

---

## Σύμβαση Υποστήριξης Hardware και Altec Software

---

### ΥΠΗΡΕΣΙΕΣ ΣΥΜΒΑΣΗΣ

1. Εγκατάσταση νέων εκδόσεων των εφαρμογών 2 φορές το χρόνο. Εάν έχει aDSL σύνδεση internet η εταιρεία σας τότε γίνονται update 4 φορές το χρόνο.
2. Backup των εφαρμογών της ALTEC και του ΕΑΦΔΣΣ TaxManager 2 φορές το χρόνο.
3. Ενημέρωση για τις νέες δυνατότητες των εφαρμογών.
4. Παραμετροποίηση νέων απαιτήσεων της εταιρείας σας στα ήδη υπάρχοντα Serial Number καθώς και στα ήδη υπάρχοντα Module αυτών. Εξαιρούνται οι αλλαγές λόγω νομοθεσίας, λόγω αλλαγής στοιχείων Κ.Β.Σ., λόγω φορολογίας και Φ.Π.Α.
5. Σχεδιασμός νέων Reports Level I και Level II όπου υπάρχουν (αφορά τοπρόγραμμα ΚΕΦΑΛΑΙΟ). Δεν αφορά Business Picture (στο ΚΕΦΑΛΑΙΟ) και Report Builder (στο ΚΕΦΑΛΑΙΟ). Επίσης δεν αφορά τη σχεδίαση Advanced Reports και Reports με extra κώδικα SQL στα προγράμματα xLINE και ATLANTIS.
6. Υποστήριξη και επίλυση προβλημάτων στο χώρο σας εάν δεν είναι εφικτό από το τηλέφωνο και από την online τηλευποστήριξη που προσφέρουμε **δωρεάν**.
7. Άνοιγμα νέας χρήσης στο εμπορικό και λογιστικό κύκλωμα καθώς και μεταφορά υπολοίπων πελατών, προμηθευτών, επιταγών, αποθήκης και λογιστικής. Το άνοιγμα της χρήσης εκτελείται από τις 1 Ιανουαρίου (με τηλευποστήριξη) έως και τις 7 Ιανουαρίου (με τηλευποστήριξη και επίσκεψη στο χώρο του πελάτη) για το εμπορικό κύκλωμα της εφαρμογής. Το άνοιγμα της νέας χρήσης στο λογιστικό κύκλωμα μπορεί να γίνει έως και τις 15 Ιανουαρίου.
8. Έγκαιρη ενημέρωση μέσω αποστολής **FAX** ή **EMAIL** ή **SMS** για εργασίες που αφορούν : Την απογραφής της αποθήκης, την μεταφορά των υπολοίπων των λογαριασμών της γενικής λογιστικής, την έκδοση ΚΕΠΥΟ, την έκδοση του μηχανογραφημένου Ισοζυγίου.
9. Ενημέρωση με αποστολή **EMAIL** για σημαντικά θέματα που αφορούν την πληροφορική καθώς και φορολογικά θέματα.
10. Υποστήριξη για τον φορολογικό μηχανισμό που υπάρχει στην επιχείρησή σας εφόσον είναι ALTEC TaxManager (παλιός και νέος). Η τεχνική υποστήριξη του φορολογικού μηχανισμού (εάν χαλάσει μηχανικά) είναι υποχρέωση μας και έχει εγγύηση ενός έτους από την ημερομηνία αγοράς για τα ανταλλακτικά. Η υποστήριξη του φορολογικού μηχανισμού σε άλλα θέματα όπως όταν δεν υπάρχει επικοινωνία με το κομπιούτερ ή εάν εκτυπώσετε στοιχείο χωρίς σήμανση ή έγινε κάποιο χειριστικό λάθος καλύπτεται μόνο με την παρούσα σύμβαση. Από το νόμο είμαστε υποχρεωμένοι μόνο για την τεχνική βλάβη του μηχανισμού να διορθωθεί σε 24 ώρες από την στιγμή που θα μας γνωστοποιήσετε το πρόβλημα.
11. Όταν διαπιστωθεί βλάβη στο λειτουργικό ή νέα εγκατάσταση των WINDOWS θα γίνεται με **έκπτωση 50%** από τον επίσημο τιμοκατάλογο υπηρεσιών της εταιρείας μας που υπάρχει στην ιστοσελίδα μας [www.fronimakis.gr](http://www.fronimakis.gr). Η παρούσα σύμβαση δεν καλύπτει βλάβη λειτουργικού που έχει προέλθει από ιούς ή από άλλα προγράμματα π.χ. παιχνίδια, προγράμματα από το internet, σελίδες πορνογραφικού περιεχομένου. Η εγκατάσταση εξοπλισμού που δεν είναι αγορασμένος από την εταιρεία μας χρεώνεται σύμφωνα με τον τιμοκατάλογο υπηρεσιών της εταιρείας μας καθώς και η παραμετροποίηση των λογισμικών.
12. Βασική προϋπόθεση για την ισχύ όλων των παραπάνω είναι να έχετε σε ισχύ τη σύμβαση υποστήριξης της εταιρείας ALTEC για τα προγράμματα της, με την εταιρεία μας καθώς και να είναι εξοφλημένη η παρούσα σύμβαση και η σύμβαση υποστήριξης της εταιρείας ALTEC. Σε περίπτωση που υπάρχει οικονομική οφειλή από τις προαναφερόμενες συμβάσεις η εταιρεία μας διατηρεί το δικαίωμα να μην παρέχει τις υπηρεσίες της παρούσας σύμβασης έως ότου γίνει η ολική εξόφλησή τους. Εάν για οποιοδήποτε λόγο αλλάξει η εταιρεία σας συνεργάτη για τα προγράμματα της εταιρείας ALTEC η παρούσα σύμβαση παύει να ισχύει. Στην περίπτωση που η εταιρεία σας δεν επιθυμεί την ανανέωση της σύμβασης υποστήριξης της εταιρείας ALTEC εντός 15 ημερών τότε για την ισχύ της παρούσας σύμβασης υπάρχει οικονομική επιβάρυνση 20% επί της αρχικής τιμής. Σε περίπτωση που η εταιρεία σας ανανεώσει την σύμβαση υποστήριξης της εταιρείας ALTEC εντός 3 μηνών από την λήξη της τότε η οικονομική επιβάρυνση του 20% επιστρέφεται στην εταιρεία σας με την μορφή του πιστωτικού τιμολογίου εφόσον δεν υπάρχει οικονομική εκρεμότητα.
13. Οι παραπάνω υπηρεσίες προσφέρονται στο ωράριο λειτουργίας της εταιρείας μας: 09:00π.μ. έως 17:00π.μ. (επίσκεψη στο χώρο της εταιρείας σας) καθημερινά εκτός Σαββάτου και Κυριακής και των επίσημων αργιών. Η υπηρεσία της τηλευποστήριξης είναι διαθέσιμη έως τις 20:00π.μ. καθημερινά εκτός Σαββάτου και Κυριακής. Τον μήνα Αύγουστο η εταιρεία είναι κλειστά από τις 11/08 έως και 19/08. Για αυτό το χρονικό διάστημα υπάρχει μόνο η δυνατότητα τηλευποστήριξης.

## **ΕΥΘΥΝΗ ΠΕΛΑΤΗ**

1. Ο πελάτης θα πρέπει να πέρνει διπλό Backup σε καθημερινή βάση στα μαγνητικά μέσα που του έχουμε υποδείξει, τα πρόγραμματα της ALTEC που χρησιμοποιεί, τα αρχεία που παράγει ο φορολογικός μηχανισμός καθώς και αρχεία από άλλα προγράμματα που χρησιμοποιεί π.χ. WORD, EXCEL κ.λ.π.
2. Να χρησιμοποιεί στον Η/Υ νόμιμο λειτουργικό και νόμιμο software.
3. Να μην είναι εγκατεστημένα διάφορα προγράμματα που μπορεί να δημιουργήσουν προβλήματα (π.χ. παιχνίδια, παράνομο software) και να μην κάνει χρήση απαγορευμένων σελίδων στο Internet π.χ. πορνογραφικού περιεχομένου σελίδες, σελίδες με τυχερά παιχνίδια κ.λ.π.
4. Να γίνεται τακτική ενημέρωση του προγράμματος **ANTIVIRUS** για τους Ιούς ώστε να μην έχετε κάποιο σοβαρό πρόβλημα.
5. Εάν δεν συμβαίνει κάτι από τα παραπάνω και δημιουργηθεί κάποιο πρόβλημα δεν φέρουμε καμία ευθύνη για την απώλεια των δεδομένων και οι υπηρεσίες αποκατάστασης της βλάβης είναι εκτός της παρούσας σύμβασης.
6. Να μην υπάρχει οικονομική οφειλή προς την εταιρεία μας από τα τιμολόγια της παρούσας σύμβασης και της σύμβασης υποστήριξης της εταιρείας ALTEC.

## **ΥΠΗΡΕΣΙΕΣ ΕΚΤΟΣ ΣΥΜΒΑΣΗΣ**

1. Upgrade οποιασδήποτε εφαρμογής π.χ. από ΚΕΦΑΛΑΙΟ σε xLINE ή σε ATLANTIS και το αντίστροφο.
2. Σύνδεση και αναβάθμιση extra τεχνικού εξοπλισμού και φορολογικές αλλαγές λόγω αλλαγής Κ.Β.Σ., λόγω αλλαγής ΦΠΑ κ.λ.π.
3. Αλλαγή ΕΑΦΔΣΣ λόγω του ότι γέμισε η φορολογική μνήμη του.
4. Τροποποίηση φόρμας παραστατικών λόγω αλλαγής ΕΑΦΔΣΣ και εκτυπωτή. Μετατροπή φόρμας παραστατικών από DRAFT σε GRAPHICS.
5. Σχεδιασμός Advanced Custom Reports σε γλώσσα SQL, Import Scripts, VB Scripts. Σχεδιασμός Business Picture (στο ΚΕΦΑΛΑΙΟ) και Report Builder (στο ΚΕΦΑΛΑΙΟ).
6. Εκπαίδευση των προγραμμάτων σε νέο προσωπικό.
7. Το κόστος ανταλλακτικών, οι υπηρεσίες των προμηθευτών και τα έξοδα μεταφοράς δεν καλύπτονται από την παρούσα σύμβαση.
8. Προβλήματα που αφορούν τον εξοπλισμό της επιχείρησης που δεν είναι αγορασμένος από την εταιρεία μας δεν καλύπτονται από την παρούσα σύμβαση (μόνο εάν η εγκατάσταση έχει γίνει από την εταιρεία μας).
9. Εγκατάσταση προγραμμάτων σε εξοπλισμό που δεν είναι αγορασμένος από την εταιρεία μας.
10. Εγκατάσταση και υποστήριξη εξοπλισμού που δεν είναι αγορασμένος από την εταιρεία μας.
11. Η παρούσα σύμβαση δεν καλύπτει εξοπλισμό με εγκατεστημένο λειτουργικό Windows Server 2000/2003/2008.

## **ΧΡΟΝΙΚΗ ΔΙΑΡΚΕΙΑ**

Η χρονική διάρκεια της Σύμβασης ορίζεται 12μηνιαία και ισχύει από 1/1/2012 έως 31/12/2012. Η αξία της ορίζεται στα **0,00 ευρώ**.

**Η εταιρεία**  
**Φρονιμάκης Δημήτριος και ΣΙΑ ΟΕ**  
**ΑΦΜ 998878177 - ΔΟΥ Ελευσίνας**

**Ο πελάτης**