

Η ΕΤΑΙΡΕΙΑ

Η εταιρεία **Dual Logicom** δραστηριοποιείται στον χώρο της πληροφορικής, προσφέροντας ολοκληρωμένες λύσεις μηχανογράφησης και web εφαρμογών από το 2005.

Η στρατηγική επιλογή συνεργασίας μας με την εταιρεία **TESAE ATE**, μας δίνει την δυνατότητα να προσφέρουμε λύσεις που ανταποκρίνονται σε κάθε επιχείρηση προσδιορίζοντας κατά περίπτωση της ανάγκες της σε εμπορικό-λογιστικές εφαρμογές (ERP), CRM, Web εφαρμογές και κατασκευής ιστοσελίδων



ΣΚΟΠΟΣ

Σκοπός μας είναι να συμβάλουμε, στην κατάλληλη προετοιμασία των συνεργατών – πελατών μας, ώστε να ανταποκριθούν στις νέες προκλήσεις και τα σύγχρονα δεδομένα του ηλεκτρονικού επιχειρησιακού περιβάλλοντος.

Ο συνδυασμός της υψηλής τεχνολογίας, με την τεχνογνωσία και την εμπειρία των στελεχών μας, η επαγγελματική μας συνέπεια, η συνεχής προσπάθεια για την εξέλιξη των λύσεων που παρέχουμε, αποτελούν εγγύηση για την αξιοπιστία του τελικού αποτελέσματος.

Στόχος μας είναι να προσφέρουμε στους πελάτες μας:

1. Αύξηση των πωλήσεων και της κερδοφορίας
2. Ομαλή και εύρυθμη λειτουργία της επιχείρησης
3. Αύξηση της ανταγωνιστικότητας



ΜΕΘΟΔΟΛΟΓΙΑ

Λόγω της μοναδικότητας των απαιτήσεων και των διαφορετικών αναγκών κάθε εταιρείας, η μεθοδολογία υλοποίησης για κάθε νέα εγκατάσταση που ακολουθεί εταιρεία μας, έχει ως εξής:

1. Εγκατάσταση Εφαρμογής
2. Εκπαίδευση - Παραμετροποίηση
3. Ανάλυση – καταγραφή απαιτήσεων
4. Υλοποίηση – Παράδοση

Ως παραμετροποίηση, ορίζεται η υλοποίηση των αναγκών του πελάτη, βάσει υπάρχων δυνατοτήτων της εφαρμογής, χωρίς περαιτέρω ανάπτυξη.

Οι εταιρεία μας παρέχει δωρεάν υπηρεσίες για Ανάλυση – Καταγραφή και Σχεδιασμό Υλοποίησης των Απαιτήσεων του κάθε πελάτη.

CUSTOM DEVELOPMENT

Ο Dual Logicom υποχρεούται να παραδίδει κάθε έργο σύμφωνα με τις προδιαγραφές όπως αυτές περιγράφονται στις αντίστοιχες προσφορές καθώς και στα έντυπα Τεχνικών Προδιαγραφών των Λογισμικών Pegasus της εταιρείας TESAE.

Η Dual Logicom παρέχει την δυνατότητα Περαιτέρω Ανάπτυξης της Εφαρμογής (Custom Development), για τις περιπτώσεις όπου ο πελάτης δεν καλύπτει τις ανάγκες του από τις υπάρχων δυνατότητες της εφαρμογής.

Τα Κόστη Ανάπτυξης της Εφαρμογής προκύπτουν από την ανάλυση των απαιτήσεων του πελάτη, κατά την διάρκεια υλοποίησης του έργου και σε συνεργασία των δύο μερών.

ΤΙΜΟΛΟΓΙΑΚΗ ΠΟΛΙΤΙΚΗ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ & ΤΗΛΕΦΩΝΙΚΗΣ - REMOTE ΥΠΟΣΤΗΡΙΞΗΣ

Με γνώμονα την ποιοτικότερη εξυπηρέτηση των πελατών μας, η εταιρεία μας παρέχει Τηλεφωνική και Remote Υποστήριξης των πελάτων της που διαθέτουν εφαρμογές Pegasus, τόσο για τις τοπικές όσο και τις διαδικτυακές εγκαταστάσεις (web sites) με τους παρακάτω τρόπους:

A) Άμεσα, με Συμβόλαιο Προαγοράς Ωρών Υποστήριξης

B) Κατά σειρά προτεραιότητας, εκτός Συμβολαίου.

Σύμφωνα με την εμπειρία μας το 80% των περιπτώσεων, μπορούν να επιλυθούν μέσω απομακρυσμένης υποστήριξης.

Τα Συμβόλαιο Προαγοράς Ωρών Υποστήριξης ΔΕΝ είναι Ετήσια. Λήγουν μόνο όταν εξαντληθούν οι ώρες προαγοράς.

Συμβόλαια Τηλεφωνικής & Remote Υποστήριξης (ώρες Support 9πμ – 7μμ, Δευτέρα. μέχρι Παρασκευή)	
Προαγορά.RS5 - 5 ωρών (300min)	200,00€
Προαγορά.RS10 - 10 ωρών (600min)	370,00€
Προαγορά.RS15 - 15 ωρών (900min)	510,00€
Προαγορά.RS15 - 20 ωρών (1.200min)	620,00€

✓ **Ελάχιστη χρέωση** ανά Τηλεφωνική κλήση -Remote Session: **10 λεπτά**

Παράδειγμα χρεώσεων: Κλήση ως 5λεπτα = Χρέωση 10λεπτα, - Κλήση 20λεπτα = Χρέωση 20λεπτά

Οι κλήσεις ΕΚΤΟΣ ΣΥΜΒΟΛΑΙΟΥ, θα εξυπηρετούνται κατά σειρά προτεραιότητας και υπάρχουν χρεώσεις.

Κόστος Remote Support Εκτός Συμβολαίου: 40€ /ώρα

Η τιμολόγηση τους θα γίνεται με την επίλυση του θέματος ή την ολοκλήρωση της κλήσης υποστήριξης και θα εξοφλούνται εντός 5ημέρων.

Σημειώσεις - Όροι:

- Απαραίτητη προϋπόθεση για να ισχύσουν τα παραπάνω, είναι να διαθέτει ο πελάτης ενεργή **Ετήσια Σύμβαση Pegasus (ΕΣΤΕΣ)**.

- Η εταιρεία μας **ΔΕΝ** υποχρεούται σε υποστήριξη εκτός συμβολαίου.

- Στο παραπάνω Συμβόλαιο **δεν περιλαμβάνονται:** Δημιουργία αναφορών και Εκτυπωτικών, καθώς και περαιτέρω ανάπτυξης της εφαρμογής. Τα κόστη προκύπτουν κατόπιν ανάλυσης των απαιτήσεων του πελάτη.

- Για υποστήριξη εκτός των παραπάνω ωρών, ισχύουν οι επιπλέον επιβαρύνσεις:

α) 40% από 19:00 ως και 23:00 & Σάββατο & **β)** 80% για τις ώρες μεταξύ 23:00 ως 09:00 & Κυριακή

Η επίσκεψη τεχνικού στο χώρο σας θα χρεώνεται βάσει τιμοκατάλογου (βλέπε Παράρτημα Γ).

- Στις τιμές **ΔΕΝ** συμπεριλαμβάνεται Φ.Π.Α.

Το συμβόλαιο Τηλεφωνικής & Απομακρυσμένης υποστήριξης εκ μέρους της Dual Logicom, αποτελεί προέκταση της ετήσιας σύμβασης της ΤΕΣΑΕ, για πρόσθετη και επιπλέον υποστήριξη από την εταιρεία μας. Οι πελάτες που διαθέτουν ενεργό συμβόλαιο υποστήριξης ΕΣΤΕΣ, εξακολουθούν να μπορούν να απευθύνονται στην ΤΕΣΑΕ για θέματα που τους απασχολούν.

Αποδοχή προσφοράς με fax στο 211 8500 933 ή με email στο sales@dlgcom.gr.
Απαραίτητη η υπογραφή και η σφραγίδα της επιχείρησης.

ΕΠΙΛΟΓΗ Α:
ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ Α
Τιμοκατάλογος Υπηρεσιών Μηχανοργάνωσης & Προγραμμάτων ERP

Επίσκεψη Τεχνικού στο χώρο σας, για Παραμετροποίηση Συστήματος & Εκπαίδευση χρηστών. Ως παραμετροποίηση, ορίζεται η υλοποίηση των αναγκών του πελάτη, βάσει υπάρχων δυνατοτήτων της εφαρμογής, χωρίς περαιτέρω ανάπτυξη.

Κόστος Εργατοώρας: 50,00€

Ελάχιστη Χρέωση Επίσκεψης: 1,5ώρα

Στις τιμές **δεν** συμπεριλαμβάνεται Φ.Π.Α

Τρόπος Πληρωμής: Μετρητά στο τέλος της επίσκεψης

ΠΡΟΑΙΡΕΤΙΚΑ ΠΑΚΕΤΑ
ΠΡΟΑΓΟΡΑΣ ΩΡΩΝ ΥΠΟΣΤΗΡΙΞΗΣ PEGASUS
ΕΠΙΣΚΕΨΗ ΤΕΧΝΙΚΟΥ ΣΤΟ ΧΩΡΟ ΤΟΥ ΠΕΛΑΤΗ
ΕΠΙΛΟΓΗ Β:

Τα Συμβόλαιο Προαγοράς Ωρών **ΔΕΝ** είναι Ετήσια. Λήγουν μόνο όταν εξαντληθούν οι ώρες προαγοράς.

Πακέτα Προαγοράς Ωρών (ώρες Support 9πμ – 5μμ, Δευτέρα. μέχρι Παρασκευή)		
Pack10: Προαγορά 10 ωρών	450,00€	<input type="checkbox"/>
Pack20: Προαγορά 20 ωρών	860,00€	<input type="checkbox"/>
Pack30: Προαγορά 30 ωρών	1.230,00€	<input type="checkbox"/>
Pack40: Προαγορά 40 ωρών	1.520,00€	<input type="checkbox"/>
Pack50: Προαγορά 50 ωρών	1.800,00€	<input type="checkbox"/>

- ✓ **Ελάχιστη χρέωση** ανά επίσκεψη: 1 ώρα.
- ✓ Τα παραπάνω πακέτα περιλαμβάνουν Τηλεφωνική και Remote Υποστήριξη. Ελάχιστη χρέωση 10 λεπτά ανά τηλεφωνική κλήση.

Ώρες	ΚΟΣΤΟΣ ΩΡΑΣ		Κέρδος	
	Με Προαγορά	Χωρίς Προαγορά	Εκπτ. %	Κέρδος €
10	45 €	50 €	10%	50,00€
20	43 €	50 €	14%	140,00€
30	41 €	50 €	18%	270,00€
40	38 €	50 €	24%	440,00€
50	36 €	50 €	28%	700,00€

Σημειώσεις - Όροι:

- Απαραίτητη προϋπόθεση για να ισχύσουν τα παραπάνω, είναι να διαθέτει ο πελάτης ενεργή **Ετήσια Σύμβαση Pegasus (ΕΣΤΕΣ)**.
- Για υποστήριξη έκτος ωρών εργασίας, ισχύουν οι επιπλέον επιβαρύνσεις:
α) 40% από 19:00 ως και 23:00 & Σάββατο & β) 80% για τις ώρες μεταξύ 23:00 ως 09:00 & Κυριακή
- Η τιμολόγηση των ωρών προαγοράς γίνεται με την παραγγελία.
- Για να ισχύσουν τα παραπάνω πακέτα προαγοράς ωρών, θα πρέπει να έχει προηγηθεί πλήρης εξόφληση του τιμολόγιου. Διαφορετικά ισχύουν οι χρεώσεις του τιμοκαταλόγου.
- Στα παραπάνω Συμβόλαια **δεν περιλαμβάνονται:** Δημιουργία αναφορών και Εκτυπωτικών, καθώς και περαιτέρω ανάπτυξης της εφαρμογής. Τα κόστη προκύπτουν κατόπιν ανάλυσης των απαιτήσεων του πελάτη.
- Οι εκτός έδρας εργασίες επιβαρύνονται με επιπλέον κόστος 0,40€/χλμ + Διόδια + έξοδα διαμονής .
- Στις τιμές **ΔΕΝ** συμπεριλαμβάνεται Φ.Π.Α.

ΕΠΙΛΟΓΗ Α:

ΕΠΙΛΟΓΗ Β:

Pack: 10 **20** **30**
Pack: 40 **50**

Αποδοχή προσφοράς με fax στο 211 8500 933 ή με email στο sales@dlgcom.gr.

Απαραίτητη η υπογραφή και η σφραγίδα της επιχείρησης.

ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ Β

Τι περιλαμβάνει η **Ετήσια Σύμβαση ΕΣΤΕΣ εκ μέρους της TESAE**

Το **Ετήσιο Συμβόλαιο** της εφαρμογής (ΕΣΤΕΣ) είναι μια σημαντική επένδυση για τη σωστή λειτουργία της επιχείρησής σας.

Τα προνόμια που σας προσφέρει είναι:

1. Αναβαθμίσεις Εφαρμογής

Πχ Ο Κώδικας Βιβλίων και Στοιχείων (ΚΒΣ) του Υπουργείου Οικονομικών αλλάζει κατά διαστήματα. Αν διαθέτετε ενεργή ετήσια σύμβαση η εφαρμογή σας αναβαθμίζεται πάντα σύμφωνα με αυτόν.

2. 24ωρη υποστήριξη μέσω Extranet (<http://extranet.pegasus.net.gr>)

Μέσω του λογαριασμού σας στο extranet έχετε τη δυνατότητα υποβολής **Παραγγελιών Παραγωγής - Υποστήριξης** στο extranet και **λήψης άμεσα απαντήσεων** σχετικά με απορίες και τυχόν προβλήματα που αντιμετωπίζετε στην εφαρμογή σας.

Σε περίπτωση που δεν γνωρίζετε, ζητήστε μας να σας εκπαιδύσουμε.

3. Μπορείτε να χρησιμοποιείτε τους πιστοποιημένους τεχνικούς της ΤΕΣΑΕ για ότι αφορά στην εκμάθηση των εφαρμογών, στην εκπαίδευση και στην αντιμετώπιση προβλημάτων. **Τηλ 210.7488795**

4. Με τους μηχανισμούς Κατάθεσης Ικανοποίησης και Διαχείρισης Παραπόνων αξιολογείτε τους τεχνικούς και συμμετέχετε στην διαδικασία συνεχούς αναβάθμισης των παρεχόμενων υπηρεσιών υποστήριξης.

5. Οι Χρήστες της Τεχνολογίας Pegasus με ΕΝΕΡΓΗ Σύμβαση λαμβάνουν επιπλέον προνομιακές ΕΚΠΤΩΣΕΙΣ.

[Περισσότερες πληροφορίες δείτε εδώ.](#)

ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ Γ

Τι επιπλέον καλύπτει η Σύμβαση Προαγοράς Ωρών Υποστήριξης της Dual Logicom

1. Άμεση υποστήριξη ή το αργότερο σε 30λέπτα από την κλήση.
2. Εξυπηρέτηση σε όλες τις εφαρμογές Pegasus & Pegasus Web App.
3. Υποστήριξη για όλα τα Module Pegasus.
4. Θέματα που σχετίζονται με τις εφαρμογές Pegasus και την σωστή λειτουργία των Η/Υ ή Servers – Hardware, Printer – Δίκτυο και μπορούν να επιλυθούν μέσω Remote Support.

Δεν περιλαμβάνονται και θα κοστολογούνται ανάλογα με τις απαιτήσεις της επιχείρησής:

- Μεταφορά – Εισαγωγή Δεδομένων
- Σχεδιασμός φορμών εκτύπωσης Παραστατικών
- Υπηρεσίες δημιουργίας εκτυπωτικών - Reports
- Import Παραστατικών από αρχεία xls ή csv
- Τεχνική υποστήριξη Hardware.

Για την καλύτερη αποτύπωση των αναγκών σας, προτείνουμε την αποστολή των ζητηθέντων εργασιών με email στο support@dlgcom.gr. Τα αιτήματα (εφόσον προκύπτει κόστος) θα κοστολογούνται και θα ενημερώνεστε μέσω email για το κόστος αυτών.