

## **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 **SOFTONE & TESAE** 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, κατασκευής ιστοσελίδων, Business Analytics και τηλεφωνία VOIP.

Περισσότερα για τις υπηρεσίες και τα προϊόντα μας δείτε στην ιστοσελίδα [www.dlgcom.gr](http://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

## **CUSTOM DEVELOPMENT**

Η 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 & και των Λογισμικών SOFTONE.

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 ΤΕΧΝΙΚΗΣ ΥΠΟΣΤΗΡΙΞΗΣ

Τι καλύπτουν τα Συμβόλαια Υποστήριξης – Προαγοράς Ωρών

1. Τηλεφωνική & Remote Υποστήριξη.
2. MyData Έσοδα
3. Άμεση υποστήριξη για επείγων θέματα το αργότερο σε 30λέπτα από την καταχώρηση του αιτήματος.
4. Επίσκεψη στο χώρο του πελάτη.
5. Θέματα που σχετίζονται με τις εφαρμογές ERP και την σωστή λειτουργία των Η/Υ ή Servers – Hardware, Printer – Δίκτυο και μπορούν να επιλυθούν μέσω Remote Support.

### Τιμοκατάλογος:

#### Πακέτα Προαγοράς Ωρών Υποστήριξης & MyData Έσοδα

- Καταγραφή / Παραμετροποίηση / Υλοποίηση / Τεχνική Υποστήριξη
- MyData Έσοδα (B2B, B2C, B2G).

Ωρες	Κόστος	Ελάχιστη Χρέωση βάσει προτεραιότητας αιτήματος		
		Χαμηλής	Μεσαίας	Επείγων
3	180,00€	15 λεπτά	30 λεπτά	40 λεπτά
5	300,00€			
10	580,00€			
15	860,00€			
20	1.120,00€			
30	1.650,00€			
50	2.500,00€			
100	4.800,00€			

- Τα Πακέτα Προαγοράς Ωρών λήγουν μόνο όταν εξαντληθούν οι ώρες υποστήριξης.
- Μέγιστη Διάρκεια ισχύος: 3έτη.
- Η ανταπόκριση ανά αίτημα υποστήριξης, διαμορφώνεται βάσει του Service Level Agreement, όπως αυτά περιγράφονται στο Παράρτημα Α της Τιμολογιακής Πολιτικής.
- Ελάχιστη χρέωση ανά επίσκεψη στο χώρο του πελάτη: 1.5 ώρα.  
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.
- Τα αιτήματα Υποστήριξης, καταχωρούνται μέσω της <https://dlgcom.gr/anywheresupport/>, μέσω email στο [support@dlgcom.gr](mailto:support@dlgcom.gr) ή μέσω του τηλεφωνικού μας κέντρου.
- Στις παραπάνω τιμές **ΔΕΝ** συμπεριλαμβάνεται ο Φ.Π.Α.

Ωρες: 3  5  10  15   
20  30  50  100

Αποδοχή προσφοράς με email στο [sales@dlgcom.gr](mailto:sales@dlgcom.gr).  
Απαραίτητη η υπογραφή και η σφραγίδα της επιχείρησης.

## ΣΥΜΒΟΛΑΙΑ ΥΠΟΣΤΗΡΙΞΗΣ MYDATA ΕΞΟΔΑ

## myDATA

Εφάπαξ Κόστη	Αξία
Παραμετροποίηση προγράμματος για αποστολή παραστατικών εξόδων.	500,00€

  

Μηνιαία Συνδρομή Υποστήριξης	Αξία	
Παραλαβή, αποστολή παραστατικών εξόδων, συσχέτιση και χαρακτηρισμό τους στην πλατφόρμα της ΑΑΔΕ, καθώς και κάθε είδους υποστήριξη που σχετίζεται με τα MyData Έξοδα	200,00€	<input type="checkbox"/>
Διαχείριση παραστατικών <b>Εισαγωγές Ευρωπαϊκής Ένωσης</b>	+ 50,00€	<input type="checkbox"/>
Διαχείριση παραστατικών <b>Εισαγωγές Τρίτες Χώρες</b>	+ 100,00€	<input type="checkbox"/>

  

6μηνη Συνδρομή Υποστήριξης	Αξία	
Παραλαβή, αποστολή παραστατικών εξόδων, συσχέτιση και χαρακτηρισμό τους στην πλατφόρμα της ΑΑΔΕ, καθώς και κάθε είδους υποστήριξη που σχετίζεται με τα MyData Έξοδα	1.000,00€	<input type="checkbox"/>
Διαχείριση παραστατικών <b>Εισαγωγές Ευρωπαϊκής Ένωσης</b>	+ 250,00€	<input type="checkbox"/>
Διαχείριση παραστατικών <b>Εισαγωγές Τρίτες Χώρες</b>	+ 500,00€	<input type="checkbox"/>

  

12μηνη Συνδρομή Υποστήριξης	Αξία	
Παραλαβή, αποστολή παραστατικών εξόδων, συσχέτιση και χαρακτηρισμό τους στην πλατφόρμα της ΑΑΔΕ, καθώς και κάθε είδους υποστήριξη που σχετίζεται με τα MyData Έξοδα	2.000,00€	<input type="checkbox"/>
Διαχείριση παραστατικών <b>Εισαγωγές Ευρωπαϊκής Ένωσης</b>	+ 400,00€	<input type="checkbox"/>
Διαχείριση παραστατικών <b>Εισαγωγές Τρίτες Χώρες</b>	+ 600,00€	<input type="checkbox"/>

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

**Τρόπος Πληρωμής**

- Καταβολή του ποσού των 500 € κατά την έναρξη του έργου
- Καταβολή του ποσού της μηνιαίας συνδρομής κατά το 1ο δεκαήμερο του μήνα υποστήριξης.

Αποδοχή προσφοράς με email στο [sales@dlgcom.gr](mailto:sales@dlgcom.gr).  
Απαραίτητη η υπογραφή και η σφραγίδα της επιχείρησης.

## ΣΥΜΒΟΛΑΙΑ POWER BI



ΠΑΚΕΤΑ ΠΡΟΑΓΟΡΑΣ ΩΡΩΝ POWER BI (ώρες Support 9πμ – 6μμ, Δευτέρα μέχρι Παρασκευή)	
<b>BI.Pack.05:</b> Προαγορά <b>5</b> ωρών	<b>400,00€</b>
<b>BI.Pack.20:</b> Προαγορά <b>20</b> ωρών	<b>1.500,00€</b>
<b>BI.Pack.50:</b> Προαγορά <b>50</b> ωρών	<b>3.600,00€</b>

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

Τα αιτήματα Υποστήριξης, καταχωρούνται μέσω της ιστοσελίδας μας [www.dlgcom.gr](http://www.dlgcom.gr).

Τα αιτήματα (εφόσον προκύπτει κόστος) θα αναλύονται και θα απαντώνται μέσω email ή άλλο τρόπο, για το κόστος αυτών.

**BI.Pack: 05**

**20**

**50**

Αποδοχή προσφοράς με email στο [sales@dlgcom.gr](mailto:sales@dlgcom.gr).  
**Απαραίτητη η υπογραφή και η σφραγίδα της επιχείρησης.**

## ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ Α

### Κοινοποίηση και αποδοχή SLA GUIDES (Service Level Agreement).

Γίνονται αμοιβαίως αποδεκτοί πως **οι χρόνοι απόκρισης** αντιμετώπισης των ενδεχομένων θεμάτων που πουριάζονται στην ομαλή λειτουργία της επιχείρησης από την χρήση των λογισμικών Pegasus αλλά και άλλων τεχνικών θεμάτων πχ βλάβες hardware, είναι «ζωτικής» σημασίας στην λειτουργία μιας επιχείρησης.

Η **Dual Logicom** έχοντας ως στόχο την διασφάλιση της υψηλής ποιότητας υπηρεσιών, προς τους πελάτες της, έχει κατηγοριοποιήσει τα τους χρόνους απόκρισής βάσει των παρακάτω:

- **HIGH** – Πολύ Επείγον - Κρίσιμο: όποιο σφάλμα διακόπτει την εύρυθμη λειτουργία των υπηρεσιών του “πελάτη” και ενέχει τον κίνδυνο να εκτεθεί ο “πελάτης” προς τους δικούς του Πελάτες / Προμηθευτές / Συνεργάτες.
- **MEDIUM** – Επείγον: όποιο σφάλμα εμποδίζει - διακόπτει, την εύρυθμη λειτουργία των υπηρεσιών του “πελάτη” και ΔΕΝ ενέχει τον κίνδυνο να εκτεθεί ο “πελάτης” προς τους δικούς του πελάτες / συνεργάτες.
- **LOW** – Απλό θέμα: όποιο σφάλμα εμποδίζει εν μέρη την εύρυθμη λειτουργία των υπηρεσιών του “πελάτη” αλλά δεν την διακόπτει, θέματα όπου μπορούν προσωρινά να αγνοηθούν αλλά ενδέχεται να ενέχουν τον κίνδυνο μελλοντικών επιπλοκών.
- **Κατά Παραγγελία**: Απαιτήσεις που καταγράφονται, προς υλοποίηση, και χρήζουν ανάλυσης και κοστολόγησης.

### Χρόνοι απόκρισης - αποκατάστασης των προβλημάτων

Status	Ανταπόκριση	Χρόνος Αποκατάστασης & Υλοποίησης	Ελάχιστη Χρέωση
<b>HIGH</b>	εντός 30 λεπτών	Άμεσα, το συντομότερο δυνατόν	Βάσει Συμβολαίου
<b>Medium</b>	εντός 24 ωρών	1-2 εργάσιμες εάν είναι εφικτό	
<b>Low</b>	1 - 5 εργάσιμες	1-2 εβδομάδες εάν είναι εφικτό	
<b>Κατά Παραγγελία</b>	1 - 5 εργάσιμες	Κατόπιν ανάλυσης	

Για τα παραπάνω, ισχύουν οι Όροι και οι Προϋποθέσεις που βρίσκονται στο παρών έντυπο.

**Υποστήριξη έκτος 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

Για **όλα τα θέματα** θα πρέπει να προηγείται καταχώρηση του αιτήματος και διαβάθμισής του μέσω της ιστοσελίδας μας <https://support.dlgcom.gr/>

Για τα **High θέματα**, η διαβάθμιση της κατάστασης, γίνεται **και** μέσω τηλεφώνου από τον πελάτη με αποδοχή της σχετικής χρέωσης.

Οι **κατά παραγγελία απαιτήσεις**, γίνονται κατόπιν σχετικής επικοινωνίας με τον πελάτη, όπου αποτυπώνονται, αναλύονται και κοστολογούνται μέσω email.

## Όροι & Προϋποθέσεις

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

Η Dual Logicom υποχρεούται να παραδώσει το 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 κατόπιν συμφωνίας 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 που δεν περιλαμβάνονται στην παρούσα προσφορά**, προκύπτουν από την ανάλυση των απαιτήσεων του πελάτη, κατά την διάρκεια υλοποίησης του έργου και σε συνεργασία των δύο μερών.

Ο **προϋπολογισμός ωρών είναι βάσει εκτίμησης**, των όσων έχουν γνωστοποιηθεί εγγράφως ή με email στην Dual Logicom ως την παρούσα προσφορά. **Περαιτέρω Παραμετροποίηση & Εκπαίδευση Χρηστών, ισχύει η τιμολογιακή πολιτική της εταιρείας.**

Στην περίπτωση που επιθυμείτε ακριβή προσδιορισμό **κόστους υπηρεσιών και ανάπτυξης εφαρμογής**, θα πρέπει να προηγηθεί λεπτομερής ανάλυση και καταγραφή απαιτήσεων υλοποίησης του έργου.

**Η Dual Logicom δεν υποχρεούται σε Τηλεφωνική υποστήριξη εκτός συμβολαίου προαγοράς ωρών.**

Τα **Συμβόλαιο Προαγοράς Ωρών ΔΕΝ** είναι Ετήσια. Λήγουν μόνο όταν εξαντληθούν οι ώρες προαγοράς. Για περισσότερες πληροφορίες δείτε την [Τιμολογιακή Πολιτική της εταιρείας.](#)

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