

Συμφωνία Συνδρομής Υπηρεσιών και Λογισμικού

Εισαγωγή

Η παρούσα Συμφωνία Συνδρομής («**Συμφωνία**») για Λογισμικό και Υπηρεσίες από και ανάμεσα στη Hilti Hellas Ανώνυμη Εταιρεία, Μεσολογίου και Α. Κύμης 132, 15123, Μαρούσι, Αττική, Ελλάδα («**Πάροχος Υπηρεσιών**») και εσάς («**Πελάτης**») περιέρχεται σε ισχύ (i) κατά την ηλεκτρονική αποδοχή από τον Πελάτη του Εντύπου Παραγγελίας, ή (ii) με την υπογραφή του Έντυπου Παραγγελίας και από τους δύο συμβαλλόμενους ή με ηλεκτρονική εκτέλεση από τους Συμβαλλόμενους μέσω του DocuSign (κάθε μία από τις ανωτέρω περιπτώσεις θεωρείται «**Ημερομηνία Έναρξης Ισχύος**»), όπου, σε κάθε περίπτωση, το Έντυπο Παραγγελίας ενσωματώνει τους όρους και τις προϋποθέσεις της παρούσας Συμφωνίας, συμπεριλαμβανομένου του Εγγράφου 1 (Συμφωνία Παροχής Υπηρεσιών) και του Εγγράφου 2 (Συμφωνία Επεξεργασίας Δεδομένων) με παραπομπή. Ο Πάροχος υπηρεσιών και ο Πελάτης μπορούν μαζί να αποκαλούνται «**Συμβαλλόμενοι**» ή χωριστά «**Συμβαλλόμενος**». Ο Πάροχος υπηρεσιών πρόκειται να παραχωρήσει στον Πελάτη το δικαίωμα να χρησιμοποιεί το Λογισμικό μέσω μιας συνδρομητικής υπηρεσίας και ο Πελάτης προτίθεται να εγγραφεί στην Υπηρεσία αυτή. Εκτός από το Λογισμικό και τις σχετικές υπηρεσίες που απαιτούνται για την παροχή του Λογισμικού, οι Συμβαλλόμενοι μπορούν να συμφωνήσουν για συγκεκριμένες «**Επαγγελματικές Υπηρεσίες**», που θα παρασχεθούν από τον Πάροχο Υπηρεσιών, σύμφωνα με τους όρους και τις προϋποθέσεις της παρούσας Συμφωνίας.

Συνεπώς, με την παρούσα, οι Συμβαλλόμενοι συμφωνούν λαμβάνοντας υπόψη τις προϋποθέσεις που παρατίθενται στο προοίμιο ως εξής:

1. Χρήση της Υπηρεσίας από τον Πελάτη.

1.1 Υποχρεώσεις Παρόχου Υπηρεσιών. Ο Πάροχος Υπηρεσιών καθιστά το Λογισμικό και τις Υπηρεσίες που απαιτούνται για την παροχή του Λογισμικού (εφεξής Λογισμικό και Υπηρεσίες μπορεί να αποκαλούνται ξεχωριστά ή συλλογικά στο παρόν ως «**Υπηρεσία**» ή «**Υπηρεσίες**») διαθέσιμα στον Πελάτη, όπως παρουσιάζεται στην Περιγραφή Υπηρεσιών και στους Ειδικούς Όρους Υπηρεσιών (εφεξής αποκαλούνται συλλογικά «**Περιγραφή Υπηρεσιών**»), που αναφέρονται στα Έντυπα Παραγγελίας και σύμφωνα με τους όρους και τις προϋποθέσεις της παρούσας Συμφωνίας. Ο Πάροχος Υπηρεσιών μπορεί να τροποποιεί τις Υπηρεσίες από καιρού εις καιρόν, υπό την προϋπόθεση ότι αυτές οι τροποποιήσεις δεν θα μειώνουν ουσιαστικά τη συνολική Υπηρεσία. Ο Πάροχος Υπηρεσιών στοχεύει να παρέχει πρόσβαση στο Λογισμικό στον Πελάτη εντός δύο (2) εργάσιμων ημερών από την Ημερομηνία Έναρξης Ισχύος, εκτός εάν ορίζεται διαφορετικά στην Περιγραφή Υπηρεσιών. Το Λογισμικό μπορεί να αποτελείται από μια διαδικτυακή εφαρμογή που παρέχεται στον Πελάτη με τη μορφή λογισμικού ως λύση για παροχή υπηρεσίας, και μια εφαρμογή για κινητές συσκευές που θα εγκατασταθεί από τον Πελάτη στην κινητή του συσκευή. Το συμφωνημένο αντικείμενο και η ποιότητα των Υπηρεσιών καθορίζονται αποκλειστικά στην Περιγραφή των Υπηρεσιών. Δημόσιες δηλώσεις σχετικά με την Υπηρεσία, που γίνονται από τον Πάροχο Υπηρεσιών ή τους αντιπροσώπους του, θα αποκτήσουν ισχύ μόνο όταν επιβεβαιώνονται ρητά από τον Πάροχο Υπηρεσιών γραπτώς. Με εξαίρεση την ενότητα 7.1, οι πληροφορίες και οι προδιαγραφές, που περιέχονται στην περιγραφή των υπηρεσιών, δεν υπέχουν θέση εγγύησης ούτε μπορεί να θεωρηθεί εγγύηση σχετικά με την ποιότητα της υπηρεσίας ή ως οποιοδήποτε άλλο είδος εγγύησης, εκτός εάν έχουν επιβεβαιωθεί από τον Πάροχο Υπηρεσιών γραπτώς. Ο Πάροχος υπηρεσιών μπορεί να ενημερώνει και να βελτιώνει τις Υπηρεσίες από καιρού εις καιρόν. Οποιοδήποτε τέτοιες επικαιροποιήσεις, δηλαδή λογισμικό που διορθώνει τα «**Ελαττώματα**» (όπως ορίζονται στην ενότητα 7.4) στις Υπηρεσίες ή/και μπορεί να περιλαμβάνει ήσσονος σημασίας βελτιώσεις των Υπηρεσιών, περιλαμβάνονται στη Συμφωνία. Εκτός από τις Ενημερώσεις, ο Πάροχος Υπηρεσιών μπορεί να προσφέρει Αναβαθμίσεις ή/και Πρόσθετες Υπηρεσίες στις Υπηρεσίες, όπου «**Αναβαθμίσεις**» σημαίνει νέες δυνατότητες ή λειτουργίες των Υπηρεσιών και «**Πρόσθετες Υπηρεσίες**» σημαίνει είτε (i) νέα ή/και πρόσθετα πακέτα λειτουργιών με τη μορφή ξεχωριστών ενότητων στις Υπηρεσίες, είτε (ii) ενσωματώσεις ή εφαρμογές σύνδεσης με άλλες εφαρμογές λογισμικού της Hilti ή τρίτων. Οι αναβαθμίσεις και οι πρόσθετες υπηρεσίες υπόκεινται στη Συμφωνία, μόνο εάν παραγγέλλονται και πληρώνονται ξεχωριστά από τον πελάτη, όπου ενδέχεται να ισχύουν πρόσθετοι όροι και προϋποθέσεις.

1.2 Απαιτήσεις συστήματος. Η λειτουργία ή η χρήση των Υπηρεσιών από τον Πελάτη προϋποθέτει ορισμένες απαιτήσεις συστήματος, όπως περιγράφεται στην Περιγραφή Υπηρεσιών, οι οποίες υπόκεινται σε αλλαγές κατά την κρίση του Παρόχου Υπηρεσιών. Η περιγραφή των απαιτήσεων συστήματος δεν αποτελεί μέρος των υποχρεώσεων του Παρόχου Υπηρεσιών βάσει της παρούσας Συμφωνίας. Ο Πελάτης είναι αποκλειστικά υπεύθυνος για την εξασφάλιση οποιουδήποτε και όλων των απαιτήσεων συστήματος που απαιτούνται για τη λειτουργία ή τη χρήση των Υπηρεσιών. Ο Πάροχος Υπηρεσιών δεν ευθύνεται για προβλήματα, συνθήκες, καθυστερήσεις, αστοχίες και άλλες απώλειες ή ζημιές, που προκύπτουν ως αποτέλεσμα της μη συμμόρφωσης του Πελάτη με τις απαιτήσεις συστήματος ή/και σχετίζονται με τη σύνδεση δικτύου του Πελάτη, τους τηλεπικοινωνιακούς συνδέσμους ή που προκαλούνται από το Διαδίκτυο.

1.3 Εξουσιοδοτημένοι χρήστες. Εκτός εάν ορίζεται διαφορετικά στην Περιγραφή Υπηρεσιών, Εξουσιοδοτημένοι Χρήστες θεωρούνται οι υπάλληλοι του Πελάτη που εξουσιοδοτούνται από τον Πελάτη να χρησιμοποιούν τις Υπηρεσίες σύμφωνα με τους όρους της Συμφωνίας («**Εξουσιοδοτημένοι Χρήστες**»). Ο Πελάτης θα εκχωρήσει την πρόσβαση λογισμικού στους Εξουσιοδοτημένους Χρήστες του για να επιτρέψει την εγγραφή, την πρόσβαση και τη χρήση των Υπηρεσιών σύμφωνα με τους όρους και τις προϋποθέσεις της παρούσας Συμφωνίας, σύμφωνα με την ενότητα 3.3.

1.4 Υποχρεώσεις του Πελάτη. Ο Πελάτης οφείλει να διασφαλίζει ότι (i) οι Εξουσιοδοτημένοι Χρήστες του έχουν εισαγάγει πλήρεις και ακριβείς πληροφορίες σχετικά με την εταιρεία και το πρόσωπο τους κατά τη διαδικασία εγγραφής και, μεταξύ άλλων, δεν έχουν χρησιμοποιήσει ψευδώνυμα, (ii) οι Εξουσιοδοτημένοι Χρήστες του χρησιμοποιούν την Υπηρεσία σύμφωνα με τους όρους της παρούσας Συμφωνίας και (iii) ότι οι Εξουσιοδοτημένοι Χρήστες του καταβάλλουν εύλογες προσπάθειες για την αποτροπή μη εξουσιοδοτημένης πρόσβασης ή χρήσης της Υπηρεσίας από υπαλλήλους που δεν θεωρούνται Εξουσιοδοτημένοι Χρήστες ή τρίτα μέρη και την άμεση ειδοποίηση του Παρόχου Υπηρεσιών για οποιαδήποτε τέτοια μη εξουσιοδοτημένη πρόσβαση ή χρήση.

2. Τέλος συνδρομής, πληρωμή & φόροι.

2.1 Τέλος συνδρομής. Ο Πελάτης θα καταβάλει στον Πάροχο Υπηρεσιών ως αντάλλαγμα για την παροχή Υπηρεσιών εκ μέρους του Παρόχου Υπηρεσιών, το τέλος συνδρομής όπως συμφωνείται στο Έντυπο Παραγγελίας.

2.2 Όροι πληρωμής. Οι όροι πληρωμής αναφέρονται στο έντυπο παραγγελίας.

2.3 Φόροι. Γενικά, η Χρέωση Συνδρομής του Παρόχου Υπηρεσιών δεν περιλαμβάνει φόρους. Ο Πελάτης είναι υπεύθυνος για την πληρωμή όλων των φόρων πωλήσεων, χρήσης και προστιθέμενης αξίας που σχετίζονται με την παραλαβή των Υπηρεσιών του, αλλά εξαιρουμένων των φόρων που βασίζονται στο ακαθόριστο εισόδημα, το καθαρό εισόδημα ή την ιδιοκτησία του Παρόχου Υπηρεσιών. Εάν ο Πάροχος Υπηρεσιών έχει την υποχρέωση να πληρώσει ή να εισπράξει φόρους για τους οποίους ο Πελάτης είναι υπεύθυνος σύμφωνα με αυτήν την ενότητα, το κατάλληλο ποσό τιμολογείται και πληρώνεται από τον Πελάτη, εκτός εάν ο Πελάτης παράσχει στον Πάροχο Υπηρεσιών ένα έγκυρο πιστοποιητικό φοροαλλαγής εγκεκριμένο από την αρμόδια φορολογική αρχή.

3. Δικαιώματα ιδιοκτησίας.

3.1 Εταιρία Hilti. Η Hilti Corporation, Feldkircherstrasse 100, FL-9494 Λιχτενστάιν («**Hilti Corporation**») διατηρεί αποκλειστικά και απεριόριστα την κυριότητα, όλα τα δικαιώματα πνευματικής ιδιοκτησίας στις Υπηρεσίες, όπου τα δικαιώματα πνευματικής ιδιοκτησίας σημαίνουν οποιοδήποτε δικαίωμα που απορρέει από την οικεία νομοθεσία, θεσμοθετημένα και άλλα δικαιώματα βιομηχανικής ιδιοκτησίας και κάθε είδους και φύσης περιουσιακά δικαιώματα, συμπεριλαμβανομένων των πνευματικών δικαιωμάτων, εμπορικών σημάτων, εμπορικών μυστικών, διπλωμάτων ευρεσιτεχνίας και άλλων δικαιωμάτων ιδιοκτησίας που κατοχυρώνονται, προστατεύονται ή εκτελούνται βάσει οποιονδήποτε εφαρμοστέων νόμων οπουδήποτε στον κόσμο, και όλων των σχετικών ηθικών δικαιωμάτων («**Δικαιώματα Πνευματικής Ιδιοκτησίας**»). Ο Πάροχος Υπηρεσιών εξουσιοδοτείται από τη Hilti Corporation να εκχωρήσει στον Πελάτη δικαιώματα χρήσης των Υπηρεσιών, σύμφωνα με τους όρους και τις προϋποθέσεις της παρούσας Συμφωνίας.

3.2 Επιφύλαξη δικαιωμάτων. Με την επιφύλαξη των περιορισμένων δικαιωμάτων που παραχωρούνται ρητά με το παρόν, δεν παρέχονται άλλα δικαιώματα στον Πελάτη εκτός από αυτά που ορίζονται ρητά στο παρόν. Ο Πελάτης διατηρεί κάθε δικαίωμα, τίτλο και όφελος επί των δεδομένων του, επί λογισμικών άλλων από αυτό του Παρόχου Υπηρεσιών και επί άλλης πνευματικής ιδιοκτησίας, στα οποία ο Πάροχος Υπηρεσιών ενδέχεται να έχει κατά διαστήματα πρόσβαση κατά την πορεία της εκτέλεσης των Υπηρεσιών.

3.3 Χορήγηση δικαιωμάτων. Ο Πελάτης έχει κατά τη Διάρκεια ισχύος της Συμφωνίας το δικαίωμα πρόσβασης και χρήσης των Υπηρεσιών, όπως συμφωνείται στο Έντυπο Παραγγελίας, όπου προσφέρονται οι ακόλουθες επιλογές:

- Ονομαζόμενος χρήστης.** Ένα μη αποκλειστικό και μη μεταβίβσιμο δικαίωμα εξουσιοδότησης ονομαζόμενων χρηστών, που θα αναγνωρίζονται ως εξουσιοδοτημένοι χρήστες, για απομακρυσμένη πρόσβαση στις Υπηρεσίες και χρήση των λειτουργιών των Υπηρεσιών έως την ποσότητα των Ονομαζόμενων Χρηστών που ορίζονται στο Έντυπο Παραγγελίας. Μετά την κοινοποίηση στον Πάροχο Υπηρεσιών, ο Πελάτης θα έχει το δικαίωμα να αντικαταστήσει έναν ονομαζόμενο Εξουσιοδοτημένο Χρήστη με άλλο ονομαζόμενο εξουσιοδοτημένο Χρήστη.
- Ταυτόχρονος χρήστης.** Ένα μη αποκλειστικό και μη μεταβίβσιμο δικαίωμα για την εξουσιοδότηση της απομακρυσμένης πρόσβασης στις Υπηρεσίες και της χρήσης των λειτουργιών των Υπηρεσιών από το μέγιστο αριθμό των ταυτόχρονων ενεργών περιόδων σύνδεσης χρήστη, όπως ορίζονται στο Έντυπο Παραγγελίας. Ταυτόχρονες ενεργές περίοδοι χρήστη σημαίνουν πρόσβαση ή/και χρήση του Υπηρεσιών με (i) συσκευή ραδιοσυχνότητας, (ii) προσωπικό υπολογιστή, (iii) CRT και (iv) VDT που έχει κάνει είσοδο με στοιχεία λογαριασμού και είναι συνδεδεμένος στις Υπηρεσίες.
- Εταιρική χρήση.** Ένα μη αποκλειστικό και μη μεταβίβσιμο δικαίωμα εξουσιοδότησης όλων των Εξουσιοδοτημένων Χρηστών του Πελάτη να έχουν απομακρυσμένη πρόσβαση στις Υπηρεσίες και να χρησιμοποιούν τις λειτουργίες των Υπηρεσιών μέχρι τη μέγιστη ποσότητα όπως ορίζεται στο Έντυπο Παραγγελίας (εάν υπάρχει).

3.4 Έγγραφο. Ο Πάροχος Υπηρεσιών θα παρέχει επαρκείς οδηγούς χρήσης για την Υπηρεσία κατόπιν αιτήματος του Πελάτη.

3.5 Περιορισμοί. Ο Πελάτης δεν θα (i) αδειοδοτεί, εκχωρεί άδεια, πωλεί, μεταπωλεί, ενοικιάζει, μισθώνει, μεταβιβάζει, εκχωρεί, διανέμει, μοιράζεται το χρόνο, προσφέρει σε γραφείο εξυπηρέτησης ή καθιστά την Υπηρεσία διαθέσιμη σε οποιονδήποτε τρίτο, εκτός από τους Εξουσιοδοτημένους Χρήστες, (ii) τροποποιεί, αντιγράφει ή δημιουργεί παράγωγα έργα βάσει της Υπηρεσίας, (iii) πλαισιώνει ή δημιουργεί ακριβή αντίγραφα οποιουδήποτε περιεχομένου που αποτελεί μέρος της Υπηρεσίας, εκτός από τα δίκτυα του Πελάτη για δικούς του εσωτερικούς επιχειρηματικούς σκοπούς (iv) προβαίνει σε ανάστροφη σχεδίαση ή αποσυμπίληση της Υπηρεσίας ή οποιοδήποτε μέρος της, εκτός εάν επιτρέπεται από την ισχύουσα νομοθεσία, (v) κάνει χρήση την Υπηρεσία για την κατασκευή οποιουδήποτε προϊόντος ή υπηρεσίας που διατίθεται στο εμπόριο, (vi) αντιγράφει οποιαδήποτε χαρακτηριστικά, λειτουργίες, διεπαφές ή γραφικά της Υπηρεσίας ή οποιοδήποτε μέρος αυτής, και δεν θα (vii) χρησιμοποιεί την Υπηρεσία με οποιοδήποτε τρόπο που υπερβαίνει το πεδίο χρήσης που επιτρέπεται με βάση την παρούσα Συμφωνία.

3.6 Δεδομένα πελάτη. Με τον όρο «Δεδομένα Πελάτη» εννοούνται τα δεδομένα ή οι πληροφορίες που παρέχονται ή μεταφορτώνονται από τον Πελάτη ή τους Εξουσιοδοτημένους Χρήστες του σε σχέση με τις Υπηρεσίες, όπου τα Δεδομένα Πελάτη δεν περιέχουν παράνομο, χυδαίο, απειλητικό ή με άλλο τρόπο παράνομο υλικό, συμπεριλαμβανομένου υλικού που παραβιάζει τα δικαιώματα απορρήτου ή που διαταράσσει την απόδοση της Υπηρεσίας ή τα δεδομένα που περιέχονται σε αυτήν. Στις σχέσεις μεταξύ Παρόχου Υπηρεσιών και Πελάτη, ο Πελάτης κατέχει τα Δεδομένα Πελάτη του και (στο βαθμό που τα Δεδομένα Πελατών περιέχουν δεδομένα προσωπικού χαρακτήρα) είναι ο υπεύθυνος επεξεργασίας δεδομένων (κατά την έννοια της ισχύουσας νομοθεσίας περί προστασίας δεδομένων) για αυτά τα Δεδομένα Πελάτη. Ο Πάροχος Υπηρεσιών δεν αποκτά πρόσβαση στα Δεδομένα Πελατών παρά μόνο στον βαθμό που: (i) είναι απαραίτητο για την ανταπόκριση σε ζητήματα που σχετίζονται με την Υπηρεσία ή άλλα τεχνικά προβλήματα, (ii) είναι απαραίτητο για την παροχή τέτοιων Δεδομένων Πελατών σε Εξουσιοδοτημένους Χρήστες, (iii) απαιτείται για την εκπλήρωση των υποχρεώσεών του, (iv) είναι απαραίτητο για την εκτέλεση των Υπηρεσιών, (v) ζητήθηκε εγγράφως από τον Πελάτη, (vi) όπως άλλως επιτρέπεται ρητά από τους όρους της παρούσας Συμφωνίας (συμπεριλαμβανομένων των συνοδευτικών εγγράφων της) ή (vii) με τη ρητή συγκατάθεση του Πελάτη. Τα συμβαλλόμενα μέρη συμφωνούν ότι ο Πάροχος Υπηρεσιών ή/και οι συνεργάτες του Παρόχου Υπηρεσιών μπορούν να χρησιμοποιούν τα Δεδομένα Πελατών σε ανωνυμοποιημένη μορφή (δηλαδή, σε μια μορφή που δεν μπορεί να ταυτοποιήσει συγκεκριμένο Υπάλληλο), προκειμένου να αναπτύξουν, να διατηρήσουν και να βελτιώσουν τις υπηρεσίες και τα προϊόντα του ομίλου εταιριών του Παρόχου Υπηρεσιών, για την προσαρμογή προϊόντων και υπηρεσιών στις ανάγκες του Πελάτη και για σκοπούς έρευνας αγοράς κατά τη διάρκεια της παρούσας Συμφωνίας και σε μεταγενέστερο χρόνο. Ο Πάροχος Υπηρεσιών μπορεί να έχει πρόσβαση στα Δεδομένα Πελατών, στα σχετικά συστήματα ή δίκτυα και συσκευές του στο βαθμό που είναι απαραίτητο για την εκτέλεση των Υπηρεσιών ή/και να παρέχει συντήρηση ή/και υποστήριξη από απόσταση, όπως περιγράφεται περαιτέρω στο Έγγραφο 1.

3.7 Σχόλια από Πελάτη. Ο Πελάτης παρέχει στη Hilti Corporation μια δωρεάν, παγκόσμια κλίμακα άδεια χρήσης ή ενσωμάτωσης στις Υπηρεσίες οποιασδήποτε συνεισφοράς, προτάσεων, αιτημάτων βελτίωσης, συστάσεων ή άλλων σχολίων σχετικά με τις Υπηρεσίες («Σχόλια από πελάτη»). Η Hilti Corporation ή/και ο Πάροχος Υπηρεσιών δεν έχουν καμία υποχρέωση να εντάξουν τα Σχόλια των Πελατών στις Υπηρεσίες.

4. Εμπιστευτικότητα.

4.1 Εμπιστευτικότητα. Ο όρος Εμπιστευτικές πληροφορίες αναφέρεται (α) στον πηγαίο κώδικα του Λογισμικού, (β) στα Δεδομένα Πελάτη και (γ) σε επιχειρηματικές ή τεχνικές πληροφορίες κάθε Συμβαλλομένου, συμπεριλαμβανομένων, ενδεικτικά, οποιονδήποτε πληροφοριών σχετίζονται με σχέδια λογισμικού, σχέδια, κόστη, τιμές και ονόματα, οικονομικά, σχέδια εμπορίας, επιχειρηματικές ευκαιρίες, προσωπικό, έρευνα, ανάπτυξη ή τεχνολογία. Κανένα Συμβαλλόμενο δεν θα αποκαλύπτει ή χρησιμοποιεί εμπιστευτικές πληροφορίες του άλλου Συμβαλλομένου για οποιονδήποτε σκοπό εκτός του πεδίου εφαρμογής της παρούσας Συμφωνίας, παρά μόνο κατόπιν προηγούμενης γραπτής άδειας του άλλου μέρους ή όπως απαιτείται από το νόμο και επιτρέπεται από την ενότητα 4.2, παρακάτω. Κάθε Συμβαλλόμενος συμφωνεί να προστατεύει τις εμπιστευτικές πληροφορίες του άλλου Συμβαλλομένου με τον ίδιο τρόπο που προστατεύει τις δικές του εμπιστευτικές πληροφορίες παρόμοιου είδους (αλλά σε καμία περίπτωση χωρίς να επιδεικνύει εύλογο βαθμό μέριμνας και χωρίς να χρησιμοποιεί εύλογα τεχνολογικά πρότυπα).

4.2 Υποχρεωτική αποκάλυψη. Εάν ένας Συμβαλλόμενος υποχρεούται από το νόμο να αποκαλύψει εμπιστευτικές πληροφορίες του άλλου Συμβαλλομένου, παρέχει αμέσως στον άλλο Συμβαλλόμενο προειδοποίηση για την εν λόγω υποχρεωτική αποκάλυψη (στο βαθμό που επιτρέπεται από τον νόμο) και παρέχει εύλογη βοήθεια, με κόστος του άλλου Συμβαλλομένου, εάν ο άλλος Συμβαλλόμενος επιθυμεί να αποτρέψει ή να αμφισβητήσει την αποκάλυψη.

4.3 Ένδικα μέσα. Εάν ένα συμβαλλόμενο μέρος αποκαλύπτει ή χρησιμοποιεί (ή απειλεί να αποκαλύψει ή να χρησιμοποιήσει) οποιαδήποτε εμπιστευτική πληροφορία του άλλου μέρους κατά παραβίαση της προστασίας της εμπιστευτικότητας του παρόντος, το άλλο μέρος έχει το δικαίωμα, εκτός από οποιοδήποτε άλλο ένδικο μέσο, να ζητήσει ασφαλιστικά μέτρα για να σταματήσει τέτοιου είδους πράξεις, αναγνωριζόμενο από τα μέρη ότι τυχόν άλλα διαθέσιμα διορθωτικά μέτρα είναι ανεπαρκή.

4.4 Εξαίρεσεις. Οι εμπιστευτικές πληροφορίες δεν περιλαμβάνουν πληροφορίες που: (i) είναι ή γίνονται γενικά γνωστές στο κοινό χωρίς παραβίαση οποιασδήποτε υποχρέωσης που οφείλεται στο άλλο συμβαλλόμενο μέρος, (ii) ήταν γνωστές σε έναν Συμβαλλόμενο πριν από την αποκάλυψή τους από τον άλλο Συμβαλλόμενο χωρίς παραβίαση οποιασδήποτε υποχρέωσης που οφείλεται στον άλλο Συμβαλλόμενο, (iii) αναπτύχθηκαν ανεξάρτητα από έναν Συμβαλλόμενο χωρίς παραβίαση οποιασδήποτε υποχρέωσης που οφείλεται στον άλλο Συμβαλλόμενο, ή (iv) λαμβάνονται από τρίτο μέρος χωρίς παραβίαση οποιασδήποτε υποχρέωσης που οφείλεται στον άλλο Συμβαλλόμενο [υπό την προϋπόθεση ότι ο χειρισμός των δεδομένων πελατών που περιέχουν δεδομένα προσωπικού χαρακτήρα είναι συμβατός με τα πρότυπα που απαιτεί η παρούσα Συμφωνία (συμπεριλαμβανομένων των Εγγράφων της), ακόμη και αν οι ίδιες πληροφορίες μπορεί να είναι γενικά γνωστές, διαθέσιμες στο κοινό ή άλλως προσβάσιμες στον Πάροχο υπηρεσιών από άλλες πηγές].

5. Περιορισμοί χρήσης.

5.1 Η χρήση των Υπηρεσιών και οι λειτουργικοί περιορισμοί («Περιορισμοί χρήσης») καθορίζονται στην Περιγραφή Υπηρεσιών και πρέπει να τηρούνται πλήρως από τον Πελάτη και να λαμβάνονται υπόψη κατά τη χρήση των Υπηρεσιών. Με την εξαίρεση της ενότητας 8.2, ο Πελάτης παραιτείται από όλες τις αξιώσεις και τα ένδικα μέσα εγγύησης και ευθύνης που προκύπτουν λόγω χρήσης των Υπηρεσιών από τον Πελάτη, η οποία δεν συμμορφώνεται με τους Περιορισμούς Χρήσης.

5.2 Επιχειρηματικοί Πελάτες. Οι Υπηρεσίες προορίζονται αποκλειστικά και έχουν σχεδιαστεί για χρήση από επαγγελματίες επιχειρηματίες στον κατασκευαστικό και υπεργολαβικό τομέα, στη συστολή του ενεργειακού συστήματος και στη συντήρηση κτιρίων και δεν προορίζονται να χρησιμοποιηθούν από άλλους τομείς επιχειρήσεων ή ιδιωτών τελικών καταναλωτών («Πεδίο Χρήσης»). Με την εξαίρεση της ενότητας 8.2, ο Πελάτης παραιτείται από όλες τις αξιώσεις και τα ένδικα μέσα εγγύησης και ευθύνης που προκύπτουν λόγω της χρήσης των Υπηρεσιών από τον Πελάτη εκτός του πεδίου χρήσης της παρούσας Συμφωνίας.

6. Αποζημίωση από τον Πελάτη.

6.1 Αποζημίωση από τον Πελάτη. Ο Πελάτης αποζημιώνει, υπερασπίζεται και προφυλάσσει τον Πάροχο Υπηρεσιών έναντι οποιονδήποτε αξιώσεων τρίτων ή/και προστίμων που βασίζονται σε: (i) Χρήση των Υπηρεσιών από τον Πελάτη στο βαθμό που παραβιάζει τους Περιορισμούς Χρήσης όπως αναφέρεται στην ενότητα 5.1 παραπάνω (ii) Παραβίαση του ισχύοντος νόμου περί προστασίας δεδομένων από τον Πελάτη ή (iii) Εφόσον ζητηθεί από τον Πελάτη, ο Πάροχος Υπηρεσιών συνεργάζεται εύλογα μαζί του για την αντίκρουση μίας τέτοιας αξίωσης, οπότε ο Πελάτης οφείλει να επιστρέψει στον Πάροχο Υπηρεσιών τις εύλογες δαπάνες, που ανέλαβε ο τελευταίος στα πλαίσια της συνεργασίας αυτής. Εφόσον αποφασιστεί από τον Πάροχο Υπηρεσιών, ο Πελάτης έχει την αποκλειστική εξουσία για την αντίκρουση ή διευθέτηση της αξίωσης, υπό την προϋπόθεση ότι η εν λόγω διευθέτηση δεν επάγεται οποιαδήποτε καταβολή από τον Πάροχο Υπηρεσιών ή παραδοχή παράβασης του Παρόχου Υπηρεσιών.

7. Περιορισμένη εγγύηση και επανορθωτικά μέτρα σε περίπτωση ελαττωμάτων.

7.1 Εγγυήσεις παρόχου υπηρεσιών. Ο Πάροχος Υπηρεσιών εγγυάται ότι οι Υπηρεσίες παρέχονται σύμφωνα με την Περιγραφή Υπηρεσιών.

7.2 Εγγυήσεις Πελάτη. Ο Πελάτης εγγυάται ότι θα χρησιμοποιεί τις Υπηρεσίες σύμφωνα με τους όρους της παρούσας Συμφωνίας και ότι η χρήση της Υπηρεσίας από αυτόν δεν συνιστά παραβίαση οποιουδήποτε νόμου ή κανονισμού.

7.3 Περιορισμός Εγγυήσεων. Εκτός αν αναφέρεται ρητώς στην παραπάνω ενότητα 7.1, ο Πάροχος Υπηρεσιών δεν παρέχει καμία εγγύηση και αποποιείται ρητά όλες τις άλλες εγγυήσεις, όρους και δηλώσεις, προφορικές ή γραπτές, ρητές ή σιωπηρές, ή απορρέουσες από τη χρήση των Υπηρεσιών, συμπεριλαμβανομένων, αλλά χωρίς περιορισμό, της μη παραβίασης, της εμπορευσιμότητας των Υπηρεσιών, της καταλληλότητάς τους για συγκεκριμένο σκοπό, της ικανοποίησης των απαιτήσεων του Πελάτη ή της ικανοποιητικής ποιότητας τους. Ο Πάροχος Υπηρεσιών δεν εγγυάται ότι οι Υπηρεσίες θα παρέχονται χωρίς διακοπή ή χωρίς ουσιαστικά ή τυπικά σφάλματα. Ο Πάροχος Υπηρεσιών δεν εγγυάται ότι οι Υπηρεσίες δεν προκαλούν απώλεια ή ζημιές που προκύπτει από τη μεταφορά δεδομένων μέσω εγκαταστάσεων ή δικτύων επικοινωνίας.

7.4 Επανορθωτικά μέτρα εγγύησης. Ο Πελάτης θα ενημερώνει τον Πάροχο Υπηρεσιών χωρίς αδικαιολόγητη καθυστέρηση για τυχόν εικαζόμενα ελαττώματα της Υπηρεσίας εγγράφως, συμπεριλαμβανομένης της περιγραφής του εικαζόμενου ελαττώματος, όπου ο όρος Ελάττωμα σημαίνει ουσιαστική απόκλιση από την εγγύηση σύμφωνα με την παραπάνω ενότητα 7.1. Ο Πελάτης μπορεί να απαιτήσει από τον Πάροχο Υπηρεσιών είτε (i) να αποκαταστήσει το Ελάττωμα με επισκευή ή αντικατάσταση, εκτός εάν η αποκατάσταση είναι αδύνατη ή απαιτεί δυσανάλογο κόστος ή (ii) να μειώσει το τέλος συνδρομής της Υπηρεσίας ή (iii) μπορεί να καταγγείλει την παρούσα Συμφωνία και η Hilti να επιστρέψει τα πραγματικά τέλη που έχουν καταβληθεί για την ελαττωματική Υπηρεσία ή (iv) να ζητήσει αποζημίωση για την απώλεια που προκλήθηκε από το Ελάττωμα, εάν το Ελάττωμα οφείλεται σε σφάλμα του Παρόχου Υπηρεσιών. Δεν υφίσταται δικαίωμα καταγγελίας για ελαττώματα ή σπονός σημασίας. Σε αυτήν την περίπτωση, ο Πελάτης μπορεί επίσης να ζητήσει την αποζημίωση που υπόκειται στην ενότητα 8.

8. Περιορισμός ευθύνης.

8.1 Περιορισμός ευθύνης. Η ευθύνη του Παρόχου Υπηρεσιών για ζημιές που προκαλούνται από ελαφρά αμέλεια, ανεξάρτητα από τη νομική της βάση, περιορίζεται αποκλειστικά κατά το ακόλουθο μέτρο: (i) Ο Πάροχος Υπηρεσιών ευθύνεται μόνο μέχρι του ποσού προβλεπόμενων ζημιών που είναι σύνθετες για αυτόν τον τύπο συμβολαίου λόγω παραβίασης ουσιαστικών συμβατικών υποχρεώσεων, (ii) ο Πάροχος Υπηρεσιών δεν φέρει καμία ευθύνη για ζημιές λόγω παραβίασης από ελαφρά αμέλεια οποιουδήποτε άλλου εφαρμοζόμενου καθήκοντος επιμέλειας.

8.2 Εξαίρεσεις. Οι προαναφερθέντες περιορισμοί ευθύνης δεν ισχύουν για οποιαδήποτε υποχρεωτική νομική ευθύνη και ευθύνη για φερόμενους τραυματισμούς ζωής, σώματος ή υγείας. Επιπλέον, οι εν λόγω περιορισμοί ευθύνης δεν ισχύουν εάν και στο βαθμό που ο Πάροχος Υπηρεσιών έχει παράσχει συγκεκριμένη εγγύηση.

8.3 Άσκοπες δαπάνες. Οι ενότητες 8.1 και 8.2 θα ισχύουν αντιστοίχως για την ευθύνη του Παρόχου Υπηρεσιών για άσκοπες δαπάνες.

8.4 Υποχρέωση του Πελάτη για αποτροπή και μείωση ζημιών. Ο Πάροχος Υπηρεσιών θα δημιουργεί καθημερινά αντίγραφα ασφαλείας ολόκληρου του συστήματος στο οποίο αποθηκεύονται τα Δεδομένα Πελάτη για να επιτρέπεται η αποκατάσταση αυτών των δεδομένων συστήματος σε περίπτωση απώλειας δεδομένων. Ωστόσο, ο Πάροχος Υπηρεσιών δεν επαναφέρει Δεδομένα Πελάτη μεμονωμένων Πελατών, π.χ. σε περίπτωση τυχόν απώλειας δεδομένων που προκαλείται από τον Πελάτη. Ως εκ τούτου, ο Πελάτης υποχρεούται να λαμβάνει επαρκή μέτρα για την αποφυγή και τη μείωση των ζημιών λόγω απώλειας δεδομένων.

9. Διάρκεια & Καταγγελία.

9.1 Διάρκεια. Η παρούσα Συμφωνία τίθεται σε ισχύ την Ημερομηνία έναρξης ισχύος και συνάπτεται για αόριστη διάρκεια («**Διάρκεια**»), εκτός εάν ορίζεται διαφορετικά στο Έντυπο Παραγγελίας.

9.2 Αναιτιώδης Καταγγελία. Κάθε Μέρος μπορεί να καταγγείλει ολόκληρη τη Συμφωνία άνευ αιτίας παρέχοντας έγγραφη ειδοποίηση 60 ημέρες πριν από το τέλος του ημερολογιακού μήνα, από τον οποίον η καταγγελία θα παράγει τα έννομα αποτελέσματά της, εκτός εάν ορίζεται διαφορετικά στο Έντυπο Παραγγελίας.

9.3 Αναιτιώδης Καταγγελία. Επιπλέον, κάθε Μέρος μπορεί να καταγγείλει την παρούσα Συμφωνία με εύλογη αιτία, σύμφωνα με τις απαιτήσεις του ισχύοντος δικαίου.

9.4 Συνέπειες της καταγγελίας της Συμφωνίας. Ήσε περίπτωσης που ο Πάροχος Υπηρεσιών καταγγείλει τη Σύμβαση καθιονόηποτε τρόπο, ο Πελάτης παύει άμεσα να έχει πρόσβαση στην Υπηρεσία και να ποιεί οποιαδήποτε άλλου είδους χρήση αυτής (εκτός αν προβλέπεται διαφορετικά κατωτέρω). Η καταγγελία δεν ααλλάσσει τον Πελάτη από την υποχρέωσή του να καταβάλει στον Πάροχο Υπηρεσιών κάθε δεδουλεμένο Τέλος Συνδρομής, που έχει καταστεί ληξίπρόθεσμο και απαιτητό πριν την ημερομηνία παραγωγής των ενόμων αποτελεσμάτων της καταγγελίας (υπό την επιφύλαξη των νόμιμων δικαιωμάτων του Πελάτη να παρακρατήσει καλοπίστως αμφοβητούμενες πληρωμές).

9.5 Επιστροφή δεδουμένων πελάτη. Κατά τη διάρκεια της Σύμβασης, και για εξήντα (60) ημέρες μετά τη λήξη της, ο Πελάτης μπορεί να εξάγει Δεδουμένα Πελάτη («Περίοδος Εξαγωγής»), εκτός εάν ορίζεται διαφορετικά στην Περιγραφή Υπηρεσιών. Ο Πάροχος Υπηρεσιών, υπό την προϋπόθεση του δικαιώματός του να χρησιμοποιεί Δεδουμένα Πελατών σε ανώνυμη μορφή, όπως προβλέπεται στην ενότητα 3.6, θα διαγράψει τα Δεδουμένα Πελάτη ή τουλάχιστον θα αποκλείσει τα εν λόγω δεδουμένα μετά τη λήξη της Περιόδου Εξαγωγής.

10. Επιβίωση διατάξεων. Η καταγγελία της Συμφωνίας δεν επηρεάζει τυχόν δικαιώματα, ένδικα μέσα, υποχρεώσεις ή ευθύνες που απορρέουν για οποιοδήποτε μέρος δυνάμει της Συμφωνίας ή τυχόν δικαιώματα ή ένδικα μέσα που προκύπτουν από ή σε σχέση με την καταγγελία, που ορίζεται στην παρούσα Συμφωνία, και η καταγγελία δεν επηρεάζει την ισχύ των διατάξεων της παρούσας Συμφωνίας οι οποίες, ρητά ή λόγω της φύσης τους, παραμείνουν σε ισχύ μετά τη λήξη της Συμφωνίας.

10.1 Τροποποιήσεις στη Συμφωνία. Ο Πάροχος Λογισμικού διατηρεί το δικαίωμα να τροποποιήσει τη Συμφωνία ή/και το Τέλος Συνδρομής («**Τροποποίηση**»). Εκτός εάν ορίζεται διαφορετικά στην Περιγραφή Υπηρεσιών, ο Πάροχος Υπηρεσιών θα ειδοποιεί τον Πελάτη για την Τροποποίηση τουλάχιστον τέσσερις (4) εβδομάδες πριν αυτή τεθεί σε ισχύ («**Ειδοποίηση Τροποποίησης**»). Ο Πελάτης έχει το δικαίωμα να εναντιωθεί στην τροποποίηση παρέχοντας σχετική ειδοποίηση δύο (2) εβδομάδες πριν από την ημερομηνία κατά την οποία αυτή πρόκειται να τεθεί σε ισχύ («**Ημερομηνία Έναρξης Ισχύος της Τροποποίησης**»). Εάν ο Πελάτης δεν εναντιωθεί εγκαίρως, αυτό θα ερμηνεύεται ως αποδοχή της Τροποποίησης από τον Πελάτη και η Τροποποίηση θα τεθεί σε ισχύ κατά την Ημερομηνία έναρξης ισχύος της. Εάν ο Πελάτης προβάλει εναντιωθεί σε εύθετο χρόνο, ο Πάροχος Υπηρεσιών μπορεί να επιλέξει είτε να συνεχίσει τη Συμφωνία με τον Πελάτη, σύμφωνα με τους όρους της, χωρίς την Τροποποίηση, είτε να καταγγείλει τη Συμφωνία με ισχύ από την Ημερομηνία Έναρξης Ισχύος της Τροποποίησης. Ο Πάροχος Υπηρεσιών θα ενημερώσει συγκεκριμένα τον Πελάτη σχετικά με το δικαίωμα καταγγελίας του Παρόχου Υπηρεσιών, την περίοδο ειδοποίησης για την εναντίωση του Πελάτη, την Ημερομηνία Έναρξης Ισχύος Τροποποίησης και τις συνέπειες της μη εναντίωσης στην Ειδοποίηση Τροποποίησης.

10.2 Τροποποιήσεις στο τέλος Συνδρομής. Το Τέλος Συνδρομής που συμφωνείται παραμείνει σταθερό μέχρι το τέλος του ημερολογιακού έτους από την έναρξη ισχύος της παρούσας Συμφωνίας. Επομένως, ο Πάροχος Υπηρεσιών μπορεί να αυξήσει μονομερώς το Τέλος Συνδρομής κατά όχι περισσότερο από τρία τοις εκατό (3%) ετησίως χωρίς να χρειάζεται να τηρήσει τη διαδικασία για τις Τροποποιήσεις, που ορίζεται στην Παράγραφο 10.1 ανωτέρω και χωρίς ο Πελάτης να έχει δικαίωμα εναντίωσης.

11. Όροι για δωρεάν υπηρεσίες.

11.1 Δωρεάν υπηρεσίες. Ο Πάροχος Υπηρεσιών μπορεί να παρέχει ορισμένες Υπηρεσίες δωρεάν, όπως ορίζεται στην Περιγραφή Υπηρεσιών («**Δωρεάν Υπηρεσίες**»).

11.2 Ειδικοί όροι. Για τις Δωρεάν Υπηρεσίες, ισχύουν επιπλέον οι ακόλουθοι ειδικοί όροι, οι οποίοι υπερισχύουν σε περίπτωση σύγκρουσης με άλλες διατάξεις της παρούσας Συμφωνίας:

a) **Εξάριση εγγήσης.** Κατά παρέκκλιση της παραπάνω ενότητας 7.1, ο Πάροχος Υπηρεσιών σε αυτή την περίπτωση, εκτός από τα δολίως κρυμμένα ελαττώματα, εξαιρεί οποιοδήποτε και όλες τις δηλώσεις, εγγυήσεις, προϋποθέσεις και δηλώσεις, προφορικές ή γραπτές, ρητές ή σιωπηρές, ή απορρέουσες από τη χρήση των Υπηρεσιών, συμπεριλαμβανομένων, αλλά χωρίς περιορισμό, της μη παραβίασης, της εμπορευσιμότητας των Υπηρεσιών, της καταλληλότητας για συγκεκριμένο σκοπό, της ικανότητας των απαιτήσεων του Πελάτη ή της ικανοποιητικής ποιότητας. Ο Πάροχος Υπηρεσιών δεν εγγυάται διαθεσιμότητα των Υπηρεσιών ή ότι οι Υπηρεσίες θα παρέχονται χωρίς διακοπή ή χωρίς ελαττώματα, ουσιαστικά ή τυπικά. Ο Πάροχος Υπηρεσιών δεν εγγυάται ότι οι Υπηρεσίες δεν προκαλούν απώλεια ή ζημιά, που προκύπτει από τη μεταφορά δεδουμένων μέσω εγκαταστάσεων ή δικτύων επικοινωνίας.

b) **Περιορισμός ευθύνης.** Με την επιφύλαξη της ενότητας 8.2 και κατά παρέκκλιση της ενότητας 8.1 και 8.3, η ευθύνη του Παρόχου Υπηρεσιών για ζημιές που προκλήθηκαν από ελαφρά αμέλεια, συμπεριλαμβανομένων των άσκοπων δαπανών, ανεξάρτητα από τη νομική του βάση, αποκλείεται στο σύνολό της.

c) **Συμφωνία Παροχής Υπηρεσίας.** Η Συμφωνία Παροχής Υπηρεσίας, όπως ορίζεται στο Έγγραφο 1, δεν θα ισχύει για τις Δωρεάν Υπηρεσίες.

12. Προστασία Δεδουμένων.

12.1 Προστασία Δεδουμένων. Όσον αφορά την επεξεργασία των Δεδουμένων Πελατών για τους σκοπούς της παρούσας Συμφωνίας, ο Πάροχος Υπηρεσιών και ο Πελάτης συμφωνούν να συνάγουν τη συμφωνία επεξεργασίας δεδουμένων, όπως ορίζεται στο Έγγραφο 2 (Συμφωνία Επεξεργασίας Δεδουμένων).

13. Υπηρεσίες που δεν παρέχονται από τη Hilti

13.1 Απόκτηση προϊόντων που δεν παρέχονται από τη Hilti. Ο Πάροχος υπηρεσιών ή τρίτα μέρη μπορούν να διαθέτουν προϊόντα ή υπηρεσίες τρίτων, συμπεριλαμβανομένων, για παράδειγμα, συνδέσμων, πρόσθετων υπηρεσιών, υπηρεσιών εφαρμογής και άλλων συμβουλευτικών υπηρεσιών («**Υπηρεσίες μη Hilti**»). Οποιαδήποτε απόκτηση από τον Πελάτη τέτοιων προϊόντων ή υπηρεσιών και οποιαδήποτε ανταλλαγή δεδουμένων μεταξύ του Πελάτη και οποιοδήποτε παρόχου τέτοιων Υπηρεσιών Μη Hilti («**Πάροχος μη Hilti**») είναι αποκλειστικά μεταξύ του Πελάτη και του αντίστοιχου Παρόχου Μη Hilti. Ο Πάροχος Υπηρεσιών δεν εγγυάται ή υποστηρίζει τις Υπηρεσίες Μη Hilti, ανεξάρτητα από το αν έχουν οριστεί από τον Πάροχο Υπηρεσιών ως «πιστοποιημένες» ή άλλως, εκτός εάν ορίζεται ρητώς διαφορετικά σε Έντυπο Παραγγελίας.

13.2 Υπηρεσίες Μη Hilti και δεδουμένα πελατών. Εάν ο Πελάτης επιλέξει να χρησιμοποιήσει τις Υπηρεσίες Μη Hilti με τις Υπηρεσίες, ο Πελάτης παρέχει στον Πάροχο Υπηρεσιών άδεια να επιτρέψει στις Υπηρεσίες Μη Hilti και στον πάροχό τους να έχουν πρόσβαση στα Δεδουμένα Πελάτη, όπως απαιτείται για τη διαλειτουργικότητα αυτών των Υπηρεσιών Μη Hilti με τις Υπηρεσίες. Ισχύουν ξεχωριστοί όροι μεταξύ του Πελάτη και του Παρόχου Μη Hilti σχετικά με τη χρήση τέτοιων Υπηρεσιών Μη Hilti και ο Πελάτης είναι υπεύθυνος να αξιολογήσει κατά πόσον αυτοί οι όροι με τον Πάροχο Μη Hilti διασφαλίζουν την κατάλληλη προστασία και πρόσβαση στα Δεδουμένα Πελάτη και αναλαμβάνει την ευθύνη για οποιαδήποτε αποκάλυψη, τροποποίηση ή διαγραφή Δεδουμένων Πελατών από τον Πάροχο Μη Hilti, ή τυχόν παραβίαση των νόμων και κανονισμών προστασίας δεδουμένων που προκύπτουν από την πρόσβαση των Παρόχων Μη Hilti στα Δεδουμένα Πελατών. Οι Πάροχοι Μη Hilti δεν θεωρούνται υπεργολάβοι ή Υπεργολάβοι επεξεργασίας (όπως ορίζονται στην Συμφωνία Επεξεργασίας Δεδουμένων) του Παρόχου Υπηρεσιών ούτε οποιασδήποτε από τις συνδεδεμένες εταιρείες του. Ούτε ο Πάροχος Υπηρεσιών ούτε οι συνεργάτες του είναι υπεύθυνοι για οποιαδήποτε αποκάλυψη, τροποποίηση, απώλεια ή διαγραφή Δεδουμένων Πελατών ή για τυχόν παραβίαση των εφαρμοστέων νόμων και κανονισμών προστασίας δεδουμένων, που προκύπτουν από την πρόσβαση αυτών των Υπηρεσιών Μη Hilti ή του παρόχου τους.

13.3 Ενσωμάτωση με υπηρεσίες Μη Hilti. Οι Υπηρεσίες ενδέχεται να περιέχουν λειτουργίες, που έχουν σχεδιαστεί για να λειτουργούν με τις Υπηρεσίες Μη Hilti. Για τη χρήση τέτοιων δυνατοτήτων, ενδέχεται να απαιτείται από τον Πελάτη να αποκτήσει πρόσβαση σε τέτοιες Υπηρεσίες Μη Hilti από τους παρόχους τους και μπορεί να απαιτείται να παραχωρήσει στον Πάροχο Υπηρεσιών πρόσβαση στους λογαριασμούς του Πελάτη σε αυτές τις Υπηρεσίες Μη Hilti. Ο Πάροχος Υπηρεσιών δεν μπορεί να εγγυηθεί τη συνεχιζόμενη διαθεσιμότητα τέτοιων δυνατοτήτων Υπηρεσίας και μπορεί να σταματήσει να τις παρέχει χωρίς οποιαδήποτε επιστροφή χρημάτων, πίστωση ή άλλη αποζημίωση προς τον Πελάτη, εάν, για παράδειγμα και χωρίς περιορισμό, ο Πάροχος Υπηρεσιών Μη Hilti παύει να διαθέτει τις Υπηρεσίες Μη Hilti ή ο Πάροχος Υπηρεσιών διαλειτουργικότητα με τις αντίστοιχες λειτουργίες της Υπηρεσίας κατά τρόπο αποδεκτό από τον Πάροχο Υπηρεσιών.

14. Επαγγελματικές υπηρεσίες.

14.1 Επαγγελματικές υπηρεσίες. Ο Πελάτης μπορεί να παραγγείλει τις Επαγγελματικές Υπηρεσίες όπως προσφέρονται από τον Πάροχο Υπηρεσιών. Το πλήρες πεδίο εφαρμογής των Επαγγελματικών Υπηρεσιών, συμπεριλαμβανομένης της Χρέωσης Επαγγελματικών Υπηρεσιών, θα συμφωνηθεί μεταξύ του Παρόχου Υπηρεσιών και του Πελάτη στο Έντυπο Παραγγελίας ή μέσω ξεχωριστής εντολής εργασίας («**Εντολή Εργασίας**»), όπου τα χρονικά διαστήματα και οι Χρεώσεις Επαγγελματικών Υπηρεσιών που αναφέρονται σε αυτή θα λειτουργούν μόνο ως εκτιμήσεις.

14.2 Ειδικοί όροι. Για τις Επαγγελματικές Υπηρεσίες ισχύουν επιπλέον οι ακόλουθοι ειδικοί όροι και υπερισχύουν σε περίπτωση αντιφάσεων με τις άλλες διατάξεις της παρούσας Συμφωνίας:

a) **Εντολή εργασίας.** Μια Εντολή Εργασίας μπορεί να συμφωνηθεί γραπτώς μεταξύ του Παρόχου Υπηρεσιών και του Πελάτη ή με αποστολή μιας πρότασης Εντολής Εργασίας από τον Πάροχο Υπηρεσιών προς τον Πελάτη μέσω e-mail και αποδοχή αυτής της πρότασης από τον Πελάτη. Ο Πάροχος Υπηρεσιών θα παρέχει τις Επαγγελματικές Υπηρεσίες είτε από μόνος του είτε μέσω των υπεργολάβων του. Κάθε Εντολή Εργασίας θα αποτελεί συμφωνία ξεχωριστή από όλες τις άλλες Εντολές Εργασίας και κάθε Εντολή Εργασίας θα υπόκειται στους όρους της Συμφωνίας.

b) **Χαρακτηριστικά-κριτήρια επαγγελματικών υπηρεσιών.** Εκτός εάν υπάρχει διαφορετική συμφωνία μεταξύ των συμβαλλομένων γραπτώς (στο βαθμό που είναι νομικά δυνατό) ή όπου δεν υπάρχει αμφιβολία ως προς τον χαρακτηρισμό της συμφωνίας, οι Επαγγελματικές Υπηρεσίες θεωρούνται παροχή υπηρεσιών και όχι συμβάσεις εργασίας. Εάν ορισμένες Επαγγελματικές Υπηρεσίες έχουν συμφωνηθεί ή χαρακτηρίζονται ως συμβάσεις εργασίας, θα ισχύει περίοδος εγγήσης έξι (6) μηνών. Εντός αυτής της περιόδου εγγήσης, ο Πελάτης μπορεί είτε να απαιτήσει από τον Πάροχο Υπηρεσιών να εκτελέσει εκ νέου τα μη συμμορφούμενα τμήματα των Επαγγελματικών Υπηρεσιών χωρίς κόστος για τον Πελάτη ή να παραιτηθεί ή να ζητήσει την επιστροφή, ανάλογα με την περίπτωση, τυχόν Χρεώσεις Επαγγελματικής Υπηρεσίας που οφείλονται ή πληρώθηκαν για τα μη συμμορφούμενα τμήματα των Επαγγελματικών Υπηρεσιών. Σε περίπτωση σημαντικής μη συμμόρφωσης, ο Πελάτης μπορεί να υπαναχωρήσει από τις επηρεαζόμενες επαγγελματικές υπηρεσίες.

c) **Υποχρεώσεις του Πελάτη.** Ο Πελάτης παρέχει εύλογη συνεργασία που σχετίζεται με την παροχή των Επαγγελματικών Υπηρεσιών. Αυτή η συνεργασία και υποστήριξη από τον Πελάτη περιλαμβάνουν, μη περιοριστικά: (i) εύλογο επίπεδο ανταπόκρισης στις απαιτήσεις και τις αιτήσεις επικοινωνίας του Παρόχου Υπηρεσιών, (ii) διαβίβαση και διάθεση στον Πάροχο Υπηρεσιών κατάλληλων και ακριβών εγγράφων και πληροφοριών εντός εύλογου χρονικού πλαισίου, (iii) άμεση επιθεώρηση των Επαγγελματικών Υπηρεσιών που παρέχονται από τον Πάροχο Υπηρεσιών, (iv) υπό την προϋπόθεση ότι ο Πάροχος Υπηρεσιών καθορίζει το απαιτούμενο περιβάλλον υλικού και λογισμικού, τη διάθεση όλων των αδειών και εγκρίσεων σχετικών μερών (όπως απαιτούμενες άδειες λογισμικού τρίτων μερών) που απαιτούνται για να επιτρέπεται στον Πάροχο Υπηρεσιών να παρέχει τις Επαγγελματικές Υπηρεσίες. Εάν και στο βαθμό που ο Πάροχος Υπηρεσιών απαιτεί τεχνική υποδομή ή πρόσβαση σε συστήματα Πελατών για την εκτέλεση των συμβατικών υπηρεσιών, ο Πάροχος Υπηρεσιών και ο Πελάτης θα συμφωνήσουν για τις λεπτομέρειες της σχετικής Εντολής Εργασίας. Ο Πελάτης θα παροχωρήσει στο προσωπικό του Παρόχου Υπηρεσιών πρόσβαση στις εγκαταστάσεις και την τεχνική υποδομή του Πελάτη και θα διαθέσει δωρεάν επιπλέον χώρο γραφείου και εξοπλισμό στο βαθμό που απαιτείται για την εκτέλεση των συμβατικών υπηρεσιών. Εάν ο Πελάτης δεν παρέχει τα καθήκοντα συνεργασίας αυτής της ενότητας, ο Πάροχος Υπηρεσιών δεν θα είναι υπεύθυνος για οποιεσδήποτε συνέπειες προκύψουν από αυτό, συμπεριλαμβανομένων, ενδεικτικά, τυχόν καθυστερήσεων.

d) **Διάρκεια & Καταγγελία.** Τυχόν παραγγελίες για Επαγγελματικές Υπηρεσίες θα παραμείνουν σε ισχύ για τη διάρκεια που καθορίζεται στο Έντυπο Παραγγελίας ή στη σχετική Εντολή Εργασίας ή - εάν δεν έχει καθοριστεί τέτοιος χρόνος - μέχρι την ολοκλήρωση των σχετικών Επαγγελματικών Υπηρεσιών.

15. Γενικές Διατάξεις.

15.1 **Σχέση των μερών.** Τα μέρη είναι ανεξάρτητοι αντισυμβαλλόμενοι. Η παρούσα Συμφωνία δεν δημιουργεί ούτε προορίζεται να δημιουργήσει σχέση συνεταιρισμού, δικαιόχρησης, κοινοπραξίας, αντιπροσώπευσης, καταπιστεύματος ή εργασιακής φύσης μεταξύ των Μερών.

15.2 **Ορισμοί.** Οι όροι με κεφαλαία γράμματα έχουν την έννοια που ορίζεται σε παρένθεση («...»).

15.3 **Ειδοποιήσεις.** Εκτός εάν ορίζεται διαφορετικά στην παρούσα Συμφωνία, όλες οι ειδοποιήσεις βάσει της παρούσας Συμφωνίας πρέπει να παρέχονται τουλάχιστον σε μορφή κειμένου (π.χ. e-mail). Ο Πάροχος Υπηρεσιών θα παραδίδει τις εν λόγω ειδοποιήσεις μέσω email στις διευθύνσεις και τα πρόσωπα επικοινωνίας που υποδεικνύει ο Πελάτης κατά την εγγραφή του λογαριασμού του Πελάτη για την Υπηρεσία στον Πάροχο Υπηρεσιών. Επιπλέον, ο Πάροχος Υπηρεσιών μπορεί να ειδοποιεί τον Πελάτη απευθείας εντός των Υπηρεσιών ή καθιστώντας διαθέσιμες πληροφορίες στην ιστοσελίδα του Παρόχου Υπηρεσιών. Τα συμβαλλόμενα μέρη ειδοποιούν αμέσως το ένα στο άλλο για τυχόν αλλαγές στα στοιχεία επικοινωνίας που έχουν παράσχει μεταξύ τους. Εάν ο Πελάτης δεν ενημερώνει τα στοιχεία επικοινωνίας του σε τακτική βάση, ενδέχεται να μην λαμβάνει Ενημερώσεις, Αναβαθμίσεις ή σημαντικές πληροφορίες σχετικά με τις Υπηρεσίες.

15.4 **Απαγορευσιμότητα.** Εάν οποιαδήποτε διάταξη της παρούσας Συμφωνίας είναι άκυρη, παράνομη ή ανεφάρμοστη σε οποιαδήποτε δικαιοδοσία, τέτοια ακυρότητα, παρανομία ή μη εφαρμογή δεν θα επηρεάζει οποιονδήποτε άλλο όρο ή διάταξη της παρούσας Συμφωνίας ούτε θα ακυρώνει ή θα καθιστά μη εφαρμόσιμο αυτόν τον όρο ή διάταξη σε οποιαδήποτε άλλη δικαιοδοσία. Όταν αποφασιστεί ότι οποιοσδήποτε όρος ή άλλη διάταξη είναι άκυρη, παράνομη ή ανεφάρμοστη, τα συμβαλλόμενα μέρη διαπραγματεύονται καλή τη πίστη για να τροποποιήσουν την παρούσα Συμφωνία ώστε να αποτυπώσουν την αρχική πρόθεσή τους όσο το δυνατόν πλησιέστερα με αμοιβαία αποδεκτό τρόπο, προκειμένου να μπορούν οι συναλλαγές που προβλέπονται στην παρούσα να ολοκληρωθούν όπως είχαν σχεδιαστεί αρχικά στο μέτρο του δυνατού. Στο βαθμό που η παρούσα συμφωνία περιέχει κενά, θεωρείται ότι οι εφαρμοστέες νομικές διατάξεις έχουν συμφωνηθεί για την κάλυψη αυτών των κενών που οι συμβαλλόμενοι είχαν συμφωνήσει σύμφωνα με τους οικονομικούς στόχους της Συμφωνίας και τον σκοπό της, εάν είχαν αντιληφθεί το κενό.

15.5 **Παραίτηση δικαιώματος και σωρευτικά ένδικα μέσα.** Η παράλειψη ή καθυστέρηση από οποιοδήποτε Μέρος ως προς την άσκηση οποιουδήποτε δικαιώματος, που του παρέχεται από την παρούσα Συμφωνία, δεν συνιστά παραίτηση ή από το δικαίωμα αυτό. Εκτός από ό, τι αναφέρεται ρητά στο παρόν, τα ένδικα μέσα που παρέχονται εδώ είναι επιπρόσθετα και δεν αποκλείουν οποιαδήποτε άλλα ένδικα μέσα των συμβαλλόμενων.

15.6 **Υπεργολάβοι.** Ο Πάροχος Υπηρεσιών μπορεί να αναθέσει σε υπεργολάβους την εκτέλεση των Υπηρεσιών. Εάν η παροχή των Υπηρεσιών που έχουν ανατεθεί σε υπεργολάβους απαιτεί την επεξεργασία προσωπικών δεδομένων, ισχύουν οι απαιτήσεις και οι υποχρεώσεις που ορίζονται στη Συμφωνία Επεξεργασίας Δεδομένων.

15.7 **Εκχώρηση.** Κανένα μέρος δεν μπορεί να εκχωρήσει κανένα από τα δικαιώματά ή τις υποχρεώσεις του σύμφωνα με το παρόν, είτε βάσει νόμου ή άλλως, χωρίς την προηγούμενη γραπτή συγκατάθεση του άλλου μέρους (την οποίαν το μέρος αυτό δεν θα πρέπει να αρνείται αδικαιολόγητα). Παρά τα προαναφερθέντα, ο Πάροχος Υπηρεσιών έχει ανά πάσα στιγμή το δικαίωμα, χωρίς οποιαδήποτε συγκατάθεση του Πελάτη, να εκχωρήσει τυχόν απαιτήσεις που απορρέουν από την παρούσα Συμφωνία και όλα τα δικαιώματα ασφάλειας και παρεπόμενα δικαιώματα, που σχετίζονται με αυτό, σε οποιοδήποτε τρίτο, όπου ο Πελάτης δεν έχει δικαίωμα συμψηφισμού εκτός από αδιαμφισβήτητες ή νομικά αποδεδειγμένες ίδιες αξιώσεις έναντι αξιώσεων του Παρόχου Υπηρεσιών ή τρίτων, στους οποίους ο Πάροχος Υπηρεσιών έχει εκχωρήσει τα δικαιώματά του ή/και έχει μεταβιβάσει τις υποχρεώσεις του βάσει της παρούσας Συμφωνίας.

15.8 **Ισχύον δικαιοδοσία και τόπος δικαιοδοσίας.** Η παρούσα Συμφωνία διέπεται αποκλειστικά από τους νόμους της Ελλάδας, εξαιρουμένων των διατάξεων της Σύμβασης της Βιέννης για τις Διεθνείς Πωλήσεις Κινητών. Ο τόπος για την εκδίκαση κάθε διαφοράς, που απορρέει από την παρούσα Σύμβαση, ορίζεται ότι θα είναι το καθ' ύλην αρμόδιο δικαστήριο της έδρας του Παρόχου Υπηρεσιών. Εντούτοις, ο Πάροχος Υπηρεσιών έχει το δικαίωμα να εγείρει αγωγές ενώπιον του δικαστηρίου, που έχει δικαιοδοσία στον τόπο επαγγελματικής δραστηριότητας του Πελάτη. Έκαστο Μέρος συναινεί στη δικαιοδοσία των ανωτέρω δικαστηρίων και παραιτείται οποιοδήποτε ισχυρισμού περί τοπικής αναρμοδιότητας.

15.9 **Περαιτέρω διατάξεις.** Το αντίστοιχο Έντυπο Παραγγελίας, συμπεριλαμβανομένης της Περιγραφής Υπηρεσιών στην οποία αναφέρεται, η παρούσα Συμφωνία και τα Έγγραφα της, αποτελούν τη συνολική συμφωνία μεταξύ των Μερών σχετικά με το αντικείμενο της παρούσας. Δεν υπάρχουν συμφωνίες, δηλώσεις, εγγυήσεις, υποσχέσεις, σύμφωνα, υποχρεώσεις ή δεσμεύσεις άλλες από αυτές που αναφέρονται ρητά στο παρόν. Η παρούσα Συμφωνία αντικαθιστά όλες τις προηγούμενες συμφωνίες, προτάσεις ή δηλώσεις, γραπτές ή προφορικές, σχετικά με το αντικείμενο της. Σε περίπτωση σύγκρουσης μεταξύ της παρούσας Συμφωνίας και ενός ή περισσότερων εγγράφων που επισυνάπτονται σε αυτήν ή αναφέρονται στο παρόν, τα έγγραφα πρέπει να ερμηνεύονται με συνέπεια, στο βαθμό που είναι εύλογα εφικτό, αλλά στο βαθμό οποιασδήποτε ασυνέπειας, ελέγχονται με την ακόλουθη σειρά: (1) το Έντυπο Παραγγελίας, (2) Περιγραφή υπηρεσιών, (3) η παρούσα Συμφωνία και (4) τα Έγγραφα της. Ανεξάρτητα από οποιαδήποτε διατύπωση που αντιτίθεται προς αυτήν, κανένας όρος ή προϋπόθεση που δηλώνεται σε μια εντολή αγοράς Πελάτη ή σε οποιαδήποτε άλλη τεκμηρίωση παραγγελίας Πελάτη δεν θα ενσωματωθεί σε ή θα αποτελεί μέρος αυτής της Συμφωνίας και όλοι αυτοί οι όροι ή προϋποθέσεις θα είναι άκυροι.

15.10 **Απαίτηση εντύπου.** Εκτός από τις προφορικές διευθετήσεις μετά τη σύναξη της συμφωνίας, καμία τροποποίηση, αλλαγή ή παραίτηση από οποιαδήποτε διάταξη της παρούσας Συμφωνίας δεν θα τίθεται σε ισχύ εάν δεν συμφωνηθεί σε γραπτή μορφή κειμένου (π.χ. email, ειδοποιήσεις κ.λπ.) ή γραπτώς από το Μέρος εναντίον του οποίου πρόκειται να γίνει η τροποποίηση, αλλαγή ή παραίτηση. Η αποστολή μέσω φaxes, ηλεκτρονικού ταχυδρομείου ή οποιασδήποτε άλλης ισοδύναμης μορφής ηλεκτρονικής επικοινωνίας ή εκτέλεσης θεωρείται ότι συμμορφώνεται με την παρούσα απαίτηση εντύπου. Τα συμβαλλόμενα μέρη αναγνωρίζουν επίσης και συμφωνούν ότι η παρούσα Συμφωνία μπορεί να υπογραφεί, να ανταλλαχθεί, να αποθηκευτεί και να υποβληθεί σε επεξεργασία με εφαρμογή οποιασδήποτε μορφής απλής ή προηγμένης ηλεκτρονικής υπογραφής (π.χ. DocuSign, κ.λπ.) και ότι αυτές οι ηλεκτρονικές υπογραφές πρέπει να συμμορφώνονται με την απαίτηση εγγράφου εντύπου. Τα συμβαλλόμενα μέρη συμφωνούν ότι δεν θα αμφισβητήσουν την αυθεντικότητα ή την ορθότητα για τον αποκλειστικό λόγο ότι το Έντυπο Παραγγελίας ή/και η Συμφωνία υπογράφονται μόνο σε ηλεκτρονική μορφή.

15.11 **Ανωτέρα βία.** Κανένα μέρος δεν ευθύνεται για καθυστέρηση ή αποτυχία κατά την εκτέλεση οποιασδήποτε από τις υποχρεώσεις του δυνάμει της παρούσας Συμφωνίας (εκτός από την πληρωμή χρημάτων) στο βαθμό που η καθυστέρηση ή η αποτυχία οφείλεται σε αιτίες πέραν του εύλογου ελέγχου του, συμπεριλαμβανομένων θεομηνιών, πυρκαγιών, πλημμυρών, πανδημιών, σεισμών, απεργιών, πολεμικών ενεργειών, τρομοκρατικών επιθέσεων ή πολιτικών αναταραχών («**Ανωτέρα Βία**»). Κάθε συμβαλλόμενο μέρος, εφόσον είναι δυνατόν, ειδοποιεί αμέσως το άλλο συμβαλλόμενο για το εάν επηρεάζεται ή πρόκειται να επηρεαστεί από συμβάν ανωτέρας βίας. Σε περίπτωση συμβάντος ανωτέρας βίας που εξακολουθεί να υφίσταται για συνεχή περίοδο 60 ημερών, οποιοδήποτε από τα μέρη έχει το δικαίωμα να καταγγείλει την παρούσα Συμφωνία.

Έγγραφο 1 (Συμφωνία Παροχής Υπηρεσιών (SLA)) επισυνάπτεται στη Συμφωνία Συνδρομής Υπηρεσιών και Λογισμικού

1. Διαθεσιμότητα υπηρεσίας

1.1. Στόχος μηνιαίας διαθεσιμότητας SLA

Ο Πάροχος Υπηρεσιών θα καταβάλει εμπορικά εύλογες προσπάθειες για να καταστήσει την Υπηρεσία διαθέσιμη είκοσι τέσσερις (24) ώρες την ημέρα, επτά (7) ημέρες την εβδομάδα (24/7), με στόχο μηνιαία συνολική διαθεσιμότητα λειτουργίας του συστήματος σε ποσοστό ενενήντα πέντε τοις εκατό (95%), που σημαίνει ότι η πρόσβαση στην Υπηρεσία (εφαρμογή Web ή εφαρμογή smartphone) αποτελεί στόχο να είναι διαθέσιμη στο 95% του χρόνου κατά τη διάρκεια του ημερολογιακού μήνα («Στόχος μηνιαίας διαθεσιμότητας SLA»). Ο Πελάτης αναγνωρίζει, ότι οι στόχοι μηνιαίας διαθεσιμότητας SLA είναι μόνο στόχοι και δεν αποτελούν εγγύηση.

Ο δηλωμένος Στόχος Μηνιαίας Διαθεσιμότητας SLA εξαιρεί: (i) Προγραμματισμένη διακοπή λειτουργίας (όπως ορίζεται στην Ενότητα 1.2 παρακάτω) και (ii) τυχόν μη διαθεσιμότητα, που προκαλείται από περιστασίες εκτός του εύλογου ελέγχου του Παρόχου Υπηρεσιών, συμπεριλαμβανομένων χωρίς περιορισμό, περιστατικών ανωτέρας βίας θεομηνιών, πανδημιών, κυβερνητικών πράξεων, πλημμύρας, πυρκαγιάς, σεισμού, πολιτικών αναταραχών, τρομοκρατικών ενεργειών, απεργιών ή άλλων εργατικών ζητημάτων (εκτός από αυτά που αφορούν υπαλλήλους του Παρόχου Υπηρεσιών), επιθέσεις άρνησης παροχής υπηρεσιών, καθώς και αποτυχίες ή καθυστερήσεις που σχετίζονται με υπολογιστές, τηλεπικοινωνίες, παρόχους υπηρεσιών διαδικτύου ή εγκαταστάσεις φιλοξενίας, που περιλαμβάνουν υλικό, λογισμικό ή συστήματα ηλεκτροδότησης που δεν βρίσκονται στην κατοχή του Παρόχου Υπηρεσιών ή υπό τον έλεγχο ελέγχό του.

1.2. Προγραμματισμένη διακοπή λειτουργίας.

Για σκοπούς υποστήριξης ή συντήρησης της Υπηρεσίας (συμπεριλαμβανομένης, ενδεικτικά, της εγκατάστασης των Ενημερώσεων), η Υπηρεσία ενδέχεται να αντιμετωπίσει μία Προγραμματισμένη διακοπή λειτουργίας. Ο Πάροχος Υπηρεσιών προγραμματίζει, στο βαθμό που είναι εύλογα εφικτό, την προγραμματισμένη διακοπή λειτουργίας εκτός του ωραρίου συνήθους εργασιακής απασχόλησης. Ο Πάροχος Υπηρεσιών θα καταβάλει καλή τη πίστη προσπάθειες να ειδοποιήσει τον Πελάτη για τέτοιου είδους Προγραμματισμένη Διακοπή Λειτουργίας το συντομότερο δυνατό, αλλά τουλάχιστον είκοσι τέσσερις (24) ώρες πριν, με κατάλληλα μέσα (π.χ. email ή τηλέφωνο).

1.3. Μη προγραμματισμένη διακοπή λειτουργίας.

Σε περίπτωση μη Προγραμματισμένης διακοπής λειτουργίας με ή χωρίς έλεγχο του Παρόχου Υπηρεσιών, ο Πάροχος Υπηρεσιών θα καταβάλει καλή τη πίστη προσπάθειες να στείλει ειδοποίηση στον Πελάτη με την οποία θα ενημερώνει σχετικά τον Πελάτη. Ο Πάροχος Υπηρεσιών θα καταβάλει περαιτέρω καλή τη πίστη προσπάθειες για να παρέχει εύλογες ενημερώσεις σχετικά με την πρόοδο για την αποκατάσταση της Υπηρεσίας και να ενημερώνει τον Πελάτη μόλις η Υπηρεσία καταστεί εκ νέου διαθέσιμη.

2. Υποστήριξη

2.1. Επίπεδα Βαρύτητας των Αιτημάτων Υποστήριξης

Αιτήματα υποστήριξης μπορούν να υποβληθούν για Ελαττώματα της Υπηρεσίας (Επίπεδο βαρύτητας 1-4, όπως περιγράφεται παρακάτω) και για γενικές ερωτήσεις σχετικά με την Υπηρεσία (Επίπεδο βαρύτητας 4, όπως περιγράφεται παρακάτω). Σε περίπτωση αιτήματος υποστήριξης, η βαρύτητα προσδιορίζεται σύμφωνα με τους ακόλουθους ορισμούς («Επίπεδα βαρύτητας»):

Βαρύτητα 1. Η παραγωγική χρήση της Υπηρεσίας από τον Πελάτη διακόπεται ή επηρεάζεται τόσο σοβαρά, ώστε ο Πελάτης δεν μπορεί, κατά λογική κρίση, λογικά να συνεχίσει να εργάζεται. Ο πελάτης αντιμετωπίζει πλήρη στέρηση της υπηρεσίας. Η λειτουργία είναι απαραίτητη για την επιχείρηση και πρόκειται για επείγουσα κατάσταση. Ένα αίτημα υποστήριξης με βαθμό Βαρύτητας 1 εμφανίζει ένα ή περισσότερα από τα ακόλουθα χαρακτηριστικά:

- Όλα ή τα περισσότερα δεδομένα είναι κατεστραμμένα, γεγονός που καθιστά αδύνατη τη χρήση του Λογισμικού από τον Πελάτη (εφαρμογή Ιστού και εφαρμογή smartphone),
- Όλες ή οι περισσότερες λειτουργίες δεν είναι διαθέσιμες. Δεν υπάρχει εφεδρικό σύστημα διαθέσιμο,
- Το λογισμικό (εφαρμογή Ιστού και εφαρμογή smartphone) παγώνει εν 'αόριστον, προκαλώντας απαράδεκτες ή αόριστες καθυστερήσεις για πόρους ή απόκριση,
- Το λογισμικό (εφαρμογή Ιστού και εφαρμογή smartphone) δεν είναι διαθέσιμο, εκτός από ανακοινωθείσες Προγραμματισμένες, ή/και Μη Προγραμματισμένες, Διακοπές Λειτουργίας για τις οποίες έχει γίνει ενημέρωση.

Βαρύτητα 2. Ο πελάτης αντιμετωπίζει σοβαρή στέρηση Υπηρεσίας. Σημαντικές δυνατότητες της Υπηρεσίας δεν είναι διαθέσιμες, και δεν υπάρχει αποδεκτή λύση. Ωστόσο, η λειτουργία μπορεί να συνεχιστεί με περιορισμένο τρόπο. Ένα αίτημα υπηρεσίας με βαθμό Βαρύτητας 2 πληροί ένα ή περισσότερα από τα ακόλουθα χαρακτηριστικά:

- Σημαντικές λειτουργίες δεν είναι διαθέσιμες. Υπάρχει εφεδρικό σύστημα.
- Το λογισμικό (εφαρμογή Ιστού και εφαρμογή smartphone) αντιμετωπίζει σημαντικές καθυστερήσεις απόδοσης, συμβάντα αναμονής χωρίς επαναφορά.

Βαρύτητα 3. Ο πελάτης αντιμετωπίζει μικρή στέρηση Υπηρεσίας. Ο αντικτίπος είναι μια δυσχέρεια, η οποία μπορεί να απαιτεί λύση για την αποκατάσταση της λειτουργικότητας.

Βαρύτητα 4. Αιτήματα τα οποία δεν αφορούν σε κάποιο Ελάττωμα της Υπηρεσίας, αλλά σχετίζεται με γενικές πληροφορίες αναφορικά με την Υπηρεσία.

2.2. Επίπεδα υπηρεσίας για αίτημα υποστήριξης.

Ο Πάροχος Υπηρεσιών θα ανταποκριθεί στο αίτημα υποστήριξης όπως περιγράφεται στην Ενότητα 2.4 και θα καταβάλει εμπορικά εύλογες προσπάθειες για να δώσει απάντηση εντός του χρονικού πλαισίου που περιγράφεται στον παρακάτω πίνακα. Ο χρόνος απόκρισης υποδεικνύει το χρονικό διάστημα που μεσολαβεί από τη λήψη του αιτήματος υποστήριξης από τον Πάροχο Υπηρεσιών μέσω ενός εκ των Καναλιών Υποστήριξης που ορίζονται στην Ενότητα 2.3 έως τη λήψη απάντησης από τον Πάροχο Υπηρεσιών που αντιμετωπίζει το ζήτημα, είτε ζητώντας πρόσθετες πληροφορίες είτε παρέχοντας πληροφορίες σχετικά με τη συστατόμενη πορεία ενεργειών για την επίλυση του αιτήματος υποστήριξης. Οι χρόνοι απόκρισης ισχύουν μόνο κατά τις ώρες λειτουργίας, εκτός από τις αργίες στη χώρα κατοικίας του παρόχου υπηρεσιών.

Επίπεδο βαρύτητας	Στόχος χρόνου απόκρισης
Βαρύτητα 1	Τέσσερις (4) ώρες
Βαρύτητα 2	Μία (1) ημέρα
Βαρύτητα 3	Δύο (2) ημέρες
Βαρύτητα 4	Τέσσερις (4) ημέρες

2.3. Κανάλια υποστήριξης.

Ο Πάροχος Υπηρεσιών θα παρέχει τηλεφωνική και ηλεκτρονική υποστήριξη μέσω της Υπηρεσίας Εξυπηρέτησης Πελατών («Κανάλια Υποστήριξης») κατά τη διάρκεια των καθορισμένων Ωρών Υπηρεσίας. Για να βεβαιωθείτε ότι τα αιτήματα βαρύτητας 1-3 λαμβάνουν αντίστοιχη προσοχή από τον Πάροχο Υπηρεσιών, τέτοια αιτήματα υποστήριξης πρέπει να υποβάλλονται τηλεφωνικά μέσω του αριθμού υποστήριξης πελατών. Τα αιτήματα υποστήριξης βαρύτητας 4 μπορούν επίσης να υποβληθούν μέσω email. Τα στοιχεία επικοινωνίας και οι ώρες λειτουργίας δημοσιεύονται διαδικτυακά στον ακόλουθο [σύνδεσμο](#).

2.4. Περιγραφή Διαδικασίας Υποστήριξης.

Ο Πάροχος Υπηρεσιών καταγράφει το αίτημα υποστήριξης με το κατάλληλο αρχικό Επίπεδο βαρύτητας και ενημερώνει τον Πελάτη ότι το αίτημα υποστήριξης έχει καταγραφεί με κατάλληλα μέσα. Εάν πρέπει να παρασχεθούν περαιτέρω πληροφορίες από τον Πελάτη, καθώς και τους ισχύοντες νόμους και νομοθεσία περί προστασίας δεδομένων. Επιτρέποντας στον Πάροχο Υπηρεσιών τη χρήση εργαλείων απομακρυσμένης βοήθειας, ο Πελάτης συναινεί να παραχωρήσει στον Πάροχο Υπηρεσιών απομακρυσμένη πρόσβαση στα δεδομένα πελατών και προσωπική πρόσβαση και έλεγχο στον σχετικό υπολογιστή ή/και συσκευή. Πριν από την παροχή απομακρυσμένης πρόσβασης στον Πάροχο Υπηρεσιών, ο Πελάτης πρέπει να λάβει επαρκή μέτρα, όπως η δημιουργία αντιγράφων ασφαλείας των δεδομένων του, που βρίσκονται στη σχετική συσκευή, και να βεβαιωθεί, ότι τυχόν εμπιστευτικές πληροφορίες του Πελάτη που δεν σχετίζονται με το αίτημα υποστήριξης δεν διατίθενται ή ανταλλάσσονται μέσω της απομακρυσμένης περιόδου λειτουργίας. Χωρίς τη συγκατάθεση του Πελάτη, δεδομένα που δεν σχετίζονται με την παρεχόμενη Υπηρεσία δεν αποθηκεύονται ή υποβάλλονται σε επεξεργασία σε καμία μορφή από τον Πάροχο Υπηρεσιών.

2.5. Πρόσβαση στα δεδομένα πελατών και χρήση εργαλείων απομακρυσμένης βοήθειας.

Προκειμένου να είναι σε θέση να παρέχει τις υπηρεσίες υποστήριξης, ο Πάροχος Υπηρεσιών ενδέχεται να χρειαστεί να χρησιμοποιήσει Εργαλεία Απομακρυσμένης Βοήθειας ή να αποκτήσει πρόσβαση στα Δεδομένα Πελάτη σύμφωνα με τη Συμφωνία, καθώς και τους ισχύοντες νόμους και νομοθεσία περί προστασίας δεδομένων. Επιτρέποντας στον Πάροχο Υπηρεσιών τη χρήση εργαλείων απομακρυσμένης βοήθειας, ο Πελάτης συναινεί να παραχωρήσει στον Πάροχο Υπηρεσιών απομακρυσμένη πρόσβαση στα δεδομένα πελατών και προσωπική πρόσβαση και έλεγχο στον σχετικό υπολογιστή ή/και συσκευή. Πριν από την παροχή απομακρυσμένης πρόσβασης στον Πάροχο Υπηρεσιών, ο Πελάτης πρέπει να λάβει επαρκή μέτρα, όπως η δημιουργία αντιγράφων ασφαλείας των δεδομένων του, που βρίσκονται στη σχετική συσκευή, και να βεβαιωθεί, ότι τυχόν εμπιστευτικές πληροφορίες του Πελάτη που δεν σχετίζονται με το αίτημα υποστήριξης δεν διατίθενται ή ανταλλάσσονται μέσω της απομακρυσμένης περιόδου λειτουργίας. Χωρίς τη συγκατάθεση του Πελάτη, δεδομένα που δεν σχετίζονται με την παρεχόμενη Υπηρεσία δεν αποθηκεύονται ή υποβάλλονται σε επεξεργασία σε καμία μορφή από τον Πάροχο Υπηρεσιών.

2.6. Διαδικασία κλιμάκωσης.

Εάν ο Πελάτης θεωρεί καλή τη πίστη ότι δεν έχει λάβει ποιοτική ή έγκαιρη βοήθεια ως απάντηση σε αίτημα υποστήριξης ή ότι πρέπει επειγόντως να κοινοποιήσει σημαντικά ζητήματα που σχετίζονται με την υποστήριξη στη διοίκηση του Παρόχου Υπηρεσιών, ο Πελάτης μπορεί να κλιμακώσει το αίτημα υποστήριξης επικοινωνώντας με τον Πάροχο Υπηρεσιών και ζητώντας να κλιμακωθεί το αίτημα υποστήριξης με συνεργασία και του ίδιου για την ανάπτυξη ενός σχεδίου δράσης.

3. Υποχρεώσεις πελατών

3.1. Διαθεσιμότητα υπευθύνου επικοινωνίας.

Ο Πελάτης πρέπει να διασφαλίζει ότι παρέχει εύλογη διαθεσιμότητα ενός υπευθύνου επικοινωνίας κατά την επίλυση ενός αιτήματος υποστήριξης.

3.2. Επικαιροποιήσεις διαδικασίας.

Ο Πελάτης πρέπει να φροντίζει να επικοινωνήσει στον Πάροχο υπηρεσιών τις ακόλουθες αλλαγές/ενημερώσεις:

- οποιεσδήποτε αλλαγές/πρόσθετες πληροφορίες που προέκυψαν/διατέθηκαν μετά την υποβολή του αιτήματος υποστήριξης και επηρεάζουν το αίτημα υποστήριξης.
- οποιεσδήποτε αλλαγές στο περιβάλλον συστήματος στην τοποθεσία του Πελάτη που ενδέχεται να επηρεάσουν την επίλυση του αιτήματος υποστήριξης.
- την περίπτωση που το αίτημα υποστήριξης "δεν ισχύει πλέον (π.χ. επιλύθηκε).

3.3. Απαιτήσεις συστήματος και τελευταίες εκδόσεις.

Για να πληροί τις απαιτήσεις για τη λήψη υποστήριξης της Υπηρεσίας, ο Πελάτης υποχρεούται να διασφαλίζει τη συμμόρφωση με τις ελάχιστες Απαιτήσεις Συστήματος, όπως ορίζονται στην Περιγραφή Υπηρεσιών.

3.4. Επικοινωνία με την κοινότητα χρηστών.

Ο Πάροχος Υπηρεσιών θα ενημερώνει τον Πελάτη για τυχόν συμβάντα που σχετίζονται με το σύστημα (π.χ. επικοινωνία των Προγραμματισμένων Διακοπών Λειτουργίας κ.λπ.) μέσω των ανακοινώσεων στις Υπηρεσίες ή μέσω της ιστοσελίδας ειδικών πληροφοριών για τις Υπηρεσίες. Είναι υποχρέωση του Πελάτη να ενημερώνει τους τελικούς χρήστες του για αυτό το συμβάν.

3.5. Αποτυχία συνεργασίας.

Εάν ο Πελάτης δεν εκπληρώσει τις υποχρεώσεις που περιγράφονται παραπάνω, ο Πάροχος Υπηρεσιών δεν θα είναι υπεύθυνος για οποιεσδήποτε συνέπειες που προκύπτουν από το γεγονός αυτό, συμπεριλαμβανομένων, ενδεικτικά, τυχόν καθυστερήσεων στην επίλυση αιτήματος υποστήριξης ή/και τυχόν αποτυχίας στην εκπλήρωση οποιονδήποτε Υπηρεσιών, όπως ορίζονται στην παρούσα Συμφωνία.

3.6. Μη Εφαρμογή της Συμφωνίας Παροχής Υπηρεσίας.

Εκτός εάν ορίζεται διαφορετικά στην Περιγραφή Υπηρεσιών, η Συμφωνία Παροχής Υπηρεσίας δεν ισχύει για (i) Υπηρεσίες που παρέχονται δωρεάν, (ii) Υπηρεσίες που παρέχονται για εφαρμογές κινητού, (iii) Πρόσθετες Υπηρεσίες και (iv) Υπηρεσίες Μη Hilti («Εξαίρουμένες Υπηρεσίες»). Ο Πάροχος υπηρεσιών δεν εγγυάται για τις Εξαίρουμένες Υπηρεσίες οποιαδήποτε διαθεσιμότητα και δεν παρέχει καμία υποστήριξη ή υπηρεσίες διόρθωσης για τις Εξαίρουμένες Υπηρεσίες.

Έγγραφο 2 (Συμφωνία επεξεργασίας δεδομένων)
στη Συμφωνία Συνδρομής Υπηρεσιών και Λογισμικού

- (i) Αυτή η συμφωνία επεξεργασίας δεδομένων («**Συμφωνία Επεξεργασίας Δεδομένων**») συνάπτεται από και μεταξύ:
- (ii) του Πελάτη, που ενεργεί ως Υπεύθυνος Επεξεργασίας («**Υπεύθυνος Επεξεργασίας**»), και
- (iii) του Παρόχου Υπηρεσιών, που ενεργεί ως Εκτελών την Επεξεργασία («**Εκτελών την Επεξεργασία**»),
- (iv) έκαστος «**Συμβαλλόμενος**», συλλογικά οι «**Συμβαλλόμενοι**».

Οι όροι που χρησιμοποιούνται σε αυτή τη Συμφωνία Επεξεργασίας Δεδομένων θα έχουν την ίδια έννοια όπως στο πλαίσιο της Συμφωνίας και όπως ορίζεται περαιτέρω στο παρόν.

ΠΡΟΟΙΜΙΟ

ΔΕΔΟΜΕΝΟΥ ΟΤΙ, στο πλαίσιο της Συμφωνίας Συνδρομής Υπηρεσιών και Λογισμικού («**Συμφωνία**») που συνήφθη μεταξύ του Εκτελούντος την Επεξεργασία και του Υπευθύνου Επεξεργασίας, ο Εκτελών την Επεξεργασία συμφώνησε να παρέχει τις υπηρεσίες όπως ορίζεται στη Συμφωνία και όπως ορίζεται περαιτέρω στην Περιγραφή Υπηρεσιών σε αυτή τη Συμφωνία Επεξεργασίας Δεδομένων («**Υπηρεσίες**»).

ΔΕΔΟΜΕΝΟΥ ΟΤΙ, κατά την παροχή των Υπηρεσιών, ο Εκτελών την Επεξεργασία μπορεί από καιρού εις καιρόν να λαμβάνει ή να έχει πρόσβαση σε πληροφορίες που ενδέχεται να θεωρούνται προσωπικά δεδομένα κατά την έννοια των εφαρμοστέων νόμων και διατάξεων περί προστασίας δεδομένων,

ΔΕΔΟΜΕΝΟΥ ΟΤΙ, ο Υπεύθυνος Επεξεργασίας προσλαμβάνει τον Εκτελούντα την επεξεργασία διορίζοντάς τον ως Υπεύθυνο Επεξεργασίας όπως ορίζεται στο Άρθρο 28 του ΓΚΠΔ,

ΤΩΡΑ, ΣΥΝΕΠΙΩΣ, και για να μπορέσουν τα Μέρη να πραγματοποιήσουν τη μεταξύ τους σχέση τους με τρόπο που συμμορφώνεται με το νόμο, τα Μέρη συνάπτουν την παρούσα Συμφωνία Επεξεργασίας Δεδομένων ως εξής:

1. Ορολογία

Για τους σκοπούς της παρούσας Συμφωνίας Επεξεργασίας Δεδομένων, θα ισχύει η ορολογία και οι ορισμοί που χρησιμοποιούνται από τον ΓΚΠΔ. Επιπλέον,

« Κράτος μέλος »	νοείται χώρα που ανήκει στην Ευρωπαϊκή Ένωση ή στον Ευρωπαϊκό Οικονομικό Χώρο,
« Υπεργολάβος επεξεργασίας »	νοείται οποιοσδήποτε περαιτέρω Εκτελών την επεξεργασία, ο οποίος βρίσκεται εντός ή εκτός της ΕΕ/ΕΟΧ, που προσλαμβάνεται από τον Εκτελούντα την Επεξεργασία ως υπεργολάβος για την εκτέλεση των Υπηρεσιών ή τμημάτων των Υπηρεσιών για λογαριασμό του Υπευθύνου Επεξεργασίας, υπό τον όρο ότι αυτός ο Υπεργολάβος επεξεργασίας έχει πρόσβαση στα προσωπικά δεδομένα του Υπευθύνου Επεξεργασίας αποκλειστικά για τους σκοπούς εκτέλεσης των Υπεργολαβικών Υπηρεσιών για λογαριασμό του Υπευθύνου Επεξεργασίας.
« Παραβίαση ασφαλείας »	νοείται παραβίαση της ασφάλειας που οδηγεί σε τυχαία ή παράνομη καταστροφή, απώλεια, αλλοίωση, μη εξουσιοδοτημένη αποκάλυψη ή πρόσβαση σε προσωπικά δεδομένα που διαβιβάζονται, αποθηκεύονται ή υποβάλλονται σε επεξεργασία με άλλον τρόπο, η οποία επηρεάζει τα προσωπικά δεδομένα του Υπευθύνου Επεξεργασίας που καλύπτονται από την παρούσα Συμφωνία Επεξεργασίας Δεδομένων.

Περαιτέρω ορισμοί παρέχονται στην παρούσα Συμφωνία Επεξεργασίας Δεδομένων.

2. Λεπτομέρειες της επεξεργασίας

(a) Οι λεπτομέρειες των εργασιών επεξεργασίας που παρέχονται από τον Εκτελούντα την Επεξεργασία στον Υπεύθυνο Επεξεργασίας ως φορέα στον οποίο έχει ανατεθεί η επεξεργασία των δεδομένων (π.χ., το αντικείμενο της επεξεργασίας, η φύση και ο σκοπός της επεξεργασίας, ο τύπος προσωπικών δεδομένων και οι κατηγορίες των υποκειμένων των δεδομένων) καθορίζονται στην Περιγραφή Υπηρεσιών.

3. Υποχρεώσεις και ευθύνες του Υπευθύνου επεξεργασίας

- (a) Ο Υπεύθυνος Επεξεργασίας φέρει ευθύνη για τις δραστηριότητες επεξεργασίας που σχετίζονται με τα προσωπικά δεδομένα, όπως ορίζονται στη Συμφωνία και στην παρούσα Συμφωνία Επεξεργασίας Δεδομένων, ώστε να διασφαλιστεί ότι είναι νόμιμες, δίκαιες και διαφανείς σε σχέση με τα υποκείμενα των δεδομένων, όπως ορίζεται στην Περιγραφή Υπηρεσιών. Τα συγκεκριμένα προσωπικά δεδομένα που μεταφορτώνονται ή/και διατίθενται στον Εκτελούντα την Επεξεργασία καθοδηγούνται και παρακολουθούνται αποκλειστικά από τον Πελάτη και ο Πελάτης είναι αποκλειστικά υπεύθυνος, ώστε να λάβει όλες τις απαραίτητες συγκαταθέσεις και άδειες για τη διεξαγωγή αυτής της επεξεργασίας σύμφωνα με τους ισχύοντες νόμους περί προστασίας δεδομένων. Σε περίπτωση παραβίασης του παρόντος, ο Πελάτης θα αποζημιώσει και θα προστατεύει τον Εκτελούντα την Επεξεργασία έναντι οποιασδήποτε και όλων των αξιώσεων, που γείρονται κατά του Εκτελούντος την Επεξεργασία.
- (b) Παρά οτιδήποτε αντίθετο στην παρούσα Συμφωνία, ο Υπεύθυνος Επεξεργασίας θα λειτουργεί ως ενιαία επαφή για τον Εκτελούντα την επεξεργασία, ο οποίος θα είναι αποκλειστικά υπεύθυνος για τον εσωτερικό συντονισμό, την εξέταση και την υποβολή οδηγιών ή αιτήσεων άλλων υπευθύνων επεξεργασίας προς τον Εκτελούντα την Επεξεργασία. Ο Εκτελών την επεξεργασία απαλλάσσεται από την υποχρέωσή του να ενημερώνει ή να ειδοποιεί έναν υπεύθυνο επεξεργασίας όταν έχει παράσχει τέτοιες πληροφορίες ή ειδοποίηση στον Υπεύθυνο Επεξεργασίας. Ο Εκτελών την Επεξεργασία έχει το δικαίωμα να αρνηθεί οποιοσδήποτε οδηγίες παρέχονται απευθείας από έναν Υπεύθυνο Επεξεργασίας που δεν είναι ο Υπεύθυνος Επεξεργασίας. Ο Εκτελών την Επεξεργασία θα χρησιμεύει ως ενιαίο σημείο επαφής για τον Υπεύθυνο Επεξεργασίας και είναι αποκλειστικά υπεύθυνος για τον εσωτερικό συντονισμό, τον έλεγχο και την υποβολή οδηγιών ή αιτημάτων από τον Υπεύθυνο Επεξεργασίας στον/ στους Υπεργολάβους επεξεργασίας του Εκτελούντος την Επεξεργασία.

4. Οδηγίες

- (a) Ο Εκτελών την Επεξεργασία υποχρεούται να επεξεργάζεται τα προσωπικά δεδομένα μόνο για λογαριασμό του Υπευθύνου Επεξεργασίας και σύμφωνα με την παρούσα Συμφωνία Επεξεργασίας Δεδομένων και τη Συμφωνία.
- (b) Οι οδηγίες του Υπευθύνου Επεξεργασίας αναφέρονται εξαντλητικά σε αυτή τη Συμφωνία Επεξεργασίας Δεδομένων και τη Συμφωνία.

5. Υποχρεώσεις του Εκτελούντος την Επεξεργασία

- (a) Ο Εκτελών την Επεξεργασία θα καταβάλει εμπορικά εύλογες προσπάθειες για να διασφαλίζει ότι τα άτομα που εξουσιοδοτούνται από αυτόν για να επεξεργαστούν τα προσωπικά δεδομένα για λογαριασμό του Υπευθύνου Επεξεργασίας, ιδίως οι υπάλληλοι του Εκτελούντα την Επεξεργασία καθώς και οι υπάλληλοι οποιουδήποτε Υπεργολάβου επεξεργασίας, έχουν δεσμευτεί για εμπιστευτικότητα ή υπόκεινται σε κατάλληλη νομική υποχρέωση εμπιστευτικότητας και ότι τα άτομα που έχουν πρόσβαση στα προσωπικά δεδομένα, επεξεργάζονται τέτοια προσωπικά δεδομένα σύμφωνα με την παρούσα Συμφωνία Επεξεργασίας Δεδομένων.
- (b) Ο Εκτελών την Επεξεργασία θα καταβάλει εμπορικά εύλογες προσπάθειες για την εφαρμογή και τη διατήρηση των τεχνικών και οργανωτικών μέτρων, όπως ορίζονται στο Παράρτημα 1 της παρούσας Συμφωνίας Επεξεργασίας Δεδομένων. Ο Εκτελών την Επεξεργασία μπορεί να τροποποιεί τα τεχνικά και οργανωτικά μέτρα από καιρό σε καιρό, υπό την προϋπόθεση ότι τα τροποποιήσιμα τεχνικά και οργανωτικά μέτρα είναι γενικά όχι λιγότερο προστατευτικά από αυτά που αναφέρονται στο Έγγραφο 2. Ουσιαστικές τροποποιήσεις των τεχνικών και οργανωτικών μέτρων κοινοποιούνται στον Υπεύθυνο Επεξεργασίας.
- (c) Ο Εκτελών την Επεξεργασία θα καταβάλει εμπορικά εύλογες προσπάθειες για να διαθέσει στον Υπεύθυνο Επεξεργασίας όλες τις απαραίτητες πληροφορίες περί συμμόρφωσής του με τις υποχρεώσεις του Εκτελούντος την Επεξεργασία, που ορίζονται στο Άρθρο 28 ΓΚΠΔ και στην παρούσα Συμφωνία Επεξεργασίας Δεδομένων.
- (d) Ο Εκτελών την Επεξεργασία θα καταβάλει εμπορικά εύλογες προσπάθειες για να παράσχει ανεξάρτητη έκθεση ελέγχου τρίτου μέρους κατόπιν αιτήματος του Υπευθύνου Επεξεργασίας, όπου η εν λόγω έκθεση ελέγχου θα ζητείται μόνο μία φορά ανά ημερολογιακό έτος και με έξοδα του Υπευθύνου Επεξεργασίας.
- (e) Ο Εκτελών την Επεξεργασία υποχρεούται να ειδοποιεί τον Υπεύθυνο Επεξεργασίας εντός σαράντα οκτώ (48) ωρών:

- σχετικά με οποιοδήποτε νομικά δεσμευτικό αίτημα για αποκάλυψη των προσωπικών δεδομένων από Αρχή επιβολής του νόμου, εκτός εάν απαγορεύεται κάτι τέτοιο από το νόμο, όπως από απαγόρευση απαγόρευση συνοδευόμενη από ποινικές κυρώσεις για τη διατήρηση του απορρήτου μιας έρευνας επιβολής του νόμου · και
 - για τυχόν παράπονα και αιτήματα, που λαμβάνονται απευθείας από ένα υποκείμενο δεδομένων (π.χ. σχετικά με την πρόσβαση, τη διόρθωση, τη διαγραφή, τον περιορισμό της επεξεργασίας, τη φορητότητα δεδομένων, την εναντίωση στην επεξεργασία δεδομένων, την αυτοματοποιημένη λήψη αποφάσεων) χωρίς να προβεί σε απάντηση του αιτήματος, εκτός εάν ο Εκτελών την Επεξεργασία έχει εξουσιοδοτηθεί από τον Υπεύθυνο Επεξεργασίας να το πράξει, ή (ii) σε περίπτωση παραβίασης Ασφάλειας που γνωρίζει ο Εκτελών την Επεξεργασία.
- (f) Ο Εκτελών την Επεξεργασία θα καταβάλει εμπορικά εύλογες προσπάθειες για να συνδράμει τον Υπεύθυνο επεξεργασίας στην υποχρέωσή του να προβαίνει σε εκτίμηση αντικτύπου προστασίας δεδομένων, όπως απαιτείται από το Άρθρο 35 ΓΚΠΔ, και προηγούμενη διαβούλευση, όπως απαιτείται από το Άρθρο 36 ΓΚΠΔ, που σχετίζεται με τις Υπηρεσίες που παρέχονται από τον Εκτελούντα την επεξεργασία στον Υπεύθυνο επεξεργασίας, σύμφωνα με την παρούσα Συμφωνία Επεξεργασίας Δεδομένων, μέσω της παροχής των απαραίτητων και διαθέσιμων πληροφοριών στον Υπεύθυνο επεξεργασίας, όπου τυχόν έκτακτα έξοδα θα βαρύνουν τον Πελάτη.
- (g) Ο Εκτελών την Επεξεργασία θα καταβάλει εμπορικά εύλογες προσπάθειες για να μην επεξεργάζεται περαιτέρω τα προσωπικά δεδομένα, μετά το τέλος της παροχής Υπηρεσιών και θα διαγράψει τυχόν υπάρχοντα αντίγραφα, εκτός εάν η νομοθεσία της Ευρωπαϊκής Ένωσης ή των κρατών μελών απαιτεί από τον Εκτελούντα την Επεξεργασία να διατηρεί τέτοια προσωπικά δεδομένα.

6. Δικαιώματα του υποκειμένου των δεδομένων

- (a) Ο Υπεύθυνος Επεξεργασίας είναι ο κυρίως υπεύθυνος για το χειρισμό και την ανταπόκριση σε αιτήματα που υποβάλλονται από υποκείμενα δεδομένων.
- (b) Ο Εκτελών την Επεξεργασία θα καταβάλει εμπορικά εύλογες προσπάθειες για να συνδράμει τον Υπεύθυνο Επεξεργασίας σχετικά με οποιαδήποτε κατάλληλα και εφικτά τεχνικά και οργανωτικά μέτρα, προκειμένου να ανταποκριθεί σε αιτήματα άσκησης των δικαιωμάτων των υποκειμένων των δεδομένων, που ορίζονται στο Κεφάλαιο III του ΓΚΠΔ, όπου ο Υπεύθυνος Επεξεργασίας επιβεβαιώνει με το παρόν ότι θεωρεί ότι τα τεχνικά και τα οργανωτικά μέτρα που εκτίθενται στο Έγγραφο 2 είναι επαρκή.
- (c) Ο Υπεύθυνος Επεξεργασίας είναι υποχρεωμένος να καθορίσει εάν ένα υποκείμενο δεδομένων έχει ή όχι το δικαίωμα να ασκήσει τέτοια δικαιώματα υποκειμένου δεδομένων, όπως ορίζονται στην παρούσα Ενότητα 6, και να δώσει προδιαγραφές στον Εκτελούντα την Επεξεργασία σε ποιόν βαθμό απαιτείται η παροχή βοήθειας που ορίζεται στην Ενότητα 6 (β).

7. Υπεργολαβία επεξεργασίας

- (a) Οι Εκτελούντες την Επεξεργασία μπορούν να αναθέσουν σε υπεργολαβία τις υποχρεώσεις που απορρέουν από την παρούσα Συμφωνία Επεξεργασίας Δεδομένων, σύμφωνα με τις απαιτήσεις που ορίζονται στο παρόν, σε εταιρείες συνδεδεμένες με τον Εκτελούντα την Επεξεργασία ή/και σε τρίτα μέρη («Υπεργολάβοι επεξεργασίας»). Μια λίστα με τους Υπεργολάβους επεξεργασίας, που συμβάλλονται με τους Εκτελούντες την Επεξεργασία κατά την Ημερομηνία έναρξης ισχύος της Συμφωνίας, παρατίθεται στην αντίστοιχη Περιγραφή Υπηρεσιών και ο Πελάτης συμφωνεί με τη δέσμευση των εν λόγω Υπεργολάβων επεξεργασίας.
- (b) Κατά την περίοδο της διάρκειας ισχύος της Σύμβασης, οι Εκτελούντες την Επεξεργασία θα παρέχουν ειδοποίηση τουλάχιστον τέσσερις (4) εβδομάδες νωρίτερα («Ειδοποίηση Αλλαγής Υπεργολάβου επεξεργασίας») στον Πελάτη, προτού εξουσιοδοτήσουν οποιονδήποτε νέο Υπεργολάβο επεξεργασίας («Ημερομηνία Έναρξης Ισχύος Αλλαγής Υπεργολάβου επεξεργασίας»). Εάν ο Πελάτης δεν εγκρίνει τη σύμβαση με έναν τέτοιο νέο Υπεργολάβο επεξεργασίας, ο Πελάτης μπορεί να καταγγείλει τη Συμφωνία με γραπτή ειδοποίηση λαμβάνουσα ισχύ μετά από δύο (2) εβδομάδες, η οποία συμπεριλαμβάνει μια εξήγηση των εύλογων λόγων απόρριψης του Υπεργολάβου επεξεργασίας, στην Ημερομηνία Έναρξης Ισχύος Αλλαγής του Υπεργολάβου. Εάν ο Πελάτης δεν αντιταχθεί στην Ειδοποίηση Αλλαγής Υπεργολάβου επεξεργασίας, σύμφωνα με τα προηγούμενα, αυτό θα θεωρείται ως αποδοχή από τον Πελάτη του νέου Υπεργολάβου επεξεργασίας. Οι εκτελούντες την επεξεργασία παραμένουν υπεύθυνοι για τη συμμόρφωση κάθε Υπεργολάβου επεξεργασίας με τις υποχρεώσεις της παρούσας Συμφωνίας Επεξεργασίας Δεδομένων.
- (c) Σε περίπτωση που ένας Υπεργολάβος επεξεργασίας βρίσκεται εκτός ΕΕ/ΕΟΧ σε μια χώρα που δεν αναγνωρίζεται ότι παρέχει επαρκές επίπεδο προστασίας δεδομένων, ο Εκτελών την επεξεργασία (i) θα συνάψει συμφωνία επεξεργασίας δεδομένων με βάση τις Πρότυπες ρήτρες της ΕΕ (Εκτελών Επεξεργασία προς Εκτελούντα Επεξεργασία), ή (ii) θα παρέχει στον Υπεύθυνο επεξεργασίας πληροφορίες σχετικά με την πιστοποίηση του Υπεργολάβου επεξεργασίας στο πλαίσιο του Προγράμματος Προστασίας Προσωπικών Δεδομένων και θα επιβεβαιώνει εκ νέου, μετά από αίτημα του Υπευθύνου επεξεργασίας, ότι η πιστοποίηση του Υπεργολάβου επεξεργασίας στο πλαίσιο του Προγράμματος Προστασίας Προσωπικών Δεδομένων εξακολουθεί να ισχύει, ή (iii) θα παρέχει στον Υπεύθυνο επεξεργασίας, κατόπιν αιτήματος αυτού, άλλες πληροφορίες και σχετική τεκμηρίωση σχετικά με τον μηχανισμό διεθνούς μεταφοράς δεδομένων, σύμφωνα με το άρθρο 46 ΓΚΠΔ, που χρησιμοποιείται για να κοινοποιήσει νόμιμα τα προσωπικά δεδομένα του Υπευθύνου Επεξεργασίας στον Υπεργολάβο επεξεργασίας.

10. Διάρκεια και καταγγελία

Η διάρκεια της παρούσας Συμφωνίας Επεξεργασίας Δεδομένων είναι ίδια με αυτήν της Συμφωνίας. Εκτός αν ορίζεται διαφορετικά στο παρόν, τα δικαιώματα και οι προϋποθέσεις καταγγελίας θα είναι τα ίδια με αυτά που ορίζονται στη Συμφωνία.

11. Διάφορα

- (a) Τα συμβαλλόμενα μέρη οφείλουν να συμμορφώνονται με τις υποχρεώσεις βάσει του ΓΚΠΔ και βάσει οποιωνδήποτε άλλων εφαρμοστέων νόμων περί προστασίας δεδομένων που ισχύουν, ανάλογα με την περίπτωση, για τον Υπεύθυνο Επεξεργασίας για τον ρόλο του ως υπευθύνου επεξεργασίας δεδομένων ή για τον Εκτελούντα την Επεξεργασία στο ρόλο του ως Εκτελούντα την Επεξεργασία δεδομένων.
- (b) Εάν και στο βαθμό που είναι απαραίτητο για τη συμμόρφωση με υποχρεωτικές διατάξεις σχετικά με την πρόσληψη και την απόδοση του Εκτελούντος την Επεξεργασία, σύμφωνα με τους νόμους που ισχύουν για τον Υπεύθυνο Επεξεργασίας, ο Υπεύθυνος Επεξεργασίας μπορεί να απαιτήσει οποιεσδήποτε απαραίτητες αλλαγές (συμπεριλαμβανομένων των τροποποιήσεων) στις διατάξεις της παρούσας Συμφωνίας Επεξεργασίας Δεδομένων και των παραρτημάτων της. Εάν ο Υπεύθυνος Επεξεργασίας και ο Εκτελών την Επεξεργασία δεν είναι σε θέση να συμφωνήσουν για αλλαγές που απαιτούνται για την εκπλήρωση υποχρεωτικών νομικών απαιτήσεων εντός τριάντα (30) ημερών από την παραλαβή γραπτής ειδοποίησης από τον Εκτελούντα την Επεξεργασία σχετικά με τις υποχρεωτικές αλλαγές, οποιοδήποτε από τα Μέρη έχει το δικαίωμα να καταγγείλει την παρούσα Συμφωνία Επεξεργασίας Δεδομένων με γραπτή ειδοποίηση λαμβάνουσα ισχύ μετά από τριάντα (30) ημέρες.

Σε περίπτωση ασυμφωνίας μεταξύ των διατάξεων της παρούσας Συμφωνίας Επεξεργασίας Δεδομένων και οποιωνδήποτε άλλων συμφωνιών μεταξύ των Μερών, οι διατάξεις της παρούσας Συμφωνίας Επεξεργασίας Δεδομένων υπερισχύουν όσον αφορά τις υποχρεώσεις προστασίας δεδομένων των Μερών.

Παράρτημα 1 της Συμφωνίας Επεξεργασίας Δεδομένων (τεχνικά και οργανωτικά μέτρα)

Περιγραφή των τεχνικών και οργανωτικών μέτρων που εφαρμόζει ο Εκτελών την Επεξεργασία, όπως έχει διαπιστωθεί και επιβεβαιωθεί από τον Υπεύθυνο Επεξεργασίας:

Έλεγχος πρόσβασης σε περιοχές επεξεργασίας

- Ο Εισαγωγέας Δεδομένων εφαρμόζει κατάλληλα μέτρα για να αποτροπή μη εξουσιοδοτημένων ατόμων από την απόκτηση φυσικής πρόσβασης στον εξοπλισμό επεξεργασίας δεδομένων όπου γίνεται επεξεργασία ή χρήση Δεδομένων Προσωπικού Χαρακτήρα, ιδίως:
 - ο Η πρόσβαση στις εγκαταστάσεις παρακολουθείται και καταγράφεται.
 - ο Η πρόσβαση στις εγκαταστάσεις εποπτεύεται και προστατεύεται από κατάλληλο σύστημα ασφαλείας ή/και οργανισμό ασφαλείας.
 - ο Οι επισκέπτες συνοδεύονται συνεχώς.

Έλεγχος πρόσβασης σε συστήματα επεξεργασίας δεδομένων

- Ο Εισαγωγέας Δεδομένων εφαρμόζει κατάλληλα μέτρα για να αποτρέψει τη χρήση ή την πρόσβαση στα συστήματα επεξεργασίας δεδομένων που χρησιμοποιούνται για την επεξεργασία Δεδομένων Προσωπικού Χαρακτήρα, από μη εξουσιοδοτημένα άτομα, ιδίως:
 - ο Μέθοδοι ταυτοποίησης χρήστη και ελέγχου ταυτότητας χρήστη είναι εγκατεστημένες για την παροχή ελεγχόμενης πρόσβασης στο σύστημα επεξεργασίας.
 - ο Ο έλεγχος πρόσβασης και οι εξουσιοδοτήσεις ορίζονται σύμφωνα με την αρχή «ανάγκη να πρέπει να έχουμε».
 - ο Τα εσωτερικά τελικά σημεία του Εισαγωγέα Δεδομένων που χρησιμοποιούνται για την υποστήριξη της υπηρεσίας λογισμικού προστατεύονται για την αποτροπή ανεπιθύμητης πρόσβασης στα συστήματα και για την αποφυγή διείσδυσης κακόβουλου λογισμικού. Αυτό περιλαμβάνει τεχνολογίες όπως τείχη προστασίας, ανίχνευση ιών, ανίχνευση κακόβουλου λογισμικού, ανίχνευση και πρόληψη εισβολής και άλλες. Αυτές οι τεχνολογίες θα προσαρμοστούν σε νέα επίπεδα με βάση τη συνολική ανάπτυξη σε αυτούς τους τομείς.

Έλεγχος πρόσβασης για χρήση συγκεκριμένων περιοχών συστημάτων επεξεργασίας δεδομένων

- Ο Εισαγωγέας Δεδομένων εφαρμόζει κατάλληλα μέτρα εντός των εφαρμογών, έτσι ώστε τα άτομα που δικαιούνται να χρησιμοποιούν το σύστημα επεξεργασίας δεδομένων να έχουν πρόσβαση μόνο στα δεδομένα εντός του πεδίου και στον βαθμό που καλύπτεται από την άδεια πρόσβασης (εξουσιοδότηση) και ώστε τα προσωπικά δεδομένα να μην μπορούν να διαβαστούν, να αντιγραφούν ή να τροποποιηθούν ή να αφαιρεθούν χωρίς την κατάλληλη εξουσιοδότηση, ιδίως:
 - ο Εφαρμόζονται πολιτικές προσωπικού του Εισαγωγέα Δεδομένων και εκπαίδευση σχετικά με την πρόσβαση σε προσωπικά δεδομένα.
 - ο Ο Εισαγωγέας δεδομένων ενημερώνει το προσωπικό του για σχετικές διαδικασίες ασφαλείας, συμπεριλαμβανομένων πιθανών συνεπειών από την παραβίαση των κανόνων και διαδικασιών ασφαλείας.
 - ο Για εκπαιδευτικούς σκοπούς, ο Εισαγωγέας Δεδομένων θα χρησιμοποιεί μόνο ανώνυμα δεδομένα.
 - ο Η πρόσβαση στα δεδομένα γίνεται είτε από ελεγχόμενη τοποθεσία είτε μέσω ελεγχόμενης πρόσβασης στο δίκτυο.
 - ο Οι τελικές συσκευές που χρησιμοποιούνται για την πρόσβαση στα δεδομένα προστατεύονται από ενημερωμένους μηχανισμούς προστασίας πελατών.

Έλεγχος διαβίβασης

- Ο Εισαγωγέας Δεδομένων εφαρμόζει κατάλληλα μέτρα για να διασφαλίζει ότι τα Προσωπικά Δεδομένα δεν μπορούν να διαβαστούν, να αντιγραφούν, να τροποποιηθούν ή να διαγραφούν χωρίς εξουσιοδότηση κατά τη διάρκεια ηλεκτρονικής διαβίβασης, μεταφοράς ή αποθήκευσης σε μέσα αποθήκευσης και ότι οι οντότητες-στόχοι για οποιαδήποτε μεταφορά Προσωπικών Δεδομένων μέσω της μετάδοσης δεδομένων μπορούν να καθορίζονται και να επαληθεύονται (έλεγχος μεταφοράς δεδομένων), ιδίως:
 - ο Έλεγχος μεταφοράς δεδομένων μεταξύ του Εξαγωγέα Δεδομένων και της παρεχόμενης υπηρεσίας του Εισαγωγέα Δεδομένων:
 - Οι υπηρεσίες λογισμικού του Εισαγωγέα Δεδομένων χρησιμοποιούν κρυπτογράφηση για να διασφαλίσουν την εμπιστευτικότητα και την ακεραιότητα/αυθεντικότητα κατά τη διαβίβαση δεδομένων από τον Εξαγωγέα Δεδομένων στην υπηρεσία λογισμικού.
 - ο Έλεγχος μεταφοράς δεδομένων μεταξύ Εισαγωγέα Δεδομένων και Υπεργολάβων Επεξεργασίας:
 - Εκτός από τους συμβατικούς συμφωνηθέντες τομείς, η ανάκτηση δεδομένων επιτρέπεται μόνο για ειδικές δραστηριότητες υποστήριξης και μόνο για εξουσιοδοτημένο προσωπικό υποστήριξης.
 - Η διαδικασία εξουσιοδότησης για το προσωπικό υποστήριξης του Εισαγωγέα Δεδομένων, που εκτελεί μεταφορά δεδομένων, ρυθμίζεται μέσω μιας καθορισμένης διαδικασίας.
 - Εάν τα δεδομένα πρέπει να αντιγραφούν σε συγκεκριμένα μέσα για μεταφορά σε τρίτο μέρος, αυτά τα μέσα θα αντιμετωπίζονται με διάκριση ανάλογα με την ευαισθησία των δεδομένων.
 - Καθιερώνονται καταγεγραμμένες διαδικασίες για την ασφαλή διαβίβαση προσωπικών δεδομένων.

Έλεγχος εισόδου, Έλεγχος επεξεργασίας και διαχωρισμός για διαφορετικούς σκοπούς

- Ο Εισαγωγέας Δεδομένων εφαρμόζει κατάλληλα μέτρα για να διασφαλίζει, ότι η επεξεργασία των Προσωπικών Δεδομένων γίνεται με ασφάλεια και αποκλειστικά σύμφωνα με τις οδηγίες του Εξαγωγέα Δεδομένων, ιδίως:
 - ο Η πρόσβαση στα δεδομένα διαχωρίζεται μέσω εφαρμογής ασφάλειας για τους κατάλληλους χρήστες.
 - ο Η εφαρμογή υποστηρίζει την αναγνώριση και τον έλεγχο ταυτότητας των χρηστών.
 - ο Οι ρόλοι της εφαρμογής και η προκύπτουσα πρόσβαση βασίζεται σε ρόλους που βασίζονται στη λειτουργία που θα εκτελεστεί εντός της εφαρμογής.
 - ο Ο Εισαγωγέας Δεδομένων μπορεί να εφαρμόζει ελέγχους στα λογισμικά τους, όταν καθίσταται εύλογο και εφικτό, προς επικύρωση της εισαγωγής δεδομένων και/ή προς παρακολούθηση της χρήσης ή τροποποίησης δεδομένων.