

**ΣΥΜΒΑΣΗ ΠΑΡΟΧΗΣ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ**  
**ΤΕΧΝΙΚΗΣ ΥΠΟΣΤΗΡΙΞΗΣ-ΥΠΟΣΤΗΡΙΞΗΣ ΠΑΡΑΓΩΓΙΚΗΣ ΛΕΙΤΟΥΡΓΙΑΣ**  
**(SERVICE LEVEL AGREEMENT – SLA)**

**ΤΟΥ**  
**ΛΟΓΙΣΜΙΚΟΥ ΕΦΑΡΜΟΓΩΝ**  
**«ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΟ ΠΡΩΤΟΚΟΛΛΟ»**

μεταξύ

ΤΟΥ **ΕΘΝΙΚΟΥ ΟΡΓΑΝΙΣΜΟΥ ΠΑΡΟΧΗΣ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ ΥΓΕΙΑΣ (ΕΟΠΥΥ)**

και της Εταιρίας

**OraSys ΝΕΕΣ ΤΕΧΝΟΛΟΓΙΕΣ Α.Ε.**

Στην Αθήνα σήμερα 22/01/2013, ημέρα Τρίτη μεταξύ των κάτωθι συμβαλλομένων μερών:

αφενός του στο Μαρούσι επί της Λεωφ. Κηφισίας αρ. 39, εδρεύοντος Ν.Π.Δ.Δ. με την επωνυμία «**ΕΘΝΙΚΟΣ ΟΡΓΑΝΙΣΜΟΣ ΠΑΡΟΧΗΣ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ ΥΓΕΙΑΣ - (Ε.Ο.Π.Υ.Υ.)**» (ΑΦΜ 997478553, ΔΟΥ Αμαρουσίου), το οποίο συστήθηκε με τον Ν.3819/2011 και τελεί υπό την εποπτεία του Υπουργείου Υγείας, καλούμενο εφεξής χάριν συντομίας «**Εργοδότης**», που εκπροσωπείται νόμιμα από τον Πρόεδρο του Δ.Σ. αυτού κ. ΠΑΠΑΓΕΩΡΓΟΠΟΥΛΟ ΕΛΕΥΘΕΡΙΟ, δυνάμει της Υ/10β/Γ.Π.οικ.106307/1-11-2011Κοινής Απόφασης των Υπουργών Υγείας και Εργασίας, Κοινωνικής Ασφάλισης και Πρόνοιας,

και αφετέρου της Ανωνύμου Εταιρίας

**OraSys ΝΕΕΣ ΤΕΧΝΟΛΟΓΙΕΣ Α.Ε.**, που εδρεύει στο Λάρισα, 7<sup>ο</sup> Χλμ Π.Ε.Ο. Λάρισας – Βόλου, ΤΚ 41500, ΑΦΜ: 099316806, Δ.Ο.Υ. Γ' Λάρισας, νομίμως εκπροσωπούμενης για την υπογραφή της παρούσας από τον κ. ΛΕΩΝΙΔΑ ΤΖΩΡΤΖΗ, Διευθύνοντα Σύμβουλο, η οποία θα αναφέρεται στο εξής χάριν συντομίας ως «**Ανάδοχος**»

συμφωνήθηκαν και έγιναν αμοιβαία αποδεκτά τα ακόλουθα, σύμφωνα με την υπ' αριθμ. 48/88/22-01-2013 Απόφαση του **Δ.Σ. του ΕΟΠΥΥ**:

**ΑΡΘΡΟ 1**

**Αντικείμενο της Σύμβασης**

Αντικείμενο της σύμβασης είναι η παροχή Υπηρεσιών Τεχνικής Υποστήριξης και Υποστήριξης Παραγωγικής Λειτουργίας του λογισμικού εφαρμογών με τίτλο «Ηλεκτρονικό Πρωτόκολλο», που βρίσκεται ήδη εγκατεστημένο και λειτουργεί παραγωγικά στην Κεντρική Υπηρεσία του **Εργοδότη (ΕΟΠΥΥ)**.

Η παροχή Υπηρεσιών Τεχνικής Υποστήριξης και Υποστήριξης Παραγωγικής Λειτουργίας που αναλαμβάνει ο **Ανάδοχος** με την παρούσα σύμβαση, περιγράφεται στο συνημμένο Παράρτημα το οποίο αποτελεί αναπόσπαστο μέρος της παρούσας σύμβασης.

## ΑΡΘΡΟ 2 Ισχύς της Σύμβασης

Η παρούσα σύμβαση ισχύει έως 31/12/2013.

Η παρούσα σύμβαση καταργεί κάθε άλλη προηγούμενη σύμβαση συντήρησης - υποστήριξης για το ίδιο αντικείμενο.

Η παρούσα σύμβαση μετά τη λήξη της ανανεώνεται αυτόματα για ένα (1) έτος ακόμη, εκτός εάν υπάρχει έγγραφη ενημέρωση από τον Εργοδότη προς τον Ανάδοχο εντός 30 ημερών πριν από τη λήξη της.

Η παρούσα σύμβαση δύναται να ανανεώνεται τουλάχιστον για τα επόμενα 3 έτη, με το ίδιο αντικείμενο και την ίδια αμοιβή - προσαυξημένη ετησίως τιμαριθμικά με ελάχιστο ποσοστό αύξησης 3%.

Στην περίπτωση που τροποποιηθούν τα αντικείμενα - συστήματα της παρούσας σύμβασης, ή οι άδειες χρήσης, το κόστος τροποποιείται και επί του τελικού συνόλου γίνεται η ετήσια αναπροσαρμογή.

## ΑΡΘΡΟ 3 Αμοιβή - Τρόπος πληρωμής

Το **συνολικό τίμημα** της παρούσας ανέρχεται στο ποσό των τεσσάρων χιλιάδων εκατόν είκοσι ευρώ (4.120,00 €) πλέον ΦΠΑ.

Η καταβολή του τιμήματος γίνεται τμηματικά σε δύο (2) ισόποσες δόσεις, έπειτα από την έκδοση των αντίστοιχων τιμολογίων παροχής υπηρεσιών, ως ακολούθως:

| ΔΟΣΗ                    | ΠΟΣΟ ΔΟΣΗΣ<br>(ΧΩΡΙΣ ΦΠΑ) | ΗΜΕΡΟΜΗΝΙΑ<br>ΕΚΔΟΣΗΣ ΤΙΜΟΛΟΓΙΟΥ |
|-------------------------|---------------------------|----------------------------------|
| 1 <sup>η</sup> ΔΟΣΗ     | 2.060,00                  | 10/07/2013                       |
| 2 <sup>η</sup> ΔΟΣΗ     | 2.060,00                  | 01/12/2013                       |
| <b>ΣΥΝΟΛΟ ΧΩΡΙΣ ΦΠΑ</b> | <b>4.120,00</b>           |                                  |

Τα ανωτέρω τιμολόγια εξοφλούνται το αργότερο εντός τριάντα (30) ημερών από την έκδοσή τους, και μετά από βεβαίωση της εκτέλεσης των υπηρεσιών της παρούσας, από την αρμόδια υπηρεσία του Εργοδότη.

Η αρμόδια υπηρεσία - επιτροπή βεβαιώνει την καλή εκτέλεση των υπηρεσιών, σε σχέση με τους προβλεπόμενους όρους της παρούσας σύμβασης.

Ο Ανάδοχος επιβαρύνεται με κάθε νόμιμη ασφαλιστική εισφορά και κράτηση υπέρ νομικών προσώπων ή άλλων Οργανισμών. Απαιτήσεις του Αναδόχου για οιαδήποτε πληρωμή δεν θα γίνονται δεκτές άνευ της εκ μέρους του καταθέσεως των αντίστοιχων παραστατικών στοιχείων και εγγράφων (τιμολόγια, αποδείξεις, πιστοποιητικά κ.λπ.) που αφορούν στην εξόφληση των φόρων, ασφαλιστικών εισφορών και λοιπών δαπανών που τον βαρύνουν, σύμφωνα με τις ισχύουσες νομοθετικές και κανονιστικές διατάξεις.

Ο Εργοδότης οφείλει να χορηγήσει στον Ανάδοχο για την ανωτέρω παρακράτηση, βεβαίωση βάσει του Ν. 2238/94 Άρθρο 83, παράγραφος 2 εντός τριάντα ημερών, εφόσον έχει προηγηθεί η υποβολή του σχετικού τιμολογίου.

## ΑΡΘΡΟ 4 Υποχρεώσεις και Ευθύνες του Αναδόχου

Ο Ανάδοχος υποχρεούται να αναλάβει και να εκτελέσει για όλη την διάρκεια ισχύος της σύμβασης τα αναφερόμενα στο Παράρτημα της παρούσας.

Οι υπηρεσίες συντήρησης - υποστήριξης παρέχονται τις εργάσιμες ημέρες (Δευτέρα έως Παρασκευή) και τις ώρες από 8:30 έως 16:30.

Ο Ανάδοχος αναλαμβάνει την υποχρέωση να εκτελέσει προσηκόντως όλες τις επιμέρους εργασίες διαθέτοντας το προσωπικό του, σύμφωνα με τα οριζόμενα στο Παράρτημα της παρούσης.

Επίσης, ο Ανάδοχος δηλώνει ότι διαθέτει πλήρες και οργανωμένο «συνεργείο» από ειδικά εξειδικευμένο προσωπικό, για τη παροχή Υπηρεσιών Συντήρησης του Συστήματος και της Υποστήριξης Χρηστών - HELP DESK, ώστε να διασφαλίζεται το αποδεκτό επίπεδο λειτουργίας του και κατ' επέκταση η ομαλή λειτουργία της Υπηρεσίας, σύμφωνα με τα οριζόμενα στο Παράρτημα της παρούσης.

Καθ' όλη τη διάρκεια της σύμβασης, ο Ανάδοχος θα συνεργάζεται στενά με τον Εργοδότη, λαμβάνοντας υπόψη οποιοσδήποτε παρατηρήσεις του σχετικά με την εκτέλεση του Έργου.

Ο Ανάδοχος εγγυάται για τη διάθεση επιστημονικού και λοιπού προσωπικού, καθώς επίσης και συνεργατών, που διαθέτουν την απαιτούμενη εμπειρία, τεχνογνωσία και ικανότητα, ώστε να ανταποκριθούν πλήρως στις απαιτήσεις της σύμβασης, υπόσχεται δε και βεβαιώνει ότι θα επιδεικνύουν πνεύμα συνεργασίας κατά τις επαφές τους με τις αρμόδιες υπηρεσίες και τα στελέχη του Εργοδότη.

Ο Ανάδοχος δεν φέρει ουδεμία ευθύνη και υποχρέωση προς τον Εργοδότη για προβλήματα που οφείλονται σε κακή χρήση ή αμέλεια του Εργοδότη και των υπαλλήλων του ή σε άλλες αιτίες που εκφεύγουν της αρμοδιότητας ευθύνης και ελέγχου της Αναδόχου.

Ως θέματα και προβλήματα εκτός ευθύνης του Αναδόχου, νοούνται τα οφειλόμενα σε μηχανογραφικό εξοπλισμό (hardware), στο δίκτυο (VPN), σε Λειτουργικό Σύστημα (Operating System), μη τήρηση τακτικών αντιγράφων ασφαλείας, μη προστασία από ιούς, βλάβες από διακοπές ρεύματος - φυσικές καταστροφές, και σε εγκατάσταση - χρήση προγραμμάτων τρίτων κατασκευαστών.

Ο Ανάδοχος δεν φέρει ευθύνη σε περίπτωση αδυναμίας εκτέλεσης των όρων της παρούσας σύμβασης που αποδεδειγμένα οφείλονται σε ανωτέρα βία είτε βλάβες και δυσλειτουργίες, του σχετικού με το καλυπτόμενο λογισμικό, εξοπλισμού, ή λογισμικού συστήματος (λειτουργικού, ORACLE κλπ.) είτε, δυσλειτουργία του δικτύου πρόσβασης στο πληροφοριακό σύστημα.

## ΑΡΘΡΟ 5

### Υποχρεώσεις και Ευθύνες του Εργοδότη

Ο Εργοδότης στα πλαίσια της παρούσας σύμβασης πρέπει να παράσχει έναν Υπεύθυνο για την οργάνωση της επικοινωνίας καθώς και έναν υπεύθυνο υποστήριξης της εγκατάστασης, από την πλευρά του.

Να μεριμνά για την προσεκτική χρήση του συστήματος και το χειρισμό του από κατάλληλα εκπαιδευμένο προσωπικό και σύμφωνα με τις οδηγίες χρήσης.

Να προφυλάσσει το σύστημα από οποιαδήποτε πρόκληση ζημιάς, οφειλόμενης σε υπαιτιότητα υπαλλήλων του Εργοδότη ή τρίτων προσώπων.

Να γνωστοποιεί εγγράφως (e-mail, fax, κλπ) στον Ανάδοχο οποιαδήποτε περίπτωση βλάβης ή μη ικανοποιητικής λειτουργίας αυτού, χωρίς να προβαίνει μονομερώς σε οποιαδήποτε προσθήκη - παρέμβαση ή τροποποίηση σε αυτό, παρά μόνον έπειτα από προηγούμενη σχετική συνεννόηση με τον Ανάδοχο.

Να διευκολύνει την πρόσβαση στελεχών του Αναδόχου διασφαλίζοντας την απομακρυσμένη πρόσβαση του Αναδόχου (στους Servers και σε σταθμούς εργασίας), και διευκολύνοντας εάν απαιτηθεί την επιτόπια είσοδο στελεχών του Αναδόχου για την παροχή on-site υπηρεσιών στους χώρους όπου είναι εγκατεστημένο το σύστημα, με στόχο τον βέλτιστο τρόπο αποκατάστασης των τυχόν βλαβών ή δυσλειτουργιών, καθώς και κάθε αναγκαία διευκόλυνση για την ταχεία εκτέλεση των σχετικών εργασιών.

Να τηρεί ενημερωμένη την oracle (database και application server) με τις νέες εκδόσεις και τα τελευταία patches.

Να εκτελεί τακτικά την εργασία φύλαξης αντιγράφων ασφαλείας (Backup), ώστε σε περίπτωση αστοχίας να μπορεί να γίνει ανάκτηση των δεδομένων.

Να προφυλάσσει το σύστημα από κάθε είδους ηλεκτρονικούς ιούς και επιβλαβή προγράμματα.

Ο Εργοδότης ευθύνεται για προβλήματα ή δυσλειτουργίες που οφείλονται στις παρακάτω αιτίες (χωρίς παρέμβαση ή ευθύνη του Αναδόχου):

- αστοχία ή καταστροφή των συστατικών μερών στα οποία έχει εγκατασταθεί το σύστημα, (servers, δίκτυο)
- λειτουργία του συστήματος σε περιβάλλον Η/Υ που δεν πληροί τις αναγκαίες προδιαγραφές που θέτει ο Ανάδοχος
- οιασδήποτε φύσεως μη εξουσιοδοτημένη παρέμβαση στο σύστημα, (servers, oracle, εφαρμογές)
- εγκατάσταση προγραμμάτων τρίτων που επιφέρουν βλάβη ή δυσλειτουργία στο σύστημα χωρίς προηγούμενη έγγραφη ενημέρωση του Αναδόχου και έγκριση αυτού.

Μη τήρηση των ανωτέρω υποχρεώσεων του Εργοδότη αίρει κάθε ευθύνη του Αναδόχου προς τον Εργοδότη για δυσλειτουργία ή ζημία του.

Στις ως άνω περιπτώσεις προβλήματος ή δυσλειτουργίας του συστήματος (χωρίς παρέμβαση ή ευθύνη του Αναδόχου), το κόστος αποκατάστασης των όποιων προκληθείσων ζημιών / δυσλειτουργίας, βαρύνει αποκλειστικά τον Εργοδότη, και δεν καλύπτεται από την παρούσα Σύμβαση.

## ΑΡΘΡΟ 6

### Πνευματικά δικαιώματα - Αποκλειστικότητα Συντήρησης Συστήματος

Το λογισμικό εφαρμογών, όπως αυτό περιγράφεται στην παρούσα, αποτελεί πνευματική ιδιοκτησία του Αναδόχου.

Ο Ανάδοχος, ως αποκλειστικός δικαιούχος των πάσης φύσης δικαιωμάτων (τροποποιήσεις, δημιουργία παραγώγων, οικονομικής εκμετάλλευσης ή άλλης χρήσης ή μετατροπής) επί των εφαρμογών του λογισμικού που έχει αναπτυχθεί από αυτόν (Ανάδοχο), θεωρείται ως ο πλέον ικανός και κατάλληλος για την παροχή υπηρεσιών προσαρμογής, τροποποίησης και παραμετροποίησης τους, καθώς και για την τεχνική και παραγωγική υποστήριξη αυτών, όπως αυτά εξειδικεύονται στην παρούσα.

Επιπλέον, ο Ανάδοχος δηλώνει ότι διαθέτει την απαιτούμενη ικανότητα, εμπειρία και τεχνογνωσία, εξειδικευμένο προσωπικό, καθώς και τα απαραίτητα τεχνικά μέσα για την παροχή των, στην παρούσα, περιγραφομένων υπηρεσιών.

Δεν επιτρέπεται η οποιοδήποτε είδους επέμβαση στο λογισμικό, όπως αυτό παραδίδεται στον Εργοδότη, είτε από πρόσωπα μη εξουσιοδοτημένα από τον Ανάδοχο, είτε από άλλο λογισμικό μη εγκεκριμένο από τον Ανάδοχο.

Στον Εργοδότη δεν επιτρέπονται οι παρακάτω ενέργειες χωρίς την έγγραφη άδεια του Αναδόχου:

- Η αντιγραφή του λογισμικού συστήματος – εφαρμογών παρά μόνο για την παραγωγή αντιγράφων ασφαλείας (backup).
- Η παραγωγή αντιγράφων των εγχειριδίων χρήσης παρά μόνο για διευκόλυνση των χρηστών (υπαλλήλων του Εργοδότη) κατά την εργασία τους.
- Η παραχώρηση της χρήσης του συστήματος ή αντιγράφων αυτού σε τρίτους, με αντάλλαγμα ή και χωρίς αντάλλαγμα.
- Η εκμίσθωση, χρονομίσθωση, διασκευή, δανεισμός, τροποποίηση, μεταγλώττιση, διανομή και εμπορία του συστήματος ή η δημιουργία παράγωγου λογισμικού και η γνωστοποίηση της τεχνογνωσίας του Αναδόχου.

- Η αποκωδικοποίηση, αποκρυπτογράφηση ή αναστροφή από τον κώδικα μηχανής σε πηγαίο κώδικα, και η παράκαμψη των μηχανισμών ασφαλείας και προστασίας.

Όλα τα επιχειρησιακά δεδομένα αποτελούν πνευματική ιδιοκτησία του ΕΟΠΥΥ, περιέχουν προσωπικά δεδομένα, και ρητά συνομολογείται ότι, αποκλείεται η διάθεσή τους από την Ανάδοχο σε τρίτους χωρίς την έγγραφη άδεια του ΕΟΠΥΥ.

#### **ΑΡΘΡΟ 7**

##### **Καταγγελία - Λύση της Σύμβασης**

Οι συμβαλλόμενοι μπορούν να καταγγείλουν την παρούσα σύμβαση, μόνο για σπουδαίο λόγο και μόνο εγγράφως. Το αποτέλεσμα της καταγγελίας επέρχεται έπειτα από τριάντα εργάσιμες ημέρες από τη λήψη του εγγράφου και εφόσον δεν έχουν εκλείψει οι λόγοι της καταγγελίας.

Η παρούσα σύμβαση δύναται επίσης να λυθεί με γραπτή συμφωνία των μερών. Στην περίπτωση αυτή, συμφωνείται, βεβαιώνεται και καταβάλλεται (εφόσον προκύπτει) η αξία του παρασχεθέντος και μη εξοφληθέντος μέρους των συμβατικών υπηρεσιών.

#### **ΑΡΘΡΟ 8**

##### **Ανωτέρα βία**

Τα συμβαλλόμενα μέρη δεν ευθύνονται για τη μη εκπλήρωση των συμβατικών τους υποχρεώσεων σε περίπτωση επελεύσεως γεγονότων «ανωτέρας βίας», οπότε καθένα από τα συμβαλλόμενα μέρη δικαιούται να αναστείλει την εκπλήρωση των υποχρεώσεων του από τη σύμβαση κατά το μέτρο και κατά το χρόνο που τα ως άνω γεγονότα ή περιστατικά παρεμποδίζουν την εκπλήρωσή τους.

Η μη εκπλήρωση των ανωτέρω υποχρεώσεων κατά τη διάρκεια της ως άνω αναστολής, δεν δημιουργεί δικαίωμα ή αξίωση υπέρ ή κατά του ετέρου των συμβαλλομένων.

Η απόδειξη της «ανωτέρας βίας» βαρύνει το συμβαλλόμενο μέρος που την επικαλείται.

Ως περιπτώσεις «ανωτέρας βίας» αναφέρονται ενδεικτικά οι παρακάτω:

Πλημμύρα, Πυρκαγιά, Σεισμός, Πόλεμος, Εμπορικός αποκλεισμός μεταφορών, Εμπορικός αποκλεισμός εισαγωγής, Κοινωνικές αναταραχές, Πράξεις Ελληνικών ή Κοινοτικών Αρχών με αποφασιστικές αρμοδιότητες, Απεργία, Τρομοκρατικές Ενέργειες.

#### **ΑΡΘΡΟ 9**

##### **Εμπιστευτικότητα**

Οι συμβαλλόμενοι υποχρεούνται, να χρησιμοποιούν τα στοιχεία και τις πληροφορίες που θα τους γνωστοποιηθούν ή που θα περιέλθουν σε γνώση τους στο πλαίσιο της παρούσας σύμβασης συνεργασίας τους, μόνο για το σκοπό της εκπλήρωσης των υποχρεώσεών τους που απορρέουν από αυτήν, και να μην τα γνωστοποιούν, παρά μόνο σε πρόσωπα που εμπλέκονται άμεσα στην εκπλήρωση των ανωτέρω υποχρεώσεων και είναι απαραίτητο να γνωρίζουν τα εν λόγω στοιχεία. Επίσης αναλαμβάνουν την ευθύνη να επιβάλλουν την υποχρέωση αυτή και στο προσωπικό τους, τυχόν υπεργολάβους τους και γενικότερα σε κάθε συνεργαζόμενο.

#### **ΑΡΘΡΟ 10**

##### **Εκχωρήσεις- Μεταβιβάσεις**

Ο Ανάδοχος δεν δικαιούται να μεταβιβάσει ή εκχωρήσει την παρούσα σύμβαση ή μέρος αυτής χωρίς την έγγραφη συναίνεση του Εργοδότη.

**ΑΡΘΡΟ 11****Τροποποιήσεις Σύμβασης**

Καμία τροποποίηση, διαγραφή, προσθήκη, ακύρωση, παραίτηση ή άλλη μεταβολή όρου ή διατάξεως της παρούσας σύμβασης θα είναι ισχυρή εκτός εάν έχει διατυπωθεί εγγράφως και φέρει τις υπογραφές και των δύο αντισυμβαλλόμενων μερών.

Τα μέρη δεσμεύονται να τροποποιούν την παρούσα σύμβαση, στην περίπτωση κατά την οποία σχετική εναρμόνισή της υπαγορεύεται από την ισχύουσα νομοθεσία.

**ΑΡΘΡΟ 12****Εγγυητική Επιστολή Καλής Εκτέλεσης**

Για την καλή εκτέλεση των όρων της παρούσας σύμβασης, ο Ανάδοχος καταθέτει στον ΕΟΠΥΥ εγγυητική επιστολή καλής εκτέλεσης ύψους τετρακοσίων δώδεκα ευρώ (412,00 €).

Η ανωτέρω εγγύηση εφόσον δεν καταπέσει, θα επιστραφεί στο όργανο που την εξέδωσε, μετά την ολοκλήρωση του έργου και την τήρηση των όρων της παρούσας σύμβασης (εκτέλεση της σύμβασης) και την οριστική παραλαβή του Έργου από την αρμόδια επιτροπή παραλαβής που συνίσταται στον ΕΟΠΥΥ.

**ΑΡΘΡΟ 13****Εφαρμοστέο δίκαιο, Επίλυση διαφορών**

Η εν λόγω σύμβαση διέπεται από το Ελληνικό Δίκαιο.

Για ό,τι δεν προβλέπεται από τους παρόντες όρους συμφωνιών, ισχύουν οι διατάξεις των Ν. 2286/1995, Ν. 2362/1995, Π.Δ. 60/2007, ΠΔ 118/2007, ως και των ειδικών νόμων, με τις εκάστοτε τροποποιήσεις τους.

Για οποιαδήποτε διαφορά προκύψει, μεταξύ των συμβαλλομένων, σχετική με την παρούσα σύμβαση, κάθε συμβαλλόμενος ενημερώνεται γραπτώς, και καταβάλλεται προσπάθεια από τους συμβαλλόμενους για φιλική επίλυση της διαφοράς στα πλαίσια της καλής πίστης και συνεργασίας

Επί διαφωνίας, και σε περίπτωση αδυναμίας εξεύρεσης κοινά αποδεκτής λύσης, αποκλειστικά αρμόδια είναι τα Ελληνικά Δικαστήρια και συγκεκριμένα τα δικαστήρια της Λάρισας.

Η σύμβαση συντάχθηκε σε τρία (3) όμοια πρωτότυπα. Οι συμβαλλόμενοι αφού διάβασαν τη σύμβαση και τους όρους αυτής, υπέγραψαν και έλαβαν ένα (1) πρωτότυπο ο Ανάδοχος και δύο (2) πρωτότυπα ο Εργοδότης.

**ΟΙ ΣΥΜΒΑΛΛΟΜΕΝΟΙ**

**ΓΙΑ ΤΟΝ ΕΡΓΟΔΟΤΗ  
(ΕΟΠΥΥ)**

*Εφει Εξέρης*

*Αρετή Καλατζή*

**Ελευθέριος Παπαγεωργόπουλος  
Πρόεδρος Δ.Σ.**

**ΓΙΑ ΤΟΝ ΑΝΑΔΟΧΟ  
(OraSys A.E.)**

**ORASYS - ΝΕΕΣ ΤΕΧΝΟΛΟΓΙΕΣ Α.Ε.**  
ΣΥΣΤΗΜΑΤΑ ΠΛΗΡΟΦΟΡΙΚΗΣ  
7ο ΧΛΜ Π.Ε.Ο. ΛΑΡΙΣΑΣ - ΒΟΛΟΥ - Τ.Κ. 41500  
Τ.Θ. 1202 - Τ.Κ. 41110, ΛΑΡΙΣΑ  
ΤΗΛ. 2410 549118, ΦΑΧΣ 2410 254800  
Α.Φ.Μ. 099316806  
email: info@orasys.gr

**Λεωνίδας Τζώρτζης  
Διευθύνων Σύμβουλος**



## **ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ**

### **Υπηρεσίες Υποστήριξης Παραγωγικής Λειτουργίας - Τεχνική Υποστήριξη Λογισμικού Εφαρμογών «ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΟ ΠΡΩΤΟΚΟΛΛΟ» - Helpdesk**

Η παρούσα σύμβαση αφορά την παροχή υπηρεσιών υποστήριξης παραγωγικής λειτουργίας και τεχνικής υποστήριξης του λογισμικού εφαρμογών με τίτλο «ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΟ ΠΡΩΤΟΚΟΛΛΟ» που είναι εγκατεστημένο και λειτουργεί στην Κεντρική Υπηρεσία του ΕΟΠΥΥ.

Το «ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΟ ΠΡΩΤΟΚΟΛΛΟ» είναι εγκατεστημένο στο Data Center του ΟΠΑΔ και χρησιμοποιείται για καταχώρηση και επεξεργασία δεδομένων από την Κεντρική Υπηρεσία του ΕΟΠΥΥ.

Χρήστες αποκλειστικοί του λογισμικού «ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΟ ΠΡΩΤΟΚΟΛΛΟ» είναι το προσωπικό του τμήματος Πρωτοκόλλου της Κεντρικής Υπηρεσίας του ΕΟΠΥΥ.

### **Αναλυτική Περιγραφή Υπηρεσιών SLA**

Στα πλαίσια της παρούσας σύμβασης η OraSys παρέχει στον ΕΟΠΥΥ τις παρακάτω υπηρεσίες, οι οποίες παρέχονται μέσα από το Κέντρο Εξυπηρέτησης Χρηστών:

- Γραμμή Άμεσης Βοήθειας (Helpdesk).
- Απάντηση σε ερωτήματα για τη χρήση και την παραγωγική λειτουργία του συστήματος.
- Επίλυση ερωτημάτων από εσφαλμένη χρήση, που οδήγησε σε λάθος λειτουργία - αποτέλεσμα.
- Συντήρηση υφιστάμενης κωδικοποίησης (e-support μέσω του διαδικτύου) και γενικότερα προσθήκη / μεταβολή των τιμών σε υφιστάμενες κωδικοποιήσεις που δεν απαιτούν νέα λειτουργικότητα.
- Άμεση λήψη διορθωτικών ενεργειών για την αποκατάσταση σφαλμάτων (bug-fixing & corrective maintenance) που τυχόν ανακύψουν στη διάρκεια του SLA.
- Παρακολούθηση της πορείας του συστήματος και μέριμνα για τη βελτιστοποίηση της απόδοσης λειτουργίας.
- Υποστήριξη εξ αποστάσεως (e-support μέσω του διαδικτύου) παραγωγικής λειτουργίας στους χρήστες των οργανικών μονάδων του ΕΟΠΥΥ. Εξετάζονται όλες οι πληροφορίες που προέρχονται από τους χρήστες, που αφορούν είτε απάντηση σε ερωτήματα για καθημερινή χρήση είτε επίλυση ερωτημάτων από εσφαλμένη χρήση που οδήγησε σε λάθος λειτουργία - αποτέλεσμα, για τα οποία απαιτείται παρέμβαση του αναδόχου και αποκατάσταση κατά περίπτωση.
- Απομακρυσμένη επέμβαση (e-support μέσω του διαδικτύου) για παροχή υπηρεσιών για προβλήματα που δεν μπορούν να επιλυθούν τηλεφωνικά.
- Υποστήριξη (e-support μέσω του διαδικτύου) για διαχείριση της βάσης δεδομένων ORACLE.
- Συμβουλευτική υποστήριξη για τη λήψη αντιγράφων ασφαλείας και την ασφάλεια των δεδομένων.
- Συμβουλευτική υποστήριξη για θέματα που σχετίζονται με τις εφαρμογές και αφορούν τη λειτουργία των servers, του δικτύου, των σταθμών εργασίας, τους εκτυπωτές, επέκταση της υποδομής, κλπ.
- Παροχή εγχειριδίων χρήσης, σημειώσεων, εντύπων, βιβλιογραφίας, κλπ. που αφορούν τις εφαρμογές.

### Γραμμή Άμεσης Βοήθειας (Helpdesk)

Η Γραμμή Άμεσης Βοήθειας (Helpdesk) της OraSys, είναι το υπεύθυνο τμήμα για την αναγγελία και την καταγραφή των αιτημάτων, είναι προσιτή σε όλους τους χρήστες του λογισμικού «ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΟ ΠΡΩΤΟΚΟΛΛΟ» και παρέχει τηλεφωνική βοήθεια σε πρώτο επίπεδο παρέμβασης.

Οι διαδικασίες επίλυσης των προβλημάτων που προτείνει η OraSys διασφαλίζουν την ασφάλεια και την ακεραιότητα των δεδομένων του συστήματος.

Το Helpdesk υποστηρίζει τους χρήστες, με τη χρήση του κατάλληλου εξοπλισμού, λογισμικού και λοιπής υποδομής.

Παρέχεται τηλεφωνικά, με online πρόσβαση και με χρήση e-mail υποστήριξη των χρηστών κατά την καθημερινή χρήση των εφαρμογών για την διεκπεραίωση των καθημερινών τους εργασιών.

Οι υπηρεσίες παρέχονται σε ωράριο 08:30 – 16:30 τις εργάσιμες ημέρες. Δεν περιλαμβάνεται παροχή τοπικών (on site) υπηρεσιών οποιασδήποτε μορφής.

- Τηλέφωνο helpdesk: 2410-549118

Σε περίπτωση που η επίλυση του θέματος δεν είναι εφικτή μέσω άμεσης τηλεφωνικής ανταπόκρισης (π.χ. για θέματα εσφαλμένης χρήσης της εφαρμογής, που οδήγησαν σε λάθος λειτουργία - αποτέλεσμα), ο ΕΟΠΥΥ υποχρεούται να διατυπώσει εγγράφως το θέμα - αίτημα με πλήρη και σαφή περιγραφή προς την OraSys σύμφωνα με το έντυπο καταγραφής θέματος από τον Φορέα (σχετικό υπόδειγμα παρατίθεται παρακάτω) και να το αποστείλει με e-mail ή fax.

- Fax: 2410-254800 (Υπόψη Τεχνικής Ομάδας Υποστήριξης εφαρμογής «.....»)
- Ηλεκτρονικό Ταχυδρομείο: support@orasys.gr

### **Πρόσθετες Υπηρεσίες που δεν καλύπτονται από την παρούσα σύμβαση**

Η παρούσα σύμβαση δεν καλύπτει:

- Επεκτάσεις των εφαρμογών.
- Ανάπτυξη νέων λειτουργικών απαιτήσεων.
- Ενσωμάτωση νέων οργανωτικών δεδομένων.
- Νέες διασυνδέσεις με τρίτα συστήματα – Φορείς.
- Εργασίες που προκύπτουν από αναβάθμιση και αλλαγές στις υποδομές, servers – δίκτυο.
- Επιτόπια υποστήριξη - εκπαίδευση χρηστών.

Για πρόσθετες υπηρεσίες που δεν καλύπτονται από την παρούσα σύμβαση, ο Εργοδότης τις αιτείται εγγράφως και ο Ανάδοχος αποστέλλει πρόταση που περιλαμβάνει την περιγραφή των υπηρεσιών, την απαιτούμενη ανθρωποπροσπάθεια σε Α/Η (ΑνθρωποΗμέρες), τον απαιτούμενο χρόνο υλοποίησης και τυχόν προϋποθέσεις – κινδύνους υλοποίησης.



