

ΣΥΜΒΑΣΗ ΠΑΡΟΧΗΣ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ ΥΠΟΣΤΗΡΙΞΗΣ-ΣΥΝΤΗΡΗΣΗΣ

Στη Θεσσαλονίκη σήμερα την Τρίτη, 5 Ιουνίου 2007 οι παρακάτω συμβαλλόμενοι:

- Ø αφενός η Ανώνυμη Εταιρεία με την επωνυμία «**ΜΠΙΖΝΕΣ ΝΕΤ ΑΡΧΙΤΕΚΤΣ ΑΝΩΝΥΜΟΣ ΕΤΑΙΡΕΙΑ – BANET A.E.**», Εταιρεία Παραγωγής Λογισμικού, που εδρεύει στη Θεσσαλονίκη, οδός Βαλαωρίτου 20, ΤΚ54625, με Α.Φ.Μ. 099771815 και αρμόδια Δ.Ο.Υ. τη Φ.Α.Ε. Θεσσαλονίκης που εκπροσωπείται νόμιμα για την υπογραφή της παρούσης από τον κ. Μανουσαρίδη Θεοχάρη του Γεωργίου, Πρόεδρο του Διοικητικού Συμβουλίου της Εταιρείας, που θ' αποκαλείται στη συνέχεια η «**ΕΤΑΙΡΕΙΑ**»,
- Ø και αφετέρου η Ανώνυμη Εταιρεία με την επωνυμία «*****», ***** , που εδρεύει στην ***** , οδός ***** , με ΑΦΜ ***** και αρμόδια Δ.Ο.Υ. τη ***** , και εκπροσωπείται νόμιμα για την υπογραφή της παρούσης από τον κ. ***** , ***** της Εταιρείας, που θ' αποκαλείται στη συνέχεια ο «**ΠΕΛΑΤΗΣ**»,

αφού έλαβαν υπόψη ότι

- § Η ΕΤΑΙΡΕΙΑ κατά ρητή δήλωσή της είναι εταιρεία που αναπτύσσει λύσεις λογισμικού για τον ευρύτερο χώρο των εφαρμογών Ηλεκτρονικού Επιχειρείν (e-business),
- § Η ΕΤΑΙΡΕΙΑ, στο παρελθόν, έχει σχεδιάσει ή/και αναπτύξει ή/και παραδώσει ή/και εγκαταστήσει διάφορα λογισμικά e-business για τον ΠΕΛΑΤΗ, τα οποία εμφανίζονται σε λειτουργία στο URL http://www.*****,
- § Η ΕΤΑΙΡΕΙΑ , στο παρελθόν, έχει σχεδιάσει ή/και αναπτύξει ή/και παραδώσει ή/και εγκαταστήσει διάφορα λογισμικά e-business για τον ΠΕΛΑΤΗ, τα οποία είναι κυρίως τα: ***** ,
- § Ο ΠΕΛΑΤΗΣ ζήτησε από την ΕΤΑΙΡΕΙΑ να αναλάβει την υποστήριξη και συντήρηση των διάφορων λογισμικών που έχει σχεδιάσει ή/και αναπτύξει ή/και παραδώσει ή/και εγκαταστήσει,
- § Η ΕΤΑΙΡΕΙΑ αποδέχθηκε, σύμφωνα με την παρούσα σύμβαση, να αναλάβει την υποστήριξη και συντήρηση των διάφορων λογισμικών που έχει σχεδιάσει ή/και αναπτύξει ή/και παραδώσει ή/και εγκαταστήσει,

συμφώνησαν συνομολόγησαν και συναποδέχθηκαν τα παρακάτω:**Άρθρο 1^ο: Σκοπός - Αντικείμενο Σύμβασης**

1.1 Αντικείμενο της παρούσας σύμβασης είναι η υποστήριξη και συντήρηση των διάφορων λογισμικών που έχει σχεδιάσει ή/και αναπτύξει ή/και παραδώσει ή/και εγκαταστήσει η ΕΤΑΙΡΕΙΑ για λογαριασμό του ΠΕΛΑΤΗ, το οποίο θα καλείται στην συνέχεια «ΥΠΟΣΤΗΡΙΞΗ» και «ΣΥΝΤΗΡΗΣΗ» αντίστοιχα (ή και τα δύο μαζί «ΣΥΜΒΟΛΑΙΟ»), από την ΕΤΑΙΡΕΙΑ για λογαριασμό του ΠΕΛΑΤΗ, έναντι αμοιβής και σύμφωνα με τους όρους της παρούσας σύμβασης. Η «ΥΠΟΣΤΗΡΙΞΗ» και «ΣΥΝΤΗΡΗΣΗ» (ή και τα δύο μαζί «ΣΥΜΒΟΛΑΙΟ») είναι υπηρεσία και ως τέτοια θα αντιμετωπίζεται στη συνέχεια της παρούσας σύμβασης. Οι υπηρεσίες που παρέχονται από την ΕΤΑΙΡΕΙΑ προς τον ΠΕΛΑΤΗ ή/και το ΛΟΓΙΣΜΙΚΟ που εγκαθίσταται από την ΕΤΑΙΡΕΙΑ στον ΠΕΛΑΤΗ θα καλούνται στη συνέχεια τα «ΠΑΡΑΔΟΤΕΑ» του «ΣΥΜΒΟΛΑΙΟΥ».

Άρθρο 2^ο: Καλύψεις Συμβολαίου Υποστήριξης-Συντήρησης

2.1 Το ΣΥΜΒΟΛΑΙΟ καλύπτει μόνο τις τεχνικές προδιαγραφές και τα αντικείμενα που αναφέρονται ρητά στο [«Παράρτημα-1»](#), το οποίο είναι αναπόσπαστο μέρος της παρούσας σύμβασης. Καμία άλλη απαίτηση του ΠΕΛΑΤΗ δεν μπορεί να ικανοποιηθεί από το παρόν ΣΥΜΒΟΛΑΙΟ παρά μόνο αν καλύπτεται απόλυτα από τα αναγραφόμενα στο συνημμένο [«Παράρτημα-1»](#).

2.2 Το ΣΥΜΒΟΛΑΙΟ έχει ισχύ από την ΗΜΕΡΟΜΗΝΙΑ ΕΝΑΡΞΗΣ μέχρι την ΗΜΕΡΟΜΗΝΙΑ ΛΗΞΗΣ οι οποίες αναφέρονται ρητά στο συνημμένο [«Παράρτημα-2»](#).

2.3 Το ΣΥΜΒΟΛΑΙΟ παρέχεται για μία χρονική διάρκεια στην οποία όμως η αμοιβή της ΕΤΑΙΡΕΙΑΣ καθορίζεται από την ΚΑΤΑΝΑΛΩΣΗ ΑΝΘΡΩΠΟΧΡΟΝΟΥ για τις υπηρεσίες ΥΠΟΣΤΗΡΙΞΗΣ και ΣΥΝΤΗΡΗΣΗΣ που παρέχει η ΕΤΑΙΡΕΙΑ στον ΠΕΛΑΤΗ. Ο τρόπος προσμέτρησης του ΑΝΘΡΩΠΟΧΡΟΝΟΥ που καταναλώνεται για τις παρεχόμενες υπηρεσίες περιγράφεται στο συνημμένο [«Παράρτημα-3»](#).

2.4 Ο ΑΝΘΡΩΠΟΧΡΟΝΟΣ που καταναλώνεται κατά τη διάρκεια της παροχής των υπηρεσιών ΥΠΟΣΤΗΡΙΞΗΣ και ΣΥΝΤΗΡΗΣΗΣ είναι ΑΝΘΡΩΠΟΧΡΟΝΟΣ προαγορασμένος, δηλαδή ο ΠΕΛΑΤΗΣ πρώτα αγοράζει τον εκτιμώμενο από αυτόν ανθρωποχρόνο που θα του χρειαστεί και στη συνέχεια τον αναλώνει κατά τη διάρκεια των αιτημάτων υπηρεσιών ΥΠΟΣΤΗΡΙΞΗΣ και ΣΥΝΤΗΡΗΣΗΣ. Ο τιμοκατάλογος προαγοράς ΑΝΘΡΩΠΟΧΡΟΝΟΥ αναφέρονται ρητά στο συνημμένο [«Παράρτημα-4»](#).

2.5 Το ΣΥΜΒΟΛΑΙΟ παρέχεται με συγκεκριμένο τρόπο παροχής υπηρεσιών από την ΕΤΑΙΡΕΙΑ προς τον ΠΕΛΑΤΗ το οποίο καλείται ΣΥΜΦΩΝΙΑ ΕΠΙΠΕΔΟΥ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ (SERVICE LEVEL AGREEMENT) ο οποίος αναφέρεται ρητά στο συνημμένο [«Παράρτημα-5»](#).

Άρθρο 3^ο: Διαδικασίες Υποστήριξης-Συντήρησης

3.1 Οι υπηρεσίες ΥΠΟΣΤΗΡΙΞΗΣ και ΣΥΝΤΗΡΗΣΗΣ παρέχονται από την ΕΤΑΙΡΕΙΑ προς τον ΠΕΛΑΤΗ με ΔΙΑΔΙΚΑΣΙΕΣ οι οποίες αναφέρονται ρητά στο [«Παράρτημα-6»](#) το οποίο είναι αναπόσπαστο μέρος της παρούσας σύμβασης.

Άρθρο 4^ο: Υποχρεώσεις Μερών

4.1 Η ΕΤΑΙΡΕΙΑ παρέχει υπηρεσίες ΥΠΟΣΤΗΡΙΞΗΣ και ΣΥΝΤΗΡΗΣΗΣ οι οποίες καλύπτουν θέματα που αναφέρονται ρητά στο [«Παράρτημα-1»](#), για χρονική διάρκεια που αναφέρεται ρητά στο [«Παράρτημα-2»](#), με τον τρόπο προσμέτρησης

κατανάλωσης ανθρωποχρόνου που αναφέρεται ρητά στο [«Παράρτημα-3»](#), εφόσον ο ΠΕΛΑΤΗΣ έχει στον λογαριασμό του διαθέσιμες ανθρωποώρες προς κατανάλωση οι οποίες έχουν προαγοραστεί με τιμή που αναφέρεται ρητά στο [«Παράρτημα-4»](#).

4.2 Η ΕΤΑΙΡΕΙΑ παρέχει υπηρεσίες ΥΠΟΣΤΗΡΙΞΗΣ και ΣΥΝΤΗΡΗΣΗΣ με την συμφωνία επιπέδου υπηρεσιών που αναφέρεται ρητά στο [«Παράρτημα-5»](#) και με τη διαδικασία που αναφέρεται ρητά στο [«Παράρτημα-6»](#).

4.3 Η ΕΤΑΙΡΕΙΑ παρέχει υπηρεσίες ΥΠΟΣΤΗΡΙΞΗΣ και ΣΥΝΤΗΡΗΣΗΣ σύμφωνα με τους κανόνες της επιστήμης και τέχνης, τους οποίους γνωρίζουν τα στελέχη και το προσωπικό της ΕΤΑΙΡΕΙΑΣ.

4.4 Ο ΠΕΛΑΤΗΣ καταβάλει το τίμημα προαγοράς ανθρωποχρόνου σύμφωνα με όσα αναφέρονται στο [«Άρθρο-8»](#) της παρούσας.

4.5 Ο ΠΕΛΑΤΗΣ υποχρεούται να παραδίδει, σύμφωνα με τα αναφερόμενα στο [«Παράρτημα-6»](#), όλο το απαραίτητο και απαιτούμενο υλικό, όλες τις απαραίτητες και απαιτούμενες οδηγίες και όλη την απαραίτητη και απαιτούμενη ανάλυση σε ψηφιακή μορφή, προκειμένου να μπορεί η ΕΤΑΙΡΕΙΑ να παρέχει υπηρεσίες ΥΠΟΣΤΗΡΙΞΗΣ και ΣΥΝΤΗΡΗΣΗΣ. Επιπλέον, ο ΠΕΛΑΤΗΣ οφείλει να παρέχει στην ΕΤΑΙΡΕΙΑ κάθε απαιτούμενη υλικοτεχνική υποδοχή και πρόσβαση σε φυσικούς χώρους, σε πληροφορίες και σε συστήματα πληροφορικής προκειμένου να μπορεί η ΕΤΑΙΡΕΙΑ να παρέχει υπηρεσίες ΥΠΟΣΤΗΡΙΞΗΣ και ΣΥΝΤΗΡΗΣΗΣ. Αναλυτικά, οι υποχρεώσεις του ΠΕΛΑΤΗ για το υλικό, οδηγίες και ανάλυση αναφέρονται στο [«Παράρτημα-7»](#), το οποίο αποτελεί αναπόσπαστο μέρος της παρούσας σύμβασης.

Άρθρο 5^ο: Παρακολούθηση Αιτημάτων Υποστήριξης-Συντήρησης

5.1 Η ΕΤΑΙΡΕΙΑ δύναται να ενημερώνει τον ΠΕΛΑΤΗ για την πορεία του αιτήματος ΥΠΟΣΤΗΡΙΞΗΣ-ΣΥΝΤΗΡΗΣΗΣ κατά την εξέλιξη του. Η ενημέρωση θα γίνεται σε τακτικά χρονικά διαστήματα κατόπιν σχετικής συνεννόησης των μερών.

5.2 Τυχούσα αμφισβήτηση κατά τη διάρκεια εξέλιξης του αιτήματος ΥΠΟΣΤΗΡΙΞΗΣ-ΣΥΝΤΗΡΗΣΗΣ ή μετά την ολοκλήρωσή του μπορεί να γίνει μόνο εντός των χρονικών ορίων που προβλέπονται στο [«Άρθρο-7»](#)

Άρθρο 6^ο: Χρόνος Εξυπηρέτησης Αιτήματος Υποστήριξης-Συντήρησης – Τρόπος Παράδοσης

6.1 Το αίτημα ΥΠΟΣΤΗΡΙΞΗΣ-ΣΥΝΤΗΡΗΣΗΣ θα εξυπηρετείται στο χρόνο που αναφέρονται στο [«Παράρτημα-5»](#) και στο [«Παράρτημα-6»](#) με την προϋπόθεση ότι τηρούνται απόλυτα οι υποχρεώσεις του ΠΕΛΑΤΗ που απορρέουν από το [«Άρθρο-7»](#), [«Άρθρο-8»](#) και το [«Παράρτημα-7»](#). Σε περίπτωση που δε τηρηθούν απόλυτα οι υποχρεώσεις του ΠΕΛΑΤΗ που απορρέουν από το [«Άρθρο-7»](#), [«Άρθρο-8»](#) και το [«Παράρτημα-7»](#) τότε η ΕΤΑΙΡΕΙΑ δύναται να παρατείνει τον χρόνο εξυπηρέτησης του αιτήματος ΥΠΟΣΤΗΡΙΞΗΣ-ΣΥΝΤΗΡΗΣΗΣ για όσο διάστημα εξ' υπαιτιότητας του ΠΕΛΑΤΗ καθυστέρησε. Σε κάθε περίπτωση που ο ΠΕΛΑΤΗΣ δεν τηρεί τις ως άνω υποχρεώσεις του η σύμβαση μπορεί να λυθεί κατά τους όρους του [«Άρθρο-9»](#) της παρούσας.

6.2 Ένα ενδεικτικό χρονοδιάγραμμα εξυπηρέτησης αιτήματος ΥΠΟΣΤΗΡΙΞΗΣ-ΣΥΝΤΗΡΗΣΗΣ αναφέρεται στο [«Παράρτημα-8»](#), το οποίο αποτελεί αναπόσπαστο μέρος της παρούσας σύμβασης.

6.3 Ο ΠΕΛΑΤΗΣ κατανοεί ότι οι υπηρεσίες ΥΠΟΣΤΗΡΙΞΗΣ-ΣΥΝΤΗΡΗΣΗΣ είναι άυλο προϊόν και ως εκ τούτου ο τρόπος παράδοσης είναι ιδιόμορφος. Προς αποφυγή παρανοήσεων σχετικά με το τι παραδίδει η ΕΤΑΙΡΕΙΑ και το τι παραλαμβάνει ο ΠΕΛΑΤΗΣ συμφωνείται από τους δύο συμβαλλόμενους ότι ισχύει το [«Άρθρο-7»](#).

Άρθρο 7^ο: Έλεγχος – Αποδοχή – Παραλαβή

7.1 Οι υπηρεσίες ΥΠΟΣΤΗΡΙΞΗΣ – ΣΥΝΤΗΡΗΣΗΣ παρέχονται με βάση αυτά που αναφέρονται στο [«Παράρτημα-1»](#), [«Παράρτημα-3»](#), [«Παράρτημα-5»](#), και [«Παράρτημα-6»](#).

7.2 Η ΕΤΑΙΡΕΙΑ ενημερώνει τον ΠΕΛΑΤΗ για τις υπηρεσίες που έχουν ολοκληρωθεί, ο ΠΕΛΑΤΗΣ κάνει έλεγχο και πρέπει μέσα σε διάστημα δύο (2) εργάσιμων ημερών είτε να το αποδεχθεί ως ολοκληρωμένο και της αρεσκείας του είτε να ζητήσει διορθώσεις, αποστέλλοντας εγγράφως τις παρατηρήσεις και τις υποδείξεις του. Σε περίπτωση που ο ΠΕΛΑΤΗΣ δεν εκφράσει εντός δύο (2) εργάσιμων ημερών - από την ειδοποίηση της ΕΤΑΙΡΕΙΑΣ - την αντίρρηση του ως προς το παραδοτέο, αυτό σημαίνει ότι σιωπηρά αποδέχεται την ανεπιφύλακτη παραλαβή των παραδοτέων.

7.3 Κάθε αντίρρηση ή παρατήρηση του ΠΕΛΑΤΗ, πρέπει να είναι σύμφωνη με τις καλύψεις συμβολαίου όπως αυτές περιγράφονται στο [«Παράρτημα-1»](#), το οποίο είναι αναπόσπαστο μέρος της παρούσας σύμβασης και σε καμία περίπτωση δεν μπορεί να διαφοροποιεί τις τεχνικές προδιαγραφές και γενικότερα την τεχνική και τεχνολογική οριοθέτηση του συμβολαίου, όπως αυτό αναφέρεται ρητά στο [«Παράρτημα-1»](#) της παρούσας σύμβασης.

Άρθρο 8^ο: Αμοιβή – Τρόπος Πληρωμής

8.1 Η αμοιβή, ο τρόπος πληρωμής και ο χρόνος πληρωμής σε καμία περίπτωση δεν μπορούν να αλλάξουν μονομερώς από τον ΠΕΛΑΤΗ, χωρίς την έγγραφη αποδοχή της ΕΤΑΙΡΕΙΑΣ.

8.2 Η ημερομηνία έκδοσης των σχετικών παραστατικών (Τιμολόγια Παροχής Υπηρεσιών ή/και Τιμολόγια Πώλησης) γίνεται σύμφωνα με την συνεννόηση των ΠΕΛΑΤΗ και ΕΤΑΙΡΕΙΑΣ, και πάντα σύμφωνα με τις ισχύουσες φορολογικές διατάξεις.

8.3 Σε κάθε περίπτωση, ο Φόρος Προστιθέμενης Αξίας (ΦΠΑ) των εκδιδόμενων παραστατικών επιβαρύνει εξ' ολοκλήρου τον ΠΕΛΑΤΗ.

8.4 Το συνολικό τίμημα που συμφωνείται να καταβάλλει ο ΠΕΛΑΤΗΣ προς την ΕΤΑΙΡΕΙΑ εξαρτάται από τον ανθρωποχρόνο που προαγοράζει.

8.5 Η ΕΤΑΙΡΕΙΑ υπολογίζει το ανθρωποχρόνο ως έχει αλλά στην πραγματικότητα αυτός αποτελεί για τον ΠΕΛΑΤΗ τον «ανηγμένο» χρόνο δηλαδή πρέπει να λάβει υπόψη ο ΠΕΛΑΤΗΣ ότι επειδή η ΕΤΑΙΡΕΙΑ έχει αναπτύξει και αναπτύσσει συνεχώς υποδομές για την ταχύτερη υποστήριξη των αιτημάτων ΠΕΛΑΤΩΝ καθώς επίσης και για την σχεδίαση και ανάπτυξη

εφαρμογών, στον συνήθη χρόνο που κάποιος τρίτος θα ανέπτυξε μία λύση το προσωπικό της ΕΤΑΙΡΕΙΑΣ μπορεί να αναπτύξει υπερδιπλάσιο αποτέλεσμα ή το ίδιο αποτέλεσμα σε λιγότερο από το μισό του χρόνου.

8.6 Η ΕΤΑΙΡΕΙΑ δέχεται πληρωμές μόνο με χρέωση σε πιστωτική κάρτα ή σε μετρητά και επιταγές. Ειδικά για τις επιταγές, η ΕΤΑΙΡΕΙΑ επιφυλάσσεται ότι μπορεί να αρνηθεί να παραλάβει αξιόγραφο επιταγής εφόσον ο εκδότης ή οι οπισθογράφοντες της επιταγής εμφανίζουν δυσμενή στοιχεία στο διατραπεζικό σύστημα «ΤΕΙΡΕΣΙΑΣ». Στην περίπτωση αυτή ο ΠΕΛΑΤΗΣ οφείλει άμεσα να αντικαταστήσει την επιταγή αυτή με άλλη ή να καταβάλλει το αντίστοιχο τίμημα σε μετρητά. Οι μεταχρονολογημένες επιταγές είναι αποδεκτές όσο καλύπτεται η έκδοση μεταχρονολογημένων επιταγών από την ισχύουσα νομοθεσία, ενώ σε περίπτωση που η ισχύουσα νομοθεσία δεν επιτρέπει την έκδοση μεταχρονολογημένων επιταγών ο ΠΕΛΑΤΗΣ είναι υπεύθυνος να καταβάλλει κάθε αμοιβή που προβλεπόταν να γίνει με μεταχρονολογημένη επιταγή με ισόποση επιταγή λήξεως αυθημερόν ή με μετρητά. Η παραλαβή από την ΕΤΑΙΡΕΙΑ μεταχρονολογημένης επιταγής εκδόσεως του ΠΕΛΑΤΗ ή εξ' οπισθογραφήσεως από αυτόν, γίνεται πάντα χάριν καταβολής, η οποία επέρχεται δια της πληρωμής της επιταγής στην προθεσμία νόμιμης εμφάνισης αυτής στο χρόνο που φέρει αυτή ως χρόνο έκδοσης της. Επιπλέον, κάθε επιταγή που παραδίδει ο ΠΕΛΑΤΗΣ στην ΕΤΑΙΡΕΙΑ πρέπει να έχει τόπο έκδοσης την πόλη της Θεσσαλονίκης, αφού συμφωνείται από κοινού ότι οι πληρωμές γίνονται στην έδρα της ΕΤΑΙΡΕΙΑΣ, ενώ σε διαφορετική περίπτωση η ΕΤΑΙΡΕΙΑ δύναται να αρνηθεί να παραλάβει τη συγκεκριμένη επιταγή.

Άρθρο 9^ο: Καταγγελία Σύμβασης

9.1 Σε περίπτωση που ο ΠΕΛΑΤΗΣ δεν καλύπτει τις υποχρεώσεις του, όπως αυτές περιγράφονται στο [«Παράρτημα-7»](#), η παρούσα σύμβαση λύεται ως καταγγελθείσα από τον ΠΕΛΑΤΗ. Στην περίπτωση αυτή ο ΠΕΛΑΤΗΣ υποχρεούται να παραλάβει το μέρος των αλλαγών στο λογισμικό που έχει ως τότε αναπτυχθεί, με τη ρητή από σήμερα παραίτηση του, δικαιώματος αποζημιώσεως και συμφωνία ότι η λύση της σύμβασης με τον ως άνω τρόπο δεν συνεπάγεται ή δεν μπορεί να συνεπάγεται στο μέλλον αντικείμενο οποιασδήποτε άλλης απαίτησης ή αξίωσης του ΠΕΛΑΤΗ κατά της ΕΤΑΙΡΕΙΑΣ. Στην ΕΤΑΙΡΕΙΑ παραμένει κάθε αμοιβή που της έχει ήδη καταβληθεί μέχρι τη στιγμή της καταγγελίας και αφορά το μέρος του ΛΟΓΙΣΜΙΚΟΥ στο σημείο που έχει ήδη αναπτυχθεί και παραλαμβάνεται από τον ΠΕΛΑΤΗ, καθώς επίσης παραμένει, ως ποινική και αναπόδεικτη ρήτρα που συμφωνείται από σήμερα, και κάθε άλλο ποσό που έχει καταβληθεί, μέχρι τη στιγμή της καταγγελίας, σε αυτήν από τον ΠΕΛΑΤΗ ως προκαταβολή τμήματος έργου, δικαιουμένης σε κάθε περίπτωση της ΕΤΑΙΡΕΙΑΣ να εισπράξει και το τίμημα μεταχρονολογημένης επιταγής που της έχει ήδη μεταβιβασθεί από τον ΠΕΛΑΤΗ σε χρόνο προ της καταγγελίας πληρωτέα όμως ή φέρουσα ως χρόνο έκδοσης μεταγενέστερο της καταγγελίας. Η ΕΤΑΙΡΕΙΑ εκδίδει τα αντίστοιχα παραστατικά (εφόσον δεν έχουν ήδη εκδοθεί) με συνολικό τίμημα συμπεριλαμβανομένου και του Φ.Π.Α., ίσο με το σύνολο των αμοιβών που έχει ήδη εισπράξει.

9.2 Σε περίπτωση που ο ΠΕΛΑΤΗΣ δεν καταβάλλει έγκαιρα τις προβλεπόμενες αμοιβές στην ΕΤΑΙΡΕΙΑ σύμφωνα με το [«Παράρτημα-4»](#), και το [«Άρθρο-8»](#) της παρούσας η ΕΤΑΙΡΕΙΑ τον ειδοποιεί τάσσοντας του προθεσμία δύο (2) ημερών και σε περίπτωση μη ανταπόκρισης του ΠΕΛΑΤΗ τον ειδοποιεί και πάλι τάσσοντας νέα προθεσμία δύο (2) ημερών. Εάν ο ΠΕΛΑΤΗΣ δεν ανταποκριθεί και στην προθεσμία αυτή τότε, χωρίς να απαιτείται περαιτέρω όχληση εκ μέρους της ΕΤΑΙΡΕΙΑΣ, αρκούμενης και μόνης της παρέλευσης της ως άνω τελευταίας προθεσμίας, η παρούσα σύμβαση λύεται ως καταγγελθείσα από τον ΠΕΛΑΤΗ. Στην περίπτωση αυτή ο ΠΕΛΑΤΗΣ υποχρεούται να παραλάβει το μέρος του ΛΟΓΙΣΜΙΚΟΥ που έχει ως τότε αναπτυχθεί και να το εξοφλήσει εάν δεν έχει ήδη εξοφληθεί σύμφωνα με τους όρους της «Παραγράφου-4.2» και του [«Άρθρου-8»](#) της παρούσας, με τη ρητή από σήμερα παραίτηση του, δικαιώματος αποζημιώσεως και συμφωνία ότι η λύση της σύμβασης με τον ως άνω τρόπο δεν συνεπάγεται ή δεν μπορεί να συνεπάγεται στο μέλλον αντικείμενο οποιασδήποτε άλλης απαίτησης ή αξίωσης του ΠΕΛΑΤΗ κατά της ΕΤΑΙΡΕΙΑΣ. Στην ΕΤΑΙΡΕΙΑ παραμένει κάθε αμοιβή που της έχει ήδη καταβληθεί μέχρι τη στιγμή της καταγγελίας και αφορά το μέρος του ΛΟΓΙΣΜΙΚΟΥ στο σημείο που έχει ήδη αναπτυχθεί και παραλαμβάνεται από τον ΠΕΛΑΤΗ, καθώς επίσης παραμένει, ως ποινική και αναπόδεικτη ρήτρα που συμφωνείται από σήμερα, και κάθε άλλο ποσό που έχει καταβληθεί, μέχρι τη στιγμή της καταγγελίας, σε αυτήν από τον ΠΕΛΑΤΗ ως προκαταβολή τμήματος έργου, δικαιουμένης σε κάθε περίπτωση της ΕΤΑΙΡΕΙΑΣ να εισπράξει και το τίμημα μεταχρονολογημένης επιταγής που της έχει ήδη μεταβιβασθεί από τον ΠΕΛΑΤΗ σε χρόνο προ της καταγγελίας πληρωτέα όμως ή φέρουσα ως χρόνο έκδοσης μεταγενέστερο της καταγγελίας. Η ΕΤΑΙΡΕΙΑ εκδίδει τα αντίστοιχα παραστατικά (εφόσον δεν έχουν ήδη εκδοθεί) με συνολικό τίμημα συμπεριλαμβανομένου και του Φ.Π.Α., ίσο με το σύνολο των αμοιβών που έχει ήδη εισπράξει.

9.3 Σε περίπτωση που ο ΠΕΛΑΤΗΣ παρουσιάζει ανάρμοστη συμπεριφορά, προς οποιονδήποτε στέλεχος ή εργαζόμενο της ΕΤΑΙΡΕΙΑΣ η παρούσα σύμβαση λύεται ως καταγγελθείσα από τον ΠΕΛΑΤΗ.

9.4 Η άκυρη υπαναχώρηση του ΠΕΛΑΤΗ θεωρείται ως καταγγελία της σύμβασης από αυτόν και επιφέρει τα αποτελέσματα που περιγράφονται στις παραγράφους 1 και 2 του παρόντος άρθρου.

Άρθρο 10^ο: Εγγύηση – Ελαττώματα – Ευθύνη

10.1 Σε καμία περίπτωση η Σύμβαση αυτή δεν αφορά τους τελικούς χρήστες του Internet προς τους οποίους και έναντι των οποίων ουδεμία ευθύνη ή υποχρέωση αναλαμβάνει ή έχει η ΕΤΑΙΡΕΙΑ πλην αυτών που ρητά αναγράφονται στην παρούσα.

10.2 Το λογισμικό που προκύπτει ως αποτέλεσμα της ΥΠΟΣΤΗΡΙΞΗΣ-ΣΥΝΤΗΡΗΣΗΣ δεν έχει κανένα χρονικό περιορισμό λειτουργίας, από την ΕΤΑΙΡΕΙΑ. Η ΕΤΑΙΡΕΙΑ δεν φέρει καμία ευθύνη στην περίπτωση που το λογισμικό δεν λειτουργεί σύμφωνα με τα προβλεπόμενα στην παρούσα σύμβαση επειδή έχει αλλάξει, για λόγο που δεν οφείλεται σε υπαιτιότητα της ΕΤΑΙΡΕΙΑΣ, το περιβάλλον λειτουργίας του λογισμικού ή οι υποδομές στις οποίες έχει αυτό εγκατασταθεί. Η ΕΤΑΙΡΕΙΑ εγγυάται για την ορθή λειτουργία του λογισμικού μόνο στην περίπτωση που αυτό είναι εγκατεστημένο σε εγκεκριμένες από την ΕΤΑΙΡΕΙΑ υποδομές. Σε καμία περίπτωση η ΕΤΑΙΡΕΙΑ δεν μπορεί να εγγυηθεί την ορθή λειτουργία του λογισμικού εφόσον αυτό λειτουργεί σε υποδομές μη εγκεκριμένες από την ΕΤΑΙΡΕΙΑ ή εάν υπάρχουν παρεμβάσεις από μη εξουσιοδοτημένο προσωπικό στο λογισμικό ή στις υποδομές στις οποίες λειτουργεί το λογισμικό.

10.3 Η ΕΤΑΙΡΕΙΑ δεν έχει καμία ευθύνη εάν το υλικό ή η ανάλυση που παραλαμβάνει από τον ΠΕΛΑΤΗ καταταπά πνευματικά δικαιώματα τρίτων. Στην περίπτωση αυτή η ευθύνη είναι εξολοκλήρου του ΠΕΛΑΤΗ και σε περίπτωση που η ΕΤΑΙΡΕΙΑ πληροφορηθεί ότι συντρέχει τέτοιο θέμα, η παρούσα σύμβαση λύεται ως καταγγελλείσα από τον ΠΕΛΑΤΗ και ισχύουν τα αναγραφόμενα στην «Παράγραφο-9.1» της παρούσας σύμβασης. Στην περίπτωση αυτή, ο ΠΕΛΑΤΗΣ οφείλει να αποκαταστήσει κάθε ζημία που υπέστη ή θα υποστεί η ΕΤΑΙΡΕΙΑ από την έκθεση της λόγω του μη νόμιμου υλικού και ανάλυσης που της παρέδωσε ο ΠΕΛΑΤΗΣ καθώς επίσης και να καλύψει αδιαμαρτύρητα κάθε δαπάνη που θα κάνει η ΕΤΑΙΡΕΙΑ προκειμένου να αποδείξει ότι δεν έχει καμία ευθύνη για το υλικό, οδηγίες και ανάλυση που παρέδωσε ο ΠΕΛΑΤΗΣ σε αυτήν.

Άρθρο 11^ο: Διαφύλαξη Πληροφοριών

11.1 Η ΕΤΑΙΡΕΙΑ αναλαμβάνει την υποχρέωση καθ' όλη τη διάρκεια αυτής της σύμβασης αλλά και μετά την με οποιονδήποτε τρόπο λύση ή λήξη αυτής να μην προβαίνει σε οποιαδήποτε ανακοίνωση ή δημοσίευση στοιχείων και πληροφοριών που αφορούν προς εκτέλεση έργο, η οποία θα μπορούσε να βλάψει ενδεχομένως τον ΠΕΛΑΤΗ ή να αποκαλύψει στοιχεία στρατηγικής, μάρκετινγκ ή άλλες εσωτερικές πληροφορίες της ΕΤΑΙΡΕΙΑΣ.

11.2 Η ΕΤΑΙΡΕΙΑ έχει το δικαίωμα, που της δίνεται δια της παρούσης με ρητή δήλωση του ΠΕΛΑΤΗ από σήμερα, να αναφέρει και να παρουσιάζει το «έργο» στο πελατολόγιο της, ως υλικό εκτελεσμένων έργων (portfolio), πάντα με θετική προβολή και σε καμία περίπτωση προβάλλοντας εσωτερικές πληροφορίες της ΕΤΑΙΡΕΙΑΣ.

11.3 Η ΕΤΑΙΡΕΙΑ αναλαμβάνει την υποχρέωση να τηρεί την εμπιστευτικότητα πληροφοριών, εμπορικών μυστικών, επιχειρησιακών σχεδίων ή οποιωνδήποτε άλλων στοιχείων, εγγράφων ή πραγμάτων που σχετίζονται προς τις δραστηριότητες ή τον εξοπλισμό και τις εγκαταστάσεις του ΠΕΛΑΤΗ ή άλλων συγγενών της εταιριών.

11.4 Η ΕΤΑΙΡΕΙΑ αναλαμβάνει την υποχρέωση να τηρεί σε ασφαλή χώρο κάθε εμπιστευτικό έγγραφο, υλικό ή πληροφορία και να παραδώσει στον ΠΕΛΑΤΗ με τη λήξη της σύμβασης αυτής όλα τα στοιχεία, έγγραφα, σχέδια κλπ. που έχει στην κατοχή της.

11.5 Η ΕΤΑΙΡΕΙΑ ως παραγωγός και δημιουργός του έργου, δύναται να χρησιμοποιήσει χώρο που δεν ξεπερνάει το 2% (δύο τοις εκατό) της επιφάνειας μίας σελίδας web, προκειμένου να εμφανίσει το λογότυπο της ως δημιουργού του έργου, καταβάλλοντας κάθε προσπάθεια να μην αλλοιώσει την εικαστική εμφάνιση της σελίδας.

11.6 Κάθε πληροφορία που περιέρχεται στους συμβαλλομένους κατά την εκτέλεση της παρούσας σύμβασης, και αφορά την επιχειρηματική οργάνωση, τις μεθόδους (οικονομικές και εμπορικές), τα οικονομικά τους στοιχεία, τα στοιχεία των Πελατών τους, καθώς και κάθε άλλη συναφής πληροφορία, είναι εμπιστευτική και αντιμετωπίζεται ως τέτοια. Τα συμβαλλόμενα μέρη υποχρεούνται να εξασφαλίσουν το απόρρητο των πληροφοριών αυτών και έναντι των υπαλλήλων, συνεργατών ή προστιθέντων τους.

11.7 Η υποχρέωση εχεμύθειας εξακολουθεί να ισχύει και μετά τη λύση της Σύμβασης αυτής.

Άρθρο 12^ο: Πνευματικά Δικαιώματα – Εκμετάλλευση Αποτελεσμάτων

12.1 Η ΕΤΑΙΡΕΙΑ εγγυάται στον ΠΕΛΑΤΗ ότι τα Προϊόντα Λογισμικού είναι απαλλαγμένα από κάθε δικαίωμα οποιουδήποτε τρίτου που απορρέει από τις διατάξεις της Ελληνικής, Κοινοτικής ή αλλοδαπής Νομοθεσίας περί προστασίας της Πνευματικής και της Βιομηχανικής Ιδιοκτησίας και των διπλωμάτων ευρεσιτεχνίας που εκδίδονται οπουδήποτε για λογαριασμό τρίτων, με την επιφύλαξη των αναφερομένων στην «Παράγραφο-10.3» της παρούσης.

12.2 Το περιεχόμενο που θα καταχωρηθεί στο λογισμικό (δεδομένα) είναι ιδιοκτησία του ΠΕΛΑΤΗ.

12.3 Τα εμπορικά και οικονομικά αποτελέσματα από τη χρήση και εκμετάλλευση του λογισμικού ανήκουν στον ΠΕΛΑΤΗ.

12.4 Ο πηγαίος κώδικας του λογισμικού και εν γένει το λογισμικό αποτελεί πνευματική ιδιοκτησία της ΕΤΑΙΡΕΙΑΣ.

Άρθρο 13^ο: Σχέσεις των Μερών

13.1 Η σχέση που αναπτύσσεται με τη σύμβαση αυτή μεταξύ του ΠΕΛΑΤΗ και της ΕΤΑΙΡΕΙΑΣ, σε καμία περίπτωση δεν δημιουργεί εταιρική σχέση οποιασδήποτε μορφής, ούτε σχέση αντιπροσωπείας ή πρακτορείας, ούτε αποτελεί κοινοπραξία.

Άρθρο 14^ο: Ανωτέρα Βία

14.1 Σε περίπτωση ανωτέρας βίας και κατά την διάρκεια αυτής θα αναστέλλονται αζημίως οι υποχρεώσεις των μερών από την παρούσα, για όσο χρόνο διαρκεί το γεγονός της ανωτέρας βίας. Η έναρξη και λήξη του γεγονότος της ανωτέρας βίας θα γνωστοποιείται εγγράφως από οποιοδήποτε των συμβαλλομένων μερών στο άλλο και η μη άμεση απόκρουση αυτού από τον λήπτη της γνωστοποίησεως θα θεωρείται ως αποδοχή του.

14.2 Η έννοια του γεγονότος ανωτέρας βίας είναι αυτή που δίνεται από την ισχύουσα Νομοθεσία καθώς και την Νομολογία των ελληνικών Δικαστηρίων.

Άρθρο 15^ο: Τροποποιήσεις Έργου

15.1 Κάθε πραγματοποιούμενη τροποποίηση θα γίνεται εγγράφως και θα επισυνάπτεται στην παρούσα σύμβαση ως αναπόσπαστο μέρος αυτής. Η πρωτοβουλία για κάθε τροποποίηση, ως ανωτέρω, για να πραγματοποιηθεί απαιτεί τη συγκατάθεση και της ΕΤΑΙΡΕΙΑΣ και του ΠΕΛΑΤΗ.

Άρθρο 16^ο: Επίλυση Διαφορών

16.1 Η παρούσα σύμβαση διέπεται από το Ελληνικό Δίκαιο, αρμόδια δε για την επίλυση κάθε διαφοράς που θα προκύψει από αυτήν ορίζονται κατ' αποκλειστικότητα τα Δικαστήρια της Θεσσαλονίκης.

Άρθρο 17^ο: Παραίτηση

17.1 Όλοι οι όροι της παρούσας σύμβασης συνομολογούνται ουσιώδεις. Τυχόν ακυρότητα ενός εκ των όρων αυτών, δεν επηρεάζει την ισχύ των υπολοίπων, και θα αντικαθίσταται από τους συμβαλλομένους με άλλον έγκυρο όρο που ανταποκρίνεται περισσότερο στα μεταξύ τους συμφωνηθέντα.

17.2 Η μη άσκηση από τους συμβαλλομένους των δικαιωμάτων τους που απορρέουν από την παρούσα σύμβαση ή τον νόμο σε καμία περίπτωση δεν μπορεί να ερμηνευτεί ως παραίτηση από αυτά.

Άρθρο 18°: Τροποποίηση Όρων της Σύμβασης

18.1 Κάθε τροποποίηση, συμπλήρωση ή κατάργηση οποιουδήποτε όρου της παρούσας συμβάσεως, καταρτίζεται εγγράφως και υπογράφεται μόνον από τους συμβαλλομένους ΕΤΑΙΡΕΙΑ και ΠΕΛΑΤΗ ή από νόμιμα διορισμένους προς τούτο πληρεξουσίους τους, αποδεικνύεται δε αποκλειστικά και μόνον εγγράφως αποκλεισμένης της χρήσης κάθε άλλου αποδεικτικού μέσου.

Άρθρο 19°: Αλληλογραφία

19.1 Κάθε γνωστοποίηση μεταξύ των συμβαλλομένων που προβλέπεται ή απορρέει από το παρόν ακόμη και εάν δεν αναφέρεται ρητά σ' αυτό πρέπει να γίνεται με έγγραφο, συμπεριλαμβανομένων σ' αυτά και του τηλεομοιοτυπικού μηνύματος ή μηνύματος μέσω ηλεκτρονικού ταχυδρομείου (Fax, email).

19.2 Αντίκλητοι και δεκτικοί να παραλαμβάνουν οποιοδήποτε έγγραφο σε εκτέλεση της σύμβασης αυτής ορίζονται οι παρακάτω:

Ø Για την ΕΤΑΙΡΕΙΑ: Ο κος Θεοχάρης Μανουσαρίδης, οδός Βαλαωρίτου 20, Θεσσαλονίκη, Fax 2310253998, email xm@banet.gr.

Ø Για τον ΠΕΛΑΤΗ: Ο κος *****, οδός *****, *****, Fax *****, email *****

Άρθρο 20°: Θέση της Σύμβασης σε Ισχύ

20.1 Η ισχύς της παρούσας σύμβασης αρχίζει από την υπογραφή της.

Άρθρο 21°: Γενικοί όροι

21.1 Αυτή η Σύμβαση αποτελεί την πλήρη και αποκλειστική συμφωνία μεταξύ των συμβαλλομένων μερών και καταργεί οποιαδήποτε προηγούμενη γραπτή ή προφορική τους συμφωνία.

Σε πίστωση των ανωτέρω συντάχθηκε το παρόν σε τέσσερα όμοια αντίτυπα, το οποίο αφού αναγνώσθηκε και βεβαιώθηκε, υπογράφηκε από τα μέρη όπως ακολουθεί, έλαβε ο κάθε συμβαλλόμενος από ένα όμοιο αντίτυπο, το δε τρίτο και τέταρτο θα κατατεθούν στις αρμόδιες Δ.Ο.Υ. των δύο μερών.

ΟΙ ΣΥΜΒΑΛΛΟΜΕΝΟΙ

Για την
BANET-ΜΠΙΖΝΕΣ ΝΕΤ ΑΡΧΙΤΕΚΤΣ ΑΕ

Για την

Θεοχάρης Μανουσαρίδης

ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ-1: ΚΑΛΥΨΕΙΣ ΣΥΜΒΟΛΑΙΟΥ ΥΠΟΣΤΗΡΙΞΗΣ – ΣΥΝΤΗΡΗΣΗΣ

-Οτιδήποτε έχει να κάνει με το website www.*****

-Οτιδήποτε έχει να κάνει με την *****

Είναι αυτονόητο ότι η ΕΤΑΙΡΕΙΑ καταβάλλει κάθε δυνατή προσπάθεια να ικανοποιήσει το αίτημα του ΠΕΛΑΤΗ, εφόσον αυτό είναι τεχνικά εφικτό να υλοποιηθεί στα γενικότερα πλαίσια ενός συμβολαίου υποστήριξης, θεωρώντας δεδομένη την καλή πίστη και των δύο μερών.

ρ

ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ-2: ΔΙΑΡΚΕΙΑ ΙΣΧΥΟΣ ΣΥΜΒΟΛΑΙΟΥ ΥΠΟΣΤΗΡΙΞΗΣ – ΣΥΝΤΗΡΗΣΗΣ

Η χρονική διάρκεια ισχύος του συμβολαίου είναι από τις 12/07/2007 έως και τις 11/07/2008.

Μετά την λήξη του, εφόσον είναι επιθυμητό και από τα δύο μέρη, μπορεί να γίνει ανανέωσή του. Η ανανέωση πραγματοποιείται για μέγιστη χρονική διάρκεια τα δύο έτη.

ρ

ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ-3: ΤΡΟΠΟΣ ΠΡΟΣΜΕΤΡΗΣΗΣ ΚΑΤΑΝΑΛΩΣΗΣ ΑΝΘΡΩΠΟΧΡΟΝΟΥ ΥΠΟΣΤΗΡΙΞΗΣ – ΣΥΝΤΗΡΗΣΗΣ

Κάθε εργασία ή ενέργεια που θα γίνει από την ΕΤΑΙΡΕΙΑ προϋπολογίζεται, ενημερώνεται ο ΠΕΛΑΤΗΣ (πριν πραγματοποιηθεί) και εφόσον είναι σύμφωνος ο ΠΕΛΑΤΗΣ η εργασία ή η ενέργεια πραγματοποιείται και ο ανθρωποχρόνος αφαιρείται από τον υπολειπόμενο ανθρωποχρόνο που έχει προαγορασμένο ο ΠΕΛΑΤΗΣ.

ρ

ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ-4: ΤΙΜΟΚΑΤΑΛΟΓΟΣ ΠΡΟΑΓΟΡΑΣ ΑΝΘΡΩΠΟΧΡΟΝΟΥ ΥΠΟΣΤΗΡΙΞΗΣ – ΣΥΝΤΗΡΗΣΗΣ

Ο τιμοκατάλογος ανθρωποχρόνου υποστήριξης – συντήρησης είναι ως ακολούθως:

a/a		BRONZE	SILVER	GOLD	PLATINUM
1.	Διαδικασία αρχικοποίησης του συμβολαίου (άπαξ καταβολή)	60€	120€	480€	960€
2.	Πακέτο ωρών προαγοράς	6ώρες	12ώρες	48ώρες	96ώρες
3.	Κόστος ανά ώρα (υπολογίζεται με έκπτωση 20% στις επίσημες τιμές τιμοκαταλόγου)	48€	96€	192€	384€
4.	Κόστος πακέτου ωρών (€)	6*48 = 288	12*96 = 1.152	48*192 = 9.216	96*384 = 36.864

- Όπου αναφέρονται τιμές, αυτές δεν περιλαμβάνουν το ΦΠΑ 19%.
- Για αγορά κάθε επιπλέον πακέτου ωρών, παρέχεται επιπλέον έκπτωση 5%, με μέγιστη έκπτωση το 25% (πέντε επιπλέον πακέτα).
- Σε περίπτωση ανανέωσης του συμβολαίου, δεν καταβάλλεται ξανά το κόστος αρχικοποίησης του συμβολαίου.
- Σε περίπτωση μη κατανάλωσης όλων των προαγορασμένων ωρών, οι ώρες αυτές μεταφέρονται στο επόμενο συμβόλαιο (ανανέωση).
- Υπό προϋποθέσεις (και με τη σύμφωνη γνώμη των δύο μερών) μπορεί να συμφηφιστεί το ισοδύναμο χρηματικό υπόλοιπο των προαγορασμένων ωρών του συμβολαίου με άλλες αγορές για προϊόντα και υπηρεσίες της ΕΤΑΙΡΕΙΑΣ.

Πχ-1. Το συμβόλαιο bronze κοστίζει $[60€ + (6h * 48€/h)] = 348€$ για την έναρξή του ενώ για οποιαδήποτε ανανέωση του κοστίζει 288€ (αναφερόμαστε πάντα στην προαγορά του πακέτου των 6 ωρών)

Πχ-2. Το συμβόλαιο silver κοστίζει $[120€ + (12h * 96€/h)] = 1.272€$ για την έναρξή του ενώ για οποιαδήποτε ανανέωση του κοστίζει 1.152€ (αναφερόμαστε πάντα στην προαγορά του πακέτου των 12 ωρών)

Πχ-3. Εάν γίνει αγορά ενός πακέτου BRONZE με 5 επιπλέον πακέτα ωρών το κόστος είναι: $60€ (\text{άπαξ}) + 48€ * (6\text{ώρες}) + [((6 * 48€) * 5) * (1 - 5\%)] + \text{ΦΠΑ} = 60€ + 288€ + 1.080€ + \text{ΦΠΑ}$

p

ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ-5: ΣΥΜΦΩΝΙΑ ΕΠΙΠΕΔΟΥ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ ΥΠΟΣΤΗΡΙΞΗΣ – ΣΥΝΤΗΡΗΣΗΣ

Ο ακόλουθος πίνακας περιγράφει τις διαφοροποιήσεις που υπάρχουν στη Συμφωνία Παροχής Υπηρεσίας.

Ο ΠΕΛΑΤΗΣ είναι υποχρεωμένος να έχει μία μόνο Συμφωνία Παροχής Υπηρεσίας ανά Σύμβαση. Σε περίπτωση που ο ΠΕΛΑΤΗΣ επιθυμεί αλλαγή στη Συμφωνία Παροχής Υπηρεσίας τότε πρέπει να υπογραφεί νέο Σύμβαση.

a/a	Υπηρεσίες	BRONZE	SILVER	GOLD	PLATINUM
5.	Υποστήριξη 8x5 (όλες τις εργάσιμες ημέρες – εκτός των επισήμων αργιών - από 09:00πμ έως 17:00)	✓	✓		
6.	Υποστήριξη 12x7 (όλες τις ημέρες – εκτός των επισήμων αργιών - από 09:00πμ έως 21:00)			✓	
7.	Υποστήριξη 24x7 (όλες τις ημέρες, όλο το 24ώρο)				✓
8.	Απάντηση στο αίτημα για υποστήριξη το μέγιστο εντός τριών (3) εργάσιμων ημερών από την ημέρα υποβολής του αιτήματος	✓			
9.	Απάντηση στο αίτημα για υποστήριξη το μέγιστο εντός δύο (2) εργάσιμων ημερών από την ημέρα υποβολής του αιτήματος		✓		
10.	Απάντηση στο αίτημα για υποστήριξη το μέγιστο εντός μίας (1) εργάσιμης ημέρας από την ημέρα υποβολής του αιτήματος			✓	
11.	Απάντηση στο αίτημα για υποστήριξη το μέγιστο εντός δύο (2) εργάσιμων ωρών από την ώρα υποβολής του αιτήματος				✓
12.	Έναρξη εξυπηρέτησης του αιτήματος για υποστήριξη το μέγιστο εντός τριών (3) εργάσιμων ημερών από την ημέρα υποβολής του αιτήματος	✓			
13.	Έναρξη εξυπηρέτησης του αιτήματος για υποστήριξη το μέγιστο εντός δύο (2) εργάσιμων ημερών από την ημέρα υποβολής του αιτήματος		✓		
14.	Έναρξη εξυπηρέτησης του αιτήματος για υποστήριξη το μέγιστο εντός μίας (1) εργάσιμης ημέρας από την ημέρα υποβολής του αιτήματος			✓	
15.	Έναρξη εξυπηρέτησης του αιτήματος για υποστήριξη το μέγιστο εντός δύο (2) εργάσιμων ωρών από την ώρα υποβολής του αιτήματος				✓
16.	Αποστολή αιτήματος υποστήριξης μόνο με email ή fax ή αλληλογραφία	✓			
17.	Αποστολή αιτήματος υποστήριξης μόνο με email ή fax ή αλληλογραφία ή τηλέφωνο σταθερό της Εταιρείας		✓		
18.	Αποστολή αιτήματος υποστήριξης μόνο με email ή fax ή αλληλογραφία ή τηλέφωνο σταθερό της Εταιρείας ή συνάντηση			✓	
19.	Αποστολή αιτήματος υποστήριξης μόνο με email ή fax ή αλληλογραφία ή τηλέφωνο σταθερό της Εταιρείας ή συνάντηση ή τηλέφωνο κινητό ή voip ή chat				✓
20.	Χωρίς συγκεκριμένη ομάδα ή συγκεκριμένο στέλεχος για την επικοινωνία	✓			
21.	Με συγκεκριμένη ομάδα χωρίς συγκεκριμένο στέλεχος για την επικοινωνία		✓		
22.	Με συγκεκριμένη ομάδα και συγκεκριμένο στέλεχος για την επικοινωνία			✓	
23.	Με συγκεκριμένη ομάδα και συγκεκριμένο στέλεχος για την επικοινωνία αλλά και κλιμάκωση σε όλη την εταιρεία				✓

Στα πλαίσια του συγκεκριμένου συμβολαίου, ο ΠΕΛΑΤΗΣ δηλώνει ότι επιθυμεί συμβόλαιο με ΣΥΜΦΩΝΙΑ ΕΠΙΠΕΔΟΥ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ ΥΠΟΣΤΗΡΙΞΗΣ – ΣΥΝΤΗΡΗΣΗΣ «BRONZE»

P

ρ

ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ-7: ΥΠΟΧΡΕΩΣΕΙΣ ΤΟΥ ΠΕΛΑΤΗ

Ο ΠΕΛΑΤΗΣ υποχρεούται να παραδίδει το αίτημα σε ηλεκτρονική μορφή (MS-Word ή HTML format) και σε περίπτωση που αυτό είναι πολυγλωσσικό θα πρέπει να είναι μεταφρασμένο σε όλες τις γλώσσες που υποστηρίζονται από το ΛΟΓΙΣΜΙΚΟ.

Ο ΠΕΛΑΤΗΣ υποχρεούται να περιγράφει με σαφήνεια και όλες τις απαιτούμενες λεπτομέρειες το αίτημα του.

ρ

ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ-8: ΕΝΔΕΙΚΤΙΚΟ ΧΡΟΝΟΔΙΑΓΡΑΜΜΑ ΕΞΥΠΗΡΕΤΗΣΗΣ ΑΙΤΗΜΑΤΟΣ ΥΠΟΣΤΗΡΙΞΗΣ – ΣΥΝΤΗΡΗΣΗΣ

Το ενδεικτικό χρονοδιάγραμμα υλοποίησης είναι (ημέρα H0 είναι η ημέρα αποστολής του αιτήματος για Υποστήριξη-Συντήρηση και οι υπόλοιποι χρόνοι μετρούνται σχετικά με αυτή):

H0+0 εργάσιμες ημέρες:

Το αίτημα πρωτοκολλείται (Incident Id)

H0+1 εργάσιμες ημέρες:

Εάν χρειάζεται ζητούνται διευκρινήσεις και πρόσθετη ανάλυση

H0' είναι η ημέρα που έχουν ολοκληρωθεί οι διευκρινήσεις και οι αναλύσεις του αιτήματος (μπορεί η H0' να συμπίπτει με την H0)

H0'+3 εργάσιμες ημέρες είναι ο μέγιστος χρόνος για την οριστική εξυπηρέτηση ή μη του αιτήματος και ενημέρωσης του ΠΕΛΑΤΗ

P