

ΑΝΑΚΟΙΝΩΣΗ

ΗΜΕΡΙΔΑ ΔΙΑΒΟΥΛΕΥΣΗΣ ΕΡΓΟΥ «Παραχώρηση Δικαιώματος Χρήσης του ΣΔΖΥΥ σε Παρόχους Υπηρεσιών Τηλεφωνικής Εξυπηρέτησης (Call Center)»

1. ΕΠΙΣΚΟΠΗΣΗ

Ο Εθνικός Οργανισμός Παροχής Υπηρεσιών Υγείας (ΕΟΠΥΥ) με γνώμονα την καλύτερη εξυπηρέτηση των ασφαλισμένων του προωθεί σε συνεργασία με την Κοινωνία της Πληροφορίας ΑΕ μια σειρά δράσεων για την αναδιοργάνωση του Συστήματος Διαχείρισης Ζήτησης Υπηρεσιών Υγείας (ΣΔΖΥΥ).

Στην κατεύθυνση αυτή, ο ΕΟΠΥΥ προτίθεται κατά προτεραιότητα να προβεί σε διαδικασίες επιλογής κατάλληλων παρόχων υπηρεσιών τηλεφωνικής εξυπηρέτησης (Call Centres) στους οποίους θα παραχωρηθεί έναντι προκαθορισμένου ανταποδοτικού τιμήματος το δικαίωμα πρόσβασης και αξιοποίησης του ΣΔΖΥΥ για τον προγραμματισμό και διαχείριση των ιατρικών επισκέψεων και διαγνωστικών εξετάσεων των ασφαλισμένων του Οργανισμού και για την παροχή σχετικών πληροφοριών σε αυτούς μέσω τηλεφωνικού αριθμού κλήσης. Στόχος του Οργανισμού είναι η διασφάλιση της ταχείας και αποτελεσματικής εξυπηρέτησης των ασφαλισμένων του από το κανάλι τηλεφωνικής επικοινωνίας ώστε αυτό να αποτελέσει μεσοπρόθεσμα το κύριο μέσο πρόσβασης των ασφαλισμένων στις προσφερόμενες υπηρεσίες, με μείωση της φυσικής τους παρουσίας στις Μονάδες Υγείας του Οργανισμού.

Η επιλογή των παρόχων θα πραγματοποιηθεί κατόπιν πρόσκλησης εκδήλωσης ενδιαφέροντος και αξιολόγησης προσφορών των υποψηφίων επί τη βάση συγκεκριμένων κριτηρίων τεχνολογικής και επιχειρησιακής επάρκειας. Ο ΕΟΠΥΥ θα υπογράψει συμβάσεις παραχώρησης υπό συνθήκες SLA με τους παρόχους που θα πληρούν τα εν λόγω κριτήρια στις οποίες θα περιγράφονται οι υποχρεώσεις των μερών καθώς και οι όροι σύμφωνα με τους οποίους θα παρέχονται και θα αξιολογούνται οι υπηρεσίες.

Προκειμένου να διασφαλιστεί η ευρύτερη δυνατή συμμετοχή των υποψηφίων και να επιτευχθεί υγιής ανταγωνισμός προς όφελος των ασφαλισμένων, ο ΕΟΠΥΥ καλεί τους ενδιαφερόμενους που πληρούν τα κριτήρια της Παραγράφου 2.5 της παρούσας να υποβάλουν Αίτηση Συμμετοχής στην Ημερίδα Διαβούλευσης που διοργανώνει ο Οργανισμός, με αντικείμενο την αναλυτική παρουσίαση του Έργου και την υποβολή και συζήτηση προτάσεων οι οποίες θα ληφθούν υπόψη στην τελική διαμόρφωση του κειμένου της Πρόσκλησης Εκδήλωσης Ενδιαφέροντος.

2. ΠΛΗΡΟΦΟΡΙΕΣ ΓΙΑ ΤΟ ΕΡΓΟ

2.1 Συνοπτική παρουσίαση του ΣΔΖΥΥ

Η εξυπηρέτηση των ασφαλισμένων του ΕΟΠΥΥ όσον αφορά τη ζήτηση των παρεχόμενων υπηρεσιών υγείας στις Μονάδες Υγείας (ΜΥ) του Οργανισμού πραγματοποιείται σήμερα είτε μέσω τηλεφωνήματος στην ειδική γραμμή (184) στην Κεντρική Μονάδα Τηλεφωνικής Εξυπηρέτησης (ΚΤΜΕ), είτε με φυσική τους παρουσία στις ΜΥ. Μέσω των δύο αυτών καναλιών οι ασφαλισμένοι μπορούν να κλείσουν (ή να τροποποιήσουν) το ραντεβού τους με τον ιατρό της επιλογής τους στις ΜΥ του ΕΟΠΥΥ ή να προγραμματίσουν διαγνωστική εξέταση σε αυτές, καθώς και να λάβουν πληροφορίες για τους συμβεβλημένους με τον Οργανισμό ιατρούς (ανά περιοχή και ειδικότητα) τους οποίους μπορούν να επισκεφθούν (ώρες επίσκεψης, τηλέφωνο, διεύθυνση), ή άλλες πληροφορίες σχετικές με την παροχή των υπηρεσιών υγείας και τη λειτουργία των ΜΥ.

Μέχρι την 31^η Δεκεμβρίου 2011 το ΣΔΖΥΥ (184) λειτουργούσε μόνο για τους ασφαλισμένους του ΙΚΑ. Από την 1/1/2012 – ημερομηνία κατά την οποία οι Κλάδοι Υγείας των ΙΚΑ, ΟΑΕΕ, ΟΠΑΔ και ΟΓΑ εντάσσονται στον ΕΟΠΥΥ – το ΣΔΖΥΥ λειτουργεί μόνο για τον ΕΟΠΥΥ για την εξυπηρέτηση των περίπου 9,5 εκ. ασφαλισμένων του (άμεσα και έμμεσα μέλη).

Οι ανωτέρω διαδικασίες υποστηρίζονται από το πληροφοριακό σύστημα 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. Τέλος το σύστημα παρέχει στατιστικά στοιχεία ζήτησης και χρήσης των υπηρεσιών.

Το ΣΔΖΥΥ έχει εγκατασταθεί και λειτουργεί τοπικά σε κάθε Μονάδα Υγείας του ΕΟΠΥΥ, και στις Κεντρικές Τηλεφωνικές Μονάδες Εξυπηρέτησης (ΚΤΜΕ) Αθήνας και Θεσσαλονίκης, ενώ 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.

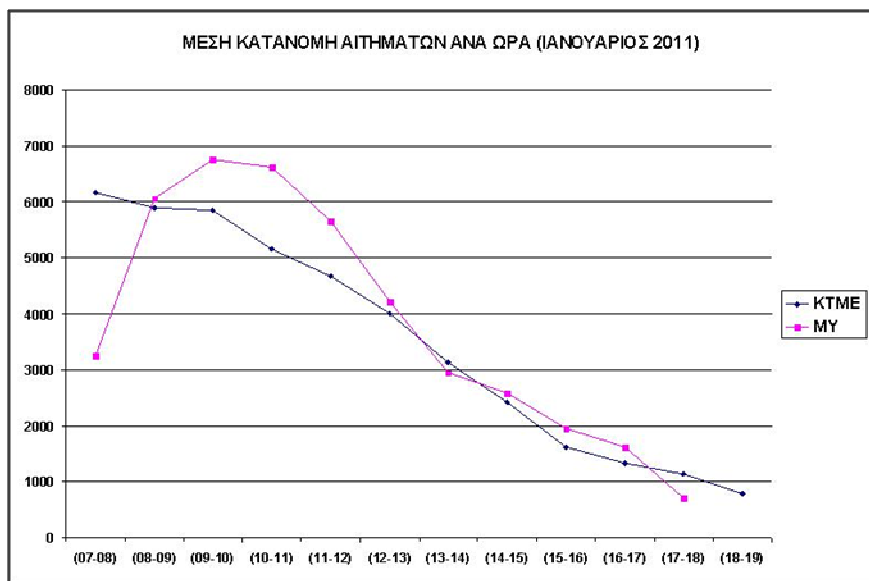
Την ευθύνη της διαχείρισης του ΣΔΖΥΥ, έχει η Διεύθυνση Υγειονομικών Υπηρεσιών του ΕΟΠΥΥ.

2.2 Στοιχεία Υφιστάμενης Λειτουργίας

Σήμερα η ΚΤΜΕ Αθήνας λειτουργεί 12 ώρες την ημέρα, 5 ημέρες την εβδομάδα (εκτός επισήμων αργιών).

Χρησιμοποιούνται 288 θέσεις εργασίας και καθημερινά διεκπεριώνονται κατά μέσο όρο περίπου 60.000 κλήσεις (12.000.000 κλήσεις ετησίως – απολογιστικά στοιχεία 2011) οι οποίες μέχρι την 31/12/2011 εξυπηρετούσαν τους περίπου 5εκ. ασφαλισμένους που υπάγονταν μέχρι πρότινος στο ΙΚΑ.

Η ημερήσια διακύμανση της ζήτησης φαίνεται στο κάτωθι σχήμα:



2.3 Αντικείμενο του Έργου

Αντικείμενο του Έργου είναι η παραχώρηση έναντι ανταποδοτικού τιμήματος του δικαιώματος πρόσβασης στο ΣΔΖΥΥ σε παρόχους υπηρεσιών τηλεφωνικής εξυπηρέτησης (call centre) για την εξυπηρέτηση των 9.500.000 ασφαλισμένων του ΕΟΠΥΥ.

Στις υποχρεώσεις των αναδόχων για την παροχή των ζητούμενων υπηρεσιών συμπεριλαμβάνονται και οι κάτωθι:

Α) Διασύνδεση με ΣΔΖΥΥ – Αρχικοποίηση Περιβάλλοντος Λειτουργίας Παρόχου :

- Διασφάλιση τηλεπικοινωνιακής πρόσβασης στην κεντρική εγκατάσταση του ΣΔΖΥΥ (μισθωμένη γραμμή)
- Διάθεση τοπικού εξυπηρετητή για την εγκατάσταση του λογισμικού 2^{ου} επιπέδου
- Εγκατάσταση λογισμικού 3^{ου} επιπέδου (clients) στους Η/Υ των θέσεων εργασίας
- Έλεγχοι καλής λειτουργίας
- Ορισμός εκπαιδευτών οι οποίοι κατόπιν κατάρτισής τους από τον Οργανισμό θα εκπαιδεύσουν τους agents στη χρήση της εφαρμογής ΣΔΖΥΥ
- Προετοιμασία υπηρεσίας : παραμετροποίηση IVR, ηχογράφηση μηνυμάτων, δημιουργία workflows, παραμετροποίηση λογισμικού διαχείρισης κλήσεων CTI, αριθμοδότηση, κλπ.
- Διάθεση κατάλληλα εξοπλισμένων θέσεων εργασίας, στελεχωμένων με τηλεφωνικούς πράκτορες (agents), με ωράριο λειτουργίας 07:00 – 19:00 καθημερινά

Β) Παραγωγική χρήση του πληροφοριακού συστήματος ΣΔΖΥΥ για :

- Τηλεφωνική εξυπηρέτηση ασφαλισμένων του ΕΟΠΥΥ με χρήση αυτοματοποιημένων λειτουργιών IVR και δια ζώσης επικοινωνία με agent, υπό συνθήκες διασφάλισης επιπέδου παροχής υπηρεσιών (SLA)
- Ταυτοποίηση ασφαλισμένου ή / και καταχώρηση στοιχείων του (σε περίπτωση που δεν υπάρχει η σχετική πληροφορία στο σύστημα).
- Άντληση πληροφοριών διαθεσιμότητας ιατρών των ΜΥ του ΕΟΠΥΥ με διάφορα κριτήρια
- Κράτηση ραντεβού για επίσκεψη σε συγκεκριμένη ημερομηνία / ώρα σε γιατρό που στεγάζεται σε Μ.Υ. του ΕΟΠΥΥ
- Πληροφόρηση για ωράριο λειτουργίας και στοιχεία επικοινωνίας με συμβεβλημένους ιατρούς
- Άντληση λοιπών πληροφοριών για τη λειτουργία των ΜΥ και των παρεχόμενων υπηρεσιών
- Παραγωγική χρήση του ΣΔΖΥΥ για τη διαχείριση των ραντεβού για τους συμβεβλημένους με τον Οργανισμό ιατρούς, στην περίπτωση που κατά τη διάρκεια της Σύμβασης Παραχώρησης τροποποιηθεί η λειτουργικότητα της εφαρμογής ΣΔΖΥΥ ώστε να καλύψει την εν λόγω λειτουργικότητα

Γ) Παραγωγή αναφορών / στατιστικών στοιχείων λειτουργίας και επιπέδου παροχής υπηρεσιών:

- Καταγραφή και επεξεργασία στοιχείων που άπτονται των παρεχόμενων υπηρεσιών
- Παραγωγή στατιστικών στοιχείων χρήσης και χρεώσεων
- Παρακολούθηση του επιπέδου ανταπόκρισης της ίδιας της υπηρεσίας (παράμετροι Service Level Agreement)
- Διάθεση συστημάτων online παρακολούθησης – καταγραφής για το σύνολο των συνομιλιών, οι οποίες θα ανακτώνται (εφόσον απαιτηθεί) σε περιπτώσεις που θα παρατηρηθούν φαινόμενα overbooking, καταγγελίες ασφαλισμένων ή και κατά τον δειγματοληπτικό έλεγχο από στελέχη του ΕΟΠΥΥ, της τήρησης των όρων του SLA. (Audit)

2.4 Όροι Παροχής Υπηρεσιών

Α) Άδειες Χρήσης

Ο ΕΟΠΥΥ θα διαθέσει πρόσβαση στο ΣΔΖΥΥ σ' όλους τους επιλεγέντες παρόχους με συγκεκριμένο αριθμό αδειών χρήσης ανά πάροχο. Κάθε υποψήφιος που θα ανταποκριθεί στη πρόσκληση εκδήλωσης ενδιαφέροντος, θα πρέπει να δηλώσει πόσες άδειες χρήσεις επιθυμεί να δεσμεύσει.

Στο πλαίσιο της διαβούλευσης για τη πρόταση του ΕΟΠΥΥ, θα υπάρξει παρουσίαση των εναλλακτικών προσεγγίσεων σχετικά με τον ελάχιστο και το μέγιστο αριθμό αδειών που θα

διατεθούν, καθώς και για τη μεθοδολογία διαχείρισης τους, τη διάρκεια τους, κλπ. και θα ακολουθήσει ανταλλαγή απόψεων.

Κάθε πάροχος θα καταβάλει στον ΕΟΠΥΥ ένα ποσό εφάπαξ για κάθε άδεια που θα δεσμεύσει. Το ποσό αυτό θα συμψηφιστεί σταδιακά με τα ανταποδοτικά τέλη που θα καταβάλλει ο πάροχος.

Προκειμένου να παραχωρηθούν οι άδειες, ο πάροχος πρέπει να είναι σε θέση να αποδείξει (με επίδειξη στα μέλη της αρμόδιας επιτροπής) ότι διαθέτει σε πλήρη ετοιμότητα τουλάχιστον το 85% των θέσεων εργασίας που αιτείται.

Β) Χρεώσεις – Ανταποδοτικά Τέλη

- Οι πάροχοι θα τιμολογούν απευθείας τους ασφαλισμένους που θα κάνουν χρήση των υπηρεσιών τους.
- Η χρέωση θα γίνεται ανά κλήση, χωρίς χρονοχρέωση και ανεξάρτητα από τη διάρκεια του τηλεφωνήματος.
- Η μέγιστη επιτρεπόμενη χρέωση ανά κλήση (τελική χρέωση συμπεριλαμβανόμενου του ΦΠΑ) ορίζεται σε 0,90 € (ΠΡΟΤΑΣΗ)
- Ανταποδοτικό Τέλος: Κάθε πάροχος οφείλει να καταβάλλει στον ΕΟΠΥΥ ανταποδοτικό τέλος ίσο προς 0,09 € για κάθε κλήση στη Βάση Δεδομένων του ΣΔΖΥΥ που καταλήγει σε κλείσιμο ραντεβού. Η εκκαθάριση των ανταποδοτικών τελών θα γίνεται σε διμηνιαία βάση.
- Ο ΕΟΠΥΥ προτίθεται να δώσει τη δυνατότητα σε όσους ασφαλισμένους του το επιθυμούν, να επισκέπτονται επιλεγμένες Μ.Υ. του Οργανισμού οι οποίες θα διαθέτουν κοινόχρηστες τηλεφωνικές συνδέσεις (1-2 ανά Μ.Υ.) με τη χρήση των οποίων οι ασφαλισμένοι θα μπορούν να καλούν ατελώς οποιονδήποτε πάροχο επιθυμούν και να λαμβάνουν τις υπηρεσίες που προβλέπονται στην παράγραφο 2.3 του παρόντος. Οι πάροχοι μέσω των οποίων θα εξυπηρετούνται οι κλήσεις αυτές, θα χρεώνουν τον ΕΟΠΥΥ σύμφωνα με τα προβλεπόμενα ανωτέρω, η χρέωση όμως ανά κράτηση (κλείσιμο ραντεβού) θα χρεώνεται 0,50€ και η συνολική οφειλή του ΕΟΠΥΥ προς κάθε πάροχο για τις κλήσεις αυτές θα συμψηφίζεται με τα ανταποδοτικά τέλη κατά την εκκαθάρισή τους. Οποιαδήποτε άλλη υπηρεσία (πληροφορίες) δεν θα χρεώνεται.

Γ) Αριθμοδότηση

Οι πάροχοι που θα επιλεγούν θα διαθέσουν αποκλειστικό αριθμό χρήσης για την υπηρεσία τηλεφωνικής εξυπηρέτησης (η οποία παρέχεται τώρα στον αριθμό 184). Οι 5ψήφιοι αριθμοί που θα διατεθούν θα πρέπει να έχουν 4 ψηφία κοινά, τα οποία θα προταθούν από τον ΕΟΠΥΥ

Δ) Τήρηση Εγγυημένου Επιπέδου Υπηρεσιών – Ρήτρες

Η παροχή των ζητούμενων υπηρεσιών θα γίνεται υπό συνθήκες τήρησης εγγυημένου επιπέδου (SLA). Ο ΕΟΠΥΥ θα αποφασίσει σχετικά με τους δείκτες που θα πρέπει να καλύπτει το εγγυημένο επίπεδο εξυπηρέτησης (Service Level) για την παροχή υπηρεσίας υποστήριξης μέσω του Call Center καθώς και για τις σχετικές ρήτρες, μετά τη διαβούλευση.

Ε) Πρόσθετες υπηρεσίες

Οι ανάδοχοι μπορούν να παρέχουν εφόσον επιθυμούν και πρόσθετες υπηρεσίες, πέραν των υποχρεωτικών που περιγράφονται στην παράγραφο 2.3, υπό την προϋπόθεση αυτές να έχουν την πρότερη έγγραφη έγκριση από τον ΕΟΠΥΥ.

ΣΤ) Χρονικές Προθεσμίες

- Μέγιστος χρόνος έναρξης παροχής των υπηρεσιών από την υπογραφή της Σύμβασης: 40 ημέρες
- Ελάχιστος χρόνος υποβολής αιτήματος τροποποίησης αριθμών ετήσιων αδειών χρήσης: 30 ημέρες
- Μέγιστος χρόνος υποβολής μηνιαίων αναφορών λειτουργίας: 5 ημέρες από το τέλος του μήνα αναφοράς
- Διάρκεια Σύμβασης Παραχώρησης: 5 έτη με δικαίωμα ανανέωσης για 2 έτη ακόμα

2.5 Ενδεικτικές Ελάχιστες Προϋποθέσεις Συμμετοχής στην Πρόσκληση Εκδήλωσης Ενδιαφέροντος

Οι υποψήφιοι θα πρέπει να πληρούν τις κάτωθι ελάχιστες προϋποθέσεις συμμετοχής:

- Να αναφέρεται στο καταστατικό τους ως δραστηριότητα η παροχή υπηρεσιών call centre
- Να διαθέτουν κατάλληλα τεκμηριωμένη και αποδεδειγμένη επαγγελματική ικανότητα και τεχνογνωσία σε έργα παροχής υπηρεσιών τηλεφωνικής εξυπηρέτησης
- Να διαθέτουν και να επιδείξουν την κατάλληλη υλικοτεχνική υποδομή
 - ο Τουλάχιστον 100 Θέσεις Εργασίας
 - ο Τύπος και αριθμός γραμμών που θα διατεθούν
 - ο Χρήση IVR για αυτοματοποιημένη διαχείριση εισερχομένων κλήσεων
 - ο Σύστημα CTI για καταγραφή και διαχείριση πληροφοριών κλήσεων
 - ο Εφεδρικό call center
- Να διαθέτει προσωπικό επαρκές σε πλήθος και δεξιότητες για την ανάληψη του Έργου, κατάλληλα εκπαιδευμένου στην παροχή υπηρεσιών τηλεφωνικής εξυπηρέτησης πελατών

- Να παρουσιάσουν νόμιμα παραστατικά που από τα οποία να προκύπτει ότι η εταιρία λειτουργεί σαν Πάροχος Υπηρεσιών Τηλεφωνικής Εξυπηρέτησης (Call Center) τουλάχιστον τους τελευταίους 12 μήνες.

2.6 Μεθοδολογία Υλοποίησης

Ο ΕΟΠΥΥ θα εκδώσει Πρόσκληση Εκδήλωσης Ενδιαφέροντος προς υποψηφίους για την ανάληψη δικαιώματος χρήσης του ΣΔΖΥΥ. Οι υποψήφιοι θα πρέπει να υποβάλουν προσφορές με τα απαιτούμενα στοιχεία και δικαιολογητικά με βάση τα οποία θα τεκμηριώνονται:

- το δικαίωμα συμμετοχής
- η πλήρωση των ελαχίστων προϋποθέσεων συμμετοχής
- η κάλυψη των απαιτούμενων τεχνικών προδιαγραφών
- η κάλυψη των όρων παροχής της υπηρεσίας

Κατόπιν της διαδικασίας αξιολόγησης, όλοι οι υποψήφιοι που πληρούν τα ανωτέρω θα κληθούν να υπογράψουν Σύμβαση Παραχώρησης – SLA με τον ΕΟΠΥΥ και θα πρέπει να προβούν σε όλες τις απαραίτητες ενέργειες προκειμένου να ξεκινήσει η παροχή των υπηρεσιών παραγωγικά, εντός του προβλεπόμενου χρονικού ορίου.

Ο ΕΟΠΥΥ θα ελέγχει σε περιοδική βάση το επίπεδο παροχής των προσφερόμενων υπηρεσιών και την τήρηση των όρων της Σύμβασης (συμπεριλαμβανομένου του SLA) και θα διατηρεί το δικαίωμα λήψης διορθωτικών μέτρων σε περιπτώσεις μη συμμόρφωσης.

3. ΗΜΕΡΙΔΑ ΔΙΑΒΟΥΛΕΥΣΗΣ ΕΡΓΟΥ

3.1 Αντικείμενο

Κατά τη διάρκεια της Ημερίδας Διαβούλευσης θα πραγματοποιηθεί από τα στελέχη του ΕΟΠΥΥ αναλυτική παρουσίαση του Φυσικού Αντικείμενου του Έργου και θα ζητηθεί από τους συμμετέχοντες η υποβολή παρατηρήσεων, ερωτημάτων και προτάσεων για την τελική διαμόρφωση των παραμέτρων της Πρόσκλησης Εκδήλωσης Ενδιαφέροντος.

3.2 Διαδικασία Συμμετοχής

Οι δυνητικοί πάροχοι που δραστηριοποιούνται στον τομέα παροχής υπηρεσιών τηλεφωνικής εξυπηρέτησης με βάση τα αναφερόμενα στην παράγραφο 2.5 της παρούσας, καλούνται να υποβάλουν στον ΕΟΠΥΥ Αίτηση Συμμετοχής στην Ημερίδα Διαβούλευσης με τα κάτωθι στοιχεία:

- Επωνυμία Επιχείρησης
- Σύντομη περιγραφή δραστηριοτήτων και στοιχείων της επιχείρησης

- Ονοματεπώνυμο και ιδιότητα εκπροσώπου
- Ονοματεπώνυμο και ιδιότητα συμμετεχόντων (έως 2 συμμετέχοντες ανά υποψήφιο)

Η Αίτηση θα πρέπει να αποσταλεί εντός 5 ημερών στην Κοινωνία της Πληροφορίας ΑΕ (υπόψη Επιχειρησιακής Μονάδας Διαχείρισης και Υλοποίησης Τομεακών Έργων & Δράσεων ΤΠΕ, ΗΔ και ΔΜ / Τομέας Υγείας, Πρόνοιας & Κοινωνικής Ασφάλισης, Εργασίας και Απασχόλησης) με έναν από τους κάτωθι τρόπους:

- στον αριθμό fax: 2131300800-1
- στη διεύθυνση Ηλιουπόλεως 2-4, Υμηττός, 17237, Αθήνα
- στην ηλεκτρονική διεύθυνση eorpy@ktpae.gr

Η Ημερίδα Διαβούλευσης θα διεξαχθεί την Τετάρτη 11/1/2012 στις 10:30. Οι ενδιαφερόμενοι θα λάβουν έγγραφη ειδοποίηση για τον τόπο διεξαγωγής της ημερίδας την επόμενη της καταληκτικής ημερομηνίας υποβολής αιτημάτων.

Οι συμμετέχοντες στην ημερίδα θα πρέπει εντός 5 ημερών από τη διεξαγωγή της να αποστείλουν στην ΚτΠ ΑΕ (μέσω των προαναφερθέντων τρόπων) τις προτάσεις / παρατηρήσεις τους επί των θεμάτων που θα παρουσιαστούν.

Τα αποτελέσματα της ημερίδας θα ανακοινωθούν στην ιστοσελίδα της ΚτΠ ΑΕ.