

**ΔΙΕΥΘΥΝΣΗ ΟΙΚΟΝΟΜΙΚΩΝ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ  
ΤΜΗΜΑ ΠΡΟΜΗΘΕΙΩΝ**

Πληροφορίες: Κολοβού Χριστίνα  
Τηλέφωνο: 210-9282157  
Φαξ: 210-9248942  
E-mail: matsouka@idika.gr

Αθήνα, 9/6/2011

Αρ. Πρ.: 6948



Ακριβές Αντίγραφο  
Ο Προϊστάμενος

**ΠΡΟΣΚΛΗΣΗ ΕΚΔΗΛΩΣΗΣ  
ΕΝΔΙΑΦΕΡΟΝΤΟΣ ΓΙΑ ΤΗΝ  
ΠΡΟΕΠΙΛΟΓΗ ΥΠΟΨΗΦΙΩΝ ΣΤΟ  
ΠΛΑΙΣΙΟ Α΄ ΦΑΣΗΣ ΚΛΕΙΣΤΟΥ  
ΔΙΕΘΝΟΥΣ ΔΙΑΓΩΝΙΣΜΟΥ ΜΕ  
ΕΠΙΣΠΕΥΣΜΕΝΗ ΔΙΑΔΙΚΑΣΙΑ**

**ΓΙΑ ΤΗΝ ΥΛΟΠΟΙΗΣΗ ΤΟΥ ΕΡΓΟΥ  
ΠΑΡΟΧΗΣ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ ΥΠΟΣΤΗΡΙΞΗΣ  
ΧΡΗΣΤΩΝ (HELP DESK) ΣΤΑ ΠΛΑΙΣΙΑ  
ΤΟΥ ΕΡΓΟΥ ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΗΣ  
ΣΥΝΤΑΓΟΓΡΑΦΗΣΗΣ**

<b>ΚΡΙΤΗΡΙΟ ΑΞΙΟΛΟΓΗΣΗΣ Χ.Τ. CPV: 79510000-2</b>	<b>ΧΡΟΝΟΣ ΔΙΕΝΕΡΓΕΙΑΣ ΔΙΑΓΩΝΙΣΜΟΥ (Α΄ ΦΑΣΗ)</b>	
	<b>ΗΜΕΡΟΜΗΝΙΑ</b>	: 27/6/2011
	<b>Η Μ Ε Ρ Α</b>	: Δευτέρα
	<b>Ω Ρ Α</b>	: 12:00

**ΠΡΟΫΠΟΛΟΓΙΣΜΟΣ ΔΑΠΑΝΗΣ :**

600.000,00 € πλέον Φ.Π.Α

**ΤΟΠΟΣ ΔΙΕΝΕΡΓΕΙΑΣ:**

ΓΡΑΦΕΙΑ Η.ΔΙ.Κ.Α. Α.Ε.

Λαγουμιτζή 40 & Λεωφ. Συγγρού-  
όροφος-Α Θ Η Ν Α

<b>ΠΕΡΙΓΡΑΦΗ ΤΟΥ ΕΡΓΟΥ</b>	Ημερομηνία αποστολής για δημοσίευση στην επίσημη εφημερίδα της Ε.Ε.Κ. 9-6.-2011
<b>Ναι</b>	Ημερομηνία δημοσίευσης στον Ημερήσιο Τύπο 10-6-2011
	Ημερομηνία δημοσίευσης στο τεύχος διακηρύξεων Δημοσίων συμβάσεων της εφημερίδας της κυβέρνησης 10-6-2011

## ΠΡΟΣΚΛΗΣΗ ΕΚΔΗΛΩΣΗΣ ΕΝΔΙΑΦΕΡΟΝΤΟΣ

« Διεθνούς Διαγωνισμού με κλειστή επισπευσμένη διαδικασία και με κριτήριο αξιολόγησης τη χαμηλότερη τιμή για την ανάδειξη Αναδόχου για την ανάληψη του έργου υποστήριξης χρηστών (HELP DESK) στα πλαίσια του έργου Ηλεκτρονικής Συνταγογράφησης. »

Εχοντας υπόψη :

1. Την υπ. αρ. **439** απόφαση του Δ.Σ. της Η.ΔΙ.Κ.Α. ΑΕ που ελήφθη στη συνεδρίαση με αρ. **58/04.04.2011** με την οποία εγκρίθηκε η υλοποίηση του έργου και επελέγη η διαδικασία του διαγωνισμού.
2. Την υπ' αριθμ. πρωτ. **Φ.1/5/11363/1908/10.3.2011** απόφαση του Υπουργείου Εργασίας και Κοινωνικής Ασφάλισης/Γενική Γραμματεία Κοινωνικής Ασφάλισης με θέμα «Εγκριση του έργου υποστήριξης των χρηστών (help desk) της Ηλεκτρονικής Συνταγογράφησης.»
3. Τις ανάγκες της Η.ΔΙ.Κ.Α. ΑΕ.

## ΠΡΟΣΚΛΗΣΗ

Με την παρούσα πρόσκληση Υποβολής Εκδήλωσης Ενδιαφέροντος (εφεξής καλούμενη « η Πρόσκληση»), η ανώνυμη εταιρεία με την επωνυμία «**Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση Κοινωνικής Ασφάλισης ΑΕ (Η.ΔΙ.Κ.Α. Α.Ε.)**» προτίθεται να προβεί στην επιλογή Αναδόχου για το Έργο «**Παροχή υπηρεσιών Υποστήριξης χρηστών (HELP DESK) στα πλαίσια του έργου της Ηλεκτρονικής Συνταγογράφησης** » μέσω κλειστής επισπευσμένης διαδικασίας με ελάχιστο αριθμό υποψηφίων πέντε (5) και μέγιστο αριθμό επτά (7) σύμφωνα με τις διατάξεις του άρθρου 5 και του άρθρου 10 του Κανονισμού Προμηθειών της Η.ΔΙ.Κ.Α. Α.Ε. (ΦΕΚ 1990/Β/23.12.2010) καθώς και του άρθρου 22 του Π.δ 60/2007 (ΦΕΚ 64/Α/16-3-2007) «Προσαρμογή της Ελληνικής Νομοθεσίας στις διατάξεις της Οδηγίας 2004/18/ΕΚ περί συντονισμού των διαδικασιών σύναψης δημοσίων συμβάσεων έργων, προμηθειών και υπηρεσιών, όπως τροποποιήθηκε με την Οδηγία 2005/51/ΕΚ της Επιτροπής και την Οδηγία 2005/75/ΕΚ του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου και του Συμβουλίου της 16ης Νοεμβρίου 2005» και ισχύει και με κριτήριο ανάθεσης την χαμηλότερη τιμή.

Ειδικότερα οι βασικές υποχρεώσεις του Αναδόχου που θα προκύψει από την παρούσα διαδικασία εστιάζονται στα εξής:

- Παροχή υπηρεσιών υποστήριξης χρηστών μέσω οδηγιών και κατευθύνσεων επί των βασικών λειτουργιών της εφαρμογής (how to).
- Ανταπόκριση σε αιτήματα των χρηστών που αντιμετωπίζουν προβλήματα είτε (ad – hoc) ή με την αξιοποίηση προτυποποιημένων απαντήσεων
- Πραγματοποίηση απαντητικών κλήσεων (call back) σε χρήστες για ενημέρωση επίλυσης προβλήματος (όπου απαιτείται).
- Καταγραφή προτάσεων χρηστών για βελτιώσεις/προσθήκες/τροποποιήσεις στην εφαρμογή.
- Προώθηση στην ομάδα υποστήριξης του Αναδόχου του έργου ΗΚΕΣ, όσων αιτημάτων δεν μπορούν να αντιμετωπιστούν σε πρώτο επίπεδο, (αξιοποιώντας το σχετικό διαδικτυακό εργαλείο e-ticket της Η.ΔΙ.Κ.Α. Α.Ε.).

PROM/ΠΡΟΣΚΛΗΣΕΙΣ/HELP DESK



Ακριβές Αντίγραφο  
Ο Προϊστάμενος

Στις υποχρεώσεις του Αναδόχου που θα αναλάβει το ως άνω έργο είναι να διαθέτει τα κατάλληλα εργαλεία για τη συλλογή και διαχείριση των στοιχείων πληροφορίας που θα δημιουργηθούν από τη λειτουργία της υπηρεσίας μέσω των εισερχομένων αιτημάτων τόσο από το call center, όσο και από τα εισερχόμενα αιτήματα μέσω fax & ηλεκτρονικού ταχυδρομείου. Όλα τα παραπάνω ο Ανάδοχος θα πρέπει να τα εξασφαλίσει με ίδιους πόρους και προσωπικό μέσα στα πλαίσια της προϋπολογισθείσας δαπάνης. Ο χρόνος υλοποίησης του έργου ορίζεται σε δέκα (10) μήνες από την υπογραφή της σύμβασης.

#### ΤΟΠΟΣ- ΧΡΟΝΟΣ ΔΙΕΝΕΡΓΕΙΑΣ ΔΙΑΓΩΝΙΣΜΟΥ (Α΄ ΦΑΣΗ)

ΤΟΠΟΣ ΔΙΑΓΩΝΙΣΜΟΥ	ΗΜΕΡΟΜΗΝΙΑ ΔΙΑΓΩΝΙΣΜΟΥ	ΗΜΕΡΑ	ΩΡΑ
Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση Κοινωνικής Ασφάλισης Α.Ε. Λαγουμιτζή 40 & Λεωφ. Συγγρού 3 <sup>ος</sup> όροφος	27/6/2011	Δευτέρα	12:00

Η διαδικασία ανάθεσης του παρόντος Έργου διενεργείται σε δύο Φάσεις .Στην παρούσα Α΄ Φάση – Προεπιλογή υποψηφίων θα επιλεχθούν τουλάχιστον πέντε (5) υποψήφιοι (εφόσον εκδηλώσει ενδιαφέρον ικανός αριθμός υποψηφίων), οι οποίοι θα συμμετάσχουν στη Β΄ Φάση της διαδικασίας. Οι υποψήφιοι που θα προεπιλεγούν για συμμετοχή στην Β΄ Φάση δεν θα υπερβαίνουν τους επτά (7) Στη Β΄ Φάση θα δοθεί στους υποψήφιους που θα προεπιλεγούν τεύχος Διακήρυξης μέσω του οποίου θα ζητείται από αυτούς να υποβάλουν:

**Α΄ Τεχνική Προσφορά** στην οποία θα περιγράφεται η λύση που προτείνουν η οποία θα πρέπει υποχρεωτικά και επί ποινή απορρίψεως να καλύπτει το σύνολο των ζητούμενων λειτουργικών και τεχνικών προδιαγραφών του έργου και των επί μέρους ζητούμενων προϊόντων και υπηρεσιών που θα παρασχεθούν στο πλαίσιο αυτού.

#### **Β΄ Οικονομική προσφορά**

Η **Α΄ φάση** του διαγωνισμού θα διενεργηθεί κατόπιν παρέλευσης **δέκα πέντε (15)** ημερολογιακών ημερών κατ' εφαρμογή της διάταξης του άρθρου 10 του Κανονισμού Προμηθειών της ΗΔΙΚΑ Α.Ε. σε συνδυασμό με το **άρθρο 32 παρ. 8 του ΠΔ.60/2007** από την ημερομηνία αποστολής της παρούσας πρόσκλησης εκδήλωσης ενδιαφέροντος στην υπηρεσία **Επισήμων Εκδόσεων των Ευρωπαϊκών Κοινοτήτων**.

Η σύντμηση των προθεσμιών της διαγωνιστικής διαδικασίας είναι επιβεβλημένη λόγω των υποχρεώσεων που έχει αναλάβει να υλοποιήσει το Υπουργείο Εργασίας και Κοινωνικής Ασφάλισης για την έγκαιρη εφαρμογή του έργου της Ηλεκτρονικής Συνταγογράφησης όπως προκύπτει από το Μνημόνιο που έχει υπογραφεί μέσα στο οποίο προβλέπεται ότι την 1<sup>η</sup> Μαΐου 2011 θα πρέπει να ενταχθούν στο σύστημα Ηλεκτρονικής Συνταγογράφησης τα Ταμεία ΙΚΑ, ΟΓΑ, ΟΠΑΔ κλπ.

Οι προτάσεις προεπιλογής θα πρέπει να κατατεθούν μέχρι την **27<sup>η</sup>/6/2011 και ώρα 12:00**

Οι **προτάσεις προεπιλογής** που κατατίθενται μετά την παραπάνω ημερομηνία και ώρα, είναι εκπρόθεσμες και επιστρέφονται από την Η.Δ.Κ.Α. Α.Ε. που διενεργεί το διαγωνισμό.



Κατά τα λοιπά ο διαγωνισμός θα γίνει σύμφωνα με τους όρους της παρούσας πρόσκλησης εκδήλωσης ενδιαφέροντος .

Εφ' όσον από τους ενδιαφερόμενους προμηθευτές ζητηθούν εντός τριών (3) ημερών από της δημοσιεύσεως της παρούσας συμπληρωματικές πληροφορίες, σχετικές με τα έγγραφα του διαγωνισμού, αυτές παρέχονται το αργότερο τέσσερις (4) ημέρες, πριν από την ημερομηνία που έχει ορισθεί για την υποβολή των αιτήσεων συμμετοχής. Αιτήματα παροχής πληροφοριών που υποβάλλονται εκτός της ανωτέρω προθεσμίας δεν εξετάζονται.

Τα έξοδα δημοσιεύσεως στον Ελληνικό Τύπο βαρύνουν την Η.ΔΙ.Κ.Α. Α.Ε.

**Ο ΔΙΕΥΘΥΝΩΝ ΣΥΜΒΟΥΛΟΣ της ΗΔΙΚΑ ΑΕ**

**ΒΛΑΣΙΟΣ ΣΦΥΡΟΕΡΑΣ**



Ακριβές Αντίγραφο  
Ο Προϊστάμενος

## ΠΙΝΑΚΑΣ ΠΕΡΙΕΧΟΜΕΝΩΝ

### ΓΕΝΙΚΕΣ ΠΛΗΡΟΦΟΡΙΕΣ

#### ΕΙΣΑΓΩΓΗ

ΑΡΘΡΟ 1: - ΣΤΟΧΟΙ ΚΑΙ ΥΠΗΡΕΣΙΕΣ ΤΟΥ ΕΡΓΟΥ

ΑΡΘΡΟ 2. - ΒΑΣΙΚΟΙ ΟΡΙΣΜΟΙ –ΣΥΝΤΟΜΟΓΡΑΦΙΕΣ

ΑΡΘΡΟ 3 – ΑΝΤΙΚΕΙΜΕΝΟ ΤΟΥ ΕΡΓΟΥ ΤΟΥ ΑΝΑΔΟΧΟΥ

ΑΡΘΡΟ 4 – ΔΙΑΡΚΕΙΑ ΚΑΙ ΠΡΟΫΠΟΛΟΓΙΣΜΟΣ ΤΟΥ ΕΡΓΟΥ

ΑΡΘΡΟ 5 – ΑΜΟΙΒΗ ΑΝΑΔΟΧΟΥ

ΑΡΘΡΟ 6. – ΤΡΟΠΟΣ ΛΗΨΗΣ ΕΓΓΡΑΦΩΝ ΔΙΑΓΩΝΙΣΜΟΥ – ΠΑΡΟΧΗ ΔΙΕΥΚΡΙΝΙΣΕΩΝ

ΑΡΘΡΟ 7 – ΔΙΑΔΙΚΑΣΙΑ

ΑΡΘΡΟ 8.– ΕΦΑΡΜΟΣΤΕΟ ΔΙΚΑΙΟ

ΑΡΘΡΟ 9. – ΔΙΚΑΙΩΜΑ ΣΥΜΜΕΤΟΧΗΣ

ΑΡΘΡΟ 10. – ΑΠΟΚΛΕΙΣΜΟΣ ΥΠΟΨΗΦΙΩΝ

ΑΡΘΡΟ11.– ΚΡΙΤΗΡΙΑ ΠΡΟΕΠΙΛΟΓΗΣ -ΟΙΚΟΝΟΜΙΚΗ ΚΑΙ ΧΡΗΜΑΤΟΟΙΚΟΝΟΜΙΚΗ  
ΕΠΑΡΚΕΙΑ- ΤΕΧΝΙΚΗ /ΕΠΑΓΓΕΛΜΑΤΙΚΗ ΙΚΑΝΟΤΗΤΑ

ΑΡΘΡΟ 12. – ΥΠΟΒΟΛΗ ΑΙΤΗΣΗΣ ΣΥΜΜΕΤΟΧΗΣ

ΑΡΘΡΟ 13. – ΠΕΡΙΕΧΟΜΕΝΟ ΑΙΤΗΣΕΩΣ ΣΥΜΜΕΤΟΧΗΣ – ΔΙΚΑΙΟΛΟΓΗΤΙΚΑ

ΑΡΘΡΟ 14. – ΕΛΛΕΙΨΕΙΣ ΔΙΚΑΙΟΛΟΓΗΤΙΚΩΝ

ΑΡΘΡΟ 15. – ΑΠΟΣΦΡΑΓΙΣΗ ΤΩΝ ΑΙΤΗΣΕΩΝ ΣΥΜΜΕΤΟΧΗΣ

ΑΡΘΡΟ 16. – ΕΛΕΓΧΟΣ - ΑΞΙΟΛΟΓΗΣΗ ΣΥΜΜΕΤΟΧΗΣ

ΑΡΘΡΟ 17. – ΠΡΟΕΠΙΛΟΓΗ ΥΠΟΨΗΦΙΩΝ

ΑΡΘΡΟ 18. – ΥΠΟΒΟΛΗ ΠΡΟΣΦΟΡΩΝ ΑΠΟ ΤΟΥΣ ΠΡΟΕΠΙΛΕΓΕΝΤΕΣ ΥΠΟΨΗΦΙΟΥΣ

ΑΡΘΡΟ 19. – ΕΓΓΥΗΣΗ ΣΥΜΜΕΤΟΧΗΣ

ΑΡΘΡΟ 20. – ΔΙΚΑΙΟΛΟΓΗΤΙΚΑ ΚΑΤΑΚΥΡΩΣΗΣ

ΑΡΘΡΟ 21. – ΚΑΤΑΡΤΙΣΗ ΤΗΣ ΣΥΜΒΑΣΗΣ

ΑΡΘΡΟ 22. – ΕΝΝΟΜΗ ΠΡΟΣΤΑΣΙΑ



Ακριβές Αντίγραφο  
Ο Προϊστάμενος

ΓΕΝΙΚΕΣ ΠΛΗΡΟΦΟΡΙΕΣ

Τίτλος έργου:	«Υποστήριξη χρηστών (HELP DESK) στα πλαίσια του έργου Ηλεκτρονικής Συνταγογράφησης.»
Αναθέτουσα Αρχή:	Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση Κοινωνικής Ασφάλισης ΑΕ (Η.ΔΙ.Κ.Α ΑΕ)
Είδος διαδικασίας:	Διεθνής Διαγωνισμός με Κλειστή Επισπευσμένη διαδικασία με κριτήριο ανάθεσης τη χαμηλότερη τιμή
Τόπος εκτέλεσης του έργου	Στις εγκαταστάσεις του Αναδόχου
Χρόνος υλοποίησης του έργου-διάρκεια	Δέκα (10) μήνες από την υπογραφή της σύμβασης
Επίσημη γλώσσα του διαγωνισμού	Επίσημη γλώσσα του διαγωνισμού είναι η ελληνική. Όλα τα δικαιολογητικά, οι αιτήσεις Συμμετοχής και οι προτάσεις των υποψηφίων θα είναι στην ελληνική γλώσσα ή θα προσκομίζεται επίσημη μετάφραση τους στην ελληνική.
Ημερομηνία Αποστολής για Δημοσίευση στην Επίσημη Εφημερίδα των ΕΚ (ΕΕΕΚ):	9/6/2011
Ημερομηνία Δημοσίευσης στον Ημερήσιο Τύπο και στο ΦΕΚ Δημοσίων Συμβάσεων:	10/6/2011
Καταληκτική ημερομηνία υποβολής Αιτήσεων Συμμετοχής :	27/6/2011 , ώρα Ελλάδος 12:00 μ
Τόπος υποβολής Αιτήσεων Συμμετοχής :	Πρωτόκολλο Η.ΔΙ.Κ.Α. ΑΕ –Λ. Συγγρού 97 & Λαγουμιτζή 40 -3 <sup>ος</sup> όροφος
Αποσφράγιση Αιτήσεων Συμμετοχής:	27/6/2011 , ώρα Ελλάδος 12:00
Παραλαβή πρόσκλησης εκδήλωσης ενδιαφέροντος	Από 10/6/2011 διαθέσιμη στην ιστοσελίδα της Η.ΔΙ.Κ.Α. ΑΕ ( <a href="http://www.idika.gr">www.idika.gr</a> ).
Είδος σύμβασης	Σύμβαση παροχής υπηρεσιών – Υπηρεσίες απόκρισης τηλεφωνικών κλήσεων
Ταξινόμηση κατά CPV	79510000-2
Κριτήριο ανάθεσης της σύμβασης:	Χαμηλότερη τιμή
Προϋπολογισμός έργου	<u>Εξακόσιες χιλιάδες (600.000,00) ευρώ χωρίς ΦΠΑ(προϋπολογισμός συμπεριλαμβανομένου ΦΠΑ:738.000,00 ευρώ</u>
Προβλέπεται η άσκηση δικαιώματος προαίρεσης	ΟΧΙ
Χρηματοδότηση του έργου	ΙΔΙΑ ΔΙΑΘΕΣΙΜΑ ΛΟΓΟ ΔΩΡΕΑΣ ΑΠΟ ΕΘΝΙΚΗ ΤΡΑΠΕΖΑ



Οι επικεφαλίδες, οι τίτλοι των άρθρων και ο πίνακας περιεχομένων τίθενται για διευκόλυνση της ανάγνωσης και δεν λαμβάνονται υπόψη για την ερμηνεία της προκήρυξης.



Ακριβές Αντίγραφο  
Ο Προϊστάμενος

# ΕΙΣΑΓΩΓΗ

## Περιβάλλον του Έργου

### Η Γενική Γραμματεία Κοινωνικών Ασφαλίσεων (ΓΓΚΑ)

Η Γενική Γραμματεία Κοινωνικών Ασφαλίσεων (Γ.Γ.Κ.Α) ανήκει στο Υπουργείο Εργασίας και Κοινωνικής Ασφάλισης και εποπτεύει φορείς που καλύπτουν ασφαλιστικά το σύνολο σχεδόν του πληθυσμού της Χώρας. Είναι ο αρμόδιος φορέας της Δημόσιας Διοίκησης άσκησης της κυβερνητικής πολιτικής σε θέματα Κοινωνικής Ασφάλισης και εποπτεύει την υλοποίηση της σχετικής νομοθεσίας από τους Φορείς Κοινωνικής Ασφάλισης (ΦΚΑ). Ειδικότερα, αποστολή της ΓΓΚΑ είναι:

- η νομοθετική ρύθμιση των πλαισίων και των επί μέρους μέτρων πάνω σε θέματα Κοινωνικών Ασφαλίσεων,
- ο έλεγχος και η λειτουργία του κοινωνικοασφαλιστικού συστήματος, καθώς και η συνεχής λήψη μέτρων για την περαιτέρω βελτίωσή του,
- η εποπτεία, ο έλεγχος και ο συντονισμός όλων των δραστηριοτήτων των Ασφαλιστικών Οργανισμών, όπως στις Παροχές, στη Χρηματοδότηση, στην Υγειονομική Περίθαλψη, στη Διοίκηση, στη Μηχανοργάνωση,
- η εκπροσώπηση της Χώρας στην Ευρωπαϊκή Ένωση και σε άλλες ξένες χώρες και διεθνείς.

### Φορείς Κοινωνικής Ασφάλισης (ΦΚΑ)

Οι ΦΚΑ είναι οι βασικοί συντελεστές παροχής υπηρεσιών στο πλαίσιο του κοινωνικοασφαλιστικού συστήματος της χώρας. Ειδικότερα, εισπράττουν εισφορές και μεριμνούν για τη βέλτιστη κατανομή των πόρων του συστήματος στους ασφαλισμένους τους, ιδιαίτερα στους τομείς συντάξεων, υγειονομικής περίθαλψης και πρόνοιας.

Οι μεγαλύτεροι Ασφαλιστικοί Φορείς παροχής υγειονομικής περίθαλψης είναι: ΙΚΑ-ΕΤΑΜ, ΟΓΑ, ΟΑΕΕ (ΤΕΒΕ, ΤΑΕ, ΤΣΑ), ΕΤΑΑ (ΤΣΜΕΔΕ, ΤΣΑΥ, Ταμείο Νομικών), και ΤΑΥΤΕΚΩ, που εποπτεύονται από τη ΓΓΚΑ. Το υπόλοιπο καλύπτεται, κυρίως, από τον ΟΠΑΔ (εποπτεύεται από το Υπουργείο Οικονομικών) και τον Οίκο του Ναύτη (εποπτεύεται από το Υπουργείο Οικονομίας, Ναυτιλίας και Ανταγωνιστικότητας).

Με το υπό πρόσφατο νομοσχέδιο «Διαρθρωτικές αλλαγές στο σύστημα υγείας και άλλες διατάξεις» θεσπίζεται η σύσταση «Εθνικού Οργανισμού Παροχών Υγείας» (ΕΟΠΥ), όπου εντάσσονται οι κλάδοι Υγείας του ΙΚΑ-ΕΤΑΜ με τις μονάδες Υγείας του, του ΟΓΑ, του ΟΑΕΕ, ο ΟΠΑΔ και ο Οίκος του Ναύτη, ενώ στη συνέχεια προβλέπεται να ενταχθούν και άλλοι. Ο οργανισμός αυτός ομογενοποιεί τις παροχές Υγείας στους ασφαλισμένους των παραπάνω Ταμείων. Στον ίδιο Οργανισμό εντάσσεται και η Υπηρεσία Ελέγχων Δαπανών Υγείας ΦΚΑ (ΥΠΕΔΥΦΚΑ). Ο ΕΟΠΥ θα τελεί υπό την εποπτεία της ΓΓΚΑ, ενώ τα πρότυπα των παροχών του θα καθορίζονται από το Υπουργείο Υγείας και Κοινωνικής Αλληλεγγύης.





## Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση Κοινωνικής Ασφάλισης Α.Ε. (ΗΔΙΚΑ Α.Ε.)

Η Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση Κοινωνικής Ασφάλισης (Η.ΔΙ.Κ.Α. Α.Ε.), πρώην Κέντρο Ηλεκτρονικού Υπολογιστού Κοινωνικών Υπηρεσιών (Κ.Η.Υ.Κ.Υ.), είναι φορέας παροχής Υπηρεσιών Πληροφορικής (Ν.3607/2007 (ΦΕΚ 245/Α/1.11.2007). Έχει κοινωφελή χαρακτήρα, εποπτεύεται από το Υπουργείο Εργασίας & Κοινωνικής Ασφάλισης και ειδικότερα από την Γενική Γραμματεία Κοινωνικών Ασφαλίσεων (ΓΓΚΑ). Αποζημιώνεται για τις παρεχόμενες υπηρεσίες από τους εξυπηρετούμενους φορείς. Σκοπός της Η.ΔΙ.Κ.Α Α.Ε. σύμφωνα με τον ιδρυτικό νόμο είναι η πληροφορική εξυπηρέτηση των φορέων κοινωνικής ασφάλισης, υγείας και κοινωνικής πολιτικής, καθώς και η παροχή υπηρεσιών προς άλλους φορείς του Δημοσίου. Η δημιουργία και η λειτουργία της Η.ΔΙ.Κ.Α Α.Ε. στοχεύει να εξασφαλίσει τυποποίηση στο τρόπο λειτουργίας των διαφόρων φορέων με ομοειδείς διαδικασίες (ΦΚΑ, νοσοκομείων), να επιτύχει οικονομίες κλίμακας και να αντιμετωπίσει ορθολογικά και σταδιακά την εισαγωγή της νέας τεχνολογίας των υπολογιστών.

Στα πλαίσια των παραπάνω στόχων η ΗΔΙΚΑ Α.Ε. συμβάλλει:

- στην καλύτερη λειτουργία και στην προσπάθεια για εκσυγχρονισμό των διαφόρων φορέων Ασφάλισης, Κοινωνικής Προστασίας και Υγείας,
- στην ποιοτική αναβάθμιση της δουλειάς των εργαζομένων στους Φορείς,
- στην εξασφάλιση καλύτερης εξυπηρέτησης των συνταξιούχων, επιδοματούχων, ασφαλισμένων,
- στην πληροφόρηση της πολιτείας για λήψη αποφάσεων.

Τα είδη των υπηρεσιών πληροφορικής που προσφέρει η ΗΔΙΚΑ Α.Ε. είναι:

### I. Παροχής υπηρεσιών, όπως:

- κεντρική ανάπτυξη λογισμικού εφαρμογών, συντήρηση και λειτουργία συστημάτων στους υπολογιστές της Η.ΔΙ.Κ.Α Α.Ε.,
- κεντρική ανάπτυξη λογισμικού εφαρμογών συστημάτων και τεχνική υποστήριξη της λειτουργίας αυτών σε υπολογιστές εγκατεστημένους στους διάφορους φορείς.

II. Υπηρεσίες εκπαίδευσης και κατάρτισης του προσωπικού των Φορέων σε βασικά θέματα πληροφορικής, αλλά και των χρηστών σε θέματα λειτουργίας των εφαρμογών.

### III. Συμβουλευτικές (όταν της έχει ζητηθεί), όπως:

- η παροχή στοιχείων και εισηγήσεων σε θέματα πληροφορικής,
- ο καθορισμός τυποποίησης σε θέματα όπως διαδικασιών, προμήθειας προϊόντων πληροφορικής κ.τ.λ.



## Πιλοτικό Σύστημα Ηλεκτρονικής Συνταγογράφησης

Στο πλαίσιο υλοποίησης του έργου της «Ηλεκτρονικής Συνταγογράφησης» η ΓΓΚΑ προέβη στην δημιουργία διαδικτυακής (web) εφαρμογής ηλεκτρονικής καταχώρησης και εκτέλεσης συνταγών η οποία τέθηκε σε λειτουργία στις 18 Οκτωβρίου 2010.

Στόχος του εν λόγω έργου είναι να αποτελέσει ένα εργαλείο για τη διάδοση της Ηλεκτρονικής Συνταγογράφησης στους επαγγελματίες του χώρου (Ιατρούς, Φαρμακοποιούς) και τους πολίτες αλλά και πηγή για την καταγραφή και αξιολόγηση χρήσιμων συμπερασμάτων από τη λειτουργία της προκειμένου να σχεδιαστεί και να εφαρμοστεί ορθότερα το κυρίως Έργο της Ηλεκτρονικής Συνταγογράφησης.

Σήμερα το έργο καλύπτει τους Ασφαλισμένους των ΟΑΕΕ, ΟΓΑ , ΟΠΑΔ και ΙΚΑ με κατά προσέγγιση 4.000 ιατρούς να παράγουν κατά μέσο όρο 9245 συνταγές ανά ημέρα, και 2.000 φαρμακοποιούς να εκτελούν 5953 συνταγές ανά ημέρα.

## Συνοπτική Περιγραφή της Εφαρμογής της Ηλεκτρονικής Συνταγογράφησης

### Εμπλεκόμενοι

Οι εμπλεκόμενοι στη Λειτουργία της εφαρμογής ΗΚΕΣ είναι οι :

- Ασθενής που πραγματοποιεί επίσκεψη σε ιδιωτικό ιατρείο ή ιατρείο του ΦΚΑ
- Ιατρός που συνταγογραφεί
- Ιδιωτικό Φαρμακείο που εκτελεί συνταγές
- ΦΚΑ ο οποίος δύναται να αντλεί στοιχεία συνταγών από την Εφαρμογή προκειμένου να προβεί σε εκκαθάρισή τους με δικά του μέσα.
- Η ΓΓΚΑ η οποία συγκεντρώνει στατιστικά στοιχεία και Αναφορές σχετικά με τη Συνταγογράφηση.
- Η ΗΔΙΚΑ ΑΕ η οποία φιλοξενεί και εποπτεύει την Εφαρμογή της ΗΚΕΣ

### Ηλεκτρονική Συνταγή

Η Ηλεκτρονική Συνταγή αποτελεί την κύρια οντότητα της εφαρμογής ΗΚΕΣ. Η Ηλεκτρονική Συνταγή δημιουργείται και χαρακτηρίζεται με βάση την κατάσταση στην οποία βρίσκεται σε κάθε βήμα της Λειτουργίας της ΗΚΕΣ, μέχρις ότου να ολοκληρωθεί ο κύκλος ζωής της.

### Εγγραφή χρήστη στην εφαρμογή ΗΚΕΣ

Ο χρήστης (Ιατρός, φαρμακοποιός) εγγράφεται ηλεκτρονικά στην εφαρμογή ΗΚΕΣ. Ο χρήστης ταυτοποιείται από το σύστημα με βάση συγκεκριμένο υποσύνολο των υποχρεωτικών πεδίων που συμπληρώνει.



### **Καταχώρηση της Συνταγής**

Ο/η ασθενής επισκέπτεται τον ιατρό προσκομίζοντας το βιβλιάριό του με τον αριθμό μητρώου του ΦΚΑ που ανήκει και τον ΑΜΚΑ του. Ο ιατρός, αφού ταυτοποιήσει τα στοιχεία του ασθενή όπως οφείλει, προβαίνει σε διάγνωση και συνταγογραφεί την απαραίτητη φαρμακευτική αγωγή κάνοντας χρήση της εφαρμογής.

### **Εκτέλεση της Συνταγής**

Ο/η ασθενής, επισκέπτεται φαρμακείο της επιλογής του προκειμένου να εκτελέσει τη συνταγή και να προμηθευτεί τα αντίστοιχα φάρμακα, προσκομίζοντας την εκτυπωμένη συνταγή και το βιβλιάριό του με τον ΑΜΚΑ. Ο/η φαρμακοποιός, εισάγει στην εφαρμογή τον κωδικό της συνταγής και ξεκινά την εκτέλεσή της συνταγής.

### **Επεξεργασία στοιχείων συνταγών**

Τα στοιχεία τα οποία απαιτούνται για την οικονομική εκκαθάριση των εκτελεσμένων ηλεκτρονικών συνταγών προς τα φαρμακεία, καθίστανται μαζικά διαθέσιμα στον Φορέα Κοινωνικής Ασφάλισης μέσω εξουσιοδοτημένης πρόσβασης στην εφαρμογή ΗΚΕΣ. Αντίστοιχα εξουσιοδοτημένοι χρήστες μπορούν να έχουν πρόσβαση στην εφαρμογή για να αντλήσουν στατιστικά στοιχεία - αναφορές.

### **Συναφή υπάρχοντα συστήματα παροχής Υπηρεσιών Αρωγής Χρηστών**

#### **Γραφείο Αρωγής Η.ΔΙ.ΚΑ. ΑΕ**

Για την εφαρμογή της «Ηλεκτρονικής καταχώρισης και εκτέλεσης ιατρικών συνταγών και παραπεμπτικών ιατρικών εξετάσεων», όπως αυτή ορίζεται στο Ν. 3892/2010 (ΦΕΚ 189/Α/ 04.11.2010), συστάθηκε και λειτουργεί Γραφείο Αρωγής των χρηστών της Ηλεκτρονικής καταχώρισης και εκτέλεση ιατρικών συνταγών (ΗΚΕΣ).

Το Γραφείο Αρωγής της ΗΔΙΚΑ ΑΕ κλήθηκε από την έναρξη λειτουργίας του Έργου της ΗΚΕΣ να χειριστεί, μεταξύ άλλων, τις εξής διαδικασίες υποστήριξης.

- 1) Υποδοχή αιτημάτων χρηστών από τρία κανάλια επικοινωνίας (τηλέφωνο, fax, e-mail).
- 2) Παροχή υπηρεσιών υποστήριξης χρηστών μέσω οδηγιών και κατευθύνσεων επί των βασικών λειτουργιών της εφαρμογής.
- 3) Προώθηση στην ομάδα υποστήριξης του Αναδόχου του Έργου (ΗΚΕΣ), όσων αιτημάτων δεν μπορούν να αντιμετωπιστούν σε πρώτο επίπεδο.
- 4) Εργασίες υποστήριξης της υποδομής του Έργου της ΗΚΕΣ (π.χ. Μητρώα Ιατρών, Φαρμακείων, Ασφαλισμένων).

### **ΗΜΕΡΟΜΗΝΙΑ ΑΠΟΣΤΟΛΗΣ ΤΗΣ ΠΕΡΙΛΗΨΗΣ ΤΗΣ ΠΡΟΣΚΛΗΣΗΣ ΥΠΟΒΟΛΗΣ ΕΚΔΗΛΩΣΗΣ ΕΝΔΙΑΦΕΡΟΝΤΟΣ**

Η Πρόσκληση Εκδήλωσης Ενδιαφέροντος στην **Α' Φάση** του παρόντος Κλειστού Διεθνούς Διαγωνισμού στάλθηκε για δημοσίευση  
*PROM/ΠΡΟΣΚΛΗΣΕΙΣ/HELP DESK*



Ακριβές Αντίγραφο  
Ο Προϊστάμενος

1. στην Υπηρεσία Ειδικών Εκδόσεων των Ευρωπαϊκών Κοινοτήτων στις **9/6/2011**.
2. στο Τεύχος Διακηρύξεων Δημοσίων Συμβάσεων της Εφημερίδας της Κυβέρνησης στις **08/6/2011**.
3. στον ημερήσιο ελληνικό τύπο στις **08/6/2011**.
4. Καταχωρήθηκε επίσης στο Διαδίκτυο στην ιστοσελίδα της Η.ΔΙ.Κ.Α. ΑΕ [www.idika.gr](http://www.idika.gr)

## **ΑΡΘΡΟ 1: ΣΤΟΧΟΙ ΚΑΙ ΥΠΗΡΕΣΙΕΣ ΤΟΥ ΕΡΓΟΥ**

Στόχος του παρόντος έργου είναι η υποστήριξη της λειτουργίας της Εφαρμογής καταχώρισης και εκτέλεσης συνταγών και παραπεμπτικών ιατρικών εξετάσεων ΗΚΕΣ) μέσω ειδικής υπηρεσίας Αρωγής (Help-Desk) Χρηστών Ιατρών - Φαρμακοποιών

Με το έργο αυτό αναμένεται να επιτευχθεί η διασφάλιση της ομαλής λειτουργίας και αποτελεσματικής αξιοποίησης της εφαρμογής (ΗΚΕΣ) από τους χρήστες, με την παροχή σχετικών οδηγιών ή/και τη συλλογή, ταξινόμηση και προώθηση των αναφορών τους, ως πρώτο επίπεδο υποστήριξης των χρηστών

Η Διακήρυξη του διαγωνισμού στην οποία θα εξειδικεύονται οι λοιποί όροι καθώς και οι ειδικότεροι όροι της Σύμβασης, θα δοθεί στους υποψήφιους που θα προεπιλεγούν με την παρούσα διαδικασία και θα προσκληθούν από την αναθέτουσα Αρχή να υποβάλλουν Προσφορά στη **Β΄ Φάση** του διαγωνισμού.

## **2. ΚΑΤΗΓΟΡΙΑ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ Υπηρεσίες απόκρισης τηλεφωνικών κλήσεων (HELP DESK) CPV 79510000-2**

Η χρηματοδότηση του έργου είναι από ίδια διαθέσιμα της Η.ΔΙ.Κ.Α. ΑΕ που προέρχονται από τη ΔΩΡΕΑ που έχει δεχτεί από την Εθνική Τράπεζα της Ελλάδος (ΕΤΕ Α.Ε.).

## **ΑΡΘΡΟ 2. ΒΑΣΙΚΟΙ ΟΡΙΣΜΟΙ –ΣΥΝΤΟΜΟΓΡΑΦΙΕΣ**

Οι ακόλουθοι όροι θα έχουν, πλην της περιπτώσεως που τα συμφραζόμενα απαιτούν διαφορετικά, τις έννοιες που τους αποδίδονται στη συνέχεια: **Εργο:** «**Η Παροχή υπηρεσιών υποστήριξης χρηστών (HELP DESK) στα πλαίσια του έργου Ηλεκτρονικής Συνταγογράφησης**» όπως συνοπτικά περιγράφεται στο άρθρο 1 και το Παράρτημα Ι της παρούσας Πρόσκλησης Υποβολής Εκδήλωσης Ενδιαφέροντος.

**Αναθέτουσα αρχή** Η Ανώνυμη εταιρεία με την επωνυμία «**Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση Κοινωνικής Ασφάλισης Α.Ε. (Η.ΔΙ.Κ.Α. Α.Ε.)**» η οποία προκηρύσσει τον διαγωνισμό αυτόν.

**Επιτροπή Διενέργειας του Διαγωνισμού (ΕΔΔ)** Η Μόνιμη Επιτροπή Προμηθειών που συγκροτείται κάθε έτος με απόφαση της Αναθέτουσας Αρχής και είναι αρμόδια για τη διενέργεια του διαγωνισμού και στα δυο (2) στάδια της διαδικασίας. Εργο της Επιτροπής είναι η αποσφράγιση και ο έλεγχος των Αιτήσεων Εκδήλωσης Ενδιαφέροντος και η σύνταξη πίνακα προεπιλεγέντων υποψηφίων υπό τους όρους της παρούσας, η αποσφράγιση και αξιολόγηση των προσφορών, η υποβολή



εισηγήσεων προς την Αναθέτουσα Αρχή για την ολοκλήρωση κάθε σταδίου του διαγωνισμού, την κατακύρωση των αποτελεσμάτων του διαγωνισμού.

**Μόνιμη Επιτροπή Προσφυγών** η οποία είναι αρμόδια για την εξέταση ενστάσεων ή προσφυγών που υποβάλλονται στα πλαίσια της διαδικασίας ανάθεσης.

Στο πλαίσιο του έργου τους οι Επιτροπές συντάσσουν τα σχετικά πρακτικά και εισηγήσεις.

**Αίτηση Συμμετοχής** Η Αίτηση με τα δικαιολογητικά και στοιχεία που υποβάλλει οικονομικός φορέας κατά τους ειδικούς όρους της παρούσας για τη συμμετοχή του στον κλειστό διαγωνισμό στην **Α΄ Φάση** αυτού.

**Υποψήφιος** Το φυσικό ή νομικό πρόσωπο που συμμετέχει στην παρούσα κλειστή διαδικασία σύμφωνα με το άρθρο 3 του Κανονισμού Προμηθειών της ΗΔΙΚΑ Α.Ε. και το άρθρο 2 παρ. 8 του Π.δ 60/2007 και υποβάλει Αίτηση Συμμετοχής .

**Εκπρόσωπος** Ο υπογράφων την Αίτηση Συμμετοχής, στην περίπτωση που αυτή δεν υπογράφεται από τον ίδιο τον υποψήφιο, ο οποίος μπορεί να είναι ο νόμιμος εκπρόσωπος του υποψήφιου, ή πρόσωπο νομίμως εξουσιοδοτημένο από τον υποψήφιο γι' αυτόν το σκοπό.

**Αντίκλητος** Το πρόσωπο που ο υποψήφιος με δήλωσή του, διορίζει ως αρμόδιο για την παραλαβή των κοινοποιήσεων από την Αναθέτουσα Αρχή προς τον υποψήφιο. Στη δήλωση περιλαμβάνονται τα πλήρη στοιχεία του αντικλήτου (ονοματεπώνυμο, ταχυδρομική διεύθυνση, αριθμός τηλεφώνου, fax κ.λπ.).

**Προεπιλεγέντες υποψήφιοι** Οι υποψήφιοι που θα κληθούν να υποβάλουν Προσφορά στη **Β΄ Φάση** του διαγωνισμού.

**Διακήρυξη** το τεύχος με τους εξειδικευμένους όρους και τα συμπληρωματικά έγγραφα, που θα δοθεί από την Αναθέτουσα Αρχή στους προεπιλεγέντες υποψήφιους.

**Ανάδοχος** Ο υποψήφιος που θα επιλεγεί μετά την αξιολόγηση των προσφορών και θα συνάψει Σύμβαση με την Αναθέτουσα Αρχή, σύμφωνα με τον τρόπο και τη διαδικασία που περιγράφονται στην Πρόσκληση Υποβολής Εκδήλωσης Ενδιαφέροντος και στη Διακήρυξη διαγωνισμού.

### **ΑΡΘΡΟ 3 – ΑΝΤΙΚΕΙΜΕΝΟ ΤΟΥ ΕΡΓΟΥ ΤΟΥ ΑΝΑΔΟΧΟΥ**

#### **1. Αντικείμενο του Έργου**

Ο Ανάδοχος θα αναλάβει την παρακολούθηση του επιπέδου λειτουργίας της εφαρμογής της ηλεκτρονικής συνταγογράφησης και θα αποτελέσει το πρώτο επίπεδο υποστήριξης στους χρήστες της εφαρμογής μέσω τηλεφωνικής εξυπηρέτησης αλλά και με την χρήση κάθε προσφερομένου μέσου, και προβλέπεται να λειτουργεί για διάστημα 10 μηνών, 7 ημέρες την εβδομάδα, καθ' όλο το 24ωρο.

PROM/ΠΡΟΣΚΛΗΣΕΙΣ/HELP DESK



Ακριβές Αντίγραφο 13  
Ο Προϊστάμενος

**Οι Υπηρεσίες που θα προσφέρονται από το παρόν Έργο είναι οι κάτωθι:**

- Ενημέρωση δυνητικών χρηστών της διαδικασίας ΗΚΕΣ για τους στόχους και το αντικείμενό της καθώς και για τον τρόπο υποστήριξής τους μέσω του Γραφείου Αρωγής.
- Ενημέρωση δυνητικών χρηστών της εφαρμογής ΗΚΕΣ για τις δυνατότητες και την λειτουργική ροή της εφαρμογής της ΗΚΕΣ.
- Υποστήριξη χρηστών σε εισερχόμενα αιτήματα μέσω τηλεφώνου, e-mail, Fax.
- Παραγωγή αναφορών / στατιστικών στοιχείων λειτουργίας Γραφείου Αρωγής και επιπέδου παροχής υπηρεσιών του.

Ο Ανάδοχος καλείται να ανταποκριθεί στα κατωτέρω

1. Επικοινωνία με τους χρήστες της εφαρμογής ΗΚΕΣ κατά κύριο λόγο μέσω τριών καναλιών επικοινωνίας (τηλέφωνο, fax, e-mail), ή με τη χρήση κάθε άλλου προσφερόμενου μέσου
2. Διερεύνηση και Αξιοποίηση, χρήσης κάθε προσφερόμενου μέσου επικοινωνίας με τους δυνητικούς ή εν ενεργεία χρήστες της διαδικασίας Ηλεκτρονικής Συνταγογράφησης.
3. Μονόδρομη (one-way) παροχή υπηρεσιών υποστήριξης χρηστών μέσω οδηγιών και κατευθύνσεων επί των βασικών λειτουργιών της εφαρμογής (how-to).
4. Αμφίδρομη (Υποδοχή αιτημάτων και Ανταπόκριση μέσω απαντητικών κλήσεων ο που απαιτείται) παροχή υπηρεσιών υποστήριξης χρηστών μέσω οδηγιών και κατευθύνσεων με την αξιοποίηση προτυποποιημένων απαντήσεων
5. Καταγραφή, ταξινόμηση και προώθηση, όσων αιτημάτων δεν μπορούν να αντιμετωπιστούν σε πρώτο επίπεδο, στις ομάδες υποστήριξης του Έργου (ΗΚΕΣ), όπως αυτές θα καθορισθούν από την ΗΔΙΚΑ ΑΕ.
6. Χρήση προηχογραφημένων μηνυμάτων για τις ώρες εκτός ωραρίου λειτουργίας, κλήσης σε αναμονή, κ.α.
7. Παραγωγή αναφορών / στατιστικών στοιχείων λειτουργίας Γραφείου Αρωγής και επιπέδου παροχής υπηρεσιών του.

Η λειτουργία του HELP DESK πρέπει να αρχίσει εντός του τρέχοντος έτους.

Η αναλυτική περιγραφή και οι τεχνικές προδιαγραφές του έργου παρατίθενται στο **Παράρτημα Ι** της παρούσας πρόσκλησης.

2. Δεν γίνονται δεκτές και απορρίπτονται ως απαράδεκτες Αιτήσεις Συμμετοχής που υποβάλλονται για τμήμα του Έργου
3. Εναλλακτικές προτάσεις δεν γίνονται δεκτές και απορρίπτονται ως απαράδεκτες
4. Υποψήφιοι, μέλη ενώσεων / κοινοπραξιών και τυχόν υπεργολάβοι που έχουν κατονομαστεί και που θα αποκλειστούν από την **Α΄ Φάση** δεν μπορούν να συμμετάσχουν κατά τη **Β΄ Φάση** με υποψήφιους που έχουν προκριθεί σε αυτήν.

PROM/ΠΡΟΣΚΛΗΣΕΙΣ/HELP DESK



Ακριβές Αντίγραφο  
Ο Προϊστάμενος

