

[CSTS1] ΠΑΡΟΧΗ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ ΤΕΧΝΙΚΗΣ ΥΠΟΣΤΗΡΙΞΗΣ

Στο παρόν γνωστοποιούνται και περιγράφονται οι απαραίτητες πληροφορίες αναφορικά με τις υπηρεσίες παροχής υπηρεσιών τεχνικής υποστήριξης της IDMTEC Innovation Technologies προς τους Συνεργάτες μας.

Με τον όρο **ΣΥΝΕΡΓΑΤΗΣ** ορίζεται κάθε συνεργαζόμενος φορέας, οργανισμός, ιδιώτης ή επιχείρηση, που με την σχετική έντυπη άδεια ("Άδεια Παροχής Υπηρεσιών"), συμφωνεί και αναθέτει την παροχή υπηρεσιών τεχνικής υποστήριξης στην IDMTEC Innovation Technologies. Για λόγους διευκόλυνσης, στο παρόν θα αναφερόμαστε στη IDMTEC Innovation Technologies ως «IDMTEC» και στον συνεργάτη ως «Συνεργάτης».

Η ανάγνωση του παρόντος είναι σημαντική, καθώς βάση των παρακάτω πληροφοριών η εταιρεία μας θα προβεί στην σχετική παροχή υπηρεσιών και σύμφωνα με τους όρους και τον τρόπο που περιγράφονται ακολούθως.

Με την αποδοχή της σχετικής άδειας (έντυπο "CSTS1 Άδεια Παροχής Υπηρεσιών"), ο Συνεργάτης αποδέχεται τα ακόλουθα όπως περιγράφονται στο παρόν και παρέχει την άδεια στην IDMTEC Innovation Technologies, απαλλάσσοντάς την από κάθε ευθύνη, να προβεί σε κάθε απαραίτητη ενέργεια στα πλαίσια των συμφωνημένων παρεχόμενων υπηρεσιών τεχνικής υποστήριξης προς τον ίδιο.

Σε κάθε περίπτωση που δεν συμφωνείτε με κάποια παράγραφο του παρόντος, είτε επιθυμείτε περαιτέρω επεξηγήσεις, επικοινωνήστε μαζί μας, τηλεφωνικά είτε με email για να μπορέσουμε να αποσαφηνίσουμε και να διευκρινίσουμε τα απαραίτητα!

Το παρόν αποτελεί πνευματικό περιεχόμενο και ιδιοκτησία της IDMTEC Innovation Technologies και δεν επιτρέπεται η δημοσίευση, επεξεργασία ή γνωστοποίηση σε τρίτους κάθε πληροφορίας του παρόντος. Το παρόν και κάθε περιεχόμενο αυτού, αποτελεί ενημέρωση και συμφωνητικό με συμβαλλόμενους την IDMTEC INNOVATION TECHNOLOGIES, τον νόμιμο εκπρόσωπο αυτής και τον Συνεργάτη, όπως αναγράφεται στην σχετική άδεια και αναγραφόμενος και υπογράφων σε αυτή ως Συνεργάτης.

Προγράμματα υπηρεσιών υποστήριξης

Τα προγράμματα/πακέτα παροχής υπηρεσιών (αφ' εξής «προγράμματα»), έχουν σχεδιαστεί βάση των απαιτήσεων των Συνεργατών μας και έχουν προσαρμοστεί αντιστοίχως δίνοντας έμφαση στις σημαντικότερες διαχειριστικές και λειτουργικές παραμέτρους των Συνεργατών μας. Η επιλογή του κατάλληλου προγράμματος τεχνικής υποστήριξης, είναι στην ευχέρεια του Συνεργάτη. Η IDMTEC δύναται να προτείνει συγκεκριμένα προγράμματα (ή μελλοντικά μεταβολή αυτών) για την εξυπηρέτηση των Συνεργατών, βασιζόμενοι στην γενικότερη συνεργασία μας.

Τα προγράμματα ακολούθως διεξάγονται διαδικτυακά (online), είτε τηλεφωνικά, είτε με email, ανάλογα των διαθέσιμων τους παροχών. Ο Συνεργάτης μπορεί να διακόψει ή και να μεταβάλει το πρόγραμμα υποστήριξης της επιλογής του σε οποιοδήποτε χρόνο επιθυμεί, εφόσον τηρούνται οι όροι και οι προϋποθέσεις και δεν συντρέχουν άλλοι λόγοι μη εκτέλεσης τους αιτήματός του.

Τα διαθέσιμα προγράμματα παροχής υπηρεσιών υποστήριξης από την IDMTEC όπως ισχύουν από την 4^η Μαΐου 2026, είναι τα ακόλουθα:

- | | |
|-------------------------|--------------------|
| ✓ Essential Care | ✓ Basic |
| ✓ Business Care | ✓ Standard |
| ✓ Premium Care | ✓ Premium |
| ✓ Flow | ✓ On Demand |

Συγκριτικός πίνακας προγραμμάτων υποστήριξης

ΠΕΡΙΓΡΑΦΗ ΠΑΡΟΧΩΝ	ESSENTIAL CARE	BUSSINES CARE	PREMIUM CARE	FLOW	BASIC	STANDARD	PREMIUM	ON DEMAND
Διάρκεια προγράμματος (σε μήνες)	12	12	12	-	12	12	12 / 24	-
Ορισμένος χρόνος (σε ώρες)	✓	✓	✓	-	✓	✓	✓	-
Μέγιστος αριθμός ωρών / μήνα	1	2	3	-	3	6	6	-
Online/Remote υποστήριξη	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
Τηλεφωνική υποστήριξη	✓	✓	✓	✓	-	✓	✓	-
Έλεγχος και διάγνωση προβλημάτων	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
Βασική ρύθμιση λειτουργίας	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
Παραμετροποίηση λογισμικού και συσκευών	✓	✓	✓	-	-	✓	✓	-
Ελάχιστος χρόνος κλήσης/διασύνδεσης (σε λεπτά)	15	15	15	30	15	15	15	60
Υπολογισμός χρόνου χρέωσης (λεπτά)	15	15	15	15	15	15	15	30
Προτεραιότητα, χρόνος απόκρισης (SLA)	-	-	✓	-	-	✓	✓	-
Προτεραιότητα υποστήριξης κρίσιμων περιστατικών	-	✓	✓	-	-	-	✓	-
Μεταφορά υπόλοιπου χρόνου (roll-over)	✓	✓	✓	-	-	✓	✓	-
Dedicated υποστήριξη	-	-	✓	-	-	-	✓	-
Account Management	-	✓	✓	-	-	-	✓	-
Μηνιαία αναφορά υποστήριξης	-	-	✓	-	-	-	✓	-
Προληπτικός τεχνικός έλεγχος	-	✓	✓	-	-	-	✓	-
Εφαρμογή βελτιώσεων απόδοσης	-	✓	✓	-	-	-	✓	-
Συμβουλευτική βελτιώσεων	-	✓	✓	-	-	✓	✓	-
Υπηρεσία αντιγράφων (Backup)	-	✓	✓	-	-	✓	✓	-
Υπηρεσία ανάκτησης (Restore)	-	✓	✓	-	-	-	✓	-
Επιδιόρθωση βάσεων δεδομένων, λογισμικού	-	✓	✓	-	-	✓	✓	-
Πρόσθετες εκπώσεις (ως CLPs)	✓	✓	✓	-	-	-	✓	-
Πρόσβαση σε πλατφόρμα Know-How	✓	✓	✓	-	✓	✓	✓	-
Αναβαθμίσεις λογισμικού	-	✓	✓	-	-	✓	✓	-
Πρόσβαση σε ενημερώσεις	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓

Εξαιρέσεις τεχνικής υποστήριξης

Τα πακέτα υπηρεσιών τεχνικής υποστήριξης καλύπτουν όποιες διεργασίες και λειτουργίες προάγουν την ορθή χρήση και αποκατάσταση των εντοπισμένων δυσλειτουργιών. Πρόσθετες ενέργειες και διεργασίες που ανήκουν σε συνεργαζόμενους κλάδους ή αποτελούν συνεργαζόμενες και συμπληρωματικές εφαρμογές και υποστηρικτικές ενέργειες των συστημάτων, απαιτούν ειδική άδεια και υποστήριξη από συνεργάτη αρμόδιο στον εκάστοτε κλάδο και επιστημονικό πεδίο. Έτσι, στα προγράμματα παροχής υπηρεσιών της IDMTEC δεν περιλαμβάνονται:

- επιτόπιες (on-site) επισκέψεις
- εργασίες επέκτασης συστημάτων
- νέες εγκαταστάσεις (λογισμικών και εξοπλισμού)
- προμήθεια (νέου ή πρόσθετου) εξοπλισμού
- επεμβάσεις σε τρίτα συστήματα (ERP, HRM, λογιστικά κλπ)

- επεμβάσεις σε βάσεις δεδομένων ή δικτύων, ρυθμίσεις Η/Υ
- άλλες υπηρεσίες (εκπαίδευσης, μετεγκατάστασης)

Οι παραπάνω και περαιτέρω υπηρεσίες θα πρέπει να συζητούνται και να συμφωνούνται με την IDMTEC κατά περίπτωση, καθώς δεν θεωρούνται δεδομένες είτε αυτονόητες εφόσον δεν αναφέρονται στο παρόν.

Μέθοδος παροχής υπηρεσιών υποστήριξης

Οι υπηρεσίες παροχής υπηρεσιών τεχνικής υποστήριξης, αφορούν λογισμικά και εξοπλισμό (ως "Συστήματα") που έχει προμηθεύσει η IDMTEC είτε έχει αναλάβει την υποστήριξη για λογισμικά και εξοπλισμό τρίτων μερών. Η IDMTEC και ο εκάστοτε εκπρόσωπος, θα προβεί σε κάθε απαραίτητη ενέργεια για τον έλεγχο και την προσπάθεια εντοπισμού και επίλυσης της αναφερόμενης δυσλειτουργίας με τα σχετικά Συστήματα. Στις παρεχόμενες ενέργειες αποκατάστασης δυσλειτουργιών πιθανόν να απαιτηθεί προσθήκη, μεταβολή, διαγραφή είτε επαναφορά πληροφοριών και ρυθμίσεων στα συστήματα ή/και τα λογισμικά προμήθειας από την IDMTEC ή και σε εξοπλισμό και λογισμικά τρίτων μερών είτε σε επίπεδο Η/Υ, βάσεων δεδομένων και δικτύου. Είναι στη διακριτική ευχέρεια του εκπροσώπου υποστήριξης της IDMTEC να αναλάβει την υποστήριξη και τις παραπάνω ενέργειες, αναφορικά με τον εξοπλισμό τρίτων μερών, στο επίπεδο που υπάρχει τεχνογνωσία και με τον έλεγχο και συγκατάθεση του αρμόδιου του Συνεργάτη. Η IDMTEC απαλλάσσεται από κάθε ευθύνη, μερικής ή ολικής απώλειας δεδομένων ή καταστροφής κάθε είδους εξοπλισμού και λογισμικού, στην προσπάθεια αποκατάστασης και υποστήριξης του Συνεργάτη.

Γενικοί όροι

1. Το ωράριο παροχής υπηρεσιών ορίζεται: **Δευτέρα - Παρασκευή, 09:00 - 17:00**, εξαιρουμένων αργιών.
2. Παροχή υπηρεσιών εκτός του χρόνου αυτού πιθανόν να υπόκεινται σε πρόσθετα των συμφωνηθέντων και αναφερομένων κόστη.
3. Η τεχνική υποστήριξη παρέχεται αποκλειστικά απομακρυσμένα, μέσω λογισμικού απομακρυσμένης πρόσβασης (AnyDesk ή αντίστοιχο).
4. Τηλεφωνική υποστήριξη παρέχεται μόνο στα πακέτα που την περιλαμβάνουν.
5. Όλα τα αιτήματα υποστήριξης καταχωρούνται υποχρεωτικά μέσω συστήματος ticket ή email, σύμφωνα με τις οδηγίες της IDMTEC.

Υπολογισμός και καταγραφή του χρόνου υπηρεσιών

1. Ο χρόνος υποστήριξης, υπολογίζεται και καταχωρείται αυτόματα από σχετικό αλγόριθμο με την έναρξη υποστήριξης ως τη λήξη αυτής και υπολογίζεται με βάση τον ελάχιστο χρόνο και το χρόνο χρέωσης του κάθε πακέτου.
2. Μετά το πέρας των διαθέσιμων ωρών σε κάθε πακέτο, επιπλέον χρόνος υποστήριξης παρέχεται βάσει του προγράμματος FLOW με αυτόματη εφαρμογή των ανάλογων εκπνώσεων που προσφέρει το κάθε πακέτο της επιλογής του Συνεργάτη.

Τηλεφωνική Υποστήριξη

1. Σε περιπτώσεις όπου η εξυπηρέτηση και υποστήριξη του Συνεργάτη είναι εφικτή με τη χρήση τηλεφωνικής επικοινωνίας και προσφέρεται στο πρόγραμμα υποστήριξης της επιλογής του, τότε προσφέρεται η απαραίτητη καθοδήγηση και τηλεφωνικά.
2. Η καταγραφή και υπολογισμός του χρόνου τηλεφωνικής υποστήριξης, υπολογίζεται αντιστοίχως με τις περιπτώσεις απομακρυσμένης διασύνδεσης.

Υποστήριξη με απομακρυσμένη διασύνδεση

1. Για την εξυπηρέτηση του Συνεργάτη, ο αρμόδιος της IDMTEC, μπορεί να προβεί σε καθοδήγηση ενεργειών στον -πιθανόν ανάλογα το εκάστοτε πακέτο- αρμόδιο υποστήριξης είτε να διεξάγει κάθε απαραίτητη επεξεργασία των δεδομένων και πληροφοριών, συμπεριλαμβανομένης της απομακρυσμένης σύνδεσης σε Η/Υ του Συνεργάτη από εκπρόσωπο της IDMTEC και της κάθε απαραίτητης μεταβολής των δεδομένων (προσθήκη, αλλαγή,

διαγραφή, κ.ά.) στις βάσεις δεδομένων και κάθε παράμετρο των συστημάτων προμήθειας ή/και υποστήριξης από την IDMTEC, για την αποκατάσταση πιθανών προβλημάτων και εξασφάλιση της ορθής λειτουργίας του εξοπλισμού προμήθειας ή/και υποστήριξης από την IDMTEC, στα πλαίσια παροχής υπηρεσιών τεχνικής υποστήριξης και κάθε άλλης σχετικής υπηρεσίας από την IDMTEC.

2. Πιθανόν για την αποκατάσταση των αναφερόμενων από τον Συνεργάτη δυσλειτουργιών να απαιτείται περαιτέρω έλεγχος και δοκιμή της βάσης δεδομένων σε δοκιμαστικές εγκαταστάσεις λογισμικού για την αντιμετώπιση προβλημάτων (Troubleshooting). Σε αυτές τις περιπτώσεις, με την προφορική άδεια του αρμόδιου υποστήριξης του Συνεργάτη, λαμβάνουμε βάσεις δεδομένων ή άλλα απαραίτητα αρχεία σε Η/Υ της IDMTEC για σχετικό έλεγχο και περαιτέρω ενέργειες. Κατά τον έλεγχο δύναται να εκτελεστούν scripts αντιμετώπισης προβλημάτων στην βάση δεδομένων είτε να «φορτωθεί» σε δοκιμαστική εγκατάσταση και περιβάλλον για δοκιμή, αναπαραγωγή και εντοπισμό της αναφερόμενης δυσλειτουργίας. Έπειτα από τους ελέγχους αυτούς πιθανόν να απαιτηθεί η βάση δεδομένων να σταλεί στο εργοστάσιο κατασκευής και τον προμηθευτή οίκo για πιο βαθύ επίπεδο ελέγχου και προσπάθεια αποκατάστασης και επιδιόρθωσης, χωρίς απαίτηση περαιτέρω άδειας από τον Συνεργάτη.
3. Η IDMTEC χρησιμοποιεί γνωστές, κοινές και αξιόπιστες εφαρμογές για την απομακρυσμένη διασύνδεση στον Η/Υ του Συνεργάτη για τη διεξαγωγή συνεδρίας παροχής υπηρεσιών υποστήριξης. Η IDMTEC δεν εμπορεύεται και δεν ευθύνεται για την ορθή λειτουργία και τον τρόπο χρήσης, σχετικές άδειες ή την πολιτική χρήσης των εφαρμογών αυτών.

Αρμόδιοι επικοινωνίας και υποστήριξης

Οι υπηρεσίες παροχής υπηρεσιών τεχνικής υποστήριξης που έχουν συμφωνηθεί, παρέχονται σε κάθε αιτούμενο υποστήριξης του Συνεργάτη, με εξαίρεση τα προγράμματα που περιλαμβάνουν την υπηρεσία "Account Management" είτε με την συμφωνία παροχής της υπηρεσίας "Account Management" επιπροσθέτως.

Η υπηρεσία "Account Management" συμβάλει στην ασφάλεια και προστασία του φορέα και μπορεί να προστεθεί επιπλέον των προγραμμάτων υποστήριξης που δεν την περιλαμβάνουν. Στην περίπτωση αυτή και στα ορισμένα της υπηρεσίας "Account Management" ισχύουν τα ακόλουθα:

1. Εξυπηρέτηση και παροχή υπηρεσιών προσφέρεται αποκλειστικά και μόνο στους δηλωμένους από τον Συνεργάτη «Αρμόδιους Υποστήριξης», ως τους αρμόδιους και υπευθύνους για την επικοινωνία και αποδοχή εξυπηρέτησης, με και από την IDMTEC. Δεν θα παρέχονται υπηρεσίες υποστήριξης σε τρίτους, για λογαριασμό του Συνεργάτη χωρίς σχετική ενημέρωση από τον Συνεργάτη, εξαιρουμένων των περιπτώσεων
 - Αποδοχής από τον συνεργάτη υποστήριξης On-Demand
 - Περιπτώσεων που ο Συνεργάτης έχει αποδεχθεί την άδεια παροχής υπηρεσιών χωρίς την δήλωση αρμόδιων για την υποστήριξη ή την υπηρεσία "Account Management".
2. Εξαιρούνται ωστόσο υπηρεσίες ή όποιες πληροφορίες περιλαμβάνονται σε εργοστασιακά φυλλάδια και οδηγίες χρήσης, ή είναι δημοσιευμένα με κάθε τρόπο στο διαδίκτυο σε επίσημες πηγές και ιστότοπους, είτε υποστηρίζονται από ερευνητικό και επιστημονικά τεκμηριωμένο αντικείμενο. Σε τέτοιες περιπτώσεις η IDMTEC δύναται να εξυπηρετήσει τηλεφωνικά ή με email. Θέματα ασφαλείας ή άλλα, άπτονται στην ευθύνη του Συνεργάτη αποκλειστικά (για παράδειγμα η αλλαγή των αρχικών "default" κωδικών πρόσβασης).
3. Κατά την επικοινωνία για παροχή υπηρεσιών, ζητείται το όνομα του αρμόδιου επικοινωνίας και εξυπηρετείται εφόσον είναι στους δηλωμένους αρμόδιους από τον Συνεργάτη. Για κάθε σχετική επικοινωνία και ενημέρωση, εκπρόσωπος της IDMTEC θα επικοινωνεί με τους δηλωμένους στην άδεια αρμόδιους του Συνεργάτη, στα δηλωμένα email και τηλέφωνα επικοινωνίας.
4. Η ορθότητα των στοιχείων αυτών είναι ευθύνη του Συνεργάτη και η IDMTEC δεν υποχρεούται για περαιτέρω κινήσεις επικοινωνίας ή ενημέρωσης. Η τήρηση των παραπάνω είναι αποκλειστική ευθύνη του Συνεργάτη και η IDMTEC δεν έχει καμία ευθύνη για την όποια παραποίηση και ψευδή δήλωση στοιχείων ή για άλλους λόγους, επικοινωνία από πλευρά του Συνεργάτη.

5. Ο Συνεργάτης μπορεί σε οποιοδήποτε χρόνο και με οποιοδήποτε αποδεκτό τρόπο, να ενημερώσει εγγράφως την IDMTEC για μεταβολή των στοιχείων των αρμόδιων παροχής υπηρεσιών (για παράδειγμα με email). Μπορεί να προσθέσει νέους ως αρμόδιους υποστήριξης, να μας ζητήσει να αφαιρέσουμε ή να μεταβάλλουμε τα στοιχεία επικοινωνίας με τους αρμόδιους υποστήριξης, κ.ά. Δεν απαιτείται η σύναψη νέας συμφωνίας ή η επαναποστολή της άδειας για τη μεταβολή των αρμόδιων επικοινωνίας και υποστήριξης.

Χρόνοι απόκρισης (SLA)

Οι χρόνοι απόκρισης (Service Level Agreement, SLA) ορίζουν τον μέγιστο χρόνο εντός του οποίου ξεκινά η διαχείριση ενός αιτήματος τεχνικής υποστήριξης, ανάλογα με το πακέτο υποστήριξης που έχει επιλέξει ο Συνεργάτης. Ο χρόνος απόκρισης αφορά την **πρώτη επικοινωνία και έναρξη τεχνικής διερεύνησης** και όχι την οριστική επίλυση του προβλήματος, η οποία ενδέχεται να εξαρτάται από την πολυπλοκότητα του αιτήματος, τη διαθεσιμότητα τρίτων συστημάτων, δικτύων ή εξοπλισμού, καθώς και από εξωτερικούς παράγοντες εκτός ελέγχου.

1. Οι χρόνοι πρώτης απόκρισης (SLA) ορίζονται ως εξής:
 - Για το πακέτο Essential Care: έως 24 εργάσιμες ώρες
 - Για το πακέτο Business Care: έως 16 εργάσιμες ώρες
 - Για το πακέτο Premium Care: έως 8 εργάσιμες ώρες
 - Για το πακέτο Standard: έως 24 εργάσιμες ώρες
 - Για το πακέτο Premium: έως 12 εργάσιμες ώρες
 - Για τα υπόλοιπα πακέτα: άνω των 24 εργάσιμων ωρών
2. Ο χρόνος αποκατάστασης εξαρτάται από τη φύση και την πολυπλοκότητα του προβλήματος.
3. Για την καλύτερη εξυπηρέτηση των Συνεργατών μας ορίζεται τηλεφωνικά ή με email ο χρόνος διεξαγωγής των συνεδριών υποστήριξης (ραντεβού), ακολουθείται σειρά προτεραιότητας, εκτός των περιπτώσεων όπου είναι εφικτή η άμεση εξυπηρέτηση από αρμόδιο εκπρόσωπο από την IDMTEC. Στον χρόνο αυτό, αρμόδιος από την IDMTEC διεξάγει τηλεφωνική επικοινωνία με δηλωμένο αρμόδιο στην άδεια (αν υποστηρίζεται και υφίσταται) για την παροχή υπηρεσιών και ταυτόχρονη απομακρυσμένη διασύνδεση στον Η/Υ του Συνεργάτη αν απαιτείται, με την εποπτεία και τον έλεγχο του αρμόδιου ορισμένου στην άδεια από τον Συνεργάτη. Στα πακέτα που περιλαμβάνουν τηλεφωνική υποστήριξη, πιθανόν να δύναται η επίλυση και υποστήριξη του συνεργάτη τηλεφωνικά και τότε ίσως να μην απαιτείται περαιτέρω απομακρυσμένη διασύνδεση.
4. Οι χρόνοι απόκρισης υπολογίζονται αποκλειστικά εντός του καθορισμένου ωραρίου λειτουργίας και δεν ισχύουν για αιτήματα που υποβάλλονται εκτός ωραρίου, εκτός αν προβλέπεται διαφορετικά από το επιλεγμένο πακέτο υποστήριξης. Η τήρηση των SLA προϋποθέτει τη σωστή και πλήρη παροχή πληροφοριών από τον πελάτη, καθώς και την άμεση συνεργασία του κατά τη διαδικασία επίλυσης.

Κατηγορίες αιτημάτων υποστήριξης

Στο πλαίσιο των παρεχόμενων υπηρεσιών τεχνικής υποστήριξης για συστήματα ωρομέτρησης προσωπικού και ελέγχου πρόσβασης, τα αιτήματα των Συνεργατών μας, κατηγοριοποιούνται βάσει της κρισιμότητας και του αντίκτυπου στη λειτουργία της επιχείρησης. Η κατηγοριοποίηση αυτή καθορίζει τον τρόπο διαχείρισης, τον χρόνο απόκρισης και τον χρόνο αποκατάστασης.

- **Κρίσιμα Περιστατικά (Critical):** Ως κρίσιμα χαρακτηρίζονται τα περιστατικά που προκαλούν πλήρη ή σχεδόν πλήρη διακοπή λειτουργίας του συστήματος, επηρεάζοντας άμεσα τη λειτουργία του οργανισμού. Ενδεικτικά παραδείγματα: ολική αδυναμία καταγραφής παρουσιών προσωπικού, αδυναμία πρόσβασης χρηστών σε εγκαταστάσεις (π.χ. μπλοκαρισμένα access control).
- **Υψηλής Προτεραιότητας (High):** Περιστατικά που επηρεάζουν σημαντικές λειτουργίες του συστήματος, χωρίς όμως να το καθιστούν πλήρως μη λειτουργικό. Ενδεικτικά παραδείγματα: μερική δυσλειτουργία τερματικών, καθυστερήσεις στη συγχρονισμό δεδομένων, περιορισμένη πρόσβαση σε συγκεκριμένες ομάδες χρηστών.

- **Μεσαίας Προτεραιότητας (Medium):** Περιστατικά που δεν επηρεάζουν άμεσα τη βασική λειτουργία, αλλά δημιουργούν λειτουργικές δυσκολίες ή περιορισμούς. Ενδεικτικά παραδείγματα: λάθη σε αναφορές, δυσλειτουργίες σε δευτερεύουσες λειτουργίες, προβλήματα παραμετροποίησης.
- **Χαμηλής Προτεραιότητας / Αιτήματα Εξυπηρέτησης (Low):** Αιτήματα που δεν σχετίζονται με βλάβες αλλά με υποστήριξη χρήσης ή μικρές αλλαγές. Ενδεικτικά παραδείγματα: οδηγίες χρήσης, μικρές αλλαγές ρυθμίσεων, δημιουργία χρηστών ή reports.
- **Αιτήματα Βελτιώσεων / Αναβαθμίσεων (Change Requests):** Αφορούν αλλαγές, επεκτάσεις ή αναβαθμίσεις του συστήματος που δεν σχετίζονται με δυσλειτουργία. Ενδεικτικά παραδείγματα: προσθήκη νέων λειτουργιών, ενσωμάτωση με άλλα συστήματα, αναβαθμίσεις λογισμικού ή εξοπλισμού.

Η διαχείριση περιστατικών περιλαμβάνει τις ακόλουθες ενέργειες από την IDMTEC:

- Ταχεία ανταπόκριση
- Άμεση καταγραφή και προτεραιοποίηση αιτήματος έναντι μη κρίσιμων αιτημάτων
- Έναρξη εργασιών αποκατάστασης το συντομότερο δυνατό (εντός συμφωνημένου SLA),
- Παροχή προσωρινής λύσης (workaround), όπου είναι εφικτό
- Συνεχής ενημέρωση του Συνεργάτη μέχρι την αποκατάσταση
- Εξυπηρέτηση με σειρά προτεραιότητας
- Παροχή λύσης εντός εύλογου χρονικού διαστήματος

Σε ορισμένες περιπτώσεις, περιστατικά που δεν καλύπτονται από τις υπηρεσίες τεχνικής υποστήριξης, ενδέχεται να χρεώνονται επιπλέον

Γενικοί όροι διαχείρισης αιτημάτων

1. Η κατηγοριοποίηση κάθε αιτήματος πραγματοποιείται από το τεχνικό τμήμα της εταιρείας μας, βάσει αντικειμενικών κριτηρίων.
2. Οι χρόνοι απόκρισης και αποκατάστασης καθορίζονται από τη σύμβαση υποστήριξης (SLA).
3. Η εταιρεία διατηρεί το δικαίωμα ανακατηγοριοποίησης αιτήματος εφόσον προκύψουν νέα δεδομένα.
4. Αιτήματα που οφείλονται σε: κακή χρήση, μη εξουσιοδοτημένες παρεμβάσεις, προβλήματα τρίτων συστημάτων ή υποδομών (π.χ. δίκτυο, ρεύμα), ενδέχεται να εξαιρούνται από τους όρους και τις παροχές υποστήριξης και να χρεώνονται επιπλέον.
5. Η υποστήριξη παρέχεται κατά τις εργάσιμες ημέρες και ώρες, εκτός αν προβλέπεται διαφορετικά και εγγράφως από την IDMTEC.
6. Για κρίσιμα περιστατικά ενδέχεται να παρέχεται υποστήριξη εκτός ωραρίου, σύμφωνα με τους όρους της εκάστοτε συμφωνίας.

Πολιτική εύλογης χρήσης (Fair Use Policy)

1. Οι υπηρεσίες τεχνικής υποστήριξης παρέχονται στο πλαίσιο πολιτικής εύλογης χρήσης (Fair Use Policy), η οποία διασφαλίζει την ποιοτική και ισότιμη εξυπηρέτηση όλων των συνεργατών μας. Η εύλογη χρήση ορίζεται ως ο φυσιολογικός και αναμενόμενος όγκος αιτημάτων τεχνικής υποστήριξης που προκύπτει από την καθημερινή και ορθή λειτουργία των συστημάτων. Υπερβολική, καταχρηστική ή δυσανάλογη χρήση των υπηρεσιών, η οποία υπερβαίνει τον συνήθη όγκο αιτημάτων και τον προβλεπόμενο χρόνο απασχόλησης ανά πακέτο υποστήριξης, δύναται να οδηγήσει, κατόπιν σχετικής ενημέρωσης, σε πρόσθετη χρέωση βάσει χρονοχρέωσης, σε πρόταση αναβάθμισης πακέτου ή σε αναπροσαρμογή των όρων συνεργασίας. Σκοπός της πολιτικής αυτής είναι η διατήρηση υψηλού επιπέδου υπηρεσιών, η δίκαιη κατανομή των πόρων και η απρόσκοπτη εξυπηρέτηση όλων των Συνεργατών μας.

Οικονομικοί όροι

1. Ο ορισμένος και προσυμφωνημένος χρόνος και τρόπος εξόφλησης των υπηρεσιών, όπως αυτός ορίζεται στην άδεια ή στα πακέτα/προγράμματα παροχής υπηρεσιών είτε εγγράφως με email, τηρείται αυστηρά και σε κάθε περίπτωση.
2. Ο Συνεργάτης, αν παραστεί ανάγκη ή ανωτέρα βία, δύναται να ζητήσει παράταση του χρόνου εξόφλησης ή και προσωρινή (για ορισμένο χρόνο) μεταβολή συγκεκριμένων όρων, εγγράφως και σε συνεννόηση με την IDMTEC.
3. Σχετικός αλγόριθμος, αυτόματα ορίζει και υπολογίζει τους κατά περίπτωση χρόνους εξόφλησης και αυτομάτως ορίζεται προσωρινή φραγή και αναστολή των παρεχόμενων υπηρεσιών.
4. Μη τήρηση των ορισμένων και συμφωνηθέντων όρων εξόφλησης, επιφέρει, αναστολή των υπηρεσιών υποστήριξης και άλλων σχετιζόμενων υπηρεσιών από την IDMTEC μέχρι πλήρη εξόφληση των σχετικών οφειλών.
5. Κατά τη διάρκεια αναστολής των υπηρεσιών, δεν παρέχεται τεχνική υποστήριξη, απομακρυσμένη πρόσβαση, συμβουλευτικές υπηρεσίες ή οποιαδήποτε άλλη εργασία που σχετίζεται με τα υποστηριζόμενα συστήματα. Η επανενεργοποίηση των υπηρεσιών πραγματοποιείται κατόπιν εξόφλησης του συνόλου των οφειλών και ενδέχεται να απαιτεί εύλογο χρονικό διάστημα για τον επαναπρογραμματισμό των εργασιών.
6. Πρόσθετα κόστη (υπέρβαση του μέγιστου χρόνου χρήσης των υπηρεσιών, μεταβολές στα προγράμματα, προμήθειες εμβασμάτων και άλλα πιθανά πρόσθετα κόστη), προστίθενται στο επόμενο παραστατικό και σε επόμενες χρήσεις, σύμφωνα με τον ισχύοντα τιμοκατάλογο και τις σχετικές εκπτώσεις.
7. Οι εξοφλήσεις των παραστατικών υποστήριξης γίνονται μέσω τραπεζής και εντός του συμφωνημένου χρόνου. Εναλλακτικοί τρόποι (π.χ. παραλαβή από την έδρα του Συνεργάτη, μέσω courier ή αντικαταβολή), πιθανόν να επιβαρύνουν με πρόσθετα κόστη τον Συνεργάτη.
8. Ληξιπρόθεσμες οφειλές, χωρίς προηγούμενη συνεννόηση και συμφωνία με την IDMTEC, οδηγούν σε μη τήρηση των όρων και του παρόντος και να επιφέρουν αλλαγές στην τιμολόγηση, ανάκληση των σχετικών εφαρμοσμένων εκπτώσεων, τους όρους συνεργασίας ή και λήξη των παρεχόμενων υπηρεσιών προς τον Συνεργάτη.
9. Τα κόστη στα προγράμματα υποστήριξης, μπορεί να αλλάξουν και να αναπροσαρμοστούν σε οποιοδήποτε χρόνο χωρίς περαιτέρω σχετικές δεσμεύσεις, είτε από την IDMTEC είτε από προμηθευτές και τους συνεργάτες αυτής. Από την IDMTEC θα γίνει προσπάθεια έγκυρης ενημέρωσης για τις σχετικές αλλαγές στον τιμοκατάλογο για το εκάστοτε πρόγραμμα με τον τρόπο επικοινωνίας όπως ορίζεται στους αρμόδιους υποστήριξης.
10. Με τη διακοπή ή/και υπαναχώρηση του Συνεργάτη από την άδεια και συμφωνία παροχής υπηρεσιών, ο Συνεργάτης οφείλει να τακτοποιήσει άμεσα όποιες πιθανές οικονομικές οφειλές (δεν ισχύουν σε αυτή την περίπτωση οι όποιες πιστώσεις χρόνου) και υπόλοιπα που προκύπτουν από την υπαναχώρηση των υπηρεσιών.
11. Σε προγράμματα προεξόφλησης δεν επέρχονται πρόσθετες χρεώσεις από τις αλλαγές μεταξύ των προγραμμάτων υποστήριξης ή την διακοπή και υπαναχώρηση του Συνεργάτη από τη συνεργασία αυτή και δεν εκδίδεται πιστωτικό παραστατικό αν υπάρχει υπόλοιπο διαθέσιμων ωρών.

Εταιρική ευθύνη και υποχρεώσεις

Με την αποδοχή της σχετικής άδειας και τη συμφωνία για τη παροχή υπηρεσιών στον Συνεργάτη, γίνεται πλήρως κατανοητό και αποδεκτό πως το προσωπικό και οι συνεργάτες της IDMTEC θα προβούν σε κάθε απαραίτητη ενέργεια για την εξυπηρέτηση του Συνεργάτη και την αποκατάσταση οποιονδήποτε (όπως ορίζεται στις παροχές κάθε πακέτου) πιθανών δυσλειτουργιών.

1. Η ευθύνη της IDMTEC αφορά την εξυπηρέτηση του Συνεργάτη με κάθε θεμιτό και επαγγελματικό τρόπο και την εξασφάλιση της ορθής λειτουργίας των συστημάτων που ή IDMTEC παρέχει ή/και υποστηρίζει.
2. Η IDMTEC, το προσωπικό και οι συνεργάτες αυτής, απαλλάσσονται από κάθε ευθύνη, σχετικά με την επεξεργασία πληροφοριών και δεδομένων του Συνεργάτη και τις απαραίτητες ρυθμίσεις σε κάθε είδους εξοπλισμό για την αποκατάσταση προβλημάτων και κάθε απαραίτητης ενέργειας για την εξασφάλιση της ορθής λειτουργίας των συστημάτων (λογισμικών και μηχανημάτων) προμήθειας ή/και υποστήριξης από την IDMTEC.

3. Η IDMTEC και ο αρμόδιος εκπρόσωπος παροχής υπηρεσιών δεν θα λάβει αυτεπάγγελτα χωρίς τη σχετική άδεια (έντυπη είτε προφορική), συγκατάθεση και αποδοχή, οποιοδήποτε αρχείο κειμένου, εικόνας, αντίγραφα ρυθμίσεων, κωδικούς ή οτιδήποτε σε οποιαδήποτε μορφή από τον Η/Υ του Συνεργάτη. Τα όποια αρχεία απαιτηθούν, θα χρησιμοποιηθούν αποκλειστικά για την προσπάθεια επίλυσης δυσλειτουργίας προς όφελος του Συνεργάτη και αν απαιτηθεί η κοινοποίησή τους, αυτή θα είναι αποκλειστικά προς τον προμηθευτή οίκο ή αρμόδιους εκπροσώπους των εκάστοτε κατασκευαστών για τις απαραίτητες ενέργειες.
4. Σε καμία περίπτωση η IDMTEC δεν θα κοινοποιήσει μέρος οποιασδήποτε πληροφορίας ή αρχείο του πελάτη σε οποιοδήποτε μη εξουσιοδοτημένο τρίτο μέρος. Όλες οι προσωρινές και βοηθητικές πληροφορίες και σχετικά αρχεία (έντυπα και ηλεκτρονικά) καταστρέφονται και διαγράφονται με το πέραν της υποστήριξης και ολοκλήρωσης των σχετικών υπηρεσιών.
5. Η IDMTEC δεν αποθηκεύει με οποιοδήποτε τρόπο και σε οποιοδήποτε τύπο αρχείου, πληροφορία για τον Συνεργάτη ή αναφορικά με αυτόν (κωδικούς, ρυθμίσεις, αρχεία αποκατάστασης, βάσεις δεδομένων, είτε αντίγραφα ασφαλείας ή άλλα, με εξαίρεση των απαραίτητων φορολογικών, νομικών και άλλων πληροφοριών και στοιχείων επικοινωνίας με τους αρμόδιους). Σε ορισμένες μόνο περιπτώσεις παροχής υπηρεσίας Dedicated Account Management, δύναται να καταχωρούμε πληροφορίες και σχεδιαγράμματα της υλοποιημένης δομής του συνεργάτη και στοιχεία του εξοπλισμού (πχ. IP διευθύνσεις των συσκευών) στα πλαίσια άμεσης και πιο αποδοτικής εξυπηρέτησης.
6. Δεν υπάρχει καμία δικαιοδοσία ή ευθύνη ή έλεγχος της IDMTEC για την πολιτική και λειτουργία της εκάστοτε υπηρεσίας διασύνδεσης, του κάθε απαραίτητου εργαλείου μεταφόρτωσης και εκτέλεσης στον Η/Υ του Συνεργάτη, ή οποιαδήποτε υπηρεσία και προγράμματα που δεν είναι παραγωγής, αποκλειστικής ευθύνης και δικαιοδοσίας της IDMTEC. Αντίστοιχα δεν είναι στη δικαιοδοσία και την ευθύνη της IDMTEC, κάθε πληροφορία που βρίσκεται σε εφαρμογές, προγράμματα και συστήματα του Συνεργάτη, είτε για τον τρόπο λειτουργίας τους και διαχείρισης της πληροφορίας αυτής, είτε έχουν προμηθευτεί από την IDMTEC είτε από τρίτα μέρη (πχ. Servers, cloud και web-based λογισμικά, βάσεις δεδομένων, κλπ).
7. Εκτός των γενικότερων πληροφοριών, δημοσιευμένων στο διαδίκτυο, πρόσθετες υπηρεσίες δεν θα είναι διαθέσιμες εκτός ενεργούς αδειάς, για την ασφάλεια του Συνεργάτη και τη σύμφωνη επαγγελματική πολιτική της IDMTEC, εξαιρουμένης περίπτωσης αιτήματος υποστήριξης εκτός προγράμματος (υπηρεσία Flow, OnDemand).
8. Η σωστή ρύθμιση και χρήση κάθε είδους εξοπλισμού (μηχανημάτων, Η/Υ, εφαρμογών) και η τήρηση αντιγράφων ασφαλείας, είναι αποκλειστικά ευθύνη του Συνεργάτη και σε καμία περίπτωση δεν ευθύνεται η IDMTEC για μερική ή ολική απώλεια δεδομένων ή καταστροφή σε κάθε είδους εξοπλισμό (προμήθειας από την IDMTEC ή τρίτων) εκτός διαδικασίας υποστήριξης είτε κατά τη διάρκεια αυτής.
9. Η IDMTEC δεν ευθύνεται για εφαρμογές, εξοπλισμό και προγράμματα ή παρεμβάσεις τρίτων σε κάθε είδους εξοπλισμό του Συνεργάτη.
10. Η IDMTEC, το προσωπικό και οι συνεργάτες αυτής, δεν ευθύνονται για μερική ή ολική καταστροφή ή δυσλειτουργία σε κάθε είδους εξοπλισμό τρίτων. Ο αρμόδιος του Συνεργάτη, αιτούμενος και αποδεχόμενος την υποστήριξη, είναι αρμόδιος για την εποπτεία του συνεργάτη της IDMTEC και τον έλεγχο των ενεργειών που διεξάγει μέσω της απομακρυσμένης διασύνδεσης.
11. Λήψη, εγκατάσταση, αλλαγή ρυθμίσεων σε προγράμματα και άλλο εξοπλισμό του Συνεργάτη, γίνονται μόνο με την συγκατάθεση από τον αρμόδιο και αποδεχόμενο υποστήριξης του Συνεργάτη και την εποπτεία του κατά τη διάρκεια της συνεδρίας για τον έλεγχο και την αποκατάσταση προβλημάτων.
12. Ο Συνεργάτης είναι αρμόδιος και υπεύθυνος για την τήρηση και την ασφάλεια των απαραίτητων γι' αυτόν και των συστημάτων που έχει προμηθευτεί ή άλλων απαραίτητων και μη αρχείων (αντίγραφα ασφαλείας backup, αντίγραφα ρυθμίσεων, κωδικούς, κλπ).

Η συνολική ευθύνη της IDMTEC δεν δύναται να υπερβαίνει το συνολικό ποσό που έχει καταβάλει ο Συνεργάτης τους τελευταίους τρεις (3) μήνες για τις υπηρεσίες τεχνικής υποστήριξης.

Διάρκεια και διακοπή υπηρεσιών

1. Η διάρκεια για τις παρεχόμενες υπηρεσίες τεχνικής υποστήριξης από την IDMTEC ορίζεται στην άδεια παροχής υπηρεσιών αλλά και στην περιγραφή του εκάστοτε προγράμματος. Συνοπτικά η διάρκεια των διαθέσιμων προγραμμάτων ορίζεται ως ακολούθως:
 - Για το πακέτο Essential Care: 1 έτος (12 μήνες)
 - Για το πακέτο Business Care: 1 έτος (12 μήνες)
 - Για το πακέτο Premium Care: 1 έτος (12 μήνες)
 - Για το πακέτο Basic: 1 έτος (12 μήνες)
 - Για το πακέτο Standard: 1 έτος (12 μήνες)
 - Για το πακέτο Premium: 1 έτος (12 μήνες) ή 2 έτη (24 μήνες)
 - Για το πακέτο Flow: Απεριόριστο
 - Για το πακέτο On Demand: Απεριόριστο
 - Για τα πακέτα προεξόφλησης ορισμένων ορών: 1 έτος (12 μήνες)
2. Ο Συνεργάτης έχει το δικαίωμα να διακόψει ή να μεταβάλει το πρόγραμμα παροχής υπηρεσιών σε όποιο επιθυμεί και τον εξυπηρετεί καλύτερα, εφόσον δεν συντρέχουν λόγοι απόρριψης ή αποκλεισμού.
3. Η IDMTEC περιστασιακά (συνήθως σε ετήσια βάση ανάλογα και με τη χρήση των υπηρεσιών) διεξάγει έλεγχο και προτείνει το πιο συμφέρον πρόγραμμα/πακέτο στον Συνεργάτη, μειώνοντας γι' αυτόν τα σχετικά κόστη και με βάση τη συνολικότερη συνεργασία μας. Είναι στην ευχέρεια και επιλογή του Συνεργάτη να αποδεχθεί ή μη σχετικές προτάσεις και να μεταβεί σε άλλο πρόγραμμα υποστήριξης. Η αλλαγή των προγραμμάτων υποστήριξης γίνεται πάντα σε επικοινωνία με την IDMTEC ώστε να προσαρμόζονται τα απαραίτητα αντιστοίχως και να ενημερώνεται ο Συνεργάτης εγκαίρως, πριν την εφαρμογή των όποιων αλλαγών.
4. Για τη μεταβολή του προγράμματος παροχής υπηρεσιών, την υπαναχώρηση ή άλλες επιθυμητές ενέργειες από τον Συνεργάτη, πιθανόν να προκύψουν οικονομικά υπόλοιπα από την αναλογική χρήση και προσαρμογή των υπηρεσιών, του χρόνου και του κόστους αυτών. Με κάθε σχετική αλλαγή ή μεταβολή στα προγράμματα ορισμένου χρόνου αλλά και σε προγράμματα μη ορισμένου χρόνου, ο Συνεργάτης θα πρέπει άμεσα να ολοκληρώσει τις οικονομικές οφειλές αν υπάρχουν. Έπειτα από σχετικό αίτημα και ανάλογα με το πρόγραμμα υπηρεσιών, υπολογίζονται οι ώρες υπηρεσιών που έχουν διεξαχθεί, προσαρμόζονται στο σχετικό κόστος ανά ώρα με αρχική τιμή μονάδας (δεν περιλαμβάνονται ο επιπλέον δωρεάν χρόνος από την IDMTEC και οι όποιες προσφορές), αφαιρούνται οι τιμολογημένες ώρες και τα εξοφλημένα παραστατικά και εκδίδεται σχετικό παραστατικό για το υπόλοιπο που εκκρεμεί προς εξόφληση. Η εξόφληση των παραστατικών αυτών γίνεται άμεσα και δεν σχετίζεται με το χρόνο πίστωσης που συμφωνείται στο εκάστοτε πρόγραμμα υπηρεσιών. Σε προγράμματα προεξόφλησης δεν επέρχονται πρόσθετες χρεώσεις και δεν εκδίδεται πιστωτικό παραστατικό αν υπάρχει υπόλοιπο διαθέσιμων ωρών.
5. Ο Συνεργάτης έχει το δικαίωμα τερματισμού και λήξης της σχετικής άδειας, υπαναχώρησης από τις υπηρεσίες παροχής υπηρεσιών οποτεδήποτε επιθυμεί. Εφόσον δεν συντρέχουν άλλοι λόγοι ή σχετικές υποχρεώσεις, μη τήρηση των συμφωνηθέντων όρων συνεργασίας, μπορεί να διακοπεί και τερματιστεί η όποια συμφωνία/άδεια εγγράφως με email. Με τη διακοπή ή/και υπαναχώρηση του Συνεργάτη από την άδεια και συμφωνία παροχής υπηρεσιών, ο Συνεργάτης οφείλει να τακτοποιήσει άμεσα όποιες πιθανές οικονομικές οφειλές (δεν ισχύουν σε αυτή την περίπτωση οι όποιες πιστώσεις χρόνου) και υπόλοιπα που προκύπτουν από την υπαναχώρηση των υπηρεσιών. Σε προγράμματα προεξόφλησης δεν επέρχονται πρόσθετες χρεώσεις από τις αλλαγές μεταξύ των προγραμμάτων υποστήριξης ή την διακοπή και υπαναχώρηση του Συνεργάτη από τη συνεργασία αυτή και δεν εκδίδεται πιστωτικό παραστατικό αν υπάρχει υπόλοιπο διαθέσιμων ωρών.
6. Η IDMTEC έχει το δικαίωμα τερματισμού και διακοπής της οποιασδήποτε συμφωνίας και της οποιασδήποτε άδειας παροχής υπηρεσιών, ακόμα και να αρνηθεί την υποστήριξη στον αρμόδιο του Συνεργάτη, όταν δεν πληρούνται οι όροι στο πλαίσιο ορθής συνεργασίας είτε υπάρχουν ανεξόφλητες οικονομικές και άλλες υποχρεώσεις από τον Συνεργάτη. Σε τέτοιες περιπτώσεις η IDMTEC διατηρεί το δικαίωμα μεταβολής του κόστους και ανάκλησης

σχετικών εκππτώσεων στον Συνεργάτη έπειτα από σχετική ενημέρωσή του. Δεν θα τιμολογηθεί ή διεξαχθεί περαιτέρω παροχή υπηρεσιών χωρίς την εμπρόθεσμη ενημέρωση του Συνεργάτη ή των αρμόδιων υποστήριξης.

7. Για τα προγράμματα ορισμένου χρόνου και διάρκειας, πιθανό υπόλοιπο χρόνου δεν μεταφέρεται σε επόμενη ανανέωση παροχής υπηρεσιών. Η λήξη άδειας ολοκληρώνεται με το πέρας των διαθέσιμων ωρών είτε της διάρκειας της άδειας.

Ειδικοί πρόσθετοι όροι για φορείς δημόσιου τομέα

Οι παρόντες ειδικοί όροι εφαρμόζονται αποκλειστικά σε φορείς του Δημόσιου Τομέα, όπως ενδεικτικά Υπουργεία, Οργανισμοί Τοπικής Αυτοδιοίκησης (Ο.Τ.Α.), Νομικά Πρόσωπα Δημοσίου Δικαίου (Ν.Π.Δ.Δ.), Νοσοκομεία, Εκπαιδευτικά Ιδρύματα και λοιποί δημόσιοι οργανισμοί.

1. Η τιμολόγηση των υπηρεσιών τεχνικής υποστήριξης προς φορείς του Δημόσιου Τομέα πραγματοποιείται σύμφωνα με την εκάστοτε ισχύουσα νομοθεσία περί δημοσίων συμβάσεων και τη διαδικασία που προβλέπεται από τον εκάστοτε φορέα. Η εξόφληση των τιμολογίων πραγματοποιείται σύμφωνα με τα προβλεπόμενα χρονοδιαγράμματα πληρωμών του Δημόσιου.
2. Σε περίπτωση καθυστέρησης πληρωμής πέραν του εύλογου χρόνου, η IDMTEC διατηρεί το δικαίωμα αναπροσαρμογής του τρόπου παροχής υπηρεσιών, σύμφωνα με τις δυνατότητες και τα λειτουργικά του δεδομένα.
3. Οι φορείς του Δημοσίου ενδέχεται να μην έχουν τη δυνατότητα μηνιαίας εξόφλησης. Στις περιπτώσεις αυτές, δύναται να συμφωνείται τιμολόγηση σε τριμηνιαία, εξαμηνιαία ή ετήσια βάση, κατόπιν σχετικής γραπτής συμφωνίας.
4. Η IDMTEC αποδέχεται ότι ενδέχεται να πραγματοποιούνται νόμιμοι συμψηφισμοί οφειλών, φορολογικές κρατήσεις και λοιπές νόμιμες παρακρατήσεις, όπως προβλέπεται από την ισχύουσα νομοθεσία. Οι ανωτέρω κρατήσεις δεν συνιστούν καθυστέρηση πληρωμής εκ μέρους του φορέα.
5. Σε περιπτώσεις σημαντικών καθυστερήσεων πληρωμής ή παρατεταμένης καθυστέρησης πληρωμών πέραν των χρονικών ορίων που προβλέπονται από τη σχετική νομοθεσία ή τη μεταξύ των μερών σύμβαση, η IDMTEC διατηρεί το δικαίωμα, κατόπιν προηγούμενης έγγραφης ενημέρωσης, να τροποποιήσει προσωρινά τα συμφωνημένα επίπεδα υπηρεσιών (SLA) ή/και να αναστείλει προσωρινά την παροχή υπηρεσιών τεχνικής υποστήριξης.
6. Η IDMTEC δεν φέρει ευθύνη για καθυστερήσεις στην παροχή υπηρεσιών που οφείλονται σε διοικητικές διαδικασίες, εσωτερικές εγκρίσεις, γραφειοκρατικές διαδικασίες ή περιορισμούς που επιβάλλονται από το θεσμικό πλαίσιο λειτουργίας του φορέα.
7. Σε περιπτώσεις που οι απαιτήσεις του φορέα υπερβαίνουν τα τυπικά πακέτα υποστήριξης, δύναται να συμφωνούνται ειδικοί όροι συνεργασίας, προσαρμοσμένοι στις λειτουργικές και νομικές ιδιαιτερότητες του εκάστοτε δημόσιου οργανισμού.

Προστασία δεδομένων

Αναλυτικότερα η πολιτική της εταιρείας μας αναφορικά με την Προστασία των Προσωπικών Δεδομένων, αναφέρεται στους Όρους και Προϋποθέσεις στη σελίδα www.idmtec.gr/terms που μπορείτε να επισκεφθείτε. Στην παρούσα παράγραφο αναφέρονται πληροφορίες σχετικές με τη διαχείριση και τον τύπο των προσωπικών δεδομένων σε σχέση με την παροχή υπηρεσιών τεχνικής υποστήριξης και ό,τι γι' αυτή απαιτείται.

1. Εκτός από τις πληροφορίες του φορέα/επιχείρησης/Συνεργάτη και των πληροφοριών συμφωνίας μας για την παροχή των υπηρεσιών υποστήριξης (πακέτο, κόστος, ημερομηνίες, κωδικοποίηση της IDMTEC, κλπ), που δεν αφορούν πληροφορία ευαίσθητου περιεχομένου, είτε προσωπικά δεδομένα, για την παροχή υπηρεσιών απαιτούνται (για ορισμένα προγράμματα) με την αποδοχή της άδειας: το όνομα, επώνυμο, τηλέφωνο και email των αρμόδιων του Συνεργάτη για την τεχνική υποστήριξη. Οι πληροφορίες αυτές καταχωρούνται σε

ηλεκτρονικό αρχείο, με κάθε δυνατή ασφάλεια και σε διαπιστευμένους, παγκόσμιας φήμης και υψηλής ασφάλειας παρόχους cloud χώρου αποθήκευσης δεδομένων (π.χ. Microsoft και Google). Η χρήση και η πρόσβαση στα δεδομένα αυτά γίνεται μόνο από το προσωπικό της IDMTEC για λόγους που αφορούν την συνεργασία μας και την υποστήριξη του Συνεργάτη, μέσω εξοπλισμού προστατευμένου με κωδικούς και κάθε δυνατή ασφάλεια (πρόσβαση δύο παραγόντων 2FA, κ.ά.). Τα δεδομένα αυτά δεν κοινοποιούνται σε τρίτους, ούτε χρησιμοποιούνται κακοβούλως από την IDMTEC.

2. Ο αρμόδιος εκπρόσωπος υποστήριξης της IDMTEC μπορεί να διεξάγει όπως περιεγράφηκε παραπάνω, απομακρυσμένη διασύνδεση στον Η/Υ του Συνεργάτη. Η προβολή και πρόσβαση σε προσωπικά δεδομένα και άλλες ευαίσθητες πληροφορίες, ανοικτές εφαρμογές και αρχεία, είναι στην ευθύνη του αρμόδιου υποστήριξης από τον Συνεργάτη.
3. Οι λογαριασμοί ηλεκτρονικού ταχυδρομείου (email) των αρμόδιων υποστήριξης, μπορεί να χρησιμοποιηθούν για ενημερώσεις και κάθε άλλη απαραίτητη πληροφορία αναφορικά με τα συστήματα που τους αφορούν είτε άλλο σχετικό εξοπλισμό, λογισμικά, ενημερώσεις και πληροφόρηση σχετικών δράσεων και ενεργειών. Οι ενημερώσεις αυτές δεν θεωρούνται ανεπιθύμητες, δεν αφορούν διαφημιστικό υλικό, ούτε αποσκοπούν σε δόλο, δυσφήμιση ή καθετί άλλο και εφόσον είναι σχετικές με το αντικείμενο ή το φορέα, αποστέλλονται στους αρμόδιους. Ωστόσο, πάντα προσφέρεται η δυνατότητα διαγραφής από τις ενημερώσεις αυτές είτε μπορείτε να μας το ζητήσετε αποστέλλοντας σχετικό email στο info@idmtec.gr.

Τα μέρη δεσμεύονται να τηρούν απόλυτη εχεμύθεια για κάθε πληροφορία.

Αναβαθμίσεις και ενημερώσεις

Θα ενημερώνεστε για αναβαθμίσεις και ενημερώσεις όποτε αυτό κρίνεται απαραίτητο με σχετικό email. Για την άμεση ενημέρωση των συνεργατών μας χρησιμοποιούνται πλατφόρμες και πάροχοι διαχείρισης ενημερωτικών δελτίων και email (Newsletters) ενημερωτικού περιεχομένου. Βεβαιωθείτε ότι βρίσκεστε εγγεγραμμένοι στις ενημερώσεις μας για να λαμβάνετε το σχετικό περιεχόμενο και ενημερώσεις.

Τροποποίηση όρων

Η IDMTEC τηρεί το δικαίωμα τροποποίησης του παρόντος και των όρων αυτού σε οποιοδήποτε χρόνο. Με εργαλεία μαζικής ενημέρωσης των Συνεργατών μας, θα ενημερωθείτε εγκαίρως. Ακόμα και αν εκ παραδρομής ή για κάθε άλλο λόγο και αιτία, δεν λάβετε σχετική ενημέρωση από την IDMTEC στο πάνω μέρος του παρόντος θα αναγράφεται η τρέχουσα έκδοση και αυτή θα βρίσκεται σε ισχύ.

Επίλυση διαφορών

Για κάθε διαφορά αρμόδια ορίζονται τα Δικαστήρια Αθηνών.