

ΣΥΜΒΑΣΗ ΥΠΟΣΤΗΡΙΞΗΣ ΠΡΟΙΟΝΤΩΝ ΛΟΓΙΣΜΙΚΟΥ

μεταξύ της ΑΜΕΡΙΚΑΝ ΚΟΜΠΙΟΥΤΕΡΣ & ΕΝΤΖΙΝΙΕΡΣ ΕΛΛΑΣ ΑΤΕΠΕ
με έδρα Αιγαίου Πελάγους 6, Αγ.Παρασκευή 153 41, Τηλ.2106068600 Fax.2106068699
(που θα αποκαλείται στο εξής ACE-Hellas)

και της εταιρείας ΠΕΡΙΦΕΡΕΙΑ ΣΤΕΡΕΑΣ ΕΛΛΑΔΑΣ
με έδρα ΚΑΡΠΕΝΗΣΙ Κατσαντώνη 2 361 00
(που θα αποκαλείται στο εξής Πελάτης)

ΔΙΑΡΚΕΙΑ

(βλέπε Παράρτημα Α')

ΟΡΟΙ ΥΠΟΣΤΗΡΙΞΗΣ

Οι υπηρεσίες που παρέχει η ACE-Hellas για την υποστήριξη των προϊόντων λογισμικών, που αναφέρονται στο Παράρτημα Α' της παρούσας Σύμβασης, είναι αυτές που αναφέρονται παρακάτω:

ΠΡΟΓΡΑΜΜΑ ΥΠΟΣΤΗΡΙΞΗΣ ΛΟΓΙΣΜΙΚΟΥ

A1. Υποστήριξη (τηλεφωνική, μέσω e-mail, ή με σύστημα απομακρυσμένης βοήθειας) για επίλυση προβλημάτων που παρουσιάζονται κατά τη χρήση των προγραμμάτων. Η υποστήριξη γίνεται από το τμήμα υποστήριξης της ACE-Hellas τις εργάσιμες ημέρες και ώρες (Δευτέρα ως και Παρασκευή από 9.00 έως 17.00, εκτός εορτών και αργιών). Το όριο της συνολικής ετήσιας διάρκειας της υποστήριξης ανά υποσύστημα είναι 20 ώρες.

A2. Αποκατάσταση της ομαλής λειτουργίας των προγραμμάτων, σε περίπτωση βλάβης που οφείλεται σε υπαιτιότητα της ACE-Hellas εντός χρονικού διαστήματος που καθορίζεται ανάλογα με την φύση του προβλήματος.

A3. Προτεραιότητα στην εξυπηρέτηση έναντι πελατών χωρίς σύμβαση.

A4. Δυνατότητα αναβάθμισης ενός προγράμματος με την ισχυρότερη έκδοσή του, αν υπάρχει, (για παράδειγμα από βασική έκδοση σε πλήρη) με μόνη επιβάρυνση την διαφορά τιμής των δύο εκδόσεων όπως αυτή προκύπτει από τον τρέχοντα τιμοκατάλογο.

A5. Δωρεάν παραχώρηση, μέσω αυτοματοποιημένης διαδικασίας αναβάθμισης, των νέων εκδόσεων των προγραμμάτων ή υποσυστημάτων που έχει προμηθευτεί ο πελάτης.

A6. Δωρεάν παραχώρηση, μέσω αυτοματοποιημένης διαδικασίας λήψης, των περιοδικών δεδομένων που χρησιμοποιούν τα προγράμματα για τη λειτουργία τους όπως για παράδειγμα συντελεστές, τιμές κλπ. Στα δεδομένα αυτά δεν περιλαμβάνονται οι βιβλιοθήκες (όπως για παράδειγμα οι αναλύσεις τιμών) οι οποίες τιμολογούνται κατά περίπτωση.

A7. Δωρεάν ενημέρωση, μέσω αυτοματοποιημένης διαδικασίας, για νέα και εξελίξεις που σχετίζονται με το αντικείμενο των υποσυστημάτων του χρήστη.

A8. Έκπτωση 30% στις τιμές του εκάστοτε τιμοκαταλόγου παροχής υπηρεσιών (Βλ. Παράρτημα Β') που μπορεί να αφορούν εγκατάσταση, επανεκπαίδευση, σχεδίαση εκτυπώσεων κλπ.

Η παρεχόμενη υποστήριξη που θα παρασχεθεί από την ACE-Hellas, βάση της παρούσας Σύμβασης, για τα προϊόντα που αναφέρονται στο Παράρτημα Α' είναι αυτή και μόνο αυτή που αναγράφεται στο Παράρτημα αυτό.

ΠΕΡΙΟΡΙΣΜΟΙ ΕΥΘΥΝΗΣ

Η ACE-Hellas δεν φέρει καμία ευθύνη σε περίπτωση:

1. Μη τακτικής λήψης αντιγράφων ασφαλείας των αρχείων (back up).
2. Χρήσης αναλωσίμων που δεν τηρούν τις προδιαγραφές του κατασκευαστή του συστήματος.

3. Κακής χρήσης των προγραμμάτων ή ατυχών χειρισμών.
4. Καταστροφής αρχείων ή αλλοίωσης των προγραμμάτων λόγω παρουσίας ιών.
5. Επέμβασης στα προγράμματα από άτομα που δεν ανήκουν στο προσωπικό της ACE-Hellas
6. Βλάβη ή κακή λειτουργία των Η/Υ, servers ή/και του δικτύου υπολογιστών του Πελάτη.
7. Πτώσης τάσης ή διακοπής ηλεκτρικού ρεύματος.
8. Αδυναμίας εκτέλεσης των όρων της παρούσας σύμβασης λόγω ανωτέρας βίας, τυχαίου γεγονότος, κοινωνικών αναταραχών, ατυχήματος, κλπ.

Η αποκατάσταση βλαβών και προβλημάτων στα προγράμματα, που οφείλονται στους παραπάνω λόγους, γίνεται από το τμήμα υποστήριξης της ACE-Hellas και κοστολογείται κατά περίπτωση.

ΟΡΟΙ ΧΡΗΣΗΣ

Συνοδεύουν την εφαρμογή και απεικονίζονται κατά την αρχική έναρξη κάθε έκδοσης. Είναι, επιπλέον, διαθέσιμοι σε έντυπη μορφή εφόσον ζητηθούν. Η χρήση της εφαρμογής συνεπάγεται αποδοχή αυτών των όρων.

ΟΡΟΙ ΠΛΗΡΩΜΗΣ

1. Η σύμβαση υποστήριξης τιμολογείται προκαταβολικά.
2. Η εξόφληση του τιμολογίου, γίνεται εντός εξήντα (60) ημερών από την ημερομηνία έκδοσης του.
3. Η ACE-Hellas έχει το δικαίωμα να αλλάξει τις σχετικές χρεώσεις της υποστήριξης μετά την πάροδο ενός (1) έτους από την έναρξη της.
4. Όλες οι χρεώσεις δε περιλαμβάνουν φόρους ή πρόσθετες επιβαρύνσεις (τέλη, κρατήσεις κλπ). Οποιοσδήποτε φόρος ή πρόσθετη επιβάρυνση υπάρχει ή επιβληθεί κατά την διάρκεια της σύμβασης, θα βαρύνει τον πελάτη.

ΚΩΛΥΜΑΤΑ – ΑΝΩΤΕΡΑ ΒΙΑ

Για λόγους ανωτέρας βίας μπορεί οι υποχρεώσεις της ACE-Hellas προς τον Πελάτη να ανασταλούν για κάποιο χρονικό διάστημα. Ενδεικτικά αναφέρονται σαν τέτοιοι λόγοι, η περίπτωση φυσικών καταστροφών, ταραχών, έκτακτων συμβάντων που αφορούν την περιοχή Αττικής, πολέμου, ατυχήματος κλπ.

Στις παραπάνω περιπτώσεις η ACE-Hellas θα ειδοποιεί τον Πελάτη το συντομότερο δυνατόν.

Κάθε άλλη τροποποίηση των όρων της παρούσης Σύμβασης θα γίνεται, αφού συμφωνηθεί, αποκλειστικά και μόνο εγγράφως.

ΥΠΟΚΑΤΑΣΤΑΣΗ - ΕΚΧΩΡΗΣΗ

Τα συμβαλλόμενα μέρη δεν δικαιούνται να υποκατασταθούν από τρίτο φυσικό ή νομικό πρόσωπο εν όλω ή εν μέρει στα δικαιώματα ή τις υποχρεώσεις τους που απορρέουν από την παρούσα Σύμβαση, ούτε επιτρέπεται από οποιονδήποτε των συμβαλλομένων η εκχώρηση μέρους ή του όλου αυτής χωρίς την γραπτή έγκριση του αντισυμβαλλόμενου.

ΠΡΟΗΓΟΥΜΕΝΕΣ ΣΥΜΦΩΝΙΕΣ

Το παρόν αποτελεί την πλήρη συμφωνία των συμβαλλομένων μερών και αντικαθιστά και υπερισχύει οποιασδήποτε αντίθετης συμφωνίας, έγγραφης ή προφορικής.

ΓΕΝΙΚΟΙ ΟΡΟΙ

Η υποστήριξη παύει να ισχύει σε περίπτωση μη τήρησης οποιουδήποτε από τους παραπάνω όρους.

Η Σύμβαση διέπεται από τους Ελληνικούς νόμους. Ρητώς δε συμφωνείται ότι, για οιαδήποτε διένεξη προκύψει μεταξύ των συμβαλλομένων μερών, η οποία τελικώς δεν μπορέσει να διευθετηθεί μεταξύ των, αρμόδια για την επίλυση της καθίστανται τα δικαστήρια της Αθήνας.

Η παρούσα συντάχθηκε σε δύο (2) ισόκυρα πρωτότυπα και αφού διαβάστηκε και βεβαιώθηκε, υπογράφηκε από τα συμβαλλόμενα μέρη, καθένα δε έλαβε από ένα πρωτότυπο.

Οι συμβαλλόμενοι

Για τον Πελάτη
εξουσιοδοτημένη υπογραφή
και σφραγίδα

Για την ACE-Hellas,
εξουσιοδοτημένη υπογραφή
και σφραγίδα

.....
Όνομα – Τίτλος

ΤΜΗΜΑ ΥΠΟΣΤΗΡΙΞΗΣ ΠΕΛΑΤΩΝ
Τίτλος

.....
Ημερομηνία

.....
Ημερομηνία

.....

Αγ. Παρασκευή 30/11/2015

(Υπογράφονται από τον Πελάτη και τα δύο συνημμένα πρωτότυπα της παρούσας Σύμβασης και επιστρέφεται το ένα εκ εξ αυτών στην ACE-Hellas)

ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ Α΄

Η ACE-Hellas και ο Πελάτης συμφωνούν όπως η ACE-Hellas παρέχει και ο Πελάτης αποδέχεται, κατά τους σχετικούς όρους και συνθήκες της παρούσας Σύμβασης, τις υπηρεσίες που ορίζονται για τα κατωτέρω προϊόντα:

Κωδικός	Περιγραφή	Τεμ	Τιμή μονάδος σε €	Αξία
SYMB-F-PM-E5	ΣΥΜΒΟΛΑΙΟ ΥΠΟΣΤΗΡΙΞΗΣ ACE ERP eCM ΚΑΤΑΣΚΕΥΗ 5us (Έως 30/11/2016)	1	740,00	740,00
SYMB-F-PM-NA5	ΣΥΜΒΟΛΑΙΟ ΥΠΟΣΤΗΡΙΞΗΣ ACE ERP eCM ΜΕΛΕΤΗ/ΚΟΣΤΟΛΟΓΗΣΗ 5us (Έως 30/11/2016)	1	860,00	860,00
Σύνολο:				1.600,00
Έκπτωση:				320,00
Αξία προ ΦΠΑ:				1.280,00
ΦΠΑ:				294,40
Πληρωτέο:				1.574,40

ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ Β΄**ΤΙΜΟΚΑΤΑΛΟΓΟΣ ΠΑΡΟΧΗΣ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ**

Είδος υπηρεσίας	Τιμή (€)
Απασχόληση προσωπικού της ACE-Hellas στην έδρα του Πελάτη / ώρα	75,00
Χρέωση μετακίνησης προσωπικού της ACE-Hellas για μετάβαση στην έδρα του Πελάτη / ώρα	50,00
Απασχόληση προσωπικού της ACE-Hellas στα γραφεία της / ώρα	45,00

Δωρεάν εκπαίδευση (ανά πρόγραμμα)⁵	Ώρες
ACE ERP PM Κατασκευή	4
ACE ERP PM Μελέτη/Κοστολόγηση	3
ACE ERP PM Επιμετρήσεις	2
ACE ERP PM ΣΑΥ/ΦΑΥ	2
ACE ERP PM Μετρήσεις από σχέδια	3
ACE ERP PM Παρακολούθηση ΔΕ	3

Σημείωση :

1. Στις παραπάνω τιμές δεν συμπεριλαμβάνονται :
 - i. Ο Φ.Π.Α. που αναλογεί καθώς και τυχόν άλλες κρατήσεις ή επιβαρύνσεις.
 - ii. Τα έξοδα ταξιδιού και διαμονής, στην περίπτωση που η έδρα του Πελάτη βρίσκεται εκτός περιοχής Αθηνών – Πειραιώς
2. Στις παραπάνω τιμές παρέχεται έκπτωση 30% σε περίπτωση ενεργού Προγράμματος Υποστήριξης Λογισμικού.
3. Οι παραπάνω τιμές ισχύουν για απασχόληση για τις εργάσιμες ημέρες και ώρες, δηλ. από Δευτέρα έως Παρασκευή και από τις 9:00-17:00, εκτός εορτών και επισήμων αργιών.
4. Οι παραπάνω τιμές μπορεί να αλλάξουν χωρίς καμία προειδοποίηση.
5. Η Δωρεάν εκπαίδευση ισχύει μόνο για τους νέους πελάτες και γίνεται μέσω συστήματος απομακρυσμένης σύνδεσης, σε προκαθορισμένες ημέρες και ώρες, που ορίζονται από την ACE-Hellas.