

ΣΥΜΦΩΝΗΤΙΚΟ ΥΠΟΣΤΗΡΙΞΗΣ ΥΛΙΚΟΥ ΚΑΙ ΛΟΓΙΣΜΙΚΟΥ

Σήμερα ___ / ___ / 20___ οι παρακάτω αντισυμβαλλόμενοι,

Η εταιρία με την επωνυμία _____, που εδρεύει στο νομό _____ στην οδό _____ αρ. _____, με Α.Φ.Μ. _____, η οποία εκπροσωπείται νόμιμα κατά την υπογραφή του παρόντος από τον _____, στο εξής «ΠΡΟΜΗΘΕΥΤΗΣ»

Η εταιρία με την επωνυμία _____, που εδρεύει στο νομό _____ στην οδό _____ αρ. _____, με Α.Φ.Μ. _____, η οποία εκπροσωπείται νόμιμα κατά την υπογραφή του παρόντος από τον _____, στο εξής «ΠΕΛΑΤΗΣ»

συμφωνούν και συναποδέχονται τα ακόλουθα σχετικά με την κάλυψη αποκλειστικά του συστήματος Η/Υ το οποίο αποτελείται από λογισμικό, περιφερειακά και υλικό στο εξής "ΣΥΣΤΗΜΑ Η/Υ" του ΠΕΛΑΤΗ, όπως αυτό περιγράφεται στο νόμιμο παραστατικό πώλησης ή δελτίο αποστολής του ΠΡΟΜΗΘΕΥΤΗ με αριθμό _____ και ημερομηνία έκδοσης ___ / ___ / 20___

ΔΙΑΡΚΕΙΑ ΣΥΜΒΟΛΑΙΟΥ

Η διάρκεια του παρόντος συμβολαίου ορίζεται εξαμηνιαία ή ετήσια. Αρχίζει την ___ / ___ / 20___ και λήγει την ___ / ___ / 20___

ΑΜΟΙΒΗ

Ο ΠΕΛΑΤΗΣ υποχρεούται στην καταβολή του ποσού των _____ Ευρώ (_____ €) ως αμοιβή του ΠΡΟΜΗΘΕΥΤΗ για τις παρεχόμενες υπηρεσίες. Το παραπάνω κόστος δεν περιλαμβάνει ΦΠΑ.

ΠΑΡΟΧΕΣ

Ο ΠΡΟΜΗΘΕΥΤΗΣ δεσμεύεται με το παρόν να παρέχει στον πελάτη τις εξής παροχές που αφορούν αποκλειστικά και μόνο το ως άνω περιγραφόμενο σύστημα:

ΠΕΡΙΓΡΑΦΗ ΠΑΡΟΧΩΝ

Ο ΠΡΟΜΗΘΕΥΤΗΣ δεσμεύεται να παρέχει τηλεφωνική υποστήριξη στον ΠΕΛΑΤΗ για τον ΣΥΣΤΗΜΑ Η/Υ κατά τις ώρες 09:00π.μ. έως 22:00μ.μ.. Παρέχονται χωρίς επιπλέον χρέωση αποκλειστικά οι παρακάτω υπηρεσίες:

Η τηλεφωνική παροχή συμβουλών για την καλύτερη παραμετροποίηση και χρήση του ως άνω ΣΥΣΤΗΜΑ Η/Υ και η λύση αποριών πάνω σε συγκεκριμένες λειτουργίες του, ήδη γνωστές από την εκπαίδευση. Η τηλεφωνική παροχή τεχνικών συμβουλών για την αντιμετώπιση προβλημάτων λειτουργίας του ως άνω

ΣΥΜΦΩΝΗΤΙΚΟ ΥΠΟΣΤΗΡΙΞΗΣ ΥΛΙΚΟΥ ΚΑΙ ΛΟΓΙΣΜΙΚΟΥ

ΣΥΣΤΗΜΑ Η/Υ στον ΠΕΛΑΤΗ. Η παροχή αυτή δεν καλύπτει μεταβολές και αναβαθμίσεις του και γενικά εργασίες που μεταβάλλουν την υπάρχουσα εγκατάσταση.

Παροχή με χρέωση σύμφωνα με τις ειδικές τιμές για καλυπτόμενους από Συμβόλαιο Υποστήριξης πελάτες του Τιμοκαταλόγου Παροχής Υπηρεσιών του ΠΡΟΜΗΘΕΥΤΗ των υπολοίπων εργασιών που απαιτούν μετάβαση του τεχνικού στο χώρο του ΠΕΛΑΤΗ για την αποτελεσματικότερη αντιμετώπισή τους, όπως ενδεικτικά:

Η εκπαίδευση νέου προσωπικού του ΠΕΛΑΤΗ, ή η εκπαίδευση που αφορά νέες λειτουργίες του ΣΥΣΤΗΜΑΤΟΣ Η/Υ. Η εγκατάσταση των νέων εκδόσεων του λογισμικού που διατίθενται από την ιδιοκτήτρια εταιρεία, και η μεταφορά ή μετεγκατάσταση του λογισμικού σε άλλους Η/Υ. Η αντιμετώπιση προβλημάτων λειτουργίας του υποστηριζόμενου συστήματος από τεχνικό προσωπικό του ΠΡΟΜΗΘΕΥΤΗ. Η επισκευή αρχείων ή βάσεων δεδομένων του λογισμικού από οποιαδήποτε βλάβη (π.χ. φθορά), καθώς και οποιαδήποτε επεξεργασία δεδομένων.

ΟΡΟΙ – ΠΑΡΑΤΗΡΗΣΕΙΣ

Οι παροχές του παρόντος συμβολαίου αφορούν αποκλειστικά και μόνο τα τμήματα της εγκατάστασης που περιγράφονται παραπάνω και όχι απαραίτητα το σύνολο της μηχανογραφικής του εγκατάστασης του ΠΕΛΑΤΗ

Για την αντιμετώπιση τεχνικών προβλημάτων στο καλυπτόμενο σύστημα, ο ΠΡΟΜΗΘΕΥΤΗΣ θα προσπαθήσει σε πρώτη ανταπόκριση να διερευνήσει και να επιλύσει το πρόβλημα τηλεφωνικά. Στη συνέχεια αν το πρόβλημα δεν επιλυθεί θα επιχειρηθεί η επίλυση με Online σύνδεση, κατά τη διακριτική ευχέρεια του ΠΡΟΜΗΘΕΥΤΗ και όποτε είναι εφικτό ανάλογα με την υπάρχουσα ή όχι υποδομή. Αν και οι δυο παραπάνω μέθοδοι δεν έχουν αποτέλεσμα, θα μεταβεί τεχνικό προσωπικό στον χώρο εργασίας του πελάτη (εντός των ορίων του Δήμου Χανίων και Πλατανιά) με χρέωση σύμφωνα με τις ειδικές τιμές για καλυπτόμενους από Συμβόλαιο Υποστήριξης πελάτες του Τιμοκαταλόγου Παροχής Υπηρεσιών του ΠΡΟΜΗΘΕΥΤΗ.

Η αγορά ή η χρήση προϊόντος λογισμικού του ΠΡΟΜΗΘΕΥΤΗ υποδηλώνει την πλήρη κατανόηση και αποδοχή όλων των όρων και συνθηκών της άδειας χρήσης του, και την πλήρη αποδοχή του προϊόντος ως έχει στην τρέχουσα έκδοση (Version) που επιδείχθηκε και έγινε αποδεικτική από τον πελάτη. Όλα τα προϊόντα λογισμικού, περιλαμβανομένων και ενδεχομένων μετατροπών κατά παραγγελία του ΠΕΛΑΤΗ (Customizations), προστατεύονται από το Νόμο περί Πνευματικής Ιδιοκτησίας και τις σχετικές διεθνείς συμβάσεις και αποτελούν αποκλειστική πνευματική ιδιοκτησία και κυριότητα της ιδιοκτήτριας εταιρείας του λογισμικού. Παραχωρείται μόνο η άδεια χρήσης του λογισμικού (δεν πωλείται το λογισμικό) για τον αριθμό θέσεων εργασίας που αναφέρεται στο παραστατικό πώλησης. Απαγορεύεται ρητά η αντιγραφή με οποιονδήποτε τρόπο του συνόλου ή επιμέρους τμημάτων ή λειτουργιών του προγράμματος, καθώς και η μετάβαση του λογισμικού σε οποιονδήποτε τρίτο, χωρίς προηγούμενη έγγραφη συναίνεση του ΠΡΟΜΗΘΕΥΤΗ.

Η αμοιβή συμφωνείται ως αντάλλαγμα για το χρόνο απασχόλησης εξειδικευμένου τεχνικού προσωπικού του ΠΡΟΜΗΘΕΥΤΗ μετά από κλήση του ΠΕΛΑΤΗ και οφείλεται ανεξάρτητα από την επιτυχή ή όχι αντιμετώπιση του συγκεκριμένου προβλήματος.

ΣΥΜΦΩΝΗΤΙΚΟ ΥΠΟΣΤΗΡΙΞΗΣ ΥΛΙΚΟΥ ΚΑΙ ΛΟΓΙΣΜΙΚΟΥ

Ο ΠΡΟΜΗΘΕΥΤΗΣ δεν υποχρεούται σε καμία περίπτωση να παράσχει οποιαδήποτε επιτόπια υπηρεσία στον ΠΕΛΑΤΗ πέραν των οριζόμενων παρακάτω ημερών και ωρών που είναι Δευτέρα έως Παρασκευή 9:00π.μ. έως 17:00μ.μ. & 18:00 έως 21:00, εκτός των επισήμων αργιών. Στην περίπτωση παροχής υπηρεσιών εκτός των ως άνω εργασίμων ωρών (υπερωριακά), η οφειλόμενη αμοιβή προσαυξάνεται κατά 30%.

Οι χρεώσιμες ώρες εργασιών υποστήριξης, όπου αυτή ισχύει, υπολογίζονται ως εξής: Εργασία στο χώρο του πελάτη ή του προμηθευτή οσοδήποτε σύντομη και μέχρι εξήντα (60) λεπτά υπολογίζεται σαν μία (1) ώρα. Διάρκεια άνω των εξήντα λεπτών υπολογίζεται κατ' ελάχιστο ανά ημίωρο.

Απομακρυσμένη (On-line) εργασία, οσοδήποτε σύντομη και μέχρι τριάντα (30) λεπτά υπολογίζεται σαν τριάντα (30) λεπτά. Διάρκεια άνω των τριάντα λεπτών υπολογίζεται κατ' ελάχιστο ανά ημίωρο.

Η τηλεφωνική υποστήριξη, οσοδήποτε σύντομη και μέχρι δέκα (10) λεπτά υπολογίζεται σαν δέκα λεπτά, ενώ, άνω των δέκα λεπτών της ώρας, σε μία ή περισσότερες κλήσεις κατά την ίδια μέρα, υπολογίζεται στον πραγματικό της. Οι χρεώσιμες ώρες που υπολογίζονται σύμφωνα τα παραπάνω προσαυξάνονται κατά 30% εφόσον αφορούν υπερωριακή απασχόληση, δηλαδή καθημερινές μετά το επίσημο ωράριο, Σάββατο, Κυριακή ή Αργία.

Ο ΠΡΟΜΗΘΕΥΤΗΣ δεν καλύπτει με οποιαδήποτε εγγύηση τον εξοπλισμό (Hardware) ή οποιοδήποτε προϊόν τρίτων κατασκευαστών. Ωστόσο θα βοηθήσει τον ΠΕΛΑΤΗ να ασκήσει τα δικαιώματά του που απορρέουν από την εγγύηση που προσφέρεται από τον κατασκευαστή. Ο ΠΕΛΑΤΗΣ από την μεριά του, έχει την ευθύνη να φυλάσσει τα αποδεικτικά ισχύος των εγγυήσεων του εξοπλισμού. Τυχόν ανταλλακτικά που απαιτούνται για επισκευές εξοπλισμού, καθώς και οποιεσδήποτε χρεώσεις τρίτων, βαρύνουν τον ΠΕΛΑΤΗ.

Ο ΠΡΟΜΗΘΕΥΤΗΣ δεν υποχρεούται να αντικαταστήσει εξοπλισμό σε περίπτωση καθυστέρησης κατά την επισκευή του στους αντιπροσώπους, και δε φέρει καμία ευθύνη για καθυστερήσεις, ασυνέπειες και προβλήματα, πρωτογενή ή δευτερογενή, που οφείλονται στους αντιπροσώπους ή τους κατασκευαστές του εξοπλισμού.

Προβλήματα που προκαλούνται από μηχανικές κακώσεις, πτώσεις τάσης, κακό χειρισμό, φυσικά φαινόμενα και καταστροφές, κακόβουλη χρήση κ.λπ., δεν καλύπτονται από το παρόν. Επεμβάσεις από τεχνικούς τρίτων εταιριών σε συστήματα ή λογισμικό που αυτές υποστηρίζουν, και σχετίζονται με το υποστηριζόμενο σύστημα, οφείλουν να γίνονται μετά από συνεννόηση με τον ΠΡΟΜΗΘΕΥΤΗ.

Ο ΠΡΟΜΗΘΕΥΤΗΣ ενδέχεται να προτείνει αναβάθμιση ή αντικατάσταση εξοπλισμού που διαπιστωμένα παρουσιάζει ή προκαλεί επαναλαμβανόμενο τεχνικό πρόβλημα με επιβάρυνση του ΠΕΛΑΤΗ. Εφόσον με απόφαση του ΠΕΛΑΤΗ δεν υιοθετηθούν οι συγκεκριμένες προτάσεις εντός 15 ημερών από έγγραφη πρόταση του ΠΡΟΜΗΘΕΥΤΗ, ο ΠΡΟΜΗΘΕΥΤΗΣ διατηρεί το δικαίωμα να χρεώνει τις επεμβάσεις τεχνικού για το συγκεκριμένο τεχνικό πρόβλημα.

Η πρόταση από τον ΠΡΟΜΗΘΕΥΤΗ προϊόντων, μεθόδων και διαδικασιών για τη λήψη αντιγράφων ασφαλείας των δεδομένων (Backup) δεν υποδηλώνει σε καμία περίπτωση την ανάληψη οποιαδήποτε ευθύνης για τυχόν απώλεια δεδομένων του πελάτη. Ο ΠΕΛΑΤΗΣ είναι αποκλειστικά υπεύθυνος για τη λήψη Backup και τον έλεγχο και την τήρηση των οποιωνδήποτε σχετικών διαδικασιών.

ΣΥΜΦΩΝΗΤΙΚΟ ΥΠΟΣΤΗΡΙΞΗΣ ΥΛΙΚΟΥ ΚΑΙ ΛΟΓΙΣΜΙΚΟΥ

Οι αλλαγές τιμών του Τιμοκαταλόγου Παροχής Υπηρεσιών του ΠΡΟΜΗΘΕΥΤΗ έχουν εφαρμογή και στα ισχύοντα Συμβόλαια Υποστήριξης.

Ο ΠΡΟΜΗΘΕΥΤΗΣ διατηρεί το δικαίωμα να μην εκτελέσει ζητούμενες εργασίες για λόγους ανώτερης βίας όπως ενδεικτικά, δυστυχήματος, κοινωνικών αναταραχών, απεργίας, πολέμου ή φυσικών καταστροφών.

Το παρών συμβόλαιο ανανεώνεται αυτοδίκαια μετά τη λήξη του, εκτός εάν ο ΠΕΛΑΤΗΣ δηλώσει εγγράφως προς τον ΠΡΟΜΗΘΕΥΤΗ προ 20 ημερών από την λήξη ότι δεν επιθυμεί την ανανέωση αυτού. Ο ΠΡΟΜΗΘΕΥΤΗΣ διατηρεί το δικαίωμα να μην ανανεώσει το παρών συμβόλαιο μετά τη λήξη του με τους ίδιους όρους.

Κατά την ανανέωσή του το κόστος αναπροσαρμόζεται ανάλογα με τον πληθωρισμό, τις αυξήσεις μισθών του τεχνικού προσωπικού πληροφορικής και με την ενδεχόμενη προσθήκη επιπλέον καλυπτόμενου εξοπλισμού.

Ο ΠΡΟΜΗΘΕΥΤΗΣ διατηρεί το δικαίωμα να διακόψει μονομερώς την ισχύ του παρόντος Συμβολαίου Υποστήριξης και να παύσει την παροχή οποιαδήποτε υπηρεσίας ή προϊόντος προς τον ΠΕΛΑΤΗ, εφόσον υπάρχουν ληξιπρόθεσμες οικονομικές υποχρεώσεις του ΠΕΛΑΤΗ προς αυτόν προερχόμενες από το τιμολόγιο του παρόντος ή και άλλο τιμολόγιο ή προϊόντων.

Αρμόδια για την επίλυση οποιωνδήποτε διαφορών συμφωνείται ότι είναι τα δικαστήρια Χανίων.

Σε πίστωση των ανωτέρω συνετάγη το παρόν και υπογράφηκε σε 2 (δύο) πρωτότυπα, εκ των οποίων έλαβε ένα ο κάθε συμβαλλόμενος.

Πελάτης:
(σφραγίδα και υπογραφή)

Προμηθευτής:
(σφραγίδα και υπογραφή)