονται με ειδική έκπτωση ως εξής:

Υπηρεσία	Για πελάτες με σύμβαση υποστήριξης	Για πελάτες χωρίς σύμβαση υποστήριξης	Ελάχιστη χρέωση
Ωριαία χρέωση τεχνικού	€ 95	€ 140	2 ώρες
Ημερήσια χρέωση τεχνικού	€ 300	€ 750	1 ημέρα

Στις τιμές δεν περιλαμβάνεται Φ.Π.Α.

Ο πελάτης έχει το δικαίωμα να ζητήσει την παρουσία τεχνικού στον χώρο του για επεκτάσεις, διαμόρφωση ή ανόρθωση βλαβών στο software σύστημα. Η εταιρεία οφείλει να ανταποκριθεί σε κάθε κλήση του πελάτη ακόμα και αν δεν καλύπτεται από τις υπηρεσίες του συμβολαίου υποστήριξης εφόσον ακολουθηθεί η διαδικασία που περιγράφηκε στην παράγραφο 15.

23. Δυο (2) ημερήσιες επισκέψεις στους χώρους του πελάτη προκειμένου να ελέγχεται η προληπτικά λειτουργία του συστήματος. Οι νέες εκδόσεις θα εγκαθίστανται στην διάρκεια της τακτικής προγραμματισμένης επίσκεψης και δεν θα υπάρχει καμία

επιπλέον χρέωση υπηρεσιών εγκατάστασης. Και μια (1) έκτακτη επίσκεψη κατόπιν τηλεφωνικής επικοινωνίας και συνεννόησης σε εργάσιμες ώρες και ημέρες.

24. Η σύμβαση μπορεί να παραταθεί για λίγους μήνες μετά τη λήξη της με καταβολή του 1/12 του συνολικού τιμήματος ανά μήνα παράτασης, μέχρι την υπογραφή της νέας σύμβασης και όχι πέρα των δώδεκα μηνών, εφόσον συμφωνεί η εταιρεία.

25. Ως εργάσιμες ημέρες και ώρες ορίζονται όλες οι ημέρες της ημερολογιακής εβδομάδος από Δευτέρα έως και Παρασκευή και σε ώρες από 08:30 έως και 16:30 εξαιρουμένων των επισήμων αργιών και εθνικών εορτών, εκτός εάν συμφωνηθεί διαφορετικά μεταξύ του πελάτη και της εταιρείας.