

# **ΟΡΟΙ ΚΑΙ ΠΡΟΥΠΟΘΕΣΕΙΣ**

## **ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ ΕΤΗΣΙΑΣ ΥΠΟΣΤΗΡΙΞΗΣ-ΣΥΝΤΗΡΗΣΗΣ ΤΟΥ**

### **ΛΟΓΙΣΜΙΚΟΥ**

## **ΦΑΡΜΑΚΕΙΟΥ DIOSCOURIDES**

Στη συνέχεια παραθέτουμε τους όρους και τις προϋποθέσεις βάσει των οποίων παρέχονται οι υπηρεσίες ετήσιας υποστήριξης και συντήρησης τους λογισμικού Dioscourides (εφεξής “λογισμικό”).

### **1. ΑΝΑΛΥΣΗ ΤΩΝ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ ΕΤΗΣΙΑΣ ΥΠΟΣΤΗΡΙΞΗΣ-ΣΥΝΤΗΡΗΣΗΣ**

1.1 Οι υπηρεσίες που καλύπτει η υποστήριξη και συντήρηση του λογισμικού είναι :

- Παροχή των νέων εκδόσεων του λογισμικού που περιλαμβάνουν βελτιώσεις και εν γένει αναβαθμίσεις του.
- Προσαρμογή του λογισμικού 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.  
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 :
  - Επίλυση προβλημάτων που αναφέρονται από την καθημερινή πρακτική
  - Επίλυση αποριών και παροχή διευκρινήσεων επί της λειτουργίας του λογισμικού
  - Αξιοποίηση των δυνατοτήτων του λογισμικού
  - Παροχή διευκρινήσεων και συμβουλών επί της λειτουργίας του λογισμικού

1.2 Πρόσθετες Υπηρεσίες που δεν εντάσσονται στα παραπάνω αναφερόμενα :

Ενδεικτικά αναφέρουμε παραδείγματα τέτοιων υπηρεσιών :

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

Οι Πρόσθετες Υπηρεσίες προσφέρονται ως ακολούθως :

- Απομακρυσμένη Παροχή Πρόσθετων Υπηρεσιών  
Απομακρυσμένη υποστήριξη μέσω τηλε-σύνδεσης με χρέωση προς 35€ ανά ώρα απασχόλησης του τεχνικού της ΙΛΥΔΑ και με ελάχιστη χρέωση μία ώρα κάθε φορά που γίνεται τηλε-σύνδεση.
- Επιτόπια Παροχή Πρόσθετων Υπηρεσιών  
Στην περίπτωση που απαιτούνται υπηρεσίες οι οποίες δεν μπορούν να παρασχεθούν απομακρυσμένα αλλά με επιτόπια παρουσία των τεχνικών της ΙΛΥΔΑ στο χώρο εγκατάστασης του Πελάτη, αυτές προσφέρονται με χρέωση 45€ ανά ώρα απασχόλησης του τεχνικού της ΙΛΥΔΑ και με ελάχιστη χρέωση δύο ωρών.

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 λογισμικού σύμφωνα με τις απαιτήσεις του Πελάτη.  
Οι τυχόν υποδείξεις (του Πελάτη) που αφορούν βελτιώσεις και γενικότερη αναβάθμιση του λογισμικού, αξιολογούνται από το αρμόδιο τμήμα της ΙΛΥΔΑ και αν θεωρηθούν αναγκαίες συμπεριλαμβάνονται σε επόμενη έκδοση του λογισμικού.
- 2.5 Οι παρεχόμενες υπηρεσίες, όπως αυτές απορρέουν από το παρόν κείμενο, περιορίζονται απλά στις δυνατότητες της τελευταίας έκδοσης του λογισμικού.
- 2.6 Υπηρεσίες εκτός των εργασίμων ημερών και ωρών της ΙΛΥΔΑ όπως αυτές αναφέρονται στην παράγραφο “Ευθύνες της ΙΛΥΔΑ”.

### 3. ΕΥΘΥΝΕΣ ΤΗΣ ΙΛΥΔΑ

- 3.1 Η ΙΛΥΔΑ είναι υποχρεωμένη να διαθέτει εξειδικευμένους τεχνικούς υποστήριξης του λογισμικού.
- 3.2 Η παροχή των υπηρεσιών υποστήριξης, μπορεί να επιτευχθεί τηλεφωνικά ή μέσω τηλε-υποστήριξης, ή με αποστολή εξειδικευμένου τεχνικού στο χώρο του Πελάτη.
- 3.3 Ο υπεύθυνος τεχνικός της ΙΛΥΔΑ 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 ΙΛΥΔΑ παρέχονται κατά τις εργάσιμες ημέρες και ώρες ήτοι Δευτέρα έως και Παρασκευή, ως εξής:

Κεντρικά Γραφεία: 210-670.5000

Δευτέρα και Τετάρτη : 08:30 – 17:00

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

Υποκατάστημα Βορείου Ελλάδος: 231 0 20.60.20

Καθημερινά : 09:00 – 17:00

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 ΙΛΥΔΑ ουδεμία ευθύνη έχει για την απώλεια χρήσιμων πληροφοριών του Πελάτη από οποιαδήποτε αιτία.
- 3.6 Η ΙΛΥΔΑ ουδεμία ευθύνη φέρει για έμμεσες ή άμεσες αποθετικές ζημιές ή / και διαφυγόν κέρδος, όπως ενδεικτικά και χωρίς περιορισμό απώλεια εργασιών, αρχείων, εσόδων, κλπ από την χρήση του λογισμικού.
- 3.7 Η ευθύνη της ΙΛΥΔΑ περιορίζεται απλά στις παρεχόμενες υπηρεσίες του άρθρου του παρόντος κειμένου “Ανάλυση Υπηρεσιών Υποστήριξης-Συντήρησης”.

### 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 λογισμικό 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 με την ΙΛΥΔΑ για τα θέματα που άπτονται της υποστήριξης-συντήρησης.
- 4.4 Στην περίπτωση που η υποστήριξη δεν μπορεί να παρασχεθεί τηλεφωνικά ή μέσω τηλε-σύνδεσης, ο Πελάτης οφείλει να ενημερώσει την ΙΛΥΔΑ συμπληρώνοντας το “Έντυπο Αναγγελίας Υποστήριξης Λογισμικού” που επισυνάπτεται στο τέλος του παρόντος κειμένου και αποστέλλοντας το σύμφωνα με την παράγραφο “Μέσα επικοινωνίας Πελάτη-ΙΛΥΔΑ”.
- 4.5 Ο Πελάτης οφείλει να παρέχει τις απαραίτητες διευκολύνσεις στο προσωπικό της ΙΛΥΔΑ προκειμένου αυτό (το προσωπικό) να μπορεί να παράσχει τις υπηρεσίες του για την εξυπηρέτηση του σκοπού της υποστήριξης-συντήρησης.

## **5. ΤΡΟΠΟΙ ΠΛΗΡΩΜΗΣ**

- 5.1 Το ποσό του ετήσιου τιμήματος είναι πληρωτέο μετρητοίς εντός τριάντα (30) κατ' ανώτατο όριο ημερών από την έκδοση του σχετικού τιμολογίου το οποίο (τιμολόγιο) εκδίδεται εντός του πρώτου 3-μήνου του εκάστοτε έτους ισχύος των υπηρεσιών υποστήριξης-συντήρησης.
- 5.2 Η μη εμπρόθεσμη καταβολή του ετήσιου τιμήματος συνεπάγεται την μη παροχή υπηρεσιών υποστήριξης-συντήρησης του λογισμικού.
- 5.3 Οι αμοιβές για τις Πρόσθετες Υπηρεσίες οι οποίες παρασχέθηκαν κατόπιν απαίτησης του Πελάτη, 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, αποκλειόμενου οποιουδήποτε άλλου αποδεικτικού μέσου ακόμα και του όρκου.

## **6. ΓΛΩΣΣΑ ΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΑΣ**

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

## **7. ΜΕΣΑ ΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΑΣ ΠΕΛΑΤΗ-ΑΝΑΔΟΧΟΥ (ΑΛΛΗΛΟΓΡΑΦΙΑ)**

- 7.1 Ως μέσα επικοινωνίας μεταξύ του Πελάτη και της ΙΛΥΔΑ ορίζονται :
  - Τα e-mails.
  - Οι επί αποδείξει επιστολές.
  - Οι επιστολές που παραδίδονται από άτομα του Πελάτη ή της ΙΛΥΔΑ και πρωτοκολλούνται.
  - Τα τηλεομοιοτυπικά μηνύματα (fax) με την εκάστοτε σχετική επιβεβαίωση αποστολής.
- 7.2 Η αλληλογραφία μεταξύ των Συμβαλλομένων θα πραγματοποιείται στις διευθύνσεις της ΙΛΥΔΑ και του Πελάτη.

## **8. ΕΡΓΑΣΙΑ - ΔΙΕΥΚΟΛΥΝΣΕΙΣ ΣΤΟΥΣ ΧΩΡΟΥΣ ΤΟΥ ΠΕΛΑΤΗ**

Το προσωπικό της ΙΛΥΔΑ μπορεί να εργαστεί στον χώρο του Πελάτη, 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.

## **9. ΣΧΕΣΗ ΠΡΟΣΩΠΙΚΟΥ ΕΤΑΙΡΕΙΑΣ ΜΕ ΤΟΝ ΠΕΛΑΤΗ**

Από την παροχή των υπηρεσιών υποστήριξης και συντήρησης του λογισμικού καμία έννομη σχέση δεν δημιουργείται μεταξύ του Πελάτη και του προσωπικού της ΙΛΥΔΑ.

## **10. ΠΝΕΥΜΑΤΙΚΑ ΔΙΚΑΙΩΜΑΤΑ**

- 10.1 Ο Πελάτης αναγνωρίζει ότι το λογισμικό, είναι προϊόν πνευματικής εργασίας και σαν τέτοιο προστατεύεται από την σχετική νομοθεσία περί πνευματικής ιδιοκτησίας.
- 10.2 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.
- 10.3 Ο Πελάτης αναγνωρίζει ότι δεν επιτρέπεται να αντιγράψει όλα ή έστω μέρος του λογισμικού, με σκοπό να μεταβιβάσει, να νοικιάσει ή να παραχωρήσει με οποιοδήποτε τρόπο το δικαίωμα χρήσης του σε τρίτους.
- 10.4 Ο 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.

## **11. 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, αργείων, εσόδων, κλπ.

## **12. ΕΧΕΜΥΘΕΙΑ**

- 12.1 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.
- 12.2 Από τα άνω αναφερόμενα εξαιρείται η λεπτομερής εισήγηση σε διαιτησία σε περίπτωση δικαστικής διαφοράς.

## **13. ΑΝΩΤΕΡΑ ΒΙΑ**

- 13.1 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 ανώτερης βίας, ενημερώσει τον άλλο μέρος εγγράφως εντός είκοσι (20) εργασίμων ημερών από τότε που συνέβησαν τα περιστατικά που συνιστούν την ανώτερα βία.
- 13.2 Η εκπλήρωση των υποχρεώσεων των μερών μετατίθεται, χωρίς καμία άλλη επίπτωση, τόσο χρονικό διάστημα όσο διαρκεί το περιστατικό ανώτερης βίας.

## **14. ΕΦΑΡΜΟΣΤΕΟ ΔΙΚΑΙΟ**

- 14.1 Το παρόν κείμενο όπως επίσης και κάθε διαφορά που δημιουργείται ως προς αυτό, διέπονται από τις διατάξεις του Ελληνικού Δικαίου.
- 14.2 Κάθε διαφορά που ανακύπτει από την εφαρμογή του αν δεν διευθετηθεί, υπάγεται στην αρμοδιότητα των Δικαστηρίων της Αθήνας.
- 14.3 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 του κειμένου 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](mailto:info@ilyda.com)

Ημερ/νία : \_\_\_\_\_

Ωρα : \_\_\_\_\_

Υπ' όψιν : \_\_\_\_\_

**ΑΠΟ**

Επωνυμία Πελάτη : \_\_\_\_\_

Όνοματεπώνυμο Αποστολέα : \_\_\_\_\_

Τηλέφωνο Επικοινωνίας : \_\_\_\_\_

**ΠΕΡΙΓΡΑΦΗ ΠΡΟΒΛΗΜΑΤΟΣ / ΑΠΟΡΙΑΣ / ΥΠΟΔΕΙΞΗΣ**

(Αιτία αναγγελίας κλήσης)