

# **ΣΥΜΒΑΣΗ ΒΑΣΙΚΗΣ ΥΠΟΣΤΗΡΙΞΗΣ & ΣΥΝΤΗΡΗΣΗΣ**

## **ΠΡΟΓΡΑΜΜΑΤΩΝ ALTEC SOFTWARE**

Στην Αθήνα, σήμερα, κατά την ημερομηνία που εμφανίζεται επί του Δελτίου Αποδοχής, που υπογράφεται από τους συμβαλλόμενους, επισυνάπτεται στην παρούσα και αποτελεί αναπόσπαστο τμήμα της, οι κάτωθι υπογραφομένοι:

- 1.** Η εδρεύουσα στο Μαρούσι Αττικής, Πάτμου 12 ανώνυμη εταιρία με την επωνυμία "ALTEC ΑΝΑΠΤΥΞΗ ΛΟΓΙΣΜΙΚΟΥ ΑΕ ", όπως νόμιμα εκπροσωπείται και η οποία στο εξής θα καλείται "ALTEC SOFTWARE"
- 2.** ο Πελάτης, τα στοιχεία του οποίου εμφανίζονται στο πεδίο "Πελάτης" του Δελτίου Αποδοχής, όπως νόμιμα εκπροσωπείται
- 3.** και ο "Επίσημος Συνεργάτης", τα στοιχεία του οποίου εμφανίζονται στο πεδίο "Επίσημος Συνεργάτης" του Δελτίου Αποδοχής της παρούσας, όπως νόμιμα εκπροσωπείται, συμφώνησαν και αποδέχτηκαν από κοινού τα εξής :

Ο Πελάτης αναθέτει στην ALTEC SOFTWARE και αυτή αναλαμβάνει, όπως, είτε η ίδια μόνη της, είτε - με τη σύμφωνη γνώμη του Πελάτη και κατ' εφαρμογή του όρου [8.3] της παρούσας - σε συνεργασία με τον Επίσημο Συνεργάτη, παρέχει στον Πελάτη τις πιο κάτω αναφερόμενες βασικές υπηρεσίες υποστήριξης και συντήρησης του Προγράμματος ALTEC Software, τα στοιχεία του οποίου εμφανίζονται επί του Δελτίου Αποδοχής της παρούσας και του οποίου άδεια χρήσης έχει παραχωρηθεί στον Πελάτη με σχετική Σύμβαση Παραχώρησης Άδειας Χρήσης.

Οι όροι και προϋποθέσεις παροχής των υπηρεσιών αυτών είναι οι εξής:

### **1. Ορισμοί**

Οι ακόλουθοι όροι, εάν δεν ορίζεται διαφορετικά στο κείμενο της παρούσας, θα έχουν την εξής έννοια:

**1.1** "Πρόγραμμα" είναι η εφαρμογή λογισμικού (application Software) της σειράς προϊόντων ALTEC Software με τα στοιχεία που εμφανίζονται επί του Δελτίου Αποδοχής της παρούσας στο πεδίο "Πρόγραμμα".

**1.2** "Αμοιβή Υπηρεσιών Βασικής Υποστήριξης & Συντήρησης" είναι το ποσό που καταβάλλει ο Πελάτης στην ALTEC SOFTWARE ή σε εμπορικό αντιπρόσωπό της, κατά την υπογραφή της σύμβασης, ως τίμημα των υπηρεσιών που συμφωνούνται με αυτή τη σύμβαση. Το ποσό αυτό ορίζεται από την ALTEC βάσει τιμοκαταλόγου και δύναται να είναι προσαυξημένο σε περιπτώσεις κατά τις οποίες μεσολαβεί διάστημα μεγαλύτερο των πέντε (5) ημερών από τη λήξη παλαιότερης σύμβασης Βασικής Υποστήριξης και Συντήρησης έως την υπογραφή της παρούσας.

**1.3** "Επίσημος Συνεργάτης" είναι το φυσικό ή νομικό πρόσωπο με τα στοιχεία που αναγράφονται στο Δελτίο Αποδοχής της παρούσας σύμβασης στο πεδίο "Επίσημος Συνεργάτης", το οποίο με τη σύμφωνη γνώμη του Πελάτη θα παρέχει τις υπηρεσίες τηλεφωνικής υποστήριξης του όρου [5.8] της παρούσας. Η μη αναγραφή στοιχείων στο πεδίο "Επίσημος Συνεργάτης" ή η αναγραφή των στοιχείων της ALTEC δηλώνει ότι η ALTEC θα παρέχει το σύνολο των υπηρεσιών δηλ. και τις υπηρεσίες του όρου [5.8] που αποτελούν αντικείμενο της παρούσας και επομένως θα φέρει αυτή και μόνο την ευθύνη της καλής εκτέλεσης της όλης σύμβασης.

## **2. Διάρκεια**

Η διάρκεια της παρούσας σύμβασης εμφανίζεται στο Δελτίο Αποδοχής της παρούσας στο πεδίο 'Χρόνος Ισχύος' και παραπλεύρως των ενδείξεων 'Από' και 'Έως'.

## **3. Έκταση Ευθύνης**

**3.1** Αντικείμενο της παρούσας σύμβασης είναι οι υπηρεσίες Βασικής Υποστήριξης και Συντήρησης, που αφ' ενός μεν είναι οι ελάχιστες αναγκαίες για την εύρυθμη λειτουργία του προγράμματος, αφ' ετέρου δε αποτελούν τη βασική υποδομή που απαιτείται:

**α)** για την παροχή περαιτέρω υπηρεσιών, που αν και δεν προβλέπονται στην παρούσα σύμβαση (εκπαιδευτικών, συμβουλευτικών, τεχνικών κλπ), ωστόσο είναι δυνατόν να ζητηθούν από τον Πελάτη κατ' εφαρμογή του όρου [5.7] και να αποτελέσουν αντικείμενο άλλης σύμβασης

**β)** για τη διατήρηση του όποιου επιπέδου λειτουργίας έχει επιτευχθεί κατά την υπογραφή της παρούσας.

**3.2** Η ALTEC SOFTWARE και ο Επίσημος Συνεργάτης ευθύνονται απέναντι στον Πελάτη για την καλή εκτέλεση της παρούσας σύμβασης. Σε περίπτωση παράβασης των όρων της παρούσας για λόγους που ανάγονται σε αποκλειστική υπαιτιότητα της ALTEC SOFTWARE ή του Επίσημου Συνεργάτη της, ο Πελάτης δικαιούται να καταγγείλει την παρούσα σύμβαση και να επιδιώξει με κάθε νόμιμο τρόπο την αποκατάσταση κάθε θετικής του ζημιάς, συμπεριλαμβανομένης και της απώλειας στοιχείων πληροφόρησης, που προκλήθηκε από την αντισυμβατική αυτή συμπεριφορά της ALTEC SOFTWARE ή του Επίσημου Συνεργάτη της, μέχρι, κατ' ανώτατο όριο, το ποσό του τιμήματος της παρούσας σύμβασης, ποσό στο οποίο ρητά συμφωνούν οι συμβαλλόμενοι ότι περιορίζεται η ευθύνη της ALTEC SOFTWARE και του Επίσημου Συνεργάτη, μη ευθυνόμενων αυτών περαιτέρω για οποιαδήποτε άλλη ζημιά ήθελε προκληθεί στον Πελάτη από την αντισυμβατική συμπεριφορά τους.

**3.3** Επίσης, η ALTEC SOFTWARE δεν φέρει καμία ευθύνη σε περίπτωση αδυναμίας εκτέλεσης των όρων της παρούσας σύμβασης λόγω γεγονότων ανωτέρας βίας (π.χ. απεργιών, κοινωνικών αναταραχών) ή άλλων τυχαίων γεγονότων.

## **4. Όροι Πληρωμής**

**4.1** Αμοιβή Υπηρεσιών Βασικής Υποστήριξης και Συντήρησης είναι το ποσό που εμφανίζεται στο Δελτίο Αποδοχής της παρούσας στο πεδίο 'Αμοιβή Βασικής Υποστήριξης και Συντήρησης'. Το ποσό είναι πληρωτέο μετρητοίς εντός δεκαπέντε (15) κατ' ανώτατο όριο ημερών από την παραλαβή του σχετικού τιμολογίου της ALTEC SOFTWARE ή του εμπορικού της αντιπροσώπου.

**4.2** Ρητά συμφωνείται ότι η μη εμπρόθεσμη καταβολή της Αμοιβής Βασικής Υποστήριξης και Συντήρησης στην ALTEC SOFTWARE ή τον εμπορικό αντιπρόσωπό της αποτελεί σπουδαίο λόγο καταγγελίας της παρούσας σύμβασης από την ALTEC SOFTWARE αζημίως γι' αυτήν. Για την καταγγελία αυτή δεν υπάρχει προθεσμία.

**4.3** Η εξόφληση του τιμήματος αποδεικνύεται αποκλειστικά και μόνον με έγγραφη απόδειξη της ALTEC SOFTWARE ή του εμπορικού της αντιπροσώπου, αποκλεισμένου οποιουδήποτε άλλου αποδεικτικού μέσου ακόμα και του όρκου.

## **5. Υπηρεσίες Βασικής Υποστήριξης & Συντήρησης**

Οι βασικές υπηρεσίες υποστήριξης και συντήρησης προγράμματος που αποτελούν αντικείμενο της παρούσας παρέχονται κατόπιν υποβολής σχετικής αίτησης από τον Πελάτη και είναι οι εξής:

**5.1** Άμεση αποστολή της σύγχρονης έκδοσης του προγράμματος - ανεξάρτητα από την παλαιότητα της υφιστάμενης εγκατάστασης - καθώς και όλων των ενδιαμέσων εκδόσεων, εάν αυτό είναι τεχνικά αναγκαίο, για την αναβάθμιση του Προγράμματος.

**5.2** Δωρεάν διάθεση διορθωτικών εκδόσεων (fixing updates) του Προγράμματος ανεξαρτήτως του αριθμού τους.

**5.3** Δωρεάν διάθεση βελτιωμένων εκδόσεων (releases) του Προγράμματος, ανεξαρτήτως του αριθμού τους. Οι εκδόσεις αυτές δύναται να αφορούν είτε σε αναβάθμιση των επιχειρησιακών δυνατοτήτων του προγράμματος, είτε σε εξέλιξη προδιαγραφών του που αφορούν σε φοροτεχνικά θέματα κατ' ακολουθία της εξέλιξης των τελευταίων.

**5.4** Δωρεάν διάθεση των οδηγιών αναβάθμισης (update checklists) που συνοδεύουν τις εκδόσεις αυτές (fixing updates και releases).

**5.5** Δωρεάν διάθεση των ανανεωμένων εκδόσεων ή προσθηκών των εγχειριδίων χρήσης που σχετίζονται με τις νέες εκδόσεις, καθώς και όλης της εκδοθείσας από την ALTEC SOFTWARE τεκμηρίωσης και βιβλιογραφίας που αφορά σε προδιαγραφές του προγράμματος σχετικές με φοροτεχνικά θέματα.

**5.6** Δυνατότητα πρόσβασης στο σύστημα ηλεκτρονικών υπηρεσιών μέσω Διαδικτύου (Internet e-services) των εφαρμογών ALTEC Software της ALTEC SOFTWARE υπό τους όρους και τους περιορισμούς του άρθρου [7].

**5.7** Δυνατότητα υποβολής αιτήματος για παροχή προσθέτων υπηρεσιών, δηλαδή υπηρεσιών που δεν αποτελούν αντικείμενο της παρούσας και υπό τους όρους και προϋποθέσεις του όρου [6.1] της παρούσας. Ως τέτοιες υπηρεσίες ενδεικτικά - αλλά όχι αποκλειστικά - αναφέρονται εργασίες που αφορούν σε παραμετροποίηση, εκπαίδευση, έλεγχο και αποκατάσταση μηχανογραφικών αρχείων, μεταφορές δεδομένων, σχεδιασμό στατιστικών καταστάσεων, συμβουλευτικές υπηρεσίες, κ.ά.

**5.8 Παροχή απαντήσεων μέσω τηλεφώνου (τηλεφωνική υποστήριξη), κατά τις εργάσιμες ημέρες και ώρες (Δευτέρα έως Παρασκευή, ώρες 09:00 - 17:00) σε ερωτήματα που αφορούν την επίλυση αποριών ή αντιμετώπιση θεμάτων που αφορούν στο πρόγραμμα. Ρητά συμφωνείται ότι η τηλεφωνική υποστήριξη δεν είναι δυνατόν να παρέχεται ως υποκατάστατο εργασιών τακτικής εκπαίδευσης ή άλλων υπηρεσιών που δεν αποτελούν αντικείμενο της παρούσας. Κατά συνέπεια, αντικείμενο της παρούσας είναι μόνον υπηρεσίες που είναι εφικτό τηλεφωνικώς να παρασχεθούν και υπηρεσίες των όρων [5.1], [5.2], [5.3], [5.4], [5.5] και [5.6]. Λοιπές υπηρεσίες υποστήριξης δεν αποτελούν αντικείμενο της παρούσας Σύμβασης Βασικής Υποστήριξης & Συντήρησης και υπόκεινται σε χρεώσεις κατ' εφαρμογή του όρου [5.7].**

**5.9** Συμψηφισμός του συνόλου του κόστους αγοράς του Προγράμματος σε περίπτωση αναβάθμισης του με προσθήκη νέων ενοτήτων του. Ρητά συμφωνείται ότι ισχύει για αναβαθμίσεις του ιδίου Προγράμματος (όχι αντικατάσταση του Προγράμματος) και ότι το τελευταίο ήταν συνεχώς υπό Σύμβαση Υποστήριξης καθ' όλο το χρονικό διάστημα από την αγορά του μέχρι τη στιγμή της αναβάθμισής του.

## **6. Ειδικά θέματα**

**6.1** Ρητά συμφωνείται ότι οι υπηρεσίες του όρου [5.7] θα παρέχονται βάσει ειδικής - χωριστής συμφωνίας των συμβαλλομένων μερών και ότι η Αμοιβή Υπηρεσιών Βασικής Υποστήριξης και Συντήρησης δεν περιλαμβάνει το τίμημα των υπηρεσιών αυτών.

**6.2** Ειδικά συμφωνείται ότι η ALTEC SOFTWARE διατηρεί το δικαίωμα να αρνηθεί την παροχή των υπηρεσιών του όρου [5.7] στις εξής περιπτώσεις:

**α)** Εάν ο Πελάτης δεν εκτελεί τακτικά την εργασία φύλαξης αρχείων (backup).

**β)** Εάν ο Πελάτης χρησιμοποιεί σύστημα ή συστήματα Η/Υ που δεν πληρούν τις προδιαγραφές που θέτει η ALTEC SOFTWARE για την καλή λειτουργία του Προγράμματος.

**γ)** Εάν ο Πελάτης χρησιμοποιεί το Πρόγραμμα μη συμμορφούμενος προς τις οδηγίες που υπάρχουν στα εγχειρίδια χρήσεως αυτού.

**δ)** Χρησιμοποιεί αναλώσιμα υλικά που δεν πληρούν τις προδιαγραφές του κατασκευαστή του Η/Υ.

**ε)** Επιτρέπει οιασδήποτε φύσεως επέμβαση στο Πρόγραμμα από άτομα τα οποία δεν είναι εξουσιοδοτημένα από την ALTEC SOFTWARE για τη συγκεκριμένη εργασία.

**στ)** Εάν οι υπηρεσίες αυτές σχετίζονται με θέματα του Η/Υ ή / και των περιφερειακών του ή / και των μαγνητικών μέσων, με διακοπή ή πτώση της τάσης του ηλεκτρικού ρεύματος ή με θέματα που άπτονται του συστήματος δικτύου ή των τηλεπικοινωνιών και γενικά σε κάθε πρόβλημα που δεν οφείλεται στο Πρόγραμμα.

**6.3 Μετά από σχετικό αίτημα του Πελάτη, η ALTEC SOFTWARE δύναται, αλλά δεν υποχρεούται, να προσφέρει τις υπηρεσίες του όρου [5.7] σε ημέρες αργίας ή εκτός εργασίμων ωρών με πρόσθετη αμοιβή υπερωριακής εργασίας που θα περιέχεται στη χωριστή συμφωνία που θα καταρτιστεί για τις υπηρεσίες αυτές.**

**6.4** Εάν η παροχή των υπηρεσιών του όρου [5.7] δεν είναι δυνατή, κατά την κρίση της ALTEC SOFTWARE, στις εγκαταστάσεις του Πελάτη, η ALTEC SOFTWARE δύναται να μεταφέρει το Πρόγραμμα στις εγκαταστάσεις της για την παροχή των σχετικών υπηρεσιών.

## **7. Χρήση του Διαδικτύου (Internet) για την παροχή των υπηρεσιών**

**7.1** Για την καλύτερη εξυπηρέτηση του πελάτη, οι υπηρεσίες των όρων [5.1], [5.2], [5.3], [5.4], [5.5] δύναται να παρέχονται μέσω ηλεκτρονικών σελίδων (ALTEC Software e-services) του Διαδικτύου (Internet). Κατ' αυτόν τον τρόπο η παροχή των υπηρεσιών είναι εφικτή σε χρόνο της απολύτου επιλογής του Πελάτη, συνεχώς και καθ' όλο το διάστημα διαρκείας της Σύμβασης, οιαδήποτε ημέρα και ώρα, εργάσιμη ή μη.

**7.2** Εάν ο Πελάτης δεν διαθέτει σύνδεση με το Διαδίκτυο (Internet) ή δεν επιθυμεί να συνδεθεί με αυτό, τότε η παροχή των υπηρεσιών των όρων [5.1], [5.2], [5.3], [5.4], [5.5] θα γίνεται, κατόπιν σχετικής αιτήσεως του πελάτη, μέσω ταχυδρομείου.

**7.3** Ο Πελάτης θα έχει πρόσβαση στις σχετικές υπηρεσίες με κωδικό ασφαλείας (password) που του χορηγεί η ALTEC SOFTWARE για αποκλειστικά δική του χρήση. Ο Πελάτης υποχρεούται να διαφυλάξει το απόρρητο του κωδικού ασφαλείας που του χορηγήθηκε.

**7.4** Ρητά συμφωνείται ότι η χρήση του Διαδικτύου είναι ένα πρόσθετο μέσο για την καλύτερη παροχή υπηρεσιών και όχι υπηρεσία αυτή καθαυτή. Η καλή λειτουργία του Διαδικτύου, όπως και η εκπαίδευση επί των λειτουργιών του, δεν αποτελεί συμβατική υποχρέωση της ALTEC SOFTWARE.

**7.5** Επίσης, ρητά συμφωνείται ότι η παρούσα Σύμβαση δεν έχει ως αντικείμενο όλες τις υπηρεσίες που παρέχει ή ήθελε παράσχει η ALTEC SOFTWARE μέσω του Διαδικτύου, αλλά μόνον αυτές των όρων [5.1],

[5.2], [5.3], [5.4], [5.5]. Τυχόν επιπλέον υπηρεσίες, πέραν των όσων ορίζονται στους όρους [5.1], [5.2], [5.3], [5.4], [5.5] τις οποίες η ALTEC SOFTWARE, κατ' επιλογή της και στα πλαίσια της επιχειρηματικής της πολιτικής παρέχει ή πρόκειται να παρέχει στο μέλλον μέσω του Διαδικτύου δωρεάν σε συμβεβλημένους πελάτες, είναι ανά πάσα στιγμή ανακλητές, ανεξαρτήτως του διαστήματος κατά το οποίο παρείχοντο.

**7.6** Η ALTEC SOFTWARE, επιφυλασσόμενη παντός περαιτέρω δικαιώματός της δικαιούται να διακόψει μονομερώς και χωρίς καμία ειδοποίηση την πρόσβαση του Πελάτη στις ηλεκτρονικές σελίδες του Διαδικτύου εάν:

**α)** διαπιστώσει ότι ο κωδικός ασφαλείας που χορηγήθηκε στον Πελάτη χρησιμοποιήθηκε, κατά παράβαση των όρων της παρούσας, έστω και άπαξ από άλλο φυσικό ή νομικό πρόσωπο.

**β)** ο Πελάτης προέβη σε παράνομη διανομή ή αναπαραγωγή των παρεχομένων μέσω του Διαδικτύου υπηρεσιών, έστω και εάν οι τελευταίες δεν αποτελούν αντικείμενο της παρούσας.

**γ)** ο Πελάτης χρησιμοποιεί τις υπηρεσίες, που διατίθενται από την ALTEC SOFTWARE μέσω του Διαδικτύου (έστω και εάν αυτές δεν αποτελούν αντικείμενο της παρούσας) με τρόπο που καθ' οιονδήποτε τρόπο αντιβαίνει στη καλή πίστη, τα χρηστά ήθη και τους παραδεδεγμένους κανόνες ευπρέπειας.

Στην περίπτωση αυτή η παροχή των υπηρεσιών των όρων [5.1], [5.2], [5.3], [5.4], [5.5] θα γίνεται κατόπιν αιτήσεως του Πελάτη μέσω ταχυδρομείου.

## **8. Φορείς Παροχής Υπηρεσιών Βασικής Υποστήριξης & Συντήρησης**

**8.1** Όλες οι υπηρεσίες των όρων [5.1], [5.2], [5.3], [5.4], [5.5] και [5.6] παρέχονται, εφόσον ζητηθούν από τον Πελάτη, αποκλειστικώς από την ALTEC SOFTWARE και με ευθύνη αυτής σύμφωνα με τους όρους της παρούσας σύμβασης. Η παροχή υπηρεσιών των όρων [5.1], [5.2], [5.3], [5.4], [5.5] και [5.6] από τρίτους και γενικότερα η χρήση τέτοιων υπηρεσιών κατά παράβαση των όρων της παρούσας, παρέχει δικαίωμα στη ALTEC SOFTWARE να καταγγείλει την παρούσα και να επιδιώξει με κάθε νόμιμο τρόπο την αποκατάσταση κάθε ζημιάς της που προκλήθηκε από την αιτία αυτή.

**8.2** Οι υπηρεσίες του όρου [5.7] θα παρέχονται είτε από την ALTEC SOFTWARE είτε από άλλο φυσικό ή νομικό πρόσωπο, κατ' επιλογήν του Πελάτη και σύμφωνα με όσα οριστούν στην κατά περίπτωση ειδική συμφωνία του όρου [6.1] της παρούσας. Την ευθύνη για την καλή εκτέλεση αυτών των υπηρεσιών έχει ο συμβαλλόμενος με τον Πελάτη φορέας, που θα υπογράψει την ειδική - και σαφώς διακριτή της παρούσας - συμφωνία.

**8.3** Η υπηρεσία του όρου [5.8] (τηλεφωνική υποστήριξη) ρητά συμφωνείται ότι θα παρέχεται αποκλειστικά από το φυσικό ή νομικό πρόσωπο που αναγράφεται ως "Επίσημος Συνεργάτης" στο Δελτίο Αποδοχής της παρούσας, το οποίο και υπογράφει.

## **9. Λοιπές Διατάξεις**

**9.1 Ισχύον Κείμενο.** Η συμφωνία μεταξύ της ALTEC SOFTWARE και του Πελάτη περιέχεται ολόκληρη στο παρόν έγγραφο. Οι όροι της σύμβασης αυτής δεν μπορούν να μεταβληθούν ή τροποποιηθούν, παρά μόνο γραπτώς. Η παραίτηση δικαιώματος προβλεπομένου από την παρούσα ισχύει μόνο όταν έχει υποβληθεί γραπτά, η δε επίδειξη επιείκειας ή ανοχής από οποιοδήποτε συμβαλλόμενο δεν δημιουργεί προηγούμενο και δεν συνιστά σε καμία περίπτωση παραίτηση από το εν λόγω δικαίωμα.

**9.2 Εφαρμοστέο Δίκαιο.** Η παρούσα σύμβαση θα διέπεται και θα ερμηνεύεται σύμφωνα με το Ελληνικό Δίκαιο. Κάθε διαφορά σχετικά με την ερμηνεία ή εφαρμογή αυτής θα υπάγεται στην αποκλειστική δικαιοδοσία των αρμοδίων δικαστηρίων της Αθήνας.