



Αθήνα, 05/11/2024

Αρ. πρωτ.: 42996

Τεχνικό Επιμελητήριο Ελλάδας

**Σύμβαση παροχής υπηρεσιών πληροφορικής σχετικά με τη χρήση συστήματος ticketing για τη διαχείριση του helpdesk του ΟΑΣΠ, ποσού τριών χιλιάδων ευρώ (3.000,00 €) πλέον Φ.Π.Α**

Στην Αθήνα σήμερα, 05/11/2024, στα γραφεία του Τεχνικού Επιμελητηρίου Ελλάδας (Κεντρική Υπηρεσία), επί της οδού Νίκης 4, Τ.Κ 105 63, μεταξύ των κατωτέρω συμβαλλομένων, ήτοι:

**α) Αφενός μεν** του Νομικού Προσώπου Δημοσίου Δικαίου (‘ΝΠΔΔ’) με την επωνυμία «**Τεχνικό Επιμελητήριο Ελλάδας**», που εδρεύει στον Δήμο Αθηναίων επί της οδού Νίκης, αρ. 4, Τ.Κ. 105 63, με Α.Φ.Μ. 090002260, υπαγόμενο στη ΔΟΥ Δ’ Αθηνών, και εκπροσωπείται νόμιμα από τον Πρόεδρο, κ. **Γιώργο Ν. Στασινό**, αναφερόμενο εφ’ εξής ως «**Τ.Ε.Ε.**»,

**β) Αφετέρου δε** της εταιρίας με την επωνυμία «**3DR ΠΡΟΓΡΑΜΜΑΤΑ ΜΗΧΑΝΙΚΟΥ ΕΠΕ** » με δ.τ. «**3DR ENGINEERING SOFTWARE**» που εδρεύει στο Χαλάνδρι, επί της οδού Λ. Κηφισίας 340, Τ.Κ. 15233, με ΑΦΜ 997722505, υπαγόμενη στη ΔΟΥ Χολαργού και εκπροσωπείται νομίμως από τον κ. **Αριστείδη Παπαχρηστίδη του Γεωργίου**, αναφερόμενης στο εξής ως «**Ανάδοχος**»,

**αφού ελήφθησαν υπόψη**

- Ο νόμος 4412/2016 (ΦΕΚ Α 147/ 08.08.2016) «Δημόσιες Συμβάσεις Έργων, Προμηθειών και Υπηρεσιών» όπως ισχύει,
- Ο νόμος 4782/2021(ΦΕΚ Α’36-09/03/2021) «Εκσυγχρονισμός, απλοποίηση και αναμόρφωση του ρυθμιστικού πλαισίου των δημοσίων συμβάσεων, ειδικότερες ρυθμίσεις προμηθειών στους τομείς της άμυνας και της ασφάλειας και άλλες διατάξεις για την ανάπτυξη, τις υποδομές και την υγεία», όπως ισχύει,

---

ΤΕΧΝΙΚΟ ΕΠΙΜΕΛΗΤΗΡΙΟ ΕΛΛΑΔΑΣ

- Ο Κανονισμός (ΕΕ) 2016/679 του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου και του Συμβουλίου, της 27ης Απριλίου 2016, για την προστασία των φυσικών προσώπων έναντι της επεξεργασίας των δεδομένων προσωπικού χαρακτήρα και για την ελεύθερη κυκλοφορία των δεδομένων αυτών και την κατάργηση της οδηγίας 95/46/ΕΚ (Γενικός Κανονισμός για την Προστασία Δεδομένων) εφεξής Κανονισμός,
- Ο νόμος 4624/2019 ως προς τα μέτρα εφαρμογής του Κανονισμού (ΕΕ) 2016/679 του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου και του Συμβουλίου της 27ης Απριλίου 2016 για την προστασία των φυσικών προσώπων έναντι της επεξεργασίας δεδομένων προσωπικού χαρακτήρα και στην ενσωμάτωση στην εθνική νομοθεσία της Οδηγίας (ΕΕ) 2016/680 του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου και του Συμβουλίου της 27ης Απριλίου 2016 και άλλες διατάξεις,
- Η με αριθμ. 52445 ΕΞ 2023/ 04.04.2023 Κοινή Υπουργική Απόφαση «Υποχρέωση υποβολής ηλεκτρονικών τιμολογίων από τους οικονομικούς φορείς» [(Β' 2385/12-4-2023), με διορθ. σφαλ. στο ΦΕΚ Β.3061/9-5-2023]
- Η με αριθμ. πρωτ. οικ. 78366 ΕΞ 2023/19-05-2023 εγκύκλιος του Υπουργείου Οικονομικών με θέμα: «Κοινοποίηση διατάξεων σχετικά με την υποχρέωση υποβολής ηλεκτρονικών τιμολογίων από τους οικονομικούς φορείς» (ΑΔΑ: 6ΑΒΡΗ-Ι08)
- Η με αριθμ. οικ. 82240 ΕΞ 2024/11.06.2024 εγκύκλιος του Υπουργείου Εθνικής Οικονομίας και Οικονομικών με θέμα «Παροχή οδηγιών για την εφαρμογή των διατάξεων της κοινής υπουργικής απόφασης (ΚΥΑ) 46901 ΕΞ 2024/01.04.2024 «Τροποποίηση της υπό στοιχεία οικ. 98979 ΕΞ 2021/10.08.2021 κοινής υπουργικής απόφασης “Ηλεκτρονική Τιμολόγηση στο πλαίσιο των Δημοσίων Συμβάσεων δυνάμει του ν. 4601/2019 (Α' 44)” (Β' 3766)» (Β.2120)»
- Ο ν.5104/2024 (Α/58) "Κώδικας Φορολογικής Διαδικασίας και άλλες διατάξεις", στο ΚΕΦΑΛΑΙΟ Γ' (ΚΑΝΟΝΕΣ ΓΙΑ ΤΗΝ ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΗ ΤΙΜΟΛΟΓΗΣΗ) και ειδικότερα με τα άρθρα 94 και 95 αυτού.
- Η υπ' αριθ. **A78/Σ25/2024** (ΑΔΑ: ΡΩΝΜ46Ψ842-ΗΓΜ) απόφαση της Διοικούσας Επιτροπής του ΤΕΕ, δυνάμει της οποίας αποφασίστηκε η έγκριση σκοπιμότητας για τη σύναψη σύμβασης προμήθειας υπηρεσιών σχετικά με υπηρεσίες

πληροφορικής για τη χρήση συστήματος ticketing με στόχο τη διαχείριση του helpdesk του ΟΑΣΠ

- Η με αρ. πρωτ. **ΔΟΥ/910/09/05/2024**/Απόφαση Ανάληψης Υποχρέωσης (ΑΔΑ: ΨΚΖ046Ψ842-ΠΣΕ),
- Η με αρ. πρωτ. **20065-29/05/2024** Πρόσκληση Εκδήλωσης Ενδιαφέροντος για την παροχή υπηρεσιών πληροφορικής σχετικά με τη χρήση συστήματος ticketing για τη διαχείριση του helpdesk του ΟΑΣΠ
- Το από 12/03/2024 **Μνημόνιο Συνεργασίας μεταξύ του ΤΕΕ και του ΟΑΣΠ για τη Δράση «Πρωτοβάθμιος Προσεισμικός Έλεγχος»** - «Υποέργο Κάλυψη Δαπανών του άρθρου 10 της υπ' αρ. 342/04.05.2023 ΚΥΑ (Διαχειριστικές Δαπάνες ΟΑΣΠ)», μετά της Σύμβασης Επεξεργασίας Προσωπικών Δεδομένων που αποτελεί παράρτημα αυτού και αναπόσπαστο τμήμα του, δυνάμει της οποίας ο Οργανισμός Αντισεισμικού Σχεδιασμού και Προστασίας (εφεξής και ΟΑΣΠ) ενεργεί ως Υπεύθυνος Επεξεργασίας και το ΤΕΕ ως Εκτελών την Επεξεργασία για τους σκοπούς του Μνημονίου Συνεργασίας.
- Η προσφορά της Αναδόχου,

**συμφωνήθηκαν, συνομολογήθηκαν και έγιναν αμοιβαία αποδεκτά τα εξής :**

## **ΑΡΘΡΟ 1**

### **ΑΝΤΙΚΕΙΜΕΝΟ-ΠΑΡΑΔΟΤΕΑ**

Αντικείμενο της Σύμβασης αποτελεί η εγκατάσταση, παραμετροποίηση και συντήρηση του open source λογισμικού osticket στον server του ΟΑΣΠ, στο πλαίσιο υποστήριξης του help desk του ΟΑΣΠ για τη Δράση «Πρωτοβάθμιος Προσεισμικός Έλεγχος Δημόσιων Κτιρίων»

Συγκεκριμένα, μέσω του συστήματος αυτού θα εξασφαλίζεται ότι:

- Τα ερωτήματα-αιτήματα υποστήριξης/tickets που θα υποβάλλουν οι ελεγκτές μηχανικοί προς τον ΟΑΣΠ, τα οποία μπορεί να έχουν φωτογραφίες ή/και επισυναπτόμενα αρχεία, θα λαμβάνουν μοναδικό αριθμό, θα καταχωρούνται σε λίστα και θα δίνεται η δυνατότητα προβολής της κατάστασής τους

- Οι υπάλληλοι υποστήριξης του ΟΑΣΠ (χρήστες) θα μπορούν να διαχειρίζονται τα αιτήματα και να τα απαντούν μέσω του συστήματος
  - Ο κάθε χρήστης θα μπορεί να απαντήσει στα αιτήματα που του έχουν ανατεθεί
- Οι υπηρεσίες πληροφορικής περιλαμβάνουν την Εγκατάσταση, παραμετροποίηση και συντήρηση του open source λογισμικού osticket στον server του ΟΑΣΠ.

Οι διαδικασίες παραμετροποίησης του εν λόγω συστήματος περιλαμβάνουν, ενδεικτικά:

- Την προσαρμογή σε ελληνικό Interface
- Την οργάνωση θεματικών ενότητων
- Τη δημιουργία Πεδίων ανά θεματική ενότητα (π.χ. ID δελτίου πρωτοβάθμιου ελέγχου)
- Την προσθήκη χρηστών από πλευράς ΟΑΣΠ
- Την προσθήκη δικαιωμάτων ανά χρήστη, ώστε κάθε χρήστης να μπορεί να δει το ιστορικό του κάθε αιτήματος όπως και το ιστορικό άλλων tickets που δεν έχει αναλάβει
- Τις καταστάσεις που μπορεί να έχει κάθε ticket (open/closed/to be discussed/etc).
- Τη γρήγορη εύρεση παραπλήσιων απαντήσεων από τους χρήστες ΟΑΣΠ.

## ΑΡΘΡΟ 2

### ΔΙΑΡΚΕΙΑ- ΠΟΙΟΤΙΚΗ – ΠΟΣΟΤΙΚΗ ΠΑΡΑΛΑΒΗ

Η σύμβαση άρχεται με την υπογραφή της και θα έχει διάρκεια έως τις 31/03/2025. Η πιστοποίηση της παροχής των παραπάνω υπηρεσιών από την Ανάδοχο στο ΤΕΕ θα γίνει από την αρμόδια Επιτροπή Παραλαβής του ΤΕΕ, όπως αυτή ορίστηκε τις υπ' αρ. Α9/Σ43/2023 (ΑΔΑ:6ΖΥΔ46Ψ842-76Ω), Α24/Σ8/2024 (ΑΔΑ:ΨΑΚΨ46Ψ842-2ΛΔ) αποφάσεις της ΔΕ του ΤΕΕ για το έτος 2024 και όπως αυτή θα τροποποιηθεί στο μέλλον, η οποία θα βεβαιώνει την καλή εκτέλεση.

Οι Υπεύθυνοι Παραλαβής θα ελέγξουν αν η Ανάδοχος εκτέλεσε τους όρους της παρούσας σύμβασης και θα προβούν εγγράφως σε συστάσεις και υποδείξεις σε αυτήν εφόσον διαπιστωθεί απόκλιση. Η Ανάδοχος υποχρεούται να συμμορφωθεί

εγκαίρως και προσηκόντως προς τις ανωτέρω υποδείξεις και συστάσεις εφόσον προκύψουν.

## ΑΡΘΡΟ 3

### ΑΜΟΙΒΗ - ΤΡΟΠΟΣ ΠΛΗΡΩΜΗΣ – ΚΡΑΤΗΣΕΙΣ – ΔΙΚΑΙΟΛΟΓΗΤΙΚΑ

Η συνολική δαπάνη θα ανέλθει στο ποσό των **τριών χιλιάδων ευρώ (3.000,00€)** πλέον του αναλογούντος **Φ.Π.Α. 24%** ποσού **επτακοσίων είκοσι ευρώ (720,00 €)** ήτοι στο συνολικό ποσό των **τριών χιλιάδων επτακοσίων ευρώ (3.720,00€)** στο οποίο περιλαμβάνονται όλες οι τυχόν επιβαρύνσεις. Η πληρωμή της «Ανάδοχου» θα γίνει τμηματικά μετά την πιστοποίηση της παραλαβής των παραδοτέων από την αρμόδια Επιτροπή Παραλαβής του ΤΕΕ, και την έκδοση χρηματικού εντάλματος πληρωμής:

- 90% με την υποβολή του Π1: «Εγκατάσταση και παραμετροποίηση του open source λογισμικού osticket στον server του ΟΑΣΠ». Τρεις μήνες (3) από την υπογραφή της Σύμβασης.
- 10% με την ολοκλήρωση του Π2: «Υπηρεσίες Συντήρησης λογισμικού». Κατά την ολοκλήρωση της Σύμβασης.

Η παρούσα δαπάνη θα χρηματοδοτηθεί από πόρους του Ταμείου Ανάκαμψης και Ανθεκτικότητας, στο πλαίσιο του Εθνικού Σχεδίου Ανάκαμψης και Ανθεκτικότητας «Ελλάδα 2.0» που χρηματοδοτείται από την Ευρωπαϊκή Ένωση – NextGenerationEU - Πυλώνας «Πράσινη Μετάβαση», Άξονας προτεραιότητας: 1.4 «Αειφόρος χρήση των πόρων, ανθεκτικότητα στην κλιματική αλλαγή και διατήρηση της βιοποικιλότητας», σύμφωνα με την υπ' Α.Π.: 186276 ΕΞ 2023 ΥΠΟΙΚ 18/12/2023 (ΑΔΑ 6ΧΥΔΗ-ΞΕΙ) Απόφαση Ένταξης του Έργου με τίτλο «Πρωτοβάθμιος προσεισμικός έλεγχος δημόσιων κτιρίων (ΠΚ 2023ΣΕ05300000)» (κωδικός ΟΠΣ ΤΑ 5223016) στο Ταμείο Ανάκαμψης και Ανθεκτικότητας.

Η δαπάνη θα βαρύνει τον **ΚΑ 9379.09.01**.

Πριν από την κάθε πληρωμή η Ανάδοχος υποχρεούται στην έκδοση και προσκόμιση των νόμιμων παραστατικών / δικαιολογητικών όπως προβλέπονται από τις ισχύουσες διατάξεις του άρθρου 200 του ν. 4412/2016 όπως τροποποιήθηκε και ισχύει, καθώς και κάθε άλλου δικαιολογητικού που τυχόν ήθελε ζητηθεί από τις αρμόδιες υπηρεσίες που διενεργούν τον έλεγχο και την

---

**ΤΕΧΝΙΚΟ ΕΠΙΜΕΛΗΤΗΡΙΟ ΕΛΛΑΔΑΣ**

πληρωμή. Τον Ανάδοχο βαρύνουν οι υπέρ τρίτων κρατήσεις, ως και κάθε άλλη επιβάρυνση, σύμφωνα με την κείμενη νομοθεσία. **Η Ανάδοχος υποχρεούται στην έκδοση ηλεκτρονικού τιμολογίου σύμφωνα με το ευρωπαϊκό πρότυπο έκδοσης ηλεκτρονικών τιμολογίων.**

## ΑΡΘΡΟ 4

### ΔΙΚΑΙΩΜΑΤΑ ΠΝΕΥΜΑΤΙΚΗΣ ΙΔΙΟΚΤΗΣΙΑΣ

Η Ανάδοχος υποχρεούται να μην προβεί σε καμία απολύτως πράξη προσβολής των δικαιωμάτων πνευματικής ιδιοκτησίας του ΤΕΕ, καθώς και των δεδομένων προσωπικού χαρακτήρα των μελών ή συνεργατών αυτού, που τυχόν έρθουν εις γνώση της, καθ' οιονδήποτε τρόπο, ενώ ταυτόχρονα οφείλει να ενημερώσει το ΤΕΕ, για οποιαδήποτε περίπτωση προσβολής αυτών υποπέσει στην αντίληψή της.

## ΑΡΘΡΟ 5

### ΡΗΤΡΑ ΕΜΠΙΣΤΕΥΤΙΚΟΤΗΤΑΣ – ΕΧΕΜΥΘΕΙΑΣ

Καθ' όλη τη διάρκεια της σύμβασης αλλά και μετά τη λήξη ή λύση αυτής, η Ανάδοχος υποχρεούται να τηρήσει εμπιστευτικές και να μην γνωστοποιήσει σε οποιονδήποτε τρίτο, οποιαδήποτε έγγραφα ή πληροφορίες που θα περιέλθουν εις γνώση του κατά την υλοποίηση της σύμβασης και την εκπλήρωση των υποχρεώσεων του. Επίσης υποχρεούται να μην γνωστοποιήσει μέρος ή το σύνολο της σύμβασης που θα εκτελέσει χωρίς την προηγούμενη έγγραφη άδεια του ΤΕΕ. Η Ανάδοχος υποχρεούται να διασφαλίσει ασφαλές πληροφορικό περιβάλλον ώστε ουδείς τρίτος προς το ΤΕΕ - υπερκείμενος ή υποκείμενος - αυτού να μπορεί να έχει πρόσβαση στο δίκτυο πληροφοριών του χωρίς την προηγούμενη δική της έγκριση.

Η Ανάδοχος υποχρεούται να τηρεί εχεμύθεια ως προς τις εμπιστευτικές πληροφορίες και τα στοιχεία που σχετίζονται με τις δραστηριότητες του ΤΕΕ. Ως εμπιστευτικές πληροφορίες και στοιχεία νοούνται όσα δεν είναι γνωστά στους τρίτους, ακόμα και αν δεν έχουν χαρακτηριστεί από το ΤΕΕ ως εμπιστευτικά. Η τήρηση εμπιστευτικών πληροφοριών από το Συνεργάτη διέπεται από τις κείμενες

διατάξεις και το νομοθετικό πλαίσιο και πρέπει να είναι εφάμιλλη της εμπιστευτικότητας που τηρεί η Ανάδοχος για τον ίδιο και για τις δικές τους πληροφορίες εμπιστευτικού χαρακτήρα.

Η Ανάδοχος υποχρεούται να αποφεύγει οποιαδήποτε εμπλοκή των συμφερόντων του με τα συμφέροντα του ΤΕΕ, να παραδώσει με τη λήξη της Σύμβασης όλα τα στοιχεία, έγγραφα κλπ. που έχει στην κατοχή του και αφορούν στο ΤΕΕ ή/και το Ελληνικό Δημόσιο και να τηρεί μια πλήρη σειρά των αρχείων και εγγράφων και του λοιπού υλικού που αφορά στην υλοποίηση των παρεχόμενων υπηρεσιών. Τα αρχεία αυτά πρέπει να είναι εύκολα διαχωρίσιμα από άλλα αρχεία του Συνεργάτη που δεν αφορούν το Έργο.

Η Ανάδοχος υποχρεούται να προστατεύει το απόρρητο και τα αρχεία που αφορούν σε προσωπικά δεδομένα ατόμων και που τυχόν έχει στην κατοχή του για την υλοποίηση της σύμβασης, ακόμη και μετά την ολοκλήρωση των παρεχόμενων υπηρεσιών, να επιτρέπει στο ΤΕΕ και στα άτομα που ορίζονται από αυτό να διενεργούν, κατόπιν έγγραφης αιτήσεως, ελέγχους των τηρούμενων αρχείων προκειμένου να αξιολογηθεί η δυνατότητα υλοποίησης και ολοκλήρωσης της σύμβασης με βάση τα αναφερόμενα σ αυτήν.

Η Ανάδοχος οφείλει να λάβει όλα τα αναγκαία μέτρα προκειμένου να διασφαλίσει ότι και οι εργαζόμενοι/συνεργάτες/υπεργολάβοι του γνωρίζουν και συμμορφώνονται με τις παραπάνω υποχρεώσεις. Τα συμβαλλόμενα μέρη συμφωνούν ότι σε περίπτωση υπαιτιότητας του Συνεργάτη στη μη τήρηση των παραπάνω υποχρεώσεων εχεμύθειας, η Ανάδοχος θα καταβάλλει στο ΤΕΕ ποινική ρήτρα ίση με το ποσό της αμοιβής του από τη Σύμβαση. Επίσης, το ΤΕΕ διατηρεί το δικαίωμα να απαιτήσει από το Συνεργάτη την αποκατάσταση κάθε τυχόν περαιτέρω ζημίας.

Η Ανάδοχος αναλαμβάνει την υποχρέωση να τηρήσει ως άκρως εμπιστευτικά και να μη γνωστοποιήσει σε οποιοδήποτε τρίτο οποιαδήποτε δεδομένα, έγγραφα ή πληροφορίες που θα περιέλθουν σε γνώση της κατά την εκπλήρωση των υποχρεώσεών του. Η Ανάδοχος υποχρεούται να λάβει όλα τα αναγκαία μέτρα προκειμένου να εξασφαλίσει ότι το σύνολο των εργαζομένων της γνωρίζουν και συμμορφώνονται προς τις υποχρεώσεις που προκύπτουν από το παρόν άρθρο και

παράλληλα να εξασφαλίσει την διαφύλαξη και ασφάλεια των ανωτέρω πληροφοριών και στοιχείων και την παρεμπόδιση πρόσβασης μη εξουσιοδοτημένων τρίτων σε αυτά.

Το ΤΕΕ δεσμεύεται να τηρεί εμπιστευτικά για δύο (2) έτη τα στοιχεία που τίθενται στη διάθεσή του από την Ανάδοχο εάν αφορούν σε τεχνικά στοιχεία ή πληροφορίες και τεχνογνωσία ή δικαιώματα πνευματικής ιδιοκτησίας εφόσον αυτά φέρουν την ένδειξη «εμπιστευτικό έγγραφο». Σε καμία περίπτωση η εμπιστευτικότητα δεν δεσμεύει το ΤΕΕ προς τις αρχές του Ελληνικού Κράτους και της Ευρωπαϊκής Ένωσης.

Η εμπιστευτικότητα αίρεται αυτοδικαίως σε περίπτωση εκκρεμούς δίκης, ένστασης, διαιτησίας, στο απολύτως αναγκαίο μέτρο και αποκλειστικά για χρήση της από τα μέρη, τους δικαστικούς παραστάτες καθώς και τους δικαστές της διαιτησίας.

## ΑΡΘΡΟ 6

### ΠΡΟΣΤΑΣΙΑ ΠΡΟΣΩΠΙΚΩΝ ΔΕΔΟΜΕΝΩΝ

Τα μέρη δεσμεύονται να τηρούν τις υποχρεώσεις τους που απορρέουν από το εκάστοτε ισχύον ενωσιακό και εθνικό νομοθετικό και κανονιστικό πλαίσιο περί προστασίας δεδομένων προσωπικού χαρακτήρα και συγκεκριμένα τον Κανονισμό (ΕΕ) 2016/679 του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου και του Συμβουλίου (Γενικός Κανονισμός Προστασίας Δεδομένων) και τον νόμο 4624/2019 (ΦΕΚ Α΄137/2019), καθώς και τις πράξεις (Αποφάσεις, Οδηγίες, Κατευθυντήριες Γραμμές και Γνωμοδοτήσεις) του Ευρωπαϊκού Συμβουλίου Προστασίας Δεδομένων και της Αρχής Προστασίας Δεδομένων Προσωπικού Χαρακτήρα (ΑΠΔΠΧ).

Αναφορικά με την επεξεργασία προσωπικών δεδομένων που πραγματοποιείται στο πλαίσιο υποστήριξης του Help Desk του ΟΑΣΠ για τους σκοπούς της Δράσης «Πρωτοβάθμιος Προσεισμικός Έλεγχος Δημοσίων Κτιρίων» το ΤΕΕ ενεργεί ως Εκτελών την Επεξεργασία για λογαριασμό του ΟΑΣΠ-Υπεύθυνου Επεξεργασίας, δυνάμει του από 12/03/2024 Μνημονίου Συνεργασίας μεταξύ ΤΕΕ και ΟΑΣΠ μετά της Σύμβασης Επεξεργασίας Προσωπικών Δεδομένων που αποτελεί παράρτημα αυτού και αναπόσπαστο τμήμα του, ενώ η Ανάδοχος πραγματοποιεί για



λογαριασμό του ΤΕΕ την εκτέλεση της επεξεργασίας ως Υπεργολάβος/υποεκτελών.

Η συμβατική σχέση των μερών ως προς την επεξεργασία των προσωπικών δεδομένων στο πλαίσιο εκτέλεσης των υπηρεσιών της παρούσας ρυθμίζεται στο Παράρτημα Επεξεργασίας Προσωπικών Δεδομένων, το οποίο αποτελεί αναπόσπαστο τμήμα της παρούσας Σύμβασης.

## ΑΡΘΡΟ 7

### ΠΑΡΑΒΑΣΕΙΣ – ΠΟΙΝΙΚΕΣ ΡΗΤΡΕΣ

Σε περίπτωση μη εκτέλεσης ή μη προσήκουσας ή μη έγκαιρης εκτέλεσης των όρων της παρούσας σύμβασης, οι οποίοι θεωρούνται όλοι ουσιώδεις, και οφείλονται αποδεδειγμένα στην Ανάδοχο, η Ανάδοχος δύναται να κηρυχθεί έκπτωτος, αφού προηγουμένως αποτύχουν οι ενέργειες φιλικής διευθέτησης, με Απόφαση της ΔΕ του ΤΕΕ. Στην περίπτωση αυτή το ΤΕΕ διατηρεί το δικαίωμα να αξιώσει από την Ανάδοχο την καταβολή αποζημίωσης για οποιαδήποτε αποδεδειγμένη ζημία, άμεση ή έμμεση, υποστεί.

Σε περίπτωση αποδεδειγμένης ευθύνης της Αναδόχου στην καθυστέρηση της παροχής των παραπάνω υπηρεσιών και εν γένει πλημμελούς εκπλήρωσης των αναλαμβανομένων υποχρεώσεων και αφού προηγουμένως αποτύχουν οι ενέργειες φιλικής διευθέτησης των ενδεχόμενων διαφορών, οι ποινικές ρήτρες υπολογίζονται ως εξής: α) για καθυστέρηση που περιορίζεται σε χρονικό διάστημα που δεν υπερβαίνει το 50% της προβλεπόμενης συνολικής διάρκειας της σύμβασης ή σε περίπτωση τμηματικών / ενδιάμεσων προθεσμιών της αντίστοιχης προθεσμίας, επιβάλλεται ποινική ρήτρα 2,5% επί της συμβατικής αξίας χωρίς ΦΠΑ των υπηρεσιών που παρασχέθηκαν εκπρόθεσμα, β) για καθυστέρηση που υπερβαίνει το 50% επιβάλλεται ποινική ρήτρα 5% χωρίς ΦΠΑ επί της συμβατικής αξίας των υπηρεσιών που παρασχέθηκαν εκπρόθεσμα, γ) οι ποινικές ρήτρες για υπέρβαση των τμηματικών προθεσμιών είναι ανεξάρτητες από τις επιβαλλόμενες για υπέρβαση της συνολικής διάρκειας της σύμβασης και δύνανται να ανακαλούνται με αιτιολογημένη απόφαση της αναθέτουσας αρχής,

αν οι υπηρεσίες που αφορούν στις ως άνω τμηματικές προθεσμίες παρασχεθούν μέσα στη συνολική της διάρκεια και τις εγκεκριμένες παρατάσεις αυτής και με την προϋπόθεση ότι το σύνολο της σύμβασης έχει εκτελεστεί πλήρως. δ) τυχόν άλλες ποινικές ρήτρες που επιβάλλονται για πλημμελή εκτέλεση των συμβατικών υποχρεώσεων, εφόσον προβλέπονται στα συμβατικά τεύχη.

## **ΑΡΘΡΟ 8**

### **ΥΠΕΡΓΟΛΑΒΙΑ – ΕΚΧΩΡΗΣΗ**

Ρητώς συμφωνείται ότι η Ανάδοχος δεν έχει δικαίωμα να εκχωρήσει το σύνολο ή μέρος των υποχρεώσεων ή των απαιτήσεών του που απορρέουν από την παρούσα σε τρίτο χωρίς την έγγραφη σχετική συναίνεση του ΤΕΕ, άλλως κηρύσσεται έκπτωτος.

## **ΑΡΘΡΟ 9**

### **ΙΣΧΥΟΝ ΔΙΚΑΙΟ**

Η παρούσα σύμβαση διέπεται από το ελληνικό δίκαιο. Για όλα τα λοιπά θέματα της παρούσας ισχύουν οι κείμενες διατάξεις που ρυθμίζουν τους όρους και προϋποθέσεις περί ανάληψης υποχρεώσεων και περί προμηθειών του Δημοσίου και ιδίως του Ν. 4412/2016 (ΦΕΚ Α 147/ 08.08.2016) «Δημόσιες Συμβάσεις Έργων, Προμηθειών και Υπηρεσιών» και του Ν. 2690/99 (ΦΕΚ 45 Α΄/99) «Περί κύρωσης του Κώδικα Διοικητικής Διαδικασίας και άλλες διατάξεις», όπως ισχύουν.

## **ΑΡΘΡΟ 10**

### **ΔΙΚΑΣΤΙΚΗ ΕΠΙΛΥΣΗ ΔΙΑΦΟΡΩΝ – ΔΩΣΙΔΙΚΙΑ – ΕΦΑΡΜΟΣΤΕΟ ΔΙΚΑΙΟ – ΤΡΟΠΟΠΟΙΗΣΕΙΣ & ΣΥΜΠΛΗΡΩΣΕΙΣ**

Για κάθε διαφορά που απορρέει αμέσως ή εμμέσως από τη σύμβαση αυτή και αφορά την ερμηνεία ή/και την εκτέλεσή της αρμόδια είναι αποκλειστικά τα δικαστήρια των Αθηνών και εφαρμοστέο δίκαιο το ελληνικό.

Τυχόν ακυρότητα όρου/όρων της παρούσας δεν επηρεάζει το κύρος των υπολοίπων όρων, τα δε συμβαλλόμενα μέρη υποχρεούνται να καλύψουν το κενό που ενδέχεται να προκύψει εξαιτίας ακυρότητας όρου/όρων ερμηνευτικά ή και με συμπλήρωση της παρούσας κατά τρόπο που να εκπληρούται ο οικονομικός σκοπός της.

Οποιαδήποτε τροποποίηση ή και συμπλήρωση της παρούσας σύμβασης πραγματοποιείται και είναι ισχυρή μόνον εφόσον γίνει εγγράφως και προσυπογραφεί νομίμως και από τα δύο συμβαλλόμενα μέρη, αποδεικνύεται δε μόνον εγγράφως, αποκλεισμένου οιαδήποτε άλλου αποδεικτικού μέσου.

Σε πίστωση των ανωτέρω συντάχθηκε η παρούσα σύμβαση, η οποία αφού διαβάστηκε και βεβαιώθηκε για το περιεχόμενό της, υπογράφηκε, νόμιμα και ως έπεται, από τους συμβαλλόμενους, σε τρία (3) όμοια και ισόκυρα πρωτότυπα, εκ των οποίων (2) έλαβε το ΤΕΕ και ένα (1) η Ανάδοχος για κάθε νόμιμη χρήση.

## ΤΑ ΣΥΜΒΑΛΛΟΜΕΝΑ ΜΕΡΗ

Για το ΤΕΕ  
Ο Πρόεδρος

Για τον Ανάδοχο  
Ο Νόμιμος Εκπρόσωπος

Γιώργος Ν. Στασινός

Αριστείδης Παπαχρηστίδης

### **Συνημμένα :**

- ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ ΕΠΕΞΕΡΓΑΣΙΑΣ ΠΡΟΣΩΠΙΚΩΝ ΔΕΔΟΜΕΝΩΝ
- ΠΡΟΣΑΡΤΗΜΑ 1
- ΠΡΟΣΑΡΤΗΜΑ 2
- ΠΡΟΣΑΡΤΗΜΑ 3

## ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ ΕΠΕΞΕΡΓΑΣΙΑΣ ΠΡΟΣΩΠΙΚΩΝ ΔΕΔΟΜΕΝΩΝ

της υπ' αρ. 42996-05/11/2024 Σύμβασης παροχής υπηρεσιών πληροφορικής «σχετικά με τη χρήση συστήματος ticketing για τη διαχείριση του helpdesk του ΟΑΣΠ»

### ΤΜΗΜΑ Ι

#### Ρήτρα 1

##### Σκοπός και πεδίο εφαρμογής

- α) Οι παρούσες τυποποιημένες συμβατικές ρήτρες (στο εξής: ρήτρες) έχουν ως σκοπό να διασφαλίζουν τη συμμόρφωση με το άρθρο 28 παράγραφοι 3 και 4 του κανονισμού (ΕΕ) 2016/679 του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου και του Συμβουλίου, της 27ης Απριλίου 2016, για την προστασία των φυσικών προσώπων έναντι της επεξεργασίας των δεδομένων προσωπικού χαρακτήρα και για την ελεύθερη κυκλοφορία των δεδομένων αυτών και την κατάργηση της οδηγίας 95/46/ΕΚ (Γενικός Κανονισμός Προστασίας Δεδομένων).
- β) Οι υπεύθυνοι επεξεργασίας και οι εκτελούντες την επεξεργασία που απαριθμούνται στο προσάρτημα Ι συμφώνησαν τις παρούσες ρήτρες προκειμένου να διασφαλίζεται η συμμόρφωση με το άρθρο 28 παράγραφοι 3 και 4 του κανονισμού (ΕΕ) 2016/679.
- γ) Οι παρούσες ρήτρες εφαρμόζονται στην επεξεργασία δεδομένων προσωπικού χαρακτήρα όπως καθορίζεται στο προσάρτημα ΙΙ.
- δ) Τα προσαρτήματα Ι έως ΙV είναι αναπόσπαστο μέρος των ρητρών.
- ε) Οι παρούσες ρήτρες δεν θίγουν τις υποχρεώσεις στις οποίες υπόκειται ο υπεύθυνος επεξεργασίας δυνάμει του κανονισμού (ΕΕ) 2016/679.
- στ) Οι παρούσες ρήτρες δεν διασφαλίζουν από μόνες τους τη συμμόρφωση με τις υποχρεώσεις που σχετίζονται με τις διεθνείς διαβιβάσεις σύμφωνα με το κεφάλαιο V του κανονισμού (ΕΕ) 2016/679.

#### Ρήτρα 2

##### Αμετάβλητος χαρακτήρας των ρητρών

- α) Τα μέρη δεσμεύονται να μην τροποποιούν τις ρήτρες παρά μόνο για να προσθέσουν ή να επικαιροποιήσουν πληροφορίες στα προσαρτήματα.
- β) Η δέσμευση αυτή δεν εμποδίζει τα μέρη να ενσωματώνουν τις τυποποιημένες συμβατικές ρήτρες που ορίζονται στις παρούσες ρήτρες σε ευρύτερη σύμβαση ούτε να προσθέτουν άλλες ρήτρες ή πρόσθετες εγγυήσεις, υπό τον όρο ότι αυτές δεν αντιφάσκουν, άμεσα ή έμμεσα, προς τις ρήτρες ούτε θίγουν τα θεμελιώδη δικαιώματα ή τις ελευθερίες των υποκειμένων των δεδομένων.

#### Ρήτρα 3

##### Ερμηνεία

- α) Όπου στις παρούσες ρήτρες χρησιμοποιούνται όροι που ορίζονται στον κανονισμό (ΕΕ) 2016/679, οι εν λόγω όροι έχουν την ίδια έννοια με αυτή που έχουν στον οικείο κανονισμό.
- β) Η ανάγνωση και ερμηνεία των παρουσών ρητρών πραγματοποιούνται υπό το πρίσμα των διατάξεων του κανονισμού (ΕΕ) 2016/679.

---

ΤΕΧΝΙΚΟ ΕΠΙΜΕΛΗΤΗΡΙΟ ΕΛΛΑΔΑΣ

γ) Οι παρούσες ρήτρες δεν ερμηνεύονται με τρόπο που αντιβαίνει προς τα δικαιώματα και τις υποχρεώσεις που προβλέπονται στον κανονισμό (ΕΕ) 2016/679 ή με τρόπο που θίγει τα θεμελιώδη δικαιώματα ή τις ελευθερίες των υποκειμένων των δεδομένων.

## **Ρήτρα 4**

### **Ιεραρχία**

Σε περίπτωση αντίφασης μεταξύ των παρουσών ρητρών και των διατάξεων συναφών συμφωνιών μεταξύ των μερών οι οποίες ισχύουν κατά τον χρόνο που συμφωνούνται ή συνάπτονται οι παρούσες ρήτρες, οι παρούσες ρήτρες υπερισχύουν.

## ΤΜΗΜΑ II

### ΥΠΟΧΡΕΩΣΕΙΣ ΤΩΝ ΣΥΜΒΑΛΛΟΜΕΝΩΝ ΜΕΡΩΝ

## **Ρήτρα 5**

### **Περιγραφή της επεξεργασίας**

Οι λεπτομέρειες των πράξεων επεξεργασίας, ιδίως οι κατηγορίες των δεδομένων προσωπικού χαρακτήρα και οι σκοποί της επεξεργασίας των δεδομένων προσωπικού χαρακτήρα για λογαριασμό του υπευθύνου επεξεργασίας, καθορίζονται στο προσάρτημα II.

## **Ρήτρα 6**

### **Υποχρεώσεις των συμβαλλόμενων μερών**

#### **6.1. Εντολές**

α) Ο εκτελών την επεξεργασία επεξεργάζεται τα δεδομένα προσωπικού χαρακτήρα μόνο βάσει καταγεγραμμένων εντολών του υπευθύνου επεξεργασίας, εκτός εάν υποχρεούται προς τούτο βάσει του δικαίου της Ένωσης ή του δικαίου του κράτους μέλους στο οποίο υπόκειται ο εκτελών την επεξεργασία. Στην περίπτωση αυτή, ο εκτελών την επεξεργασία ενημερώνει τον υπεύθυνο επεξεργασίας για την εν λόγω νομική απαίτηση πριν από την επεξεργασία, εκτός εάν το εν λόγω δίκαιο απαγορεύει αυτού του είδους την ενημέρωση για σοβαρούς λόγους δημόσιου συμφέροντος. Ο υπεύθυνος επεξεργασίας μπορεί επίσης να δίνει μεταγενέστερες εντολές καθ' όλη τη διάρκεια της επεξεργασίας των δεδομένων προσωπικού χαρακτήρα. Οι εν λόγω εντολές είναι πάντοτε έγγραφες.

β) Ο εκτελών την επεξεργασία ενημερώνει αμέσως τον υπεύθυνο επεξεργασίας, εάν, κατά την άποψη του εκτελούντος της επεξεργασία, κάποια εντολή του υπευθύνου επεξεργασίας παραβιάζει τον κανονισμό (ΕΕ) 2016/679 ή ενωσιακές ή εθνικές διατάξεις περί προστασίας δεδομένων.

#### **6.2. Περιορισμός του σκοπού**

Ο εκτελών την επεξεργασία επεξεργάζεται τα δεδομένα προσωπικού χαρακτήρα μόνο για τον συγκεκριμένο σκοπό ή σκοπούς της επεξεργασίας που ορίζονται στο προσάρτημα II, εκτός αν λάβει περαιτέρω εντολές από τον υπεύθυνο επεξεργασίας.

#### **6.3. Διάρκεια της επεξεργασίας δεδομένων προσωπικού χαρακτήρα**

Η επεξεργασία από τον εκτελούντα την επεξεργασία πραγματοποιείται μόνο για το χρονικό διάστημα που καθορίζεται στο προσάρτημα II.

#### 6.4. Ασφάλεια της επεξεργασίας

α) Ο εκτελών την επεξεργασία εφαρμόζει τουλάχιστον τα τεχνικά και οργανωτικά μέτρα που καθορίζονται στο προσάρτημα III προκειμένου να διασφαλίζει την ασφάλεια των δεδομένων προσωπικού χαρακτήρα. Στο πλαίσιο αυτό συμπεριλαμβάνεται η προστασία των δεδομένων από παραβίαση της ασφάλειας που οδηγεί σε τυχαία ή παράνομη καταστροφή, απώλεια, μεταβολή, άνευ αδείας κοινολόγηση ή προσπέλαση δεδομένων (στο εξής: παραβίαση δεδομένων προσωπικού χαρακτήρα). Κατά την αξιολόγηση του κατάλληλου επιπέδου ασφάλειας, τα συμβαλλόμενα μέρη λαμβάνουν δεόντως υπόψη τις τελευταίες εξελίξεις, το κόστος εφαρμογής, τη φύση, το πεδίο εφαρμογής, το πλαίσιο και τους σκοπούς της επεξεργασίας, καθώς και τους κινδύνους που συντρέχουν για τα υποκείμενα των δεδομένων.

β) Ο εκτελών την επεξεργασία παρέχει σε μέλη του προσωπικού του πρόσβαση στα δεδομένα προσωπικού χαρακτήρα που υποβάλλονται σε επεξεργασία μόνο στο μέτρο που είναι απολύτως αναγκαίο για την εκτέλεση, τη διαχείριση και την παρακολούθηση της σύμβασης. Ο εκτελών την επεξεργασία διασφαλίζει ότι τα πρόσωπα που είναι εξουσιοδοτημένα να επεξεργάζονται τα λαμβανόμενα δεδομένα προσωπικού χαρακτήρα έχουν αναλάβει δέσμευση τήρησης εμπιστευτικότητας ή υπόκεινται σε δέουσα κανονιστική υποχρέωση τήρησης εμπιστευτικότητας.

#### 6.5. Ευαίσθητα δεδομένα

Αν η επεξεργασία περιλαμβάνει δεδομένα προσωπικού χαρακτήρα που αποκαλύπτουν τη φυλετική ή εθνοτική καταγωγή, τα πολιτικά φρονήματα, τις θρησκευτικές ή φιλοσοφικές πεποιθήσεις ή τη συμμετοχή σε συνδικαλιστική οργάνωση, γενετικά δεδομένα ή βιομετρικά δεδομένα με σκοπό την αδιαμφισβήτητη ταυτοποίηση προσώπου, δεδομένα που αφορούν την υγεία ή τη σεξουαλική ζωή ή τον γενετήσιο προσανατολισμό φυσικού προσώπου, ή δεδομένα που αφορούν ποινικές καταδίκες και αδικήματα (στο εξής: ευαίσθητα δεδομένα), ο εκτελών την επεξεργασία εφαρμόζει ειδικούς περιορισμούς και/ή πρόσθετες εγγυήσεις.

#### 6.6. Τεκμηρίωση και συμμόρφωση

α) Τα συμβαλλόμενα μέρη είναι σε θέση να αποδείξουν τη συμμόρφωσή τους με τις παρούσες ρήτρες.

β) Ο εκτελών την επεξεργασία ανταποκρίνεται άμεσα και επαρκώς σε όλα τα αιτήματα πληροφοριών του υπευθύνου επεξεργασίας σχετικά με την επεξεργασία δεδομένων σύμφωνα με τις παρούσες ρήτρες.

γ) Ο εκτελών την επεξεργασία θέτει στη διάθεση του υπευθύνου επεξεργασίας κάθε απαραίτητη πληροφορία προς απόδειξη της συμμόρφωσης προς τις υποχρεώσεις που καθορίζονται στις παρούσες ρήτρες και απορρέουν απευθείας από τον κανονισμό (ΕΕ) 2016/679. Επιπλέον, κατόπιν αιτήματος του υπευθύνου επεξεργασίας, ο εκτελών την επεξεργασία επιτρέπει και διευκολύνει ελέγχους των δραστηριοτήτων επεξεργασίας που καλύπτονται από τις παρούσες ρήτρες, σε εύλογα τακτά χρονικά διαστήματα ή αν υπάρχουν ενδείξεις μη συμμόρφωσης. Όταν αποφασίζει για επανεξέταση ή έλεγχο, ο υπεύθυνος επεξεργασίας μπορεί να λαμβάνει υπόψη σχετικές πιστοποιήσεις του εκτελούντος την επεξεργασία.

δ) Ο υπεύθυνος επεξεργασίας μπορεί να επιλέγει να διενεργήσει τον έλεγχο ο ίδιος ή να τον αναθέσει σε ανεξάρτητο ελεγκτή. Οι έλεγχοι είναι δυνατόν να περιλαμβάνουν και επιθεωρήσεις στους χώρους ή τις φυσικές εγκαταστάσεις του εκτελούντος την

---

ΤΕΧΝΙΚΟ ΕΠΙΜΕΛΗΤΗΡΙΟ ΕΛΛΑΔΑΣ

επεξεργασία, ενώ, όταν ενδείκνυται, διενεργούνται έπειτα από εύλογη προθεσμία προειδοποίησης.

ε) Τα συμβαλλόμενα μέρη θέτουν τις πληροφορίες που αναφέρονται στην παρούσα ρήτρα, συμπεριλαμβανομένων των αποτελεσμάτων τυχόν ελέγχων, στη διάθεση της αρμόδιας εποπτικής αρχής (ΑΠΔΠΧ), κατόπιν σχετικού αιτήματός της.

#### **6.7. Χρήση υπεργολάβων επεξεργασίας**

α) Ο εκτελών την επεξεργασία δεν αναθέτει σε υπεργολάβο επεξεργασίας καμία από τις πράξεις επεξεργασίας που εκτελεί για λογαριασμό του υπευθύνου επεξεργασίας σύμφωνα με τις παρούσες ρήτρες, χωρίς την προηγούμενη ειδική γραπτή άδεια του υπευθύνου επεξεργασίας. Ο εκτελών την επεξεργασία υποβάλλει το αίτημα για ειδική άδεια τουλάχιστον ένα (1) μήνα πριν από την πρόσληψη του οικείου υπεργολάβου επεξεργασίας, μαζί με τις πληροφορίες που απαιτούνται προκειμένου να μπορεί ο υπεύθυνος επεξεργασίας να αποφασίσει για τη χορήγηση της άδειας. Στο προσάρτημα IV περιλαμβάνεται κατάλογος των υπεργολάβων επεξεργασίας που έχουν λάβει άδεια από τον υπεύθυνο επεξεργασίας. Τα συμβαλλόμενα μέρη επικαιροποιούν το προσάρτημα IV.

β) Όταν ο εκτελών την επεξεργασία προσλαμβάνει υπεργολάβο επεξεργασίας για την εκτέλεση συγκεκριμένων δραστηριοτήτων επεξεργασίας (για λογαριασμό του υπευθύνου επεξεργασίας), το πράττει μέσω σύμβασης η οποία επιβάλλει στον υπεργολάβο επεξεργασίας, στην ουσία, τις ίδιες υποχρεώσεις όσον αφορά την προστασία των δεδομένων με αυτές που επιβάλλονται στον εκτελούντα την επεξεργασία σύμφωνα με τις παρούσες ρήτρες. Ο εκτελών την επεξεργασία διασφαλίζει ότι ο υπεργολάβος επεξεργασίας συμμορφώνεται με τις υποχρεώσεις στις οποίες υπόκειται ο εκτελών την επεξεργασία σύμφωνα με τις παρούσες ρήτρες και τον κανονισμό (ΕΕ) 2016/679.

γ) Κατόπιν αιτήματος του υπευθύνου επεξεργασίας, ο εκτελών την επεξεργασία παρέχει στον υπεύθυνο επεξεργασίας αντίγραφο της συμφωνίας με τον υπεργολάβο και κάθε τυχόν μεταγενέστερης πράξης τροποποίησής της. Στον βαθμό που είναι αναγκαίο για την προστασία επαγγελματικών απορρήτων ή άλλων εμπιστευτικών πληροφοριών, συμπεριλαμβανομένων των δεδομένων προσωπικού χαρακτήρα, ο εκτελών την επεξεργασία μπορεί να απαλείψει τις εμπιστευτικές πληροφορίες από το κείμενο της συμφωνίας πριν από την κοινοποίηση του αντιγράφου.

δ) Ο εκτελών την επεξεργασία παραμένει πλήρως υπεύθυνος έναντι του υπευθύνου επεξεργασίας για την εκπλήρωση των υποχρεώσεων του υπεργολάβου επεξεργασίας σύμφωνα με τη σύμβασή του με τον εκτελούντα την επεξεργασία. Ο εκτελών την επεξεργασία γνωστοποιεί στον υπεύθυνο επεξεργασίας κάθε περίπτωση μη εκπλήρωσης των συμβατικών υποχρεώσεων του υπεργολάβου επεξεργασίας.

ε) Ο εκτελών την επεξεργασία συμφωνεί με τον υπεργολάβο επεξεργασίας ρήτρα δικαιούχου τρίτου, βάσει της οποίας —σε περίπτωση που ο εκτελών την επεξεργασία έπαυσε να υφίσταται από πραγματική ή νομική άποψη ή κατέστη αφερέγγυος— ο υπεύθυνος επεξεργασίας έχει το δικαίωμα να καταγγείλει τη σύμβαση με τον υπεργολάβο επεξεργασίας και να του δώσει εντολή να διαγράψει ή να επιστρέψει τα δεδομένα προσωπικού χαρακτήρα.

**6.8. Διεθνείς διαβιβάσεις**

α) Κάθε διαβίβαση δεδομένων σε τρίτη χώρα ή διεθνή οργανισμό από τον εκτελούντα την επεξεργασία πραγματοποιείται μόνο βάσει καταγεγραμμένων εντολών του υπευθύνου επεξεργασίας ή προκειμένου να εκπληρωθεί ειδική απαίτηση του δικαίου της Ένωσης ή του κράτους μέλους στο οποίο υπόκειται ο εκτελών την επεξεργασία και εκτελείται σύμφωνα με τους όρους του κεφαλαίου V του κανονισμού (ΕΕ) 2016/679.

β) Ο υπεύθυνος επεξεργασίας συμφωνεί ότι στις περιπτώσεις που ο εκτελών την επεξεργασία προσλαμβάνει υπεργολάβο επεξεργασίας σύμφωνα με τη ρήτρα 6.7 για την εκτέλεση συγκεκριμένων δραστηριοτήτων επεξεργασίας (για λογαριασμό του υπευθύνου επεξεργασίας) και οι εν λόγω δραστηριότητες επεξεργασίας περιλαμβάνουν τη διαβίβαση δεδομένων προσωπικού χαρακτήρα κατά την έννοια του κεφαλαίου V του κανονισμού (ΕΕ) 2016/679, ο εκτελών την επεξεργασία και ο υπεργολάβος επεξεργασίας μπορούν να διασφαλίζουν τη συμμόρφωση με το κεφάλαιο V του κανονισμού (ΕΕ) 2016/679 μέσω της χρήσης τυποποιημένων συμβατικών ρητρών που έχει εκδώσει η Επιτροπή σύμφωνα με το άρθρο 46 παράγραφος 2 του κανονισμού (ΕΕ) 2016/679, υπό τον όρο ότι πληρούνται οι προϋποθέσεις για τη χρήση των εν λόγω τυποποιημένων συμβατικών ρητρών.

**Ρήτρα 7****Συνδρομή στον υπεύθυνο επεξεργασίας**

α) Ο εκτελών την επεξεργασία ενημερώνει αμέσως τον υπεύθυνο επεξεργασίας για κάθε αίτημα που έχει λάβει από υποκείμενο των δεδομένων. Δεν απαντά ο ίδιος στο αίτημα, εκτός αν λάβει σχετική εξουσιοδότηση από τον υπεύθυνο επεξεργασίας.

β) Ο εκτελών την επεξεργασία βοηθά τον υπεύθυνο επεξεργασίας στην εκπλήρωση της υποχρέωσής του να απαντά στα αιτήματα των υποκειμένων των δεδομένων για άσκηση των δικαιωμάτων τους, λαμβανομένης υπόψη της φύσης της επεξεργασίας. Κατά την εκπλήρωση των υποχρεώσεών του σύμφωνα με τα στοιχεία α) και β), ο εκτελών την επεξεργασία συμμορφώνεται με τις εντολές του υπευθύνου επεξεργασίας.

γ) Επιπρόσθετα στην υποχρέωση του εκτελούντος την επεξεργασία να βοηθά τον υπεύθυνο επεξεργασίας σύμφωνα με τη ρήτρα 7 στοιχείο β), ο εκτελών την επεξεργασία βοηθά επίσης τον υπεύθυνο επεξεργασίας στη διασφάλιση της συμμόρφωσης προς τις παρακάτω υποχρεώσεις, λαμβανομένων υπόψη της φύσης της επεξεργασίας δεδομένων και των πληροφοριών που διαθέτει ο εκτελών την επεξεργασία:

- 1) την υποχρέωση να διενεργεί εκτίμηση του αντικτύπου των σχεδιαζόμενων πράξεων επεξεργασίας στην προστασία των δεδομένων προσωπικού χαρακτήρα (εκτίμηση αντικτύπου σχετικά με την προστασία δεδομένων), όταν ένα είδος επεξεργασίας ενδέχεται να επιφέρει υψηλό κίνδυνο για τα δικαιώματα και τις ελευθερίες των φυσικών προσώπων·
- 2) την υποχρέωση να ζητεί τη γνώμη της/των αρμόδιας/-ων εποπτικής/-ών αρχής/-ών πριν από την επεξεργασία, όταν μια εκτίμηση αντικτύπου σχετικά με την προστασία δεδομένων υποδεικνύει ότι η επεξεργασία θα προκαλούσε υψηλό κίνδυνο ελλείψει μέτρων μετριασμού του κινδύνου από τον υπεύθυνο επεξεργασίας·



3) την υποχρέωση να διασφαλίζει ότι τα δεδομένα προσωπικού χαρακτήρα είναι ακριβή και επικαιροποιημένα, ενημερώνοντας χωρίς καθυστέρηση τον υπεύθυνο επεξεργασίας σε περίπτωση που ο εκτελών την επεξεργασία αντιληφθεί ότι τα δεδομένα προσωπικού χαρακτήρα που επεξεργάζεται είναι ανακριβή ή παρωχημένα·

4) τις υποχρεώσεις που προβλέπονται στο άρθρο 32 του κανονισμού (ΕΕ) 2016/679.

δ) Τα συμβαλλόμενα μέρη καθορίζουν στο προσάρτημα III τα κατάλληλα τεχνικά και οργανωτικά μέτρα με τα οποία ο εκτελών την επεξεργασία υποχρεούται να βοηθά τον υπεύθυνο επεξεργασίας για την εφαρμογή της παρούσας ρήτρας, καθώς και το πεδίο εφαρμογής και την έκταση της απαιτούμενης βοήθειας.

## Ρήτρα 8

### Γνωστοποίηση παραβίασης δεδομένων προσωπικού χαρακτήρα

#### 8.1. Παραβίαση δεδομένων που αφορά δεδομένα που επεξεργάζεται ο υπεύθυνος επεξεργασίας

Σε περίπτωση παραβίασης δεδομένων προσωπικού χαρακτήρα, ο εκτελών την επεξεργασία συνεργάζεται με τον υπεύθυνο επεξεργασίας και τον βοηθά να συμμορφωθεί προς τις υποχρεώσεις του που απορρέουν από τα άρθρα 33 και 34 του κανονισμού (ΕΕ) 2016/679 λαμβανομένων υπόψη της φύσης της επεξεργασίας και των πληροφοριών που διαθέτει ο εκτελών την επεξεργασία.

Σε περίπτωση παραβίασης δεδομένων προσωπικού χαρακτήρα που αφορά δεδομένα που επεξεργάζεται ο υπεύθυνος επεξεργασίας, ο εκτελών την επεξεργασία βοηθά τον υπεύθυνο επεξεργασίας:

α) να γνωστοποιήσει την παραβίαση δεδομένων προσωπικού χαρακτήρα στην/στις αρμόδια/-ες εποπτική/-ές αρχή/-ές, αμελλητί από τη στιγμή που ο υπεύθυνος επεξεργασίας απέκτησε γνώση του γεγονότος, κατά περίπτωση/(εκτός αν η παραβίαση δεδομένων προσωπικού χαρακτήρα δεν ενδέχεται να προκαλέσει κίνδυνο για τα δικαιώματα και τις ελευθερίες των φυσικών προσώπων)·

β) να συγκεντρώσει τις παρακάτω πληροφορίες, οι οποίες, σύμφωνα με το άρθρο 33 παράγραφος 3 του κανονισμού (ΕΕ) 2016/679, αναφέρονται στη γνωστοποίηση του υπευθύνου επεξεργασίας και πρέπει να περιλαμβάνουν κατ' ελάχιστο:

1) τη φύση των δεδομένων προσωπικού χαρακτήρα, συμπεριλαμβανομένων, όπου είναι δυνατό, των κατηγοριών και του κατά προσέγγιση αριθμού των επηρεαζόμενων υποκειμένων των δεδομένων, καθώς και των κατηγοριών και του κατά προσέγγιση αριθμού των επηρεαζόμενων αρχείων δεδομένων προσωπικού χαρακτήρα·

2) τις ενδεχόμενες συνέπειες της παραβίασης των δεδομένων προσωπικού χαρακτήρα·

3) τα ληφθέντα ή τα προτεινόμενα προς λήψη μέτρα από τον υπεύθυνο επεξεργασίας για την αντιμετώπιση της παραβίασης των δεδομένων προσωπικού χαρακτήρα,

---

ΤΕΧΝΙΚΟ ΕΠΙΜΕΛΗΤΗΡΙΟ ΕΛΛΑΔΑΣ

καθώς και, όπου ενδείκνυται, μέτρα για την άμβλυση ενδεχόμενων δυσμενών συνεπειών της.

Όταν και στον βαθμό που δεν είναι δυνατόν να παρασχεθούν όλες αυτές οι πληροφορίες ταυτόχρονα, στην αρχική γνωστοποίηση περιλαμβάνονται οι πληροφορίες που είναι διαθέσιμες τη δεδομένη στιγμή, ενώ πρόσθετες πληροφορίες παρέχονται σε μεταγενέστερο χρόνο και χωρίς αδικαιολόγητη καθυστέρηση μόλις καταστούν διαθέσιμες.

γ) να συμμορφωθεί, σύμφωνα με το άρθρο 34 του κανονισμού (ΕΕ) 2016/679, με την υποχρέωση να ανακοινώνει αμελλητί στο υποκείμενο των δεδομένων την παραβίαση δεδομένων προσωπικού χαρακτήρα, όταν αυτή ενδέχεται να θέσει σε υψηλό κίνδυνο τα δικαιώματα και τις ελευθερίες των φυσικών προσώπων.

## **8.2. Παραβίαση δεδομένων που αφορά δεδομένα που επεξεργάζεται ο εκτελών την επεξεργασία**

Σε περίπτωση παραβίασης δεδομένων προσωπικού χαρακτήρα που αφορά δεδομένα που επεξεργάζεται ο εκτελών την επεξεργασία, ο εκτελών την επεξεργασία ενημερώνει τον υπεύθυνο επεξεργασίας χωρίς αδικαιολόγητη καθυστέρηση από τη στιγμή που αποκτά γνώση της παραβίασης. Η εν λόγω γνωστοποίηση περιλαμβάνει κατ' ελάχιστο:

- α. περιγραφή της φύσης της παραβίασης (συμπεριλαμβανομένων, όπου είναι δυνατόν, των κατηγοριών και του κατά προσέγγιση αριθμού των επηρεαζόμενων υποκειμένων των δεδομένων και αρχείων δεδομένων)
- β. τα στοιχεία του σημείου επικοινωνίας από το οποίο μπορούν να ληφθούν περισσότερες πληροφορίες σχετικά με την παραβίαση των δεδομένων προσωπικού χαρακτήρα
- γ. τις ενδεχόμενες συνέπειες και τα ληφθέντα ή προτεινόμενα προς λήψη μέτρα για την αντιμετώπιση της παραβίασης, καθώς και, όπου ενδείκνυται, μέτρα για την άμβλυση ενδεχόμενων δυσμενών συνεπειών της.

Όταν και στον βαθμό που δεν είναι δυνατόν να παρασχεθούν όλες αυτές οι πληροφορίες ταυτόχρονα, στην αρχική γνωστοποίηση περιλαμβάνονται οι πληροφορίες που είναι διαθέσιμες τη δεδομένη στιγμή, ενώ πρόσθετες πληροφορίες παρέχονται σε μεταγενέστερο χρόνο και χωρίς αδικαιολόγητη καθυστέρηση μόλις καταστούν διαθέσιμες.

Τα συμβαλλόμενα μέρη καθορίζουν στο προσάρτημα III όλα τα άλλα στοιχεία που πρέπει να παρέχονται από τον εκτελούντα την επεξεργασία κατά την παροχή βοήθειας στον υπεύθυνο επεξεργασίας για τη συμμόρφωση προς τις υποχρεώσεις του υπευθύνου επεξεργασίας σύμφωνα με τα άρθρα 33 και 34 του κανονισμού (ΕΕ) 2016/679.

### ΤΜΗΜΑ III ΤΕΛΙΚΕΣ ΔΙΑΤΑΞΕΙΣ

#### Ρήτρα 9

#### **Μη συμμόρφωση με τις ρήτρες και καταγγελία**

- α. Με την επιφύλαξη των διατάξεων του κανονισμού (ΕΕ) 2016/679, σε περίπτωση που

**ΤΕΧΝΙΚΟ ΕΠΙΜΕΛΗΤΗΡΙΟ ΕΛΛΑΔΑΣ**

ο εκτελών την επεξεργασία παραβιάζει τις υποχρεώσεις του σύμφωνα με τις παρούσες ρήτρες, ο υπεύθυνος επεξεργασίας μπορεί να δώσει εντολή στον εκτελούντα την επεξεργασία να αναστείλει την επεξεργασία δεδομένων προσωπικού χαρακτήρα έως ότου ο τελευταίος συμμορφωθεί με τις παρούσες ρήτρες ή καταγγελθεί η σύμβαση. Ο εκτελών την επεξεργασία ενημερώνει αμέσως τον υπεύθυνο επεξεργασίας σε περίπτωση που αδυνατεί να συμμορφωθεί με τις παρούσες ρήτρες, για οποιονδήποτε λόγο.

- β. Ο υπεύθυνος επεξεργασίας έχει δικαίωμα να καταγγείλει τη σύμβαση στον βαθμό που αφορά την επεξεργασία δεδομένων προσωπικού χαρακτήρα σύμφωνα με τις παρούσες ρήτρες, αν:
- 1) η επεξεργασία δεδομένων προσωπικού χαρακτήρα από τον εκτελούντα την επεξεργασία ανεστάλη από τον υπεύθυνο επεξεργασίας σύμφωνα με το στοιχείο α) και η συμμόρφωση με τις παρούσες ρήτρες δεν αποκαταστάθηκε εντός εύλογου χρονικού διαστήματος και, σε κάθε περίπτωση, εντός ενός μηνός από την ημερομηνία της αναστολής·
  - 2) ο εκτελών την επεξεργασία παραβιάζει ουσιωδώς ή με τρόπο διαρκή τις παρούσες ρήτρες ή τις υποχρεώσεις του βάσει του κανονισμού (ΕΕ) 2016/679 ·
  - 3) ο εκτελών την επεξεργασία δεν συμμορφώνεται με δεσμευτική απόφαση αρμόδιου δικαστηρίου ή της/των αρμόδιας/-ων εποπτικής/-ών αρχής/-ών όσον αφορά τις υποχρεώσεις του σύμφωνα με τις παρούσες ρήτρες ή τον κανονισμό (ΕΕ) 2016/679.
- γ. Ο εκτελών την επεξεργασία έχει δικαίωμα να καταγγείλει τη σύμβαση στον βαθμό που αφορά την επεξεργασία δεδομένων προσωπικού χαρακτήρα σύμφωνα με τις παρούσες ρήτρες αν, παρόλο που έχει ενημερώσει τον υπεύθυνο επεξεργασίας ότι οι εντολές του παραβιάζουν εφαρμοστέες νομικές απαιτήσεις σύμφωνα με τη ρήτρα 6.1 στοιχείο β), ο υπεύθυνος επεξεργασίας εμμένει στη συμμόρφωση με τις εν λόγω εντολές.
- δ. Μετά την καταγγελία της σύμβασης, ο εκτελών την επεξεργασία, κατ' επιλογή του υπευθύνου επεξεργασίας, διαγράφει όλα τα δεδομένα προσωπικού χαρακτήρα που επεξεργάζεται για λογαριασμό του υπευθύνου επεξεργασίας και πιστοποιεί στον υπεύθυνο επεξεργασίας ότι το έχει πράξει ή επιστρέφει όλα τα δεδομένα προσωπικού χαρακτήρα στον υπεύθυνο επεξεργασίας και διαγράφει τα υφιστάμενα αντίγραφα, εκτός αν το δίκαιο της Ένωσης ή του κράτους μέλους απαιτεί την αποθήκευση των δεδομένων προσωπικού χαρακτήρα. Έως τη διαγραφή ή την επιστροφή των δεδομένων, ο εκτελών την επεξεργασία συνεχίζει να διασφαλίζει τη συμμόρφωση με τις παρούσες ρήτρες.

## ΠΡΟΣΑΡΤΗΜΑ Ι

### Κατάλογος συμβαλλόμενων μερών

**Υπεύθυνος επεξεργασίας:** Το ΝΠΔΔ με την επωνυμία «**Οργανισμός Αντισεισμικού Σχεδιασμού & Προστασίας**» (ΟΑΣΠ), που εδρεύει στον δήμο Φιλοθέης – Ψυχικού (Δ.Ε. Νέου Ψυχικού) Αττικής (οδός Ξάνθου αρ. 32), με ΑΦΜ 090153086 , ΔΟΥ Ψυχικού, όπως νόμιμα εκπροσωπείται από τον Πρόεδρο του Διοικητικού Συμβουλίου, κ. Λέκκα Ευθύμιο,

**Εκτελών την επεξεργασία:** Το ΝΠΔΔ με την επωνυμία «**Τεχνικό Επιμελητήριο Ελλάδας**», που εδρεύει στον Δήμο Αθηναίων επί της οδού Νίκης, αρ. 4, Τ.Κ. 105 63, με Α.Φ.Μ. 090002260, υπαγόμενο στη ΔΟΥ Δ' Αθηνών, και εκπροσωπείται νόμιμα από τον Πρόεδρο, κ. Γώργο Ν. Στασινό

**Υπογραφή και ημερομηνία προσχώρησης:** η ημερομηνία υπογραφής της Κύριας Σύμβασης στην οποία προσαρτάται το παράρτημα

### Υπεύθυνος Προστασίας Δεδομένων ΤΕΕ

1. Νικόλας Κανελλόπουλος – Χαρά Ζέρβα & Συνεργάτες Δικηγορική Εταιρεία

Διεύθυνση: Ομήρου 34, Αθήνα, Τ.Κ. 106 72

Όνομα, θέση και στοιχεία επικοινωνίας του υπευθύνου επικοινωνίας: Ήρα-Μαρία Χιώνη, Ιφιγένεια Μαρσέλλου, τηλ. 210 3611225, [dpo@central.tee.gr](mailto:dpo@central.tee.gr) .

**Υποεκτελών/Υπεργολάβος Επεξεργασίας:** Η Εταιρεία με την επωνυμία «**3DR ENGINEERING SOFTWARE Ε.Π.Ε.**» που εδρεύει στο Χαλάνδρι, επί της οδού Λ. Κηφισίας 340, Τ.Κ. 15233, με ΑΦΜ 997722505, ΔΟΥ Χολαργού, και εκπροσωπείται νομίμως από τον κ. Αριστείδη Παπαχρηστίδη του Γεωργίου.

**Υπογραφή και ημερομηνία προσχώρησης:** η ημερομηνία υπογραφής της Κύριας Σύμβασης στην οποία προσαρτάται το παράρτημα

### Υπεύθυνος Προστασίας Δεδομένων 3DR ENGINEERING

1. Όνομα Βαδαλούκας Κωνσταντίνος Διεύθυνση Μαρτινέγκου 32, Αθήνα

Όνομα, θέση και στοιχεία επικοινωνίας του υπευθύνου επικοινωνίας: Βαδαλούκας Κωνσταντίνος /Νόμιμος Εκπρόσωπος/[kostasv@3dr.eu](mailto:kostasv@3dr.eu)

## ΠΡΟΣΑΡΤΗΜΑ ΙΙ

## Περιγραφή της επεξεργασίας

**Κατηγορίες υποκειμένων δεδομένων των οποίων τα δεδομένα προσωπικού χαρακτήρα υποβάλλονται σε επεξεργασία:**

A) Χρήστες του συστήματος help desk-υπάλληλοι του ΟΑΣΠ

B) Ελεγκτές Μηχανικοί

Γ) Όποια άλλη κατηγορία υποκειμένων των δεδομένων προκύπτει ως απαραίτητη σύμφωνα με το αντικείμενο της από κύριας Σύμβασης «παροχής υπηρεσιών πληροφορικής σχετικά με την χρήση συστήματος ticketing για τη διαχείριση του helpdesk του ΟΑΣΠ»

Κατηγορίες δεδομένων προσωπικού χαρακτήρα που υποβάλλονται σε επεξεργασία:

Για την υπό στοιχείο [Α] κατηγορία υποκειμένων των δεδομένων:

- Δεδομένα χρήστη (όπως ενδεικτικά, ονοματεπώνυμο, όνομα χρήστη)
- Μεταδεδομένα καταγραφής ενεργειών Χρήστη (ημερομηνία εισόδου/εξόδου στο ΠΣ του help desk)

Για την υπό στοιχείο [Β] κατηγορία υποκειμένων των δεδομένων

- Δεδομένα ταυτοποίησης (όπως ενδεικτικά, ονοματεπώνυμο, αριθμός μητρώου ΤΕΕ, αριθμός μητρώου Ελεγκτή Μηχανικού, ΑΦΜ)
- Δεδομένα επικοινωνίας (όπως ενδεικτικά διεύθυνση κατοικίας, διεύθυνση email, αριθμός τηλεφώνου)
- Στοιχεία δελτίων ελέγχου, στοιχεία ελεγχόμενων κτιρίων (όπως ενδεικτικά, ΚΑΕΚ, διεύθυνση, στοιχεία ελέγχου, στοιχεία ιδιοκτήτη-χρήστη κτιρίου)
- Περιεχόμενο και στοιχεία ερωτήματος – αιτήματος Ελεγκτή Μηχανικού (όπως ενδεικτικά Ημερ/νία υποβολής ερωτήματος-αιτήματος, μοναδικός αριθμός ticketing, στοιχεία που περιλαμβάνονται στα επισυναπτόμενα έγγραφα , φωτογραφίες, στοιχεία ελέγχου κ.α.)
- Καθώς και οποιοδήποτε άλλο στοιχείο προκύπτει ως απαραίτητο σύμφωνα με το αντικείμενο της από κύριας Σύμβασης «παροχής υπηρεσιών πληροφορικής σχετικά με την χρήση συστήματος ticketing για τη διαχείριση του helpdesk του ΟΑΣΠ»

Για την υπό στοιχείο [Γ] κατηγορία υποκειμένων των δεδομένων

-Όλες οι ανωτέρω κατηγορίες δεδομένων προσωπικού χαρακτήρα, καθώς και οποιοδήποτε άλλο στοιχείο προκύπτει ως απαραίτητο από το αντικείμενο από κύριας Σύμβασης «παροχής υπηρεσιών πληροφορικής σχετικά με την χρήση συστήματος ticketing για τη διαχείριση του helpdesk του ΟΑΣΠ»

Ευαίσθητα δεδομένα που υποβάλλονται σε επεξεργασία και περιορισμοί ή εγγυήσεις που εφαρμόζονται ώστε να λαμβάνονται πλήρως υπόψη η φύση των δεδομένων και οι υφιστάμενοι κίνδυνοι, όπως, για παράδειγμα, αυστηρός περιορισμός του σκοπού, περιορισμοί στην πρόσβαση (συμπεριλαμβανομένης της πρόσβασης αποκλειστικά από

προσωπικό που έχει λάβει εξειδικευμένη κατάρτιση), τήρηση αρχείου πρόσβασης στα δεδομένα, περιορισμοί στις περαιτέρω διαβιβάσεις ή πρόσθετα μέτρα ασφάλειας:  
-Δ/Υ.

## **Φύση της επεξεργασίας**

Πρόσβαση, καταχώριση, αποθήκευση, παραμετροποίηση, διαβίβαση, διαγραφή καθώς και οποιαδήποτε περαιτέρω επεξεργασία προκύπτει ως απαραίτητη σύμφωνα με το αντικείμενο της από κύριας Σύμβασης «παροχής υπηρεσιών πληροφορικής σχετικά με την χρήση συστήματος ticketing για τη διαχείριση του helpdesk του ΟΑΣΠ» .

## **Σκοπός/-οί για τον οποίο ή τους οποίους τα δεδομένα προσωπικού χαρακτήρα υποβάλλονται σε επεξεργασία για λογαριασμό του υπευθύνου επεξεργασίας**

Ο σκοπός εκτέλεσης της κύριας Σύμβασης «παροχής υπηρεσιών πληροφορικής σχετικά με την χρήση συστήματος ticketing για τη διαχείριση του helpdesk του ΟΑΣΠ».

## **Διάρκεια της επεξεργασίας**

Μέχρι το πέρας της διάρκειας της κύριας Σύμβασης «παροχής υπηρεσιών πληροφορικής σχετικά με την χρήση συστήματος ticketing για τη διαχείριση του helpdesk του ΟΑΣΠ».

**Τεχνικά και οργανωτικά μέτρα, συμπεριλαμβανομένων των τεχνικών και οργανωτικών μέτρων για τη διασφάλιση της ασφάλειας των δεδομένων**

Περιγραφή των τεχνικών και οργανωτικών μέτρων ασφάλειας που εφαρμόζονται από τον/τους εκτελούντα/-ες την επεξεργασία (συμπεριλαμβανομένων των τυχόν σχετικών πιστοποιήσεων) με στόχο τη διασφάλιση κατάλληλου επιπέδου ασφάλειας, λαμβανομένων υπόψη της φύσης, του πεδίου εφαρμογής, του πλαισίου και του σκοπού της επεξεργασίας, καθώς και των κινδύνων για τα δικαιώματα και τις ελευθερίες των φυσικών προσώπων.

Στο σύστημα μπορούν να υπάρξουν δύο τύποι χρηστών: agents και users. Και για τους δύο τύπους χρηστών οι κωδικοί πρόσβασης αποθηκεύονται σε κρυπτογραφημένη μορφή.

Για το προσωπικό (χρήστες agents) μπορεί να γίνει έλεγχος ταυτότητας δύο παραγόντων (2FA). Ο έλεγχος αυτός είναι μια μέθοδος διαχείρισης ταυτοτήτων και πρόσβασης που απαιτεί δύο μορφές ταυτοποίησης για την πρόσβαση στους πόρους και τα δεδομένα του συστήματος. Αρχικά γίνεται η εισαγωγή του μυστικού κωδικού και μετά ο χρήστης πρέπει να δώσει και τον μοναδικό κωδικό που παράγεται από εφαρμογή authenticator ή να χρησιμοποιήσει τον κωδικό που θα λάβει στο email του.

Οι απλοί χρήστες μπορούν να έχουν λογαριασμό ώστε να μπορούν να δουν τα tickets που έχουν δημιουργήσει είτε να μην έχουν λογαριασμό αλλά να έχουν πρόσβαση στα tickets που τους αφορούν μόνο με το email τους και τον κωδικό του ticket. Στην δεύτερη περίπτωση δεν αποθηκεύονται άλλα προσωπικά στοιχεία εκτός του email. Όταν ο χρήστης που δεν έχει λογαριασμό θέλει να δει την πορεία ενός ticket δίνει το email του και τον αριθμό του ticket και το σύστημα στέλνει στο email ένα σύνδεσμο στο ticket. Ακόμα και αν ο χρήστης επιλέξει να έχει λογαριασμό, τα προσωπικά δεδομένα που ζητούνται είναι ονοματεπώνυμο, email και προαιρετικά τηλέφωνο τα οποία χρειάζονται για την επικοινωνία για την πορεία του ticket.

Το σύστημα τρέχει σε υποδομή cloud του υπουργείου ψηφιακής διακυβέρνησης στο Microsoft Azure επομένως η διασφάλιση της φυσικής ασφάλειας των εγκαταστάσεων είναι εγγυημένη από τα data centers όπου υπάρχει ο εξοπλισμός.

Οι διαχειριστές του συστήματος οι οποίοι έχουν πρόσβαση στο ΛΣ και την βάση δεδομένων του server είναι πιστοποιημένοι από το υπουργείο ψηφιακής διακυβέρνησης και η πρόσβαση τους γίνεται μέσω ενός κωδικού επαλήθευσης λογαριασμού ο οποίος αποστέλλεται από το υπουργείο στο email που έχει δηλώσει ο εκάστοτε διαχειριστής. Ο κωδικός αυτός λειτουργεί μόνο για 30 λεπτά. Μετά την επιτυχημένη εισαγωγή του κωδικού στο σύστημα, ο διαχειριστής πρέπει να δώσει και δεύτερο μοναδικό κωδικό μέσω του Microsoft Authenticator το οποίο είναι εφαρμογή που πρέπει να τρέχει σε συσκευή που έχει ο χρήστης (π.χ. κινητό τηλέφωνο).

Η διαγραφή χρηστών και όλων των δεδομένων που τους αφορούν (συμπεριλαμβανομένων και των tickets) είναι δυνατή με επιλογή από τον πίνακα ελέγχου της εφαρμογής.

Η πρόσβαση κάθε χρήστη στο σύστημα καταγράφεται σε ειδικά αρχεία (logfiles) τόσο του osTicket όσο και του HTTP Server έτσι ώστε να είναι δυνατή η αναγνώριση περιστατικών ασφάλειας.

Το σύστημα Azure στο οποίο εκτελείται το σύστημα διαθέτει μηχανισμό αντιγράφων και διαχείρισης εκτάκτων καταστάσεων (Backup + Disaster recovery). Στα πλαίσια αυτού του μηχανισμού το Azure καταγράφει κάθε μέρα μια εικόνα του δίσκου του συστήματος και δίνει τη δυνατότητα να γίνει επαναφορά από τουλάχιστον τριάντα καταγραφές (recovery points)



**Κατάλογος υπεργολάβων επεξεργασίας**

Ο υπεύθυνος επεξεργασίας έχει δώσει άδεια για τη χρήση των παρακάτω υπεργολάβων επεξεργασίας:

1. Όνομα: **3DR ENGINEERING SOFTWARE Ε.Π.Ε.** με δ.τ. «3DR ENGINEERING SOFTWARE» , με ΑΦΜ 997722505, που εκπροσωπείται από τον κ. Παπαχρηστίδη Αριστείδη  
Διεύθυνση: Χαλάνδρι Αττικής, επί της οδού Λ. Κηφισίας 340, Τ.Κ. 15233  
Όνομα, θέση και στοιχεία επικοινωνίας του υπευθύνου επικοινωνίας: Παπαχρηστίδης Αριστείδης/Νόμιμος Εκπρόσωπος/Αγ. Θωμά 68B Μαρούσι/aristidi@3dr.eu