

ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ Α'

Υπηρεσίες συντήρησης - τεχνικής υποστήριξης εφαρμογών και διασυνδέσεων του λογισμικού ΙΤΕ

Οι Υπηρεσίες Συντήρησης - Τεχνικής Υποστήριξης των εφαρμογών του ΙΤΕ περιλαμβάνουν τα ακόλουθα:

Α. Συντήρηση λογισμικού εφαρμογών

Ως συντήρηση ή διασφάλιση καλής λειτουργίας του λογισμικού εφαρμογών, ορίζεται «η τροποποίηση του λογισμικού, μετά την παράδοση στον πελάτη, για την αποκατάσταση λαθών (bugs), τη βελτίωση της απόδοσης ή άλλων χαρακτηριστικών του λογισμικού (π.χ. απόδοση λειτουργίας, ταχύτητα απόκρισης κλπ.)».

Η συντήρηση του λογισμικού εφαρμογών περιλαμβάνει τις ακόλουθες κατηγορίες: διορθωτική, τροποποιητική, βελτιωτική και προληπτική.

Πιο αναλυτικά, στο πλαίσιο της συντήρησης του λογισμικού εφαρμογών περιλαμβάνονται οι ακόλουθες υπηρεσίες:

- Αποκατάσταση σφαλμάτων (bugs) του λογισμικού εφαρμογών (διορθωτική συντήρηση)
- Βελτιώσεις/ αναβαθμίσεις, παράδοση - εγκατάσταση τυχόν νέων εκδόσεων/ αναβαθμίσεων του λογισμικού εφαρμογών (βελτιωτική συντήρηση)
- Παραμετροποιήσεις των εφαρμογών λόγω νομοθετικών αλλαγών - Συντήρηση υφιστάμενων κωδικοποιήσεων (τροποποιητική συντήρηση)
- Παρακολούθηση της πορείας του λογισμικού εφαρμογών και μέριμνα για τη βελτιστοποίηση της απόδοσης λειτουργίας του (βελτιωτική συντήρηση)
- Συντήρηση υφιστάμενων διασυνδέσεων (διορθωτική/ τροποποιητική συντήρηση)
- Προληπτική συντήρηση λογισμικού / βάσης δεδομένων των εφαρμογών του ΙΤΕ στον server ,
Η Προληπτική συντήρηση θα γίνεται τουλάχιστον μια φορά κατά το διάστημα ισχύος της σύμβασης, μετά από έγκαιρη προειδοποίηση του ΙΤΕ-ΙΠ προς τον φορέα κατά τις ώρες λειτουργίας του Helpdesk του ΙΤΕ-ΙΠ (08:00-16:00), καθημερινά εκτός Σαββάτου, Κυριακής και επίσημων αργιών.
- Εργασίες αποκατάστασης (διορθωτική συντήρηση): Ως εργασίες αποκατάστασης (διορθωτική συντήρηση) ορίζεται το σύνολο των εργασιών που αποσκοπούν στην αφαίρεση / αναίρεση αστοχιών / ελαττωμάτων των εφαρμογών λογισμικού, οι οποίες παρουσιάστηκαν κατά τη λειτουργία του, μετά τη λήξη ισχύος της προηγούμενης σύμβασης τεχνικής υποστήριξης και πριν από την έναρξη ισχύος της νέας.

Β. Τεχνική Υποστήριξη Εφαρμογών και Διασυνδέσεων κατά την παραγωγική λειτουργία

Ως τεχνική υποστήριξη εφαρμογών ορίζονται οι «υπηρεσίες προς τους χρήστες του λογισμικού εφαρμογών οι οποίες αφορούν την παροχή βοήθειας σχετικά με τυχόν λάθη ή προβλήματα που προκύπτουν κατά τη χρήση του λογισμικού στο πλαίσιο της παραγωγικής λειτουργίας».

Πιο αναλυτικά περιλαμβάνονται οι ακόλουθες υπηρεσίες:

- Γραμμή εξυπηρέτησης χρηστών (Helpdesk)

Στο πλαίσιο αυτής της υπηρεσίας, κατά τις ώρες λειτουργίας του Helpdesk του ITE-III (08:00-16:00), καθημερινά εκτός Σαββάτου, Κυριακής και επισημών αργιών, παρέχεται τηλεφωνικά, (ή και με χρήση e-mail), υποστήριξη των χρηστών κατά την καθημερινή χρήση των εφαρμογών για την διεκπεραίωση των καθημερινών τους εργασιών. Η λειτουργική υποστήριξη των εφαρμογών γίνεται από μέλη της Τεχνικής Ομάδας Υποστήριξης (ΤΟΥ) του ITE.

- **Υποστήριξη παραγωγικής λειτουργίας (από απόσταση)**

- ο Απομακρυσμένη επέμβαση για παροχή υπηρεσιών για προβλήματα που δεν μπορούν να επιλυθούν τηλεφωνικά.
- ο Διάγνωση της αιτίας των προβλημάτων που δύναται να προκύψουν.
- ο Επιδιόρθωση προβλημάτων ή δυσλειτουργιών που οφείλονται σε λανθασμένη χρήση των εφαρμογών από τους χρήστες.
- ο Παραμετροποίηση της υφιστάμενης λειτουργικότητας του συστήματος σε περίπτωση αλλαγών για τη βελτίωση της καθημερινής εργασίας και της λειτουργικότητας του

- **Υποστήριξη υφιστάμενων διασυνδέσεων**

Αφορά την αποκατάσταση λαθών που αφορούν τα δεδομένα που ανταλλάσσονται και έχουν ως αποτέλεσμα μηνύματα απόρριψης από την πλευρά των εφαρμογών τρίτων προμηθευτών.

Η Αναθέτουσα Αρχή θα πρέπει να διασφαλίσει τη σύμπραξη των προμηθευτών των τρίτων υποσυστημάτων που διασυνδέονται με τις εφαρμογές του ITE που αποτελούν αντικείμενο του παρόντος έργου.

- **Παροχή συμβουλευτικών υπηρεσιών / Μεταφορά τεχνογνωσίας**

Προσφέρονται ένα σύνολο από υπηρεσίες που σχετίζονται με διάφορα θέματα λειτουργίας του συστήματος. Για παράδειγμα τέτοιες συμβουλευτικές υπηρεσίες σχετίζονται με τα ακόλουθα θέματα:

- **Χρήση ενιαίων κωδικοποιήσεων:** Παροχή συμβουλευτικών υπηρεσιών σε θέματα που αφορούν πρότυπα κωδικοποίησης ιατρικής ορολογίας, πρότυπα σχετικά με θέματα κωδικοποίησης ασθενή κλπ.
- **Διασυνδέσεις:** Παροχή συμβουλευτικών υπηρεσιών σε θέματα που αφορούν πρότυπα διαλειτουργικότητας (HL7, IHE, W3C κλπ).
- **Αναβάθμιση λογισμικών πακέτων, εφαρμογών κλπ:** Παροχή συμβουλευτικών υπηρεσιών σε θέματα εξοπλισμού, λογισμικών συστημάτων κλπ.
- **Θέματα παραγωγικής λειτουργίας:** Μεταφορά εμπειρίας σε θέματα διαδικασιών λειτουργίας των Μονάδων Υγείας για την καλύτερη απόδοση των εφαρμογών.
- **Έκδοση στατιστικών στοιχείων:** Συμβουλευτικές υπηρεσίες για την έκδοση των στατιστικών στοιχείων που ζητάει το Υπουργείο Υγείας ή η Εθνική Στατιστική Υπηρεσία Ελλάδας.

Τα μέλη της Τεχνικής Ομάδας Υποστήριξης (ΤΟΥ) του ITE θα παρέχουν τις υπηρεσίες τεχνικής υποστήριξης από απόσταση κάνοντας ίσως και χρήση της υποδομής για υπηρεσίες απομακρυσμένης υποστήριξης. Στην περίπτωση που οι τεχνικοί δεν μπορούν να επιλύσουν κάποιο πρόβλημα από απόσταση, θα μεταβαίνουν επί των εγκαταστάσεων της μονάδας για την επίλυση του προβλήματος.

Το Νοσοκομείο υποχρεούται να διαθέτει κατάλληλη τηλεπικοινωνιακή σύνδεση, ώστε να είναι εφικτή η διαβαθμισμένη απομακρυσμένη σύνδεση του προσωπικού του «ITE-III». Υποχρεούται να διαθέτει διαβαθμισμένη απομακρυσμένη σύνδεση τουλάχιστον στους κεντρικούς εξυπηρετητές και σε ένα σταθμό εργασίας.