

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.



Περισσότερα για τις υπηρεσίες και τα προϊόντα μας δείτε στην ιστοσελίδα www.dlgcom.gr.

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. Ανάλυση – καταγραφή απαιτήσεων
2. Εκπαίδευση - Παραμετροποίηση
3. Υλοποίηση – Παράδοση

Ως παραμετροποίηση, ορίζεται η υλοποίηση των αναγκών του πελάτη, βάσει 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 υπάρχουσες 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.

ΣΥΜΒΟΛΑΙΑ ΥΠΟΣΤΗΡΙΞΗΣ

Η εταιρεία μας παρέχει υποστήριξη στους πελάτες της, **ΜΟΝΟ** μέσω Συμβολαίων Προαγοράς Ωρών.

- Σύμφωνα με την εμπειρία μας το **80%** των περιπτώσεων, μπορούν να επιλυθούν μέσω απομακρυσμένης υποστήριξης.
- Τα Συμβόλαια Προαγοράς Ωρών Υποστήριξης **ΔΕΝ** είναι **Ετήσια**, λήγουν μόνο όταν εξαντληθούν οι ώρες προαγοράς.

Τι καλύπτουν τα Συμβόλαια Προαγοράς Ωρών

1. Τηλεφωνική & Remote Υποστήριξη.
2. Άμεση υποστήριξη ή το αργότερο σε 30λέπτα από την κλήση.
3. Εξυπηρέτηση σε όλες τις εφαρμογές Pegasus καθώς και για όλες τις υπηρεσίες και προϊόντα της Dual Logicom.
4. Επίσκεψη στο χώρο του πελάτη.
5. 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.

ΠΑΚΕΤΑ ΠΡΟΑΓΟΡΑΣ ΩΡΩΝ (ώρες Support 9πμ – 6μμ, Δευτέρα μέχρι Παρασκευή)	
Pack02 Προαγορά 2 ωρών	110,00€
Pack05: Προαγορά 5 ωρών	260,00€
Pack10: Προαγορά 10 ωρών	490,00€
Pack20: Προαγορά 20 ωρών	940,00€
Pack30: Προαγορά 30 ωρών	1.350,00€
Pack50: Προαγορά 50 ωρών	2.150,00€

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

Ελάχιστη χρέωση ανά Τηλεφωνική κλήση -Remote Session: **5 λεπτά**

Παράδειγμα χρεώσεων: α) Κλήση ως 5λεπτα = Χρέωση 5λεπτα, β) Κλήση 20λεπτα = Χρέωση 20λεπτά κ.α.

Ελάχιστη χρέωση ανά επίσκεψη στο χώρο του πελάτη: **1.5 ώρα.**

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 αναλύονται και θα απαντώνται μέσω email για το κόστος αυτών.

Pack: 02 05

Pack: 10 20 30

Pack: 50

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

Απαραίτητη η υπογραφή και η σφραγίδα της επιχείρησης.

Σημειώσεις - Όροι

1. Η εταιρεία μας **ΔΕΝ** υποχρεούται σε υποστήριξη εκτός συμβολαίου.
2. Απαραίτητη προϋπόθεση για να ισχύσουν τα παραπάνω, είναι να διαθέτει ο πελάτης **Ετήσια Σύμβαση Pegasus (ΕΣΤΕΣ)**.
3. **Για υποστήριξη εκτός ωρών εργασίας, ισχύουν οι επιπλέον επιβαρύνσεις:**
α) 40% από 19:00 ως και 23:00 & Σάββατο & β) 100% για τις ώρες μεταξύ 23:00 ως 09:00 & Κυριακή
4. **Η τιμολόγηση των ωρών προαγοράς γίνεται με την παραγγελία.**
5. Για να **ισχύσουν** τα παραπάνω πακέτα προαγοράς ωρών, θα πρέπει να έχει προηγηθεί **πλήρης εξόφληση** του τιμολόγιου.
6. **Στα παραπάνω Συμβόλαια δεν περιλαμβάνεται** περαιτέρω ανάπτυξης της εφαρμογής. Τα κόστη προκύπτουν κατόπιν ανάλυσης των απαιτήσεων του πελάτη.
7. Οι εκτός έδρας εργασίες επιβαρύνονται με επιπλέον κόστος 0,40€/χλμ + Διόδια + έξοδα διαμονής.

Το συμβόλαιο Τηλεφωνικής & Απομακρυσμένης υποστήριξης εκ μέρους της Dual Logicom, **αποτελεί προέκταση της ετήσιας σύμβασης της ΤΕΣΑΕ (δείτε παράρτημα Β)**, 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.

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

- Μεταφορά – Εισαγωγή Δεδομένων.
- Import Παραστατικών από αρχεία xls ή csv.
- Τεχνική υποστήριξη Hardware.

ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ Β

Τι περιλαμβάνει η Ετήσια Σύμβαση ΕΣΤΕΣ εκ μέρους της ΤΕΣΑΕ

Το **Ετήσιο Συμβόλαιο της εφαρμογής (ΕΣΤΕΣ)** είναι μια σημαντική επένδυση για τη σωστή λειτουργία της επιχείρησή 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.](#)