

ΣΥΜΒΑΣΗ ΠΑΡΑΧΩΡΗΣΗΣ ΥΠΗΡΕΣΙΑΣ

ΜΕΤΑΞΥ

ΕΘΝΙΚΟΥ ΟΡΓΑΝΙΣΜΟΥ ΠΑΡΟΧΗΣ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ ΥΓΕΙΑΣ

(Ε.Ο.Π.Υ.Υ.)

ΚΑΙ

**«CALL CENTER ΕΛΛΑΣ– ΑΝΩΝΥΜΗ ΕΜΠΟΡΙΚΗ ΕΤΑΙΡΕΙΑ ΠΑΡΟΧΗΣ
ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ ΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΑΣ»**

με διακριτικό τίτλο «CALLCENTER ΕΛΛΑΣ Α.Ε.»

**ΈΡΓΟ : ΠΑΡΑΧΩΡΗΣΗ ΤΟΥ ΔΙΚΑΙΩΜΑΤΟΣ ΠΡΟΣΒΑΣΗΣ ΣΤΟ
ΣΥΣΤΗΜΑ ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗΣ ΖΗΤΗΣΗΣ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ ΥΓΕΙΑΣ
(Σ.Δ.Ζ.Υ.Υ.) ΤΟΥ ΕΘΝΙΚΟΥ ΟΡΓΑΝΙΣΜΟΥ ΠΑΡΟΧΗΣ
ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ ΥΓΕΙΑΣ**

Ημερομηνία: 16.07.2012

ΠΙΝΑΚΑΣ ΠΕΡΙΕΧΟΜΕΝΩΝ

ΑΡΘΡΟ 1. ΟΡΙΣΜΟΙ	6
ΑΡΘΡΟ 2. ΑΝΤΙΚΕΙΜΕΝΟ ΕΡΓΟΥ - ΠΑΡΟΧΗ ΑΔΕΙΑΣ ΧΡΗΣΗΣ ΠΑΡΑΧΩΡΟΥΜΕΝΟΥ ΣΥΣΤΗΜΑΤΟΣ	11
ΑΡΘΡΟ 3. ΧΟΡΗΓΗΣΗ & ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗ ΑΔΕΙΩΝ ΧΡΗΣΗΣ	11
ΑΡΘΡΟ 4. ΧΡΕΩΣΕΙΣ – ΑΝΤΑΠΟΔΟΤΙΚΑ ΤΕΛΗ	12
ΑΡΘΡΟ 5. ΑΡΙΘΜΟΔΟΤΗΣΗ	14
ΑΡΘΡΟ 6. ΥΠΟΧΡΕΩΣΕΙΣ ΚΑΙ ΚΑΘΗΚΟΝΤΑ ΤΟΥ ΠΑΡΑΧΩΡΗΣΙΟΥΧΟΥ	14
ΑΡΘΡΟ 7. ΥΠΟΧΡΕΩΣΕΙΣ ΚΑΙ ΚΑΘΗΚΟΝΤΑ Ε.Ο.Π.Υ.Υ.	17
ΑΡΘΡΟ 8. ΕΝΕΡΓΕΙΕΣ ΔΗΜΟΣΙΟΤΗΤΑΣ- ΔΙΑΦΗΜΙΣΗ	20
ΑΡΘΡΟ 9. ΤΙΜΗΜΑ - ΤΡΟΠΟΙ ΠΛΗΡΩΜΗΣ	20
ΑΡΘΡΟ 10. ΑΝΩΤΕΡΑ ΒΙΑ	21
ΑΡΘΡΟ 11. ΕΜΠΙΣΤΕΥΤΙΚΟΤΗΤΑ ΣΤΟΙΧΕΙΩΝ	21
ΑΡΘΡΟ 12. ΠΟΙΝΙΚΕΣ ΡΗΤΡΕΣ – ΕΚΠΤΩΣΕΙΣ	22
ΑΡΘΡΟ 13. ΕΓΓΥΗΣΕΙΣ ΚΑΛΗΣ ΕΚΤΕΛΕΣΗΣ ΣΥΜΒΑΣΗΣ	24
ΑΡΘΡΟ 14. ΧΡΟΝΟΔΙΑΓΡΑΜΜΑ-ΦΑΣΕΙΣ ΕΡΓΟΥ	24
ΑΡΘΡΟ 15. ΔΙΑΡΚΕΙΑ ΚΑΙ ΛΥΣΗ ΤΗΣ ΣΥΜΒΑΣΗΣ	26
ΑΡΘΡΟ 16. ΕΚΧΩΡΗΣΗ	29
ΑΡΘΡΟ 17. ΕΚΤΕΛΕΣΗ ΤΗΣ ΣΥΜΒΑΣΗΣ	29
ΑΡΘΡΟ 18. ΛΟΙΠΕΣ ΔΙΑΤΑΞΕΙΣ	30
ΑΡΘΡΟ 19. ΕΦΑΡΜΟΣΤΕΟ ΔΙΚΑΙΟ-ΔΩΣΙΔΙΚΙΑ	31
ΑΡΘΡΟ 20. ΓΝΩΣΤΟΠΟΙΗΣΕΙΣ	31

ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ Α - ΠΑΡΑΧΩΡΟΥΜΕΝΟ ΣΥΣΤΗΜΑ	32
ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ Β - ΧΡΟΝΟΔΙΑΓΡΑΜΜΑ ΕΡΓΟΥ –ΠΑΡΑΔΟΤΕΑ	34
Παραδοτέα Φάσης 1: Παραμετροποίηση και προετοιμασία	35
Παραδοτέα Φάσης 2: Παραγωγική λειτουργία	36
ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ Γ – ΤΗΡΗΣΗ ΕΓΓΥΗΜΕΝΟΥ ΕΠΙΠΕΔΟΥ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ /	
ΡΗΤΡΕΣ	38

**ΣΥΜΒΑΣΗ ΠΑΡΑΧΩΡΗΣΗΣ ΤΟΥ ΔΙΚΑΙΩΜΑΤΟΣ ΠΡΟΣΒΑΣΗΣ ΣΤΟ
ΣΥΣΤΗΜΑ ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗΣ ΖΗΤΗΣΗΣ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ ΥΓΕΙΑΣ
(Σ.Δ.Ζ.Υ.Υ.) ΤΟΥ ΕΘΝΙΚΟΥ ΟΡΓΑΝΙΣΜΟΥ ΠΑΡΟΧΗΣ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ
ΥΓΕΙΑΣ**

Στο Μαρούσι σήμερα 16/07/2012 μεταξύ των κατωτέρω συμβαλλομένων:

Αφενός του Οργανισμού με την επωνυμία «**Εθνικός Οργανισμός Παροχής Υπηρεσιών Υγείας**» που ιδρύθηκε και λειτουργεί σύμφωνα με το με τον Νόμο Ν. 3918/11, έχει έδρα στο Μαρούσι Αττικής Λεωφ. Κηφισίας αριθμ. 39 και εκπροσωπείται νόμιμα από τον κ. Γεράσιμο Βουδούρη, πρόεδρο του Διοικητικού Συμβουλίου (που θα αποκαλείται στο εξής "Ε.Ο.Π.Υ.Υ") και

Αφετέρου της εταιρείας με την επωνυμία «**CALL CENTER ΕΛΛΑΣ– ΑΝΩΝΥΜΗ ΕΜΠΟΡΙΚΗ ΕΤΑΙΡΕΙΑ ΠΑΡΟΧΗΣ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ ΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΑΣ**» και με διακριτικό τίτλο «**CALL CENTER ΕΛΛΑΣ Α.Ε.**» η οποία εδρεύει στην Καλλιθέα Αττικής, επί της Λεωφόρου Θησέως αρ. 280, Τ.Κ. 17675, και εκπροσωπείται νόμιμα από τον κ. Ευστράτιο Απέργη, Διευθύνοντα Σύμβουλο (που θα αποκαλείται στο εξής "Παραχωρησιούχος")

λαμβάνοντας υπ' όψιν:

Την κείμενη νομοθεσία σύμφωνα με την οποία διεξήχθη ο διαγωνισμός και ιδιαίτερα:

1. Τις διατάξεις του Ν.2362/95 (ΦΕΚ 247/27/27-11-1995) «Περί δημοσίου λογιστικού».
2. Το Π.Δ. 60/2007 «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 (ΦΕΚ Α64/16-3-2007), αναλογικά εφαρμοζόμενο ως προς τις γενικές αρχές που το διέπουν.
3. Την Οδηγία 2004/18/ΕΚ του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου και του Συμβουλίου την 31ην Μαρτίου 2004 περί συντονισμού των διαδικασιών σύναψης δημοσίων συμβάσεων έργων, προμηθειών και υπηρεσιών, όπως ισχύει σήμερα, μετά τις τροποποιήσεις των.

4. Την Ερμηνευτική Ανακοίνωση της Επιτροπής σχετικά με τις συμβάσεις παραχώρησης στο Κοινοτικό Δίκαιο
5. Το Π.Δ. 118/2007 «Κανονισμός Προμηθειών Δημοσίου (Κ.Π.Δ.)», αναλογικά εφαρμοζόμενο.
6. Τις διατάξεις του Ν. 2286/95 (ΦΕΚ 19/Α/95 τ.Α) «προμήθειες του Δημοσίου Τομέα και ρύθμιση συναφών θεμάτων» όπως τροποποιήθηκε με το Ν.2323/95 (ΦΕΚ 145/Α/95) υπαίθριο εμπόριο και άλλες διατάξεις, αναλογικά εφαρμοζόμενες.
7. Τις διατάξεις του Ν. 3389/2005, αναλογικά εφαρμοζόμενες.
8. Τις διατάξεις του Ν.2676/99 (ΦΕΚ 1/Α/5-1-1999) περί Οργανωτικής και Λειτουργικής αναδιάρθρωσης των φορέων κοινωνικής ασφάλισης και άλλες διατάξεις.
9. Τις υπ' αριθμ. Φ 90380/8047/457/27-5-2011 και Φ 90380/7011/399/27-5-2011 (ΦΕΚ 151/27-5-2011) Αποφάσεις των Υπουργών Εργασίας και Κοινωνικής Ασφάλισης και Υγείας και Κοινωνικής Αλληλεγγύης περί διορισμού του Προέδρου και του Διοικητικού Συμβουλίου του Εθνικού Οργανισμού Παροχής Υπηρεσιών Υγείας (ΕΟΠΥΥ).
10. Τις διατάξεις του Νόμου 2084/92 (ΦΕΚ165τ.Α Αναμόρφωση της Κοινωνικής Ασφάλισης και άλλες διατάξεις
11. Τον Ν. 3918/2011 «Διαρθρωτικές αλλαγές στο σύστημα υγείας και άλλες διατάξεις»
12. Τον Ν. 3984/2011 «Δωρεά και μεταμόσχευση οργάνων και άλλες διατάξεις».
13. Τον Ν. 3963/2010 «Νέο Ασφαλιστικό Σύστημα και συναφείς διατάξεις, ρυθμίσεις στις εργασιακές σχέσεις».
14. Την 26634/924 Απόφαση του Υπουργού Μεταφορών και Επικοινωνιών «Εθνικό Σχέδιο Αριθμοδότησης των Υπηρεσιών Ηλεκτρονικών Επικοινωνιών» (ΦΕΚ 768/Β/2007) και τις τροποποιήσεις της.
15. Την 441/121 Απόφαση της Εθνικής Επιτροπής Τηλεπικοινωνιών και Ταχυδρομείων (ΕΕΤΤ) «Κανονισμός Διαχείρισης και Εκχώρησης των Αριθμοδοτικών Πόρων του Εθνικού Σχεδίου Αριθμοδότησης (ΦΕΚ 1260/Β/2007) και τις τροποποιήσεις της.
16. Την 488/82 Απόφαση της Εθνικής Επιτροπής Τηλεπικοινωνιών και Ταχυδρομείων (ΕΕΤΤ) «Κώδικας Δεοντολογίας για την Παροχή Υπηρεσιών Ηλεκτρονικών Επικοινωνιών στους Καταναλωτές» (ΦΕΚ 1505/Β'/30-7-2008)
17. Την 578/29 Απόφαση της Εθνικής Επιτροπής Τηλεπικοινωνιών και Ταχυδρομείων (ΕΕΤΤ) «Κώδικας Δεοντολογίας για την Παροχή Υπηρεσιών Πολυμεσικής Πληροφόρησης στους Καταναλωτές» (ΦΕΚ 1651/Β'/15-10-2010)

Καθώς επίσης και:

18. Την υπ' αριθμό Πρωτ 1/2012, Πρόσκληση Εκδήλωσης Ενδιαφέροντος, για την επιλογή Παραχωρησιούχων για το Σύστημα Διαχείρισης Ζήτησης Υπηρεσιών Υγείας του Εθνικού Οργανισμού Παροχής Υπηρεσιών Υγείας.
19. Την υπ' αριθμ. πρωτ. 10194/15.03.2012 προσφορά του Παραχωρησιούχου.
20. Την υπ' αριθμ. πρωτ. 232/33/18.04.2012 απόφαση του Διοικητικού Συμβουλίου του ΕΟΠΥΥ (ΑΔΑ: Β4ΩΝΟΞ7Μ-17Ν) με την οποία έγινε αποδεκτή η προσφορά του Παραχωρησιούχου καθώς και τη με αριθμ.446/47/02.07.2012 απόφαση του Διοικητικού Συμβουλίου του ΕΟΠΥΥ περί ανάθεσης του εν λόγω έργου.
21. Το γεγονός ότι Ε.Ο.Π.Υ.Υ είναι δικαιούχος (αδειούχος παραχώρησης) του πληροφοριακού Συστήματος Διαχείρισης Ζήτησης Υπηρεσιών Υγείας (που θα αποκαλείται στο εξής 'ΣΔΖΥΥ'). Το ΣΔΖΥΥ κατανέμει τη ζήτηση υπηρεσιών υγείας και ενημερώνει όλους τους ενδιαφερόμενους φορείς (Διαχειριστές Συστήματος, Ασφαλισμένους, Ιατρούς, Διευθυντές Μονάδων, Διοίκηση), ενώ διαθέτει παράλληλα και την απαιτούμενη πληροφορία για τη λειτουργία των υπηρεσιών αυτών, όπως ορίζονται κατωτέρω (και περιγράφονται στο ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ Α - ΠΑΡΑΧΩΡΟΥΜΕΝΟ ΣΥΣΤΗΜΑ της παρούσης και θα αποκαλούνται στο εξής 'Παραχωρούμενο Σύστημα').
22. Το γεγονός ότι ο Ε.Ο.Π.Υ.Υ. προβαίνει μέσω της παρούσης συμβάσεως στην παραχώρηση έναντι ανταποδοτικού τιμήματος του δικαιώματος πρόσβασης στο ΣΔΖΥΥ στον Παραχωρησιούχο (ο οποίος είναι πάροχος υπηρεσιών τηλεφωνικής εξυπηρέτησης (call center)) για την εξυπηρέτηση των 9.500.000 ασφαλισμένων του Ε.Ο.Π.Υ.Υ.

συνομολογούνται και γίνονται αμοιβαία αποδεκτά τα ακόλουθα:

ΑΡΘΡΟ 1. ΟΡΙΣΜΟΙ

Όπου στην παρούσα Σύμβαση απαντώνται οι κατωτέρω όροι, αυτοί θα έχουν την ακόλουθη έννοια:

- 1.1. «**Παραχωρούμενο Σύστημα**» ή «**ΣΔΖΥΥ**» είναι το πληροφοριακό Σύστημα Διαχείρισης Ζήτησης Υπηρεσιών Υγείας (ΣΔΖΥΥ) του ΕΟ.Π.Υ.Υ. Το ΣΔΖΥΥ κατανέμει τη ζήτηση υπηρεσιών υγείας και ενημερώνει όλους τους ενδιαφερόμενους φορείς

(Διαχειριστές Συστήματος, Ασφαλισμένους, Ιατρούς, Διευθυντές Μονάδων, Διοίκηση), ενώ διαθέτει παράλληλα και την απαιτούμενη πληροφορία για τη λειτουργία των υπηρεσιών αυτών. Επίσης περιλαμβάνει κάθε πληροφορία και στοιχείο που αφορά το ΣΔΖΥΥ και βρίσκεται, τώρα και σε όλη τη διάρκεια ισχύος της Σύμβασης, στην κατοχή ή στη διάθεση του Ε.Ο.Π.Υ.Υ και είναι απαραίτητο για την διάθεση των **Παρεχομένων Υπηρεσιών**.

1.2. «**Παρεχόμενες Υπηρεσίες**» νοούνται οι υπηρεσίες μέσω τηλεφώνου οι οποίες θα προσφέρονται από τον Παραχωρησιούχο και είναι ενδεικτικά και όχι περιοριστικά οι ακόλουθες:

α) κλείσιμο ή τροποποίηση ραντεβού ασφαλισμένου με τον ιατρό της επιλογής του στις Μονάδες Υγείας του Ε.Ο.Π.Υ.Υ

β) προγραμματισμός διαγνωστικής εξέτασης στις Μονάδες Υγείας του Ε.Ο.Π.Υ.Υ. Σημειώνεται ότι η υπηρεσία αυτή στην παρούσα φάση υλοποιείται από τις Γραμματείες των Μονάδων Υγείας, με φυσική παρουσία του ασφαλισμένου. Ο Παραχωρησιούχος θα ενημερωθεί από τον ΕΟΠΥΥ για το χρόνο τυχόν έναρξής της.

γ) ενημέρωση σχετική με τους συμβεβλημένους με τον Ε.Ο.Π.Υ.Υ. ιατρούς (ανά περιοχή και ειδικότητα) τους οποίους μπορούν να επισκεφθούν (τηλέφωνο, διεύθυνση),

δ) γενική πληροφόρηση σχετική με την παροχή των υπηρεσιών υγείας και τη λειτουργία των Μονάδων Υγείας.

Αναλυτικά οι **Παρεχόμενες Υπηρεσίες (Π.Υ.)** πρέπει να περιλαμβάνουν κατ' ελάχιστον τα ακόλουθα:

ΠΥ1) Κράτηση ραντεβού για επίσκεψη σε συγκεκριμένη ημερομηνία / ώρα σε γιατρό που στεγάζεται σε Μονάδα Υγείας του Ε.Ο.Π.Υ.Υ ή για πραγματοποίηση διαγνωστικής εξέτασης σε ΜΥ του Ε.Ο.Π.Υ.Υ, σύμφωνα με τα αναφερόμενα στο 1.2.β της παρούσας.

- Ο ασφαλισμένος καλεί τον Παραχωρησιούχο και ζητάει ραντεβού δίνοντας τον Αριθμό Μητρώου του (ΑΜΚΑ ή ΑΜΑ) και το Ονοματεπώνυμό του. Η χρήση του ΑΜΚΑ είναι υποχρεωτική.

- Ο agent του Παραχωρησιούχου αναζητά τα υπόλοιπα στοιχεία του ασφαλισμένου στο ΣΔΖΥΥ και ταυτοποιεί τον καλούντα, άλλως ενημερώνει τον καλούντα ότι χωρίς τα ανωτέρω στοιχεία δεν είναι δυνατή η παροχή της υπηρεσίας.
Ο agent με βάση τις απαιτήσεις του ασφαλισμένου (ειδικότητα ιατρού, τοποθεσία ΜΥ, χρόνος ραντεβού κλπ) ελέγχει τα στοιχεία του ΣΔΖΥΥ και προβαίνει στην κράτηση ραντεβού.

ΠΥ2) Τροποποίηση στοιχείων κράτησης:

- Ο ασφαλισμένος καλεί τον Παραχωρησιούχο και ζητάει τροποποίηση των στοιχείων της κράτησής του, δίνοντας τον Αριθμό Μητρώου του (ΑΜΚΑ ή ΑΜΑ) και το Ονοματεπώνυμό του.
- Ο agent αναζητά τα στοιχεία του ασφαλισμένου στο ΣΔΖΥΥ, όπως αυτά αναφέρονται στο ΠΥ3α της παρούσας και ταυτοποιεί τον καλούντα, άλλως ενημερώνει τον καλούντα ότι χωρίς τα ανωτέρω στοιχεία δεν είναι δυνατή η παροχή της υπηρεσίας.
- Ο agent αναζητά τα στοιχεία της κράτησης του ασφαλισμένου και με βάση τις απαιτήσεις του προβαίνει σε τροποποίηση της κράτησης.,

ΠΥ3) Ακύρωση κράτησης λόγω αιτήματος Ασφαλισμένου:

- α) Ο ασφαλισμένος καλεί τον Παραχωρησιούχο και ζητάει ακύρωση της κράτησής του, δίνοντας τον Αριθμό Μητρώου του (ΑΜΚΑ ή ΑΜΑ) και το Ονοματεπώνυμό του.
- β) Ο agent αναζητά τα στοιχεία του ασφαλισμένου στο ΣΔΖΥΥ, όπως αυτά αναφέρονται στο Π3α της παρούσας και ταυτοποιεί τον καλούντα, άλλως ενημερώνει τον καλούντα ότι χωρίς τα ανωτέρω στοιχεία δεν είναι δυνατή η παροχή της υπηρεσίας.
- γ) Ο agent αναζητά τα στοιχεία της κράτησης του ασφαλισμένου και προβαίνει σε ακύρωση της κράτησης

ΠΥ4) Πληροφόρηση ασφαλισμένου για διαθεσιμότητες ιατρών ΜΥ του Ε.Ο.Π.Υ.Υ:

- Ο ασφαλισμένος καλεί τον Παραχωρησιούχο και ζητάει πληροφορίες για διαθεσιμότητα ιατρών ΜΥ του Ε.Ο.Π.Υ.Υ
- Ο agent αναζητά τα στοιχεία του ασφαλισμένου στο ΣΔΖΥΥ και ταυτοποιεί τον καλούντα, άλλως ενημερώνει τον καλούντα ότι χωρίς τα ανωτέρω στοιχεία δεν είναι δυνατή η παροχή της υπηρεσίας.

- Ο agent αναζητάει τα στοιχεία διαθεσιμότητας που επιθυμεί ο ασφαλισμένος και δίνει την πληροφορία σε αυτόν. Η πληροφορία αυτή δύναται να οδηγήσει σε κράτηση ραντεβού.

ΠΥ5) Πληροφόρηση ασφαλισμένου για στοιχεία συμβεβλημένων με τον Ε.Ο.Π.Υ.Υ ιατρών, εκτός ΜΥ

- Ο ασφαλισμένος καλεί τον Παραχωρησιούχο και ζητάει πληροφορίες για ιατρό / Φ.Π.Υ.Υ. συμβεβλημένο με τον Ε.Ο.Π.Υ.Υ που δεν στεγάζεται σε ΜΥ, πιθανόν αφού αναζητήσει ραντεβού σε ΜΥ και δεν ικανοποιηθεί με την εκάστοτε διαθεσιμότητα.
- Ο agent αναζητεί στο ΣΔΖΥΥ τα στοιχεία που επιθυμεί ο ασφαλισμένος (ειδικότητα, περιοχή, στοιχεία επικοινωνίας) και παρέχει τη ζητούμενη πληροφορία σε αυτόν.
- Εναλλακτικά, ο Παραχωρησιούχος μπορεί να διαθέτει την πληροφορία αυτή μέσω IVR, εφόσον τηρεί την πληροφορία στα συστήματά του, με την υποχρέωση να έχει ενημερώσει την πληροφορία αυτή με τα εκάστοτε ισχύοντα στοιχεία ιατρών που διαθέτει και κοινοποιεί ο Ε.Ο.Π.Υ.Υ.

ΠΥ6) Παροχή λοιπών πληροφοριών για ασφαλισμένους

- Ο ασφαλισμένος καλεί τον Παραχωρησιούχο της επιλογής του και ζητάει άλλες πληροφορίες που σχετίζονται με την παροχή υπηρεσιών υγείας (πχ ωράρια λειτουργίας, τοποθεσίες ΜΥ)
- Ο agent αναζητεί στο ΣΔΖΥΥ τα στοιχεία που επιθυμεί ο ασφαλισμένος (ειδικότητα, περιοχή, στοιχεία επικοινωνίας) και παρέχει τη ζητούμενη πληροφορία σε αυτόν
- Εναλλακτικά, ο Παραχωρησιούχος μπορεί να διαθέτει την πληροφορία αυτή μέσω IVR, εφόσον τηρεί την πληροφορία στα συστήματά του, με την υποχρέωση να έχει ενημερώσει την πληροφορία αυτή με τα εκάστοτε ισχύοντα στοιχεία που διαθέτει και κοινοποιεί ο Ε.Ο.Π.Υ.Υ.

Οι παρεχόμενες υπηρεσίες θα πρέπει να συμμορφώνονται με τις σχετικές Αποφάσεις της Εθνικής Επιτροπής Τηλεπικοινωνιών και Ταχυδρομείων (ΕΕΤΤ) περί «Κώδικα Δεοντολογίας για την Παροχή Υπηρεσιών Ηλεκτρονικών Επικοινωνιών στους Καταναλωτές» και «Κώδικα Δεοντολογίας για την Παροχή Υπηρεσιών Πολυμεσικής Πληροφόρησης».

- 1.3. «**Άδεια Χρήσης ΣΔΖΥΥ**» Η άδεια χρήσης για πρόσβαση και αξιοποίηση του Παραχωρούμενου Συστήματος (ΣΔΖΥΥ) που παρέχεται από τον ΕΟΠΥΥ στον Παραχωρησιούχο ανά θέση εργασίας στελέχους του. Κάθε Άδεια Χρήσης αντιστοιχεί σε ένα username στο ΣΔΖΥΥ και επομένως σε μία θέση εργασίας του Παραχωρησιούχου.
- 1.4. «**Άδεια Πρόσβασης I.V.R.**» είναι η Άδεια, μέσω της οποίας το σύστημα του Παραχωρησιούχου θα μπορεί να διασυνδεθεί με το ΣΔΖΥΥ και να καλεί ηλεκτρονικά τις υπηρεσίες του χωρίς την αξιοποίηση ανθρώπου τηλεφωνητή (agent).
- 1.5. **ΚΩΚ** (κανονικές ώρες κάλυψης): Το χρονικό διάστημα 07:00 – 19:00 για τις εργάσιμες ημέρες.
- 1.6. **ΕΩΚ** (επιπλέον ώρες κάλυψης): Το υπόλοιπο χρονικό διάστημα.
- 1.7. **Συμβατικά τεύχη:** Τα τεύχη της Σύμβασης μεταξύ του ΕΟΠΥΥ και του Παραχωρησιούχου, καθώς και όλα τα τεύχη που τη συνοδεύουν και τη συμπληρώνουν και περιλαμβάνουν κατά σειρά ισχύος :
- α. Τη παρούσα Σύμβαση,
 - β. Την υπ. αριθμ. πρωτ 10194/15.03.2012 Προσφορά του Παραχωρησιούχου
 - γ. Την Πρόσκληση Εκδήλωσης Ενδιαφέροντος

ΑΡΘΡΟ 2. ΑΝΤΙΚΕΙΜΕΝΟ ΕΡΓΟΥ - ΠΑΡΟΧΗ ΑΔΕΙΑΣ ΧΡΗΣΗΣ ΠΑΡΑΧΩΡΟΥΜΕΝΟΥ ΣΥΣΤΗΜΑΤΟΣ

- 2.1. Δια της παρούσης, ο Ε.Ο.Π.Υ.Υ παραχωρεί στο Παραχωρησιούχο για όλη τη διάρκεια ισχύος της Σύμβασης και για κάθε ανανεούμενη περίοδο, την άδεια χρήσης για πρόσβαση και αξιοποίηση του Παραχωρούμενου Συστήματος για τον προγραμματισμό και τη διαχείριση των ιατρικών επισκέψεων και διαγνωστικών εξετάσεων των ασφαλισμένων του Ε.Ο.Π.Υ.Υ, και για την παροχή σχετικών πληροφοριών σε αυτούς μέσω τηλεφωνικής πρόσβασης στο 5ψήφιο αριθμό **14884** με ελάχιστο ωράριο λειτουργίας 07:00 – 19:00.
- 2.2. Η πρόσβαση στο Παραχωρούμενο Σύστημα (ΣΔΖΥΥ) θα πραγματοποιείται μέσω των **εκατό (100) Αδειών Χρήσης** τις οποίες θα προμηθευτεί ο Παραχωρησιούχος.
- 2.3. Ο Ε.Ο.Π.Υ.Υ υποχρεούται να γνωστοποιεί στο Παραχωρησιούχο κάθε βελτίωση, εξέλιξη που αφορά το Παραχωρούμενο Σύστημα κατά τη διάρκεια ισχύος της παρούσης. Ο Ε.Ο.Π.Υ.Υ θα παραχωρεί στο Παραχωρησιούχο το δικαίωμα να επεκτείνει, εάν εκείνος θελήσει, την παρούσα Σύμβαση ώστε αυτή να περιλαμβάνει και αυτές τις βελτιώσεις, εξελίξεις στο εύρος των Παρεχόμενων Υπηρεσιών.

ΑΡΘΡΟ 3. ΧΟΡΗΓΗΣΗ & ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗ ΑΔΕΙΩΝ ΧΡΗΣΗΣ

- 3.1. Το κόστος ανά άδεια χρήσης ανέρχεται στο ποσό των **διακοσίων πενήντα (250) Ευρώ**. (Το κόστος αυτό δεν υπόκειται σε ΦΠΑ).
- 3.2. Η **Άδεια Πρόσβασης IVR** θα χορηγηθεί ατελώς, μόνο εφόσον ο Παραχωρησιούχος έχει προμηθευτεί Άδειες Πρόσβασης και Χρήσης ΣΔΖΥΥ και έχει καταβάλει στον ΕΟΠΥΥ το αναλογούν τίμημα βάσει της παραγράφου 3.1 ανωτέρω. Ο Ε.Ο.Π.Υ.Υ. θα διασφαλίζει ότι ο ελάχιστος αριθμός ενεργών κλήσεων των υπηρεσιών του Σ.Δ.Ζ.Υ.Υ. μέσω IVR θα είναι το πολύ ίσος με τον αριθμό Αδειών Χρήσης ΣΔΖΥΥ που διαθέτει ο Παραχωρησιούχος.
Διευκρινίζεται πως η δυνατότητα κράτησης/ τροποποίησης ραντεβού μέσω I.V.R. δεν είναι διαθέσιμη κατά την υπογραφή της Σύμβασης, αλλά θα διατεθεί ατελώς στον Παραχωρησιούχο εφόσον αυτή ενεργοποιηθεί ως δυνατότητα από τον Ε.Ο.Π.Υ.Υ. και μόνο σε περίπτωση που ο Παραχωρησιούχος έχει αιτηθεί τη χρήση της.
- 3.3. Ο Παραχωρησιούχος θα καταβάλει στον Ε.Ο.Π.Υ.Υ. με την υπογραφή της παρούσας

Σύμβασης Παραχώρησης το ποσό που αντιστοιχεί στον αριθμό αδειών χρήσης που του χορηγήθηκαν. Το ποσό αυτό θα συμψηφιστεί σταδιακά με τα ανταποδοτικά τέλη που θα καταβάλλει ο Παραχωρησιούχος στον Ε.Ο.Π.Υ.Υ.

- 3.4. Οι Άδειες Χρήσης ΣΔΖΥΥ θα ενεργοποιούνται από τον Ε.Ο.Π.Υ.Υ. την επόμενη εργάσιμη ημέρα από την ημερομηνία καταβολής του αντιτίμου τους από τον Παραχωρησιούχο.
- 3.5. Στην περίπτωση ανανέωσης της Σύμβασης Παραχώρησης δεν θα καταβληθεί εκ νέου αντίτιμο για τις άδειες που διαθέτει ο Παραχωρησιούχος.
- 3.6. Το κόστος ανά πρόσθετη άδεια είναι το ίδιο με το κόστος ανά αρχική άδεια και το συνολικό αντίτιμο θα καταβάλλεται από τον Παραχωρησιούχο με την υπογραφή της τροποποίησης της Σύμβασης Παραχώρησης.
- 3.7. Οι πρόσθετες Άδειες Χρήσης ΣΔΖΥΥ θα ενεργοποιούνται από τον Ε.Ο.Π.Υ.Υ την επόμενη εργάσιμη ημέρα από την ημερομηνία καταβολής του αντιτίμου τους από τον Παραχωρησιούχο.
- 3.8. Σε περιπτώσεις λύσης της Σύμβασης με τον Παραχωρησιούχο, οι άδειες που αυτός διέθετε τη χρονική στιγμή της λύσης επανέρχονται αυτοδικαίως στον Ε.Ο.Π.Υ.Υ.
- 3.9. Στον Παραχωρησιούχο έχει δοθεί στα πλαίσια της παρούσας σύμβασης η δυνατότητα κράτησης / τροποποίησης ραντεβού μέσω IVR, εφόσον αυτή ενεργοποιηθεί από τον Ε.Ο.Π.Υ.Υ. (διάθεση API / web service από το ΣΔΖΥΥ) μέσω Άδειας Πρόσβασης IVR, και για ένα μέγιστο ταυτόχρονων κλήσεων όσες είναι οι Άδειες Πρόσβασης και Χρήσης ΣΔΖΥΥ που νόμιμα διαθέτει ο Παραχωρησιούχος.

ΑΡΘΡΟ 4. ΧΡΕΩΣΕΙΣ – ΑΝΤΑΠΟΔΟΤΙΚΑ ΤΕΛΗ

- 4.1. Η παραχώρηση της υπηρεσίας ΣΔΖΥΥ γίνεται έναντι ανταποδοτικού τέλους με βάση τους όρους του παρόντος άρθρου.
- 4.2. Ο Παραχωρησιούχος θα τιμολογεί απευθείας τους ασφαλισμένους που θα κάνουν χρήση των υπηρεσιών του.
- 4.3. Η χρέωση θα γίνεται ανά κλήση, χωρίς χρονοχρέωση και ανεξάρτητα από τη διάρκεια του τηλεφωνήματος.

- 4.4. Η μέγιστη επιτρεπόμενη χρέωση ανά κλήση ορίζεται σε **ενενήντα λεπτά (0,90 €) πλέον ΦΠΑ**. Η χρέωση αυτή αφορά μόνο κλήσεις από σταθερά τηλέφωνα εντός Ελλάδος, ενώ δεν προβλέπεται ανώτατη χρέωση για λοιπές κατηγορίες κλήσεων οι οποίες διαμορφώνονται ελεύθερα σύμφωνα με την εμπορική πολιτική του Παραχωρησιούχου.
- 4.5. Ο ΕΟΠΥΥ δεν δύναται μονομερώς να μειώσει την μέγιστη επιτρεπόμενη χρέωση.
- 4.6. Ο Παραχωρησιούχος οφείλει με την υπογραφή της Σύμβασης να ανακοινώσει δημόσια την τιμή χρέωσης ανά κλήση. Σε περίπτωση τροποποίησης της εν λόγω χρέωσης, οφείλει να ενημερώνει τον Ε.Ο.Π.Υ.Υ. τουλάχιστον πέντε (5) εργάσιμες ημέρες πριν την εφαρμογή της νέας τιμής κλήσης. Σε κάθε περίπτωση, ο Παραχωρησιούχος οφείλει να μεριμνά ώστε η εκάστοτε ισχύουσα χρέωση να είναι δημόσια ανακοινωμένη, σύμφωνα με την ισχύουσα νομοθεσία.
- 4.7. Ο Παραχωρησιούχος θα καταβάλλει στον Ε.Ο.Π.Υ.Υ. ανταποδοτικό τέλος ίσο προς **εννέα λεπτά (0,09 €)** για κάθε κλήση στη Βάση Δεδομένων του ΣΔΖΥΥ που καταλήγει σε κράτηση ή τροποποίηση κράτησης ραντεβού (για επίσκεψη σε ιατρό ή/και διαγνωστική εξέταση) (βλ. ΠΥ1- ΠΥ2-ΠΥ3).
- 4.8. Η τιμή της μέγιστης επιτρεπόμενης χρέωσης ανά κλήση και η τιμή του ανταποδοτικού τέλους δύνανται να αναπροσαρμόζονται με κριτήρια όπως την αύξηση του τιμάριθμου, το μέσο κόστος παροχής αντίστοιχων υπηρεσιών, την τιμολογιακή πολιτική των τηλεπικοινωνιακών παρόχων, με την σύμφωνη γνώμη του ΕΟΠΥΥ.
- 4.9. Η εκκαθάριση των ανταποδοτικών τελών θα γίνεται σε τριμηνιαία βάση και αφού συνυπολογιστούν τυχόν ρήτρες από τη μη τήρηση των όρων του SLA, όπως αυτοί περιγράφονται στο ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ Γ – ΤΗΡΗΣΗ ΕΓΓΥΗΜΕΝΟΥ ΕΠΙΠΕΔΟΥ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ / ΡΗΤΡΕΣ της παρούσης.
- 4.10. Ο Ε.Ο.Π.Υ.Υ. προτίθεται να δώσει τη δυνατότητα σε όσους ασφαλισμένους του το επιθυμούν, να επισκέπτονται επιλεγμένες Μονάδες Υγείας (ΜΥ) του οι οποίες θα διαθέτουν κοινόχρηστες τηλεφωνικές συνδέσεις (1-2 ανά ΜΥ) με τη χρήση των οποίων οι ασφαλισμένοι θα μπορούν να καλούν ατελώς οποιονδήποτε Παραχωρησιούχο επιθυμούν και να λαμβάνουν τις υπηρεσίες που προβλέπονται στην Παράγραφο **1.2** της παρούσας. Ο Παραχωρησιούχος θα χρεώνει τον Ε.Ο.Π.Υ.Υ. η χρέωση όμως θα είναι ανά κράτηση (κλείσιμο ή/και τροποποίηση ραντεβού) και το κόστος αυτής θα ανέρχεται στα **πενήντα εννέα λεπτά 0,59€ (=0,50€ + 0,09€, πλέον ΦΠΑ**

23%). Η συνολική οφειλή του Ε.Ο.Π.Υ.Υ. προς τον Παραχωρησιούχο για τις κλήσεις αυτές θα συμψηφίζεται με τα ανταποδοτικά τέλη κατά την εκκαθάρισή τους. Οποιαδήποτε άλλη υπηρεσία που θα παρέχει ο Παραχωρησιούχος (πληροφορίες) δεν θα χρεώνεται.

4.11. Στην περίπτωση κράτησης / τροποποίησης κράτησης μέσω IVR, το ανταποδοτικό τέλος θα είναι το ίδιο με το αντίστοιχο μέσω agent (σημείο 4.7 ανωτέρω).

ΑΡΘΡΟ 5. ΑΡΙΘΜΟΔΟΤΗΣΗ

5.1. Ο Παραχωρησιούχος θα διαθέσει τον αριθμό κλήσης **14884** μέσω του οποίου θα παρέχεται η υπηρεσία τηλεφωνικής εξυπηρέτησης, για όλο το διάστημα της Σύμβασης Παραχώρησης.

5.2. Οι διαδικασίες και τα τέλη δέσμευσης, χρήσης και διάθεσης του αριθμού αποτελούν αποκλειστική ευθύνη του Παραχωρησιούχου.

ΑΡΘΡΟ 6. ΥΠΟΧΡΕΩΣΕΙΣ ΚΑΙ ΚΑΘΗΚΟΝΤΑ ΤΟΥ ΠΑΡΑΧΩΡΗΣΙΟΥΧΟΥ

6.1. Ο Παραχωρησιούχος υποχρεούται να προβεί σε όλες τις απαιτούμενες ενέργειες σύμφωνα με το χρονοδιάγραμμα εκτέλεσης της παρούσας σύμβασης όπως παρουσιάζεται στο

ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ Β - ΧΡΟΝΟΔΙΑΓΡΑΜΜΑ ΕΡΓΟΥ –ΠΑΡΑΔΟΤΕΑ για την προετοιμασία του περιβάλλοντος λειτουργίας του contact center που θα διαθέσει για την παροχή των υπηρεσιών και για τη διασύνδεση των εγκαταστάσεων του οι οποίες βρίσκονται:

α) Πρωτεύων χώρος (primary site)

Οδός: Λεωφ. Θησέως

Αριθμός: 280

ΤΚ: 176 75

Πόλη: ΚΑΛΛΙΘΕΑ

β) Δευτερεύων χώρος (disaster recovery site)

Οδός: Λεωφ. Συγγρού

Αριθμός: 68

ΤΚ: 117 42

Πόλη: ΑΘΗΝΑ

με το **Παραχωρούμενο Σύστημα** το οποίο βρίσκεται στις εγκαταστάσεις του Ε.Ο.Π.Υ.Υ.:

Οδός: Πλ. Θεάτρου

Αριθμός: 18

ΤΚ:10552

Πόλη: Αθήνα

Ο Παραχωρησιούχος υποχρεούται κατ' ελάχιστο να μεριμνήσει για:

- a. Την διασφάλιση τηλεπικοινωνιακής πρόσβασης στην κεντρική εγκατάσταση του ΣΔΖΥΥ (μισθωμένη γραμμή). Η γραμμή θα τερματιστεί σε router του Ε.Ο.Π.Υ.Υ. , σε πόρτα X.21
- b. Την διάθεση τοπικού εξυπηρετητή (intel based, με λειτουργικό σύστημα και λογισμικό προστασίας από ιούς) για την εγκατάσταση του λογισμικού διαχείρισης φορμών ΣΔΖΥΥ (LAN server με static IP).
- c. Την εγκατάσταση λογισμικού διαχείρισης φορμών ΣΔΖΥΥ στους LAN servers.
- d. Την διάθεση κατάλληλα εξοπλισμένων θέσεων εργασίας, στελεχωμένων με τηλεφωνικούς πράκτορες (agents).

- e. Την εγκατάσταση λογισμικού 3^{ου} επιπέδου (clients) στους Η/Υ των θέσεων εργασίας του Παραχωρησιούχου.
- f. Τον ορισμό εκπαιδευτών τους οποίους θα καταρτίσουν στελέχη του Ε.Ο.Π.Υ.Υ. στη χρήση του Παραχωρούμενου Συστήματος ΣΔΖΥΥ.
- g. Την εκπαίδευση του προσωπικού του που θα στελεχώσει το call center (agents)
- h. Την προετοιμασία υπηρεσίας: όπως ενδεικτικά την παραμετροποίηση IVR, την ηχογράφηση μηνυμάτων, την δημιουργία workflows, την παραμετροποίηση λογισμικού διαχείρισης κλήσεων CTI, την αριθμοδότηση, κλπ.
- i. Τους ελέγχους καλής λειτουργίας σε ειδικά διαμορφωμένο από τον Ε.Ο.Π.Υ.Υ. test περιβάλλον του Παραχωρούμενου Συστήματος.

6.2. Ο Παραχωρησιούχος συμφωνεί, κατά τη διάρκεια ισχύος της Σύμβασης και κάθε ανανεούμενης περιόδου, να εκτελεί τις υποχρεώσεις του δυνάμει της παρούσας, με βάση την καλή πίστη και τα συναλλακτικά ήθη και να καταβάλει κάθε δυνατή προσπάθεια για την εκμετάλλευση του Παραχωρούμενου Συστήματος με το να διαθέτει προς τους ασφαλισμένους τις Παρεχόμενες Υπηρεσίες.

Για το λόγο αυτό, ο Παραχωρησιούχος συμφωνεί και αναλαμβάνει :

- Να διενεργεί ποιοτικούς ελέγχους προκειμένου να παρακολουθεί την ποιότητα των υπηρεσιών που παρέχει, σύμφωνα με τις διατάξεις του άρθρου 5 της παρούσης.
- Να ασφαλίσει την επιχείρησή του έναντι όλων των πιθανών κινδύνων, προκειμένου να είναι δυνατή η συνεχής λειτουργία της επιχείρησής του σύμφωνα με τη παρούσα Σύμβαση. Ο Παραχωρησιούχος θα διατηρεί την ασφάλιση αυτή σε ισχύ καθόλη τη διάρκεια ισχύος της Σύμβασης.

6.3. Μετά την υπογραφή της Σύμβασης, ο Παραχωρησιούχος θα υποβάλει αναλυτικό πρόγραμμα ενεργειών στον Ε.Ο.Π.Υ.Υ. Εάν κατά τη διάρκεια εκτέλεσης του Έργου προκύπτουν αλλαγές στο χρονοδιάγραμμα ενεργειών, τότε οι αλλαγές αυτές θα υποβάλλονται ως εισηγήσεις στον Ε.Ο.Π.Υ.Υ., ο οποίος και θα τις εγκρίνει κατά περίπτωση ή θα τις απορρίπτει.

6.4. Καθ' όλη τη διάρκεια ισχύος της σύμβασης, ο Παραχωρησιούχος θα συνεργάζεται στενά με τον Ε.Ο.Π.Υ.Υ. και θα πρέπει να λαμβάνει υπόψη του τις παρατηρήσεις του σχετικά με την εκτέλεση της παρούσης Συμβάσεως.

- 6.5. Ο Παραχωρησιούχος υποχρεούται να παρίσταται μέσω εκπροσώπου του σε υπηρεσιακές συνεδριάσεις που αφορούν στο αντικείμενο της παρούσας σύμβασης (τακτικές και έκτακτες), παρουσιάζοντας τα απαραίτητα στοιχεία για την αποτελεσματική λήψη αποφάσεων.
- 6.6. Ο Παραχωρησιούχος θα είναι πλήρως και αποκλειστικά μόνος υπεύθυνος για την τήρηση της ισχύουσας νομοθεσίας σε σχέση με οποιαδήποτε εργασία εκτελείται από το απασχολούμενο από αυτόν προσωπικό, που θα ασχοληθεί ή θα παράσχει οποιεσδήποτε υπηρεσίες σε σχέση με τη παρούσα Σύμβαση. Σε περίπτωση οποιασδήποτε παράβασης ή ζημίας που προκληθεί σε τρίτους υποχρεούται μόνος αυτός προς αποκατάστασή της.
- 6.7. Ο Παραχωρησιούχος οφείλει να ενεργεί με επιμέλεια και φροντίδα, ώστε να εμποδίζει πράξεις ή παραλείψεις, που θα μπορούσαν να έχουν αποτέλεσμα αντίθετο με το συμφέρον του Ε.Ο.Π.Υ.Υ. και των ασφαλισμένων.
- 6.8. Ο Παραχωρησιούχος σε περίπτωση παράβασης οποιουδήποτε όρου της παρούσας Σύμβασης, έχει υποχρέωση να αποζημιώσει τον Ε.Ο.Π.Υ.Υ. για κάθε θετική ζημία που προκάλεσε με αυτήν την παράβαση εξ οιασδήποτε αιτίας και αν προέρχεται, αλλά μέχρι το ύψος του ποσού της εγγυητικής επιστολής καλής εκτέλεσης.
- 6.9. Σε περίπτωση ανωτέρας βίας η οποία αφορά την μη τήρηση υποχρεώσεων του παραχωρησιούχου, η απόδειξη αυτής βαρύνει εξ' ολοκλήρου τον Παραχωρησιούχο, ο οποίος υποχρεούται μέσα σε δέκα (10) εργάσιμες ημέρες από τότε που συνέβησαν τα περιστατικά που συνιστούν την ανωτέρα βία να τα αναφέρει εγγράφως και να προσκομίσει στον Ε.Ο.Π.Υ.Υ. τα απαραίτητα αποδεικτικά στοιχεία.
- 6.10. Ο Ε.Ο.Π.Υ.Υ. απαλλάσσεται από κάθε ευθύνη και υποχρέωση από τυχόν ατύχημα ή από κάθε άλλη αιτία κατά την εκτέλεση του Έργου. Ο Ε.Ο.Π.Υ.Υ. δεν έχει υποχρέωση καταβολής αποζημίωσης για υπερωριακή απασχόληση ή οποιαδήποτε άλλη αμοιβή στο προσωπικό του Παραχωρησιούχου ή τρίτων.

ΑΡΘΡΟ 7. ΥΠΟΧΡΕΩΣΕΙΣ ΚΑΙ ΚΑΘΗΚΟΝΤΑ Ε.Ο.Π.Υ.Υ.

- 7.1. Ο Ε.Ο.Π.Υ.Υ. κατά την εκτέλεση των υποχρεώσεων και καθηκόντων του θα ενεργεί σύμφωνα με την καλή πίστη και τα συναλλακτικά ήθη.
- 7.2. Ο Ε.Ο.Π.Υ.Υ. δέχεται και αναλαμβάνει:

7.2.1 Να διαθέσει στο Παραχωρησιούχο το Παραχωρούμενο Σύστημα και πιο συγκεκριμένα :

(i) να παραχωρήσει στο Παραχωρησιούχο την άδεια χρήσης για πρόσβαση και αξιοποίηση του Παραχωρούμενου Συστήματος, όπως αυτό περιγράφεται στο ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ Α - ΠΑΡΑΧΩΡΟΥΜΕΝΟ ΣΥΣΤΗΜΑ της παρούσης,

(ii) να μεταφέρει στο Παραχωρησιούχο την τεχνογνωσία μέσω κατάλληλης τεκμηρίωσης για τη χρήση του ΣΔΖΥΥ και ενδεικτικά:

- Τεχνικές Προδιαγραφές (server, clients, δίκτυο)
- Εγχειρίδια χρήσης του Συστήματος
- Οδηγίες Εγκατάστασης

7.2.2 Αναλυτικά κατά τη διάρκεια της Φάσης 1 υλοποίησης της Σύμβασης, ο Ε.Ο.Π.Υ.Υ. υποχρεούται να:

1. Διαθέσει εντός 1 εβδομάδας κεντρικό δρομολογητή (router) στον οποίο θα τερματίσουν οι γραμμές του Παραχωρησιούχου
2. Μεριμνήσει για την τεχνική δυνατότητα του ΣΔΖΥΥ να υποστηρίξει τον συνολικό αριθμό αδειών χρήσης που θα διατεθούν στον Παραχωρησιούχο.
3. Παρέχει εξουσιοδοτημένη πρόσβαση στο προσωπικό του Παραχωρησιούχου στις εγκαταστάσεις του ΣΔΖΥΥ για τις απαιτούμενες εργασίες διασύνδεσης
4. Καταρτίσει το προσωπικό που θα οριστεί ως «εκπαιδευτής» του Παραχωρησιούχου σε εγκαταστάσεις του Ε.Ο.Π.Υ.Υ.
5. Παραδώσει CD και οδηγίες εγκατάστασης για το λογισμικό των LAN servers και των clients
6. Παρέχει υποστήριξη β' επιπέδου κατά την εγκατάσταση του λογισμικού αυτού από το προσωπικό του Παραχωρησιούχου
7. Διαθέσει ειδικό test περιβάλλον στο ΣΔΖΥΥ για τη διενέργεια ελέγχων από τον Παραχωρησιούχο

8. Ενεργοποιήσει τις Άδειες Χρήσης ΣΔΖΥΥ του Παραχωρησιούχου, με βάση τα αναφερόμενα στο ΑΡΘΡΟ 3. ΧΟΡΗΓΗΣΗ & ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗ ΑΔΕΙΩΝ ΧΡΗΣΗΣ της παρούσας

7.2.3 Κατά τη διάρκεια της Φάσης 2 υλοποίησης της παρούσας Σύμβασης, ο Ε.Ο.Π.Υ.Υ. υποχρεούται να:

1. Ενημερώνει εγκαίρως τον Παραχωρησιούχο για αλλαγές στη λειτουργικότητα του ΣΔΖΥΥ και να παρέχει την ανάλογη τεκμηρίωση και εκπαίδευση, όποτε απαιτείται
2. Ενημερώνει άμεσα τον Παραχωρησιούχο για τυχόν προβλήματα στη λειτουργία του ΣΔΖΥΥ και να αποστέλλει έγγραφα με οδηγίες που πρέπει να δίνουν στους ασφαλισμένους
3. Ενημερώνει τον Παραχωρησιούχο για τροποποιήσεις σε πληροφορίες που δύναται να παρέχουν στους ασφαλισμένους (πχ αλλαγές σε στοιχεία συμβεβλημένων με τον Ε.Ο.Π.Υ.Υ. ιατρών)
4. Ενεργοποιεί τις πρόσθετες Άδειες Χρήσης ΣΔΖΥΥ του Παραχωρησιούχου (εφόσον ζητηθούν)
5. Κοινοποιεί στον Παραχωρησιούχο τους τηλεφωνικούς αριθμούς των ΜΥ από τις οποίες θα γίνονται κλήσεις αχρεωστήτως για τον πολίτη.
6. Μεριμνά για την τήρηση της διαθεσιμότητας του ΣΔΖΥΥ σε ποσοστό 99,7% για τις Κ.Ω.Κ. ώστε να μπορούν να παρασχεθούν οι εξαρτώμενες από το σύστημα Υπηρεσίες υπό τους όρους που προβλέπονται στη Σύμβαση. Σε περίπτωση που η διαθεσιμότητα πέσει κάτω από το ανωτέρω επίπεδο εφαρμόζονται οι ρήτρες σύμφωνα με το ΑΡΘΡΟ 12. ΠΟΙΝΙΚΕΣ ΡΗΤΡΕΣ – ΕΚΠΤΩΣΕΙΣ. Το SLA για τον Παραχωρησιούχο δεν θα εφαρμόζεται για τις ώρες κατά τις οποίες η διαθεσιμότητα του ΣΔΖΥΥ πέσει τεκμηριωμένα κάτω από το επίπεδο αυτό με βάση τα αναφερόμενα στο ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ Γ – ΤΗΡΗΣΗ ΕΓΓΥΗΜΕΝΟΥ ΕΠΙΠΕΔΟΥ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ / ΡΗΤΡΕΣ της παρούσης.

Σε περίπτωση μη τήρησης των ανωτέρω, δεν θα υπολογίζονται για το αντίστοιχο χρονικό διάστημα ρήτρες για τον Παραχωρησιούχο.

7.3. Ο Ε.Ο.Π.Υ.Υ. μέσω:

- Αναρτήσεων στην ιστοσελίδα του και στις ιστοσελίδες των ΦΚΑ
- Ηχογραφημένου μηνύματος στον αριθμό 184
- Δελτίου Τύπου

και άλλων συναφών καναλιών επικοινωνίας, θα ανακοινώνει τον πενταψήφιο αριθμό κλήσης 14884 του Παραχωρησιούχου και τις εκάστοτε ισχύουσες χρεώσεις ανά κλήση.

Η ανακοίνωση των αριθμών κλήσης θα γίνεται διασφαλίζοντας την ισότιμη και χωρίς διακρίσεις μεταχείριση με τους λοιπούς Παραχωρησιούχους (π.χ. με εναλλαγή της σειράς εμφάνισης). Η εισαγωγή του πενταψήφιου αριθμού κλήσης 14884 του Παραχωρησιούχου θα γίνεται την ημέρα έναρξης παροχής των υπηρεσιών από τον Παραχωρησιούχο και όχι νωρίτερα.

7.4. Σε περίπτωση ανωτέρας βίας η οποία αφορά την μη τήρηση υποχρεώσεων του Ε.Ο.Π.Υ.Υ., η απόδειξη αυτής βαρύνει εξ' ολοκλήρου τον Ε.Ο.Π.Υ.Υ., ο οποίος υποχρεούται μέσα σε δέκα (10) εργάσιμες ημέρες από τότε που συνέβησαν τα περιστατικά που συνιστούν την ανωτέρα βία να τα αναφέρει εγγράφως και να προσκομίσει στον Παραχωρησιούχο τα απαραίτητα αποδεικτικά στοιχεία.

ΑΡΘΡΟ 8. ΕΝΕΡΓΕΙΕΣ ΔΗΜΟΣΙΟΤΗΤΑΣ- ΔΙΑΦΗΜΙΣΗ

Ο Παραχωρησιούχος στα πλαίσια διάθεσης των «Παρεχόμενων Υπηρεσιών» θα μπορεί να προβαίνει σε αυτόνομη ανακοίνωση / γνωστοποίηση της παρεχόμενης υπηρεσίας (Επωνυμία Παραχωρησιούχου, αριθμός κλήσης, παρεχόμενες υπηρεσίες, χρέωση κλήσης, κλπ) σε όποιο κανάλι επικοινωνίας επιθυμεί (ενδεικτικά και όχι περιοριστικά αναφέρονται: Τύπος, ΜΜΕ, ηλεκτρονικές καταχωρήσεις σε δικτυακούς τόπους, τηλεφωνική καμπάνια), σε συμφωνία με το πνεύμα των παρεχόμενων υπηρεσιών ενημέρωσης και εξυπηρέτησης, με αποκλειστικά δική του μέριμνα, δαπάνη και ευθύνη.

ΑΡΘΡΟ 9. ΤΙΜΗΜΑ - ΤΡΟΠΟΙ ΠΛΗΡΩΜΗΣ

Ο Παραχωρησιούχος θα καταβάλλει στον Ε.Ο.Π.Υ.Υ. τα ανταποδοτικά τέλη σε τριμηνιαία βάση. Η εκκαθάριση θα γίνεται σύμφωνα με τα αναφερόμενα στο ΑΡΘΡΟ 4. ΧΡΕΩΣΕΙΣ –

ΑΝΤΑΠΟΔΟΤΙΚΑ ΤΕΛΗ αφού συνυπολογιστούν τυχόν ρήτρες από τη μη τήρηση των όρων του S.L.A., όπως αυτοί περιγράφονται στο ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ Γ – ΤΗΡΗΣΗ ΕΓΓΥΗΜΕΝΟΥ ΕΠΙΠΕΔΟΥ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ / ΡΗΤΡΕΣ της παρούσης.

ΑΡΘΡΟ 10. ΑΝΩΤΕΡΑ ΒΙΑ

10.1. Τα συμβαλλόμενα μέρη δε θα φέρουν καμία ευθύνη ούτε και θα θεωρηθεί ότι έχουν αθετήσει τις υποχρεώσεις τους δυνάμει της παρούσης, σε περίπτωση υπερημερίας ή αδυναμίας εκπλήρωσης των συμβατικών τους υποχρεώσεων για λόγους πέραν του εύλογου ελέγχου τους, όπως είναι ενδεικτικά η πυρκαγιά, οι απεργίες ή άλλες εργατικές αναταραχές, τα ατυχήματα, οι στάσεις, οι πόλεμοι, το εμπάργκο, η διακοπή ή οι καθυστερήσεις των μεταφορικών μέσων, η αδυναμία απόκτησης υλικών, η έλλειψη ενέργειας ή φυσικών πρώτων υλών, οι νομισματικοί περιορισμοί, με την προϋπόθεση όμως ότι το μέρος που επιθυμεί να κάνει χρήση της ρήτρας αυτής, οφείλει να ειδοποιήσει αμέσως το άλλο μέρος για την επέλευση του σχετικού γεγονότος.

10.2. Το μέρος που επικαλείται γεγονός ανωτέρας βίας θα καταβάλλει κάθε δυνατή προσπάθεια για να αποτρέψει τις δυσμενείς επιπτώσεις του γεγονότος αυτού και θα αναλάβει, αμέσως μετά την παρέλευσή του, τις υποχρεώσεις του σύμφωνα με τη παρούσα, σε περίπτωση που η σύμβαση δεν έχει καταγγελθεί από το άλλο μέρος όπως αναφέρεται στην επόμενη παράγραφο.

Εάν το γεγονός ανωτέρας βίας διαρκεί περισσότερο από τριάντα (30) ημέρες από την ημερομηνία που το μέρος που επικαλείται αυτό το γεγονός θα έπρεπε να είχε εκπληρώσει τις υποχρεώσεις του, το άλλο μέρος μπορεί να καταγγείλει την σύμβαση με έγγραφη ειδοποίηση προς το πρώτο μέρος.

ΑΡΘΡΟ 11. ΕΜΠΙΣΤΕΥΤΙΚΟΤΗΤΑ ΣΤΟΙΧΕΙΩΝ

11.1. Καθ' όλη τη διάρκεια της Σύμβασης αλλά και μετά τη λήξη ή λύση αυτής, ο Παραχωρησιούχος αναλαμβάνει την υποχρέωση να τηρήσει εμπιστευτικές και να μη γνωστοποιήσει σε οποιοδήποτε τρίτο, οποιαδήποτε έγγραφα ή οποιοσδήποτε πληροφορίες που θα περιέλθουν σε γνώση του κατά την εκτέλεση του έργου και την

εκπλήρωση των υποχρεώσεων του. Επίσης, αναλαμβάνει την υποχρέωση να μην γνωστοποιήσει μέρος ή το σύνολο του έργου που θα εκτελέσει χωρίς την προηγούμενη έγγραφη έγκριση του ΕΟΠΥΥ.

- 11.2. Ο Παραχωρησιούχος υποχρεούται να διασφαλίσει ασφαλές πληροφορικό περιβάλλον ώστε ουδείς τρίτος προς τον Ε.Ο.Π.Υ.Υ. – υπερκείμενος ή υποκείμενος αυτού - να μπορεί να έχει πρόσβαση στο δίκτυο πληροφοριών του χωρίς την προηγούμενη δική του έγκριση.
- 11.3. Ο Παραχωρησιούχος υποχρεούται να τηρεί εχεμύθεια ως προς τις εμπιστευτικές πληροφορίες και τα στοιχεία που σχετίζονται με τις προσφερόμενες υπηρεσίες και τους ασφαλισμένους του Ε.Ο.Π.Υ.Υ. Ως εμπιστευτικές πληροφορίες και στοιχεία νοούνται όσα δεν είναι γνωστά στους τρίτους, ακόμα και αν δεν έχουν χαρακτηριστεί από τον Ε.Ο.Π.Υ.Υ. ως εμπιστευτικά. Η τήρηση εμπιστευτικών πληροφοριών από τον Παραχωρησιούχο διέπεται από τις κείμενες διατάξεις και το νομοθετικό πλαίσιο.
- 11.4. Ο Παραχωρησιούχος υποχρεούται να προστατεύει το απόρρητο και τα αρχεία που αφορούν σε προσωπικά δεδομένα ασφαλισμένων και που έχει στην κατοχή του για την υλοποίηση της παρούσας Σύμβασης Παραχώρησης, ακόμη και μετά τη λήξη αυτής.
- 11.5. Ο Παραχωρησιούχος δεν μπορεί να αξιοποιήσει τις πληροφορίες και τα δεδομένα των ασφαλισμένων για άλλους λόγους πλην του σκοπού του έργου.
- 11.6. Ο Παραχωρησιούχος οφείλει να λάβει όλα τα αναγκαία μέτρα προκειμένου να διασφαλίσει ότι και οι υπάλληλοι/ συνεργάτες / υπεργολάβοι του γνωρίζουν και συμμορφώνονται με τις παραπάνω υποχρεώσεις.

ΑΡΘΡΟ 12. ΠΟΙΝΙΚΕΣ ΡΗΤΡΕΣ – ΕΚΠΤΩΣΕΙΣ

- 12.1. Στις περιπτώσεις καθυστερήσεων τήρησης χρονοδιαγραμμάτων / υποβολής παραδοτέων ή πλημμελούς άσκησης των συμβατικών υποχρεώσεων με υπαιτιότητα του Παραχωρησιούχου επιβάλλονται κυρώσεις, ύστερα από γνωμοδότηση της αρμόδιας επιτροπής, η οποία υποχρεωτικά καλεί τον ενδιαφερόμενο προς παροχή εξηγήσεων, σύμφωνα με τα παρακάτω:

- a) Αν παρέλθουν οι συμφωνημένες ημερομηνίες παράδοσης και τα παραδοτέα δεν παραδοθούν σύμφωνα με τους συμβατικούς όρους με αποδεδειγμένη ευθύνη του Παραχωρησιούχου, τότε ο Παραχωρησιούχος υποχρεούται να καταβάλλει ως ποινική ρήτρα για κάθε ημέρα καθυστέρησης ποσοστό **3%** του συνολικού κόστους των Αδειών Χρήσης που κατέχει κατά τη στιγμή της συμβατικής ημερομηνίας παράδοσης.
- b) Ο Παραχωρησιούχος υποχρεούται σε καταβολή ποινικών ρητρών σύμφωνα με τα όσα προβλέπονται στο ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ Γ – ΤΗΡΗΣΗ ΕΓΓΥΗΜΕΝΟΥ ΕΠΙΠΕΔΟΥ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ / ΡΗΤΡΕΣ
- c) Οι χρόνοι υπολογίζονται σε ημερολογιακές ημέρες, τα ποσά όπως προβλέπονται στη Σύμβαση (μη συμπεριλαμβανομένου ΦΠΑ) και οι προθεσμίες χωρίς μεταθέσεις.
- d) Οι ως άνω ρήτρες καθυστέρησης και με τους ίδιους όρους επιβάλλονται στην περίπτωση υπέρβασης τυχόν τμηματικών προθεσμιών ή μη ολοκλήρωσης φάσεων ή μη παράδοσης παραδοτέων όπως περιγράφονται στο χρονοδιάγραμμα του Έργου, από υπαιτιότητα του Παραχωρησιούχου.
- e) Οι ρήτρες καθυστέρησης των παραδόσεων, θα επιβάλλονται με απόφαση του Ε.Ο.Π.Υ.Υ. και θα καταβάλλονται από τον Παραχωρησιούχο ή θα καταπίπτουν από την Εγγύηση Καλής Εκτέλεσης.
- f) Ο Ε.Ο.Π.Υ.Υ. έχει το δικαίωμα να κηρύξει έκπτωτο τον Παραχωρησιούχο αν δεν εκπληρώνει ή εκπληρώνει πλημμελώς τις συμβατικές του υποχρεώσεις ή παραβιάζει ουσιώδη όρο της παρούσας Σύμβασης, ή αυτός καταγγείλει τη Σύμβαση χωρίς υπαιτιότητα του Ε.Ο.Π.Υ.Υ., χωρίς να καταβάλλει οποιαδήποτε αποζημίωση, σύμφωνα με τα οριζόμενα στην παρούσα σύμβαση.
- g) Οι ποινικές ρήτρες δεν επιβάλλονται και η έκπτωση δεν επέρχεται αν ο Παραχωρησιούχος αποδείξει ότι η καθυστέρηση οφείλεται σε ανώτερη βία ή σε υπαιτιότητα του Ε.Ο.Π.Υ.Υ..

12.2. Στον Παραχωρησιούχο που κηρύσσεται έκπτωτος επιβάλλονται, με απόφαση του ΔΣ του Ε.Ο.Π.Υ.Υ, ύστερα από γνωμοδότηση της αρμόδιας επιτροπής, η οποία υποχρεωτικά καλεί τον ενδιαφερόμενο προς παροχή εξηγήσεων αθροιστικά ή διαζευκτικά, οι παρακάτω κυρώσεις:

- a) Κατάπτωση ολική ή μερική της εγγύησης καλής εκτέλεσης της σύμβασης.
- b) Αφαίρεση αδειών χρήσης που είχαν διατεθεί στον Παραχωρησιούχο. Η απόφαση αυτή λαμβάνεται εις βάρος του εκπώτου Παραχωρησιούχου και θα αφορά κάθε μέτρο για την αποκατάσταση κάθε ζημιάς.

12.3. Στις περιπτώσεις καθυστερήσεων τήρησης χρονοδιαγραμμάτων / υποβολής παραδοτέων ή πλημμελούς άσκησης των συμβατικών υποχρεώσεων με υπαιτιότητα του Ε.Ο.Π.Υ.Υ. επιβάλλονται κυρώσεις σύμφωνα με τα παρακάτω:

- a) Αν παρέλθουν οι συμφωνημένες ημερομηνίες ενεργοποίησης των Άδειων Χρήσης του Παραχωρούμενου Συστήματος (ΣΔΖΥΥ), τότε ο Ε.Ο.Π.Υ.Υ. υποχρεούται να καταβάλλει ως ποινική ρήτρα για κάθε ημέρα καθυστέρησης ποσοστό **3%** του συνολικού κόστους που έχει καταβάλει ο Παραχωρησιούχος και αντιστοιχεί στις Άδειες Χρήσης ΣΔΖΥΥ που κατέχει.

ΑΡΘΡΟ 13. ΕΓΓΥΗΣΕΙΣ ΚΑΛΗΣ ΕΚΤΕΛΕΣΗΣ ΣΥΜΒΑΣΗΣ

Για την καλή εκτέλεση της παρούσας, ο Παραχωρησιούχος κατέθεσε στον Ε.Ο.Π.Υ.Υ. τη με αριθμό 0050799 0139 0072/13-7-2012 εγγυητική επιστολή της Probank, ποσού εκατό χιλιάδων ευρώ (€ 100.000,00) (το ύψος της οποίας αντιστοιχεί σε ποσό ίσο με το γινόμενο του αριθμού αδειών χρήσης που του χορηγήθηκαν (Ri) επί το κόστος κάθε άδειας επί συντελεστή τέσσερα (4), ισχύος μέχρι την ολοκληρωτική επιστροφή της.

Η Εγγυητική Επιστολή Καλής Εκτέλεσης Σύμβασης επιστρέφεται μετά τη λήξη της Σύμβασης Παραχώρησης, ύστερα από την εκκαθάριση των τυχόν απαιτήσεων από τους συμβαλλόμενους.

ΑΡΘΡΟ 14. ΧΡΟΝΟΔΙΑΓΡΑΜΜΑ-ΦΑΣΕΙΣ ΕΡΓΟΥ

Η εκτέλεση του Έργου πραγματοποιείται με βάση το χρονοδιάγραμμα Έργου, όπως αυτό προσδιορίζεται στο

ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ Β - ΧΡΟΝΟΔΙΑΓΡΑΜΜΑ ΕΡΓΟΥ –ΠΑΡΑΔΟΤΕΑ το οποίο αποτελεί αναπόσπαστο τμήμα αυτής.

Τα Παραδοτέα του Έργου προσδιορίζονται αναλυτικά στο

ΑΡΘΡΟ 15. ΔΙΑΡΚΕΙΑ ΚΑΙ ΛΥΣΗ ΤΗΣ ΣΥΜΒΑΣΗΣ

15.1. Διάρκεια της Σύμβασης

Αυτή η Σύμβαση τίθεται σε ισχύ από την ημερομηνία υπογραφής και από δυο μέρη και παραμένει σε ισχύ για **τριάντα έξι (36) μήνες** με δικαίωμα ανανέωσης για άλλους **εικοσιτέσσερις (24) μήνες**.

Μετά το πέρας της περιόδου αυτής (των 60 μηνών) θα ανανεώνεται αυτόματα ανά έτος, εκτός και αν ένας από τους συμβαλλομένους γνωστοποιήσει στον άλλο καταγγελία της σύμβασης με συστημένη επιστολή και απόδειξη παραλαβής τουλάχιστον **τρεις (3) μήνες** πριν από τη λήξη της σύμβασης ή τη λήξη κάθε ανανεούμενης περιόδου.

Η λήξη ή λύση της παρούσης δε θα επηρεάσει την ισχύ των δικαιωμάτων ή των υποχρεώσεων που έχουν ρητώς οριστεί στην παρούσα ότι θα διαρκέσουν για μεγαλύτερο χρονικό διάστημα.

Κάθε συμβαλλόμενο μέρος μπορεί να καταγγείλει τη Σύμβαση με αποστολή στο άλλο συστημένης επιστολής και απόδειξη παραλαβής, η ισχύς της οποίας θα αρχίζει τρεις (3) μήνες μετά από την καταγγελία, εκτός και αν η Σύμβαση έχει διαρκέσει πάνω από τριανταέξι (36) μήνες οπότε η ισχύς της καταγγελίας θα άρχεται ύστερα από **δύο (2) μήνες**.

Ο Ε.Ο.Π.Υ.Υ. οφείλει να ενημερώσει τον Παραχωρησιούχο, ότι δεν τηρεί τις συμβατικές του υποχρεώσεις, αναφέροντας του συγκεκριμένες περιπτώσεις και γνωρίζοντας του ότι αν δεν συμμορφωθεί και παρουσιαστούν εκ νέου, προβλήματα, έχει το δικαίωμα καταγγελίας της σύμβασης και στην περίπτωση αυτή, τον ειδοποιεί εγγράφως **δέκα (10) εργάσιμες ημέρες** πριν την καταγγελία της σύμβασης.

15.2. Πρόωρη καταγγελία της Σύμβασης

Η παρούσα σύμβαση λύεται άμεσα, πριν από την πάροδο του χρόνου ισχύος της, στις ακόλουθες περιπτώσεις:

1. Μετά από την έγγραφη συμφωνία και των δύο συμβαλλομένων μελών
2. Με έγγραφη καταγγελία από το αναίτιο μέρος, σε περίπτωση παράβασης οποιουδήποτε όρου της παρούσας από το άλλο υπαίτιο μέρος όπως ειδικότερα ορίζεται στο 15.2.3.
3. Με προηγούμενη έγγραφη ειδοποίηση, σε περίπτωση που το άλλο μέρος περιέλθει σε κατάσταση πτωχεύσεως ή καταστεί αφερέγγυο ή δεν είναι σε θέση να εκπληρώσει τις οικονομικές του υποχρεώσεις.

15.2.1 Καταγγελία εκ μέρους του Ε.Ο.Π.Υ.Υ.

Ο Ε.Ο.Π.Υ.Υ. δικαιούται να καταγγείλει τη σύμβαση μετά από έγγραφη ειδοποίηση προς τον Παραχωρησιούχο σε περίπτωση που:

1. Ο Παραχωρησιούχος τεθεί υπό εκκαθάριση, ή ανακληθεί η άδεια λειτουργίας του ή συμβεί ανάλογο γεγονός.
2. Γίνουν πράξεις αναγκαστικής εκτελέσεως σε βάρος του Παραχωρησιούχου στο σύνολο ή σε σημαντικό, μέρος των περιουσιακών του στοιχείων.
3. Ο Παραχωρησιούχος δεν συμμορφώνεται στο χρονικό διάστημα που θέτει ο Ε.Ο.Π.Υ.Υ. με την ειδοποίησή του, αν τον καλεί να παύσει την παραμέληση ή αθέτηση των συμβατικών υποχρεώσεων του, η οποία θέτει σε σοβαρό κίνδυνο, την προσήκουσα και εμπρόθεσμη παροχή υπηρεσιών.
4. Ο Παραχωρησιούχος εκχωρεί την εκτέλεση της σύμβασης ή συνάπτει υπεργολαβίες χωρίς την άδεια του Ε.Ο.Π.Υ.Υ
5. Ο Παραχωρησιούχος μεταπωλεί ή διαθέτει σε τρίτους τις Άδειες Χρήσης ΣΔΖΥΥ που θα του χορηγηθούν από τον Ε.Ο.Π.Υ.Υ.
6. Ο Παραχωρησιούχος εκχωρεί δευτερογενώς τον Αριθμό Κλήσης της υπηρεσίας σε τρίτο.
7. Σε περίπτωση λύσης ή πτώχευσης του Παραχωρησιούχου ή θέσης της περιουσίας αυτού σε αναγκαστική διαχείριση
8. Εκδίδεται τελεσίδικη απόφαση για παράβαση κανόνων δεοντολογίας της δραστηριότητας του Παραχωρησιούχου.
9. Μη τήρηση υποχρεώσεων εχεμύθειας και εμπιστευτικότητας από τον Παραχωρησιούχο

10. Ο Παραχωρησιούχος προβαίνει σε ενέργειες προβολής / διαφήμισης που τεκμηριωμένα βλάπτουν τον κοινωνικό χαρακτήρα της παρεχόμενης υπηρεσίας.
11. Ο Παραχωρησιούχος κάνει κακόβουλη ή ανάρμοστη χρήση του ΣΔΖΥΥ και καθιονδδήποτε τρόπο βλάπτει την ορθή εξυπηρέτηση του κοινού των ασφαλισμένων καθώς και τον ελεύθερο ανταγωνισμό.
12. Ο Παραχωρησιούχος δεν τηρεί συστηματικά (για 3 συνεχόμενους μήνες) τους όρους του SLA όπως αυτοί περιγράφονται στο ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ Γ – ΤΗΡΗΣΗ ΕΓΓΥΗΜΕΝΟΥ ΕΠΙΠΕΔΟΥ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ / ΡΗΤΡΕΣ της Παρούσας Σύμβασης.

15.2.2 Καταγγελία εκ μέρους του Παραχωρησιούχου

Ο Παραχωρησιούχος δικαιούται να καταγγείλει τη σύμβαση μετά από έγγραφη ειδοποίηση προς τον Ε.Ο.Π.Υ.Υ. σε περίπτωση που:

1. ο Ε.Ο.Π.Υ.Υ. καθυστερήσει πέραν του προβλεπόμενου στο χρονοδιάγραμμα χρόνου να διαθέσει στον Παραχωρησιούχο το Παραχωρούμενο Σύστημα ή δεν ενεργοποιήσει το σύνολο των Αδειών Χρήσης και των Αδειών Πρόσβασης IVR (στην περίπτωση που ενεργοποιηθούν) που έχουν παραχωρηθεί στον Παραχωρησιούχο και για τις οποίες έχει καταβληθεί το ανάλογο τίμημα.
2. Ο Ε.Ο.Π.Υ.Υ. δεν συμμορφώνεται στο χρονικό διάστημα που θέτει ο Παραχωρησιούχος με την ειδοποίησή του, αν τον καλεί να θεραπεύσει την μη διαθεσιμότητα του ΣΔΖΥΥ σε ποσοστό 99,7% για τις Κ.Ω.Κ. η οποία θέτει σε σοβαρό κίνδυνο, την προσήκουσα και εμπρόθεσμη παροχή υπηρεσιών από τον Παραχωρησιούχο.

15.2.3 Αμφότερα τα συμβαλλόμενα μέρη διατηρούν το δικαίωμα καταγγελίας της παρούσης με προηγούμενη έγγραφη ειδοποίηση η ισχύς της οποίας θα αρχίζει τρεις (3) μήνες μετά από την καταγγελία, εκτός και αν η Σύμβαση έχει διαρκέσει πάνω από τριανταέξι (36) μήνες οπότε η ισχύς της καταγγελίας θα άρχεται ύστερα από **δύο (2) μήνες**, σε περίπτωση που το άλλο μέρος αθετήσει ουσιαστικά τις συμβατικές του υποχρεώσεις και δεν προβεί σε επανόρθωση μέσα σε **δέκα (10) ημέρες** από την περιέλευση σε αυτό της ειδοποίησης του πρώτου μέρους.

15.2.4 Με τη λήξη ή λύση της Σύμβασης για οποιονδήποτε λόγο, τα ακόλουθα θα συμβούν :

- Ο Παραχωρησιούχος θα σταματήσει αμέσως την χρήση του Παραχωρούμενου Συστήματος
- Ο Παραχωρησιούχος θα σταματήσει αμέσως να χρησιμοποιεί με οποιονδήποτε τρόπο οποιαδήποτε εμπιστευτική πληροφορία.
- Εάν η πρόωρη καταγγελία γίνει με υπαιτιότητα του Ε.Ο.Π.Υ.Υ., ο Ε.Ο.Π.Υ.Υ έχει την υποχρέωση να αγοράσει από τον Παραχωρησιούχο και ο Παραχωρησιούχος να παραδώσει στον Ε.Ο.Π.Υ.Υ τις Άδειες Χρήσης ΣΔΖΥΥ του Παραχωρούμενου Συστήματος και στο χρηματικό ποσό στο οποίο δεν έχουν οι Άδειες Χρήσης ΣΔΖΥΥ αποσβεστεί.
- Ο Ε.Ο.Π.Υ.Υ. θα πρέπει να αποζημιώσει τον Παραχωρησιούχο. Το ποσό της αποζημίωσης θα είναι ίσο με τον ετήσιο μέσο όρο των μικτών κερδών που πραγματοποίησε ο Παραχωρησιούχος στα πλαίσια της ισχύος της παρούσας σύμβασης Παραχώρησης.

ΑΡΘΡΟ 16. ΕΚΧΩΡΗΣΗ

Ο Παραχωρησιούχος δε δικαιούται να εκχωρεί τη σύμβαση σε οποιοδήποτε τρίτο, ούτε να αναθέτει υπεργολαβικά σε τρίτους μέρος ή το σύνολο του αντικείμενου της Σύμβασης, ούτε να υποκαθίσταται από τρίτο, χωρίς την προηγούμενη έγγραφη έγκριση του Ε.Ο.Π.Υ.Υ.

Σε περίπτωση εκχώρησης, υπεργολαβίας κλπ., ο Παραχωρησιούχος είναι υποχρεωμένος να προσκομίζει στον Ε.Ο.Π.Υ.Υ. τα σχετικά συμφωνητικά σε πρώτη αίτηση αυτού.

Σε καμία δε ανάλογη περίπτωση ο Παραχωρησιούχος δεν απαλλάσσεται από τις συμβατικές του υποχρεώσεις και ευθύνες λόγω ανάθεσης εργασιών σε τρίτους ή εκχώρησης ή υπεργολαβίας, ούτε ο Ε.Ο.Π.Υ.Υ. συνδέεται συμβατικά με τα τρίτα αυτά πρόσωπα.

ΑΡΘΡΟ 17. ΕΚΤΕΛΕΣΗ ΤΗΣ ΣΥΜΒΑΣΗΣ

Η σύμβαση θεωρείται ότι έχει εκτελεστεί όταν ολοκληρωθεί η παροχή των υπηρεσιών από τον Παραχωρησιούχο σύμφωνα με το χρονοδιάγραμμα, εκπληρωθούν οι τυχόν λοιπές

συμβατικές υποχρεώσεις από τα συμβαλλόμενα μέρη, γίνει η οικονομική εκκαθάριση αυτής και αποδεσμευθούν οι σχετικές εγγυήσεις κατά τα προβλεπόμενα στη σύμβαση.

ΑΡΘΡΟ 18. ΛΟΙΠΕΣ ΔΙΑΤΑΞΕΙΣ

- 18.1. Το κείμενο της σύμβασης κατισχύει των παραρτημάτων της εκτός προφανών ή πασιδηλών παραδρομών.
- 18.2. Για θέματα που δε ρυθμίζονται ρητώς από τη σύμβαση και τα παραρτήματά της ή σε περίπτωση που ανακύψουν αντικρουόμενοι – αντιφατικοί όροι και διατάξεις αυτής, θα λαμβάνονται υπόψη κατά σειρά :
- 1) Η με αριθμ. Πρωτ. 10194/15.03.2012 προσφορά του Παραχωρησιούχου
 - 2) Η υπ' αριθμ. Πρωτ 1/2012, Πρόσκληση Εκδήλωσης Ενδιαφέροντος.
- 18.3. Για τα θέματα που καθορίζονται στην παρούσα, κανένα συναφές κείμενο ή έγγραφο ή στοιχείο προϋπάρχον αυτής δεν έχει οποιαδήποτε ισχύ ή μπορεί να ληφθεί υπ' όψιν για την ερμηνεία των όρων της παρούσας, εκτός αν ρητώς καθορίζεται διαφορετικά στη παρούσα σύμβαση.
- 18.4. Η Σύμβαση δύναται να τροποποιηθεί κατόπιν έγγραφης συμφωνίας των συμβαλλόμενων μερών στο πλαίσιο του ισχύοντος θεσμικού Κοινοτικού πλαισίου δημοσίων συμβάσεων.
- 18.5. Η παρούσα σύμβαση με τα Παραρτήματά της καλύπτει πλήρως όλα όσα έχουν συμφωνηθεί μεταξύ των μερών σε σχέση με το αντικείμενο της σύμβασης και αντικαθιστά και καταργεί όλες τις τυχόν προηγούμενες, γραπτές ή προφορικές, συμφωνίες μεταξύ τους.
- 18.6. Αν οποιοδήποτε μέρος, οποιοσδήποτε όρος ή οποιαδήποτε διάταξη της παρούσας σύμβασης κριθεί από οποιοδήποτε δικαστήριο ή γίνει δεκτό από τους συμβαλλόμενους ότι έρχεται σε αντίθεση με το νόμο ή είναι μη εκτελεστή, η εγκυρότητα και η ισχύς των υπόλοιπων διατάξεων της παρούσας σύμβασης δεν θα επηρεαστεί από το γεγονός αυτό. Στην περίπτωση αυτή τα μέρη θα προσπαθούν να αντικαταστήσουν την άκυρη διάταξη με μια άλλη έγκυρη, η οποία όμως θα έχει το αυτό περιεχόμενο με την άκυρη.
- 18.7. Η παράλειψη ή ανοχή εκ μέρους οποιουδήποτε των Μερών να εφαρμόσει οποτεδήποτε οποιονδήποτε από τους όρους της παρούσας ή να ασκήσει οποιοδήποτε

από τα δικαιώματα που προβλέπονται σε αυτή, δεν μπορεί να θεωρηθεί παραίτηση από αυτούς τους όρους ή τα δικαιώματα ή τροποποίηση της σύμβασης. Καμιά τέτοια ανοχή ή παράλειψη δεν θα έχει ισχύ ούτε θα αποτελεί δέσμευση κατά οιοδήποτε των Μερών, εκτός αν έχει συμφωνηθεί εγγράφως από εξουσιοδοτημένο εκπρόσωπο του Μέρους αυτού.

ΑΡΘΡΟ 19. ΕΦΑΡΜΟΣΤΕΟ ΔΙΚΑΙΟ-ΔΩΣΙΔΙΚΙΑ

Κάθε διαφορά μεταξύ των συμβαλλομένων μερών ως προς το κύρος, την ερμηνεία και την εκτέλεση της Σύμβασης αυτής και τις αξιώσεις που γεννώνται από αυτήν θα επιλύεται από τα αρμόδια δικαστήρια των Αθηνών. Εφαρμοστέο είναι το ελληνικό δίκαιο.

ΑΡΘΡΟ 20. ΓΝΩΣΤΟΠΟΙΗΣΕΙΣ

Οι προβλεπόμενες από την παρούσα σύμβαση έγγραφες γνωστοποιήσεις και δηλώσεις πρέπει να γίνονται στην ελληνική γλώσσα και να διαβιβάζονται με συστημένη ταχυδρομική επιστολή και απόδειξη παραλαβής ή με fax, σε κάθε περίπτωση στα στοιχεία επικοινωνίας των μερών που αναγράφονται παρακάτω,

Προς τον Ε.Ο.Π.Υ.Υ.

Όνομα Αντικλήτου:

Ιδιότητα :

Διεύθυνση

Οδός: Κηφισίας

Αριθμός: 39

ΤΚ:

Πόλη: Μαρούσι

Τηλ:

Fax:

e-mail:

Προς τον Παραχωρησιούχο

Όνομα Αντικλήτου: Αθανάσιος

Αργυρόπουλος

Ιδιότητα : Νομικός Σύμβουλος

Διεύθυνση

Οδός: Λεωφ.Θησέως

Αριθμός: 280

ΤΚ: 176 75

Πόλη: Καλλιθέα

Τηλ: 2109472232

Fax: 2109472233

e-mail: law@aargyropoulos.gr

Η παρούσα σύμβαση συντάσσεται σε δυο (2) επίσημα αντίγραφα και υπογράφεται όπως ακολουθεί:

ΟΙ ΣΥΜΒΑΛΛΟΜΕΝΟΙ

ΓΙΑ ΤΟΝ Ε.Ο.Π.Υ.Υ.
ΠΡΟΕΔΡΟΣ Δ.Σ. ΤΟΥ ΕΟΠΥΥ

ΠΑΡΑΧΩΡΗΣΙΟΥΧΟΣ
Ο ΝΟΜΙΜΟΣ ΕΚΠΡΟΣΩΠΟΣ

ΓΕΡΑΣΙΜΟΣ ΒΟΥΔΟΥΡΗΣ

ΕΥΣΤΡΑΤΙΟΣ ΑΠΕΡΓΗΣ

ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ Α - ΠΑΡΑΧΩΡΟΥΜΕΝΟ ΣΥΣΤΗΜΑ

Η εξυπηρέτηση των ασφαλισμένων του Ε.Ο.Π.Υ.Υ. όσον αφορά τη ζήτηση των παρεχόμενων υπηρεσιών υγείας στις Μονάδες Υγείας (ΜΥ) του Οργανισμού και το κλείσιμο ραντεβού υποστηρίζονται από το πληροφοριακό Σύστημα Διαχείρισης Ζήτησης Υπηρεσιών Υγείας (ΣΔΖΥΥ) το οποίο κατανέμει τη ζήτηση υπηρεσιών υγείας και ενημερώνει όλους τους ενδιαφερόμενους φορείς (Διαχειριστές Συστήματος, Ασφαλισμένους, Ιατρούς, Διευθυντές Μονάδων, Διοίκηση), ενώ διαθέτει παράλληλα και την απαιτούμενη πληροφορία για τη λειτουργία των υπηρεσιών αυτών.

Το σύστημα ΣΔΖΥΥ παρέχει στατιστικά στοιχεία ζήτησης και χρήσης των υπηρεσιών.

Το ΣΔΖΥΥ έχει εγκατασταθεί και λειτουργεί τοπικά σε κάθε Μονάδα Υγείας του Ε.Ο.Π.Υ.Υ. και συγχρόνως υπάρχει on-line σύνδεση με την κεντρική Βάση Δεδομένων που έχει εγκατασταθεί στη Νομαρχιακή Μονάδα Υγείας Αθήνας (Πλ. Θεάτρου – Ομόνοια), για την άντληση όλων των απαραίτητων δεδομένων και διαχείριση του συστήματος.

Η εφαρμογή είναι αρχιτεκτονικής client-server 3 επιπέδων:

- 1ο επίπεδο: περιλαμβάνει 2 κεντρικούς database servers (τεχνολογία Sun Unix) που φιλοξενούν τη βάση δεδομένων της εφαρμογής (τεχνολογία Oracle).
- 2ο επίπεδο: περιλαμβάνει LAN Servers των τοπικών υπηρεσιών (τεχνολογία Windows Server). Σε κάθε LAN Server είναι αποθηκευμένες οι φόρμες που τρέχουν στους clients και οι οποίες καθορίζουν το interface – λειτουργία της εφαρμογής.
- 3ο επίπεδο: περιλαμβάνει τους clients της εφαρμογής. Στους σταθμούς εργασίας των χρηστών είναι εγκατεστημένος ο oracle client που επιτρέπει τη σύνδεση με την κεντρική database, ενώ εκεί εκτελείται το λογισμικό της εφαρμογής μέσω του interface που παρέχεται από τον LAN Server.

Το ΣΔΖΥΥ τηρεί πλήρη στοιχεία ιχνηλασιμότητας των κινήσεων στη Βάση Δεδομένων.

Την ευθύνη της διαχείρισης του ΣΔΖΥΥ, έχει η Διεύθυνση Πληροφορικής του Ε.Ο.Π.Υ.Υ..

ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ Β - ΧΡΟΝΟΔΙΑΓΡΑΜΜΑ ΕΡΓΟΥ –ΠΑΡΑΔΟΤΕΑ

1. Χρονοδιάγραμμα

Το έργο θα υλοποιηθεί σε δύο (2) φάσεις.

Κατά την πρώτη φάση Φάση Προετοιμασίας θα πραγματοποιηθούν όλες οι απαραίτητες ενέργειες:

- ο προετοιμασίας της υπηρεσίας
- ο διάθεση κωδικών χρήστη στο προσωπικό του παραχωρησιούχου
- ο ενεργοποίηση κυκλωμάτων δεδομένων για την σύνδεση του contact center του Παραχωρησιούχου με το χώρο του Ε.Ο.Π.Υ.Υ. όπου στεγάζεται το Παραχωρούμενο Σύστημα ΣΔΖΥΥ
- ο ενεργοποίησης του πενταψήφιου αριθμού κλήσης 14884
- ο παραμετροποίησης και διασύνδεσης με το ΣΔΖΥΥ
- ο εκπαίδευσης προσωπικού παραχωρησιούχου

Η φάση αυτή ξεκινάει με την υπογραφή της παρούσας συμβάσεως και ολοκληρώνεται με την βεβαίωση ετοιμότητας του Παραχωρησιούχου. Το αργότερο εντός τριάντα (30) ημερολογιακών ημερών ο Παραχωρησιούχος από την έναρξη της φάσης αυτής θα πρέπει να θέσει την υπηρεσία σε λειτουργία. Τυχόν καθυστέρηση που δεν οφείλεται σε ανωτέρα βία επισύρει την επιβολή ρητρών στον Παραχωρησιούχο σύμφωνα με το ΑΡΘΡΟ 12. ΠΟΙΝΙΚΕΣ ΡΗΤΡΕΣ – ΕΚΠΤΩΣΕΙΣ.

Την επόμενη ημέρα από την βεβαίωση ετοιμότητας ο Παραχωρησιούχος μπορεί να παρέχει τις υπηρεσίες προς το κοινό μέσω του πενταψήφιου αριθμού κλήσης 14884. Με την έναρξη της παροχής των υπηρεσιών ξεκινάει η **δεύτερη φάση**, η παραγωγική λειτουργία του συστήματος και της υπηρεσίας γενικότερα διάρκειας **τριάντα πέντε (35) μηνών**.

Κατά τη διάρκεια της δεύτερης φάσης θα παραδίδονται προς τον Οργανισμό Μηνιαίες Αναφορές Λειτουργίας της υπηρεσίας και Μηνιαίες Αναφορές Παρακολούθησης της Υπηρεσίας.

2. Παραδοτέα

Παραδοτέα Φάσης 1: Παραμετροποίηση και προετοιμασία

A/A	Τίτλος Παραδοτέου	Ημερομηνία Παράδοσης	Τύπος
1.	Π1 Τεύχος Αναλυτικής Περιγραφής Υποδομών και Λειτουργιών Υπηρεσίας το οποίο θα περιλαμβάνει: <ul style="list-style-type: none">• Περιγραφή εγκαταστάσεων / υποδομών• Κατάλογο προσωπικού / ρόλων / αρμοδιοτήτων• Μεθοδολογία Λειτουργίας / Προγραμματισμού Εργασιών / Ροές Εργασιών• Σχέδιο παραγωγής στατιστικών στοιχείων και αναφορών• Αποτελέσματα Ελέγχων και Δοκιμών	15 ημέρες από την ημερομηνία υπογραφής της σύμβασης παραχώρησης	Παραδοτέο – Μελέτη
2.	Π2 Πλάνο Ενεργειών για την Ασφάλεια του Συστήματος Θα περιλαμβάνονται τα ακόλουθα <ul style="list-style-type: none">• Η Πολιτική Ασφαλείας• Εφαρμογή ISO 27001:2005 για την Ασφάλεια των Πληροφοριακών Συστημάτων, Εφαρμογών, Μέσων και Υποδομών	20 μέρες από την ημερομηνία υπογραφής της σύμβασης παραχώρησης	Παραδοτέο – Αναφορά

Κατά τη διάρκεια της 1^{ης} φάσης, ο Παραχωρησιούχος θα προβεί σε όλες τις απαραίτητες ενέργειες παραμετροποίησης και προετοιμασίας – ενδεικτικά:

- προετοιμασία και διάθεση των υποδομών της (εξοπλισμό, λογισμικό, εξοπλισμένες θέσεις εργασίας, κλπ),
- διασύνδεση με παρόχους και με τις υποδομές του Οργανισμού,
- εκπαίδευση των εκπαιδευτών της από στελέχη του ΕΟΠΥΥ,
- ορισμός τηλεφωνητών
- εκπόνηση εκπαιδευτικών σεμιναρίων μεταφοράς τεχνογνωσίας τόσο για τους τηλεφωνητές όσο και για την ομάδα διοίκησης του έργου,

- ορισμός διαδικασιών παροχής υπηρεσιών σύμφωνα με τις ειδικές απαιτήσεις,
- Προετοιμασία υπηρεσίας (αριθμοδότηση, παραμετροποίηση ACD, ηχογράφηση μηνυμάτων, δημιουργία ροών, κλπ),
- Οποιαδήποτε ενέργεια απαιτείται για την παροχή των υπηρεσιών του έργου,

ούτως ώστε να είναι σε θέση να παρέχει τις σχετικές υπηρεσίες προς το κοινό των ασφαλισμένων.

Παραδοτέα Φάσης 2: Παραγωγική Λειτουργία

Α/Α	Τίτλος Παραδοτέου	Ημερομηνία Παράδοσης	Τύπος
1.	<p>Π3. Μηνιαία Αναφορά Λειτουργίας Υπηρεσίας</p> <p>Θα περιλαμβάνονται στατιστικά χρήσης, χρόνοι απόκρισης όπως ενδεικτικά είναι τα ακόλουθα:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Πλήθος εισερχόμενων κλήσεων • Πλήθος αιτημάτων ανά κατηγορία υπηρεσίας • Διάρκεια εισερχόμενων κλήσεων • Αναλυτικά και συγκεντρωτικά συγκριτικά στοιχεία της χρονικής περιόδου που επιλέγεται με αυτά της προηγούμενης • Πλήθος εξυπηρετηθέντων κλήσεων • Πλήθος απορριφθέντων κλήσεων • Πλήθος κλήσεων που εγκαταλείφθηκαν (abandoned) • Μέση διάρκεια αναμονής, μέγιστη και ελάχιστη διάρκεια αναμονής κλήσεων • Ποσοστό εξυπηρέτησης (answered / abandoned) • Κατανομή μέσου χρόνου εξυπηρέτησης συνόλου κλήσεων • Μέσος χρόνος εξυπηρέτησης συνόλου κλήσεων ανά κατηγορία κτλ 	8 ημέρες μετά το τέλος κάθε μήνα	Παραδοτέο – Αναφορά

Α/Α	Τίτλος Παραδοτέου	Ημερομηνία Παράδοσης	Τύπος
2.	<p>Π4. Μηνιαία Αναφορά Παρακολούθησης Υπηρεσίας Θα περιλαμβάνονται τα ακόλουθα</p> <ul style="list-style-type: none"> • Επίπεδα διαθεσιμότητας • Διαχείριση • Μετρικές S.L.A. • Κατανομή των εισερχόμενων τηλεφωνημάτων στο χρόνο και ανά θεματική ενότητα • Δημογραφικά στοιχεία ερωτώντων • Παρουσίαση κατανομής των κλήσεων ανά γεωγραφική περιοχή • Παρουσίαση κατανομής των κλήσεων ανά θεματική ενότητα • Στοιχεία Υπολογισμού SLA & τυχόν ρητρών 	8 ημέρες μετά το τέλος κάθε μήνα	Παραδοτέο – Αναφορά

ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ Γ – ΤΗΡΗΣΗ ΕΓΓΥΗΜΕΝΟΥ ΕΠΙΠΕΔΟΥ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ / ΡΗΤΡΕΣ

1) Εγγυημένο Επίπεδο Υπηρεσιών από την μεριά του Παραχωρησιούχου

Ο Παραχωρησιούχος υποχρεούται να παρέχει το σύνολο των ζητούμενων υπηρεσιών με βάση το προσυμφωνημένο επίπεδο παροχής υπηρεσιών όπως αυτό παρουσιάζεται στη συνέχεια του παραρτήματος.

Ορισμοί:

- ✓ **ΚΩΚ** (κανονικές ώρες κάλυψης): Το χρονικό διάστημα 07:00 – 19:00 για τις εργάσιμες ημέρες.
- ✓ **ΕΩΚ** (επιπλέον ώρες κάλυψης): Το υπόλοιπο χρονικό διάστημα.

A. Δείκτες απόδοσης των προσφερόμενων υπηρεσιών όπως αυτοί παρουσιάζονται στον Πίνακα που ακολουθεί και καθορίζουν τα χαρακτηριστικά των παρεχόμενων υπηρεσιών:

Δείκτης 1: - Επίπεδο Εξυπηρέτησης (Service Level)
Ορισμός: Ποσοστό κλήσεων που απαντώνται σε 45' δευτερόλεπτα
Στόχος: Το 80% των εισερχόμενων κλήσεων θα απαντώνται από τους agents εντός 45 δευτερολέπτων
Υπολογισμός Δείκτη: Αριθμός κλήσεων που απαντήθηκαν από agent μέσα σε μια ημέρα σε χρόνο ίσο ή λιγότερο από 45 δευτερόλεπτα δια το συνολικό αριθμό των κλήσεων (αφαιρούνται οι κλήσεις οι οποίες τερματίστηκαν από τον καλούντα και των οποίων ο χρόνος αναμονής δεν υπερέβη τα 45 δευτερόλεπτα), στο διάστημα της περιόδου μέτρησης.

Περίοδος Μέτρησης: Μέτρηση του συνόλου των κλήσεων εντός της ημέρας για κάθε ημέρα και υπολογισμός δείκτη απόδοσης σε εβδομαδιαία βάση¹. Αναφορά για το σύνολο των μετρήσεων για περίοδο 3 ημερολογιακών μηνών. Η αναφορά θα δίνεται αναλυτικά σε ηλεκτρονική και έντυπη μορφή μέσα στο πρώτο δεκαήμερο μετά το πέρας του διαστήματος αναφοράς..

Δείκτης 2: - Μέσος χρόνος Απόκρισης (Average Response Time)

Ορισμός: Ο μέσος χρόνος απάντησης κλήσης από agent.

Στόχος: Μικρότερος ή ίσος από 30 δευτερόλεπτα

Υπολογισμός Δείκτη: Ο συνολικός χρόνος απάντησης για όλες τις κλήσεις που απαντήθηκαν δια του συνολικού αριθμού των κλήσεων που απαντήθηκαν μέσα σε μια ημέρα και υπολογισμός του δείκτη σε εβδομαδιαία βάση.

Περίοδος Μέτρησης: Μέτρηση του συνόλου των κλήσεων εντός της ημέρας για κάθε ημέρα και υπολογισμός δείκτη απόδοσης σε εβδομαδιαία βάση¹. Αναφορά για το σύνολο των μετρήσεων για μια περίοδο 3 ημερολογιακών μηνών. Η αναφορά θα δίνεται αναλυτικά σε ηλεκτρονική και έντυπη μορφή μέσα στο πρώτο δεκαήμερο μετά το πέρας του διαστήματος αναφοράς.

Δείκτης 3: - Ποσοστό Αναπάντητων κλήσεων (Abandonment Rate)

Ορισμός: Ποσοστό κλήσεων που έκλεισαν πριν απαντηθούν από έναν agent.

Στόχος: Μικρότερο ή ίσο με 5%.

Υπολογισμός Δείκτη: Ο λόγος του αριθμού των κλήσεων που συνδέονται στο Call Center και οι οποίες τερματίζονται πριν την απάντηση του agent δια το συνολικό αριθμό των κλήσεων, για την περίοδο μέτρησης *(σημειώνεται ότι δεν συνυπολογίζονται κλήσεις που έμειναν αναπάντητες – τερματίστηκαν από καλούντα πριν ξεπεραστεί το όριο των 45 δευτερολέπτων που ορίζεται στον δείκτη 1)*

¹ Σημειώνεται ότι η αναγωγή του δείκτη από ημερήσια σε εβδομαδιαία βάση θα γίνεται με κανονικοποίηση στο συνολικό αριθμό των κλήσεων της εβδομάδας.

Περίοδος Μέτρησης: Μέτρηση του συνόλου των κλήσεων εντός της ημέρας για κάθε ημέρα και υπολογισμός δείκτη απόδοσης σε εβδομαδιαία βάση¹. Αναφορά για το σύνολο των μετρήσεων για μια περίοδο 3 ημερολογιακών μηνών. Η αναφορά θα δίνεται αναλυτικά σε ηλεκτρονική και έντυπη μορφή μέσα στο πρώτο δεκαήμερο μετά το πέρας του διαστήματος αναφοράς.

Δείκτης 4: - Μέγιστο αποδεκτό ποσοστό κλήσεων που βρήκαν σήμα κατειλημμένου (busy signal):

Ορισμός: Ποσοστό εισερχομένων κλήσεων που βρήκαν σήμα κατειλημμένου.

Στόχος: $\leq 1 \%$. Το πολύ το 1% των εισερχομένων κλήσεων θα βρουν σήμα κατειλημμένου

Υπολογισμός Δείκτη: Αριθμός εισερχόμενων κλήσεων που βρήκαν σήμα κατειλημμένου, δια το συνολικό αριθμό των κλήσεων, στο διάστημα της περιόδου μέτρησης.

Περίοδος Μέτρησης: Μέτρηση του συνόλου των κλήσεων εντός της ημέρας για κάθε ημέρα και υπολογισμός δείκτη απόδοσης σε εβδομαδιαία βάση¹. Αναφορά για το σύνολο των μετρήσεων για περίοδο 3 ημερολογιακών μηνών. Η αναφορά θα δίνεται αναλυτικά σε ηλεκτρονική και έντυπη μορφή μέσα στο πρώτο δεκαήμερο μετά το πέρας του διαστήματος αναφοράς.

Δείκτης 5: - Μέσος Χρόνος θέσης κλήσης σε αναμονή από agent (call hold):

Ορισμός: Ο μέσος χρόνος αναμονής του καλούντα από τη στιγμή που μια κλήση τίθεται σε αναμονή (αφού έχει απαντηθεί από agent) μέχρι να απαντηθεί πάλι από κάποιον agent.

Στόχος: Μικρότερος ή ίσος του 45 δευτερόλεπτα

Υπολογισμός Δείκτη: Το άθροισμα του χρόνου αναμονής για τις κλήσεις που τέθηκαν σε αναμονή από agent δια του συνολικού αριθμού κλήσεων που τέθηκαν σε αναμονή από agent εντός της ημέρας.

Περίοδος Μέτρησης: Μέτρηση του συνόλου των κλήσεων εντός της ημέρας για κάθε ημέρα και υπολογισμός δείκτη απόδοσης σε εβδομαδιαία βάση¹. Αναφορά για το σύνολο των μετρήσεων για περίοδο 3 ημερολογιακών μηνών. Η αναφορά θα δίνεται αναλυτικά σε ηλεκτρονική και έντυπη μορφή μέσα στο πρώτο δεκαήμερο μετά το πέρας του διαστήματος αναφοράς.

Β. Διαθεσιμότητα των προσφερόμενων υπηρεσιών:

Δείκτης 6: - Ελάχιστη Διαθεσιμότητα Υπηρεσίας (Uptime):

Ορισμός: Η ελάχιστη διαθεσιμότητα της παρεχόμενης υπηρεσίας.

Στόχος: $\geq 99,7\%$ Η Υπηρεσία θα παρέχεται προς το κοινό τουλάχιστον για 99,7% του χρόνου ΚΩΚ

Υπολογισμός Δείκτη: Ο συνολικός χρόνος που η υπηρεσία ήταν διαθέσιμη δια του συνολικού χρόνου που έπρεπε να είναι διαθέσιμη στο διάστημα της περιόδου μέτρησης.

Περίοδος Μέτρησης: Μέτρηση του συνολικού χρόνου που η υπηρεσία ήταν διαθέσιμη δια του συνολικού χρόνου που έπρεπε να είναι διαθέσιμη σε μηνιαία βάση. Αναφορά για το σύνολο των μετρήσεων για περίοδο 3 ημερολογιακών μηνών. Η αναφορά θα δίνεται αναλυτικά σε ηλεκτρονική και έντυπη μορφή μέσα στο πρώτο δεκαήμερο μετά το πέρας του διαστήματος αναφοράς.

Οι δείκτες απόδοσης και διαθεσιμότητας εφαρμόζονται και ορίζουν τα χαρακτηριστικά των προσφερόμενων υπηρεσιών για τις ΚΩΚ. Για τις ΕΩΚ ο Παραχωρησιούχος υποχρεούνται μόνο να εξυπηρετεί το κοινό μέσω ενημερωτικών ηχογραφημένων μηνυμάτων σχετικά με το ωράριο λειτουργίας της Υπηρεσίας.

Σε περίπτωση μη τήρησης των δεικτών απόδοσης και διαθεσιμότητας θα επιβάλλονται ρήτρες στον Παραχωρησιούχο ως εξής:

A) Για κάθε εβδομάδα κατά την οποία ο **Δείκτης Απόδοσης 1** υπολείπεται της ανωτέρω απαίτησης:

- Εφόσον το ποσοστό των κλήσεων που απαντώνται σε 45'' κυμαίνεται από 50% έως και 74,99%, τότε το ποσό το οποίο θα πιστώνεται στον Ε.Ο.Π.Υ.Υ. από τον Παραχωρησιούχο για κάθε κλεισμένο ραντεβού (για το σύνολο των κλεισμένων ραντεβού εντός του χρονικού διαστήματος αναφοράς) προσαυξάνεται κατά 5%.
- Εφόσον το ποσοστό των κλήσεων που απαντώνται σε 45'' κυμαίνεται από 0% έως και 49,99% τότε το ποσό το οποίο θα πιστώνεται στον Ε.Ο.Π.Υ.Υ. από τον Παραχωρησιούχο για κάθε κλεισμένο ραντεβού (για το σύνολο των κλεισμένων ραντεβού εντός του χρονικού διαστήματος αναφοράς) προσαυξάνεται κατά 10%.

Β) Για κάθε εβδομάδα κατά την οποία ο **Δείκτης Απόδοσης 2** υπερβαίνει την απαίτηση που τίθεται ανωτέρω, τότε **για κάθε 15''** (δεκαπέντε δευτερόλεπτα) επιπλέον του μέσου χρόνου αναμονής, το ποσό το οποίο θα πιστώνεται στον Ε.Ο.Π.Υ.Υ. (από τον παραχωρησιούχο) για κάθε κλεισμένο ραντεβού (για το σύνολο των κλεισμένων ραντεβού εντός του χρονικού διαστήματος αναφοράς), προσαυξάνεται κατά 5%.

Γ) Για κάθε εβδομάδα κατά την οποία ο **Δείκτης Απόδοσης 3** υπολείπεται της απαίτησης που τίθεται ανωτέρω, τότε **για κάθε 5%** επιπλέον του επιτρεπτού, το ποσό το οποίο θα πιστώνεται στον Ε.Ο.Π.Υ.Υ. (από τον παραχωρησιούχο) για κάθε κλεισμένο ραντεβού (για το σύνολο των κλεισμένων ραντεβού εντός χρονικού διαστήματος αναφοράς), προσαυξάνεται κατά 5%.

Δ) Για κάθε εβδομάδα κατά την οποία ο **Δείκτης Απόδοσης 4** υπολείπεται της απαίτησης που αναφέρεται ανωτέρω, τότε **για κάθε 1%** επιπλέον του επιτρεπτού, το ποσό το οποίο θα πιστώνεται στον Ε.Ο.Π.Υ.Υ. (από τον παραχωρησιούχο) για κάθε κλεισμένο ραντεβού (για το σύνολο των κλεισμένων ραντεβού εντός χρονικού διαστήματος αναφοράς), προσαυξάνεται κατά 5%.

Ε) Για κάθε εβδομάδα κατά την οποία ο **Δείκτης Απόδοσης 5** υπολείπεται της απαίτησης που αναφέρεται ανωτέρω, τότε **για κάθε 15''** επιπλέον του επιτρεπτού, το ποσό το οποίο θα πιστώνεται στον Ε.Ο.Π.Υ.Υ. (από τον παραχωρησιούχο) για κάθε κλεισμένο ραντεβού (για το σύνολο των κλεισμένων ραντεβού στο διάστημα αναφοράς), προσαυξάνεται κατά 5%.

ΣΤ) Για κάθε μήνα κατά τον οποίο ο **Δείκτης Διαθεσιμότητας 6** υπολείπεται της απαίτησης που αναφέρεται ανωτέρω, τότε για **κάθε επιπλέον ώρα** μη διαθεσιμότητας, το ποσό το οποίο θα πιστώνεται στον Ε.Ο.Π.Υ.Υ. (από τον παραχωρησιούχο) για κάθε κλεισμένο ραντεβού (για το σύνολο των κλεισμένων ραντεβού στο διάστημα αναφοράς), προσαυξάνεται κατά 15%.

Οι ανωτέρω ρήτρες θα επιβάλλονται αθροιστικά.

Ο Ε.Ο.Π.Υ.Υ. εγγυάται διαθεσιμότητα του ΣΔΖΥΥ 99,7% για τις ΚΩΚ. Το SLA δεν θα εφαρμόζεται για τις ώρες κατά τις οποίες η διαθεσιμότητα του ΣΔΖΥΥ πέσει τεκμηριωμένα κάτω από το επίπεδο αυτό.

2) Εγγυημένο Επίπεδο Υπηρεσιών από την μεριά του Ε.Ο.Π.Υ.Υ.

Διαθεσιμότητα των προσφερόμενων υπηρεσιών από την μεριά του Ε.Ο.Π.Υ.Υ.

Δείκτης 7: - Ελάχιστη Διαθεσιμότητα ΣΔΖΥΥ

Ορισμός: Η ελάχιστη διαθεσιμότητα του ΣΔΖΥΥ 99,7% για τις ΚΩΚ με δυνατότητα χρήσης / πρόσβασης από το σύνολο των Αδειών Χρήσης.

Στόχος: $\geq 99,7\%$ Το ΣΔΖΥΥ θα είναι διαθέσιμο από τον Ε.Ο.Π.Υ.Υ. και προσβάσιμο από τον Παραχωρησιούχο για το κλείσιμο / τροποποίηση ραντεβού τουλάχιστον για 99,7% του χρόνου για τις Κ.Ω.Κ.

Υπολογισμός Δείκτη: Ο συνολικός χρόνος που το σύστημα ήταν διαθέσιμο δια του συνολικού χρόνου που έπρεπε να είναι διαθέσιμο στο διάστημα της περιόδου μέτρησης.

Περίοδος Μέτρησης: Μέτρηση του συνολικού χρόνου που το σύστημα ήταν διαθέσιμο δια του συνολικού χρόνου που έπρεπε να είναι διαθέσιμο σε μηνιαία βάση. Αναφορά για το σύνολο των μετρήσεων για περίοδο ενός (1) μήνα. Η αναφορά θα δίνεται αναλυτικά σε ηλεκτρονική και έντυπη μορφή μέσα στο πρώτο δεκαήμερο μετά το πέρας του διαστήματος αναφοράς.

Ζ) Για κάθε μήνα κατά τον οποίο ο **Δείκτης Διαθεσιμότητας 7** υπολείπεται της απαίτησης που αναφέρεται ανωτέρω, τότε για **κάθε επιπλέον ώρα** μη διαθεσιμότητας, Ε.Ο.Π.Υ.Υ. – CALLCENTER ΕΛΛΑΣ Α.Ε.

το ποσό το οποίο θα πιστώνεται στον Παραχωρησιούχο (από τον Ε.Ο.Π.Υ.Υ.) θα ισούται με ποσό που αντιστοιχεί στο 50% της τιμής χρέωσης της κλήσης από τον Παραχωρησιούχο επί του αριθμού των κλεισμένων ή τροποποιημένων ραντεβού από τον Παραχωρησιούχο την αντίστοιχη περίοδο του προηγούμενου της περιόδου αναφοράς μήνα.