

ΣΥΜΒΑΣΗ ΠΑΡΟΧΗΣ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ ΣΥΝΤΗΡΗΣΗΣ ΔΙΑΔΙΚΤΥΑΚΗΣ ΠΥΛΗΣ

Αριθμός Σύμβασης: ΚΝ/ΚΟΡΙ-050626-1

ΣΤΟΙΧΕΙΑ ΣΥΜΒΑΣΗΣ :

Αναθέτουσα Αρχή:
ΕΠΙΜΕΛΗΤΗΡΙΟ ΚΟΡΙΝΘΙΑΣ
Ερμού 2
20131, Κόρινθος

Ανάδοχος:
KNOWLEDE A.E.
Ν.Ε.Ο Πατρών-Αθηνών 37
26442, Πάτρα

Αφορά το έργο:

**«Ανάπτυξη και αναβάθμιση πληροφοριακών συστημάτων και ηλεκτρονικών υποδομών
του Επιμελητηρίου Κορινθίας»**

ΠΕΡΙΟΔΟΣ ΚΑΛΥΨΗΣ: από 05/06/2026-04/06/2027

ΣΥΜΒΑΣΗ ΠΑΡΟΧΗΣ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ ΣΥΝΤΗΡΗΣΗΣ ΔΙΑΔΙΚΤΥΑΚΗΣ ΠΥΛΗΣ

Στην Πάτρα σήμερα την **05/ 06 /2026** οι κάτωθι συμβαλλόμενοι (από κοινού τα «Μέρη» ή έκαστο το «Μέρος»):

(α) Το **ΕΠΙΜΕΛΗΤΗΡΙΟ ΚΟΡΙΝΘΙΑΣ**, που εδρεύει στην οδό Ερμού 2, 20131 Κόρινθος, ΑΦΜ: 090117801, νομίμως εκπροσωπούμενο από τον Πρόεδρο του κ. Παναγιώτη Λουζιώτη, (εφεξής «**Αναθέτουσα Αρχή**»)

(β) Η εταιρεία «**KNOWLEDGE A.E.**», με διακριτικό τίτλο «**KNOWLEDGE**», που εδρεύει στην Πάτρα (Ν.Ε.Ο Πατρών-Αθηνών 37), ΑΦΜ: 998688081 και ΓΕΜΗ: 34785016000, νομίμως εκπροσωπούμενης από τον κ. Βασίλειο Χρηστίδη, Αντιπρόεδρο Δ.Σ. και Διευθύνοντα Σύμβουλο (εφεξής «**Ανάδοχος**»)

ΑΡΘΡΟ 1

ΑΝΤΙΚΕΙΜΕΝΟ ΕΡΓΟΥ

Η συντήρηση της διαδικτυακής πύλης (portal) και των υποσυστημάτων (Λογισμικό Εφαρμογών), καθώς και η παροχή υποστήριξης για τους χρήστες της διαδικτυακής πύλης και των υποσυστημάτων που υλοποιήθηκαν στα πλαίσια του έργου «**Ανάπτυξη και αναβάθμιση πληροφοριακών συστημάτων και ηλεκτρονικών υποδομών του Επιμελητηρίου Κορινθίας**» της Αναθέτουσας Αρχής και περιλαμβάνονται τα ακόλουθα υποσυστήματα:

- Νέα διαδικτυακή πύλη του Επιμελητηρίου
- Μηχανισμός Επικοινωνίας και Ενημέρωσης των επιχειρήσεων
- Πλατφόρμα εξυπηρέτησης επιχειρήσεων One Stop Shop
- Πλατφόρμα ηλεκτρονικής Ψηφοφορίας
- Αναπτυξιακό Ψηφιακό Αποθετήριο και Μηχανισμός διάθεσης ανοικτών δεδομένων (Open Data)
- Υποδομή Disaster Recovery
- Ολοκληρωμένο Ψηφιακό Επιχειρηματικό Κέντρο
- Εφαρμογή Ηλεκτρονικής Συνεργασίας των Επιχειρήσεων
- Εφαρμογή Αγοράς Εργασίας
- Ηλεκτρονικός Τουριστικός Οδηγός Επιμελητηρίου
- Παρατηρητήριο Επιχειρηματικότητας
- Εφαρμογή εξειδικευμένης επιχειρηματικής πληροφόρησης και συμβουλών

ΑΡΘΡΟ 2

ΚΑΛΥΠΤΟΜΕΝΕΣ ΥΠΗΡΕΣΙΕΣ

Οι υπηρεσίες περιλαμβάνουν:

- Ενέργειες για την εξασφάλιση καλής λειτουργίας του λογισμικού και της υποδομής φιλοξενίας των εφαρμογών στο G-Cloud
- Εντοπισμό αιτιών βλαβών/ δυσλειτουργιών και αποκατάσταση.
- Αποκατάσταση των τυχόν Bugs του προσφερόμενου λογισμικού.
- Βοήθεια για την αποκατάσταση (Tuning) της υποδομής της Αναθέτουσας Αρχής στο G-Cloud που σχετίζονται με την καλή λειτουργία του λογισμικού.
- Ενημέρωση της Αναθέτουσας Αρχής, για τις νέες εκδόσεις λογισμικού και τις δυνατότητες αναβάθμισης (Updates, Patches).
- Παροχή άμεσης τηλεφωνικής βοήθειας για επίλυση προβλημάτων.

- Ελάχιστη διαθεσιμότητα του Ανάδοχου για την προσφορά των υπηρεσιών συντήρησης 09:00 – 17:00 επί 5 εργάσιμες ημέρες (Δευτέρα – Παρασκευή), όσον αφορά στην αναγγελία προβλημάτων, βλαβών κ.λπ. και την παροχή υπηρεσιών Help Desk.
- Ανταπόκριση εντός 1 εργάσιμης ώρας από την έγγραφη αναγγελία του προβλήματος από το Επιμελητήριο, για όλα τα προβλήματα που ανακοινώνονται τις εργάσιμες μέρες στο διάστημα 09:00 – 17:00. Για τα προβλήματα που ανακοινώνονται εκτός των παραπάνω ημερών και ωρών, η εταιρεία μας θα ανταποκρίνεται τηλεφωνικά το πρωί (09:00) της επόμενης εργάσιμης ημέρας.
- Αποκατάσταση της βλάβης εντός πέντε (5) εργασίμων ημερών μετά από κάλεσμα της Αναθέτουσας Αρχής.
- Παράδοση αντιτύπων όλων των μεταβολών ή των επανεκδόσεων των τροποποιήσεων των εγχειριδίων του υλικού και λογισμικού.
- Παροχή υπηρεσιών προληπτικής συντήρησης κάθε εξάμηνο που θα περιλαμβάνουν:
 - Προληπτικό έλεγχο της καλής λειτουργίας του λογισμικού συστήματος και συστάσεις για το υλικό
 - Εγκατάσταση αναβαθμίσεων για το υπάρχον λογισμικό (updates, patches, service packs κ.λπ.)
- Υπηρεσία Υποστήριξης / Help Desk για όλους τους χρήστες του συστήματος της Αναθέτουσας Αρχής.

Οι κλήσεις αναφοράς βλαβών και γενικότερα κάθε δυσλειτουργίας των συστημάτων απευθύνονται (τηλεφωνική ειδοποίηση ή email κατά τις ώρες λειτουργίας της Αναθέτουσας Αρχής) στα οργανωμένα και με έμπειρο προσωπικό επανδρωμένα Help Desk των κέντρων τεχνικής υποστήριξης του Ανάδοχου.

Το προσωπικό του Help Desk καταγράφει και αξιολογεί το αναφερθέν πρόβλημα, διενεργεί τους απαραίτητους ελέγχους, προσδιορίζει τις απαιτούμενες ενέργειες και την πιθανή αναγκαιότητα ανταλλακτικών και τέλος δρομολογεί την επίσκεψη μηχανικού. Μέσα στα καθήκοντα του Help Desk είναι ο ακριβής προσδιορισμός του προβλήματος που αναφέρθηκε στην κλήση, αν αυτό δεν έχει ήδη προσδιοριστεί επακριβώς, χρησιμοποιώντας μέσα, όπως συλλογή στοιχείων, μελέτη του ιστορικού του συστήματος, επαφή με τον προμηθευτή κλπ.

Πριν την ανάθεση της κλήσης σε μηχανικό, η υπηρεσία Help Desk, διερευνά την πιθανότητα επίλυσης του προβλήματος σε επικοινωνία με τον χρήστη ή τον υπεύθυνο της εγκατάστασης. Αν δεν επιλυθεί τηλεφωνικά το πρόβλημα, η κλήση ανατίθεται σε μηχανικό, στον οποίο παραδίδεται όλη η σχετική πληροφορία (προσδιορισμός βλάβης, κλπ.).

Με την αποκατάσταση της βλάβης, ο τεχνικός του Ανάδοχου εκτελεί και όλα τα απαραίτητα διαγνωστικά για να επιβεβαιωθεί η επαναφορά του συστήματος σε ομαλή λειτουργία. Τα αποτελέσματα των διαγνωστικών καταχωρούνται στο προβλεπόμενο για το σκοπό αυτό βιβλίο συμβάντων. Για την πρόοδο των εργασιών αποκατάστασης ενημερώνεται με

λεπτομέρεια το υπεύθυνο προσωπικό της Αναθέτουσας Αρχής. Στις εργασίες αποκατάστασης, συμπεριλαμβάνονται και εργασίες Tuning, εφόσον απαιτούνται.

Με την ολοκλήρωση της αποκατάστασης, ενημερώνεται άμεσα η υπηρεσία Help Desk, προκειμένου να γίνουν οι απαραίτητες ενημερώσεις των αρχείων παρακολούθησης του περιβάλλοντος της Αναθέτουσας Αρχής (της ηλεκτρονικής βάσης). Τα εν λόγω αρχεία ενημερώνονται από το Help Desk, το οποίο επίσης ενημερώνει το αρμόδιο προσωπικό της Αναθέτουσας Αρχής για την έκβαση της κλήσης. Με τις ενημερώσεις αυτές κλείνει η κλήση.

ΑΡΘΡΟ 3

ΠΕΡΙΟΡΙΣΜΟΙ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ

- Υποστήριξη Υλικού (Hardware): Όλες οι υπηρεσίες συντήρησης, που σχετίζονται με προβλήματα Υλικού (Hardware) δεν περιλαμβάνονται στην παρούσα σύμβαση θα χρεώνονται σύμφωνα με τις συνήθεις τιμές υπηρεσιών του Ανάδοχου.
- Υποστηριζόμενες Εκδόσεις Λογισμικού: Ο Ανάδοχος παρέχει μέσω συμβολαίου υποστήριξη μόνο στις τρέχουσες και τις αμέσως προηγούμενες εκδόσεις λογισμικού και μόνον όπου χρησιμοποιείται εξοπλισμός που συμπεριλαμβάνεται στις καθοριζόμενες από τον Ανάδοχο συνθέσεις (Configuration) μηχανημάτων.
- Εξαίρεσεις: Η σύμβαση υποστήριξης λογισμικού δεν περιλαμβάνει υπηρεσίες που έχουν σχέση με την ανάπτυξη του λογισμικού, την κωδικοποίηση, την απομόνωση προβλημάτων κωδικοποίησης, συμβουλές, υποστήριξη κατά την εφαρμογή, ή την κακή λειτουργία του μηχανολογικού εξοπλισμού. Η σύμβαση Υποστήριξης λογισμικού δεν αποτελεί υποκατάστατο εκπαιδευτικού προγράμματος, το οποίο δίδεται σε οποιονδήποτε κανονικό Πελάτη. Η σύμβαση υποστήριξης λογισμικού δεν καλύπτει τις υπηρεσίες που απαιτούνται για την αποκατάσταση βλάβης ή προβληματικής λειτουργίας που οφείλεται σε ατύχημα, φυσικές καταστροφές, πολεμικές ή τρομοκρατικές πράξεις, φωτιά ή πλημμύρα, αμέλεια, δόλο, μη πρόποσα χρήση, κακή χρήση, εργασίες ή τροποποιήσεις που έγιναν από πρόσωπο ξένο προς τον Ανάδοχο χρήση αναλωσίμων ή εξαρτημάτων άλλων από αυτά που συνιστά ο Ανάδοχος.
- Υποστήριξη Αρχικού Κώδικα: Για το λογισμικό του αρχικού κώδικα (source code) του Ανάδοχου το οποίο καλύπτεται από την σύμβαση Συντήρησης Λογισμικού, η υποστήριξη περιορίζεται στα προβλήματα, τα οποία μπορούν να αναπαραχθούν στην τρέχουσα έκδοση του τελικού κώδικα (object code) για το συγκεκριμένο λογισμικό. Οποιαδήποτε άλλη υποστήριξη που θα ζητήσει ο Πελάτης θα χρεώνεται στις συνήθεις τιμές υπηρεσιών του Ανάδοχου

ΑΡΘΡΟ 4

ΥΠΟΧΡΕΩΣΕΙΣ ΑΝΑΘΕΤΟΥΣΑΣ ΑΡΧΗΣ

- Αναλώσιμα: Η Αναθέτουσα Αρχή θα προμηθεύει στον τεχνικό του Τομέα Τεχνική Υποστήριξης του Ανάδοχου τα αναγκαία για την λειτουργία των προϊόντων υλικά καθώς και αναλώσιμα όπως χαρτί, ταινίες, κάρτες, και άλλα παρόμοια αντικείμενα

που χρησιμοποιούνται από τον Αναθέτουσα Αρχή στη διάρκεια της συνηθισμένης λειτουργίας των προϊόντων.

- Λογισμικό Διαγνώσεων: Ο Ανάδοχος έχει δικαίωμα να διατηρεί διαγνωστικά προγράμματα εγκατεστημένα στο σύστημα της Αναθέτουσας Αρχής, προκειμένου να χρησιμοποιεί αυτά αποκλειστικά και μόνο προς πραγματοποίηση διαγνώσεων. Κανένα δικαίωμα κυριότητας επί του λογισμικού αυτού δεν αποκτά η Αναθέτουσα Αρχή. Ο Ανάδοχος θα αφαιρέσει αυτά τα διαγνωστικά προγράμματα και κάθε modem που έχει διατεθεί με σκοπό την πραγματοποίηση των διαγνώσεων μετά την λήξη της σύμβασης Υποστήριξης.
- Πρόσβαση: Η Αναθέτουσα Αρχή θα επιτρέπει στον Ανάδοχο την πρόσβαση και την χρήση όλων των πληροφοριών και των εγκαταστάσεων της Αναθέτουσας Αρχής, τις οποίες ο Ανάδοχος θεωρεί απαραίτητες για την παροχή υποστήριξης.
- Χώρος Εργασίας: Η Αναθέτουσα Αρχή θα πρέπει να καθορίσει ένα χώρο εργασίας, αποδεκτό από τον Ανάδοχο στις εγκαταστάσεις του. Αυτός ο χώρος θα πρέπει να περιλαμβάνει επαρκή επιφάνεια εργασίας, επαρκή ισχύ ηλεκτρικού ρεύματος και φωτισμού και πρόσβαση σε τηλεφωνική συσκευή. Ο χώρος αυτός θα διατίθεται σε περίπτωση προγραμματισμένης επίσκεψης στον τεχνικό του Τομέα Τεχνικής Υποστήριξης του Ανάδοχου σε χρόνο όχι μεγαλύτερο από 15 λεπτά από τη στιγμή της άφιξής του στις εγκαταστάσεις της Αναθέτουσας Αρχής.
- Διαδικασίες λειτουργίας: Η Αναθέτουσα Αρχή θα ακολουθεί καθιερωμένες (στερεότυπες) διαδικασίες λειτουργίας, όπως καθορίζονται στο εγχειρίδιο λειτουργίας για τα προϊόντα που καλύπτονται από την παρούσα σύμβαση.
- Συμβατότητα προϊόντων: Η Αναθέτουσα Αρχή μεριμνά για τη συμβατότητα των προϊόντων που καλύπτονται από τη σύμβαση αυτή με μη καλυπτόμενα προϊόντα.
- Η Αναθέτουσα Αρχή υποχρεούται όπως διατηρεί τα συνδεδεμένα με το σύστημα εξαρτήματα Υλικού και Λογισμικού Συστήματος στο επίπεδο εκείνο που απαιτείται από την τελευταία αναθεώρηση του λογισμικού

ΑΡΘΡΟ 5

ΚΑΛΥΠΤΟΜΕΝΑ ΠΡΟΙΟΝΤΑ ΛΟΓΙΣΜΙΚΟΥ

Οι υπηρεσίες συντήρησης/υποστήριξης λογισμικού που περιγράφονται στην παρούσα Σύμβαση, καλύπτουν τα υποσυστήματα (Λογισμικό Εφαρμογών) που σχετίζονται άμεσα με το έργο «**Ανάπτυξη και αναβάθμιση πληροφοριακών συστημάτων και ηλεκτρονικών υποδομών του Επιμελητηρίου Κορινθίας**».

ΑΡΘΡΟ 6

ΤΡΟΠΟΠΟΙΗΣΕΙΣ

Ο Ανάδοχος έχει το δικαίωμα, δίχως πρόσθετη επιβάρυνση του Πελάτη, εάν κριθεί από αυτόν απαραίτητο, να επιφέρει τροποποιήσεις στα προϊόντα προκειμένου να επιτευχθεί η βελτίωση της λειτουργίας τους ή και της αξιοπιστίας τους, ώστε να μπορεί ο Ανάδοχος να

ανταποκριθεί κατά τον βέλτιστο τρόπο στις αναληφθείσες με την παρούσα νομικές του υποχρεώσεις.

Εάν δεν επιτραπεί στον Ανάδοχο από την Αναθέτουσα Αρχή η κατά τα παραπάνω απαιτούμενη τροποποίηση των προϊόντων, λύεται η παρούσα σύμβαση, αφού τα προϊόντα δεν θεωρούνται κατάλληλα για την παροχή των υπηρεσιών που προβλέπονται από την παρούσα.

ΑΡΘΡΟ 7

ΜΕΤΕΓΚΑΤΑΣΤΑΣΗ ΠΡΟΙΟΝΤΩΝ

Καμία ευθύνη του Ανάδοχου δεν υφίσταται για τυχόν βλάβη ή ζημία που θα προκύψει εξαιτίας μετεγκαταστάσεως των προϊόντων από την Αναθέτουσα Αρχή, η οποία και ευθύνεται αποκλειστικά. Η Αναθέτουσα Αρχή πρέπει να γνωστοποιήσει την πρόθεση μετεγκατάστασης οποιουδήποτε προϊόντος, με έγγραφη δήλωσή του στον Ανάδοχο τριάντα (30) ημέρες πριν την πραγματοποίηση της μετεγκατάστασης. Είναι δυνατό να μεταβληθεί ο χρόνος απόκρισης και να χρεωθούν πρόσθετες δαπάνες για τα προϊόντα που θα μετεγκατασταθούν.

Ειδικά για την περίπτωση που προϊόντα θα μετεγκατασταθούν σε περιοχή εκτός Ελλάδος, είναι στη διακριτική ευχέρεια του Ανάδοχου να αποφασίσει εάν θα συνεχίσει την παροχή υπηρεσιών υποστήριξης και με ποιους όρους.

ΑΡΘΡΟ 8

ΔΙΚΑΙΩΜΑΤΑ ΠΝΕΥΜΑΤΙΚΗΣ ΙΔΙΟΚΤΗΣΙΑΣ

Τα υλικά, λογισμικό και έντυπο υλικό, που θα χρησιμοποιηθούν από τον Ανάδοχο στα πλαίσια των υπηρεσιών υποστήριξης, κατά τα οριζόμενα στην σύμβαση, αποτελούν πνευματική του ιδιοκτησία δική του ή των εταίρων που αναγνωρισμένα έχουν τα πνευματικά δικαιώματα. Δεν επιτρέπεται η αναπαραγωγή τους παρά μόνο για τους ακόλουθους περιοριστικά αναφερόμενους λόγους: δημιουργία αρχείου ή αντικατάσταση φθαρμένων αντιγράφων.

Η Αναθέτουσα Αρχή κανένα δικαίωμα δεν έχει για εκχώρηση οποιασδήποτε υποχρεώσεως ή δικαιώματος που προκύπτει από την σύμβαση αυτή σε οποιονδήποτε τρίτο, χωρίς την προηγούμενη έγγραφη συγκατάθεση του Ανάδοχου.

Τα μέσα εγγραφής Λογισμικού που παρέχονται στα πλαίσια των υπηρεσιών συντήρησης Λογισμικού του Ανάδοχου σύμφωνα με την Σύμβαση αυτή, είναι εγγυημένα για ελαττώματα λόγω κακής ποιότητας υλικών ή κακής κατασκευής. Εάν ο Ανάδοχος ειδοποιηθεί για την ύπαρξη ελαττωματικών μέσων εγγραφής λογισμικού κατά την διάρκεια της Σύμβασης αυτής, θα αντικαταστήσει τα μέσα αυτά.

ΑΡΘΡΟ 9

ΔΙΑΡΚΕΙΑ

Οι υπηρεσίες, όπως αυτές περιγράφονται στην παρούσα Σύμβαση, καλύπτουν την Αναθέτουσα Αρχή από 05/06/2026 μέχρι 04/06/2027.

ΑΡΘΡΟ 10**ΑΜΟΙΒΗ ΑΝΑΔΟΧΟΥ**

Η αμοιβή του Ανάδοχου ανέρχεται σε **5.635,00 €** πλέον ΦΠΑ.

Η Αναθέτουσα Αρχή είναι υποχρεωμένη να αποδίδει την αμοιβή σε 2 ισόποσες δόσεις και εντός 30 ημερών από την τιμολόγηση.

ΑΡΘΡΟ 11**ΙΣΧΥΣ ΣΥΜΒΑΣΗΣ**

Όλοι οι όροι και οι συμφωνίες της παρούσας συμβάσεως ανάγονται σε ουσιώδεις. Η σύμβαση αυτή υπερισχύουν παντός ετέρου όρου ή απαιτήσεως ήθελε προβάλλει ο κάθε συμβαλλόμενος και εκφράζει πλήρως την βούληση των συμβαλλομένων μερών.

ΑΡΘΡΟ 12

Σε περίπτωση παράβασης οιοδήποτε από τους όρους της παρούσας σύμβασης, ο Ανάδοχος υπέχει υποχρέωση καταβολής ποινικής ρήτρας και αποζημίωσης από τούδε συμφωνημένης στο ποσό ίσο με το 20% της αξίας της σύμβασης, μη αποκλειόμενης και της καταγγελίας της παρούσας.

ΑΡΘΡΟ 13**ΔΙΑΦΟΡΑ**

Οποιαδήποτε διαφορά προκύψει θα επιλύεται σύμφωνα με το Ελληνικό Δίκαιο, ενώ με το παρόν ορίζονται αρμόδια Δικαστήρια προς επίλυσή της τα Δικαστήρια της Πάτρας.

Σε πίστωση των ανωτέρω συντάχθηκε η παρούσα σύμβαση σε δύο (2) αντίτυπα, υπογράφεται δε ως ακολουθεί.

Οι Συμβαλλόμενοι

Για την Αναθέτουσα Αρχή

Για τον Ανάδοχο

κ. Παναγιώτης Λουζιώτης
Πρόεδρος Επιμελητηρίου

κ. Βασίλειος Χρηστίδης
Αντιπρόεδρος Δ.Σ. και Διευθύνων Σύμβουλος