

01/03/2021

## Εγχειρίδιο Διαχείρισης Ποιότητας

**Συντάχθηκε  
από**

01.03.2021

Γώγου Αμαλία

Ημερομηνία

Όνοματεπώνυμο

Υπογραφή

**Ελέγχθηκε από**

01.03.2021

Ευαγγελία Μπιτούνη Βάμβα

Ημερομηνία

Όνοματεπώνυμο

Υπογραφή

**Εγκρίθηκε από**

01.03.2021

Ευαγγελία Μπιτούνη Βάμβα

Ημερομηνία

Όνοματεπώνυμο

Υπογραφή

**Ημερομηνία Εφαρμογής** 01.03.2021

**§ Πίνακας Περιεχομένων**

<b>ΠΕΡΙΕΧΟΜΕΝΑ:</b>		
<b>I.</b>	<b>Γενικά</b>	σελ 3
	<b>I.I</b> Σύνταξη-Έγκριση-Διανομή Εγχειριδίου Διαχείρισης Ποιότητας	σελ 3
	<b>I.II</b> Διαχείριση Εγχειριδίου Συστήματος Διαχείρισης Ποιότητας	σελ 3
	<b>I.II.1</b> Μορφή Εγχειριδίου	σελ 3
	<b>I.II.2</b> Διανομή Εγχειριδίου Συστήματος Διαχείρισης Ποιότητας	σελ 3
	<b>I.III</b> Όροι & Ορισμοί/Συντομογραφίες	σελ 4
<b>II.</b>	<b>Σκοπός</b>	σελ 4
	<b>II.I</b> Πεδίο Εφαρμογής - Εξαιρέσεις	σελ 4
<b>III.</b>	<b>Παρουσίαση Εταιρίας</b>	σελ 5
<b>IV.</b>	<b>Αντικείμενο του Εγχειριδίου Διαχείρισης Ποιότητας</b>	σελ 5
	<b>IV.I</b> Γενικά	σελ 6
	<b>IV.II</b> Σχετικά Πρότυπα	σελ 6
<b>V.</b>	<b>Πολιτική Ποιότητας</b>	σελ 7
<b>V.I</b>	Κουλτούρα – Ιδεολογία Εταιρίας	σελ 7
<b>VI.</b>	<b>Οργανωτική Δομή</b>	σελ 8
<b>VII.</b>	<b>Διάρθρωση του Συστήματος Ποιότητας</b>	σελ 9
<b>VIII.</b>	<b>Ιστορικό Εκδόσεων</b>	σελ 10
<b>IX.</b>	<b>Διεργασιακό Μοντέλο Συστήματος Ποιότητας</b>	σελ 11
-	Παράρτημα I – Πλαίσιο Λειτουργίας	

## **I. Γενικά**

Αριθμός Έκδοσης : 1.0

Ημερομηνία Έκδοσης : 01/03/2021 – Λήξη 28/02/2024

Το παρόν Εγχειρίδιο εκπονήθηκε σύμφωνα με τις απαιτήσεις του διεθνούς προτύπου EN ISO 9001:2015, ISO 13485:2016 και την ΥΑ 1348:2004 και αφορά τις εταιρίες του **Ομίλου Vamvas Medicals** :

### **ΙΩΑΝΝΗΣ ΧΡ. ΒΑΜΒΑΣ ΑΕΒΕ**

Λ. Μεσογείων 533,  
153 43 Αγία Παρασκευή  
Αθήνα

### **Ε. & Χ. ΒΑΜΒΑΣ ΑΕΒΕ**

12,5 χλμ. Ν. Εθνικής Οδού Θεσσαλονίκης - Μουδανιών  
570 01 Θέρμη  
Θεσσαλονίκη

Υποκατάστημα: Λ. Μεσογείων 533, 153 43 Αγία Παρασκευή - Αθήνα

## **I.I Σύνταξη-Έγκριση-Διανομή Εγχειριδίου Συστήματος Διαχείρισης Ποιότητας**

	<b>Τίτλος</b>	<b>Ημερομηνία</b>
<b>Σύνταξη :</b>	Αμαλία Γώγου	01/03/2021
<b>Έγκριση :</b>	Ευαγγελία Μπιτούνη- Βάμβα	01/03/2021
<b>Διανομή :</b>	Ηλεκτρονικά	01/03/2021

## **I.II Διαχείριση Εγχειριδίου Συστήματος Διαχείρισης Ποιότητας**

### **I.II.1 Μορφή Εγχειριδίου**

Κάθε σελίδα φέρει αρίθμηση σελίδας, αριθμό έκδοσης και ημερομηνία έκδοσής. Η αρίθμηση των σελίδων γίνεται σε σχέση με το σύνολο των σελίδων του Εγχειριδίου. Κάθε κεφάλαιο ή σελίδα μπορεί να αντικατασταθεί από κείμενα νεότερης έκδοσης

όταν παραστεί σχετική ανάγκη και ενημερώνεται σχετικά ο πίνακας “Ιστορικό Εκδόσεων”.

### **I.II.2 Διανομή Εγχειριδίου Συστήματος Διαχείρισης Ποιότητας**

Το Εγχειρίδιο του Συστήματος Διαχείρισης Ποιότητας δεν αποτελεί εμπιστευτικό έγγραφο της Εταιρίας. Για το λόγο αυτό, η διανομή του δεν περιορίζεται στο εσωτερικό της Εταιρίας, αλλά αντίγραφα του μπορούν να δοθούν και σε ενδιαφερόμενους εκτός της Εταιρίας.

**Ελεγχόμενη Διανομή:** Αφορά τα αντίγραφα που διανέμονται σε συγκεκριμένα στελέχη της Εταιρίας, όταν αυτό κρίνεται αναγκαίο. Τα αντίγραφα αυτά θεωρούνται ελεγχόμενα αντίγραφα. Όταν ένας κάτοχος ελεγχόμενου αντιγράφου αποχωρήσει από θέση που δικαιολογεί την κατοχή αυτή, υποχρεούται να επιστρέψει το αντίγραφο του στον Υπεύθυνο Ποιότητας.

**Μη ελεγχόμενη Διανομή:** Αντίγραφα του Εγχειριδίου Διαχείρισης Ποιότητας μπορούν να διανεμηθούν και σε πρόσωπα πέραν των προαναφερθέντων παραληπτών κατόπιν σύμφωνης γνώμης της Υπευθύνου Ποιότητας. Τα αντίγραφα αυτά σημαίνονται με την ένδειξη “ΜΗ ΕΛΕΓΧΟΜΕΝΟ ΑΝΤΙΓΡΑΦΟ”. Τα παραπάνω αντίγραφα δεν υπόκεινται σε έλεγχο αλλαγής του κειμένου τους. Δεν επιτρέπεται η παραπέρα παραγωγή αντιγράφων και χορήγησή τους σε τρίτους χωρίς την έγγραφη συγκατάθεση του Υπευθύνου Ποιότητας.

### **I.III Όροι & Ορισμοί/Συντομογραφίες**

**ΣΔΠ:** Σύστημα Διαχείρισης Ποιότητας

**ΥΔΠ:** Υπεύθυνος Ποιότητας

## **II. Σκοπός**

Σκοπός τους παρόντος Εγχειριδίου είναι να περιγράψει τις βασικές αρχές που διέπουν το Σύστημα Διαχείρισης Ποιότητας της Εταιρίας. Το Εγχειρίδιο αυτό αποτελεί αναπόσπαστο μέρος του συνολικού Συστήματος Διαχείρισης Ποιότητας της Εταιρίας και είναι δυνατόν να διανεμηθεί σε ενδιαφερόμενους εκτός αυτού (εξωτερικούς επιθεωρητές), σαν ελάχιστο δείγμα γραφής της φιλοσοφίας και των κανόνων που διέπουν την λειτουργία της.

Το παρόν Εγχειρίδιο δομείται σε θεματικές ενότητες στις οποίες περιγράφονται:

- Σκοπός του Εγχειριδίου
- Παρουσίαση της Εταιρίας
- Πολιτική για την ποιότητα
- Πλαίσιο λειτουργίας
- Ενδιαφερόμενα μέρη
- Κουλτούρα – ιδεολογία εταιρίας
- Οργανωτική δομή του
- Δομή και διάρθρωση του Συστήματος Διαχείρισης Ποιότητας

Το παρόν Εγχειρίδιο εκπονήθηκε σύμφωνα με τα πρότυπα EN ISO 9001:2015, ISO 13485:2016 & ΔΥ8δ/ΓΠ οικ/1348. Εγκρίνεται από την Γενική Δ/νση.

## II.I Πεδίο Εφαρμογής - Εξαιρέσεις

Η Εταιρεία δραστηριοποιείται στην **Εμπορία και Τεχνική Υποστήριξη Ιατροτεχνολογικών, εμφυτεύσιμων και μη, προϊόντων.**

Σκοπός τους παρόντος Εγχειριδίου είναι να περιγράψει τις βασικές αρχές που διέπουν το Σύστημα Διαχείρισης Ποιότητας της Εταιρίας για τις ανωτέρω δραστηριότητες και αποτελεί απαραίτητη προϋπόθεση για την υλοποίησή τους.

Το Εγχειρίδιο αυτό αποτελεί βασικό μέρος του συνολικού Συστήματος Διαχείρισης Ποιότητας στην Εταιρία, που στόχο έχει την τήρηση συστήματος αρχών και κατευθυντηρίων γραμμών, όσον αφορά την ορθή πρακτική διανομής για τα ιατροτεχνολογικά προϊόντα των ΚΥΑ ΔΥ7/οικ2351/94, ΔΥ7/οικ2480/94 (όπως τροποποιήθηκε και συμπληρώθηκε με τις ΚΥΑ ΔΥ8δ/ΓΠοικ2740/2002 και ΔΥ8δ/ΓΠ οικ 44006/2002) και ΔΥ8δ/οικ3607/892/2001, ώστε αυτά να μην αλλοιώνονται και να μην υποβαθμίζεται το επίπεδο ποιότητας τους κατά τη διαδικασία της διανομής.

Στο πεδίο εφαρμογής του Εγχειριδίου Ποιότητας δεν εμπίπτουν οι απαιτήσεις των παρακάτω προτύπων καθώς η Εταιρία δεν εμπλέκεται στον σχεδιασμό, την ανάπτυξη και την παραγωγή ιατροτεχνολογικών προϊόντων.

### **ISO 9001:2015**

8.3 Σχεδιασμός και Ανάπτυξη

### **ISO 13485:2016**

7.3 Σχεδιασμός και Ανάπτυξη

7.5.1 Παραγωγή

7.5.2 Καθαρότητα Προϊόντος

7.5.5 Ειδικές Απαιτήσεις για αποστειρωμένα Ιατροτεχνολογικά Προϊόντα

7.5.7 Ειδικές Απαιτήσεις για την επικύρωση της διαδικασίας αποστείρωσης και των συστημάτων φραγμού αποστείρωσης

7.5.9.2 Ειδικές Απαιτήσεις για Εμφυτεύσιμα Ιατροτεχνολογικά Προϊόντα

8.3.4 Επανακατασκευή

## III Παρουσίαση Εταιρίας

Ο όμιλος **Vamvas Medicals** κατέχει ηγετική θέση στην Ελληνική αγορά.

Ιδρύθηκε το 1946 ως Ι. Χ. ΒΑΜΒΑΣ Α.Ε. από τον Ιωάννη Χ. Βάμβα.

Ο όμιλος αντιπροσωπεύει σήμερα τους σημαντικότερους οίκους του εξωτερικού και προμηθεύει Δημόσια και Ιδιωτικά Νοσοκομεία καθώς και Ιδιώτες Ιατρούς με υψηλής ποιότητας χειρουργικά εργαλεία, μηχανήματα και εμφυτεύματα και νοσοκομειακό εξοπλισμό.

Δραστηριοποιείται κυρίως στους κλάδους:

- Γενικής Χειρουργικής
- Νευροχειρουργικής
- Ορθοπεδικών
- Σπονδυλικής Στήλης & Αθλητικών Κακώσεων

Τα κεντρικά της εταιρείας καλύπτουν τις ανάγκες της Κεντρικής και Νότιας Ελλάδας, ενώ η Βόρεια Ελλάδα καλύπτεται από το υποκατάστημα της Θεσσαλονίκης.

Η εταιρεία παρέχει πλήρη υποστήριξη και service στους πελάτες της μέσω του τμήματος Service και την άρτια εξειδίκευση των τεχνικών της.

## IV Αντικείμενο του Εγχειριδίου Διαχείρισης Ποιότητας

### IV.I Γενικά

Το παρόν Εγχειρίδιο καθορίζει την πολιτική και την πρακτική της επιχείρησης, προκειμένου:

A) Να αποδεικνύεται σε κάθε ενδιαφερόμενο, η ικανότητα της να παρέχει με συνέπεια υπηρεσίες που ικανοποιούν τις απαιτήσεις του πελάτη.

B) Να ενισχύεται διαρκώς η ικανοποίηση του πελάτη μέσα από την αποτελεσματική εφαρμογή του Συστήματος Διαχείρισης της Ποιότητας και της συνεχούς βελτίωσης του, καθώς και

Γ) Να διασφαλίζεται η συμμόρφωση με τις απαιτήσεις του πελάτη (συμβατικές απαιτήσεις) και των νομικών και κανονιστικών διατάξεων που η Εταιρία μπορεί να ελέγχει και να επηρεάζει.

### IV.Π Σχετικά Πρότυπα

Το ΣΔΠ της Εταιρίας έχει αναπτυχθεί βασισμένο στο Διεθνή Πρότυπα **ISO 9001:2015** (Quality Management Systems-Requirements), **ISO 13485:2016** (Medical devices - Quality management systems - Requirements for regulatory purposes) και την **YA 1348:2004**, όπου περιέχονται βασικές απαιτήσεις, σχετικά με την ανάπτυξη και εφαρμογή Συστημάτων Διαχείρισης Ποιότητας.

## V Πολιτική Ποιότητας

Η πολιτική ποιότητας αποτελεί τη δέσμευση της Γενικής Διεύθυνσης της εταιρείας όσον αφορά στην εξασφάλιση των απαραίτητων πόρων για την απρόσκοπτη και αποδοτική διενέργεια των επί μέρους δραστηριοτήτων της, προκειμένου να

ικανοποιήσει τις απαιτήσεις των πελατών της. Απώτερος στόχος η διαρκής βελτίωση της ποιότητας σε όλα τα επίπεδα.

Το όραμα του Ομίλου Vamvas Medicals είναι να προσφέρει στον Νοσοκομειακό γιατρό προϊόντα και υπηρεσίες υψηλής ποιότητας, που να τον βοηθούν στην προσπάθειά του να βελτιώσει την ποιότητα της ανθρώπινης ζωής. Ο τομέας υπηρεσιών υγείας στον οποίο απευθυνόμαστε αποτελεί ένα σύνθετο περιβάλλον με πολλές προκλήσεις αλλά και δυσκολίες. Η ποιότητα των υπηρεσιών μας επομένως εξαρτάται από την συνεχιζόμενη ικανότητα μας:

- να παραμείνουμε στην πρώτη γραμμή της επιστημονικής έρευνας και της τεχνολογικής ανάπτυξης
- να ακολουθούμε και να εφαρμόζουμε πιστά το διεθνές και εθνικό Νομοθετικό Πλαίσιο που διέπει τον ευρύτερο κλάδο μας
- να επενδύουμε στην γνώση και την ανάπτυξη του ανθρώπινου δυναμικού που στελεκώνει την εταιρία
- Να αναγνωρίζουμε τις ευκαιρίες της επιχειρησιακής γνώσης.
- Να προσδιορίζουμε τα ενδιαφερόμενα μέρη και τις προσδοκίες τους.
- Να εφαρμόζουμε τη διαχείριση των κινδύνων.
- Να βελτιώνουμε την επικοινωνία μεταξύ των διαφόρων τμημάτων της Εταιρείας.
- Να ελαχιστοποιούμε τα παράπονα των πελατών και να βελτιώνουμε την επικοινωνία μας με τους πελάτες, με σκοπό την διαπίστωση της ικανοποίησης των απαιτήσεών τους.
- Να μειράμε τους αντίστοιχους δείκτες και να θέτουμε υψηλότερους στόχους.
- Να διερευνούμε διαρκώς την ικανοποίηση των πελατών.
- Να επιλέγουμε επιτυχώς προληπτικές ενέργειες, έτσι ώστε να μην εκδηλώνονται τα πιθανά προβλήματα και να αποδεικνύεται η αξιοπιστία και η αποτελεσματικότητα της Εταιρείας μας.
- Να λαμβάνουμε τις ενδεικνυόμενες διορθωτικές ενέργειες, για την επίλυση των προβλημάτων, κάτι που αποδεικνύεται από την μη-επανάληψη των ίδιων προβλημάτων στο μέλλον.

Η στρατηγική μας συνίσταται στην προσπάθεια για διακίνηση προϊόντων και παροχή υπηρεσιών, οι οποίες:

- θα βελτιώνουν την ποιότητα των υπηρεσιών που οι πελάτες μας θα παρέχουν στους ασθενείς
- θα αυξάνουν την παραγωγικότητα των ιατρών, των ερευνητών και του προσωπικού των οργανισμών υγείας
- θα ελαχιστοποιούν τα σχετικά κόστη

Εφαρμόζοντας τη στρατηγική μας δεσμευόμαστε στους ακόλουθους ΣΤΟΧΟΥΣ:

- διαρκής αύξηση του βαθμού ικανοποίησης των πελατών μας, συνολικά και επιμέρους σε τομείς παραγωγικότητας, ευχρηστίας και ποιότητας προς τους ασθενείς
- βελτίωση της παραγωγικότητας
- μείωση των παραπόνων των πελατών μας
- διαρκής εκπαίδευση των εργαζομένων

Για την καλύτερη επίτευξη των παραπάνω στόχων, καθιστούμε ορατή την πολιτική μας αυτή για την ποιότητα στις υπηρεσίες και τα προϊόντα που αναπτύσσουμε στην εταιρία μας, και τεκμηριώνουμε τον συστηματικό τρόπο μέσα από τον οποίο υπηρετούμε την πολιτική αυτή, μέσα από ένα Σύστημα Διαχείρισης Ποιότητας, βασισμένο στις απαιτήσεις και τις προδιαγραφές που ορίζονται από το διεθνές πρότυπο ISO 9001:2015 και ISO 13485:2016. Για το σκοπό αυτό το εφαρμόζουμε απарέγκλιτα και το βελτιώνουμε συνεχώς, μέσα από συστηματικές διαδικασίες αξιολόγησης, ανασκόπησης και επανασχεδιασμού, ώστε να παραμένει αποτελεσματικό και να εξυπηρετεί τους στόχους ποιότητας που κάθε φορά προσαρμόζουμε στο ταχέως εξελισσόμενο περιβάλλον μας.

Τέλος, δεσμευόμαστε για την τήρηση εχεμύθειας κατά την διαχείριση δεδομένων προσωπικού χαρακτήρα.

Για τον Όμιλο Vamvas Medicals

Ευη Μπιτούνη – Βάμβα

Χρήστος Βάμβας

#### **V. I Κουλτούρα – Ιδεολογία Εταιρίας**

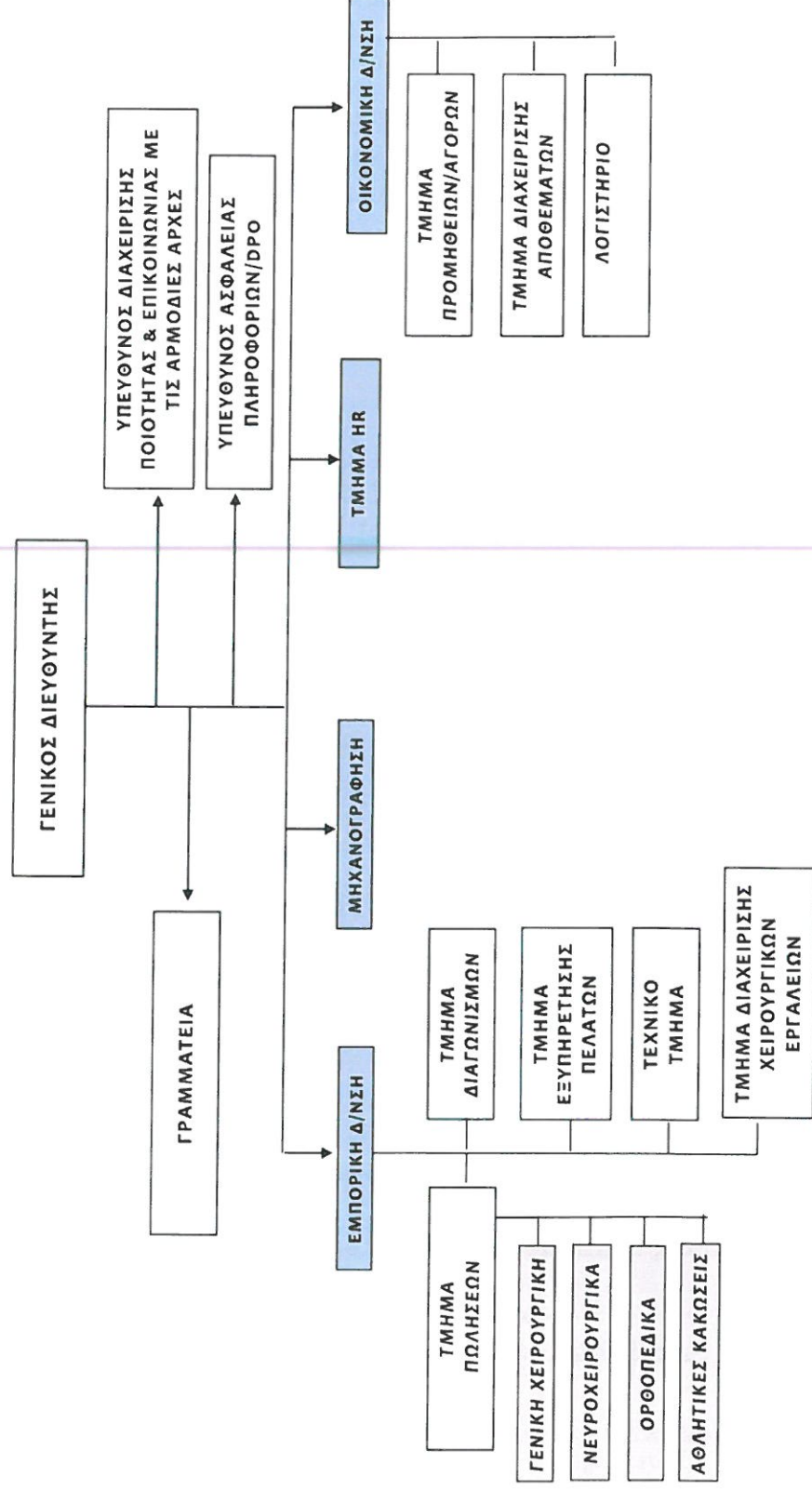
Η Εταιρία έχει ως αρχικό στόχο να εξυπηρετεί με τον καλύτερο δυνατό τρόπο τις ανάγκες της αγοράς και των πελατών της και για αυτό το λόγο όλη η λειτουργία της έχει οργανωθεί σύμφωνα με αυτό.

Η αδιάλειπτη τροφοδοσία της αγοράς επιτυγχάνεται με την συνεργασία όλων των τμημάτων της εταιρίας, με στόχο την συνεχή ικανοποίηση των πελατών, την επιλογή ποιοτικών προϊόντων καθώς και την ελαχιστοποίηση των αστοχιών και μη συμμορφώσεων που πιθανότατα να προκύψουν.



## VI. Οργανωτική Δομή

Η οργανωτική δομή της Εταιρίας αποτυπώνεται στο οργανόγραμμα, όπου φαίνονται οι κάθετες επικοινωνίες μεταξύ των τμημάτων της Εταιρίας. Το οργανόγραμμα υποστηρίζεται από τις αντίστοιχες περιγραφές θέσεων εργασίας, όπου περιγράφονται με λεπτομέρεια τόσο η οργανωτική ένταξη όσο και τα καθήκοντα που αφορούν τις βασικές θέσεις.



**VII. Διάρθρωση του Συστήματος Ποιότητας**

Το Σύστημα Διαχείρισης Ποιότητας της Εταιρίας είναι δομημένο σύμφωνα με τις γενικές απαιτήσεις των διεθνών προτύπων ISO 9001:2015, ISO 13485:2016 και της ΥΑ1348. Στην παρούσα ενότητα γίνεται περιληπτική περιγραφή των διεργασιών και διαδικασιών του Συστήματος Διαχείρισης Ποιότητας της Εταιρίας. Ο πίνακας 1 παρουσιάζει τις διεργασίες του Συστήματος ενώ ο Πίνακας 2 τις Διαδικασίες του Συστήματος με τη μορφή κατηγοριών και την αντιστοίχιση αυτών με τις αντίστοιχες διεργασίες και τα άρθρα των προτύπων.

**Πίνακας I**

Κωδ.	ΔΙΕΡΓΑΣΙΕΣ
1	ΗΓΕΣΙΑ
2	ΣΧΕΔΙΑΣΜΟΣ ΣΔΠ
3	OPERATION
4	SUPPORT
5	ΑΞΙΟΛΟΓΗΣΗ ΕΠΙΔΟΣΗΣ
6	ΣΥΝΕΧΗΣ ΒΕΛΤΙΩΣΗ

**Πίνακας II**

Κωδ.	ΔΙΑΔΙΚΑΣΙΕΣ	ΔΙΕΡΓΑΣΙΑ	9001:2015	13485:2016
Δ00	Εγχειρίδιο Ποιότητας	-	4.1, 4.2, 4.3, 4.4 5.2, 5.2.1, 5.2.2	4.1.2, 4.2.2, 5.3
Δ01	Ευθύνη της Διοίκησης	1	§ 5.1, 5.1.1, 5.1.2, 5.3, 7.49.3, 9.3.1., 9.3.2. 9.3.3	4.1.2, 4.1.3, 5.1., 5.2, 5.5. 5.6, 6.1
Δ02	Στόχοι Ποιότητας	1, 5	§ 6.2, 9.1, 10.1, 10.3	4.1.3, 5.4.1, 8.1, 8.2.1, 8.2.5, 8.2.6, 8.4
Δ03	Εσωτερικές Επιθεωρήσεις	5	§ 9.1, 9.1.1, 9.2, 10.2, 8.4	8.2.4
Δ04	Δομή & Διαχείριση ΣΔΠ	2	§ 4.4, 7.5, 7.5.1, 7.5.2, 7.5.3	4.1.1, 4.2.1, 4.2.3, 4.2.4, 4.2.5, 5.4.2
Δ05	Ανθρώπινο Δυναμικό	4	§ 7.1.1, 7.1.2, 7.2, 7.3	6.2, 7.5.6
Δ06	Συνεχής Βελτίωση	6	§ 10.2, 9.1.3, 8.7, 7.1.6, 8.2.1, 8.7, 9.1.1, 9.1.2, 9.1.3, 10.1, 10.2, 10.3	8.2.1, 8.2.2, 8.2.3, 8.3, 8.5
Δ07	Αγορές	4	8	4.1.5, 4.2.3, 7.4
Δ08	Πωλήσεις – Τεχνική Υποστήριξη	3	8	6.4, 7.1, 7.2, 7.5.3, 7.5.4, 7.5.6, 7.5.8, 7.5.9.1, 7.5.10, 8.2.6

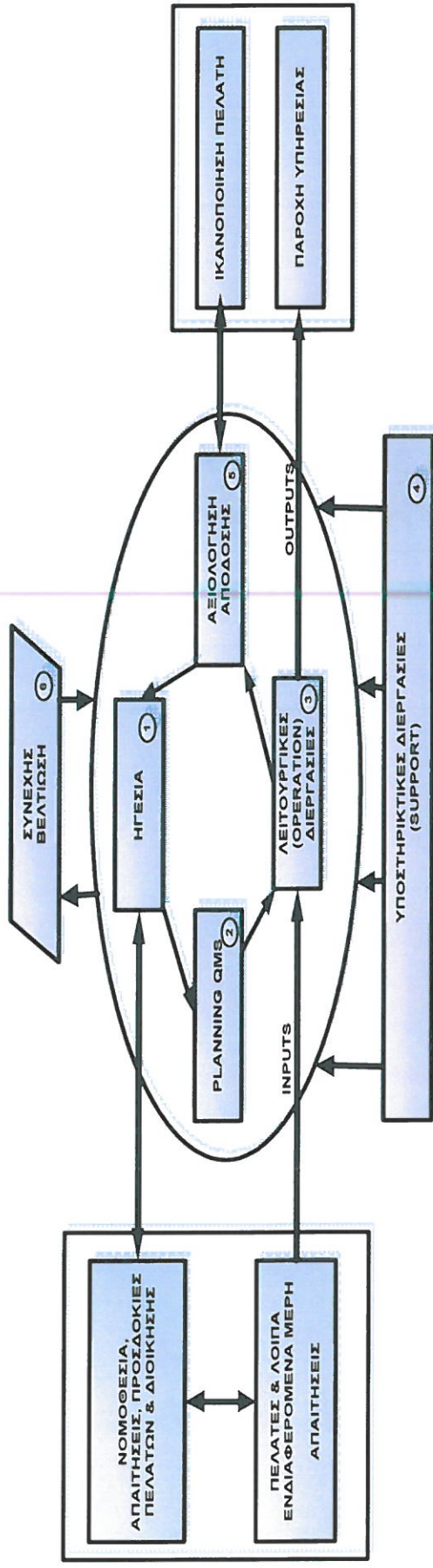
<b>Δ09</b>	Διαχείριση Κινδύνου & εντοπισμός ευκαιριών	2	§ 6.1	5.4.2
<b>Δ10</b>	Διαχείριση αλλαγών	2	§ 6.3	4.1.4
<b>Δ11</b>	Διαχείριση Αποθεμάτων	3	8	6.3, 6.4, 7.4.3, 7.5.8, 7.5.9.1, 7.5.11
<b>Δ12</b>	Διαχείριση Εξοπλισμού	4	§ 7.1, 7.1.1, 7.1.3, 7.1.4, 7.1.5, 7.1.5.1, 7.1 5.2	4.1.6, 6.3, 7.5.6, 7.6

### VIII Ιστορικό Εκδόσεων

Ημερομηνία Έκδοσης	Ημερομηνία Προηγούμενης Έκδοσης	Συνοπτική Παράθεση Αλλαγών	Αριθμός Έκδοσης

## IX. Διεργασιακό Μοντέλο Συστήματος Ποιότητας

Παρακάτω παρατίθεται διάγραμμα στο οποίο αποτυπώνεται η αλληλεπίδραση των κύριων διεργασιών του Ενιαίου Διαχειριστικού Συστήματος OES της Εταιρίας:



### ΔΙΕΡΓΑΣΙΕΣ

1. ΗΓΕΣΙΑ
2. ΣΧΕΔΙΑΣΜΟΣ ΣΔΠ
3. OPERATION
3. SUPPORT
6. ΑΞΙΟΛΟΓΗΣΗ ΕΠΙΔΟΣΗΣ
6. ΣΥΝΕΧΗΣ ΒΕΛΤΙΩΣΗ