

**ΣΥΜΒΑΣΗ ΥΠΟΣΤΗΡΙΞΗΣ ΚΑΙ ΣΥΝΤΗΡΗΣΗΣ ΛΟΓΙΣΜΙΚΟΥ
ΜΕΤΑΞΥ ΤΟΥ Τ.Ε.Ι. ΘΕΣΣΑΛΙΑΣ ΚΑΙ ΤΗΣ ΕΤΑΙΡΙΑΣ CARDISOFT Α.Ε.**

Αρ. Συμβάσης: 275
Αρ.πρωτ.3242

Συμβαλλόμενοι

α. Το Τ.Ε.Ι. Θεσσαλίας το οποίο εδρεύει στην Λάρισα και εκπροσωπείται στο παρόν από τον Π. Γούλα, Πρόεδρο, (στο εξής «Πελάτης») και

β. Η Ανώνυμη Εταιρία με την επωνυμία Cardisoft ΑΕ και αντικείμενο την ανάπτυξη προϊόντων λογισμικού, μηχανογραφικών συστημάτων και πληροφορικής η οποία εδρεύει στη Θεσσαλονίκη, οδός Αντώνη Τρίτση 21, ΤΚ 57001, νομίμως εκπροσωπούμενη υπό του Προέδρου & Διευθύνοντος Συμβούλου κου Δημητράκου Κωνσταντίνου (στο εξής «Cardisoft » ή «Προμηθευτής») και

Στη Λάρισα σήμερα στις 1/6/2016, μεταξύ του Πελάτη και του Προμηθευτή, συμφωνήθηκαν τα εξής:

1. Αντικείμενο σύμβασης

- 1.1. Ο Προμηθευτής αναλαμβάνει την υποχρέωση να προσφέρει στον Πελάτη μετά από δική του απαίτηση, με τους όρους και τις προϋποθέσεις που περιέχονται στην παρούσα σύμβαση, υπηρεσίες συντήρησης και υποστήριξης για το Λογισμικό που περιγράφεται στην Παράγραφο 4. με τίτλο «Περιγραφή του Λογισμικού που υποστηρίζεται» και στο εξής θα αναφέρεται «Λογισμικό».
- 1.2. Αντικείμενο της παρούσας δεν αποτελεί το hardware, συστήματα εξοπλισμού, λειτουργικό περιβάλλον, δίκτυα και τηλεπικοινωνίες, τα οποία και δεν αποτελούν αντικείμενο εργασιών του Προμηθευτή.

2. Έννοια όρων

- 2.1. «Πρόγραμμα» σημαίνει η εφαρμογή λογισμικού, της οποίας δημιουργός είναι η CARDISOFT και της οποίας η άδεια (ή άδειες) χρήσης παραχωρείται στον Πελάτη.
- 2.2. «Άδεια Χρήσης Προγράμματος» σημαίνει το δικαίωμα χρήσης και εφαρμογής λογισμικού.
- 2.3. «Παραμετροποίηση» ορίζεται το σύνολο των εργασιών που αποσκοπούν στο να συσχετιστεί λογισμικό συγκεκριμένων προδιαγραφών με τις υπό μηχανογράφηση δραστηριότητες του Πελάτη.
- 2.4. «Πελάτης» σημαίνει το νομικό ή φυσικό πρόσωπο που αποκτά την άδεια χρήσης του προγράμματος.
- 2.5. «Αμοιβή Συντήρησης» σημαίνει το ποσό που θα καταβάλλει ο Πελάτης στον Προμηθευτή, κατά την υπογραφή της σύμβασης, σαν αποζημίωση των υπηρεσιών υποστήριξης και συντήρησης που συμφωνούνται με αυτή τη σύμβαση.
- 2.6. «Εμπιστευτική Πληροφορία» σημαίνει, ανάλογα με την περίπτωση, κάθε πληροφορία / δεδομένο, σε οποιαδήποτε μορφή, διαμορφωμένη ή μη, που παρέχεται από το ένα μέρος στο άλλο και το οποίο κρίνεται εμπιστευτικό από το μέρος που το παρέχει και αναφέρεται ως αποκλειστικής εκμετάλλευσης. Στα παραπάνω συμπεριλαμβάνονται και οι πληροφορίες που αφορούν πελάτες, τιμολόγηση προϊόντων, οικονομικά στοιχεία, τεχνικές της εμπορίας-προώθησης προϊόντων, τεχνικές πληροφορίες (συμπεριλαμβανομένων πληροφοριών λογισμικού υπολογιστών, προγραμμάτων, αλγορίθμων, πηγαίου κώδικα, πρωτοκόλλων ελέγχου και εν εκκρεμότητα εφαρμογές αποκλειστικής εκμετάλλευσης), και αφορούν στον τρόπο κατασκευής και λειτουργίας ηλεκτρονικών συστημάτων των συμβαλλομένων, σε κάθε μη δημοσιοποιημένη, ανταγωνιστική ή τεχνικά πολύτιμη πληροφορία, κτλ. Εμπίπτουν εδώ και οι προφορικές αποκαλύψεις εμπιστευτικών πληροφοριών.

3. Διάρκεια Σύμβασης

- 3.1. Η διάρκεια της σύμβασης αυτής ισχύει
από 01/06/2016
έως 31/12/2016

4. Περιγραφή του Λογισμικού που υποστηρίζεται

Serial Number	Λογισμικό	Παρατηρήσεις
	Γραμματεία 2003	16 Τμήματα
	Cardisoft Report Generator	
	Cardisoft eUni Books	
	Cardisoft Web PDF	

5. Υποχρεώσεις Προμηθευτή

- 5.1. Ο Προμηθευτής αναλαμβάνει την υποχρέωση να παρέχει στον Πελάτη, όποτε του ζητηθεί και κατά τη διάρκεια ισχύος της παρούσας σύμβασης τις κατωτέρω περιγραφόμενες Υπηρεσίες Υποστήριξης για τα προϊόντα που προσδιορίζονται αναλυτικά στην παράγραφο «Περιγραφή του Λογισμικού που υποστηρίζεται». Οι υποχρεώσεις του Προμηθευτή περιορίζονται αποκλειστικά στην παροχή υπηρεσιών προς τα περιγραφόμενα προϊόντα λογισμικού, δεν επεκτείνονται με κανένα τρόπο στην υποστήριξη άλλων, που δεν κατονομάζονται στον Πίνακα αυτό, έστω και εάν είναι συναφούς ή ομοειδούς φύσεως.
- 5.2. Ο Προμηθευτής δέχεται την υποχρέωση να παρέχει στον Πελάτη τις οδηγίες και υποδείξεις που απαιτούνται για την επίλυση τυχόν τεχνικών προβλημάτων και υποδείξεις εναλλακτικής αντιμετώπισης αυτών ή να υποδείξει την κατάλληλη, κατά τις εκάστοτε περιστάσεις, εφαρμογή λύσεων, υπό την προϋπόθεση πάντοτε ότι οι ζητούμενες υποδείξεις και οδηγίες αφορούν προϊόντα λογισμικού του Προμηθευτή, και ότι τα εν λόγω προϊόντα δεν παρουσίασαν τεχνικά προβλήματα συνεπεία μη εγκεκριμένης χρήσης από τον Πελάτη.
- 5.3. Ο Προμηθευτής απαλλάσσεται των υποχρεώσεων του από την παρούσα σύμβαση εάν το αναφερόμενο πρόβλημα οφείλεται σε επέμβαση, χρήση, ή διάθεση του προϊόντος από τον Πελάτη σε τρίτο πρόσωπο μη δικαιούμενο, κατά το περιεχόμενο της εκάστοτε άδειας χρήσης λογισμικού.

Οι παρακάτω υπηρεσίες καλύπτονται από την παρούσα σύμβαση υποστήριξης:

- 5.4. Δωρεάν διάθεση των βελτιωμένων εκδόσεων (updates) ή των διορθωτικών εκδόσεων (fixing updates) του Λογισμικού και των σχετικών οδηγιών ή εγχειριδίων χρήσης (manuals), εφ' όσον ζητηθούν.
 - 5.4.1. Ο Προμηθευτής υποχρεούται να εκδίδει τις βελτιωμένες εκδόσεις σε χρονικά διαστήματα που ο ίδιος ορίζει και περιλαμβάνουν διορθώσεις λαθών και βελτιώσεις.
 - 5.4.2. Τα σφάλματα της εφαρμογής διορθώνονται κατά προτεραιότητα, καθώς και τα αιτήματα με χρέωση (που απαιτούν άμεση επίλυση).
 - 5.4.3. Ο Προμηθευτής θα παράσχει την απαιτούμενη βοήθεια στον Πελάτη, με την αποστολή οδηγιών εγκατάστασης ή με επικοινωνία μέσω τηλεφώνου ή email, ώστε ο Πελάτης να εγκαταστήσει τις βελτιωμένες εκδόσεις.
 - 5.4.4. Οι βελτιωμένες εκδόσεις τοποθετούνται σε ειδική διεύθυνση στον web server του Προμηθευτή ή αποστέλλονται μέσω email ή ταχυδρομικώς σε CD με χρέωση Πελάτη. Σε περίπτωση που επιθυμεί, ο Πελάτης έχει την δυνατότητα να παραλάβει τη βελτιωμένη έκδοση από την έδρα του Προμηθευτή, κατόπιν προηγούμενης συνεννόησης.
- 5.5. Υποστήριξη χρήσης Λογισμικού.
 - 5.5.1. Ο Προμηθευτής θα υποστηρίξει τον Πελάτη σε θέματα καθημερινής χρήσης που προέρχονται από εσφαλμένες ενέργειες χρηστών. Είναι ευνόητο ότι η υποχρέωση του Προμηθευτή να επαναφέρει το σύστημα σε κατάσταση καλής λειτουργίας προϋποθέτει την τήρηση αντιγράφου ασφαλείας (backup) το οποίο τηρείται με ευθύνη του Πελάτη και προτείνεται να τηρείται σε ημερήσια βάση. Σφάλματα που οφείλονται σε υπαιτιότητα του Προμηθευτή επιδιορθώνονται χωρίς χρέωση.
 - 5.5.2. Ο Προμηθευτής μπορεί να χρησιμοποιήσει κατά την κρίση του email, fax ή τηλέφωνο για τις απαντήσεις στα ερωτήματα που υποβάλλονται.
- 5.6. Ο Προμηθευτής θα παρέχει στον Πελάτη δωρεάν τις ανανεωμένες εκδόσεις ή προσθήκες στα εγχειρίδια χρήσης που σχετίζονται με τις νέες εκδόσεις καθώς και όλης της εκδοθείσας από την Cardisoft τεκμηρίωσης και βιβλιογραφίας που αφορά σε προδιαγραφές της εφαρμογής.
- 5.7. Δυνατότητα πρόσβασης στις Ηλεκτρονικές Υπηρεσίες Cardisoft eSupport μέσω Διαδικτύου για την καλύτερη εξυπηρέτηση του Πελάτη. Με τον τρόπο αυτό ο Πελάτης έχει πρόσβαση στις υπηρεσίες σε χρόνο της απολύτου επιλογής του, συνεχώς και καθ' όλο το διάστημα διάρκειας της σύμβασης, οποιαδήποτε ημέρα και ώρα εργάσιμη ή μη.
 - 5.7.1. Οι υπηρεσίες Cardisoft eSupport περιλαμβάνουν:
 - 5.7.1.1. Μικρής έκτασης βελτιώσεις που αφορούν κυρίως στο περιεχόμενο και μορφοποίηση των διαφόρων αναφορών (reports) που εκδίδονται από το σύστημα και στην παροχή αναγκαίας υποστήριξης για την έκδοση αναφορών κατά περίπτωση (ad-hoc) από το Τμήμα Μηχανογράφησης του πελάτη με χρήση εργαλείων τύπου SQL.
 - 5.7.1.2. Υπηρεσία Cardisoft HelpDesk: Πρόσβαση στις ερωτήσεις – αναφορές που έχει υποβάλει ο Πελάτης στο Τμήμα Υποστήριξης και αναζήτηση ως προς την κατάσταση αυτών (σε εξέλιξη, ολοκληρωμένες, όλες) ή ως προς το αριθμό τους. Με την υπηρεσία αυτή ο Πελάτης ενημερώνεται για την πορεία των ερωτημάτων που έχει θέσει, ενώ ταυτόχρονα του δίνεται συνολική εικόνα για όλα τα ερωτήματα που έχει υποβάλει και τις απαντήσεις που έλαβε από το Τμήμα Υποστήριξης.
 - 5.7.1.3. Υπηρεσία Cardisoft KnowledgeBase: Πρόσβαση στη Γνωσιακή Βάση Δεδομένων του Προμηθευτή, η οποία περιλαμβάνει για κάθε προϊόν απαντήσεις σε συχνές ερωτήσεις.
 - 5.7.1.4. Ιστορικό εκδόσεων των εφαρμογών με περιγραφή των πρόσθετων χαρακτηριστικών και των εξελίξεων ανά έκδοση.
 - 5.7.1.5. Πρόσβαση σε ηλεκτρονική βιβλιογραφία και τεκμηρίωση που περιλαμβάνει οδηγίες αναβάθμισης, εγκατάστασης και χρήσης των εφαρμογών καθώς και ενημερωτικά έντυπα.

- 5.7.1.6. Υποστήριξη μέσω email. Ο Πελάτης υποστηρίζεται μέσω email, αποστέλλοντας ερωτήματα στο email του Προμηθευτή που θα υποδειχθεί.
- 5.7.1.7. Η πρόσβαση του Πελάτη γίνεται μέσω κωδικού ασφαλείας που χορηγεί ο Προμηθευτής αποκλειστικά για δική του χρήση.
- 5.7.1.8. 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 εκπαίδευση επί των λειτουργιών του δεν αποτελεί συμβατική υποχρέωση του Προμηθευτή.
- 5.7.1.9. Ο Προμηθευτής επιφυλασσόμενος παντός περαιτέρω δικαιώματός του δικαιούται να διακόψει μονομερώς και χωρίς καμία ειδοποίηση την πρόσβαση του Πελάτη στις Ηλεκτρονικές Υπηρεσίες εάν:
- 5.7.1.9.1. 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.
- 5.7.1.9.2. Ο Πελάτης προβεί σε παράνομη διανομή ή αναπαραγωγή των παρεχόμενων μέσω του Διαδικτύου υπηρεσιών, έστω και εάν οι τελευταίες δεν αποτελούν αντικείμενο της σύμβασης.
- 5.7.1.9.3. Ο Πελάτης χρησιμοποιεί τις υπηρεσίες που διατίθενται από τον Προμηθευτή μέσω του Διαδικτύου (έστω και εάν αυτές δεν αποτελούν αντικείμενο της παρούσης) με τρόπο που κατά οποιονδήποτε τρόπο αντιβαίνει στη καλή πίστη, τα χρηστά ήθη και τους παραδεχόμενους κανόνες ευπρέπειας.

Ο Προμηθευτής θα παρέχει τις υπηρεσίες υποστήριξης χρήσης του λογισμικού ΓΡΑΜΜΑΤΕΙΑ με τους ακόλουθους τρόπους:

- 5.8. Τηλεφωνική Υποστήριξη – Τεχνική Καθοδήγηση
- 5.8.1. Ο Πελάτης υποστηρίζεται τηλεφωνικά από εξειδικευμένο τεχνικό
- για να απομονώσει και να εξακριβώσει την αιτία του προβλήματος
 - για να προτείνει λύση και να υποδείξει στον υπεύθυνο του συστήματος τις απαραίτητες ενέργειες για την επίλυση του προβλήματος
 - για να βεβαιώσει τη σωστή λειτουργία του συστήματος
- 5.9. Υποστήριξη μέσω modem – Τηλεϋποστήριξη
- 5.9.1. Για να υποστηριχθεί ο Πελάτης μέσω modem, οφείλει να διαθέτει την κατάλληλη τεχνική υποδομή (modem, τηλεφωνική γραμμή, λογισμικό remote control), από εξειδικευμένο τεχνικό για να απομονώσει και να εξακριβώσει την αιτία του προβλήματος και να προβεί στις απαραίτητες ενέργειες για την επίλυση του προβλήματος.
- 5.10. Ωράριο Παροχής Υπηρεσιών
- 5.10.1. Ο Προμηθευτής υποχρεούται να παρέχει τις από την παρούσα σύμβαση υπηρεσίες της μόνον κατά τη διάρκεια της εργασίμου ημέρας, δηλαδή από 09:00 έως 17:00 και από Δευτέρα έως Παρασκευή εξαιρουμένων των επίσημων αργιών.
- 5.10.2. Η παροχή υπηρεσιών υποστήριξης πέραν και εκτός των ανωτέρω προσδιοριζόμενων ημερών και ωρών προϋποθέτει ειδική συμφωνία.
- 5.10.3. Ο χρόνος υποστήριξης για τον Πελάτη κατά τις εκτός ωραρίου ώρες, καταλογίζεται προσαυξημένος κατά 100%.
- 5.11. Πρόσθετες υπηρεσίες
- 5.11.1. Ο Προμηθευτής δύναται να παρέχει και πρόσθετες υπηρεσίες, εκτός αυτών που καλύπτονται από το παρόν άρθρο «Υποχρεώσεις Προμηθευτή», όπως ενδεικτικά ανάπτυξη νέων εφαρμογών, τροποποιήσεις ή προσθήκες του λογισμικού για την κάλυψη ειδικών απαιτήσεων του Πελάτη, υπηρεσίες κατά παραγγελία, συμβουλευτικές υπηρεσίες κατά παραγγελία, προγράμματα κατά παραγγελία, σχεδιασμός νέων αναφορών, τροποποιήσεις στις υπάρχουσες αναφορές, επαναληπτική εκπαίδευση, ειδικές εργασίες στα δεδομένα, εργασίες μεταφοράς δεδομένων, αποκατάσταση ή διάσωση αρχείων από βλάβη, οι οποίες χρεώνονται στον Πελάτη κατά περίπτωση και σύμφωνα με τον Ισχύοντα Τιμοκατάλογο Υπηρεσιών της Cardisoft.
- 5.12. Επιτόπια υποστήριξη δεν παρέχεται με το παρόν συμβόλαιο υποστήριξης.
- 5.12.1. Εάν απαιτηθεί επιτόπια υποστήριξη ο Προμηθευτής υποχρεούται στην κατ' αρχήν επίλυση του προβλήματος μέσω τηλεφωνικής ανταπόκρισης μεταξύ αυτής και του πελάτη. Αρχικά ο Προμηθευτής εισέρχεται στο σύστημα του πελάτη προκειμένου να ανιχνεύσει και να αντιμετωπίσει τα προβλήματα. Η τηλεφωνική κλήση γίνεται από τον Πελάτη προς τον Προμηθευτή και όχι αντιστρόφως.
- 5.12.2. Σε περίπτωση αδυναμίας επίλυσης του προβλήματος κατά τον ανωτέρω τρόπο, ο Προμηθευτής έχει τη δυνατότητα επιτόπιας μετάβασης εξειδικευμένου προσωπικού του, στον τόπο της έδρας του πελάτη. Η δαπάνη απασχόλησης του αποστελλόμενου προσωπικού μετάβασης και παραμονής – διανυκτέρευσης (εάν απαιτηθεί), εστίασης και επιστροφής του προσωπικού βαρύνει αποκλειστικά τον Πελάτη.
- 5.12.3. Εάν εκτιμηθεί από τον Προμηθευτή, ότι η αποκατάσταση της ανωμαλίας ή της βλάβης του Λογισμικού δεν είναι δυνατή στις εγκαταστάσεις του Πελάτη, ο Προμηθευτής θα επιτρέπεται να ζητήσει τη μεταφορά του συστήματος με τα Δεδομένα του στις εγκαταστάσεις του για την παροχή των σχετικών υπηρεσιών. Εναλλακτικά ο Προμηθευτής θα έχει το δικαίωμα να ζητήσει την αποστολή συγκεκριμένων αρχείων στις

εγκαταστάσεις του Προμηθευτή για την επίλυση του προβλήματος.

6. Υποχρεώσεις Πελάτη

- 6.1. Ο Πελάτης αναλαμβάνει να καταβάλλει το τίμημα του άρθρου «Αμοιβή Προμηθευτή» και με τον τρόπο που αναφέρεται.
- 6.2. Ο Πελάτης επιτρέπει την πρόσβαση στο αρμόδιο προσωπικό του Προμηθευτή στο χώρο εργασίας και στο υφιστάμενο μηχανογραφικό σύστημα για τις πληροφορίες που κρίνονται αναγκαίες, καθ' όλες τις εργάσιμες ώρες.
- 6.3. Ο Πελάτης αναλαμβάνει την υποχρέωση να διατηρεί Υπεύθυνο Έργου ο οποίος θα έχει και τη συνολική ευθύνη της επικοινωνίας μεταξύ του Προμηθευτή και του Πελάτη, τον οποίο και θα δηλώσει εγγράφως στον Προμηθευτή.
- 6.4. Σε περίπτωση που ο Πελάτης επιθυμεί να προβεί σε προσθήκες ή τροποποιήσεις του Λογισμικού, ή στην αποστολή ενός ερωτήματος, υποχρεούται σε έγγραφη κοινοποίησή τους προς τον Προμηθευτή με τους εξής τρόπους:
 - 6.4.1. μέσω fax
 - 6.4.2. μέσω email στη διεύθυνση support@cardisoft.gr
 - 6.4.3. ή συμπλήρωσης της ειδικής φόρμας στις Ηλεκτρονικές Υπηρεσίες στο Διαδίκτυο.
 Οφείλει να περιγράφει αναλυτικά τη φύση και το αντικείμενο των αιτημάτων, προκειμένου να ελεγχθούν από τον Προμηθευτή, να εξασφαλιστεί η συμβατότητά τους με τη συνολική λειτουργία του λογισμικού εφαρμογών και εγκριθεί η χρησιμοποίησή τους.
- 6.5. Εάν ο Πελάτης δε διατηρεί το απαραίτητο προσωπικό για την εκτέλεση του έργου διαρκώς διαθέσιμο, προκειμένου ο Προμηθευτής να προβεί σε ολοκλήρωση του έργου, τότε ο Προμηθευτής δεν φέρει οποιαδήποτε ευθύνη για τυχόν καθυστερήσεις ενώ μπορεί να απαιτήσει και την αναμόρφωση της συμφωνημένης τιμής.
- 6.6. Ο Πελάτης υποχρεούται να διατηρεί τον εξοπλισμό hardware, λειτουργικό σύστημα, δίκτυο, τηλεπικοινωνίες σύμφωνα με τις προδιαγραφές του Προμηθευτή.

7. Αμοιβή Προμηθευτή

- 7.1. Η συνολική πάγια αμοιβή Υποστήριξης και Συντήρησης ανέρχεται στο ποσό των **4.959,68€** μη συμπεριλαμβανομένου του Φ.Π.Α (**6.150,00 € συμπεριλαμβανομένου του ΦΠΑ 24%**). Η τιμολόγηση θα γίνεται αναλογικά στο **πρώτο δεκαήμερο κάθε τριμήνου**.
- 7.2. Μετά την παρέλευση του αρχικού διαστήματος και εφόσον δε μεσολαβήσει έγγραφη καταγγελία ενός εκ των δύο συμβαλλόμενων, η σύμβαση τρέπεται αυτομάτως σε σύμβαση αορίστου χρόνου. Για κάθε έτος η αμοιβή του Προμηθευτή θα αναπροσαρμόζεται όσον αφορά το τίμημα, σύμφωνα με τον τρέχοντα γενικό δείκτη τιμών καταναλωτή (κατά τον μήνα της λήξης) υπολογιζόμενου επί της εκάστοτε καταβληθείσας αμοιβής. Σε περίπτωση αλλαγής των εκατέρωθεν υποχρεώσεων των συμβαλλόμενων που προκύπτουν στην παρούσα, η αμοιβή θα αναπροσαρμόζεται κατόπιν κοινής συμφωνίας με τον Πελάτη.
- 7.3. Στην ανωτέρω αμοιβή δεν περιλαμβάνονται τα έξοδα μετάβασης, εστίασης, διανυκτέρευσης και επιστροφής του προσωπικού του Προμηθευτή, τα οποία βαρύνουν τον Πελάτη.
- 7.4. Χρεώσεις Πρόσθετων Υπηρεσιών. Εφόσον χορηγηθούν πρόσθετες υπηρεσίες που δεν αποτελούν αντικείμενο της παρούσας σύμβασης, κοστολογούνται σύμφωνα με τον με τον Ισχύοντα Τιμοκατάλογο Υπηρεσιών της Cardisoft.

8. Έκταση Ευθύνης

- 8.1. Ο Προμηθευτής δεσμεύεται με την υποχρέωση της εχεμύθειας και του σεβασμού για τη διαφύλαξη των μυστικών που έμαθε κατά τη συναλλαγή του με τον Πελάτη.
- 8.2. Ο Προμηθευτής δε φέρει καμία ευθύνη για λάθη που υπάρχουν στα δεδομένα του λογισμικού και δε διορθώθηκαν κατά τη μεταφορά των δεδομένων από την παλιά εφαρμογή στην καινούρια. Ο Πελάτης οφείλει να εκτελεί τους απαραίτητους ελέγχους όταν παραλαμβάνει αρχεία που προήλθαν από μεταφορές δεδομένων.
- 8.3. Ο Προμηθευτής δε φέρει καμία ευθύνη εάν ο Πελάτης δεν τηρεί τον εξοπλισμό hardware, δίκτυα, τηλεπικοινωνίες, λειτουργικό σύστημα σύμφωνα με τις προδιαγραφές της κάθε εφαρμογής.
- 8.4. Σε καμία περίπτωση ο Πελάτης δε θα απαιτήσει οποιασδήποτε μορφής αποζημίωση σε περίπτωση δυσλειτουργίας ή και παύσης λειτουργίας του Πληροφοριακού Συστήματος. Η ευθύνη του Προμηθευτή, για οποιαδήποτε παράβαση συμβατικών του υποχρεώσεων δε θα εκτείνεται πέραν της θετικής ζημίας του Πελάτη.
- 8.5. Σκοπός της παρούσας σύμβασης υποστήριξης είναι η αποκατάσταση του Λογισμικού σε επίπεδο καλής λειτουργίας μετά από δυσλειτουργία που προκλήθηκε από κανονική χρήση του και σύμφωνα με τις οδηγίες του Προμηθευτή. Δεν καλύπτονται από την σύμβαση βλάβες που προκαλούνται από χρήση που δε συστήνεται από τον Προμηθευτή, από συνδυασμό της λειτουργίας του Λογισμικού του προμηθευτή με λογισμικό τρίτου προμηθευτή που δεν έχει εγκρίνει εγγράφως ο Προμηθευτής. Στην περίπτωση αυτή η επιδιόρθωσή του θα χρεώνεται στον Πελάτη ως πρόσθετη υπηρεσία.
- 8.6. Συμφωνείται ρητά μεταξύ των συμβαλλόμενων ότι ο Προμηθευτής δε φέρει καμία ευθύνη και καμία υποχρέωση παροχής υπηρεσιών προς τον Πελάτη σύμφωνα με την παρούσα, εάν ο Πελάτης:
 - 8.6.1. δεν εκτελεί καθημερινά ή πριν από οποιαδήποτε διαδικασία στα δεδομένα, αντίγραφα backup ασφαλείας
 - 8.6.2. επιτρέπει την οποιαδήποτε επέμβαση στο Πρόγραμμα από άτομα που δεν είναι εξουσιοδοτημένα από τον

- 8.6.3. Προμηθευτή για τη συγκεκριμένη εργασία.
- 8.6.4. χρησιμοποιεί ηλεκτρομαγνητικά μέσα, λειτουργικό σύστημα, εξοπλισμό hardware, δίκτυο, τηλεπικοινωνιακό εξοπλισμό που δεν πληρούν τις προδιαγραφές του κατασκευαστή του Η/Υ
- 8.6.5. διαπιστωθεί βλάβη του συστήματος Η/Υ hardware, λειτουργικού συστήματος, δικτύου, τηλεπικοινωνιακού εξοπλισμού που χρησιμοποιεί ο Πελάτης, διακοπή, πτώση ή μεταβολές στην τάση του ρεύματος.
- 8.6.5. αλλάξει το σύστημα Η/Υ (εξοπλισμός hardware, λειτουργικό σύστημα, δίκτυο, τηλεπικοινωνιακό εξοπλισμό) όπου λειτουργεί το Πρόγραμμα χωρίς την προηγούμενη έγγραφη δήλωση του Προμηθευτή.
- 8.7. Ο Προμηθευτής παρέχει υπηρεσίες αποκατάστασης βλαβών και προβλημάτων του Λογισμικού που οφείλονται σε μη τήρηση των παραπάνω όρων του παρόντος άρθρου, εφόσον η αποκατάσταση αυτών κριθεί δυνατή από τον Προμηθευτή και οι υπηρεσίες αυτές κοστολογούνται κατά περίπτωση.

9. Ανωτέρα Βία

- 9.1. Οι συμβαλλόμενοι δεν ευθύνονται για μερική ή πλήρη μη εκπλήρωση των υποχρεώσεών τους κατά τη Σύμβαση, όταν αυτή προκαλείται από συνθήκες ανωτέρας βίας.
- 9.2. Ως συνθήκες ανωτέρας βίας ορίζονται αυτές που προκύπτουν μετά την υπογραφή της σύμβασης ως αποτέλεσμα γεγονότων που δεν μπορούν να προβλεφθούν ή αν αποφευχθούν, ακόμη και με την επίδειξη ιδιαίτερης επιμέλειας, είναι εξαιρετικής φύσης και πέρα από τον έλεγχο των συμβαλλόμενων. Σε περίπτωση απεργιών με μεγαλύτερη από τρεις (3) εργάσιμες ημέρες διάρκεια, θα αναστέλλεται κατά τη διάρκεια αυτής ή εκατέρωθεν προθεσμία προς εκτέλεση υποχρεώσεως μέχρι τη λήξη της απεργίας.
- 9.3. Ο συμβαλλόμενος που αδυνατεί να εκπληρώσει τις συμβατικές του υποχρεώσεις λόγω συνθηκών ανωτέρας βίας θα αποστέλλει αμέσως έγγραφη ειδοποίηση στον άλλο συμβαλλόμενο, η οποία θα περιλαμβάνει όσο είναι δυνατό περισσότερες λεπτομέρειες για το γεγονός. Η μη έγγραφη άρνηση των λόγων ανωτέρας βίας θα συνιστά αυτοδικαίως την αποδοχή τους.

10. Διάρκεια – Λήξη - Καταγγελία

- 10.1. Η παρούσα σύμβαση ισχύει για το χρονικό διάστημα που αναφέρεται στο άρθρο «Διάρκεια Σύμβασης» του παρόντος.
- 10.2. Μετά την παρέλευση του διαστήματος αυτού και εφόσον δε μεσολαβήσει έγγραφη καταγγελία ενός εκ των δύο συμβαλλόμενων, η σύμβαση τρέπεται αυτομάτως σε σύμβαση αορίστου χρόνου. Τα μέλη δύνανται να καταγγείλουν την παρούσα σύμβαση σύμφωνα με τις κάτωθι διακρίσεις: Διαρκούσης της αρχικά καθορισμένης περιόδου, η σύμβαση δε δύναται να καταγγελθεί προ της παρελεύσεως ενός εξαμήνου (έξι μηνών). Τα κατά νόμο αποτελέσματα της καταγγελίας επέρχονται μετά τρίμηνο από της γραπτής κοινοποίησης της προς τον αντισυμβαλλόμενο. Πέραν της αρχικής ετήσιας περιόδου η θεραπεία σε αορίστου χρόνου σύμβαση τεχνικής υποστήριξης δύναται να καταγγελθεί, παρ' εκατέρω των μερών, με γραπτή κοινοποίηση της προς τον αντισυμβαλλόμενο. Σε αυτή την περίπτωση τα αποτελέσματα της καταγγελίας απέρχονται μετά εξαμήνου από της κατά τα άνω κοινοποίησης.
- 10.3. Η οφειλόμενη για κάθε έτος διάρκειας της σύμβασης αμοιβή προκαταβάλλεται.
- 10.4. Η παρούσα σύμβαση ισχύει από την ημερομηνία υπογραφής της, και με την προϋπόθεση της έκδοσης και εξόφλησης του σχετικού τιμολογίου προς τον Πελάτη.

11. Εμπιστευτικές πληροφορίες.

- 11.1. Αμφότερες οι συμβαλλόμενες πλευρές αποδέχονται ότι κάθε πληροφορία η οποία θα περιέλθει σε γνώση τους επ' ευκαιρία της παρούσας συνεργασίας τους, είτε αφορά τις ίδιες τις συμβαλλόμενες πλευρές ή και πελάτες τους, είναι εμπιστευτική και δεσμεύονται ότι θα παραλείψουν κάθε διάδοσή τους προς τρίτα πρόσωπα.
- 11.2. Ειδικότερα ο Πελάτης δεσμεύεται ότι ο ίδιος, σε καμία περίπτωση δε θα διαδώσει οποιαδήποτε εμπιστευτική πληροφορία σχετική με τον Προμηθευτή, δε θα αντιγράψει τις εφαρμογές λογισμικού (εκτός από την περίπτωση δημιουργίας αντιγράφου ασφαλείας), ούτε θα αποπειραθεί να δημιουργήσει παρόμοια προϊόντα λογισμικού βασισμένα σε στοιχεία λειτουργίας των εφαρμογών, τα οποία θα περιέλθουν σε γνώση του Πελάτη, στα πλαίσια της συνεργασίας του με τον Προμηθευτή, είτε αυτές οι πληροφορίες περιήλθαν σε γνώση του με τη συγκατάθεση είτε χωρίς τη συγκατάθεσή του.

12. Αντίγραφο δεδομένων

- 12.1. Ο Πελάτης στα πλαίσια της συνεργασίας του με τον Προμηθευτή δίνει με την παρούσα σύμβαση τη γραπτή συγκατάθεσή του στον Προμηθευτή, τη δυνατότητα να τηρεί αντίγραφο ηλεκτρονικών δεδομένων των αρχείων της γραμματείας που περιέχουν τις βαθμολογίες και τα στοιχεία των φοιτητών για λόγους υποστήριξης.
- 12.2. Ο Προμηθευτής δεσμεύεται ότι θα χρησιμοποιήσει τα δεδομένα αυτά κατά τρόπο θεμιτό και νόμιμο για καθορισμένους σαφείς και νόμιμους σκοπούς (όπως αυτοί προβλέπονται από την μεταξύ των συμβαλλόμενων από το παρόν εν γένει συνεργασία) και πως τα εν λόγω δεδομένα θα υφίστανται νόμιμη επεξεργασία εν όψει των σκοπών αυτών.
- 12.3. Ο Προμηθευτής δεσμεύεται ότι η επεξεργασία του εν λόγω αρχείου δεδομένων θα είναι απόρρητη και θα διεξάγεται αποκλειστικά από πρόσωπα που τελούν υπό τον έλεγχο του εκάστοτε Υπεύθυνου Έργου και μόνο κατ' εντολή του.
- 12.4. Ο Προμηθευτής δεσμεύεται ότι θα καταστρέψει το αντίγραφο δεδομένων, οποιαδήποτε στιγμή το ζητήσει ο

Πελάτης εγγράφως.

13. Λοιποί όροι

- 13.1. Ο Προμηθευτής δηλώνει ότι είναι αποκλειστικός κύριος δικαιούχος όλων των δικαιωμάτων επί του Προγράμματος και έχει την αποκλειστική εξουσία να προβεί στην εκχώρηση της άδειας και των δικαιωμάτων που παρέχει με την παρούσα στον Πελάτη.
- 13.2. Ο Πελάτης δεν αποκτά δικαίωμα κυριότητας ή οποιοδήποτε σχετικό δικαίωμα που απορρέει από το δικαίωμα κυριότητας. Όλα τα δικαιώματα επί του προγράμματος, οι ιδέες και εκφράσεις αυτών που περιέχονται στο Πρόγραμμα και κάθε τμήμα αυτού, ο τίτλος και οποιαδήποτε άλλα έννομα συμφέροντα σε σχέση με το Πρόγραμμα, είναι εμπιστευτικές πληροφορίες και αποκλειστική ιδιοκτησία της Cardisoft. Το παραχωρούμενο δικαίωμα χρήσης δεν έχει την έννοια της αποκλειστικότητας.
- 13.3. Ο Πελάτης δηλώνει ρητά ότι αποκτά τα δικαιώματα χρήσης του προγράμματος, που απορρέουν από την παρούσα σύμβαση, αποκλειστικά για δική του χρήση. Ο Πελάτης οφείλει να προστατεύει την εμπιστευτικότητα του προγράμματος, να μην αποκαλύπτει ούτε να διαθέτει, μεταβιβάζει, εκχωρεί ή παραχωρεί με οποιαδήποτε μορφή το Πρόγραμμα ή τμήμα αυτού σε τρίτους.
- 13.4. Ο Πελάτης δε δικαιούται χωρίς την προηγούμενη έγγραφη ρητή έγκριση της Cardisoft, να εγκαθιστά και να λειτουργεί το Πρόγραμμα σε περισσότερους από έναν (1) ηλεκτρονικό υπολογιστή Η/Υ, με μόνη εξαίρεση την περίπτωση παραχώρησης άδειας χρήσης για χρήση σε σύστημα Η/Υ πολλαπλών χρηστών. Σε περίπτωση αυτή, ο Πελάτης οφείλει να έχει προμηθευτεί ισάριθμες άδειες χρήσης με τους χρήστες του προγράμματος και να διαθέτει υπογεγραμμένη την άδεια παραχώρησης χρήσης λογισμικού.
- 13.5. Ο Πελάτης δεν επιτρέπεται να κάνει αντίστροφη τεχνική χρησιμοποίηση του προγράμματος, να προσαρμόσει, μεταφράσει, αναλύσει, αποσυναρμολογήσει το Πρόγραμμα ή τμήματα αυτού, ή να δημιουργήσει παράγωγα του προγράμματος. Επίσης δεν επιτρέπεται η οποιαδήποτε επέμβαση του Πελάτη στα αρχεία του προγράμματος.
- 13.6. Ο Πελάτης δεν επιτρέπεται να εκχωρήσει την παρούσα Σύμβαση ή και να μεταβιβάσει, υπεκχωρήσει, επιβαρύνει ή να διαθέσει αλλιώς τα δικαιώματα του προγράμματος σε οποιονδήποτε τρίτο, φυσικό ή νομικό πρόσωπο.
- 13.7. Η Cardisoft επιφυλάσσεται για κάθε νόμιμο δικαίωμα της κατά οποιονδήποτε που αγοράζει, πωλεί μεταπωλεί ή κατά οποιονδήποτε τρόπο χρησιμοποιεί παράνομα αντίγραφα του προγράμματος.
- 13.8. Ο Πελάτης δικαιούται να αντιγράψει το Πρόγραμμα για λόγους ασφαλείας και να το διατηρεί σαν πρόσθετο αντίγραφο, μόνο για δική του χρήση.
- 13.9. Οι συμβαλλόμενοι βεβαιώνουν ότι διάβασαν τη σύμβαση, την κατανοούν και συμφωνούν ότι δεσμεύονται από το περιεχόμενό της. Οι συμβαλλόμενοι επίσης συμφωνούν ότι η σύμβαση περιέχει την πλήρη και αποκλειστική συμφωνία των μερών ως προς το αντικείμενό της και υπερισχύει κάθε προηγούμενης πρότασης, συμφωνίας και σύμβασης μεταξύ των συμβαλλομένων, προφορικής ή γραπτής.
- 13.10. Τυχόν ακυρότητα ενός ή περισσότερων όρων της παρούσης δε συνεπάγεται τη λύση αυτής, διατηρούμενου του κύρους των υπολοίπων εν όψει και του σκοπού επί του οποίου συναλλάσσονται τα μέρη.
- 13.11. Η συμφωνία μεταξύ του Προμηθευτή και του Πελάτη περιέχεται εξ ολοκλήρου στο παρόν έγγραφο.
- 13.12. Τροποποιήσεις ή διορθώσεις στη Σύμβαση είναι έγκυρες μόνο εφόσον είναι έγγραφες, περιλαμβάνουν ολόκληρο το τροποποιημένο ή το νέο άρθρο και έχουν υπογραφεί από εξουσιοδοτημένους αντιπροσώπους των δύο συμβαλλομένων και θα αποτελέσουν αναπόσπαστο τμήμα της Σύμβασης.
- 13.13. Καθυστέρηση ή μη άσκηση δικαιώματος από συμβαλλόμενο δε συνεπάγεται ούτε μπορεί να ερμηνευτεί ως παραίτηση από το δικαίωμα αυτό.
- 13.14. Η παρούσα σύμβαση θα διέπεται και θα ερμηνεύεται σύμφωνα με το Ελληνικό Δίκαιο. Αποκλειστικά αρμόδια για την επίλυση κάθε διαφοράς ή διενέξεως από την παρούσα σύμβαση κηρύσσονται τα Δικαστήρια της Θεσσαλονίκης.

Σε πίστωση, υπογράφηκε η σύμβαση από τους νόμιμους εκπροσώπους των συμβαλλομένων όπως ακολουθεί.

Για το Τ.Ε.Ι Θεσσαλίας,

Για την Cardisoft Α.Ε.,

Π. Γούλας
Πρόεδρος Τ.Ε.Ι. Θεσσαλίας

Δημητρακόπουλος Κωνσταντίνος
Πρόεδρος & Διευθύνων Σύμβουλος