

## ΟΡΟΙ ΠΑΡΟΧΗΣ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ ΠΛΗΡΟΦΟΡΙΚΗΣ ΤΗΣ

### GIANT STRIDE

Στον παρόντα τομέα εξειδικεύονται και αναλύονται οι όροι παροχής υπηρεσιών της GIANT STRIDE E.E. προς τους Πελάτες – αντισυμβαλλομένους της, δίνονται ορισμοί σε συχνά χρησιμοποιούμενες έννοιες, επεξηγούνται υποχρεώσεις της εταιρείας μας GIANT STRIDE και του εκάστοτε Πελάτη και συμπληρώνονται οι συμβάσεις παροχής υπηρεσιών, που έχουν ήδη υπογραφεί από τους Πελάτες και παραπέμπουν στην παρούσα ιστοσελίδα.

Σκοπός του παρόντος είναι η διασφάλιση της πληρότητας των όρων της υπογραφείσας σύμβασης παροχής υπηρεσιών πληροφορικής με σκοπό τη βέλτιστη επικοινωνία και συνεργασία των συμβαλλομένων.

Ταυτόχρονα, οποιοσδήποτε επισκέπτης της ιστοσελίδας μας έχει πρόσβαση στους όρους παροχής των υπηρεσιών μας, πριν από τη συνεργασία του με την GIANT STRIDE, προκειμένου να γνωρίζει εκ των προτέρων λεπτομέρειες σχετικά με τις υπηρεσίες μας και τον τρόπο λειτουργίας της εταιρείας.

#### **1. ΟΡΙΣΜΟΙ**

Τα συμβαλλόμενα μέρη (η εταιρεία GIANT STRIDE E.E. ως «Πάροχος» και ο εκάστοτε Πελάτης) που συνάπτουν σύμβαση παροχής υπηρεσιών πληροφορικής συμφωνούν όπως στην σύμβαση αυτή οι εκφράσεις που χρησιμοποιούνται ορίζονται και εξειδικεύονται ως κατωτέρω:

Σύμβαση: Το ιδιωτικό συμφωνητικό παροχής υπηρεσιών πληροφορικής που συνάπτεται μεταξύ του Παρόχου και του Πελάτη και το οποίο παραπέμπει στους παρόντες όρους παροχής υπηρεσιών ως αναπόσπαστο μέρος του.

Πάροχος: Η GIANT STRIDE E.E., υπό το διακριτικό τίτλο GIANT STRIDE.

Πελάτης: Το αντισυμβαλλόμενο μέρος της GIANT STRIDE E.E. (Πάροχος) στη σύμβαση παροχής υπηρεσιών πληροφορικής.

Αμοιβή: Το τίμημα το οποίο τα συμβαλλόμενα μέρη συμφωνούν ως προσήκον και ανταποκρινόμενο στην παρεχόμενη υπηρεσία, όπως αυτό εξειδικεύεται στη σύμβαση.

Παρεχόμενη Υπηρεσία: Το σύνολο των παρεχόμενων υπηρεσιών, όπως αυτές περιγράφονται παρακάτω στην εκάστοτε σύμβαση μεταξύ Πελάτη και Παρόχου, στο με αριθμό 4 όρο του παρόντων όρων, καθώς και σε οποιοδήποτε άλλο όρο στον οποίο εξειδικεύεται περαιτέρω το είδος του έργου που παρέχει ο Πάροχος στον Πελάτη.

Τεχνικός του Πελάτη: Το φυσικό πρόσωπο, το οποίο κατέχει τις κατάλληλες τεχνικές γνώσεις για να υποστηρίξει το τμήμα μηχανοργάνωσης του Πελάτη και το οποίο ορίζεται από αυτόν ως υπεύθυνος για την επικοινωνία και τη συνεργασία με τον Τεχνικό του Παρόχου.

Τεχνικός του Παρόχου: Το φυσικό πρόσωπο, το οποίο έχει επαρκή κατάρτιση για την αντιμετώπιση των τεχνικών θεμάτων που τυχόν προκύψουν κατά την παροχή της Υπηρεσίας από τον Πάροχο προς τον Πελάτη, και το οποίο επιχειρεί την επίλυση του εκάστοτε παρουσιαζόμενου προβλήματος.

Ticket: το δελτίο αναφοράς προβλημάτων που συντάσσεται από τον Πάροχο κατόπιν της έγγραφης ενημέρωσης του Πελάτη. Η ενημέρωση είναι πάντα έγγραφη και σε εξαιρετικές μόνο περιπτώσεις δύναται να είναι προφορική. Μόνον η έγγραφη ενημέρωση δημιουργεί υποχρέωση για τον Πάροχο.

Εξ' αποστάσεως επίλυση: Ως τέτοια θεωρείται τόσο η απόπειρα επίλυσης όσο και αυτή η επίλυση του προβλήματος που ενδεχομένως να παρουσιαστεί στον Πελάτη, η οποία θα λαμβάνει χώρα από τον Τεχνικό του Παρόχου, μέσω της παρέμβασης αυτού, από τα γραφεία του Παρόχου ή από άλλη τοποθεσία, σε ασφαλές περιβάλλον για τα αρχεία και δεδομένα του Πελάτη, χωρίς να απαιτείται η επί τόπου παρουσία του.

Εξοπλισμός του Πελάτη: Αναφέρεται όλος ο εξοπλισμός του Πελάτη ο οποίος περιγράφεται στο Παράρτημα Α της εκάστοτε σύμβασης και ο οποίος αποτελεί αντικείμενο της σύμβασης ή επηρεάζεται, αμέσως ή εμμέσως, από την εφαρμογή της. Ο Πάροχος δύναται να αντλήσει τις πληροφορίες για τον εξοπλισμό του Πελάτη ή για το νέο εξοπλισμό που τυχόν ο Πελάτης προμηθευτεί μετά την υπογραφή της σύμβασης με ίδια μέσα, τα οποία είναι γνωστά στον Πελάτη και τυγχάνουν την εγκρίσεώς του. Σε περίπτωση που ο Πάροχος διαπιστώσει, από τις πληροφορίες που αντλεί για τα συστήματα του Πελάτη στο πλαίσιο των παρεχόμενων υπηρεσιών, ότι ο Πελάτης απέκτησε νέο εξοπλισμό, ο οποίος δεν συμπεριλαμβάνεται στο συνημμένο στη σύμβαση Παράρτημα Α, μπορεί κατά απόλυτη κρίση του και ανέλεγκτη διακριτική ευχέρεια του: α) είτε να παύσει άμεσα την παροχή των υπηρεσιών και να λύσει τη σύμβαση αμέσως και αζημίως για αμφότερα τα συμβαλλόμενα μέρη, β) είτε να αποδεχθεί αυτή τη μεταβολή στον εξοπλισμό του Πελάτη και να μην απαιτήσει την καταβολή επιπλέον τιμήματος για τις παρεχόμενες υπηρεσίες του, γ) είτε να αποδεχθεί αυτή τη μεταβολή στον

εξοπλισμό του Πελάτη επιβάλλοντας του όμως τις ανάλογες χρεώσεις όπως αυτές συμφωνούνται στην εκάστοτε σύμβαση. Στην τελευταία αυτή περίπτωση, ο Πάροχος θα αποστέλλει τιμολόγιο στον Πελάτη με τις επιπλέον ανάλογες χρεώσεις. Με την πληρωμή του τιμολογίου από τον Πελάτη θα τεκμαίρεται η ανεπιφύλακτη αποδοχή των επιπλέον αυτών χρεώσεων από εκείνον. Σε περίπτωση που ο Πελάτης δεν καταβάλει τις επιπλέον χρεώσεις, ο Πάροχος θα προβαίνει σε άμεση διακοπή των παρεχόμενων υπηρεσιών θέτοντας του συνάμα σύντομη προθεσμία εντός της οποίας θα πρέπει να εξοφλήσει τις επιπλέον χρεώσεις ώστε να επανεκκινήσει η παροχή των υπηρεσιών. Σε περίπτωση όμως που δεν πράξει το τελευταίο ο Πελάτης, τότε ο Πάροχος θα παύει άμεσα την παροχή των υπηρεσιών και θα λύει τη σύμβαση, διατηρώντας συνάμα κάθε αξίωση του κατά του Πελάτη για την παραβίαση της σύμβασης και την απόκρυψη του νέου εξοπλισμού.

Εξοπλισμός του Παρόχου: Αναφέρεται ο εξοπλισμός που ο Πάροχος θα χρησιμοποιήσει για την εκτέλεση της παρούσης και περιγράφεται κατωτέρω στον όρο με αριθμό 6.

Υποστήριξη και διαχείριση: σημαίνουν τις αναγκαίες εκείνες ενέργειες, οι οποίες δεν είναι δυνατόν μεν να περιγραφούν αναλυτικά αλλά είναι αναγκαίες για την παρακολούθηση της ορθής λειτουργίας της υποδομής του πελάτη σε επίπεδο λογισμικού (software), πάντα εντός των ορίων που τίθενται κάθε φορά από τον κατασκευαστή του κάθε προγράμματος, που ο Πάροχος προτείνει και προμηθεύει τον Πελάτη, ύστερα από κοινή τους συμφωνία.

Ορθή λειτουργία: σημαίνει την εξ αποστάσεως και σύμφωνα με τις προδιαγραφές του Παρόχου παρακολούθηση της σωστής λειτουργίας των υποστηρικτικών και διαχειριστικών υπηρεσιών, καθώς και του λογισμικού που ο Πάροχος προτείνει και προμηθεύει τον Πελάτη, κατά τα κατωτέρω, με σκοπό την διάγνωση και επίλυση ενδεχόμενων δυσλειτουργιών των συστημάτων του μόλις αυτές παρουσιαστούν και σύμφωνα προς τον χρόνο απόκρισης του Παρόχου, όπως αυτός εξειδικεύεται κατωτέρω. Η επί τόπου παρουσία τεχνικών του Παρόχου, όπου αυτό, κατά την κρίση του, απαιτηθεί, δεν αποκλείεται.

Χρόνος απόκρισης: νοείται το χρονικό εκείνο διάστημα μέσα στο οποίο ο Πάροχος οφείλει, κατά προτεραιότητα, να ξεκινήσει τις διαδικασίες διάγνωσης του προβλήματος.

Ανωτέρα βία: Κάθε γεγονός εξαιρετικό και απρόβλεπτο, αντικειμενικό ή υποκειμενικό, και το οποίο δεν θα μπορούσε να προληφθεί, ακόμα και λαμβάνοντας μέτρα άκρας επιμέλειας και σύνεσης.

Υπεύθυνος Επεξεργασίας Προσωπικών Δεδομένων: ο Πελάτης, ο οποίος και καθορίζει τους σκοπούς και τον τρόπο της επεξεργασίας των δεδομένων προσωπικού χαρακτήρα που ο ίδιος

συλλέγει και επεξεργάζεται.

Εκτελών την επεξεργασία: το φυσικό ή νομικό πρόσωπο που συνεργάζεται με τον Πελάτη και επεξεργάζεται για λογαριασμό του δεδομένα προσωπικού χαρακτήρα.

Δικαιώματα πνευματικής ιδιοκτησίας: σημαίνει δικαιώματα πνευματικής ιδιοκτησίας και συγγενικά δικαιώματα (συμπεριλαμβανομένων των δικαιωμάτων επί βάσεων δεδομένων και καταλόγων και δικαιωμάτων φωτογραφίας), διπλώματα ευρεσιτεχνίας, υποδείγματα χρησιμότητας, δικαιώματα επί σχεδίων, εμπορικά σήματα, εμπορικές επωνυμίες, εμπορικά μυστικά, τεχνογνωσία και κάθε άλλη μορφή καταχωρημένων ή μη καταχωρημένων δικαιωμάτων πνευματικής ιδιοκτησίας.

## **2. ΧΡΟΝΙΚΗ ΔΙΑΡΚΕΙΑ ΣΥΜΒΑΣΗΣ ΜΕ ΤΗ GIANT STRIDE - ΜΗ ΑΝΑΝΕΩΣΗ - ΚΑΤΑΓΓΕΛΙΑ**

Η διάρκεια ισχύος της σύμβασης που συνάπτεται μεταξύ Πελάτη και Παρόχου συμφωνείται αρχικώς ετήσια. Το ακριβές χρονικό έναρξης και λήξης της ορίζονται εξατομικευμένα στην εκάστοτε υπογραφόμενη σύμβαση. Κατά την ημερομηνία λήξης της συμβατικής διάρκειάς της σύμβασης, εκείνη ανανεώνεται αυτόματα και καθίσταται αορίστου χρόνου με τους ίδιους όρους, εκτός εάν ζητηθεί από οποιοδήποτε συμβαλλόμενο μέρος η μη ανανέωση της. Τα συμβαλλόμενα μέρη δύνανται να ζητήσουν τη μη ανανέωσή της σύμβασης κατά τα προαναφερθέντα, διά έγγραφης ειδοποίησης που αποστέλλεται στο αντισυμβαλλόμενο μέρος τουλάχιστον τριάντα (30) ημέρες πριν την οριζόμενη στην εκάστοτε σύμβαση ημερομηνία λήξης της.

Εφόσον η σύμβαση καταστεί αορίστου χρόνου κατά τα ανωτέρω, δύναται να καταγγελθεί οποτεδήποτε και από οποιοδήποτε από τα συμβαλλόμενα μέρη. Για την καταγγελία τηρείται προθεσμία προειδοποίησης του έτερου μέρους τουλάχιστον εξήντα (60) ημερών, ήτοι το έτερο μέρος ενημερώνεται τουλάχιστον εξήντα ημέρες προ της ημερομηνίας επελεύσεως των αποτελεσμάτων της καταγγελίας. Σε αυτήν την περίπτωση, η σύμβαση λύεται και ο Πελάτης οφείλει να καταβάλει στον Πάροχο τα ποσά των υπηρεσιών για τα οποία έχει τιμολογηθεί μέχρι την ημερομηνία επέλευσης της καταγγελίας. Σε περίπτωση καταγγελίας της σύμβασης χωρίς την τήρηση της προαναφερθείσας προθεσμίας προειδοποίησης των εξήντα ημερών, η σύμβαση και πάλι λύεται, ο Πελάτης οφείλει να καταβάλει στον Πάροχο τα ποσά των υπηρεσιών για τα οποία έχει τιμολογηθεί μέχρι την ημερομηνία της καταγγελίας, αλλά χωρίς να αποκλείονται στην περίπτωση αυτή αξιώσεις του Παρόχου έναντι του Πελάτη, για την επανόρθωση κάθε ζημίας, θετικής ή αποθετικής, που ο Πάροχος υπέστη εξαιτίας αυτής της

απροειδοποίησης καταγγελίας.

Η σύμβαση δύναται να καταγγελθεί αμέσως, ήτοι χωρίς υποχρέωση προειδοποίησης, εφόσον για το οποιοδήποτε από τα συμβαλλόμενα μέρη ξεκινήσει η διαδικασία κήρυξης σε πτώχευση, θέσης σε αναγκαστική διαχείριση ή εκκαθάριση, για το νομικό πρόσωπο ή τα φυσικά πρόσωπα που μετέχουν στο νομικό πρόσωπο και δεσμεύουν αυτό. Σε αυτήν την περίπτωση, η σύμβαση λύεται και ο Πελάτης οφείλει να καταβάλει στον Πάροχο τα ποσά των υπηρεσιών για τα οποία έχει τιμολογηθεί μέχρι την ημερομηνία επέλευσης της καταγγελίας.

Για τους σκοπούς της σύμβασης, η καταγγελία δύναται να πραγματοποιείται και διά μηνύματος ηλεκτρονικού ταχυδρομείου στην ηλεκτρονική διεύθυνση που έκαστο συμβαλλόμενο μέρος δηλώνει στη σύμβαση.

Σε κάθε περίπτωση λήξης της σύμβασης, ο μηχανολογικός εξοπλισμός (hardware) ή το λογισμικό που τυχόν έχει παραδοθεί στον Πελάτη, χωρίς εκείνος να το έχει αγοράσει, όπως αυτός καταγράφεται στο Παράρτημα Β της εκάστοτε υπογραφείσας σύμβασης, επιστρέφεται στον Πάροχο, το αργότερο εντός τριάντα (30) ημερών από τη λήξη της σύμβασης. Επίσης, οι παρεχόμενες άδειες και υπηρεσίες, όπως αυτές περιγράφονται στο Παράρτημα Β της εκάστοτε υπογραφείσας σύμβασης, παύουν να ισχύουν την ημέρα λήξης της σύμβασης, άνευ προηγούμενης οχλήσεως του Πελάτη. Τυχόν λειτουργία των αδειών και μετά το πέρας της λήξης της σύμβασης δεν δημιουργεί ουδεμία υποχρέωση προς τον Πάροχο και δεν γεννά κανένα δικαίωμα για τον Πελάτη.

### **3. ΚΑΤΑΓΓΕΛΙΑ ΣΥΜΒΑΣΗΣ ΕΙΔΙΚΩΣ ΛΟΓΩ ΜΕΤΑΒΟΛΗΣ ΤΩΝ ΟΡΩΝ ΠΑΡΟΧΗΣ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ**

Λόγω της φύσης των παρεχομένων υπηρεσιών και των ραγδαίων τεχνολογικών μεταβολών ο Πάροχος δύναται οποτεδήποτε να μεταβάλει τους όρους παροχής υπηρεσιών που αναγράφονται στον παρόντα ιστότοπο. Για κάθε τέτοια μεταβολή που επέρχεται, ο Πάροχος θα ενημερώνει τον Πελάτη, τουλάχιστον τριάντα (30) ημέρες πριν την επερχόμενη μεταβολή, με κάθε πρόσφορο μέσο, συμπεριλαμβανομένης της αποστολής μηνύματος ηλεκτρονικού ταχυδρομείου στην ηλεκτρονική διεύθυνση που έχει δηλώσει στη σύμβαση, προκειμένου να ανατρέξει στον παρόντα ιστότοπο και να λάβει γνώση των τροποποιούμενων όρων. Σε περίπτωση που οι τροποποιούμενοι όροι αφορούν ειδικώς το είδος των παρεχόμενων υπηρεσιών καθώς και την ελάχιστη μηνιαία χρέωση ή τις μεταβλητές χρεώσεις, όπως περιγράφονται κατωτέρω, και ο Πελάτης δεν τους αποδέχεται, δικαιούται να καταγγείλει

αζημίως τη σύμβαση, τηρώντας προθεσμία προειδοποίησης τουλάχιστον δεκαπέντε (15) ημερών. Η καταγγελία πραγματοποιείται με τους τρόπους που προβλέπονται ανωτέρω στο με αριθ. 2 όρο. Σε περίπτωση που δεν τηρηθεί η αμέσως προαναφερθείσα προθεσμία προειδοποίησης, ο Πελάτης, μέχρι την ημερομηνία της καταγγελίας του, χρεώνεται και οι υπηρεσίες του παρέχονται βάσει του καθεστώτος που ισχύει μετά την τροποποίηση των όρων. Σε περίπτωση που ο Πελάτης δεν καταγγείλει τη σύμβαση, εξυπακούεται ότι έχει αποδεχθεί πλήρως και ανεπιφυλάκτως τις τροποποιήσεις των όρων παροχής υπηρεσιών.

Η κατά τα ανωτέρω καταγγελία της σύμβασης μπορεί να γίνει είτε η σύμβαση βρίσκεται στην αρχική ετήσια διάρκεια της, είτε έχει μετατραπεί σε αορίστου χρόνου κατά τα ανωτέρω.

#### **4. ΕΠΙΠΡΟΣΘΕΤΕΣ ΠΑΡΕΧΟΜΕΝΕΣ ΥΠΗΡΕΣΙΕΣ**

Εκτός των υπηρεσιών που συμφωνούνται να παρέχονται βάσει της εκάστοτε υπογραφόμενης σύμβασης, ο Πάροχος παρέχει στον Πελάτη και τις κάτωθι επιπρόσθετες υπηρεσίες:

- Ελέγχει την αξιοπιστία του εξοπλισμού που περιγράφεται στο Παράρτημα Α της εκάστοτε σύμβασης, κατά τις διακρίσεις που αναφέρονται σε αυτό.
- Ελέγχει τη διαθεσιμότητα ελεύθερου χώρου, στα συστήματα Microsoft Windows του πελάτη που περιγράφονται στο Παράρτημα Α της εκάστοτε σύμβασης.
- Ελέγχει ότι όλοι οι ενεργοί υπολογιστές του Πελάτη, οι οποίοι βρίσκονται υπό τον έλεγχο και την αρμοδιότητά του βάσει της σύμβασης, θα έχουν έκδοση της ενημέρωσης αντιϊκού προγράμματος που δεν θα είναι παλαιότερη από 72 ώρες από την επίσημη κυκλοφορία της, υπό τους ακόλουθους όρους:
  - Ο υπολογιστής πρέπει να βρίσκεται σε ενεργή κατάσταση, όπως καταγράφεται στην κονσόλα του Παρόχου.
  - Ο υπολογιστής πρέπει να έχει σταθερή σύνδεση στο Internet για όσο διάστημα απαιτείται για την ενημέρωση του αντιϊκού προγράμματος.
  - Ο υπολογιστής δεν πρέπει να βρίσκεται σε αναμονή επανεκκίνησης (pending reboot), ή να υποβάλλεται σε διαδικασίες/συνθήκες που θα εμποδίζουν την ενημέρωση του αντιϊκού προγράμματος.
  - Σε περίπτωση που ένας υπολογιστής δεν έχει ενημερωθεί εντός του χρονικού περιθωρίου των 72 ωρών, λόγω τεχνικών ζητημάτων, ο Πάροχος θα πρέπει να λάβει μέτρα για την επίλυση των αναφερόμενων ζητημάτων και να διασφαλίσει την ενημέρωση του αντιϊκού προγράμματος εντός εύλογου χρονικού διαστήματος.
- Ελέγχει και προβαίνει, κατά τη διακριτική του ευχέρεια, στην εγκατάσταση /

εφαρμογή τυχόν νέων ενημερώσεων- μπαλωμάτων επιδιόρθωσης (patch management) στις εφαρμογές MS Windows, με σκοπό τη μεγιστοποίηση της ασφάλειας και την αντιμετώπιση πιθανούς ευπάθειας των συστημάτων του πελάτη, υπό τους ακόλουθους όρους:

- Η επιδιόρθωση έχει επίσημα κυκλοφορήσει από την Microsoft και είναι διαθέσιμη για λήψη και εγκατάσταση στην κονσόλα διαχείρισης επιδιορθώσεων της κονσόλας διαχείρισης του Παρόχου (patch management console).
  - Ο Πάροχος δεν έχει λάβει καμία προφορική ή γραπτή οδηγία, ειδοποίηση ή ένδειξη που να υποδηλώνει ότι η εγκατάσταση της συγκεκριμένης επιδιόρθωσης (ή της συνολικής διαδικασίας εγκατάστασης νέων ενημερώσεων- μπαλωμάτων) θα συγκρούεται με οποιοδήποτε λογισμικό που λειτουργεί επί του παρόντος στη συσκευή.
  - Η συσκευή δεν βρίσκεται σε κατάσταση 'αναμονής επανεκκίνησης' που μπορεί να εμποδίσει την επιτυχή εγκατάσταση της επιδιόρθωσης.
  - Η συσκευή, και η ενημέρωση επιδιόρθωσης, αναγνωρίζεται, ως ενεργή στην κονσόλα διαχείρισης του Παρόχου.
- Παρέχει, κατόπιν αιτήματος του πελάτη, τη συνδρομή του στη λήψη σημαντικών αποφάσεων σχετικά με τον τομέα ηλεκτρονικής-πληροφοριακής τεχνολογίας της επιχείρησής του καθώς και να τον συμβουλευτεί σχετικά με τις δυνατότητες ανάπτυξης νεοφυών παραγωγικών διαδικασιών, που εδράζονται στην τεχνολογία της ηλεκτρονικής πληροφορίας.

Σε περίπτωση που ο Πελάτης ζητήσει εκτάκτως τη συνδρομή του Παρόχου σε μεταφορά δεδομένων του, είναι στη διακριτική ευχέρεια του Παρόχου να αποδεχτεί ή όχι να τον συνδράμει, αλλά, σε κάθε περίπτωση, προϋπόθεση γι' αυτή τη συνδρομή αποτελεί η προηγούμενη διαβεβαίωση του Πελάτη στον Πάροχο ότι αυτός (ο Πελάτης) έχει ελέγξει την πληρότητα και την ορθότητα των υπό μεταφορά δεδομένων του. Και στην περίπτωση αυτή ισχύουν τα προβλεπόμενα στους όρους 6 και 8 για τη μη ευθύνη του Παρόχου σε περίπτωση τυχόν απώλειας δεδομένων του Πελάτη.

## **5. ΠΡΟΤΕΡΑΙΟΠΟΙΗΣΗ ΠΑΡΟΧΗΣ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ ΚΑΙ ΧΡΟΝΟΣ ΑΝΤΑΠΟΚΡΙΣΗΣ ΤΗΣ GIANT STRIDE**

Η προτεραιότητα επίλυσης του εκάστοτε προβλήματος των συστημάτων του Πελάτη

ορίζεται από τον Πάροχο και προκύπτει από το συνδυασμό της σημαντικότητας και του αντικτύπου του προβλήματος στην ορθή εκπλήρωση της παρεχομένης υπηρεσίας, όπως προκύπτει στον κατωτέρω ΠΙΝΑΚΑ. Ρητώς συμφωνείται ότι ο πελάτης δεν μπορεί να επιβάλλει στον Πάροχο τη μεταβολή της προτεραιότητας επίλυσης, καθώς κάτι τέτοιο θα μπορούσε να έχει επιπτώσεις στο σύνολο της παρεχομένης υπηρεσίας. Στον κατωτέρω πίνακα εμφανίζεται ο χρόνος απόκρισης του παρόχου, σε κάθε πρόβλημα, σύμφωνα με την κατά τα ανωτέρω οριζόμενη προτεραιότητα. Όλοι οι αναφερόμενοι χρόνοι απόκρισης αφορούν σε εργάσιμες ημέρες και ώρες, ήτοι από Δευτέρα μέχρι Παρασκευή και ώρες 09:00-17:00.

|            |             |  | Σημαντικότητα   |   |   |
|------------|-------------|--|---|---|---|
|            |             |  | 3 – Χαμηλή  | 2 - Μεσαία  | 1 - Υψηλή   |
|            |             |  | Το πρόβλημα αποτρέπει τον χρήστη από το να εκτελέσει ένα μέρος των δραστηριοτήτων του οι οποίες δεν θεωρούνται κρίσιμες | Το πρόβλημα αποτρέπει τον χρήστη από το να εκτελέσει κρίσιμες δραστηριότητες, αλλά υπάρχουν εναλλακτικές λύσεις | Το πρόβλημα αποτρέπει τον χρήστη από το να εκτελέσει κρίσιμες δραστηριότητες, χωρίς να υπάρχουν εναλλακτικές λύσεις |
| Αντίκτυπος | 3 - Χαμηλός | -Ένας ή δύο υπάλληλοι επηρεάζονται από το πρόβλημα<br>-Δεν υπάρχει αντίκτυπος στην υπόληψη της επιχείρησης ή θεωρείται ασήμαντος | 3 – Χαμηλός<br>(Best Effort)  | 3 – Χαμηλός<br>(Best Effort)  | 2 –Μεσαίος<br>(εντός της ημέρας)  |



|                |   |                                      |                                      |                                  |
|----------------|---|--------------------------------------|--------------------------------------|----------------------------------|
| 2 -<br>Μεσαίος | -Πολυάριθμοι υπάλληλοι επηρεάζονται από το πρόβλημα<br><br>-Ο αντίκτυπος στην υπόληψη της επιχείρησης είναι πιθανό να είναι ήπιος | 2 –Μεσαίος<br><br>(εντός της ημέρας) | 2 –Μεσαίος<br><br>(εντός της ημέρας) | 1 –Υψηλός<br><br>(εντός 4 ωρών)  |
| 1 -<br>Υψηλός  | -Όλοι οι χρήστες μιας συγκεκριμένης υπηρεσίας<br><br>-Υπάρχει σημαντικός αντίκτυπος στην υπόληψη της επιχείρησης                  | 1 - Υψηλός<br><br>(εντός 4 ωρών)     | 1 - Υψηλός<br><br>(εντός 4 ωρών)     | 1 - Υψηλός<br><br>(εντός 4 ωρών) |

## 6. ΥΠΟΧΡΕΩΣΕΙΣ ΠΑΡΟΧΟΥ - ΕΠΙΛΥΣΗ ΠΡΟΒΛΗΜΑΤΩΝ - ΑΠΟΚΛΕΙΣΜΟΣ ΕΥΘΥΝΗΣ & ΕΚΤΑΣΗ ΕΥΘΥΝΗΣ

Ο Πάροχος υποχρεούται να παρέχει άρτια και σε υψηλότατο επίπεδο επαγγελματικότητας τις παρεχόμενες υπηρεσίες.

Καθ' όλη τη διάρκεια παροχής των υπηρεσιών του Παραρτήματος Β της εκάστοτε σύμβασης, ο Πάροχος οφείλει να παρέχει αυτές εγκαίρως και προσηκόντως, συμμορφούμενος πλήρως με τις υποχρεώσεις που αναλαμβάνει, χρησιμοποιώντας το κατάλληλο προσωπικό, για του οποίου τις αμοιβές και τις ασφαλιστικές εισφορές είναι υπεύθυνος ο ίδιος. Επιπλέον ο Πάροχος δηλώνει ότι το λογισμικό το οποίο πρόκειται να χρησιμοποιήσει ή να εγκαταστήσει στον Πελάτη είναι νομίμως κτηθέν και αδειοδοτηθέν, τα δε υλικά συντήρησης και επισκευής είναι απολύτως αξιόπιστα και δοκιμασμένα.

Σε περίπτωση που κατά την παροχή των υπηρεσιών προκύψει το οποιοδήποτε πρόβλημα, τότε θα ακολουθείται η ακόλουθη διαδικασία:

- Κατά την διάρκεια προγραμματισμένου απομακρυσμένου, επιτόπιου ή αυτοματοποιημένου ελέγχου του Παρόχου στα συστήματα του Πελάτη, δύναται να διαγνωσθεί ενδεχόμενο τεχνικό πρόβλημα, δυσλειτουργία ή υπολειτουργικότητα του δικτύου ή ενός εκ των συστημάτων του Πελάτη.
- Το αυτοματοποιημένο δίκτυο υποστήριξης και διαχείρισης του Παρόχου, ευθύς μόλις αντιληφθεί το πρόβλημα και εντός των χρόνων απόκρισης που περιγράφονται ανωτέρω στον όρο με αριθμό 5, τίθεται αυτομάτως σε λειτουργία και επιλαμβάνονται του προβλήματος οι τεχνικοί του Παρόχου.
- Στην περίπτωση που η αποκατάσταση του προβλήματος δεν είναι δυνατή μετά την παρέμβαση του εξειδικευμένου προσωπικού του Παρόχου, ο Πελάτης ενημερώνεται για τη σοβαρότητα και τους πιθανούς κινδύνους της βλάβης. Εφόσον το πρόβλημα είναι κατασκευαστικό, ο Πελάτης δύναται να αναθέσει στον Πάροχο την υποβολή σχετικού αιτήματος επίλυσης στον ίδιο τον κατασκευαστή, προκειμένου να διορθωθεί το πρόβλημα της εφαρμογής.
- Αίτημα επέμβασης ή επίλυσης ενδεχόμενου προβλήματος, μπορεί να υποβάλλει και ο ίδιος ο Πελάτης προς τον Πάροχο, όποτε κρίνει ο ίδιος αναγκαίο. Σε αυτήν την περίπτωση το αίτημα καταχωρείται στο ηλεκτρονικό σύστημα του Παρόχου, είτε αυτό διαβιβασθεί με ηλεκτρονικό ταχυδρομείο στη διεύθυνση [support@giantstride.gr](mailto:support@giantstride.gr), είτε πραγματοποιηθεί τηλεφωνική επικοινωνία. Ο Πάροχος εκκινεί τη διαδικασία διάγνωσης και επίλυσης εντός του συμφωνημένου χρόνου απόκρισης, ενημερώνοντας γι' αυτό ταυτόχρονα με e-mail τον Πελάτη, εκτός εάν ο ίδιος ο Πελάτης δηλώσει εγγράφως, δηλαδή με e-mail, ή προφορικά, δηλαδή με τηλεφωνική κλήση, ότι επιθυμεί να αναβάλει την έναρξη της διαδικασίας για οποιοδήποτε λόγο. Στις προηγούμενες περιπτώσεις που ο Πελάτης δηλώνει ότι θέλει να αναβάλει την έναρξη της διαδικασίας είτε προφορικά είτε γραπτά, ο Πάροχος δεν εκκινεί τη διαδικασία, αλλά αποστέλλει e-mail στον Πελάτη με το οποίο του επιβεβαιώνει την κατόπιν του αιτήματος του αναβολή, ενημερώνοντας τον συνάμα για την υποχρέωση του (του Πελάτη) να τον ειδοποιήσει εκ νέου (τον Πάροχο) προκειμένου να εκκινήσει τη διαδικασία επίλυσης. Η τελευταία αυτή ειδοποίηση του Πελάτη στον Πάροχο γίνεται σε κάθε περίπτωση γραπτώς, δηλαδή με αποστολή e-mail, και εντός ευλόγου χρονικού διαστήματος από την αναβολή, διαφορετικά ο Πάροχος δικαιούται, κατά απόλυτη διακριτική ευχέρεια του, να μην διενεργήσει τη διαδικασία επίλυσης του προβλήματος. Σε κάθε περίπτωση, ο Πάροχος δεν φέρει καμία απολύτως ευθύνη για οποιαδήποτε είδους ζημία επέλθει στον Πελάτη από την κατόπιν του αιτήματος του ίδιου (του Πελάτη) αναβολή της ζητηθείσας από τον ίδιο επέμβασης και επίλυσης του προβλήματος.
- Στο τέλος του κάθε μήνα και εφόσον προκύπτει χρέωση πέραν της οριζόμενης στην

εκάστοτε σύμβαση, ο Πελάτης ενημερώνεται για τον αριθμό των επεμβάσεων που έλαβαν χώρα, δια μηνιαίας σχετικής αναφοράς που του αποστέλλει ο Πάροχος.

Ο Πελάτης δεν δικαιούται να απαιτεί την αυτοπρόσωπη παρουσία των τεχνικών του Παρόχου στο χώρο δραστηριοποίησής του προς επίλυση των προβλημάτων του, εάν δεν έχει προγενεστέρως συνεργασθεί με τους τεχνικούς, προκειμένου να επιλυθούν από απόσταση οποιεσδήποτε δυσλειτουργίες.

Στην ειδική περίπτωση όπου απαιτηθεί επίλυση προβλήματος ενώ αυτή δεν προβλέπεται από την εκάστοτε σύμβαση, τότε ο Πελάτης θα υποβάλλει το σχετικό αίτημα μέσω e-mail, και ο Πάροχος, ανταποκρινόμενος σε αυτό, θα επιλύει το πρόβλημα, επιβάλλοντας ακόλουθες τις χρεώσεις:

Τιμοκατάλογος Υπηρεσιών για εργασίες που χαρακτηρίζονται ως ξεχωριστό έργο και είναι εκτός αντικειμένου της εκάστοτε σύμβασης:

### Τιμοκατάλογος Υπηρεσιών GIANT STRIDE \*

| <b>Κόστος Υπηρεσιών Δευτέρα έως Παρασκευή</b> |             |             |             |
|---|-------------|-------------|-------------|
| Χρόνος Επίσκεψης                              | 09:00-17:00 | 17:00-22:00 | 22:00-09:00 |
| Κόστος 1η ώρας                                | 95,00 €     | 120,00 €    | 145,00 €    |
| Κόστος ανά επιπλέον ώρα                       | 70,00 €     | 90,00 €     | 105,00 €    |
| Απομακρυσμένη Πρόσβαση                        | 70,00 €     | 90,00 €     | 105,00 €    |

| <b>Κόστος Υπηρεσιών το Σάββατο</b> |             |             |
|------------------------------------|-------------|-------------|
| Χρόνος Επίσκεψης                   | 09:00-22:00 | 22:00-09:00 |
| Κόστος 1η ώρας                     | 120,00 €    | 180,00 €    |
| Κόστος ανά επιπλέον ώρα            | 90,00 €     | 135,00 €    |
| Απομακρυσμένη Πρόσβαση             | 90,00 €     | 135,00 €    |

| <b>Κόστος Υπηρεσιών την Κυριακή</b> |               |
|-------------------------------------|---------------|
| Χρόνος Επίσκεψης                    | Όλη την ημέρα |
| Κόστος 1η ώρας                      | 190,00 €      |
| Κόστος ανά επιπλέον ώρα             | 140,00 €      |
| Απομακρυσμένη Πρόσβαση              | 140,00 €      |

| <b>Κόστος Εργατοημέρας</b> |               |               |
|----------------------------|---------------|---------------|
|                            | Εντός Αττικής | Εκτός Αττικής |
| Δευτέρα - Παρασκευή        | 495,00 €      | 625,00 €      |
| Σάββατο                    | 745,00 €      | 935,00 €      |
| Κυριακή                    | 990,00 €      | 1.235,00 €    |

\*Στις παραπάνω τιμές δεν συμπεριλαμβάνεται ΦΠΑ.

Ο Πάροχος, κατά την εκτέλεση του συμβατικού του αντικειμένου, δύναται να λάβει γνώση προσωπικών δεδομένων, τα οποία τηρούνται από τον Πελάτη, μέσω της πρόσβασης του στα συστήματα και το μηχανολογικό εξοπλισμό του Πελάτη, η οποία γίνεται για τους σκοπούς της οργανωτικής υποστήριξης αυτού σε επίπεδο λογισμικού και εξοπλισμού. Τυχόν πρόσβαση σε τέτοια δεδομένα, εφόσον υπάρξει, γίνεται πάντα με σκοπό την επίλυση των τεχνικών προβλημάτων του Πελάτη.

Ο Πελάτης δικαιούται να ζητήσει αποζημίωση για κάθε θετική ή αποθετική ζημία έχει υποστεί από λάθη ή παραλείψεις των προστηθέντων ή των βοηθών εκπληρώσεως του Παρόχου, μόνον εφόσον η προκληθείσα ζημία οφείλεται, πέραν πάσης αμφιβολίας, σε δόλο αυτών. Σε αυτή την περίπτωση ο Πελάτης οφείλει να ενημερώσει εγγράφως τον Πάροχο για την όποια αξίωσή του και τα πραγματικά περιστατικά που αποδεικνύουν την υπαιτιότητα που βαρύνει τον προστηθέντα ή τον βοηθό εκπλήρωσης του Παρόχου έτσι ώστε να επιχειρηθεί μια συμβιβαστική λύση μεταξύ των συμβαλλομένων μερών. Σε κάθε περίπτωση, η αποζημίωση την οποία θα δύναται να διεκδικήσει και να λάβει ο Πελάτης δεν δύναται να υπερβαίνει το ποσό το οποίο κατέβαλε για την παροχή των υπηρεσιών βάσει της σύμβασης στη διάρκεια ενός έτους. Ο Πελάτης δεν δύναται να διεκδικήσει αποζημίωση για ζημία που υπέστη ένεκα λόγων ανωτέρας βίας.

Σε περίπτωση λύσης της σύμβασης καθ' οιονδήποτε τρόπο, ο Πάροχος αποδεσμεύεται αυτομάτως από κάθε υποχρέωση παροχής της οποιασδήποτε υπηρεσίας προς τον Πελάτη, ακόμα και αυτής της παροχής υποστηρικτικών υπηρεσιών κατά το διάστημα που θα απαιτηθεί για να μεταφερθεί ο Πελάτης σε νέο Πάροχο. Κατ' εξαίρεση και κατόπιν σχετικού αιτήματος του Πελάτη, ο Πάροχος δύναται, κατά απόλυτη διακριτική του ευχέρεια, να παρέχει σε εκείνον υποστηρικτικές υπηρεσίες στο μεσοδιάστημα από τη λύση της σύμβασης μέχρι να μεταβεί σε νέο πάροχο, αλλά υπό τις εξής προϋποθέσεις: α) η χρονική διάρκεια της παροχής των υποστηρικτικών υπηρεσιών δεν μπορεί να υπερβεί τους δύο μήνες από τη λύση της σύμβασης, β) η χρέωση για τις υποστηρικτικές υπηρεσίες πραγματοποιείται βάσει του τιμοκαταλόγου για εργασίες που χαρακτηρίζονται ως ξεχωριστό έργο και είναι εκτός αντικειμένου της εκάστοτε σύμβασης που αναφέρεται στον όρο 6 του παρόντος. Διευκρινίζεται όμως ότι σε καμία περίπτωση δεν μπορεί ο Πελάτης να υποβάλει το ανωτέρω αίτημα για την κατ' εξαίρεση παροχή υποστηρικτικών υπηρεσιών μέχρι τη μετάβαση του σε

νέο Πάροχο στην περίπτωση γ' που προβλέπεται στον ορισμό του «εξοπλισμού του πελάτη» στον όρο 1 του παρόντος, δηλαδή στην περίπτωση που ο Πάροχος λύει τη σύμβαση επειδή ο Πελάτης δεν καταβάλλει τις επιπλέον χρεώσεις που του τιμολόγησε κατόπιν ανεύρεσης από τον Πάροχο του νέου εξοπλισμού.

Ο Πάροχος δεν υπέχει καμία υποχρέωση προς τον Πελάτη από την παροχή των υπηρεσιών, εάν ο Πελάτης:

α) Δεν εκτελεί τακτικά την εργασία φύλαξης και δημιουργίας αντιγράφων ασφαλείας αρχείων-δεδομένων (backup) που διατηρεί στο λογισμικό των προγραμμάτων- εφαρμογών των τρίτων κατασκευαστών.

β) ειδικά για το πρόγραμμα- εφαρμογή Acronis, δεν τηρεί τους όρους παροχής υπηρεσιών που είναι αναρτημένοι στον ιστότοπο της εν λόγω τρίτης κατασκευάστριας εταιρείας, ήτοι <https://www.acronis.com/en-us/support/eula/>

γ) δεν τηρήσει τις υποχρεώσεις του, όπως αυτές αναφέρονται στον όρο 8.

Ο Πάροχος δεν υπέχει έναντι του Πελάτη ευθύνη για ζημιές, απώλειες ή έξοδα που τυχόν προκύψουν από ή σε σχέση με πράξεις ή παραλείψεις τρίτων προμηθευτών ή προμηθευτών, συμπεριλαμβανομένων, ενδεικτικά, των παρόχων υπηρεσιών Διαδικτύου, παρόχους φιλοξενίας cloud, κατασκευαστές υλικού ή παρόχους λογισμικού, ανεξάρτητα από το αν ο Πάροχος έχει συστήσει ή παραπέμψει σε τέτοιους τρίτους.

Ο Πάροχος δεν υπέχει έναντι του Πελάτη ευθύνη για ζημιές, απώλειες ή έξοδα που τυχόν προκύψουν από ή σε σχέση με την αδυναμία του Πελάτη να ακολουθήσει τις κατάλληλες διαδικασίες ασφαλείας, να συντηρήσει σωστά τα συστήματά του ή να λάβει εύλογα μέτρα για την προστασία των συστημάτων του από μη εξουσιοδοτημένη πρόσβαση ή χρήση.

Ο Πάροχος δεν φέρει έναντι του Πελάτη ευθύνη για ζημιές, απώλειες ή έξοδα που προκύπτουν από ή σε σχέση με αλλαγές στα συστήματα ή την υποδομή του Πελάτη που έγιναν χωρίς την προηγούμενη έγκριση ή γνώση του (του Παρόχου). Ο Πελάτης αναγνωρίζει και συμφωνεί ότι οποιεσδήποτε αλλαγές γίνονται χωρίς τη γνώση του Παρόχου μπορεί να επηρεάσουν την ικανότητα του να παρέχει τις συμφωνηθείσες υπηρεσίες.

## 7. ΕΞΟΠΛΙΣΜΟΣ ΠΑΡΟΧΟΥ

Για τις παρεχόμενες υπηρεσίες ο Πάροχος ενδέχεται να χρησιμοποιήσει τα κάτωθι:

| Περιγραφή | Σκοπός   |
|-----------|--|
|           | Σύστημα προληπτικής συντήρησης, παρακολούθησης |

|                                 |   |
|---------------------------------|---|
| <b>Datto RMM</b>                | και υποστήριξης των συστημάτων των πελατών του Παρόχου.                                     |
| <b>Accelo</b>                   | Σύστημα CRM, διαχείρισης Projects και βλαβών (tickets) του Παρόχου.                         |
| <b>IT Portal</b>                | Σύστημα καταγραφής των συστημάτων και των συνθηματικών (passwords) των πελατών του Παρόχου. |
| <b>Sophos Central</b>           | Σύστημα διαχείρισης των Sophos Firewalls των πελατών του Παρόχου.                           |
| <b>Bitdefender Gravity Zone</b> | Σύστημα διαχείρισης Endpoint Security   |
| <b>Unifi Cloud Controller</b>   | Σύστημα διαχείρισης εξοπλισμού του κατασκευαστή Ubiquiti                                    |
| <b>Microsoft LightHouse</b>     | Σύστημα διαχείρισης MS Azure  |
| <b>Microsoft Partner Center</b> | Σύστημα διαχείρισης προϊόντων της Microsoft   |
| <b>Rocket Cyber</b>             | Σύστημα διαχείρισης endpoint Security   |

Ο Πάροχος δύναται, κατά την ανέλεγκτη κρίση του, να χρησιμοποιήσει και άλλο εξοπλισμό, μηχανολογικό ή λογισμικό, που δεν αναφέρεται ανωτέρω, για την εκτέλεση της παρούσης, εφόσον κρίνει ότι με αυτόν μπορεί να ανταπεξέλθει ακόμα καλύτερα στις αναληφθείσες δια της παρούσης υποχρεώσεις έναντι του Πελάτη.

## 8. ΥΠΟΧΡΕΩΣΕΙΣ ΠΕΛΑΤΗ

Ο Πελάτης δηλώνει ότι είναι νόμιμος δικαιούχος του εξοπλισμού που περιγράφεται στο Παράρτημα Α της εκάστοτε σύμβασης.

Ο Πελάτης αναλαμβάνει την υποχρέωση να ειδοποιεί εγκαίρως τον Πάροχο για οποιοδήποτε πρόβλημα σχετικό προς την παρεχόμενη υπηρεσία και να μην επιτρέπει την επέμβαση τρίτου στον εξοπλισμό, από την στιγμή της διαπίστωσης του προβλήματος. Σε περίπτωση που μετά τη διαπίστωση του προβλήματος, τρίτος, μη εξουσιοδοτημένος εγγράφως από τον Πάροχο, αποδεικνύεται ότι έχει επιχειρήσει να επιλύσει αυτό, τότε ο Πάροχος δικαιούται να απέχει από την επίλυση του προβλήματος.

Ο Πελάτης υποχρεούται να παρέχει κάθε απαραίτητη συνδρομή στους τεχνικούς του

Παρόχου, ακόμα και να παρέχει πλήρη πρόσβαση στα συστήματά του, αν αυτό απαιτηθεί από τους τεχνικούς του Παρόχου για την επίλυση του προβλήματος.

Ο Πελάτης αποδέχεται ότι ο Πάροχος μπορεί, ύστερα από σχετική τηλεφωνική κλήση, να αποκτήσει εξ' αποστάσεως πρόσβαση σε κάποια από τα συστήματα που αναφέρονται στο Παράρτημα Α της εκάστοτε σύμβασης προς επίλυση τυχόν βλάβης. Εξυπακούεται όμως ότι στο πλαίσιο των παρεχόμενων υπηρεσιών και ειδικά στις περιπτώσεις που αυτές μπορούν να παρασχεθούν εξ αποστάσεως (όπως π.χ. σε κάποιες περιπτώσεις τακτικής συντήρησης ή διάγνωσης βλάβης) ο Πάροχος δύναται να αποκτά πρόσβαση στους διακομιστές (Servers) του Πελάτη χωρίς να υποχρεούται σε προηγούμενη τηλεφωνική κλήση του Πελάτη.

Ο Πελάτης είναι υπεύθυνος για τη λήψη αντιγράφων ασφαλείας (back-up) των δεδομένων του, όποτε εκείνος το θεωρεί αναγκαίο, σύμφωνα με την πολιτική ασφαλείας του, και σε κάθε περίπτωση τουλάχιστον μία φορά την εβδομάδα. Ο Πάροχος ουδεμία ευθύνη φέρει για τυχόν απώλεια δεδομένων που ενδέχεται να προκληθεί από την προσπάθεια επίλυσης προβλήματος ή τυχόν λάθος στην πολιτική ασφαλείας ή από τεχνική δυσλειτουργία της επαναφοράς στο σύστημα αντιγράφων ασφαλείας του Πελάτη. Διευκρινίζεται ότι ενδεχόμενη ανάμιξη του Παρόχου, στο πλαίσιο των παρεχόμενων υπηρεσιών, στη διαχείριση του back-up του Πελάτη, σε καμία περίπτωση δεν μπορεί να θεμελιώσει ευθύνη του Παρόχου για την τήρηση του back-up του Πελάτη ή να θεμελιώσει την οποιαδήποτε αξίωση του Πελάτη, και από οποιαδήποτε αιτία, κατά του Παρόχου αναφορικά με την τήρηση του back-up.

Για τις ανάγκες εκτέλεσης της σύμβασης, ο Πελάτης ενδέχεται να χρησιμοποιεί την παρακάτω ομάδα προγραμμάτων, τα οποία ανήκουν σε ανεξάρτητους κατασκευαστές, καθώς και τις παρακάτω υπηρεσίες, οι οποίες δεν παρέχονται από τον ίδιο τον Πάροχο, πλην όμως αυτός δηλώνει ότι έχει την άδεια να τα παρέχει ως πακέτο, υπό την ονομασία:

α. Acronis Cloud Backup, Acronis Cyber Cloud, O365 Backup, Cloud2Cloud backup

β. Datto RMM

γ. Accele Customer Portal

δ. IT Portal

ε. CloudFlare

ζ. Microsoft Office 365, Microsoft 365, Microsoft Azure, Microsoft CSP

η. Sophos Firewall, Net Assurance, Sophos XG, Sophos Central

θ. Bitdefender Gravity Zone, IT.Total Care Antivirus, IT.Total Care web protection

Ο Πελάτης πέραν των δεσμεύσεων και των υποχρεώσεων που αναλαμβάνει στη σύμβαση, αναλαμβάνει και τις δεσμεύσεις και υποχρεώσεις που απορρέουν από τους κατασκευαστές των προγραμμάτων και τους παρόχους των υπηρεσιών, όπως αυτές περιγράφονται στους κατωτέρω ιστοτόπους αντιστοίχως:

α. <https://www.acronis.com/en-us/support/eula/>

β. <https://www.datto.com>

γ. <https://www.accelo.com/company/terms-of-service/>

δ. <https://www.siportal.com/?rID=Policy>

ε. <https://www.cloudflare.com/terms/>

ζ. <https://aka.ms/customeragreement>

ζ. <https://azure.microsoft.com/en-us/support/legal/subscription-agreement/>

η. <https://www.sophos.com/en-us/legal/sophos-services-agreement.aspx>

θ. <https://www.bitdefender.com/site/view/eula-business-solutions.html>

Σε περίπτωση που υπάρχει ασυμφωνία μεταξύ των όρων της σύμβασης και των όρων του κατασκευαστή- παρόχου των υπηρεσιών του πακέτου, υπερισχύουν οι όροι του τελευταίου, όπως αυτοί αποτυπώνονται στις ανωτέρω ιστοσελίδες, των οποίων ο Πελάτης δηλώνει ότι έχει λάβει γνώση και αναλαμβάνει την πιστή τήρηση τους.

Ο Πελάτης, ως τελικός χρήστης του λογισμικού των προγραμμάτων- εφαρμογών των τρίτων κατασκευαστών, στο οποίο αποθηκεύονται τα αρχεία-δεδομένα του, τα οποία μπορεί να εμπεριέχουν και τα προσωπικά δεδομένα τρίτων προσώπων, απόρρητα στοιχεία της επιχείρησής του, το πελατολόγιο κλπ, υποχρεούται, αμέσως μετά την εγκατάσταση του εν λόγω λογισμικού, να αποκλείσει την πρόσβαση στο λογισμικό σε οποιονδήποτε τρίτο, συμπεριλαμβανομένου του Παρόχου, αλλάζοντας τους κωδικούς πρόσβασης που ενδεχομένως ορίστηκαν αρχικά για την εγκατάσταση του λογισμικού, και εν γένει να διασφαλίζει με κάθε τρόπο ότι πρόσβαση στο λογισμικό και στα αρχεία-δεδομένα που είναι αποθηκευμένα σε αυτό, έχει μόνο ο ίδιος ως τελικός χρήστης. Περαιτέρω, και ειδικά για το λογισμικό Acronis Backup, ο Πελάτης υποχρεούται, ευθύς με την πρώτη εγκατάσταση του στα συστήματά του, να εισέλθει στις ρυθμίσεις του εν λόγω λογισμικού και να διακόψει την



πρόσβαση του Παρόχου σε αυτό.

## **9. ΠΝΕΥΜΑΤΙΚΑ ΔΙΚΑΙΩΜΑΤΑ - ΔΙΑΝΟΗΤΙΚΗ ΙΔΙΟΚΤΗΣΙΑ**

Ο Πάροχος δεν έχει καμία ευθύνη εάν το λογισμικό, τα συστήματα και το εντός αυτών πληροφοριακό υλικό του Πελάτη βλάπτει πνευματικά δικαιώματα τρίτων. Ο Πάροχος στο πλαίσιο των παρεχόμενων υπηρεσιών, και κατόπιν ενημέρωσης και συμφωνίας με τον Πελάτη, εγκαθιστά προγράμματα λογισμικού τρίτων κατασκευαστών στα συστήματα του Πελάτη, για την εγκατάσταση των οποίων απαιτείται η αποδοχή των όρων του εκάστοτε κατασκευαστή (checkbox). Διευκρινίζεται ότι στις περιπτώσεις αυτές ο Πάροχος αποδέχεται τους σχετικούς όρους, στους οποίους ενδέχεται να εμπεριέχονται μεταξύ άλλων και σχετικές ρήτρες για τα πνευματικά δικαιώματα και τη διανοητική ιδιοκτησία τρίτων, στο όνομα και για λογαριασμό του Πελάτη, καθώς, όπως είναι ευνόητο, η εγκατάσταση των προγραμμάτων αυτών αφορά τον Πελάτη. Στην περίπτωση αυτή, δηλαδή σε περίπτωση παραβίασης πνευματικών δικαιωμάτων ή διανοητικής ιδιοκτησία τρίτων, την ευθύνη φέρει εξ' ολοκλήρου ο Πελάτης και σε περίπτωση που ο Πάροχος πληροφορηθεί ότι συντρέχει τέτοια περίπτωση, η σύμβαση λύεται αμέσως και αυτοδικαίως και τυχόν καταβληθείσα αμοιβή παραμένει εις χείρας του Παρόχου ως αποζημίωση για τη λύση της σύμβασης εξ' αυτού του λόγου και με υπαιτιότητα του Πελάτη. Επιπροσθέτως, στην περίπτωση αυτή, ο Πελάτης οφείλει να αποκαταστήσει κάθε ζημία, θετική ή αποθετική, που υπέστη ή θα υποστεί ο Πάροχος από την έκθεσή του λόγω του μη νόμιμου υλικού που του παρέδωσε ο Πελάτης, καθώς επίσης και να καλύψει αδιαμαρτύρητα κάθε δαπάνη στην οποία θα υποβληθεί ο Πάροχος, προκειμένου να αποδείξει ότι δεν έχει καμία ευθύνη για το υλικό που παρέδωσε ο Πελάτης σε αυτόν.

Συναφώς με τα ανωτέρω διευκρινίζεται ότι τυχόν διατύπωση από τους υπαλλήλους ή τους συνεργάτες του Παρόχου ή τους εν γένει τρίτους προστηθέντες του, επ' ευκαιρία των παρεχόμενων υπηρεσιών, άποψης αναφορικά με το νομικό καθεστώς των εγκαθιστούμενων προγραμμάτων ως προς τα πνευματικά δικαιώματα ή τη διανοητική ιδιοκτησία (licensing), είναι αυστηρά προσωπική εκείνου που τη διατυπώνει και σε καμία περίπτωση δεν μπορεί να θεωρηθεί ότι εκφράζει τον Πάροχο ή ότι ο Πάροχος δεσμεύεται από αυτήν. Ο Πάροχος δεν παρέχει επ' ουδενί υπηρεσίες ερμηνείας του νομικού καθεστώτος των εγκαθιστούμενων

προγραμμάτων ως προς τα πνευματικά δικαιώματα ή τη διανοητική ιδιοκτησία (licensing) και σε καμία περίπτωση δεν μπορεί να θεωρηθεί ότι φέρει την οποιαδήποτε ευθύνη για την οποιαδήποτε ζημία συμβεί στον Πελάτη που υιοθέτησε για τα ζητήματα αυτά προσωπικές απόψεις υπαλλήλων, συνεργατών του ή τρίτων προστηθέντων του.

Συναφώς και ρητώς συμφωνείται ότι ο Πάροχος ουδεμία ευθύνη φέρει από παράνομο περιεχόμενο που τυχόν βρεθεί στις εγκαταστάσεις ή στον εξοπλισμό του Πελάτη. Ως τέτοιο περιεχόμενο, όλως ενδεικτικά, αναφέρονται η χρήση παράνομου λογισμικού, η παραβίαση δικαιωμάτων πνευματικής ιδιοκτησίας όπως αυτά ορίζονται στο ν. 2121/1993, όπως αυτός κάθε φορά ισχύει, η παραβίαση δικαιωμάτων που εμπίπτουν στις διατάξεις του Κανονισμού (ΕΕ) 2016/679 (GDPR), καθώς και των ν. 2472/1997, 3471/2006, 3783/2009, 3917/2011 όπως αυτοί κάθε φορά ισχύουν ή τροποποιούνται- αντικαθίστανται, και γενικώς, περιεχόμενο που εμπίπτει στο πλέγμα διατάξεων των ποινικών νόμων και τους πλέγματος της νομοθεσίας για τη διανοητική, πνευματική καθώς και βιομηχανική ιδιοκτησία. Για όλα τα παραπάνω, συμφωνείται από τώρα ότι, σε περίπτωση που ανακριτική ή εισαγγελική αρχή ζητήσει οποιοδήποτε στοιχείο από τον Πάροχο σχετικά με δραστηριότητες που εμπίπτουν στο παραπάνω ενδεικτικά αναφερόμενο πλαίσιο, καθώς και σε κάθε άλλη διάταξη, αυτός θα παραδώσει άμεσα κάθε στοιχείο που θα του ζητηθεί, χωρίς να υποχρεούται σε προηγούμενη ενημέρωση του Πελάτη, ούτε ο τελευταίος θα μπορεί να διατηρεί αξιώσεις κατά του Παρόχου για την προαναφερθείσα παράδοση ζητηθέντων στοιχείων.

Με την επιφύλαξη των ανωτέρω, όλα τα δικαιώματα πνευματικής ιδιοκτησίας επί των παρεχόμενων υπηρεσιών του Παρόχου ή σχετιζόμενα με αυτές (συμπεριλαμβανομένων των δικαιωμάτων επί βάσεων δεδομένων διπλώματα ευρεσιτεχνίας, υποδείγματα χρησιμότητας, δικαιώματα επί σχεδίων, εμπορικά σήματα, εμπορικές επωνυμίες, εμπορικά μυστικά, τεχνογνωσία και κάθε άλλη μορφή καταχωρημένων ή μη καταχωρημένων δικαιωμάτων πνευματικής ιδιοκτησίας) καθώς και όλα τα σχετικά έγγραφα και όλα τα αντίγραφα αυτών, παραμένουν και αποτελούν αποκλειστική ιδιοκτησία του Παρόχου. Οι όροι των παρεχόμενων υπηρεσιών δεν παρέχουν στον Πελάτη δικαιώματα πνευματικής ιδιοκτησίας στις υπηρεσίες του Παρόχου και όλα τα δικαιώματα που δεν έχουν ρητώς εδώ αναφερθεί, διατηρούνται από τον Πάροχο.

## **10. ΑΝΑΦΟΡΙΚΑ ΜΕ ΤΟ ΧΡΗΣΙΜΟΠΟΙΟΥΜΕΝΟ ΛΟΓΙΣΜΙΚΟ ΤΩΝ ΤΡΙΤΩΝ ΚΑΤΑΣΚΕΥΑΣΤΩΝ**

Το λογισμικό των προγραμμάτων- εφαρμογών των τρίτων κατασκευαστών που χρησιμοποιεί

ο Πάροχος για την παροχή των υπηρεσιών στον Πελάτη, ανήκει σε αυτούς τους κατασκευαστές- τρίτες εταιρείες, οι οποίες απαιτούν την καταβολή τιμήματος για να παράσχουν τις σχετικές άδειες χρήσης του και την υποπαραχώρηση λειτουργιών του στον Πάροχο. Προκειμένου ο Πάροχος να διευκολύνει τον Πελάτη ώστε να απολαμβάνει απρόσκοπτη παροχή υπηρεσιών, δηλαδή χρήση του εν λόγω λογισμικού χωρίς διακοπές, προβαίνει αρχικά ο ίδιος (ο Πάροχος) σε αγορά των αδειών χρήσης του λογισμικού, τις οποίες στη συνέχεια παραχωρεί έναντι τιμήματος στον Πελάτη. Η προηγούμενη ενέργεια του Παρόχου εξαντλείται απλώς και μόνον στην παραχώρηση στον Πελάτη των αδειών χρήσης του λογισμικού και σε καμία περίπτωση ο Πάροχος δεν αποθηκεύει, διατηρεί ή εν γένει επεξεργάζεται τα αρχεία- δεδομένα του Πελάτη, τα οποία αποθηκεύονται και διατηρούνται αποκλειστικά στις εφαρμογές των τρίτων αυτών εταιρειών-κατασκευαστών του λογισμικού. Εξ αυτού, και όπως ρητώς και ειδικώς προβλέπεται και κατωτέρω, σε περίπτωση που ο Πελάτης παραλείπει τη συχνή λήψη-δημιουργία αντιγράφων ασφαλείας των αρχείων-δεδομένων του που βρίσκονται στο εκάστοτε λογισμικό, ο Πάροχος δεν φέρει απολύτως καμία ευθύνη εάν τυχόν τα δεδομένα αυτά για οποιοδήποτε λόγο διαγραφούν ή εν γένει απωλεσθούν. Εξ αυτού, και όπως ρητώς και ειδικώς προβλέπεται κατωτέρω, σε περίπτωση που ο Πελάτης παραλείψει να προβεί στις απαιτούμενες ενέργειες ώστε να διασφαλίσει ότι πρόσβαση στα αρχεία-δεδομένα του έχει μόνο ο ίδιος, ως υπεύθυνος για την προστασία τους και εκτελών την επεξεργασία τους, ο Πάροχος δεν φέρει απολύτως καμία ευθύνη εάν τυχόν τα δεδομένα που εμπεριέχονται στα εν λόγω αρχεία παραβιασθούν ή εν γένει υποστούν παράνομη επεξεργασία με οποιονδήποτε τρόπο.

Αλλά και πέραν της συχνής δημιουργίας αντιγράφων ασφαλείας (backup) των αρχείων-δεδομένων του, που αποτελεί υποχρέωση του Πελάτη, σε περίπτωση καταγγελίας της σύμβασης, και εν γένει λύση αυτής με οποιονδήποτε τρόπο και για οποιονδήποτε λόγο, ο Πελάτης, αποδέχεται ότι: α) προκειμένου να μην έχει προβλήματα με τη διαχείριση των αρχείων-δεδομένων της επιχείρησής του, που στο σύνολο τους θα είναι αποθηκευμένα και θα διατηρούνται στις υπηρεσίες cloud του λογισμικού των ανωτέρω τρίτων εταιρειών-κατασκευαστών, που απαιτούν πληρωμή άδειας χρήσης για τη συνέχιση της παροχής των υπηρεσιών τους, θα απευθύνεται στους επίσημους ιστότοπους και στις υπηρεσίες υποστήριξης των τρίτων αυτών εταιρειών ώστε να αντλήσει αναλυτικές οδηγίες για τη διαδικασία συνέχισης της πρόσβασης του στο λογισμικό- προγράμματα τους, καθώς και πληροφόρηση για το χρονικό διάστημα για το οποίο θα παραμένουν αποθηκευμένα τα αρχεία-δεδομένα της επιχείρησής του στις υπηρεσίες τους. β) ουδεμία αξίωση θα έχει κατά του Παρόχου να πράξει ο ίδιος γι' αυτόν τις προαναφερθείσες ενέργειες για τη διαφύλαξη των αρχείων-δεδομένων της επιχείρησής του. γ) αναγνωρίζει ότι άπαξ και καταγγελθεί ή εν

γένει λυθεί η σύμβαση, ουδεμία ευθύνη μπορεί να αναζητήσει από τον Πάροχο για τυχόν απώλεια των αρχείων-δεδομένων της επιχείρησης του ή τυχόν περιορισμούς στην πρόσβαση του σε αυτά που θα τίθενται από τις τρίτες κατασκευάστριες εταιρείες του λογισμικού.

Ο Πάροχος δεν ευθύνεται σε καμία περίπτωση έναντι του Πελάτη για οποιαδήποτε ζημία ή βλάβη, που οφείλεται ή συνδέεται με οποιονδήποτε τρόπο με το λογισμικό των προγραμμάτων- εφαρμογών των τρίτων κατασκευαστών. Ο Πάροχος, αν και έχει ελέγξει την ποιότητα του λογισμικού των προγραμμάτων- εφαρμογών των τρίτων κατασκευαστών, δεν παρέχει οποιαδήποτε εγγύηση για την πιστότητα και τα τυχόν λάθη του. Ο Πάροχος δεν εγγυάται ούτε την πληρότητα των πληροφοριών που περιέχονται στο εν λόγω λογισμικό, ούτε την απόλυτη ακρίβεια αυτών. Το λογισμικό διατίθεται «ως έχει» και ο Πελάτης αναλαμβάνει την αποκλειστική ευθύνη και κίνδυνο για την καταλληλότητα και την απόδοσή του. Συναφώς ο Πάροχος και οι προγραμματιστές του σε καμία περίπτωση δεν υπέχουν κύρια ή επικουρική ευθύνη για αποζημίωση οποιασδήποτε θετικής ή και αποθετικής ζημιάς, που θα οφείλεται σε ελάττωμα ή βλάβη του εν λόγω λογισμικού.

Ο Πελάτης δηλώνει ότι πριν τη σύναψη της σύμβασης με τον Πάροχο, και αναφορικά με τα λογισμικά – εφαρμογές των τρίτων κατασκευαστών (Acronis, Microsoft κλπ), έχει λάβει γνώση των όρων και των προϋποθέσεων με τις οποίες οι εν λόγω τρίτοι κατασκευαστές παρέχουν τη χρήση των λογισμικών- εφαρμογών τους, όπως οι όροι αυτοί είναι ανηρημένοι στους επίσημους ιστοτόπους τους, που παρατίθενται ανωτέρω στον όρο με αριθμό 8.

## **11. ΛΟΙΠΟΙ ΟΡΟΙ ΤΩΝ ΠΑΡΕΧΟΜΕΝΩΝ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ**

Η σύμβαση διέπεται από το ελληνικό δίκαιο και ερμηνεύεται σύμφωνα με αυτό.

Οποιαδήποτε διαφορά ανακύψει ανάμεσα σε Πάροχο και Πελάτη, σε σχέση με την ερμηνεία και/ή την εφαρμογή οποιουδήποτε όρου της σύμβασης, ή σε σχέση με δικαιώματα, απαιτήσεις και υποχρεώσεις των συμβαλλομένων μερών που απορρέουν από αυτήν, θα υπόκειται στην αποκλειστική αρμοδιότητα των Δικαστηρίων της Αθήνας, την αρμοδιότητα των οποίων τα μέρη ρητά αποδέχονται.

Ο Πελάτης επιτρέπει στον Πάροχο να αναφέρει και να παρουσιάζει αυτόν στο πελατολόγιο του, στην ιστοσελίδα ή στο διαφημιστικό έντυπο αυτού, πάντα με θετική προβολή και σε καμία περίπτωση προβάλλοντας εσωτερικές πληροφορίες του Πελάτη.

Η τροποποίηση της σύμβασης είναι δυνατή μόνο κατόπιν νεότερης συμφωνίας μεταξύ Πελάτη και Παρόχου, για την κατάρτιση της οποίας ορίζεται αποκλειστικώς έγγραφος και

βέβαιης χρονολογίας τύπος.

Ο Πελάτης απαγορεύεται να εκχωρεί δικαιώματα ή υποχρεώσεις που απορρέουν από τη σύμβαση σε άλλο φυσικό ή νομικό πρόσωπο, χωρίς την προηγούμενη έγγραφη συναίνεση του Παρόχου. Τυχόν τέτοια εκχώρηση χωρίς την προηγούμενη έγγραφη συναίνεση του Παρόχου θεωρείται άκυρη και δεν δεσμεύει αυτόν.

Η εκάστοτε σύμβαση δεσμεύει και τους καθολικούς ή ειδικούς διαδόχους Πελάτη και Παρόχου.

**Ημερομηνία τελευταίας τροποποίησης των ανωτέρω όρων παροχής υπηρεσιών: 23-11-2023**

