

Inter Engineering Όροι για εξυπηρέτηση πελατών και τεχνική υποστήριξη

Version 5.20
Last Change 2014-03-06

Ο όρος “πελάτης” στο παρόν κείμενο σημαίνει επίσης “συνεργάτης – μεταπωλητής” της Inter Engineering.

A. Όροι για την εγκατάσταση / τεχνική υποστήριξη στον χώρο του πελάτη ή εξ αποστάσεως

1. Ο πελάτης έχει φροντίσει ο εξοπλισμός του να συμφωνεί με τις απαιτήσεις hardware και software των προϊόντων προς εγκατάσταση/υποστήριξη. Αν δεν γνωρίζει τις απαιτήσεις τότε ο πελάτης θα τις ζητήσει από την Inter Engineering.
2. Ο υπεύθυνος μηχανογράφησης (system administrator) ή ένας τεχνικός υποστήριξης του πελάτη θα είναι διαθέσιμος για την υποστήριξη των τεχνικών της Inter Engineering.
3. Ο πελάτης θα έχει φροντίσει να έχουν Internet πρόσβαση εκείνοι οι υπολογιστές που το χρειάζονται. Όπως ένας Server ο οποίος θα παίζει τον ρόλο της κεντρικής διαχείρισης με ενημέρωση μέσω Internet.
4. Ο πελάτης θα διευκολύνει όσο το δυνατόν περισσότερο τους τεχνικούς της Inter Engineering.
5. Ο πελάτης θα καθοδηγήσει τους τεχνικούς της Inter Engineering στην εντόπιση των υπολογιστών σε περίπτωση on-site υποστήριξης
6. Πριν την επίσκεψη των τεχνικών της Inter Engineering, ο πελάτης θα έχει ετοιμάσει τα μηχανήματα ώστε να είναι κατάλληλα για την εγκατάσταση / εργασία που θα γίνει. Σε περίπτωση που βρεθεί μηχανήμα ακατάλληλο για την εγκατάσταση, οι τεχνικοί της Inter Engineering θα έχουν το δικαίωμα να εγκαταλείψουν την εγκατάσταση στο συγκεκριμένο μηχανήμα.
7. Ο πελάτης ευθύνεται για την λήψη ενός backup των μηχανημάτων όπου θα γίνει επέμβαση σε συνεργασία με τεχνικούς της Inter Engineering, πριν την έναρξη της επέμβασης αυτής.
8. Οι τεχνικοί της Inter Engineering θα έχουν το δικαίωμα να διακόψουν τους εργαζόμενους του πελάτη από την εργασία τους για την εργασία στο μηχανήμα τους.
9. Οι τεχνικοί της Inter Engineering θα έχουν το δικαίωμα επανεκκίνησης (reboot) των μηχανημάτων του πελάτη, αν θεωρούν αυτό απαραίτητο ή χρήσιμο.
10. Σε περίπτωση που αντιμετωπίζονται κατά τη διάρκεια της εξυπηρέτησης προβλήματα προερχόμενα από το hardware, το λειτουργικό σύστημα ή το υπόλοιπο software που δεν προμηθεύτηκε από την Inter Engineering, τότε οι τεχνικοί της Inter Engineering έχουν το δικαίωμα να εγκαταλείψουν την προσπάθεια εξυπηρέτησης.
11. Σε περίπτωση που ο πελάτης δεν ακολουθεί τις Inter Engineering προτάσεις για την επίλυση τεχνικών προβλημάτων, εκείνος αναγνωρίζει ότι η Inter Engineering μπορεί να μην είναι σε θέση να λύσει το πρόβλημα ή να υπάρξει σημαντική καθυστέρηση στην επίλυση.
12. Ο πελάτης αναγνωρίζει ότι η (εξ αποστάσεως) πρόσβαση της Inter Engineering στα συστήματα του πελάτη ή το γεγονός ότι κάποιος μηχανισμός που εξυπηρετεί τον πελάτη είναι υπό έλεγχο της Inter Engineering, έχει ως συνέπεια ότι η Inter Engineering μπορεί να δει τις ρυθμίσεις στα αναφερόμενα συστήματα ή μηχανισμούς και ότι σε ορισμένες περιπτώσεις η Inter Engineering έχει την δυνατότητα να αλλάξει τις ρυθμίσεις.
13. Οι τεχνικοί της Inter Engineering εργάζονται με προσοχή. Ωστόσο:
Όλες οι εργασίες εκτελούνται με απόλυτη ευθύνη του πελάτη. Η Inter Engineering δεν δέχεται ευθύνη για:
 - Χάσιμο δεδομένων
 - Καθυστέρηση λειτουργίας & χάνσιμο κερδών του πελάτη
 - Παράνομες χρήσεις εφαρμογών από τον πελάτη
 - Ζημιές οποιασδήποτε φύσεως που μπορούν να προέρχονται από την προσπάθεια εξυπηρέτησης
 - Οποιοσδήποτε άλλες οικονομικές ή υλικές ζημιές που θα μπορούσαν να προκληθούν στον πελάτη ή σε τρίτους εξαιτίας ή κατά την ώρα της παρουσίας του προσωπικού της Inter Engineering στον χώρο του πελάτη ή γενικά εξαιτίας της συνεργασίας με την Inter Engineering.
 - Και σε περίπτωση που τα παραπάνω αναφερόμενα απορριφθούν σε ενδεχόμενο δικαστήριο, οποιαδήποτε αποζημίωση της Inter Engineering προς τον πελάτη δεν θα ξεπερνά την αμοιβή που πλήρωσε ο πελάτης στην Inter Engineering (μείων ΦΠΑ) για τις υπηρεσίες της Inter Engineering κατά τους 12 τελευταίους μήνες πριν από την ημερομηνία της απαίτησης του πελάτη.
14. Σε περίπτωση που η εξυπηρέτηση της Inter Engineering συσχετίζεται με προϊόν που δεν κατασκευάστηκε από την Inter Engineering, τότε ο πελάτης αποδέχεται ότι η ποιότητα εξυπηρέτησης της Inter Engineering είναι εξαρτώμενη από την κατασκευάστρια εταιρεία και ότι η Inter Engineering μπορεί να παρέχει υποστήριξη μόνο εφόσον η κατασκευάστρια εταιρεία παρέχει επίσης υποστήριξη προς την Inter Engineering. Ο πελάτης αποδέχεται επίσης οποιοσδήποτε όρους των κατασκευαστριών εταιρειών όπως Συμφωνίες Αδειών Λογισμικού.
15. Ζητώντας τεχνική υποστήριξη από την Inter Engineering ο πελάτης δηλώνει την συμφωνία του με τους όρους στο παρόν κείμενο.

B. Όροι σχετικά με Inter Engineering Διαχειριζόμενες Υπηρεσίες – Managed Services

G:\Inter Engineering\DOCS\Legal\IE_Terms_and_Agreements\IE_Customer_Service_and_Support_Terms_V5_20_20140306.rtf

1. Με τον ορισμό Inter Engineering Managed Services εννοούνται λειτουργίες/μηχανισμοί/υπηρεσίες που εξυπηρετούν τον πελάτη και που διαχειρίζονται από την Inter Engineering. Στην περίπτωση που μία τέτοια λειτουργία βασίζεται σε κάποιο εξοπλισμό (υλισμικό ή λογισμικό) αυτός ο εξοπλισμός μπορεί να βρίσκεται στην έδρα του πελάτη, στην έδρα της Inter Engineering ή στην έδρα τρίτων.
2. Σε περίπτωση που ο πελάτης εξυπηρετείται με Inter Engineering Managed Services, ο πελάτης επιτρέπει την Inter Engineering να διαχειρίζεται όλα τα συστήματα που συσχετίζονται με το Managed Service και να αλλάζει ρυθμίσεις στα συστήματα αυτά.

Γ. Οροι σχετικά με προϊόντα υποστηριζόμενα από την Inter Engineering

1. Η Inter Engineering δεν αναλαμβάνει ευθύνη για την χρήση, κατάχρηση, μη χρήση ή ανικανότητα χρήσης των προϊόντων
2. Σε περίπτωση που ένα προϊόν δεν κατασκευάστηκε από την Inter Engineering, οι μόνες εγγυήσεις που ισχύουν είναι οι εγγυήσεις του κατασκευαστή. Η Inter Engineering δεν προσθέτει εγγύηση
3. Για τα περισσότερα προϊόντα ισχύει μία περιοδική χρέωση ώστε ο πελάτης να δικαιούται τεχνική υποστήριξη ή άλλες υπηρεσίες. Σε περίπτωση που ο πελάτης δεν έχει πληρώσει την περιοδική χρέωση αυτή, ή οποιαδήποτε άλλη χρέωση που εφαρμόζεται, η Inter Engineering δεν υποχρεούται να παρέχει στον πελάτη υποστήριξη, ούτε υποχρεούται να παρέχει συντήρηση για τα προϊόντα που σχετίζονται. Γενικά η Inter Engineering διατηρεί το δικαίωμα διακοπής οποιασδήποτε υπηρεσίας ή λειτουργίας που δεν έχει πληρωθεί χωρίς ευθύνη για τις συνέπειες της διακοπής αυτής.
Σε περίπτωση που είναι ο μεταπωλητής που έχει καθυστερήσει την πληρωμή, η Inter Engineering διατηρεί τα ίδια δικαιώματα διακοπής και ο μεταπωλητής αναλαμβάνει την πλήρη ευθύνη για τις συνέπειες προς τον τελικό πελάτη.
4. Η τεχνική υποστήριξη της Inter Engineering που αφορά προϊόντα μη κατασκευασμένα από την Inter Engineering, εξαρτάται από την στήριξη του κατασκευαστή προς την Inter Engineering. Η Inter Engineering διαθέτει τεχνική υποστήριξη για προϊόντα των οποίων διαθέτει την αντιπροσωπεία και η ποιότητα της υποστήριξης εξαρτάται από την ποιότητα υποστήριξης του κατασκευαστή προς την Inter Engineering
5. Όλοι οι όροι των κατασκευαστών για την χρήση των προϊόντων ισχύουν, συμπεριλαμβανόμενοι οι όροι της Συμφωνίας Αδειας Χρήσης Τελικών Χρηστών (End User License Agreement – EULA) των κατασκευαστών.

Δ. Περιορισμός κάλυψης

Πολλές από τις λύσεις και υπηρεσίες της Inter Engineering αφορούν την ασφάλεια συστημάτων με στόχο την προστασία των συστημάτων του πελάτη για παράδειγμα από ανεπιθύμητες προσβάσεις, επιθέσεις, μολύνσεις Ιών κλπ. Τονίζεται ότι είναι αδύνατον να εγγυάται η αποτελεσματικότητα οποιασδήποτε προσφερόμενης προστασίας. Ο σκοπός είναι να προστατευτούν τα συστήματα του πελάτη όσο γίνεται καλύτερα υποκείμενα στους περιορισμούς των δυνατοτήτων της Inter Engineering, στους περιορισμούς της τεχνολογίας προϊόντων και ταχύτητας ανταπόκρισης και, πολύ σημαντικό, το γεγονός ότι είναι αδύνατον να προβλέπεται ποιοί κίνδυνοι θα εμφανιστούν στο μέλλον

Ε. Εμπιστευτικότητα

Οι δύο πλευρές Inter Engineering και πελάτης συμφωνούν ότι τόσο το παρόν κείμενο όσο οποιαδήποτε άλλη πληροφορία σαφώς χαρακτηριζόμενη ως εμπιστευτική που αποκαλύπτεται στην άλλη πλευρά (“Εμπιστευτικές Πληροφορίες”) θα διατηρούνται εμπιστευτικά και καμία πλευρά θα αποκαλύπτει οποιαδήποτε Εμπιστευτική Πληροφορία αποκαλούμενη από την άλλη πλευρά εξ ολοκλήρου ή εν μέρει σε οποιονδήποτε τρίτο, ούτε θα την χρησιμοποιεί για άλλο σκοπό εκτός από την εκτέλεση των υποχρεώσεων της όπως αναφέρονται στους παρόντες όρους. Οι προηγούμενοι όροι εμπιστευτικότητας δεν ισχύουν σε περίπτωση που η Εμπιστευτική Πληροφορία (i) ήταν ή γίνεται δημοσίως διαθέσιμη, με άλλο τρόπο από την παραβίαση της παρούσας, (ii) γίνεται γνωστή στην αποδέκτρια πλευρά, χωρίς να έχει την υποχρέωση εμπιστευτικότητας, από κάποια Τρίτη πλευρά, (iii) ήταν στην κατοχή της αποδέκτριας πλευράς, χωρίς να έχει την υποχρέωση εμπιστευτικότητας, πριν να υπογραφούν οι παρόντες όροι, (iv) αναπτύσσεται ανεξάρτητα από την αποδέκτρια πλευρά χωρίς την χρήση των Εμπιστευτικών Πληροφοριών της άλλης πλευράς, ή (v) είναι απαραίτητη να αποκαλυφθεί από τον νόμο. Κάθε πλευρά θα διατηρεί την εμπιστευτικότητα των Εμπιστευτικών Πληροφοριών της άλλης πλευράς εφαρμόζοντας τον ίδιο βαθμό φροντίδας όπως χρησιμοποιείται από την πλευρά αυτή για τις Εμπιστευτικές Πληροφορίες της ίδιας με στόχο να μην αποκαλύπτονται οι Εμπιστευτικές Πληροφορίες κατά λάθος ή να γίνονται υποκείμενες μη εξουσιοδοτημένης χρήσης.

Ζ. Απασχόληση - Πρόταση

Στην περίπτωση που ο πελάτης, άμεσα ή έμμεσα (εκτός από διάμεσο της Inter Engineering) προσλαμβάνει ή απασχολεί με αμοιβή, είτε ως υπάλληλος, ανεξάρτητος εργολάβος, ή με οποιαδήποτε άλλη ιδιότητα, οποιοδήποτε άτομο το οποίο ήταν, εντός δύο έτη πριν την εδώ αναφερόμενη πρόσληψη ή απασχόληση, υπάλληλος της Inter Engineering ή θυγατρικής της, ο πελάτης συμφωνεί να πληρώσει στην Inter Engineering εφάπαξ το ποσό που αντιστοιχεί με 24 φορές την μηνιαία μικτή αμοιβή του συγκεκριμένου υπαλλήλου όπως αυτή ισχύει κατά τον πιο πρόσφατο μήνα που ο υπάλληλος είχε υπαλληλική σχέση με την Inter Engineering.

Η. Γενικοί Οροι Συνεργασίας

1. ΠΕΡΙΟΡΙΣΜΟΣ ΕΥΘΥΝΩΝ
Η INTER ENGINEERING ΚΑΙ ΟΙ ΑΝΘΡΩΠΟΙ ΠΟΥ ΣΥΣΧΕΤΙΖΟΝΤΑΙ ΜΑΖΙ ΤΗΣ ΔΕΝ ΘΑ ΕΧΟΥΝ ΟΠΟΙΑΔΗΠΟΤΕ ΕΥΘΥΝΗ ΠΡΟΣ ΤΟΝ ΠΕΛΑΤΗ Η ΠΡΩΣ ΤΡΙΤΟΥΣ ΓΙΑ ΟΠΟΙΑΔΗΠΟΤΕ ΖΗΜΙΑ Ή ΕΞΟΔΑ (ΣΥΜΠΕΡΙΛΑΜΒΑΝΟΜΕΝΑ, ΑΛΛΑ ΟΧΙ ΠΕΡΙΟΡΙΣΜΕΝΑ ΣΕ ΑΥΤΕΣ, ΕΞΟΔΑ ΔΙΚΗΓΟΡΩΝ, ΖΗΜΙΕΣ ΠΟΥ ΑΠΟΤΕΛΟΥΝ ΧΑΣΙΜΟ ΚΕΡΔΩΝ, ΔΙΑΚΟΠΗ ΛΕΙΤΟΥΡΓΙΑΣ, ΧΑΣΙΜΟ ΠΛΗΡΟΦΟΡΙΩΝ, ΧΑΣΙΜΟ ΔΕΔΟΜΕΝΩΝ, ΒΛΑΨΙΜΟ ΦΗΜΗΣ Η ΑΛΛΗ ΟΙΚΟΝΟΜΙΚΗ Ή ΥΛΙΚΗ Ή ΗΘΙΚΗ ΖΗΜΙΑ), ΥΠΟ ΟΠΟΙΑΔΗΠΟΤΕ ΑΙΤΙΑ ΔΡΑΣΗΣ Ή ΘΕΩΡΙΑ ΕΥΘΥΝΗΣ, ΠΡΟΕΡΧΟΜΕΝΗ ΑΠΟ ΤΗΝ ΠΑΡΟΧΗ, ΕΛΛΙΠΕΙΣ ΠΑΡΟΧΗ Ή ΠΑΡΑΛΕΙΨΗ ΠΑΡΟΧΗΣ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ Ή ΓΕΝΙΚΟΤΕΡΑ ΠΡΟΕΡΧΟΜΕΝΗ ΑΠΟ ΤΗΝ ΣΥΝΕΡΓΑΣΙΑ ΜΕ ΤΟΝ ΠΕΛΑΤΗ, ΚΑΙ ΣΕ ΠΕΡΙΠΤΩΣΗ ΠΟΥ Η INTER ENGINEERING Η ΟΙ ΑΝΘΡΩΠΟΙ ΠΟΥ ΣΥΣΧΕΤΙΖΟΝΤΑΙ ΜΑΖΙ ΤΗΣ ΕΧΕΙ ΕΚ ΤΩΝ ΠΡΟΤΕΡΩΝ ΓΝΩΣΗ ΠΕΡΙ ΤΗΝ ΠΙΘΑΝΟΤΗΤΑ ΤΕΤΟΙΩΝ ΖΗΜΙΩΝ. ΟΙ ΠΕΡΙΟΡΙΣΜΟΙ ΑΥΤΟΙ ΘΑ ΙΣΧΥΟΥΝ ΚΑΙ ΣΕ ΠΕΡΙΠΤΩΣΗ ΑΠΟΤΥΧΙΑΣ ΤΟΥ ΟΥΣΙΑΣΤΙΚΟΥ ΣΚΟΠΟΥ ΟΠΟΙΟΥΔΗΠΟΤΕ ΠΕΡΙΟΡΙΣΜΕΝΟΥ ΜΕΤΡΟΥ ΕΠΑΝΟΡΘΩΣΗΣ. Η ΣΥΝΟΛΙΚΗ ΕΥΘΥΝΗ ΤΗΣ INTER ENGINEERING ΚΑΙ ΤΩΝ ΑΝΘΡΩΠΩΝ ΠΟΥ ΣΥΣΧΕΤΙΖΟΝΤΑΙ ΜΑΖΙ ΤΗΣ ΓΙΑ ΟΠΟΙΑΔΗΠΟΤΕ ΔΙΕΚΔΙΚΗΣΗ ΑΠΟΖΗΜΙΩΣΗΣ, ΑΠΑΙΤΗΣΗ Ή ΔΡΑΣΗ ΠΟΥ ΠΡΟΚΥΠΤΕΙ ΑΠΟ ΤΗΝ ΣΥΝΕΡΓΑΣΙΑ ΜΕ ΤΟΝ ΠΕΛΑΤΗ Ή ΣΥΣΧΕΤΙΖΕΤΑΙ ΜΕ ΑΥΤΗ Ή ΤΙΣ ΥΠΗΡΕΣΙΕΣ ΠΟΥ ΑΝΑΦΕΡΟΝΤΑΙ Σ'ΑΥΤΗ ΔΕ ΘΑ ΥΠΕΡΒΑΙΝΕΙ ΣΕ ΟΠΟΙΑΔΗΠΟΤΕ ΠΕΡΙΠΤΩΣΗ ΤΟ ΠΟΣΟ

G:\Inter Engineering\DOCS\Legal\IE_Terms_and_Agreements\IE_Customer_Service_and_Support_Terms_V5_20_20140306.rtf

ΧΡΗΜΑΤΩΝ (ΜΕΙΟΝ ΦΠΑ) ΠΟΥ ΕΧΕΙ ΠΛΗΡΩΣΕΙ Ο ΠΕΛΑΤΗΣ ΣΤΗΝ INTER ENGINEERING ΩΣ ΑΜΟΙΒΗ ΓΙΑ ΤΙΣ ΥΠΗΡΕΣΙΕΣ ΤΗΣ INTER ENGINEERING ΚΑΤΑ ΤΟΥΣ ΤΕΛΕΥΤΑΙΟΥΣ 12 ΜΗΝΕΣ ΠΡΙΝ ΑΠΟ ΤΗΝ ΗΜΕΡΟΜΗΝΙΑ ΤΗΣ ΑΠΑΙΤΗΣΗΣ.

2. Ο πελάτης θα προστατεύει την Inter Engineering και τους προμηθευτές της από οποιασδήποτε διεκδικήσεις, δράσεις, αιτίες δράσεων, ευθύνες, ζημιές, κόστη και έξοδα, συμπεριλαμβανόμενες λογικές αμοιβές δικηγόρων, προερχόμενες από ή συσχετιζόμενες με οποιασδήποτε διεκδικήσεις ή δράσεις (συνοπτικά, μία "διεκδίκηση") από τρίτους ή από το προσωπικό του πελάτη κατά την Inter Engineering ή τους προμηθευτές της ως συνέπεια ή με οποιοδήποτε τρόπο συσχετιζόμενη με την χρήση του πελάτη των υπηρεσιών ή προϊόντων της Inter Engineering ή των προμηθευτών της, ή γενικά ως συνέπεια της συνεργασίας με την Inter Engineering ή τους προμηθευτές της.
3. Σε περίπτωση που βάση νόμου κάποιο μέρος αυτών των όρων απορρίπτεται, το υπόλοιπο συνεχίζει να ισχύει
4. Αρμόδια δικαστήρια για την επίλυση οποιασδήποτε διαφοράς μεταξύ τον πελάτη και την Inter Engineering θα είναι τα δικαστήρια της Λάρισας ή οποιοδήποτε άλλο δικαστήριο επιλεγμένο από την Inter Engineering.
5. Παραγγέλοντας οτιδήποτε από την Inter Engineering ή ξεκινώντας τη χρήση ενός προϊόντος που πωλείται από την Inter Engineering ή ζητώντας οποιαδήποτε εξυπηρέτηση από την Inter Engineering ο πελάτης δηλώνει ότι συμφωνεί με τους όρους του παρόντος κειμένου.

G:\Inter Engineering\DOCS\Legal\IE_Terms_and_Agreements\IE_Customer_Service_and_Support_Terms_V5_20_20140306.rtf

Inter Engineering
Negreponi 5
413 35 Larissa, Greece

Tel.+30.2410-670030
Fax.+30.2410-670006

URL: www.inter-datasecurity.com
email sales@inter-datasecurity.com

Είναι δυνατόν το παρόν συμφωνητικό να υπογράφεται/αποδέχεται από τρίτο (όχι ο τελικός πελάτης). Για παράδειγμα σε περίπτωση που ο τελικός πελάτης εξυπηρετείται από μία εταιρεία system integrator και η Inter Engineering εκτελεί εργασίες υπό εντολή του system integrator. Στην περίπτωση αυτή ο τρίτος υπογράφει/αποδέχεται το παρόν κείμενο και αναλαμβάνει όλες τις ευθύνες προς τον τελικό πελάτη, απαλλάσσοντας την Inter Engineering από οποιαδήποτε ευθύνη προς τον τελικό πελάτη. Στην περίπτωση αυτή οι όροι του παρόντος κειμένου αφορούν επίσης την σχέση μεταξύ του υπογράφον τρίτου και Inter Engineering και ο υπογράφον τρίτος είναι υπεύθυνος για τις παραπάνω αναφερόμενες υποχρεώσεις του τελικού πελάτη.

Στοιχεία τελικού πελάτη:

Εταιρεία	
Υπεύθυνος	
Διεύθυνση, ΤΚ, Πόλη	
Τηλ.	
Fax	
Email	
Ημερομηνία	
Συνοπτική περιγραφή έργου	
Ημερομηνίες έργου. Από – έως	

Στοιχεία της οντότητας που υπογράφει:

Εταιρεία	
Υπεύθυνος	
Διεύθυνση, ΤΚ, Πόλη	
Τηλ.	
Fax	
Email	
Ημερομηνία	

Υπογραφή:

Σφραγίδα:

G:\Inter Engineering\DOCS\Legal\IE_Terms_and_Agreements\IE_Customer_Service_and_Support_Terms_V5_20_20140306.rtf

Inter Engineering
Negreponi 5
413 35 Larissa, Greece

Tel. +30.2410-670030
Fax. +30.2410-670006

URL: www.inter-datasecurity.com
email: sales@inter-datasecurity.com

Conditions for customer service and technical support

Version 5.20

Last Change 2014-03-06

The term “customer” in this document also has the meaning of “reselling partner” of Inter Engineering.

A. Conditions for Installation / Support at Customer’s site or remotely

1. The customer has made sure that his equipment is conform the hardware and software requirements of the products which are to be installed or supported. If the customer is not aware of these requirements then he will ask them from Inter Engineering
2. The system administrator or another support engineer of the customer will be available to assist the Inter Engineering technicians
3. The customer will have made sure that those computers who need it will have access to the internet. Like a server which will play the role of a central management server updated through the internet.
4. The customer will facilitate the Inter Engineering technicians as much as possible
5. The customer will guide the Inter Engineering technicians in order to locate the computers in case of on site support
6. Before the visit of the Inter Engineering technicians the customer will have prepared the machines such that they are ready for the installation or other work to be done. In case a machine is found inadequate for the installation, the Inter Engineering technicians will have the right to abandon the installation at the machine in question.
7. The customer is responsible for a backup to be taken of those machines where intervention by the Inter Engineering technicians or in cooperation with the Inter Engineering technicians is to be performed, before the commence of such interventions
8. The Inter Engineering technicians will have the right to interrupt the employees of the customer from their work in order to work on their machines
9. The Inter Engineering technicians will have the right to reboot the machines of the customer, if and when they consider this necessary or useful.
10. In case problems occur during the installation or service works which are caused by the hardware, the operating system or other software which was not purchased from Inter Engineering, the Inter Engineering technicians will have the right to abandon the installation or works on the machine in question.
11. In case that the customer does not follow Inter Engineering’s suggestions for the solving of technical problems, he recognizes that Inter Engineering may not be able to solve the problem or that severe delays in problem solving may occur.
12. The customer declares that he is aware of the fact that the (remote) access of Inter Engineering to his systems or the fact that some kind of mechanism that serves the customer is under control of Inter Engineering, has as consequence that Inter Engineering can see the configuration and settings of the mentioned systems or mechanisms and that in some cases Inter Engineering has the ability to change the settings.
13. The Inter Engineering technicians work with care. However:
The customer has the entire responsibility for all operations performed. Inter Engineering does not accept responsibility for:
 - Loss of data
 - Delay of operation & loss of profit of the customer
 - Illegal use of software by the customer
 - Damage of whatever nature which might be caused by the effort to service the customer
 - Any other financial or material damage which might be caused to the customer or to third parties because of or during the presence of Inter Engineering technicians at the customer’s site or in general related to the cooperation with Inter Engineering
 - Even if the above is not valid in a court of law, under no circumstances will any fees payable by Inter Engineering towards the customer exceed the amount customer paid for Inter Engineering’s services during the last 12 months before date of customer’s claim.
14. In case that Inter Engineering’s services are related to products not manufactured by Inter Engineering, the customer accepts that the quality of services provided by Inter Engineering is dependent on the manufacturing company and that Inter Engineering can provide technical support only if the manufacturing companies provide technical support to Inter Engineering as well. Customer also accepts any terms and conditions of the manufacturing company such as software license agreements.
15. Requesting Inter Engineering for technical support the customer declares his agreement with the terms of this document.

B. Conditions related to Inter Engineering Managed Services

1. The term Inter Engineering Managed Services refers to functionalities/mechanisms/services that serve the customer and that are managed by Inter Engineering. In case such a functionality is based on certain equipment (hardware or software) this equipment may be situated in the customers’ premises, Inter Engineering’s premises or third party premises.
2. In case the customer is served with Inter Engineering Managed Services, the customer allows Inter Engineering to manage (administer) all systems related to the Managed Service and to change settings in those systems.

G:\Inter Engineering\DOCS\Legal\IE_Terms_and_Agreements\IE_Customer_Service_and_Support_Terms_V5_20_20140306.rtf

C. Conditions related to products supported by Inter Engineering

1. Inter Engineering does not accept any responsibility for the use, misuse, non-use or inability to use the products
2. In case a product was not manufactured by Inter Engineering, the only warranty valid is the warranty of the manufacturer. Inter Engineering does not add any warranty
3. For most of the products a periodic fee is valid which entitles the customer to technical support or other services. In the event that the customer has not paid this periodic service or any other applicable fee, Inter Engineering is not obliged to provide support, nor will Inter Engineering be obliged to provide maintenance for the products involved to the customer. In general Inter Engineering retains the right to interrupt any service or functionality that has not been paid, without having any responsibility for the consequences of the interruption. In case it is the reseller that delays the payment, Inter Engineering will have the same rights for interruption and the reseller will have full responsibilities towards the end customer for the consequences.
4. The technical support of Inter Engineering regarding products that were not manufactured by Inter Engineering, is dependent on the support of the manufacturer towards Inter Engineering. Inter Engineering provides technical support for the products of which it is official distributor and the quality of the support depends on the quality of the support of the manufacturer towards Inter Engineering
5. All terms and conditions of the manufacturers regarding the use of the products are valid, including those of the manufacturers' End User License Agreement – EULA.

D. Limitation of coverage

Many of the solutions and services offered by Inter Engineering regard system security with as purpose the protection of the customer's systems for example against unwanted access, attacks, virus infections etc. It is emphasized that it is impossible to guarantee the effectiveness of any offered protection. The purpose is the best possible protection of the customer's systems subject to the restrictions of Inter Engineering's possibilities, the limitations in product technology and reaction time and, very important, the fact that it is impossible to predict which dangers will appear in the future.

E. CONFIDENTIALITY

The parties agree that the content and subject matter of this Document as well as any other information clearly marked as confidential disclosed to the other party hereunder ("Confidential Information") shall be kept confidential and neither party will disclose any Confidential Information disclosed by the other in whole or in part to any third party, nor use it for any purpose other than the performance of its obligations as set forth in this Document. The preceding confidentiality provisions do not apply in the event that the Confidential Information (i) was or becomes generally available to the public, other than due to a breach of this clause, (ii) becomes known to the recipient party, without an obligation of confidentiality, from a third party, (iii) was in the recipient party's possession, without an obligation of confidentiality, prior to the signing of this Document, (iv) is independently developed by the recipient party without the use of the other party's Confidential Information, or (v) is required to be disclosed by law. Each party shall maintain the confidentiality of the other party's Confidential Information using the same degree of care as is used by that party for its own Confidential Information to ensure that the Confidential Information is not inadvertently disclosed or subject to unauthorized use.

F. Solicitation

In the event that Customer directly or indirectly (other than through Inter Engineering) hires, whether as an employee, independent contractor, or in any other capacity, any person who was, within two years prior to the hiring, an employee of Inter Engineering or any of its subsidiaries, customer agrees to pay Inter Engineering at once a finder's fee equal to 24 times that employee's monthly gross compensation as valid during the most recent month that the employee was under Inter Engineering's employment.

G. General Conditions for Cooperation

1. LIMITATION OF LIABILITY
INTER ENGINEERING AND THE PEOPLE RELATED TO IT WILL NOT BE RESPONSIBLE TOWARDS THE CUSTOMER OR ANY THIRD PARTY FOR ANY KIND OF DAMAGE OR EXPENSES (INCLUDING, BUT NOT LIMITED TO, ATTORNEY EXPENSES, LOSS OF PROFIT, INTERRUPTION OF OPERATION, LOSS OF DATA, LOSS OF INFORMATION, DAMAGE TO REPUTATION OR ANY OTHER FINANCIAL OR MATERIAL OR PERSONAL DAMAGE), UNDER ANY CAUSE OF ACTION OR THEORY OF RESPONSIBILITY, AS A RESULT OF THE SERVICE PROVISION, INCOMPLETE SERVICE PROVISION OR LACK OF SERVICE PROVISION OR IN GENERAL AS A RESULT OF THE COOPERATION WITH THE CUSTOMER, EVEN IF INTER ENGINEERING OR THE PEOPLE RELATED TO IT HAVE ON BEFOREHAND BEEN INFORMED ABOUT THE POSSIBILITY OF SUCH DAMAGES. THESE LIMITATIONS WILL ALSO BE VALID IN CASE OF FAILURE OF ANY ATTEMPT OF CORRECTION OF DAMAGES. THE TOTAL LIABILITY/RESPONSIBILITY OF INTER ENGINEERING AND THE PEOPLE RELATED TO IT FOR ANY CLAIM OF COMPENSATION OR ANY OTHER CLAIM OR ACTION RESULTING FROM OR RELATED TO THE COOPERATION WITH THE CUSTOMER WILL NOT SUPERSEDE IN ANY CASE THE NET TOTAL AMOUNT OF MONEY PAID BY THE CUSTOMER TO INTER ENGINEERING DURING THE LAST TWELVE MONTHS BEFORE THE DATE OF THE CLAIM.
2. The customer shall indemnify and hold harmless Inter Engineering and its suppliers from and against any and all claims, actions, causes of action, liability, damages, costs and expenses, including reasonable attorney's fees, arising out of or related to any claims or actions (collectively, a "Claim") brought or made by third parties or by employees of the customer against Inter Engineering or its suppliers as a result of or in any way connected with the customer's use of the Services or products of Inter Engineering or its suppliers or in general as a result of the cooperation with Inter Engineering or its suppliers.
3. In case that by law any part of these conditions is overruled or deemed non-applicable, the rest of the conditions will remain in force.
4. Any dispute between the customer and Inter Engineering shall be solved by the court of Larissa in Greece or any other court selected by Inter Engineering.
5. By placing an order towards Inter Engineering or by starting to use a product sold by Inter Engineering or by requesting any service from Inter Engineering the customer declares that he agrees with the conditions of the present document.

G:\Inter Engineering\DOCS\Legal\IE_Terms_and_Agreements\IE_Customer_Service_and_Support_Terms_V5_20_20140306.rtf

Inter Engineering
Negreponi 5
413 35 Larissa, Greece

Tel.+30.2410-670030
Fax.+30.2410-670006

URL: www.inter-datasecurity.com
email sales@inter-datasecurity.com

It is possible that the current agreement is signed by a third party (not the end customer). For example in case the end customer is served by a system integrator and Inter Engineering executes work on request of the system integrator. In that case the third party signs this document and accepts all responsibilities towards the end customer, relieving Inter Engineering of all responsibilities towards the end customer. In that case the terms of this document also refer to the relationship between Inter Engineering and the signing third party and the third party is responsible for the abovementioned obligations of the end customer.

End Customer details

Company	
Responsible person	
Address, Zip Code, City	
Phone	
Fax	
Email	
Date	
Project short description	
Project timespan. Date from - to	

Signing party details:

Company	
Responsible person	
Address, Zip Code, City	
Phone	
Fax	
Email	
Date	

Signature:

Company Stamp: