

Ο Πελάτης αναγνωρίζει ότι τα ως άνω λογισμικά προγράμματα/εφαρμογές καθώς και τα σχετικά σήματα αυτών τυγχάνουν προϊόν πνευματικής ιδιοκτησίας της Εταιρείας. Η Εταιρεία αναλαμβάνει την τεχνική υποστήριξη του προγράμματος-εφαρμογής με τους ακόλουθους όρους:

1. ΠΕΡΙΓΡΑΦΗ ΤΕΧΝΙΚΗΣ ΥΠΟΣΤΗΡΙΞΗΣ

Η τεχνική τηλεφωνική υποστήριξη θα λαμβάνει χώρα από Δευτέρα έως Παρασκευή από την 09:00 έως την 17:00 μέσω του τηλεφωνικού κέντρου της Εταιρείας με απαντήσεις και πληροφορίες που θα εξυπηρετούν την λειτουργία της εφαρμογής και μόνον κατόπιν υπάρξεως εν ισχύ πλήρως & ολοσχερώς εξοφλημένης σύμβασης τεχνικής υποστήριξης/συντήρησης. Εξαιρούνται της παρούσας σύμβασης ρητά οι ημέρες επίσημων αργιών. Προϋπόθεση για την παροχή υπηρεσιών από την Εταιρεία είναι να υπάρχει ενεργή σύνδεση του Η/Υ με το διαδίκτυο και ενεργή τηλεφωνική γραμμή από τον Πελάτη. Η Εταιρεία έχει το αποκλειστικό δικαίωμα συντήρησης, επισκευής, ελέγχου και επεμβάσεως επί των ως άνω λογισμικών προγραμμάτων/εφαρμογών ή εξουσιοδοτημένοι από την Εταιρεία συνεργάτες της ή αντιπρόσωποι. Οιαδήποτε επέμβαση στα ως άνω λογισμικά προγράμματα/εφαρμογών από τρίτο πλην των εντεταλμένων από την Εταιρεία προσώπων ή εξουσιοδοτημένων συνεργατών της, δίδει το δικαίωμα στην Εταιρεία όπως προβεί στην καταγγελία της παρούσας σύμβασης, σύμφωνα με τις διατάξεις που ορίζονται στο υπ' αριθμ. 5 όρο της παρούσας. Η Εταιρεία αναλαμβάνει την υποχρέωση της τεχνικής υποστήριξης στους συγκεκριμένους ως άνω Η/Υ και ουχί σε όλους του Η/Υ ή σε τρίτους Η/Υ που ήθελε μελλοντικά εγκαταστήσει ο Πελάτης.

Οι υπηρεσίες συντήρησης περιλαμβάνουν: 1. Την διάθεση των βελτιώσεων ή/και νέων εκδόσεων της εφαρμογής, 2. Τηλεφωνική & on-line υποστήριξη χρηστών έως 20 λεπτά από Δευτέρα έως Παρασκευή 9:00 - 17:00, μη συμπεριλαμβανομένων αργιών. Για υποστήριξη μετά του 20λέπτου απαιτείται η ύπαρξη υπολοίπου ωρών τεχνικής υποστήριξης με επόμενη ανάλωση ανά εικοσάλεπτο. Αλλαγές στις εξαστοιкуευμένες (custom) υλοποιήσεις, αλλαγές στις ρυθμίσεις, νέες παραμετροποιήσεις, βελτιστοποιήσεις ή διερεύνηση θεμάτων μετά την ολοκλήρωση της περιόδου UAT δεν περιλαμβάνονται στις υπηρεσίες του Συμβολαίου Συντήρησης. Οι υπηρεσίες αυτές γίνεται με χρέωση βάσει Δελτίου Εργασίας Τεχνικού, με ελάχιστη χρέωση μίας (1) ώρας. Στις καλύψεις του παραπάνω συμβολαίου συντήρησης δεν περιλαμβάνονται τα εξής: 1. Επισκέψεις τεχνικού στα γραφεία σας (Onsite support), 2. Επέμβαση σε υλικό εξοπλισμό (hardware), 3. Νέες εγκαταστάσεις ή νέες υλοποιήσεις ή εκπαideύσεις, 4.Τεχνικές εργασίες, 5.Συντήρηση Φορολογικών μηχανισμών ή ταμειακών μηχανών, 6.Εργασίες εγκατάστασης αναβαθμίσεων ή αλλαγές παραμετροποίησης.

2. ΕΞΑΙΡΕΣΕΙΣ

Η επιτόπια μετάβαση τεχνικού της Εταιρείας στην έδρα του Πελάτη προς επισκευή και συντήρηση για οποιαδήποτε λόγο κοστολογείται ωριαίως σύμφωνα με την εκάστοτε τιμολογιακή πολιτική της εταιρείας. Η Εταιρεία αναλαμβάνει να παρέχει την τεχνική υποστήριξη των ως άνω λογισμικών προγραμμάτων/εφαρμογών στις εκδόσεις που ορίζει η εταιρεία ως υποστηρίξιμες. Ωσαύτως, οι εντεταλμένοι της Εταιρείας δεν υποχρεούνται να επεμβαίνουν στο υλικό εξοπλισμό του Πελάτη ή να προβάλουν σε νέες εγκαταστάσεις ή νέες υλοποιήσεις λογισμικών προγραμμάτων ή εφαρμογών τρίτων σε σχέση με τα προμνημονευθέντα λογισμικά προγράμματα/εφαρμογές, ή ακόμα την ενέργεια οποιαδήποτε άλλης μορφής συντήρησης ή αποκατάστασης, ελέγχου και εν γένει επέμβασης τρίτου λογισμικού σε σχέση με το επίδοκο στους Η/Υ του Πελάτη. Τοιαύτη επέμβαση μπορεί να λάβει χώρα κατόπιν ρητής εντολής από την Εταιρεία και μόνο εφόσον κρίνεται απολύτως αναγκαίο υπό τις περιστάσεις. Για κάθε χρέωση του εντεταλμένου προσωπικού της Εταιρείας θα εκδίδεται το σχετικό παραστατικό και η καταβολή της αξίας του θα γίνεται εντός 10 ημερών . Σε περίπτωση που δεν καταβληθεί εμπρόθεσμα και προσεκκόντως και εξοκολουθει να οφείλεται κάποιο εκ των σχετικών τιμολογίων παροχής υπηρεσιών που περιλαμβάνονται στο παρόν άρθρο τότε η Εταιρεία δικαιούται νομίμως να απέχει από κάθε ενέργεια συντήρησης και επισκευής, εν τούτοις θα δικαιούται να εισπράξει το ορισθέν τίμημα τεχνικής υποστήριξης καθώς η μη εκτέλεση της σύμβασης θα ανάγεται σε υπαιτιότητα του Πελάτου.

3. ΔΙΑΡΚΕΙΑ ΣΥΜΒΑΣΗΣ

Η παρούσα σύμβαση τυγχάνει ετησίως ανανεούμενη ανά λογισμικό πρόγραμμα/εφαρμογή σύμφωνα με τον παραπάνω πίνακα αρχόμενη από την ημερομηνία ενάρξεως της τεχνικής υποστήριξης – συντήρησης εκάστου εξ' αυτών, αποδεικνυόμενη με σχετικό έγγραφο ή μήνυμα ηλεκτρονικής αλληλογραφίας Η ετήσια ανανέωση θα γίνεται με τους αυτούς όρους της παρούσας εκτός αν κάποιο από τα συμβαλλόμενα δηλώσει εγγράφως στον αντισυμβαλλόμενο του μέσω ηλεκτρονικού ταχυδρομείου (σύμφωνα με τα ανωτέρω στοιχεία που δίδουν τα συμβαλλόμενα μέρη) τουλάχιστον δεκαπέντε (15) ημερολογιακές ημέρες πριν από την λήξη της σύμβασης συντήρησης και τεχνικής υποστήριξης εκάστου προγράμματος ότι δεν επιθυμεί την συνέχιση της παρούσας σύμβασης.

4. ΤΙΜΗΜΑ ΠΑΡΟΧΗΣ ΤΕΧΝΙΚΗΣ ΥΠΟΣΤΗΡΙΞΗΣ

Το τίμημα ως αναγράφεται στον ως άνω πίνακα για την παροχή της υπηρεσίας τεχνικής υποστήριξης και συντήρησης, θα προκαταβάλλεται σε ετήσια βάση επί τη εκδόσει του σχετικού παραστατικού εντός είκοσι (20) ημερών από την έκδοση του σχετικού παραστατικού στους γνωστοποιηθέντες τραπεζικούς λογ/σμούς της Εταιρείας. Το εκάστοτε φορολογικό παραστατικό της Εταιρείας θα υπογράφεται από τον νόμιμο εκπρόσωπο του Πελάτη μετά του ονοματεπωνύμου αυτού και της σφραγίδας της εταιρείας. Σε περίπτωση που δεν καταβληθεί το τίμημα εντός της δήλης ημέρας η Εταιρεία δύναται να καλέσει τον Πελάτη προς συμμόρφωση και παράλληλα να διακόψει την παροχή όλων των υπηρεσιών της μονομερώς καθώς και να καταγγείλει σε περίπτωση μη συμμόρφωση την παρούσα σύμβαση εγγράφως μέσω ηλεκτρονικού ταχυδρομείου.

5. ΚΑΤΑΓΓΕΛΙΑ ΣΥΜΒΑΣΗΣ

Η Εταιρεία δικαιούται σε κάθε περίπτωση παράβασης των επισυναπτόμενων όρων χρήσεως ή οιοιδήποτε όρου της παρούσας όπως καταγγείλει εγγράφως την σύμβαση μέσω ηλεκτρονικού ταχυδρομείου στο ως άνω e-mail του Πελάτη, και να διακόψει την παροχή όλων των υπηρεσιών της μονομερώς. Επίσης στις ως άνω προαναφερόμενες περιπτώσεις το υπόλοιπο ποσό του ορισθέντος τιμήματος μέχρι την λήξη του χρόνου ολοκληρώσεως της σύμβασης καθίσταται άμεσα απαιτητό από την Εταιρεία, ως εύλογη και δίκαιη, προσήκουσα ποινική ρήτρα, ως αναγνωρίζουν αμφότερα τα συμβαλλόμενα μέρη. Ωσαύτως, για οιονδήποτε λόγο δεν καταστεί από υπαιτιότητα του Πελάτη δυνατή η παροχή των υπηρεσιών από την Εταιρεία, (ενδεικτικά και ουχί περιοριστικά αναφέρονται: η κλοπή, υπεξαίρεση, καταστροφή ή κατάσχεση των Η/Υ ή λογισμικού αυτών ή του απαιτούμενου εξοπλισμού του Πελάτη από Τρίτο ή Δημόσιες Αρχές, η παράβαση των όρων της παρούσας ή των όρων χρήσεως/εγκαταστάσεως, hacking ,η εγκατάσταση έτερων προγραμμάτων ασύμβατων με το ως άνω πρόγραμμα/εφαρμογή, ή πτώχευση ή παύση των εργασιών του Πελάτη) παραμένει σε ισχύ η υποχρέωση του Πελάτη όπως καταβάλλει το οφειλόμενο τίμημα έως την λήξη του συμβατικού χρόνου, σύμφωνα με τον ορισθέντα τρόπο πληρωμής, καθώς η μη εκτέλεση της σύμβασης θα οφείλεται σε υπαιτιότητα του Πελάτη. Τα παραπάνω δικαιώματα έχει η Εταιρεία και σε κάθε περίπτωση μη εξόφλησης ή σε περίπτωση περιοδικών καταβολών, ενός εκάστου τιμολογίου, έστω και με την καθυστέρηση μίας και μόνον δόσης καταβολής (ή σε περίπτωση αξιογράφων στην περίπτωση μη καταβολής ακόμα και ενός εξ' αυτών κατά την δήλη ημέρα πληρωμής).

6. ΕΞΕΤΑΣΗ ΚΑΙ ΑΝΕΠΙΦΥΛΑΚΤΗ ΑΠΟΔΟΧΗ ΤΩΝ ΛΟΓΙΣΜΙΚΩΝ ΕΦΑΡΜΟΓΩΝ/ΠΡΟΓΡΑΜΜΑΤΩΝ

Ο Πελάτης αναγνωρίζει και συμφωνεί ότι τα λογισμικά προγράμματα/εφαρμογές τυγχάνουν της πλήρους αρρεσκείας του και του έχουν επιδειχθεί όντας απολύτως λειτουργικά σύμφωνα με τις ανάγκες του, καθώς και ότι κατά την επίδειξη του το σύστημα των Η/Υ ή δικτύου του Πελάτη αποδείχτηκε είναι συμβατά με το ως άνω λογισμικό και ότι τα ενυπάρχοντα λογισμικά προγράμματα/εφαρμογές ανταποκρίνονται στις προδιαγραφές που θέτει η Εταιρεία για τα ως άνω προγράμματα/εφαρμογές. Επίσης ο Πελάτης αναγνωρίζει ότι κατόπιν της διενεργηθείσας επιδείξεως η διαδικασία συντήρησης-τεχνικής υποστήριξης των ως άνω προγραμμάτων/εφαρμογών της παρούσας τυγχάνει άριστη και σύμφωνα με τις επιθυμητές προδιαγραφές. Ο Πελάτης συνομολογεί ότι έλαβε γνώση και αποδέχεται πλήρως τους όρους χρήσης και εγκατάστασης που επισυνάπτεται στην παρούσα και αποτελεί αναπόσπαστο μέρος αυτής, στους οποίους όρους έχει ήδη αναγνώσει και λάβει γνώση και από την ιστοσελίδα της Εταιρείας, στο link <https://www.vortexsuite.com/el/oroi-xrisis>. Ρητά επισημαίνεται μεταξύ των μερών ότι τυχόν μεταγενέστερη αλλαγή του δικτύου ή του λογισμικού/εφαρμογών των Η/Υ ή του δικτύου αυτών από τον Πελάτη που ενδεχομένως να επηρεάσει την λειτουργία των ως άνω λογισμικών προγραμμάτων/εφαρμογών λόγω συμβατότητας ή δυσλειτουργίας δεν συνεπάγεται υποχρέωση της Εταιρείας να αλλάξει το πρόγραμμα ή να παράσχει επιπλέον υποστήριξη και κατά μείζονα λόγο δεν δίδεται η δυνατότητα στον Πελάτη να καταγγείλει την παρούσα σύμβαση για τον λόγο αυτό ή να προβάλει την οιαδήποτε αξίωση καθώς οφείλεται σε δική του αποκλειστική υπαιτιότητα.

7. ΔΩΣΙΔΙΚΙΑ

Για κάθε διαφορά που θα προκύψει από την εκτέλεση της παρούσας αποκλειστική δωσιδικία έχουν τα δικαστήρια Πειραιώς κατά παρέκταση αρμοδιότητας. Οι όροι που περιέχονται στο παρόν έγγραφο και οι όροι χρήσης-εγκατάστασης του λογισμικού είναι δεσμευτικοί. Για όλους τους όρους που περιέχονται στο παρόν έγγραφο, η Εταιρεία μπορεί να τους αλλάξει χωρίς προειδοποίηση (εφόσον αυτό κρίνεται απαραίτητο από την Εταιρεία ή υπαγορεύονται από τα νέα τεχνολογικά δεδομένα. Οι όροι αυτοί και η παρούσα μπορούν να τροποποιηθούν μόνο εγγράφως και μόνο με την υπογραφή του νομίμου εκπροσώπου της Εταιρείας. Επίσης αν κάποιος από τους παραπάνω όρους κριθεί άκυρος οι λοιπές διατάξεις του παρόντος παραμένουν εν ισχύ. Σε πίστωση των ανωτέρω συντάχθηκε το παρόν σε δύο (2) όμοια πρωτότυπα, το καθένα από τα οποία αφού αναγνώσθηκε και βεβαιώθηκε υπογράφηκε από τα συμβαλλόμενα μέρη που έλαβαν έκαστο από ένα πρωτότυπο.

ΟΙ ΣΥΜΒΑΛΛΟΜΕΝΟΙ

**Για την
ΕΤΑΙΡΕΙΑ**

**Για τον
ΕΞΟΥΣΙΟΔΟΤΗΜΕΝΟ ΑΝΤΙΠΡΟΣΩΠΟ**

**Για τον
ΠΕΛΑΤΗ**