



ΕΛΛΗΝΙΚΗ ΔΗΜΟΚΡΑΤΙΑ
ΠΑΝΕΠΙΣΤΗΜΙΟ
ΠΕΛΟΠΟΝΝΗΣΟΥ

ΕΡΥΘΡΟΥ ΣΤΑΥΡΟΥ 28 & ΚΑΡΥΩΤΑΚΗ
22100 ΤΡΙΠΟΛΗ - ΙΣΤΟΣΕΛΙΔΑ:
[HTTP://WWW.UOP.GR](http://www.uop.gr)

Δ/ΝΣΗ ΟΙΚΟΝΟΜΙΚΩΝ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ
ΤΜΗΜΑ ΠΡΟΜΗΘΕΙΩΝ & ΠΕΡΙΟΥΣΙΑΣ

Τηλέφωνο: 2710372111 2710372103

Πληροφορίες: Τσώκου Βασιλική, Σαλούρου Αντωνία

e-mail: vtsoκου@uop.gr, asalourou@uop.gr

ΑΝΑΡΤΗΤΕΑ ΣΤΟ ΔΙΑΔΙΚΤΥΟ

Τρίπολη, 06-10-2021

Αρ. πρωτ.: 7406

**ΣΥΜΒΑΣΗ ΣΥΝΤΗΡΗΣΗΣ – ΤΕΧΝΙΚΗΣ ΥΠΟΣΤΗΡΙΞΗΣ
ΤΟΥ ΛΟΓΙΣΜΙΚΟΥ ΠΡΟΓΡΑΜΜΑΤΟΣ ΑΥΤΟΜΑΤΟΠΟΙΗΣΗΣ (ADVANCE) ΤΩΝ
ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ ΤΗΣ ΚΕΝΤΡΙΚΗΣ ΒΙΒΛΙΟΘΗΚΗΣ
ΤΟΥ ΠΑΝΕΠΙΣΤΗΜΙΟΥ ΠΕΛΟΠΟΝΝΗΣΟΥ & ΤΩΝ ΠΑΡΑΡΤΗΜΑΤΩΝ ΤΗΣ**

Στην Τρίπολη σήμερα την 06 Οκτωβρίου 2021 ημέρα Τετάρτη,

- **το Πανεπιστήμιο Πελοποννήσου**, το οποίο εδρεύει στην Τρίπολη, στην οδό Ερυθρού Σταυρού 28 & Καρυωτάκη, Τ.Κ. 22100, με Α.Φ.Μ.: 099727226, Δ.Ο.Υ. Τρίπολης, νόμιμα εκπροσωπούμενο από τον Πρύτανη του Πανεπιστημίου Πελοποννήσου, καθηγητή Αθανάσιο Κατσή (δυνάμει του ΦΕΚ 647/6-12-2017 Τ.Υ.Ο.Δ.Δ. Διαπιστωτική Πράξη Εκλογής Πρύτανη και Αντιπρυτάνεων Πανεπιστημίου Πελοποννήσου) και το οποίο θα αποκαλείται στη συνέχεια της σύμβασης αυτής «ΠΑΝΕΠΙΣΤΗΜΙΟ» και
- η εταιρεία με την επωνυμία «**ELIDOC - ΜΑΡΙΑ ΜΑΡΜΑΤΑΚΗ-ΜΟΛΧΟ – Γ. ΒΟΥΓΙΟΥΚΛΗΣ Ο.Ε. , ΥΠΗΡΕΣΙΕΣ ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΗΣ ΠΛΗΡΟΦΟΡΗΣΗΣ**» με διακριτικό τίτλο «**ELIDOC Ο.Ε.**» που εδρεύει στην Αθήνα, οδός Ηρακλείου 162-164, Αθήνα, ΤΚ 111 42 Αθήνα, με Α.Φ.Μ.: 082303660, Δ.Ο.Υ. ΙΓ' Αθηνών τηλ. επικ.: 210 2588510 και εκπροσωπείται νόμιμα για την υπογραφή της παρούσας από την κα Μαρία Μαρματάκη-Μόλχο, Γενική Διευθύντρια της Εταιρείας «ELIDOC» η οποία θα αποκαλείται στη συνέχεια της σύμβασης αυτής «ΕΤΑΙΡΕΙΑ»

συμφωνήσαν και αμοιβαίως έγιναν αποδεκτά όσα ακολουθούν:

Με την παρούσα σύμβαση, ο πρώτος συμβαλλόμενος, το Πανεπιστήμιο Πελοποννήσου, λαμβάνοντας υπόψη:

1. Τον Ν. 4412/2016 (ΦΕΚ 147/8-8-2016 τ.Α') «Δημόσιες Συμβάσεις Έργων, Προμηθειών και Υπηρεσιών (προσαρμογή στις Οδηγίες 2014/24/ΕΕ και 2014/25/ΕΕ)» όπως τροποποιήθηκε και ισχύει.
2. Τον Ν. 4782/2021-9/3/2021 (ΦΕΚ Α'36) «Εκσυγχρονισμός, απλοποίηση και αναμόρφωση του ρυθμιστικού πλαισίου των δημοσίων συμβάσεων, ειδικότερες ρυθμίσεις προμηθειών στους τομείς της άμυνας και της ασφάλειας και άλλες διατάξεις για την

ανάπτυξη, τις υποδομές και την υγεία.»

- 21SYMV009321629 2021-10-06
3. Τον Ν. 2321/1995 (ΦΕΚ 247/05-11-1995 τ.Α') περί Δημοσίου Λογιστικού, ελέγχου των δαπανών του Κράτους κ.α., όπως τροποποιήθηκε και συμπληρώθηκε με το Ν. 3871/2010 (ΦΕΚ 141/17-8-2010 τ.Α') «Δημοσιονομική Διαχείριση και Ευθύνη»
 4. Τον Ν. 3861/2010 (ΦΕΚ 112/13-7-2010 τ.Α') «Ενίσχυση της διαφάνειας με την υποχρεωτική ανάρτηση νόμων και πράξεων των κυβερνητικών, διοικητικών και αυτοδιοικήτων οργάνων στο διαδίκτυο "Πρόγραμμα Διαύγεια" και άλλες διατάξεις»
 5. Τον Ν. 4013/2011, άρθρο 4 παρ. 3 «Σύσταση Ενιαίας Ανεξάρτητης Αρχής Δημοσίων Συμβάσεων και Κεντρικού Ηλεκτρονικού Μητρώου Δημοσίων Συμβάσεων-Αντικατάσταση του έκτου κεφαλαίου του Ν. 3588/2007 (πτωχευτικός κώδικας)- Προπτωχευτική διαδικασία εξυγίανσης και άλλες διατάξεις», όπως ισχύει.
 6. Τον Ν. 4250/2014 (Φ.Ε.Κ. 74/26-3-2014 τ. Α') «Διοικητικές Απλουστεύσεις- Καταργήσεις, Συγχωνεύσεις Νομικών Προσώπων και Υπηρεσιών του Δημοσίου Τομέα-Τροποποίηση Διατάξεων του Π.Δ. 318/1992 (Α' 161) και λοιπές ρυθμίσεις».
 7. Το Π.Δ. 80/2016 (Α' 145) "Ανάληψη υποχρεώσεων από τους Διατάκτες"
 8. Την με αρ. 57654 (Β' 1781/23.5.2017) Απόφασης του Υπουργού Οικονομίας και Ανάπτυξης «Ρύθμιση ειδικότερων θεμάτων λειτουργίας και διαχείρισης του Κεντρικού Ηλεκτρονικού Μητρώου Δημοσίων Συμβάσεων (ΚΗΜΔΗΣ) του Υπουργείου Οικονομίας και Ανάπτυξης»
 9. Τον Ν.4610/τ.Α'/ 70/7-5-2019 «Συνέργειες Πανεπιστημίων και Τ.Ε.Ι, πρόσβαση στην Τριτοβάθμια Εκπαίδευση, πειραματικά σχολεία, Γενικά Αρχεία του Κράτους και λοιπές διατάξεις».
 10. Τον υπ. αριθμ. πρωτ. 2210/19-04-2019 εγγράφου της Ε.Α.Α.ΔΗ.ΣΥ. «Διευκρινίσεις ως προς τον χρόνο έκδοσης και ισχύος των δικαιολογητικών που προσκομίζονται από τον προσωρινό ανάδοχο (δικαιολογητικών κατακύρωσης), κατόπιν δημοσίευσης του ν. 4605/2019» (ΑΔΑ: 66ΓΠΟΞΤΒ-Ζ9Κ).
 11. Την με αρ. ΔΙΣΚΠΟ/Φ.18/οικ.21508/04-11-2011 Απόφαση Υπ. Δ.Μ.Η.Δ «Διενέργεια της διαδικασίας κληρώσεως για τον ορισμό μελών των συλλογικών οργάνων της διοίκησης για τη διεξαγωγή δημοσίων διαγωνισμών ή την ανάθεση ή την αξιολόγηση, παρακολούθηση, παραλαβή προμηθειών, υπηρεσιών ή έργων» (Β'2540), που εκδόθηκε κατ' εξουσιοδότηση του άρθρου 26 του ν.4024/2011 (Α'226).
 12. Το υπ' αριθμ. 647/6-12-2017 ΦΕΚ- Τ.Υ.Ο.Δ.Δ. Διαπιστωτική πράξη εκλογής Πρύτανη και τεσσάρων (4) Αντιπρυτάνεων του Πανεπιστημίου Πελοποννήσου.
 13. Την υπ. αριθμ. 1/5-12-2017 Απόφαση Συγκλήτου περί «Καθορισμό αρμοδιοτήτων Αντιπρυτάνεων Πανεπιστημίου Πελοποννήσου».
 14. Το ΦΕΚ Τεύχος Β' 4835/29-12-2017 περί Μεταβίβασης αρμοδιοτήτων στους Αντιπρυτάνεις του Πανεπιστημίου Πελοποννήσου, καθορισμός σειράς αναπλήρωσης του Πρύτανη και καθορισμός τομέα ευθύνης και επιμέρους αρμοδιοτήτων Αντιπρυτάνεων.
 15. Το υπ' αριθμ 3110/11-05-2020 πρωτογενές αίτημα της Διεύθυνσης Βιβλιοθήκης με ΑΔΑΜ: 21REQ008585850 που αφορά συντήρηση και τεχνική υποστήριξη του λογισμικού προγράμματος αυτοματοποίησης «Advance» για τις ανάγκες της Κεντρικής Βιβλιοθήκης του Πανεπιστημίου Πελοποννήσου και των Παραρτημάτων της.
 16. Το υπ' αριθμ. 2227/06-04-2021 αίτημα προέγκρισης ανάληψης υποχρέωσης για σύναψη σύμβαση για το έτος 2022
 17. Την υπ' αριθμ. 20/07.06.2021 Απόφαση Συγκλήτου (ΑΔΑ: ΨΓΔ7469Β7Δ-ΨΡΡ) περί έγκρισης σκοπιμότητας πραγματοποίησης δαπανών τακτικού προϋπολογισμού Πανεπιστημίου Πελοποννήσου για το οικονομικό έτος 2021.
 18. Το υπ' αριθμ. 5154/15-07-2021 συμπληρωματικό αίτημα του υπ' αριθμ. 2227/06-04-2021 αιτήματος προέγκρισης ανάληψης υποχρέωσης για σύναψη σύμβασης για το έτος 2022
 19. Την με αριθμ. πρωτ. 4189/15-06-2020 Απόφαση Ανάληψης πολυετούς υποχρέωσης –

έγκριση δαπάνης (ΑΔΑ: Ω08Φ469Β7Δ-ΗΚΠ & ΑΔΑΜ: 21REQ008916948) που καταχωρήθηκε στο βιβλίο ενδοεγκρίσεων και αποφάσεων του οικονομικού Έτους 2021 με ΑΑΥ 227/15.6.2021, ΚΑΕ 0426

21SYMV009321629_2021-10-06

20. Την υπ' αριθμ. 5/23-07-2021 Απόφαση Συγκλήτου της 196ης Συνεδρίασης με θέμα την έγκριση σκοπιμότητας πραγματοποίησης αιτήματος προέγκρισης για συντήρηση, τεχνική υποστήριξη του λογισμικού προγράμματος αυτοματοποίησης Advance
21. Την υπ' αριθμ. 4/09-07-2021 Απόφαση Συγκλήτου για έγκριση προσφυγής στη διαδικασία της διαπραγμάτευσης χωρίς προηγούμενη δημοσίευση με ΑΔΑ: Ψ0ΜΓ469Β7Δ-4ΑΓ
22. Την υπ' αριθμ. 5291/19-07-2021 Πρόσκληση σε διαπραγμάτευση χωρίς προηγούμενη δημοσίευση για τη συντήρηση και τεχνική υποστήριξη του λογισμικού προγράμματος αυτοματοποίησης (ADVANCE) (ΑΔΑΜ: 21PROC008949055)
23. Τον υπ' αριθμ. 5560/26-07-2021 φάκελο της εταιρείας ELIDOC με όλα τα δικαιολογητικά που απαιτούσε η πρόκληση και τη βεβαίωση αποκλειστικότητας
24. Την υπ' αριθμ. 10/24-08-2021 Απόφαση Συγκλήτου της 197ης Συνεδρίασης όπου αναφέρεται η Επιτροπής Παραλαβής της εν λόγω υπηρεσίας με ΑΔΑ: 93ΕΘ469Β7Δ-ΕΙΨ
25. Την υπ' αριθμ. 39/24-09-2021 Απόφαση Συγκλήτου της 198ης Συνεδρίασης περί έγκρισης σύναψης σύμβασης με αντικείμενο την τεχνική υποστήριξη και συντήρηση του Λογισμικού Προγράμματος Αυτοματοποίησης (Advance) (CPV 72212160-8 Υπηρεσίες ανάπτυξης λογισμικού βιβλιοθηκών) των υπηρεσιών της Κεντρικής Βιβλιοθήκης του Ιδρύματος και των Παραρτημάτων της με ΑΔΑ: ΨΒ2Σ469Β7Δ-3ΛΙ
26. Την ανάρτηση της Απόφασης Κατακύρωσης στο ΚΗΜΔΗΣ με ΑΔΑΜ: 21AWRD009311136

αναθέτει στον δεύτερο συμβαλλόμενο, την Εταιρεία «ELIDOC» και αυτός αναλαμβάνει τη προκειμένη παροχή με τους πιο κάτω όρους:

ΓΕΝΙΚΟΙ ΟΡΟΙ

ΤΟΠΟΣ ΕΓΚΑΤΑΣΤΑΣΗΣ

Ο τόπος εγκατάστασης του Προγράμματος Αυτοματοποίησης Βιβλιοθήκης (ADVANCE) βρίσκεται στην Κεντρική Βιβλιοθήκη του Πανεπιστημίου Πελοποννήσου, επί της οδού Θέση Σέχι, «πρώην 4ο πεδίο βολής» στην Τρίπολη.

ΔΙΑΡΚΕΙΑ ΤΗΣ ΣΥΜΒΑΣΗΣ

Η διάρκεια της παρούσας σύμβασης συμφωνείται για ένα έτος και ορίζεται **από την 06/10/2021 έως και την 05/10/2022.**

ΔΑΠΑΝΗ –ΧΡΟΝΟΣ ΚΑΙ ΤΡΟΠΟΣ ΚΑΤΑΒΟΛΗΣ ΤΗΣ

Η συνολική δαπάνη συντήρησης για το ανωτέρω χρονικό διάστημα ανέρχεται στο ποσό των **3.480,00 ευρώ** (τριών χιλιάδων τετρακοσίων οδόντα ευρώ) **άνευ Φ.Π.Α.**, ήτοι **4.315,20 ευρώ** (τεσσάρων χιλιάδων τριακοσίων δεκαπέντε ευρώ και είκοσι λεπτών) **συμπ/νου Φ.Π.Α. 24 %** σύμφωνα με τον υπ' αριθμ. 5560/26-07-2021 φάκελο με την οικονομική προσφορά της εν λόγω εταιρείας και θα **βαρύνει τον ΚΑΕ 0000-0400-0420,0426** του τακτικού προϋπολογισμού. Η Εταιρεία ELIDOC είναι η αποκλειστική νόμιμη εξουσιοδοτημένη εταιρεία για τη συντήρηση του προγράμματος αυτοματοποίησης της Βιβλιοθήκης ADVANCE σύμφωνα με την βεβαίωση αποκλειστικότητας που έχει συμπεριλάβει στο φάκελο της προσφοράς.

Η δαπάνη συντήρησης περιλαμβάνει τη συντήρηση, την ετοιμότητα εργασίας και την παροχή τεχνικής εξυπηρέτησης προς αποκατάσταση απρόοπτης ανωμαλίας εντός του ωραρίου.

21SYMV009321629-2021-10-06
Η πληρωμή θα γίνεται **κάθε τρίμηνο** κατόπιν έκδοσης του σχετικού τιμολογίου εκ μέρους της εταιρείας. Στην διαπίστωση μη ορθής λειτουργίας δεν περιλαμβάνονται οι περιπτώσεις και υπηρεσίες που αναφέρονται αναλυτικά κατωτέρω στο άρθρο – Εξαιρέσεις από την κανονική συντήρηση.

ΠΡΟΔΙΑΓΡΑΦΕΣ

Αντικείμενο της σύμβασης είναι:

1. Η Τεχνική υποστήριξη και η προληπτική και επανορθωτική συντήρηση για το εγκατεστημένο λογισμικό αυτοματοποίησης βιβλιοθήκης Advance για ένα έτος.
2. Η εξασφάλιση της απρόσκοπτης λειτουργίας του συστήματος.
3. Η αποκατάσταση σφαλμάτων.
4. Η ενημέρωση του προσωπικού της βιβλιοθήκης και του τεχνικού προσωπικού υποστήριξης σχετικά με τις ενδεχόμενες αλλαγές και τις μεταβολές που προκύπτουν από αυτές.

Αναλυτική Περιγραφή Υπηρεσιών Σύμβασης

Οι υπηρεσίες συντήρησης θα διασφαλίζουν την καλή λειτουργία του λογισμικού αυτοματοποίησης της βιβλιοθήκης και περιλαμβάνουν ιδίως:

1. Προληπτική συντήρηση του λογισμικού ώστε να ελαχιστοποιούνται τα προβλήματα και να εξασφαλίζεται η ομαλή λειτουργία,
2. Αποκατάσταση των ανωμαλιών λειτουργίας και βλαβών (επανορθωτική συντήρηση) ώστε να μην επηρεάζεται η ομαλή λειτουργία της Βιβλιοθήκης.
3. On Site υποστήριξη. Όταν τα αναφερόμενα προβλήματα δεν μπορούν να επιλυθούν απευθείας και οριστικά από το πρώτο επίπεδο παρέμβασης (Help Desk) θα υπάρχει επιτόπια παρέμβαση των εξουσιοδοτημένων στελεχών, όπως έχουν ορισθεί κατά περίπτωση.
4. Υπηρεσία Help Desk της ELiDOC για όλους τους χρήστες του συστήματος

Ειδικότερα η συντήρηση θα είναι:

I. Προληπτική συντήρηση

Η προληπτική συντήρηση συνίσταται, κατ' ελάχιστον, στις εξής εργασίες:

1. Έλεγχος των logfiles τόσο της εφαρμογής όσο και του συστήματος.
2. Εξέταση των αρχείων καταγραφής logfiles του λογισμικού.
3. Έλεγχος καλής λειτουργίας και tuning λογισμικού συστήματος και των Βάσεων Δεδομένων.
4. Αποκατάσταση των ανωμαλιών λειτουργίας του λογισμικού (bugs).
5. Επισκόπηση της βάσης δεδομένων για λογικά σφάλματα, ελλείψεις τιμές κ.λπ.
6. Έλεγχος καλής λειτουργίας και συμβατότητας του εγκατεστημένου λογισμικού, ιδίως σε περίπτωση αναγγελίας νέων εκδόσεων που επηρεάζουν το περιβάλλον λειτουργίας.

Η προληπτική συντήρηση θα πραγματοποιείται κατ' ελάχιστο δύο φορές το χρόνο σε διάστημα που θα καθορίζεται έπειτα από συνεννόηση μεταξύ του Αναδόχου και της Βιβλιοθήκης του Πανεπιστημίου.

Η επανορθωτική συντήρηση έχει σκοπό την αποκατάσταση βλαβών του λογισμικού.

Η αντιμετώπιση προβλημάτων λειτουργίας θα οργανωθεί γύρω από την υπηρεσία Help Desk. Συγκεκριμένα, οι κλήσεις αναφοράς κάθε δυσλειτουργίας της εφαρμογής θα απευθύνονται (τηλεφωνικά, με FAX, με επιστολή ή με e-mail) στο οργανωμένο και με έμπειρο προσωπικό επανδρωμένο Help Desk (Βλαβοληπτικό Κέντρο) του Κέντρου Τεχνικής Υποστήριξης. Το έμπειρο προσωπικό του Help Desk καταγράφει και αξιολογεί το αναφερθέν πρόβλημα, διενεργεί τους απαραίτητους ελέγχους, προσδιορίζει τις απαιτούμενες ενέργειες και την πιθανή επίσκεψη του μηχανικού.

Για την ανάθεση της κλήσης σε μηχανικό, η υπηρεσία Help Desk, με τα μέσα που έχει στη διάθεσή της, εξαντλεί κάθε δυνατότητα προσδιορισμού του προβλήματος, εφόσον βέβαια αυτό δεν έχει προσδιοριστεί επακριβώς από τη βιβλιοθήκη που το ανέφερε και ενημερώνει ανάλογα το μηχανικό που ανέλαβε την κλήση. Ο μηχανικός φροντίζει για την αντιμετώπιση του προβλήματος.

Η επίλυση των προβλημάτων μπορεί να γίνει με online σύνδεση ή επιτόπια παρέμβαση μηχανικού, εφόσον το πρόβλημα παραμένει ή οι συνθήκες δεν είναι ξεκάθαρες. Η αποκατάσταση των προβλημάτων σημαίνει την επαναφορά του συστήματος στην πρότερη κατάσταση λειτουργίας του.

Μετά την ολοκλήρωση της αποκατάστασης, ενημερώνεται άμεσα η υπηρεσία Help Desk, προκειμένου να γίνουν οι απαραίτητες ενημερώσεις των ηλεκτρονικών αρχείων παρακολούθησης του περιβάλλοντος του Φορέα (της ηλεκτρονικής βάσης).

Παράλληλα ενημερώνεται το αρμόδιο προσωπικό του Φορέα για την έκβαση της κλήσης. Με τις ενημερώσεις αυτές κλείνει η κλήση.

III. Υπηρεσίες Τεχνικής Υποστήριξης

Οι τρόποι Βοήθειας του Αναδόχου μπορεί να είναι (συμπληρωματικά και καθόλου εναλλακτικά) οι κάτωθι:

1. Τηλεφωνική βοήθεια ή επικοινωνία μέσω ηλεκτρονικού ταχυδρομείου, σε πρώτο (Α') επίπεδο παρέμβασης,
2. Τηλε-διάγνωση και τηλε-υποστήριξη από τις εγκαταστάσεις του, τηρώντας τα σχετικά μέτρα ασφάλειας,
3. Επιτόπια επίσκεψη, σε δεύτερο (Β') επίπεδο παρέμβασης.

IV. Χρόνοι Κάλυψης

Ο Ανάδοχος υποχρεούται να παρέχει τις υπηρεσίες του κατά τις Ώρες Λειτουργίας της Βιβλιοθήκης του Πανεπιστημίου, κατά τις οποίες θα είναι διαθέσιμο και το προσωπικό της.

VI. Κατηγοριοποίηση Προβλημάτων και Αιτημάτων Υποστήριξης

Χρόνοι Απόκρισης και Αποκατάστασης-Παράδοσης

Στον ακόλουθο Πίνακα ορίζεται, για κάθε κατηγορία σοβαρότητας προβλήματος, ο χρόνος ανταπόκρισης και αποκατάστασης, κλιμακωτά για το σύνολο των προβλημάτων.

Πίνακας. Χρόνοι Απόκρισης και Αποκατάστασης Προβλήματος/Αιτήματος Υποστήριξης
21SYMV009321629 2021-10-06

Κατηγορία Σοβαρότητας Προβλήματος	Χρόνος Απόκρισης από τη χρονική στιγμή της πρώτης όχλησης (τηλεφωνική κλήση, fax, email)	Χρόνος Αποκατάστασης από τη στιγμή της απόκρισης, ανά πρόβλημα
Επείγον	2 εργάσιμες ώρες	4-6 εργάσιμες ώρες
Υψηλή προτεραιότητα	2 εργάσιμες ώρες	6-8 εργάσιμες ώρες
Χαμηλή προτεραιότητα	4 εργάσιμες ώρες	8-16 εργάσιμες ώρες

Η ανταπόκριση θα γίνεται εντός δύο (2) ωρών από την έγγραφη ενημέρωση σχετικά με την ύπαρξη προβλήματος, εφόσον γίνει στις εργάσιμες ημέρες και ώρες 07:00 – 18:00, ενώ σε αντίθετη περίπτωση μέχρι το πρωί της επόμενης εργάσιμης μέρας.

Ο χρόνος αποκατάστασης θα είναι εντός του πλαισίου που αναγράφεται στον ως άνω πίνακα ανάλογα με το επίπεδο προτεραιότητας του προβλήματος.

Οι ανωτέρω χρόνοι απόκρισης αφορούν σε εργάσιμες μέρες και ώρες.

ΥΠΟΧΡΕΩΣΕΙΣ ΤΟΥ ΧΡΗΣΤΗ

Το Πανεπιστήμιο είναι υποχρεωμένο να σέβεται τις συνθήκες χρησιμοποίησης του λογισμικού που ορίζει η εταιρεία.

Το Πανεπιστήμιο αναλαμβάνει να επιτρέψει στον υπεύθυνο ή αντιπρόσωπο της εταιρείας που έρχεται να εκτελέσει εργασίες υποστήριξης, να έχει πρόσβαση στο χώρο της εγκατάστασης της εγκατάστασης του προγράμματος, το συντομότερο δυνατό και αυτό ακόμα και σε μη εργάσιμες ώρες. Αν δεν επιτραπεί η πρόσβαση, η εταιρεία θα έχει το δικαίωμα να χρεώσει στο χρήστη, τα έξοδα μετακίνησης και ενδεχομένως παραμονής του τεχνικού (αιτιολογημένα).

Το Πανεπιστήμιο διατηρεί ημερολόγιο στο οποίο αναγράφονται όλες οι δυσλειτουργίες και ανωμαλίες που παρατηρήθηκαν με σημείωση της ημέρας και ώρας που διαπιστώθηκαν, καθώς και όλες τις τεχνικές πληροφορίες που θα επιτρέψουν τη διάγνωση της αιτίας της βλάβης. Το ημερολόγιο αυτό θα είναι στη διάθεσή της εταιρείας.

Το Πανεπιστήμιο ενημερώνει την εταιρεία ευθύς ως αντιληφθεί κάποια ανωμαλία στη λειτουργία.

Το Πανεπιστήμιο θέτει στη διάθεση της εταιρείας στα πλαίσια των δυνατοτήτων του, το προσωπικό του που γνωρίζει καλά την εφαρμογή και την εκμετάλλευση που γίνεται στη συγκεκριμένη εγκατάσταση. Ένα άτομο που εκπροσωπεί το χρήστη παρευρίσκεται στο χώρο του υπολογιστή καθ' όλη τη διάρκεια των εργασιών υποστήριξης. Το πρόσωπο αυτό θα πρέπει αυτό να είναι διαθέσιμο αν οι εργασίες συνεχίζονται και πέραν του ωραρίου. Αν λόγω αυτού σταματήσει η εργασία, η ημερήσια αποζημίωση του τεχνικού της εταιρείας θα χρεωθούν στο χρήστη (αιτιολογημένα)

Το Πανεπιστήμιο διαθέτει στο προσωπικό της εταιρείας ένα τηλέφωνο.

Η εταιρεία διατηρεί το δικαίωμα να διακόψει τη συντήρηση υποστήριξης του λογισμικού, σε περίπτωση που δεν σεβαστός ο όρος της μη διασποράς σε τρίτους του λογισμικού και της τεκμηρίωσης του από το χρήστη.

Η κανονική συντήρηση που παρέχεται από την ΕΤΑΙΡΕΙΑ δεν περιλαμβάνει:

- Την υποστήριξη λογισμικού που δεν έχει προμηθεύσει η ΕΤΑΙΡΕΙΑ.
- Την υποστήριξη προγραμμάτων λογισμικού τα οποία καίτοι έχει προμηθεύσει η ΕΤΑΙΡΕΙΑ έχουν υποστεί τροποποιήσεις από το χρήστη, ή αν η σωστή και αποδοτική λειτουργία τους έχει επηρεαστεί από ειδικά προγράμματα που έχουν αναπτυχθεί από το χρήστη.

Δεν περιλαμβάνει επίσης:

- Την ανάπτυξη ειδικού λογισμικού, η οποία προέρχεται από επέκταση ή τροποποίηση των λειτουργικών προδιαγραφών, όπως αυτές έχουν προσδιοριστεί στις επί μέρους συμβάσεις.
- Την μετατροπή των προγραμμάτων λόγω απαιτήσεων επέκτασης των λειτουργικών προδιαγραφών.
- Την εγκατάσταση και υποστήριξη προγραμμάτων που διατίθενται στην αγορά από την Geac ή τους αντιπροσώπους της, διαφορετικών από εκείνα που μνημονεύονται στις συμβάσεις αγοράς και συντήρησης.
- Την αντιμετώπιση λαθών που δεν μπορούν να αναπαραχθούν και κατά συνέπεια να ελεγχθούν.
- Τη βοήθεια στην εκμετάλλευση και την επίλυση καταστάσεων που προέρχονται από κακή εκμετάλλευση του συστήματος.

Σε περίπτωση που το ΠΑΝΕΠΙΣΤΗΜΙΟ επιθυμεί να προβεί σε οποιαδήποτε μεταβολή στον εξοπλισμό ή το λογισμικό συστήματος που φιλοξενεί το Πρόγραμμα της Βιβλιοθήκης (αναβάθμιση, επέκταση, προσθήκη ή και πλήρη αντικατάσταση) είναι υποχρεωμένο να ενημερώνει την ΕΤΑΙΡΕΙΑ.

Η ΕΤΑΙΡΕΙΑ υποχρεούται να ενημερώσει εγκαίρως το ΠΑΝΕΠΙΣΤΗΜΙΟ για τη συμβατότητα ή μη των σχεδιαζομένων αλλαγών με το Πρόγραμμα, καθώς και για τις ενδεχόμενες επιπτώσεις (λειτουργικές και οικονομικές). Στις περιπτώσεις αυτές ενδέχεται να προκύψουν εργασίες και δαπάνες, οι οποίες δεν καλύπτονται από την παρούσα σύμβαση (π.χ. μετάβαση σε άλλο εξοπλισμό, οπότε απαιτείται άλλη έκδοση του DBMS UniVerse).

Αν παρ' όλα αυτά, σε κάποια από τις περιπτώσεις που προαναφέραμε, ο χρήστης ζητήσει από την ΕΤΑΙΡΕΙΑ να εκτελέσει εργασίες υποστήριξης, η υποστήριξη αυτή θα γίνει με δαπάνες του χρήστη, υπολογιζόμενες με βάση το χρόνο που θα δαπανηθεί από το προσωπικό της ΕΤΑΙΡΕΙΑΣ, και το κόστος μετακίνησης και διαμονής (με βάση τον εκάστοτε ισχύοντα τιμοκατάλογο χρέωσης των υπηρεσιών, Παράρτημα Α).

ΕΜΠΙΣΤΕΥΤΙΚΟΤΗΤΑ

Κάθε συμβαλλόμενο μέρος δεσμεύεται να τηρήσει τη μεγαλύτερη διακριτικότητα σ'όλες τις πληροφορίες που αφορούν το άλλο μέρος, οποιαδήποτε κι αν είναι η φύση των πληροφοριών αυτών (δικαιώματα προστασίας, φόρμουλα, διαδικασία, μέθοδος, ιδιαίτερη πληροφορία) και αυτό τόσο σε σχέση με τρίτους όσο και σε σχέση με τα μέλη του ίδιου του δικού τους προσωπικού, που δεν πρόκειται να κληθούν να τις χρησιμοποιήσουν ή να ενημερωθούν γι' αυτές.

Οι ρυθμίσεις αυτές δεν εφαρμόζονται στην περίπτωση των πληροφοριών που είναι ήδη γνωστές στο κοινό ή που συνηθίζεται να διοχετεύονται προς το Πανεπιστήμιο .

ΚΑΤΑΓΓΕΛΙΑ ΤΗΣ ΣΥΜΒΑΣΗΣ

Και οι δύο συμβαλλόμενοι διατηρούν το δικαίωμα, χωρίς καταβολή οποιασδήποτε αποζημίωσης, να καταγγείλουν οποτεδήποτε τη σύμβαση εάν το άλλο μέρος, παρά την

Εάν το Πανεπιστήμιο πωλήσει το σύστημά του, η παρούσα σύμβαση λύεται αυτομάτως, εκτός αν υπάρχει προηγούμενη έγγραφη συγκατάθεση της ΕΤΑΙΡΕΙΑΣ.

Σε περίπτωση που οποιοσδήποτε από τους συμβαλλομένους δεν εκπληρώσει τις από την παρούσα σύμβαση απορρέουσες υποχρεώσεις του, περιλαμβανομένης και της καθυστέρησης πληρωμής αμοιβών συντήρησης από το Πανεπιστήμιο προς την ΕΤΑΙΡΕΙΑ, τότε ο έτερος των συμβαλλομένων έχει το δικαίωμα να καταγγείλει μονομερώς αυτή τη σύμβαση.

ΓΕΝΙΚΟΙ ΟΡΟΙ

Οι όροι και οι συμφωνίες της παρούσας σύμβασης υπερισχύουν όλων των προγενέστερων συμφωνιών μεταξύ του Πανεπιστημίου και της ΕΤΑΙΡΕΙΑΣ, οι δε παρεχόμενες υπηρεσίες θα διέπονται στο εξής από τους όρους και συμφωνίες της παρούσης σύμβασης.

Αποκλείεται η από την ΕΤΑΙΡΕΙΑ σε τρίτον εκχώρηση των από την παρούσα σύμβαση προκύπτων δικαιωμάτων και υποχρεώσεων της.

Οποιαδήποτε τροποποίηση ή συμπλήρωση της παρούσης σύμβασης είναι ισχυρά εφόσον γίνει εγγράφως και προσυπογραφεί από τους δύο συμβαλλομένους.

Κάθε διαφορά που ανακύπτει σε σχέση με την παρούσα σύμβαση υπάγεται στη δικαιοδοσία των Δικαστηρίων Τρίπολης, τα οποία ορίζονται ως αποκλειστικά και μόνο αρμόδια για τούτο. Κατά τα λοιπά ισχύουν οι όροι της νομοθεσίας που ισχύουν για τις προμήθειες του Δημοσίου και των Ν.Π.Δ.Δ.

Η παρούσα σύμβαση βεβαιώνεται και υπογράφεται σε τέσσερα (4) όμοια πρωτότυπα ίσης αξίας από τους δύο συμβαλλομένους.

ΟΙ ΣΥΜΒΑΛΛΟΜΕΝΟΙ

Για το Πανεπιστήμιο Πελοποννήσου Ο Πρύτανης	Για την Εταιρεία Η Γενική Διευθύντρια
Καθηγητής Αθανάσιος Κατσίης	Μαρία Μαρματάκη-Μόλχο

ATHANASIOS KATSIS ATHANASIOS KATSIS
06.10.2021 13:25

MARIA MOLCHO
Oct 6 2021 9:48 AM

21SYMV009321629 2021-10-06