

**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.

Σύμβαση Τηλεφωνικής & Remote Υποστήριξης Dual Logicom (ώρες Support 9πμ – 7μμ, Δευτέρα. μέχρι Παρασκευή)		
Προαγορά.RS5 - 5 ωρών (300min)	200,00€	<input type="checkbox"/>
Προαγορά.RS10 - 10 ωρών (600min)	370,00€	<input type="checkbox"/>
Προαγορά.RS15 - 15 ωρών (900min)	510,00€	<input type="checkbox"/>
Προαγορά.RS15 - 20 ωρών (1.200min)	620,00€	<input type="checkbox"/>

✓ **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.

Κόστος Ώρας: **50,00€**

Ελάχιστη Χρέωση Επίσκεψης: 1,5ώρα

Ώρες Support 9πμ – 7μμ, Δευτέρα μέχρι Παρασκευή.

Επιπλέον επιβαρύνσεις: α) 40% από 19:00 ως και 23:00 & Σάββατο & β) 80% για τις ώρες μεταξύ 23:00 ως 08:00 & Κυριακή

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: 1,5 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 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 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 H/Y 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.

Τραπεζικοί Λογαριασμοί Εταιρείας : ΚΑΡΒΟΥΝΗΣ ΓΕΩΡΓΙΟΣ & ΣΙΑ ΕΕ

ALPHA BANK: 175002320003142

IBAN GR0901401750175002320003142

ΠΕΙΡΑΙΩΣ: 5046-046466-428

IBAN GR8001720460005046046466428