

ΟΡΟΙ ΚΑΙ ΠΡΟΥΠΟΘΕΣΕΙΣ ΥΠΟΣΤΗΡΙΞΗΣ & ΣΥΝΤΗΡΗΣΗΣ ΤΟΥ ΛΟΓΙΣΜΙΚΟΥ ΦΑΡΜΑΚΕΙΟΥ DIOSCOURIDES

1. ΑΝΑΛΥΣΗ ΤΩΝ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ ΥΠΟΣΤΗΡΙΞΗΣ-ΣΥΝΤΗΡΗΣΗΣ

Οι υπηρεσίες που καλύπτει η παρούσα Σύμβαση είναι :

- Παροχή των νέων εκδόσεων του λογισμικού Dioscourides που περιλαμβάνουν βελτιώσεις και εν γένει αναβαθμίσεις του προγράμματος.
- Προσαρμογή του λογισμικού Dioscourides στις εκάστοτε απαιτήσεις του Υπουργείου Οικονομικών και των Ασφαλιστικών Ταμείων.
- Ενημέρωση του αρχείου φαρμάκων μέσω αυτοματοποιημένης διαδικασίας (Diosc Auto Updater) η οποία λειτουργεί αξιοποιώντας το διαδίκτυο (Internet) και η οποία είναι ενσωματωμένη στο λογισμικό Dioscourides.
Η ενημέρωση του αρχείου φαρμάκων θα πραγματοποιείται εντός 12 ωρών από την επίσημη δημοσιευμένη ανακοίνωση των εκάστοτε αλλαγών.
- Παροχή υπηρεσιών τηλεφωνικής υποστήριξης (hot line) για :
 - α. Επίλυση προβλημάτων που αναφέρονται από την καθημερινή πρακτική,
 - β. Επίλυση αποριών και παροχή διευκρινήσεων επί της λειτουργίας του προγράμματος,
 - γ. Αξιοποίηση των δυνατοτήτων του προγράμματος,
 - δ. Παροχή διευκρινήσεων και συμβουλών επί της λειτουργίας του προγράμματος.
- Απομακρυσμένη υποστήριξη μέσω διασύνδεσης ADSL (“Πρόσθετη Υπηρεσία”) με χρέωση του φαρμακείου προς 35€ για κάθε ώρα απασχόλησης του τεχνικού της ΙΛΥΔΑ και με ελάχιστη χρέωση μία ώρα κάθε φορά γίνεται διασύνδεση.

Σημείωση :

Στην περίπτωση που απαιτούνται (ζητούνται) υπηρεσίες (εκ μέρους του Πελάτη), πέραν αυτών που καλύπτει η παρούσα Σύμβαση (“Παροχή Πρόσθετων Υπηρεσιών”), αυτές προσφέρονται με χρέωση 45 Ευρώ ανά ώρα απασχόλησης του τεχνικού της Αναδόχου (στην έδρα σας) και με ελάχιστη χρέωση μίας ώρας κατά περίπτωση.

Ενδεικτικά αναφέρουμε παραδείγματα τέτοιων υπηρεσιών :

- Επítőπια υποστήριξη στο φαρμακείο για αποκατάσταση εν γένει μηχανογραφικών προβλημάτων.
- Αποκατάσταση προβλημάτων στα αρχεία της εφαρμογής (μέσω backup).
- Συμπληρωματική εκπαίδευση.
- Ανάπτυξη εξωτερικών (εκτός Dioscourides) περιφερειακών προγραμμάτων.
- Συμβουλευτικές υπηρεσίες που αφορούν εν γένει την μηχανοργάνωση.
- Παραμετροποίηση εφαρμογής λογισμικού.
- Σχεδιασμός εξειδικευμένου έντυπου παραστατικών και ρύθμιση εκτυπωτών.
- Εγκατάσταση νέων εκδόσεων Dioscourides.
- Εγκατάσταση ή / και μετεγκατάσταση εξοπλισμού.
- Εργασίες λόγω βλάβης ή δυσλειτουργίας του εξοπλισμού.

Οι παραπάνω αναφερόμενες χρεώσεις (“Πρόσθετες Υπηρεσίες”) επιβαρύνονται με το νόμιμο ποσοστό ΦΠΑ.

2. ΥΠΗΡΕΣΙΕΣ ΠΟΥ ΔΕΝ ΚΑΛΥΠΤΟΝΤΑΙ

Το τίμημα της ετήσιας υποστήριξης και συντήρησης δεν καλύπτει τις ακόλουθες υπηρεσίες :

- 2.1 Ότι αναφέρεται στην προηγούμενη παράγραφο ως “Παροχή Πρόσθετων Υπηρεσιών”.
- 2.2 Επίλυση προβλημάτων που σχετίζονται με τη σχεδίαση και ανάπτυξη νέων μηχανογραφικών εφαρμογών.
- 2.3 Επίλυση προβλημάτων οργανωτικής φύσεως.
- 2.4 Τροποποιήσεις της εφαρμογής Dioscourides σύμφωνα με τις απαιτήσεις του Πελάτη.
Οι τυχόν υποδείξεις (του Πελάτη) που αφορούν βελτιώσεις και γενικότερη αναβάθμιση του λογισμικού Dioscourides, αξιολογούνται από το αρμόδιο τμήμα της Αναδόχου και αν θεωρηθούν αναγκαίες συμπεριλαμβάνονται σε επόμενη έκδοση του λογισμικού Dioscourides.
- 2.5 Οι παρεχόμενες υπηρεσίες, όπως αυτές απορρέουν από την παρούσα Σύμβαση, περιορίζονται απλά στις δυνατότητες της τελευταίας έκδοσης του λογισμικού Dioscourides.

- 2.6 Υπηρεσίες εκτός των εργασίμων ημερών και ωρών της Αναδόχου όπως αυτές αναφέρονται στην παράγραφο “Ευθύνες της Αναδόχου”.

3. ΕΥΘΥΝΕΣ ΤΗΣ ΑΝΑΔΟΧΟΥ

- 3.1 Η Ανάδοχος είναι υποχρεωμένη να διαθέτει εξειδικευμένους τεχνικούς υποστήριξης του λογισμικού που καλύπτει η παρούσα Σύμβαση.
- 3.2 Η παροχή των υπηρεσιών υποστήριξης, στα πλαίσια του επιλεγμένου τύπου σύμβασης, μπορεί να επιτευχθεί τηλεφωνικά ή μέσω τηλε-υποστήριξης, ή με αποστολή εξειδικευμένου τεχνικού στο χώρο του φαρμακείου.
- 3.3 Ο υπεύθυνος τεχνικός της Αναδόχου οποτεδήποτε επισκέπτεται τον Πελάτη είναι υποχρεωμένος να συμπληρώνει το ειδικό «Έντυπο Επίσκεψης Τεχνικού» (Service Report) το οποίο πρέπει να προσυπογράφει ο υπεύθυνος του Πελάτη, αφού ελέγξει και αποδεχτεί τα αναγραφόμενα στο σχετικό έντυπο.
- 3.4 Οι υπηρεσίες της Αναδόχου παρέχονται κατά τις εργάσιμες ημέρες και ώρες ήτοι Δευτέρα έως και Παρασκευή, ως εξής:

Δευτέρα και Τετάρτη : 08:30 – 17:00

Τρίτη, Πέμπτη και Παρασκευή : 08:30 – 20:00,

εκτός από τις επίσημες αργίες που αναφέρονται αναλυτικά στη συνέχεια :

- | | |
|-----------------------------|-------------------------|
| - Πρωτοχρονιά, 1 Ιανουαρίου | - Θεοφάνια 6 Ιανουαρίου |
| - Καθαρή Δευτέρα | - 25 Μαρτίου |
| - Μεγάλη Παρασκευή | - Πάσχα |
| - Δευτέρα του Πάσχα | - Πρωτομαγιά |
| - 15 Αυγούστου | - 28 Οκτωβρίου |
| - 25 & 26 Δεκεμβρίου | |

- 3.5 Η Ανάδοχος ουδεμία ευθύνη έχει για την απώλεια χρήσιμων πληροφοριών του Πελάτη από οποιαδήποτε αιτία. Η ευθύνη της Αναδόχου περιορίζεται απλά στις παρεχόμενες υπηρεσίες του άρθρου “Ανάλυση Υπηρεσιών Υποστήριξης-Συντήρησης” της παρούσας.

4. ΕΥΘΥΝΕΣ-ΥΠΟΧΡΕΩΣΕΙΣ ΤΟΥ ΠΕΛΑΤΗ

- 4.1 Ο Πελάτης έχει ενδεικτικά και όχι περιοριστικά την ευθύνη για :
- Την τήρηση και φύλαξη των εφεδρικών αρχείων (backup),
 - Την ανάκτηση (restore) των εφεδρικών αρχείων οποτεδήποτε αυτό κρίνεται αναγκαίο,
 - Την ασφάλεια των απορρήτων πληροφοριών που σχετίζεται με την μηχανοργάνωση.
- 4.2 Ο Πελάτης πρέπει να μεριμνά για τη σωστή λειτουργία και χρήση του εξοπλισμού στον οποίο έχει εγκατασταθεί το πρόγραμμα φαρμακείου Dioscourides καθώς και για τη σωστή λειτουργία των συνδεδεμένων περιφερειακών όπως πχ εκτυπωτές, φορολογικός μηχανισμός σήμανσης, αναγνώστες barcode, κλπ.
- 4.3 Ο Πελάτης υποχρεούται να ορίσει υπεύθυνο επικοινωνίας του φαρμακείου με την Ανάδοχο για τα θέματα που άπτονται της παρούσας Σύμβασης, διαφορετικά θεωρείται υπεύθυνος ο υπογράφων (εκ μέρους του Πελάτη) την παρούσα.
- 4.4 Στην περίπτωση που η υποστήριξη δεν μπορεί να παρασχεθεί τηλεφωνικά ή μέσω τηλε-σύνδεσης, ο Πελάτης οφείλει να ενημερώσει την Ανάδοχο συμπληρώνοντας το “Έντυπο Αναγγελίας Υποστήριξης Λογισμικού” που επισυνάπτεται στο τέλος της παρούσας και αποστέλλοντας το σύμφωνα με την παράγραφο “Μέσα επικοινωνίας Πελάτη-Αναδόχου”.
- 4.5 Ο πελάτης οφείλει να παρέχει τις απαραίτητες διευκολύνσεις στο προσωπικό της Αναδόχου προκειμένου αυτό (το προσωπικό) να μπορεί να παράσχει τις υπηρεσίες του για την εξυπηρέτηση του σκοπού της παρούσας Σύμβασης.

5. ΤΡΟΠΟΙ ΠΛΗΡΩΜΗΣ

- 5.1 Το ποσό του τιμήματος είναι πληρωτέο μετρητοίς εντός τριάντα (30) κατ’ ανώτατο όριο ημερών από την 1 η Ιανουαρίου του εκάστοτε έτους ισχύος της υποστήριξης-συντήρησης.
- 5.2 Η μη εμπρόθεσμη καταβολή του συμφωνηθέντος τιμήματος συνεπάγεται την μη παροχή υπηρεσιών υποστήριξης-συντήρησης του λογισμικού Dioscourides.

- 5.3 Οι αμοιβές για τις υπηρεσίες που δεν καλύπτονται από το παρόν κείμενο και οι οποίες παρασχέθηκαν κατόπιν απαίτησης του Πελάτη (“Πρόσθετες Υπηρεσίες”), είναι άμεσα απαιτητές με την ολοκλήρωση της παρασχεθείσας υπηρεσίας.
- 5.4 Η εξόφληση του τιμήματος αποδεικνύεται αποκλειστικά και μόνον με έγγραφη απόδειξη είσπραξης της ΙΛΥΔΑ ή με παραστατικό κατάθεσης σε Τραπεζικό λογαριασμό της ΙΛΥΔΑ, αποκλεισμένου οποιουδήποτε άλλου αποδεικτικού μέσου ακόμα και του όρκου.

6. ΔΙΑΡΚΕΙΑ ΚΑΙ ΑΝΑΝΕΩΣΕΙΣ ΣΥΜΒΑΣΗΣ

Τα αναφερόμενα στο παρόν κείμενο είναι σε ισχύ εφ’ όσον εξοφλείται το εκάστοτε ετήσιο τίμημα σύμφωνα με τα οριζόμενα στο άρθρο “Τρόποι Πληρωμής”.

7. ΓΛΩΣΣΑ ΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΑΣ

Η επικοινωνία της Αναδόχου με τον Πελάτη θα πρέπει να γίνεται στην Ελληνική γλώσσα (με εξαίρεση πιθανούς αγγλικούς τεχνικούς όρους).

8. ΜΕΣΑ ΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΑΣ ΠΕΛΑΤΗ-ΑΝΑΔΟΧΟΥ (ΑΛΛΗΛΟΓΡΑΦΙΑ)

- 8.1 Σαν μέσα επικοινωνίας μεταξύ του Πελάτη και της Αναδόχου ορίζονται :
- Οι επί αποδείξει επιστολές.
 - Οι επιστολές που παραδίδονται από άτομα του Πελάτη ή της Αναδόχου και πρωτοκολλούνται.
 - Τα τηλεομοιοτυπικά μηνύματα (fax) με την εκάστοτε σχετική επιβεβαίωση αποστολής.
 - Τα e-mails.
- 8.2 Η αλληλογραφία μεταξύ των Συμβαλλομένων θα πραγματοποιείται στις διευθύνσεις που αναφέρονται στην αρχή της παρούσας.

9. ΕΡΓΑΣΙΑ - ΔΙΕΥΚΟΛΥΝΣΕΙΣ ΣΤΟΥΣ ΧΩΡΟΥΣ ΤΟΥ ΠΕΛΑΤΗ

Το προσωπικό της Εταιρείας μπορεί να εργαστεί στον χώρο του Πελάτη (δηλαδή στο φαρμακείο), όταν αυτό κρίνεται αναγκαίο.

Σε αυτή την περίπτωση ο Πελάτης παρέχει τις αναγκαίες διευκολύνσεις για την ομαλότερη διεξαγωγή των εργασιών που παρέχει το προσωπικό της ΙΛΥΔΑ.

10. ΣΧΕΣΗ ΠΡΟΣΩΠΙΚΟΥ ΕΤΑΙΡΕΙΑΣ ΜΕ ΤΟΝ ΠΕΛΑΤΗ

Από την εκτέλεση του έργου της υποστήριξης-συντήρησης καμία έννομη σχέση δεν δημιουργείται μεταξύ του Πελάτη και του προσωπικού της ΙΛΥΔΑ.

11. ΠΝΕΥΜΑΤΙΚΑ ΔΙΚΑΙΩΜΑΤΑ

- 11.1 Ο Πελάτης αναγνωρίζει ότι το λογισμικό φαρμακείου Dioscourides, είναι προϊόν πνευματικής εργασίας και σαν τέτοιο προστατεύεται από την σχετική νομοθεσία περί πνευματικής ιδιοκτησίας.
- 11.2 Ο Πελάτης αναλαμβάνει την υποχρέωση να προστατεύει τα δικαιώματα της ΙΛΥΔΑ, με το να διαφυλάσσει το λογισμικό, τα μέσα αποθήκευσης του, καθώς και τα σχετικά εγχειρίδια από κάθε αθέμιτη χρήση τρίτων.
- 11.3 Ο Πελάτης αναγνωρίζει ότι δεν επιτρέπεται να αντιγράψει όλα ή έστω μέρος του λογισμικού, με σκοπό να μεταβιβάσει, να ενοικιάσει ή να παραχωρήσει με οποιοδήποτε τρόπο το δικαίωμα χρήσης του σε τρίτους.
- 11.4 Η ΙΛΥΔΑ διατηρεί κάθε νόμιμο δικαίωμα για τον έλεγχο της τήρησης των όρων του παρόντος περί πνευματικών δικαιωμάτων, μέσω των εκπροσώπων του ή των εξουσιοδοτημένων αντιπροσώπων του και μόνο αφού προηγηθεί έγγραφη ενημέρωση του Πελάτη.

12. ΑΠΟΖΗΜΙΩΣΕΙΣ

Κανένα από τα συμβαλλόμενα μέρη δεν υποχρεούται να καταβάλλει στο άλλο μέρος έμμεσες ή άμεσες αποθετικές ζημιές ή / και διαφυγόν κέρδος, όπως ενδεικτικά και χωρίς περιορισμό απώλεια εργασιών, αρχείων, εσόδων, κλπ.

13. ΕΧΕΜΥΘΕΙΑ

- 13.1 Η ΙΛΥΔΑ και ο Πελάτης κρατούν μυστική κάθε πληροφορία που περιέχεται στην αντίληψη τους από την παροχή υπηρεσιών υποστήριξης-συντήρησης και δεν αποκαλύπτουν τέτοιες πληροφορίες σε τρίτα μέρη χωρίς την γραπτή συμφωνία του άλλου μέρους, ενώ η ΙΛΥΔΑ επιβάλλει αυτή την υποχρέωση στους τυχόν υπεργολάβους του.
- 13.2 Από τα άνω αναφερόμενα εξαιρείται η λεπτομερής εισήγηση σε διαιτησία σε περίπτωση δικαστικής διαφοράς.

14. ΑΝΩΤΕΡΑ ΒΙΑ

- 14.1 Ούτε η ΙΛΥΔΑ ούτε ο Πελάτης δεν ευθύνεται για παράλειψη εκπλήρωσης των υποχρεώσεων τους εάν η παράλειψη αυτή είναι απόρροια ανώτερης βίας, δηλαδή απρόβλεπτων και αναπότρεπτων συνθηκών που εκφεύγουν του ελέγχου, υπό την προϋπόθεση ότι το μέρος που αφορά το περιστατικό ανωτέρας βίας, ενημερώσει τον άλλο μέρος εγγράφως εντός είκοσι (20) εργασίμων ημερών από τότε που συνέβησαν τα περιστατικά που συνιστούν την ανώτερα βία.
- 14.2 Η εκπλήρωση των υποχρεώσεων των μερών μετατίθεται, χωρίς καμία άλλη επίπτωση, τόσο χρονικό διάστημα όσο διαρκεί το περιστατικό ανωτέρας βίας.

15. ΕΦΑΡΜΟΣΤΕΟ ΔΙΚΑΙΟ

- 15.1 Το παρόν κείμενο όπως επίσης και κάθε διαφορά που δημιουργείται ως προς αυτό, διέπονται από τις διατάξεις του Ελληνικού Δικαίου.
- 15.2 Κάθε διαφορά που ανακύπτει από την εφαρμογή του αν δεν διευθετηθεί, υπάγεται στην αρμοδιότητα του Πρωτοδικείου Αθηνών.
- 15.3 Είναι αυτονόητο ότι πριν από οποιαδήποτε προσφυγή στα Δικαστήρια, τα μέρη θα καταβάλλουν κάθε προσπάθεια για φιλική διευθέτηση των διαφορών που ενδεχόμενα θα αναφύονται μεταξύ τους

ΑΝΑΓΓΕΛΙΑ ΚΛΗΣΗΣ
ΓΙΑ
ΥΠΟΣΤΗΡΙΞΗ ΛΟΓΙΣΜΙΚΟΥ DIOSCOURIDES
(Βάσει σχετικής σύμβασης Υποστήριξης και Συντήρησης Λογισμικού)

Προς

ΙΛΥΔΑ ΠΛΗΡΟΦΟΡΙΚΗ ΑΕ

Δ/ση Υποστήριξης

Αδριανείου 29, Αθήνα, ΤΚ 115 25

Τηλ. 210-670.5000, Fax. 210-670.5050

e-mail : info@ilyda.com

Ημερ/νία : _____

Ωρα : _____

Υπ' όψιν : _____

ΑΠΟ

Επωνυμία Πελάτη : _____

Όνοματεπώνυμο Αποστολέα : _____

Τηλέφωνο Επικοινωνίας : _____

ΠΕΡΙΓΡΑΦΗ ΠΡΟΒΛΗΜΑΤΟΣ / ΑΠΟΡΙΑΣ / ΥΠΟΔΕΙΞΗΣ

(Αιτία αναγγελίας κλήσης)